

# 物业管理方案

## 第一章项目特点分析

### 1.4 物业管理规划定位

业户分析的结论，是我们设定管理模式、设计服务项目、确定服务标准及收费标准的客观依据。

秉承“服务业户，报效业户”的核心理念，我们着力在该项目营造一个“安全、安静、舒适、幽雅、清洁 优美、尊贵”的办公生活和会议环境，并通过持续的改进和 提升，使物业保值增值，实现传统的办公理念与现代政务办公、会议及工作方式的高度共融。

要想成功达到上述目的，我们拟在该项目办公楼建立以人性化管理和个性化服务为基础的物业管理模式，并通过对务流程的持续改善，不断超越业户的需求期望。同时，我们大胆设想，基于项目所具有特殊性和特色性，运用严格的管理文化理念渗入日常管理和服务之中。我们将在管理服务中着力于以下四个方面：倡导“全员参与”的管理文化；推广“尊贵互动”的服务文化；营建“和谐亲切”“亲和人文”的环境文化。

### 1.5 项目管理特点及难点分析

1.5.1 大楼设备设施较多，容易产生管理及维护盲点，新区该项目不同于纯写字楼或住宅小区，除设有供配电、给排水、消防等系统之外，还配备多间会议设备系统、供冷空调系统、监控、微机

等智能系统。对这样一个设备数量较多,智能程度较高的政务会议办公楼,一旦出现设备故障或停机,无疑将会对用户的日常工作造成严重的影响及后果,如何消除维修保养上的管理盲点,确保设施设备的良好运行状态,将是新区该项目物业管理 的重点。

1.5.2 办公、会议、开会 的人员众多,车辆驶入、停放将 存

在违章、抢占等违章行为根据新区该项目外大门前的道路及停车场地现状,车 辆驶入驶出、停车、存车必将给车辆管理带来一定的矛盾。

如何化解违章及安全停放问题,将是物业管理人在管理中需解决难点

1.5.3 地理位置容易产生 噪音环境上的污染

新区该项目,所处地理位置噪音污染直接影响楼内的正常办公环境,加之夏天的外挂空调噪音与冷凝水的排放问题直接导致噪音环境管理上的缺陷,如何解决缺陷,如何将上述影响缺陷减至最少,是物业管理中不可回避的一个问题。

1.6 解决上述管理难点的措施

新区该项目既有一般写字楼的共性、又有其自身的特殊性,根据对项目管理特点及难点的分析,我们将在新区该项目的管理服务中全面导入 ISO9002 质量管理、ISO14001 环境管理两大体系,并结合实地考察和研究,我们提出如下的管理措施,以求针对性地解决上述各项问题。

1.6.1 因地制宜,科学管养,消除设备设施管理养护盲点

坚持“因地制宜、科学管养”的方针,编制科学的物业

维修养护计划并合理组织实施，力求达到如下目的：延长物业的物质寿命，满足用户的正常使用功能；延长物业的经济寿命，达到保值增值的效果；降低管理成本支出，减轻业户的经济负担。

A. 技术力量配备，在前期介入接管阶段，我们将派各类包括土建、机电、智能化等专业的工程技术人员到项目现场，以满足物业维修养护的需求。同时，加强维修技术工人的培训。通过开展长期连续的专项培训，促使维修技工不断提高维修工作技能，熟练掌握共用部位，设施设备维修养护的内容、周期及质量标准；

B. 制度保证。我们将结合实际情况编制《设备设施维护固定岗理规定》、《设施设备维修养护工作流程》等文件，作为物业维修养护的制度保证；

C. 建立和完善各部位，设施设备的维修档案。我们将对物业的各部位、设施设备进行统一编号，建立相应的档案卡片和台帐（包括登记台帐、分室、分层台帐，分类汇总台帐），并将全部资料、信息输入电脑，利用现代化的管理手段进行登记、查询和控制，全面掌握设备设施的使用（运行）状况，为物业的维修养护提供科学的参考依据；

D. 严格按照我们在实践中总结出来的九字诀，即“看、听、闻、摸、

查、测、试、比、记”进行操作，确保物业维修养护的实施效果；

E. 定期开展物业各部位，共用设施设备完好率的统计工作，以此作为物业维修养护的工作导向。

## 1.6.2 预防为主，严格管理，减少安全及消防隐患

### 1.6.2.1 治安防范

A. 防范策略：强调“外紧内松、预防为主”的原则，全力将有不良动机的嫌疑人挡在大楼门以外，不给予其可乘之机；通过固定岗的严密监控及巡逻，震慑不法分子不敢作案；与周边区域联防联治，发挥综合整治的群防优势。强调护卫服务的零干扰，不给业户造成心理压力和“草木皆兵”的感觉。

B. 防范体系：坚持“人防、技防、物防三结合”的原则，在确保24小时不间断监控和巡逻的基础上，充分发挥红外线、摄像监控等智能系统的工作，建立立体交叉的安全防范体系。

C. 素质管理：对固定岗实施准军事化管理，做到“五统一”和“三集中”，即统一作息、统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。

同时努力培养固定岗的服务意识，改变原来固定岗单一的护卫功能，使固定岗成为“安全管理员、迎宾员、服务员”的有机统一体。

D、对夜间加班人员实行护送服务。（从大门至车门；对女性实行代叫出租车护送服务）

### 1.6.2.2 消防管理

A. 工作方针：坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，严格实行防火安全责任制，并树立“全员防消”的管理理念，实施全员义务消防员制。

B. 防火宣传：在大楼宣传栏内采取宣传季、宣传周和消防宣传日等方式传播消防知识，并定期邀请消防队前来举办消防知识讲座。在每个科室发放一册《消防知识手册》强化全员防火意识，按消防标准在指定区域、地点及相关部位配置足数的灭火器材。

C. 培训演练：实施全方位消防管理，定期检查消防设施，保持良好运作。同时，重点加强固定岗的消防实战演练，每年组织两次义务消防队员和 XX 机关部分人员参与的消防演练，提高全员的“自救”意识和能力、防患于“未然”。

D. 建立 XX 办公大楼消防快速反应分队。

### 1.6.3 既有监督，又有合作，创造双赢局面

对办公楼区求“静”与接待中心情况复杂的矛盾，我们解决思路是在办公、会议、客房、休闲等正常使用的前提下，按照相关规定控制和约束来下榻人员的不良行为，如噪音、垃圾、违规服务等。

安全管理。定期对重点部位进行检查和督导，确保各通道内的消防系统、灭火器材完好无损，消防通道畅通无阻。严格控制内部违章使用电器及闲杂人员通往办公区等违反安全及消防法规的行为。

1.6.4 通过严格规范的管理，减少车辆停放噪音、环境污染与甲方协商沟通。通过对大楼前院停车位及大楼两侧的场地进行管理，减少内部及来访车辆停放困难的局面。通过严格的车场管理措施，解决好内部车辆停车车位的问题，同时减免停车违规行为。建议大楼的空调冷凝水集中管线排放，控制冷凝水给环境带来污染。对外部的汽车噪音，通过与公交、城管、环保、公安交警等部门沟通协，调采取减少控制鸣笛停车等措施，减免噪音干扰和影响。

## 第二章新区该项目服务模式

经过详细的现场勘察和交流沟通， 秉着“强力保障 优化形象”的指导思想。

针对新区该项目的物业需求特点，我们的物业管理服务整体思路是：“一个中心、两个基本点”。“一个中心”是指我们的一切工作全部围绕“服务于新区该项目”这个工作中心；“两个基本点”是指以强力保障为基本点，以优化形象为基本点。

根据新区该项目的物业特点和项目需要，我们将提供“专业化系统物业服务+新区该项目特色服务”的一体化模式，在做好日常物业管理服务工作的基础上，时刻做好应急服务的准备，有效树立长葛市新区该项目对外窗口形象，并强力保障新区该项目的正常办公秩序。

#### ➤ 优化形象 专业与政治共建

针对新区该项目的这一特点，结合聚源物业完善的礼仪化服务体系，我们提出了“优化形象专业与政治共建”的物业管理服务思路。

“优化形象”是指先强化外部形象，从工作着装、文明用语等基础层面开始抓起，严格按照《聚源物业关于工装的相关规定》和《聚源物业文明用语 100句》的相关规定执行，然后再通过持续性培训机制加强公关礼仪培训，强化从业人员礼仪服务意识，全面提升从业人员素质，逐步建立起具有新区该项目工作特点的礼仪化服务系统。

“专业与政治共建”是指根据新区该项目的工作特点和工作需要，在强化从业人员专业技能的基础上，加强思想政治教育，以班组为基本单位，以党员为核心，以内部思想政治教育为主建立起具有长葛市鲜明特点的“专业技能和政治思想共建型”礼仪化服务系统。

“优化形象专业与政治共建”将聚源物业成熟的礼仪化服务体系 系统和长葛市的行政角色有效结合起来， 逐步建立起具有鲜明特色的长葛市办公楼物业管理服务礼仪体系。

➤ 管理服务政治要求

(一) 政治上与政府保持高度一致

对于市政府来说，物业管理公司所体现和代表的是机关的管理与服务机构，但对于机关的外来办事人员来说，机关的所有工作人员包括物业公司的人员都代表着政府机关的形象。因此，物业管理公司必须服从与政府的统一领导和指挥，在政治上必须与政府保持高度一致。为达此目标，物业公司人员特别是骨干人员必须定期或不定期的学习时事政治了解和掌握党的方针、政策，提高自身的政治素养，并在日常的管理服务中加以落实。

(二) 物业管理要求思想觉悟高

为保证政治上的高度一致，严防与杜绝政治错误，要求物业公司员工要有较高的政治思想觉悟，特别是党员要带头组织大家定期或不定期的学习党的路线、方针和政策，进行经常性的思想政治教育，发挥党员骨干的先锋模范作用，提高广大员工的政治觉悟。

(三) 要具有高度的政治敏锐性及警惕性

物业管理公司员工除了执行本岗位的职能外，同时也是市政府机关安全的守卫者。对于进入机关大院的每一个陌生人，无论是管理人员、固定岗人员、维修工、还是普通清洁工都要提高警惕，严防不法分子作案。同时，每个员工对外来陌生人员及社会媒体询问机关及政府内部情况及政务

事项时，都应有高度的政治敏锐性，未经允许决不能擅自接受访问。在机关内工作必须严格遵守《保密守则》，做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。

## ➤ 保密守则

为保证党政机关工作安全，确保党和国家机密安全，我们特制定了《保密守则》，对全体员工严加要求，以确保政府机关机密安全。

### 一、总则

(一) 物业公司员工入职前必须学习并严格遵守《中华人民共和国保守秘密法》。

(二) 各岗位所有员工必须严格遵守本岗位保密规定。

(三) 物业公司员工未经允许不能擅自接受任何媒体的采访。

(四) 未经允许不能将机关内的任何资料带出机关或以电子邮件的形式发出。

(五) 机关所有会议、贵宾接待行程等信息未经允许不得向任何非接待人员透露。

(六) 所有工作人员不允许谈论、打听机关领导及工作人员的个人生活。

(七) 所有工作人员进入办公室前必须先敲门并得到同意后方可进入。

(八) 严禁使用临时工参加涉及机密的工作，外来人员在机关内从事维修等工作时，现场必须最少有一名机关工作人员或物业公司工作人员。

(九) 未经同意任何人严禁加配机关大院及机关内任何地方的钥匙。

(十) 任何人未经授权严禁擅自接听机关各部门的电话。

(十一) 对违反保密规定，失密泄密员工必须从严处理，情节严重的予以开除，违反国家法律的予以移送公安机关处理。

➤ 管理人员保密规定

(一) 管理人员原则上只能在机关的公共区域内巡查，如需进入办公室或档案室时，必须首先得到机关相关工作人员的批准。

(二) 管理人员在处理日常书报信件收发时，不得偷看其中内容，不能打听信件内容，不得向任何人透露信件的来源及去向。

(三) 日常管理中管理服务中心与机关各部门沟通的各类文字信息，必须分类保管，未经允许不得擅自处理。

(四) 对机关内任何非管理范围内的事情，必须做到不该问的不问，不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说。

