

## 许昌市安居物业管理有限公司服务承诺

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：对长葛市公安局业务技术用房物业管理服务项目要求完全响应，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：

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。

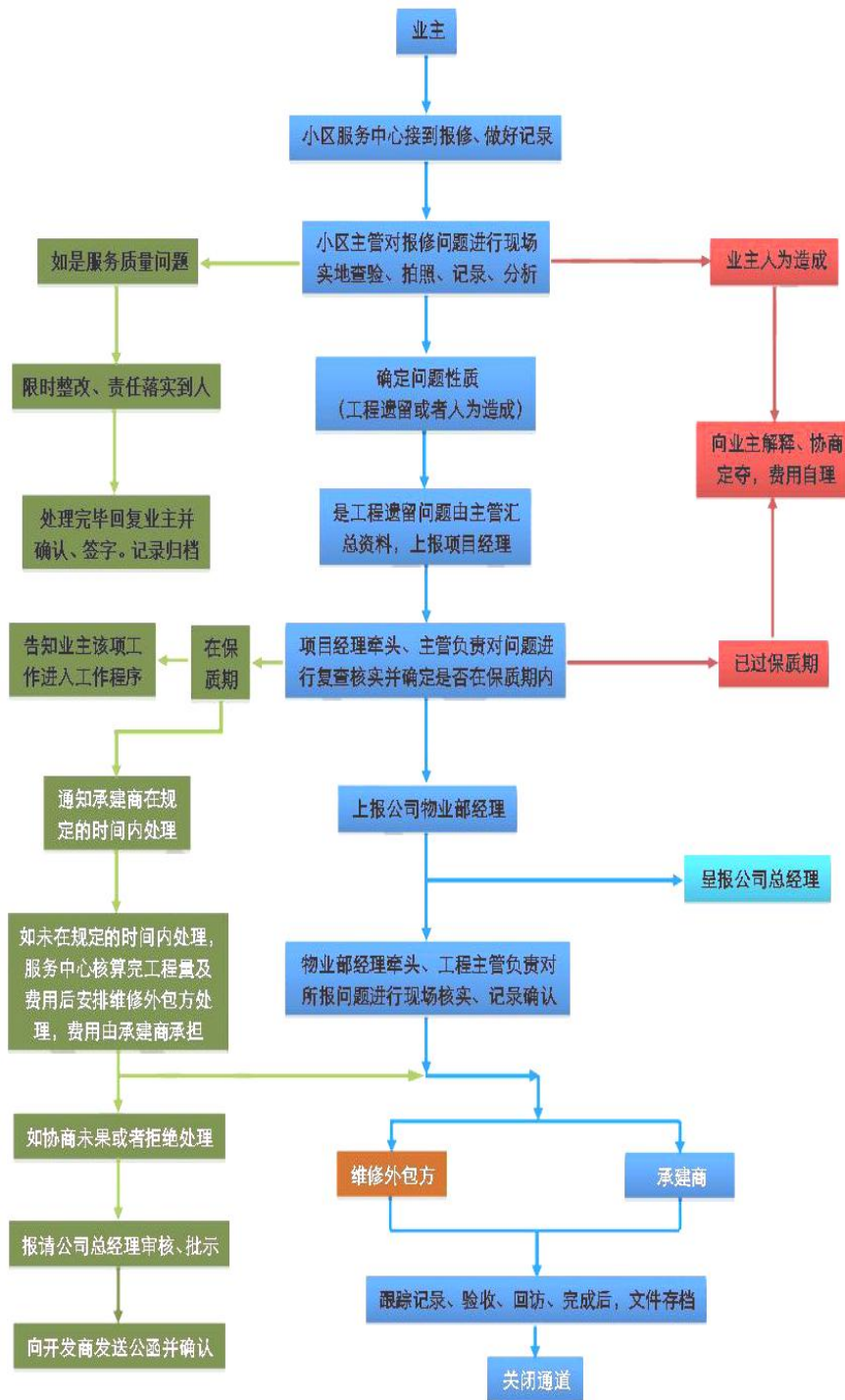
业务服务做到专业标准化

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。

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。

## 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平，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	设物业经理 1 名，常驻服务单位，负责整个物业项目的管理协调，具备全国物业管理企业经理岗位证书。
内部 安全	<p>1、聘用正规保安公司保安员，人员不少于 8 人，年龄不超过 50 周岁，政治合格，身体健康，人品端正。</p> <p>2、负责 24 小时门岗室值班，对出入人员及车辆进行管理登记，禁止无关人员和车辆进入办公区域。</p> <p>3、增强安全意识，做好楼院安全防范，开展楼、院内巡逻，特别是夜间巡更次数要保证。白天工作时间要保证二层大厅内有人值班，及时发现处置异常情况，并管理维护好大厅设施。</p> <p>4、负责引导院内和地下车库的车辆有序摆放，制止和纠正乱停乱放。</p> <p>5、负责管护公共区域内公共设施、设备，保证完好。</p> <p>6、负责接听设在门卫室的大楼电梯内受困人员报警求助电话，第一时间通知电梯维保等有关人员尽快到场处置。</p> <p>7、及时对消防总控台提示报警的楼层房间进行现场核实，视情处置或报告。</p> <p>8、落实业主单位安排的其它安保工作。</p>
卫生 保洁	<p>1、人员不少于 9 人，年龄不超过 60 周岁，人品端正，吃苦耐劳。</p> <p>2、负责单位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括地下室、楼梯间、电梯间、走道、门厅、卫生间、开水间、淋浴室、会议室、健身房、大院、外幕墙等，以及重要活动的临时性保洁等。其中外幕墙全面保洁每年不少于一次，并注意确保安全。</p> <p>3、负责单位垃圾清运工作。</p> <p>4、落实业主单位安排的其它保洁工作。</p>
设施 维修	<p>1、水网管道及勤杂维修从业要求：至少 1 人，具备专业技能，年龄不超过 60 周岁，从业三年以上，负责检修给排水系统故障，以及门、窗等办公设备和基础设施勤杂维修等工作。</p> <p>2、电力维修从业要求：电工须具备从业资格（投标文件中提供证书的扫描件），至少 2 名，确保全天候有电工值班，年龄不超过 60 周岁，从业三年以上，确保用电安全，严格遵守单位电力维修管理制度。</p>

绿化 养护	1、至少 1 人，年龄不超过 60 周岁，人品端正，吃苦耐劳。 2、及时清除绿化区域杂草、杂物，保持清洁美观。 3、及时修剪平整，做好病虫害防治，补栽补种，科学施肥、浇水等养护工作。 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，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	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



分	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	<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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3、对于出现的紧急情况，应及时上报。</li> <li>4、协助服务中心做好有关管理工作。</li> </ol>

#### 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
一、	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
二、	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
三、	内务管理	每周一次 检查评比	保持宿舍干净整洁
四、	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
五、	《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
六、	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
七、	《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
八、	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)为采购人排忧解难的措施

#### 【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: 溴敌隆毒饵

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<sup>2</sup> 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) 灭蟑:



①用药:克敌、拜力坦,(根据需要,选用其中 1 种。)

②布药部位:

a 喷洒在蟑螂喜欢隐蔽的场所,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蟑螂经常活动的部位,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 及时收集死蟑火化。

f 特殊不宜用药部位可以布放蟑螂屋诱杀。

**(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，佩戴口罩，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。

### **【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。

2、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，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！