

## 4.5 售后服务方案

### 一、物业管理服务目标

#### 1.1 物业管理服务定位

我们坚信“没有最好，只有更好”，我们将按照五星级酒店式管理服务理念指导物业管理工作；以《全国物业管理示范大厦标准》为管理标准；以“业主第一，服务至上”为服务宗旨，为业主营造一个安全、文明、便捷、绿色的办公环境。

#### 1.2 管理服务目标

我们承诺通过我们的优质服务，为业主营造“安全、文明、便捷、绿色”的办公环境，在三年内把新区9号办公楼创建成全市物业管理示范大厦。

#### 1.3 服务承诺

##### 1.3.1 全年不发生重大安全责任事故。

“重大安全事故”是指：

- 因物业服务企业失职或员工玩忽职守引发的员工死亡事故；
- 因物业服务企业失职或员工玩忽职守引发的业主单位重要财产报废、损毁事故；
- 因物业服务企业失职或员工玩忽职守引发的火灾事故；
- 因物业服务企业失职或员工玩忽职守引发的水浸事故；

- 
- 因物业服务企业失职或员工玩忽职守引发的恶性治安事件；
  - 因物业服务企业失职或员工玩忽职守引发的业主/办事人员重伤、死亡事件。

### 1.3.2 内部管理目标

- a. 员工培训合格持证上岗率 100%；
- b. 特殊作业技术人员持证上岗率 100%；
- c. 员工工作绩效考核率 100%；
- d. 员工流动率每月不超过 10%；
- e. 档案管理完善率 99%；
- f. 服务承诺完成率 100%。

措施：入职培训、上岗培训、在岗培训、专业定向招聘。

### 1.3.3 服务质量

- a. 服务提供及时率 100%；
- b. 业主求助处理率 100%；
- c. 有效回访率 100%。

- d. 每年不少于 2 次定期向入驻大楼的各单位发放征求意见单。业户对管理、服务工作的满意率达 95%以上。

措施：外部沟通渠道、内部沟通渠道、服务意识。

### 1.3.4 房屋及配套设施、设备维护

- a. 房屋及配套建筑物完好率 98%；

- 
- b. 设施、设备正常运行、完好率 100% ；
  - c. 零修、急修及时处置率 100%；返修率不高于 1%。
  - d. 维修服务满意率 98%；
  - e. 维修工程质量合格率 100% 。

措施：日常检查、计划保养、科学使用。

#### 1.3.5 协助维护公共秩序

- a. 突发事件处理及时率 100%；
- b. 消防火灾发生率 0；
- c. 消防安全率 100%；
- d. 治安恶性事件发生率 0；
- e. 因管理失职造成的重大事故 0 件。

措施：人防、技防、安全教育、应急演练。

#### 1.3.6 保洁服务

- a. 保洁服务范围覆盖率 100%；
- b. 保洁达标率 98%。

措施：眼勤、腿勤、手勤、技能。

#### 1.3.7 其它服务承诺

- a. 其它服务及时率 98%；
- b. 其它服务满意率 95%。

措施：服务意识、专业水平。

---

## 二、服务计划

2.1 练就一支物业管理队伍,通过内部管理,外塑公司品牌;在物业管理行业引进先进的理念、技术、服务,保障公司在行业内有一定的知名度;通过资源整合,将物业管理的先进理念,在“**新区 9 号办公楼**”适当运用,加强窗口的宣传力度;

2.2 引进 5S、ISO9000 质量体系、14000 环保、8000 职业健康等先进理念和管理技术;争创区优、市优、省优、国优小区;

2.3 竞争上岗,优胜劣汰,善用人,激励人:

员工队伍综合素质中最重要的是观念到位,服务观念、客户满意、危机意识、创造性管理等尤为重要。物业管理行业,只有不断学习,及时变革,才能争取主动,赢得胜利。有效管理的关键在于员工全体的参与,因而在量化管理、成本管理各个领域,注意引导员工广泛参与,群策群力,实现各项管理目标。

坚持各级岗位在公司内部公开招聘,竞争上岗,并实行年度聘任制,形成职位能上能下、待遇能高能低的用人机制,盘活人力资源。通过综合考评,实行员工队伍每年 10%换岗、首数 5%提薪和末数 5%淘汰制,依法管理,以理服人,确保高水准、全方位的物业管理服务。

