

4.3 技术方案（实施方案）

第一章 项目特点分析

第一节 项目简介

长葛市机关事务管理局“10 号楼物业服务项目”主要服务包括清洁部门（大厅及公共通道、公共洗手间、电梯部门、停车场部门）安保服务、绿化养护等。



第二节 服务定位

长葛市机关事务管理局作为办公重地，对安全性、保密性、规范性要求严格，对物业管理服务要求高标准、高档次。为此，我们郑重承诺：自接管”10 号楼”物业管理之日起，严格按照高端物业的“专业化”、“精细化”、“规范化”管理模式对大楼实施高品质物业管理。

物业管理一方面按严要求、高标准推进日常的各项工作，遵循服务型、节约型服务模式，配置一支专业水平高、应急能力强的物业服务团队；另一方面，加强外来人员办事高峰期、大型会议、接待的管理服务，机动安排服务人员，配合做好清洁保洁、设施设备维护等工作，对内体现金锁匙服务队伍的良好形象，对外展示”10 号楼”洁净、绿化、有序的办公环境。

在物业管理工作中，我们要准确把握”10 号楼”的项目定位：

- 开放 体现该管理区域改革开放的思想和博爱包容的精神
- 展示 该管理区域进取、创新的精神状态和高效率
- 亲和 象征该管理区域为民服务的宗旨及与外界的和谐关系
- 优质 高标准、高起点，创造一流物管服务办公场所
- 绿色 保护环境，节约资源和能源，无污染、无害、无毒
- 增值 提供额外的增值服务，多方位满足业主需求



图：我们的服务团队

第三节 项目熟悉程度和服务理解

一、项目熟悉度

我司服务于物业管理服务项目多年，积累了本项目丰富的管理服务经验，熟悉项目的整体运作，跟业主建立良好的沟通并多次获得业主的好评。此外，我司还先后接管市府大楼、人大政协、司法局、市法院、交警、检察院等多个机关类项目，各级管理骨干、基层员工对机关类物业项目的整体运营及具体操作流程非常熟悉。为此，我司有信心、有能力继续做好本项目的物业服务工作，努力提升现场服务质量。



公司在管项目--
交通运输局办公楼



公司在管项目--
港航管理局大楼



公司在管项目--
市司法局办公楼



公司在管项目--
市卫计局办公楼

对于”10号楼”项目的管理服务工作，我司将制定各工种明确、有针对性的《作业指导书》，要求基层员工严格遵照作业流程完成日常的各项服务工作。

1、清洁卫生范围包括所有的公共场所（含指示牌、走廊、楼梯、垃圾桶、食堂、茶水间、卫生间等）、地面、水沟、墙面等。

2、负责公共区域内绿化植物的摆设和陈列，对于在生长周期内老化、枯死的绿化植物要及时更换。

3、加强与”10号楼”安保之间的联动，配合做好安全防范、维护物业治安秩序，加强对可疑人员的排查力度，确保刑事及其他事故的发生。

4、全体员工均为义务消防员，确保无火灾事故的发生。

下图为我司员工作业照：



洗手台清洁



玻璃清洁

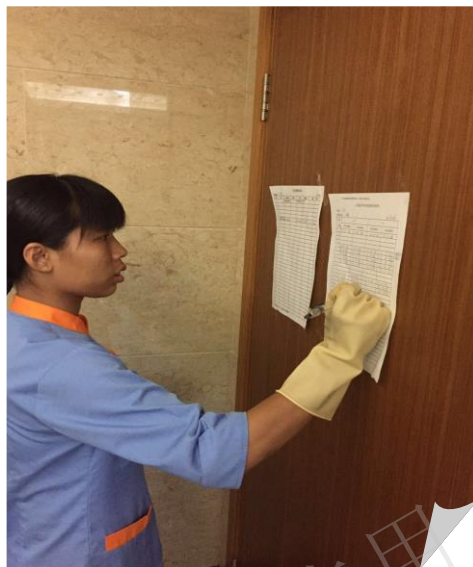


会议室清洁

植物表面灰尘清抹



清洁记录信息登记



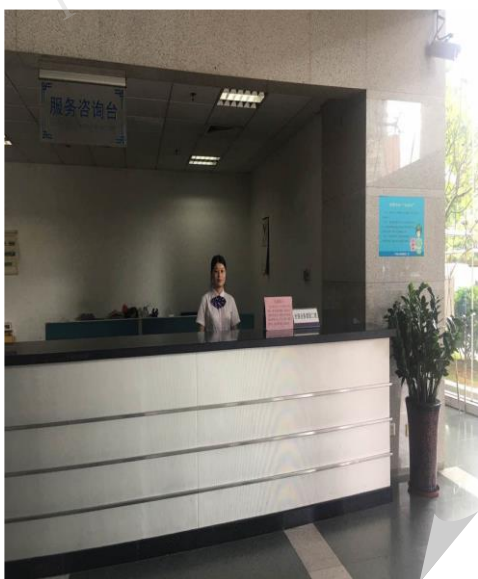
灯具更换



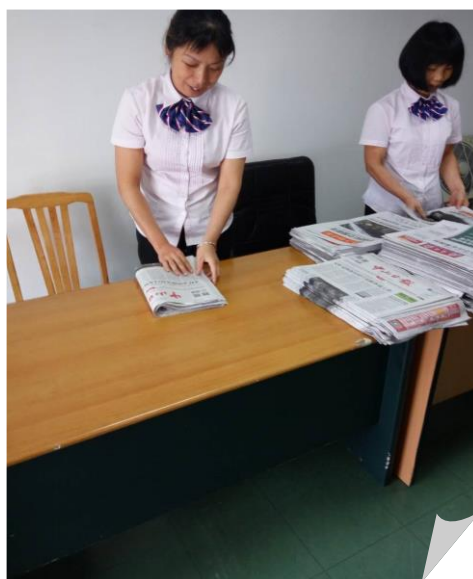
厕兜更换



前台服务



报刊整理、收发





高压水枪地面清洁



大型会议、重要接待前我司
派出高压冲洗车冲洗地面



四害消杀



配备多功能清洁
车开展保洁服务



地毯清洁



外墙清洗

二、服务分析

“10 号楼”为办公场所，服务类型的高端性决定了服务需求的严密性、严谨性、规范性以及多样性，物业管理必须全力配合”10 号楼”各类的服务需求，构建完善的管理体系及服务机制，不断提升现场服务质量，成为大楼后勤服务的强大后盾。



1、在日常的保洁服务中，应做好走廊、梯间、卫生间、天台、电梯、茶水间等公共部位的清洁保洁及公共区域的循环保洁，确保垃圾及时倾倒，不允许公众地方出现大体积的垃圾。因环境的特殊性，污迹较多，平时应做好大堂、走道、阶梯的清洁，地毯定期清洗等清洁服务。确保纸巾、洗手液、便洁套等易耗品以及各类清洁剂使用知名品牌，保证产品质量。

2、“10 号楼”里面进出的人员较多，环境卫生的循环清洁必须做到更加及时、认真、细致。地面打蜡、地毯清洁、灭四害等专项服务应更具计划性，同时适当增加大型清洁的频率，强化环境的美化效果。对卫生间等特殊部位喷洒空气清洗剂，确保无异味。每半年对生活用水水池进行清洗，每年做一次水质检验工作，保障水质的安全、卫生。



图：地面打蜡

3、负责”10号楼”管理范围内盆栽花卉的布置、养护，绿化工作应做到管理日常化、养护科学化，根据气候及植物特性，适量浇水；根据花卉长势，适量施肥，适当松土，使其生长茂盛、美观。及时清除杂草、枯枝，定期修剪花卉，对受损的花卉及时扶正、整修或更换。制定预防措施，防止病虫害。同时，充分利用自主经营花场的优势，及时配送各类优质盆栽花卉，根据植物长势定期更换盆栽花卉、更新植物品种，确保办公环境美化、绿化。



许昌市公共资源交易网
F1D2CF2E7CC1462C8507FD32A192C

第四节 物业管理重难点分析

一、重难点分析

根据本项目的特点、服务要素、内容与要求以及用户的需求特性，初步确定本项目的物业管理重点、难点及其解决方案，具体如下：

（一）保洁服务难度大，起点高，需要很强的技巧性和明确的作业流程

由于大楼楼层多，工作人员多，具清洁量大、标准高、及时性等特点和要求，需要以明确、科学的作业流程为指导，以拥有专业技能的保洁员为载体，制定适合的作业流程。

在本项目的物业管理保洁服务过程中，“零干扰”的服务理念显得尤为重要，必须充分利用人员活动性较低的时段完成公共部位的作业，确保不会因清洁使地面湿滑造成行走不便。物业使用高峰期，保洁员在所辖清洁范围内不断循环清洁，发现问题及时处理，不能因保洁而影响和干扰物业正常秩序。

根据人流量大等特点及特殊天气的清洁要求，提高保洁的即时性和质效性。倡导“循环作业”、“全员保洁”、“人过地净”、“维修完清场”等服务理念，提升清洁品位，达到环境清洁，空气清新的效果，实现健康、安全的更高要求。

除日常的保洁外，我公司运用多年酒店式清洁服务的经验与专业技术力量，以及精良的清洁设备。在相关作业人员的要求上，自身要爱干净，如我们要求维修人员在重点部位作业时要穿脚套，带桌布（铺在地上盛垃圾），维修完必须干干净净。



金锁匙 精细服务 图示

◆ 镜 子



- ◆ 用上水器蘸清水擦拭镜面

◆ 镜 子



- ◆ 用口布擦拭镜面边角水迹
- ◆ 标准：无水迹、无污迹

◆ 面 盆



- ◆ 将大约5毫升的全能清洁剂（喷壶按三下）均匀喷入面盆内

◆ 面 盆



- ◆ 用蓝色的毛巾蘸清水擦拭面盆

◆ 水 龙 头



- ◆ 用口布擦拭水龙头上多余水迹
- ◆ 标准：光洁、无浮尘、无锈斑

◆ 卫生间清洁一台面



- ◆ 用蓝色的毛巾擦拭台面

（二）绿化管理

我司具有自主经营的花场，能为本项目提供优质的绿化植物供应，在提高植物配置时效、提升植物养护水准等方面具有相当的服务优势。为营造优美、舒适而生机勃勃的工作环境，我们将为大楼配置适宜的盆景植物，同时，为促进视觉健康，防止视觉疲劳，我们除悉心养护外，将根据气候、时间和植物生长状况对植物作出更新。



我们将根据各种花木、草坪自身的特点和习性，制定科学的养护方法和计划，保证花草树木的健康生长，同时保持花草树木和布局和美化。特别针对雨后、台风、汛期等特别时期，及时地巡查绿化带。对于每年的台风季节，从台风前树木的修剪、加固，到台风后对被吹倒树木的清理、搬运、补种等，全力配合做好物业区域范围内绿化保育、养护和管理工作，营造良好的园林景观，美化大楼环境。

金锁匙
精细服务
图示

◆ 大叶伞树

1. 生长习性：适生于温暖湿润及通风良好的环境，喜阳也耐阴，在疏松肥沃、排水良好的土壤中生长良好。
2. 定置管理
 - (1) 花缸直径为40厘米，距墙面55厘米
 - (2) 两花缸间距210厘米（以花架腿为依据）
 - (3) 叶片生长宽度75~85厘米，高度85~95厘米
3. 养护
 - (1) 擦拭：1次/日 灭虫害：1次/月
 - (2) 施肥：每月1次喷施0.3~0.5%磷酸二氢钾等磷钾肥进行叶面施肥
 - (3) 每次浇水1勺，每周1~2次（水标准：1200毫升/勺）
4. 标准：无灰尘、无枯萎黄叶、无虫害



（三）客户服务

我司拟为本项目设立客户服务部，受公司物业管理部监督，设立专门的客户服务专线，聆听客户的意见及建议，以增进与客户之间的合作。为丰富物业服务内容，方便客户，我司依托自身的人力资源、服务经验，可向客户提供场地布置、商务租车等增值服务和便利服务，响应和解决客户后勤服务要求。以下为部分特色服务：

①消防演练、培训

②在大堂内设备用雨伞、
打气筒，以方便客户借用

③临时代为保管物品

④零星工具借用

⑤机车船票代办、办设储蓄所等

⑥代订送报刊、代订牛奶

⑦设立快递箱

⑧洗车等



增设便民服务站



在大堂增设雨伞

（四）节能降耗

1、提倡“举手之劳也能节能”思路，在不降低服务水平的前提下创新思路；

2、灯具开关处粘贴节能提示；

3、饮水机在下班后关闭电源、上班后打开电源；

4、调节 VAV 面板，空调运行于 26 度以上，下班半小时前自动关闭；

5、调节水龙头的出水量，节约用水；

6、科学维护用电设备，保证正常运行态；有故障或维修及时跟进处理。

7、每季度组织一次“节能减排”检查和宣传。

第二章 服务模式

自接管”10号楼”项目之日起，我司严格实行“酒店式星级服务”模式，实施“专业化”、“精细化”、“规范化”管理模式对提供实施高品质物业管理。

一、树立良好的服务意识、服务礼仪，人性化服务氛围

强调营造人性化、温馨化的宽松环境，以客户满意作为管理服务工作的出发点和归宿点。在管理、环境、空间各个层次和环节营造一种既相互信任、相互尊重，又有明确行为准则这样一种和谐、有序的舒畅环境和文化氛围。物业员工对业主体现为热情服务，充分体现服务提供者与服务接受者的关系。比如，公司通过2017年、2018年推行一系列微笑服务活动，形成了“服务——从微笑开始”、“微笑服务100分，全情投入我第一”的微笑服务理念，真心、真诚对待每一客户和每一项工作。



公司建立有较高的服务标准和严格的服务程序，服务人员通过语言、动作、姿态表情，仪容仪表，行为举止及表达对业主的尊重、欢迎、关注、友好等，让业主感到满意。比如在物业范围内，物管人员的站姿：端正、腰直、腿稳，上身端正，两肩平，立腰，两眼平视前方，两手交叉或垂直，不能吃零食或两眼发呆，不理他人。行走：要轻姿态，要端正，两手自然大方，快速行走时不能发出踏步声，人多时，行走不能两人以上并排行走，不能用手勾肩搭腰，不能打闹说话，与业主同行时，不能抢道先走等等。

二、创建完善的配套服务项目

除了提供清洁、绿化、安保等常规服务外，还提供电梯礼仪，接送、预定会议室，干洗衣服服务等，只要是大楼需要的服务，我司都尽可能地提供。

要开办较全面的服务项目，提供个性化的服务内容，公司和社会上其他专业公司建立长期的伙伴关系，比如代订牛奶、饮用水、鲜花、洗车、代订机票火车票、party礼仪等等，多方面满足大楼的服务需求。

三、精细化的管理

“没有微观管理的精细，就没有宏观目标的实现”作为指导物业管理服务的重要思想。公司系统制定服务作业标准，保证给本物业提供的服务可知、可感、可辨、可验，寓精诚服务于精细管理中。这些标准强调了3个原则：

1、时效原则：要求规定的事情必须在规定的时间内办结，不能推托延宕，超过规定时间，办得再好也要视为没有办好。如保洁员每天上班必须走廊和洗手间等公共区域的卫生，垃圾桶在垃圾存放2/3桶时必须更换，不能存留过夜，下雨天时保洁员循环保洁，不能让脚印和积水存留过30秒。

2、质效原则：要求规定的事情必须办到规定的程度，不能应付凑乎，没有达到规定程度，即使流了再多的汗也算白流。我们保洁的检查标准细致明确，如白色纸巾擦拭60厘米长壁砖或玻璃3遍后无污迹，厕所冲洗后无尿迹、异味，地面拖洗后无污迹、水渍，招牌清洗后不留污渍。

3、情效原则：要求规定的事情必须办出规定的最佳效果，讲究用出色的服务征服人心，给服务对象留下良好印象，如服务满意度达到98%以上。在提倡精细化管理的同时，实行综合一体化物业管理服务，同时充分运用内部管理职能的相互衔接，齐抓共管，务求达到标本兼治的管理效果。

四、服务理念

◎ 目标管理与人员素质

为确保服务目标的实现，我们制订“三确保三提高”的措施，高起点服务，“三确保”是确保人员稳定，确保严密的服务流程，确保高效率运作，“三提高”是通过培训提高人员的职业素质，通过督导提高服务质量，通过加大资源投入和管理创新，提高本



项目的服务的示范效应。

本项目在人员上有更高更严格的要求，我公司对此的主要操作要点是：

1) 以高标准的条件选聘员工作为本物业管理的人选，招聘人员兼顾学历层次和实践操作能力两方面；

2) 坚持上岗前的职业培训，严格要求和规范，并进行多种形式的考核和考试；

3) 坚持长抓员工的在职进修、岗位考核和工作评价，公司实行严格的提拔优秀、淘汰差劣制度，并视员工的业绩实施奖励。我们要求员工从提高服务意识的一言一行做起，反映物业的整体面貌。

4) 在管理、环境、空间各个层次和环节营造一种既相互信任、相互尊重，又有明确行为准则这样一种和谐、有序的舒畅环境和文化氛围。物业员工在对业主体现微笑服务、热情待客，对花木和设施体现为精心养护。

◎ 环境卫生

做好本项目的环境卫生管理，实施垃圾分类，加强环境文化建设和环保建议。针对本项目的规模和环境要求，我们将单纯的卫生保洁升华环境保护，不但要保障物业环境的清洁与卫生，而且要建立一整套 ISO14001 环境管理体系标准，做到能源、资源最大节约，污染、废弃全力控制，环保意识不断提高，环境绩效持续改进。

1、按照高端物业管理标准要求，做好本项目所有区域、设施、设备的全面卫生保洁工作，加强对环保意识的灌输，使每个工作人员都自觉热爱、维护环境；

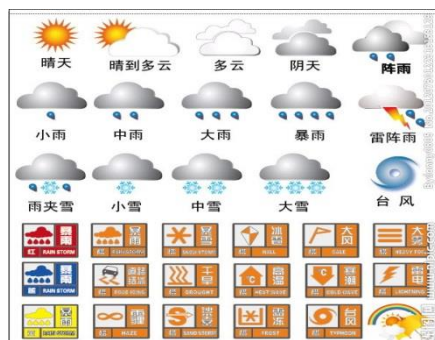
2、垃圾分类收集，建立绿色环保回收系统；执行 ISO9000 作业标准和流程，参考 ISO14000 环境管理保证体系的要求，实施专人负责、专人检查制度，使整体环境达到“四无”标准，即“无噪音”、“无污染”、“无四害”、“无异味”。

3、开展环境文化建设，实施环境形象战略，对景观拟定环保视觉标识手册。

◎ 植物管养

对名贵树木和花草，我司将制定树木的科学养护计划，责任到人。做好树木花草的施肥、淋水、保育保暖，防风、防除病虫害、蚁害，以及修剪造形。我司除指定绿化技师专门进行管养外，将聘请市园林处和农科所专家做为公司顾问，为绿化管理提供专业培训和技术指导。

◎重大接待活动和应对特殊天气



由于本项目为我市众多职能部门办公场所，大型会议、重要接待等情况较多。鉴于此，我们与各相关部门密切合作，根

据业主要求，结合我们的经验，制定合理的部署和措施，积极配合相关秩序维护部门的工作。各部门主管级以上人员全部值守各自岗位，并抽调公司的骨干力量，专人专盯，确保设备以及各项服务的正常运行，增强突发事件的快速反应能力。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第三章 服务目标及质量管理措施

第一节 服务目标

一、服务目标理念

●创新管理、真情服务

以高效服务为重点，以服务创新为动力，着力打造优质服务队伍，促进合作双赢。

●专业保障

展示金锁匙“忠诚、责任、精细”的企业精神，充分发挥公司 ISO9000 质量体系、人力资源管理体系、执行控制系统及物业管理制度的巨大作用，组织专业力量，体现专业水准，保障专业效果。

●长远承担

注重运作的即效性，更着眼于合作的长远前景和综合效益，力避急功近利、华而不实和短期行为。有阶段计划，更有长远安排，将服务概念由委托管理期局部扩展到物业的使用寿命期，是我们应尽职责。

二、管理目标

“提供一贯优质超期望的贴心服务，为业主创造价值”！一方面从高标准、严要求的角度看待本物业服务项目，确保为业主提供切合甚至超乎所有业主期望的服务质量要求；又能从长远的角度出发，提前形成科学而行之有效的物业管理标准体系。

在这一总目标下，订立以下分目标：

整洁（tidy）：通过对”10号楼”环境和设施进行整理、整顿、清扫、消毒、保洁，持续维持环境的整齐有序、清新、亮洁。

优美（Beautiful）：整洁的环境、安全的秩序、绿化美化营造优美环境。

节能（energy conservation）通过科学、专业的维护和节能计划，保持设施设备的完好状态，降低损耗。

快速高效（Fast and efficient）：专业的服务队伍、科学的计划和快速、负责的反应机制，满足大楼的各项服务需求。

舒适（Comfortable）：通过服务提供和目标的实现，给人以愉快、满意、舒服的感觉。

三、服务目标规划

序号	服务项目		第一年目标	第二年目标	第三年目标	备注
1	清洁	常规清洁	清洁度 99%	清洁度 99%	清洁度 99%	第二年、第三年因场地和设施自然旧损，清洁频率增加一次
		定期清洁（大楼外墙、光棚，地面打腊等）	97%	98%	99%	清洁频率材质、位置及根据天气情况增加清洁次数
2	盆景	按标准配置，科学养护	100%	100%+法定节假日增加若干时花	100%+法定节假日增加若干时花	按承诺配置，科学养护
3	荣誉	优秀物业管理单位	市优	省优	省优	通过创建，由物业管理行政主管部门颁发
4	服务满意度		98%	99%	100%	

承诺高起点定位，高标准实施，严格要求：

1、金锁匙公司对本项目按不低于“国优标准”实施服务，每年都结合全国城市物业管理优秀示范大厦的考评标准进行内部自查，深刻理解国家物管示范项目指标含义，可以确保大楼物业管理标准化、规范化。

2、我方承诺完全达到招标方的招标标准和服务时限要求，如无法完成，同意招标方另选单位完成，费用由我方承担。

3、物业管理工作接受主管部门的检查考核，并实行奖罚。

第二节 质量管理措施

一、全面导入 ISO9000 质量管理体系

我司经过多年的实践摸索，不断总结、不断发展，形成了一套严谨、先进的管理模式，并转化成公司独特的管理优势。2018 年 6 月份，公司进行 ISO9000 的新一期审核和认证工作，对质量手册、程序文件和作业指导书进行整合和修订，对自我进行不断超越。对于本物业项目，公司必将把以上各项优势全部运用到实际工作之中，全力以赴，塑造形象，树立品牌。

说到、做到，容易理解、也容易实施，而如何做到体系持续有效运作却是难以把握的。我司在运行的过程中不断研究，并将提高有效性的一些措施制定在质量体系文件中。以下即为公司在体系有效性方面制定的措施。

1、服务规范

服务规范规定了服务以及服务应达到的标准和要求，即服务质量标准。在推行 ISO9001-2000 之初，根据公司质量方针和质量目标，明确公司应向业主及物业使用人提供哪些服务，这些服务又由哪些分项服务进行支持；每一项服务的分项和服务的定量及定性的质量指标制定出来后，才能在执行中落实到实处。物业管理行业提供的例行服务，可分为五大类：安全服务、清洁服务、绿化服务、工程技术服务、文化服务；其中清洁服务的总体标准就是干净、整洁，细分则为路面、室内、沟渠、草地的清洁这四个分项服务。保洁员作标准制定后，就能让保洁员知道工作的执行深度，从而防止保洁员的工作疏漏。同样，其他类服务也制定了相应的服务标准以确保公司所提供的服务质量。

2、服务提供规范

服务提供规范明确了每一项服务活动怎样做，以保证服务规范的实现，也就是将服务过程的每一个工作阶段的若干个质量活动程序化，从而对它的每一步骤进行控制。

二、在项目导入环保理念，将 ISO14000 环境管理体系标准运用到日常管理之中



作为通过 ISO9001-2000 认证的物业管理企业，通过逾十年的实际运作，结合市场开拓过程中的需要，我司决心对这种基本的质量管理体系进行超越，进一步提高企业的环境管理水平并改善整体管理水平；提高员工环境保护意识；促进企业节能、降耗，减少风险和节约环境费用开支。公司更着力遵照 ISO14001 环境管理体系认证标准开展日常的管理服务工作，努力创建绿色、环保的物业环境。

①执行 ISO14000 环境管理保证体系的要求，实施专人负责、专人检查制度，使整体环境达到“四无”标准，即“无噪音”、“无污染”、“无四害”、“无异味”；

②服务区域垃圾、杂物“日产日清”、“半桶一清”，实施垃圾分类，承诺每天对重点部位至少消毒一次，物业环境随脏随清洁；



三、派遣精锐骨干，组建管理团队，专业技术支撑

1、精锐骨干。实践证明，委派管理骨干的综合素质是项目管理成功的关键。金锁匙高度重视”10 号楼”项目，拟委派公司职业素养好、专业水平高、经验丰富的人员任职管理处经理。

2、在管理团队的组建上，以敬业、专业、细心为任职起点，70%以上为公司两年工龄以上的员工，在服务态度好、专业技术水平高的基础上，我司也可吸纳现有的技术和服务人员。

四、完善的客户服务和品质督导系统

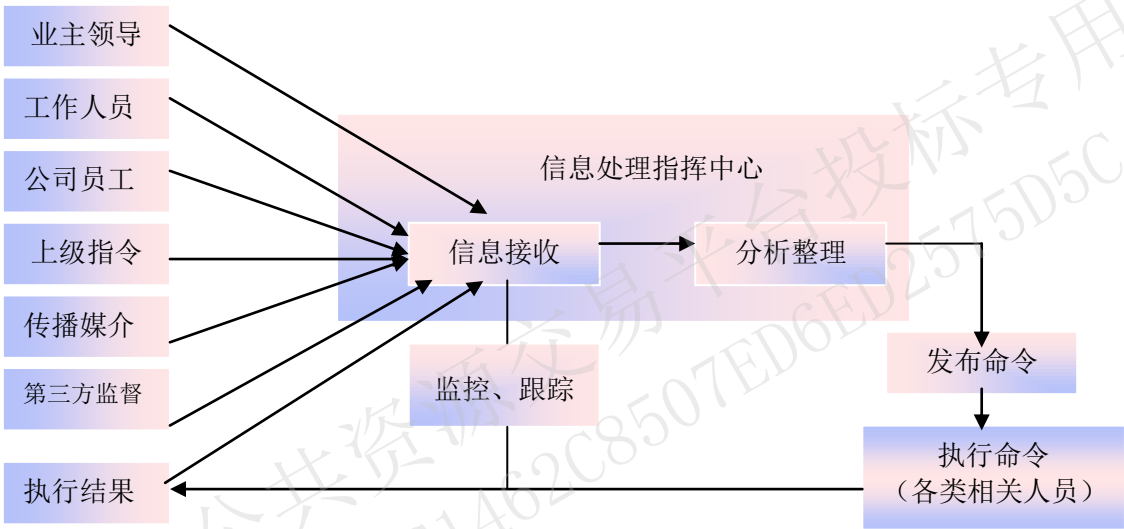
1、综合行的物业，需要综合性的管理，而我司恰恰在这方面具有丰富的经验，不仅有综合管理经营的专业性人才，而且有一整套成熟的管理模式，能有效地对各项服务功能进行整合，形成全方位、多功能的物业管理系统。我们组织了专业的管理队伍开展绿化、保洁、设备维保等服务，我们还致力维持二十四小时的客户服务系统，协助做好大型接待、会务的各项工作。



2、服务信息处理系统

为了保证物业管理信息反馈渠道通畅，确保 24 小时内的所有信息都能得到及时处理，我们将在物业管理中心编制中设置“信息处理指挥中心”并设立 24 小时服务热线。该中心的任务是接收来自四面八方的信息，并进行综合分析处理，处理方法包括直接布置处理措施及向主管负责人反映情况，听从指令并转发、下达指令。在处理措施指令发出后要进行跟踪，最后记录和汇报处理结果。这种“中心”的建立，能确保各种事务和问题不被遗漏，并取得良好的工作成效。

信息处理指挥中心工作示意图



3、金锁匙物业与客户建立良好关系的方法（服务监控评价）

机构设置	要求	频率
客服服务中心 (客户回访)	<div></div> <p>聆听、收集业主或第三方意见、建议和投诉。保持良好的服务态度和服务环境，提供“一站式”服务</p>	每月一次客户满意度调查，每季进行一次客户访谈

由业主方与公司 共同组建监督委 员会	定期召开例会，耐心听取业主工作人员的意见；向监督 委员会汇报收支状况、工作计划	视业主方而定，一 般为每季度
管理报告制度	公布管理处收支情况、工作计划等，增加管理透明度；	每季度/每年度
总经理信箱	对业主的投诉和建议必须立即改进并及时反馈；	随时
24 小时 服务热线	受理业主的投诉、建议及服务申请，并及时处理和反馈	随时

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第四章 设备设施维护方案

核心提示：设施设备配套及运行情况是衡量物业档次的重要硬件指标。物业工程管理的核心是维护物业设施设备其价值，保证物业设施设备完好，落实检查、维修、养护，有效地延长设施设备的寿命，扩大设施设备的使用周期，减少业主的巨额费用的投入。工程技术部将对物业设施设备作科学的管理和维护，能有效地消除各类安全隐患和不稳定因素，最大限度地发挥设备功能，降低故障率，降低能量消耗水平，确保各种设施设备安全、可靠、高效地运行。

设施设备管理服务目标：

- 1、设施设备正常运行；
- 2、零修、急修安全、及时、高效；
- 3、维修工程质量合格率为 100%；

第一节 电梯故障或事故应急救援预案

1、事故定义：

因停电，电梯冲顶，蹲底，安全钳意外动作，上行超速保护装置制动装置意外动作，曳引机制动器失效，门区剪切等其它突发性电梯故障发生的电梯轿厢困人造成或可能造成人身安全和财物损失的事件或事故。



图：电梯困人应急救援演习

2、适用范围：

适用曳引或者强制式驱动乘客电梯、液压电梯、杂物电梯、自动扶梯和自动人行道故障或事故的应急救援（不适用于个人或者单个家庭自用的电梯）。

3、信息传递：

发生电梯故障或事故意外事件时，可参照下列方式传递、报告救援信息。

（1）受困人员：

在自身条件许可的情况下，可采取下列顺序方法对外传递相关信息发布：

- ① 利用电梯轿厢内的紧急报警装置，将受困信息发布给电梯使用单位或电梯所在的大楼管理机构或电梯维护保养单位。
- ② 利用自己的电话，拨打电梯轿厢内公布的救援电话，将救援信息发布给电梯使用单位或电梯所在的大楼管理机构或电梯维护保养单位。
- ③ 通过直接喊话的方式，将救援信息发布给电梯外面的人员。
- ④ 利用自己的电话，直接拨打“110”或“119”，将救援信息发布给公安、消防部门。
- ⑤ 只有在无法使用上述方式实现救援信息发布时，可以通过敲打电梯的方式，发布

救援信息。

⑥ 不应拔门，等待救援。

(2) 公众：

在收到或发现救援信息后，应立即将救援信息传递给大楼管理机构或电梯维保单位或直接向“110”、“119”报警；

(3) 电梯使用单位：

在接到救援信息后，应将被困人员的下列信息记录，并立即将救援信息报告给分公司应急救援指挥部，应急救援指挥部根据具体情况，可参照下列程序传递救援信息：

① 向电梯维保单位发布应急救援信息。

② 如果需要采取医疗措施，可拨打电话“120”，联系医疗救助。

③ 发生火灾、建筑物受损，可以拨打电话“119”，联系消防部门救助。

④ 发生重大事故，应向路局、天汇特种设备安全监督管理部门报告。

⑤ 需要记录的报警信息一般包括：报警人员的姓名、联系方式。被困人员所在具体位置：地址、层站、电梯编号。被困人员的身体状况，是否需要医疗救助。报警时间。

(4) 电梯维护保养单位：

① 接警人应记录报警信息，并向分公司应急救援指挥部报告。

② 应急救援指挥部根据救援信息，启动相应的应急救援预案。

③ 向应急救援小队下达救援信息和启动的应急救援预案。

④ 依具现场情况，可联系“110”、“120”、“119”或友邻单位（电梯生产厂家、电梯安装维修单位等）协助救援。

⑤ 负责救援记录的存档。

(5) 应急救援队：

① 在可能的情况下，尽快与被困人员取得联系。

② 随时将救援过程的信息向应急救援指挥部报告。

③ 记录救援的过程，将应急救援记录上报本单位存档。

(6) 区域应急救援指挥部：

① 发布或下达区域性应急救援信息。

② 启动区域性应急救援预案。

③ 启动重大事故应急救援预案。

④ 通报区域性或重大应急救援事件。

⑤ 负责重大或区域性事件的信息管理。

⑥ 发布本区域应急救援预案结束信息。

⑦ 在应急救援过程中，各级应保持经常性联系，随时掌握应急救援的进展情况，在可能的情况下，应与求救人员保持经常性联系，随时了解救援活动的进展情况；

4、抢救原则：

坚持以人为本，统一领导、分级负责，依法规范、依靠科技、快速反应、分秒必争、协同应对，整合资源、平战结合的原则，以保障人民群众生命财产安全为出发点和落脚点，最大程度地减少电梯事故造成的人员伤亡和财产损失。

5、应急救援方案（1）电梯发生困人事件后，如果电梯专业维修人员能够对电梯进行操作和控制，建议采取电梯专业维修人员的一般救援措施，通过电梯专业维修对于电梯的人工操作，完成救援活动。

（2）电梯发生困人事件后，如果维修人员不能对电梯进行操作和控制，建议请求专业的消防人员支援，采取消防人员的特殊救援措施，发挥消防人员高空作业能力强、经验丰富、高空作业设备和特殊救援设备齐全的优势，完成救援活动。

（3）电梯事件或事故案例及一般救援方法：

① 曳引电梯、液压电梯非开门区困人（停电、冲顶、蹲底、门触点故障）：故障现象可能是电梯停在井道内不能正常启动运行，将人员关（困）在电梯轿厢内；

② 曳引电梯非正常开门运行发生剪切事故（开门走车、溜车）：故障现象可能是电梯门区或在井道内，将人卡在门区和轿厢、轿厢与对重之间；

③ 曳引电梯制动器失效：故障现象可能是电梯停在井道内不能正常启动运行，将人困在电梯轿厢内；

④ 安全钳意外动作：故障现象可能是限速器动作后带动安全钳动作，将电梯轿厢或对重闸在导轨上，电梯停在井道内不能正常启动运行，将人员困在电梯轿厢内；

⑤ 上行超速保护装置动作：故障现象可能是电梯停在井道内不能正常启动运行，将乘客困在电梯轿厢内

⑥ 发生火灾后，电梯可能出现两种情况：其一是电梯可以继续运行，其二是电梯

停在井道内不能继续正常运行，将人员关（困）在电梯轿厢内；

（4）特殊情况下的特殊救援措施

电梯发生困人事件后，如果电梯不具备电梯专业救援条件（如：建筑物危房、恐怖、毒气泄漏等），救援人员无法实现救援，应请求专业部门支援。

（5）应急结束：

受困人员全部救出轿厢或脱离险境、死亡和失踪人员已查清、受伤人员得到基本救治、事故危害得到控制、紧急疏散的人员得到安置或恢复正常生活，由应急救援指挥部根据应急救援的实际情况，宣布应急救援结束；重特大事故，应取得上级主管部门同意后，方可宣布应急救援结束。

6、后期处置

（1）善后处理

① 发生电梯设备事件或事故后，必须由有质量技术监督部门核准的有资格的单位对电梯进行全面的检修，经检验合格后方可重新投入使用。对严重损坏、无维修价值的，应予以报废。

② 电梯事件或事故中，涉及到毒性介质泄漏或建筑物损坏的，应当经环保部门和建筑部门检查并出具意见后，方可进行下一步修复工作。

（2）电梯运行事件或事故应急经验教训总结及改进建议

电梯事件或事故发生后，分公司应对事件或事故的原因进行调查，对事件或事故的当事人进行询问记录事件和事故发生时的状态，然后对电梯进行详细的检查后，填写事件或事故调查单，并吸取事故教训，提出具体措施，进一步完善和改进电梯应急预案。

7、保障措施

（1）物资保障

① 应根据设备使用的实际情况，配备必要的救援用物资和设备。应急救援队伍应配备所需的救援物资和设备。

② 配备必要的电梯配件。应急预案启动后，在恢复电梯运行时需要有电梯零部件的供应，应根据电梯的种类、数量情况，并与日常保养相结合，设置相应的部件供应体制，储备足够的电梯配件，对应应急使用。用于应急的物资应设专人管理，定期盘点、及时补充。

（2）技术储备与保障

电梯的技术资料的建立、完善和更新。在日常维护保养技术的基础上，增加技术投入，随时为处置可能发生的电梯事故提供技术支持与保障。

8. 宣传、培训和演习

（1）宣传教育：电梯使用单位广泛宣传电梯使用知识，紧急情况下避险方法，提高公众自我意识和自我保护能力。

（2）培训：按照分级管理的原则组织专业救援队伍人员进行上岗前培训，定期进行救援知识的专业培训，提高救援技能。

（3）演练：一是要有计划地按应急救援要求，每年至少进行一次演习和演练。二是在演练过程中，注意演练人员的安全。三是根据需要，加强与其它单位间的工作交流与协作，提高电梯行业整体应急处置实战能力。四是演练结束后，应当对演练情况进行评估、总结，对应急预案进行修订和完善。

9、预案涉及名词术语的定义

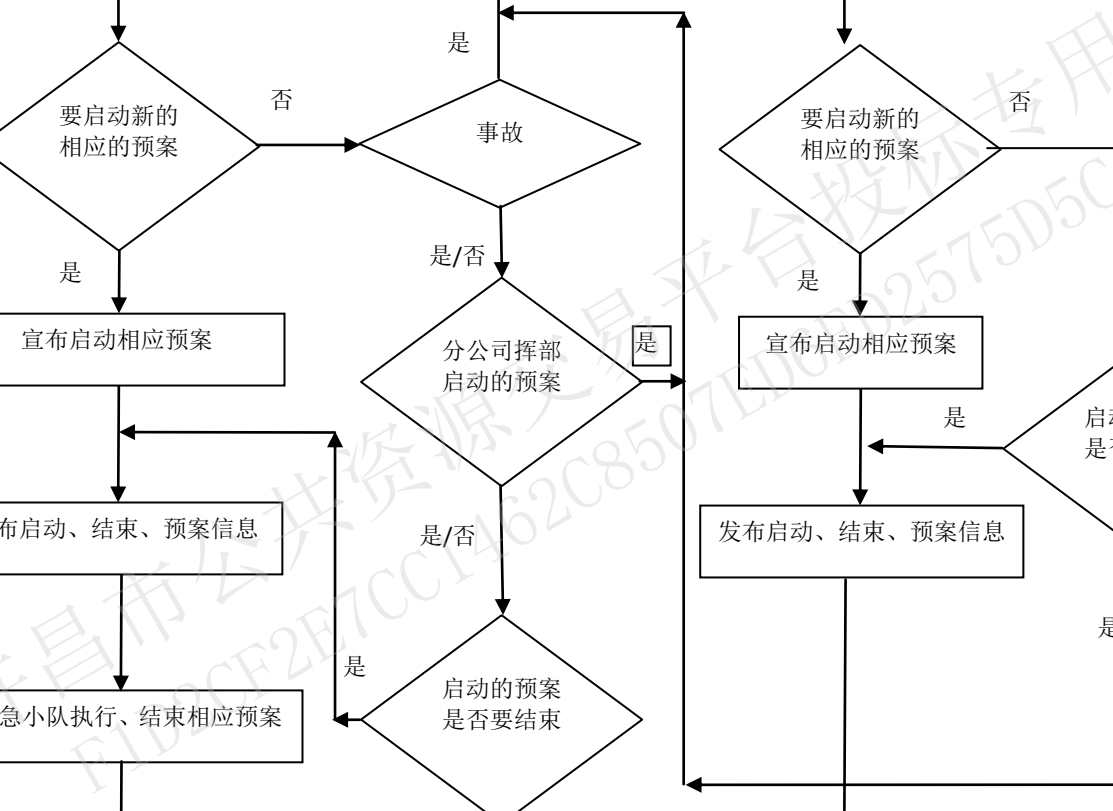
（1）电梯：本预案所指的电梯乘客电梯、载货电梯、液压电梯、杂物电梯、自动扶梯和自动人行道。

（2）事故：生产或者生活活动过程中发生的意外突发性事件总称，通常会使正常活动中断，造成人员伤亡或者财产损失。

（3）事件：意外发生时没有人员伤亡或者财产损失，但是如果不及时采取措施会造成人员伤亡或者财产损失的事故称为事件。

（4）事件或事故隐患：可导致事件或事故发生的设备缺陷、人的不安全行为及管理上的缺陷。

10



附录 1：电梯非开门区困人（停电、冲顶、蹲底、门触点故障）

（一）适用范围：曳引式电梯。

（二）注意事项：

- 1、应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；
- 2、救援人员 2 人以上；
- 3、应急救援设备、工具：层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、松闸装置、常用五金工具、照明器材、通讯设备、单位内部应急组织通讯录、安全防护用具、警示牌等；
- 4、在救援的同时还要保证自身安全。

（三）通则：

- 1、首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。
- 2、通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，安抚被困乘客，可以采用以下安抚语言：“乘客们，你们好！很抱歉，电梯暂时发生了故障，请大家保持冷静，安心地在轿厢内等候救援，专业救援人员已经开始工作，请听从我们的安排。感谢您的配合。”

3、若确认有乘客受伤或有可能有乘客会受伤等情况，则应立即同时通报 120 急救中心，以使急救中心做出相应行动。

（四）电梯非开门区“停电”困人应急救援流程

1、通过与轿厢内被困乘客的通话，以及通过与现场其他相关人员的询问或与监控中心的信息沟通等渠道，初步确定轿厢的大致位置。

2、在保证安全的情况下，用电梯专用层门开锁钥匙打开所初步确认的轿厢所在楼层的上一层层门（若初步确认轿厢在顶层，则打开顶层的层门）。

3、打开层门后，若在开门区，则直接开门放人。若在非门区，则仔细确认电梯轿厢确切位置（若确认电梯轿厢地板在顶层门区地平面以上较大距离，被困乘客无法从轿厢到达顶层地面，即冲顶情况，请参照 2 处理；若确认电梯轿厢地板在底层门区地平面以下较大距离，被困乘客无法从轿厢到达底层地面，即蹲底情况，请参照 3 处理）。根据不同类型电梯进行下一步操作：

（1）有机房电梯的操作

- ① 救援人员在机房通过紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知

被困乘客将缓慢移动轿厢。

② 仔细阅读有机房电梯松闸盘车作业指导或紧急电动运行作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

③ 根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

④ 根据轿厢实际所在层楼，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

（2）无机房电梯的操作

① 救援人员通过紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

② 仔细阅读无机房电梯紧急松闸救援作业指导（根据轿厢与对重是否平衡，进行相关的操作）或紧急电动运行作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

③ 根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

④ 根据轿厢实际所在层楼，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

（五）电梯非开门区“冲顶”困人应急救援流程

对于无机房电梯，如果轿厢冲顶、对重压在缓冲器上且轿厢安全钳动作，可在顶层开门放人。

1、通过与轿厢内被困乘客的通话，以及通过与现场其他相关人员的询问或与监控中心的信息沟通等渠道，初步确定轿厢的大致位置。

2、在保证安全的情况下，用电梯专用层门开锁钥匙打开所初步确认的轿厢所在楼层的上一层层门（若初步确认轿厢在顶层，则打开顶层的层门）。

3、打开层门后，确认电梯轿厢地板在顶层门区地平面以上较大距离，即冲顶情况，则根据不同类型电梯进行下一步操作：

（1）有机房电梯的操作

① 救援人员在机房通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

② 观察电梯曳引机上的钢丝绳，如果发现没有紧绷，则可能是轿厢在冲顶后，对重压上缓冲器，然后轿厢向下坠落，引起了安全钳动作。此时，必须先释放安全钳，然

后进行以下操作。

③ 仔细阅读有机房电梯松闸盘车（向轿厢下行方向盘车）作业指导或紧急电动运行（向轿厢下行方向）作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

④ 根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入顶层平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

⑤ 在顶层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

（2）无机房电梯的操作

① 救援人员通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

② 仔细阅读无机房电梯紧急电动运行作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

（注：一般在冲顶情况下，应该是轿厢较轻，不适宜进行手动松闸救援；另外由于各种原因，也不适宜进行增加轿厢重量进行救援，向轿厢下行方向）

③ 根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

④ 在顶层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

（六）电梯非开门区“蹲底”困人应急救援流程

1、通过与轿厢内被困乘客的通话，以及通过与现场其他相关人员的询问或与监控中心的信息沟通等渠道，初步确定轿厢的大致位置。

2、在保证安全的情况下，用电梯专用层门开锁钥匙打开所初步确认的轿厢所在楼层的上一层层门（若初步确认轿厢在顶层，则打开顶层的层门）。

3、打开层门后，确认电梯轿厢地板在底层门区地平面以下较大距离，即蹲底情况，则根据不同类型电梯进行下一步操作：

（1）有机房电梯的操作

① 救援人员在机房通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

② 仔细阅读有机房电梯松闸盘车（向轿厢上行方向盘车）作业指导或紧急电动运行（向轿厢上行方向）作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

③ 根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入底层平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

④ 在底层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

(2) 无机房电梯的操作

① 救援人员通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，告知被困乘客将缓慢移动轿厢。

② 仔细阅读无机房电梯紧急松闸救援或紧急电动运行（向轿厢上行方向）作业指导，严格按照相关的作业指导进行救援操作。

③ 根据电梯轿厢移动距离，判断电梯轿厢进入平层区后，停止盘车作业或紧急电动运行。

④ 在底层用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

（七）电梯非开门区“门触点故障”困人与（四）、（五）、（六）流程相同。

附录 2：曳引式电梯非正常运行发生剪切应急救援（开门走车、溜车）

（一）适用范围：曳引式垂直升降电梯、液压电梯。

（二）注意事项：

- 1、本附录仅供参考，请各单位根据实际情况制定相应的应急救援方法；
- 2、应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；
- 3、救援人员 2 人以上；
- 4、应急救援设备、工具：紧急开门用层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、松闸装置、手动葫芦、常用五金工具、撬杠、千斤顶、钢丝绳套、钢丝绳卡绳板、照明器材、通讯设备、单位内部应急组织通讯录、安全防护用具、警示牌等；
- 5、在救援的同时要保证自身安全。

（三）通则

- 1、首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。
- 2、应立即同时通报 120 急救中心，以使急救中心做出相应行动。

（四）电梯非正常开门运行发生溜车、剪切事故应急救援流程

- 1、在符合以下条件下，可在 120 专业急救人员到来之前进行救援，否则根据通则

进行处理：

(1) 先行救援不会导致受伤人员的进一步伤害；

(2) 有足够的救援人员。

2、如果是轿厢内人员或层站乘客在出入轿厢时被剪切；

(1) 如果可以通过用直接打开电梯门即可救出乘客，则在保证安全的前提下，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

(2) 如果不可以通过用层门开锁钥匙打开电梯门即可救出乘客，则：

① 相应人员在受伤乘客所在楼层留守，相应人员进行盘车救援操作或紧急电动运行，并且保持与留守在受伤乘客所在楼层的人员通讯，一旦可以进行受伤乘客救出工作，则停止盘车救援操作或紧急电动运行。

② 在保证安全的前提下，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

(3) 救出乘客后，根据 120 急救人员的指示进行下一步救援工作。

3、如果是乘客或其他人员在非出入轿厢时被剪切，即发生轿底或轿顶剪切，则：

(1) 发生轿底剪切时：

① 相应人员在受伤乘客所在楼层留守，相应人员进行盘车救援操作或紧急电动运行（使轿厢向上移动），并且保持与留守在受伤乘客所在楼层的人员通讯，一旦可以进行受伤乘客救出工作，则停止盘车救援操作或紧急电动运行。

② 救出乘客后，根据 120 急救人员的指示进行下一步救援工作。

(2) 发生轿顶剪切时：

① 相应人员在受伤乘客所在楼层留守，相应人员进行盘车救援操作或紧急电动运行（使轿厢向下移动），并且保持与留守在受伤乘客所在楼层的人员通讯，一旦可以进行受伤乘客救出工作，则停止盘车救援操作或紧急电动运行。

② 救出乘客后，根据 120 急救人员的指示进行下一步救援工作。

4、如果 120 专业急救人员到来之前不宜进行救援，则：

(1) 根据 120 急救人员的指示，进行前期救援准备工作。

(2) 在 120 急救人员到来后，配合救援工作。

5、填写《应急救援记录》，存档。

附录 3：电梯制动器失效应急救援

（一）适用范围：曳引式垂直升降电梯。

（二）注意事项：

- 1、本附录仅供参考，请各单位根据实际情况制定相应的应急救援方法；
- 2、应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；
- 3、救援人员 2 人以上；
- 4、应急救援设备、工具：紧急开门用层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、开闸扳手、常用五金工具、照明器材、通讯设备、单位内部应急组织通讯录、安全防护用具、手砂轮/切割设备、撬杠、警示牌等；
- 5、在救援的同时要保证自身安全。

（三）通则

- 1、首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。
- 2、通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，安抚被困乘客，可以采用以下安抚语言：“乘客们，你们好！很抱歉，电梯暂时发生了故障，请大家保持冷静，安心地在轿厢内等候救援，专业救援人员已经开始工作，请听从我们的安排。感谢您的配合。”同时了解轿厢内乘客的情况，若确认有乘客受伤或有可能有乘客会受伤等情况，则应立即同时通报 120 急救中心，以使急救中心做出相应行动。
- 3、由于制动器失效，无法制动电梯轿厢，所以在保证可靠制停轿厢前，除非是无机房电梯等特殊情况，禁止进入井道实施救援。

4、制动器失效造成的轿厢停留位置有以下几种可能性：

- （1）电梯下行超速保护装置动作，电梯在中间楼层；
- （2）电梯上行超速保护装置动作，电梯在中间楼层；
- （3）电梯“蹲底”；
- （4）电梯“冲顶”；
- （5）电梯的超速保护装置未动作，电梯在中间楼层。

（四）电梯制动器失效的应急救援

1、根据有机房电梯还是无机房电梯进行相应的救援工作。

（1）有机房电梯时：

① 首先通过盘车装置等，使电梯轿厢可靠制停。

② 排除制动器故障。

③ 若超速保护装置动作，则释放超速保护装置。

④ 同附录 1 进行救援操作。

(2) 无机房电梯时：

① 通过与轿厢内被困乘客的通话，以及通过与现场其他相关人员的询问或与监控中心的信息沟通等渠道，初步确定轿厢的大致位置。

② 在保证安全的情况下，用电梯专用层门开锁钥匙打开所初步确认的轿厢所在楼层的上一层层门（若初步确认轿厢在顶层，则打开顶层的层门）。

③ 打开层门后，若确认电梯轿厢地板在顶层门区附近或以上，则关上层门（不允许直接救援），在保证安全的情况下进入底坑，用千斤顶等将对重逐渐向上顶，轿厢进入门区后，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

④ 对于其它情况，维修人员进入轿厢顶，应用电葫芦等将轿厢向上吊，轿厢进入门区后，用层门开锁钥匙打开相应层门，救出被困乘客。

2、轿厢冲顶时的处理

(1) 拍照电梯制动器故障状态，保持原始记录以备分析、调查、检查使用。

(2) 轿厢停止位置高于层门地坎在 500mm 以内时，使用开锁钥匙，打开层门，救出乘客。

(3) 轿厢停止位置与层门地坎大于 500mm 时，应至少 2 人进行，其中一人手动盘车，将轿厢移动至平层区内，并用力保持轿厢不能移动，另一人在电梯顶层，打开层门，救出乘客。

(4) 关闭层门，缓慢将轿厢移动至最上端，使电梯保持稳定状态。

(5) 检修制动器。

(五) 轿厢蹲底时的应急处理

1、轿厢蹲底时，不采取任何措施进行救出，因乘客走出电梯产生的负荷变化，会使轿厢移动，所以，先采以下的措施后，再利用最下层的开锁装置进行救出。

2、曳引轮带孔时，利用曳引轮孔在配重一侧，用钢丝绳扣（ $\Phi 10\text{mm}$ 以上）将曳引轮和曳引绳缚紧，钢丝绳扣要用三个以上 U 型卡子固定。

- 3、曳引轮上不带孔时，利用导向轮按上述要领将导向轮和钢丝绳固定。
- 4、使用开锁钥匙，打开层门，救出乘客。
- 5、检修制动器。
- 6、填写《应急救援记录》，存档。

附录 4：安全钳意外动作应急救援方法

（一）适用范围：安装了安全钳的垂直升降电梯、由于安全钳意外动作造成的电梯困人事件。

（二）注意事项：

- 1、本附录仅供参考，请各单位根据实际情况制定相应的应急救援方法；
- 2、应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；
- 3、救援人员 2 人以上；
- 4、应急救援设备、工具：紧急开门用层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、开闸搬手、常用五金工具、照明器材、通讯设备、单位内部应急组织通讯录、安全防护用具、手砂轮/切割设备、撬杠、警示牌等；
- 5、在救援的同时要保证自身安全。

（三）通则

- 1、首先断开电梯主开关，以避免在救援过程中突然恢复供电而导致意外的发生。
- 2、通过电梯紧急报警装置或其它通讯方式与被困乘客保持通话，安抚被困乘客，可以采用以下安抚语言：“乘客们，你们好！很抱歉，电梯暂时发生了故障，请大家保持冷静，安心地在轿厢内等候救援，专业救援人员已经开始工作，请听从我们的安排，感谢您的配合。”

3、若确认有乘客受伤或有可能有乘客会受伤等情况，则应立即同时通报 120 急救中心，以使急救中心做出相应行动。

（四）救援操作程序

- 1、告知电梯轿厢内的受困人员：救援活动已经开始，提示电梯轿厢内的人员配合救援活动，不要扒门，不要试图离开轿厢；
- 2、在机房内切断电梯主电源，查看钢丝绳和传动轮是否正常，满足盘车运行的要

求；

3、确认电梯轿厢、对重所在的位置，选择电梯准备停靠的层站；

（五）救援方案 I：

1、救援人员到达电梯轿顶；

2、将电梯轿顶检修开关设置在检修位置，使电梯处在检修控制状；

3、接通电梯主电源，恢复限速器、安全钳上的安全开关，使安全回路恢复正常，层门锁安全回路正常；

4、电梯轿顶救援人员可通过下列操作方式释放安全钳：

（1）如果是轿厢下行安全钳动作，点动方式操作电梯向上运行，释放安全钳；

（2）如果是轿厢上行安全钳动作，点动方式操作电梯向下运行，释放安全钳；

（3）如果是对重超速安全钳动作，点动方式操作电梯轿厢向下运行，使对重安全钳释放；

5、当安全钳楔块脱开导轨道后，电梯轿顶的救援人员用点动方式操作电梯运行，使电梯在选择的层站停靠，确认平层后，通知其他救援人员在机房切断电梯主电源；

6、在确认电梯轿厢平层后，电梯轿顶的救援人员盘动开门机构开启电梯层门/轿门，救出被困人员；

7、当上述救援方法不能完成救援活动时：应急救援小组负责人向本单位应急指挥部报告，请求应急指挥部支援。

（七）填写《应急救援记录》并存档。

附录 5：电梯火灾应急救援

（一）适用范围：受到火灾威胁的垂直升降电梯。

（二）注意事项：

1、本附录仅供参考，请各单位根据实际情况制定相应的应急救援方法；

2、应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；

3、救援人员 4 人以上；

4、应急救援设备、工具：灭火器、建筑物内的消防栓、水管、水枪、水桶、盘车轮、抱闸搬手、电梯层门钥匙、常用五金工具、照明器材、通讯设备、单位内部应急组

织通讯录、安全防护用具、手砂轮/切割设备、撬杠、警示牌等；

5、在救援的同时要保证自身安全。

（三）通则

- 1、发现火灾的人员应立即向电梯管理单位报警，同时拨打“119”向消防部门报警；
- 2、电梯管理单位向电梯维修单位发布应急救援信息；
- 3、发布通告，提示建筑物内的人员：严禁进入电梯轿厢，否则可能造成生命危险。

（四）灭火

- 1、优先对电梯轿厢、电梯机房、电梯层门周边、电梯井道内的火灾进行扑杀；
- 2、对疏散撤离通道上的火灾进行扑杀。

（五）疏散电梯乘客

- 1、首先对电梯及电梯轿厢内的情况进行了解。

电梯及电梯轿厢内情况一般可分为五种情况：

- （1）空载电梯：电梯轿厢内没有乘客；
- （2）Ⅰ类疏散撤离电梯：电梯轿厢内有乘客，同时，电梯可以继续运行；
- （3）Ⅱ类疏散撤离电梯：具有消防功能的电梯厢内有乘客，同时，电梯可继续运行；
- （4）Ⅲ类疏散撤离电梯：电梯轿厢内有乘客，但是，电梯不可以继续运行；
- （5）消防电梯：建筑物发生火灾时专供消防人员使用的电梯。

了解电梯及电梯轿厢内情况的方法一般包括：

- ① 利用电梯轿厢内的视频监视系统；
- ② 利用电梯轿厢内的紧急报警装置；
- ③ 救援人员敲打电梯层门，直接与电梯轿厢内的人员取得联系。

2、将电梯置于非服务状态，防止人员进入电梯轿厢。如为消防员电梯，则使电梯返回消防服务通道层，供消防人员使用；

3、将Ⅲ类疏散撤离电梯的信息向电梯维修单位的应急救援人员或消防人员通报；

4、Ⅰ类疏散撤离电梯乘客的撤离：

- 告知电梯轿厢内的人员：救援活动开始，提示轿厢内的人员配合撤离疏散活动；
- 指挥轿厢内的人员将电梯停靠在安全的层站后开启电梯层门/轿门，乘客撤离轿

厢；

- 如果无法完成救援活动，可向消防人员请求支援；

5、II类疏散撤离电梯乘客的撤离：

• 在首层电梯层门侧上方，将电梯的“消防开关”置于消防状态，电梯返回首层后，乘客撤离电梯轿厢；

- 附加的外部控制或输入使消防员电梯自动返回到消防服务通道层，乘客撤离轿厢；
- 如果无法完成救援活动，可向消防人员请求支援。

6、III类疏散撤离电梯（适用于：曳引式垂直升降电梯、液压电梯）

救援操作程序：

• 告知电梯轿厢内的人员：救援活动已经开始，提示电梯轿厢内的人员配合救援活动，不要扒门，不要试图离开轿厢；

- 切断电梯主电源；
- 确认电梯轿厢、对重所在的位置，选择电梯准备停靠的层站。
- 如果无法完成救援活动时，可向消防人员请求支援。

3. 填写《应急救援记录》，存档。

附录 6：有机房曳引式电梯紧急操作方法

（一）适用范围：有机房曳引电梯的紧急操作

（二）注意事项：

- 1、本附录仅供参考，请各单位根据实际情况制定相应的应急救援方法；
- 2、应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；
- 3、救援人员 2 人以上；
- 4、应急救援设备、工具：盘车轮、抱闸搬手、电梯层门钥匙、常用五金工具、撬杠、警示牌等。
- 5、在救援的同时要保证自身安全。

（三）操作程序

- 1、切断电梯主电源；
- 2、检查确认电梯机械传动系统（钢丝绳、传动轮）正常；

- 3、检查限速器。如限速器已经动作，应先复位限速器；
- 4、确认电梯层/轿门处于关闭状态；
- 5、确认电梯轿厢、对重所在的位置，选择电梯准备停靠的层站；
- 6、参考电梯生产厂家的盘车说明，一名维修人员用抱闸扳手打开机械抱闸；同时，另一名维修人员双手抓住电梯盘车轮，根据机房内确定轿厢位置的标志（如：钢丝绳层站标示）和盘车力矩，盘动电梯盘车轮，将电梯停靠在准备停靠的层站；
- 7、维修人员释放抱闸扳手，关闭抱闸装置，防止电梯轿厢移动；
- 8、维修人员应到电梯轿厢停靠层站确认电梯平层后，用电梯层门钥匙打开电梯层门/轿门；
- 9、如层门钥匙无法打开层门，维修人员可到上一层站打开层门，在确认安全的情况下上到轿顶，手动盘开层门/轿门。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第二节 电梯事故应急救援演练方案

