**各项服务报价构成表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | | 年度费用 | | 报价说明 |
| 1 | 人  员  工  资 | 项目  经理 | 3500元×1人×12月=42000元 | 642480元/年 | 包含本项目人员的工资、社会保险、意外险、医疗保险、失业保险（具体人员配置数量见物业管理方案） |
| 维修工（巡视员） | 3000元×3人×12月=108000元 |
| 保洁员 | 2160元×19人×12月=492480元 |
| 2 | 员工福利 | | 2000元×23人=46000元/年 | | 包括加班费、节日补助、降温费、取暖费等 |
| 3 | 服装费 | | 800元×23人=18400元/年 | | 每年夏装2套、春秋装、冬装各1套 |
| 4 | 场地耗材及保洁消耗品费用 | | 6000元/年/个×22个=132000元 | | 各类球网的每月更换费用、LED灯的损坏更换、日常保洁工具及保洁消耗品的费用 |
| 5 | 清洗车、洗尘车各两台的租赁费 | | 1200元/月×12月×4台=57600元/年 | | 球场每月清洗一次，租赁清洗车、洗尘车各两台的费用 |
| 6 | 维修维护费  及水费 | | 4320元/年×22处=95040元/年 | | 栏杆围墙的刷漆及维护、健身器材、儿童活动设施的日常维护维修费用、清洗球场所耗水费 |
| 7 | 电费 | | 一组团：64盏×400千瓦/年  ×0.83元/千瓦时=21248元/年 | 61088元/年 | 按照目前收费标准核算 |
| 二组团：52盏×400千瓦/年  ×0.83元/千瓦时=17264元/年 |
| 三组团：68盏×400千瓦/年  ×0.83元/千瓦时=22576元/年 |
| 8 | 不可预见费 | | 2000元×23人=46000元/年 | | 包括人员管理附加费用、加班费、临时活动、场地内发生的不可预见的事故所产生的费用 |
| 9 | 管理费 | | （1+2+3+4+5+6+7+8）×5%=54102.40元/年 | | 前8项费用总和的5% |
| 10 | 税费 | | （1+2+3+4+5+6+7+8+9）×6%=68169.02元/年 | | 前9项费用总和的6% |
| 11 | 合计 | | 1+2+3+4+5+6+7+8+9+10=1204319.42元/年 | | |
| 年费用总额合计 | | | **大写：壹佰贰拾万肆仟叁佰壹拾玖圆叁角捌分**  **小写：1204319.38元** | | |

**投标报价组成说明**

本报价包括完成招标范围工作内容的全部组成费用。包括完成本项目服务所发生的全部费用以及投标人企业利润、税金和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

1、人员工资：因为2017年的河南省最低工资标准规定的相关内容暂未公布，所以先沿用2015年河南省最低工资标准的规定，结合许昌市政府出台的有关规定，拟定本项目人员的工资标准（见上表）。其中包括（养老保险：个人缴纳8%，单位缴纳20%；医疗保险：单位交8%，个人缴纳2%；失业保险：单位2%，个人1%）；

2、员工福利：2000元/年，包括员工的意外伤害保险100元/人/年，节日补助1100元/人/年、降温费400元/人/年、取暖费400元/人/年；

3、服装费：800元/人/年，包括夏装2套200元、春秋装2套300元、冬装1套300元；

4、场地耗材及保洁消耗品费： 132000元/年，每个场地6000元/年，各包括各类球网（足球网、篮球网、排球网、乒乓球网）的每月更换费用、LED灯的损坏更换费用、日常保洁工具及保洁消耗品的费用；

5、清洗车、洗尘车租赁费：按1200元/月/台 租赁标准，球场每月清洗一次，需要租赁清洗车、洗尘车各两台，共需费用57600元/年，

6、维修维护费及水费 ：包括场地栏杆围墙的刷漆及维护、健身器材、儿童活动设施的日常维护维修费用、清洗球场所耗水费；每个场地4320元/年，共22各场地，共95040元/年；

7、电费：场地照明所需费用，三个组团共由184盏照明用的LED灯，预计400千瓦/盏/年的耗电量、按照目前电费的收费标准0.83元/千瓦时计算，共计需要电费61088元/年；

8、不可预见费：2000元/人，包括人员管理附加费用、加班费、临时活动费、场地内发生的不可预见的事故所产生的费用；

9、管理费 ：前8项费用总和的5%；

10、税费：前9项费用综合的6%。**投标方案**

**（一）项目分析**

**1、项目的整体分析**

近年来，我国大众体育得到了蓬勃的发展,大众健身意识逐渐增强,体育人口不断增加,同时人民对体育锻炼的物质条件需求越来越大，我市积极构建县（市、区）、乡（镇、办）、村（社区）三级群众身边的全民健身设施网络体系，实现全民健身设施全覆盖，形成城市15分钟健身圈。本项目主要有三个场地组团组成，共有22处活动场地，基本实现了健身设施全覆盖。所有场地依河而建，全部位于灞陵河两岸。是我市全民健身设施网络体系的重要组成部分。

开发区公共体育设施和儿童游乐设施作为我市重要的全民健身、娱乐活动场所。其丰富多彩的多元文化，共同打造出形象鲜明、魅力迷人的城市空间，极大地提升了城市形象，为市民提供了良好的健身娱乐环境。满足了人民群众日益增长的体育健身需求。

**2、主要场地描述：**

本项目主要有三个场地组团：

组团一：位于灞陵路与瑞祥路及与长庆路交汇处，有乒乓球场共有球台5组10台；健身器材场地共有器材2套32件；儿童活动设备2套；（含大型滑梯滑梯及摇摇椅等）2个排球场；1个多功能运动场；1个足球场。

组团二：位于灞陵河与延安路及与阳光大道交汇处，乒乓球场共有球台2组4台；健身器材场地共有器材5套80件；儿童活动设备2套；（含大型滑梯滑梯及摇摇椅等）2个排球场；1个多功能运动场；1个门球场

组团三：场地位于灞陵路与瑞祥路交汇处，有乒乓球场共有球台3组6台；健身器材场地共有器材2套32件；儿童活动设备2套；（含大型滑梯滑梯及摇摇椅等）1个排球场；2个多功能运动场；7人制足球场一座。主场地外围为塑胶地面，照明为400WLED广场灯，球场外围为铁丝围栏。

**3、活动场地分析**

许昌市经济技术开发区公共体育设施及儿童游乐设施项目是一项惠民工程，本项目占地广人流量大，设施齐全，使用材质多样，因此在管理中存在很多问题，如：足球场采用人造草皮，草皮清理程序复杂；儿童设施使用量大，易出现损坏；卫生保洁、设备维护管理方面压力大；外围场地使用的塑胶材质易起皮；运动场地会出现运动伤害等。这一系列的问题必将给项目的管理增加难度，同时作为开发区重点健身娱乐场所，对广场工作人员的个人素质和职业素养要求较高。作为球场即作为健身场地也可以作为比赛场地，更要做好场地使用科学化。因此想使本项目充分发挥他的作用，后期的管理和服务也是至关重要的，这就要求有一整套科学完善的管理方案，一个专业、规范的物业服务公司，只有这样，才能物尽其用，在接到本项目的投标邀请后，我公司组织相关人员多次勘验场地，针对实际情况，编制出本项目的该服务方案。

**（二）公司承接该项目的综合实力**

**1、 公司管理项目一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目地址 | 项目类型 | 建筑面积  （平方米） | 接管时间 |
| 文峰小区 | 毓秀路 | 多层住宅 | 60000 | 1995年5月 |
| 中房大厦办公楼 | 建设路 | 办公楼 | 12000 | 1996年1月 |
| 文化小区 | 东大街 | 多层住宅 | 25000 | 2003年11月 |
| 锦绣华府 | 延安路 | 多层住宅 | 57000 | 2009年10月 |
| 祥瑞小区 | 八一路东段 | 多层、高层住宅 | 340000 | 2006年7月 |
| 许都公园 | 建安大道 | 城市广场 | 194764 | 2015年1月 |
| 旅游服务中心广场 | 莲城大道 | 城市广场 | 60000 | 2014年5月 |
| 东站高铁广场 | 许州路 | 城市广场 | 122000 | 2016年5月 |
| 金融大厦 | 信诺大道 | 综合用房 | 56495 | 2014年11月 |
| 天基理想城 | 开元路 | 住宅小区 | 100000 | 2015年12月 |
| 长葛科技广场 | 长葛市行政大道 | 城市广场 | 137532 | 2016年3月 |
| 魏都区365工程群众体育场地设施 | 许昌市魏都区 | 体育场地 | 25个场地 | 2017年2月 |
| 建安区公共体育设施和儿童游乐设施管理服务 | 许昌市建安区 | 体育设施及儿童娱乐场地 |  | 2017年9月 |

**2、我公司对该项目的管理优势**

（1）、我公司拥有一批物业管理经验丰富的管理人员，他们大多在物业管理行业工作了十几年，可以说是我市物业管理行业的元老和前辈，所见的物业管理案例比较多，物业管理经验相当丰富，能较好的处理协调好各方面的关系。处理物业管理服务中各种的突发事件。

**（2）**、我公司注意员工的业务培训和专业技术人员的引进。近几年来，我公司不断地组织公司员工外出参观，学习培训，从而使他们有机会接受新的物业管理理念，学习别人先进的物业管理模式和管理方法，同时注意引进土木工程、建筑、安防、水电气暖、物业管理等方面的专业人才，给一些相关专业的大中专院校的学生提供实习基地，并吸收一些优秀的毕业生加盟到我们的物业管理队伍中来，使我们的物业管理队伍不断地注入新的血液。

（3）、具有超前的服务理念：公司长期从事物业管理服务行业，在管理各类物业领域进行不懈地探索，主动借鉴先进的服务理念，不断学习总结，同时结合不同用户的需求特点，寻求各类物业最佳的管理方法。通过学习国内外先的服务理念与管理方法，并与自身的实践相结合，我公司创造出了独具特色的具有超前性、创造性、全方位的管理服理念，并在具体工作实践中取得了良好的效果。

（4）、我公司有着成功的市场运作经验，自2000年，来我公司本着“巩固好老阵地，发展好新阵营”方针，先后对外承接了文化小区、祥瑞小区、许都公园、锦绣华府、中原高速禹州服务区、天基理想城、许昌东站高铁广场、旅游服务中心广场、金融大厦、长葛科技广场、许昌市魏都区民生365工程群众体育场地设施管理服务、建安区公共体育设施和儿童游乐设施管理服务等服务项目，在目前管理面积中，其中有85%是通过市场竞争取得的管理权，公司有充分适合市场化运作的管理机制，在管理中，讲信誉、重承诺，连续两年被评为河南省物业管理先进企业。对该项目管理将起到保障作用。

（5）、我公司有着类似物业管理项目的成功管理服务经验。如：许都公园、中原高速禹州服务区、旅游服务中心广场、许昌东站高铁广场、长葛科技广场等，我们所管理的禹州服务区，在管理期间曾被河南省交通厅评为四星级服务区，被中原高速集团郑州分公司评为优秀服务区，多次被评为禹州市综合治理先进单位，许昌市物业管理优秀服务项目。所服务的高铁广场也得到了客户的高度肯定，现在也成了许昌市的一处对外的形象窗口；所服务的许都公园先后被省、市住建部门评为“十佳公园”，在每次迎检中均获得上级领导的好评，充分发挥了许昌市的窗口作用。同时，我公司为许昌市会展中心所提供的保安服务，在每一次重大活动中，能做到安全有序、文明服务，充分受到了领导的好评，以上类似项目的成功经验，都为该项目的服务提供强大的技术及制度的保证。

**（三）、拟对本项目的物业管理服务的总体规划**

针对该物业管理项目，我们经过广泛的社会调研，并结合我公司类似物业项目的管理经验，认真的对该项目管理服务内容进行了反复的论证，对该项目的特殊地理位置和服务对象进行研究，并决定实施该总体管理服务规划。

1、完善服务管理制度，形成配套的考核、监督机制。在总结我公司多年物业服务经验的基础上，针对该项目的实际情况，我们公司制定了完善服务管理制度，改变传统的“人管人”的被动状态，从而实现“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把管理服务工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便主管人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针 ，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后工作的开展。

2、加强多方沟通，打造人民满意的球场。首先，在进行物业管理服务时，我们要主动征求贵方的意见，接受贵方的检查和监督。对贵方提出的不足之处及时予以改正，加强管理，提高服务档次。而且，积极配合各项活动及迎检工作，确保在各种检查中工作验收无误。

