

物业服务合同

甲方: 北京市城市管理综合行政执法局

法定代表人: 韩利

地址: 北京市西城区三里河东路39号

联系方式: 68536613

邮箱: xiaping@cgj.beijing.gov.cn

乙方: 北京万仁物业管理有限公司

法定代表人: 程方

社会统一信用代码: 91110105MABTYXX17B

资质证书号: 91110105MABTYXX17B

地址: 北京市丰台区造甲街南里11号楼11-3幢1层11137号

联系方式: 13121158711

邮箱: 104411948@qq.com

服务地点: 北京市西城区三里河东路39号燕京大厦

鉴于乙方具有【物业服务】业务合法经营资质且在该领域具有丰富的服务经验, 现双方根据《中华人民共和国民法典》及有关规定, 经友好协商一致, 就甲方委托乙方进行“物业服务”事宜达成如下约定:

一、委托服务事项

甲方委托乙方提供包括但不限于会议服务、保洁、办公场所水电维修、设备维修(护)和秩序管理及附件中约定的服务等综合服务, 乙方在



本合同有效期内应派驻不少于【24】名服务人员为甲方提供相应的物业服务。

(一) 服务质量及要求如下：

1. 根据甲方委托的服务内容，乙方需于本合同签订后【7】日内制订相应的工作职责和管理制度，并交由甲方审批确认后作为乙方履行本合同的准则，甲方有权监督乙方按照上述文件执行。
2. 乙方所有服务岗位应制定明确的工作流程。
3. 乙方应按照甲方要求开展服务工作，一切以满足甲方工作需要为准。
4. 涉及大型维修工程项目(金额超过500元人民币)，乙方确定方案后，经甲方书面同意后方可执行。
5. 设备维护和管理，乙方应建立日常巡检制度及设备维修保障制度，经甲方书面确认后执行，切实保证甲方办公的正常进行。
6. 乙方应根据物业服务以及甲方对工程备品备件，保洁、洗涤等与履行本合同相关用品的需要，制定合理的采购计划，做好相关的物品管理工作。乙方物品采购相关费用已包含在合同总价款中，甲方无需另行支付。
7. 精密空调压缩机和风机更换产生的费用，由甲方负责承担或另行支付，双方另行签订书面补充协议。

(二) 其他要求

1. 乙方应建立对派驻甲方服务人员的管理及考核制度。乙方应保持人员数量的稳定，确保不空岗、不少员。乙方派驻服务人员发生岗位调



整致使为本合同提供服务人员数减少的，乙方应当另行安排派驻服务人员补足，同时乙方须保证补足的服务人员服务能力和服务标准不得降低。

2. 双方可根据服务范围和需求，依实际情况协商调整人员数量，并签订书面补充协议，未经甲方书面同意，乙方不得单方调整驻场人员数量。

二、合同期限

本合同期限自2024年01月01日起至2024年12月31日止。

三、甲方的权利与义务

(一) 有权监督乙方服务质量，有权对乙方服务质量提出考核意见，乙方应于接到甲方通知后【7】日内按照甲方要求进行整改，并确保整改后的服务质量符合甲方要求。乙方投诉电话：13121158711（7X24小时服务，全年无休）。

(二) 乙方派驻的人员应达到以下标准：

乙方驻派的服务人员应当身体健康，能够胜任所安排的岗位，具有健康证，无抽烟、酗酒等不良嗜好。如乙方派驻人员不符合甲方要求时，甲方有权要求乙方更换不合格人员。乙方应于收到甲方通知后【7】日内完成更换。乙方拒绝更换上述服务人员，甲方有权解除合同。乙方因此给甲方造成损失的，还应当承担损害赔偿责任。

(三) 定期组织乙方有关负责人召开沟通协调会，了解并解决物业管理中的问题。

(四) 如遇重要接待工作或甲方有特殊要求，甲方有权以书面方式提前向乙方提出工作要求，乙方应当按照甲方的要求开展相应工作，甲方承担由此产生的相关额外费用。



(五)为乙方开展服务提供必要的协助，应为乙方提供办公场所及解决驻场人员的住宿事宜。

(六)按本合同约定支付乙方服务费用。

四、乙方的权利和义务

(一)乙方依物业管理需要，对提供服务的相关人员实施相应的管理制度和措施，实施绩效考核。

(二)负责缺岗人员的补充和培训；派驻人员需满足甲方岗位要求。

(三)制定日常服务管理制度、服务流程及规范，并监督落实。

(四)定期与甲方负责人进行信息交流，让甲方了解各项服务的开展情况，确保服务质量满足甲方要求。

(五)对所派驻甲方的人员进行日常服务督导，组织员工培训，不断提高业务水平，并要求、督促派驻甲方的人员遵守甲方各项规章制度及保密制度。

(六)乙方确认派驻至甲方的人员系乙方合法雇佣的员工，且乙方已按照国家相关法律法规的规定与提供服务的工作人员签署了劳动合同，乙方保证上述人员为甲方服务期间在乙方与该人员劳动合同有效期内。乙方应根据北京市有关规定为员工缴纳各项社会保险，依法处理各类劳资纠纷、处理工伤等，并承担相应的风险及费用。因乙方未按相关法律法规规定为派驻甲方的人员提供相应薪资、福利待遇、缴纳社会保险的，由此产生的所有纠纷均由乙方负责处理，并确保不得影响甲方的工作。乙方对派驻至甲方的人员的安全承担责任，非因甲方原因造成的乙方工作人员安全事故由乙方全权负责，与甲方无关。