根据《特种设备安全监察条例》，为保障特种设备安全，扎实开展隐患排查治理活动，防止特种设备事故发生，结合我公司实际工作，现制定《电梯事故应急救援演练方案》。具体如下：

一、演练地点：“10号楼”

二、演练时间：待定

三、参加人员：总经理、副总经理、物管部经理、项目主管、全体项目员工等

四、配备工具、器材

4.1、交通工具：配备必要的指挥和救援车辆；

4.2、保障电梯应急照明、报警及通讯工具：包括电梯内外的通讯联络工具；

4.3、应急救援工具：层门开锁钥匙、盘车轮或盘车装置、松闸装置、常用五金工具、照明器材、通讯设备、安全防护用具、警示牌等。

五、演练实施步骤

5.1 电梯发生故障乘客求救。

5.1.1、模拟现场两名乘客在乘坐电梯过程中，电梯突然发生故障，导致电梯非正常停止运行；

5.1.2、乘客利用电梯内的紧急呼叫装置，或个人电话向外界发出求救信号。

5.2 使用单位向维护单位请求救援。

5.2.1、电梯使用单位接到求救信号后，应积极与电梯内被困人员沟通，了解电梯内的有关情况，安抚电梯内被困人员，使被困人员保持冷静，等待救援。

5.2.2、使用单位接到求救信号后同时向维护保养单位电话求援；

5.2.3、电梯维护保养单位立即赶赴现场，实施救援。

5.2.4、应急救援小组成员应持有特种设备主管部门颁发的《特种设备作业人员证》；救援人员2人以上；

5.2.5、救援人员在接到报警后应携带必备的应急救援设备、工具，迅速赶往现场。



图：电梯困人演练

5.2.6、某台电梯困人，而因某种特殊原因，维保单位救援人员到达时间可能超过半小时，使用单位需要自行救援。

5.2.7、因大规模灾害状况下（如暴雨、大雪、地震、大面积停电后等），多台电梯发生困人，维保单位无法向使用单位提供足够的救援力量，使用单位需要自行开展救援。

5.3 现场实施救援。

电梯事故应急救援演练步骤

到达现场的救援专业人员应当根据如下状况实施救援：

电梯困人

一、电梯轿厢在门区位置时

二、电梯轿厢在非门区位置时，执行如下救援程序：

1、通知和安抚轿厢内人员等候救援，不得擅自扒门，并至少需要 3 名专业人员（持证）迅速赶往机房。

2、关闭电梯总电源（应保留照明电源），然后根据平层图的标示判断电梯轿厢所处楼层。

3、由一人安装手动盘车轮，确认安装完毕后，由两人握持盘车轮，一人用抱闸扳手缓慢松闸，再根据轿厢所在位置的就近楼层缓慢盘车至平层位置，松开抱闸扳手。

4、用层门开锁钥匙打开电梯层门、轿厢门。

5、疏导乘客离开轿厢，防止乘客因恐慌引发的骚乱。

6、重新关好电梯层门、轿厢门。

7、在电梯没有排除故障前，应在各层门处设置禁用电梯的指示牌。

楼宇发生火灾

发生火灾时，电梯使用采取以下应急措施：

1、立即向消防部门报警。

2、由专业人员（持证）按下电梯的消防按钮（电梯有消防功能），使电梯进入消防运行状态，停到基站等候消防人员是否使用；对于无消防功能的电梯，应立即启动返回功能直驶至基站并切断电源。在乘客离开电梯轿厢后，将电梯置于停止运行状态，用手关闭电梯轿厢层门、轿厢门，切断电梯总电源（包括照明电源）。

3、井道内或电梯轿厢发生火灾时，立即停止运行，疏导乘客安全撤离，切断电源，用灭火器进行灭火。

4、有共用井道的电梯发生火灾时，应当立即将其余尚未发生火灾的电梯停于远离火灾区，或交给消防人员使用。

5、相邻建筑物发生火灾时，应当立即停止运行电梯，避免因火灾停电造成的困人事故。

停电状态

发生地震时，电梯使用采取以下应急措施：

1、当电梯速度不正常时，乘客应两腿微微弯曲，上身向前倾斜，以应对可能受到的冲击。

2、当乘客被困电梯内时，应保持镇静，立即用电梯内的警铃、对讲机或电话与外界联系，等待外部救援。如果报警无效，可以大声呼叫或间歇性地拍打电梯门。

3、当电梯停运时，不要輕易地扒门爬出，以防电梯突然开动。

4、电梯困人是一种保护状态，乘客不会有任何生命危险。报警后，耐心地等待救援人员救助，不必惊慌。

发生进水

发生湿水时，在对建筑设施及时采取堵漏措施的同时，电梯还应采取如下应急措施：

1、当楼层发生水淹没而使井道或底坑进水时，应先切断总电源，并将电梯轿厢停于进水层的上两层。

2、如机房进水较多时，应立即停止运行，切断进入机房的所有电源，并及时处理漏水的情况。

3、对已经湿水的电梯，要及时进行除水除湿处理，在确认已经处理后，经试运行无异常无误，方可恢复使用。

4、电梯恢复使用后，要详细填写湿水检查报告，对湿水原因、处理方法、防范措施等纪录清楚并存档。

六、电梯使用管理单位的事故善后处理工作

1、如有乘客重伤，应当按事故报告程序进行紧急事故报告。

2、向乘客了解事故发生的经过，会同事故调查部门调查电梯故障原因，协助做好

相关的取证工作。

3、如属电梯故障所致，应当督促电梯维保单位尽快检查并修复。

4、及时向相关部门提交事故情况汇报资料。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第三节 房屋本体及公共设施的养护和管理

一、房屋本体及公共设施维修养护标准

（一）总体标准

1、定期对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查，对损坏处联系质保单位及时修理，巡查、保养记录完善，发现重大问题及时报业主处理。

2、楼宇外观始终保持完好、整洁；外墙建材贴面无破损、无污染。

3、未经业主许可，各部位不得出现乱搭建、乱堆放现象。

4、防止基础、楼板不合理荷载，防止漏水浸水，确保房屋、内外墙面、天花、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。及时完成油漆涂刷，保持通风道的通畅，干净。

（二）具体标准

1、房屋及公共设施的完好率>98%；

2、公共设施的完好率>98%；

3、零修工程合格率 100%；

4、返修率<0.5%；

5、重大维修工程回访率 100%。

房屋本体维修养护计划表

序号	项 目		时间 间隔	次数	维修养护内容
1	地基基础		每年	1	1. 检查地基有无超过允许范围的不均匀沉降。 2. 检查基础有无开裂、破损，勒脚有无破损。
2	承 重 结 构	梁	每年	1	检查有无变形、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好。
		板	每年	1	检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好。
		柱	每年	1	检查有无倾斜，变形、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好。
		承重墙	每年	1	检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。 检查整体结构性能是否完好。
3	非承重墙		每半年	1	1. 检查墙体有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。

4	屋面	防水涂层	每周	1	1. 检查雨水口有无堵塞, 发现异常及时疏通。 2. 发现涂料防水层破损、老化造成屋面渗漏的, 及时修复或更换。 3. 检查隔热层, 有无空洞、起鼓、渗漏, 发现损坏及时修复 4. 检查避雷网有无脱焊和间断, 发现异常及时补焊, 油漆。
5	楼地面		每月	1	1. 检查楼地面是否平整完好, 有无空鼓和破裂。 2. 检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损, 发现问题及时处理。 3. 更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。 4. 对大理石进行抛光、晶面、打蜡处理。 5. 对木地板打蜡。
6	楼梯		每半年	1	1. 检查扶手、踏步有无损坏, 发现异常随时修复。 2. 补换损坏的地砖。 3. 修复空鼓的地砖。
7	公共通道		每周	1	1. 检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱; 发现异常及时修复。 2. 公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落, 发现异常随时处理。 3. 检查中庭外廊护栏玻璃、支架、护栏网是否完好。发现异常及时处理。
			每半年	1	1. 检查扶手、踏步有无损坏, 发现异常随时修复。 2. 补换损坏、空鼓的地砖。
			每年	1	1. 油漆金属支架和护栏网。 2. 对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。
8	内墙面	涂料、石土质块材	每月	1	1. 修补内墙面裂缝、起鼓、脱落部分。 2. 处理内墙面变色现象。 3. 处理内墙面局部渗漏。 4. 更换破损的石土质块材。
			每季	1	1. 处理内墙面大面积渗漏。 2. 雨季对用户窗台进行密封维护检查, 杜绝雨水侵入。
9	外墙墙面	装饰、玻璃幕墙、装饰条	每周	1	1. 记录破损的玻璃幕墙、设置危险标识, 联系更换。 2. 清洗外墙饰面人为造成的污染部分。
			每季度	1	1. 结合外墙清洗作业, 并检查外墙面的使用状况。 2. 处理外墙面变色现象; 检查加固外墙金属构件与装饰条。
			每年	1	1. 雨季时期对用户窗台进行密封维护检查, 杜绝雨水侵入。 2. 对于外墙面大面积渗漏久修无效的, 局部翻新以防止渗漏面积扩大。
			根据需要		1. 暴雨天气及时发布信息, 提醒用户关好、锁好门窗。

				2. 外墙清洗必须使用绿色环保型清洁剂。 3. 更换玻璃幕墙应按原设计要求进行。
10	吊顶	每周	1	1. 检查有无擦、划、刮、踏坏, 发现损坏及时修补。
		每月	1	2. 加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作, 发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。
11	门窗	每月	1	1. 检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽。 2. 门转轴或摩擦磨损部位加润滑油。 3. (塑)钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。
12	地下室	每周	1	检查地下室天花、墙面和地板饰面有无起壳、脱落和渗漏水现象, 发现问题及时修复。

公用设施维修养护计划表

序号	项目	时间	次数	维修养护内容
1	路面路基	每周	1	1. 检查路面有无积水。 2. 检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。 3. 检查路基有无塌陷。 4. 发现异常及时处理或修复。
2	文体活动设施、办公家具及公用设备	每日	1	1. 检查各种文体设施是否能正常使用, 即坏即修。 2. 检查各种办公家具及公用设备, 即坏即修。
3	路灯、园林景观灯及线路	每日	1	1. 检查灯具完好情况, 即坏即修。
		每周	1	1. 检查玻璃灯罩有无破损。 2. 有无金属灯架松脱现象。 3. 灯口、灯栅有无损坏。
		每季	1	1. 检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。 2. 金属灯架有无锈蚀。 3. 发现异常即时处理或修复
		每半年	1	1. 检查路灯线路有无老化现象。
5	停车场(库)	每日	1	1. 检查路面有无积水。 2. 检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。 3. 检查车道灯有无损坏。 4. 检查行车指示标志是否正常。 5. 发现异常即时处理或修复。

		每月	1	1. 检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。 2. 限速牌、指示牌是否齐全、完整。 3. 检查挡车器是否正常。
6	沟渠池井及化粪池	每周	1	1. 检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。 2. 检查雨水篦有无异常。
		每季	1	1. 检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。 2. 检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。 3. 检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。 4. 检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。 5. 检查化粪池并及时修复。
7	公用标志设施	每周	1	1. 保证标识清晰、无污迹、无脱落，发现异常及时处理。 2. 检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。
		每半年	1	1. 检查完好程度，加固。
8	垃圾中转站	每周	1	1. 检查有无损坏，发现问题及时处理。
9	道闸门	每周	1	检查有无损坏，发现问题及时处理。
10	地下管网	每半年	1	1. 检查管道保温层有无损坏。 2. 管网支架完好。 3. 发现异常及时修复。

三、维修养护实施细则

管理处将根据日常巡视检查的结果，由工程部组织专业人员实施房屋建筑的日常零星维修养护工作。每年对房屋建筑的使用情况作一次全面的鉴定，据此制订下年度修缮养护计划和实施方案。遇大风暴雨等恶劣天气，对房屋建筑的基础、外墙、金属构件、屋面等易受直接影响的结构进行全面检查，根据检查结果制订针对性的维护计划和实施方案。

（一）金属结构、构件的修缮与养护

内各金属构件间或构件的各零件、配件间连接是受力和传力的关键部位，连接处的破坏会导致构件、结构体系的破坏。同时，钢材本身的变形、锈蚀和损裂也直接危害到整个结构。

楼内的金属结构和构件多、分布广，易受大风暴雨等恶劣天气的破坏性影响，因此，管理处将其作为今后实施物业管理的重点。高度重视对金属结构各构件进行仔细检查和精心维护，确保结构的安全性。

1、钢质构件产生塑性变形后的维修

管理处定期对构件进行塑性变形累积损伤的鉴定,当发现钢质构件在使用过程中塑性变形累积损伤过大时,根据构件尺寸的大小,可用锤击机械矫正或热工矫正法来矫正变形,严重的选用合格的构件进行更换。

2、连接部位损坏的维修

楼内金属构件可能存在因焊接时的缺陷造成构件连接处的损坏,由于屋顶金属结构,既要有足够的承受静荷载能力,又要承受大风等恶劣气候引起的巨大动荷载,金属楼梯承受静荷载和动力荷载的影响,要高度重视焊接缺陷的处理。维修时对焊接裂纹、气孔、夹渣刨掉重焊,采用涂防腐油或刷防锈漆等方法进行防腐处理。

3、油漆老化、脱落要求按照有关规定进行维修

钢质构件表面的漆层用于保护钢材不受腐蚀,若局部漆膜损坏,将损坏部分漆膜用砂纸去掉磨光,补刷油漆;若构件锈蚀面积大,旧漆膜蜕皮起壳,则将旧漆膜全部清除干净,再重新刷油漆。

4、金属结构、构件的养护

对于金属结构、构件的养护,要求做好以下几方面的工作:

(1) 对结构的钢质杆件、焊缝进行定期检查。发现变形、开裂、腐蚀等情况及时处理。

(2) 定期检查钢质构件锈蚀状况,并采取必要的补救措施。

(3) 做好建筑物的屋面玻璃、排水设施维护工作,发现问题及时处理。

(4) 在大风、暴雨多发期间加强对结构的检查,发现异常情况及时采取补救措施。

(二) 砌体结构的修缮与养护

砌体结构大量分布于房屋建筑的墙体,它们在不良的环境和不利的工作条件下容易开裂,引起房屋的透风、漏雨,不仅影响建筑物的外观美,降低隔热效果和安全感,并且受损部位会进一步受到腐蚀,导致砌体强度降低,轻者结构出现错位、变形,重者引起砌体结构局部倒塌,直接威胁到生命财产安全。

对于电脑、通讯、自动控制等网络设备的房间,由于内墙采用了加钢丝网等屏蔽措施,对这些部位墙体的维修和加固时,除了保证墙体的耐久性外,还需要保证金属网的完整性。

1、砌体结构的修缮

主要是砌体裂缝和腐蚀砌体的修缮,一般应在裂缝稳定以后进行,以免维修后又很快出现新的裂缝。维修沉降裂缝和温度裂缝时,因此,管理处首先考虑消除产生裂缝的

隐患，避免反复多次的修补。维修时要求采用环保型高强材料修复。

2、砌体结构的加固

随着建筑物投入使用年限的推移，砌体结构的承重构件（如墙、柱等）可能出现开裂、腐蚀、变形，对经鉴定已达到危险程度的构件，管理处将对砖砌体结构进行加固，以确保房屋建筑的使用功能。

3、砌体结构的养护

为防止砌体破坏，要求搞好砌体的维护和管理，防止超载，同时，管理处除防止砌体受潮和受腐蚀。还将进行定期检查、保持排水系统通畅，保证砖砌体结构完好。

管理处对屋面隔热层、保温层及屋面柔性分格缝发生损坏及时修复，减少和稳定温度裂缝发展。

（三）钢筋混凝土结构的修缮与养护

管理处将根据钢筋混凝土结构特点制定严格的钢筋混凝土结构维修与养护的实施方案，包括钢筋混凝土表面损坏的维修、钢筋混凝土深层损坏的维修、钢筋锈蚀的维修、钢筋混凝土结构的加固和钢筋混凝土结构的养护。

1、钢筋混凝土结构的修缮

（1）钢筋混凝土表面损坏的维修

钢筋混凝土结构构件，在房屋建造和使用过程中遭到破坏、侵蚀，引起表面受损，根据损坏程度，我们采取涂刷水泥浆和环氧树脂配合剂等方法对其予以修复，防止进一步风化、侵蚀和钢筋锈蚀，以免损坏结构或构件的核心部分，从而提高建筑物的使用年限和耐久性。

（2）钢筋混凝土深层损坏的维修

当混凝土结构部件的损坏深度已超过了混凝土保护层时，将严重削弱构件的有效截面，并且钢筋砣内的钢筋暴露在空气中引起锈蚀，影响构件的强度和结构使用的可靠性。我们采用环氧混凝土或较原混凝土高一个强度等级的细石混凝土修补、嵌填、喷注混凝土结构部件的蜂窝、孔洞和破损部位，对其予以修复。

（3）钢筋锈蚀的维修

钢筋锈蚀尚不严重时，混凝土表面仅有细小裂缝，或者个别破损较小，我们对裂缝或破损处的混凝土保护层进行修补。若钢筋锈蚀严重，混凝土破裂，保护层剥离较多时，我们采取焊接或加钢筋网加固补强。

2、钢筋混凝土结构的加固

当钢筋混凝土梁、板、柱承载力不足或经鉴定成为危险构件时，我们聘请具备一定资质的专业公司，通过对构件或结构的变形、损坏程度的检查和观测，对使用状态和周围环境的调查，以及对有关资料的验算、分析，采取增加板厚、配筋和增加支承点等方法，提高原构件强度，实现钢筋混凝土结构的加固目的。

3、钢筋混凝土结构的养护

钢筋混凝土结构是房屋的重要组成部分，直接关系到房屋的使用安全，我们高度重视钢筋混凝土结构的养护工作：

(1) 对混凝土结构的变形缝、预埋件、给排水设施等的使用情况，进行定期检查。发现腐蚀、渗漏、开裂和垃圾杂物等情况即时处理。对在混凝土结构上任意开凿孔洞的违章使用行为及时予以制止。对易受碰损的混凝土处，如建筑物的拐角、车库的砼柱等，我们增设必要的防护措施。

(2) 即时修补钢筋的混凝土保护层损坏部位，以防钢筋锈蚀。若房屋室内环境中存在侵蚀性介质或相对湿度较大时，我们采取加强通风的措施，并在构件处表面涂抹耐腐蚀层（如沥青漆、过氧乙烯漆、环氧树脂涂料等）进行防护。

(3) 做好建筑物屋面隔热层、保温层、室外排水设施以及地基基础等维护工作，发现问题及时处理，避免和减小由此对结构带来的不利影响。

(4) 房屋的使用应满足设计要求，提醒用户不随意改变房屋用途和改变房屋结构，禁止超载使用。

(四) 房屋防水工程的修缮与养护

随着使用年限的增加，屋面防水层在使用过程中，可能出现开裂、破损、起鼓和剥离等损坏，引起渗漏水。屋面渗漏水是房屋建筑渗漏水的主要部位也是常见现象之一，在日常维护工作中，管理处对防水屋面的修缮与管理，将坚持防排结合，以防为主的原则，选用的维修养护材料，具有环保、新型、高效、高质的特点。搞好屋面、墙体、地下室以及室内的防水工程的修缮与养护。对防水工程必须建立技术档案、定期检查、合理施工、及时修复。

1、屋面涂料防水工程的修缮与养护

随着使用年限的增加，屋面涂料防水层在使用过程中，可能出现开裂、破损、起鼓和剥离等损坏，引起渗漏水。

屋面渗漏水是房屋建筑渗漏水的主要部位也是常见现象之一，在日常维护工作中，我们注重对防水屋面的修缮与管理。

(1) 屋面涂料防水工程的修缮

对于涂料防水层的裂缝、局部破损、起鼓和粘结不牢的缺陷的处理，可以铲除缺陷部位的防水涂膜并清除周围浮灰及杂物，涂刷基层处理剂，铺设防水层涂料，新铺设的防水层应与原防水层粘结牢固并封严，最后做保护层。对于缺损严重的防水层，全部进行翻修。

(2) 屋面涂料防水工程的养护

①加强对屋面防水层、板端缝、伸缩缝、天沟、落水管和落水口的检查，发现异常及时维修。

②重视对屋面的清扫，保证屋面排水通畅。

③制定屋面日常保养制度，及时做好屋面维修工作。

2、墙体防水工程的修缮与养护

(1) 墙体防水工程的修缮

外墙体防水取决于外墙饰面和墙体结构的情况，武船重工公寓的外墙采用大理石、金属板和钢化中空玻璃作为饰面材料，而且大理石采用干挂方式固定，一般情况下防水性能优良。但饰面材料局部脱落、开裂，或者墙体结构的开裂导致饰面遭受破坏，外墙防水的第一道防线将失去作用。因此，我们经常注意检查外墙饰面的状况，对于损坏、脱落的饰面板及时更换；外墙砖砌体上的结构裂缝和变形裂缝，我们采用水泥砂浆嵌缝、密封、压力灌浆法修复；外墙门窗框与洞口侧壁嵌填不严引起渗漏，采用涂刷合成高分子防水涂料的方法，形成防水涂膜；施工孔洞、预埋管线处渗漏，用墙体一般开裂的维修方法进行处理，渗漏严重时，就将局部的砖块拆下，重新补砌严实。

(2) 墙体防水工程的养护

①定期检查。容易发生渗漏的部位，如墙面凹凸槽（线）、饰面板上部接头处、饰面板材、门窗与墙体的交接部位进行周期性检查。

②建立技术档案。对墙体的使用情况、损坏检查、维修等记录备查。

③合理施工。禁止随意在墙体上钉钉子、打洞等破坏墙体整体结构的行为。

④对于外墙体的防水工程，出现损坏，及时修复。

⑤定期清洗外墙饰面。

3、卫生间防水工程的修缮与养护

(1) 卫生间防水工程修缮

卫生间地面大面积渗漏，先铲除地面面砖，暴露漏水部位，清理干净后重新涂刷防

水涂料，并加铺胎体增强材料做成涂膜防水层，施工方法参照屋面涂膜防水层的做法。防水层完成后需经试水，无渗漏后铺贴地面砖。对于一般裂缝渗漏的维修，根据缝宽，直接涂刷高分子防水涂料或嵌缝处理，并视情况铺胎体增强材料涂料防水层。

卫生间四周的墙与地面交接的墙根部，最容易出现渗漏，间接引起下层顶板和四周墙体出现渗漏。根据裂宽，采用贴缝、嵌缝法，把裂缝部位清理干净，在裂缝部位涂刷防水涂料，并加胎体增强材料将缝隙密封。

卫生间穿楼地面管道根部积水渗漏的维修，先沿管道根部剔凿一定深度与宽度的沟槽，槽内嵌填密封材料，再刷上一定厚度的防水涂料，并在其上做一保护层。

(2) 卫生间防水工程日常养护

①定期检查，对易产生渗漏的部位作细致检查。

②建立技术档案。

③抓住卫生间易积水渗漏的特点，讲究维修施工方法。

4、地下室防水工程的修缮与养护

(1) 地下室防水工程的修缮

地下室渗漏，一般情况下，大多是慢渗漏。对于孔洞和裂缝渗漏，直接用快硬水泥胶浆封堵孔洞和裂缝；对于大面积渗漏，需进行整体翻修。

(2) 做好地下室防水工程的养护工作。

(3) 定期检查。主要是检查地下室的防水薄弱部位，如变形缝墙根部、管道穿墙部位、蓄水池等部位，发现异常及时修复。

(4) 建立技术档案。

(5) 正确、合理使用地下室，禁止随意穿、凿、拆，以免破坏防水层。

(五) 房屋装饰工程的修缮与养护

房屋装饰工程包括外墙装饰、内墙装饰、柱、顶棚、楼地面装饰等。针对武船重工公寓采用不同的装饰材料，管理处将制定严密的房屋装饰工程的修缮养护计划；对石质、土质等块料饰面定期清洗、晶面处理和打蜡，地板、墙面、天花保持清洁、无污迹、无斑痕、无变形、无裂缝。对房屋装饰工程以养护为目的，以维修为手段，定期检查，发现缺陷及时处理。

(六) 雨水井、污水井的维护与管理

1、每月一次检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净；检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。

2、每半年一次重复上述检查；清理污泥，疏通下水管道；各类井盖及金属构件刷漆。

3、防止雨水井和污水井的水互相污染，以致污染市政雨水口。

（七）门窗的修缮与养护

管理处将定期对门窗进行检查和维护，特别是大风、暴雨天气前后更要加强对门窗的检查。门窗是房屋的易损构件，使用频率高。因此，做好防潮工作，避免木质门受潮后腐蚀和虫蛀，影响门的使用功能。定期进行油漆。要加强对铝金门窗的保护，使其免遭侵蚀和撞击，发现问题及时处理。

1、门窗的修缮

对于木门主要是通过调整、更换门窗部件，实现消除门倾斜、下垂、门扇自开、翘曲变形、缝隙过大、霉变腐朽及缺损零部件等影响使用功能和外观的不良现象。

对于钢门窗和铝合金门窗主要是通过调整、补焊、加固、油漆或更换门窗部件，实现消除门倾斜、下垂、门扇自开、翘曲变形、缝隙过大、密封不严、锈蚀及缺损零部件等影响使用功能和外观的不良现象。

对于塑钢门窗，重点放在密封胶条的检查和更换上，保证其良好的防水和隔音性能。

2、门窗的养护

（1）门窗是房屋的易损构件，使用频率高。因此，我们定期对门窗进行检查和维护，特别是大风、暴雨天气前后更要加强对门窗的检查。

（2）做好防潮工作，避免木质门受潮后腐蚀和虫蛀，影响门的使用功能。

（3）定期进行油漆。门窗易受水、气的侵蚀，防止腐蚀，当门窗漆膜局部损坏脱落时应及时补刷油漆，补漆用的油漆应尽量和原油漆一致，以保持美观。当门窗油漆使用达到老化期限时，则进行全部重新油漆。

（4）铝合金门窗易变形和被酸、碱等化学药剂侵蚀，要加强对铝合金门窗的保护，使其免遭侵蚀和撞击。

（八）确保房屋建筑安全，重视白蚁防治

管理处将做好房屋查勘工作，对房屋进行定期查勘和季节性查勘工作。通过房屋查勘工作，可以全面地了解房屋建筑的完损状况，确定房屋的完损等级，并为制订房屋建筑的定期维护计划提供依据。

管理处计划在第一年对房屋结构、装修进行全面查勘鉴定，全面掌握房屋建筑的建造质量。记录各部分完损情况，评定房屋完损等级。

遇大风、暴雨天气，对房屋建筑的损坏性大。因此，在广场及停车场的物业管理工作中，要求针对上述恶劣气候的不良影响，对房屋建筑进行季节性查勘鉴定，并及时制定安全措施抢险解危。

白蚁防治是一项长期的工作，为消除白蚁危害隐患，我们坚持“预防为主，综合治理”的方针。我们专门配备白蚁防治人员，定期检查建筑物各部位，及时走访用户，收集白蚁防治的有关信息，按计划进行药物消杀，发现白蚁立即消杀，确保房屋建筑的安全。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C



第四节 设施设备维修保养计划及标准

一、基础设施设备维修保养规程

序号	类别	项目	计划情况	内容	标准	实施效果
1	供电系统	电子产品、照明、线路完好，确保用电安全。	1、加强日常维护检修，每月检查2次，随检随修，停电时及时抢修。 2、建立设备运行、维修制度，及时排除故障。	按电工安全作业守则	线路整齐规范，无乱接驳，无破损	无故障隐患
2	供水系统	水管、水龙头、水阀	1、每天由保安员检查 2、工程员每月检查2次 3、随检随修	1、出现阀门滴水，水龙头关不住的情况及时修理。 2、对供水系统管路、水箱、阀门、水表等进行日常维护和定期检修。	无跑、漏、冒、滴，杜绝“长流水”现象	节水
3	排水系统	洗水间、厨房等下水道口、排水管道	1、日常巡查排水渠口，以防堵塞。 2、定期检查排水管道外部是否有锈蚀和漏水现象，	按排水排污相关办法	发现问题及时解决。	排污排水通畅
4	室内照明	1、线路的检修维护； 2、灯具的维修及更新。	每周检查一次，发现问题及时维修	由工程技术部门按照相应作业规程实施维修。	照明维修保养规程。	线路无乱搭接； 照明灯具正常有效。
4	室外照明	灯箱灯、投光灯、其他照明灯	每月清洁灯具一次； 每季检修线路一遍。	1、由工程技术部门按相应作业规程维护； 2、对于破损灯具及老化线路进行更换。	1、线路无老化； 2、照明设施清洁完好； 3、灯具施工技术标准。	良好的灯具外观； 照明系统正常有效启用； 照明设施线路完好率达100%
5	空调	系统的维护保养，线路的检修。	1、每天巡视检查，发现问题及时维修 2、定期检查清理过滤网中积存的尘埃和杂物，对风管中的各种风阀定期检查。	由工程技术部门按相应技术作业规程实施维修。	按照相应暖通制冷修缮技术规程。	制冷效果良好、设备正常运行。
6	沟渠池井	雨水井、污水井、化粪池、阀门井	1、化粪池每一年清理一次； 2、井盖板每年刷一次漆，防止锈蚀； 3、每季清理井内杂物一次； 4、每年全面维修完善一次。	由工程技术部门专业维修工按作业规程实施维修。	1、化粪池清理作业规程； 2、井盖板防锈漆作业规程； 3、井内无沉积物。	1、化粪池内无沉积物，出口畅顺； 2、井盖正常使用，密合； 3、流水通畅。
7	消防设施	1、疏散标志的维修及维护； 2、室内消火栓（箱）的有效维护及检修； 3、烟、温感报	每周检查一次，发现问题，及时维修。	由工程技术部门按相应作业规程实施维修。	1、标识制定及维护管理规定； 2、消火栓维修操作规程； 3、消防系统报警系统维护保养规	1、设施有效、标志清楚，完好无损； 2、灵敏、准确报警。

		警系统及消防系统故障的排除和维护。			程。	
8	标志设施	标识牌、警示牌	1、每月清洁标志一次； 2、每半年对标志安放基础稳固情况进行检查维护； 3、每半年对标识进行维护一次。	1、由工程技术部负责实施； 2、每 15 年更换一次。	标识、警示牌制作安装及管理规定。	1、标志清洁美观； 2、安放稳固； 3、标示清晰
9	智能化系统	摄像监控系统、巡更系统、智能控制中心	对各系统的设施，设备性能及连接运行与运输，显示情况进行月检、季检和年检。	1、由工程技术部门负责组织实施。保证门禁系统的正常使用，专人负责门禁系统养护，记录维检情况，随时跟进门禁系统使用。 2、建立闭路监控系统使用及维护记录。定期检查闭路监控系统的各项设备，如：线路、摄像头等。 3、定期检查通信线路，建立日常维检计划，并认真记录检查情况，以备不断跟进。	智能化系统维护保养标准。	1、系统良好运行； 2、设施、设备及传输线路完好； 3、软件及数据完好正确保存。
10	水电表	水电表	每月对总水、电表、分水、电表进行登记管理	由工程技术部按相关作业规程实施。	每月度数基本平衡	登记管理并进行数据比较
11	通道门厅楼梯间	1、地面的维修改造； 2、通道、门厅的墙、天棚维护； 3、楼间墙面、扶手、踏步的维护	每周检查一次，发现问题，及时维修。	由工程技术部门按相应技术作业规程实施维修。	1、相应建筑部分修缮技术规程； 2、房屋修缮标准。	1、整洁，无缺损、无霉迹； 2、扶手完好，无张贴痕迹。
12	房屋承重及抗震结构部位	1、局部受损； 2、施工质量原因造成的结构问题	日常每周巡查一次，特别是入住装修阶段要每天巡视，发现问题立即处理、维修	1、由于使用不当造成结构部受损较轻，由工程维修部门按房屋修缮规定实施维修；如局部受损较重，应请专家“会诊”提出方案，委托专业公司实施； 2、如因施工质量原因造成结构问题，应报请开发单位处理	1、房屋修缮标准； 2、有关工程施工技术规范。	1、安全、正常使用； 2、功能完好。
13	玻璃幕墙	1、外墙面起鼓脱落的修补； 2、外墙面渗漏； 3、外墙面的全面维修(2-5 年周期)	每周检查一遍，发现问题及时维修。	由工程技术部门按有关修缮规程实施。	1、房屋修缮标准； 2、外墙面及玻璃幕墙修缮作业规程。	外观完好、整洁，固定牢固，无渗漏。

二、消防设备维护维修保养规程

项目	运行方式	周检	月检	年末大修
消防栓系统	外观完整	外观完整、试水	外观完整、试水	外观完整、试水、油漆。
水喷淋系统	外观完整、检查喷头	外观完整、功能齐全	外观完整、功能齐全	外观完整、检查压力表、试水。
干粉自动喷淋系统	设备外观完整、整洁	设备外观完整、整洁	设备外观完整、整洁、设备各仪表数据检测	整洁、设备各仪表数据检测
消防及喷淋泵	设备外观完整、整洁	设备外观完整、整洁	检查、整理线路，马达无异声。	检查、整理线路，马达无异声，紧固主线、润滑轴承。
消防控制主板及区域控制器	设备外观完整、整洁	设备外观完整、整洁、检查各数据是否正常值。	设备外观完整、整洁、检查各数据是否正常值。检查控制器线路。	控制器及主板检测，紧固相关线路。
烟感及温感系统	设备外观完整、整洁、数量齐全。	检查各温感及烟感安装是否牢固、功能是否完整。	检查各温感及烟感安装是否牢固、功能是否完整。	检查各温感及烟感安装是否牢固、试验功能是否正常。。
室外消防栓、水泵接合器	设备外观完整、整洁、数量齐全。	设备外观完整、整洁、数量齐全。	设备外观完整、整洁、数量齐全并试水。	设备外观完整、整洁、数量齐全并试水。油漆翻新。
各防火区卷帘门	外观完整、整洁。	外观完整、整洁、数量齐全，开启正常	外观完整、整洁、数量齐全，检查安装是否牢固。	外观完整、整洁、数量齐全，检查安装是否牢固，开启是否顺畅，更换相关配件。
正压、排烟风机	设备外观完整、整洁。	设备外观完整、整洁。运行顺畅	设备外观完整、整洁，运行有异响和异味。	设备外观完整、整洁，润滑、紧固相关线路管道通畅。
各类灭火瓶	观完整、整洁。	标签完整清晰	标签完整清晰，压力数据是否在正常范围。	标签完整清晰，压力数据是否在正常范围，灭火剂是否过期，更换有效灭火剂。

三、物业设备日常管理细则

水、电表管理要求：加强每月对总水、电表、分水、电表进行登记管理，根据总水、电表或分水、电表数进行上月度数比较，如有明显出入，查明原因，并上报物业单位。		
给排水设备管理	供水系统	1、建立正常的供水、用水管理制度。 2、防止跑、漏、冒、滴。杜绝“长流水”现象，出现阀门滴水，水龙头关不住的情况及时修理。 3、对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、水表等进行日常维护和定期检修。 4、保持水箱清洁卫生、防止二次污染，定期进行水箱消毒工作。严防供水系统与排水系统混流。
	排水系统	1、日常巡查排水渠口，以防堵塞。 2、定期检查排水管道外部是否有锈蚀和漏水现象，发现问题及时解决。 3、设立维修记录卡，对每次检查维修的项目登记在册。
供电设备管理	供电系统	1、建立设备运行、维修制度，及时排除故障。 2、加强日常维护检修，保证公共使用的照明、线路完好，确保用电安全。 3、停电时及时启动发电设备保证办公人员的正常办公。 4、负责供电运作和维修的人员持证上岗，配备主管电气工程技术人員。
	配电房管理	1、安排专业机电技术人员负责管理配电房。 2、建立配电运行记录，每班巡查一次，每月清洁一次，每半年大检修一次，发现问题及时处理，并做好记录，不能解决的问题及时书面上报主管。

四、设备日常管理要求

给排水设备	供水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 建立正常的供水、用水管理制度 2) 防止跑、漏、冒、滴。杜绝“长流水”现象，出现阀门滴水，水龙头关不住的情况及时修理 3) 对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、水表等进行日常维护和定期检修。 4) 保持水箱清洁卫生、防止二次污染，定期进行水箱消毒工作。严防供水系统与排水系统混流。
	排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 1) 日常巡查排水渠口，以防堵塞。 2) 定期检查排水管道外部是否有锈蚀和漏水现象，发现问题及时解决。 3) 设立维修记录卡，对每次检查维修的项目登记在册。
供电设备管理	供电系统管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 建立设备运行、维修制度，及时排除故障。 2) 加强日常维护检修，保证公共使用的照明、线路完好，确保用电安全。 3) 停电时及时启动发电设备保证办公人员的正常办公。 4) 负责供电运作和维修的人员持证上岗，配备主管电气工程技术人
	配电房管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 安排专业机电技术人员负责管理配电房。 2) 建立配电运行记录，每班巡查一次，每月清洁一次，每半年大检修一次，发现问题及时处理，并做好记录，不能解决的问题及时书面上报主管。
	空调、消防、电梯、弱电系统、高压配电房	配合专业公司工作并提出合理的意见建议。

五、各项维修服务标准

（一）公共设施定期维修计划的内容和标准

序号	类别	项目	计划情况	内容	标准	实施效果
1	道路	砼路面、人行道	1) 杜绝车辆挤压人行道及道牙, 严禁在路面上拌制砼或砂架污染路面。2) 每年对局部损坏严重, 修补多次的路面、道牙、人行道板进行翻新。3) 路面翻新面积应控制在 1% 每年内, 其它控制在 5% 每年内, 逐年递增 10%	1) 由工程督查加强装修督查, 严禁中高层施工车辆进入区内道路; 2) 翻新工作由工程技术部门自行组织专业维修工或委托有关施工单位实施。	1) 道路使用管理规定; 2) 路面施工质量标准; 3) 人行道铺设技术标准。	1) 减少不必要的路面受污损和破坏; 2) 使局部损坏严重路面通过翻新延长寿命, 从而使整个道路保持均衡使用功能。
2	室外照明	道路灯、高杆灯、投光灯、其他照明灯	1) 灯杆每年维护一次; 2) 每月清洁灯具一次; 3) 每季检修线路一遍。	1) 由工程技术部门按相关作业规程维护; 2) 对于破损灯具及老化线路进行更换。	1) 线路无老化; 2) 照明设施清洁完好; 3) 灯具施工技术标准。	1) 实施良好的灯具外观; 2) 照明系统正常有效启用; 3) 照明设施线路完好率达 99% 以上。
3	沟渠池井	雨水井、污水井、化粪池、阀门井	1) 化粪池每一年清理一次; 2) 井盖板每年刷一次漆, 防止锈蚀; 3) 每季清理井内杂物一次; 4) 每年全面维修完善一次。	由工程技术部门专业维修工按作业规程实施维修。	1) 化粪池清理作业规程; 2) 井盖刷防锈漆作业规程; 3) 井内无沉积物。	1) 化粪池内无沉积物, 出口畅顺; 2) 井盖正常使用, 密合; 3) 流水通畅。
4	停车场	地面停车场、室内停车场	1) 每年对车场侧局部道牙损坏多次修补进行更新一次; 2) 对因施工质量问题造成的局部沉陷损坏, 5 年翻新一次, 翻新量应控制在 5%。	1) 由工程技术部组织实施或委托相关施工单位; 2) 维护费用逐年递增 10%。	1) 砼路面施工质量标准; 2) 停车场地面施工技术标准。	1) 停车场地面均衡, 有效发挥功用; 2) 使局部损坏严重通过翻新延长其使用寿命; 3) 场地平整, 无积水。
5	公共标志设施	标识牌、警示牌	1) 每月清洁标志一次; 2) 每半年对标志安放基础稳固情况进行检查维护; 3) 每半年对标识进行维护一次。	1) 由工程技术部负责实施; 2) 每 15 年更换一次。	标识、警示牌制作安装及管理规定。	1) 标志清洁美观; 2) 安放稳固; 3) 标示清晰
6	管理用房	管理用房、商业用户	1) 每月检修一次设施、设备; 2) 每半年检查一次电气线路; 3) 每二年内维护粉刷一次; 4) 每年对其他建筑部分维护一次。	由工程技术部按相应维护保养规程实施	1) 相应建筑部分维修保养规程; 2) 相应电气设备维修保养规	1) 整洁、安全、正常使用; 2) 设施、设备完好。

					程。	
7	水电表	水电表	每月对总水、电表、分水、电表进行登记管理	由工程技术部按相关作业规程实施。	每月度数基本平衡	登记管理并进行数据比较
8	其他公共设施	垃圾转运站用三合一垃圾集中站	1) 每年全面维护一遍; 2) 每季度检查挡土	由工程技术部按相关作业规程实施。	1) 挡土墙维护标准; 2) 围栏维护标准。	1) 设施安全正常使用; 2) 美观完好。

(二) 供配电设备的维护和保养规程

项目	日运行方式	月零修小修	年度停电大修
干式变压器	外观整洁、无异声异味	检查电容、温感、等电气元件正常完好无异常	检查电容、温感、等电气元件正常完好无异常，紧固母线、更换老化元件。
配电房	室内洁净、门窗完好、通风良好、防小动物措施良好。	室内洁净、门窗完好、通风良好、防小动物措施良好。	室内洁净、门窗完好、通风良好、防小动物措施良好。门窗油漆翻新。
各楼层配电终端	设备完整、接线、安装牢固。	设备完整、接线、安装牢固。	设备完整、接线、安装牢固。紧固母线，绝缘测试。
各类双电源切换箱	设备完整、接线、安装牢固、切换顺畅。	设备完整、接线、安装牢固、切换顺畅。紧固母线。	设备完整、接线、安装牢固、切换顺畅。紧固母线。
低压供电电缆	电缆敷设整齐、表面无裂纹、不乱拉线。	电缆敷设整齐、表面无裂纹、不乱拉线。	电缆敷设整齐、表面无裂纹、不乱拉线。作绝缘测试。
楼内照明及用电系统	开关、灯具完好、美观。	开关、灯具完好、美观。	开关、灯具完好、美观。更换老化的灯具、绝缘测试。
楼外灯光工程	开关、灯具完好、美观、功能完整。	开关、灯具完好、美观、功能完整。	开关、灯具完好、美观、功能完整。整理线路并紧固、作绝缘测试。
备用发电机	设备运行正常，各电压、电流、噪音等数据在正常范围值。	每半月试运行一次，设备运行正常，各电压、电流、噪音等数据在正常范围值。	每半月试运行一次，设备运行正常，各电压、电流、噪音等数据在正常范围值。清洗滤网、调整皮带涨紧度、作绝缘测试。
防雷接地系统	接地牢固，无断点。	接地牢固，无断点。	接地牢固，无断点、作绝缘测试。

第五节 设施设备维护和管理制度

一、日常工作制度

1、开展房屋（包括本体、天面、楼梯及扶手）、公共活动设施、道路、停车场的日常养护维修。

2、开展机电设备、消防设施、防盗设施和管理处器材的日常保养维修和定期检修工作；灯具即坏即修。

3、开展辖区内排水、排污系统定期清理疏通工作。

4、经常巡视物业区域，熟悉公用设施、设备种类、分布、安全要求；熟悉地上地下管线分布、走向、位置及其养护办法；掌握使用状况，发现有损坏、跑冒漏不正常情况及时修理。

5、建立房屋及重要设施的维修保养档案，定期移交档案室。

二、巡检工作制度

1、水、电工对大楼水、电重点部位设备及其他设施的巡检工作每天不少于两次；

2、巡检时间为每天上午上班时间开始至 1 小时，下午下班时间前 1 小时至下班，如遇特殊情况可提前或延时进行，但不可少缺；

3、巡检人员巡检时工作要认真细致，不得马虎、遗漏，尤其是重点部位；

4、巡检情况必须认真填写巡检工作记录，字体要工整，看得清楚；

5、综合楼水、电重点部位设备及其他如出现重大事故，属于巡检不到位造成者，将追当事人的责任。

三、设备台账管理制度

1、目的

1.1 为了加强设备的管理，维护，提高使用效率，针对设备出现问题能够有帐可查，优化设备管理制度，特制定设备台账管理制度。

1.2 设备管理台账，是记录服务项目服务中心在使用、停用、封存设备的历史情况，技术情况和分布情况的原始记录，是设备管理的基础工作。由信息采集员建立健全设备管理台账。

1.3 设备台账按顺序分类、编号。主要记录设备名称、规格型号、技术参数、投入时间、制造厂商、设备状态、设备负责人等情况。

2、管理原则及权限

2.1 设备的台账，有专门负责设备的设备部门人员负责填写、保管。在机构或产权变动时，应把设备台账列为移交物品办理，在移交或接受中发现实物和台账不符时，应查明原因，检查责任。

2.2 每年年终要对设备进行全面清查盘点，查明实物调整账目，核实分布情况和价值以达到帐物相符。

2.3 在清查盘点中若发现盘亏，应查明原因，追查责任，并报上级有关部门批准后作出处理；同时在清点中若发现物业管理服务项目服务中心确实不需要的设备应提出处理意见。

2.4 认真做好设备的日常维护保养，加强日常点检，及时处理故障，消除隐患，避免设备事故的发生。

2.5 认真填写设备运转保修记录，如实记录设备运行、保养、修理及消耗情况，充分反映设备经济技术指标；在设备出现故障再次维修时，可以参考该类设备前期、以及同类设备的维修记录，并对设备进行有效地维修。

2.6 发生设备事故时，保护好现场并采取措施避免事故扩大，参与事故抢险、调查、分析和处理，认真吸取事故教训。

2.7 积极参与设备部门安排的技术培训，不断提高业务素质，满足岗位工作的要求。

2.8 对设备的管理、使用、保养、维修及改造提出合理化建议。

四、设备异常情况报告制度

1 目的

为了加强设备安全管理防止设备安全事故的发生特制定本制度。

2 适用范围

本制度适用于各项目服务中心

3 职责

3.1 设备操作人员是设备的操作责任人对设备异常情况的报告负责。

3.2 工程部是设备的维修部门，对设备异常情况的调查处理负责。

3.3 物业管理部是设备的管理职能部门对设备异常情况的管理负责。

4 管理办法和内容

4.1 设备异常情况的分类

4.1.1 异常声响。设备发现异常声响手一般都是零件脱落或部件损坏后的相互敲击、摩擦声手表示设备部件处于故障状态。

4.1.2 异常气味。设备发现异常气味手一般都是部件温度过高导致燃烧的表现。橡胶配件、电线、油类的燃烧会引发设备火灾事故。

4.1.3 异常现象。设备的外形异常或是运转状态异常手都反映了设备处于故障状态手继续使用往往会导致设备的进一步损坏。

4.2 设备异常情况的逐级上报

4.2.1 异常情况发现人在发现设备异常情况后首先要提醒设备操作人员手操作人员要立即了解异常情况的发生原因。不能处理的向电工主管进行口头报告。

4.2.2 电工主管接到报告后要组织维修技术人员了解导致设备发生异常情况的原因手不能处理的向项目经理口头报告。

4.3 设备异常情况报告的登记

工程部主管在接到异常情况报告后，要对异常情况进行登记。

4.4 设备异常情况的处理

接到设备异常情况报告的部门及责任人员要及时对异常情况进行调查处理，及时修复防止设备带病行驶。

4.5 设备异常情况报告的追踪

设备管理部要检查设备异常情况登记表手跟踪异常情况的处理结果，对于没有及时处理或未作处理的问题要查明原因，对有失职行为的责任人员要严肃处理。

五、电气工作制度

(1) 日常工作

1、值班人员每隔约 2 小时巡查记录配电房的运行参数一次；

2、每天巡检设备间电气设备一次；

3、每天巡视供电、供水及终端水电设备设施，及时开关各种用电、供水设施，发现异常情况及时进行维修，对损坏的零配件及时更换，保证区域内供电、供水系统能正常运行（包括水龙头的拆装，给、排水管道疏通、清洁、维修保养等）。

4、每天巡视消防设施。

5、每天晚上巡检办公室用电设备和照明灯具一次；

6、每天检查建筑物外观。

7、维修人员维修当天或最近损坏的电气设备。

(2) 每周工作

1、值班人员清洁配电房二次；

2、管理人员检查配电房设备运行情况、值班抄表记录和机房清洁一次；

3、维修人员试运行发电机一次；

(3) 每月工作

管理人员每月检查配电房、水泵房、空调机房、设备间、机房的输出输入电压、工作电流、仪表、指示灯、接地情况、母排插接口、接线点、运行有无异响、双电源供电是否正常、消防器材、防鼠和机房照明等。

消防泵每月启动保养一次并作记录，保证其运行正常；消防栓每月巡查1次，保持消防栓箱内各种配件完好；每月检查报警功能是否正常；每季检查一次消防龙带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查；每月检查1次灭火器，临近失效立即更新或充压；消防通道畅通。

(4) 每季工作

1、对配电房、水泵房、空调机房、设备间工作电流检测并校正；

2、对配电房、水泵房、空调机房、设备间的电压测量记录并校正；

3、对配电房的直流控制屏的电池浅放电；

4、母排插接口检查。

(5) 每年工作

1、对配电房、水泵房、空调机房的配电柜进行清洁、螺丝紧固、二次控制回路试验检测和检查二次；

2、高压工具送外检测；3、防雷、工作接地检查和紧固；4、二次控制线路紧固；

5、双电源切换试验；6、漏电开关漏电试验。

7、雨季前一个月要对建筑物天面进行检查，发现防水层有气隙、破碎，隔热层有断裂、缺损的，应及时报告委托方并出具维修方案。

八、给排水工作制度

(1) 每日工作

- 1、检查个储水池储水情况；
 - 2、检查水池水质有否异常；
 - 3、检查用水设备有否渗漏、滴漏和大面积跑水(如：厕所、水箱、水池、茶水间、管道、主要阀门、冷却塔、绿化用水等)；
 - 4、查地下室污水泵能否正常运行，排水管道是否畅通，污水储水池积水状况；
 - 5、检查排水管道有否漏水、堵塞(如：厕所、茶水间、主要管道、天面排水口等)；
- 注意：在检查以上的设备发生故障时，能处理的就马上作好应急处理，未能处理好应填好“保修单”交由维修人员处理。

(2) 每周工作

- 1、维修人员每周检查一次水池储水状况、水质、生活水泵运行状况、排污泵运行状况和积水情况；

- 2、生活水泵主、备用泵每周转换一次。

(3) 每月工作

- 1、检查给排水系统水泵的运行状况和轴承有否异响等；
- 2、检查控制箱的保护开关、电流、电压和元件使用状况；
- 3、检查水位高、低测量是否准确，手自动启动是否正常；
- 4、检查阀门能否运作，开、关是否灵活可靠；
- 5、检查管道是否畅通和锈蚀情况，压力表读数是否准确，接头有否松开，底坑积水有否过多等。

(4) 每年工作

- 1、清洗地下室排污沟两次。
- 2、检查外围排污井两次。

九、回访工作制度

为更好的执行公司“质量第一、顾客至上”的宗旨，及时排除设施设备的安全隐患，更好的为用户服务；同时及时收集各种质量情报，分析原因，以制订措施，避免各类安全事故的发生，特制订本回访维修规定。

(一) 回访维修组织

市府管理处建立回访维修小组，由公司总工程师担任回访维修组组长，管理处电工负责具体事务。

（二）回访维修小组的任务

回访维修小组的任务是根据公司回访维修计划，对市府管理处的设施设备运行情况进行定期回访和日常维修，对用户的维修要求及时满足，使用户满意；同时，总结工程中出现的质量情况，积极解决可能存在的问题或安全隐患。

（三）回访维修方式

1、定期回访

回访小组重点对电梯设备、自动门、水电设备、建筑物、景观设备等安全等质量情况进行回访，了解实用满意度，并分析原因，制定对策，及时处理，总结教训。

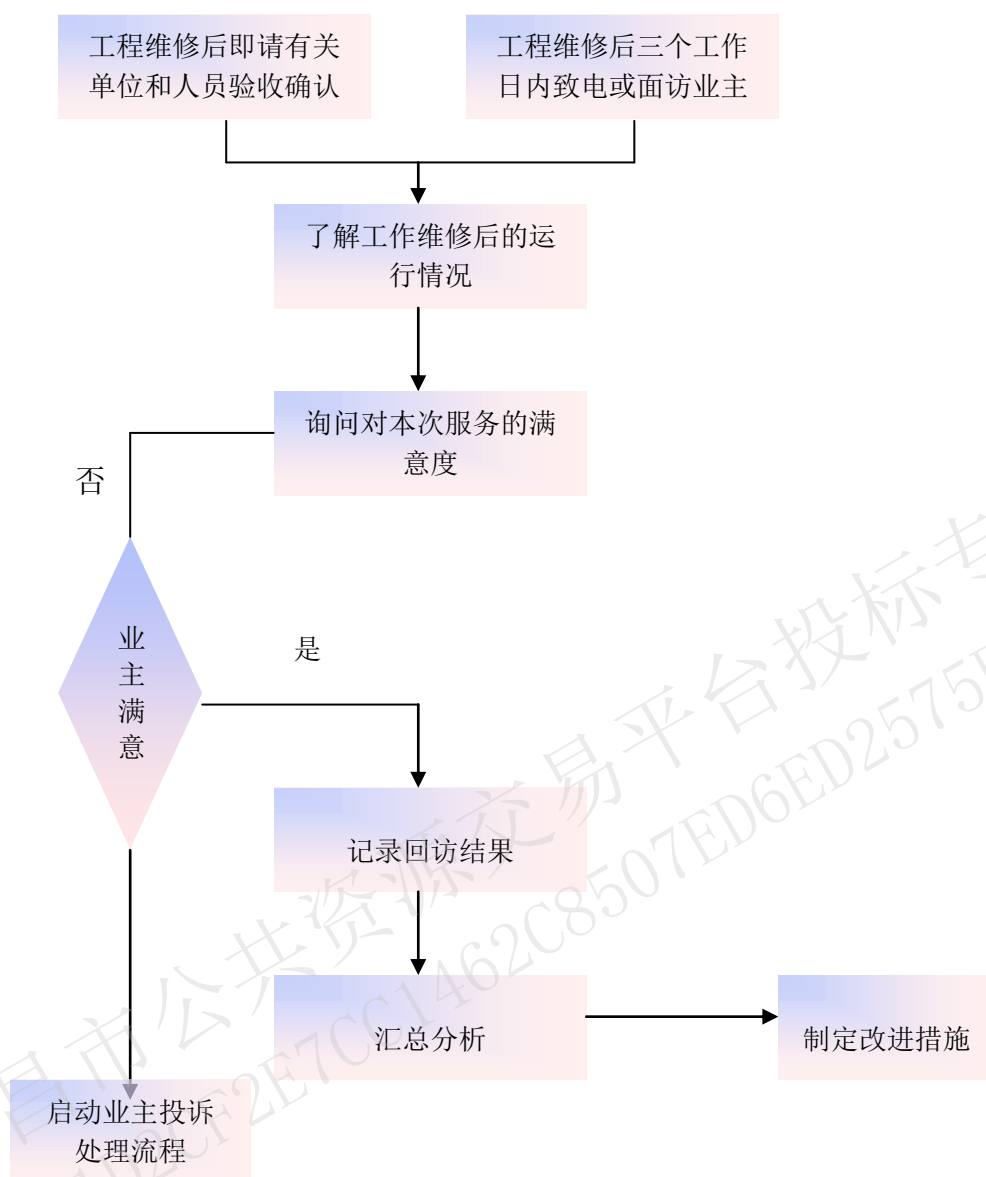
2、日常维修

为更好的解决用户在日常使用中遇到的问题，维修小组与主管部门及用户之间通过电话等手段保持长期联系，对用户日常提出的各类维修要求及时派人上门查看解决，做到小问题不超过 1 天，大问题不超过 3 天解决，尽量不影响用户的正常的工作，按时保质完成维修任务，直到用户满意为止。同时将遇到的问题及时汇总，以作今后工程参考。

（四）验证效果及服务报告

对于经过回访维修的工程，由业主主管部门连同公司总工程师组织验收，用户填写意见，及时完成验收手续。工程回访和维修结算后，由工程质量回访记录表和服务报告，对回访维修活动进行一次全面的总结，以作今后工作的参考。

业主回访流程图



金锁匙 精细服务 (回访)

◆ 维修承诺

- ◆ 2分钟内通知专业人员
- ◆ 信息传达及时率为100%
- ◆ 5分钟内领取工程维修单
- ◆ 工程返修率小于1%
- ◆ 质量抽查不少于30%

◆ 记录信息



- ◆ 接听客户报修电话，在Helpdesk系统上记录信息（姓名、房间号、电话、报修内容等），并打印维修单。服务用语：“您好！客服中心。您需要哪些帮助？”“请问您的房间号？”

◆ 领取单据



- ◆ 使用对讲机通知维修人员
- ◆ 接到客服中心报修后，维修人员5分钟内领取工程维修单

◆ 客户确认



- ◆ 完成维修后请客户进行签字确认，并对维修人员的服务质量进行评价

◆ 质量跟踪



- ◆ 维修完成，工程人员将维修单返回客服中心并销单
- ◆ 客服中心抽取30%的客户报修，进行回访

金锁匙 精细服务 (回访)

◆ 进入房间



- ◆ 分析客户需求及目前的服务状况，制订相应的客户回访计划以及回访调查表
- ◆ 按照预约时间到达客户房间，经允许后进入房间

◆ 进入房间



- ◆ 客户填写调查表，特殊事项需向客户说明

◆ 聆听意见



- ◆ 回访过程中，要与客户保持一定距离，认真聆听并详细记录，可采取敞开式提问方式，征求意见

◆ 客户确认



- ◆ 回访完毕请客户签字确认，并致谢

◆ 离开房间



- ◆ 离开客户房间轻关房门

第六节 设施设备管理运行与处理流程

一、工程技术人员操作规程

1、工程技术人员必须熟练掌握所维修设备的结构、性能、技术特征、工作原理和电气系统原理图和各安全保护装置的作用，能独立工作，并经考试取得合格证。

2、工程技术人员必须严格执行《安全规程》有关规定和电气相关作业规程。检修质量应符合《设备检修质量标准》的有关规定。

3、作业前对所用工具、仪表、保护用品认真检查、调试、确保准确、安全、可靠，由专人负责设备停、送电。作业前挂“停电作业”牌，并进行验电、放电、接临时对地线等项安全措施。

4、操作高压电气设备时，必须戴合格的绝缘手套，穿绝缘靴、一人操作、一人监护，在停电后的开关上挂警示牌。

5、对所维修的设备应按规定进行巡回检查，并注意各部温升和有无异响、异味、异震。安全保护装置定期维修、试验和整定。

6、在试验采用新技术、新工艺、新设备和新材料时，应制定相应的安全措施，报领导批准。

7、对检修后电气设备、机械保护进行测试和联合试验，确保整个保护系统灵敏可靠。

8、检修后的设备状况向操作人员交待清楚，由检修、管理、使用三方共同检查验收后，方可投入正常使用。

二、电梯日常维修保养标准作业规程

（协助专业维保公司进行）

（一）目的

规范电梯维修保养工作，确保电梯各项目性能完好。

（二）适用范围

适用于物业管理处辖区内的电梯



图：电梯检修

维修保养。

（三）职责

1、项目经理负责审核《电梯维修保养年度计划》并检查维修保养工作的实施情况。

2、电工班长负责组织制定《电梯维修保养年度计划》并具体组织、实施、监督维修保养工作。

3、电工负责电梯的日常维修保养。

（四）程序要点

1、《电梯维修保养年度计划表》的制定

（1）每年的 12 月 15 日之前，由机电维修部班长组织电梯管理员一起研究、制定《电梯维修保养年度计划表》并上报物业经理审核，公司总经理审批。

（2）制定《电梯维修保养年度计划表》的原则是：

①电梯使用的频度；

②电梯的运行状况（故障隐患）；

③合理时间（避开节假日、特殊活动日等）。

（3）《电梯维修保养年度计划表》应包括如下内容：

①维修保养项目及内容；

②备品、备件计划；

③具体实施维修保养的时间；

④预计费用。

2、电梯管理员进行电梯维修保养时，应按《电梯维修保养年度计划表》进行。

3、电梯维修保养安全操作

（1）维修保养前的安全准备工作：

①在电梯基站门口处放置“检修停用”标牌；

②关好厅门，不能关厅门时，用合适的护栅挡住入口处，防止无关人员进入电梯轿厢或进入电梯井道；

③有人在轿顶上作检修工作时，必须按下轿顶检修箱上的检修开关，关好厅门。

（2）检修过程中的安全注意事项：

①给转动部位加油、清洗或观察钢丝绳的磨损情况时必须停闭电梯；

②人在轿顶上工作时，站立之处应有选择，脚下不得有油污，否则应打扫干净，以防滑倒；

③人在轿顶上准备开动电梯以观察有关电梯部件的工作情况时，必须牢牢握住钢丝绳，并应注意整个身体置于轿厢外框尺寸之内，防止被其他部件碰伤。需由轿内检修人员开电梯时，要交代和配合好，未经许可不准开动电梯；