3、加强员工培训，提高服务水平。如果我公司中标，我公司将选调优秀的物业员工到该项目物业管理服务中去。同时，针对球场的特殊环境，我公司还将在原来的服务知识，操作技能等培训的基础上，进一步加强对员工的礼仪培训，培训合格后方能上岗。

4、消除垃圾危害，实行垃圾分类。我公司如接管该项目的保洁服务工作，计划对垃圾实行分类处理，从而消除垃圾的公害。我们将设立分类垃圾投放箱。把垃圾分为一般垃圾，可回收垃圾和有害垃圾。并通过分类收集和处理，消除垃圾的危害，提高人们对垃圾无害化、减量化、资源化利用的认识，进一步改善城市的环境，提高我们的生活质量。

5、秉承“以人为本、诚信服务”的经营理念，坚持以客户需求为导向，积极探索规范化，专业化经营管理经验，通过特色化的经营，高质量的服务，着力打造安居品牌，实现经济效益和社会效益的共同发展。

6、按照“理顺产权关系，明确管理职责，强化内部管理，搞好文明服务”的方针，用“企业化、专业化、一体化”的管理体制，提供优质的专业服务，按照高起点打造品牌形象的要求，以一流的管理，一流的服务，创一流的业绩、展示良好形象。

7、我们的质量方针是：规范的管理、高效的服务，安全、文明、和谐的环境。我们采用现代化的企业管理理念，从内部管理入手，针对该项目的实际情况，完善各项管理制度，狠抓服务质量、规范各项服务，努力为大家提供一个安全、文明和谐的环境。

**（四）、确立对该项目的科学管理理念**

在物业管理和服务过程中，我们将通过全员强化培训，帮助全体员工逐步用先进的、科学的管理理念来武装自己，指导自己的工作，规范自己的行为，从而创造出色的管理业绩和服务品质。这些理念主要包括。  
　　1、人性化管理与亲切式服务。管理的主体是人，对象是人，出发点和归属都是为了人。我们将着力引入和广泛推行的人性化管理理念，大体体现并可以表述为四个方面：一是关注并尽可能满足内部员工的管理、服务对象不同方面、不同层次的需求；二是在日常管理和服务工作中时时处处体现出对服务对象亲切式的服务与“家庭式关怀”；三是着力塑造文明和谐的许昌精神，倡导以人为本、文明、健康积极向上的工作和生活方式。营造既相互信任、相互尊重，和谐而有序的环境和氛围，

2、满足个性化的服务需求。满足服务对象共同的、一般性需求，是物业管理常规的、一般层次的工作；积极满足他们个别的、特殊的需求，则是物业管理和服务工作进入较高层次的要求和发展的方向。在日常管理实践中，我们将根据该项目要求并在广泛调查的基础上，尽可能有针对性地开展各种个性化的、特别的需求。  
　　3、实施用户满意战略。我们将借鉴国内国际一些成功企业的做法，该项目成立专门的“信息反馈中心”，随时听取来自各方面的意见、建议乃至抱怨，从服务对象的利益和需要出发，以改进管理和服务工作作风。同时，以服务对象是否满意作为衡量工作价值和好坏的根本标准，使人们充分感受高水平物业管理和服务所带来的安全、温馨和文明的氛围。

**（五）、本项目的管理特色及创新点**  
公司坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，“全方位管理、多功能服务”的管理手段。

　　1、推行首问负责制，第一个接待业主或被业主询问的公司员工，不受部门的限制，均应热情接待，解答疑问，杜绝让业主等候回音的现象。  
　　2、倾听业主的心声，在项目内设置“心连心信箱”，了解业主和物业使用人的需求，解决业主反映的问题。  
　　3、关注业主生活质量的提高，倡导“以业主为圆心”的服务理念，我们不仅做好24小时安保服务，24小时接待服务，16小时保洁服务，管理中心还将经常组织各种活动，增进物业与业主的交流。

**（六）、拟投入本项目的人员配置及素质要求**

**1本项目的组织架构图**

项目经理

维修工兼安全巡视、质量检查员

维修工兼安全巡视、质量检查员

维修工兼安全巡视、质量检查员

保洁及绿化人员

保洁及绿化人员

保洁及绿化人员

**2、人员配置数量明细表：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **位置** | **岗位** | **人数** | **职责** | **备注** |
|  | 项目经理 | 1人 | 检查监督服务质量、收集反馈业主与使用人的意见，负责与甲方的协调与沟通工作 |  |
| 灞陵路与瑞祥路及与长庆路交汇处（共7处） | 维修工 | 1人 | 负责本组团的维修工作，无维修任务时，负责组团内的安全巡视及服务质量检查工作，并及时将服务质量反馈给项目经理 | 维修工兼安全巡视员及服务质量检查员 |
| 安全巡视员 |
| 质量检查员 |
| 保洁员 | 6人 | 负责本组团的保洁及绿化工作 | 无绿化任务时，并入保洁员工作 |
| 绿化员 |
| 灞陵河与延安路及与阳光大道交汇处（共8处） | 维修工 | 1人 | 负责本组团的维修工作，无维修任务时，负责组团内的安全巡视及服务质量检查工作，并及时将服务质量反馈给项目经理 | 维修工兼安全巡视员及服务质量检查员 |
| 安全巡视员 |
| 质量检查员 |
| 保洁员 | 7人 | 负责本组团的保洁及绿化工作 | 无绿化任务时，并入保洁员工作 |
| 绿化员 |
| 灞陵河与瑞昌路及与工农路交汇处（共7处） | 维修工 | 1人 | 负责本组团的维修工作，无维修任务时，负责组团内的安全巡视及服务质量检查工作，并及时将服务质量反馈给项目经理 | 维修工兼安全巡视员及服务质量检查员 |
| 安全巡视员 |
| 质量检查员 |
| 保洁员 | 6人 | 负责本组团的保洁及绿化工作 | 无绿化任务时，并入保洁员工作 |
| 绿化员 |
| 人数总计 | 23人 | | | |

**3、人员配置说明**

总经理定期到广场检查并指导工作，并听取服务中心经理的工作汇报。总经理的工资不计入本项目人员工资之内。为了保证物业管理工作的效果，对管理人员要求有物业管理上岗证，并有一定的管理实践经验，能够胜任项目的物业管理工作。对保洁人员进行培训后上岗，考虑到保洁员岗位的特殊性，可从属地范围内招聘。对维修人员要有上岗证，经培训后上岗。人员配置本着合理设制，不浪费人员并保证管理目标顺利完成的情况下，合理设制岗位。

**4、配置人员的素质要求和工作职责**

a.项目经理:大学专科学历，有物业管理经理上岗证书，有很好的协调和组织能力，有五年以上的物业管理经验。全面负责该项目物业管理服务和沟通协调工作，严格贯彻执行公司的指示，对属下员工的安全作业、工作质量、物料消耗、设备等负有管理责任。对本项目服务的员工的行为规范、业务技能、遵章守纪、礼貌服务等方面进行培训，不断提高员工素质和服务水准。检查各部门班次交接情况，掌握各部门工作状态和工作质量。根据有关规定，对本项目员工的奖励、处分等提出意见。加强与贵方主管部门的沟通和联系，树立整体服务的意识。组织员工安全服务，消除事故隐患，发现问题及时整改。指导员工正确使用机器、工具，控制物料消耗，定期进行盘点，及时把出现的问题向公司反映。协助学院做好各项迎检工作。保证各项服务指标的顺利完成。

b.维修工:具有初中以上文化程度，18--50周岁，男性，身体健康，作风正派，无不良嗜好及前科，有从业资格技工证。认真执行该项目经理的指示和交付的任务，忠于职守，以身作则。 学习业务技能，熟悉管辖范围内的工作任务、工作计划、了解工作的操作规程。除了做好本职工作外，还要检查本组团员工的工作质量。向经理汇报本班组在工作中发现的问题，听取指示，认真落实。

c.保洁员：具有初中以上文化程度，18—50岁，身体健康，相貌端正，自觉意识强，热爱保洁工作，通过公司的业务培训。负责服务区域内的卫生保洁及垃圾清运工作。保证服务区域内的清洁及其设施的清洁，劝说制止人们破坏环境卫生的行为。

d. 公共秩序维护员：18--50周岁，男性，170cm以上，身体健康，作风正派，无不良嗜好及前科，高中以上文化程度，有部队经历更佳。

e 、绿化员：18--50周岁，男性，170cm以上，身体健康，作风正派，无不良嗜好及前科，高中以上文化程度.

**5、各服务部门的管理职责**

a.项目服务中心：组织好各部门做好球场的日常工作，协助球场主管单位和部门以及其他各执法部门做好工作。

b.维修部：负责各项设施设备的运行管理以及维修养护工作。

c.保洁部：负责球场内的道路、地面、草坪及花坛的卫生保洁，维护及垃圾清运工作。保证球场内公共设施的清洁，劝说制止人们破坏环境卫生的行为。负责球场内的绿地、花草树木的养护和管理工作。

d 公共秩序维护部：负责本项目内的治安、公共秩序的维护和管理工作。制止人们违反公共秩序及破坏广场公共设施的行为，配合其他政府各部门，做好体育场地及设施的管理工作。

e绿化部：做好项目周边的绿化工作，并协助本组团保洁员做好保洁工作。

1. **人员的培训和管理**

培训工作是本公司人力资源管理的重要内容，主要有企业发展部组织和检查，经过长期不断地时间和碳素，我公司建立了公司、部门、项目三级培训工作体系，制定了一套规范化、制度化、科学合理的培训程序、通过培训，公司培养了一批知识结构全面，管理能力强，经验丰富的中层干部和工作技能扎实，具有敬业精神的基层作业人员，接管办公区保洁项目后，我公司将继续发挥培训优势，结合管理处特点，加大培训力度，以保证本项目的保洁服务质量。

**1、培训目标**

（1）确保新员工培训率在100%，培训合格率100%

（2）管理人员持证上岗率100%

（3）员工拿督培训率100%，培训合格率100%

（4）确保员工年培训在100学时

**2、培训方式**

（1）内部培训：由公司内部的资深管理人员和技术专业人员举办各种专业培训，培训类型包括入司培训，上岗培训、在岗培训等，根据培训内容可集中进行培训，也可分工种培训，培训采用授课、讨论、演示、现场操作、情景模拟等形式。

（2）外送培训：选派公司员工参加外部各种培训学习。

（3）外聘教师培训;聘请公司以外专业人员举办各种专业培训。

（4）鼓励自学：鼓励员工参加与岗位相关的各种专业培训班或研讨会议，凡是取得国家承认学历毕业证的公司按比例给予报销学费。

**3、培训类型**

（1）入司培训

所有新入司员工应该接受公司培训部门的入司培训，主要内容有：

※公司基本情况，组织机构及主要领导成员；

※公司质量方针，目标，企业精神及物业管理工作基本知识；

※《员工手册》、职业道德及质量意识教育；

※公司的有关规章制度。

（2）上岗培训

员工入司培训合格或转换工种均需要上岗培训，特别对于有特定资质要求的人员需要认真进行上岗培训，上岗前应进行相关知识、专业技能的培训，由有关部门负责组织；上岗前应进行岗位基本情况、岗位职责、设施设备的分布、员工态度的要求等常规性上岗培训，由管理服务中心负责组织培训。

（3）在岗培训

公司各部门负责本部门归口管理员工的相关专业知识，专业技能的在岗培训，管理中心负责本管理中心全员的常规性培训，根据培训内容可集中，也可分工种培训。管理处的常规培训内容包括：

