**技术方案（实施方案）**

**第一章 对采购项目需求的响应及承诺**

根据本次采购项目编号：ZFCG-G2018153号，项目名称：办公区域物业管理服务项目的具体需求，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。

一、本项目需实现的功能或者目标

1、办公区域（办公楼地上16层、地下1层、审判庭、法官学院等，办公露天庭院）的卫生保洁。

2、办公区域的园林绿化。

3、水电暖、楼房等的工程维修。

4、会务、勤杂服务等。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

二、服务项目

1、投标人应满足人员配置要求：本次物业招标核定人员32人。具体如下：

管理人员2人（项目负责人1人，主管1人）；工程技术人员7人（水电工程人员3名，园林花工4名）；保洁人员 20人（办公区露天院内4人，办公区楼内8人，负一楼及停车场1人，审判庭部分3人，议台路红楼2人，培训中心办公部分2人）；勤杂3人（院方会服勤杂机动部分3人）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 工作要求 |
| 管理人员 | 2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。 |
| 保洁员 | 20人 | 其中办公区露天院内4人，办公区楼内8人，付一楼及停车场1人，审判庭部分3人，议台路红楼2人，培训中心办公部分2人 |
| 维修工程人员 | 7人 | 1、工程维修人员：持有国家能源局或国家电力监管委员会颁发的电工进网作业许可证，其中至少有一名持有高压电工进网作业许可证；负责办公楼水电维修、设施设备日常巡检；监管与维保单位履行维保协议的有关内容；地下一层机房24小时水电维修值班工作。及时处理电梯、消防、水电等突发事件。2、园林技术人员：具有园艺工作经验2年以上。 |
| 会务、勤杂人员 | 3人 | 1、负责会务、公务接待。2、负责物业服务中心档案管理，会议室、值班室及领导办公室的清洁及被单换洗工作。 |

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

2、人员基本要求

2.1岗位人员年龄：所有上岗岗位人员年龄均在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；内勤岗位人员应具有大专以上学历。

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。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**三、技术要求**

1．工作标准

本工作标准适用于许昌市中级人民法院物业管理项目。

1.1 大厅（包括：办公楼一楼大厅、审判大厅、法官培训中心大厅、职工餐厅）

1.1.1 保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。

1.1.2 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、公告栏等，保持光亮、整洁、无灰尘。

1.1.3 玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮，完好无损。

1.2.1.4 大厅内痰桶，保持光亮，无灰尘、痰迹。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

1.2．公共区域

1.2.1 地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

1.2.2 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

1.2.3 垃圾桶按指定位置摆放，垃圾袋套在垃圾桶上；四周无散积垃圾，无异味。

1.2.4 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

1.2.5 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶杆上保持光亮，无灰尘。

1.2.6 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

1.2.7 室外场地的台阶及地面，做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑，使人感到宽广、舒畅。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

1.3 卫生间

1.3.1 镜面光亮无灰尘，化妆台台面无水迹、无洗手液滴（或肥皂液滴）

1.3.2 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

1.3.3 不锈钢光亮见本色。

1.3.4 纸盒、便池要不间断清洁，保持无灰尘，无水迹。

1.3.5 坐厕要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。特别应注意出水口不能有水锈。

1.3.6 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换避味球。

1.3.7 地面保持干燥、无水迹。

1.3.8 门转轴和门通风孔无积灰。

1.3.9 纸篓内污物不超过2/3，每天清理两次。

1.3.10 水龙头光亮见本色，无水迹、水印。

1.3.11 提供使用的物品摆放整齐，清洁工具隐形存放。

1.3.12 夏季期间，洗手间区域不得有蚊蝇存在。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

1.4 停车区域

1.4.1 保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。

1.4.2 保持地面无尘土、无垃圾。

1.5 玻璃及不锈钢

1.5.1 玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。

1.5.2 玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。

1.5.3 要防止玻璃因清洁不当而发毛。

1.5.4 爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。

1.5.5 不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

1.6 办公室、会议室、审判庭、法官培训中心寝室、职工食堂等

1.6.1 窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损。

1.6.2 墙面、天花板整洁、完好、无污渍、无浮灰、无破损、无蛛网。

1.6.3 地面、地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。

1.6.4 各种家具光洁，无灰尘，放置整齐。

1.6.5 各种灯具清洁、完好，无破损。

1.6.6 空调出风口干净、整洁、无积灰、无霉斑。

1.6.7 各种艺术装饰挂件挂放端正，清洁无损。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

1.7 绿化管理

1.7.1 春季要对绿化植物、草坪进行施肥灌溉。

1.7.2 春末夏初气温上升及时修剪绿篱、草坪，进行病虫害防治。

1.7.3 夏秋季气温高雨水量大要及时清理杂草、增加修剪次数。

1.7.4冬季对乔木、灌木进行修剪，消灭越冬的病虫害。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

1.8 水电维护

1.8.1负责服务范围内水、电、暖通等维护工作，及时检查是否完好，始终保持正常状态，坚决杜绝事故发生。

1.8.2特殊、重大维修超出中标人承担范围的，中标人须书面出具维修建议书。

1.8.3要经常检查办公区域内的电灯是否正常，及时发现问题，及时处理。

1.8.4关键岗位中标人应坚持24小时值班制度，不得脱岗漏岗，随时处置突发事件。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

2．质量保证

2.1 要求满足国家、行业及采购人相关安全及文明施工管理要求，进场人员及机械服从采购人相关管理制度。

2.2 中标人认真完成工作标准规定的作业项目，确保卫生质量，达到采购人满意。

2.3物业劳务人员数量应按采购人的要求，定人定岗。若因工作量大现场人员无法满足要求，应及时抽调足够的人员，并保证各项工作质量。

2.4 中标人人员要统一着装，衣帽整洁，佩戴本公司名牌，进入工作现场的出入证由采购人配发，遵守采购人各项内部规章制度。

2.5 中标人员工在工作期间不得随意离开工作岗位，若主管责任人不在现场，中标人临时负责人应接受采购人主管负责人的监督指导，并按的工作标准进行检查。

2.6中标人派出一名项目负责人负责工作质量检查和紧急情况的处理，及时应对水、电、气出现的突发事件，及时采取有效措施并报告，因处置不当、不及时造成的严重后果的，应承担责任。

2.7 中标人教育员工爱护建筑物及室内外各种设施，注意节水节电。

2.8中标人4名工程维修技术人员须具有电工资格证，且具有实际工作经验。

2.9中标人在作业中应严格要求工作人员，做好各种防护措施，不得擅自挪用的物品，中标人应加强管理，安全工作。

2.10 中标人负责提供保洁工作所需的各种工具、材料和日用品（如：大、小垃圾袋、卫生纸、香球、光洁剂、清洁剂等）。严格按照管理范围和职责进行节约用水、用电管理；全面履行保洁职责。

2.11 采购人负责提供水电工程所需的维修材料及绿化工作所需的常规工具和消耗性材料。

2.12采购人承担本物业管理项目所需能源费用，招标人服从能源节约要求。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**本项目需求中所列最低要求，不允许负偏离，否则将承担其投标被视为非实质性响应投标的风险。**

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

四、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。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

五、本项目预算金额220万元（2年）；最高限价：220万元（2年）。超出最高限价的投标无效。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

六、资金支付

1、支付方式：银行转账

2、支付时间及条件：招标人按照中标价每月平均支付物业服务费用，下月15日前支付。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

七、其他要求

1、投标人应就该项目完整投标，否则为无效投标。

2、本项目为交钥匙工程。

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

4、投标文件中须有详细的实施（技术）方案，否则为无效投标。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**第二章 项目整体分析及管理服务方案**

**一、项目背景现状分析**

许昌市中级人民法院办公区域包括办公楼、审判庭、法官学院等，其中办公楼位于前进路东段，地上16层、地下1层。其服务内容包含办公区域的卫生保洁；园林绿化；水电暖、楼房的工程维修；会务、杂勤服务等。作为司法机关单位，不但要为其创造整洁、幽美、舒适的办公环境，而且为期配套设施提供及时的维护也尤其重要。根据项目的实际情况，本方案将从各服务内容的工作流程及程序；人员管理；人员配置及突发应急等方面进行详细的阐述。

**二、整体管理思路及理念**

对于许昌市中级人民法院物业服务将坚持以人为本，树立“业主至上”的理念，突出办公环境和谐之美，想客户（业主）之所想，随客户（业主）之所愿。针对项目物业管理的特点，我们将整体思路和管理策划概括为：贯彻一种思路；树立客户（业主）至上意识；运用先进的管理理念，充分发挥规范管理与贴心服务理念的完美结合。

（一）贯彻一种思路

对于许昌市中级人民法院的物业管理，我们将特别体现工作环境的和谐性，办公环境的舒适性、整洁性、安全性，从而真正感受到办公的和谐温馨，为了达到这个目标，我们将做到如下几点：

1、服务理念

业主是朋友、服务是核心、安全是灵魂、声誉是资产。

2、经营方针

以业主为中心，保证优质服务。

3、管理体制

企业化、专业化、一体化。

4、质量方针

服务有序、安全舒适、质优高效、业主满意。

（二）树立业主至上意识

“业主是我们的朋友”是我们公司要求所有员工应该树立的思想，业主的需要，就是我们的目标，为业主提供优质的服务，是我们应尽的义务。在抓员工素质培养上，我们要求员工在面对业主永远保持谦虚和蔼的态度，对业主提出的各类正当要求，不允许说“不”字。在提高对业主服务质量的基础上，我们应千方百计，一切从业主的利益出发，积极为业主服务，树立“业主想到的，我们要做到；业主没想到的，我们也要做到”的思想意识。

（三）管理理念

团队意识和奉献精神+个性张扬与竞争机制+先进模式与一体化管理。

1、团队意识和吃苦精神：团队意识和吃苦精神，是企业求生存、谋发展的先决条件。“企业以人为本、员工以企业为家”是其核心体现。  
 2、个性舒张和竞争机制：个性舒张有利于员工自身素质的培养和业务技能的提高；竞争机制是企业用人的重要手段，竞争机制是企业在招聘、培训、定岗、换岗、升降职的主要方法和依据。  
 3、标准化和精细化管理：企业在总结多年的物管经验的基础上结合知名物业企业的先进经验，形成自己的一套经营管理模式：以人为中心、贴心服务、重品牌、标准化和精细化管理体系，用全面质量管理来保证我们服务产品的完美性。

**三、服务需求及内容**

1、办公区域包括大厅、卫生间、停车区域、玻璃及不锈钢、办公室、会议室、审判庭、法官培训中心寝室、职工食堂等公共部位的清洁服务。

2、物业区域的绿化养护管理。

3、物业区域水电暖、设施设备及房屋设施的维修维护管理；监管与维保单位履行维保协议的相关工作。

4、日常会议服务、公务接待工作。

5、物业服务档案的收集与整理。

**四、物业服务定位与达到的目标**

1、物业服务定位。根据提出业主的标准结合本物业设计特点及实况，我

公司拟按照河南省公共物业示范项目服务评价标准进行物业精细化管理服务。我

们真诚希望在与贵方合作中，能使业主充分享受到物业管理所带来的干净、舒适、

文明、祥和的办公环境，又能保证办公区的正常运行。  
2、管理目标。依托公司具备的先进管理观念、雄厚的技术保障、丰富的实

践经验、完善的配套设施及管理制度，抽调公司精锐骨干，以整体形象、设备管

理、配套服务为重点，争取一年内取得“市级物业管理示范项目”资格，两年内

取得“省级公共物业管理示范项目”。

3、协助采购单位做好政府文明城创建复检、重大活动的开展工作。  
**五、物业管理运作方式**

施行标准化管理，物业管理涉及面广，一般业主对物业管理服务内容、标准、

档次很难进行全面了解，本公司从项目进驻、房屋维修与养护、给排水及电气设备管理、安全、保洁、绿化以及便民服务，均实施全面的、标准化质量管理，导入公司ISO9001质量管理体系，使本公司物业管理行为向规范化的惯例靠拢，在内部管理上自律、制度上创新，以达到管理严格有序、服务质量高的管理目标，从而使业主满意、公司信誉度得到提高。

**第三章 内勤服务方案**

**（含档案管理、会务服务及勤杂服务）**

**一、人员基本要求**

1、年龄在35周岁以下，大专以上学历。

2、工作时间统一着装，佩戴标志。

3、服务人员热情周到主动、礼貌、细致。

4、服从上级领导安排的其他工作。

5、仪容仪表：着装统一整洁，不穿拖鞋、响钉鞋、高跟鞋；长发不遮眼，后发不披肩。要求化淡装，不浓妆艳抹，不佩带首饰；坐站规范端庄，不翘腿。

6、语言：语调温和亲切，音量适中，文明用语；语言文明礼貌，适时运用“您好”、“您请用”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”等礼貌用语；对服务对象主动打招呼，不漫不经心，不粗言粗语，不大声喧哗。

