

13. 供应商服务质量保证措施及承诺

作为全国物业服务 100 强的物业服务集团，世纪金源生活服务在物业服务质量控制方面有着自己独特的方式和管理措施，主要架构为**集团统一负责的——品质部**，进行物业的秩序维护、环境管理、形象管理、课程及活动服务、应急服务等统一的管理和监控，配合外部的服务质量认证体系，行业内的交流和拼比，我司对物业服务质量管理流程积累了行之有效的经验。

针对淄博高新区机关办公楼项目的特殊性和服务需求，我公司将以客观实际为基础，拟采取的物业管理服务整体方案以**实现服务目标**为目的，完全满足淄博高新区机关办公楼项目的各项服务要求，消除安全隐患，应对各项突发事件并处理，并对管理重难点及服务措施实施承诺如下：

一、服务质量承诺

1. 管理承诺

(1) 自接管之日起，全面覆盖公司质量管理体系，实行规范化管理，标准化服务。在“软件”方面按照山东省优标准进行管理服务，为申评优积极创造条件。

(3) 完成《物业服务合同》及其他法律、法规、政策所规定的其他内容，达到相应标准。

2. 服务指标承诺

序号	项目	承诺	基本内容
1	安全管理到位率	≥100%	秩序维护岗位设置严密，明确责任区域和相互支援，增加巡查密度。
2	清洁保洁达标率	≥98%	项目内实行卫生责任包干，全天 12 小时保洁制，楼梯周清搜寻擦拭六次、清洗一次，垃圾日产日清，卫生设备齐全，完好。
3	特约服务项目相应度	100%	在充分挖掘内部潜力的同时，积极网络社会资源，扩展服务的广度和深度，收费合理。
4	无偿服务项目响应度	100%	充分挖掘内部潜力，积极为入驻单位提供代购、代办、代理等服务。

5	客户投诉率 处理率	≤2% 100%	有效投诉在第一时间解决，无效投诉及时给予回复
6	员工违章发生率 处理率	≤1% 100%	加强教育，严格管理，及时发现，及时处理。
7	使用人对物业管理综合满意率	≥98%	教育员工视使用人为衣食父母，人尽其才，尽全力为客户排忧解难。

3. 负责部门

品质部

二、保障措施

1. 品质部职责

- (1) 品质部负责组织项目检查，提出整改要求，验证整改结果；
- (2) 各服务中心总经理负责管理所属项目各部门工作检查，发现问题及时落实整改；
- (3) 各班组负责部门内部工作检查及对口服务供应商工作日常检查，发现问题及时落实整改；

质量检查分为公司级检查、服务中心/分公司（合资公司）级检查、班组级检查；

质量检查分为公司级检查、服务中心/分公司（合资公司）级检查、班组级检查；

三、物业服务控制监督机制

1. 公司级检查

检查人员	世纪城物业品质部组织各专业经理成立品质检查小组，必要时邀请相关职能部门、相关总监级以上领导参加
检查方式或频次	集团物业品质部对京津冀区域直管项目物业服务中心进行月度/季度检查； 集团物业品质部对异地分公司、合资公司进行季度/年度抽检； 集团物业品质部对本项目进行不定期夜间抽查
检查内容	
内部管理方面 (职能部门检查内容)	合同管理、绩效下达、绩效考核、档案管理、印信管理、物业管理软件应用、VI 管理、资产管理、库房管理、员工培训，公司级课程及活动落实情况等
物业服务方面 (品质部门检查内容)	要求覆盖客户服务、保洁绿化、工程维修、安全管理所有的日常服务过程控制，重难点检查质量记录填写、现场服务质量、服务中心周检情况等

查内容)	
	《品质检查细则及标准（环境）》内容； 《品质检查细则及标准（安全）》内容；
考核评分说明	检查中发现的问题按规定扣减相应分数，针对服务中心自检中已发现的问题，在整改期限内的，不予扣分；已超过整改期限未整改的，予以扣分。 检查中表现优异的项目按规定给予加分 对于检查中存在问题的部门，由部门负责人制定整改措施和整改期限，填写《质检问题整改验证汇总表》，经服务中心汇总后在2个工作日内报世纪城物业品质部 世纪城物业品质部根据质检记录表5个工作日内完成《服务品质检查报告》，在全公司范围内进行通报检查结果 检查结果执行《品质检查考核办法》 集团及公司级检查问题整改落实情况； 检查情况需如实记录在质检记录表上

2. 专项检查

阶段性检查	集团物业品质部将根据实际工作特点组织、发起有针对性阶段性检查。 专项检查包括但不限于：市优评星检查、接管验收检查、汛前防汛检查、节前安全检查等。 集团物业品质部组织的专项检查将根据实际工作需要制定详细的检查内容，如市优评星检查、汛前防汛检查、接管验收检查等。 集团物业品质部发起的专项检查将以通知的方式下发要求各区域物业服务中心按期完成，并提交相应检查报告，如节前安全检查等。
-------	---

