



(一) 遵守国家、省、市作业标准

致：新乡县机关事务中心、河南瑞珂工程管理有限公司

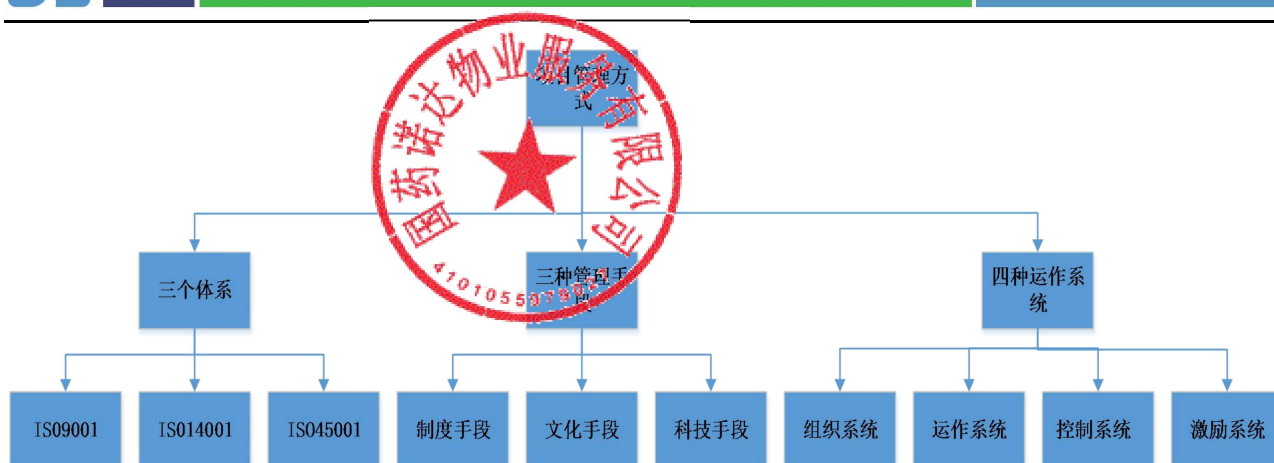
我方自愿参与贵方组织的新乡县机关事务中心新乡县商务中心安保、保洁、水电维修项目(项目名称)的招标，项目编号：新乡县政采招标-2024-5/(县区)2024ZBDL088 号 的投标，并就有关事项郑重承诺如下：

我公司承诺，我公司遵守国家、省、市作业标准。

投标人：（电子签章）国药诺达物业服务有限公司

法定代表人：（电子签章）李凯

2024 年 06 月 25 日



(一) 导入三个体系

导入 ISO9001 质量体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书，将物业管理的各项活动纳入质量管理体系中，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控制系统中。

1、全面导入 ISO9001 质量管理体系

我们认为，引进标准化管理手段是管理自身发展和提高的需要，它将为我们的整体运作提供一个强有力的质量管理系统，从而在制度上保证质量目标的实现，是优质，高效，



稳定，到位的物业服务实现的基础。因此，我们将在管理的全过程中导入最新的 ISO9001 质量管理体系，将管理服务的每个程序都纳入质量体系，并进行细化量化，形成科学统一的管理服务规范，使日常管理的每一个作业环节均处在严密细致的质量监控之下，以保证服务质量，规范服务体系；在实行全面标准化的同时，我们还将根据用户需求的变化，及时调整相应的程序规范，以实现一种持续改进的动态标准化管理。

2、全面导入 ISO14001 环境管理体系

ISO14001 环境管理体系的导入使国药诺达成为绿色、环保、健康的企业，为大家建立一个更洁净、更安全、更健康的环境提供了管理体系上的保证。公司在项目使用的所有清洁药剂、塑料制品均通过国家绿色环保体系认证，在为机关人员提供清洁服务的同时，避免二次化学污染；



公司制定了专门的节能降耗管理程序，对日常工作中使用的水、电、气均有节约的相关措施并能够协助机关对日常能耗进行有效管理，在实现经济发展的同时，环境也得到了保护，使企业承担了更多的社会责任，为建立和谐社会做出贡献。ISO14001 有利于公司提高内部管理水平，改善机关环境；有利于树立机关优秀形象，提升机关信誉及综合竞争能力、增加机关经济效益。

3、全面导入 ISO45001 职业健康安全管理体系

目前，职业安全健康管理已被广泛关注，包括组织的员工和多元化的相关方（如：居民、社会团体、供方、顾客、投资方、签约者、保险公司等）。



为了满足机关使用公认的职业安全卫生管理体系标准，对“国药诺达”管理体系进行评价和认证，“国药诺达”通过了 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。这样不但可以增加“国药诺达”对社会关注力和责任感，有效改善“国药诺达”员工的综合素质；并可以降低甚至消除员工在工作中可能遇到的职业安全风险。同时还提高“国药诺达”的吸引力和员工的归属感，避免意外损失，保障经营成果，也优化了生产作业活动，提高劳动生产力。由于 ISO45001（职业健康及安全管理体系）与

ISO9001（质量管理体系）、ISO14001（环境体系）是互相兼容的，所以“国药诺达”在日常的管理中将三个管理体系紧密地结合起来，使我们通过管理减少甚至防止在日常工作中因意外导致生命、财产、时间的损失和对环境的破坏，从而更加切实有效地做好各类日常服务，为机关节节能减排、绿色环保及员工的职业健康安全提供各项保障！

（二）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、ISO45001 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。

3、科技手段

创造性地利用企业及项目的自身优势，在服务中采用科技手段，运用智能化的物业管理系统等，实施科技物业管理。

(三) 建立四个系统

1、组织系统

公司与项目部要明晰彼此的责、权、利，有利于管理协调好各方的关系，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。



2、运作程序系统

A、整体运作流程的设计原则是全面、合理、高效，环环相扣，相互紧密衔接，既无盲点，又无积淀。

B、整体运作各个环节的详细工作分解流程将严格按照我司 ISO9001 质量体系文件要求进行。

C、所有运作过程均有严格的监控保证，充分体现管理效率。

D、建立准确迅速的管理水平自监自测系统

随时关注管理服务实施效果，进行实时监测，通过定期或不定期的用户意见调查，经常性的走访，管理服务中心参与的信息收集及通畅的内部联络体系等，建立全面快捷的信息反馈机制，将客户的需要是否得到最大限度满足作为衡量我们管理水平和检验管理质量的主要标准，形成一个对自身管理水平进行

准确评价的自我监测系统。通过完善自我监测系统这面“镜子”随时校正工作中的不足，不断提高管理质量和服务水平，真正实现高水平的物业管理。在具体服务程序上，将充分考虑并贯彻“以人为本”，“持续的质量改进”和“实时监测系统”的管理思想，使我们的管理形成一个良性向上的运行体系。

我们管理的主要工作思路：

- 采用整体管理和专业管理相结合的办法
- 强调成本控制意识和成本管理程序
- 强调流程团队的有效运作和服务流程的持续改进
- 确保物业服务的规范化与增值服务的个性化
- 致力于培养员工的专业素质以及机关全员的参与意识
- 致力于文化功能的提升，塑造符合现代文明的办公环境
- 严格按照消毒隔离程序操作的保洁流程
- 致力于提高个性化服务

3、控制系统

A、信息是我们重要的经营资源，信息源要全面，使反馈具有一定的范围和频度。信息采集真实、科学、迅速。

B、保证信息反馈通道畅通，信息处理集中。

C、保持指令权、检查权和处理权的高度统一，避免责权分离所导致的管理失控。

D、充分利用电脑、对讲、网络等现代化管理手段获得、处理和利用信息。

4、激励系统

A、激励是我们人性化管理的主要方式，是尊重个体权利，保持团队战斗力

的重要方法。

B、思想工作机制重在激发潜能，形成共享价值观，充分发挥群体效能和工作积极性。引导员工动机，尊重个人情感，并且针对个别员工个性心理做适时的思想工作。工作方式有谈心、座谈和家访等。

