

许昌市安居物业管理有限公司服务要求及方案

4.3.1.1、物业管理服务整体方案

（一）项目特点分析

1、项目背景现状：

长葛市公安局业务技术用房位于长葛市葛天大道南侧，魏武大道西侧，占地面积15769平方米，主楼共17层，其中地上16层，地下1层，1至4层为裙楼。总建筑面积约25000平方米。

公安局业务技术用房楼院物业管理服务包括：安保、保洁、绿化养护、垃圾清运、水电管理、勤杂维修等管理服务。

2、本项目物业管理人员配置及服务内容：

项目经理1人：常驻服务单位，负责整个物业项目的管理协调，具备全国物业管理企业经理岗位证书，监管各服务人员严格落实各项管理制度和服务标准，做好与甲方的沟通、对接等工作。

安保人员8人：聘用正规保安公司保安员，年龄不超过50周岁，政治合格，身体健康，人品端正。负责24小时门岗室值班，对出入人员及车辆进行管理登记，禁止无关人员和车辆进入办公区域。增强安全意识，做好楼院安全防范，开展楼、院内巡逻，特别是夜间巡更次数要保证。白天工作时间要保证二层大厅内有人值班，及时发现处置异常情况，并管理维护好大厅设施。负责引导院内和地下车库的车辆有序摆放，制止和纠正乱停乱放。负责管护公共区域内公共设施、设备，保证完好。负责接听设在门卫室的大楼电梯内受困人员报警求助电话，第一时间通知电梯维保等有关人员尽快到场处置。及时对消防总控台提示报警的楼层房间进行现场核实，视情处置或报告。落实业主单位安排的其它安保工作。

保洁人员9人：年龄不超过60周岁，人品端正，吃苦耐劳。负责单

位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括地下室、楼梯间、电梯间、走道、门厅、卫生间、开水间、淋浴室、会议室、健身房、大院、外幕墙等，以及重要活动的临时性保洁等。其中外幕墙全面保洁每年不少于一次，并注意确保安全。负责单位垃圾清运工作。落实业主单位安排的其它保洁工作。

维修人员：水网管道及勤杂维修1人，具备专业技能，年龄不超过60周岁，从业三年以上，负责检修给排水系统故障，以及门、窗等办公设备和基础设施勤杂维修等工作。电力维修从业须具备从业资格（投标文件中提供证书的扫描件），2名，确保全天候有电工值班，年龄不超过60周岁，从业三年以上，确保用电安全，严格遵守单位电力维修管理制度。

绿化管理员1人，年龄不超过60周岁，人品端正，吃苦耐劳。及时清除绿化区域杂草、杂物，保持清洁美观。及时修剪平整，做好病虫害防治，补栽补种，科学施肥、浇水等养护工作。按照绿化养护二级管理标准执行。

3、项目特点、难点及管理措施：

随着社会主义市场经济体制的发展，政府机关单位的后勤改革也在不断深化，“小机关、多实体、大服务”的后勤管理模式被打破，取而代之的是“大后勤、社会化服务”模式，使得物业服务企业有了新的市场，为了提高政府机关后期事务社会化改革，更好体现市政府的良好办公形象，长葛市机关事务管理局对本项目公开招标，为该项目招聘更为专业的物业服务企业。本项目为政府单位，具有以下特点：

本项目是的办公人员为国家公务员，办事人员为群众，为物业服务提供了软件上的保障，同时也对物业服务提出了较高的要求。本项目为办公单位，来访人员、出入车辆较多，增加了物业服务的难度，同时也能很好的考验专业、高效的物业管理服务企业的管理实力。

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

针对该项目的特点和自身实力等综合因素，为该项目能更好的向社会提供一流管理、一流服务，我公司进行了深入的研究和分析，我们有服务于现代化办公大楼的征程愿望，更有信心为该项目提供全面、专业和高水准的物业管理服务，以做好服务政府机关、服务办事群众为宗旨，把该项目打造成物业服务示范项目，确保办公秩序正常，确保高效便民，确保及时果断处理敏感事件，为业主提供一个舒心、和谐、优美、整洁、安全的办公环境。

（二）、服务模式

1、公司承接该项目的综合实力

（1）企业简介

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

公司以专业化、市场化、经济化为经营理念，以“业主至上，服务第一”为企业宗旨，坚持方便业主，文明服务的原则，强化内部

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

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

服务电话：0374——2955552/2977779

监督电话：0374——2961777

(2)、公司管理项目一览表

项目名称	项目地址	项目类型	建筑面积 (平方米)	接管时间
------	------	------	---------------	------

文峰小区	毓秀路	多层住宅	60000	1995 年 5 月
中房大厦办公楼	建设路	办公楼	12000	1996 年 1 月
文化小区	东大街	多层住宅	25000	2003 年 11 月
锦绣华府	延安路	多层住宅	57000	2009 年 10 月
祥瑞小区	八一路东段	多层、高层住宅	240000	2006 年 7 月
许都公园	建安大道	城市广场	194764	2015 年 1 月
旅游服务中心广场	莲城大道	城市广场	60000	2014 年 5 月
东站高铁广场	许州路	城市广场	122000	2016 年 5 月
金融大厦	信诺大道	综合用房	56495	2014 年 11 月
天基理想城	开元路	住宅小区	100000	2015 年
长葛科技广场	长葛市行政大道	城市广场	137532	2016 年 3 月
魏都区 360 工程群众体育场地设施	魏都区	非住宅物业	25 个场地	2017 年 2 月
建安区工商管理局办公楼	建安区	办公楼	23000	2018 年 7 月
建安区体育设施游乐场地	建安区	非住宅	33000	2017 年 10 月
长葛市质检大厦物业	长葛市	办公楼	25000	2019 年 10 月

(3) 我公司对该项目的管理优势

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

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

物业管理队伍不断地注入新的血液。

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

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

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

目的服务提供强大的技术及制度的保证。

2、拟对本项目的物业管理服务的理念及特色

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

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

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

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

（4）、我公司将按照“明确管理职责，强化内部管理，搞好文明服务”的方针，用“企业化、专业化、一体化”的管理体制，竭诚提供优质的专业服务，按照高起点打造品牌形象的要求，以一流的管理，一流的服务，创一流的业绩；我们的质量方针是：规范的管理、高效的服务，优美、文明、和谐的环境。我们采用现代化的企业管理理念，

从内部管理入手，针对该服务项目的实际情况，完善各项管理制度，狠抓服务质量、规范各项服务，为业主提供一个优美洁净的工作和学习环境。

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

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

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

3、针对该项目制定合理的管理目标

为充分体现采购者的初衷，开创优质办公环境的新时代，我们将本着我公司的企业精神，及“科学规范、竭诚高效、安全文明、

持续发展”的质量方针，坚持“以人为本”的服务管理理念，对该项目实施科学的管理、提供优质的服务，并在现有管理经验及管理资源的基础上，不断调整更新，导入先进的管理理念，创建出一套与业主层次及办公需求相符的管理模式，使广大业主能真切地感受高品位的物业和高品质的管理所带来的超值享受。从而最终提升物业的整体品位。

（三）服务目标

1、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
	楼梯扶手栅栏	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

公 共 洗 手 间	地 面	清拖二次，并随时 保洁	用消毒水拖 地二次，杀 菌		无污渍、痰渍、水 渍，洁亮
	墙 面	清抹一次，并随时 保洁	用消毒水抹 一次，杀菌 消毒		无污渍、灰尘，蛛 丝，光洁明亮
	天花、风口 灯饰、管道		用消毒水抹 一次，杀菌 消毒		无蛛丝、污渍、尘 渍，光洁明亮
	门面及隔板	清抹一次，并随时 保洁	用消毒水抹 一次，杀菌 消毒		无污渍、灰尘，蛛 丝，光洁明亮
	洗手台 洗手盆	随时抹净水渍、清 除污渍			无污渍、水渍，干 燥，光洁明亮
	镜 面	随时抹净水渍、清 除污渍	玻璃清洁剂 刮洗镜面一 次		无污渍、水渍，干 燥，光洁明亮
	大小便洁具	上下午各洗刷二 次，随时冲洗污垢	用消毒水抹 二次，杀菌 消毒	便池放 置香丸 一次	无污、无垢，无臭， 外干燥，光亮如新
	配套设施和 公共设施	清抹一次，并随时 保洁	用消毒水抹 一次，杀菌 消毒		无污渍、灰尘，蛛 丝，光洁明亮
	杂物箱	清抹一次，清理杂 物，并随时保洁	用消毒水抹 一次，杀菌 消毒		无污渍、蛛丝，整 洁
	垃圾篓	收集垃圾二次，洗 刷垃圾篓污渍	用消毒水洗 一次，杀菌 消毒		无污、无垢，无臭， 干燥，垃圾不能满
	灭蝇剂	夏季据情喷洒			无蚊蝇，无死蝇

电 梯 部 分	不锈钢门、 面板及饰物	不锈钢清洁剂清 抹一次,并随时保 洁	擦不锈钢油 一次, 保养		无污渍、手印, 无 锈迹、光洁明亮
	地面、地垫	清洁剂拖一次,随 时保洁	清洗抛光一 次换洗地垫		无污渍、无香口 胶, 无杂物, 光洁
	电梯轨槽	清理清抹一次,随 时保洁			无污渍、油尘, 无 杂物, 光亮如新
	电梯轿厢 内壁及天花	毛巾清抹一次,并 随时保洁			无尘, 无污渍, 光 洁如新
	玻璃饰物	玻璃清洁剂刮洗 一次, 随时保洁	全面刮洗一 次		无蛛丝、污渍、手 印, 光洁明亮
	其他饰物	清抹一次, 保洁			无尘, 无污渍, 光 洁如新
	空气清新剂	喷洒二次			无异味, 空气清新
项 目 范 围	清 洁 项 目	清 洁 规 程			清 洁 标 准
		每 天	每星期	每月	
停 车 场 部 分	地 面	清扫一次, 局部除渍 并随时保洁		冲洗一 次	无污渍、果皮、纸 屑、杂物、积泥沙
	岗亭闸门	抹一次除渍, 保洁			无污渍、蛛丝, 光 洁明亮
	停车设施	抹一次, 巡回保洁			无污渍、灰尘、蛛 丝及杂物, 光洁
	广告指示牌 (两米以 下)	清抹一次并保洁			无污渍、乱粘贴, 光洁明亮
	消防设施	清抹一次, 并保洁			无蛛丝、污渍, 玻 璃无手印, 明亮
	明沟、渠	清除杂物并保洁 随时疏通堵塞		冲洗一 次	无杂物、无异味、 无积泥沙、无堵塞

(2) 安保工作标准及内容:

