

蓝都物业保洁服务项目技术投标书目录

页码	内 容
1	第一章 项目分析及物业清洁服务定位及设想
2	一、XX 简介
2	二、客户需求分析
3	三、物业清洁服务设想
4	第二章 物业清洁服务承诺
5	一、物业清洁服务承诺目标
5	二、物业清洁服务承诺指标
6	第三章 物业清洁服务管理方式及管理制度
7	第一节 XX 物业对 XX 清洁服务管理方式总体描述
8	第二节 物业清洁服务管理机构设立及运作流程
9	一、项目管理处组织机构设立
11	二、项目管理处内部运作流程
12	三、客户服务部工作职责
12	四、客户服务部与外部总体关系
12	五、项目管理处与公司接口管理
13	第三节 XX 物业规章制度
13	一、质量控制程序规章制度
14	二、行政管理规章制度

15	三、管理处规章制度
16	四、工程维修规章制度
17	五、秩序维护规章制度
18	六、环境管理规章制度
19	第四章 人员配备及培训
19	第一节 人员配备
19	一、骨干人员的素质要求
21	二、人员配备计划
22	第二节 人员培训
23	一、培训方式、目标
24	二、管理人员培训
26	三、针对 XX 项目保洁员的培训策划
27	第五章 特色服务设想（含合理化建议）
27	第一节 XX 日常管理建议
34	第二节 物业清洁服务项目合理化建议
35	第三节 大型活动服务措施
36	第六章 物业清洁服务方案
37	第一节 清洁服务质量控制体系
37	一、质量管理程序
39	二、客户服务管理程序
47	第二节 清洁作业管理程序
63	第三节 清洁质量检查标准
67	第四节 作业安全管理程序

76	第五节 本项目管理制度
76	一、项目管理体系
77	二、现场管理架构
78	三、XX 进场工作流程
79	四、XX 清洁质量检测标准
82	五、XX 清洁服务质量评审细则
86	六、XX 保洁人员行为规范
90	第六节 公司内部管理制度
109	第七节 作业承诺书
110	第七章 紧急预案程序
110	一、XX 天然气泄漏应急处理程序
111	二、火警应急处理程序
113	三、XX 消防设备人为损坏处理程序
115	四、XX 遇雷暴及台风处理程序
117	五、XX 漏水（水浸）应急处理程序
118	六、XX 发生停电及电力故障应急处理程序
120	七、XX 遇地震应急处理程序
121	八、电梯困人应急处理程序
122	九、发生噪音污染处理程序
123	十、XX 发生交通意外应急处理程序
125	十一、发生盗窃处理程序
126	十二、发生抢劫处理程序
127	十三、发生偷车处理程序

128	十四、擅自侵入处理程序
129	十五、发生可疑物件或爆炸物应急处理程序
130	十六、拾获财物处理程序
131	十七、水力系统故障处理程序

第一章

项目分析及物业清洁服务定位及设想

一、XX省XX简介

3、XX大院占地面积：81809.15平方米

4、建筑面积：47187平方米

二、客户需求分析

XX省XX定位于高端公共服务窗口物业，要求提供全面而细致保洁服务，打造出星级物业的亮点和特色。为此，我司着眼于XX物业服务的长远前景和社会效益，力避急功近利，华而不实的短期行为。

我们将充分的发挥公司ISO9001:2000和ISO14001:1996质量保证体系，人力资源管理体系，财务管理体系，品质监督体系以及专用物业管理软件体系的重要作用，同时引进酒店管理的模式和服务意识，带入到物业清洁服务中，提供全面细致的环境管理工作，为客户带来全新的“星级酒店式”物业清洁服务。

三、物业清洁服务定位及设想

结合XX省XX的规划布局，建筑风格及物业使用性质，针对客户服务需求，我司对该XX的物业服务定位是：星级酒店式的物业清洁服务。

围绕这一整体定位，我们做如下服务构想：

1、设立客户服务部，24小时全天候为馆方提供沟通服务。


为确保实现高标准的客户服务，我司制定了一套面向XX的服务标准：

服务内容	标准
在上班时间内提供紧急服务	10分钟之内
在下班时间内提供紧急服务	30分钟之内
接到投诉后采取行动	24小时之内

2、协助馆方节能降耗，对电梯、中央空调、风机等系统进行经济运行规划。

3、保证客户享有安全、舒适、整洁、优美的工作环境。

4、不断夯实物业清洁服务，持续提高物业清洁服务水平，不但为客户提供优质的物业清洁服务，更努力提升XX的使用价值，使甲方获得最佳的经济效益和社会效益。



第二章

物业清洁服务承诺

一、物业清洁服务承诺目标和指标

我司将从物业清洁服务的基础工作开始，全面而深入的以科学化、系统化模式对 XX 进行服务，通过 XX 省 XX 甲方的紧密配合和支持，落实我司达到既定的服务目标和服务指标的要求。

1、服务目标

(1) 服务第一，客户至上

通过系统的培训，强化员工对管理服务的认识和服务技能，做到以客户至上，服务第一为宗旨。

(2) 专业管理，国际认证

根据国家及行业的需求，按照 ISO9001:2000 国际质量体系，融合专业化的规章制度，全面推行高水平的物业服务。

(3) 树立形象，打造品牌

以服务质量的提升，附以我司完善的管理制度和体系，令客户亲身感受优质而专业的物业服务，并且通过我们优质的物业管理帮助科技 XX 树立星级办公楼形象，共同打造品牌声誉。

2、服务指标

我司郑重承诺，以最优质、专业的清洁服务，为 XX 省 XX 项目营造一流的整洁、舒适、优美的清洁环境，并不断提升清洁服务水平及质量，特拟定以下指标，并承诺：

序号	指标名称	投标指标	管理指标具体内容
1	客户满意度	98%	客户对我们的管理团队、提供的服务感到满意
2	员工满意率	95%	员工对公司有向心力，工资、福利感到满意
3	安全事故发生率	0%	安全心系公司，防微杜渐，防患于未然

4	安全事件处理及时率	100%	违章杜绝在事发前，建立跟踪、回访记录
5	客户投诉处理及时率	100%	按客户服务程序做细各项工作，提高管理人员素质，协调关系，服务业主，及时处理
6	员工上岗（培训）合格率	100%	持证上岗人员达100%，培训与自学相结合，每半年轮训一次
7	环境卫生质量达标率	99%	清洁区域洁净卫生、垃圾日产日清，22小时卫生保洁制
8	违章发生率	1%以下	建立巡视制度，跟踪管理，及时发现及时处理
9	档案资料建立完好率	100%	建立资料库，档案齐全，管理完善

第三章

物业清洁服务管理方式及管理制度

试读已结束，剩余 * 页未读...

[关注公众号/免费下载 >](#)



在线内容阅读已结束，获取全文需

(关注公众号 文档免费下载特权)

免费专享