
城市综合体物业服务方案

目 录

第一章 金沙国际概况	3
一、前言	3
二、金沙国际项目概况	3
第二章 物业管理服务模式	5
一、“酒店式管理”“管家式服务”特色服务概述	5
二、服务内容	6
三、业主前期体验式服务	12
四、推行首接负责制	15
第三章 管理目标及服务承诺	18
一、目标定位	18
二、服务承诺	18
第四章 前期介入管理方案	19
一、物业管理前期介入的定义和作用	19
第五章 人员架构、配备、工作计划和物资装备	21
一、人员组织架构	21
二、工作内容	22
三、工作计划	22
四、物资装备	24
五、员工培训	27
六、员工管理中的激励制约机制	30
第六章 管理规章制度、物业档案的建立与管理	31
一、各项制度的目录如下:	31
二、物业管理服务档案的建立	32
三、物业档案资料的管理	34
第七章 日常服务方案	35
客户服务	35
安全服务	43
工程管理	44
第四节环境管理	47
第八章 社区文化方案	48
一、社区文化目标	48
二、社区文化活动具体实施	48
第九章 突发事件处理程序	50
一、触电事故的应急处理程序:	50
二、燃气抢险程序:	51
三、大风暴雨的应急处理程序:	52
四、火警、火灾的应急处理程序:	53
五、盗窃、匪警的应急处理程序:	54
六、几种事件的应急处理:	55
第十章 物业费用测算	56
一、金沙国际服务费测算依据和标准	56
二、费用收支测算明细	56

第一章 金沙国际概况

一、前言

金沙国际作为铭福置业在金沙湖精心打造的一个高端综合体—因为地理位置上佳，项目定位合理，成为众多投资者极力关注的对象。金沙国际开盘在即，作为房地产开发的后续服务支撑企业—物业服务机构，将为客户提供一个怎样的物业服务，来提升物业（金沙国际）的品牌，保证客户的投资价值，使投资效益最大化，促进楼盘销售，为地产后继开发培植忠诚客户。某某物业经过详细的调查分析后，围绕开发商的设计理念，以“以人为本、以客为先、全心管理、精心呵护”为管理服务原则，精心制定了“酒店式管理、管家式服务”的物业管理方案，以实现业主、发展商、物业机构“三赢”的局面。

二、金沙国际项目概况

在西湖时代，钱塘江时代后，杭州的发展，将看向金沙湖时代。金沙湖CBD坐拥政府主导的千亿级投资，必将在数年之内比肩钱江新城，成为大城东的真正核心。GEC 金沙国际，正居金沙湖 CBD 核心，咫尺金沙湖生态区，集结下沙行政、商务、居住、商业四大中心，将千亿级城市顶级资源一揽入怀。GEC 金沙国际以其透露着人性哲思的沉稳内敛，闪耀着城市新中心商务地标的风采，正崛起成为一座傲立时代潮头的世界级综合体。

项目技术指标

经济技术指标			
总用地面积		23627m ²	
总建筑面积		152703.9m ²	
地上建筑面积		111046.9m ²	
, 莖... 中	49% 部分	A#楼	15789m ² (一、二层商铺围积拨外)
		邸楼	38624m ²
	51% 部分	C#楼	23336m ²
		酒店	27171m ² (312fBJ)
		商铺	5039m ² [含雄鱼一、二层商铺面积188伽勺]
		办公配套服务用房	1087.9m ² (其中 物业用房面积 334ITI勺)
地下建筑面积		41657m ² (其中人防面积 4岱心)	
其中	地下一层建筑面积	22950m ² <含突层自行车库4021m勺	
	地下二层建筑面积	18707m ² (含人防迁筑面积7413m环)	
机动车停车位		882个	
, 莖... 中	地上停车位	54 个 (含出租车仔车位14个) (含 大客左位 折算机动车停车位15个)	
	地下停车位	828个 (含无障碍停车位18个)	
大客车停车位		6个 (已折算为机动车1租车位扣2,5=15个)	
装卸车停车位		6个	
非机动车停车位		4097 个 (含公共自行车位21个 折算为63个) (含地下自行车位4034个)	
建筑占地面积		7343m ²	
容积率		4.7	
建筑密度		31%	
绿地率		25%	
绿地面积		5907m ²	

