**开标一览表**

项目编号：ZFCG-G2018116号

项目名称：许昌市广电大厦物业管理

单位：元（人民币）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段** | **项目名称** | **投标报价** | **交付日期（天）** | **备注** |
| 第一标段 | 许昌市广电大厦物业管理 | 大写：壹佰玖拾肆万伍仟壹佰伍拾贰小写：¥1945152  | 合同签订后两年 | 本公司为小微型企业 |

投标人名称：许昌远航物业服务有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：丁一军

日期：2018年8月28日

注：交付日期指完成该项目的最终时间（日历天）。

**技术方案（实施方案）**

本投标文件中的技术方案即“许昌市广电大厦物业管理服务项目”（项目编号：ZFCG-G2018116号）的详细实施方案，该方案包含对本招标服务项目现状、物业管理特点、运作要求等的理解及分析；所列服务标准的需求响应，以及对服务基本要求、客户服务管理、档案管理、公共秩序管理、环境卫生、绿化管理、公共设施、设备管理、维护等的工作流程及作业程序；同时对员工培训计划、绩效管理、应急情况处理方案等进行了详细的描述。我公司承诺对招标文件中提到的所有要求及技术方案要求全部响应并付诸实施。

**第一章 服务项目现状、物业管理特点、运作要求、管理思路分析及管理方案**

**一、服务项目现状**

许昌市广电大厦服务项目位于许昌市魏武大道与八一路交汇处东南角，主体建筑为地下一层，地上22层，建筑面积32776平方米。东临艺馨苑，南临半截河办事处，西邻魏武路，北邻八一路。占地面积61亩，其中地上主楼建筑面积车32776平方米，其中含地下停场，绿化面积4697平方米。5部电梯，2个安全步梯与地下一层连通，1个安全步梯连接一到三楼。地下机动车辆出入口1个，地下步梯出入口3个。每层设置男、女卫生间各一座。

1. **物业管理特点**

**1、需要优质物业管理服务为之保驾护航**

许昌市广电大厦入驻单位有文广新局、电视台、广播电台、文投公司。上班人员近千人。有政务办公及广播电视业务，政府领导和社会各界人士出入频繁、外来办事人员多、开展的文艺活动多，此特点对物业管理中的服务品质及人员素质要求非常高。

许昌远航物业服务有限公司是一家专业从事物业服务的企业，致力于提供专业、高效的物业管理服务，引领许昌物业管理行业发展，物业服务工作多年来一直受到客户方的好评，自2013年接管广电大厦物业管理项目以来，业主满意度一直在98%以上，2018年上半年业主满意度达100%，2014年广电大厦被授予许昌市优秀物业服务大厦。

如今，远航物业已发展成为融住宅、商业、写字楼、政府办公楼和复合型物业为一体的多元化全程物业管理服务公司，先后有多个项目获得省、市级优秀住宅大厦（大厦），园林式单位的荣誉称号。远航物业人有实力、有决心、有信心，在许昌市广电大厦项目上再创佳绩。

**2、安全、秩序管理是开展工作之基石**

许昌市广电大厦地理位置的特殊性和使用功能的综合性决定了出入人员及车辆多而频繁的特点，因此安全管理是物业管理工作的重点也是开展工作的基石。

远航物业以质量、环境管理体系中制定的安全作业程序文件及其作业指导书为标准，严格按照作业程序文件进行管理，对安全人员采用“培训——考试——抽查——考核”的PDCA循环控制体系，确保环境安全有序，并根据各项记录及时调整人员和管理范围，做到防范区域无盲点。公司还针对办公大楼的特点，在公秩员定岗方面，按照内外相分离的基本原则，因地设岗，因区设岗，严格控制人流走向，重点加强外来人员出入区域安全力量，使领导放心。

**3、设备管理为日常工作的重中之重**

许昌市广电大厦为广电局和电视台合用办公。设备主要有供电系统、空调系统、消防系统、电视采、编、播系统等等，此类设备中与电视相关的设备对温度及湿度的要求很高，所以以上设备必须保证一年365天，每天24小时不间断运行，24小时工程人员值守，一旦有突发事件必须立即进行处理，不能影响电视的采、编、播工作。

从事高档办公楼的日常服务以来，在设备管理方面远航物业汇集了一批经验丰富的工程管理人员，形成了完善的设备管理体系。进驻后远航物业将发挥在人员、管理等方面的优势，同时结合许昌市广电大厦项目的特点制定完善的设备管理体系，配置高素质工程管理人员，创造许昌市广电大厦项目设备管理的新标准。

**4、塑造良好的外在形象**

许昌市广电大厦在某种程度上承担着有效维护许昌市广电系统公务形象的义务，而社会各界所首先接触到的，很大程度上是作为服务者的物业管理企业，这就要求物业管理企业必须具备强烈的形象服务意识。

远航物业始终以“牵手远航，幸福相伴”为核心，将礼仪化服务系统融入到质量环境管理体系中去，必将有效满足许昌市广电局形象性这一需求。

1. **运作要求及管理思路**

根据许昌市广电大厦的物业特点和项目需要，我们将提供“专业化系统物业服务＋广电大厦特色服务”的一体化模式，在做好日常物业管理服务工作的基础上，时刻做好应急服务的准备，有效树立许昌市广电系统的对外窗口形象，并强力保障许昌市广电局的正常办公秩序。

**1、优化形象，专业与政务共建**

“优化形象”是指先强化外部形象，从工作着装、文明用语等基础层面开始抓起，全面提升从业人员素质，逐步建立起具有许昌市广电局工作特点的礼仪化服务系统。

“专业与政务共建”是指根据许昌市广电局的工作特点和工作需要，在强化从业人员专业技能的基础上，加强思想政治教育，以班组为基本单位，以内部思想政治教育为主，建立起具有许昌市广电局鲜明特点的“专业技能和政治思想共建型”礼仪化服务系统。

 “优化形象、专业与政务共建”将远航物业成熟的礼仪化服务系统和许昌市广电局的行政角色有效结合起来，逐步建立起具有鲜明特色的许昌市广电大厦物业管理服务礼仪体系。

**2、保值增值，设备管理与节能降耗并举**

设备管理作为物业管理服务的一部分，其核心价值在于使设备处于良好的运行状态，延长其使用寿命，最大程度发挥房屋的使用功能，提高单位的经济效益，有效促进物业保值升值。

广电大厦自身设备及电视台相关设备非常多，并且是全天候运行，这就决定了能源消耗支出将占日常办公经费支出非常大的比例。所以节能降耗工作在日常管理过程就尤为重要。一方面通过节能降耗可减少设备运行时间延长设备使用寿命，另一方面减少费用支出提高经济效益。

远航物业从多年设备管理经验中总结出了设备高效运行的规律，建立了完善的节能降耗体系。进驻后我司将根据广电大厦的办公情况及设备特点建立一整套完善的节能降耗体系，在做好设备管理的基础上为广电局节省每一分钱。

**3、优化环境，清洁与养护互补**

清洁服务作为物业管理服务的一部分，其核心价值同样在于有效促进物业保值升值，不仅仅包括要延长装饰装修材料使用寿命，还要通过精心养护保障各种材质的光洁如新。

“清洁与养护互补”是针对许昌市广电大厦装修高档的特点所提出的服务思路，有效解决了由此产生的清洁程序繁琐不易控制的问题，更将清洁突破至新的层面，不仅仅做到了整洁如新，延长使用寿命，还有效的展示了广电局良好的外部形象。而远航物业完善的质量环境管理体系必将为这一指导思想的实施提供良好的核心保障。

**4、细化服务，考核与培训并重**

“细化服务”是指细化物业管理服务的各项作业程序，尤其是公共秩序维护和保洁服务，不仅仅要量化作业程序，还要从服务礼仪上逐步细化。

“考核与培训并重”是细化服务的重要保障，一方面，要针对各项考核标准对各区域、各从业人员进行考核，另一方面，还要加强培训工作，采用集中培训、观摩学习、互动交流等方式逐步提升服务意识，进而细化服务，全面提升设施设备服务品质。

“细化服务、考核与培训并重”是许昌市广电局服务的重要内容，也是全面提升公共秩序维护品质的核心部分，这必将促进其服务工作不断优化，形成良好的服务循环体系。

**四、管理方案**

**客户服务管理方案**

为进一步提高物业管理服务质量和效率，在短时间内解决客户的投诉，同时全面提高员工职业道德水平和工作责任意识，也为了提高客户的满意度，最终满足客户高标准、高质量的物业服务需求，特制度本客户服务方案。

　　**（一）客户服务实施细则**

1、员工统一着装，佩戴标志。

2、服务热情主动，礼貌，细致。

3、24小时服务热线电话。

　　4、熟悉各楼层分布情况，以便随时满足各服务对象的需求。

　　5、定期向客户通报物业服务最新讯息，向客户讲解物业相关[法规](http://www.fdcew.com/fgwk/Index.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/hypx/zkf/_blank)政策；诸如：天气预报、健康信息和安全常识等最新服务信息。

　**（二）工作时间标准：**

　　1、客户报修、投诉处理的工作时限：

　　（1）服务人员服务态度方面的投诉处理时限：情节一般的，不超过半天；情节严重，不超过2天；

　　（2）工程[维修](http://www.fdcew.com/hypx/List_189.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/hypx/zkf/_blank)方面的投诉、报修处理时限：

　　水浸、停电、停水、卫生间堵塞等急修服务，及时处理，维修人员到现场时间不超过15分钟；其他报修按照合同或双方约定时间；

　　（3）对其他客户行为的投诉，物业经理或主管在15分钟内到达被投诉客户方进行处理。

　　（4）其他投诉的处理时限视具体情况而决定。

　　2、客户咨询回复工作时限：

　　（1）一般情况，不涉及服务中心内部情况，不能马上回复的，不超过30分钟。

　　（2）要求马上回复，无统一标准，需要确定的，征得客户同意，在30分钟内回复客户。

　　（3）关于服务中心以外的服务项目，一般要求马上回复，确实无法落实，不超过30分钟回复对方。

　　（4）关于其它部门的办事程序的咨询，马上答复或与客户约定时限内回复，但原则上不得超过2个工作日。

　　**（三）工作质量要求**

　1、受理客户报修、求助、咨询、投诉处理，记录情绪，处理及时，记录表格填写规范、存档完备。

2、投诉、报修处理回访及时，相关记录完整，存档完备。

 3、急修15分钟到场，其他报修按合同或双方约定时间。

**公共秩序管理方案**

**一、安全管理职责**

巡查监督--------按照巡逻路线规范巡逻，发现人员、车辆、建筑物设施等有异常情况及时处理和上报，消防设施每天巡查，定期消防训练、演练，防止消防、安全事件发生。

车辆管理--------所有车辆停放规范、有序，指挥得当，无交通堵塞，维护交通秩序，确保车辆安全。

人员管理--------正确引导工作及来访人员，提高工作效率。

**二、秩序管理**

**工作内容：**公共秩序管理，车辆进出管理**，**人员、物品进出管理。

**工作要点：**

* 礼貌注视往来行人，发现可疑人员及时向机动岗报告；
* 做好车辆进出登记，严禁违规车辆进入区内。
* 有货物进出，必须查验，严格禁止可疑物品进出。
* 巡逻岗认真巡视、检查各区域交通情况，严禁任何有碍公共秩序的活动

和行为。

* 有大型活动时，积极配合有关部门，按要求作好交通疏导、维护秩序等

工作。

**三、交通车辆管理**

* 校验有关证件。
* 严禁车辆在院内维修、加油、清洗，乱丢垃圾。
* 注意提醒车主关好车门窗，贵重物品随身携带。
* 对在地下车场内由车辆搬运进出的货物按照有关规定进行严格查验。
* 指挥车辆按位泊车，保持交通顺畅。
* 对VIP人员的预留车位进行监督管理，确保VIP的正常停车。
* 冬季下雪天，及时清理路面积雪，保证区内交通顺畅。

**四、区内管理**

**工作内容**：巡逻管理，登记管理，日间管理，夜间管理、消防监控、安防监控、楼层引导。

**工作要点：**

* 严密巡查，根据制定所有巡逻路线，并按规定路线和时间实行24小时巡

逻守卫制度。

* 完善区域内安全技防管理，合理利用公秩设备设施，配合人防确公共秩序维护员全。
* 重点区域，重点管理。对大厅外围、地下停车场等区域加强防范。
* 按要求做好日常安全管理工作记录及交接班记录。
* 各安全岗职责和安全责任区域明确，确保日间和夜间安全管理。日间重

点在道路、停车区域，夜间重点在进出区域和地下停车场区域等。

* 非常气候时，注意防风、防水等问题，宣传、检查、关好大楼门窗，检

查室外广告牌的稳固情况，检查排污沟渠是否顺畅。

* 熟悉各单位位置分布情况，遇到客户咨询能够第一时间指引客户到达目

标位置。

**五、紧急事件处理程序**

**工作内容：**各种紧急事件和突发事件的处理，及时协调各方关系和力量，确保正常办公秩序。

**工作要点：**

* 各岗遇紧急突发事件，应作出快速反应，并与巡逻岗取得联系，以求同

伴的快速支援，并通知相关固定岗加强戒备，密切注意事态发展。事件处理后，应及时将处理结果反馈上级并做好质量记录。

* 经支援人员赶至事件现场，如仍不能得以控制，巡逻岗应立即向上级报

告作整体调度，通知其他人员迅速支援。

* 如调动增援人员仍不能控制或解决，则需向社会机构求助，并迅速向业

主有关领导和公司相关领导汇报。

* 事件处理后，所有人员必须做好详细的质量记录备查。
* 固定岗发现非本区域情况，应根据情况报告巡逻岗处理，在未经许可下

不得擅离岗位。

* 参与处理紧急事件的各安全管理人在事件处理过程中要注意随时保持

与巡逻岗联系，以便巡逻岗及时作出安排和决策。

**环境卫生服务管理方案**

1. 环境卫生管理整体思路

为把许昌市广电大厦建设成为“优美、环保、舒适、千净”的办公楼，环境卫生工作将是办公楼的门面:

1、要体现以人为本的思想，推行人性化管理、隐性“零千扰”服务;

2、保洁员严格执行办公楼环境卫生管理、卫生工作标准和员工考核制度，确保办公楼常年干净整洁;

1. 工作要求

1、保洁人员应按公司规定统一着装,佩带胸牌、仪容仪表整洁端庄。

2、为客户、访客提供一个清洁、 舒适的工作环境。

3、操作规范化、管理科学化。

4、适时、及时、准时进行保洁服务。

5、爱护物业各项设施及财物。

6、及时处理垃圾,按指定地点分类安放废弃物。

7、节约用电、用水。

8、.遵守安全条例和操作程序。

9、作业时使用的材料和清洁剂不应对建筑物材质造成损害,维护建筑物原貌。

10、文明、有序作业,最大限度地减少对周围环境、办公人员及访客工作的影响。

第三节 质量要求

1、地面

（1）基本质量要求

表面、接缝、角落、边线处、应洁净无杂物、灰尘、印迹、污垢、污渍、划痕等。

（2）分类质量要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 材质 | 要求 | 保洁频次 |
| 大理石、花岗石 | 无垃圾、杂物、污迹，打蜡后光泽均匀；打蜡每季1次，每周二次抛光. | 每天巡回推尘 |
| 地砖 | 无污垢、污渍,光亮、色泽均一，点、线、面线条清晰。 | 每天推尘2次 |
| PVC地板 | 表面平整。 | 每天推尘2次 |
| 木地板 | 表面光亮、不褪色。 | 每天推尘2次 |
| 水泥地面、水磨石 | 无污垢、污渍（如用面蜡要防水，防滑）。 | 每天湿拖1次 |

2、墙面、柱面

基本质量要求

表面（2米以下段）、接缝、顶角、边线处，应洁净无

灰尘、印迹、污渍、划痕等。

分类质量要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 材质 | 要求 | 保洁频次 |
| 花岗石、大理石 | 目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮。 | 每天擦拭1次 |
| 涂料 | 无有色划痕及其他各种污垢。 | 每月擦拭1次 |
| 玻璃、镜面 | 表面洁净明亮、投光性好，镜面人像清晰。 | 每周擦拭1次 |
| 亚光丝纹不锈钢、黄铜 | 表面色泽均一，明亮、无划痕印迹、有金属质感。 | 每周擦拭1次 |
| 抛光镜面不锈钢、黄铜 | 表面色泽均一，明亮、无划痕印迹、有金属质感。 | 每周擦拭1次 |
| 铝合金板 | 表面光滑，接缝处保持洁净。 | 每周擦拭1次 |
| 面砖 | 表面光滑，色泽均一，点、线、面线条清晰。 | 每周擦拭1次 |
| 彩钢板 | 面板色泽均一。 | 每周擦拭1次 |

3、 门、窗

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
| 窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙处 | 无灰尘、印迹、污垢、污渍等。 | 每天擦拭1次 |
| 玻璃与门框四只角的结合处、铰链、旋转门 中轴处等 | 无灰尘、印迹、污垢、污渍等。 | 每天擦拭1次 |
| 金属框架、拉手 | 洁净、无氧化斑点，色泽光亮。 | 每天擦拭1次 |
| 玻璃 | 干净、明亮，无浮尘、印迹。 | 每周擦拭1次 |
| 门底 | 无污迹。 | 每天擦拭1次 |

4、电梯

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
| 轿厢内 | 干净无垃圾杂物，门表面光亮。 | 每天巡回拖擦 |
| 轿厢四壁 显示屏 | 干净无灰尘、印迹、污渍、污垢、划痕。 | 每天巡回擦拭 |
| 轿厢内壁 | 不同材质立面按不同规定。 | 每天巡回擦拭 |
| 内壁、门槽顶部 | 无积灰。 | 每天擦拭1次 |
| 不锈钢表面 | 用不锈钢油擦拭上光 | 每周擦拭1次 |

5、消防通道

扶手、栏杆及底部、根部干净无灰尘。 每天1次保洁

台阶、平台干净无杂物、泥土。 每天1次保洁

墙面、天顶干净无积灰、污迹、蜘蛛网。每月1次保洁

照明及附属设备无灰尘、污迹。 每周1次保洁

通道门、门玻璃、门框按4.3规定。 每周2次保洁

6、大厅

地面清扫、推尘、除污，做到无废弃杂物、烟头，无水迹、污迹。

每天巡回保洁

及时清扫所有出入口地台、地毯，做到无污迹。 每天巡回保洁

门窗、地面、墙壁等做到无污迹、无斑点。 每天巡回保洁

7、卫生间

地面干净、干燥、无异味。 每天湿拖2次

台面、镜面无水迹、手印迹。 每天巡回保洁

小便斗、坐便器无黄渍。 每天巡回保洁

水龙头干净无污渍。 每天巡回保洁

隔屏板干净无污迹、涂画。 每天1次保洁

墙面干净无浮尘。 每周2次保洁

目视天花、灯具、墙角无灰尘、蜘蛛网。每月2次保洁

卫生纸架、干手机表面无尘灰，卫生用品不短缺。

每天巡回保洁

8、消防设施

灭火机箱、消火栓箱、警铃按钮外貌红色鲜艳，外表无灰尘、污渍。

每天1次保洁

箱内无积灰。 每周1次保洁

9、垃圾箱、不锈钢痰盂

表面干净无污迹。 每天1次保洁

垃圾箱内、不锈钢痰盂内的水保持干净（痰盂内烟蒂不超过1只）。

每天巡回保洁

10、停车区域

地面无垃圾、杂物。 每日2次保洁

四周墙面、天顶无积灰。 每月1次保洁

11、道路

地面无垃圾、杂物、油渍、污渍，干燥、不积水。每天巡回保洁

12、排风口

无积灰、污迹，空调进、出风口网面无积灰。 每周1次保洁

13、天台

无垃圾杂物，排水口畅通。 每月3次保洁

14、 照明设施

灯罩无污迹，乱张贴。 每周1次保洁

灯箱、灯罩外壳无灰尘、污迹。 每周1次保洁

灯罩内无死蚊、蝇、虫。 每周1次

**绿化管理方案**

**1、作业程序**

1.1 7：20服务中心签到，佩戴工号牌，准备作业工具。

1.2 7：30前携带好工具按时到达工作地点。

1.3 7：30—8：00巡视草坪、花圃的整洁卫生，杂物、脏物要及时清理。

1.4 8：00—9：00巡视草坪、花圃、树木长势，死株、病株、缺株及时补种。

1.5 根据对草坪、花圃、树木生长环境，及时浇水、除草、实肥。

1.6 按照《绿化养护计划》、《消杀计划》展开具体工作。

**2、工具管理**

2.1 个人工具必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理；

2.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申领；

2.3 公用工具必须爱惜，发现损坏立即维修，使用后立即归还，并按照7S管理标准要求放置在原位；

**3、客户“需求”信息管理及处理**

任何时间，任何地点，接到客户需求信息后，立即详实的反馈至服务中心，由内勤人员部立即与客户联系再次确认需求信息。

**4、工作配合**

4.1 发现装修违章、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

4.2 发现公共区域地面有烟头，纸屑等垃圾时，必须作到“人过地清”；

4.3 发现闲杂、推销等可疑人员，需上前询问、求证，并立即报告内勤人员部或公共秩序维护员部，协助处理；

4.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，立即上报内勤人员部处理。

**5、草坪维护要求**

5.1 及时修剪草坪，使其保持10CM以下的高度，高度整齐一致。

5.2 剪后清除草屑和干草，不能遗留于草坪上。

5.3 清理留在路上的草屑。

5.4 每半月清除杂草一次。

5.5 对缺草或枯草的地方应及时补草或撒草籽。

**6、乔灌木的养护管理**

6.1 浇水：一次浇透，不能长期积水。

6.2 施肥：施在树坑的边缘，翻土覆盖。

6.3 修剪：修剪一般分休眠期修剪和生长期修剪。落叶乔木在冬季修剪，修去徒长枝和过密枝及干枯枝，病枝。

6.3.1 丛生式：一株发生多数枝条，通过多次摘心，平茬或修剪，促使根部生出稠密的株丛。如榆叶梅、紫荆。

6.3.2 圆球式：对植株多次摘心或短剪，促使其从主枝上长出许多稠密的侧枝，然后再对突出的侧枝进行短剪。让他们再生二次枝或三次枝，并将整个树冠剪成圆球形或扁球形，如大叶黄杨、锦熟黄杨。

6.3.3 月季的修剪：冬季修剪，一般留一年生枝，留两个芽，以上全部剪去

6.3.4 绿篱的修剪：高度50-70CM，轮廓线明了，顶部平整。生长旺季，10天左右需修剪一次，休眠期剪去一些干枯枝与病枝。

**7、乔灌木养护日常要求**

7.1 及时修剪，保持造型。

7.2 绿化工每天要对各自的责任区巡视一遍，发现病害、虫害要尽早预防。

7.3 及时拔除死树、病树。

7.4 清理树坑内的杂草、杂物。

**公共设施、设备管理、维护方案**

  **一、管理方案**

（一）建立、健全设施、设备台账

（二）公共设施巡检、管理

1、采购项目房屋建筑本体及附属物、构筑物和道路、场地。

2、不包括房屋建筑的大修、中修及更新改造，若发生时客户可另行委托。

（三）设备系统日常巡检、管理

1、供配电系统；

2、给排水系统；

3、中央空调系统；

4、消防系统；

5、设备机房及管井、电井、控制箱等附属设施设备；

**二、年度设施设备维保计划**

|  |
| --- |
| 年度设施设备维保计划表 |
| 周期 | 二次加压 设备房 | 消防泵房 | 空调机房 | 　 | 变压器房 | 发电 机房 | 低压配电室 | 高压 配电室 |
| 保洁 | 保养 | 巡检 | 点检 | 保洁 | 保养 | 巡检 | 点检 | 保洁 | 巡检 | 点检 | 巡检 | 点检 | 保洁 | 巡检 | 保洁 | 巡检 | 保洁 | 保养 | 巡检 | 点检 | 保洁 | 巡检 |
| 周一 | 　 | 　 | √ | 　 | 　 | 　 | √ | 　 | 　 | √ | 　 | √ | √ | 　 | √ | 　 | 　 | 　 | 　 | √ | 　 | 　 | √ |
| 周二 | √ | 　 | √ | 　 | √ | 　 | √ | 　 | √ | √ | 　 | √ | 　 | √ | √ | 　 | 　 | √ | 　 | √ | 　 | √ | √ |
| 周三 | 　 | 　 | √ | √ | 　 | 　 | √ | √ | 　 | √ | √ | √ | 　 | 　 | √ | 　 | √ | 　 | 　 | √ | √ | 　 | √ |
| 周四 | 　 | √ | √ | 　 | 　 | √ | √ | 　 | 　 | √ | 　 | √ | √ | 　 | √ | √ | 　 | 　 | √ | √ | 　 | 　 | √ |
| 周五 | √ | 　 | √ | 　 | 　 | 　 | √ | 　 | √ | √ | 　 | √ | 　 | √ | √ | 　 | 　 | √ | 　 | √ | 　 | √ | √ |
| 备注： |
| 二次加压设备房保洁内容：设施设备外观+地面 |
| 二次加压设备房保养内容：无锈迹、无故障 |
| 二次加压设备房巡检内容：设施设备运行正常、仪表指示正常 |
| 二次加压设备房点检内容：电机、泵无异响 |
| 消防泵房保洁内容：设施设备外观+地面 |
| 消防泵房保养内容：无锈迹、无故障 |
| 消防泵房巡检内容：设施设备运行正常、仪表指示正常 |
| 消防泵房点检内容：电机、泵无异响，阀门无渗漏 |
| 空调机房保洁内容：设施设备外观+地面 |
| 空调机房巡检内容：设施设备运行正常、仪表指示正常 |
| 空调机房点检内容：电机、泵无异响 |
| 冷却塔巡检内容：设施设备运行正常 |
| 冷却塔点检内容：电机无异响 |
| 变压器保洁内容：设施设备外观+地面 |
| 变压器巡检内容：设施设备运行正常、仪表指示正常 |
| 发电机房保洁内容：设施设备外观+地面 |
| 发电机房巡检内容：配套设施正常 |
| 低压配电室保洁内容：设施设备外观+地面 |
| 低压配电室保养内容：开关启、停正常 |
| 低压配电室巡检内容：设施设备运行正常、仪表指示正常 |
| 低压配电室点检内容：主开关储能显示正常 |
| 高压配电室保洁内容：设施设备外观+地面 |
| 高压配电室巡检内容：设施设备运行正常、仪表指示正常 |

