**4.3 技术方案（实施方案）**

**第一章 物业管理特点、管理方案思路分析**

1. **服务项目现状**

许昌市防汛抗旱指挥中心物业管理项目位于许昌市魏武大道与八一路交汇处西南角，主体建筑为地下一层，地上23层，副楼地上4层，建筑面积32934平方米。东临魏武路，南临许昌市工会，西邻许昌市疾病预防控制中心，北邻八一路。占地面积24亩，其中地上建筑面积32934平方米，含地下停场，绿化面积2062平方米。

1. **物业管理特点**

**1、需要优质物业管理服务为之保驾护航**

许昌市防汛抗旱指挥中心有政务办公、水务系统业务、对外服务等，政府领导和社会各界人士出入频繁、外来办事人员多，此特点对物业管理中的服务品质及人员素质要求非常高。

**2、安全、秩序管理是开展工作之基石**

许昌市防汛抗旱指挥中心地理位置的特殊性和联合办公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。

**3、设备管理为日常工作的重中之重**

许昌市防汛抗旱指挥中心设备主要有供电系统、空调系统、消防系统、防汛及河湖监控设备、通讯设备等等，每天24小时不间断运行，这就要求供电系统必须24小时运行和值守，特别是汛期，一旦有突发事件必须立即进行处理，保障防汛抗旱指挥中心工作的正常。

**4、塑造良好的外在形象**

许昌市防汛抗旱指挥中心是综合了政务与服务的物业管理企业，这就要求物业管理企业必须具备强烈的形象服务意识。

**第二章 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、岗位配置**：一名客户服务员，兼档案管理。

**二、客户服务实施作业标准**

**1、基本要求**

1.1员工统一着装，佩戴标志。

1.2服务热情主动，礼貌，细致。

1.3职责清晰，制度、作业标准、流程完善。

**2、客户服务管理**

2.1在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备。

2.2投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备。

2.3急修服务15分钟内到场，其他报修按合同或双方约定时间。

**3、档案管理**

3.1档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室。

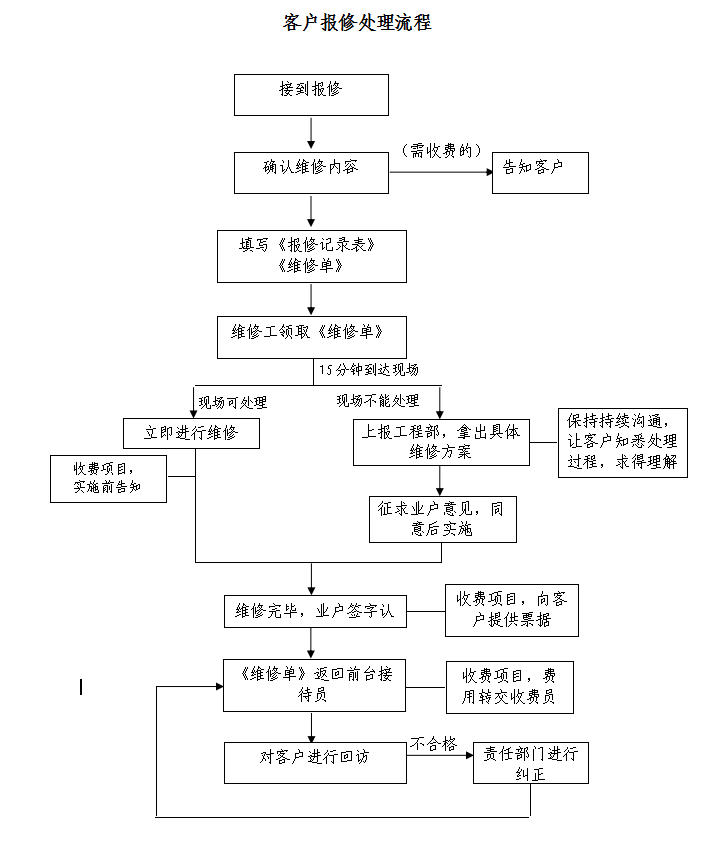
3.2档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善。

