

4.3 技术方案（实施方案）

4.3.1 项目背景现状分析

许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目位于许昌市东城区，学院路与东城街交汇处，东临东城区国税局，南临东城区派出所，西邻学院北路，北邻东城街。总建筑面积近两万平方米，该办公区域主楼十层，为机关大楼办公和对外服务的主要窗口；附楼为三层，是机关单位餐厅及车库；负一层为人民防空办公室人防工程；院区绿化面积近 3000 平方米，所种绿植以大型乔木和造型灌木为主，分布错落有致，品种繁多，一年四季常绿。

许昌市人民防空办公室大楼建设以“庄重、简洁、节约、和谐、严谨”为原则，并以机关办公的性质要求规范管理，适应现代化办公的特点，体现出许昌市人民防空办公室信息化管理水平，展现出廉洁、勤政、务实、高效的政府办公形象。

在充分对许昌市人民防空办公室办公大楼进行全面了解后，我司将本着“认真、负责、专业、优质、高效”的服务理念，全力打造现代化办公楼物业服务。同时，我们认为充分理解人民防空办公室物业服务项目区别于其他物业管理项目的几个特点，是做好本项目物业管理的关键，其主要体现于：

4.3.1.1 物业功能区域划分明确、重点区域较多、分散。

许昌市人民防空办公室物业管理范围包含有行政办公区域、办公区、会议室、停车场、绿化、设施设备、安保消防等。同时，需要物业公司有着充足的管理先例和管理经验才能完美的配置好物业管理人员和合理的分配好管理工作。



4.3.1.2 人性化的管理服务需求

许昌市人民防空办公室办公大楼的工作人员是具备极高文化水平和专业知识的办公人员，他们具有鲜明的个性和强烈的人文精神，工作节奏快且工作强度这要求在服务过程中突出人文关怀，要在工作中体现物业管理的文化含量、文化品味，尽可能提供独具特色的多样化的服务，营造高质量的文化氛围。

4.3.1.3 功能保障需求高

许昌市人民防空办公室办公大楼按照实用、先进的原则配备有供配电，电梯，消防、空调，安防监控等楼宇智能化设备，确保办公楼的安全和正常运作，智能化楼宇的管理，需要制定规范、严谨和高标准的管理制度，配备了解智能化机电设备管理的优秀技术人员。

4.3.1.4 高标准、高档次的服务要求

许昌市人民防空办公室办公大楼不管是外在形象还是对内功能化服务，对物业管理服务都会要求高标准、高档次，需完全按“物业管理示范大厦”标准进行管理与服务，无论是在服务形式与内容，还是配备的各类服务人员，都应
与标准相适应。

4.3.1.5 服务的特殊性需求

许昌市人民防空办公室办公大楼的性质客观要求了物业服务人员具有较高的服务素质和政治素质。严格遵循职业操守，严格遵守工作纪律将物业服务工作寓于“隐性服务”之中，实施“零干扰”工作方式，最大限度地满足机关办公楼工作人员所需要的高标准、高规格服务。

4.3.1.6 差异化服务需求

在服务于许昌市人民防空办公室办公大楼的过程中，我们将坚持“以人为本，服务至上”的原则，结合政府机关大楼事务性管理的特点，提供全方位、有效性，应急性等特色服务，确保政府办公过程中内勤服务的有效执行，积极有效地配合政府事务机关做好方方面面的服务性工作(如公务接待、会议服务、档案管理等工作)，在服务过程中确保服务质量、服务形象、服务品质、服务品牌的尽善尽美，积极有效的提升许昌市人民防空办公室办公单位服务公众的整

体形象。

4.3.1.7 成本控制需求

许昌市人民防空办公室办公大楼物业服务需求多、标准高，这就客观决定物业管理企业在保证服务水准的同时，必须具有很强的成本控制机制及能力，能最高效的利用好每一项资源从而有效的减少成本，降低费用，为物业所有人和使用人合理的管控好成本消耗。实现并形成真正意义上的“管家”职能。

4.3.2 物业整体服务构想及服务定位

4.3.2.1 服务构想

许昌市人民防空办公室办公大楼是许昌市政府重点部门，建筑整体布局及配套设施完善健全，无时无刻不在暗示着其庄重、严肃的整体风格，因此，维护许昌市人民防空办公室办公大楼的公众形象显得至关重要。我公司拟从以下几个方面着手：

4.3.2.1.1 专业化的安保服务

我们将实施分区分级安全管理，按照“外松内紧”的安全管理原则，做好访客登记，控制推销人员进出，对于允许进入的人员，做好专人引领工作，避免干扰其它正常办公。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，每年组织不少于二次的消防实战演习。

4.3.2.1.2 会议接待服务

许昌市人民防空办公室办公大楼各类会议、活动较多，我们注重包括管理人员、值班人员的全体员工礼仪礼貌，在工作中，负责会议服务的会服人员接待工作，保洁人员回避(隐形服务)原则。

4.3.2.1.3 专业化的保洁服务

配备专业的保洁，凭借公司先进的服务理念，科学严谨、标准化的操作程序、完善的质量保证体系，精心打造清新亮丽、整洁舒适的工作、学习环境。

4.3.2.1.4 专业的绿化美化

提供一流的绿化养护服务，维护好许昌市人民防空办公室办公大楼的一草一木。同时针对许昌市人民防空办公室办公大楼的特点，我公司将根据不同的季节温度、湿度的变化，在不同的节假日，通过增加景观绿植、造型花卉等方式，美化许昌市人民防空办公室办公大楼自然环境，为客户呈现绿色、人文的景观效果。

4.3.2.1.5 专注物业设备设施管理。

为甲方提供创新、节能、高效的解决方案。加强对工程人员的培训，保障好设施设备，提高无偿服务的标准，监管好外包专业公司工作，及时检查相关区域，降低维修率和材料的消耗。在运行中，要确保电梯系统、供配电系统、给排水系统、中央空调系统、消防控制系统等关键设备运行正常。

4.3.2.1.6 树立物业整体形象

优化专业形象与政治共建，强化物业服务人员形象，从工作着装、文明用语等基础层面抓起，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，加强思想政治教育，全面提升从业人员素质，逐步建立起具有许昌市政府政务工作特点的礼仪化服务系统。通过管理服务人员行为规范以及整体环境形象管理，融合许昌市人民防空办公室办公大楼特有的文化品味、文化气氛，塑造高效、亲和、文化的整体形象。

4.3.2.1.7 管理与服务的矛盾化解

物业管理与服务在整个物业管理工作中始终是一对矛盾体，我们既要制定和执行各类公众性规章制度要求使用人遵守，又要以物业使用人满意为服务原到，尤其在许昌市人民防空办公室办公大楼物业管理过程中，我们的服务对象是工作人员和办公人员。故此，我们更着重柔性管理与服务，以点点滴滴都出于对使用人负责的态度充分融入人文关怀的各种元素，以心相交、以诚待人、以情感人，积极营造祥和，融洽、温馨的工作环境。

4.3.2.2 服务定位

4.3.2.2.1 服务对象分析

4.3.2.2.1.1 服务的对象为：许昌市人民防空办公室办公大楼的性质决定了我们为服务的群体是文化素质高、有涵养的群体。这样的一个群体对管理与服务的评价依据更为主观、直接、不确定因素更多，对服务的要求也更深入、细致，对管理的人性化也要求很高。

4.3.2.2.1.2 物业管理基础：保障水、电正常供给，消防、空调等设施的正常运行具有至关重要的作用。对各类设施设备进行及时有效的维护与保养，是楼宇管理的基础，也是整个办公楼运作管理系统得以正常运转的关键。

4.3.2.2.1.3 客户服务原则：在许昌市人民防空办公室办公大楼的物业管理中，把“客户至上”服务思想的确立作为调度其他管理资源与手段的理念核心，做好服务方式、形态的细分，深化服务的内涵，为满足客户个性化、多样性的服务需求提供方便。

4.3.2.2.2 许昌市人民防空办公室办公大楼的物业服务定位

4.3.2.2.2.1 建立充分发挥员工个体功能的运作管理体系

许昌市人民防空办公室办公大楼的运行维护不仅倚重于对各类问题、故障的及时处理解决、更要倚重于对各类问题的及早发现。在日常管理过程中能否及早发现问题，解决问题，将问题消除在最初的萌芽阶段，是保证设备系统正常运作至关重要的一环。从这一点出发，

许昌市人民防空办公室办公大楼物业管理对员工个体功能的发挥提出了较高的要求。在工作中，每一个员工都肩负着管理与服务的双重职责，既要是问题的解决者、服务的提供者，更要是问题的发现者、客户需求的领会者。

充分发挥多种功能的员工个体，不仅使问题解决的及时率和主动性提高，而且构成了整个许昌市人民防空办公室办公大楼日常运作管理体系中极为重



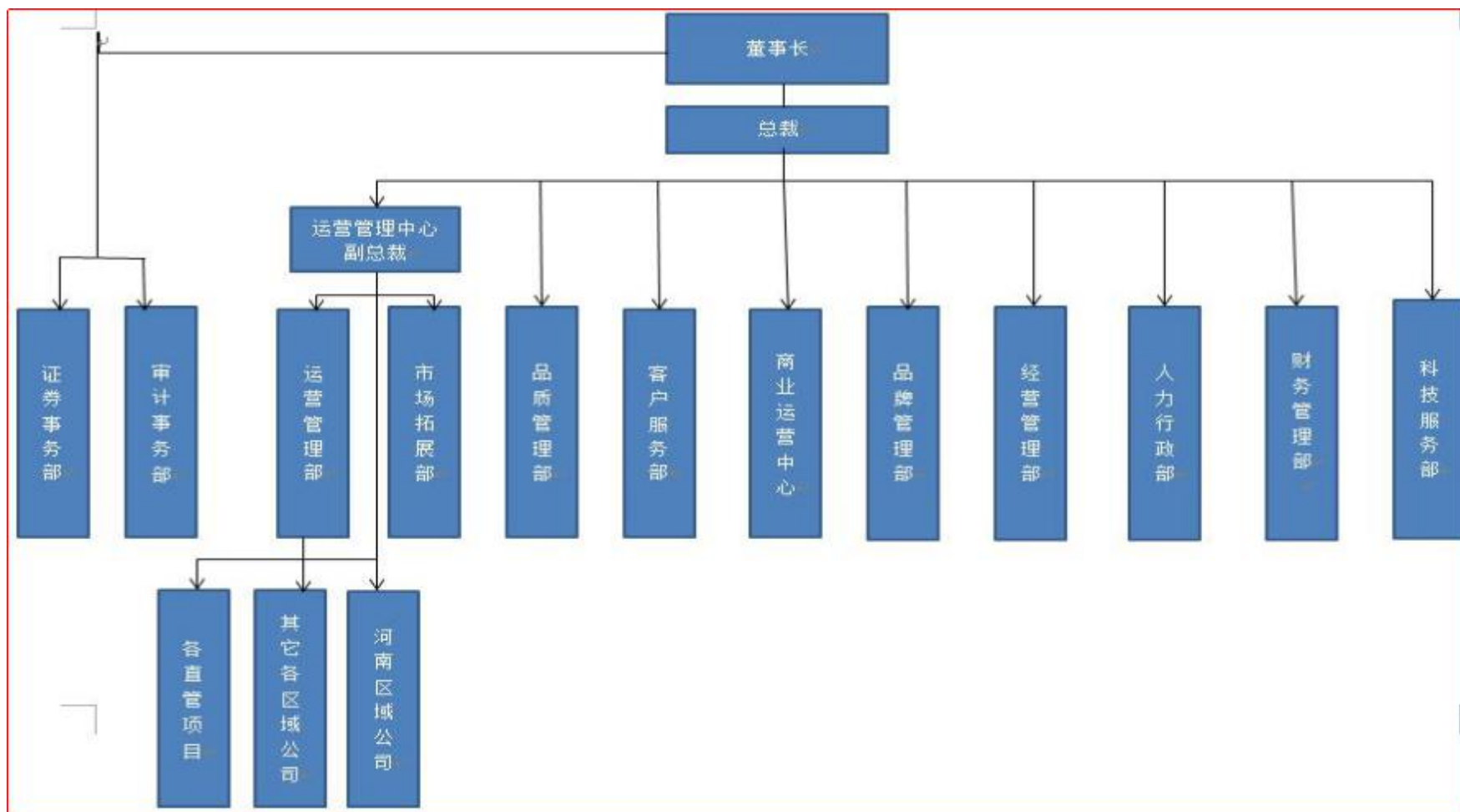
要、不可或缺的组成部分。

4.3.2.2.2.2 规范化管理

我们将对许昌市人民防空办公室办公大楼的物业服务中导入 ISO9001:2000 质量管理体系, 将许昌市人民防空办公室办公大楼服务中心列入 ISO9001:2000 质量管理体系管理单位, 各项操作严格按照质量认证体系标准执行。

4.3.3 乐生活机构设置及制度

4.3.3.1 乐生活集团组织架构图



4.3.3.2 内部运营管理制度

“没有规矩，不成方圆”。健全、规范的管理规章制度是我们实施科学管理、提供优质服务的依据。尤其本项目工作人群素质高，对物业服务要求高。因此为高质量完成服务提供，在本项目的管理服务中，我们将严格按照 ISO9001:2000 质量管理体系的要求，并结合河南省及许昌市物业管理法律法规及项目的实际情况，制订一套完善的管理规章制度。

4.3.3.2.1 程序文件摘录

限于篇幅，我们将本项目管理规章制度目录摘录如下（包含但不限于以下内容）：

序 号		文 件 编 号	文 件 名 称
1. 质量手册	01	KHWY-ZSC-2011	质量手册
2. 程序文件	01	KHWY-CX-01	文件控制程序
	02	KHWY-CX-02	记录控制程序
	03	KHWY-CX-03	内部审核程序
	04	KHWY-CX-04	不合格服务控制程序
	05	KHWY-CX-05	纠正措施控制程序
	06	KHWY-CX-06	预防措施控制程序
3. 作业指导书	3.1 行政 人事 部文 件	01	KHWY-XR-01 考勤管理办法
		02	KHWY-XR-02 福利补贴管理办法
		03	KHWY-XR-03 印信管理办法
		04	KHWY-XR-04 低值易耗品管理办法
		05	KHWY-XR-05 会议管理办法
		06	KHWY-XR-06 公文管理办法
		07	KHWY-XR-07 档案管理办法
		08	KHWY-XR-08 合同管理办法
		09	KHWY-XR-09 工服管理办法
		10	KHWY-XR-10 员工宿舍管理办法
		11	KHWY-XR-11 奖惩管理办法
		12	KHWY-XR-12 绩效考核管理办法
		13	KHWY-XR-13 值班管理办法
		14	KHWY-XR-14 物业服务收费奖惩管理办法

		15	KHWY-XR-15	人事管理制度
		16	KHWY-XR-16	培训管理制度
		17	KHWY-XR-17	VI 管理办法
		18	KHWY-XR-18	BI 管理办法
	3.2 品质 监察 部文 件	01	KHWY-PZ-01	招投标管理办法
		02	KHWY-PZ-02	服务供应商管理办法
		03	KHWY-PZ-03	服务检查管理办法
		04	KHWY-PZ-04	管理评审办法
		05	KHWY-PZ-05	客户满意度测评办法
		06	KHWY-PZ-06	监视和测量设备管理办法
		07	KHWY-PZ-07	服务设计和开发管理办法
		08	KHWY-PZ-08	有效文件清单
		09	KHWY-PZ-09	质量表格清单
		10	KHWY-PZ-10	重要政策法规一览表
		11	KHWY-PZ-11	异地项目物业管理办法
		12	KHWY-PZ-12	乐生活物业服务标准
	3.3 客户 服务 类文 件	01	KHWY-KF-01	入住管理办法
		02	KHWY-KF-02	客户投诉处理办法
		03	KHWY-KF-03	前台管理办法
		04	KHWY-KF-04	商铺管理办法
		06	KHWY-KF-05	社区文化管理办法
		07	KHWY-KF-06	空置房屋管理办法
		08	KHWY-KF-07	社区宣传及促销管理办法
		09	KHWY-KF-08	保洁绿化供方管理办法
		10	KHWY-KF-09	物业服务收费管理办法
	3.4 工程 维修 类文	01	KHWY-GC-01	接管验收管理办法
		02	KHWY-GC-02	返修管理办法
		03	KHWY-GC-03	装修管理办法
			KHWY-GC-03-01	装修施工协议书
			KHWY-GC-03-02	装修承诺书
			KHWY-GC-03-03	防火责任书

	件	04	KHWY-GC-04	设备机房管理办法
		05	KHWY-GC-05	设备设施管理办法
			KHWY-GC-05-01	电梯管理制度
		06	KHWY-GC-06	入户维修管理办法
		07	KHWY-GC-07	钥匙管理办法
		08	KHWY-GC-08	有限空间管理办法
	3.5 安 全 管 理 类 文 件	01	KHWY-AQ-01	安全管理办法
		02	KHWY-AQ-02	中控室管理办法
		03	KHWY-AQ-03	消防管理办法
		04	KHWY-AQ-04	停车场管理办法
		05	KHWY-AQ-05	突发事件管理办法
		06	KHWY-AQ-06	地下空间安全管理办法

4.3.3.2.2 保洁、绿化管理制度

4.3.3.2.2.1 保洁、绿化设备领用制度

设备原则上谁使用，谁保管，谁负责。

领用设备必须填写领用登记表。

领用设备时，领用人自行检查设备的完好程序，因检查不细，造成病机出库而影响工作的，由领用人自行负责。

使用设备时如发生故障，不得强行继续操作。

因作用不当，发生机具、附件损坏者，按规定赔偿。

归还设备时，必须保证设备完好无损，内外干净，如有损坏应及时报修，并在领用簿上注明损坏情况。



4.3.3.3.2.2 保洁、绿化设备操作制度

在设备使用前，了解设备的性能、特点、功率。

操作前，先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

各种设备严格按照使用说明正确操作，正确使用。

设备使用后，按要求做好清洗、保养工作。

4.3.3.2.2.3 保洁、绿化工安全操作规程

牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。

保洁、绿化人员在超过 2 米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。

保洁、绿化人员在使用机器时，人得用湿手接触电源插座，以免触电。

保洁、绿化人员不提私自拨动任何机器设备及开关，以免发生意外事故。

保洁、绿化人员在不会使用保洁、绿化机器时，不得私自开动机器，以免发生意外事故。

保洁、绿化人员应该严格遵守防火制度，不随意动用明火，以免发生火灾。

在操作与安全发生矛盾时，应先服从安全，以安全为重。

4.3.3.2.2.4 保洁、绿化物料领用制度

为了计划各部门收入支出，增收节支，使各项物品物尽其用，发挥最大效率特制定本制度。

日常保洁、绿化用具的领用

每层可开辟一单独房间，用于存放常用清洁工具。

常用保洁、绿化工具由保洁主管办理领用手续，按实际需求分配给保洁、绿化员工。

申领的工具可存放于工具间，所用工具自行保管，需要使用时自行取用。

保洁、绿化工具损坏影响使用的，可再行领用，领用时需以旧换新。

使用工具中，应爱护保洁、绿化工具。

工具使用完毕后清理干净及时放回工具间，不可随意放置或丢弃。

消耗品物料的领用

消耗品物料，主要是指各种清洁剂、空气清新剂等消耗性用品。

消耗品物料由保洁主管办理领用手续，按实际规定分发给保洁、绿化员使用。

批准领取的保洁、绿化用品必须为保洁、绿化专用，不能挪为他用或者私用，一经发现，按规定处理。

所领取物料若一次使用未完，可暂时存放于工具间内，待下一次使用时取出再用，不可随意浪费。物料用完后，再行到仓库领取。



保洁、绿化员工所领用的物料，使用应厉行节约，避免随意浪费。

4.3.3.2.2.5 保洁、绿化卫生监督检查制度

严格的监督检查，是保证保洁、绿化作业计划、责任制、管理制度等贯彻落实的重要手段。监督检查一般采用员工自查、管理员巡查和部门主管抽查的“三查”相结合的方法。

“三查”制度

员工自查。每个员工都要根据操作规范和要求，对自己所负责的区域、项目不断地进行自查，发现问题，及时解决。

管理员巡查。管理员应把巡回检查作为自己的主要工作，每天对自己管区内所有部位、项目进行巡回检查，不得少于四次。

部门长抽查。由部门长每日抽查不得少于两次，部门长应协同上级领导或有关组织人员定期联合检查。

“三查”的要求

“三查”一要认真，二要高标准。如果不认真走马观花有问题也看不见；如果标准不高，熟视无睹，检查了也不顶用。此外，还要做到以下四个结合：

检查与教育、培训相结合。检查者发现问题后，不论是工作质量问题、操作规范问题，还是员工行为规范问题，不仅要及时指出纠正，还要帮助员工分析原因，耐心地给员工进行教育、培训，以防止同类问题不断重复出现。

检查与奖励、惩罚相结合。管理员巡查或部门主管抽查时，可采取加减分的办法对员工进行奖罚，月底根据员工的分数，确定员工的奖金。

检查与测定、考核相结合。检查不单单是检查卫生标准，还包括测定、考核等内容。

检查与改进、提高相结合。作业现场应定期对“三查”的发现问题分析，针对问题，找了原因，提出改进措施，予以解决。

4.3.3.2.3 保安部管理制度

4.3.3.2.3.1 保安员交接班制度

保安部各直属部门、各岗位都设有交接班登记表，应详细记录当班情况，交班时把注意事项、器械物品以及工具等相关情况记录交代给接班人并签名确认；

接班人无论何种原因未能准时到岗或未办理交接班手续时，当班人员不得下班离岗；

领班提前 20 分钟到岗，对本班次人员进行排岗（5 分钟），并与上班领班进行事项交接，交接以下事项（5 分钟）；

工作区域内各类人员工作情况；

工作区域内各类设备运行情况；

本班组未完成需接班人员继续的工作；

工作需要的器材、备品；

应引起接班人员注意的其他事情。

及时完成领导交办的临时任务；

登记表不得撕毁、乱画或涂写与上班无关的语言，不得随便给外人察看，用完由领班整理后交到服务中心存档。接班人员应提前 10 分钟到岗接班，由领班开班前会议（5 分钟），将与上班次交接的情况及时向班组人员转达；

并进行的岗前队列训练（5 分钟），完成后列队交接各岗。

4.3.3.2.3.2 对讲机使用管理制度

上班时必须佩带对讲机（检查电池是否有电，机身是否有损坏），并使之处于警备状态；

持机人必须按照管理部规定的频率使用，不得擅自更改频率；

持机人不得把频率擅自告诉别人，或借于非本部门的人员使用（特殊情况须经领班同意）；

除使用音量调节及静噪旋钮外，其他按键、旋钮一律不得擅自拧动；

不得使用对讲机聊天说笑，讲与工作无关的话题；

必须做好交接班的检查验收手续，并做好交接班记录；

接受检查时，所发现的一切损坏，若无合理原因，皆视为使用人责任；

严禁不关机充电；

使用方法；

先按住机身左侧通话按钮，二秒钟后方可讲话，讲完后立即松开按钮；

使用时，先呼对方姓名、代号二次，再反报自己姓名、代号（如：01、01，02 呼叫，即 02 呼 01），等对方回话后才可以再按住讲话；

若别的同事正在用对讲机讲话，非特殊情况（如：火警、漏水等）不准打扰。

4.3.3.2.4 公司运行管理制度

4.3.3.2.4.1 员工招收、解聘及任职的管理规定

调整机构编制和增加人员编制，须通过公司办公会讨论后，报经董事会批准。企业招收人员和岗位安置，须严格按批准的编制执行，不得随意超编。超编或编外招收须经董事会批准。

招收人员须经过申报、评审、报批等程序后方可办理入职手续。

补充缺员，申请人力资源的部门要先填写《人力资源申请表》报总办；总经理批准后，按有关程序办理。

公司招收员工时，先要经过人事负责人和有关部门负责人参加的评审，招收专业技术人员时，还应选派或聘请专业人士参加评审，并由评审负责人填写《人员录用审批表》。评审合格，方可按相关程序办理录用手续。

录用员工的批准权限

一般工人的录用，须经公司总经理批准。

一般管理人员的录用，须提交公司办公会讨论决定，总经理批准录用和任命。

主管和部门经理的录用和任命，须经执行董事、总经理参加的公司办公会讨论决定，由执行董事或总经理批准录用和任命。

副总经理的录用和任命由执行董事或总经理提名，报经董事会讨论决定，由执行董事批准录用和任命。

执行董事（法定代表人）、总经理等公司级人员以及财务主管的任命由董事会决定，物管中心（控股方）的法定代表人批准，按规定程序录用和任命。

员工的辞退应依法按照劳动（劳务）合同执行。员工岗位调动和离职应先办理交接手续，涉及交接的部门由行政部负责依实际情况确定，不得漏项。涉及交接的部门办理交接后要填写《调职/离职工作交接单》并签字确认。

4.3.3.2.4.2 合同审批程序及权限

为了加强合同管理、严格合同制度，公司对合同签订的程序及权限做如下规定。公司签订的所有合同，均须按本规定严格履行相应的程序和审批手续。

合同签订程序

凡以公司名义签订的合同，须按照公司的质量管理体系要求，先对供方和合同进行评审，评审合格后方可签约。

合同审批权限

物业服务合同的签订，须报董事会（中心）审议通过后，由法定代表人签订。

房屋等各类租赁合同，其出租标准须经过公司办公会讨论通过，由项目经理负责租赁合同的签订。

合同涉及金额在 2 万元以上或租赁合同的年租金在 2 万元以上的，由法定代表人签订或委托总经理签订。

供方服务合同，短期合同（不超过三个月）由公司办公会审定，项目经理签订；长期供方服务合同由总经理负责签约。

工程和采购合同的签订权限按《费用开支审批程序及权限》的规定执行。

其他合同的签订权限同第五条。

4.3.3.2.4.3 财务定额管理制度

认真贯彻执行国家及上级有关规定，结合本单位实际制定和执行定额标准。

建立健全定额管理凭证，建立各种数据台帐，为企业经济活动分析提供依据。

各部门对定额执行情况，每季进行一次检查，经过检查发现问题及时提出改进意见。

在执行定额标准过程中，应积极积累经验和问题，以求不断进行调整和完整。

4.3.3.2.4.4 安全守则

严格遵守各项安全制度、安全操作规程，正确使用各种防护用品和用具。

熟知本部门、本岗位的安全状况，认真执行“谁主管、谁负责，谁在岗、谁负责，谁操作、谁负责”的安全岗位责任制。

严禁在公共场所和存有易燃、易爆物品的场所吸烟，严禁随意乱扔烟头。

严禁在集体公寓私自动用、安装各种电器设备和乱拉电线。

严禁将枪支弹药、剧毒物品、易燃、易爆物品带入物业服务中心，发现以上物品及时报告部门主管或有关领导。

保护客户和物业服务中心全体员工的生命财产安全，是每位员工的义务。如遇险情，要立即报告部门主管或有关领导。

不准将大量现金和贵重物品存放在物业服务中心办公室内。

未经有关部门批准，员工不得在办公室内留宿，不得在值班室留宿他人。

不得擅自用和挪用各种消防设施、设备及消防工具。

4.3.3.2.4.5 廉政规定

物业员工要廉洁自律，做到勤政廉洁、克己奉公、艰苦奋斗、不谋私利，具体要求：

认真履行岗位职责，忠于职守，勤奋工作，遵纪守法，领导干部更要做出表率。

严格按政策规定办事，不从事非法的有偿中介活动，不利用职务之便，为亲友提供方便或谋取私利。

在物业采购工作中，严禁以权谋私、弄虚作假和坑害国家的不法行为，违反者将严肃查处。

职工亲属所在单位参加物业采购、投标，本人必须实行回避制度。

不准在公务活动中接受礼金、有价证券。

不准在与本职工作相关的单位报销应由个人支付的费用。

不准参加用公款支付的一切营业性娱乐活动。

不准在任何单位和个人的交往中，接受可能对公正执行公务有影响的宴请。

经常召开廉政生活会，对照有关规定检查廉政情况，及时纠正不正之风，做到廉政工作制度化、规范化。

4.3.3.2.4.6 文明办公制度

员工要以认真负责的态度，严谨务实的作风做好本职工作，讲求工作效率。

员工要讲礼貌，重仪容，工作服穿着须庄重、大方、清洁。

接听电话、接待住户要使用文明用语——“您好，我是怀大物业公司(部门)，请问您有什么事？”

保持办公室、会议室环境优美清洁，不得随意丢弃杂物。

员工要爱护公共财物，节约用水用电，爱惜使用办公设备，减少办公用品的支出。

4.3.3.2.4.7 办公设备使用管理暂行办法

办公设备种类包括：复印机、计算机、打印机、传真机、照相机等。

各部门办公设备指定专人负责，报办公室备案。

办公设备由专人负责养护，保持办公设备的清洁，严格按照操作规程，尽可能延长办公设备的使用寿命。

注意办公设备的保修期限，保存好办公设备的保修单据，出现问题及时修理。

各部门办公设备需调拨、报废时必须提出申请，经公司领导批准并填写调拨单、报废单后方可执行。

各部门在使用复印机时，必须进行复印登记，登记内容包括：复印时间、复印数量、复印内容、复印人签字。

各部门下班前必须检查办公设备的关闭情况，做到人走断电，确保办公设备和办公环境的安全。

4.3.3.2.4.8 固定资产使用管理制度

爱护公司财产，防止固定资产损坏和丢失。

建立固定资产台帐，严格物品的管理和登记。

固定资产要设专人管理按功能使用，按期清点、核对固定资产数目，发现问题及时上报。

保持清洁，合理使用，降低消耗，延长固定资产使用寿命。

严格固定资产折旧制度，按年度管理部门根据使用部门要求和意见向中心提请报废更新计划。

因个人原因致使固定资产损坏或丢失造成直接经济损失的，照价赔偿。

4.3.4 乐生活服务理念及特色

4.3.4.1 服务理念

企业精神

团队为魂、追求卓越、永不放弃

核心价值观

正直、责任、团结、活力、创造

服务宗旨

我们用心，让您放心



经营理念

让利分享，集成成熟科技与服务资源，让人们快乐生活、快乐工作

人才观

有能力无道德的不用；有理论无行动的不用；

有行动无成果的不用；有原则不坚持的不用；

有头脑无激情的不用；有个人无团队的不用。

公司使命



我们有一个梦想 让人们安居乐业

4.3.4.2 服务特色

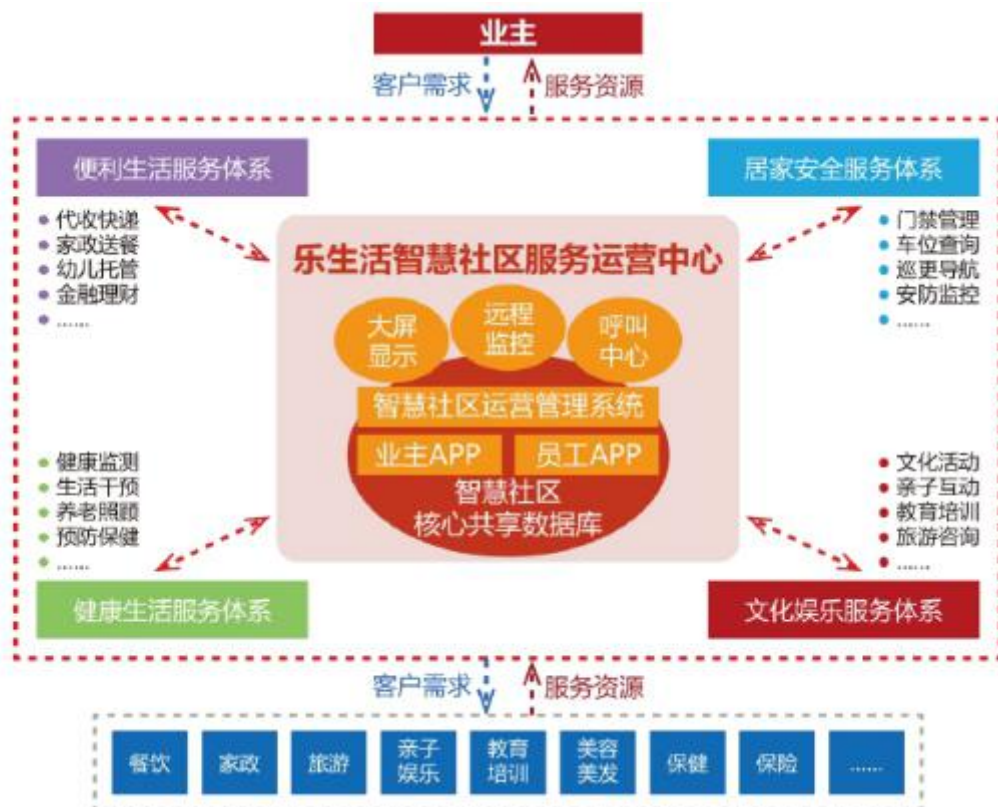
持续提升物业服务品质，实现房屋资产的保值增值。



乐生活围绕业主的差异化需求，不断整合开发服务资源，与餐饮商超、洗车养车、家政服务、宠物寄养、幼儿托管等服务企业达成战略合作，发挥资源优势，实现强强联合，在为客户提供社区增值服务的同时实现共赢与多赢！



