**元鼎国际售后服务方案**

**一、服务**

体现开发商建造的开发初衷，开创高档写字楼的新时代，我们将本着物业公司

“真诚、善意、精致、完美”的企业精神，及“科学规范、竭诚高效、安全文明、持续发

展”的质量方针，坚持“以人为本”的服务管理理念，对理想大厦实施科学的管理、提供

优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理

念，创建出一套与业主层次及办公需求相符的管理模式，使广大业主及使用人能真切地感

受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。

大厦管理工作将参照地方和全国物业管理优秀示范大厦评定标准，确保业主综合满意

率达到 95%—98%以上。

管理原则

为实现即定管理目标，追求最佳的环境效益、社会效益和经济效益，在物业管理过程

将始终把握以下原则：

（一）服务第一、管理从严的原则：

“服务第一”是物业管理的宗旨，因此管理中要继续秉承“以人为本”的管理理念，从业

主的需求出发，强化服务机能，丰富服务内涵，提供优质、周到、及时的服务。“管理从

严”是服务的保障和基础，包括对物业的维护管理、员工的管理以及对业主不适当行为的

管理和劝阻，建立严格、周全的管理制度，实施依法管理、从严管理、科学管理以确保物

业管理服务收到应有的成效。

（二）专业管理与业主自治管理相结合的原则：

在日常管理中，要充分发挥两个积极性，即物业管理公司的积极性和业主（租户）的积极

性。物业管理公司应当尊重并按照广大业主的要求，通过管理处对物业实施专业化的管理，

同时努力争取业主（租户）的支持配合，使其能正确使用和维护物业，并自觉遵守业主公

约，共同创建文明的办公环境。

（三）物管为主、多种经营的原则：

在搞好日常管理和常规服务的同时，从物业的实际出发，开展一系列服务性的多种经营，

既满足广大业主（租户）不同需求，又增强物管公司的造血功能，增加经济积累，以利于

更好地为业主（租户）服务。

管理办法

（一）实施全程物业管理，从开发商、业主及专业物业管理公司的角度对物业提出合理化

建议，构筑一个优秀的物业管理硬件环境。

（二）成立理想 大厦管理处，配备专业管理人员，实施专业化管理。

（三）在公司现有管理资源的基础上，充分借鉴行业先进管理经验，积极培养高素质的管

理人才，为理想 大厦组建一支高素质的物业管理队伍。

（四）导入 ISO9000 质量管理理念，紧密结合物业具体实际，制定一套切合实际的规章制

度，确定一系列高标准的物业管理行为规范，以制度促管理，寓管理于服务。

（五）严格遵守《广东省物业管理条例》等有关物业管理法规，制定切实可行的管理方案；

与业主签订各项协议，依法约束双方行为。

（六）运用 CS 系统（顾客满意战略），建立富有亲和力的管理和服务模式。

（七）采取智能化手段构筑社区信息互动平台，提高管理水平和管理效率。

（八）运用 CIS 系统设计，进行整体形象策划包装，形式独特、鲜明的形象系统，以提升

物业的整体品位。

（九）依照市场化、企业化的运作方式，提供全方位服务，开展多元化经营。

物业管理服务项目

（一）公共服务项目：

1、协助公安部门维护大厦内的公共秩序，实行 24 小时保安值勤、消防和交通道路管理；

2、公共场所保洁，办公垃圾收集和清运；

3、大厦共用部位和公共设施设备维护和保养；

4、公共绿地园艺的培植和保养；

5、室内公共场所绿化摆放养护；

6、对大厦的各类资料进行管理；

7、未装修房屋通风、打扫等服务；

8、电话及访客留言转告；

9、雨伞、雨衣临时借用；

10、节日环境布置；

11、重要时刻提醒服务；

12、代订报刊、信件收发；

13、代聘钟点工服务；

14、代收代缴水、电、宽带网络费、有线电视收视费和卫星电视收视费；

15、代叫出租车；

16、代办保险；

17、义务安全用电常识宣传。

（二）有偿专项服务项目：

1、大厦内物品搬运；

2、各项健身、娱乐活动；

3、机动车辆清洗：

4、提供大厦报警室内系统维护服务；

5、提供小型商务会议场所及服务；

6、商务中心服务；

7、办公区域绿化供应及代为养护；

8、办公区域报警系统维护及接警服务；

9、办公区域设备设施上门维修安装等；

10、代订车、船、机票；

11、代订代送饮用水。

具体方案

大厦的物业管理由早期物业管理介入阶段与前期物业管理实施阶段组成。在实际操作

中，应分阶段有重点、有步骤地落实相应工作。

第一阶段：早期物业管理介入阶段