C、奖惩机制在实际工作中以奖为主，以惩为辅，坚持优胜劣汰，奖罚分明，通过奖励“引”着员工往前走，通过惩罚“打”着员工朝前走。做到人人有动力，个个有压力。奖励的类型有物质奖励和精神奖励等。

D、培养提升机制在实际工作中极具价值。我们将培训放在集体和个人发展的重要位路，培养的目标是使员工忠于企业，一专多能，精益求精。在提升上不拘一格，能者上，平者让，庸者下，为人才的脱颖而出创造良性环境，方式有培养、提升、培训、进修等。

E、工资福利系统重在考核。依据贡献大小进行工资决策，即考虑群体效能，更重视个人利益。充分肯定努力工作所得的优厚报酬，吸引人力，激励员工取得更好的工作业绩。

F、文化活动系统是公司的发展之魂，借鉴此成功经验，公司可通过文化活动的开展，增强凝聚力和向心力，增强员工的自信心和认同感。通过文化的凝聚功能、引导功能、约束功能，把员工的目标和公司的目标紧密结合起来。方式有集体活动、旅游、生日会等。

(二) 随时配合采购人进行作业实施及其他实质性承诺事项

致：新乡县机关事务中心 河南瑞珂工程管理有限公司

我方自愿参与贵方组织的新乡县机关事务中心新乡县商务中心安保、保洁、水电维修项目(项目名称)的招标，项目编号：新乡县政采招标-2024-5/(县区)2024ZBDL088 号 的投标，并就有关事项郑重承诺如下：

我公司承诺，我公司随时配合采购人进行作业实施及其他实质性承诺事项。

投标人：（电子签章）国药诺达物业服务有限公司

法定代表人：（电子签章）唐凯

2024 年 06 月 25 日

1、公司总部6项无忧售后关怀

①**完备的项目信息档案：**对于新承接的项目建立项目档案信息，并在3个月内进行电话追踪回访和服务咨询与支持。

②**24小时客户关怀热线：**国药诺达在总部设立24小时服务热线0371-60673001，主动了解客户需求，真诚热情的为客户服务。

③**全年多次尊享专属呵护活动：**国药诺达全年为客户提供多种形式的服务活动，夏日送清凉、冬日送温暖等活动。

④**客户主动关怀服务活动：**每月开展1次公司高层领导主动关怀、沟通、服务活动，内容涵盖服务质量、服务响应速度、服务态度等，通过服务活动牵引，主动走访院方领导，主动发现问题，主动解决问题，形成主动服务模式。

⑤**服务结束3日内跟踪回访：**在项目服务结束3日内，由总经理对客户进行电话跟踪回访，了解客户对服务的满意情况。

⑥**7×24小时服务**

开通全天24小时服务热线，随时为客户提供紧急服务。

7×24小时客户服务中心呼叫服务国药诺达在总部设立24小时服务热线0371-60673001，随时受理客户的服务需求。



2、项目经理与机关主管部门建立及时的反馈系统

(1) 项目经理将代表公司与机关相关部门进行日常工作的沟通联络，主动与机关建立沟通平台，做到事前有知会、事中有响应、事后有反馈。重大事项向机关通报，年度计划总结及时抄送，大中修方案、重大活动计划报请机关同意后实施。

(2) 在一些重大事项上做好与机关后勤等部门的沟通，争得广泛支持、理解。通过不定期走访、座谈活动，随时与客户展开对话，征询意见和建议，增进了解。

(3) 每月将由总公司品质部独立开展顾客满意度调查和质量内审活动，掌握各方面服务质量状况和建议，识别客户们明示或潜在的需求，通过数据分析，及时进行整改，采取纠正和预防措施，达到不断改进，增强顾客满意度。

2、物业服务中心设立“咨询服务台”，开展一站式服务



我公司在机关设立固定的“物业服务中心”，中心设有专门的“咨询服务

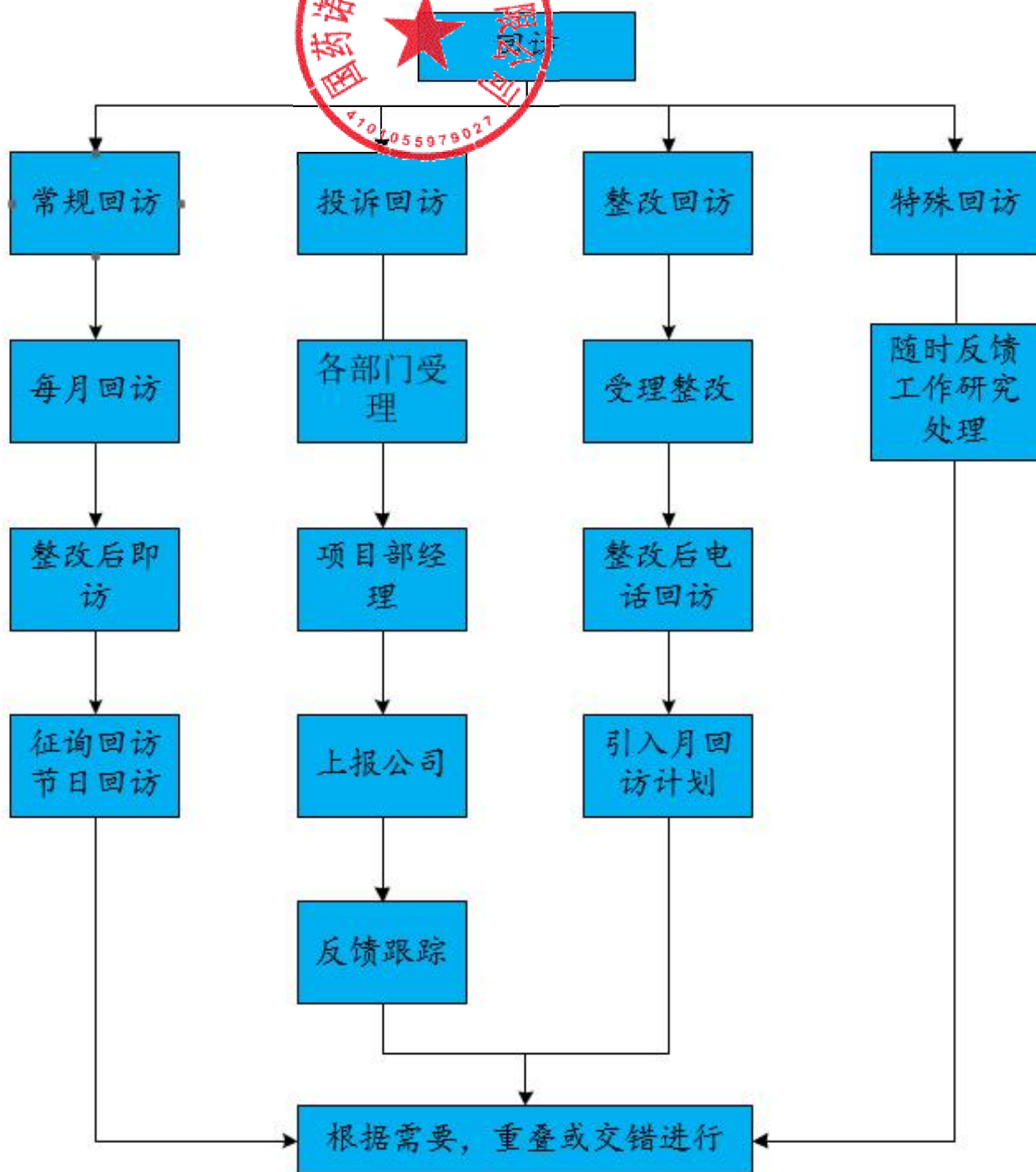
台”，客户可随时前来咨询、寻求帮助。开展一站式服务，即“首问责任制”，也就是当客户来到服务中心时，第一位接待员第一时直接接待的，他就有责任负责协助解决该人员的一切需求，而不能让客户跑来跑去，到处找人，直到满意为止；

