**4.1 投标分项报价表**

项目编号：ZFCG-G2018156-1号

项目名称： 2018-2020年局机关物业管理服务

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **品牌规格型号** | **技术****参数** | **单 位** | **数 量** | **单价** | **总价** | **产地及****厂家** |
| 1 | 人工费 |  | 10人 | 年 | 2 | 276000元/年 | 552000元 | 许昌市安居物业管理有限公司 |
| 2 | 人员保险、福利、服装费用 |  | 10人 | 年 | 2 | 21000元/年 | 42000元 |
| 3 | 工具办公费用 |  |  | 年 | 2 | 4200元/年 | 8400元 |
| 4 | 不可预见费用 |  |  | 年 | 2 | 3000元/年 | 6000元 |
| 5 | 管理费 | 前4项的5% |  | 年 | 2 | 15210元/年 | 30420元 |
| 6 | 税费 | 前5项的6% |  | 年 | 2 | 19164.6元/年 | 38329.2元 |
| 合 计 | 大写：陆拾柒万柒仟壹佰肆拾玖元贰角 小写：677149.2元 |

投标人（公章）：

投标人法定代表人 （或授权代表）签字：

2018-2020年局机关物业管理服务报价分析

1、人员费用：276000 元/年

①、项目主管：1 人

3200 元/人\*月××1 人×12 月/年 ＝ 38400 元

②、秩序维护员 9 人

2200 元/人\*月×9 人×12 月/年 ＝ 237600 元

2、人员保险、福利、服装费用：21000 元/年

①、人员保险费用：200 元/人\*年×10 人 ＝ 2000 元/年

②、人员福利费用：1200 元/人\*年，含中秋、春节降温等福利

1200 元/人\*年×10 人 ＝ 12000 元/年

③、人员服装费用：700 元/人\*年，夏装 2 套 200 元、春秋装两套 300

元、冬装一套 200 元。

700 元/人\*年 × 10 人 ＝ 7000 元

3、工具办公费用：4200 元/年

 ①、对讲机 300 元/部×10 部 ＝ 3000 元

 ②、办公费用：100 元/月×12 月/年 ＝ 1200 元/年

4、不可预见费用：3000 元/年

5、管理费：（1+2+3+4）×5% ＝ 304200 元/年×5% ＝ 15210 元/年

6、税费：（1+2+3+4+5）×6% ＝ 319410 元/年×6% ＝19164.6 元/年

费用合计：338574.60 元/年

两年费用总计：大写：陆拾柒万柒仟壹佰肆拾玖元贰角整

小写：677149.20 元

**技术方案（实施方案）**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**一、项目分析及运作需求**

**1、项目分析**

许昌市公路管理局位于许昌市七一路与文峰路交叉口。随着社会主义市场经济体制的发展，政府机关单位的后勤改革也在不断深化,“小机关、多实体、大服务”的后勤管理模式被打破，取而代之的是“大后勤、社会化服务”模式，这一模式的转变使得物业服务企业有了新的市场，为了提高政府机关后期事务社会化改革，更好体现市政府的良好办公形象，许昌市政府采购中心对本项目公开招标。为该项目招聘更为专业的物业服务企业。这充分体现许昌市政府进步改革的魄力及长远目光。本项目作为政府办公物业，具有以下特点：

本项目作为许昌市机关单位办公物业，办公人员均为国家公务员，为物业服务提供了软件上的保障，同时也对物业服务提出了较高的要求。

本项目办公单位较多，来访人员、出入车辆较多，增加了物业服务的难度，同时也能很好的考验专业、高效的物业管理服务企业的管理实力

本项目产权单一、配套设施设备齐全，既有利于物业服务的实施，同时也对物业的专业性维护服务提出了更高的要求。

针对该项目的特点和自身实力等综合因素我公司进行了深入的研究和分心，我们有服务于现代化办公大楼的征程愿望，更有信心为许昌市公路管理局提供全面、专业和高水准的物业管理服务。

**2、公司承接该项目的综合实力**

（1）企业简介

许昌市安居物业管理有限公司成立于1999年5月（其前身为中房物业管理公司，成立于1995年），是中国物业管理协会会员单位，是许昌市最早具有二级资质的物业管理企业。也是最早被评为省级物业管理优秀企业的单位，现有从业人员280人，其中大专以上学历58人，具有中级以上职称的管理人员11人。公司发展至今，已有95%的部门经理、管理人员取得了国家建设部、省建设厅颁发的从业人员岗位证书。公司现服务的项目：文峰新村、中原文化小区、锦绣华府、祥瑞小区、天基理想城、中房办公大厦、许昌市会展中心、旅游服务中心广场、许都公园、许昌高铁东站广场、金融大厦等，长葛科技广场，是许昌市物业管理综合面积较大的物业管理企业。