资产折旧费、税金、利润及其它因履行本合同物业服务产生的一切费用，甲方新购固定资产类不在此列或需双方协商确定。

除另有约定外，甲方不再支付其他任何费用。

(二) 甲方因物业管理工作需要，委托乙方超出本合同服务约定产生的费用，经双方书面协商，由甲方支付乙方费用，但不得超过甲方2024年度物业管理费总预算。未经甲方书面同意，乙方不得以任何理由要求甲方增付任何费用。

(三) 所有乙方人员餐费由乙方负责向燕京大厦物业管理部门支付，与甲方无关。

六、支付时间及方式

(一) 本合同签订后于2024年第一季度内，甲方向乙方支付本合同款50%，即人民币壹佰壹拾万零伍仟元整(小写：1105000.00元)；第三季度内，甲方向乙方支付本合同款40%，即人民币捌拾捌万肆仟元整(小写：884000.00元)；第四季度内，甲方向乙方支付本合同余款的10%，即人民币贰拾贰万壹仟元整(小写：221000.00元)。

(二) 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额、合法增值税【普通】发票，否则甲方有权拒绝付款，且该拒付行为不构成甲方违约。乙方不得以此为由拒绝履行本合同项下的义务。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定，除应按照甲方要求予以更换外，因此给甲方造成的一切损失由乙方承担(包括但不限于损害赔偿等)。

(三) 乙方指定账户信息如下：

开户行：中国建设银行北京静安庄支行

账户：北京万仁物业管理有限公司



(七)乙方应按本合同约定配置方案安排人员，年平均人员在岗率应在90%以上。

(八)认真履行合同约定的各项服务内容。

(九)乙方派驻人员每天24小时不定时对充电设备设施安全进行巡查，保障快速充电作业设置专人值守，及时排除安全隐患，杜绝安全事故发生。

(十)乙方派驻人员如在巡视中发现安全隐患，应及时向甲方主管部门负责人上报情况，并协助甲方解决存在的问题，且认真填写相关记录，如遇强雷电天气，应及时关闭充电设备总电源，暂停充电服务。

(十一)乙方在征得甲方书面同意后可委托专业公司承担本物业的专项管理与服务义务，但不得将本物业的整体管理责任转让给第三方。乙方与受托公司签订合同中约定的服务标准不得低于本合同，乙方应当对受托公司进行监督，并对受托公司的服务行为承担连带责任。

(十二)乙方应保证其服务人员充分履行本合同中约定的义务，因乙方服务人员的疏忽给甲方造成损害的，乙方应当承担损害赔偿责任。

(十三)乙方物业经理：戴亚男，电话15010301826。

(十四)乙方应当保证联系方式24小时畅通，发生紧急情况应当接到甲方通知后立即进行处理，因乙方原因无法处理紧急情况，甲方可委托第三方代为处理，发生的全部费用由乙方承担。

五、服务费用及支付方式

(一)年度服务费用(含税)总计人民币贰佰贰拾壹万元整(小写：2210000.00元)。该费用乙方应当优先用于支付包括但不限于乙方的派驻人员工资、社会保险费和按规定提取的福利费；乙方办公费用、固定



账号：11050166540000000651

乙方保证账户信息真实、准确，乙方的账户信息发生变化的，应至少于甲方付款15个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

七、违约责任

(一) 双方均应向对方补偿因己方未按本协议有关条款，履行各自义务而造成的各类实际损失。

(二) 乙方违反委托服务事项和应履行的各项义务，每发生一次，应按人民币【伍仟元】标准向甲方支付违约金，同时甲方有权要求乙方限期整改，乙方未在甲方指定期限改正或整改后仍然不符合约定的，甲方有权解除合同，乙方退还甲方已支付给乙方物业费中乙方尚未实际履行服务的费用，并向甲方另行支付违约金【壹拾万元】。违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于实际损失、预期利益、诉讼费、鉴定费、律师费、交通费等），乙方应予补足。

(三) 本合同期满终止后，若双方没有续签或合同提前解除的，乙方须在甲方规定的期限内向甲方或甲方指定人员、单位移交甲方提供的办公用房及设备、档案资料并与甲方办理财务等交接手续。逾期移交的，每天按人民币伍仟元的标准向甲方支付违约金，给甲方造成损失的，应承担全额赔偿责任。

(四) 在本合同终止后，新物业公司接管前，应甲方要求由乙方继续为甲方提供本合同约定的服务时，甲方应支付相应费用，但不得超过本合同约定费用标准。



(五) 本合同履行期间，如遇政府命令(包括但不限于行政单位迁址等)致使本合同无法继续履行，导致本合同被提前终止，不应视为违约，双方协商解决。

(六) 未经甲方书面同意，乙方不得在合同期限内将本物业管理项目整体管理责任转让给第三方，否则乙方应向甲方支付违约金人民币【拾】万元，并且甲方有权解除本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担全额赔偿责任。

(七) 乙方连续【3】个月完不成服务任务或达不到质量标准或导致甲方客户投诉达【5】次时，甲方可随时解除本合同，并不承担违约责任，给甲方造成损失的，乙方应承担全额赔偿责任。

(八) 除本合同另有约定外，乙方违反合同约定的其他义务，经甲方催告后【7】日内仍拒不改正的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已支付的全部费用，并向甲方支付本合同服务费总额【3】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

(九) 本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方直接经济利益的减损、可得利益损失、甲方支付的调查取证费、公证费、评估费、鉴定费、审计费、诉讼费、仲裁费、保全费、保全担保费或保全担保保险费、律师代理费、咨询费、执行费、差旅费以及甲方向第三方支付的赔偿款、向行政机关缴纳的罚款等全部损失及费用。

八、保密

双方对本合同的内容，因履行本合同所知悉对方的商业秘密及保密信息负有保密责任。未经对方事先书面同意，任何一方不得将相关信息披露给任何第三方，任何一方违反本条保密约定，均应承担全部法律责