④禁止在井道内和轿顶上吸烟；

⑤检修电器部件时应尽可能避免带电作业，必须带电操作或难以在完全切断电源的情况下操作时，应预防触电，并应有监护人、必备的工具和材料，特别应注意电梯突然启动运行；

⑥使用的手灯必须采用带护罩的、电压为 36V 以下的安全灯。最好使用手电筒；

⑦严禁维修人员站在井沿处向井道内探身，严禁维修人员两只脚分别站在轿厢顶与厅门上坎之间进行长时间的检修操作；

⑧底坑深度超过 1.5M 的，应使用梯子上下，禁止攀附随线和轿底其他部位上下。进入底坑后，应将底坑检视灯箱上的急停开关或限速器张紧装置的断绳开关断开；

⑨应昼避免在井道内上下同时作业，必须同时作业时，下方作业人员应戴上安全帽；

⑩检修未完，检修人员需暂离开现场时，应做到：

——关闭所有厅门，暂关不上的必须设置明显标示物，进行安全围挡，并在该厅门口悬挂“危险、切勿靠近”警告牌，并派人看守；

——切断电梯总电源开关；

——排除热源，如烙铁、电焊、喷灯等。

{11} 检修保养工作结束后做到：

——将所有开关恢复到原来状态，检查工具、材料有无遗落在设备上；

——清点工具、材料，打扫工作现场，摘除悬挂的告示牌；

——送电试行，观察电梯运行情况，发现异常及时整改；

——通知有关人员电梯恢复正常运行。

4、电梯管理员负责电梯的日常维修保养工作（清洁、润滑、调整、测试和安全装置效能检查），电梯的大中型修理由外委完成。

5、每 3 个月对电梯各部位进行一次检查、清洁、润滑（着重对各安全装置效能检

查，对电梯进行保养时，可以一台电梯的全部保养项目一次性进行，也可以对物业内所有电梯分项目进行保养。

(1) 检查曳引电动机、减速箱有无异常响声，如有则应对曳引电动机轴承加注润滑油，对减速箱加入蜗轮蜗杆润滑油。

(2) 检查曳引电动机和减速箱联轴器弹性圈有无损伤，如有则应更换弹性圈，检查曳引电动机、减速箱地脚螺栓有无松动现象，如有则应拧紧。

(3) 检查制动器电磁铁与钢套间是否润滑良好、动作是否灵活无阻碍，否则应加润滑剂，检查各固定螺栓、弹簧调节螺母是否紧固无松动，如松动则应拧紧。制动器温升不超过 60℃。

(4) 门机直流电动机碳刷磨损如果超过新装时厚度的 1/3 时则应更换。

(5) 限速器旋转销轴处应加润滑油，限速器轮、张紧轮轮槽应无异常磨损，如磨损严重则应更换并作必要调整；钢丝绳应完好无油污；限速器夹绳钳口处应无油污或异物，发脚螺栓应紧固。

(6) 检查张紧装置动作是否正常，否则应作机械调整；检查限位开关是否处于正常位置，如未在正常位置则应扳回。

(7) 检查安全钳传动连杆动作是否灵活无卡阻，如果有阻滞现象则应对各传动处加润滑油，安全钳楔块与导轨的间隙应为 2—4mm。安全钳钳口应清洁无油污。

(8) 清洁控制柜内各元器件，检查接触器、继电器动作是否正常，有无异常声响，触点有无打火、熔焊、积碳现象如有则应进行整修，整修达不到要求的则应更换同型号规格的接触器、继电器；检查熔断器有无松脱、发热现象，如有则应处理并拧紧；检查各仪表、信号灯是否正常，如损坏则应予以更换。

(9) 检查机械选层器钢带有无断齿、开裂和扭曲现象，如有则应更换钢带；检查各传动机构动作是否灵活无阻滞，如阻滞则应对各传动部位加润滑油；检查电气触头或开关接触是否良好，否则应擦拭或修理。

(10) 清除轿门、各厅门导轨的灰尘、油污。

(11) 检查各厅门门锁接触是否良好，否则应修理，门锁转动部位应注入润滑油；检查操纵箱按钮、开关操作是否灵活可靠，失效的应及时更换。

(12) 检查自动门传动机构，安全触板传动机构是否正常，各部位螺丝钉、定位装

置是否紧固，门机皮带有无损伤，开关门动作是否灵活可靠，轿厢门限位开关、减速开关、门锁接点、电阻器等有无损坏。要求门刀距厅门地坎 5-8MM，运行中门刀不能碰门轱辘，门刀与门轱辘间隙为 3MM，厅门不能从外面用手扒开。对各转动轴加润滑油，保证转动灵活自如，安全触板动作灵敏可靠。

(13) 检查轿厢和对重导靴油盒中油量（正常应为 2/3 油盒），缺油应及时加好；检查滚轮导靴胶皮有无开裂、膨胀，如开裂、膨胀则应更换。

(14) 检查断相保护、超速保护、机械联锁、厅门和轿门机电联锁油压缓冲器复位开关、急停开关、安全钳开关、检修开关、终端限位安全装置是否动作可靠，对不符合要求的要调整或更换，对传动部位应加润滑油。

(15) 清除对重架、对重块、缓冲器上的杂物，清扫底坑、清洁接油盒。

(16) 检查紧固感应器各部位螺栓，清除各部位尘土、污物。

(17) 检查曳引钢丝绳张力是否一致，绳有无伸长，如伸长则应作相应调整；曳引轮绳槽应清洁无油污。

(18) 检查导轨连接板、压道板螺栓是否紧固，如松动则应拧紧。

(19) 做好中章接线盒外部清洁，紧固各端子板压线螺母。

6、每年对物业内所有电梯进行一次全面综合性检查、清洗、润滑、修理、调整和测试，此项工作于每年 12 月上旬以前完成。

(1) 每年对减速箱更换一次新的蜗轮蜗杆油。

(2) 检查制动片磨损情况，如磨损厚度超过新装时厚度的 1/2 时则应更换

(3) 清洁限速轮、张紧轮并加润滑油。

(4) 张紧轮底平面距底坑地面距离应为 $500 \pm 50\text{MM}$ ，超过规定的应予以截绳

(5) 检查安全钳楔块和导轨的间隙（正常值 2-4MM），试验安全钳动作是否灵敏可靠，如不满足要求则应作机械调整。

(6) 清洁机械选层器，对各转动部位加润滑油，损坏的无器件应予以更换。

(7) 清洁厅门吊门轮、轨道和钢丝绳，更换磨损的门轮、地脚滑块，调整好门机速度。

(8) 调整厅轿门位置、门锁位置，紧固各部螺栓，门刀与层门地坎、门锁滚轮与轿厢的间隙应保证 5-8MM。

(9) 紧固对重块锁紧装置、绳头板及各部螺栓，调整紧固补偿链，运行时应无撞击声。

(10) 加缓冲器油，作缓冲器复位试验时，复位开关应动作准确，传动部分应灵活。

(11) 对终端限位开关做越程试验，其越程距离为上下端站厅门地坎以远 50-70MM。

(12) 对终端极限开关做越程试验，其越程距离为上下端站厅站地坎以远 150-200MM。

(13) 检查动力部分绝缘电阻应在 $0.5M\Omega$ 以上，其余电气线路应在 $0.25M\Omega$ 以上，电气设备的金属外壳对地应在 $4M\Omega$ 以上，如果达不到要求则应进行干燥处理。

(14) 检查各熔断器、熔断体、热继电器、相序继电器等保护装置是否工作正常如果不行则应更换。

7、每次电梯维修保养时间不允许超过 8 小时，若要超过 8 小时，则应由机电维修部主管填写《申请延时维修保养表》，经经理批准后方可延时。

8、对于计划中未列出的维修保养工作，应由机电维修部主管尽快补充至计划中，对于突发性的设备设施故障，先经机电维修部主管口头批准后，按《电梯故障维修标准作业规程》进行紧急维修。

9、电梯管理员应将上述维修保养工作清晰、完整、规范地记录在《电梯维修保养记录表》内，并于每次维修保养后的 3 天之内整理成册后交机电维修部存档，保存期为长期。

三、空调维保制度（协助专业维保公司进行）

（一）分体式空调器的维护保养

(1) 一年四季，维修人员都应保持对空调器的电气线路进行基本的检查，进入夏季更应加强维护保养以保证空调器的安全使用。

(2) 空调器使用半年后，应对室内、室外机的安装状态进行检查，以保证空调器牢固、可靠。



(3) 空调机组（室内、室外机）每两个月应进行一次深度清洗。

(4) 室内、室外机组连接管上的隔热保温材料，时间长了易老化，其隔热性能下降，应更换新的隔热材料。

(5)空调器只有在装上空气过滤网后，才能开启使用。

(二) 小型中央空调设备维修保养计划

一、每周维修保养

1. 空调主机

(1)每两小时按操作规程中运行检查所列项目对空调主机进行一次检查，并记录有关数据，状态

(2)每星期一清洁机房及机组表面灰尘

2、循环水及补水泵系统，每周做一次如下项目的检查

(1)水泵电机轴承温度是否正常运转，是否有异响或振动

(2)压力表读数是否正常

(3)连轴器是否有异响跳动及是否漏油

(4)阀门开关位置是否正常

(5)排除不正常的漏水现象

(6)每周清理泵组外表及机房环境卫生。

3、风机盘管：

(1)检查风机盘管送风情况是否良好

(2)电机有无噪音/振动，压线是否牢固

(3)检查风机、风叶、盘管积水盘是否有污物



二、月度维修保养

1、空调主机

(1)认真检查各仪表是否可靠，更换不正常的仪表

(2)检查冷动剂是否有泄漏或漏油漏水现象

(3)分析一个月以来的运行情况，判断连续运行的可靠性

(4)检查冷冻剂及机油是否足够，机油是否变质，必要时添加或更换

(5)检查清洁水过滤器

(6)电机轴承加油

2、循环水及补水泵系统

- (1)检查电机运转有无噪音、振动,
- (2)水泵及电机轴承加油
- (3)检查连轴器润滑油是否足够
- (4)检查螺丝及主要连接螺丝是否有返松现象

3、风机盘管

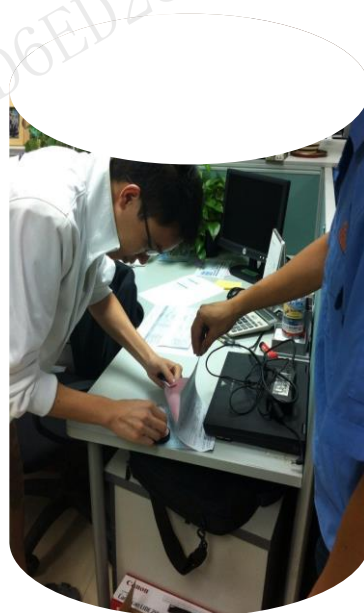
- (1)清洗空气滤网,
- (2)检查送风机轴承是否振动, 噪音
- (3)检查叶轮紧固螺丝及轴承座紧固, 螺丝是否有返松现象;
- (4)轴承加油;
- (5)清理送风口叶片及入风口滤网。



三、年度维修保养

1、空调主机

- (1)做一次全面性的技术性能检查, 再做针对性的拆检处理
- (2)检验各仪表的准确可靠性
- (3)全面检查冷冻剂系统、润滑剂系统、水系统密封性能
- (4)检查保养安全阀及所有附属阀件;
- (5)清洗机油过滤器;
- (6)每两年更换一次冷冻机油;
- (7)换季停机的拆盖清洗冷凝器及蒸发器, 检查管子是否有腐蚀现象
- (8)测试电路动作的可靠性, 模拟试验各安全装置的性能



2、循环水及补水泵系统

- (1)检查所有运动部件的磨损情况, 更换轴承油;
- (2)检查密封件的密封情况;
- (3)检查泵叶壳的腐蚀情况, 清洁泵叶、泵壳内外表面, 泵壳内外表面及机架做除

锈油漆保养；

(4) 检查各仪表的准确可靠性；

(5) 检查保养所有附属阀件；

(6) 校对轴线，做好记录，检查键与键轮的磨损情况，检查键轮及键与轴配合是否有返松现象；

3、风机盘管

(1) 清洗空气滤网，

(2) 检查送风机轴承是否振动，噪音

(3) 检查叶轮紧固螺丝及轴承座紧固，螺丝是否有返松现象；

(4) 轴承加油；

(5) 清理送风口叶片及入风口滤网。

4、风机盘管

(1) 清洗空气滤网及管道过滤器

(2) 检查送风机轴承是否振动/噪音，轴承加油

(3) 检查叶轮紧固螺丝及轴承座紧固，螺丝是否有返松现象

(4) 轴承加油；

(5) 清理送风口叶片及入风口滤网。

四、电动门日常运行检查

为保障自动门安全、可靠地运行，用户或自动门管理人员在日常需要对自动门进行必要的运行检查。测试检查需要在没有其他人员干扰的情况下进行。

1、人员以正常速度从门外或门内走向自动门，自动门应该自动打开，自动门的动作应该平滑而且没有出现碰撞的情况；自动门打开后，人员以每秒约 150mm-200mm 的速度慢速通过自动门时，自动门应该保持打开状态；

2、当人员离开自动门感应器感应区后，在延时 1-10 秒后（时间长短可以由自动门开关参数来设置），自动门将自动关闭，自动门的动作应该平滑而且没有出现碰撞的情况；

3、观察人员正常通过自动门的行走路线，需要把日常行走路线调整为人员正对走

向自动门，而不是以一定的角度走向自动门；

4、走向自动门时，自动门感应器的感应宽度范围应该大于门完全打开的宽度；

5、如果自动门安装了辅助光线传感器（红外对射保护装置），当门打开时，人站着不动，用手遮挡辅助光线传感器，门应该保持打开状态。当手离开后几秒内，门应该重新关闭。

五、洗手间常见故障及维修技巧

1、马桶长流水；

2、马桶不上水

3、连接软管漏水

4、马桶底座松动漏水

5、马桶堵塞

6、冲洗不干净。

维修流程：进入报修区域→摆放维修维护警示牌→悬挂维修标示→铺设地面防护地单→摆放工具与备件→检查故障→确定故障原因→确定损坏材料→关闭进水角阀→水箱排水→拆除损坏配件→安装新备件→紧固调试→检漏→试用→确认维修结果→整理工具→清理马桶表面卫生→打扫污染环境卫生→填写报修材料单据→回复报修部门→报修部门主管检查→签字确认→回复信息中心值班人员→更新报修台账表。

维修技巧

1、马桶长流水；一般有五种故障原因；①溢流长流水；水位调的过高，调低水位至溢流管以下。②上水器封闭不严，导致水位升高；更换止水皮垫或清除皮垫间的硬物，确保封闭严。③下水橡胶塞封闭不严；清除塞与固定螺丝之间的异物，更换老化橡胶塞。④下水器螺丝松动；紧固或更换。⑤上水器浮球杆断裂浮球失控、浮球低水位卡死导致水位高长流水；调试或更换。

2、马桶不上水；一般有三种故障原因；①上水器坏，浮球卡死不能复位导致不上水或上水器上水管堵塞；调试清理。②上水软管堵塞；关闭阀门拆下清洗或更换。③上水角阀堵塞；现在的角阀一般是碟型结构进水口较小容易被水中的杂物堵塞；拆下清洗。

3、连接软管漏水；一般有两种故障原因；①连接管皮垫损坏；更换皮垫。②软管破裂；更换。

4、马桶底座松动漏水；漏水较小时；打胶处理。漏水位置较大时要拆马桶；首先

关闭角阀，用壁纸刀去掉老胶，拆上水软管，端掉马桶，清理干净马桶底座及排水口老胶，十字标线确定位置，定位打胶。做正马桶，接好软管，停 24 小时后再开角阀，提醒报修责任人在此期间禁止使用，地面保持干爽，不可冲洗地面。

5、马桶堵塞；一般有两种故障原因；马桶本身堵塞或下水管道堵塞。马桶本身堵塞又分是硬物堵塞或柔物堵塞；①本身柔物堵塞；用皮吸或小型手动疏通机疏通解决。硬物堵塞：拆掉马桶处理。②下水管道堵塞；外围疏通或从下一层天花上方的下水管检修口疏通，注意接水，防护天花污染。

6、冲洗不干净；一般有三种故障原因；①马桶排水口有硬物但又未完全堵塞（一般大便时冲水较慢并且不干净）冲水时好时坏；拆除马桶取出硬物维修。②水箱水位低力度不够；调节水箱水位。③马桶制造原因：更换。

六、消防系统设备维护保养规范及安全宣传

（一）火灾报警联动控制系统的维护保养

1、测试主机主要工作电压，检查备用电源蓄电池是否正常；

2、进行备用电源的自检试验；

3、检查楼层井道内的分线箱箱门及箱体外观情况，检查箱内外线路有无缺损和故障隐患；

4、检查楼层显示是否正常；

5、对消防中心控制柜进行清扫除尘，检查接线端子电线是否松脱，导线编号是否完整清晰；

6、每次按 5%抽检，对抽检发现的受环境影响而脏污的烟感器、温感器及时清洁；

7、紧固导向线路接头；

8、对每个楼层弱电间的分线箱元器件进行除尘、紧固；

9、按政府消防要求，定期请检测机构对消防设施设备进行全面检测。

（二）自动喷水灭火系统的预防性检查维护

1、检查警铃是否正常，报警启动是否灵活。打开试警铃阀，报警阀阀瓣应自动开



启；延迟器延迟 5-90s 后，水力警铃应发出报警信号；如果警铃不动作，应检查整个警铃管道，清除水垢、泥沙等污物，使水流畅通，防止报警失灵；

2、对喷头进行外观检查，发现安装不正常的喷头应及时更换；

3、检查系统控制阀门是否处于开启状态，若有破坏或损坏应及时修理更换，确保控制阀门不被误关闭；

4、对系统进行综合试验时，按分区逐一打开末端试验装置放水阀，试验系统灵敏性。观察阀门开启性能和密封性能；

5、综合试验时，发现阀门开启不畅通或密封不严，应将供水闸阀关闭，打开放水阀将系统中水放掉，然后打开阀门盖检查，视情况调换阀瓣密封件，排除水垢及污物等；

6、检查流动水压，压力表所显示的压力值不应明显下降；若明显下降，应检查闸阀是否堵塞；若压力下降明显且警铃不报警，应检查湿式报警阀的阀瓣是否锈蚀；

7、观察系统中水流指示器、压力开关、报警控制器各部件的联动性能，应能及时报警。

8、当系统因试验或因火灾启动后，应在事后尽快使系统重新恢复到正常工作状态。

（三）烟、温感系统的预防性检查维护

1、月度抽取总烟感数的 5%，用香烟等烟源烟感报警，试验烟感的灵敏度，应该全部合格，若其中有一个不合格，则应另外抽取总数的 10% 试验，直至全部合格为止；

2、检查楼层显示应正常，检查烟感报警功能是否正常；

3、对因楼层漏水而危及烟感及其电路的地方，应及时进行特别检查；

4、温感的保养方法参照烟感进行，试验报警灵敏度时应加温使其报警。

（四）防火卷帘门的预防性检查维护

1、手控检查，检查门轨、门扇外观有无变形、卡阻现象，手动按钮箱是否上锁，卷帘门的电控箱指示信号是否正常，箱体是否完好；打开按钮箱门，按动向上（或向下）按钮，卷帘门应上升（或下降），在按钮操作上升（或下降）过程中，操作人员应密切注意卷帘门上升（或下降）到端部位置时能否自动停车，若不能，应迅速手动停车，且必须待限位装置修复（或调整）正常后方可重新操作；

2、自检检查，用燃着的香烟等烟源使系统中任一烟感动作时，自动装置将发出报警信号，同时自动启动卷帘门电控系统两次下滑关闭卷帘门；

3、卷帘门关闭后，只有待烟感(或温感)信号消除，或复位按钮复位后方可重新开启卷帘门；

4、消防中心按钮操作检查，消防中心只设置卷帘门关闭按钮，操作关闭按钮卷帘门通过二次下滑关闭到位后，检查消防中心信号指示是否正常；

5、对卷帘门进行清扫除尘，若有油漆脱落及局部变形的地方，要进行修复，确保卷帘门外观清洁美观；

6、检查卷帘门提示标识是否完整；

7、对卷帘门控制箱自检按钮、故障报警消声键、复位键进行专门检查；

8、紧固各电线接头，清洁控制箱内的灰尘，检查箱内电气元件是否齐备。

(五) 消火栓的预防性检查维护

1、检查消火栓门把手是否完好，消火栓门开关有无卡阻，锁、玻璃有无损坏；

2、指示灯、报警按钮、水带、水枪、击锤等是否齐全，有无脱落，消火栓门是否完好；

3、随机抽取消火栓总数的 5%，按消火栓报警按钮，消防中心应有正确的报警显示；

4、开栓门取出水带，仔细检查有无破损、发黑、发霉现象，如有，应立即进行修补、清洗或更换；将水带交换展开，交换褶边后重新卷起；检查水枪头与水带、水带与水龙头之间的联接是否方便可靠；

5、将栓内阀门开闭一次、检查是否灵活，并清除阀口附近锈渣，阀杆上油防锈；

6、将栓内清扫干净，部件存放整齐后，关上栓门；

7、逐个测试报警按钮的灵敏性和检查指示灯显示的正确性。

(六) 疏散出口指示灯、消防楼道照明预防性检查维护

1、检查出口指示灯玻璃面板有无划伤或破裂现象；

2、电源指示灯应常亮，当断开交流电而采用备用电源供电时，也应能亮，否则应检查修复；

3、出口指示灯在交流电供电时应能常亮，若不亮，则检查修复；

4、检查灯具安装是否牢固可靠；

5、清洁灯箱外壳及显示屏表面；

6、定期清洁消防楼道应急灯。

（七）干粉灭火器的预防性检查维护

- 1、检查压力表指针是否在正常压力位置，检验标识是否在有效期内；
- 2、取下灭火器上下翻动几次，使粉筒内干粉抖松；
- 3、检查灭火器存放地点是否适应，应保证干燥通风，切忌日光曝晒和强烈辐射，环境温度应在 10-45℃ 之间；
- 4、检查插销是否生锈；
- 5、正常情况下，灭火器使用有效期为 3 年，过期的灭火器应及时更换；检验合格后，张贴合格证。

（八）消防风机及附件的预防性检查维护

- 1、检查消防风机“就地/远程”两种控制模式的使用性；
- 2、检查风机运行时的平稳性及异常声响；
- 3、检查风机的电控箱电气元件；
- 4、检查风机与风管的软接是否完好，风管是否锈蚀破损；
- 5、定期对风机进行外观保养及润滑保养；
- 6、检查防火排烟阀开、关状态；
- 7、定期对防火排烟阀进行外观保养及开关阀弹簧的润滑保养。

（十五）二氧化碳灭火器的检查

- 1、检查灭火器放置环境
- 2、检查灭火器放置地点的环境温度是否在-10--45℃ 之间，是否受到烈日曝晒、接近热源或受剧烈震动。防止气温过低，灭火器内压力下降影响喷射性能。同时应防止温度过高或受剧烈震动。使灭火器内压力剧增影响灭火器的安全使用。
- 3、检查灭火器放置地点是否潮湿，是否受化学腐蚀物品的影响，以防止灭火器因腐蚀造成开关不灵而缩短寿命。
- 4、检查灭火器设置位置是否明显、易取和安全。推车式灭火器与保护对象之间的通道应畅通无阻。

（1）外观检查

- ①检查灭火器铅封是否完整。灭火器一经开启即使喷出不多，也必须按规定要求进行再充装。充装后应作密封试验，并牢固铅封。
- ②检查可见部位防腐层的完好程度。轻度脱落的应及时补好。有明显腐蚀的，

应送消防专用维修部门进行耐压试验、残余变形率和壁厚测定，合格者进行防腐处理。

③瓶壁有裂纹、渗漏和明显变形者应予报废。

④检查灭火器可见零部件是否完整，有无锈蚀和损坏，装配

⑤检查安全帽泄气是否畅通。

(2) 灭火器每年至少检查一次重量，灭火器的年泄漏量不得大于灭火剂额定重量的5%或50g。超过规定泄漏量的，应检修后按规定的充装量重灌。

(3) 每半年检查一次喷筒和喷射管道是否堵塞、腐蚀和损坏。刚性连接式喷筒是否能绕其轴线回转，并可在任意位置停留。

(4) 检查推车式灭火器行走机构是否灵活可靠，并及时在转动部分加润滑油。

(5) 水压试验、残余变形率和壁厚测定。灭火器每隔5年或表面明显腐蚀者应进行水压试验，在水压试验的同时应测定残余变形率，其值不得大于6%，试验后应进行壁厚测定，其值不得小于包括腐蚀裕度在内的筒体壁厚。检验合格者应在灭火器筒体肩部用钢印打上试验年月和试验单位的代号。灭火器试验后清理内部杂物并进行干燥处理。

(6) 灭火剂的充装。灭火剂应该根据铭牌或说明书规定的重量充装，不得过量。操作时操作人员应戴防护手套，充气装置应有安全保护设施并不得接近热源和受振动的影响。

(7) 灭火器的检查、保养应由经专业训练的人员进行；灭火器的维修、再充装应由消防专业维修部门承担。维修后的灭火器质量应符合有关标准的规定。维修单位应在维修或再充装的灭火器明显位置附上不易脱落的标记，标记内容包括维修或再充装日期、维修单位名称和地址。

(十六) 干粉灭火器的维护保养要求

1、灭火器应放置在通风、干燥、阴凉并取用方便的地方，环境温度-5—+45度为好。

2、灭火器应避免高温、潮湿和有严重腐蚀场合，防止干粉灭火剂结块、分解。

3、每半年检查干粉是否结块，储气瓶内二氧化碳气体是否泄漏。检查二氧化碳储气瓶，应将储气瓶拆下称重，称出的重量与储气瓶上钢印所标的数值是否相同，如小于所标值7克以上的，应送维修部门修理。如系储压式则检查其内部压力显示表，指针是否指在绿色区域。如指针已在红色区域，则说明内部压力已泄漏无法使用，应赶快送维修部门检修。

4、灭火器一经开启必须再充装，再充装时，绝对不能变换干粉灭火剂的种类，即碳酸氢钠干粉灭火器不能换装磷酸铵盐干粉灭火剂。

5、每次再充装前或灭火器出厂三年后，应进行水压试验，水压试验时对灭火器筒体和储气瓶应分别进行。其水压试验压力应与该灭火器上标签或钢印所示的压力相同。水压试验合格后才能再次充装使用。

6、维护必须由经过培训的专人负责，修理、再充装应送专业维修单位进行

七、公共设施安装/维修标准作业规程

1.0 目的

规范公共设施安装/维修程序，确保高效率、高质量地完成公共设施安装/维修工作。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司所属各管理处机电维修部的公共设施安装/维修工作。

3.0 职责

3.1 工程班长负责检查公共设施安装/维修工作的实施情况。

3.2 工程人员负责公共设施安装/维修工作组织实施。

3.3 工程部公共设施维修员具体负责公共设施安装/维修工作。

4.0 程序要点

4.1 公共设施维修员进住户家进行公共设施安装/维修时，应遵守《租户家庭安装/维修标准作业规程》的 4.1 条款。

4.2 公共设施维修员进行室外维修时，如涉及到交通或安全问题则应设置相应标示牌（如：“前面施工、请绕道”、“危险，请止步”等），必要时应设置安全围栏并派专人看守。

4.3 厕所堵塞疏通

4.3.1 首先用吸泵吸 5 次以上，然后用大水（用水桶倒水）试坐厕是否去水顺畅，如顺畅则表明已疏通好；如仍去水慢则按 4.3.2 步骤进行。

4.3.2 如堵塞严重则应拆开坐厕疏通：

A) 先看整个坐厕地裂缝、缺楞、掉角等缺陷，如有缺陷则应向住户说明情况并征得住户的同意后可动手拆坐厕；

B) 剔除坐厕周围、坐厕出水口与排污口相接处的白水泥，抬开坐厕；

C) 如果坐厕座埋在地砖下面则应用钢凿凿掉坐厕周围的地砖；如果坐厕是用螺栓固定的则应拆掉螺母，然后才抬开坐厕；

- D) 反冲坐厕并用铁线勾出坐厕 S 形存水弯头内的脏物;
- E) 用铁线勾出排污口弯头内的脏物或用疏通机疏排污管;
- F) 用大水试排污管, 如果流水顺畅则重新装回坐厕; 如果仍堵塞, 则按 4.6 条款处置。

4.4 卫生间查漏

4.4.1 确认室内给排水管的走向, 并仔细查看具体渗漏部位。

4.4.2 关闭室内所有用水部位(包括坐厕水箱), 查看水表是否转动, 如不转动则说明给水管不漏水; 如果水表转动说明给水管漏水。

4.4.3 用铁钎贴着给水管漏水可疑处仔细听, 如听见水流声则说明此处漏水; 如没有听到水流声则应别移一处, 直至找到漏水处(一般情况下给水管漏水, 住户都会要求全部装明管)。给水管安装按《安装/维修标准作业规程》的 4.10 条款处置。

4.4.4 排除给水管漏水故障后如果仍漏水, 则应挨近排水排污横管与立管接口的地方用切砖机切开一块地砖, 挖掉地砖下面的泥沙, 让沉箱里的水从排污立管疏走。然后分别放洗手盆、浴缸、地漏、坐厕、洗菜盆的水, 直至查出漏水的卫生器具。

4.4.5 卫生器具漏水一般情况下是接头漏水。用切砖机切开漏税水卫生器具的接头, 如接头漏水则应重新安装好接头, 如接头不漏水则肯定是排水或排污横管破裂或堵塞

4.4.6 更换排水排污横管按 4.6 条款进行。

4.5 排水排污横管安装

4.5.1 用电锤打碎卫生间或厨房的地砖、水泥砂浆层。

4.5.2 用塑料纺织袋装运走碎的地砖水泥砂浆。

4.5.3 铲尽排水排污管上的泥土。

4.5.4 取出破烂的或严重堵塞的排水排污横管。

4.5.5 平整夯实装排水排污横管的基础。

4.5.6 排水排污管就位(此时应注意排水排污横管应按 5% 的坡度向排水排污立管)。

4.5.7 从排水排污立管接口处开始朝卫生器具方向开始装管:

A) 如是铸铁管接头则应先向接口内加压麻丝, 然后再加压半干的水泥, 接口应全部塞满;

B) 如是 PVC 胶管接头则直接用 PVC 胶粘结, 注意接口应注满 PVC 胶水。

4.5.8 排水排污横管全部装好后,用水反复试(三次以上)排水排污横管是否漏水。如漏水则应重新安装;如不漏水则可以回填沙土。填土时应边填边夯实,夯实时应注意装管部位的用力不能太大。

4.6 公共设施维修员回到机电维修部后,应及时填写好安装/维修通知单,内容包括:维修内容、所用主要材料、开工时间、完工时间等,最后签上公共设施维修员姓名以备查询。

4.7 对于缺少材料或其他情况需要推迟的安装/维修项目需填写《机电维修部安装/维修推迟单》。

5.0 记录

6.0 相关支持文件

八、应急灯常见故障与检修方法

应急灯的款式很多,但其故障类型及检修方法基本相同主要故障有以下几种。

灯管启辉困难可能是蓄电池电压偏低。用万用表的直流电压挡测量蓄电池的电压,与标称值对照,如果电压较低,可进步对蓄电池充电,待电量充足后再使用。如果蓄电池电压正常,而灯管启辉困难,可在蓄电池两极之间接一容量为 $100\sim 20.0$ 微法的电解电容,电解电容的正极应该与蓄电池的正极相接,负极与蓄电池的负极相接,电解电容的耐压应大于蓄电池的电压值,这样可以解决由于启辉瞬间因工作电流过跌落现象,从而使启辉变得更容易。

大而造成的工作电压

灯管根本不启辉可能是蓄电池电压太低

灯管根本不启辉可能是蓄电池电压太低。用万用表直流电压挡测量蓄电池电压,如果低于标称值较多,应对蓄电池继续充电,待电量充足后再使用。

蓄电池充不进电如果充电正常,而电压不上升,那是由于电解液浓度增加所致。可在电解液中注入适量的蒸馏水,提高充电效率。

蓄电池长时间充电后电压不上升,甚至下降。那是因为蓄电池两个电极的引线接反,使充电变成放电。应及时纠正接线,并对蓄电池反复充电。一般情况下,如有可能,更换蓄电池。

灯管不亮常常是灯管两端的电极变形或氧化而接触不良,导致应急灯无法启辉。可打开灯管的透明有机玻璃前盖板,矫正两端电极位置,或用细砂纸将电极氧化层擦磨干

净。同时,适当矫正插座内弹性触片的位置,有时也可适当扭动灯管,使之接触良好,有助启辉。

灯管易发黑

应急灯发光时,电路中单向脉动电压的直流分量大,因而灯管的高电位端容易发黑。可在灯管回路中串入一只小电容容量为 0.1 微法,耐压在 100 伏以上。此电容可以隔除原加到灯管上的直流成分,延长灯管的使用寿命。

九、门窗安装维修操作规程

1、安装二层楼以上外墙门窗扇时,外防护应齐全可靠,操作人员必须系好安全带,工具应随手下放进工具袋内。

2、立门窗必须将木楔背紧,作业时不得 1 人独立操作,不得碰触临时电线。

3、操作地点的杂物,工作完毕后,必须清理干净运至指定地点,集中堆放。

4、构件安装

(1) 在坡度大于 25 的屋面操作,应设防滑板梯,系好保险绳,穿软底防滑鞋,檐口处应按规定设安全防护栏杆,并立挂密目安全网,操作人员移动时,不得直立着在屋面上行走,严禁背向檐口边倒退。

(2) 钉房檐板应站在脚手架上,严禁在屋面上探身操作。

(3) 在没有望板的轻型屋面上安装石棉瓦等,应在屋架下弦支设水平安全网。

(4) 拼装屋架应在地面进行,经工程技术人员检查,确认合格,才允许吊装就位。屋架就位后必须及时安装脊檩、拉杆或临时支撑,以防倾倒。

(5) 吊运屋架及构件材料所用索具必须事先检查,确认符合要求,才准使用。绑扎屋架及构件材料必须牢固稳定。安装屋架时,下方不得有人穿行或停留。

(6) 板条天棚或隔声板上不得通行和堆放材料,确因操作需要,必须在大楞上铺设通行脚手架。

十、音视频设备操作流程及保养计划

(一) 音视频设备操作流程

1、自动调音台设备

会议前检查自动调音台及功放机工作是否正常,遇到故障及时上报解决,会议后及时关闭设备。每周



一清理一次设备灰尘，每月底检修一次设备总线到 1-6 会议室的线路是否正常，填写维保档案。

2、DVD、MD 播放机

会议前检查 DVD、MD 播放机读盘及播放是否正常，遇到故障及时上报解决，每月底清理灰尘使用专用清洗液清洗盘仓，填写维保档案。

图：会议室音响调试

3、DVD 刻录机

会议前检查刻录机音视频线路输入是否正常，确认可刻录；遇到故障及时上报解决，会议后及时停止刻录最终化处理光盘。每月底清理灰尘使用专用清洗液清洗盘仓，填写维保档案。

4、视频矩阵切换器

会议前检查视频切换器能否切换至 1-4 会议室的视频图像，遇到故障及时上报维修；提前调整图像角度，确保 DVD 刻录机正常刻录图像；会议结束后恢复图像默认角度。每周一清理一次设备灰尘，检查视频切换器工作情况确保正常工作，每月底填写维保档案。

5、麦克风、麦克接收机

会议前更换麦克风电池，检查麦克风发射频率确保接收机可接收，如有需要频率被更改及时通知上报；会议结束后检查麦克风工作情况、是否有损坏及时上报解决，取出麦克风电池关闭接收机电源。每周一检查一次 1-6 会议室的内嵌式卡农音频输入与音源输出口，是否有松动、不能传输、卡簧损坏、有交流声等故障及时上报维修，填写维保档案。

6、便携式一体化移动音箱

每次使用时检查麦克风、DVD 播放机、各调节旋钮工作是否正常以及非平衡输入和输出口工作是否正常；检查是否可充电确保电量充足，遇到问题及时上报解决。空闲时取出麦克风电池，断开充电电源并关闭设备开关。每月检查一次便携式音箱各功能是否正常，填写维保档案。

7、移动投影仪

每次使用时提前测试投影仪视频输入/输出口是否正常，查看视频线材是否有损坏、灯泡使用时间及剩余时间、流明度是否有下降，及时上报维修。开机后非特殊情况禁止强行断开电源，关闭时，散热后直至初始开机前状态断开电源。使用和储藏避免放在凹凸、震动、干燥和潮湿的环境下。每月清理一次散热片灰尘，检查功能是否正常填写维

保档案。

8、固定升降投影仪

每次使用前提前测试 VGA 输入是否正常，查看 VGA 线材是否有损坏、灯泡使用时间及剩余时间、流明度是否有下降，及时上报维修。开机后非特殊情况禁止强行断开电源。每月清理一次散热片灰尘，检查功能是否正常填写维保档案。

9、卡拉 OK 设备

每次使用卡拉 OK 时提前测试设备，查看各设备设置是否处在默认已调试好的状态，注意开小关大的开关机顺序，避免损坏设备。调试麦克风音色、音量避免啸叫，调试点歌机的音视频连接，确保音视频可同步，遇到故障及时上报解决。如需要，变动了设备设置，在使用结束后恢复到各设备的默认设置状态，并检查各设备是否在使用后有损坏，及时上报解决。注意移动卡拉 OK 设备进入到其他场所时需要认真调试均衡器，避免因场所变化引起啸叫。每月检查一次设备整体运行情况填写维保档案。

（二）音视频设备注意事项

1、每次使用时提前测试设备，查看各设备设置是否处在默认已调试好的状态，注意开小关大的开关机顺序，避免损坏设备。

2、调试麦克风音色、音量避免啸叫，查看并测试点歌机音频连接是否正常。

3、查看并测试舞台上音频输入与输出口是否可正常传输、查看并测试舞台两侧及中间的 VGA 输入是否正常。

4、调试视频矩阵切换器，查看是否可切换电脑、摄像头及点歌机的视频信号到投影仪上。

5、调试 DVD 刻录机，查看并测试刻录机音视频线路是否正常连接，确保可刻录。

6、使用结束后注意关闭舞台下方麦克接收机的电源。

7、如需要，变动了设备设置，在使用结束后恢复到各设备的默认设置状态，并检查各设备是否在使用后有损坏，及时上报解决。

（三）会议中心设备三级保养制度

1、一级保养（日常维护）：

①设备使用前进行清洁、检查、紧固、测试运行；

②工作中严格按操作规程使用设备，发现问题及时处理；

③下（交）班前对设备进行检查设备，归类设备与连接线，清扫工作地；

④每周进行 1—2 小时保养，彻底擦拭设备，清理死角，设备测试。

2、二级保养（即月保或季保）：

- ①清洁紧固音响系统各部件，清洗（更换）麦海绵套，投影机过滤网；
- ②调整滑动部位间隙，检查紧固部位紧固状况；
- ③重点运转部位进行重点保养与维护，发现异常要整修；
- ④设备内外进行彻底清洁，消除卫生死角；
- ⑤电气部分要清除灰尘，除油垢，进行运行性能检查。

3. 三级保养（即年保）：

- ①更换或修复损坏零件，检查、调整有关部件；
- ②修研（刮）主要零件的磨损部位，修复设备故障等状况；
- ③进行定期（周期）清洁、线路螺丝紧固；
- ④清扫、检查、调整电设备元件及设备，检查保养投影机升降架电机；
- ⑤检查测定设备主要精度、性能；调整各个运行部位；
- ⑥排除隐性故障，治理四漏（漏水、漏电、漏气、漏油）现象；
- ⑦清洁设备各部位的油迹、污垢，灰尘。
- ⑧对于具备自检功能的设备，根据故障显示进行保养、维修。

十一、智能监控门禁系统维保计划

（一）监控报警系统

维保内容包含线路维护、报警设备维护、监控软件维护、硬盘录像机设备及其附属设备维护。维保服务内容如下：

- 1、视频信号线路、摄像机云台控制线路的检测、故障排除、隐患排查。
- 2、所有接口、线路接口的焊点的检测、视频头的更换等。
- 3、监控系统前端摄像机的镜头清理、设备除尘、位置调整、设备维修及更换、故障排除等。
- 4、监控主机设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等。
- 5、监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等。

（二）门禁系统

维保服务内容如下：

- 1、前端采集、控制设备；
 - A、外观护罩清洁，检查密封性能。
 - B、前端专业清洁。

- C、前端系统测试。
- D、电源、电锁、控制、视频接点检查，避免缠绕和松动。
- E、控制线路的检测、故障排除、隐患排查。

2、总控制系统：

- A、每季度外观专业清洁。
- B、电源、电锁、控制、视频接点检查，避免缠绕和松动。
- C、检查系统软件使用状态，备份历史数据。

（三）维保服务方式

监控室机房环境。

设备运行环境。

所有设备的安装位置、运行情况。

线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。

线路所有接口、所有视频头、接线柱线路接点是否牢固。

软件使用情况、软件升级情况。

系统数据备份情况。

（四）维护流程

维护内容	月检：	系统外观；前端、终端、传输线路信号；检查记录；软件测试
	例检：	系统外观；前端、终端、传输线路信号；传输阶段性检查、记录、软件测试
	临检：	对日常维护工作、例检工作进行督检，对其工作成果进行测评

（五）安防门禁系统维护保养项目

类别	对象	项目	标 准	维护计划			
				月检	季检	年检	临检
可视对讲门禁系统	主服务器	外观	清洁、完整、无破损	√	√		√
		接插件连线	牢固、无松脱	√		√	√
		性能	灵敏度高、响应正确		√		
	单元机大门机	外观	清洁、完整、无破损	√	√		√
		安装与联接	安装牢固、联接		√		√
		感应性能	灵敏度高、响应特性正常		√	√	√
		信号发送	完整、无缺漏		√	√	√
	楼门控制	外观	清洁无破损	√			



	器	各按钮	灵敏可靠	√			
		受话器、扬声器	功能正常、音量无失真	√			
摄像监控	监视器	外观及布置	清洁无尘、无破损、有序	√		√	
		联接线	牢固、无接触不良	√		√	√
		显示功能	画面清晰、稳定，调节灵敏	√			
		控制器	外观		√	√	√
	画面分割器	联接线、接插件	联接可靠、无松动	√		√	√
		各控制键性能	各控制键灵敏可靠、画面分割稳定、录像清晰、干扰小		√	√	√
		直流电源性能	供电电压正常、无过热现象	√		√	√
	录像机电源	外观	清洁完整、无破损、防水浸	√	√		√
		安装与联接	安装牢固、连接可靠	√	√		√
		摄像性能	信号清晰完整、控制灵敏可靠、失真小		√		√
	摄像机	外观	清洁完整、无破损、防水浸	√	√		√
周界报警系统	红外线探测器	安装与联接	安装牢固连接可靠、衰减小	√			√
		外观	清洁完整、无破损、防水浸	√	√		√
		接插件与联接线	牢固、无接触不良	√			√
		感应速度	能达设计要求	√	√	√	√
	报警线路	安装与连接	安装牢固连接可靠、衰减小	√			√

类别	对象	项 目	标 准	维护计划			
				月检	季检	年检	临检
备用电源系统	蓄电池组	外观	清洁无尘、无明显温升	√		√	√
		充放电	正常		√		
		电池通风器	运行正常、无异声	√	√	√	√
巡更系统	主机	外观	清洁完整、无破损	√		√	√
		接插件连接线	牢固、无松脱	√			√
		运行状况	正常、无死机过热等不良现象		√		√
	信息采集器	外观	清洁无破损、防渗水		√		√
		运行情况	采集正确、传输信息完整		√		√
车辆管理系统	闸杆系统	外观	整洁		√		√
		安装与联动	牢固		√		√
		控制状况	动作灵活、可靠		√		√
	计算机系统	外观	清洁		√		√
		安装与联接	连接可靠	√		√	
		运行状况	正常无不良现象			√	√
	IC 卡读卡机	外观	清洁整齐		√		√
		安装与连接	牢固可靠	√			√
		性能	灵敏正确	√			√

1、定期巡检服务

每两季进行一次设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行。同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施。

根据安防监控系统各部分设备的使用说明，每两个季度检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。

对容易老化的安防监控部件每个季度一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如视频头等。

对长时间工作的安防监控设备每两个季度定期维护一次，如监控主机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免监控主机工作不正常。

对安防监控系统设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障

根据用户的监控系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

2、电话支持服务

对于临时出现的使用、操作或其他非故障的简单问题可直接电话联系我方服务工程师，寻求问题的解决方案、操作方法及技术指导。

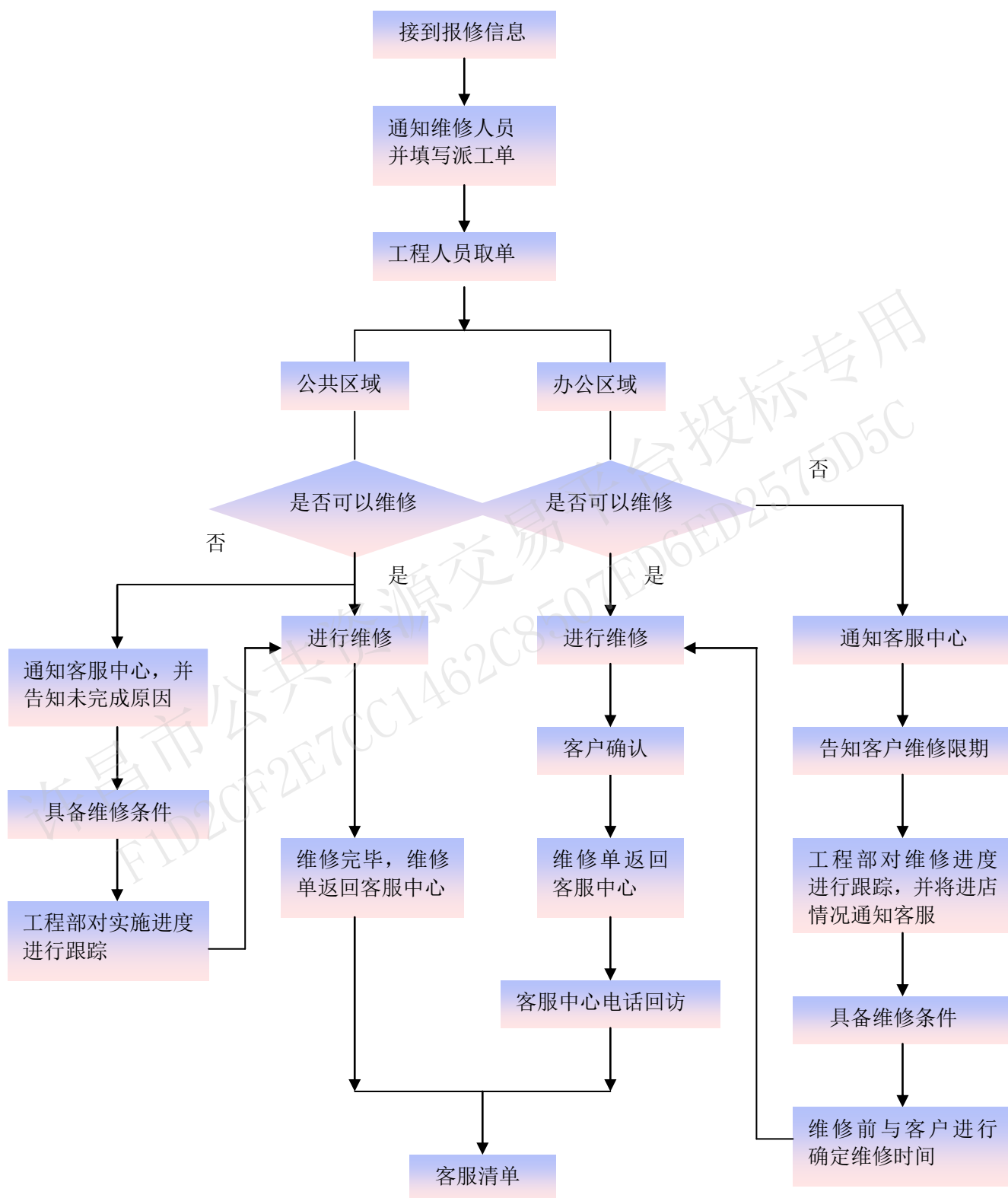
3、现场技术服务

在维保期限内，监控系统所有设备（如监控主机、摄像机、解码器等）在正常使用下发生损坏，由我司负责更换，设备及配件费用视维保方式由维保合同中指定方承担。维修后向用户汇报问题情况及处理结果提交维修报告并由用户签字并留存备案。

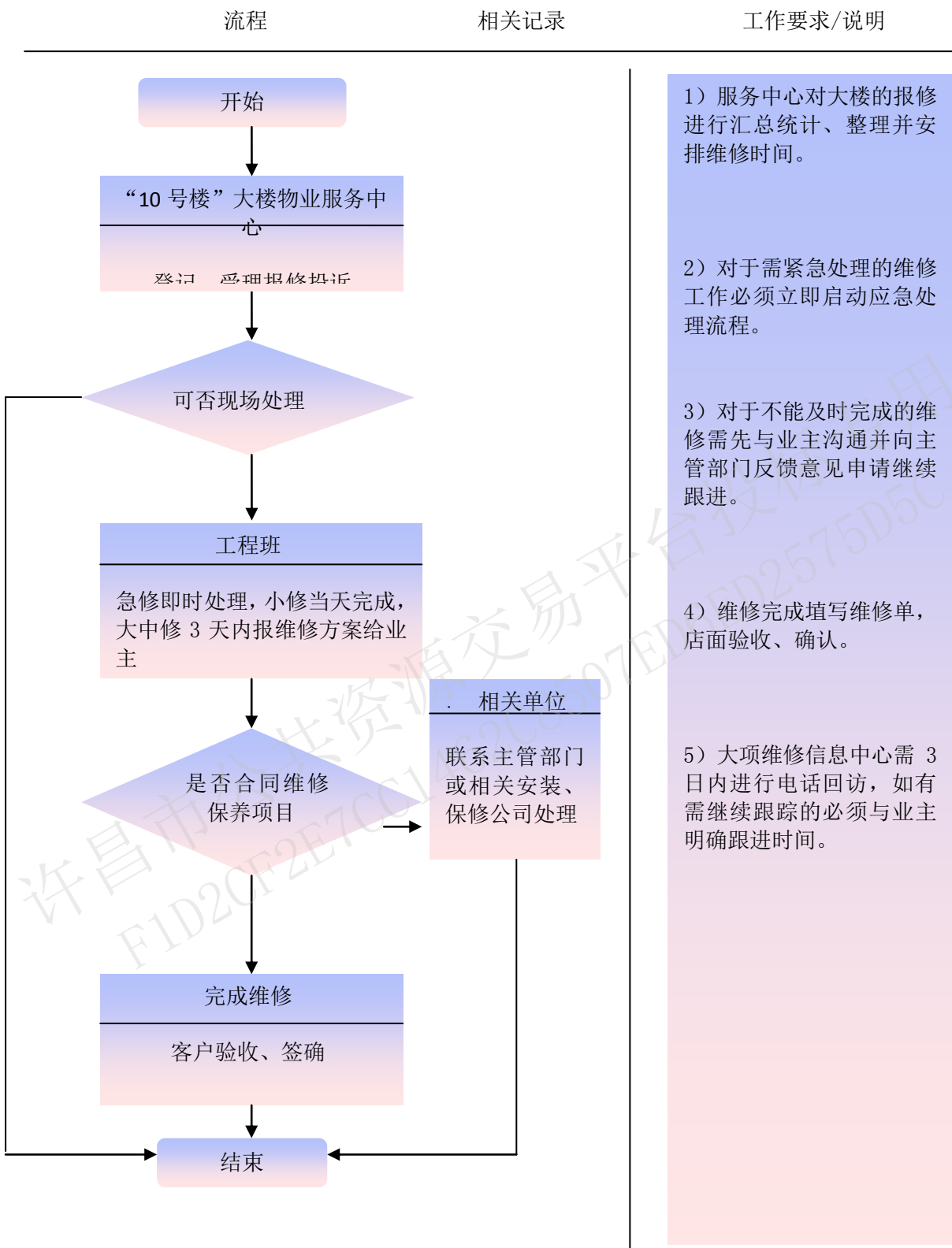
在设备使用过程中存在的使用上的问题，我司应解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

十二、工程维修维保流程（图）

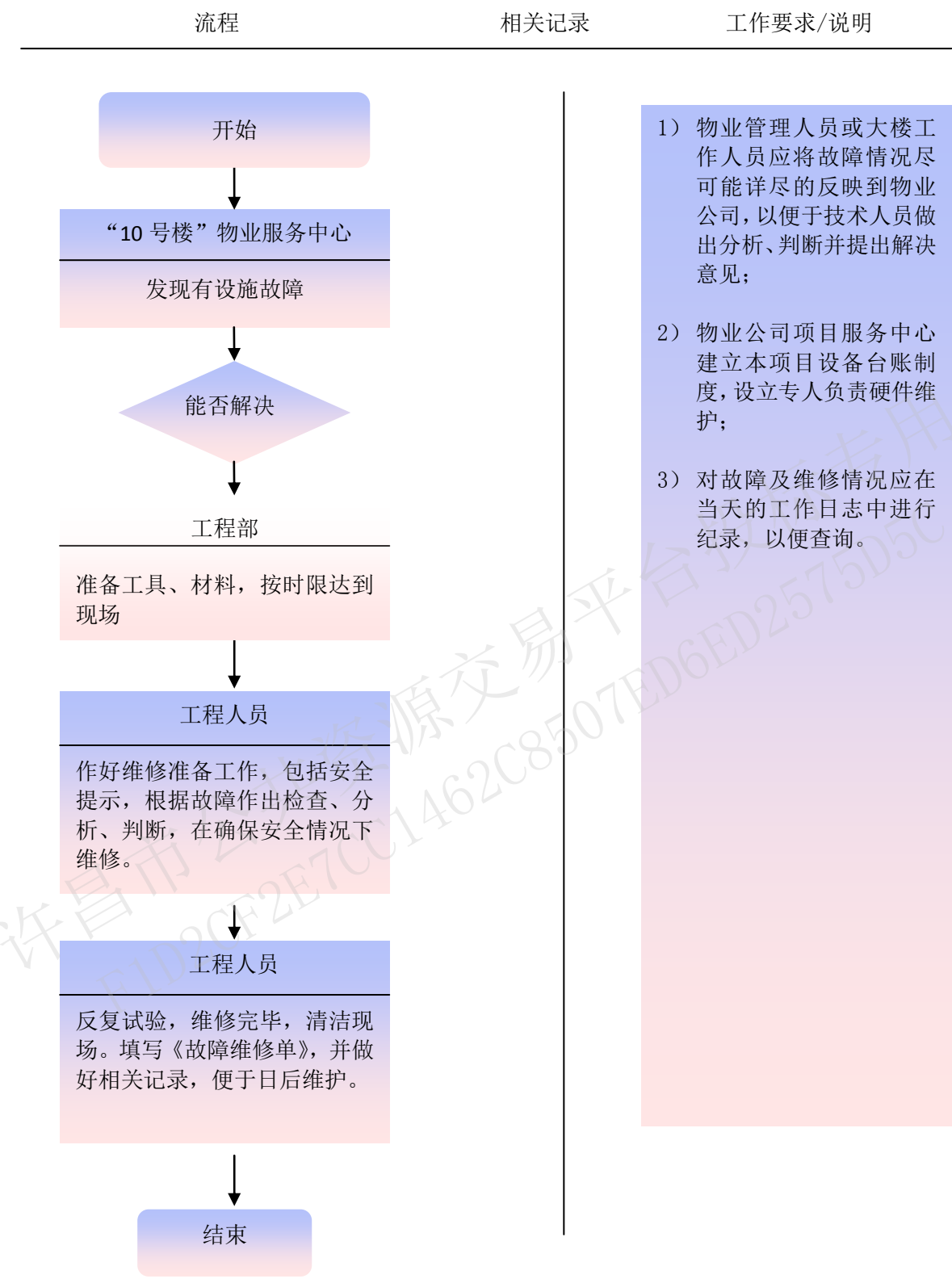
1、报修处理流程



2、报修跟进流程



3、设施故障处理流程



第五章 养护及保洁服务方案

第一部分 养护服务方案

核心提示：

为营造优美舒适而生机勃勃的环境，我们将为业主悉心养护绿化植物，将根据气候、时间和植物生长状况对植物作出更新建议，保持绿化和美化。

绿化管养管理服务目标：

- 1、完好率达 99%；
- 2、花草树木成活率达 95%以上。
- 3、环境美观，植物生长态势良好。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C



第一节 绿化服务目标及服务定位

一、绿化服务目标

1、主要负责“10 号楼”绿化区域内绿化植物的摆设和陈列，美化物业环境。

2、盆栽花卉成活率达 95%以上。

3、适时对盆栽花卉除草、除虫、施肥，保持植物良好的长势、美观。

4、定期剪枝、整形、除虫、施肥，保持花木生长量适当，满足园林功能要求及其生长特性，造型优美、景观丰富多彩。

5、适时对花木进行培土，树木涂白、防风害、防日照、防虫蚁等工作，对受损或倾倒花木及时修补，扶持和局部补苗。

6、根据相关病虫害发生的环境条件及其规律，坚持以“预防为主”的原则进行防治，保持花木生长健壮，枝叶茂盛。

7、对绿化进行灭虫、灭害处理。



二、绿化服务定位



绿化部是负责“10 号楼”绿化区域的绿色植物的日常养护，使其保持正常生长的职能部门。绿化技师应具有严密的审美性和较高的技术性，他是为物业创造安全、舒适、美丽的工作环境的基本保证，要确保物业内植物正常生长。

对“10 号楼”的绿化管理我司将委派专职的绿化技师开展日常的植物管养工作。按照公司规定定期完成辖区内植物的日常保养，发现病虫害现象要及时做防治工作，遵循植物生长的规律做好相应的养护工作。

绿化工按照公司职能部门的工作流程进行规范的操作，日常工作分派由服务中心负责人指挥协调并对其工作质量、投诉率、服务态度、执行力、形象礼仪等进行考核。

拟配置室内植物图例（1）



拟配置室内植物图例（2）



第二节 绿化工工作职责

绿化技师在公司职能部门领导下，负责本项目物业管理区域内的绿化管理，其主要职责如下：

- 1、及时清除绿化区域杂物，保持清洁美观。
- 2、修剪平整，做好病虫害防治，补栽补种，科学施肥、浇水等养护工作。
- 3、按照绿化养护二级管理标准执行。
- 4、热爱园林事业，服从领导，坚守工作岗位，保质保量的完成本职工作。
- 5、努力学习先进的生产技术，组织领导员工干好本职工作。
- 6、做好监督管理，并负责对绿化工进行考勤，工作记录和工作质量检查。
- 7、负责绿化日常工作安排，合理用工，做到不出现窝工怠工现象，使工况达到最佳。
- 8、负责检查督促员工遵守各项规章制度的执行情况，要以身作则，模范遵章守纪。
- 9、负责本班组绿化工的技术培训。
- 10、负责本班组成员之间及其他工种之间的团结与协调工作。



