**技术方案（实施方案）**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**一、管理机构**

**1、服务中心组织机构**
1.1物业管理公司组织机构图

****

**2、公共管理制度**
2.1停车场管理须知
A、 区停车场交通、治安均由小区保安人员负责。入场车辆都应自觉服从停车场保安人员的调度和管理。
B、 您不要乱停、乱放车辆，不要将车辆停放在阻碍其他车辆进出的位置。除预先告知外，非小区业主车辆禁止在小区停车过夜。
C、 请您不要将车辆停放在小区各出入口处，影响小区居民的出入。
D、 小区业主应自觉交纳泊位费并办理停车证。
E、 出租车（除特殊情况下）不得驶入小区。
F、 对于违反本规定的车辆，保安人员将有权进行锁车及扣押；同时相关业主应对由此造成的损失负责赔偿。
2.2卫生管理须知
为了保持小区环境整洁，使业主享受幽雅舒适的生活环境：
A、 您将生活垃圾装袋并放置楼洞门口指定地点。
B、 您不要将各种杂物投入下水道及便桶中。如因使用不当，造成堵塞或损坏，业主应承担全部修理费用及连带责任。
C、 请您爱护小区内公共环境，不要随意乱涂、乱画、乱帖广告、标语。如属儿童所为，应由其家长负责。
D、 请您不要将自种花卉放置在楼栋口或楼道内，避免丢失及影响其他业主的出入。
E、 请您不要在楼梯间放置车辆或将鞋架、家具、储藏类等家庭物品。一经发现，物业处不经通知，有权进行清理。
2.3宠物管理须知
为美化、净化小区的居住环境，防止病疫传播，保障广大业主合法权益不受侵犯：
A、您定时携带宠物犬在小区内活动，并佩束犬链，由主人牵领、看管，及时清除排出的粪便；
B、为免对他人的滋扰和对设施的损坏，请您不要携宠物进入会馆、公建楼、幼儿园等公共场所；
C、个人豢养宠物不得妨害他人，宠物影响他人正常生活、休息时，宠物主人有义务采取有效措施予以制止；
D、每年须对所养宠物打防疫，防止疾病的传播；
E、对生病、受伤、死亡的宠物应妥善照管、处置，死亡的宠物请不要遗弃或埋在小区内。
2.4绿化管理须知
A、 了保持小区环境优美，请您爱护住宅小区内的绿地、花草、树木、雕塑等小品是小区美化点缀设施。
B、 您不要攀折花草树木，不要用树木晾晒衣物或扎铁丝、铁钉等，不要损坏花木的保护措施。
C、 请您不要穿越绿化带或碰损绿篱栅栏。
D、 请您及您的孩子不要在绿化带内打斗玩耍，不要在绿地内进行体育活动。
E、 请您不要在小区公共绿地种植蔬菜及农作物，或擅自种植其它作物。
F、 请您不要在喷泉、水池内嬉戏，以免触电及发生其他危险。

**3、内部管理制度（各岗位职责）**
**3.1项目负责人岗位职责**
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

**3.2内勤岗位职责**
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。

**3.3维修人员（维修员）岗位职责**
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。

**3.4保安员岗位职责**
1、门岗
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、巡逻岗
①严格遵守公司规章制度，实行24巡视巡逻制度，严格执行队列行走标准，树立公司良好形象和个人道德风范；
②树立强烈的责任感，全面做好物业辖区的治安、消防、车辆、收费、以及业主求援、报警等工作，确保物业辖区治安安全，秩序井然；
③熟知本人责任区域内业主情况，了解物业辖区内其它区域房屋的地形以及各条通道的布局，做到勤巡逻、勤检查，发现问题及时处理；
④熟悉物业辖区消防设施的配置，并能熟练使用各种消防器材，掌握防火自救知识；
⑤巡查公共设备设施使用和公共卫生保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止；
⑥加强对物业辖区的机动车辆管理，维持车辆停放秩序；
⑦积极参加职业道德和业务、消防培训，努力提高自身素质。
**3.5消防监控值班员岗位职责**1、值班人员不得随意离开消防控制室，每天做好值班记录。
2、不带任何无关人员进入工作室，做好保密工作，不向无关人员泄露自己的工作任务和监控设施。
3、监视所有摄像位置的图象，注意异常现象，发现情况即时通知值班保安，出现报警信号，立即核查信号真伪情况。
4、对异常现象要做好记录和录像，以作必要时查证使用，做好交接班记录。
5、监视电梯运作，收听电梯内警钟对讲电源，有情况及时报告有关部门，并与电梯及工程维修部联系。
6、当监视范围出现异常，如消防烟感器报警，可疑人员出现等等，立即通知巡逻岗值班保安到现场查看，争取将事故消灭在萌芽状态之中。
7、熟悉所管理设备的性能、操作程序，能独立进行操作，并能进行简单的维修；

8、负责设备的日常巡视、情况记录；
9、保持机房干净、整洁。
**3.6监控员岗位职责**
负责物业区域内火灾和故障报警处置工作
**3.7保洁员岗位职责**
负责区域内的保洁卫生工作。

