## 技术方案（实施方案）

### （一）服务范围、服务标准及要求

**1、服务范围**

许昌市人民防空办公室办公楼物业管理，包含主楼地上10层、地下1层。位置：许昌市东城区，东临东城区国税局，南临东城区派出所，西邻学院北路，北邻东城街。

**理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**2、服务标准**

（1）投标人应满足人员配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 工作要点 |
| 负责人 | 1人 | 负责服务中心各项管理事务，监管各服务人员严格落实各项管理制度和服务标准，做好与甲方的沟通、对接等工作。 |
| 保安员 | 大门岗2人 | 负责出入口人员、车辆出入管理以及大件物品的出入登记，物业区域内监控工作。 |
| 监控员 | 2人 | 持建（构）筑物消防员资格证上岗，负责物业区域内火灾和故障报警处置工作。 |
| 保洁员 | 5人 | 负责区域内的保洁卫生工作。 |
| 内勤 | 1人 | 负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室、值班室及领导办公室、休息室的清洁及被单换洗工作。 |
| 维修员 | 3人 | 持有国家能源局或国家电力监管委员会颁发的电工进网作业许可证，其中至少有一名持有高压电工进网作业许可证；负责办公楼水电维修、设施设备日常巡检；监管与维保单位履行维保协议的有关内容；地下一层办公区24小时水电维修工作。 |

（2）人员基本要求

①岗位人员年龄：负责人年龄在55岁以下，其他岗位人员年龄均在45岁以下。

②各岗位人员均无犯罪记录。

③各岗位人员身体健康。

⑤管理人员有较高的政治思想素养和业务水平；内勤岗位人员应具有大专以上学历。

⑥所派管理服务人员必须恪守职责，遵守招标人的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。

⑦投标人须定期每三个月对管理服务人员进行岗位再培训。

⑧工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置。

（3）内勤服务

①负责有关办公室报纸分发工作。

②负责会议室、领导办公室及休息室的卫生保洁及被单换洗工作。

③负责投标人为采购人领导办公室提供的盆景花木的日常养护工作。

（4）公共秩序维护

①巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现人员、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。

②消防设施每天巡查、定期进行消防训练、演练，应急预案齐全。

②所有车辆停放规范、有序，指挥得当，无交通堵塞。

（5）保洁（包含主楼地上10层、地下1层）

　①大厅

a 保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，每日尘推2次，楼梯、扶手每日擦试1次，大厅玻璃每周擦洗1次。

b 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、公告栏等，整洁、无灰尘。

c 玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

d 垃圾箱，外面保持光亮，无灰尘、痰迹，内部垃圾清理及时。

②公共区域

a 每天清扫一次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

b 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

c 垃圾桶按指定位置摆放，内部垃圾清理及时；四周无散积垃圾，无异味。

d 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

e 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

f 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

③卫生间

a 镜面光亮无灰尘，洗手台台面无水迹、无洗手液滴（或肥皂液滴）

b 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

c 不锈钢光亮见本色。

d 纸篓、便池要不间断清洁，保持无垃圾，无水迹。

e 大便池要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。

f 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。

g 地面保持干燥、无水迹。

h 门转轴和门通风孔无积灰。

i 建立夏季消杀制度，洗手间区域不得有蚊蝇存在。

（6）室外地面

①办公楼外台阶及地面，做到无垃圾、无烟蒂、无纸屑、无积水、无积雪。

②停车区域保持地面无垃圾、无杂草。

（7）绿化管理

①庭院绿化苗木的浇灌工作，日常修剪维护由投标人调配专业绿化员养护，采购人不再出此费用。

②及时对庭院绿化苗木的浇灌、日常修剪维护工作。

③及时对绿化地杂草的清除工作，确保绿化地无杂草。

④及时消除庭院绿化苗木的病虫害。

（8）公共设施、设备管理、维护

①建立、健全设施、设备台账。

②建立设施、设备年度维保计划，并按照计划实施。

③电梯、用电、消防等设备应急预案齐全，每年定期进行演练。

④投标人自备管理服务等项目所需的物资装备。如：（包括但不限于）公共卫生、公共秩序、绿化养护、公共维修所需设施设备及日常办公用品。

**理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**3、验收标准**

由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

**理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**4、本项目预算金额 900000元。**最高限价900000元。超出最高限价的投标无效。

**理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**5、资金支付**

（1）支付方式：

（2）支付时间及条件：招标人按照中标价每月平均支付物业服务费用。

**理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**6、其他要求**

（1）投标人应就该项目完整投标，否则为无效投标。

（2）本项目为交钥匙工程。

（3）本项目招标文件中加★项为不允许偏离的实质性要求和条件，无加★的视为不允许负偏离。（如果有的话）

**理解并承诺完全响应上述条款的要求**

### （二） 项目背景整体分析

许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目位于许昌市东城区，东临东城区国税局，南临东城区派出所，西邻学院北路，北邻东城街。服务形态多，各项配套设施齐全完善。我公司具有丰富的企业物业服务经验，结合自身的资源优势，形成了以关怀员工、关注客户需求、关注环境的温馨和谐、关注物业整体氛围为特征的物业管理模式。

在许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目的服务管理中，我们将注重为客户提供安静、舒适、有序的学习、生活、办公环境，营造良好的氛围。在管理中采取分类管理、各有侧重的管理模式，使各服务模块相对独立又密切配合，实现管理的规范化、标准化、人性化。

### （三）物业整体服务构想

许昌市人民防空办公室办公楼是许昌市政府重点部门，建筑整体布局及配套设施完善健全，无时无刻不在暗示着其庄重、严肃的整体风格，因此，维护许昌市人民防空办公室办公楼的公众形象显得致关重要。我公司拟从以下几个方面着手:

1、提供专业化的保洁服务。配备专业的保洁，凭借公司先进的服务理念，科学严谨、标准化的操作程序、完善的质量保证体系，精心打造清新亮丽、整洁舒适的工作、学习环境。

2、专业的绿化美化，提供一流的绿化养护服务，维护好许昌市人民防空办公室办公楼的一草一木。同时针对许昌市人民防空办公室办公楼的特点，我公司将根据不同的季节温度、湿度的变化，在不同的节假日，通过增加景观绿植、造型花卉等方式，美化许昌市人民防空办公室办公楼自然环境，为客户呈现绿色、人文的景观效果。

3、专注物业设备设施管理。为甲方提供创新、节能、高效的解决方案。加强对工程人员的培训，保障好设施设备，提高无偿服务的标准，监管好外包专业公司工作，及时检查相关区域，降低维修率和材料的消耗，指导甲方各科室安全用电等。

4、为树立许昌市人民防空办公室办公楼的公众形象，我公司还将根据许昌市人民防空办公室办公楼的功能特点，通过对物业品质及相关价值的再塑造，充分展示许昌市人民防空办公室办公楼规划设计内涵，扩大许昌市人民防空办公室办公楼的影响力，全面提升许昌市人民防空办公室办公楼的公众形象。

### （四）服务定位

1、服务对象分析

（1）服务的对象为：许昌市人民防空办公室办公楼的性质决定了我们为之服务的群体是文化素质高、有涵养的群体。这样的一个群体对管理与服务的评价依据更为主观、直接、不确定因素更多，对服务的要求也更深入、细致，对管理的人性化也要求很高。

（2）物业管理基础：保障水、电正常供给，消防、空调等设施设备的正常运作具有至关重要的作用。对各类设施设备进行及时有效的维护与保养，是楼宇管理的基础，也是整个办公楼运作管理系统得以正常运转的关键。

（3）客户服务原则：在许昌市人民防空办公室办公楼的物业管理中，把“客户至上”服务思想的确立作为调度其他管理资源与手段的理念核心，做好服务方式、形态的细分，深化服务的内涵，为满足客户个性化、多样性的服务需求提供方便。

2、许昌市人民防空办公室办公楼的物业服务定位

（1）建立充分发挥员工个体功能的运作管理体系

许昌市人民防空办公室办公楼的运行维护不仅倚重于对各类问题、故障的及时处理解决、更要倚重于对各类问题的及早发现。在日常管理过程中能否及早发现问题，解决问题，将问题消除在最初的萌芽阶段，是保证设备系统正常运作至关重要的一环。从这一点出发，许昌市人民防空办公室办公楼物业管理对员工个体功能的发挥提出了较高的要求。在工作中，每一个员工都肩负着管理与服务的双重职责，既要是问题的解决者、服务的提供者，更要是问题的发现者、客户需求的领会者。

充分发挥多种功能的员工个体，不仅使问题解决的及时率和主动性提高，而且构成了整个许昌市人民防空办公室办公楼日常运作管理体系中极为重要、不可或缺的组成部分。

（2）规范化管理

我们将对许昌市人民防空办公室办公楼的物业服务中导入ISO9001:2000质量管理体系,将许昌市人民防空办公室办公楼服务中心列入ISO9001:2000质量管理体系管理单位,各项操作严格按照质量认证体系标准执行。

### （五）管理模式计划

好的物业需要好的物业管理呵护，需要好的物业管理品牌为之装扮，只有这样才能充分展示物业的特点，才能使物业物有所值。乐生活物业以发展求生存，通过先进的管理策划，规范的操作实施，ISO9001和ISO14001国际环境质量体系的导入、科学与系统的培训、有效的监督、评估和调整等步骤，广泛借鉴其他知名企业的先进经验，并结合自身的资源优势，实施以关怀客户和员工的需求，关注环境的温馨和谐，关注物业整体氛围为特征的物业管理服务，形成具有鲜明特色的物业文化。

1、管理模式

结合许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目管理的特点，经过市场调研及综合研究，归纳项目管理的难点和重点，制定出具有专业化、人性化的管理思路，即“一站式”管理服务模式，具体概括为：

（1）“一站式”管理

“一站式”管理的核心思想在于方便、快捷、高效。我公司将结合企业文化与服务理念，贯彻每一位员工既是保洁员又是维修工的服务思想，在达成分工作业的前提下，综合服务于甲方办公人员。

（2）“一站式”服务

物业服务的特点在于细节的连续性，我们希望甲方办公人员在物业服务

方面能体会到关怀和便捷。每一位员工在接待业务时，谁接待，谁负责到底，每一件事必须及时跟进、必须及时反馈、必须有客户满意的结果。

“一站式”物业服务，在于物业服务的便捷、贴心程度，我们承诺，一次解决的事情决不让客户麻烦第二次，一天解决的事情绝不拖到第二天。

2、管理计划

[我公司](http://www.fangce.cn/Article/Search.asp?Field=Titles&ClassID=&keyword=中海物业)将采用先进的物业管理模式，结合项目特点，充分发挥企业“超前化的服务、精准化的服务、规范化的服务、个性化的服务、人性化的服务、专业化的服务”六大管理优势，为每一位客户创造一个“安全、整洁、方便、优美、舒适”的学习、办公环境。

（1）超前化的服务启动

我公司始终不渝地把客户利益放在第一位，追求“为客户增色、让物业生辉”的服务效果。一旦与贵方建立合作关系，便赤诚相见、倾心相助，立即启动物业服务介入工作。本着对许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目甲方负责、对日后物业服务负责的精神，我公司可从公司本部、各项目抽调专业的管理服务人员，迅

速筹建服务团队，结合乐生活服务精神，不仅迅速的开展工作，同时结合甲方及我公司特点，优化服务，从物业管理的角度为客户提供专业咨询和建议，这些建议可以规避物业管理中存在的问题，降低甲方成本（如能源支出），树立和保持许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目一直以来良好的社会形象，提升物业品质。

（2）精准化的服务标准

专业、标准化的服务作业标准，本着“我们用心，”的企业理念，保证给甲方提供可知、可感、可辨、可验的服务产品。

（3）规范化的服务控制

我公司坚持“管则精品、干则一流”，通过有效控制切实保证管理服务，

严格贯彻ISO9001质量管理体系，通过实行逐日自行检查、每周专业检查、

月度全面检查、季度全面考核，以促使服务中心把日常管理服务工作做得更深入、更扎实。除此之外，我们还自觉接受来自甲方和政府部门两个方面的监督，把他们的意见和建议作为推动我们管理服务工作的动力。

（4）个性化的服务设计

我们每承接一个新的项目，都是在原有管理模式基础上的再创新、再升华的一个过程。所有新项目入住之前，我们都要集中各方面的人才，在充分进行市场调查的基础上，经过拟订、论证、审批、试行、完善五个环节，全面考虑其地区、物业、人员和甲方四个方面要素，为其度身定做合适的管理服务方案，使所有的项目既保持[我公司](http://www.fangce.cn/Article/Search.asp?Field=Titles&ClassID=&keyword=中海物业)的管理服务水准，又独具特色。

（5）人性化的服务理念

我公司以客户满意作为管理服务工作的出发点和归宿点。在这个基础上，我公司组织人员多次从服务主旨、组织架构、服务设施、服务手段、服务标准、服务控制等方面修订了质量管理体系文件，坚持以人为本，推出了带有鲜明时代特色的管理模式。

### （六）物资装备计划及工具使用规范

1、重点物资装备配置计划

（1）进场办公、保洁绿化及保安物资配置

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 配置数量 | 备  注 |
| 办公桌椅 | 2套 |  |
| 对讲机 | 3部 |  |
| 电脑 | 1台 |  |
| 打印机 | 1台 |  |
| 考勤机 | 1台 |  |
| 尘推 | 3把 |  |
| 玻璃刮 | 3套 |  |
| 垃圾清运车 | 1辆 |  |
| 拖把、笤帚、垃圾斗 | 5套 |  |
| 绿篱修剪机 | 1台 |  |
| 浇花草水龙带 | 100米 |  |
| 绿化消杀喷药机 | 1台 |  |
| 警棍、雨衣 | 4套 |  |
| 强光手电 | 3把 |  |

（2）工程维修设施设备配置

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 配置数量 | 备  注 |
| 冲击钻 | 1台 |  |
| 手电钻 | 1台 |  |
| 砂轮切割机 | 1台 |  |
| 梅花扳手、钻头、开口扳手、管刀等 | 1套 |  |
| 万用表 | 2台 |  |
| 1.5米/2.4米/4米铝合金梯 | 1套 |  |
| 热熔机 | 1台 |  |
| 头灯 | 3套 |  |
| 电工工具 | 3套 |  |
| 管道工工具 | 2套 |  |

2、清洁工具使用方法、标准和保养

（1）清洁工具的操作要领及使用流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **清洁工具** | **操作要领** | **使用流程** |
| **扫把** | 1.扫把的握法：用一只手的大拇指按在扫把端上，并用其他四指握住。另一只手则在下方30—40工分处握住。这种握法便于用力， 又可防止扫把碰撞家具。  2.姿势：上身向前微倾，但不可太弯曲，要用不易疲劳的姿势。  3.扫法：扫把不离地面，扫动扫把时，手要用力往下压，既要把灰尘、垃圾扫干净， 又要防止灰尘腾起。地面灰尘较多时，每扫一下，应在地面上墩一墩，以拍除沾在扫把上的灰尘及垃圾。 | 1.为了不踩踏垃圾，应不断向前方清扫。  2.从狭窄处向宽广处清扫，从边角向中央清扫。  3.室内清扫时，原则上从里面开始向门口清扫。  4.将桌下的垃圾向宽广的地方清扫。  5.清扫楼梯时，站在下一级，从左右两端往中央集中，然后再往下扫，要注意防止垃圾灰尘从楼梯旁掉下去。  6.若垃圾、灰尘较多时，要随时将其扫入垃圾铲，不要总是推着垃圾、灰尘往前推。 |
| **抹布** | 1.干抹：有些表面，如高档漆面、铜面、不锈钢等不宜经常湿抹，可用干抹擦拭。操作时要轻擦，以去除微细灰尘。如果用力干擦，反而会产生静电粘附灰尘。  2.半干擦：对于不宜经常湿擦，但干擦又难净的表面，可用半湿半干抹布擦拭。  3.油处理抹布法：用少许油类浸湿抹布后擦拭。这种抹布粘灰尘效果好。  4.湿抹：去除建筑表面及家具表面的灰尘、污垢时，广泛用湿抹布可将污垢溶于水中，去污除尘效果好。使用时要经常清洗脏了的抹布，保持抹布洁净。另外，抹布不可渍水过多。  5.加清洁剂擦拭：对于含有油脂的污垢，可用抹布沾上清洁剂后擦拭。擦拭后，再用清洗干净的抹布抹去残留的清洁剂。 | 1.抹布以选用柔软、吸水力强、较厚的棉制毛巾。使用时将毛巾折三次叠成8层，正反16面，正好比手掌稍大一点。  2.折好的毛巾用脏一面后再用另一面，直到16面全部用脏后，洗净拧干再用。注意不可用脏布反复擦拭。  3.擦拭一般家具的抹布、擦拭饮食用具的抹布和擦拭洗手间的抹布等，必须严格分开专用。  4.擦拭时应从左到右（或从右到左）、先上后下，将被擦拭物全部均匀地擦一遍，不要落下边角、不要漏擦。  5.有些污垢用一般抹布擦不掉，可用百洁布或刷子去除。 |
| **地拖** | 1.干拖：用干地拖擦拭地面，主要用于擦亮地面或抹去地面的水迹。  2.半干拖：用半湿半干的地拖擦拭地面，用这种方法，既可以去除地上的灰尘、污垢，又可不使地面留下水迹，使地面失去光泽。如在打蜡地面，要用半干拖。  3.推尘：尘推是种特殊地拖，由尘推幕和尘推架组成。使用时为增强附尘能力，减少灰尘浮动，常在尘推幕上加上尘推油（一种石油类物质）。使用尘推简单省力，除尘干净，又可以保持地面光亮。但推尘时要注意尘推不要离地。  4.水拖：将地拖浸湿后拖抹地面，主要用于清除地面上的泥和污垢。水拖是通过洗将泥和污垢溶于水中，然后再拖擦干净。但水分过多，反而有可能弄脏地面，因此要适度掌握。拖擦后地面如留有水迹，应将之拖干。  5.加清洁剂拖擦：为了除去不被水溶解或含有油脂的污垢，需用地拖沾上清洁剂拖擦，拖擦后再用清水过一遍，除去残留清洁剂。 | 1.地拖握法：与扫把相同，即用一只手的大拇指放在地拖顶端并握住，另一只手握住下方30—40公分处。  2.拖法：原则上应左右挥动，使擦痕呈一字型。在角落处可用直拖擦一次，要翻动一下，尽量使地拖干净面都用到。使用扁型地拖时，先用一面，用脏后再翻面使用，两面都脏了，用清水洗净拧干后再用。  3.洗地拖：将地拖头全部放入桶中，上下抖动、左右来回转动，洗净后挤干地拖头脏水。  4.拧干方法：用脚按住把柄或用臂夹住把柄，把地拖头分成两半，左右手各持一半，向外拧转，也可以先拧一半，拧干后再拧一半。用拖布压干器挤干更好。 |
| **榨水车** | 1.将榨水车的车头与水桶固定好。  2.将拖把放到水桶内清洁干净，放入榨水车车头部分。  3.用手按下榨水车的手柄将拖把的水份充分挤干净。 | |
| **尘推** | 1.木地板：将尘推的棉套装好，根据个人的身高调整尘推的把手。  2.石质地板：将尘推的棉套装好，根据个人的身高调整尘推的把手。  3.PVC地板：将尘推的棉套装好，根据个人的身高调整尘推的把手。 | |
| **鸡毛掸** | 1.天花板：手持鸡毛掸水平掸拭天花板，将灰尘掸拭干净。  2.花瓶：手持鸡毛掸掸拭花瓶表面的灰尘。  3.装饰物：手持鸡毛掸掸拭装饰物表面的灰尘。  4.高空尘网：手持鸡毛掸水平、垂直掸拭表面。  5.掸拭结束后：去除鸡毛掸上的粘连物，抖去鸡毛掸上的灰尘。 | |
| **玻璃洁具** | 1.将玻璃水或全能水按比例稀释好。  2.将羊毛套浸入清洁剂溶液中，待充分吸入后，用手轻轻扭一下，以不滴水为宜，均匀涂抹在玻璃上。涂抹时，应由上往下抹，横向移动，每次涂抹抹痕要交叉相压，以防漏抹。  3.用玻璃刮将涂抹在玻璃上的清洁剂刮净，操作时应稍用力，将玻璃刮均匀按压在玻璃上，由上到下慢慢刮动。一次刮净一行，用湿毛巾抹净玻璃刮后，再横向移动刮另一行。  4.整个玻璃刮净后，用毛巾将窗框擦净。  5.刮玻璃时，注意防止脏水滴在窗台上。若有脏水滴下，要用毛巾抹净。 | |

（2）清洁工具的注意事项及保养方法

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **清洁工具** | **注意事项** | **保养方法** |
| **扫把** | 1.要求清扫干净，不可留下垃圾和灰尘，不可在地面上留下扫把痕迹，特别是将垃圾扫入垃圾铲时，不可留下未扫进去的垃圾和灰尘。  2.扫把容易沾附棉状尘，应经常用毛刷子或毛梳子等工具将其除去。  3.经常清洗扫把，使扫把保持干爽、平直。  4.地面上粘着口香胶等污垢时，要及时用小铲刀除去，并用地拖拖净。  5.定位：悬挂在保洁仓库墙壁挂钩上。 | 及时清除黏附物、污垢，理顺扫把头、清洁扫把杆，使用完毕后悬挂摆放于空气流通处，风干，保持扫把的完整，按标准定位。 |
| **抹布** | 1.区域分类：白色：器械、更衣柜；黄色：营养吧；蓝色：卫生间、清具；粉色：台面。（各区域需严格分类使用，不可混用）  2.定位：悬挂在保洁仓库的晾杆上，不同区域需分类、分区摆放； | 及时清洗、消毒、风干，按照定位标准分类、分区定位。 |
| **地拖** | 1.拖头必须经常清洗，不可用脏地拖拖擦。已经用旧的拖头容易碎落，要及时更换。新拖头应浸湿后再使用。  2.在移动地拖时，不可扛在肩上或在地面上拖着走，以免碰到他人或墙壁玻璃等。为避免地拖头脏水滴在地面上，应放在地拖桶中与桶一起移动。  3.办公室、卫生间等各处使用的地拖，应严格区分，不可混用。  4.地拖头暂不使用时，应放在指定地点，不可随意摆放，影响整体美观。  5.作业结束后，必须将地拖头清洗干净、理顺，吊起或倒立于架子上晾干备用，否则地拖头容易腐烂。  6.定位：悬挂在保洁仓库的挂钩上。 | |
| **榨水车** | 1.在使用榨水车时不要使用太大的力量，以免将弹簧弄断。  2.榨水车要及时清洗，保持车身清洁，颜色鲜明。  3.定位：定位于保洁仓库的清洗池内。 | |
| **尘推** | 1.尘推的棉套要及时清洁、清洗。  2.定位：悬挂于保洁仓库墙壁上。 | |
| **鸡毛掸** | 1.鸡毛掸上的灰尘及粘连物要及时清洁干净。  2.定位：放于保洁仓库横档上。 | |

