**4.3 技术方案（实施方案）**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**一、项目特点分析**

1、项目背景现状：

长葛市机关事务管理局“质检大厦物业服务项目”项目于长葛市张辽路与葛天大道交叉口向东200米。该项目物业管理服务具体内容为保洁服务、保安及停车管理服务、公用设施设备的维修管理、地下停车场综合管理等方面的服务，更好的向社会提供一流管理、一流服务。

2、本项目物业管理人员配置及服务内容：

项目经理1人：负责服务中心各项管理事务，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。

客服资料员：1人，负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室，值班室及领导办公室，休息室的卫生。

安保人员7人：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。负责楼、院内巡逻，特别是夜间巡逻次数要保证。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。负责公共区域内公共设施、设备，保证完好。熟练使用消防器材，遇有紧急情况，迅速处理，及时上报。落实业主单位安排的其他安保工作。

保洁人员8人：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。负责单位垃圾清运工作。落实业主单位安排的其他保洁工作。

绿化管理员1人，负责及时清除绿化区域杂物，保持清洁美观。修剪平整，做好病虫防治，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 | 340000 | 2006年7月 |
| 许都公园 | 建安大道 | 城市广场 | 194764 | 2015年1月 |
| 旅游服务中心广场 | 莲城大道 | 城市广场 | 60000 | 2014年5月 |
| 东站高铁广场 | 许州路 | 城市广场 | 122000 | 2016年5月 |
| 金融大厦 | 信诺大道 | 综合用房 | 56495 | 2014年11月 |
| 天基理想城 | 开元路 | 住宅小区 | 100000 | 2015年 |
| 长葛科技广场 | 长葛市行政大道 | 城市广场 | 137532 | 2016年3月 |
| 魏都区360工程群众体育场地设施 | 魏都区 | 非住宅物业 | 25个场地 | 2017年2月 |

**（3）我公司对该项目的管理优势**

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

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

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

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

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

**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、服务目标及质量管理措施**

（一）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 |
| 空气清晰剂 | 喷洒二次 |  |  | 无异味，空气清晰 |
| 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，衣领钮扣全部扣好。  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）绿化养护标准：

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。

**（二）质量管理措施**

**1、安保管理措施**

**【办公楼门卫工作规程】**

**\* 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。

**\* 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，巡逻时要严于职守、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。

**【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。

**2、保洁管理措施**

**【楼宇公共区域保洁（室内保洁）】**

**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。

**保洁标准**

1）楼宇内所有路面每天要循环清扫保洁，保证地面无烟头、杂物、纸屑、无明显垃圾，无尘，无积灰，无污渍，无水迹、地面要定期冲洗，随时清扫、保持整洁干净。

2）冬季下雪要及时清扫积雪，上午7：30分之前按照保洁清雪线路图，必须把人行道全部清理出宽1米的道路;其它保洁区域积雪一天内清理完毕。

3）楼内大厅须每天保持整洁，无污染，无水渍（定期清洗地面或视实际状况而定），地面光亮洁净。

4）公共场所的走廊、过道、楼梯，大理石地面或瓷砖、水磨石地面，每班次必须循环拖地，定期消毒；日常保养要求无污物、无污渍、无水渍。

5）大理石、瓷砖等硬地面，要求表面及其接缝清洁干净，地面匀称光亮，水泥地面干净，地角线极易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。

6）卫生间、洗手间地面保持无污渍、无杂物、无异味、无水渍。

**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。

**保洁标准**

a.每天早班、中班必须全面清洁洗手间、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。

b.洗手间内的垃圾桶、茶叶桶、纸桶、当天清理，保持桶内无垃圾，桶外地面无垃圾。

c.便池樟脑丸须及时补充

**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)清洁擦拭走廓两侧消防栓外部、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。

保洁标准

1)走廊整洁明亮无异味，天花板、风口、顶灯干净无灰尘。

2 )地面无瓜皮果壳和纸屑等杂物，保持洁净、现本色。

3)墙面干净无污迹，消防栓外无尘土、手印、污迹。

4)门、玻璃、扶手、踢脚板清洁无尘土无污迹。

5)地面明亮无垃圾无污迹，垃圾桶内外干净无污渍。

**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。

**保洁标准**

目视楼道：做到光亮，无烟头、果皮、纸屑、蜘蛛网、积尘、污痕污渍等。

**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。

保洁标准

1)大厅墙面、地面清洁光亮，无尘土、脚印、污迹、水印、垃圾杂物等

2)前台擦拭清洁光亮，物品摆放整齐有序，玻璃干净明亮，边框无灰尘。

3)大厅大门门无手印，保持光亮，干净。

4)遇雨雪天气时，大厅门口及重要区域要摆放防滑告示牌和铺设防滑地垫，同时增加推擦地面的频率。

5)烟灰缸内的烟头存放不能超过3个，垃圾桶内垃圾不能超过一半。

**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。

保洁标准：

做到光亮，无尘，无污渍。

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。

保洁标准：

做到通透明亮，洁净，无尘，无水迹，无污渍。

**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。

保洁标准

干净、无尘、无污渍、光亮、无印痕。

**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。

保洁标准

1）.定期对区域内的玻璃擦拭或用清洁器进行清理，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮。

2）.对铜、不锈钢、铁艺及其它金属制成的装饰物、栏杆、指示牌、电梯等保持光亮、无污渍、无灰尘、无手印。

3）.各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性的损伤。

4).玻璃门、窗光亮洁净无暇，铝合金槽，窗台无积尘、无沙粒。

3、注意事项

1）清洁金属类饰品应使用无绒毛巾，以免毛巾脱绒遗留在不锈钢表面上，影响光亮度。

2）上金属类光亮剂时不宜太多，防止沾污他人衣物，应使用干净的毛巾，防止沙粒划伤不锈钢表面。

3）金属类保护剂避免接触到其他设施表面。

**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)将圾桶的的盖子盖好。

6)每周用清洁剂彻底把垃圾桶内外清洁干净

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。

保洁标准

桶体干净光亮，无污渍、无垃圾附着物，桶内垃圾不得超桶口，无虫、蚁等，无过分异味。

**四、设备设施维护方案**

**（一）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，确保在出现应急情况时候，能及时有序的处理。

**（二）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）机电设备设施标志齐全，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。

特殊、重大维修项目建议书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 维修项目名称 |  | | |
| 维修项目部位 |  | | |
| 维修项目预算 |  | 维修工期 |  |
| 维修项目内容： | | | |
| 维修项目建议： | | | |
| 项目部意见：  　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　负责人： | | | |
| 维修工：　　　　　　　　　　　　　　　日期： | | | |

**（三）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）远行参数的记录

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。

**（五）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**

⑴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。

⑵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控制的防火卷帘等防火分隔设施设置在手动控制状态；

⑶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；

⑷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；

⑸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；

⑹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；

⑺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；

⑻严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；

⑼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；

⑽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。

**五、养护及保洁服务方案**

**【保洁服务方案】**

（一）服务内容：

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（公共楼道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。

（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。

**【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。

**六、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：

服务中心：2人（项目经理：1人，客服资料管理员1人）

保安部（秩序维护部）：7人（班长：1人，保安员：6人）

保洁部：9人　（班长：1人，保洁员：7人，绿化员1人）

后附本项目拟派人员花名册

* 人员组织机构图：

物业服务中心

项目经理1人

客服资料管理员：1人

保安部

班长：1人

保安员：5人

保洁部

班长：1人

保洁员：7人

绿化员1人

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）服务中心：负责服务中心各项管理事务，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。

负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室，值班室及领导办公室，休息室的卫生。

3）保安部：负责秩序维护、来客登记、进出车辆登记等；负责机关监控安全；负责机关大院及楼内安全巡查、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；协助机关重大活动及任务的警卫等工作。其他岗位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）保洁部：负责服务区域内的卫生保洁及垃圾清运工作。保证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）物业项目经理年龄不超过50周岁，整治合格，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；安保员年龄不超过50周岁，政治合格，身体健康，人品端正，无社会犯罪记录；卫生保洁人员8人，年龄不超过50周岁，人品端正，吃苦耐劳，无社会犯罪记录；绿化管理员年龄不超过45周岁，人品端正，吃苦耐劳，具有绿化管理、养护经验。