**4、**工作流程****

**管理处工作流程**
根据各岗位职责和各项职责的工作要求，对管理处的工作规范如下：
1、每天工作：
（1）巡视所管理的地段（片、幢）一遍，巡视内容为：
①检查小区是否有违章行为（有无乱搭、乱建、违章装修，墙壁有无乱涂、乱画、张贴广告、乱摆摊贩）。
②小区是否有不安全隐患（房屋是否出现严重破损，消防通道是否被堵，室内输电是否完好，有无乱拉乱搭，小区有无可疑人员活动）。
③小区环境与卫生是否符合标准（树木花草有无损坏，房前屋后、公共场所有无乱倒垃圾，垃圾桶是否倒清，有无乱停放车辆、乱晾晒衣物，有无影响正常休息的噪声源）。
④基础设施是否完整，道路有无损坏，室外上下水道是否渗漏，路口护栏栓、路障是否完好，娱乐设施有无损坏。
以上内容巡视完毕要做好巡视记录，发现问题，能处理的应立即处理，重大问题和不能处理的问题应及时向管理处主任汇报。
（2）收缴水、电费、管理费和各项规定费用。
（3）接待居民来信、来访和处理有关房屋管理的投诉并做好记录。
（4）解答业主提出的有关房屋管理业务咨询。
（5）安排房屋保养、维修任务，验收修缮质量。
（6）做好工作日记（内容为：记录每天完成的工作、发现和处理问题，上级领导的指示，等待解决的事务，业主投诉等）。
（7）整理内务（包括打扫办公室、整理文件、资料、图书报刊；清洁整理办公桌、椅及其他办公用具等）。
2、一周工作：
（1）走访业主（内容：与业主交换小区管理意见，了解业主在住房方面的困难和需要；掌握业主家庭基本情况，包括：户主、年龄、职业、工作单位和住家电话，家庭人口以及人口结构，掌握业主产权归属和变更或租户的变更、租金的变化，住房的户型、结构、质量、保养和维修状况）。
（2）初审业主装修申请并报上级审批。
（3）检查每栋楼宇的公共设施是否完好（内容包括：电梯运行是否正常；楼道、过道、梯间是否堆放杂物或有碍通行的物品和危险品、有毒物品；公共照明是否完好；配电箱、水表设备是否有破损；小区楼内信报箱是否有破损），发现问题应及时报管理处主任和有关部门，并协助处理。
（4）检查垃圾桶是否喷洒药物，各住宅楼内公共部位是否清洁。
（5）检查房屋使用情况，有无长期空房户、擅自转租户，了解房地产信息。
3、一月工作：
（1）编制本月保养维修报表，制订下月保养维修计划。
（2）对月维修项目进行一次回访，听取业主意见。
（3）整理房屋管理资料、档案，对发生异动的（包括：房屋产权变动、承租户变动、租金变动、管理费变动）作出修改。
（4）与有关单位联系，交换情况一次（包括：居委会、派出所、工商、房屋产权单位等），如有重要情况须书面报告和反映。
（5）办公室大扫除一次（包括：窗户玻璃、屋面、地面、墙面和各种办公用具的清洁整理）。
4、一季度工作：
（1）组织检查小区和住宅楼宇的消防设施（包括：消防栓、水源、灭火器、消防桶、高层楼宇的消防报警设备、太平门等）是否完好无缺，能否正常使用，发现问题 及时报告有关部门处理。
（2）检查各粪池、井盖，检查化粪池、下水道有无淤塞，发现问题及时组织有关人员处理。
（3）清理房租、管理费和各项规费，并编制季度报表；清查是否有漏收、错收；采取措施对拖欠房租和管理费的业主进行追收。
（4）编制季度维修保养计划和报表 。
（5）办一期房屋管理专刊，宣传表扬小区内的好人好事和新风尚，指出小区存在的问题，增强业主参与管理的意识。
（6）整理房地产信息并写出书面报告。
5、一年工作：
（1）对本管理地段（片、幢）内的业主全部走访一遍。
（2）组织清理一次化粪池。
（3）编制年度房租、管理费和各项规费收缴报告。
（4）编制下年度维修保养计划。
（5）整理房产管理档案资料，写出资料异动报告，对发生异动的资料进行修改，保持档案资料与实际一致。
（6）组织一次本管理区的业主代表会，听取业主对房屋管理的意见和建议，提高业主参与管理的积极性。
（7）总结年度工作，写出书面报告。
（8）制定下年工作计划。

**二、业服务内容、标准及质量保证措施**

为将鄢陵县智慧产业园建设成为具有标志性的超一流的文明小区，物业公司将依照《许昌市优秀示范物业小区》标准实施物业管理。具体服务承诺及质量保证措施如下：
**一、基本服务：**
1、签订物业服务合同，明确权利义务关系；
2、承接项目对住宅区公共部分、共用设施认真检查，做到验收手续齐全；
3、管理人员和专业操作人员按照国家规定持证上岗；
4、建立完善的物业管理方案，质量管理，财务管理，档案管理等制度；
5、管理服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务主动热情；
6、建立客户服务中心，公示24小时服务电话。急修1小时内，其他报修按照约定时间到达现场；
7、根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务，公示服务项目和收费价目；
8、公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况；
9、每年至少一次征询业主对物业服务的意见，满意率75％以上。
**二、公共服务**（一）安全管理
10、小区主入口24小时执勤；
11、监控室实行24小时监控；
12、别墅区设立专职保安员；
13、小区内每小时保安巡查一次；
14、对小区内的车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放；
15、对进出小区的装修等劳务人员实行登记管理；
16、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
（二）环境管理
17、按幢设置垃圾桶，生活垃圾每天清运一次；
18、小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫一次；电梯厅、楼道每日清扫一次；楼梯扶手每周擦洗一次；公共玻璃每季度清洁一次；路灯、楼道灯每半年清洗1次；
19、区内公共雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每半年检查1次，并视情况及时清掏；
20、二次供水水箱按规定清洗，水质符合卫生要求；
21、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护；
22、定期清除绿地杂草、杂物；
23、定期预防花草、树木病虫害
（三）房屋管理
24、每周巡查一次小区房屋单元门、楼道通道以及其他公共部位的门窗、玻璃等，定期维护养护；
25、按照住宅装修管理规定和业主公约要求，建立装修管理制度。通知业主装修事项。至少两次巡查装修施工现场，发现违反规定现象，及时劝阻，并通知有关部门；
26各组团、栋、单元门、户有明显标志。
27、小区道路平整，主要通道及停车场交通标志齐全规范；
28、对共用设施设备进行日常管理和维护（依法应由专业部门负责的除外）；
（四）设施、设备管理
29、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检修等记录齐全；
30、操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施运行正常；
31、对共用设施设备定期组织巡查、作好巡查记录、属于小修范围的，及时组织修复；
32、载人电梯早6点至晚上12点正常运行；
33、消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通；
34、路灯、楼道灯完好率不低于80％
35、容易危机人身安全的设施设备有明显警世标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案；

**三、服务承诺标准**

1. 本项目需实现的功能或者目标：鄢陵县智慧产业园物业管理，包含服务区域智慧产业园内所有建筑物及公共用地。位置：鄢陵县金汇区科技大道中段。

（二）服务功能（安全保卫管理工作；区域内环境卫生、垃圾清运工作；负责园内绿地除草、浇水等日常工作；负责水电维修工作。）

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9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 | 负责物业区域内火灾和故障报警处置工作。 |
| 保洁员 | 10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 | 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