第二章物业管理服务模式

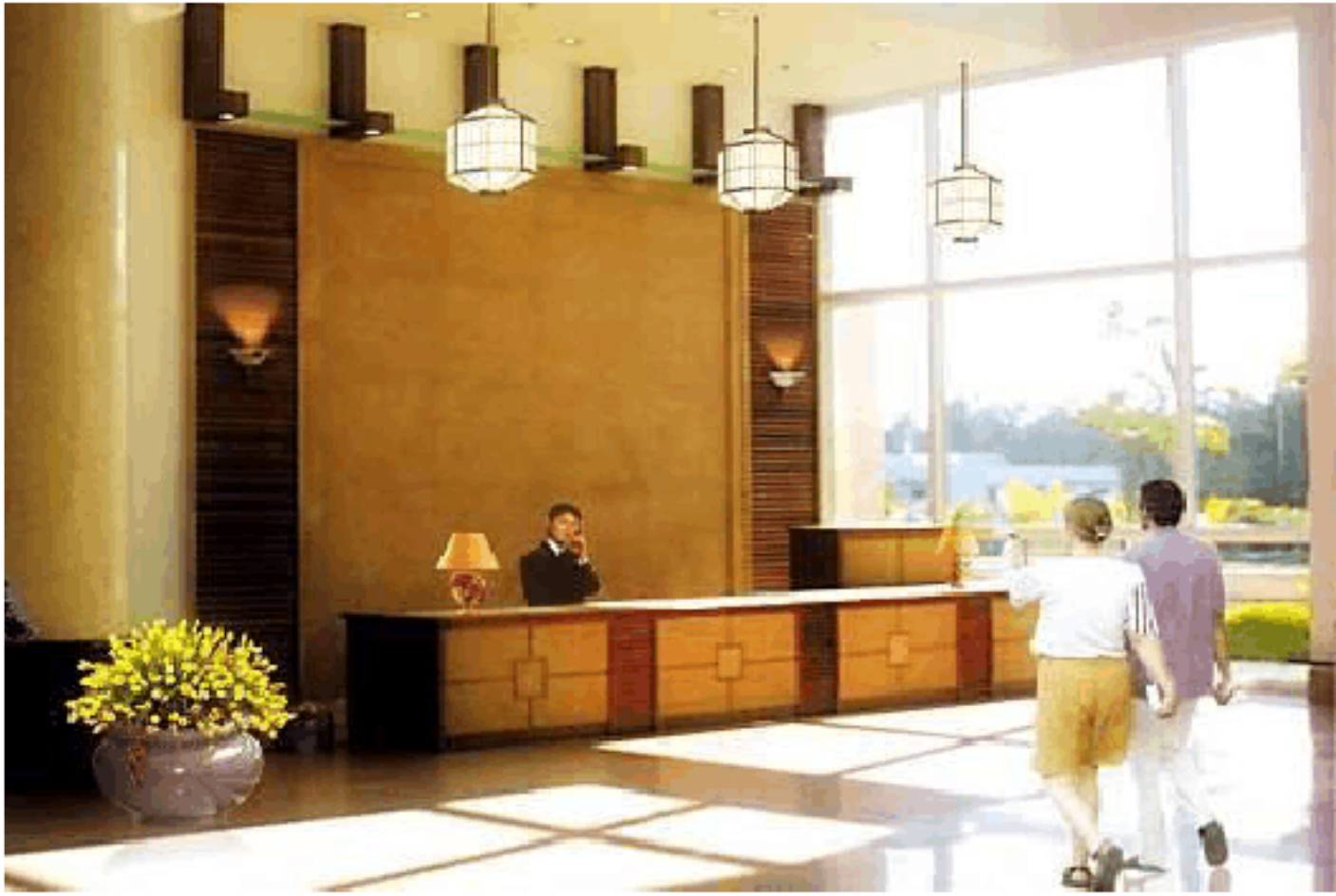
一、“酒店式管理”“管家式服务”特色服务概述

1、“酒店式管理”是物业服务中心把酒店的管理模式融合进物业管理服务中来，充分整合社会资源和物业服务中心内部资源建立以家庭清洁、家庭园艺、水电维修、家政服务、特约服务为主体的个性化服务体系，尽可能地为业主提供全方位的多元化服务，最大限度地满足业主需求。对一些细微的，并不需付出很大成本的服务，如订报刊、安排的士、办理供水、供电、通讯、燃气、包括餐厅订坐等，可以无偿服务，于细微处体现“真诚”管理。

2、“管家式”服务源于英国，进入我国深圳、北京、上海、成都等物业管理的前沿城市，是融合了英式管家和酒店的前台而产生的一种新式的服务模式，主要适用于尖端的高层住宅和商务式公寓。特别是酒店式公寓，因为酒店式公寓并不能等同与酒店，客户群体主要是有短期租住、成长型企业商务办公、年轻白领等组成。“管家式”服务是从客户的角度出发，通过和客户建立良好的沟通和友情，只要其要求合乎法、理、情，管家定会满足客户生活、文化、商业活动需求，提供一对一贴身服务，实现了业主与物业零距离沟通与互动的新型物业管理方式。以贴身服务、人性化的管理，在管理和服务理念等方面全面提升物业服务质量。

“管家式”服务的特点是加大了服务的含量，在服务范围、服务细节、服务链条等方面取得重大突破。在一楼大堂设置管家台，按酒店式管理配置 24 小时人员，为业主提供 24 小时不间断服务，在“管家式”服务的链条中，作为和客户保持经常接触的最前线服务人员，管家成为了接收客户信息和协调后台资源完成任务的枢纽，直接面向客户开展服务工作，管理直接责任到人，服务项目涵盖所有日常管理与服务项目、家政服务和特约服务。

在硬件配置上面，服务台配有电脑、电话、对讲机、打印机、复印机等常用办公设备。他们的职责相当于私人管家，给业主提供各种比以往更为细致、贴心的物业服务，让业主体验到尊贵的感觉。



在大堂中，我们设有商务式前台、休闲区、会客区和商务中心等功能区域，完全可与豪华酒店大堂相媲美，甚或是更为适用。

3、管家岗位职责

- 1、负责各类信息的分类、传达、记录、跟进、落实；
- 2、，负责客户“个性化”服务工作，按服务内容提供各类服务；
- 3、负责各类来访人员登记工作；
- 4、负责客户装修手续办理工作；
- 5、负责客户室内维修的报修回访工作；
- 6、负责客户管理费收取和停车费收取工作；
- 7、负责新入伙业主的相关手续办理工作
- 8、负责客户邮政、刊物发放各类工作；；
- 9、负责各类通知的下发和传达、落实工作；
- 10、负责本客户社区文化活动的组织、协调工作；
- 11、负责各类资料存档管理，来往文件传递、签收；
- 12、完成物业服务中心安排的其它各项工作

二、服务内容

- 1、酒店式物业管理及服务是参照酒店服务顾客内容与管理形式而制定，与一般公寓的管理不同之处在于酒店式公寓服务的对象主要是公寓用户。而一

般公寓的管理只限于保安及清洁服务，服务范围亦只在公共地方，如走廊、大堂、楼梯厅、或是公共设施，如电梯及水泵等，而用户单元内的事项一般不会负责，而酒店式物业管理服务则较为全面而又多样化。该服务是现在人们对高素质物业管理服务的一种追求，该服务模式所努力体现的是通过为业主（业户）创造一个安全舒适、文明有序的全新的生活环境，超越单纯物业管理对物业维修、维护、保养打理，从满足现代人追求的现代生活方式出发，强调为业户营造一种高品质的生活氛围，引导一种全新的生活方式，以人为本，以客为尊，着重自然沟通，自始至终为客户各种合理的需要提供尽完善的、高效、超值、优质、称心的服务，并通过服务本身去配合先进的硬件设施，体现高品质的物业管理服务，从而提升物业的价值。除一般公寓管理及服务内容之外更会提供不同类型及完善家居生活的服务。如：

