

服务承诺

一、会务行业提供的产品是“服务”，会务的过程是会务人员向客户提供服务的过程，会务人员素质的高低直接影响到服务的质量和效果，公司在本项目管理中，对人力资源管理进行全程的有效控制。

（一）定员、定岗、定编、定岗位工作标准。

通过精干的人员达到高效运作的目的。

（二）人员录用入职政审。

确保会务人员政治素质过硬。

（三）保安人员实行准军事化管理。

练就其过硬的思想和身体素质。

（四）实行人性化民主型内部管理和“帮带”制度。

促进能力较差的员工共同进步，着力培养员工的团队精神，提高整体管理水平，增强凝聚力，使员工始终保持积极进取的心态。

（五）科学培训。

通过岗位培训、外送培训、岗位轮训、跟班培训、参观考察和专题讨论，让员工随时掌握行业的发展动态，积极学习国内外较新的管理技术与方法，总结工作中的经验教训，进一步提高员工的工作能力和工作标准。

（六）量化考核和末尾淘汰制。

考核包括转正考核、月考核、年终考核、不定期考核和内部上岗证考核等，专业技术人员和保安人员每半年进行一次考核，名次最后者淘汰；各部门负责人，工程技术人员、管理人员每年进行一次考核，名列最后者降级或淘汰。

（七）岗位“动态”管理，竞争上岗，激励员工求知上进。

（八）内部职称评定，肯定并充分发挥员工的能力。

（九）岗位薪酬实行管理、技术岗位两条线，以岗定薪、保证管理、技术两方面人才的平衡。

二、严密的安全管理和保密体系

（一）以“外弛内张”为原则，以治安管理、消防管理、车辆管理、保密管理为主线，以训练有素、行动迅速、果断干练的保安队伍为载体，利用现代化手段，依靠先进的技术设备与工具，科学组织日常管理，精心布置重大活动的安全安排，迅速协助处理突发事件。

（二）重大活动、按性质采取一级加强保卫、二级保卫、三级保卫等三种方案。

（三）治安状态管理：根据报警信息反映的不同事件，定义一级、二级、三级、四级安全状态，并相应规定一级、二级、三级、四级反应力量、建立以监控中心为指挥调度中心，相关部门负责人为分状态、分阶段现场指挥的指挥体系，针对不同的状态，调动不同的反应力量，采取相应的处理程序，分级应对，限时到位，通过完善各状态应急处理的调度、组织、协调，确保及时、迅速、有效地处理各类异常情况。

（四）消防重点部位重点防范，制订实施重点部位的消防管理措施。

（五）保密管理

1. 所有员工均要接受《中华人民共和国保密法》的专门培训，经考核合格后方可上岗。

2. 对重要场所进行有效的管制，限定进入权限。

3. 对可能造成泄密的设备设施维修施工事先经管理局批准，并由管理处派专人现场监管。

4. 管理人员捡到的具有秘密性的内部文件、资料、一律上交机关事务管理部门处理，废旧文件定点存放，定点监控销毁。

5. 将保密管理纳入公司的整合型管理体系中，并定期进行考核。

6. 管理档案资料按保密等级分类存放和使用。

三、人、财、物的有力保障

（一）实施精英人才组合战略

委派精锐骨干组成会务团队，我们将委派现任我公司项目经理、具有打造“精品”会务经验、组织能力强、责任心强的同志出任本项目的经理、委派具有精湛技术和丰富实践经验的工程师担任本项目的管理处技术总工程师，从公司现有十多个管理处中抽调专业技术骨干，组成质量控制、工程技术等专业技术齐全的高效团队。

