

(四) 技术(服务)响应内容

针对招标文件提出的需求、结合我方在现场实地踏勘了解到
的情况以及对该项目业主性质的分析,我司将优雅整洁、专业高效、
绿色节能、隐形服务、革故创新作为该项目的管理服务理念。

并针对以下几个方面,对于该项目的服务进行阐述,包括但不限
于,

一、商务部分:满足招标要求的企业实力与企业业绩;

二、技术部分:我司根据项目需求及实际情况,分别从以下几个
方面阐述:

(一)项目整体服务方案;

(二)管理负责人资质;

(三)本项目所配备的服务人员;

(四)秩序服务方案;

(五)保洁服务方案;

(六)人员培训与考核制度;

(七)服务质量保证措施;

(八)应急预案。

三、服务承诺优惠条件:

(一)服务承诺

(二)优惠条件

1.1.3 服务需求分析

结合我司服务的类似项目的管理经验，我司对濮阳东站高铁片区绿化保洁、环境保洁、安保秩序维护项目（B包）需求的分析如下：

服务对象	服务需求分析
旅客及市民	<p>有理有节的文明素养、周到的便民服务、优美整洁的环境、安全有序的秩序、设备设施的良好运行、乘车停车的便利；</p> <p>展示濮阳东站站前广场的良好形象；</p> <p>物业服务保障体系完善、管理精细、专业度高；</p> <p>高效的人防、物防、技防的联防体系；</p> <p>可以有效处理临时突发事件；</p>
管理中心领导及全体员工	<p>整洁舒适的办公环境；</p> <p>安全有序的秩序；</p> <p>设施设备的良好运行；</p> <p>专业的物业服务；</p> <p>高效的协防机制；</p> <p>有效处理临时突发事件。</p>
驻站单位工作人员	<p>整洁舒适的办公环境；</p> <p>安全有序的秩序；</p> <p>设施设备的良好运行；</p> <p>高效的联防机制；</p>
各级单位及各级考察领导	<p>环境整洁优美，文明服务，安全有序，文明服务标杆单位。</p>

1.1.4 服务定位分析

结合我司服务的类似项目经验，我司对濮阳东站高铁片区站前广场项目需求的分析定位如下：

来往旅客及市民；

领导、领导及全体员工；

驻站单位工作人员；

各级单位及各级考察领导。

高铁片区站前广场物业管理服务项目的需求分析：

高铁站广场是客流量较大的地方，因此安保工作尤为重要。对于物业管理团队应加强对广场的巡逻和监控，维护广场安全秩序，防范各类安全事故，与驻站特警、警察、铁路警察等单位形成联防机制，确保人身财产安全。

高铁站广场的环境卫生对于形象和整体感受至关重要。物业管理团队应制定保洁工作计划，确保广场的地面、展示墙、宣传牌、路灯、座椅、垃圾桶等设施的洁净。

高铁站广场的文明形象至关重要，影响着外地旅客和来濮考察的私企、单位对濮阳的第一印象，物业管理团队应对服务人员进行文明培训，提高文明素质。

高铁站广场的设施设备是管内广场正常运营的基础，需要保持设备的正常运转和功能完好。物业管理团队应该定期检查设施设备的情况，发现问题及时报于甲方。

物业管理团队要树立良好的服务意识，为广场上的市民和旅客提供周到的服务，帮助他们解答问题，指引方向。

高铁站驻站单位是保障高铁片区整体良好运行的机制。物业管理团队应确保办公环境的整洁舒适，高效的协防联动。

专业服务企业的服务项目、管理规范、服务品质满足濮阳东站高铁片区综合管理服务中心管理的要求

服务目标的达成，通过健全的国际质量管理体系、环境管理体系、职业安全管理体系的运行，保障濮阳东站高铁片区综合管理服务中心各项目目标稳步提升。

1.2 管理模式

针对项目的服务需求及规范性要求，我司制定了双向督导与三位一体共管模式。邀请业主参与整个督导过程，并持续的对业主意见进行收集与调研。通过内外结合，反复督导，确保提供的服务具有全面、定制化、动态提升的特色。通过监督保障设备设施稳定性、保障保洁工作专业性、保障安全警戒严谨性和保障会务服务周到性四个基础目标，确保物业服务效果的达成与呈现。

项目服务管理模式的运行

1、明确年度目标

年度工作目标是全年工作的行动指南，项目物业管理中心根据总部统一部署、结合项目实际运行情况，主要围绕团队建设、降本增效、培训考核、安全管理等方面落实各项工作，进行细化分解、不折不扣的全力推进。打造团队，规范管理，全面提升管理能力和物业品质。

(1) 各部门负责人就强化“三标一体”，夯实各业条线的基础工作，提高服务品质。树立“城投楷林”的品牌意识，建立企业文化传承机制，等目标任务与项目签订了承诺书，细化到每周会议组织全员学习岗位标准、工作要求、操作流程，行政人事部协助各部门开展

21 场专业培训, 全面提高人员服务意识、管理能力、专业技术能力。

加强人才建设, 完善考核体系, 加强骨干交流, 搭建成长平台。制定了物业工程部门各级岗位的员工技能操作考核方案, 各班组长将电脑文档考核标准, 进一步提高大家的工作积极性, 保持核心团队相对稳定, 简化流程, 提高工作效率。

(3) 快速响应公司各项需求, 促进组织“扁平化”运行。切实落实减员增效工作, 分次梳理公司的架编, 对物业的组织架编, 拟定合并方案并组织实施, 确保平稳过渡; 对保洁岗位进行合理优化; 会同甲方领导现场勘查确认合理调整。从多方位做好开源节流、降本增效工作, 实现节能降耗指标。

2、强化沟通渠道

物业管理是过程化管理的服务行业, 随着服务需求的提高和物业管理专业化的进一步普及, 运用合理的方法及技巧来沟通是物业人的基本技能, 良好的人际关系也是物业管理工作成功的关键因素, 强化沟通能力是贯彻落实服务措施、实现公司发展目标和提高企业竞争力的重要保障。

(1) 为本项目提供服务的所有物业管理人员需要加强沟通, 建立这种渠道, 通过见面问候、设立服务热线、业主意见箱、满意度调查、召开座谈会等日常性沟通, 主要是把我们的信息、思想和情感在服务甲方的大群体中传递、交流、渗透、达成共识的工具。增进彼此的了解, 及时消除误会, 融洽关系, 从而提高甲方的满意度, 取得甲方对我们工作的理解与支持。