3. 夜间抽查

夜间抽查	集团物业品质部组织对区域直管项目进行夜间抽查 每月抽查3-5个项目，每季度对本项目全覆盖检查一次 检查内容包括门岗值守情况、电梯应急处理、夜间报修处理、安全巡视、紧急集合、值班制度的执行等情况，将检查结果详细填写《物业夜查检查记录表》，并由当值人员签字确认
------	--

	夜间抽查严格执行保密原则，坚决杜绝任何人向受检项目人员透露时间，如违反一经查出将对相关责任人予以辞退处理
	对于参加夜间检查的人员可于次日安排半天倒休或存休；如检查超过 3 小时以上可安排全天倒休或存休
	世纪城物业物业品质部负责拟定夜间抽查报告，上报分管领导，同时通报各项目服务中心。

4. 项目服务中心级检查

检查人员	服务中心总经理、各部门负责人
检查方式或频次	执行公司“三项铁律”要求，每周组织品质检查一次
检查内容	
物业服务方面	甲方、楼内、车库、设备机房、办公区域、工作记录等；集团公司检查问题整改的落实情况
检查跟进	检查情况需如实填写在《服务中心周检记录表》上，对存在问题的，由责任部门制定整改措施，明确整改期限 服务中心总经理安排专人对整改措施落实情况进行验证 服务中心将检查记录按月归档备查 服务中心检查结果纳入月度考核

四、检查考核机制

1. 品质检查工作程序及内容

1.1. 考核内容

《品质检查细则及标准（环境）》的检查结果

《品质检查细则及标准（安全）》的检查结果

1.2. 考核分值

考核总分采用 100 分制。

1.3. 不合格项的验证

品质检查小组根据上次品质检查时整改时间要求对不合格项整改情况进行验证，如未在规定时间内关闭，将在本季度品质考核报告中提出，并进行相应的扣分处罚，第一次未整改 2 倍扣分，第二次未整改 4 倍扣分，依此类推；

1.4. 品质检查考核周期

每季度进行一次考核，具体时间由物业品质部安排；

原则上检查完毕后 5 个工作日内完成品质检查报告，并向相关部门通报考核结果；

1.5. 品质检查考核的原则

客观性：考核要客观地反映项目物业服务中心的实际情况，避免由于光环效应、偏见等带来的误差；

公平性：对于各项目物业服务中心使用相同的考核标准；

公开性：由物业品质部统一公布各项目物业服务中心的详细考核结果；

1.6. 品质检查考核的结构

品质检查考核由客服、环境、秩序维护、工程四个专业的考核项构成；项目物业服务中心经营状况的考核由财务管理部负责，不包括在品质检查考核当中；

对客服、环境、秩序维护、工程各专业的考核将根据《品质检查细则及标准》来执行；

五、物业服务控制措施及方法

1. 将管理指标分解、细化，逐级落实

针对本项目的特点，我司制定具体的项目管理规定，由项目负责人与公司签订管理目标责任书：

项目负责人负责将各项管理指标分解到本部门的每位员工，员工即按照部门拟定的工作内容、程序、标准开展本职工作，其工作结果的优劣将与自身的经济利益挂钩。

2. 利用数据统计工具，不断提高工作的质量

项目负责人首先区分计划性工作与突发性工作，将计划性工作予以量化，并确定相应的管理指标：

每月对计划性工作量化统计与分析；

对于突发性工作，定期（分别按照月度、季度）进行统计与分析，逐步将其列入到计划性工作并赋予相应的量化指标；

根据上述数据统计与分析结果并结合项目客观情况，调整并细化各项指标，以确保我司承诺的指标与标准的实现。

3. 相关说明

为确保奖惩方案的可执行性，奖惩法案中的细节内容，如服务质量细化量化标准、具体的考评办法、奖惩措施等需中标后与甲方平等协商后共同确定。

4. 不定期抽查

公司技术督导检查组不定期到项目现场进行抽查，以确保服务质量的稳定性；

5. 实时监督

每月与我司中心物业监督管理办公室进行洽谈沟通，不断改进各项工作，配合后续管理工作；

6. 定期进行满意度调查

项目负责人每季度进行一次满意度调查，及时了解甲方对物业管理服务工作的态度、建议，并进行相应调整，不断提高客户满意度。

六、针对服务标准承诺制定细化量化的奖惩方案

若我公司有幸中标，进驻后将积极与甲方沟通，针对本项目的实际情况，同时综合考虑以往同类型物业服务的经验、教训和客户热点关注问题等多方因素，共同完成奖惩方案的制定，内容包括：

1. 《服务质量验收标准及考评办法》

考评内容包括综合管理、课程服务、环境卫生、公共维护秩序、消防安全管理、停车管理、工程服务等，考评项目包括各项服务质量标准、单项测评分值、评分细则及考评办法等。

2. 奖惩办法

包括服务质量标准不达标的处罚措施和达标后的奖励办法。