|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 明细 | 合计  （元/年） |
| 1 | 人员工资（26人） | 1. 项目经理：1人3800元/人.月\*1人\*12月=45600元 2. 巡视维修员：3人2700月/人.月\*3人\*12月=97200元 3. 场地保洁：22人1980元/人.月\*22人\*12月=522720元 | 665520 |
| 2 | 服装费 | 1. 春秋装2套×200元/套=400元/年 2. 夏装2套×150元/套=300元/年 3. 冬装1套×300元/套=300元/年   合计：每年1000元/人\*26人=26000元 | 26000 |
| 3 | 员工福利 | 1. 五月节200元、八月节200元、春节500元 2. 降温费300元/人/年、取暖费300元/人/年 3. 年终奖金500元/人/年 4. 保险费用200元/人/年   合计：每年2200元/人\*26人=57200 | 57200 |
| 4 | 设备更换维修费用 | 1. 乒乓球场地费用：7800元/年.处 2. 健身器材设施维修养护配件等费用：4800元/年.处 3. 儿童活动设备设施维修养护配件等平均费用，：7200元/年.处 4. 排球场地维修费用：7596元/年.处 5. 多功能运动场维修费用：6650元/年.处 6. 足球场地维修费用：6200元/年.处 7. 门球场地维修费用：3600元/年.处   合计3\*7800+4\*4800+3\*7200+5\*7596+4\*6650+2\*6200+1\*3600  详情见成本分析 | 144780 |
| 5 | 保洁用品及清洗费用 | 1. 日常保洁用品及工具200元/月×12个月=2400元/年 2. 场地清洗水费：6吨/月×5.5元/吨×12月= 396元 3. 清洗、吸尘车设备租赁：400元×12个月＝4800元   每处场地：7596元/年.处\*22处=167112元 | 167112 |
| 6 | 电费 | 1、排球场地5处：2868.48元/处\*5处=14327.4元  2、多功能球场4处：3824.64元/处\*4处15298.56元  3、足球场2处：5736.96元/处\*2处=11527.92元 | 41153.88 |
| 7 | 不可预见费用 | 迎检、延长时间、法定节假日加班及临时增加人员 | 44000 |
| 8 | 税金 | （1+2+3+4+5+6+7）×6%  1145765.84×6% | 68745.95 |
| 9 | 年合计费用 | 1+2+3+4+5+6+7+8 | 1214511.76 |
| 10 | 年费用总额 | （大写）壹佰贰拾壹万肆仟伍佰壹拾壹元柒角陆分 | |

**报价构成及分析表**

**投标报价组成说明**

本报价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：

项目经理：1人3800元/人.月\*1人\*12月=45600元

巡视维修员：3人2700月/人.月\*3人\*12月=97200元

场地保洁：22人1980元/人.月\*22人\*12月=522720元

2、服装费：1000元/人/年，包括夏装2套300元、春秋装2套400元、冬装1套300元；

3、员工福利：2200元/年，月节200元、八月节200元、春节500元，2、降温费300元/人/年、取暖费300元/人/年，年终奖金500元/人/年，保险费用200元/人/年