任并赔偿因此给守约方造成的全部损失。本条规定持续有效，不因本合同的终止而失效。

本合同约定保密义务适用于双方人员，任何一方人员违反保密义务的，视为该方违约，违约方应按本合同约定承担违约责任。

九、不可抗力

不可抗力是指：受影响一方不能遇见、不能克服、不能避免的；于本合同签订日期后出现的事件：包括但不限于水灾、火灾及旱灾、台风地震或其它自然灾害。由于不可抗力的因素对履行合同产生影响时，受影响的一方，应立即将事件情况通知对方，并在十天内提供事件详情以及合同不能履行、部分不能履行或需要延期履行的理由的有效证明文件。发生不可抗力，负有防止损害扩大责任一方应当积极采取措施防止损害扩大，否则因未积极采取措施导致损害扩大，负有防止损害扩大责任一方就损害扩大的部分不发生免责。按不可抗力事件对履行本合同的影响程度，由双方协商决定是否解除合同或变更合同的责任及延期履行合同。

十、其它

(一)合同履行中发生争议，双方应协商解决，协商未果的，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(二)本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，物业管理主管部门(备案)执壹份，具有同等法律效力。本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。

(三)本合同附件与本合同具有同等法律效力；未尽事宜由双方协商解决，并另行签订补充协议，补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准。



(四)根据本合同需要发出的全部通知,均须采取书面形式按照本合同约定的地址(包括电子邮箱地址)发出,该地址同样适用于人民法院第一审程序、第二审程序、执行程序等诉讼程序以及仲裁程序。任何一方上述地址及约定的联系人、联系方式发生变更的,应当及时书面通知另一方。如果因接受方原因(包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败,则发送方按照上述地址以寄送方式送达的书面文件,寄送后第三个工作日视为送达;以电子邮件方式送达的书面文件,以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

(以下无正文)



甲方:
(盖章)
法定代表人

或委托代理人: 张下

日期: 2023年12月29日



乙方:
(盖章)
法定代表人

或委托代理人:

日期: 2023年12月29日



附件一

一、物业管理年度总预算

序号	服务或货物名称	服务项目描述或货物型号规格	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1	服务人员工资福利及法定计提费用	服务人员工资福利及法定计提费用	1	年	1904843.52	1904843.52
2	服装费用	服装费用	1	年	9720.00	9720.00
3	办公用品费及工器具费用	办公用品费及工器具费用	1	年	10341.92	10341.92
4	保洁、理发、洗衣、消耗用品费	保洁消耗用品费	1	年	26085.00	26085.00
5	综合维修费	综合维修保养（含配件及耗材费用）	1	年	33500.00	33500.00
6	管理费	管理费按 3%计提	1	年	59534.71	59534.71
7	利润	利润按 2%计提	1	年	40880.51	40880.51
8	税金	税金按 6%计提	1	年	125094.34	125094.34
总价	贰佰贰拾壹万元整（¥ 2210000.00 元）					



二、物业管理人工成本

序号	项目名称	每月人均费用标准 (元)	每月费用标准 (元)	合计费用(元)
1.服务人员工资及福利	1.1 项目经理	6000.00	6000.00	72000.00
	1.2 前台	4300.00	17200.00	206400.00
	1.3 会服	4300.00	34400.00	412800.00
	1.4 综合工	4200.00	16800.00	201600.00
	1.5 理发师	4000.00	4000.00	48000.00
	1.6 充电巡查员	3500.00	3500.00	42000.00
	1.7 保洁	3100.00	12400.00	148800.00
	1.8 洗衣工	3500.00	3500.00	42000.00
2.法定计提费用	2.1 员工社会保险费用	1689.04	40536.96	486443.52
3.其他费用	3.1 物业员工伙食费用	500.00	12000.00	144000.00
	3.2 人员住宿费用	350.00	8400.00	100800.00
总计:				1904843.52



三、北京市城市管理综合行政执法局物业消耗品清单

序号	消耗用品名称	单位	产地
保洁消耗品			
1	医用酒精	桶	中国
2	84 消毒液	桶	中国
3	清洁剂	桶	中国
4	洗涤剂	桶	中国
5	芳香球	箱	中国
6	防疫口罩	袋	中国
7	保洁手套	副	中国
8	抹布	条	中国
9	理发围布	条	中国
10	洗发水	桶	中国
11	护发素	桶	中国
12	焗油膏	瓶	中国
13	焗油霜	瓶	中国
维修消耗品			
1	灯管/节能灯/灯泡	箱	中国
2	吸顶灯灯芯	个	中国
3	E27 螺口 13W 球泡白光	个	中国

4	LD 面板灯	个	中国
5	镇流器	个	中国
6	柜锁	个	中国
7	锁芯	个	中国
8	门锁/门把手	套	中国
9	LED 灯带	米	中国
10	T5 灯架/灯管套	套	中国
11	电笔	个	中国
12	十字阀/混合阀/八字阀	个	中国
13	开关(单双三四联)	个	中国
14	五孔插排面板	个	中国
15	手枪钻	套	中国
16	钻头	个	中国

四、物业洗衣类别清单

序号	项目	人数	件数(月/次)	件数(年/次)
1	衬衫	320	8	92
2	毛衣/T 恤	320	2	6
3	夹克(套)	320	2	7
4	大衣	320	1	3



五、物业维修清单

序号	工程类(小型维修)				备注
	项目	规格	单位	数量	
1	节能灯、灯管	28W/9W	只	700	包含在整体物业费之内
2	镇流器	55W	个	108	
3	门/柜锁	260	把	130	
4	空调维保	加湿罐、制冷剂 R410A、除尘			
5	会议办公家具维修	小五金件			
6	其他	混水器、喷头、开关面板、除垢剂、玻璃胶、地线槽、软管、护套线等			



