

4.2 服务方案

(供应商根据磋商文件要求自行编制)

第一章 物业需求理解和分析

(一) 项目概述

物业公司为本项目提供全面物业管理服务，其中部分专业性较强或根据相关法规要求，须由专业分包单位提供服务的，可由物业公司进行分包，物业公司负责监管。物业工作内容包括大项：秩序维护（门岗、外卖管理、快递管理、车辆管理、安全管理、消、监控室管理、消防管理、应急保障）、环境卫生（公共区域卫生、垃圾清理、垃圾分类工作、公共部位绿化养护）、设施设备维护（房屋建筑主体及公共设施设备日常维护（含设备房管理））、综合服务（大门口客服服务、装修管理）等。

项目名称：许昌市建安区公安局交通管理大队及小召派出所业务用房楼院物业项目

项目地址：建安区新元大道东段。

根据建安区公安业务用房的执法机构的功能定位，以完善的服务方案和严格的管控措施助力建安区公安业务用房的常规运行，营造舒适的办公环境和便捷高效的服务。建立与业务相适应的物业管理风险管控体系；制定物业管理服务专项方案，以此作为建安区公安业务用房物业运营和监管服务的法定依据。

我认为本项目的管理应围绕“安全、舒适、快捷、创新”开展：

安全——是指保证在区域内的客户人身及财产免受破坏；

贾星

舒适——是指为办公楼客户及其他消费者创造的舒适、良好的办公环境及消费环境；

快捷——是指保障适应建安区公安业务用房执法机构的特点，使客户享受到与其相匹配的高效服务；

创新——是指物业公司通过超前性的服务理念；不断发展的智能化科技手段，为客户提供更人性化的服务。

1、服务宗旨及经营理念

溢鑫物业的服务特点即时处处采取主动；防患于未然，有效地将意外减至最低；在对客户服务工作中实施严格标准，特别重视客户对管理工作的投诉及跟进。而在内部管理运作上强调的是分工合理；责任明确；奖罚分明；不断提升员工的服务工作技能和服务质量。

在质量标准方面，我们提供优质的管理的服务承诺，服务以客为先，力求不断改进，自我完善。通过实施质量管理体系，我们力争在服务期内使本服务项目成为物业管理优秀项目。

2. 溢鑫物业的优质物业服务，可理解为：

被绝大多数客户认同的服务；

发挥出服务的专业性；

发挥出优良的服务态度；

体现出经济效益的服务；

体现出增值的服务。



（二）服务准则

2.1 发挥出专业性

贾星

完善的规章制度、执行和控制；

吸纳精英和人才；

系统的培训；

保障客户安全；

处事的合法性、公平性和公正性。

2.2 发挥优良的服务态度

整个队伍的参与；

应对、礼貌的培训；

会话的培训；

增强纪律性；

培养服务精神，包括：以客为专的服务态度、自发性、积极性、敏锐的触角、自制能力、判断能力、专业知识。

2.3 体现专业服务

成本控制；

专业知识；

服务策划。

2.4 体现增值服务

服务多元化，服务质素的改善，使客户有更多的方便和享受，如：

商户服务；

代办服务；

代订服务；

细化服务；



贾星

发展智能化服务。

（三）优质物业服务

3.1 环保政策

不断改善公司的环保表现；

遵守一切有关的守则及法例要求；

全面性控制运作以防止环境污染；

减少因消耗资源而产生废物；

在项目区域执行分类及循环再造计划；

在员工和客户之间培养环保意识。

3.2 优质的政策

致力提供与保持及改善高质素服务于所有客户并以最佳经济效益达致要求；

提供有关文件保证客户所需要之质量服务在将来、现在及过往得以维持。

管理服务模式

本项目的管理团队及管理服务的模式，我司组织相关的专业人员进行研讨，对该项目的管理进行安排如下：

按采购方要求，我司将采取包干制对本项目项目提供优质物业服务，可使贵行专注于本身的业务，不必为办公楼的管理而分散公司的精力。我公司提供专业物业管理，保障贵单位充分享有良好管理带来的种种便利；另一方面，从长远角度考虑，管理良好的物业由于管理完善；保养及维修有方，延长物业本身的使用年限。