4、维修维护费：

（1）乒乓球球网10个×65/个=650元（每月更换一次）；650元/月×12个月=7800元/年

（2）健身器材设施维修养护配件等费用平均为400元/月，每年为400元/月×12月=4800元

（3）两套儿童活动设备设施维修养护配件等平均费用600元/月，每年为：600元/月×12月=7200元

（4）灯具为LED灯，平均按每年4盏损坏，维修一套为900元，900元/套×4套×1年=3600元/年

（5）排球网1个×240元/个=240元（每月更换一次）；240元/月×12个月=2880元/年

（6）篮球网2个×20元/个=40元（每月更换一次）；40元/月×12个月=480元/年

（7）羽毛球网1个×70元/个=70元（每月更换一次）；70元/月×12个月=840元/年

（8）护笼的人为损坏的维修费用每年为1000元

（9）足球网2个×120/个=240元（每月更换一次）；240元/月×12个月=2880元/年

（10）门球维修费为平均：300元/月，每年为：300元/月×12月=3600元

5、保洁及清洗费：

（1）日常保洁用品及工具200元/月×12个月=2400元/年

（2）场地清洗水费：6吨/月×5.5元/吨×12月= 396元/年

（3）清洗、吸尘车设备租赁：400元×12个月＝4800元/年

6、电费：

足球场地：24盏×0.2千瓦/盏×0.83元/千瓦.时×4小时/天×30天/月×12月/年＝5736.96元/处

多功能球场：16盏×0.2千瓦/小时.盏×0.83元/千瓦时×4小时/天×30天/月×12月/年＝3824.64元/处

排球场地：12盏×0.2千瓦/盏×0.83元/千瓦.时×4小时/天×30天/月×12月/年＝2868.48元/处

7、不可预见费：2000元/场地，包括迎检、延长时间、法定节假日加班及临时增加人员。

8、税费：6%

9、场地灯具备货率100%，场地每月至少清洗一次。

**投标方案**

**一、项目概况**

我市将积极构建县（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。本项目让所有场地依河而建，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。本项目地址位于许昌市许昌经济技术开发区，物业服务为公共体育设施和儿童游乐设施场所保洁、绿化、安全、场地管理、设备与人员管理、耗材购置及场地设备维修维护，包括乒乓球场、健身器场地、儿童活动场地、排球场、多功能运动场、足球场、门球场及零星场地共22处。包括场地及周边绿化管护、设施维护及维修费用，球网及网架费、广场照明设备费、保洁及垃圾外运费，管理巡查费用，水电及人员费用，清洗车及吸尘车费用等。

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。物业服务项目22处场地位置及设施详情：

灞陵路与瑞祥路及与长庆路交汇处：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。场地共有7处，根据管理要求，结合实际情况人员配备保洁及维护人员不得低于7人。

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。场地共有8处，根据管理要求，结合实际情况人员配备保洁及维护人员不得低于8人。

灞陵河与瑞昌路及与工农路交汇处：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；1个足球场。场地共有7处，根据管理要求，结合实际情况人员配备保洁及维护人员不得低于7人。

**二、人员配置方案**

**（一） 人员配置组织结构**

项目经理

场地管理员

巡视维修员

22个场地

**（二）人员配置计划**

项目经理　　 　1人

场地管理员 22人

巡视维修员 3人

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目位置 | 人员配置 | | 职责 |
| 灞陵路与瑞祥路及与长庆路交汇处 | 项目经理1人 | 场地管理员7人  巡视维修员1人 | 项目经理职责：  对总经理负责，熟悉和掌握地理位置，重点要害部位和设施布局的基本情况；组织实施安全保卫责任制和安全操作规程，定期检查执行情况，并对所存在的问题及其隐患按规定的期限及时加以解决整改；抓好人员的管理和培训；对项目的安保工作和消防工作负全面责任。  场地管理员职责：  在项目经理的直接领导下，执行上级各项工作指令及公司各项规章制度，合理安排好所管理场地的各项具体工作；全场保洁，人过地净，重点部位，重点保洁；确保场区内部的环卫设施完备及各类卫生宣传标识齐全。  巡视维修员职责：  负责巡查各场，巡查每场场区内卫生状况、设备设施的完好程度，留意治安消防情况；接到维修通知后及时到现场维修，做到随报随修。要保证维修质量，遇有故障彻底处理，遇有特殊问题及时汇报。负责项目经理临时交办的其他工作。 |
| 灞陵河与延安路及与阳光大道交汇处 | 场地管理员8人  巡视维修员1人 |
| 灞陵河与瑞昌路及与工农路交汇处 | 场地管理员7人  巡视维修员1人 |

**（三） 人员配置的素质要求**

1、项目经理:

具有大专以上文化程度，20—40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。认真执行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。安排班次，分配工作，检查员工的工作质量，协助经理对员工的仪表仪容、遵章守纪、礼貌服务、业务技能等方面进行培训。抓好服务意识建设，使员工树立“服务至上，客户第一”的宗旨，不断提高服务质量。 依据合同，制定具体的工作计划，并付诸实施。根据员工的工作能力合理的分配工作。除了带头做好本职工作外，还要检查本班员工的工作质量。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。

