

园区物业服务质量保障方案

目 录

第一节 质量保障措施.....	1
一、实施 ISO 质量体系保证模式标准	1
二、物业管理质量保证体系的建立	2
第二节 具体项目质量管理目标.....	3
第三节 质量保障体系	22
一、严谨的管理运行体系.....	22
二、科学的人力资源管理体系	26
三、严密的安全管理和保密体系	27
四、人、财、物的有力保障.....	29
五、提高设施设备运行管理保障能力	29
六、高效的客户管理管理和信息处理平台	30
第四节 服务承诺.....	32

XX 科技园的质量保证体系，是以提高工作效率、提升服务质量为目标，运用系统的概念和方法，把质量管理的各个阶段、各个环节、各个部门的质量管理职能和活动合理地组织起来，形成一个有明确任务、职责、权限而又互相协调、互相促进的有机整体。我司经过不懈的努力并结合“三合一”的管理体系，通过建立制度、规章、方法、程序和机构等，把质量保证活动加以系统化、标准化和制度化，再针对 XX

科技园物业管理项目的特点，建立了一套完善的、适合XX科技园物业管理的质量保证体系。

第一节 质量保障措施

一、实施 ISO 质量体系保证模式标准

（一）前期准备阶段

1. 前期培训
2. 确定认证的服务范围，选择质量保证模式
3. 制定实施计划

（二）组织实施阶段

1. 任命管理者代表
2. 成立领导小组，制定质量方针和目标
3. 检验体系
4. 设计体系
 - （1）前期签订物业管理合同、物业验收接管；
 - （2）入住及装修控制；
 - （3）各项收费管理；
 - （4）日常各项专业管理(如绿化管理、道路管理、清洁卫生管理、治安管理等、消防管理、停车管理、电梯管理等)；
 - （5）维修管理；
 - （6）访客管理；
 - （7）处理各类事件等。

（三）内部运行阶段

1. 质量体系文件编写
2. 质量体系的运行
3. 制定与实施内审计划
4. 管理评审

（四）认证审核阶段

1. 申请认证
2. 模拟审核或预审
3. 正式审核
4. 监督审核

二、物业管理质量保证体系的建立

1. 建立服务质量信息反馈系统服务质量信息反馈，是了解 XX 科技园物业管理服务质量问题的重要方面。一个好的物业管理企业，一个优质管理“产品”，都必须有一套质量跟踪、信息反馈系统，以便及时地收集 XX 科技园各种服务质量信息。它又分企业内部反馈（企业内部的考核）和企业外部反馈（业主、工作人员的意见调查）两方面。

2. 建立综合服务质量管理机构综合服务质量管理机构，是从组织上对质量保证体系进行有效地控制。它可以统一领导，指挥、计划、协调质量保证体系的活动，检查、监督、督促各部门的质量管理职能，开展质量管理教育和组织各种

质量管理活动等。

3. 建立服务质量考核体系服务质量考核是保证服务质量的重要环节，它可以有效约束管理服务人员的工作态度，提高 XX 科技园物业管理服务服务质量。

4. 建立服务质量计划体系服务质量计划体系是指企业应当制订保证和提高 XX 科技园物业管理服务质量的一整套计划，这个计划，既有远期目标，又有近期要求，并且有进度要求，有检查措施，有分析报告，以确保质量计划的实现。

第二节 具体项目质量管理目标

序号	指标名称	国家或市标准	承诺指标	测算依据	采取的措施
1	房屋及配套设施完好率	98%以上	99%以上	（完好房屋建筑面积+基本完好房屋建筑面积）/总建筑面积×100%	1. 根据 TCL 大厦的具体情况，参考《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及有关法规，编制房屋本体维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划。 2. 将房屋及配套

				设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 3. 针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。 4. 严格装修审批、登记、验收制度，对施工过程进行控制、跟踪管理，及时纠正任何有可能损坏建筑结构、危及配套设施安全的行为。 5. 每年由专业技术人员对房屋及
--	--	--	--	--

					配套设施勘查、鉴定一次，根据勘查、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。
2	房屋零修、急修及时率	100%	100%	零修、急修及时完成 次数/零修、急修总数 ×100%	1. 以优质高效服务为宗旨，管理处设立服务电话并向客户公开，实行 24 小时值班制，受理各类零修、急修申报。 2. 接到急修任务，维修人员 5 分钟内赶到现场并立即处理。零修任务及时完成；一般问题当班处理好；当班处理不了的问题向客户说明原因。 3. 根据 TCL

					大厦配套设备、设施的特点，管理处储备一定数量常用备件，以备急用。
3	维修工程质量合格率	100%	100%	工程合格数/工程总数 $\times 100\%$	1. 对工程全过程进行质量跟踪监督。 2. 对工程质量进行分项检查，严格把好验收关。 3. 工程材料的采购严格按照质量验收控制程序。
4	维修工程质量回访率	/	重大维修 100%	维修回访数/总维修数 $\times 100\%$	1. 维修实行回访制度，对客户申报的重大维修服务进行 100%的回访。回访方式多样化，如上门回访、电话回访、信件回访等。 2. 利用计算机系统建立维修回访

					档案。 3.
--	--	--	--	--	----------------------

					管理处经理每季安排对客户专访，各部长每月随机专访客户，管理处员工日常随机走访客户。
序号	指标名称	国家或市标准	承诺指标	测算依据	采取的措施
5	绿化完好率	95%	98%以上	完好绿地面积/绿地总面积×100%	1. 实行全员管理，管理处每位员工都有责任对环境进行保护，积极开展宣传工作，人人有义务对损坏绿化的行为进行制止，认真听取客户意见，接受客户的监督。 2. 严格审核绿化工作计划，内容包括时间要求和质量标准。 3.

