

## 四、详细服务方案



投标人根据服务要求及评分标准，制定详细服务方案。

### 一、项目管理机构

组长：荣华，由公司总经理担任，协调公司内部各部门，统筹项目的开展，监督服务方案的实施。

副组长兼本项目经理：孟令配，负责员工档案管理、薪资、日常管理及服务跟踪等相关工作。

成员：公司招聘部全体人员，负责人员招聘、筛选、面试等环节，保障按时按质完成。

### 二、项目实施计划

#### （一）精准岗位匹配与高效派遣

对项目需求进行分析，根据要求筛选合适的人员，进行简历筛选、面试等环节，甲方复核。之后进行岗前培训，合格后派遣上岗。

#### （二）日常管理

在员工上岗后，公司会助力员工快速融入甲方环境，提升工作效率和质量。服务期内有服务专员对其跟踪服务，包括离职、社保等相关手续的办理。

#### （三）考勤与薪资管理

严格按照国家法律法规和甲方政策，及时发放薪资福利，缴纳社保等。员工严格执行甲方的用工时间，公司结合甲方考核情况进行核算相关工资福利等。此外，针对特殊节假日和加班情况，我们会严格执行甲方及合同约定，保障派遣员工的合法权益。

### 三、招聘方案

#### （一）招聘目标

本次招聘方案旨在吸引和选拔一批具备优秀品质和专业技能的人员，以满足工作的需求。具体目标如下：

招聘人数：30人，若有调整则根据项目需求确定具体人数。

招聘对象：具备相关工作经验或具备相关技能的求职者。

招聘条件：

1. 大专及以上学历，18岁至45岁之间，普通话标准。
2. 遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录。
3. 身体健康，无传染病；具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，能吃苦耐劳，承受工作压力，有良好的团队合作精神。
4. 服从工作培训和培训安排。
5. 符合日常管理工作规范，及岗位规定的其他资格条件。

## （二）招聘流程

### 1. 发布招聘信息

通过线上线下多渠道发布招聘信息，包括自有的线下招聘大厅，线上招聘网站、公众号、招聘群等平台，及与第三方合作的招聘网站、人才市场等。招聘信息应包含岗位描述、任职要求、薪资待遇、工作地点等内容。

### 2. 简历筛选

收集并筛选收到的简历，挑选出符合招聘条件的候选人。重点关注候选人的工作经验、技能水平和职业道德等方面。

### 3. 面试与考核

对筛选出的候选人进行面试和考核，评估其综合素质和专业技能。面试可采用结构化面试、无领导小组讨论等方式进行。考核内容可包括体能测试、实际操作等。

### 4. 甲方复核

将拟录用人员提供给甲方复试确认。

### 5. 体检与录用

通知通过甲方复核的拟录用人员进行体检，确保其身体健康状况符合岗位要求。体检合格者，办理录用手续并签订劳动合同、保密协议。

## （三）招聘要求

年龄要求：根据岗位需求设定合理的年龄范围，确保员工具备足够的体力和精力完成工作任务。

健康状况：应聘者需具备良好的身体素质和健康状况，能适应夜班，能够适应工作的高强度和高压环境。

职业道德：应聘者需具备良好的职业道德和敬业精神，能够遵守公司规章制度和法律法规，服从工作安排。

专业技能：应聘者需具备一定的相关技能和经验，办公软件熟练，能够熟练掌握相关操作流程和规范，或愿意从事该行业，有学习欲望。

#### （四）薪资待遇与福利保障

薪资待遇：根据岗位性质和工作表现设定合理的薪资待遇，确保员工的收入水平与市场竞争力相匹配。同时，建立完善的薪酬激励机制，鼓励员工积极工作。

福利保障：为员工提供完善的福利保障。同时，关注员工的身心健康，提供必要的劳动防护用品。

#### （五）培训与职业发展

培训计划：制定针对性的培训计划，帮助新员工快速适应岗位要求并提升专业技能水平。培训内容包括岗位所需技能、法律法规等。

职业发展：鼓励员工不断提升自己的能力和素质。

### 四、人员调配方案

#### （一）调配与应急措施方案

服务过程中，依据制度监督与约束人员在岗，做到奖惩有序，确保人员在岗。但难免会有紧急情况，人员的合理调配与应对紧急情况的措施至关重要。这不仅关乎到员工的利益，还直接影响到项目的正常运营和公司的声誉。为此，我们特别制定了一套人员调配与应急措施方案，以确保在面临各种挑战时能够迅速、有效地做出反应。