公司以专业化、市场化、经济化为经营理念，以“业主至上，服务第一”为企业宗旨，坚持方便业主，文明服务的原则，强化内部管理，不断完善发展，始终坚持“物业管理为主导，内部管理为基础，经济效益为中心，综合发展为方向”的发展方针，以“为业主节约每一分，让业主满意多一分”为服务理念。本着“一业为主，多种经营”的原则，不断地拓宽服务范围和服务项目，承接各类住宅小区、办公大厦以及其它类型的物业管理服务，以科学完善的管理，热诚优质的服务，竭诚为业主创造一流的生活和工作环境，努力为业主打造一个安居之地，乐业之源。同时，还对外承接水电安装、维修、房屋中介、保安、保洁及家政服务以及其他的一些特约服务。

 在上级主管部门的正确领导及公司全体职工的共同努力下，我公司在2006、2007年度连续两年被河南省房地产业协会评为河南省物业管理先进企业，所服务的小区先后获得市级“安全文明小区”、“社会治安健全治理示范小区”、“绿化达标单位”、“文明社区示范点”、“卫生先进单位”，“园林小区”、“优秀小区”省级“城镇安全示范小区”、“文明社区示范点”、“卫生先进单位”“园林小区”、“绿色社区”等荣誉，曾管理的禹州服务区，在管理期间曾被河南省交通厅评为四星级服务区，被中原高速集团郑州分公司评为优秀服务区，多次被评为禹州市综合治理先进单位，许昌市物业管理优秀服务项目。所服务的许都公园先后被省、市住建部门评为“十佳公园”，在每次迎检中均获得上级领导的好评，充分发挥了许昌市的窗口作用。

 服务电话：0374——2962218 2962219

 监督电话：0374——2961777

 传 真：0374——2961777

**（2）、公司管理项目一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目地址 | 项目类型 | 建筑面积（平方米） | 接管时间 |
| 文峰小区 | 毓秀路 | 多层住宅 | 60000 | 1995年5月 |
| 中房大厦办公楼 | 建设路 | 办公楼 | 12000 | 1996年1月 |
| 文化小区 | 东大街 | 多层住宅 | 25000 | 2003年11月 |
| 锦绣华府 | 延安路 | 多层住宅 | 57000 | 2009年10月 |
| 祥瑞小区 | 八一路东段 | 多层、高层住宅 | 340000 | 2006年7月 |
| 许都公园 | 建安大道 | 城市广场 | 194764 | 2015年1月 |
| 旅游服务中心广场 | 莲城大道 | 城市广场 | 60000 | 2014年5月 |
| 东站高铁广场 | 许州路 | 城市广场 | 122000 | 2016年5月 |
| 金融大厦 | 信诺大道 | 综合用房 | 56495 | 2014年11月 |
| 天基理想城 | 开元路 | 住宅小区 | 100000 | 2015年 |
| 长葛科技广场 | 长葛市行政大道 | 城市广场 | 137532 | 2016年3月 |
| 魏都区360工程群众体育场地设施 | 魏都区 | 非住宅物业 | 25个场地 | 2017年2月 |

**（3）我公司对该项目的管理优势**

 　①我公司拥有一批物业管理经验丰富的管理人员，他们大多在物业管理行业工作了十几年，可以说是我市物业管理行业的元老和前辈，所见的物业管理案例比较多，物业管理经验相当丰富，能较好的处理协调好各方面的关系。处理物业管理服务中各种的突发事件。

②、我公司注意员工的业务培训和专业技术人员的引进。近几年来，我公司不断地组织公司员工外出参观，学习培训，从而使他们有机会接受新的物业管理理念，学习别人先进的物业管理模式和管理方法，同时注意引进土木工程、建筑、安防、水电气暖、物业管理等方面的专业人才，给一些相关专业的大中专院校的学生提供实习基地，并吸收一些优秀的毕业生加盟到我们的物业管理队伍中来，使我们的物业管理队伍不断地注入新的血液。