一个中心 四大体系



乐智屋作为乐生活智慧社区服务的线下实体店，以服务社区业主，满足业主的多层次、多样化需求为出发点，通过引入多种社区服务和资源，不断拓展、丰富物业管理的服务方向和种类，进而形成“线下引流，线下交互，线下导流，线上服务”的多层次、综合化的乐生活社区服务网，完成乐生活“高品质物业服务+社区增值服务+互联网化”的发展闭环。



增值服务案例 社区家政



物业管理与家政服务有机结合，发挥物业企业优势，与业主建立更融洽的服务关系，为物业企业提供新的利润增长点，增长企业发展后劲和品牌实力，进一步推动社会化养老、家政服务等相关家庭服务业的发展。



增值服务案例 汽车养护



乐生活打造了自有汽车养护服务线下店——乐车坊，价格低于社区周边市场价格，用户不出社区可满足汽车清洁、汽车美容、汽车保养、汽车维修、汽车改装、汽车保险、汽车配件零售、批发、汽车发烧友聚会等需求。



增值服务案例
社区金融



合作模式

乐生活提供经营场所、平台服务及运营支持，合伙人为居民提供金融理财服务，双方共同推广，按照投资收益进行利润分成（获取佣金）



运营亮点

物业企业提供信任背书，增加金融服务产品及品牌可信度，促进业主参与；投资抵扣物业费模式，促进物业收费率提升



4.3.4.3 公司管理优势

4.3.4.3.1 品牌优势

2015 年 9 月 11 日，乐生活荣获“2015 中国华北物业服务领先品牌”，品牌价值达 1.1 亿元，品牌价值首次获得第三方认证；2016 年 9 月 6 日，乐生活荣获“2016 中国物业服务

蝉联“中国物业服务百强企业”，2018 荣登榜单第 41 名
蝉联“中国物业服务行业市场化运营领先企业”
荣获“2016 中国物业服务专业化运营领先品牌企业”
蝉联“中国物业服务特色企业—新型智能服务”
蝉联“中国华北物业服务领先品牌”
蝉联“值得资本市场关注的物业服务企业”
荣获“2015 中国物业服务百强企业成长性 TOP10”



专业化运营领先品牌企业”、“2016 中国华北物业服务领先品牌”，品牌价值达 2 亿元，行业影响力和品牌价值持续提升；2017 年 9 月 14 日，在“2017 中国房地产品牌价值研究成果发布会暨第十三届中国房地产品牌发展高峰论坛”，乐生活凭借雄厚的发展实力及卓越的品牌价值，荣获“2017 中国物业服务市场化运营领先品牌企业”、“2017 中国华北物业服务领先品牌”品牌价值达人民币 2.86 亿元。

2017 年 6 月 16 日，“2017 中国物业服务百强企业研究成果发布会”发布行业百强企业名单，乐生活荣登“中国物业服务百强企业”榜第 47 名；同时荣获“2017 中国物业服务行业市场化运营领先企业”荣誉称号；2018 年蝉联“中国物业服务百强企业”，荣登榜单第 41 名。

自主研发的智能化物业运营及管理软件



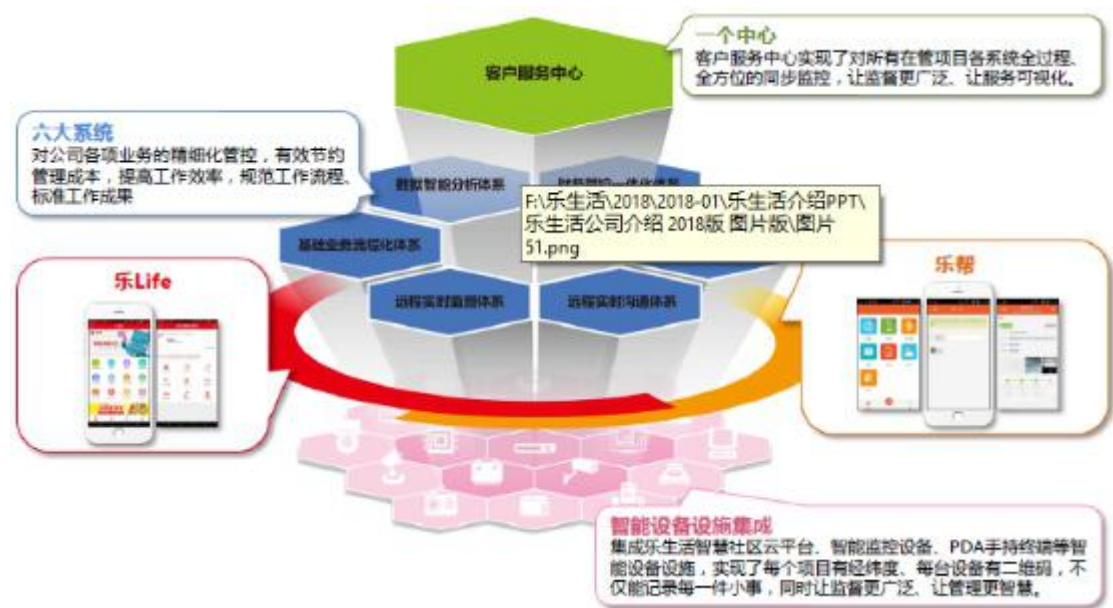
4.3.4.3.2 团队优势

合伙人机制下的创业团队，优势互补，合作共赢。



4.3.4.3.3 科技化服务优势

乐生活集合信息技术与 15 年的经验积累，用科技手段提升物业服务水平和服务效率，让我们的客户更好的体验现代化物业服务之美好



4.3.4.3.4 智慧社区运营优势

构建智慧社区，引领物管行业转型升级。



4.3.4.3.5 市场化发展，规模化扩张优势

乐生活自 2013 年走上市场化道路，三年时间管理面积从百万到千万，收入从千万到过亿，具有丰富的社区多态承接，规模化扩张优势。



4.3.4.3.6 资本运作优势

丰富的股权资本并购经验，占据资本先机。从 2015 年获得 A 轮融资到新三板挂牌，从挂板后首次定增到跻身新三板创新层，乐生活获得资本市场高度认可，2017 年品牌价值达到 2.86 亿元人民币！



4.3.5 技术服务方案

4.3.5.1 机构岗位设置方案

针对许昌市人民防空办公室物业管理服务项目的具体情况，我公司组织工作小组进行现场勘查，借鉴公司其他同类项目成熟的管理经验以及许昌当地物业管理市场行情，本着专业、规范、真诚的服务理念，制定较为详细、适当的管理方案，同时充分响应询价方提出的物业管理要求，制定适应本项目的组织架构。

4.3.5.1.1 组织架构图



4.3.5.1.2 人员配置情况一览表：

岗 位	工作范围	数 量
项目负责人	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。	1 人
保安员	负责物业区域秩序维护、来客登记、进出车辆登记等；负责院内及停车场安全巡查、车辆停放，及时发现和处置涉及人身财产、消防等安全隐患，维护物业区域公共秩序。	2 人

监控员	负责物业区域监控值班及安全防范工作	2 人
外围保洁兼绿化工	道路、广场、室外场地、绿化带、草坪区域卫生保洁、绿化修剪以及垃圾清运等	1 人
楼内保洁	负责物业区域公共部位的环境保洁，主要包括大厅、走廊、步梯、会议室、卫生间等卫生保洁	4 人
内勤	负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室、值班室等卫生清洁及被单换洗工作。	1 人
水电维修班长	负责物业水电暖设施设备维修、巡检；公共部位简易维修；负责及时处理电梯、中央空调、水电暖等突发事件，以及采购人安排的其他工作。	1 人
水电维修工		2 人
合 计		14 人

4.5.4.1.3 服务人员配备基本要求

4.5.4.1.3.1 物业服务人员要有过硬的政治素质，保证录用人员没有犯罪记录。为保持稳定，要求安保人员的全年人员交换率不超过 15%。领导区域配置的清洁人员全年交换率不超过 5%。对录用的上岗人员要保证定岗定位，人员花名册要报采购人以备日常检查。

4.5.4.1.3.2 物业服务员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

4.5.4.1.3.3 工程维修人员须持有电工证，其中至少有二名持有国家能源局或国家电力监管委员会颁发的高压电工进网作业许可证；内勤年龄在 20-35 周岁之间，需提供大专及以上学历证明。

4.5.4.1.3.4 派驻现场的其他岗位人员要求年龄在 50 岁以下，五官端正，普通话流利，体形标准，身体健康，有一定工作经验。

4.5.4.1.4 各岗位职责及工作标准

4.5.4.1.4.1 项目负责人

任职条件

持有物业经理证书；

有 5 年以上本行业或相关行业管理经验；

年龄 25-45 岁，男女不限，大专以上学历；

具有很强的心理承受能力、计划与执行能力及客户服务能力。

岗位职责

负责建立、健全项目各项管理制度，并组织落实。

主持项目日常工作，制定年度、季度、月度工作计划，并组织实施，每月底向公司提交工作报告。

负责项目员工的调配、使用、考核等工作。

组织制订项目预、决算，并进行成本费用控制。

领导开展服务创新工作。

负责协调与机关事务局、物业行政主管部门及专业专项服务公司之间的关系。

负责项目固定资产及低值易耗品的管理。

协助公司相关部门制订项目接管方案及物业管理方案，组织物业的承接验收。

协助公司各部门完成其它工作。

工作要求

遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

坚持原则，吃苦耐劳，廉洁奉公，模范带头；

熟知房地产、物业管理及相关专业知识；

工作耐心细致、热情周到，不与客户争执；

对客户反映的问题及领导布置的工作迅速解决、及时反馈。

工作标准

每天对管理区域巡视一遍，巡视记录及时、完整，项目发生情况及时掌握；

每周对物业服务情况进行分析，随时掌握，确保服务标准的稳定；

每月向公司财务及领导上报项目运营情况；

每季度对各项工作进行分析；

及时组织回访客户，回访率 100%、问题处理率 100%；

每周召开一次项目办公会；

每月召开一次项目员工大会。

4.5.4.1.4.2 内勤

任职条件

持有物业管理员上岗证；

有 3 年以上工作经验，1 年以上本行业或相关行业管理经验。

年龄 25-35 岁，男女不限，大专以上学历；

具有很强的心理承受能力、计划与执行能力及客户服务能力。

岗位职责

负责处理重大投诉，并及时上报物业服务中心经理；

负责有关办公室报纸分发、会议服务及物业服务中心档案管理；

负责会议室、领导办公室及休息室的卫生保洁及被单换洗工作；

负责投标人为采购人领导办公室提供的盆景花木的日常养护工作；

完成领导交办的其它工作。

工作要求

遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

坚持原则，廉洁奉公、模范带头；

熟物业管理及相关专业知识；

工作耐心细致、热情周到，不与客户争执；

对客户反映的问题及领导布置的工作迅速解决、及时反馈。

工作标准

每天早上组织召开项目晨会，按照甲方要求时间打扫领导办公室；

根据甲方要求随时提供会议服务工作；

根据甲方要求时间打扫会议室级领导休息室卫生；

根据甲方要求及时换洗休息室被单；

按照室内盆景花木涨势及时修剪养护领导办公室花木。

4.5.4.1.4.3 水电维修班长

任职条件

有工民建、水电暖专业培训经历，具备房屋修缮和供电管理相关知识，持有高压电工证入网许可证或其它相关资格证书；

有 5 年以上工作经验，2 年以上物业管理或相关行业经验。

年龄 20-45 岁，男性，中专以上学历；

具有一定的组织管理能力，心理承受能力、计划与执行能力及客户服务能力。

岗位职责

负责水电维修班的日常综合管理工作。

负责所辖物业公共设施的运行、保养、维修及安全检查等工作。遇到突发事件立即组织力量抢修，确保各种设施设备能正常使用。

负责建立接管物业的设施、设备台账，并进行能耗测算。

负责水电维修班常用工具、配件的领用和管理。

负责制定本部门年度、月度工作计划，并组织实施。

负责下属员工的专业技术培训，提高各专业人员的专业技能和服务水平。

完成领导交办的其它工作。

工作要求

遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

不吃回扣，不虚增工程量，不利用职务之便做交易；

熟知物业管理及相关专业知识；

工作认真负责、吃苦耐劳；

工程维修能精打细算、控制成本；

掌握操作要领，遵守操作规程。

工作标准

熟悉所管辖小区水、电、气、暖、线路分布情况以及公共设施、设备情况；

每天对小区巡视不少于 2 次，巡视记录及时完整；

服务及时率 100%，问题处理率 100%，设施、设备完好率 100%，房屋完好率 98%；

每周召开一次工作例会；

4.5.4.1.4.4 水电维修工

任职要求

具有电工专业操作证书；

中专以上学历，男性，年龄 25-45 岁；

3 年以上相关行业工作经验；

具有一定的客户服务经验；

具有一定的沟通、协调能力、心理承受能力、应变能力。

岗位职责

负责所辖区域内供电系统及公共设施的日常巡查、记录、维护管理，并制订最佳运行方案，确保供电设备、设施的正常运行，出现故障立即排除。

根据系统(强、弱电)运行情况进行必要的技术改造，制订切实可行的节约能源措施，并确保实施。

每周对各个配电房及设备进行一次清洁。

负责完成甲方有关水电维修的特约维修服务。

完成领导交办的其它工作。

工作要求

遵守职业道德、工作纪律，保守公司及客户秘密；

工作认真负责、吃苦耐劳，服务热情、耐心、细致、周到；

坚持原则，公私分明，不徇私舞弊；

熟悉所管辖区域的楼宇供电线路分布情况、公共设施、设备数量、运行状态；

掌握操作要领，遵守操作规程。

工作标准

公共设施、设备完好率 100%;

接到报修单后,在 30 分钟或约定的时间内到达维修现场并在约定的时间内完成;

供电、房屋维修合格率 100%、及时率 100%、客户满意率 95%以上;

值班记录完整率 100%;

公用水、电表、二次加压设备、路灯、草坪灯、造型灯每月普查一遍,一周内维修完毕,并记录完整;

电表箱、T 接箱、弱电分接箱,封锁完好,无破损现象;

配电房、消防控制房,保持整洁、通风,保证设备正常运做;

4.5.4.1.4.5 监控员

任职条件

高中或同等以上学历,年龄 20-45 岁,持建(构)筑物消防员资格证上岗,退伍军人优先;

2 年以上工作经验,1 年以上同行业工作经验,能够熟练操作电脑;

具有高度的责任感和精益求精的工作态度及快速反应能力;

具有良好的思想品德,身体健康,无劣迹、无前科;

具有较强的组织、协调、沟通能力,普通话标准;

岗位职责

负责消防设施、器材的日常巡检及维护管理,并做好相应记录;

处理消防报警及消防电话投诉;

发现消防隐患,及时采取措施,并报告主管领导,做好记录;

发生火灾时,迅速按消防应急预案处理;

协助领导制定消防演练方案,定期组织消防训练、演练;

完成领导交办的其它工作。

工作要求

严格遵守职业道德、工作纪律;

坚守岗位、履行职责；

爱护消防器材、消防设施；

发现安全隐患时应及时处理上报或提醒客户；

熟悉物业服务范围内各种消防设施、设备的设置位置、使用状态及使用方法；

熟知公共秩序管理各种规章制度及事件处理程序，熟知消防管理知识和技能。

工作标准

每月对消防设施、设备巡检一遍，发现问题及时解决并记录完整；

消防设施、设备完好率 100%，无消防隐患；

发现报警信息后应在 30 秒内进行确认，并通知相关人员，按照各类应急处理程序处理；

各类报警处理率为 100%；及时率 100%；

每季度组织一次消防培训，每年举行一次消防演练。

4.5.4.1.4.6 保安员

任职条件

高中或同等以上学历，年龄 20-45 岁，退伍军人优先；

2 年以上工作经验，1 年以上同行业工作经验，能够熟练操作电脑；

具有高度的责任感和精益求精的工作态度及快速反应能力；

具有良好的思想品德，身体健康，无劣迹、无前科；

具有较强的组织、协调、沟通能力。

岗位职责

负责车辆、人员、物品的出入检查、登记，制止闲杂人员进入院区；

维护大门周围公共秩序，引导各种车辆按指定位置规范停放；

负责所辖区域内的监控工作，协助处理各种应急突发事件；

负责门岗消防器材、挡车器等设施的日常保养与维护；

按照标准程序进行交接班，做好值班记录；

工作要求

严格遵守职业道德、工作纪律；
坚守岗位、履行职责；
礼节周全、姿态端正；
熟知公共秩序管理各种规章制度及事件处理程序；
遇熟悉客户主动问好，礼貌待人，不与客户争执；
发现安全隐患时应及时处理上报；
爱护警用器材、爱护公共设施。

工作标准

外来人员、车辆出入院区有登记；
坚守岗位，值班记录完整率 100%，字迹清楚；
监控设备运行正常，保持监控室和监控设备的整洁，每班次交班前清洁整理一次。
门岗物品、设施摆放整齐，卫生整洁，达标率 100%。

4.5.4.1.4.7 外围绿化保洁

任职条件

中专以上学历、男女不限、年龄 25—45 岁；
接受过绿化方面知识培训，有一定的花卉、园艺知识；
有 2 年以上工作经验，1 年以上本行业或相关行业管理经验；
身体健康，责任心强。

岗位职责

负责园区树木、草坪、花卉的定期修剪、施肥、浇水、病虫害防治及补栽补种；
负责保护绿化区域不受破坏，发现违章行为及时予以劝阻、制止；
维护和保养好所使用的各种工具；
负责责任区域内道路、公共场地的清扫和保洁。
负责责任区域内垃圾的收集、清运工作及清运车辆的使用与养护。

工作要求

岗敬业，不怕脏，不怕累；

按时上下班，不迟到早退；

服装一致、整齐干净、语言文明、礼貌待人；

工作期间不准聊天、串岗；

能及时反馈客户提出的问题；

熟知小区花草树木品种，名称，习性、熟知病虫害的防治，及时养护。

工作标准

绿化区域无斑秃，修剪整齐美观；

树木、花卉长势良好，无病虫害、无折损现象；

绿化工具、机械无丢失，完好率 100%。

道路净、道牙净、线杆净、树穴净、草坪净、散水净、设施净、雨水井净；

保洁后责任区内无纸屑、烟头、果皮、垃圾袋、无污迹、无青苔、无积水、无杂草、无粪便；

4.5.4.1.4.8 室内保洁员

任职条件

初中以上学历，男女不限，年龄 20—45 岁；

身体健康，责任心强；

具有一定的协调、沟通能力。

岗位职责

负责责任区域内楼道、地下室、外走廊的清扫和保洁。

负责单元门窗、电表箱、弱电箱、信报箱、灯具、开关等的清洁工作。

按标准对果皮箱、垃圾桶进行清洗。

对保洁用品、工具进行日常维护和保养。

完成领导交办的其它工作。

工作要求

爱岗敬业，不怕脏，不怕累；
按时上下班，不迟到早退；
服装一致、整齐干净、语言文明、礼貌待人；
工作期间不准聊天、拾破烂、串岗；
能及时反馈客户提出的问题。

工作标准

室内公共区域无杂物,无蜘蛛网,无乱帖、乱画；
扶手（包括扶手下铁栏杆）、窗户、管道、门无灰尘，地面无垃圾、污迹；
在打扫卫生时如遇客户应主动避让、待客户通过后再继续作业；
墙角、墙角线、楼梯夹线、扶手外侧、栏杆下截面等部位应整洁。



4.3.5.2 分项管理服务方案

4.3.5.2.1 保洁、绿化服务方案

4.3.5.2.1.1 日常服务范围

办公大楼一至十层步梯、走廊、卫生间、会议室、电梯的常规性保洁。

地下负一层人防指挥中心公共区域、各设备间以及各种通用设备的常规保洁。

办公大楼外围责任范围内环境清洁。

定期专项清洁。

垃圾清运。

区域内绿化修剪、施肥及维护保养工作。

4.3.5.2.1.2 服务时间

上午 7：30 --11：30，下午 14：00--17：30。签到后，穿好工装、佩戴胸卡，女员工带好头花。上午 7:20 准时到达工作地点，下午 13：50 准时到达工

作地点。

4.3.5.2.1.3 岗位及人员设置

岗位	班次安排	工作时间	人员编制	工作地点
保洁员	早 班 下午班	夏令时： 7:30—11:30、14:30—18:00（楼道保洁）； 6:30-11:00、15:00-18:00（大院保洁、绿化） 冬令时： 7:30—11:30、14:00—17:30；	5	楼道、院区、绿化
人员合计			5	

4.3.5.2.1.4 保洁工作主要内容

各岗位保洁员主要工作内容

楼层保洁主要负责大厅地面、走廊、墙面（石材、木饰面），玻璃（门）、灯具、沙发、茶几、烟盅、装饰画、消防步梯、扶手（木制、不锈钢）、消防设施、门、窗（框、槽）、电梯轿厢地面、通风口、开关按钮，栏杆；卫生间墙面、地面、窗台、挡板、洗手池台面、镜面、便池等配套设施保洁；楼层垃圾的收集、垃圾箱的清洗。

园区保洁主要负责园区所辖范围内的道路、球场、石凳、车棚、车库、绿化带、水系景观、路灯、标识牌、果壳箱等公共配套设施的保洁及生活垃圾的清运工作。

保洁区域分配工作内容：

保洁部共 5 名保洁员，院区 1 名保洁员，楼层 4 名保洁员。

序号	人员配置	工作内容及标准
1	一层大厅及负一层配置 1 人	大厅、走廊地面、大厅玻璃门随脏随保洁；墙面、一层电梯轿厢、消防步梯每日清洁 2 遍；扶手、大厅外地面、台阶、柱子沿等配套设施每日清洁 2 遍；电梯轿厢每周用不锈钢光亮剂保养 1 次；负一层走廊地面、卫生间每天清洁 1 遍；墙面、设备房间每周打扫 1 遍；要求垃圾桶内垃圾不能超 3/2，楼层内无杂物、无蜘蛛网、无乱贴、地面无污迹、无异味。

2	2-4 层配置 1 人	走廊地面每日清洁 2 遍；消防步梯、扶手、门窗、桌椅、装饰画每日清洁 1 遍；卫生间墙面、地面、镜面、档板上沿、窗台、水池无污渍、便池无尿渍，无异味；垃圾桶内垃圾不能超 3/2, 电梯轿厢每周用不锈钢光亮剂保养一次；要求楼层内无杂物、无蜘蛛网、无乱贴、地面无污迹、无异味
3	5-7 层配置一人	走廊地面每日清洁 2 遍；消防步梯、扶手、门窗、桌椅、装饰画每日清洁 1 遍；卫生间墙面、地面、镜面、档板上沿、窗台、水池无污渍、便池无尿渍，无异味；垃圾桶内垃圾不能超 3/2, 电梯轿厢每周用不锈钢光亮剂保养一次；要求楼层内无杂物、无蜘蛛网、无乱贴、地面无污迹、无异味
4	8-10 层配置 1 人	走廊地面每日清洁 2 遍；消防步梯、扶手、门窗、桌椅、装饰画每日清洁 1 遍；卫生间墙面、地面、镜面、档板上沿、窗台、水池无污渍、便池无尿渍，无异味；垃圾桶内垃圾不能超 3/2, 电梯轿厢每周用不锈钢光亮剂保养一次；要求楼层内无杂物、无蜘蛛网、无乱贴、地面无污迹、无异味
5	大院配置 1 人	园区道路每日清扫 2 次；指示牌、公告栏宣传栏标识标牌、垃圾箱每日擦拭 1 次；绿化带内垃圾每日清扫 2 次；车库每周拖一次；清理下水道杂物每月 1 次；灯盖、灯罩每月清洁一次；根据季节变化修剪维护院区绿化。
6	负一层及大院细节卫生	利用每周五大扫除的时间对地下负一层楼梯、地面、墙面、设备间等及院区围墙边，道牙边、绿化带内卫生集中清理一次，日常由责任人负责维护。

4.3.5.2.1.5 公共部位保洁工作频率和质量标准

道路： 目视（取平均值）无明显泥沙、污垢，每 100 m²内无烟头、纸屑平

均不超过两个，直径 1 cm 石子。

绿化：

无明显大树叶、纸屑、垃圾胶袋等物，地上无 3 cm 以上的石子；

房屋阳台下每 100 m² 烟头、垃圾等杂物在 5 个以内，其他绿化带 100 m² 内杂物不超过 1 个。

排水明、暗沟： 定期清理保持排水沟明显泥沙，每 100 m² 内无烟头、纸屑平均在两个以内。

垃圾桶、果皮箱： 垃圾箱全面清洁，周边地面无散落垃圾，无污水、无异味、无明显污渍。

标识宣传牌： 每天擦拭上面灰尘，有污渍时用清洁剂清洗宣传栏过期宣传页及时清理，擦拭上面灰尘，清除周边纸胶。

天台： 提前准备好工具编织袋、扫把、垃圾铲两人以上人员保持无杂物、垃圾、纸屑、排水口畅通无泥沙。

车库、车棚： 目视地面无垃圾、杂物、积水、泥沙标识牌、公共管道无明显灰尘。

区域	作业内容	工作频率	质量标准
外围道路绿化带及配套设施	道路	每日清扫两次，巡回保洁	无垃圾、杂物、无积水、无卫生死角
	绿化带	每日清扫一次，巡回保洁	无垃圾杂物
	垃圾箱	夏季每天清洗一次（箱内垃圾每日清运）	地面无散落垃圾、表面无明显污迹
	高杆灯、标识牌	每日擦拭一次	目视无明显积灰、污迹
	信报箱	每日擦拭一次	无积灰
	庭院灯、射灯	每日擦拭一次	目视无明显积灰
	音响、石灯	每周擦拭二次	目视无明显积灰
	喷水池	每月清洗两次	无垃圾、漂浮物
	石凳、石桌	每日擦拭一次、巡回保洁	无积灰

大 厅 走廊	地面	每日清扫、拖擦一次、巡回保洁	无垃圾、杂物、无明显污迹
	墙 面	每月除尘一次	无明显积灰、虫网
	信息栏	每日擦拭一次	无积灰、无污迹
	玻璃门窗	门窗每日擦拭一次	保持明亮、干净、无污迹
	告示牌、花盆边缘	隔日擦拭一次	目视无明显积灰
	消防栓、灭火器	每周擦一次（箱外侧）每月擦拭一次 （箱内）	无明显积灰
	公共管道	每月除尘一次	目视无明显积灰、虫网
	电源开关	每日擦拭一次	无积灰
	灯饰	表面每周除尘、每月保洁一次	目视无明显积灰、虫网
电 梯 轿 厢	不锈钢制品	每半月上油保养、每日油布擦拭一次	无明显积灰、污渍，明亮
	地面	每日换地垫 随脏随保洁	无垃圾、积灰、污迹
	轿厢内壁	每日擦拭一次	无积灰、污迹
	天花板	每周除尘一次	无明显积灰、蜘蛛网污迹
卫 生 间	地面	每日拖擦 2 次；巡回保洁	无垃圾、杂物、无明显污迹、 水渍
	挡板上沿	每日擦拭一次	干净、无积灰
	门、窗台	每日擦拭一次	无明显积灰、
	洗手池台面、镜面	随脏随保洁	无水渍、干净
	墙面	每周擦拭一次	无明显积灰、虫网
	玻璃（内侧）	每周擦拭一次	无明显积灰、污迹
	便池	每日擦拭两次	无尿渍、无异味
	垃圾桶	每日擦拭一次	干净、无污渍
地下车 库	路面	每周擦拭一次	无明显积灰
	人防通道	每日清扫、每周拖擦一次	无垃圾杂物
	标识牌	2M 以下每周擦拭一次	无明显积灰、污迹