2、管理员：

具有初中以上文化程度，18—40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。

3、巡视维修员：

18--40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。

**（四） 配置人员职责**

项目经理岗位职责

1、对总经理负责，组织领导安保工作，对场内的安保工作和消防工作负全面责任。调解场内的各种纠纷。

2、主持例会，传达贯彻总经理及有关主管部门的指示精神。

3、熟悉和掌握地理位置，重点要害部位和设施布局的基本情况。

4、组织实施安全保卫责任制和安全操作规程，定期检查执行情况，并对所存在的问题及其隐患按规定的期限及时加以解决整改。

5、抓好人员的管理和培训，监督检查仪容风纪和工作落实情况。

6、处理区域内各类治安案例，协调与主管公安机关和派出所的关系。

7、做好安全和法制宣传教育工作，提高员工的安全意识和法制观念。

8、人员的聘用，解聘提出建议。

场地管理员岗位职责

1、在项目经理的直接领导下，合理安排好所管理场地的各项具体工作。

2、执行上级各项工作指令及公司各项规章制度。

3、如实记录并小结本场工作情况，并及时向上级汇报。

4、做好交接和保管工作。

5、全场保洁，人过地净，重点部位，重点保洁。

6、确保场区内部的环卫设施完备及各类卫生宣传标识齐全。

巡视维修员岗位职责

1、负责巡查各场，留意治安消防情况。

2、负责巡查可疑人员，及时将闲杂人员劝离。

3、负责巡查每场当班人员的工作情况

4、负责巡查每场内设备设施的完好程度。

5、负责巡查每场场区内卫生状况。

6、负责非办公时间加班用户的登记工作。

7、负责项目所有资料的收集、整理、保管工作。

8、负责项目经理临时交办的其他工作。

9、服从领导，遵守各项规章制度，努力学习本系统专业知识和新技术，不断提高业务水平。

10、接到维修通知后及时到现场维修，工作完成后填好《维修工作单》。遇有紧急报修任务时，必须做到随报随修。

11、及时完成上级交办的工作任务。

12、努力学习专业知识，不断提高自己的技术水平，争取做到一专多能。要随时注意维修质量，遇有故障必须彻底处理，遇有特殊问题必须及时汇报。

13、必须认真填写维修记录和工作单，当班遇到有特殊情况和未修理好的项目，必须在记录本上详细写明情况。

14、维修人员日常保管好维修工具和材料。

15、不断提高“服务意识”,加强文明工作的教育，严格执行公司制定的各项规定。

（五）人员培训方案

1、培训目的 ：

（1）让新员工了解公司概况，规章制度，组织结构，使其更快适应工作环境。

（2）让新员工熟悉岗位职责，工作流程，与工作相关业务知识以及服务行业应具备的基本素质。

2、培训时间 ：新员工入职培训期1个月，包括2-3天的集中脱岗培训及后期的在岗培训。

3、培训方式 ：

（1）脱岗培训：采用集中授课的形式。

（2）在岗培训：采用日常工作指导及一对一辅导形式。

4、、培训教材内容：公司简介、公司管理制度、部门管理制度、岗位职责、仪态仪表服务的要求等。

5、培训考核

（1）书面考核。行政人事部统一印制考试受训者。脱岗培训中使用。

（2）应用考核。通过观察测试等方法考查受训者在实际工作中对培训知识或技巧的应用。由部门直接上级、同事、行政人事部共同鉴定。

**三、物业服务日常管理方案**

**（一）环境管理**

1、建立专业化的管理员队伍，制订详细的保洁操作规程及工作标准。

2、合理调配作业力量，实行定岗作业和流动作业相结合方式，并且做到重点部位重点保洁。不留死角、不留盲区。

3、明确管理员的岗位职责，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；

4、确保场内部的环卫设施完备及各类卫生宣传标志齐全。

5、每日对场清扫1次，日常保洁用品及工具损坏及时维修更换。每月对球场全面清洗一次，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。

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

7、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。

8、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。

9、建立完善的保洁员考核制度，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。

**（二）安全管理**

1、确保员工综合素质

（1）、素质管理，对员工员实施准军事化管理，采用我们在实践中总结的一整套人员管理程序，做到“四统一”“三集中”即统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。