③、具有超前的服务理念：公司长期从事物业管理服务行业，在管理各类物业领域进行不懈地探索，主动借鉴先进的服务理念，不断学习总结，同时结合不同用户的需求特点，寻求各类物业最佳的管理方法。通过学习国内外先的服务理念与管理方法，并与自身的实践相结合，我公司创造出了独具特色的具有超前性、创造性、全方位的管理服理念，并在具体工作实践中取得了良好的效果。

④、我公司有着成功的市场运作经验，自2000年，来我公司本着“巩固好老阵地，发展好新阵营”方针，先后对外承接了文化小区、祥瑞小区、许都公园、锦绣华府、中原高速禹州服务区、天基理想城、许昌东站高铁广场、旅游服务中心广场、金融大厦、长葛科技广场、等服务项目，在目前管理面积中，其中有85%是通过市场竞争取得的管理权，公司有充分适合市场化运作的管理机制，在管理中，讲信誉、重承诺，连续两年被评为河南省物业管理先进企业。对该项目管理将起到保障作用。

⑤、我公司有着类似物业管理项目的成功管理服务经验。如：许都公园、中原高速禹州服务区、旅游服务中心广场、许昌东站高铁广场、金融大厦、长葛科技广场等，我们所管理的禹州服务区，在管理期间曾被河南省交通厅评为四星级服务区，被中原高速集团郑州分公司评为优秀服务区，多次被评为禹州市综合治理先进单位，许昌市物业管理优秀服务项目。所服务的高铁广场也得到了客户的高度肯定，现在也成了许昌市的一处对外的形象窗口；所服务的许都公园先后被省、市住建部门评为“十佳公园”，在每次迎检中均获得上级领导的好评，充分发挥了许昌市的窗口作用。同时，我公司为许昌市会展中心所提供的保安服务，在每一次重大活动中，能做到安全有序、文明服务，充分受到了领导的好评，以上类似项目的成功经验，都为该项目的服务提供强大的技术及制度的保证。

**3、拟对本项目的物业管理服务的总体规划**

我们组织了人员进行了实地勘察和社会调研，并组织专业人员对该项目的物业管理服务经过论证，决定实施该总体管理服务规划：

（1）、完善服务管理制度，形成配套的考核、监督机制。在总结我公司多年物业服务经验的基础上，针对该项目的实际情况，我们公司制定了完善服务管理制度，改变传统的“人管人”的被动状态，从而实现“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便主管人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针 ，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后工作的开展。

（2）、加强多方沟通。首先，在进行服务时，我们要主动征求贵方的意见，接受贵方的检查和监督。对贵方提出的不足之处及时予以改正加强管理，提高服务档次，为贵方提供安全、稳定的工作环境。而且，积极配合贵方的各项活动，确保在各种活动有序开展。

（3）、加强员工培训，提高服务水平。如果我公司中标，我公司将选调优秀的物业员工到该项目的物业服务中去。同时，针对该项目的特殊环境，我公司还将在原来的操作技能等培训的基础上，进一步加强对员工的礼仪培训，培训合格后方能上岗。

（4）、我公司将按照“明确管理职责，强化内部管理，搞好文明服务”的方针，用“企业化、专业化、一体化”的管理体制，竭诚提供优质的专业服务，按照高起点打造品牌形象的要求，以一流的管理，一流的服务，创一流的业绩；我们的质量方针是：规范的管理、高效的服务，优美、文明、和谐的环境。我们采用现代化的企业管理理念，从内部管理入手，针对该服务项目的实际情况，完善各项管理制度，狠抓服务质量、规范各项服务，为学院的师生提供一个优美洁净的工作和学习环境。

（5）、人性化管理与亲切式服务。管理的主体是人，对象是人，出发点和归属都是为了人。我们将着力引入和广泛推行的人性化管理理念，大体体现并可以表述为四个方面：一是关注并尽可能满足内部员工的管理、服务对象不同方面、不同层次的需求；二是在日常管理和服务工作中时时处处体现出对服务对象亲切式的服务与“家庭式关怀”；三是着力塑造文明和谐的许昌精神，倡导以人为本、文明、健康积极向上的工作和生活方式。营造既相互信任、相互尊重，和谐而有序的环境和氛围。

（6）、满足个性化的服务需求。满足服务对象共同的、一般性需求，是物业管理常规的、一般层次的工作；积极满足他们个别的、特殊的需求，则是物业管理和服务工作进入较高层次的要求和发展的方向。在日常管理实践中，我们将根据贵方要求并在广泛调查的基础上，尽可能有针对性地开展各种个性化的、特别的需求。