**项目人员配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人员配置数量 | 备注 |
| 1 | 经理 | 1 |  |
| 2 | 主管 | 1 |  |
| 3 | 前台接待员 | 1 |  |
| 4 | 工程人员（值班） | 4 | 负责设施、设备管理维护24小时值班 |
| 5 | 工程人员（日常管理、维修） | 3 | 负责日常设施、设备管理维护 |
| 6 | 公秩班长 | 3 |  |
| 7 | 大堂助理 | 2 |  |
| 8 | 大门岗 | 6 | 每班2人，3班 |
| 9 | 消防及安防监控 | 6 | 每班2人，3班 |
| 10 | 巡逻 | 3 | 每班1人，3班 |
| 11 | 保洁班长 | 1 |  |
| 12 | 楼层保洁员 | 8 |  |
| 13 | 庭院保洁员 | 1 |  |
| 14 | 地下停车场及垃圾清运 | 1 |  |
| 15 | 绿化工 | 1 |  |
| 合计 |  | 42 |  |

1. **工作流程、作业程序**

**一、客户服务管理工作流程及作业程序**

**客户报修处理工作流程**

****

**客户投诉处理工作流程**

客户投诉

接收者记录投诉并报前台接待接待员

判别类型

三类设诉

二类设诉

一类设诉

填写《工作联系单》

向客户

作相应的解释

报相关部门责任人

及前台接待

公司与有关部门

协商解决

建设单位保修办部门限期处理

责任部门提出

整改措施并限期解决

前台接待接待员追踪是否解决

前台接待对处理情况

进行追踪检查

否

是

否

前台接待接待员追踪是否完成

解释说明取得客户理解

前台接待接待员

告知客户

前台接待中心

记录存档

服务中心分析汇总上报

处理完毕

**服务中心经理作业程序**

**1、作业程序**

1.1 7：50签到，查看签到情况，佩带胸卡，备齐作业工具。

1.2 7：55查看值班交接班记录及《客户投诉、报修记录表》。

1.3 8：00-8：05安排当天工作。

1.4 8：10到服务中心巡视。

1.5依据制度、规定等，对服务中心巡视一遍。

1.6检查各岗位是否按规定作业。

1.7 下午时间以此类推。

**2、日常工作巡检**

2.1 每天不低于1次对前台接待员的记录进行检查，要求登记完整，处理过程按照客户报修、投诉等流程要求进行，在规定时间进行回访。

2.2 现场巡视不低于1次，巡视各个岗位时以工作记录为依据进行检查，记录必须完整、有效，发现问题记录在《工作日志》上，并处理。

2.3 设施、设备管理抽查每天不低于1次，每月必须做到设施、设备全检查，并在相应登记表上记录。

2.4员工每月谈心做到全覆盖。

2.5 档案管理抽查每月不低于10%，全年做到全覆盖，做记录，发现问题并处理。

2.6 巡视过程中抓住一切机会与客户沟通，关注重点客户。

2.7 巡检过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”，做好带头模范作用。

**3、计划管理**

3.1 按照公司的统一部署，结合服务中心实际情况组织制订《年度经营计划》及《年度维保计划》。

3.2 将《年度经营计划》及《年度维、保计划》分解成月度工作计划，并指导所属部门及员工制订《月度工作计划》。

3.3 每月考核所属员工绩效完成情况，并将绩效考核系数报公司行政部。

**4、制度、流程管理**

4.1依据公司下发的制度、流程，结合服务中心的现场情况及基础数据，梳理制度、流程使之符合服务中心的管理、服务工作的实际情况，并上报行政部审核、备案。

4.2 管理、服务过程中发现制度、流程有漏洞、不足时，必须立即修正，修正后上报公司行政部审核、备案。

4.3 管理、服务过程中好的经验和做法，及时形成书面的制度、流程，并跟踪落实情况，从对实际工作的规范和指导性进行评估，达到预期目标后，上报行政部审核、备案。

**5、员工管理**

5.1 认真开展员工队伍的业务技能、仪容仪表、工作纪律及各类突发性事件处理等的培训工作，充分调动其工作的积极性、主动性，稳步提高团队素质。

5.2及时了解员工的发展动向，激发员工的潜能，帮助员工扬长避短，为员工指引正确发展方向，挖掘潜在培养人才。

5.3 用人之长，坚持人岗匹配原则，将员工安排在合适岗位，使员工感到所在岗位正是自己可施展才能的地方。

5.4善于倾听，知悉不足，提高管理水平；了解员工真实想法，调动员工的工作积极性。

**6、7S管理**

6.1 各部门现场管理达到“7S管理”“整理、整顿、清扫、清洁”标准。

6.2 7S管理必须列为服务中心日常巡检过程，发现问题立即处理。

6.3 每周五下午组织人员进行7S管理检查。

**服务中心主管作业程序**

**1、作业程序**

1.1 7：50签到，查看签到情况，佩带胸卡，备齐作业工具。

1.2 7：55查看值班交接班记录及《客户投诉、报修记录表》，重点检查昨天未完成的报修、投诉等工作。

1.3 8：00-8：05安排当天工作。

1.4 8：10依据制度、规定等，对项目巡视一遍。

1.5 检查各岗位是否按规定作业。

1.6 11：30督导昨天未完成工作的进展情况，确保按照要求标准处理。

1.7 下午时间以此类推。

**2、日常工作巡检**

2.1 每天不低于1次对记录进行检查，要求登记完整，处理过程按照报修、投诉等流程要求进行，在规定时间进行回访。

2.2 现场巡视不低于1次，巡视各个岗位时以工作记录为依据进行检查，巡视标准按照《园区巡查标准》执行，记录必须完整、有效，发现问题记录在《工作日志》上，并处理。

2.3 现场巡查过程中发现工程管理、公秩维护、保洁、绿化管理等方面的问题，记录在《大厦/大厦巡查记录表》上，汇总、监督各部门处理。

2.4 档案管理抽查每月不低于10%，全年做到全覆盖，做好记录，发现问题并处理。

2.5 巡视过程中抓住一切机会与客户沟通，关注重点客户。

2.6巡检过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”，做好带头模范作用。

**3、计划管理**

3.1 按照公司的统一部署，结合部门实际情况组织制订《年度经营计划》。

3.2 将《年度经营计划》分解成月度工作计划，并指导所属部门员工制订《月度工作计划》。

3.3 每月考核所属员工绩效完成情况，并将绩效考核系数报经理审核。

**4、客户“需求”信息管理及处理**

4.1任何时间，任何地点，任何岗位接到客户需求信息后，立即与客户联系确认需求信息。

4.每天下午下班前检查客户报修、投诉登记本，重点关注未处理、正在处理、未回访的信息，发现未按照制度要求处理的立即纠正。

4.3 每周对漏处理、正在处理、未回访的信息进行统计，召开周例会时制订处理措施，做到信息处理率100%，及时率100%。

4.4 客户报修后，未与客户约好维修时间的报修事件，严禁预约一次不再管，应再约时间。

4.5 客户投诉信息处理原则，A、登记详实，忌慌、急，弄不清客户投诉的真实想法和目的；B、处理过程保持与客户的信息互通，让客户感受到物业公司对他/她的投诉非常重视，使客户产生尊贵感和心理满足感，争取客户的理解和支持，忌只顾处理问题，不告知客户问题处理进程、存在的困难、计划采取的措施、可能出现的情况等；C、类似于超出或不在物业公司管理服务范围内的投诉，做到“先接待， 我努力，尽义务”，忌“冰冷式”拒绝，如这不是我们的事，你找\*\*\*吧。

4.6 客户有关质量问题的投诉需求，服务中心登记后分派至责任部门，责任部门在限定时间内处理完毕回复服务中心，服务中心回访客户。

**5、二次装修管理**

5.1 客户填写《二次装修申请表》，按照初次装修审批项目审批。

5.2 签订《装修承诺书》。

5.3 监管过程重点内容：

5.3.1有无按照规定的装修时间进行；

5.3.2有无开门施工、噪音扰邻（大厦为上班时间）等情况。

5.3.3有无破坏、私自改动消防设施等影响消防设施使用功能的情况。

5.3.4有无损坏电梯、墙壁等公共部位、公共设施、设备的情况。

5.3.5每天对装修现场巡查不低于2次。

**6、7S管理**

6.1 所有办公环境达到公司下发的“7S管理”中的“整理、整顿、清扫、清洁”标准。

6.2 7S管理必须列为日常巡检项目，每周五下午组织本部门对7S管理现场进行检查，发现问题立即整改。

**前台接待员作业程序**

**1、作业程序**

1.1 7：50签到，查看签到情况，佩带胸卡，备齐作业工具。

1.2 7：55准备《客户投诉登记表》、《客户报修登记表》等作业工具。

1.3 8：00-8：05听取主管安排当天工作。

1.4 如有值班的办理交接班手续。

1.5 试验电话、电脑、上网等处于良好状态。

1.6 按照制度、流程开始工作，首先安排昨天未完成的报修、投诉。

1.7下午时间以此类推。

**2、客户来访接待**

2.1 客户来访时，必须立即起身、笑脸相迎、服务周到、主动让座、奉上茶水，忌冷眼、冷脸、怠慢。

2.2 谈话时当场记录客户诉求，掌握客户需求的真实目的。

2.3 处理客户需求时，必须关注客户心理变化，忌与客户发生争执。

2.4遇到情绪激动的客户，要做到第一自身不激动，第二平复、安抚客户情绪，第三请到单独的房间处理，第四笑脸相送。

**3、电话接听**

3.1 电话铃响三声必须接听，接听时自报家门：远航物业，\*\*\*服务中心！

3.2 接听电话时必须面带微笑，全神贯注。

3.3 记录客户需求信息时必须做到详实，忌漏项、含糊。

**4、客户“需求”信息管理及处理**

4.1任何时间，任何地点，任何岗位反馈的客户需求信息，必须立即详实记录，并立即与客户联系再次确认需求信息。

4.2 协助服务中心经理、主管及其他部门员工处理客户需求信息。

4.3 客户报修后，未与客户约好维修时间的报修事件，严禁预约一次不再管，应再约时间或告知客户前台电话请客户在有时间的时候打电话预约。

4.4 客户投诉信息处理原则，A、登记详实，忌慌、急，弄不清客户投诉的真实想法和目的；B、处理过程保持与客户的信息互通，让客户感受到物业公司对他/她的投诉非常重视，使客户产生尊贵感和心理满足感，争取客户的理解和支持，忌只顾处理问题，不告知客户问题处理进程、存在的困难、计划采取的措施、可能出现的情况等；C、类似于超出或不在物业公司管理服务范围内的投诉，做到“先接待， 我努力，尽义务”，忌“冰冷式”拒绝，如这不是我们的事，你找\*\*\*吧。

4.5 客户有关质量问题的投诉需求，服务中心登记后分派至责任部门，责任部门在限定时间内处理完毕回复，前台接待员回访客户。

**5、7S管理**

5.1 按照7S管理标准要求整理个人物品。

5.2 7S管理必须列为日常巡检项目，每周五下午对7S管理现场进行检查，

发现问题立即整改。

**客户回访作业程序**

一、目的

规范公司行政部及所辖各服务中心对客户进行回访作业程序。

二、客户回访作业要求

1、回访时效要求

（1）投诉事件的回访，应在投诉处理完毕后的48小时内进行。

（2）工程人员程的回访，应在完成工程维修后48小时内进行。

（3）客户回访，应每季度完成一次走访。

2、回访率

投诉事件的回访率要求达到100％。

（1）维修服务、特约服务和求助服务的回访率要求分别达到100％。

（2）其他管理服务工作的回访率按当时情况由物业中心经理确定。

3、回访人员的安排

（1）重大投诉的回访由行政部组织进行。

（2）一般投诉的回访由服务中心经理组织被投诉部门主管进行。

（3）维修服务、特约服务和求助服务的回访由服务中心前台接待员进行。

4、回访的内容

服务效果、满意程度、缺点与不足评价及建议的征集。

5、回访要求

（1）服务中心经理依照回访要求，督导相关人员进行回访，记录备查。

（2）回访人员在限定时效内进行回访，回访工作一般采用与客户面谈、现场查看的方式综合进行，电话回访时，应礼貌问好并自报姓名、职务和事由；上门回访应主动出示胸卡、说明事由。对回访内容应扼要记录在《回访记录表》上，并请住户对记录内容签名确认。

（3）回访结束后，回访人员在《回访记录表》上签名确认，并将表格交回物业接待员处。

（4）服务中心经理对处理完毕的《回访记录表》进行审核，并加注意见。对于回访内容反馈为不合格的事件应及时处理，并分析原因作出措施。

**报修服务作业程序**

一、目的

规范日常工程人员作业，提高服务效率和客户满意度。

二、职责

1、前台接待负责报修的受理、跟踪、回访。

2、工程维修人员负责报修内容的现场确认及维修。

3、项目主管负责工程人员作业的监督及对特约和专项服务的报修进行审评。

4、主管每周、服务中心经理每半月对报修服务情况进行回访抽查，以保证能够为客户提供满意的优质服务。

三、报修服务流程及注意事项

1、前台接待员收到大厦客户、各岗人员、公司领导等的报修信息，包括电话、当面报修等，应礼貌的问清具体报修情况，及时填写《客户报修登记表》。

2、前台接待员根据报修信息及时填写《维修任务单》，派单时间不超过3分钟。

3、前台接待员将《维修任务单》派予工程部或工程部派人来取，并在《客户报修登记表》和《维修任务单》上签字，工程部维修人员接单时间不超过5分钟。

4、工程部维修人员接收《维修任务单》后，及时填写接单时间。

5、如报修内容是大厦公共设施、设备，维修人员应在15分钟内或约定的时间内到达现场予以修复，修复后前台人员应及时向报修人回复。

6、对于维修内容复杂，现场不能解决的应及时报告工程班长，由班长组织维修力量进行技术分析和评审，但在分析评审至工程人员再次返回维修现场的时间不能超过30分钟；如果现场分析后可以解决的，应及时组织技术力量进行维修，如因技术问题仍无法解决的，一方面做好客户的解释工作，另一方面应及时求助公司相关技术部门协调解决，并将具体维修时间于24小时内反馈给客户。

7、如果维修的零件、材料是客户提供的，工程人员必须对产品的数量、外观、质量等方面检查，并将验证结果记录在《维修单》上。

8、如果是物业公司提供的维修零件、材料也必须及时将使用产品的名称、规格、型号、数量、单价填写《维修单》，并请客户当面验证后方可安装。

四、维修准备

1、按规范着装，戴胸卡，保持仪容仪表整洁。

2、依据《维修任务单》，查看维修内容，如不清楚应向前台咨询维修项目，以备可能使用的维修配件。

3、携带《维修任务单》、工具箱垫布、清洁的湿抹布、对讲机、鞋套、垃圾袋、工具箱及所需配件，在接到《维修任务单》15分钟内到达或者按约定时间上门服务。

五、上门

1、一工号牌：上门服务佩戴好工号牌；

2、二公开：公开出示 “统一收费标准”并按标准收费； 公开出示派工单，服务完毕后请客户签署意见；

3、三到位：服务后清理现场到位；服务后检测演示到位；服务后向客户讲解使用知识到位；

4、四不准：不喝客户的水；不抽客户的烟；不吃客户的饭；不要客户的礼品；

5、五个一：佩戴一个工号牌；穿上一副鞋套、自带一块垫布、自带一块抹布、提供“一站式”通检服务；

6、礼仪：

A、到达客户门前，应轻按门铃（或轻敲三下），如无应答，30秒后再次轻按门铃（或轻敲三下），不可连续按铃（或敲门）。

B、客户开门时，维修人员应在门前出示胸牌并主动介绍：“\*\*先生/女士、您好，我是\*\*\*\*物业服务中心维修服务人员×××，可以进来吗？”

C、将工具箱放在客户门前地面上，套上鞋套，方可拿起工具箱进入客户室内，同时询问客户需维修位置和故障现象。

D、在客户带领下到达维修位置。

六、维修

1、将工具箱垫布铺在维修位置处的地面上，然后把工具箱放在上面，向客户再一次询问故障状况，并做出判断。

2、向客户说明收费标准并出示维修价目表。

3、客户认可后开始维修。

4、维修完毕后应向客户展示恢复功能的示范操作并讲解故障起因及使用时应当注意的事项，请客户评估维修效果，如果客户不满意，立即整改，直到客户满意。

七、清场

1、用湿抹布将维修现场擦拭干净，维修产生的垃圾装入垃圾袋中。

2、将检修内容及所用配件填写在《维修任务单》上，然后礼貌地请客户在《维修任务单》上签字认可，并出具收费票据向客户收取维修费用。

3、如果维修材料是客户提供的，则由维修人员进行验证“合格”或“不合格”，并填在“备注”栏内。

4、将所用工具及物品装入工具箱并检查是否遗漏，带上维修垃圾。

5、向客户微笑说：“打扰您了，如您还需要我们服务，请致电\*\*\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*\*\*，对我们的服务有什么意见和建议请致电：\*\*\*\*\*\*\*,再见”。

八、前台接待员进行适时跟踪，了解维修进度，协调同客户的关系。

九、工程维修人员在完成维修任务后，将《维修任务单》送交前台接待存档。

十、服务中心对送交的《维修任务单》的内容进行审核，包括费用审核、维修结果审核等。并在48小时内对客户进行回访，了解客户对维修人员的维修结果、维修态度以及其它方面的评价。对出现的违规事件应及时通过主管向服务中心经理报告。

十一、每月出具一次回访情况分析报告交服务中心经理，以便以后改进工作。

**二、档案管理**

**档案管理制度**

**第一章 总 则**

**第一条** 为加强档案的科学管理，提高档案工作的质量，维护档案的完整与安全，充分发挥档案的信息咨询作用，不断提高档案的社会效益和经济效益，使之更好地为各项工作的发展服务，根据《中华人民共和国档案法》、《中华人民共和国档案法实施办法》，结合本公司实际情况，特制定本制度。

**第二条** 本制度所指档案，系指公司在业务活动中和管理工作中形成的有保存价值的各种文件、报表、帐册、照片、录音、录像、计算机磁盘、本公司编印的出版物等不同形式或载体的文件材料，是我公司业务和管理工作的真实记录和原始凭证。

**第三条** 公司各部门都应当把在业务活动和各项管理工作中形成的、办理完毕的、有保存和利用价值的各种文件材料及时进行收集、整理、立卷、归档，并定期向公司行政部移交保管。

**第四条** 公司档案工作的管理原则是：集中与分散相结合的管理办法，以集中管理为主，确保各类档案的完整与安全，实现档案的综合管理和有效利用。

**第二章 档案机构和任务**

**第五条** 公司行政部负责档案的管理，并对其他部门的档案管理工作进行监督和指导。

**第六条** 公司各部门必须建立健全档案管理工作，配备一名熟悉档案业务，能够胜任档案工作的专（兼）职人员，并相对稳定。

**第七条** 各部门的档案工作受本公司行政部领导。

**第八条** 档案部门的主要任务

1、指导和监督各部门做好各类文件材料的收集、整理、立卷、归档工作；

2、集中统一管理本公司各种门类和载体的档案和资料；

3、积极开展档案的利用工作，为各项业务和管理工作服务；

4、组织安排对超过保管期限的档案进行价值鉴定；

5、办理领导交办的其他有关的档案业务工作。

**第九条** 档案人员要刻苦钻研档案管理业务和专业知识，不断提高政治素质和业务素质、遵纪守法、忠于职守、尽职尽责地做好档案工作。

**第三章 档案的种类**

**第十条** 本公司档案主要分为文书档案、会计档案、声像档案、实物档案四大类。

**第十一条** 文书档案

文书档案是指本公司在工作活动中形成的、经办理完毕具有查考利用价值的各类文字材料。

**第十二条** 会计档案

会计档案是指会计凭证、会计帐薄和财务报告等会计核算专业材料，是记录和反映经济活动的重要史料和证据，是公司的重要档案之一。

**第十三条** 声像档案

声像档案是指公司在物业服务、自身基建、经营管理等各项活动中直接形成的、有保存价值的照片、录音带、录像带和计算机磁盘、光碟。

**第十四条** 实物档案

实物档案是指公司在各项工作和管理活动中形成、具有利用价值的实物以及具有法律效力的注册执照等不同载体的历史记录。

**第四章 档案的归档要求**

**第十五条** 公司要建立健全档案归档制度，有关部门应将办理完毕、具有保存价值的文书、会计、实物、声像等文件材料，及时整理、立卷，定期归档。

**第十六条** 立卷的基本原则是：按照文件的形成规律，保证该归档的文件材料齐全完整。

**第十七条** 各类档案在装订前要去掉文件中的金属物，对纸张破损或字迹已扩散的档案必须及时修补或复制，复制件应与原件一起立卷，装订应结实、整齐、美观。

**第十八条** 各类案卷必须按规定格式逐件填写卷内文件目录、案卷目录。案卷标题要求简明扼要，准确地反映出卷内文件的内容，字迹要工整、清晰。

**第十九条** 各部门向行政部归档时，应填写案卷目录一式两份，经双方清点核对无误后，双方在《档案转递登记表》上签字。

**第五章 档案的管理**

**第二十条** 行政部对接收的档案要及时进行检查、分类、整理、编号、入库保管，并编制检索工具，做到妥善保管，存放有序，查找方便。

**第二十一条** 行政部必须建立健全档案保密、库房管理、档案借阅等管理制度和档案工作人员岗位责任制，并严格执行。定期检查档案保管情况，对破损或变质的档案要及时采取补救措施进行抢救。

**第二十二条** 各部门必须购置必备的档案装具,有防火、防盗、防潮、防高温、防虫鼠、防光、防尘等设施。

**第二十三条** 各部门档案管理员（兼）要加强各种与工作有关的业务资料（如图纸等）的收集和积累工作。

**第二十四条** 临时性机构撤销时，其档案应向公司行政部移交。档案工作人员调动工作时，应当在离职前办理好交接手续。

**第六章 档案的借阅、利用**

**第二十五条** 凡本公司职工均可借阅档案，借阅文件须按文件管理规定执行；外单位人员借阅档案须持介绍信并经过行政部经理签字报请总经理批准后方可办理。

**第二十六条** 凡借阅档案者，一般在档案阅览室内进行，并填写借阅登记；需借出档案的，应经总经理审批，一般不得超过十天，到期不能归还应出具续借手续，续借只有一次。

**第二十七条** 档案复制时，由档案人员进行，与利用者内容无关的档案不准复制。

**第二十八条** 利用者应保守档案机密，爱护档案资料，妥善保管，不得涂改、圈画、拆散、损坏，不得转借他人。

**第二十九条** 在对档案进行利用期间，有下列情况之一者，应立即将档案归还给档案室：

1、因工作调动、辞职者等；

2、请假超过一周者；

3、档案室因工作需要需收回时。

**第三十条** 利用者归还档案时，档案室应对借出档案进行清点，若借出档案发生遗失或损坏，应及时采取弥补措施。

**第七章 档案销毁**

**第三十一条** **档案的销毁**

1. 任何个人和部门未经允许不得销毁公司档案资料。
2. 各部门、服务中心档案管理人员针对过期或作废档案填写《文件作废/

申请》，经总经理批准后，由两人以上监销；并在文件档案目录备注栏标注“作废”；

1. 经鉴定不需保存但暂时不能销毁的档案，将其从原存放处取出，在《

档案目录》备注栏标注“暂存”，并将其装订放入专门存放区内。

1. 经批准销毁的公司档案，档案管理人员应认真核对，将批准的《文件作

废/销毁申请》永久保存。

**第八章 档案的保密**

**第三十二条** 档案工作人员必须具备高度责任感和保密观念，严守公司机密，不得擅自摘抄、传播具有内部和保密性质的档案。

**第三十三条** 根据国家档案密级范围的有关规定，确定档案的密级，认真做好保密工作，保证档案的完整与安全。

**第三十四条** 查阅、利用密级档案，应严格履行保密制度和审批手续；查阅机密档案，必须经公司总经理批准签字，利用者只能在档案室借阅，并签名登记，负责对档案内容的保密。密级档案不得随意复印、传抄。

**第三十五条** 凡密级档案和文件材料，档案管理人员不得带回家，不准向亲友和无关人员泄露其内容、存放位置及保密措施。

**第三十六条** 装订成册的档案，不可随意放置，下班前一律收回，不得在各部门办公室过夜。

**第三十七条** 每逢节假日，必须进行保密检查。如发现泄密事故，应及时向上级部门汇报，采取措施，防止泄密范围扩大。

**第九章 档案室管理**

**第三十八条** 档案室属于机要重地，非档案管理人员禁止入内，库房内严禁烟火。

**第三十九条** 档案室管理坚持“以防为主、防治结合”的原则，采取防潮、防虫、防霉、防火、防盗、防光等安全保护措施，并定期检查。

**第四十条** 档案室温湿度由档案人员负责控制。定期通风，做到库房温湿度适宜，温度控制在14-24℃，相对湿度控制在40-60%之间。

**第四十一条** 档案柜内要投放有效的防虫、防霉变的药物，做到定期检查，发现问题及时处理。

**第四十二条** 档案室配备适合档案用的消防器材、防盗报警装置，并按设备要求定期检查、更换。

**第四十三条** 对库藏档案经常进行检查，做到帐物相符，存毁有据。发现问题，及时报告，并采取措施予以处理。

**第四十四条** 下班前要认真检查库房门、窗、电源情况。

**第十章 附则**

本办法由行政部负责解释并监督执行，自颁布之日起执行

**三、公共秩序管理工作流程及作业程序**

**公共秩序维护工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **负责人** | **公共秩序维护员** | **客户** |
| **1** | 予以配合公布巡逻、巡查及车辆停放事项制定公共秩序维护方案开始 |
| **2** |
| **3** | 制定巡逻路线 |
| **4** | 按照巡逻路线规范巡逻 |
| **5** | 发现异常情况 |
|  **6** | 是 否记录存档上报处理 |
| **7** | 每天检查消防设施情况 |
| **8** | 按要求进行消防训练、演练 |
| **9** | 引导车辆停放规范、有序 |
| **10** | 疏导车辆秩序进出 |
| **11** | 结束 |