2）各岗位人员均无犯罪记录。

3）各岗位人员身体健康。

4）工作时间统一着装，佩戴标志；服务热情主动、礼貌、细致。

5）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。

6）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）物业经理:身体健康，无犯罪记录，有物业管理经理上岗证书，有很好的协调和组织能力，有五年以上的物业管理经验。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）客服资料管理员：年龄 20—50岁，身体健康，相貌端正，自觉意识强，热爱本职工作，通过公司的业务培训，无犯罪记录，有较高的政治思想素养和业务水平**。**负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室，值班室及领导办公室，休息室的卫生。

（3）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）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。

（5）保洁员：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。

（6）绿化员：具有初中以上文化程度，20—45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）项目负责人履历：

孟军亭：男，现年49岁，注册物业管理师。自1999年从事物业管理工作来，曾先后担任许昌中原文化小区、许都公园、郑尧高速禹州服务区、许昌高铁东站广场等项目的管理工作。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 | 孟军亭 | 项目经理 | 男 | 49岁 | 411002197007031013 |  |
| 2 | 郭军华 | 客服资料员 | 女 | 34岁 | 41102319851016002X |  |
| 3 | 张再冉 | 保安班长 | 男 | 36岁 | 41102319820217557X |  |
| 4 | 郭东洋 | 保安员 | 男 | 27岁 | 411023199206082017 |  |
| 5 | 王凯 | 保安员 | 男 | 45岁 | 411002197411041512 |  |
| 6 | 董朝阳 | 保安员 | 男 | 31岁 | 411023198705250535 |  |
| 7 | 陈鹏辉 | 保安员 | 男 | 21岁 | 411023199710231579 |  |
| 8 | 崔怀飞 | 保安员 | 男 | 27岁 | 411023199104201513 |  |
| 9 | 党明朝 | 保安员 | 男 | 29岁 | 411002199012154076 |  |
| 10 | 刘会平 | 保洁员 | 女 | 41岁 | 411002197706294541 |  |
| 11 | 焦保娜 | 保洁员 | 女 | 44岁 | 411002197412144521 |  |
| 12 | 李艳红 | 保洁员 | 女 | 44岁 | 411002197402114548 |  |
| 13 | 菅静 | 保洁员 | 女 | 40岁 | 411002197803254541 |  |
| 14 | 桓伟平 | 保洁员 | 女 | 37岁 | 411023198110246043 |  |
| 15 | 赵丽华 | 保洁员 | 女 | 34岁 | 411002198403024522 |  |
| 16 | 赵朝霞 | 保洁员 | 女 | 46岁 | 411002197208044523 |  |
| 17 | 赵小莉 | 保洁员 | 女 | 34岁 | 411023198506214021 |  |
| 18 | 刘会敏 | 绿化员 | 女 | 41岁 | 411024197812054080 |  |

4、人员培训与管理

**※、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

**※、 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。

※、 **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 | 病害虫消杀与防治 | 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 |

※、**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

**※、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，若遇发薪日为休假日或休息日时，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，员工有责任和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。

**※、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。

**七、物资装备计划**

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。

拟投入的服务装备

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | 4 |
| 尘推 | 把 | 3 |
| 玻璃工具 | 套 | 3 |
| 清洁桶 | 个 | 8 |
| 墩布车 | 部 | 2 |
| 吹干机 | 台 | 1 |
| 垃圾捡拾器 | 个 | 8 |
| 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 |
| 两件套雨服 | 套 | 15 |
| 低平板推车 | 部 | 1 |

**八、与采购人联动机制**

政府实行依法规范的竞争机制，选择能够承担服务项目的企业，加强对这些主体所提供服务的质量与效果监管。这是购买公共服务的重要联动机制。 公开选择企业和社会主体的程序化和规范化，本身就是一种重要的过程监管，有利于提前预防公共服务提供过程中的一些风险。承接公共服务的企业和社会组织的自身能力、资质条件、治理状况等，都会对其提供的公共服务产生重要影响。因此，把好这一入门关就至关重要。为确保服务质量，从以下几个方面建立联动机制：

**1、人员管理联动机制**

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

管理运作机制：

采购人

管理监督

各执行部门

信息反馈

管理中心经理

**2、人员管理联动信息反馈机制:**

管理中心服务质量的评定分内部信息反馈和外部信息反馈两类。

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

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

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

月检是公司组织有关人员每月对物业管理主要服务过程进行检查，各部门每月要提交工作报告至上级。

抽检就是管理中心经理对部门或人员进行每年不少于4次的抽检。

（2）外部信息反馈：主要通过问卷形式和交流形式来获得。

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

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

**3、人员培训联动机制**

培训工作是本公司人力资源管理的重要内容，经过长期不断地时间和探索，我公司建立了公司、部门、项目三级培训工作体系，制定了一套规范化、制度化、科学合理的培训程序、通过培训，公司培养了一批知识结构全面，管理能力强，经验丰富的中层干部和工作技能扎实，具有敬业精神的基层作业人员， 如我公司中标政府采购项目，我公司将继续发挥培训优势，结合项目的特点，加大培训力度，保证每三个月对管理人员、服务人员进行岗位再培训，以确保公司该项目的服务质量。

**※、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

**※、培训方式**

（1）内部培训：由公司内部的资深管理人员和技术专业人员举办各种专业培训，培训类型包括入司培训，上岗培训、在岗培训等，根据培训内容可集中进行培训，也可分工种培训，培训采用授课、讨论、演示、现场操作、情景模拟等形式。

（2）外送培训：选派公司员工参加外部各种培训学习。

（3）外聘教师培训;聘请公司以外专业人员举办各种专业培训。

（4）鼓励自学：鼓励员工参加与岗位相关的各种专业培训班或研讨会议，凡取得国家承认学历毕业证的公司按比例给予报销学费。

※、**培训系统图：**

|  |
| --- |
| 培 训 计 划 |

修正 执 行

|  |
| --- |
| 组 织 培 训 |

|  |
| --- |
| 岗 位 应 用 |

|  |
| --- |
| 培训考核合格 |

采购人把关

|  |
| --- |
| **3、物业管理中心监督机制流程图**  隶属关系  计划目标管理  监 督  协 同  管理与服务  物业管理中心  公司  业主 |

**4、各岗位管理服务联动机制反馈图**

**服务人员**

**通过分析、讨论总结，对全体员工进行案例培训**

**遇到问题**

通知相关部门

**能否处理**

**否**

能

**各部门组长**

自**行处理**

**突发事件**

**能否处理**

**项目经理**

报

**问题解决**

**反馈**

**处理跟进**

**反馈**

**能否处理**

**记录、反馈**

**能**

**处理跟进**

**否**

**报采购方人员**

**报我公司人员**

**商议**

**书面特别报告形式**

**反馈**

**九、应急预案**

从政治和全局的高度，充分认识应急情况处理的重要性，在依法维护公共秩序，最大限度地减少应急情况造成的损失，在上级领导的统一领导下，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，积极化解各类矛盾，努力构建和谐社会。为了高效、快捷地处置信访、消防、意外事故、电梯故障、停电停水停气、非法闯入、管网漏水、自然灾害等应急情况，要求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，并且每年定期进行演练，保证服务项目区域内社会秩序稳定。针对本项目制订如下应急预案：

* 信访应急预案
* 消防应急预案
* 意外事故应急预案
* 电梯紧急事故处理方案
* 停水停气事故应急预案
* 停电事故应急预案
* 触电事故紧急处理预案
* 火灾处理应急预案
* 管网漏水应急预案
* 非法闯入应急预案
* 除雪防冰冻应急预案
* 重大活动及节假日应急预案
* 监控系统故障应急处理预案
* 公共卫生事件的应急处理预案
* 地震应急处理预案
* 自然灾害应急处理预案

项目部要求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，并且每年定期进行演练，保证服务项目区域内社会秩序稳定。项目部成立应急情况处置突出问题领导小组。