从业主、开发商及物业管理专业角度，对物业的规划设计、建筑安装、设施配置、设

备选型等方面提出合理化意见和建议，使之既符合物业管理的要求，又满足广大业主的需

求，尽可能地减少疏漏，避免遗憾，保证质量，节约成本。

一、管理内容：

1、从政策法规的角度，提供相应物业管理意见及依据；

2、参与评审物业规划设计及建筑面积设计图纸，提出相关改善及改良的建议；

3、从管理的角度，评审设施设备的选配，减轻后期管理的压力；

4、提供有关公建配套设备设施的改良意见；

5、提供大厦公共部位环境设计的相关意见；

6、提供机电安装及能源分配的相关管理意见；

7、提供功能布局、用料更改的相关管理意见；

8、提供有关楼宇材质保护的具体管理意见，减少因施工对材质造成的损伤；

9、提供标识系统设计、配置的相关管理意见；

10、参与开发商市场营销中与物业管理有关事宜的协调和沟通；

11、参与开发商物业竣工验收。

二、管理措施：

1、熟悉、掌握物业管理法规政策，做到有法可依，有章可循；

2、学习、运用各类专业技术知识，提高早期介入的专业技术含量；

3、制定早期介入计划，积极稳妥地开展工作；

4、参与有关工程联席会议，协调各方面关系；

第二阶段：前期物业管理阶段

前期物业管理阶段可分为接管验收管理、业主入伙管理、保安管理、消防管理、绿化

保洁管理、房屋及公共设备设施管理、娱乐设施管理、水系使用管理、财务管理、质量管

理、档案资料管理、人力资源管理等方面。

一、接管验收管理方案

为确保大厦的环境、建筑和设施设备等符合有关法规政策及规划设计的要求，维护业主的

合法权益，为日后物业管理工作的展开奠定基础，物业接管前必须进行严格的验收工作。

（一）、管理内容：

1、了解物业建设的基本情况，与开发商及时沟通，确定接管验收时间；

2、编制《物业接管验收计划》，确定物业验收的标准、方法和日程安排；

3、与开发、设计、施工单位一起，依照接管验收标准，对物业进行现场初步验收，并将

验收结果记录在《物业交接验收表》上，同时要求施工单位对验收中存在的问题限期整改。

4、与开发、施工单位一起，对物业进行现场复验，直至符合规定的要求和标准；

5、与开发、施工单位联合进行物业交接：

（1）核对、接收各类房屋和钥匙；

（2）核对、接收各类图纸资料，并加以整理归档；

（3）核对、接收各类设施设备；

（4）核对、接收各类标识。

（二）管理措施：

1、组建接管验收小组，负责接管验收工作；

2、开展接管验收培训，提高对接管验收重要性的认识；

3、掌握物业验收的标准和程序；

4、制定接管验收规程，按程序办理接管验收手续。

二、业主入伙管理方案

在办理业主入伙手续时，为业主提供方便、快捷、及时、周到的服务，对于塑造管理处的

形象，给业主留下良好的第一印象，具有重要作用，因此必须重视业主入伙工作的管理。

（一）管理内容：

1、准备业主领房所需资料；

2、布置业主入伙现场，为业主办理领房手续提供一条龙服务；

3、按领房流程办理领房手续：

（1）凭业主所持的入伙通知单和各类必备证明，发放交房资料；

（2）陪同业主验房，办理领房手续；

（3）收回业主按规定填写的各类表格，收取业主应缴纳的费用；

（4）对验房交接中发现的房屋质量问题，经业主确认后，填写《业主验收交接表》，并

与业主约定时间，及时解决。

（二）管理措施：

1、制定《业主领房程序》，准备各有关所需资料；

2、按照业主领房程序，安排工作流程；

3、策划业主入伙现场布置方案；

4、热情接待，百问不厌，虚心听取业主意见；

5、按规定办理业主入伙手续。

三、治安管理方案

在大厦物业管理中，适当运用现有的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备、工具

和人的主观能动性，维护物业和业主的安全，这是一项很重要的工作，最为广大业主所关

注，

特制订常规防范与技术防范相结合的 24 小时全天候管理方案。

（一）管理内容：

1、常规防范：采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，协助公安机关维护大厦公共秩序，

防止和制止任何危及或影响物业、业主（租户）安全的行为。

（1）门岗的任务：

• 礼仪服务；

• 维护出入口的交通秩序；

• 对外来车辆和人员进行验证、登记和换证；

• 制止身份不明人员、衣冠不整者和闲杂人员进入大厦；

• 夜间对外来人员进行询问和登记；

• 严禁携带危险物品进入大厦；