- 室内清洁服务；
- 代寻佣工服务；
- 24 小时医疗急救服务；
- 室内设备及维修、绿化；
- 代订机票、车票、酒店；
- 叫车服务；
- 叫醒服务，等等；

当然，在高雅舒适明亮的大堂，有提供 24 小时服务之柜位，并有杂志报刊供用户及其访客享用，而所有服务生则需穿戴整齐制服，配以白手套，在大堂为用户开门指引。此举可使客户既有舒适、安逸之家居生活感，又有置身星级酒店的尊贵感受。

2、 针对客户在生活、休闲的需要及自身实际情况考虑，物业物业服务中心在现行所提供服务项目之基础上，建议考虑提供如下服务项目：

- 室内清洁服务；（有偿）
- 叫车服务；（不收取服务费）
- 商务服务；（有偿）

-
- 订报服务；（不收取服务费）
 - 代找佣工服务；（不收取服务费）
 - 代找家教服务；（不收取服务费）
 - 24 小时医疗急救服务；（不收取服务费）
 - 室内设施、设备维修；（有偿）
 - 代订机票服务，代订客房服务；（不收取服务费）
 - 失物招领；（不收取服务费）
 - 鲜花送递/室内植物摆放；（有偿）
 - 客户意见征询书；（不收取服务费）
 - 搬迁服务；（有偿）
 - 留言服务；（不收取服务费）
 - 为残废人提供特殊服务；（不收取服务费）
 - 总台区域提供宣传品服务；（不收取服务费）
 - 客户生日会布置服务；（有偿）
 - 送报服务；（不收取服务费）
 - 物业销售与租赁中介服务；（有偿）
 - 代客照顾儿童服务；（有偿）

(1) 室内清洁服务

此项服务主要出于解决业户日常繁重琐碎的家务清洁劳动，收费标准可根据每周需要服务次数及范围而定，服务内容可涉及到：

- 整理卧室卧具；
- 清除家具灰尘；
- 清洁地板；
- 水洗衣服；
- 清洁厨房用品、餐具等；
- 清洁卫生洁具；
- 清倒生活垃圾；
- 清洁玻璃门窗（1 次/周）；
- 洗涤床上用品（1 次/周）；

-----烫衣；

-----家具上蜡及大理石抛光

-----其它

建议聘用有家政培训经验之员工（临时工）从事此项服务，编制上可归入外判清洁公司。员工制服可考虑采用中式斜襟衫配围裙为主，力图突出家的气氛。服务内容中部分项目，将会安排清洁、洗涤公司落实配合。

(2) 叫车服务、叫醒服务

建议提供此项免费服务以方便业户早起和外出，以使物业服务中心与业户关系更为融洽，有依存关系。

(3) 商务服务

建议物业服务中心为业户提供商务服务，应涵盖中英文，收发传真、复印、代找快递，邮寄及秘书服务等，有关收费标准应有明码标价。

(4) 订报服务

业户如需订阅国内外报刊，物业服务中心可在每月规定日期里承接代订服务。业户通过查阅物业服务中心准备的报刊目录及价目表并填妥订单，只要交纳部分手续费，便会由物业服务中心落实此事。境外报刊的申请，需由业户提供护照等复印件证明。

(5) 代找佣工服务

物业服务中心可根据业户的要求代为推荐佣工，主要源于国家劳务市场。薪金标准视服务内容而定。

(6) 24 小时医疗急救服务

医疗服务分两部分内容：

业户可直接拨打 120 急救电话，或通知当值接待员代为联系，并由

物业服务中心当值员工协助跟进急救事宜；

建议物业服务中心自备常用救护药箱，提供常用救护药品。

(7) 室内设施、设备维修，室内绿化养护服务

业户如有需要对其单元个人物品维修，可与物业服务中心联系。室内维修属有偿服务内容，需按标价收费。如果维修项目或绿化养护要求超过物业服务中心能力范围，物业服务中心可代为联系推荐服务较好的承判商供选择。

(8) 代订机票服务、代订客房服务

物业服务中心可选择信誉较好服务上乘的承判商为业户方便出走提供此项服务。届时现场需准备有关航班时刻表及收费价目等资料以备客户查阅选择。

3、日常运作服务项目如下：

- 24 小时安保服务；
- 清洁服务；
- 设施、设备维修保养服务；
- 园艺保养及节日布置；
- 公共关系处理；
- 处理用户投诉；
- 用户联系；

(1) 24 小时安保服务

对公寓的正常使用提供治安管理，消防管理及交通管理等服务。

安保岗位的设置

◆ 根据本物业的具体情况，在大堂及其它出入口，消防监控中心、车库、外围车道等区域设立固定安保岗位，并安排巡逻人员以及时发现大楼各处可能出现的异常情况。

◆ 采用固定岗位、流动模式，通过定时的换岗流动，尽可能使当值人员在有效时间内达到最佳的工作效果。

专业硬件的支持

-
- ◆ 建议增设电子巡更系统，以确保巡视工作有效运作。

保安制度、程序之制定

- ◆ 在规定员工手册的同时，尚需设定安保服务的工作程序、编制保安制度等。
- ◆ 设计在煤气泄漏、火警应急、水浸爆管、电梯困人、高空掷物、罪案发生等突发情况下的应急处理方案。
- ◆ 定期召开各级会议，检讨保安问题，以确保保安服务能达到预定的效果。