项目	督 查 内 容 标 准
----	-------------

着 装	1、上岗须着公司统一的保安员制服，戴好帽，系正领带，扎紧武装带，衣领纽扣全部扣好。 2、上岗须佩戴好工作牌。工作牌统一佩戴在外衣左上衣袋上方。 3、制服领口、袖口处不得显露个人衣物，制服外不得显露个人物品（如纪念章、笔、手机、锁匙扣等），制服衣袋不得装过大过厚物品。 4、非当值班时间，除因公或经批准外，不得穿着或携带制服离开辖区。
行 为 举 止	1、上岗时举止应文明、大方。 2、头发要整洁，不留长发。 3、精神振作，姿态良好，抬头挺胸。不得东倒西歪、前倾后靠，不得伸懒腰，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋。 4、值勤时不得抽烟、吃零食，不得看小说杂志、报纸、会客闲聊、吹口哨等与工作无关的事情，不得随地吐痰、乱丢杂物。 5、注意检查和保持仪表，但不得当众整理个人衣物。 6、不得将任何物件夹于腋下，不得敲桌椅或玩弄其他物品。
作 息 规 定	1、保安员实行 24 小时值班制，每班提前 10 分钟进行交接班。 2、严格执行备岗制度，休息（假）期间，发生紧急情况，一经召唤必须立即归队，听候调遣。
公 秩 器 材	1. 公秩器械包括有对讲机、警棍等，它是公秩人员执行任务的工具和武器，属公共财产，每个公秩员都有责任和义务将其保管好，防止遗失或损坏。 2. 公秩器械只供公秩员执行公务时使用，严禁用作其他用途。 3. 公秩器械严禁转借他人，严禁个人携带外出，如因工作需要须报服务中心批准。 4. 对讲机使用应严格按照规定频率正确操作，严禁公秩员私自乱拆、乱拧、乱调其它频率。若有损坏视情节赔偿。 5. 执勤中禁止使用对讲机聊天、说笑、以及谈一些无关工作的话题。严禁在检查时通风报信。 6. 警棍是公秩员制服犯罪分子以及自卫的武器，严禁用来当作斗殴或威吓他人的工具。 7. 公秩员交接班时，应做好公秩器械的交接验收记录，防止出现问题时互相推卸责任。 8. 公秩器械不用时，应由当事人交服务中心统一保管。

固定岗位	1、熟悉本岗位职责，熟悉入住人员的基本情况，包括相貌特征、常规进出时间等。 2、当发现双手提（拿）着重物的客户进出大门有困难时，应主动提供帮助。 3、若遇领导或前来指导、参观的社会各届人士，应立即起立敬礼。 4、外来人员进出，值班人员填写《来访登记表》，谢绝推销和其他闲杂人员进入。 5、当用户搬出物品时，应区分不同情况，必要时值班人员查验用户《出入物品申报表》后予以放行，同时收回《出入物品申报表》。 6、对于出现的紧急情况，应及时上报。 8、协助物业服务中心做好有关管理工作。
巡逻岗位	1、巡逻时要多走、多看、多听、多嗅。重点检查治安、防火、防盗等情况，消防等公共设备、设施是否完好，防盗门是否关好等。发现问题立即处理，做好《值班记录表》，并上报班长。 2、巡逻中发现可疑人员，要前往盘查，必要时检查其所带物品。属三无人员，应驱赶出辖区；属推销、摆卖人员，应劝其离开辖区。 3、对于出现的紧急情况，应及时上报。 4、协助服务中心做好有关管理工作。

（3）维修工作标准内容：

1）负责检修给排水系统故障，以及门、窗等办公设备和基础设施勤杂维修等工作。

2）确保用电安全，严格遵守单位电力维修管理制度。

（4）绿化养护标准内容：

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。

4.3.1.2、物业管理保洁服务和安全保卫方案

【保洁服务方案】

（一）服务内容：

负责单位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括地下室、楼梯间、电梯间、走道、门厅、卫生间、开水间、淋浴室、会议室、健身房、大院、外幕墙等，以及重要活动的临时性保洁等。其中外幕墙全面保洁每年不少于一次，并注意确保安全，负责单位垃圾清运工作，落实业主单位安排的其它保洁工作。

保持各建筑内公共区域、广场、水池、通道、停车场等环境清洁而进行的日常管理工作。建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施设置合理、完备，垃圾日清，保洁工作满足机关办公环境的特点要求。建筑室外场地、道路等保持清洁无积尘，无纸屑、树叶、烟头等杂物。楼梯、走道、大堂、室内公共区域及卫生间的顶面、地面清洁无尘，无蜘蛛网，无积水；室内设施表面、门窗等无灰尘；定期消杀；大堂、室内主要通道地面无尘印。大理石、花岗岩及电梯轿箱表面定期打蜡养护。室内外金属护栏、把手和电梯轿厢定期擦拭保养，确保无锈迹、污渍、汗渍。路灯、草坪灯、牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象。公共玻璃门、窗、玻璃隔断保持无污迹、灰尘。保证要求卫生间的厕纸、擦手纸、洗手液的配备和摆放。

（二）具体指标及标准：

1、公共区域卫生保洁。

（1）定人定岗，全天候对物业服务区域不间断保洁，做到地面清洁、光亮、无污迹。

（2）清理保洁建筑内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收。收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；

（3）清洁所有窗户及指示牌。清洁所有花盆及植物。

- (4) 走道设施、通风口，保持干净。
- (5) 清洁所有出入口、大门及门牌。
- (6) 清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁。
- (7) 清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面。
- (8) 清扫所有通风窗口。
- (9) 清扫空调风口百叶及照明灯片。
- (10) 拖擦地、台表面。清洁所有灯饰。
- (11) 清洁所有楼梯、走廊及窗户。
- (12) 走道保持干净，无垃圾。
- (13) 清扫、洗刷大厅入口地台及梯级。
- (14) 擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施。
- (15) 定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物。
- (16) 场地的台阶及地面，做到无垃圾、无烟蒂、无纸屑，使人感到宽广、舒畅。地面光亮无水迹、污迹，无尘物。
- (17) 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物。
- (18) 垃圾桶按指定位置摆放，垃圾袋套在垃圾桶上；四周无散积垃圾，无异味。清理卫生桶脏物。垃圾筒内垃圾不超过 3/4，并摆放整齐，外观干净。
- (19) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志。
- (20) 厅堂内无蚊蝇。
- (21) 灯饰和其它饰物无尘土、破损。
- (22) 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹。
- (23) 无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

2、公共卫生间保洁

(1) 每天早班、中班必须全面清洁洗公厕、坐厕、面盆、托把池，地面应定期清洗，保持卫生间无积尘、杂物、污渍。

(2) 擦净所有门、天花板。

(3) 擦净所有洗手间镜面。擦净地、台表面。

(4) 擦、冲及洗净所有洗手间设备。

(5) 及时补充清洁液（洗手液）和卫生纸等日常消耗品。

(6) 玻璃、镜面明亮无水迹。

(7) 门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物。

(8) 公厕内的垃圾桶、纸桶、当天清理，保持桶内无垃圾，桶外地面无垃圾。

(9) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。

(10) 地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮。

(11) 便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个，并及时更换。

(12) 桶内垃圾不超 3/4 即清理。

(13) 设备（灯、开关、通风口、门锁等）无尘、无污迹。

(14) 空气清新、无异味。便池樟脑丸须及时补充。

(15) 物品码放整齐，不囤积。

3、电梯间保洁

(1) 扫净及清擦电梯门表面。

(2) 擦净电梯内壁、门及指示。

(3) 电梯天花板表面除尘。

(4) 电梯门缝吸尘。

(5) 擦净电梯通风及照明。

(6) 电梯表面涂保护膜。

- (7) 清理电梯槽底垃圾。
- (8) 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。
- (9) 电梯天花板、门缝无尘土。
- (10) 井道、槽底清洁，无杂物。
- (11) 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

4、专项保洁

(1) 办公楼内所有大理石、花岗岩地面的晶面处理。按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。

(2) 地毯清洗工作服务要求及标准指办公楼内所有地毯清洗工作，保持地毯表面无污渍，清洁、干净。

(三)、其他要求：

(1) 物业服务区域建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂；

(2) 保洁消杀工作聘请具有相关资格证书的专业消杀单位进行；

(3) 每3 天清扫停车场地面1 次，适时保洁，及时清除油迹、污迹、锈迹，每月擦洗1 次停车场公共设施；每3 天清洁停车库内标牌、反光镜、开关、按钮，每2 个月清洁1 次灯具、烟感（公楼道3个月）、停车库管线、排水设施，每季度清洁1次防火门、消防箱等设施。

(4) 垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰；

(5) 5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀次数每月不

少于2次，其他月份每月不少于1次，特殊情况（如传染病流行期间）增加服务区消杀次数；消杀用药符合相关规定，并由专业人员操作。每次消杀工作前应至少提前1天告知业主或非业主使用人，并在作业现场设置安全警示牌，确保人员安全。

（四）环境保洁的管理措施

我们对该项目的保洁工作实行分包制度。实行定人、定时、定点、定责的分段保洁管理措施。

1、加强保洁一线的管理力量。

2、确保保洁员的在位率，为克服清扫保洁人员因运送垃圾出现保洁挂空档的现象，保洁垃圾不再由保洁员运到中转站，改用垃圾收运车来收运。

3、合理调配作业力量，实行定岗作业和流动作业相结合方式，形成了全方位、无缝隙的作业网络，并且做到重点部位重点保洁。不留死角、不留盲区。

4、明确保洁员的岗位职责、各项保洁工作的流程及各项保洁工作的质量标准，以便进行质量检查；

5、建立完善的保洁员考核制度，服务中心及总公司保洁部门将定期检查或不定时抽查相结合，并负责收集项目主管部门对保洁工作的意见，其检查结果和反映的意见一并纳入保洁员的考核之中，考核结果与本人工资挂钩。做到奖勤罚懒，以此来激励保洁员工作的积极性。

6、对保洁人员的工作时间进行科学合理的分配。

7、加强卫生监督，公司领导将对项目卫生进行不定期检查，并

把检查结果及时反馈给保洁部，从而促使保洁工作的不断改善。同时请贵方的同志协同监督检查，从而使保洁工作能够及时的查漏补缺。

（五）垃圾清运

1) 每天分上午下午对垃圾清理两遍。

2) 上午 9：00 分之前清理完毕，下午 1：00 分之前清理完毕，如特殊情况时需调整清运时间的根据需要随时清理。

3) 按照要求将垃圾分类清运到相应的垃圾中转站或存放点。严禁随处倾倒或随处存放垃圾。

4) 清运车辆要封闭，严禁垃圾在运输过程中撒落造成二次污染。

5) 定期对垃圾箱内外进行清洗。5 月—10 月份每周清洗两遍，11 月—次年 4 月份每周清洗一遍。如遇重特殊情况时根据需要随时清洗。

【安全管理方案】

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

（一）管理内容：

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

（1）门岗的任务：

- 礼仪服务；
- 维护出入口的交通秩序；
- 对外来车辆和人员进行验证、登记和换证；
- 制止身份不明人员、衣冠不整者和闲杂人员进入；

- 夜间对外来人员进行询问和登记；
- 严禁携带危险物品进入；
- 遇到外来人员将大件物品带出，即与物主核实，并作登记；
- 为业主提供便利性服务。

（2）巡逻岗的任务：

- 按规定路线巡视检查，不留死角；
- 巡查车辆停放情况，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；