（2）、意识培养，大力培养员工员的服务意识，树立“旅客需要就是工作”的观念，改变原有员工员单一的护卫功能，使我们的员工员成为“护卫员、迎宾员、服务员”的有机统一体

2、充分用好技防措施

我们将充分利用好场地的闭路电视监控系统等安全防护设施对场地实施更好的安全管理，力争覆盖整个服务，做到室内监控与室外巡逻有机结合，当发现异常情况，监控员能在第一时间通知员工员，使集体和个人财产损失减到最小。对突发事件及时采取应急措施，避免各种安全事故的发生。

3、加强与公安部门合作

为了确保球场的安全，我公司计划加强与相关部门的协作。同时考虑到球场的各项安全防范拥有强大的法制后盾，我公司将和属地的公安部门合作，力争在球场内设立警务室，共同搞好球场的安全防范工作。

**（三）物业维修养护管理**

1、技术力量配备

我们将从公司的各类专业技术人才中调出多名骨干人员充实到项目中，以满足物业日常管理及维修养护的需要。同时加强维修工、园艺工、水电工的培训工作。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、建立和完善公用设施设备的维修档案

我们将对物业的公共设施设备、共用部位进行统一编号，建立相应的档案卡片和台帐，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、共用部位的运行情况，为物业的维修养护提供科学的参考。

**（四）车辆管理**

在场地入口处设置疏导标识，负责引导车辆有序停放，确保场地内道路畅通。

管理员和巡查员应礼貌待人、热情服务，保持良好的精神风貌，时刻提高警惕，发现可疑人员立即上报，并密切注意事态发展。对车辆违章及时制止，并加以纠正。

**（五）消防管理**

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、加强消防教育宣传和培训演练工作

（1）消防教育宣传工作：

管理中心将在球场内不断的宣传消防法规、防火知识。

（2）做好消防培训和演练工作：

重点组织消防演练工作，提高全员“自救”意识。

**（六）档案资料管理**

加强档案资料管理，保存资料，维护管理的连续性和规范化，便于设施设备的检查、维护和与客户方的沟通。分下列几种：

1、所有工程图及各类设施设备资料等；

2、财务收支报表、物业维修报表等；

4、有关物业管理法规政策、公司文件等；

5、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，监控记录等。

**四、物业服务管理制度**

**（一）　场地工作检查制度**

　1、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，岗位员工每天向项目经理汇报当天的工作，项目经理记录存档。

2、巡查员巡查：

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经理登记备案。

3、项目经理计划检查：

项目经理对场地各项管理服务工作按管理服务计划、服务质量标准，组织各部门主管进行全面检查、评估并及时解决所发现之问题，对检查评估做好记录备案。服务中心经理定期向公司和总经理汇报工作。

4、公司定期抽查：

公司将定期组织人员对场地进行工作检查，考核项目经理及管理员的工作绩效。

**（二）安全防护制度**

1、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。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。

3、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。

4、要按时到岗，做好交接工作，不得无故擅自离岗或迟到、早退。

5、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。

**（三）员工制度**

1、员工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、认真维持好球场秩序，预防各类治安事故，协助公安部门制止违法犯罪案件。

3、对违反管理规定和破坏球场治安秩序的行为要进行及时有效的处理。

4、员工人员要实行24小时值班制度，确保球场的公共安全。

5、员工人员要按时到岗，做好交接工作，不得无故擅自离岗或迟到、早退。

6、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，物品摆放整齐，礼貌待客。

7、坚持原则，依靠群众，确保球场平安。

**（四）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、对球场的共用部位、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、加强球场内部维修管理，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。