组长：项目经理

副组长：各班组长

成员：所有服务管理人员

领导小组下设四个工作组：

现场劝返组：负责现场组织劝返，就地解决问题及疏导等工作。

通讯联络组：负责信息汇集、上情下达及各级领导和部门之间的通讯联络工作。

资金车辆保障组：负责处置突发问题所需经费筹备和车辆保障等工作。

善后处理组：负责突发问题的事后调查、成因分析、制定补救措施、解决遗留问题、处理善后事宜等。

**（一）信访应急预案**

管理服务人员对于信访突发事件能在第一时间进行现场处置。

1、目的：从政治和全局的高度，充分认识近期信访稳定工作的重要性，在依法维护信访秩序，保护信访人合法权益的基础上，最大限度地减少进京、赴省、到市区的集体上访和非正常上访。处置非正常上访等突发问题的工作，必须在上级领导的统一领导下，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，积极化解各类矛盾，努力构建和谐社会。

2、、信息报告范围及途径

①公司对已发生或即将发生的重大问题，要及时报告信息。报告信息以书面形式上报。对参与人数较多、影响较大的集体上访及请愿等事件和非法集会，要迅速报送有关情况，并及时续报事件进展、处理情况和后果。

②已形成的集体上访，得知消息后，公司应迅速调整必要力量，及时、准确、全面摸清情况，赶赴现场，要尽最大可能解决问题。

3、应急响应

①公司要按照处置突发问题应急预案的要求，做到人员、经费、车辆“三落实”，确保一旦发生大型集体上访，能够在最短时间内赶赴现场做工作。

②在重要会议、特别时期期间，严格落实24小时领导带班制度和一日两报制度；坚持谁值班、谁接访，执行首问负责制；建立台帐，并认真做好记录。一旦发生集体上访要迅速启动应急预案，及时赶到现场，配合有关部门积极稳妥地做好上访人的工作。

③凡发生大型集体上访和非正常上访，通知后，要在1小时内派人赶赴现场，配合有关部门共同做好工作，防止矛盾激化。

**（二）消防应急预案**

管理服务人员对于消防突发事件能在第一时间进行现场处置。

1、成立消防应急领导小组:

总指挥:管理中心

副总指挥:秩序维护班长

下分两个组:前线组和后援组

2、消防应急方案

（1）一般火情处理(指还没有造成危及人生，财产的小型火灾)：

1）当班人员第一时间内通知总指挥和119;

2）监控室值班人员立即呼叫所有上班人员，电话或人力通知不上班人员; 不当班人员拿灭火器，戴防毒面具，拿好消防服赶赴火场进行灭火和急救;

3）由最近岗位的值班战士立即切断总电源，打开消防栓;

4）监控室人员立即用广播通知单位内人员进行有序疏散;

5）保安人员在消防车未到达前守候在重要路段保持道路畅通，以便消记防车全速驶达火场，且做好有关人员，火警时间，地点，原因，急救车辆等录;

6）开启广场内广播，警铃，检查自动启动的消防系统工作情况，必要时可启动其他消防设施.

7）做好护送伤员至医院的措施;

8）做好火灾后的现场清理工作，登记损失财产数量及方案案例;

9）协助组织调查，做好安抚工作。

（2）重大火情的处理

1）当班人员第一时间拔打"119"火警求援;

2）通知总指挥及所有不当班人员;

3）立即切断总电源，打开消防箱;

4）开启广播，警铃系统，监控室人员利用广播进行疏散人员，检查已自动启动的消防系统工作情况，必要的可强行启动其他消防设施；

5）确保各执勤区域工作正常的同时，保持消防过道畅通和路面秩序井然;

6）保安人员做好相关人员，火警时间，地点，原因，急救车辆等记录。

7）做好护送伤员至医院的措施;

8）做好火灾后的现场清理工作，登记损失财产数量及方案案例;

9）协助组织调查，做好安抚工作。

（3）纪律要求:

1）所有被通知到的人员必须到场，不得借故推托。

2）所有人员必须严格按照分配的任务执行。

3）做到言行禁止。

**（三）意外事故应急预案**

管理服务人员对意外受伤突发事件能在第一时间进行现场处置。

1. 项目服务区域内出现人员意外伤亡事件，秩序维护员应立即赶赴现场，查明情况，向秩序维护部主管或物业服客服中心及项目经理汇报。

2. 若伤者尚未死亡，应在保护现场的同时立即组织抢救，并通知医疗救护中心。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。

3. 若伤亡事故系由触电引起，员应就近切断电源或用绝缘物（如干燥的木杆、竹竿或塑料、橡胶将电源拨离触电者，再进行抢救。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，以防自身触电。

4. 若伤亡事故系由设备故障或设施损坏引起，秩序维护部应立即通知工程维修部主管（或主管）到场，共同制订抢救方案。

5. 若伤亡事故系由溺水引起，员或其他员工应立即抢救，若落水者喝水较多，应让伤者头朝下倒立，按压腹部，使其吐出喝入之水，必要时施行人工呼吸。

6. 若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应保护好现场，摄下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。

7. 若伤亡事故系由交通肇事引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录像，保存相关录像，报请警方处理。若交通事故引起小区内交通堵塞，应开辟其他通道，积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。

8.当班人员须登记以下资料:

①受伤者姓名，工作单位，住址，电话。

②受伤原因。

③如有公安，救护车到场，登记到场、离场时间，车牌号码，带队队长姓名。

4、事后须向管理处中心经理呈交报告。

5、管理中心对于以上的特别情况的处理工作，须记录于《事件报告》报告总经理。信访稳定工作处置突发问题

**（四）电梯紧急事故处理方案**

1. 任何员工接到业主报警或发现有乘客被困在电梯内，应立即通知安全消防监控室，同时记录接报和发现时间。

2. 安全消防监控室接报后应一方面通过监控系统或对讲机了解电梯困人发生地点、被困人数、人员情况、以及电梯所在楼层，另一方面通过对讲机向秩序维护部主管或当班领班汇报，请求派人或联系维修人员前往解救。

3. 秩序维护部主管或当班领班接报后，立即亲自到场或派员到场与被困乘客取得联系，安慰乘客，让乘客保持冷静，耐心等待救援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采用撬门等非常措施逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急躁，不要盲目采取无谓的行动，以免使故障扩大，发生危险。注意在这一过程中，现场始终不能离人，要不断与被困人员对话，及时了解被困人员的情绪和健康状况，同时及时将情况向项目经理或值班领导。

4. 维修部主管或值班人员接报后，应立即派人前往现场解救，必要时电话通知电梯维修保养人员前来抢修。若自己无法解救，应设法采取措施，确保被困乘客的安全，等待电梯维修保养人员前来解救。

5. 若维修部和电梯维修保养人员都无能力解救或短期时间内解救不了，应视情况向公安部门或消防部门求助（应说明求助原因和情况）。向公安、消防部门求助前应征得公司总主管或值班主管的同意。

6. 在解救过程中，若发现被困乘客中有人晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后即可进行抢救。

7. 被困者救出后，秩序维护部主管或当班领班应当立即向他们表示慰问，并了解他们的身体状况和需要，同时请他们提供姓名、地址、联系电话及到本小区事由。如被困者不合作自行离去，应记录存档备案。

8. 被困者救出后，工程维修部应立即与电梯维修保养人员查明故障原因，待电梯修复后方可恢复正常运行。

9. 秩序维护部主管或当班领班应详细记录事件经过情况，包括接报时间、维修人员到达现场时间、电梯维保人员通知和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院。

10.程维修部主管或值班人员应详细记录故障发生时间、原因、解救办法和修复时间。

**（五）停水停气事故应急预案**

1）设备发生故障，需停水处理时，管理服务人员对于停水停气突发事件能在第一时间进行现场处置。当班人员及时上报主管，由主管立即通知客户并组织抢修。

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

3）事故处理未结束时，当班人员及相关维修人员未经主管许可，不准擅自离开。

4）在突发事件处理完成以后，应认真填写相应记录，要求详细清楚。

**（六）停电事故应急预案**

1、如果是整个园区电力突然中断，应立即致电供电查询，若属物业供电系统有问题，值班人员应立即通知相关部门，马上投入紧急抢修，严格按规范进行倒闸操作恢复供电，并检查故障原因，检查电梯是否有人被困。