- 对嫌疑人员进行检查防范；
- 对楼宇安全、防火检查；
- 防范和协助公安部门处理各类治安案件；
- 防范和制止各类违反管理制度行为。

2、技术防范：

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

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

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

（二）、管理措施：

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

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

3、加强保安人员的行为规范教育，服装统一，佩证上岗，语言文明，举止得当；

- 4、严格执行保安巡更点到制度，确保巡逻质量；
- 5、监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好；
- 6、保证监控、值勤记录详细完备，建立安全管理档案。

【公共秩序维护服务方案】

（一）基本要求

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

2）公共秩序维护人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材；

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

4）有安全事故、突发事件的防范应急预案；

5）各岗位有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

（二）组织

1）每年对公共秩序维护员的培训和实操不少于 100 课时；

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

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

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

5）部分岗位应配备无线对讲装置和必备的安全护卫器材；

6）交接班制度完善，并有责任人员签字的工作情况和交接班记录。

（三）巡逻

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

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

（四）消防

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

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

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

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

5) 消防检查工作应有记录，并存档。

（五）秩序监控

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

2) 监控中心应有严格管理制度和设备维修制度，重点区域应有监控录像；

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

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

5) 熟悉应急预案，保障治安电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听；

6) 监控中心不能脱岗和非专业人员替岗，工作应有记录。

(六) 安全事故处理

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

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

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

4) 应急小组应与当地消防、公安民警保持沟通，共同预防和确保服务区安全；

5) 建立安全事故档案工作记录。

4.3.1.3、本项目物业人员配置管理方案

1、机构及人员配置：

(1) 人员岗位配置及人员组织结构图

※ 根据该项目实际情况，设立以下部门及人员配置：

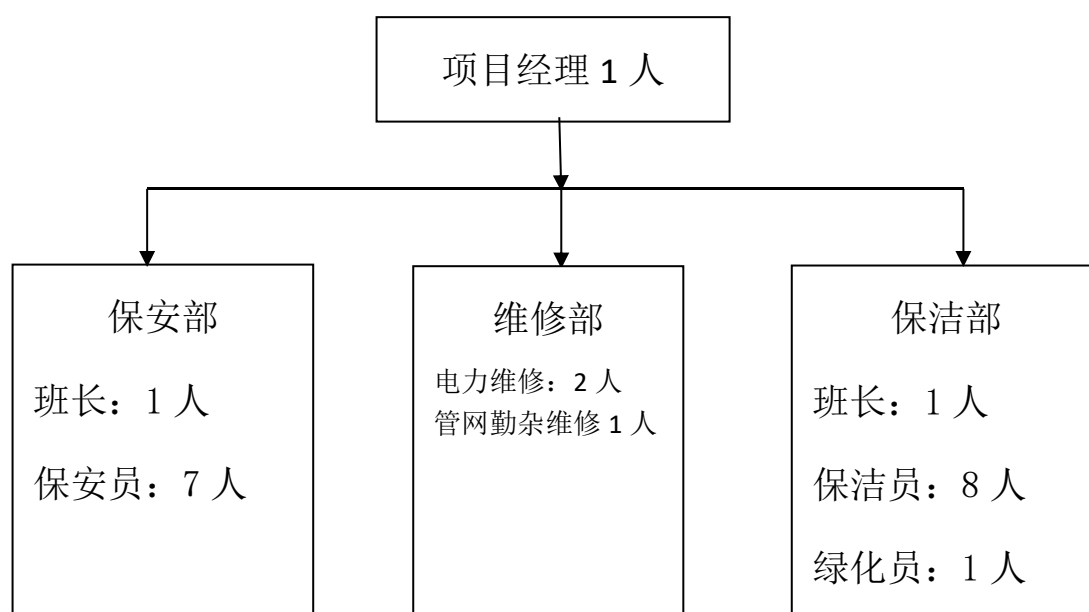
项目经理：1 人

维修部：3 人（电力维修 2 人，管网勤杂维修 1 人）

保安部：8 人（班长：1 人，保安员：7 人）

保洁部：10 人（班长：1 人，保洁员：8 人，绿化员 1 人）

※ 人员组织机构图：



(2) 部门职责

1) 项目经理:负责单位物业各项管理事务，监管各服务人员严格落实各项管理制度和服务标准，做好与甲方的沟通、对接等工作。严格贯彻执行公司的指示，对属下员工的安全作业、工作质量、物料消耗、设备等负有管理责任。组织员工安全服务，消除事故隐患，发现问题及时整改。及时把出现的问题向公司反映。协助贵方做好各项迎检工作。保证各项服务指标的顺利完成。

2) 保安部：负责 24 小时门岗室值班，对出入人员及车辆进行管理登记，禁止无关人员和车辆进入办公区域。增强安全意识，做好楼院安全防范，开展楼、院内巡逻，特别是夜间巡更次数要保证。白天工作时间要保证二层大厅内有人值班，及时发现处置异常情况，并管理维护好大厅设施。负责引导院内和地下车库的车辆有序摆放，制止和纠正乱停乱放。负责接听设在门卫室的大楼电梯内受困人员报警求助电话，第一时间通知电梯维保等有关人员尽快到场处置。及时对消防总控台提示报警的楼层房间进行现场核实，视情处置或报告。落实业主单位安排的其它安保工作。巡逻人员按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，及时处理或报告。对违反物业服务区域管理规定的情况及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问；对安全事故、突发事件的防范应急预案定期演练。

3) 维修部：维修人员负责机关水电气设施设备维修、巡检；负责设备设施的维护维修；及时处理电梯、中央空调、水电气等突发事件，以及采购人安排的其他工作。24 小时值班。负责服务范围内水、电等维护工作，及时检查是否完好，始终保持正常状态，坚决杜绝事故发生。坚持值班制度，不得脱岗漏岗，随时处置突发事件

4) 保洁部：负责单位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括地下室、楼梯间、电梯间、走道、门厅、卫生间、开水间、淋浴室、会议室、健身房、大院、外幕墙等，以及重要活动的临时性保洁等。其中外幕墙全面保洁每年不少于一次，并注意确保安全，保证服务区域内的清洁及其设施的清洁，制止人们破坏环境卫生的行为。及时清除绿化区域杂物，保持清洁美观。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。按照绿化养护二级管理标准执行。

(3) 人员配置说明及要求

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

- 1) 物业从业人员，身体健康，人品端正，无社会犯罪记录。
- 2) 工作时间统一着装，佩戴标志；服务热情主动、礼貌、细致。
- 3) 所派管理服务人员必须恪守职责，遵守招标人的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。
- 4) 工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置。

2、配置人员的素质要求和工作职责

(1) 项目经理：具备全国物业管理企业经理岗位证书，身体健康，无犯罪记录，有很好的协调和组织能力，有五年以上的物业管理经验。负责单位物业各项管理事务，监管各服务人员严格落实各项管理制度和服务标准，做好与甲方的沟通、对接等工作。严格贯彻执行公司的指示，对属下员工的安全作业、工作质量、物料消耗、设备等负有管理责任。组织员工消除事故隐患，发现问题及时整改。及时把出现的问题向公司反映，保证各项服务指标的顺利完成。

(2) 保安班长职责：执行公司的规章制度，做好本职工作，管理全队的各项工作。做好队员的思想工作。要关心爱护队员，了解队员的思想、工作、家庭等的情况，及时发现问题。做到政治上关心，思想上信任，工作上教导，生活上体贴。不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，检查督促队员管好、用好装备和消防器材，使其保持良好工作状态。加强与客户保卫部门的联系。要与客户保卫部门保持密切的联系，交换工作情况，熟悉客户单位周围的

社会治安情况，从进驻单位的实际出发，及时提出保安工作的建议和要求，以保障客户安全，维护客户利益。及时总结当月工作情况和计划下月的工作目标。组织责任区内的的工作。要根据公司宗旨和业主要求的合同事项，组织好责任内的守护，巡逻等工作，维护责任区安全，妥善处理各种纠纷和案件。做好领班思想工作。根据其情节轻重进行处理保安领班的失职行为，造成后果的报公司保安部门处理。完成领导交办的其他工作。

（3）保安员：具有初中以上文化程度，20—50 岁，身体健康，相貌端正，自觉意识强，热爱本职工作，经保安公司保安员，经公司的业务培训，无犯罪记录。负责秩序维护、来客登记、进出车辆登记等；负责监控安全；负责安全巡查、院内车辆停放，及时发现和处置涉及机关人身财产、消防等安全隐患，负责维护信访秩序、安全；协助重大活动及任务的警卫等工作。24 小时值守。并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；巡逻人员按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，及时处理或报告。对发现在公共场合所有违反治安行为的，及时制止并向有关行政管理部门报告；对违反物业服务区域管理规定的情况及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问；对安全事故、突发事件的防范应急预案定期演练。院内机动车引导停放规范、有序，指挥得当，无交通堵塞。非机动车停放规范、有序，无倾倒、堵塞现象。

（4）维修工：熟悉办公区域内附属设施，水、电、暖消防系统等管线走向、分布情况和管线主控制为主，以及设备的性能和使用情况；全面负责办公区域内强弱电系统、上下水管网、采暖系统设备的养护和维修工作的安排，保证各类设备正常运行。定期检查各类设备，定期制定维修方案并经客户批准后组织实施；负责维修材料的购买（代采购）、使用统计工作，并做好详细记录，及时有效做好办公区域内设施设备日常维修保养工作。设施设备如有突发故障，必须全力

以赴投入抢修，直至恢复运行和正常使用；每日至少对办公区域内巡查一次。对关键设施、部位要掌握一手资料，对各部门办公室用电设备方面存在的安全隐患的行为，要及时制止纠正，并给以热情、正确指导；管理好维修工具，不得私自外借，不得将维修材料私自送人或拿回家中；严格遵守安全生产规定和操作规程，把住维修过程中的安全关，防止发生安全事故；完成领导交办的其他工作。

（5）保洁班长职责：协助完成本部门员工的聘用、考勤、考核和评比工作，合理安排日常工作，及时落实保洁任务，以身作则，做好区域内的保洁卫生工作。检查员工的出勤情况和工作状态，帮助员工解决工作中遇到的疑难问题，做好考核评估，发现问题及时纠正。管理保洁用品、用具，指导保洁人员使用和维护保洁器具和机械设备，避免浪费，减少损耗。定时检查所辖范围的保洁成效，认真做好日常巡查工作，发现问题及时解决。对员工的礼仪礼节及着装等服务形象进行监督检查。完成领导交办的其他工作。

（6）保洁员：具有初中以上文化程度，20—60岁，身体健康，相貌端正，自觉意识强，热爱保洁工作，通过公司的业务培训，无犯罪记录。负责服务区域内的卫生保洁及垃圾清运工作。保证服务区域内的清洁及其设施的清洁，劝说制止人们破坏环境卫生的行为。

（7）绿化员：具有初中以上文化程度，20—60岁，身体健康，相貌端正，自觉意识强，热爱绿化工作，通过公司的业务培训，无犯罪记录。人品端正，吃苦耐劳，具有绿化管理、养护经验。及时清除绿化区域杂物，保持清洁美观。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。按照绿化养护二级管理标准执行。