※工作职责、劳动纪律、规章制度、服务中心状况；

※掌握提高服务技能的必要的培训，如工作工序、工作方法、工作标准及时间、服务要求等。

※工作衔接与相互协调

※围绕公司与部门组织的培训进行强化训练

※管理服务中心认为有必要进行的其他内部培训

**4、培训系统图：**

|  |
| --- |
| 培 训 计 划 |

修正 执行

|  |
| --- |
| 组 织 培 训 |

|  |
| --- |
| 岗 位 应 用 |

|  |
| --- |
| 培 训 考 核 |

反馈评 价

5、**培训实施流程**

我们对员工培分三个阶段：入职培训——岗位转正培训——日常管理培训

6、**培训时间**

管理服务中心经理：140小时/年

部门主任：100小时/年

管理员（班组长）：80小时/年

作业服务人员：60小时/年

7、**培训科目**：

a. 员工的公共培训科目：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 培训科目 | 培训内容 |
| 1 | 军训 | 军事训练和体能训练 |
| 2 | 礼仪知识 | 常用礼仪知识 |
| 形体训练 |
| 员工行为语言规范 |
| 3 | 服务意识 | 职业道德教育 |
| 沟通协调技巧 |
| 4 | 企业文化 | 企业发展史及基本情况介绍 |
| 企业理念及宗旨 |
| 员工手册与劳动人事规章制度 |
| 5 | 物业管理知识 | 物业管理基础知识 |
| 物业管理的行业法律、法规 |
| 典型物业管理案例 |
| 6 | 相关法律法规 | 有关公共场所的管理办法条例等 |
| 7 | 安全防范知识 | 消防安全 |
| 治安防范知识与技巧 |

b. 保洁人员的培训科目

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
| １ | 工作例会 | 每周一次 | 提高政治思想觉悟，开展批评自我批评 |
| 2 | 保洁办法与清洁用品的使用 | 每月一次 | 熟悉掌握基本方法与技巧 |
| 3 | 保洁设备操作保养手册 | 每月一次 | 熟悉掌握基本方法与技巧 |
| 4 | 保洁服务工作手册 | 每月一次 | 熟悉岗位职责、操作规程、工作标准 |
| 5 | 病害虫消杀与防治 | 每月一次 | 熟悉掌握基本方法与技巧 |
| 6 | 环境保洁法规与规章制度 | 每月一次 | 熟悉掌握相关法律、法规以及规章制度 |
| 7 | 消防知识及训练 | 每季度一次 | 熟悉消防救火职责及基本消防操作技能 |
| 8 | 突发应急事件处理 | 每季度一次 | 提高突发事件处理能力 |

c.维修人员的培训科目：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
| 1 | 工作例会 | 每周一次 | 提高政治思想觉悟,开展批评自我批评. |
| 2 | 维修服务工作手册 | 每月一次 | 熟悉岗位职责、操作规程、工作标准 |
| 3 | 设备管理工作手册 | 每月一次 | 熟悉掌握设备维修养护的基本方法与技巧 |
| 4 | 维修管理基础知识 | 每季度一次 | 熟悉广场的水、电管道走向，设备设施特点，提高工作效率 |
| 5 | 消防知识及训练 | 每季度一次 | 熟悉消防救火职责及基本消防操作技能 |
| 6 | 突发应急事件处理 | 每季度一次 | 提高突发事件处理能力 |
| 7 | 技术大比武 | 每年一次 | 综合评比、提高技能 |

d. 公共秩序维护人员的培训

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
| 1 | 工作例会 | 每周一次 | 提高政治思想觉悟，开展批评自我批评 |
| 2 | 1.单兵队列动作；  2.三大步法；  3.体能训练 | 逢周一至周五，每天训练1小时 | 培养组织纪律性，训练扎实基本功 |
| 3 | 1.擒拿格斗基本功；  2.捕俘拳；  3.防卫术 | 逢周六、周日每天训练1小时 | 熟悉掌握擒敌及防卫技能 |
| 4 | 护卫服务工作手册 | 每月一次 | 熟悉岗位职责、操作规程、工作标准 |
| 5 | 法律与规章制度 | 每月一次 | 熟悉掌握相关法律、法规以及规章制度 |
| 6 | 消防知识 | 每月一次 | 熟悉消防救火职责 |
| 7 | 消防训练 | 每月一次 | 掌握基本消防操作技能 |
| 8 | 突发应急事件处理 | 每季度一次 | 提高突发事件处理能力，掌握处理技巧 |

e绿化人员的培训

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
| １ | 工作例会 | 每周一次 | 提高政治思想觉悟，开展批评自我批评 |
| ２ | 内务管理与考核检查 | 每月一次 | 保持宿舍干净整洁 |
| ３ | 园艺方法与农药使用 | 每月一次 | 熟悉掌握基本方法与技巧 |
| ４ | 园艺设备操作保养知识 | 每月一次 | 熟悉掌握基本方法与技巧 |
| ５ | 园艺服务工作手册 | 每月一次 | 熟悉岗位职责、操作规程、工作标准 |
| ６ | 病虫害消杀与防治 | 每月一次 | 熟悉掌握基本方法与技巧 |
| ７ | 消防知识及训练 | 每季度一次 | 熟悉消防救火职责及基本消防操作技能 |
| ８ | 突发应急事件处理 | 每季度一次 | 提高突发事件处理能力 |

8、**人员的管理原则**

量才录用、培养提升 默契合作、充分授权

定期考核、绩效为本 奖惩分明、优胜劣汰

**（八）球场各项物业服务质量标准**

**(1)、综合服务质量标准**

**【接待】**

1）物业服务企业从业人员应统一着装，佩戴企业标志；

2）接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范；

3）公布服务监督电话和制度，在受理业主、非业主使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，应填写相关记录表格存档。

**【值守】**

1）建立每天24小时接待值班制度，值班事项应有记录；

2）设立24 小时服务热线电话，来电应100％给予答复；

3）有完善的值班工作程序和交接班管理制度。

**【服务时限】**

1）提供维修服务应实行24 小时值班制度，服务事项有记录存档。急修服务20 分钟内到位，其他报修按合同或双方约定时间到场；

2）对业主或非业主使用人的求助、咨询应即时处理；对业主或非业主使用人的投诉，应在3 天内给予答复。

**【综合信息和档案资料】**

1）综合信息

对物业建筑资料、业主信息、维修资料等信息进行计算机动态管理，随时更新。

2）档案资料

档案资料管理应有专人保管，建立资料室存放档案资料，档案资料有变化应1个月内进行更新归档，每季度应整理所有档案1次；工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案的建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达到相关要求。

**(2)、专业物业服务质量标准**

**【球场维护管理】**

球场内应做到干净整洁，不得出现乱涂、乱画、乱贴等影响外观的情况，应及时到位组织维护、处理，重要维护项目要有工作记录，每日应至少1次巡视服务区内相应设施，应建立并保管球场内共有部分检修和保养记录。在为业主或非业主使用人提供维修服务时，应使用合法合格产品，不得使用假冒伪劣产品。

**【设备更换及维护】**

**※基本要求**

1）应建立完整的设备档案资料，设施设备标识齐全；

2）由专业人员负责制定实施维修保养计划，及时填写设备运行保养维护记录，按规定持证上岗；

3）对设备的停机维修保养，宜尽可能安排在不影响业主、非业主使用人的正常使用时间段内进行，并提前一天告知业主和非业主使用人；

4）物业服务区域内，禁止堆放有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或违禁物品；

5）各类设施设备的完好率应在90%以上，共用部位照明系统的完好率达到90%以上。

**※具体要求**

球场使用灯具为卤钨灯，如有损坏应及时进行维修；篮球网、羽毛球网、排球网、足球网每月更换一次；健身路径、乒乓球网、儿童游乐设施出现破损及时维修、更换。每周对各个球场的巡视应不少于一次，每季度的全面巡视检查不少于一次，每年进行一次安全性能评估，保证公共设施正常使用，无安全隐患，并做好与相关主管部门的沟通协调。

**【保洁服务】**

**※基本要求**：

1）物业服务区域应建立相关保洁制度和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清。

2）物业服务区域应禁止有污染物和污染源的物品存放，动物粪便腐烂物应及时清理。

3）保洁员应经过培训着统一工作服上岗服务，并确保随时有保洁人员值守。

4）日常各项保洁服务工作应记录，每个月进行一次汇总存档。

**※具体要求**

1）每日对健身场地清扫1次，日常保洁用品及工具损坏及时维修更换。每月对健身场地全面清洗一次，清洗方式为租用保洁清洗车，保持球场清洁、干净，没有污泥、纸屑、果皮、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹。

2）及时清除球场内的各种堆积物，腐烂物、动物排泄物等，无明显暴露垃圾，无卫生死角。

3）清理垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰。

4）球场全面清洗工作前，应至少提前1天告知业主或非业主使用人员，以免影响业主或非业主使用人员对球场的正常使用。

**【公共秩序维护】**

**※基本要求**

1）公共秩序维护人员应24小时值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完整，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；

2）公共秩序维护人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材；

3）有安全事故、突发事件的防范应急预案；

4）各岗位应有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

**※组织**

1）公共秩序维护员应熟悉服务区物业分布基本概况，具有基本职业技能，能及时处理和应对服务区域公共秩序的维护工作；

2）上岗应统一着装，衣着整洁，佩戴工作标识；上岗时严格履行岗位规定职责，举止文明，礼貌待人；

3）保持服务区公共秩序良好，保证人防、物防、技防工作落实，对制定的各类治安、刑事、消防和自然灾害事故的应急预案进行定期的培训和演练，分工明确，各负其责，管理细致；

4）部分岗位应配备无线对讲装置和必备的安全护卫器材；

5）交接班制度完善，并有负责人员签字的工作情况和交接班记录。

**※巡逻**

1）每天巡逻次数不少于3次，重点部位和部分时段以及有特殊情况时，应每小时巡逻1次，工作应签字记录、存档；

2）巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对发现在公共场合所有赌博等违反治安行为的，应当制止，并及时向有关公安部门报告；对违反物业服务区域管理规定的情况应及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问。

**【消防】**

1）制定防火安全管理办法，制定专人维护、管理消防器材，设备和设施应保持完好，定点设置的消防器材不得缺失和挪作他用；

2）每月进行1次消防检查，每季度进行1次义务消防员演练，每年进行1到2次消防演习；

3）应定期进行消防训练，义务消防员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法；

4）每天巡逻1次消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂房维护，保证设备每天24小时处于正常状态；

5）消防检查工作应有记录，并存档。

**【安全事故处理】**

1）服务区应制定安全事故处理预案，对突发事故和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散等相应的安全事故处理预案；

2）应成立安全事故应急小组，书面描述小组职责，每位成员应熟练掌握，并每年至少3次，定期进行小组训练或培训；

3）应急小组至少每半年召开一次会议，熟悉程序、路线和有关内容，对紧急事故应尽可能减少造成的人员和财产损失；

4）应急小组应与当地消防、公安民警保持沟通，共同预防和确保服务区安全；

5）服务区域应建立安全事故档案工作记录。

**【绿化】：**

**※基本要求：**

1.对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护。

2.定期清除绿地杂草、杂物，有效控制杂草孳生。

3.预防花草、树木病虫害，发现枯死树木及时清除，适时按需补种。

4.做好各季管理和养护工作

**（九）针对该项目所制定的各项日常管理方案：**

**1 、员工队伍的日常管理方案**

一支优秀的员工队伍是形成团队集体力量，在市场竞争中立于不败之地的最重要的、永不枯竭的资源。我们公司一直坚信，要管理好物业必须首先“管理”好员工，要员工为用户提供一流的服务，必须在企业内部为广大员工提供到位“服务”，从人性化的管理理念出发关心员工，一方面力所能及地帮助他们解决工作、生活中的实际问题和困难，另一方面引导他们制定个人的职业生涯规划，在公司发展的同时提升个人的能力和才干。

**（1）严格标准、慎重选人**

在重品德修养，要求员工热爱物业管理行业讲奉献、能吃苦的同时，重工作能力和实际工作经验，要求员工一专多能，具体而言，在选人用人方面我们将从以下几方面把关：

a、知识层次：为了符合本项目物业管理的要求，管理层人员一般要求具有大专以上文化程度；操作层员工全部要求高中以上文化，安管人员要求是退伍军人、党员优先，以保证队伍素质；维修岗位要求全部持证上岗。

b、录用考核：所有员工，应聘时除经过正常的笔试、面试等考核外，管理层员工必须通过电脑使用技能的考核，成绩合格者方可录用；操作层人员要通过实际操作技能考核。

c、工作经验：所有管理层员工均必须具有一定年限的相关管理和专业工作经验。

**（2）量才使用、合理配置**

为最大限度地发挥人的主观能动性，充分挖掘员工的潜能，我们将从人力资源开发的角度，合理设计各工作岗位的工作内容和职责范围，目的是使人适合于职位，职位适合于人。新员工进入公司后，须由有经验的管理人员带领，到基层进行试用、学习，并在学习过程中，全面测试和验证新员工的知识水平和工作能力，对不合乎某一岗位要求但却有其它专长的，酌情调换岗位，另行安排使用。

**（3）绩效考核、提升素质**

a、通过量化考核，客观评价员工工作绩效。人力资源管理中的绩效考核是充分发挥人员素质和潜能的一条重要途径。对员工的“德、能、勤、绩”进行全面客观的考核和评定，制订科学合理的工作标准和量化考核标准十分重要和必要。各级管理人员和操作层员工均应有详细的绩效考核指标，业绩的好坏、绩效的高低、综合素质的优劣均可通过量化反映出来。从而使考核起到奖励先进、鞭策后进的作用，同时也使员工更有责任感和紧迫感。

b、实施末位淘汰制以吐故纳新。我们根据情况不断优化员工队伍结构，结合年度考核，实行竞争性的末位淘汰制，年均淘汰率控制在10%左右。这样做，相信既能留住企业所需要的人才，又可以吸纳新生力量。