		2M 以上每月擦拭一次	目视无明显积灰、虫网
	墙面、公共管道	每月除尘一次	目视无明显积灰、虫网
	指示灯	每周擦拭一次	目视无明显积灰、虫网

4.3.5.2.1.6 公共区域根据天气变化、园区的状况等制定出每月的清洁计划，计划包含以下内容：

不同天气情况保洁频率；

重点路段的保洁频率；

重点保洁工作措施。

特殊情况保洁作业规程；

保洁工作年度月计划如下：

一月份：清理机房、天台杂物；过节前卫生彻底清扫；清理园区下水道杂物；电梯轿厢不锈钢做保养；园区灭鼠工作。

二月份：节后卫生彻底清扫；电梯轿厢不锈钢做保养；清理绿化带内垃圾杂物；园区灭鼠工作。

三月份：清理地下室；清理死角卫生；清理园区草坪内杂草；清理绿化带内落叶；园区灭鼠工作。

四月份：楼道窗玻璃擦拭；清理园区草坪内杂草；清理绿化带内落叶；电梯轿厢不锈钢做保养；清理园区雨水井杂物；园区灭鼠工作。

五月份：清理天台下水道口杂物；巡查清理园区绿化带落叶；环境消杀；电梯轿厢不锈钢做保养；清理车库车棚蜘蛛网；园区灭鼠工作。

六月份：环境消杀；清理天台下水道口杂物；保洁工具消毒；夏季防暑降温工作；电梯轿厢不锈钢做保养；清理车库车棚蜘蛛网；园区灭鼠工作。

七月份：环境消杀；清理车库车棚蜘蛛网；电梯轿厢不锈钢做保养；刷洗园区垃圾桶；夏季防暑降温工作；园区灭鼠工作。

八月份：环境消杀；电梯轿厢不锈钢做保养；夏季防暑降温工作；园区灭鼠工作。

九月份：擦拭园区路灯，清理死角卫生；清扫天台杂物；电梯轿厢不锈钢

做保养；环境消杀；园区灭鼠工作。

十月份：地下室设备设施除尘，拖洗地面；清扫路面、绿化带落叶；刷洗园区垃圾桶；园区灭鼠工作。

十一月份：电梯轿厢不锈钢做保养；清理天台下水道口杂物；清理绿化带内落叶及杂物；园区灭鼠工作。

十二月份：清理死角卫生，绿化带落叶杂物；清洗垃圾箱果皮箱周边污渍；；电梯轿厢不锈钢做保养；园区灭鼠工作。

4.3.5.2.1.7 为规范保洁员工培训工作，使员工培训系统化，规范化，确保保洁人员工作需要的知识和技能，特制定年度计划保洁培训实施年度计划，并符合国家的有关法律法规及公司的规章制度；内容如下：

保洁各岗位职责及相应工作标准

园区保洁员岗位职责及工作标准

楼道保洁员岗位职责及工作标准

保洁设备操作及日常保养培训

保洁工具的日常使用及保养

卫生消杀规定及注意事项的培训

灭虫的频率；消杀区域；药物的使用与保管。

保洁技能竞赛

玻璃材质清洁培训

雨雪天气应急预案及注意事项的培训

4.3.5.2.1.8 其他方面

发现卫生质量问题及时通知员工返工或视情况由主管立即清除；

下班前清点检查所有清洁设备；

对当日卫生检查情况做详细记录。

4.3.5.2.1.9 年度消杀计划方案

灭蚊、蝇、蟑螂工作

时间安排每年的 5-10 月份中，每周进行一次灭虫消杀工作。其它月份具体参照各标准作业规程的要求进行消杀。

消杀区域：

各楼梯口的梯口、梯间、走廊垃圾桶、卫生间及楼宇周围等室外公共区域；室外垃圾桶、垃圾堆放点、管道井、地沟、地下室、车库、化粪池、雨水井、污水井等位置重点消杀；一楼大堂、办公区域等。

消杀药物：

消杀药物一般用 84 消毒液、敌敌畏、灭害灵、敌百虫菊酯类喷洒剂等。

消杀方式：

消杀方式以喷药触杀为主。

喷杀操作要点：

在进行消杀工作前要张贴通知、现场做好消杀标识，告知应注意事项；

穿戴好防护衣帽；

将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器里；

对上述区域进行喷杀。

注意事项：

梯间喷杀时不要将药液喷在扶手或门面上。

不要在人员出入高峰时喷药，注意规避行人；

不要在人员经常聚集的地点喷药；

室外进行消杀工作时应避开阳光强烈的正午，尽量选在晴朗天气的无风时进行，以免中暑或者重毒。

施药师要均匀、平稳，不能有滴、漏现象，要先喷高处后喷低处。

施药完毕后，在指定地点清洗好作业工具，用肥皂水清洗皮肤裸露处。

把清洗污水排放到污水井中。

消杀浓度不易过高，对施用的药品每隔一段期限进行一次更换（一种药品连续使用不超过 5 次），避免蚊虫产生抗药性。

灭鼠工作

灭鼠工作每月进行一次

灭鼠区域：

楼宇的梯口、梯间、楼宇周围等室外公共区域；垃圾堆放点、公厕、管道井、地沟、地下室、车库、化粪池、雨水井、污水井等重点消杀；大堂、办公区域等；院区中内有老鼠出没的区域。

灭鼠方法：

主要采取投放拌有鼠药的饵料和粘鼠胶。

鼠耳洞的布置为室外每间隔 15-20 米设置一个，饵料的放置以每个鼠耳洞 10-15 克为宜。

在灭鼠区域投放饵料注意事项：

投放鼠药前应提前 24 小时张贴通知告知业主；

尽量放在隐蔽处或角落、小孩拿不到的地方；

放置“灭鼠专用”的纸片，禁止成片或随意撒放；

在投饵期间随时注意是否饵料减少被吃，如果被吃则吃多少补多少，吃完双倍补。误食中毒者，维生素 K1 为解药。

放鼠药必须在保证安全前提下进行，必要时挂上明显标识。

一周后，撤回饵料，期间注意捡死鼠，并将记录在《消杀服务记录表》中。

消杀工作标准

检查仓库或地下室，目视无明显蚊虫在飞。

检查办公室，目视无苍蝇孳生地。

检查室内和污雨井，每处蟑螂数不超过 5 只。

抽检楼道、房内有无明显鼠迹，用布粉检查老鼠密度，不超过百分之一。

消杀工作的管理与检查

消杀工作前，经理必须详尽地告诉作业人员注意的安全事项。

保洁主管应每次检查消杀工作的进行情况并记录于每天工作日记中。

消杀作业完毕，应将器具、药具统一清洗保管。

经理现场跟踪检查，确保操作正确。

经理应汇同有关人员对象杀工作按检验方法和标准进行检查，并在《消杀服务记录表》上进行登记，上述资料由保洁部门归档保存一年。

4.3.5.2.1.10 年度绿化养护计划方案

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。

4.3.5.2.2 工程维修服务方案

为规范所属区域设施、设备日常、定期巡检工作，及时发现问题，制定预防措施，确保设施、设备、场地得到及时有效的养护、维修，特制定本方案。



4.3.5.2.2.1 日常巡检

巡检办法：实行分片包区责任制

巡检项目

供电设施、设备

开闭所：有无异常，有无积水；

箱变：外观、锁具是否完好，运转有无异常；

T 接箱、分接箱：外观、锁是否完好，面漆是否完好；

路灯、草坪灯、造型灯、楼道灯：有无破损，照明是否正常、开启有无异常；

配电柜：面漆是否完好，运转是否正常；

有无乱拉乱接电线；

供水、供暖设施、设备

水表井：是否完好或渗漏；

供暖阀门：是否渗漏完好；

给、排水管道：是否渗漏、破损；

二次加压泵房：压力表是否正常，有无积水，压力泵工作是否正常；

瀑布、喷泉：设施有无损坏；

雨、污水井：井盖是否完好，有无堵塞；

窖井、暗沟：井盖是否完好，有无堵塞；

安防设施、设备

消防栓：防护漆有无破损；

消防箱：玻璃、锁具是否完好；

道路及场地

路面：有无破损，灌缝沥青是否完好；

道牙：有无倾斜、破损，与路面连接缝有无开裂；

步砖：有无破损、空鼓、松动、脱落、下陷；

取水点：面砖有无破损，锁具是否完好，有无私接水管用水行为；

道路、草坪上如有烟头、纸屑、垃圾袋等，捡起后放入最近的垃圾桶内；

巡视时间：每天上午、下午各巡检一次、记录一次。

4.3.5.2.2.2 定期检查

定期检查项目、周期、标准

4.3.5.2.2.3 巡检记录和记录的处理

周末应在《工作日志》中列出下周巡视的重点内容；

巡视中，主要记录发现的问题，对业主的建议以及自己在工作中发现的、



需加强管理的，提高服务质量等方面的想法也应该做好记录。

巡视中发现的问题，分类处理， 本部门的责任及时处理，涉及相关部门的责任，督促其处理，并有处理记录。

巡视要求

每次巡视要覆盖日巡视内容。

日巡视检查记录均记载在本人的《工作日志》本上，形式不限，但记载要求清晰、简洁，并有处理结果，作为日巡视检查依据及工作考核依据。

4.3.5.2.2.4 水电工保养计划表

水电工年度设施设备保养计划

系统	维保设备名称	维护标准	保养计划起止时间：												负责人
			一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	
给排水系统	主管道系统	系统运行正常、完好率 99%				*	*	*	*	*					
	排污泵检修	控制箱、排污管路系统运行正常、完好率 99%	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	给水系统	管道无锈蚀、无滴漏，阀门除锈、刷漆加注润滑油、水泵运行正常						*			*				
空调系统	空调主机	停冷停暖后监督维保单位进行维修、养护；配合做好空调的年检工作				*	*	*	*	*	*	*			
	空调管路阀门	停冷停暖后对损坏的阀门进行报修				*	*	*	*	*	*	*			
	各管井内管线、阀门	确保运行正常、无堵塞、污水跑冒现象；除锈、刷漆、加注黄油。				*	*	*	*	*	*				

	电气控制系统	系统运行正常、完好率 99%			*	*						*			
	管道系统及循环泵	系统运行正常、除锈、刷漆、加注黄油。完好率 99%				*				*	*	*			
	管道仪表指示系统	确保运行正常；									*	*			
	配电箱检修	确保运行正常；									*	*			
公共照明系统	更换灯泡、日光灯管、声光控开关、系统维修、立杆灯的维修	使用正常；完好率 99%	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
各楼配电系统	漏电保护器/绝缘材料更换/各级配电箱柜的检修，变压器的除尘检测；	指示准确、动作准确灵敏；	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

4.3.5.2.3 秩序维护服务方案

4.3.5.2.3.1 保安部工作范围

对来访人员进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，负责机关安全监控系统的值班检查、检测的日常运行管理，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度，实行 24 小时安全管理，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相配合，确保无漏岗、脱、睡岗等失职



现象。

贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助相关部门调查各种违法活动和侦破各类案件；

有针对性地提供突发事件的安全保卫服务，措施得力，制度健全、人员到位，编制切实可行的如“被盗”、“火灾”等突发事件的应急顶案及措施，特别是要建立处理上访事件的应急方案；

负责保安人员的业务技能培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自立身素质；

做好各来人来访的通报、证件检验、登记等，并负责对携带的大宗物品进行检查；

经常进行巡视检查，及时消除不安全隐患，保证机关安全；

做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作；

经常开展消防安全检查和演练，消除不安全隐患，保证重点部位的安全；

负责公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及车库管理等工作；

制定应急抗灾工作案，提高处理自然灾害、意外事故的能力，并协助处理突发事件；

做好重大活动，重要人物、客及大节日的安全保卫工作；

消防、安全控制室 24 小值班，随时了解机关消防自动报警系统及附属设备、安全监控系统的运行情况；

消防、安全监控人员要随时与安保巡逻人员、维修人员保持通讯畅通，建立联动机制，及时消除各类安全隐患；

有重大活动、接待或会议时，须按采购单位要求增加适当的安全保卫人员；

加强机关大院内交通、车辆管理，确保道路通畅，路面相关设施完整，交通标识规范完好，无乱停乱放和阻塞现象。

4.3.5.2.3.2 保安部工作标准

保安人员熟悉物业环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；

涉及保安档案的管理有专人负责；

机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记，做到有章可循；无堵塞交通和影响行人通行的现象；

非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序；

结合物业情况，制订安全防范措施；

危及人身安全处设有明显标识和防护措施；

疏散通道、安全出口应设置指示灯，每层在公共部位应设置疏散图，标明所在位置；

针对设备机房、停车场、办公楼出入口等重点部位要有安全防范措施；

保安人员应按“仪容仪表”的要求着装上岗；

坚守岗位，提高警惕；

爱护公共设施设备，熟悉物业消防系统及消防器材安放位置，掌握各种灭火器材的使用方法，熟知各项突发事件或异常情况的处理程序，遇到突发事件能正确进行处理；

认真参加军体训练及消防演练工作；

严守工作秘密；

严格按“交接班制度”执行交接班，不迟到，不早退，不误班、漏班；

严禁睡岗、脱岗，做到“在岗一分钟，认真六十秒”。



4.3.5.2.3.3 消防安全管理

对于任何一个物业来讲，消防安全至关重要。为确保本办公楼消防安全，我公司制定如下管理办法。

消防管理制度

遵守消防管理规定，以法治火。

项目处全体员工在火灾发生时都是义务消防员，因此，必须清楚地掌握和遵守国家颁布的消防条例及地方性消防管理规定，树立以法治火意识。

建立健全消防管理制度，拟定消防预案。

建立消防逐级管理责任制。

项目处将加强消防组织领导，明确防火第一责任人，并层层落实，责任到人，与防火责任人逐级签订消防安全协议书。

加强监督，定期检查。

对管理区域内关键部位、消防通道、人员活动密集场所及办公楼死角进行定期与不定期检查，检查可采用自查、普查、抽查等方式进行。

加强对消防设施、火灾事故照明系统、安全疏散指示标志的维护。

针对运动员、客户特点，与客户共同制定火灾发生时的疏导方案。

与客户互动，组织消防演习，达到共同防预的目的。

4.3.5.2.3.4 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；	每月一次	熟悉相关法律常识，提

	2、服务规范及流程	培训考核	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

4.3.5.2.4 内勤服务方案

4.3.5.2.4.1 会议服务方案

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；



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；

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。

服务人员应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。

服务人员应严守有关工作纪律，不得泄露会议等工作内容。

4.3.5.2.4.2 办公室内勤服务工作方案

工作范围

负责客户档案、物业技术、产权档案的收集、整理与保管；

负责服务中心接听服务电话接听并做好记录及文件的整理、打印、分发；

及时按照公司档案管理规定管理各类文件、资料、书籍、电子、声像、实物档案；

负责有关办公室报纸分发工作。

负责会议室、值班室等卫生保洁及被单换洗工作。

负责投标人为采购人办公室提供的盆景花木的日常养护工作。

工作要求

坚持原则，严格遵守档案保密制度；

所有档案应随办随归，保证档案资料的完整、准确、安全；

档案借阅严格遵守审批程序，及时收回。

报纸分发及时，无遗漏。

会议室、值班室保持卫生整洁，被单及时更换，无异味。

及时修剪办公室花卉，日常浇水养护，保持绿植生长旺盛。

工作标准

档案资料完整率 100%。

每月整理一次业主档案，并把当月的维修单、装修手续等资料放入业主档案，以备查询。

借阅手续完备率 100%。

报纸分发完成率 100%。

会议室、值班室卫生合格率 100%。

办公室绿植叶面干净，长势良好，花盆每天擦拭一次保持干净。

4.3.5.2.4.3 其他内勤服务

根据人防办甲方的工作要求及自身服务保障需求，从事有关内勤服务内容的事项。

4.3.5.3 档案管理方案

4.3.5.3.1 物业档案的特点

物业档案与其他类型档案相区别的主要部分就是物业管理专门档案，因此，物业档案的特点主要也就是物业管理专门档案的特点。



物业管理专门档案和其他档案相比较，有一些突出的特点。比如，档案的形成领域较为局限、组成档案的文件材料较为稳定及档案的动态性、完整性等。认识和研究这些特点，对掌握物业管理专门档案的运动规律，开展物业档案工作，实现物业档案的科学管理和开发物业档案信息，具有重要的指导意义。

4.3.5.3.1.1 形成领域较为局限

物业管理工作，它涉及的方面很具体：管理的对象是物业，服务的对象是物业的业主或住用人。因此，在物业管理活动中形成的物业管理专门档案的文件材料，也必定只能形成于与物业有着密切联系的领域。

4.3.5.3.1.2 档案的动态性较强

有关物业的情况通常不会是一成不变的。物业可能需要进行维修、养护，业主可能因物业的买卖、交换、继承等权属变更而变更，住用人更有可能因租赁关系的改变而频繁变动，因此，相对应的物业及人的文件材料也要不断地添加到档案中去，从而形成物业管理专门档案的一个显著特点——动态性较强。

4.3.5.3.1.3 组成档案的文件材料较为稳定

物业管理工作虽然繁琐但并不复杂，每一项物业管理活动在走上正轨后就按照一定的程序重复进行，因此所形成的档案的文件材料也比较稳定，且常常具有统一的规格样式。物业管理专门档案文件材料的稳定性使得物业档案开展标准化管理和计算机管理具备了最基本的条件。

4.3.5.3.1.4 档案的完整性

物业管理专门档案是以一个物业单位为对象组织案卷的，该物业不管发生何种变化，所产生的文件材料都须添加进去，因此，每一份档案案卷都是一个有机的整体，全面反映了一个物业单位的变迁过程，体现出一种完整性。

4.3.5.3.1.5 和人们的日常生活息息相关

物业管理活动是围绕人们的日常生活而开展的，没有哪一种档案会像物业档案这样与人们的日常生活有着如此密切的联系。许多档案如机关文书档案、审计档案、诉讼档案等在归档以后通常就较少被利用，因为人们的日常生活很少会涉及到这些档案，而物业档案则会随着物业的装修、租赁、再装修、再租赁等活动的需要而不断地被调阅。

4.3.5.3.1.6 公开性和隐密性并存

物业档案和某些档案如产权档案、人事档案相比，具有一定的公开性，因为物业档案记录着有关物业及对物业进行管理的情况，这部分档案内容对与本物业有关的所有人员来说都是公开的，像物业的维修档案，有关绿化、环卫、保安的档案等。但物业档案又具有一定的隐密性，因为它也包含着大量的隐私内容和一定的公司机密，这部分档案内容是不便于公开的，如住户的个人资料、物业中各个单元的产权资料、公司的重大决策等。

4.3.5.3.2 档案管理服务目标

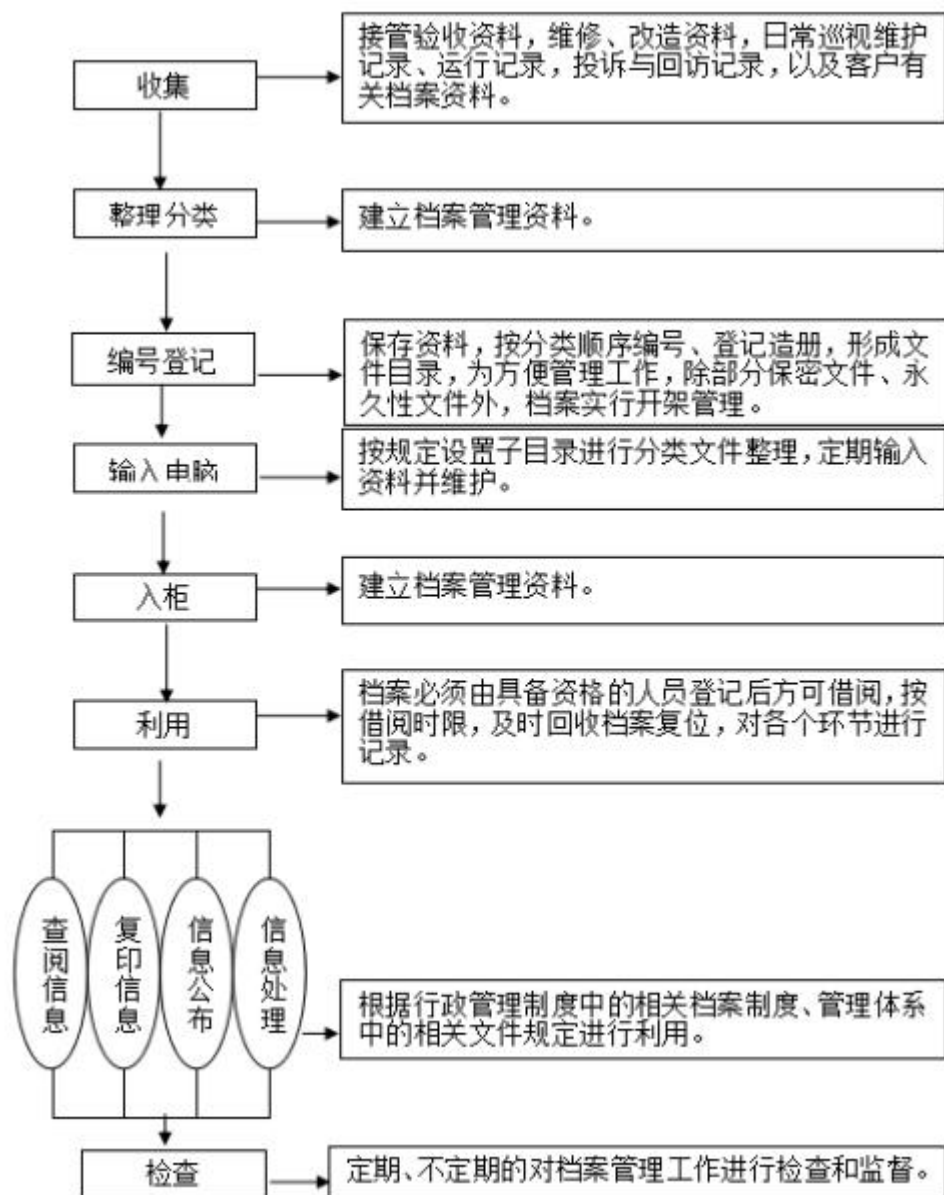
4.3.5.3.2.1 参照标准档案管理的框架；

4.3.5.3.2.2 结合项目的实际情况，对 ISO9001 质量管理体系文件及行政、公共事务、公众管理制度进行适应性修改，建立健全项目的档案管理办法；

4.3.5.3.2.3 根据档案管理办法，对委托方移交的产权资料、技术资料进行分类建档；对物业服务中心日常服务形成的资料进行分类编号及存放；

4.3.5.3.2.4 建立科学、规范的档案管理体系，组织定期或不定期检查，并接受其它有关部门的检查指导，根据整改意见不断加以完善。

4.3.5.3.3 档案管理的程序



4.3.5.3.4 档案资料管理措施

4.3.5.3.4.1 保存形式多样。用多种形式的文档储存方式，如电脑 U 盘、光盘、录音带、照片、图表等，并采用相适应的保管、储存方法；

4.3.5.3.4.2 尽可能把其他形式的档案资料转化为电脑储存，便于查找和利用。存有电子档案的电脑要设置密码，电子文本要归类放好，如条件允许需设置专用档案室进行存放各类档案，如条件不允许，亦需设置专用档案柜进行分类分柜存放；

4.3.5.3.4.3 电脑文件必须由专人按照规定设置子目录进行文件分类管理，并定期清除过期无效文件；

4.3.5.3.4.4 文件按照文件使用性质及重要性进行分类，并编制相应的文件目录。当文件状况有所变动时，应及时调整目录的有关数据，以便查阅者及时找到有效的文件；

4.3.5.3.4.5 档案的鉴定必须由物业服务中心主任或其指定人员负责，对档案是否有效、作废、份数、保存期限以及保存数量等做出决定，其他未经授权人士无权决定；

4.3.5.3.4.6 组卷按不同业务性质分块，以内容分类，逐一编号，登记成册，编辑目录，并按不同业务部门分柜保存；

4.3.5.3.4.7 专人负责档案保管，做到档案标识清晰，分类明确，易于查找；档案借阅必须按规定由专人经过登记后方可借出。档案管理人员需按时检查档案借阅情况，以便及时收回外借文件，防止因管理疏忽导致文件丢失；

4.3.5.3.4.8 档案保管环境要求达到防火、防潮、防变质等要求，配置有效的灭火器材，并放置适当的干燥剂用以防潮，档案管理人员需及时进行检查和清理，保证文档保管条件符合公司文件管理要求；

4.3.5.3.4.9 贯彻执行国家保密法律，物业服务中心档案按其保密程度实施归档管理，避免造成保密文档泄漏或遗失，引发不良影响；

4.3.5.3.4.10 资料分为绝密、机密、秘密三级，其他为普通档案，不同密级的档案在保管和运用方面将区别对待。

4.3.5.3.5 档案资料管理制度

4.3.5.3.5.1 档案实行集中统一管理，确保完整、准确、系统和安全，便于保管和开发利用；

4.3.5.3.5.2 档案管理要做到分类科学、整理系统、鉴定正确、保管安全、统计准确、使用方便、管理手段先进；

4.3.5.3.5.3 各类档案保管期限分为永久、长期、短期三种；

4.3.5.3.5.4 完善管理、措施到位、落实专人负责档案资料的收集与整理；

4.3.5.3.5.5 档案应有严密的防盗、防火、防晒、防虫、防鼠、防霉、防潮、防尘、防腐蚀等安全措施，定期检查保管情况，发现问题及时向物业项目负责人汇报，及时处理；

4.3.5.3.5.6 及时收集有关资料，分类整理并归档成册；

4.3.5.3.5.7 档案资料是指文件、文字资料、照片、图片、发票及音像、电子资料等；

4.3.5.3.5.8 凡需归档的文件材料，必须遵循“文件的自然形成规律、保持文件材料之间的有机联系，便于保管使用”的原则，进行系统整理组卷后向档案室移交。

4.3.5.4 应急方案及应急措施

4.3.5.4.1 物业维修应急预案及措施

4.3.5.4.1.1 工程维修班电梯应急预案

发现电梯出现故障立即通知维修人员，维修人员 3 分钟到达现场。

工程维修班维修人员应设法了解电梯现处何楼层，及被困人数。工程维修班维修人员立即到达电梯所在楼层，同时立即通知电梯维修公司到事故现场采取救援措施。

工程维修班维修人员应通知当天的总值班人员和经理的紧急情况。总值班人员和经理接到通知需立即前往电梯被困楼层，并立即告知甲方相关部门，且留在附近与被困在电梯中的人交流并建议他们保持体力、不要睡觉。

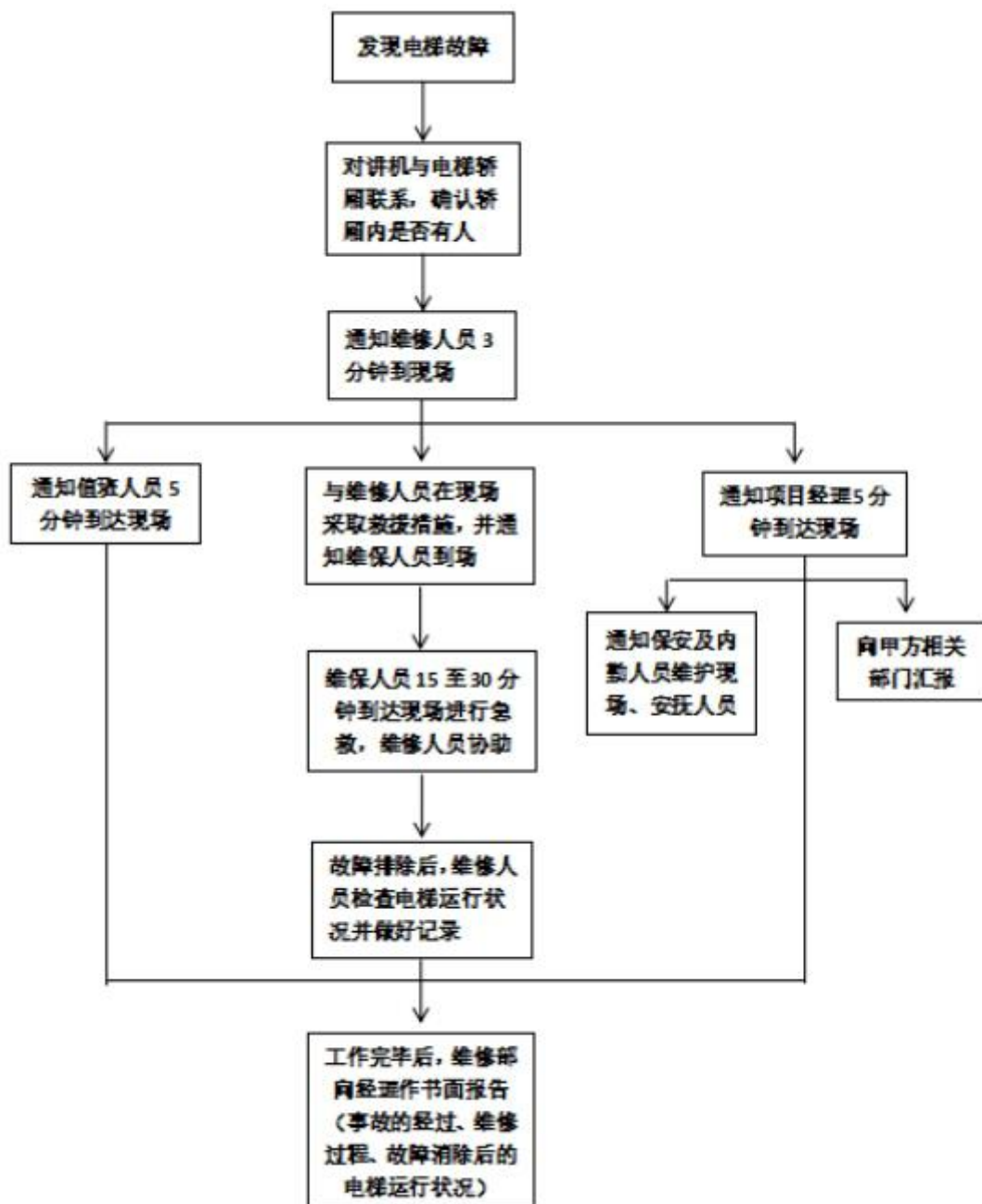
工程维修班维修人员将停留在此楼层直到电梯维修公司人员来到，然后尽可能地配合电梯维修公司人员给予协助。

急救工作完毕，当事员工及当天值班人员及经理应书写报告，叙述紧急情况已消除，电梯已恢复正常运转，并详述维修过程。 注意： 当确实发现有客

人或其它人被困在电梯中，切勿试图只凭工程维修班人员去营救人员，应该在电梯维修公司及受权处理此事的人的协助下进行。

紧急事件处理后：就紧急事件的结果做一个全体通报；其它当班人员的责任是根据特殊相关情况而定，按需要重新进入正常运作；将事件及有涉及人员记入工作日志；并检查危险区域内设备的安全运行状况

工程维修班电梯应急流程图



4.3.5.4.1.2 工程维修班漏水应急预案

给排水系统：

漏水一般引起原因是由于管件老化引起的管道破裂、低温、供水系统压力的变化等。任何人员发现漏水现象，立即向物业工程维修班报修，物业工程维修班维修人员在接到报修后 3 分钟立即赶至现场，首先找到供水开关，切断水源，然后打开泄水闸，同时报告于当天值班人员和经理。

维修人员赶至现场，利用一切可用之物，防止漏水渗入电梯、强电竖井等危险部位，并将电梯升到最高楼层，防止机件受损。 特别注意变压器、照明与动力控制柜、电气设备、电线槽附近发生漏水时。如果不能避免漏电，关闭电闸确保员工安全及设备完好。

工程维修班员工应立刻行动抢险，尽量减少漏水造成的财产损失，并立即协助保洁部一起将积水排出。

恒压给水系统

发现或接报生活水泵故障，应停止故障水泵，开启备用水泵。水泵变频故障应关闭变频器，由专人手动操控水泵，根据管网压力控制启停。及时报告物业经理安排维修。

排水系统

污水井

发现或接报污水井水位过高，立即报修维修部，维修部员工在 5 分钟内赶至现场，并立即手动开启污水泵抽水。污水泵故障则立刻用备用潜水泵将水抽至污水井。即刻报告维修班长，由其安排维修水泵或控制电路，并于事后作维修报告。