**公秩班长作业程序**

**1、作业程序**

1.1 值班：实行24小时公共秩序维护制度及轮班制，各岗位实行班长负责制，班长负责所属人员的安排、执勤、检查、工作考评。

 1.2 接班前8小时内禁止饮酒，提前15分钟签到，更换服装做好接班前的所有准备工作。提前10分钟集合队员，班长队前讲评。主要内容为：值班中存在的问题、工作要求、值班时需注意的事项等。

1.3 提前5分钟列队接班，按照《公秩部交接班作业规程》执行。

1.4 行为规范按照《员工行为规范》执行。

1.5 每2小时对各岗位巡查一遍，检查各岗位是否按照作业程序及标准作业，并在值班记录本上登记，发现问题及时理、上报。

1.6 交接前10分钟通知各岗位整理当班工作情况，按照《公秩部交接班作业规程》与接班人员进行交接班，交班后由班长列队带回，由班长对当班工作进行总结。

1.7 其他班次作业时间依此类推，作业程序同。

**2、员工管理**

2.1 用人之长，坚持人岗匹配原则，将员工安排在合适岗位，使员工感到所在岗位正是自己可施展才能的地方。

2.2善于倾听，知悉不足，提高管理水平；了解员工真实想法，调动员工的工作积极性。

2.3 及时知悉员工生活情况，有困难时给予关爱。

**3、军事训练**

3.1 每周组织队员进行一次军事训练。

3.2 训练内容主要有：立正与稍息，跨立，停止间转法，敬礼与礼毕，起步与立定，交通指挥手势等。

3.3 每次训练时间不低于1小时。

**4、礼节**

4.1举手礼。

4.1.1 上下班交接时。

4.1.2 当有客户或外来人员主动求助时。

4.1.3 纠正车辆、人员违章需要劝阻时。

4.1.4 给进出车辆发、放出入证时。

4.1.5 见到上级领导、上级机关检查工作或兄弟单位参观、交流时。

4.1.6 其他需要敬礼的时机和场合。

4.2 微笑礼，随时随地，开口前必须做到微笑。

4.3 开口礼，开口用“您好！”或“你好”，严禁使用:喂，唉等口语。

**5、巡逻注意事项**

5.1 巡逻人员上岗时，一手携带巡逻记录本、笔，一手持手电筒（夜）、橡胶棒、对讲机挂于腰际右侧，对讲机在前，橡胶棒在后。

5.2 巡逻人员上岗时实行定岗、定人、定责任区，固定路线和非固定路线相结合，交替进行，在责任区内不停巡视，根据各项目情况不同巡视间隔在30分钟-120分钟巡查一次。

5.3 巡视中应对行人、车辆、门（主要包含：防火门、单元门、办公楼出入口、办公室门等）、窗（窗户是否关好，住宅低层防护网有无异常），异常天气时重点关注门窗、消防喷淋。

5.4 巡逻人员对进入辖区的陌生人，应主动上前询问。对其所讲情况是否与身份相符，在未得到证明之前应特别注意，观察其眼神（惊慌、东张西望）、动作、衣着，携带物品等，对其暗中监视，发现可疑应及时通知门卫，得到证实后继续巡逻。

5.5 车辆及交通

5.5.1 对汽车的检查：首先观察车整体情况，一看车身是否损坏；二看标志是否完好；三看停靠位置是否符合要求，对于乱停乱放车辆，通知车主将其放到指定位置；其次检查车门、车窗和后备箱是否锁好，出入证是否遗忘，做好记录。

5.5.2 对摩托车、电动车的检查：一看，车整体是否损坏；二看，车是否锁好、钥匙是否拔掉；三看，车停的是否规范，并做好记录。

5.5.3 对窗、防盗网的检查：重点检查是否关好、有没有损坏和被撬痕迹，并做好记录。

5.5.4 对出入口门、防盗门的检查，重点检查是否关好、外观有无变形和被撬痕迹。

5.5.5 当发现异常情况，要及时通知门岗协助盘查，同时做好记录并上报班长。

5.5.6 当车辆堵塞时，应及时疏导。

5.5.7 当发生车辆被撞时，应及时将双方车主找到一起，让其双方协商解决并做好记录，必要时通知交警处理。

5.6 巡逻人员接到监控中心警情命令时，应迅速赶赴现场，了解其情况，做好应急处理的同时向监控中心回复。

**6、客户信息处理**

6.1 客户需求信息来源

6.1.1 客户将电话打到门岗，交待事情。

6.1.2 客户出入时向队员交待事情。

6.1.3 巡逻过程中遇到客户时交待事情。

6.2 处理方法

6.2.1 接到客户需求信息后立即通过对讲机、电话或其他方式向前台接待员反馈，并在《值班日志》上做记录。

6.2.2 所有信息由当班班长汇集，班后与前台接待员再次确认，避免出现漏报、忘报情况出现。

**7、工具、物品管理**

7.1 个人物品放入更衣柜内，必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理。

7.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申购.

7.3 公用工具必须爱惜，严禁超载使用、不当使用，发生此类事件，由当事人负责赔偿；发现损坏立即维修，使用后立即归还，并按照7S管理标准要求放置在原位；

**8、工作配合**

8.1 巡查、维修过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”；

8.2 发现装修违章、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

8.3 发现闲杂、推销等可疑人员，需上前询问、求证，并立即通过对讲机向监控或巡查的公共秩序维护员报告，协助处理；

8.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，参照本节第6款方法处理。

**9、7S管理**

9.1 7S管理列为日常管理必检项目，发现问题立即处理。

9.4 每周五下午组织人员进行7S管理检查，并处理。

**门岗作业程序**

**1、作业程序**

1.1 值班：实行24小时公共秩序维护制度及轮班制。

 1.2 接班前8小时内禁止饮酒，提前15分钟签到，更换服装做好接班前的所有准备工作。提前10分钟集合，聆听班长队前讲评。主要内容为：值班中存在的问题、工作要求、值班时需注意的事项等。

1.3 提前5分钟列队接班，按照《公秩部交接班作业规程》执行。

1.4 行为规范按照《员工行为规范》执行。

1.5 交接前10分钟整理当班工作情况，按照《公共秩序管理部

交接班制度》与接班人员进行交接班。

1.6 其他班次作业时间依此类推。

**2、军事训练**

2.1 每周参加一次军事训练。

2.2 训练内容主要有：立正与稍息，跨立，停止间转法，敬礼与礼毕，起步与立定，交通指挥手势等。

2.3 每次训练时间不低于1小时。

**3、礼节**

同班长作业指导书要求。

**4、日常事务处理**

4.1 上班前和上班后30分钟为高峰岗，此期间1人跨立立岗，1人负责人员、物品及车辆出入管理。

4.2 外来人员须电话核实、确认、登记后方可进入。

4.3 引导外来人员登记过程中严禁背对或弓腰背对大门。

4.4 回绝人或事件时，严禁使用强硬式（如：这就是我们的规定，没法），冰冷式，可使用礼貌式，迂回式。

**5、客户信息处理**

5.1 客户需求信息来源

5.1.1 客户将电话打到门岗，交待事情。

5.1.2 客户出入时向队员交待事情。

5.1.3 巡逻过程中遇到客户时交待事情。

5.2 处理方法

5.2.1 接到客户需求信息后立即通过对讲机、电话或其他方式向前台接待员反馈，并在《值班日志》上做记录。

5.2.2 所有信息由当班班长汇集，班后与前台接待员再次确认，避免出现漏报、忘报情况出现。

**6、工具、物品管理**

6.1 个人物品放入更衣柜内，必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理。

6.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申购。

6.3 公用工具必须爱惜，严禁超载使用、不当使用，发生此类事件，由当事人负责赔偿；发现损坏立即维修，使用后立即归还，并按照7S管理标准要求放置在原位。

6.4 登记类表格、通讯录等严禁用笔乱改、乱涂，确实需要更改的可与前台接待员结合，电脑更改后打印。

**7、工作配合**

7.1 值班过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”；

7.2 协助做好装修人员、物料出入管理。发现装修违章人员、物料、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

7.3 配合其他部门或队员处理突发事件。

7.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，参照本节第6款方法处理。

**8、7S管理**

8.1 7S管理列为日常管理必检项目，发现问题立即处理。

8.2 每周五下午组织人员进行7S管理检查，并处理。

**大堂助理作业程序**

**1、作业程序**

1.1 7:40签到，佩戴胸卡，打扫桌面卫生，开启电源，备齐作业工具，检查电梯是否运行正常。

1.2 7:45站立服务，迎接问好大厦工作人员。

1.3 8:20开始接待来访人员，认真、完整填写《大厅接待人员登记表》。

1.4 11:30站立服务，欢送大厦工作人员。

1.5 下午时间依次类推。

**2、来访接待**

2.1 客户来访时，必须立即起身、笑脸相迎、服务周到。

2.2 谈话时当场记录客户诉求，掌握客户需求的真实目的。

2.3 处理客户需求时，必须关注客户的心理变化，忌与客户发生争执。

2.4 遇到情绪激动的客户，要做到第一自身不激动，第二平复、安抚客户情绪，第三请到单独地方处理，第四笑脸相迎。

**3、客户“需求”信息管理及处理**

3.1任何时间，任何地点，任何岗位接到客户需求信息后，立即与客户确认需求信息，并详实的反馈至相关人员处。

3.2每天下午下班前检查客户反馈信息是否已传递至相关人员处。

3.3 每周末对周检查问题整改情况进行复查，做到问题处理率、及时率100%。

3.4客户投诉信息处理原则，A、登记详实，忌慌、急，弄不清客户投诉的真实想法和目的；B、处理过程保持与客户户的信息互通，让客户感受到物业公司对他/她的投诉非常重视，使客户产生尊贵感和心理满足感，争取客户的理解和支持，忌只顾处理问题，不告知客户问题处理进程、存在的困难、计划采取的措施、可能出现的情况等；C、类似于超出或不在物业公司管理服务范围内的投诉，做到“先接待，我努力，尽义务”，忌“冰冷式”拒绝，如这不是我们的事，你找\*\*\*吧。

**4、7S管理**

4.1 按照7S管理标准要求整理个人物品。

4.2 7S管理必须列为日常巡检项目，每周五下午对7S管理现场进行检查，发现问题立即整改。

**5、异常情况**

5.1盗窃

5.1.1保护好现场。

5.1.2电话或对讲机通知经理和物业科领导。

5.1.3重大事件协助报警。

5.2酗酒、闹事、打架

5.2.1稳定当事人情绪。

5.2.2大厦员工电话或对讲机通知公秩部协助，将其送至办公室或通知办公室人员接回。

5.2.3 外来人员，电话或对讲机通知经理和物业科领导处理。

5.3火警

5.3.1发现火情立即切断电源。

5.3.2电话或对讲通知各部门及经理、物业科领导。

5.3.3按《灭火和应急疏散预案》执行。

5.4水灾

5.4.1发现水情立即关闭阀门。

5.4.2将电梯开到上一层。

5.4.3电话或对讲通知各部门及经理、物业科领导。

5.5送货

5.5.1看到送货人员，告知使用消防梯。

5.5.2告知进入大厦禁止吸烟。

**巡逻岗作业程序**

**1、作业程序**

1.1 值班：实行24小时公共秩序维护制度及轮班制。

1.2 接班前8小时内禁止饮酒，提前15分钟签到，更换服装做

好接班前的所有准备工作。提前10分钟集合，聆听班长队前讲评。主要内容为：值班中存在的问题、工作要求、值班时需注意的事项等。

1.3 提前5分钟列队接班，按照《公秩部交接班作业规程》执行。

1.4 行为规范按照《员工行为规范》执行。

1.5 交接前10分钟整理当班工作情况，按照《公秩部交接班作业规程》与接班人员进行交接班。

1.6 其他班次作业时间依此类推，作业程序同。

**2、军事训练**

2.1 每周参加一次军事训练。

2.2 训练内容主要有：立正与稍息，跨立，停止间转法，敬礼与礼毕，起步与立定，交通指挥手势等。

2.3 每次训练时间不低于1小时。

**3、礼节**

同班长作业指导书要求

**4、日常巡逻**

4.1 巡逻过程中每巡逻完一个区域向监控岗报岗，政务办公楼有特殊情况的可按其要求执行，但巡逻开始、结束时必须报岗。

4.2 夜间队员兼职保洁员，发现卫生问题时立即处理，量大时上报班长组织人员清理。

4.3 巡逻时必须携带对讲机、手电、警棍。

4.4**巡逻注意事项**

4.4.1 巡逻人员上岗时，一手携带巡逻记录本、笔、一手持手电筒（夜）、橡胶棒、对讲机挂于腰际右侧，对讲机在前，橡胶棒在后。

4.4.2 巡逻人员上岗时实行定岗、定人、定责任区，固定路线和非固定路线相结合，交替进行，在责任区内不停巡视，根据各项目情况不同巡视间隔在30分钟-120分钟巡查一次。

4.4.3 巡视中应对行人、车辆、门（主要包含：防火门、单元门、办公楼出入口、办公室门等）、窗（窗户是否关好，住宅低层防护网有无异常），异常天气时重点关注门窗、消防喷淋。

4.4.4 巡逻人员对进入辖区的陌生人，应主动上前询问。对其所讲情况是否与身份相符，在未得到证明之前应特别注意，观察其眼神（惊慌、东张西望）、动作、衣着，携带物品等，对其暗中监视，发现可疑应及时通知门卫，得到证实后继续巡逻。

4.5 车辆及交通

4.5.1 对汽车的检查：首先观察车整体情况，一看，车身是否损坏；二看，标志是否完好；三看，停靠位置是否符合要求，对于乱停乱放车辆，通知车主将其放到指定位置；其次检查车门、车窗和后备箱是否锁好，出入证是否遗忘，并做好记录。

4.5.2 对摩托车、电动车的检查：一看，车整体是否损坏；二看，车是否锁好、钥匙是否拔掉；三看，车停的是否规范，并做好记录。

4.5.3 对窗、防盗网的检查：重点检查是否关好、有没有损坏和被撬痕迹，并做好记录。

4.5.4 对出入口门、防盗门的检查，重点检查是否关好、外观有无变形和被撬痕迹。

4.5.5 当发现异常情况，要及时通知门岗协助盘查，同时做好

记录并上报班长。

4.5.6 当车辆堵塞时，应及时疏导。

4.5.7 当发生车辆被撞时，应及时将双方车主找到一起，让其双方协商解决并做好记录，必要时通知交警处理。

4.6 巡逻人员接到监控中心警情命令时，应迅速赶赴现场，了解其情况，做好应急处理的同时向监控中心回复。

**5、客户信息处理**

5.1 客户需求信息来源

5.1.1 客户将电话打到门岗，交待事情。

5.1.2 客户出入时向队员交待事情。

5.1.3 巡逻过程中遇到客户时交待事情。

5.2 处理方法

5.2.1 接到客户需求信息后立即通过对讲机、电话或其他方式向前台接待员或前台接待反馈，并在《值班日志》上做记录。

5.2.2 所有信息由当班班长汇集，班后与前台接待员或前台接待再次确认，避免出现漏报、忘报情况出现。

**6、工具、物品管理**

6.1 个人物品放入更衣柜内，必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理。

6.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申购。

6.3 公用工具必须爱惜，严禁超载使用、不当使用，发生此类事件，由当事人负责赔偿；发现损坏立即维修，使用后立即归还，并按照7S管理标准要求放置在原位。

6.4 登记类表格、通讯录等严禁用笔乱改、乱涂，确实需要更

改的可与前台接待人员结合，电脑更改后打印。

**7、工作配合**

7.1 值班过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”。

7.2 协助服务中心做好装修管理，发现装修违章人员、物料、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

7.3 配合其他部门或队员处理突发事件。

7.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，参照本节第6款方法处理。

**（消防、安防）监控岗作业程序**

**1、作业程序**

1.1 值班：实行24小时公共秩序维护制度及轮班制。

 1.2 接班前8小时内禁止饮酒，提前15分钟签到，更换服装做好接班前的所有准备工作。提前10分钟集合，聆听班长队前讲评。主要内容为：值班中存在的问题、工作要求、值班时需注意的事项等。

1.3 提前5分钟列队接班，按照《公秩部交接班作业规程》执行。

1.4 行为规范按照《员工行为规范》执行。

1.5 交接前10分钟整理当班工作情况，按照《公秩部交接班作业规程》与接班人员进行交接班。

1.6 其他班次作业时间依此类推，作业程序同。

**2、军事训练**

2.1 每周参加一次军事训练。

2.2 训练内容主要有：立正与稍息，跨立，停止间转法，敬礼与礼毕，起步与立定，交通指挥手势等。

2.3 每次训练时间不低于1小时。

**3、礼节**

同班长作业指导要求。

**4、日常值班**

4.1 监控巡逻巡逻队员报岗，并做好记录。

4.2 监督巡逻队员按照要求携带对讲机、手电、警棍。

4.3 具备的基本素质

4.3.1 消防、安防知识，并能熟练操作消防、安防设备。

4.3.2 电话礼仪、客户服务技巧。

4.3.3 熟知消防报警处理流程、电梯应急处理等突发事件处理流程。

4.3.4 熟记区域内环境、楼宇结构、设施、设备器材布置及其监控范围；了解管理服务区域各类人员每天工作安排及行动去向，发现可疑人员及时通知就近队员监视和处理，并跟踪处理结果、监督队员严格履行物资搬运放行手续。

4.4 监控内容

4.4.1 周界防范报警系统。

4.4.2 大门、车库出入口车辆进出。

4.4.3 道路、楼层等区域内监控。

4.4.4 电梯求救系统。

4.4.5 门禁、对讲系统。

4.4.6 消防报警系统。

4.5 监控中心代班、顶班要求，必须具备消防、安防知识，由班长指定的人员担任，代班时间尽量不超过30分钟，并在《监控值

班日志》上填写代班人姓名、代班时间及代班期间的重要事项。

4.6 监控中心是整个管理服务区域的监控枢纽，负责对接到的信息进行综合处理，及时调度，通过各类通信设施，及时通知相关人员处理相关事宜，重大事件及时向部门负责人报告。

4.7协助受理客户投诉，及时调配人员处理，做好记录，向部门汇报，跟踪处理结果，并将处理情况详细记录在《监控值班记录表》上。

4.8 监控中心至少有一种有效方式与安全负责人和上级领导或向社会机构求援，提醒岗位做好现场保护工作，事后及时做好详细记录。

4.9 进入监控中心必须经经理、主管批准，除公秩班长外严禁无关人员进入；做好客户资料及公司资料的保密工作。

4.10 钥匙管理按照《钥匙管理规定》执行。

4.11 录像资料的管理

4.11.1 监控中心工作用电脑须加设分级权限密码，密码按权限由设备责任人、服务中心主管掌握，相关人员不得向其他人员泄露电脑密码、不得在电脑上安装任何与监控无关的软件及在电脑看电影、玩游戏、制作各类文档。

4.11.2 监控中心值班人员须掌握电脑使用常识及操作程序。

4.11.3 服务中心主管每天须对监控中心的工作情况进行检查，每天抽查前一天录像资料清晰度、完整性及队员值班等情况，确保录像资料完整并将检查情况记录在《监控室值班记录表》上。

4.11.4 外部人员要求查看录像内容需报经理同意，需由监控中心或服务中心主管陪同查看。

4.11.5 可能对部门管理及服务造成重要影响或需保留证据的录像内容，应采用刻录光盘方式保存两年。

4.11.6 使用硬盘做录像存储的部门应根据设备状况制定相应硬盘录像资料管理操作流程。

4.11.7 硬盘录像存储至少保存不少于15天，存在诉讼隐患的突发事件的监控录像保存期限不少于2年。

4.11.8 每班次监控中心接班人员需对硬盘录制效果进行抽查，并将抽查结果填写至交接班记录中，每周至少全面覆盖所有重要部位录像点一次并有记录。

**5、突发事件处理**

5.1 发生突发事件时，监控中心人员应及时作好记录，与总指挥密切配合，对事发地点进行录像监控；利用监控系统配合现场的搜查、围堵、信息收集等工作，及时向现场岗位通报信息。

5.2 在突发事件处理过程中，监控中心应及时向安全部门负责人汇报，视情况进行报警；按照统一口径回复客户咨询。

5.3 事件处理完毕后，完善相关记录。

**6、监控系统和红外系统以及消防系统异常的处理**

6.1 监控中心须备有监控探头分布清单以及每个显示器循环的监控镜头清单。

6.2 值班人员发现监控器监控画面有异常情况发生的，必须立刻通知相关岗位人员前往查看、并将结果记录在《监控室值班记录》中，红外系统异常情况不得随意进行旁路，需及时报告公秩班长，并通知技术人员进行处理。

6.3 值班期间红外系统报警，通知相关人员及公秩班长到场认真查看外，无论是否误报，都必须按要求填写《监控室值班记录表》。

6.4 《监控室值班记录表》须由监控中心人员填写，查看人员必须对报警地点周围范围内的设备设施及环境进行检查，确定属误报的，由班长通知监控中心值班员负责关闭；班长对现场检查进行监督、并可视情况对报警地点再次进行复查，并完善相关记录。

6.5 红外线需每天进行一次测试，测试效果记录在上《监控室值班记录表》。

6.6 监控中心接到消防控制柜报警信息后，及时通知地段公秩员到场确认火灾信息，非真实火灾信息，报告监控室确认后，按“消音”和“复位”流程进行消音、复位，并将报警信息记录在《监控室值班记录表》上，如真实火灾按照《消防报警处理流程》及《消防灭火应急预案》处理。

6.7 监控岗接到弱电设施报警系统的报警信号后，立即用对讲机通知巡逻岗，告之报警点的方位。巡逻岗接到通知后需跑步在三分钟内赶到现场，对报警点周边情况进行认真查看，相邻巡逻岗对相邻地段进行严密监控，门岗对出入口进行严密盘查。

**7、客户信息处理**

7.1 客户需求信息来源

7.1.1 客户将电话打到门岗，交待事情。

7.1.2 客户出入时向队员交待事情。

7.1.3 巡逻过程中遇到客户时交待事情。

7.2 处理方法

7.2.1 接到客户需求信息后立即通过对讲机、电话或其他方式向前台接待员或前台接待反馈，并在《监控室值班记录表》上做记录。

7.2.2 所有信息由当班班长汇集，班后与前台接待员或前台接待再次确认，避免出现漏报、忘报情况出现。

**8、工具、物品管理**

8.1 个人物品放入更衣柜内，必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理。

8.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申购。

8.3 公用工具必须爱惜，严禁超载使用、不当使用，发生此类事件，由当事人负责赔偿；发现损坏立即维修，使用后立即归还，并按照7S管理标准要求放置在原位.

