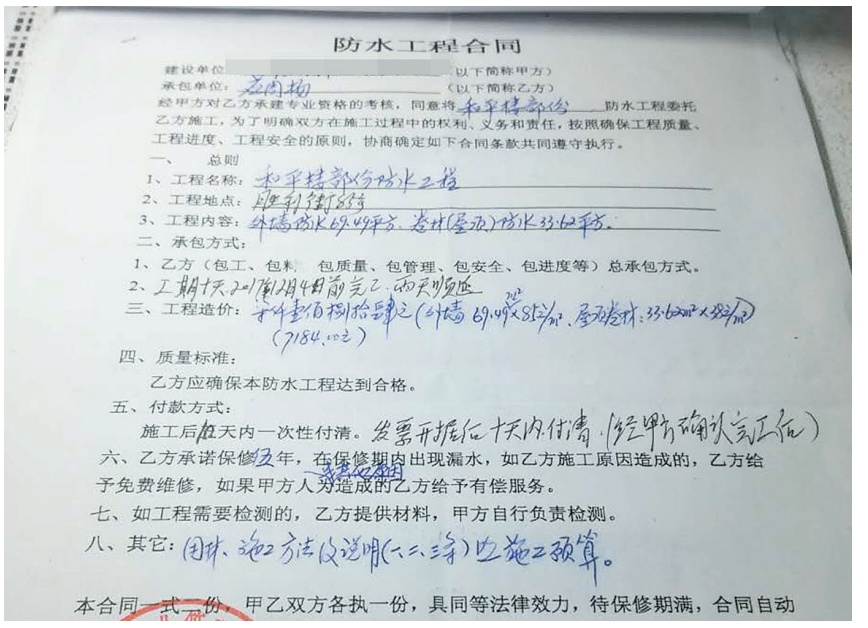
对照回访内容改进方法 规范操作保证服务质量

加盟商多项改变让服务走向精益化

记者俞晓赟报道 今年,8890便民服务平台继续在服务质量上做文章,以高标准管理加盟商,在每件服务件必回访的基础上,开展线下到户回访,并将回访结果及时反馈给加盟商。

加盟商通过对照回访内容,也在逐步完善自己的服务,其中更有一些加盟商聘任专业管理人员进行规范化操作,将服务走向精益化。



防水工程合同

建设单位:[redacted](以下简称甲方)

承包单位:[illegible](以下简称乙方)

经甲方对乙方承建专业资格的考核,同意将[illegible]防水工程委托乙方施工,为了明确双方在施工过程中的权利、义务和责任,按照确保工程质量、工程进度、工程安全的原则,协商确定如下合同条款共同遵守执行。

一、总则

1、工程名称:[illegible]

2、工程地点:[illegible]

3、工程内容:外墙防水69.49平方、老井(屋顶)防水33.62平方。

二、承包方式:

1、乙方(包工、包料、包质量、包管理、包安全、包进度等)总承包方式。

2、工期十天,2017年12月4日前完工,雨天顺延

三、工程造价:[illegible](7184.00元)

四、质量标准:

乙方应确保本防水工程达到合格。

五、付款方式:

施工后[illegible]天内一次性付清。发票开据后十天内付清(经甲方确认完工后)

六、乙方承诺保修[illegible]年,在保修期内出现漏水,如乙方施工原因造成的,乙方给予免费维修,如果甲方人为造成的乙方给予有偿服务。

七、如工程需要检测的,乙方提供材料,甲方自行负责检测。

八、其它:因材、施工方法仅说明(一、二、三)以施工预算。

本合同一式二份,甲乙双方各执一份,具同等法律效力,待保修期满,合同自动

与客户签订合同

在2016年的8890服务总评价中,周杨防水因为一次意外的投诉未能获得满分。说起那次投诉原因,周杨防水负责人应周杨说,虽然那次客户的投诉确实存在不合理之处,但是归根结底来说还是与自己服务意识不够、服务不够正规有关。