我司派驻的项目服务人员均是机关人员的“咨询者”，当客户向对应人员反馈问题后，服务人员应及时响应、马上处理。我们在日常管理中员工提出“三马上”服务理念。即：马上到、马上做、马上改。通过诚挚的态度、高效的响应、高效的执行，能够更好为客户服务。“客户就是上帝”不是一句空洞的口号，绝不能让客户有一丝的不满存在，即所谓零缺点服务。

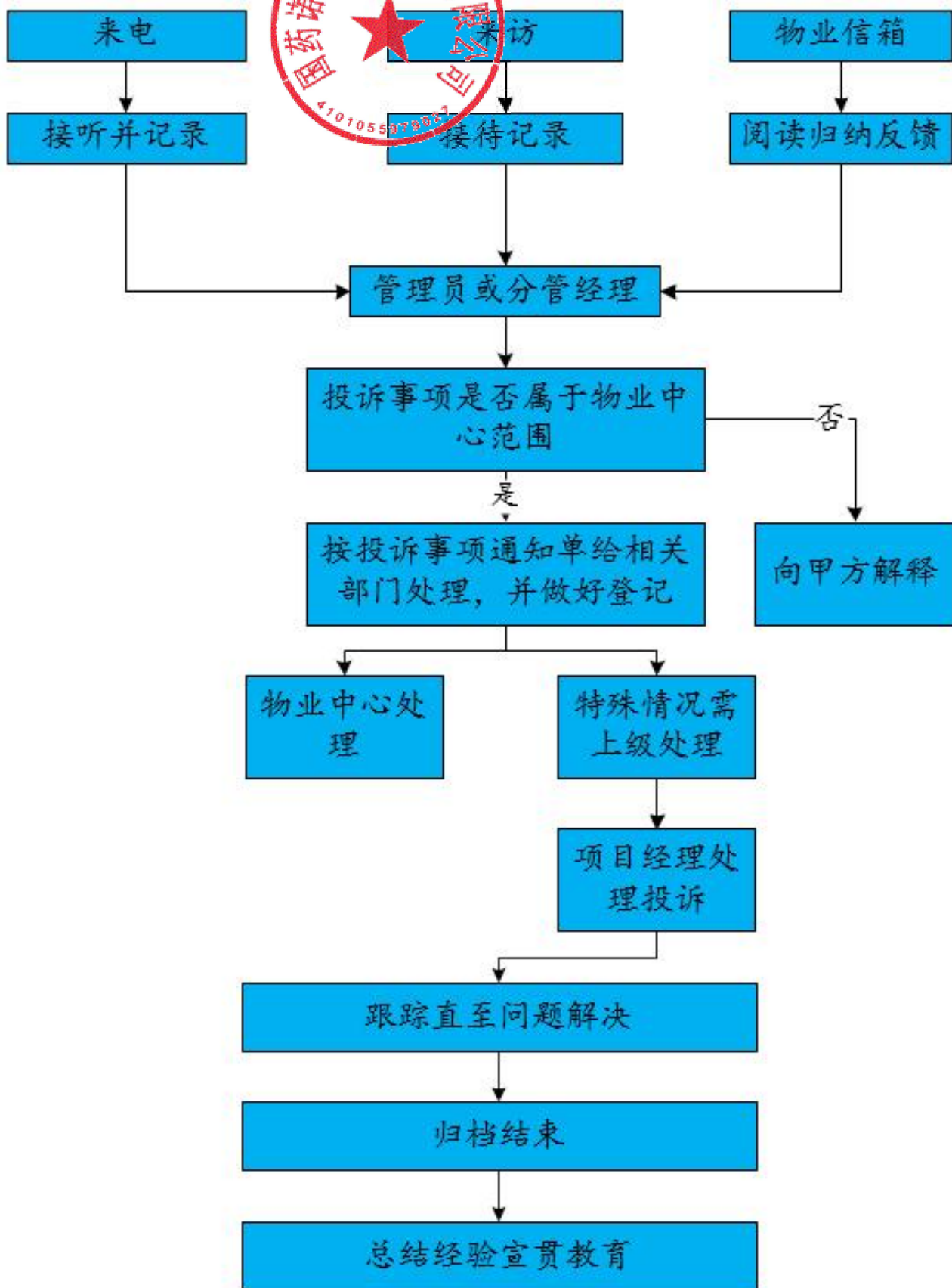
3、信息反馈及处理流程

为规范物业服务，统一公司各项目物业服务标准及要求，提高质量意识。在该项目的物业服务中，我们导入 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系等国际通用的管理体系。以全面质量管理方法为基础，将这三种管理体系进行完全整合，并对这三个体系进行业务流程重组，最终达到业务流程最优，形成一个全新而充满活力的整合型管理体系，对物业服务的内容时行全程最优，形成一个全新而充满活力的整合型管理体系，对物业管理的内容进行全程有效的控制，并且公司质控部通过标准制定→项目培训→培训督查→日常巡检→问题记录→整改监督→经验总结→问题宣讲等一系列闭环措施保证项目服务质量。

每月针对项目有定期回访



有关投诉整改处理流程



4、全方位的客户满意度调查

客户满意度调查

对于项目的管理服务，所有院方职工都是服务的对象，因此了解院方职工对服务的真实感受，有助于帮助我们进行现场服务质量的管控，找出现场服务存在的问题和不足，从而进一步找出服务提升的空间，因此定期进行客户满意度调查非常重要，客户满意度调查的结果真实的反应了现场设施管理服务水平。

满意度调查的目的

通过客户满意度调查来定期收集客户对现场管理服务的反馈，对收集的数据进行整理和分析，找出管理服务的问题和不足，帮助提升现场管理水平；通过收集客户对现场管理服务的意见和建议，来提升服务质量，提高客户满意度。

满意度调查对象标本的选取

科学的选择进行满意度调查的对象是保证满意度调查的结果真实有效、反应实际情况的前提，国药诺达会通过客户满意度调查系统的随机筛选，每一次选择一定比例的客户（需要与客户协商决定）进行客户满意度调查问卷的发放与结果收集，以保证调查结果的真实有效。。

满意度调查的实施

国药诺达与多家知名问卷调查公司建立了合作关系，并在全中国展开了合作业务，因此国药诺达将在项目现场提供的客户满意度调查，将通过与国药诺达合作的问卷调查网站进行，结合纸质问卷的调查方式。客户满意度调查实施的方式有很多种，可根据客户的需求灵活选择。以下是国药诺达目前可提供的问卷调查方式：

- ▶ 通过邮箱推送客户满意度调查问卷；
- ▶ 通过微信推送客户满意度调查问卷；
- ▶ 通过 Ipad 提供现场客户满意度调查；
- ▶ 通过物业服务软件实现客户满意度调查；
- ▶ 通过纸质问卷提供现场客户满意度调查；

5、诺达云智能投诉平台

投诉模块可用于机关职工对后勤服务质量的提升与监督：

诺达智慧云平台开放了投诉窗口，可针对后勤服务存在的问题进行投诉，通过 APP 投诉模块快速线上投诉。投诉模块可以对项目的满意度实时监管评价，利用移动端方便快捷的实现满意度评分，方便后期管理。

这种方式的好处：

- 提升后勤服务质量，加强监管；



如果用户对后勤服务质量不满意可以通过主功能-投诉功能提交投诉，投诉人的基本信息由本账号自动引入（也可点击“匿名”隐匿投诉人信息）。

支持文字、录音、图片、视频4种方式说明投诉内容，提交即可转接调度进行处理。

也可以在投诉界面通过“致电物业”按钮进行电话投诉。

21:00 17

← 投诉

基本信息

任务类型：投诉

申请人姓名：苗坤

所属科室：门诊办

联系电话：18300669907

是否匿名：☐

投诉内容

在这里输入内容

🎤

图片

+

视频

+

提交

致电物业

投诉界面

21:00 17

← 投诉

基本信息

任务类型：投诉

申请人姓名：苗坤

所属科室：门诊办

联系电话：18300669907

是否匿名：☒

投诉内容

投诉信息

🎤

图片





视频



提交

致电物业

填写示例

(三) 投标人服务体系完善，响应时间迅速及后续服务体系合理、措施有力

致：新乡县机关事务中心 河南瑞珂工程管理有限公司

我方自愿参与贵方组织的新乡县机关事务中心新乡县商务中心安保、保洁、水电维修项目(项目名称)的招标，项目编号：新乡县政采招标-2024-5/(县区)2024ZBDL088 号 的投标，并就有关事项郑重承诺如下：