（3）清洁物料使用方法及规范

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **清洁物料**  **名称** | **使用方法及规范** | **定位** | **注意事项** |
| **洁瓷剂** | 水湿被洗物表面，撒本品少许或直接蘸取本品，刷洗后用水冲净，切勿溶于水使用。 | 清洁间底层 | 妥善存放，不可误食。严禁儿童接触。 |
| **玻璃清洁剂** | 1、距玻璃20-30公分处喷洒，使之喷洒均匀，用干净布擦试即可。  2、适量喷洒。 | 清洁间底层 | 1、忌食 2、勿让儿童接触。3、清洁家电时需拔掉电源。 4、若不慎溅入眼中，立即用清水冲洗，后找医生咨询诊治。 |
| **不锈钢清洁剂** | 将本品喷洒于物体表面，然后用软布擦拭或加压喷洗。 | 清洁间 | 妥善存放，不可误食。严禁儿童接触。 |
| **84消毒液** | 按说明书配制使用。 | 清洁间底层 | 本液体为外用洗消液。高浓度对皮肤、金属器械和带色物有腐蚀和脱色作用。 |
| **面蜡** | 用干净蜡拖，涂于地面，并用抛光机抛光。 | 清洁间 | 妥善存放，不可误食。严禁儿童接触。 |
| **洁厕剂** | 对于一般污迹，用拖布浸透洁厕剂，涂于待清洗表面，保留数分钟后用清水冲洗。 | 清洁间 | 禁止与漂白剂、含氯物质混用。禁止与大理石接触。 |

（4）清洁工具消毒流程

|  |  |
| --- | --- |
| **工具名称** | **消毒步骤** |
| 抹布 | 将已清洗干净的抹布，按不同颜色（使用区域）分别放入不同的消毒桶中浸泡消毒（浸泡时间：参照消毒液使用说明），用手搓洗每一块抹布，拧干后放在指定通风处风干，标准定位，以备使用。 |
| 拖把 | 将拖把头拆下，浸泡于消毒桶中进行（浸泡时间：参照消毒液使用说明），拧干后放在指定通风处风干，标准定位，以备使用。 |
| 水桶 | 用配比后的消毒液喷洒水桶内外，用抹布擦拭干净。 |
| 垃圾桶 | 用配比后的消毒液浸泡或喷洒于垃圾桶内外。 |
| 注意事项：在消毒之前所有的物品必须是清洁干净的。 | |

3、物资装备及使用规范

（1）物资装备配备必要性

为了满足物业管理服务需求,配备相应的物资装备是十分必要的。先进的技术力量与物资装备是优质管理服务的必要前提，为体现物业的高品质，确保物业管理水平上档次，我司将在充分利用有效的综合管理，充分实现资源共享，更经济有效的使用人力与物资资源。

（2）物资配备

以甲方提供的物业管理用房进行合理分配，具体包含：“值班室、更衣室、资料室、会议室等”。

①办公用品

为了客户提供优质服务，同时为了便于各类资料的及时存档管理，服务中心将根据现场需要配备电脑、办公桌椅、文件柜、复印机、打印机、传真机等必备的办公用品。具体物资装备根据服务中心实际需要进行配置。

②通讯设备

鉴于厂区大的特点，服务中心将配备必要的通讯器材，主要是电话机和对讲机，以保证公司与客户、服务中心与员工之间的及时联系。

③工作器械

服务中心将依据工作需要为保洁人员配备清洁工具如拖把、擦窗器等、为管理人员配备常用工作器械，以满足各种物业管理服务工作的需要。

（3）使用管理

①合理规范使用、管理各类物资、器械、耗材等的目的从综合利益出发，合理规范使用、管理各类物资、器械、耗材，可以达到合理有效高效地使用各项物质资源，降低成本支出的目的。

②行政人事部是公司办公用品管理的职能部门，负责办公用品的购买、登记、发放和费用控制等。

③服务中心应指派专人负责办公用品的管理，每月度对办公用品的领用情况进行一次汇总。行政人事部每半年对各服务中心办公用品的费用进行一次监督考核。

（4）办公用品的使用、管理及要求

行政人事部应指派专人负责办公用品的管理，每月度对办公用品的购买与领用情况进行一次汇总。每半年对各部门办公用品的费用进行一次监督考核。原则上管理人员每人每月办公用品费用控制在10元，基层员工每人每月控制在3元。

①常用办公用品的管理

常用办公用品是指一次性易耗品，包括笔记本、文件夹、签字笔、签字笔芯、圆珠笔、圆珠笔芯、铅笔、橡皮、档案盒、档案袋、订书钉、曲别针、大头针、墨水、胶水、刀片、图钉、信纸等。

各服务中心的常用办公用品由内勤人员负责购买、登记、发放。

②特殊办公用品的管理

特殊办公用品是指各部门因工作需要，除常用办公用品以外的其它办公用品。

服务中心购买特殊办公用品，须提前填写《物资采购申请表》，经项目经理签字同意后，报行政人事部经理审核、行政副总审批后，并安排专职人员统一购买。

行政人事部每月月初集中购买办公用品一次，若各部门、各服务中心当月需购买特殊办公用品或使用数量较大的常用办公用品时，须于上月28日前将《物资采购申请表》交行政人事部经理审核、行政副总审批后，安排专人负责购买，特殊情况除外。

所购买的特殊办公用品，必须先由行政人事部专管人员验收登记后，申请人方可办理领用手续。

③文印耗材的管理

服务中心打印、复印材料，安排专职人员负责。打印、复印材料时，必须履行登记手续后才可进行打印、复印。未经许可严禁复印私人材料，否则，每次处以20元罚款。

配备有文印设备的服务中心所需墨粉、色带、纸张、磁盘等耗材，由行政人事部统一购买后领用。各服务中心在使用时必须认真填写《打印登记表》，申请购买时，应将《打印登记表》和《物资采购申请表》交行政人事部管理人员审核、行政人事部经理审批后方可购买。若未按规定履行上述手续，行政人事部不予购买。

④消耗性办公用品，如签字笔芯、圆珠笔芯、胶水、墨水等，用完后需以旧换新，否则不予核发。员工离职后，须将公司配发的办公用品交回行政人事部。

各部门、服务中心及有关责任人应妥善使用和保管配发的办公用品，若发生丢失或损坏，由责任人照价赔偿。

（5）工作器械的使用、管理及要求

目的：确保安全、正确使用清洁、维修设备，延长机器使用寿命。

①保洁工具使用、管理职责：

项目经理负责清洁设备的操作培训和督导工作；

主管负责协助经理做好培训、督导工作；

保洁员负责清洁设备的具体操作及保养工作。

②使用登记管理

保洁员在使用保洁机械时要在主管处进行登记，填写《保洁资产使用登记表》。

主管在发放保洁易耗物品时要进行登记，填写《保洁用品使用登记表》。

规范使用各项保洁工具，爱护并妥善保管保洁工作器械，具体参照《保洁设备操作和工具使用指导书》。

（6）通讯设备的管理

通讯设备由行政人事部购买，并在项目进驻时，一次性配备到位，其使用管理由服务中心自行负责。

### （七）管理服务人员配置

1、物业管理人员配置原则

（1）许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目物业管理人员配置的基本原则

①在许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目的管理人员的配置中，我司将遵循“优质物业—优先配置—优势资源”的思路，并结合项目的等级特点、功能定位，将项目的服务理念贯穿其中，配备一批高起点、高素质、适应项目需求、符合项目服务理念的管理人员，针对项目特点制定相应的用人标准及岗位职责。

②根据“量入为出，收支平衡”的财务原则，来配备相应数量的管理人员，同时，考虑到各个职能部门的的具体工作要求，既要灵活、高效，又要精兵简政。

（2）我公司的用人标准

①重品德修养，要求员工热爱物业管理行业，讲奉献、能吃苦；

②重工作能力，要求员工一专多能；

③重学历水平，坚持在高学历中选择录用管理人员。

④物业管理人员队伍年龄要求因岗而异，合理优化，既保证高质量服务，同时又充满锐气。例如在国电荥阳项目人员的选聘中，我们依照以上企业内部用人标准，严格把关，加强培训，坚持考核，把住素质关，得到了甲方的高度认可。

（3）量才适用、合理配置

为了最大限度地发挥人员的主动性和积极性，充分挖掘他们的潜能，我们将对企业的人力资源进行有效的配置，合理设计各工作岗位的工作内容和职责范围，充分体现“会用人、用好人”的思路。

（4）激励驱动、培养提升

①行政促动力：以行政职务权利为依托，以行政命令为基本形式，以奖罚为后盾的强制性促动力；

②竞争促动力：运用竞争手段促进相关方面关系的协调，如通过竞争，以先进带动后进，形成“比、学、赶、帮、超”的良好竞争氛围；

③绩效驱动力：以态度来衡量人，以业绩来考核人，以绩效的检验来推动工作进步；

④舆论促动力：因势利导，利用舆论达到协调的目的；

⑤管理者的凝聚力：即领导者或一名管理人员对下属的吸引力、影响力，这将是促进日常物业管理工作协调的核心力量。

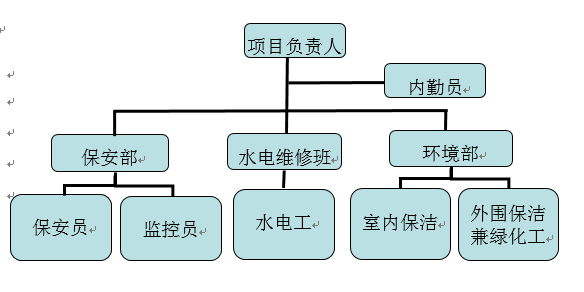
（5）吐故纳新、末位淘汰

为使我们的物业管理队伍更有战斗力和生命力，在保持队伍相对稳定的同时，根据情况及时优化队伍结构，结合考核实行末位淘汰制，这样既留住了企业所需的人才，同时又吸纳了新生力量，使每位员工都感到危机、压力以及目标与责任的重要性。

2、人员配置情况

针对许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目的具体情况，我公司组织工作小组进行现场勘查，借鉴公司其他同类项目成熟的管理经验以及许昌当地物业管理市场行情，本着专业、规范、真诚的服务理念，制定较为详细、适当的管理方案，同时充分响应询价方提出的物业管理要求，制定适应本项目的组织架构。

（1）组织架构图



（2）人员配置情况一览表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗 位** | **工作范围** | **数 量** |
| 项目负责人 | 全面管理 | 1人 |
| 保安员 | 负责出入口人员、车辆出入管理以及大件物品的出入登记，物业区域内监控工作 | 2人 |
| 监控员 | 负责物业区域内火灾和故障报警处置工作 | 4人 |
| 外围保洁兼绿化工 | 道路、广场、室外场地、绿化带、草坪区域卫生保洁、绿化修剪以及垃圾清运等 | 2人 |
| 楼内保洁 | 负责各自管理区域内的保洁打扫工作 | 3人 |
| 内勤 | 负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室、值班室及领导办公室、休息室的清洁及被单换洗工作 | 1人 |
| 水电维修班长 | 全面负责管理区域内设施设备日常维护维修工作 | 1人 |
| 水电维修工 | 负责管理区域内水电线路管路的维修养护工作 | 2人 |
| 合 计 |  | 16人 |

### （八）项目各岗位岗位职责、工作标准及人员管理

**1、各岗位职责及工作标准**

（1）**项目负责人**

①任职条件

a 持有物业经理证书；

b 有5年以上本行业或相关行业管理经验；

c 年龄25-45岁，男女不限，大专以上学历；

d 具有很强的心理承受能力、计划与执行能力及客户服务能力。

②岗位职责

a 负责建立、健全项目各项管理制度，并组织落实。

b 主持项目日常工作，制定年度、季度、月度工作计划，并组织实施，每月底向公司提交工作报告。

c 负责项目员工的调配、使用、考核等工作。

d 组织制订项目预、决算，并进行成本费用控制。

e 领导开展服务创新工作。

f 负责协调与机关事务局、物业行政主管部门及专业专项服务公司之间的关系。

g 负责项目固定资产及低值易耗品的管理。

h 协助公司相关部门制订项目接管方案及物业管理方案，组织物业的承接验收。

i 协助公司各部门完成其它工作。

③工作要求

a 遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

b 坚持原则，吃苦耐劳，廉洁奉公，模范带头；

c 熟知房地产、物业管理及相关专业知识；

d 工作耐心细致、热情周到，不与客户争执；

e 对客户反映的问题及领导布置的工作迅速解决、及时反馈。

④工作标准

a 每天对管理区域巡视一遍，巡视记录及时、完整，项目发生情况及时掌握；

b 每周对物业服务情况进行分析，随时掌握，确保服务标准的稳定；

c 每月向公司财务及领导上报项目运营情况；

d 每季度对各项工作进行分析；

e 及时组织回访客户，回访率100%、问题处理率100%；

f 每周召开一次项目办公会；

g 每月召开一次项目员工大会。

（2）**内勤**

①任职条件

a 持有物业管理员上岗证；

b 有3年以上工作经验，1年以上本行业或相关行业管理经验。

c 年龄25-45岁，男女不限，大专以上学历；

d 具有很强的心理承受能力、计划与执行能力及客户服务能力。

②岗位职责

a 负责处理重大投诉，并及时上报物业服务中心经理；

b 负责有关办公室报纸分发、会议服务及物业服务中心档案管理；

c 负责会议室、领导办公室及休息室的卫生保洁及被单换洗工作；

d 负责投标人为采购人领导办公室提供的盆景花木的日常养护工作；

e 完成领导交办的其它工作。

③工作要求

a 遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

b 坚持原则，廉洁奉公、模范带头；

c 熟物业管理及相关专业知识；

d 工作耐心细致、热情周到，不与客户争执；

e 对客户反映的问题及领导布置的工作迅速解决、及时反馈。

④工作标准

a 每天早上组织召开项目晨会，按照甲方要求时间打扫领导办公室；

b 根据甲方要求随时提供会议服务工作；

c 根据甲方要求时间打扫会议室级领导休息室卫生；

d 根据甲方要求及时换洗休息室被单；

e 按照室内盆景花木涨势及时修剪养护领导办公室花木。

**（3）水电维修班长**

①任职条件

a 有工民建、水电暖专业培训经历，具备房屋修缮和供电管理相关知识，持有高压电工证入网许可证或其它相关资格证书；

b 有５年以上工作经验，２年以上物业管理或相关行业经验。

c 年龄20-45岁，男性，中专以上学历；

d 具有一定的组织管理能力，心理承受能力、计划与执行能力及客户服务能力。

②岗位职责

a 负责水电维修班的日常综合管理工作。

b 负责所辖物业公共设施设备的运行、保养、维修及安全检查等工作。遇到突发事件立即组织力量抢修，确保各种设施设备能正常使用。

c 负责建立接管物业的设施、设备台账，并进行能耗测算。

d 负责水电维修班常用工具、配件的领用和管理。

e 负责制定本部门年度、月度工作计划，并组织实施。

f 负责下属员工的专业技术培训，提高各专业人员的专业技能和服务水平。

g 完成领导交办的其它工作。

③工作要求

a 遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

b 不吃回扣，不虚增工程量，不利用职务之便做交易；

c 熟知物业管理及相关专业知识；

d 工作认真负责、吃苦耐劳；

e 工程维修能精打细算、控制成本；

f 掌握操作要领，遵守操作规程。

④工作标准

a 熟悉所管辖小区水、电、气、暖、线路分布情况以及公共设施、设备情况；

b 每天对小区巡视不少于２次，巡视记录及时完整；

c 服务及时率100%，问题处理率100%，设施、设备完好率100%，房屋完好率98%；

d 每周召开一次工作例会；

**（4）水电维修工**

①任职要求：

a 具有电工专业操作证书；

b 中专以上学历，男性，年龄25-45岁；

c 3年以上相关行业工作经验；

d 具有一定的客户服务经验；

e 具有一定的沟通、协调能力、心理承受能力、应变能力。

②岗位职责

a 负责所辖区域内供电系统及公共设施的日常巡查、记录、维护管理，并制订最佳运行方案，确保供电设备、设施的正常运行，出现故障立即排除。

b 根据系统(强、弱电)运行情况进行必要的技术改造，制订切实可行的节约能源措施，并确保实施。

c 每周对各个配电房及设备进行一次清洁。

d 负责完成甲方有关水电维修的特约维修服务。

e 完成领导交办的其它工作。

③工作要求

a 遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

b 工作认真负责、吃苦耐劳，服务热情、耐心、细致、周到；

c 坚持原则，公私分明，不徇私舞弊；

d 熟悉所管辖区域的楼宇供电线路分布情况、公共设施、设备数量、运行状态；

e 掌握操作要领，遵守操作规程。

④工作标准

a 公共设施、设备完好率100%；

b 接到报修单后，在30分钟或约定的时间内到达维修现场并在约定的时间内完成；

c 供电、房屋维修合格率100%、及时率100%、客户满意率95%以上；

d 值班记录完整率100%；

e 公用水、电表、二次加压设备、路灯、草坪灯、造型灯每月普查一遍，一周内维修完毕，并记录完整；

f 电表箱、T接箱、弱电分接箱，封锁完好，无破损现象；

g 配电房、消防控制房，保持整洁、通风，保证设备正常运做；

**（5）监控员**

①任职条件

a 高中或同等以上学历，年龄20-45岁，持建（构）筑物消防员资格证上岗，退伍军人优先；

b 2年以上工作经验，1年以上同行业工作经验，能够熟练操作电脑；

c 具有高度的责任感和精益求精的工作态度及快速反应能力;

d 具有良好的思想品德，身体健康，无劣迹、无前科；

e 具有较强的组织、协调、沟通能力，普通话标准；

②岗位职责

a 负责消防设施、器材的日常巡检及维护管理，并做好相应记录；

b 处理消防报警及消防电话投诉；

c 发现消防隐患，及时采取措施，并报告主管领导，做好记录；

d 发生火灾时，迅速按消防应急预案处理；

e 协助领导制定消防演练方案，定期组织消防训练、演练；

f 完成领导交办的其它工作。

③工作要求

a 严格遵守职业道德、工作纪律；

b 坚守岗位、履行职责；

c 爱护消防器材、消防设施；

d 发现安全隐患时应及时处理上报或提醒客户；

e 熟悉物业服务范围内各种消防设施、设备的设置位置、使用状态及使用方法；

f 熟知公共秩序管理各种规章制度及事件处理程序，熟知消防管理知识和技能。

④工作标准

a 每月对消防设施、设备巡检一遍，发现问题及时解决并记录完整；

b 消防设施、设备完好率100%，无消防隐患；

c 发现报警信息后应在30秒内进行确认, 并通知相关人员，按照各类应急处理程序处理；

d 各类报警处理率为100%；及时率100%；

e 每季度组织一次消防培训，每年举行一次消防演练。

**（6）保安员**

①任职条件

a 高中或同等以上学历，年龄20-45岁，退伍军人优先；

b 2年以上工作经验，1年以上同行业工作经验，能够熟练操作电脑；

c 具有高度的责任感和精益求精的工作态度及快速反应能力;

d 具有良好的思想品德，身体健康，无劣迹、无前科；

e 具有较强的组织、协调、沟通能力。

②岗位职责

a 负责车辆、人员、物品的出入检查、登记，制止闲杂人员进入院区；

b 维护大门周围公共秩序，引导各种车辆按指定位置规范停放；

c 负责所辖区域内的监控工作，协助处理各种应急突发事件；

d 负责门岗消防器材、挡车器等设施的日常保养与维护；

e 按照标准程序进行交接班，做好值班记录；

③工作要求

a 严格遵守职业道德、工作纪律；

b 坚守岗位、履行职责；

c 礼节周全、姿态端正；

d 熟知公共秩序管理各种规章制度及事件处理程序；

e 遇熟悉客户主动问好，礼貌待人，不与客户争执；

f 发现安全隐患时应及时处理上报；

g 爱护警用器材、爱护公共设施。

④工作标准

a 外来人员、车辆出入院区有登记；

b 坚守岗位，值班记录完整率100%，字迹清楚；

c 监控设备运行正常，保持监控室和监控设备的整洁，每班次交班前清洁整理一次。

d 门岗物品、设施摆放整齐，卫生整洁，达标率100%。

**（7）外围绿化保洁**

①任职条件

a 中专以上学历、男女不限、年龄25—45岁；

b 接受过绿化方面知识培训，有一定的花卉、园艺知识；

c 有2年以上工作经验，1年以上本行业或相关行业管理经验；

d 身体健康，责任心强。

②岗位职责

a 负责园区树木、草坪、花卉的定期修剪、施肥、浇水、病虫害防治及补栽补种；

b 负责保护绿化区域不受破坏，发现违章行为及时予以劝阻、制止；

c 维护和保养好所使用的各种工具；

d 负责责任区域内道路、公共场地的清扫和保洁。

e 负责责任区域内垃圾的收集、清运工作及清运车辆的使用与养护。

③工作要求

a 岗敬业，不怕脏，不怕累；

b 按时上下班，不迟到早退；

c 服装一致、整齐干净、语言文明、礼貌待人；

d 工作期间不准聊天、串岗；

e 能及时反馈客户提出的问题；

f 熟知小区花草树木品种，名称，习性、熟知病虫害的防治，及时养护。

④工作标准

a 绿化区域无斑秃，修剪整齐美观；

b 树木、花卉长势良好，无病虫害、无折损现象；

c 绿化工具、机械无丢失，完好率100%。

d 道路净、道牙净、线杆净、树穴净、草坪净、散水净、设施净、雨水井净；

e 保洁后责任区内无纸屑、烟头、果皮、垃圾袋、无污迹、无青苔、无积水、无杂草、无粪便；

**（8）室内保洁员**

①任职条件

a 初中以上学历，男女不限，年龄20—45岁；

b 身体健康，责任心强；

c 具有一定的协调、沟通能力。

②岗位职责

a 负责责任区域内楼道、地下室、外走廊的清扫和保洁。

b 负责单元门窗、电表箱、弱电箱、信报箱、灯具、开关等的清洁工作。

c 按标准对果皮箱、垃圾桶进行清洗。

d 对保洁用品、工具进行日常维护和保养。

e 完成领导交办的其它工作。

③工作要求

a 爱岗敬业，不怕脏，不怕累；

b 按时上下班，不迟到早退；

c 服装一致、整齐干净、语言文明、礼貌待人；

d 工作期间不准聊天、拾破烂、串岗；

e 能及时反馈客户提出的问题。

④工作标准

a 室内公共区域无杂物,无蜘蛛网,无乱帖、乱画；

b 扶手（包括扶手下铁栏杆）、窗户、管道、门无灰尘，地面无垃圾、污迹；

c 在打扫卫生时如遇客户应主动避让、待客户通过后再继续作业；

墙角、墙角线、楼梯夹线、扶手外侧、栏杆下截面等部位应整洁。

**2、人员培训**

（1）培训工作的指导思想

立足于战略高度，结合我公司多年来物业管理的经验，并根据物业管理市场及行业动态的最新变化，随时调整培训策略，更新培训内容，保证培训效果。

充分开发管理人员的工作潜能，以客户需求为导向，对员工进行分类分层培训，对培训过程以及结果进行适时评估。

鼓励员工以多种形式参与学习培训，建立互补型、学习型组织，持续提升服务质量。

（2）培训的组织形式

①办公室具体负责员工日常培训工作，包括培训计划拟定、组织落实、考核汇总等工作。

②各部门经理根据实际需求提出本部门的培训计划，并进行逐级培训，对培训实施进行评估和反馈。

（3）培训实施流程

我公司对员工的培训分为三个阶段，即：

入职培训--转正培训--日常管理培训

每位新入职员工必须接受为期二周的入职培训，内容详见新员工公共培训科目；

试用期满后，员工将接受为期一周的转正培训，考核合格后方可转正。

转正以后员工将接受长期连续的日常管理培训。内容详见各工种培训科

（4）培训时间

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 职务（岗位） | 项目负责人 | 内勤、水电维修、监控 | 保安 | 保洁 |
| 每年培训时间 | 不少于140小时 | 不少于100小时 | 不少于80小时 | 不少于60小时 |