排污管道

发现排污管道漏水，维修部员工应立刻用布绑紧裂口。关闭破裂管对上的用水设备。调集沙包挡住电梯口和强电井。报告维修班长，由其安排人员修补管道裂口或更换管道。

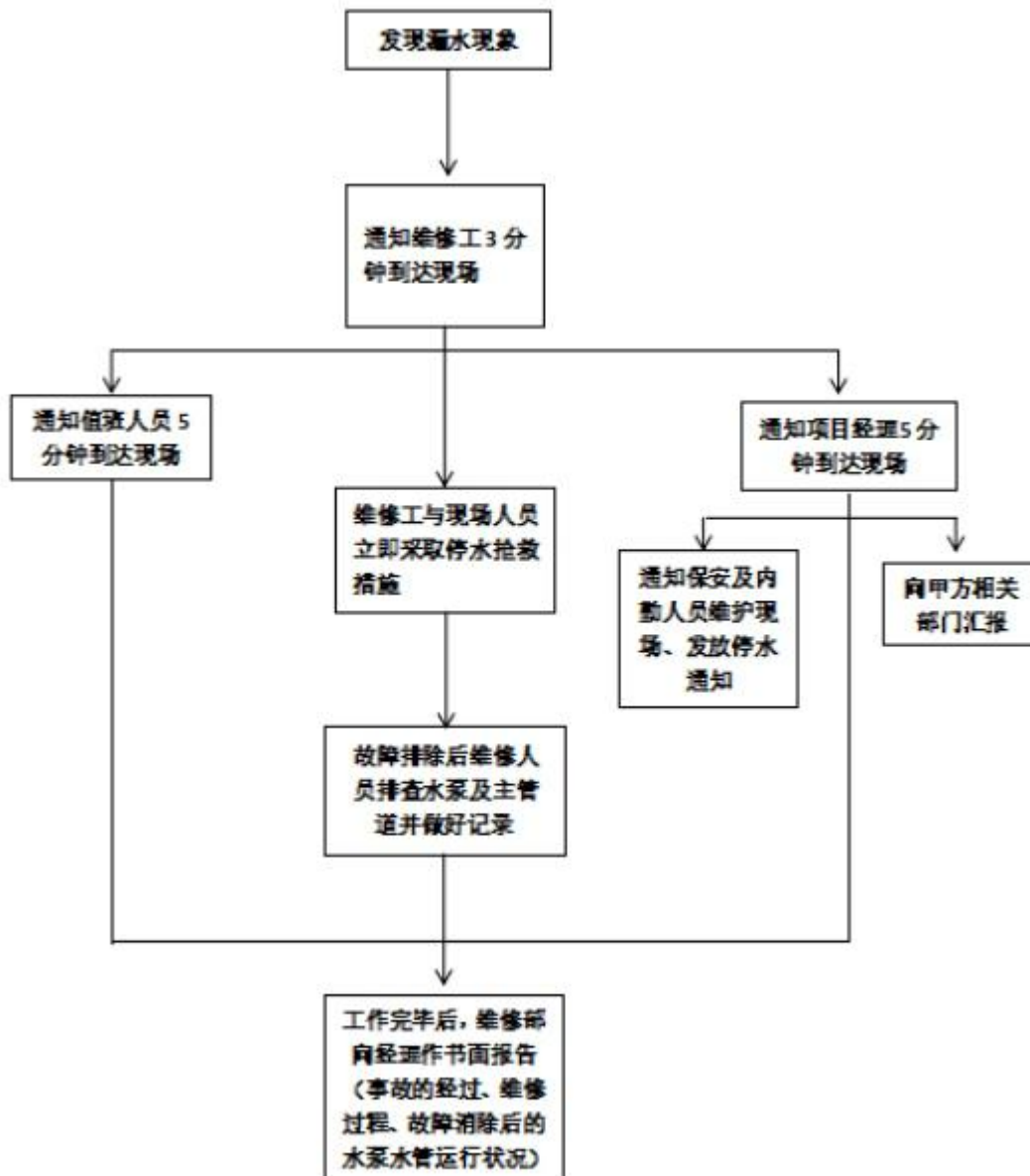
抢修过程的部门协调

给排水系统发生故障后应马上由维修班长预计修复时间。2 小时可修复的故障应马上由工程维修班通过电话通知经理，由经理告知甲方相关部门修复供水时间。需超过 2 小时修复的故障，工程维修班通过电话通知经理，由经理通知甲方相关部门做出相应措施。

紧急事件处理后：

就紧急事件的结果做一个全体通报。其它当班人员的责任是根据特殊相关情况而定，按需要重新进入正常运作。将事件及有涉及人员记入工作日志。并检查危险区域内设备的安全运行状况

物业工程维修班漏水应急流程图



4.3.5.4.1.3 工程维修班停电应急预案

若供电局预先通知物业暂时停电, 应立即将详情和有关文件呈交物业维修部, 维修部提前 2 天告知项目负责人。项目负责人及时通知甲方相关部门。

电工值班时加强巡视高低压变配电设备的运行工况 。

当维修发生突然停电时, 工程值班人员立即通知相关部门, 并马上投入紧急抢修, 严格按照规范进行倒闸操作恢复供电(检查生活水系统, 空调系统等重点设备), 并检查故障原因 。

发生事故或重大设备、人身事故和发现严重事故因素时, 应立即向上级报告, 迅速排除。

发生触电时, 不要慌乱, 应先立即拉开电源, 如急切找不到电源时, 可用木杆或干净棉布使触电者脱离电源; 脱离电后, 立即施行人工呼吸, 并通知医院。

发生电气火警时, 应立即切断电源, 用粉质灭火器或黄砂扑救, 严禁用水扑救。

紧急事件处理后:

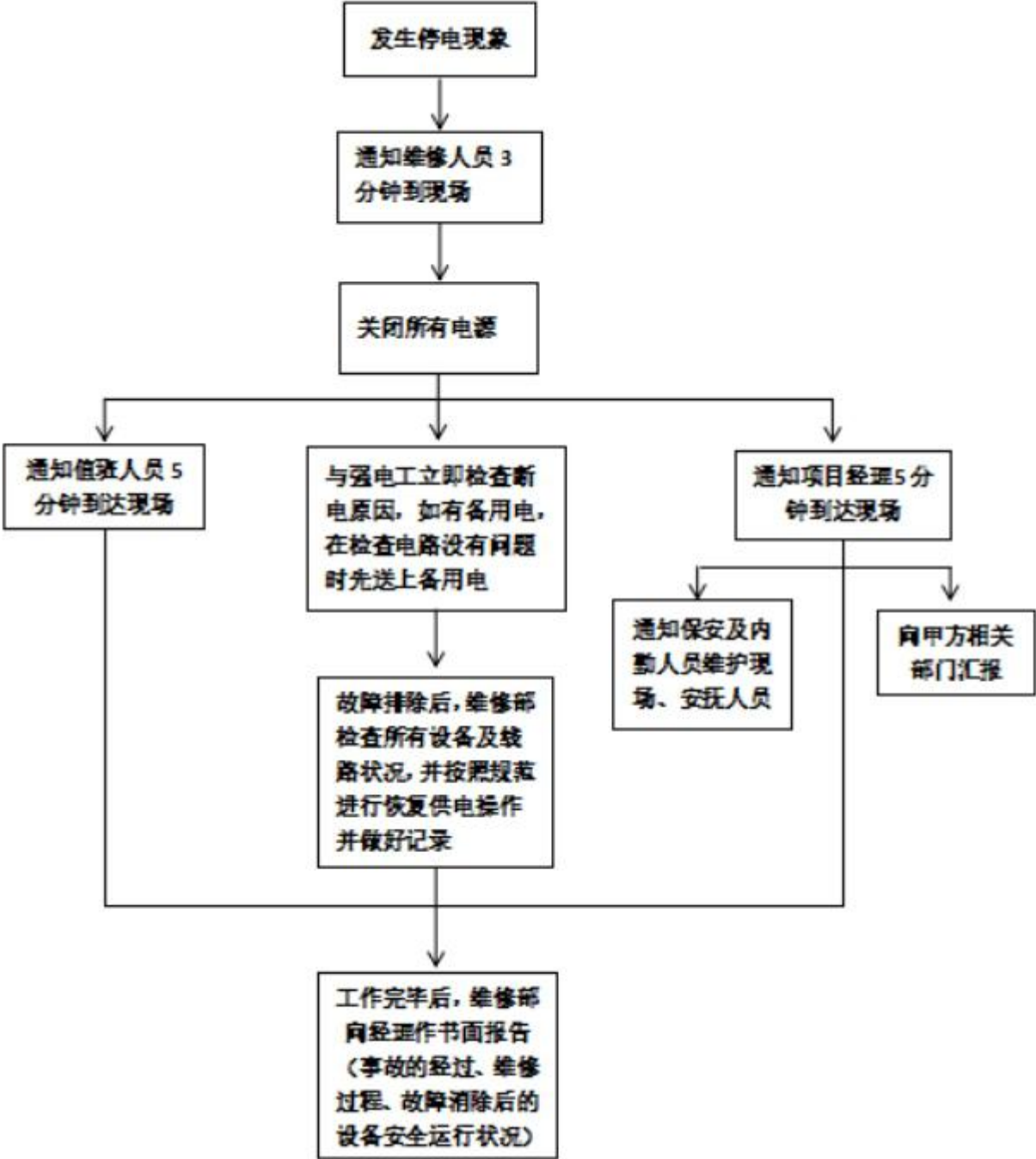
就紧急事件的结果做一个全体通报。

其它当班人员的责任是根据特殊相关情况而定, 按需要重新进入正常运作。

将事件及有涉及人员记入工作日志。

并检查危险区域内设备的安全运行状况。

物业工程维修班停电应急流程图



4.3.5.4.1.4 物业工程维修班停水应急预案

维修人员接到停水通知应马上赶到现场。

根据现场分析判断出停水原因。

由于管路故障发生停水。

由于自来水公司原因停水。

如由于管路故障停水，维修人员预计抢修时间，立即向上级汇报，并发布停水通知，并告知甲方相关部门采取相应措施。

在抢修过程中要在预计时间内，尽快恢复用水。

需要延时修理，必须通知有关单位及有关负责人。

恢复供水后，应立即撤消停水通知。

如由于自来水公司问题停水，要向甲方相关部门汇报具体情况。

事后详细填写《突发事件抢修记录表》。并交办公室备案。

4.3.5.4.1.5 消防应急处理方案

火灾扑救、火灾报警、报告与伤员救护的工作程序

发现火情——→立即高声报警，联络附近的人员开展火情扑救工作——→根据火情的严重程度，确定向当地消防部门求急（拨打 119）——→联络义务消防队员——→向项目负责人及甲方报告——→救助因火灾而受伤的人员——→火灾扑灭后保护事故现场——→项目负责人安排伤员的后勤保障——→开展事故调查与处理工作。



急救方案

发现火情，消防监控室消防警报报警，消防监控员根据警报报警确定着火位置，通知消防员携带灭火装备迅速赶往现场，如发现是误报，现场人员要第一时间通知监控室取消应急预案，如发现火情过大无法控制（如是室内着火应

立即破门控制火情)，现场人员要通知监控室启动消防应急预案，监控室通知项目负责人火情，通知当班电工、保安携带灭火装备立即赶往现场。当班电工进入现场后应立即切断电源。现场保安消防人员及电工按照救火知识，正确使用灭火器材，开展救援工作，并注意自我防护。项目负责人接到报警后第一时间通知甲方相关领导并报告火情，如无法控制应立即报市消防支队请求救援，如有伤员应立即联系就近医院请求救援。同时通知内勤人员安排保洁人员组织人员疏散，保洁要就近取水打湿毛巾分发给疏散人员，组织人员利用毛巾掩住口鼻有序的从楼层两侧步梯撤离。撤离时注意维护秩序，防止踩踏事件发生。如消防队赶到，应服从消防队的指挥，直至灾情得到控制并消除。



同时通知内勤人员安排保洁人员组织人员疏散，保洁要就近取水打湿毛巾分发给疏散人员，组织人员利用毛巾掩住口鼻有序的从楼层两侧步梯撤离。撤离时注意维护秩序，防止踩踏事件发生。如消防队赶到，应服从消防队的指挥，直至灾情得到控制并消除。

在事后，如有伤者，要问清楚救护中心地点，与救护中心取得联系，落实后勤保障工作，确保伤员能立即得到救护，不因后勤不到位而影响急救。

应急指挥者、参与者的责任和义务

在事故发生后，现场的最高负责人为现场的最高指挥人员，统一指挥与调度，最高指挥员应保持冷静的头脑，有序的指挥现场灭火，并在事故后报告事故经过；

现场参与救火的人员，应积极参与紧急救援工作，服从指挥人员的指挥与调度，有救援经验的人员要及时赶到事故现场，参加灭火救援，其他人员应保持现场的秩序，配合救援人员工作，并注意保护事故现场，事后配合调查组对事故进行调查。

火灾扑灭常识

物资仓库的火灾扑灭知识

发生火警时，全体义务消防人员立即赶赴现场，服从现场指挥，积极参加扑救灭火；

对初始火点的扑灭。现场人员应使用配备的灭火器材进行扑救，当火势较大时，应立即切断火场电源，再组织人员进行灭火，同时向 119 报警，并向院办领导报告；

及时清理火场通道，清除障碍物，以保证消防车辆进入火场灭火，并协助消防队员的灭火工作。

电器设备的火灾扑灭知识

初起火场所的扑灭：现场人员利用配备的灭火器材进行扑灭火灾。

火势较大的扑救：立即切断火场电源，组织人员利用各种灭火器材进行扑救。当火势不能控制时要进行火灾报警，在报警中组织人员疏散火场上的爆炸物品和清理通道障碍，以保障消防车进入火场，全体人员协助消防队扑救。

防止爆炸：火场附近如果有压力容器，如盛装压缩气体或液化气的钢瓶、油桶、储灌等，凡不能搬走的，可用水冷却，以防爆炸。

变电所运行设备起火的灭火

高压设备着火：当班工程维修人员首先切断起火设备电源，坚守值班岗位，履行职责，根据火势负责报警，组织并参加灭火。

低压、控制、保护等设备起火，初起火的设备，因断电会造成严重影响，扩大事故的，可带电灭火，扑救中使用干粉、1211、干砂灭火。为保证人身安全，应保证人体与带电设备的距离，不得用水灭火。当火势较大不能控制时要切断电源，用水扑救，并进行火灾报警。

项目每年至少进行两次消防演习，加强每位员工的消防安全意识和防火救灾职能。

4.3.5.4.1.6 夏季防风、暴雨应急处理预案

各岗位责任分工

物业服务中心认真做好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；

工程维修班负责给排水、供电、供空调、电梯等机电设备的故障及应急处理；

保洁绿化部门负责绿化、环境的抗灾保护和灾后恢复工作。

物业服务中心接到大风或暴雨警报信号通知后，应立即紧急动员，各部门处于临战状态，同时成立指挥小组经理任总指挥，各部门主管为成员的三防临时指挥部，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。

在大风或暴雨来临前，应做好各项防风、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、广告招牌、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；

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。

在发生大风、暴雨时，值班安保员对防风、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。工程维修班维修人员集中待命，各层管理服务人员坚守岗位，如果有设备故障以及发现事故隐患应采取紧急措施，及时予以解决；

各级工作人员协助维修人员做好排洪及排泄积水工作；

在大风、水浸等自然灾害事故时，防止犯罪案件的发生；

灾后处理

大风、雷暴过后，工程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。物业经理及时向甲方领导汇报受灾及损失情况。

4.3.5.4.1.7 暴雪应急处理措施

冬季安排专人每日收集灾害天气预报，获知暴雪灾害警告后立刻逐级上报至项目负责人；

项目负责人接到暴雪灾害警告后立即召开紧急会议，项目所有员工参加，安排各项防灾工作：

暴雪发生时段项目所有员工应提前赶到公司，做好应急准备；

工程维修班提前做好设备、设施的防冻措施，重点是消防水管、上下水管、水箱等；

项目内勤人员负责除雪物资的购置、贮备工作；

物业中心组织除雪队伍，确保满足在上班前清除道路积雪。

暴雪开始后立刻组织除雪队轮流扫雪，除雪重点是大院人行、车行通道、大门口内外、餐厅门口；

除雪期间物业办公室负责提供热饮热食，督促除雪人员做好保暖措施。避免发生冻伤；

灾情解除后，各工作小组转入善后处理工作，物业办公室和保洁部负责恢复现场原状。工程维修班分队检查调试设备设施是否正常。

4.3.5.4.1.8 办公楼上访事件的应急预案

作为门岗是第一时间能够发现和处理上访事件的岗位，所以门岗值班队员要掌握应对上访人员的处理方法，首先要及时辨别上访人员的数量，并在第一时间通知项目负责人报告上访人员的数量及其他情况。

项目负责人在接到队员报告后，应立刻作出部署，首先上报甲方相关部门，在第一时间赶到门岗，了解上访人员数量，上访人员来自哪个地区，上访所要反映的问题是什么，联系甲方工作人员前来接访。在了解到上述情况以后，立刻汇

报到甲方相关领导,并协助甲方接待处理上访问题,

同时抽调部分保安队员,到门岗维持现场秩序,物业人员要注意不能与上访人员发生肢体接触,要耐心劝阻上访人员到信访局反映问题,若有上访人员堵门影响车辆进出,保安员要好言劝阻,并同甲方工作人员协调处理,同时安排人员在大门外处疏导车辆就进停放,在大门内疏导外出车辆暂时停止出车,避免司机与上访人员发生冲突造成混乱。

若上访人员不听劝阻,既要堵门又要进入楼内,项目负责人要立刻做出人员调整分成两组,一组人员负责门岗秩序的维持,项目负责人则要进入楼内,协同甲方工作人员进行处理,安排好人员看管好楼内设施,防止不法分子乘机破坏,若领导出面处理上访问题,要保证好现场秩序,防止发生踩踏、拥挤现象,若上访人员与甲方工作人员发生冲突,要及时分开冲突人员,确保甲方人员人身安全。

总之物业人员处理辖区内上访事件,要做到反应及时、上报迅速、安排周到,保证人身安全,保护设施设备不受破坏。上访人群中人员复杂,物业人员要做到冷静克制,决不能与上访人员发生冲突,防止激化矛盾,造成不必要的伤害和损失。

4.3.5.4.1.9 重大活动安保应急措施

机关单位举办各类大型活动以及会议都应做好应对突发事件的思想准备和组织准备,对大型活动中可能出现的情况进行预测,制定有效的防范措施。

物业服务中心应与主办方共同落实安全保卫工作方案,以增强主办方工作人员的安全责任意识。

举办大型活动前,保安部应对会场进行安全检查,确保疏散通道和安全门畅通,并准备好手持扬声器、对讲机、手电等用品。

保安部应在会前了解会议车辆情况,确认开放车场以及安排人员妥善指挥车辆有序停放。

保安部应在会前再次向主办方确认参会人数,并在各疏散口等重要位置安排保安人员。

活动期间，安保部应安排专人留意是否有不法分子伺机破坏。若发生突发事件，保安员应告诫现场人员保持冷静、不要惊慌，服从保安统一指挥，如有必要，可向公安机关请求支援。

活动结束后，保安或会议服务员提醒客人携带好自身物品，并引导客人有序疏散，以免出现拥挤、踩踏事故。

疏散完毕后，保安要对活动现场进行巡视，发现遗留物品要逐一登记，及时做好失物认领工作。

保安部要定期进行大型活动以及会议应急预案的模拟演练，对举办大型活动以及会议的相关人员进行消防、治安知识培训、以提高处理突发事件的能力。

4.3.5.4.1.10 突发传染性、流行性疾病疫情防控应急预案

当发生重大传染性、流行性疾病时，物业服务中心人员应遵从政府相应管控要求，协助甲方做好疫情防控工作。



成立疫情防控应急工作组，设立专项小分队，指定专人负责。

保安部门负责疫情期间门岗值守，按照甲方规定禁止外来人员进入，通过专项措施（如：车辆消毒、人员测量体温）的方式对进入机关大院的工作人员进行检测和登记，杜绝病毒。



保洁人员负责机关大院的整体消毒工作，使用稀释的 84 消毒液全天 4 次喷洒门岗、大院垃圾桶、下水道、雨水井、大楼两侧步梯、一层大厅、地下室等

部位；使用医用酒精对大楼内各房间门把手、楼层垃圾桶、卫生间水管面盆、隔门、电梯按键、轿厢不梯扶手等进行每小时擦拭消毒，适当通风。

维修人员负责按照甲方指示关闭空气流通的公共设备（如中央空调），对各设备间进行消毒。

内勤人员负责领导办公室的专项消毒工作，按照甲方要求的时间频次对领导办公室的桌椅以及办公用具进行消毒。



项目负责人负责与甲方相关部门的沟通汇报，采购相应的疫情防控物资，负责物业人员疫情防控排查，制定疫情防控方案、制度、流程表格，开展疫情防控工作专项培训，是所有员工熟练掌握各项疫情防控措施。

4.3.6 工作程序及细则

4.3.6.1 管理岗位工作程序及标准

项目负 责人	内容
日工作 程序及 标准	自检仪容仪表
	整理办公桌椅
	梳理昨日未完成工作和今日重点工作计划
	8:30-8:50 期间定时召开晨会（日、周、月），检查各部门负责人的工作完成情况及需要经理或其他部门协调的工作，做好重点工作的安排及指导
	对管理区域巡视一次，对各岗员工的现场管理及操作情况进行现场检查，包括但不限于办公环境、员工仪容仪表、园区值班人员工作状态、园区卫生情况、各机房管理情况等。周一带领各部门各主要岗位负责人人员进行全区巡检，确定整改方案、时间节点和责任人，周二 9:00 前上报客户服务中心。
	每天抽查日常报修维修工作，按维修时限完成报修，确保维修及时。监督、跟进重大维修事件处理情况
	向甲方负责人汇报当日工作，每日不少于 1 次，收集甲方合理的意见或建议
	沟通和协调工程维修或质量投诉、服务投诉和重大安全突发事件处理
	审批各类流程






	春节、五一等节日前的安全大检查；风、雨、雪等来临前做好培训、演练等工作；
周工作 程序及 标准	抽一部分员工谈话，了解员工思想动态和工作情况
	对新入职员工培训学习情况进行检查
	整理自己的文件或书柜
	召开一次本周各岗位工作情况专题会议（周例会过程体现）
	整理走访过程中甲方提出的合理意见或建议，制定相应措施并实施
	每周五下午 16:00-18:00 组织全体员工进行卫生大扫除、绿化修剪、清理楼内杂物等类似活动
	审核各类周报表并上报公司
	进行一次自我总结
月工作 程序及 标准	根据财务部下发的财务报告调整收支进度，保证经营指标按时完成
	自检物业管理方案中各部门是否执行、是否落地、效果如何
	对直接下级的绩效实施考核
	根据月度考核情况及平时的工作表现，开展针对性的培训与学习
	与供应商沟通一次；与甲方深度沟通一次
季度工 作程序 及标准	组织全体员工团队活动一次
	收集员工的意见、建议和生活或工作上的困难，及时给予解决
	思考和研究目前服务和管理工作上存在的问题并做出如何改进的创新计划，对标准化运行情况提出实践意见
	与上级领导深度沟通一次，依据项目实际情况提出自己的合理化建议
半年程 序及工 作标准	年中述职。总结目标责任书完成情况、工作中存在的问题及解决措施、对公司的意见或建议等；提出下一步的工作思路和工作计划。
	组织召开项目全体员工大会
	对公司制度以及标准化操作流程的可执行性和有效性综合考评一次，将考评结果上报公司
	组织管理人员和骨干员工外出学习和参观考察一次（半年一次）
年度工 作程序 及标准	年终述职。总结目标责任书完成情况、工作中存在的问题及解决措施、对公司的意见或建议等；提出下一步的工作思路和工作计划。
	组织召开项目年度工作会议
	每年 12 月 25 日前依据当年的经营情况、管理情况、服务情况、各部门存在的问题和公司的发展战略等编制物业管理方案。方案要求：客户导向，结合实际，旨在提高客户满意度；可执行、可落地、可考核。
	每年 12 月份根据次年物业管理方案编制预算收入指标、预算成本指标及预算利润指标。审批后执行
	客户满意度调查
	制定次年目标责任书，公司审核修订后执行
	年前按照甲方的要求组织一次房屋安全大检查，有问题及时整改

4.3.6.2 环境部工作程序及标准

4.3.6.2.1 清洁工具使用方法、标准和保养

4.3.6.2.1.1 清洁工具的操作要领及使用流程

清洁工具	操作要领	使用流程
 扫把	<p>1. 扫把的握法：用一只手的大拇指按在扫把端上，并用其他四指握住。另一只手则在下方 30—40 公分处握住。这种握法便于用力，又可防止扫把碰撞家具。</p> <p>2. 姿势：上身向前微倾，但不可太弯曲，要用不易疲劳的姿势。</p> <p>3. 扫法：扫把不离地面，扫动扫把时，手要用力往下压，既要把灰尘、垃圾扫干净，又要防止灰尘腾起。地面灰尘较多时，每扫一下，应在地面上墩一墩，以拍除沾在扫把上的灰尘及垃圾。</p>	<p>1. 为了不踩踏垃圾，应不断向前方清扫。</p> <p>2. 从狭窄处向宽广处清扫，从边角向中央清扫。</p> <p>3. 室内清扫时，原则上从里面开始向门口清扫。</p> <p>4. 将桌下的垃圾向宽广的地方清扫。</p> <p>5. 清扫楼梯时，站在下一级，从左右两端往中央集中，然后再往下扫，要注意防止垃圾灰尘从楼梯旁掉下去。</p> <p>6. 若垃圾、灰尘较多时，要随时将其扫入垃圾铲，不要总是推着垃圾、灰尘往前推。</p>
 抹布	<p>1. 干抹：有些表面，如高档漆面、铜面、不锈钢等不宜经常湿抹，可用干抹擦拭。操作时要轻擦，以去除微细灰尘。如果用力干擦，反而会产生静电粘附灰尘。</p> <p>2. 半干擦：对于不宜经常湿擦，但干擦又难净的表面，可用半湿半干抹布擦拭。</p> <p>3. 油处理抹布法：用少许油类浸湿抹布后擦拭。这种抹布粘灰尘效果好。</p> <p>4. 湿抹：去除建筑表面及家具表面的灰尘、污垢时，广泛用湿抹布可将污垢溶于水，去污除尘效果好。使用时要经常清洗脏了的抹布，保持抹布洁净。另外，抹布不可渍水过多。</p> <p>5. 加清洁剂擦拭：对于含有油脂的污垢，可用抹布沾上清洁剂后擦拭。擦拭后，再用清洗干净的抹布抹去残留的清洁剂。</p>	<p>1. 抹布以选用柔软、吸水力强、较厚的棉制毛巾。使用时将毛巾折三次叠成 8 层，正反 16 面，正好比手掌稍大一点。</p> <p>2. 折好的毛巾用脏一面后再用另一面，直到 16 面全部用脏后，洗净拧干再用。注意不可用脏布反复擦拭。</p> <p>3. 擦拭一般家具的抹布、擦拭饮食用具的抹布和擦拭洗手间的抹布等，必须严格分开专用。</p> <p>4. 擦拭时应从左到右（或从右到左）、先上后下，将被擦拭物全部均匀地擦一遍，不要落下边角、不要漏擦。</p> <p>5. 有些污垢用一般抹布擦不掉，可用百洁布或刷子去除。</p>

 <p>地拖</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 干拖：用干地拖擦拭地面，主要用于擦亮地面或抹去地面的水迹。 2. 半干拖：用半湿半干的地拖擦拭地面，用这种方法，既可以去除地上的灰尘、污垢，又可不可使地面留下水迹，使地面失去光泽。如在打蜡地面，要用半干拖。 3. 推尘：尘推是种特殊地拖，由尘推幕和尘推架组成。使用时为增强附尘能力，减少灰尘浮动，常在尘推幕上加上尘推油（一种石油类物质）。使用尘推简单省力，除尘干净，又可以保持地面光亮。但推尘时要注意尘推不要离地。 4. 水拖：将地拖浸湿后拖抹地面，主要用于清除地面上的泥和污垢。水拖是通过洗将泥和污垢溶于水中，然后再拖擦干净。但水分过多，反而有可能弄脏地面，因此要适度掌握。拖擦后地面如留有水迹，应将之拖干。 5. 加清洁剂拖擦：为了除去不被水溶解或含有油脂的污垢，需用地拖沾上清洁剂拖擦，拖擦后再用清水过一遍，除去残留清洁剂。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地拖握法：与扫把相同，即用一只手的大拇指放在地拖顶端并握住，另一只手握住下方 30—40 公分处。 2. 拖法：原则上应左右挥动，使擦痕呈一字型。在角落处可用直拖擦一次，要翻动一下，尽量使地拖干净面都用到。使用扁型地拖时，先用一面，用脏后再翻面使用，两面都脏了，用清水洗净拧干后再用。 3. 洗地拖：将地拖头全部放入桶中，上下抖动、左右来回转动，洗净后挤干地拖头脏水。 4. 拧干方法：用脚按住把柄或用臂夹住把柄，把地拖头分成两半，左右手各持一半，向外拧转，也可以先拧一半，拧干后再拧一半。用拖布压干器挤干更好。
 <p>榨水车</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将榨水车的车头与水桶固定好。 2. 将拖把放到水桶内清洗干净，放入榨水车车头部分。 3. 用手按下榨水车的手柄将拖把的水份充分挤干净。 	
 <p>尘推</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 木地板：将尘推的棉套装好，根据个人的身高调整尘推的把手。 2. 石质地板：将尘推的棉套装好，根据个人的身高调整尘推的把手。 3. PVC 地板：将尘推的棉套装好，根据个人的身高调整尘推的把手。 	
 <p>鸡毛掸</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 天花板：手持鸡毛掸水平掸拭天花板，将灰尘掸拭干净。 2. 花瓶：手持鸡毛掸掸拭花瓶表面的灰尘。 3. 装饰物：手持鸡毛掸掸拭装饰物表面的灰尘。 4. 高空尘网：手持鸡毛掸水平、垂直掸拭表面。 5. 掸拭结束后：去除鸡毛掸上的粘连物，抖去鸡毛掸上的灰尘。 	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将玻璃水或全能水按比例稀释好。 2. 将羊毛套浸入清洁剂溶液中，待充分吸入后，用手轻轻扭一下，以不滴水为宜，均匀涂抹在玻璃上。涂抹时，应由上往下抹，横向移动，每次涂抹抹痕要交叉相压，以防漏抹。 3. 用玻璃刮将涂抹在玻璃上的清洁剂刮净，操作时应稍用力，将玻璃刮均匀按 	

