

4.5 售后服务方案

第一节 服务质量保证

1、实施、满足用户需求书内容，认真履行物业服务合同，高起点定位，高标准实施，严格要求，实现承诺。做到规范管理、依法经营。

2、公司对现有物业每年都结合全国城市物业管理优秀示范的考评标准进行内部自查，深刻理解国家物管示范项目指标含义，可以确保物业管理标准化、规范化。

3、加强治安防范工作，实行 24 小时保安制度，做到区域内无重大火灾、刑事和交通事故。

4、做好卫生保洁、消杀工作。道路、楼梯、电梯、通道及所有公共场地每日至少打扫两次，垃圾日产日清，环卫设施完备，有专人对环境卫生进行检查。消杀工作每月至少进行一次。

5、接受业主对物业管理工作进行检查、考核，如存在不合格项，按照考核办法及标准进行处罚。

6、爱护物业品牌形象，维护物业良好形象。

7、积极开展精神文明活动和宣传，配合业主的服务需求，提倡互助互爱，互利互勉。

8、文明优质服务。坚持“业主至上，优质服务”的宗旨，积极开展便民服务活动，全心全意为业主服务。

9、接受上级各部门的监督指导。

注：服务目标均等于或优于国标

序号	服务项目	服务目标	重要性 (影响度)	测算依据与控制措施
1	巡查到位率	100%	100%	组织督查小组定期不定时进行巡查监督工作，要求每个岗位做到不缺岗，认真工作。
2	突发事件情况及时上报率	100%	重要	当发生突发事件时将于第一时间通知主管单位负责人，由经理负责跟进落实及解决办法，并及时上报业主有关部门，提交处理意见及报告
3	火灾发生率	零	重中之重	管理处实行全员义务消防员制，定期进行培训和演习，加强宣传，由保安员进行日常巡视，发现隐患及时处理，并通知管理处，以确保区内消防安全。

4	治安安全率	100%	重要	加强对辖区内治安安全的巡查、巡检力度，配合周边派出所开展全员及群众治安安全教育，确保物业安全、有序。
5	交通有序率	100%	重要	加强对车辆、停车场的管理，维护车辆出入的交通秩序，保障秩序的畅通无阻。
6	GPS 安保人员定位	100%	重要	将新技术融入安保管理服务工作中，为保安员配备 GPS 定位仪，随时监测当值保安的行为状况，有效避免离岗、聚岗等违纪现象的发生。
7	管理人员专业岗位合格率	100%	重中之重	1、管理人员培训：自学与培训相结合，制度、计划落实； 2、培训考核制度与奖罚相结合，强化培训结果。
8	员工流动率	5%以下	重要	加强各操作员工的工资福利待遇及人性化管理，切实做到关心员工，稳定员工心态，从根本上控制员工的流动性。
9	人员上岗报备、审批率	100%	重要	我司派驻的所有保安及保洁等人员在上岗前将备齐所有相关资料供业主主管部门监督审核通过后方可正式上岗。
10	信息安全率	100%	重要	我司所有工作人员必须经过严格的岗前培训，对于业主资料及相关信息实行严格的保密制度，并时时教育提醒各工作人员，不得违反职业操守，与各员工的绩效工资进行直接挂钩。
11	公共场所设施保洁率	100%	重要	1、保洁员岗位明确，责任质量要求细致严格； 2、日常保洁即为保洁重点区间； 3、管理人员随时引导使用人注意爱护环境卫生，逐渐培养良好情操。
12	清洁保洁率	100%	重要	1、保洁员责任区明确，工作质量要求具体、严格，有考核、有奖罚； 2、保洁员按时收集垃圾，热爱环境卫生； 3、保洁监督机制健全。
13	对办公大楼的清洁卫生进行管理；对垃圾进行收集和清运	环境卫生、清洁率=100%	重要	$\text{保洁达标面积} \div \text{保洁总面积} \times 100\% = 100\%$
14	清洁及时率	100%	重要	保洁员于工作人员上班前清洁所有场地内卫生，接待室接待前会后清洁及时，垃圾随产随清。
15	消毒率	100%	重要	保洁班每天对大堂大门、把手、电梯进行消毒，每周对洗手间、地面、通道等进行消毒
16	灭四害率	99%	重要	每周室内、绿地、下水道进行灭四害一次。对电房、机房等加设防护栏，并进行重点防治。确保灭四害率和效果高于国家指标。
17	绿化完好率	100%	重要	1、绿化制度、工作计划行之有效且有执行力度； 2、保洁员负责环境保护、日常监督工作； 3、静态措施（树立醒目警示牌）警示爱护环境；