（5）员工培训常用方法

我公司坚持以在职培训为主的原则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 培训类别 | 具体培训方式及方法 | 培训对象 | 培训目的及适用环境 |
| 综合类 | 1、拓展训练 | 管理人员 | 促进相互的信任、支持与合作 |
| 2、准军事化训练 | 全体员工 | 增强员工的组织性和纪律性 |
| 3、“5S”培训 | 管理人员、工程技术人员 | 提高员工的职业素养 |
| 4、试听教育（包括采用投影、录像、电脑演示等） | 全体员工 | 增加感性认识，提高培训效果 |
| 研讨类 | 1、专题讨论会 | 管理人员 | 培养创造性思维， 提高管理水平 |
| 2、案例分析法（包括典型案例、个案、情景模拟等） | 全体员工 | 提高分析解决问题的能力 |
| 演练类 | 1、模拟角色法 | 全体员工 | 熟悉公司情况及各类业务工作 |
| 2、对抗辩论发 | 全体员工 | 提高员工协调沟通能力 |
| 3、游戏训练法 | 全体员工 | 激励员工共做积极性，培训开展不枯燥 |
| 学习类 | 1、检查表法 | 管理人员 | 提高创造力 |
| 2、快速阅读法 | 管理技术人员 | 培养快速阅读能力 |
| 讲课类 | 逆向思维法 | 管理人员 | 培养逆向思维 |

（6）培训科目

表1 物业公司新员工公共培训科目表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训内容 | 课时 |
|  | 保密与道德品质 | 保密意识、道德品质 | 4课时 |
|  | 礼仪知识 | 常用礼仪知识 | 4课时 |
| 形体训练 |
| 员工行为语言规范 |
|  | 服务意识 | 职业道德教育 | 3课时 |
| 客户沟通协调技巧 |
| 受理及处理客户投诉 |
|  | 企业文化 | 企业发展史及基本情况介绍 | 3课时 |
| 企业理念与宗旨 |
| 员工手册与劳动人事规章制度 |
|  | 物业管理知识 | 物业管理基础知识 | 2课时 |
| 物业管理的行业法律、法规 | 2课时 |
| 入驻服务要求与技巧 | 2课时 |
| 典型物业管理案例 | 3课时 |
|  | 质量管理 | 质量管理体系 | 2课时 |
|  | 安全防范知识 | 消防知识 | 3课时 |
| 治安防范知识与技巧 |
|  | 项目情况 | 科技贸易中心项目基本情况介绍及现场熟悉 | 2课时 |
|  | 带班实习 |  | 7个工作日 |

表2 工程维修培训科目表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
| 1 | 维修服务工作规程及标准 | 每月一次 | 掌握维修工作标准和技巧 |
| 2 | 设备管理工作规程及标准 | 每月一次 | 掌握设备管理操作规程及标准 |
| 3 | 本项目设施设备情况 | 每月一次 | 熟悉项目情况，提高工作效率 |
| 4 | 设备及机器的操作训练和保养规程 | 每月一次 | 熟悉设施设备特点，增强动手能力，建立保养意识 |
| 5 | 土建、机电、给排水、空调与专业基础知识讲座 | 每季一次 | 熟悉设施设备原理，丰富理论知识 |
| 6 | 技术考核 | 每年一次 | 综合评比，提高技能 |

表3 保洁员培训科目

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
| 1 | 工作例会（政治思想及职业道德教育，各种讲评及分析） | 每周一次 | 提高思想觉悟，总洁自身存在不足 |
| 2 | 内务管理 | 每月一次检查 | 保持宿舍干净整洁 |
| 3 | 《保洁服务工作手册》 | 每月一次  培训及考核 | 熟悉保洁员岗位职责，操作规程，工作标准 |
| 4 | 清洁设备操作和保养及清洁用品的使用  保洁服务规范（按业态分类） | 每季度一次  培训和考核 | 提高工作技能，保持工作效率，熟悉了解不同业态保洁服务规范 |
| 5 | 清洁环保方面的管理条例 | 每季度一次  培训和考核 | 熟悉相关关法律常识，提升理论水平 |
| 6 | 四害消杀和防治 | 每季度一次 | 熟练掌握消杀程序 |
| 7 | 消防实战演习 | 每季度一次 | 提高消防实战能力 |

表4 年度培训计划

| 培训类别 | 培训内容 | 培训对象 | 培训方式 | 培训学时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 基础培训 | 保密意识与道德品质 | 全体 | 授课 | 4 |
| 客户接待培训 | 全体 | 授课 | 2 |
| 政治思想教育 | 全体 | 授课 | 2 |
| 本项目基本情况、管理重点 | 新员工 | 授课 | 2 |
| 乐生活物业概况、理念、组织机构 | 新员工 | 讲座 | 2 |
| 管理制度及行为规范 | 新员工 | 授课 | 3 |
| 岗位职责 | 全体员工 | 自学 | 2 |
| 服务观念及沟通技巧 | 新员工 | 体验式 | 2 |
| 物业管理法规及条例 | 新员工 | 授课、自学 | 10 |
| 突发事件处理 | 新员工 | 教练式 | 2 |
| 消防治安教育 | 新员工 | 录相 | 2 |
| 系统培训 | ISO9000质量体系 | 全体员工 | 外培、讲课 | 4 |
| 物业管理概论 | 全体员工 | 授课 | 8 |
| 管理费收支概算 | 管理人员 | 研讨 | 3 |
| 成本控制 | 全体员工 | 讲座 | 4 |
| 计算机应用 | 全体员工 | 授课、实操 | 8 |
| 专业培训 | 楼宇主要设备管理 | 全体员工 | 授课 | 4 |
| 应急事件处理 | 全体员工 | 授课 | 6 |
| 给排水系统运行、保养及装修 | 相关人员 | 实操、外培 | 8 |
| 供电系统运行、保养及装修 | 相关人员 | 实操、外培 | 8 |
| 空调系统运行、保养及装修 | 相关人员 | 实操、外培 | 8 |
| 楼宇设备自动化系统 | 相关人员 | 实操、外培 | 8 |
| 楼宇综合布线系统 | 相关人员 | 授课 | 8 |
| 电梯运行与保养及维修 | 相关人员 | 授课 | 10 |
| 房屋维修管理 | 相关人员 | 授课 | 4 |
| 管理员专业技能 | 管理员 | 授课、演练 | 10 |
| 消防设备、设施管理 | 相关人员 | 授课 | 10 |
| 资质培训 | 物业管理岗位培训（取得证书） | 管理人员 | 外送培训 |  |

表5各级管理人员进修规划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 职级 | 培训目标 | 重要培训课程 |
| 项目负责人 | 提高主人翁责任感和对企业战略目标与经营方针进行创造性规划、决策、控制的能力 | 经营战略与方针、组织行为学、经营思想、领导力、决策力、管理理论、危机意识、客户关系与客户服务、法律法规、团队精神 |
| 内勤、监控、水电维修 | 增强职员主人翁责任感和团队凝聚力，提高职员能在不断变化的环境中处理复杂问题的能力 | 绩效与目标管理、环境安全知识、管理理论、行业法规、服务礼仪与技巧、团队精神、建立学习型组织、领导力、质量管理等 |
| 保安 | 增强员工责任感和团队凝聚力，丰富职员必备的专业知识，提高实际工作能力 | 个人潜能训练、环境安全知识、行业法规、品质管理、团队精神、时间管理、物业管理、服务礼仪与技巧等 |
| 保洁 | 端正职员工作态度，增强团队意识，提高职员实际动手能力 | 职业道德教育、品质改进方法、环境安全知识、物业管理知识、服务礼仪与技巧、自主管理、管理体系文件 |

**3、人员管理**

（1）员工录用与淘汰

管理中对新进人员采用“双重部门二次面试”的录用方法。

由项目处人事负责人员按照工作岗位职责要求，拟定招聘人员的基本要

求和技能，进行初步筛选后，由人员需求部门协同人事负责人对新进人员开展招聘工作，其中人事负责对新进人员的资质证书、工作经历、教育背景、综合素质、外表形象、言谈举止等进行评定和建议，人员需求部门相关人员主要侧重应聘人员的专业知识和技能水平进行业务方面的面试内容。通过双重的面试后，第二次面试以笔试为主，主要针对其专业素养、基础知识等方面进行笔试，通过着由人事负责人送达项目负责人处审核评定，最终录用。

录用员工有1—3个月的使用期，在试用期内证明不适合本岗位工作的将被淘汰。

（2）员工考核管理

项目处各部门负责人按管理范围进行自查，全面落实管理服务质量。

项目处每周对重要区域进行检查，每月进行绩效考核，考核业绩与被考核单位及个人当季度经济利益挂钩。

项目处邀请机关事务局代表每月或每季度进行不定期抽查，查出问题立即整改并进行备案，与责任部门及责任人的当月经济利益挂钩。

通过自查、定期检查，公司与机关事务局代表抽查等形式，进行经常性考核、评比，并与效益工资挂钩，表扬奖励先进员工，批评、纠正工作不到位、不具体或服务差的员工，对工作明显失误或消极怠工现象要予以警告，限期改正，对评比最后一名员工，调离岗位或辞退。

任何的考核都同被考核方充分沟通，被考核方对于考核有任何不同意见，均在事前、事中、事后及时申诉，明确事实，达到公证、公开科学考核的目的。

（3）员工监督管理

一是管理者对机构内部工作人员进行监督；二是对管理机构及工作人员是否依法从事管理活动进行广泛监督；三是接受政府管理行业（部门）的检查监督；通过多方面的监督体系实施，能防止或纠正工作中出现的偏差，保证管理机构及工作人员依法办事。

**4、员工激励与奖励**

（1）员工激励管理办法

定期考核评比、实现日常目标管理制。

实施奖励、破格晋级制度，调动员工热情。对于符合公司期望的行为，我司

将通过内部员工持股、总经理特别奖、培训、表彰、加薪、升职、增加补充养老

保险等灵活有效的奖励形式予以肯定；

依法管理，管教结合，融情于管，既要与员工签订合同，也要关心员工生活，帮助解决后顾之忧，以便保持良好的工作情绪，为客户提供优质服务。

通过组织郊游，生日会，运动会等企业文化活动，营造内部和睦、合作

的工作氛围，增强员工的自信心和对公司的认同感。

（2）员工奖惩措施

项目处将严格落实员工管理制度，制定奖惩标准，奖优罚劣，促进管理服务工作。我司员工的奖惩标准包括：

嘉奖、晋升标准

奖励标准

纪律处分标准

轻微过失标准

严重过失标准

违法乱纪标准

**5、协调与服务管理**

运用协调管理方法，解决在管理服务过程中经常发生的各部门之间、部

门与员工之间、员工与员工之间、员工与客户之间的矛盾或冲突。

一是行政促动力，以行政职务权利为依托，以行政命令为基本形式，以奖励为后盾的强制性促动力。

二是竞争促动力，运用竞争手段促使相关方面关系的协调，如通过竞争，以先进带动后进，共同完成任务。

三是舆论促动力，因势利诱导利用舆论达到协调的目的。

四是管理者的凝聚力，具体情况为领导者或一名管理人员对于下属的吸引力、影响力，这将是本项目今后促进日常物业管理工作协调的核心力量。

在管理方式上，对各职能部门实施指挥和指导管理。一是经济管理，通过制定员工岗位和工作成绩挂钩的工资制度，调动员工积极性。二是制度管理，制定一整套完整的规章制度和工作程序，以此规范员工言行，提高工作质量和工作效率。三是宣传教育管理，通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神、职业道德；加强员工培训，不断提高员工自身素质和工作水平。

**6、员工量化管理**

现代化物业管理标准是以量化和数字为依据，公司对本项目的全部管理内容推行数字化管理模式。将对项目负责人、管理人员、工程维修人员、保洁员、公共秩序维护人员的工作职能、易容仪表、言语、态度、工作技能、工作效率实行百分制的量化考核标准，确保各项管理、服务标准的执行。同时我们对客户的投诉，处理投诉的时间、过程、每项投诉回访、客户的意见及满意率也通过数字和量化的形式定期向客户公开，主动接受客户的监督。

根据ISO9001:2000的质量管理方针，确定年度管理目标，对客户满意率、机电设备运行完好率、维修及时率、消防隐患处理率等作出量化要求。

实行目标经营管理责任制，对项目管理目标进行细化的量化，作出具体要求。

对全体员工培训指标进行量化，确定培训目标、培训内容及效果评价、考核。

年度岗位量化考核，年度岗位轮换率10%。

财务成本量化，制定详细的财务预算方案，对项目采取计划控制成本的财务量化管理，严格控制成本费用，提高经济效益。

标准化运作方式

贯彻公司企业文化，包括企业精神、经营管理理念和发展目标。

贯彻公司ISO9001:2000质量管理体系未见及《管理手册》、《程序文件》。

运用《公司员工手册》，规范员工的行为，提倡专业、规范、文明的行为表率。

发挥公司计算机管理系统的作用，提高物业管理工作效率。

推进和实施公司形象系统工程。

### （九）管理岗位工作程序及标准

|  |  |
| --- | --- |
| **项目负责人** | 内容 |
| **日工作程序及标准** | 自检仪容仪表 |
| 整理办公桌椅 |
| 梳理昨日未完成工作和今日重点工作计划 |
| 8:30-8:50期间定时召开晨会（日、周、月），检查各部门负责人的工作完成情况及需要经理或其他部门协调的工作，做好重点工作的安排及指导 |
| 对管理区域巡视一次，对各岗员工的现场管理及操作情况进行现场检查，包括但不限于办公环境、员工仪容仪表、园区值班人员工作状态、园区卫生情况、各机房管理情况等。周一带领各部门各主要岗位负责人人员进行全区巡检，确定整改方案、时间节点和责任人，周二9:00前上报客户服务中心。 |
| 每天抽查日常报修维修工作，按维修时限完成报修，确保维修及时。监督、跟进重大维修事件处理情况 |
| 向甲方负责人汇报当日工作，每日不少于1次，收集甲方合理的意见或建议 |
| 沟通和协调工程维修或质量投诉、服务投诉和重大安全突发事件处理 |
| 审批各类流程 |
| 春节、五一等节日前的安全大检查；风、雨、雪等来临前做好培训、演练等工作； |
| **周工作程序及标准** | 抽一部分员工谈话，了解员工思想动态和工作情况 |
| 对新入职员工培训学习情况进行检查 |
| 整理自已的文件或书柜 |
| 召开一次本周各岗位工作情况专题会议（周例会过程体现） |
| 整理走访过程中甲方提出的合理意见或建议，制定相应措施并实施 |
| 每周五下午16:00-18:00组织全体员工进行卫生大扫除、绿化修剪、清理楼内杂物等类似活动 |
| 审核各类周报表并上报公司 |
| 进行一次自我总结 |
| **月工作程序及标准** | 根据财务部下发的财务报告调整收支进度，保证经营指标按时完成 |
| 自检物业管理方案中各部门是否执行、是否落地、效果如何 |
| 对直接下级的绩效实施考核 |
| 根据月度考核情况及平时的工作表现，开展针对性的培训与学习 |
| 与供应商沟通一次；与甲方深度沟通一次 |
| **季度工作程序及标准** | 组织全体员工团队活动一次 |
| 收集员工的意见、建议和生活或工作上的困难，及时给予解决 |
| 思考和研究目前服务和管理上存在的问题并做出如何改进的创新计划，对标准化运行情况提出实践意见 |
| 与上级领导深度沟通一次，依据项目实际情况提出自己的合理化建议 |
| **半年程序及工作标准** | 年中述职。总结目标责任书完成情况、工作中存在的问题及解决措施、对公司的意见或建议等；提出下一步的工作思路和工作计划。 |
| 组织召开项目全体员工大会 |
| 对公司制度以及标准化操作流程的可执行性和有效性综合考评一次，将考评结果上报公司 |
| 组织管理人员和骨干员工外出学习和参观考察一次（半年一次） |
| **年度工作程序及标准** | 年终述职。总结目标责任书完成情况、工作中存在的问题及解决措施、对公司的意见或建议等；提出下一步的工作思路和工作计划。 |
| 组织召开项目年度工作会议 |
| 每年12月25日前依据当年的经营情况、管理情况、服务情况、各部门存在的问题和公司的发展战略等编制物业管理方案。方案要求：客户导向，结合实际，旨在提高客户满意度；可执行、可落地、可考核。 |
| 每年12月份根据次年物业管理方案编制预算收入指标、预算成本指标及预算利润指标。审批后执行 |
| 客户满意度调查 |
| 制定次年目标责任书，公司审核修订后执行 |
| 年前按照甲方的要求组织一次房屋安全大检查，有问题及时整改 |

### （十）日常清洁服务流程与实施方案

1、日常清洁服务范围

（1）建筑物内公共区域的常规性保洁。

（2）各种通用设备的常规保洁。

（3）建筑物外围责任范围内环境清洁。

（4）定期专项清洁。

（5）垃圾清运。

2、基本要求和措施

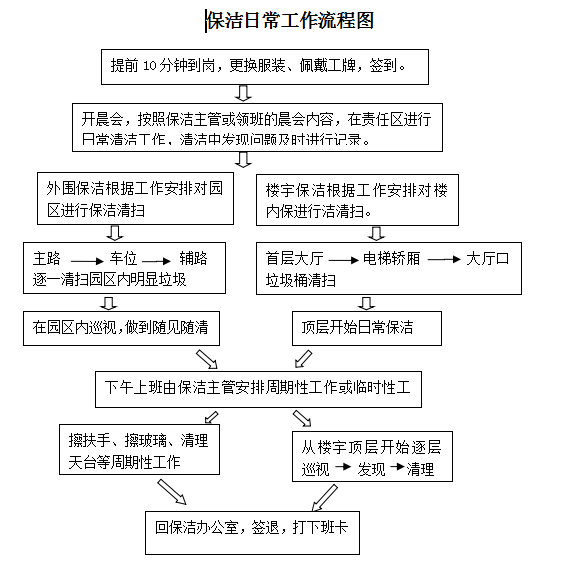
（1）定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

（2）对环境卫生管理范围内的任何环节均应由专人负责。

（3）明确工作的具体内容、时间和质量要求。

（4）制订管理制度；搞好卫生设备建设；搞好环卫宣传工作。

3、日常清洁服务流程、标准和工作计划

 （1） 日常工作流程

（2）保洁相关作业操作程序及标准

①楼宇保洁作业程序及标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼  宇  公  共  区  域 | 清洁项目 | |  | 日常工作及周期性工作 | | | 清洁标准 |
| 每天 | 每周/两周 | 每月/季度 |
| 首层大厅地面（1级保洁） | 地砖 | 20140424_053208 | 扫把、清扫2次，随时保洁 | 夏季配合84消毒液清每周拖2次（周一、周四） |  | 无渍、无印迹、无垃圾 |
| 墙面 | 涂料 | 20140424_053627 | 根据现场情况清理 | 鸡毛掸子清扫一次（周二） |  | 无灰尘、无污渍、无尘网 |
| 墙砖 | 20140424_053452 | 根据现场情况清理 | 每周彻底擦拭一次（周五） | 毛头、毛巾、高杆清理1次（月末） | 无灰尘  无污渍 |
| 消防楼梯地面 | | 20140424_053725 | 每日潮毛巾擦拭1次 |  | 每月墩布清拖2次  （月中和月底，以周六日为主） | 无印迹  无污渍 |
| 楼梯扶手 | | 20140424_053827 | 潮湿毛巾擦拭1次，随时保洁。 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 窗台、玻璃、百叶窗 | | 20140424_054237 | 每日潮毛巾擦拭窗台1次 |  | 每月刮刀、毛巾清洁各楼层玻璃、百叶窗1次  （月初） | 无污渍、无痕迹、无水印 |
| 宣传栏、信报箱、（1级保洁） | | 20140424_014640 | 潮湿毛巾、干毛巾清洁1次 |  |  | 无污渍、无痕迹、无水印、无灰尘 |
| 各楼层防火门、消防栓，电井间、标识标牌、灯饰 | | 20140424_054328 |  |  | 每月潮湿毛巾、干毛巾清洁1次（月初） | 无污渍、无灰尘 |
| 天台、屋面 | | 20140424_060647 |  |  | 扫把、簸箕清扫1次（每月30号） | 无明显杂物、垃圾 |
| 电梯轿厢 | 轿厢壁 | | 20140424_055417 | 毛巾擦拭1次 | 专用清洁油养护1次（每周六） |  | 无痕印、无手印、无污渍 |
| 地面(1级保洁) | | 20140425_032721 | 扫把、墩布清拖1次，随时保洁 |  |  | 无污渍、无印迹 |
| 天花 | | 20140424_055357 |  | 毛巾擦拭清洁1次 |  | 无尘网、无污渍 |
| 大厅门 | 门  门框  （1级保洁） | | 20140425_032850 | 湿毛巾每天擦拭 | 夏季配合84消毒液擦拭清洁1次 |  | 无污渍、无痕印 |
| 垃圾容器 | 垃圾桶  垃圾箱 | | 20140424_060832 | 每日擦拭垃圾桶盖及桶身一次。 |  | 每月冲洗2次并清洗垃圾桶附近地面污渍。（15号、30号） | 无溢出垃圾、无异味，无油迹、无污迹 |