**（4）激励驱动，留住人才**

随着竞争日趋激烈，企业间人才的争夺也更加白热化。实践证明，企业想要保持长久的活力，就要形成良好的激励机制，同时重视企业文化的塑造和建设，对员工知识、人格、价值给予高度尊重，鼓励员工奋发向上、努力工作；同时通过丰富多彩的企业文化活动，培养员工的集体主义精神，增强团队意识和群体的凝聚力。

a、树立“员工也是顾客”的管理理念。企业不仅要给员工提供工作场所，更要为员工营造精神的家园。通过充分沟通，我们力图多角度、多层次地满足员工的精神需求，关注员工自我价值的实现，使员工与企业共同成长。我们强调规范管理中的人性化因素，在严格的制度管理中，关心员工，尊重员工，使企业在规范、公平的基础上更富有人情味。

b、给人才创造机会，让机会造就人才。我们主张讲精神、讲奉献，鼓励员工做无名英雄，但是“决不让雷锋吃亏”，坚持以物质文明带动精神文明，促使企业中的“雷锋”不断成长的涌现。我们的员工管理将遵循一条原则：善待我们的内部顾客——员工，鼓励每一个人都成为各自岗位上的专家、能手；我们倡导竞争上岗，让一线的优秀员工能有机会脱颖而出，同时也尽可能避免企业人事决策中的人情因素和凭资历提拔弊端。从而最终形成员工能进能出、职位能升能降、待遇能高能低的员工管理的良性机制，真正激活人力资源。

c、创造宽松环境以发现人才。我们在用人问题上将坚持唯才是举、任人唯贤的原则，重表现、看能力、决不以偏概全，埋没人才。为此，我们将在员工中坚持开展合理化建议活动，设置员工意见箱，在广大员工中定期开展意见调查和建议征集活动，认真听取、分析和处理员工反映的意见的建议，为优秀人才的涌现创造条件。

d、营造文化氛围，促进交流沟通。我们提倡“尊重每一位员工”，坚持以人为本，致力于开展企业文化建设，加强上下级之间、同事之间的沟通与交流，不断增强员工的集体协作精神。同时也使人才更加重视集体、珍视现在的职位。我们将开展与员工谈心、与员工共度新春佳节等多种形式的活动。

（**5）持续培训，与时俱进**

抓好员工培训和管理是现代企业一项长期的、不可缺少的工作，也是提高企业核心竞争力、参与市场竞争的利器。在管理处各方面的工作步入正常后，我们将分岗位、层次并结合员工个人意愿和职业发展方向，制定有针对性的培训计划，帮助员工提升自己的管理或技术水平、工作能力。一般情况下，员工每周培训不少于2小时，每月不少于8小时。同时，对专业对口参加各类社会培训、进修的员工，在工作时间、班次安排上适当予以照顾；对培训后工作业绩明显改进的，将考虑给予报销部分学费，作为一种激励手段。

**2、公共秩序维护方案：**

**（1）本项目安全形势分析**

本项目占地面积大，环境优美，人员流动性大，人数多，所以导致项目内人员复杂，在管理上会有一定的难度，针对上述不利因素的存在，给我们的安全管理提出了严格的要求，通过具备高素质、高度责任感的治安人员和配置合理、现代化的监控、报警系统的共同作用，才能防患于未然。为此，我们在以下方面采取了应对的方案，确保项目内的公共秩序和安全。

**（2）、安全管理措施**  
 a.组建并保持一支优秀的安管队伍。为了保证安管员的政治、业务和专业素质，我们拟挑选、招聘优秀退伍军人，组成保安队伍的骨干和主体，并将进行系统、全面的政治思想教育、专业业务培训和高强度的体能、军事训练，并需当地派出所提供无犯罪证明后经考试、考核合格后，安排正式上岗，考试、考核成绩不合格则予以淘汰。  
 b、坚持日常培训、训练和集体学习制度，使安保队伍成为学习型团队。根据我们的经验，在正常工作、值班之外，保安员应坚持每周3次、时间累计不少于4小时的集体培训、训练和学习，由安保部有针对性地制定每周培训计划，然后不折不扣地组织实施。同时，管理中心将制定适当的引导和激励政策、规定，鼓励安管员学习安管、消防方面的业务知识和技能，以及智能化、电脑和物业管理基本知识等。从而使管理处安管队伍成为一个追求上进、作风良好的学习型团队。  
 c、实行定期岗位轮换和夜间值班人员交叉换岗制度。为了使各岗位安管员避免因在某一岗位长期值班、工作而失去“新鲜感”、出现工作“疲塌”、精神不振等问题，我们拟对各安保值班岗位实行每季度一次的轮换或对调，尽可能使安管员在工作岗位上保持高度的责任感和良好的精神面貌；为了解决夜班安管员、特别是“零点班”固定岗安管员因生理原因后半夜容易“犯困”而打“瞌睡”、巡逻安管员因难以监督而可能出现的“躲到暗处睡觉”等严重失职的情况出现，我们将对“零点班”值班安管员进行“整点交叉换岗”和半小时一次的对讲通话（查岗），并形成制度，经常进行突击检查。  
 d、制定“突发事件处理预案”，并在公安等部门的指导下，定期进行演练，以保证万一发生各种突发事件或治安案件时的快速反应和正确应对，使事态得到及时控制和有效处理。这里的“突发事件”包括抢劫、斗殴、交通事故、行凶打（杀）人、聚众闹事等等。  
 e、加强各种安全监控、报警设施、设备的日常检查、维护，使“技防”手段日常保持在良好的技术状态，功能得以正常发挥。  
f.设立保安基地。确保项目安全维护的后备力量。除了正常配备的保安人员外，公司在所服务的祥瑞小区专门设立了保安基地，实行保安员统一调配、统一训练，达到了半军事化管理的目标。从而在节假日人流高峰期，遇到突发事件或临时迎检任务的时候，能够迅速的给以人力上的支持，确保本项目的安全，以及公共秩序的维护。

h、意识培养，大力培养保安员的服务意识，改变原有保安员单一的护卫功能，使我们的保安员成为本项目安全的护卫员，正常秩序地维护员，来往人员的服务员。来往锻炼人员的迎宾员。

ｉ、安全管理体系的建立。一、我们采取固定岗和巡逻流动岗相结合的方式对广场进行24小时安全管理。据周边及本项目范围内道路、体育场地、儿童娱乐设施的分布情况，合理、科学布岗，重点地段重点设岗，确保安全管理不出现盲点。二、强调全员管理，我们要求管理中心的所有人员亦应担负起安全管理和防范的义务，建立起“快速反应，快速支援”的安全管理体系。三、加强联防联治。注意与广场周边的区域搞好联防联治，发挥治安管理的规模。配合好政府各执法部门的工作，切实杜绝广场内违法现象的发生。

j、明确安全管理的重点。一、白天，我们的安全管理重点主要是对项目内的公共秩序进行维护，对一些破坏环境和有损设施的行为进行制止，禁止任何流动的商业摊贩进入项目内经营，不经有关部门的批准，严禁任何单位和个人占用广场，禁止一切车辆进入本服务项目之内，特殊情况被有关部门批准进入的车辆，必须在制定的范围内有序的停放。二、夜间，我们的安全重点主要是维护公共设施的安全和完好。防止公共设施和设备被盗及被破坏的现象发生。

**3、保洁管理方案**

**（1）、卫生保洁管理的要点：**

➀全员保洁，人过地净，重点部位，重点保洁。

➁确保球场内的公共设施完备及宣传标识齐全及清洁。

➂建立专业化的保洁队伍，制订详细的操作规程及工作标准， 实行垃圾日产日清。

**（2）保洁服务的要求**：

①、每日对球场清扫1次，日常保洁用品及工具损坏及时维修更换。每月对体育场地全面清洗一次，清洗方式为租用保洁清洗车，保持球场清洁、干净，没有污泥、纸屑、果皮、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹。

②、及时清除球场内的各种堆积物，腐烂物、动物排泄物等，无明显暴露垃圾，无卫生死角。

③、清理垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰。

④、球场全面清洗工作前，应至少提前1天告知业主或非业主使用人员，以免影响业主或非业主使用人员对球场的正常使用。

⑤、物业服务区域应禁止有污染物和污染源的物品存放，动物粪便腐烂物及时清理。

**（3）保洁服务的管理措施**

我们对该项目的保洁工作实行分包制度。实行定人、定时、定点、定责的分段保洁管理措施。

①、保洁员统一工作服上岗服务，确保保洁员的在位率。

②、日常各项保洁服务工作有记录，每个月进行一次汇总存档。

③、确保保洁员的在位率，为克服清扫保洁人员因运送垃圾出现广场保洁挂空档的现象，保洁垃圾不再由保洁员运到中转站，改用垃圾收运车来收运

④、四合理调配作业力量，实行定岗作业和流动作业相结合方式，形成了全方位、无缝隙的作业网络，做到重点部位重点保洁。不留死角、不留盲区。

⑤、明确保洁员的岗位职责、各项保洁工作的流程及各项保洁工作的质量标准，以便进行质量检查；

⑥、建立完善的保洁员考核制度，服务中心及总公司保洁部门将把定期检查或不定时抽查相结合，并负责收集项目主管部门对保洁工作的意见，其检查结果和反映的意见一并纳入保洁员的考核之中，考核结果与本人工资挂钩。做到奖勤罚懒，以此来激励保洁员工作的积极性。

⑦、对保洁人员的工作时间进行科学合理的分配。确保在早晨：6：00——晚上21：00这一时间内的保洁服务。

⑧、加强卫生监督，球场管理中心及公司领导将对项目内的卫生进行不定期检查，并把检查结果及时反馈给保洁部，从而促使保洁工作的不断改善。同时请项目的主管部门的同志协同监督检查，从而使保洁工作能够及时的查漏补缺。

⑨、加强保护环境卫生的宣传，提高人们的环境保护意识，使人们能自觉约束自己的行为，共同维护球场的卫生；

⑩、加强保洁员的内部培训。保洁员的整体文化程度较低，在管理服务意识，管理技能等方面较为欠缺，因此需要在这方面加强对他们的培训，强化服务意识。

1. **普通场地的保洁：**

因为本项目的保洁工作均为室外作业，所以安全规范的操作尤为重要，因此要明确保洁员的安全操作规程，确保安全作业

①、牢固树立安全第一的思想，确保安全操作。

②、操作清洁过程种安全注意事项：

a在超过2米高出作业时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。

b保洁员在场地外围作业时，必须注意过往车辆，以免发生危险；

c保洁员在推垃圾车、装垃圾时，应小心操作，以免伤及身体；

工作前必须检查所用工具、设备是否完好，有否不安全因素；

d使用有害药水时，必须严格按照各种有害物品管理规定和使用制度；

e使用扶梯操作时间，扶梯要保持一定的斜度（60度），并要采取防护措施；

f雷雨天气注意暂时避开阔地地露天作业，不要再树下躲雨，以防雷击；

g高温天气注意防暑；

h发现随地吐痰、便溺、乱扔垃圾的现象应及时劝住，但要注意方法方式，切不可与人发生纠纷；

i保洁车停放在不妨碍车辆、行人通行的地方；

j保洁栏网、宣传栏玻璃时，照明设施时，小心划伤；

k保洁工作不要损伤被清洁物。

1. **足球场的保洁**

**※、基本要求**

①、保持足球场地干净

②、在草地周围竖立“禁止吸烟”标识

③、机动车辆及重物不要进入足球运动场地

④、减少清扫次数，避免高温时清扫

⑤、设置足够的垃圾箱供运动人员使用

⑥、控制对场地的使用频率

⑦、小的损坏应及时修补

**※、清洁方法**

①、赛后用吸尘器及时清扫纸张、果壳等杂物。

②、每两周用专用毛刷将草苗梳理一遍，将草坪上的脏物和树叶等杂物清除。

③、每月或频繁比赛后用专用的耙子平整石英砂或橡胶粒一次。

④、草皮上的灰尘，除下雨时会冲刷干净，平时每月用人工冲洗一次。

⑤、夏日炎热时，可以用水淋洒草坪降温，以使运动者凉爽舒适。

**※、污渍的去除**

对于运动草坪来说雨是你最好的清洗器。雨水能轻柔地清洗掉草纤维上的灰尘、花粉以及散布的污染物。人造草坪最需要的清洗就是及时清除场地在使用中产生的垃圾。在赛后及时用吸尘器打扫纸张、花生壳、瓜子、胶带等会比较容易。