3、拟派驻项目主要管理人员的履历及管理经验

（1）项目经理履历：

于传禄：男，现年37岁，物业管理师。自2009年从事物业管理工作来，曾先后担任许昌市许都公园、许昌高铁站广场、许昌

市魏都区市民之家、许昌市祥瑞公务员一期等项目的管理工作。物业管理服务经验丰富，有很好的协调和沟通能力。完全能胜任本项目的物业管理工作。

(2) 本项目拟派人员花名册

序号	姓名	本项目拟任岗位	性别	年龄	身份证号	备注
1	于传禄	项目经理	男	37 岁	412323198301227213	
2	甄书义	维修工	男	54 岁	411002196610194517	
3	桓书垒	维修工	男	39 岁	411023198112086012	
4	李 强	管网维修	男	40 岁	411002198012190013	
5	陈鹏辉	保安员	男	23 岁	411023199710231579	
5	崔怀飞	保安员	男	27 岁	411023199104201513	
6	将浩淼	保安员	男	30 岁	411023198012157012	
7	李志锋	保安员	男	42 岁	411002197812082059	
8	王 凯	保安员	男	46 岁	411002197411041512	
9	王 涛	保安员	男	37 岁	411002198303092018	
10	温玉昌	保安员	男	47 岁	411002197312230019	
11	昊 强	保安员	男	31 岁	41100219891024401X	
12	郭军华	保洁员	女	34 岁	41102319851016002X	
13	刘会平	保洁员	女	41 岁	411002197706294541	
15	焦保娜	保洁员	女	44 岁	411002197412144521	
16	李艳红	保洁员	女	44 岁	411002197402114548	
17	菅静	保洁员	女	40 岁	411002197803254541	
18	桓伟平	保洁员	女	37 岁	411023198110246043	
19	赵丽华	保洁员	女	34 岁	411002198403024522	
20	赵朝霞	保洁员	女	46 岁	411002197208044523	
21	张艳红	保洁员	女	32 岁	37112219871010378X	
22	张现山	绿化工	男	52 岁	411024196804014930	

4.3.1.4、针对本项目的人员培训计划方案

一、培训目标

- (1) 确保新员工培训率在 100%，培训合格率 100%
- (2) 管理人员持证上岗率 100%
- (3) 员工拿证培训率 100%，培训合格率 100%
- (4) 确保员工年培训在 100 学时以上

二、培训类型

(1) 入司培训

所有新入司员工应该接受公司培训部门的入司培训，主要内容：

- 1) 公司基本情况，组织机构及主要领导成员；
- 2) 公司质量方针，目标，企业精神及物业管理工作基本知识；
- 3) 《员工手册》、职业道德及质量意识教育；
- 4) 公司的有关规章制度。

(2) 上岗培训

员工入司培训合格或转换工种均需要上岗培训，特别对于有特定资质要求的人员需要认真进行上岗培训，上岗前应进行相关知识、专业技能的培训，由有关部门负责组织；上岗前应进行岗位基本情况、岗位职责、设施设备的分布、员工态度的要求等常规性上岗培训，由管理服务中心负责组织培训。

(3) 在岗培训

公司各部门负责本部门归口管理员工的相关专业知识，专业技能的在岗培训，管理中心负责本管理中心全员的常规性培训，根据培训内容可集中，也可分工种培训。管理中心的常规培训内容包括：

- 1) 工作职责、劳动纪律、规章制度、服务中心状况；
- 2) 掌握提高服务技能的必要的培训，如工作工序、工作方法、工作标准及时间、服务要求等。
- 3) 工作衔接与相互协调；
- 4) 围绕公司与部门组织的培训进行强化训练；

5) 管理服务中心认为有必要进行的其他内部培训。

(4) 晋升培训

在企业内部建立合理的升降职制度。对于企业员工的发展而言，晋升是企业员工为企业贡献自己能力的一种很大的内在驱动力，企业只有合适的把握好这种驱动力会收到事半功倍的效果，进而增强员工的企业认同感。

- 1) 熟悉掌握具体职责；
- 2) 学习所晋升岗位所需具备知识；
- 3) 学习如何合理安排所晋升岗位辖下员工工作安排；
- 4) 学习如何协调处理所晋升岗位辖下员工之间关系。

三、 培训科目：

(1) 管理人员的培训科目：

序号	培训科目	培训频率	培训内容
1	礼仪知识	每三月一次	常用礼仪知识
			形体训练
			员工行为语言规范
2	服务意识	每三月一次	职业道德教育
			沟通协调技巧
3	企业文化	每三月一次	企业发展史及基本情况介绍
			企业理念及宗旨
			员工手册与劳动人事规章制度
4	物业管理知识	每三月一次	物业管理基础知识
			物业管理的行业法律、法规
			典型物业管理案例
5	相关法律法规	每三月一次	有关公共场所的管理办法条例等
6	安全防范知识	每三月一次	消防安全
			治安防范知识与技巧

(2) 服务人员的培训科目:

①保安人员的培训科目:

序号	培训内容	培训频率	培训目标
1	工作例会	每周一次	提高政治思想觉悟,开展批评自我批评
2	1.单兵队列动作; 2.三大步法; 3.体能训练	逢周一至周五,每天训练1小时	培养组织纪律性,训练扎实基本功
3	1.擒拿格斗基本功; 2.捕俘拳; 3.防卫术	逢周六、周日每天训练1小时	熟悉掌握擒敌及防卫技能
4	护卫服务工作手册	每月一次	熟悉岗位职责、操作规程、工作标准
5	法律与规章制度	每月一次	熟悉掌握相关法律、法规以及规章制度
6	消防知识	每月一次	熟悉消防救火职责
7	消防训练	每月一次	掌握基本消防操作技能
8	突发应急事件处理	每季度一次	提高突发事件处理能力,掌握处理技巧

②保洁人员的培训科目

序号	培训内容	培训频率	培训目标
1	工作例会	每周一次	提高政治思想觉悟,开展批评自我批评
2	保洁办法与清洁用品的使用	每月一次	熟悉掌握基本方法与技巧
3	保洁设备操作保养手册	每月一次	熟悉掌握基本方法与技巧
4	保洁服务工作手册	每月一次	熟悉岗位职责、操作规程、工作标准
5	病虫害消杀与防治	每月一次	熟悉掌握基本方法与技巧
6	环境保洁法规与规章制度	每月一次	熟悉掌握相关法律、法规以及规章制度
7	消防知识及训练	每季度一次	熟悉消防救火职责及基本消防操作技能
8	突发应急事件处理	每季度一次	提高突发事件处理能力

③维修人员的培训科目：

序号	培训内容	培训频率	培训目标
1	工作例会	每周一次	提高政治思想觉悟，开展批评自我批评。
2	维修服务工作手册	每月一次	熟悉岗位职责、操作规程、工作标准
3	设备管理工作手册	每月一次	熟悉掌握设备维修养护的基本方法与技巧
4	维修管理基础知识	每季度一次	熟悉广场的水、电管道走向，设备设施特点，提高工作效率
5	消防知识及训练	每季度一次	熟悉消防救火职责及基本消防操作技能
6	突发应急事件处理	每季度一次	提高突发事件处理能力
7	技术大比武	每年一次	综合评比、提高技能

四、人员的管理原则

量才录用、培养提升

默契合作、充分授权

定期考核、绩效为本

奖惩分明、优胜劣汰

五、工资设置方案

（1）薪酬计发办法

①月薪=基本工资+岗位工资+绩效工资+各项补贴（包含依法应缴纳的社会保险）。绩效工资标准=（基本工资+岗位工资）*20%、绩效工资与当月绩效系数挂钩。

②公秩、保洁采用固定工资制，奖罚由各部门主管依据作业指导书及相关制度实施并履行奖罚手续（主管填写奖罚单-被奖罚人签字-服务中心经理审核），尔后送综合部应用。

（2）薪资发放规定

分类	管理办法
计算周期	每月 1 日至最后一日为一次计薪周期
发放时间	每月 15 日日支付上月工资，若遇发薪日为节假日或休息日时，则顺延支付
发放形式	银行代发
异动调整	人事异动相关审批单须在异动发生前提交
发放依据	1、员工考勤、考核情况、奖惩记录等 2、根据审批通过后薪酬调整单
试用期员工	在试用期内，按核定薪资的 80%计发，保洁、保安不在此列
年终奖	根据《年终考核激励办法》执行。
工资扣发	扣发工资总额=月工资总额（值班工资除外）/月天数*未出勤天数

（3）薪资调整

薪酬调整类型	薪酬调整需满足条件	薪酬调整流程
普通调薪	1、以公司年度经营指标及利润为依据。 2、根据市场调研。	根据公司授权
晋升调薪	参与考核的人员晋升前连续 6 个月绩效得分 90 分（含）以上；未参与考核的人员，根据日常工作表现，晋升岗位所需的综合能力，由直接领导推荐。 原则上，薪酬调整至对应新级别的薪酬一档，同级别调薪对应现薪酬的上一档。 员工通过晋升审批之后，原则上需 1-3 个月晋升试用期，试用期通过方可调薪。	
同岗调薪	薪酬结构按照新岗位标准薪酬一档执行	
降职调薪	1、连续 3 个月绩效得分 70 分以下 60 分以上（包含 60 分），予以降职降薪 2、连续 3 个月绩效得分 60 分以下或全年累计 4 次得分 60 分以下予以辞退 3、未参与绩效考核人员，提供相关惩罚单等材料	
特殊调整	根据当前业务情况特殊说明	

（4）调整原则

分类	管理办法
时间把控	公司每年十一月份对员工的薪资集中评定一次，并对薪资制度进行必要的修订
预算把控	符合薪酬调整其他要求的前提下，不得超过各项目或各分公司年度预算中人工成本总测算
薪酬调整生效时间	普通调薪：薪酬调整审批通过后，原则上次月 1 日开始生效 提职调薪：晋升试用期通过后原则上第二天开始生效，特殊情况除外。

（5）员工补贴

①午间值班：15 元/班，夜间值班根据各项目情况另行确定。

②工龄补贴，入职满一年后次月核发工龄工资，公司维修、客服、主管以上人员包括公司本部人员工龄每增加一年 50 元，依次累计，五年封顶。基层员工工龄每增加一年 30 元，依次累计，三年封顶。