②卫生间保洁作业程序及标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公共卫生间 | 清洁项目 |  | 日常工作及周期性工作 | | | 清洁标准 |
| 每天 | 每周/两周 | 每月/季度 |
| 地面 | 20140424_061118 | 地拖、墩布随时清理 | 每周84消毒大清一次。（周一） | 每月消杀蚊蝇一次（30号） | 无污渍、无印迹、无垃圾 |
| 天花板、灯具、风口 | 20140424_061354 |  |  | 每月鸡毛掸子清理1次（1号） | 无尘网、无污渍 |
| 门窗、隔板 | 20140424_061040 | 毛巾擦拭清洁1次 | 配合84消毒液擦拭1次（周一） |  | 无印迹、无污渍 |
| 洗手盆及台面 | 20140424_061430 | 毛巾擦抹多次、并随时保洁 | 配合84消毒液擦拭1次（周一） |  | 无污渍、无垃圾 |
| 镜面 | 20140424_061455 | 随时用刮刀进行清洁 |  |  | 无污渍、无水印、手印 |
| 大小便器皿 | 20140424_061542 | 随时用洁厕灵进行清洁 |  |  | 无污渍、无异味、无垃圾 |
| 垃圾篓 | 20140425_022221 | 每天换垃圾袋1次，保持清洁、干净 |  |  | 无溢出垃圾、异味 |
| 空气清新剂 | 20140424_061630 | 适时喷洒空气清新剂 |  |  | 保持空气清新 |

③外围保洁作业程序及标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 园  区  公  共  部  位 | 清洁项目 |  | 日常工作及周期性工作 | | | 清洁标准 |
| 每天 | 每周/两周 | 每月/季度 |
| 园区道路 | 20140424_062415 | 扫把、簸箕  随时清理1次，随时保洁 |  |  | 无明显杂物、垃圾 |
| 庭院广场 | 20140424_062351 | 扫把、簸箕清扫1次，随时清理 |  |  | 无明显杂物、垃圾 |
| 绿化带 | 20140424_062523 | 扫把、簸箕清洁1次，随时保洁 |  |  | 无明显杂物、垃圾 |
| 地上车位 | 20140424_062445 | 扫把、簸箕清洁1次，随时清理 | 墩布清拖1次 |  | 无明显杂物、垃圾 |
| 标识牌、宣传栏 | 20140424_054811 |  |  | 毛巾、高杆擦拭清洁1次（1号） | 无灰尘，无污渍 |
| 庭院路灯、灯杆、护栏 | 20140424_054508 |  |  | 每月用毛巾清洁1次（2号） |  |
| 排水明沟 | 20140424_063543 |  |  | 扫把，铁锹清理1次（3号） | 无污物，淤泥 |
| 垃圾桶  果皮箱 | 20140424_062702 |  | （4-10月）垃圾桶外观、内壁配合84消毒液1次，清水冲洗。  （11-3月）每两周垃圾桶外观、内壁配合84消毒液1次，清水冲洗。 |  | 无溢出垃圾、无异味，无油迹、无污迹 |
| 雨雪天气 |  | 随时组织清理 |  |  | 无积水、积雪 |

④车库保洁作业程序及标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地下  车库 | 清洁项目 |  | 日常工作及周期性工作 | | | 清洁标准 |
| 每天 | 每周/两周 | 每月/季度 |
| 车场主干道及车位地面 | 20140424_063923 | 扫把清扫1次 | 墩布清拖1次（周一） | 每季度冲洗2次 | 无污渍、无印迹、无垃圾 |
| 墙面 | 20140424_064154 |  |  | 每季度鸡毛掸子清理1次 | 无尘网、无污渍 |
| 地下侯梯厅 | 20140424_064425 | 扫把、墩布清拖1次 |  |  | 无尘网、无污渍 |
| 标识标牌、减速带 | 20140424_064316 |  | 毛巾、高杆、墩布清擦1次 （周一） |  | 无灰尘，无污渍 |
| 消火栓、天花顶管线、管道 | 20140424_064223 |  |  | 每季度鸡毛掸子清理1次 | 无尘网 |
|  | 排水明沟 | 20140424_063953 |  |  | 每月扫把，铁锹清理1次（1号） | 无污物，淤泥 |

（3）保洁工作计划

|  |  |
| --- | --- |
| **安排日期** | **清洁内容** |
| 星期一 | 楼内保洁擦拭卫生间、电梯口、大厅墙壁；大厅石柱；  清扫大院、广场。 |
| 星期二 | 楼内保洁清扫楼层地脚线、蜘蛛网，楼梯间格梁上的尘土；  大院保洁擦拭大院的字、石柱、电线杆。 |
| 星期三 | 楼内保洁擦拭门、门头、门框、电梯门头门框、拖走廊地面；  大院保洁协助绿化工清理绿化带内的干树叶。 |
| 星期四 | 楼内保洁擦拭窗纱、内外玻璃。（每次下雨、下雪后要及时擦玻璃）；  大厅、走廊地面拖地除垢。 |
| 星期五 | 清扫电梯轨道，擦电梯轿厢、电梯内外门  大院保洁清扫车库、自行车棚窗台上的尘土。 |
| 星期六 | 卫生间地面、马桶、便池、小便器的清洁；拖大门外地面、上车道、台阶和两边的台面；会议室、培训办公室。 |
| 星期日 | 卫生间地面、马桶、便池、小便器的清洁；拖大门外地面、上车道、台阶和两边的台面；会议室、培训办公室。 |

①周计划性清洁表

②月计划工作表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **计划完成工作内容** | **负责人** | **验证人** | **结果衡量** | **维保计划起至时间** | | | | | | | | | | | |
| **一月** | **二月** | **三月** | **四月** | **五月** | **六月** | **七月** | **八月** | **九月** | **十月** | **十一月** | **十二月** |
| **1** | 组织员工召开保洁质量分析讨论会 | 经理 | 品质部 |  | \* |  |  |  | \* |  |  | \* |  |  | \* |  |
| **2** | 编制材料支出情况表 | 内勤 | 经理 |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
| **3** | 完成保洁班定期作业计划 | 各区域保洁 | 经理 |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
| **4** | 资料收集、整理、归档、利用 | 内勤 | 经理 |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
| **5** | 清洁操作方法培训 | 经理 | 品质部 |  |  |  | \* |  | \* |  |  | \* |  | \* |  | \* |
| **6** | 不定时对各保洁责任区工作督导 | 各区域保洁 | 经理 |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |
| **7** | 配合安全管理部对楼内消防通道进行杂物清理。 | 楼道保洁 | 经理 |  | \* | \* |  |  |  |  |  |  |  |  | \* | \* |
| **8** | 房顶垃圾的清理 | 楼道保洁 | 经理 |  |  |  |  | \* |  |  |  |  | \* |  |  |  |
| **9** | 园区雨篦管道清理 | 园区保洁 | 经理 |  |  |  | \* |  |  | \* | \* |  |  | \* |  |  |

**4、消杀计划与实施**

消杀范围包括:整栋大楼从上至下全方位，包括所有准许进入的办公室、库房、各种管理间、开水间、卫生间、步行梯道、泵房、宿舍、监控室、污水房、空调机房等。

**（1）灭鼠:**

①用药:澳敌隆毒饵

②布放方法:

a 步行梯:每层安放鼠药盒

b 卫生间、开水间:15米2放置鼠药盒2个。

③投药要求:

a 鼠药盒放置于老鼠经常出没或行走路线上，如鼠洞口、鼠道。

b 每个药盒一次投药15-20克。

c 投药后每天检查一次将有消耗的鼠药补足药量。

d 连续投药5-7天。

e 投药3-4天后注意收集鼠尸深埋。

**（2）灭嶂:**

①用药:克敌、拜力坦，(根据需要，选用其中1种。)

②布药部位:

a 喷洒在嶂螂喜欢隐蔽的场所，如墙缝、柜缝等部位。

b 不易喷洒药的隐蔽部位则喷洒其周围及嶂螂经常活动的部位，如厨柜周围、房门口、脚板线等部位。

③布药要求:

a 按各种药液配方合理配药。

b 配好的药液及时使用，以免久置失效。

c 喷洒时注意不要喷在食品、食具上。

d 为了保持药效，喷药部位不要擦洗，以延长有效期。

e 及时收集死嶂火化。

f 特殊不宜用药部位可以布放嶂螂屋诱杀。

**（3）灭蚊、蝇:**

①用药:克敌

②布药方法:

a 对蚊、蝇可能停息与繁集的地方以每平米50毫升的药量全面喷洒，如门、窗、天花、墙壁等处。

b 对蚊、蝇繁生地，如垃圾桶、水池坑、树洞、花盆等潮湿部位喷洒药液，灭绝蚊、蝇幼虫、蛹。

c 卫生间全面布药。

d 对不宜布药的部位可用粘蝇条灭蝇。

③布药要求:关好门、纱窗，减少蚊蝇侵入。

作业周期:

每季度全方位进行杀虫一次。每次消杀结束后一周内对楼内虫鼠监测一次，如有虫鼠密度超过标准，免费对重点部位或有虫、鼠的超标部位及时进行补杀。具体施药时间由物业项目处安排。

(4)消毒计划与实施

①定期对垃圾桶、垃圾中转站、卫生间、排水渠等进行消毒。

②按甲方要求对会议室等公共活动场所消毒。

③保持室内通风，空气不受污染。每日检查空调换风系统运转是否正常，定期对空调滤网进行清洗。

④进行消毒活动时要注意的事项:

a 使用高效低毒消杀用品，并按比例配制，用背式喷雾器适度喷洒在消毒地点:喷洒时要注意做好预防措施，穿长袖衣、长裤，配戴口罩，完工后换衣裤，并用肥皂洗手。

b 大厅、楼层消杀活动一般在非办公时间进行，如特殊情况须在办公时间进行的，须先征得管理部门同意后方可进行。

c 对建筑外围进行喷洒时，尽量在顺风处喷洒，以减少对行人的直接接触。

d 根据实际需要可以增加喷洒次数，并注意将被杀死的害虫尸体及时清除。

**5、清洁管理制度**

(1)清洁设备领用制度

①设备原则上谁使用，谁保管，谁负责。

②领用设备必须填写领用登记表。

③领用设备时，领用人自行检查设备的完好程序，因检查不细，造成病机出库而影响工作的，由领用人自行负责。

④使用设备时如发生故障，不得强行继续操作。

⑤因作用不当，发生机具、附件损坏者，按规定赔偿。

⑥归还设备时，必须保证设备完好无损，内外干净，如有损坏应及时报修，并在领用簿上注明损坏情况。

(2)清洁设备操作制度

①在设备使用前，了解设备的性能、特点、功率。

②操作前，先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

③各种设备严格按照使用说明正确操作，正确使用。

④设备使用后，按要求做好清洗、保养工作。

(3)清洁工安全操作规程

①牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。

②清洁人员在超过2米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。

③清洁人员在使用机器时，人得用湿手接触电源插座，以免触电。

④清洁人员不提私自拔动任何机器设备及开关，以免发生意外事故。

⑤清洁人员在不会使用清洁机器时，不得私自开动机器，以免发生意外事故。

⑥清洁人员应该严格遵守防火制度，不随意动用明火，以免发生火灾。

⑦在操作与安全发生矛盾时，应先服从安全，以安全为重。

(4)清洁物料领用制度

为了计划各部门收入支出，增收节支，使各项物品物尽其用，发挥最大效率特制定本制度。

1. 日常清洁用具的领用

a 每层可开辟一单独房间，用于存放常用清洁工具。

b 常用清洁工具由清洁主管办理领用手续，按实际需求分配给清洁员工。

c 申领的工具可存放于工具间，所用工具自行保管，需要使用时自行取用。

d 清洁工具损坏影响使用的，可再行领用，领用时需以旧换新。

e 使用工具中，应爱护清洁工具。

f 工具使用完毕后清理干净及时放回工具间，不可随意放置或丢弃。

1. 消耗品物料的领用

a 消耗品物料，主要是指各种清洁剂、空气清新剂等消耗性用品。

b 消耗品物料由清洁主管办理领用手续，按实际规定分发给清洁员使用。

c 批准领取的清洁用品必须为清洁专用，不能挪为他用或者私用，一经发现，按规定处理。

d 所领取物料若一次使用未完，可暂时存放于工具间内，待下一次使用时

取出再用，不可随意浪费。物料用完后，再行到仓库领取。

e 清洁员工所领用的物料，使用应厉行节约，避免随意浪费。

(5)清洁卫生监督检查制度

严格的监督检查，是保证清洁作业计划、责任制、管理制度等贯彻落实的重要手段。监督检查一般采用员工自查、管理员巡查和部门主管抽查的“三查”相结合的方法。

1. “三查”制度

a 员工自查。每个员工都要根据操作规范和要求，对自己所负责的区域、项目不断地进行自查，发现问题，及时解决。

b 管理员巡查。管理员应把巡回检查作为自己的主要工作，每天对自己管区内所有部位、项目进行巡回检查，不得少于四次。

c 部门长抽查。由部门长每日抽查不得少于两次，部门长应协同上级领导或有关组织人员定期联合检查。

②“三查”的要求

“三查”一要认真，二要高标准。如果不认真走马观花有问题也看不见;如果标准不高，熟视无睹，检查了也不顶用。此外，还要做到以下四个结合:

a 检查与教育、培训相结合。检查者发现问题后，不论是工作质量问题、操作规范问题，还是员工行为规范问题，不仅要及时指出纠正，还要帮助员工分析原因，耐心地给员工进行教育、培训，以防止同类问题不断重复出现。

b 检查与奖励、惩罚相结合。管理员巡查或部门主管抽查时，可采取加减分的办法对员工进行奖罚，月底根据员工的分数，确定员工的奖金。

c 检查与测定、考核相结合。检查不单单是检查卫生标准，还包括测定、考核等内容。

d 检查与改进、提高相结合。作业现场应定期对“三查”的发现问题进行分析，针对问题，找了原因，提出改进措施，予以解决。

**6、环境保护管理计划**

鉴于本项目地理位置、所处环境的特点，环境保护工作非常重要，我公司在积极做好环境清洁的同时，环境保护不容忽视。

(1)环境保护管理标准

①使用的所有清洁剂、消毒剂、保养材料都符合国家环保要求。

②积极采取各种环保措施，创造绿色生态环境。

(2)环境保护措施

①卫生清洁、消杀使用符合国家环保要求的清洁剂、消毒剂。

②房屋及共用设备设施的养护使用符合国家环保要求的保养材料。

③协助甲方严格局部装饰装修工程管理，监督施工方使用环保材料。

### （十一）绿化管理方案

1、绿化工岗位职责

（1）掌握绿化机械设备的使用和工具的使用方法，用后的器具及机械设备清洁后放回指定位置。

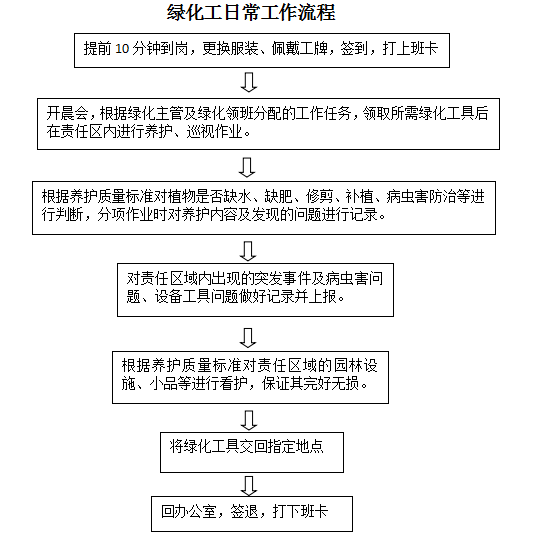
（2）按照绿化方案及养护标准对园区绿植进行浇水、施肥、修剪、补植、病虫害防治等工作。

（3）发现绿化养护方面的问题及时向上级汇报。

（4）经常巡视绿化地，制止践踏草地。

（5）完成领导交办的各项工作任务。

**2、日工作流程（见下图）**



**3、作业程序及标准**

**表一、草坪作业程序及标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 庭院绿化 | 绿化项目 |  | 草坪 | |
| 技术要求 | 工作标准 |
| 浇灌 | 20140424_023932 | 浇水全面到位，喷洒均匀，草坪无积水；草坪无冲散痕迹，无水坑；草坪水无外溢现象。 | 1. 以站立姿势手握水管，由远及近，均匀喷洒。 2. 要不断来回走动，以便节约用水，喷洒全面。   3、禁止将水管放在草坪上，任水自流，以免冲毁草坪或把水直接灌入地下。  4、返青期浇水2次，每年3月初开始，1次/半月；生长期浇水，1次/半月（夏季干旱时，视情况1次/周）；冻水浇灌期为每年11月下旬-12月中旬，浇灌1次。 |
| 施肥 | 20140424_023841 | 施肥均匀、适当，无浪费、无过度施肥现象；施肥后都要及时浇水，避免蒸发浪费。 | 1、手持装肥料的容器，由远及近，将肥料（有机肥）均匀散在草坪上。  2、禁止肥料散撒不均，造成草坪烧伤。  3、施肥均匀、适量；草坪无灼伤现象。  4、施肥后及时浇水，以免肥料灼伤草坪以及肥分散失。  5、返青肥，结合返青期浇水情况每年3月初开始，1次/半月；生长期结合草坪生长情况，适时适量施肥。 |
| 除草 | 20140424_023736 | 拔除的杂草成堆堆放，集中用三轮车运到垃圾场。草坪无误伤；杂草根部清理干净；清理过的草堆无痕迹。 | 1、首先用手拔草，要拔掉草根。  2、如大草、高草手拔无法去除根部，则用小锄，对大草、高草进行根除，以免结籽，造成来年杂草滋生。  3、返青期（每年3月）对草坪杂草彻底清除1次；生长期1次/月（根据日常巡查，视杂草生长情况，适当增加拔草次数）；浇冻水前期（每年11月）对草坪杂草彻底清除1次。 |
| 修剪 | 20140424_023435 | 修剪后的草坪高度一致（5-8公分为标准），草坪无草沫，清理过的草沫无痕迹。 | 1、清理草坪内的砖头、石块、铁丝等杂物，以免机器高速运转伤人和损坏机器。  2、根据修剪要求高度调整好剪草机的高低。  3、剪草时应从外向内修剪。  4、草坪修剪完后，将草沫、砖头、石块、铁丝等杂物集中清理运走。 |
| 补植 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps_clip_image-21363.png | 要求草坪斑秃面积小于0.5平方米；移植的草坪根无外露；首次浇透，视土壤墒情浇水直到移植草苗成活。 | 1、将草坪斑秃处翻土，土深约10公分。  2、均匀撒上草籽或栽种移植的草坪。  3、对补栽过的草坪进行浇水。 |

**表二、绿篱作业程序及标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 庭院绿化 | 绿化项目 |  | 绿篱 | |
| 技术要求 | 工作标准 |
| 浇灌 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps_clip_image-21494.png | 春季天旱少雨，每周浇水一次，夏季雨水较多，一般两周浇水一次，冬季绿篱处于休眠状态，入冬前需浇一次防冻水。对生长在灰尘较多的环境中的绿篱，要经常喷水清洗绿篱丛冠，以增加观赏效果。 | 1、浇水之前，先进行松土，做好土围。  2、夏季浇水应在早晚进行，冬季浇水在中午前后进行，每次浇透浇足。 |
| 施肥 | 20140424_024545 | 施肥均匀、适当，无浪费、无过度施肥现象；施肥后都要及时浇水，避免蒸发浪费。 | 1. 根据苗木的种类、生长情况选择适当的肥料。 2. 挖好施肥环沟，直径30公分，深10公分。   3、将肥料放入环沟，浇水50%，然后填土培好。 |
| 除草 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps_clip_image-21572.png | 草地上无杂草、清理过的垃圾，杂草要除根；土壤均匀、平整。 | 1、以站立姿势，用长把锄，除掉杂草，直至除根，其他杂草用手拔除。  2、转换角度进行锄草，确保无杂草。  3、松土约3公分。  4、将杂草、石块等杂物装上三轮车。 |
| 修剪 | 20140424_024038 | 绿篱生长前期未成型之前，以密枝修剪为主，成型后以造型修剪为主。 修剪的篱面要平整圆滑顺直，绿篱造型植物造型优美、丰富，修剪下的枝叶要立刻清除。造型后，对生长超过篱面的枝条要及时剪除，超出篱面的枝条长度应控制在10厘米内。 | 1、修剪原则：剪强留弱，做到不漏剪，少种剪，旺长突出部分要重剪，弱小凹部分要少剪，从小到大，逐步成型。  2、修剪时先确定高度，一般不低于上次剪口，先剪正侧面，再剪水平面，然后是次侧面；反复找平剪过的地方，修脚部。  3、将修剪完毕后的残枝、落叶集中清理干净。 |
| 栽种 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps_clip_image-21628.png | 先栽种外围的苗木，后栽种中间的苗木，株距、行距要求基本一致，当栽植宽度在三排以上绿篱时，植株应呈品字形交叉，相邻的三株苗之间应呈一个等边三角形，这样能最大限度的提高空间利用率，有利于通风透光，均衡生长。 | 栽植时先挖一个深度略大于苗木根部的坑，而后将苗木放入坑中，用土埋好压实，栽种后及时浇水，保证苗木成活率。 |
| 病虫害防治 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps_clip_image-22487.png | 预防为主、综合防治。药剂应选用无公害、高效、低毒、无强刺激药剂。保证苗木的健康生长，无病虫害和死亡现象。喷洒要均匀适量，无药害现象。 | 1、以预防为主，综合防治，做到勤观察，早发现，早防治。  2、使用农药必须以不伤害健康为前提，使用高效、低毒、无臭、无异味农药。  3、喷撒农药时，必须戴口罩，安全防护手套，穿长袖衣服。禁止抽烟及吃东西。人应站在来风的上方，防止喷农药吹回人体，造成中毒。 4、喷撒农药后做好警示标识。 |