**（五）卫生制度**

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。

7、遵纪守法律法规及公司的各项规章制度。提前到岗，提前做好卫生清理。

8、对地坪、设备、设施、器具等部位做到及时清理。

9、爱岗敬业，在规定时间保质保量完成任务。

**（六）设备设施管理制度**

1. 熟悉掌握各设备设施的操作规程，保证设备设施正常运转。

2. 做好各设备设施运转时的日常检查工作，发现问题及时处理。

3. 严禁各设备设施超负荷运转，严格按照各设备技术要求进行操作。

4. 加强设备设施的日常维护和保养制度，确保设备设施调试运转正常以后，方能投入使用。

5. 建立健全各种设备台帐、设备卡片，并将设备的维护保养落实到人。

6. 保持设备的清洁卫生，对易产生热量和安装在潮湿处的设备，运转时要及时检查，发现异常情况立即停止使用。

7. 停用设备及闲置设备要做到归库管理，保持整洁。

8. 对于特殊设备，操作人员必须持证上岗，并做好专业理论教育及培训考核工作，严禁违章操作。

9. 做好设备维护保养检修记录，责任落实到个人，检修过的设备在下次使用期间发现问题影响生产由检修人承担责任。

10. 由于操作失误发生设备事故及损坏设备，应按设备维修费用的80%进行赔偿，并责令下岗。

**（七）人事管理制度**

1、因工作需要增加人员时，应先提出申请，经审核统一纳入聘用计划并办理招聘事宜。

2、员工的甄选，以学识、能力、品德、体格及适合工作所需要条件为准。采用考核和面试两种，依实际需要选择其中一种实施或两种并用。

3、新进人员经考核或面试合格和审查批准后，办理试用手续。一般员工试用期一个月，期满合格后，方能正式录用；但成绩优秀者，可适当缩短其试用时间。

4、试用人员报到时，应向人事办送交以下证件： （1）毕业证书、学位证书原件及复印件；（2）技术职务任职资格证书原件及复印件； （3）身份证原件及复印件；（4）一寸半身免冠照片二张（5）员工服务承诺书； （6）其它必要的证件。

5、凡有下列情形者，不得录用。（1）剥夺政治权利尚未恢复者； （2）被判有期徒刑或被通缉，尚未结案者；（3）吸食毒品或有其它严重不良嗜好者；（4）贪污、拖欠公款，有记录在案者；（5）患有精神病或传染病者；（6）因品行恶劣，曾被政府行政机关惩罚者；（7）身体条件不适合所从事的岗位者，经总经理特许者不在此列；（8）其它经公司认定不适合者。

6、员工的基本待遇有基本工资、通讯补贴和绩效奖金，按月计发，出勤天数未足月的，按日（实际出勤天数\*基本工资/30天）计发。月薪工资在次月底前发放，如遇工程回款未及时到位，工资发放适当顺延。

7、公司依据有关国家规定，发放员工年终奖金，年终奖金的评定方法及额度由公司根据经营情况确定。

8、按国家规定，员工享有带薪假日。

9、由于业务需要，公司可临时安排员工于法定的公休日、休假日照常上班，公司发送适当补贴或安排调休。

10、员工请假须提前提出申请，2天以内的须经所属部门主管、行政办主任批准；3-5天的，须经副总经理批准；5天以上的须经总经理批准。未经准假离岗者，以旷工论处。

**（八）财务制度**

1.办理现金支出，审核审批有据。严格按照国家有关现金管理制度的规定，必须经过会计审核、财务经理签批，方可办理款项收支。单笔2000元以下的零星支出才使用现金方式支付。

2.办理银行结算，规范使用支票。严格按照银行结算制度规定，超过2000元的支付用支票或电汇方式支付。

3.财会人员学习、了解、掌握财经法规和制度，提高自己的政策水平。

4.维护财经纪律，执行财会制度，抵制不合法的收支和弄虚作假行为。

5.财会人员都要认真执行岗位责任制，各司其职，互相配合，如实反映和严格监督各项经济活动。记账、算账、报账必须做到手续完备、内容真实、数字准确、账目清楚、日清月结、近期报账。

6.、财务人员在办理会计事务中，必须坚持原则，照章办事。对于违反财经纪律和财务制度的事项，必须拒绝付款、拒绝报销或拒绝执行，并及时向总经理报告。

7.银行账户必须遵守银行的规定开设和使用。银行账户只供本单位经营业务收支结算使用，严禁借账户供外单位或个人使用，严禁为外单位或个人代收代支、转账套现。

8.、库存现金不得超过限额，不得以白条抵作现金。现金收支做到日清月结，确保库存现金的账面余款与实际库存额相符，银行存款余款与银行对账单相符，现金、银行日记账数额分别与现金、银行存款总账数额相符。