2、当晚间发生突然停电事故时，管理员应立即通知主管及控制中心，安排维修部人员维修。

3、如发现物业公共设施电力突然中断，控制室应立即派秩序维护员到停电现场查看停电区域，通知维修部检查停电原因并进行抢修。

4、加派秩序维护员前往停电现场巡逻并查看各项公共电器有无受停电影响，避免住户及访客受惊扰及意外，同时避免不法分子乘机而入，导致物业内财务受损。

5、电力恢复后，应通知有关部门的技术人员到现场检查受影响的公共电器，设施是否已恢复正常操作，同时须派秩序维护员详细巡楼一次，确保各项设备已恢复正常。

6、事后查明有关停电原因，以书面形式向用户报告全部经过。

7、 突发停电的预防措施：

1) 维修部应经常检查应急照明和紧急广播系统，确保正常。

2) 客服部应提醒业主备置一些应急照明灯或蜡烛，以防停电。

3) 秩序维护部、维修部除配置巡逻、检修用的电筒外，还应配置手提式应急照明灯。

8、处理流程如下图。

现场员工

值班经理

秩序维护值班员

客服值班人员

工程值班

安排客服工作人员做好有关事项

值勤人员到达现场

关闭所有系统

进行检查抢修

中控室人员询问电

梯，准备营救被困者

备勤人员控制各个出入口

秩序员检查半小时离开

书面材料一式两份交秩序部一份备案

工程人员检查半小时离开

正常供电

**（七）触电事故紧急处理预案**

如遇危害到人身或设备安全事故时，管理服务人员对于触电突发事件必须能够在第一时间进行现场处置。先处理事故，后向有关领导汇报。

1. 脱离漏电物体

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

1. 触电人员急救

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

**（八）火灾处理应急预案**

一旦发现火灾苗头，管理服务人员对于火灾突发事件能在第一时间进行现场处置，每一位员工都有责任立即向消防监控室报警，清其查明原因，发现火情的人应保持镇静，并立即采取各种灭火措施：

1、立即通知消防监控室。

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

3、不要在火场区域高喊：“着火”以免造成混乱。

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

5、确保各执勤区域工作正常的同时，保持消防过道畅通和路面秩序井然。

**（九）管网漏水应急预案**

1. 任何员工接到报警或发现服务区域范围内出现管网漏水事故，应立即将进水地点、楼层、水源、水势情况报告当值领导、维修部值班人员和当班秩序维护部部领班，并在支援人员到达以前尽量控制现场水势，防止范围扩大。

2. 相关人员接报后，立即派员就近采用防水设施保护好受浸楼层各电梯槽口，并将电梯升上最高层，切断电源，以免电梯受损；若电梯轿厢控制面板进水，则应立即切断电源，切忌升降电梯，以防故障扩大。

3. 立即查明跑水原因，采取措施（包括关闭水泵、关闭水阀、封堵水管、堵塞漏洞、疏通排水管道、打开末端放水等），切断水源，并关闭受浸区域之电闸，防止人员触电。若水源来自供水总管或维修部无力解决时，应立即通知自来水公司前来抢修。

4. 在水蔓延的通道上摆设拦水沙包或采取其它一切有效措施，防止水蔓延到设备房、配电室或其它楼层。

5. 组织力量采用各种措施，包括采用扫帚、吸水机吸水，排净积水，清理现场，尽快整洁。

6. 水源中断后，维修部应立即派人尽快修复受损设施。

7. 如在事故后，有任何公共设施的正常使用受到影响或由此引发停电停水，应在主要出入口设置告示，如区域存在危险性，应在该范围内设置警告标志。

8. 召开会议，分析事故发生原因，总结经验教训，并采取措施，防止出现类似事故。

9. 详细记录事故发生经过和采取的措施，以及受损情况。

**（十）非法闯入应急预案**

1、预防措施

（1）、加强门卫管理，保安24小时值班。

（2）、加强对外来人员的辨别与登记制度，并做好登记。

（3）、配备钢叉、辣椒水等必要的防暴器械和物品。

2、应急措施

一旦发生非法入侵或暴力事件，务必以生命安全为主要目的，一般按照下列程序操作:

（1）、报警:门卫（或发现人）一旦发现疑似暴力非法入侵现象，立即关闭大门，并迅速通报监控室及主管，并及时拨打“110”报警电话；

（3）、如果可疑人员强行闯入办公区域，立即打“110”，并拿好器械上前拦阻，主管领导对入侵人员进行询问，与之周旋，同时把他限制在局部区域内，拖延时间，防止进入办公区域内。

（4）、一旦发生人员伤害事故，当班人员及时拨打120进行紧急救护，或以最快的速度将伤者送医院抢救，并通知家长或家属。

（5）、保护现场，在警方的指导下维持秩序、作善后处理。

**（十一）除雪防冰冻应急预案**

进入冬季多雪季节，为确保在冬季雨雪天气能及时清扫积雪，及时有效地落实防灾减灾措施，做好避险和救灾工作，把损失减至最低限度，最大限度地减轻因雪冻天气灾害造成的安全问题和经济损失。

1、贯彻“预防为主，防御与救助相结合”的原则。要求所有部门以雪为令，及时清除积雪，不能拖拉延缓。冬季清雪铲冰工作实行责任区划分和全员义务清理相结合的原则。

2、雪冻天气灾害应急工作的纪律原则。应急、救灾期间，领导小组人员和重要、关键岗位人员必须坚守岗位，不得以任何理由擅自离岗或脱逃。任何组织与个人都必须服从指挥和调遣，以提高防雨雪冰冻天气灾害的整体效果，确保灾害性雪冻天气应急工作的协调有序开展。

3、迅速报告、主动抢险的原则。灾情发生后，各领导小组人员要在第一时间里向有关部门报告，并立即组织开展有效的救援工作。

4、清雪工作程序

（1）、昼间降雪的，雪停即组织清扫，或雪未停，但积雪厚度超过5cm时组织清扫；夜间降雪的，次日临晨开始组织清扫，合理安排积雪堆放，必要时组织人员对主要交通要道积雪喷晒适量盐水

（2）、道路、办公区等人流密集区无堆雪、无散雪、无结冰即可结束清雪工作。

（3）、遇大雪或路面结冰，各部门要对主要交通要道积雪喷晒适量盐水或融雪剂，并对含盐积雪清运到指定地点，并对结冰路面进行处理。

（4）不得在果皮箱、垃圾池周围堆放积雪，未被污染的积雪可堆放昼树穴及绿地内，被污染的积雪（喷洒过盐水的雪）禁止倒入树穴及绿地内。

5、抢险救灾工作组职责

（1）、落实防雪冻天气及安全值班制度，加强对作业人员进行防雪冻天气知识的宣传教育。

（2）、一旦发生其它突发事件，如发生冻伤及受伤事故，立即拨打120同时维持好现场秩序，保持道路畅通。

（3）严格24小时值班制度，安排专人负责落实防雪冻天气灾害及安全值班工作，保证通话信息畅通。

**（十二）重大活动及节假日应急预案**

为有效预防和及时控制重大活动和节假日中发生的突发事件，最大限度地避免与减少突发事件的发生、危害和影响，坚持预防为主、统一指挥、分工负责、反应灵敏、协调有序、运转高效、有效处置的原则。

1、按《预案》要求进入指定位置，进行现场组织指挥，相关部门负责人根据职责分工，立即进入应急状态。

2、负责协调现场公安人员，并组织工作人员和安保人员进行现场警戒、治安保卫、道路管制、火灾扑救及内外联络等；配合相关主管部门进行事故调查处理。

3、发现火情范围不大的小火，立即使用附近灭火器材进行扑救；并及时向安全及风险管理部报告现场情况，如发现火情蔓延，难以扑救，应拉响警报，拨打119向当地消防部门求援并迅速切断电源；注意保护、隔离其他区域。

4、发现踩踏、斗殴等事件及时向公安机关等主管部门报告现场情况，利用广播、喊话稳定人员情绪，维持秩序，由现场保安将人群从演出场地迅速向周围安全地带转移疏散。

5、安排人员开展相关的抢险排危或者实施求救工作；

6、根据需要对事件现场采取控制措施。

7、突发事件发生后，现场突发事件应急处理领导小组应当根据“生命第一、防范胜于救灾”的原则，决定是否启动突发事件应急预案，并在第一时间内向相关主管部门报告。

8、通过监测和利用公众信息收集本活动中可能引发突发事件的信息，并做好分析研判，及时准确报告。一旦发现突发事件征兆或突发事件有扩大迹象时，现场工作人员应通过分析、研判，做出预警，并逐层上报。