• 遇到外来人员将大件物品带出大厦，即与物主核实，并作登记；

• 为业主提供便利性服务。

（2）巡逻岗的任务：

• 按规定路线巡视检查，不留死角；

• 巡查车辆停放情况，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；

• 对大厦内的嫌疑人员进行检查防范；

• 对大厦及楼宇安全、防火检查；

• 装修户的安全检查；

• 防范和协助公安部门处理各类治安案件；

• 防范和制止各类违反大厦管理制度行为。

2、技术防范：

应用安全报警监控系统、电子巡更系统，对大厦内的治安情况实施 24 小时监控，以确保

安全。

（1）对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录象措施，并及时通知值班保安，进行现

场处理。

（2）值班保安接到治安报警，应迅速赶到现场酌情处理，并把情况反馈到监控中心，监

控员对报警处理情况作详细记录，留档备查。

（二）、管理措施：

1、实行半军事化管理，制定保安管理和奖惩制度，严格付诸实施，以增强保安人员的工

作责任心；

2、强化保安人员的内务管理，开展系统化军事素质培训，提高保安人员的思想素质和业

务技能；制定《紧急事故处理办法》，定期组织演习；

3、加强保安人员的行为规范教育，服装统一，佩证上岗，语言文明，举止得当；

4、严格执行保安巡更点到制度，确保巡逻质量；

5、监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好；

6、保证监控、值勤记录详细完备，建立安全管理档案。

四、消防管理方案

消防管理是物业安全管理的重点，因此要根据消防法规的要求，结合实际，切切实实地做

好消防安全工作，确保业主的生命财产安全。

（一）管理内容：

1、做好消防监控中心的管理；

2、做好消防设施、器材的管理；

3、保持消防通道的畅通；

4、加强装修期间的消防安全管理；

5、严禁违章燃放烟花爆竹；

6、严禁携带、储藏易燃易爆物品；

7、防止电器短路等引发火灾因素。

（二）管理措施：

1、制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实；

2、制订消防事故处理预案，防患于未然；

3、建立义务消防队，每月组织一次消防安全学习，每季组织一次消防演习；

4、定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；

5、做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态；

6、制止任何违反消防安全的行为；

7、积极开展防火安全宣传教育，定期向业主传授消防知识；

8、发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警。

五、绿化保洁管理方案：

绿化保洁直接关系到大厦形象及业主工作环境，也是测定环境质量的一个重要指标。

（一）管理内容：

1、绿化养护：绿化工应做到管理日常化、养护科学化。

（1）根据气候，给花木适量浇水；

（2）根据花木长势，给花木适量施肥，适当松土；

（3）制定预防措施，防治病虫害；

（4）及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正，整修

或补种合适的苗木、花草；

（5）对大厦内部公共场所进行绿化布置和养护；

（6）定期对建筑小品进行修饰；

（7）做到大厦周围绿地和花草植被养护完好。

2、清洁卫生：通过日常保洁工作，使大厦公共环境和公共部位整洁，公共设施洁净、无

异味、无破损。

（1）根据材质选择最佳保养方法，定期上光打蜡，保持材质表面光亮整洁；

（2）公共卫生间设专人巡回清洁，保持整洁无异味；

（3）楼层公共烟缸每天擦试两次，巡回清理，无烟蒂堆积；

（4）大堂设专人巡回保洁，玻璃门窗保持光亮，无明显印渍；

（5）大厦各公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用公共场所现象，随时清除各类污

渍、积水；

（6）每天定时（正常上班时间前）收集垃圾一次，确保垃圾袋装化，并扎紧袋口，以免

渗漏，每周对垃圾桶清洁、消毒，清洁垃圾房内外墙壁及地面，每月对垃圾房消毒二次；

（7）定期进行外墙清洗；

（8）各类公共照明、消防等设施，每月保洁一次；

（9）定期对下水道等排污管道清理一次；