玻璃洁具	<p>压在玻璃上，由上到下慢慢刮动。一次刮净一行，用湿毛巾抹净玻璃刮后，再横向移动刮另一行。</p> <p>4. 整个玻璃刮净后，用毛巾将窗框擦净。</p> <p>5. 刮玻璃时，注意防止脏水滴在窗台上。若有脏水滴下，要用毛巾抹净。</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.3.6.2.1.2 清洁工具的注意事项及保养方法

清洁工具	注意事项	保养方法
扫把	<p>1. 要求清扫干净，不可留下垃圾和灰尘，不可在地面上留下扫把痕迹，特别是将垃圾扫入垃圾铲时，不可留下未扫进去的垃圾和灰尘。</p> <p>2. 扫把容易沾附棉状尘，应经常用毛刷子或毛梳子等工具将其除去。</p> <p>3. 经常清洗扫把，使扫把保持干爽、平直。</p> <p>4. 地面上粘着口香胶等污垢时，要及时用小铲刀除去，并用地拖拖净。</p> <p>5. 定位：悬挂在保洁仓库墙壁挂钩上。</p>	及时清除黏附物、污垢，理顺扫把头、清洁扫把杆，使用完毕后悬挂摆放于空气流通处，风干，保持扫把的完整，按标准定位。
抹布	<p>1. 区域分类：白色：器械、更衣柜；黄色：营养吧；蓝色：卫生间、洁具；粉色：台面。（各区域需严格分类使用，不可混用）</p> <p>2. 定位：悬挂在保洁仓库的晾杆上，不同区域需分类、分区摆放；</p>	及时清洗、消毒、风干，按照定位标准分类、分区定位。
地拖	<p>1. 拖头必须经常清洗，不可用脏地拖拖擦。已经用旧的拖头容易碎落，要及时更换。新拖头应浸湿后再使用。</p> <p>2. 在移动地拖时，不可扛在肩上或在地面上拖着走，以免碰到他人或墙壁玻璃等。为避免地拖头脏水滴在地面上，应放在地拖桶中与桶一起移动。</p> <p>3. 办公室、卫生间等各处使用的地拖，应严格区分，不可混用。</p> <p>4. 地拖头暂不使用时，应放在指定地点，不可随意摆放，影响整体美观。</p> <p>5. 作业结束后，必须将地拖头清洗干净、理顺，吊起或倒立于架子上晾干备用，否则地拖头容易腐烂。</p> <p>6. 定位：悬挂在保洁仓库的挂钩上。</p>	
榨水车	<p>1. 在使用榨水车时不要使用太大的力量，以免将弹簧弄断。</p> <p>2. 榨水车要及时清洗，保持车身清洁，颜色鲜明。</p> <p>3. 定位：定位于保洁仓库的清洗池内。</p>	
尘推	<p>1. 尘推的棉套要及时清洁、清洗。</p> <p>2. 定位：悬挂于保洁仓库墙壁上。</p>	
鸡毛掸	<p>1. 鸡毛掸上的灰尘及粘连物要及时清洗干净。</p> <p>2. 定位：放于保洁仓库横档上。</p>	

4.3.6.2.1.3 清洁物料使用方法及规范

清洁物料名称	使用方法及规范	定位	注意事项
--------	---------	----	------

洁瓷剂	水湿被洗物表面，撒本品少许或直接蘸取本品，刷洗后用水冲净，切勿溶于水使用。	清 洁 间 底 层	妥善存放，不可误食。严禁儿童接触。
玻璃清洁剂	1、距玻璃 20-30 公分处喷洒，使之喷洒均匀，用干净布擦试即可。 2、适量喷洒。	清 洁 间 底 层	1、忌食 2、勿让儿童接触。3、清洁家电时需拔掉电源。4、若不慎溅入眼中，立即用清水冲洗，后找医生咨询诊治。
不锈钢清洁剂	将本品喷洒于物体表面，然后用软布擦拭或加压喷洗。	清 洁 间	妥善存放，不可误食。严禁儿童接触。
84 消毒液	按说明书配制使用。	清 洁 间 底 层	本液体为外用洗消毒液。高浓度对皮肤、金属器械和带色物有腐蚀和脱色作用。
面蜡	用干净蜡拖，涂于地面，并用抛光机抛光。	清 洁 间	妥善存放，不可误食。严禁儿童接触。
洁厕剂	对于一般污迹，用拖布浸透洁厕剂，涂于待清洗表面，保留数分钟后用清水冲洗。	清 洁 间	禁止与漂白剂、含氯物质混用。禁止与大理石接触。

4.3.6.2.1.4 清洁工具消毒流程



工具名称	消毒步骤
抹布	将已清洗干净的抹布，按不同颜色（使用区域）分别放入不同的消毒桶中浸泡消毒（浸泡时间：参照消毒液使用说明），用手搓洗每一块抹布，拧干后放在指定通风处风干，标准定位，以备使用。
拖把	将拖把头拆下，浸泡于消毒桶中进行（浸泡时间：参照消毒液使用说明），拧干后放在指定通风处风干，标准定位，以备使用。
水桶	用配比后的消毒液喷洒水桶内外，用抹布擦拭干净。
垃圾桶	用配比后的消毒液浸泡或喷洒于垃圾桶内外。
注意事项：在消毒之前所有的物品必须是清洁干净的。	

4.3.6.2.2 保洁各岗位作业程序及标准

4.3.6.2.2.1 楼宇保洁作业程序及标准





	清洁项目			日常工作及周期性工作			清洁标准
				每天	每周/两周	每月/季度	
	首层大 厅地面 (1级保 洁)	地 砖		扫把、清扫 2 次，随 时保洁	夏季配合 84 消毒液 清每周拖 2 次（周 一、周四）		无渍、无印迹、无垃圾
楼 宇 公 共 区 域	墙面	涂 料		根据现场情况清理	鸡毛掸子清扫一次 (周二)		无灰尘、无污渍、无尘网
		墙 砖		根据现场情况清理	每周彻底擦拭一次 (周五)	毛头、毛巾、高杆清 理 1 次（月末）	无灰尘 无污渍

	消防楼梯地面		每日潮毛巾擦拭 2 次	每周墩布清拖 1 次 (以周六日为主)		无印迹 无污渍
	楼梯扶手		潮湿毛巾擦拭 1 次， 随时保洁。			无灰尘、无污渍
	窗台、玻璃、百叶窗		每日潮毛巾擦拭窗台 1 次		每月刮刀、毛巾清洁 各楼层玻璃、百叶窗 1 次 (月初)	无污渍、无痕迹、无水印
	宣传栏、信报箱、(1 级保洁)		潮湿毛巾、干毛巾清 洁 1 次			无污渍、无痕迹、无水印、 无灰尘

	各楼层防火门、消防栓，电井间、标识标牌、灯饰			每周潮湿毛巾、干毛巾清洁 1 次		无污渍、无灰尘
	天台、屋面				扫把、簸箕清扫 1 次（每月 30 号）	无明显杂物、垃圾
电 梯 轿 厢	轿厢壁		毛巾擦拭 2 次	专用清洁油养护 1 次（每周六）		无痕印、无手印、无污渍
	地面(1 级保洁)		扫把、墩布清拖 2 次，随时保洁			无污渍、无印迹

	天花			毛巾擦拭清洁 1 次		无尘网、无污渍
大厅 门	门 门框 (1 级保洁)		湿毛巾每天擦拭	夏季配合 84 消毒液 擦拭清洁 1 次		无污渍、无痕印
垃圾 容器	垃圾桶 垃圾箱		每日擦拭垃圾桶盖及 桶身一次。		每月冲洗 2 次并清 洗垃圾桶附近地面 污渍。(15 号、30 号)	无溢出垃圾、无异味，无 油迹、无污迹

4.3.6.2.2 卫生间保洁作业程序及标准

公共卫生间	清洁项目		日常工作及周期性工作			清洁标准
			每天	每周/两周	每月/季度	
	地面		地拖、墩布随时清理	每周 84 消毒大清一次。 (周一)	每月消杀蚊蝇一次 (30 号)	无污渍、无印迹、无垃圾
	天花板、灯具、风口				每月鸡毛掸子清理 1 次 (1 号)	无尘网、无污渍
	门窗、隔板		毛巾擦拭清洁 2 次	配合 84 消毒液擦拭 1 次 (周一)		无印迹、无污渍
	洗手盆及台面		毛巾擦抹多次、并随时保洁	配合 84 消毒液擦拭 1 次 (周一)		无污渍、无垃圾

镜面		随时用刮刀进行清洁			无污渍、无水印、手印
大小便器皿		随时用洁厕灵进行清洁			无污渍、无异味、无垃圾
垃圾篓		每天换垃圾袋 1 次，保持清洁、干净			无溢出垃圾、异味
空气清新剂		适时喷洒空气清新剂			保持空气清新

4.3.6.2.2.3 外围保洁作业程序及标准

	清洁项目		日常工作及周期性工作			清洁标准
			每天	每周/两周	每月/季度	
园 区 公 共 部 位	园区道路		扫把、簸箕 随时清理 2 次，随时保 洁			无明显杂物、垃 圾
	庭院广场		扫把、簸箕清扫 2 次， 随时清理			无明显杂物、垃 圾
	绿化带		扫把、簸箕清洁 1 次， 随时保洁			无明显杂物、垃 圾
	地上车位		扫把、簸箕清洁 2 次， 随时清理	墩布清拖 1 次		无明显杂物、垃 圾

标识牌、宣传栏			毛巾、高杆擦拭清洁 1 次		无灰尘，无污渍
庭院路灯、灯杆、护栏			每月用毛巾清洁 1 次		无灰尘，无污渍
排水明沟				扫把，铁锹清理 1 次（3 号）	无污物，淤泥
垃圾桶 果皮箱		垃圾桶外观每日擦拭 1 次	（4-10 月）垃圾桶外观、内壁配合 84 消毒液 1 次，清水冲洗。 （11-3 月）每两周垃圾桶外观、内壁配合 84 消毒液 1 次，清水冲洗。		无溢出垃圾、无异味，无油迹、无污迹
雨雪天气		随时组织清理			无积水、积雪

4.3.6.2.2.4 车库保洁作业程序及标准


	清洁项目		日常工作及周期性工作			清洁标准
			每天	每周/两周	每月/季度	
地下 车库	车场主干道及车位地面		扫把清扫 1 次	墩布清拖 1 次（周一）	每季度冲洗 2 次	无污渍、无印迹、无垃圾
	墙面			每周鸡毛掸子清理 1 次		无尘网、无污渍
	地下侯梯厅		扫把、墩布清拖 2 次			无尘网、无污渍
	标识标牌、减速带			毛巾、高杆、墩布清擦 1 次（周一）		无灰尘，无污渍



	消火栓、天花顶 管线、管道				每月鸡毛掸子清理 1 次	无尘网
	排水明沟				每月扫把，铁锹清理 1 次（1 号）	无污物，淤泥

4.3.6.2.3 绿化工作程序及标准

4.3.6.2.3.1 作业程序及标准

表一、草坪作业程序及标准

庭院绿化	绿化项目		草坪	
			技术要求	工作标准
	浇灌		浇水全面到位，喷洒均匀，草坪无积水；草坪无冲散痕迹，无水坑；草坪水无外溢现象。	1、以站立姿势手握水管，由远及近，均匀喷洒。 2、要不断来回走动，以便节约用水，喷洒全面。 3、禁止将水管放在草坪上，任水自流，以免冲毁草坪或把水直接灌入地下。 4、返青期浇水 2 次，每年 3 月初开始，1 次/半月；生长期浇水，1 次/半月（夏季干旱时，视情况 1 次/周）；冻水浇灌期为每年 11 月下旬-12 月中旬，浇灌 1 次。
	施肥		施肥均匀、适当，无浪费、无过度施肥现象；施肥后都要及时浇水，避免蒸发浪费。	1、手持装肥料的容器，由远及近，将肥料（有机肥）均匀散在草坪上。 2、禁止肥料散撒不均，造成草坪烧伤。 3、施肥均匀、适量；草坪无灼伤现象。 4、施肥后及时浇水，以免肥料灼伤草坪以及肥分散失。 5、返青肥，结合返青期浇水情况每年 3 月初开始，1 次/半月；生长期结合草坪生长情况，适时适量施肥。
	除草		拔除的杂草成堆堆放，集中用三轮车运到垃圾场。草坪无误伤；杂草根部清理干净；清理过的草堆无痕迹。	1、首先用手拔草，要拔掉草根。 2、如大草、高草手拔无法去除根部，则用小锄，对大草、高草进行根除，以免结籽，造成来年杂草滋生。 3、返青期（每年 3 月）对草坪杂草彻底清除 1 次；生长期 1 次/月（根据日常巡查，视杂草生长情况，适当增加拔草次数）；浇冻水前期（每年 11 月）对草坪杂草彻底清除 1 次。

	修剪		<p>修剪后的草坪高度一致（5-8 公分为标准），草坪无草沫，清理过的草沫无痕迹。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、清理草坪内的砖头、石块、铁丝等杂物，以免机器高速运转伤人和损坏机器。 2、根据修剪要求高度调整好剪草机的高低。 3、剪草时应从外向内修剪。 4、草坪修剪完后，将草沫、砖头、石块、铁丝等杂物集中清理运走。
	补植		<p>要求草坪斑秃面积小于 0.5 平方米；移植的草坪根无外露；首次浇透，视土壤墒情浇水直到移植草苗成活。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、将草坪斑秃处翻土，土深约 10 公分。 2、均匀撒上草籽或栽种移植的草坪。 3、对补栽过的草坪进行浇水。

表二、绿篱作业程序及标准



庭院绿化	绿化项目		绿篱	
			技术要求	工作标准
	浇灌		春季天旱少雨，每周浇水一次，夏季雨水较多，一般两周浇水一次，冬季绿篱处于休眠状态，入冬前需浇一次防冻水。对生长在灰尘较多的环境中的绿篱，要经常喷水清洗绿篱丛冠，以增加观赏效果。	1、浇水之前，先进行松土，做好土围。 2、夏季浇水应在早晚进行，冬季浇水在中午前后进行，每次浇透浇足。
	施肥		施肥均匀、适当，无浪费、无过度施肥现象；施肥后都要及时浇水，避免蒸发浪费。	1、根据苗木的种类、生长情况选择适当的肥料。 2、挖好施肥环沟，直径 30 公分，深 10 公分。 3、将肥料放入环沟，浇水 50%，然后填土培好。
	除草		草地上无杂草、清理过的垃圾，杂草要除根；土壤均匀、平整。	1、以站立姿势，用长把锄，除掉杂草，直至除根，其他杂草用手拔除。 2、转换角度进行锄草，确保无杂草。 3、松土约 3 公分。 4、将杂草、石块等杂物装上三轮车。

修剪		<p>绿篱生长前期未成型之前，以密枝修剪为主，成型后以造型修剪为主。</p> <p>修剪的篱面要平整圆滑顺直，绿篱造型植物造型优美、丰富，修剪下的枝叶要立刻清除。造型后，对生长超过篱面的枝条要及时剪除，超出篱面的枝条长度应控制在 10 厘米内。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、修剪原则：剪强留弱，做到不漏剪，少种剪，旺长突出部分要重剪，弱小凹部分要少剪，从小到大，逐步成型。 2、修剪时先确定高度，一般不低于上次剪口，先剪正侧面，再剪水平面，然后是次侧面；反复找平剪过的地方，修脚部。 3、将修剪完毕后的残枝、落叶集中清理干净。
栽种		<p>先栽种外围的苗木，后栽种中间的苗木，株距、行距要求基本一致，当栽植宽度在三排以上绿篱时，植株应呈品字形交叉，相邻的三株苗之间应呈一个等边三角形，这样能最大限度的提高空间利用率，有利于通风透光，均衡生长。</p>	<p>栽植时先挖一个深度略大于苗木根部的坑，而后将苗木放入坑中，用土埋好压实，栽种后及时浇水，保证苗木成活率。</p>
病虫害防治		<p>预防为主、综合防治。药剂应选用无公害、高效、低毒、无强刺激药剂。保证苗木的健康生长，无病虫害和死亡现象。喷洒要均匀适量，无药害现象。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、以预防为主，综合防治，做到勤观察，早发现，早防治。 2、使用农药必须以不伤害健康为前提，使用高效、低毒、无臭、无异味农药。 3、喷撒农药时，必须戴口罩，安全防护手套，穿长袖衣服。禁止抽烟及吃东西。人应站在来风的上方，防止喷农药吹回人体，造成中毒。 4、喷撒农药后做好警示标识。

表三、树木作业程序及标准

庭院绿化	绿化项目		树木	
			技术要求	工作标准
	除草		草地上无杂草、清理过的垃圾，杂草要除根；土壤均匀、平整。	1、以站立姿势，用长把锄，除掉杂草，直至除根，其他杂草用手拔除。 转换角度进行锄草，确保无杂草。 3、松土约 3 公分。 4、将杂草、石块等杂物装上三轮车运走。
	修剪		树木的修剪要达到树冠完整、美观，修剪适当，主侧枝分布均匀，保持内堂通风透光。	1、用高枝剪或手剪，由高到底，对徒长枝、病虫枝、碍事枝从发枝处剪除。 2、将修剪完毕后的残枝、落叶集中清理干净。
	病虫害防治		预防为主、综合防治。药剂应选用无公害、高效、低毒、无强刺激药剂。保证苗木的健康生长，无病虫害和死亡现象。喷洒要均匀适量，无药害现象。	1、病虫害的药物防治要根据不同的树种、病虫害种类和具体环境条件，正确选用农药种类、剂型、浓度和施用方法，使之既能充分发挥药效，又不产生药害，减少对环境的污染。 2、喷药应成雾状，做到由内向外、由上向下、叶面叶背喷药均匀，不留空白。喷药应在无风的晴天进行，阴雨或高温炎热的中午不宜喷药。喷药时做好防护工作，注意安全。 3、对药械难以喷到顶端的高大树木或蛀干害虫，可采用树干注射法防治 4、做好病虫害的防治记录。

表四、其它绿化相关作业程序及标准

绿化项目		技术要求		工作标准		
庭院绿化	标识标牌	对庭院内的树木进行标识,在草坪等绿化部分树立警示牌,起到警示作用。		1、每一种树种悬挂树标,标牌上注明该树种的名称、科属、主要性状、主要用途等。 2、警示牌的内容要符合放置位置、设置目的。 3、标识牌及时擦拭,并定期维护保证其完好、字迹清楚;如有破损,及时报修。		
	绿植防护栏	庭院绿化防护栏要求干净、整齐、无倾倒,无褪色或损坏。		定期或不定期对护栏进行检查,发现有损坏或倾倒的及时上报进行维修或更换。		
	绿化机器使用	打草机		绿篱机		打药机
		作业前安全检查	1、检查各部位螺丝是否紧实,注意检查锁刀片的螺丝及齿轮盆的螺丝。 2、检查汽油、机油是否漏出,机油要加到油尺规定的位置。 3、背负式剪草机汽油及机油的混合体积比例为 25: 1。	1、检查各部位螺丝是否紧实。 2、绿篱机汽油及机油的混合体积比例为 25: 1。	1、检查各部位螺丝是否紧实。 2、高压阀门有无漏水,高程飞轮及传动皮带必须调整到合适位置。	
		作业中操作注意事项	1、作业时装上安全护盖。 2、清除草地所有凸出的石头及一切杂物,方可进行剪草机作业。 3、刀片不要碰到石头、铁条等硬物,万一碰到,关掉	1、作业 1 小时须停机休息 10 分钟。 2、枝条过于粗壮及木质化不能使用绿篱机。	1、大风天气或大雾等恶劣气候下也不要进行作业。 2、操作人员必须经过培训,首次使用前要仔细阅读使	

	项	<p>发动机，检查是否有异常。</p> <p>4、作业每两小时须停机检查机油，清洁空气滤清器。</p> <p>5、连续操作一小时，须停机休息 10 分钟。</p> <p>6、汽油的补给须先关掉发动机，然后再补给汽油。补给汽油时，注意不要溢出，溢出时须擦干净；加汽油时应注意火种。</p> <p>7、1.5 米内高低不平、余坡太陡的绿化带不要使用手推式剪草机。</p> <p>8、操作人员必须经过培训，首次使用前要仔细阅读使用说明书。</p> <p>9、操作人员必须穿长袖衫及长裤，配带手套及太阳镜，严禁酒后、疲劳、患病者操作园林机械。</p>	<p>3、操作人员必须经过培训，首次使用前要仔细阅读使用说明书。</p> <p>4、严禁酒后、疲劳、患病者操作园林机械。</p> <p>5、要穿紧身的长袖上衣和长裤，不要穿短袖、裙子、穿戴围巾、领带和工作大衣进行作业。</p>	<p>用说明书。</p> <p>3、严禁酒后、疲劳、患病者操作园林机械。</p> <p>4、要穿紧身的长袖上衣和长裤，不要穿短袖、裙子、穿戴围巾、领带和工作大衣进行作业，避免药物侵蚀皮肤。</p> <p>5、喷药完后，用肥皂、清水冲洗皮肤裸露部位；</p> <p>6、喷药时禁吃食物、饮水、吸烟；</p> <p>7、喷药时喷头勿指向人。</p>
	设备保养	<p>1、及时清洁机壳表面卫生。</p> <p>2、火花塞的清洁和调整。</p> <p>3、燃料过滤器的清洁，去除消音器出入口、汽缸、活塞上的积炭。</p> <p>4、化油器的清洗。</p> <p>5、新剪草机第一次作业 8 小时后要及时换机油。</p> <p>6、连续作业一个月更换机油一次。</p> <p>7、雨天草湿、杂草太长时不能使用剪草机。</p> <p>8、剪草机运行作业 50 小时进行一次保养。</p>	<p>1、作业 50 小时进行保养一次。</p> <p>2、及时清洁机壳表面卫生及各部位零件。</p> <p>3、化油器的清洗及火花塞的清洁和调整。</p> <p>4、化油器机件的更换。</p> <p>5、每次作业后及时清洁各部位零件，若长时间放置时将油箱及化油器的燃料全部倒出。</p>	<p>1、作业 50 小时进行全面保养一次。</p> <p>2、及时清洁机壳卫生及各部位零件。</p> <p>3、火星塞的清洁和调整。</p> <p>4、喷药机作业后应及时清洗机体内外沾上的农药，预防腐蚀机体。</p>

4.3.6.2.4 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。

4.3.6.2.4.1 环境保护管理标准

使用的所有清洁剂、消毒剂、保养材料都符合国家环保要求。

积极采取各种环保措施，创造绿色生态环境。

4.3.6.2.4.2 环境保护措施

卫生清洁、消杀使用符合国家环保要求的清洁剂、消毒剂。

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。

助甲方严格局部装饰装修工程管理，监督施工方使用环保材料。

4.3.6.3 秩序管理工作程序及标准

4.3.6.3.1 保安岗位分布

序号	岗位位置	人数	备注
1	大门岗	2	两班倒，负责门岗值守，结合监控人员根据项目特点利用手机APP巡查系统，进行固定线路的定点巡查（巡查路线进行不定时调整）。
2	监控员	2	两班倒 24 小时值守，需配合保安工作
3	合计	4	



4.3.6.3.2 物资装备配置计划

项目	器材名称	配置标准	备注
通讯设备	固定或移动电话	至少一部	
	对讲机	至少两套	
非攻击性防卫器材	橡胶警棍	至少两套	
	强光手电	至少两套	
	多功能腰带	至少两套	
	警戒带	至少两套	
	盾牌	至少一套	
	钢叉	至少一套	
救护器材	急救包或急救箱	至少一套	

4.3.6.3.3 作业程序描述

4.3.6.3.3.1 门卫值岗保安：

出入口 24 小时值守，检查出入人员的证件，来访者登记。

保安在执勤中要做到讲文明、讲礼貌;处理问题要讲原则、讲方法，态度要和蔼，不急不躁。

执勤时不擅离岗位、嬉笑打闹、看书报杂志、吃东西、睡觉或进行其他与执勤职责无关的事。

积极配合其他班组的保安员，做好安全防范工作，把好让您放心的大门。

严格禁止闲杂人员、小商贩进入办公楼。

对带出辖区或在辖区起卸的贵重物品，核查单位证明、个人证件后予以登记。

认真履行值班登记制度。值班中发生、处理的各种情况在登记簿上详细记录，交接班时移交清楚，责任明确。

4.3.6.3.3.2 巡视保安：

办公楼内公共区域流动巡视，设定多套巡逻路线，对重点部位采用定时巡逻和不定时巡逻混合方式。

巡逻路线和需要重点巡视位置。按照制定的巡逻时间、路线进行巡视，保守巡逻路线的秘密。

熟悉责任区域内物业的基本情况，及时发现、处理各类安全隐患，防止治安事件的发生。

检查各层卫生间、茶水间、电梯厅、防火通道的情况，发现问题及时上报。

回答访客的咨询，必要时为其向导。

发现形迹可疑的人应进行证件检查，必要时检查其所带物品。

接到报警，要立刻前去现场处理，同时和值班室联系。

制止在办公楼内大声喧哗行为，以免影响他人的正常工作。

协助客户解决遇到的困难。

确认下班后办公室是否锁好。

4.3.6.3.3.3 监控保安：

每日上岗前应先检查控制系统的运行状况是否正常，做好记录。

重点区域进行 24 小时录相，做好资料保留，监视员发现可疑情况应作跟踪监视，并用录相机录下资料保留，同时用对讲机通知当班保安员现场察看。若情况十分危急(如火灾等)可用音响系统通知物业中的相关工作人员。监控中发现的情况及处理结果，应及时报告部门主管或项目处经理。

监控系统若发生故障，应及时处理，若无法处理应及时通知水电维修班派人员维修，故障及处理情况应做好记录存档。

4.3.6.3.4 消防作业程序及标准

4.3.6.3.4.1 消防管理服务要求

落实消防责任制

经常开展消防安全检查

每个职工每天对本岗位、本地段消防安全情况进行一次检查，排队本身能够排队的不安全因素，本身不能解决的消防隐患要及时上报。

每周对消防设施进行一次检查。

每月进行重点检查或抽查，元旦、春节、“五一”、“十一”前要组织防火安全大检查。主管领导每年不少于一次全面检查。

消防安全检查要认真填写《消防每日检查登记表》、《消防安全周检、月检记录》及《消防安全季检、年检记录》，并将记录统一由消防中心存档。

每半年进行一次消防演练。

配合上级部门的检查和抽查，保证符合公安消防部门的要求(法律和规定)。

严格维护消防设备，并定期进行检测检查，保证设备完好及使用正常。

4.3.6.3.4.2 消防设备的日常检查

消防监控主机。按主机复位键，检查主机系统是否异常、故障的显示，然后按消声键消去控制器的声音，再立即按复位键，或恢复到机器报警前的正常状况。

消防泵、喷洒泵。检查电源是否正常，主阀门是否处于常开状态，逆流阀关闭是否正常(喷洒泵还要检查水压表是否正常:11. 5-15 公斤)，清洁情况如何，消防联动柜直接启动是否正常，每年年底做一次流量试验。

疏散出口指示灯。检查指示灯安装是否牢固，指示灯玻璃面板有无划伤或破裂现象，电源指示灯是否亮，然后断开交流电，如果显示屏发光，说明该灯是好的。

感烟器、感温器。检查与底座接触是否良好，外观是否干净，安装倾斜度不大于 45 度，烟感器、温感器无遮挡，处于良好巡检状态，抽检 1. 0%，完好率达 100%

消防接合器。检查接合器开关是否良好，接合头是否灵活、完好，标志是否清楚，接合器是否被其它物体阻挡埋压。

喷淋头。检查有无漏水情况，外观是否正常，观察监控主机喷淋系统是否正常。

消防栓。检查门栓是否良好，封条是否完整，栓内部件是否齐全，固定是否良好。

双速风机。检查电源是否正常，启动低速状况，联动柜无报警时处于联动状态，消防中心可随时启动调整状态。

防火卷闸。检查卷闸下面有无物品阻挡，操作箱是否上锁，操作开关电源是否牌联运状态，启动联运柜测试完好率达 100%

防火门。检查开关是否良好，周围无物品堵塞，防火门状况良好。

紧急广播。检查电源是否正常，处于运行中按动支键后电压正常，测试音响正常。

灭火器。检查压力、重量是否符合要求，喷管有无破损，检查外观有无明显锈蚀，推车式灭火器需检查行驶机件是否灵活，伸展胶管有无破损。

4.3.6.3.5 监控室管理

4.3.6.3.5.1 消防监控

消防中心实行专人值班 24 小时值班制度，值班员必须坚守岗位，不得随意离开值班室，保持高度警惕性，做好值班记录。

消防中心严禁其他无关人员进入。

值班员每天要检查消防系统是否正常。

出现报警信号，立即检查信号真伪情况。

消防中心内应配有手持灭火器材、消防扳手、消防斧。

发现火警立即报告，并组织进行扑救。

组织指挥应急疏散。

4.3.6.3.5.2 保安监控

实行 24 小时值班制度。

按照上级指示和操作规程进行操作。

认真监视监控画面，发现可疑情况立即报告并妥善处置。

熟练掌握监控系统的功能和操作方法。

严格执行操作规程，不得更改操作程序。

爱护设备器材，认真维护保养，发现故障及时报告。

坚守岗位，认真负责，未完成交接班手续不能离岗。

4.3.6.3.6 车辆、道路及停车场管理

根据办公楼的硬件条件和现场情况设置岗位，保证办公楼机动车和非机动车辆出入有序，行驶规范，泊车到位。

4.3.6.3.6.1 车场管理内容

车场的设备设施养护、维修，交通与车辆停放秩序的管理。

门前停车位及车辆管理(含地上)。

停车场保洁和管理。

4.3.6.3.6.2 停车管理制度

我公司拥有完善的车场管理机制和停车场管理制度，完全能够满足本项目管理需求。以下是车辆管理制度目录，我公司将在进场后根据实际情况予以完善。

机动车管理规定

非机动车管理规定

车场机动车进出管理操作规程

非机动车进出管理操作规程

车辆巡检规范

f 车辆证件办理程序

4.3.6.3.6.3 机动车辆管理

车辆凭证出入，做到一车一证、一证一位、车证齐全，见证放车。外来临时车辆使用临时停放证，统一在临时停车位停放。

在办公楼停放的车辆，须服从物业公司管理。

凡装有易燃、易爆、剧毒品或有污染物品车辆一律不准驶入。

保安员礼貌待人、热情周到。

保安员要熟知车主姓名、车型、车牌号、车位。随时巡查车辆停放情况，清点

区内车辆与《车辆出入登记表》上是否一致。遇有门未锁、灯未关、漏油、漏水等现象发生时，立即通知车主。未通知到车主时，做好交接班记录，同时报领班和物业项目处。如若遇到醉酒驾驶者应立即劝阻，并报告保安领班和项目处。