二、工作流程

1、客服工作流程

1.前台服务

(1) 前台值班人员保持良好的站、坐、走姿，上班期间统一着装，保持妆容整洁；

(2) 前台值班人员每天要在甲方上班前十五分钟到岗准备就绪，迎接甲方工作人员上班；

(3) 面带微笑，热情接待来访人员，遇到来访者需起立双手交叉放于腹部，热情打招呼问候“您好”；做好来访者的登记工作，询问来访者来访事由，来客提出要找单位工作人员时，值班人员应先询问有无预约，并请来客做好登记，根据所对应的部门工作人员进行联系，并对应指引到相关部门；

(4) 礼貌接听前台值守电话，电话响铃三声内必须接听，做好记录，接听电话时语调要适中，语言表达要礼貌，不得用生硬失礼的词语，并将接听事情转达相关责任人。

(5) 电话机旁备纸、笔，主动提供留言服务，随时准备记录来电人提出的要求和帮助解决的事项；尤其对来电人的姓名、电话、时间、地点、事由等重要事项认真记录并及时转达有关部门和责任人；

(6) 保持前台环境清洁，做到无灰尘、无污渍，桌面不得放置私人物品、杂物，不得在前台吃东西，不得干与工作无关的事；

(7) 发放信件、报刊及杂志做好登记，挂号信件统一登记由本人签收，做到来报有登记，信件有着落；

(8) 值班人员做好值班记录，工作，如有事外出，需和领班请示，必须保证前台有人员值守；

(9) 节假日值班人员负责相关办公室卫生，如有会议，要提供会议服务准备工作。

2.会议服务

(1) 上岗统一着装，佩戴工牌，仪表整洁，举止端庄，礼貌用语，保持微笑服务，做好会议接待服务工作；

(2) 每天早、中、晚至少三次查看各会议室申请使用情况，详细掌握各会议室的当天使用情况；

(3) 协助做好会议接待准备工作，做好每日会议室清扫保洁工作，开窗通风，保持空气清新，包括地面、门窗、桌椅、植物及部分室内设施，发现问题及时上报；

(4) 每天上班前十五分钟查看各办公室、会议室的状况：检查桌面、地面的整洁程度；检查窗帘的开、关和垂放状态；检查照明灯是否正常；检查绿植的鲜活状况和套盆的干净

程度；检查电气设备是否有落尘和正确摆放；检查桌椅是否按当天的会议要求摆放整齐，发现问题后及时联系相关的人员；

（5）每次会议前，了解参会人员情况，根据会议要求，负责会议开始前的茶水等服务，会议前十五分钟，检查开水壶、泡茶杯、茶叶等泡茶用品是否准备到位，保障会务服务；

（6）会议结束后及时清场，收拾茶具并清洗消毒，整理桌椅，关闭照明、空调设施，填写会议室使用登记后，方可离去；

（7）负责相关办公室保洁等综合服务，落实双人上岗和保密要求；

（8）负责按楼层房间分类发放报刊杂志；

（9）负责相关餐厅卫生清洁和餐饮服务。

2、工程维修/护室内工作流程

（1）办公家具、照明设备、空调系统维修 30 分钟内到达现场；

（2）每日对办公区域进行巡查，巡视内容主要包括：浴室花洒、水龙头、下水是否有堵塞情况；办公区域开关、照明灯具、线路检测、插座充电、门、柜锁是否处于完好状态，发现问题及时维修，维修完毕后，做到活干料脚净；

（3）每日对浴室的日常卫生保洁：主要工作包括：每天对地面、洗手池、镜面等进行清洁；对更衣区进行拖扫；检查浴室设施是否完好；每周定期对浴室淋浴喷头进行消毒等。保证浴室无杂物、地面清洁，设施运行良好；

（4）每天上、下午各一次进行全楼卫生间擦手纸的补充，另主要区域进行多次时间段补充；

（5）每月至少检查四次相关办公室内的各种设备设施是否完好，对办公桌椅的螺丝进行紧固，如临时接到会服报修电话，及时维修；每月至少四次对各层会议室进行检查，重点检查会议桌椅有无松动和损坏、灯光照明是否符合要求等，发现问题及时维修；

