**4.2.11 售后服务方案**

**4.2.11.1 售后服务自检制度**

1.为实现物业服务的规范化、科学化、高效化，提高公司管理服务水平，维护业主单位利益，结合项目实际情况和需要，我公司将建立切实有效的物业管理售后服务自检制度。

2.以公司自检制度为基础，推行全面质量管理，开展公司全员性的售后服务检查活动，牢固树立服务第一的思想，努力提高全员质量意识。实行项目负责人责任制，项目负责人全面负责物业管理工作，并对物业服务质量负责。

3.项目负责人负责对物业服务进行监督，项目负责人负责秩序维护、卫生保洁、设施设备维修维护等各工作的监督和检查。

4.项目负责人组建项目部，项目部由秩序维护主管、卫生保洁主管、设施设备维修维护主管组成，由部门主管参与组建项目质检小组，在组织上确保各项物业服务质量。

5.秩序维护、卫生保洁、设施设备维修维护工作由各主管负责每天对各自负责的工作进行巡查，保障秩序维护、卫生保洁、设施设备维修维护等各项物业服务工作质量达到真正意义上的三检制。

**4.2.11.2 售后服务保证体系**

认真贯彻国家关于秩序维护、卫生保洁、设施设备维修维护等各项物业服务工作的管理标准，以保证和提高审核服务标准为目标，以强化内部责任和管理，加强和控制审核过程为手段，建立一个从计划、实施、检查、处理的售后服务保证体系，把服务管理的各阶段、各环节的监管措施严密组织起来，形成一个既有明确任务、职责、权限，又能相互协调、促进的售后保证体系。

**1.售后服务保证方针**

（1）以人为本：即以业主单位的需求为服务目的，一切为业主单位或物业使用人着想，使服务贴近生活、彰显人性；牢固树立与时俱进的服务观念，使我们的服务工作细致入微、精益求精，落到实处。

（2）专业管理：即运用现代化设施设备及专业的管理技术与手段，制定和形成系统的、科学合理的管理体制。从各方面规范服务和管理；并致力于在日常管理、服务过程中形成规范化、标准化及制度化的管理、服务模式，为品质的确立和维护奠定基础。

（3）至诚服务：“以诚信服务为准则”，为业主单位或物业使用人提供全面的、诚信的、人性化的服务，使我们服务的内涵更加充实，且服务得以保证，品质得以体现，服务的结果使业主单位或物业使用人满意，以市场为导向，用诚意实现客户最大满意度。

（4）开拓创新：企业的生命在于不断创新，不断拓展新的业务，以创造和产生更大的效益；在于不断改进和完善企业内部机制，不断激活各潜在积极因素，充分调动员工的积极性和创造性，使每一位员工关心和重视公司的发展，以企业的发展成就自我的成长，并以自我的成长促进企业的再发展，从而与公司同呼吸，共命运。

**2.导入质量保证体系**

公司以“以人为本、专业管理、至诚服务、开拓创新”为服务方针，本着“严谨务实、精准高效”的企业精神，引进了先进的管理模式，保证物业管理售后服务质量。

**3.培养员工责任意识**

倡导每个员工对待工作都要耐心细致、实事求是。对工作负责，办事公正，态度严谨，处处时时展示良好的个人和企业形象。讲求工作效率，以敬业之心，爱岗之情，创造性的开展工作，建立高绩效的工作系统。为业主单位提供全面、优质服务，让物业管理服务的内容有保证，这也是和我们长期坚持的“认认真真做事，踏踏实实做人”是一样的。

**4.建立员工激励机制**

员工是公司的重要资源，在对于员工的“选、育、用、留”方面我们有一套完整管理激励机制和运筹体系。以人为本，尊重员工，爱护员工，让每个员工的人生价值都会得到体现，人格都会受到尊重。选拔和培养一流的人才，做一流的物业管理服务工作，造就一支专业的员工队伍。

**5.建立安全管理体系**

我公司按照“严格管理、安全第一、预防为主”的管理方针实施安全管理；我公司的安全目标是五无：即无死亡、无重伤、无火灾、无盗、无破坏。

（1）建立以项目负责人为首的项目安全管理机构，行使安全监察职能，项目负责人任安全员，并把安全工作贯彻到班组。坚持“安全第一、预防为主”的方针，把安全作为首要工作来抓，强化安全保证体系，落实各项安全保洁责任制，认真落实保洁工作检查。