每车位文字档案齐全、资料准确率 100%。

外来进出车辆有登记，完成率 100%，准确率 100%。

4.3.6.3.6.4 非机动车管理

非机动车统一存放在指定地点，该地点要既方便客户及访客停放，又利于办公楼整体秩序的规范管理。

车辆管理员负责整理非机动车辆的停放秩序，统一朝向，整齐有序。

巡视保安负责不定期对非机动车停放地进行安全巡视，对有问题的车辆记录，并及时通知车主。

对非机动车的控制，在停放地点划定长期停放区域和临时停放区域，并用不同标识加以区分。

4.3.6.4 设施设备及场所维护工作程序及标准

4.3.6.4.1 设施设备、公共部位巡检与维护的种类及工作范围

4.3.6.4.1.1 负责设备设施的接管、验收工作，并配合完善工程遗留问题。

4.3.6.4.1.2 负责管辖区域内下列设备设施系统的日常运行，并监督维保公司对其进行计划性维护保养，及时处理突发事故。

空调和通风系统的运行和设备巡查；

给水系统的运行和设备维护保养；

排水系统的运行和设备维护保养；

公共照明系统维护保养；

配电系统的运行和设备维护保养；

消防系统的运行和设备巡查；

安防系统的运行和设备巡查；

楼宇智能化设备系统巡查；

避雷系统的巡查；

4.3.6.4.1.3 负责制定设备设施系统的大、中修及更新改造计划、实施方案，并在甲方批准的情况下实施。

4.3.6.4.1.4 管理保存图纸、资料、运行维修记录等档案资料，并附有明确标识。

4.3.6.4.1.5 协助甲方合理控制办公楼能源消耗，落实节能计划。

4.3.6.4.1.6 对所管的设备制定年、季、月维修维护计划，并按期执行，有详实的维护记录。

4.3.6.4.1.7 建立健全设施设备台账。

4.3.6.4.1.8 主要设备设施的检查、保养频率符合《设备设施维修养护作业指导书》要求。

4.3.6.4.1.9 制定各专业系统突发应急预案。

4.3.6.4.2 定期维护、保养、检修以及日常维修计划、方案、标准

4.3.6.4.2.1 房屋定期维护、保养、检修计划

各系统设备设施运行与维护计划

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	清洁保养	12次/年	
	接插箱	清洁保养	24次/年	
	配(变)电设备	岗位值班	24小时	
	全面检修		1次/年	
给排水	污水泵	计划检修	4次/年	参照物业管理示

系统	开水器	除碱	4 次/年	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
	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	定期保养	2 次/年	
	管道	定期维护	2 次/年	
	污水井	清坑	2 次/年	
污水处理系统	系统设备	状态检查	4 次/年	保证主要设备的正常运行
		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	定期维修保养	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	定期维护	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	

4.3.6.4.3 空调和通风系统的运行和巡查维护方案

4.3.6.4.3.1 空调系统、水系统巡视检查内容

风机盘管

检查风机运转情况和润滑程度；

检查盘管管路完好情况；

检查风机盘管接水盘、软接头；

检查各类阀门、风阀、电磁阀开启度；

检查电气控制情况；

检查过滤网；

检查空调箱接缝和风管接缝的密封情况；

检查管线是否跑、漏、滴现象；

检查风机盘管出口温度和排风量，检查整体房间的平均温度，并做好记录；

检查盘管运行台数是否全部开启；

检查管路系统中的阀门、压力表及膨胀水箱；

检查机房、设备的卫生情况。

检查空调机组

三相电压、油位是否正常；

空调机制冷系统是否正常，高低压指标情况，二次水、末端水温度、压力是否正常；

巡视水泵运行状态，检查进出水压力、运转马达声音是否正常，运行中有无过热现象，检查阀门、过滤器、软接头止回阀、水流开关有无漏水、损坏、不能开启等故障；

观察操作屏有无显示，各种数据指标是否正常。

空调系统维修保养规定

空调班负责办公楼空调设备的维修，并按空调系统保养计划做好设备保养；

设备的检测每年要做两次，一般放在运行期后进行(每年的4月份、10月份)；
主管制订空调系统保养计划，并负责组织实施；

当值人员巡查发现系统设备故障，应立即进行维修，并报告主管工程师；

设备维修工程所要更换的零件，必须做详细记录；

根据系统设备的特点，重点做好除尘、润滑、更换老化部件、紧固螺丝等工作；
工作过程中注意环保，对有害气体等的排放必须加以限制；

注意用电、防火安全，如需烧焊，须办理动火证，并严格遵守动火作业规定；

系统保养以不影响办公楼正常营运为原则。对突发性故障应在4小时内排除，
预期应向上级报告以便及时通知受影响的用户；

4.3.6.4.4 消防自动化系统

消防自动化系统设备，即火灾报警监控设备与消防联动控制设备实施24小时运行，有消防监控中心值班员负责它的实时监管与操作。该系统通过监控主机的程序运行和火灾探测器的实时通讯，实现办公楼的消防监测。一旦发生火警，值班员立即查看主机报警信息，确定报警区域，呼叫巡逻保安进行现场确认，进入火警应急处理流程。若是简单的设备误报，由值班员进行简单处理；如果故障不能恢复，立即报工程维修班，请工程弱电维修人员及时抢修。

除上述工程维修班电气专业人员拟订系统维护计划，由监督维保公司定期维护。具体如下：

维修保养项目	维修保养内容	维修保养周期
消防报警系统分控制盘	内部测试	1次/月
盘内控制卡	CPU卡、回路卡、信号卡、主电源、扩展电源、功放控制卡测试	
蓄电池	电池容量测试	
主电源	输入/输出测试、调整	
主机功能	主机功能测试	
接地装置	接地性能测试	
盘内	内部除尘	

消防报警系统分控制盘	面板功能及性能测试	1 次/季度
网络主控制盘	网络功能测试	
盘内	主 CPU 卡、主电源卡、广播卡、语音信息卡、主电话、麦克风、RUI 远程控制卡等测试	
模拟屏	测试	
楼层末端设备(烟感探测器、温感探测器、手动报警器、消防栓按钮等)	自动巡检、测试，包括末端设备的应答和信号反馈	
主盘	显示功能检测	
联动控制台	监视与手/自动控制功能检测	1 次/月
末端设备(风机、水泵等)	就地手动控制信号检测消防控制中心手/自动、停止控制，末端设备的应答和信号反馈	
网络确认功能	功能测试	
网络显示功能	功能测试	
网络消音功能	功能测试	
网络复位功能	功能测试	每月抽检，半年全部完成
消防报警系统外部设备检测	加烟测试	
烟感探测器	加烟测试	
温感探测器	加温测试	每月抽检 15%左右，半年轮回完成全部测试
手动报警按钮	现场手动报警测试	每月抽检 8%左右，一年轮回完成全部测试
防火门	功能测试	
消防联动监控自动控制功能测试	消防水泵(消火栓、喷淋)自动启动；防排烟机自动启动；电梯归首及状态监视；通风、空调停止；强切非消防用电负荷。	全面测试 1 次/年
消防联动监控手动控制功能测试	消防水泵(消火栓、喷淋)远程启动；防排烟机远程启动；电梯归首监控。	全面测试 1 次/年

服务内容

监控室 24 小时值班，随时了解消防自动报警及附属设备的运行情况。

每日巡视烟感、温感探头，报警器等设备。

制定消防设备维修保养计划，并组织实施。

及时排除各系统运行中的故障。

定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行。

搞好设备机房的卫生清洁。

火灾探测器定期进行实效模拟试验，探测器每三年进行一次清洗，随时更换失效的器件。

操作启动部件，手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示。

每年应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录。

消防广播系统每 2 周机柜表面清洁 1 次；每年机柜内部除尘 1 次；每年机柜内的设备内部除尘 1 次。每半年检查 1 次电话插孔、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扬生器等。

服务标准

当被检测探头响应参数达到预定值时，探测器输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。

火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层(区域)内。

报警功能:能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号。

故障报警:当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位。

火警优先功能:显示预报警和故障信号时, 如有火灾报警信号输入, 应当立即显示火灾报警信号; 显示故障信号时, 如有预报警信号输入, 应当显示预报警信号。

电源转换功能:主电源切断时, 备用电源应当能自动投入运行; 当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

火灾确认后, 发出控制信号, 强制电梯全部停于首层, 并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作, 其功能、信号均应当正常。

火灾确认后, 应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动, 接受其反馈信号并显示其状态。

火灾确认后, 发出控制信号, 将着火层的防烟风阀、排烟阀打开, 接受其反馈信号并显示其状态。

消防控制室在确认火灾后, 应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降, 接受其反馈信号并显示其状态。

火灾确认后, 应当释放建筑内的所有门禁装置, 保证疏散门的畅通。

数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁。

景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

中央联动装置工作正常、显示正确。

消防灭火设施应处于良好的待命状态, 二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查, 清水泡沫灭火装置应每年检测一次。

消防泵每月启动一次并作记录, 每年保养一次, 保证工作站工作正常、整洁。

消火栓每月巡查一次, 保持消火栓箱内各种配件完好。

消防带每半年检查一次, 阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

4.3.6.4.5 配电室维护方案

服务内容

维护电力系统正常、安全、优良地运行, 为办公楼设施、设备及客户提供安全可靠供电保障。

维修、保养配电室低压配电柜、高压配电柜、变压器。维修、保养各楼配电柜和内小型配电柜箱设备，对供电设备每年检修保养一次。

对办公楼内及上端外线电线电路进行维修维护。

配电室配备专人值班和人员值班。

确保配电室供电电压、频率、功率因数质量。

电表计量。

编制应急预案，做好突发事件的应急处理。

服务标准

负责供电运作和巡视的人员必须持证上岗。配电室的值班员必须熟悉电气设备情况和有关安全措施。

对配电室建立 24 小时运行值班制度，对配电装置及高压室经常进行巡查，做好每日巡视记录;发现问题及时处理、上报，并在值班记录及巡查记录中注明，不能解决的问题及时上报。

配电设备由专职人员负责管理和值班，配电设备的停送电由值班电工操作，非值班电工禁止操作。值班员必须做好值班，认真执行交接班制度。

设施设备标志、标牌齐全，在显著位置张巾基悬挂相关制度、证书。

供电线路严禁超载供电，配电室内禁止乱拉乱接线路，在夏季供电高峰时，应按负荷的要求，的计划的切换变压器。

停电时，应提前向用户发出通知;恢复送电时，在确认供电线路正常、电气设备完好后方可送电。

配电室内设备及线路变更，要经项目负责人同意;重大变更，要上报总公司领导批准。

配电室消防设施完好，并有手持式气体灭火器。电线沟进出口要封堵好，有防鼠、小动物措施，注意防止小动物进入；按规范设置鼠药盒或粘鼠板、档鼠板，严格执行门禁制度。

加强日常维护、检修、巡视，保证配电室内公共照明、指示、显示灯具等设施的完好。

操作时必须有 2 人以上操作，其中 1 人监护和发令。

停送电应严格按照停送电操作规程进行，任何停送电须得到服务中心认可，并提前通知用户。

拉闸操作时，应尽可能在负荷最小时进行，严禁在负荷最大时进行拉闸操作。

服务要求

操作人员严格执行“员工安全规程”。

操作人员进入变配电间工作，应脚穿电工鞋，身穿工作服，操作时必须戴好绝缘手套，严格执行安全操作制度。

进出低压变配电间，随手关门，不得将食品等带入变配电间，以防引入小动物，造成不必要的电气事故。

非工作人员不得入内，因工作、业务需要进入，须经部门经理同意，签字后方能由当班人员带领入内。

每二小时进行一次巡视，做好记录，发现故障及时处理并做好书面记录，同时向有关部门汇报。

按规定巡视路线巡视，防止出现漏查现象。巡视中要密切注意各种仪表读数的变化，从中掌握、了解用电情况，电量变化，分析出设备与线路的工作台状态。

周至少进行一次熄灯巡视检查，发现漏电跳火现象及时处理。

工作人员应掌握消防用具的使用方法，懂得灭火的基本知识。

在电源干线、低压配电盘及配电箱等设备上进行工作时，必须有专人监护，至

少由两人互相配合进行，操作前必须摘掉检修设备的电源保险后验电，并悬挂标识牌，操作人员必须使用绝缘工具，并站在绝缘垫上作业。

对于高压设备的检修和维修，经停电、验电后，必须装设接地线，在醒目处悬挂标识牌，必要时加装遮栏(填写操作票)。

维修后的电气设备及线路，要经专职人员检查无误并拆除所有的安全措施后，方可投入运行。严禁在处于工作状态的电动机及其附属装置回路上进行工作。

防止小动物进入配电室。

4.3.6.4.6 动力照明系统运行维护

服务内容

按供电行业要求配备电器维修人员，对项目内电器设施进行监控，24 小时值班。

动力配电系统各级维修人员熟悉本岗位工作性质，认真执行电器维修岗位责任制、交接班制度、设备巡回检查制度、操作票制度；

发现问题及时处理并汇报，保持配电室的干净整洁；工作中注意个人和他人的安全。

每周 3-4 次对电气设备、配电盘、柜、配线进行检查保养，对照明灯具要每天检查，及时更换；

对各用电设备的负荷及使用情况要每日检查并记录，做到及时掌握，确保电气系统昼夜安全。

认真进行设备巡视检查，发现设备缺陷及异常及时处理并报告有关部门，做出正确的分析、判断，做好巡视检查记录。

每天进行一次安全巡视。

遇有设备超负荷、开关跳闸及近期有发展而未消除的设备缺陷、设备异常

升温，加强巡视次数，每 2 小时检查一次。新投入运行和大修后的设备每 4 小时巡视一次。

服务标准

设备无灰尘、污迹，状态符合运行要求，无过热变色现象，连接无松动。

竖井内无损坏、无杂物、无漏水、干净整洁。

保证照明正常使用，完好无损、清洁，完好率达 99%以上。

保障安全运行，保障供电正常。

4.3.6.4.7 给排水系统

服务内容

每天对上下水管道、水泵、水池、水箱进行巡视，避免上下水泄漏、堵塞，保证水泵安全运行。

发现问题及时处理，防止水源浪费现象发生。

杜绝设备阀门、管道跑、冒、滴、漏现象。每日巡视一次。

作到排水系统通畅，汛期道路无积水、楼内、地下室、车库无积水、浸泡发生。

汛期前定期清理雨水系统，屋面排水口，路边排水井。

每季度检修保养给水系统一次。

保证正常供水，遇有事故，维修人员在规定时间内抢修杜绝大面积跑水，泛水及长时间停水事故发生。

服务标准

设备、管道无锈斑、无滴漏、标志明确、连接坚固、保温完好。

阀门开关灵活、无锈斑、无滴漏。

排水畅通无阻、无渗漏、无污染、无破裂、无变形。

生活用水水质符合国家要求，机房卫生干净整洁、无杂物、无污染源。

对设施设备做到日常保养到位，维修及时，确保设备良好运转。

参加水泵房值班工作，确保泵房 24 小时有人值守并在办公楼至少固定 1 名专业技术人员负责委托方设备的维护，相关人员持有卫生健康证，无任何传染性疾病，且符合北京市用工规定并持有相关技术资格证书；自觉遵守办公楼管理规定，服从管理，工段时应穿工作服并佩带服务和卡，举止文明。

工作人员必须严格按国家有关规范进行操作，同时要爱护设备，因工作人员操作失误造成的任何损失，由相关责任人负责全额赔偿。

作好节约用水工作。

确保供水设备运转正常和处于良好状态，要保持设备及设备间整洁。

水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管，溢流管口、透气口就安装金属防护网并保持完好。

4.3.6.4.8 避雷系统

服务内容

检查各层的钢窗、钢结构外观及接地点有无脱焊。

对防雷装置和设备等电位连接的电器连续性进行检查。

楼内重要机房设备防机电静电地板的接地可靠性，确保金属物体的接地良好。

对避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、明装引下线的机械损伤、腐蚀情况进行检查。

对外部防雷装置电气连续性进行检查(如脱焊、松动、锈蚀、断裂)。

在雷电活动频繁时对防雷装置随时进行目测检查。

在每年雨季之前对楼体避雷系统进行全面检测。

服务标准

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。

每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。

每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查;每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查,遇有问题及时解决;保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好。

每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查;每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查;保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

楼侧翼平台的所有避雷设施完好。

4.3.6.4.9 保障高效运行措施

我司将本着对客户认真负责的服务宗旨,竭力为客户节约每一份财力,通过科学的管理,使该项目的能源消耗趋于合理,在保证办公楼设备正常运行的前提下,努力节能降耗。

节能控制措施

为确保办公楼的正常运行,满足客户需求,同时有最大限度的节能降耗,制定节能计划,严格考核制度,将能源消耗与个人利益挂钩。

完善各种能源的计量仪表,确保节能工作有效开展。

减少跑、冒、滴、漏现象,控制设备设施、管线的泄露率<1%。

保证计量装置到位。

保证高效、经济运行的具体措施

用水

加强节水宣传,加强管理,避免跑、冒、滴、漏。

提高全员节水意识,减少浪费现象。

根据办公楼实际制定合理节水方案,比如绿化用水、景观用水等。

向科学管理要水。制定科学的用水制度,采取指标分解、责任到人、节奖超罚等措施,充分调动人的积极性,这是节水工作的基础。

向科学技术要水。采用节水器具,使浪费水的现象成为不可能。

电力

设计并执行科学的管理方案，对公共区域照明的用电时间进行合理有效的控制，无人职守机房做到人走灯灭。

采用节能照明灯具。

随着日光灯的检修，逐渐加装就地补偿电容或更换电子镇流器等措施，减少无功功率电能损耗。

努力增加变频器等节能设备的使用，减少能源消耗。

4.3.6.5 内勤服务工作流程及标准

4.3.6.5.1 会务服务工作流程及标准

4.3.6.5.1.1 了解会议要求

接受会议安排：

操 作 规 则：接受会议安排，问清楚尚不完整或模糊不清的问题。

质量标准或要求：保管会议通知，确认有关问题。

研究会议方案：

操 作 规 则：把握客户要求，理清接待思路。

质量标准或要求：熟知举办会议单位与会人数、会议主题、时间、会标、台型要求、所需物品与设备及特殊要求。

4.3.6.5.1.1 布置会场

准备设备与物品

操 作 规 则：根据会议通知单要求，准备好所需设备（灯光、音响、话筒、



空调等）。准备服务用品（台布、灯光、桌裙、铅笔、信纸、茶杯、会标、旗帜、音带、指示牌、鲜花等）。

质量标准或要求：设备完好、有效，用品齐备、清洁、完美、庄重。

确定台型并摆台

操作规则：根据会议性质和主办单位要求，确定主席台位置，合理设置台型。

质量标准或要求：台型符合要求，能烘托会议主题；桌子摆放整齐、无摇晃；桌位等于或略多于会议人数。

摆椅子

操作规则：双手轻提椅背，用右膝盖轻顶椅背，依次将椅子放在桌后，椅子前沿与桌面边缘相切。

质量标准或要求：搬轻放，椅子干净，排放整齐美观；课桌式横看、竖看、斜看成一条直线；准备若干把椅子备用。

摆信笺、铅笔

操作规则：将信笺轻放于每个座位的桌面上，纸与纸间距均匀，纸下边距桌边两指；笔削好斜放于信笺上。

质量标准或要求：信笺中心线在一条直线上；笔尖朝前呈 45 度摆放在信笺上；笔尾靠信笺下端，标志朝上。

摆茶杯

操作规则：

左手端托，右手将配有垫碟的茶杯均匀放在桌面上杯柄朝右，杯内茶叶统一放置、适量。

无垫碟改放杯垫，或根据主办单



位要求放矿泉水。

质量标准或要求：

摆放整齐、统一，茶碟右边缘与椅子右边缘在一条直线上。

课桌式，茶杯摆放横看、竖看、侧看都呈一条直线。

回字式，茶杯摆放侧看平行、整齐、美观。④杯碟上边缘与桌边距 3—3.5cm。杯柄与桌面约成 45 度角。

摆香巾篮

操 作 规 则：左手端托，右手将香巾篮放于茶碟右侧。

质量标准或要求：香巾篮完好、洁净，左边缘距茶碟 2-2.5cm，上边缘距桌边 3cm。

摆烟缸

操 作 规 则：左手端托，右手将烟缸放于两茶碟中间；无烟会场不放烟缸，但要准备吸烟区。

质量标准或要求：烟缸距桌边 1.5-2cm。

调试音响、话筒、投影设备

操 作 规 则：将话筒分别摆放于主席位、副主席位和发言席（特殊情况按主办方要求摆放），调试音响至最佳状态，并试放所要求的音带。

质量标准或要求：音质好，无噪音，音量适中，所有座位均能听清。

摆指示水牌

操 作 规 则：摆放于大堂及会场门口显眼位置，便于指引客人进入会场。

质量标准或要求：指示牌庄重大方，文字表述清楚。

摆席位桌签卡

操 作 规 则：必须请主办方单位指导，摆放席位卡。

质量标准或要求：席位卡庄重大方，摆放整齐；请主办单位反复核对，确保无

误。

摆讲台

操 作 规 则：按主办要求摆放于确当位置。

质量标准或要求：讲台干净、庄重、无摇晃。

摆放盆花及绿色植物

操 作 规 则：盆花摆放于主席台上，一般摆放两盆于主席位和副主席位；绿色植物放于主席台后，主席台前边缘摆矮小的绿色植物及盆花，会场四周摆放绿色植物。

质量标准或要求：盆花及绿色植物新鲜、美观、无枯叶；高矮能适合会场环境布置要求。



4.3.6.5.1.2 会前准备开水和室温、灯光调控

打开水

操 作 规 则：会议前一小时准备好暖瓶，到开水房打开水。

质量标准或要求：开水准备充分，温度在 80 度以上，暖瓶要干净无破损，保温性能良好，不漏水。

开空调

操 作 规 则：会议前一小时打开空调（先打开电源开关，再打开空调开关）。

质量标准或要求：室内温度调控，冬天保持 19~22 度，夏天 24~27 度。

开 灯

操 作 规 则：与会人员到场后视需要打开灯光。

质量标准或要求：灯泡完好，光线充足，并根据要求适当调控灯光。

站 位

操 作 规 则：服务员提前半小时站于指定位置迎客。

质量标准或要求：站姿正确，面带微笑。

4.3.6.5.1.3 会中服务

引领入座

操 作 规 则：引领领导入上座，双手轻提起椅子请领导入座，然后用膝盖轻顶椅背至领导腿部，请其坐下。

质量标准或要求：椅子轻拿轻放，使用礼貌用语。

上香巾

操 作 规 则：左手端托，右手拿香巾夹，站在领导右后侧为领导递香巾；不能挡住领导的视线。

质量标准或要求：香巾干净无异味，冬天在 35 度左右，夏天上冰毛巾。

斟茶

操 作 规 则：左脚在前，右脚在后，右手提暖瓶，左手小指与无名指夹住盖杯，拇指与食指拿杯柄，在客人右后侧为客人斟倒茶水，然后轻轻放回杯碟中，并示意客人用茶。

质量标准或要求：服务员进入会议室服务时，应抬头挺胸、大方得体；动作敏捷，轻拿轻放，茶水倒至 8 分满；

烟灰缸

操 作 规 则：烟灰缸内烟头超过 5 个或每 20 分钟进行更换，放置时小指垫于缸底，以防发出声响

质量标准或要求：服务员进入会议室服务时，应抬头挺胸、大方得体；动作敏捷，轻拿轻放，先取走已满烟灰缸，在递送新的

会中特殊情况处理

操 作 规 则：客人使用话筒时，视情况调节音量大小。主席台领导半小时不喝茶，应重新更换一杯；每 20-30 分钟为台下客人巡回补充茶水一次；如主要客人

开始讲话则停止一些茶水活动。

质量标准或要求：保持会场安静，做到“三轻”“四勤”，不打扰客人。

会中休息服务

操 作 规 则：快速进行会场小整理，补充、更换物品。

质量标准或要求：动作敏捷，轻拿轻放，保持安静。

送客

操 作 规 则：会议结束前 10 分钟，服务员应站在门口，微笑着向客人道别。

质量标准或要求：站姿正确，面带微笑。

4.3.6.5.1.4 会后服务

检查会场

操 作 规 则：检查有无客人遗留物品及文件，如有，及时送交主办方；检查有无损坏的设施设备及用具，如有，将数目及损坏情况与会务组人员核实后送收银处。

质量标准或要求：仔细、认真、做好记录；数目准确、不弄虚作假

整理用品及清洁卫生

操 作 规 则：整理会场；将茶叶倒入垃圾桶，点清茶杯数目，清洗保存；会场剩余物品点清数目汇报主管，并做好卫生清理工作。

质量标准或要求：清点仔细、及时回收，物品轻拿轻放，归类摆放。

检查设施设备

操 作 规 则：对灯光、音响、桌椅、门窗、地面、空调、消防栓、灭火器等进行检查，发现问题及时上报维修；关闭灯、空调及门锁。

质量标准或要求：仔细、认真，消除一切安全隐患。

4.3.6.5.1.4 专项指导书

引领客人时

引领客人时，应立正站立，手臂平伸，五指并拢，手心朝上，指向前进方向，“这边请。”如需带路则在前方保持距客人约 3 米的距离带路。到达楼梯时，应停步，手平伸，指向楼梯方向：“请。”每到一转弯处，都需做出同样手势。



入座

当来宾走近位置时，引领员应迅速到达位置，双手握住椅背两侧，一侧腿屈膝顶住椅背下端，将座椅离地轻轻拉出，幅度适中，然后，撤身立于本列后侧，一侧手指向位置，面带微笑，并道“您请入座”。整个过程要求，动作轻捷而迅速，做到安全、轻、缓、稳，切忌座椅拖地出声和让来宾等候。

送客时

会议期间，主动为出入来宾开门，动作要轻，避免弄出声响，影响会场秩序。会议结束前 10 分钟，要迅速到达出入通道，为来宾开门，并立于门口两侧，示意客人先走：“您请。”若客人不识行进路线，应在前方带路。到达电梯口时，应先行一步，按下电梯，并用手把住电梯门：“您请。”随后走出电梯，面带微笑，与客人道别“再见”。如需要，也可随后进入电梯。电梯到站后，应先行出门，并用手把住电梯门，让客人下梯后，手臂平伸，指示前进方向，微笑道别。

持暖瓶的规范姿势

按照站姿站立，一般都以左手来服务，因此，左手的力度应比右手大。左手握住暖瓶的手柄，右手轻轻放在暖瓶的右侧，离底部约 3 指的距离，右手应 5 指并拢，并有“请”的含意，右手不能用力，只是起到优美的作用。这时暖瓶上下垂直，顶部应与领结成一条直线，暖瓶离身体约三指的距离。

持托盘的规范姿势

在准备好的托盘中放置一块湿毛巾，起到防滑的作用。将茶杯依次摆放整齐。左手托托盘，持托盘时，五指微微张开，空出掌心，用大拇指外侧，掌根，四指指肚托住托盘底部，大小臂呈 90° 角，手臂放松，起托时应保持托盘轻而稳，行走时右手臂自然前后摆动（或将右手掌并拢，保持一定的倾斜角度，轻轻扶在托盘靠近身体的一角，手掌不能发力，以保持托盘始终处于水平状态），保持托盘始终处于静止状态。走到客人面前时，保持站立姿势，托盘轻轻转向身体一侧，以避免在服务中碰到客人。从托盘内取茶杯时，应遵循从外到内、从右到左的顺序，先拿托盘内最外面的一个杯子，并及时调整托盘重心，依次将杯子摆放整齐，杯子应放在椅子的右上侧，杯子与椅子的垂直线成 45° ，桌面上的杯子应成一条线，放杯子时应避免发出声响。

倒茶时的规范姿势

按照标准的持暖瓶的要求，走到客人面前（将壶盖放在服务车上），保持站立姿势。用右手将暖瓶鸭嘴盖轻轻掀起，左手大拇指捎顶一下，以防止发出响声，然后将右手放回原处，顺势向左边轻轻送一下，这时左臂呈伸直状态，瓶口朝外，瓶底在内，瓶体自然倾斜。右脚向前迈一步，同时右手的小指和无名指将杯盖夹起（如果杯盖被粘在杯体上，应用力按一下即可），手心朝上，做个控杯的姿势，以防水珠落在桌子上或打湿文件，然后收腿以站立姿势于身体一侧倒水，（这过程应是一个弧形路线，以防客人碰到茶杯）并按原路放回（根据客人的要求和习惯将茶杯放置在相应的位置），轻拿轻放，然后将杯盖盖好，调整杯柄角度，然后做个“请”的手势。

倒茶的几种方式

从客人桌前倒水时，应将茶杯置于身体距桌较



远的一侧倒水；从客人后侧倒水时，应注意选好角度，等待时机，拿杯、送杯要视临座的空间大小采用弧度、直线方式。

注意事项：向茶杯中放置茶叶时，一定要注意将茶屑筛出；倒茶时，要保持茶水 8 分满；如果来宾自带茶具，应把原有茶杯撤掉；主席台倒水时，应先倒中间者，职位高者；倒水时，应避免在客人面前进行；在倒茶时一定要设计好行走的路线，做到最省时省力。



4.3.6.5.2 值班室、领导办公室清洁服务

4.3.6.5.2.1 服务人员标准

热爱本职工作，身体健康，无违法犯罪记录具备相关的礼仪知识服务得他大方，礼貌热情，气质高雅，普通话标准流利。

言行规范，注意仪容仪表，头发梳理匀贴，面部不化浓妆，手部清洁干净，服装整洁得体。

4.3.6.5.2.2 房间的卫生标准。

房间卫生工作质量是此项工作的主要标准，具体标准为：天花、墙角无蛛网，地面干净无杂物，整洁无“六害”（老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、臭虫、蚂蚁），玻璃、灯具明亮无灰尘，保证房间随时处于最佳使用状态。保证为领导提供干净整洁完好的办公、休息条件。

4.3.6.5.3 接待服务标准及程序

4.3.6.5.3.1 电话接听

电话机旁备纸、笔，主动提供留言服务，



随时准备记录客人提出的要求和帮助解决的事项。尤其对客人的姓名、电话、时间、地点、事由等重要事项认真记录并及时转达有关部门和责任人。

电话振铃三声之内必须及时接听。

接听电话时口齿清晰，声音甜美温和：“您好！**机构，请问您是哪里？您找那位？”并及时记录对方信息及来电时间。忌以“喂”开头。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了” 前台接起电话时要保持良好坐姿，声音不急不慢，并始终保持轻松、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说“您好”、“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

如所找其人确认不在办公室内，应及时回应：“您好。***现在不在位上，请问可否联系其他工作人员。”

如对方不同意联系其他工作人员，应回应：“请问您有急事吗？可否留下您的联系方式，我会及时帮您通知。”并慎重告知对方其所找人员的手机号码。（公司工作人员的联系方式不得随意透露）。如对方同意留下联系方式，应好记录并及时通知相关工作人员。

如对方同意联系其他工作人员，应告知办公室电话。

4.3.6.5.3.2 来访人员接待

礼貌待客，起身微笑服务。“您好，我们是……，请问您找那位？您有预约吗？”