“以前上门服务时,一般都是口头约定就好了。而在材料采购、使用等方面,很少会详细告知给客户。这就造成了在服务中客户对自己的误解,因此被投诉到了8890平台。”应周杨总结经验说,改变以前的服务旧习惯,让服务走上正规化才是保证服务质量的最好途径。

对比回访内容、学习先进经验后,应周杨决定服务时与客户签订防水工程合同。通过合同的约束力,一方面让客户放心、明白消费,另一方面也是提醒自己保质保量。

在应周杨的合同上,不仅有一般合同的基本内容,还有承包方式、工程造价、质量标准以及保修承诺等特殊设计。另外,随合同还附有一份防水工程预算清单,清单上详细写明了施工内容、所需用到的大小材料以及工程总造价。

“每个事项、每笔钱都能厘清,客户的钱花得明明白白,师傅也不敢偷工减料,而是按照施工标准保质保量。”依靠这份合同,周杨防水服务接单近400件,投诉件为零。

除了应周杨师傅,今年8890不少师傅也在尝试将服务走向正规化,特别是一些服务期较长的项目。比如今年的空调租赁商家同样制作了租赁合同,让双方多了一份法律保障。

聘用专业的管理人员

散工因为服务质量无法保障而被大家所诟病。为此,8890平台专门成立了散工服务队。可是,散工服务队没有专人管理,不良习惯让他们不时接到市民的投诉。今年,平台将散工服务队交由曼联家政管理,让成熟的团队规范散工服务队,保证服务质量。

“除了散工服务队,管理团队还要负责保洁、保姆、搬家等业务,因此常常顾不过来。而且散工的工种太多,每个行业都有不同的标准,验收难度大。”说起这一年管理散工的经验,曼联家政负责人坦言,起初也是力不从心。

为解决这一问题,今年5月,曼联家政对比市民的回访评价,聘请了长年从事基建工程的吕建军管理服务队。

“首先,我们给散工服务队的固定师傅缴纳了保险,为他们解决了后顾之忧。”吕建军介绍,让师傅们安心,有利于提高团队的凝聚力,师傅们也能更加安心服务。

其次,散工团队的服务收费由管理人员统一定价,以8890标准规范解决散工市场乱收费的问题。最后,在保证服务质量方面,吕建军制定了工程队的服务标准。他介绍,仅验收就得过三道关。第一关,师傅自己验收;第二关,管理人员验收;第三关,业主验收。一旦有一关不合格就要再施工。

一年接单上千件,但是投诉件低于10件,这是曼联家政团队第一年管理散工团队交出的答卷。

镀锌暗管生锈漏水 铺设明管解决

记者任晓报道 市民徐先生家的二楼和三楼是十多年前装修的复式结构。两年前,他发现二楼客厅靠近厨房的吊顶上有渗水痕迹。由于滴水不严重,当时他没有放在心上。

“最近漏水范围变大了。前几天,我在这个角落拿脸盆接了好几盆水。”徐先生说,漏水点现在慢慢往客厅中间蔓延。如果再不找师傅检修,水就要滴到沙发上了。

东城永邦水管维修服务部的俞师傅接到电话后,立即前往飞凤路查看。他猜测是三楼卫生间的自来水管漏水了。

征得徐先生同意之后,俞师傅将漏水点上的扣板拆下一块,发现镀锌铁制的自来水管已经腐烂,这才引起了漏水。

“这样的水管只能换,没法修了。”考虑原先水管走的是暗道,如果想要继续走暗道重新铺一根水管,不仅麻烦,造价也很高。与徐师傅一商量,俞师傅决定暗管改铺明管。

次日上午,俞师傅带齐了水管配件再次上门。借助一架5米长的梯子,俞师傅将水管从二楼厨房接入。细心的俞师傅将所有裸露在外的水管都包了一层保温棉,可以防冻防晒。

铺设管道,打孔是不可避免的。为了省钱,在铺设之前,俞师傅就预先设计好水管的走向,选择最少打孔的线路。并且在厨房和每个卫生间的主水管设置了进水阀,即使今后水管出现问题,也可以避免全部更换。