3.3客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求。

**三、客户服务管理工作流程**

**（见下页）**

**客户报修处理工作流程**



**四、客户服务管理作业程序**

**（一）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、《客户投诉、报修记录表》及档案管理情况。

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次对客户服务员的记录进行检查，要求登记完整，处理过程按照客户报修、投诉、档案管理等流程要求进行，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。

**（二）客户服务员作业程序**

**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听取经理安排当天工作。

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。

**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电话请客户在有时间的时候打电话预约。

**（三）客户回访作业程序**

1、目的

规范公司行政部及服务中心对客户进行回访作业程序。

2、客户回访作业要求

2.1回访时效要求

2.1.1投诉事件的回访，应在投诉处理完毕后的48小时内进行。

2.2.2工程人员程的回访，应在完成工程维修后48小时内进行。

2.2.3客户回访，应每季度完成一次走访。

2.2回访率

投诉事件的回访率要求达到100％。

2.2.1维修服务、特约服务和求助服务的回访率要求分别达到100％。

2.2.2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。

2.3回访人员的安排

2.3.1重大投诉的回访由行政部组织进行。

2.3.1一般投诉的回访由服务中心经理组织被投诉部门进行。

2.3.3维修服务、特约服务和求助服务的回访由服务中心客户服务员进行。

2.4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。

1. **客服、档案管理岗位职责及作业标准**

**（一）经理岗位职责及作业标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 经理 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | FWZX-01 | 直接上级 | 总经理 |
| 直接下级 | 公秩班长、工程班长、保洁班长、客服 | 虚线上级 | 董事长 |
| 工作  概述 | | 在总经理领导下开展所辖大厦的物业管理和服务工作，组织开展所在物业服务中心的团队建设和经营事宜。 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责建立、健全服务中心各项管理制度，并组织落实。  2、负责制定年度、月度工作计划，并组织实施，每月底向公司提交工作总结  及计划。  3、负责服务中心员工的调配、使用和绩效管理工作。  4、领导开展各项费用的收缴工作。  5、负责客户装修手续审批。  6、组织制订服务中心预、决算，并进行成本费用控制。  7、开展多种经营及服务创新工作。  8、负责协调与客户方、开发商、物业行政主管部门、其他职能部门之间的关系，按照公司要求定期向客户方提交工作简报。  9、负责服务中心固定资产及低值易耗品的管理。  10、组织制订服务中心接管方案、物业管理方案及物业的承接验收。  11、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（二）客户服务员（兼档案管理）岗位职责及作业标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 客户服务员  （兼档案管理） | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | KF-02 | 直接上级 | 经理 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 总经理 |
| 工作  概述 | | 在经理带领下受理客户报修、投诉、档案管理及各项待办工作 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责受理客户报修、投诉，并及时反馈到相关部门处理。  2、负责在规定时间内对客户的报修、投诉处理结果进行回访，并记录。  3、负责每月底向服务中心经理提供投诉、报修处理情况统计分析报告。  4、负责办理出入证、物品放行单。  5、负责服务中心印鉴的管理。  6、负责档案的管理  7、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**五、档案管理制度**