①、果汁、牛奶、冰淇淋、血渍等“水状”污渍，先用肥皂水擦洗，然后用清水长度地冲洗有肥皂水的地方；如有必要用吸水力强的毛巾吸干。

②、鞋油、防晒油、圆珠笔油等，可用海绵蘸上全氯乙烯擦拭，用吸附力强的毛巾吸干。

③、石蜡、柏油和沥青，用力擦拭或用海绵蘸上全氯乙烯擦拭。

④、指甲油，可用丙酮擦拭。

⑤、油漆、涂料等，可用松节油或油漆去除剂擦拭，用清洁剂和水除污。再用冷水冲洗清洁剂，并用力擦试，用海绵蘸上全氯乙烯擦拭。

⑥、口香糖，可用氟里昂喷射成小块后再清除残渣。

1. **塑胶场地的保洁**

**※、基本要求**

①、在搬运重物及设备时，在运输路线上需加铺缓冲衬垫，不可直接在地板上拖拉；

②、设备底脚与地板之间放置缓冲垫。缓冲垫尺寸略大于底座尺寸；

③、为防止划伤地面，不要穿带钉的鞋子在地面行走，如果条件允许，尽可能换上软底鞋；

④、平时要注意避免坚硬或尖锐的器具，损坏场地；严禁在跑道上行车，停车及堆压重物；塑胶跑道边缘需加以保护，严禁任意掀动。

⑤、塑胶地板，不可以直接接触热源，不得在地板上放置60℃以上的高温物品

⑥、塑胶场地清洁时，宜采用柔和中性清洁剂，温水擦拭，不可使用强酸或强碱清洗。

⑦、塑胶场地洒上墨水、油类等，要及时处理，日常清洗可用洗衣粉水、肥皂水，去除污迹。遇到较难清除的污迹，不要用百洁丝（钢丝球）打磨，需找专业人员及时处理，清除污染；

⑧、为了减少塑胶表面的磨损，延长使用寿命，保持地面整洁美观，需定期进行彻底清洗，保养。

⑨、场地排水要畅通。塑胶场地只能做体育活动和比赛用，不得做其他用途。

⑩、保持跑道清洁，高温天气建议用自来水冲洗降温，以提高塑胶跑道的使用寿命。

**※、清洗方法：**

塑胶场地具有普通场地所不具有的优势，比如环保无害，弹性较高，脚感舒适，但要想保证其优异的功能与较长的使用寿命，除了日常的保洁外，还有掌握以下正确的清洗方法，对场地定期进行清洗：

①、用扫帚清扫塑胶场地的灰尘杂物等；

②、在场地上街上水管，加压进行冲洗；

③、用拖把清理沉淀的污垢；

④、用场推将场地推杆。

1. **垃圾处理方案**

在狠抓环境管理和强化环保意识的基础上，我们对项目的垃圾做到垃圾分流，实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无害化，进行有效的垃圾分流工作，使整个回收系统做到良性循环。

项目内产生的垃圾

收集 袋装

垃圾中转站

垃圾分类

废品 可回收 有害垃圾 无害垃圾

果皮、竹木、渣土等

废电池、废光管及其他化学物品等

废纸、塑料、金属、玻璃等

垃圾处理场

废品收购站

集中处理

①、垃圾收集袋装化：项目垃圾的收集，同意采用项目管理中心提供的垃圾袋，进行袋装并投递到项目既定的垃圾点

②、垃圾回收资源化：通过垃圾的再次分类收集，从中分拣处可回收的物品，进行回收利用，避免资源浪费，其中所获收入可用于物业管理费用的补充。

③、垃圾处理的无害化：再次分拣后的有害垃圾可统一交给环卫部门进行集中处理，无害垃圾则统一运送到制定的垃圾转战。

**4、体育场地的绿化管理方案**

**※绿化的养护措施**

（1）浇水。根据季节、气候、地域条件和绿地、花草品种、生长期决定浇水量。

（2）施肥。根据土质、花木生长期、花木品种和培植需要，决定施肥的种类和数量。比如，植物长叶期要多施氮肥，开花期多施磷肥。

（3）除杂草、松土。

（4）修剪整形。必须根据树木形态、观赏效果、树木品种和生长情况等因素进行修剪整形。修整树木一般在冬季。

（5）除病虫。

（6）药剂防治：对症下药、适时施药、交替用药、安全用药。

**※绿化的管理措施**

（1）涂白。冬季用石灰水加盐或石硫合剂涂白树干，消灭在树皮越冬的害虫与防止爬虫上树产卵。

（2）围护。临路的树木要适当加以围护，防止树木撞伤、撞倒。

（3）加强宣传教育和派人巡视，防止人为的毁坏。

（4）洗尘。经常用水喷洗树冠。

**5、体育场地及设施设备的维修维护方案**

**（1）、技术力量配备**

我们将从公司的各类专业技术人才充实到管理中心，以满足球场日常管理及维修养护的需要。同时加强维修工的培训工作。维修共必须持证上岗，通过开展长期连续的专项培训，促使维修技工不断提高维修工作技能，熟练掌握各种维修技能。

**（2）、公共设施设备的维修和养护管理措施**

➀建立和完善公用设施设备的维修档案。我们将对项目内的各项公共设施设备、共用部位进行统一编号，建立相应的档案，并输入电脑，利用现代化的工具进行管理登记、查询，全面掌握公用设施设备、共用部位的运行及检修情况，为设备的维修养护提供科学的参考。

➁严格执行设施设备的操作规程及保养规范，保证设施的运转正常。

➂设立24小时维修电话。及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，令维修合格率100%

④加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具设施及其他设施完好，按规定时间开关各种设施。

⑤、项目内设施设备的维修及更换按照用户的计划和要求，做出预算和施工方案，经业主批准后实施；

⑥、认真履行各项错做规范，保证安全作业，作业完毕后，接受业主方的检查；

⑦、本着急事急办的原则，出现紧急情况的时候，积极采取措施并告知业主方，实事求是的审核结算。

⑧、爱护场地内的设施设备，未经产权人批准，不得对场地内的结构、设施进行任何改动；

⑨、除每日对场地内的设施设备情况进行日常巡视维护，将安全隐患消除在萌芽状态之中外，每季度进行一次全面的场地内的设施设备的安全大普查，对场地内的路面、栏网、照明灯具、娱乐设施等仔细排查，并将情况记录存档。

**6、消防管理方案**

消防责任重于泰山，因此，需要做好以下工作：

（1）、消防管理目标

坚持“预防为主，消防结合”的工作方针，严格执行防火安全责任制，并树立“全员防火”的管理观念，实施义务消防员制。

（2）、建立、健全日常消防管理、检查制度并切实执行到位。同时，管理处经理作为第一消防责任人，定期和不定期地巡视消防安全和消防设施、器材情况，发现问题或隐患应督促相关部门立即整改。  
 （3）、加强员工，特别是保安员、保洁队伍的消防培训、训练，建立一支训练有素、关键时刻起作用的兼职消防员队伍。对一般员工，主要是定期进行消防意识和火灾预防等基本知识的教育；而对全体安管员和维修人员、保洁人员，则应按《消防工作手册》的要求，对他们进行系统的理论培训和实地操作训练，并每季度一次组织有针对性的消防训练和演习，使他们掌握消防栓、灭火器的使用方法、各类火灾的扑灭方法、以及组织人员疏散和逃生的基本知识等等。

（4）、做好消防知识宣传和普及工作。定期宣传消防法规、防火知识，提高人们的消防意识。

（5）、了解球场周围的环境、建筑布局、建筑结构、电器设备、火源、火种和经营管理等管理情况，制定消防突发事件的应急方案，印制和张贴紧急疏散图及防火标志。

**8、档案资料管理方案**

加强档案资料管理，有助于保存资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋及设施设备的检查、维护、更新和与客户方的沟通、联系。

**（1）管理范围：**

1）、工程档案：所有工程技术、维修、改造资料、各种竣工图及各类设施设备资料等；

2）、财务档案：逐年形成的财务收支报表、物业维修基金使用报表等；

4）、文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；

5）、管理资料：绿化资料、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，车辆管理记录、监控记录、荣誉资料等。

**（2）管理措施：**

1）、制定档案制度，并严格执行；

2）、专人管理（由负责内勤的管理员担任），专室专柜，编目造册，存放有序并且尊重业主隐私，保守秘密；

3）、科学管理，确保档案资料完整、齐全，确保档案完好率达100%；

4）、逐步实现智能化管理，及时可靠的掌握相关信息，提高管理水平。

**（3）管理具体内容：**

1）治安交通资料管理：

A：日常巡查记录、交接班记录、值班记录；

B：查岗记录、闭路监控系统录像带；

C：紧急事件处理记录；

2）设备设施资料管理：

A：公用设施保养维修记录；

B：各项机电设备保养维修记录；

C：设备维修保养运行记录；

D：设备检查记录；

3）员工个人资料管理

A：员工个人资料聘用表；

B：员工业绩考核及奖罚记录；

C：员工培训计划及实施记录；

D：员工考核记录；

E：员工内务管理记录；

4）客户反馈资料管理：

A：服务质量回访记录；

B：客户意见调查、统计记录；

C：客户投诉及处理记录；

5）行政文件资料管理：

A：球场各项管理制度；

B：政府及有关部门文件；

C：管理中心通知、通报等文件；

D：管理中心各项荣誉一览表；

E：管理中心接待来访参观记录；

6）相关部门移交的相关资料：

A：球场规划平面图、水电管网图；

B：球场公用设施设备图；

C：各项设施设备数量清单，各项设备使用说明书；

D：竣工图；

E：通信监控设备资料；

**（十）、针对该项目制定的各类应急预案**

**1、突发事件应急预案**

为了充分对各种突发事件和自然灾害的袭击，事先保持足够的思想准别和应对手段，在紧急的时刻能够做出迅速的反应和有序、有效、妥善的处置，最大程度的避免或减少人员伤亡和财产损失，积极协助公安部门打击犯罪活动，全力保障人身安全，全力维护广场安全的工作和游览环境。

**※工作任务**

A.可能发生的各种非法集会、聚众闹事、散发反动宣传品，非法募捐，“法轮功”等邪教组织活动以及涉外案件等政治事件。

B.可能发生的恐怖、爆炸、凶杀、枪击、抢劫、绑架、打砸抢等暴力案件和重大刑事案件。

C.可能发生的打架斗殴、偷窃、哄抢、破坏等治安案件。

D.可能发生的拥挤伤人恶性事故。

E.可能发生的自杀、场地使用者受到伤害等事故。

F.可能发生的食物中毒事故

G.可能发生的因人民内部矛盾激化而造成的严重后果的重大事故。

**※ 组织机构**

成立“预防和处置突发事件指挥部”，如遇突发事件，立即启动指挥系统。

总指挥：项目经理

副总指挥：秩序主管

成员：秩序员、保洁主管、保洁员等

**※ 处置原则**

视突发事件的当时初期情况，按照以下原则处置

A.先报告、后处置

B.边报告、边处置

C.先处置、后报告

**※ 处置程序**

A.所有工作人员发现或知道突发事件后，必须立即向上级领导报告（突发的重大政治事件、重大刑事、治安事故或火灾同时报告给公安或消防部门），报告要有事发性质、地点、事态规模等内容，报告内容应尽量详实

B.接到报告后，适时启动应急预案

C.事发现场职务最高负责人或报告人在领导未赶到现场之前，为现场淋湿指挥，负责初期的情况处理

D.采取切实可行的措施，控制事态发展

E.迅速疏散或保护人群，控制和保护现场

F.协助公安部门抓捕可疑人员

G.协助专业部门做好查处工作。

**※ 处置方案**

**A.若发生非法集会，聚众闹事、散发反动宣传品，非法募捐、“法轮功”等邪教组织活动以及涉外案件等政治事件时：**

1. 发现者要立即报告公安派出所，同时报告管理处，并要注意观察时间的动态和跟踪犯罪嫌疑人的动向。
2. 管理处接报后，要立即组织有关人员赶到现场查明情况，视情况组织力量抓获犯罪嫌疑人或协助公安人员抓捕犯罪嫌疑人。
3. 收缴群众手中的反动宣传品，立即疏散群众
4. 若事件涉及外国人时，要注意外事要求，当场谨慎处理，送交公安部门处理。