7、态度：敬业、勤业、乐业，精神饱满，彬彬有礼；微笑服务，态度诚恳、热情、周到；工作差错失误及时纠正并当面赔礼道歉；解释问题有礼有节；想服务对象之所想，急服务对象之所急，尽服务对象之所需。

8、纪律：上班前不饮酒，不吃异味食品；不准擅自脱岗、漏岗，不在服务场所使用电话；服务过程中不打哈欠、喷嚏、挖耳鼻；严格遵守职业道德。

9、服务卫生：工作服固定，整洁干净；勤理发洗手，勤修指甲；用品、用具分类保管,及时清洗、消毒，摆放整齐。

10、具有高度的保密责任感。

**二、档案管理方案**

资料的收集坚持内容丰富的原则，根据物业的实际情况和信息资料的内容，在实际工作中从需要和服务的角度出发，扩大信息的收集来源，从时间上来讲是指接管到结束的全部资料，从空间上讲是指物业构成的全部，大到公共设施，小到花草苗木都应有详细的资料。

**◆档案管理工作流程及程序**

一、物业的接管验收资料

1、主要包括公共设施、设备及其附着物清单、清册及表格。

2、技术资料，包括竣工图、竣工验收证明书、总平面图、平面图、公共设施及设备使用技术资料。

3、接管资料，包括验收合格凭证、物业完好情况、接管文件。

二、设施、设备管理资料

物业的设备设施管理文件、建设维修材料，如维修审批表、修缮图纸、验收合格证明、修缮工程许可证、工程预结算表、安全鉴定书、材料单等以及设备设施的使用文件。

三、物业人员管理资料

物业服务人员的人员设置、调配、变迁文件、人事劳资文件、技术职称文件、教育培训文件、突发情况应急处理文件、服务人员绩效考核文件等。

四、资料的分类整理

按照物业档案的来源、时间、内容和形式的异同，把这些档案分成若干类别，并组成体系，以进行整理、保管和利用的过程。

（一）分辨真伪

先期的文字材料工作由各部门值班人员来进行文字材料的积累的，材料的形成可能会有些繁冗，这就需要我们指定兼职资料员来进行整理分辨真伪，进行删减、梳理。

（二）分类排序

在编制资料档案的分类方案之前，必须对整个物业工作所产生的档案(文件材料)进行全面的了解和掌握。

1、根据物业性质，对所覆盖的公共设施、绿化、保洁、安保等各方面的资料进行分类。

2、根据设备设施情况，在使用过程以及维修过程中产生的各种原因，做好维修记录的书面工作，然后来分门别类的针对各项设备设施进行整理档案。

（三）组编档号

标识物业档案分类号，根据物业档案分类划定的类目层次，对所形成的档案资料给定一个特定的字母或数字，并用科学的符号标明其各级类目层次关系，以便于对资料档案进行标引、排列和检索等需求。

（四）装订精美

档案资料可采用装订和不装订两种形式；案卷内不同尺寸的文件材料要折叠为统一幅面；案卷装订时必须去掉金属物。

1、装订方式：对齐左下角，采用三孔一线的方法把案卷封面、封底、文件材料、卷内目录、卷内备考表装订牢固，并在封底绳结处粘上封纸，盖上骑缝章。行政管理类的档案资料一般不用补充文件材料时，可采用装订形式进行管理。

2、案卷不装订时，其卷内文件材料要按卷内目录的编排次序排列有序，并装入案袋或卷夹内。

（五）管理材料的归档

物业材料的归档是档案资料文件收集的最后一个环节，也是进行档案资料系统管理工作开始的一个开端，所以做好物业材料资料的归档对于更为科学的管理、提升管理品质有着重要的作用。

（六）归档范围

确定归档范围的标准要以文件材料是否具有保存价值为依据。

1、物业工作、行政管理和设备设施管理类档案

■业主单位以及上级主管部门对于本项目所下发的文件材料，如业主单位以及上级部门对于该项目物业需要知悉或贯彻执行的文件材料。

■公司的文件材料，如关于该项目的会议文件材料、本公司请示业主单位或者主管部门的批复文件材料、公司各部门所形成的关于本项目物业的工作计划、总结、报告，以及公司制定的工作条例、章程、制定等文件材料。

2、物业设备设施管理类档案

物业管理中关于设备、设施以及公共范围内的维修形成的文件及图纸。

■设备设施的类型、数量等方面文件材料；以及部分设施设备的图册和说明书、合格证、装箱单、配件目录、安装规程等所附文件；以物业清册的形式来进行。

■设备接收以及在使用过程中形成的文件材料，如公共设备设施的验收检查记录、设备运行记录、设备保养维修记录等。

3、声像类档案

■上级机关来视察、检查工作形成的声像材料。

■项目单位的重要活动、重要事件形成的声像材料。

（七）归档时间以及要求

1、各项工作完成后，对所形成的文件材料、音像及时进行整理并归档。并对所形成的文件材料进行分类整理，确定保存的时间；另外归档材料后所形成的成品的质量要符合规范要求，卷内文件材料线条、字迹清楚、纸质优良。

2、建立或者履行归档手续，有利于明确责任和义务，保证所归纳整理的案卷的质量。如交接双方的确认签字、部分材料遇到有关问题时的说明材料附件等，从科学、综合的角度来做好资料的整理工作。

**三、会议服务方案**

**（一）服务人员工作职责**

1.负责会议接待的具体实施。

2.负责会议登记和提前确认工作，确保会议如期召开；并记录好会议召开的单位、出席人数和召集的领导职务来决定会议的大小，采取相应的服务措施。

3.负责安排保洁人员对会议室进行布置，保障会议室整洁舒适。

4.会议接待员负责在会议进行期间巡查，及时处理突发事件，确保会议顺利进行；

5、严格执行保密制度。

**（二）会务服务流程及程序**

1、会前服务

1）根据会议要求，明确会议服务要求，并提前落实会议场所及会场主席台、发言席、话筒、签到席、横幅（会标）、背景音乐、鲜花摆放、领导休息室等，并提前检测、检查音响、话筒等设备及会议各项要求的落实情况（音响、话筒调试等工作由专业人员进行调试）。

2）及时做好会场卫生，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等。

3）在会场入口醒目位置安放会议指示牌，室内座位牌摆放整齐。

4）会议服务人员应提前半小时进入会场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并备好茶水，同时打开安全门、照明灯及通道门，做好引导工作。如需使用空调，提前半小时开启。

2、会中服务

1）会议服务人员在会中应满足到会人员的合理需求，加水时茶水量一般控制在8分。上茶水时应遵循从左至右的原则，从宾客翼侧依次加水，原则上每20分钟添加茶水一次。

2）会议服务人员时刻注意观察和随听音响设备运行状况。注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理。

3、会后服务

1）会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立两侧。会后及时做好会场清理工作。若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系。

2）严格做好保密工作，不询问、议论、外传会议内容和领导讲话内容，不带无关人员进入工作间。

**四、勤杂服务作业标准**

1、内勤人员每天上班时间提前对领导办公室、会客室进行清洁，要求至少两人工作，两人一人工作，一人监督，杜绝发生失密事件。

2、值班室被单每周进行换洗一次。

3、遇到突发事件，第一时间进行处理。

**第四章 保洁服务方案**

**一、保洁员基本要求及作业时间**

（一）基本要求

1. 保洁人员50周岁以下，应按公司规定统一着装，佩带胸牌、仪容仪表整洁端庄。
2. 适时、及时、准时进行保洁服务；为业主、访客提供一个清洁、舒适的工作环境。操作规范化、管理科学化。
3. 爱护物业各项设施及财物。
4. 及时处理垃圾，按指定地点分类安放废弃物。
5. 节约用电、用水。 遵守安全条例和操作程序。
6. 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。
7. 文明、有序作业，最大限度地减少对周围环境、业户与访客工作的影响。

（二）作业时间

春冬季：7:30—11:30、14:00—17:30

夏秋季：7:30—11:30、14:30—18:00

节假日时间安排专人进行值班，保证人员正常休息。

**二、保洁工作流程及作业程序流程图**

**上午上班**

**开窗通风**

**卫生间清洁，办公区域整理**

**办公区内卫生保洁（门、窗台、桌椅）**

**巡回保洁卫生间**

**公共区域卫生保洁（电梯间垃圾筒、地面、门窗、电梯门）**

**巡回保洁卫生间**

**卫生间巡回保洁下班**

**卫生保洁（各楼层地面、窗台）**

**下午上班**

**巡回保洁卫生间**

**卫生间清洁，收集区域垃圾下班**

**卫生间巡回保洁**

**计划保洁内容**

**公共区域卫生保洁（步行梯踏步清洁）**

**公共区域卫生保洁（电梯间垃圾筒、地面、门窗、电梯门）**

**巡回保洁卫生间**

**办公区内卫生保洁（门、窗台、桌椅）**

**卫生间清洁整理**

**三、保洁作业程序及标准**

1、大厅

1）操作规程

A.定期对大厅进行彻底清洗、定期打蜡抛光。操作时，打蜡区域应有示意牌或围栏绳，以防人滑跤。

B.日常保洁要求每天对地面尘推数次，其他部位如玻璃、柱面、墙面、台面、椅子、栏杆、沙发、灯座等，每日保洁。

C.操作过程中，根据实际情况，适当避开客人和客人聚集的区域，待客人离散后，再予以补做；客人进出频繁和容易脏的区域，要重点拖擦，并增加拖擦次数。

D.雨雪天气，应在大厅进出口处放置伞袋、踏垫，铺上防湿地毯，并树立“小心防滑”的告示牌和增加拖擦次数，以防客人滑跤及将雨水带进大厅。

2）卫生标准

A.地面大理石无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。

B.大厅内的其他部位，如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等，保持光亮、整洁，无灰尘。

C.玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损。

D.大厅内不锈钢烟缸，保持光亮.无烟灰迹、无痰迹。

2、办公区  
1）操作规程

A.按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手。

B.依次清洁墙面、踢脚线。

C.擦拭茶几、桌子。

D.地面保洁。

E.检查是否有遗漏处，收拾清洁工具，并关好门。

2）卫生标准

A.室内的窗、窗台、窗框干净、整洁、无破损。

B.室内墙面、天花板整洁、完好，无污渍、无浮灰、无破损、无蛛网。

C.地面、地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。

D.室内各种家具光洁，无灰尘，放置整齐。

E.保持室内各种灯具整洁、完好，无破损。

F.定时喷洒空气清香剂，保持室内的空气清新。

3、楼层通道地面  
 1）操作规程

A.每天上午、下午分别对各楼层公共地面拖抹、推尘一次。

B.每周用长柄手刷沾去污粉对污迹较重的地面彻底清刷一次。

C.每天用拧干的湿毛巾抹净墙根部分踢脚线。

D.大理石地面定期打蜡。

2）卫生标准

A.大理石地面目视干净、无污渍。

B.水磨石地面和水泥地面目视干净、无杂物、无污迹。

4、瓷砖、喷涂和大理石墙面

1）操作规程

A.用铲刀、刀片轻轻刮掉墙面的污垢、脏渍。

B.把毛巾浸入放有洗洁精的水盆，拧干后沿着墙壁从上到下来回擦抹。

C.用另一条毛巾用清水洗后拧干，彻底清抹一次墙面，直到干净。

D.用干拖把拖干地面。

E.大理石墙面的，不能用任何酸性溶剂洗，否则将造成大理石分解；瓷砖墙面则禁止用碱类、盐酸类，因为这些去污剂会损坏瓷砖表面的光泽。

F.乳胶漆墙面的清洁

用鸡毛掸子或干净的拖把轻轻拂去墙面的灰尘。

用干毛巾轻擦墙面的污迹，擦不掉的污迹用细砂纸轻轻擦掉

用铲刀铲掉墙面上粘附的泥沙、痰迹。

扫净地面灰尘，再用湿拖把拖净地面。

2）卫生标准

目视墙面干净无污迹。

5、电梯及电梯厅：

1）操作规程

A.每日对电梯厅及电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭清扫，如梯门、轿箱四壁、梯内镜面、天花板、照明灯以及对地毯吸尘等。