（2）加强劳动保护，在各类有危险的部位做好防护措施，悬挂危险标识；危险作业地段要设醒目标志，以其引起人员注意。提高现场人员的自我保护意识。

（3）制定安全物业责任制和安全工作检查制度。坚持每天检查，每星期一次安全活动日制度，对发现的问题限期整改。实行安全责任制安全工作由项目负责人全面负责，各级负责人就是该专业的安全第一负责人,层层负责，层层把关。

**4.2.11.3 售后服务控制措施**

1.加强作业项目的监控，使作业全过程处于受控状态。

2.加强因素控制，确定特定、特殊工序关键环节的管理点，实施养护作业的动态管理。

3.开展公开活动，克服服务通病，争取服务目标一次过关。

4.各项服务工序交接时，项目负责人必须对项目服务做出客观、正确的评价，达不到服务目标者返工重做。

5.认真接受业主单位的监督管理及当地质量监督部门对项目质量的监督检查，对提出的问题及时整改，合格后申请复验。

6.加强对员工的岗前培训，达到要求后方可参加工作。必须严格按照物业管理规范，确保各项物业服务标准。

7.加强对员工服务意识教育，牢牢树立服务第一的工作观念，严格落实物业管理各项措施，层层落实服务管理岗位责任制。

8.推行全面服务管理，强化质保体系，建立质检小组，进行服务管理活动，保证秩序维护、卫生保洁、设施设备维修维护等各项物业服务工作的顺利进行。

9.服务标准实行每日一查，每周一评。以检查结果为依据，分析检查结果，总结经验，吸取教训，逐步完善清洁工作上的不足之处。

10.认真服从业主单位的监督，积极配合业主单位工作，确保高质量完成秩序维护、卫生保洁、设施设备维修维护等各项物业服务工作。

11.坚持服务奖惩制度，并定期对秩序维护、卫生保洁、设施设备维修维护等各项物业服务工作进行全面检查，评定总结工作中发现的问题并及时处理。

12.在服务管理上坚持严字当头，长抓不懈，认真执行专业服务检查制度：个人检查——班组长检查——项目负责人复查。

总之，若我公司中标，我公司将严格执行以上售后服务控制措施，充分发挥质量保证体系的作用，使全体员工认识到满意服务是企业生存、发展的需要，从而牢固树立服务第一、信誉第一、用户至上的服务观点，严把每一道工序，确保整体和局部均服务到位，最终实现高质量管理目标。

**4.2.11.4 售后服务承诺**

如我公司中标，我公司将严格按照招标文件关于对项目需求的相关要求，全面做好物业管理各项工作，并做出以下售后服务保证承诺：

我公司承诺，为业主单位提供的物业管理服务做到职业化，以业主单位至上的经营理念为指导，一点一滴地渗透到每一项服务当中，为业主单位提供人性化优质服务；对业主单位的资料保存，做到完整、保密；对业主单位提出的合理要求做到及时准确地解决。在物业服务管理的最前沿树立我们公司的整体形象。

我公司承诺，业务服务做到专业标准化。我们现拥有多名具有专业管理能力和特种作业技术的人才。根据企业发展的需要还将继续在社会“招兵买马”，聘用管理和技术过硬的专门人才。在遵循市场变化中求发展，在保证服务质量中求生存，为我们的业主单位提供最满意的服务。

我公司承诺，维修服务做到优质快捷化。全力保证整个物业管理服务有序进行。在服务中我们本着急业主单位所急、想业主单位所想的原则，开通24小时维修、报修热线，保证业主单位随叫随到。

我公司承诺，秩序维护服务做到安全可靠。公司从部队退役的军人中，选聘了一批训练有素、思想过硬、纪律严明的秩序维护队伍，通过严格的职业道德教育培训后持证上岗。实施奖罚分明的管理制度，使每一位秩序维护人员都能成为物业消防和安全保卫的一道防线。科学制定值班制度和上岗规则，做到有规可循；定期的培训和考核，做到遇紧急险情、火情都能有效控制和处理；及时的检查巡视，做到确保企业自身和业主单位的安全。

我公司承诺，环境卫生服务做到整洁干净。日常保洁将根据公司保洁作业标准，负责项目辖区内的卫生保洁，保持无污渍、无垃圾、无杂物，保持所有公共区域和公共设施清洁卫生。

我公司承诺，其他服务做到优质完善。只要业主单位有需要于公司，都会得到满意的答复。真正体现具有安得广厦物业特色的集高质量、高效益、全方位、多元化为一体的优质服务。

企业名称（盖章）：河南安得广厦物业管理有限公司

日 期： 2020年1月 2