(2) 清洁服务

清洁保障是物业服务中心应提供的基本服务，它的作用是为业主和用户提供一个卫生、舒适、洁净的环境。

拟定物业清洁服务之基准

- ◆ 确定保洁服务的位置、范围、清洁的次数或保洁程度，以及每年度的外墙清洗等其它任务。
- ◆ 拟定清洁服务条款，通过每年进行有关清洁招标会获得较有竞争价格的承判商，使业主能以合理费用而达到理想成效。

根据合约的服务标准，制定完善清洁监督的日常报表，监查保洁公司日常运作，如查核清洁员工资力、人数，监察清洁服务的品质等。定期审核厘定清洁费用之基准。

适时推荐保洁公司对有需要进行清洁之用户提供服务，如此既可减少物业内保安及管理运作的问题，又可补贴保洁费用，节省物业营运开支。

(3) 维修保养服务

维修保养服务即运用物业服务中心工程专业服务，全面控制能源供应，落实的设备设施的维修保养，并适时完成其增速、更新和改造工程，确保业主之投资能有保障增值。

建议设工程主管一职，全权负责业内所有机电设备之运作及保养服务，各级驻场物业技工将由其监督下处理各项操作，维护及定期保养工序。

建议编制短期及长期修缮计划，建议机电维护之基准及品质定位，并准备有各类保养报表达至特定之效果。

选择适当之保养承包商处理定期及大型之维修保养计划，此项计划将通过招标形

式，由业主核准选定合适厂商。

(4) 园艺保养及节日布置

安排园艺保养承判商处理日常园艺景观之设计维护工作，并挑选供应适时之盆栽，以改善物业环境。

于特定节日，如中秋节、春节等期间安排物业之不同布置，以渲染节日气氛。

(5) 处理租户投诉

物业物业服务中心各级员工都需认真听取记录所有业户之建议或投诉，并以最短时间内跟进处理。

物业管理部主管人员将陪同物业经理定期友善访问各业户，作适当沟通。

所有业户之建议及投诉记录将予认真汇报分析，以便物业服务中心查核及检讨。

(6) 用户联络

物业服务中心定期发出通告，报道有关物业内资讯及其它事项，定期召开业户特别会议，商讨其它有关管理问题。

物业服务中心主管以上人员定期拜访主要用户，以收集有关改善管理运作之意见及建议。

备注：以上服务项目的开展，物业物业服务中心需设立机动人员负责一切外出服务工作，以保证服务项目的正常运作。

三、业主前期体验式服务

在售楼阶级，我们在项目售楼大厅设置专门的物业服务咨询台，回答客户的问题了解客户的需求，并参照客户要求落实我们的服务内容，可为客户量身订制个性化的服务菜单。

拟计划服务菜单

序号	服务类别	服务项目	收费标准
一、	24 小时热线服务	1. 维修预约 2. 有偿服务查询 3. 其它便民服务查询	无偿服务

		4. 火车站到站查询 5. 飞机航班查询	
二、	常规服务	1. 代购火车票、船票、飞机票等 2. 代订送报刊杂志 3. 送、取干洗衣服 4. 代寄、代领邮件 5. 代预订酒店客房 6. 代调试电视节目 7. 代联系出租车 8. 代联系旅游团 9. 医疗保健健康义诊 10. 代预订会所娱乐场地 11. 代办有线电视台开通 12. 代办煤气开户 13. 代办银行开户 14. 代办电话开户 15. 传真 16. 复印 17. 中、英文打字	1—14 项服务免费 市内 2 元/份，长途 5 元/份 A ₄ 0.5 元/张 B ₄ 1.0 元/张 100 字：30 元
三、	维修服务	1. 安装空调 2. 空调加氟利昂 3. 空调修理 4. 家具维修 5. 家电维修 6. 安装玻璃 7. 安装排风扇 8. 安装抽油烟机 9. 安装灯具、门铃 10. 室内线路检查更换 11. 更换上下水管 12. 安装家用电器 13. 安装热水器（电热水器） 14. 安装热水器（燃气热水器） 15. 修理更换开关、插座 16. 修理、更换水阀 17. 修理、更换各类软管 18. 修理、更换洗手盆下水管	350 元/台 1 匹 150 元/台 面议 面议 面议 20 元/件（人工） 20 元/次（人工） 30—80 元/次（人工） 10—50 元/次（人工） 面议 面议 面议 30—50 元/台（人工） 50 元/台（人工） 10 元/次（人工） 10—50 元/次（人工） 10 元/次（人工） 20 元/次（人工）
三、	维修服务	19. 修理铝合金窗 20. 修理、更换木门 21. 修理、更换水龙头 22. 修理信箱锁 23. 修理马桶配件 24. 疏通下水道（主管） 25. 疏通下水道（支管） 26. 疏通马桶	20 元/次（人工） 面议 10 元/次（人工） 免费 20 元/次（人工） 50 元/次（人工） 20 元/次（人工） 30 元/次（人工）
四、	家居保洁	1. 室内清洁（第一次） 2. 室内保洁（包月） 3. 地毯清洁 4. 地毯洗尘 5. 抽油烟机清洁 6. 排气扇清洁	2 元/M ² 面议 4 元/M ² 3 元/M ² 20 元/台 10 元/台

		7. 空调机隔尘网清洁	10 元/台
五、	洗烫服务	1. 水洗衬衣、裤子 2. 水洗床单 3. 水洗恤衫 4. 水洗布外套 5. 水洗西裤 6. 水洗牛仔褲 7. 水洗夹棉外套 8. 水洗运动外套 9. 水洗连衣裙 10. 水洗床罩 11. 水洗枕套 12. 水洗床笠 13. 水洗被套 14. 水洗毛巾被 15. 水洗窗帘	3 元/件—5 元/件 5 元/件 6 元/件 8 元/件 7 元/件 7 元/件 10 元/件 8 元/件 10 元/件 15 元/件 2 元/件 5 元/件 8 元/件 8 元/件 3 元/件
六、	特约服务	照顾病人	5 元/小时—10 元/小时 (大小便能自理) 10 元/小时—20 元/小时 (生活不能自理及病危者,) 600 元/月—900 元/月 (生活不能自理及病危者, 包吃包住)
		照顾孕产妇	8 元/小时 1000 元/月 (包吃包住, 含做卫生)
		照顾老人	600 元/月—800 元/月 (包吃包住)
六	特约服务	照顾小孩	10 元/次 (1—3 岁) 5 元/次 (4 岁以上) 200 元/月, 每天 2 小时不含周六、日 (4 岁以上) 400 元/月, 每天 3—4 小时不含周六、日 (1—3 岁)
		接送小孩	200—300 元/月, 每天 2 次包一餐 270—370 元/月, 每天 3—4 次包一餐
七、	餐饮服务	1. 电话工作餐订送	免费