**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。

**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。

**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。

**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。

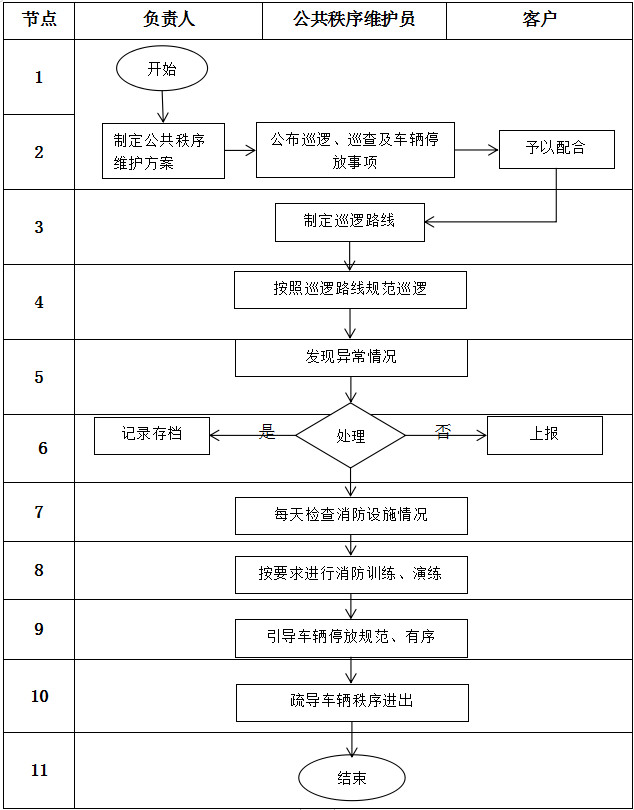
**第三十三条** 根据国家档案密级范围的有关规定，确定档案的密级，认真做好保密工作，保证档案的完整与安全。

**第三章 公共秩序管理方案**

1. **岗位配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 配置标准 | 配置人数 |
| 1 | 消防、安防监控值班 | 每班2人，3班。 | 6人 |
| 2 | 门岗 | 每班2人，3班。 | 6人 |
| 3 | 巡逻岗 | 每班1人，3班。 | 3人 |
| 4 | 班长 | 每班1人，3班。 | 3人 |
| 合计 | | 18人 | |

**二、公共秩序管理工作流程**



**三、公共秩序管理作业程序**

**（一）公秩班长作业程序**

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。

**（二）门岗作业程序**

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。

**（三）巡逻岗作业程序**

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。

**（四）（消防、安防）监控岗作业程序**

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。

1. **公秩各岗岗位职责**

**（一）公秩班长岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 公秩班长 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-01 | 直接上级 | 经理 |
| 直接下级 | 监控岗、巡逻岗、门卫岗、收费岗 | 虚线上级 | 总经理 |
| 工作  概述 | | 在经理带领下负责物业管理区域内公共秩序维护、车辆管理、交通管理、消防安全管理工作 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、检查督促本班人员仪容仪表、礼节礼貌及执勤标准的落实情况，树立公司的窗口形象。  2、按照标准程序组织交接班，检查各岗值班记录。  3、监督各岗位岗位职责履行情况，发现问题及时处理  4、负责本班各岗位的临时调度并及时上报。  5、每天组织班前班后会、每周组织班务会，每月进行一次队员谈心，并做好相应记录。  6、按照警用器材使用管理规定正确使用警用器材，保证其经常处于完好状态。  7、协助经理处理各种矛盾纠纷及突发事件。  8、完成经理交办的其它工作。 | | | |