③员工入职之日起，应提供相关缴纳社保的手续，提出申请，依法缴纳社会保险。

④凡离职后又重新进入公司者，以前工龄不得计算，按重新进入公司时间起计算工龄。

（6）有关规定

①新入职员工不满 3 天离职者（含）不予计算工资。

②离职员工未结算的薪资将在员工办理离职手续后，一个月内结清。

（7）薪酬复核

员工对工资产生疑义或因计算错误、业务过失造成工资与实际金额不符时，员工有责任 and 权利立即与综合部联系，申请薪酬复核。

（8）薪酬保密

员工工资、奖金、佣金或已告之应保密事项等未经许可，公司所有员工均不得相互打听、私下比较、议论、公开；因擅自散布工资数

额而引起员工纠纷，依据《员工奖惩制度》进行处罚；情节严重者，视为严重违反公司制度，予以辞退。

六、绩效考核

- a. 每人月工资中的 200 元作浮动。
- b. 每月对员工的工作质量、劳动态度、劳动纪律三大部分进行考核。
- c. 以考核结果来计算得分。将整个工地员工的各自得分汇总为总得分，将整个工地员工各自抽出 200 元工资汇总为浮动工资总额，将浮动工资总额除以总得分得出每分分值，再以每位员工的各自得分乘以分值得出应得浮动工资。
- d. 三大部分中工作质量占 60 分，劳动态度占 15 分，劳动纪律占 25 分。
- e. 处罚员工扣分时以上述各项的总分数为限度进行扣罚。
- f. 奖励员工加分时亦明确各项加分数量，但无数量限制。
- g. 每月最后一天统计汇总得分情况并于下月初向员工公布。
- h. 根据各位员工的得分情况及当月分值，计算好每位员工应得浮动工资金额及工资总额并汇总好，于下月五号前报公司财务部，便于财务部制表发放工资。

4.3.1.5、物业管理服务各项规章制度、制度、措施

【人员考勤制度】

（一）签到

每位员工每天上班前到指定地点签到，要求按顺序填写清楚日期、姓名和到岗时间，不得乱签、代签，否则按旷工处理；员工因公务不能及时签到的，要提前向主管领导报告，否则按旷工处理；

（二）请、销假

1、员工因事、病需要请假的，应提前以书面形式向主管领导报告，病假的要出具医院证明，经批准后方可实施，特殊情况的要补办手续；否则按旷工处理。

2、假期结束后要及时销假，由于没有及时销假给自己带来后果的，由自己负责。

（三）、处罚

1、第一次迟到的处20元罚金，第二次迟到的处30元罚金，第三次劝退工作岗位；

2、请事、病假每年不超过10天，事、病假期间其工作由公司安排专人代替，费用由请假人负担。

3、旷工一天扣发一天工资并加罚60元，旷工两天的公司予以辞退，解除劳动合同。

（四）特殊情况的按公司有关规定执行。

【安全防护制度】

1、治安人员要认真贯彻执行国家法律、法规及公安部门关于安全保卫的方针、政策和有关条例。

2、认真维持好秩序，预防各类治安事故，协助公安部门预防违法犯罪案件。

3、做好项目内的安全防卫工作，特别是加强夜间巡逻次数，重

点部位重点巡视，确保公共设施设备的安全。

4、对违反管理制度和破坏治安秩序的行为要进行及时有效的处理。

5、治安人员要按时到岗，做好交接工作，不得无故擅自离岗或迟到、早退。

6、值班人员严禁上班期间会客、闲谈、打闹、酗酒，对值班区域内的环境卫生保持清洁，岗亭内物品摆放整齐，礼貌待客。

7、治安人员要实行24小时值班制度，确保良好的公共秩序以及公共安全。

8、坚持原则，依靠群众，确保安全、和谐。

【保洁员管理制度】

1、保洁人员不得迟到、早退、无故旷工；上班期间必须统一穿着工装，佩戴胸卡，要有团队意识，顾全大局，听从安排，服从管理。

2、保洁人员在保洁作业时间内，必须坚持巡回作业，不得缺岗、空岗、坐岗，串岗，发现一次，每人每次处罚20元，个人每月累计3次以上者，经公司批准，予以辞退。

3、保洁人员上班期间穿着不整（包含不穿工装），岗上聚群聊天、聚众打牌、干私活或从事与工作无关的活动者，发现一次每人每次处罚20元。

4、在上级临时下达的各项迎检任务中，保洁人员不能按规定坚守岗位，或者无故空岗、缺岗，不能按要求完成保洁任务的，发现一次处罚50元，因清扫不及时，被群众举报或新闻媒体曝光被查属实，或在迎检和重大活动中被通报批评，发生一次，处罚保洁责任人100元，造成恶劣影响的予以辞退。

5、每人每月请假不准超过2天，请假未超过半天扣除当天工资一半，超过半天扣除当天工资。每人每年请假累计不得超过十天，请

假期间，由公司安排人员替班，费用由请假人负担，连续请假超过十天者，按不能胜任保洁工作无予以劝退，无故旷工超过两天者，按自动解除劳动合同处理。

6、保洁人员要保持自己负责区域内的地面干净，保洁不到位，发现地面有油脂、树叶、烟头、纸屑、塑料袋等杂物打扫不及时。发现一处，处罚该区域内所有值班人员每人10元。

7、保洁人员所负责区域内的地面有积水及污渍花斑不及时清理，发现一处，处罚区域内所有值班人员每人10元。

8、果皮箱按照划分的区域，由该区域的保洁人员负责每天清掏及外观清理，垃圾箱内的垃圾清理不及时，外观保洁不到位，发现一处，处罚该区域所有值班人员每人10元。

9、保洁人员上岗不带工具或者工具不全者，发现一次处罚10元，保洁人员值班完毕，保洁工具必须放到指定位置且要摆放整齐。若不按规定摆放一次一处每人10元。

10、对恶意制造谣言，挑动是非，破坏队伍团结者，不服从工作安排、调动、指挥或者无理取闹，影响工作和生产秩序者发生一次处罚100元，教育后仍不思悔改者，一经查实，一律予以辞退。

11、在工作期间遵纪守法、一贯忠于职守，执行公司各项规章制度，积极负责思想进步，听从安排、服从管理、团结互助、事迹突出者；在工作中受到市民或者上级部门的表扬者；积极向公司提出合理建议，为公司争得荣誉，节约资金或者防止事故与经济损失有功者；视具体情况年终给予100—500元的奖励。

【工作人员绩效考核制度】

1、每人月工资中的 200 元作浮动。

2、每月对员工的工作质量、劳动态度、劳动纪律三部分考核。

3、以考核结果来计算得分。将整个工地员工的各自得分汇总为

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

4、三大部分中工作质量占 60 分，劳动态度占 15 分，劳动纪律占 25 分。

5、处罚员工扣分时以上述各项的总分数为限度进行扣罚。

6、奖励员工加分时亦明确各项加分数量，但无数量限制。

7、每月最后一天由各部门主管统计汇总各员工得分情况并于下月初向员工公布。

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

【保洁管理措施】

地面保洁程序

1)地面每天清扫 2 次，每周擦拭一次。

2)做到无杂物、无积水、无污迹、无痰迹，保持洁净、现本色。

3)准备好扫把、拖把、铲刀、垃圾袋等清洁工具。

4) 用扫把将地面上的垃圾清扫干净，并将清扫后的垃圾放到垃圾桶内。

5)如在打扫中发现地砖发生破裂或松动，应及时向保洁组长反映，并记录在保洁工作日记中，保洁组长通知校方相关部门及时更换破裂的地砖或将松动的地砖进行缝合。

6)如在打扫中发现地砖上有口香糖等粘附物，应用铲刀沿口香糖边缘轻轻刮起，并迅速放入已准备好的垃圾袋内，禁止用脚将口香糖踩掉，以免破坏地砖表面。

7)如在打扫中发现地砖上有水泥痕迹，应用铲刀将其轻轻刮起，

如刮不掉，可用稀释的盐酸将水泥痕迹溶解，并迅速用水冲掉，然后用拖把将水迹除掉，防止在水迹干之前留下脚印或车辙。

8)在工作中注意不要破坏砖块之间的缝合处，以免引起砖块之间的松动。

9)清洁工作结束后，将工具带回工作间，将铲刀用水进行彻底清洗，并用干抹布抹干、晾干，然后妥善保存起来，以备后用。

洗手间保洁程序

- 1) 清洁人员清洁前，在洗手间门口摆放警牌，提醒使用者暂停使用，清洁完才将警示牌收拾好。
- 2) .清洁风干机只需在表面喷上消毒剂，用干的抹布擦干净即可。
- 3) .清洗洗手台、洗手盆、水龙头时，在表面喷上消毒剂再用钢丝球擦干净，最后用清水冲洗一次即可。
- 4) .在镜子上喷上玻璃水，再用干爽而干净的抹布擦一次。
- 5) .冲洗尿兜、蹲厕，沿着瓷壁倒入消毒杀菌洁瓷剂，用马桶擦擦干净内侧，再用清水冲洗干净即可
- 6) .擦洗尿兜、蹲厕外沿，喷上消毒杀菌洁瓷剂，用抹布擦洗干净，再用清水冲洗一次。
- 7) .在出风口处用鸡毛掸子来掸灰。
- 8) .用有清洁剂的抹布，擦拭洗手间的把手。
- 9) .用胶扫把清扫洗手间的地板
- 10) .先用有清洁剂的拖把拖，再将地板拖干净。
- 11) 用有清洁剂的抹布将垃圾桶内部、外部擦干净。清洁完毕后每个垃圾桶都需套上一个垃圾袋。