		2. 健康食谱	免费
八、	中介服务	1. 受业主委托出租房屋 2. 受业主委托出售房屋	1 个月的租金 售市价的 1.5 % (双方各 0.75%)
九、	搬运服务	1. 搬家 2. 清运装修垃圾 3. 搬运大件物品	面议 130 元/车 小件免费, 大件面议
十、	装修服务	1. 室内墙面翻新 2. 室内装修 3. 水管改装 4. 供电线路改造 5. 修补木地板 6. 室内天花补漏	10 元/平方米 (人工) 面议 面议 面议 面议
十一、	消杀服务	灭白蚁	100 元/次
十二、	医疗服务	1. 急重症病绿色通道 2. 医疗健康档案	

四、推行首接负责制

1、总则

信息处理总则为：“首接负责，全程跟进”、“限时汇报、及时处理”、建立以“前台为枢纽、全体为支援”的中央信息控制系统。

2、目的

为明确信息的传递责任及处理控制标准，保障信息能准确、持续传达并跟进，以确保各类投诉、报修、求助等信息能及时、合理地得到解决，特建立本信息处理控制规程。

3、范围

适用于公寓范围内的所有投诉、报修、求助等信息的处理。（现场结合）

4、专业术语

- a) 客户信息：前台接收的所有信息含外部客户与内部客户信息。
- b) 首接负责：指接收信息第一人将对此信息负责。
- c) 全程跟进：对信息进行持续跟进直至获得信息来源方认可关闭信息。

5、作业标准/要求

- a) 快速反应的原则：一般情况下应立即给予回复，无法处理信息应向主管请示后 5 分钟内给予回复。
- b) 尽可能提供帮助的原则：对客户提出的正当求助，应尽可能提供帮助，满足客户的要求。
- c) 严禁推诿的原则：任何部门接收到客户信息时，对满足不了客户提出求助

要求的，也应主动帮助其联系相关部门，严禁推诿(可借助前台的信息枢纽功能)。(工作技巧要求高，结合实际，培训)

- d) 所接信息的当值人员负责对信息处理的跟进。
- e) 前台负责日常信息的传递、协调、跟进、确认及回访。
- f) 公寓主管和领班负责信息处理的抽样回访及督促工作。

6、工作/作业程序

工作程序	工作内容	工作标准
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">信息源点</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户致电 2. 物业内部转达 3. 前台内部转达 4. 内部需求 5. 上级指示信息 6. 呼叫前台外的首接负责人，将信息输入工作日志,留下信息源点记录。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 呼叫前台电话： ，全天候 24 时值勤。 ➤ 接收信息时，应严格遵守“礼貌、乐观、热情、友善、耐心、平等”的十二字服务方针，严禁与信息方进行辩论、争吵。 ➤ 接待信息态度要诚恳，切忌推诿。
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">输入</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到信息时应立即录入《信息记录表》。 2. 信息内容包含：地点、时间、内容、联系人及联系方式。 3. 预约服务需确定客户预约时间。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 记录清晰、准确、完整。 ➤ 1 分钟内录入。 ➤ 预约时间准确无误。
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">分类/传递</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 突发紧急信息应快速了解信息：地点、时间、内容，立即向附近区域责任人、上级领导汇报。 2. 对接收信息进行分类：投诉、求助、咨询、工程、安全、消防、清洁，并填写相关专用《信息处理单》。 3. 根据各部门责任落实表，及时将信息传递对应专业责任人。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 突发紧急信息传递提速 1 倍，业务部门及上级汇报 90 秒内完成。 ➤ 突发紧急信息处理根据各类应急流程执行,应急调度权由前台担任。 ➤ 分类明确、专业对口，填单准确、清晰。 ➤ 信息传递清晰、准确，须复述确认。 ➤ 分类及传递时间 2 分钟完成。
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">现场确认</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各专业责任人收到信息后,应携带必备器具立即前往呼叫前台签收对应《信息处理单》。 2. 预约服务需在预约时间前至呼叫中签收《信息处理单》。 3. 根据信息记录及时赶往现场进行信息确认及诊断。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 紧急事件应先赶往现场，阶段性处理后再行返回取单。 ➤ 即时服务责任人 10 分钟内赶往现场确认。 ➤ 预约服务需提前 15 分钟联系客户确认，并提前 3-5 分钟到达。 ➤ 诊断准确、专业。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">初拟方案</div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据诊断结果及对应《作业指导书》拟定初步专业处理方案。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 分钟制定初步方案。 ➤ 方案制定切实可行，公司符合对应《作业指导书》要求。