➤ 固定岗保密规定

(一) 对日常来访人员及贵宾的情况、行程未经允许不得向任何人泄露。

(二) 日常信访、工作中发生的任何异常情况，必须做好记录并通过文字表格从固定岗系统内部渠道向相关部门报告，严禁向无关人员透露。

(三) 日常监控室所看到的任何情除非安全工作需要向相关人员及领导报告外，不得向任何人透露，更不得作为日常话题。

(四) 严禁向无关人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

(五) 严禁利用安全监控设备对机关内的工作人员私人日常活动进行监控。

➤ 维修人员保密规定

(一) 维修人员未经允许不得进入各部门办公室。

(二) 维修人员到办公区域内进行维修工作时，必须得到机关相关部门的允许，并且现场必须有一名机关工作人员。

(三) 进行室内维修工作时，未经允许不得擅自移动、翻动、偷看办公室内的任何文件。

(四) 维修工在维修过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

(五) 严禁向任何无关人员描述各办公室的所见所闻。

➤ 保洁员保密规定

(一) 重要部门、主要领导办公室指定专人进行清洁，人员应保持相

对稳定。

(二) 清洁过程中未经允许不得将任何带字纸片以及电子文件试为垃圾丢弃。

(三) 所有磁盘、带字纸张文件的处理必须经机关各相关部门同意，并由专门途径处理，严禁未经允许擅自将机关内废纸变卖。

(四) 清洁过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

(五) 机关各办公室在进行地毯清洗等大型的周期性工作时，必须经



机关相关部门同意，并且现场必须最少有一名机关工作人员。

（六）清洁工在办公室内进行清洁工作时如果电话响起应及时通知机关工作人员，严禁擅自接听、偷听来电。

➤ 节能降耗 清洁与养护互补

清洁服务作为物业管理服务的一部分，其核心价值同样在于有效促进物业保值升值，不仅仅包括要延长装饰装修材料使用寿命，还要通过精心养护保障各种材质的光洁如新，且在此基础上尽量节能降耗，针对新区该项目各项建筑指标，结合聚源物业成熟的质量运行控制体系，我们提出了“节能降耗 清洁与养护互补”的清洁服务思路。

“节能降耗”是新区该项目清洁服务的基础目的，而“清洁与养护互补”则是达到这一目的的核心工作模式。

“节能降耗 清洁与养护互补”是针对新区该项目装修的特点所提出的服务思路，有效解决了由此产生的清洁程序繁琐不易控制的问题，更将清洁突破至新的层面，仅仅要做到整洁如新，还要有效延长材质的使用寿命，而聚源物业完善的 IS09001 和 IS014001 质量环境管理体系必将为这一指导思想实施提供良好的核心保障。

➤ 细化服务 考核与培训并重

物业管理服务的核心在于强化细节管理，针对该办公楼的特点，我们提出了“细化服务 考核与培训并重”的物业管理服务思路。

“细化服务”是指细化物业管理服务的各项工作程序，尤其是公共秩序维护和保洁服务，不仅仅要量化工作程序，还要从服务礼仪上逐步

细化。一方面，严格按照聚源物业 ISO9001 和 ISO14001 质量环境管理体系各项管理程序和作业指导书进行操作，另一方面，还要结合新区该项目的工作特点，积极与相关领导沟通，细化各项客户服务程序。

“考核与培训并重”是细化服务的重要保障，一方面，要针对各项考核标准对各区域、各从业人员进行考核，另一方面，还要加强培训工作，采用集中培训、观摩学习、互动交流等方式逐步提升服务意识，进而细化服务，全面提升设施设备服务品质。

“细化服务 考核与培训并重”是新区该项目服务的重要内容，也是全面提升公共秩序维护品质的核心部分，这必将促进其服务工作不断优化，形成良好的服务循环体系。

### 第三章服务目标及质量管理措施

#### 一、服务目标

聚源物业力争接管新区该项目一年内使其成为长葛市物业管理的典范：

一年内客户满意率达到95%以上。

质量环境管理体系运行规范有效。

一年内达到市级的物业管理示范办公楼标准。

#### 二、管理指标承诺及具体质量管理措施

##### （一）维修工程质量合格率及回访率

##### 1、维修工程质量合格率

公司内控标准	100%
承诺指标	100%

测定依据	质量合格的维修单数/总维修单数×100%=100%
保 证 措 施	<p>1、加强对维修技工的专业培训， 所有技术人员持证上岗，严格按照操作规程进行维修。</p> <p>2、维修工程实行业主、客户质量签收制度。</p> <p>3、加强外购材料、备件的验收控制， 确保质量， 提供维修安装</p> <p>服务前由业主检验确认。</p> <p>4、较为复杂的维修工程， 事先应制订详细的工作方案， 同时要 求管理员到现场进行指导、监督和验收。</p>

## 2、 维修服务回访率

公司内控标准	100%
承诺指标	100%
测定依据	维修回访数/总维修单数×100%=100%
保 证 措 施	<p>1、维修实行 100%回访制，采用电话、上门、书面征集等方式进行回访，保证反馈渠道畅通。</p> <p>2、每月 5 日前由管理员对上月维修单进行统计、分析， 并提交分析报告。</p>

## (二) 公共清洁保洁率

公司内控标准	≥99%
承诺指标	≥99%
测定依据	清洁保洁达标面积/清洁保洁总面积×100%≥99%
保 证 措 施	1、配备完善的垃圾收集及处理设施， 方便业主使用， 加强宣传

证 措 施	<p>教育，提高业主的保洁意识，并搞好自家院内的清洁工作。</p> <p>2、垃圾日产日清， 封闭转运， 杜绝二次污染， 实施垃圾分类处理。</p> <p>3、每日巡视检查清洁保洁情况，发现问题立即处理。</p> <p>4、提倡“全员保洁，人过地净”。</p>
-------------	--

(三) 治安案件发生率

公司内控标准	$\leq 0.5\%$
承诺指标	$\leq 0.5\%$
测定依据	案件发生次数/入住总户数 $\times 100\% \leq 0.5\%$

保 证 措 施	<p>1、提供 24 小时固定岗服务。充分发挥技防手段的作用。</p> <p>2、严格控制外来人员进入， 外来施工单位必须签订施工责任书， 施工人员挂牌上岗， 定位施工。</p> <p>3、树立“全员防范”意识， 建立“快速反应和快速支援”体系。</p> <p>4、实行业主搬出/入登记制度， 严格控制物料进出。</p> <p>5、固定岗实行准军事化管理， 定期进行军事素质和业务技能培训， 不断提高处理可疑或突发事件的能力。要求固定岗尽快熟悉新区 该项目用户业主的人、车情况。</p>
------------------	---

(四) 火灾年发生率

公司内控标准	$< 0.1\%$
承诺指标	$< 0.1\%$
测定依据	火灾发生次数/总入住户数 $\times 100\% < 0.1\%$

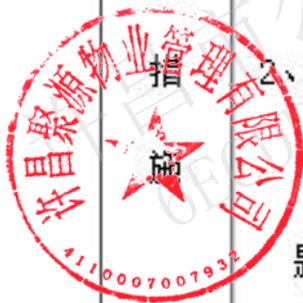
	<p>1、实行全员义务消防员制， 建立一支“消防快速反应分队”； 制定严格的消防管理制度和详细的消防应急作战方案， 每半</p>
--	--

保 证 措 施	年组织一次消防实战演习。	2、
	定期开展各种形式的安全用电、用气和防火宣传，提高业主的	
	消防意识。	
	3、办公楼所有动火作业，施工单位必须事先申报并办理动	
	火登记手续。施工单位应指定动火部位监控人，并配备足够的	
	消防器材。	
	4、定期为业主提供安全用电检查，及时消除隐患。	
	5、加强巡视和维修养护工作，确保消防设施设备的完好。	

(五) 业主年有效投诉率和处理率

1、年有效投诉率

公司内控标准 承诺指标	$< 5\%$ $< 2\%$
测定依据	$2\%$ $\frac{\text{有效投诉次数}}{\text{入住总户数}} \times 100\% <$
保 证 措 施	<p>1、不断培养和树立员工的服务意识，为业主提供优质的服务，使员工追求业主百分之百的满意。</p> <p>2、保持业主和公司之间沟通渠道的畅通，设立投诉电话和投诉信箱，不断超越业主的服务需求，及时改进工作中存在的问题和缺点。</p>



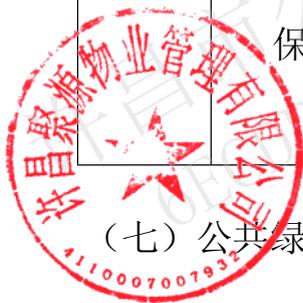
## 2、投诉处理率

		>95%
公司内控标准		>98%
承诺指标	处理有效投诉次数/有效投诉总次数×100%>98%	
测定依据	运行 24 小时值班，接受业主的各类投诉。值班员做好投诉记录，并根据投诉内容传递至相关责任部门。	
保障措施	<p>2、各责任部门接到投诉后应立即采取补救措施，并在预定时间内向业主回复。暂时无法解决的问题应制订解决的计划并向业主进行解释。</p> <p>3、投诉处理率作为部门及员工个人每月工作考核的重要指标直接与工资挂钩。接与工资挂钩。</p>	

## 六、业主综合服务满意率

公司内控标准	>95%
承诺指标	>95%
测定依据	满意户数/入住总户数×100%>95%

保 证 措 施	<p>1、 实行开放管理，向业主公开服务内容、服务质量标准，使物 业管理工作始终处于业主监督之中。</p> <p>2、设立征询意见箱和投诉受理电话。每半年向业主作一次业主 满意率调查，由主任主持对调查结果及业主反馈意见进行分 析，及时调整和改进管理服务方案。对不合格项提出纠正和预 防措施，并将实施结果直接向业主公布。</p> <p>3、通过每季度召开一次质量分析会，每半年组织一次内部质量审 核，每年开展一次管理评审等活动，不断改进和完善质量 保证体系，确保业主满意。</p>
------------------	---



(七) 公共绿化完好率

公司内控标准	≥98%
--------	------

承诺指标	≥98%
测定依据	完好绿化面积/总绿化面积×100%≥98%
保 证 措 施	<p>1、制订科学的绿化养护计划，并严格执行。</p> <p>2、管理员每日对绿化养护情况进行巡视检查，并将检查结果作为绿化工的考核依据之一。</p> <p>3、定期开展环保宣传，组织园艺方面的社区活动，增强业主 施爱护绿化的自觉性并养护和管理好自家的绿化地。</p>

(八) 道路、车场完好率

公司内控标准 ≥98%

承诺指标	≥98%
测定依据	道路、车场完好面积/道路、车场总面积×100%≥98%
保 证 措 施	<p>1、制订详细的养护计划，定期巡视和维护。</p> <p>2、市政工程进入辖区内施工，管理处派人跟踪协助管理并备</p>

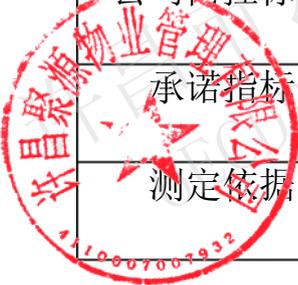


(九) 管理人员专业培训合格率

公司内控标准	≥98%
承诺指标	≥98%
测定依据	管理人员培训合格人数/管理人员总数×100%≥98%
保 证	<p>1、建立严格的培训制度并制订详细的培训计划， 配备专职培训师以及先进的培训设施。</p> <p>2、入职培训、岗位技能培训、素质提高培训和理论政策培训相结合， 采用先进的培训方式确保培训效果。措</p> <p>3、强调理论与实践相结合， 培训与考核相结合， 采取有针对性的“啄木鸟式”培训方法， 不断提高员工的工作能力与工作绩效。</p>
(十) 档案建立与完好率	