（10）告示牌、指示牌等每天保洁一次；

（11）电梯轿厢每天保洁二次，每月对电梯门槽进行一次清洁；

（12）春夏秋季每周在害虫滋生地用药灭虫一次（冬季每月一次）；

（13）对违反环境卫生管理规定的行为进行制止。

（二）管理措施：

1、建立绿化保洁制度，按月制订养护计划，按操作规程规范操作；

2、加强业务培训，增强专业技能，聘请专业人员指导养护；

3、落实“三查” （绿化清洁工自查、管理员巡查、管理处主任抽查），加强日常监督检

查，按月考核，确保绿化服务满意率 98%、保洁服务满意率 98%；

4、强化行为规范管理，服装统一、标识齐全、言行文明。

六、房屋及公共设施设备管理方案：

房屋管理，尤其是共用设施设备的管理，直接影响到大厦的形象、物业的使用年限及使用

安全，直接关系到业主及使用人的安全，是大厦管理的重中之重。

（一）管理内容：

1、房屋公共部位管理：根据现状，大厦内房屋可分为已领房、空关房和公共用房。

（1）业主已领房：

• 房屋交付时，及时与业主签订业主公约，书面告知房屋装修管理规定，并建立业主档案；

• 加强装修管理，对违章装修行为及时予以制止，情节严重者，提请有关行政管理部门依

法处理；

• 装修期间，应及时进行房屋公共部位的保护，确保房屋的安全、美观。

（2）空关房（含业主托管房）：

• 管理处应每月通风打扫一次；

• 对房屋和设施定期检查（包括墙面、管道、门窗、电源线路、水电表），发现问题或尽

快处理，或及时通知业主。

（3）公共用房

•做好公共用房（商务中心、公共设施用房等）的维护、保养，发现破损，及时维修，确

保房屋的安全、美观。

2、设备设施维护：

（1）公共水电设施设备定期巡查，发现损坏，及时维修；

（2）公共卫生设施每周检查一次；

（3）水泵、锅炉、纯净水等设备每天巡查两次；

（4）电梯机房，每周保养一次（半年保养和一年保养按规定进行）；

（5）中央空调机组设定专人管理，定期巡查，确保出风口正常；

（6）温感、烟感、喷淋等定期抽查，确保正常有效；

（7）智能化系统采用日常巡视与定期保养相结合，制实时运行档案；

（5）对业主（租户）自用水电设施报修，应按规定填写《有偿服务联系单》，确保维修

及时率与合格率。

（二）管理措施：

1、加强装修户管理，督促业主做好装修前期申报工作，并经常进行现场检查，发现问题

及时制止；

2、对所有的管理人员进行全面培训，清楚各隐蔽线路的具体位置，并对技术人员进行强

化培训，确保谙熟该系统的操作及维护；

3、对系统中所有的器件、配件建立详细技术档案，以便最快的速度查得设备的各项参数，

确保系统的最佳运行状态；

4、对所有的设备几配件建立详细档案，确保最快速度取得所需配件，并能跟踪产品的更

新换代；

5、建立维修人员值班制度，确保维修及时率与合格率达 98%以上，且有回访制度和记录；

6、采取日常巡视及定期保养相结合的办法，确保房屋及配套设施完好率达 98%以上。

七、娱乐设施管理方案

确保健身娱乐设施的安全使用，为业主提供一个丰富多彩的娱乐休闲环境。

（一）管理内容

1、每周对健身娱乐设施进行不少于一次的安全检查：

（1）活动设施有无破损，有无因破损产生的尖角、裂缝等外露的锋利部分，秋千的吊绳、

吊环、螺丝的牢固程度等；

（2）健身器械是否有松支，地面是否过滑，防护垫是否起到应有作用；

（3）台球、乒乓球、棋牌室地面是否过滑，台子是否松动，附属的电器是否绝缘良好，

球拍、球板及球杆是事有外露的锋利部分等；

2、对存在不安全因素的娱乐设施及时做好停用标识，组织检修；对无法修复的，按手续

申请报废；

（二）管理措施

1、小区设安全检查负责人，对健身娱乐设施正常使用行使一票否决权；

2、安全检查人员须如实填写健身娱乐设施安全检查表，并妥善保管，每月上报管理处主

任。

八、水系使用管理方案（此项内容视具体配套情况增减）

通过有序的管理，确保大厦水系运行正常，有效节省管理成本。

（一）管理内容

1、定期巡查泵房设施，确保设施设备运行正常；

2、定期清洁蓄水池，保持水质洁净；

3、专人管理蓄水池，定时开放。

（二）管理措施

1、测算水系运行成本，结合小区实际，制定使用规定；

2、建立设施设备档案，做好巡检记录；

3、按规定操作，发现异常，及时报修。

九、财务管理方案：

通过财务管理，在改善财务状况的条件下，不断扩大财务成果，提高企业经济效益。

（一）管理内容：

1、加强现金收支管理；

2、搞好财务核算；

3、及时统计物业维修更新费用使用情况，每半年公布一次（每年公布一次）