**B.若发生恐怖、爆炸、凶杀、枪击、抢劫、绑架、打砸抢等暴力案件和重大刑事案件时：**

1. 发现者要立即报告公安派出所（或拨打110），同时报告管理处，并要注意观察事件的动态和跟踪贩子嫌疑人的动向。
2. 管理处接报后，要立即组织力量实施现场控制和封锁，协助公安人员抓捕犯罪嫌疑人，并及时抢救伤员，疏散群众，保护自己
3. 如犯罪嫌疑人陶窜，各门口工作人员要按通知立即对出园可疑人员进行盘查，对可疑人员要记住特征、相貌、逃跑路线以及所用的交通工具，确属犯罪嫌疑人的，要立即制服，并送交公安部门处理
4. 如发现爆炸物未引爆时，有关人员赶到现场后，距爆炸物周围100米处设警戒线，禁止人群靠近，由护院队员将爆炸物用防爆毯覆盖后，迅速远离爆炸物，等待公安人员处理

**C.如发生打架斗殴、偷窃、哄抢、破坏等治安案件时**

1）发现者要立即进行制止或制服犯罪嫌疑人，并立即报告公安派出所，同时报告管理处

2）如犯罪嫌疑人逃窜，各门口工作人员要按通知立即对出园可疑人员进行盘查，对可疑人员要记住特征、相貌、逃跑路线以及所用的交通工具，确属犯罪嫌疑人的，要立即制服，并送交公安部门处理

**D、若发生拥挤拥挤伤人恶性事故时**

1）发现人多拥挤苗头时，在场工作人员应召集所有人员立即采取有效措施，进行疏导，控制事态发展并迅速报告服务中心和公安派出所

2）人多拥挤时，要采取截留、排队、单行线的方式进行疏导游人，各门口要加强疏导，

3）如发生拥挤伤亡事故时，一是要立即报告服务中心和公安派出所，二是必须及时通知120急救中心，三是抢救伤员，四是配合公安人员抓获故意制造事端人员。

**E、若发现自杀、游客受到伤害等事故时**

1）发现者要立即报告公安派出所，同时报告服务中心管理处，并保护好现场

2）必要时通知120急救中心，

**F、若发生因人民内部矛盾激化而造成严重后果的重大事故**

1）各单位要当即控制事态发展，及时进行阻止和劝解

2）迅速向服务中心报告，并通过有效办法进行解决，防止事故发展

**G、如场地内发生各类突发事件时**

全园所有工作人员都有责任和义务向物业服务中心和公安派出所报告，服务中心接报人员都要迅速报告项目负责人并通知有关部门，立即启动本预案

**2、紧急情况的应急预案:**

为做好广场内的意外事件处理工作，特制定本应急预案

**【突发性火灾应急预案】**

**※ 组织机构**

调度动心：公司各事业部经理、行政部门负责人及专业部门经理

现场总指挥：项目经理

义务消防成员：保安队员、保洁人员、客服人员、维修人员、行政人员

联络组：专业部门组成

疏散组：保洁部、行政人员、客服部

设备组：维修部组成

救护/安抚组：客服人员、保安人员

宣传组：总经办、各事业部经理

**※ 明确分工及职责：**

1. 调度中心成员接到通知后第一时间赶往现场由事业部总经理组织成立调度中心负责参与自定灭火方案、指导协调、督促有关部门开展灭火工作。
2. 现场指挥由项目经理担任主要负责灭火工作全程总指挥，第一时间向主要领导汇报火情，安排现场各部门组织实施灭火，现场指挥部应随时跟踪事态的进展情况，一旦发现事态有进一步扩大的趋势，超出自身的控制能力，应立即向调度中心发出请求支援，如火势超出控制能力迅速通知各小组保证客户安全撤离现场的同时，安排各小组迅速撤离现场，负责与消防部门沟通协调配合消防部门组织灭火工作的顺利开展，火情控制扑灭后进行失火原因调查，最终向公司进行详细的汇报。
3. 联络组主要负责调动各项目部人员到大现场支援，联络医院等相关部门，寻求支援，负责应急物品的供给后勤保障工作。
4. 疏散组主要负责疏散客户安全到达安全地带，协助保安搬运贵重物品及伤员的护送，根据总指挥下达的各类指示，按照演习预案有序进行，负责灭火后的现场清理。
5. 设备组主要负责消防联动设施的启用，电源的关闭，电火灾后设施设备检查，确保设备正常运行。协助检查失火的原因，火灾现场进行修复工作。
6. 救护/安抚组主要负责伤员救护抢救工作及客户到达安全地点，进行安抚工作，讲解灭火现场情况，避免造成客户心理恐惧。维护好外围警戒，严防闲杂人员进入项目。警戒人员在严防控制人员的同时，对楼梯进行观察，防止客户跳楼等危险动作，协助120急救中心抢救伤员，并详细记录伤员的数量及医院的地址。超出自身控制能力应及时向现场总指挥发出请求支援，当接到火情扑灭后，向总指挥请求指示，是否安排客户进入项目，接到总指挥同意进入的同时，组织人员有序安排客户进入，事后进行全面拜访，讲解失火的原因，避免造成负面影响。
7. 宣传组主要负责媒体工作人员及相关部门的接待对外发言，减少负面影响。

**【安防（防盗）应急预案】**

本着预防为主，安全第一的原则，确保项目的治安环境和工作人员的人身财产安全，有效的减少杜绝盗窃、抢劫等恶性案件的发生，结合项目实际情况，制定本预案：

**※ 应急预案的任务和目标**

更好地适应法律和经济技术的要求，给项目提供更安全的环境，保证各种应急反应资源处于良好的备战状态，实现应急行动快速有序，有效的避免或降低人员伤亡和财产损失。

**※ 应急领导机构**

1. 职责：全面负责应急指挥工作，有权采取一切可能手段，以控制和减少事故危害，督促有关部门和人员进行现场防盗工作
2. 领导小组：公司总经理、项目经理、保安队长
3. 报警电话：火警 119 、匪警 110 急救120

**※ 预防措施和人员培训**

1. 完善项目控制、门禁、红外灯技防设施，减少安防漏洞
2. 对施工、装修人员加强管理，完善出入证和登记制度，物品出入规范管理
3. 加强人员培训，增强防盗、防抢意识和相关法律知识的学习，根据项目实际情况，制定门禁、巡查制度
4. 加强保安专业技能训练，提高人员素质和反映能力，培养树立员工的正义感和道德观。

**※ 应急程序和事件处置**

1. 发现可疑人员或收报警，应首先通知当值班长、主管，迅速组织安防人员对可疑人员和报警地点进行全面彻底的检查。
2. 如确认可疑人员或报警属于误报，由安全主管确认，登记备查，并及时汇报上级领导，协调监控，工程人员检查报警设备，找出误报原因并尽快解决.
3. 发现或排查出的可疑人员无法证明进入项目的合理目的的，应由至少2名以上工作人员陪同，汇报项目部，根据情况处理，同时应马上着手调查各岗位和设施，查找问题和漏洞，及时处理解决。
4. 发现正在实施的犯罪行为，立即通知当班组长，由组长立即组织保安人员赶赴现场，同时启动应急程序。
5. 监控中心拨打110，关闭项目大门，防止犯罪分子逃脱，监控中心利用技术手段随时注意犯罪分子情况通报全体保安，同时调集应急小组成员增援现场保安。
6. 保安制服现行犯罪。注意保证人员优势，犯罪分子逃离现场，安防人员应首先调查犯罪分子人数、特征，然后携带必备装备，由监控中心统一协调，分组排查，提高警惕，分组排查每组队员不少于2人，监控中心及时向警方通报事件过程。
7. 发现犯罪分子情绪激动或持有凶器，安防人员应保持冷静，首先保证自身安全，与犯罪分子保持距离，耐心周旋，等待警方人员到达。
8. 对已发生的盗、抢案件，首先保护好现场，等待警方人员到达，保安人员在警方到达前，不可乱发议论。

**【消防应急预案】**

①成立消防应急领导小组。

②消防应急方案

**※一般火情处理(指还没有造成危及人身、财产的小型火灾)**.

**当班人员**:

A当班人员第一时间内通知总指挥和119;

B值班人员立即呼叫所有上班人员，电话或人力通知不上班人员;

C由最近岗位的当班人员立即切断总电源，打开消防栓;

通知场地内人员进行有序疏散;

D公共秩序维护人员在消防车未到达前守候在重要路段保持道路畅通，以便消记防车全速驶达火场，且做好有关人员，火警时间，地点，原因，急救车辆等录;

**不当班人员:**

A由班长带领本班人员及时赶到火警场地;

B接好水带，水枪到火警现场做灭火准备;

C打开水阀实施灭火;

D拿灭火器，戴防毒面具，拿好消防服赶赴火场进行灭火和急救;

拿消防斧和消防绳赶赴现场.

**后援组:**

A管理人员第一时间到场，现场拍照，发现先或后进人员;

B做好护送伤员至医院的措施;

C做好火灾后的现场清理工作，登记损失财产数量及方案案例;

D协助组织调查，做好安抚工作.

**※重大火情的处理**

**当班人员:**

A第一时间拔打"119"火警求援;

B知总指挥及所有不当班人员;

C立即切断总电源，打开消防箱;

D利用广播，警铃系统进行疏散人员，检查已自动启动的消防系统工作情况，必要的可强行启动其他消防设施。确保各执勤区域工作正常的同时，保持消防过道畅通和路面秩序井然;

E保安人员做好相关人员，火警时间，地点，原因，急救车辆等记录。

**不当班人员:**

A由班长带领本班人员及时赶到火场，控制火情;

B着消防服及防毒面具进行人员疏散，其他人员协助火警执勤人员的 各项灭火工作

**后援组:**

A第一时间到场，现场拍照，发现先进或落后人员;

B护送伤员至医院;

C协助组织调查;

D做好火灾后的现场清理工作;

E登记损失的财产数量形成文字案例.

F事后保安队长作《事件报告》上报管理处主任及总经理.

**各组职责:**

总指挥:统一协调组织灭火及后援工作.

前线组长:接到报警，统一部署灭火方案.

前线组组员:负责具体灭火的各项工作.

后援组组长:负责后援组的总协调工作.

后援组组员:组织人员疏散及现场清理工作.

**纪律要求:**

所有被通知到的人员必须到场，不得借故推托.

所有人员必须严格按照分配的任务执行，不得打折扣.

做到言行禁止

**【电力，给水中断供应应急预案】**

①了解发生时间后，应及时报告客户服务中心，客户服务中心将及时协调维修部长，技工跟进有关情况，如果发现整个辖区电力，给水供应中断，而非本区域设施出现故障，应立即向有关供应机构查询及要求尽快抢修;

②如有关供应未能即时恢复，客户服务中心将会在告示栏张贴通告。

**【意外受伤应急预案】**

①当在区域内公共地方发现有人受伤时，要及时报警或叫救护车;

②须查问受伤者的身份及受伤的原因;

③值班人员须登记以下资料:

A 受伤者姓名，地址，电话。

B 受伤原因。

C 如有公安，救护车到场，登记到场，离场时间，车牌号码，带队队长姓名。

D 事后须向管理处主任呈交报告

**【地震灾害事件的应急预案】**

①、当遇到地震时，项目部应立即通知所有人员撤离；

②、设立警戒岗位，打开所有通道出口大门，保证人员迅速离开，注意人多拥挤而造成的损伤；

③、维修部立即切断电源，当人员大多撤离情况下，切断供电及供水系统，地震过后，检查所有设备损坏情况，并予以修缮，及早恢复供水、供电；

④安置疏散下来人员于空阔地带休息，并安排人员清点人数，必须保证不遗留有人在楼内

⑤禁止任何人试图返回危险地带。

**【暴风雨雪天气应急处理预案】**

①、客服部每天应注意收听天气预报，当暴雨、暴雪及强风来临前，密切注意其动向，各级员工因做好防风、防雨、防雪的准备工作，检查各排污泵、下水道、确保有效畅通、完好。

②、检查或可移动、放在高处的物品，如灯箱、灯罩、指示牌、广告牌、门窗玻璃等物品。

③、准备好各种工具以备急用，如手电筒、雨衣雨鞋、潜水泵、水龙带、移动式配电箱、线轴等物品

④、当暴雨、暴雪或强风来临时，各级领导、员工必须坚守岗位，应加强对各敏感部位的巡视，如各雨水口、污水泵房，天台、防雷装置，卫星天线，大面积门窗等部位，一旦发现异常情况立即处理。

⑤、暴雨、暴雪或强风结束后，维修部应马上进行检查及填报损毁报告，并及时修复受损设施设备。

**【洪涝应急预案】**

本项目很多场地濒临河畔，为了及时、妥善处置因暴雨、洪水造成的灾害的紧急情况，在项目发生洪涝灾害时，能够及时、有序、有效的开展应急与救援活动，做好抢险救灾工作，根据《中华人民共和国防洪法》等有关规定，结合项目实际，制订本预案：

