

4.5 售后服务方案

一、组织人员进驻和培训

1、我公司若有幸中标，自接到中标通知书后，按照投标文件人员配置要求立即组织管理人员及其他人员进驻投标项目。

2、组织人员有计划的培训，针对投标项目具体情况，学习培训各岗位职责、操作程序以及各种管理处理方案。

二、配齐所需的设备

根据项目的实际需要，采购的相关设施设备全部到位，并积极在采购方的监督指导下开展工作。

三、签订物业服务合同，接管并开展工作

合同生效当日以书面形式向招标单位报告，接管后的工作开展情况，主要是学生军事化管理工作开展情况，主要存在的问题、建议和下步工作计划。

四、现场管理及品质服务

1、班组每天对所管辖的区域进行品质检查，发现问题立即处理；项目每周对项目所有区域进行一次品质检查，发现问题立即处理；公司每月组织一次品质检查。

2、加强对员工的培训，注重提高员工技能，提升服务品质。

3、每年组织一次服务评比表彰。

五、建立良好的沟通机制

1、每月对采购单位回访一次，主动听取意见及建议。

2、每季度以工作简报方式向采购单位报告项目物业管理工作开展情况，主动接受其监督，并承诺定期收集采购单位的意见和建议，及时改进。每季度工作开展情况做成板报，在大厅进行公示，接受采购单位所有人员的监督。

六、服从采购单位的管理要求

我公司承诺采购单位提出更换人员的要求，临时工作任务要求，公司无条件接受服从，及时满足要求。

投标人：许昌华辰物业管理有限公司

日期：2019年10月23日