工作程序	工作内容	工作标准
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">方案确认</div>	<ol style="list-style-type: none"> 客户服务应向客户沟通处理方案,沟通内容: 工作时间、可能造成的影响、防护处理内容、必要的配合、收费标准等。 收费项目须向客户出示《有偿服务收费标准公示表》。 	<ul style="list-style-type: none"> 沟通充分, 客户理解, 尽可能减少对客户影响。 必要时应避免客户正常工作时间。 符合公司收费标准并充分说明收费计算方式。
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">信息处理</div>	<ol style="list-style-type: none"> 根据双方认可的处理方案进行信息处理。 无法处理或协调信息, 应立即上报责任部门主管。 当日或部门内无法解决的信息, 应及时提交经理会议协定。 	<ul style="list-style-type: none"> 处理结果符合预期目标。 无法处理上报主管时间 5 分钟。根据实际问题及时上报会议决定。
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">验收</div>	<ol style="list-style-type: none"> 信息处理完毕需通知信息源点责任人验收, 并于《信息处理单》填写意见及签名。 《信息处理单》内含: 处理时间、处理人、耗费材料、收费金额。 客户确认完毕后, 将《信息处理单》即时返回呼叫前台以便回访确认并关闭信息。 	<ul style="list-style-type: none"> 填写内容真实、准确、清晰。 《信息处理单》须将客户联交于客户保留。 验收不合格需反馈呼叫前台记录, 进入信息二次处理流程。
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">回访</div>	<ol style="list-style-type: none"> 呼叫中心收到反馈信息后, 确认《信息处理单》填写完整, 客户已签名验收。 通过电话或现场登门回访客户: 是否修复、满意度、收费情况。 	<ul style="list-style-type: none"> 信息填写完整, 符合规范。 2 分钟内 100%回访客户, 情况了解真实。
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">记录存档</div>	<ol style="list-style-type: none"> 回访合格后, 关闭信息, 记录存档。 根据实际保存数据进行每周或月度统计: 客户满意度、及时率、合格率、回访率。 	<ul style="list-style-type: none"> 信息关闭及时。 定期生成客户《信息三率统计表》数据统计真实有效。

7、作业关键控制点

控制项目	指标	控制项目	指标
及时率	=100%	客户满意率	>98%
信息准确率	>98%	处理合格率	100%
信息识别率	>99%	回访率	=100%

第三章 管理目标及服务承诺

一、目标定位：

从入伙之日起就按照“市优标准”进行管理，两年内达到“市优”称号。项目内无因物业管理责任造成的重大治安案件；客户对物业管理服务的满意率为98%；信息处理及时率为100%；设施设备完好率99%；房屋零修、急修及时率100%；投诉处理率100%。

二、服务承诺：

序号	内容	达到方式
1	2年内通过“市优”考核	以国优考评标准的要求来进行日常工作，
2	尽显“酒店式管理，管家式服务”特色服务的实现，得到客户的认同	加强员工培训，使管理模式和特色服务成为同行业亮点。
3	每季度公开一次的《公开管理报告》制度	在公布一周内，公寓主管公开接受业主的质询；
4	业主所有疑问、意见、建议及投诉要在十五分钟得到安排或答复；	“首接负责制及时处理、限时报告”流程的落实，员工服务意识的提高，保证服务的及时性。

第四章前期介入管理方案

一、物业管理前期介入的定义和作用

物业管理前期介入是指物业公司在接管项目以前的房地产开发各个阶段，包括项目决策、规划设计、营销策划、施工建设、竣工验收等，就参与介入，从物业管理运作和业主使用角度对物业的环境布局、功能规划、楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、房屋租售、施工质量、竣工验收等多方面提供有益的建设性意见，以确保物业设计和建造质量，为

物业投入使用后的物业管理创造条件，同时有效的前期介入可以减少接管验收时的返修工作量，为确保业主正常入住奠定基础。实践证明，前期介入具有以下作用：

1. 有利于优化设计，完善设计细节

物业管理公司在项目设计阶段，从业主或使用人的角度，凭专业人士的经验对所管理物业的设计进行审视，对不当之处提出修改方案，可优化设计，完善设计中的细节，避免一些在后期工作中难以解决的问题。例如：设计车辆和人行出入口，物业公司会建议在保证车辆和行人正常出行的情况下，出入口要少，利于物业安排岗位，并节约人工成本。所以在前期介入阶段，物业公司为保证日后会所的良性运行提出可行方案，否则亏本经营，将使会所功能下降，甚至形同虚设，最终导致业主的物业水准大跌。

2. 有利于提高房屋建造质量

由于物业管理公司在物业使用与管理方面拥有第一手资料，对于楼宇在长期使用过程中所暴露出的各种工程质量问题十分了解，通过参与物业施工建设阶段监理，强化了施工过程中的质量管理和监控，并尽可能把房屋质量隐患消灭在建造过程中，从而提高房屋的建造质量。

3. 有利于保证物业的使用功能

物业管理公司通过参与竣工验收和接管验收，按有关标准严格验收，能确保房屋和各类设备及附属配套设施正常的使用功能和使用安全。

4. 有利于加强对所管物业的全面了解

物业管理公司要想做好物业及其附属设施的维修养护工作，必须对土建结构、管线走向、设施建设、设备安装等情况了如指掌，对于图纸改动或增、减部分作出认真记录。例如；管线节点的设置往往和设计图纸所标位置有一定差距，如果布置管线时不在现场作记录，在后期管理中，可能就会出现脱节的现象。相对来说，物业管理人员对土建结构部分了解得不用太深，而对设备安装、管线布置等情况则应充分掌握，便于后期管理。由于加强了对所管物业的全面了解，就为竣工验收、接管验收打下了基础，可提高验收质量，缩短验收时间，对验收中发现的仍需改进之处，也比较清楚，容易交涉和协调。

5. 前期介入有利于后期管理工作的进行

物业管理公司通过前期介入，保证了设计、建造质量和对物业的全面了解，对后期的物业管理就带来了很多便利，既便于维修保养计划的安排与实施，又能保证维修质量，从而提高了工作效率和工作质量。同时，在前期管理中，经过一段时间的磨合，便于理顺同环卫、水电、通讯、治安、维修、绿化等各部门之间的关系，建立顺畅的服务渠道，有利于后期管理工作的进行。