**（二）门岗岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 门卫岗 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-02 | 直接上级 | 公秩班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 经理 |
| 工作  概述 | | 在班长带领下负责门岗管理、询问、检查、登记，维护门岗周边公共秩序及卫生 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责车辆、人员、物品的核实、出入检查、登记，制止闲杂人员进入项目。  2、引导货车、工程车辆按照规定的出入口出入，并按规定行驶路线、位置行驶、停放。  3、维护大门周围公共秩序，引导各种车辆按指定位置规范停放。  4、负责岗亭及周边环境、卫生。  5、阻止无证装修人员、违章装修材料、物品进入项目。  6、按照规定发放、收回机动、非机动车停车牌。  7、负责检查记录进入车辆的异常车况，并告知驾驶员。  8、负责大门夜间照明设备的开启、关闭。  9、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（三）巡逻岗岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 巡逻岗 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-03 | 直接上级 | 公秩班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 经理 |
| 工作  概述 | | 在班长带领下按规定进行大厦巡视、记录，对可疑人员问询、劝阻，及时上报处理突发事件 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责公共设施设备的安全巡查，并做好相应记录。如发现问题及时向班长报告。  2、协助客户看管放置在公共区域内的私有财产，提示客户对其加强管理。  3、发现偷盗、行凶、流氓等犯罪活动应立即报警。对打架、斗殴等行为应及时制止并上报班长。  4、发现散发广告、拾垃圾、乞讨等闲杂人员，在消除小广告等危害事件后驱逐出项目。  5、发现违章装修行为，应立即制止并向服务中心报告。  6、维持交通秩序，及时纠正乱停乱放行为。  7、发现火警、等突发事件立即向班长报告，同时采取紧急措施。  8、及时制止各种扰民行为，夜间队员兼顾环境保洁工作，做到人过地净，发现公共设备、设施损坏及时报修。  9、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（四）（消防、安防）监控岗岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | （消防、安防）监控岗 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-04 | 直接上级 | 公秩班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 经理 |
| 工作  概述 | | 在班长带领下负责大厦内的安全监控、消防监控、门禁设备监控等工作 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责所辖区域内的安全监控、消防监控、楼宇设备监控，并向相关岗位发出警警报。  2、按照标准程序进行交接班，做好值班记录。  3、负责所辖区域广播系统的播放管理。  4、按照监控设备的使用管理规定正确操作监控设备，保证其处于正常工作状态。  5、负责公示栏每日天气预报等内容填写。  6、协助处理各种应急突发事件。  7、完成领导交办的其它工作。 | | | |

1. **公秩管理制度**

**人员、车辆出入管理制度**

一、人员出入管理

1、陌生人员

1.1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。

1.2闲杂类：张贴小广告、做宣传等。

1.3施工类：施工人员、装修工人、装修材料等。

1.4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？”。

1.4.1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。

1.4.2闲杂类人员劝离。

1.4.3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，有必要时上报客户服务员或经理。

1.5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

2.1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。

2.2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。

2.3根据项目实际情况，对重要领导、客户出入时要敬礼。

2.4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。

二、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

2.1外来车辆来访时，未确认来访信息前不得启杆。

2.2外来车辆（含出租车）询问流程：

2.2.1队员走到车辆右前方敬礼。

2.2.2询问用语：“您好！请问您有什么事？”。

2.2.3确认来访目的（参照来访人员处理流程）。

2.2.4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。

2.2.5以上流程确认无误后起杆放行，并告知其车辆停放规定。

2.2.6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。

**第四章 环境卫生服务管理方案**

**一、环境卫生管理整体思路**

为把许昌市防汛抗旱指挥中心建设成为“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。

3、员工统一着装，佩戴标志；服务热情主动，礼貌，细致。

**二、岗位配置**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **配置人数** |
| 1 | 保洁班长 | 1人 |
| 2 | 庭院保洁员 | 1人 |
| 3 | 楼层保洁员 | 6人 |
| 4 | 垃圾清运保洁员 | 1人 |
| 5 | 地下停车场保洁员 | 1人 |
| 合计 | | 10人 |

**三、工作标准**

**1、大厅**

1.1保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，每日尘推2次，楼梯、扶手每日擦试1次，大厅玻璃每周擦洗1次。

