## 中标服务方案

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作**  **计划** | **计划要点** | **实施时间** | **备注** |
| 1 | 签订服务合同 | A．与业主方就物业服务合同内容进行沟通，确定物业管理费收取办法、管理服务标准等多项议题，确保甲、乙双方承担合理适当的权利与义务； | 按业主方要求或合同要求 | 按业主方要求或合同要求 |
| B．与业主方签订物业服务委托合同。 |
| 2 | 成立项目管理小组 | A．进驻施工现场； | 按业主方要求或合同要求 | 按业主方要求或合同要求 |
| B．在业主方的带领下，与业主方开展交接工作； |
| C．接管项目部办公场所以及员工生活场所，确定好整修方案； |
| D．客户资料整理，业主方服务需求调研，做好本项目在投标期间对物业管理服务承诺的实施前准备； |
| E．制定项目部详尽的整体运作方案以及全面实施物业管理的工作计划； |
| F．人员配置、培训计划的制定。 |
| 3 | 物业服务工作的具体开展 | A．按标书的物资装备计划，启动部分项目的采购，同时做好整体采购以及装备前的准备工作； | 按业主方要求或合同要求 | 按业主方要求或合同要求 |
| B．在实地熟悉、掌握各类设施设备，收集相关使用说明书、维修保养合同，建立经业主方确认的设备设施的保修流程； |
| C．对电话系统、电影放映设备等等系统提出建议，提交全面的《物业服务建议书》； |
| D．提交垃圾收集系统的整改方案。 |
| 4 | 成立物业项目部 | A．编制印刷项目部运作资料等； | 进住2个月 | 按业主方要求或合同要求 |
| B．项目部办公场所及员工生活场所整改，保障员工的生活与办公的良好条件； |
| C．组建各项目组，工作人员全部到位，培训计划全面实施； |
| D．与供水、供气、供电、银行、税务、物业管理主管部门建立良好的公共关系，确保物业管理工作开展处于良好的环境。 |
| 5 | 导入管理模式 | A．导入ISO9001（2000版）质量管理体系，建立核心管理系统； | 进驻3个月 | 按业主方要求或合同要求 |
| B．导入各项管理规章制度； |
| C．导入公司理念以及运作模式； |
| D．导入物业管理客户关系管理软件系统。 |

**正常管理期物业管理工作计划**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | | **工作**  **计划** | **计划要点** | **实施时间** | **备注** |
| 1 | 物业的后续管理与维护 | | A．建立维修养护机制及相关单位配合方案； | 正常管理期 | 按业主方要求或合同要求 |
| 2 | 客户意见调查暨客户满意度测评 | | A．开展征集管理区合理化建议的专项活动； | 进驻半年内 | 按业主方要求或合同要求 |
| B．针对项目特点，我们将有重点的开展服务需求调研； |
| C．分析调查结果，提出系统服务改进方案。 |
| 3 | 建立完善的项目部档案、标识系统 | | A．各种档案的科学分类、建档及标识； | 进驻第三季度 | 按业主方要求或合同要求 |
| B．对各类电话系统及电影放映设备、设施进行分类标识； |
| C．路牌等标识系统、宣传栏、公告栏等； |
| D．垃圾收集系统。 |