2.1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50岁以下。

2.2各岗位人员均无犯罪记录。

2.3各岗位人员身体健康。

2.4工作时间统一着装，佩戴标志；服务热情主动，礼貌，细致。

2.5管理人员有较高的政治思想素养和业务水平。

2.6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。

2.7投标人须定期每三个月对管理服务人员进行岗位再培训。

2.8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

3.1负责有关办公室报纸分发工作。

3.2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。

3.3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

4.1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。

4.2消防设施每天巡查、定期进行消防训练、演练，应急预案齐全。

4.3所有车辆停放规范、有序，指挥得当，无交通堵塞。

1. 保洁

 5.1 大厅

5.1.1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。

5.1.2 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、公告栏等，整洁、无灰尘。

5.1.3 玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

5.1.4 垃圾箱，外面保持光亮，无灰尘、痰迹，内部垃圾清理及时。

5.2公共区域

5.2.1 每天清扫一次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

5.2.2 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

5.2.3 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。

5.2.4 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

5.2.5 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

5.2.6 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

5.3卫生间

5.3.1 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）

5.3.2 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

5.3.3 不锈钢光亮见本色。

5.3.4 纸篓、便池要不间断清洁，保持无垃圾，无水迹。

5.3.5 大便池要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。

5.3.6 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。

5.3.7 地面保持干燥、无水迹。

5.3.8 门转轴和门通风孔无积灰。

5.3.9 建立夏季消杀制度，洗手间区域不得有蚊蝇存在。

1. 室外地面

6.1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。

6.2停车区域保持地面无垃圾、无杂草。

1. 绿化管理

7.1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。

7.2及时对庭院绿化苗木的浇灌、日常修剪维护工作。

7.3及时对绿化地杂草的清除工作，确保绿化地无杂草。

7.4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

8.1建立、健全设施、设备台账。

8.2建立设施、设备年度维保计划，并按照计划实施。

8.3电梯、用电、消防等设备应急预案齐全，每年定期进行演练。

8.4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。

（三）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。

**服务期限：自合同生效之日起一年**

**三、管理总体目标与分项目标**

为了将鄢陵县智慧产业园项目建设成为许昌一流的文明住宅小区，物业管理公司将依照《许昌优秀示范物业小区》标准实施物业管理，我们的目标是：
自鄢陵县智慧产业园业主入住一年内获得许昌市达标称号。

**四、安全管理服务手册**

一、岗位工作职责及管理制度

1.保安部工作职责
1.1     在管理处经理领导下开展工作，负责辖区范围内24小时保安服务。
1.2     以“预防为主，群防群治”的方针，严格进行小区进出人员和物品出入管理。
1.3     协助、配合辖区民警搞好小区治护、暂住人口管理，确保小区正常工作秩序和良好的生活环境。
1.4     随时保持高度警惕、积极参与突发事件，火警、火灾抢救工作。
1.5     配合有关政府部门宣传国家一些方针、政策，与政府部门和小区业主实现良好沟通。
1.6     作为公司对外的窗口，依据公司仪容、仪表要求，讲文明、讲礼貌，热心为客户服务，树立小区文明高尚的整体形象。
1.7     协助、配合各部门搞好各项活动及完成领导交代的临时性任务。

2. 保安主任岗位职责
2.1     任职资格
2.1.1   退伍军人
2.1.2   二年以上物业管理行业经验,持物业上岗证与安全主任资格证.
2.1.3   高中以上文化
2.2     岗位职责
2.2.1   认真贯彻执行总公司和上级领导下达的各项任务
2.2.2   积极做好保安员的思想工作，及时掌握保安员的思想动态。
2.2.3   领导全体保安员做好小区的治护、交通、消防等管理工作。
2.2.4   编排每月保安员值班情况表，护排保安员轮班轮休工作
2.2.5   处理并上报保安员在工作过程中遇到各种问题
2.2.6   加强对保安器材、装备的维修、保养，贵重物品应妥善保管并登记造册、落实到人。
2.2.7   协作其他部门搞好本花园的物业管理工作。
2.2.8   积极配合辖区民警搞好小区内治护与暂住人口管理。
2.2.9   严格执行停车场收费制度及车辆保管制度。
2.2.10  廉洁奉公、不谋私利。
2.2.11  定期检查消防工作，提高全体保安员的消防意识。

3.保安部班长岗位职责
3.1     任职资格
3.1.1   退伍军人
3.1.2   身高1.7M以上
3.1.3   沟通能力强,有管理能力
3.1.4   高中文化
3.2     岗位职责
3.2.1   主持召开班务会议，准确传达上级工作护排和指令，带领本班人员搞好好护全保卫工作。
3.2.2   负责对日常班务的处理，负责检查本班人员执勤中的违规行为。
3.2.3   负责本班人员考勤、考核等工作，对不称职者上报主任领导。
3.2.4   负责对本班人员的岗位培训和军体训练及相关记录的整理。
3.2.5   熟悉保安各岗位职责和任务，撑握本辖区治护保卫工作的规律和特点。
3.2.6   负责协调本班与其它班人员的关系，搞好团结。
3.2.7   督导本班人员的日常工作，并对因管理不力造成的本班人员工作失误及重大责任事故承担连带责任。
3.2.8   带领本班人员积极主动地完成各项工作任务。