门窗玻璃保洁程序

- 1)对于门窗可每周进行一次全面保洁。
- 2)方法是先用刀片铲除玻璃或镜面和边缘上的污垢，先将玻璃

保洁剂按 1：10 加清水

3)毛套浸保洁剂溶液，拧干多余水份。

4)用适当的力量在玻璃表面顶端从上而下擦抹，用玻璃刮刮去玻璃上的水份。

5)一洗一刮连贯进行，当保洁玻璃的低部位时玻璃刮横向移动，用无绒干布抹去玻璃表面和框架上的水印和水珠，最后用拖把抹净地面上的污水。

6) 保洁高处玻璃时，可把毛套、玻璃刮套在伸缩杆上操作。循环保洁时先用湿布擦抹，然后用干布抹干净污渍、手印

7)做到门窗框、门窗槽无灰尘、无杂物，保持通透明亮、洁净无水迹、无手印、无污点。

2、保洁标准

做到光亮、无尘，无积灰，无污渍、污点，蛛网，窗边角线洁净。

走廊保洁程序

1)走廊每天至少清扫两次，并定时巡检保洁。每周进行全面清扫一次。

2)从走廊最起端开始分段清扫地面。

3)清运走廊内的垃圾，检查清洁垃圾桶并更换垃圾袋。

4)清洁局部地面时应放置工作进行中及地面潮湿类的告示牌，留出足量空间供行人通过，待地面彻底干燥后，方可将告示牌撤走

5)清洁擦拭走廊两侧消防栓外部、围挡扶手、踢脚板及玻璃

6)从楼道的最起端开始由远及近，用干净的潮湿毛巾自上而下地清洁墙面。

楼梯扶手保洁程序

1)每天扫擦两次

2)备扫把、垃圾铲、胶袋各一只，从顶层至底层自上而下清扫楼

道梯级，将果皮、烟头收集于胶袋中然后放入垃圾桶

3)用胶桶装清水，洗净拖把，拧干拖把上的水，用拖把从顶层往下逐级抹梯级，拖抹时，清洗拖把数次。

4)备抹布一块，胶桶（装水），自下而上擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次

5)清洁消防栓、管：备扫把打扫消防管上的灰尘和蜘蛛网，再用湿抹布擦拭消防栓和玻璃，然后用干抹布擦抹玻璃一次，按上述程序逐个清洁。

6)将抹布清洗干净，尽量拧干水分，擦拭各楼道灯开关板。

7)用干抹布擦抹配电箱，电表箱上的灰尘和污痕。

8)每小时巡视检查楼道内外卫生一次，将垃圾清扫干净。

大厅保洁程序

1)保洁员在大厅保洁中应做到每天上午上班前和下午上班前对大厅重点保洁两次，还要定时巡回保洁，平均为每一个小时巡视保洁一次。

2)用胶扫把将地面垃圾杂物及时清扫收集，并倾倒进垃圾桶内。

3)用拖把将地面拖干净，保证地面的清洁光亮。

4)用抹布擦拭清洁指示牌。

5)及时清洁烟灰缸，保持烟缸内清洁。

6)大厅硬质地面应定期进行结晶工作处理。

桌面保洁程序

1)桌面清抹应每天进行两次，桌面清洗应每月进行一次。

2)用抹布去除桌面的灰尘，特别注意边缘和角落位置的处理。

3)备两桶水，一桶清水、另一桶放入少量的（约 200ml）洗洁精。

4)用铲刀轻轻刮掉桌面的污渍。

5)把抹布浸入放有洗洁精的水里，拧干后沿着桌壁从上至下来

回擦。

6)桌面细缝要注意刷洗干净。

7)用清水及抹布将桌面彻底清抹两遍。

踢脚线保洁程序：

1)每个星期对踢脚线擦拭一次，定期保养

2)用抹布去除踢脚线的灰尘，特别注意边缘和角落位置的处理。

3)备一桶水、放入少量的（约 200ml）洗洁精

4)把抹布浸入放有洗洁精的水里，拧干后沿着踢脚线来回擦拭

5)用清水及抹布将踢脚线彻底清抹两遍。

电器开关保洁程序

1) 用干抹布去除电器开关的灰尘，特别注意边缘和角落位置的处理。

2) 备一桶水、放入少量的（约 200ml）洗洁精

3)把抹布浸入放有洗洁精的水里拧干后沿着电器开关来回擦拭。

4) 用清水及抹布将电器开关彻底清抹两遍。

玻璃及金属类操作程序

1) 工作前准备好所有工具，如刮窗器、沾水毛刷，玻璃清洁剂，水桶、抹布、全能水、无绒毛巾等。

2) 用沾水毛刷将稀释后的清洁剂搅拌均匀，来回涂在玻璃表面，用刮窗器按 45 度从上到下，从左到右，及时刮下，最后用抹布把四周及地下的水迹揩干。

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

4) 用已稀释的全能水擦拭金属类表面。

5)、用半干湿的毛巾抹净金属类表面上的水珠再用干布擦干；致少许不锈钢擦亮剂于毛巾上，对不锈钢表面进行擦拭。

6) 金属类表面面积大的可用喷壶喷于表面进行擦拭。

楼宇内垃圾桶保洁程序

1) 保洁员及时对垃圾桶进行打扫清理

2) 打开垃圾桶的盖子，将套在桶上的垃圾袋连同垃圾一起取出，若垃圾过满，要将垃圾袋的袋口封好。

3) 将桶内的剩下的垃圾清理干净

4) 将桶清洗干净，待晾干后将垃圾袋套在垃圾桶上，放回原处。

5) 将垃圾桶的盖子盖好。

6) 每周用清洁剂彻底把垃圾桶内外清洗干净

7) 垃圾桶内的垃圾不能超过垃圾桶的最大容量，无外溢，否则要及时清理干净。

8) 垃圾桶内垃圾做到日产日清，垃圾不在垃圾桶内过夜。

9) 垃圾桶内清理的垃圾集中送往指点垃圾存放点存放处理。

10) 垃圾桶内做到无蝇、无蛆，内外干净，做到及时清洗，垃圾桶夏天每天冲洗一次，冬天隔天冲洗一次。

【公共设施、设备的运行管理保障能力】

若我公司进驻该项目后，立即完成机电设施设备档案及可操作性强的管理方案、制度，确保供电、供水、电梯、中央空调，消防控制及通讯设备运行良好。

1) 预防为主，坚持日常保养和计划性维修保养并重，使设施设备处于良好的运行状态。

2) 对设备做到“三好”“四会”“五定”。“三好”即用好、修好、管理好；“四会”即维修人员会使用、会保养、会检查、会排出设备故障；“五定”即设备的清洁、润滑、检修做到定量、定人、定点、定时和定质。

3) 实行专业人员修理及使用操作人员维护相结合的方式，以专

业维修为主，要求设备的操作使用人员进行日常的维修保养和小修。

4) 完善设备管理和定期维修维护制度，制定科学的保养规程，完善设备资料和维修登记卡片的管理，合理制定的维修维护计划。

5) 制定设备系统的应急处理方案，确保在出现紧急情况时候，能及时有序的处理。

【公共设施、设备的维修保养管理措施】

1) 根据大楼设施设备情况，每年制定机电设施设备的维修保养计划。

2) 建立机电设施设备档案或设备台账，设备设施的运、检查、维修与保养记录齐全。

3) 机电设施设备标志齐全，规范，责任人明确，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规程，确保设施设备的运行正常。

4) 有工程维修部负责机电设施设备的日常维护保养管理，按照维修规定实施维修，属于小修范围的，及时组织修复，属于大、中修范围的，及时编制维修计划、并请有关“专家会诊”，提出方案，报业主审批，并根据业主的意见及时组织修复。

5) 爱护办公楼内的机电设施设备，未经院方同意，不得对办公楼机电设施设备的布置及用途进行改动，若进行机电设施设备的维修时，应通知有关部门，并放置工作牌。

6) 及时完成各种各项零星的维修任务，维修及时率和合格率达到 100%。

7) 对容易危及到人身安全的设施设备要有明显的警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障要有应急方案。

8) 接到有关部门停水、停电通知后，及时通知业主，并协助做好应急和协调工作。

9) 遇到灾害天气，应加强设施设备的巡查，发现问题及时解决。

10) 特殊、重大维修超出公司承担范围的，公司书面出具维修建议书。

【公共设施、设备维修维护的要点】

(一) 给排水设备运行维护

给排水设备运行维护是指为保证办公楼给排水设备、设施的正常运行使用所进行的日常养护维修。

对设备系统的维修维护重点：

- 1) 管道漏水修理
- 2) 管道堵塞排堵
- 3) 水龙头与阀门的维修
- 4) 卫生洁具的维修
- 5) 水泵保养及维修
- 6) 压力表的校验
- 7) 潜水泵的检查保养
- 8) 生活水箱的清洗消毒

(二) 供电设备管理维护

供电设备管理维护是指为保证办公楼供电系统正常运行，对供电设备的日常管理和保养维修维护要点：

- 1) 电气电路故障：断路、接触不良、漏电等故障判断和维修
- 2) 绝缘电阻测量及损伤线更换
- 3) 配电箱的检查
- 4) 照明灯具的检查

(三) 电梯运行维护

电梯维修是指为保证办公楼电梯设备正常使用所进行的日常运行管理、维修保养和中修

(四) 空调系统运行维护

冷气系统是指为保证办公楼中央空调系统正常运行所进行的日常运行管理和维修和保养工作。常见维修要点

- 1) 电源电压的检查
- 2) 机油温度、压力的检查
- 3) 制冷剂的检查
- 4) 冷冻水、冷却水的检查
- 5) 运行参数的记录
- 6) 注意冷却泵塔水质清洁及时补水
- 7) 冷却泵、冷冻泵的检查

（四）公共设施、设备的维修维护管理制度

1) 建立完善的设备设施管理制度，操作规程、运行、维护保养及维修记录。

2) 建立健全设备管理台账，计量器具及其维修工具、台账和技术性的文件资料明细表，完整率和准确率达 100%。

3) 建立备品、备件台账，备品备件摆放整齐，定期检查，随时提供设备维修。

4) 各种设备标识清晰，完善，使用或停止状态正确。

5) 设备及机房环境整洁干净，符合设备要求。

6) 特种设备如电梯、锅炉等严格按照国家有关规定，定期进行安全检测，委托专业维保公司进行维保，润滑部位油质、油量、油压、油温保持在规定的指标内。

7) 设备管理人员具有专业技术资格，持证上岗，并严格执行操作规程。

8) 设施设备运行正常，无重大责任事故。

【消防管理】

1、消防组织机构的建立

管理中心经理为消防安全负责人，管理中心建立消防安全小组，中心其他人员为义务消防员。

2、制定各项消防制度

(1) 消防检查制度。

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

(3) 在安全检查中发现消防隐患，应及时采取整改措施，做到隐患不过夜。

3、制定防火措施

(1) 贯彻“预防为主，防消结合”的方针，树立防火意识。

(2) 严禁乱拉、乱接临时用电线路。

(3) 不改变、拆除、封堵消防设施和通道。

(4) 不在楼道、过道设立仓库，堆放杂物，阻碍通道。

(5) 配备火警时刻的必须器材，如：应急照明灯等。

4、加强消防知识培训

(1) 管理中心经理每月检查一次安全活动记录并签字认可。

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

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

5、重视消防设备管理

(1) 管理中心负责建立消防档案。

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

(3)制定《设备管理制度》，对消防设备进行检查和维护。

6、消防监控服务技术标准

(1)消防控制室工作人员严格遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度；各项管理严格按照中华人民共和国公安部《消防控制室通用技术要求》执行。

(2)报警联动控制设备需要设置在手动状态时，有火灾时能迅速将手动控制转换为自动控制的可靠措施。严禁将自动喷水灭火系统和联动的防火卷帘等防火分隔设施设置在手动控制状态；

(3)消防控制室实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警，确保控制室内所有设施设备的良好运行状态及事件处理；

(4)消防控制室工作人员每班少于 2 人，一名负责值班时报警部位的核实和紧急情况的处置，一名负责自动消防系统的操作；

(5)消防控制室工作人员按时上岗，并做好交接班工作，接班人员未到岗前交班人员不得擅自离岗；

(6)在消防控制室的入口处设置明显的标志；消防控制室设置火灾事故应急照明、灭火器等消防器材，并配备相应的通讯联络工具；

(7)消防控制室工作人员要爱护消防控制室的设施，保持控制室内的卫生；

(8)严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；

(9)消防控制室内严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的物品或杂物，严禁与消防控制室无关的电气线路和管道穿过；

(10)消防控制室内严禁吸烟或动用明火。

7、组织消防演习

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

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

【门卫安保管理措施】

*** 门卫岗位职责**

1)、负责对进入行政办公楼的人员进行验证检查，禁止外来人员随意进入楼内。对来访的人员应问明来访事由，经确认登记后允许其进入；

2)、对向楼内、外搬运物品的人员进行盘查，并与楼内相关单位联系，经查实确无问题后方可放行。发现可疑情况要立即制止，并报告保卫部门处理；

3)、按规定时间开、关门。开门、关门前要同值班班长一起对楼内进行检查，确认安全无事后方可打开或关闭楼门；

4)、负责行政办公楼门卫室的卫生、安全和防火事项；

5)、填写当班记录，并办好交接班手续；

6)、完成上级交办的其他安全方面的工作。

*** 门卫工作要求**

在本辖区内发现火情，要立即采取应急扑救措施，并报告保卫部门及视情况拨打“119”报警电话；

发生案件时，要注意保护好现场，并迅速报告保卫部门，等候公安、保卫人员到达现场。

行政办公楼门卫人员当班期间均应坚守岗位，认真履行职责，不准有下列行为：

1)、迟到、早退、擅离职守；

- 2)、喝酒、睡觉;
- 3)、打扑克、下棋、打麻将或从事其他娱乐活动;
- 4)、擅自串换他人顶班、替岗;
- 5)、对发生的案件或可疑情况漏报、拖报、谎报;
- 6)、从事与本岗位无关的其他工作。

