

4.5 售后服务方案

（投标人根据招标文件要求自行编制）

结合本项目特点及需求，我公司特制定一整套具有绿色、健康、环保、亲和、快速、有效的服务方案。围绕“五化”“一式”开展工作，即物业管理的制度化、精细化、标准化、科技化、礼仪化和酒店式。物业管理的目标即：“将长葛市人民医院的物业管理打造成为全国物业示范性项目，并在这个过程中形成一整套契合项目特色的物业管理方案。”

为满足长葛市人民医院物业服务需求，圆方物业将充分利用自身的服务经验及优势，并结合贵单位提出的要求，不断提升管理服务，围绕“五化一式”开展工作，即物业管理的：

制度化、精细化、标准化、科技化、礼仪化和酒店式

4.5.1 制度化—结合实际管理，制定项目环境管理制度手册

在圆方物业三十年的管理过程中，完善的制度体系保障环境管理工作有序开展：我们将对现有制度和规范进行细化，并将在具体管理中制作管理制度手册。

序号	规范管理制度	具体内容标准
1	人员素质	身体健康、品行良好、熟悉医院区域的环境和甲方情况、熟悉本岗位的工作内容、业务流程。
2	着装	按公司规定着工作服、制服应保持干净、指甲长不超过指尖2毫米、统一着黑色平底鞋。
3	行为	自觉维护干净、整洁的工作环境、主动做到“人过地净”及“工完场清”在作业时、应放置或悬挂相关的警示标识。路遇领导、应暂时停止操作、主动让路、并向领导问好、面带微笑。
4	工具管理	实施五常管理，做到工具设备摆放整齐、保持清洁、标示清楚、管理责任落实到人、统一存放密集处的指定场地。

4.5.2 精细化—区域细化、特殊作业细化和严格执行流程

（1）流程执行严格化

严格监管人员到岗情况：出勤表、岗位核实表；根据岗位流程图监管工作流程；建立自检制度：自检日检表、自检周检表，由现场领班负责并做详细记录；根据周、月工作计划，监督其实施情况。

（2）区域细分化

不同区域、不同标准，在各区域开展差异化和优中取精的服务。

4.5.3 标准化—细化和提升标准，形成标准化手册

（1）编制物业操作标准化手册

我们将根据多年的物业服务经验，结合实际管理的情况，量身定制长葛市人民医院物业服务标准化手册，应用于医院物业管理人员的培训，包括：公共区域标准化、工具房标准化等。

（2）通过培训使其强化，“实操”模式提升物业品质

在管理服务工作中，通过培训、激励、考核相结合的方式，将标准化的概念融入每一位员工的心中，使之强化，成为基层作业人员的行为习惯，提升执行效果。

根据物业员工普遍文化水平低等情况，使用“实操”模式，让在岗人员能清晰各自的工作任务等，物业工作“实操”模式在圆方物业在管项目中已全面推行，物业员工通过“实操”，清晰了解自己每天必须完成的工作内容以及工作标准，同时也为物业监管人员在监管过程中提供了标准化的检查内容设计。

4.5.4 科技智慧化—智慧提升效率和品质

(1) 物业工具管理五常化，对物业工具进行有序管理，保障物业工具资源使用最大化、利用完好化。

(2) 建立客户微信平台，打造环境共同监管机制。

4.5.5 礼仪化—打造礼仪化的物业团队

(1) 完善礼仪培训教材。

(2) 完善培训考核制度，提升人员整体素质和服务主动性。

(3) 加强团队文化建设，增强团队凝聚力、集体荣誉感。

- 评选优秀员工、领班：制定评选方法、奖励方式；
- 建立班会、早会制度：班会每周进行一次，固定班组成员，形式多样；早会采取每人一句话形式开展，节省时间、了解员工心声；
- 组织各种活动，丰富员工文化生活：采用茶话会、郊游、电影日、员工生日会等形式；
- 定期组织专业技能比赛，不断提升员工专业技能；
- 结合物业员工特点及以往已发生的事故，如顺手牵羊拾到物品不上交等案例，开展员工素质教育提升活动，建设高素质优品德的物业员工队伍；
- 尊重员工意见，设立员工意见箱，无记名反馈问题。

4.5.6 酒店式—物业服务人员形象酒店化

物业服务人员按照区域、工种不同进行着装，给人耳目一新的感觉，在选购物业服务人员服装时，我们将积极与甲方进行沟通，征求甲方的意见，以保证服务人员服装符合本项目的定位特色。

提倡洗手间文化，在洗手间门板里面悬挂极富生活哲理的小漫画相框，摆放绿植，让在长葛市人民医院办公人员在闲暇之余享受洗手间文化带来的乐趣。