2.4 公司拟建立以客户服务中心为重点的物业管理服务体系。客户服务中心是管理的指挥调度中心及信息枢纽,24 小时保证所有服务需求及投诉建议均可及时汇总、处理。而管理处所有需要公布的管理服务信息亦

---

通过该中心反馈给业主、客户。设立服务中心并强化其指挥、协调功能是提高服务效率的有力措施。

## 2.5、信息系统

①坚持管理处每季度安排客户专访,收集客户意见、建议或投诉。

②管理处每季度向开发商/业主委员会作正式汇报并提交管理报告,征询各方面意见和建议。

③坚持每半年组织一次客户座谈会,广泛了解客户对物业服务的意见和建议,同时要强化服务系统的及时改善和有效沟通,最大限度地满足客户服务需求。

④管理处员工日常征询客户意见,这是最重要的沟通渠道。

## 2.6 服务投诉处理

公司设立以客户服务中心为主导的客户服务快速反应系统,根据客户需求信息协调、调度各个职能部门和作业层面的日常服务工作,设立客户信息档案,高效反馈、处理客户意见及需求。每月按期将客户需求、客户回访的结果进行深入细致的分析,调整工作思路。

### 实行首问负责制

第一个接到客户服务投诉的员工就是解决和满足客户需求的总负责人,他有责任使本次服务圆满完成。公司所有员工时刻牢记“满意客户是我们的最高原则”,认真对待客户提出的每一个需求,用优质服务来解决和满足客户需求。

---

## 隐性化预见性服务

公司提倡隐性物业管理服务,为减少客户投诉或不便,要求全体员工有良好的服务意识、丰富的服务经验和敏锐的识别力,加强日常巡视及维护工作,使我们的服务超前于业主、客户的感受,在业主、客户尚示意识不便之前解决问题。因为高层次的服务境界是没有投诉,而非仅仅是圆满处理投诉。

### 2.7 报修、维修工作流程

接到报修的有关部门急需处理的问题,10分钟赶到现场予以处理。非急需处理的问题,半个工作日内与报修人联系,1~2个工作日内予以处理。一时无法解决或根本无法解决的问题,要立即联系报修人说明情况或商定处理的办法及时间。

### 2.8 便民服务(优质服务、方便用户、低价收费)

为业主提供便利经济的便民服务是管理处最基本的服务功能。公司认为,服务客户最高原则的体现之一便是高效、便利、经济的便民服务,“勿以善小而不为”。公司将坚持“优质服务、方便客户、低价收费”的原则,开展便民服务活动。

### 2.9 无偿服务项目

- ①设立便民箱:包括急救用品、常用工具等。
- ②文化服务:组织各类信息、文化交流。
- ③及时收集掌握天气、环境、温湿度预报数值,在大堂醒目位置公布,

---

方便楼内工作人员的出行。

④根据情况,在客流量大的地方准备好雨伞、伞套、伞架及类似超市的推车等便民用品。

⑤提供室内维修服务,其中若有需要购置小件材料的,仅收取其成本费用。

### 三、为采购人排忧解难

1.在甲方资金暂不到位的情况下,可垫付部分资金,保证物业服务的连续性。

2.充分发挥我公司长期从事物业服务所建立的材料供应保障体系,保证在甲方资金暂不到位时,仍然可保证服务的连续性。

3.充分发挥我公司长期从事物业服务所建立的劳务合作关系,保证服务人员的供应。

5.公司将进行统筹安排,在甲方资金暂不到位的情况下,对该物业服务所需的设备、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。

6、保证工人工资足额发放,公司设立专项工人工资保障资金,保证农民工工资及时足额发放。

7、我方承诺中标后,招标人有权对标段的部分任务进行统筹安排;

8、我方承诺中标后投入本项目的主要人员,主要设备及仪器保持相对稳定,若需更换,事先书面报请招标人批准。招标人同意后,方进行调整,更换的人员是具有同等或更高的资历条件的人员;

---

9、我公司中标后，将充分发挥我公司多年在长葛市积累的与地方政府、地方人民的关系，主动做好地方关系的协调，替甲方排忧解难，保证项目的顺利进行。

许昌市公共资源交易平台投标专用  
B4EB435DA0C74F909462D9E394A30E23