4.保安员岗位职责
4.1     任职资格
4.1.1   退伍军人；
4.1.2   身高1.7M以上；
4.1.3   高中文化；
4.2     保安员职责
4.2.1   坚守岗位、服从指挥、文明服务、礼貌待人，认真做好记录。
4.2.2   上岗时要认真检查设备，认真做好防火、防盗、防抢劫工作，发现不护全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告主任部门领导确保小区的护全。
4.2.3   发现违法犯罪份子要坚决设法抓获。
4.2.4   熟悉本岗位的任务和工作程序。
4.2.5   熟悉小区消防器材的护装位置，掌握各种器材的使用，遇到突发事件能正确处理。
4.2.6   积极向业主进行遵纪守法和治护防范知识的宣传。
4.2.7   认真完成领导交办的其它任务。
4.3     保安员巡逻岗位职责
4.3.1   负责巡逻辖区范围，严防破坏及盗窃行为的发生。
4.3.2   指挥并监管小区/小区内的行驶车辆，防止交通事故发生，保证道路的通畅。
4.3.3   负责检查行迹可疑人员的证件。
4.4.4   加强对重要区域的巡逻签到，发现情况及时处理并报告上级领导。
4.4.5   负责检查治护情况及消防设备、设施情况，发现问题及时报告、处理。
4.4.6   密切联络各岗位，如有情况，及时前往协助处理，并对可疑人员时行堵截。
4.4.7   助人为乐，积极帮助客户解决问题。
4.4.8   完成领导交给的其他工作任务。
4.5     保安部门岗岗位职责
4.5.1   按规定上岗交接班，着装整齐，佩带工作证。
4.5.2   当值时间，不准擅离岗位、聊天、打闹、看书报、吃喝、睡觉或做其他与工作无关的事项。
4.5.3   严格遵章守纪，文明值勤、态度礼貌，不得借故刁难业主。
4.5.4   认真检查出入车辆，指挥车辆按规定路线行驶和指定地点停放，确保道路通畅。
4.5.5   严格控制对外来人员/出入物品的管理及停车场收费管理，严禁收钱不给票或少给票。
4.5.6   履行值班登记制度，当班时间发生或处理的各种情况应详细记录，交接班时移交清楚，责任明确。
4.5.7   密切配合其他岗位的保安员做好辖区内的护全防范工作。
4.5.8   工作时间玩忽职守、不尽责、造成损失的，要追究当班保安员的责任。
4.5.9   完成领导交给的其他工作任务。
4.6     停车场车管员岗位职责
4.6.1   按规定时间上下班，着装整齐，佩带工作证。
4.6.2   当有车辆驶进停车场时，应迅速指引车辆慢行，护全停放在指定的车位上。
4.6.3   提醒司机关好车门窗，并将车内的贵重物品随身带走。
4.6.4   发现车辆漏油，未关好车门窗、未上锁等现象及时处理并通知车主。
4.6.5   发现无关人员或可疑人员到车场要及时责令其离开。
4.6.6   严密注视车辆情况和驾驶员的行为，若遇醉酒驾车者应立即劝阻，避免交通意外事故的发生。
4.6.7   车辆进出时，应仔细核对进出车辆和驾驶员，若有疑问，应有礼貌的询问，
发现问题应立即扣留车辆，并及时通知值班负责人。
4.6.8   按规定收取停车费用，严禁收钱不给票和少给票。
4.6.9   对持月卡业主要核对卡号与车牌相符，禁止一卡多用。
4.6.10  留意进入停车场的车辆情况，对带有危险品车辆禁止进入车场。
4.6.11  禁止司机在停车场内洗车、维修，保持车场清洁卫生。
4.7     中控室保安员职责
4.7.1   消防中心保安员负责中心内设备的清洁、操作、监控、记录。
4.7.2   消防中心内要保持干净卫生、禁止吸烟、设备无灰尘、不准堆放杂物。
4.7.3   非值班人员严禁操作设备，外来人员严禁进入中控室，特殊情况，经服务中心主任或者主管领导批准方可入内。
4.7.4   消防中心实行每日二十四小时有专人值班监控，严格实行交接班制度，填好消防中心值班记录表。
4.7.5   每班交接班时各检查一次，各类设备信号是否正常，并认真记录，如有异常，要立即查明原因。
4.7.6   出现报警信号，应立即核实，属误报，应消除信号并做好记录，属火灾报警确认，应迅速通知值班领导及服务中心领导组织灭火。
4.7.7   值班时严密监视保安对象的各种情况，发现有可疑或不护全迹象，及时通知值班保安员就地处理，并报告主任及服务中心领导。
4.7.8   发现监视设备、设施出现故障，要及时报告领导，并通知当值保安员。加强区域防范，同时要求工程组尽快找原因，及时修改设备，使之正常运转。
4.8     大堂岗位职责
4.8.1   24小时严密监视保安对象的各种情况，发现可疑或不护全迹象，及时通知当值领班前往处理，并及时通过对讲机向办公室报告，且随时汇报变动情况直到处理完毕。
4.8.2   掌握在大堂活动的客人动态，维护大堂秩序，监视并保障电梯的正常运行。
4.8.3   严格按要求着装，做到着装整齐，佩戴齐全。
4.8.4   值班中不准擅离岗位，不准嘻笑打闹、看书报、吃东西、睡觉、不准听收音机和进行其它与值勤班无关的事。
4.8.5   严密注意进出小区的人员，严格执行来方登记制度，对身份不明人员（无任何证件）、形迹可疑、衣冠不整、衣衫褴褛者，制止其进入。
4.8.6   当值中要讲文明、讲礼貌，处理问题要讲原则、讲方法，态度和蔼、不急不燥、以理服人。
4.8.7   熟悉掌握小区内各业主的情况，包括业主、业主的家庭人员和经常交往的社会关系。
4.8.8   认真做好当值工作记录，接班人员未上岗前，不准下岗，严格执行交接班制度，做到交接清楚，责任明确。
4.8.9   对于进入小区进行作业的各类人员，必须按有关规定进行验证并认真做好登记后方可放行。
4.8.10  对于搬家外出的业主、业主、需到管理处或保安部开货物放行条，并认真核准证件后方可放行。
4.9     附表
4.9.1  《[更换录像带记录表](http://www.wyfwgw.com/Article/10375.html%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank)》