≥98%

公司内控标准	≥98%
承诺指标	完好档案数量/应建档案总量×100%≥98%
测定依据	



保 证 措 施	<p>1、制订严密的档案管理制度， 配备兼职人员管理， 配置完善的档案储存设施及场所， 加强档案资料的收集、分类和归档管理。</p> <p>2、采用原始资料与电脑磁盘双轨制， 确保档案资料的安全可靠， 实现档案资料储存方式的多元化。</p>
------------------	--

(十一) 公共照明完好率

公司内控标准	>99%
承诺指标	>99%
测定依据	完好公共照明灯具数量/公共灯具总数量×100%>99%
保 证 措 施	<p>1、值班电工每日进行定期检查，发现损坏及时更换。</p> <p>2、对业主反映公共照明故障， 10分钟内到达现场维修。</p>

(十二) 消防设施设备完好率

公司内控标准	>98%
--------	------

承诺指标	>98%
测定依据	消防设施、设备完好数量/消防设施、设备总数量× 100%>98%
证 施	<p>1、建立严格的各类消防设施、设备的定期巡检、保养制度，保切实按照制度执行。</p> <p>2、对各类消防设施，指定专人负责，建立责任追究制度。措</p> <p>3、建立严格的抽检制度，奖罚分明。</p> <p>4、按消防设施的不同功能，进行分类，分别计算完好率。</p>

(十三) 违章发生率

公司内控标准

<1%

承诺指标	<1%
测定依据	发生违章户数/总入住户数×100%<1%
保 证	<p>1、加强物业管理各项规章制度的宣传教育。</p> <p>2、严格按照业主公约办事，树立管理处权威。</p>
措	<p>3、加强巡视，及时发现问题，尽早杜绝违章事件。</p>

(十四) 违章处理率

公司内控标准	100%
承诺指标	100%
测定依据	处理违章户数/违章总户数×100%=100%
保障措施	<p>1、有章必循，有法必依。</p> <p>2、对违章者，严格按照有关规定处理。</p>

(十五) 化粪池、雨水井、污水井完好率

公司内控标准	>98%
承诺指标	>98%
测定依据	完好雨水井、污水井数量/雨水井、污水井总数量× 100%>98%
保障措施	<p>1、化粪池每半年清理一次。</p> <p>2、每月定期清理、检查雨水井、污水井，发现不通，及时处理。</p> <p>3、雨季期间，及时巡查。</p>

(十六) 排水管、明暗沟完好率

公司内控标准	>98%
承诺指标	>98%
测定依据	完好排水管、明暗沟数量/排水管、明暗沟总数量× 100%>98%
保 证 措 施	1、每季定期清理检查。 2、雨季季节加强检查。

(十七) 公共设施完好率

公司内控标准	>98%
承诺指标	100%
测定依据	完好设施数量/设施总数量×100%=100%
保 证 措 施	1、落实责任人及巡检保养制度，实行责任人定期巡检。 2、实行定期维修、清洁制度，确保设施完好、美观。

(十八) 管理费收缴率

公司内控标准	>98%
承诺指标	100%
保障措施	按照规定收取，不得擅自提高收费，使管理取之于民、用之于民。

第四章人员培训方案

(一) 培训计划的制定

1、根据公司培训制度的要求，结合实际工作需要，制定《培训计划》。

2、下属部门根据公司的《培训计划》，结合本部门实际情况，制定本部门《培训计划》。

3、培训计划包括：培训项目、培训对象、培训部门或责任人、完成期限等内容。

4、培训计划应由编制人签名，并由物业负责人审批。

(二) 三年总体培训计划

第一年： 培训目标为保证项目派驻人员充分了解项目的具体情

况，使各部门员工熟悉各项工作流程及应急方案。在建立健全各项规章制度和操作规程的前提下以树立形象，规范管理，注重服务，提高各阶层员工的现场解决问题能力为主要内容，为实施标准化管理服务打下扎实的群众基础。并针对第一年要求达到县级示范项目进行专项培训。

第二年：培训以提高服务质量、实施精细服务为主要目标。继续将新员工入职培训和提高员工现场管理服务能力为培训重点，重视提高基层管理人员管理水平的培训，发现、培养具发展潜质的管理干部，在员工队伍中形成良性的竞争机制和晋升阶梯，增强团队的凝聚力和战斗力，并为创市级物业管理示范项目进行专项培训。

第三年：培训工作仍然将新员工入职培训和提高员工主动服务意识、提高现场管理服务能力为培训重点，继续重视提高基层管理人员管理水平的培训，以保证管理服务工作的连贯性和团队精神。提出实现精品管理的培训目标，为实现三年创省级物业管理示范项目进行专项培训。

### (三) 培训计划表

序号	培训项目 (内容)	培训对象	责任 部门	学时	要求完成期 限	备注
1	入职培训 ①公司 简介；②管辖物 业简介；③物业管理 概述；④物业管理 从业人员的基本 要求（含服 务规范、仪容仪 表、处理投诉等内 容）；⑤《员工手册》 （含员工守则、劳动 条例、奖惩条例）	新入职员 工	管 理 处	16 小 时	正式接管项 目前7天完 成，以后凡 新员工入职 前	接管前安排所有新员 工集中培训。接管后，凡 新入职员工按此要 求进行。培训后进行 开卷测试，资料存入 员工档案。

2	岗前培训: ①部门简介; ②岗位职责和操作规程; ③安全须知; ④本物业突发事件应急预案(含火警、供配电、供排水、自然灾害、非正常上访、电梯困人等应急预案); ⑤员工考核细则。	试用期员工	用人部门	不少于24小时	正式接管项目前2天完成,以后凡新员工入职一周内	正式接管项目前,各用人部门与项目方联系,收集相关资料,编写简易实用教材进行培训。接管项目后一个月内建立健全各项制度及工作程序,并完成相关培训。各部门建立《新入职员工培训记录表》。培训后进行抽查提问或书面测试,试用期满进行闭卷理论考试及实操考核。经考核不适用者,不予录用。考核合格者,办理转正手续,资料存入员工个人档案。
3	岗位培训					
3.1	物业管理从业人员上岗培训	管理员、文员、主管以上(含主管)管理人员未持证员工	管理处	40小时以上	视行业主管部门相关培训时间表及时安排	我司要求所有管理员及主管以上(含主管)管理人员必须持《物业管理从业人员上岗证》。凡未持证者,由公司安排参加行业举办的专业培训,考试合格发证。
3.7	熟悉了解设备概况	新员工	综合维修部	4小时	入职第一周内	纳入新员工岗前培训。
3.8	应急培训: ①给排水系统; ②供配电系统; ③空调系统; ④楼宇自动系统; ⑤电梯困人解救; ⑥消防系统	综合维修部员工	综合维修部	根据统而定	纳入新项目接管前岗前培训,以后凡新员工试用期内	理论与现场演练结合,培训导师具体由部门安排。对每月培训完的内容,进行书面测试或抽查提问。
3.9	服务意识、技巧及案例分析	全体员工	管理处	1小时	每年一次	结合案例进行培训,以提高员工服务工作能力。

4	管理理论与实践、 案例分析	管理人员	管理处	16 小时	每半年一次	邀请院校教授讲授， 旨在提高各层次管理 人员管理水平。
5	经验交流活动	管理人员	管理处	8小时	每半年一次	组织各分公司及管 理处内部交流及到 其他物业公司学习 同行的先进经验。

(四) 保洁部员工培训计划表

序号	培训项目(内容)	培训对象	责任部门	学时	要求 完成 期限	备注
1	职前培训: 公司资料介绍, 员工素质教育	新 员 工	分 公 司	2 小 时	入 职 前 一 天	让新员工认识公司的背 景、结构、业务范围、公 司人事政策等, 树立
						“顾客至上”的服务意 识。
2.1	岗前培训: 基础理论知识 培 训	新 员 工	所 属 保 洁 部	1 天	入 职 7 天 内,	了解公司制定的规章 制 度、工作规程、安全 知 识、工作注意事项等, 增强员工承担 高 素质保 洁 服务 工 作 的信心。
2.2	岗前培训: 实操技术培训	新 员 工	所 属 保 洁 部	6 天	入 职 7 天 内	上岗前的机械操作、 保 洁 程 序 或 会 务 接 待 等 基 本 技 能 训 练, 为 保 洁 服 务 作 业 或 会 务 工 作 打 下 基 础, 经 考 核 合 格 后 方 可 正 式 上 岗 工 作。
3.1	在职培训: 保 洁 理 论 知 识 培 训	试 用 保 洁 员	所 属 保 洁 部	3 天	入 职 1 个 月 内	用规范的工作程序教 育 员 工 掌 握 基 本 工 作 要 领, 学 会 保 洁 保 养 剂 的 使 用, 掌 握 正 确 的 使 用 方 法, 以 免 造 成 物 料 浪 费。
3.2	在职培训: 现 场 技 术、技 能 培 训	试 用 保 洁 员	所 属 保 洁 部	6 天	入 职 1 个 月 内	使 员 工 熟 悉 正 确 使 用 各 种 保 洁 工 具、机 器 操 作, 以 及 各 种 物 业 的 保 养 方 法, 从 中 培 训 更 多 的 操 作 能 手。

4	固定合同员工培训：理论与实践相结合	试用期员工	所属保部 保洁门	2天	入职2个月 3个月内	训练员工熟练操作各种保洁机械、工具，合理使用各种物料、须培训考核合格后，可转为公司固定合同员工。
5.1	提职培训：基本管理知识、技巧等	领班	所属保部 保洁门	2天	拟提职1个月内	提任前的提职培训，掌握新任职务必须具备的知识、技巧和能力。
5.2	提职培训：管理基本知识、人力管理、主管的职责和领导技巧及其信息传递、管理心理学基	主管	所属保部 保洁门	4天	拟提职2个月内	此为理论培训之安排，实践培训阶段根据部门实际情况安排，理论考试合格及实践培训合格后方可提职为主管。
	基础知识、培训的重要性和主管必须成为培训者、如何处理投诉等					

## 二、言行规范、仪容仪表、公众形象的培训及要求

### （一）言行规范

礼貌是员工对待客户和同事最基本态度，任何时候均要使用礼貌用语，“请”字当头，“谢”字不离口，接听电话时先说：“您好！×××（部门名称）”。要求员工做到常露笑容，给人以友好、愉快和轻松的感觉。

行为举止方面，要求员工举止大方得体，与人交谈时双眼应平视对方，客人来访要起身相迎并问好，先请客人入座，自己方可坐下，来客告辞应起身移步相送。走路脚步要轻，遇到客人主动让道。有事进入办公场所，先在门外轻叩门三下，征得同意后方可入内。

### （二）仪容仪表

在《员工守则》中，对员工的工作态度、服务态度、仪容仪表、行为举止、对待投诉、爱护公物、维护公共卫生、拾遗、赠物方面进行了

全面的规定。

要求着装统一：各部门主管以上管理人员着装一致，综合维修部（包括主管）着装一致，绿化部（包括主管）着装一致，秩序维护着装一致，保洁部（包括保洁员）着装一致。并在工作时间穿戴整齐，配戴附有姓名、部门、职务及照片的上岗证。注重仪容仪表，讲究礼貌，服从管理人员的监督管理。在仪容仪表方面，要求员工上班时穿着整洁的制服，发型端庄大方，梳理整齐，不涂有色指甲油，不使用味浓化妆品，化妆宜淡雅，不吃异味食物，皮鞋保持干净、光亮，不钉响底。

### （三）公众形象

除《员工手册》外，各部门经常对员工进行服务意识教育，要求每一位员工认识到物业管理工作是为客户提供全面、优质的服务，坚持“客户至上、服务第一”的服务宗旨，为业主提供“安全、整洁、宁静、优雅”的环境。要急客户之所急，想客户之所想，真心实意为客户排忧解难，把客户的利益放在第一位。我们的目标是“以整洁、优美、舒适、宁静的办公、生活环境，安全可靠的设备运行，科学适用的现代管理，优质高效和热诚周到的服务，争创优质服务，优秀管理和优秀示范项目。”