第三节 室内盆栽植物的养护

一、日常养护目标及指标

- 1、植物养护及时率 100%，
- 2、养护合格率 99%。
- 3、室内摆花当季生长茂盛、挺拔，病虫害危害率低于 3%。
- 4、楼内外花盆摆放有序、干净、美观，无残花落叶，植株生长情况良好。
- 5、楼内鲜花摆放位置合理，达到视觉效果上的赏心悦目。
- 6、重大节日根据实际情况摆放。

二、室内绿化摆放要点分析

1、平时摆放

(1) 室内绿化摆放与室内环境相融洽，缸盆、垫盘配套协调，摆放位置要适当，不影响他人正常走路和工作；

(2) 室内摆花品种要适时而定，及时更换生长不良的盆花；

(3) 植物的叶片要始终保持干净，植物叶片和花盆要经常擦拭，盆底有积水时应及时倒掉；

(4) 所有备换花木在使用前先喷一次广谱性杀虫杀菌药物，以防将病虫带入校区；

2、节日摆花

重大节假日、校方有特殊需求时，选用色泽鲜艳，长势良好的时花，搭配融洽合理。

三、常见室内植物养护方法

☆ 绿宝树

1. 光照：为喜光植物，也稍能耐阴。盆栽植株在室内摆放时最好摆放在光照充足的窗前或阳台上接受半阴或散射光照。

2. 湿度：喜欢比较湿润的土壤和栽培环境，可经常用稍温的清水喷洒植株。

3. 浇水：生长季节 3—10 月份水分大一点，10 月份一次年 3 月保持盆土湿润即可。可根据盆钵的大小，种植盆土的保水



情况而定，保持盆土不干燥。

4. 施肥：生长季要经常注意追肥，一般每月施肥 1—2 次；秋末及冬季生长缓慢或停止生长，应停止施肥。叶面可喷洒 0.2% 浓度钾肥液。

注意事项：

1. 勿摆放在距离空调和电脑相当接近的地方，因为温度过高容易引起黄页，掉叶。

2. 光照过多或过少容易引起掉叶，不过绿宝是阳性植物，避开夏季的光照其它季节都需全日照。

3. 喜欢比较湿润的土壤和栽培环境。可经常用清水喷洒植株，以维持其清秀的外貌，同时也可增加环境湿度。

☆散尾葵

光照：散尾葵喜光照，但夏季需要遮阳 50% 左右，不能直射。其他季节以充足的光照养护最佳，也可置于散射光照处。

湿度：散尾葵喜较高的空气湿度，空气过于干燥时会引起叶片的焦尖与焦边。应在整个生长期每天向叶面及周围环境喷水 1~2 次，以提高空气湿度。

浇水：以盆土表面干燥时再浇水，浇水要一次浇透，不要只浇灌至表面湿，并且底部的接水盘中不要存有水，这样会阻碍根系的透气。

施肥：一般每 1~2 周施一次腐熟液肥或复合肥，以促进植株旺盛生长，叶色浓绿，秋冬季可少施肥或不施肥。



注意事项

1、空气勿过于干燥。散尾葵喜较高的空气湿度，空气过于干燥时会引起叶片的焦尖与焦边。

2、盆土勿过干或过湿。盆土长期偏干时，植物的生长就得不到所需要的充足水分；盆土过湿时，由于影响了植物根部的呼吸作用，从而影响根系对水分的吸收，并导致植物体内缺水而出现叶片的焦尖与焦边。

3、远离空调及电脑

4、室温勿过高并闷热，亦会造成部分叶片发黄并脱落。当室温出现 20~25℃ 以上高温时，应开启门窗，以调节温度，换气降温。

5、勿用剩余茶水浇灌。

☆也门铁

温度：也门铁喜温暖湿润、通风良好的环境，生长适温为 20-30℃，冬季低于 10℃ 左右就出现不良反应。

光照：光线充足、荫蔽均可。冬季放于窗台阳光直射处，其他季节放于室内散射光处。

浇水：生长期每周浇一次水，见干见湿。夏季高温时早晚向叶面各喷一次水。冬季保持盆土湿润，切勿过湿。

施肥：施肥结合浇水进行，一般采用水溶性肥料或以腐熟的饼肥为主，生长旺盛期加以肥料进行补充；但在生长慢时浇水是不要加肥或少加肥。施肥以氮磷钾三元复合肥料为主，不要偏施一种元素。

注意事项：

1、也门铁喜温暖湿润、通风良好的环境，生长适温为 20-30℃，冬季低于 10℃ 左右就出现不良反应，此时要注意做好防寒措施，以防止寒害使叶片枯干。

2、长期阴处养护不利于植株健康，光线不足会使叶片褪色，叶细长与叶缘有波浪状。最好放于光线明亮有散射光处。

3、平时要保持叶面清洁，不要让太多的灰尘滞留于叶面上，即不美观，也容易产生病害。



☆非洲茉莉

光照：盆栽植株，要求有较充足的散射光，宜放在靠近窗边的位置，不宜过分阴暗，否则导致叶片失绿泛黄或脱落。

水分：盆栽非洲茉莉，要求水分充足，但根部不得积水，否则容易烂根。春秋两季浇水以保持盆土湿润为度；梅雨季节要谨防积水；烈日炎炎的夏季，在上、下午各喷淋一次水，增湿降温；



冬季对于室内的盆栽植株，以保持盆土微潮为宜，并在中午前后气温相对较高时，向叶面适量喷水。春、夏、秋三季，在施肥正常的情况下，如盆栽植株下部叶片发黄脱落，很有可能是因为积水烂根，要及时翻盆换土；夏季，若疏于浇水，使新抽嫩梢萎蔫下垂时，不能马上给盆土猛浇水，而是先给叶片喷一些水，待叶片稍有恢复后，再给盆土浇适量的水。

施肥：盆栽植株在生长季节每月追施一次稀薄的腐熟饼肥水，5月开花前追一次磷钾肥，促进植株开花；秋后再补充追施1至2次磷钾肥，平安过冬。

☆鸭脚木

光照：喜温暖湿度大的环境，忌烈日照射，较耐阴，培养时给予明亮的散射光最相宜，适合栽植于环境通风良好，肥沃深厚的土壤中。

水分：在空气湿度高、土壤水分充足的环境下生长良好，注意盆土不能缺水，否则会引起叶片大量脱落。冬季低温条件下应适当控水。要注意排水，每次浇透，底碟不要积水。要保持土壤湿润，不待干透就要及时浇水，天气干燥时，还应向植株喷雾增湿；梅雨期间要防止盆中积水。



施肥：生长季节每1~2周施1次液肥。

注意事项

冬季将盆株放于光照充足处且背风处，保持盆土湿润，切勿过干过湿。过干过湿造成落叶。

☆绿萝

光照：绿萝向阳性不强，春、夏、秋三季可放在东面或北面窗台附近，冬季则可摆在朝南窗口。

水分：绿萝喜欢湿润，生长季节浇水以经常保持盆土湿润为宜，切忌盆土干燥，否则易引起叶黄和株形不佳。若浇水过多造成盆土积水，又易引起烂根、枯叶，特别是冬季室温低时更要注意控制浇水。夏季在充分浇水的同时，还要注意经常向叶面上喷水。冬季



气候干燥，也需每隔 4~5 天用温水喷洗一次叶片，洗去叶面上的灰尘，以利于保持叶片光亮翠绿。保持绕柱湿润，切勿盆土过湿。

施肥：秋冬季节，植物多生长缓慢甚至停止生长，因此应减少施肥。春秋季节，以浇喷液态无机肥为主，时间是 15 天左右一次。叶面喷洒 0.2% 浓度钾肥液。

☆夏威夷椰子

光、温：忌强光，夏季摆放在室外时，要适当遮阴。耐阴，春夏秋三季可摆放在室内任意位置，冬季宜放在阳光较充足处。耐寒，其生长适温 20℃ 至 30℃，冬季不低于 2℃ 即可。



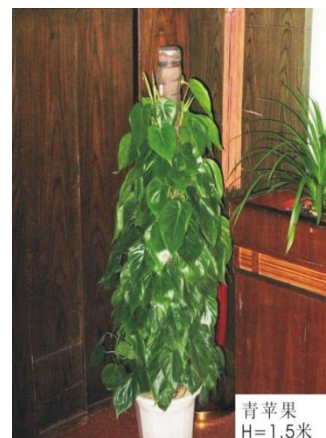
水、肥：平时保持盆土稍湿润，不可过干或过湿。如用塑料盆栽植时，一定要少浇水，以免根系腐烂。夏季应常向叶面和地面喷水，保持湿润的小气候。追肥可施用腐熟的饼肥（如香油饼、豆饼等），或用经过泡制的饼肥水浇施，亦可使用复合肥等。花前、花后各施肥一次，花期应注意水分供应。

☆青苹果竹芋

温度：青苹果竹芋喜温暖平和的环境，不耐酷热，畏高温，且耐寒性较差，其生长适温为 18℃ 至 30℃。

光照：青苹果竹芋喜半阴，忌强光暴晒。盆栽青苹果，应搁放于有充足散射光的场所或窗前。

水分：青苹果竹芋喜湿润，忌干旱或过湿，盆土过干易导致出现叶缘枯焦、生长不良现象；盆土过湿易造成根茎腐烂。浇水管护与绿萝相同。



施肥：青苹果竹芋在生长期，可每两周浇施稀薄有机肥 1 次。

☆金琥

光照：金琥喜阳光充足、通风良好的环境，切勿置于居室的过阴处，否则球体会变长、刺色暗淡甚至丧失观赏价值，但在夏季温度过高时须稍加遮阴，阳光直射会灼伤球体。

温度：金琥喜温暖温润的环境，生长最适温度为 20℃—25℃。冬季应保持在 5℃ 以上，温度过低会使球体产生难看的黄斑，影响观赏，冬季低温时要让盆土保持干燥状态。

施肥：春秋两季是金琥生长的适宜时期，宜适当追施饼肥、骨粉等肥料，宁淡勿浓；如追施尿素、硫酸二氢钾等化学肥料时，要避免沾污茎部，施肥后喷一次水，以防损伤球体。但冬、夏季和新上盆的植株要停止施肥。



水分：喜空气潮湿。耐干旱。仙人球面切记不可喷水。只能向球体喷雾，不可多喷。

☆龙须树

光照：龙血树喜温暖湿润和阳光照射的环境，也能耐阴。若长时间置于过于荫蔽的环境，也会导致叶片退色。所以最好把花盆放在东南方向的窗台上，使之充分接受阳光的照射。



水分：每 3 至 5 天浇水一次，保持基质湿润。夏季多数地区高温干燥，可在每天上午 10 时和下午 6 时以后，用细孔喷壶向叶面进行雾状喷水，保护好美丽鲜艳的叶片色泽。冬季休眠期要控制浇水，每隔十天半月浇水一次，维持盆土略为干润即可，使之安全越冬。

☆幸福树

光照：盆栽植株，应将其搁放于光照充足的窗前或室内。如果长时间将其搁放于光线暗淡的室内，易造成落叶。越冬期间可将其摆放于窗前或阳台前较高的部位，让其多多接受光照。

水分：除要求保持盆土湿润外，高温季节每天还要给植株喷水 2 次至 3 次。冬季不可浇水太多，以免出现积水烂根。



第四节 室内盆栽养护计划及通则

一、盆景日常养护计划

1、要分清阳性植物和阴性植物，阳性植物可以终日曝晒，而阴性植物只能是在早晨傍晚接受阳光照射。

2、根据盆栽花卉的植株大小、高矮和长势的优劣分别放置，采取不同的措施进行管理。

3、淋水量要根据季节、天气、花卉品种而定。夏季多淋，晴天多淋，阴天少淋，雨天不淋。干燥天气多淋，潮湿天气少淋或不淋。抗旱性强的品种少淋，喜湿性的品种多淋。

4、除草时要及时，做到“除早、除小、除了”，不要让杂草挤压花卉，同盆栽争光、争水、争肥。

5、结合除草进行松土和施肥。施肥要贯彻“勤施、薄施”的原则，避免肥料过高造成肥害。盆栽每季度松土和施肥一次，施肥视植株的大小，每株穴施复合肥 6-8 克，施后覆土淋水。

6、发现病虫害要及时采取有效措施防治，不要让其蔓延扩大。喷药时，在没有掌握适度的药剂浓度之前，要先行小量喷施试验后，才大量施用，即做到除病灭虫又保证花卉生长不受害。喷药时要按规程进行，保证人和盆栽的安全。

7、发现生长状况不良的植物及时进行更换。

二、室内盆栽养护通则

1、温度

各种盆栽花卉对温度的要求是不同的，同一室内温度是不可能满足各种盆栽花卉的需求。一般来说，盆栽花卉所能适应的温度范围为 5~35℃，所以室内温度不宜过高或过低，过高则花容易凋谢，叶尖会焦黄，过低则影响正常生长。

喜温暖的花卉可以摆放在靠近热源或阳光充足的地方，较耐寒的花卉则可以摆放在靠阴面或是出入口处。

2、湿度

在室内，喜干旱的盆花，如多肉植物等应摆放在光照强、通风好的地方，否则就会引起徒长；喜湿润的盆花如蕨类植物、天南星科观叶植物等应摆放在不会暴晒、湿润的

地方，若空气过于干燥，就会出现叶尖发黄的现象。此时要勤浇水，以保持盆土湿润，还要经常向叶面喷水，创造湿润的环境，以满足盆花对水分的需求。

3、光照

要视盆栽植物的生长特性而定，光照不宜过多或光照不足。一般来说，观花盆栽喜阳光，可摆放在阳台或是室内明亮处。观叶植物则较耐阴，可摆放在室内阴面。

在夏季时，要拉上窗帘，及时遮光，避免阳光直射，以免植物被灼伤。冬季时则可在午时将植物摆放在窗边，适当补充光照。

4、浇水

室内植物由于光照低，生理活动较缓慢，浇水量大大低于室外植物。故宁可少浇水，不可浇过量。掌握“见干才浇，浇则浇透”的原则，一般3~7天浇灌一次，春、夏生长季节适当多浇。

5、施肥

盆栽植物长期不施肥或施肥不足，会引起叶黄的现象；施肥过多，盆栽植物吸收不了把根系烧伤，不能吸收水份也会导致叶黄凋落。

通常室内盆栽植物施肥选择在春季末施一次稀薄肥，夏季、秋季每隔周施一次稀薄肥，切勿多施浓肥。若是施肥过多，可通过多浇水稀释并冲去土壤中的一些肥份。缺肥时可导致盆土板结，盆栽植物叶黄、枝条细长黄嫩。此时应立即施肥，一周内可见效。

6、修剪

植物在生长过程中，会有自然老化的枝叶、徒长的枝条、过于密集的枝叶，可以通过摘心、疏剪等方式对盆栽进行修剪，以使植物保持株型整齐、美观。

换盆时，也要注意将病根、烂根等剪去，以免影响盆花根系的正常生长。

7、换盆

在春季盆花长出嫩叶前，要对盆花进行换盆。换盆时，一只手抓紧盆花根茎部，将盆花倾斜，另一只手拍打盆壁，是花盆与盆土分离，然后将盆花轻轻倒出，抖落盆花根部的泥土，亦将花盆中的泥土全部倒出。清洗花盆，然后用新的栽培基质将盆花种在花盆中，浇透水，即可进行正常的养护了。

8、病虫害防治

室内盆栽植物通常的病虫害主要有蚜虫、红蜘蛛和受真菌等病毒侵染而引起的叶斑

病。其危害性在于易使盆栽植物的叶片局部坏死或叶面枯萎，甚至全棵植物萎黄。因此，室内盆栽植物可以在水、肥养护，以及光照等管理方面多作文章，要保持室内通风透气，要及时喷药预防。

如果出现上述病虫害，可取紫皮大蒜 500g，加水少许浸泡片刻，捣碎取汁液，加水稀释 10 倍，立刻喷洒，可防止蚜虫、红蜘蛛、蚧虫若虫；将大蒜汁液浇入盆土中，可防止线虫、蚯蚓。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第五节 室内绿植养护标准

一、卫生标准

1、绿植花卉叶面、叶茎干净无尘土、无水渍、污渍，用面巾纸或干净手擦拭后无任何痕迹。

2、花盆上边、外面、花架全部可视、可触部位干净无尘土、无水渍、污渍，用纸巾或手擦拭无任何痕迹。

3、托盘（内）无积水，可视、可触部位无尘土、无污渍、水渍，用纸巾或手擦拭无任何痕迹。

4、花盆、套盆、（盆沿、盆底）缸，内壁可视、可触及部位无尘土、无水渍、污渍，用手或纸巾擦拭无任何痕迹。

5、花卉绿植周边养护作业后，无水迹、污渍、无废弃物，达到原状标准。

6、花盆内无任何杂物。（杂物存留 24 小时为不达标）

7、室外植物叶面无水渍、污渍、无明显的尘土、叶面光亮。（至少每三天用叶面清洗剂对叶面清洗一次，叶面不喜水的植物每周使用有针对性可行办法进行叶面清洗）

8、室外盆器、托盘、花架等配器，用纸巾、手擦拭无明显痕迹。

9、不存在在办公家具、木地板、地毯上进行养护作业现象。

10、不存在因养护作业损坏、划伤客户用品（包括大理石地面、木地板、桌面等），破坏原有卫生环境现象。

二、长势标准

1、生长健壮、不萎蔫、株形匀称、形状美观。

2、叶面有光泽、颜色鲜艳、有质感。

3、无干枝、枯叶。

4、无任何病虫害。

5、叶片挺实，不秃腿、不平顶。

6、单片预黄叶，预黄部分不超过本叶面积 10%，预黄叶片总数不超过叶片总数百分之一。

7、花色、果色鲜艳，花瓣健壮不变色。

三、位置标准

- 1、绿植花卉最有观赏价值的一面朝向客人。
- 2、盆器带有图案或装饰的一面照向客人。
- 3、同一区域盆器带有多个图案或装饰物并有 2 盆以上时，选其最佳一面照向客人且图案朝向一致。
- 4、同一区域盆器带有连组图案、装饰物或字体的应按规定顺序布置。
- 5、异型花盆、花架应将最有观赏价值一面照向客人。同一区域内有同样的多个异型花盆、花架时，朝向应一致。
- 6、盆器底釉有缺毁，花架有不美观的一面应背向客人一面。
- 7、花架、花盆不存在掉漆、掉瓷、裂痕现象。
- 8、植物、花盆、套盆、缸、托盘、花架中心点相对。
- 9、植物花卉不侧歪。
- 10、花架、花盆、套盆、缸、托盘同植物大小比例适合，无头重脚轻的视觉效果。
- 11、植物杆茎种植于花盆中心位置，误差不超花盆内直径的 5cm。
- 12、盆景类植物视情况决定种植位置。
- 13、同一区域同种绿植花卉根据通风情况、着阳情况每季度进行一次调换，以使其均衡生长。
- 14、不同品种位置调换应征得主管及客户同意。
- 15、每季度在征得客户同意情况下由主管组织实施不同品种的位置调换。以消除视觉疲劳。

四、土壤标准

- 1、不缺土，PH 值适合植物生长习性有利于植物生长。
- 2、不露土。应用陶粒、石子、竹球、草等装饰品将土盖住。饰品铺盖厚度应以美观、透气为原则，饰品铺盖后，其距盆的上边 1—5cm 为标准。有套盆、套缸的距套盆、套缸上边不超 5cm 为标准。
- 3、在土上覆盖陶粒等有可能影响植物透气生长的物品时，需经公司技术部、质检部、项目经理同意后方可露土。
- 4、大型植物如盆景等每 2 年至 3 年更换一次土（倒盆）。

五、安全标准

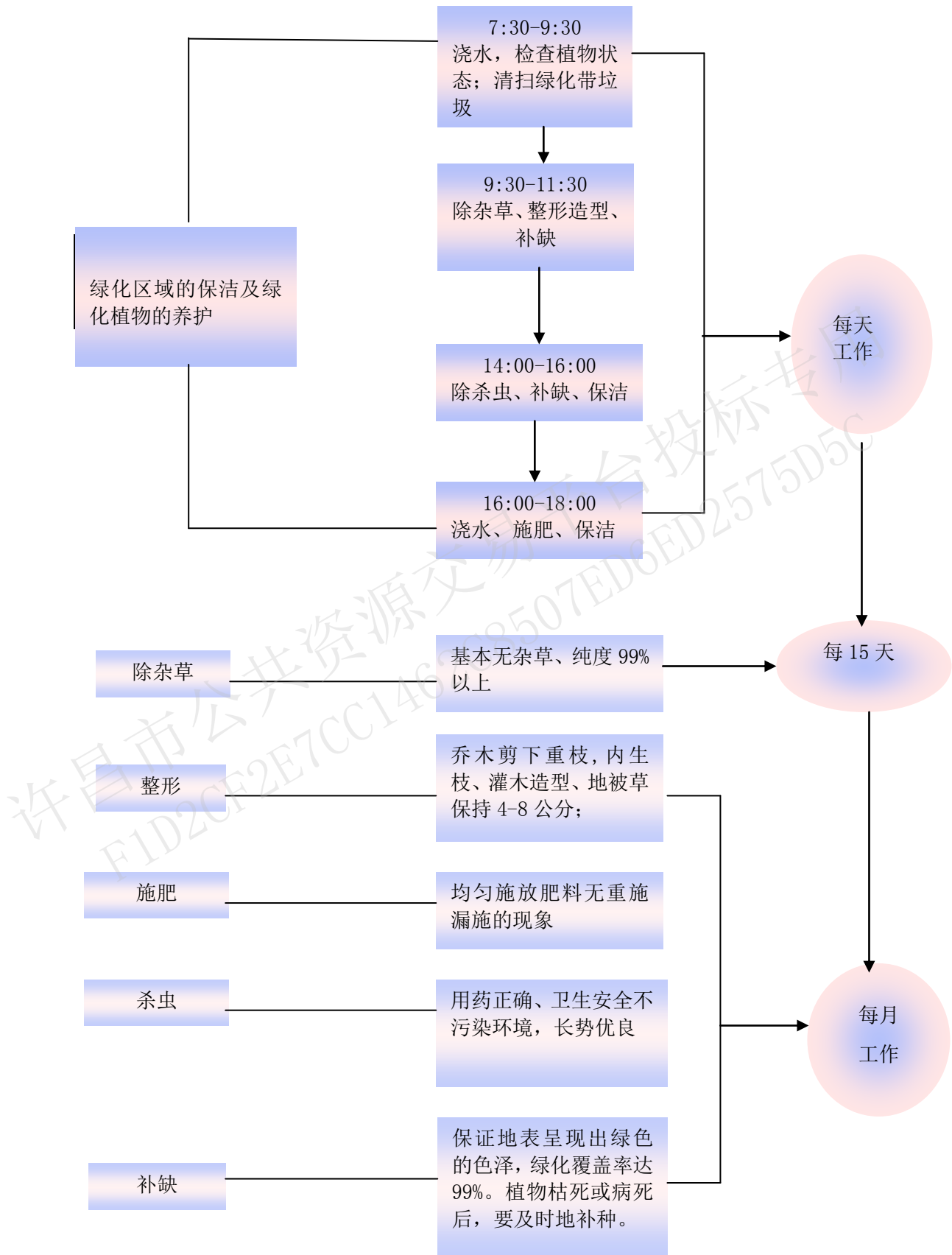
- 1、花架不存在不牢固、可晃动现象。无裂痕。
- 2、花盆套盆、套缸，不存在有破损、裂痕现象。
- 3、不存在围挡、装饰物有尖突造型现象。
- 4、不存在支撑物、牵拉绳不牢固现象。
- 5、不存在使用有毒有害的药品及国家明令禁止的药品现象。
- 6、不存在乱丢药品包装现象。（详见公司安全生产管理规定）。
- 7、无有毒有害植物。
- 8、房间内无吸氧植物及有明显气味植物。

六、整体协调标准

- 1、使用的绿植花卉、花盆、花架、托盘的造型颜色与场地装饰、风格相配套，与内容相一致。与位置相呼应，大小适中，与习俗相合，无明显异味（包括香味）。
- 2、花盆、套缸、盆、花架、托盘、绿植花卉做到整体合一。
- 3、两盆以上的绿植并排摆放或集中摆放时，土层表面与盆器上沿的距离必须保持一致。

第六节 绿化工作流程、质量标准

一、日常工作流程



二、绿化养护质量标准

- 1、每日清理树枝、落叶、除杂草；
- 2、施肥每年不少于四次；
- 3、视植物品种及长势每年修剪 2-5 次；
- 4、浇灌每日两次；
- 5、根据病虫害发生规律, 每年进行三次大消杀和四次日常消杀, 发现虫害随时治理。
- 6、室内植物养护标准:



检查项目	管理标准	操作指南	备注
室内植物	植物保养良好 无虫害	植株丰满健壮，叶面干净光亮	隔周除草和松土 虫害控制 有虫害侵袭的植物（每周 1 次） 预防性保养（隔周 1 次）
		植物不干枯、发黄	
		植物修剪平整	
		植物基座土不压实	
		植物基座无废弃物	
		叶子无病斑、植株上无明显虫害	
		茎干和叶无灰烟、不霉	
		盆面无杂物、花缸、花槽底无积水	
		植物无缺水干旱现象	
盆景	保养良好	内盆景摆放在合适的几架上，观赏面正对客人	按盆景的习性进行养护
		盆景无杂草，无露于表面的肥料	
		室内盆景每月搬到室外养护	
		放置石头、石块时应清洁	
		摆放于不影响人员活动的位置	

第七节 绿化标准作业规程

一、盆景管理标准作业规程

1.0 目的

规范盆景养护管理的操作，确保盆景的质量。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司管辖范围内的盆景养护管理工作。

3.0 职责

3.1 园林绿化主管负责本规程实施过程中的组织实施及质量控制。

3.2 园艺师负责本规程执行过程中的技术指导。

3.3 技术员及绿化工依照本规程实施盆景养护管理操作。

4.0 程序要点

4.1 盆景的先购标准

4.1.1 山水盆景的先购标准：

- A) 山水布景合理，远近景搭配合适，整体观赏效果好；
- B) 山石连接自然，没有明显人工拼凿痕迹，山上附生植物生长良好，比例合适；
- C) 山石连接稳固，不易掉下；
- D) 水盆清洁，没有长青苔；
- E) 盆景大小与摆放地点相适应。

4.1.2 树桩盆景选购标准：

- A) 植株生长健壮，比例合适，沿有发展潜力；
- B) 植株无病虫害，叶色自然健康；
- C) 植株造型古朴自然，修剪精细，没有明显的人工雕凿、绑扎痕迹；
- D) 盆景盆与植株相协调；
- E) 盆景大小与摆放地点相适应。

4.2 盆景管理质量标准

4.2.1 山水盆景山体清洁，盆水清透，盆内没有青苔或泥沙等杂物。

4.2.2 山水盆景山石稳固不易掉下，山上附生植物生长健壮，比例合适。

4.2.3 树桩盆景植株生长健壮，没有明显的病虫害，没有缩枝现象。

4.2.4 树桩盆景能按各种不同的树种习性修剪，开头保持完好，没有 5 cm 长以上的冗长枝，没有明显不自然的修剪刀痕。

4.2.5 盆景内除装饰用的小植物及小饰物外，不允许有杂生植物及其他杂物。

4.2.6 盆泥没有板结或因淋水而冲刷流失现象。

4.2.7 养护过程中没有肥害药害。

4.3 盆景淋水

4.3.1 室内盆景每天淋一次水，并同时用小喷壶往树上喷一次雾。每次淋水量以淋透盆泥的 1/2 为好，淋完水要将滴于周围桌面及地上的水雾抹干净。

4.3.2 室外盆景夏秋季每天上下午各淋一次水，淋水时注意不能用水管直接往盆泥上淋，以防将盆泥冲走。正方法应是將水散开往树身上淋，让掉下的水淋湿盆泥。冬春季根据天气情况每 1~2 天淋一次水。

4.4 盆景修剪

4.4.1 修剪时间

A) 落叶类树木一年四季均可做控形修剪，养护中应随时剪除病枝、枯枝、细弱枝及徒长枝，保持盆景植株造型；

B) 落叶类树木的强剪或细剪应在落叶后的休眠期进行；

C) 观花类树木修剪应在花落后进行；

D) 松柏类树木修剪应有 3~5 月份进行；

E) 福建茶、榕树等常要树木应每月进行一次控形轻剪，其重剪或细剪应在天气较暖时进行；

4.4.2 修剪方式方法

A) 疏剪。将不合乎造型的枝条从基部剪除，修剪的枝条包括病虫枝、平行枝、叠生枝、反向枝、对生枝、直立枝、轮生枝、丫杈枝、交叉枝、下垂枝、徒生枝等；

B) 短剪。将枝条根据造型要求保留一部分，其他的剪短；

C) 蓄枝截干。每年重剪时将上年长出的第二级枝条保留一两个枝芽位将其截短；

D) 抹芽。把萌发力强的树木新萌发出来的无用的不定芽等从枝干上抹掉；

E) 摘心。把松柏类新枝顶端的芽头用手或剪刀除去；

F)摘叶。易发叶的盆景树种如榆树等在使用前 20 天左右把老叶全部摘除，使之长出新叶。

4.5 盆景施肥

4.5.1 盆景施肥一般用饼肥和复合肥配合使用。

4.5.2 施肥时间与用量：

A)饼肥应在上盆或换盆时放入盆土中，若不换盆则应在每年的 2 月份施用。每盆用量约 50 克；

B)复合肥应用作追肥，在每年的 6~8 月份施一镗，每盆用量约 10 克，小盆景酌情减量。

4.5.3 施肥注意事项：

A)施饼肥应经充分发酵腐熟；

B)刚上盆的盆景不应施追肥；

C)施在盆土面上的肥料应用盆泥盖住；

D)施放的肥不能太靠近植物根部。

4.6 盆景病虫害防治

4.6.1 盆景常见病害及其防治方法：

A)锈病。注意通风和光照，施肥时氮、磷、钾比例均衡，发病时及时摘除病叶，用粉锈灵或代森锰锌喷杀防治；

B)白粉病。施肥时少施氮肥，用甲基托布津、多菌灵或粉锈灵等喷杀防治；

C)黑斑病。发病时用代森锰锌或甲基托布津、百菌清喷杀防治；

D)炭疽病。用多菌灵或甲基托布津喷杀防治。

4.6.2 盆景常见虫害及其防治：

A)蚧壳虫。用乐斯本或速扑杀、敌敌畏等喷杀防治，每周一次，连续喷 3~4 次；

B)蚜虫。用氯氰菊酯类农药或万能粉等喷杀防治；

C)红蜘蛛。用速螨酮、尼索朗、螨克等喷杀防治；

D)食叶害虫。用乐斯本、万能粉、氯氰菊酯类农药喷杀；

E)蛀干害虫。用牙签蘸棉球浸透氧化乐果再插入盆景树干新鲜的上下虫口里，反复多次熏杀蛀干害虫。

4.6.3 盆景病虫害的预防方法及注意事项:

施肥要施已充分发酵的熟肥,不施生肥;

盆土使用前要在阳光下晒几天或经过消毒,以消灭病菌、虫卵及成虫;

保持盆景摆放场地及其周围的清洁;

加强日常管理,盆景场空气要流通;

盆景应放在几架上,不应直接放在地面上;

盆景喷药要在室外进行,不应在室内喷药;

不同农药的用药量及稀释比例应根据农药罐上的说明配制

4.7 盆景翻

4.7.1 翻盆年限:

A) 幼树每年翻一次盆,换成大一号的盆,时间最长不超过两年;

B) 已成形的树木盆景两年翻一次盆;

C) 老树 3 年翻一次盆;

D) 松柏类树木年翻一次盆

4.7.2 翻盆时间:

A) 观花树木盆景在花后结合修剪同时进行;

B) 一般花木在春季尚未萌发新芽前翻盆;

C) 如果只是小盆换大盆,不弄破土坨则一年四季都可进行。

4.7.3 翻盆方法步骤:

A) 磕盆。将植株连泥整个从盆中磕出;

B) 去旧土。把一部分旧土用竹片或竹棍擢散去除;

C) 剪除枯根、病根、过密根;

D) 栽种。将修整好的盆景重新回新盆中;

E) 回填土。填回新泥将植株固定,并压实;

F) 淋水。盆土填好后应立即浇透水。

4.8 盆景摆放

4.8.1 盆景运输: 盆景由盆景场运到室内摆放时应注意动输安全,各盆景间枝叶不能相互叠压,以免压伤枝叶;盆景盆下应垫一块毛巾防震,以免将盆泥或点石震松。

4.8.2 室内盆景摆放:

A) 摆放于室内的盆景应放于合适的几架上, 盆景观赏面正对客人, 盆景编号牌放于隐蔽处;

B) 摆放于室内的盆景应无杂草、无露于盆土表面的肥, 盆景盆干净美观, 与盆景相协调;

C) 摆放于室内的树木盆景应每星期更换出室外养护至少两面三刀星期后才能再摆入室内观赏, 每次更换应填写《盆景更换记录表》;

D) 摆放于室内的山水盆景应石块清洁, 盆内无菁苔杂物, 山石稳固不易掉下, 山上附生植物长势良好;

E) 室内盆景摆放的位置应为不妨碍人们活动的角落、墙边或开阔地方。

4.8.3 室外盆景摆放:

A) 摆放于盆景场的盆景应根据盆景的类型及树种习性分类摆放, 并根据盆景类型分类编号登记挂牌, 以便于管理;

B) 悬崖式盆景应放于高层架上, 大型盆景应放于矮架上;

C) 所有放于架上的高于 40 cm 以上的盆景均应用铁丝将盆固定以防风吹倒;

D) 长期摆于花园供观赏的大型盆景可直接将盆景连盆埋入土中。

4.9 园林绿化主管应每周检查一次盆景管理养护质量, 并填写《绿化工作质量检查表》存档于园林绿化部一年, 作为员工绩效考评的依据之一

5.0 记录

二、室内观叶植物管理标准作业规程

1.0 目的

规范室内观叶植物管理的操作程序, 确保室内观叶植物的养护管理质量。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司管辖范围内的室内观叶植物的养护管理。

3.0 职责

3.1 园林绿化部主管负责室内观叶植物管理的组织实施和质量控制。

3.2 园艺师、技术员负责本规程实施过程中的技术指导。

3.3 绿化工负责依照本规程实施室内观叶植物管理的操作。

4.0 程序要点

4.1 外观管理

4.1.1 当岗绿化工每天应全面巡查一次，及时清理盆面及盆底杂物、枯枝黄叶等。

4.1.2 对于枯黄面积达 1/3 以上的叶片应速片剪除，枯黄面积在 1/3 以下者，应用剪刀顺着叶形将枯黄部分剪除，注意保留叶形，不可一刀切过。

4.1.3 要求当岗员工每周用清水喷洗一次叶面，喷后应注意抹干地面的水，注意不能将墙纸及其他家具淋湿。

4.1.4 每月应清一次套缸/盆及花槽底的多余水分及杂物。

4.2 淋水

4.2.1 工具：花洒壶、手巾。

4.2.2 操作步骤：

A) 将花洒壶洒水头去掉，装上水；

B) 用手将花洒壶出水管堵住一部分使之出水合适，将壶嘴对准花盆注入适量的水；

C) 用抹布将滴洒在地下的水抹干。

4.2.3 室内花木淋水量根据花木种类及所处环境决定，原产于热带雨林地区或放于光线强、空调出风口等位置的花木一般需水量大，应以淋透 1/2 盆土为适中，一般其他植物以淋透 1/3 盆土为适中。

4.3 施肥

4.3.1 室内观叶植物常用 N—P—K 复合肥及成品有机肥、绿光剂。应按照不同地点的湿度、光线、植物品种来决定施肥用量。

4.3.2 观叶植物进入室内前应先喷一次绿光剂，之后每月喷一次，使用浓度按产品



说明书配制。

4.3.3 室内花木不应使用有异味的肥料及尿素等高效纯氮肥。

4.3.4 室内观叶植物主要病害及其防治：

4.4 病虫害防治

4.4.1 室内观叶植物主要病害及其防治：

A) 软腐病。多数为淋水过多或细菌感染引起，可用菌毒清、托布津等防治；

B) 黑斑病。真菌感染引起，用托布津、菌毒清等防治；

C) 生理性黄叶病。多为光线不够或肥料不够引起，需拿到室外进行复壮保养。

4.4.2 室内观叶植物主要虫害及其防治：

A) 蚜虫。用万能粉、氯氰菊酯类农药如灭百可等喷杀；

B) 螨虫。用尼索朗、速螨酮、三氯杀螨醇等喷杀；

C) 蚧壳虫。较难喷杀，一般少量的虫尽量用手人工抹除，期待太多则需拿到室外用速扑杀喷杀；

D) 蚊蝇。进入室内之前应用万能粉或菊酯类农药先喷杀一次，进入室内后才发现的，可用万能粉喷杀，或用杀蚊药喷于花盆或花槽底熏杀，喷杀蚊药时应当避免喷到植株上。

4.4.3 喷药完毕后应填写《绿化病虫害防治登记表》。

4.5 室内观叶植物管理质量标准

4.5.1 室内观叶植物应达到以下质量标准：

A) 植株丰满健壮，叶面干净光亮；

B) 无明显病斑、虫口、植株上无明显虫害；

C) 无枯黄叶；

D) 盆面无杂物，花缸、花槽底无积水、杂物；

E) 植物无缺水干旱现象。

4.5.2 园林绿化部主管应每周不定期检查一次室内观叶植物养护质量，并填写《绿化工作质量检查表》存档于园林绿化部半年。

4.6 本规程作为绿化部员工绩效考评的依据之一。

5.0 记录

三、花卉养护

(1) 松土、除草、施肥、灌溉。生长季节，花坛 10~15 天松土除草一次，结合追施肥料，肥料不得玷污植株，如有玷污须用清水冲干净。有机肥与无机肥交替使用。

(2) 整形与修剪。草质花卉为了多开花，凡可摘心的花卉要摘心，株高与花大的花卉要立支撑；木本花卉要及时整形修剪。败花、黄叶要及时摘除。花坛中过半数的花朵凋谢后要立即调换，一般花坛全年调换 2~3 次。



四、植物病虫害防治标准作业规程

1.0 目的

规范园林植物病虫害防治工作，确保植物不受病虫危害，达到预期质量要求。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司下属各管理处的园林绿化病虫害防治工作。

3.0 职责

3.1 园林绿化部主管负责病虫害防治工作的组织实施及质量控制。

3.2 园艺师、技术员负责病虫害防治计划的制定、技术指导及相关知识培训。

3.3 班组长及绿化工负责病虫害治疗的具体操作。



4.0 程序要点

4.1 园林绿化植物病虫害防治计划的制定。

4.1.1 园艺师及技术员应根据季节、气候及病虫害活动规律制定出详细的防治计划。

4.1.2 病虫害防治计划应包含以下各项：

a) 年度及季度的病虫害预防计划；

b) 病虫害发生时的治疗计划及用药计划;

c) 病虫害防治的费用预算计划。

4.2 园林植物病虫害防治原则

4.2.1 坚持预防为主综合防治的原则。

4.2.2 病虫害发生时及时给予有效治疗, 尽可能防止扩散与蔓延的原则。

4.3 危害园林植物的病虫害各种类。

4.3.1 危害园林植物的生物:

a) 昆虫:

——咀嚼式口器昆虫(食叶类昆虫)如: 金龟子、刺蛾、夜蛾、凤蝶;

——刺吸式口器昆虫(吸汁类昆虫)如: 蚜虫、粉虱、介壳虫、红蜘蛛;

——地下昆虫 如: 蝼蛄、金针虫、小地老虎类;

——蛀干昆虫 如: 菊天牛、桑天牛类。

b) 蜗牛和蛞蝓;

c) 鼠害和白蚁。

4.3.2 危害园林植物的病原菌:

a) 真菌性病害:

——炭疽病类;

——斑点病类;

——白粉病类;

——锈病类;

——疫病类;

——霉霜病类。

b) 细菌性病害:

——青枯病;

——软腐病。

c) 病毒和类菌质病害;

d) 线虫性病害;

e) 生理性病害。

4.4 园林植物病虫害的防治方法

4.4.1 减少病虫来源:

- a) 执行植物检疫制度, 禁止运输带有病菌和害虫的植物进入小区;
- b) 对于种籽、苗木进行消毒处理, 有利于减少园林植物种植场地的病虫基数, 使今后防治比较主动;
- c) 对于花木基地内执行轮栽制度;
- d) 进行场地清洁、清除植物残株、病枝叶、土壤、杂草等, 减少病菌和害虫的栖息场所;
- e) 加强日常养护管理, 使植株生长健壮, 控制病虫害滋生和蔓延。

4.4.2 选用抗性品种:

- a) 选用抵抗病虫害能力较强的园林植物进行栽培和种植;
- b) 对易于感染及招惹病虫的园林植物应禁止或尽量少种植栽培。

4.4.3 选择化学药剂防治:

a) 杀虫药剂:

- 触杀剂, 通过接触害虫表皮或渗入虫体内部组织, 使害虫中毒死亡;
- 胃毒剂, 置放在植物或其他食料上被害虫吞食进入消化道后, 使害虫中毒死亡;
- 内吸剂, 当害虫取食含有药剂的植物组织或吸取植株汁液时, 中毒死亡;
- 熏蒸剂, 药剂气化或分解成毒气, 通过害虫的呼吸系统进入虫体使害虫中毒死亡。

b) 杀菌药剂:

- 治疗剂, 从植株表皮渗入体内, 抑制病菌生长, 杀死病菌丝体或中和病菌产生毒素, 使植株不再受害或恢复生长;
- 内吸杀菌剂, 通过植物组织器官的吸收进入体内, 并在其中传导、散布、存留或产生代谢物, 从而保护植物免受病菌危害或抑制病菌生长;
- 杀线虫剂, 用于土壤处理, 杀死土壤中线虫。

4.5 园林植物病虫害的识别与防治

4.5.1 园林植物病虫害的识别与防治: 见附录。

4.5.2 园林植物虫害的识别与防治: 见附录。

4.5.3 特别强调在使用杀菌剂防治花卉病害时，应该注意：

a) 苗床、盆土的消毒：

——福尔马林液消毒：用 2%福尔马林洒于苗床，覆盖五天再播种及种子植花卉；

——敌克松消毒用 70%敌克松可湿性粉剂 0.5 公斤拌细土 15~20 公斤，撒施于苗床再行播种。

——代森安/代森锌消毒，用 500 倍代森安或 65%代森锌可湿性粉剂，每平方米苗床施 3 公斤。

——福美双消毒，播种前用 50%福美双可湿性液粉剂 0.5~0.75 公斤混细土 20 倍撒入苗床；

b) 浸种拌种消毒：

——高锰酸钾液浸种，用 0.2%高锰酸钾液浸种子、种球 12 小时，用清水洗净后播种；

——福美双拌种，用 50%福美双可湿性粉剂拌花卉种子播种；

——多菌灵、百菌清拌种，用 50%的多菌灵或 75%百菌清可湿性粉剂相当于 0.2%的药量拌种。

c) 苗期、成株期的防治：

——粉锈宁可防治植株的白粉病；

——瑞毒霉可防治花卉苗期病害；

——百科乳油可防治花卉灰霉病。

4.6 农药的使用

4.6.1 在使用农药进行植物病虫害防治时，应按以下操作要领操作：

a) 事先准备好相关喷药工具；

b) 操作人员必须长衣、长裤、戴手套、口罩，详细阅读标说明，并做到：

——清楚农药 的防治对象；

——清楚农药的使用剂量；

——清楚农药的稀释倍数；

——喷药时，操作人员应站在上风口；

——喷药作业完毕，作业人员应洗净手、脸、和喷药工具，将剩余农药如数交回仓

库中保管。

4.6.2 使用农药时，必须注意以下事项：

- a) 通常情况下，农药均具有毒性，必须妥善保管，以防出现事故；
- b) 在物业小区使用农药应杜绝使用剧毒、残效期长及具强刺激性气味农药；
- c) 使用各种农药的浓度应准确，两种或两种以上药剂配合时，用量要准确，避免降低药效或产生药害；
- d) 喷洒农药的浓度要考虑植物的生育期，一般在落叶或生长旺盛时期，浓度可略高，发芽期和幼嫩小苗浓度低，花卉开花期一般不使用喷洒的农药；
- e) 喷洒农药时要求均匀，以防多药处出现药害，少药处病虫未除；
- f) 大风雨天、重大节日或专项活动期间及周末禁止喷药；
- g) 喷除草剂时应全程用低压低枪口，以防药雾飘到周围植物上。喷完后要彻底清洗药桶、机器后再用清水抽洗机内部喷管几分钟。

4.6.3 在使用家药时，必须有园艺师或技术员在场进行药剂配制及现场技术指导。

4.6.4 常见农药及使用方法：

4.7 园林植物病虫害防治要求

4.7.1 全年中无严重的病虫害发生。“严重病虫害”是指相同或类似品种在同一时间，受同一病虫害造成花木大面积光叶或死亡的病虫害。

4.7.2 全年中一般病虫害不超过三次“一般病虫害”指：可发现明显病虫害症状，花木受损面积不大，在一个月内即可恢复长势的病虫害。

4.7.3 全年中轻微病虫害不超过五次。“轻微病虫害”是指：有较轻的病虫害症状，但通过喷药能在10日内恢复的病虫害。

4.8 园林植物病虫害的防治记录

4.8.1 在植物用药过后，还要定期观察防治效果，对于出现药害或无效的治疗结果，应归结原因并作相应补救措施，同时做相关记录。

4.8.2 关于植物病虫害防治情况及相关记录每月一次上交园林绿化部主管审核扣由部门归档长期保存。

4.9 园林植物病虫害防治检查与质量评估

4.9.1 园林绿化部主管应每月一次检查小区内植物病虫害防治情况，并对防治结果

作相应评估。

4.9.2 该质量评价及植物病虫害防治相关记录将作为对员工进行绩效考评依据之一。

5.0 记录

五、室内植物养护操作规程

1、当值绿化工要求每天上班后巡查一遍室内绿植，及时清除残花黄叶、断枝、杂物，有花盆的应调整好花盆，并检查和清理花盆内外卫生。

2、以“干透浇足”为原则逐一检查植株是否缺水，并按需浇水，严格禁止浇“拦腰水”或“半截水”，浇水时间以上午十点前或傍晚为宜，中午原则上不宜浇水。

3、每周对绿植喷一次广谱杀虫杀菌混剂，一般在每周五或周六进行，时间以傍晚为宜，但必须与浇水时间错开。所用药剂应采用多种药剂轮流使用的原则，避免有害生物产生抗药性。

4、每周一用干净的抹布沾啤酒擦拭叶面一次，进行时间原则上在每周一上午进行。

5、每半个月对绿植追肥一次，施肥原则是“薄肥勤施”，在全元素有机肥或复合肥的基础上，生长季节增施氮肥，休眠前增施磷钾肥，休眠期暂停施肥。

6、每半个月对室内绿植松一次土，松土可结合施肥进行，同时除去根部周围的苔藓和杂草。

7、所有的盆栽植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥面，覆盖物需定期清洗或更换，保持盆面整洁美观。清洗和更换时间也可与施肥、松土同时进行。

8、根据植株大小和生长速度，每半年——两年对室内盆栽绿植换土换盆一次，换土换盆时间以春、秋两季为宜，换土时应尽量少伤根，并对地上部分进行适度修剪，减少缓苗时间。

9、对单轴向上生长的植物每月喷一次矮壮素，减少植物的向上生长量，延长观赏时间。

10、对已经感染病害的植物应对发病植物及其周围植物单独喷药治疗，对较大的小部分枯黄的叶片可将枯黄部分剪下，剪口处及其周围区域涂抹达克宁或专用杀菌剂予以保护。

11、对各类绿植进行不定期整形修剪，保持良好的观赏性。

12、每周要将盆栽绿植旋转 180 度，以修正绿植的向阳性生长，保证阴阳两面生长量的均衡，但遇重大参观接待任务时应及时调整绿植的方向，保证最美观的一面向外。

13、对棕桩攀延类植物（如绿萝）要及时将长出的过长的茎叶进行牵引绑缚在棕桩上，绑缚时应用绿色的塑料绳，保证植株颜色的和谐，另需定期向棕桩上喷水（一般一至两天一次），保证茎上萌发的不定根能够附着在棕桩上正常生长。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C



第二部分 保洁服务方案

提要：

本篇主要叙述“10号楼”的保洁服务。包括人员的架构、保洁员的工作内容、日常工作指南及每日工作流程。针对环境复杂、随机性强等特点，我司特别增加了的清洁流程及整个保洁服务的计划，以确认保洁工作能有效地进行，令工作人员体验洁净、清新的环境。机关类物业的清洁保洁服务是我司一大强项，我司具有一支职业态度佳，训练有素，工作细心的保洁队伍，专业、熟练开展清洁保洁服务，能很好地解决不同物业各类材料的地面，不锈钢，玻璃，沙发等的保洁、保养，以及环境设施的消毒，灭“四害”服务和外墙清洁。

清洁保洁管理服务目标：

- 1、环境洁净、舒适；
- 2、无卫生死角；
- 3、循环保洁及时、高效；

第一节 保洁服务定位



严把质量关，一切从细节开始

“10 号楼”是众多职能部门的办公重地，需要用深层次的物业管理来维持优良的物业质量。对于本项目的保洁，以保持环境清洁为目的，制定了详尽、具有可操作性极强的细节的工作计划，其内容为：保持美观整洁的环境、为业主及客户提供真诚友善的接待、确保无误地使用工具、维持工具的优良、坚持高质量的服务、注意快速地完成一切保洁工作，从而保证每一保洁员都能严格统一规范的操作，从而保证它的保洁质量。

重抓培训，培养礼貌、周到、体贴的保洁员

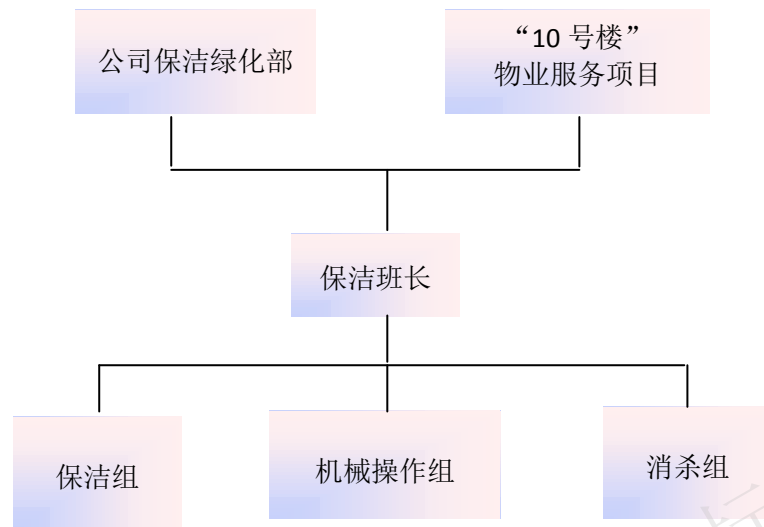
我司为“10 号楼”提供的产品是服务，而产品的具体形态是一线的服务人员。他们的工作表现就是产品好坏的一个重要的体现。我们工作的重点永远是落在员工的培训上，特别礼貌、礼仪及员工的应对等，目的是给业主以温馨体贴的服务。

真诚服务，注意迅速快捷的服务理念

物业管理的保洁工作讲求的是快速的反应，特别对于本物业更是如此。速度快，才能在影响客户的最少范围保证工作质量，这不只是常规的保洁，大型清洁更是如此。我们将会加快清洁的速度，尽可能安排在职员办公前后、大型活动前后进行循环保洁，确保大楼的干净、舒适。

第二节 保洁部架构

一、保洁架构



许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第三节 保洁部工作职责

一、楼内保洁员岗位职责

楼内保洁员在保洁班长的领导下,负责楼内公用设施的保洁工作。其职责如下:

- 1、每日需对楼内垃圾进行清运。
- 2、每日需对楼内指标牌、墙面、地面等公用部位进行保洁工作,并不断巡视以保持干净整洁。
- 3、每周需对楼内消防箱、防盗门、窗、公共通道之外露管道、天台等设施进行保洁工作,以保持干净整洁。
- 4、每月需对走道灯罩进行清洁工作,以保持干净整洁。
- 5、每次使用完保洁工具、器具后应清洗干净,统一存放于指定地点,并及时补充或申领保洁工具、器具。
- 6、定期对楼内蚊虫、鼠害进行消杀,确保无“四害”。
- 7、对楼内来访人员之可疑情况,及时与保安人员联系。
- 8、完成保洁班长交办的其他工作。



二、楼外保洁员岗位职责

楼外保洁员在保洁班长的领导下,负责楼外责任区域的保洁工作。其职责如下:

- 1、每日需清扫区内地面、马路、广场、保安岗亭、绿化带等,保持公共场所地面无纸屑、烟头、痰印、污迹。
- 2、每日需对公共设施进行一次以上的保洁。若发现公共设施有损坏情况,应及时报告有关主管人员。
- 3、每日均要进行二次以上垃圾的收集、清运工作。
- 4、每月需对路灯罩等进行一次全面的清洁。
- 5、每月需对竖井、井道、沟渠全面清洗一次,定期进行消杀。
- 6、保洁工具、器具每次使用完后要清洗干净,统一存放于指定地点,并及时补充、申领。
- 7、维护责任区卫生,劝阻、制止不卫生、不文明的行为。



第四节 保洁工作标准及内容

项目范围	清洁项目	清 洁 规 程			清洁标准
		每 天	每星期	每 月	
大厅及公共通道	大厅内地面	清拖二次，推尘数次，清除污渍、杂物、香口胶并保洁			无污渍、痰渍、香口胶，保持洁净
	大门台阶	清拖，清除污渍、杂物并随时保洁			无污渍、痰渍、烟头、香口胶，洁净
	大理石或瓷砖墙面		用尘弹除尘，清抹一次		无污渍、痰渍、灰尘，光洁明亮
	玻璃门、窗及玻璃饰品	用玻璃清洁剂清抹一次，随时保洁	用玻璃清洁剂全面刮洗一次		无蛛丝、污渍、手印，光洁明亮
	不锈钢门及饰品	用不锈钢清洁剂抹一次，随时保洁	擦不锈钢油一次，护理保养		无污渍、锈迹、手印，光洁明亮
	标识、指示牌（两米以下）	抹一次，随时保洁			无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮
	消防楼道	清扫一次，随时保洁			无污渍、无杂物，光洁
	楼梯扶手栏杆	清洁剂抹一次，随时保洁			无蛛丝、污渍、尘渍，光洁明亮
	烟灰桶垃圾桶	清倒二次，整理清抹桶身，随时保洁			无异味、污渍，光洁明亮，垃圾不满
	消防门、消防设施		清抹一次，保洁		无蛛丝、杂物、污渍、灰尘，光洁

第五节 保洁服务质量要求

1. 卫生清洁:

1.1 清洁卫生工作范围: 包括: 楼梯间、电梯间、走廊、门厅、卫生间、开水间、会议室、大院等。

1.2 相关清洁所有的清洁剂、消毒剂、保养剂、工作用具, 以及公共卫生间日常消耗品

2. 保洁、绿化服务需达到如下标准:

2.1 保持“10 号楼”公共区域的卫生整洁, 目视不能有灰尘, 明亮清洁。

2.2 大楼大厅地面保持干净有光泽, 无垃圾、杂物堆放, 无污迹、划痕现象, 保持地面材质原貌。

2.3 天花板、灯具、消防栓、指示牌、标识定期除尘和清洁, 目视无尘无蜘蛛网。

2.4 中标供应商按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁, 做到按制定标准全天候、全方位保洁, 特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。具体要求:

2.4.1 公共卫生间

2.4.1.1 地面: 每天上午、下午上班前用清洁剂清洁, 目视无积水、污渍, 每周消毒一次。

2.4.1.2 大小便器: 每天用清洁液清洗两次, 消毒一次, 确保畅通、无污渍、污垢、臭水、无异味。

2.4.1.3 门、玻璃窗: 每天清抹及消毒一次, 玻璃干净透亮, 没有水、尘及污渍。

2.4.1.4 洗手台、盆及水龙头: 及时清抹水渍、污渍、消毒, 保持干净无污渍。

2.4.1.5 瓷片墙身: 每天清抹、每月消毒一次, 目视无尘渍、污渍, 保持瓷片面光洁明亮。

2.4.1.6 玻璃镜面: 每天保洁, 每天清



刮，目视无手印污渍、灰尘、保持光洁明亮。

2.4.1.7 垃圾筒：每天更换垃圾袋，及时清倒垃圾，保持干净无臭味。

2.4.1.8 灯饰、风口、天花每周清扫（抹）一次，目视无污渍、无尘、无蜘蛛网。

2.4.1.9 及时补充及更换卫生间内使用的用品（便洁套、香球座、洗手消毒液、擦手纸、厕纸、垃圾袋等）。

2.4.2 各楼层公共走廊

2.4.2.1 地面：每天上、下午上班前各拖扫一次，确保没有水渍、污渍，每季打蜡保养一次，确保地面明洁度。

2.4.2.2 天花、照明灯架、指示灯：不定期清理，确保没有水、尘、污渍。

2.4.2.3 玻璃门窗：每天清抹一次，干净透亮，没有水、尘、污渍。

2.4.2.4 垃圾、杂物：门前三包，每天上午、下午上班前清理垃圾桶、更换垃圾袋一次，并及时清洁其他无用杂物。



2.4.3 楼梯

2.4.3.1 地面：每天拖扫一次，保持整洁干净。

2.4.3.2 扶手：每天清抹一次，没有水、尘、污渍及手印。

2.4.3.3 墙面：不定期清理，保持每天没有水、尘、污渍。

2.4.4 电梯

2.4.4.1 电梯内外不锈钢：每天用干净毛巾或保养液清洁二次以上，要求没有水、尘、污渍，没有手印指模。

2.4.4.2 内外触件：每天消毒一次，传染病流行时期每二小时消毒一次。

2.4.4.3 电梯内地面：每天上、下午上班前各拖扫一次，每天保洁，定期消毒。

2.4.5 大堂

2.4.5.1 地面清洁：每天保洁，及时拖扫、推尘，定期消毒，及时清理其他垃圾、杂物，确保地面无明显鞋印、水渍、尘渍及污渍；每月打防滑蜡一次，打磨、抛光一次。

2.4.5.2 墙身：每周清抹一次，每季打蜡一次，确保没水、尘、污渍。

2.4.5.3 大堂内水牌等设施：每天清抹一次以上，保持没有水、尘、污渍，干洁亮泽。

2.4.5.4 大堂正门、后门玻璃及自动门：每周用玻璃水刮抹一次，保持没有水、尘、污渍。

2.4.5.5 后门地毯地面：每周清洁一次。

2.4.5.6 风口：每周清洁、定期消毒。

2.4.5.7 天花吊顶：每周清抹一次蜘蛛网、灰尘，保持干净整洁。

2.4.5.8 废纸筒：每日清倒垃圾、清抹筒盖、筒身，确保无痰渍、无灰尘、保持干净。

2.4.6 各楼层公共部分指示牌、消防设备每天清洁、擦、抹，随时保洁，各公共煮水器定期保养及维护。

2.4.7 排水口：保持排水畅通不堵塞。

2.4.8 管道疏通、化粪池每季清理一次。

2.4.9 每半年对生活用水水池进行清洗 1 次，每年做一次水质检验。

2.4.10 大楼外墙及大堂光棚：外墙每年清洗 1 次，光棚每年清洗 2 次。（工具由中标供应商负责）国庆前清洗外墙，大堂光棚年初、年中各 1 次）。

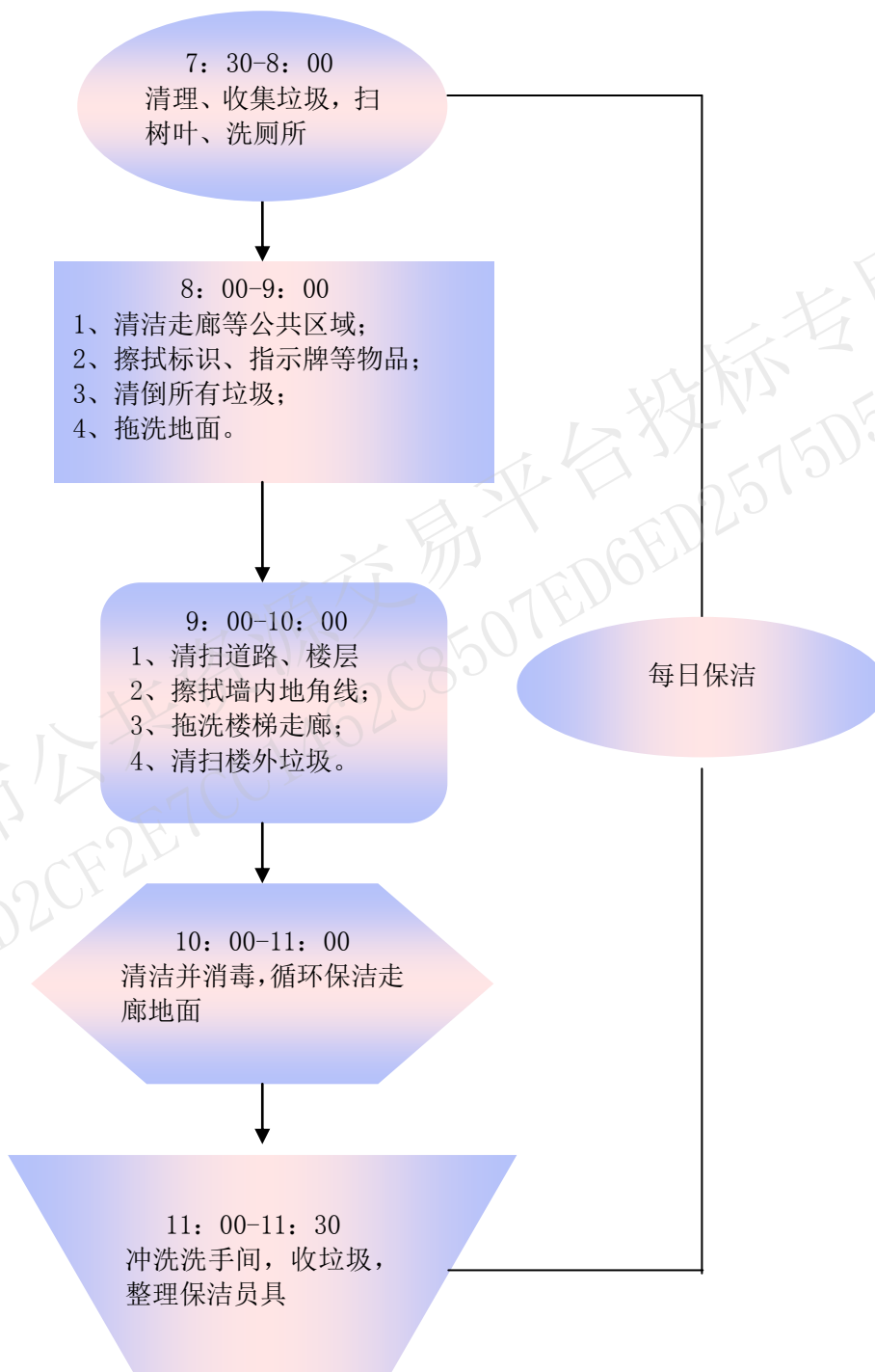
2.4.11 每月两次定期进行全面灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蚁；每月定期一次检查、防治白蚁。施药次数为参考值，具体实际次数和时间有可能随政府部门的相关要求及本单位实际工作要求变化。