如有预约应及时电话确认并做好来访人员的登记。在不离开工作岗位的基础上有效地把客人指引到相关部门。

如来访人员没有预约，电话确认对方是否同意接待。

如果来访者知道找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导，×××单位的×××来访，不知道是不是方便接待。在不方便接待的情况下，处于

对来访者的礼貌和方便，应委婉的拒绝并及时送客。“对不起！您所找的人员现在不在位上，需要转达您的讯息吗？等他回来后我会及时地通知他。”

如同意接待，做好来访人员的登记。在不离开工作岗位的基础上有效地把客人指引到相关部门。

如果要找的人正在忙，可以请其稍等，用规范的手势礼仪、奉茶礼仪引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

4.3.6.5.3.3 接待人员仪容规范

面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；保持身体清洁卫生，这不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往；头发梳理整齐、面部保持清洁；保持唇部润泽，口气清新；手部干净，指甲修剪整齐；可以使用清新、淡雅的香水。

接待人员行为规范

举止文明大方，注意坐姿、站姿。

禁止打闹嬉戏，严禁上班时间大声喧哗。

注意文明办公，禁止上网聊天。

严格遵守《员工守则》。

4.3.6.5.4 物业客服年度工作计划

4.3.6.5.4.1 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在甲方各主要工作联系单位建立微信群，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

4.3.6.5.4.2 建立客服平台

成立客户监督委员会。

由甲方后勤管理处和甲方工作人员总部共同成立客户监督委员会。行使或者义务行使对物业服务监督职能。

建立质量检查制度。

由公司总部安排品质检查人员对物业公司提供的服务进行定期和不定期监督检查，发现问题及时督促整改，对于重复性问题予以处罚，从而提高物业公司服务品质。

搞好客服前台服务。

客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

服务及信息传递。包括纵向实施由甲方到总公司，横向实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与甲方的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

相关后勤服务的跟踪和回访。

设立 24 小时服务电话。

协调处理顾客投诉，主动收集和处理客户意见。

建立物业服务档案。包括物业各项服务记录表的整理存档、甲方提供的办公大楼整体资料信息的收集、各种影像照片资料的整理收集。

搞好意见箱、温馨提示等服务交流。

4.3.6.5.4.3 继续做好物业服务中心的质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好有效维修客户服务。

4.3.7 业务流程和管理运作机制、管理构思和各部门职责及物资装备情况

4.3.7.1 业务流程和管理运作机制

4.3.7.1.1 业务流程图（摘录部分）

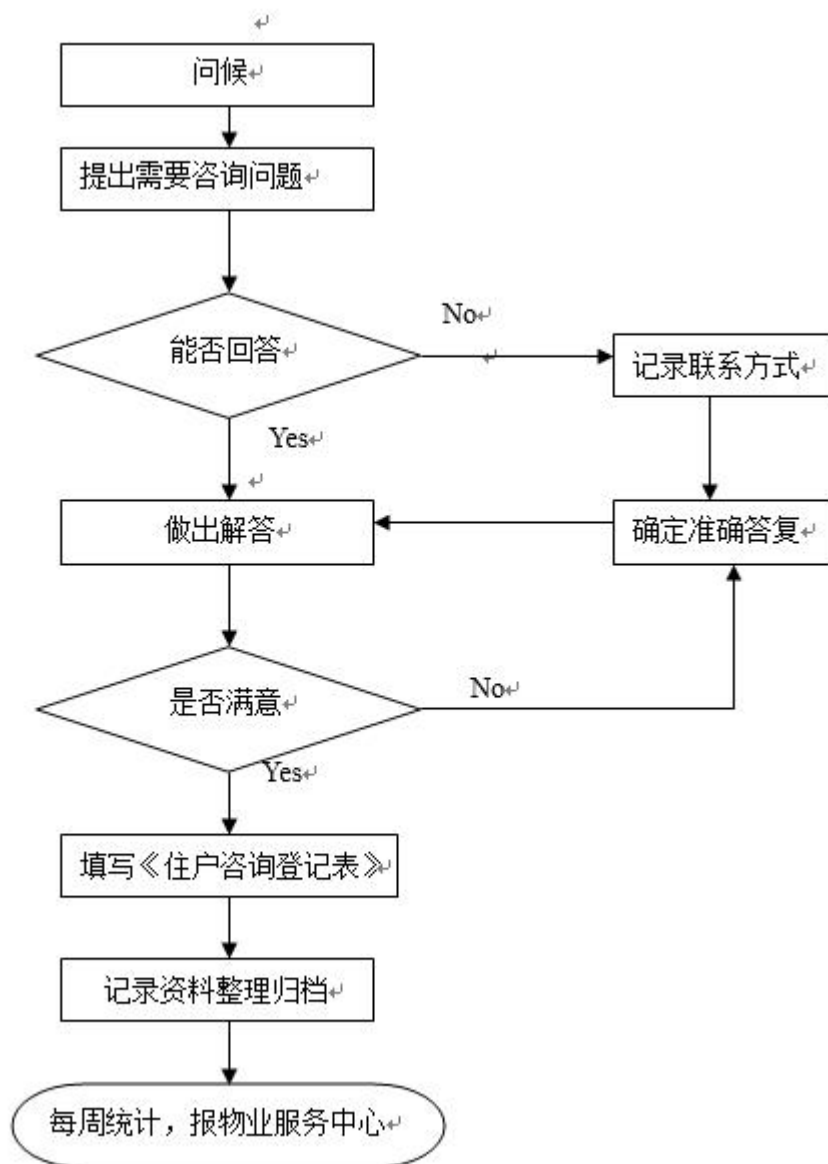
4.3.7.1.1.1 物业服务中心内部工作流程图



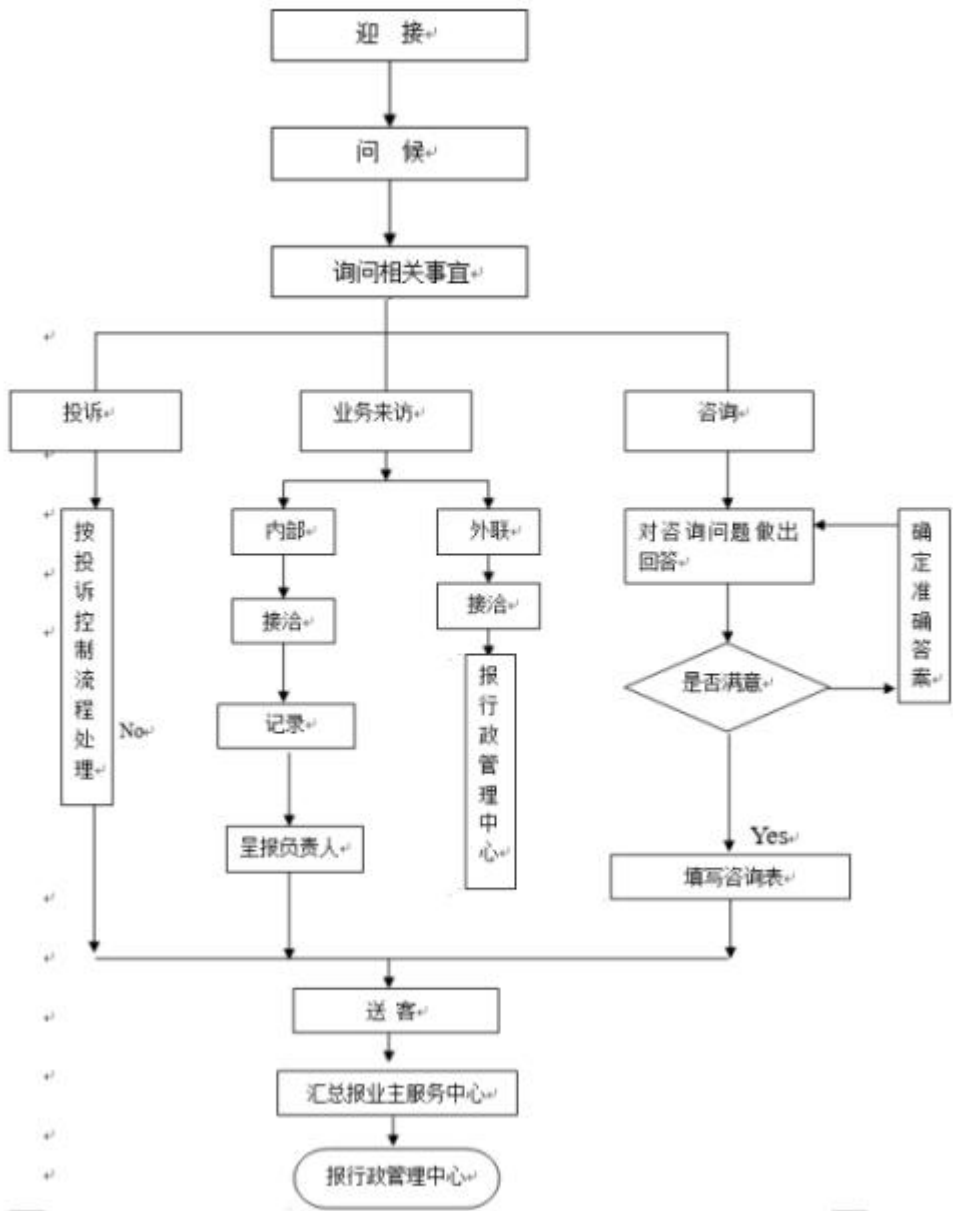
4.3.7.1.1.2 管理人员巡查流程



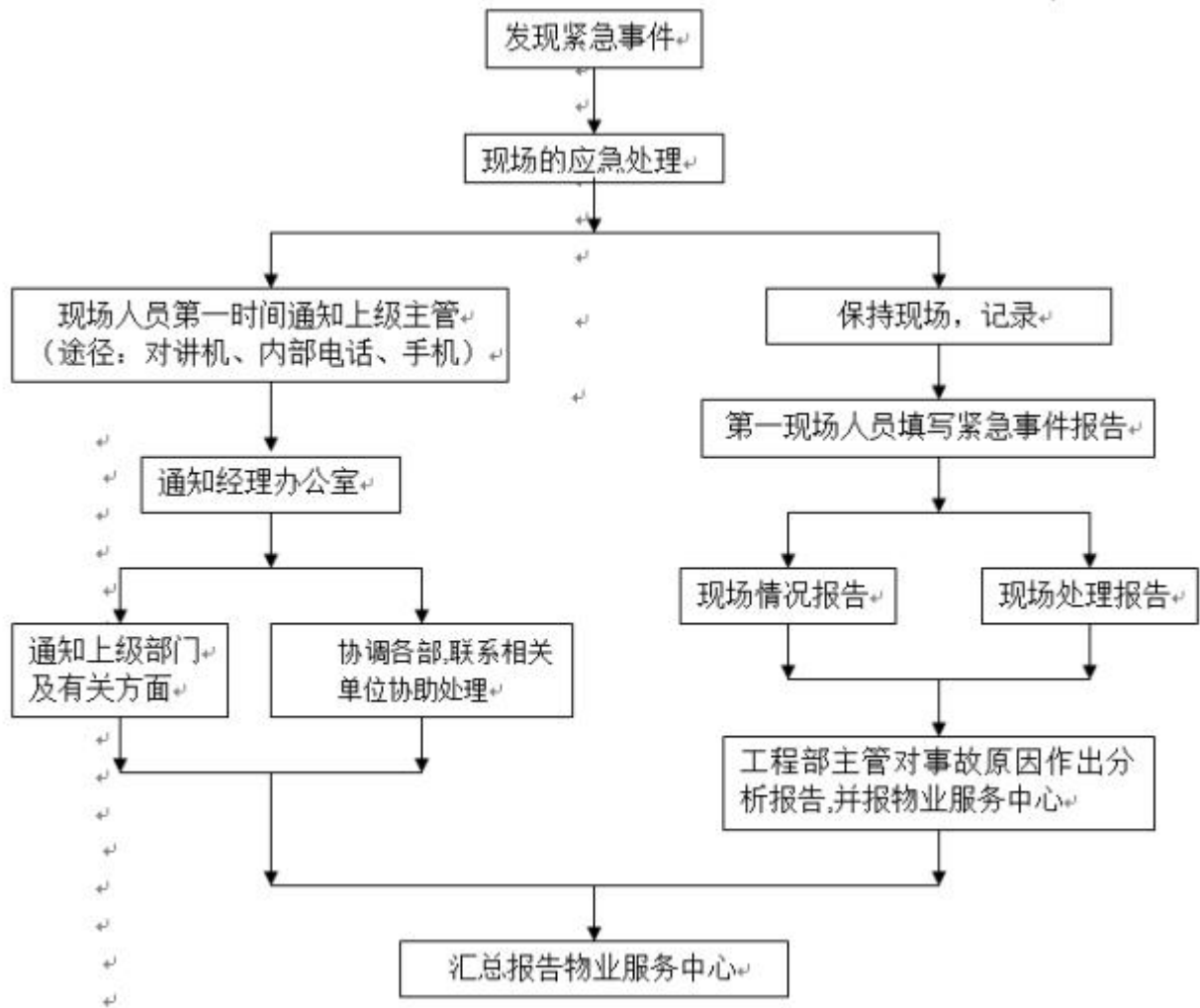
4.3.7.1.1.3 服务中心咨询控制流程



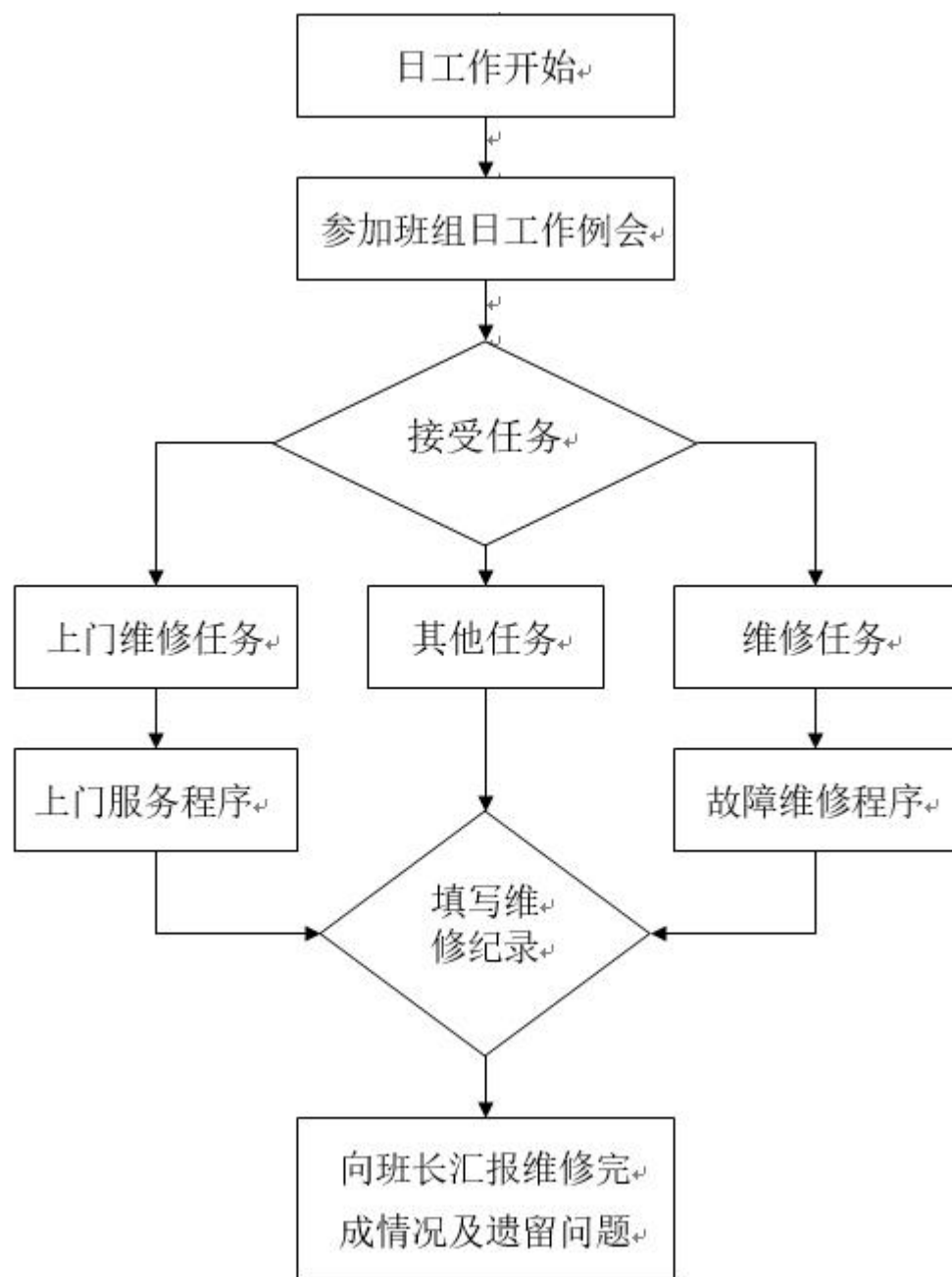
4.3.7.1.1.4 接待控制流程



4.3.7.1.1.5 紧急事件处理流程图



4.3.7.1.1.6 工程维修班维修工日工作控制流程



4.3.7.1.2 管理运作机制

4.3.7.1.2.1 物业管理服务运作机制

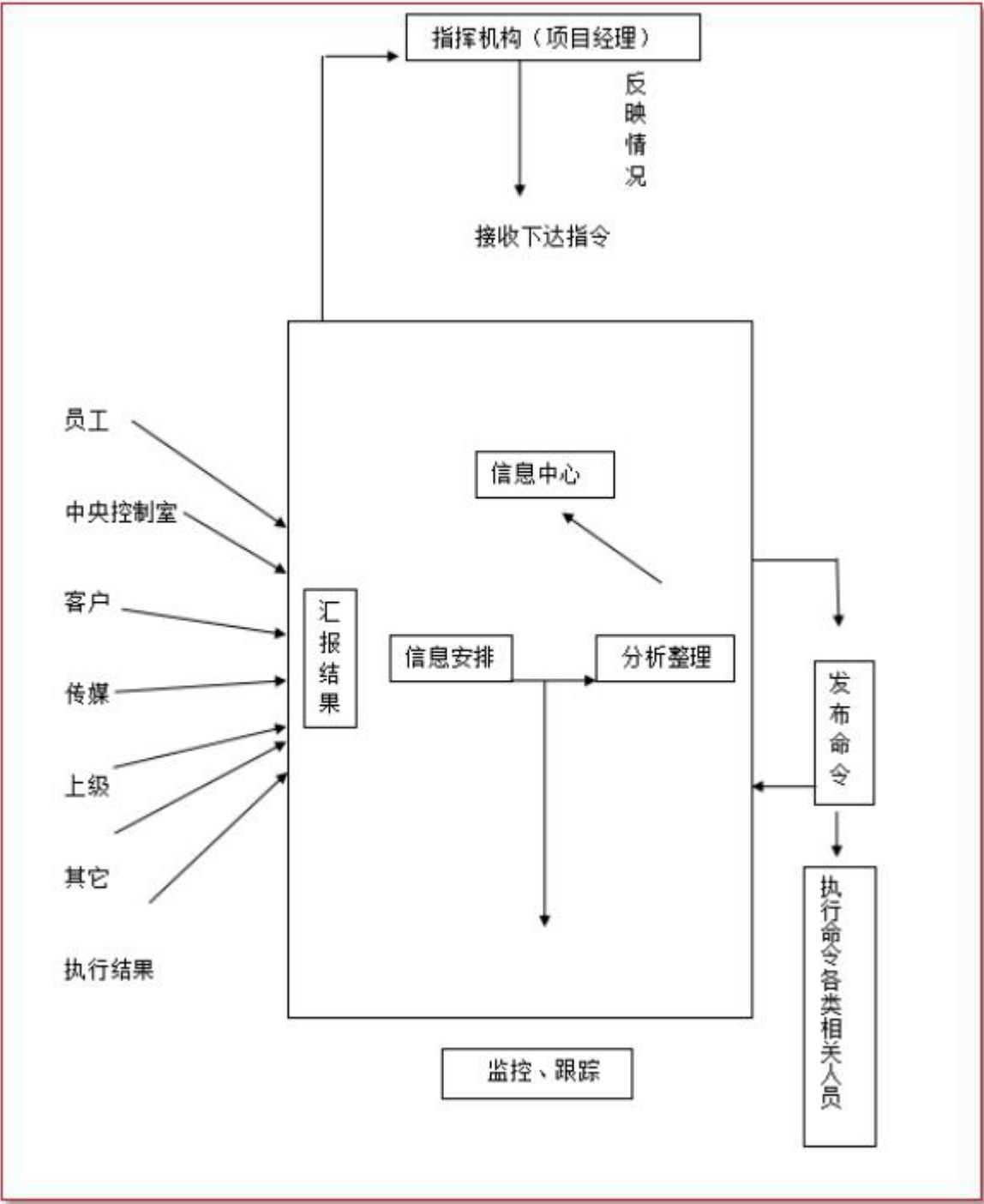
根据拟推行的“一站式”运作模式的特色及“以客户为导向”服务，为确保许昌市人民防空办公室的各项管理及服务工作达到高标准、高质量的管理目标，拟在该项目通过质量与成本相结合，全面推行目标经营责任制，将管理质量和经营成本与项目管理队伍整体工资挂钩的管理机制，以推动项目经营效益和社会效益“双赢”的最终目标得以实现，为提升许昌市人民防空办公室的优质品牌奠定基础。严密、科学、规范的管理运作机制是为广大客户提供优质、高效、便捷服务的保证，使管理运作逐渐走向良性循环，对许昌市人民防空办公室的管理服务工作将采取如下的物业管理服务运作机制：

根据乐生活组织机构设置拟在许昌市人民防空办公室设置物业办公室，其在物业管理行政主管部门的指导下，遵守当地工商、税务、公安、街道办事处等机构的相关行政管理规定。实行在我司的直接领导下的物业办公室项目负责人责任制，物业办公室各部门主管直接对物业办公室项目负责人负责，物业办公室各员工直接对其上级领导负责。这是一种双轨监管式的管理方式。编制精干、架构简练、职责明确。日常工作由物业办公室项目负责人直接指挥各部门主管，物业办公室项目负责人集指挥和管理职能于一身，各部门主管及时向物业办公室项目负责人反馈本部门工作，便于全面掌握日常工作及人员状况。

4.3.7.1.2.2 信息反馈机制

没有《纠正和预防措施》，ISO9001质量体系就不能顺利贯彻，没有信息反馈和处理，服务中心就不能及时听取客户意见并实施有效措施改进，无法保证优良的物业服务。所以建立信息反馈及处理机制是十分必要的。

信息反馈图：



信息反馈图说明：

信息是我们重要的经营资源。信息源要全面，汇聚与办公楼管理有关的所有信

息，使反馈具有一定的范围和频率，信息采集真实、科学；

保证信息反馈通道畅通，信息处理集中，所有信息汇聚到管理中心，经过分析整理，并由管理中心发出指令，跟踪检查；

保持指令权、检查权和处理权高度统一，避免责任分离所导致的管理失控；

充分利用现代化管理手段，利用物业管理软件及时获得、处理和利用信息；

在检查控制的方式中，我们采用行政检查、专项检查、交叉检查、外部检查、外部监督、秘密检查等方式。控制的措施有预先控制、现场控制、反馈控制；

质量控制上，对不合格的服务制订了纠正偏差的处理措施。

具体措施

以两访、两会、两回馈的形式加强与客户之间的交流，确保信息的有效收集、管理。两访即定时定期分级别的上门走访和服务回访；两会即每半年如开客户恳谈会，面对面的与客户进行沟通，汇总客户服务需求信息并有计划的落实实施；两回馈即走访、恳谈会上所有的客户服务需求在落实过程中、落实完毕后要给客户进行如实的信息回馈；

24 小时接受和处理各方面的信息；

运用首问负责制保证信息迅速响应：

应用信息首问负责制，我们将保证在第一时间内得到客户服务需求信息后进行处理、解决、回馈，避免推诿扯皮，现象信息丢失。

当客户、访客等有需求要服务中心解决或向员工询问时，所接到或问到的第一位员工为“首问负责人”，不论何种问题、是否属于自己的工作范围、管理权限、知情与否，“首问负责人”必须负责协调处理相关事宜；

当客户投诉或咨询的事项不属于本人或本部门、本项目处范围的，应及时帮助客户联系到相关责任人或部门，即“二问负责人”，其要承担与“首问负责人”相同的责任，如遇重大问题应填写“重要疑难事项转呈单”，由“二问负责人”签字接管。此时，“首问负责人”要跟踪处理结果；

对非公司原因造成的问题、事故，员工要耐心细致地做好解决工作，对一时难以解决的问题，承办人员要认真向客户做出解释说明，讲清原因。

回访制度是信息反馈的一个重要环节。

回访的时间安排：

新项目接管的回访，应在新项目接管完毕后的一个月内进行；

投诉事件的回访，应在投诉处理完毕后的三天内进行；

维修工程的回访，应在完成维修工程一周内进行；

急救病人的回访，应在急救工作结束后的一周内进行；

其他管理服务工作的回访，应安排在完成管理服务后的一周内进行；

各部门回访时间根据实际需要由部门经理合理安排。

回访方法

书面回访；

上门回访；

电话回访。

回访率

投诉事件的回访率要求达到100%；

维修服务回访率要求达到100%；

求助服务的回访率要求达到60%；

各部门的客户回访率要达到100%。

回访的内容

质量评价；

服务效果的评价；

满意程度的评价；

缺点与不足评价；

建议的征集。

重视外部信息，有计划定期汇总搜集。

服务中心每年向甲方提供一份季度工作报告书，包括管理运营，征询客户意见情况；

切实推行ISO9001质量体系《客户意见调查》程序；

定期组织服务中心员工开会，听取服务中心员工的反馈信息。获得反馈信息后，由服务中心分析处理，向相关部门、人员发出指令并监督其及时改进，直到圆满解决问题。

4.3.7.1.2.3 监督机制

我们在开展物业服务的过程中，将严格按照国家、政府及上级主管部门的有关法律、法规要求开展工作，定期向我公司和委托方报告工作，探讨物业服务运作事务，提交财务报告书，并制订出日常工作计划，分解量化到部门及每个岗位，实行目标管理责任制，每年对管理目标进行考核。严格按ISO9001质量体系运作，对每个项目的管理服务过程建立原始记录，通过现场检查、部门自查、公司内外部质量审核，确保管理工作的监督机制有效运作。

外部组织系统监督

在相关政府职能部门的监控下，严格执行相应法律法规，规范日常管理行为。

内部组织系统监督

公司品质管理部和服务中心品质监督员双管齐下齐抓共管，对于物业服务人员的日常工作，进行科学检查，同时制定了严格的考核、奖罚、晋升、辞退制度，通过公司和各服务中心的品质监管员进行服务质量管理监督，对服务现场进行定期和不定期的考核和抽查，检查服务质量和态度是否符合标准。

具体措施：

公开监督制：公布服务中心监督投诉电话，24小时受理投诉。所有员工佩带工作牌上岗，以便于公开监督。

客户评议制：服务中心对各项管理活动实行监督、跟踪、反馈，对客户或其它来源的信息做到有分析、有处理、有跟踪、有反馈。实行闭环管理，使客户的合法权益得到保障。

定期报告制：服务中心定期向公司、甲方定期报告工作，探讨物业管理事宜，确保实现我公司的承诺。

4.3.7.1.2.4 自我约束机制

服务中心在物业服务过程中，严格执行国家、政府发布的有关法规、条例和实施细则。

服务中心将严格贯彻我公司ISO9001质量管理体系。

巡视检查制：由服务中心对各部门员工进行定期或不定期检查，发现问题及时纠正。对重大质量问题或多次重复出现的问题，由管理层检讨并制定纠正和预防措施。

实行考核淘汰制：服务中心每年对员工进行全方位考核，实行5%淘汰制，对主管以上人员实行述职考核，不合格者调离岗位或淘汰。我公司对项目负责人进行述职考核，不合格降级或调回公司重新培训。

4.3.7.2 管理构想及计划

好的物业需要好的物业管理呵护，需要好的物业管理品牌为之装扮，只有这样才能充分展示物业的特点，才能使物业物有所值。乐生活物业以发展求生存，通过先进的管理策划，规范的操作实施，ISO9001 和 ISO14001 国际环境质量管理体系的导入、科学与系统的培训、有效的监督、评估和调整等步骤，广泛借鉴其他知名企业的先进经验，并结合自身的资源优势，实施以关怀客户和员工的需求，关注环境的温馨和谐，关注物业整体氛围为特征的物业管理服务，形成具有鲜明特色的物业文化。

4.3.7.2.1 管理构想

结合许昌市人民防空办公室物业管理服务项目管理的特点，经过市场调研及综合研究，归纳项目管理的难点和重点，制定出具有专业化、人性化的管理思路，即“一站式”管理服务模式，具体概括为：

4.3.7.2.1.1 “一站式”管理

“一站式”管理的核心思想在于方便、快捷、高效。我公司将结合企业文化与服务理念，贯彻每一位员工既是保洁员又是维修工的服务思想，在达成分工作业的前提下，综合服务于甲方办公人员。

4.3.7.2.1.2 “一站式”服务

物业服务的特点在于细节的连续性，我们希望甲方办公人员在物业服务方面能体会到关怀和便捷。每一位员工在接待业务时，谁接待，谁负责到底，每一件事必须及时跟进、必须及时反馈、必须有客户满意的结果。

“一站式”物业服务，在于物业服务的便捷、贴心程度，我们承诺，一次解决的事情决不让客户麻烦第二次，一天解决的事情绝不拖到第二天。

4.3.7.2.2 管理计划

我公司将采用先进的物业管理模式，结合项目特点，充分发挥企业“超前化的服务、精准化的服务、规范化的服务、个性化的服务、人性化的服务、专业化的服务”六大管理优势，为每一位客户创造一个“安全、整洁、方便、优美、舒适”的学习、办公环境。

4.3.7.2.2.1 超前化的服务启动

我公司始终不渝地把客户利益放在第一位，追求“为客户增色、让物业生辉”的服务效果。一旦与贵方建立合作关系，便赤诚相见、倾心相助，立即启动物业服务介入工作。本着对许昌市人民防空办公室物业管理服务项目甲方负责、对日后物业服务负责的精神，我公司可从公司本部、各项目抽调专业的管理服务人员，迅速筹建服务团队，结合乐生活服务精神，不仅迅速的开展工作，同时结合甲方及我公司特点，优化服务，从物业管理的角度为客户提供专业咨询和建议，这些建议

可以规避物业管理中存在的问题，降低甲方成本（如能源支出），树立和保持许昌市人民防空办公室物业管理服务项目一直以来良好的社会形象，提升物业品质。

4.3.7.2.2.2 精准化的服务标准

专业、标准化的服务作业标准，本着“我们用心，”的企业理念，保证给甲方提供可知、可感、可辨、可验的服务产品。

4.3.7.2.2.3 规范化的服务控制

我公司坚持“管则精品、干则一流”，通过有效控制切实保证管理服务，严格贯彻 ISO9001 质量管理体系，通过实行逐日自行检查、每周专业检查、月度全面检查、季度全面考核，以促使服务中心把日常管理服务工作做得更深入、更扎实。除此之外，我们还自觉接受来自甲方和政府部门两个方面的监督，把他们的意见和建议作为推动我们管理服务工作的动力。