我公司承诺，我公司服务体系完善，响应时间迅速及后续服务体系合理、措施有力。

投标人：（电子签章）国药诺达物业服务有限公司

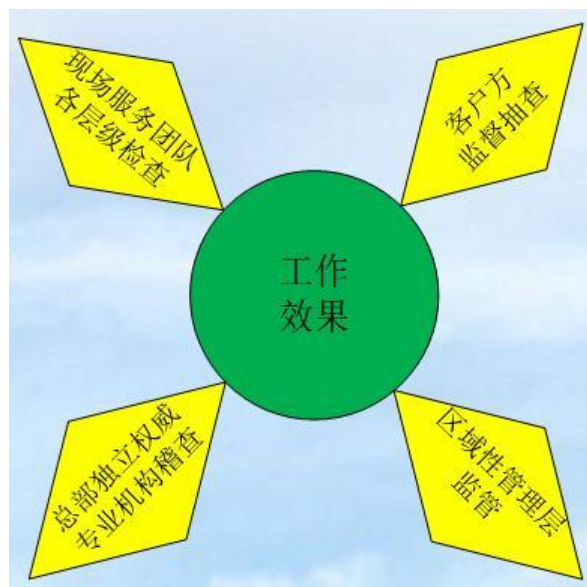
法定代表人：（电子签章）李凯

2024 年 06 月 25 日

1、健全的监督体系

国药诺达在努力追求优质服务的过程中，集全国数十个项目、十余年的经验建立起严谨的工作方法。以下是作为项目服务团队为确保服务质量有效落实与执行的具体步骤。主要涵盖以下几项科学程序（具体执行频次将针对不同院方现场情况及服务需求与院方共同定制规划）

1、监督检查：严格落实“三级检查机制”，从项目管理人员、分公司品质部、集团品质部三个层级开展监督检查、投诉管理、满意度调查等。



- 1) 服务员工实时自检
- 2) 主管、领班每日、日常工作检查；
- 3) 经理每周工作检查；

2、客户方监督抽查；

3、区域性管理层运作经理督查；

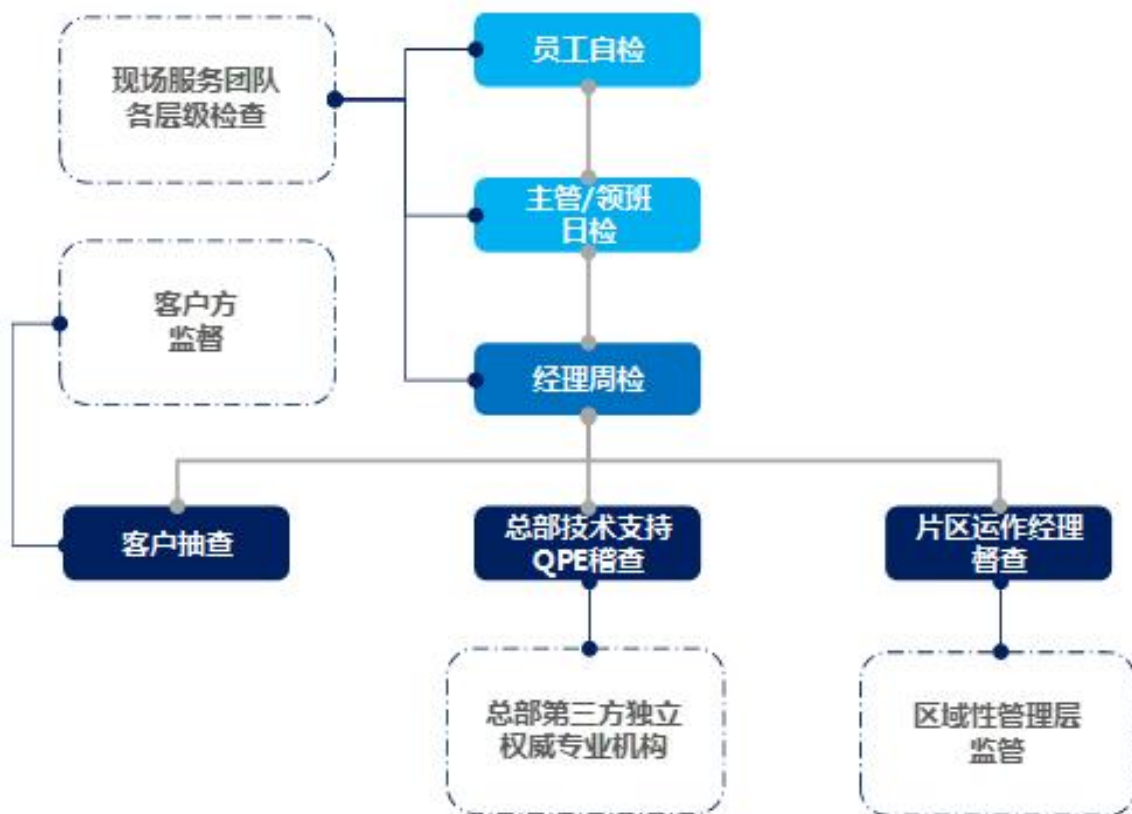
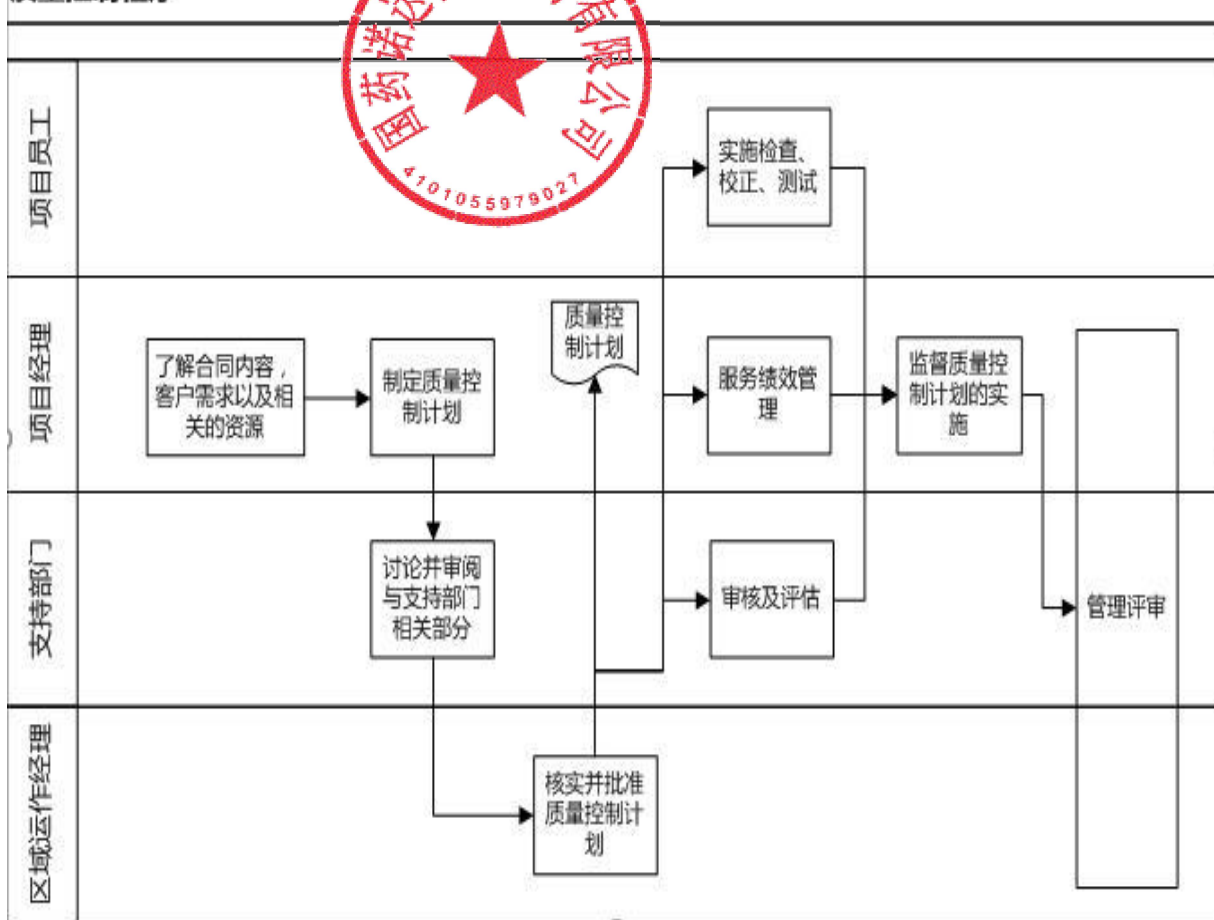
4、一年四次，每季度一次公司总部对项目 QPE 检查报告