【巡逻岗工作规程】

*** 岗位职责**

- 1)、负责楼宇安全巡查、盘查外来闲杂人员，发现问题妥善处理并及时报告;
- 2)、检查行政办公楼重点要害部位的防火、防盗、防事故的安全防范情况，发现隐患、漏洞及时处置并报告有关领导;
- 3)、维护项目内公共场所治安秩序，协助保卫处值班人员处理治安案件、刑事案件和做好现场保护工作;
- 4)、熟悉项目内主要部位的分布情况，按规定巡逻路线、时间巡逻，巡逻时要严于律己、照章办事，不准擅离巡逻路线;
- 5)、负责对项目内乱停放的管理。
- 6)、认真填写巡逻记录，交班时对未处理或进行完的事交代清楚。

*** 工作要求:**

- 1)、自觉遵守保卫工作的各项纪律，上岗前进行自我检查，做到按规定着装，仪容仪表端庄整洁。
- 2)、熟悉项目内各部门的基本情况，熟悉所有楼层通道的主要设施，特别是消防设施。
- 3)、上班期间，不得擅自离岗，不允许长时间停留在公共场所内，如发现问题要及时处理并向管理中心及时报告。
- 4)、在巡逻过程中发现公共设施，如厕所、消防通道、设备和机房等损坏及时汇报，并做好记录。

5)、发现火警、治安报警或有可疑情况立即奔赴现场，及时扑救或保护现场，且迅速向上级有关部门报告。

6)、做好交接班记录，接班人员未到岗交班人员不得离岗，否则按擅自离岗处理。

【停车场管理方案】

基本方针：

1) 对停车场进行物业管理，全天 24 小时值班。

2) 对物业服务区域内各个进出口定人定岗，负责进出车辆的管控。对进出口周边车辆进行疏导，保证畅通。对一些存在安全隐患的现象及时发现及时制止并报告监控室。

3) 为业主提供便利，搞好该项目车辆有序停放服务。

系统解决方案：

1) 管理中心安装停车场系统数据库系统及应用程序。对内部车辆进行登记、分配、发卡等工作。停车场一侧安装非接触式读卡器，使卡片，在 26 米内被系统读到并送到工控机进行处理。有一进一出双车道一条，每条道安装对开道闸两个，共需要 2 个道闸。

2) 车辆实行凭卡出入管理，内部车辆首先要到管理中心进行领卡。

3) 安全管理：车辆资料存档，保证车场停放车辆的安全，采取自动控制管理系统，“合法”（经过登记）车辆均在电脑里记录了相应的资料，卡丢失后可以及时补办，卡丢失也可以随时检索，及时处理。

停车场磁卡使用管理方案：

1) 车场磁卡为车位业主车辆进出车场的凭证，持卡人赢妥善保存，因持卡人使用或保存不善造成车场磁卡失效的，物业公司将收回失效磁卡，由持卡人与发卡处联系更换，更换时收取工本费。

2) 车场磁卡仅限本车使用，不得转接，如发现使用车辆磁卡的

车辆牌号与登记在册的业主车辆牌号不相符合，物业共你说将有权将磁卡收回作废，该磁卡原持有者须向发卡处重新补办，并缴纳制作费。

3) 车场磁卡须随身携带，因忘记带磁卡或就是磁卡而不能出场时，应在出入场前及时同物业公司联系，并且服从车场保卫人员的指挥，不可阻塞通道。

车场巡查规程：

1) 巡逻人员每 2 小时对车场例行巡查一次，巡查内容包括：车门窗是否封闭，车内有无包裹或贵重物品，车辆是否对号停泊，车身有无损伤等，每次巡查时与监控中心联动起来，相互及时掌握地下停车场的最新情况，并按规定签到，

2) 安保部门主管每日对车场例行巡查不少于 2 次，并按规定签到。

3) 安保部领班每次巡岗须对车场例行巡查，每班不少于 3 次，并按规定签到。

4) 发现异常情况要及时汇报，并将异常显性在巡逻记录表上做好记录。

闭路监控规程：

1) 车场实施 24 小时监控，由监控中心负责监控工作。

2) 监控中心当值人员对监控发现的问题要及时通知巡查人员处理，必要时定镜录像。

3) 监控中心对地下停车场的各路画面，以及主辅楼的两部货梯，要进行严密监控，发现异常的车辆、人员及时通知巡逻人员到现场进行查看，并做好记录。

人工起杆规定

1) 当车主所持磁卡失效或磁卡丢失时，核查车主所持的卡是否有效或核对车场业主登记名册，该车辆是否为本停车场内业主，如为

有效卡或本停车场业主，应报请领班同意后，人工起杆，起杆后，在卡上写上失效字样，作为核查依据，并请业主到服务中心更换或补办磁卡。

2) 其他特殊情况需使用人工起杆时，须经安保部主管同意。

3) 每次使用人工起杆时，须在当值记录本上详细记录。

【绿化管理服务方案】

1、绿化服务的基本要求

1) 建立园林绿化养护制度和具体的养护操作规程，绿化养护服务定时、定点，根据不同季节要求按照操作规范进行，保持服务区域内的环境绿化区域植物、草地、花卉等生长良好、整齐、美观，并与环境相互协调；

2) 对服务区域内的园林绿化的主要树种、绿篱、花草品种等，应悬挂品名标牌；

3) 主要绿化服务工作，每个月进行1 次汇总存档。

2、绿化服务质量标准

A、草地

1) 及时对绿化地杂草的清除工作，确保绿化地无杂草。草地上没有明显落叶、残枝等；

3) 草地整洁，边缘完整，无堆物堆料、搭棚等现象，绿化生产垃圾及时清运；根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况，实施淋水、修剪和灭虫，每年视情况施肥1 次。

B、园林花木

1) 绿化带、道路周边和大型园林的树木，保持枝叶茂密，长势良好，没有枯干、枝，无明显缺株，每年全面整形修剪2次；

2) 道路绿篱、绿带植物修剪棱角、线条统一整齐，生长快的树种视生长情况适时修剪以保持特定形状；早春开花的花篱，应在开花

后做第一次修剪；常绿绿篱宜经常修剪，每年应整形1次；

3) 园林树木非正常落叶，焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的株树应在10%以下，树木无明显蛀虫危害；

4) 树木保持枝干无机械损伤，无钉栓、捆绑现象，树冠长势好，形态直立美观，叶色、叶片生长正常，园林树木、植物缺株、枯木、损坏等应及时补种。

5) 不出现花木缺水的枯萎现象，叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶，除日常养护工作外，在花坛开花期间，根据服务区情况每周剪修残枝、落花（无法修补）1-2次；出现病虫害、人为损害及天气异常损坏情况时应及时养护，平时养护浇水、施肥适当，保证花卉正常生长，保持花坛土壤湿润，泥面不开裂。

3、绿化服务的管理措施：

1)、建立绿化制度，按月制订绿化养护计划，按操作规程操作；

2)、加强业务培训，增强专业技能，聘请专业人员指导养护；

3)、落实“三查”（绿化工自查、管理主管巡查、管理中心经抽查），加强日常监督检查，按月考核，确保绿化服务满意率95%。

4)、强化行为规范管理，服装统一、标识齐全、言行文明。

4.3.1.6、本项目物业管理服务物资配备标准、数量使用方案

我公司经过认真的市场调查，有长期的、稳定的物资供货渠道，如我公司中标，管理用房的办公用房、后勤用房进行合理分配，并且我们能确保在合同要求期限内，保质保量的完成物资配备计划。

我公司有着雄厚的人力资源储备和完善的培训机制，能确保我公司中标后，在合同要求期限内，迅速组织各部门人员按时上岗。

一、拟投入的服务装备及数量：

项目	计量单位	数量
工程设备、仪器仪表		
应急电源（发电机）	部	1
室外管道疏通机	台	1
应急抽水机	台	1
应急排水泵	台	1
清洁设备		
真空吸尘机	台	1
洒水车	辆	1
吸水机及配套设备	台	1
高压清洗车	辆	1
扫地车	辆	2
多功能洗地机	套	2
清运车	辆	1
保洁三轮车	辆	1

低值工器具、物料

项目	计量单位	数量
工程工器具		
冲击钻	把	1
手电钻	把	1
电焊机	台	1
砂轮切割机	台	1
室内疏通机	台	1
水泵	台	1

套丝扳手	套	1
仪表	块	1
工具箱	套	1
空调专用维修工具	套	1
电梯专用维修工具	套	1
清洁工器具		
伸缩杆	根	9
尘推	把	9
玻璃工具	套	
清洁桶	个	8
墩布车	部	9
吹干机	台	2
垃圾捡拾器	个	9
行政办公用工器具		
办公电脑	台	1
打卡机	台	1
打印机	台	1
塑封机	台	1
办公家具	套	1
文件柜	个	2
档案柜	组	2
保安及其他工器具		
对讲机	部	20
警棍	个	10
巡逻手电	个	10
安保器材	套	10
应急灯	个	10
钥匙柜	个	2
铝合金组合梯	架	2
线缆盘	个	1
两件套雨衣	套	20

二、物业服务清洁工具使用方案

常用清洁工具有水桶、抹布、扫帚、垃圾铲、白洁布、清洁垫、铲刀、尘推、拖布、尘掸等。

（一）、擦拭类清洁工具

1、水桶

用于装工具或盛水。水桶是塑料制品，严禁摔打、重放，随时保持桶内、外洁净。

2、抹布

抹布应选用柔软并有一定吸水性的布，工作中要配备三种不同颜色的抹布进行清洁，便于区分使用。一块用于清洁桌面及其装饰等用品，一块用于墙身、踢脚线等的清洁，一块用于清洁便池等。

用抹布擦拭时，应先将抹布叠成比手掌稍大的尺寸，顺着物品纹路擦拭。一面用脏，再换另一面，或重新折叠，全部用脏时，应洗干净再使用。

（1）干擦：去除细微的灰尘，干擦用力不能太重；

（2）半干擦：当灰尘较多时使用；

（3）水擦：去除污垢，但抹布中也不能浸水过多；应经常清洗抹布，保持抹布清洁；

（4）利用清洁剂擦拭：在去除不溶于水，含尚未脂的污垢时，应在用抹布沾有清洁剂擦拭后，再用干净的抹布擦一遍。

（5）注意事项：严禁不同颜色毛巾混合使用；毛巾随时保持整齐干净；下班前要将毛巾清洗干净整理好，保持干燥，以免出现异味。

3、白布

用于清洁不锈钢、玻璃上的手印、水迹或污迹，以及擦拭铜等金属

制品及红木家具。

- (1) 使用方法：与毛巾一样拆叠成 16 层，顺着物品纹路使用；
- (2) 特点：不易藏匿尘土颗粒，因此不易造成物品划伤；
- (3) 注意事项：因白布易脏且不易清洗干净，因此要定期漂洗。