8.4 登记类表格、通讯录等严禁用笔乱改、乱涂，确实需要更改的可与前台接待人员结合，电脑更改后打印。

**9、工作配合**

9.1 值班过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”。

9.2 协助服务中心做好装修管理，发现装修违章人员、物料、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

9.3 配合其他部门或队员处理突发事件。

9.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，参照本节第6款方法处理。

**10、7S管理**

10.1 7S管理列为日常管理必检项目，发现问题立即处理。

10.2 每周五下午组织人员进行7S管理检查，并处理。

**公秩交接班作业程序**

一、目的

为了规范公秩部各岗位交接班工作，确保工作交接清楚，责任明确，特制定

本程序。

二、适用范围

本规程适用于住宅项目内公秩员各岗位每班次的交接工作。

三、职责

当班班长负责交接班工作的讲评、指示及检查工作。

当班公秩员负责具体的工作交接。

四、程序要点

1、接班前集合

（1）严格执行《员工手册》的有关规定，不符合该规定中仪容仪表要求的不准上岗。

（2）所有接班人员应于接班前 15 分钟到达指定地点集合：

A、注意自身形象，不得相互追逐,打闹；

B、保持站立姿势，不得蹲坐。

（3）整理着装，当班班长按《员工手册》的有关规定检查员工着装。

（4）当班班长集合队伍，点名并统计、做好记录。

（5）公秩部班长下达工作指令，交代有关工作注意事项。

2、接班

（1）所有当班人员提前 5 分钟赶到各自岗位进行岗位交接工作。

（2）交接班人员相互敬礼并问好。

（3）接班人员清点岗位上所有公物，如：对讲机、警棍、水瓶等，如发现

损坏、缺遗应立即向班组长提出，并要求上一班当班人员说明物品去向及做好记录。

1. 认真查阅上一班值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续

跟进的工作应记录以便跟进。

1. 检查区域内有无异常情况，在上一班当班公秩员员的带领下，系统的

检查责任区域内的工作情况，如发现有异常则要求上一班当班人员做出解释，并通知班长前来处理及做好记录。

（6）交接双方在确认无误后在上一班值班记录本上签名，并开始接岗值勤。

3、交班

（1）各岗位在交班前 30 分钟需进行岗位清洁工作：

A、保持地面干净，无烟头，纸屑,果皮等杂物，无痰迹；

B、电风扇表面无污垢,整洁光亮，挂钟镜面干净无积尘，门窗无积尘，墙

面无脚印，天花板无蜘蛛网；

C、公物摆放整齐有序，桌面，桌椅干净无灰尘,无杂物。

（2）认真做好值班记录，收集整理好相关的工作。

（3）在接班人员到达岗位时，主动向对方敬礼并问好。

（4）将未完成的工作如实向接班人员交待清楚。

（5）带领接班人员系统的检查责任区域内的工作情况。

（6）互相签名后，方可离岗，并及时赶往集合地点。

4、交班后集合

（1）当班班长在全岗位交接清楚后集合队伍、清点人数。

（2）各区域的班长对区域值班情况进行讲评工作。

（3）当班班长讲评本班次的整体工作表现，指出不足，指出改正措施。

（4）解散队伍。

5、替换吃饭时的岗位交接。

（1）当班人员在午饭及晚饭时间，轮流替换吃饭。

（2）当班人员用餐后及时返回岗位继续执勤。

（3）替换就餐期间严禁出现空岗、值岗标准下降等情况。

6、值班记录本不得撕页，记录不得涂改，记录本用完后即收回由物业管理

中心统一保管，保存期三年以上。

7、班长在上岗后一小时内，巡视所辖区域所有岗位情况，并在值班记录本

上签名。

**巡逻作业程序**

一、目的

监视、巡查管辖区域,防止不安全事件发生,保证大厦秩序良好。

二、职责

1、熟悉巡查区域的环境情况,制定2套以上巡逻路线图，掌握巡查路线,做好巡查签到和巡查记录工作;

2、维持物业管理区域内治安秩序。

3、巡查公共部位设备设施、停车规范、清洁[绿化](http://www.fdcew.com/hypx/List_270.html%22%20%5Ct%20%22_blank)等情况,发现问题及处理和[报告](http://www.fdcew.com/gw/List_202.html%22%20%5Ct%20%22_blank)。

4、在发生火警、匪警或其它险情时,负责查看、报告、处理

5、接到客户投诉和[建议](http://www.fdcew.com/gw/List_205.html%22%20%5Ct%20%22_blank),应认真核查处置,详细记录后上报。

6、认真填写所有记录[表格](http://www.fdcew.com/wgwd/gjbgdc/%22%20%5Ct%20%22_blank),保持记录完整、整洁、无污绩。

7、协助其他管理[维修](http://www.fdcew.com/hypx/List_189.html%22%20%5Ct%20%22_blank)人员完成有关工作。

三、巡逻技巧

1、巡逻中盘查可疑人员的技巧:(八看、八对)即:看相貌对年龄、看举止对职业、看籍贯对口音、看言行对学历、看衣着对身份、看物品对由来、看同伴对关系、看证件对姓名。从"八看、八对"中观察行为和时间的差异,行为和环境的差异,行为和场合的差异，以便发现可疑,打击违法犯罪。

2、查楼注意事项:分清轻重点,比如对出入口门损坏的楼栋应多巡。多留意没人的楼层(根据灯光判断)、多巡区域内隐患部位。

3、巡逻时及时清理派发广告、上门推销等闲杂人员,清除安全隐患。

4、在巡查重点部位时,注意仔细查看客户的门、走廊窗户,这样做能及时发现问题及时解决。

5、在用技防的同时,对安全隐患较大的地方增加巡逻密度。

四、盘查对象

1、形迹可疑的人员。是指那些行为举止不符常规、含糊不能说清来访目的的人员。

2、财物可疑人员。这是指那些随身携带的现金和物品的数量、重量、品种与其身份不符或违反规定的人员。

3、身份不明的人员。这是指不讲出本人真实身份,有无合法有效的身份证件或身份证件过期、涂改、伪造的以及拒绝告诉姓名、工作单位、住址的人等等。

4、案件关联人员。这是指与现场案件或突发性事件有一定关系的人员。

五、巡逻盘问检查的方法

1、直接式:是指巡逻中对可疑人员直截了当地进行询问或检查。

2、试探式:是通过以虚探实,从中发现可疑和破绽。它要求讲究方式和语言艺术,做到说者无意、听者有心。

3、迂回式:这种方法一般用于被盘查人员比较狡猾的情况,可先从外围入手,提出一些次要问题,然后抓住主要问题紧追不放,让其难以自圆其说。

4、追踪式:对于有两人以上的可疑情况,如果其中一人已初步说了一些情况,就要一鼓作气,深追细问使问题全部弄清,事实更加清楚,证据更加确凿。

六、巡逻岗工作规程

1、巡逻过程中对区域内的消防设施、公共设施设备、照明设备等部位仔细巡查,发现问题及时报告服务中心处理并在巡逻记事本上详细记录。

2、发现闲杂人员,先微笑点头说你好,要求其出示有效证件并使用文明用语进行询问,属三无人员应劝其离开,属推销或派发广告人员应劝其离开大厦,对不听劝阻的报班长处理。

3、指挥、引导车辆按规定有序停放,对违章车辆进行劝阻纠正,发现车辆漏油或门、窗未锁好等现象应立刻报告班长并与车主联系。

4、维护区域内正常的治安秩序、主动巡查区域内环境卫生绿化情况、劝阻客户、行人不得损坏花草、树木、卫生[保洁](http://www.fdcew.com/hypx/List_190.html%22%20%5Ct%20%22_blank)设施。

5、负责对区域内的施工单位、客户装修进行巡查,发现有超时施工装修、使用明火等违章装修行为应立即制止报服务中心处理。在检查施工人员是否有施工证,在检查施工证时应检查姓名、照片、服务中心印章、是否在有效期内。

6、引导和疏通车辆按规定地点停放确保道路畅通,文明纠正违章停车,并能准确使用车辆指挥手势。

**大件物品出入管理规定**

一、目的

为加强各项目大件物品出入管理，规范值岗人员作业程序，提高项目安全系数，特制订本规定。

二、适用范围

适用于公司所属各项目大件物品出入管理。

三、职责

1、门岗值班队员负责大件物品出入的检查、登记、核实物品出入手续。

2、服务中心负责联系大件物品的利益关系人（如客户、租户、机关领导等），并确定该物品符合放行的条件，相关利益关系人签字确认。

3、服务中心经理负责制度执行过程的监督，发现不合格及时纠正。

四、大件物品种类及处理程序

1、装修期间

（1）工具类：冲击钻、水钻、气压泵。

（2）材料类：防盗网、空调、木板、油漆、水泥、地板砖等。

（3）以上物品进入大厦/大厦前需到服务中心办理装修手续交纳相关并符合装修管理协议的相关规定方可进入大厦。

（4）以上物品进入行政办公楼前需到办公楼主管部门或主管领导处办理相关手续，物业服务中心备案后方可进入大厦。

（5）放行时必须告知其装修过程中需注意的事项（重点为防盗网、空调、太阳能等影响结构安全和外观形象的施工及安装要求）。

（6）装修余料运出大厦必须经客户本人（客户为：房屋所有权人）同意后方可办理手续运出。

2、日常管理

（1）办公楼

所有物品出入办公楼前须到办公楼主管部门或主管领导办理《物品出入放行条》

（2）车辆搬运物品出入管理

A、进入大厦前必须检查物品的数量、状态、危害性等，面包车、小型货车（厢式）为重点检查对象，5吨以上货车严禁进入项目。

B、进入大厦时必须告知其行车路线，停放要求等，避免因行车、停放、装卸造成交通不畅、设施损坏等情况发生。

C、面包车、小型货车（厢式）出入大厦时为重点检查、观察对象，发现可疑情况立即盘问。

3、大件物品运出大厦时，公秩值岗人员应主动要求携物人出示《物品出入放行条》，接受检查核实。《物品出入放行条》上所登记的物品与实际运出物品的数量、种类应保持一致。

4、物品运出大厦后，值岗公共秩序维护员需及时将《物品放行条》收回，在上面写明自己的姓名及物品运出大厦的时间，在《大件物品出入登记表》上进行详细登记，《物品出入放行条》于当日下班前交回前台。

5、前台对当日发出的应于下班前及时追回并粘贴于对应的存根处，每月将《物品出入放行条》归档相应的客户档案内，以备查阅。

6、无《物品出入放行条》者，物品不得搬出大厦。

**人员、车辆出入管理规定**

一、目的

为加强大厦人员、车辆出入管理，规范值岗人员作业程序，提高项目安全系数，特制订本规定。

二、适用范围

适用于公司所属各项目人员、车辆出入管理。

1. 职责
2. 门岗值班队员负责人员、车辆出入时的询问、核实信息、出入登记，所

携带物品核查等工作。

2、服务中心协助门岗值班人员核实相关信息。

3、班长负责制度执行过程的监督，发现不合格及时纠正。

4、服务中心经理不定期对执行过程进行抽检。

四、人员出入管理

1、陌生人员

（1）来访类：客户或办公人员的朋友到大厦做客，来本大厦办事等人员。

（2）闲杂类：张贴小广告、做宣传等。

（3）施工类：施工人员、装修工人、装修材料等。

（4）以上人员来访时值班人员需询问清楚是哪类人员，询问时用语：“您好，请问您有什么事？”。

A、来访类人员必须让来访人员说清被访人所在的具体位置、姓名，如有必要需让来访人员与被访人员通话确认，并进行登记后方可进入；如不能讲清被访人情况，也不能与被访人通话的，不能进入大厦。

B、闲杂类人员劝离。

C、装修类处理方式，a、查看《装修一览表》确认客户是否办理装修手续，确认是否有装修人员出入证件，手续办理并有证件放行，其他情况不得放行；b、查看携带工具的用途，确认符合装修管理规定的方可放行；c、查看装修材料是否符合装修管理规定，符合方可放行，不符合严禁放行，有必要时上报前台接待或经理。

（5）所有来访人员进出大厦的必须登记后方可进入。

2、本大厦人员

（1）见到客户必须热情打招呼，例如：“早上好！中午好！” 等用语，也可以当地的方式与客户打招呼，多用夸奖、赞美词语。

（2）见到客户拿、带、提的东西多时必须上前帮忙，必要时可送客户室内，但必须保证门岗有值班人员。

（3）根据项目实际情况，对重要领导、客户出入时要敬礼。

（4）遇到大风、雨、雪、结冰等恶劣天气，在客户出入时做好提醒工作，必要时可帮客户撑伞、拿东西等。

五、车辆出入管理

1、本大厦客户车辆，确认其有出入证明证件并在有效期的情况下，放行。证件过期的要提醒车主及时办理，多次提醒后仍不办理的，可不予放行，并根据情况上报经理。

2、外来车辆

（1）外来车辆来访时，未确认来访信息前不得启杆。

（2）外来车辆（含出租车）询问流程：

A、队员走到车辆右前方敬礼；

B、询问用语：“您好！请问您有什么事？”；

C、确认来访目的（参照来访人员处理流程）；

D、在敬礼位置顺时针绕车一周，检查车况，到司机位置后双手将车辆出入证递给驾驶员，如车辆有破损须告知驾驶员；

E、以上流程确认无误后起杆放行，并告知其车辆停放规定；

F、出租车出入时需加强安全询问，如出现超时滞留等异常情况，巡逻队员到现场或通过监控跟踪。

3、车辆驶出时及时收回车辆出入证，并关注车况有无异常。

4、根据项目实际情况，对重要领导、客户车辆出入时要敬礼。

5、所有来访车辆进出大厦的必须登记后方可进入。

消防巡查制度

为保障大厦防火安全，规范物业公秩部日常消防巡查工作，切实落实消防安全工作。

一、本制度适用于各服务中心公共秩序维护员日常消防巡查。

二、公共秩序维护员日常防火巡检：

1、巡视范围及内容

公秩部负责将消防设施、设备的检查列入公共秩序维护员每日巡视检查项目中，巡查重点是：消火栓、灭火器、防火门、安全诱导灯、疏散指示图、消防通道等，巡检标准见《消防设备的管理和检测规定》；

巡视检查大厦内用火、用电有无违章情况；安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用以及消防安全重点部位的人员在岗情况等；

2、巡视问题反馈

公共秩序维护员巡查发现的消防设施、设备的故障、隐患情况应及时报告公秩部，由公秩班长填写《维修单》，通知工程部维修；

公共秩序维护员发现重大安全隐患，应立即通知项目负责人，项目负责人到现场指挥、监督隐患的排除；

3、巡视频次

公共秩序维护员每日防火巡查频次不少于两小时一次，认真填写《巡查记录》，并于主管人员签字确认。

三、全面防火巡查：

1、行政部组织每月进行一次全面的防火检查，检查的内容包括：

（1）火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；

（2）安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况；

（3）消防车通道、消防水源情况；

（4）灭火器材配置及有效情况；

（5）用火、用电有无违章情况；

（6）重点工种人员以及其他员工消防知识的掌握情况；

（7）消防安全重点部位的管理情况；

（8）易燃、易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；

（9）消防中心值班情况和设施运行、记录情况；

（10）日常防火巡查情况和效果；

（11）消防安全标志的设置情况和完好、有效情况；

（12）其它需要检查的内容：

（13）防火检查的情况应当填写相关检查记录。检查人员和被检查部门负责人应当在检查记录上签名。所检查发现的隐患问题应当及时进行整改。

2、违章行为的督促整改：

对下列违反消防安全规定的行为，应当责成有关人员当场改正并督促落实：

（1）违章进入重点要害部位及储存易燃易爆危险物品场所的；

（2）违章使用明火作业或在禁烟场所吸烟等违反规定的；

（3）将安全出口上锁、遮挡、占用，堆放物品影响疏散通道畅通的；

（4）消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的；

（5）常闭式防火门处于开启状态，防火卷帘下堆放物品影响使用的；

（6）消防设施管理、值班人员和防火巡查人员脱岗的；

（7）违章关闭消防设施、切断消防电源的；

（8）以及其他可以当场改正的行为。

3、重点要害部位检查：

每季度公秩部汇同工程部对项目各重点要害部位进行消防、安全检查，查找安全隐患。检查结果通报服务中心其他各部门，并监督有关部门及时进行纠正。

**24小时值班[制度](http://www.fdcew.com/hypx/List_177.html%22%20%5Ct%20%22_blank)**

一、目的

　　通过制定本制度，确保公共秩序维护人员思想觉悟及工作效率的提高，自觉维护安全防范工作的正常运行。

二、适用范围

　　适用于各服务中心公共秩序维护人员。

三、职责

　　1、公共秩序维护人员负责对当班时的个人仪容、仪表及上岗各项工作的[规范](http://www.fdcew.com/Soft/kfsj/%22%20%5Ct%20%22_blank)，负责本岗位的安全保卫工作和辖区内正常秩序的维护。

2、公共秩序维护班长负责本班工作安排、检查督促、异常情况的处理与[报告](http://www.fdcew.com/gw/List_202.html%22%20%5Ct%20%22_blank)。

　　3、公秩部必须提供24小时各岗位值班记录，24小时的巡逻，24小时监录像记录。

4、操作要点

4.1 公共秩序维护人员实行24小时值班制度

4.2 公共秩序维护人员上岗时，应保持良好的岗位形象，须仪容端正，精神振作，姿态良好。岗位上应抬头挺胸，呈胯立姿势，手背不得低于内腰带下沿，不得弯腰驼背，不得伸懒腰，不袖手或将手插入口袋，不得出现大稍息现象。

　　4.3当值人员特别应保持良好的精神状态，不得打瞌睡、睡觉、精神不振、看报纸、离岗、串岗等。

　　4.4 公共秩序维护人员应树立自信心，当值时面带微笑，文明服务，礼貌待人。使用文明用语主动与客户打招呼并问好；

　　4.4 具备高度的责任心和警惕性，仔细留意岗位周围的情况，对工作中出现的违规违纪现象和可疑情况及不安全隐患要及时上报，并果断灵活地处理。

　　4.5 严格履行岗位职责，当值期间不得在任何情况下与人发生争执或打架斗殴。

　　4.6 熟悉掌握岗位工作技能及公司各项规章制度，熟悉岗位范围消防器材的分布，配备位置和使用方法，了解水、电开关的位置。

　　4.7 爱护辖区内的公共设施和各种设备，正确使用、妥善保管正在使用的物品，出现人为损坏、遗失须照价赔偿。

　　4.8 坚守岗位，忠于职守，当值期间不擅自脱岗离岗、串岗聊天，不得看书阅报，不得与人闲谈，不吃东西，不得精神不振、打瞌睡，不做其它与工作无关的事情。

4.9 严格按《交接班制度》执行交接班，接班时应认真清点岗位物品及查看交接记录，如无异常后双方可确认交接班，如有异常，则要上一班人员作出解释，事后作好登记及未完事项的跟进工作。

**四、环境卫生工作流程及作业程序**

**大厅清洁工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **负责人** | **保洁员** | **客户** |
| **1** |  |
| **2** |
| **3** |  |
| **4** | 抹擦垃圾箱、花盆收拾工具结束合格合格清洁大厅玻璃镜面等抹擦大厅玻璃门抹擦所有柱子、墙面等清洁公共区域大厅、楼道等卫生监督改进监督改进开始制定大厅清洁方案公布卫生清洁注意事项予以配合准备清洁工具推起地面灰尘、细屑、杂物 |
| **5** |  |
| **6** | 擦拭楼梯扶手 |
| **7** |  |
| **8** |  |
| **9** | **否 否** |
| **10** |  |
| **11** | **是 是** |
| **12** |  |

**公共区域清洁工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **负责人** | **保洁员** | **客户** |
| **1** |  |
| **2** |
| **3** |  |
| **4** | 清倒垃圾，清洁垃圾桶抹擦墙面、门窗、走道设施等抹擦安全扶梯台阶清洁公共区域卫生监督改进监督改进开始制定公共区域清洁方案公布卫生清洁注意事项予以配合准备清洁工具清扫走道及踢脚板 |
| **5** |  |
| **6** | 擦拭楼梯扶手 |
| **7** |  |
| **8** |  |
| **9** | **否 否** |
| **10** | 合格合格擦拭电梯门、框等 |
| **11** | **是 是**收拾工具 |
| **12** | 结束 |

**卫生间清洁工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **负责人** | **保洁员** | **客户** |
| **1** |  |
| **2** |
| **3** |  |
| **4** | 擦拭把手、门轴收拾工具结束合格合格清理纸篓清洁大小便池拖拭地面清洁卫生间卫生监督改进监督改进开始制定卫生间清洁方案公布卫生清洁注意事项予以配合准备清洁工具擦拭镜面、洗手台、水龙头 |
| **5** |  |
| **6** | 擦拭门、窗及护板 |
| **7** |  |
| **8** |  |
| **9** | **否 否** |
| **10** |  |
| **11** | **是 是** |
| **12** |  |

**消杀工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **负责人** | **保洁员** | **客户** |
| **1** | 开始制定消杀方案通知进行消杀准备予以配合确定消杀方式 |
| **2** |
| **3** |  |
| **4** | 领取相关药品、器具 |
| **5** |  **否**实施消杀 |
| **6** | 合格 |
| **7** |  **是 否**处理善后工作 |
| **8** | 满意电话回访 |
| **9** |  **是**记录档案 |
| **10** | 结束 |

**室外地面工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **负责人** | **保洁员** | **客户** |
| **1** | 清洁室外台阶及地面卫生监督改进监督改进开始制定卫生清洁方案公布卫生清洁注意事项予以配合准备清洁工具 |
| **2** |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** | 清除停车场地面杂草**否 否** |
| **6** | 合格合格清扫停车场卫生 |
| **7** | **是 是**收拾工具 |
| **8** | 结束 |

**保洁班长作业程序**

**1、环保程序**

1.1 7：20到服务中心签到，并监督考勤的真实性。

1.2 7：30—8：00巡视所辖区域内保洁员是否准时到岗作业。

1.3 8：00 -9：00到自己所管辖区域内环道、庭院进行巡视、检查，发现问题当场找保洁员纠正处理，严重的根据《环保部绩效考核办法》给予处罚。

1.4 9: 10-10：30依据《环保部作业检查标准》，对自己所管辖区域内楼道进行巡视、检查一遍，发现问题当场找保洁员纠正处理，严重的视情节给予处罚。

1.5 10:40-11:30对自己所管辖区域内环道进行巡视、检查。

1.6 下午作业流程同上，时间依次类推。

**2、日常管理**

**2.1 计划管理**

2.1.1 按照《消杀计划》分解到月、周、日，落实到责任人，安排跟进。

2.1.2 每月考核所属员工绩效完成情况，并将绩效情况报主管。

2.1.3 每月员工谈心。

**2.2 员工管理**

2.2.1 定期对员工进行岗位职责、现场作业方法、技巧、清洁工具的使用等方面的培训。

2.2.2善于倾听，知悉不足，提高管理水平；了解员工真实想法，调动员工的工作积极性。

**3、客户“需求”信息管理及处理**

3.1 任何时间，任何地点，接到客户需求信息后，立即详实的反馈至服务中心，服务中心立即与客户联系再次确认需求信息。

3.2 客户投诉信息的处理原则，A、记录详实，忌慌、急，弄不清客户投诉的真实想法和目的；B、属于环保质量问题的，要及时分派至责任人处理，责任人在限定时间内处理完毕回复环保部班长，由服务中心回访客户。 C、类似于超出或不在环保部管理服务范围内的投诉，要详细记录投诉信息及时反馈到服务中心按照《投拆处理流程》处理，忌“冰冷式”拒绝，如这不是我们的事，你找\*\*\*吧。

**4、工作配合**

4.1巡查、维修过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”；

4.2 发现装修违章、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

4.3 发现闲杂、推销等可疑人员，需上前询问、求证，并立即通告公秩部，协助处理；

4.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，立即记录在巡查本上，回到服务中心后，向主管报告。

**楼层保洁作业程序**

**1、作业程序**

1.1 7:20到服务中心签到，佩戴工号牌准备作业工具。

1.2 7:30携带好工具按时到达工作区域作业。

1.3 7:30—8:00巡视所属楼层地面、步梯间、卫生间（注重便池和地面卫生，并做简单处理）；

1.4 8:00—9:00用鸡皮布擦拭电梯门、垃圾桶、楼梯扶手、窗台、管道井门、标示、消火栓箱等；

1.5 9:00—11:00 逐层打扫走廊、卫生间、洗手间卫生；走廊地面用尘推清洁，卫生间、洗水间地面用拖把清洁（拖把不要过湿），小便器或便池用硬毛刷或小拖把清理；