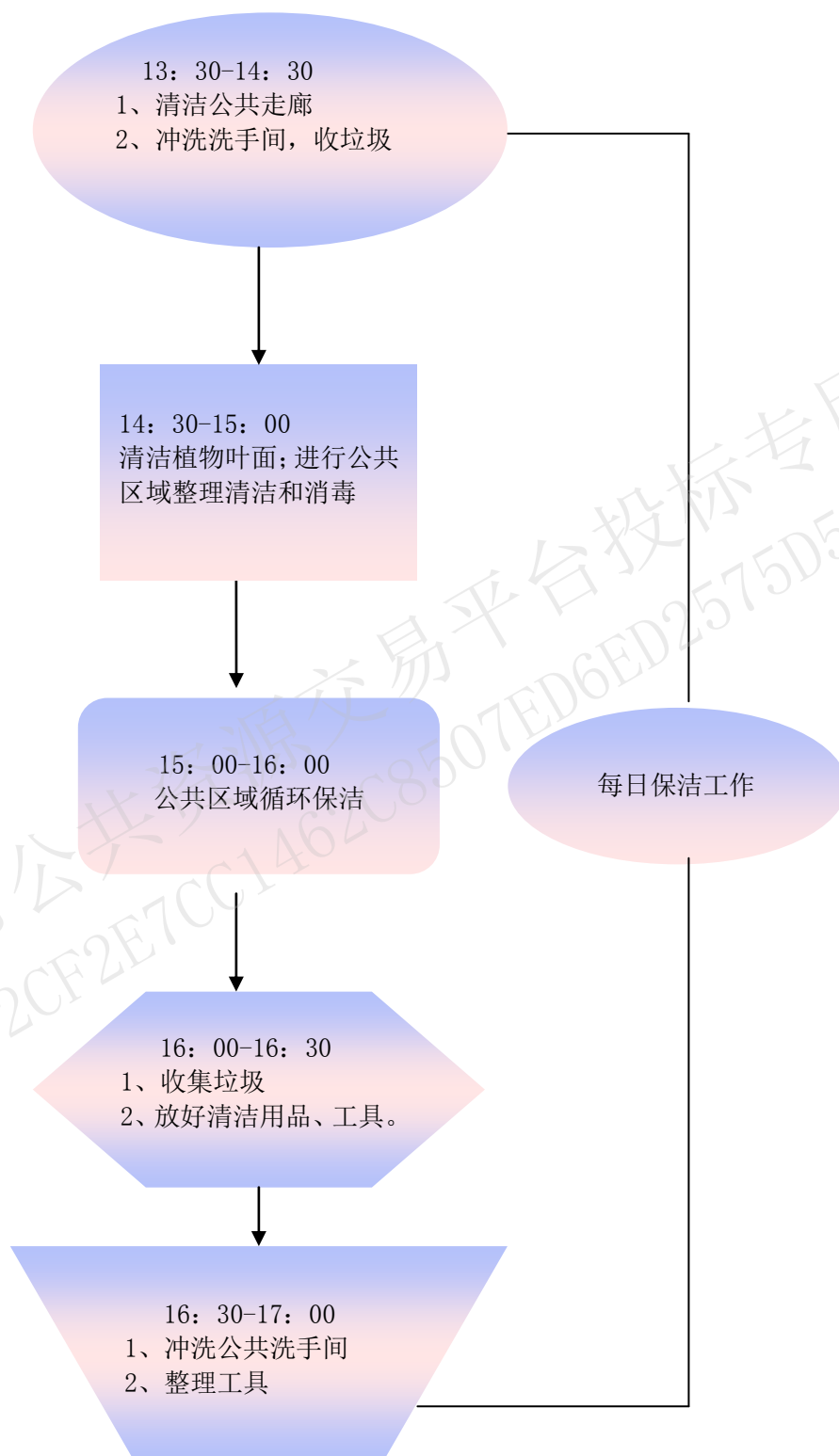


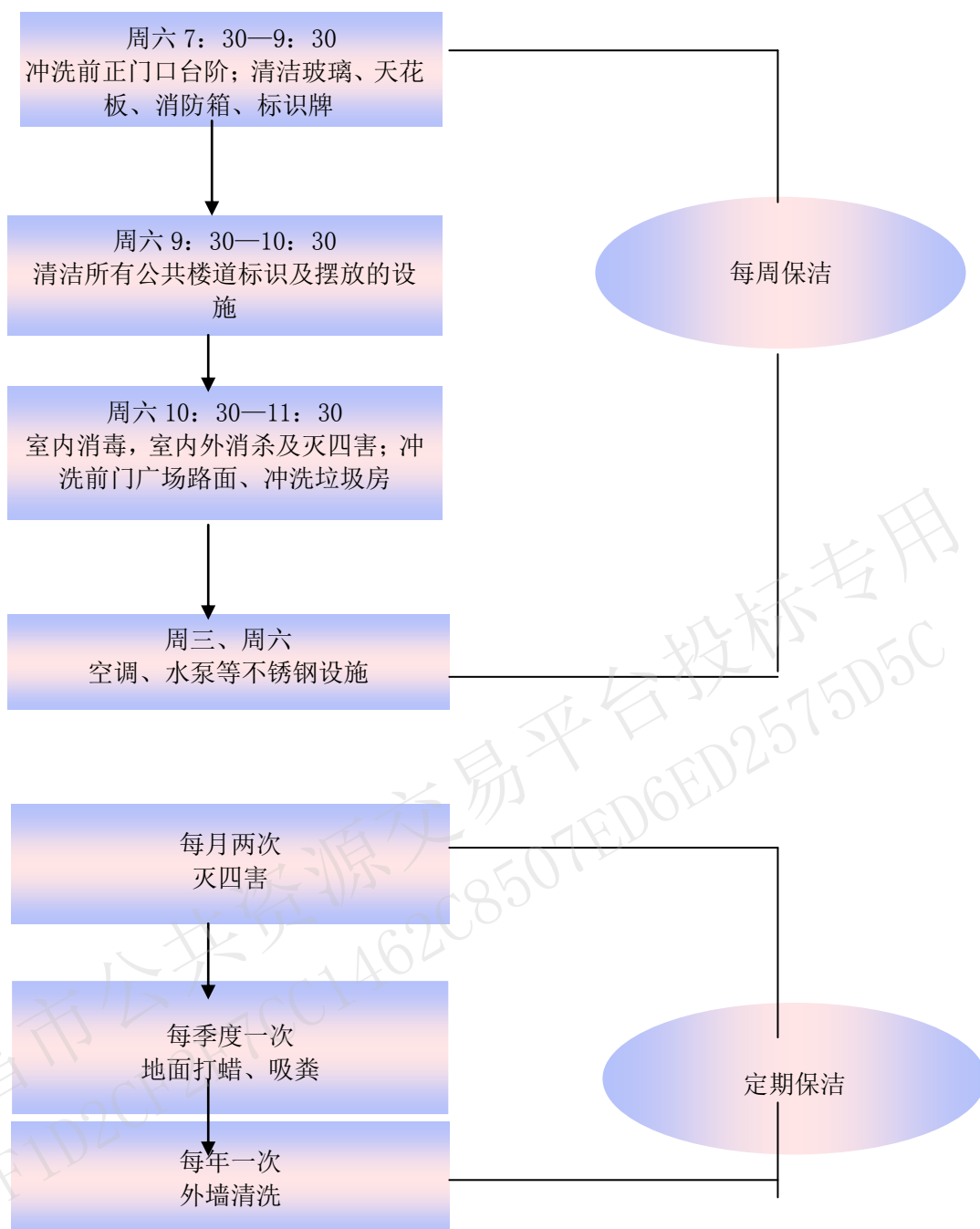
第六节 保洁员工作流程

一、保洁员工作流程

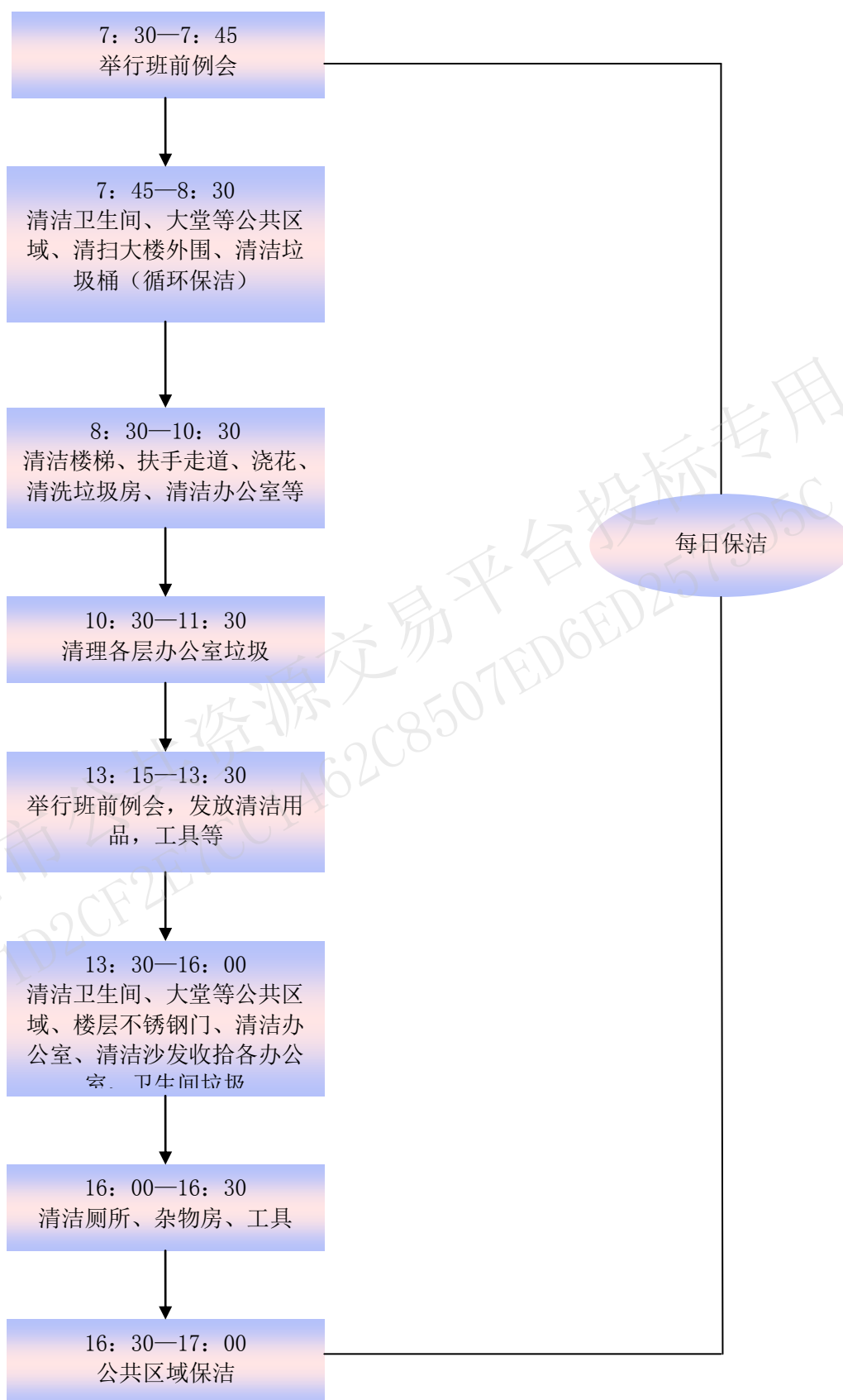
(一) 每日工作流程

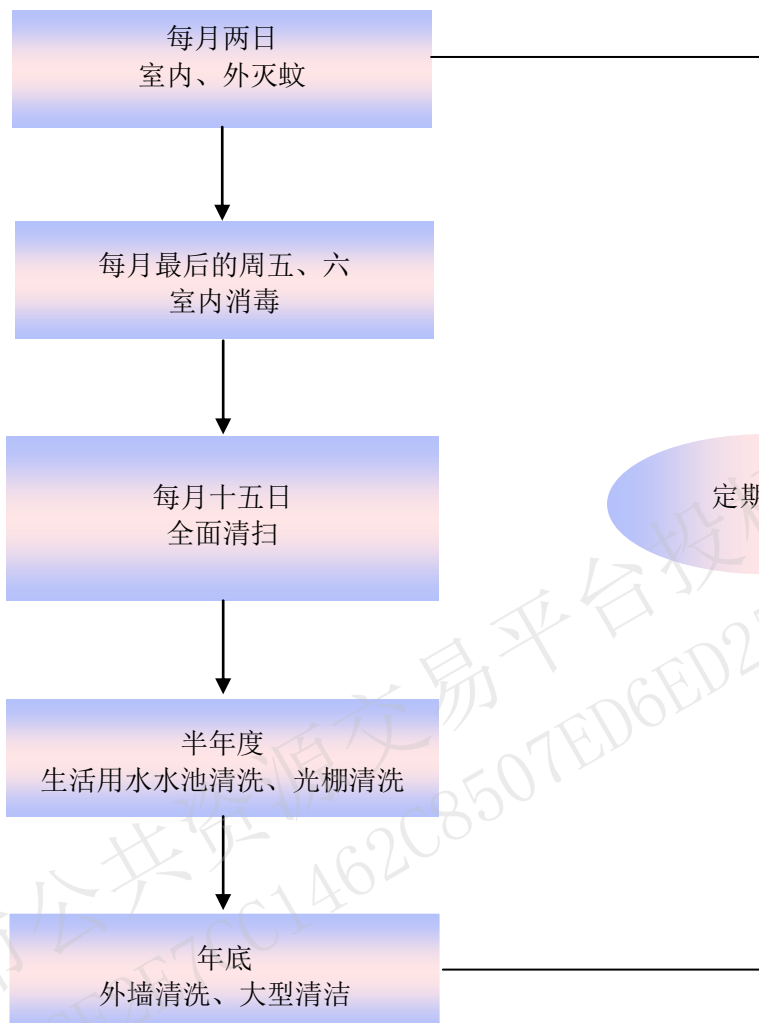




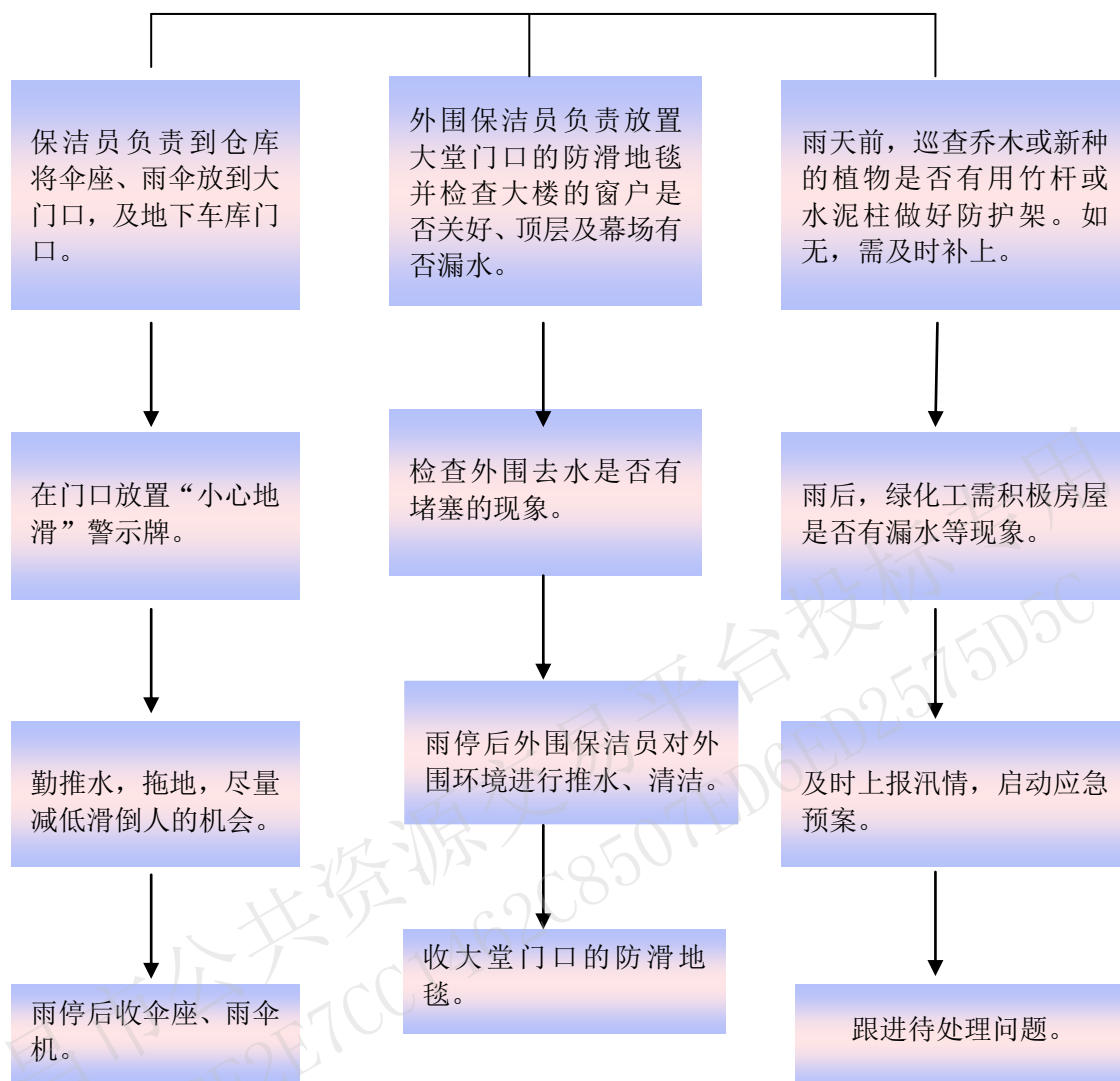


（二）楼层保洁工作流程

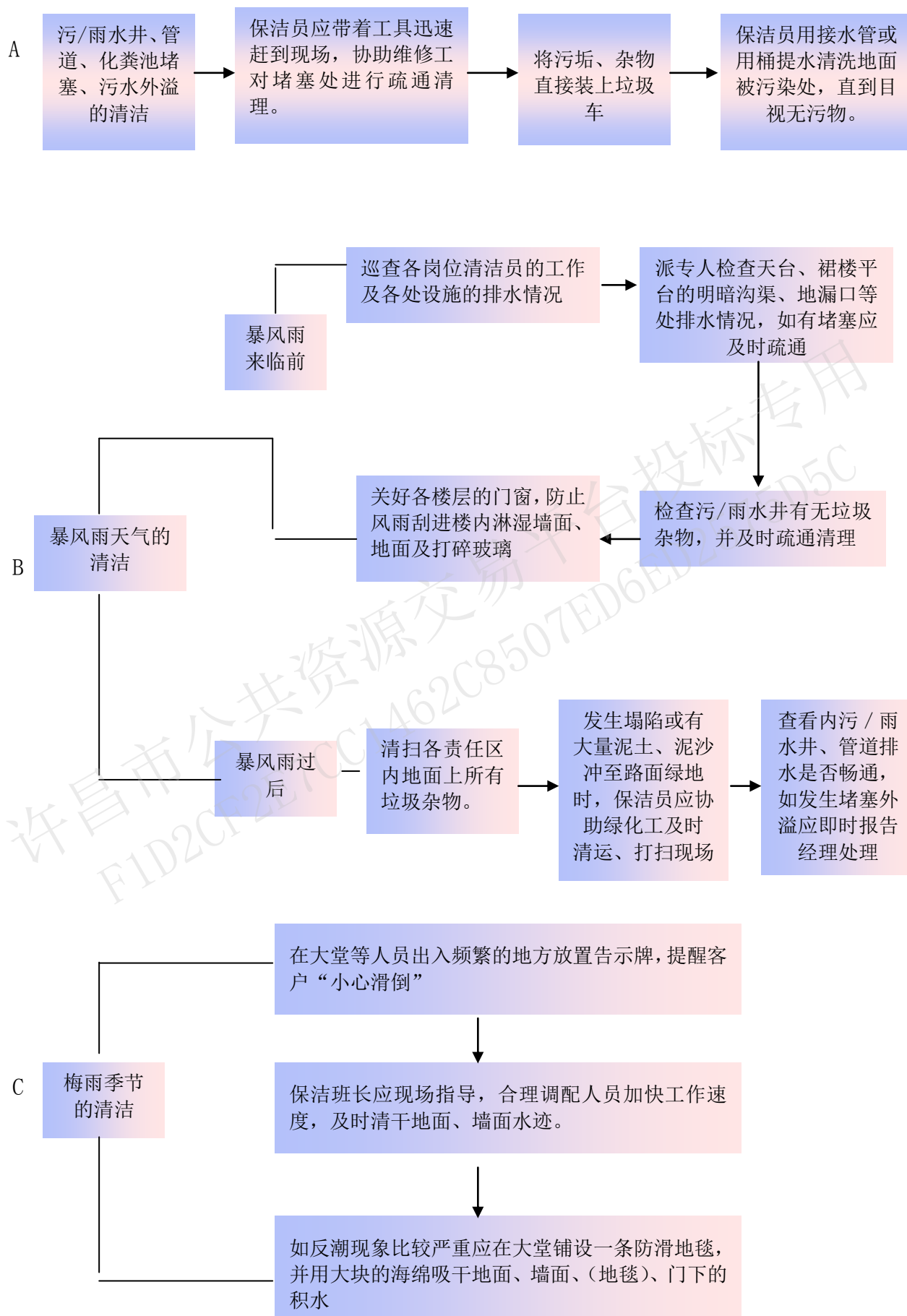


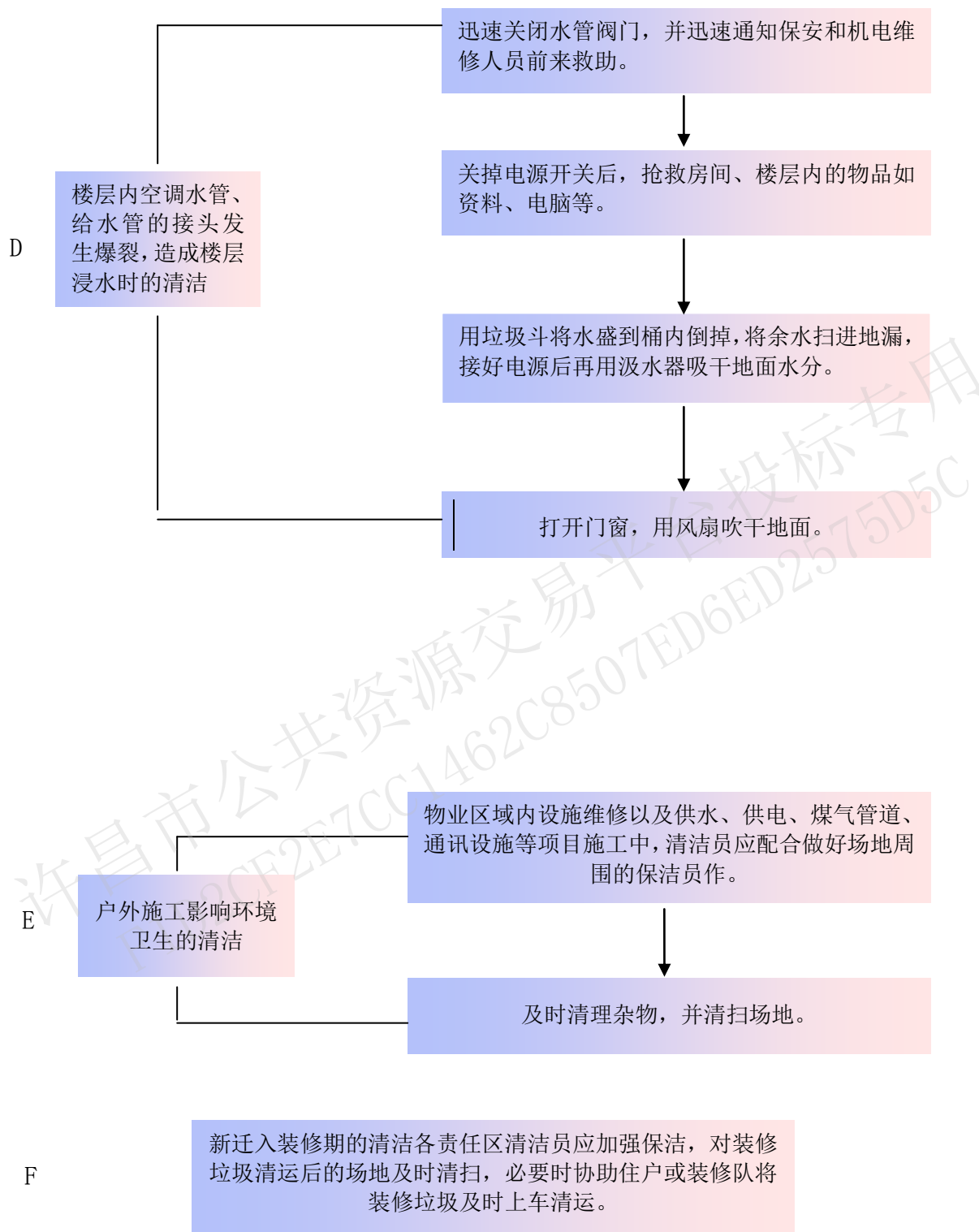


（三）雨天保洁工作流程

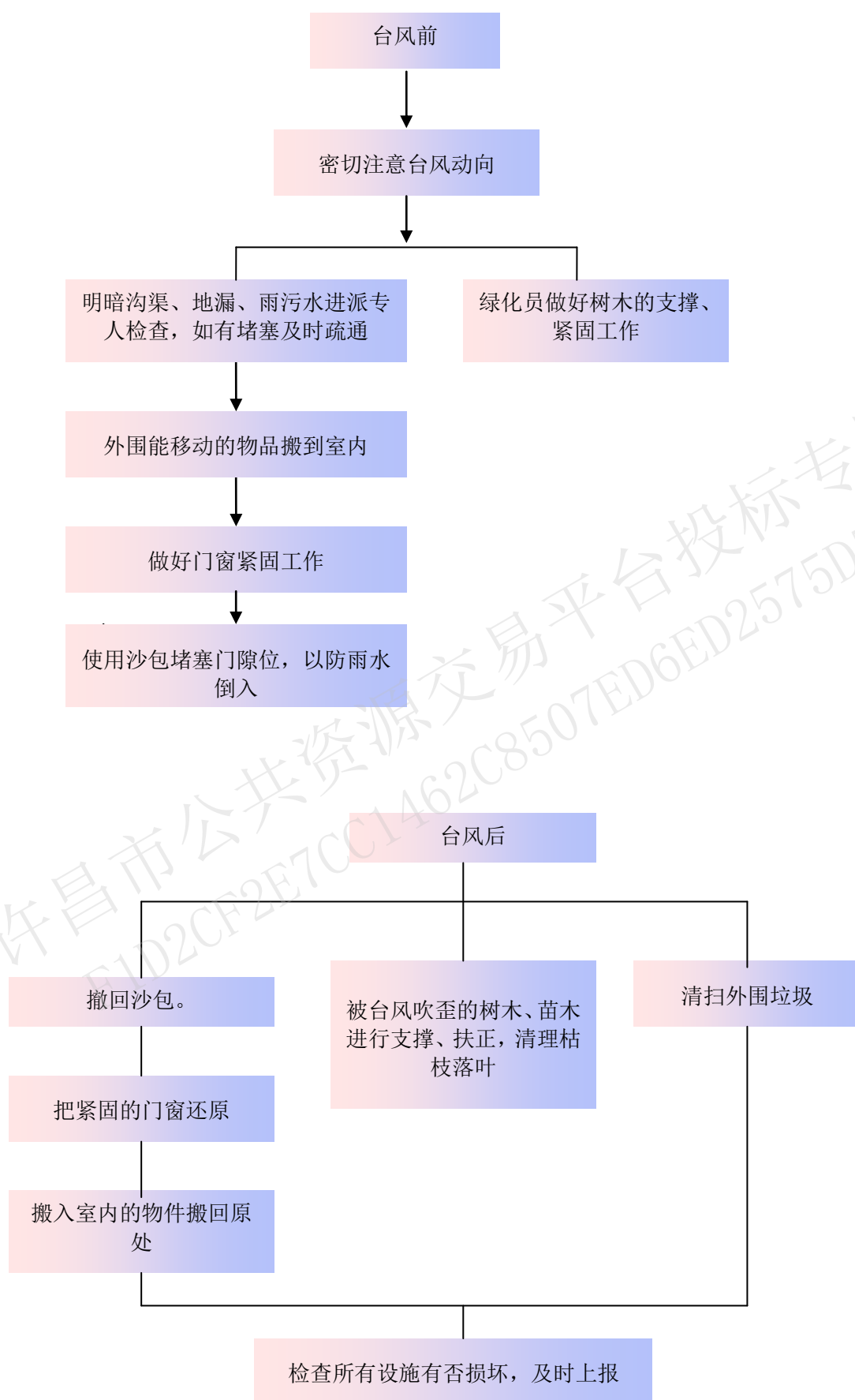


(四) 特殊保洁工作流程

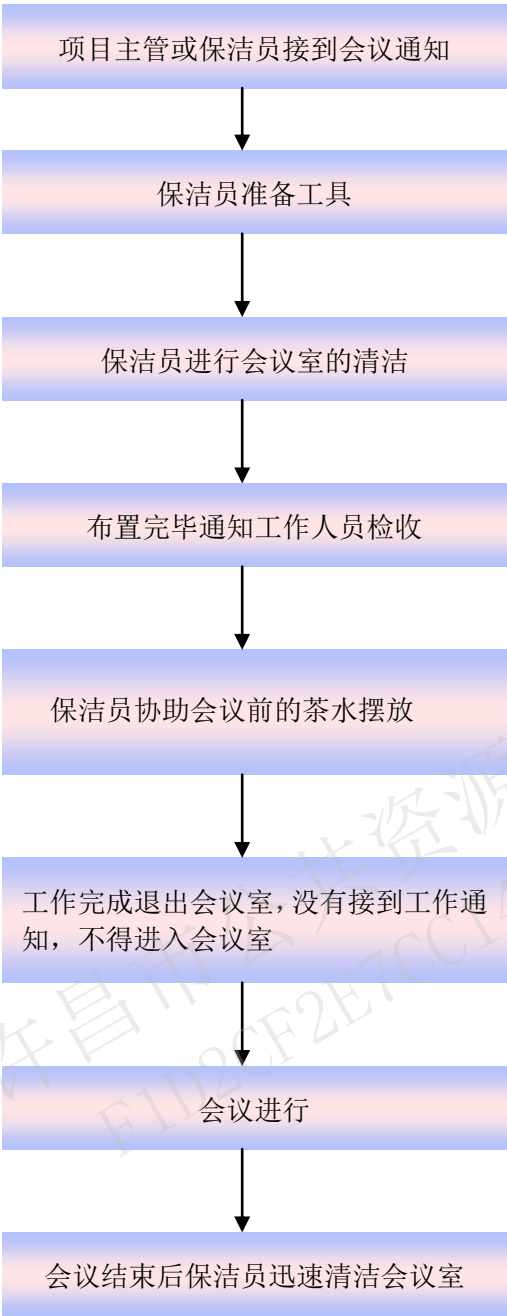




(五) 防台风工作流程



（六）会议室会前会后保洁员作流程

流程图	工作要求 / 准则
 <pre> graph TD A[项目主管或保洁员接到会议通知] --> B[保洁员准备工具] B --> C[保洁员进行会议室的清洁] C --> D[布置完毕通知工作人员检收] D --> E[保洁员协助会议前的茶水摆放] E --> F[工作完成退出会议室, 没有接到工作通知, 不得进入会议室] F --> G[会议进行] G --> H[会议结束后保洁员迅速清洁会议室] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1、工作人员通知保洁员安排具体工作。 2、安排保洁工作。 3、保洁员接到通知后，协助工作人员到会议室调试灯光、音响等设施、设备；保洁员负责会场使用前的清洁，包括清扫地面、台面、摆放好台椅、植物叶面、摆放茶杯等。 4、保洁员在会议结束后清理会场。

第七节 保洁员工作指引

一、保洁员的应知应会

1、熟记：

- (1) 熟悉“10 号楼”及配套设施物业管理的要求、物管制度和清洁操作。
- (2) 熟悉火警处理流程，懂消防器材使用。
- (3) 熟记派出所、火警等紧急联系电话和报警方法。

2、地毯的维护与保养

要保证定期的清洁，一到两个月清洗一次。如发现地毯有顽固的污渍请向组长汇报，让组长向公司申请清洁队用专业的设备来清洗维护。

3、大理石维护与保养

大楼、走廊等的地面应密切地注意，一旦有酱油、醋，洒落在大理石表面上应立即处理，以防其会渗入石材，从而导致变色，将永久的留有痕迹。

4、木制家具的保养与维护

在木制的表面上切勿放热水杯或者是一些高温的物体。用家私蜡在家具的表面打上一层蜡，这样就会是家具看起来有光泽而且表面不会吸尘清洁起来比较容易。

5、地板的保养与维护

地面上每天要进行清洁，用中性清洁剂进行清洗，防止有坚硬的物品划伤地板或者是一些细小的沙砾进入地板缝隙当中。每月的保养是打上一层保护蜡在增加地板亮度的同时还能有效的保护地板。

6、红木家具的清洁

A、红木家具若有尘埃，可用掸帚轻掸或用干软布擦净。最好选择使用纯棉织品作为抹布，轻巧的拭去表面的浮灰，不要用水直接冲洗，也不要太湿的抹布，更要避免用酒精汽油等溶剂擦拭。

B、对于红木家具上难去处的污渍，可以用醋去污。将白醋和热水混合，用纯棉抹布揩擦家具表面，然后在用一块软布用力揩擦即可去处。一些比较硬的家具上的油墨迹也可以清除。

C、为了保持大漆漆膜的光亮度，可以把核桃仁碾碎、去皮，在用三层纱布包缝，制成油擦。红木表面上油后，再用纱布去油抛光，切忌不要使用化学光亮剂，以免漆膜

发黏受损。

7、如何使家具复光

家具使用时间一久，表面就会失去光泽，怎样才能使家具恢复原来的光洁明亮呢，以下有两种简易方法：

A、浓茶洗：泡一壶浓茶，待茶凉时用一块软布蘸茶汁洗涤家具表面，即可使漆面光亮。

B、缝纫机油擦拭：用少许缝纫机油滴在软布上，然后在家具上反复擦拭，最后用干净软布擦抹干净，可使家具恢复光泽。

8、人造石台面的保养

保养技巧：

A、大部分污渍对人造石不会构成威胁

人造石为实体、无毛细孔的密石材料，具有抵抗各类污渍侵蚀的特征，食物、食用油、酱油、醋、酒精、碘酒、柠檬油、口红、鞋油、墨水等大部分污渍对人造石不会造成威胁，其耐久性已非常优秀、维护容易无须打蜡而节约费用的特性更使它广泛适用于家庭及商业空间。

B、日常清洁

水渍或少量污渍用湿布擦洗并加入少量家用清洗剂或肥皂水可即时去除。严重污渍或割伤，用家用去污粉和百洁布擦拭，可保持其表面光泽。

C、较强污渍、烟头烫伤或少量割痕

用砂纸加水去除污渍或割伤，并用上光腊抛光即可。更严重之损伤请与人造石加工厂联系，他们具备修补伤痕的技巧和设备。

二、保洁员工作操作指南日常保洁要求和方法

（一）室内的清洁和保洁范围

包括物业的建筑物、构筑物内部公共场所清洁和保洁的范围是：前台大堂、楼梯间、设备间、公共走廊、卫生间、茶水间、会议室、接待室、公共场所设置的装饰品、清洁器具(如垃圾桶)等。

（二）室内清洁与保洁的基本原则和分类

A、清洁与保洁的基本原则

在进行室内清洁和保洁工作时，根据室内整体及局部构成的特性，为避免交叉污染，提高工作效率，应遵循下列基本原则。

①从上到下：

为了避免交叉污染，清洁时应从上到下。就室内整体而言，先清洁天花板，然后四壁，再地面；就局部而言，如清扫楼梯、墙壁等均应从上而下。

②从里到外

就一个房间而言，清洁时从里到外，可避免保洁人员工作过程中造成新的污染，亦可避免遗漏。就一层楼而言，应先清洁各个单独的房间(如办公室、会议室)，然后再清洁公共的通道走廊。

③分层、按次序进行

若是对整幢建筑进行清洁，应尽可能分层、按次序进行，这可避免人员和机具的反复往返和搬运，以提高工作效率，避免遗漏。

④充分做好准备工作

准备工作的主要内容是清洁时使用的各种机具、工具和材料的准备，为了保证清洁质量，提高工作效率，清洁前必须认真做好准备工作。

B、清洁与保洁的基本分类

室内的清洁与保洁按不同的标准和要求分为每日常规清洁、周期性大清洁及日间巡回保洁三种方式，根据保洁的对象、污染的程度及机具条件采用不同的作业方法。

①每日常规清洁 每日常规清洁是指对那些容易造成污染及有必要的部位所做的清洁。如地面、楼梯、卫生间、垃圾桶等应进行每日常规清洁。每日常规清洁的次数则依据环境卫生的标准要求和人流量的大小而确定，一般分为每日清洁一次或每日早上和中午各清洁一次。

i、周期性大清洁 周期性大清洁是指按一定的周期，在每日清洁的基础上，将



那些不必每天清洁或因在每天清洁中不彻底、不易做到的项目进行彻底的清洁。例如：天花板、墙壁、照明灯具和某些门窗的清扫，用洗地机清洗地面及用地毯机清洗地毯等项目。周期性大清洁面广、工作量大，考虑到使用机具的配备和人手的调动等因素，在作业安排上采用定期循环式或一次性完成式。

ii、定期循环式 是指按一个规定的周期(如一个月或一周)，在该周期内将需要进行周期性大清洁的项目，在指定的工作日(段)内完成。亦即每个工作日(段)完成一个清洁项目，一个循环周期后全部完成周期性大清洁的工作。周期性大清洁在作业安排上采用定期循环式，其优点是：将工作量分散，人员和机具的调配压力小。

iii、一次性完成式 是指集中在一个工作日(段)内，一次性地完成所有周期性大清洁的项目。例如：在节假日前或有参观接待任务前进行一次性的清洁。其优点是，立竿见影，使清洁对象的卫生状态和环境焕然一新。

②日间巡回保洁：是指在不影响正常的工作和生活秩序的前提下，每天由保洁人员巡查，对一些易污染、影响观瞻的部位和地方进行重点清洁。例如：及时用尘推拖净大堂；及时用干地拖拖干卫生间的积水；随时捡起地上的垃圾；巡回中用干毛巾轻抹金属栏杆、扶手，电梯按钮，厅门，自动扶梯步级、扶手，标志牌等易留污迹的地方。

(三) 办公室保洁

1、打扫步骤

1.1 拿取工具到办公室门口；用手指敲门三次，每下间隔 2-3 秒，如有反应，说“我是保洁员，请问能进来为您清洁吗？”；答：“可以”，方能进入打扫，否则不能进入；如无应答，才能用钥匙打开门，进行清洁。

1.2 清洗杯子。

1.3 收垃圾、倒烟缸。

1.4 擦拭桌子、椅子、书柜、窗台、茶几、电脑、打印机、复印机、壁画、饮水机及其它家具。整理好台面文件，用湿布擦拭台面后再用干抹布抹干。

1.5 沙发及皮椅子打家具蜡。

1.6 清洁窗户玻璃，刮洗及窗轨清洁。

1.7 地毯吸尘，地面拖地。 清洁地面，将各类物品放回原位并摆放整齐。

1.8 木地板定期打蜡。

1.9 喷洒适量空气清新剂。

1.10 办公室消杀工作应每月进行 4 次。

1.11 检查各种灯具是否有损坏如有立即报工程维修。

1.12 检查是否有需要清洗得物品，如需清洗立即上报主管。

1.13 离开时，关闭所有的灯，将办公室的门锁好。

2、相关工具及清洁剂

2.1 工具：水桶、尘推、抹布、鸡毛掸；

2.2 清洁剂：玻璃清洁剂、全能清洁剂、静电吸尘剂、家具蜡；

3、注意事项：

3.1 仪表整洁，精神饱满，举止大方得体

3.2 不得随便翻看办公室内所有物品，文件，办公用品应轻拿轻放，禁止将文件挪动位置，如有报纸等物品应做整理。

3.3 不能永用同一条毛巾既擦台面又擦门窗。

3.4 不能扔掉用记录得纸张。

3.5 擦抹电脑电器必须用干毛巾。

3.6 做好工作交接，对某些未完成的工作做一个交接并说明原因。

（四）会议室卫生清洁流程及标准

1、目的

规范工作步骤，提高工作效率，确保会议室内环境卫生整洁、干净，不留死角。

2、职责

保洁员负责会议室的卫生清洁、物品整理和环境维护工作。

3、范围

适用于会议室的环境卫生管理。

4、工作流程及标准

①进屋开灯、关窗、给绿植浇水、清理绿植残叶、清洁窗台

标准：室内干净整洁，空气清新；适时浇花，保持花草的生命力，花叶无灰尘。

②擦拭会议桌、座椅



标准：会议桌及椅子干净整洁，无灰尘，椅子要放进桌底，并且轻靠桌面，前后对齐。

③擦拭书架（奖杯）、茶柜、电视柜

标准：书架、茶柜、电视柜无灰尘、水迹等；奖杯用干抹布小心擦拭，整洁无尘。

④空调、饮水机、电视等的整洁

标准：空调、饮水机、电视等设备保养良好，干净无灰尘，无污渍。

⑤门窗、把手墙体、开关、插座、灯具、钟表等的清洁

标准：擦拭干净，所清洁的对象不得粘有杂物、蜘蛛网、灰尘等。

⑥检查矿泉水、咖啡、茶叶、纸巾、水杯的使用情况并补齐，注意检查无过期物品

⑦更换垃圾袋

标准：纸篓内无杂物、异味。

⑧清洁地面（注意会议桌中间地面）

☆ 用干净的笤帚清扫地面

标准：地面无杂物、纸屑、碎末等废弃物。

☆ 用湿拖把拖地

标准：地面均匀、无污泥；不存在遗漏角落。

☆ 用干拖把拖地

标准：无水迹、脚印，地面整体干净、均匀，无死角。

⑨检查电源、电器、开关、钟表等是否正常，及时报修

标准：设备完好无异常状况。

（五）外围清扫

1、打扫步骤

1.1 外围是给客人的第一印象，保持外围干净至关重要。

1.2 原则上保持、保证物业外围正门、车道、花坛、水沟、植物、花丛、地面无烟蒂、无纸屑、无痰迹、无水迹、无沙粒、无垃圾和无落叶。

1.3 清扫时要多巡视、多清扫确保商场外围符合要求。



1.4 对垃圾房内外冲洗，注意节约水、电、清洁剂，收取商场外围的垃圾，注意整体环境的清洁。

1.5 坚持交接班制度，清洁工具下班前将工具归位。

2、相关工具

2.1 工具：扫把、高压水枪；

（六）大堂保洁

1、打扫步骤

1.1 到达工作岗位，对地面进行推尘一次，注意推尘时，尘推放在地上，直线方向推尘，中途上推不可离地。

1.2 推法次数视污染程度及客流量而定。

1.3 进行清洁墙角、边、柱子底、扶梯台阶、扶手抹尘、地面必须保持清洁无杂物、油污等，在扶尘的同时要不间断的看观光电梯内、烟缸内有无杂物、垃圾，随时保持清洁干净。

1.4 清洁扶梯扶手、台阶的抹尘工作。

1.5 对大堂休息处及各处的烟缸要勤清理；用废纸把口痰污迹抹干净。

1.6 下班前必须把所辖范围内卫生彻底清洁一遍。

1.7 清扫工作结束必须将所有的工具清理干净，脏抹布、工具带回保洁员仓库。

2、相关工具及清洁剂

2.1 工具：推尘、玻璃刮、毛头、抹布、水桶；

2.2 清洁剂：玻璃清洁剂、石材护理剂、静电吸尘剂、全能清洁剂；

（七）卫生间保洁

1、打扫步骤



1.1 先做天花板上面的卫生（如：有出风口、筒灯的抹灰），再做坐便器、小便池的卫生，一定要用清洁剂消毒，特别是出现黄斑、水锈及死角卫生。

1.2 接着做抛光砖墙面（木饰面）及隔离板的抗尘，特别是抛光砖贴脚边及低处的卫生一定要抹尘到位。干净、无浮灰。

1.3 再清洁洗脸盆，特别是洗脸盆活塞四周的卫生，然后镜子、玻璃及不锈钢水龙头的清洁。保持镜面、台面、无水迹、手印，要达到光亮，明净的程度。

1.4 卫生间门的清洁，最后打扫地面、拖地，再喷一点空气清洁剂。

1.5 原则上“从上到下”、“从里到外”的程序清洁。卫生标准要做三无“无水迹、无毛发、无杂物”。

1.6 最后再查看是否有抹布之类的东西丢在里面比较显眼的地方，如果有，则立即收掉。

2、相关工具和清洁剂

2.1 工具：扫把、拖把、抹布、刷子；

2.2 清洁剂：全能清洁剂、玻璃清洁剂、洁厕剂；

（八）玻璃保洁

1、打扫步骤

1.1 在水桶内放入适量的玻璃清洁剂和清水，将涂水器放入桶中浸湿。

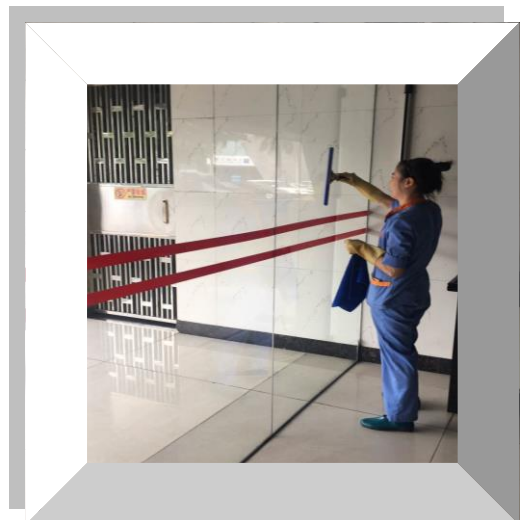
1.2 在所需清洁的玻璃下方铺上废旧的布。

1.3 用玻璃铲刀铲除玻璃上的异物，刀片和玻璃应呈 45 度斜角。

1.4 将涂水器从水桶中拿起，用手轻抹以不滴水为宜，从上至下均匀的将稀释清洁剂涂、洗玻璃表面

1.5 如果高度不够可使用伸缩杆，使用伸缩杆时应注意力度的大小，以免使伸缩杆弯曲损坏。

1.6 用玻璃刮从上至下部刮去玻璃表面的水，玻璃刮每刮一次都要用干毛巾把刮水胶条擦干，不能带水使用，高处可使用伸缩杆



操作。

1.7 用干抹布（擦镜布）擦干玻璃边角遗留下来的水迹。

1.8 用湿毛巾擦去窗框、窗边、窗轨道的污迹和污水，

1.9 收拾清洁工具，复原移动过的物品，结束清洁工作。

1.10 以上清洁方式仅适用平面玻璃，如凹凸玻璃、印花玻璃、磨砂玻璃、磨面玻璃等，只要用抹布把灰尘抹净、擦亮即可。

2、相关工具及清洁剂

2.1 工具：抹布、玻璃刮、毛头、水桶、废旧布、铲刀；

2.2 清洁剂：玻璃清洁剂；

3、注意事项：

3.1 玻璃表面易受污、受损，因此要小心对待多加注意。

3.2 玻璃水使用配比为 1：40，可根据脏污程度适当调整。

3.3 水桶和工具的放置不得妨碍他人的通行和自己的工作。

3.4 在刮洗玻璃时，应注意清洗区域不宜过大、刮洗方向一致、刮洗时应有一定的重叠。

3.5 使用伸缩杆时应注意力度，以免弯曲损坏。

（九）不锈钢栏杆的保洁

和其它的饰材一样，不锈钢也会脏。不锈钢表面会非常脏甚至产生锈蚀。为确保其良好的外观和装饰性能，应经常清洗保养。

1、准备工具：湿抹布、干抹布、专用上油抹布、“清洁卫生、暂停使用”告示牌水桶、玻璃刮、喷壶、全能清洁剂、不锈钢光亮剂等

1.1 先将兑有中性清洁剂（对不锈钢无损坏）的抹布清抹不锈钢饰面；

1.2 用干抹布抹干不锈钢饰面的所有水珠和水迹；

1.3 将喷有少许不锈钢光亮剂原液于专用的擦拭布上，顺饰面纹路进行均匀、全面的上油保养

1.4 将上过不锈钢光亮剂的饰面保养 15 分钟左右，用干净无毛头擦拭布对不锈钢饰面进行收光处理；

1.5 上油、收光过程中，请注意手势的方向、力度、速度的把握，以使清洁标准要

求达到既定的要求；

1.6 上光保养后的不锈钢饰面做到清洁光亮，无毛头、手印和遗漏，手摸无油迹。

2、不锈钢清洁保养程序及清洁保养注意事项：

2.1 按照从上到下、从左到右的顺序操作。

2.2 上油保养时按不锈钢纹路均匀擦拭；擦拭时应有一定重叠面，注意角落不能遗漏。

2.3 清洁后的不锈钢须干抹布彻底擦干，方可上油保养。

2.4 清洁保养时工具摆放应不妨碍别人通行。

2.5 清洁保养时间应避开客流高峰时段。

2.6 保养后的不锈钢饰面清洁光亮、无毛头、手印和遗漏，手摸无油迹。

（十）瓷砖、喷漆和大理石墙面清洁

1、打扫步骤

1.1 用铲刀（刀片）除去墙面的污渍

1.2 用毛巾浸占有洗洁精的溶液拧至半干，来回擦拭墙壁，注意要顺着墙壁上下擦。

1.3 不能去除的污迹用短柄球刷洗

1.4 用另一条毛巾浸透清水，拧至半干，来回擦拭墙壁

1.5 水桶清水变黑后，及时换水，用同样的方法轻擦一遍

1.6 用干拖把拖净地面积水

2、相关工具及清洁剂

2.1 工具：拖桶、铲刀（刀片）、毛巾、短柄球刷、拖把、水桶；

2.2 清洁剂：洗洁精、全能清洁剂；

3、清洁要求

墙面无污渍、污迹、清洗后，白色纸巾沿 45 度角擦拭无明显污渍、灰尘；

4、注意事项

4.1 墙面高空清洁作业，可用升降梯。

4.2 去除墙面污垢时，铲刀（刀片）不可用力过大。

4.3 上蜡大理石墙面要先打蜡后才能清洗，清洁后再打蜡。

（十一）打蜡

1、地板手工打蜡

1.1 适用范围

适用于实板地板和复合板地面；

1.2 相关工具及清洁剂

1.2.1 工具：平织抹布、抹布；

1.2.2 清洁剂：免抛面蜡；

1.3 作业规程

手工打蜡先要把蜡均匀地涂抹在地板上，一定要抹均匀，基本上每平米用 5-7 克，呆上半个小时左右

后再抛光，通常是用海绵或抹布反复摩擦抛光，要做到表面看不出附着着蜡的痕迹，不能有花脸现象

1.4 注意事项

1.4.1 打蜡前一定要把地面清洗干净；

1.4.2 地面无水渍；

2、家具打蜡

2.1 适用范围

适用于实板地板和复合板地面；

2.2 作业准备

2.2.1 清洁工具：平织抹布、抹布；

2.2.2 清洁药水：免抛面蜡；

2.3 作业规程

2.3.1 家具在使用上光打蜡前，要检查一下漆层表面是否完好无损。对较新的木器家具，要先用细棉布将表面灰尘擦净，对存留过久或难以去除的污点，可用棉布蘸少量汽油或酒精揩擦。然后用小块棉布沾适量上光蜡大面积涂开，再用一块大些的干布按圆周形分块将蜡擦均匀，以不留下条纹和斑纹，影响光泽，时间久了，还会软化漆层并不易去除掉。

2.3.2 鉴于市场上上光蜡品种很多，因此，选用的上光蜡品种不要经常更换，这样

便于掌握其特性。结漆层已损坏的地方，应先进行处理后再上蜡。被香烟烤焦的部位，如只限于表面漆层，可用细水砂纸蘸水后轻轻磨去污点，然后打上蜡。表面划伤而未深及木质的痕迹，可直接用上光蜡作局部抛光。颜色相近的鞋油也可以起到同样的作用。对热茶杯在漆层上留下的白圈痕迹，可用布摩擦。如痕迹仍未去掉，可将一块棉布在温水中浸后拧干，滴上几滴氨水涂擦，最后使用上光蜡抛光。

2.4 注意事项

2.4.1 打蜡前一定要把家具清洗干净；

2.4.2 家具表面无水渍；

（十二）皮鞋印的清除方法

1、目前我们通常是用全能清洁剂来清除。去除不了的用地毯除渍剂，所含溶剂能清除最顽固的污渍（如：日香糖、板油以及油渍、皮鞋印）内含挥发性污剂，避免与眼睛、皮肤、衣服接触，因此在使用清洁剂要小心皮肤，需套手套操作。

2、若有大面积的皮鞋印，可戴好手套然后要少量的清洁剂喷打皮鞋印处，再用百洁布试擦，然后再用干抹布擦干即可。

3、若只是小面积的皮鞋印，将清洁剂喷后用旧牙刷刷干净或涂上牙膏，再用旧牙刷、刷磨，然后用于抹布抹干净即可。

（十三）双面胶的清除方法

1、双面胶在玻璃上用刀片轻轻将双面胶铲掉然后用玻璃清洁剂喷到此处，再用铲刀清洁，之后用抹布擦干净即可，若仍清洁不完，可用口香糖清洁剂清洁，再反复以上步骤用手轻轻掀下。

2、双面胶在木板上，尽可能用干冰口香糖去渍剂冷却后，再进行去除。

3、如果大气炎热，双面胶有一点融化掉时，可以用地毯去渍剂代替口香糖去渍剂。

4、气温不高也可以用香蕉水清洁。

5、无论保种清洁方式建议最后用泡沫型玻璃清洁剂擦一遍。

（十四）推尘要领与方法

推尘主要用于光滑地面的保养工作，它可将地面的泥沙、灰尘垃圾吸带走以减轻磨损，为了使尘推效果更好，还要往尘拖上喷一些带静电的吸尘清洁剂直至每股纤维微感潮

湿即可，不可太湿，然后将尘拖挂于通风处（一般 8 小时后），干后才能使用。

1、推尘要领：

①身体站直、双手握柄（一手握高；一手握低）靠在胸前，两眼直视前方，用手臂的方向推移，特别是拐弯处，注意千万不能把身体转过来，而是利用手臂的力，使尘拖转弯。

②推尘的路线每层楼统一从东到西，从南到北。

③推尘注意事项：

◎推尘一定要到位，各个部位、角落都要推到。

◎在大堂客流多的时候先要停止推尘，让客人先走然后再推。

◎推尘的速度要慢，而适当、巡回推的次数约一小时 1 次。

◎在推尘的过程中，一定要眼观四方注意立式烟缸、花盆上的杂物，如发现杂物、烟蒂要及时清理干净。包括大堂、过道的地面、立式烟缸、花盆上的垃圾即使不及时清洁取掉的，推好尘后，应当立即清理。

第八节 保洁标准作业规程

一、室内公共区域清洁标准作业规程

1.0 目的

规范室内清洁作业程序，确保室内卫生清洁效果。

2.0 适用范围

适用于室内卫生的清洁、保洁工作。

3.0 职责

3.1 管理处主管负责室内清洁计划的制定。

3.2 保洁班长负责组织实施和质量监控。

3.3 清洁工负责依照本规程进行室内保洁工作。

4.0 程序要点

4.1 室内公共区域清洁计划的制定

4.1.1 管理处主管应根据节假日客流量、气候等规律制定出每月工作计划。

4.1.2 室内公共区域计划应包含以下内容：

A) 一般情况下的清洁频率及人手配备；

B) 节假日、下雨天清洁频率及人员组织

4.2 大堂

4.2.1 日间保洁：

A) 每天早上用地拖把大堂门口拖洗干净；

B) 用尘推将地板推尘，每天数次视客流量而定；

C) 擦拭茶几、台面及摆设、沙发、灯座及指示牌等公共设施；

D) 及时更换有烟头的烟灰缸并清洗干净；

E) 下雨天门口要放防滑告示牌和增加拖擦次数；

F) 下班前应把垃圾清倒干净；

G) 每周擦墙面一次。

4.2.2 夜间清洁：（按物业管理委托合同的相关项目要求执行）

A) 每天晚上用地拖将地板拖洗一次，干后用清洁蜡对地板进行清洁和抛光；

B) 每半年将地板和墙面的旧蜡起掉，重新上蜡（由保洁领班监督委托之专业公司执行）；

C) 每月一次对大堂进行消杀工作；（由保洁领班监督委托之专业公司执行）；

D) 每月一次对大堂上特光蜡。(由保洁领班监督委托之专业公司执行);