B.保持电梯厅的干净、整洁。

C.定期对电梯进行清洁、保养，包括对电梯门壁进行打蜡上光。

D.每天早上换一次地毯，必要时可增加更换次数。

2）工作标准

电梯梯门光洁、明亮，轿箱及四壁地面干净、整洁。

6、卫生间

1）操作规程

A.每天上、下午上班时分两次重点清理，每天巡视次数不少于六次，主要清扫地面垃圾、积水和水迹等，保持清洁。

B.用水冲洗大小便器，并用夹子夹出小便器内烟头等杂物。

C.用厕刷沾洁厕精洗刷大小便器，然后用清水冲净。

D.用抹布和洗洁精擦洗面盆、大理石台面。

E.先将湿毛巾拧干擦镜面、窗玻璃，然后再用干毛巾擦净。

F.清洗垃圾桶和烟灰缸，并内外擦干。

G.用湿拖把拖干净地面，然后再用干拖把拖干。

H.用杀菌清洁剂彻底地对卫生间进行清洁。

I.每周擦抹抽气风口一次。

J. 每月用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次，杀虫一次。

2）卫生标准

A.卫生洁具做到清洁，无水迹、无头发、无异味。

B.墙面四角保持干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物。

C.镜子保持明净，无灰尘、无污痕、无手印、无水迹。

D.金属器具保持光亮，无浮灰、无水迹、无锈斑。

E.保持卫生间内空气清新。

7、会议室

1）操作规程

A.每天上、下午上班时分两次重点保洁。

B.从上至下进行保洁，先保洁桌椅及物品，后保洁地面。

C.遇会议频繁，会前集中保洁人员同步保洁，整体保洁不超过20分钟。

D.会后保洁不超过30分钟清理完毕。

2）卫生标准

A.地面无杂物、污渍、灰尘。

B.沙发及桌椅表面无灰尘、污渍，沙发缝内无杂物、碎屑。

C.茶杯无茶渍、污渍，表面无指纹、水渍。

D.烟缸无烟头、污渍。

F.投影仪机身、投影布的表面无灰尘

G.饮水机、水瓶表面无灰尘、水渍，无水垢。

8、玻璃及不锈钢

1）操作规程

A.工作前，准备好所有工具，如刮窗器、沾水毛刷、玻璃清洁剂、水桶、抹布等。

B.用沾水毛刷将稀释后的玻璃清洁剂搅匀，来回涂在玻璃表面，用刮窗器按45度从上到下从左到右，及时刮下，最后用揩布把四周及地下的水迹揩干。

C.如遇玻璃表面较脏，则在进行第二步操作前，先用水涂在玻璃上，用刀片轻轻地刮去表面污垢。

D.不锈钢应用绒布擦抹，并用不锈钢剂定期上光。

2）卫生标准

A.玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。

B.玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。

C.应防止玻璃因清洁不当而发毛。

D.爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。

F.不锈钢无灰尘、无水迹、无手印。

9、地面打蜡（根据甲方保洁需求）

1）操作规程

A.准备好抛光机、吸水器、去蜡水、面蜡、底蜡、刷地机、清洁剂等器具，并检查好器具的安全性能。

B.打蜡前将需要打蜡的区域里可移动的物品，轻轻地搬离该区域。

C.地面先吸尘，将去蜡水稀释后，用拖畚均匀地涂在地面上，用机器擦洗、吸干。

D.用百洁刷摩擦地面，要全部磨到，使原来大理石表面的蜡质全部溶解.

F.用吸水器吸干地面，再用清水洗两次，并吸干、拖干净，使地面光亮、清洁、无污迹。

G.待地面干后将底蜡用蜡拖均匀地涂在地面上，纵横各一次，等地面干后再打1～2次底蜡，打蜡时应做到均匀，防止起泡。

H.最后上一次面蜡，并用抛光机抛光。

I.检查一遍工作质量，确认合格后将原搬离的物品轻轻搬回原处，收拾好工具，并清洗揩干，做好纪录。

2）工作标准

10、室外地面的清洁  
1）操作规程

A.每天两次用扫把对室外地面进行彻底清扫，清除地面果皮、纸屑、泥沙和烟头等杂物，随时巡扫。  
 B.发现污水、污渍、口痰，须在半小时内冲刷、清理干净，如地面粘有香口胶，要用铲刀消除。  
 C.果皮箱、垃圾桶每天上、下午清倒一次，并用长柄刷子沾水洗刷一次。  
 D. 沙井、明沟每周揭开铁蓖盖板彻底清理一次。  
 E.室外宣传牌、雕塑每天用湿毛巾擦拭一次。  
 F.每月用水冲洗有污迹地面、墙面一次。

2）工作标准

A.地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙。

B.果皮箱、垃圾桶外表无明显污迹，污垃圾粘附物。

C.明沟内无积水、无杂物。

D.距宣传牌、雕塑半米处目视无灰尘、污迹。

11、垃圾的管理  
 1）垃圾收集清运的操作程序

A.及时清除楼面上所有的垃圾，收集清运时，用垃圾袋装好，并选择合适的通道和时间。

B.在清除垃圾时，不能将垃圾散落在楼梯和楼面上。

C.要注意安全，不能将纸盒箱从上往下扔。

D.要经常冲洗垃圾间，保持垃圾间的整洁，防止异味及飞虫。

2）垃圾房的卫生标准

A.无堆积垃圾，垃圾做到日产日清。

C.所有垃圾集中堆放在堆放点，做到合理、卫生，四周无散积垃圾。

D.垃圾间保持清洁，无异味，经常喷洒药水，防止发生虫害。

E.按要求做好垃圾袋装化。

3）工作要求

A.每天早上9-10点，下午2-3点，制定专人负责垃圾的收集并运送到垃圾中转站倾倒，做到合理卫生，垃圾箱四周无散放垃圾。

B.清运时要清扫落在地面上的垃圾。

C.区域内垃圾必须做到日产日清，按时将垃圾倒入中转站。

D.及时清理地面确保地面干净无果皮纸屑无污水。

E.及时清洁站内墙面、天花板无积尘污渍蛛网，无乱涂乱画墙面光洁，外墙面整洁。

F.认真做好除四害防污染工作及时对垃圾站内进行消毒工作，春夏季定期喷洒灭蚊蝇药物。

G.爱护责任区域内设施，如发现设施损坏要负责赔偿。

H.保持垃圾桶周围环境干净整洁。

4）工作标准

A.保洁主管负责垃圾处理巡查管理工作。

B.管理处定期检查巡查工作。

C.目视垃圾桶内无杂物污水污垢。

12、保洁工具管理

1）用具管理

A.实行定位放置管理。

B.各种使用工具，在使用前后要检查清楚，发现损坏及不安全的地方要向保洁主管报告。

C.人员应对工具的使用性能有所了解，爱护工具，学会保养及简单修理。

D.严禁任何人员借用物管处工具干私活，如有发现，将严肃处理。

E.工作人员每次借用工具时，需事先征得项目经理及主管人员同意，并办理领用手续。

2）易耗工具保养

A.尘推、拖把、扫把、抹布等清洁用具（品）由工作人员自行管理。

B.拖把、抹布、水桶用完清洗干净后风干或凉干。拖把朝上或悬挂放置，水桶倒置。

C.易耗工具要妥善保管，按指定地点正确存放。

13、垂直电梯的清洁

1）工具设备准备：铝梯、毛巾、镜布、榨水桶、刀片、吸尘器、地拖、工作警示牌、大口夹。

2）物料及调配：天那水、全能清洁剂、有锈钢油、镜钢油、素钢油、空气清新剂，清洁剂。

3）作业程序

A.请工程部配合关停电梯，在电梯门口放置“正在清洁，暂停使用”警示牌。

B.借助铝梯清洁厢顶天花。

C.用吸尘器吸净地毯灰尘，厢槽轨道里的灰沙，并用湿毛巾将期抹净。

D.将镜布折叠成四层，用大口住，将不锈钢油摇匀后均匀喷洒在镜布上，顺着不锈钢的纹理方向擦拭，每次重叠一小部分以防漏掉。镜布的一面擦脏后，换成另一面；（不锈钢油的选择视不锈钢的类别而定，镜钢就选择镜钢油、素钢就选择素钢油）。

E.用刀片刮去厢底地面的口香糖胶迹，然后用天那水将胶印除去。

F.地拖吸透调配好的清洁液后用榨水桶挤干，拖净轿厢地面。

G.将地毯铺回原处摆好。

H.清洁完毕，收拾工具放回规定地方摆放整齐，毛巾、镜布洗净晾干备用。

I.撤掉警示牌，叫工程部人员开启电梯。

4）注意事项

A.勿用天那水擦拭塑胶扶手。

B.厢顶天花灯饰清洗在拆装方面很复杂，必须在工程部的技术人员配合下方能进行，以免损坏灯具。

C.如梯里无排风口，清洁完毕后，喷洒空气清新剂。

D.使用不锈钢油前，摇匀罐身。

14、办公室清洁

1）工具设备准备：

拖把、扫把、垃圾铲、吸尘器、涂水器、玻璃刮、毛巾、工作指示牌

2）物料：

全能清洁剂、地毯水。

3）作业程序：

A.敲门进入，不要关门。如室内有人，必先招呼，得到应允后方可进入；

B.查看室内有无招标人遗忘的贵重物品及有无损坏物品，如有报告主管处理；

C.清倒烟灰缸、字纸箩、垃圾桶，并将其清洗干净；

D.用涂水器、玻璃刮清洗室内所有玻璃；

E.从门口开始依次抹室内家俱和墙壁，方向由左至右或由右至左；

F.将台面、桌面上的主要物品如电话、台历、台灯、烟灰缸抹净后按招标人的习惯摆好，发现局部脏污及时处理；

G.按照先里后外、先边角、桌下的顺序进行吸尘作业，椅子等物品挪动后放回原来位置；

H.全部作业完毕，收拾工具，关上房门、关掉灯，将清洁工具摆放至规定地方规范整剂。

4）注意事项：

A.办公室内无人，作业人员应两人一组，互相监督，不致他人怀疑；

B.吸尘作业时如有人办公，应在办公人员下班后进行，以免噪音影响；

C.抹室内贵重物品，应小心，轻放、轻拿、抓稳，一般情况下不得使用有腐蚀性的清洁剂；

D.所有被移动的物品待清洁后应恢复原位。招标人桌上的文件等资料不许翻看；

E.吸尘器使用电源应经招标人允许的电源。

15、洗手间清洁

1）工具设备准备：

地拖、扫把、垃圾铲、水桶、毛巾、厕泵、厕所刷、工作警示牌、百洁布、涂水器、玻璃刮刀、水刮、车头刷、刀片。

2）物料：

全能清洁剂、洁厕精、去污粉。

3）作业程序：

A.在洗手间门口放置工作警示牌；

B.进入洗手间，放水冲厕斗、尿斗，如遇堵塞，用厕泵疏通；

C.清扫地面垃圾，清倒垃圾萝、垃圾桶、茶水筐中的垃圾，并将其冲洗干净；

D.用厕所刷、洁厕精刷洗尿斗、厕斗，然后用清水冲洗干净，用抹布擦拭干净；

E.用抹布擦净门、隔板、干手机、皂液器等；

F.用涂水器、下班刮刀按下班清洗程序清洁窗户玻璃及镜面；

G.用百洁布、去污粉擦拭洗手盆，然后用水冲干净；

H.用车头刷、全能水清洁厕所地面，用水刮刮净脏水至地漏口，然后用地拖拖净地面；

I.补充手纸、洗手液、香球、垃圾袋等；

J.喷洒除臭剂、空气清新剂；

K.作业完毕，收拾工具，洗净妥善保管。

4）注意事项：

A.厕所有臭味是由尿垢等形成，清洗时应将尿斗盖拿起再用厕所刷沾洁厕清洗净，对厕斗亦然；

B.毛巾应准备两条，深色抹坐厕，浅色抹其他；

C.补充的手纸要折好，撕口留在外侧，折成三角形，压在护板下；

D.使用酸性洗剂时，作业人员应戴好手套、口罩；

E.由于卫生间使用频繁，最易脏，必须不断加强巡视。

**四、除四害消毒管理**

为有效控制物业服务区域的“四害”密度，营造良好的工作和生活环境，我们将以“预防为主、全面达标”为原则，根据季节的变化，制定相应的消杀工作计划，把灭鼠、灭蟑螂、灭白蚁工作做好。

