4.3 售后服务方案

为全面落实禹州市环境保护局禹州市创业大厦物业管理服务项目后期运营保障、设施运维、环境管理、安全管控全维度工作，彻底解决常规物业服务流程粗放、标准模糊、管控缺位、整改滞后、台账不全、质量不稳定、时间节点错乱、服务时效不统一等核心问题。我公司严格依据《物业管理条例》《建筑消防设施维护管理规范》《中央空调系统运行管理标准》《城市园林绿化养护标准》《建筑给排水及电气运维规范》及甲方项目管理制度、现场实际工况编制。方案覆盖安保秩序、环境保洁、绿化养护、水电运维、房屋土建维修、全域安全管理、中央空调系统运维、会务专项保障八大核心板块，细化服务宗旨、全域服务范围、统一量化时间节点、层级组织架构、定岗岗位职责、全闭环服务流程、分专业精细化质量保障措施、四大专项长效保障机制、分周期长效服务计划、应急处置细则、人员专项培训、全品类台账管理、量化考核奖惩机制。

一、服务宗旨

本项目售后服务始终坚持安全底线绝对守住、服务品质绝对保障、设施运维绝对专业、问题整改绝对闭环、日常管理绝对规范、长效服务绝对稳定的六大核心宗旨。彻底摒弃“被动报修、事后处置、粗放运维、应付作业”的传统服务模式，全面推行主动巡查、提前预判、前置养护、快速响应、规范作业、自检复盘、持续优化的精细化售后服务体系。所有岗位以“零安全隐患、零服务投诉、零设备停机、零环境问题、零运维疏漏”为工作导向，全方位保障办公秩序井然、园区环境整洁优美、设施设备长效完好、全域运行安全稳定，为甲方提供 365 天 24 小时不间断、标准化、专业化、高品质、可溯源的一体化后勤售后服务保障，

适配办公严谨、规范、高效、保密的核心需求。

二、服务范围

本项目售后服务覆盖项目地上全域公共区域、室内办公功能区域、所有设备专用机房、室外园林配套区域、建筑附属设施、公共配套设备系统、会务专属区域，八大专业服务范围精准细化、定岗定责、分片包干、责任全覆盖，无管理盲区、无服务空档：

1. 安保秩序服务范围

园区主出入口、次出入口 24 小时值守管控；园区内部主干道、消防通道、楼道走廊、设备机房外围、围墙边界、地下停车场全域治安巡逻；来访人员、外来施工人员、访客车辆、外来车辆登记核验、疏导与离场核销；内部办公人员、内部车辆秩序规范；日常办公秩序维护、大型会务、上级检查、接待活动现场专属安保秩序保障；夜间全域防盗、防破坏、防险情值守；消防通道畅通管控、消防设施外观隐患辅助排查；突发事件现场警戒、人员疏散、现场保护、上报对接、秩序快速恢复；全域治安风险防控、现场秩序维稳、涉密区域外围秩序管控。

2. 环境保洁服务范围

办公大堂、公共过道、走廊通道、楼梯台阶、扶手栏杆、电梯轿厢、公共卫生间、大小会议室、视频接待室、公共窗台、玻璃幕墙、公共标识标牌、地面墙面顶面全域公共区域；园区室外道路、广场空地、绿化带边缘、垃圾收集点位、公共休闲区域；全域日常清扫、拖洗、除尘、擦拭、除渍、积水清理、垃圾分类清运、蚊虫消杀、异味治理、死角整治、常态化保洁养护、会务专属深度保洁消杀。

3. 绿化养护服务范围

园区草坪、常绿乔木、落叶乔木、景观灌木、色块绿植、花境植被、绿化隔离带、景观树池、绿化土壤区域全覆盖；包含日常浇灌、松土除草、整形修剪、科学施肥、病虫监测与防治、枯枝残叶清理、绿化垃圾清运、植被防冻防晒、缺株补植、景观复原、四季季节性绿化专项养护、极端天气绿化防护、雨后景观复原。