### 三、人员的管理

人是企业的核心内容，人员的管理是一个企业双重管理运作机制的过程，我公司提出“有满意的员工才有满意的客户”的管理概念，善待员工，支持“以人为本”的管理理想，健全人事管理机制，实施诱导式的培训机制与情感式的激励机制，提高员工的集体荣誉感与团队精神，进一步开发人才资源，量才录用，知人善任，合理调配。

### （一）量才适用，合理配置

为最大限度地发展人员的主动性和积极性，充分挖掘他们的潜能，我公司对人才资源进行合理有效的配置，合理设计各工作岗位的工作内容和职责范围，使员工适合于职务，使职务适合于人，充分体现“会用人，用好人”的思路。我们规定新员工录用后，由有经验的管理人员带领，到基层进行试用实习，并在实习过程中，全面测定和验证新员工的个人工作能力，对不合岗位要求的而又有其它专长的，实行调岗安排使用，充分发挥个人专长。

### （二）分工协作，层级管理机制

在管理中实施层级管理，一级管一级，下级服从上级，规范管理机制，明确各级人员的岗位职责和权力，通过规范企业运作约束员工行为，达到制度管人，增强管理人员的责任感与向上的进取心。

### （三）激励机制，留住人才

公司对员工的管理是建立在“人性”的基础上，对员工的工作与生活都给予了高度的重视，我们做法有：

- 1、树立员工也是顾客的管理理念
- 2、人才创造机会，让机会造就人才
- 3、唯人是举，任人不疑，发现人才，重用人才
- 4、物质奖励，精神奖励，形成人才的归属感
- 5、营造企业文化氛围，促进交流沟通

### （四）考核与淘汰机制

在管理过程中实行月度考核制与淘汰机制，我们采用人性与制度化管理的相结合，对岗位的员工进行月度考核（有标准）对每季度

考核的佼佼者给予物质的与晋升的奖励，对连续三次最低分者给予辞退，使考核起到奖励先进，鞭策后进的良好作用，同时也使员工有压力感、责任感和紧迫感。

## 第五章 养护及保洁服务方案

### 一、 岗位设置与职责说明

#### 1.1、 保洁：

- 1、人员6人，年龄不超过50周岁，人品端正，吃苦耐劳，无社会犯罪记录。
- 2、负责单位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括楼梯间、电梯间、走廊、门厅、卫生间、开水房、会议室、大院等，以及重要活动临时性保洁等。
- 3、负责单位垃圾清运工作。
- 4、落实业主单位安排的其他保洁工作。

保洁部服务职能：

负责院区内公共区域环境保洁、

消杀工作，创造一个整洁、舒适、优美的工作、修养及生活环境。

负责物业服务范围内保

洁卫生；负责定期消杀、灭害、

防疫等工作；负责绿地内杂物的清理。



- 78 -

(一) 组长职责

- 1、负责监督执行公司的各项规章制度，制定部门规定。
- 2、负责制定该项目清扫管理的实施方案。
- 3、负责制定该项目各清洁工作的实施执行标准。
- 4、负责编制人员的计划安排。
- 5、负责制定消杀服务实施方案。
- 6、负责核实工具用品的申购计划。
- 7、定期巡查、检查保洁任务完成的情况。
- 8、对一些专用设备进行使用指导。
- 9、负责处理涉内外纠纷、投诉。
- 10、负责各种清洁业务的接洽。
- 11、负责对员工进行业务培训和考核工作。

(二) 保洁主管岗位职责

- 1、负责监督执行公司及部门的各项规章制度。
- 2、负责检查保洁员的仪容仪表和到岗情况，作好考核评估记录。
- 3、根据当日工作任务，负责每日工作的分配指派。
- 4、负责检查所辖范围各责任区的清洁卫生状况。
- 5、负责随时检查保洁员的工作状况，及时调整各种工具及人力的配置。
- 6、负责对保洁员的工作态度和工作质量作出恰当的批评、纠正、指导，并作出正确的评估。
- 7、负责对清洁工具、设备的使用维护进行指导。
- 8、负责检查设备、工具的清洁保养工作。
- 9、协助处理涉内外纠纷、投诉。
- 10、负责每日工作记录的填写及交接班工作。
- 11、完成领导交办的其他任务。

### （三）保洁员的工作职责

1、树立高度的责任心，严格片区保洁责任制，在清洁过程中，如发现设施设备有损坏或异常情况应及时向上级主管或工程维修人员汇报，负责管理好片区卫生器具真正做到卫生器具整洁、布置合理，随时保持清爽、美观，保证该项目内外的清洁卫生，不留卫生死角。保洁人员应随时巡视保洁区域，发现污物杂物应及时处理，随时保证清洁卫生。

2、保洁人员要努力提高自身素质和对公司负责的觉悟，服从领导工作安排，遵守公司工作纪律，不迟到，不早退，不擅自离岗，如有急事须向主管请假。当班人员不得做与本职工作无关的事。得到主管的批准，方才能到休息室休息。

3、承包岗位片区卫生必须达到规定标准，连续3次未达标者，分别给予警告、罚款、辞退的处罚。当日值班长须做好详细记录。

4、保洁人员对服务要热情周到，举止端庄，礼貌大方，把客户当作上帝，对客户的投诉当日值班长必须马上处理，不得与客户发生争执。

5、上班时必须穿着清洁，按规定要求着装，并将工作卡端正戴在左胸前。不管在任何时候，任何工作场所都不得穿短裤、背心、拖鞋。

6、保洁人员在工作要坚持原则，团结协作，以礼相待，不准以个人恩怨懈怠工作，不准给同事设备工作障碍，不准以任何借口扰乱工作秩序。

7、不准私拿公物，私卖废品，如发现，分别给予罚款并同时辞退；如损坏卫生工具者，要照价赔偿。拾到物品，应及时上交主管。

8、保洁区域内的垃圾要随时清除干净，用垃圾桶、垃圾袋及时运出场外或指定地点并倒入垃圾收集箱。

9、保洁人员在工作中有权劝阻、制止破坏公共卫生的行为，不能处理、解决时应立即向上级主管汇报，有权提出工作中的一些合理化建议。

## 二、具体保洁项目明细和检查标准(不含外墙保洁)

### (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
	消防通道	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 告示牌 消防设施 明沟、渠	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
	告示牌（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

### 三、保洁工作程序

#### 卫生间的保洁程序

##### (一) 卫生间主要特点

人员来往频繁，最易脏污的共用地方，人们不仅在卫生间大小便，还进行梳洗化妆，因此要求空气清新。然而，大小便会产生臭味和其他异味，清除

异味难度较大。

### 日常保洁项目

1. 及时冲洗厕（尿）兜、不得留有脏物。
2. 及时清倒手纸篓，篓内手纸不得多于 2/3。
3. 不断拖擦地面，做到无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢。
4. 定时擦洗云台、面盆、厕（尿）兜等卫生设备。
5. 定时擦拭门窗、间板、墙壁、窗台。

### 注意事项

1. 作业人员要注意自身保护，作业时带防护手套和口罩，预防细菌感染，防止保洁剂损害皮肤。清洗卫生间所用的工具应专用，使用后定期消毒，与其他保洁工具分开保管。
2. 注意卫生间的通风，按规定开关窗扇。

### (二) 保洁程序

1. 备：作业前，备好以下用具：地拖、扫把、胶垃圾铲、水桶、抹布（两条以上异色毛巾，深色为坐厕兜专用，浅色抹其他）、洁厕剂等。
2. 冲：进入卫生间首先放水将厕兜、尿兜冲洗。
3. 倒：扫除地面垃圾，清倒手纸篓、垃圾筒、茶叶筐。同时将手纸篓、垃圾筒、茶叶筐冲洗干净。
4. 洗：按照先台面盆后厕兜尿兜的顺序，逐项逐个刷洗卫生设备。厕兜尿兜要用专用刷子、百洁布等专用保洁剂刷洗。然后再用清水冲洗，用抹布擦干净。厕兜存在臭味是因厕兜里部、边缘存有脏污，特别是尿兜的排水口和厕兜的下部（反水管水面以上）刷洗时应特别注意。

5. 擦：用浅色抹布擦拭门窗、窗台、隔板、墙壁等，必要时用刷子、百洁布、刮刀等去污。

6. 拖：用地拖拖擦地面，注意边角落，注意尿兜周围，不要留有水迹。

7. 撤：关闭水阀，把门窗关好。

(三) 最影响卫生间保洁的现象是： 1. 厕兜未冲或未冲净。 2. 手纸篓已堆满或手纸扔在篓外边。 3. 地面有烟头等垃圾，有水迹。 4. 台面有污迹、水迹。

### 楼层公共区域保洁程序

(一) 备用工具、材料：

扫把、垃圾铲、水桶、地拖、胶袋、干、湿抹布、保洁剂。

(二) 工作程序：

1、用扫把彻底清扫楼层各通道地面。

2、用干净湿抹布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓 柜。

3、用湿无绒抹布擦抹不锈钢扶手护栏、指示牌，然后用干抹布抹净。

4、用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍和楼梯。

5、清抹周围墙壁，清洗水池，扫除地面积水和杂物。

6、每天定时清理垃圾，清洗垃圾容器。

(二) 标准：

1、 地面、壁面石材、干净无污渍、有光泽。

2、 防火门、指示牌、消防栓柜门无污渍、无明显积尘。

3、 卫生间无异味， 洁具无污垢、地面无污渍、积水。

(四) 注意事项：

1、 仪表整洁、精神饱满、举止大方得体。

2、 使用的保洁用具要勤洗消毒，保持洁净。

3、打蜡、抛光和其它保洁大做安排中、夜班进行。外围道路的  
保洁程序

(一) 备用工具、材料:

大小扫把、胶刷、抹布、地拖、推水刮、垃圾铲、保洁剂。

(二) 工作程序:

1、用扫把将地面分区域全面清扫一遍，清倒垃圾和杂物。

2、用地拖将旗台、楼台阶全面清洗地面，发现油迹，倒少量保洁剂在污渍处，用胶刷擦洗除渍，用水冲洗，扫除地面积水。

3、保洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

4、下雨天用推水刮推掉台阶积水。雨停后，及时用胶扫把把广场上的积水和泥沙扫干净。

(三) 标准:

1、地面无垃圾、纸屑、无积水、污渍、无杂物。

2、草地和绿化带保洁，无枯枝落叶和垃圾。

(四) 注意事项:

1、保洁工作应小心细致，不要碰坏公共设施、设备等。

2、清洗工具。

玻璃门、窗的保洁程序

(一) 备用工具、材料:

毛套、玻璃刮、伸缩杆、水桶、抹布、玻璃铲刀、玻璃保洁剂。

(二) 工作程序

1、先用玻璃铲刀铲除玻璃镜面和边缘上的污垢。

2、将玻璃保洁剂按 1: 10 加清水。

3、将毛套浸保洁剂溶液，拧干多余水份，然后用适当的力量在玻

璃表面顶端从上而下擦抹，用玻璃刮刮去玻璃上的水份。

- 4、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。
- 5、用无绒干布抹去玻璃表面和框架上的水印和水珠。
- 6、最后用拖把抹净地面上的污水。
- 7、保洁高处玻璃时，可把毛套、玻璃刮套在伸缩杆上操作。
- 8、循环保洁时用干、湿布，先用湿布擦抹，然后用干布抹干净污渍手印。

(三) 标准:

玻璃或镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。

(四) 注意事项

- 1、毛套每次上水时必须洗干净毛套上的脏物、沙尘，避免擦花玻璃表面。
- 2、爱护使用玻璃刮刮上的胶条，一面损破后，可调换另一面再用，完全损破的需要更换。

办公室的保洁程序

主要特点：办公人员多，写字台、文件柜、电脑等设备、家具多，台面上文件、办公用品多、废纸垃圾多。保洁时间多受时间制约，主要作业需在客户办公前或下班后进行，通常是在室内无办公人员时作业。