4、百洁布

用于粗糙的办公桌面、隔板、铝制品等物体表面，配清水或 清洁剂一起使用，起到清洁物体污迹的作用。

注意事项：不锈钢制品、瓷面、高档家具等光滑物体 表面严禁使用。

5、鸡毛掸

用于扫去物体灰尘，可配伸缩杆一起使用。

注意事项：严禁 用于扫地面和有水的地方，用后清洁干净，并保持干燥。禁止在 业主身边使用。

(二)、清扫拖洗类清洁工具

1、扫帚配灰斗

清扫垃圾和尘土的常用工具， 清扫时先边角后中间空旷地 带，在此主要讲防风簸箕的使用。

(1) 防风簸箕的使用方法：左手提簸箕，握簸箕拉杆，右手拿扫帚，清收垃圾时，簸箕底部平贴地面，左手将拉杆向左后 方向拉起，拉开盖子，把垃圾快速扫进，最后将簸箕提起，簸箕盖自然关闭。

(2) 特点：将垃圾污物隐藏在簸箕内，保证其美观；不会因起风而造成再次污染，有防风吹的作用。

(3) 注意事项：在使用当中扫帚不能往前推，以免扫帚分叉，减少使用寿命；用后要清洗干净规范放置，严禁灰斗在地上拖拉。

2、大扫帚

用于清扫广场、 外围及大面积地方垃圾， 用后放于防潮的地方。

(1) 特点：能快速的清扫完垃圾，但环境卫生质量不高，一般情况下只用于院落的清洁。

(2) 严禁乱摆放，不能用于清扫沙浆水泥。

3、地拖（拖把）

按其形状分为圆拖、扁拖（蜡拖），用于地面拖洗。

(1) 使用方法：拖把的水分要扭干，防止水分过多容易滑倒行人，右手握着拖杆头，左手握着拖杆的位置应在员工工装的第四颗纽扣处。拖地时，先边角后中间。如果是圆拖，应手提拖把旋转把杆使拖布 360 度散开后落下，呈一字型拖地，一边拖一边往后退，在拖地的同时要注意后面的行人。拖桶装水不能超出 2/3 满，在洗拖把时，用力轻些，并注意前后行人，防止水溢出影响行人及拖把杆碰到行人。根据物品脏的程度及时更换清水并放中性清洁剂一起使用。

(2) 蜡拖的特点：由地拖头、地拖夹、地拖杆组成，拆装方便，便于更换拖头、清洗晾晒；便于拖擦边角。

(3) 注意事项：勤洗，经常晾晒，保持干燥；

4、尘推

主要用于瓷砖、大理石、木地板等光滑地面的清洁保养，它可将地面上的沙砾、尘土带走，以减少摩擦。尘推由尘推罩、铁架、杆组成，尘推罩一般用棉料制成，可用洗衣机洗涤，晾晒时注意梳理尘推罩棉毛。

(1) 操作方法：尘推使用时应提前 8 小时将静电吸尘剂喷洒在干净尘推使其充分吸收。

(2) 使用时将尘推平放在地面上，直线方向推尘，到墙边时，作 U 形转弯，确保尘推不离地面，两行之间应重叠 4 分之一。将地面的灰尘推到角落处，清扫干净。

(3) 注意事项：

①使用过程中，推尘时切忌中途提起和抖动，应将脏物推至角落，抖下，扫净。

②地面有水渍时用抹布擦干净水滴后再推尘。

③尘推套用脏后，将之取下，洗净晾干后喷上静电吸尘剂备用。

④存放尘推时，将它倒放，不可将尘推随意摆放。

（三）、刷洗、刮洗类清洁工具

（1）钢丝球及钢丝刷 钢丝球主要用于清洁物品表面的污迹，一般配钢丝刷一起使用，用于水泥地面或磨石地面。

① 使用方法：钢丝球可直接用手拿着配合水或清洁剂清洁污迹；使用钢丝刷时，右手握柄，左手按住刷背，配合右手来回刷洗污迹。

② 特点：钢丝球及钢丝刷可分开单独使用。因其本身很粗糙，与粗糙物品接触后，增强摩擦力度，利于清洁表面污迹。

③ 注意事项：严禁用于陶瓷等抛光地面及不锈钢制品，在使用中不要用手去拉钢丝球，以免割伤手指。

（2）地刷

用于清除地面的污迹及边角或槽缝污迹，用后要清洗干净，放于干燥的地方。

（3）手刷

用于刷洗地毯上的小污迹和石材的线条边。

（4）面盆刷 用于刷洗面盆的污迹，用后要把水挤干，不要长时间放在桶里面，以免出现异味。

（5）厕刷 用于刷洗便池里面污迹和便池的边缝。注意：在使用过程中禁止敲打便池，用后清洁干净。

（6）杯刷 用于刷洗口杯，用后要把水挤干，用完要及时清洗干净及晾晒；以免出现异味和变色。

(7) 铲刀 用于初始清洁及铲除地面墙身上的水泥、污渍和胶。注意：在使用中，铲刀与地面的角度不能超过 45 度，刀片用坏可及时 换新但要注意安全。

(8) 伸缩杆 伸缩杆一般用铝合金制成，有两节或三节，长度从 2—27 英尺均有， 用于刮洗高位玻璃和高位的石材及天花清洁， 可用伸 缩杆配涂水器使用；高位管道用鸡毛掸和伸缩杆可扫去灰尘。注 意：使用完伸缩杆后要擦干并及时存放好。

(9) 玻璃刮、涂水器 用于刮去玻璃上的水渍和污迹， 与涂水器、清洁剂一起使用。

① 使用方法：涂水器在清洁剂稀释液中完浸透，用手轻挤 涂水器毛套，用涂水器自上而下将物体抹湿，再用玻璃刮从上往下（可从左至右刮洗也可绕圈式刮洗，这视熟练程度而定）刮洗。

② 注意事项：涂水器抹水时不能一次抹太大面积，以免干 掉；玻璃刮每刮完一下，必须将玻璃刮上多余的水擦干，以免出 现接头印迹；前后两次之间必须要有约三分之一的重叠。

四、其它辅助类清洁用具

(1) 鞋套

新地毯、正在清洁的地毯或刚清洁完的地毯，以及业主有特 别要求的室内，保洁员进入必须穿鞋套，防止鞋上的泥沙、污迹 带入室内。

(2) 胶手套

为员工健康着想，用于卫生间的环境清洁工作及使用药水时 使用。

(3) 梯具

0.87 米— 2.5 米均有：用于协助保洁员做较高位的环境卫生 维护工作。

① 操作方法：将梯子放在平坦的地面，使梯子与地面形成 50° — 60° 角，可开始清洁工作。

② 注意事项：

a、梯子不得缺档，垫高使用，使用时下端应采取防滑措施，以免自己或他人的生命财产安全受到损害。

b、禁止二人同时在梯子上作业。

c、用梯子作业 2 米以上必须至少有 1 人固定梯具，比较危险的施工，必须经主管现场勘察，确保安全后，方可施工，否则禁止施工。工作过程中固定梯具人员不得松手离开。

(4) 榨水桶

拖地或打蜡时使用，将地拖头放于榨水器内挤干即可使用。用完后立即清洗干净，如刚打完蜡，则用起蜡水浸泡，直至桶内粘附的蜡水完全脱掉，再用清水冲洗干净。注意：榨水桶是胶桶，要轻拿轻放，不能用粗糙的东西清洁，以免损伤。

(5) 喷雾器

喷雾器是擦拭玻璃、家具、墙壁饰物和喷药杀虫消毒的工具，清洁保养常用有两种：气压式小喷雾器和背挂式大喷雾器，前者用于擦拭玻璃、家具、墙壁饰物等，后者用喷药杀虫、消毒。

(6) 推水器

用于地面积水，本品是橡胶，一般用于车场冲洗后用。

(7) 杂物车

杂物车是在日常清洁工作中常用的装运工具，主要用于清洁物品的运送，垃圾的收集中转。

三、物业维修工具使用方案

为规范与完善公司对维修工具的管理，推进精细化管理，有效管控

经营成本，特制定此管理办法。

（一）、岗位职责

1. 项目经理对维修工具管理负总责。
2. 维修负责人（或指定专人）负责维修工具的申购、发放控制、使用的监督检查，并制定年度维修工具使用预算，月度维修工具采购计划。
3. 维修工负责个人工具的保管，合理使用。
4. 指定专人负责维修工具的进销存登记。

（二）、管理规定

1. 项目经理根据工作需要将维修工具分为两类：共同使用的公用工具和分配到维修人员个人单独使用的个人工具。

2. 公用工具管理

- （1）公用工具由维修负责人或指定专人负责领用及保管，并如实记录于《维修工具进销存台帐》，《公用维修工具清册》中；
- （2）维修员借用公用工具是应经维修主管同意，并如实记录于《公用工具领用登记表》中；
- （3）维修主管或指定专人对公用工具定期进行保养。

3. 个人工具管理

- （1）个人工具由维修员个人领用及保管，并如实记录于《维修工具进销存台帐》，《个人工具领用登记表》中；
 - （2）维修员对个人使用工具定期进行保养。
4. 所有的维修工具必须严格遵守安全操作规程正确、合理地使用，发现问题必须立即停止使用。
 5. 维修工具属公司财产，严禁用做私人用途；原则不得外借使用，如有特殊情况须由主管以上人员同意，方能借出。
 6. 维修工具丢失或损坏，属维修人员或保管人员责任的，由责任人

照价赔偿；属正常使用损耗，由管理服务中心按年度预算与月度计划申报采购。

7. 正常损耗领用新工具时必须“以旧领新”，收回后的旧工具，交由采购部门统一处理，不准外流。

8. 维修主管或指定专人定期对维修工具进行检查，发现情况及时处理。

9. 维修人员调迁、辞职、解聘时，维修主管或指定专人对维修工具进行盘点，发现缺少或损坏由责任人照价赔偿。

10. 管理服务中心须对维修工具进行年度盘点，盘点需报备所在公司财务部。

11. 日常管理中各项登记表格要求登记及时、填写清晰规范、责任人签字确认。

（三）、维修工具日常管理流程

维修工具日常管理按下列程序执行：

1. 管理服务中心编制维修工具年度预算。

2. 管理服务中心根据维修工具年度预算，编制维修工具月度领用计划，计划报所在公司财务部与采购部门备案。

3. 管理服务中心根据维修工具年度预算与月度领用计划填写“维修工具申购单”。报批通过后，由采购部门采购。

4. 领取维修工具后，及时凭采购部门出具的出库单与实领工具登记《维修工具进销存台帐》；公用工具并登记于《公用维修工具清册》。

5. 公用工具借用：登记《公用工具领用登记表》；个人工具领取：登记《个人工具领用登记表》。

6. 定期对维修工具实施进销存检查、核销。

7. 核查结果处理：