

1.4 技术（服务）响应内容

详细服务方案

第一部分 服务方案

第一章 整体服务理念与目标

第一节 物业管理整体思路

学校作为特殊的物业有其自身的特点，是学生学习、读书、自习、休息、娱乐、就餐、运动和教师工作、生活等场所的综合体系，下面根据学校物业的特点结合本公司多年同类型项目管理经验，浅析一下本项目物业管理工作的特点及管理整体思路。

1、建立优化的管理机制

公司将以“全心全意为师生服务”的服务需求着眼，建立符合学校品牌建设需求的服务供给体系；从满足日常教学、生活需求着手，为校区提供优质物业管理服务。

2、推行适合的管理模式

坚持“以校方满意是我们不懈追求”的使命感，突出超前的主动管理与服务。推行网络化办公，设立网络信息，收集、传输管理信息，为师生提供服务方便，优化组织架构及工作程序，推行资源再利用，节约管理成本。

构建校园管理新模式——“优质低价”模式，我司将采用最先进的管理手段和技术，最大限度地降低管理成本，同时提供高水准的优质管理和服 务，务求探索一种可借鉴的校园管理新模式，即“优质低价模式”。

创建该模式的主要措施有：

狠抓管理，全方位全过程开展增收节支活动。

采用“集约型”管理方式，提高物业管理装业化技术含量，以降低管理成本。

在人员配备上坚持“价廉质优”、“质优量少”的原则，员工一专多能，从而降低管理成本。

3、坚持一贯的服务理念

坚持“奉献真诚服务，追求卓越管理”的服务宗旨，竭力为广大师生打造“安全、和谐、舒适”的学习办公居住环境。

将秉承“以人为本、高效规范、持续改进、客户满意”的质量方针，携全体员工和合作伙伴，为校区提供学校满意、师生满意、社会满意、企业满意的优质的物业管理服务。

4、运用快捷高效的智能办公系统。

公司通过刷脸打卡机、钉钉申报系统、微信、电子巡更等智能化系统，在有效管理员工的同时，迅速有效的传递与收集信息，及时发现问题，解决问题，避免出现管理脱节、信息失真的状况，与校方保持高效透明的工作环境。

5、涉及服务板块儿的思路：

5.1、环境卫生绿化服务

要确立专业操作、保持整洁、服务教学的目标。严格参照标准进行规范化、程序化地实施；另一方面针对学校物业的特点及教学活动的要求进行点对点地操作，利用岗位安排、提高标准、特别突击等方式来应对学校物业使用频率较高、临时性要求较大等问题。比如，学校的各种大型活动开展较为频繁，每次大型活动之前都必须进行清洁卫生突击清理，以达到活动组织者及学校的要求。在我们进行校园清洁卫生、垃圾清运、绿化服务工作中，全面提倡量化和细节管理，促使各项环节都能够进行数字化的表示。

5.2、公共设施的维修和维护

公共设施的维修维护首先要确立专业、规范、节约的管理目标，

以保障设施设备得到科学、有效的维护。具体应该做到：小修要及时，以免造成大修，中、大修要合理计划、及时上报，既要考虑成本，又要考虑成效。我们将严格参照物业管理行业的维护标准，根据实际情况有的放矢地组织实施。在日常管理中，完善各项操作规程，不断提升维护人员的技术含量，做好巡检、记录和反馈。通过专业化的操作和运行，保障公共设施设备随时处于良好、可利用状态。

5.3、学生公寓的管理措施

公寓管理是学生管理体系的一个重要组成部分，其工作质量直接影响学校的稳定和校园精神文明建设。抓住公寓安全等方面重点和难点，应当结合校区学生公寓的实际情况，制定出符合现代学生公寓管理的高标准的服务与管理制度，力求在日常的服务之中逐步实现公寓管理的规范化、制度化与科学化，使之真正能够以学生公寓为依托，开展包括生活、学习、文化娱乐等多方面内容的服务性管理和教育，实现管理育人、服务育人、环境育人的公寓功能，共同创造优美、整洁、安静和奋发向上的成才环境。

学校物业管理不仅仅是提供对学校房产物业本身的管理服务，更重要的是通过这种管理服务构筑起一个有利于人与人之间沟通，人与自然和谐，人与文化融通，健康、开放的学习工作和生活环境。

总之，我公司将通过树立现代的管理理念，以科学管理提高服务质量，树立良好的企业形象，尽最大程度发挥自身的价值，全面提升学校的学习、生活环境和学校形象。

第二节 质量目标

管理目标定位为：以服务教学，服务师生为己任，提供优质、安全、高效、有序的服务和管理，使高校在教学保障、校园环境保障、学生公寓保障、文化氛围营造、服务管理水平等方面成为高等院校物业管理的典范。

响应招标方要求，努力达成以下质量目标：

1、保洁绿化垃圾清运方面

1.1、绿化长势正常，覆盖率98%。

1.2、病虫危害率控制在 5%以内。

1.3、垃圾清运率达到100%。

2、维修方面

2.1、零星维修及时率达到100%。

2.2、维修质量合格率达到100%。

2.3、维修返修率每月低于5%。

2.4、维修每月投诉率低于5%。

2.5、对设施、设备进行日常管理和维修保养使用完好率达到98%以上。

2.6、零修、急修及时率达100%。

2.7、师生的满意率达到95%以上。

2.8、投诉处理率100%。

3、公寓管理方面

3.1、学生公寓设施设备完好率在98%以上。

3.2、使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%。

3.3、定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上。

第三节 管理服务目标

在学校物业管理服务过程中，为广大师生提供舒适、安全、宁静的学习、生活环境。严格依照国家住建部制定的物业管理创优考评的各项标准开展工作以及投标文件中的内用，使物业各项使用功能正常，使物业各项工作有条不紊地开展。一年内深化管理服务，提高物业管理服务水平，提升物业管理服务形象。

1、在合同期内达到制定物业管理服务工作计划，做到有计划、有检查。



1.1、环境卫生实行动态保洁、环境卫生满意率在95%以上；环境卫生、消杀达标率为98%以上。

1.2、房屋及公共配套设施报修及时率100%以上；除因基建质量、设备质量在保养期内等特殊原因外，楼内及配套设施、机电设施设备完好率98%以上。

1.3、管理服务人员持有相应的上岗证、资格证，专业培训合格率达100%。

1.4、管理服务工作服从学校的管理监督和指导，积极配合学校各部门开展各项工作。

2、严格遵守国家的法律、法规、条例以及政府部门的各项管理规定。科学、规范管理，全面引入和推行ISO质量体系认证管理体系，服务热情、周到，建立现代化、人性化管理服务体系。

3、建立严格、规范的应急体系，确保物业管理工作万无一失。

4、严格认真推行并实施人性化服务，达到细致、周到、真诚、规范的服务要求，定期发放物业管理服务满意度调查表，对合理的建议及时整改，努力提高广大师生的满意度。

5、建立服务人员与学校师生的沟通机制，推行亲情服务。

6、进一步规范和完善24小时值班制度，将物业服务中心的值班运作纳入公司的24小时值班网络，公示公司和服务中心的24小时服务电话。

7、提高优质环境保障，加大清洁管理力度。确保学校卫生状况良好，垃圾日产日清，定期进行消杀，使学校保持洁净、舒适。

8、进一步完善各项管理制度、各岗位工作标准，建立严格的考核方法，充分调动员工的工作积极性和主观能动性。进一步加强员工的服务意识和责任心。

9、制定完善系统的培训计划，切实提高员工队伍的整体素质，确保持证上岗率达100%。