消杀区域主要包括：大楼各楼梯通道、各机房、厕所、沙井、化粪池、垃圾箱等室内外公共区域及值班室。

在消杀工作过程中，我们将以不影响办公人员正常办公为前提下把有噪音和刺激性气味的消杀施药工作尽量安排在夜间或周末进行，在第二天工作日开始前做好通风排气。在消杀工作质量控制方面，把周期性大区域普及消杀与重点区域强化管理相结合，严格控制蚊蝇滋生地和密集发生区，控制鼠患，消灭白蚁危害。

1、服务内容

灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到规定的标准。科学有效地进行卫生消毒。

2、服务标准

采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过5%，用鼠夹法测定不得超过1%，鼠征阳性房间不得超过2%；严格控制室内苍蝇孳生地，办公室、大厅、走廊、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过5%，有蟑螂房间的成虫数不超过5只；有蟑螂未孵化卵荚的房间不得超过2%，有卵荚平均数不得超过2个；严格控制室内外蚊虫孳生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过3只。定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。

为保证卫生质量标准，做好除“四害”工作是基本前提。根据《河南省除四害管理规定》《除四害管理规定》和全国爱卫会《全国城市卫生检查评比标准》的有关要求，制定除“四害”工作方案如下：

3、除“四害”实施方案

（1）背景分析

目前我们除“四害”工作处于零打碎敲无计划的状况，不能满足现代化运营管理要求，如措施不到位，技术跟不上，一旦鼠密度增高，造成咬坏电缆、通讯中断、车辆设备损坏等事故，后果则不堪设想。因此，我们认为除“四害”工作必须实行统一规划、专业管理。

（2）除“四害”指导思想

坚持以防为主，防治结合；坚持综合防治，措施到位；坚持安全第一，合理用药；坚持质量第一，确保除“四害”达标。

（3）具体工作安排

1）建设好各种除“四害”基础设施。在车场、各设备房等点修建好防鼠墙、防鼠窗、灭鼠屋等设施，灭鼠设施建设按永久或半永久考虑，购置杀虫设备。

2）实行综合防治。灭鼠采取定期施药、收集死鼠，堵塞鼠洞、鼠路，同时放置捕鼠笼、鼠夹，药物灭鼠为主，物理防治为辅的办法，杀灭蟑螂、蚊蝇，采取定期喷药，消灭滋生地的方法。

3）坚持预防为主，地面与地下相结合，地下与地面同时进行，建立地面隔离保护带，杀灭鼠源，有效降低其密度。

4）采取饱和投饵法投饵，选用国家准许使用的高效低毒灭鼠药。选用先进的施药技术进行灭蟑、灭蚊、灭蝇，并定期消杀。

5）突出安全第一，防治及用药要保证设备和乘客安全，做到安全有效、经济、简便。

4、防治质量标准：

（1）灭鼠标准

1）15平方米标准房间布放20×20cm滑石粉2块，一夜后耐性粉块不超过3%；有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过2%；重点单位防鼠设施不合格处不超过5%。

2）不同类型的外环境累计2000M，鼠迹不超过5%。

（2）灭蚊标准

1）单位内外环境各种存水容器和积水中，幼蚊及蛹的阳性率不超过3%。

2）用500ml收集勺采集城区大中型水体虫的蚊幼或阳蛹性率不超过3%；阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。

3）特殊场所白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱蚊数不超过1只。

（3）灭蝇标准

1）重点单位有蝇房间不超过1只，其它单位不超过3%，平均每阳性房间不超过3只；重点单位防蝇设施不合格房间不超过5%；加工、销售直接入口食品场所不得有蝇。

2）蝇类孳生地得到有效控制，幼虫和肾的检出率不超过3‰。

（4）灭蟑螂标准

1）室内有蟑螂成虫和若虫阳性房间不超过3%，平均每间大蟑不超过5只，小蟑不超过10只。

2）有蟑螂卵等的房间不超过2%，平均每间房不超过4只。

3）有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过5%。

**五、保洁服务岗位职责及规章制度**

1、保洁部岗位职责

保洁主管

（1）服从上级领导的管理，其工作对服务中心经理负责。

（2）负责对新员工的工作安排及岗前培训。

（3）负责清洁材料的领取和发放及保管，并监督员工的使用情况并将使用情况及时反馈到上级。

（4）参加部门例会，做好会议记录，对员工出勤情况做好记录，统计并在月底上报给上级。

（5）加强业务管理技巧学习，全面熟悉管理范围的操作规程，并了解各种清洁剂及机械的使用管理，提高工作效率及质量。

（6）认真做好本职工作，勤检查，勤督促，发现问题及时纠正。

（7）提高员工之工作知识及技巧，以达更佳效果。

（8）有系统地贮藏及记录物料、收发物料，定期清点，免使浪费。

（9）人手不足时，必须直接参与，以保证准时完成工作。

（10）完成上级领导指派的其他工作。

保洁员、垃圾清运员

（1）负责院区内、办公室等房间、电梯厅、走道、楼梯等公共区域、墙面、天棚的清洁工作。

（2）负责院区的井道口、管线、消防栓等设备设施的清洁工作。

（3）负责院区内公共卫生间、洗手池的清洁工作。

（4）负责地下室、天台、转换层的清洁及其明暗沟的疏通清理工作。

（5）对用户违反清洁管理规定的行为进行劝阻纠正。

（6）经常巡视所属之工作范围，遇有欠妥之地方，及时解决。

（7）对公司所发之工具用料，须妥为使用及保管。

（8）工作时须小心，以免伤害他人或引致本身受伤，须按指示工作，以策安全。

（9） 清洁工具不得随便乱放，以免妨碍观瞻。

（10）积极完成上级交给的各项临时任务。

**六、员工行为规范**

1、热爱[物业](http://www.fdcew.com/)[管理](http://www.cpmol.com/)工作,努力钻研物业管理专业技术知识,认真、及时地完成本职工作。

2、忠诚正直,严守信用,关心集体,团结同事,不弄虚作假,不阳奉阴违,不向客户收受或索取任何形式的礼物或佣金。

3、自觉维护分公司声誉,提倡部门之间、员工之间真诚合作的精神,高效率地为客户排忧解难,急客户之所急,不互相推诿、扯皮。

4、具有强烈的质量意识和安全观念,贯彻质量体系,遵守操作规程,杜绝责任事故。

5、提倡勤俭办企业,自觉地为分公司增收节支,提倡精打细算,千方百计降低各项管理费用。

6、工作时间要穿统一制作的工作服。外出办事时间穿深色西服或其他服装。

7、工作时间要佩戴工作牌,统一佩戴在左胸处。

8、遵守劳动纪律,不迟到、不早退、不旷工,工作时间不吃零食,不炒股票、不串岗闲聊,不看与工作业务无关的书籍和杂志,不做与工作无关的事情。

9、讲究仪表,树立文明健康的形象。工作时间不坦胸露背,不在办公区域抽烟,不佩戴戒指、耳环和过于外露的项链、手链等饰物,不留长指甲。男员工不准留长发、长胡须；女员工不得上浓装,不得在指甲上涂色。

10、注重文明礼貌。对客户和同事要面带微笑,多用敬语,"请"、"谢"字不离口。在办公区间不大声喧哗,所有外来电话,务必在三响之内接答,接电话时先说"您好",报单位。对客户,任何时候不准讲"不知道"、"不是我的事"。要注意称呼客户姓氏,未知姓氏之前,要称呼"先生"或"小姐"、"女士",杜绝"喂"字称呼。

11、环境管理,要身先士卒。要保持办公室和其它管理用房的清洁卫生。个人桌面整齐干净,板下不乱压图片、名片、饰物等。做到不随地吐痰,不乱丢杂物,不讲脏话、粗话,不损坏公物,不乱停放车辆。在集体宿舍居住的员工要注意保持清洁、安静,不留外人在宿舍过夜。

12、遵守国家法律、[法规](http://www.fdcew.com/fgwk/),不酗酒,不打架斗殴,不参与黄、赌、毒等违法行为。

13、注意保密。未经批准,员工不得向外界传播或提供有关公司的任何资料，公司的一切有关文件和资料不得交给无关人员。如有咨询者,由公司办公室接待。

**七、保洁部员工工作纪律**

1、保洁员必认真学习公司规定的劳动纪律及各项守则规定，并且牢记于心中。

2、在保洁工作中，保洁员工不得偷、拿招标人的任何物品，更不能向招标人索取物品（包括私人物品及公物）。

3、在保洁工作中，如需要挪动物品时，应轻拿、轻放，不得损坏任何物品。

4、清洁时应小心轻巧操作，不得损坏任何物品。清洁完毕，将物品摆放原位。

5、在保洁工作中，对于规定不触动的物品，严禁触动，也不能乱动其他物品，更不能破坏所有物品。

6、保洁中，不宜进行的场地、房间，决不能擅自入内搞卫生。

7、在保洁中，严禁对招标人询问。不该打听的事，不该说的话不说。既热情礼貌，又注意分寸、不失仪态。

8、在保洁工作中，如发现招标人遗失的贵重物品（包括钱包等），应将之如数归还失主，发扬拾金不昧的精神。

9、如果保洁员工违反上述各项规定中的任何一项或数项，应按有关规定及情节轻重进行处罚。

10、在保洁工作中，如果有招标人怀疑保洁员工偷、拿物品时，保洁员工应冷静并接受有关部门进行的事件调查。

**第五章 维修管理服务方案**

**一、服务内容**

1、维修范围：水电设备、公共设施、设备的维修。主要包括：建筑物内的灯具、风扇、电插座、电开关、水龙头、花洒、洗手盆、大小便器的给排水、木门窗、塑钢门窗、铝合金门窗等。

2、维护范围：建筑物上下水管道、雨水管；建筑物电力总闸以后全部电力线路；建筑物总水闸以后的供水系统，中央空调系统；建筑物共用部位的楼盖、屋顶、内墙面、楼梯间、走廊、通道、门厅、门窗、电铃等。

3、特殊、重大维修超出承担范围的，以书面形式上报采购单位。

**二、服务人员基本要求及措施**

（一）人员基本要求

1、持证上岗，年龄在50周岁以下，在我公司其他项目有两年以上工作经验，技术能手。

2、统一着装，佩戴鞋套及维修地毯。

3、人员综合素质高，行为举止得当。

（二）服务措施

1、实行客户报修电话接待，将报修电话向客户公布。接到报修电话及时记录，并通知维修部派人员维修。

2、水电急修项目：接报修后10分钟到达现场，1小时内修复。

3、其他维修项目：10分钟之内到达现场查勘，根据维修项目情况，能立即修复的，当场给予解决；不能马上修复的，按约定时间给予修复；

4、做好从接单开始到维修完毕各环节的记录。

5、维修完毕应要求客户签名确认，并征求满意度。

6、维修服务应达到：临修急修及时率100%；维修质量合格率99%以上；客户满意率95%以上；有偿服务回访率100%，回访中发现维修质量问题，及时预约整改。

**三、维修服务作业程序**

1、敲门：接到报修，15分钟内派员工到达现场维修处理。如果要进房间维修，需按门铃或轻轻叩门三声，等待开门。

2、介绍：办公室的人员开门或在门内询问，维修部员工应首先自我介绍： “对不起，打搅了，我是怡兴物业公司维修人员×××，前来为您服务”。

3、进门：如果房间内十分整洁，铺地毯，员工应穿好自备鞋套。经室内人员许可后进门维修服务。进入室内步子要轻，工具袋背在肩上，如拎在手中应高于地面一定距离，不能在地上拖着工具袋。

4、铺布：走到工作地点后，将干净的帆布或塑料布铺在领导、办公人员指定的位置，用于存放工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸的零件直接放在地上。

5、维修：维修工作中手脚要轻，尽可能减少发出的噪声。实在无法避免时，应事先向领导、办公人员说明，并说一声“非常对不起”。

6、整理：维修完毕，用自备专用保洁布将设备擦干净，收好维修工具，将所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受污染，应负责清扫干净。