（6）定期对空调设备进行运行保养。

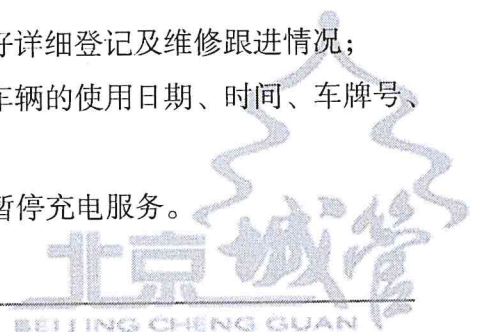
3、充电巡查工作流程

（1）对充电设备安全进行每日巡查，对各个充电设备状态进行查看，对办公区域巡查并做好记录；

（2）发现充电设备出现故障及时上报并协助解决，做好详细登记及维修跟进情况；

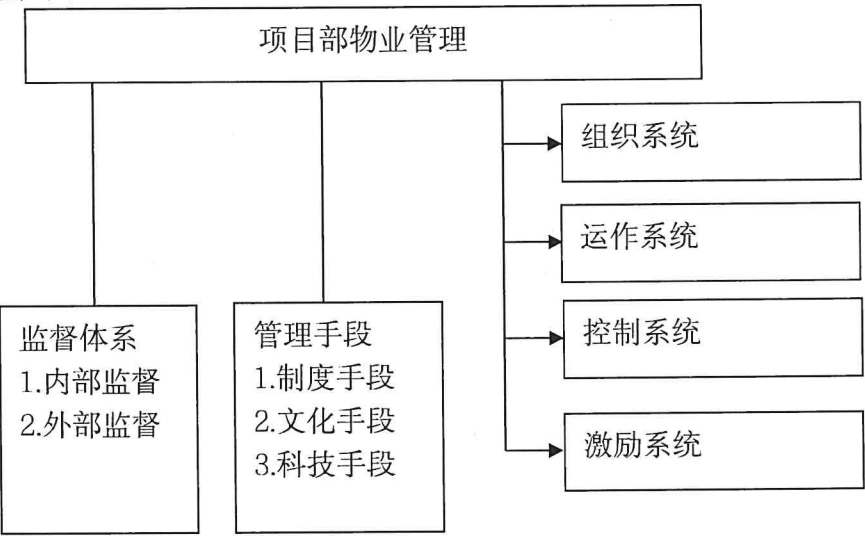
（3）快速充电设备使用过程中专人值守，每日对充电车辆的使用日期、时间、车牌号、充电设备号等信息，详细做好记录；

（4）如遇强雷电天气，应及时关闭充电设备总电源，暂停充电服务。



三、管理制度运作机制

（一）运作流程图



1.监督体系

通过物业公司内部监督与甲方代表及社会舆论的外部监督，将物业管理的各项活动纳入监督管理体系中，确保各项管理服务活动规范、高效、优质和持续改进，把以服务为主要内容的企业活动纳入到环保控制系统中。

2.采用三种手段

（1）制度手段

制度手段包括两层含义：

一是在企业内部管理方面，我们坚持“以制治企”的管理理念，制定科学的《员工业绩考核办法》等内部管理制度，使企业内部管理制度化、科学化、规范化，促使员工高标准、主动地完成工作。

二是在对外服务工作的标准、流程等方面，我们将制定科学性、实用性强的制度，以制度规范员工的服务行为，确保服务质量的优质与高效（导入ISO9001和ISO14001体系文件）。

（2）文化手段

将通过企业理念宣讲、举办文化活动等方式，用高尚的企业文化引导人、塑造人、凝聚人，营造团结和谐的员工团队，提高员工以企业为荣、为家的意识，进而提高队伍的整体战斗力。同时，我们将立足物业使用人文化服务需求，单独或配合相关部门开展节日文化、旅游休闲文化、环境文化、精神文明建设等工作，致力于我们管理服务活动的每个环节，使整个充满文化气息。

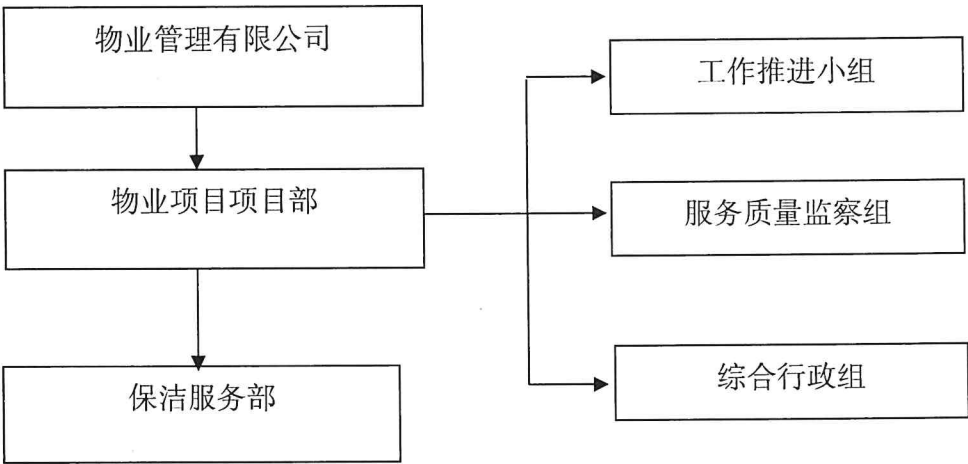
(3) 科技手段

创造性地利用项目自身优势，在管理活动中采用科技手段，运用计算机、闭路监控等设施，实施科技性物业管理。

3.建立四个系统

明确项目部与相关外部单位的关系，确定其在外组织系统中的位置，明晰彼此的责、权、利，有利于项目部协调好各方的关系，为企业营造良好的物业管理环境。同时，确立内部组织的相互关系，有利于明确各部门之间的责、权、利，使内部管理规范化、制度化，对融洽内部人员的相互关系，提高内部沟通的速度与效果，以及增强团队的凝聚力、战斗力等方面，都将起到积极作用。

1、内部组织体系图及说明



在组织机构的设路时按照“三大原则”进行，分别为“维护统一指挥原则”、“保证责权一致原则”和“集权与分权相结合的原则”。

(二) 激励机制

为了保证企业员工在工作中发挥最佳的创造性和协同性，保持良好的工作积极性我
司依照管理学“需求层次”理论为基础，将个人需求结合公司总体发展战略及目标，采用多
维度激励机制作保障。建立完善的激励系统，包括绩效考核体系、岗位考核体系、制度奖
惩体系、人事考核体系等。

绩效考核体系：按月、季、年按各个岗位给各位员工制定绩效考核方案，并依照绩效
考核结果评定员工的工作质量等级。具体操作由人力资源部执行。

岗位考核体系：按员工所处不同工作阶段，分为入职考核、岗前考核、岗上考核、岗
位调整考核，是评定员工岗位能力的符合性审查。具体操作由人力资源部、各部门、管理
处执行。