1.2 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、沙发、公告栏等，整洁、无灰尘。

1.3 玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

1.4 果皮箱，保持光亮，无灰尘、痰迹。

**2、公共区域**

2.1 每天清扫二次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

2.2 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

2.3 垃圾桶按指定位置摆放，四周无散积垃圾，无异味。

2.4 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

2.5 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

2.6 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

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。

2.8垃圾每天清运1次。年度按照计划开展除四害工作。

**3、卫生间**

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）

3.2 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

3.3 不锈钢光亮见本色。

3.4 纸盒、便池要不间断清洁，保持无灰尘，无水迹。

3.5 坐厕要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。

3.6 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。

3.7 地面保持干燥、无水迹。

3.8 门转轴和门通风孔无积灰。

3.9 纸篓内污物不超过2/3。

3.10 水龙头光亮见本色，无水迹、水印。

3.11 提供使用的物品摆放整齐，清洁工具隐形存放。

3.12 建立夏季消杀制度，洗手间区域不得有蚊蝇存在。

**4、停车区域**

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。

**5、玻璃及不锈钢**

5.1 玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。

5.2 玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。

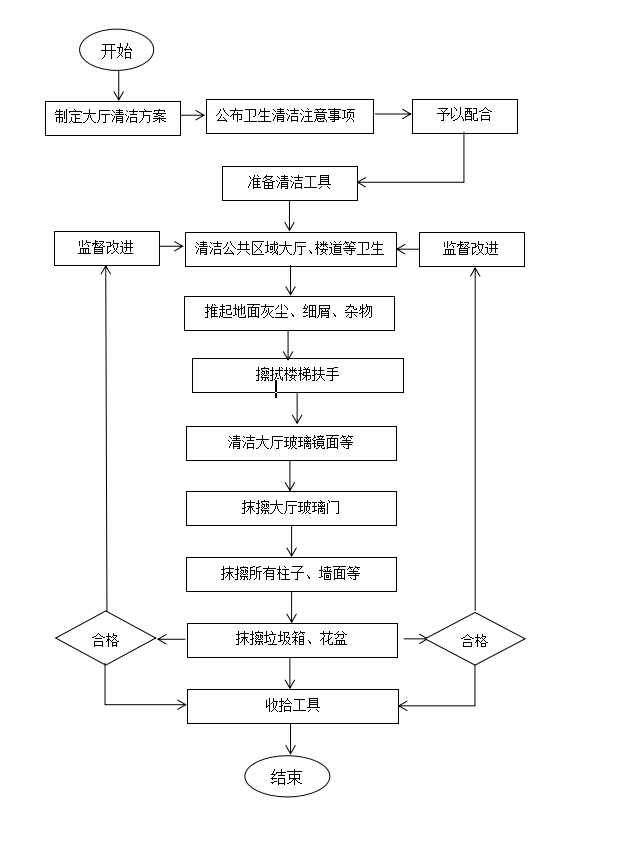
5.3 要防止玻璃因清洁不当而发毛。

5.4 爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。

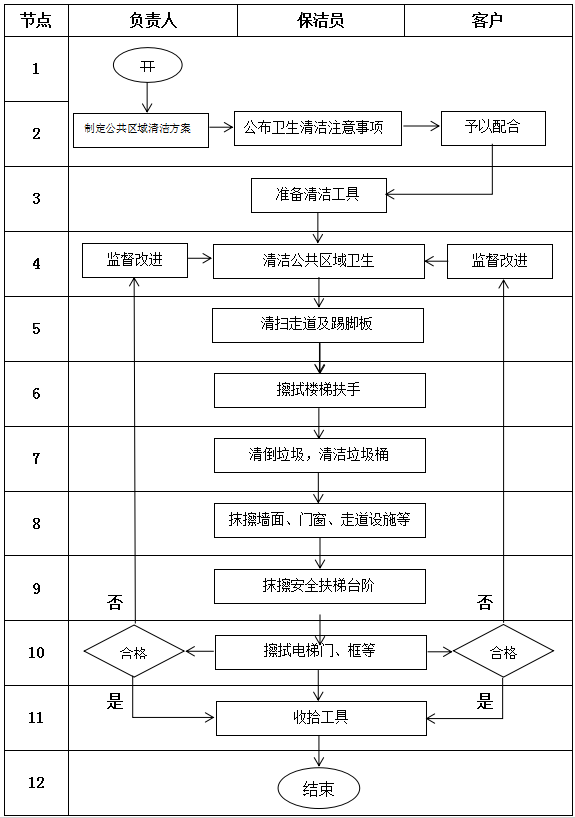
5.5 不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印。