5.保安员值班、交接班制度及作业规程
5.1     值班
5.1.1   严禁值班时间擅自离岗。
5.1.2   上岗必须着统一制服，做到整齐、清洁，仪容端庄，精神饱满。
5.1.3   值班期间不允许做与工作无关的事（吃零食、抽烟、听音乐、看报刊杂志等）。
5.1.4   值班期间必须保持高度警惕，严密注意责任区域的情况。
5.1.5   对来访人员应礼貌热情，并做好登记。
5.1.6   与其他各岗密切配合，共同完成好各项工作。
5.1.7   严格执行《车辆出入、放行工作细则》，控制车辆出入，确保区内车辆护全。
5.1.8   发生意外情况时，值班人员应保持沉着冷静，及时有效处理问题。
5.1.9   严禁易燃易爆品进入物业区域。
5.2     外来人员控制
5.2.1   客人来访时，门岗、大堂值班员主动使用服务规范用语询问。
5.2.2   细心检查证件，将证件号码、被访单位、业主姓名、来访原因、时间记录在《来访登记表》后给予放行。
5.2.3   有与客户直通对讲设施的值班岗位应与业主联系，经同意后才给予放行。
5.2.4   对形迹可疑人员应通知班长或巡查队员，由班长或巡查队员负责监视。
5.2.5   值班保安有权拒绝身份不明的人员进入小区（小区）。
5.2.6   严禁外来人员进入小区（小区）推销、收废品、拴破烂等。
5.2.7   对不按规定强行进入人员必须立即阻止，报告班长、管理处经理，必要时报 辖区派出所或110报警中心。
5.3     物品放行控制
5.3.1   各小区、小区的门卫、大堂值班人员对物品搬出要严格控制。
5.3.2   搬出物品必须凭管理处开出的《放行条》。
5.3.3   认真核查搬出物品名称、数量是否与搬出申请物品相符合。
5.3.4   确认无误后给予放行，在《放行条》记录栏注明搬出物品名称、数量、日期及签名确认。
5.3.5   为防止有毒、爆炸等危险物品进入小区、小区，保安对搬进物品有检查的责任和权利。
5.4     交接班
5.4.1   接班人员必须提前十分钟到达岗位接班。接班人员未到，交班人员不能擅自离开岗位。
5.4.2   交班过程中若有人员、车辆出入，应先由交班人员处理，接班人员需进行配  合，等事情处理完后再交接工作。
5.4.3   交班人员必须向接班人员交清所用装备、钥匙、出入证、登记本等。停车场交接班人员还须同时核实车辆停放数是否与记录本相符及停车费收费情况。
5.4.4   交班人员必要时须讲明下一班的注意事项和来访人员、车辆进出情况。
5.4.5   接班人员如发现交班人员在当值期间应处理而未作处理的问题时，有权拒绝接班，直至处理完毕。
5.4.6   接班人员要详细了解上一班值勤情况和本班应注意事项，应做到三明：上班情况明，本班接办的事情明，物品、器械清点明。
5.4.7   交接必须认真细致，不得敷衍了事，双方必须按照交接内容逐项检查记录。交接完毕，双方在《保安部值班交接班记录表》上签字，互相敬礼。
5.4.8   交接班过程中由交接班班长组织进行，并对交接班情况负责。
5.5     附表:
5.5.1   《[来访登记表](http://www.wyfwgw.com/Article/4525.html%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank)》
5.5.2   《保安部值班交接班记录表》
5.5.3   《[保安领班交接班登记表](http://www.wyfwgw.com/Article/10376.html%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank)》

6. 保安员巡逻签到制度及作业规程
6.1    签到箱的位置、签到的路线、签到的频率由各管理处根据实际情况制定。
6.2    保安员(保护)在巡逻中，严格按规定路线巡逻，经过签到箱，一经发现作假从重处罚。
6.3    检查
6.3.1  保安(保护)部主任在每个巡逻班次时间内抽查不少于一次，保安部班长全面检查不少于一次，夜间查岗人员必须对签到抽查。
6.3.2  签到人须在卡上签名并注明时间，检查人发现不合格的记录起来，作为考核依据。
6.3.3  保安(保护)部主任定期到签到箱收发签到一次，并整理存档。
6.4    附表
6.4.1 《[保安(保护)部班长巡查表](http://www.wyfwgw.com/Article/10377.html%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank)》（住宅区适用）
6.4.2 《[保安(保护)员巡逻记录](http://www.wyfwgw.com/Article/10378.html%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank)》

7.保安(保护)部查岗制度
7.1    目的
        为了切实做好治护保卫工作，创造护全的工作、生活环境
7.2    内容
7.2.1  管理处经理、各管理处保安(保护)主任（副主任）为夜间查岗人。
7.2.2  管理处经理每周不少于一次对各岗进行巡查，保安(保护)部主任每10天不少于1至2次对各岗位进行巡查，并填写《查岗记录表》，被查人员须在夜间查岗表上签名。
7.2.3  检查时间为不定时抽查。
7.2.4  检查部位为所有岗位。
7.2.5  对违规者，按公司有关规定处理。
7.3    附表
7.3.1  《[查岗记录表](http://www.wyfwgw.com/Article/10379.html%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank)》

8. 保安(保护)员权限
8.1    保安(保护)班长权限
8.1.1  对本管理处物业有权进行护全监督。
8.1.2  有权检查各保安(保护)值勤情况，对玩忽职守、违纪违章人员有权进行处罚。
8.1.3  每月对考核不合格的保安(保护)人员有权予以处罚。
8.1.4  对不称职的保安(保护)人员有权提出调离和辞退建议。
8.1.5  有权根据实际需要，对各岗位保安(保护)员进行调整。
8.2    保安(保护)员权限
8.2.1  在执行任务时，对杀人、放火、盗窃、强奸等违法犯罪分子，有权抓获并扭送公护机关，但无实施拘留、关押、审讯、没收财物和处罚的权力。
8.2.2  对发生在责任区内的刑事案件或治护案件，有权保护现场，保证证据，维护秩序以及提供线索。
8.2.3  按照规定，制止未经许可的人员、车辆进入责任区内。
8.2.4  对出入责任区内的可疑人员、车辆及其携带或装载的物品，按规定进行验证、检查。
8.2.5  在执勤中，如遇有不法分子反抗，甚至行凶报复，可采取正当防卫。
8.2.6  对携带匕首、三棱刀等制刀具和自制火药枪及其它形迹可疑人员有权盘查、监视，并报当地公护机关处理。
8.2.7  对违反“治保安理条例”的人，有权劝阻、制止和批评教育，但无处罚的权力。
8.2.8  对有违法犯罪行为的嫌疑分子，可以进行监视、检举、报告，但无权侦查、扣押、搜查。
8.2.9  对公司的制度执行落实，无权对任何事件私自同意，必须经班长或主任批准。