**※ 工作目标**

预防或减轻洪涝灾害，防止因暴雨、洪水造成恶性事故发生，坚持以人为本，努力减少人员伤亡，减轻国家和人民的财产损失，维护社会稳定。

**※ 基本原则**

立足预防，主动防范，把洪涝灾害和强化安全管理放在防灾减灾工作的中心环节，密切监视雨情、水清、灾情和险情，认真做好各项防范工作，分级负责，加强督查。洪涝灾害以项目物业部为主进行处置，并实行项目经理负责制。公司总部各有关部门积极支持和指导、督促项目的应急处置工作。

科学调度，保障安全。认真分析洪涝灾情发展和防洪工程的现状，优化配置，果断处置，全力抢险，一旦发生重大洪涝灾害，应迅速反应，及时启动本预案，尽最大努力避免和减少人员伤亡和财产损失。

**※ 组织指挥及预案启动**

当发生以下情况之一时，项目物业部及时提出处理意见，启动本预案

1. 在汛期，较大范围内24小时降雨量超过100毫米，并且气象部门预报未来24小时仍有大暴雨或特大暴雨。
2. 一条以上主要河道干流水位全面接近保证水位，并预报将超过保证水位。
3. 气象部门预报强对流天气将严重影响我市天气，并发出紧急警报。

※预案的实施

1. 大达到本预案启动条件时，物业部立即启动本预案，同时向公司总部报告，并部署防洪抢险工作，必要时，向项目客户发布有关信息和预防措施。
2. 项目物业部立即组织专业人员进一步分析研究暴雨、洪水等可能带来的影响或危害，提出处置意见。
3. 根据洪涝灾害情况，公司总部将派专业人员赶赴现场指挥帮助开展抢险救灾工作，组织开展抢险救灾工作。
4. 洪涝灾害后，项目物业部对洪涝灾害处理情况进行总结。

**【 爆炸及可疑爆炸物品的应急预案】：**

1）发现可疑爆炸物时，不要轻易移动爆炸物，不要惊慌，叫喊和乱跑。

2） 应立即向保安部[报告](http://www.fdcew.com/gw/List_202.html" \t "http://www.fdcew.com/hypx/zbj/_blank)，说清爆炸物的时间、地点和现场情况，同时将自己的姓名身份讲清。

3 ）疏散客户，控制和保护现场，等待救援。

以上特别情况的处理工作，须记录于《事件报告》报告总经理.

1. **公司制度及针对该项目制定各项管理制度**
2. **公司的各项制度**

**【财务管理制度】**

1、公司财务必须认真执行有关财务管理规定和现金结算制度，一切收付款项必须建帐，并有公司领导签字、经办人签字，符合手续方可付款。收付款凭证分别加盖印鉴。

2、认真做好公司各项账目，分类要清，说明要详细。

3、 公司财务人员必须记好账，管好现金和有价证券，保证帐款相符，当日查清，如有缺款由本人负责。

4、对银行帐单要当日核对清楚，列出调节表，并每月到银行办理托收及结算手续。

5、每月财务人员要定时将公司当月收入开支余额情况向公司主要领导书面汇报一次。

6、财务人员不得以白条长期抵充库存现金，未经领导批准不得将公款借出，更不得私自挪用。

7、对财务印鉴和空白票据要妥善管理，不得丢失和转借。

**【回访制度】**

为增强管理与使用者之间的感情，提高服务质量。根据物业管理有关规定，特制定对住户的回访制度。

1、公司把对业主的服务质量、房屋质量的回访工作，做为重点工作列入职责范围，列出年度工作计划。

2、回访中对住户提出的询问意见应及时答复；如不能答复，应告知预约时间回复，决不推托。

3、回访时虚心听取、业主（使用人）意见，并做好回访记录。

4、对回访听取的意见、建议和要求应及时整理，综合研究，妥善解决，对住户反映的问题做到事事有回音，件件有结果。

5　回访形式：

1)物业区主任及公司领导每年登门回访业主1至3次。

2)每季度召开一次业主委员会会议，定期征求业主(使用人)意见并及时反馈。

3)有针对性地住户进行专题回访调查，听取意见。

4)利用节假日、庆祝活动、文化活动等集会形式广泛听取住户反应的问题。

5)小区管理人员每月收取各项费用时，也要对业主回访一次。

6)对投诉的业主，热情接待并做好记录。回访处理率要达到100%。

**【卫生管理制度】**

1、室内外卫生坚持每天打扫，星期五大扫除，做到“四无”：无碎纸、无烟头、无垃圾、无痰迹。创造一个舒适、干净的工作环境。

2、工作人员着装整洁，男员工不留长发、胡须，女员工不留异发，不随地吐痰，不乱扔垃圾，作到便后洗手。

3、办公室要达到窗明几净，办公用品摆放整齐，做到痰入盂，烟灰入盒，墙壁顶棚无蛛网、无积尘。

4、定期对公用设施设备进行消毒杀菌，配合有关部门开展灭蚊、灭蝇、灭老鼠和灭蟑螂活动。

5、执行卫生值班制度，定期进行卫生检查评比活动，做到奖罚分明。

6、划分卫生区，做到责任到人，厕所有专人打扫，确保清洁。

**【安全管理制度】**

1、　治安人员要认真贯彻执行国家法律、法规及公安部门关于安全保卫的方针、政策和有关条例。

2、　认真维持好小区秩序，预防各类治安事故，协助公安部门小区的违法犯罪案件。

3、做好来访记录，特别是夜间来访，要对来访人员仔细登记、询问，禁止各类闲杂人员进入小区。

4、　对违反小区管理规定和破坏小区治安秩序的行为要进行及时有效的处理。

5、治安人员要实行24小时值班制度，确保小区、办公楼的公共安全。

6、治安人员要按时到岗，做好交接工作，不得无故擅自离岗或迟到、早退。

7、值班人员严禁上班期间会客、闲谈、打闹、酗酒，对区域内的环境卫生保持清洁，室内物品摆放整齐，礼貌待客。

8、　坚持原则，依靠群众，确保小区平安。

**【维修管理制度】**

1、物业维修人员，必须树立全心全意为业主服务的思想，对所管辖的各种维修负全面责任。

2、建立各类维修卡，并登记入册，做到小修不过夜，中修不过周，大修不过月，业主满意就是我们的意愿。

3、　对小区的共用部位、共用设施设备、楼层下水管道、房顶、污水沟、观察井、化粪池定期进行检修清理。

4、在维修过程中，严禁维修人员收受业主任何礼品，不吃、不拿、不贪、不占。

5、　物业维修人员，要转变服务观点树新风，爱岗敬业，急为业主所急，想为业主所想，注重服务态度，严把维修质量，做到业主放心，个人安心，领导相信。。

6、加强小区内部维修管理，做到有报必修，先急后缓，随叫随到，全天候服务，不拖、不欠、保证质量，对个别特困户、老弱病残，要特殊对待，精心服务。

**【员工辞岗、辞职制度】**

1、员工辞岗、辞职，必须提前一个月向公司提交书面辞岗、辞职报告，待公司批准后方可离开。

2、凡公司选送培训的员工提出辞岗、辞职，应向公司支付培训有关费用，并扣发培训期间的工资待遇，经公司批准后，方可离开岗位。

3、 被公司辞退的员工，在离岗是不得向公司提出任何附加条件。

4、无论是辞职、辞退的员工，必须事先向公司交清有关财物和工作交接手续，而后待公司发放工资日领取应得的工资待遇。

5、 从事第三产业经营人员辞职、辞退，必须将有关经营合同、业务范围、票据款项向接管人交接清楚，待接管人熟知情况，并能从事经营活动，辞职、辞退人员方可离岗。

**【公司考勤制度】**

一　上班时间

上午：8：00——12：00，下午：14：00——17：30

二　签到：

　　每位员工每天上班前到门卫处签到，要求按顺序填写清楚日期、姓名和到岗时间，不得乱签、代签，否则按旷工处理；员工因公务不能及时签到的，要提前向主管领导报告，否则按旷工处理；

三　请、销假

　　1、　员工因事、病需要请假的，应提前以书面形式向主管领导报告，病假的要出据医院证明，经批准后方能实施，特殊情况的要补办手续；否则按旷工处理。

　　2、　假期结束后要及时销假，由于　没有及时销假给自己带来后果的，由自己负责。

四　处罚

　　1、　第一次迟到的处20元罚金，第二次迟到的处40元罚金，第三次的处50元罚金；

1. 、事、病假从第二天开始，每超出　天扣发一天工资；

　　3 、　旷工一天扣发一天工资并加罚60元，旷工两天的公司予以辞退，解除劳动合同。

五　特殊情况的按公司有关规定执行。

**2、、针对该项目制定各项管理制度**

为了确保球场的服务措施、服务质量标准、责任制的贯彻执行和落实，确保该项目的管理目标的实现，公司根据球场的实际情况，我公司制定出以下球场管理制度：

**【场地综合管理制度】**

一、球场内禁止下列违反市容和环境卫生管理规定行为：

1、随意摆摊设点，沿场叫卖；

2、在体育、娱乐设施、构建物、以及其他设施上涂写、划刻、张贴；

3、随地吐痰、便溺或乱扔、乱丢皮壳、纸屑、烟蒂等废弃物；

4、随处吊挂、晾晒物品；

5、堆放物料、倾倒垃圾；

6、毁坏和盗窃场地内的设施；

7、法律、法规和规章规定的其他有碍市容和环境卫生的行为。

二、球场内禁止下列破坏设施的行为：

1、擅自占用、挖掘体育场地；

2、偷盗、损坏供水、排水、照明设施；

3、擅自占压、拆该供水、排水、照明设施；

4、污染地面和水体；

5、法律、法规、规章规定的其他破坏设施的行为。

三、球场内禁止下列违反社会治安秩序的行为：

1、打架斗殴、酗酒、寻衅滋事或煽动闹事；

2、看相算命或进行其他封建迷信活动；

3、赌博或变相赌博；

4、携犬等宠物进入；

5、其他扰乱社会治安秩序的行为。

四、对违法行为应当予以制止，并且报告和协助有关行政执法部门依法处理，对造成损失的，应当及时向责任人追偿。

**【场地人员考勤制度】**

一、上班时间

1、管理人员：

上午：08：00——12：00

下午：14：00——17：30（冬季）

15：00——18: 30（夏季）

2、保洁人员：

保洁分两个班次：6：00——14：00

14：00——22：00

每个班次的保洁岗位每周轮岗一次

**3、公**共秩序协管员：分三班24小时轮流值班。

4、维修人员：水电维修 早上08: 00——12：00

下午14：30——18: 30

注：1人晚上值夜班，保证24小时维修应急电话畅通， 每周换班一次。

二、签到

　　每位员工每天上班前到指定地点签到，要求按顺序填写清楚日期、姓名和到岗时间，不得乱签、代签，否则按旷工处理；员工因公务不能及时签到的，要提前向主管领导报告，否则按旷工处理；

三、请、销假

　　1、员工因事、病需要请假的，应提前以书面形式向主管领导报告，病假的要出具医院证明，经批准后方能实施，特殊情况的要补办手续；否则按旷工处理。

　　2、假期结束后要及时销假，由于没有及时销假给自己带来后果的，由自己负责。

四、处罚

　　1、第一次迟到的处20元罚金，第二次迟到的处30元罚金，第三次劝退工作岗位；

2、请事、病假每年不超过10天，事、病假期间其工作有公司安排专人代替，费用由请假人负担。

　　3、旷工一天扣发一天工资并加罚60元，旷工两天的公司予以辞退，解除劳动合同。

五、特殊情况的按公司有关规定执行。

**【场地公共秩序管理制度】**

一、治安人员要认真贯彻执行国家法律、法规及公安部门关于安全保卫的方针、政策和有关条例。

二、认真维持好球场公共秩序，预防各类治安事故，协助公安部门预防违法犯罪案件。

三、做好安全防卫工作，每天巡逻次数不少于3次，重点部位和部分时段以及有特殊情况时，每小时巡逻1次，重点部位重点巡视，确保公共设施设备的安全。

四、对违反管理制度和破坏治安秩序的行为要进行及时有效的处理。

五、治安人员要按时到岗，做好交接工作，不得无故擅自离岗或迟到、早退。

六、值班人员严禁上班期间会客、闲谈、打闹、酗酒，对值班区域内的环境卫生保持清洁，岗亭内物品摆放整齐，礼貌待客。

七、治安人员要实行24小时值班制度，确保良好的公共秩序以及公共安全。

九、坚持原则，依靠群众，确保管理服务区域的安全、和谐。

**【场地的维修管理制度】**

一、建立和完善公用设施设备的维修档案。我们将对球场的各项公共设施设备、共用部位进行统一编号，建立相应的档案，全面掌握公用设施设备、共用部位的运行及检修情况，为设备的维修养护提供科学的参考。