1. **环境卫生作业流程**

**（一）大厅清洁工作流程**



**（二）公共区域清洁工作流程**



**五、环境卫生作业程序**

**（一）保洁班长作业程序**

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《保洁部绩效考核办法》给予处罚。

1.4 9: 10-10：30依据《保洁部作业检查标准》，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。

**（二）楼层保洁作业程序**

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

**（三）庭院保洁作业程序**

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。

**六、环境卫生各岗岗位职责**

**（一）保洁班长岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 保洁班长 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-01 | 直接上级 | 经理 |
| 直接下级 | 楼道保洁、庭院保洁、大厅保洁等 | 虚线上级 | 总经理 |
| 工作  概述 | | 在保洁部班长指导下负责庭院、楼道卫生保洁工作的落实 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、按照作业指导书要求指导保洁员开展保洁工作。  2、负责检查、讲评保洁员的工作质量和劳动纪律。  3、督促客户定点堆放垃圾。  4、制止破坏公共卫生的行为。  5、组织开展所辖责任区的卫生消杀工作。  6、配合保洁部班长开展家政保洁服务。  7、负责保洁员的思想疏导工作。  8、协助其他部门处理消防、水患等应急事件。  9、完成公司领导交办的其它临时性工作。 | | | |

**（二）楼层保洁员岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 楼层保洁员 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-02 | 直接上级 | 保洁班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 服务中心经理 |
| 工作  概述 | | 在保洁班长监督带领下负责楼道及设施设备卫生清洁工作 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责责任区域内楼层、步梯、地库、卫生间的清扫和保洁。  2、负责楼层门窗、消防箱、管道井门、电梯门、各种开关、标识等的清洁工作。  3、按标准对果皮箱、垃圾桶进行清洗。  4、对保洁用品、工具进行日常维护和保养。  5、负责事故隐患和可疑迹象的上报，并监视事态发展。  6、对物业管理区域内发生的违章、破坏等行为进行劝阻、制止并上报。  7、协助其他部门处理消防、水患等应急事件。  8、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（三）大厅保洁员岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 大厅保洁员 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-03 | 直接上级 | 保洁班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 经理 |
| 工作  概述 | | 在保洁班长监督带领下负责大厅及设施设备卫生清洁工作 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责责任区域内地面、墙面、摆品，卫生间的清洁和保洁。  2、负责责任区域内玻璃、门把手、电梯门、各种标识、消火栓箱、摆放物品等的清洁、保洁工作。  3、按标准对果皮箱、垃圾桶进行清洗。  4、对保洁用品、工具进行日常维护和保养。  5、负责事故隐患和可疑迹象的上报，并监视事态发展。  6、发现破坏环境卫生的不良行为或可疑情况及时劝阻并上报。  7、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（四）庭院保洁岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 庭院保洁员 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-04 | 直接上级 | 保洁班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 经理 |
| 工作  概述 | | 在保洁班长监督和带领下，负责庭院卫生的清洁、生活垃圾清运、装修垃圾的收集等工作 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责责任区域内道路、公共场地的清扫和保洁。  2、负责责任区域内生活、装修垃圾的收集、清运。  3、负责清运车辆的使用与养护管理。  4、负责事故隐患和可疑迹象的上报，并监视事态发展。  5、对所辖区域内发生的违章、破坏等行为进行劝阻、制止并上报。  6、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**七、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

适用于卫生消杀工作的管理。

（二）职责

1、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、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。

（四）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）大厅、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。