9、切实加强值班工作。落实好值班，保证按要求全天24小时值班，并及时巡查各岗位工作情况及安全情况，各值班人员必须做到24小开机，随叫随到。

10、强化班组沟通协调。各班组人员应互相积极沟通解决问题，有情况及时向经理汇报，各班组人员服从调度，通力配台，确保区域平安、和谐；在特殊情况下，根据事件的性质、轻重，在采取相应措施的同时向经理报告。必要时，火灾报119，治安刑事案件报110。

11、加强《预案》的跟踪管理，适时对有关措施进行检测、修订、调整，使其更加适应突发时的救援实际。

**（十三）监控系统故障应急处理预案**

1、当监控系统突然停电时：

（1）值班人员及时通知工程技术负责人查看停电原因及备用UPS的运行情况。

（2）由秩序维护部部主管指挥，派员至各重要监控点，秩序维护员负责各重要点的防范工作。

2、当监控系统局部停电或出现故障时：

（2）立即派员在监控故障点查看是摄像机自然故障还是人为破坏。

（2）属自然故障时的，派员进行防范，同时通知工程技术人员立即进行维修，修复后再行解除人防。

（3）属人为损坏，应立即采取措施予以制止，并通知安全负责人做出相应处理，同时通知工程技术人员进行修复。

监控系统故障

监控系统突然停电

监控系统局部停电或出现故障

属人为破坏的，立即采取措施予以制止，通知秩序部负责人处理

属自然故障的，通知工程立即维修

立即派员查看是摄像机自然故障还是人为破坏

通知工程部查看停电原因及备用UPS的运行情况

秩序部主管派员至各重要监控点

**（十四）公共卫生事件的应急处理预案**

⑴根据政府有关预防流行性疾病的要求，实施积极预防。

⑵根据不同的病毒、病菌，组织保洁员对物业进行定期（依具体情况确定时间）消毒。工作、生活场所应进行专业的消毒和必要的隔离。

⑶由专人负责消毒药品的采购。

⑷客户服务中心采取多种形式，普及防范流行性疾病的有关科学知识。

⑸办公区域内房屋要加强通风，完善公共场所的清洁设备。

⑹要求公共场所的员工要戴口罩、手套，加强防护措施；要加强公共场所的健康和卫生情况监控。

⑺对物业出入口进行监控，杜绝已确诊或高度疑似的传染病病人进入物业。

⑻避免室内聚会，尽量减少不必的会议和集体活动。

⑼对于疑似病人，应及时调查，秩序维护部协助维持秩序，并及时将其送至条件好的医院做进一步诊断和治疗。同时立即对与该患者密切接触的人员进行调查，并要求其留家观察，避免与他人接触，观察期间及时掌握被观察人员的情况。

**（十五）突发地震的应急处理预案**

1、发生地震时，应以疏散人员为主，避免发生连带的火灾等其他灾害。

2、发生地震时，应急分队要立即通知监控室通过广播发出警报，要求人员尽快通过楼梯向楼外疏散。

3、物业公司的工程技术人员负责切断物业的供水、供电。

4、秩序部、纵令部加强物业的巡检，以便及时发现求救人员。

5、客户服务中心应派人值守公司热线电话，以便及时与用户及外界沟通。

6、客户服务中心负责日常的紧急防震知识宣传工作。

7、撤出房屋后，准备灭火设备和工具，随时准备处理可能发生的火灾和救助被困人员。

**（十六）自然灾害应急处理预案**

1、各岗位责任分工

服务中心认真做好台风、暴风雨紧急情况时的信息传递、资源调配及有关后勤保障工作；

维修部负责给排水、供电、供空调、电梯等机电设备的故障及应急处理；

保洁部负责环境的抗灾保护和灾后恢复工作。

2、物业服务中心接到台风或暴雨警报信号通知后，立即紧急动员，各部门处于临战状态，同时成立以项目负责人为总指挥，各部门主管为成员的指挥部，相关人员应实行24小时值班制度，作好防洪防汛救灾准备工作。

3、在台风或暴雨来临前，做好各项防风、防水浸措施，如：紧急做好防风、防水浸工作、关闭公共门窗，检查清理排洪设备、设施、花盆等；

检查所有门窗，特别双开玻璃门是否有足够保护及稳固；牢固所有容易松脱物件，尤其是位于天台及露台等地方，对于一些较易吹倒的物件发如花盆等应搬至室内或将其绑紧；检查所有去水道、沙井、雨水渠等，并清除可能引致淤塞的垃圾、泥沙及杂物；确保所有紧急用具可以随时应用，如沙包、雨衣、头盔、水靴、绳索、后备照明、方木（用于固定玻璃门）等；检查排水泵系统是否正常通畅；检查发电系统及其供油装置正常与否，并按规程试开发电机组；关闭霓虹灯电源；智能化系统设备是否正常运行；

检查完毕，发现问题及时解决，如有处理不了的问题，应立即向领导报告。

4、在发生台风、暴雨时，值班人员对防风、防水浸关键区域和部位加强巡视，检查门窗状况，如发出有窗户玻璃破碎，以最快速度赶至现场，并用板材临时封堵。水电维修班维修人员集中待命，各层管理服务人员坚守岗位，如果有设备故障投诉以及发现事故隐患应采取紧急措施，及时予以解决；

5、各级工作人员协助维修技术人员做好排洪及排泄积水工作；

6、在台风、水浸等自然灾害事故时，防止犯罪案件的发生；

7、灾后处理：台风、雷暴过后，水电维修班组织维修人中对所辖设备设施进行检查，发现损坏并及时修复。保洁部检查损毁的树木情况，并加以恢复，努力将灾患影响程度降至最低。物业经理及时向公司总经理汇报受灾及损失情况。

**十、服务承诺**

我单位如中标，将严格按照国家和物业管理的有关规定和服务合同, 组织完成相关本项目物业管理服务人员的选聘及集中培训工作,经贵方认可后,正式到岗上班，对项目实施专业化管理,综合性服务。