（ 8）、实施用户满意战略。我们将借鉴国内国际一些成功企业的做法，管理中心成立专门的“信息反馈中心”，随时听取来自各方面的意见、建议乃至抱怨，从服务对象的利益和需要出发，以改进管理和服务工作作风。同时，以服务对象是否满意作为衡量工作价值和好坏的根本标准，使服务对象能充分感受高水平物业管理和服务所带来的安全、温馨和文明的氛围。

**4、针对该项目制定合理的管理目标**

为充分体现采购者的初衷，开创优质办公环境的新时代，我们将本着我公司的企业精神，及“科学规范、竭诚高效、安全文明、持续发展”的质量方针，坚持“以人为本”的服务管理理念，对该项目实施科学的管理、提供优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，创建出一套与业主层次及办公需求相符的管理模式，使广大业主能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。从而最终提升物业的整体品位。

**二、拟投入本项目的人员配置及物资配备**

**1、人员配置数量：**

主管1人，秩序维护员9人，共10人。拟派管理人员证书已附资格审查材料中。

**2、人员配置说明**

为了保证物业管理工作的效果，对管理人员要求有物业管理上岗证，并有一定的管理实践经验，能够胜任该项目的物业管理工作。人员进行培训后上岗。人员配置本着合理设制，不浪费人员并保证管理目标顺利完成的情况下，合理设制岗位。

 **3、配置人员的素质要求和工作职责**

（1）主管:大学专科学历，有物业管理经理上岗证书，有很好的协调和组织能力，有五年以上的物业管理经验。全面负责该项目物业管理服务和沟通协调工作，严格贯彻执行公司的指示，对属下员工的安全作业、工作质量、物料消耗、设备等负有管理责任。加强与贵方主管部门的沟通和联系，树立整体服务的意识。组织员工安全服务，消除事故隐患，发现问题及时整改。及时把出现的问题向公司反映。协助贵方做好各项迎检工作。保证各项服务指标的顺利完成。

（3）公共秩序员：负责出入口人员、车辆出入管理以及大件物品的出入登记，物业区域内监控工作。配备一个持建（构）筑物消防员资格证上岗，负责物业区域内火灾和故障报警处置工作。

具体工作内容：门卫执勤、来客咨询登记、报纸分发及办公区域内巡逻等公共秩序维护人员24小时值班，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；巡逻人员按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，及时处理或报告。对发现在公共场合所有赌博等违反治安行为的，及时制止并向有关行政管理部门报告；对违反物业服务区域管理规定的情况及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问；对安全事故、突发事件的防范应急预案定期演练。院内机动车引导停放规范、有序，指挥得当，无交通堵塞。非机动车停放规范、有序，无倾倒、堵塞现象。

**4、物资配备**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 计量单位 | 数量 |
| 电脑终端机 | 台 | 1 |
| 打印机 | 台 | 1 |
| 办公家具 | 套 | 1 |
| 档案柜 | 组 | 1 |
| 应急灯 | 个 | 6 |
| 钥匙柜 | 个 | 1 |
| 两件套雨服 | 套 | 6 |
| 对讲机 | 部 | 10 |