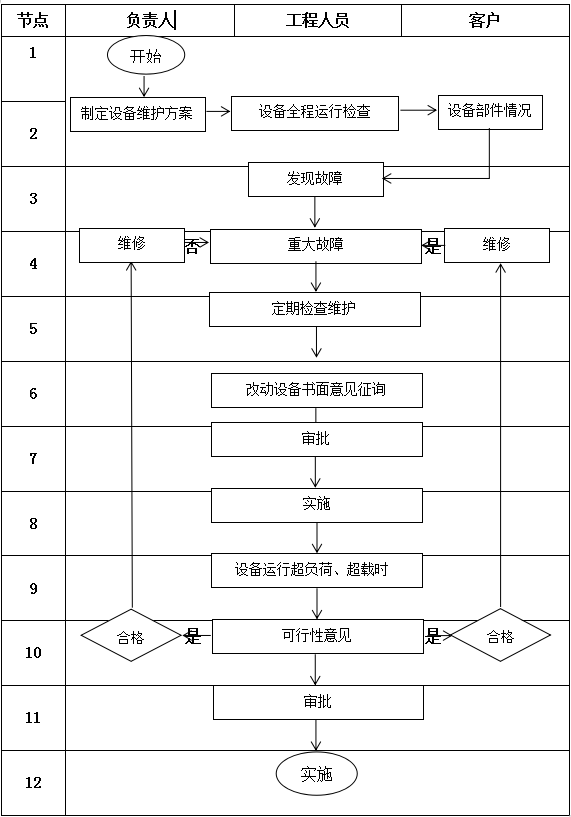
7、办公室应在下班后进行，并注意：

（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。

**第五章 设施、设备管理、维护方案**

**一、公共设施、设备管理、维护作业流程**



**二、作业标准**

1、建立、健全设施、设备台账；

2、建立设施、设备年度维保计划，并按照计划实施；

3、设备房管理做到制度齐全，标识齐全，24小时值班；

4、电梯、用电、消防等设备应急预案齐全，每年定期进行演练。

5、电梯、消防、电力、中央空调等专业维保按照国家规定由专业维保公司承担，专业维保费用由招标方承担。

**三、作业程序**

**（一）工程班长作业程序**

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。

**（二）工程人员作业程序**

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。

**六、工程管理制度**

**（一）工具管理制度**

1、设备设施应建立档案，设立卡片。

2、设备设施应由专人负责保管，定期检查。

3、对于电器设备，使用前应进行外观和绝缘检查。

4、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。

5、专项工具专用，不能代替使用。

6、公用工具使用时应加以爱护，用完马上收起、归还。

7、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。

8、对于易损设备如钻头等应节约使用。

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

（二）**设备房管理制度**

1、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。

2、不应放置与该设备无关的杂物。

3、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。

4、照明、通风、防鼠、防水、安全防护设施完好。

5、悬挂方便查看的温度计，室内温度不超过40℃。

6、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。

7、当使用排风扇通风时，通风口应设防护网和防雨措施。

8、按照《设备房卫生制度》要求对设备房进行清洁。

9、《设备房管理规定》、《作业程序》、《7S管理看板》等制度上墙。

10、管理标准达到7S管理要求

11、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。

12、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。

13、进入设备房的人员严禁更动或操作任何设备。

14、养护、维修作业时，除主管领导外任何人不得进入设备房。

**七、工程部岗位职责**

**（一）工程班长岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位  名称 | 工程班长 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位  编码 | GC-01 | 直接上级 | 经理 |
| 直接  下级 | 工程人员 | 虚线上级 | 总经理 |
| 工作  概述 | | 在经理的领导下负责大厦公共设施设备运行、保养、维修、检查，处理设施设备突发事件。 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、在经理的领导下，负责维修班的日常工作，配合服务中心及时派员保质保量按时完成所报修的维修任务。  2、根据任务、工作、人员、设备完好率等情况，协同经理修订部门的各类规章制度，以便所制定的各类制定更符号实际，便于操作。  3、监督检查辖区内所有公共设施的运行状况，检查工程维修人员工作情况，交接班记录及各责任区的设备运行情况，发现问题，组织人员及时处理。  4、认真、规范填写各类表格。  5、汇报每天工作情况，积极协助经理处理重大或突发事件，做到请示汇报相结合。  6、对公司制度、会议精神等，做到上传下达、令行禁止。  7、负责开展便民维修服务。  8、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（二）工程人员岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 工程人员 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GC-02 | 直接上级 | 经理 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 总经理 |
| 工作  概述 | | 在经理带领下对公共设施设备运行、保养、维修、检查，保证设施设备正常良好运转。 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责所辖区域内供电系统及公共设施的日常巡查、记录、维护管理，确保供电设备、设施的正常运行，出现故障立即排除。  2、负责消防、通风、可视对讲、安防等设施设备的运行，维护管理工作。  3、根据系统(强、弱电)运行情况进行必要的技术改造，制订切实可行的节约能源措施，并确保实施。  4、每周对各个配电房及设备进行一次清洁。  5、负责客户或租户有关强、弱电部分的有偿维修服务。  6、负责所辖区域内的公共设施设备，给、排水及采暖设备的巡查、记录、维护，发现问题及时处理，确保设施、设备的正常运行。  7、每周对所有设备房进行一次清洁。  8、负责完成与客户或租户有关的给、排水，采暖等有偿维修服务。  9、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**第六章 员工培训计划及绩效管理**

**员工培训计划**

1、培训的内容

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、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。