（二）配置齐全、先进的会务管理设备，为实现现代化、专业化管理奠定坚实的物质基础。

公司经过多年的良性运作，具备了一定的资金实力和物质基础，项目公司将对其投入巨大的精力。

四、提高设施设备运行管理保障能力

确定项目内容后，我公司立刻准备会场布置，完成机电设备档案及可操作性强的管理方案，制度，确保电梯、中央空调、供水供电、消防控制及通讯等关键设备运行良好。

设施设备日常管理要点：

（一）预防为主，坚持日常保养与计划性维修保养并重，使设备处于良好运行状态。

（二）对设备做到“三好”、“四会”和“五定”。“三好”即用好、修好和管理好重要设备；“四会”即维修人员会使用、会保养、

会检查、会排除故障；“五定”即对主要设备的清洁、润滑、检修做到定量、定人、定点、定时和定质。

（三）实行专业人员修理与使用操作人员维护相结合的方式，以专业修理为主，同时要求设备的使用操作人员进行日常的维修保养和小修。

（四）完善设备管理和定期维修制度。制订科学的保养规程，完善设备资料和维修登记卡片管理，合理制定定期维修计划。

（五）修旧利废，合理更新，降低设备维修材料费用。

（六）制定各设备系统详细的应急处理方案，确保在出现应急情况时及时有序处理。

五、高效的客户管理和信息处理平台

本公司多年来一直把“以客户为中心”，追求最高程度客户满意率作为不懈努力的工作目标。在本项目管理项目中，本公司将一如既往关注客户需求，通过“管理报告制”、“定期回访制”以及随时沟通等方式在第一时间了解客户的服务需求与服务咨询，并以本公司的24小时客户投诉中心配合本项目的管理工作，力争让客户获得满意服务。的所有使用人是外部客户，员工是内部客户，正确处理好这两种客户，及时处理各种信息，实现员工满意，参会者、用户满意。具体方法如下

（一）实施CS（客户满意）战略

以客户为中心，把客户的需求（包括潜在的需求）作为我们管理服务工作的输入，在服务中最大限度地使客户感到满意。

（二）构建数字化社区网站

拟构建集知识、服务、管理于一体的信息化网络支持系统——数

字化社区网站,并以此网站为平台,构建用户频道,内部管理频道等 功能区,实现用户、公司、管理处三方网络在线式服务与管理,通过 用户频道,用户可把自己的意见或需求(如报修、投诉等),直接反 映到网站上,公司、管理处协调、调度有关部门落实,并将落实反馈 给客户;通过内部管理频道,公司本部可随时了解,监督、控制各部 门,管理处的管理情况,在管理处中,通过内部局域网连接,实现办 公自动化和管理自动化。同时,公司可通过网站,对现场管理提供技 术分析和决策支持,一旦现场出现运行和管理问题,可及时得到公司 本部强有力的技术帮助,真正做到“运筹帷幄,决胜千里”,我们还 将设立公司企业形象宣传区,公司管理展示区,服务展示区,生活常 识,管理法规园地等功能区,方便用户了解管理相关知识,并可通过 网站获取各种服务。

(三) 建立客户服务快速反应系统

1. 管理处专设客户服务中心,用户可通过网络、电子邮件、电话、面 谈或填写信息卡等多种形式提出需求信息,服务中心根据需求信 息,协调、调度管理处各个职能部门和作业层面的日常服务工作,高 速反馈,处理用户的意见和需求。

2. 建立用户信息库,注重客户导向,倡导服务创新,将客户的各 类需求信息依照不同类别储存于计算机中,将用户需求、回访结果利 用科学的方法进行深入细致的统计分析,根据分析结果不断创新调整 工作思路和工作方法,最大限度地满足用户的需求,不断提升我们的 服务水平,随着社会的发展,科技的进步,管理行业呈现出高速发展 之路,客户导向正逐渐取代市场导向,影响行业发展的因素不仅在于

当前市场,更在于客户对管理服务潜在的需求,会务服务将趋于更新、

更高的科技、文化和信息含量，不仅仅满足于传统的“随叫随到”，更要求服务上品位，讲科学，有文化内涵和真新颖感。所以，会务服务需要有一种超乎规范和程序之上的创新，我们需借助各种知识，创造性地完成服务工作，使管理工作更具活力，更具新意。

六、服务承诺

1、整个展会服务过程中，现场保洁、展会秩序、安保、展品展具等看护指定专人负责，24小时无缝隙值班，并承担因此发生的费用，因看护不到位或看护不当造成的损失由成交供应商负全责，提供突发事件应急方案、安全保障措施及与整个展会的衔接配合等。

2、充分考虑展会服务各环节，制定现场防火、防盗、特殊天气等安全保卫及应急预案，确保展会的人、财、物、吃、住、行等各方面的安全。充分考虑布展、搭建、撤展时间进度安排及保证措施。

3、本次布展所需的设备、材料负责采购、租赁、供应并安装调试。设备、材料保证质量，符合环保和主办方标准。

4、安排专人负责展览期间的维护、维修和清洁工作，确保结构安全、消防安全和环境卫生，并按参展企业要求配合做好展品保管工作。

5、服务期限：自签订合同起至活动结束，服务合格，满足采购人的要求。