7、试用：请领导、办公人员当场试用设备，证实设备恢复正常运转，并请领导、办公人员在维修工作单签认。

8、讲解：必要时向领导、办公人员讲解故障原因，介绍维修保养知识，及正确使用设备的注意事项。

9、如实填写维修工作单（包括费用），请领导、办公人员对修理质量，服务态度等进行评价并签名。

**四、报修、维修工作流程**

日常巡视检查

出现故障，

申报维修

填写设备维修申报单

批准后交维修班安排

工程师到现场指导监督维修

组织维修人员至现场维修

根据维修费用大小需要报批的，审批后实施

维修完毕检查，试运行合格

做好维修记录

记录归档保存

**五、公共设施、设备养护项目作业计划表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类 别 | 项 目 | 定期养护 | | |
| 周 期 | 内 容 | 实施效果 |
| 建筑设施 | 各类建筑设施、阶梯、通道 | 每月一次 | 检查修理 | 无损坏 |
| 内外道路 | 砼路面、砼道牙、人行道 | 每月一次 | 检修 | 整洁、无损坏 |
| 照明 | 庭院灯、楼道灯、亮化灯、路灯 | 每月一次 | 灯杆刷漆、线路开关检测 | 符合安全标准，正常使用 |
| 沟渠池井 | 雨水口、雨水井、污水井、化粪池、阀门井、喷水池 | 每月一次 | 清理淤泥、化粪池抽吸及阀门检测保养 | 畅通、无损坏 |
| 公共  标识牌 | 标识牌、警示牌 | 每月一次 | 翻新、更换残旧标识牌 | 标识完整、明晰，设施完好 |
| 空调系统 | 空调开关机 | 根据季节定时开关机 | 监管维保单位 | 使用正常 |
| 供水供电  系统 | 水泵、水塔、变压器、配电房等 | 每月一次 | 检测 | 运转正常 |
| 电梯 | 直行电梯 | 15天一次 | 检测、保养 | 运转正常、安全可靠 |
| 楼梯防护 | 楼梯扶手、护栏 | 每周一次 | 检测、维修、更换 | 无损坏，可正常使用 |

**六、维修维护服务标准**

1、空调的管理

空调运行期间，根据甲方设定的时间，按操作程序定时开关机；

2、供水系统的管理（生活用水）

（1）经常巡回检查供水设施设备正常运行情况,并做好供水系统的保养记录;

（2）定时安排水池、水箱清洗，消毒工作（费用由甲方承担）；

（3）及时排除供水故障，保证大楼供水安全，发现问题及时向上级汇报；

3、电梯的管理

（1）做好电梯日常保洁工作，指导监督乘坐人员操作；

（2）货梯使用时，由指定人员开关，禁止客、货混用；

（3）发现问题及时解决；

（4）制定电梯困人救援方案，发现电梯有异常情况，及时向上级汇报（并停止电梯使用）；

4、弱电的管理

（1）定时巡视、检查照明设施的运行情况，发现异常及时解决；

（2）景观灯、射灯、顶灯、墙灯，在规定时间内定时开关；定时巡查设施安全状况，发现问题及时解决。

5、高压系统的管理

（1）定时巡视、检查设施的运行情况，发现异常及时解决；

（2）做好系统的运行的记录

6、供热系统

（1）定时巡视、检查设施的运行情况，发现异常及时解决；

（2）做好系统及温度的运行记录

（3）24小时值班制度

**七、维修服务岗位职责**

（一）岗位职责

维修部工作职责

1、负责管理范围内供配电、给排水等公用设施（设施）的运行、保养、检查、维修。

2、负责对范围内电梯、空调等分包方的保养、维修等工作的监督。

3、负责范围内电梯、空调的运行操作。

4、负责制定所有机电设备的大、中修计划并报批，并参予大、中修计划实施。

5、负责外委维修的联系工作。

6、负责范围内所有机电设备的技术资料、档案的收集、建立、整理，交服务中心保管。

7、负责记录所有机电设备的运行、维修保养、巡视检查。

8、负责所有机电设备台帐的建立，并及时交服务中心保管。

9、负责为客户提供维修服务。

水电维修工岗位职责

1、负责对应各种设备的日常管理和维修工作。

2、熟悉设备的运行方式、工作原理、正常操作。

3、负责各设备设施的定期维护保养工作，执行相关维保计划。

4、做好设备的日常巡检工作，防止设备的跑、冒、漏现象，确保设备的正常运行。

5、完成其它临时性工作。

6、不断学习提高自身的工作技能，提高顾客服务质量。

配电室岗位职责

1、负责高压电气设备的运行监视及停、送电操作保证安全供电。  
　 2、对配电室的开关柜，变压电器室进行定期清扫、维护。  
　 3、严格贯彻执行电气规章制度。  
　 4、必须了解高压电气设备的运行方式和运行情况。  
　 5、及时发现一切危及高压电气设备安全运行的隐患，将事故因素清除在萌芽之前。  
　　6、处理突然发生的停电事故。  
　　7、办理停电检修工作票，并负责做好一切安全措施。  
　　8、正确进行用电记录和电量计算，了解负荷情况。  
　　9、对危及安全供电的现象有权制止，并报告有关领导。  
 10、坚守工作岗位，任何时间都不得无人值班或擅自离岗。

设施设备运行人员岗位职责

1、遵守公司的规章制度，不迟到早退。

2、严格按安全操作规程执行常规操作项目。

3、服从工作安排，坚守岗位，发生故障时，第一时间到现场处理，保证质量，不推诿，对自己不能处理的故障应及时上报。

4、加强对范围内各种设备进行巡视检查，确保所有设备常处于安全经济运行状态。

5、上班时间不得做与工作无关的事，不得用对讲机讲与工作无关。

6、做好值班记录，保持设备现场清洁工作。

**八、各项设施巡查作业方法**

公共部位、公共设施修缮养护

【大厅、堂】

1、对大厅、堂的玻璃落地大门（或不锈钢、塑钢落地门）进行巡视养护： 每周一次

2、落地门开启灵活，自动定位正确，关闭速度在3s～15s范围内，无阻滞现象；

3、落地门地弹簧平整、不绊脚，金属表面平整，无明显划痕；

4、落地门玻璃无破碎、橡胶条镶嵌紧密不松动，密封胶平整，五金配件齐全安装牢固。

5、对大楼厅、堂内照明、应急照明灯具进行巡检，保持照明灯具完好，照明开关完整无损，灯具饰品无残缺。 每日一次

【室内外门锁】

开启灵活，配件齐全，无脱落无残缺： 及时修理

【楼道】

1、对楼道照明、应急照明灯具进行巡检,保持照明灯具完好，照明开关完整无损，灯具饰品无残缺。 每周一次

2、对楼道内防火门进行安全检查，防火门应保持启闭灵活，闭门器启闭无冲击声，防火门玻璃无破碎。 每月一次

3、对楼道、扶梯进行巡查。 每月一次

（1）扶梯扶手无断裂，表面光滑平整，无松动；

（2）楼梯台阶、踏步平整无塌口，不绊脚，无开裂；

（3）楼道地面平整，表层与基层粘结牢固，不空鼓，铺设的地砖（大理石）无破损、起壳等现象，及时修补破损地砖（大理石）；

（4）楼面踢脚线高度应一致，不空鼓，无断裂、残缺、上口平顺、接缝严密平整。

4、对楼面进行巡查： 每季一次

内墙表面粉刷层无剥落，墙面砖平整不起壳、不遗缺，凡修补的粉刷层及面砖；应保持与原墙面色差、材质一致；

各类标牌齐全，标识清晰，油漆无剥落、破损现象。

【卫生间】

1、洁具、设施完好无破损,无渗漏水,功能正常。 每周检修一次

2、地面墙面瓷砖及吊顶完好无损。 每月检修一次

3、各扇门启闭灵活。 每周检修一次

4、照明灯具及其它用电器具功能正常无漏电现象。 每周检修一次

【雨污水总管、屋面、外墙】

1、对屋面雨水总管，污水总管进行疏通保养，屋面雨水总管网罩无脱落。　每季一次

2、对污水总管出墙管进行疏通，保持出墙横管无堵塞。每季一次

3、屋面、外墙对屋面进行巡查，保持屋面隔热板铺垫平整，无破损,屋面排污沟无堵塞、开裂现象，排水畅通。 每年二次

4、对屋面女儿墙勘查，墙面无裂缝，灰缝饱满，不倾斜。 每年二次

5、对外墙面勘查，保持外墙面无裂缝，装饰墙面砖无起壳脱落，凡因修补墙面所使用的材料应保持与原墙面相一致。 每年一次

【道路、侧石、围墙】

1、对管理区域内路面，侧石进行巡检： 每月一次

管理区域内道路路面强度、坡度、出水口等符合要求，路面平整，不绊脚，排水畅通，修补路面接缝严密，无积水、泛水现象；混凝土路面不起砂，无脱皮，断裂，明沟不断裂；路边侧石平直，保持高低一致无缺损。

2、对管理区域围墙栅栏进行检修，保持铁栅栏无断裂、表面无严重锈蚀。 每年二次

3、油漆铁栅栏。 每年一次

4、检查保养围墙，应不倾斜、不弯凸，灰缝饱满，围墙如有塌陷、倾斜裂缝应及时进行修整。 每年一次

【雨污水窨井、下水道】

1、及时维修、补漏 每周一次

2、对区内雨、污水窨井进行检查、清捞。 每季二次

3、雨污水窨井铁盖除锈油漆（油漆颜色为黑色）。 每年一次

4、疏通管理区域内雨、污水下水道，保持下水道畅通，同时检查下水道出墙横管有无变形、下沉及倒泛水。 每季二次

5、汛期前应对下水道进行疏通，清捞窨井内淤积物。汛期前一个月

【管理区域内照明路灯、围墙灯、美化照明灯、草坪灯、投泛光灯】

1、夜间应对管理区域内路灯、围墙灯、美化照明灯、草坪灯、投泛光灯进行巡视，及时修复熄灭的灯具，灯杆油漆无剥落，灯罩完好，无破损现象。 每日一次

2、检查照明供电线路绝缘状况。 每年一次

3、检查照明供电控制保护装置功能。 每周一次

【消防栓】

1、检查楼道内、室外消防栓应无滴漏水或损坏。 每月一次

2、油漆室外消防拴。 每年一次

3、检查消防水带应完好无损。 每年二次

4、检查消防阀门无锈蚀应启闭灵活。 每年二次

5、检查消防报警按钮完整无损，功能可靠。 每月一次

（三）设备管理安全制度

1.登高作业（2米以上）需二人以上操作，使用合格的劳防用品及保险带，并确认扶梯牢固，梯脚防滑。

2.上吊顶需有三人以上操作，一人挡扶梯。二人上吊顶，带好充足电的远射灯、对讲机，戴好安全帽。

3.登高作业时，衣物口袋内勿放重物（如工具等），以免坠落伤人。

4.检查电气设备时，应严格按低压电气操作规程执行。

5.作业完成后，必须清点所带工具，切勿把工具遗忘在设备内。确保人生和设备安全。

6.在施工场地作业时，应戴安全帽以防高空坠物伤人。

7.使用电动工具时，需检查接地线及绝缘保护。

8.暗处作业时，如需照明，须使用24V行灯。

9.使用砂轮机时，应确保有防护罩，严禁带手套，切勿用力不均。

10.使用钻床时，须带防护眼镜，严禁带手套。

11.使用电焊机时，须持证上岗，开具动火证并有人监督，备好灭火机，采取防火措施。

12.在清洗水箱、污水沉淀池、气浮池、消毒池前，应需二人以上严格检查设备等器材的安全性能。在作业时，需有监护人进行指导，应加强现场的通风和照明，以防有害、易燃、易爆等气体伤害人身安全，如有必要须戴防毒面具。作好应急抢救准备。

13.在作污水处理设备转换时，罗茨风机不能停止运行。

**九、安全操作制度**

1、为了确保设备、人身安全，特制定本制度

2、严格执行工作票制度，工作许可制度，工作监护制度，操作票制度严禁无票、共票工作。

3、严禁约时、电话停送电，遇紧急情况时，可先停电后补办票。

4、停电检修作业时，应先停电，验电无误后再放电，安装接地线、装设遮栏隔板，悬挂标示牌。

5、一切现场均须有安全措施，交待要认真，严格按安全规程办事。

6、工作人员有权拒绝违章指挥。

**十、公共照明节能管理制度**

（一）目的：对公共照明进行管理，实现安全用电和节约用电。

（二）公共照明包括

1、室外道路灯、围坪灯、草坪灯等；

2、地下室照明；

3、消防通道；

4、走道照明；

（三）公共照明由管理处维修部维修保养

1、检查导线是否松弛；

2、检查导线绝缘是否老化、损伤、各控制开关是否完好；

3、检查各接头是否牢固、紧密、有无过热现象；

4、检查支持手是否完整、松动；

5、检查灯泡、灯管、灯具是否损坏；

6、维修巡视人员巡视各照明区照明情况和秩序维护巡楼人员训楼时反馈各照明区照明情况，发现常是不亮、昏暗、光闪等异常现象需立即排除。

7、以上检查中发现的问题能处理的及时处理，处理不了得做好记录并上报。

（四）节约用电

1、合理安排照明度，杜绝常明灯现象，对长期没有修复的长明灯追究责任人责任。

2、消防通道和住户走道照明用声控开关控制。

3、爱护公共照明实施人人有责，损坏公共照明设施者加倍赔偿。

**十一、电工日常巡检工作制度**

1、每天当值电工上班后，对整个大楼、照明灯具、电器具、楼层配电柜进行检查，如发现楼层或楼梯间有未关的灯具随手关闭，节约用电，但需保证合理的照明。  
　　2、如发现灯具及其电器具损坏或有故障时，及时维修、更换或排除，如暂无备品、备件须及时申购及时更换、维修，不得延误、影响正常工作。  
　　3、如客户需延时使用灯具、电器时，当值电工应作好交班记录，及时通知下一班电工关灯或切断电源。  
　　4、值班电工应定时巡查主楼高低压配电室、暖通空调、主机水泵管道，发现问题及时处理。  
　　5、值班电工应对晚间客户用电故障及大楼内发生的电气故障进行及时处理。  
 6、如有装潢综合维修队施工，电工应确保楼层安全用电，并保证施工现场安全。  
　　7、定期检查和清扫配电柜，并有确实的安全防范措施。  
 8、所有维修电工与值班电工巡查都必须记录，对所更换灯具、电器具等，也必须有明确记录，每月进行统计。