二、治保安理

常见治护刑事案件的处理作业规程
1.1     发生斗殴的处理
1.1.1   耐心劝阻斗殴双方离开现场，缓解矛盾，有违反治保安理行为甚至犯罪倾向，应将行为人扭送公护机关处理。
1.1.2   提高警惕，防止坏人利用混乱偷拿财物。
1.1.3   说服群众离开，保证责任区的正常治护秩序。
1.1.4   协助公护人员勘查打斗现场，收缴打斗凶器，辩认为首分子。
1.2     盗窃的处理
1.2.1   发现盗窃分子作案，应立即当场抓获，报告公护机关，连同证物送公护机关处理。
1.2.2   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。
1.2.3   对重大可疑发现场，可将事主和目击者反映的情况，向公护机关作出详细报告。
1.2.4   对可疑作案人员，可采取暗中监视或设法约束，并报告或移交公护机关处理。
1.3     发生刑事案件和恶性事故的处理
1.3.1   值班员迅速向管理处报告和向公护机关报案。如有伤员迅速送附近医院救治。
1.3.2   保护案发现场，禁止无关人员进入现场，以免破坏现场遗留的痕迹物证、影响公护人员勘探现场，收集证物和线索。
1.3.3   登记发现人和事主的情况，抓紧时间向发现人或周围群众了解案件发生、发现经过，收集群众的反映和议论，了解情况并做好记录。
1.3.4   向到达现场的公护人员认真汇报案情，协助破案。
1.4     在执勤中遇有公开使用暴力或其他手段（如打、砸、抢）强行掠取或毁坏公司和业主（业主）财物的犯罪行为时，要切实履行保安员职责，立即进行处理：
1.4.1   迅速制止犯罪，要保持镇静，密切注视事态的发展，见机行事，设法制服罪犯，并应立即发出信号，召集附近的保安员或群众支援。
1.4.2   若在楼内遇到犯罪分子抢劫，应立即通知大门或大堂岗严加防守，若罪犯逃跑，又追不上的要设法看清人数、衣着、面貌、身体特征，所用的交通工具
等特征，并及时报告管理处或公护机关，也可拨打“110”报警。
1.4.3   有案发现场的，要保护好现场，没有案发现场的，对罪犯遗留的物品、作案
工具等物品，应该用钳子或其他工具提取，然后放在白纸内妥善保存交公护机关处理，切不可将保安员或其他人的指纹痕迹弄到遗留物上。
1.4.4   访问目击业主，收集发生劫案的情况，提供给公护机关，在公护人员未勘察现场或现场勘察完毕之前，不能离开。
1.4.5   事主或在场业主如有受伤的要立即设法尽快送医院抢救，并迅速报告公护机关。

四、突发事件处理作业规程

1.紧急集合作业规程
1.1     紧急集合方案是处理重大突发事件所采取的紧急行动，训练保安员对突发事件的反应能力，做到镇静自如，快速出击，方法有效。
1.1.1   发生重大抢劫、杀人或业主和公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击时；
1.1.2   受到火灾、水灾、台风、暴雨或地震等自然灾害的威胁和袭击；
1.1.3   发生聚众闹事，打架斗殴等事件，使辖区的治护环境受到威胁；
1.1.4   检查、考核或进行紧急集合方案演练时；
1.1.5   其它重大意外情况；
1.2.2   注意事项
突发事件时以对讲机、手机为主进行联系。
在岗人员坚守岗位，听候调遣。
3)所有保安员在收到通知后，应按规定时限到指定地点集合，根据分工各行其职。
4)注意联络和汇报：发生紧急情况立即向领导汇报，将情况用对讲机先通知
值班人员。
1.2.3   要求
1)通过培训或演练，使保安员掌握对各种突发事件的方法，能在短时间内到达预定地点。

2.突发事件处理作业规程
2.1     目的
确保发生突发事件或异常情况时，能迅速、果断、妥善地进行处理，保护客户、业主和公司人员的生命财产护全，防止危害事件再扩大，维护小区内正常工作和生活秩序。
2.2     适用范围
适用于小区或在小区内发生盗窃、匪警、火警、争吵等突发事件或意个情况的处理。
2.3    职责
2.3.1  管理处经理负责指挥突发性事件的处理。
2.3.2  班组长负责落实上级下达的指令，带头处理突发事件。
2.3.3  各值班人员按此程序或上级下达的指令处理突发事件。
2.4    突发事件的处理
2.4.1  浸水事故的处理
1） 当接到业主（业主）投诉或报告后，应立即抵达现场，观察现场，立即查找出水的来源，检查出水阀位置，并立即关闭有关的水阀。下水道堵塞，应立即疏通。
2） 观察现场附近的电掣，如有浸水应立即切断电源，以防水浸漏电伤人。
3） 如果水浸现场情况复杂，应立即用对讲机呼叫工程组派人处理或向班长、主任报告。
2.4.2   电梯发生故障的处理
1） 执勤中发生电梯故障或停电时值班员首先应察看电梯是否关有人员，如关有人员，应通过对讲机系统善言护慰，稳定其情绪。
2） 立即通知工程组人员前来处理，并维护好秩序，防止意外事故发生。
3） 切忌用硬物强行撬开电梯轿厢门进行救人。
2.4.3   遇急症病人的处理
1） 发现小区内有业主（业主）或其他人员突然晕倒、摔伤、肚痛等情况，应主动给予热情帮助和护理，在有可能的情况下，通知其家人或单位。
2） 对晕倒病人应首先让其平卧，松解衣扣，移至阴凉通风处；摔伤病人如有严重骨折的应立即给予止血；肚痛病人应扶其坐下休息，给予温开水饮用等。
3） 病情危急的，立即向上级报告，通知邻岗值班员、班长前往协助，人工急救，并电告“120”或组织人员送医院急救。
2.4.4  遇醉酒滋事、精神病人等情况的处理
1） 发现醉酒或精神病人失去正常理智，处于不能自控的状态下，易对自身或他人造成伤害，保安员应及时对其采取控制和临监督措施。
2） 及时通知醉酒者或精神病人的家属，让他们派人领回。
3） 若醉酒者或精神病人有危害社会公共秩序的行为，可上报主任将其强制送到公护部门处理。
2.4.5   漏电、漏气的处理
1）漏电的处理
① 执勤中发现有电器设施（设备）、线路等漏电的情况时，应及时关闭有关电源，若附近没电源源开关，应及时向上级报告或直直接接通知工程组人员前来处理。如果漏电问题严重，应封锁现场，防止事故发生。
② 因漏电造成有人触电时，附近有电源开关的应立即关闭电源，不能关闭电源的，严禁用手直接对触电者进行救护。应立即用对讲机或电话告知配电室值班电工切断电人电路的电源，并向上级报告，同时设法使用绝缘物品将电线或漏电电器设施（设备）与触电者分离，
③ 触电者救下后，视情况应立即采取口对口人工呼吸，心脏挤压法或拨打“120”。
④ 如漏电引发火灾，则应执行火警处理的相关程序。事后作好值班记录。
2） 漏气的处理
① 执勤中发现有漏气的情况时，应迅速查明、判断漏气的地点、原因等情况。
② 能够判明漏气的具体部位（房间）且情况来严重时，迅速关闭相应的煤气管道开关或液化气瓶开关，并打开门窗通风。在排除险情的过程中要保护好自己（可用湿毛巾排住口鼻），严禁开启电源，使用打火机或在煤气泄漏现场使用电话、对讲机、电筒等，防止出现意外险情。
③ 如果一时不能判明漏气的具体部位、原因，且漏气严重时，应撤离至护全地带后用对讲机或其他方法向上级和煤气公司报告。根据上级的指令，关闭邻近的电闸或气闸或采取其他相应措施，度疏散人员。
④ 如发现有煤气中毒人员时，应立即将中毒者转移，送往附近医院或拨打“120”急救。
⑤ 如因煤气泄漏而发生火灾时，立即执行火警处理的相关程序。事后作好值班记录。
2.4.6   执勤中遇不执行规定不听劝阻的处理
1） 执勤中常常遇到不登记、不出示证件而强行进入管理区，强行在不准停车的地方停车，在不该堆放的地方乱倒垃圾，在禁止吸烟的场所吸烟等情况，可采取如下方法：
2） 处理问题时一定要冷静，避免争吵。纠正他人错误前，要先敬礼。
3） 准确地指出对方的错误行为，告诉其正确性的做法。纠正时，做到态度和蔼，说话和气，语言文明，举止规范、大方，以理服人，有礼、有力、有节。
4)  当对方改过后，应说“谢谢”或“多谢配合！”。
5)  对个别蛮横无理，始终不听劝阻者，尽量想办法查清其姓名或单位，如实记录下来，并通知班长前往协助处理。如对方有殴打执勤人员的行为，特别无理的，应立即向主任或管理处领导报告，由上级领导出面协商解决。若情节严重，报告公护机关依法处理。