日常保洁项目

- (1) 清倒烟灰缸、字纸篓等垃圾；
- (2) 清扫地面；
- (3) 擦拭办公桌、文件柜、沙发、电话、办公设备、茶几等家具；
- (4) 擦拭门窗、窗台、墙壁、天花、照明设施、饰物等；

注意事项

- (1) 受时间制约多，需在规定时间内迅速完成作业，需制定周密的保

洁计划，事先设计好作业内容、作业路线、作业程序、作业时间，要求作业人员按计划作业，动作利索快捷。

(2) 地拖、抹布等保洁工具，可多备几份，以减少往返清洗时间 提高短时间内突击作业的效率。

(3) 进入客户已下班的办公室作业时，最好由 2 人以上同时进出，共同作业，并注意不做令人怀疑的动作，以免产生误会。

(4) 抹办公桌椅时，桌面上的文件、物品等不得乱动。如发现手表、项链、钱包、通讯器材等贵重物品，应立即向主管或秩序维护部门报告。

(5) 抹饰柜、饰物等贵重物品、陈列品时，切记小心、抓稳、轻抹、轻放，一般情况下不得使用有腐蚀性的保洁剂。

(6) 吸尘器噪音大，室内吸尘作业可安排在客户上班前或下班后进行。

(7) 管理办公室钥匙必须有严格的制度，除指定人员外，不得交与任何人员，客户要求开门或保洁人员作业时返回室内，应严格登记手续。

#### 保洁程序

(1) 备：准备好保洁工具，水桶、抹布、保洁剂、垃圾袋、吸尘器、地拖、扫把等。

(2) 进：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再作业，门不要关。

(3) 查：进入办公室后，先查看有无异常现象、有无客户遗忘的贵重物品、有无已损坏的物品。如发现异常，先向主管上级报告后再作业。

(4) 倒：清倒烟灰缸、纸篓、垃圾筒。倒烟灰缸时要检查烟头是否完全熄灭。清倒纸篓，集中垃圾袋时，应注意里边有无危险物品，并及时处理。

(5) 抹：从门口开始，由左至右或由右至左，依次抹室内家具和墙壁等。毛巾应按规定折叠、翻面。抹每一件家具时，由高到低，先里后外。抹墙壁时，重点抹墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踢脚板、门窗、窗台等。大墙面、天花的保洁为定期作业，也可穿插在日常保洁中进行（如

每天抹一间或一面)。

(6) 整： 台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按客户习惯的固定位置摆放， 报纸、书籍摆放整齐，文件资料、茶杯及贵重物品不准动。

(7) 换：收换垃圾袋、暖水瓶。

(8) 吸：按照先里后外，先边角、桌下，后大面的顺序， 进行吸尘 作业。椅子等设备挪动后要原位摆好。发现局部脏污应及时处理。

(9) 关：作业结束后，保洁人员退至门口，环视室内，确认质量合 格，然后关灯、锁门。

(10) 记：认真记录每日作业情况， 主要包括保洁员姓名、保洁房间 号码、进出时间、作业时客户状态（无人、工作、返回,,,）、家具 设备有无损坏等。

### 门厅、大堂的保洁程序

#### (一) 门厅和大堂的主要特点

来往人流最多、最频繁，带入的尘土亦较多，如不及时清除，将 会扩散到新区 该项目的其他区域及楼层。另外其装修较其他区域豪 华，摆设和装饰物较多。是领导、办公人员和外来客人进入新区该项目的第 一外场所，是显示新区该项目的重要区域。

#### (二) 日常保洁项目

1. 地面及入口处脚垫的清扫。
2. 玻璃门和玻璃幕、间隔的擦拭。
3. 各种家具摆设以及装饰物、标牌、消防器等擦拭。
4. 墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒的扫尘、擦拭。
5. 果皮箱的清倒、擦拭。

- 
6. 金属柱子、扶手、饰物等金属的擦拭。
  7. 烟灰缸的清倒、更换。
  8. 此外还有天花、吊灯等特殊清扫项目。

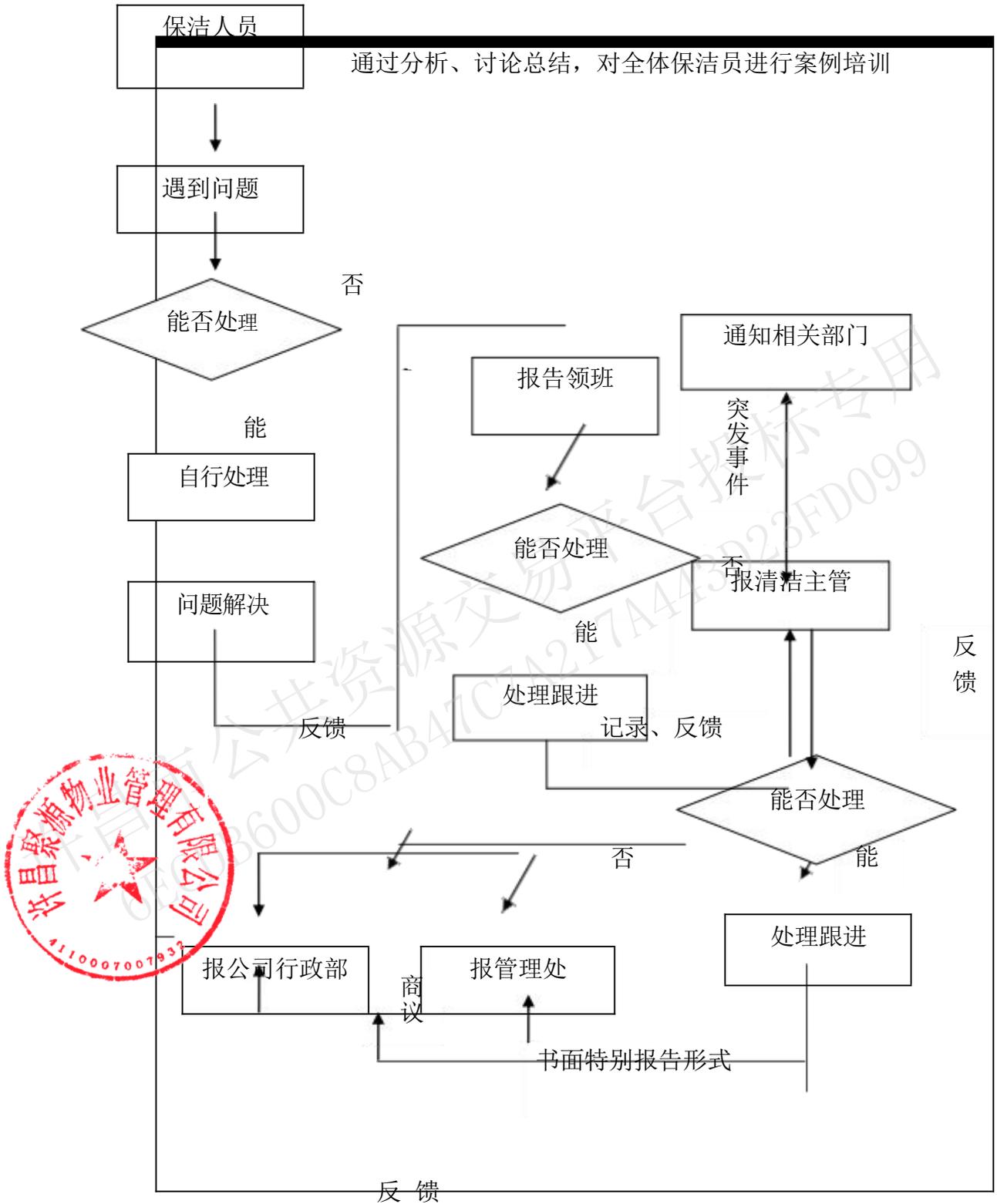
### (三) 注意事项

1. 为减少人们将室外尘土带入室内，门厅入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天，应铺吸水性的脚垫。
2. 门厅及大堂入口区域应设专人推尘，随时擦拭人们进入时的脚印。
3. 门厅及大堂地面多为瓷砖、聚氯乙烯地板材、橡胶类地板材或地毯。应根据不同材质，采取不同的清洗方法。
4. 不锈钢、铜、铝合金等装饰，如柱子、扶手、标牌等，容易受腐蚀，擦拭时要选用专用保洁剂、保护剂，切记小心不要造成划痕。  
5. 注意不要碰倒、碰坏大堂内的各种摆设饰物。



四、保洁工作流程图

反 馈



## 五、 保洁员管理制度

### (一) 自我行为规范

- 1、 工作时间需佩戴工卡，着工作服、工作鞋，保持着装整洁。
- 2、 女职员禁止佩戴金饰，抹口红、化妆，男职员不许留长发、胡须。
- 3、 准时上下班，不迟到、早退、旷工，病、事假需提前申请。
- 4、 在工作场所严禁高声喧哗、吸烟、喝酒、聊天、打架、斗殴 等。
- 5、 不许在走道、楼梯、茶水房等处偷懒、睡觉、休息等。

### (二) 礼貌对待客户

- 1、 进入办公室时应先轻轻敲门，征得同意后方可进入。
- 2、 见到同事时应礼貌问好，早上应说“早上好”，其他时间应 说“您好”。
- 3、 严禁动用或偷盗任何物品。
- 4、 清洁中必须挪动物品时， 须向领导征求同意， 清洁完毕后应 放回原处。
- 5、 不随便处理办公桌台上的废纸， 必须处理时征求主人同意许可。
- 6、 工作中不慎毁坏物品时， 应及时、主动向客户道歉并立即向 上司汇报， 严禁私自处理或隐瞒不报。
- 7、 领导经过工作场所时， 应停下工作， 礼貌招呼并主动让道。
- 8、 拿工具乘电梯时应让客户优先。

### (三) 维护公司形象

- 1、 闲谈时不许谈公司的经营事务及讲公司或者是同事的坏话。

使用敬语：“打扰您了， 请问门外××可以扫走吗？ ×物最好放到× 处， 谢谢合作！” 等等。

- 4、 凡遇询问， 要恭敬礼貌对答， 指点路径要按规定礼节手势示 意方向。
- 5、 客户有疑难时， 要主动热情给予帮助， 可主动表示：“需 要我为您做什么吗？” “请稍候， 我为您打听一下” “请找××， 他会 帮您解决”

等等。

6、发现形迹可疑人员，要有防范意识，但用语一定要注意礼节，如“请问先生（小姐）您找谁？”“请问有什么事让我帮助”等等。不可用盘查态度和证据询问，如需要盘查应报知保安人员处理。

### （三）保洁人员八不准：

- 1、不准当班时与同伴闲谈；
- 2、不准与客户过分亲近，失去恭敬；
- 3、不准将个人私事或公司纠纷向他人申诉；
- 4、不准使用不雅失敬语；
- 5、不准在公共场所大声喧哗或呼叫；
- 6、不准损耗公务和拾捡他人财物；
- 7、不准当班与他人发生争吵现象；
- 8、不准当班时有影响公司行业形象的所有不良不雅言行举止。

## 七、卫生检查制度

### （一）楼梯、梯间、走廊地面清洁保养

#### 1、检查方法

- (1) 对清洁员每个责任区抽查2个区域，走廊3处。
- (2) 直观目视楼道、梯间、走廊地面有无纸片、杂物、污渍。
- (3) 直观楼道、走廊天花板有无明显灰尘、蜘蛛网。
- (4) 每个区域梯间烟头是否超过 2 个，走廊 100m 内烟头是否超过 1 个。

#### 2、质量标准

- (1) 楼道、梯间、走廊地面无烟蒂、无杂物、无污渍。
- (2) 楼梯、梯间、走廊地面每个单元梯级烟头不超过 2 个，走廊 100m 烟头不超过 1 个。
- (3) 楼道、走廊天花板无明显灰尘、蜘蛛网。

（二）地面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、楼道开关等的清洁保养

## 1、检查方法

- (1) 对清洁员每个责任区抽查2处，进行全面检查。
- (2) 检查上述区域有无广告纸、蜘蛛网、痰迹、积尘。
- (3) 手持白色软纸巾擦拭墙面等无明显污染。