我公司郑重承诺：对长葛市机关事务管理局“质检大厦物业服务项目”项目要求完全响应，保质保量、圆满完全所有指标要求，并接收采购人的监督、考核和验收。做到：

一、客户服务做到职业道德化

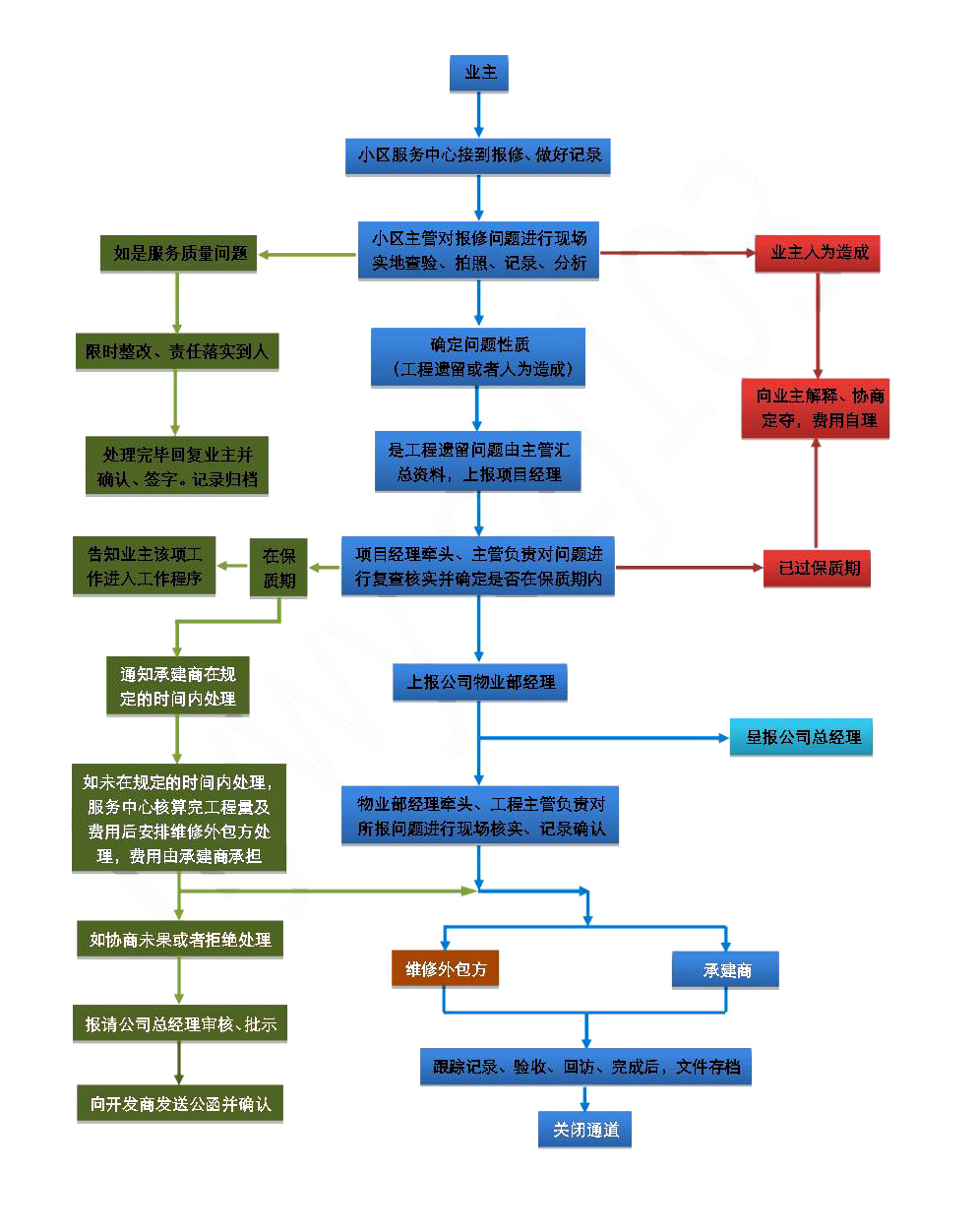
以业主至上的经营理念为指导,一点一滴地渗透到每一项服务当中,为业主提供人性化优质服务;对业主提出的合理要求做到及时准确地解决。在物业服务管理的最前沿树立我们公司的整体形象。

二、业务服务做到专业标准化

我们现拥有多名具有专业管理能力和特种作业技术的人才。根据企业发展的需要还将继续在社会“招兵买马”,聘用管理和技术过硬的专门人才。在遵循市场变化中求发展,在保证服务质量中求生存,为我们的业主提供最满意的服务。

三、其他服务做到配套完善化

我公司除开展基本的物业管理服务外,还配套其他多种便于业主工作生活的延伸服务,旨在衔接业主与社会的联系。只要业主有求于公司,都会得到满意的答复。真正体现具有特色的集高质量、高效益、全方位、多元化为一体的服务。

**售后服务流程图**

**（一）服务计划构想**

（1）确立对该项目的科学管理理念：

在该项目的物业管理和服务过程中，我们将通过全员强化培训，帮助全体员工逐步用先进的、科学的管理理念来武装自己，指导自己的工作，规范自己的行为，从而创造出色的管理业绩和服务品质。

（2）准确把握项目的服务定位

①根据该项目物业特点，我公司将采取有针对性的服务，通过培训提高服务人员的整体素质和服务水品，以树立良好服务形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式。

②考虑到该项目物业性质，我们将合理控制外来人员进出，并维护好办公场所和大厅公共区域秩序，协助做好可能发生的人员闹事、聚众喧哗等制止工作。

③合理安排长效管理与突击性任务的关系，做到保障有力，参照《全国物业管理示范大楼标准及评分细则》，合理制定实现物业管理示范项目的目标。

④服务中实现全方位，具有星级化水平，这是公司管理必须追求的目标，这一目标在模式上展现为三个方面：第一，所有服务项目在内容、标准和质量上必须到位，追求最高满意度。第二，增强员工的服务观念，延伸服务的义务和施展范围，使员工对一切责任和义务的事项，凡耳闻眼见即动，不分彼此，自觉进行服务。使服务覆盖于每个区域，每个场合和时间，无时无处不在。第三，充分体察业主的需要，以做好服务为出发点，增设扩展适其所需的各种有益服务。通过以上方式，使物业管理能够全方位、高水准，提供及时、有效的专业服务。

（3）采取分类管理、各有侧重的管理模式

针对各个队里的服务区域，采取分类管理、各有侧重的管理模式，在项目区域的服务中更为注重优质的礼仪和功能服务，尊重客户的个性彰显和自由空间；在公共部位的服务中更多关注人性化管理和服务，使客户理解和接受我们的服务和管理，真正感受到我们温馨、和谐而周到的服务，从而让所有的客户满意。

（4）建立严密、科学、规范的管理措施

为使物业管理服务达到优质、高效和便捷，建立严密、科学、规范的管理措施是必不可少的，从而使管理运作纳入良性循环，满足该项目的物业管理要求，我们将建立一下管理运作措施。

①目标管理：根据本项目的总体目标，制定各项分项管理服务指标，并将指标分层落实（项目——部门——岗位）到位。

②领导责任制：即下级任务未完成或犯错误，不仅追究当事人的责任，作为上级领导更要负管理责任，促使各级领导对下属的工作管理、负责到位。

③督导管理：采取多种有效的督导管理方式，公司各领导和职能部门对该项目实施监督、知道管理，保障服务质量、工作正常运行，集体方式主要为：工作绩效与薪资相挂钩的经济管理、规范操作与执行的制度管理、培训与考核的激励机制。

④客户中心制：项目日常管理服务围绕客户服务中心展开，及时处理日常事务和突发事件，协调各部门关系，受理客户的投诉，做好意见征集和回访反馈工作。

**（二）服务计划内容安排**

1、人员配置表及职责要求

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **工 作 要 求及职责** |
| **物业经理** | 1、物业项目经理1人，年龄不超过50周岁，整治合格，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。客服资料员：1人，负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室，值班室及领导办公室，休息室的卫生。 |
| **安**  **保**  **工**  **作** | 人员7人：保安队长1人，保安队长上行政班。保安员24小时分3班，每班2人，共6人（每班1人门岗值班，1人机动院内巡逻及车辆引导）。  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。  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。 |
| **卫生保洁** | 1、人员8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、开水间、会议室、大院等，以及重要活动的临时性保洁等。  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。 |
| **绿化养护** | 1、绿化管理员1人，年龄不超过45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，做好病虫防治，补栽补种，科学施肥、浇水等养护工作。  4、按照绿化养护二级管理标准执行。 |

2、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 |
| 空气清晰剂 | 喷洒二次 |  |  | 无异味，空气清晰 |
| 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 |

**3、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，衣领钮扣全部扣好。  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。 |

4、员工培训计划

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 员工培训计划 | | | |
| 序号 | 培训内容 | 培训频率 | 培训目标 |
|  | 1、单兵队列动作  2、三大步法  3、体能训练 | 逢周一至周五，  每天训练一小时 | 培养组织纪律性，  练就扎实基本功 |
|  | 1.擒拿格斗基本功  2.捕俘拳  3.防卫术 | 逢周六、周日 | 熟练掌握擒敌及防卫能技 |
|  | 内务管理 | 每周一次  检查评比 | 保持宿舍干净整洁 |
|  | 例会(政治思想及职业道德教育，工作讲评及分析) | 每周一次 | 提高思想觉悟，总结自身存在不足 |
|  | 《公共秩序维护服务工作手册》;  《车辆管理服务手册》 | 每月一次  培训考核 | 熟悉岗位职责，操作规程，工作标准 |
|  | 1、规章制度及相关法规政策;  2、服务规范及流程 | 每月一次  培训考核 | 熟悉相关法律常识，提升业务水平 |
|  | 《消防管理工作手册》 | 每月一次  培训考核 | 了解消防的基础知识，救火的基本程序及各自职责 |
|  | 突发事件的应急处理  紧急集合演练 | 每季度一次 | 提高突发事件处理能力 |