4. 水电运维服务范围

项目高低压配电房、配电柜、配电箱、弱电箱、公共照明回路、应急照明、疏散指示、开关插座、线路管线、接地系统；生活给水管道、阀门、水泵、水箱、过滤器、排水管网、雨水井、地漏、排水沟、集水井；公共水电配套设施、二次供水设备、应急供电设备全域巡检、养护、调试、维修、抢修、隐患整改、老化更换、系统优化、会务期间水电专项保障。

5. 房屋日常维修服务范围

办公楼主体墙面、内墙外墙、地面地砖、地坪、天花吊顶、石膏板、龙骨、门窗、玻璃、地弹簧、合页、锁具、拉手、五金配件；屋面防水、外墙防水、窗边防水、伸缩缝、沉降缝、墙体开裂、墙面空鼓、墙皮脱落、渗水漏水、局部破损、土建零星修补、设施加固、外观修复、公共装饰构件维护、会场设施专项检修维保。

6. 全域安全管理服务范围

项目消防安全、用电安全、设备运行安全、场地通行安全、高空作业安全、临水临电作业安全、有限空间安全、车辆通行安全、人员活动安全；全域隐患排

查、分级整改、闭环销号；安全制度落地、安全培训、安全交底、应急演练、应急预案执行、极端天气防控、节假日安全值守、迎检资料整理、安全台账归档、涉密区域安全管控。

7. 中央空调系统运维服务范围

中央空调主机、冷冻水泵、冷却水泵、冷却塔、分水器、集水器、水循环管道、保温层、风管、风阀、出风口、回风口、滤网、风机盘管、温控器、电控系统、变频系统、保护装置、启停系统；包含日常巡检、清洁除尘、参数调试、换季启停、深度维保、故障排查、紧急抢修、节能优化、防冻防腐、老化配件更换、系统工况校准、会务恒温静音专项保障。

8. 专属会务保障服务范围

全类型会议（日常例会、专题会议、大型会议、上级调研、涉密会议、视频会议）会前筹备、会中值守、会后复原；涵盖会场环境保洁消杀、设施设备预检维保、秩序安保管控、水电空调专属保障、涉密会务专项防护、全程对接闭环、台账归档复盘。

三、统一量化服务目标

本项目所有服务目标、响应时效、作业频次、整改周期全部统一数据化、刚性化、标准化、可督查、可扣分、可验收，彻底修正原有时间错乱、频次冲突、时效不一问题，形成唯一、规范、可落地的时效体系，具体量化指标如下：

1. 安全管控量化目标

全年实现人身安全事故为零、治安纠纷事件为零、火灾隐患事故为零、设备

重大故障为零、违规作业事故为零、极端天气险情事故为零；全域安全隐患排查覆盖率 100%、隐患整改闭环率 100%、重点隐患清零率 100%；消防通道全年 100%畅通、消防设施完好率 100%；突发事件 15 分钟内工作人员到场处置、30 分钟内完成现场控险；监控录像存储时长不低于 90 天，合规调阅、无私自拷贝外传。

2. 环境卫生量化目标

公共区域干净整洁达标率 100%，无积尘、无污渍、无积水、无杂物、无垃圾滞留、无蛛网、无黑垢；卫生间无异味、无污垢、无积水、无蚊虫；垃圾日产日清、每日清运归零，垃圾桶干净无渗漏无异味；园区绿化景观完好整洁率 100%，无大面积杂草、无枯枝堆积、无连片病虫害；会务区域会前精保、会中巡保、会后 15 分钟清场、30 分钟全面复原达标率 100%。

3. 设施设备量化目标

水电、房屋、空调、消防、公共设施综合完好率≥99%；常规故障修复合格率 100%、返修率≤1%；老化隐患提前整改率 100%；设备正常运行保障率 100%，无无故停机、无长期带病运行设备；月度维保 100%按期完成、季度深度检修 100%落地、年度年检维保 100%闭环，运维台账完整可追溯。