**第六章 绿化养护方案**

**一、绿化养护要求**

（1）每周巡查一次，并做好相关记录；

（2）应控制病虫害，草坪色泽正常，生长良好，及时清除杂草；

（3）年绿色不少于 220－250天。

（4）灌溉、排水

a. 灌溉必须湿透根系层，应浸湿的土层深度为100mm，不发生地面长时间积水；

b. 灌溉量根据土质、生长期、草种等因素确定；

c. 灌溉时期和灌溉时间可按下列规定：

 冷地型草，春秋两季度充分浇水，保持生长。夏季适量浇水，宜早晨浇。

 暖地型草，夏季勤浇水，宜早、晚浇，保持生长。

（5）病虫害防治

a. 常见病虫害的防治应以防为主，防治结合；

b. 对不同种病虫害的防治可根据具体情况选择无公害药剂或高效低毒的化学药剂。

c. 及时修割，目视整洁

**二、乔灌养护流程及程序**

（1）灌溉与排水

a. 各绿地应有各自完整的灌溉与排水系统(如没有则应有人工弥补)；

b. 对新栽植的树木应根据不同树种和不同环境条件进行适期、适量的灌溉，应保持有效水份；

c. 已栽植成活的树木，在久旱或立地条件较差，土壤干旱的环境中及时进行灌溉，对水分和空气温度要求较高的树种，须在清晨或傍晚进行灌溉，有时还应适当进行叶面喷雾；

d. 灌溉前应先松土。夏季灌溉宜早、晚进行，冬季灌溉选在中午进行。灌溉要一次浇透，尤其是春、夏季节；

e. 树木周围暴雨后积水应排除，新栽树木周围积水龙应尽快排除。

（2）中耕除草

a. 乔木、灌木下的大型野草必须铲除，特别是对其危害严重的各类藏蔓，例如允丝芋等；

b. 树木根部附近易板结的土壤在蒸腾旺季须每月松土一次；

c. 中耕除草应选在晴朗或初晴天气，土壤不过分潮湿的时候进行；

d. 中耕深度以不影响根系生长为先。

（3）施肥

a. 树木休眠期和栽植前，需施基肥。树木生长期施追肥，可以按照植株的生长趋势进行；

b. 施肥量应根据树种、树龄、生长期和肥源以及土壤理化性状等条件而定。一般乔木胸径在15cm以下的，每3cm径应施堆肥1.0kg，胸径在15cm以上的，每3cm胸径施堆肥1.0-2.0kg。树木青壮年期有效扩大树冠及观花、现果植物，适当增加施肥量；

c. 乔木和灌木均应先挖好施肥环沟，其外径应与树木的冠幅相适应，深度和宽高均为25一30cm；

d. 施用的肥种类应视树种、生长期及观赏等不同要求而定。早期欲扩大冠幅，宜施氮肥，观花观果树种应增施磷、钾肥。注意应用微量元素和根外施肥技术，并逐步推广应用复合肥料；施肥宜在晴天；除报外施肥，肥料不得触及树叶。

（4）修剪、整形

a.乔木类：

主要修除挂长技、病虫技、交叉枝、并生枝、下垂枝、扭伤技以及枯枝和烂头。行道树主干要求3.2m高；遇有架空线者应按林状形修剪；树冠圆整，分技均衡；树冠幅度，不宜覆盖全部路面，道路中间高空宜留有散发废气的空隙。

b.灌木类

灌木修剪应使枝叶繁茂，分布匀称；花灌木修剪，要有利于促进短技和花芽的形成，修剪应邀循“先上后下，先内后外，去弱留强，去老留新”的原则进行。

c.绿篱类

绿篱修剪，应促其分枝，保持枝叶丰满；也可作整形修剪，特殊造型绿篱应逐步修剪成型。花球确保春秋两季各修剪一次。

d.地被、攀缘类

地被，攀缘植物修剪应促进分枝，加速覆盖和攀缠的功能；对多年生的攀缘植物要定期翻基，清除枯枝，疏删老弱的藤蔓。

（5） 补植树木

a. 树木缺损

 落叶树：应在春季土壤解冻以后，发芽以前补值或在秋季落叶以后士忌冰冻以前补植。针叶树、常绿阔叶树：应在春季土壤解冻以后，发芽以前科植；或在秋季新稍停止生长后，降霜以前科植。补植的树木，应选用原来树种，规格也应相近似；若改变树种或规格则须与原来的景观相协调。补植行道树树种必须与同路段树种一致。

b. 枯死植株的挖除

 结合补植工作对枯死植株进行调整；

 枯死的大树挖除前，报经市园林主管部门审批后进行。

**三、花坛花景养护流程及程序**

a.花坛的养护、管理

 根据天气情况，保证水分供应，宜清晨浇水，浇水时应防止将泥土冲到茎、叶上；

 做好排水措施，严禁雨季积水；

 花卉生长旺盛期，应适当追肥，施肥量根据花卉种类而定。

 施肥后宜立即喷洒清水，严禁肥料沾污茎、叶面；

 及时做好病虫害防治工作；

 花坛保护设施应经常保持清洁完好；

 花坛换花期间，每年必须有1次以上土壤改良和土壤消毒。每次换花期间地裸露不得超过15天；

 花卉应生长健壮、花型正、花色艳、花期长并且注重做好“五一”， “十一”全年观赏期（包括现叶）不得少于280天；

 花坛内应及时做好清除枯萎的范蒂、黄叶、杂草、垃圾；及时补种、换苗。花坛内缺株倒苗不得超过3－5处，无枯枝残花（残花量不得大于15%）。

b.花景的养护、管理

 应按计划及时做好花卉的补种、填充；

 应根据所用花卉的习性及时更新翻种；

 花影全年可以某一季为主花期，观赏期不得少于100天；

 修剪、整枝及时。花后及植株休眠期残龙柏枝不得大于15%。

 每年休眠期必须适当耕图表上层，施加有机肥；

 及时做好病虫害防治工作；

 落实日常养护，做到无杂草垃圾。

**四、全年绿化养护流程**

养护管理的计划是按照绿地不同的景观标准对全年的养护工作进行计划安排。

**一月份**

 对各种落叶树木进行冬季修剪，及树木整形；

 加土平整草坪；

 利用天寒地动时期，剪除树上的枯枝、烂头及病虫枝叶，彻底清除越冬皮虫囊，刺蛾蛋以及越冬害虫；

 经常注意检查防寒设备、设施及植物防寒包扎物，随时注意地被植物的管理。

**二月份**

 落叶树木冬季修剪，冬耕和施基肥来改良土壤；

 天气晴时对草较多地区进行除草，能得到树木养分充分的利用生长。

**三月份**

 苗木调整移植做到苗木及时运出种植，把好质量关，确保成活率；

 在冬修的基础上进行复修，并适时进行剥芽；

 做好地被植物养护及管理，分株、移植养护工作。

**四月份**

 做好上月份的树木移植的扫尾工作，开始对常绿树木的挖掘，栽种工作（移植调整）；

 加强对各类型的绿化养护管理。特别注意新种树木的加土、扶正、松除草、浇水的养护；

 抓紧做好树木的剥芽、修剪（按技术操作规程办）；

 注意防治病虫害，对易感染病虫害的树木花草喷波尔多液防病；

 清除草坪中的杂草，加强树坛、花坛的养护管理。

**五月份**

 对绿地植物春季开花的花灌木进行化后修剪及更新；

 及时安排好松土除草工作；

 本月气温渐高，特别对新种树木的灌木，喷水抓紧落实。同时病虫害也始终大量危害树木、花卉，注意病虫害预测预报，做好治虫防病工作；

 行道树都应按照技术操作要求进行剥芽修剪，来提高树木的质量和绿化效果的作用，悬林木要有“三叉六分枝”；

 草坪进行扎草，继续除去草坪中的杂草。

**六月份**

 本月份已是霉季、气温高、湿度大，各种树木已进入速生快长时期，要抓紧抢在晴天松土除草；

 本月份是病虫害发生的严重时期，要注意经常检查树木、花卉、地被植物的生长情况，如一旦发现病虫害，要及时除治；

 本月份气温高、太阳烈，要经常做好防旱工作。如遇久旱不下雨，要及时浇水或叶面喷水，如久雨或大雨成涝，必须及时排除；

 继续除去草坪杂草及进行扎草及时地被植物的养护管理。

**七月份**

 本月份天气炎热，野草生长快，同时苗木也是生长茁壮的时期，要继续掌握松土除草，使土壤疏松、空气流通；

 本月份夏季是病虫害发生多、蔓延快的时期，要按照防治措施做好防治病虫害工作。特别是天牛、皮虫、刺蛾是本月份大量发生时期，要特别注意；

 本月份气温特别高，如连续不下雨要抗旱，同时本月份又是阵雨较多的季节也要注意排水防涝；

 一般情况下，本月份进入台风潮汛季节，台风开始侵袭本市，因此要充分做好防台、防汛的准备工作，组织力量，随时准备抢救，特别要注意认真做好大树的防台风工作。

**八月份**

 本月份仍然是树木生长旺盛时期，要合理安排好松土除草，促进树木茁壮成长；

 继续做好防旱排涝工作，干旱时随时灌溉及叶面喷水，暴雨积水时，随时排除积水，保证树木不旱不涝，正常生长；

 继续做好防台防风工作，充分做到有备无患在台风警报发生后，要加强值班经常检查，发现吹斜、吹倒的树木要采取措施及时扶正；

 做好耐荫花木的遮阴工作，同时继续清除草坪杂草进行扎草工作。

**九月份**

 为了使树木生长良好，保持土壤水分，应继续因地制宜合理安排松土；

 继续按照防治病虫害计划，落实抓好除虫灭病工作，特别是要针对发生较多的秋螟、蚜虫等害虫情况，一经发生，立即防治；

 全面进行对树木的枯枝、烂头、病枝修剪及草坪杂草清除。

**十月份**

 本月份继续因地制宜安排松土除草；

 本月份对松柏类等常绿树木带土球移植调整种植；

 本月份是许多害虫成虫产卵时期，要继续扑灭防治各种成虫和虫卵。

**十一月份**

 本月份树木基本进入休眠期（冬季），树木的修剪彩以冬季为主，为了促进树木生长强健，以及修整树木的姿态，减少病虫害的滋生，可剪去病枝、枯枝，有虫卵枝，过密枝等；

 继续做好防治病虫害的工作，特别是秋病虫和刺蛾蛋；

 做好防寒工作，对一些抗寒力不强的树木，尤其当年生苗，可根据情况，搭设风障或用稻草包扎，保护树木安全过冬。

**十二月份**

 冬耕翻土，改良土壤，一般树行空间，树坛花坛空地，都应抓紧在冬耕，让它风化；

 继续做好防寒保暖工作，发现问题，应立即加以改善和争取措施迅速改良；

 加强设备的管理和各项维修工作，诸如动力、机械工具设备的保养，确保使用安全可靠；

 做好总结评比工作，在总结的基础上，按照养护任务要求制订明年的各项工作计划。

以上工作项目是一些主要养护中项目，实际工作中还应结合具体情况详细安排。

**第七章 人员配置方案**

**一、人员整体配置**

管理人员2人（项目负责人1人，主管1人）；工程技术人员7人（水电工程人员3名，园林花工4名）；保洁人员 20人（办公区露天院内4人，办公区楼内8人，负一楼及停车场1人，审判庭部分3人，议台路红楼2人，培训中心办公部分2人）；勤杂3人（院方会服勤杂机动部分3人）。