1.6 11:00—11:30 巡视区域卫生；

1.7 11:30以后整理清洁工具，签退下班。

下午工作按照上午作业程序和标准以此类推

**2、大厅保洁要求**

2.1 大厅保洁避开上班高峰期用拖把对电梯轿厢地面进行清洁；

2.2 大厅地面在上班前先用尘推清洁一遍，全面保洁结束后再对地面清洁；

2.3 大厅人流量较多时，增加对大厅地面、垃圾桶、卫生间、洗手间巡查频次，发现问题及时处理。

**3、卫生间保洁工作流程**

3.1准备工具

拖把、便池刷、小拖把、毛巾、百洁布、垃圾袋、草酸、84消毒液

3.2 清洁工作流程

3.2.1 进入卫生间前先敲门，确认没人后将清洁卫生牌放在门前，打开门窗通风；

3.2.2 蹲便池、小便池要先用夹子夹出大小便器里的烟头杂物，然后再冲水，倒入草酸一会儿，再用便池刷刷洗四周表面及外部表面均要清洗，检查冲水是否正常，有没有堵塞。

3.2.3 用湿毛巾配合便池刷清洁卫生间隔板上的污迹、乱涂乱画的字迹等；

3.2.4 用清洁剂和百洁布刷洗面盆和水堵；左到右抹干净台面，用鸡皮布从上到下擦拭干净镜子；水龙头也要用鸡皮布擦拭干净，保持光亮；

3.2.5 用毛巾擦拭墙面、卫生间门及门框，按保洁频次清洁天花板、排气扇；

3.2.6 清倒垃圾，更换干净垃圾袋；

3.2.7 用专用拖把清洁地面，地面较脏的要使用清洁剂。特别注意清洁便池周边地面及地漏上的毛发；

3.2.8 打扫完毕，撤去清洁卫生牌，将卫生间门保持开启。

3.2.9 打扫时，遇到客户要礼貌问候，客户急需使用时，先避让。

**4、电梯轿厢保洁**

4.1 准备工具

拖把、鸡皮布、小套扫、毛巾、不锈钢光亮剂

4.2 清洁工作流程

4.2.1 用微湿毛巾或鸡皮布擦拭轿厢壁上的污渍、手印，油污可用少量中性清洁剂清除；

4.2.2 镜面不锈钢轿厢先用微湿毛巾擦拭后立即用全干、柔软的鸡皮布擦拭；

4.2.3 扫除电梯地面垃圾，再用拖把清洁（拖把必须是前一天下班时清洗干净，并达到8成干）；

4.2.4 用微湿鸡皮布擦拭电梯内外楼梯按扭；

4.2.5 用小套扫中的小刷子清扫电梯门轨道内的粉尘、杂物，如有污渍时必须用抹布擦拭；

4.2.6上班前完成必须对电梯进行一次全面清洁，如工作期间保洁时遇到乘梯客户时，要礼貌问候，请客户稍等。

**5、工具、清洁用品管理**

5.1 个人工具、清洁用品按7S管理要求摆放，卫生间和公共区域进行分开管理和使用，必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理；

5.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申领；

5.3 清洁用品严格依照正确使用方法或剂量按月领用，做到不浪费、不闲置；草酸、84消毒液、灭害灵等危险品在使用时做好防护，每次领取一次的使用量，不得存放和随意摆放。

**庭院保洁作业程序**

**1、作业程序**

1.1 7：20服务中心签到，佩戴工号牌，准备作业工具。

1.2 7：30前携带好工具按时到达工作地点。

1.3 7：30—8：30对所属区域内主干道路作清扫工作，并随时保洁。

1.4 8：40—10：00清扫园区路面、活动场所上的果皮、纸屑、烟头、石块及绿化带内卫生死角垃圾，并清理楼宇外墙垃圾及蜘蛛网；

1.5 10：00—11：00对所管辖区域内的灯柱、信报箱、垃圾箱、休闲座椅、健身器材等公共设施擦拭一遍，并随时保洁。

1.6 11：00—11:30对所负责区域内所有路面、主干道巡视一遍，随时保洁1.7 11：30以后签退下班。

1.8 下午工作按照上午作业程序和标准依次类推。

**2、工具、清洁用品管理**

2.1 个人工具、清洁用品经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理；

2.2 由个人负责的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申领；

2.3 清洁用品严格依照正确使用方法或剂量按月领用，做到不浪费、不闲置。

**3、客户“需求”信息管理及处理**

3.1 任何时间，任何地点，接到客户需求信息后，立即详实反馈至服务中心。

3.2 客户需求信息的处理原则，A、记录详实，忌慌、急，弄不清客户投诉的真实想法和目的；B、属于环保质量问题的，属责任区域内的要立即处理，及时回访，并上报班长；超出责任区域的要立即上报班长或主管处理； C、类似于超出或不在环保部管理服务范围内的投诉，要及时报服务中心处理或亲切告知客户联系方式，忌“冰冷式”拒绝，如这不是我们的事，你找\*\*\*吧。

**4、工作配合**

4.1 发现装修违章、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

4.2 发现闲杂、推销等可疑人员，需上前询问、求证，并立即报告服务中心或公秩部，协助处理；

4.3 发现公共设施、设备有损坏的情况，立即上报服务中心处理。

**大厅、卫生间及公共区域保洁作业规程**

一、大厅及公共区域保洁方法

1、用扫把自下而上清扫楼道；

2、用鸡毛掸子和扫帚清扫墙面灰尘及蜘蛛网；

3、用抹布从上至下擦拭扶手及栏杆，将已袋装的生活垃圾收集于保洁车。

4、用半干抹布擦拭信箱、配电箱、电子门、用干抹布抹电子门上按键。

5、用抹布擦拭能够到的窗玻璃，抹布脏污须及时更换或清洗。

二、卫生间保洁方法

卫生间的清洁工作一般应安排在人流量小的晚间或清晨进行，并在其他公共区域的卫生清洁工作完毕后开始。操作程序和方法如下：
**（1）准备工作**
 1.1准备好所需的工具和用具。如：扫把、地拖、刷子、抹布、干毛巾、橡胶手套和口罩等。
  1.2准备和配制好清洁剂和用品。如：洁厕水、万能清洁剂、皂液、厕纸、手纸等。
 1.3打开门窗，启动排气扇通风换气，在门口放置清洁工作标志牌。
 1.4放水冲刷坐便器、小便器
  开启冲水阀将坐便器、小偷便器(槽)内的粪尿冲净，用夹子将小便器内的烟头等杂物夹出。在坐便器内倒人规定数量的洁厕水(小便器无法存水，故不必倒人洁厕水浸泡)，浸泡一定时间，以利发挥其最佳的效用。
  1.5收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。
 1.6清洗座便器、小便器(槽)。依次逐个彻底清洗，包括各配件、附件。
 a．清洁蹲式坐便器(槽)
 先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗坐便器内壁和蹲位台面，并注意入水口和出水口的清刷，然后用清水冲净。最后用干地拖将蹲位台面的水迹擦干。
 b．清洁小便器(槽)
　　先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗小便器(槽)内壁、十注意凹槽及出水口的清刷，并放水冲洗干净。然后用湿抹布擦洗冲水阀和外壁；必要时沾少许万能清洁剂擦冼，最后用干抹布擦干水迹。
 1.7清洁盥洗器具及其他设施
 a．清洁盥洗台
　　先用湿抹布沾万能清洁剂擦洗台面二洗手盆、水龙头，再用清水抹布：擦洗干净，最后用干毛巾擦干水迹。
 b．清洁梳妆镜先均匀喷上清洁玻璃水，然后用湿抹布擦洗干净，最后用干毛巾 擦净。
 c．清洁毛巾架、厕纸架、皂液缸、烘手器、空气清新剂架等：
　　一般采用湿抹布擦拭，清除灰尘、污迹，最后用干毛巾擦净水迹。
　　清洁作业完毕，应环视整个卫生间一遍，看是否有遗漏和不彻底之处，如有应及时补做。然后喷洒适量的空气清新剂，在小便器内放入卫生球，检查是否需要补充皂液、厕纸和手纸。废物筐放在固定的地方，清倒垃圾，更换新的垃圾袋，最后收拾好工具和用具，关好门窗等。

三、清洁标准

目视大厅、楼道：无灰尘、烟头、果皮、纸屑、广告纸、蜘蛛网、积灰、污迹。

卫生间：1、天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网
2、目视墙壁干净，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍
3、室内无异味、臭味
4、地面无烟头、纸屑、污渍、积水

四、安全及注意事项

1、擦抹配电箱时禁用湿毛巾，不得将配电箱门打开以防触电造成意外。

2、擦窗户玻璃时严禁将身体伸出窗外。

3、**清洁卫生间的注意事项：**

3.1卫生洁具多为陶瓷制品，禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。

3.2卫生洁具容易破碎，清洁时不能用工具的坚硬部分撞击，也不能让重物

落下因冲击而致使卫生器具破损。

3.3使用洁厕水和其他刺激性清洁剂时，应戴橡胶手套，以防止损伤皮肤。
3.4一旦发现卫生洁具或排水管道堵塞，应立即疏通。疏通时，应根据堵塞的严重程度和堵塞的部位采用相应的办法：如果堵塞不严重，堵塞部分在排水人口处，可用夹钳式铁丝钩取出堵塞物；如果堵塞物已进入排水的存水弯，可将排通器胶皮碗口竖压排水口，手持把柄，反复下压上抽，将其疏通，疏通时，应用湿布盖住地漏，以便形成真空而利于疏通。如果堵塞严重，应及时通知管道工疏通。
 3.5如果发现卫生洁具损坏，管道、阀门、龙头漏水，应及时通知管道工修理或更换。
　　3.6由于清洁工作的疏漏或使用日久，卫生间的卫生洁具、墙身或地面极易积有粪垢、尿渍、水锈和污垢，故必须定期进行去污除垢工作，以保证卫生间保持良好的卫生状况。

五、报修

在清洁过程中如发现公共设施损坏，及时准确地向管理员报修。

**停车区域保洁作业程序**

**1、作业程序
1.1**备胶水管、扫把、胶刷、垃圾斗等工具和清洁剂；
1.2用长柄竹扫把将垃圾扫成若干堆；
1.3用垃圾斗将垃圾铲入垃圾车中；
1.4发现有杂物一起清运上垃圾车；
1.5用胶管接通水源，全面冲洗地面，发现油迹和污迹时，倒少量清洁剂在污迹处，用胶刷擦洗，然后再用水冲洗；
1.6清洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

**2、工具、清洁用品管理**

2.1 个人工具、清洁用品必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理；

2.2 清洁用品严格依照正确使用方法或剂量按月领用，做到不浪费、不闲置；

**3、客户“需求”信息管理及处理**

3.1 任何时间，任何地点，接到客户需求信息后，立即详实的反馈至服务中心，由服务中心立即与客户联系再次确认需求信息。

3.2 客户需求信息的处理原则，A、记录详实，忌慌、急，弄不清客户投诉的真实想法和目的；B、属于环保质量问题的，属责任区域内的要立即处理，及时回访，并上报班长；超出责任区域的要立即上报班长或主管处理； C、类似于超出或不在环保部管理服务范围内的投诉，要及时报服务中心处理或亲切告知客户服务中心联系方式，忌“冰冷式”拒绝，如这不是我们的事，你找\*\*\*吧。
 4、**标准**
 4.1保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。

4.2保持地面无尘土、无垃圾。

1. **注意事项**
5.1 发现机动车辆漏油，应通知车主并及时用干抹布抹去燃油后，用洗洁精洗油污，以免发生火灾。
5.2 清洁时应小心细致，垃圾车和工具不要碰坏客户车辆。

**消杀制度**

为规范管理卫生消杀工作，净化环境，特制定制度。

**一、适用范围**

适用于各服务中心卫生消杀工作的管理。

**二、职责**

1、项目经理负责卫生消杀工作计划的制定、实施管理。

2、保洁班长负责对此作业指导书进行培训。

3、消杀人员负责依照制度进行具体卫生消杀工作。

**三、作业内容及要求**

1、项目经理根据季节的变化制定卫生消杀工作计划。

2、消杀工作计划应包括以下内容：

（1）消杀对象；

（2）消杀区域；

（3）消杀方式选择与药物计划；

（4）消杀费用预算。

**（一）灭蚊、蝇、蟑螂工作**

1、每年的5-10月份中，每周应进行一次灭虫消杀工作。其他月份视情况降低频次进行消杀。

2、消杀区域：

（1）各楼宇的梯口、梯间、楼宇周围等室外公共区域；

（2）垃圾桶、垃圾堆放点、公厕、管道井、地沟、地下室、车库、化粪池、雨水井、污水井等位置重点消杀；

（3）大堂、办公区域等；

3、消杀药物一般用敌敌畏、灭害灵、敌百虫、菊脂类药喷洒剂等。

4、消杀方式以喷药触杀为主。

5、喷杀操作要点：

（1）在进行消杀工作前要张贴通知、现场做好消杀标识，告知客户注意事项；

（2） 穿戴好防护衣帽；

（3）将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器内；

（4）对上述区域进行喷杀。

6、喷杀时应注意：

（1）梯间喷杀时不要将药液喷在扶手或住户的门面上；

（2）不要在客户出入的高峰期喷药，注意规避行人;

（3）不要在客户经常聚集的地点喷药；

（4）室外进行消杀工作时应避开阳光强烈的正午，尽量选在晴朗天气的无风时进行，以防中暑或者中毒。

（5）要均匀、平稳，不能有滴、漏现象，要先喷高处后喷低处。

（6）施药完毕后，在指定地点清洗好作业工具，用肥皂水清洗皮肤裸露处。

（7）把清洗污水排放到污水井中。

（8）消杀浓度不易过高，对施用的药品每隔一段期限进行一次更换（一种药品连续使用不超过5次），避免蚊虫产生抗药性。

7、办公室应在下班后进行，并注意：

（1）关闭门窗；

（2）将药液喷在墙角、桌下或壁面上，禁止喷在桌面、食品和器具上。

**（二）灭鼠**

1、灭鼠工作每月应进行一次。

2、灭鼠区域：

（1）各楼宇的梯口、梯间、楼宇周围等室外公共区域；

（2）垃圾堆放点、公厕、管道井、地沟、地下室、车库、化粪池、雨水井、污水井等位置重点消杀；

（3）大堂、办公区域等；

3、灭鼠方法主要采取投放拌有鼠药的饵料和粘鼠胶。

4、鼠饵洞的布置为室外每间隔15-20米设置一个，饵料的放置以每个鼠饵洞10-15克为宜。

5、在灭鼠区域投放饵料应注意：

（1）投放鼠药前应提前24小时张贴通知告知客户；

（2）尽量放在隐蔽处或角落、小孩拿不到的地方；

（3）放置“灭鼠专用”的纸片，禁止成片或随意撒放；

（4）在投饵期间随时注意是否饵料减少被吃，如果被吃则吃多少补多少，吃完双倍补。误食中毒者，维生素k1为解药。

6、投放鼠药必须在保证安全的前提下进行，必要时挂上明显的标识。

7、一周后，撤回饵料，期间注意捡拾死鼠，并将数量记录在《消杀服务记录表》中。

**五、绿化管理工作流程及作业程序**

**绿化管理工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点** | **负责人** | **绿化工** | **客户** |
| **1** | 清除绿地杂草收拾工具结束合格合格打药防治病虫害日常修剪维护监督改进监督改进开始制定绿化管理方案公布绿化注意事项予以配合准备绿化工具修剪院内绿化苗木 |
| **2** |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |
| **6** | **否 否** |
| **7** |  |
| **8** | **是 是** |
| **9** |  |

**绿化工作业程序**

**1、作业程序**

1.1 7：20服务中心签到，佩戴工号牌，准备作业工具。

1.2 7：30前携带好工具按时到达工作地点。

1.3 7：30—8：00巡视草坪、花圃的整洁卫生，杂物、脏物要及时清理。

1.4 8：00—9：00巡视草坪、花圃、树木长势，死株、病株、缺株及时补种。

1.5 根据对草坪、花圃、树木生长环境，及时浇水、除草、实肥。

1.6 按照《绿化养护计划》、《消杀计划》展开具体工作。

**2、工具管理**

2.1 个人工具必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理；

2.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申领；

2.3 公用工具必须爱惜，发现损坏立即维修，使用后立即归还，并按照7S管理标准要求放置在原位；

**3、客户“需求”信息管理及处理**

3.1 任何时间，任何地点，接到客户需求信息后，立即详实的反馈至服务中心，由服务中心立即与客户联系再次确认需求信息。

3.2 客户需求信息的处理原则，A、记录详实，忌慌、急，弄不清客户的诉求；B、属于环保质量问题的，属责任区域内的要立即处理，及时回访，并上报班长；超出责任区域的要立即上报班长或主管处理； C、类似于超出或不在环保部管理服务范围内的投诉，要及时报服务中心处理或亲切告知客户服务中心联系方式，忌“冰冷式”拒绝，如这不是我们的事，你找\*\*\*吧。

**4、工作配合**

4.1 发现装修违章、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

4.2 发现公共区域地面有烟头，纸屑等垃圾时，必须作到“人过地清”；

4.3 发现闲杂、推销等可疑人员，需上前询问、求证，并立即报告服务中心或公秩部，协助处理；

4.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，立即上报服务中心处理。

**5、浇水**

5.1冬季12—2月份不浇水或少浇，3—5月份每3天浇一次，6—8月份每天浇一次，9—11月份每三天浇一次。

5.2浇水时间为上午11：00以前，下午16：00以后，要求一次浇透。

5.3原则上不允许使用漫灌，使用喷头每四个小时更换位置，使用微喷带应将其放置在较高位置，每四个小时更换位置。

**6、施肥**

6.1 一般以氮肥为主，冷季型草于3月开始生长时施用一次，5月施第二次；夏季停止施肥，秋季于9月下旬最后一次施肥。

6.2 施追肥应选择阴天，在雨前或浇水时进行。

**7、修剪**

7.1 3月—4月，每月修剪一次；生长旺季的5月—10月，每7—10天修剪一次。

7.2修剪一般保持高度在10厘米，普通草坪不能超过15厘米。

7.3在修剪开始前，将草坪内杂物清理干净。

7.4修剪草坪应8点以后，周六周日9点以后。

**8、草坪病虫害防治**

8.1常见病害有：锈病、叶斑病、渴斑病、赤霉病等。常见的杀菌剂有：多菌灵、甲基托布津、百菌清、代森猛锌等，病害易发期是6—9月，一般浓度控制在500倍液左右。7天左右喷施一次。虫害有：尖头负蝗、小地老虎、蝼蛄、蛴螬 、蚜虫等，常用的杀虫剂有氧化乐果、敌敌畏等。

**9**、**草坪维护要求**

9.1 及时修剪草坪，使其保持10CM以下的高度，高度整齐一致。

9.2 剪后清除草屑和干草，不能遗留于草坪上。

9.3 清理留在路上的草屑。

9.4 每半月清除杂草一次。

9.5 对缺草或枯草的地方应及时补草或撒草籽。

**10、乔灌木的养护管理**

10.1 浇水：一次浇透，不能长期积水。

10.2 施肥：施在树坑的边缘，翻土覆盖。

10.3 修剪：修剪一般分休眠期修剪和生长期修剪。落叶乔木在冬季修剪，修去徒长枝和过密枝及干枯枝，病枝。

10.3.1 丛生式：一株发生多数枝条，通过多次摘心，平茬或修剪，促使根部生出稠密的株丛。如榆叶梅、紫荆。

10.3.2 圆球式：对植株多次摘心或短剪，促使其从主枝上长出许多稠密的侧枝，然后再对突出的侧枝进行短剪。让他们再生二次枝或三次枝，并将整个树冠剪成圆球形或扁球形，如大叶黄杨、锦熟黄杨。

10.3.3月季的修剪：冬季修剪，一般留一年生枝，留两个芽，以上全部剪去

10.3.4绿篱的修剪：高度50-70CM，轮廓线明了，顶部平整。生长旺季，10天左右需修剪一次，休眠期剪去一些干枯枝与病枝。

**11、乔灌木养护日常要求**

11.1 及时修剪，保持造型。

11.2 绿化工每天要对各自的责任区巡视一遍，发现病害、虫害要尽早预防。

11.3 及时拔除死树、病树。

11.4 清理树坑内的杂草、杂物。

**绿化机具操作标准作业规程**

一、目的

规范常见绿化机具的使用操作，确保绿化机具的正确安全使用。

二、适用范围

适用于绿化员工对绿化机具的操作管理。

三、职责

3.1环保部班长负责绿化机具操作的组织实施与技术培训。

3.2绿化工负责依照本规程进行各类绿化机具操作。

四、程序要点

1、非机械类园林工具的操作

（1）水管车使用操作：

A、将水管车出水端的母接口与水枪公接口对接直到听到“嘀嗒”的声音；

B、将水管车入水端的母接口与自来水管公接口对接直到听“嘀嗒”的声音；

C、打开自来水开关，手拿水枪对准植物淋洒；

D、淋水完毕，先将自来水开关关闭，再把水枪拔下，然后将入水口接头拔下；

E、转摇柄将水管收好，排出水管内的水，然后将水管的出、入水口对接后收车。

（2）高枝剪及高枝锯的使用：

A、使用高枝剪、高枝据时，修剪杆与人体至少要成30度夹角，以免枝条掉下伤人；

B、高枝剪修剪的剪口呈45 度倾斜向分枝的外侧；

C、使用高枝据据枝条，应先从下向上据掉1/5以上，再从上往下锯，以免枝条断下撕裂树皮；

D、若枝条太大，用高枝剪修剪困难时，不应强行修剪，应用高枝锯修剪；

E、用完的高枝剪、高枝锯应做好刀口清洁卫生后放入仓库保存好。

2、园林机器的使用操作

（1）旋刀剪草机及滚筒剪草机的操作要求：

A、检查机油、汽油是否正常，检查刀盘等机器各部位是否正常，不正常的应处理正常后才能使用，并做好用前记录；

B、清除剪草区域内的石块及杂物，将工作区内的无关人员劝离；

C、清除剪草区域内的石块及杂物，将工作区域内的无关人员劝离；

D、冷机起动时先关闭风门，然后将油门加到低档位，接动起动绳动后再打开风门；

E、加油直到机器运转正常后开始剪草；

F、剪草结束后，先松开离合，再将油门调到停止档；

G、待机器刀盘完全停止运转后，方可清理机身内外草渣，用水将机器冲洗干净；

H、检查清洁空气滤清器及机油；

I、机器使用完毕后入仓库管，并填写《机器使用登记表》

（2）汽垫剪草机使用操作要求：

A、检查燃料及机器各部分是否正常，做好用前记录；

B、按比例（机油与汽油之比为1:20-1:25）配好备用油；

C、清除剪草区域杂草杂物，将工作区域内的无关人员劝离；

D、冷机启动时先关闭风门，将油门调至低档位后拉绳起动机器；

E、调好油门开始剪草，注意斜坡剪草时操作人员应站在机器的上方；

F、剪草完毕后清理现场草渣；

G、清洁机械后入仓保管，填写《机器使用登记表》。

（3）割灌机的使用操作要求：

A、检查机器燃油量及刀盘、背带等各部位是否正常，装好刀、绳；

B、按比例（机油与汽油之比为1:20-1:25）配好备用燃油，穿戴好鞋、裤等保护装备；

C、清理修剪区域内石块杂物，将工作区域内无关人员劝离，工作点5 米内不准有无关人员；

D、冷机启动时先关闭风门，将油门调到低档位，接动启动绳启动后打开风门；

E、背好机头，左手紧握扶柄，右手握紧扶杆并用拇指将油门逐渐调大；

F、修剪完毕后，将油门调至最纸点，刀盘停止运转后将机器轻放于地上，按停止键停机；

G、修剪完毕后，将油门调至最低点，待刀盘停止运转后将机器轻放于地上，按停止键停机；

H、清理草渣及清洁刀盘，填写《机器使用登记表》

（4）绿篱机的使用操作要求：

A、检查机器燃油量、按比例（机油与汽油的比例一般为1:20-1:25）配好备用油；

B、将机器放于地上，冷机启动先关闭风门，将油门调至小档，用手指泵三下油，左手握紧后把手，右手拉动启动绳起动，启动后打开风门；

C、左手握紧前把手，左手握紧后把手拿起机器，用左手拇指调大油门至剪刀运转正常后开始修剪；

D、修剪时注意横平竖直的原则，机器刀口任何时候都不能朝向自己身体任何部位；

E、因用绿篱机修剪绿离时双手较易疲劳，操作员工应将修剪与打扫剪下的枝叶两项工作交替进行，每15 分钟交换一次；

F、修剪完毕，先用左手拇指将油门调至最低直至剪刀停止运转后将机器放于地上，再按下止运按钮停机；

G、清理检查机器后入仓，填写《机器使用登记表》。

（5）高压喷雾机的使用操作要：

A、检查机器的油量、吸水头、加压器、水枪、喷管等是否正常，加足汽油，做好用前记录；

B、喷药时戴好口罩、胶手套等保护用品；

C、调配好肥料或农药，将工作区域内的无关人员劝离；

D、冷机启动后打开风门，将开关打向“ON”，将油门调好，加压阀处于低压档，关闭喷枪；

E、拉启动绳启动后打风门，将喷枪拉到喷施点，开枪喷药或肥；

F、喷药时注意喷植物的叶背，喷药或喷肥过程中有人走过时要将枪头压低，注意药雾不能飘到旁边的植物上；

G、喷完药或肥后将开关打向“OF”关机，收好高压管，用清水洗干净桶内残留的药或肥，加入少量水再启动机器抽洗机器内的药或肥几分钟。

H、抽洗完毕后再关机，检查机器后入仓，填写《机器使用登记表》；

I、将手、脸洗干净，濑口，更换衣服。

3、各类园林机具使用范围

（1）水管车使用范围：通常用于庭植物淋水、洗叶、洗地、花场花木淋水等。

（2）其他园林小工具使用范围：

A、高枝剪：拉绳式高枝剪用于修剪直径3cm以下高枝，传动式高枝剪用于修剪直径1cm以下高枝或远枝；

B、高枝锯用于修剪直径5cm以上的枝条。

（3）旋刀剪草机用于修剪二级以上且坡度不大于15度的草坪。

（4）滚筒剪草机用于修剪一级以上草坪。

（5）气垫剪草机用于修剪45度以下坡地草坪或松软地域的草坪。

（6）软绳割灌机用于修剪草边、坡地草坪及复杂地域草坪、小灌木；刀盘割灌机用于修剪山地草坪、灌木。

（7）绿篱机用于绿篱修剪及群植观叶灌木的修剪。

（8）高压喷雾机用于草坪施液肥或花木草坪喷药，亦可用于喷除草剂，但喷除草剂后要将机器彻底清洗干净并注意周围花木安全。

4、绿化机具使用注意事项

（1）所有工具不允许超出其使用范围去使用。

（2）各类机器使用前应做好机器各方面的检查，并做好有关记录，使用后要做好检查及清洁工作，并填写《机器使用登记表》。

（3）使用剪草机剪草前应首先彻底清理剪草区域内的石块杂物，并将工作区域内的无关人员劝离。

（4）使用割灌机应穿密封鞋袜、长衣长裤，剪割方向由右向左，起动时应将油门关到最小，工作时工作点周围5米以内不准有其他人员。

（5）使用高压喷雾机时操作人员应站在上风口，不能逆风喷，有人走过时应压低枪口或暂时关闭喷枪，等人走过再开枪喷。

（6）用高压喷雾机除草剂时应全程使用低压，并压低枪口，严防药雾飘到周围其他植物上，用完后要求抽洗机器3次。

（7）喷药时应注意戴好手套、口罩等保护物品，喷完后要洗手、脸、漱口并更换衣服，以防中毒。

（8）禁止将手伸入任何剪草机刀盘区内清除草渣杂物。

（9）草地未干应禁止用机器剪掉。

（10）绿篱机启动时剪口不能朝向人身体任何部位，油门要调到最小，不能用绿篱机修剪直径1cm以上的枝条。

**绿化病虫害防治作业程序**

一、目的

预防植物病虫害的发生，保证植物的正常生长。

二、范围

适用于各服务中心对植物的病虫害防治。

三、工作要求

1、白粉病

（1）发病条件：在温度18—25度的高温，不通风条件下易发生此病，每年5—6月及9—10月较为严重。

（2）寄生植物：月季、蔷薇、丁香、紫薇、牡丹等。

（3）症状：主要危害叶、茎、嫩梢及花蕾等，初期叶卷曲，呈灰白色，随病斑的扩大，叶面着生一层白粉状物。

（4）防治方法：注意管理、增加通风、光照、降低空气温度。早春发芽前，剪除病枝、病叶集中烧毁，喷拖布津800—1000倍液。

2、锈病

（1）条件：温暖多雨季节最易发生，5—6月及8—9月为盛期。

（2）寄生植物: 月季、蔷薇、合欢。

（3）症状：主要危害叶片，在叶片上呈锈状斑点。发病初期，叶上产生淡绿色小斑点，后变黄色，引起落叶。

（4）防治方法：加强管理，注意通风，控制温度；及时清除病叶、病枝、集中烧毁，减少病原；药物防治，发病初期喷2000倍等量式波尔多滚保护新叶，生长期喷500—600倍液粉锈宁。