制度奖惩体系：是公司三大管理体系制度管理体系中的一部分，又称奖惩实施细则综合公司运行的实际情况，将奖惩标准细分为五大类，将各类奖惩情况及奖惩标准详细说明，规范公司的员工管理。具体操作由行政部门执行。

人事考核体系：针对不同专业的工作性质，分别制定考核计划，定期对员工综合素质、专业素质进行考核，对于表现突出的员工及时调整工作岗位，达到“人尽其才”的目的。具体操作由人力资源部执行。

（三）监督机制

1、外部监督机制

主要在服务行为和质量方面主动接受社会舆论、业务主管部门和安全生产管理部门的监督，比如设立专线投诉电话等，在内部管理的公正性、可行性、有效性方面接受管理人员的监督，比如设立意见箱等。

2、内部监督机制

公司总部不定期的抽样检查，对员工的工作质量进行评估。项目经理定期、不定期对项目区域内的工作质量进行检查，加强与服务人员的沟通，及时了解服务人员工作情况。

两个班的巡查人员每天负责本区域的工作检查，确保物业工作正常有序，保质保量完成，加强与公司总部的沟通，及时将本区域的工作情况反馈给项目经理，由项目经理上报公司。

（四）自我约束机制

自我约束机制为项目部内部为规范各项管理服务制定，从项目部内部的管理服务机制来说，主要包含管理制度约束机制、内部自检机制、法律法规约束机制、合同约束机制四个方面。

1、管理制度约束机制是依据公司各项管理制度，根据物业项目特征分解制定明确、严格、完善的各类管理规章制度，服务质量标准及考核制度，对项目部的工作运行和员工的具体行为进行监控。并促使员工形成良好的遵章守纪的意识，认真执行各项工作，不滥用权力、不推卸责任。同时建立员工信息档案，将一定范围内的信息公之于客户。便于员工个人自我约束机制的形成，促使每个员工对自己的行为负责，并对行为的后果承担责任。从而增强工作的规范化及标准化，确保项目部自我约束机制的良性发展。

2、内部自检机制由项目部每月定期对所在岗位的服务质量的完成情况，组织进行考评审核，及时发现和纠正管理过程中的问题。形成自我监督的良好意识，及时发现问题，避免扩大化，影响整体管理质量。

3、法律法规约束机制是在国家和地方主管部门出台的各项法律法规政策约束下，遵照

法律法规要求，认真开展各项物业管理工作。

4、合同约束机制是与客户签订详细完善的《物业管理合同》，遵循市场化、法制化规则，明确物业公司与客户双方享有的权利以及应承担的义务，确保项目整个管理活动的顺利进行。

（五）信息反馈机制

为加强物业项目部与客户的联系，使项目部各项工作置身于客户监督之中，从而集思广益，及时总结经验、教训，不断改进管理工作，提高服务质量。

1、凡客户的投诉，不论采取何种形式，如信函、电话、传真或来访，统一由项目部客服部集中登记、组织处理、向客户反馈处理结果。

2.建立《客户来电来访登记表》，对每一份来电来访的投诉及意见均予以记录。记录的内容包括客户姓名、来电来访时间、涉及部门、内容摘要处理结果等。

3.客服部根据客户投诉意见，填写相关联系单。

4.对重大投诉，客服部不能处理或需要统一协调的，直接报上级领导由上级领导作出处理决定。

5.回访工作采取走访与电话回访等方式综合进行。

6.走(回)访后反馈的要求、建议、投诉，及时逐条整理妥善解决，重大问题向上级领导请示解决。客户反映的问题，做到件件有着落，事事有回音。走(回)访处理率达100%，投诉率力争控制在1%以下。

（六）处理机制

1、投诉处理的重要性

在现代社会，物业管理是一个重要的服务行业，为业主提供了安全、卫生便捷的生活服务。作为业主的代表，物业管理客户的意见和建议是值得关注的。然而，在实际工作中，未被及时处理的投诉或处理不当的投诉会给物业管理工作带来不良影响，对客户的利益也会造成不利的影响。

投诉其实并不可怕，关键是物业公司如何对待和处理。因为投诉处理是物业管理工作中一个既敏感而又不可避免的重要内容，它既是反映物业管理公司实际工作水平的一面镜子，又是物业公司与业主沟通的重要环节，投诉工作处理得当与否，直接关系到物业公司的声誉和效益。因此，制定一个完善的物业管理客户投诉处理方案是十分重要的事情。

（1）保证客户满意度：客户投诉是客户对物业服务不满意的体现，如果忽视或者不好处理这些投诉很容易导致客户流失，影响物业的声誉和业务发展。

(2) 促进物业服务的改进：通过客户投诉，可以指出物业服务存在的问题和不足之处，从而及时进行改进和优化，提升服务质量和效率。

(3) 增强客户信任：客户投诉得到妥善解决后，客户会感受到物业公司的专业和负责态度，从而增强对物业公司的信任和满意度。

2、投诉处理原则

项目部根据实际工作情况制定投诉处理原则，确保有效处理投诉。具体原则如下：

(1) 客户至上

客户投诉的本质是客户对服务质量和物业管理工作的不满意。项目部需要通过客观和公正的态度对待投诉，尽量解决客户的问题，实现客户满意的目标。

(2) 单位负责

针对客户投诉，物业管理公司要建立相应的工作流程，做到责任明确、扁平化负责。特别是在重大投诉事件中，物业管理公司应该及时调配人员和资源，全力以赴地解决问题。

(3) 快速响应

针对客户投诉，物业管理公司需要及时响应，并在最短时间内给出处理结果。当存在无法在短时间内解决的问题时，物业管理公司需要提出解决计划，并积极与客户沟通，做好解释说明工作，以防止问题扩大。