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。

4、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。

5、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。

**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。

**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，员工由经理考核，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、与经理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、考核评定办法

由本人按考核表内容进行自我评价和评定月度考核分数。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。

6、考核结果处理

6.1月度考核：

6.1.1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。

6.1.2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。

6.1.3连续上个月考核分数低于85分者按自动离职处理。

6.2年度考核：

6.2.1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。

6.2.2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。

6.2.3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。

**第七章 应急情况处理方案**

**安全事故、突发事件防范应急预案**

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，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

**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，上报经理和客户服务员。

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经理指示，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。客户服务员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经理报告。

九、每次停电应做相关记录以备查询。

**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，上报经理和客户服务员部。

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。客户服务员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经理报告。

6、每次停水应做相关记录以备查询。

**水患（浸）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。

**大风、大雨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

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，经理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，经理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。

（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。（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）客户服务员做好信息收集、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，保洁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，并及时上报经理（包括灯、线、泵、窗损失情况）。

（11）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。

**灭火和应急疏散预案**

为加强办公楼消防安全工作，提高保洁人员对突发火灾事故的快速反应能力及处置能力，维护工作人员及办公人员的人身、财产安全。特制定本预案。

**一、指导思想**

1、“安全第一，预防为主”

2、“谁主管、谁负责”

**二、组织机构及主要职责**

1、消防应急指挥组

组长：经理

2、灭火行动组

组长：工程班长

成员：保洁员、工程人员

3、疏散引导组

组长：公秩班长

成员：公秩人员

**三、灭火的基本要求**

1、负责灭火的工作人员应迅速赶往失火地点，就近用消防水源和灭火器材迅速扑救火灾，防止火势蔓延。

2、发现有人员被困，应先救人，后灭火；发现有易燃易爆危险品受到火势威胁时，应迅速组织人员将易燃易爆危险品转移到安全地点。

3、如起火物为化学药品或易燃易爆危险品时，应在确定无爆炸危险的情况下，用干粉灭火器、沙子等适宜的灭火剂扑救；如不能确定有无爆炸危险时，应在安全地点做好准备，等待消防机构指挥人员的调度，未确定危险性质严禁用水扑救。

4、灭火人员应当听从消防应急指挥部的统一指挥，在消防队到达火场后，应积极配合其灭火。

**第八章 服从采购单位的管理、监督及考核要求，定期收集采购单位意见和建议及时改进的承诺函**

致：许昌市水务局

我公司承诺服从采购单位的管理、监督及考核要求，承诺定期收集采购单位意见和建议及时改进。

承诺人：许昌远航物业服务有限公司