4.2.3 保洁标准:

A) 大堂内摆放的烟灰缸内烟头存放量不得超过 3 个;

B) 垃圾桶内垃圾不能超过一半;

C) 保持大理石地板无污渍、无垃圾,每平方米地板的脚印不得超过两个;

D) 玻璃大门无手印和灰尘,保持光亮、干净;

E) 大堂的墙面、台、沙发、不锈钢等保持光亮整洁、无灰尘;

F) 保持空气清新无异味。

4.3 梯间通道的保洁

4.3.1 操作要领:

A) 每天清扫一次各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净;

B) 将垃圾收集运到楼下垃圾房或垃圾桶;

C) 用干净的毛巾擦抹各层和通道的防火门、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施,应保证每周循环保洁一次;

D) 清理电梯口和通道摆放的烟灰缸内的垃圾和烟头。

4.3.2 各梯间、通道的墙壁面、天花板应每周进行一次除尘。

4.3.3 水磨石地面和水泥地面应每月刷洗一次。

4.3.4 大理石地面应每月打蜡一次,每周抛光一次。

4.3.5 注意事项:

A) 洗刷楼道时,注意防止水流入电梯门和业户门内;

B) 清洁工具不能放在梯间通道。

4.3.6 清洁作业标准:

A) 地面、梯级洁净、无污渍、水渍、灰尘;

B) 楼梯扶手护栏干净,用干净纸巾擦拭 100 厘米后,纸巾没有明显脏污;

C) 铁栏油漆完好无脱皮;

D) 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘;

E) 地脚线干净无灰尘;

F) 大理石地面目视干净、无污渍;

G) 水磨石地面和水泥地面目视干净无杂物、污迹。

4.4 卫生间的保洁

4.4.1 每日早、午、对公用卫生间进行保洁 2 次（若超出 8 小时保洁的物业应增加晚间保洁一次）：

- A) 打开门窗通风，用水冲洗大小便器、洗干净烟灰缸；
- B) 清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处；
- C) 用洗洁精均匀喷洒在洗手盆及大、小便器上，用毛球洗刷大、小便器（如是座厕，注意清洁两块盖板及底座卫生），用快洁布擦洗洗手盆，然后用清水冲干净；
- D) 用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌等抹一遍；
- E) 先用湿布擦窗玻璃和镜，然后用干毛巾擦干净；
- F) 用拖把拖干净地面；
- G) 补充卷纸、擦手纸和洗手液；（按实际需要执行）
- H) 适量喷洒香水或空气清新剂，小便器内放置香球；
- I) 应每 2 小时保洁一次，清理地面垃圾，抹干净台面水迹；
- J) 每天早上保洁后用消毒水对洗手盆及大小便器、地板进行消毒。（按物业管理委托合同相关项目的具体要求执行）

4.4.2 每周一次用玻璃清洁工具清洁洗手间的玻璃镜。

4.4.3 每月一次用毛巾擦灯具、清扫天花板。

4.4.4 每月一次对洗手间进行消杀工作。（潮湿季节增至每月两次）

4.4.5 发现墙壁有字应即时清洁。

4.4.6 保洁标准：

- A) 天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；
- B) 目视墙壁干净、便器洁净无黄渍；
- C) 室内无异味、臭味；
- D) 地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

4.4.7 注意事项：

- A) 禁止使用强酸、强碱清洁剂，以免损伤瓷面；
- B) 下水如有堵塞现象，应及时疏通。

4.5 家居保洁服务操作（住宅物业适用）

4.5.1 到业户家保洁前，清洁工应先接受岗前检查，检查标准依照《物业管理处员工服务管理标准作业规程》。

4.5.2 家居保洁时必须由主管或领班监控全过程。

4.5.3 打开业户房门，将“正在清洁”牌挂于门锁上。

4.5.4 由里至外顺序清洁作业。

4.5.5 卧房、客厅的保洁：

- A) 将床单、毛毯或棉被铺叠整齐；
- B) 微湿布擦拭家私、桌椅、茶几后，用干布擦净；
- C) 沙发除尘后，摆好沙发巾、靠垫；
- D) 干布擦拭电视机及其他电器；
- E) 对摆设物品茶具除尘；
- F) 用掸子掸净四周墙壁；
- G) 擦干净地板。

4.5.6 如有打蜡、抛光、吸尘、洗地毯、油烟机清洗等工作，具体操作依照相关的作业规程。

4.5.7 门窗的保洁：

- A) 擦拭门锁及门面；
- B) 拉开窗帘用玻璃清洁剂擦拭玻璃并用干布抹净；
- C) 擦拭内外窗框、轨道；
- D) 保洁完毕应关好门窗、拉上窗帘。

4.5.8 厨房的保洁：

- A) 用全能水擦拭电冰箱、消毒柜；
- B) 用清洁剂洗擦厨具，过清水后用干布抹净；
- C) 摆放好厨具物品，擦洗砧板刀具；
- D) 倒掉垃圾桶内垃圾；
- E) 厨房地面的保洁。

4.5.9 卫生间的保洁：

- A) 用毛刷刷洗脸盆、浴缸及壁面瓷片，然后用干布抹净；
- B) 用毛球刷洗马桶，擦拭两块盖板及底座；
- C) 干布抹净镜面及卫生间摆设物品；
- D) 倒掉纸篓内的垃圾；
- E) 卫生间地面保洁。

4.6.10 家居保洁工作应注意的事项:

- A) 禁止拉开住户的抽屉、衣柜;
- B) 禁止拿取房内任何物品;
- C) 尽量不动住户家的摆设布局, 如妨碍清洁需移开物品应先请示住户后, 再作移动, 移动时应轻拿轻放, 保洁完毕后应及时复原;
- D) 保洁完毕, 应注意关好照明开关、水龙头开关;
- E) 请住户在《特约服务工作单》上签名确认。

4.5.11 家居保洁作业标准:

- A) 厨房整洁、床务干净、物品洁净;
- B) 客厅内家私光亮无尘, 沙发、茶几及摆设物品干净, 地板、天花、壁面无尘;
- C) 厨房洁净、厨具抽油烟机、冰箱等表面干净;
- D) 卫生间“三负荷”干净无异味, 镜面、墙壁瓷片干净无尘;
- E) 门窗洁净;
- F) 业主满意。

4.5.12 家居保洁工作完毕后, 应复查一遍, 确保工作无遗漏时收拾好作业工具。

4.5.13 摘下“正在清洁”牌, 锁好住户房门。

4.6 办公室的保洁(办公大楼适用)

4.6.1 办公室的清洁必须安排在无人工作时进行, 需派专人负责, 保证每天清洁一次:

- A) 整理好台面文件, 用微湿布擦拭台面后再用干布抹干;
- B) 清理室内的烟灰缸和垃圾;
- C) 擦拭门、椅、柜等室内设施和室内装饰物品;
- D) 清洁地面, 将各类物品摆回原位并摆放整齐;
- E) 喷洒适量空气清新剂;(按物业管理委托合同的相关项目执行)
- F) 办公室消杀工作应每月进行一次。(保洁班长监督委托之专业公司按物业管理委托合同的相关项目执行)

4.6.2 办公室保洁时应注意

- A) 不得翻动办公室内所有物品、文件, 办公用品应轻拿轻放;
- B) 不应扔掉有记录的纸张;
- C) 吸尘时不准动用电脑插座, 擦抹电脑、电器时须用干毛巾。

4.6.3 保洁标准:

- A) 玻璃门窗目视无明显污迹、手印;
- B) 地面干净无污渍、无垃圾;
- C) 灯具摆设品用纸巾擦拭无明显灰尘、污迹;
- D) 室内空气清新无异味。

4.7 室内车库和地下室的保洁

4.7.1 操作要领:

- A) 每天应清扫一次室内车库、地下室内的纸屑和垃圾;
- B) 将墙面以及所有箱柜和器具上的灰尘掸掉,用湿布擦拭干净;
- C) 及时清除地下室进出口处的垃圾,以免下水道堵塞;
- D) 用拖把拖去灰尘保持场地清洁;
- E) 发现油迹、污迹、锈迹时,应即时用清洁剂擦洗干净。

4.7.2 每周打开一次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板,应彻底疏通、冲刷一次。

4.7.3 每月用清洁剂、毛巾擦拭一遍消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施。

4.7.4 每两月清扫一次地下室的管线。

4.7.5 地下室、车库的消杀工作应每月进行一次,(保洁班长监督委托之专业公司执行)。

4.7.6 注意事项:

- A) 清洁车库时,应注意进出车辆,以防撞伤;
- B) 清洁时应小心细致,垃圾车和工具不要碰到客户车辆。

4.7.7 卫生标准:

- A) 目视地面无垃圾、果皮、纸屑,无积水、污迹和杂物;
- B) 管道标识清楚,油漆鲜亮,无脱落、无锈迹;
- C) 标识指示牌等公共设施目视无明显灰尘;
- D) 目视墙面、管线无污迹、无灰尘。

4.8 室内清洁、保洁工作检查

4.8.1 保洁部领班应按相关规程标准检查清洁工的工作情况,并将检查情况记录于每天的工作检查簿中。

4.8.2 保洁部班长除跟踪检查家居保洁工作外,还应每天至少检查室内公共区域卫

生一次，并将检查情况记录于保洁部工作日记中。

4.8.3 保洁部班长每周应根据工作检查记录和领班工作检查表对员工进行工作质量评估。该质量评估连同相关工作日记将作为清洁工绩效考评的依据之一。

4.9 记录

5.0 相关支持文件

5.1 《清洁设备操作与保养的标准作业规程》

5.2 《清洁剂使用标准作业规程》

5.3 《业户有偿保洁服务标准作业规程》

二、特殊环境清洁标准作业规程

1.0 目的

规范特殊环境保洁员作业，确保环境卫生质量。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司辖区在特殊情况的保洁员作。

3.0 职责

3.1 保洁班长负责特殊情况下保洁员作业的组织、检查和安全管理工作。

3.2 保洁员负责依照本规程进行特殊情况下的保洁员作。

4.0 程序要点

4.1 污/雨水井、管道、化粪池堵塞、污水外溢的清洁处理

4.1.1 当接到保洁班长的指令后，保洁员应带着垃圾车、扫把等工具迅速赶到现场，协助维修工对堵塞处进行疏通清理。

4.1.2 将从污/雨水井、管道、水池中捞起的污垢、杂物直接装上垃圾车，避免造成第二次污染。

4.1.3 疏通堵塞处后，清洁员应迅速打扫地面被污染处，用接水管或用桶提水清洗地面，直到目视地面无污物。

4.2 暴风雨天气的清洁

4.2.1 暴风雨来临前：

a) 保洁班长应巡查、各岗位清洁员的工作及各处设施的排水情况；

b) 领班应派专人检查天台、裙楼平台的明暗沟渠、地漏口等处排水情况，如有堵塞

应及时疏通；

c) 检查污/雨水井有无垃圾杂物，并及时疏通清理；

d) 各岗位清洁员应配合保安员关好各楼层的门窗，防止风雨刮进楼内淋湿墙面、地面及打碎玻璃。

4.2.2 暴风雨过后：

a) 保洁员应及时清扫各责任区内地面上所有垃圾袋、纸屑、树叶、泥土、石子及其他杂物；

b) 发生塌陷或有大量泥土、泥沙冲至路面绿地时，保洁员应协助绿化工及时清运、打扫现场；

c) 保洁员应查看各责任区内污/雨水井、管道排水是否畅通，如发生堵塞外溢应立即报告主管处理。

4.3 梅雨季节大理石瓷砖地面、墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水、墙皮剥落、电器感应开关自动导通等现象。发生上述现象时应按采取适当方式加以清洁

4.3.1 在大堂等人员出入频繁的地方放置告示牌，提醒客户“小心滑倒”。

4.3.2 “保洁部领班应现场指导，合理调配人员加快工作速度，及时清干地面、墙面水迹。

4.3.3 如反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、（地毯）、门下的积水。

4.4 楼层内空调水管、给水管的接头发生爆裂，造成楼层浸水时的清洁步骤

4.4.1 迅速关闭水管阀门，并迅速通知保安和机电维修人员前来救助。

4.4.2 迅速用扫把扫走流进电梯厅附近的水，控制不了时应将电梯开往上一楼层，通知机电维修人员关掉电梯。

4.4.3 关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品如资料、电脑等。

4.4.4 用垃圾斗将水盛到桶内倒掉，将余水扫进地漏，接好电源后再用吸水器吸干地面水分。

4.4.5 打开门窗，用风扇吹干地面。

4.5 户外施工影响环境卫生的清洁

4.5.1 大楼设施维修以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等项目施工中，清洁员

应配合做好场地周围的保洁员作。

4.5.2 及时清理杂物，并清扫场地。

4.6 新迁入装修期的清洁各责任区清洁员应加强保洁，对装修垃圾清运后的场地及时清扫，必要时协助业主或装修队将装修垃圾及时上车清运。

4.7 注意事项

4.7.1 暴风雨天气时保洁员应注意安全，待暴风雨停后再出来工作，禁止冒险作业。

4.7.2 雨天作业时宜穿胶鞋不宜穿着塑料硬底鞋，以防滑倒。

4.7.3 处理水管爆裂事故注意防止触电。

4.8 本规程的执行情况，作为保洁部相关员工绩效考评的依据之一。

5.0 记录

6.0 相关支持文件《保洁员作质量检查标准作业规程》

三、除四害工作规程

(一) 灭四害工作中安全防护措施与注意事项

1、除四害专职保洁员必须经过职业培训，熟悉卫生杀虫器械的使用，并熟知所用药物说明书上的注意事项和急救措施。

2、在操作过程中必须穿长袖衣、长裤和鞋袜。戴防毒口罩及上岗证。

3、防治人员应以体魄健康的中青年为宜，凡皮肤病者，有禁忌症者以及“三期”（即经期、孕期、哺乳期）妇女不得从事配药、施药工作。

4、药物稀释喷杀，操作人员应熟悉药物的性质和配制方法，使用专门的量具，按要求正确配置使用。

5、定期检测施药器械和所有的密封(圈)垫及断流阀，保证使用性能良好，以防发生渗漏，污染皮肤及其它现场物品；不得使用质量低劣或时有故障的器械，防止器械伤人。

6、室内喷药应关掉电风扇及抽风设备，室外作业应选择适宜的气候条件，进行顺风喷药，用长杆喷药等正确作业方法。

7、作业时禁止吸烟、饮酒、吃东西，不能用手擦嘴、眼睛，绝对不准互相喷射。作业后喝水、抽烟、吃东西前，必须用肥皂彻底洗手、洗脸、清水漱口。作业完毕应及时洗澡，换洗防护用品。

8、施药人员每天喷药时间一般不超过6小时，使用背负式机动喷雾机、热烟雾发生机要两人轮换操作。

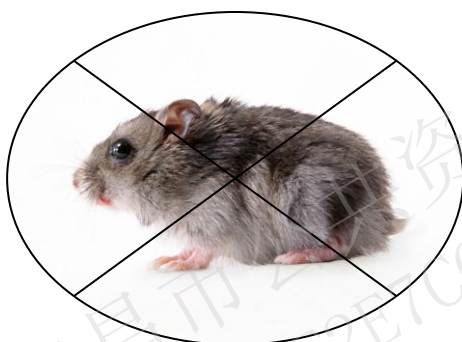
9、当皮肤、眼睛粘有药液时，应立即用肥皂或清水冲洗；如出现头痛、头晕、恶心、呕吐等症状时，应立即离开施药现场，及时送医院治疗。

10、施药结束后，应及时清洗器

（二）四害防治操作规程

A、鼠类防治

1、利用各种措施，杜绝外环境鼠类侵入室内，室内所有物品堆放整齐，无杂物乱丢。



2、门窗完好，门和门框密合，缝隙小于0.6厘米，下水道、排气扇通风口应加铁丝网，孔眼小于0.6厘米。

3、厨房、熟食专间、食品加工车间应用粘鼠板和鼠夹，鼠笼无鼠。

4、其他环境如办公室、餐厅、仓库等可用抗凝血剂、毒饵灭鼠，有专人负责投放，每15平方米3-5堆，每堆3-5克，离墙体或物体3-5厘米，用容器盛放。

B、苍蝇防治

1、做好环境整治，清除各类苍蝇孳生地。

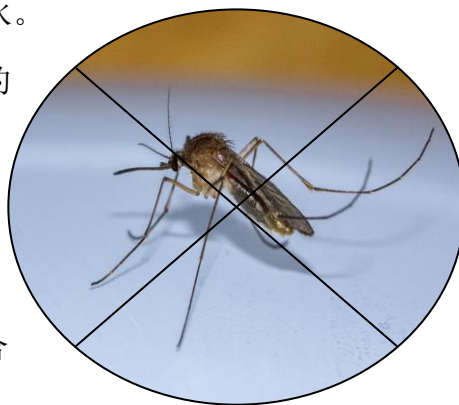
2、根据条件使用灭蝇灯、气雾罐、粘蝇纸、粘蝇带、灭蝇商品毒饵等。

3、卫生间内、垃圾箱等采用常量空间喷洒方法快速灭蝇，药物推荐：灭得优1:100稀释液。

4、捕蝇笼灭蝇，适用于室外环境，如垃圾房周围、绿化带等环境。诱饵可采用荤素搭配，动物性饵料要发酵24小时以上，诱饵量每天不少于200克，诱饵要定期更换，一般每周一次。

C、蚊类防治

- 1、外环境所有各类容器堆放整齐，容器内无积水。
- 2、做好对公共绿地、水沟、垃圾箱等重点区域的环境卫生整治工作，清除卫生死角，控制蚊蝇孳生场所。
- 3、对不能清除的积水，在4-11月，每月投放灭孑块，每平方米水面投掷4-8块，6-8月多蚊季节结合绿化治虫，喷洒千分之八敌敌畏快速灭蚊。



D、蟑螂防治

- 1、减少缝隙：对木器、操作台等缝隙蟑螂易躲的地方要用油灰、水泥、硅胶等堵缝。
- 2、投放毒饵：投放小颗粒商品毒饵时，要掌握量少、点多的原则，投放于蟑螂活动处。一包5克的毒饵可投放10堆左右，要防止受潮，宜盛放在瓶盖或毒饵盒内。
- 3、药物灭蟑：用灭蟑杀虫剂直接喷洒于蟑螂栖息处。

（三）消杀流程

- 1、目的：规范卫生消杀工作程序，净化环境。
- 2、适用范围：适用于卫生消杀工作的管理。
- 3、职责
 - 1)项目主管负责卫生消杀工作的制定、并组织实施和质量监控。
 - 2)保洁部班长负责协助项目主管组织实施、检查卫生消杀工作。
 - 3)保洁员（消杀工作人员）负责依照本规程进行卫生消杀工作。
- 4、程序要点
 - 1)卫生消杀工作计划的制定
 - 2)保洁员应根据季节的变化及物业管理合同相关项目的要求制定出卫生消杀工作计划。
 - 3)消杀工作计划应包括以下内容：
 - A、消杀对象；

B、消杀区域；

C、消杀方式选择与药物计划；

D、消杀费用预算。

4) 灭蚊、蝇、蟑螂工作

A、每年的 1~4、11~12 月份中，每周应进行一次灭虫消杀工作。其他月份具体参照各标准作业规程的要求进行消杀。

B、消杀区域：

a) 沙井、垃圾箱、垃圾周转箱

b) 洗手间

c) 公共区域

C、消杀物一般用灭害灵、菊脂类药喷洒剂等。

D、消杀方式以喷药触杀为主。

E、喷杀操作要点：

a) 穿戴好防护衣帽；

b) 将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器里；

c) 对上述区域进行喷杀。

F、喷杀时应注意：

a) 喷杀时不要将药液喷在手或的门面上；

b) 喷杀时不要将药液喷在坐椅、扶手及用品上；

c) 不要在业主上下班出入高峰期喷药。

5) 灭鼠

A、灭鼠工作每月应进行两次。

B、灭鼠区域：

a) 四周；

b) 辖区中常有老鼠出没的区域。

(3) 灭鼠方法主要采取投放拌有鼠药的饵料和粘鼠胶。

(4) 饵料的制作：



- a) 将米或碾碎的油炸花生米等放一专用容器内；
- b) 将鼠药按说明剂量均匀撒在饵料上；
- c) 制作饵料时作业人员必须戴上口罩、胶手套，禁止裸手作业。

(5) 在灭鼠区域投放饵料应注意：

- a) 先放一张写有“灭鼠专用”的纸片；
- b) 将鼠药成堆状放在纸片上；
- c) 尽量放在隐蔽处或角落、小孩拿不到的地方；
- d) 禁止成片或随意撒放。

(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。

7、消杀作业完毕，应将器具、药具统一清洗保管。

(四) 消杀工作标准

- 1、检查目视无明显蚊虫在飞。
- 2、目视无苍蝇滋生地。
- 3、检查室内和污雨井，杜绝蟑螂乱窜。
- 4、抽检无明显鼠迹，用布粉法检查老鼠密度，不超过 1%。

(五) 消杀工作的管理与检查

- 1、消杀工作前，主管必须详尽地告诉作业人员应注意的安全事项。
- 2、主管应每次检查消杀工作的进行情况并将工作情况记录于每天工作日记中。
- 3、保洁部班长现场跟踪检查，确保操作正确。
- 4、主管应每月汇同有关人员对消杀工作按检验方法和标准进行检查，并填写《消杀服务质量检验表》。上述资料由部门归档保存一年。
- 5、本规程执行情况作为保洁部相关员工绩效考评的依据之一。

四、卫生间的每日清洁与保洁标准及注意事项

- 1.0 去污除垢的用具主要使用水和清洁剂并配合相应的机械清除。

2.0 去污除垢的方法。

去污除垢应根据污垢物的种类、积垢的严重程度、积垢位置和积垢物的性质而采用相应的清除方法。对于轻度的污迹，只需用水和配合清洁剂冲洗便可清除，而对于严重的污垢，则需先进行适当的机械铲除，然后再用水和清洁剂反复刷洗，才可清除。

2.1 地面和蹲位面的污垢清除：一般可先将配制好的酸性清洁剂均匀洒在污垢面上；使其稍稍浸泡一定的时间，然后用长柄刷用力反复刷洗，若污垢仍不能清除，可再用铲刀轻轻地较厚的污垢铲除，然后用清水冲洗干净，最后用地拖拖抹干净。

2.2 墙面及隔墙(隔板)的污垢清除：卫生间的墙面和隔墙多为面砖装饰，一般只需用长柄刷沾万能清洁剂用力反复刷洗即可清除。对于较厚的污垢则用铲刀轻轻铲除，然后再用清水抹布擦洗，最后用干抹布将水迹擦净。若卫生间的分隔为隔板，一般应贴防水胶板或涂刷防水漆面处理，清除污垢时可先将万能清洁剂喷洒在污垢面上，稍稍浸泡，然后用湿抹布自上而下抹擦，再用清水抹布抹净，最后用干抹布将水迹擦净。

2.3 大、小便器等卫生洁具的污垢清除：由于粪便、尿液、污水的日积月累污染而形成的污垢，这是卫生间去污除垢的工作重点。清除时，先用长柄铲刀轻轻地较厚的污垢铲除，切忌损伤洁具的瓷质表面，再用长柄刷沾酸性清洁剂在污垢上反复用力刷洗，直至污垢清除，然后再用清水冲洗干净。

3.0 卫生间去污除垢的注意事项

3.1 避免酸性清洁剂对洁具和卫生间其他部位的腐蚀，在使用酸性清洁剂进行去污除垢时，应严格控制好浓度和用量，除污后应立即用清水冲洗干净，切忌将剩余的清洁剂和废液倒入卫生洁具的排水管。

3.2 做好工作人员的防护，作业的工作人员应按要求穿着工作服、胶鞋，戴好胶手套和口罩，不要让酸性清洁剂直接接触人的皮肤，若不小心让清洁剂溅上，应立即用清水清洗，必要时到医院接受治疗。

3.3 注意做好日常的清洁工作，日常清洁工作要防止污垢的产生，发现污垢应及时清除，不要让它形成老垢和厚垢。

五、墙面清洁标准作业规程

1.0 目的

规范墙面清洁工作，确保各类墙面清洁、干净。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司所管辖各类的墙面清洁。

3.0 职责

3.1 保洁部班长负责依照本规程进行组织实施清洁工作并进行质量检查与监督。

3.2 清洁工负责依照本规程进行具体清洁工作。

4.0 程序要点

4.1 瓷砖、喷涂、仿石和大理厂墙面清洁

4.1.1 操作要领：

A) 先备两桶水，一桶清水、另一桶放入少量的（约 200ML）洗洁精；

B) 用铲刀轻轻刮掉墙面的污渍；

C) 把毛巾浸入放有洗洁精的水里，拧干后沿着墙壁从上往下来回擦；

D) 瓷砖缝要用小刷子刷洗；

E) 用清水及毛巾将墙面彻底清抹两遍；

F) 用拖把拖干净地面；

G) 墙面清抹应每周进行一次，墙面清洗应每月进行一次。

4.1.2 清洁时应注意：

A) 用铲刀刮除墙面污垢时，铲刀要贴紧墙壁，以防刮花墙面；

B) 严禁使用强碱、强酸类除污清洁剂清洁墙面，以免损坏墙砖表面的光泽；

C) 大理石、仿石墙面应先除旧蜡，再按此程序进行清洁，然后再封蜡（封蜡程序由保洁班长监督委托之专业公司参照《地面清洁标准作业规程》执行）。

4.1.3 墙面的保洁标准：保洁标准应达到目视墙面干净无污迹，室内墙面清洗后用纸巾擦拭 50CM 无明显污染。

4.2 乳胶漆墙面的清洁

4.2.1 操作程序：

A) 关闭要清洁之处的门窗，在地面洒上一点水；

B) 用鸡毛掸子或干净的棕、草扫把轻轻拂去墙面及顶部的灰尘；

C) 用干毛巾清擦墙面污迹，擦不掉的污迹应用细砂布轻轻擦掉；

D) 用铲刀铲除墙面上粘附的泥沙、痰迹；

E) 扫干净地面灰尘，再用拖把拖干净地面；

F) 上述工作每月重复做一次。

4.2.2 清洁时应注意：

A) 使用砂布和铲刀作业是力度要轻，以免损坏墙壁；

B) 作业时注意戴好帽子、口罩和眼镜，并扎紧工作服的领口和袖口。

4.2.3 保洁标准应达到：目视墙面洁净无污迹、无粘附物、无灰尘。

4.3 木质墙面清洁

4.3.1 操作程序：

A) 用掸子掸净墙壁的灰尘；

B) 用微湿的布擦拭墙壁；

C) 木板墙上蜡时将少许固体蜡涂于清洁布上，轻微用力涂抹在墙面上；另用一条清洁布用力地擦拭，达到抛光效果。

4.3.2 木质墙面保洁注意事项：

A) 不要用太湿的毛巾擦拭木墙，以免木墙受潮发黑；

B) 木质墙面上蜡前应先将旧蜡用铲刀铲除后再按此程序进行清洁，清洁后再封蜡。

4.4 玻璃幕墙清洁的具体操作程序参照《玻璃、灯具、不锈钢清洁标准作业规程》。

4.5 不锈钢、铝扣板的清洁的具体操作程序参照《玻璃、灯具、不锈钢清洁标准作业规程》。

4.6 本规程的执行情况，作为保洁部相关员工绩效考评的依据之一。

5.0 记录

6.0 相关支持文件

6.1 《清洁剂使用标准作业规程》

6.2 《玻璃、灯具、不锈钢清洁标准作业规程》

6.3 《清洁设备操作与日常保养标准作业规程》

六、清洁设备操作和日常保养标准作业规程

1.0 目的

确保安全、正确使用清洁设备，延长机器使用寿命。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司有关清洁设备的操作。

3.0 职责

3.1 管理中心领班负责清洁设备的操作培训和督导工作。

3.2 清洁工负责依据本规程进行清洁设备具体操作及保养工作。

4.0 程序要点

4.1 吸尘机的操作与日常保养

4.1.1 吸尘机操作：

A) 使用时按下列步骤操作：

①套上吸尘耙杆；

②插上电源并按动机上开关；

③吸尘；吸硬地面时，应注意按耙上调节开关使毛刷伸出；吸地毯时，应注意将毛刷按回吸嘴内。

B) 使用后应按下列步骤操作：

①关闭电源，取下吸尘耙杆；

②电源线绕好挂在机身上。

C) 操作时注意事项：

①插上电源前应先检查电源线是否破损，清理地面上稍大的物体时，应避免堵塞吸管；

②吸尘时不要让机器辗压电源线。

4.1.2 吸尘机的日常保养：

A) 每天下班前擦机身一次；

B) 每周清理尘袋 1~2 次，清洁方法如下：

①把桶耳打开，取出尘隔、尘袋；

②将尘袋底部的固定套拉开倒出垃圾；

③开动另一吸尘机，用软吸管将尘袋内外尘隔吸干净。

4.1.3 清洁工每天在清洁机身时应检查机器使用情况，将检查结果记录于《清洁机器保养记录表》中。

4.1.4 管理处领班每天应检查清洁工的工作记录，发现机器有异常情况时应即时填写维修单，送工程部维修，并作好记录。

4.2 抛光机操作与日常保养

4.2.1 抛光机操作：

- A) 把机放倒，然后在机器底部装上百洁垫；
- B) 机体放平，使转盘连同百洁垫紧贴地面；
- C) 启动电源开关，来回进行抛光；
- D) 抛光时速度应保持 50 米/分钟来回抛光 3~5 次；
- E) 行与行之间要重叠 1/3，以免漏抛；
- F) 用完之后关闭电源开关，卸下百洁垫清洗
- G) 盘好电源线。

4.2.2 抛光机的日常保养：

- A) 每次使用后，应把机身擦干净；
- B) 操作前检查电源线是否破损；
- C) 对轮子等活动部分应每月加油一次；
- D) 每次用完后，清洁工应将机器使用状态记录于当日《工作日记》中；
- E) 管理处领班应于每天下班前检查清洁工的工作记录，发现机器有异常情况应即时填写维修单，送工程部维修并作好记录。

4.3 擦地机操作与日常保养

4.3.1 洗地时的操作：

- A) 在机体底部逆时针方向安装针座或刷子：
 - ①洗平滑地面时，应装针座压紧百洁垫；
 - ②洗不光滑地面应装上刷子。
- B) 插上电源按下调节开关，将手柄杆调至便于操作的高度；
- C) 抓稳操纵杆上下控制使机器左右移动；
- D) 工作结束后拔掉电源线、卸下针座或刷子，清洗刷子或百洁垫。

4.3.2 洗地毯的操作：

- A) 使用时：
 - ①装上泡箱拧紧固定螺丝；
 - ②将出泡软管插在机器的出水口，把泡箱电源插头插在机身上；

③逆时针方向装上地毡刷；

④插上电源按下调节开关，调节手柄杆至适合自己的高度；

⑤抓稳操纵杆，上下控制使机器左右移动。

B) 使用后：

①拔掉电源线，卸下地毡刷并冲洗干净；

②卸下泡箱，并将清洁剂倒出。

4.3.3 打蜡时的操作：

A) 在机体底部逆时针方向安装针座、百洁垫；

B) 插上电源按下调节开关，将手柄杆调至适合自己的高度；

C) 抓稳操纵杆，上下控制使机器左右移动；

D) 当机器移动时，拉动喷蜡控制杆将蜡水喷出，由底盘的百洁垫将蜡水均匀涂在地面上；

E) 用完后拔掉电源线，卸下针座、百洁垫并清洗干净。

4.3.4 操作时注意事项：

A) 开动擦地机时，电源线要在操作者的背后，避免刷子接触电源线将电源线卷进刷子内；

B) 使用清洁剂时，注意不要让水弄湿马达和插头；

C) 一定要将手柄杆调至适合自己的高度，再按操纵开关；

D) 使用完毕，不应随便使手离开手柄杆，应等机器完全停止后再切断电源。

4.3.5 日常保养：

A) 每次使用完毕后，应擦干净机身、电线；

B) 将电线绕回机挂钩，存放在干燥的地方；

C) 应每月清洗泡箱过滤网一次；

D) 每次使用后要检查机器使用情况，将检查结果记录于《工作日记》中；

E) 管理处领班应每天检查清洁工的工作记录，发现机器有异常情况记录时应即时填写维修单送工程部维修，并做好记录。

4.4 吸水机操作与日常保养

4.4.1 吸水机操作：

A) 使用吸水机时将软管插入机身的进水口；

B) 插上电源，按动机身电源开关；

C) 控制机器前后移动进行吸水；

D) 当水满时，关掉机上电源，将去水软管放下，拔出活塞，把水箱里的水放掉；

E) 使用完毕后，拔掉电源线和进水软管。

4.4.2 日常保养：

A) 每次使用完毕后，应将水箱里的水放掉，用清水冲洗后再用干布抹干净，以免发臭；

B) 用干布擦干净机器、电源线，然后将电源线绕好挂在机器上；

C) 每次清洁后应检查机器使用情况，将检查结果记录于工作日记中；

D) 管理处领班应每天检查清洁工的工作记录，发现机器有异常情况记录时应即时填写维修单送工程部维修并作好记录。

5.0 记录

6.0 相关支持文件

七、清洁工作质量检查标准作业规程

1.0 目的

规范清洁工作质量检查标准，确保小区环境清洁卫生，对清洁工作质量作出客观评价。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司各管理处和保洁工作质量检查。

3.0 职责

3.1 管理处主管、保洁部领班负责依照本规程对清洁工作进行质量检查、卫生评比工作。

3.2 清洁工负责依照本规程进行清洁卫生的自查。

4.0 程序要点

4.1 室外公共区域的检查方法与质量标准

4.1.1 道路：

A) 检查方法：每区抽查三处目视检查，取平均值；

B) 质量标准：无明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟头、纸屑平均不超过两个、无直径 1 厘米以上的石子。

4.1.2 绿化带：

A) 检查方法：每区抽查三处，目视检查，取平均值；

B) 质量检查：

①无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶袋等物，地上无 3 厘米以上石子；

②房屋阳台下每 100 平方米烟头或棉签等杂物在 5 个以内，其他绿化带 100 平方米内杂物在 1 个以下。

4.1.3 排水明沟：

A) 检查方法：抽查两栋房屋的排水沟，目视检查取平均值；

B) 质量标准：无明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟、棉签或纸屑在两个以下。

4.1.4 垃圾箱：

A) 检查方法：每责任区抽查 1 个，清洁后全面检查；

B) 质量标准：地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹。

4.1.5 垃圾屋：

A) 检查方法：每天清洁后目视检查；

B) 质量标准：

①地面无粘附物、无明显污迹；

②墙面无粘附物、无明显污迹。

4.1.6 果皮箱：

A) 检查方法：每责任区抽查两个，全面检查；

B) 质量标准：内部垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物。

4.1.7 标识宣传牌、雕塑：

A) 检查方法：全面检查；

B) 质量标准：目视表面无明显积尘、无污迹、无乱张贴。

4.1.8 沙井和污、雨水井：

A) 检查方法：每责任区抽查 3 个，目视检查；

B) 质量标准：底部无沉淀物，内壁无粘附物，井盖无污迹。

4.1.9 游乐场：

A) 检查方法：目视检查；

B) 质量标准：目视地面无垃圾、纸屑，设施完好无污迹。

4.1.10 化粪池：

A) 检查方法：目视检查；

B) 质量标准：进排畅通、无污水外溢。

4.1.11 喷水池：

A) 检查方法：目视检查；

B) 质量标准：目视无纸屑、杂物、青苔、水无变色或有异味。

4.1.12 天台、雨蓬：

A) 检查方法：每责任区抽查一栋楼宇，目视检查；

B) 质量标准：无杂物、垃圾、纸屑、排水口畅通，水沟无污垢。

4.2 室内公共区域的检查方法与质量标准

4.2.1 地面的清洁：

A) 检查方法：每责任区抽查 5 处，目视检查；

B) 质量标准：

①无垃圾杂物、无泥沙、污渍；

②大理石地面打蜡、抛光后光泽均匀；

③地毯无明显灰尘、无污渍。

4.2.2 墙面的清洁：

A) 检查方法：每责任区抽查 5 处，全面检查；

B) 质量标准：

①大理石、瓷片、喷涂等墙面用纸巾擦拭 100 厘米无明显灰尘；

②乳胶漆墙面无污渍、目视无明显灰尘；

③墙毯、墙纸干净无污渍。

4.2.3 楼道梯间、走廊地面：

A) 检查方法：目视检查每责任区抽查两个单元，50 平方厘米走廊 3 处；

B) 质量标准：目视无纸屑、杂物、污迹，每个单元梯级烟头不超过两个，走廊 100 平方厘米烟头不超过 1 个，目视天花板无明显灰尘、蜘蛛网。

4.2.4 墙面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、宣传栏、楼道灯开关等：

A) 检查方法：每责任区抽查两处，全面检查；

B) 质量标准：无广告、蜘蛛网、无痰迹、积尘，用纸巾擦拭 100 平方厘米，无明显污染。

4.2.5 办公室：

A) 检查方法：全面检查；

B) 质量标准：整洁、无杂物、墙面无灰尘、蜘蛛网、地面无污迹；桌椅、沙发、柜无灰尘，空气清新。

4.2.6 公用卫生间：

A) 检查方法：全面检查；

B) 质量标准：

①地面干净无异味、无积水、无污渍、无杂物；

②墙面瓷片、门、窗用纸巾擦拭无明显灰尘，便器无污渍，墙上无涂画；

③设施完好、用品齐全；

④天花、灯具目视无明显灰尘；

⑤玻璃、镜面无灰尘、无污迹、无手印。

4.2.7 灯罩、烟感器、出风口、指示灯：

A) 检查方法：每责任区抽查 3 处，目视检查；

B) 质量标准：目视无明显灰尘、无污迹。

4.2.8 玻璃门窗、镜面：

A) 检查方法：每责任区抽查 3 处，全面检查；

B) 质量标准：玻璃表面无污迹、手印、清刮后用纸巾擦拭无明显灰尘。

4.3 地下室、地下车库

4.3.1 检查方法：每责任区抽查 3 处，目视检查。

4.3.2 质量标准：

A) 车库、地下室地面无垃圾、杂物、无积水、泥沙、油迹；

B) 车库、地下室墙面目视无污渍、无明显灰尘；

C) 车库的标识牌、消防栓公用门等设施目视无污渍、无明显灰尘。

4.4 保洁部主管汇同领班等管理人员对各责任区域进行卫生评比检查，每周进行一次，并将检查情况记录在《卫生检查评分表》中

4.5 该表由部门归档保存一年，评比结果作为个人绩效考评的依据之一。

八、大型清洁的工作流程

大型清洁主要包括室内外的高空清洁、外墙玻璃的清洁、地毯的清洁、地面打蜡等项目。

1、外墙及广告牌的清洗服务流程

针对不同楼宇采用不同的清洁方法，本着以安全第一，质量为主，客户至上的原则，采用高空吊篮、高空吊板等形式进行高空作业。

A) 专用工具

工作绳、安全绳、吊板（座板）、安全带、自锁器、U型卡、工作桶、耐高压水管、玻璃套装工具、板刷、橡胶手套、药剂喷壶等。

①工作绳：材质为锦纶，规格：直径为 20 mm，作用：主要用于吊板式座板下吊登高作业用。工作绳通过下滑扣内的活络节连接吊板形成高空吊板系列。生命绳和高空人员身上的安全带上的自锁钩连接，形成登高人员的安全系统。

②安全绳：材质为高强丝，规格：直径：18mm—20mm，作用：主要用于配合工作绳使用。高空人员通过座板吊在工作绳上，把安全带的自锁扣用自锁器连接到安全绳上，能够确保提高安全系数。

③吊板：又称座板，材质为缩木板组合而成，吊带由纤维纺织而成，都具有一定的抗拉强度。作用：高空下吊施工时，高空人员就坐在吊板上向下坠滑操作。防滑座板断裂载荷大于 4400 牛顿。

④安全带：材质为纤维纺织而成。安全带由两根肩背和一根腰带连成一体组成，它通过自锁钩与工作绳连接成一体。

⑤自锁器：材质为不锈钢制成。作用：连接安全带与安全绳上，当高空施工人员因工作绳断裂而下坠时，自锁钩的自锁装置会因人体的重量拉动而自锁，使下坠的人被生命绳拦住。

⑥U型卡：是由 16mm 高强度钢制成的 U 型扣，并有螺栓销连接。

⑦玻璃套装工具：

包括：涂水器、玻璃刮子、云石铲刀、加长杆、吸水海绵、胶条。

作用：用于各种镜面物体表面。

⑧耐高压水管：透明的塑料软管、耐高压软管。

B、外墙清洗程序

①将高空作业工具运到建筑物顶部；

②选择固定点将工作绳、安全绳拴牢，将绳子顺着楼檐放到楼下，用地毯垫把绳子与楼檐接处点垫好，（防止楼檐磨损绳子）；

③高空人员背好安全带，将座板通过 U 型卡拴到工作绳上，将工具放到工作桶

中，再将工作桶拴到座板上，固定牢；

④将自锁器的一端系到安全绳上，另一端系到安全带上；

⑤由安全员彻底检查通过后，作业人员下到座板上；

⑥高空人员自行调整工作绳，使其拉紧，确认自己座稳后，开始清洁工作。

注意事项：应注意将绳子避开棱角处，或锐利处，防止损伤绳子，有高压线的地方不可下绳；天气状况：在风力大于 5 级以上，雷雨天气不能下绳。

2、地面打蜡的工作流程

A、操作流程

①起蜡 用 JM20 起蜡剂均匀涂布在蜡面上，待 15—20 分钟后用 JM175PR 洗地机配以洗地刷起蜡，角落等处以人工用塑料铲刀起蜡。

②除水 用刮水扒、吸水机将蜡水混合液清除。

③检查 起蜡后借助灯光反射查看起蜡效果，对起蜡不彻底之处，进行局部起蜡并清除蜡水混合物。

④清洗 使用 JM315 万能清洁剂与水按 1：60 的比例混合，用 JM175PR 洗地机配以黑垫洗地。

⑤除水 使用刮水扒、吸水机将地面清干。

⑥风干 使用 JM70TAR 三速风机将地面风干。

⑦上底蜡 使用 JM71 坚固底蜡，按 3 克/平方米的标准用量进行首次封底，约 30 分钟后，待封底蜡渗入地面按 2 克/平方米的标准用量，再上第二次底蜡。

⑧上面蜡 封底蜡后约 1 小时确定底蜡已干固，用涂水器将 JM25 免抛全能蜡水，按 5 克/平方米的标准用量均匀涂布于地面。待蜡水半凝固状态再用 JM175PR 洗地打蜡机配以红垫抛光。首次抛光后约 1 小时，上第二层面蜡及抛光，操作要求按上首层面蜡及抛光的标准执行。

⑨补蜡 角落等处以手提式抛光机抛光。操作要求按 H 项标准执行。

B、补面蜡（推荐每月一次）

①洗地 使用 JM317 中性清洁剂按 1：60 比例与水混合，用 JM175R 洗地机配以白垫洗地。

②除水 使用刮水扒、吸水机将地面清干。

③打蜡 经 1 小时自然风干后（或用风干机风干），用涂水器将 JM25 免抛全能蜡水，按 5 克/平方米的标准用量均匀地涂布于地面。待蜡水半凝固状态，再用 JM175PR 洗地

打蜡机配以白垫抛光。

④补蜡 角落处以手提式抛光机抛光，操作要求按 C 项标准执行。

3、地毯地面的清洁

地毯地面是指由化学纤维地毯和羊毛纤维地毯铺设而成的地面。地毯地面的清洁分为每日常规的吸尘和定期的清洗。

A、地毯的吸尘：地毯的吸尘是利用吸尘机吸除聚集在地毯上的尘埃、沙砾，以达到清洁的目的。吸尘同时可恢复地毯纤维的弹性，避免摩擦作用对地毯纤维的损伤，以延长地毯的使用寿命。每日吸尘的次数应视人流量的大小而定。

B、吸尘方法：将吸嘴贴在地毯上，按吸嘴的宽度分幅，由里到外，横向或顺向开机吸尘。吸尘时，应压幅 10cm 左右进行，以避免漏吸。吸尘要点：

①使用前，按说明书要求将吸尘机安装好。

②每次使用前应检查集尘箱内是否清洁干净，电源开关及电线有无损伤，机体和附件上的螺钉是否松动，不符合要求则应及时处理。

③如果吸尘机非干湿两用，则不能用来吸液体、黏性体和金属粉尘等。

④吸尘操作前，应先将地上的烟头、图钉等尖形物品拾去，否则会损伤尘袋、吸头和吸管。

⑤如刷子上有毛发、绒线头等，应立即清除，若发现刷头磨损偏大，应及时更换，以免影响吸尘效果。

⑥吸尘机在使用过程中，若有漏电、电动机温度过高或异常响声，应立即停机检查并排除故障。

C、地毯的定期清洗：

为了经常保持地毯清洁，延长地毯使用寿命，除每日吸尘做好日常保洁外，还需根据地毯的不同类型，采取合理的清洗方法定期进行清洗。现将两种地毯清洗方法与操作程序介绍如下：

D、地毯干洗(粉末清洗法)：

①准备机械器材，包括刷地机、刷盘、吸尘机、加压式喷雾器、长柄刷、粉末清洁剂、预先处理剂等。

②清理作业区域内的碍事物品，进行吸尘作业。

③用地毯清洁剂清除地毯污迹，如有油污多的地方，要先喷洒预先处理剂，使油污溶解。

④在准备作业区域内均匀布洒粉末清洁剂，每平方米布洒量为 100g 左右，为了防止粉末干燥，一次布洒面积以 10m² 为好。

⑤在刷地机上装好刷盘，按机器使用要领进行操作，依次从里到外对地毯进行刷洗。

⑥用机器刷完后，待粉末干燥后(30min 左右)再回收。

⑦用长柄刷将纤维中的粉末刷出，再用吸尘器将粉末回收。

⑧作业结束后，确认作业效果，收拾机器工具。此方法不会使地毯因潮湿而引起收缩，适合于耐水性差的地毯。

E、地毯湿洗(喷吸清洗法)

①准备机械器材，包括地毯清洗机，刷盘吸尘器，加压式喷雾器，长柄刷，防污垫布、地毯清洗剂、预先处理剂等。

②清理作业区域内的障碍物，进行吸尘作业

③用地毯清洁剂清除地毯污迹，地毯上如有油污多的地方，要先喷洒预先处理剂，使油污溶解。

④用地毯清洗机自动喷水、擦洗、吸水、吸泡，从里到外清洁地毯不要留下空当。

⑤用起毛刷刷起并理顺地毯绒毛。

⑥用吹干机送风干燥或自然晾干。

F、作业结束后，确认作业效果，将机器工具洗净、揩干、存放。

此方法适用于地毯污脏严重，需全面清洗的情况，但洗后地毯湿度大，只适用于具有一定耐水性的地毯。

九、二次供水水池清洗消毒操作规程

(一) 清洗规程

1、确定清洗时间后，应在大楼告示栏张贴通知公告示停水，通知清洗所需要的时间和停水时间，便于各单位业主做好贮水准备。

2、应了解供水系统的运转情况，掌握水池（箱）的数量、材质和贮水吨位，确定接电部位及清洗所需的人力、物力与设备，并相应做好一切准备工作，通知停止进水、放水。

3、进入现场后，接好电源，检查是否通电或漏电，有无隐患与不安全；然后放置水泵抽水、排水、并随时观察排水情况。

4、待水池的余水在 12cm-20cm 时，清洗人员穿清洗工作服和雨鞋进入池内，严禁赤脚和穿自己的衣服进入池内。依次从水池顶部—四周池壁（尤其是池壁结合有折隙的

地方)一池底一池底水槽刷洗 3 遍,彻底清除蜘蛛网、泥沙、水渍,撤出清洗人员。用清水按上述顺序冲洗 2 遍,抽干脏水。

(二) 消毒规程

1、清洗干净后,撤出水泵,断开电源,做好消毒准备工作。

2、配制消毒药:依据水池贮水量,按 0.05-0.1%的比例,将水遇净溶于容器内,罐装在压缩式喷雾器内,消毒员穿好防护服及戴好口罩、手套,进入池内依次从顶部一四周池壁一池底水槽进行喷雾消毒,退出水池(不能涉足已消毒的地方)。

3、盖好进出孔盖 30 分钟后,再放水入池,清洗干净残留药物。

4、开进水阀送水,对饮用水进行消毒。

5、对水池(箱)周围卫生进行清扫。

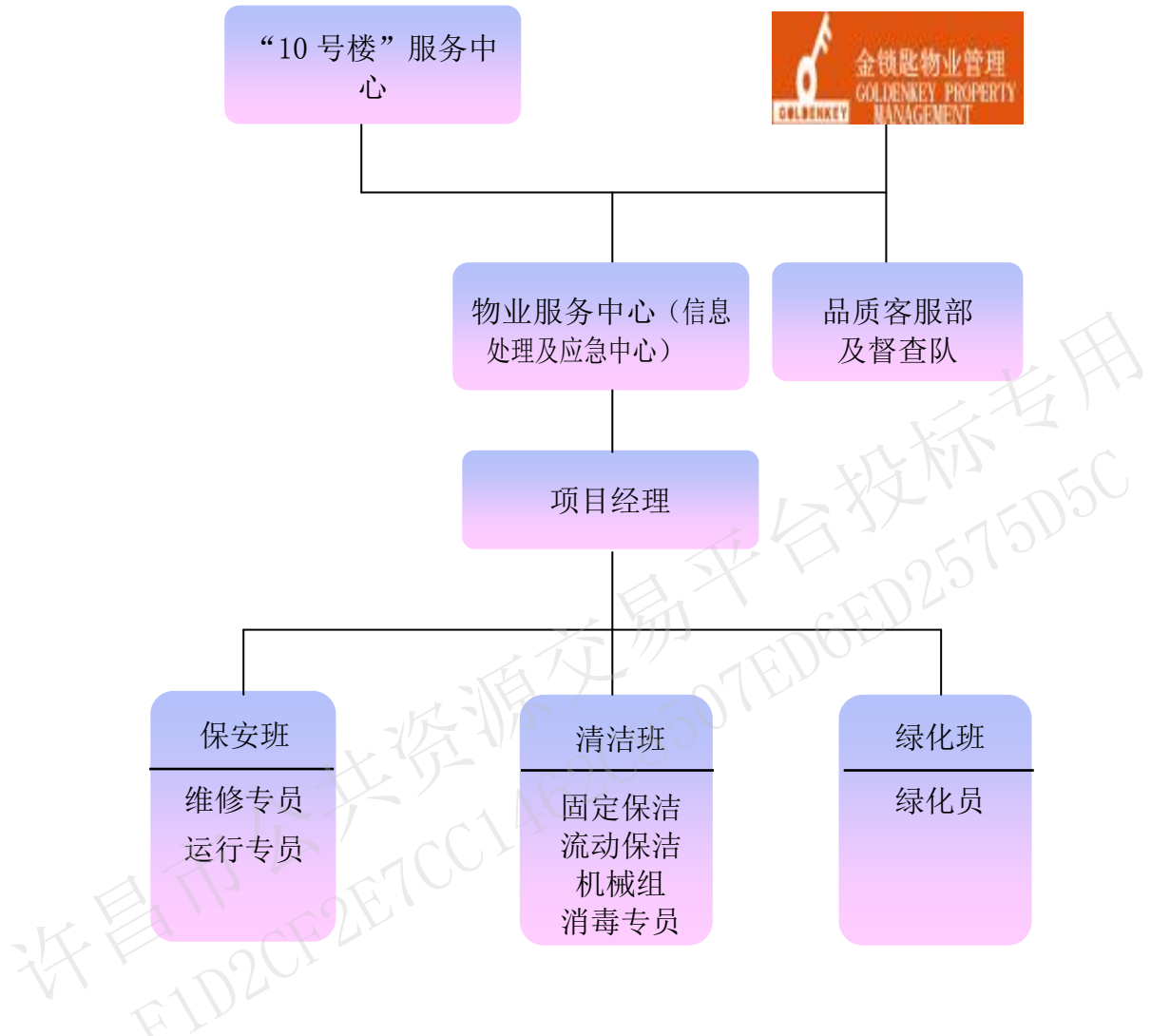
6、做好清洗消毒记录,并于 24 小时后通知卫生监测部门采样化验。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C



第六章 人员配置、管理方案

第一节 管理机构设置



管理架构按“一服务中心（驻点日常服务）”加“一队（督导）”设置，由公司总经理管理架构按“一服务中心（驻点日常服务）”加“一队（督导）”设置，由公司总经理直接领导。“服务中心”是在公司的直线领导直接提供物业服务的部门。“一队”同样是在公司直线领导下，是对“中心”的工作进行督导及对本项目的物业服务进行检查部门。两者是监督与被监督的关系。在制度的创新方面，打破旧的在办公室办公方式，建立各级“走动式”管理制度，深入基层分区域进行现场管理。

第二节 项目实施人力投入

一、服务人员配备标准

1、本项目招标要求不少于 20 人（分别是项目经理 1 人、保安员 10 人、保洁员 8 人、绿化员 1 人），在为进一步做好服务工作，提升服务质量，另储备人员 10 人。

2、管理和技术人员配置标准高，管理和服务经验丰富，对本项目的运营相当熟悉。具大学专科以上学历，有物业管理上岗证、ISO9000 认证、专业技术上岗证等。

序号	岗位名称	人数	任职要求	备注
1	管理人员	1	本科学历，持中级人力资源管理师证及广东省物业管理项目经理执业证书，具 10 年以上机关类项目管理服务工作经验，拥有较强的统筹协调能力及团队协作精神，善于激发下属员工的积极性及主观能动性。个人综合素质高，品行良好，热爱物业管理工作，追求创新、有奉献精神。	
3	保安员	10	要求大专学历，具有保安员证，具 2 年以上保安工作经验。	
4	绿化工	1	绿化技师具 8 年以上绿化管养及保育知识，熟悉各类植物的生长习性。	
5	保洁员	8	①保洁领班要求大专学历，年龄在 40 岁以下，具 5 年以上保洁服务工作经验，持有家政服务员证，五官端正，形象好。 ②保洁员要求 50 岁以下，具 2 年以上保洁工作经验，熟悉各种清洁剂的功能及用途。 ③为人诚恳，做事事实认真，能吃苦耐劳；品德优良，具有强烈的服务意识和责任心，洁身自爱，拾金不昧。 ④经过系统的岗前培训，熟悉各类保洁操作规程。	
6	合计	20		
7	储备人员	10	在保洁、保安、绿化等相应岗位上具有专业的服务经验，均在我司工作满两年以上。	

二、人员保证措施

综合考虑本项目的特性和要求，我们以“敬业、专业、精干、忠诚”原则任用员工，我们将做到：

（1）保证人员数量的充足，70%以上的员工均在公司服务了 3 年以上，非常稳定。公司成立由老员工、有相应专业的、熟悉业务的应急服务队，保证人员（包括应急派员）随时到位。

(2) 所有管理人员、保洁员、保安员等全部持有相应的上岗证。

(3) 政府思想素质好，所有物管人员全部通过公安机关证审，无违法犯罪记录，重要岗位还具有本地人担保。服务人员责任心强，服务态度好，技术熟练。

(4) 按照本项目的实际需求，我司将对拟派驻人员进行一次全面的岗前考核和培训，选择优秀的员工上岗。

(5) 公司提供的薪酬优于周边同类岗位，公司开展企业文化建设，提高员工的归宿感和稳定性。

(6) 员工的稳定直接与项目中心、公司人事部绩效挂钩，并接受业主的考核。公司人事部门定期、不定期到服务现场服务人员的工作状况，加强与员工的沟通，关心员工，解决员工遇到的问题。提高服务质量。

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第三节 项目服务人员配置一览表

序号	姓名	性别	年龄	学历	获得认证资格证书	职务或岗位
一、管理人员						
1	李晓兰	女	40	本科	本科毕业证、企业人力资源管理师证，全国物业管理企业经理上岗证、广东省物业管理项目经理执业证书	项目经理
二、安保专组						
2	黄华英	男	31	大专	保安员证	保安队长
3	曲淮唐	男	36	大专	保安员证	保安员
4	黄华隆	男	30	大专	保安员证	保安员
5	康良能	男	40	高中	保安员证	保安员
6	李朝卫	男	34	大专	保安员证	保安员
7	赵文才	男	39	高中	保安员证	保安员
8	张新杰	男	37	高中	保安员证	保安员
9	欧永林	男	43	高中	保安员证	保安员
10	王文举	男	39	大专	保安员证	保安员
	周 振	男	35	高中	保安证	保安员
三、清洁专组						
11	贺理想	女	38	高中	家政服务员证	清洁班长
12	韩冬冬	男	29	高中	身份证	清洁工
13	何杏花	女	42	高中	身份证	清洁工

14	董石磊	男	39	大专	身份证	清洁工
15	李伟峰	男	47	高中	身份证	清洁工
16	张美英	女	47	高中	身份证	清洁工
17	李瑞芬	女	36	高中	身份证	清洁工
18	李瑞珍	女	39	高中	身份证	清洁工
四、绿化专组						
19	李献文	男	35	高中	身份证	绿化员
八、应急专组						
1	邝新文	男	37	高中	保安员证	保安员
2	吴荣文	男	36	高中	保安员证	保安员
3	林岳枝	男	36	高中	保安员证	保安员
4	朱根深	女	41	高中	保安员证	保安员
5	文孝鸿	女	30	高中	保安员证	保安员
6	陈健玲	女	37	高中	家政服务员证	清洁工
7	梁海珊	女	44	高中	家政服务员证	清洁工
8	李远芳	女	46	高中	家政服务员证	清洁工
9	郑丽英	女	46	高中	家政服务员证	清洁工
10	陈佳锐	男	34	大专	绿化上岗证	绿化员

项目经理李晓兰资格证明文件
(本科毕业证、企业人力资源管理师)

成人高等教育		
毕 业 证 书		
学生 李晓兰 性别 女 , 一九七九年 九 月 二十四日生, 于二〇一一年 九 月至二〇一四年 一 月在本校 人力资源管理		
专业 网络教育 学习, 修完 专科起点本科教学计划规定的全部课程, 成绩合格, 准予毕业。		
校 名:		校 (院) 长:
批准文号: 教高厅 (2000) 1号		
证书编号: 100017201405001789		二〇一四年 一 月 十 日

中华人民共和国教育部学历证书查询网址: <http://www.chsi.com.cn>

姓名 李晓兰	性别 女	职业及等级 企业人力资源管理师
出生日期 1979 年 09 月 24 日		理论知识考试成绩 62
文化程度 大学专科		操作技能考核成绩 78
发证日期 2010年11月22日		综合评审成绩 67
证书编号 1019000006200559		评定成绩 合格
身份证号 522635197909240320		职业技能鉴定(指导)中心(印)
		2010 年 11 月 09 日
		职业技能鉴定 专用章

项目经理李晓兰资格证明文件
(全国物业管理企业经理上岗证)

		物岗证字第3334608852 号	
		李晓兰 同志于2006 年	
		04 月20 日至2006 年04 月30 日	
		在 建设部全国城建培训中心	
		完成 全国物业管理企业经理	
		岗位培训，成绩合格，具备上岗	
		资格，特发此证。	
姓 名	李晓兰	  发证机关(盖章) 2006 年5 月 日	
出生年月	1979 年9 月		
岗位职务	经理		
工作单位	中山市金锁匙 物业管理有限公司		