二、人员配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 基本要求 | 岗位职责 |
| 项目负责人 | 1人 | 年龄在45周岁以下，持有项目经理和物业管理师证书，从事物业管理工作五年以上；熟知物业管理专业知识，有较强的业务能力。 | 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。 |
| 主管 | 1人 | 年龄在50周岁以下，持有物业从业资格证，从事物业管理工作三年以上；熟知物业管理专业知识，有高度的执行能力。 | 做好项目负责人的助理工作，落实项目上级领导交办的事务，监管各个岗位的业务开展情况。 |
| 保洁员 | 20人 | 年龄在50周岁以下，吃苦耐劳，认真负责，服从管理。 | 负责做好物业区域的卫生清洁工作。其中办公区露天院内4人，办公区楼内8人，付一楼及停车场1人，审判庭部分3人，议台路红楼2人，培训中心办公部分2人 |
| 维修（园艺）工程人员 | 7人 | 年龄在50周岁以下，维修工程人员持有电工进网许可证（其中一人有高压许可证），园艺化工在我公司绿化部工作三年以上，有丰富的绿化经验。吃苦耐劳，认真负责，服从管理 | 1、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；地下一层机房24小时水电维修值班工作。及时处理电梯、消防、水电等突发事件。2、负责物业区域的绿化养护工作。 |
| 会务、勤杂人员 | 3人 | 女性，年龄在20-35周岁，大专以上学历，行为端庄，服务热情周到，熟知计算机的运用。 | 1、负责会务、公务接待。2、负责物业服务中心档案管理，会议室、值班室及领导办公室的清洁及被单换洗工作。 |

**第八章 员工培训及绩效考核方案**

**一、员工培训方案**

人是企业中最重要的资源，企业管理和服务的提供就是人与人之间的往来，企业中人力资源反映了企业竞争力的强弱，而教育和培训是提高企业人员素质的重要手段，所以我们把培训人才作为实现物业管理现代化的基础环节和可靠保证。

（一）培训目标

规范员工培训考核工作，使员工培训工作系统化、规范化，最终使员工具备满足工作需要的知识和技能，提高物业服务中心全体员工的专业水平以及服务意识，培养爱岗敬业的精神，增强队伍的凝聚力、稳定性，为保障服务水平提供人力资源保证，确保管理人员100％合格上岗，全员培训率达100％。

（二）培训方式

1、外派培训：

项目经理及主管每年到知名单位学习，引进新观念、新理论、新思维，达到实践和理论的结合；选送业务骨干参加行业组织的物业管理培训班，接受新事物，学习好方法，提高业务能力。

2、岗位培训

以公司为培训基地，针对不同岗位集中授课进行岗前培训；实地跟班，以老带新进行岗中培训，进行项目之间的交流学习。

3、会议讨论

针对日常管理工作中发现的典型案例组织物业中心各类人员进行讨论，提高员工实际工作能力。

4、每日一小训，将各项工作制度、流程分解为若干个小项，每天班前、班后会培训，使流程融入到员工日常行为中。

（三）培训计划

培训计划注重分阶段培训，分为接管前集中强化培训、日常管理培训。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训  阶段 | 培训对象 | 培训内容 | 目标及效果 | 培训  时间 |
| 接管前培训 | 全体员工 | 项目概况、岗位制度、工作流程、服务质量、服务技巧、技能知识等 | 通过岗前培训，使各级管理人员和员工基本具备上岗能力 | 接管前 |
| 日常管理培训 | 新进员工 | 项目概况、物业中心规章制度、保洁基本知识、岗位基本技能培训等 | 具备上岗基本能力 | 进入物业中心一周内 |
| 管理人员 | 物业管理法规文件、岗位技能技巧培训等 | 提高管理服务能力水平 | 常年进行 |
| 操作层培训 | 岗位技能技巧、服务意识、沟通能力 | 提高服务水平 | 常年进行 |
| 全体员工 | 仪容仪表、文明礼貌用语、服务行为规范、企业文化 | 建立良好的公司文化氛围 | 常年进行 |

（四）维修工培训计划方案（特殊工种）

为进一步提高公司维修人员的维修技能，熟悉亮化等各种设备的内部构造及工作原理，进一步做到科学地检修和维护保养，延长设备寿命，改善设备运行状况，达到节能降耗，及时消除设备隐患，保证物业工作顺畅运营，特对本公司维修人员制定培训方案。

1、知识培训

1）安全知识（由公司工程部经理进行培训）

主要针对检修过程中易对维修人员造成伤害的各种因素进行培训，包括如何采用各种防范措施（包括如何置换及达到何种程度方可进行检修等），以便做到在维修人员正常巡检及设备检修过程中避免受到伤害，以增强维修人员的安全意识。

2）设备基础知识（由维修主管进行培训）

主要对各种设备的内部构造及工作原理进行培训，使维修人员对不同设备的结构有所了解，熟悉各种设备的工作原理，明白哪些零部件是经常损坏或需要平时重点进行维护保养的，哪些设备是平时重点关注的等等。

2、技能培训

主要针对主要设备的检修及其它检修过程中注意的问题及检修技巧进行讲解，主要包括以下内容：

1）亮化系统的常规检修

2）电力装置系统的检修

3）建设施的检修

4）其它公共设施及公共场所设施的检修

3、日常维修保养的重点及如何做好计划检修

1）日常维修保养重点（做到“四懂三会”，按时巡检，能科学地通过看、听、摸掌握设备运行情况，准确判断设备存在问题，及时消除隐患。并做好润滑油、易损件）。

2）怎样做好科学地计划检修（根据平常设备检修情况，对易损件制定检修周期，从而制定设备检修计划，到运行周期对易损件进行检查更换，同时做好设备隐患排查整改台帐，对平时无法处理的问题利用检修时间进行处理，做好备品配件的管理及维护。）

（五）主要措施

1、组织会议强度培训的重要性，不能流于形式走走过程，要切实贯彻公司培训工作各项要求，正确引导职工端正学习态度，转变观念，积极参加培训。

2、培训负责人要结合工作实际，搞好培训需求分析，按需培训，突出重点，实现学有所用，学以致用。并且把握好培训的计划性和应急性，对明显影响工作开展的问题优先解决，加大培训力度。

3、除集中培训外，平时还可进行多种形式的培训教育，如“一日一题”、“一题一训”的日常培训，同时还可开展技术比武、以师带徒等活动，以现场形式多样、事半功倍的培训方式为重点手段。

4、搞好培训工作的考核奖罚，注重培训效果检查。使培训有计划、有方案、有落实、有记录、有考核，以达到提高培训的质量和效果为目的。对培训不及格的，进行补考，考试成绩与工资挂钩等。