6. 有利于树立物业管理公司的形象

如果接管与入住同步进行，物业管理公司即使再努力，也会被各项繁杂事务搞得焦头烂额，折腾不出头绪，并且容易忙中出错，以致严重影响物业管理企业的专业形象。

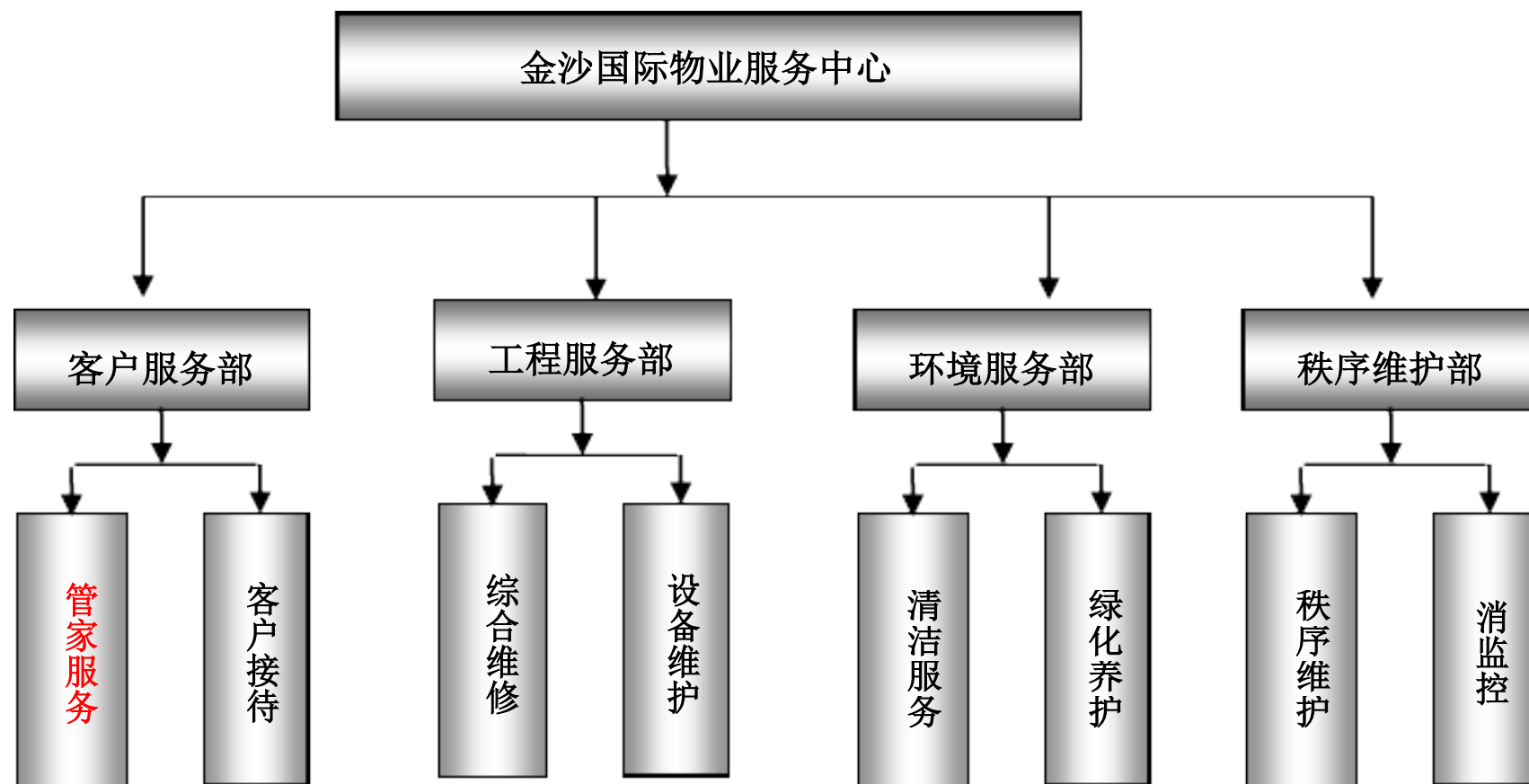
第二篇 前期介入的工作内容

1

- 前期介入的一般程序：由地产、物业双方确定工作内容要求；并物业组成前期工作小组；制定工作计划并按照计划实施。 2
- 前期介入的工作内容：前期介入主要分五个阶段实现：规划设计阶段、营销策划阶段和施工建设阶段，验收阶段，项目入伙交付业主使用。

第五章 人员架构、配备、工作计划和物资装备

一、 人员组织架构



人员配置说明：

物业服务中心人员配置 55 人

- 物业服务中心经理：1 名
- 客户服务部：6 名
分别为：综合主管1 名、客户接待2 名、管家3 名、档案管理员兼出纳 1 名。
- 工程服务部 8 名
分别为：综合维修 5 名、高配值班 3 名。
- 秩序维护部：21 名
分别为：主管 1 名、领班 2 名、秩序员 16 名、监控 2 名。
- 环境服务部：18 名
分别为：主管 1 名、保洁员 17 名、绿化员 2 名（外包）。

二、 工作内容

1、本公司将根据招标文件要求与开发商签订服务合同，实施前期物业管理服务工作。

2、公司对本小区实行包干制管理方式，按照本投标书和服务合同的要求做好物业管理服务的各项工作，包括协助开发商制定《业主临时规约》，以及协助成立小区第一届业主委员会。

3、在小区交付前三个月左右，组建【金沙国际】物业服务中心，负责交付前的各项准备工作、交付管理以及交付后的日常管理服务。

4、【金沙国际】物业服务中心将采用公司领导下的经理负责制，下设客户服务部、工程服务部、秩序维护部、环境服务部，客户服务部统一受理业户服务需求。

5、【金沙国际】物业服务中心在内部管理中，按照公司 ISO9001 质量管理体系标准和各项管理制度，对小区实行专业化、规范化管理和综合服务。

三、 工作计划

前期介入工作计划				
序号	项目	工作内容	计划时间	备注
1	签订物业管理服务合同	A. 招标单位就管理用房、经营用房等事宜进行充分协商，得以明确； B. 签订前期物业管理服务合同。	中标后一周内	
2	参与规划、设计与建设	A. 收集整理各类图纸资料，熟悉小区情况； B. 加强与发展商、施工单位等部门联系，参加工程例会； C. 从物业管理角度，对项目建设不同阶段提出专业建议； D. 参与现场施工管理及各类设备的选用与调试； E. 设备保险建议。	合同签订后至物业交付	
3	组建机构	A. 人员招聘与调度； B. 人员培训考核； C. 人员上岗及试运行。	物业交付使用前三个月	
4	办公后勤工作	A. 管理用房确定与装修； B. 安排员工用房； C. 物资配备。	物业交付使用前三个月	