5、设备设施维护巡检计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 系统 | 项目 | 措施 | 频率 | 标准 |
| 消防  系统 | 楼内消防设施设备 | 计划性巡检 | 4次/年 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则 |
| 消防广播设备 | 计划性巡检 | 2次/年 |
| 供电  系统 | 公共照明 | 巡视检查 | 1次/日 |
| 应急照明 | 巡视检查 | 1次/日 |
| 强弱电井 | 日常巡视检查 | 12次/年 |
| 接插箱 | 日常巡视检查 | 24次/年 |
| 全面检修 |  | 1次/年 |
| 给排水  系统 | 污水泵 | 日常巡视检查 | 4次/年 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则，确保标识清楚，保温完好，管道无锈蚀 |
| 开水器 | 除碱 | 4次/年 |
| 小便器 | 加药除垢 | 1次/日 |
| 各种龙头 | 日常检修 | 2次/年 |
| 系统阀门 | 日常巡视检查 | 2次/年 |
| 管道 | 日常巡视检查 | 2次/年 |
| 污水井 | 清坑 | 2次/年 |
| 污水处  理系统 | 系统设备 | 日常巡视检查 | 4次/年 | 保证主要设备的正常运行 |
| 监督检测 | 1次/年 |
| 电气  设备 | 电梯 | 日常巡检 | 1次/日 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则 |
| 监督维保单位保养 | 12次/年 |
| 监督定期检测 | 1次/年 |
| 消防功能试验（演习） | 2次/年 |
| 送排风机 | 日常巡视检查 | 2次/年 | 运行正常，无异常噪音，无严重锈蚀现象 |
| 日常巡视检查 | 1次/日 |
| 卫生间排风 | 日常巡视检查 | 1次/日 |
| 空调风道 | 日常巡视检查 | 1次/年 | 铁皮风道保温完好，无锈蚀，玻璃钢风道无破损 |
| 自动门  设施 | 自动门 | 日常巡视检查 | 1次/日 |  |
| 配合保养 | 12次/年 |  |
| 避雷  系统 | 日常检查 | 状态检查 | 1次/日 | 各接触点连接良好，配合防雷设备检测中心年检 |
| 监控  系统 | 系统各设备 | 巡视检查 | 1次/日 | 参照物业管理示范项目考评标准及评分细则 |
| 建筑  装修 | 器材 | 日常巡视 | 1次/日 |  |
| 设备养护 | 定期检查 | 12次/年 |  |
| 配合维保 | 12次/年 |  |

6、绿化养护计划

|  |  |
| --- | --- |
| **月份** | **绿化养护管理计划表** |
| 一月 | 修剪：全面展开落叶树木的整形修剪工作，根据各种树木的树龄、生长习性、树型特点做到有针对性的修剪。维护巡查：随时检查苗木的防冻情况，发现防冻物有漏风的情况应及时补救。大雪大风后及时检查苗木的损伤情况，及时处理。 |
| 二月 | 继续进行苗木的整形修剪，月底前把各种苗木的修剪工作完成。做好节日期间燃放烟花爆竹防火工作，并做好春季绿化的各项准备工作。 |
| 三月 | 3月份浇返青水，各种树木、花卉、草坪应及时灌水，特别是上年新种植的苗木，合理安排灌水。保证苗木的水分需求。拆除防寒物：随着气温上升，对冬季所用的防寒物应适时拆除。 |
| 四月 | 苗木的栽种，对去年死株黄杨、斑秃草坪进行补植翻种。浇水：根据各种植物生长状况继续进行春灌，病虫害的防治：所有的绿化植物必须全面的、均匀的喷洒药物一遍。降低虫量，减轻危害。对草坪及时修剪，本月修剪一次。 |
| 五月 | 浇水：各种植物的需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。月季，要及时剪除残花，减少营养损失。绿篱及色块要修剪一次，保证造型轮廓明显，层次分明。对草坪及时修剪，本月修剪一次。 |
| 六月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明。进入雨季做好防涝工作。 |
| 七月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明，做好月季除草工作，进入雨季做好防涝工作。 |
| 八月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明。进入雨季做好防涝工作。除草：彻底清除草坪及各种树木下的杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等 。 |
| 九月 | 浇水：树木、草坪、绿篱进入生长旺盛期，需水量很大，适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。对草坪及时修剪，10-15天修剪一次。月季、绿篱及色块要定期修剪，保证造型轮廓明显，层次分明。 |
| 十月 | 准备秋季植树：下旬耐寒树木一落叶，就可以按计划开始栽植。适时浇水，及时松土保墒，修剪伐除死去的苗木，修剪枯干枝、除根蘖、疯蘖，剪残花。根据草坪长势适当进行修剪。绿篱除过长枝条剪下外，一般不再进行修剪。为冬季修剪做准备。 病虫害的防治：本月主要防治的是草坪上的粘虫、蚜虫。除草：彻底清除草坪及各种树木下的杂草，杂生植物、爬藤等 。 |
| 十一月 | 11月中下旬对苗木、草坪浇灌封冻水，尤其是新栽植的苗木要浇灌透水，在土壤冻结前完成。防寒：对不耐寒的树木做好越冬防寒的准备工作。施肥：有条件的可以在土壤封冻前施基肥。树木涂白工作。 |
| 十二月 | 修剪：全面展开落叶树木的整形修剪工作，根据各种树木的树龄、生长习性、树型特点做到有针对性的修剪。对于没有做到定型乔木，，保证树木的整体协调和丰满，对于花冠木根据观赏需要通风透光进行缩修保证树型。 |

7、环境保护管理计划

鉴于本项目地理位置、所处环境的特点，环境保护工作非常重要，我公司在积极做好环境清洁的同时，环境保护不容忽视。

(1)环境保护管理标准

①使用的所有清洁剂、消毒剂、保养材料都符合国家环保要求。

②积极采取各种环保措施，创造绿色生态环境。

(2)环境保护措施

①卫生清洁、消杀使用符合国家环保要求的清洁剂、消毒剂。

②房屋及共用设备设施的养护使用符合国家环保要求的保养材料。

**（三）为采购人排忧解难保障方案和制度安排**

**【综合服务方案】**

（一）、接待

（1）物业服务企业从业人员应统一着装，佩戴企业标志；

（2）接待人员应服务主动，用语礼貌，仪表端庄，行为规范；

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

（二）、值守

（1）建立每天24小时接待值班制度，值班事项应有记录；

（2）设立24 小时服务热线电话，来电应100％给予答复；

（3）有完善的值班工作程序和交接班管理制度。

（三）、服务时限

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

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

（四）、综合信息和档案资料

（1）综合信息

对物业业主信息、维修资料等信息进行计算机动态管理，随时更新。

（2）档案资料

档案资料管理有专人保管，建立资料室存放档案资料，档案资料有变化应1个月内进行更新归档，每季度整理所有档案1次；重要档案的建立和交接按国家档案标准验收和管理，并达到相关要求。

**【会务、公务接待服务】**

1）负责会议、接待常备物品（茶杯、水壶、纸张、纸巾、瓶装水等）的保管、摆放，会议接待期间的茶水供应、就餐服务，负责协助会议、接待部门材料的文印、打印等；

2）服务人员在会务、接待期间，要举止端庄大方、态度热情主动，要注意形象气质，懂礼仪，说普通话；

3）会议、接待结束后要及时收回接待用品，做好相关物品的消毒、整理。

4）服务人员做好相关工作的会议、接待工作的记录，做好物品使用登记，注重节约。

5）每天及时打扫值班室，换洗被单，确保值班室卫生清洁。

6）及时汇总整理物业服务中心管理，及时接听服务电话接听并做好记录。

7）服务人员严守有关工作纪律，不得泄露会议等工作内容。

**【消杀计划与实施】**

消杀范围包括:整栋大楼从上至下全方位，包括所有准许进入的办公室、库房、各种管理间、开水间、卫生间、步行梯道、泵房、宿舍、监控室、污水房、空调机房等。

**（1）灭鼠:**

①用药:澳敌隆毒饵

②布放方法:

a 步行梯:每层安放鼠药盒

b 卫生间、开水间:15米2放置鼠药盒2个。

③投药要求:

a 鼠药盒放置于老鼠经常出没或行走路线上，如鼠洞口、鼠道。

b 每个药盒一次投药15-20克。

c 投药后每天检查一次将有消耗的鼠药补足药量。

d 连续投药5-7天。

e 投药3-4天后注意收集鼠尸深埋。

**（2）灭嶂:**

①用药:克敌、拜力坦，(根据需要，选用其中1种。)