5、每月客户满意度调查；

6、每月由相关领导一起参加的月度联席会议。

7、质量考核方面，实行双经理负责制：服务中心经理负责项目日常运作管理，品质部经理（含分公司品质部和集团品质部）负责项目品质监督管理，两个部门彼此独立，相互配合。投入和利润由两个部门单独核算，确保不因利润受限而降低服务标准及品质。

质量控制程序





(1) 每日督导巡查

目的：

为主管进行每日服务管理工作质量检查提供指导。

内容范围：

所有与主管进行每日检查有关的工作。

责任：

所有国药诺达的物业项目经理和主管。

步骤：

- 1、主管每日质量检查报告应由主管或经理在每天检查工作质量时填写。
- 2、主管和/或经理要轮流巡查所有的区域。
- 3、主管和/或经理在检查后必须指出员工的问题，并决定采取哪些措施来纠正检查中所发现的问题。
- 4、在检查中哪些区域或房间需要专项保洁的，或需要维修的将内容分别填写在表格的专栏上，安排专项保洁，并通知维修部门进行维修。
- 5、在检查员工工作质量后，根据员工手册上的内容采用循环提问的方式向员工提问，通过提问加强与员工的沟通，使员工感觉到被关怀、被重视、被尊敬，激发员工的工作热情，从而为客户提供更优良的服务。
- 6、主管和/或经理要正确、客观地填写报告；报告上所有的栏目都要填写。
- 7、报告存档三个月，然后销毁。



(2) 每周检查报告

目的：

为主管进行每周服务工作质量检查提供指导。

内容范围：

所有与进行每周服务工作检查有关的工作。

责任：

所有国药诺达的物业项目经理。

步骤：

- 1、制定一个为期两个月的每周工作检查日程表。
- 2、邀请客户方的管理人员和经理一起对国药诺达的服务质量进行定期检查。
- 3、每周和该区域的客户负责人一起对该区域的工作进行质量检查，发现问题随时与客户沟通。要使客户通过这项工作了解国药诺达公司的质量管理。
- 4、检查工作完成后，由经理计算出得分分数。
- 5、针对在每周检查中所发现的问题，立即制定整改措施。
- 6、检查得分结果将体现在每月联席会议报告中。
- 7、经理再次对该区域进行质量检查时，要核实是否已改正了不足之处，并将结果向客户方的管理部门汇报。



(3) 现场巡视检查

目的：

为经理/主管巡视检查物业管理工作质量提供指导。

内容范围：

所有与经理或主管巡视检查工作有关工作内容。

责任：

所有国药诺达的物业项目经理或主管。

步骤：

1、通过亲自巡查员工的工作地点是评判或了解你为客户服务水平的最佳方式。这样做可以达到在客户发现问题之前已被我们发现并给予解决了的目的。

2、在我们服务的客户中，无论我们为客户提供的是一项服务还是多项服务，经理都应该在现场的巡视检查中将发现的问题记录下来，包括属于其他部门（如工程部门或绿化部门）的问题，比如需要粉刷的地方，需要修补的草皮，需要打蜡的地面及其他问题。最好将你发现的问题用相机拍下来。

经理或主管现场巡视检查的内容有：

1、日常工作检查内容：

(1) 早上员工到岗情况。

(2) 员工上岗时的仪容仪表。

(3) 保洁物品是否齐全，工具和设备是否能够正常使用。

(4) 员工是否按照标准操作，工作质量是否达到标准（用眼睛观察地面、墙面、玻璃是否有污渍，用鼻子闻卫生间是否有异味，用手触摸台面或其他平面是否擦拭干净）。

(5) 倾听员工提出的问题。

(6) 了解夜班所从事工作的专项工作的完成情况。

2、检查绿地内是否干净，院落是否整洁。

3、将应该做而没有做到的工作和存在的问题记录下来。

4、了解客户关注的是什么，客户所期望的满意度是什么。

在现场巡视时注意发现表现好的员工，通过轻拍员工后背或与其握手使他们的良好表现得到了认可。经理或主管一个简单的感谢或赞扬会使员工受到鼓舞从而使他们有更好的工作表现。

将巡视后所发现的问题，考虑你的团队应该如何进行改进。

为了有效地向客户展示我们服务的价值，我们应该尽可能的将发现问题时的状况和问题解决后的状况进行拍照。用前后对比的照片向我们的客户展示我们的服务价值。

建议在以下情况进行拍照取证：

1、在提供服务前项目的状况和提供服务后的环境变化的对比照片；

2、在采用新技术前的环境状况和在采用新技术后的环境状况（如做地面翻新前进行拍照，在地面翻新后进行拍照）；

3、保洁部与本项目上的国药诺达其他部门合作帮助客户发现问题和解决问题之前和之后的照片；

4、我们参与项目特殊活动或特殊情况的照片。



(4) 月度总结报告

目的：

为项目经理或协调经理或部门经理填写月度服务质量汇总表提供指导。

所有与填写月度服务质量汇总表有关的工作。

责任：

所有国药诺达的物业项目经理。

步骤：

1、每月的月底经理填写月度服务质量汇总表。

2、经理要根据表上的内容将收集整理的相关数据填入表内，相关数据来源

如下：

- (1) 质量评定；
- (2) 月度小组会议内容；
- (3) 会议出席情况；
- (4) 月度联席会议
- (5) 客户满意度调查
- (6) 客户满意度调查
- (7) 每周工作质量检查报告
- (8) 投诉记录
- (9) 人员流失情况
- (10) 员工绩效评估
- (11) 缺席率
- (12) 一对一培训

(13) 工作技能培训

(14) 保洁设备清洁情况检查记录表

(15) 预算控制



3、在年终时，经理将 12 个月的报告内容填写完成后上交运作副总裁和区域运作总监。

2、创新的“8S”管理标准

我们企业根据行业特性和公司发展的需要，在 5S 的基础上增加了三个 S，形成我司 8S 精益管理思想。

8S：整理（SEIRI）、整顿（SEITON）、清扫（SEISO）、清洁（SEIKETSU）、素养（SHITSUKE）、安全（SAFETY）、节约（SAVE）、学习（STUDY）。8S 涵盖了管理学、人体工程学、组织行为学、质量管理学等管理学科理论精华。