**三、拟投入本项目人员的培训计划和管理**：

**1、人员的培训计划**

※ **培训系统图：**

|  |
| --- |
| 培 训 计 划 |

修正 执 行

|  |
| --- |
| 组 织 培 训 |

|  |
| --- |
| 岗 位 应 用 |

|  |
| --- |
|  培 训 考 核  |

 反馈评 价

**※ 培训形式**

入职培训：指员工在正式进入 岗位之前时行的基本理论、基本素质、项目介绍、企业文化、服务意识、礼仪要求等的培训。

上岗培训：指物业管理中心开始运作的一个月内，对所有岗位的员工进行基本技能、操作规范、工作标准、以及安全培训、消防培训。

管理期培训：指物业管理中心在运作过程中，对员工素质、技能及思想觉悟进行持续的、有计划的提高型培训。

集中培训：所有员工必须参加的基本培训，包括：项目情况介绍、管理 的要求与方法，学习物业管理法规、制度、纪律、其他法律知识、职业道 德规范等。

培训方式采取办班培训、在岗培训、参加学习、理论研讨等各种形式进行。

**※ 培训目标**

管理人员持证上岗

其它员工达到岗位技术精通、职责明确

※ **培训时间**

管理服务主任：120小时/年

秩序员：80小时/年

**2、人员的管理**

※**人员的管理原则**

 量才录用、培养提升

 默契合作、充分授权

 定期考核、绩效为本

 奖惩分明、优胜劣汰

**3、人员管理运作机制**

 　 物业管理中心实行管理人员岗位责任制，在制度上明确每个岗 位的工作要求，工作责任、职权范围，使得每项工作都有明确指引，具体的要求，达到的效果，真正保证每项工作的实效性，另一方面岗位责任制也落实到每位人员，每一岗位，专人专项，有工作责任，也有靓任负责人，确保工作的落实。因保证了每一项工作有落实有执行，从而保证了物业中心的整体工作的顺利开展。

管理运作机制：

管理监督

各执行部门

信息反馈

管理中心经理

**4、人员管理的信息反馈机制:**

管理中心服务质量的评定分为内部信息反馈和外部信息反馈两类。

（1）内部信息反馈：通过日检、周检和月检的检查和考核结果来反映，同时需辅以抽查进行补充。

日检是每日各有关部门对小区的清洁卫生、绿化、机电设备运行和设施情况的检查记录报告，并经主管签字确认及处理后报管理处。

周检是部门主管每周对其分管的工作进行一次检查，并将检查结果进行记录，对发现的问题应及时向管理中心经理汇报，对不合格服务的要制定纠正措施，并负责跟进和验证，管理处每周有主管参加每周例会，即是总结上周的情况及安排本周及今后的工作。

月检就是公司组织有关人员（公司业务监督和考核小组）每月对物业管理主要服务过程进行检查，各部门每月要提交工作报告至上级。

抽检就是管理中心经理对有关部门或人员进行每年不少于4次的抽检。

（2）外部信息反馈：主要通过问卷形式和交流形式来获得。

每半年发放和收集一次“业主问卷调查表”、“征询意见调查表”等方式，了解客户对服务工作的满意程度和意见，并以此促进服务质量的改进。

设立信报箱收集业主意见，开通24小时客户服务热线及接待客户投诉、咨询及与同行的交流也是通过外部信息反馈的主要途。

**5、员工的竞争激励机制**

物业管理中心制定一整套完善的考核与竞争制度，以便促进员工的工作不断的完善和不断的创新。

**（1）考核**

a.每人月工资中的200元作浮动。

b.每月对员工的工作质量、劳动态度、劳动纪律三大部分进行考核。

c.以考核结果来计算得分。将整个工地员工的各自得分汇总为总得分，将整个工地员工各自抽出200元工资汇总为浮动工资总额，将浮动工资总额除以总得分得出每分分值，再以每位员工的各自得分乘以分值得出应得浮动工资。

d.三大部分中工作质量占60分，劳动态度占15分，劳动纪律占25分。

e.处罚员工扣分时以上述各项的总分数为限度进行扣罚。

f.奖励员工加分时亦明确各项加分数量，但无数量限制。

g.每月最后一天统计汇总各员工得分情况并于下月初向员工公布。

h.根据各位员工的得分情况及当月分值，计算好每位员工应得浮动工资金额及工资总额并汇总好，于下月五号前报公司财务部，便于财务部制表发放工资。

 **(2)竞争**

管理人员班组长竞争上岗制：实行竞争上岗，坚持能者上、平者让，庸者下的原则，以保证人员素质。

**四、安全管理方案**

在物业管理中，适当运用现有的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备、工具和人的主观能动性，维护物业和业主的安全，这是一项很重要的工作。

（一）管理内容：

1、常规防范：采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，协助公安机关维护公共秩序，防止和制止任何危及或影响物业、业主安全的行为。