**表三、树木作业程序及标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 庭院绿化 | 绿化项目 |  | 树木 | |
| 技术要求 | 工作标准 |
| 除草 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps_clip_image-22111.png | 草地上无杂草、清理过的垃圾，杂草要除根；土壤均匀、平整。 | 1. 以站立姿势，用长把锄，除掉杂草，直至除根，其他杂草用手拔除。   2、转换角度进行锄草，确保无杂草。  3、松土约3公分。  4、将杂草、石块等杂物装上三轮车运走。 |
| 修剪 | 20140424_024129 | 树木的修剪要达到树冠完整、美观，修剪适当，主侧枝分布均匀，保持内堂通风透光。 | 1、用高枝剪或手剪，由高到底，对徒长枝、病虫枝、  碍事枝从发枝处剪除。   1. 将修剪完毕后的残枝、落叶集中清理干净。 |
| 病虫害防治 | 20140424_023302 | 预防为主、综合防治。药剂应选用无公害、高效、低毒、无强刺激药剂。保证苗木的健康生长，无病虫害和死亡现象。喷洒要均匀适量，无药害现象。 | 1、 病虫害的药物防治要根据不同的树种、病虫害种类和具体环境条件，正确选用农药种类、剂型、浓度和施用方法，使之既能充分发挥药效，又不产生药害，减少对环境的污染。  2、喷药应成雾状，做到由内向外、由上向下、叶面叶背喷药均匀，不留空白。喷药应在无风的晴天进行，阴雨或高温炎热的中午不宜喷药。喷药时做好防护工作，注意安全。  3、对药械难以喷到顶端的高大树木或蛀干害虫，可采用树干注射法防治  4、做好病虫害的防治记录。 |

**表四、其它绿化相关作业程序及标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 庭院绿化 | 绿化项目 | | 技术要求 |  | 工作标准 | | |
| 标识标牌 | | 对庭院内的树木进行标识，在草坪等绿化部分树立警示牌，起到警示作用。 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\合并后标准\初稿\手册照片\客服工作标准流程照片\20140429_053238.jpg | 1、每一种树种悬挂树标，标牌上注明该树种的名称、科属、主要性状、主要用途等。  2、警示牌的内容要符合放置位置、设置目的。  3、标识牌及时擦拭，并定期维护保证其完好、字迹清楚；如有破损，及时报修。 | | |
| 绿植防护栏 | | 庭院绿化防护栏要求干净、整齐、无倾倒，无褪色或损坏。 | C:\Users\Administrator\Desktop\客服\合并后标准\初稿\手册照片\客服工作标准流程照片\20140429_053152.jpg | 定期或不定期对护栏进行检查，发现有损坏或倾倒的及时上报进行维修或更换。 | | |
| 绿化机器使用 |  | 打草机 | | | 绿篱机 | 打药机 |
| 作业前安全检查 | 1、检查各部位螺丝是否紧实，注意检查锁刀片的螺丝及齿轮盆的螺丝。  2、检查汽油、机油是否漏出，机油要加到油尺规定的位置。  3、背负式剪草机汽油及机油的混合体积比例为25：1。 | | | 1、检查各部位螺丝是否紧实。  2、绿篱机汽油及机油的混合体积比例为25：1。 | 1、检查各部位螺丝是否紧实。  2、高压阀门有无漏水，高程飞轮及传动皮带必须调整到合适位置。 |
| 作业中操作注意事项 | 1、作业时装上安全护盖。  2、清除草地所有凸出的石头及一切杂物，方可进行剪草机作业。  3、刀片不要碰到石头、铁条等硬物，万一碰到，关掉发动机，检查是否有异常。  4、作业每两小时须停机检查机油，清洁空气滤清器。  5、连续操作一小时，须停机休息10分钟。  6、汽油的补给须先关掉发动机，然后再补给汽油。补给汽油时，注意不要溢出，溢出时须擦干净；加汽油时应注意火种。  7、1.5米内高低不平、余坡太陡的绿化带不要使用手推式剪草机。   1. 操作人员必须经过培训，首次使用前要仔细阅读使用说明书。 2. 操作人员必须穿长袖衫及长裤，配带手套及太阳镜，严禁酒后、疲劳、患病者操作园林机械。 | | | 1、作业1小时须停机休息10分钟。  2、枝条过于粗壮及木质化不能使用绿篱机。  3、操作人员必须经过培训，首次使用前要仔细阅读使用说明书。 4、严禁酒后、疲劳、患病者操作园林机械。 5、要穿紧身的长袖上衣和长裤，不要穿短袖、裙子、穿戴围巾、领带和工作大衣进行作业。 | 1. 大风天气或大雾等恶劣气候下也不要进行作业。 2. 操作人员必须经过培训，首次使用前要仔细阅读使用说明书。 3. 严禁酒后、疲劳、患病者操作园林机械。 3、要穿紧身的长袖上衣和长裤，不要穿短袖、裙子、穿戴围巾、领带和工作大衣进行作业，避免药物侵蚀皮肤。   4、喷药完后，用肥皂、清水冲洗皮肤裸露部位；  5、喷药时禁吃食物、饮水、吸烟；  6、喷药时喷头勿指向人。 |
| 设  备  保  养 | 1、及时清洁机壳表面卫生。  2、火花塞的清洁和调整。  3、燃料过滤器的清洁，去除消音器出入口、汽缸、活塞上的积炭。  4、化油器的清洗。  5、新剪草机第一次作业8小时后要及时换机油。  6、连续作业一个月更换机油一次。  7、雨天草湿、杂草太长时不能使用剪草机。  8、剪草机运行作业50小时进行一次保养。 | | | 1、作业50小时进行保养一次。  2、及时清洁机壳表面卫生及各部位零件。  3、化油器的清洗及火花塞的清洁和调整。  4、化油器机件的更换。  5、每次作业后及时清洁各部位零件，若长时间放置时将油箱及化油器的燃料全部倒出。 | 1、作业50小时进行全面保养一次。  2、及时清洁机壳卫生及各部位零件。  3、火星塞的清洁和调整。  4、喷药机作业后应及时清洗机体内外沾上的农药，预防腐蚀机体。 |

4、年度绿化养护计划表

|  |  |
| --- | --- |
| **月份** | **绿化养护管理计划表** |
| 一月 | 修剪：全面展开落叶树木的整形修剪工作，根据各种树木的树龄、生长习性、树型特点做到有针对性的修剪。维护巡查：随时检查苗木的防冻情况，发现防冻物有漏风的情况应及时补救。大雪大风后及时检查苗木的损伤情况，及时处理。 |
| 二月 | 继续进行苗木的整形修剪，月底前把各种苗木的修剪工作完成。做好节日期间燃放烟花爆竹防火工作，并做好春季绿化的各项准备工作。 |
| 三月 | 3月份浇返青水，各种树木、花卉、草坪应及时灌水，特别是上年新种植的苗木，合理安排灌水。保证苗木的水分需求。拆除防寒物：随着气温上升，对冬季所用的防寒物应适时拆除。 |
| 四月 | 苗木的栽种，对去年死株黄杨、斑秃草坪进行补植翻种。浇水：根据各种植物生长状况继续进行春灌，病虫害的防治：所有的绿化植物必须全面的、均匀的喷洒药物一遍。降低虫量，减轻危害。对草坪及时修剪，本月修剪一次。 |
| 五月 | 浇水：各种植物的需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。月季，要及时剪除残花，减少营养损失。绿篱及色块要修剪一次，保证造型轮廓明显，层次分明。对草坪及时修剪，本月修剪一次。 |
| 六月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明。进入雨季做好防涝工作。 |
| 七月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明，做好月季除草工作，进入雨季做好防涝工作。 |
| 八月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明。进入雨季做好防涝工作。除草：彻底清除草坪及各种树木下的杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等 。 |
| 九月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明。 |
| 十月 | 准备秋季植树：下旬耐寒树木一落叶，就可以按计划开始栽植。适时浇水，及时松土保墒，修剪伐除死去的苗木，修剪枯干枝、除根蘖、疯蘖，剪残花。根据草坪长势适当进行修剪。绿篱除过长枝条剪下外，一般不再进行修剪。为冬季修剪做准备。 病虫害的防治：本月主要防治的是草坪上的粘虫、蚜虫。除草：彻底清除草坪及各种树木下的杂草，杂生植物、爬藤等 。 |
| 十一月 | 11月中下旬对苗木、草坪浇灌封冻水，尤其是新栽植的苗木要浇灌透水，在土壤冻结前完成。防寒：对不耐寒的树木做好越冬防寒的准备工作。施肥：有条件的可以在土壤封冻前施基肥。树木涂白工作。 |
| 十二月 | 修剪：全面展开落叶树木的整形修剪工作，根据各种树木的树龄、生长习性、树型特点做到有针对性的修剪。对于没有做到定型乔木，，保证树木的整体协调和丰满，对于花冠木根据观赏需要通风透光进行缩修保证树型。 |

### （十二）安全管理方案

**1、岗位职责及作业程序描述**

（1）门卫保安:

①主要出入口24小时值守，检查出入人员的证件，来访者登记。

②保安在执勤中要做到讲文明、讲礼貌;处理问题要讲原则、讲方法，态度要和蔼，不急不躁。

③执勤时不擅离岗位、嬉笑打闹、看书报杂志、吃东西、睡觉或进行其他与执勤职责无关的事。

④积极配合其他班组的保安员，做好安全防范工作，把好让您放心的大门。

⑤严格禁止闲杂人员、小商贩进入办公楼。

⑥对带出辖区或在辖区起卸的贵重物品，核查单位证明、个人证件后予以登记。

⑦认真履行值班登记制度。值班中发生、处理的各种情况在登记簿上详细记录，交接班时移交清楚，责任明确。

（2）巡视保安:

①办公楼内公共区域流动巡视，设定多套巡逻路线，对重点部位采用定时巡逻和不定时巡逻混合方式。

②巡逻路线和需要重点巡视位置。

照制定的巡逻时间、路线进行巡视，保守巡逻路线的秘密。

③熟悉责任区域内物业的基本情况，及时发现、处理各类安全隐患，防止治安事件的发生。

④检查各层卫生间、茶水间、电梯厅、防火通道的情况，发现问题及时上报。

⑤回答访客的咨询，必要时为其向导。

⑥发现形迹可疑的人应进行证件检查，必要时检查其所带物品。

⑦接到报警，要立刻前去现场处理，同时和值班室联系。

⑧制止在办公楼内大声喧哗行为，以免影响他人的正常工作。

⑨协助客户解决遇到的困难。

⑩确认下班后办公室是否锁好。

（3）监控保安：

①每日上岗前应先检查控制系统的运行状况是否正常，做好记录。

②重点区域进行24小时录相，做好资料保留，监视员发现可疑情况应作跟踪监视，并用录相机录下资料保留，同时用对讲机通知当班保安员现场察看。若情况十分危急(如火灾等)可用音响系统通知物业中的相关工作人员。监控中发现的情况及处理结果，应及时报告部门主管或项目处经理。

③监控系统若发生故障，应及时处理，若无法处理应及时通知水电维修班派人员维修，故障及处理情况应做好记录存档。

2、保安工作标准

（1）保安人员熟悉物业环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；

（2）涉及保安档案的管理有专人负责；

（3）机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记，做到有章可循；无堵塞交通和影响行人通行的现象；

（4）非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序；

（5）结合物业情况，制订安全防范措施；

（6）危及人身安全处设有明显标识和防护措施；

（7）疏散通道、安全出口应设置指示灯，每层在公共部位应设置疏散图，标明所在位置；

（8）针对设备机房、停车场、办公楼出入口等重点部位要有安全防范措施；

（9）保安人员应按“仪容仪表”的要求着装上岗；

（10）坚守岗位，提高警惕；

（11）爱护公共设施设备，熟悉物业消防系统及消防器材安放位置，掌握各种灭火器材的使用方法，熟知各项突发事件或异常情况的处理程序，遇到突发事件能正确进行处理；

（12）认真参加军体训练及消防演练工作；

（13）严守工作秘密；

（14）严格按“交接班制度”执行交接班，不迟到，不早退，不误班、漏班；

（15）严禁睡岗、脱岗，做到“在岗一分钟，认真六十秒”。

3、消防安全管理

对于任何一个物业来讲，消防安全至关重要。为确保本办公楼消防安全，我公司制定如下管理办法。

（1）消防管理制度

①遵守消防管理规定，以法治火。

项目处全体员工在火灾发生时都是义务消防员，因此，必须清楚地掌握和遵守国家颁布的消防条例及地方性消防管理规定，树立以法治火的意识。

②建立健全消防管理制度，拟定消防预案。

③建立消防逐级管理责任制。

项目处将加强消防组织领导，明确防火第一责任人，并层层落实，责任到人，与防火责任人逐级签订消防安全协议书。

④加强监督，定期检查。

对管理区域内关键部位、消防通道、人员活动密集场所及办公楼死角进行定期与不定期检查，检查可采用自查、普查、抽查等方式进行。

⑤加强对消防设备设施、火灾事故照明系统、安全疏散指示标志的维护。

⑥针对运动员、客户特点，与客户共同制定火灾发生时的疏导方案。

⑦与客户互动，组织消防演习，达到共同防预的目的。

（2）消防管理服务要求

①落实消防责任制

②经常开展消防安全检查

a每个职工每天对本岗位、本地段消防安全情况进行一次检查，排队本身能够排队的不安全因素，本身不能解决的消防隐患要及时上报。

b每周对消防设施进行一次检查。

c每月进行重点检查或抽查，元旦、春节、“五一”、“十一”前要组织防火安全大检查。主管领导每年不少于一次全面检查。

d消防安全检查要认真填写《消防每日检查登记表》、《消防安全周检、月检记录》及《消防安全季检、年检记录》，并将记录统一由消防中心存档。

e每半年进行一次消防演练。

f配合上级部门的检查和抽查，保证符合公安消防部门的要求(法律和规定)。

g严格维护消防设备，并定期进行检测检查，保证设备完好及使用正常。

（3）消防设备的日常检查

①消防监控主机。按主机复位键，检查主机系统是否异常、故障的显示，然后按消声键消去控制器的声音，再立即按复位键，或恢复到机器报警前的正常状况。

②消防泵、喷洒泵。检查电源是否正常，主阀门是否处于常开状态，逆流阀关闭是否正常(喷洒泵还要检查水压表是否正常:11. 5-15公斤)，清洁情况如何，消防联动柜直接启动是否正常，每年年底做一次流量试验。

③疏散出口指示灯。检查指示灯安装是否牢固，指示灯玻璃面板有无划伤或破裂现象，电源指示灯是否亮，然后断开交流电，如果显示屏发光，说明该灯是好的。

④感烟器、感温器。检查与底座接触是否良好，外观是否干净，安装倾斜度不大于45度，烟感器、温感器无遮挡，处于良好巡检状态，抽检1. 0%，完好率达100%

⑤消防接合器。检查接合器开关是否良好，接合头是否灵活、完好，标志是否清楚，接合器是否被其它物体阻挡埋压。

⑥喷淋头。检查有无漏水情况，外观是否正常，观察监控主机喷淋系统是否正常。

⑦消防栓。检查门栓是否良好，封条是否完整，栓内部件是否齐全，固定是否良好。

⑧双速风机。检查电源是否正常，启动低速状况，联动柜无报警时处于联动状态，消防中心可随时启动调整状态。

⑨防火卷闸。检查卷闸下面有无物品阻挡，操作箱是否上锁，操作开关电源是否牌联运状态，启动联运柜测试完好率达100%0

⑩防火门。检查开关是否良好，周围无物品堵塞，防火门状况良好。

⑪ 紧急广播。检查电源是否正常，处于运行中按动支键后电压正常，测试音响正常。

⑫ 灭火器。检查压力、重量是否符合要求，喷管有无破损，检查外观有无明显锈蚀，推车式灭火器需检查行驶机件是否灵活，伸展胶管有无破损。

4、监控室管理

（1）消防监控

①消防中心实行专人值班24小时值班制度，值班员必须坚守岗位，不得随意离开值班室，保持高度警惕性，做好值班记录。

②消防中心严禁其他无关人员进入。

③值班员每天要检查消防系统是否正常。

④出现报警信号，立即检查信号真伪情况。

⑤消防中心内应配有手持灭火器材、消防扳手、消防斧。

⑥发现火警立即报告，并组织进行扑救。

⑦组织指挥应急疏散。

（2）保安监控

①实行24小时值班制度。

②按照上级指示和操作规程进行操作。

③认真监视监控画面，发现可疑情况立即报告并妥善处置。

④熟练掌握监控系统的功能和操作方法。

⑤严格执行操作规程，不得更改操作程序。

⑥爱护设备器材，认真维护保养，发现故障及时报告。

⑦坚守岗位，认真负责，未完成交接班手续不能离岗。

5、车辆、道路及停车场管理

根据办公楼的硬件条件和现场情况设置岗位，保证办公楼机动车和非机动车辆出入有序，行驶规范，泊车到位。

（1）车场管理内容

①车场的设备设施养护、维修，交通与车辆停放秩序的管理。

②门前停车位及车辆管理(含地上)。

③停车场保洁和管理。

（2）停车管理制度

我公司拥有完善的车场管理机制和停车场管理制度，完全能够满足本项目管理需求。以下是车辆管理制度目录，我公司将在进场后根据实际情况予以完善。

1. 机动车管理规定
2. 非机动车管理规定
3. 车场机动车进出管理操作规程

④非机动车进出管理操作规程

⑤车辆巡检规范

⑥车辆证件办理程序

（3）机动车辆管理

①车辆凭证出入，做到一车一证、一证一位、车证齐全，见证放车。外来临时车辆使用临时停放证，统一在临时停车位停放。

②在办公楼停放的车辆，须服从物业公司管理。

③凡装有易燃、易爆、剧毒品或有污染物品车辆一律不准驶入。

④保安员礼貌待人、热情周到。

⑤保安员要熟知车主姓名、车型、车牌号、车位。随时巡查车辆停放情况，清点区内车辆与《车辆出入登记表》上是否一致。遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时，立即通知车主。未通知到车主时，做好交接班记录，同时报领班和物业项目处。如若遇到醉酒驾驶者应立即劝阻，并报告保安领班和项目处。

⑥每车位文字档案齐全、资料准确率100%。

⑦外来进出车辆有登记，完成率100%，准确率100%。

（4）非机动车管理

①非机动车统一存放在指定地点，该地点要既方便客户及访客停放，又利于办公楼整体秩序的规范管理。

②车辆管理员负责整理非机动车辆的停放秩序，统一朝向，整齐有序。

③巡视保安负责不定期对非机动车停放地进行安全巡视，对有问题的车辆记录，并及时通知车主。

④对非机动车的控制，在停放地点划定长期停放区域和临时停放区域，并用不同标识加以区分。

**6、培训方案**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
|  | 1、单兵队列动作  2、三大步法  3、体能训练 | 逢周一至周五，  每天训练一小时 | 培养组织纪律性，  练就扎实基本功 |
|  | 1.擒拿格斗基本功  2.捕俘拳  3.防卫术 | 逢周六、周日 | 熟练掌握擒敌及防卫能技 |
|  | 内务管理 | 每周一次  检查评比 | 保持宿舍干净整洁 |
|  | 例会(政治思想及职业道德教育，工作讲评及分析) | 每周一次 | 提高思想觉悟，总结自身存在不足 |
|  | 《公共秩序维护服务工作手册》;  《车辆管理服务手册》 | 每月一次  培训考核 | 熟悉岗位职责，操作规程，工作标准 |
|  | 1、规章制度及相关法规政策;  2、服务规范及流程 | 每月一次  培训考核 | 熟悉相关法律常识，提升业务水平 |
|  | 《消防管理工作手册》 | 每月一次  培训考核 | 了解消防的基础知识，救火的基本程序及各自职责 |
|  | 突发事件的应急处理  紧急集合演练 | 每季度一次 | 提高突发事件处理能力 |