据统计,整道工序下来一共用了55段水管,每段长4米。每一段水管都用管卡固定着。铺完之后再一段段检查是否漏水,最后再给打了孔的地方做补漏。

水管全部安装完毕后,考虑房子结构老,使用的多是镀锌铁管,俞师傅又把几个楼层都检查了一遍,不仅更换了洗脸台下漏水的水管,还解决了蓄水式热水器漏水问题。除此之外,厨房堵塞的水龙头也得到了疏通。

流管曝光台

12月18日,方岩镇安置区瑞腾宾馆业主蓝某波、派溪工业功能分区凯辉工贸有限公司胡某育,未按时报送流动人口信息,分别被警方处以100元罚款。

12月18日,古山镇世雅上街村永康市睿荣日用五金制品厂,未按时报送2名流动人口信息,被警方处以200元罚款。

12月19日,石柱镇郎村永康市思晟工贸有限公司业主徐某,未按时报送2名流动人口信息被,警方处以200元罚款。

市流动人口管理局温馨提示:根据《浙江省流动人口居住登记条例》,用人单位在录用或解聘流动人口员工时,应该在三天之内报送流动人口录用或离职的信息。

三轮车货装太多 内胎气嘴被压断

134******69赵先生来电:电动三轮车的轮胎没气了,需要急修。

通讯员黄徐婷报道“8890平台真是太方便了,一个电话就帮我解决了难题。”上周,因为电动三轮车轮胎损坏而第一次体验8890服务的赵先生,对平台的师傅赞不绝口。

赵先生在某家具市场上班,平时负责给客户运送家具。当天上午,赵先生要把一套木制沙发和茶几送到锦江华庭小区的客户家。

上午9时,赵先生开着买来不到一年的电动三轮车到市场里装家具。大约半小时后,沙发和茶几已被整齐地放置在车上。

“咦,车身怎么抖得这么厉害?”刚开出没多远,三轮车的异常抖动幅度让赵先生感到不对劲。他赶紧靠边停车,下车查看后,才发现三轮车的前轮几乎瘪了。

三轮车上的家具很沉,轮胎应该是被戳破了。想到客户还等着自己把家具送上门,赵先生焦急不已,便想去附近找找哪里可以修补三轮车轮胎。

“这次出来就自己一个人,自己如果走远后,车上的家具无人看管,怎么办?”赵先生没敢走远打听,附近转了一圈,也没找到维修店。随后,他又向朋友打听,也没有人知道。

眼看耽搁的时间越来越久,赵先生越发着急,索性让附近的店家帮忙看下车子,他拦下了一辆出租车,想让司机带他去找。

“你为什么不给8890打电话呢?那里的维修师傅就能提供上门服务。”得知赵先生的困境,热心的出租车司机帮忙出了主意。

拨通8890电话十多分钟后,赵先生便等来了正在附近干活的加盟商夏师傅。

“轮胎被戳破,应该是其他原因导致瘪胎的。”仔细检查后,夏师傅发现导致三轮车瘪胎的真正原因是内胎的气嘴被压断了。

由于未随身携带更换的内胎,夏师傅只好再跑回店里取内胎,随后又匆匆忙忙赶回现场,帮赵先生更换轮胎。

“想不到8890这么方便,师傅在这么短的时间里跑了两趟,不仅没有多收费,服务态度还这么好。”赵先生说,以后如果遇到其他问题,他一定也会找8890帮忙。

永康日报社出版 社址:总部中心金贸大厦第三第四层 电话:87111855 广告中心电话:87138766 广告发布登记证:永市监广发B001号 东阳日报社承印
邮编:321300 发行:永康邮政局 87128043 定价:每月18元 零售:每份1元
永康新闻网 永康生活网