5、建立好职工培训档案。在搞好培训的同时，填写好培训记录。

**二、员工绩效考核方案**

**(一)绩效管理的检查办法**

1、目的

为加强和规范公司管理，不断提高各项目服务质量，给顾客提供优质、高效的物业管理服务，提升公司品牌价值，实现公司的总体发展战略，特制定本质量管理制度。

2、检查范围、内容

检查范围：项目部各项工作。

3、检查方式和流程

（1）自检：

项目经理、主管对各自分管的工作进行随时检查或抽查，发现问题及时纠正。

（2）周检：

1）周检由综合管理部组织实施，检查标准以《质量检查标准》为依据；

2）周检具体时间由综合管理部确定，在本周内完成即可；

3）周检中发现的问题，及时填写《不合格质量反馈单》，并交与受检单位负责人；

4）受检单位负责人应根据要求立刻组织整改，整改完成结果及时报综合管理部存档。

（3）月检

1）月检由副总经理或其委托负责人，组织项目经理、主管一起参与，形成月检小组；

2）月检时间原则上在每月的第三周周六上午，由综合管理部负责通知和记录；

3）月检发现的问题，及时填写《不合格质量反馈单》，并交给受检单位负责人；

4）对于各部门提出的涉及共性或制度问题，由综合管理部负责调查、了解，一同形成整改意见，并督促整改到位；

5）综合管理部负责编写本月度的质量检查报告，提交公司领导，并存档。

4、检查报告

（1）每月5日前由综合管理部根据上月检查情况，提交上月度质量报告；

（2）质量报告要明确：发现的问题、问题产生的原因、整改措施、防范措施、整改责任单位和个人、整改时间等；

（3）报告要站在公司角度提出公司要改进的地方和办法，从根本上解决类似问题的再次发生；

5、质量整改

（1）对于周建和月检发现的问题，受检单位负责人要及时组织整改；

（2）整改过程中有涉及其他部门或公司的，及时雨公司综合管理部联系，共同协调处理，不能由此停滞不前，或称为不做或做不好的理由；

（3）需要整改的问题，也是下周检查的重点，考察整改的效果；

（4）对整改不到位的，对受检单位负责人进行批评，并限期整改；

（5）整改工作要彻底，不能敷衍了事，要挖产生问题的根源，力争一次性解决问题。

6、质量考核

（1）检查结果会在每月的考核中反映；

（2）对于经理不合格项3项扣3分，以此类推，扣完为止；

（3）对于主管1项不合格扣2分，以此类推，扣完为止；

（4）对于员工，对于违规违纪按照奖罚制度办理，对于不合格项每项扣1分，以此类推，扣完为止；

（5）质量检查结果一综合管理部的记录为准。

**（二）绩效考核办法**

1、奖罚目的

为维护公司劳动纪律和将罚制度，依照公司流程和规范保障公司工作正常进行，激励员工的工作热情及敬业精神，特制定本制度。

2、适用范围

项目部全体员工。

3、奖励

（1）对公司提高管理和服务质量有突出贡献，使公司增加收入上2万元或减少损失2万元以上者，奖5～20分/次。特别突出，晋升一级工资。

（2）工作业绩突出，受到业主/使用人书面感谢表扬者，奖5～10分/次。

（3）参加行业、区、市级竞赛获奖，为公司争得荣誉者，给予通报表扬，奖5～10分/次，获市级嘉奖，奖15分/次，记功一次。

（4）见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖5～10分/次，特别突出者，加倍奖励。

（5）拾金不昧，奖1～10分/次，数额巨大，加倍奖励。

（6）积极提合理化建议，对公司物业服务工作有实际收获和较好推动作用，奖5～10分/次。

（7）时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖5～10分/次。

（8）精打细算、修旧利废、厉行节约、降低物管成本有较大成果，奖5～10分/次。

（9）对设施设备进行技改，延长设施设备使用寿命、相关消耗下降有明显效果者，奖5～10分/次，特别突出者，加倍奖励。

（10）坚持原则，检举、揭发损害公司利益的行为，事迹突出者，奖5～10分/次，特别突出者，加倍奖励。

4、处罚

（1）迟到、早退、旷工，按《考勤制度》规定执行。

（2）着装不规范、佩戴不完整，扣3分/次。

（3）姿态不端正、行为不规范，扣2分/次（项）。

（4）语言粗俗，服务被有效投诉，扣10分/次（项）。

（5）不服从指挥，未按时完成上级交办任务，扣3分/次（项）。

（6）破坏团结、拨是弄非，工作推委、拖拉，扣3分/次（项）。

（7）工作期间，干与本职工作无关之事，扣3分/次。

（8）当班饮酒或酒后上班者（因公饮酒者，酒后不得上班，不在本考核之列），扣5分/次。

（9）当班吃零食，禁区内吸烟者，扣2分/次。

（10）串岗、脱岗者，扣5分/次；

（11）投诉、咨询时认为不属于本职责范围而不理睬、不引导者，扣5分/次。

（12）当班期间睡岗者，扣10分/次。

（13）无故不参加例会、训练、培训者，扣5分/次。

（14）记录不准确，各类资料上报不及时者，扣2分/次。

（15）弄虚作假，隐瞒实情，包庇、纵容下属者，扣5分/次（项）。

（16）限期整改不及时，未达要求者，扣3分/次（项）。

（17）泄露公司机密、造谣、诽谤、打击、报复他人者，扣10～20分/次。

（18）工作场地不干净、整洁，工作区域10平方米内发现烟头、纸屑，扣1分/次（处）。

（19）故意客户，向服务对象吃、喝、卡、拿、要，收取好处费，除退出非法所得、赔礼道歉外，另扣20分/次，情节严重者予辞退。

（20）当班吵架、打架、赌博者，扣10分/次，情节严重者，给予辞退。

（21）主管负责人督查不严，导致工作出现大的失误，影响公司形象或造成较大经济损失，扣5～20分/次或给予辞退。

**（三）绩效考核制度**

1、目的

为加强公司内部管理，激励员工的工作积极性，使公司的各项规章制度得到贯彻执行，制定本办法。

2、适用范围

项目部全体员工。

3、原则

（1）制度面前，人人平等。

（2）坚持“四不讲”，不讲条件，不讲情面，不讲照顾，不讲客观，奖罚分明，逗硬考核。

（3）物业管理经理行使对物业管理人员的考核权，对公司负责，公司对物业管理经理考核，各主管对员工进行考核。

（4）考核时间：每月26-28日前由物业管理经理向对各岗位管理人员进行打分考核。各主管对各岗位进行打分考核并公司审查、备案。

4、考核内容

（1）公司规章制度执行情况。

（2）岗位考核执行情况。

5、考核办法

（1）物业管理人员各岗位工资由标准工资和考核工资组成，其中考核工资根据公司对各岗位的工作要求中划定考核标准。

（2）工作考核实行100分/人、月制考核，全面达标为100分，依次为99、88、78、68,共五个等级。

（3）得分为99-100分者，得全月考核工资。

（4）得分为88-98分者，扣全月考核工资30%。

（5）得分为78-87分者，扣全月考核工资80%。

（6）得分为68-77分者，扣全月考核工资，另扣标准工资的30%。

（7）得分为68分以下者，扣全月考核工资，另扣标准工资的50%。直至当月违反同一规定两次及以上者，加倍考核。

（8）部门负责人考核细则：

1）所管理物业范围内发生安全责任事故，根据事故责任大小扣20分/次或予行政处理，或按有关法律、法规处理；

2）所管辖物业配套设施、设备完好率>98%，每降1个百分点，扣5分/个百分点；

3）所管辖物业各项管理、服务规范未建立、健全，每缺一项，扣1分/项；

4）每半年由公司调查一次满意率，未达规定值，每降1个百分点，扣5分/个百分点；

5）员工培训不符合有关规定，扣5分/次；

6）未经主管领导同意，擅作主张，给业主或公司造成一定损失，扣5～20分/次，情节严重，另行处理；

7）违反公司人事管理制度和财务管理制度，扣10～20分/次；

8）工作失职、渎职，经考评，不能胜任本职工作者，予降职或其它处理。

**第九章 突发应急方案**

**一、****电梯困人应急预案**

1、任一员工接到业主报警或发现有乘客被困在电梯内，应立即通知消防监控室人员，同时记录接报和发现时间。

2、消防监控室人员接报后应一方面通过监控系统或对讲机了解电梯困人发生地点、被困人数、人员情况、以及电梯所在楼层，另一方面通过对讲机向当班保安主管或当班班长汇报，请求派人或联系维修部前往解救。

3、保安部主管或当班班长接报后，立即亲自到场或派员到场与被困乘客取得联系，安慰乘客，要求乘客保持冷静，耐心等待求援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采用撬门等非常措施逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急躁，不要盲目采取无谓的行动，以免使故障扩大，发生危险。注意在这一过程中，现场始终不能离人，要不断与被困人员对话，及时了解被困人员的情绪和健康状况，同时及时将情况向服务中心经理汇报。

4、维修部主管或值班人员接报后，应立即派人前往现场解救，并电话通知电梯维保公司前来抢修。若自己无法解救，应设法采取措施，确保被困乘客的安全，等待电梯维修公司技工前来解救。

5、若维修部和电梯维修公司都无能力解救或短期时间内解救不了，应视情况向公安部门或消防部门求助（应说明求助原因和情况）。向公安、消防部门求助前应征得服务中心经理的同意。

6、在解救过程中，若发现被困乘客中有人晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后即可进行抢救。

7、被困者救出后，保安主管或当班班长应当立即向他们表示慰问，并了解他们的身体状况和需要，同时请他们提供姓名、地址、联系电话。如被困者不合作自行离去，应记录下来存档备案。

8、被困者救出后，维修部应立即请电梯维修公司查明故障原因，修复后方可恢复正常运行。

9、保安主管或当班班长应详细记录事件经过情况，包括接报时间、保安员和维修人员到达现场时间、电梯维修公司通知和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院。

10、维修部主管或值班人员应详细记录故障发生时间、原因、解救办法和修复时间。

**二、防台风、雨汛应急处理预案**

各岗位责任分工

1、物业办公室认真做好暴风雨紧急情况时的信息传递、资源调配及有关后勤保障工作。

2、维修部门负责给排水、供电、供空调、电梯等机电设备的故障及应急处理。

3、保洁部负责绿化、环境的抗灾保护和灾后恢复工作。

防台风防洪水及应急处理

1、服务中心接到台风或暴雨警报信号通知后，应立即紧急动员，各部门处于临战状态，同时成立服务中心经理任总指挥，服务中心各部门主管为成员的临时指挥部，服务中心领导及相关人员应实行24小时值班制度，作好防洪防汛救灾准备工作。

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

1）张贴台风暴雨预警告示，将第＊号台风及台风名称、具体登陆时间、地点的信息在大厦/住宅小区大门口、各栋号梯位告示栏或电梯轿厢内告示栏以“台风（暴雨）紧急通告特别提示”，并利用消防广播（有）反复进行宣导，做到家喻户晓。提示应有以下内容：住户/用户做好安全防范工作；关注户内阳台地漏的疏通，以免发生水浸事故；并提示住户/用户在台风期间尽量少出门、出车，做好自身及财产的安全防范；关好门窗；收好衣物；将放在阳台栏杆上的花盆、拖把及其它杂物放下来；检查自家的空调主机是否安放牢固等。

2）检查所有门窗，特别双开玻璃门是否有足够保护及稳固。

3）牢固所有容易松脱物件，尤其是位于天台及露台等地方，对于一些较易吹倒的物件发如花盆等应搬至室内或将其绑紧。

4）检查所有去水道、沙井、雨水渠等，并清除可能引致淤塞的垃圾、泥沙及杂物。

5）确保所有紧急用具可以随时应用，如沙包、雨衣、头盔、水靴、绳索、后备照明、方木（用于固定玻璃门）等。

6）检查排水泵系统是否正常通畅。

7）检查发电系统及其供油装置正常与否，并按规程试开发电机组。

8）关闭霓虹灯电源。

9）智能化系统设备是否正常运行。

10）检查完毕，发现问题及时解决，如有处理不了的问题，应立即向领导报告。

3、在发生台风、暴雨时，值班保安员对防风、防水浸关键区域和部位加强巡视，检查门窗状况，如发出有窗户玻璃破碎，以最快速度赶至现场，并用板材临封堵。维修部维修人员集中待命，如果有设备故障投诉以及发现事故隐患应采取紧急措施，及时予以解决。

4、各级工作人员协助维修技术人员做好排洪及排泄积水工作。

5、在台风、水浸等自然灾害事故时，防止犯罪案件的发生。

6、灾后处理

台风、雷暴过后，维修部门组织维修人中对所辖设备设施进行检查，发现损坏及时修复。环境部检查损毁的树木情况，并加以恢复，努力将灾患影响程度降至最低。各部门主管向服务中心经理报告受灾及损失情况并做好记录。

**三、火灾应急预案（需安保人员配合）**

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，员工都必须立即向消防监控室报警（注意当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），请其派人查明真相，并做好应急准备。

目击报警

1、物业任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿

惊慌。

2、如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

3、如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室报警。

4、关闭火情现场附近之门窗以阻止火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及煤气。

5、引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。

6、切勿在火警现场附近高喊：“着火了” ，以免造成不必要的混乱。

7、在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

8、带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

报警要求  
1）内部报警应讲清或问清：  
 A. 起火地点；  
 B. 起火部位；  
 C. 燃烧物品；  
 D. 燃烧范围；  
 E. 报警人姓名；  
 F. 报警人电话。  
2）向“119”报警应讲清：  
 A. 小区名称；  
 B. 火场地址（包括路名、门牌号码、附近标志物）；  
 C. 火灾发生部位；  
 D. 燃烧物品；  
 E. 火势状况；  
 F. 接应人员等候地点及接应人；  
 G. 报警人姓名；  
 H. 报警人电话。

成立临时指挥部  
1）服务中心经理接到火警报告后，应立即赶赴指定地点或火警现场，并通知相 关人员到场，成立临时灭火指挥部。  
2）临时指挥部由服务中心经理、保安部主管、维修部主管、保洁部主管以及其他相关人员组成，由服务中心经理任临时总指挥。经理尚未到场时，由保安部主管或值班经理代任总指挥。

3)临时灭火指挥部职责：  
A. 根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。  
B. 根据火势情况确定是否疏散人员。  
C. 立即集合义务消防队，指挥义务消防队员参加灭火，并保证消防用水的供应。  
D. 在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令。  
E. 根据火势情况，成立疏散组、抢救组、警戒组，组织救人，抢救和保管重要物资及档案，维持现场秩序。  
F. 根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。  
G. 下令将消防电梯降至首层，派专人控制，专供灭火工作之用。同时停止起火区域的其它电梯和中央空调运行。  
H. 根据火势情况决定是否采用部分或全部断电、断气、打开排烟装置等 措施。

I. 消防队到达后，及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源情况，引导消防队进入火灾现场，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序，安顿疏散人员。

J. 火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

人员疏散和救护  
物业区域内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人

员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散、救护人员为主。火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护业主、访客及自己的生命安全。

1) 火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为业主和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

2) 人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

3) 认真检查起火区域及附近区域的各个单元，并关闭门窗和空调。发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位业主和访客均能安全撤离火场。

4) 接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

5) 疏散顺序为：先起火单元及相邻单元，后起火层上面2层和下面1层。疏散一般以向下疏散为原则（底层向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

6) 在火场上救下的受伤业主、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

警戒

1) 保安部接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好小区内部及外围警戒。

2) 清除物业区域外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通车道，为消防队灭火创造有利条件。

3) 控制起火大楼底层出入口，严禁无关人员进入大楼，指导疏散人员离开，保护从火场上救出的贵重物资。

4) 保证消防电梯为消防人员专用，引导消防队员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

5) 加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合公安消防部门和调查组对起火原因的勘察。

6) 保证非起火区域和全体业主、访客的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

善后工作  
1) 火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，维修部应迅速将小区内的报警和 灭火系统恢复至正常状态。  
2) 保安部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

3) 客服部统计人员伤亡情况和物业财产损失情况，上报服务中心经理。

4) 客服部组织员工对受灾业主/用户进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

5) 保洁部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。

6) 灭火指挥部应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

7) 由物业总经理发动员工，收集可疑情况，配合调查组对火灾事故进行调查，并责成消防专管员写出专题报告，分清责任。

8) 如果物业区域财产办有保险，则由财务部门联系保险公司进行索赔。

**四、降雪应急方案**

1、降雪时，物业全体员工参加扫雪。

2、早上7：30前门阶、主路清扫干净，2小时内完成整个项目的扫雪任务。

3、在人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒客户“小心滑倒“。

4、应在人流较多的地方铺设防滑地毯，防止滑到，并保持地面清洁。

5、雪停后1小时地面无积雪，降雪中主路有人清扫，雪停后2小时清理完外场的雪堆，保证不影响客户出行。

**五、常见影响清洁的情况有哪些？如何处理？**

1、梅雨天气的处理办法。

梅雨季节大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水，墙皮肃剥落，电器感应开关自动导通等现象。出现这些现象的处理办法是：在大厅人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒客人“小心地滑”。

增派人员，及时清干地面、墙面水迹。如反潮现象比较严重，应在大厅铺设一条防滑地毡，并用大块的海绵吸干地面、墙面的积水。仓库内配好干拖把、海绵、地毯、毛巾等防潮用品。

2、暴风雨天气的处理办法。

①天台的阴暗沟渠、地漏，要派专人检查，如有堵塞及时疏通。

②各岗位清洁员要配合秩序维护员关好各楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿地面、地面及打碎玻璃。

③仓库内备好雨具、铁勾、竹片、手电筒，做到有备无患。

3、发生水管瀑裂的处理办法。

当楼层内发生水管爆裂，造成楼层浸水时应按下列办法进行：

①迅速关闭水管阀门，并立即通知秩序维护员和维修人员前来协助。

②迅速用扫把扫走流向电梯厅的水，如控制不了时可将电梯开往上一层楼，通知电梯维护人员关闭电梯。

③用垃圾斗将水倒到水桶，再将余水扫进地漏，再用吸水器吸干地面的水分。

④打开门窗，用风扇吹干地面。