（一）整理（SEIRI）——将工作场所中的物品区分为必要的与不必要的，必要的物品保留，不必要的物品清除。目的：减少寻找物品的时间。

（二）整顿（SEITON）——将必要的物品分门别类按照规范的位置合理摆放，并加以标识，目的：减少空间的浪费。

（三）清扫（SEISO）——将所做的工作制度化、程序化，并将工作职责落实到每个岗位、每个员工。目的：将做法制度化、程序化，是维持推行前 3S 成果的保障。

(四) 清洁 (SEIKETSU)——清除并防止工作场所内的脏污，保持其干净整洁。目的：创造明朗的现场。

(五) 素养 (SHITSUKE)——养成良好的习惯，自觉遵章守纪，培育进取精神，树立团队意识。目的：让员工遵守规则：培养具有良好素养的人才：营造团队精神。我们管理对象是机关物业，服务对象主要是人，即广大客户，对机关物业的良好管理，也是为了对人的良好服务。给客户提供一个整洁舒适、及时有序的工作环境，是我们管理服务的基本出发点和归宿。想客户之所想，急客户之所急，以客户为中心，为客户创造价值。

(六) 安全 (SAFETY)——贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，在工作中确保人身、设备、设施安全，严守国家机密和公司机密。目的：建立及维护安全的环境。

(七) 节约 (SAVE)——就是对时间、空间、能源等方面合理利用，以发挥它们的最大效能，从而创造一个高效率的，物尽其用的工作场所。目的：用时即取，提高工作效率。

(八) 学习 (STUDY)——深入学习各项专业技术知识，从培训和实践中获取知识，同时不断地向同事及上级主管学习，学习长处从而达到完善自我，提升自己综合素质之目的。激发员工学习兴趣，变“被动教”为“主动学”，使项目团队得到持续改善、培养学习性组织，提升团队人员整体素养与能力，从而为客户创造更多价值。

3. 全方位的客户满意度调查

客户满意度调查

对于项目的管理服务，所有院方职工都是服务的对象，因此了解院方职工对服务的真实感受，有助于帮助我们进行现场服务质量的管控，找出现场服务存在的问题和不足，从而进一步找出服务提升的空间，因此定期进行客户满意度调查非常重要，客户满意度调查的结果真实的反应了现场设施管理服务水平。

满意度调查的目的

通过客户满意度调查来定期收集客户对现场管理服务的反馈，对收集的数据进行整理和分析，找出管理服务的问题和不足，帮助提升现场管理水平；通过收集客户对现场管理服务的意见和建议，来提升服务质量，提高客户满意度。

满意度调查对象标本的选取

科学的选择进行满意度调查的对象是保证满意度调查的结果真实有效、反应实际情况的前提，国药诺达会通过客户满意度调查系统的随机筛选，每一次选择一定比例的客户（需要与客户协商决定）进行客户满意度调查问卷的发放与结果收集，以保证调查结果的真实有效。

满意度调查的实施

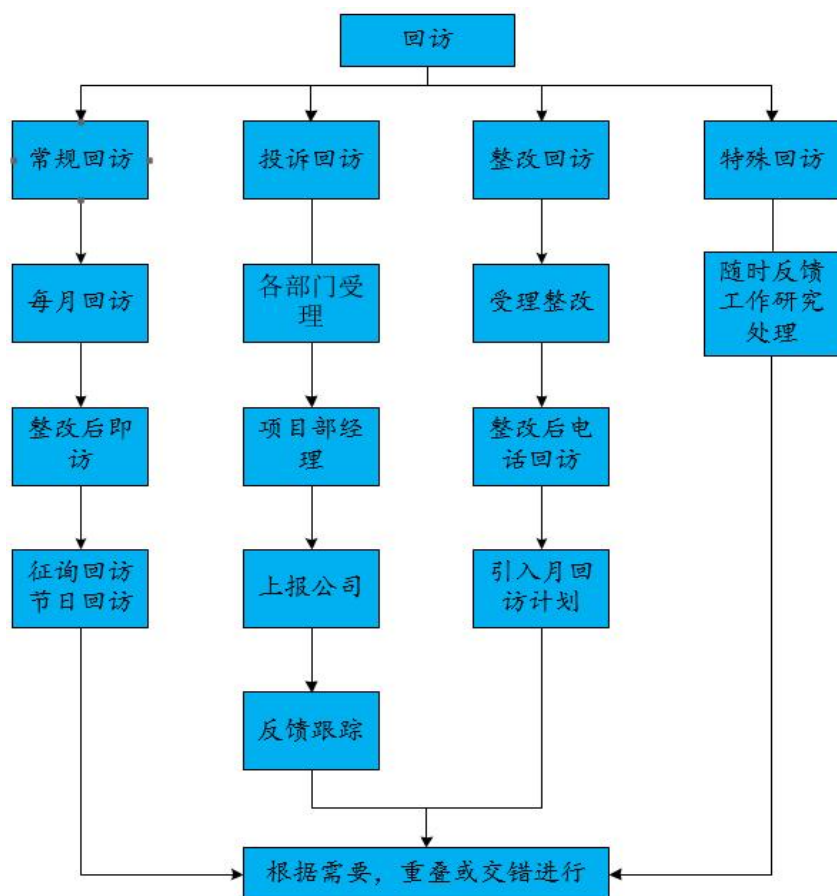
国药诺达与多家知名问卷调查公司建立了合作关系，并在全中国展开了合作业务，因此国药诺达将在项目现场提供的客户满意度调查，将通过与国药诺达合作的问卷调查网站进行，结合纸质问卷的调查方式。客户满意度调查实施的方式有很多种，可根据客户的需求灵活选择。以下是国药诺达目前可提供的问卷调查方式：

- ▶ 通过邮箱推送客户满意度调查问卷；
- ▶ 通过微信推送客户满意度调查问卷；
- ▶ 通过 Ipad 提供现场客户满意度调查；
- ▶ 通过物业服务软件实现客户满意度调查；