## 2、质量标准

(1) 地面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、楼道开关无广告、蜘蛛网、痰迹、积尘。

(2) 用白色软纸巾擦拭 100cm无明显污染。

### (三) 电梯清洁保养

## 1、检查方法

(1) 直观电梯轿箱四壁是否干净、有尘、有污染、有手印、有杂物。

(2) 检查电梯门轨槽，显示屏是否干净、有尘。

## 2、质量标准

(1) 电梯轿箱四壁干净、无尘、污染、手印、杂物。

(2) 梯门轨槽，显示屏干净无尘。

### (四) 洗手间、坐厕器清洁保养

## 1、检查方法

(1) 直观坐厕器内部、外部及坐厕器水箱外部有无污渍、污垢、明显水渍、水迹。

(2) 手持白色柔软纸擦拭坐厕器外部、坐厕器水箱外部，查看有无灰尘。

(3) 直观坐厕器上盖板、坐板有无水迹。

(4) 直观坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽是否光亮，有无损伤。

(5) 放水检查坐厕器上下水是否畅通。

## 2、质量标准

- (1) 坐厕器内部无污渍、污垢。
- (2) 坐厕器外部、水箱外部有无污渍、污垢、水渍、水迹、印迹。
- (3) 直观坐厕器上盖板、坐板无水迹。
- (4) 坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽光亮，无损伤。
- (5) 坐厕器上下水畅通。

#### (五) 洗手间小便器清洁保养

##### 1、检查方法

- (1) 直观小便器内部、外部有无污渍、污垢及明显水渍、水迹。
- (2) 手持白色柔软纸擦拭小便器接尿斗外部下方，察看有无污垢。
- (3) 直观并放水检查小便器上、下水是否畅通。
- (4) 直观小便器釉面色泽是否光亮、有无损伤。

##### 2、质量标准

- (1) 小便器内部无污渍、污垢。
- (2) 小便器内部无灰尘、污渍、污垢及明显水渍、水迹。
- (3) 小便器接尿斗外沿下方无污垢。
- (4) 小便器釉面色泽光亮、无损伤。
- (5) 小便器上、下水畅通。

#### (六) 洗手间洗脸盆、台面、化妆棉清洁保养

##### 1、检查方法

- (1) 直观洗脸盆、台面、镜面有无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 手持白色柔软纸擦拭洗脸盆、台面、镜面及四角，查看有无灰尘。
- (3) 直观卫生洁具（水龙头）表面有无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (4) 手持白色柔软纸擦拭卫生洁具（水龙头）下部，手柄下面，查看有无污垢。
- (5) 用干净抹布擦拭洗脸盆溢水口处，查看有无污渍、污垢。
- (6) 放水检查洗脸盆上、下水及溢水口是否畅通、无阻碍。

(7) 手持金色柔软纸擦拭洗脸盆、化妆台下面，查看有无灰尘、污渍、污垢。

## 2、质量标准

(1) 洗脸盆、化妆台、化妆镜表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。

(2) 卫生洁具（水龙头）表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。

(3) 洗脸盆釉面色泽光亮、无损伤。

(4) 化妆镜面影像清晰。

(5) 化妆台面色泽光亮、无损伤。

(6) 洗脸盆上、下水及溢水口畅通、无阻碍。

(7) 洗脸盆、化妆台下面无灰尘、污渍、污垢。

(七) 洗手间地面清洁保养

## 1、检查方法

(1) 直观地面表面无污渍、污垢、水渍、水迹。

(2) 直观小便器下方地面有无尿渍。

(3) 首次白色柔软纸擦拭墙面、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处，查看有无污渍、污垢。

(4) 直观地面釉面砖的色泽是否光亮，又无损伤。

## 2、质量标准

(1) 地面不得有污渍、污垢、水渍、水迹。

(2) 小便器下方地面不得有尿迹。

(3) 墙角、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处无污渍、污垢。

(4) 地面釉面砖的色泽光亮、无损伤。

(八) 洗手间墙面、门、门套清洁保养

## 1、检查方法

(1) 直观墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面有无污垢、污渍、水渍、水迹、印迹留存。

(2) 手持白色柔软纸擦拭墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面, 查看有无灰尘。

(3) 直观木质门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面涂料色泽是否柔和、光亮、有无损伤。

(4) 直观墙面釉面色泽是否光亮、有无损伤。

## 2、质量标准

(1) 墙面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹等, 墙面釉面色泽光亮、无损伤。

(2) 门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹, 表面涂料色泽光亮。

(3) 门现门套、隔屏板、隔屏板门之间的连接链及缝隙不得有灰尘、污渍、污垢。

(九) 灯罩、烟感器、出风口、指示灯清洁保养

### 1、检查方法

(1) 对清洁每个责任区单查3处。

(2) 直观检查有无明显灰尘、污迹。

## 2、质量标准

灯罩、烟感器、出风口、指示灯无明显灰尘、污迹。

(十) 玻璃门窗、镜面清洁保养

### 1、检查方法

(1) 直观玻璃门窗、镜面表面透光性如何, 有无折光现象 有无灰尘、污垢、污渍、水迹、水渍、手印及其他印迹。

(2) 手持白色柔软纸擦拭玻璃与结构框之间缝隙和窗台立面、平面接缝处, 查看有无污垢、灰尘。

(3) 手持白色柔软纸擦拭玻璃拼接处耐候硅酮密封胶胶缝表面, 查看有无污垢。

## 2、质量标准

(1) 玻璃门窗、镜面表面透光性强, 无折光现象, 无灰尘、污垢、

污渍、水迹、水渍、手印及其他印迹。

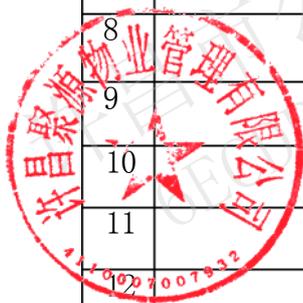
(2) 玻璃与结构框之间缝隙不得存在。

(3) 玻璃拼接处的耐候硅酮密封胶胶缝表面应无污垢。

(4) 不锈钢制品及扶梯清洁保养： 首先用干净的湿毛巾将不锈钢 制品上的灰尘及污迹擦洗干净，然后用不锈钢光亮剂保养。

(十一) 保洁检查表

序号	保洁区域	着装	地面	楼梯	电梯窗	玻璃	卫生间	桌椅	外围道路	绿化带	垃圾桶	停车位
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
检查项目总结												

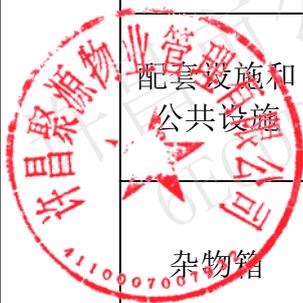


## 八、具体标准细则

### (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,维护保养		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	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



分	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



## ■ 第六章人员配置、管理方案

### ■ 一、管理人员及作业人员配备

- 在人员的配备和选拔上，我们始终坚持如下原则：注重能力，看中毅力、努力和魄力；摈弃庸才，不容惰性、傲慢，加强员工的可塑性和可持续发展性。

岗 位	人数	岗 位 配 置	岗位要求
物业经理	1	负责整个物业服务项目的管理协调工作、具备物业管理岗位证书	物业经理 1 人，年龄不超过 50 周岁，政治合格，身体健康，人品端正，负责整个物业服务项目的管理协调工作、具备物业管理岗位证书。从事物业管理多年，具有丰富的理论知识和实践经验，对物业管理有独到的见解，对物业管理项目管理有整体的思路和构想
	6	<p>1、年龄不超过 50 周岁，政治合格，身体健康，人品端正，无社会犯罪记录。</p> <p>2、负责 24 小时门岗室值班，对出入人员及车辆进行登记，禁止无关人员和车辆进入办公区域。</p> <p>3、负责楼、院内巡逻，特别是夜间巡逻次数要保证。</p> <p>4、负责引导院内和地下车库的车辆有序停放，制止和纠正乱停乱放。</p> <p>5、负责公共区域内公共设施、设备，保证完好。</p> <p>6、保安人员必须熟练使用消防器材，遇有紧急情况，迅速</p>	年龄不超过 50 周岁，政治合格，身体健康，人品端正，无社会犯罪记录，五官端正，身体健康，服从管理，说话清楚，没有明显地方口音，责任心强

		处理， 及时上报。 7、落实业主单位安排的其他安保工作。	
保洁员	6	1、负责单位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括楼梯间、电梯间、走廊、门厅、卫生间、开水间、会议室、大院等，以及重要活动的临时性保洁等 2、负责单位垃圾清运工作。 3、落实业主单位安排的其他保洁工作。	年龄不超过 50 周岁， 人品端正， 吃苦耐劳， 无社会犯罪记录， 五官端正， 有从事办公楼保洁工作经验， 动作麻利， 身体健康
绿化管理员	1	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、按照绿化二级管理标准执行。	性别男，年龄不超过 55 周岁，人品端正，吃苦耐劳，具有绿化管理、养护经验。
合计	14 人		

## ■ 二、管理方案

### 2.1 安保人员岗位设置与职责说明

#### 2.1.1 岗位设置

安保人员：

1、人员 6 人，年龄不超过 50 周岁，政治合格，身体健康，人品端正，无社会犯罪记录。

2、负责 24 小时门岗室值班，对出入人员及车辆进行登记，禁止无关人员和车辆进入办公区域。

3、负责楼、院内巡逻，特别是夜间巡逻次数要保证。

4、负责引导院内和地下车库的车辆有序停放，制止和纠正乱停乱放。

5、负责公共区域内公共区域内公共设施、设备，保证完好。

6、保安人员必须熟练使用消防器材，遇有紧急情况，迅速处理，及时上报。

7、落实业主单位安排的其他安保工作。

### 2.1.2 岗位职责

1、安保人员应精神饱满， 着装整齐、举止大方、文明执勤、礼貌待人，树立良好的固定岗形象。

2、保持岗位周边卫生的整洁， 引导进出车辆确保通道畅通，遇单位领导时应敬礼。

3、对推销产品、贴小广告或其它闲杂人员应劝其离开辖区。

4、上岗前检查灭火器或消防带情况， 遇火灾发生时持灭火装备，快速赶到事故现场。

5、的士未经允许不可进入办公区域，对携有大件或贵重物品和形迹

可疑人员应进行盘查。

6、值班人员应文明执勤，纠正违章时应先敬礼，认真接受业主提出。

遇突发事件，应保护现场，并及时通知班长、队长并做好记录。

7、增强责任心， 牢固树立“为辖区安全，让业户放心的思想”， 遵纪守法、服从命令、尊重领导、团结同事，安心本职工作。

9、认真完成上级领导交给的其它工作任务。

## 2.2 固定岗服务细则

### 2.2.1 安全管理职责

巡查监督-----防止罪案发生。

车辆管理——维护交通秩序， 确保车辆安全

工作要点：

- 礼貌注视往来行人，发现可疑人员及时向机动岗报告；
- 作好车辆进出管理，严禁违规车辆进入区内。
- 有货物进出，必须查验，严格禁止可疑物品进出。
- 巡逻岗认真巡视、检查各区域交通情况，严禁任何有碍公共秩序的活动和行为。
- 有大型活动时， 积极配合有关部门，按要求作好交通疏导、维护秩序等工作。
- 发生盗抢案件要积极协助处理， 保护现场， 快速报案， 协助堵截、擒拿犯罪嫌疑人。

### 2.2.3 交通车辆管理

- 严禁车辆在场内维修、加油、清洗， 乱丢垃圾。
- 注意提醒车主关好车门窗， 贵重物品随身携带。
- 对在地下车场内由车辆搬运进出的货物按照有关规定进行严格查验。

- 指挥车辆按位泊车，保持交通顺畅。
- 冬季下雪天，及时清理路面积雪， 保证区内交通顺畅。

### 2.2.4 区内管理

工作内容：巡逻管理， 登记管理， 日间管理， 夜间管理。

工作要点:

