

第一章 服务方案

第一部分 总则

一、服务理念定位

树立“以品质为重，以服务为尊”的理念，抓住“运转良好的公园设施设备、安全温馨的生活环境、赏心悦目的公园风景”三个保障。

（一）树立“以品质为重，以服务为尊”的理念

坚持“以管理服务于人，以服务奉献于人、以诚心打动人、用信誉塑造人”，打造益远园林优质服务的品牌。不断听取公园游客的合理化建议和要求，及时弥补工作中的缺陷与不足，提供最优质的服务、最贴心的关怀。

该公园作为中档的旅游区，其特点决定了日常管理工作的开展的标准更应体现出一种“舒适、安全、尊贵”。我公司将秉着真诚的态度，以高起点、高标准、严要求的标准，试图为游客缔造最纯粹的感觉，使游客充满享受舒适与生活的便捷。

舒适：日常管理的舒适体现在“温暖、洁净、方便、快捷”的旅游；

环境，其环境应该首先注重“舒适”的一面，以满足其“理性上的基本需求”；

安全：我公司将从治安、消防、车辆三个方面来搞好安全管理工作，同时为了满足游客（使用人）的“安全需求”需要出发制定出相应的管理制度和应急预案。

尊贵：“以人为本”、“以人为尊”的一贯服务理念能让游客或使用人体现到生活尊贵的一面。高标准的管理将使游客感受到档次和身份的象征，通过我们的管理，力求让游客满足“受人尊重的需求”。

（二）抓住三个保障：“运转良好的公园设施设备、安全温馨的生活环境、赏心悦目的公园风景”。

运转良好的设施设备

要保证公园的正常运转，最基本的条件就是保证公园各种设施设备的可靠运行。我们选拔综合素质好、技术精的技术人员对公园的设施设备进行日常管理和维护，对公园的水电设备、智能化设施等进行定期的养护，保证小区设施设备常年运转良好。

安全温馨的游览环境

公园安全是正常旅游、生活的基本保障，通过我公司的努力，营造公园安全温馨的工作环境，保障监控设施、消防等安保设施设备的正常运转，确保无重大治安案件。

赏心悦目的公园风景

旅游、生活环境的舒适、整洁会给人一个好的心情，在做好公园清洁工作的同时，我们侧重抓好公园内的花卉以及环境的绿化工作，做到公园内的花卉、树木生长正常，布局合理。

二、服务管理方式

我公司将该公园的日常管理按照服务化标准和操作规范进行管理。在管理合同期内制定年度管理目标，在经济上实行独立核算自负盈亏，实现社会效益、经济效益和环境效益的同步发展。

三、服务管理目的

1、保持和提高公园的完好程度。通过加强对公园管理的养护和对人的管理和服

2、创造良好环境，统筹安排公园各项设施的管理养护，强化宣传，对游客进行依法管理约束，共同维护公园环境。

3、维护公园的权益。加强对游客的行为管理、维护公园的整体利益，从而有利于公园的口碑。

四、服务管理内容：

1、负责公园范围内全天保洁、全天秩序维护、全天安全保障、基础设施维修维护、绿化养护、保洁、施肥、病虫害防治、水面保洁、水草打捞清理等。

2、服务需达到温县公园、游园园林精细化管理标准要求(详见业主标准)。

3、派遣的服务人员应服从采购单位的工作安排和管理，所有人员须持健康证明并办理人身保险。

4、服务单位负责人员的日常管理、园林养护设备配备、日常清洁材料工具提供、基础及配套设施日常维护维修；负责健身器材维护维修保养；因不可抗拒的原因（如地平塌陷、大风暴雨等）造成的园内基础设施损坏，由采购方承担；激光水舞秀技术服务人员费用由采购方承担。

5、合同存续期间产生的一切安全事故（包括水域安全、人员安全、机械安全、车辆安全等）由中标方承担。

6、所有园内电器设施设备，维修维护由中标方承担（水舞秀设备除外）。

7、所有园内用水设施，维修维护由中标方承担。

8、园内因基础设施改造、绿化景观提升造成的费用由采购方承担；园内所有道路、

桥梁及所有防腐木设施，维修维护由中标方承担（设施正常老化除外）。

9、采购方提供电瓶观光车 2 辆，用于园内安全巡查、合同续存期间产生的一切安全事故及维修、保养费用由中标方承担，合同到期后、中标方必须确保电瓶车性能正常、外观干净整洁、无破损。

10、完成采购单位安排的临时性任务。

11、保洁绿化管护标准及安全细则（详见业主标准）。

12、项目范围：子夏公园东起子夏大街，西至红星街，南邻黄河路，北至太行路。子夏公园面积为 178756 平方米。其中：水面面积 53360 平方米、绿地面积 88797 平方米、园路、广场、栈道、亲水平台、沙滩、运动场等硬质铺装面积 36599 平方米。主要设施有：公厕、激光水舞秀、水净化处理设备、景观照明、园林给排水、园林小品等。