4.3.7.2.2.4 个性化的服务设计

我们每承接一个新的项目，都是在原有管理模式基础上的再创新、再升华的一个过程。所有新项目入住之前，我们都要集中各方面的人才，在充分进行市场调查的基础上，经过拟订、论证、审批、试行、完善五个环节，全面考虑其地区、物业、人员和甲方四个方面要素，为其度身定做合适的管理服务方案，使所有的项目既保持我公司的管理服务水准，又独具特色。

4.3.7.2.2.5 人性化的服务理念

我公司以客户满意作为管理服务工作的出发点和归宿点。在这个基础上，我公司组织人员多次从服务主旨、组织架构、服务设施、服务手段、服务标准、服务控制等方面修订了质量管理体系文件，坚持以人为本，推出了带有鲜明时代特色的管理模式。项目各岗位岗位职责、工作标准及人员管理

4.3.7.3 各部门及各岗位职责、工作标准

4.3.7.3.1 环境部部门职责

负责管理区域内的清洁卫生及垃圾清运。

负责管理区域内的环境绿化，对各类植物进行定期养护、修剪及病虫害防治。

负责管理区域内垃圾筒、雨污水管道等的清理及“四害”灭杀。

负责绿化用水及保洁绿化工具、药品的使用与管理。

协助其他部门完成各项工作。

4.3.7.3.2 工程维修班部门职责

负责管理区域内物业公共设施设备维修、养护与管理。

负责房屋及配套设施的日常维护、修缮和施工管理。

负责特约维修服务。

负责水、电、气、暖突发事件的处理。

协助其他部门完成各项工作。

4.3.7.3.3 保安部部门职责

协助甲方维护管理区域内的公共治安秩序。

负责交通秩序的维护和车辆停放的管理。

负责管理区域内的消防管理和设备监控，并建立消防管理档案。

负责治安、交通、消防等突发事件的应急处理。

负责进出人员、车辆及货物的出入检查和登记。

负责对甲方人员进行治安、消防知识的宣传、指导。

协助其他部门完成各项工作。

4.3.7.3.4 内勤服务部部门职责

受理甲方专项、特约服务、报修和服务投诉，并进行回访。

负责建立物业管理各部门制度及监督检查及档案管理工作。

负责定期进行满意度调查，针对甲方反映的问题监督整改。

负责服务中心各项业务数据的统计分析以及年度资金预算工作。

负责有关办公室报纸分发及会议室、值班室等卫生保洁及被单换洗工作。

负责投标人为采购人办公室提供的盆景花木的日常养护工作。

4.3.7.4 物资装备及管理

4.3.7.4.1 物资装备及使用规范

4.3.7.4.1.1 物资装备配备必要性

为了满足物业管理服务需求, 配备相应的物资装备是十分必要的。先进的技术力量与物资装备是优质管理服务的必要前提, 为体现物业的高品质, 确保物业管理水平上档次, 我司将在充分利用有效的综合管理, 充分实现资源共享, 更经济有效的使用人力与物资资源。

4.3.7.4.1.2 物资配备

办公用品

为了客户提供优质服务, 同时为了便于各类资料的及时存档管理, 服务中心将根据现场需要配备电脑、办公桌椅、文件柜、复印机、打印机、传真机等必备的办公用品。具体物资装备根据服务中心实际需要进行配置。

通讯设备

鉴于厂区大的特点, 服务中心将配备必要的通讯器材, 主要是电话机和对讲机, 以保证公司与客户、服务中心与员工之间的及时联系。

工作器械

服务中心将依据工作需要为保洁人员配备清洁工具如拖把、擦窗器等、为管理人员配备常用工作器械, 以满足各种物业管理服务工作的需要。

4.3.7.4.1.3 使用管理

合理规范使用、管理各类物资、器械、耗材等的目的从综合利益出发, 合理规范使用、管理各类物资、器械、耗材, 可以达到合理有效高效地使用各项物质资源, 降低成本支出的目的。

行政人事部是公司办公用品管理的职能部门, 负责办公用品的购买、登记、发放和费用控制等。

服务中心应指派专人负责办公用品的管理, 每月度对办公用品的领用情况进行

一次汇总。行政人事部每半年对各服务中心办公用品的费用进行一次监督考核。

4.3.7.4.1.4 办公用品的使用、管理及要求

行政人事部应指派专人负责办公用品的管理，每月度对办公用品的购买与领用情况进行一次汇总。每半年对各部门办公用品的费用进行一次监督考核。原则上管理人员每人每月办公用品费用控制在 10 元，基层员工每人每月控制在 3 元。

常用办公用品的管理

常用办公用品是指一次性易耗品，包括笔记本、文件夹、签字笔、签字笔芯、圆珠笔、圆珠笔芯、铅笔、橡皮、档案盒、档案袋、订书钉、曲别针、大头针、墨水、胶水、刀片、图钉、信纸等。

各服务中心的常用办公用品由内勤人员负责购买、登记、发放。

特殊办公用品的管理

特殊办公用品是指各部门因工作需要，除常用办公用品以外的其它办公用品。

服务中心购买特殊办公用品，须提前填写《物资采购申请表》，经项目负责人签字同意后，报行政人事部经理审核、行政副总审批后，并安排专职人员统一购买。

行政人事部每月月初集中购买办公用品一次，若各部门、各服务中心当月需购买特殊办公用品或使用数量较大的常用办公用品时，须于上月 28 日前将《物资采购申请表》交行政人事部经理审核、行政副总审批后，安排专人负责购买，特殊情况除外。

所购买的特殊办公用品，必须先由行政人事部专管人员验收登记后，申请人方可办理领用手续。

文印耗材的管理

服务中心打印、复印材料，安排专职人员负责。打印、复印材料时，必须履行登记手续后才可进行打印、复印。未经许可严禁复印私人材料，否则，每次处以 20 元罚款。

配备有文印设备的服务中心所需墨粉、色带、纸张、磁盘等耗材，由行政人事

部统一购买后领用。各服务中心在使用时必须认真填写《打印登记表》，申请购买时，应将《打印登记表》和《物资采购申请表》交行政人事部管理人员审核、行政人事部经理审批后方可购买。若未按规定履行上述手续，行政人事部不予购买。

消耗性办公用品，如签字笔芯、圆珠笔芯、胶水、墨水等，用完后需以旧换新，否则不予核发。员工离职后，须将公司配发的办公用品交回行政人事部。

各部门、服务中心及有关责任人应妥善使用和保管配发的办公用品，若发生丢失或损坏，由责任人照价赔偿。

4.3.7.4.1.5 工作器械的使用、管理及要求

目的：确保安全、正确使用清洁、维修设备，延长机器使用寿命。

保洁工具使用、管理职责：

项目负责人负责清洁设备的操作培训和督导工作；

主管负责协助经理做好培训、督导工作；

保洁员负责清洁设备的具体操作及保养工作。

使用登记管理

保洁员在使用保洁机械时要在主管处进行登记，填写《保洁资产使用登记表》。

主管在发放保洁易耗物品时要进行登记，填写《保洁用品使用登记表》。

规范使用各项保洁工具，爱护并妥善保管保洁工作器械，具体参照《保洁设备操作和工具使用指导书》。

4.3.7.4.1.6 通讯设备的管理

通讯设备由行政人事部购买，并在项目进驻时，一次性配备到位，其使用管理由服务中心自行负责。

4.3.7.4.2 重点物资装备配置计划

名称	配置数量	备 注
考勤机	1 台	办公物资
对讲机	1 部	
强光手电	1 把	

垃圾清运车	1 辆	保洁绿化物资
道路清扫车	1 辆	
绿篱修剪机	1 台	
绿化消杀喷药机	1 台	
绿化修剪工具	1 套	
强光手电	2 把	保安物资
消防服	2 套	
固定或移动电话	1 部	
对讲机	2 部	
橡胶警棍	2 套	
多功能腰带	2 套	
警戒带	2 套	
盾牌	1 套	
钢叉	1 套	
急救包或急救箱	1 套	
雨衣	4 套	
对讲机	2 部	工程维修工具物资
冲击钻	1 台	
手电钻	1 台	
砂轮切割机	1 台	
梅花扳手、钻头、开口扳手、管刀等	1 套	
万用表	2 台	
1.5 米/2.4 米/4 米铝合金梯	1 套	
热熔机	1 台	
头灯	3 套	
电工工具	3 套	
管道工工具	2 套	

4.3.7.4.3 近两年公司购置部分员工服装发票

		河南增值税电子普通发票		发票代码:041001900111 发票号码:15162590 开票日期:2019年12月16日 校验码:16743 63285 66320 54035				
机器编号:499933591750								
购 买 方	名称:乐生活智慧社区服务集团股份有限公司许昌分公司 纳税人识别号:91411000MA44Y2CW7J 地址、电话:许昌市东城区魏武大道阳光花墅22号楼1804 电话03746056317 开户行及账号:			密 码 区	03//+55*97-8>1169680/93>6/43 //>-33915-2*43868+2118171550 *04190101+<9+/3*27/<<2*7895> *7<0697+5/01+80519+45>5>/024			
货物或应税劳务、服务名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
*服装*保安服			套	2	126.213592	252.43	3%	7.57
合 计						¥252.43		¥7.57
价税合计(大写)		⊗ 贰佰陆拾圆整			(小写) ¥260.00			
销 售 方	名称:许昌魏都国领百货商行 纳税人识别号:41042619590102003901 地址、电话:六一一路13639665076 开户行及账号:中原银行许昌七一一路支行, 王国防, 6236000037124278			备 注	41042619590102003901 发票专用章			
收款人:张海洪		复核:刘晓红		开票人:王杰		销售方:(印)		

		河南增值税电子普通发票		发票代码:041001900111 发票号码:15059139 开票日期:2019年12月13日 校验码:10800 89554 96767 60688				
机器编号:589903706720								
购 买 方	名称:乐生活智慧社区服务集团股份有限公司许昌分公司 纳税人识别号:91411000MA44Y2CW7J 地址、电话: 开户行及账号:			密 码 区	03>>>97285-70022->*99>663/16 7*+23<02+1-70~/3/>8<90*>>7+8 -9*52-/9/59/439/-4*0+363+20> +2*87++/1201>/0619-74+29023-			
货物或应税劳务、服务名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率	税额
*服装*保洁秋装			套	7	58.252427	407.77	3%	12.23
*服装*冲锋衣			件	9	165.048544	1485.44	3%	44.56
*服装*保安冬装			件	5	126.213592	631.07	3%	18.93
*服装*外保洁冬装			套	3	67.961165	203.88	3%	6.12
*服装*室内保洁冬装			件	3	145.631068	436.89	3%	13.11
合 计						¥3165.05		¥94.95
价税合计(大写)		⊗ 叁仟贰佰陆拾圆整			(小写) ¥3260.00			
销 售 方	名称:许昌市建安区太奇劳保百货商行 纳税人识别号:92411023MA45B9HR2M 地址、电话:许昌市魏都区南关大街168号15617285678 开户行及账号:中国光大银行许昌七一一路支行 冯丹丹6232532200030608			备 注	92411023MA45B9HR2M 发票专用章			
收款人:赵阳		复核:李丽		开票人:刘华强		销售方:(印)		



河南增值税电子普通发票

机器编号:589903031988

发票代码:041001900111
 发票号码:12911423
 开票日期:2019年07月03日
 校验码:06076 23239 28092 67400

购 买 方	名称:乐生活智慧社区服务集团股份有限公司许昌分公司 纳税人识别号:91411000MA44Y2C7J 地址、电话: 开户行及账号:	密 码 区	039<6053/-7558+3946**-//5+1+>76-*/5542215*</0*/14-58+><<*>762/3</2/+23</27>9>><*>0>9*42*00901256119/<8773-436					
货物或应税劳务、服务名称		规格型号	单位	数量	单 价	金 额	税率	税 额
*服装*工装			套	4	174.757282	699.03	3%	20.97
*服装*保洁服			套	8	106.796117	854.37	3%	25.63
合 计						¥1553.40		¥46.60
价税合计(大写)		壹仟陆佰圆整		(小写) ¥1600.00				
销 售 方	名称:田培园 纳税人识别号:92411002MA3XH9480W 地址、电话:许昌市思故台中区331号13460583302 开户行及账号:中国建设银行6217002550000130738	备 注						
收款人:田保明		复核:刘美玲		开票人:田铁山		销售方:(章)		

4.3.7.4.4 道路清扫设备购置发票 (电子发票)



河南增值税电子普通发票

机器编号:499936705273

发票代码:041001800111
 发票号码:40283256
 开票日期:2019年03月14日
 校验码:06233 81580 37051 16406

购 买 方	名称:乐生活智慧社区服务集团股份有限公司许昌分公司 纳税人识别号:91411000MA44Y2C7J 地址、电话:许昌市东城区魏武大道阳光花墅22号楼18040374-6056317 开户行及账号:	密 码 区	03<422+/+0<38+>1210>6/2526<971904<+0986-31-+>89<<>>4++<<+4-+/1</4*5<94*9*2+0/78+*/-*<95</+97101*06919>632181/8>					
货物或应税劳务、服务名称		规格型号	单位	数量	单 价	金 额	税率	税 额
*其他机械设备*扬子扫地机		S4	台	1	18349.514563	18349.51	3%	550.49
合 计						¥18349.51		¥550.49
价税合计(大写)		壹万捌仟玖佰圆整		(小写) ¥18900.00				
销 售 方	名称:许昌洁众环保科技有限公司 纳税人识别号:91411002MA44HTAE8H 地址、电话:许昌市颍昌路颍昌南苑一期18层3号南侧东起第一间1358994567 开户行及账号:中国工商银行股份有限公司许昌分行营业部1708020308200047500	备 注						
收款人:袁慧丽		复核:胡蔚丹		开票人:李新恒		销售方:(章)		

4.3.8 人员配备及管理

4.3.8.1 物业管理人員配置原則

4.3.8.1.1 许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目物业管理人員配置的基本原則

4.3.8.1.1.1 在许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目的管理人員的配置中，我司將遵循“优质物業—优先配置—优势资源”的思路，并结合项目的等级特点、功能定位，將项目的服务理念貫穿其中，配备一批高起点、高素质、适应项目需求、符合项目服务理念的管理人員，针对项目特点制定相应的用人标准及岗位职责。

4.3.8.1.1.2 根据“量入为出，收支平衡”的财务原则，来配备相应数量的管理人員，同时，考虑到各个职能部門的的具体工作要求，既要灵活、高效，又要精兵简政。

4.3.8.1.2 我公司的用人标准

4.3.8.1.2.1 重品德修养，要求員工热爱物業管理行业，讲奉献、能吃苦；

4.3.8.1.2.2 重工作能力，要求員工一专多能；

4.3.8.1.2.3 重学历水平，坚持在高学历中选择录用管理人員。

4.3.8.1.2.4 物業管理人員队伍年龄要求因岗而异，合理优化，既保证高质量服务，同时又充满锐气。例如在国电荥阳项目人員的选聘中，我们依照以上企业内部用人标准，严格把关，加强培训，坚持考核，把住素质关，得到了甲方的高度认可。

4.3.8.1.3 量才适用、合理配置

为了最大限度地发挥人員的主动性和积极性，充分挖掘他們的潜能，我們將对企业的人力資源进行有效的配置，合理设计各工作岗位的工作内容和职责范围，充分体现“会用人、用好人”的思路。

4.3.8.1.4 激励驱动、培养提升

4.3.8.1.4.1 行政促动力：以行政职务权利为依托，以行政命令为基本形式，以奖罚

为后盾的强制性促动力；

4.3.8.1.4.2 竞争促动力：运用竞争手段促进相关方面关系的协调，如通过竞争，以先进带动后进，形成“比、学、赶、帮、超”的良好竞争氛围；

4.3.8.1.4.3 绩效驱动力：以态度来衡量人，以业绩来考核人，以绩效的检验来推动工作进步；

4.3.8.1.4.4 舆论促动力：因势利导，利用舆论达到协调的目的；

4.3.8.1.4.5 管理者的凝聚力：即领导者或一名管理人员对下属的吸引力、影响力，这将是促进日常物业管理工作协调的核心力量。

4.3.8.1.5 吐故纳新、末位淘汰

为使我们的物业管理队伍更有战斗力和生命力，在保持队伍相对稳定的同时，根据情况及时优化队伍结构，结合考核实行末位淘汰制，这样既留住了企业所需的人才，同时又吸纳了新生力量，使每位员工都感到危机、压力以及目标与责任的重要性。

4.3.8.2 人员配置情况

针对许昌市人民防空办公室办公楼物业管理服务项目的具体情况，我公司组织工作小组进行现场勘查，借鉴公司其他同类项目成熟的管理经验以及许昌当地物业管理市场行情，本着专业、规范、真诚的服务理念，制定较为详细、适当的管理方案，同时充分响应招标文件提出的物业管理要求，制定适应本项目的人员配置情况。

人员配置明细表		
岗 位	工作范围	数 量
项目负责人	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。	1 人
保安员	负责物业区域秩序维护、来客登记、进出车辆登记等；	2 人

	负责院内及停车场安全巡查、车辆停放，及时发现和处置涉及人身财产、消防等安全隐患，维护物业区域公共秩序。	
监控员	负责物业区域监控值班及安全防范工作	2 人
外围保洁兼绿化工	道路、广场、室外场地、绿化带、草坪区域卫生保洁、绿化修剪以及垃圾清运等	1 人
楼内保洁	负责物业区域公共部位的环境保洁，主要包括大厅、走廊、步梯、会议室、卫生间等卫生保洁	4 人
内勤	负责报纸分发，会议服务，物业服务中心档案管理，会议室、值班室等卫生清洁及被单换洗工作。	1 人
水电维修班长	负责物业水电暖设施设备维修、巡检；公共部位简易维修；负责及时处理电梯、中央空调、水电暖等突发事件，以及采购人安排的其他工作。	1 人
水电维修工		2 人
合 计		14 人

4.3.8.3 人员管理

4.3.8.3.1 员工录用与淘汰

管理中对新进人员采用“双重部门二次面试”的录用方法。

由项目处人事负责人员按照工作岗位职责要求，拟定招聘人员的基本要求和技能，进行初步筛选后，由人员需求部门协同人事负责人对新进人员开展招聘工作，其中人事负责对新进人员的资质证书、工作经历、教育背景、综合素质、外表形象、言谈举止等进行评定和建议，人员需求部门相关人员主要侧重应聘人员的专业知识和技能水平进行业务方面的面试内容。通过双重的面试后，第二次面试以笔试为主，主要针对其专业素养、基础知识等方面进行笔试，通过着由人事负责人送达项目负责人处审核评定，最终录用。

录用员工有 1—3 个月的使用期，在试用期内证明不适合本岗位工作的将被淘汰。

4.3.8.3.2 员工考核管理

项目处各部门负责人按管理范围进行自查，全面落实管理服务质量。

项目处每周对重要区域进行检查，每月进行绩效考核，考核业绩与被考核单位及个人当季度经济利益挂钩。

项目处邀请机关事务局代表每月或每季度进行不定期抽查，查出问题立即整改并进行备案，与责任部门及责任人的当月经济利益挂钩。

通过自查、定期检查，公司与机关事务局代表抽查等形式，进行经常性考核、评比，并与效益工资挂钩，表扬奖励先进员工，批评、纠正工作不到位、不具体或服务差的员工，对工作明显失误或消极怠工现象要予以警告，限期改正，对评比最后一名员工，调离岗位或辞退。

任何的考核都同被考核方充分沟通，被考核方对于考核有任何不同意见，均在事前、事中、事后及时申诉，明确事实，达到公证、公开科学考核的目的。

4.3.8.3.3 员工监督管理

一是管理者对机构内部工作人员进行监督；二是对管理机构及工作人员是否依法从事管理活动进行广泛监督；三是接受政府管理行业（部门）的检查监督；通过多方面的监督体系实施，能防止或纠正工作中出现的偏差，保证管理机构及工作人员依法办事。

4.3.8.3.4 员工激励与奖励

4.3.8.3.4.1 员工激励管理办法

定期考核评比、实现日常目标管理制。

实施奖励、破格晋级制度，调动员工热情。对于符合公司期望的行为，我司将通过内部员工持股、总经理特别奖、培训、表彰、加薪、升职、增加补充养老保险等灵活有效的奖励形式予以肯定；

依法管理，管教结合，融情于管，既要与员工签订合同，也要关心员工生活，帮助解决后顾之忧，以便保持良好的工作情绪，为客户提供优质服务。

通过组织郊游，生日会，运动会等企业文化活动，营造内部和睦、合作的工作氛围，增强员工的自信心和对公司的认同感。

4.3.8.3.4.2 员工奖惩措施

项目处将严格落实员工管理制度，制定奖惩标准，奖优罚劣，促进管理服务工作。我司员工的奖惩标准包括：

嘉奖、晋升标准

奖励标准

纪律处分标准

轻微过失标准

严重过失标准

违法乱纪标准

4.3.8.3.5 协调与服务管理

运用协调管理方法，解决在管理服务过程中经常发生的各部门之间、部门与员工之间、员工与员工之间、员工与客户之间的矛盾或冲突。

一是行政促动力，以行政职务权利为依托，以行政命令为基本形式，以奖励为后盾的强制性促动力。

二是竞争促动力，运用竞争手段促使相关方面关系的协调，如通过竞争，以先进带动后进，共同完成任务。

三是舆论促动力，因势利诱导利用舆论达到协调的目的。

四是管理者的凝聚力，具体情况为领导者或一名管理人员对于下属的吸引力、影响力，这将是本项目今后促进日常物业管理工作协调的核心力量。

在管理方式上，对各职能部门实施指挥和指导管理。一是经济管理，通过制定员工岗位和工作成绩挂钩的工资制度，调动员工积极性。二是制度管理，制定一整套完整的规章制度和工作程序，以此规范员工言行，提高工作质量和工作效率。三

是宣传教育管理，通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神、职业道德；加强员工培训，不断提高员工自身素质和工作水平。

4.3.8.3.6 员工量化管理

现代化物业管理标准是以量化和数字为依据，公司对本项目的全部管理内容推行数字化管理模式。将对项目负责人、管理人员、工程维修人员、保洁员、公共秩序维护人员的工作职能、易容仪表、言语、态度、工作技能、工作效率实行百分制的量化考核标准，确保各项管理、服务标准的执行。同时我们对客户的投诉，处理投诉的时间、过程、每项投诉回访、客户的意见及满意率也通过数字和量化的形式定期向客户公开，主动接受客户的监督。

根据 ISO9001:2000 的质量管理方针，确定年度管理目标，对客户满意率、机电设备运行完好率、维修及时率、消防隐患处理率等作出量化要求。

实行目标经营管理责任制，对项目管理目标进行细化的量化，作出具体要求。

对全体员工培训指标进行量化，确定培训目标、培训内容及效果评价、考核。

年度岗位量化考核，年度岗位轮换率 10%。

财务成本量化，制定详细的财务预算方案，对项目采取计划控制成本的财务量化管理，严格控制成本费用，提高经济效益。

标准化运作方式

贯彻公司企业文化，包括企业精神、经营管理理念和发展目标。

贯彻公司 ISO9001:2000 质量管理体系未见及《管理手册》、《程序文件》。

运用《公司员工手册》，规范员工的行为，提倡专业、规范、文明的行为表率。

发挥公司计算机管理系统的作用，提高物业管理工作效率。

推进和实施公司形象系统工程。

4.3.8.4 人员培训

4.3.8.4.1 培训工作的指导思想

立足于战略高度，结合我公司多年来物业管理的经验，并根据物业管理市场及行业动态的最新变化，随时调整培训策略，更新培训内容，保证培训效果。

充分开发管理人员的工作潜能，以客户需求为导向，对员工进行分类分层培训，对培训过程以及结果进行适时评估。

鼓励员工以多种形式参与学习培训，建立互补型、学习型组织，持续提升服务质量。

4.3.8.4.2 培训的组织形式

4.3.8.4.2.1 办公室具体负责员工日常培训工作，包括培训计划拟定、组织落实、考核汇总等工作。

4.3.8.4.2.2 各部门经理根据实际需求提出本部门的培训计划，并进行逐级培训，对培训实施进行评估和反馈。

4.3.8.4.3 培训实施流程

我公司对员工的培训分为三个阶段，即：

入职培训--转正培训--日常管理培训

每位新入职员工必须接受为期二周的入职培训，内容详见新员工公共培训科目；

试用期满后，员工将接受为期一周的转正培训，考核合格后方可转正。

转正以后员工将接受长期连续的日常管理培训。内容详见各工种培训科

4.3.8.4.4 培训时间

职务（岗位）	项目负责人	内勤、维修、监控	保安	保洁
每年培训时间	不少于 140 小时	不少于 100 小时	不少于 80 小时	不少于 60 小时

4.3.8.4.5 员工培训常用方法

我公司坚持以在职培训为主的原则

培训类别	具体培训方式及方法	培训对象	培训目的及适用环境
综合类	1、拓展训练	管理人员	促进相互的信任、支持与合作

	2、准军事化训练	全体员工	增强员工的组织性和纪律性
	3、“5S”培训	管理人员、工程技术人员	提高员工的职业素养
	4、试听教育（包括采用投影、录像、电脑演示等）	全体员工	增加感性认识，提高培训效果
研讨类	1、专题讨论会	管理人员	培养创造性思维，提高管理水平
	2、案例分析法（包括典型案例、个案、情景模拟等）	全体员工	提高分析解决问题的能力
演练类	1、模拟角色法	全体员工	熟悉公司情况及各类业务工作
	2、对抗辩论法	全体员工	提高员工协调沟通能力
	3、游戏训练法	全体员工	激励员工共做积极性，培训开展不枯燥
学习类	1、检查表法	管理人员	提高创造力
	2、快速阅读法	管理技术人员	培养快速阅读能力
讲课类	逆向思维法	管理人员	培养逆向思维

4.3.8.4.6 培训科目

表 1 物业公司新员工公共培训科目表

序号	培训内容	培训内容	课时
1	保密与道德品质	保密意识、道德品质	4 课时
2	礼仪知识	常用礼仪知识	4 课时
		形体训练	
		员工行为语言规范	
3	服务意识	职业道德教育	3 课时
		客户沟通协调技巧	
		受理及处理客户投诉	
4	企业文化	企业发展史及基本情况介绍	3 课时
		企业理念与宗旨	
		员工手册与劳动人事规章制度	
5	物业管理知识	物业管理基础知识	2 课时
		物业管理的行业法律、法规	2 课时

		入驻服务要求与技巧	2 课时
		典型物业管理案例	3 课时
6	质量管理	质量管理体系	2 课时
7	安全防范知识	消防知识	3 课时
		治安防范知识与技巧	
8	项目情况	科技贸易中心项目基本情况介绍及现场熟悉	2 课时
9	带班实习		7 个工作日

表 2 工程维修培训科目表

序号	培训内容	培训频率	培训目标
1	维修服务工作规程及标准	每月一次	掌握维修工作标准和技巧
2	设备管理工作规程及标准	每月一次	掌握设备管理操作规程及标准
3	本项目设施设备情况	每月一次	熟悉项目情况，提高工作效率
4	设备及机器的操作训练和保养规程	每月一次	熟悉设施设备特点，增强动手能力，建立保养意识
5	土建、机电、给排水、空调与专业基础知识讲座	每季一次	熟悉设施设备原理，丰富理论知识
6	技术考核	每年一次	综合评比，提高技能

表 3 保洁员培训科目

序号	培训内容	培训频率	培训目标
1	工作例会（政治思想及职业道德教育，各种讲评及分析）	每周一次	提高思想觉悟，总结自身存在不足
2	内务管理	每月一次检查	保持宿舍干净整洁
3	《保洁服务工作手册》	每月一次 培训及考核	熟悉保洁员岗位职责，操作规程，工作标准
4	清洁设备操作和保养及清洁用品的使用 保洁服务规范（按业态分类）	每季度一次 培训和考核	提高工作技能，保持工作效率，熟悉了解不同业态保洁服务规范
5	清洁环保方面的管理条例	每季度一次 培训和考核	熟悉相关法律法规常识，提升理论水平
6	四害消杀和防治	每季度一次	熟练掌握消杀程序
7	消防实战演习	每季度一次	提高消防实战能力

表 4 年度培训计划

培训类别	培训内容	培训对象	培训方式	培训学时
基础培训	保密意识与道德品质	全体	授课	4
	客户接待培训	全体	授课	2
	政治思想教育	全体	授课	2
	本项目基本情况、管理重点	新员工	授课	2
	乐生活物业概况、理念、组织机构	新员工	讲座	2
	管理制度及行为规范	新员工	授课	3
	岗位职责	全体员工	自学	2
	服务观念及沟通技巧	新员工	体验式	2
	物业管理法规及条例	新员工	授课、自学	10
	突发事件处理	新员工	教练式	2
	消防治安教育	新员工	录相	2
系统培训	ISO9000 质量体系	全体员工	外培、讲课	4
	物业管理概论	全体员工	授课	8
	管理费收支概算	管理人员	研讨	3
	成本控制	全体员工	讲座	4
	计算机应用	全体员工	授课、实操	8
专业培训	楼宇主要设备管理	全体员工	授课	4
	应急事件处理	全体员工	授课	6
	给排水系统运行、保养及装修	相关人员	实操、外培	8
	供电系统运行、保养及装修	相关人员	实操、外培	8
	空调系统运行、保养及装修	相关人员	实操、外培	8
	楼宇设备自动化系统	相关人员	实操、外培	8
	楼宇综合布线系统	相关人员	授课	8
	电梯运行与保养及维修	相关人员	授课	10
	房屋维修管理	相关人员	授课	4
	管理员专业技能	管理员	授课、演练	10
	消防设备、设施管理	相关人员	授课	10
资质培训	物业管理岗位培训（取得证书）	管理人员	外送培训	

表 5 各级管理人员进修规划

职级	培训目标	重要培训课程
----	------	--------

项目负责人	提高主人翁责任感和对企业战略目标与经营方针进行创造性规划、决策、控制的能力	经营战略与方针、组织行为学、经营思想、领导力、决策力、管理理论、危机意识、客户关系与客户服务、法律法规、团队精神
内勤、监控、水电维修	增强职员主人翁责任感和团队凝聚力,提高职员能在不断变化的环境中处理复杂问题的能力	绩效与目标管理、环境安全知识、管理理论、行业法规、服务礼仪与技巧、团队精神、建立学习型组织、领导力、质量管理等
保安	增强员工责任感和团队凝聚力,丰富职员必备的专业知识,提高实际工作能力	个人潜能训练、环境安全知识、行业法规、品质管理、团队精神、时间管理、物业管理、服务礼仪与技巧等
保洁	端正职员工作态度,增强团队意识,提高职员实际动手能力	职业道德教育、品质改进方法、环境安全知识、物业管理知识、服务礼仪与技巧、自主管理、管理体系文件