4、做好年度预算和决算工作；

5、认真审核报销票据，严格控制费用报销；

6、及时掌握财务收支状况，做好财务分析，为领导决策提供依据。

（二）管理措施：

1、根据财务法规政策，制定财务管理制度；

2、财务人员持证上岗，规范操作；

3、抓好财务人员业务培训，不断提高业务素质；

4、加强成本控制；

5、加强财务监督和财务检查。

十、质量管理方案：

导入 ISO9000 质量体系标准，实施全面质量管理，有助于实现“以人为本”的管理理念，

有助

于实现决策、计划与控制、协调的结合，实现既定的质量目标。

（一）管理内容：

1、参照 ISO9000 质量体系标准要求，制定大厦质量工作计划；

2、实施所制订的工作计划和措施；

3、对照计划，检查执行的情况和效果，及时发现和总结存在问题；

4、根据检查的结果，采取相应的措施，巩固成绩、吸取教训。

（二）管理措施：

1、抓好管理人员的质量学习，开展质量管理培训教育工作，不断提高质量意识；

2、制订质量责任制，保证质量管理工作落到实处；

3、接受公司对大厦管理工作的现场指导；

4、配合公司开展质量体系审核，发现问题及时纠正，对系统性的问题制定整改方案。

十一、档案资料管理方案：

加强档案资料管理，有助于保存大厦的历史资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋

及设施设备的检查、维护、更新和与业主的沟通、联系 。

（一）管理内容：

1、工程档案：从接管开始的所有工程技术、维修、改造资料、各种竣工图及各类设施设

备资料等；

2、业主档案：所有业主购、租房合同（复印件），业主基本情况登记表、装修申请表和

住户健康状况登记表等；

3、财务档案：逐年形成的园区财务收支报表、物业维修基金使用报表等；

4、文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；

5、管理资料：绿化资料、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，车辆管理记

录、监控记录、荣誉资料等。

（二）管理措施：

1、 制定档案制度，并严格执行；

2、 专人管理（由负责内勤的管理员担任），专室专柜，编目造册，存放有序并且尊重

业主隐私，保守秘密；

3、 科学管理，确保档案资料完整、齐全，确保档案完好率达 100%；

4、 逐步实现智能化管理，计时可靠的掌握相关信息，提高管理水平。

十二、人力资源管理方案

一流的物业需要一流的管理，一流的管理需要一大批高素质的管理人才和专业技术人才，

而人才的管理与培训，对于保持员工的高质量，提高物业管理的水平，具有十分重要的意

义。

（一）管理内容：

1、按照合理的人才结构，配置各类人才；

2、任人唯贤，量材录用；

3、开展业务培训，全面提高业务素质；

4、进行业绩考核，优胜劣汰。

（二）管理措施：

1、制定岗位责任制，做到责、权、利分明；

2、建立约束与激励相结合的运行机制，充分调动工作积极性；

3、加强思想作风建设，树立全心全意为业主服务的观念和企业的品牌意识；

4、岗前培训与在岗培训相结合，走出去培训与请进来培训相结合；

5、全面考核，做到公开、公平、公正。

智能化系统的管理和维护

（一） 建立一支设备运行及维护人才队伍

将组建一支精干的设备运行及维护专业技术队伍，熟悉设备性能及隐蔽线路走向，并邀请

相关单位（如系统设置、安装单位）对所有技术人员进行强化培训，确保谙熟该系统的操

作及维护。

（二） 管理人员的业务素质培训

对所有的管理人员进行全面培训，让每一个人员都能清楚知道隐蔽线路的具体位置，保证

隐蔽工程中的线路不受损。

（三） 建立设备技术档案

对系统中所有的器件、配件建立详细技术档案，包括型号、技术参数、外型尺寸、工作条

件等等，以便以最快的速度查得设备的各项参数，确保系统的最佳运行状态。

（四） 建立设备运行档案

建立对消防监控系统的实时运行档案，使操作人员对系统的正常运行了如指掌，并对系统

的报警信息作正确的分析及存盘。

（五） 建立供货商档案

对所有的设备及配件建立详细档案，包括型号、产地、制造单位、供应单位等等，并与供

货商、制造商保持联系，确保以最快速度取得所需配件，并能跟踪产品的更新换代。

（六） 日常巡视与定期保养

日常的巡视检查是及时发现问题的最佳途径，而定期维护是发现、解决软性隐患的最佳办

法。对此将采取日常巡视及定期保养相结合的办法以确保设备安全运行。