5	制定与完善各管理规章制度	A. 严格按照 ISO9001 国际质量管理体系标准, 制定各项工作制度; B. 结合小区实际情况, 对各项工作制度进行调整完善。	物业交付使用前三个月	
6	销售配合	A. 对销售人员就物业管理知识进行系统培训; B. 派员参加房展等楼盘展示促销活动, 解答购房客户物业管理服务方面提问; C. 客户看房引导工作; D. 进行有关问卷调查及反馈意见收集工作。 E. 协助签定业主规约, 前期物业服务协议	物业销售全过程	
7	物业验收与接管	A. 依据接管验收标准, 逐步严格进行审查; B. 对不合格项目, 备案并督促责任部门整改; C. 符合接管标准后办理书面移交手续。	物业交付使用前三个月	

入伙阶段工作计划				
序号	项目	工作内容	计划时间	备注
1	入伙实施	A. 与环卫、公安、物价局等有关政府部门取得联系, 开展有关工作; B. 各项入伙资料文本的准备; C. 明确入伙流程及各岗位职责; D. 入伙仪式策划与举行; E. 入伙手续办理。	物业交付使用前、后三个月	
2	初次业主意见调查	A. 了解业主各类信息, 加强与业主交流; B. 针对业主合理意见, 进行纠正措施; C. 回访与反馈意见收集。	物业交付使用后六个月内	以问卷调查、上门拜访等形式
3	二次装修管理	A. 装修方案审批, 宣传装修规定; B. 装修手续办理; C. 装修施工工程监控; D. 装修工程验收。	物业交付使用起	
4	档案建立与管理	A. 收集业主档案; B. 科学分类; C. 建档与运用, 使用电脑网络现代化手段。	物业交付使用起	

正常期管理工作计划		
管理期	主要规划项目	备注
第一年	A. 全面导入ISO9001: 2000 质量管理体系, 修订和完善各项管理规章制度; B. 员工系统培训开展; C. 开展宣传教育活动, 加强精神文明建设, 普及物业管理相关政策法规; D. 建立电脑网络系统, 实现办公自动化; E. 全面导入统一 VI 识别系统; F. 按规定进行业委会成立的准备工作; G. 开展多种经营性业务; H. 按照年度社区活动计划, 开展丰富多彩的居民联谊活动; I. 有偿、无偿活动开展; J. 管理水平达到杭州市市级物业管理优秀小区标准, 并在达到评比资格的前提下, 申报并获得称号。	
第二年	A. 根据首年开支预决算, 合理调整财政收支, 开展各项增收节支工作; B. 开展各项便民服务活动; C. 管理水平达到杭州市物业管理优秀住宅小区标准; D. 中修计划制定; E. 特色服务推广。	
第三年	A. “主题年” 社区文化活动的开展与推广; B. 总结管理经验, 进一步提升管理效果; C. 完善技术防范措施; D. 实施中修计划; E. 发展和完善智能化系统; F. 管理水平达到浙江省“物业管理示范住宅小区”标准。	

四、物资装备

开发公司所配备的所有装备及物资、工具产权归全体业主, 物业公司只具有使用权及维护完好责任, 总体费用约 15 万元。

类别	名称	单位	数量	单价 (元)	合计 (元)
办公用品	电脑	台	3	3000	9000
	传真机	台	1	1200	1200
	打印机	台	1	2500	2500
	复印机	台	1	8000	8000
	电话机	部	4	100	400

	饮水机	台	2	300	600
	办公桌椅	套	3		6000
	保险柜	只	1	1500	1500
	文件柜	只	7	600	4200
	壁挂式空 调	台	1	3000	3000
	柜式空调	台	1	6000	6000
	接待沙发	套	2		5000
	业主小推车	辆	6	300	1800
	对讲机	只	2	1600	3200
		其 他			2200
		小 计			54600
	3-7 米铝合金梯	把	3	1000	3000
	冲击电钻	把	1	1800	1800
	电钻	把	1	1300	1300
	潜水泵	台	1	500	500
维	万用表	只	2	150	300
修	钳形表	只	2	150	300
工	兆欧表	只	2	400	800
具	配电房工具	套	1	500	500
	维修工具	套	3	1000	3000
	管道疏通机	台	1	2800	2800
	对讲机	只	2	1600	3200
		其 他			2000
		小 计			19500
清	水管	米	500	5	2500
洁	推车	辆	2	800	1600
工	1.5-2 米铝合金梯	把	2	500	1000
具	垃圾周转车	辆	2	2000	4000
	各类保洁工具	批	1	10000	10000

	绿化工具	批	1	6000	6000
	割草机	台	1	4000	4000
	对讲机	只	1	1600	1600
		其 他			1000
		小 计			31700
	对讲机	只	8	1600	12800
	钢盔	顶	10	100	1000
	雨具	套	10	100	1000
	消防工具	批	若干		2000
	应急灯	只	8	300	2400
秩	手电筒	只	10	150	1500
序	保安宿舍高低	批	一批		6000
维	床				
护	巡逻电瓶车	辆	2		4000
工	保安宿舍桌椅、	批	一批		3000
具	家具				
	保安宿舍电视	台	3	1000	3000
	机				
	壁挂式空调	台	1	2000	2000
		其 他			3000
		小 计			41700
		合 计			147500

注：前期装备投入为预估性质，实际装备以与开发商协商为准。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/495303222103011303>