### （十三）公共设施设备巡检及水电维修养护实施方案

1、设施设备、公共部位巡检与维护的种类及工作范围

（1）负责设备设施的接管、验收工作，并配合完善工程遗留问题。

（2）负责管辖区域内下列设备设施系统的日常运行，并监督维保公司对其进行计划性维护保养，及时处理突发事故。

空调和通风系统的运行和设备巡查；

给水系统的运行和设备维护保养；

排水系统的运行和设备维护保养；

公共照明系统维护保养；

配电系统的运行和设备维护保养；

消防系统的运行和设备巡查；

安防系统的运行和设备巡查；

楼宇智能化设备系统巡查；

避雷系统的巡查；

（3）负责制定设备设施系统的大、中修及更新改造计划、实施方案，并在甲方批准的情况下实施。

（4）管理保存图纸、资料、运行维修记录等档案资料，并附有明确标识。

（5）协助甲方合理控制办公楼能源消耗，落实节能计划。

（6）对所管的设备制定年、季、月维修维护计划，并按期执行，有详实的维护记录。

（7）建立健全设施设备台账。

（8）主要设备设施的检查、保养频率符合《设备设施维修养护作业指导书》要求。

（9）制定各专业系统突发应急预案。

2、定期维护、保养、检修以及日常维修计划、方案、标准

（1）房屋定期维护、保养、检修计划

各系统设备设施运行与维护计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 系统 | 项目 | 措施 | 频率 | 标准 |
| 消防  系统 | 楼内消防设施设备 | 计划性巡检 | 4次/年 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则 |
| 消防广播设备 | 计划性巡检 | 2次/年 |
| 供电  系统 | 公共照明 | 巡视检查 | 1次/日 |
| 应急照明 | 巡视检查 | 1次/日 |
| 强弱电井 | 清洁保养 | 12次/年 |
| 接插箱 | 清洁保养 | 24次/年 |
| 配(变)电设备 | 岗位值班 | 24小时 |
| 全面检修 |  | 1次/年 |
| 给排水  系统 | 污水泵 | 计划检修 | 4次/年 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则，确保标识清楚，保温完好，管道无锈蚀 |
| 开水器 | 除碱 | 4次/年 |
| 小便器 | 加药除垢 | 1次/日 |
| 各种龙头 | 日常检修 | 2次/年 |
| 系统阀门 | 定期保养 | 2次/年 |
| 管道 | 定期维护 | 2次/年 |
| 污水井 | 清坑 | 2次/年 |
| 污水处  理系统 | 系统设备 | 状态检查 | 4次/年 | 保证主要设备的正常运行 |
| 检测 | 1次/年 |
| 电气  设备 | 电梯 | 日常巡检 | 1次/日 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则 |
| 监督维保单位保养 | 12次/年 |
| 监督定期检测 | 1次/年 |
| 消防功能试验（演习） | 2次/年 |
| 送排风机 | 定期维修保养 | 2次/年 | 运行正常，无异常噪音，无严重锈蚀现象 |
| 日常巡视检查 | 1次/日 |
| 卫生间排风 | 日常巡视检查 | 1次/日 |
| 空调风道 | 定期维护 | 1次/年 | 铁皮风道保温完好，无锈蚀，玻璃钢风道无破损 |
| 自动门  设施 | 自动门 | 日常巡视检查 | 1次/日 |  |
| 配合保养 | 12次/年 |  |
| 避雷  系统 | 日常检查 | 状态检查 | 1次/日 | 各接触点连接良好，配合防雷设备检测中心年检 |
| 监控  系统 | 系统各设备 | 巡视检查 | 1次/日 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则 |
| 建筑  装修 | 器材 | 日常巡视 | 1次/日 |  |
| 设备养护 | 定期检查 | 12次/年 |  |
| 配合维保 | 12次/年 |  |

4、空调和通风系统的运行和巡查维护方案

（1）空调系统、水系统巡视检查内容

①风机盘管

a检查风机运转情况和润滑程度；

b检查盘管管路完好情况；

c检查风机盘管接水盘、软接头；

d检查各类阀门、风阀、电磁阀开启度；

e检查电气控制情况；

f检查过滤网；

g检查空调箱接缝和风管接缝的密封情况；

h检查管线是否跑、漏、滴现象；

i检查风机盘管出口温度和排风量，检查整体房间的平均温度，并做好记录；

j检查盘管运行台数是否全部开启；

k检查管路系统中的阀门、压力表及膨胀水箱；

l检查机房、设备的卫生情况。

②检查空调机组

a三相电压、油位是否正常；

b空调机制冷系统是否正常，高低压指标情况，二次水、末端水温度、压力是否正常；

c巡视水泵运行状态，检查进出水压力、运转马达声音是否正常，运行

中有无过热现象，检查阀门、过滤器、软接头止回阀、水流开关有无漏水、损

坏、不能开启等故障；

d观察操作屏有无显示，各种数据指标是否正常。

③空调系统维修保养规定

a空调班负责办公楼空调设备的维修，并按空调系统保养计划做好设备保养；

b设备的检测每年要做两次，一般放在运行期后进行(每年的4月份、10月份)；主管制订空调系统保养计划，并负责组织实施；

c当值人员巡查发现系统设备故障，应立即进行维修，并报告主管工程师；

d设备维修工程所要更换的零件，必须做详细记录；

e根据系统设备的特点，重点做好除尘、润滑、更换老化部件、紧固螺丝等工作；

f工作过程中注意环保，对有害气体等的排放必须加以限制；

g注意用电、防火安全，如需烧焊，须办理动火证，并严格遵守动火作业规定；

h系统保养以不影响办公楼正常营运为原则。对突发性故障应在4小时内排除，预期应向上级报告以便及时通知受影响的用户；

5、消防自动化系统

消防自动化系统设备，即火灾报警监控设备与消防联动控制设备实施24

小时运行，有消防监控中心值班员负责它的实时监管与操作。该系统通过监

控主机的程序运行和火灾探测器的实时通讯，实现办公楼的消防监测。一旦发生火警，值班员立即查看主机报警信息，确定报警区域，呼叫巡逻保安进行现场确认，进入火警应急处理流程。若是简单的设备误报，由值班员进行简单处理;如果故障不能恢复，立即报工程部，请工程弱电维修人员及时抢修。

除上述工程部电气专业人员拟订系统维护计划，由监督维保公司定期维护。具体如下:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 维修保养项目 | 维修保养内容 | 维修保养周期 |
| 消防报警系统分控制盘 | 内部测试 | 1次/月 |
| 盘内控制卡 | CPU卡、回路卡、信号卡、主电源、扩展电源、功放控制卡测试 |
| 蓄电池 | 电池容量测试 |
| 主电源 | 输入/输出测试、调整 |
| 主机功能 | 主机功能测试 |
| 接地装置 | 接地性能测试 |
| 盘内 | 内部除尘 |
| 消防报警系统分控制盘 | 面板功能及性能测试 | 1次/季度 |
| 网络主控制盘 | 网络功能测试 |
| 盘内 | 主CPU卡、主电源卡、广播卡、语音信息卡、主电话、麦克风、RUI远程控制卡等测试 |
| 模拟屏 | 测试 |
| 楼层末端设备(烟感探测器、温感探测器、手动报警器、消防栓按钮等) | 自动巡检、测试，包括末端设备的应答和信号反馈 |
| 主盘 | 显示功能检测 |
| 联动控制台 | 监视与手/自动控制功能检测 |
| 末端设备(风机、水泵等) | 就地手动控制信号检测消防控制中心手/自动、停止控制，末端设备的应答和信号反馈 | 1次/月 |
| 网络确认功能 | 功能测试 |
| 网络显示功能 | 功能测试 |
| 网络消音功能 | 功能测试 |
| 网络复位功能 | 功能测试 |
| 消防报警系统外部设备检测 | 加烟测试 | 每月抽检，半年全部完成 |
| 烟感探测器 | 加烟测试 | 每月抽检15%左右，半年轮回完成全部测试 |
| 温感探测器 | 加温测试 |
| 手动报警按钮 | 现场手动报警测试 | 每月抽检8%左右，一年轮回完成全部测试 |
| 防火门 | 功能测试 |
| 消防联动监控自动控制功能测试 | 消防水泵(消火栓、喷淋)自动启动;防排烟机自动启动;电梯归首及状态监视;通风、空调停止;强切非消防用电负荷。 | 全面测试1次/年 |
| 消防联动监控手动控制功能测试 | 消防水泵(消火栓、喷淋)远程启动;防排烟机远程启动;电梯归首监控。 | 全面测试1次/年 |

（1）服务内容

①监控室24小时值班，随时了解消防自动报警及附属设备的运行情况。

②每日巡视烟感、温感探头，报警器等设备。

③制定消防设备维修保养计划，并组织实施。

④及时排除各系统运行中的故障。

⑤定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行。

⑥搞好设备机房的卫生清洁。

⑦火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器每三年进行一次清洗，随时更换失效的器件。

⑧操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示。

⑨每年应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录。

⑩消防广播系统每2周机柜表面清洁1次;每年机柜内部除尘1次;每年机柜内的设备内部除尘1次。每半年检查1次电话插孔、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扬生器等。

（2）服务标准

①当被检测探头响应参数达到预定值时，探测器输出火警信号，同时启

动探测器的确认灯。

②火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层(区域)内。

③报警功能:能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号。

④故障报警:当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位。

⑤火警优先功能:显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号。

⑥电源转换功能:主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行;当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

⑦火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号均应当正常。

⑧火灾确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其反馈信号并显示其状态。

⑨火灾确认后，发出控制信号，将着火层的防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态。

⑩消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接受其反馈信号并显示其状态。

⑪火灾确认后，应当释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通。

⑫数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁。

⑬景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

⑭中央联动装置工作正常、显示正确。

⑮消防灭火设施应处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置应每年检测一次。

⑯消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁。

⑰消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好。

⑱消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

6、配电室维护方案

（1）服务内容

①维护电力系统正常、安全、优良地运行，为办公楼设施、设备及客户提供安全可靠的供电保障。

②维修、保养配电室低压配电柜、高压配电柜、变压器。维修、保养各楼配电柜和内小型配电柜箱设备，对供电设备每年检修保养一次。

③对办公楼内及上端外线电线电路进行维修维护。

④配电室配备专人值班和人员值班。

⑤确保配电室供电电压、频率、功率因数质量。

⑥电表计量。

⑦编制应急预案，做好突发事件的应急处理。

（2）服务标准

①负责供电运作和巡视的人员必须持证上岗。配电室的值班员必须熟悉电气设备情况和有关安全措施。

②对配电室建立24小时运行值班制度，对配电装置及高压室经常进行巡查，做好每日巡视记录;发现问题及时处理、上报，并在值班记录及巡查记录中注明，不能解决的问题及时上报。

③配电设备由专职人员负责管理和值班，配电设备的停送电由值班电工操作，非值班电工禁止操作。值班员必须做好值班，认真执行交接班制度。

④设施设备标志、标牌齐全，在显著位置张巾基悬挂相关制

度、证书。

⑤供电线路严禁超载供电，配电室内禁止乱拉乱接线路，在夏季供电高峰时，应按负荷的要求，的计划的切换变压器。

⑥停电时，应提前向用户发出通知;恢复送电时，在确认供电线路正常、电气设备完好后方可送电。

⑦配电室内设备及线路变更，要经项目负责人同意;重大变更，要上报总公司领导批准。

⑧配电室消防设施完好，并有手持式气体灭火器。电线沟进出口要封堵好，有防鼠、小动物措施，注意防止小动物进入;按规范设置鼠药盒或粘鼠板、档鼠板，严格执行门禁制度。

⑨加强日常维护、检修、巡视，保证配电室内公共照明、指示、显示灯具等设施的完好。

⑩操作时必须有2人以上操作，其中1人监护和发令。

⑪停送电应严格按照停送电操作规程进行，任何停送电须得到服务中心认可，并提前通知用户。

⑫拉闸操作时，应尽可能在负荷最小时进行，严禁在负荷最大时进行拉闸操作。

（3）服务要求

①操作人员严格执行“员工安全规程“。

②操作人员进入变配电间工作，应脚穿电工鞋，身穿工作服，操作时必须戴好绝缘手套，严格执行安全操作制度。

③进出低压变配电间，随手关门，不得将食品等带入变配电间，以防引入小动物，造成不必要的电气事故。

④非工作人员不得入内，因工作、业务需要进入，须经部门经理同意，签字后方能由当班人员带领入内。

⑤每二小时进行一次巡视，做好记录，发现故障及时处理并

做好书面记录，同时向有关部门汇报。

⑥按规定巡视路线巡视，防止出现漏查现象。巡视中要密切注意各种仪表读数的变化，从中掌握、了解用电情况，电量变化，分析出设备与线路的工作台状态。

⑦每周至少进行一次熄灯巡视检查，发现漏电跳火现象及时处理。

⑧工作人员应掌握消防用具的使用方法，懂得灭火的基本知识。

⑨在电源干线、低压配电盘及配电箱等设备上进行工作时，必须有专人监护，至少由两人互相相配合进行，操作前必须摘掉检修设备的电源保险后验电，并悬挂标识牌，操作人员必须使用绝缘工具，并站在绝缘垫上作业。

⑩对于高压设备的检修和维修，经停电、验电后，必须装设接地线，在醒目处悬挂标识牌，必要时加装遮栏(填写操作票)。

⑪维修后的电气设备及线路，要经专职人员检查无误并拆除

所有的安全措施后，方可投入运行。严禁在处于工作状态的电动机及其附属装置回路上进行工作。

⑫防止小动物进入配电室。

7、动力照明系统运行维护

（1）服务内容

①按供电行业要求配备电器维修人员，对项目内电器设施进行监控，24小时值班。

②动力配电系统各级维修人员熟悉本岗位工作性质，认真执行电器维修岗位责任制、交接班制度、设备巡回检查制度、操作票制度;

③发现问题及时处理并汇报，保持配电室的干净整洁;工作中注意个人和他人的安全。

④每周3-4次对电气设备、配电盘、柜、配线进行检查保养，对照明灯具要每天检查，及时更换;

⑤对各用电设备的负荷及使用情况要每日检查并记录，做到及时掌握，确保电气系统昼夜安全。

⑥认真进行设备巡视检查，发现设备缺陷及异常及时处理并报告有关部门，做出正确的分析、判断，做好巡视检查记录。

⑦每天进行一次安全巡视。

⑧遇有设备超负荷、开关跳闸及近期有发展而未消除的设备缺陷、设备异常

升温，加强巡视次数，每2小时检查一次。新投入运行和大修后的设备每4小时巡视一次。

（2）服务标准

①设备无灰尘、污迹，状态符合运行要求，无过热变色现象，连接无松动。

②竖井内无损坏、无杂物、无漏水、干净整洁。

③保证照明正常使用，完好无损、清洁，完好率达99%以上。

④保障安全运行，保障供电正常。

8、给排水系统

（1）服务内容

①每天对上下水管道、水泵、水池、水箱进行巡视，避免上下水泄漏、堵塞，保证水泵安全运行。

②发现问题及时处理，防止水源浪费现象发生。

③杜绝设备阀门、管道跑、冒、滴、漏现象。每日巡视一次。

④作到排水系统通畅，汛期道路无积水、楼内、地下室、车库无积水、浸泡发生。汛期前定期清理雨水系统，屋面排水口，路边排水井。

⑤每季度检修保养给水系统一次。

⑥保证正常供水，遇有事故，维修人员在规定时间内抢修杜绝大面积跑水，泛水及长时间停水事故发生。

（2）服务标准

①设备、管道无锈斑、无滴漏、标志明确、连接坚固、保温完好。

②阀门开关灵活、无锈斑、无滴漏。

③排水畅通无阻、无渗漏、无污染、无破裂、无变形。

④生活用水水质符合国家要求，机房卫生干净整洁、无杂物、无污染源。

⑤对设施设备做到日常保养到位，维修及时，确保设备良好运转。

⑥参加水泵房值班工作，确保泵房24小时有人值守并在办公楼至少固定1名专

业技术人员负责委托方设备的维护，相关人员持有卫生健康证，无任何传染性

疾病，且符合北京市用工规定并持有相关技术资格证书;自觉遵守办公楼管理规定，服从管理，工段时应穿工作服并佩带服务和卡，举止文明。

⑦工作人员必须严格按国家有关规范进行操作，同时要爱护设备，因工作人员操作失误造成的任何损失，由相关责任人负责全额赔偿。

⑧作好节约用水工作。

⑨确保供水设备运转正常和处于良好状态，要保持设备及设备间整洁。

⑩水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管，溢流管口、透气口就安装金属防护网并保持完好。

9、避雷系统

（1）服务内容

①检查各层的钢窗、钢结构外观及接地点有无脱焊。

②对防雷装置和设备等电位连接的电器连续性进行检查。

③楼内重要机房设备防机电静电地板的接地可靠性，确保金属物体的接地良好。

④对避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、明装引下线的机械损伤、腐蚀情况进行检查。

⑤对外部防雷装置电气连续性进行检查(如脱焊、松动、锈蚀、断裂。

⑥在雷电活动频繁时对防雷装置随时进行目测检查。

⑦在每年雨季之前对楼体避雷系统进行全面检测。

（2）服务标准

①避雷系统应按规定由专业机构进行检测。

②每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。

③每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备

的接地装置进行全面检查;每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决;保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好。

④每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查;每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查;保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

⑤楼侧翼平台的所有避雷设施完好。

10、保障高效运行措施

我司将本着对客户认真负责的服务宗旨，竭力为客户节约每一份财力，通过科学的管理，使该项目的能源消耗趋于合理，在保证办公楼设备正常运行的前提下，努力节能降耗。

（1）节能控制措施

①为确保办公楼的正常运行，满足客户需求，同时有最大限度的节能降耗，制定节能计划，严格考核制度，将能源消耗与个人利益挂钩。

②完善各种能源的计量仪表，确保节能工作有效开展。

③减少跑、冒、滴、漏现象，控制设备设施、管线的泄露率<1%。

④保证计量装置到位。

（2）保证高效、经济运行的具体措施

①用水

a 加强节水宣传，加强管理，避免跑、冒、滴、漏。

b 提高全员节水意识，减少浪费现象。

c 根据办公楼实际制定合理节水方案，比如绿化用水、景观用水等。

d 向科学管理要水。制定科学的用水制度，采取指标分解、责任到人、节奖超罚等措施，充分调动人的积极性，这是节水工作的基础。

e 向科学技术要水。采用节水器具，使浪费水的现象成为不可能。

1. 电力

a 设计并执行科学的管理方案，对公共区域照明的用电时间进

行合理有效的控制，无人职守机房做到人走灯灭。

b 采用节能照明灯具。

c 随着日光灯的检修，逐渐加装就地补偿电容或更换电子镇流器等措施，减少无功率电能损耗。

d 努力增加变频器等节能设备的使用，减少能源消耗。

11、水电工保养计划表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **水电工年度设施设备保养计划** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 系统 | 维保设备名称 | 维护标准 | 保养计划起至时间： | | | | | | | | | | | | |
| 一  月 | 二  月 | 三月 | 四月 | 五月 | 六月 | 七月 | 八月 | 九月 | 十月 | 十一月 | 十二月 | 负责人 |
| 给排水系统 | 主管道系统 | 系统运行正常、完好率99% |  |  |  | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |  |  |
| 排污泵检修 | 控制箱、排污管路系统运行正常、完好率99% | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |
| 给水系统 | 管道无锈蚀、无滴漏，阀门除锈、刷漆加注润滑油、水泵运行正常 |  |  |  |  |  | \* |  |  | \* |  |  |  |  |
| 空调系统 | 空调主机 | 停冷停暖后监督维保单位进行维修、养护；配合做好空调的年检工作 |  |  |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |
| 空调管路阀门 | 停冷停暖后对损坏的阀门进行报修 |  |  |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |
| 各管井内管线、阀门 | 确保运行正常、无堵塞、污水跑冒现象；除锈、刷漆、加注黄油。 |  |  |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |  |
| 电气控制系统 | 系统运行正常、完好率99% |  |  | \* | \* |  |  |  |  |  | \* |  |  |  |
| 管道系统及循环泵 | 系统运行正常、除锈、刷漆、加注黄油。完好率99% |  |  |  | \* |  |  |  | \* | \* | \* |  |  |  |
| 管道仪表指示系统 | 确保运行正常； |  |  |  |  |  |  |  |  | \* | \* |  |  |  |
| 配电箱检修 | 确保运行正常； |  |  |  |  |  |  |  |  | \* | \* |  |  |  |
| 公共照明系统 | 更换灯泡、日光灯管、声光控开关、系统维修、立杆灯的维修 | 使用正常；完好率99% | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |
| 各楼配电系统 | 漏电保护器/绝缘材料更换/各级配电箱柜的检修，变压器的除尘检测； | 指示准确、动作准确灵敏； | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |

### （十四）应急方案及应急措施

**1、消防应急处理方案**

（1）火灾扑救、火灾报警、报告与伤员救护的工作程序

发现火情立即高声报警，联络附近的人员开展火情扑救工作根据火情的严重程度，确定向当地消防部门求急（拔打119）联络义务消防队员向公司报告救助因火灾而受伤的人员火灾扑灭后保护事故现场公司指挥部门安排伤员的后勤保障开展事故调查与处理工作。

（2）急救方案

①火情发现人员立即高声报警，并首先考虑切断电源线路（但必须此人懂得电工知识，如不懂，则不要冒险），附近的工作人员立即赶赴火灾事故现场，如报警人没有切断电源，应先切断电源，按照救火知识，正确使用灭火器材，开展救缓工作，并注意自我防护；

②现场的最高负责人作为现场的消防指挥员,指挥现场救缓工作,根据火情的严重程度，确定当地消防部门求急（拔打119电话），联络业务消防队员，指挥救火工作，向公司领导报告灾情；

③如现场有人员受伤，应组织人员对伤者进行救护，必要时使用手机或其他通讯设施拔打“120”电话，与救护中心联系,要求紧急救护；

④公司领导和综合管理部接到报告后，立即赶到事故现场，并由专业的消防管理人员接替现场指挥工作，如消防队赶到，应服从消防队的指挥，直至灾情得到控制并消除；

⑤综合管理部在事后，如有伤者，要问清楚救护中心地点，与救护中心取得联系，落实后勤保障工作，确保伤员能立即得到救护，不因后勤不到位而影响急救。

（3）应急指挥者、参与者的责任和义务

①在事故发生后，现场的最高负责人为现场的最高指挥人员，统一指挥与调度，最高指挥员应保持冷静的头脑，有序的指挥现场灭火，并在事故后报告事故经过；

②现场参与救火的人员，应积极参与紧急救缓工作，服从指挥人员的指挥与调度，有救缓经验的人员要及时赶到事故现场，参加灭火救缓，其他人员应保持现场的秩序，配合救缓人员工作，并注意保护事故现场，事后配合调查组对事故进行调查。