				4、发动大家爱护绿地，主动保护绿地，提合理建议，并参与管理。
18	花草树木成活率	100%	重要	按要求配置盆栽植物，确保其存活。
19	邮件、报刊、票据收发，文件分发出错率	达到—1%	重要	严格按照文件收发流程进行操作，进行签名确认，确保万无一失。
20	有效投诉率	2%以下 (年)	重要	1、做好各项管理工作，创建优美、完善的物业； 2、提高员工素质，强化服务意识； 3、发生问题，及时处理，为使用人排忧解难； 4、做好解释工作与回访制度落实。
21	接受业主有效投诉处理率	投诉率 1% 以下处理率 100%	重要	按照政策规定，做好各项工作，加强与业主之间的沟通，定期派发意见调查表或举行座谈会，了解业主的愿望和要求，满足业主的合理需要，将投诉及时处理并记录。 $\text{完成处理次数} \div \text{有效投诉次数} \times 100\% = 100\%$
22	服务回访率	100%	100%	1、建立健全回访制度； 2、做好服务回访纪录； 3、强化服务队伍的服务意识。
23	物业管理满意率	$\geq 99\%$	重要	在日常服务过程中，及时收集业主的需求信息，尽可能满足业主的需要，加强双方的沟通，以确保业主对物业管理工作的满意程度。物业管理调查满意人数 \div 调查总人数 $\times 100\% \geq 98\%$

第二节 服务质量提升计划措施

1、安保服务

序号	计划内容	主要计划实施说明	计划实施时间
1	安全理念	随着社会的发展，安全形势日益复杂和严峻。安全是物业管理的生命线，在工作中，必须坚持“关口前移，预防为主”。我们树立零事故的目标，抓好保安员的职业道德，专业技能以及预防措施，使业主有安全愉悦的办公环境。	新合同期开始
2	安防服务提升计划	1、加强员工服务素质培训，提升服务水平； 2、提升保安员的应变能力，加强业务技能培训； 3、员工资格证书与政审材料必须符合要求。	每月一次
3	提升员工形象	保安员采用春夏装新款式制服提升员工形象。	新合同期开始
4	开展消防、应急演练	1、每季开展工作人员进行消防知识宣传、培训与演练； 2、对突发事件如上访、打架斗殴、抢劫等应急事件处理流程及方法的学习； 3、不定期与辖区派出所、社区保持联络，了解最新信息。	一年二次
5	加强安防管理，定期开展自查、自纠	1、保障物业安全，预防火灾、杜绝事故，凡进入物业区域范围的施工单位必须认可施工安全管理责任书的要求方可进行施工； 2、施工人员必须服从现场管理，严禁违反物业管理规定； 3、定期对物业内消防设施设备进行检查并记录无遗。 4、每天进行自查自纠工作，对可能存在的安全隐患做好记录并及时跟进。	新合同期开始

2、环境维护服务

序号	计划内容	主要计划实施说明	计划实施时间
1	树立清洁新理念	物业的清洁服务应致力于为业主、外办事人员、群众提供健康、舒适、洁净、安全的环境，保洁员犹如“美容师”，不仅是清洁清扫、改善环境，更是为业主提供清新环境体验，使客户感受到身心的愉悦。	新合同期开始
2	提升专业服务和清洁工具装备水平	1、加强保洁员服务礼仪、工作技能的培训，对部分素质较差的员工进行更换； 2、加强保洁频率的培训，由于保洁时间减少避免存在卫生死角、清洁不够彻底的现象，更进一步优化工作流程，强化频率； 3、配置高效的、多功能的清洁工具，如多功能地拖桶，红、黄、蓝、白、绿抹布，提升效率和洁净度、标准度。	每季一次
3	推行五星级的保洁服务	推行五星（安全、质量、技能、服务、效率）级保洁服务标准。	新合同期开始
4	优化定期的大清洁	1、提升大型清洁服务质量，提前一天将清洁时间与业主沟通，尽量安排充足的时间彻底清洁； 2、灯罩、天花、排气系统等每月清洁；制定窗帘与布沙发的清洗频率，每年清洁两次；	新合同期开始
5	提升季节预防工作、加强现场检查	1、根据季节变化并结合本项目的实际情况进行白蚁排查工作，对于有产生或蚁患的部位进行预防或灭治；每年2至4月每月一次、5至10月每季一次。 2、流感季节的预警及预防，加强办公大楼的消毒。流感预警期每天消毒一次、流感高发期每天消毒3次，并派发防护用品。	新合同期开始