					根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点修剪具有艺术性的造型。 4. 每周对绿化工作完成情况、工作质量进行检查、考核。
6	保洁率	/	98%以上	保洁达标面积/保洁总面积×100%	1. 采用合理、科学的作业方式，给客户营造一个良好的工作环境。 2. 垃圾分类处理，实行日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。 3. 定期对白蚁、蚊蝇、鼠害进行消杀。

					4. 杜绝乱张贴现象。 5.
--	--	--	--	--	------------------------------

					管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。 6. 加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生的行为予以制止。
7	停车场、道路完好率	/	99%以上	停车场、道路完好面积/停车场、道路总面积×100%	1. 由专人对停车场、道路标识系统进行维护，按规定巡视检查，维护保养记录建档备查。 2. 利用停车场管理系统实现车辆全封闭自动化管理，有效控制外来车辆进入地下停车场。 3.

					制定停车场管理规定，专人对停车场及配套设施进行巡视检查、定期保养，发现问题及时处理。
8	化粪池、雨水井、污水井完好率	95%	99%以上	化粪池、雨水井、污水井完好数/化粪池、雨水井、污水井总数×100%	1. 每日记录检查情况，发现问题及时进行疏通处理。 2. 化粪池每季度清理一次。 3. 雨水井、污水井每一年全面检修一次。
9	排水管、明暗沟完好率	95%	99%以上	完好排水管、明暗沟长度/排水管、明暗沟总长度×100%	1. 每日记录检查情况，发现问题及时设计施工方案，进行疏通处理。 2. 每半年进行一次全面检修。
10		99%以上	99.5%以上	公共区域照明灯具、	1. 每日记录检查情况及时更换、

				路灯、草坪 灯完好数/	检修。 2. 每月全面检查 检修一次。 3.
--	--	--	--	----------------	---------------------------------

	公共区域照明灯具、路灯、草坪灯完好率			公共区域照明灯具、路灯、草坪灯总数×100%	根据路灯型号、规格，储备一定数量的备用件。 4. 清洁员保持灯具洁净。
11	文体设施、休息设施、雕塑完好率	95%	99.5%以上	完好文体设施、休息设施、雕塑数量/文体设施、休息设施、雕塑总计×100%	1. 制定详细维护计划； 2. 清洁员每日进行保洁； 3. 逐步营造良好的人文环境； 4. 开放期间均有管理人员提示爱惜设施，做到合理使用； 5. 部分设施实行有偿服务，以此弥补维护经费不足，如有损坏及时修缮。
12	区内	/	0	物业辖区	1. 充分利用闭路

	治安 案件 发生 率				监控等智能化系 统，执行 24
--	---------------------	--	--	--	--------------------

				内治安秩序良好,无因管理责任引发治安案件。	小时保安巡查制度,实行固定岗、巡逻岗、智能控制中心交叉结合的立体防范,做到人防、技防、物防相结合。 2. 成立应急小分队,处理应急事件。 3. 建立 TCL 大厦经营、施工人员档案,与经营单位负责人和施工单位签订《治安责任书》,对进入盐田区行政文化中心的经营、施工人员,要求挂工作牌,经查验方可放行。 4. 落实安全岗位职责,明确责任区域。
--	--	--	--	------------------------------	--

					5.
--	--	--	--	--	----

					实行准军事化管理，加强对安全员的培训和考核。对安全员工作进行严格检查。
13	消防设施设备完好率	98%	100%	完好的消防设备数/消防设备总数×100%	建立消防设施、设备维护保养制度，指定人员进行巡查维护，建档记录，以确保消防设备、设施完好无损、正常使用。
14	火灾发生率	0.1%以下（年）	0	无火灾发生	1. 实行全员义务消防员制度，根据 TCL 大厦的实际情况制定《灭火及疏散应急预案》，定期举行消防演练，开展消防知识和法规的宣传教育。 2. 实行 24 小时消防值班制度。

					3.
--	--	--	--	--	----

					消防工作责任到人，日常巡查与定期检查相结合。 4. 装修、动火作业实行严格的申报、审批制度，并进行跟踪、巡查管理。 5. 充分利用火灾自动报警系统和消防系统的自动探测、自动联动消防设备等功能，杜绝火灾事故的发生。 6. 消防管理人员全部持证上岗，熟练掌握消防设施设备的使用方法。
15	违部分发生率	1‰	0.5‰以下	发生项目/违部分项目总数×100%	1. 严格执行巡视检查制度，及时纠正和制止各种违部分行为。

					2.
--	--	--	--	--	----

					利用停车场管理系统对车辆进行有效监管。 3. 通过用户手册、宣传栏等，加强对有关规部分制度的宣传，以取得用户理解和支持，从而避免和杜绝违部分的发生。 4. 实行违部分处理跟踪制，对违部分事件及时处理，处理后记录归档备查。
违部分处理率	95%	100%	已处理的违部分次数/违部分总数×100%		
16		/	100%	培训合格	

				人数/	
--	--	--	--	-----	--

	管理人员专业培训合格率			培训总人数×100%	精编科学、先进、实用有针对性的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行入职培训、岗位培训和定期的培训。
17	有效投诉率	每年2‰以下	0.5‰以下	有效投诉次数/投诉总次数×100%	1. 以“客户至上、优质高效”为服务准则，竭诚为广大客户提供一流的服务。 2. 加强与客户的沟通，了解客户的愿望和要求，满足客户的需求。 3. 设立24小时投诉电话。 4. 接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
	95%以	100%	已处理		

	上		的投诉 次数/		
--	---	--	------------	--	--

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/707105000106006056>