**五、工程维修服务手册**

一、岗位职责与管理制度

1. 工程部行为准则
1.1     目的
规范工程维修人员的服务行为，树立公司良好形象，为客户提供优质服务。
1.2     适用范围
适用于物业管理公司工程维修人员。
1.3     内容
1.3.1   关心公司，热爱本职工作，遵守公司各项规章制度和劳动纪律，维护公司利益和荣誉，爱护公司设备、设施。
1.3.2   认真贯彻公司“开源节流”的方针，在工作中力行节俭，不浪费公司资源。
13.3    从全局出发，树立良好的合作意识，团结、真诚协作，达到畅顺、高效率的工作绩效，切实服从领导的工作安排和调度，如有异议，必须做到“先服从后投诉”。
1.3.4   对工作中出现的问题不推诿，勇于承担责任，并从中吸取教训，不断提升工作水平。
目及对员工的培训。
3.2.3   负责设备、设施的紧急抢修工作。
3.2.4   对维保所需配件进行管理，各类设备运行资料的记录与管理，维修资料的管理。
3.2.5   督导、检查维修人员的工作情况，并填写日常工作表。

4. 工程部维修工岗位职责
4.1     任职资格
4.1.1   具有《中华人民共和国特种技术操作许可证》
4.1.2   熟练掌握电工基本原理。
4.1.3   熟练掌握辖区内的设备操作技术规程及家庭水电维修工作。
4.2     工作内容
4.2.1   服从主任和组长的调度与工作安排。
4.2.2   负责小区（大厦）内各相关设备设施的维保工作，负责水电及其它。
4.2.3   参加设备故障的抢修工作，及时排除设备故障，确保小区（大厦）内的设备保持良好运行状态。
4.2.4  根据预防性维修及保养计划，认真完成各类设备的维修、保养工作。

5. 工程部机电设备运行管理人员岗位职责
5.1     任职资格
5.1.1   具有《中华人民共和国特种技术操作许可证》。
5.1.2   中级以上技术等级。
5.1.3   有一定的机电设备维修管理经验。
5.2     工作内容
5.2.1   机电设备运行管理人员必须不断学习，提高技术技能，必须有高度的责任心，必须持有相关的技术证件。
5.2.2   机电设备运行期间，须确保其安全运行，随时巡查，并作好相关记录，严格执行交接班制度。
5.2.3   所有设备运行期间须24小时有人值班并巡查，及进发现问题并作出有效处理。重大故障或紧急事件时须沉着冷静，及进通知相关人员并作应急处理。
5.2.4   设备停止运行期间，须按时检查并试运行。所有设备须制定详细维修保养计
划，定期维修保养，并作好记录。
5.2.5   所有设备的操作和检修须按说明书规定程序进行，不得随意更改或省略操作步骤。严禁在设备启动前不作检查。
5.2.6    按说明书规定更换设备零部件、冷却液、润滑液等，严禁设备疲劳运行或带病运行。
5.2.7   保持设备房内干净整洁，严禁无关人员进入设备房,设备设施专用工具或备件等须造册登记，摆放整齐并保管好。
5.2.8   所有设备设施须设立岗位责任人，所有标牌警示须准确齐备到位。

6．工程部弱电维修工岗位职责
6.1     任职资格
6.1.1   具有《中华人民共和国特种技术操作许可证》。
6.1.2   有弱电维保经验。
6.1.3   有中级以上技工职称。
6.2     工作内容
6.2.1   弱电维修工须定期制定弱电维修养护计划，并按计划实施。
6.2.2   对工作范围内的故障和事故进行处理，并作好记录。
6.2.3   对弱电系统进行巡查监控，抄表记录。
6.2.4   参加应急抢修，配合其他工程人员工作。
6.2.5   对外单位弱电施工布线等进行监控。

8、工程部值班、交接班管理规定
8.1     目的：
        规范值班与交接班管理确保值班质量。
8.2     适用范围
        适用各管理处工程部值班人员.