(4) 协调解决

项目部要根据客户的投诉情况，找出问题所在和责任方，并协调相关部门或责任人进行解决。在解决过程中，需要与客户进行沟通，让客户知道公司正在为解决问题而做的努力。

(5) 持续改进

项目部要根据客户投诉情况分析问题产生的原因，并进行及时的改进。公司需要建立投诉跟进机制，对已经解决的问题进行跟踪，以避免类似问题重复出现。

物业管理公司要制定完善的物业管理客户投诉处理方案，建立完善的客户投诉处理流程和准则，以避免客户投诉所带来的不利影响。公司要坚持以客户利益为核心，快速、公正地解决问题，以提升客户满意度和公司形象。

3、投诉处理工作程序

对于处理难度较大的客户投诉，必须及时上报项目经理，由项目经理提出处理意见及时限，在限期内跟踪验证处理结果。

(1) 目的



统一客户投诉受理渠道，规范客户投诉处理流程，提高客户投诉处理的效率与质量，提高客户满意度，同时提升公司对外形象。

(2) 范围：因员工工作及服务不到位，或由于房屋及其构件质量等方面，或由于外部环境、非管辖内公共配套设施等方面引发的问题而产生的所有客户投诉的处理适用于公司各部门及各项目部。

(3) 职责

公司项目经理负责对未能处理的客户投诉提出处理意见，亲自或指派经理助理（客户）或客户关系专员处理客户直接向本公司、上级公司或政府有关部门的投诉。

项目部经理助理（客户）或客户关系专员负责协助和督导相关部门及时处理项目部经理提出处理意见的投诉，并保存到《客户投诉及建议跟进处理表》。

部门经理亲自或指派专人负责处理部门业务范围内的所有投诉，并记录。各业务部门主管、主办、管理员、班长负责处理业务范围内的投诉和记录，并及时向客户服务负责人汇报。所有员工都负有向上级及时汇报客户投诉的责任。

(4) 定义

一类投诉：由于物业管理不到位而产生的投诉。

二类投诉：由于项目质量方面而导致的投诉。

三类投诉：由于外部环境、非管辖内公共配套设施等方面而导致的投诉。

(5) 方法和过程控制

当部门接到客户投诉时，当事人须向客户致歉，对客户意见表示感谢。

当场可以解决的投诉须当场处理，同时在《客户投诉及建议跟进处理表》上做好详细记录，并向上级汇报；不能当场处理的，迅速汇报上级领导，由上级领导给出处理意见。

A.一类投诉：由各部门指定专人填写《客户投诉及建议跟进处理表》，及时跟进、处理，并将跟进情况和处理结果知会投诉人，《客户投诉及建议跟进处理表》复印件由本部门妥善保存，原件报送客户服务负责人。

B.二类投诉：由客户服务前台信息管理员填写《客户意见征询表》，对于影响较大的问题由受理部门以书面形式上报地产公司客户服务中心，并将跟进情况与处理结果及时向投诉人反馈。

C.三类投诉：由受理部门在《值班记录表》上予以记录，根据投诉的影响程度以专题报告的形式转呈相关部门并将处理结果予以公布。

对于处理难度较大的客户投诉，必须及时上报项目部经理，由项目部经理提出处理意见及时限，在限期内跟踪验证处理结果。



客户通过信件、电话、电子邮件、传真等各种方式投诉到公司及政府有关部门的投诉，由投诉接收者负责记录，将记录的《客户投诉及建议跟进处理表》转客户服务负责人负责跟踪，客户服务负责人将处理情况及时抄报物业公司副总经理。客户服务负责人保存《客户投诉及建议跟进处理表》原件，项目部业务部门保存复印件。

每周一，由客户服务负责人将上周客户投诉（意见）（含投诉到公司、集团公司及政府有关部门的投诉）及处理情况汇总报项目部经理助理（客户）查阅，并抄送物业公司副总经理、信息员后存档。对于无效投诉，对客户应当予以合理、耐心的解释。

赔偿问题的处理

当客户提出索赔要求时，投诉接收者应严格把握原则，根据事态的发展情况，提出建议，并详细记录《客户投诉及建议跟进处理表》。

项目部客户服务负责人及时汇总上报项目部经理提出处理意见，并跟进处理结果。

项目部客户服务负责人负责将处理情况的进展随时向项目部经理助理（客户）及项目部经理汇报。

（6）质量记录和表格。

4、投诉处理流程

针对客户所提出的投诉，项目部需要建立一个完整的处理流程，以确保投诉得到及时响应、及时处理和妥善解决。

（1）接受投诉

项目部需要设立专门的投诉受理部门或投诉专员，接受客户投诉。针对客户的投诉，需要及时记录、登记，并分配给相关部门或责任人处理。

（2）分析投诉

针对客户的投诉，需要对所述问题进行认真分析，判断其性质、原因和责任方等，有针对性地制定处理方案。

（3）处理投诉

项目部需要根据客户投诉的性质和原因，制定相应的处理方案。在处理过程中，需要及时与客户沟通以了解客户的意见和建议。同时，要加强沟通协调工作，避免因多次沟通无果而导致的客户不满情况发生。

（4）采取措施

针对客户投诉，项目部需要采取有效措施，解决客户的问题。处理办法可以通过调整服务流程、加强服务质量等方式进行。在解决客户问题之后，需要针对解决方案的效果进行跟进，确保问题得到了妥善解决