②布药部位:

a 喷洒在嶂螂喜欢隐蔽的场所，如墙缝、柜缝等部位。

b 不易喷洒药的隐蔽部位则喷洒其周围及嶂螂经常活动的部位，如厨柜周围、房门口、脚板线等部位。

③布药要求:

a 按各种药液配方合理配药。

b 配好的药液及时使用，以免久置失效。

c 喷洒时注意不要喷在食品、食具上。

d 为了保持药效，喷药部位不要擦洗，以延长有效期。

e 及时收集死嶂火化。

f 特殊不宜用药部位可以布放嶂螂屋诱杀。

**（3）灭蚊、蝇:**

①用药:克敌

②布药方法:

a 对蚊、蝇可能停息与繁集的地方以每平米50毫升的药量全面喷洒，如门、窗、天花、墙壁等处。

b 对蚊、蝇繁生地，如垃圾桶、水池坑、树洞、花盆等潮湿部位喷洒药液，灭绝蚊、蝇幼虫、蛹。

c 卫生间全面布药。

d 对不宜布药的部位可用粘蝇条灭蝇。

③布药要求:关好门、纱窗，减少蚊蝇侵入。

作业周期:

每季度全方位进行杀虫一次。每次消杀结束后一周内对楼内虫鼠监测一次，如有虫鼠密度超过标准，免费对重点部位或有虫、鼠的超标部位及时进行补杀。具体施药时间由物业项目处安排。

(4)消毒计划与实施

①定期对垃圾桶、垃圾中转站、卫生间、排水渠等进行消毒。

②按甲方要求对会议室等公共活动场所消毒。

③保持室内通风，空气不受污染。每日检查空调换风系统运转是否正常，定期对空调滤网进行清洗。

④进行消毒活动时要注意的事项:

a 使用高效低毒消杀用品，并按比例配制，用背式喷雾器适度喷洒在消毒地点:喷洒时要注意做好预防措施，穿长袖衣、长裤，配戴口罩，完工后换衣裤，并用肥皂洗手。

b 大厅、楼层消杀活动一般在非办公时间进行，如特殊情况须在办公时间进行的，须先征得管理部门同意后方可进行。

c 对建筑外围进行喷洒时，尽量在顺风处喷洒，以减少对行人的直接接触。

d 根据实际需要可以增加喷洒次数，并注意将被杀死的害虫尸体及时清除。

**【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，经批准后方能实施，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、病假期间其工作有公司安排专人代替，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。

**【档案资料管理方案】**

加强档案资料管理，有助于保存资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋及设施设备的检查、维护、更新和与业主的沟通、联系 。

（一）管理内容：

1、工程档案：所有工程技术、维修、改造资料、各种竣工图及各类设施设备资料等；

2、文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；

3、财务档案：财务收支报表、物业维修基金使用报表等；

4、管理资料：绿化资料、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，车辆管理记录、监控记录、荣誉资料等。

（二）管理措施：

1、制定档案制度，并严格执行；

2、专人管理（由负责内勤的管理员担任），专室专柜，编目造册，存放有序并且尊重业主隐私，保守秘密；

3、科学管理，确保档案资料完整、齐全，确保档案完好率达100%；

4、逐步实现智能化管理，及时掌握相关信息，提高管理水平。

**（四）对采购人其他服务承诺**

**1、人员配备及待遇的承诺书**

如我公司中标，我公司承诺：

（1）、将按照招标文件要求足额配齐工作人员，基本工资不低于长葛市最低工资标准，并为其缴纳社会保险，确保工作人员待遇。

（2）、将严格按照国家的法律法规和甲方的要求进行服务人员的管理，优先安排贫困户人员、贫困职工、下岗职工。优先安排转业志愿军人。

2、**定期安全检查及培训的承诺书**

如我公司中标，我公司承诺：

（1）、我公司将严格按照国家和物业管理的有关规定和服务合同第要求,对该项目实施专业化管理、综合性物业服务。并按照合同约定的时间，组织完成相关服务人员的选聘及集中培训工作。

（2）、按照公司制订的培训方案和相关制度，对聘用人员进行专业知识、安全教育、管理制度、员工手册、操作规程等培训，培训合格方能上岗，确保培训质量。

（3）、树立“安全第一、预防为主”的思想、制定各种应急预案，建立安全责任制，定期召开安全会议，及时解决安全隐患。

（4）、加强对服务人员的安全培训及安全教育，提高安全意识，开展安全竞赛，所有服务人员在进行服务时必须严格按照操作规程进行。

（5）、公司领导定期组织各部门相关人员对该项目实施过程中监督检查，特别是对消防安全工作的检查，发现问题要求及时整改，杜绝事故隐患的发生。

3、**服务规范质量优良承诺书**

如我公司中标，我方郑重承诺：

（1）、我公司将严格按照国家和物业管理的有关规定和服务合同的要求,对该项目实施专业化管理、综合性物业服务。要求本项目人员按公司制度的行为服务规范提供优质服务，确保服务质量。

（2）、我公司将严格按照投标书和委托合同的约定进行物业服务，如达不到规定的要求，管理、维护和服务的水平下降，投诉多或者出现重大管理失误，对贵局提出的整改意见，立即组织人员查找问题根源，及时处理。

（3）、我公司将设立具有质量监督管理职能的部门，按照服务合同的约定和政府颁发的服务规范等有关规定进行服务质量管理。定期检查服务情况，定期收集业主单位意见和建议，不断完善服务行为。不断提高服务质量。

（4）、建立完善的设施台账、巡查及保养维修制度，确保项目内各种配套服务设施完好，不随意改变用途。

（5）、保证项目内交通管理规范，车辆停放有序。环卫设施、垃圾箱、果皮杂物箱等清洁消杀到位。确保项目内污水排放通畅。实行标准化保洁，垃圾日产日清。

（6）、高度重视，选调优秀物业管理人员、保安、保洁工，绿化员，制定严格的工作制度，确保各项工作井然有序。

（7）、在管理服务工作中，定期收集贵局和群众提出的意见，汇总上报，分析原因，及时解决。

**4、动态管理及接受监督考核承诺书**

如我公司中标，我方郑重承诺：

（1）、我公司将严格按照国家和物业管理的有关规定和服务合同的要求,对该项目实施专业化管理、综合性物业服务。要求本项目人员按公司制度的行为服务规范提供优质服务，确保服务质量。

（2）、在实施物业服务管理工作中，建立动态考核机制，及时向贵方提供真实的动态管理情况，接受上级的监督指导。

（3）、在实施服务过程中，我们除响应招标文件中所有的条款，履行合同内容外，确保服务质量外，服从贵局的管理、监督、验收考核，遵守各项管理制度，配备符合规定人数的管理人员。

（4）、响应贵方招标文件中的一切要求，保证贵方对本项目物业服务质量、安全、用工等各个方面的要求。

**5、其他及优惠条款的承诺**

如我公司中标，我方郑重承诺：

1、我公司的投标是对该项目的完整投标，完全接受招标文件提出的实质性条件。

3、我公司严格按照服务质量标准，保质保量地完成该项的物业服务工作。

3、在做好物业服务工作的同时，努力做好贵方交给的其他与项目相关的创建、迎检及参观活动的服务工作。在有紧急迎检、创建活动时，无偿从公司抽调相关人员充实项目服务队伍，确保各项临时任务的顺利完成。

4、如我方中标，在大厅免费提供应急药品、饮用水、气筒、雨伞等。

5、对在物业服务工作中出现的疑难问题和突发性事件，我方积极应对，组织技术高、能力强、业务精、经验丰富的人员，认真面对，分析问题，查找原因，以最优的方案、最短的时间解决问题，为业主排忧解难，这也是我们应尽的责任。

6、我公司争取该物业管理项目取得市级或市级以上优秀物业管理项目的荣誉！

供应商：（盖章）许昌市安居物业管理有限公司

日期：2019年11月7日