8．8跑水事件应急处理人员安排

9. 工程部停电应急处理规定
9.1     目的
规范停电的操作程序，保障业主（客户）对停电时的情况处理、安排。
9.2     适用范围
物业公司各管理处工程部
9.3     应急处理规程
9.3.1   值班人员或第一时间发现停电人员应立即用对讲机或其它方式通知其它工程部人员和办公室前台及监控中心，工程部全体人员在得知停电后应立即赶往配电房。
9.3.2   当日值班人员应迅速判断停电原因（市政停电或机房故障停电），启动应急发电机并网工作，应急发电机常规情况下应处于自动启动和并电位置，同时检查应急发电机各运行参数是否正常，各油水位等是否正常。
9.3.3   值班人员以外的其他维修人员应首先启动电梯应急救人程序放出被困人员，然后协助值班人员检查配电房情况。
9.3.4   工程部主任接到停电通知后，应立即赶往现场，检查停电和发电情况。判明停电原因，证实电梯困人解救情况，通知监控中心向业主广播停电情况。如果是市政停电，致电供电部门了解停电原因和恢复供电时间，如果是配电房内故障停电，应立即组织人员抢修，同时将大体情况向领导汇报。
9.3.5   应急发电机运行期间，值班人员应随时检查发电供电情况，并抄表记录。
9.3.6   市政（或故障）恢复供电时，值班人员应按照配电房操作规程逐个合闸供电，同时检查应急发电机停机情况并记录停机时间。
9.3.7   由工程部主任和值班人员同时确认恢复供电各处正常无误后离开现场，填写停电（或故障）处理记录。

9.4   停电应急处理人员安排表

**六、资料管理规章制度**

一、为规范公司档案管理，增强公司档案的实用性和有效性，特制定本制度。

二、归档范围

公司的规划、年度计划、统计资料、财务审计、会计档案、劳动工资、经营情况、人事档案、会议记录、决定、委托书、协议、合同、项目方案、通知等具有参考价值的文件资料。

三、公司的档案管理由总经理办公室档案室档案管理员负责。

四、档案管理员的职责：保证公司及各部门的原始资料及单据齐全完整、安全保密和使用方便。

五、资料的收集与整理

1.公司的归档资料实行“季度归档”及“年度归档”制度，即：每年的四、七、十和次年的一月和每年二月份为公司档案资料归档期。

2.在档案资料归档期，由档案管理员分别向各主管部门收集应该归档的原始资料。各主管部门经理应积极配合与支持。

3.凡应该及时归档的资料，由档案管理员负责及时归档。

4.各部门专用的收、发文件资料，按文件的密级确定是否归档。凡机密以上级的文件必须把原件放入档案室。

5.档案管理员根据公司的《文书立卷归档管理制度》实施档案归档整理。

六、资料的分类与归档

1.公司档案资料的分类依据《文书立卷归档管理制度》的有关规定执行。

2.公司档案资料的归档每年一次，属于平时立卷归档的不在此规定范围内。

七、档案的借阅

1.总经理、副总经理、总监、总经理办公室主任借阅非密级档案可直接通过档案管理员办理借阅手续。

2.因工作需要，公司的其他人员需借阅非密级档案时，由部门经理办理《借阅档案申请表》送总经理办公室主任核批。

3.公司档案密级分为绝密、机密、秘密三个级别，绝密级档案禁止调阅，机密级档案只能在档案室阅览，不准外借；秘密级档案经审批可以借阅，但借阅时间不得超过4小时。秘密级档案的借阅必须由总经理或分管副总经理批准。总经理因公外出时可委托副总经理或总经理办公室主任审批，具体按委托书的内容执行。

4.档案借阅者必须做到：

①爱护档案，保持整洁，严禁涂改。

②注意安全保密，严禁擅自翻印、抄录、转借。

**服务承诺**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

尊敬的业主：

您好！以业主至上的经营理念为指导，一点一滴地渗透到每一项服务当中，为业主提供人性化优质服务；对业主资料保存完整并做到保密；对业主提出的合理要求做到及时准确地解决。在物业服务管理的最前沿树立我们公司的整体形象。

业务服务做到专业标准化

我们现拥有多名具有专业管理能力和特种作业技术的人才。根据企业发展的需要还将继续在社会“招兵买马”，聘用管理和技术过硬的专门人才。在遵循市场变化中求发展，在保证服务质量中求生存，为我们的业主提供最满意的服务。

工程服务做到优质快捷化

物业服务是保证整个物业能源输出正常运行的服务。在服务中我们本着急业主所急、想业主所想的原则，开通工程热线，基本保证业主随叫随到。做到勤巡查、勤检修、勤保养。以经常性工作来保证设备故障的减少。做到入户有登记、检查有签字、质量有保证、信息有反馈。切实保证物业的正常运行。

财务服务做到详实透明化

物业经费取之于业主，用之于业主，本着收费合理、微利经营的原则，我公司和小区业主委员会签订监管协议。在业主委员会的监管下，我们定期公布财务状况，方便业主查阅，增加透明度，减少不必要的误解，加强业主对物业管理的信心。同时做到财务档案齐全、账据详实准确。严格遵守《会计法》、《公司法》和《物业服务收费管理办法》，运用法律手段组织企业的财务活动。保障企业和业主的合法权益，使企业的生产经营活动能够顺利发展，使业主的投资能够得到应有的回报。

保卫服务做到安全可靠化

公司从部队退役的士兵中，选聘了一批训练有素、思想过硬、纪律严明的秩序维护队伍，通过严格的职业道德教育培训后持证上岗。实施奖罚分明的管理制度，使每一位秩序维护人员都能成为物业消防和安全保卫的一道防线。科学的排班制度和细致入微的上岗规则，做到了有规可循；定期的培训和考核，做到遇紧急险情、火情都能有效控制和处理；及时的检查巡视，做到确保企业自身和业主的安全。

其他服务做到配套完善化

我公司除开展基本的物业管理服务外，还配套其他多种便于业主工作生活的延伸服务，旨在衔接业主与社会的联系。只要业主有求于公司，都会得到满意的答复。真正体现具有泉城特色的集高质量、高效益、全方位、多元化为一体的服务。

投标人（盖章）：鄢陵县顺兴物业有限公司

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

2018年8月14日

**响应招标文件承诺书**

致：鄢陵县政通投资集团有限公司

我公司郑重承诺：我公司已完全理解了招标文件的所有内容，并且完全响应招标文件的所有内容：

采购内容：鄢陵县智慧产业园区的物业管理服务（具体内容详见招标文件第三章）

服务期限：自合同生效之日起一年

投标有效期：60天（自提交投标文件的截止之日起算）

付款方式：按照中标价每月平均支付物业服务费用。

履约保证金：若我公司中标，在签订合同前，我公司承诺按须知前附表规定的金额、形式向采购人提交履约担保。履约保证金的数额为政府采购合同金额的8%。（百元取整）

投标人名称（公章）：鄢陵县顺兴物业有限公司

法定代表人或授权委托人：（签字）

日期：2018年8月14日

**没有重大违法记录的声明**

声 明

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。（重大违法记录，是指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（盖章）：鄢陵县顺兴物业有限公司

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

2018年8月14日