3、黑斑病

（1）发病条件：在高温高湿季节易发生，雨季最为严重。

（2）寄生植物：月季、榆叶梅、黄刺玖。

（3）病状：该病主要危害叶片及叶柄，发病初期叶面出现褐色小斑点，后逐渐扩大为黑色病斑，布满后导致叶片脱落。

（4）防治方法：加强管理，注意通风，控制温度；及时清除病叶、病枝、集中烧毁，减少病原；药物防治，发病初期喷2000倍等量式波尔多滚保护新叶，生长期喷500—600倍液粉锈宁。

（5）50%甲基托布津1000倍液，多菌灵800倍液。

4、蚜虫

（1）发生时期：3月底到6月中旬。

（2）寄生植物：月季，海桐，石楠，小叶女贞，桃树等。

（3）症状：植物幼叶卷曲变形，叶片上有分糖液泌物。

（4）防治方法：喷施敌敌畏500倍液，灭蚜威800倍液，根据情况每周喷施一次，几种药液交替使用。

5、红蜘蛛

（1）发生时期：5－6月发生。

（2）寄生植物：红花草，碧桃。

（3）症状：叶片出现黄色斑点，发黄。

（4）防治方法：喷施三氯杀螨醇500－800倍液。

6、介壳虫

（1）发生时期：6－10月发生；

（2）寄生植物：紫薇、火棘、小叶女贞。

（3）症状：枝条上有白色绒状附着物。

（4）防治方法：喷施介壳灵500－800倍液。

7、天牛

（1）发生时期：4－10月发生。

（2）寄生植物：桃树、合欢。

（3）症状：植物干茎下部有木质屑，树干上有洞。

（4）防治方法：在树干内注射500－800倍液的氧化乐果。

1. **公共设施、设备管理、维护工作流程及作业程序**

**公共设施、设备管理、维护工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **节点**改动设备书面意见征询可行性意见审批实施合格合格审批实施设备运行超负荷、超载时重大故障维修维修开始制定设备维护方案设备全程运行检查设备部件情况发现故障定期检查维护 | **负责人** | **工程人员** | **客户** |
| **1** |  |
| **2** |
| **3** |  |
| **4** | **否 是** |
| **5** |  |
| **6** |  |
| **7** |  |
| **8** |  |
| **9** |  |
| **10** |  |
| **11** | **是 是** |
| **12** |  |

**工程班长作业程序**

**1、工程程序**

1.1 7：50签到佩带胸卡，备齐作业工具；

1.2 7：55查看值班交接班记录及《客户投诉、报修记录表》，重点检查昨天未完成的报修。

1.3 8：00-8：10安排当天工作。

1.4 8：15到项目巡视

1.5 依据制度、规定等，对项目巡视一遍；

1.6 检查本部门各岗位是否按规定作业；

1.7 下午时间以此类推。

**2、钥匙管理按照《钥匙管理规定》执行。**

**3、日常管理**

3.1计划管理

3.1.1 按照公司的统一部署，结合项目实际情况制订《年度经营计划》及《年度维保计划》；

3.1.2 将《年度经营计划》及《年度维保计划》分解成月度工作计划，并指导所属员工制订《月度工作计划》；

3.1.3 每月考核所属员工绩效完成情况，并将绩效考核系数报经理。

3.2 员工管理

3.2.1 员工的培训从素质和技术两个方面入手，并适当承担多项工作，逐步实现一专多能，让员工感到自已在各方面技能的较大

提高，使员工树立归属感、荣誉感及自豪感。

3.2.2用人之长，坚持人岗匹配原则，将员工安排在合适岗位，使员工感到所在岗位正是自己可施展才能的地方。

3.2.3善于倾听，知悉不足，提高管理水平；了解员工真实想法，调动员工的工作积极性。

3.3 设施、设备台账管理

3.3.1 进驻项目后立即收集、整理技术图纸、设备使用说明书、使用手册、安装调试手册等资料；

3.3.2根据技术图纸、使用说明书等资料开展设施、设备现场摸底工作；

3.3.3 根据现场摸底情况，按照《服务中心基本情况》及《设施、设备台账》模板建立《设施、设备台账》；

3.3.4 每一台关键设备必须建立设备卡。

3.4 设施、设备巡检管理

3.4.1 依据项目实际情况，建立《×××物业服务中心设施、设备巡查作业程序》；

3.4.2 按照责任到人的原则，划定责任区域和责任人；

3.4.3 每天按照比例或随机抽查工程人员对设施、设备的巡查频次及质量，每月抽查情况必须覆盖所有设施、设备，抽查记录登记在现场相应表格上。

3.5 节能运行管理

3.5.1 按照作业流程及标准对设备进行维保使其处于良好的运行状态；

3.5.2 合理安排公共区域照明时间和亮度，做到人走灯灭；

3.5.3 安排设备运行处于合理的运行时间和状态，提高能源使

用效率；

3.5.4 准时抄表，发现能耗异常立即查找原因，并处理；

3.5.5 确保管道保温层完好。

**工程人员作业程序**

**1、工程程序**

1.1 7：50签到佩带胸卡，备齐作业工具；

1.2 7：55接班人员与接班人员对接工作；查看值班交接班记录及《客户投诉、报修记录表》；

1.3 8：00-8：10聆听班长安排当天工作；

1.4 8：15到所辖区域及设施、设备巡查或到服务中心接单维修；

1.5 依据制度、规定等，对所辖区域及设施、设备巡视一遍；

1.6 检查本部门各岗位是否按规定作业；

1.7 下午时间以此类推。

**2、钥匙借用、归还、管理按照《钥匙管理规定》执行。**

**3、日常管理**

3.1 维修单处理

3.1.1 前台接待电话或当面通知维修任务，详细填写维修单；

3.1.2 明确询问维修内容、预约时间、是否为有偿服务等；

3.1.3 接到维修后5分钟内准备好工具及材料；

3.1.4 准备工作完毕后，在15分钟内到达现场，不得以任何借口拖延；

3.1.5 入室维修按照《客户报修处理流程》执行；

3.1.6客户现场确认维修质量，并请客户签字确认；

3.1.7 维修任务完成后，立即将《维修单》返回前台接待，前台接待按照《客户回访作业程序》在24小时内进行回访。

3.2 设施、设备巡查

按照《设施、设备巡查作业程序》执行。

3.3 工具管理

3.3.1 个人工具包（箱）必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理；

3.3.2 由个人负责管理、维护、使用的工具，发生自然损毁不能使用的，以旧换新进行申购；

3.3.3 公用工具必须爱惜，发现损坏立即维修，使用后立即归还，并按照7S管理标准要求放置在原位；

3.4工作配合

3.4.1 巡查、维修过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”；

3.4.2 发现装修违章、破坏环境的行为，应予以劝阻并上报；

3.4.3 发现闲杂、推销等可疑人员，需上前询问、求证，并立即通过对讲机向监控或巡查的公秩人员报告，协助处理；

3.4.4 发现公共设施、设备有损坏的情况，立即记录在巡查本上，回到服务中心后，向前台接待报告。

**变配电安全作业程序**

一、目的

为了规范变配电设备设施的操作程序，确公共秩序维护员全、正确的操作供配电设备设施，特制定本规程。

二、范围

本规程适用于公司所管辖范围内各服务中心的变配电站（室）的供配电设备设施的操作。

三、职责

1、变配电站（室）运行电工负责变配电设备设施的操作。

2、工程班长或变配电站（室）组长负责本规程的具体实施。

3、服务中心经理对本规程的具体实施进行不定期地检查督导。

四、程序要点

1、安全操作注意事项

（1）操作高压设备设施时,必须穿戴好合格的防护用具（绝缘手套、绝缘鞋、棉工作服等），使用绝缘操作杆。

（2）操作低压设备设施时，必须穿戴好合格的防护用具（绝缘鞋、棉纱手套等），避免正向面对设备进行操作。

严禁带电工作，紧急情况需带电作业时，应具备如下条件：

A、必须有监护人。

B、作业场地应有足够的空间、光线。

C、所用工具材料齐全（绝缘平口钳、绝缘斜口钳、绝缘尖嘴钳、绝缘螺丝刀、绝缘电工刀、绝缘电工胶布等）。

D、工作人员必须穿戴合格的防护用具（绝缘手套、棉工作衣、

绝缘鞋等）。

E、接地线完好。

（4）自动空气开关跳闸或熔断器熔断时，应查明原因并排除故障后，再行恢复供电。不允许强行送电，必要时允许试送电一次。

（5）电流互感器不得开路、电压互感器不得短路、不得用摇表测量带电体的绝缘电阻。

（6）变配电站（室）拉、合闸操作时，应一人执行一人监护。

2、供配电设备设施

（1）配电变压器停电的操作要领

A、断开各低压出线开关。

B、断开低压总开关。

C、断开配电变压器高压侧开关。

（2）配电变压器送电的操作要领：

A、合上配电变压器高压侧开关。

B、合上低压总开关。

C、合上各低压出线开关。

（3）在配电变压器上工作前，操作要领如下：

A、断开高、低压两侧电源。

B、验电，确认无电。

C、两侧分别挂三相短路接地线。

D、高安全围栏，挂上：“有人工作，禁止合闸”标示牌于高、低压开关处。

（4）在配电柜开关上工作前，操作要领如下：

A、拉开开关、有明显的开路点。

B、验电，确认无电。

C、挂上相短路接地线。

D、设置绝缘隔板（与邻近带电体距离在6CM以下者）。

E、挂上：“有人工作，禁止合闸”标示牌于停电开关处。

F、站在绝缘垫上工作，尽量单手作业。

3、安全工作制度

（1）操作票制度：

A、符合以下工作情况的应填写《操作票》：

a、带电作业或在带电设备外壳上工作。

b、在控制盘或低压配电柜、配电箱、电源干线上工作。

c、二次接线回路上工作，无需将高压设备停电者。

d、非值班人员用绝缘棒和电压互感器的定相或用钳形电流表测

量高压回路的电流。

e、紧急停送电时。

B、《操作票》的填写

a、操作票填写一式两份，一份由工作负责人收执，另一份由值

班人员收执并按值移交。操作票号、操作任务、许可操作及完成时间记入《交接班记录》。

b、操作票的内容必须填写准确，统一编号，字迹工整清楚，执

行后的操作票要妥善保管。

C、操作票上所列人员的安全职责

a、操作票签发人

b、工作必要性；工作是否安全；操作票上所填安全措施是否正

确完备；所派操作负责人和操作人员是否适当。

D、操作负责人（监护人）

正确安全地组织工作；结合实际进行安全教育；督促、监护工作人员遵守本规程；负责检查工作前的安全措施是否正确完备，是否符合现场条件；对工作人员交待安全注意事项；工作人员变动是否合适。

E、工作许可人

审查操作票所列安全措施是否完备，是否与现场条件相符；工作现场布置的安全措施是否完备；线路停送电和许可工作命令是否正确有无突然来电的可能；对操作票中所列内容即使发生很小疑问，也必须向操作票签发人询问清楚，必要时应要求作补充说明。

F、变配电站（室）组长

负责审查工作的必要性和检修工期是否与批准日期相符。工作票所列的安全措施是否正确完备。

G、工作人员

严格服从现场负责人的指挥，在指定范围内进行工作，超出范围的工作未经许可不得擅自操作，对规定的安全措施不得任意变更。

（2）工作监护制度

A、完成操作许可手续后，操作负责人（监护人）应向操作人员交待现场安全措施、带电部位及注意事项，并始终在现场进行安全监护，及时纠正违反安全的操作。

B、所有操作人员（包括操作负责人），不允许单独留在高压室内或室外变电所高压设备区域内。

C、操作负责人（监护人）在全部停电后，可以参加班中工作。

在部分停电时，只有在安全措施可靠，人员集中在一个工作地点，不致误碰导电部分的情况下，方能参加工作。

D、工作期间，操作负责人因故必须离开工作地点时，应指定能胜任的人员临时代替，离开前应将现场交待清楚，并告知工作人员。原工作负责人返回工作地点时，也应履行同样的交接手续。

E、值班人员如发现操作人员违反安全规程或任何危及工作人员安全的情况，应向工作负责人提出改正意见，必要时可暂时停止工作，并立即报告上级。

F、监护人的安全技术等级应高于操作人。

**中央空调设备作业程序**

1. 开机

1、开机前准备

1. 检查各管道水压显示在正常位置，有无漏水。提前12小

时打开机组电源，使电加热器工作，油温维持在40度左右。

1. 检查冷水机组润滑油油槽中的油位，油位必须保持在油槽

的上下视油镜之间。

1. 检查系统中各有关阀门是否按工作要求开启或关闭。
2. 检查系统中各水泵、冷却塔水位和阀门是否正常。

2、开启冷冻水泵，检查蒸发器进出水压力表显示在正常位置，并且稳定。操作屏上冷冻水指示灯亮。

3、开启冷水泵，检查冷凝器进出水压力表在显示正常位置，并且稳定。操作屏上冷却水指示灯亮。

4、开启机组开关、压缩机开关。观察各运行参数。根据冷却水进水温度开启或关闭冷却塔风机，冷却水进水温度控制在26—30度之间，填写机组运行记录表。

5、循环泵、冷冻泵实行运行1台，备用1台，每3天或一周交替1次（3台泵的根据情况备用1台即可）。

二、停机

1、先关闭压缩机开关，减载停机后，再关闭机组开关。

2、关闭冷却塔风机。

3、延时10分钟后关闭冷却泵。（注意：待蒸发器与冷凝器压力平衡后再关冷却泵）。

4、再延时10—20分钟后关闭冷冻泵。

5、持续供冷时机组一直保持有电源，等待第二天开机。

三、运行中检查项目

1、系统进入正常运转后，每隔 2小时进行运行检查一次并做好记录。

2、查看冷水机组的蒸发器、冷凝器的压力，集油槽压力，供油压力和冷水机组集油槽中的油位、油温，冷却泵、冷冻泵出水温度参数是否正常。

3、压缩机电动机的电流电压、轴承温度是否正常。

4、冷却塔塔身是否振动及布水器的布洒情况，如不正常及时调整供回水的阀门。

5、水泵轴承温度、压力是否正常及漏水情况。

6、停运期间，由工程人员负责每月保洁、巡查一次，每季度全面维保一次，做好巡查、维保记录。

**中央空调保养作业程序**

一、中央空调主机的大修及故障处理配合外委完成，工程人员负责中央空调系统的维修保养。

二、空调主机的保养

1、每年三、四月份进行一次开机前检查和保养

（1）检查剂的液位和油位；油槽、油加热器和温度。

（2）检查水系统的运行（包括冷冻水泵、水流开关、冷却水泵、阀门等）。

（3）检查微电脑控制中心的参数设定。

（4）测试运行控制和安全控制功能。

（5）启动冷水机组，检查整个系统的运行情况，记录运行参数。

（6）分析运行记录，处理机组问题。

2、每年10和11月份进行一次停机后检查和保养

（1）检查压缩机电机组件：记录电压、测试记录电机绕机绝缘电阻、润滑开式电机驱动装置的定位状态、联轴器、密封情况、入口导叶操作机构和连接机构检查和润滑。

（2）检查压缩机润滑油系统：根据需要更换润滑油，油过滤器，和干燥过滤器，检查油泵、密封和油泵电机，清洁排污泵，检查加热器和恒温器，检查其他油系统冷却器、过滤器和电磁阀等部件。

（3）执行各项操作，检查电机启动器，检查控制面板。

（4）检查冷凝器、蒸发器，更换密封垫。

（5）系统泄露检查修理，补充制冷剂，记录视镜液位，检查冷剂循环平衡状态。

（6）对空调冷凝管进行除锈刷漆保暖。

 三、水系统的保养

1、检查冷却水塔冷却水是否清洁，若不清洁应全部更换。

2、清洗冷却水塔、塔盘。

3、清洗冷却水管上的过滤器。

4、在冷却水系统中根据水质监测情况加入缓蚀剂；阻垢剂（外委进行） 。

5、检查冷却塔和膨胀水箱补水浮球阀是否正常。

6、检查系统阀门有无渗漏，清洁系统设备的表面。

7、在冷冻水系统中监测软化水水质情况。检查软化水系统。

四、冷却塔保养

1、风叶螺柱紧固，检查转动时是否振动，刮塔壁。

2、齿轮箱油位检查、补油，皮带及皮带轮检查，轴承温升检查并补加润滑油。

3、检查布水装置是否有异物堵塞情况。

4、塔盘、塔体倾斜校正。

5、检查水塔补水装置是否正常。

6、每年运行前检测风扇电机绝缘情况。

7、检查填料使用情况是否有堵塞或破损。

8、检查冷却塔管路及结构架、爬梯等锈蚀情况，及时进行处理。

 五、管道系统的保养：

1、管道、阀门漏水检修，保温层修补。

2、冷却水管道加药除垢、除水藻。

3、冷水管道加药除水垢。

4、外表去锈刷漆。

 六、风机盘管的保养

1、检查风机盘管电机运转情况，风机传动部位注油。

2、检查风机盘管控制电动调节阀和温控开关。

3、检查风机盘管水循环情况、二通阀是否正常。

4、检查风机盘管过滤网，并做清洗工作。

5、检查风机盘管接水盘是否干净、无污物冷凝水管是否通畅。

6、检查风机盘管吊件、风口连接等处是否稳固。

7、检查风机盘管管路保温层是否有破损或脱落。

七、中央空调及附属设备的年保养维护要求

1、冷冻机运行正常，控制系统灵敏、安全，对设备进行内部清

洁，润滑，局部解体检查修理外委进行。

2、变风量空调器各部位清洁，保持畅通、严密，保温良好。

3、各种泵体运转正常，无泄漏。

4、电气控制设备箱内无积灰，各种电器装置固定牢固，绝缘性能好，无爬痕、碳化现象，且操作灵敏。

5、各种阀门开关自如。

6、冷却塔维保后次年能正常运行。

7、分水器、集水器压力表以及温度计计量准确。

8、膨胀水箱水质干净，箱体无积垢。

**二次加压（或消防水泵）日常巡查作业程序**

一、工程人员每日对压力罐压力表值进行巡查，检查高、中区压力表值是否正常；

二、巡查变频柜电压、电流是否稳定、平衡，指示灯是否显示正常；

三、巡查管道阀门开、闭状态是否正确，是否有缺损、渗漏；

四、检查室内线路有无过载损坏，通断是否正常，照明灯具是事齐全，能够正常工作；

五、检查变频泵工作状况，启停有无振动，泵间轮动是否正常，有无卡滞、异响。

六、检查排污泵是否开到自动状态，并用手动启动是否正常，再恢复自动位置。让积水坑始终保持在低水位。

七、巡查机房内标识、标志是否完好无损。

八、巡查泵房内卫生情况，检查维修工具、配备仪器是否齐全，并摆放在指定位置。

九、巡查机房内有无异常气味和异常声音等，挡鼠板是事正常，机房内有无动物活动痕迹，发现异常及时向主管汇报，并做好记录。

十、巡查时做好各项记录，巡查过程发现异常应立即向主管汇报，并及时对异常问题进行排查，并做好详细记录。

十一、巡查工作完成或离开时做好人走关灯、关门。严格按照各种设备的安全作业程序进行巡查工作，以免发生意外人员伤亡事故。

**变配电日常巡查作业程序**

一、目的

规范变配电日常巡查标准

二、范围

公司所属各项目工程部对变配电系统的巡查

三、方法及过程控制

1、巡视要求

（1）值班人员必须按照规定次数进行检查、巡视、监控，将每

次巡视的时间、设备、结果等记入运行记录表中。

（2）根据现场情况，设备（高压配电除外）巡查时实行点检，

检查记录在《点检记录表》上，列为交接班内容。

（3）值班人员在交接班时，查阅上一班运行记录，若有疑问向上一班值班人员了解情况，对各项记录无异议后签名接班。

2、巡视内容

（1）巡视变压器的运行情况（包括声音、温度和电压）是否正常，有无异响，异味，并填写《运行记录》。

（2）巡视配电柜有无声响和异味，各种仪表指示是否正常。

（3）巡视各支路的电流、信号装置是否正常，检查各种导线的接头是否有过热或烧伤的痕迹，接线是否良好。

（4）巡视环境卫生、温度、湿度和通风情况。

（5）巡视变配电室的门窗关闭情况。

（6）巡视消防器材是否完好，并按规定放置。

（7）巡视配电室门口挡板是否完好，是否有小动物活动的迹象。

（8）各种标识物、标示牌是否完好。

（9）巡视中发现问题，要及时处理并记录于值班记录中。

3、变配电设备发生问题，要及时报告主管，查明原因，排除故障，如故障严重值班人员应先作应急处理，并向主管汇报，做好详细记录。

**中央空调日常巡查作业程序**

一、中央空调机组必须每隔1小时巡查1次，并对油压、油位、油温、冷媒压力、电压、电流做记录，在运行中发现属于不正常的现象应及时汇报给主管作出处理。

二、在巡查空调主机、风机、风柜、盘管机时，注意过滤网、过滤器、翅片表是否清洁，以及地漏排水情况，皮带和机械转动部分是否需加油或调整。

三、巡查水塔、水泵、膨胀箱时，注意水塔以及水箱的水位、水泵出入表是否正常，风扇皮带及转动部分是否需加油或调整。

四、巡查中发现属于空调范围的问题应即向工程班长汇报，并在每次巡查做好记录。

五、巡查机房内有无异常气味和异常声音等，挡鼠板是否正常，机房内有无动物活动痕迹，发现异常及时向主管汇报，并做好记录。

六、巡查工作完成或离开时做好人走关灯、关门。严格按照各种设备的安全作业程序进行巡查工作，以免发生意外人员伤亡事故。

**室内风机盘管漏水处理作业程序**

一、水漏在风机盘管集水盘外，主要是保温材料上出现问题，需加强保温，即可排除。

二、水漏在集水盘内，是风机盘管冷凝水管不通畅冷凝水溢出水来，准备一根4-5米长的塑料管，一头插进冷凝水排放管，一头

接在卫生间水龙头上（可以制作一个小接头，靠螺纹拧在水龙头

上），利用水的压力，将管道疏通，或用二氧化碳气瓶吹扫。

三、机盘管冷凝水管堵塞也会造成经常有水漏出，这主要是客房风机盘管内有水存在，再加上温度适宜，易有藻类繁殖增长，产生胶状滑溜的极浓的残质，将冷凝水管堵住。处理方法有：

