

4.3售后服务方案

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

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，在三年内把该项目创建成全市物业管理示范项目。

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,在该项目中适当运用,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,因而我们在量化管理、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,在人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。

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。