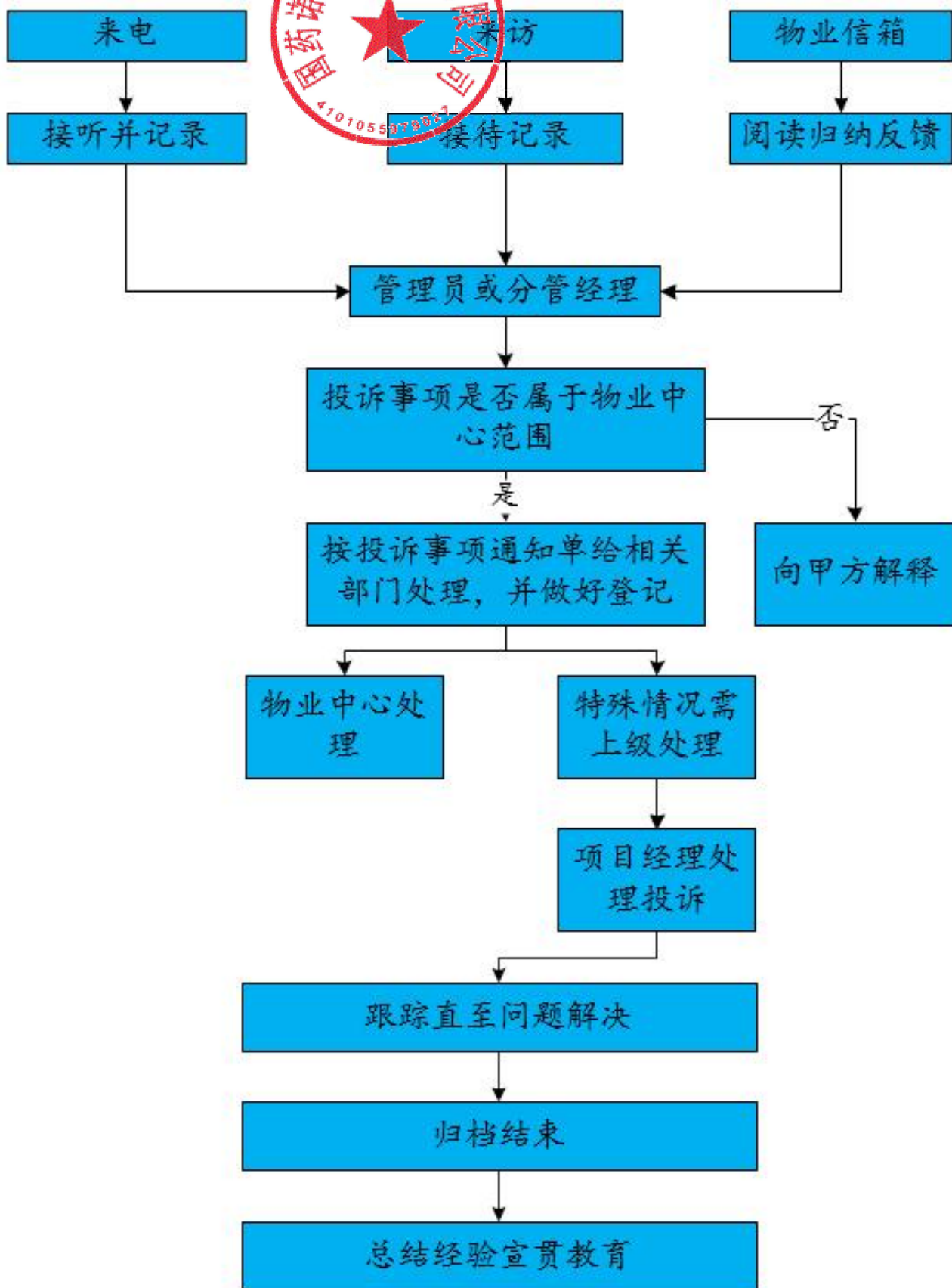
4、闭环的整改措施

为规范物业服务，统一公司各项物业服务标准及要求，提高质量意识。在该项目的物业服务中，我们导入 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系等国际通用的管理体系。以全面质量管理方法为基础，将这三种管理体系进行完全整合，并对这三个体系进行业务流程重组，最终达到业务流程最优，形成一个全新而充满活力的整合型管理体系，对物业服务的内容时行全程最优，形成一个全新而充满活力的整合型管理体系，对物业管理的内容进行全程有效的控制，并且公司质控部通过标准制定→项目培训→培训督查→日常巡检→问题记录→整改监督→经验总结→问题宣讲等一系列闭环措施保证项目服务质量。

每月针对项目有定期回访



有关投诉整改处理流程



5、公开的监督方式

我公司在项目服务过程中，建立管控监督机制，管理服务的全过程向甲方透明开放。设立征求意见箱和投诉受理电话，接受甲方对管理服务的投诉、建议，同时，对贵单位的投诉和建议进行处理、回访，对服务质量偏差及时进行处理、纠正和预防。甲方如果需要向我公司总部反映整改的地方或问题可通过以下几种方式反映：



- 一、直接前往公司总部反映，公司总部地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）CBD 商务外环世博大厦 23 层 2301；
- 二、通过公司总部电话反映，公司总部电话及传真：0371-60673001；
- 三、通过品质部总监电子邮箱反映，邮箱：zg@sinopharmnuoda.com。

(四) 发生意外后，意外伤害赔偿及善后工作处理承诺内容

致：新乡县机关事务中心 河南瑞珂工程管理有限公司

我方自愿参与贵方组织的新乡县机关事务中心新乡县商务中心安保、保洁、水电维修项目(项目名称)的招标，项目编号：新乡县政采招标-2024-5/(县区)2024ZBDL088 号 的投标，并就有关事项郑重承诺如下：

我公司承诺，发生意外后，意外伤害赔偿及善后工作处理。

投标人：（电子签章）国药诺达物业服务有限公司

法定代表人：（电子签章）李凯

2024 年 06 月 25 日

一、意外伤害赔偿

赔偿范围

- 
1. 医疗费用：包括就医治疗支出的各项费用，如医药费、住院费等。
 2. 误工费：根据受害人的误工时间和收入状况确定。
 3. 护理费：根据护理人员的收入状况和护理人数、护理期限确定。
 4. 交通费：因就医或转院治疗实际发生的费用。
 5. 住宿费：因就医或转院治疗实际发生的住宿费用。
 6. 住院伙食补助费：参照当地国家机关一般工作人员的出差伙食补助费标准。
 7. 营养费：因治疗和康复所需的必要营养费用。
 8. 其他费用：如残疾辅助器具费、康复费等。

赔偿标准

1. 根据受害人受损害的程度以及当地的收入水平综合判断赔偿数额。
2. 赔偿义务人应当对治疗的必要性和合理性承担举证责任。
3. 具体的赔偿金额在法律上有具体的计算依据，如医疗费赔偿数额按照实际发生的数额确定。

二、善后工作处理

现场处置

1. 保护现场，不破坏任何与事故相关的物品或证据。
2. 根据伤情的严重程度，及时将受伤人员送往医院进行治疗。

事故调查

1. 写好工伤报告及意外事故调查报告，详细记录事故发生的原因、过程及造成的损害结果。

2. 配合有关部门进行事故调查，提供必要的证据和信息。

报告与通知

1. 出现工伤必须在 24 小时内上报到人事科，人事科在 24 小时内上报到社保局。

2. 及时通知受伤人员的家属或亲属，告知事故情况和受伤人员的治疗情况。

善后安抚

1. 做好受伤人员的思想工作和心理疏导工作，帮助他们积极面对治疗和康复。
2. 组织项目内力量或相关部门，配合做好善后处置工作，如协助处理赔偿事宜、提供必要的法律援助等。

预防措施

根据事故调查结果，分析事故发生的原因和存在的问题，制定相应的预防措施和改进措施，防止类似事故再次发生。



(五) 其他服务承诺

致：新乡县机关事务中心 河南瑞珂工程管理有限公司

我方自愿参与贵方组织的新乡县机关事务中心新乡县商务中心安保、保洁、水电维修项目(项目名称)的招标，项目编号：新乡县政采招标-2024-5/(县区)2024ZBDL088 号 的投标，并就有关事项郑重承诺如下：

1、对服务质量的承诺

1、我单位承诺服务和响应措施完全响应招标要求，在现有服务质量基础上，我司承诺项目服务质量、客户满意度等方面整体提升 10%；

2、我公司承诺按照制定的服务方案、工作计划、组织架构、规章制度进行工作；

3、我公司承诺落实承诺的要求，认真对管理服务质量不达标问题提出具体的监督、改进、提升办法；

4、我公司承诺接受服务方对于物业公司监管考核办法，严格按照本办法接受考核，对不合格项进行 100%整改到位。整改不到位的接受甲方考核处理。

5、我公司承诺接受甲方进行的满意度调查，调查范围覆盖率 100%，满意度高于 95%；

6、我公司承诺每月 10 号上报上月工作总结报告，每月 25 日提交下月工作计划，上报给甲方主管领导，审核通过后执行；

7、我公司承诺项目主管副总每月至少有一天在服务中心工作；每月召开一次联席会议，会议中提报项目总结汇报资料。我公司承诺接受甲方随时召开的沟通会。对会议中要求提升的、改正的事项进行响应，并将结果进行汇报。

2、质量保障措施承诺

1、接受甲方和业主的监管制度；相关监管科室在日常检查中发现问题及时通知，在已定期限内进行整改。

2、严格按照国药诺达物业《品质管控体系文件》中的各项规定执行品质管控，以确保现场服务品质。

3、我公司承诺重视甲方和业主投诉，重视解决结果；接到投诉后 0.5 小时内进行反馈，提出书面处理方案，取得投诉方满意。

4、100%回访服务承诺：在日常工作中我们将执行 100% 客户回访制度，变被动投诉为主动回访，以客户为关注焦点，通过回访及时得到客户的意见和需求信息，有针对性的不断改进工作中的不足，完善服务体系；

5、8S 规范服务承诺：为保证贵方有一个舒适、优雅、整洁、安全的办公环境，维护及树立甲方形象，我们每位服务人员都把自身形象与企业形象融为一体，严格履行本岗位职责，遵章守纪，严格按规章程序开展工作；