（1）门岗的任务：

• 礼仪服务；

• 维护出入口的交通秩序；

• 对外来车辆和人员进行验证、登记和换证；

• 制止身份不明人员、衣冠不整者和闲杂人员进入；

• 夜间对外来人员进行询问和登记；

• 严禁携带危险物品进入；

• 遇到外来人员将大件物品带出，即与物主核实，并作登记；

• 为业主提供便利性服务。

（2）巡逻岗的任务：

• 按规定路线巡视检查，不留死角；

• 巡查车辆停放情况，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；

• 对嫌疑人员进行检查防范；

• 对楼宇安全、防火检查；

• 防范和协助公安部门处理各类治安案件；

• 防范和制止各类违反管理制度行为。

2、技术防范：

应用安全报警监控系统、电子巡更系统，对治安情况实施24小时监控，以确保安全。

（1）对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录象措施，并及时通知值班保安，进行现场处理。

（2）值班保安接到治安报警，应迅速赶到现场酌情处理，并把情况反馈到监控中心，监控员对报警处理情况作详细记录，留档备查。

（二）、管理措施：

1、实行半军事化管理，制定保安管理和奖惩制度，严格付诸实施，以增强保安人员的工作责任心；

2、强化保安人员的内务管理，开展系统化军事素质培训，提高保安人员的思想素质和业务技能；制定《紧急事故处理办法》，定期组织演习；

3、加强保安人员的行为规范教育，服装统一，佩证上岗，语言文明，举止得当；

4、严格执行保安巡更点到制度，确保巡逻质量；

5、监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好；

6、保证监控、值勤记录详细完备，建立安全管理档案。

**五、消防管理方案**

消防管理是物业安全管理的重点，因此要根据消防法规的要求，结合实际，切切实实地做好消防安全工作，确保业主的生命财产安全。

（一）管理内容：

1、做好消防监控中心的管理；

2、做好消防设施、器材的管理；

3、保持消防通道的畅通；

4、加强装修期间的消防安全管理；

5、严禁违章燃放烟花爆竹；

6、严禁携带、储藏易燃易爆物品；

7、防止电器短路等引发火灾因素。

（二）管理措施：

1、制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实；

2、制订消防事故处理预案，防患于未然；

3、建立义务消防队，每月组织一次消防安全学习，每季组织一次消防演习；

4、定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；

5、做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态；

6、制止任何违反消防安全的行为；

7、积极开展防火安全宣传教育，定期向业主传授消防知识；

8、发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警。

**（三）制定各项消防制度**

(1)建立消防检查制度。

(2)安全员每日检查小区内的消防安全情况，包括消防设备、动火作业监督、安全用水、用电情况等，检查结果记录在《安全检查记录》中，该记录每周由管理处主任审核。

(3)兼职巡视员负责每楼、每层消防安全情况巡视，定时巡视一遍，并填写《消防安全检查登记表》。

(4)在安全检查中发现消防隐患，应及时采取整改措施，做到隐患不过夜。

**（四）、制定防火措施**

(1)贯彻“预防为主，防消结合”的方针，业户要树立防火意识，管理中心每周确定一名主管以上的管理人员为防火值班员，全面负责服务区域内的消防工作。

(2)严禁乱拉、乱接临时用电线路，电器线路需维修时请及时找管理中心安排施工。

(3)不改变、拆除、封堵消防设施和通道。

(4)不在楼道、过道设立仓库，堆放杂物，阻碍通道。

(5)配备火警时刻的必须器材，如：应急照明灯等。

**（五）、加强消防知识培训**

(1) 管理中心主任每月检查一次安全活动记录并签字认可。

(2)管理中心内部每月的第一个星期一上午为各组安全消防学习时间，学习教材是安全消防管理条例，内部的消防管理制度，设备设施的操作方法等，学习情况须详细记录。

(3) 在安全消防活动日查出的安全、消防隐患，由各组自行在活动记录中登记并整改。

(4) 专、兼职消防员在上岗前必须接受消防常识和消防技能培训，考试合格后方可任职，其资格每年确认一次。

**（六）、重视消防设备管理**

(1)管理中心负责建立消防档案。

(2)管理中心对各种消防设备和设施的标识进行设计，编制《消防设备标识登记》。消防设备标识由管理中心指定人专实施，并在各项安全检查中作为检查内容。

(3)制定《设备管理制度》，对消防设备进行检查和维护。

（七）、**组织消防演习**

(1)每年至少组织一到两次消防演习，具体办法和内容参见由管理中心每次制定的《消防演习方案》并报政府消防部门。

(2)消防演习后，管理中心经理编制《消防演习报告》。对演习过程中发现的问题，及时调整、纠正并验证其结果。

**六、综合服务质量标准**

一、接待

（1）物业服务企业从业人员应统一着装，佩戴企业标志；

（2）接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范；

（3）公布服务监督电话和制度，在受理业主、非业主使用人报修、求助、咨询、投诉时，记录要清晰，并尽快处理，应填写相关记录表格存档。

二、值守

（1）建立每天24小时接待值班制度，值班事项应有记录；

（2）设立24 小时服务热线电话，来电应100％给予答复；

（3）有完善的值班工作程序和交接班管理制度。

三、服务时限

（1）提供维修服务实行24 小时值班制度，服务事项有记录存档。急修服务20 分钟内到位，其他报修按合同或双方约定时间到场；