(5) 反馈投诉处理结果

针对完成处理的客户投诉，项目部需要及时反馈处理结果给客户，并进行相应记录，做到客户满意，信息无误乱。

接收和处理客户投诉具体步骤如下：

第一个步骤：倾听客户的投诉事项和内容，耐心和仔细地倾听客户投诉的具体事项和内容；

第二个步骤：复述并确认客户的投诉事项和内容，用自己的语言复述客户投诉的事项和内容，并和客户确认我们的理解是否正确；

第三个步骤：真诚道歉，对由此给客户产生的问题或带来的不便真诚地表示道歉；

第四个步骤：认同客户的感受，移情，认同客户的心理感受；

第五个步骤：承诺改进，承诺我们将采取什么行动、在什么时候纠正错误或偏差；

第六个步骤：真诚感谢，真诚感谢客户提出这些需要我们以后注意和改进的问题；

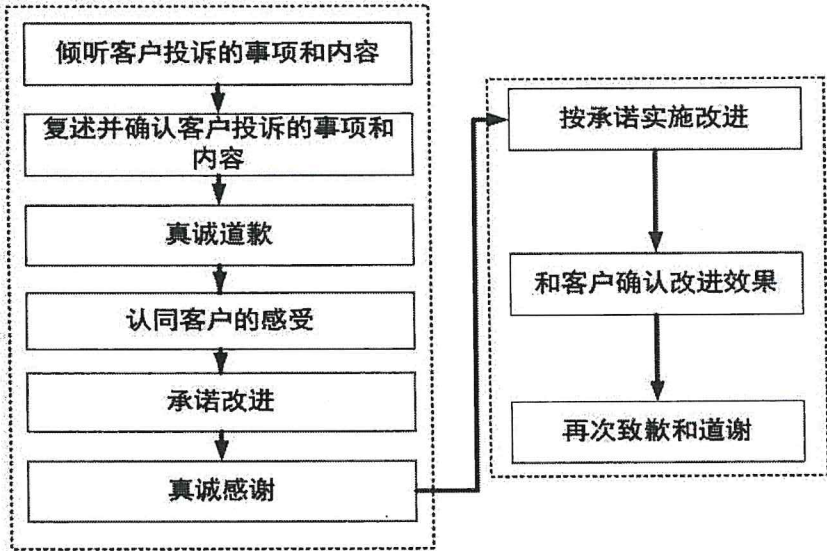
第七个步骤：按承诺实施改进，严格按第五个步骤给出的承诺去不折不扣地落实；

第八个步骤：和客户确认改进效果，和客户确认是否已经处理好了客户投诉的事项，否则继续进行改进；

第九个步骤：再次致歉和道谢，客户对处理结果满意后，需要再次表示歉意和谢意。

在“接收和处理客户投诉流程”中，前六个步骤是保证我们接收客户投诉时让客户满意，后三个步骤是保证让客户对他们的投诉被处理的过程和结果满意。

接收和处理客户投诉的流程图如下：



5、投诉处理改进方案

为巩固创建成果，做好服务准备工作，大力开展环境卫生整治工作，进一步加强我公司物业管理工作，经研究制定具体工作实施方案如下：

一、健全组织，加强领导

为加强物业管理整治的组织领导工作，我公司将成立物业管理整治工作领导小组。

针对当前物业管理存在的热点、难点问题，加强领导，由项目负责人牵头，会同甲方成立物业管理专项治理工作小组，负责研究制定工作方案，并负责对具体实施工作监督、指导和协调。着力规范物业管理服务行为，提升我公司物业服务形象，促进物业管理和谐发展。

二、明确任务，落实工作责任

坚持“标本兼治、综合治理”的原则，通过物业服务企业自查自纠与行业主管部门检查督促相结合、全面规范和重点提升相结合、专项整治与长效管理相结合的办法，加强整改整治，以达到促进物业管理面貌明显改观，行业管理得到加强的目的，力争专项行动取得明显成效。

三、分步组织实施，措施落到实处

（一）前期准备与动员部署阶段

1、动员阶段。物业管理各部门、采购方及业主统一思想，形成共识，制定具体工作方案和分步实施计划。

2、制订工作方案。各物业服务企业要开展自查自纠，并根据自查情况，制订物业项目整改提升方案，明确具体工作目标、内容及责任人。

（二）自查自纠阶段

1、召开物业服务各部分治理动员大会。开展公司自查自纠，如实填报“整顿和规范物业服务自查检查表”对存在问题的一律在规定时间内自行整改完毕，并向监督小组提出整改书面报告。

2、根据示范项目考评标准，采取靠前服务、跟踪推进的办法，加强对物业服务新中报创建示范项目的指导。同时，对现有已评上省、市级示范项目将采取行之有效的措施，加强检查监督。

3、加大日常巡查力度，对发现问题要责令物业服务相关部门限期整改，同时把物业服务企业及管理服务项目结合开展物业管理规范提升专项行动工作情况，作为各部门服务考核的主要内容。

（三）整改、抽查阶段。

1、责令我公司员工做好整改工作，对整改工作不落实的，将采取相关措施，督促相关

部门落实。

2、对个别严重存在问题的物业服务部门进行再抽查。

四、严格工作要求，务求阶段实效

1、规范流程。建立完善的流程管理规范 and 标准化操作模板。每个流程都应有明确说明和工作指示。定期更新相关流程和模板，同时加强对员工的培训和指导，使每个员工都能够正确、规范地操作。

2、加强人员培训。培训和指导员工熟练掌握投诉处理流程，使员工具有良好的职业素养和职业操守，能够为客户提供专业和高质的服务。同时加强对沟通技巧和语言表达能力的培训，增强员工的沟通能力并使客户信任企业。

3、完善反馈机制。建立积极的反馈机制，及时处理客户反馈并提供解决方案。在投诉处理流程中，企业应定期收集客户反馈信息，及时调整打磨服务的意见，以及解决疑问和难点。