1、对系统进行彻底清洗除垢，并定期进行清洗。

2、检查风机盘管回风口是否加有过滤网，管单安装坡度是否符合要求。

3、在风机盘管的集水盘里放置灭藻药物，以减少其危害。

**消防设施、设备日常巡查作业程序**

一、消防设施设备实行每日巡视检查，每两小时进行巡查一次。

二、每日消防巡查应按时进行，巡查人员根据事先规定的巡检内容逐一进行检查，不得漏查。

三、消防设备巡查范围包括：消火栓、灭火器、安全出口、疏散通道、消防指示标志、防火门、防火卷帘门、消防喷淋、消防手动报警器、配电室、消防疏散平台、稳压及喷淋泵房等。

四、根据消防设备的不同类型、功能、设置区域进行详细的巡视检查，巡查内容包括：外观、部件、功能、运行、待机等情况。

五、在指定区域设置巡视检查记录本，巡查员到达指定巡视区域后，根据发现情况和问题在记录本上做出详细的记录并签字确认。

六、根据制这的每日巡查表每天按时按次进行巡视检查，不得

漏巡、漏查。

七、巡查员应本着“谁检查、谁负责”的原则认真进行消防巡查。

八、巡查员的日常巡视检查工作由其主管进行监督检查，发现未查、漏查、替查等情况根据相应处罚规定进行处罚。

**消防报警联动试验作业程序**

服务中心对消防报警联动系统进行定期模拟报警试验，以检验在有火情时，

自动报警系统是否能够正常使用，试验的频次及内容如下：

一、每季度应检查和试验火灾自动报警系统的下列功能：

1、采用专用检测仪器分期分批试验探测器的动作及确认灯显示。

2、试验火灾报警装置的声光显示。

3、试验水流指示器、压力开关等报警功能、信号显示。

4、对主电源和备用电源进行1-3次自动切换试验。

5、用自动或手动检查下列消防控制设备的控制显示功能。

（1）室内消火栓、自动喷水、泡沫、气体、干粉等灭火系统的控制设备；

（2）抽验电动防火门、防火卷帘门、数量不小于总数的25%；

（3）选层试验消防应急广播设备，并试验公共广播强制转入火灾应急广播的功能，抽检数量不小于总数的25%；

（4）火灾应急照明与疏散指示标志的控制装置；

（5）送风机、排烟机和自动挡烟垂壁的控制设备。

6、检查消防电梯迫降功能。

二、每年度应检查和试验火灾自动报警系统下列功能：

1、应用专用检测仪器对所安装的全部探测器和手动报警装置试验至少一次。

2、自动和手动打开排烟阀，关闭电动防火阀和空调系统。

3、对全部电动防火门、防火卷帘的试验至少一次。

4、强制切断非消防电源功能试验。

5、对其他有关的消防控制装置进行功能试验。

三、在做以上检查、试验时，要做好相应记录，对其内容、位置及结果做好记录，对过程中发现的问题要详细说明并记录处理方法。

四、及时整理检查、试验记录并归档。

**工具管理制度**

一、设备设施应建立档案，设立卡片。

二、设备设施应由专人负责保管，定期检查。

三、对于电器设备，使用前应进行外观和绝缘检查。

四、对于金属工具，长期不用应涂上防锈油，疏通器每次使用完把水擦干，以便下次使用。

五、专项工具专用，不能代替使用。

六、公用工具使用时应加以爱护，用完马上收起、归还。

七、个人工具注意保管，只许工作使用，不得私用，如查出因私用造成损坏应照价赔偿。

八、对于易损设备如钻头等应节约使用。

九、工具一般情况下不外借，如特殊情况需经主管批准并进行登记，用完须马上归还，如有损坏要照价赔偿。

**设备房管理规定**

一、设备房的门能锁闭，门上张贴设备房标识，窗应能开启、锁闭自如。

二、不应放置与该设备无关的杂物。

三、严禁放置易燃易爆物品，如确有必要，不得存放超过设备的一次性用量配置必要的消防设备，且处于有效期内。

四、照明、通风、防鼠、防水、安全防护设施完好。

五、悬挂方便查看的温度计，室内温度不超过40℃。

六、如有排水设施，应通畅，盖板完整、严密，沟内无杂物;排污泵自动状态良好。

七、当使用排风扇通风时，通风口应设防护网和防雨措施。

八、按照《设备房卫生制度》要求对设备房进行清洁。

九、《设备房管理规定》、《作业程序》、《7S管理看板》等制度上墙。

十、管理标准达到7S管理要求

十一、任何人在得到允许进出设备房时必须登记，并有值班人员陪同，离开时值班人员必须检查确认无人后才可锁门离开。

十二、出入登记内容要注明：进出时间，姓名、人数、事由、带队、值班人员。

十三、进入设备房的人员严禁更动或操作任何设备。

十四、养护、维修作业时，除主管领导外任何人不得进入设备房。

**设备房卫生制度**

 一、进驻后按照《7S管理》标准，对设备及配套设施进行彻底整改。

二、设备房、设备、卫生等管理实行责任人制度。

三、责任人每天对所管辖的设备巡检2次，特殊情况增加频次。

四、每周对设备房及设备进行2次清洁，特殊情况增加频次，并记录。

五、另外，根据设备的运行情况及客观条件的允许，对相关设施进行全面保洁、维护。

六、卫生标准

1、地板砖、地板漆地面每天尘推一次，做到地面无尘土。

2、地面每天尘推一次，做到无尘管理。

3、设备及配套设施、管道等每周清洁2次，表面无积尘。

4、水泵、电梯等设备润滑部分，无油污。

5、顶棚、墙角无蛛网，无卫生死角。

**消防泵管理规定**

一、泵房及地下水池、消防系统全部机电设备由工程人员负责监控，定期检查保养、维护及清洁清扫，并做记录。解决不了的问题及时上报整改。

二、泵房内机电设备由工程人员负责，其他人员不得操作，无关人员不得进入泵房。

三、泵房内所有设备在正常运转下，开关应设置在自动位置，所有操作标识简单明确。

四、消防泵、喷淋泵每天进行检查，并进行一次“自动、手动”操作检查，每季度进行一次全面维保。

五、泵房控制回路电源应每月进行检查，检查备用水泵能否在

主机出现故障的情况下，自动运行。

1. 每月进行一次消防、喷淋泵启动及压力试验。
2. 每月检查污水池卫生、水泵、管道并进行保养。

**二次加压设备管理规定**

一、每季度用毛刷或吹风机等对变频柜内部积尘清理一次。

二、生活用水设备责任人必须持《健康证》方可上岗，水箱检查孔盖必须上锁。

三、水箱顶每月清扫一次，无杂物。

四、每天对二次加压房巡查一次，并填写《二次加压房巡查表》。

五、变频泵按规定每星期至少轮换工作一次，确保正常供水。

六、每周两次对水泵及供电设备，进行清洁维护保养。

七、每月检查水泵轴承润滑油油位、油封、水封圈、盘根线是否完好，发现问题立即维修。

八、每月对变频器、压力调节器保养，要保障无灰尘、接线紧固。

**工程24小时值班制度**

为了规范工程部值班工作，确保供电等设备设施的正常运行，制定本制度。

一、工程班长根据工作需要，每月编制《工程部值班排班表》，合理安排人员值班, 并负责对值班工作的培训、指导和监督。

二、值班内容及操作要点：

1、值班人员必须坚守岗位，不得串岗、脱岗。

2、值班期间卫生达到7S管理标准，讲究个人卫生，个人物品摆放在指定位置。

3、按相关设备管理制度对给排水、供电、电梯、空调和消防等各系统设备进行巡查，并填写《设备点检表》，发现问题及时处理或汇报。

4、夏季或根据气温和温度变化适当开启配电室的排风机。

5、雨、雪天气，随时查看高压配电室是否渗水，出现渗水立即

处理，并上报。

6、负责关闭、打开公共走廊照明灯，配合公秩员处理突发事件。

7、有演出、文艺活动时，配合做好设备维护工作。

三、交接班内容及注意事项：

1、交班人员提前检查各系统设备并确保运行正常，搞好值班室和设备机房环境卫生，做好交班准备工作。

2、接班人员提前15分钟到达值班岗位准备接班 。

3、接班人员先认真仔细检查设备的运行情况及各类工具完好情况 ，确认无异常情况后回值班室进行交接班，如发现异常情况应立即采取有效措施，并通知交班人处理，处理完成方能交接班。

4、交班人员主动、简要地向接班人介绍值班和设备运行情况，重点讲明需持续跟进或临时工作等事项，接班人应认真聆听，如有疑问可向交班人提问，直至清楚。

5、交接班人员填写《交接班记录》，双方签字确认，交接完毕后所发生的问题由接班人负责。

6、出现下列情况之一时不能交接班：

（1）交班人对设备运行情况未交代清楚，记录不规范，机房或值班室不整洁；

（2）接班人未到岗或接班人有生病、醉酒等异常情形时，交班人不准自行下班；

（3）在各类事故处理过程中或交接班过程中发生设备故障时。

**第三章 员工培训计划及绩效管理**

**员工培训计划**

1、培训的内容

（1）课程设置大类：包括公司概况、政策法规、服务的基本礼仪、质量体系、突发事件处理流程、物业管理专题、工程技术专题、经营管理、团队精神等十大类。

（2）培训分层次、分阶段实施：

分层次：

技能培训

基础培训

专业提升培训

其中包括：新员工岗前入职培训、管理人员的再提高培训、项目人员的培训、专业技术人员培训、人才培养培训、公共秩序维护员、保洁员的培训。

分阶段：

阶段性提升培训

岗中培训

岗前培训

2、岗前培训

目的：保质保量地为各岗位提供合格人才。

培训内容：服务意识、各项行政管理制度、企业概况、基本礼节、各岗位作业指导书、突发情况及异常情况的应急处理、消防知识、实用案例分析等。

培训方式：集中讲解，观看相关内容的教学视频和幻灯片，分组讨论座谈，参观工作现场，部分工作实习，提供有关文件资料自学等。

培训时限：根据新员工入职时间、人数在15天内完成入职培训工作，每三个月对管理服务人员进行岗位再培训。

培训目标：（1）使新员工认同企业文化，严格遵守公司各项规章制度；（2）对自己的工作和目标明确；（3）树立良好的工作形象；（4）使新员工树立与企业战略共同发展的长远目标。

3、岗中培训

培训方式：请专业岗位人员指导、工作实例研讨、学术交流、专题讲座、外聘讲师等形式，使物业服务中心之间的经验互相交流、自我完善等。

培训内容：包括各岗位的岗位职责、各项管理知识、政策法律法规、决策与经营、财务与税收、领导科学与艺术、团队精神、跨公司之间的大型活动、人文关怀等。

培训时限：每月培训至少两次，每月考核检查一次培训效果。

培训目标：（1）具有组织实施各类活动及处理一般矛盾的能力；（2）具有处理专项业务，并与有关机构进行协调的能力；（3）具有及时处理房屋设备、设施的抢修、排险，以及火警、匪警、救护等突发事件的能力；（4）具有良好的沟通能力和公关谈判能力；（5）初步具备一定的经营能力和拓展能力。

4、外出培训

根据公司制度要求，每年组织管理人员和专业技术人员外出培训不低于2次，提高公司管理岗位和技术专业岗位的能力。

参加对象：管理人员和专业技术人员

培训方式：外出参加其它培训机构组织的正规培训、到其它单位实地学习、参加学术交流等。

5、企业理念培训

行政部定期对公司各级人员进行企业发展史，企业文化和企业理念的教育，使大家能认识企业、了解企业，使公司远景与个人远景一致，统一思想，统一行动。

6、互动式培训：互帮互学，共同提高。采取定期或不定期座谈等形式，使部门之间的经验互相交流、互相促进，利用传动、互动方式取长补短，自我完善，体现公司整体性，达到共同提高的目的。

7、自身学习：公司行政部根据员工自学的需求，不定期推荐好教材，各部门结合工作情况定期组织学习，交换心得、发表见解、开阔思路，以提高全员的物业知识和专业知识。

8、培训计划

（1）多样化的培训方式：集中培训、以师代徒、技术交流、角色扮演、外部参观培训、团队游戏等方式。以互动式、座谈式、行为模拟式等学习方法为主，讲授方式为辅，上下结合、内外结合、互帮互学的方法进行。采用多层次、多渠道进行培训，如公司培训、项目部培训、客户服务中心培训、社会专业培训机构培训等，提倡自学，开展各项知识竞赛和岗位技能比赛等多种灵活方式方法。

（2）加强培训跟踪：培训后配合行政部随时跟踪检查和完善培训中的不足，并针对工作漏洞有针对性的进行培训，使培训达到目的。

（3）拓宽培训内容：充分利用我公司自身的资源，拓宽培训思路，及时与集团相关部门沟通，利用我公司多年的实践积累，结合培训需求，请各专业人士对欠缺部分通过现身案例说法、专业知识讲解和现场操作等充实培训内容。

（4）加强沟通：随时与各部门、各客户服务中心沟通，同时将公司、客户、服务中心之间的工作问题、经验教训相互进行交流，使员工时刻有危机感、上进意识，达到双赢的目的。

9、培训目标

公司对新员工、中层管理人员、高层管理人员都制定了相应的梯级培训方案，培训内容包括军事化训练、拓展训练、企业文化、法律法规、企业定调、办公软件的使用、沟通技巧、服务礼仪、管理技巧、职业生涯规划、团队建设、同行业交流研讨、优秀物业公司实地参观学习、人力资源管理、时间管理、如何培训高素质的团队等等课程。公司将根据各位员工的学习成长进度制定相应的培训方案，使其尽快成长，尽快融入公司并独档一面。

同时公司将根据员工的能力及态度，提供广阔的晋升空间，公司每年两次竞聘，正是为那些工作努力又想进步的员工提供的发展平台。只要你有能力，不论入职时间，不论男女，公司都将给予其施展能力的舞台。为表彰年度优秀的员工，公司每年将针对各岗位按比例评出先进人员，并对其在公司年终团拜会上进行实质性的奖励。大大刺激员工工作的积极性。公司将不定时为员工提供外出学习的机会，参观国内优秀的物业公司，学习管理及专业知识相关课程，快速提升其专业能力，允分挖掘其潜力，使其在最短时间内成为公司需要的优秀的管理型人才。

 **绩效管理**

绩效考核,是我们人力资源管理的重要组成部分。其根本目的是营造“以效率为导向”的良好工作气氛。

管理人员的绩效考核将严格依照公司已建立并有效运作的绩效考核体系进行考核。通过公司行政部等相关职能部门、项目负责人、经理助理和多种途径多种方式对服务中心管理人员进行日常工作的绩效考核。

**绩效考核办法**

1、日考核：各管理项目人员每日进行检查考核记分，员工由项目负责人考核，并进行公示。考核以《员工岗位考核细则》为依据进行加扣分。

2、抽查考核：由公司领导和公司考核小组每月按考核标准内容进行一至两次不定期的抽检考核，当日告知各管理项目。

3、月考核：员工根据日考核记录进行统计，测算月考核得分。公司本部、与项目负责人及负责人同步参加考核，根据当月任务、指标完成情况及工作业绩，以德、能、勤、廉、绩五个方面按月实行先自我测评，根据测评得分与个人月工资挂钩。

4、年考核：根据本项目完成公司当年下达的经济指标、盈亏状况和任务完成情况及个人月度考核情况为依据，按年终综合评定兑现。

5、考核内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 核定绩效工资额 | 综合素质% | 工作态度% |
| 经理 | 工资总额的20% | 50% | 50% |
| 主管 | 50% | 50% |
| 公秩班长 | 40% | 60% |
| 工程班长 | 40% | 60% |
| 保洁班长 | 40% | 60% |
| 前台接待员 | 70% | 30% |
| 工程人员 | 70% | 30% |
| 公共秩序维护员 | 20% | 80% |
| 保洁员 | 20% | 80% |
| 绿化工 | 20% | 80% |

6、考核评定办法

（1）由本人按考核表内容进行自我评价和评定月度考核分数；

（2）部门主管按员工自行评定的分数和员工整体表现的进行评定；

（3）主管由项目负责人进行评定，所有员工考核表汇总到公司办公室由公司考核领导小组最终评定。

（4）公司考核小组评定的考核分数的结果为发放绩效工资的最终依据。

7、考核结果处理

7.1月度考核：

（1）综合考核分数95分含（95分）以上者，绩效工资按正常工资计发；

（2）岗位管理考核不合格即分值不满85分（含85分）的，当月绩效工资按下述比例发放岗位管理绩效考核工资。

（3）连续上个月考核分数低于85分者按自动离职处理。

7.2年度考核：

（1）年度考核实际综合考核合格者，由项目或部门根据员工当年工作实际提出奖励分配方案，报总经理批准后执行。对当年综合考核不合格者不发放年终奖，同时公司对其进行劝退。

（2）对完成较好全年各项工作计划、考核指标成绩前茅及未发生任何责任事故，成绩优异的员工公司将另行奖励。

（3）对未完成工作计划、或发生重大责任事故，公司按情节进行经济、行政处罚，直至辞退。

8、奖惩的类别：

（一）奖励：公司对于表现杰出或工作任务等方面有显著成绩的员工将分别酌情给予加绩效考核岗位管理得分、奖金、书面嘉奖、晋升等奖励。

（二）处罚：严格按员工岗位考核细则执行。（附表）

（三）项目内突发事件等问题，对相关当事人和责任人的奖惩。

**第四章 应急情况处理方案**

为有效应对[突发环境事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank),提高员工应对[突发环境事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)的能力,将[突发事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)对人员、财产和环境造成的损失降至最小程度、最大限度地保障人员的生命[财产安全](https://www.baidu.com/s?wd=%E8%B4%A2%E4%BA%A7%E5%AE%89%E5%85%A8&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)及环境安全，维护社会稳定。要求工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一事件进行现场处置。每年定期进行演练。

**安全事故、突发事件防范应急预案**

一、目的

为规范突发事件处理程序，提高对突发事件的应急处理能力，尽可能降低各类突发事件造成的损失，维护管理区域内的正常工作和生活秩序，特制定本预案。

二、适用范围

公司各部门、各服务中心。

三、领导小组

组长：经理

副组长：主管

成员：公秩部人员

四、处理原则

安全第一、统一指挥、团结协作、灵活处理。

五、突发事件处理流程

1、判断事件类型

2、突发事件上报

3、事件现场处理

4、突发事后总结

六、常见类型的突发事件处理预案

1、盗窃、损害事件处理预案

1.1若发现盗窃分子正在作案，应当场抓获，并注意收集现场证据，报告公安机关，连同物证送公安机关处理。如果遇到犯罪分子逃跑的情况，要记清楚其长相特征及逃跑路线。

1.2发现可疑人员，可暗中监控或设法约束，当实施盗窃或其他破坏事件时再掌握时机予以当场抓获。

1.3公秩队员发现有盗窃、损害事件时，应立即用对讲机向班长或主管报告现场的具体位置，然后迅速赶到现场，保护现场，维护现场秩序，禁止无关人员进出现场。

1.4当班班长或主管到达现场后视情况轻重，立即调遣公秩队员赶至现场，若情况特别严重，应当立即向经理进行请示和报告，并根据经理的指示向当地公安机构报案。

1.5在此过程中如发生人员伤亡情况要第一时间将其送到医院救治。

1.6详细填写突发事件处理记录，存档备案。

2、打架斗殴事件处理预案

2.1发现有打架斗殴的行为或接到打架斗殴的通报时应立即赶到现场进行劝解和制止。

2.2现场公秩队员在劝解无效时，立即报告班长和主管，并维护好现场秩序，将围观的人员隔离或劝离现场。

2.3根据经理的指示和事态的严重性，向公安机关报案，请公安机关介入。

2.4对损坏的公共设施要留好证据，为以后赔偿提供第一手资料。

2.5详细填写突发事件处理记

3.1发现有疑似爆炸物时，要立即向主管领导报告，并留守现场维护秩序，阻止任何人再接触可疑物，同时要防止因惊慌而发生现场混乱。

3.2服务中心主管立即组织人员赶到现场，向有关人员了解情况，如初步确认可疑物品为危险物品时，立即向上级领导报告，同时对附近区域的人员进行疏散，并设置临时警戒线，任何人员不得擅自入内。

3.3立即向公安机关报案，并加强对其它相关区域进行全面搜索。

3.4公安机关人员赶到现场后，协助公安人员消除爆炸危险隐患、调查取证。

3.5如果危险已经发生，组织人员现场协助抢救伤员，保护现场，对相关区域进行警戒隔离，维护好现场秩序。

3.6事后进行总结，及时填写突发事件处理记录，存档备案。

4、突发疾病处理预案

4.1当发现有人员突发疾病时，要立即向班长和主管报告。

4.2第一时间拔打120急救电话，同时，根据病人的情况采取一些必要的且安全的救治措施（不得随意挪动病人，如果不懂得如何救治，维护好现场就可以）。

4.3组织维护好现场秩序，防止人员围观、拥挤，加重病人的病情。

4.4协助医务人员救治病人。

4.5填写突发事件处理记录，存档备案。

5、上访事件处理预案

5.1遇时聚集上访的群体性事件时，要第一时间向班长和主管报告。

5.2服务中心主管立即到达现场，调派公秩队员加强现场秩序维护，防止有人损坏公共设施。

5.3报告上级及甲方等相关领导，配合相关部门维护现场秩序，切忌与上访人员发生直接冲突。

5.4对损坏公共设施的行为，要进行劝解和收集现场证据，如不听劝解，可向当地公安机关报案。

5.5填写突发事件处理记录，存档备案。

6、人员发生冲突事件处理预案

6.1当发现或接甲方或入驻单位的工作人员通报有来访人员与其发生冲突，请求协助时，附近的公秩队员要立即赶到现场进行劝解。

6.2及时报告班长，班长赶到现场后，根据事态的发展情况向主管进行报告。

6.3我们只是进行劝解，不可与来访人员发生任何冲突。

6.4调派人员维护好现场的秩序，防止出现趁机起哄、破坏公共设施的情况。

6.5填写突发事件处理记录，存档备案。

7、交通事故处理预案

7.1当发现有车辆出现剐蹭、碰撞、损坏公共设施等情况时，要控制好现场，防止肇事车辆逃逸，并立即报告班长和主管，根据现场情况向交警报案或双方协商解决。如受害人提出调取监控申请或报案，我们有义务配合调查取证，无赔偿责任。

7.2当发生重大交通事故时，要在第一时间报告班长和主管，服务中心主管要根据情况调派人员，协助救治伤员，维护好现场秩序，疏导车辆。

7.3出现重大交通事故或损坏公共设施的事件要填写突发事件处理记录，存档备案。

**电梯困人应急预案**

一、监控中心接到乘客求助或发现乘客被困在电梯内，要把监控镜头画面移至困人电梯，观察电梯内的活动情况，详细询问被困者有关情况，并及时通知护管人员及管理人员到电梯门外，以随时保持联系。

