

要把这里视为家，同时要约束员工不拿、不贪、不占物业内的一针一线，遵守贵方的纪律，听从贵方相关领导的指挥，积极配合贵方人员的工作。要求员工做好岗位工作的同时加强日常巡查工作，建立健全“三级”巡查机制。部门负责人开展自检自查，管理部门实行监督检查与综合巡查两手抓，把存在的问题按“时间、人员、任务”三落实原则做好整改，为工作提供可靠保障。

## 六、综合管理服务标准

1、质量管理体系、制度保障体系及各种应急预案健全，作业指导书、服务方案项目设路齐全、运行程序规范、服务要领具体。有服务流程、岗位职责、质量标准、落实措施、考核办法。

2、设立服务接待中心，公示 24 小时监督电话，及时受理业主需求和投诉。属物业管理服务责任的，要向甲方和物业使用人道歉并及时纠正；属无理投诉的，要做好解释工作。物业管理服务机构与物业使用人之间协调解决有困难的，要上报甲方进行处理；物业管理服务机构直接受理的投诉，在半个工作日内回复处理结果。

3、加强员工宿舍管理，无不安全、不文明现象发生。

4、每季度物业管理服务质量满意率达到 90 以上。

5、人员配置合理、满足实际需要，无缺岗、脱岗现象，配备人员总数达到招标方要求。

6、实行无缝衔接，约定事项沟通、落实及时、畅通到位。

7、人力资源配置不少于规定的最低配置人数。

8、物业管理服务各种档案齐全，分类成册，管理有序，查阅方便。

9、制定省级、国家级物业管理示范大厦创建方案，按计划有步骤组织实施。

10、主要负责人要严格执行工作日在岗和离岗书面告知制度。

11、物业管辖区域水、电、气等能源资源达到控制指标。

12、物业管理区域内按有关规定应由专业技术部门进行检测的，按国家规定标准进行检测。

## 七、物业后勤保障服务方案