- 严密巡查，根据制定所有巡逻路线，并按规定路线和时间实行24小时巡逻守卫制度。
- 完善区域内安全技防管理，合理利用固定岗设备设施，配合人防确固定岗全。
- 重点区域，重点管理。对大厅外围、地下停车场等区域加强防范。
- 按要求做好日常安全管理工作记录及交接班记录。
- 各安全岗职责和安全责任区域明确，确保日间和夜间安全管理。  
- 日间重点在广场、车场区域，夜间重点在广场进出区域和地下停车场区域等。
- 非常气候时，注意防风、防水等问题，宣传、检查、关好大楼门窗，检查室外广告牌的稳固情况，检查排污沟渠是否顺畅。

### 2.3 固定岗服务工作标准

#### 2.3.1 日常工作标准

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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、上岗时举止应文明、大方。</li> <li>2、头发要整洁，不留长发。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5、注意检查和保持仪表，但不得当众整理个人衣物。</li> <li>6、不得将任何物件夹于腋下，不得敲桌椅或玩弄其他物品。</li> </ol>
作息规定	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、保安员实行 24 小时值班制，每班提前 10 分钟进行交接班。</li> <li>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。</li> </ol>
公秩器材	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>8. 公秩器械不用时，应由当事人交服务中心统一保管。</li> </ol>
固定岗位	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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》。</li> <li>6、对于出现的紧急情况，应及时上报。</li> <li>8、协助物业服务中心做好有关管理工作。</li> </ol>

巡逻岗位	<p>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，消防等公共设施、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。</p> <p>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。</p> <p>3、对于出现的紧急情况，应及时上报。</p> <p>4、协助服务中心做好有关管理工作。</p>
------	--

### 绿化养护:

绿化管理员 1 人，性别男，年龄不超过 55 周岁，人品端正，吃苦耐劳，具有绿化管理、养护经验。

- 2、及时清除绿化区域杂物，保持清洁美观。
- 3、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。
- 4、按照绿化二级管理标准执行。

### 绿化工作标准及内容:

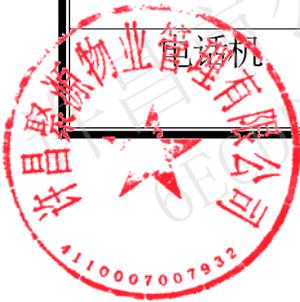
项目	督 查 内 容 标 准
草坪	<p>标准：草坪长势旺盛，常绿，草高度不超过 15 厘米。</p> <p>1、修剪：草坪禾草 15 厘米以上必须安排修剪，修剪后淋水一次，将侵入色块，绿篱的草去掉。</p> <p>2、对破坏的草坪，及时进行平整。</p> <p>3、除杂草：生长季 4-10 月，每月除杂草 3-4 次，非生长季每月除杂草 1-2 次，要求连根拔除。</p> <p>4、浇水：主要安排少雨时期，5-7 天浇水一次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。</p>
绿篱	<p>1、标准：生长良好，无断层缺株，上面平整，无杂草，寄生藤，绿篱内无垃圾和枯叶落叶堆积。</p> <p>2、修剪整形：保持 0.9-1.2 米高，上面平整，边角整齐，线条流畅。新梢 8 厘米以上即修剪，生长季 4-10 月每月修剪 2 次，非生长季每月修剪 1 次。</p> <p>3、浇水：主要安排少雨时期，5-7 天浇水一次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。</p>
灌木	<p>1、标准：长势旺盛，枝繁叶茂，树形美观，修剪适度。</p> <p>2、修剪：5 月开始，每月修剪 1 次，修荫枝，下垂枝，乔木要与周围环境协调，以增强园林美化效果。</p> <p>3、松土、管理养护：每年 1-2 次松土、培土。</p> <p>4、浇水：主要安排少雨时期，5-7 天浇水一次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。</p>

时令花卉	<p>1、标准：花木长势良好，色彩艳丽，无黄叶、枯叶、无因缺水造成的萎蔫、无病虫害造成的花、叶、枝残缺。</p> <p>2、浇水：每天上午 8：30 至 10：00，下午 5：00-6：00 淋水各一次，共二次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。</p> <p>3、经常巡视，发现花卉有黄叶、枯叶枯花头及时剪除，对无观赏价值及时更换。</p>
------	---

## 第七章物资装备计划

### 7.1 办公物资装备

项目	数量	备注
办公桌椅	套	8
文件柜	组	其中一组内含保险柜 1 个
电脑	台	2
打印机	台	有复印功能
传真机	台	2
电话机	部	3



## 7.2 固定岗装备

项目	数量	备注
对讲机	部	8
警棍、机套等	副	8
防毒面具	副	4
灶具及厨具	套	2

## 7.3 保洁物资装备

项目	数量	备注
玻璃水刮	套	30
喷雾器	台	4大、2小
更衣储物柜	组	4
手推垃圾车	部	4
室内清洁车	部	2
垃圾运输车	辆	2
尘推	把	10

---

## 第八章 与采购人联动机制

物业管理，是指受物业所有人的委托，依据物业管理委托合同，对物业的房屋建筑及其设备，市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项目进行维护、修缮和整治，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。近年来，随着城市化进程的加快，物业管理已成为城市管理的重要组成部分，其服务直接面向千家万户，与城市居民的工作和生活紧密相联，它的规范运作有助于城市的繁荣与稳定，是关系到国计民生的一件大事。但随着物业管理的快速发展和物业管理覆盖面的不断扩大，物业管理行业发展的深层次问题和矛盾也随之暴露出来，各地因物业管理引起的纠纷越来越多。据中国社会调查所做调查表明，部分大城市物业管理的问题在相关部门的投诉超过了30% 业主的合法权益受到不同程度的侵害，造成了市场和社会的不稳定。

当前，出现物业管理问题的原因十分复杂，涉及到观念、机构、体制、市场、法制和监管等诸多方面，特别是法制建设严重滞后于物业管理行业的发展，致使物业管理市场不规范，物业管理活动中各方面主体的权力、义务不清，合法权益得不到保护，政府的监督管理缺乏法律依据，以致大量矛盾纠纷得不到及时解决。

针对该项目，我公司将与长葛市机关事务中心建立长效的联动机制：

一是要加大行业培训的力度。结合形势发展，由长葛市机关事务中心和物业公司牵头，定期对行业从业人员开展法规政策和业务技能培训，提高从业人员的专业素质和岗位技能。

二是以小区物业经理责任制为抓手，加强对物业管理企业的日常监督和考核。通

过日常巡查、专项检查、集中检查等多种检查手段，强化对企业的指导、督促，规范其管理服务行为。

三是长葛市机关事务中心组织开展优秀小区、十佳小区经理等评选活动，营造弘扬先进、争先创优的良好氛围，促使物业管理企业不断提高自身的管理和服务水平。

要着力完善多方联动机制。物业管理牵涉到方方面面，使许多微不足道的小事复杂化了，但正因为如此，又使我们能够借助方方面面的力量来促成复杂化问题的解决。

因此，只有相关部门在物业管理中协调一致，达成共识，才能形成合力，具体来说，

一方面，由长葛市机关事务中心统筹物业管理工作，共同对小区物业管理工作进行监督，对业主大会、业委会的成立及运作进行指导。同时，要充分发挥基层党组织的核心作用，可结合社区党建工作组织开展专题培训、座谈会等活动，在群众中进一步树立和强化合同意识和依法维权意识，消除业主的思想误区。另一方面，应与公安、规划、工商、环保以及城管大队等相关部门加强协调，形成合力，解决物业管理中的热点、难点问题。

## 第九章 应急预案

### 一、供电突发性事故的应急措施

#### 外线故障

1、大楼设计要求：主供停电，备供自动投入。当外线故障导致主供电源停电时，值班员工要检查真空开关的指示牌是否分闸，再检查电压和指示灯，当明确失压断电后，将主供电源进线柜真空开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌。

2、备用电源处于非自动位置，故主供电源断电时不能自动合闸，检查备供电源进线柜的电表和指示灯，真空开关应处于准备合闸位置，合上备供电源

---

进线柜开关。

- 3、检查 P T 柜和变压器出线柜是否正常。
- 4、检查低压受电柜，并合上低压总开关。
- 5、向供电局调度室报告并了解外线故障情况。

内部故障

当高压柜真空开关、高压电缆或变压器出现故障时（短路或接地）非误操作引起，除该高压柜停电，甚至会引起主供电源或备用电源的受电柜停电，此时值班人员应遵守下列程序：

- 1、将故障柜的真空开关退出（若引起火警，人用手提式 1221 灭火器灭火，1人向消防中心报告）。
- 2、将故障柜的低压总开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌。
- 3、将低压母联合闸，保证新区该项目的设施用电。
- 3、向工程部主管和急修班报告故障经过和和理情况。
- 4、工程维修部召开事故分析会，邀请供电局、厂商及有关方面参加，分析事故发生原因和处理措施，并书面总结报告有关部门。

市电全停

- 1、当两路市电全停，启动发电机。
- 2、退出市电联系开关，合上发电机联系开关，向应急负荷供电，并每隔 15 分钟检查一次发电机运行善，如燃油量、水温等。
- 3、监视市电进线电压，尽快与供电器联系，一旦市电恢复正常，立即退出发电机电源，恢复市电供电。
- 4、做好记录，及时向上级领导报告。
- 5、市电失压，发电机如不能正常自动启动，则用手动启动。

通知用户

---

供电系统紧急故障发生后，工程维修人员预计修复时间，并按转停电通知用户规程，能知受影响的用户。

## 二、水浸处理程序

(1) 当值各岗保安员如发现大楼范围内水浸，应立即将出事地点和情况报告主管队长，同时尽快采用就近的防水设施保护好受浸楼层。

(2) 当值人员接报后应立即赶到现场查看情况，组织抢险。

(3) 设法查明浸水原因，并采取有效的阻截措施。如水浸是来自楼宇外的暴露洪水，应当在各低于水位的出入口使用备用拦水闸板和沙包；如水浸是来自市政地下水反溢，应当暂时将反溢的地下水道通往的入口封闭，并用排水泵将新区 该项目的积水抽排出院区外；如水浸来自楼宇机管设施的损坏或故障，应当先关闭控制有关故障部位的水掣或供水泵。

(4) 组织当值人员根据水浸情况，协同工程维修部采取有效措施，关闭受浸区域的电掣、在水漫延的通道上摆放拦水沙包、疏通排水渠、开启排水泵、用吸水机吸水等，尽可能减少水浸所致的损失。

(5) 水浸排除后，立即通知保洁员清除积水并清理现场环境，通知工程维修部查明故障原因，修复受损的设施，尽快恢复楼宇的正常运作。

## 三、治安事件应急方案

### (一) 火灾事故

1、处置火灾事故的组织：值班员，消防安全员。

2、报警程序

(1) 迅速组织有关人员携带消防器具赶赴现场扑救；

(2) 迅速报告保卫处；

(3) 根据火势情况，如需报警的立刻就近电话报告消防队（火警电话：

119);