二、立即通知电梯维保公司派人解救被困者及修理该电梯。

三、要及时掌握被困人员的身体状况，必要时通知110、120，请求协助。

四、被困者被救出后，须询问：

1、是否有不适，是否需要帮助等。

2、提供姓名，地址，联系电话及到本大厦的原因。

3、如被困者不合作及自行离去，则记录备案。

五、必须记录开始到结束的时间，事件详细经过，工程人员、维保人员、消防员、警员、救护人员到达和离去的时间，消防车、警车及救护车车牌号。

六、必须记录被困者被救出的时间或伤员受伤情况及被送往何处医院。

**停电应急处理预案**

一、突发停电时，工程人员应及时查明停电原因，上报项目负责人和内勤人员。

二、如果是一般性故障，应及时排除，并按送电程序重新送电。

三、如属于重大故障，不能现场排除，需向相关主管部门求助。

四、如有备用电源，工程工程人员应根据项目负责人指示，按照作业程序启用备用电源，备用电源（或发电机）和供配电系统运行状态，应每半时检查记录一次。

五、如无备用电源，工程部应立即与电力主管部门联系进行抢修；内勤人员部应根据电力部门的抢修安排，及时向客户发出书面通知，明确停电的原因和大约时间，并做好解释工作。

六、如果当天不能修复，服务中心应及时安排人员给客户送蜡烛和火柴，以最大限度减少对客户工作的影响。

七、威胁设备或人身安全的紧急停电，应立即断开有关负载开关，查明原因，修复后按送电程序送电。

八、停电时间、原因、恢复送电时间必须迅速向项目负责人报告。

九、每次停电应做相关记录以备查询。

**电力故障应急处理程序**

一、区域突然出现停电

1、工程部与供电部门联系，弄清停电原因。

2、工程部启动后备电源，恢复各公共区域消防用电及电梯供电。

3、消防监控中心检查各电梯是否有人被困，如因电源检查不了则汇同内勤人员至各电梯井口呼唤检查，如有人被困则依据《电梯困人处理程序》处理。

二、部份电路出现故障

1、工程部立即检查故障原因，并组织抢修。

2、工程部向服务中心当值报告故障所影响范围。

3、服务中心当值视情况安排内勤人员做好客户的解释工作及公共秩序维护员巡查工作。

4、抢修完毕，服务中心当值做好事件记录以作存档。

**消防设施突发事件抢修应急预案**

1.事故类型和危害程度分析

1.1编制目的：为了正确、有序、快速地处置特发事件，最大限度地降低事故损失和事故影响，保障消防系统安全、稳定、可靠运行，保障正常秩序，特制订本应急预案。

1.2 编制依据：本应急预案依据《中华人民共和国安全生产法》、《国家突发公共事件总体应急预案》、《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》等，并结合实际而制订。

1.3适用范围：本应急预案适用于消防维护班组应急处置消防特发事件。

 1.4 安全风险辨识：通过危险源辨识和风险评估，在服务过程中，存在如下安全风险，可能会导致发生消防设备误动作造成大范围受损事件。

1.4.1 自然灾害（地震）等导致消防设备设施大范围受损事件发生的安全风险；

 1.4.2 人为外力（误操作）导致消防设备设施大范围受损事件发生的安全风险；

1.4.3 消防设备设施老化（管道爆裂）导致大范围受损事件发生的安全风险；

1.5 发生事故的条件：设施由于设计、制造、安装、调试、运行、使用不当导致事故发生，都有可能造成消防设备设施大范围受损事件。同时，消防设备设施遍布整个大楼，由于自然灾害、设备设施老化、人为误操作，误动作等因素，导致消防设备设施大范围受损事件发生的安全风险很大。

2．应急处置基本原则

2.1 预防为主。始终坚持“安全第一，预防为主”的方针，切实落实全员安全生产责任制，实施全面、全员、全过程、全方位的安全生产管理与监督，要求到位，措施到位，管理到位，监督到位，考核到位，在提高设计水平、设备设施健康水平、强化预防工作的同时，健全应急体系，做好消防设备设施大范围受损事件应急工作，力争使事故损失和事故影响降底到最小程度。

2.2  统一指挥。在公司事故应急领导小组的统一领导下，建立健全消防设备设施大范围受损事件应急组织体系、应急预案体系和应急保障体系，统一领导、统一指挥事故处理、应急救援等各项应急救援工作。

2.3 分级管理。按照国家《安全生产工作规定》的有关要求，我公司按照分级管理、分工协作的原则，建立健全有系统、分层次、上下协调一致的消防设备设施特发事件应急处置预案体系，加强应急宣传与教育、培训与演练、实施与评估等各项工作。

2.4 措施果断。一旦发生消防设备设施造成大范围受损事件，危及机房的安全稳定运行，干扰大楼正常生产经营秩序，产生不良的影响，公司各有关部门必须按照职责与分工，反应及时，动作迅速，措施果断，最大限度地降低事故损失和事故影响。

2.5 依靠科技。切实落实科学发展观，采用新技术、新装备努力提高消防设备设施抵御各种安全风险的标准。加大反事故技术措施落实力度，加强检测与监控的力度，做好备品备件和事故抢修值班制度工作，努力提高应对消防设备设施造成大范围受损事件的水平。

3．组织机构及职责

3.1 组织体系

3.1.1 成立应急领导组，全面领导消防设备设施特发事件的应急处置工作。

3.2应急领导组的主要职责：

（1）贯彻落实国家及公司有关安全生产事故应急工作的法律法规和要求；接受银联信息中心应急指挥机构的领导；

（2）统一领导消防特发事件预防和应急处置工作；

（3）组织制定消防设备设施大范围受损事件抢修应急预案并定期对其进行评估和修订；

（4）发布消防设备设施特发事件抢修应急预案的启动命令和终止命令；指挥协调消防设备设施特发事件应急预案的实施工作；

（5）发布消防设备设施大范围受损事件应急处置预案的进展与处置情况。

3.3 应急办公室的主要职责：

3.3.1 及时了解消防设备设施大范围受损事件情况，提请应急领导小组决定启动、实施和终止应急预案；

3.3.2 落实应急领导小组下达的各项应急指令；

3.3.3 监督应急预案的执行情况；掌握应急处理情况，及时协调解决应急处理过程中的重大问题；

3.3.4 制订、监督应急预案的执行情况，定期对其进行评估和修订；制定完善有关应急工作的规章制度；

3.3.5 组织开展消防设备设施特发事件应急预案的培训与演练。 3.4 处置措施

3.4.1 在应急状态下，应当立即启动相应消防应急预案，奔赴现场，开展应急修复工作，落实各项应急处置措施。

3.4.2 在应急状态下，应当调动一切力量，采取必要的措施，保证消防系统稳定运行，保证重要地方的可靠保障，积极开展应急处置工作，并尽快恢复正常状态。

3.5  人员保障

3.5.1 所有消防维保人员为兼职应急人员，并符合安全生产基本条件：经医师鉴定，无妨碍工作的病症，具备必要的安全工作技能和知识，并经考试合格，特种工应当取得相应资格证。

3.5.2 消防设备设施厂家配合应急处置工作，应当作为临时工进行安全管理，厂家人员应当在有关专业人员不间断的监护下，开展应急处置工作。

3.5.3 建立全天24小时值班制度，保证信息畅通，反应及时。

3.6  应急物质与装备保障

3.6.1 水系统钢管，配件，阀门，喷头，消防栓等备品备件充足力大于90%。

3.6.2 大型设备备件全市统一调配；

3.6.3 应急抢修车辆等分区域配置。

**停水应急预案**

一、突发停水事件时，工程部工程人员应及时查明停水原因，上报项目负责人和内勤人员部。

二、如果是一般性故障，应立即排除，并按送水程序重新送水。

三、如属于市政管网故障，不能现场排除；

1、工程部应立即与供水主管部门 联系进行抢修；内勤人员部应根据供水部门的抢修安排，及时向客户发出书面通知，明确停水的原因和大约时间，提醒客户不要随意开启自来水龙头，以免来水后造成不必要的损失，同时向客户做好解释工作。

2、如果当天不能修复，服务中心应及时向客户明确取水的位置和方法，以最大限度减少对客户生活的影响。

3、如属区域设备故障引起的停水，工程部应及时安排人员修复，恢复供水。

4、因停电引起的高层建筑停水，服务中心应及时向客户明确取水的地点和方式。

5、停水时间、原因、恢复送水时间必须迅速向项目负责人报告。

6、每次停水应做相关记录以备查询。

**水患应急处理预案**

一、水患

1、当发生水患时，如电梯有可能被水浸时，立即将电梯升致水患的上一层，并关闭电梯电源。

2、切断发生水患房间的电源，以防触电伤人，立即关闭本区域阀门，减少来水量，同时打开低处泄压阀门（低处没有泄压阀时时可到设备房内泄压）进行排水。

3、立即组织人员使用工具进行清水，并用消防沙袋等物品阻挡水流入室内，特别是电梯井道。

4、一旦水流入内，需要组织人员进行及时的排水、清扫。

5、及时将可能受淹的贵重物品转移到安全之处。

6、水患消除后，应立即对其影响范围进行彻底的卫生大

扫除，并喷洒药剂，消毒灭菌。

二、给排水管道爆裂

1、工程部接到水管爆裂消息,立即安排工程人员赶到现场。

2、工程人员到达后,立即关闭水源控制阀,悬挂“管道维修,暂停使用” 标示牌。

3、工程人员及时将现场状况用对讲或电话汇报项目主管或经理。

4、如遇小型故障可以一人处理的，处理完毕后,填写维修单，注明所用材料及情况说明。

5、如遇重大故障,工程部立即加派人力和物力组织抢修。

6、如果有危及到电气设备的，应立即通知值班工程人员断开该事故区域电源。

7、修复后工程人员撤去维修告示牌打开供水阀,及时通知内勤人员部告知客户正常使用。

1. 事情处理完毕后,由工程班长写出书面报告, 服务中心存档。

**治安应急情况处理预案**

1. 目的

为了使公司每一员工在遇到紧急治安事件时能按规定程序处理，确保事态能得到及时、有效的控制。

二、适用范围

适用于本公司所辖服务中心治安事件的防范处理及执勤中突发事件的管理。

三、事件处理组织机构、职责分工

1、处理此类治安事件的主要责任部门为公秩部。

2、其他部门应根据公秩部处理事件的需要提供相应的支持和协助。

四、暴力抢劫事件发生

1、当有暴力抢劫事件发生时，应立即报告公秩部，并采取适当措施制止犯罪。同时向110报警。

2、公秩部接报后，公秩部负责人（没有配置公秩部负责人时由项目负责人负责）迅速组织公共秩序维护员赶赴事发现场，同时通知监控室利用监控设备对现场密切监视。

3、疏散围观人群，封闭周边出入口，控制局势。在确保事主及公共秩序维护员自身安全的前提下协助公安部门制服犯罪嫌疑人，必要时可以使用警械。

4、如果犯罪嫌疑人尚未逃离，要组织公共秩序维护员协助公安部门进行搜捕，搜捕时不可单独行动，要重点搜查各个死角。

5、若犯罪嫌疑人已经逃离，要向事主了解该人体貌特征、逃跑方向、乘用交通工具，以及被劫物品等，认真记录，以便为警方破案提供帮助。

6、在向见证人了解情况后，向经理汇报，由经理决定报警程序。

7、事主或现场如有人员受伤，要立即设法送医院医治或抢救。

8、如已经抓获犯罪嫌疑人，须由公秩部负责人和公共秩序维护员对该人进行讯问，初步记录犯罪经过，由犯罪嫌疑人签字后，扭送公安机关。

五、发生盗窃事件的处理

1、当前台接到报案或巡逻过程中发现被盗事件时，立即通知公秩部迅速赶赴现场确认，现场确认过程中严禁触碰任何物品或进入案发现场，并立即报告重大案件要立即拨“110”电话报案。

2、管理人员与公秩部共同赶往现场。

3、认真听取失主对丢失财物过程的各细节的说明，并详细询问丢失物品的特征，并做好记录。

4、配合公秩部保护好现场，待公安人员的到来前，封闭现场不允许任何人进出，不许移动、拿走或放入任何物品。

5、如果发生在公共区域，配合公安部门保持公共秩序。

六、打架斗殴事件处理

1、发现区域（大厦）内的打架斗殴事件应报告公秩部，并上前制止。

2、公秩部负责人要立即带领队员赶赴现场，驱散围观人群，随时通报现场情况及是否需要增援。

3、将殴斗双方隔离，控制事态发展，由公秩部主管出面进行调解。

4、在调解和制止斗殴中，不动粗，不恶语相向或偏袒一方。

5、有人受伤时，应及时拨打“120”或送往医院。

6、将肇事者带到公秩部进行调查，对见证人进行询问，了解事件真相。

7、将事件经过向项目负责人汇报，由项目负责人决定报警程序。

8、检查斗殴现场的设施设备有无损坏，追赔损失。

七、防止恐怖及骚乱事件的处理

1、处理恐怖事件的应急措施

一旦发生恐怖犯罪事件，公秩部应立即对现场实施隔离措施，保护在场人员人身及财产安全（必要时应及时疏散现场人员），防止事态扩大，并及时上报项目负责人，严格按照项目负责人的指示执行，配合公安机关及相关部门制止恐怖分子的犯罪行为，把损失降到最低限度，缩小影响范围。

2、劝阻、制止骚乱的应变措施

值班公共秩序维护员发现有外来人员聚众、滋事或有可能对区域内客户人身财产安全造成威胁的其它行为时，应采取如下措施：

（1）值班公共秩序维护员必须及时向公秩部负责人汇报，通知监控室进行全方位监控。在夜间还需要及时通知项目负责人。

（2）值班公共秩序维护员要进行初步劝阻、安抚工作，控制肇事人员

的情绪，必要时可呼叫其他公共秩序维护员进行协助。在行动时，要采取合理措施，行为不得粗野、语言不可生硬，以避免激化矛盾，使事态升级。

（3）公共秩序维护员在接到通知后，须立即赶到指定地点，了解具体情况，维持现场秩序，引导肇事者到公司指定地点解决问题，同时疏散围观群众，并向项目负责人汇报。

（4）公秩部人员在事态恶化、局势无法控制时可采取必要的相应措施以保证客户人身、财产及自身的安全；遇有紧急情况时可向公安部门报警，同时上报项目负责人。

（5）监控室人员在接到通知后，需对事发现场实施范围监控，同时监控各楼层情况，发现可疑人员、意外情况立即通知公秩部负责人。

（6）控制区域（大厦）各主要进出通道，遇到紧急情况，可封闭次要通道，集中人力在主要通道，制止肇事人员的进出。

**大风、大雨、大雪天气的应急处理预案**

**一、**目的

针对各季节变化特点，为了确保非正常天气情况下办公楼安全，做到突发案件发生前有准备、事发有控制、事后有处置，制定本预案。

二、范围

适用各服务中心对非正常天气的紧急处理。

三、职责

项目经理负责成立紧急领导小组并组织对紧急处理预案的实施。

四、作业程序

1、突发事件组织架构及责任人

为确保突发事件发生损失减少到最小或不发生损失，项目负责人负责组建紧急预案应急处理小组，并将紧急处理小组名单报行政部备案。

2、工作措施

（1）雨季、冬季来临前1个月，项目负责人组织人员检查防汛物资、清雪物资等处于正常使用状态。

（2）值班应急分队：8:30至17:30人员不变，由应急处理小组组长负责统一布置，17:30至次日8:00，由值夜班公秩部班长为组长，统一指挥，抢险人员由公秩部与值夜班工程人员组成，特殊情况调动人员（包括组员与组长），必须15分钟到位。内勤人员人员负责提前收集天气信息，及时通知经理及各部门负责人做好应急准备。

（3）特殊情况天气由监控中心通过大屏幕，区域广播提前30分钟通知客户。公秩部巡逻岗负责辖区公共区域设施设备检查（门窗关闭情况、广告牌、指引、标识牌等）是否采取安全措施，公共楼道、卫生间窗户是否关闭，工程人员检查供电系统、泵类及电梯井的防排水系统是否正常。

（4）服务中心各部门负责提前准备沙袋。

（5）公秩部负责沙袋的摆放，对地下停车场出入口（含步行入口），地下电梯口及各配电房入口等易进水部位，提前30分钟防范措施到位。

（6）各消防通道保持畅通，便于抢险车辆驶入。

（7）门禁、道闸系统在强对流天气下，人员要远离系统1.5米，采取手动记录方式，各值班人员进入岗位，巡逻岗远离电线等防雷击部位，手机、对讲机打雷期间不得使用。

（8）工程人员做好重点部位的排查（检查地下配电房、生活渠、屋面、排污泵是否处于正常状态，电梯底坑所在地下室），状态是否正常。

（9）前台接待员做好信息收集、登记、反馈、解释、上报工作，特别是做好对空置房检查。

（10）紧急状态过后，环保部负责检查路面积水情况并清理，公秩部配合维修检查设备的防排水及工程人员作，并及时上报项目经理（包括灯、线、泵、窗损失情况）。

（11）项目经理汇总非正常天气造成的损失数据，第二天上报甲方相关科室，并转报公司行政部。

**交通事故应急处理预案**

 本预案的制定是为了妥善处理在物业项目区域内发生交通事故时，能尽快缓解因交通事故引发的不良影响。

 1、管理职责

 ①项目负责人是物业项目区域内发生交通事故的管理责任人。

 ②公共秩序维护员对发生的交通事故有疏导、保护现场、维持现场秩序、指挥其余车辆绕行的义务。

 2、现场处理

①公秩部发现物业项目区域内发生交通事故后，在第一时间迅速通过对讲机报告监控室，监控室值班人员接到报告后马上报告当班班长。

②公秩部当班班长接到事故报告后，应立即组织有关人员对现场进行保护，抢救伤者和财物，疏导道路交通及围观人群，避免造成大范围的交通堵塞，并向项目负责人做口头汇报。

③在征得事故双方当事人同意后，可以代为报警。

④等待交警到来前，参与处理事故人员要稳定事故双方当事人情绪，避免发生冲突。交警赶到后要积极配合民警同志工作，将事故现场情况证明等移交民警同志处理。

⑤无人受伤的交通意外：

维持秩序，使现场交通恢复畅通；记录事件；拍照取证，以备后患；如因意外可能危及其他人，应将范围封锁；如有需要，通知物业维修人员到场采取行动，张贴警告标志；公共秩序维护员应将事件记录于公秩部交接班记录表上，并将事件详情记录于《突发事件处理登记表》中，上报项目负责人。

⑥交通意外导致有人受伤：

指挥交通，给予尾随车辆警告；拨打报警电话122等候支援，在适当的情况下将伤者移离危险位置，必要时打120请求急救。

 3、善后处理

 积极配合当事人处理善后事宜，如提供证明材料向保险公司索赔等。向物业公司做出详细的书面汇报。

**高空坠物应急情况处理预案**

1、当接到高空坠物投诉或事件出现时，应采取以下行动:

1.1立即进行调查，迅速辨认抛物方向、楼层号码、位置，设法寻找违例者。

1.2如有需要可向违例者发出警告,并报告警察。如果未能找出违例者,在有需要时通知所有人员，并指出该行为的严重性。

1.3派人看管好抛下的物品（证物），如所抛的物品砸坏公共设施、车辆等，应用线圈围起来，并拍照存案。

1.4记录一切详情于物业日常管理记录簿内。

2、如高空坠物引起有人受伤，管理人员应做到：

2.1通知救护车及公安机关。

2.2协助照顾伤者。

2.3设法寻找违例者或证人。

2.4封锁现场，等待公安人员到场。

2.5记录一切有关资料于物业日常管理记录簿内。

2.6报告项目负责人，通知公秩部呈交书面报告。

2.7协助赔偿事宜的调解。

**保洁工作应急情况处理预案**

一、目的

对影响物业管辖区域环境卫生的意外情况制定应急处理措施，为客户提供始

终如一的清洁服务。

二、适用范围

物业管辖区域出现的突发性火灾，污雨水井，管道，化粪池严重堵塞，暴风

雨，户外施工，新入住单位装修期间等现象。

三、应急措施

1、发生火灾后的保洁工作应急处理措施：

（1）救灾结束后，项目负责人组织全体保洁员参加清理现场的工作。

（2）用垃圾车清运火灾残留杂物，打扫。

2、污雨水井、管道、化粪池堵塞，污水外溢造成不良影响。

（1）工程人员迅速赶到现场，进行疏通，防止污水外溢造成不良影响。

（2）该责任区保洁员将垃圾车、扫把等工具拿到故障点，协助工程人员处理。

（3）将从污雨水井、管、池中捞起的污垢等直接装上垃圾车，避免造成第二次污染。

（4）疏通后，保洁员迅速打扫地面被污染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。

3、风雨影响环境卫生的应急处理措施：

（1）暴风雨后，保洁员及时清扫各个责任区内所有地面上垃圾袋、纸屑、树叶等杂物。

（2）发生塌陷或大量泥水沙溃至路面、绿地，保洁员协助检修，及时清运、打扫。

（3）保洁员查看各个责任区内污水排水是否畅通。如发生外溢，及时清运、打扫。

4、施工影响环境卫生的应急处理措施：

（1）设施维修以及供水、供电、通讯设施等项目施工中，保洁员配合做好场地周围的清洁工作。

（2）及时清理搬迁时遗弃的杂物，并清扫场地。

5、新入住单位装修期应急处理措施：

各个责任区保洁员加强保洁，对装修垃圾清运后的场地及时清扫，必要时协助装修单位将装修垃圾及时上车清运。

四、安全注意事项

清理火灾场地时，应在消防部门调查了解情况后，经过同意方可进行清理。

（二）雨天应急预案

雨季，大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现返潮现象，造成地面积水，墙皮剥落，电器感应开关自动导通等现象。

1、在大堂等人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒客人“小心滑倒”。

2、加快工作速度，主管要加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面、墙面水迹。

3、若发潮现象比较严重，应在大堂铺设一条防滑地毯，并用大块的海绵吸干地面、墙面、电梯门上的积水。

4、仓库内配好干拖把、海绵、地毯、毛巾和指示牌。

5、安全注意事项：作业要穿胶鞋，不要穿塑料硬底以防滑倒。

（三）暴风暴雨天气应急预案

1、项目负责人勤巡查，督导各个岗位清洁的工作，加强与其他部门的协调联系工作。

2、在风雨来临前要巡查平台，如有堵塞及时疏通。

3、检查雨、污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。

4、各个岗位保洁员配合物业管理员关好各个楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面或打碎玻璃。

5、仓库内备好雨衣服，鞋、铁勾、竹片、手电筒，做到有备无患。

6、安全注意事项：暴风暴雨天气注意高空坠物。

（四）楼层内发生水管爆裂事故应急预案

当楼层空调水管，给水管的接头发生爆裂，造成楼层浸水时，应按如下步骤处理：

1、迅速关闭水管阀门并迅速通知维修人员前来救助。

2、迅速用扫把扫走流动电梯厅附近的水，控制不了时可将电梯开往上一楼层，并通知维修人员关掉电梯。

3、关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品，如资料、电脑等。

4、用垃圾斗将水盛到水桶内倒掉，再将余水扫进地漏，最后拖干地面水分。

5、打开门窗，用风扇吹干地面。

6、安全注意事项：处理水管爆裂事故时，应注意防止触电。

（五）突发火灾事故应急预案

1、要掌握火情，有计划，有组织地做好人员，贵重物品、仓库物质，文件等的疏散转移工作。

2、加强易燃清洁用品的管理。

3、保洁部常配各种应急工具如：手电、水桶、干毛巾、指示牌、灭火器材等。

4、及时清理干净火灾遗留的杂物。组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

5、安全注意事项：清理火灾现场要等现场调查结束后，经有关部门批准后才能进行。

**公共卫生突发事件应急预案**

为确保公共卫生突发事件发生时，能迅速响应，采取有效应变措施，最大限度的降低不必要的损失及影响，特制定本应急预案。

一、适用范围

 适用于所辖范围内公共卫生突发事件处理。

二、职责

1、服务中心负责公共卫生突发事件的处理及总结。

2、各部门负责提供必要支持与配合。

三、作业程序

1、定义

公共卫生事件是指具有危害人体健康甚至危及人的生命的传染性病菌及侵害人们生活环境的害虫等事件。

2、组织机构

（1）为应对公共卫生突发事件的发生，公司成立防治工作领导小组，做到统一领导、统一指挥。组长由公司高层领导中指定1人负责，组员根据疫情发生的实际情况临时指定；

（2）小组的职责：根据公司的指示，负责在突发公共卫生事件时，及时做好组织、指挥、协调和服务保障等工作，准确了解和掌握大厦疫情及防治工作动态，及时向公司及客户传递相关信息和情况；

（3）建立值班制度：疫情发生期间严格落实24小时值班制度，确保电话通畅；

（4）原则：高度重视、职责明确、措施得力、统一指挥。

3、防控措施

关注疫情动向，配合宣传：突发公共卫生事件（疫情）发生之前，服务中心有针对性做好卫生宣传工作，普及预防知识，让客户了解相关知识，积极有效地采取预防措施，预防疫情发生。可通过在大厦宣传栏张贴一些切实可行的预防图片及相关资料进行宣传，做到防控突发公共卫生事件人人皆知。

4、疫情处理

1）了解和掌握疫情情况：突发公共卫生事件（疫情）发生之后，与卫生防疫等相关部门积极配合，及时了解掌握客户及工作人员的健康状况，保护易感人群，消除恐慌心理。并建立电话联系网络，确保一旦发现感染者能及时处理和实时监控；

2）做好卫生消毒：服务中心应配合卫生防疫部门做好大厦的卫生消毒工作，并做好对客户的温馨提示；

3) 加强人员控制措施：针对疫情传染时期，为有效的控制人员的流动，保证大厦内的安全，防止病毒的传播，制定人员流动的有效控制措施，实现大厦人员进出记录清楚，杜绝外来及可疑人员进入本大厦；

4）疫情感染者紧急处理：对传染性强、危害严重的感染者，一旦发现应立即隔离，并报公司及卫生防疫部门，对相关房间进行封闭，由专门人员进行消毒，管理人员随时配合相关部门的工作。随时公布大厦现状，提醒客户做好预防工作，如有可疑情况立即通知物业，耐心细致的做好客户工作，帮助客户解决相关问题。

5、**记录总结**

总结经验教训，做好效果评价，必要时修订应急预案。