**辽吉黑蒙服务区域**

**未来战略规划及发展目标**

**服务运营部**

**高磊**

**2021年11月**

# 一、服务运营部战略

依据魏总2021年上半年工作持续落实三大“基本原则”，向政而企是我们开展服务推广的大原则；互联网运营是我们开展服务推广的目标少要求；O2O模式是我们实现互联网运营的关键手段和方式；以此来规划我区域未来三年的发展方向及工作方针。

# 二、辽吉黑蒙服务区域发展规划

为实现服务运营部战略目标，辽吉黑蒙区域未来三年内将一直以持续落实三大“基本原则”为核心，以产品战略、精细化营销战略、技术服务和人才战略为支撑，实现如下目标：优化客户结构，争取覆盖区域所有省份；区域将继续采用积极的进取式的市场营销战略专注于市场开拓，形成覆盖全区域的运营服务驻点；继续加大“企业环保365服务”、“企业风控360服务”、“数采仪”、“污染源非现场精准监管”、“涉税平台”等产品在本区域的推广，建立覆盖全区域的销售网络；同时加强区域人才培养及区域团队建设。

## 1）、总体目标

坚持三大“基本原则”，提高区域驻地服务点位占比，加强产品推广，实现渠道全区域覆盖，提升我公司在本区域内的竞争力和影响力。

## 2）、产品目标

以现有公司产品为基础，树高端品牌、长期品牌战略目标，成为具有区域竞争力和影响力企业。争取每一年都有新的突破，每一年都有新的发展，每一年都为公司带来新的贡献，最终达到长期品牌战略目标。

## 3）、管理目标

分阶段导入并实施以量化管理为基础的管理区域体系，不断完善现有考核手段，建成覆盖产品管理、渠道管理、驻地管理、组织管理在内的四大标准量化管理系统。

实现区域发展规划的具体实施细则

# 三、如何实现产品目标？

## 提升产品品牌

未来三年区域将进一步提升公司产品的知名度，以在未来其它监控企业行业中抢占先机。区域采取的主要策略包括：

1. 视服务为生命，更快、更好、更精准的服务是提升产品品牌生命源泉；
2. 拓展品牌内涵，提供并优化整体解决方案的质量，为客户创造最大的价值；

### 产品品牌塑造计划具体实施

未来三年区域将主要实施以下两个方面的品牌塑造计划：第一：对内要严把服务质量关，保证区域内每一次产品服务都能达到卓越品质。同时将不断提高技术服务能力，扩宽技术服务范畴。从技术上争做行业的领军者。区域将以服务质量和技术能力铸造“产品”品牌核心。第二：区域将更加注重产品的对外宣传。区域未来三年内产品宣传计划将主要包括？个层次，一是积极参与公司及部门组织的宣传活动；二是积极走访区域内省、市一级生态环境局，向客户介绍我公司产品；三是配合部门定期制作季度宣传期刊，邮寄给目标客户和固有客户，扩大公司的行业影响力。

### 产品推广计划具体实施

未来三年区域将以“增加驻地点位，垃圾焚烧相关、火电、水泥、印染相关业务”为主，借助相关政策发文，结合品牌塑造计划，逐步增长区域驻点范围及业务覆盖面积。第一：在2G业务现有三个驻地点位（内蒙古省厅、长春市、巴彦淖尔市）基础上增加2-5个驻地点位，力争在新增加的驻地点位中覆盖黑龙江省及辽宁省区域；第二：在2B业务中重点推广工作放在黑龙江省和辽宁省两个区域，同时巩固内蒙古自治区及吉林省业务。

# 四、如何实现管理目标？

## 进一步完善驻地管理

区域将配合培训组不断完善内审机制，形成岗位清晰、责任明确的区域管理考核结构，严格按照公司、部门相关规章制度的要求，完善和健全各项管理制度和激励及约束机制，保障公司决策、部门命令的执行以及监督等工作。使区域管理科学、简洁、高效。

### 进一步优化管理体系和提高管理效率

管理是一切组织正常发挥作用的前提，高效的管理是决定区域能否快速、长远发展的关键。区域未来将就以下三方面进一步优化管理体系和提高管理效率：

1. 内部管理理念的提升

区域的管理理念从目前的“让客户满意”提升到“在不降低客户满意度的前提下，以优化服务，提高效率，降低成本，挖掘内部潜在商机”的高度。

1. 推行分层审核

推行分层审核能够确保100%无差错执行，提高一次通过率。分层审核是一套持续的制程检查系统，用来验证工作结果物是否正确无误。

1. 推行差错改良

从单一的差错防范，提升到全面的差错管理。差错防范是主要侧重于如何防错，降低差错发生率，提高服务质量。差错管理更多地是强调如何积极地雪找隐藏中的差错。重视分析差错可能发生的原因，加强模拟差错情景演练的公开讨论和沟通，培养差错处理能力。

# 五、服务提升计划？

1. 服务提升计划

客户的满意度是我区域最高的服务宗旨。区域的服务提升计划将以客户为中心，不断拓展、提升客户服务战略，满足客户信息需求，为公司的未来发展带来潜在的收益。

区域未来三年将主要就以下三方面开展服务提升计划：

1. 完善客户快速反馈机制。区域服务目标是要达到24小时内处理客户信息，在最短的时间内与客户进行有效沟通，了解客户需求，为客户提供优质服务。同时对重要客户和有举力的客户进行24小时内处理完成及事后重点跟进，深化服务，提升客户满意度。
2. 加大产品、新技术宣传推广的力度。由上门拜访的方式直接向客户介绍、宣传新品、新技术的适用场景及应用领域，缩短客户对新产品的适应期。
3. 聆听客户计划。聆听客户的建议和需求，进一步挖掘客户潜力。

# 六、强化技术支撑服务计划

强化技术能力，未来三年，区域在现有基础上进一步加强技术能力培养，主要方便是进一步提搞公司产品技术服务能力，力争做到“Linux”、“MongoDB”等公事产品目前以涵盖及未来需掌握的用于驻地服务运维日常工作的最新技术能力。

1. 积极配合培训组工作，用心组织区域技术工程师进行学习；
2. 加强自我学习、自我提高的意识，组织区域开展学习心得导论会；
3. 开展区域内技术能力测评。

# 七、人力资源计划？

根据区域发展需要，重点培训和引进高素质技术服务型人才、管理人才和营销人才，并加强营销人才的培养。进一步完善绩效考核和建立更加有效的激励机制将是区域未来三年实施人力资源计划的重点。

1. 按需引进，优化人才结构，大力引进技术带头人和专家型高级人才，聘请有实践经验与能力的技术服务型人才。
2. 进一步完善现有激励机制，建立公正、公平、公开的考核体系，激发技术服务人员的工作积极性。区域将按照“加大激励、业绩考核、末位淘汰、提升素质、优化配置”的原则，建设“专业技术、经营管理”二支队伍。加大激励力度，完善岗位竞争机制。
3. 制定不同级别、岗位人员的升隆级浮动管理机制，保证内部合理竞争，使高素质人才脱颖而出。

辽吉黑蒙服务区域

高磊

2021年11月25日