五、员工的仪表、行为规范

员工的仪容仪表，展现着我公司形象，也是开展园区活动的对外窗口。园区管理员工的外在表现形式是缺一不可的，要求我们每个员工对自己的行为有一个准确的认识，将仪表、仪容、言行举止形象作为一项长期的工作常抓不懈，全面提高园区的信誉度和公司形象。

（一）着装

所有员工一律穿制服上岗。

（二）仪表行为规范

- 1、公司各岗位员工上班时间必须穿规定制服，制服应干净、整齐、笔挺。
- 2、穿西装制服时，领带必须结正，不得卷起衣袖和裤脚。
- 3、制服外不得显露个人衣物和物品，制服口袋不要装过大的物品以免鼓起。
- 4、上岗时必须佩戴工作牌，工作牌应端正佩戴于左胸。
- 5、男员工不得留长发，女员工不得浓妆艳抹，时刻保持良好的形象。

（三）仪态行为规范

- 1、面对游客应随时保持微笑，不准给游客（或客人）看脸色，向游客发脾气。
- 2、和游客交谈时应全神贯注，双眼注视对方，适当地点头称是。不得东张西望、心不在焉。
- 3、在游客面前不准做不雅或不尊敬的动作，如双手叉腰、挠头、挖耳等。
- 4、上岗时不得哼歌曲、吹口哨、跺脚等。

5、不得当众整理个人衣物、化妆等。

6、行走时不要勾肩搭背，与游客相遇应靠边而走，不得从二人中穿行，请人让路要讲对不起，不得横冲直撞，粗俗无礼。

7、上班时间不准大声说话、谈笑、喊叫、乱丢乱碰物品，以免发出不必要的声响影响他人工作。

8、咳嗽、打喷嚏时应转身向后，并说对不起。

9、员工在工作、打电话或工作与人交谈时，如有游客走近，应立即打招呼或点头同意，表示注意到他（她）的来临，不准毫无表示或装作没看见。

10、在为游客服务时不得流露出一不耐烦、不高兴、冷淡的表情，应做到亲切、友好、精神饱满、不卑不亢。

11、上班时要保持良好的姿态，不得东歪西倒前倾后靠，不得伸懒腰。

六、员工奖惩机制

我们将实行奖勤罚懒，根据公司检查考核以及公园服务中心工作的考评，每季度评出最佳工作人员以及不称职的员工，得到荣誉的进行奖励，不称职员工进行待岗培训、限期改进、辞退等阶段的处理；根据每季度的考评结果年末对管理项目全年工作进行综合评议，评出日常管理先进个人。

（一）目的

为维护公司声誉，加强企业管理，提高管理水平，在加强事项教育的同时，对违反公司制度的员工给予必要的纪律处分。

（二）种类

（1）警告

适用于第一次触犯轻微过失的规定。

（2）严重警告

适用于第一次触犯重大过失的规定及受过三次严重警告者

（3）最后警告

适用于第二次触犯重大过失的规定及受过三次严重警告者

（4）开除（或辞退）

适用于触犯开除规定以及受过二次最后警告者。

（三）过失性质

(1) 轻微过失(违反下列一项者, 给予警告一次)

- 1、一个月迟到或早退三次;
- 2、违反护管制度, 拒绝护管人员检查;
- 3、违反安全制度但未造成后果;
- 4、在公园内行为不检点, 如大声喧哗、追逐打闹;
- 5、不讲卫生, 在公共场所说脏话, 乱扔杂物、烟蒂及随地吐痰;
- 6、工作时间做私活、吃零食、喝酒、串岗闲聊;
- 7、由于工作过失, 造成公司财务损失达成 100 元以上 1000 元以下;
- 8、游客连续三次反映工作态度不好(经查属实);
- 9、私扣游客提出的一般意见。

(2) 严重过失(违反下列一项者, 给予严重警告一次):

- 1、旷工一天;
- 2、利用职务之便收取户主或客户钱物;
- 3、对游客态度蛮横;
- 4、公开顶撞上级, 不服从指挥或故意消极怠工;
- 5、由于工作过失, 造成公司财务损失价值 1000 以上 3000 元以下。

(3) 重大警告(违反下列一项者, 给予最后警告一次):

- 1、连续旷工三天;
- 2、接受贿赂;
- 3、殴打他人或相互打架斗殴
- 4、由于工作过失, 造成公司财务损失价值达 3000 元以上。

(4) 开除(犯有下列错误, 立即予以开除或辞退)

- 1、连续旷工七天或一年内累计旷工十五天;
- 2、偷窃公司、同事或游客财务;
- 3、用非法手段涂改原始记录, 窃取账单或单据, 从不牟取私利;
- 4、严重玩忽职守, 给游客或公司利益造成重大损失;
- 5、威胁上级, 侮辱刁难游客及来访客人;
- 6、因触犯国家法律而被公安司法机关拘审;
- 7、犯有其他严重错误。