9.因公出差、经总经理批准借支公款，应在回单位后七天内交清，不得拖欠。非因公事并经总经理批准，任何人不得借支公款。

10.、正常的办公费用开支，必须有正式发票，印章齐全，经手人、部门负责人签名，经总经理批准后方可报销付款。

11.自觉接受上级主管、财政、税务等部门的检查指导，并按其要求不断完善制度、改进工作。

**五、应急预案**

**（一）意外受伤应急预案**

1 、当在区域内发现有人受伤时，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:受伤者姓名，地址，电话，受伤原因。

4、如有公安，救护车到场，登记到场，离场时间，车牌号码。

**（二） 消防应急预案**

1、发现有火警时，当班人员第一时间内打119并报告经理。

2、切断总电源，打开消防栓。

3、通知区域内人员进行有序疏散。

4、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、

**（三）刑事案件应急预案**

1、当在区域内发生刑事案件时，必须在第一时间内报告项目经理及打110电话。

2、记录好有关情况。

3、保护好现场。

**（三）水电中断应急预案**

1、水电中断发生后，应及时报告项目经理，了解水电中断情况，如果发现整个区域水电供应中断，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、如未及时恢复水电供应，将会在告示栏张贴通知。

**（四）特殊情况下的应急措施**

1、如发现有打架斗殴、盗窃、破坏设施或意外伤害等事件发生，应立即制止，保护好现场。

2、立即打110电话报警（或120）并及时报告给项目经理。

3、经理接到电话后，在最快时间内赶赴现场处理情况，并劝散围观人员，协助有关执法单位调查。

4、把处理情况以书面形式汇报给公司和球场主管部门。

**（五）临时迎检应急方案**

1、如果遇到有上级临时下达的各类迎检任务，项目服务经理迅速把情况报告给公司。

2、公司会迅速成立应急小组，从公司内部抽调精干力量，组成应急迎检小级，投入到迎检任务之中。

3、保证按时将任务完成。

**六、物业服务质量标准**

**（一） 公共环境卫生保洁服务标准：**

**\*外场卫生：**

1、球场、草地、绿化区、走廊清洁，地面无烟头、无纸屑、无杂物、杂草；

2、无生活垃圾、建筑垃圾、物品堆放有序；

3、垃圾箱定期清理冲洗，定时喷洒药物，保持清洁无异味；

4、球场污水处理系统每季度清理一次，并在季度内经常检查使用情况；

5、球场下水道定期检查维修，发现堵塞应及时疏通。

**（二）设施设备服务标准**

1、建立设施设备台帐，明确使用人和管理责任人；

2、球场内的建筑物、构筑物、球场地坪定期进行清洗维护，防水防漏；

3、球场地坪、匝道无碎板，坑槽；

4、管道、电缆保护措施到位，保证正常使用；

5、做好供配电系统的定期检查管理维护，发现问题及时维修，确保正常使用

6、供水系统管线及洗手龙头等相应设施出现问题后，在3小时内维修完毕，问题严重的在24小时内解决完毕，并在维修前做好保证正常使用的准备；

7、每周对球场内的各种用电设施巡查一次，发现问题及时处理，确保正常使用。

8、对球场建筑、标志标牌由员工每天巡查，发现有损坏及时上报维修；

9、对 球场灭火器、消防栓等消防器材每周检查一次，发现问题及时维修和更换，检查结果有记录，签字手续完备。

10、物业服务区域或者公共道路、场所等，禁止堆放有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或违禁物品；

11、各类设施设备的完好率应在90%以上，共用部位、停车场等照明系统的完好率达到90%以上。

**（三） 物业管理人员服务标准**

1、按公司规定统一着装，佩带胸牌，仪表仪容整洁端庄。

2、在服务过程中热情、周到，举止得体，微笑服务。

3、值岗时与业户、访客交谈应使用文明、规范用语，不得使用“命令”、“要求”类用语及禁忌语。

4、业主需要帮助时，应主动及时提供服务，对业主及访客的询问应热情接待。

**（四） 消防系统维护服务标准**

1、 消火栓符合出厂要求；管道上的阀门、避震接头、压力表、旁通阀等齐全有效，无泄漏、阀门启闭灵活；电气控制和各元件齐全，正常可靠，性能完好；水泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损；管道设备等无锈蚀、无渗漏。