（4）火灾扑灭常识

①认真执行消防管理规定，随时消除易燃易爆物品；

②发生火警时，全体义务消防人员立即赶赴现场，服从现场指挥，积极参加扑救灭火；

③对初始火点的扑灭。现场人员应使用配备的灭火器材进行扑救，当火势较大时，应立即切断火场电源，再组织人员进行灭火，同时向119报警，并向甲方领导报告；

④及时清理火场通道，清除障碍物，以保证消防车辆进入火场灭火，并积极协助消防队员的灭火工作。  
 ⑤电器设备的火灾扑灭知识初起火场所的扑灭：现场人员利用配备的灭火器材进行扑灭火灾

⑥火势较大的扑救：立即切断火场电源，组织人员利用各种灭火器材进行扑救。当火势不能控制时要进行火灾报警，在报警中组织人员疏散火场上的爆炸物品和清理通道障碍，以保障消防车进入火场，全体人员协助消防队扑救。

⑦防止爆炸：火场附近如果有压力容器，如盛装压缩气体或液化气的钢瓶、油桶、储灌等，凡不能搬走的，可用水冷却，以防爆炸。  
变电所运行设备起火的灭火：

⑧高压设备着火：当班正值（正班）首先切断起火设备电源，坚守值班岗位，履行职责，根据火势负责报警；副班组织并参加灭火。

⑨低压、控制、保护等设备起火，初起火的设备，因断电会造成严重影响，扩大事故的，可带电灭火，扑救中使用干粉、1211、干砂灭火。为保证人身安全，应保证人体与带电设备的距离，俣不得用水灭火。当火势较大不能控制时要切断电源，用水扑救，并进行火灾报警。

**2、夏季防台风、暴雨应急处理预案**

（1）各岗位责任分工

①办公室认真做好暴风雨紧急情况时的信息传递、资源调配及有关后勤保障工作；

②工程维修部门负责给排水、供电、供空调、电梯等机电设备的故障及应急处理；

③保洁绿化部门负责绿化、环境的抗灾保护和灾后恢复工作。

（2）物业办公室接到台风或暴雨警报信号通知后，应立即紧急动员，各部门处于临战状态，同时成立以项目负责人为总指挥，各部门主管为成员的指挥部，相关人员应实行24小时值班制度，作好防洪防汛救灾准备工作。

（3）在台风或暴雨来临前，应做好各项防风、防水浸措施，如：紧急做好防风、防水浸工作、关闭公共门窗，检查清理排洪设备、设施、花盆等；

①检查所有门窗，特别双开玻璃门是否有足够保护及稳固；牢固所有容易松脱物件，尤其是位于天台及露台等地方，对于一些较易吹倒的物件发如花盆等应搬至室内或将其绑紧；检查所有去水道、沙井、雨水渠等，并清除可能引致淤塞的垃圾、泥沙及杂物；确保所有紧急用具可以随时应用，如沙包、雨衣、头盔、水靴、绳索、后备照明、方木（用于固定玻璃门）等；检查排水泵系统是否正常通畅；检查发电系统及其供油装置正常与否，并按规程试开发电机组；关闭霓虹灯电源；智能化系统设备是否正常运行；

②检查完毕，发现问题及时解决，如有处理不了的问题，应立即向领导报告。

（4）在发生台风、暴雨时，值班人员对防风、防水浸关键区域和部位加强巡视，检查门窗状况，如发出有窗户玻璃破碎，以最快速度赶至现场，并用板材临时封堵。水电维修班维修人员集中待命，各层管理服务人员坚守岗位，如果有设备故障投诉以及发现事故隐患应采取紧急措施，及时予以解决；

（5）各级工作人员协助维修技术人员做好排洪及排泄积水工作；

（6）在台风、水浸等自然灾害事故时，防止犯罪案件的发生；

（7）灾后处理

台风、雷暴过后，水电维修班组织维修人中对所辖设备设施进行检查，发现损坏并及时修复。保洁部检查损毁的树木情况，并加以恢复，努力将灾患影响程度降至最低。物业经理及时向公司总经理汇报受灾及损失情况。

**3、暴雪应急处理措施**

（1）冬季安排专人每日收集灾害天气预报，获知暴雪灾害警告后立刻逐级上报至项目负责人；

（2）项目负责人接到暴雪灾害警告后立即召开紧急会议，由各部门班长以上人员参加，安排各部门防灾工作：

①部门班长以上人员、暴雪发生时段当值员工提前赶到公司，做好应急准备；

②水电维修班提前做好设备、设施的防冻措施，重点是消防水管、上下水管、水箱、柴油发电机等；

③项目保洁主管除雪物资的购置、贮备工作；

④物业办公室组织除雪队伍（不少于2支），确保满足在上班前清除道路积雪。

（3）暴雪开始后立刻组织除雪队轮流扫雪，除雪重点是场外人行、车行通道；

（4）除雪期间物业办公室负责提供热饮热食，督促除雪人员做好保暖措施。避免发生冻伤；

（5）灾情解除后，各工作小组转入善后处理工作，物业办公室和保洁部负责恢复现场原状。水电维修班分队检查调试设备设施是否正常。

**4、电梯应急处理方案**

①电梯故障应急处理方法

电梯发生故障时，应首先停止电梯运行，防止事故扩大。为了使电梯尽快重新运行，发现人员要把故障情况及时、详细的报告给专业维修人员，争取在最短的时间内修复电梯。

②简单故障诊断法

电梯门关不上时，检查开关盒内的开关位置是否正常；

电梯门不能完全关上时，检查门槛槽内有无故障物；

检查电梯是否有人为阻碍，例如杂物阻止门的关闭，轿厢门的安全触板开关动作、光幕脏等。

③乘客被困时

及时通知维修人员和电梯维保公司到达现场，进行紧急救援工作；

若确有已受过培训的专业人员，在确保安全的情况下按困人救援程序救出被困乘客；

如果有异常原因（例如电梯停在夹层中间不能移动、曳引机抱轴等）放不出被困乘客，切勿尝试强行释放乘客。等待电梯维保公司人员救援；

现场工作人员应尽最大努力消除乘客的紧张情绪；与乘客进行沟通，直到维修人员赶来现场；告诉乘客轿厢内很安全，不要试图自行逃出轿厢。直至救出被困乘客并对乘客进行现场安抚；

对电梯进行应急维修。

④谨防事故

停电时：告诉乘客停电的实际情况，劝乘客不要试图逃出轿厢（轿厢内应急照明灯会自动照亮），电源恢复接通后，轿厢就会起动；如若不能及时来电，按照乘客被困时进行应急救援；

水灾时：应当在最短的时间内将电梯停在漏水以上楼层，将电梯主电源切断，并采取行动阻截水流入电梯。查明漏水原因。电梯再运行前，应通知电梯维保公司进行检查，排除隐患问题后才能投入使用；

火灾时：工作人员应指引所有乘客离开电梯到安全通道。确认轿厢内无人后，切断非消防电梯的电源开关。除消防人员执行援救任务外其他人员不许使用电梯逃难。

⑤困人救援程序

电梯发生故障时，应及时通知电梯维维保公司。在专业维修人员到达之前，由经过培训的电梯管理救援人员，根据需要，依照下列步骤释放被困乘客：

故障电梯的轿厢位置确认。在进行救援被困乘客时，先要确保自己安全，由机房控制柜、厅外的轿厢位置指示器和监控确认轿厢位置；（但在停电时，轿厢位置指示器不能指示，为确认轿厢位置，可用专用钥匙小心开启厅门，确认轿厢位置）

电源切断确认。在进行救援时，为防止轿厢突然移动，发生危险事故，应先将该电梯的机房总电源切断；

在轿厢所在的楼层。用专用厅门钥匙小心开启厅门查看轿厢地板和楼面高低相差是否适宜进入；

轿厢停于接近厅门位置，且高于或低于楼层不超过0.5米时。先用专用厅门钥匙开启厅门，然后在轿顶用人力开启轿厢门，并协助乘客离开轿厢，最后重新将门关妥；

轿厢停于远离层门位置时，应先将轿厢通过检修或盘车移至接近层门，然后按步骤救出乘客，移动轿厢方法如下：（执行此步骤人员必须经过专门培训）

--利用电梯对讲通知轿厢内乘客保持镇定，并说明轿厢随时可能会移动，不可将身体任何部分探出轿厢外，以免发生危险，如果此时轿厢门处于未完全闭合状态，则应将其完全关闭；

--进入机房切断该故障电梯电源开关，但不能切断照明电源；

--在控制柜内，把开关“检修—正常”扳至“检修”处；

--把盘车旋柄装在电机轴上；

--一人控制旋柄，另一人手持释放杆，轻轻撬开“抱闸”（制动器），轿厢会由于自重而移动。为了避免轿厢上升或下降太快发生危险，操作时应断续动作（一撬一放）使轿厢逐步移动，直至移至平层（钢丝绳标记）为止；

--若轿厢停于最上层厅门以上位置或最下层厅门以下位置时，不可只撬开制动器，使轿厢自行移动。由一人在撬开制动器同时，另一人用力把持手柄一端，并用人力盘车，使轿厢向正确方向移动；

--继续保持断电状态，通知电梯公司进行应急维修。

特别情况处理。遇有其他复杂情况，如完全钳已动作或钢丝绳脱离正确槽位，应等待电梯维保公司专业维修人员指示处理；

如遇紧急突发情况无法处理时，及时通知上级领导；

不管何种情况电梯发生故障时，应做好记录，存档备查。

**5、漏水应急预案**

（1）给排水系统：

①漏水一般引起原因是由于管件老化引起的管道破裂、低温、供水系统压力的变化等。任何人员发现漏水现象，立即向物业工程维修部报修，物业工程维修部维修人员在接到报修后3分钟立即赶至现场，首先找到供水开关，切断水源，然后打开泄水闸，同时报告于当天值班人员和工程维修部班长。

②维修人员5分钟之内赶至现场，利用一切可用之物，防止漏水渗入电梯、强电竖井等危险部位，并将电梯升到最高楼层，防止机件受损。 特别注意变压器、照明与动力控制柜、电气设备、电线槽附近发生漏水时。如果不能避免漏电，关闭电闸确保员工安全及设备完好。

③工程维修部员工应立刻行动抢险，尽量减少漏水造成的财产损失，并立即协助保洁部一起将积水排出。

（2）恒压给水系统

①发现或接报生活水泵故障，应停止故障水泵，开启备用水泵。

②水泵变频故障应关闭变频器，由专人手动操控水泵，根据管网压力控制启停。

③及时报告维修班长和经理安排维修。

（3）排水系统

污水井

①发现或接报污水井水位过高，立即报修维修部，维修部员工在5分钟内赶至现场，并立即手动开启污水泵抽水。

②污水泵故障则立刻用备用潜水泵将水抽至污水井。

③即刻报告维修班长和经理，由其安排维修水泵或控制电路，并于事后作维修报告。

排污管道

①发现排污管道漏水，维修部员工应立刻用布绑紧裂口。

②关闭破裂管对上的用水设备。

③调集沙包挡住电梯口和强电井。

④报告维修班长和经理，由其安排人员修补管道裂口或更换管道。

（4）抢修过程的部门协调

①给排水系统发生故障后应马上由维修班长与经理预计修复时间。

②2小时可修复的故障应马上由工程维修部通过电话通知经理，由经理向事务局领导汇报近况和时间节点。

③需超过2小时修复的故障，工程维修部通过电话通知经理，由经理通知项目总经理向机关事务局汇报。

④紧急事件处理后： 1、就紧急事件的结果做一个全体通报。 2、其它当班人员的责任是根据特殊相关情况而定，按需要重新进入正常运作。 3、将事件及有涉及人员记入工作日志。 4、并检查危险区域内设备的安全运行状况

**6、停电应急预案**

（1）若供电局预先通知物业暂时停电,应立即将详情和有关文件呈交物业工程部，工程部提前2天告知客服部。

（2）电工值班时加强巡视高低压变配电设备的运行工况 。

（3）当维修发生突然停电时,工程值班人员立即通知相关部门,并马上投入紧急抢修,严格按规范进行倒闸操作恢复供电(检查生活水系统,空调、新风系统等重点设备)，并检查故障原因 。

（4）发生事故或重大设备、人身事故和发现严重事故因素时，应立即向上级报告，迅速排除。

（5）发生触电时，不要慌乱，应先立即拉开电源，如急切找不到电源时，可用木杆或干净棉布使触电者脱离电源；脱离电后，立即施行人工呼吸，并通知医院。

（6）发生电气火警时，应立即切断电源，用粉质灭火器或黄砂扑救，严禁用水扑救。

（7）紧急事件处理后：

①就紧急事件的结果做一个全体通报。

②其它当班人员的责任是根据特殊相关情况而定，按需要重新进入正常运作。 ③将事件及有涉及人员记入工作日志。

④并检查危险区域内设备的安全运行状况。

**7、物业工程维修部停水应急预案**

（1）维修人员接到停水通知应马上赶到现场。

（2）根据现场分析判断出停水原因。

①由于管路故障发生停水。

②由于自来水公司原因停水。

（3）如由于管路故障停水，维修人员预计抢修时间，立即向上级汇报，并发布停水通知。

（4）在抢修过程中要在预计时间内，尽快恢复用水。

（5）需要延时修理，必须通知有关单位及有关负责人。

（6）恢复供水后，应立即撤消停水通知。

（7）如由于自来水公司问题停水，要向客户发通知注明原因。

（8）事后详细填写《突发事故抢修记录表》。并交办公室备案。

**8、发生偷盗应急处理措施**

①发现盗窃分子正在作案，应立即当场抓获，报告公安机关，连同物证送公安机关处理；

②保护案发现场，不能擅自让他人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品；

③对重大可疑案发现场，可将事主和目击者反映的情况，向公安机关详细报告；

④对可疑作案人员，可采取暗中监视或设法约束，并报告或移交公安机关处理。

**9、发生斗殴应急处理措施**

①耐心劝说斗殴双方者，缓解矛盾；

②如事态严重，有违反治安管理行为甚至犯罪倾向，应通知秩序维护班长或将肇事者扭送至公安机关处理；

③提高警惕，防止不良分子利用混乱偷拿财物；

④说服围观群众离开，保证现场的正常治安秩序；

⑤协助公安机关勘察打斗现场，收缴各类打斗凶器，辨认为首分子。

**10、高空坠物应急处理预案**

①发生坠落事故后，现场知情人应当立即采取措施，切断或隔离危险源，防止救援过程中发生次生灾害；

②切断或隔离危险源后，现场知情人员应当立即开展现场急救工作，同时请求应急救援和上报事故信息工作；

a 拨打电话时要尽量说清楚以下几件事：

b 说明伤情和已经采取了些什么措施，以便让救护人员事先做好急救的准备；

c 讲清楚者（事故）发生具体地点；

d 说明拯救者姓名（或事故地）的电话，并派人在现场外等候接应救护车，同时把救护车辆进事故现场的障碍及时予以清除，以利救护车辆到达后，能及时进行抢救；

③现场知情人员应做好受伤人员的现场救护工作。如受伤人员出现骨折、休克或昏迷状况，应采取临时包扎止血措施，进行人工呼吸或胸外心脏挤压，尽量努力抢救伤员，将伤亡事故控制到最小程序，损失了降到最小；

④应急人员赶赴现场应当后，应当立即采取措施对事故现场进行隔离和保护，严禁无关人员入内，为应急救援工作创造一个安全的救援环境。同时，应立即组织开展事故调查，为尽快事故恢复创造条件；

⑤急救人员必须在最短的时间内到达现场，迅速对患者判断有无威胁生命的征象，并按以下顺序及时检查与优先处理存在的危险因素：呼吸道梗阻，出血，休克，呼吸困难，反常呼吸，骨折；

⑥在对患者病情做出评估后，应在是短时间内建立静脉通道，保护重要的器官，维持受伤人员的基本生命活动，并提出下一步医疗建议；

⑦在伤员转送之前必须进行急救处理，避免伤情扩大，途中作进一步检查，进行病史采集，通过询问护送人员，事故目击者了解受伤机制，以发现一些隐蔽部位的伤情，做进一步处理，减轻患者伤情；

⑧在伤员转送途中密切观察患者的瞳孔、意识、体温、脉搏、呼吸、血压、出血情况，以及加压包扎部位的末梢循环情况等，以便及早发现问题，及早做出相应的处理；

⑨当事故有可能出现扩大、恶化苗头时，应当立即向当地政府有关部门应急领导小组提出申请，请求必要时社会支援。

### （十五）内部运营管理机制与制度

**1、**[**物业管理**](http://www.fdcew.com/)**服务运作机制**

根据前面拟推行的“一站式”运作模式的特色及“以客户为导向”服务，为确保许昌市人民防空办公室办公楼的各项管理及服务工作达到高标准、高质量的管理目标，拟在该项目通过质量与成本相结合，全面推行目标经营责任制，将管理质量和经营成本与项目管理队伍整体工资挂钩的管理机制，以推动项目经营效益和社会效益“双赢”的最终目标得以实现，为提升许昌市人民防空办公室办公楼的优质品牌奠定基础。严密、科学、[规范](http://www.fdcew.com/Soft/kfsj/)的管理运作机制是为广大客户提供优质、高效、便捷服务的保证，使管理运作逐渐走向良性循环，对许昌市人民防空办公室办公楼的管理服务工

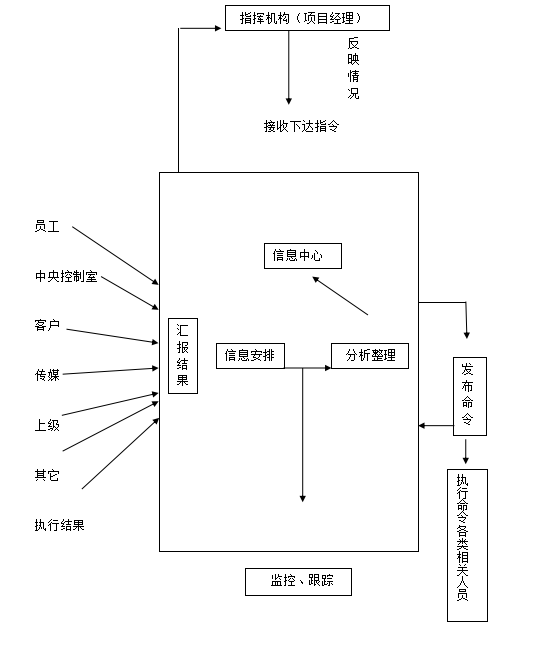
作将采取如下的物业管理服务运作机制：

根据乐生活组织机构设置拟在许昌市人民防空办公室办公楼设置物业办公室，其在物业管理[行政](http://www.fdcew.com/hypx/List_191.html)主管部门的指导下，遵守当地工商、税务、公安、街道办事处等机构的相关行政管理规定。实行在我司的直接领导下的物业办公室项目负责人责任制，物业办公室各部门主管直接对物业办公室项目负责人负责，物业办公室各员工直接对其上级领导负责。这是一种双轨监管式的管理方式。编制精干、架构简练、职责明确。日常工作由物业办公室项目负责人直接指挥各部门主管，物业办公室项目负责人集指挥和管理职能于一身，各部门主管及时向物业办公室项目负责人反馈本部门工作，便于全面掌握日常工作及人员状况。

**2、信息反馈机制**

没有《纠正和预防措施》，ISO9001质量体系就不能顺利贯彻，没有信息反馈和处理，服务中心就不能及时听取客户意见并实施有效措施改进，无法保证优良的物业服务。所以建立信息反馈及处理机制是十分必要的。

（1）信息反馈图：

（2）信息反馈图说明：

①信息是我们重要的经营资源。信息源要全面，汇聚与办公楼管理有关的所有信息，使反馈具有一定的范围和频率，信息采集真实、科学；

②保证信息反馈通道畅通，信息处理集中，所有信息汇聚到管理中心，经过分析整理，并由管理中心发出指令，跟踪检查；

③保持指令权、检查权和处理权高度统一，避免责任分离所导致的管理失控；

④充分利用现代化管理手段，利用物业管理软件及时获得、处理和利用信息；

⑤在检查控制的方式中，我们采用行政检查、专项检查、交叉检查、外部检查、外部监督、秘密检查等方式。控制的措施有预先控制、现场控制、反馈控制；

⑥质量控制上，对不合格的服务制订了纠正偏差的处理措施。

（3）具体措施

①以两访、两会、两回馈的形式加强与客户之间的交流，确保信息的有效收集、管理。两访即定时定期分级别的上门走访和服务回访；两会即每半年如开客户恳谈会，面对面的与客户进行沟通，汇总客户服务需求信息并有计划的落实实施；两回馈即走访、恳谈会上所有的客户服务需求在落实过程中、落实完毕后要给客户进行如实的信息回馈；

②24小时接受和处理各方面的信息；

③运用首问负责制保证信息迅速响应：

应用信息首问负责制，我们将保证在第一时间内得到客户服务需求信息后进行处理、解决、回馈，避免推诿扯皮，现象信息丢失。

a 当客户、访客等有需求要服务中心解决或向员工询问时，所接到或问到的第一位员工为“首问负责人”，不论何种问题、是否属于自己的工作范围、管理权限、知情与否，“首问负责人”必须负责协调处理相关事宜；

b 当客户投诉或咨询的事项不属于本人或本部门、本项目处范围的，应及时帮助客户联系到相关责任人或部门，即“二问负责人”，其要承担与“首问负责人”相同的责任，如遇重大问题应填写“重要疑难事项转呈单”，由“二问负责人”签字接管。此时，“首问负责人”要跟踪处理结果；

c 对非公司原因造成的问题、事故，员工要耐心细致地做好解决工作，对一时难以解决的问题，承办人员要认真向客户做出解释说明，讲清原因。

1. 回访制度是信息反馈的一个重要环节。

a 回访的时间安排：

新项目接管的回访，应在新项目接管完毕后的一个月内进行；

投诉事件的回访，应在投诉处理完毕后的三天内进行；

维修工程的回访，应在完成维修工程一周内进行；

急救病人的回访，应在急救工作结束后的一周内进行；

其他管理服务工作的回访，应安排在完成管理服务工作后的一周内进行；

各部门回访时间根据实际需要由部门经理合理安排。

b 回访方法

书面回访；

上门回访；

电话回访。

c 回访率

投诉事件的回访率要求达到100%；

维修服务回访率要求达到100%；

求助服务的回访率要求达到60%；

各部门的客户回访率要达到100%。

d 回访的内容

质量评价；

服务效果的评价；

满意程度的评价；

缺点与不足评价；

建议的征集。

e 重视外部信息，有计划定期汇总搜集。

服务中心每年向甲方提供一份季度工作报告书，包括管理管理运营，征询客户意见情况；

切实推行ISO9001质量体系中《客户意见调查》程序；

定期组织服务中心员工开会，听取服务中心员工的反馈信息。获得反馈信息后，由服务中心分析处理，向相关部门、人员发出指令并监督其及时改进，直到圆满解决问题。

**3、监督机制**

我们在开展物业服务的过程中，将严格按照国家、政府及上级主管部门的有关法律、法规要求开展工作，定期向我公司和委托方报告工作，探讨物业服务运作事务，提交财务报告书，并制订出日常工作计划，分解量化到部门及每个岗位，实行目标管理责任制，每年对管理目标进行考核。严格按ISO9001质量体系运作，对每个项目的管理服务过程建立原始记录，通过现场检查、部门自查、公司内外部质量审核，确保管理工作的监督机制有效运作。