6、“三马上”服务承诺：物业服务由广大的基层员工提供，服务过程中难免会出现问题和瑕疵。但解决问题的态度和效率非常重要。我们在日常管理中
对员工提出“三马上”服务理念。即：马上到、马上做、马上改。通过诚挚的态度、高效的响应、高效的执行，能够更好为客户服务。“客户就是上帝”不是一句空洞的口号，绝不能让客户有一丝的不满存在，即所谓零缺点服务。

7、一站式服务承诺：即“首问责任制”，也就是当客户来到服务中心时，那一位接待员第一时直接待的，他就有责任负责协助解决该人员的一切需求，而不能让客户人员跑来跑去，到处找人，直到满意为止；

8、细节服务承诺：细节决定成败，因此在项目的日常管理中，无论从公共区域的卫生死角还是到所有员工的一个微笑，无论从客户的个性需求还是到公司的服务理念、“精细化”服务将在每一个细节中体现。

3、安全方面的承诺

1、我公司承诺对员工加强安全意识教育，对员工由于安全意识原因产生的意外事故负责；

2、我公司承诺配备的设备、物料、药剂都是经过国家技术监督部门安全合格检测合格的；且属于国内一线优质产品；

3、我公司承诺对地巾、毛巾等进行集中消毒处理，在日常操作中严格按照消毒感染规定进行工作；

4、配备安全防护工具、服装、套装、应急处理急救箱，等物资，对高空作业、生活垃圾清运等工作进行重点防护；

5、我公司承诺积极配合甲方应对上级相关部门的各项检查。对涉及到物业需要整改、提升、协助的积极主动完成任务。

4、项目人员配备的承诺

1、我公司承诺按照采购人要求配备人员。保证运营副总带骨干团队进驻本项目，以高度的专业和丰富的经验，顺利完成项目品质提升；

2、我公司承诺在项目初始化期间，项目管理团队以总部本部委派为主；承诺在初始化工作结果获得主管领导批准后，逐步撤离；

3、我公司承诺选聘人员符合年龄、身高，符合贵方要求；

4、我公司承诺所有工作人员都是身体健康，没有疾z和传染病，精神正常，健康的完成各项职能工作；

5、保证在本项目所有服务人员经过岗位技能培训合格后方可上岗，并且严格按照培训计划定期培训提升员工技能；

6、人员服务不合格，甲方领导提出更换时，在7日内按照贵方要求进行人员更换完毕。

5、人员培训的承诺

1、我公司承诺进驻后即向甲方提交《年度培训计划》、《项目经理培训计划》、《项目主管培训计划》、《项目基层员工培训计划（按岗位分别制定）》，并严格按照培训计划实施培训。接受甲方监督和考核；

2、我公司承诺项目各个层级培训计划，录入“诺达云后勤”培训管理模块中，按照移动终端提示要求，完成培训，并录入过程记录，接受总部和甲方的监管和考核；

3、我公司承诺新人7天培训期，7天试岗期，完成岗前培训和考核，且经双方主管人员认可后，方正式上岗；

4、我公司承诺接受全员参加新乡县机关事务中心要求的培训，如：《文明单位创建培训》、《急救知识培训》、《消防安全培训》、《设施设备厂家培训》等，保证组织员工积极参加；

5、我公司承诺接受甲方安排的管理层外出参观培训，管理层多学习各种管理知识，和甲方主管单位领导多沟通交流，与时俱进、与甲方管理理念、精神吻合。

6、节能减排能源管理承诺

“节约能源，降低能耗”将作为本项目重点工作之一，我方承诺积极协助甲方做好能源管理，对各类跑冒滴漏做到及时发现及时关闭；对日常工作中发现的维修问题，纸质版、微信版进行报修，并及时跟进维修结果。

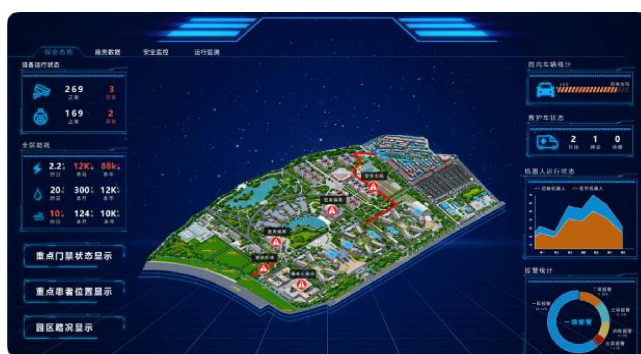
7、投标费用承诺

我公司认真严谨对待本次投标活动。委派专业团队对投标服务范围所涉及的现场进行了踏勘，对人员配置进行了测量；按照招标要求对费用进行了测算。我公司承诺如有任何忽视或误解项目情况而导致的漏算、损失，费用成本由我

公司自行承担。

8、质量提升增值服务承诺

1、承诺中标后，配合新乡县机关事务中心的互联网建设思路，赠送自主研发的“诺达云”智慧后勤一体化管理平台系统，作为新乡县机关事务中心的后勤管理平台使用，并开放端口，允许其他后勤软件接入。平台功能涵盖：保洁服务、工程报修、保安巡更、主管巡检、客户投诉、科室满意度调查；员工学习、隐患预警、统计分析。通过信息化的投入，大幅度提高后勤工作效率及专业化水平。



2、在与贵单位协商一致的情况下，赠送智慧卫生间一套（包含男、女卫生间和公共洗手台区域），包含：ENA 洗手间除菌除味系统，温度/湿度/气味监测报告系统，人流量监测系统，感应式洗手机，感应式消毒机，人脸识别厕纸机。



3、在物业服务中心建立便民服务站，为新乡县机关事务中心机关办公人员

提供应急雨伞。

我司今后拟在现场开展的便民服务增值服务包括（但不限于）：

- 信息咨询服务
- 外借雨伞、针线包等
- 应急医疗服务
- 失物招领服务
- 糖果派送服务
- 轮椅租借服务
- 量度体温服务
- 一次性口罩领用服务
- 纸巾/湿纸巾领用服务
- 母婴室服务
- 手机充电宝/ USB 充电线租借服务
- 邮件分发中心



4、我公司承诺本项目做高质量初始化，打造更高品质。

派驻运营总监带领骨干团队进驻本项目进行初始化服务，在原有服务的基础上，带领项目现场管理团队，以高度的专业和丰富的经验，顺利完成服务要求，保证高标准服务品质的导入和提升。**以上增派人员初始化阶段产生的费用均由我公司自行承担。**

5、对办公楼卫生间进行标准化管理改造，包括：卫生间责任人制度、保洁员岗位职责、工作流程图、卫生间管理制度、卫生间巡查制度和巡查记录表、提升保洁频率和标准等。



6、定期组织员工举办团建活动时，邀请甲方人员员工参加，**奖品和活动组织费用由我公司承担；**

7、积极配合甲方活动，在遇到重大活动时给予积极配合，需要加强人工清扫保洁、作业时间、作业班次时，服从甲方安排与指挥；

8、成立“一站式服务中心”，院区内部公示物业服务中心 24 小时值班电话、微信公众号、APP 二维码。制作的宣传牌、上墙标识等费用由我公司承担；

9、加强吸烟区的规范建设，做好控烟管理：

控烟要从：宣传、自身管理、劝烟三大方面实施。物业管理公司是新乡县机关事务中心后勤成员一部分，对外代表新乡县机关事务中心形象，更应该主动承担新乡县机关事务中心控烟的职责。物业管理团队人数众多，岗位密布，是

劝烟的中坚力量。各个服务模块的工作人员都应该参与到劝烟的工作中来，切实的配合新乡县机关事务中心做好控烟工作。



10、成立项目党支部，组织疫情管控、灾害应急中的党员先锋小组：

在公司集团党委和新乡县机关事务中心党委的指导下，在项目成立党支部，凝聚党员力量，发展项目骨干。同时在项目组建一支不少于3人的党员先锋小组，不少于20人的疫情防控、灾害救援应急小组。无论是在在疫情常态化管控中，还是在突发事件中，冲到一线，积极主动，勇挑重担。

投标人：（电子签章）国药诺达物业服务有限公司

法定代表人：（电子签章）

李凯

2024年06月25日