项目经理李晓兰资格证明文件
(广东省物业管理项目经理执业证书)



保安员证



家政服务员证（1）

姓名 Name	贺理想	性别 Sex	女	职业(工种)及等级 Occupation & Skill Level	家政服务员
出生日期 Birth Date	1980	年	02	月	05
文化程度 Educational Level	初中				
发证日期 Date of Issue	2014年05月05日				
证书编号 Certificate No.	1419110000400027				
身份证号 ID Card No.	412827198002053543				
理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test				63	
操作技能考核成绩 Result of Operational Skill Test				69	
评定成绩 Result of Test				合格	
职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority 2014年01月06日 Year Month Day					

姓名 Name	丘月群	性别 Sex	女	职业(工种)及等级 Occupation & Skill Level	家政服务员
出生日期 Birth Date	1972	年	08	月	10
文化程度 Educational Level	初中				
发证日期 Date of Issue	2014年05月05日				
证书编号 Certificate No.	1419110000400036				
身份证号 ID Card No.	442829197208104944				
理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test				72	
操作技能考核成绩 Result of Operational Skill Test				66	
评定成绩 Result of Test				合格	
职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority 2014年01月06日 Year Month Day					

第四节 人员招聘、试用、录用、考核及处罚标准

一、人员聘用制度

1、招聘原则及岗位标准

A、招聘原则公开招聘，择优录用；有相关工作经验者优先录用。

B、岗位标准详见《岗位描述》。

2、招聘的实施

为体现公司的良好形象，招聘人员要在着装、言行上严格要求，做到得体大方。要热情接待每一位前来应聘的人员，耐心的解答应聘人员的求职提问，但对涉及公司机密的问题应委婉拒答。

A、登记

应聘者应认真填写求职登记表《个人简历表》，对不认真填写者，招聘人员可做出提示，否则可取消面试资格。

B、面试

面试分为二次进行，第一次为人力资源部进行初次面试，重点把握求职者的气质、仪表、谈吐、综合素质、文化修养及敬业程度等问题；第二次为各部门负责人及主任领导进行的面试，重点把握专业知识、业务能力等问题。如果求职者应聘公司中层以上领导职位，第二次面试应由公司主管领导及总经理进行面试。

面试程序：

首先，面试人员查阅求职登记表的填写是否符合基本要求；其次，询问个人情况及家庭背景，所学专业及工作履历，对应聘工作岗位的看法。面试人员应注明意见(录用或不录用)。尤其是用人部门的面试人员一定要认真把关，加注意见。最终，人力资源部录用与否都要依据用人部门的意见。

C、录用

已通过面试录用后办理录用手续时，需提供以下材料：

①个人简历表；

②身份证、毕业证、学位证、退伍证等证件的原件审查后交还本人，复印件留档。

③近期一寸照片贰张。

要求：求职者必须保证其提供的上述材料真实、可靠，否则一经查出，立即辞退。

3、面试人员应在面试中明确告知求职者等待录用通知的时间期限，期限过后恕不另行通知，未通过面试的求职者，已向公司提供的材料复印件概不退还。

二、员工考核制度

通过签订《管理处经营目标责任书》，明确责任和权利，明确考核方式，明确考核结果，在公司范围的平台上对整个管理处形成有效的激励。通过建立和实施绩效考核体系，管理处每月对各部门实施考核，考核结果调整部门报酬。通过制定《部门主管巡检制度》，根据管理处管理体系文件的标准，各部门主管是其部门的品质责任人，对所负责范围内工作实施现场管理，并根据检查结果和整改情况调整报酬，达到激励作用。

为了充分调动员工的工作积极性、主动性，加强员工的组织纪律，提高员工的竞争意识，促进工作。特制定员工业绩考核制度。

1、月考核

A、每月 4 日前部门完成对一般管理人员及基层操作人员的上月考评并上交人事行政部，人事行政部于 10 日前完成审核、复评，并于 12 日前完成归档公布考评结果。

B、每月 6 日前在各部门主任初评基础上副总经理完成对部门及中层管理人员的上月考核，报总经理最终评定，人事行政部于 14 日前完成归档并公布考评结果。

2、季评定

季评定对部门各管理中心、各营业点进行，在下季度第一个月 13 日前（第四季的评定与年度总评定同时进行），人事行政部组织召开考评小组会议评定上季先进部门。15 日前人事行政部归档并公布评定结果。

3、年度总评定

每年 1 月 5 日前人事行政部组织召开考评小组会议评定上年度先进部门及优秀员工。

4、管理中心各类人员业绩考核标准

为了切实提高管理中心各类人员管理服务水准，严格按照 ISO9001 国际标准及金锁匙物业公司的质量体系文件要求，落实管理中心各项规章制度，验证各类人员工作及服务绩效。

附表：①管理人员考核标准

序号	考核项目	评分标准	权重
1	管理运作程序	严格按照管理外规章制度及各类操作程序，落实各项工作。	20%
2	组织领导能力	坚持有系统的工作计划，有力的落实措施和严格的考核办法，确保各项管理服务水准。	20%
3	沟通协调能力	定期走访、回访客户，争取业主对管理中心工作的理解和支持，有效处理业主投诉、投诉处理、回访率达 100%。	20%
4	资源开发能力	合理调配人力、物力资源，督导部属降低成本、减少开支，积极挖掘潜力。	20%
5	整体工作效绩	所属人员能按时按质完成各项工作任务，办事严谨、效率高、无差错。	20%

②保洁考核标准

序号	考核项目	评分标准	权重
1	履行操作程序	严格执照保洁作业程序，完成规定保洁项目。	20%
2	专业岗位技能	懂得区域清扫保洁技巧及消杀常识。	20%
3	工作成效	所辖区域整洁无味、无污染、无病虫害，垃圾 100%日产日清，清洁率 99%	30%
4	服务意识	能主动、热情为客户服务，任劳任怨。	10%
5	服务质量	保质保量完成本职工作任务，住户投诉率为 0。	20%

三、员工奖惩条例

第一条 严明纪律，奖惩分明，提高员工工作积极性，提高工作效率和经济效率，特制订本制度。

第二条 适用范围：全体员工。

第三条 对员工的奖惩实行精神鼓励和思想教育为主、经济奖惩为辅的原则。

第四条 奖励方法将视员工表现情况酌情使用：

1、通报表扬。 2、奖金奖励。 3、晋升提级。

第五条 有下列表现的员工应给予通报表扬：

- 1、品德端正，工作努力；为公司争得荣誉，防止或挽救事故与经济损失有功者；
- 2、廉洁奉公，身体力行，以集体利益为重，有优秀功绩且为学习典范者。

第六条 有以下表现的员工应给予奖金奖励：

- 1、思想进步，文明礼貌，团结互助，事迹突出；
- 2、完成计划指标，经济效益良好；
- 3、向公司提出合理化建议，为公司采纳；
- 4、维护财经纪律，抵制歪风邪气，事迹突出；
- 5、节约资金，节俭费用，事迹突出；
- 6、领导有方，带领员工良好完成各项任务；
- 7、其他对公司做出贡献，董事会或总经理认为应当给予奖励的及深得业主认可的。

第七条 有以上表现，公司认为符合晋级条件的予以晋级奖励。

第八条 奖励程序如下：

- 1、员工推荐、本人自荐、部门提名或由业主发文通报表扬；
- 2、职能部门及行政与人力资源部审核；
- 3、总经理批准。

第九条 处罚办法视情节轻重，将进行扣分并给予以下行政处罚：警告；记过；降级；辞退。

第十条 员工有以下行为者则书面警告及按情节轻重处以 1-10 分扣罚：

- 1、违反门卫制度，不服从门卫指挥扣 2 分；
- 2、上、下班不打卡及签到（退），扣 1 分；
- 3、涂改、代签考勤卡，代替他人打卡或接受他人打卡的，扣 5 分；
- 4、未经主管（经理）审批而私自调班、顶班的，扣 5 分；
- 5、迟到或早退，扣 1 分；迟到半小时之内，并一月内连续迟到两次或以上，每次扣 2 分；
- 6、当值时穿着不整齐、不修饰仪表，扣 2 分；
- 7、工作散漫，当值串岗，影响他人工作的，扣 4 分；
- 8、不按规定佩戴工牌、上岗证的，扣 2 分；
- 9、工作时间上网、听收音机、录音机、看报纸、吃零食、聊天、嬉戏或从事与工作无关的事情等扣 4 分；
- 10、粗言秽语或打扰别人工作扣 4 分；
- 11、轻视上司或同事，不尊重他人，扣 5 分；

- 12、违反安全守则或所属部门的有关规定，并未造成严重后果的，扣 3 分；
- 13、巡更打卡早到或迟到的，每次扣罚 2 分，当班次连续三次以上迟到的，在按标准处罚基础上加扣 2 分；
- 14、无故不参加公司安排的培训课程或各类会议的，扣 5 分；
- 15、使用本公司电话用作私人用途，扣 5 分，情节严重加倍扣罚；
- 16、轻微违反操作规程，扣 2 分；
- 17、随地吐痰、扔垃圾及烟蒂，破坏辖区环境卫生，扣 3 分；
- 18、违反员工饭堂守则或宿舍制度，扣 1—4 分；
- 19、不遵守主管人员合理工作安排，初犯且情节较轻扣 5 分；
- 20、浪费公物情节轻微扣 4 分；
- 21、检查或监督人员未认真履行职责，扣 5-10 分；
- 22、遗失上岗证或工牌的扣 2 分，没有及时上报的扣 2 分，主管未及时上报办理的扣 2 分；
- 23、离职时没上交工牌或上岗证的，扣 10 分；
- 24、对上级指示或有期限之命令，未申报正当理由而未如期完成或处理不了的，扣 5-10 分；
- 25、因疏忽导致机器设备或物品材料遭受伤害或伤及他人；扣 5-10 分；
- 26、上班时间内吸烟的，扣 5 分。

第十一条 员工有以下行为者，将被处以 10-20 分扣罚，情节严重者另处记过、降薪处罚或延长试用期：

- 1、员工无正当理由，迟到半小时到两小时之间的，扣 10 分，迟到超过两个小时以上的，按旷工一天处理；
- 2、旷工一天或消极怠工的扣 10 分，并扣罚三天工资；因消极怠工而引发业主投诉的扣 20 分并扣罚三天工资；
- 3、用专供客人使用之设备与物品，扣 10 分，并赔偿由此引起的损失；
- 4、未经许可进入业主、住户家中，扣 10 分（特殊情况除外）；
- 5、未经许可，进入办公室或其他限制禁止区域的扣 10 分；
- 6、未经许可擅带外人进入工作场所的，扣 10 分；

- 7、上班期间带与工作无关人员逗留工作现场的扣 10 分；
- 8、在工作时间内擅离工作岗位者，扣 20 分；
- 9、当值期间玩电脑（或浏览与工作无关网页的）或手机的，扣 10 分；
- 10、在工作时间内睡觉者，第一次扣 10 分，第二次扣 15-20 分， 0 分；
- 13、拒绝听从主管人员合理指挥监督，扣 10-20 分；
- 14、遗失重要文件、机件、物件或工具的，扣 10 分，并承担损失；
- 15、工作时间在工作场所制造私人物件，扣 10 分；
- 16、不诚实或有欺骗性的言行的，扣 10 分；
- 17、工作态度恶劣，对客人粗暴或不礼貌，扣 10 分；
- 18、擅自张贴及涂改本公司各类通告或存心毁坏本公司财产，扣 10 分，并赔偿由此引起的损失；
- 19、违反部门有关规定，或不按规程操作，情节较重的，扣 10-20 分。

第十二条 员工有以下行为者，给予降级处分，情节严重者给予辞退，并扣 20-30 分：

- 1、违反国家法规、法律、政策和公司规章制度，造成经济损失或不良影响的；
- 2、违反劳动纪律、经常迟到、早退、旷工、消极怠工，没完成工作任务的；
- 3、擅离职守，导致事故，使公司蒙受重大损失；
- 4、泄漏工作或业务上机密；
- 5、投机取巧，隐瞒蒙蔽，谋取非分利益；
- 6、对同事恶意攻击或诬告、伪证而制造事端；
- 7、一个月内累计犯规三次以上；
- 8、撕毁公文或公共文件；
- 9、擅自变更工作方法致使公司蒙受重大损失；违反安全规定措施致公司蒙受重大不利；
- 10、打斗或危害他人身体；
- 11、造谣生事，散播谣言致公司蒙受重大不利；
- 12、私自向业主索取费用；
- 13、累计每月扣分达 50 分以上，累计每年扣分达 200 分以上。

第十三条 员工有以下行为者，给以辞退处分，情节严重，影响较坏的，即时开除：

- 1、偷窃同事或公有财物情节恶劣者；
- 2、受聘时虚报个人资料，使公司误信而遭受损害；
- 3、对上级或同事实施暴行或有重大侮辱的行为；
- 4、违反劳动合同或工作规则情节严重；
- 5、蓄意损坏公司或他人财物；
- 6、故意泄漏业主及公司秘密，致使业主或公司蒙受损害；
- 7、不服从工作安排和调动、指挥，或无理取闹，影响工作秩序的；
- 8、工作不负责任，损坏设备、工具、浪费物品、能源，造成经济损失的；
- 9、玩忽职守，违章操作，造成事故或经济损失的；
- 10、滥用职权，违反财经纪律，损公肥私，造成经济损失的；
- 11、贪污、盗窃、行贿受贿、敲诈勒索、赌博、流氓、斗殴、嫖娼，尚未达到刑事处罚的；
- 12、挑拨是非，破坏团结，损害他人名誉或领导威信，影响恶劣的；
- 13、泄露公司秘密，把公司业主介绍给他人或向业主索取回扣介绍费的；
- 14、利用职权对员工打击报复或包庇员工违法乱纪行为的；
- 15、一年之内无正当理由累计旷工五日；
- 16、散布谣言，损害公司声誉或影响的；
- 17、因旷工、消极怠工或其他行为造成公司损失或业主严重投诉的；
- 18、组织、煽动怠工，或采取不正当手段要挟领导，严重扰乱公司秩序；
- 19、在工作中酗酒滋事妨碍工作秩序；在禁烟区内吸烟或由其他原因引发或可能引发安全事故的；
- 20、经常违反公司规定屡教不改；
- 21、依合同约定调派工作，无故拒绝接受；
- 22、累计每月扣分达 90 分以上，累计每年扣分达 300 分以上；
- 23、其他重大过失或不当行为，导致严重后果。

第十四条 因所辖部门出现重大责任事故，或所属员工在一定期限内出现多次犯规，管理人员须承担连带责任，其处罚由行政与人力资源部和其上级主管商议后提出处

理意见，报总经理批准后执行。

第十五条 员工有上述行为，情节严重，触犯刑律的，提交司法部门依法处理。

第十六条 员工有上述行为造成公司经济损失的，责任人除按上条规定承担应负的责任外，按以下规定赔偿公司经济损失：

1、造成经济损失 5000 元以下(含 5000 元)，责任人赔偿 10%~50%；

2、造成经济损失 5000 元以上的，由所属部门或行政与人力资源部报总经理决定责任人应赔偿的金额。

第十七条 行政与人力资源部接到报告、检举、揭发，立即报经总经理批准后进行调查处理。调查完毕，行政与人力资源部提出处理意见呈报总经理批准，交有关部门执行并通知受处分人。

第十八条 公司对员工进行处罚的，将以书面形式通知员工本人，员工对所受惩罚存异议者，应于处分决定之日起七日内，陈述理由复议，并以复议后之核定作为公司最后之决定，当事者不得再存异议。

第十九条 本制度未尽事宜，由其他相关制度补充，未涉及到的，由主管部门核写意见，报行政与人力资源部审核，报总经理批准后生效。

第二十条 本制度涉及词语注解：

扣分：每扣 1 分即扣除人民币 5 元。

第五节 长葛市机关事务管理局“10 号楼物业服务项目” 进度计划

计划项目	月份	计划内容和要求	实施部门
前期安排	进驻前三个月	中标后统筹管理处物业管理人力资源调配、岗位确定，物资配置，制定新一期物业管理方案和实施措施。	行政与人力资源部
物资配置	清洁物品配送为每月	更新清洁工具、配送每月需用的易耗品	后勤总务部
员工的职业道德教育和企业文化教育	3 月、9 月	对员工进行新一轮的政审和思想、职业道德教育，令员工和端正的职业态度和更积极的工作心态，以更好地开展新一期物业管理工作。	行政与人力资源部
公司巡检	每月进行	由公司品管部主管负责，每月至少四次对本项目进行常规检查及不定时的突击检查，并形成检查报告。	品质管理部
员工代表座谈会和员工集体活动	1 月、6 月、12 月	为提高公司凝聚力，丰富员工业余生活，提高员工参与管理的积极性，每季度举行一次管理处基层员工座谈会；定期组织班组长、先进分子旅游学习。	行政与人力资源部
培训	大型培训每季度一次，小型培训每月一次	为不断提高物管员工的业务能力，公司清洁绿化部每季必须开展一次防火、灭火和防抢培训和演习。开展“送培训到基层活动”，保安部、清洁绿化部每月到管理处一次，现场指导、培训员工业务。	物业管理部
安全生产检查活动	每月对安全巡检一次；重大节日前安全检查一次；六月份安全生产月检查一次	由公司安全生产办与保安部、保洁部对物业设施设备（灭火器、电源、大门等）进行检查一次，填写安全生产报表报公司保安部。每年的五一、十一、春节前进行一次全面的安全生产检查，内容包括人员的安全生产意识、常识，设施设备检查，治安安全防范等；六月份为安全生产月，开展安全生产检查和宣传。	安全生产办公室、保安部

备注：具体的管理计划将根据项目的实际需求进行相应的调整。

第六节 项目具体操作方式与流程

一、全面支持系统

长葛市机关事务管理局“10 号楼物业服务项目”实行“全面、严谨、系统”的管理方式，与公司行政、各专业部门、各专业子公司与该项目形成一个有机的整体，直接由公司总部强大的整体管理力量为技术支持，使其处于公司的有效控制之中。其主要表现在：

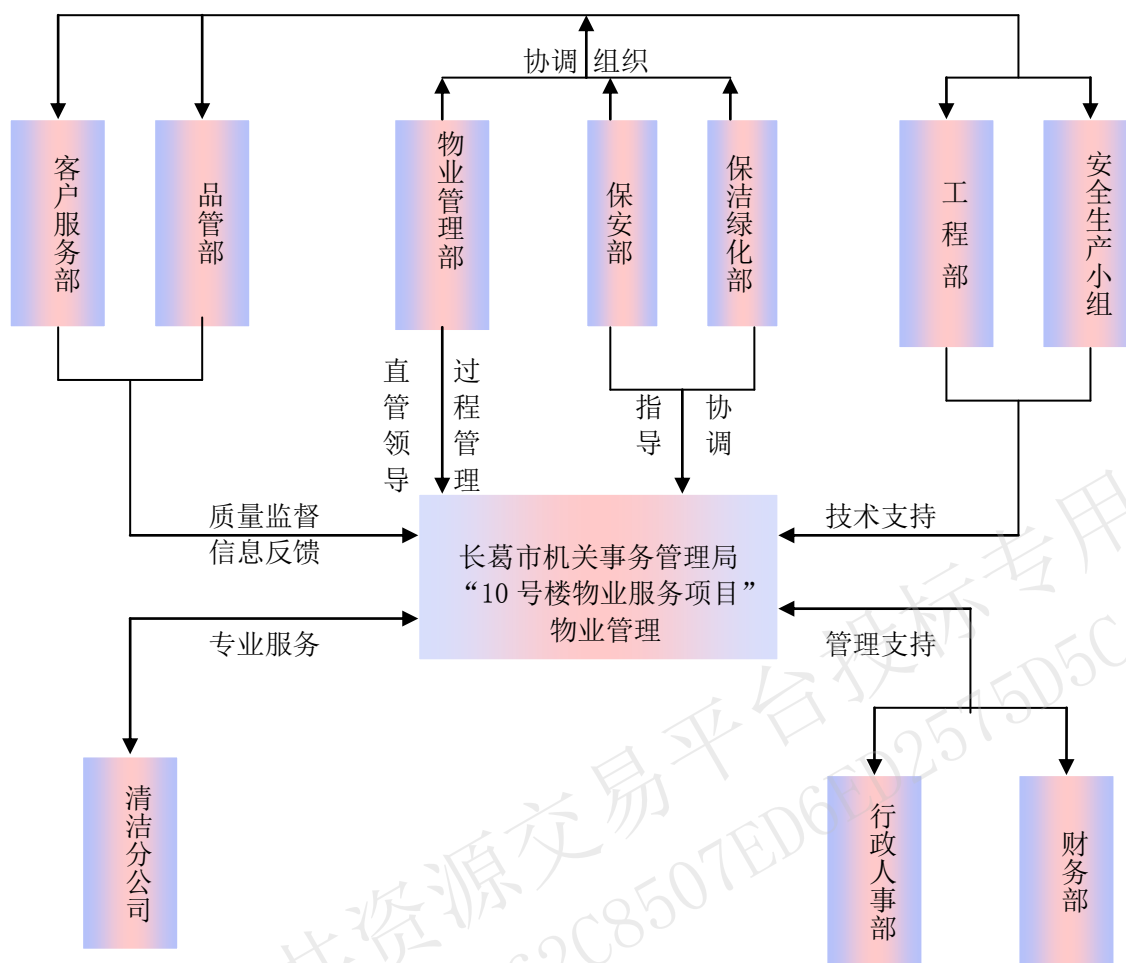
1、自我约束机制

金锁匙物业所特有的管理精神与服务质量精神的宣传贯彻及其所形成的企业文化已在广大员工之中普遍形成了自觉自律的意识，“严格苛求、精益求精”是金锁匙服务卓越质量的重要前提。

2、公司信息反馈机制

我司建立信息反馈机制，以不断提高管理质量、服务水平，并不断提升品牌。除了正向的行政管理体系及检查监督体系中的信息反馈之外，在日常工作之中由公司客服部全面负责该物业对本公司管理服务诸意见的反馈，由专业公司、专业部门、专业班组负责各专业信息的处理落实。

(图：全面支持系统)



二、服务过程监控方法与持续改进

为确保服务的有效性和适用性，适时检测服务品质以及服务效率，金锁匙物业服务体系中还建立了非常完善的监控方法。

公司制定《过程控制一览表》，明确规定服务过程中重要的控制点、责任人、主要服务过程，通过管理体系执行分级督导的方式对日常的服务过程进行控制，收集服务过程的各种信息，利用统计技术进行对服务过程进行改进。

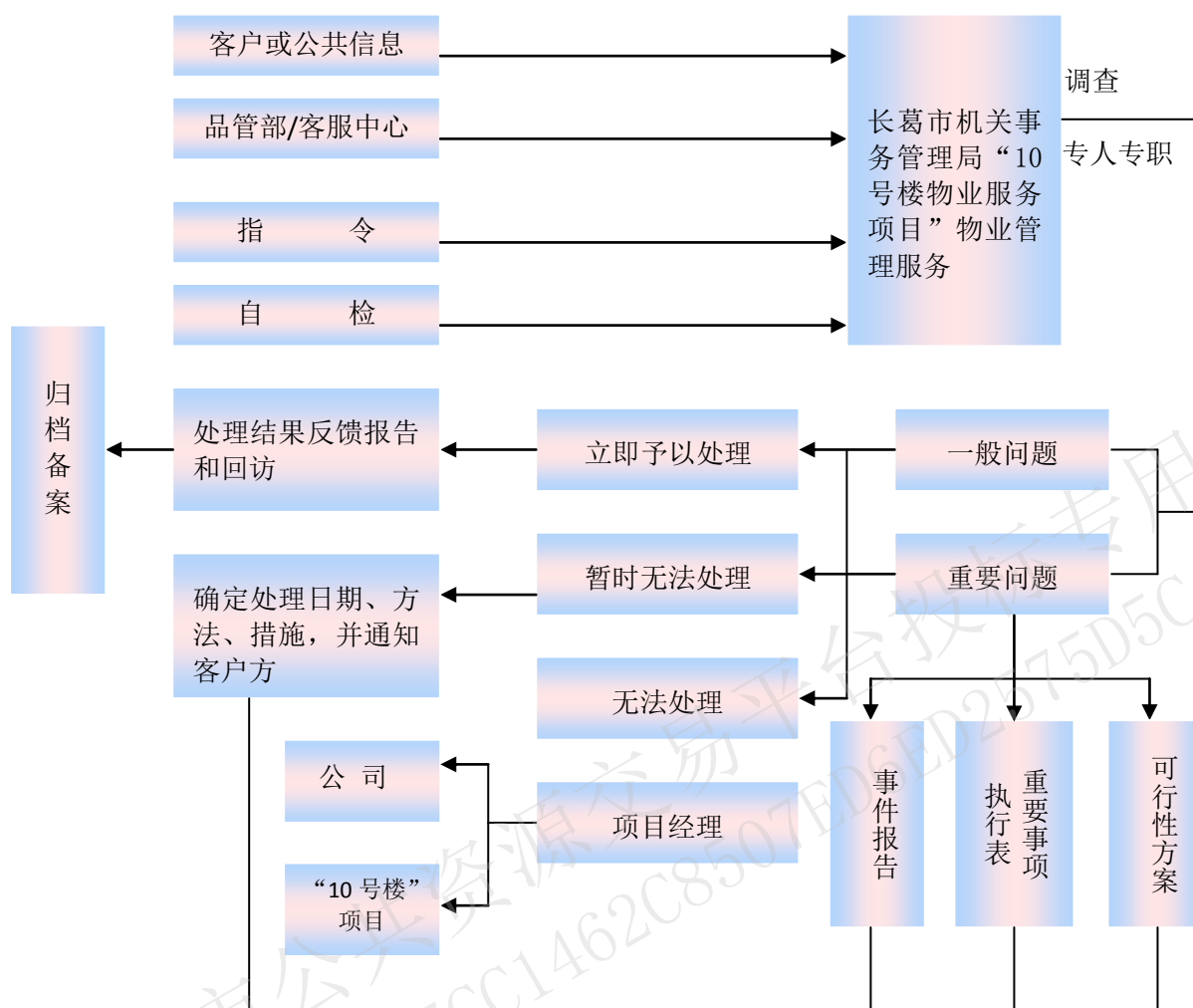
为确保服务过程的有效性，公司于 2011 年开始实现服务现场工作记录及看板制度，将所有的服务过程控制点的要求放在提供服务的现场，每个物业管理处根据提供的过程多少，设置 15-30 个不等的现场工作控制点，（其中客户服务中心、保洁等的现场控制点是必须的）。

对过程检测中发现的问题及需要改进的缺口，金锁匙物业提请管理处在充分而全面考虑客户利益的基础上提出持续改进要求，并形成方案立即实施，观察实施后效果。

督导类型	督导单位	责任单位	频次
一级督导	公司管理者代表、公司品质管理部	公司	1 次/月
二级督导	分公司或区域管理者代表、分公司或区域品质管理组	分公司/区域中心	2-4 次/月
三级督导	管理处经理、品质督导员	项目服务中心	1 次/周
四级督导	项目班组	班组	1 次/日

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

三、长葛市机关事务管理局“10 号楼物业服务项目”事务处理流程



第七节 督导与协调机制

一、督导管理

物业管理采用酒店业广泛使用的督导管理方式，对各职能部门实施指挥和指导管理，保证管理工作正常运作，具体有以下四种方法：

1、经济管理。公司与员工签定劳动合同，明确员工的权利与义务，制定与员工所在岗位和工作成绩挂钩的工资制度，以此来调动员工的积极性。

2、法规管理。制定一套完整的物业管理规章制度和工作程序以此来规范员工的言行，提高工作效率和工作质量。

3、行政管理。坚持每月制定详细的工作计划，班长每天上班前 10 分钟组织下属人员召开“早会”布置当日工作，下达工作任务，总结前一天的工作情况，分析存在问题，提出解决办法。项目经理每周召集物业助理和基层员工召开一次办公会、讲评和布置工作、听取汇报、了解意见，分析存在问题，提出解决办法。

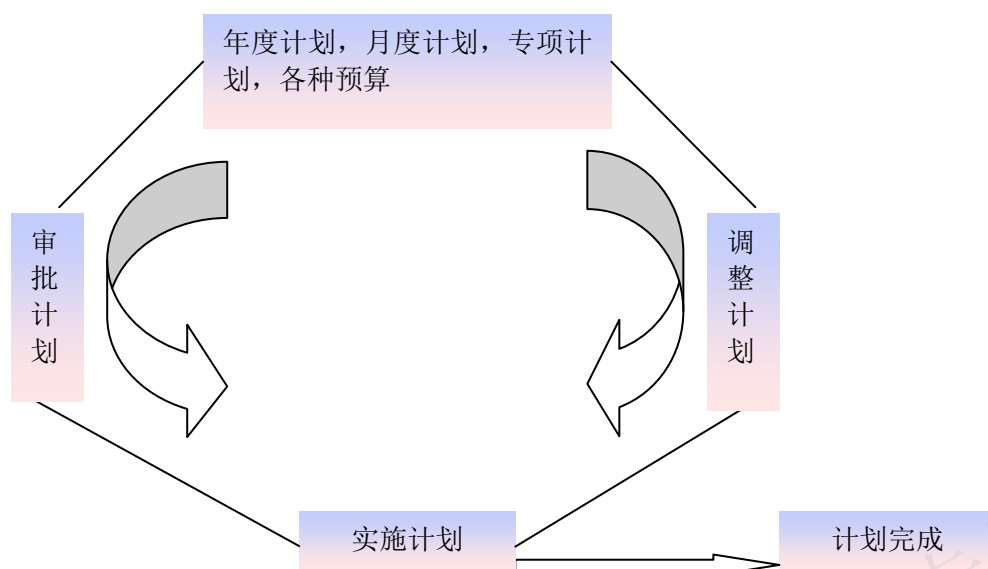
4、宣传教育管理。通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神，职业道德，责任意识，树立员工一致性的认同感和荣辱感、使命感。加强员工培训，不断提高员工自身素质和工作水平。

二、协调管理

项目管理中心运用协调管理的方法解决在管理服务过程中经常发生的各部门之间、部门与员工之间、员工与员工之间、员工与客户之间的矛盾或冲突。一是鼓励员工、客户对管理服务工作提出合理化建议、批评意见或投诉，增强服务气氛和管理的凝聚力，把存在的问题暴露出来，从而尽早防止严重问题的发生。二是在解决因员工士气低落，服务质量有所下降，造成客户不满情绪增加时，若说服或协商无效，可采取行政方法，运用行政纪律与指令加以解决。

三、采用计划控制机制

管理处将在工作进行前，对工作内容 and 过程进行设计，形成工作的进度计划和财务预算，提交到相关部门审批后再实施。并根据实施中的实际情况进行计划内容调整，使计划目标能充分实现。



例如：

1、单项计划控制。在年度收支管理中，公司对管理中心实施严格的预算管理制度，而在预算实施中会出现人员、作业环境、法规环境的变化、管理处会根据实际变化对预算进行调整，报公司批准后，实施新的年度收支预算。

2、目标分解的控制。管理中心根据公司目标责任书制定年度工作计划，在全年工作中以年度工作计划为纲分解为月度绩效目标计划，之后再进一步分解到各个项目以确定项目组计划。

四、严格的目标管理和科学的目标责任

（一）管理人员全天候现场驻扎：我司要求管理处所有管理人员（从经理到保安队长）实行半军事化管理，24 小时吃住在管理现场或附近，作业层人员则更进一步做到准军事化管理。这样不仅可以使所有的管理员熟悉物业及其使用人的情况，密切与业主或用户的沟通联系，更可以提供及时服务并迅速应对突发事件，同时确保了全面的质量管理水准，使用我司能够最大限度地提供优质服务。



（二）目标责任制：具体管理项目之管理目标的实现，与管理处经理的升迁、去留密切挂钩这一点是公司管理机制中考评激励机制的重要特色之一；同时具体管理项目以

管理处主管为核心的全面负责也提高了管理的效力。



图：公司管理人员签定订目标责任书

五、建立争先创优的良好工作氛围，开展“服务之星”的评选工作

为提高物业服务项目的服务质量及服务水平，促进员工的工作积极性和凝聚力，公司以员工工作技能、专业知识、工作表现、职业道德等参数为考评依据，每月评出2名“服务之星”，设立一定的奖金以奖励其出色的工作表现，在整个服务团队中弘扬细心负责、兢兢业业的专业精神，提升整个服务队伍的管理水平及服务质量。



第七章 物资装备计划

一、拟配置装备表

序号	设备名称	规格、图片	配置标准	使用年限	功能用途
1	警棍		10 支	1 年内	维持治安安全秩序，阻止安全事件的发生。
2	对讲机		10 台	1 年内	加强院内执勤人员的通讯，汇报相关的情况，起到高效的沟通联系作用。
3	警用强光手电		10 把	1 年内	夜间或灰霾天气巡逻照明作用。
4	GPS 定位系统		10 套	1 年内	用于保安值班监督，定位，加强管理措施。
5	一次性手铐		10 个	1 年内	用于突发情况制服反抗违法犯罪分子之用。
6	警用催泪器		10 支	1 年内	在紧急情况用于制服动乱、骚乱、不法聚会等之用。
7	岗亭警笛		10 个	1 年内	用于召唤、紧急情况之用。
8	警用装备包		10 个	1 年内	整理日常警用设备，整齐摆放之用。
9	钢叉		10 把	1 年内	用于制服情绪激动人员或违法犯罪分子之用。
10	普通雨衣		10 套	1 年内	雨天值勤、巡更之用。
11	太阳伞		6 把	1 年内	适用于夏天户外值勤、门岗值勤之用。

12	巡逻电瓶车		1 台	5 年内	安保巡查
13	巡逻电动车		2 台	3 年内	安保巡查
14	多功能榨水车		5 台	1 年内	环境清洁、垃圾清运
15	KARCHER 吸水机		5 台	1 年内	清洁地面、快速风干
16	消杀喷雾机		5 台	1 年内	消杀喷雾
17	TASKI 吸尘机		8 台	1 年内	吸尘
18	高压冲水机		5 台	1 年内	冲洗地面
19	高压水枪		6 支	1 年内	冲洗地面
20	铝梯		3 张	1 年内	用于离地较高的地方清洁、清抹
21	不锈钢清洁剂		若干	1 年内	清洁不锈钢
22	全能清洁剂		若干	1 年内	清洁环境
23	超宝不锈钢油		若干	1 年内	不锈钢清洁
24	毛巾		若干	1 年内	清洁玻璃、办公台等公共区域

25	手套		若干	1 年内	日常清洁
26	尘推		23 套	1 年内	清洁地面
27	伸缩杆		23 套	1 年内	清洁玻璃
28	地板铲刀		23 把	1 年内	清洁口香糖等地面污迹
29	涂水器		23 把	1 年内	刮玻璃, 清洁玻璃
30	消毒粉		若干	1 年内	消毒洗手间、走廊等公共区域
31	垃圾铲及扫把		若干	1 年内	清洁地面
32	地拖		若干	1 年内	清洁地面
33	玻璃水		若干	1 年内	擦玻璃
34	洁而亮		若干	1 年内	清洁顽迹, 增加物品光亮度
35	洗洁精		若干	1 年内	清洁洗手盆等地方
36	洁厕净		若干	1 年内	清洗厕所
37	铁夹		50 个	1 年内	捡垃圾, 循环保洁
38	小心防滑牌		50 个	1 年内	提示防滑

40	扫路车		1 辆	5 年内	公共道路清扫
40	升降平台梯		1 台	5 年内	高空清洁
42	电动垃圾 清运车		4 辆	3 年内	垃圾清运
43	管理用房	64 平方米	业主配置	1 年内	日常办公
44	办公桌、椅		业主配置	1 年内	日常办公
45	打印机		1 台	1 年内	日常办公
46	电脑		1 台	1 年内	日常办公
47	车辆		3 辆	5 年内	巡查巡检

第八章 与采购人联动机制

第一节 快速响应

序号	响应项目		保障措施	
1	总服务响应 3 分钟		遇服务需求或突发情况，本项目、公司周边在管项目、公司应急服务的管理服务人员全部统调到位，全力配合业主做好应急处置工作。	
	分类 响应	临托事务	实行首问责任制。当即响应→约定时间内（跟进—完成—反馈）→委托人验收满意。 首问员工和项目经理热情认真跟进和回复，做到不丢单。	
		重大活动（大型会议、接待）	属计划内的提前 2 天筹划准备，事前全部到位；突发性活动开始前 30 分钟前，所有人员到位。 保安员执行指令任务，项目保洁员协助，公司服务组做好支援。	
		增员补员	1 天内到位。调配公司应急服务人员或附近项目调派服务人员。	
		自然灾害（台风暴雨等）防御、灾后清理	灾前防御：提前 2 天启动相关应急预案，落实防御措施，全员待命	1、熟悉掌握每年天气规律，密切留意天气预报。 2、现场员工和公司突击队提前做好各项检查，向业主发出通告和宣传，消除安全隐患。 3、充分准备防汛物资及装备
			灾后清理：2 小时内完成	物业员工和公司应急服务队、机械装备到场，清障、清淤、修损。
		火警 （重大无条件响应，本项目我们作为义务消防员）	“5.30.60”响应。即“出现火情后 5 秒通知——控制室值班员通知报警物业安全责任人；30 秒反馈——物业安全责任人确认火警反馈消防控制室；60 秒扑救——形成梯队扑救火灾和疏	启动消防应急预案。物业经理（消防管理责任人）和消防值班员、义务即刻到位，分组救援。报告“119”和业主，确保无人员伤亡和重大财产损失。每季度演习一次。

			散人员。	
		治安、交通	3 分钟	当值人员和项目经理保护现场，救护伤者，疏导交通。及时报警。公司项目就近人员 3 分钟内到场支援。
		物业服务建议	合理建议随即答复落实，其他建议 1 天内有回复	项目经理和客服部做好登记和跟踪，一周内有回访
2	增值服务		如家政服务。业主家中的清洁、厕所疏通、水电维修等可以通过我司管家服务队提供帮助。管家服务人员 30 分钟可以到位。	

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第二节 服务响应综合能力

一、服务响应方式和服务准则

1、响应方式

◆一站式服务

业主所有的需求，都可以在服务中心解决，流程为：业主要求提供服务-->服务中心-->服务中心安排有关人员进行服务-->服务完毕，请客户确认-->服务中心回访。

从制定计划到服务落实，从监督检查到持续改进，这是一个 PDCA 的循环过程，也是物业服务的闭环管理，通过创新闭环服务举措，使公司各项工作有安排、有落实、有检查、有整改，物业服务流程更加规范，服务质量得到了改进和提升。

公司“54321”快速响应机制



◆首问责任制

每位员工都有责任和义务接待业主，将业主的需求落实后，告之第一接待人。第一接待人应就处理时间向业主做出适当的承诺，尽量在最短的承诺时间内处理完毕，并尽快将结果反馈给业主。第一接待人负责跟踪此项服务需求处理的情况直至客户满意为止。对特殊客户的需求，项目经理应负责处理完毕后的再次与客户沟通。

备注：公司通用机制，具体项目视情况缩短响应时间。

◆物业 APP 应用

利用公司物业 APP 系统，使科技手段成为应急服务响应的一大亮点。比如工作在线沟通交流、扫码进门……比如业主发现校园环境清扫不及格部位，就可以在 APP 上直接拍照反映。员工端的 APP 则采取抢单模式，一旦员工接到业主反映或投诉，须在 3 分钟给予响应，及时为跟进解决，为业主排忧解难。

◆服务热线

全天 24 小时受理，公司总部设立全天 24 小时值班热线；QQ 在线、项目服务微信群在线，并保持及时跟进答复。

2、服务准则

◆提前预判，主动关心

熟悉掌握项目服务状况和各阶段计划，在业主有需要时能主动作出响应。

◆服务态度

服从业主的调配，全面响应业主的需求，积极主动沟通。让业主感受到服务人员的
热情能拉近两者之间的关系，管理服务人员遵循公司制定的服务公约，服务态度好，实
施微笑服务，树立良好的服务形象。

◆提高服务效率

牢记有求必应、使命必达的服务响应目标责任原则，简化服务流程，优化一站式智
能平台（APP）功能，提高服务队伍统筹应急服务能力，让业主的问题可以得到快速解
决。

二、服务能力优势和保障

（一）资质能力

公司是国家物业管理一级资质企业，并具备有环卫行业经营服务企业资质等级 C 级
证书、广东省中山市有害生物防制服务业资质证书和广东省自行招用保安员的单位备案
回执，具有在安监部门备案的《生产经营单位生产安全事故应急预案备案登记表》。

（二）同类物业的优势与特长

我公司接管机关事业单位物业项目多年，并先后承接中山市委市政府、中山市人大
政协、中山市第一人民法院、中山市第一市区人民检察院、中山市第二市区人民检察院、
中山市司法局等项目，积累了多年机关类管理服务经验，熟悉物业项目的整体运作，跟
业主建立良好的沟通并多次获得业主的好评，在应急管理、安保服务、清洁保洁、绿化
养护、工程维护、品牌建设等方面具优秀专业能力与经验，对今后同类项目的运营管理
起到十分重要作用。

（三）人力资源保障能力

1、经过多年的工作实践，公司一批高层管理人员积累了机关类物业项目相关工作
经验，具较强的实际操作能力；在基层员工的配置方面，庞大的人力资源队伍、系统的
岗前培训等都有效确保了人力资源的有效投入。我们实行“四工转换”机制，即根据业
绩表现分阶段评出“首席员工”、“优秀员工”、“合格员工”和“待培员工”，并分别实
施奖励和上岗再培训，在日常的服务管理中，通过考核竞争，优上劣汰。

(1) 管理人员：大专以上学历（含大专），持有人力资源管理师证等各类证件，十年以上机关类物业项目工作经验。

(2) 技术人员：持有相应的职业资格证书，比如建（构）筑物消防员证、保安员证、家政服务员证等，具有 2 年以上相关工作经验。

(3) 应急人员：**全天 24 小时服务响应，第一梯队应急人员 3 分钟内到位**，公司全天全方位做好物业维护，主动了解掌握业主的需求，提前布置工作，组织专业服务人员全面响应落实。遇突发事件，我方即时启动应急机制，现场全员及公司应急小组正确处置。主要管理服务人员租住本物业附近。

(4) 储备人员：具 2 年以上同类项目工作经验，有责任心，服从上级安排。

2、根据过去多次紧急接管各类项目，紧急临时增员的经验，我司在人力资源准备、指挥调配、响应行动上，我们已建立了“有需必应，使命必达”的责任制。

(1) 为应对紧急的服务需求和人员突发变动，公司特此成为了专门的应急服务队，服务队由公司各工种业务骨干组成。

(2) 为保障本项目突发情况下（诸如重大节假日、会议、接待、临时加班，人员休假等）服务工作的正常、有序运营，公司在总部储备针对本项目服务等专人 100 人，以作应急调度且迅速进入服务状态。

(3) 项目经理每天掌握服务队伍和人员的状况，提前预防人员变动，及时作出人员调动的请求和安排。同时要熟悉业主方的主要活动安排，及早做出响应。

(4) 遇大型活动等情况，我司将安排主管部门等相关负责人到点进行现场跟进、监督，并要求公司后勤部予以大力支持，协助项目做好临时性的工作安排。

3、管理服务人员服务态度好，遵循公司的服务公约，并在项目推行“微笑服务”，力求为每位业主留下优质的服务印象。

4、内部员工应急调配

(1) 成立人力资源应急服务大队。

公司内部有一支灵活性强、综合技能过硬的人力资源应急服务大队，项目内重大活动需要支援等任何情况任何时间都能在第一时间得到人力资源应急服务大队的支持。

(2) 建立区域项目人力资源互助机制。

区域内所有项目的人力资源互助，保证各项目的服务质量，由各区域主任协商调配。





16日上午，市政协副主席林少棠、何灿成，秘书长仇婉萍等带领机关值守人员坐阵政协机关，严阵以待、反复巡查，做好政协机关的防风抗风工作，市政协办主任刘志巍、市政协提案委主任祝晓林、文史委主任刘秀莲、港澳台委主任郑咏梅、市政协办副主任缪美兰，市政协办张斌峰、陈志坚、罗玉静、简华强、刘秀平、方福才、林焯申、梁杏光、陈乃平、阮润荣、张铁良及物业人员郑燕颜等志愿坚守单位岗位，全力以赴做好抗风工作，确保政协机关一方平安。

我司人大政协、民政局等项目员工在台风山竹期间积极配合业主做好防台防汛等应急处置工作，收到业主的好评及表彰。



我司应急队伍照片





我司应急队伍照片





我司应急队伍照片



（五）资源统筹能力

本项目周边有我司在管的项目，能形成了管理资源一条线、统筹协调一条线、应急调度一条线的管理格局。我们与所在地派出所、居委会以及供水供电等部门建立了良好的社会关系。这些都是我们不可或缺的一项管理资源，我们可以充分借助这个有利条件实现资源共享，如管理信息共享、社区治安联防。公司在各地区有具较高专业技术能力及管理经验的专业公司良好的合作伙伴，能及时、高效地配合项目日常的服务需求，提供优质的服务支持。

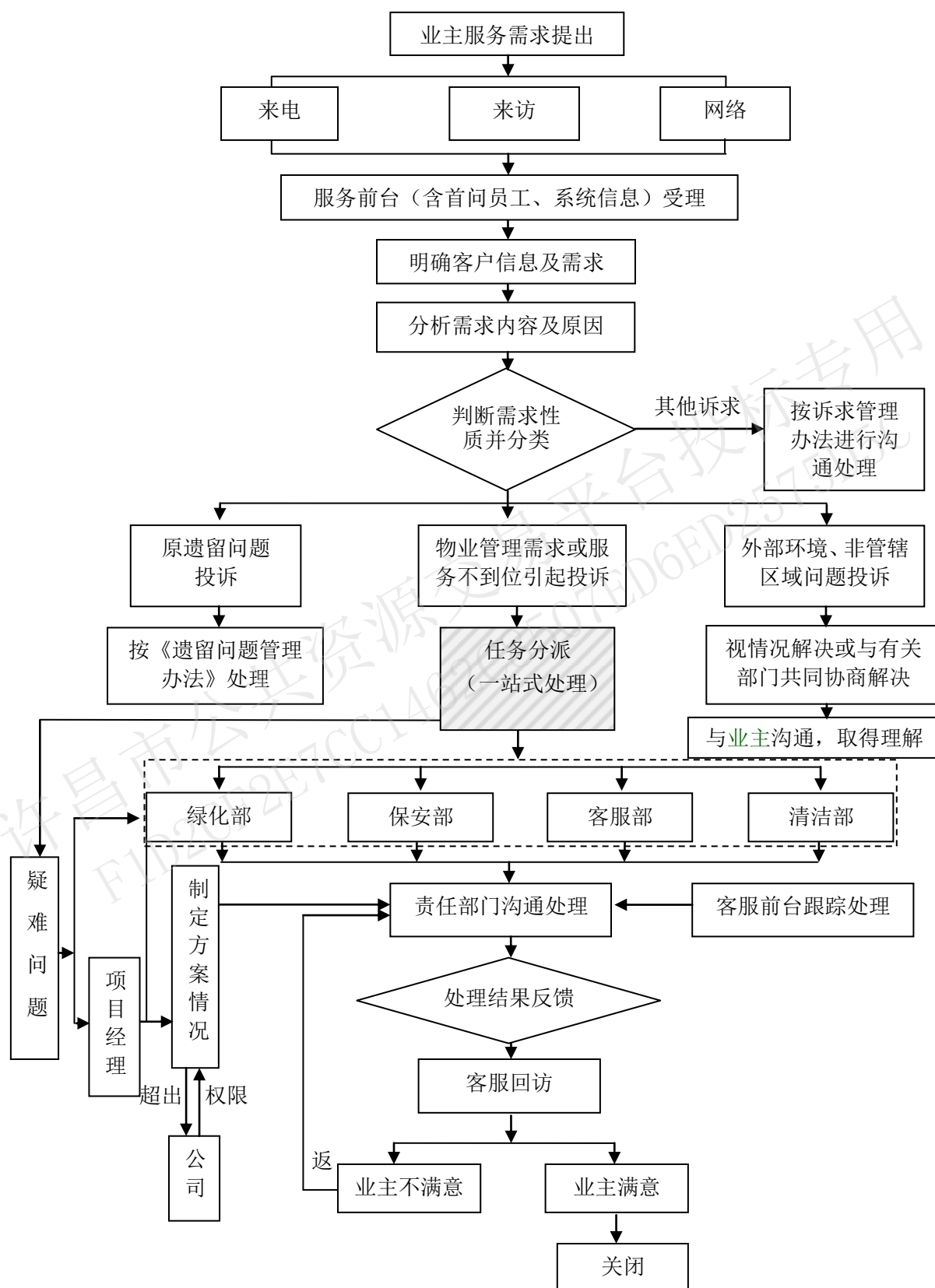
（六）管理质量和技防优势

近年来，我司先后两次开展并通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 等质量认证体系认证，规范、安全、绿色、环保等人力物力投入，从规范和科学上保障了管理服务的安全高效运作。

公司将依托物业项目的电子监控系统，对物业员工的服务形象和行为进行监视，通过电子视频，纠正不规范服务行为。同时公司通过移动集群网，建立快速联系通道，及时发布预警及服务指令。另外，公司将配置电子巡更系统，定时进行打点，确保岗位和人员及任务按量按质完成。

第三节 服务响应制度

一、业主需求处理流程



二、回访工作制度

为更好地执行公司“质量第一、顾客至上”的宗旨，及时排除项目的各类安全隐患，更好的为业主服务；同时及时收集各种质量情报，分析原因，以制订措施，避免各类安全事故的发生，特制订本回访维修规定。

（一）成立回访小组

我司在本项目建立回访小组，由项目经理担任回访组组长，项目经理负责具体事务。

（二）回访小组的任务

回访小组的任务是根据公司回访计划，对本项目保安、保洁、工程等运行情况进行定期回访，对业主的要求及时满足，使业主满意；同时，总结物业服务工作中出现的质量情况，积极解决可能存在的问题或安全隐患。

（三）回访方式

1、定期回访

回访小组重点对大楼安全秩序、卫生清洁死角、设施设备维护等质量情况进行回访，了解业主满意度，并分析原因，制定对策，及时处理，总结教训。

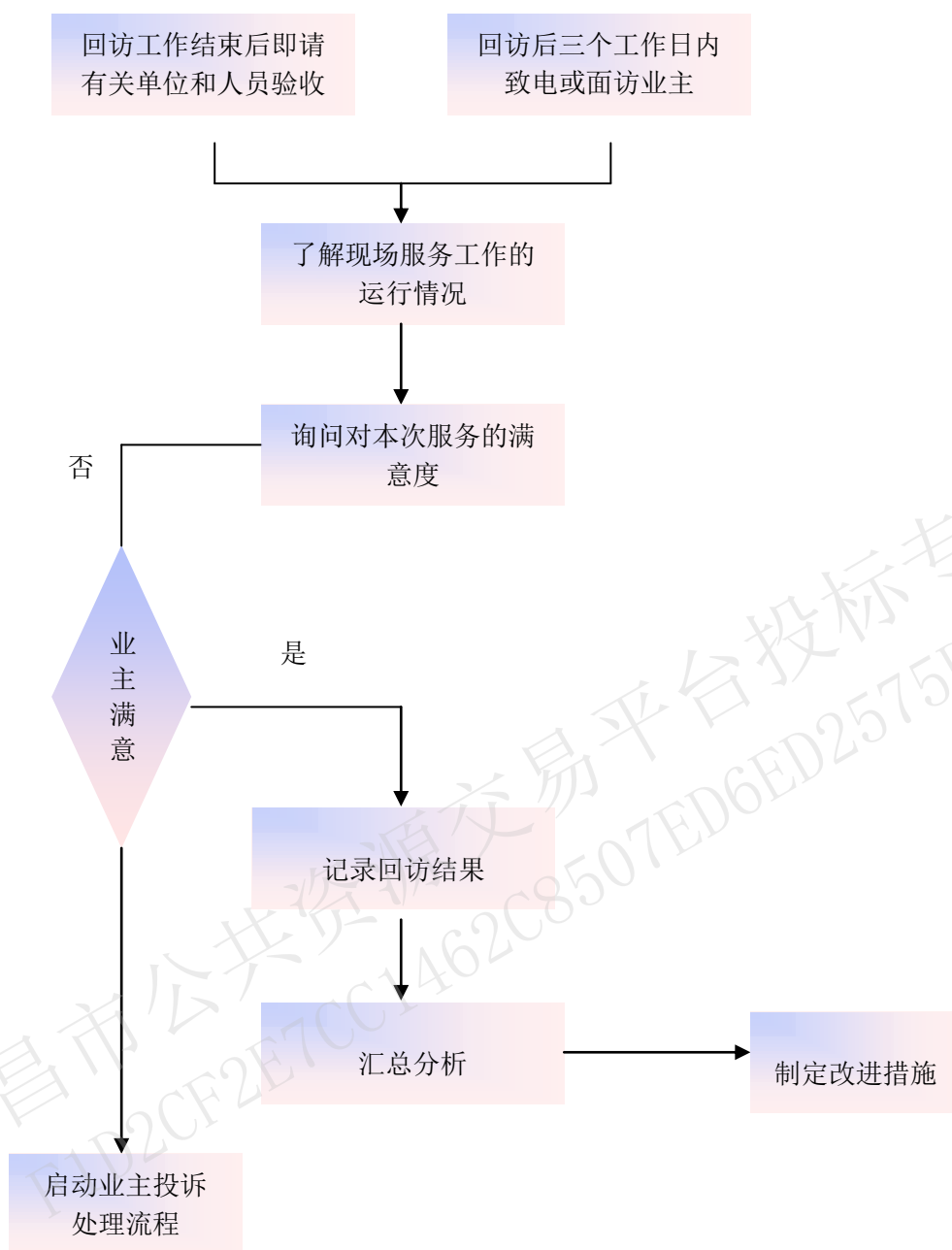
2、日常回访

为更好的解决业主在日常使用中遇到的问题，回访小组与主管部门及业主之间通过电话等手段保持长期联系，对业主日常提出的各类要求及时派人上门查看解决，做到小问题不超过 1 天，大问题不超过 3 天解决，尽量不影响业主的正常的工作、学习及生活，按时保质完成各项工作任务，直到业主满意为止。同时将遇到的问题及时汇总，以作今后物管工作参考。

（四）验证效果及服务报告

对于经过回访的事项，由业主主管部门连同公司领导组织验收，业主填写意见，及时完成验收手续。回访结束后，由组长做好回访记录表和服务报告，对回访活动进行一次全面的总结，以作今后工作的参考。

业主回访流程图



第九章 应急预案

第一节 应急预案目录

序号	应急类别	应急处理方案名称	备注
1		应急预案总则	
2		应急资源与能力保障	
3	环境保洁	梅雨天气的应急预案	
4	环境保洁	暴风暴雨天气的应急预案	
5	环境保洁	发生水管爆裂事故的清洁应急预案	
6	公共卫生	甲型 H1N1 流感防控应急工作预案	
7	公共卫生	对传染病及疫情的防控预案	
8	公共卫生	登革热预防方案	
9	设施设备	电梯运行管理和安全预案	
10	设施设备	给排水应急处置方案	
11	设施设备	停电与电力故障	
12	设施设备	发现有人触电的处理预案	
13	设施设备	雨、污水管及排水管网阻塞事故应急预案	
14	绿化管养	防风、防涝作业应急方案	
15	绿化管养	抗旱作业	
16	绿化管养	施肥作业	
17	突发天气	对自然灾害事故的应急处理预案	
18	安全协管	防暴反恐应急预案	
19	安全协管	消防应急处理预案	
20	安全协管	对挂失财物/失窃处理预案	

21	安全协管	对遗失物品招领的处理预案	
22	安全协管	对传染病及疫情的防控预案	
23	安全协管	对突发性水浸和室内水浸的处理预案	
24	安全协管	对发现有人触电的处理预案	
25	安全协管	防止非法闯入处理预案	

许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第二节 应急预案总则

一、为维护本项目正常办公秩序，保护业主的合法权益，预防或减少各类突发事件带来的损失和危害，全力满足业主相应的物业服务需求，特制定本方案。

二、服务突发事件处理工作原则

处置服务突发事件应坚持快速、高效、稳妥、依法的原则；应严格遵守保密法规，不得泄漏；应按照统一指挥、措施得力，政府协调、部门联动的原则组织实施，应按照自身的权限和职责各司其职，服从指挥；应按照属地为主、明确责任，信息共享、维护稳定的原则开展处置，应统一认识，顾全大局，科学决策，依法处置。

三、处理方法

不同性质的问题，采取不同的方法进行处理。例对客户纠纷，可通过在充分尊重对方又不违反公司原则的条件下劝说、沟通、了解的办法解决，主要是分清是非，耐心劝导，礼貌待人。对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取“可散不可聚，可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理原则，尽力劝开，耐心调解，把问题引向缓解，千万不要让矛盾激化，不利于问题解决。如需要给予报警处罚的，交公安机关处理；对于犯罪行为，及时予以制止，并通报公安机关，尽可能的将犯罪现象控制在最小范围内。

若是服务应急需求的，项目中心应按项目业主的要求，在要求的时间内以最快的速度，组织人力、物力等资源全力响应落实，并做好密切的沟通联系。

四、服务突发事件处理小组工作职责

公司成立“物业服务中心突发事件应急处置小组”，总经理任组长，项目经理任副组长，负责对本项目物业服务突发事件的处置进行引导、协调、督促和问题解决。

（一）服务突发事件领导处理小组工作职责：

- 1、审定符合本单位实际的应急处理预案；
- 2、接收服务突发事件信息情况，提出服务突发事件级别判定意见，决定启动和终止应急处理预案；
- 3、统一指挥应急处理工作；
- 4、调配各类应急处理资源；
- 5、决定向上级机构报告突发事件及其处理情况；
- 6、审定应急处理信息披露事项；

- 7、决策应急处理工作的其他重要事项；
- 8、总结应急处理工作经验教训。
- 9、收集、整理、保管应急处理档案资料；

(二) 网点应急处理团队的职责：

- 1、制订并组织实施本单位应急处理预案；
- 2、全力落实应急处理任务，实现处理目标；
- 3、及时向上级上报有关应急处理信息；
- 4、根据实际情况，联系相关系统外职能部门协助处理服务突发事件；
- 5、落实应急处理预案的演练工作；
- 6、收集、上报、通报有关信息资料。

五、紧急事件报告程序

- 1、所有紧急事件在处理完成后 8 小时之内必须填写上交《紧急突发事件处理报告》。
- 2、由独立部门处理的紧急事件，由处理人在 12 小时提交《紧急突发事件处理报告》，由服务中心经理签字后交公司行政部门备案；几个部门协作处理的紧急事件，由参与部门的部门主任、经理分别提交《紧急突发事件报告》，再由专人汇总后提交总体的《紧急突发事件报告》交总经理审批后转行政部备案。
- 3、所有《紧急突发事件处理报告》必须清楚写明事件发生的时间、地点、经过、原因、处理程序、处理方法、处理结果、各个处理环节的时间、人员，以及各级处理人员的签字。