（1）外部组织系统监督

在相关政府职能部门的监控下，严格执行相应法律法规，规范日常管理行为。

（2）内部组织系统监督

公司品质管理部和服务中心品质监督员双管齐下齐抓共管，对于物业服务人员的日常工作，进行科学检查，同时制定了严格的考核、奖罚、晋升、辞退制度，通过公司和各服务中心的品质监管员进行服务质量管理监督，对服务现场进行定期和不定期的考核和抽查，检查服务质量和服务态度是否符合标准。

（3）具体措施：

①公开监督制：公布服务中心监督投诉电话，24小时受理投诉。所有员工佩带工作牌上岗，以便于公开监督。

②客户评议制：服务中心对各项管理活动实行监督、跟踪、反馈，对客户或其它来源的信息做到有分析、有处理、有跟踪、有反馈。实行闭环管理，使客户的合法权益得到保障。

③定期报告制：服务中心定期向公司、甲方定期报告工作，探讨物业管理事宜，确保实现我公司的承诺。

**4、自我约束机制**

服务中心在物业服务过程中，严格执行国家、政府发布的有关法规、条例和实施细则。

服务中心将严格贯彻我公司ISO9001质量管理体系。

巡视检查制：由服务中心对各部门员工进行定期或不定期检查，发现问题及时纠正。对重大质量问题或多次重复出现的问题，由管理层检讨并制定纠正和预防措施。

实行考核淘汰制：服务中心每年对员工进行全方位考核，实行5%淘汰制，对主管以上人员实行述职考核，不合格者调离岗位或淘汰。我公司对项目负责人进行述职考核，不合格降级或调回公司重新培训。

### （十六）公司各类行政管理制度

**1、员工行为规范培训**

（1）仪容仪表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部位** | **男性** | **不允许** | **要领** |
| **整体** | 自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁。  微笑是乐生活物业员工最起码应有的表情。 | 精神不振，面无表情，  目光无神，邋遢。 | 待人  诚恳  不卑  不亢  容貌  端正  举止  大方  服饰  庄重  整洁  挺拔  淡妆  素抹  打扮  得体  态度  和蔼 |
| **头发** | 头发要经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。 | 有头油和异味。 |
| **发型** | 前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。 | 张扬、散乱。 |
| **面容** | 脸、颈及耳朵保持干净，每日剃刮胡须。 | 男士胡须拉杂， |
| **身体** | 注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。 | 异味、污垢。 |
| **饰物** | 男士领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个钮扣处。 | 服饰皱巴 |
| **衣服** | 1. 工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整。 2. 制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 3. 西装制服按规范扣好钮扣，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好。   4. 裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。 | 1.制服有明显污迹、破损，掉扣。敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。  2.衣服不合身，过大过小或过长过短。  3.冬装和夏装混合穿。  4. 擅自改变制服的穿着形 式，私自增减饰物。 |
| **手** | 保持指甲干净。 | 留长指甲及涂有色指甲油，指甲内有污垢。 |  |
| **鞋** | 深色皮鞋，鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜。 | 1．鞋子破损，或鞋上有 灰尘污迹不拭擦。  2. 穿着运动鞋、拖鞋（泳池救生员除外）。  3.钉金属掌或着露趾凉 鞋。 |
| **袜** | 着黑色或深色、不透明的短中筒袜。 | 袜子有破损；女士穿着带花边、通花的袜子，有破洞，袜筒根露在外。 |
| **工牌和徽标** | 工牌佩带在左胸显眼处（男士上衣口袋正中上方约1CM处位置），挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁、端正。 | 工牌放在上衣口袋中，  工牌有破损或字面有磨损 |  |

**（2）行为举止**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **规范BI** | **不允许** | **要领** |
| **整体** | 姿态端正，自然大方，工作中做到：走路轻、说话清、 操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。 | 精神委靡，面无表情，态度冷漠，做事粗鲁。 | 抬头、挺胸、收腹、脚并拢（男士可分开）、面带微笑 |
| **站姿** | 以立姿工作的员工应保持精神饱满，挺胸、收腹，两腿直立，男士两脚自然合拢或分开与肩同宽，两手可自然下垂也可交叉置于前腹或背后。 | 双手交叉抱胸或双手插兜、歪头驼背、依壁靠墙、东倒西歪，手里拿与工作不  相干的物品。 |
| **坐姿** | 以坐姿工作的员工上身应保持挺立姿势，男士两腿自然并拢或分开与肩同宽。 | 1.盘腿、脱鞋、头上扬或  下垂、背前俯后仰、腿搭座椅扶手。  2. 架二郎腿，架二郎腿时脚抖动，手大幅度挥舞。  3. 趴在台面上或双手撑头。 | 自然端正 |
| **走姿** | 员工在工作中行走的正确姿势：两脚分别走在一条较窄的平行线上，抬头挺胸，目视前方，面带微笑。保持平衡、协调、精神。 | 1.走内外八字步。  2.肩膀不平，一高一低。  3.身摆动幅度较大。  4.低头、手臂不摆或摆幅  过大、手脚不协调、步子  过大、过小或声响过大。  5.手插在裤兜或衣兜里。 | 抬头挺胸，  目视前方，  面带微笑 |
| **行走** | 1.员工在工作中行走一般须靠右行，与客人相遇时要稍稍停步侧身立于右侧，点头微笑，主动让路。  2. 客人同时进出门（厅、楼梯、电梯）时，应注意礼让客户先行，有急事要超越客人，应先在口头致歉“对不起”、“请借光”，然后再加紧步伐超越。  3. 三人并行，中间为上，右侧次之。 | 1.走过道中间。  2.与客人抢道并行。  3.工作场合内奔跑，跳跃。  4. 边走边吃东西。 | 稳健、礼让 |
| **接听**  **电话** | 1.接听电话时电话铃响三声之内接起，问好并报单位名称和自己的姓名，电话机旁准备好纸、笔进行记录，确认记录下的时间、地点、对象和事件等重要事项准确无误。邻座无人时，主动在铃响三声内接听邻座的电话。  2.  打电话最好在对方上班10分钟后至下班10分钟前，通话要简短：每次3—5分钟为宜。如拨错号码要道歉。接听电话时，与话筒保持适当的距离：耳朵紧贴听筒、嘴唇离话筒约2.5厘米。 | 1.不报单位名和自己姓名。  2.使用过于随便的语言。  3.说话口齿不清。  4. 没听清楚对方谈话内  容时没有复述。  5.通话时间过长。  6. 用力掷话筒。 | 及时、礼貌、清晰，带着笑容。 |
| **会见**  **客人** | 1.应起身接待，让座并上茶，上茶时应注意不要使用有缺口或裂缝的茶杯（碗）。茶水的温度应在七十度左右，不能太烫或太凉，应浓淡适中，沏入茶杯（碗）七分满。来客较多时，应从身分高的客人开始沏茶，如不明身分，则应从上席者开始。  2.与人接触保持适当的（1.5米左右）距离。  3.时刻保持微笑的表情：笑容自然、适度、贴切庄重，保持自然的目光与眼神，视线接触对方面部时间占全部交谈时间的30—60%，保持正视。  4.自觉将手机拨到震动档，使用手机应注意回避。  5.不得已在客户面前咳嗽、打喷嚏时，应以纸巾遮住口鼻，将头转向无人之侧处理，并及时道歉，说“对不起”。 | 1.过多地使用手势，用手 指或手中物品在客人面前比划、或直指客人。  2. 逼视、斜视、扫视、审视、目光游移不定。  3.手机呼机响声很大，当 着客人面接电话，大声说话。  4.接待客人时做别的事  情，或与别的人谈话。  5.挖鼻孔、掏耳朵、伸懒腰、打哈欠、抠指甲、搔皮肤、搓泥垢、整理个人衣物等不良行为。  6. 在客人面前抽烟、吃东西、嚼香口胶、看书报，  大声哼唱歌曲、吹口哨、  谈笑、喧哗。 | 茶水即上，  有礼有节，  自然大方、  亲切专注 |
| **介绍** | 1.做介绍时，受尊敬的一方有优先了解权，首先把年轻者、男性、资历较浅者、未婚女子和儿童，介绍给年长者、女性、资历较深者、已婚女子和成人。之后，再向另一方介绍。  2.自我介绍时要先面带微笑问好，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位。当他人为您做介绍时，要面带微笑、点头致意，介绍完毕后，握手并问候，可重复一下对方的姓名等称呼“您好，\*先生/小姐！”。 | 1. 介绍时在一个或者几个朋友前对另一个朋友做过分的颂扬。  2.颠倒介绍顺序，随意  介绍。  3.用手指去指点被介绍  者进行介绍。  4.自我介绍夸夸其谈华  而不实。  5.被介绍时不起立。 | 礼貌介绍，  了解在前，  尊长优先，  热情微笑，  谦虚问好。 |
| **握手** | 1.与人握手时，主人、年长者、身份地位高者、女性先伸手，年轻者、身份职位低者和男性见面时先问候，待对方伸手后，上身前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，拇指张开，手掌呈垂直状态，距离对方一步，双目注视对方，面带微笑，自然大方，一般握手3秒钟左右即可。  2.北方寒冷的冬天，在户外与人握手，来不及脱手套时，应说一声：对不起。 | 1.握手用力过大，不时拍打对方肩膀。  2.男士戴着帽子和手套同他人握手。（着制服安全员可不脱帽子）  3.衣冠不整，手指肮脏与人握手。  4.用力而长久地握着异性的手。  5. 用左手与他人握手。  6.交叉握手。  7.握手时目光它顾。  8.握完手用手帕纸巾等擦手。 | 尊长伸手，受者恭敬，面带微笑。 |
| **名片** | 接受名片时，须起身双手接受，认真阅看，递名片时由下级、访问方、被介绍方先递名片，用双手递上，齐自己胸部，并做自我介绍，正面朝上，正对对方。互换名片时，右手拿自己的名片，左手接对方的名片后用双手托住。 | 1.用一只手接递名片，随意地来回摆弄名片或者遗忘。  2. 将名片插放钱包或裤兜中。  3.念错名片上姓名或头衔。  4.多个客人只发其中一人名片。 | 尊长先受，起身微笑，双手递接。 |
| **引导**  **客人** | 引导客人时，应保持在客人前方二至三步的距离，与客人大约呈130度的角度，步伐与客人一致。引导客人上楼梯时，让客人走在前，下楼梯，让客人走在后。引导客人乘电梯，里面无人时，应引导人先入，待客户进入后，再启动电梯；里面有人时，应客户先入，引导人再入。电梯进门左侧为上位。到达时请客户先步出电梯。 | 1.背对客人。  2.面无表情，忽视客人。  3.没有手势指引。 | 斜前方引导，礼貌亲切。 |
| **指引方向** | 为客人指引方向或指点位置时手势得当，手指并拢用手掌指向所指示方向，手臂微曲、低于肩部，身体向所指示方向微微前倾，眼睛注视客人，面带笑容。拐弯时，引导人应伸手指引。 | 1.使用一个手指头。  2.手势高过头部或低于腰部，幅度过大或过小。  3.眼睛看地上或别处。 | 手掌指示  亲切明确 |
| **进出办公室** | 进出办公室须先轻轻敲门（按门铃），得到允许后方可入内。为客人向外开门时：敲门—开门—立于门旁—施礼。向内开门时：敲门—自己先进—侧身立于门旁—施礼。 | 1.不敲门进入。  2.进入室内直接打断别人谈话。  3.擅自翻看办公室内资料。 | 进出敲门，礼貌大方。 |
| **乘车** | 1.接送客人上车，要按先主宾后随员、先女宾后男宾的惯例，让客人先行，如是贵宾，则应一手拉开车门，一手遮挡门框上沿（但是信仰伊斯兰教和佛教的不能遮挡），到达目的地停车后，自己应先下车开门，再请客户下车。  2.乘坐前后两排4个座位的小车时，司机后排右侧的座位为上位，司机正后面的位置次之，司机旁边的位置为最低。上车时，应请客户从右侧门上车，自己从车后绕到左侧门上车。坐飞机或火车，靠窗边和向着前进方向的座位让给客人坐。  3.女士上小车时，开门后半蹲捋整裙摆顺势坐下，依靠手臂做支点腿脚并拢抬高，脚平移至车内，调整身体位置，坐端正后，关上车门。下车时，身体保持端坐状态，侧头，伸出靠近车门的手打开车门，略斜身体把车门推开，双脚膝盖并拢，抬起，同时移出车门外，身体可以随转。双脚膝盖并拢着地，一手撑座位，一手轻靠门框，身体移近门边从容从车身内移出，起身后等直立身体以后转身面向车门关门。 | 1.在车内吸烟。  2.不系安全带。  3.在车内吃东西。  4. 同司机说话，分散司机注意力。  5.催促司机加快速度。  6.帮助客人上车时，关门太急。  7.把头、手伸出窗外。 | 先客后主，仪态优雅。 |
| **培训** | 培训期间，主动配合，积极思考，主动做好笔记，主动提出问题，参与讨论，解决问题，主动关闭手机等通讯工具或置于震机档，培训结束后，主动做好培训总结并将学习所得主动运用到工作中。 | 1.迟到，早退。  2.培训期间在培训室进进出出。  3.培训期间在培训室内接打电话。 | 主动、积极、遵守纪律。 |
| **会议** | 1.与会者必须提前5分钟到达会场，并且关闭一切通讯工具。  2.主持人或发言者上台讲话前，向与会者行30度鞠躬礼。  3.会议进程中，集中注意力，若要发言，则应等待时机。  4.会议进程中，应详细记录会议讨论的重点和其他与会者的意见。  5.主持人或发言者讲完话，应向与会者行30度鞠躬礼，与会者应鼓掌回礼。  6.若开会时是用纸杯喝茶，或喝罐装、瓶装饮料，散会后，应把身边的空罐子、纸杯、纸巾收拾好。 | 1.迟到，早退。  2.接听电话。  3. 干扰他人发言，随意发表评论。  4. 吃东西，乱扔垃圾。 | 精力集中，认真记录。 |
| **保持**  **清洁** | 1.主动拾捡庭院或办公楼内随手可及的垃圾。  2.使用洗手间要及时冲水，并保持洗手间台面、镜面及地面干净整洁。  3.在规定地点用餐，统一放置餐具，注意用餐卫生。 | 1.乱扔垃圾，或对眼前的垃圾视而不见。  2.看见有乱扔垃圾现象不及时制止。 | 人过地净，习惯良好。 |

**（3）语言态度**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **规范BI** | **不允许** | **要领** |
| **问候** | 1.在任何工作场所，见到客人应主动问候。  2.与同事首次见面应主动问好。 | 1.问候时面无表情或嬉皮笑脸。  2.对同事的问候毫无反应。 | 互相问候，主动真诚。 |
| **称呼** | 称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。一般男性称呼“先生”、女性称呼“女士”。对儿童可称呼为“小朋友”。 | 1.称一个单独的女性为妇女。  2.态度不礼貌，侮辱性的称谓。  3.面对群体时，称呼次序颠倒，先卑后尊。 | 称呼亲切友好，不逾习俗。 |
| **礼貌语言** | 1.使用10字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。  2.接受别人的帮助或称赞，应及时致谢，因自身原因给对方造成不便，应及时致歉。  3.节假日的祝福语根据地域习惯使用。 | 1. 用“喂”招呼客人，即使客人距离较远。  2. 使用礼貌语言态度生硬冷淡。 | 音量适中，语气真诚，用语礼貌。 |
| **电话接听** | 接听电话时，拿起话筒—“您好！[乐生活+部门名称+姓名]/[部门名称+姓名（分机接听时）]”—确认对方—听取、记录对方来电内容—确认重要内容准确—“再见”,拨打电话时，接通电话—自报家门“您好！乐生活物业公司/乐生活\*\*服务中心”—确认电话对象（请问您是\*\*\*？）—讲述电话内容—“再见”。 | 1. 趴在桌上接听电话。  2.板着面孔接听电话。  3.接听电话时，没有捂上话筒与别的人讲话。  4.声音矫揉做作，不自然。 | 自报家门，专业素养，礼貌规范。 |
| **面对客人** | 1.礼貌亲切、一视同仁、热情地接待客人。  2.面对客人发脾气时，应耐心忍让，友善劝解和说明，注意语气亲切。  3.尊重客人，诚恳耐心地倾听。  4.客人有过激行为时，工作人员应巧妙地化解，不得与客人正面冲突，尤其避免动用武力。 | 1.客人话还没有说完就开始为自己辩解。  2.不关心客户，不维护客户尊严。与客人当面争吵。  3.对客人的问题心不在焉，不做记录。 | 主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。 |
| **态度** | 1.交谈时，应态度诚恳，耐心聆听，不轻易打断别人的话语。  2. 对客人的咨询和困难，应诚心帮助解决，任何时候不能说“不知道”或“不归我们管”、“这是地产的事”之类的言语。  3.根据实际情况，给予对方帮助，但不轻易许诺。 | 1.对待客人“冷、硬、顶”。  2.粗心大意，办事拖拉，互相推诿，态度消极。 | 耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。 |

**2、档案管理**

（1）档案管理服务建立的原则

①安全性与保密性相结合；

②阶段性与永久性相结合；

③规范性与优化性相结合。

（2）档案管理服务目标

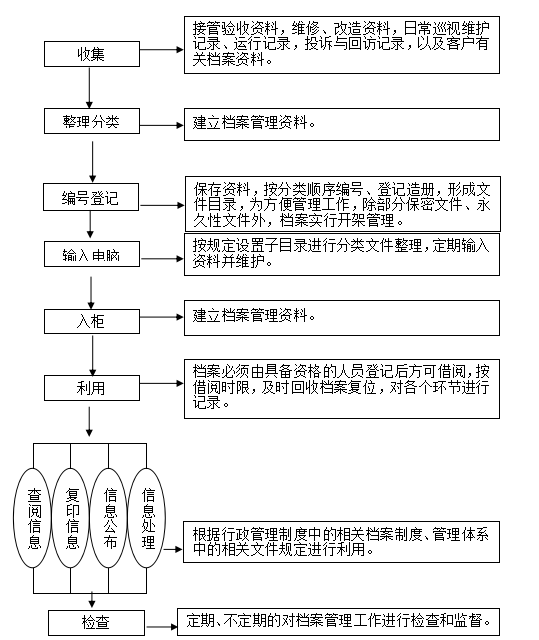
①参照标准档案管理的框架；

②结合项目的实际情况，对ISO9001质量管理体系文件及行政、公共事务、公众管理制度进行适应性修改，建立健全项目的档案管理办法；

③根据档案管理办法，对委托方移交的产权资料、技术资料进行分类建档；对物业办公室日常服务形成的资料进行分类编号及存放；

④建立科学、规范的档案管理体系，组织定期或不定期检查，并接受其它有关部门的检查指导，根据整改意见不断加以完善。

（3）档案管理的程序



（4）档案资料管理措施

①保存形式多样。用多种形式的文档储存方式，如电脑U盘、光盘、录音带、照片、图表等，并采用相适应的保管、储存方法；

②尽可能把其他形式的档案资料转化为电脑储存，便于查找和利用。存有电子档案的电脑要设置密码，电子文本要归类放好；

③电脑文件必须由专人按照规定设置子目录进行文件分类管理，并定期清除过期无效文件；

④文件按照文件使用性质及重要性进行分类，并编制相应的文件目录。当文件状况有所变动时，应及时调整目录的有关数据，以便查阅者及时找到有效的文件；

⑤档案的鉴定必须由物业办公室主任或其指定人员负责，对档案是否有效、作废、份数、保存期限以及保存数量等做出决定，其他未经授权人士无权决定；

⑥组卷按不同业务性质分块，以内容分类，逐一编号，登记成册，编辑目录，并按不同业务部门分柜保存；

⑦专人负责档案保管，做到档案标识清晰，分类明确，易于查找；档案借阅必须按规定由专人经过登记后方可借出。档案管理人员需按时检查档案借阅情况，以便及时收回外借文件，防止因管理疏忽导致文件丢失；

⑧档案保管环境要求达到防火、防潮、防变质等要求，配置有效的灭火器材，并放置适当的干燥剂用以防潮，档案管理人员需及时进行检查和清理，保证文档保管条件符合公司文件管理要求；

⑨贯彻执行国家保密法律，物业办公室档案按其保密程度实施归档管理，避免造成保密文档泄漏或遗失，引发不良影响；

⑩资料分为绝密、机密、秘密三级，其他为普通档案，不同密级的档案在保管和运用方面将区别对待。

（5）档案资料管理制度

①档案实行集中统一管理，确保完整、准确、系统和安全，便于保管和开发利用；

②档案管理要做到分类科学、整理系统、鉴定正确、保管安全、统计准确、使用方便、管理手段先进；

③各类档案保管期限分为永久、长期、短期三种；

④完善管理、措施到位、落实专人负责档案资料的收集与整理；

⑤档案应有严密的防盗、防火、防晒、防虫、防鼠、防霉、防潮、防尘、防腐蚀等安全措施，定期检查保管情况，发现问题及时向物业项目负责人汇报，及时处理；

⑥及时收集有关资料，分类整理并归档成册；

⑦档案资料是指文件、文字资料、照片、图片、发票及音像、电子资料等；

⑧凡需归档的文件材料，必须遵循“文件的自然形成规律、保持文件材料之间的有机联系，便于保管使用”的原则，进行系统整理组卷后向档案室移交。