（2）对业主或非业主使用人的求助、咨询应即时处理；对业主或非业主使用人的投诉，应在3 天内给予答复。

四、综合信息和档案资料

（1）综合信息

对物业业主信息、维修资料等信息进行计算机动态管理，随时更新。

（2）档案资料

档案资料管理应有专人保管，建立资料室存放档案资料，档案资料有变化应1个月内进行更新归档，每季度应整理所有档案1次；工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案的建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达到相关要求。

5、城市创建活动

根据许昌市创建部门的要求，积极开展各类创建活动，有组织相应活动的制度和实施方案。由于活动组织不力或其他情形，被许昌市数字化城市管理中心通报批评的，应及时按照要求整改并承担相应的责任及费用；连续多次被通报批评的，业主有权对物业公司进行处罚，情节严重的，可解除合同。

七、**公共秩序维护服务质量标准**

（1）基本要求

1）公共秩序维护人员应24 小时值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完善，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；

2）公共秩序维护人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材；

3）实行24 小时值班制，封闭式服务区要严格管理，禁止有危险品和污染源进入；

4）有安全事故、突发事件的防范应急预案；

5）各岗位有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

（2）组织

1） 每年对公共秩序维护员的培训和实操不少于100课时；

2）公共秩序维护员应熟悉服务区物业分布基本概况，具有基本职业技能，能及时处理和应对服务区域公共秩序的维护工作；

3）上岗应统一着装，衣着整洁，佩带工作标识；上岗时严格履行岗位规定职责，举止文明，礼貌待人；

4）保持服务区公共秩序良好，保证人防、物防、技防工作落实，对制定的各类治安、刑事、消防和自然灾害事故的应急预案进行定期培训和演练，分工明确，各负其责，管理细致；

5）部分岗位应配备无线对讲装置和必备的安全护卫器材；

6）交接班制度完善，并有责任人员签字的工作情况和交接班记录。

（3）巡逻

1）每天巡逻次数不少于3 次，重点部位和部分时段以及有特殊情况时，应每3小时巡逻1 次，工作应有签字记录、存档；

2）巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对发现在公共场所有赌博等违反治安行为的，应当制止，并及时向有关行政管理部门报告；对违反物业服务区域管理规约的情况应及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问。

（4）消防

1）制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材，设备和设施应保持完好，定点设置的消防器材不得缺失和挪作他用；

2）消防通道每天检查1次，每月进行1 次消防检查；每季度进行1 次义务消防员演练，每年进行1 到2 次消防演习；

3）应定期进行消防训练，义务消防员应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法；

4）每天巡查1次消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知厂方维护，保证设备24 小时正常状态；

5）消防检查工作应有记录，并存档。

（5）秩序监控

1）服务区秩序监控设施24 小时开通，并有秩序维护人员监视，所有监控设施设备应处于良好状态；

2）监控中心应有严格管理制度和设备维修制度，重点区域应有监控录像；

3）监控中心收到报警信号后，应立即安排秩序维护人员及时赶到现场，进行前期处理；

4）监控的录入资料应至少保持30天以上，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行；

5）熟悉应急预案，保障治安电话畅通，接听及时，铃响3声内应接听；

6）监控中心不能脱岗和非专业人员替岗，工作应有记录。

（6）安全事故处理

1）服务区域应制定安全事故处理预案，对突发事故和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等制定相应的安全事故处理预案；

2）成立安全事故应急小组，每位成员应熟练掌握职责，并每年至少3 次，定期进行小组训练或培训；

3）应急小组至少每半年召开1 次会议，熟悉程序、路线和有关内容，对紧急事故应尽可能减少造成的人员和财产损失；

4）应急小组应与当地消防、公安民警保持沟通，共同预防和确保服务区安全；

5）建立安全事故档案工作记录。

**八、紧急情况下的应急预案**

**1、用水紧急情况处理**

**【停水事故应急预案】**

1）设备发生故障，需停水处理时，当班人员及时上报主管，由主管立即通知客户并组织抢修。

2）供水设备发生事故时，维修主管，当班人员要到现场察看，并及时处理上报处理。

3）事故处理未结束时，当班人员及相关维修人员未经主管许可，不准擅自离开。

4）在突发事件处理完成以后，应认真填写相应记录，要求详细清楚。

**2、用电紧急情况处理**

**【电器火灾故障处理方案】**

遇到电器故障引起的火灾时，应立即切断电器设备电源，利用现场灭火器材控制火势，并及时通知主管及上级领导，当人员到达时候，应协助灭火，并且做好现场配合，如临时照明、用电等，值班人员按消防要求启动相应设备，如排烟风机，消防水泵等，灭火完毕后，做好善后处理及填写相关记录，提交书面事故报告。

