# 服务承诺情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 国家标准 | 服务标准 | 备注 |
| 1 | 房屋完好率 | ≧98% | ≧99% | 无 |
| 2 | 房屋及设备设施零修、急修及时率 | ≧99% | 100% | 无 |
| 3 | 维修工程质量合格率 | ≧99% | ≧99% | 无 |
| 4 | 工程维修返修率 | ≦1% | ≦1% | 无 |
| 5 | 维修工程回访率 | ≧99% | 100% | 无 |
| 6 | 雨水井、污水井完好率 | ≧98% | 100% | 无 |
| 7 | 排水管、明暗沟完好率 | ≧98% | 100% | 无 |
| 8 | 公共文体设施、休息设施等完好率 | ≧98% | ≧99% | 无 |
| 9 | 业主有效投诉率 | ≦1% | ≦1% | 无 |
| 10 | 业主有效投诉处理率 | 100% | 100% | 无 |
| 11 | 弱电设施完好率 | ≧98% | ≧99% | 无 |
| 12 | 供电设备及智能化系统运行完好率 | ≧98% | ≧99% | 无 |
| 13 | 空调设备完好率 | ≧98% | ≧99% | 无 |
| 14 | 电梯设备正常运行率 | ≧98% | 100% | 无 |
| 15 | 治安事件发生率 | 0 | 0 | 无 |
| 16 | 火灾发生率 | 0 | 0 | 无 |
| 17 | 事故发生处理率 | 100% | 100% | 无 |
| 18 | 消防设备设施完好率 | 100% | 100% | 无 |
| 19 | 本项目服务人员培训及持证上岗率 | 100% | 100% | 无 |
| 20 | 用户对物业管理的满意率 | ≧95% | ≧98% | 无 |
| 21 | 愿意承受的有关违约责任 | 我司承诺将严格按照本项目物业服务合同各项服务条款认真履行岗位职责。如出现违约事项，将根据物业服务合同相关违约条款进行处罚。 |

注：服务标准及内容为投标人对本项目的服务内容和服务承诺。

## 各项承诺指标的保证措施

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标****承诺** | **测算依据** | **保证措施** |
|  |  |  |  |
| 1 | 房屋完好率≧99% | 完好、基本完好房面积/总建筑面积×100%≧99%； | * 制定详细的房屋及配套设施维修养护计划，并严格执行。
* 房屋及配套设施的巡查、保养频率及质量标准量化分解到个人。
* 日常维护检查与定期维修巡查相结合，确保良好状态。
* 严把二次装修管理关，对有破坏本项目房屋及设备设施的行为予以制止。
 |
| 2 | 房屋及设备设施零修、急修及时率100% | 已完成零修、急修数/总零修、急修数×100%=100%接到急修通知5分钟内到达现场，零修及时完成，不超过4小时 | * 建立严格的房屋修缮制度，实行24小时值班，设立客户报修专线电话。
* 接到报修电话的客服人员实行首问责任制，维修诉求实行接报人负责制。
* 维修人员应在接到维修通知单5分钟内到达现场，零修立即处理，急修不过夜。
* 根据本项目的功能和特点，储备合理数量的常用材料，以备急用。
* 实行报修填单制，维修完成后经报修人签字确认后返回存档。
* 每月对维修及时率进行一次统计，结果为相关项目及个人的考核依据。
 |
| 3 | 维修工程质量合格率≧99%；返修率≦1% | 质量合格的维修单数/总维修单数×100%≧99%质量不合格的维修单数/总维修单数×100%≦1% | * 加强维修技工的专业培训，所有技术人员持证上岗，严格按照操作规程进行维修。
* 维修工程实行客户、客户质量签收制度。
* 加强外购材料、备件的验收控制，确保质量，提供维修安装服务前由客户检验确认。
* 较为复杂的维修工程，事先应制定详细的工作方案，同时要求维修主管到现场进行指导、监督和验收。
 |
| 4 | 维修工程回访率100% | 定时回访数/总维修客户数×100%=100% | * 维修实行100%回访制，由客服部采用电话、方式进行回访，保证反馈渠道畅通。
* 项目经理每周定时抽查维修记录和回复情况，加强对客户服务工作的督导。
* 把维修回访作为建立良好客户关系的重要手段，使之成为沟通客户情感的重要渠道。
 |

续上页

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标****承诺** | **测算依据** | **保证措施** |
|  |  |  |  |
| 5 | 雨水井、污水井完好率100% | 项目内雨水井、污水井目测排水畅通、无堵塞现象 | * 定期巡视雨水井、污水井，发现堵塞情况及时清理。
* 每季度打开井盖检查井道，及时清掏。
* 雨季前组织人员进行清理。
 |
| 6 | 排水管、明暗沟完好率100% | 项目内排水管道及明暗沟无塌陷情况 | * 制定详细的巡查记录和维护计划。
* 定期巡视排水管、明暗沟，发现有下陷趋势立即汇报。
* 对于破损明暗沟，做好防护措施，上报院方进行修缮。
 |
| 7 | 公共文体、休息设备设施完好率100% | 正常的文体、休息设备/全部文体休息×100%=100%； | * 制定详细的公共文体、休息设备设施养护计划，并严格执行。
* 将此类设备设施的巡查、保养频率及质量标准量化分解到个人。
* 日常巡视与定期维修相结合，确保良好状态。
 |
| 8 | 业主的有效投诉率为≦1%；业主有效投诉处理率100% | 业主有效投诉次数/全部投诉次数≦1%处理的有效投诉件数/全部投诉件数×100%=100% | * 加强项目全体员工服务意识与专业技能的培训，避免相关投诉的产生。
* 设立并实行24小时值班，接受客户的各类投诉。值班员实行首问责任制，做好投诉记录，并根据投诉内容传递至相关责任组并跟踪最终处理结果。
* 各责任组接到投诉后应立即采取措施，并在预定时间内向客户回复。暂时无法解决的问题应制定解决计划并向客户进行解释。
* 投诉处理率作为项目部及员工每月工作考核的重要指标直接与绩效工资挂钩。
 |