##### 1. 人员调配原则

灵活性与效率性：人员调配需根据项目的实际情况进行灵活调整，确保工作效率和服务质量。

公平与公正：在调配过程中，遵循公平、公正的原则，确保员工的权益不

受损害，保障甲方需求。在满足项目需求的前提下，合理调配人员，确保项目的顺



## 2. 针对派遣人员离职应急及补救方案

### (1) 人员储备及补救方式

员工突然离职或其他突发情况出现岗位空缺时，我们将立即启动紧急人员调配程序：

首先同班次具备跨业务线能力的人员临时兼顾，待人员返岗后兼顾人员回归自己的岗位，不再兼顾。这样人员返岗后不会造成人员剩余。若同班次人员不足以兼顾，则从轮休的班次人员临时调用。

同时后续确定离岗的人员后续是否会返岗，若不会返岗，从公司储备人员库中迅速筛选合适的员工，进行必要的培训和准备，确保他们能够迅速适应工作环境并承担相应的工作任务，确保岗位有人员，工作不落下。

与甲方保持密切沟通，了解其实际需求，确保调配的人员能够满足其工作要求。在调配过程中，保持透明沟通，确保员工和甲方都了解调配的原因和目的，以维护双方的信任和合作。

在面临项目突然增加员工因病、事假等原因无法履行职责时，也启动此方案。

### (2) 应急支援队伍

为应对可能出现的突发事件，我们将组建一支应急支援队伍，负责在紧急情况下提供必要的支援和协助。

应急支援队伍由经验丰富的员工组成，他们具备处理各种紧急情况的能力和

和经验。在接到应急支援请求后，应急支援队伍将迅速出发，赶往事发地点，提供必要的支援和协助。

在支援过程中，应急支援队伍将保持与甲方紧密沟通，确保信息的及时传递和问题的有效解决。

### (3) 保障措施

为确保人员调配和应急措施的有效实施，我们将采取以下保障措施：

建立完善的信息管理系统：通过信息化手段，实时掌握项目人员的动态和项目的需求变化，为人员调配提供数据支持。

加强员工培训与教育：不定期开展员工培训和教育工作，提高员工的业务能力和应对紧急情况的能力。

建立双岗互通机制：打造80%的人员具备跨业务线操作能力。这样遇当前班次内有人出现空缺，可让同班次其他人兼顾，其他班次人员也可临时调用。

#### （二）服务到位承诺

关于该项目，我司郑重承诺如下：

##### 1. 派遣到位承诺

我司将严格按照约定的时间和数量，派遣合格的工作人员准时到达指定工作地点。我司将确保派遣人员具备相应的专业资质和技能，以满足项目需求。在服务过程中，若遇特殊情况，我司将提前与甲方沟通，并提供合理的解决方案。

##### 2. 人员到位承诺

我司将确保派遣人员在工作时间内始终保持在岗状态，尽职尽责地完成各项工作。如有人员离职或因故不能继续履行职责，我司将在1天内补充新的人员，确保工作的连续性和稳定性，若遇特殊情况，则提前与甲方沟通。

我司将定期对派遣人员进行培训和考核，以提高其业务水平和服务质量。

#### （三）人员保障措施

##### 1. 人员选拔与配置

选拔标准：我们将根据工作的特点，制定明确的选拔标准，包括年龄、健康状况、工作经验、服务意识等方面。通过面试、体检等环节，确保选拔出的人员能够胜任工作。

配置方案：根据项目情况，合理配置人员数量。在项目实施过程中，不断总结经验，在咨询人员多或其他工作量大的时间段，增加人员数量，确保工作能够及时、有效的进行。

##### 2. 人员培训与管理

通过培训学习与质量监督制度约束，来保障服务人员的业务和素质水平。

岗前培训：对新入职的人员进行岗前培训，包括工作的重要性、工作流程、注意事项、话术礼仪等内容，确保他们能够快速适应工作环境，掌握工作技能。

在岗培训：定期组织在岗培训，提高人员的业务水平和服务意识。同时，加强对工作的监督和考核，确保工作的质量和效率。

管理制度：建立健全的人员管理制度，通过制度化管理，提高人员的工作积极性和责任心。

### 3. 人员激励与福利

薪酬制度：制定合理的薪酬制度，确保人员的收入水平与社会平均水平相符。

福利待遇：为人员提供完善的福利待遇。通过提供优厚的福利待遇，增强人员的归属感和忠诚度。

### 4. 人员安全与健康

安全防护：为人员提供必要的安全防护用品同时，加强安全教育，提高人员的安全意识。

健康管理：时刻关注人员健康状态。对患有疾病的人员，及时安排治疗和休息，确保他们的身体健康。

### （四）结语

本方案旨在确保项目在面临各种挑战时能够迅速、有效地做出反应，保障员工和甲方的权益和利益。我们将不断完善和优化方案内容，为项目的顺利进行提供有力保障。