**【电器事故（停电、跳闸）处理预案】**

值班人员在值班时，如遇到电器事故，应首先根据报警和中央信号盘指示及时准确判断故障点，向主管领导汇报，根据指示要求迅速、无误的处理故障，严禁值班人错误操作而造成事故范围扩大和拖延停电时间，事故处理后，要先查明事故原因，并做好相关记录。

**【触电事故紧急处理预案】**

如遇危害到人身或设备安全事故时，应先处理事故，后向有关领导汇报。

1. 脱离漏电物体

发生人员触电事故时，首先应及时准确的断开漏电物体电源开关，同时防止触电人员脱离电源后的二次伤害，然后对触电人员施救当无法找到或无法切断漏电物体电源时，应立即使用绝缘物体使触电人员与漏电物体分离。

1. 触电人员急救

首先检查触电人员受伤情况，把伤者仰面平放，头部稍往后仰，放松伤者领带、腰带，保持伤者呼吸通畅，打电话报120，当伤者无呼吸时，对其进行人工呼吸，无心跳时，对其进行胸外挤压，当伤者呼吸心跳都停止时，如伤者无明显致命外伤，在医务人员到来之前，不能停止救助，在医务人员到来之后，要特别提醒医务人员是触电，并协助医务人员进行救助，做好善后处理填写相关记录，提交书面事故报告。

**3、电梯紧急事故处理方案**

**【电梯困人事故处理预案】**

（1）、电梯出现故障在接到报告后，立即组织相关人员到达现场。首先确定电梯轿厢位置，根据楼层指示灯和小心开启厅门查看。

（2）、询问轿厢内是否有业户和客人，安抚被困人员。

（3）、关闭故障电梯总电源。

（4）、用电梯专用钥匙开启厅门，用人力开启轿厢，协助乘客离开轿厢。当电梯远离平层位置时，应进入机房，按照规程操作盘车，使电梯轿厢到达最近楼层，救出电梯内被困乘客。

**【电梯进水事故预案】**

（1）、当楼层跑水而使井道或底坑进水，应将电梯停于进水楼层以上并及时关闭电梯总电源。

（2）、通知电梯公司前来，为电梯做进水紧急处理，并提交情况处理报告。

**【电梯特殊故障处理预案】**

电梯出现故障无法正常工作时，应关闭电梯电源，停止使用故障电梯，及时通知电梯公司来人修理，事故处理完毕应对事故处理过程进行记录备案，并上报领导，提交书面事故报告。

**（四）火灾处理应急预案**

**【**报警程序**】**

一旦发现火灾苗头，每一位员工都有责任立即向消防监控室报警，清其查明原因，发现火情的人应保持镇静，并立即采取各种灭火措施：

（1）、立即通知消防监控室。

（2）、采用电话报警时声音要清楚，要说明起火点，是否有人被围困，火势的情况以及是否正在采取扑救措施等，然后通报自己的姓名和部门，并注意倾听监控室的补充询问，认真回答，得到允许后方可挂断报警电话。

（3）、不要在火场区域高喊：“着火”以免造成混乱。

（4）、当班人员立即切断总电源，打开消防箱;检查已自动启动的消防系统工作情况，必要的可强行启动其他消防设施。

（5）、确保各执勤区域工作正常的同时，保持消防过道畅通和路面秩序井然。

**4、意外受伤应急预案**

（1）当在区域内公共地方发现有人受伤时，要及时报警或叫救护车;

（2）须查问受伤者的身份及受伤的原因;

（3）当班人员须登记以下资料:

1)受伤者姓名，地址，电话。

2)受伤原因。

3)如有公安，救护车到场，登记到场、离场时间，车牌号码，带队队长姓名。

（4）事后须向管理处中心经理呈交报告。

**5、管理中心对于以上的特别情况的处理工作，须记录于《事件报告》报告总经理。**