续上页

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标****承诺** | **测算依据** | **保证措施** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9 | 业主满意率≧95%； | 满意及基本满意的院方人员数量/总院方人员数×100%≧95% | * 设立客户投诉邮箱，接受投诉业务。每半年向客户做一次客户满意度测评，由项目经理主持对调查结果及客户反馈意见进行分析，及时调整和改进管理服务方案，对不合格项提出纠正和预防措施，并将实施结果直接向客户公布。
* 组织专门的小组负责提升客户满意度的课题，研究投诉原因，制定解决方案并跟踪实施，每季度对小组活动进行一次评比。
* 每季度召开一次质量分析会，每半年组织一次内部质量审核，每年开展一次管理评审等活动，不断改进和完善质量保证体系，确保客户满意。
 |
| 10 | 弱电设施完好率≧99% | 项目内弱电系统（电话线、网络线等）线路及设施正常运转 | * 制定详细的各种弱电设备定期维护保养计划，并严格执行。
* 日常维护检查与定期维修巡查相结合，确保良好状态。
* 各种机电设备的巡查、保养频率及质量标准量化分解到个人。
* 严把重点部位管理关，对进入重点部位人员实行登记和审批制度的管理。
 |
| 11 | 供电设备及智能化系统运行完好率≧99% | 运行正常的设备/全部设备×100%≧99%； | * 制定详细的各种机电设备（包括：水、电、空调、通风、电梯、通讯等）定期维护保养计划，并严格执行。
* 各种机电设备（包括：水、电、空调、通风、电梯、通讯等）的巡查、保养频率及质量标准量化分解到个人。
* 日常维护检查与定期维修巡查相结合，确保良好状态。
 |
| 12 | 空调设备完好率≧99% | 空调运行系统及设备运行良好； | * 定期对空调机组设施的日常运行操作调整，排除一般常见故障；
* 按巡视检查制度和维修记录规定，认真记载每次巡检和每次维修时间、维修部位，满足系统工艺参数要求或使用要求；
* 对空调系统的运行状态及时分析，调整系统运行参数；
 |

续上页

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标****承诺** | **测算依据** | **保证措施** |
|  |  |  |  |
| 12 | 电梯设备正常运行率100% | 项目内电梯定期年检合格并投入使用正常； | * 定期对电梯设备机房进行巡视，排除一般常见故障；
* 按巡视检查制度和维修记录规定，认真记载每次巡检和每次维修时间、维修部位，满足系统工艺参数要求或使用要求；
* 定期对电梯设备进行维护保养，按期年检；
 |
| 13 | 治安事件发生率0 | 全年无因管理责任引发的治安、刑事案件 | * 发挥智能化安防立体交叉式监管体系的作用，提供24小时消防监控服务，采用巡逻方式作为有效补充，建立完善的员工安全保障体系。
* 树立“24小时安防防范”意识，建立“快速反应和快速支持”体系。
* 全体员工实行准军事化管理，定期进行军事素质和业务技能培训，不断提高处理可疑或突发事件的能力。
* “全员防范”的安全防范意识。
 |
| 14 | 火灾事故发生率0 | 全年无因管理责任引发的消防事故 | * 组建本项目义务消防队，定期组织消防演练，积极与甲方相关部门密切合作，保障本项目消防工作有备无患。
* 充分利用消防中控室技防功能，同时采用巡逻方式作为有效补充，建立完善的消防安全保障体系。
* 每月对项目进行消防安全排查，发现隐患及时清除。
* 每季度对全体人员进行消防知识的普及工作，做到人人懂消防。
 |
| 15 | 事故发生处理率100% | 处理的事故件数/全部事故件数×100%=100% | * 制定针对本项目管理特点的应急预案。
* 定期组织相关预案的演练。
 |
| 16 | 消防设备设施完好率100% | 运行正常的消防设备/全部消防设备×100%=100%； | * 制订详细的消防设备设施养护计划，并严格执行；
* 将消防设备设施的巡查、保养频率及质量标准量化分解到个人。
* 日常巡视与定期维修相结合，状态良好。
 |

续上页

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标****承诺** | **测算依据** | **保证措施** |
|  |  |  |  |
| 17 | 本项目服务人员培训及持证上岗率100% | 本项目培训人员数量/人员总数×100%=100%；全部人员均按相关要求持证上岗； | * 加强管理人员的业务和相关法律法规培训。
* 严格挑选业务经验丰富并持有物业管理人员证书的管理人员。
* 阶段性的对管理人员进行考核。
* 选派优秀管理人员参加国家主管部门开办的专业上岗和职称的培训班，进行深造。
* 对于工程人员由人力资源部进行证书的筛查，不合格者禁止上岗。
 |
| 18 | * 违约承诺：我司承诺将严格按照本项目物业服务合同各项服务条款认真履行岗位

职责。如出现违约事项，将根据物业服务合同相关违约条款进行处罚。 |