2、消火栓泵运转应与报警联动；报警装置应可靠、正常，堵绝误报。

3、其他消防设施：按规定应配备到位。

**（五） 投诉处理服务标准**

1、公司服务质量投诉电话，24小时开通，24小时内给予回复。

2、有效投诉处理率100％。

3、投诉人满意率95％以上。

4、业主对维修服务有检查监督权及维修质量验收权，发现维修服务存在问题有权及时指出，如业主与维修人员无法达成共识，可向管理处电话投诉。

5、管理中心电话接待人员应认真、热情地接听业户的投诉，及时登记投诉要点，经过调查、处理，尽快给业户一个满意的答复。

6、投诉接待人员应对投诉的接听、处理的全过程作详细的记录，对重大投诉应及时向有关领导汇报。

**（六）维修项目的服务标准**

1、急修项目24小时内修复，一般维修项目48小时内修复。

2、维修及时率达到100%。

3、维修质量合格率达到95%以上。

4、对一般急修项目，应在当天维修完毕，因故不能修复的（如：特殊工艺要求、特殊材料采购等原因），应张贴告知书，延时维修。

**（七）公共秩序维护服务质量标准**

1、上岗时佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材，履行岗位规定职责，举止文明，礼貌待人；

2、配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；

3、封闭式服务区要严格管理，禁止有危险品和污染源进入；

4、有安全事故、突发事件的防范应急预案；

5、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培训和演练，分工明确，各负其责，管理细致；

6、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3小时巡逻1 次，工作应有签字记录、存档；

7、对发现在公共场所有赌博等违反治安行为的，应当制止，并及时向有关行政管理部门报告；对违反物业服务区域管理规约的情况应及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问。

8、有完善的交接班制度及交接班记录。

**（八）文明用语规范:**

1、对业主(或客人)说话时语调要自然、柔和、亲切,不要装腔作势,声音不要过高,但也不要过低,以免业主(或客人)听不清楚。

2、绝对不准讲粗话,使用蔑视或污辱性的语言。

3、与业主(或客人)说话时,就尽量使用业主能听懂的语言(通常用普通话)。

4、要注意称呼业主(或客人)的姓氏,在未知业主姓名之前,应称呼(先生/女士/小姐)。

5、业主或客人来访时要主动问好,说“早上好/您好”,业主或客人走时要讲“再见/您慢走”等。同事之间见面也应相互问候。

6、离开面对的业主时,一律讲“请稍候/您稍等”,如果离开时间较长,回来后要讲“对不起,让您(你们)久等”,不准一言不发就开始工作。

7、面对业主打招呼时,不准讲“喂”,应说“您好/早上好/新年好”。

8、业主有管理方面的事情询问时,应给予耐心细致的回答,任何情况下不准说“不知道”,“这事不归我管”等诸如此类的话语。若无法田答或难以解释时,应说“对不起,这个问题(事情)我暂时无法回答(解释),请留下您的联系电话和姓名,我将再次与您联系。”

9、不要与业主(或客人)开过分的玩笑,同事之间也不要开太过火的玩笑。

10、遇到外来单位前来参观或上级领导前来检查时,应说:“欢迎光临/欢迎指导”,并热情接待。

**（九）日常行为规范:**

1、公司各岗位员工上班时间必须穿着规定服装,制服应干净、整齐、笔挺。

2、上岗时必须佩带工作牌,工作牌应端正佩带于左胸。

3、讲究个人卫生,勤洗澡、勤换衣物、勤剪指甲,男员工不得留过长的头发,女员工不得留过长的头发,女员工不得浓妆艳抹,时刻保持良好形象。

4、不得随地吐痰,乱丢杂物。

5、员工在工作、打电话或与人交谈时,如有业主(或客人)走近,应立即打招呼或点头示意,表示注意到他(她)的来临,不准毫无表示或装作没看见。

6、在为业主服务时不得流露出不耐烦、不高兴、冷淡的表情,应做到亲切、友好、精神饱满、不卑不亢。