六、应急服务机构与应急处理时限

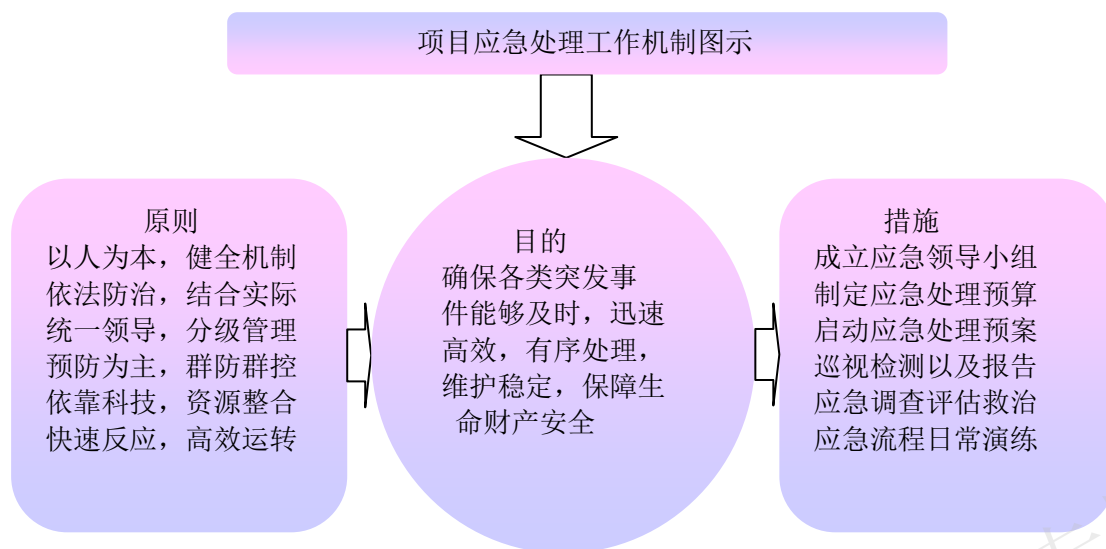
分工		组成人员	应急时限	能力与资源保障	
				第二应急队伍	物资支持
应急处理领导小组	组长	总经理	1、现场值班人员即时跟进。同步报告项目中心（二十四小时热线 13715650111） 2、项目中心组织相关人员 30 分钟内到达现场。	以下队伍或人员为应急支援人员： 1、公司应急服务队； 2、督导员，	包括车辆、对讲机、警示牌、盾牌、发电机、疏通机、干电池、蓄电
	副组长	项目经理			
	成员	行政部经理、物管部经理、保安部主任			
	其他	专业机构顾问			

应急处理团队 (前线人员)	保安员	根据业主需求, 公司响应支援	3、安全案件当日处结或移交公安机关。	3、物业所在区域的行政机关写字楼、小区等物业的管理人员、轮休人员包括水电工、保安员、保洁员。	池、沙包、抽水泵、消毒粉、灭火器、探照灯、应急灯、防毒面具、药箱、防护服、安全帽、测温仪、担架、氧气机等
	保洁员、绿化员	当班保洁员、清洁队队员	4、维修维护类, 城区区域在接到报修电话一小时内到达现场, 镇区在接到报修电话二小时内到达现场, 并于1个工作日内处理。	4、与公司建立合作关系的专业维保公司技术人员。	
	其他	公司后勤部、品质管理部等部门人员	5、应急服务需求, 按需求时间及要求 100%响应落实。		

七、物业服务中心组织网络通讯录

金锁匙物业项目通讯表			
序号	承担任务类别	姓名/联系电话	备注
1	总指挥	刘红旗 13500140888	
2	物管部	陈伟杰 13715569933	
3	行政部	彭绍连 13528263399	
4	保洁部	李晓兰 13432126218	
5	工程部	王柏荣 13590749654	
6	保安部	黄华英 15813186669	
7	其它	刘东升 13631158899	
外部联络通讯			
序号	部门	联系电话	备注
1	服务中心办公室		
2	消防报警中心	119	
3	急救中心	120	
4	公安报警中心	110	
5	交通	122	
6	防疫中心	0760-88266666	
7	其他		

八、应急组织工作机制

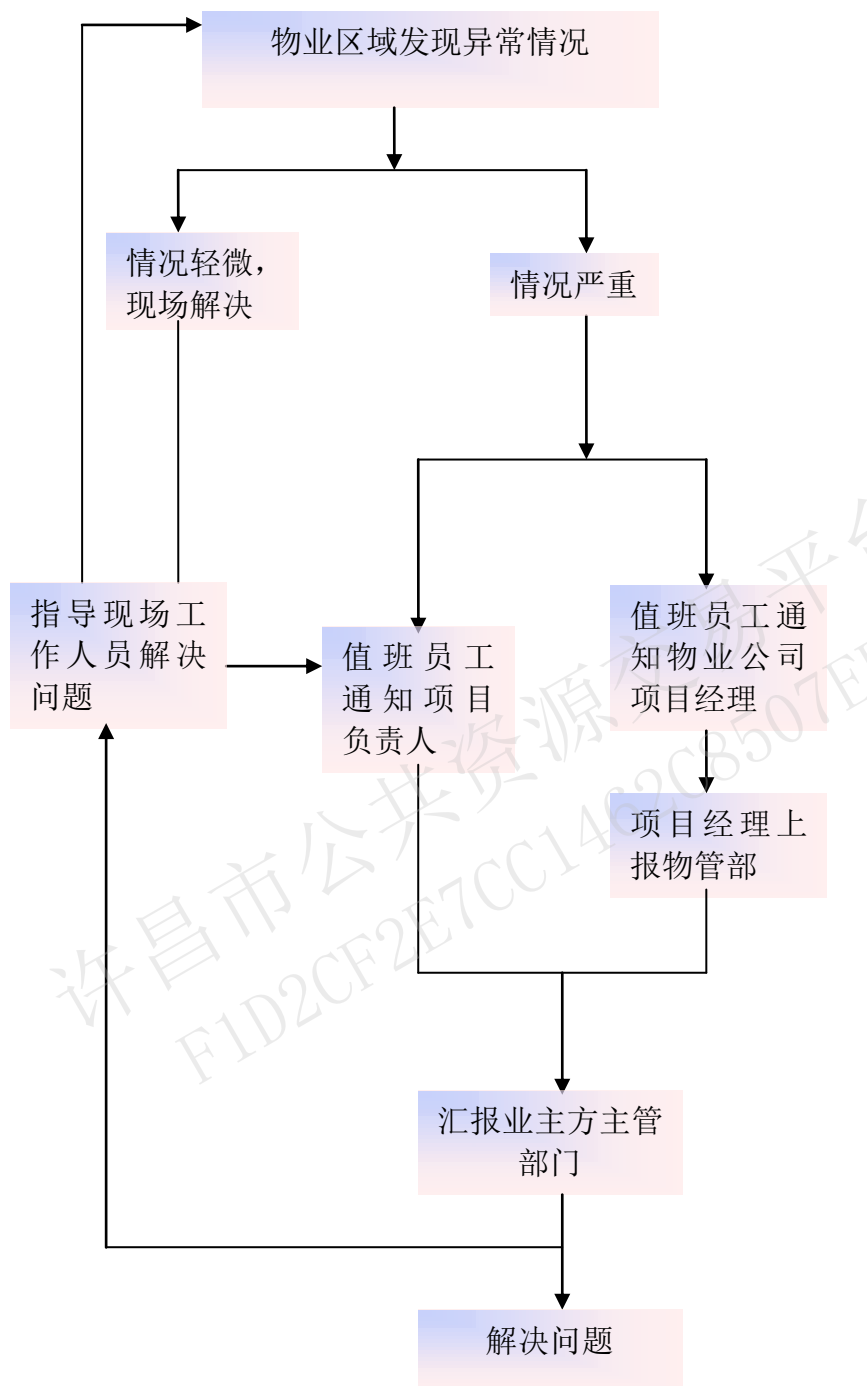


许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

九、应急事件上报流程

流程图

流程规范与工作要求



1、当值员工必须依照物业服务中心安全管理的要求，启动应急机制，按指引开展工作，不得拖延不报、不跟进、放任不理，目标是要达到圆满解决。

2、出现异常情况，当值人员必须保持高度警戒，遵照相关应急流程处理各类应急事项。如能自行解决的，应当场及时处理或协同业主处理并上报相关负责人。如不能直接处理的，应第一时间上报相关负责人要求协助处理。

第三节 应急资源与能力保障

前言

公司成立以总经理为组长的项目领导小组，建立应急工作机制和应急队伍，处理队伍建设和应对各种应急服务，同时所有员工都熟知各种紧急突发事件的处理流程，确保服务区域的服务稳定和服务质量。只有做到上下一致，在处理有可能发生的各种问题才能有备无患。

一、服务队伍保障计划

1、目前我司在岗人员近 2000 人，其中

保安员 900 多名，

保洁队伍近 800 人，

服务员近 50 人；

工程人员 100 人，

绿化部近 80 人

而公司项目及附属网点 200 多个，与本项目同处一个区域，足以满足需求和应急的调配。

2、公司具有丰富各专业服务管理经验的人员，以及持有注册消防主任证、自动消防系统操作证等消防专业管理人员、持家政服务员证的服务人员，每年开展不少于两次消防、防抢、防盗、大型会议接待等演练，有经验应对本项目的突发事件和应急需求。

3、根据过去多次紧急接管各类物业，紧急临时增员的经验，我司在人力资源准备、指挥调配、响应行动上，我们已建立了“有需必应，应者必达”的责任制。

4、突发情况人员补充调配方案

(1)为应对紧急的服务需求和人员突发变动，公司特此成为了专门的应急服务队(80人)，服务队由公司各工种业务骨干组成。

(2)为保障本项目突发情况下（诸如大型会议、接待、临时加班，人员休假等）物业服务工作的正常、有序运营，公司在总部储备针对本项目服务等专人 100 人，以作应急调度且迅速进入服务状态。

(3)项目负责人每天掌握服务队伍和人员的状况，提前预防人员变动，及时作出人

员调动的请求和安排。同时要熟悉客户方的主要活动安排，及早做出响应。

(4) 遇大型活动等情况，我司将安排主管部门等相关负责人到点进行现场跟进、监督，并要求公司后勤部予以大力支持，协助项目做好临时性的工作安排。



二、应急物资装备保障

- 1、公司其他车辆（工具类 2 台），轿车 2 台，摩托车 2 辆，随时可供派。
- 2、公司配备 300 平方米的专用仓库，长期储存应急所需各项用品、物资。
- 3、用于应急的各类物资主要有：

序号	设备名称	规格、图片	配置标准	功能用途
1	工具车、轿车、 摩托车		2 辆	生命、财产应急救援
2	对讲机		30 台	加强值勤人员的通讯, 通报各类紧急情况
3	LED 强光式充电手电		30 支	突发停电、台风、汛期或夜间、灰霾天气等照明
4	强光灯		20 支	突发停电、台风、汛期或夜间、灰霾天气等照明
5	警戒灯		30 支	警戒、应急之用
6	电子监控器		30 台	监控、预防各类违法犯罪案件
7	雨衣		30 套	雨天、汛期等值勤、巡更之用
8	安全帽		30 个	纠纷、冲突等情况下应急保护
9	防护服		10 套	疫情蔓延等应急保护

10	防爆服		10 套	爆炸等紧急情况之用
11	防暴盾牌 (治安安全类)		10 个	冲突、斗殴等应急之用
12	防毒面具		10 个	化学品、危险品泄漏等应急之用
13	灭火器		一批	扑灭火灾
14	升降平台梯		1 台	高空救援之用
15	救生圈		30 个	洪涝时期救生、逃生之用
16	救生衣		30 件	洪涝时期救生、逃生之用
17	沙包		一批	防汛防涝
18	救援麻绳		一批	汛期、洪涝等灾情救援之用
19	抽水泵		3 台	汛期、洪涝等灾情救援之用
20	喊话喇叭		20 个	大型活动、促销或各类应急情况之用

21	发电机		3 台	停电等紧急情况发电之用
22	疏通机		1 台	管道、下水道疏通
23	担架		3 台	伤员转移、救援之用
24	红外测温仪		5 台	传染疫情测温之用
25	医用氧气机		3 台	紧急情况下生命救援之用
26	急救箱		30 个	各类突发情况伤员急救之用

三、关于应急预案所涉及事件处理的特别注意事项：

1、未经本公司最高领导同意，本物业管理处所有人员绝对禁止将管理区域内发生的和公司有关及可能对公司造成负面影响的意外事件的资料向各新闻界、电台、电视台及其它媒体透露，如违反造成影响的将由透露者承担全部责任。

2、任何事件涉及财产的发生后均应第一时间向保险公司申报，力求保险公司的配合以避免不必要的损失，事后应向保险公司提交详细的书面的材料。

3、任何事件的处理应保持冷静，任何人员遇到突发事件时的第一反应应是保护现场、保护自身安全、控制事态的扩大恶化，并立即上报；如自身能力不能解决时，应立即请求支援，不可只身犯险。

第四节 保洁部应急工作方案

一、梅雨天气的应急预案

梅雨季节地面和墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水，墙皮剥落，电器感应开关自动导通等现象。

1、在门口等人员出入频繁的地方放置警示牌，提醒客人“小心滑倒”。

2、加快工作速度，项目负责人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、如反潮现象比较严重，应在主要通道、洗手间地面铺设一条防滑地毯，并用大快的海绵吸干地面、墙面的积水。

4、配置干拖把，海绵，地毯、毛巾和警示牌。

二、暴风暴雨天气的应急预案

1、项目负责人应勤巡查，督导各岗位清洁员的工作，加强与其它部门的协调联系工作。

2、明暗沟渠、地漏派专人检查，特别在风雨来临前要巡查，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、保岗位清洁员配合保安员关好各楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面，地面及打破玻璃。

5、仓库内备好雨衣、雨靴、铁勾、竹片、手电筒、沙包，做到有备无患。

三、发生水管爆裂事故的应急预案

当给水管的接头发生爆裂，造成浸水时应该按如下步骤处理：

1、速关闭水管阀门并迅速通知维修人员前来救助。

2、迅速用扫把扫走流进设备井附近的水，通知维修人员关掉设备。

3、电工关掉电源开关后，抢救房间，楼层的



物品如资料，电脑等。

4、用垃圾斗将水盛到水桶内倒掉，将剩余水扫进地漏，再用大毛巾吸干地面水分。

四、突发火灾事故的应急预案

1、要掌握火情，有计划，有组织地做好人员，贵重物品，仓库物资，文件等的转移工作，并协助做好人员的工作。

2、加强易燃清洁物品的管理。

3、清洁部仓库常配各种应急工具：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。



五、甲型 H1N1 流感防控应急工作预案

(一)组织

1、物业部成立防控“甲型流感”应急领导小组。由总经理任组长，各部门经理（组长或专人）为成员，统一领导“甲型流感”防控工作。

2、各部门由经理（组长或专人）牵头成立相应领导小组，负责本部门和相关工作场所“甲型流感”疫情相关信息的收集，传达并执行上级或本中心制定的各种预防与控制措施。

3、指定专人（后勤保障组）负责防控“甲型流感”所需的消毒设备、消毒药品或其他物资的采购、储备与调度。各部门对原有的消毒设备进行一次检查，保存完好，补充不足。

4、全体员工负责在各自的职责范围内依据有关规定做好预防与控制“甲型流感”的有关工作。

(二)宣传教育与预防措施

1、各部门要及时向全体业主传达业主单位和公司及物业部有关精神，将业主单位和公司及物业部有关防治“甲型流感”的文件、通知与要求的复印件发放到各岗位或工作场所，组织员工认真学习、领会。

2、组织员工搞好环境卫生，做到清理污染不留死角、环境清扫消毒不留空白。重点加强排水沟、污水排放沟、垃圾堆放点、厕所等重点区域的消杀灭工作，消除蚊蝇孳生，认真开展除“四害”工作。

3、避免各种途径的感染，全体员工要坚守岗位，没有特殊情况，不批准请假。加强对员工的考勤，对缺勤者要及时查清原因，对擅离职守者严肃处理。

4、如果员工有异常情况或身体感觉不适，应立即到医院检查、诊治。

5、增强员工的卫生防病意识和自我保护意识，确保各部门各项常规工作、消毒工作的正常进行。要求员工在各种场合注意个人卫生，培养健康的生活习惯；保持室内空气流通，宿舍内要经常开窗通风；保持各种用具的清洁。

(三)应急处理与控制措施

1、保证对公司要求由物业部负责的工作做出快速响应，保证该应急措施的快速实施。

2、保证员工自身的防病工作。采取切实可行、有效的预防措施，教育员工注意公共卫生、个人卫生，公共场所注意通风换气，尽量避免到人多的公共场所，防止“甲型流感”病毒的传播。

3、按照上级领导小组的部署与安排，所有工作场所、公共部位应实施消毒、通风或其他防范措施。尽量减少不必要的会议和集体活动，对必须的集会活动做好严密的防控措施。

4、当发生疫情时能迅速对确定重点防控区域，用专业消毒溶液，采用专用喷壶，以喷洒、擦试为主，对容易发生病毒感染的地方进行重点消毒，每日消毒次数依据上级要求。同时，教育消毒员工在使用消毒液时，要严格按照规定的浓度与操作程序进行操作，以防引发中毒事故，并将每日消毒结果上报上级领导小组。

(四)信息通报与监督检查

1、部门各岗位、各工作场所应确保上级发放的防治“甲型流感”的文件及有关要求，必须及时准确、全面地传达到每个职工。

2、负责“甲型流感”疫情信息收集、分析、报告与通报的人员应在其他应急小组成员或部门各岗位骨干分子的协助下进行工作，加强职工的考勤，及时收集信息，坚持零报告制度。对有生病或外出的情况要有详细书面报告，将结果上报上级领导小组。

3、如发现疑似病情，应立刻采取就近隔离措施，并向上级领导小组报告，防止病毒的蔓延传播。

4、根据国家建立的突发事件举报制度与公布的统一突发事件报告、举报电话，任何单位、个人（包括职工亲友）有权也有义务对发现的疑似病情进行举报，并做出相应的隔离措施。

5、各工作场所防治责任落实到人，并指定专人检查落实情况。物业部预防与控制“甲型流感”领导小组对各岗位、各工作场所的防控“甲型流感”工作进行监督检查，发现问题及时解决，并报上级领导小组。

（五）防控工作的重点部位

办公室、卫生间等物业的公共区域及（物业部所属）垃圾处理清运场所等为物业部防控的工作重点部位。在这些区域内，都应派专人负责指挥、调度、检查，以确保防控各项工作的落实。

六、对传染病及疫情的防控预案

为了防控本物业管理区域发生疫情,最大限度地保证本物业管理区域及各业主生活、工作的正常运行，根据国家有关法律法规要求，特制定本预案。

（一）一旦社会出现疫情，本物业公司 will 立即组成疫情防控领导小组，全面负责组织落实本物业管理区域各项防护措施及紧急方案。

小组成员包括：

组长：总经理

成员：各部门经理、管理处各主任、项目负责人

工作组联系电话：88333988

（二）长葛市区防疫站及长葛市疾控防治中心建立紧密联系，按政府要求，及时定期通报本物业管理区域疫情。

联系电话：*****

（三）为减少交叉传染机率，物业管理处依据疫情情况调整各岗位人员上下班时间。实行轮流 24 小时值班制度。

（四）各部门在发生疫情期间主要工作

1、管理处

a)做好疫情防控的宣传工作，发放相关的预防资料，要求本物业管理区域的所有业主及客户单位发现疫情后及时向物业管理处疫情防控领导小组报告。

b)应于每日 17:00 前将当日疫情情况通报所属的管理处，管理处于次日在辖区告示栏公布本辖区及长葛市疫情通报，并按规定上报长葛市卫生防疫站及长葛市疾病防治中心。

c)为保持卫生，本物业管理处将对辖区所有范围进行消毒（每天对所有区域消毒二次），并向每户业主提供消毒资料。

d)将所有区域的消毒标准控制在卫生防疫标准内，请全体业主放心。

e)值班人员将杜绝快递公司等外来人员进入本物业管理区域，相关服务由物业公司人员免费提供。（为方便物业公司工作人员操作，需由业主出具委托函）或通知业主及客户单位到指定位置办理。

f)必要时向本物业管理区域的业主及客户单位发放防疫消毒口罩。

g)保洁人员应加大对本物业管理区域的清洁力度，消除卫生死角，全力配合防疫工作。做好疫情防控工作。

h)本物业管理公共区域均进行全面消毒处理。每天消毒不少于二次。公共区域的重点部位（入通道门把手等每 2 小时一次）并做好消毒记录。

i)物业公司对全体工作人员做好防治消毒工作。

j)本物业区域如有疫情发生，应及时对本物业进行高标准消毒。

k)疫情发生期间，本物业禁止召开超过 20 人的集体活动。

l)要求对公司所有工作人员每日进行检查、记录体温，并与本物业管理处消毒记录汇总，每天 17:00 前将上述资料汇总上报所在部门或管理处。

m)本物业管理区域对外承包的业务各单位、公司、垃圾清运公司等业务单位及时将本单位防疫、消毒情况上报我管理处负责部门。

2、工程部

a)彻底清洁和消毒本物业的设施设备系统。每二天清洗消毒一次。

b)要求入户维修的员工佩戴口罩。

c)负责将管理中心供应量加到最大。

- d) 根据本物业区域的经营情况合理调整设施开启状态，做节能状态运行。
- e) 要求各单位材料我司及其他外包单位及时通报其单位疫情和相关的消毒防治情况。

3、行政与人力资源部

- a) 每日检查和记录员工的体温，向疫情防控小组汇报。
- b) 每日调查管理处员工家属或周边人员出现疫情的情况，一旦发现应立即上报并按规定对该员工进行隔离。
- c) 定期收集工作人员工服，进行紫外线灯照射消毒。
- d) 负责常规消毒药品采购及储备工作，包括：护具（隔离服、喷壶、护目镜、橡胶手套、消毒口罩、鞋套、帽子等）、消毒用品（滴露消毒液、特殊消毒液、过氧乙酸等）等防护用品。

七、登革热预防方案

天气炎热，雨水较多，蚊虫容易孳生繁殖，是登革热等蚊虫传染病高发季节。为加强灭蚊防病工作，物业公司应做好以下工作：

1、做好宣传活动

要与长葛市疾控中心联系，利用宣传栏、宣传单张，对业主做好预防登革热知识的宣传。

2、做好环境卫生清洁工作

要发动员工（包括保洁员、宿管员等）在物业管理区域内开展清除积水专项行动，包括处理坑洼积水，对下水道口、沟渠、沙井进行疏通，并投放灭蚊药；对所有公共外环境，特别是易产生蚊虫的绿化带、垃圾收集点、沟渠等进行药物喷杀；翻盆倒罐，清除室内外蚊虫滋生地，彻底清除闲置的各类存水容器，室内水养植物要勤换水。



第五节 绿化应急工作方案

一、防风、防涝作业应急预案

1、目的

保证绿化植物不受狂风暴雨的损坏。

2、作业程序

a) 对新种乔木需做防护架。

b) 平时注意培土

c) 剪枝以减少阻风力。

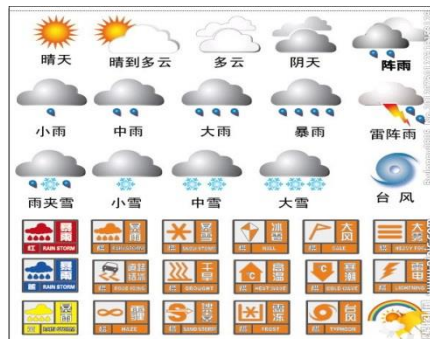
d) 检查保持雨水井和明沟、暗沟畅通。

e) 对下沉的绿地进行培土改造，保证绿地不积水。

f) 风雨过后对区域内绿化进行全面检查，对受害树木在一个工作日内根据情况，锯树、扶正、培土、支架或拉绳等方法处理。

3、注意事项

支撑物或拉绳与树木之间垫上柔软的东西，以防破坏树皮。



天气指引

二、抗旱作业应急预案

1、作业程序

a) 大面积浇水时采用胶管引水，单株淋水可用担水的方法。

b) 浇水时间夏季在早晚，冬季在中午。

c) 新栽植物，优先保证一次浇透。

d) 草地浇水，按顺序不遗漏。

2、注意事项

冬季早上不浇水，夏天中午不浇水

三、施肥作业应急预案

1、目的

合理施肥，促进植物生长，增加绿化、花卉的观赏价值。

2、作业程序

a)根据绿化生长情况，以及所需要的肥料选定：有机肥（垃圾肥、蘑菇肥、饼肥等），无机肥（氮、磷、钾、复合肥）。

b)施肥方法：有机肥多用于基肥，既穴施、环施、沟施；无机肥多用于撒施、喷施和根施作追肥。

c) 施肥时间：一般阴天或傍晚为宜。

3、要求及标准：四多、四少、四不和三忌

a)四多：黄瘦多施，发芽前多施，孕蕾期多施，花后多施。

b)四少：肥壮少施肥，发芽后少施肥，开花期少施肥，雨季少施肥。

c)四不：徒长不施肥，新栽不施肥，盛暑不施肥，休眠不施肥。

d)三忌：浓肥、热肥（高温季节）、坐肥（栽花时根部贴在花盆基肥上）。

4、注意事项

a)施肥后及时淋水，次日早晨再淋一次，速成“回水”。

b)施基肥时，肥料应充分发酵，腐熟、化肥须完全粉碎。

第六节 对自然灾害事故的应急处理预案

管理处主管、保安队长、保洁领班按各自的分工(各部门的分工同于消防应急方案),迅速处理自然灾害事故,保安力量及义务消防队员应前往一线处理,管理处主管、助理将根据事态的严重情况经上级领导批准后通知政府机关,确保本物业管理区域内业主及员工的人身财产安全。

(一) 地震灾害的应急处理预案

虽然本物业设有防震设施,一般较小的地震本物业管理区域不会受到较大影响。但为了安全起见,必须注意以下事项:

1、发生地震时,管理处各岗位员工应保持镇定,坚守岗位,在附近寻找坚固的结构部位寻求掩护,切勿离开本物业管理区域。

2、远离窗户、玻璃、不牢固的支架或悬挂的物件。

3、切勿在悬挂物上逗留,应在适当时机尽快离开。

4、地震时切勿在楼梯下躲避。

5、准备应付后续更多余震的各部门职责:

a)管理处应组织业主镇定而有序地沿应急疏散通道撤离本物业管理区域的危险地区,并在安全空旷场地集合。

b)消防办公室应按照管理处负责人的命令,通过应急广播向本物业区域的业主提示以下注意事项:

——请保持镇定;

——管理区域建筑结构是安全可靠的;

——请按照应急疏散路线有序地撤离本物业;

——告之撤离后的集合地点;

——提醒业主远离窗户、玻璃、不牢固的支架及悬挂物体。

c)保洁队应协助维护疏散秩序,安慰业主,控制所有出入口,严禁任何人员进入本物业管理区域,并应检查所有可能的火源是否熄灭,防止火灾发生。

6、所有管理处人员严禁散播谣言或夸大本物业管理区域的损坏情况,切勿引起业主恐慌。

7、地震警报解除后的工作程序

a)管理处应公开致函全体业主，解释管理区域受损情况及修复情况，并通知业主回到本物业管理的居住区域。

b)保洁队协助大院保安队加强楼内巡视，严防不法人员趁乱作案，危害管理区域及业主的利益。

（二）风雨灾害的应急处理预防

管理处值班人员应每天注意收集气象信息并做记录。如有预报暴风雨时，各部门应按以下职责执行：

1、保洁队负责检查所有外窗是否关闭，检查所有出入口室外水位情况。如遇水位上升时，应及时准备挡水物资进行封堵。

2、管理处负责通知全体客户关好外窗。如遇办公室内无人且上锁时，应通过应急联络电话通知业主并在业主同意后使用备用钥匙进入。

3、保洁人员负责清理楼内积水，在主要出入通道铺设防滑地垫。

4、各部门应随时向管理处（夜间保安值班队长）报告发现的问题及处理结果。

5、及时向上级领导通报情况。

第八节 安全协管应急工作方案

一、防暴反恐应急预案

为了在发生恐怖和爆炸事故等突发事件的紧急情况下迅速反应，保障物业人员的生命财产安全，提高员工处置反恐防爆应急响应能力和其它突发事件，疏散业主、紧急避险的能力。做好防范措施和事发后的处理工作，降低事故造成人员伤亡和财产损失、以及对环境的危害。

坚持贯彻“安全第一，预防为主、综合治理”的方针，尽最大努力保护人员、设备、财产安全。公司成立《反恐防爆应急预案》领导小组和事故应急指挥部、应急小分队，负责应急状态下的指挥、组织、协调、救援、处理工作。

1、编制目的

为了有效防范暴力事件的发生，切实保障”10号楼”干部群众的人身和财产安全，及时处置侵害安全的恶性事件，维护秩序的稳定，特制定本预案。

2、应急预案的任务和目标

为更好地展开各项工作，更好的适应法律和经济活动的要求，结合本公司的自身特点，加上人性化、科学化的管理，特制定适合本项目的应急预案。

本预案的目标：保证各种应急反应资源处于良好的备战状态、各种预案计划有条不紊的进行、防止因应急反应行动组织不力或现场救援工作的无序和混乱而延误事故的应急救援、更有效地避免或降低人员伤亡和财产损失、充分体现应急救援的精神真谛。

3、适用范围

本预案适用于本公司反恐防爆事件的应急响应。

第二章 反恐防爆应急指挥部机构职责

1、组织机构

1.1 应急组及人员组成

1.1.1 指挥中心

总指挥：董事总经理

成员单位：副总经理、保安部经理、物管部经理、财务部经理、后勤部经理

1.1.2 救援工作组：

组长：总经理

1.1.3 疏散组：

组长：后勤部经理

组员：后勤部所有人员

1.1.4 安全保卫组

组长：保安部经理

组员：保安部在岗人员、保安部全体在岗人员

1.1.5 救护组

组长：财务部经理

组员：财务部在岗人员

1.1.6 事故综合调查组

组长：总经理

组员：保安部经理、物管部经理、后勤部经理

2、职责和任务

2.1 指挥中心职责

2.1.1 负责反恐防爆应急预案的制定、修改和宣传贯彻工作。

2.1.2 根据救援工作组报告发生恐怖袭击或爆炸突发事件时，迅速下达应急命令；如果因事件而发生了火灾，还应启动《防火应急预案》。

2.1.3 命令现场保安员拨打“110”，根据实际情况，必要时请求武警协助；并向相关政府部门报告。

2.1.4 命令各组组长立即达到各自的岗位展开救援工作。

2.1.5 根据实际情况及事态严重性，适时发布其他应急指令。

2.1.6 事件结束后，安排处理善后其他工作。

2.2 救援组职责

2.2.1 根据指挥中心的指令，迅速组织本组人员到达事发区域进行救援。

2.2.2 在有人员伤亡的情况下，应立即安排组员营救，营救的同时必须确保自身安全，还要避免伤员的二次伤害。

2.2.3 在遇有人员被挟持的情况下，组长要命令组员后退，稳定犯罪分子的情绪，待心理专家前来处理。

2.2.4 如现场发生起火，还应根据指挥中心指令响应火灾处理预案的相关措施。

2.2.5 根据现场情况，及时向指挥中心报告现场形势；必要时，请求指挥中心给予支援。

2.2.6 事件结束后，组长需提交一份本组工作报告至总指挥；

2.3 疏散组职责

2.3.1 接到指挥中心指令后，迅速带领本组组员到达事发地点，引导大院内人员的疏散工作。

2.3.2 疏散的同时，要劝告大家不要惊慌，要尽量稳定大家的情绪，确保疏散工作有条不紊的进行。

2.3.3 疏散完毕后，全部组员撤离现场，并配合安全保卫组守护车辆周边的各个路口，阻止车辆、人员通过。

2.3.4 事件结束后，组长向指挥部提交一份本组工作报告；

2.4 安全保卫组

2.4.1 接到指挥中心指令后，迅速到达事发现场，安排组员对车辆周边的每个道口进行封锁，禁止一切不相关车辆、人员入内。

2.4.2 协助警方对外界的警戒工作，严格禁止闲杂人员进入警方规定的警戒区，同时配合救护组就伤员的救治工作。

2.4.3 对现场周边进行巡逻检查，发现可疑情况，迅速向指挥部报告，同时防止破坏分子趁机进行破坏。

2.4.4 如果发生了爆炸起火，保安人员迅速携带灭火器材到达现场，展开救火工作。

2.4.5 引导警方、“120”救护到达事发现场。

2.4.6 事件结束后，立即组织清理现场。

2.4.7 事件结束后，向指挥中心提交一份本组工作报告。

2.5 救护组

2.5.1 接到指挥中心指令后，拨打“120”电话，并迅速到达事发地点，展开伤亡人员的救护工作。

2.5.2 在“120”还未及时赶到时，救护不要给伤员带来二次伤害，要准备必要的救护工具。把伤员安置到安全区域，等待“120”前来救治。

2.5.3 要及时的将现场伤亡情况上报到指挥中心，指挥中心根据实际情况，确定是否给予人员支援。

2.5.4 协调做好后勤保障工作（吃、住、行），安置好伤亡人员家属。

2.5.5 配合“120”做好其他救护工作；事件结束后，协助做好伤亡人员的善后处理工作。

2.5.6 事件结束后，提交一份本组工作报告到指挥中心。

2.6 事故综合调查组

2.6.1 配合警方和有关部门，开展事故勘察、取证、分析等工作；

2.6.2 做好人员思想工作，加强保安员的法制和安全教育、宣传工作。

第三章 工作程序

1、一旦发生恐怖袭击或爆炸可疑物品时，最早发现的保安员应立即报告反恐防暴领导小组。领导小组成员视情况启动应急预案，并与犯罪嫌疑人周旋。

2、立即通过拨打 110 电话报警。

3、安全保卫组立即赶往现场组织乘客疏散到安全地带，并维持秩序，等待警方前来支援处理。

4、指挥中心根据现场实际情况需要启用《防火应急预案》。

5、做好思想工作，稳定乘客思想情绪，保护自身安全。

第四章 预防措施

1、加强对保安员和业主法制和安全教育、宣传，增强保安员法制意识和自我保护意识。

2、对于外来来访人员，严格执行检查访客的物品、车辆，禁止易燃易爆物品进入。

3、对可能引起矛盾激化事件的当事人要耐心接待，尽力做好化解工作。

4、公司成立防范”10 号楼”暴力事件处理应急工作领导小组。

三、消防应急处理预案

为预防火灾事故的发生，或发生火灾后的火势扩大和蔓延，广东金锁匙物业管理有限公司”10 号楼”（以下简称本物业）成立灭火应急组织机构，指挥部设在管理中心物业管理办公室。总指挥由本物业最高的负责人（物业管理处主管）负责。如果发生火灾，

总指挥对火灾事故有直接指挥、下达命令、组织抢救的绝对权力。

（一）火情报警

1、本物业内任何人员在任何区域发现烟火时，应立即使用最近处火灾报警按钮或用电话、对讲机向办公室报警。报警时要讲清楚起火的具体地点、燃烧物、火势大小、报警人的姓名、身份、所在部门和位置及是否有人受伤。

2、发生初起火灾，发现人员应立即报办公室，然后采用就近的灭火器材进行扑救，并保护好现场。如火情不允许，组织好疏散，将人员及贵重物品转移到安全位置，帮助火灾现场的业主做好自救及撤离现场的准备。

3、发现火情时一定要镇定，迅速采取有效措施，绝对不能说不利于人员情绪稳定的话，如果火势较大，在做好上述第二点的同时，必须迅速报告本物业消防总指挥确认，消防总指挥批准后才能拨打 119 报警电话。

（二）火情确认

1、消防办公室接到火灾报警信息后，应立即安排义务消防员（所有物业员工均为义务消防队员）携带对讲机和必备的消防用品赶到现场，确认火情是否存在，确认火情后消防办公室应立即通知大院保安部保安班长、管理处负责人和相关部门负责人赶到现场，成立灭火指挥组，同时安排义务消防员（及保安员）携带近处可取的灭火器材和可以利用的消防设施，赶到火灾现场，开始灭火。

2、确认火情时应注意：不要草率开门，先试一下门体、锁把，如无温度异常可开门观察；如温度较高，已可确认内有火情。此时如房间内有业主，应先设法救人。如没有人，应做好灭火的一切准备后再开门扑救。开门时不要将脸正对开门处。

（三）火情通报

1、消防办公室立即用电话、对讲机按照程序进行操作，告之火情已确认；保安班长携带对讲机、应急灯赶到现场协助现场指挥人员工作。

2、通报程序如下：

保安班长→物业助理→管理处主管（同时通知工程部主任及其他部门负责人、非办公时间当值管理人员为最高行政负责人）。

（四）领导指挥机构

领导组织机构负责指挥灭火自救工作。领导组织机构成员：由管理处主管、各部门

主任、保安班长、（非办公时间为各部门当值为最高行政负责人）等成员组成。其主要任务：

- 1、组织指挥救火，根据火情，决定是否向消防局“119”报警。
- 2、组织指挥救火，根据火情，决定是否关闭封锁辖区、是否切断电源及液化石油气源。
- 3、根据火情决定是否发布疏散和撤离命令。
- 4、负责人员的疏散和救护、贵重物质的转移（条件允许的条件下）。

（五）各部门应采取的相应行动。

1、大院保安队

- A）保安班长携带对讲机迅速到现场接受消防总指挥的指令。
- B）消防办公人员坚守岗位，听从现场指挥的指令操作设备，并听从现场总指挥的指令适时开动紧急广播系统，通知业主疏散。通知的顺序为：发生火灾区域—可能受影响区域，并根据火势的严重程度按总指挥的指令向“119”报警。有监控设施的按指令将摄像探头切换至发生火灾的区域。
- C）巡视保安员携带强力探险射灯、对讲机及手提灭火器及相关消防应急设备迅速赶到火灾现场，按照火灾现场最高指挥人员的命令行动。
- D）各道口值班保安员负责本物业辖区的各出入口、外围的保安坚守岗位维护秩序，防止此时有其他人员进入本物业管理区域的火灾现场，同时负责业主、住户的疏导和解释工作。
- E）外围保安人员立即将停放在外围的车辆进行疏散，暂时将前来的车辆或人员引导到安全场地，劝阻疏散围观的人员。在必要时（报警后）接应专业消防队的到来。并为专业消防队指明室外结合器及消火栓的位置，配合专业消防队的工作。

2、管理处

- A）管理处负责人携带通讯设备，迅速赶到火灾现场接受指令
- b）迅速准备好急救包并根据指令派人到疏散集合的安全地点，对疏散业主的人数进行清点，并在有需要时（如有人受伤时）与医疗急救中心取得联系。
- C）及时并准确地向指挥中心报告失火区域业主人数及火灾现场本物业管理区域内人数。指挥本物业人员到疏散通道引导业主疏散，并告之业主疏散集合地点并做好安慰

和解释工作。

D) 如是管理处及辖区内各单位办公室区域，要积极配合财务部、办公室有条不紊地整理帐目、文件资料等、对该上锁的要锁好，须随身携带的装载好，做好疏散准备工作。

3、义务消防队行动

A) 火情确认后，各部门义务消防队员（主要为保安队员）接到通知后应在第一时间赶到指定地点集合待命。

b) 义务消防队长（保安班长）向队员简单介绍火情，分配任务。

C) 义务消防队员携带灭火器材准备好后迅速赶赴火灾现场。

D) 迅速派两名义务消防队员沿疏散楼梯小心上楼，观察情况，在安全的情况下，可使用消防梯、消防绳将灭火器材送到出事楼层，然后将消防梯消防绳送底层，供义务消防队员备用。

E) 迅速组织队员按救火程序实施灭火，并及时将灭火工作进展情况随时报告现场总指挥。

（六）业主的疏散

根据火情确定是否需要全面疏散火灾现场及附近业主。疏散命令由总指挥下达。具体的实施办法如下：

1、办公室按照总指挥指令负责用紧急广播先通知着火地点的业主、或由现场人员逐户通知疏散。广播通知时严禁将紧急广播同时全部打开，必须是将通知范围控制在火灾区域或是火灾可能影响的区域。

2、管理处负责引导业主疏散及把疏散下来的人员安排到安全地点，现场外人员或是准备进入火灾区域的人员由现场外围值班保安和管理处指定人员负责引导疏散。在引导疏散时要注意保持秩序，防止挤伤、踏伤等非事故引起的意外，并注意清点现场疏散的人数，防止遗漏。

（七）与专业消防队员配合

如果已向长葛市公安消防“119”台报警，各部门应密切配合专业消防队员，行动的具体办法如下：

1、各部门接到火情通知后，除按指定任务执行外，其他人均应岗位待命，等候指

示。

2、大院保安队：负责维持辖区周围的秩序，根据情况疏导辖区内的车辆和人及通道，以便公安消防队顺利到位。

3、管理处：派人到本物业外围主要路口引导公安消防队到达本物业区域的火灾现场。

4、公安消防队到场后，现场指挥要将指挥权交出，并主动介绍火灾情况及根据其要求组织所有人员协助做好疏散和扑救的工作。

（八）善后处理工作

火灾扑灭后，要做好以下善后工作：

1、全面疏散后，各部门、单位要清点自己人员和火灾现场被困人员人数，查看是否全部撤出危险区域。

2、管理处视情况准备食品饮料，安排好疏散集合地点及业主的临时生活，在必要时负责与医疗单位联系。

3、工程部在火灾扑灭后，负责与自来水公司、煤气公司、供电局等单位联系；及时恢复消防设备及其它设备的状况，将所有设施设备复位。

4、保安队负责保护现场，并重新配备消防灭火器及损坏的相关设施。

5、保洁组应迅速清理保护范围以外的其他区域，尽快使其恢复正常。

6、火灾扑灭后，各相关人员按分工做好善后工作，除保护好火灾现场外，其他地方应尽快恢复原状，由保安队负责写出事故报告上报，对火灾扑救工作进行总结，对扑救工作中表现突出的人员提出表扬。

（九）实施中的注意事项

1、如若火灾发生在夜间或休息日、节假日，办公室的值班人员应立即通知管理处安全委员会的负责人员，负责人员在接到通知后，应立即用最短的时间赶到，组织火灾的扑救工作，在此之前，值班负责人要担负起总指挥的职责，待总指挥到场后简要向总指挥汇报并听从总指挥的指令。

2、在整个扑救火灾的过程中，其他工作要让位于火灾的扑救工作并随时按照总指挥的指令做出反应，各个岗位出现的情况也要随时向总指挥汇报，以便总指挥掌握情况，迅速做出正确的决定。

3、当火情由本物业公司自己组织力量可以扑救时，不惊动公安消防机关。

4、总指挥部可以设在消防办公室或现场，总指挥由管理处主管或物业助理担任，所有命令由总指挥下达。

5、火情发生后，所有对讲机或其它通讯设备应处于待命状态，当总指挥呼叫时，要用简明的语言，准确报告情况。

6、实施疏散计划时，要将业主由秩序的从安全通道疏散，绝对不能引起混乱，要防止不知火情危险的业主再回到他们的居住区域，疏散时由保安员（或管理处的人员）负责带路和断后。疏散中不能停留而堵塞通道。

7、保安队、管理处工作人员负责指导检查疏散情况，检查内容还包括：业主房间、卫生间等公共区域是否留有未熄灭火种、烟头和未关闭的灯，出入通道是否畅通。

四、对挂失财物及失窃的处理预案

1、业主发现财物丢失或失窃应立即向保安队报案。

2、服务中心接到报案后由领班迅速赶到报案现场。如必要，负责人马上调看监控录像，发现问题及时采取措施。

3、携带访问笔录纸，照相机，手电，手套等所需用品。

4、认真听取失主对丢失或失窃财物过程的各个细节的说明；详细询问丢失物品的特征。

5、及时通知管理处主管、保安队长，并留下涉及丢失案件中的有关人员。

6、业主明确要求向公安机关报案或丢失财物价值较大的，服务中心应立即报告公安机关，并同时保护好现场，即在公安人员未到现场之前，不许任何人进出，不许移动、拿走、放入任何物品，发生在公共区域要划出保护区域进行控制（以安全隔离带和人员封锁现场）。

7、及时向上级领导通报情况。

8、进行调查和处理

a) 协助公安机关对案件涉及人员进行谈话，调查了解案件发生的情况，争取摸排重点可疑人。

b) 调查内容：案件涉及人员接触现场的时间，所处的位置，现场状态的回忆、同时

接触现场的都有谁，谁先进入，何人离开等情况。

c)对在丢失财物时间在现场的工作人员逐一进行谈话询问情况，如下班，应尽快将其找回，涉及二人以上应分别隔离询问，以防串供或订立攻守同盟。对经过工作排出的重点人员要尽快取证，做到情节清楚，准确无误。处理时要摆事实，讲道理，重证据，严格注意政策。

9、查清问题后要将情况向管理处领导或公司领导汇报，共同研究后根据情节向公安机关报告。

10、对当场抓获的犯罪嫌疑人，先带到保安队进行简单询问，并报告公安机关，并由公安机关来人处理。

五、对遗失物品招领的处理预案

1、管理处每个员工在工作中如有发现客户遗失在中心的任何物品，都应主动上交至物业部保安队，由专人管理。

2、管理处在接到送来的遗失物品后，要登记造册、备案，逐项登记核对，贵重的物品必须由负责人保管。

3、业主认领失物时必须出示可证实其身份的有效证件，在确认客户所失物品无误时，方能发还。发还时保留其有效证件复印件并在遗失物品登记本上签字认领。

4、按照有关规定遗失物的保存期，贵重的物品保存期限为 6 个月，一般物品为一个月，食品为 3 天。

六、对传染病及疫情的防控预案

为了防控本物业管理区域发生疫情,最大限度地保证本物业管理区域及各业主生活、工作的正常运行，根据国家有关法律法规要求，特制定本预案。

（一）一旦社会出现疫情，本物业公司 will 立即组成疫情防控领导小组，全面负责组织落实本物业管理区域各项防护措施及紧急方案。

小组成员包括：

组长：总经理

成员：各部门经理、管理处各主任、主任

工作组联系电话：88333988

(二) 长葛市区防疫站及长葛市疾控防治中心建立紧密联系，按政府要求，及时定期通报本物业管理区域疫情。

联系电话：*****

(三) 为减少交叉传染机率，物业管理处依据疫情情况调整各岗位人员上下班时间。实行轮流 24 小时值班制度。

(四) 各部门在发生疫情期间主要工作

1、管理处

a) 做好疫情防控的宣传工作，发放相关的预防资料，要求本物业管理区域的所有业主及客户单位发现疫情后及时向物业管理处疫情防控领导小组报告。

b) 应于每日 17:00 前将当日疫情情况通报所属的管理处，管理处于次日在辖区告示栏公布本辖区及长葛市疫情通报，并按规定上报长葛市卫生防疫站及长葛市疾病防治中心。

c) 为保持卫生，本物业管理处将对辖区所有范围进行消毒（每天对所有区域消毒二次），并向每户业主提供消毒资料。

d) 将所有区域的消毒标准控制在卫生防疫标准内，请全体业主放心。

e) 值班保安员将杜绝快递公司等外来人员进入本物业管理区域，相关服务由物业公司人员免费提供。（为方便物业公司工作人员操作，需由业主出具委托函）或通知业主及客户单位到指定位置办理。

f) 必要时向本物业管理区域的业主及客户单位发放防疫消毒口罩。

h) 本物业管理公共区域均进行全面消毒处理。每天消毒不少于二次。公共区域的重点部位（入通道门把手等每 2 小时一次）并做好消毒记录。

i) 物业公司对全体工作人员做好防治消毒工作。

j) 本物业区域如有疫情发生，应及时对本物业进行高标准消毒。

k) 疫情发生期间，本物业禁止召开超过 20 人的集体活动。

l) 要求对公司所有工作人员每日进行检查、记录体温，并与本物业管理处消毒记录汇总，每天 17:00 前将上述资料汇总上报所在部门或管理处。

m) 本物业管理区域对外承包的业务各单位、公司、垃圾清运公司等业务单位及时将本单位防疫、消毒情况上报我管理处负责部门。

2、保安队

a) 以市疾控中心的名义发通知，要求各单位、用户或经营者必须配合本物业管理处采取的疫情消毒防控措施。

b) 管理中心、管理区域各入口配备测温仪，监控外来人员体温，正常者因特殊情况经批准方可进入本物业管理区域。

c) 所有工作人员必须与值班保安员配合、严格控制、检查访客，并做好登记，电话确认访客的预约，避免闲杂人员进入本物业。

d) 疫情期间本物业内所有的装修施工一律停止。

e) 疫情期间管理中心食堂改为供应盒餐。在分餐台准备一次性餐具供工作人员自行取用。为了减少疾病的传染机率，与管理中心食堂协调延长供餐时间，建议管理中心及就餐各部门分时间段就餐，就餐时建议采用办公室的就餐的方法。

f) 各单位出入口值班人员在疫情期间应掌握基本消毒常识，佩带手套接触物品（如IC卡、现金等）。

g) 加强本物业外来人员管理的检查及控制，做好人员进出本物业的相关证件登记和身体状况的检查。

h) 外包业务单位、公司及其他外联单位及时通报所在单位的疫情情况。

4、人力资源部

a) 每日检查和记录员工的体温，向疫情防控小组汇报。

b) 每日调查管理处员工家属或周边人员出现疫情的情况，一旦发现应立即上报并按规定对该员工进行隔离。

c) 定期收集工作人员工服，进行紫外线灯照射消毒。

d) 负责常规消毒药品采购及储备工作，包括：护具（隔离服、喷壶、护目镜、橡胶手套、消毒口罩、鞋套、帽子等）、消毒用品（滴露消毒液、特殊消毒液、过氧乙酸等）等防护用品。

七、对突发性水浸和室内水浸的处理预案

为了使本物业管理区域内的业主、各单位在突发性水浸和室内水浸事件时，能够及时、冷静、迅速的处理，减小损失，管理处应做好宣传，请业主牢记以下内容：

(一) 关于突发性水浸的处理办法:

- 1、维修人员接到水浸通知后, 即携通讯设备前往水浸现场观察, 关闭水阀门。
- 2、水浸危及附近的电表房、设备房等公共设施时, 要动员员工在上述设施周围堆放沙包隔离, 防止浸水。
- 3、对水浸地方要安排清除积水, 并把浸水情况详细报告管理处主管领导。
- 4、如水浸时影响用户正常供水, 管理处必须书面通知各业主。

(二) 关于室内水浸的处理办法:

- 1、管理处接到客户投诉室内浸水时, 要立即派人前往现场观察。
- 2、现场观察人员到浸水业户区域, 必须得到业户/用户同意, 不能撬门强行入内, 要设法找到阀门地点, 以关闭阀门。
- 3、浸水情况严重, 必须关闭本物业管理区域的设备机房总阀门, 避免水浸扩大。
- 4、立即通知清洁分公司, 派人携带专用吸水设备赶到现场进行吸水作业, 防止水浸区域进一步扩大。

- 5、关闭本物业管理区域的总阀门后, 影响本物业正常供水, 必须书面通知各业主。

八、对发现有人触电的处理预案

发现有人触电应马上赶到现场, 关闭电源, 在未关掉电源之前切不可有人体接触触电人, 以防自己触电, 要用绝缘的东西把线头或人拉开, 立即进行人工急救, 并电话通知急救中心拨打“120”。

九、防止非法闯入的应急预案

- 1、若遇外来人员不履行登记手续, 强行闯入, 门卫必须加以阻止, 不得放行。
- 2、若来人已强行闯入物业内, 门卫应马上电话通知管理人员, 及时查清并逐出。
- 3、发现不良分子袭击、行凶、行窃、斗殴, 先制止, 制服, 为防不测, 同时拨打110 报警或拨打派出所值班电话。
- 4、在保证业主生命及财产安全的情况下, 为防止不良分子逃脱, 在制止、制服其之前, 关闭院区门口。
- 5、如有行窃等事件发生, 必须保护好现场, 并在第一时间通知管理人员, 并及时通报派出所, 等待指示。
- 6、如有伤害、袭击事件发生, 必须立即采取救治措施, 若伤害事故严重的, 必须

立即拨打 120 急救电话，并妥善处理善后工作，在第一时间向业主和上级主管部门报告。



许昌市公共资源交易平台投标专用
F1D2CF2E7CC1462C8507ED6ED2575D5C

第十章 服务承诺

第一节 服务质量保证

1、实施、满足用户需求书内容，认真履行物业服务合同，高起点定位，高标准实施，严格要求，实现承诺。做到规范管理、依法经营。

2、公司对现有物业每年都结合全国城市物业管理优秀示范的考评标准进行内部自查，深刻理解国家物管示范项目指标含义，可以确保物业管理标准化、规范化。

3、加强治安防范工作，实行 24 小时保安制度，做到区域内无重大火灾、刑事和交通事故。

4、做好卫生保洁、消杀工作。道路、楼梯、电梯、通道及所有公共场地每日至少打扫两次，垃圾日产日清，环卫设施完备，有专人对环境卫生进行检查。消杀工作每月至少进行一次。

5、接受业主对物业管理工作进行检查、考核，如存在不合格项，按照考核办法及标准进行处罚。

6、爱护物业品牌形象，维护物业良好形象。

7、积极开展精神文明活动和宣传，配合业主的服务需求，提倡互助互爱，互利互勉。

8、文明优质服务。坚持“业主至上，优质服务”的宗旨，积极开展便民服务活动，全心全意为业主服务。

9、接受上级各部门的监督指导。

注：服务目标均等于或优于国标

序号	服务项目	服务目标	重要性 (影响度)	测算依据与控制措施
1	巡查到位率	100%	100%	组织督查小组定期不定时进行巡查监督工作，要求每个岗位做到不缺岗，认真工作。
2	突发事件情况及时上报率	100%	重要	当发生突发事件时将于第一时间通知主管单位负责人，由经理负责跟进落实及解决办法，并及时上报业主有关部门，提交处理意见及报告
3	火灾发生率	零	重中之重	管理处实行全员义务消防员制，定期进行培训和演习，加强宣传，由保安员进行日常巡视，发现隐患及时处理，并通知管理处，以确保区内消防安全。

4	治安安全率	100%	重要	加强对辖区内治安安全的巡查、巡检力度，配合周边派出所开展全员及群众治安安全教育，确保物业安全、有序。
5	交通有序率	100%	重要	加强对车辆、停车场的管理，维护车辆出入的交通秩序，保障秩序的畅通无阻。
6	GPS 安保人员定位	100%	重要	将新技术融入安保管理服务工作中，为保安员配备 GPS 定位仪，随时监测当值保安的行为状况，有效避免离岗、聚岗等违纪现象的发生。
7	管理人员专业岗位合格率	100%	重中之重	1、管理人员培训：自学与培训相结合，制度、计划落实； 2、培训考核制度与奖罚相结合，强化培训结果。
8	员工流动率	5%以下	重要	加强各操作员工的工资福利待遇及人性化管理，切实做到关心员工，稳定员工心态，从根本上控制员工的流动性。
9	人员上岗报备、审批率	100%	重要	我司派驻的所有保安及保洁等人员在上岗前将备齐所有相关资料供业主主管部门监督审核通过后方可正式上岗。
10	信息安全率	100%	重要	我司所有工作人员必须经过严格的岗前培训，对于业主资料及相关信息实行严格的保密制度，并时时教育提醒各工作人员，不得违反职业操守，与各员工的绩效工资进行直接挂钩。
11	公共场所设施保洁率	100%	重要	1、保洁员岗位明确，责任质量要求细致严格； 2、日常保洁即为保洁重点区间； 3、管理人员随时引导使用人注意爱护环境卫生，逐渐培养良好情操。
12	清洁保洁率	100%	重要	1、保洁员责任区明确，工作质量要求具体、严格，有考核、有奖罚； 2、保洁员按时收集垃圾，热爱环境卫生； 3、保洁监督机制健全。
13	对办公大楼的清洁卫生进行管理；对垃圾进行收集和清运	环境卫生、清洁率=100%	重要	$\text{保洁达标面积} \div \text{保洁总面积} \times 100\% = 100\%$
14	清洁及时率	100%	重要	保洁员于工作人员上班前清洁所有场地内卫生，接待室接待前会后清洁及时，垃圾随产随清。
15	消毒率	100%	重要	保洁班每天对大堂大门、把手、电梯进行消毒，每周对洗手间、地面、通道等进行消毒
16	灭四害率	99%	重要	每周室内、绿地、下水道进行灭四害一次。对电房、机房等加设防护栏，并进行重点防治。确保灭四害率和效果高于国家指标。
17	绿化完好率	100%	重要	1、绿化制度、工作计划行之有效且有执行力度； 2、保洁员负责环境保护、日常监督工作； 3、静态措施（树立醒目警示牌）警示爱护环境；

				4、发动大家爱护绿地，主动保护绿地，提合理建议，并参与管理。
18	花草树木成活率	100%	重要	按要求配置盆栽植物，确保其存活。
19	邮件、报刊、票据收发，文件分发出错率	达到—1%	重要	严格按照文件收发流程进行操作，进行签名确认，确保万无一失。
20	有效投诉率	2%以下 (年)	重要	1、做好各项管理工作，创建优美、完善的物业； 2、提高员工素质，强化服务意识； 3、发生问题，及时处理，为使用人排忧解难； 4、做好解释工作与回访制度落实。
21	接受业主有效投诉处理率	投诉率 1% 以下处理率 100%	重要	按照政策规定，做好各项工作，加强与业主之间的沟通，定期派发意见调查表或举行座谈会，了解业主的愿望和要求，满足业主的合理需要，将投诉及时处理并记录。 完成处理次数 ÷ 有效投诉次数 × 100%=100%
22	服务回访率	100%	100%	1、建立健全回访制度； 2、做好服务回访纪录； 3、强化服务队伍的服务意识。
23	物业管理满意率	≥99%	重要	在日常服务过程中，及时收集业主的需求信息，尽可能满足业主的需要，加强双方的沟通，以确保业主对物业管理工作的满意程度。物业管理调查满意人数 ÷ 调查总人数 × 100% ≥ 98%

第二节 服务质量提升计划措施

1、安保服务

序号	计划内容	主要计划实施说明	计划实施时间
1	安全理念	随着社会的发展，安全形势日益复杂和严峻。安全是物业管理的生命线，在工作中，必须坚持“关口前移，预防为主”。我们树立零事故的目标，抓好保安员的职业道德，专业技能以及预防措施，使业主有安全愉悦的办公环境。	新合同期开始
2	安防服务提升计划	1、加强员工服务素质培训，提升服务水平； 2、提升保安员的应变能力，加强业务技能培训； 3、员工资格证书与政审材料必须符合要求。	每月一次
3	提升员工形象	保安员采用春夏装新款式制服提升员工形象。	新合同期开始
4	开展消防、应急演练	1、每季开展工作人员进行消防知识宣传、培训与演练； 2、对突发事件如上访、打架斗殴、抢劫等应急事件处理流程及方法的学习； 3、不定期与辖区派出所、社区保持联络，了解最新信息。	一年二次
5	加强安防管理，定期开展自查、自纠	1、保障物业安全，预防火灾、杜绝事故，凡进入物业区域范围的施工单位必须认可施工安全管理责任书的要求方可进行施工； 2、施工人员必须服从现场管理，严禁违反物业管理规定； 3、定期对物业内消防设施设备进行检查并记录无遗。 4、每天进行自查自纠工作，对可能存在的安全隐患做好记录并及时跟进。	新合同期开始

2、环境维护服务

序号	计划内容	主要计划实施说明	计划实施时间
1	树立清洁新理念	物业的清洁服务应致力于为业主、外办事人员、群众提供健康、舒适、洁净、安全的环境，保洁员犹如“美容师”，不仅是清洁清扫、改善环境，更是为业主提供清新环境体验，使客户感受到身心的愉悦。	新合同期开始
2	提升专业服务和清洁工具装备水平	1、加强保洁员服务礼仪、工作技能的培训，对部分素质较差的员工进行更换； 2、加强保洁频率的培训，由于保洁时间减少避免存在卫生死角、清洁不够彻底的现象，更进一步优化工作流程，强化频率； 3、配置高效的、多功能的清洁工具，如多功能地拖桶，红、黄、蓝、白、绿抹布，提升效率和洁净度、标准度。	每季一次
3	推行五星级的保洁服务	推行五星（安全、质量、技能、服务、效率）级保洁服务标准。	新合同期开始
4	优化定期的大清洁	1、提升大型清洁服务质量，提前一天将清洁时间与业主沟通，尽量安排充足的时间彻底清洁； 2、灯罩、天花、排气系统等每月清洁；制定窗帘与布沙发的清洗频率，每年清洁两次；	新合同期开始
5	提升季节预防工作、加强现场检查	1、根据季节变化并结合本项目的实际情况进行白蚁排查工作，对于有产生或蚁患的部位进行预防或灭治；每年2至4月每月一次、5至10月每季一次。 2、流感季节的预警及预防，加强办公大楼的消毒。流感预警期每天消毒一次、流感高发期每天消毒3次，并派发防护用品。	新合同期开始