二、严格执行设施设备的操作规程及保养规范，保证设施的运转正常。

三、维修人员对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

四、每周对各个球场的巡视应不少于一次，每季度的全面巡视检查不少于一次，每年进行一次安全性能评估，保证公共设施正常使用，无安全隐患，并做好与相关主管部门的沟通协调。

五、对设备的停机维修保养，宜尽可能安排在不影响业主、非业主使用人的正常使用时间段内进行，并提前一天告知业主和非业主使用人。

六、由专业人员负责制定实施维修保养计划，及时填写设备运行保养维护记录，按规定持证上岗。

**【场地公共秩序人员的管理制度】**

一、公共秩序维护人员上班期间必须统一穿着工装，佩戴胸卡，配备统一安防器材。上岗时严格履行岗位规定职责，举止文明，礼貌待人，要有团队意识，顾全大局，听从安排，服从管理。

二、公共秩序维护员应熟悉服务区物业分布基本概况，具有基本职业技能，能及时处理和应对服务区域公共秩序的维护工作。

三、保持服务区公共秩序良好，保证人防、物防、技防工作落实，对制定的各类治安、刑事、消防和自然灾害事故的应急预案进行定期的培训和演练，分工明确，各负其责，管理细致。

四、在上班期间缺岗、空岗每人每次处罚20元，个人每月累计3次以上公司批准，予以辞退。

五、上班期间穿着不整（包含不穿工装），岗上聚群聊天，发现一次每人处罚10元。每人每月请假、不准超过2次，请假未超过半天扣除当天工资一半，超过半天扣除当天工资。

六、在工作期间遵纪守法、忠于职守，执行公司各项规章制度，积极负责，思想进步，听从安排、服从管理、团结互助、事迹突出者；在工作中受到市民或者上级部门的表扬者；积极为公司提出合理建议，为公司争得荣誉，节约资金或者防止事故与经济损失有功者；视具体情况年终给予100—500元的奖励。  
**【场地保洁员管理制度】**

一、保洁人员不得迟到、早退、无故旷工；上班期间必须统一穿着工装，佩戴胸卡，要有团队意识，顾全大局，听从安排，服从管理。

二、保洁人员在保洁作业时间内，必须坚持巡回作业，不得缺岗、空岗、坐岗，串岗，发现一次，每人每次处罚20元，个人每月累计3次以上者，经公司批准，予以辞退。

三、保洁人员上班期间穿着不整（包含不穿工装），岗上聚群聊天、聚众打牌、干私活或从事与工作无关的活动者，发现一次每人每次处罚20元。

四、在上级临时下达的各项迎检任务中，保洁人员不能按规定坚守岗位，或者无故空岗、缺岗，不能按要求完成保洁任务的，发现一次处罚50元，因清扫不及时，被群众举报或新闻媒体曝光被查属实，或在迎检和重大活动中被通报批评，发生一次，处罚保洁责任人100元，造成恶劣影响的予以辞退。

五、每人每月请假不准超过2天，请假未超过半天扣除当天工资一半，超过半天扣除当天工资。每人每年请假累计不得超过十天，请假期间，由公司安排人员替班，费用由请假人负担，连续请假超过十天者，按不能胜任保洁工作无予以劝退，无故旷工超过两天者，按自动解除劳动合同处理。

六、保洁人员要保持自己负责区域内的地面干净，保洁不到位，发现地面有油脂、树叶、烟头、纸屑、塑料袋等杂物打扫不及时。发现一处，处罚该区域内所有值班人员每人10元。

七、保洁人员所负责区域内的地面有积水及污渍花斑不及时清理，发现一处，处罚区域内所有值班人员每人10元。

八、果皮箱按照划分的区域，由该区域的保洁人员负责每天清掏及外观清理，垃圾箱内的垃圾清理不及时，外观保洁不到位，发现一处，处罚该区域所有值班人员每人10元。

九、保洁人员上岗不带工具或者工具不全者，发现一次处罚10元，保洁人员值班完毕，保洁工具必须放到指定位置且要摆放整齐。若不按规定摆放一次一处每人10元。

十、对恶意制造谣言，挑动是非，破坏队伍团结者，不服从工作安排、调动、指挥或者无理取闹，影响工作和生产秩序者发生一次处罚100元，教育后仍不思悔改者，一经查实，一律予以辞退。

十一、在工作期间遵纪守法、一贯忠于职守，执行公司各项规章制度，积极负责思想进步，听从安排、服从管理、团结互助、事迹突出者；在工作中受到市民或者上级部门的表扬者；积极向公司提出合理建议，为公司争得荣誉，节约资金或者防止事故与经济损失有功者；视具体情况年终给予100—500元的奖励。

**【场地人员的服装管理制度】**

一、工作服按季节分夏装和春秋装，按季节配发，夏装着装时间：5月至11月，春秋装12月至4月，夏装2套/年，春秋装2套/年，冬装1套/年。

二、公司根据保洁岗位的特点统一设计、采办员工服装。负责员工服装、工作牌的配发、检查监督职能。

三、员工按规定着装并佩戴工作牌上岗，如未按照规定着装，发现一次扣50元。

四、如因工作原因造成工作服损毁或无法使用，当事人应写明原因，提出申请，报请服务经理批准后予以换发，如因个人原因造成工作服遗失或不足申请补发，个人负担费用的70%。

五、冬夏之交需更换工作服时，须有领用人员将工作服清洗干净，交还经理，有公司统一保存和发放。

**【场地服务质量的检查制度】：**

为了确保该项目的保洁计划的实现，公司将对保洁区域实行四级检查监督制度。

一、员工每日自查：员工依据本岗位责任制、卫生要求、服务规范，对作业的效果进行自查，便于及时发现问题、解决问题，岗位员工每天向保洁班长汇报当天的工作，班长记录存档。

二、保洁班长每日巡查：班长对自己所管辖工作区域、岗位进行巡查或抽查，并定期对岗位进行全面的检查，同时结合检查所发现的问题进行跟踪处理并报项目服务经理登记备案。

三、项目服务经理计划检查：服务经理协同保洁班长进行全面检查、评估并及时解决所发现之问题，对检查评估做好记录备案。项目经理定期向公司和总经理汇报工作。

四、公司定期抽查：公司将定期组织专业人员对保洁服务区域进行工作检查，考核服项目服务经理、保洁班长的工作绩效。

**【场地工作人员的考核制度】**

一、根据不同的岗位要求，每人月工资中的100元作浮动。

二、每月对员工的工作质量、劳动态度、劳动纪律三大部分进行考核。

三、以考核结果来计算得分。将员工的各自得分汇总为总得分，将员工各自抽出100元工资汇总为浮动工资总额，将浮动工资总额除以总得分得出每分分值，再以每位员工的各自得分乘以分值得出应得浮动工资。

四 三大部分中工作质量占60分，劳动态度占15分，劳动纪律占25分。

五、处罚员工扣分时以上述各项的总分数为限度进行扣罚。

六、 奖励员工加分时亦明确各项加分数量，但无数量限制。

七、每月最后一天由项目经理统计汇总各员工得分情况并于下月初向员工公布。

八、 项目经理根据各位员工的得分情况及当月分值，计算好每位员工应得浮动工资金额及工资总额并汇总好，于下月五号前报公司财务部，便于财务部制表发放工资，同时项目经理还负责贵方对保洁工作的意见，其检查结果和反映的意见一并纳入保洁员的考核之中，考核结果与本人工资挂钩。做到奖勤罚懒，以此来激励保洁员工作的积极性。

**【场地保洁用品及设备日常管理制度】**

1. 严格执行项目的各项规定，场地保洁的各种材料领用及管理必须设立专人，材料领用管理做到账、物、卡相符，各种药剂、物料分类保管，库房必须保持干净整洁。
2. 按照保洁要求的标砖，到正规的 采购方采购所需的材料，按材料的购置清单进行核对入库，按要求进行码放，及时填写账卡，要有应对突发性紧急情况的工作预案，保证材料供应及时，准确到位 ；
3. 材料库房必须定期盘点，做到账物相符，建立各种台账，包括消耗物品台账，如：保洁药剂、百洁布，保洁球等；小型工具台账：如：铲刀、抹水器毛头等；设备台账：如：洗地机、吸尘吸水机、单双桶榨水机等；
4. 保洁药剂放在专用的鬼子内，并按照相应的品种码放整齐、保洁药剂外包装有商标的，按商标名称、型号、规格分类码放，无外包装的用标识牌标识，标识牌的内容为产品名称，编号、规格、型号、数量等。
5. 保洁设备按型号、用途在库中相应位置放置，并用标识牌标识，标识牌的内容为设备的名称、编号、负责人；
6. 保洁药剂及设备入库时，保管员必须认真检验核实，在数量、质量均符合要求的前提下，才可以办理入库手续，并填写入库单。
7. 物品必须实行“先入先出”的原则，并注意药剂的使用期限。
8. 禁止私自借用仓库中的保洁工器具和材料用品；
9. 根据项目每天的耗料情况进行统计核对，及时准备发放第二天的材料及机具设备；并做好相关记录；
10. 材料专管人员应于每天下班前，将第二天使用的物料备齐，在保证任务的前提下，物料领用力争做到使用合理，履行节约的原则；
11. 领料时，领料人必须出示领料单，并有其直接领导的签字，领料人必须要在领料单上签字，才予以发放；如遇特殊情况，领料人必须在次日补上领料单；
12. 仓库保管员按领料单上的数量办理出库手续，及时填写出库单，做到日清日结，
13. 专用工具按专业要求，及时回收上交，易损易耗物料不得随意丢弃，按要求使用和放置指定地点；
14. 工具或其他设备退回时，如有损坏，由责任人所属部门负责人查清责任，如是人为损坏，责任人应全额赔偿，如属于正常磨损，必须由相关领导签字认可并说明情况；
15. 从现场退回物品时，必须将退回的物品清理干净，如：设备、工具及地布、工作服等，否则不办理入库手续；
16. 耗材（药剂、百洁布、保洁球等）、非耗材（设备、工具等）办理的出入库单，交给客服专员，对于因正常工作损毁的工具、设备等应填写报废单，交与客服专员，注销该设备，对于人为丢失物品，必须追究当事人责任并全额赔偿；
17. 领用保洁材料，按类别填写材料耗用单，各保洁班长予以签字确认；
18. **、场地的动态管理方案**

**1、物业管理工作流程**

物业公司

领导班子

确定方案 指

报告、建议 报 示

告 监

督

本项目物业服务中心领导班子

公司业务检查小组（品质部）

监督管理及建议

报告、修正服务

指

报 示

告 监

督

本项目物业服务执行队伍

**2、物业管理信息反馈:**

管理处服务质素的评定分为内部信息反馈和外部信息反馈两类。

A.内部信息反馈

通过日检、周检和月检的检查和考核结果来反映，同时需辅以抽查进行补充。

日检是每日各有关部门对小区的清洁卫生情况的检查记录报告，并经主管签字确认及处理后报管理处。

周检是部门主管每周对其分管的工作进行一次检查，并将检查结果进行记录，对发现的问题应及时向管理中心经理汇报，对不合格服务的要制定纠正措施，并负责跟进和验证，管理处每周有主管参加每周例会，即是总结上周的情况及安排本周及今后的工作。

月检就是公司组织有关人员（公司业务监督和考核小组）每月对物业管理主要服务过程进行检查，各部门每月要提交工作报告至上级。

抽检就是管理中心经理对有关部门或人员进行每年不少于4次的抽检。

B.外部信息反馈

在服务中心建立客户意见登记本，随时收集有关客户对物业服务方面的意见；

每半年发放和收集一次“业主问卷调查表”、“征询意见调查表”等方式，了解客户对服务工作的满意程度和意见，并将调查结果整理汇编，进行统计分析，查找问题原因，提出改进方案，对重要问题给予正面回复，以此促进服务质量的改进。

管理处参加有关物业管理考评活动和安全文明创建活动可以发现管理中的成绩和不足。

开通24小时客户服务热线，接待客户投诉、咨询，公告公司邮箱地址，及责任人姓名电话；

建立工作简报制度，定期将本项目保洁工作情况以工作简报的形式报送客户，主动让客户了解物业服务工作开展情况，虚心听取业主意见和建议；

与同行的交流也是通过外部信息反馈的主要途径。