(4) 向领导汇报并派员工在主要路口引导消防车辆。

### 3、组织实施

(1) 消防车到来之前，保卫人员，消防安全员等均有义务参加灭火；

(2) 消防车到达之后，所有员工应积极配合消防人员灭火并做好辅助工作；

(3) 使用的消防器具为：灭火器、消防栓、水桶、脸盆、水浸湿的棉被等；

(4) 火灾扑救的原则为：①先控制，后消灭；②先救人，后救物；③分清主次，快速准确；

(5) 无关人员要远离火场和校内的固定消防栓，以便于消防人员灭火。

### 4、扑救的方法

(1) 扑救固体物品火灾，如木制品，棉织品，可使用各种灭火器具；

(2) 扑救液体物品火灾，如汽油、柴油、酒精等只能使用灭火器、沙土袋、浸湿的棉被等，不能用水扑救。

### 5、注意事项

(1) 火灾发生后，要首先确保人身安全，扑救工作要在保证人身安全的前提下进行；

(2) 如果是电源或电器具引起的火灾，应立即切断电源，以防火势蔓延；

(3) 火灾发生后应一边组织救火，一边及时报警，先控制，后消灭；

(4) 灭火后要配合消防和保卫部门，搞好现场保护工作，以便于火灾后的事故处理；

(5) 如遇到新闻媒体要求采访，必须经有关领导批准，以避免报道失真；

(6) 发生较大火灾时，要及时把人员疏散安排到安全地带，以避免造成人员伤亡。

### (二) 盗窃、匪警应急处理规程

1、固定岗在执勤中遇到或接到公开使用暴力或其它手段（如打、砸、抢、偷等）威胁公务人员人身财产安全的犯罪行为时，要切实履行护管员职责，迅速制止犯罪。

2、当发生突发案件时，要保持镇静，设法制服犯罪 同时立即通过通讯设备呼叫求援。

3、本管理服务中心所有持有对讲机的固定岗在听到求援信号后，要立即赶到现场。

4、若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上时，要看清人数、衣着、相貌、身体特征， 所有交通工具及特征等，并及时报告管理服务中心，重大案件要立即拨“110”电话报警，在《紧急情况处理记录表》上记录。

5、有案发现场的（包括偷盗、抢劫现场）要保护现场，任何人不得 擅自移动任何东西，包括罪犯留下的一切手痕、脚印、烟头等，不得让人进入现场；在公安人员未勘察现场或现场勘察完毕之前，不能离开。

6、在《报案情况记录表》记录受害人提供的所有情况，包括损失情 况及破案线索、怀疑对象等情况。

7、若是运动过程作案，没有固定现场的，对犯罪分子遗留下的各种 物品、作案工具等，应用钳子或其它工具提取，然后放进塑料袋内妥 善保存交公安机关处理，切不可将固定岗或其它人员的指纹等痕迹留 在物品上。

8、固定岗主管做好现场记录，并写出书面报告报主管部门。

### （三）、发现人员斗殴的处理

1、执勤中(以及业主投诉)发现人员之间有争吵、斗殴的现象时，要及时制止。

#### 2、制止原则

- (1) 劝阻双方住手、住口；
- (2) 争吵或斗殴的双方或一方顾客劝离现场；
- (3) 持有器械斗殴则应先制止持械一方；
- (4) 有伤员则先送伤员去医院救治。

3、迅速报告管理服务中心经理，由管理服务中心出面调解，如个人力量单薄，应请求增援。

4、在制止争吵、斗殴双方时，切记不能动粗，不允许恶言相向。

#### （四）执勤中发现可疑分子的处理

1、门卫岗执勤中如发现可疑分子时，要审查其证件，对持无效证或说不出正当理由的人员禁止进入。

2、巡逻执勤如发现可疑分子时，要审查其证件，必要时通知管理服务中心进一步审查。

3、发现有推销业务和散发广告的要坚决制止，情节轻微的要求其立即离开，情节恶劣不服从管理的通知管理服务中心。

4、发现有作案嫌疑人要严格审查，必要时可送到派出所审查。

5、在处理各类可疑人员时，不允许自己处理放人，更不允许敲诈、勒索、私自罚款。

#### （五）发生偷车应急处理

1、如发现车库中有偷车情况，应立即通知监控中心予以摄像控制报警。

2、关闭车库进出口闸门，以免窃贼逃逸。

3、报警方。

4、记录被盗车辆型、牌、号、颜色，记下窃贼人数和特征，及有凶器、车辆行驶路线，勿阻挡闯关车辆。到警方人员到场后，将以上情况向其提供，并协助警方人员处理，记录到达警方人员情况，以备后查。

#### （六）交通意外处理

##### 一）未受伤

1、接报后立即通知管理中心。

2、如有需要拍照以作记录。

3、如区内部分因意外可能危机其他人士，应该将范围封锁。

4、如有需要通知区内维修人员到场采取行动，如区内有任何设施被损应扣下押金。

5、维持秩序使现场交通恢复畅通。

6、如有必要将张贴警告标志。

## 二) 受伤

1、接报后立即通知管理中心。

2、接报后立即通知急救中心及警方。

3、保护现场，指挥交通，可予尾随车辆警告。

4、在适当情况下将伤者移离危险位置，照顾伤者。

5、记录事件及拍照。

## (七) 发现醉酒闹事或精神病人等处理

1、醉酒者或精神病人失去正常的理智，处于不能自控的状态下，易对自身或其他人员造成伤害，固定岗应及时对其采取控制和监督措施。

2、及时通知醉酒或精神病人的家属，让他们派人领回。

3、若醉酒者或精神病人有危害社会公共秩序的行为，可上报主管将其强制送到公安部门处理。

## (八) 对不服从管理强行冲撞的处理

值班人员在执勤中，若遇到不愿出示证件强行进入、强行在不准停车的地方停车等，可采取以下处置方法：

1、纠正违章时，要使用礼貌规范的服务用语，以理服人。

2、对不听劝阻者，要查清姓名、单位，如实记录并向固定岗部或管理服务中心汇报。

3、发现纠纷时，要沉着冷静，注意掌握政策和工作原则，若遇到蛮横无理，打骂值班人员的，可上报管理服务中心，由管理服务中心出面妥善处理。

4、若外来人员在辖区扰乱治安，不听劝告，自行其事，情节严重的，应通知管理服务中心报公安机关依法处理。

## (九) 遇急诊病人的处理

1、第一时间赶到病人所在现场，如情况危急，速打急救电话（电话

号码 120) 尽快送往医院。

- 2、立即通知主管领导。
- 3、尽快与病人家属和单位取得联系。

#### (10 ) 遇游行、示威及暴力冲击的处理

- 1、立即关闭机关大院伸缩门,做好遇警措施。 2、  
第一时间通知遇警分队、安全保卫部、管理服务中心及当地公安  
机关。
- 3、展开遇警规程, 确保机关区政府办公楼的安全。

#### 四、防汛应急预案

为更好贯彻执行“安全第一、常备不懈、以防为主、全力抢险”的防汛方针, 确保生命安全, 强化生命第一的意识, 做到早部署、早防范, 切实做好汛期安全工作, 结合实际, 特制定本预案。

##### 一、安全渡汛准备工作

1、思想准备: 以防为主, 树立防控意识。一定要把人员生命安全放在首位, 克服麻痹思想和侥幸心理, 树立“宁可信其有, 不可信其无”的思想和“凡事予则立, 不予则废”的观点, 增强做好防汛工作的紧迫感和责任感, 要紧紧盯住每年的汛期, 按照防汛预案, 做好汛前、汛中、汛后各个阶段、各个环节的防汛抗灾工作。确实做到深入排查、有效整改、周密部署、严加防范, 确保各项防汛措施落实到位。

2、组织准备: 建立安全渡汛检查责任制, 明确职责任务, 做好汛期到来之前安全检查。组织力量并指定专人负责对院内围墙、排水沟、包括周边环境等进行全面过细检查, 检查情况要做好详细记录, 尤其是存在的隐患, 要登记汇总研究整治方案。要切实根据学院的实际情况, 尤其是存在的隐患,

---

有针对性地制定汛期应急处理预案，确保预案的实用性。

3、物资准备： 根据可能发生的险情抢险要求， 汛期来临前准备好抢险物资和器材（沙袋、抽水泵等） ，以备急用。加强对汛期重点部位的检查监督， 在汛期内必须要有足够的排险抢修力量， 有效的预防汛期突发事件。

## 二、安全渡汛应急反应

1、接到上级政府发布做好紧急防汛准备工作后， 或根据紧急警报即将发生灾情， 启动防抗救灾应急预案， 布置防灾工作， 全面进入紧急状态做好各项应急工作。

2、根据防抗救灾实际情况， 组织实施应急反应工作预案， 按照防抗 救灾机构设定， 开展防抗救灾工作， 并开展救援抢险行动。

3、排水设施要定期检查清理， 确保畅通， 尤其是处于低洼处要密切关注气候变化， 遇有灾害性天气， 做好防洪自护工作。

4. 遇暴雨突发性灾害天气时， 要迅速组织人员及时检查疏通地下排水管道， 做到排水畅， 确保人员生命财产安全。

三、道路融雪后， 应及时清扫路面废弃物和残雪， 大雨过后， 应及时清扫沟底积水； 喜庆和传统节日， 应及时清扫路面爆竹垃圾。 按规定使用小扫帚， 小畚箕和小型机扫车， 提高清道作业形象。 收集车应定时定点、 按规定收集， 并做到一手清， 确保收集点现场整洁。

## 五、 自然灾害事故的应急处理预案

服务中心、保安队长、工程部主管、物业部经理按各自的分工（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， 服务中心负责人、保安队长将根据事态的严重程度经上级领导批准后通知政府机关， 确保本物业管理区域内客户及

---

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，服务中心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：

(1) 工程部应迅速切断生活水泵、供水，关闭其附属设备，切断非应急电源及天然气总阀门。

(2) 服务中心应组织客户镇定而有秩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。

(3) 消防中控室应按照服务中心负责人的命令，通过应急广播向本物业区域的客户提示以下注意事项：

---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秩序地撤离本物业；

---告之撤离后的集合地点；

---提醒客户远离窗户、玻璃、不牢固的支架及悬挂物体。

(4) 保安队应协助维护疏散秩序，安慰客户，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. 所有服务中心人员严禁散播谣言或夸大本物业管理区域的损坏情况，切勿引起客户恐慌。

7. 地震警报解除后的工作程序：

(1) 工程部应仔细检查所有设备系统、房屋结构。如有必要，应请有关技术部门进行鉴定，并出据鉴定报告，设备系统如有损坏，应迅速维修，尽快恢复正常。

(2) 服务中心应公开致函客户，解释管理区域受损情况及修复情况，并通知客户回到本物业管理的居住区域。

(3) 保安队派人员应加强楼内巡视，严防不法人员趁乱作案，危害管理区域及客户的利益。

## 六、 电梯故障应急处理方案

### (一) 电梯困人

如发生电梯困人事故，电梯维修员应按如下方法处理：

1、把电梯主电源拉开，防止电梯意外启动，但必须保留轿厢照明。

2、确定电梯轿厢位置。

3、当电梯停在距某平层位置约±50 cm范围时，维修人员可以在该平层的厅门外使用专用的厅门机械钥匙打开厅门，并用手拉开轿厢门，然后协助乘客安全撤离轿厢。

4、当电梯未停在上述位置时，则必须用机械方法移动轿厢后救人。步骤如下：

(1)轿门应保持关闭，如轿门已被拉开，则要叫乘客把轿门手动关上。利用电梯内对讲电话，通知乘客轿厢将会移动，要求乘客静待轿厢内不要乱动。

(2)在曳引电动机轴尾装上盘车装置。

(3)两人把持盘车装置，防止电梯在机械松抱闸时意外或过快移动，然后另一人采用机械方法一松一紧抱闸，当抱闸松开时，另外两人用力转动盘车装置，使轿厢向正确的方向移动。

(4)按正确方向使轿厢断续地缓慢移动到平层±50cm位置上。

(5)使抱闸恢复正常，然后在厅门对应轿门外机械打开轿厢，并协助乘客撤出轿厢。

5、当按上述方法和步骤操作发现异常情况时，应立即停止救援并及时通知电梯维修保养承包商作出处理。

6、事后书面报告物业管理部经理。

## (二) 水浸事故

1、发现或接报发生水浸事故将会危及电梯运行时应立刻通知物业管理部，当值保安员通过轿厢对讲机通知客人从最近的楼层离开受影响的电梯。

2、维修员将受影响的电梯轿厢升至最高处，并关闭该电梯。

3、拦住水浸楼层的电梯口，以防水浸入电梯井。

4、即刻将情况报告物业主管和电梯维修承包商。

## (三) 巡查中发现电梯异常

1、维修人员巡查中发现电梯运行异常，如钢缆有毛刺、断股，控制柜有异声、异味，轿厢升降异常等将危及电梯安全运行的现象发生，应立刻通知监控中心。