4. 响应时效量化目标

修正原方案多版本时效冲突问题，统一全场景服务响应、处置、修复标准，唯一合规时效如下：

① 紧急险情（火情、电梯困人、全楼断电、主供水管破裂、设备停机、重大安全隐患）：10 分钟内到场、15 分钟控险，复杂故障 24 小时内出具正式修复方案并明确完工时限；

② 中等故障（单区域断电、局部漏水、单台空调故障、公共照明大面积损坏）：20 分钟内到场、4 小时内完成修复闭环；

③ 一般常规故障（灯具损坏、水龙头滴水、门锁故障、插座无电）：30 分钟内到场、2 小时内修复完毕；

④ 会务服务响应：常规会务需求 10 分钟内响应对接，普通例会会前 1 小时保洁；大型、涉密、上级调研会议会前 1.5 小时精细化消杀布置、会前 2 小时完成设备全面预检；

⑤ 甲方诉求、咨询、投诉：24 小时内全程处置、反馈、闭环归档；

⑥ 所有报修、隐患、诉求响应率 100%、登记率 100%、处置率 100%、回访率 100%，无超时、无遗漏、无拖延。

5. 服务质量量化目标

服务流程规范率 100%、作业标准执行率 100%、台账资料完整率 100%；甲方月度满意度≥98%、全年有效投诉为零、服务考核扣分零记录；各类迎检、会务保障 100%达标；全员岗前培训、月度专项培训覆盖率 100%，考核合格率 100%。

6. 长效运维量化目标

严格固化统一周期机制：每日巡查清零、每周对接复盘、每月维保提质、每季度专项攻坚、每年升级优化；服务零空档、管理零缺位、隐患零反弹、质量零滑坡，全面匹配项目长期稳定运营、高标准办公保障需求。

四、售后服务组织架构及精细化岗位职责

本项目实行垂直管理、层级负责、网格化分片、一岗多责、全员联动、追责

到人、时效绑定的组织管理体系，杜绝管理真空、责任推诿、工作缺位、时效错乱，所有岗位职责均绑定固定工作频次与完成时限。

（一）组织架构体系

项目服务总负责人 → 安保主管、保洁主管 → 水电运维工程师、中央空调专职运维员 → 房屋维修专员、绿化养护专员、会务专属对接员 → 一线全员作业人员

（二）精细化岗位职责

1. 项目服务总负责人

全面承担项目所有售后服务、安全管理、运维保障、人员管理、质量管控、时效管控第一责任；每月 5 日前完成下月工作计划、维保计划、考核计划编制下发；每日开展全覆盖现场巡查、不少于 3 次随机抽查，当日问题当日通报、当日整改闭环；每周组织班组例会，复盘时效偏差、服务短板；每月组织全员培训、绩效考核、服务复盘会议；全权对接甲方，每月 5 日前提交月度物业服务简报，重大事项提前书面报备；统筹处置所有突发险情、设备故障、安全事件、投诉问题，严格把控各类处置时效；审核所有运维、安全、整改、会务台账，确保时间节点准确、记录完整；监督全员严格执行标准化时效要求，杜绝超时作业、漏项作业、敷衍作业，全面保障项目服务品质、安全管控、运维质量、服务时效长期稳定达标。

2. 安保主管及安保人员严格执行 24 小时三班轮岗、定点值守+动态巡逻固化制度，交接班提前 15 分钟到岗、延后 15 分钟离岗，逐项核对台账、设备、

遗留事项并签字确认，严禁脱岗、睡岗、串岗、在岗违规；出入口实行来访人员“核实—登记—确认—放行—核销”全流程闭环管理，100%实名登记、无遗漏；统一校准巡逻频次：日间每 2 小时全域全覆盖巡逻 1 次、夜间每 1 小时加密巡逻 1 次，重点排查围墙死角、设备机房、消防通道、楼梯夹层、地下区域；每日排查消防隐患、规整通道秩序，当日隐患当日上报处置；突发事件 10 分钟内到场处置，同步上报、联动各岗位；全程规范着装、文明执勤，每日完整填写各类安保台账，做到事事有记录、时时可追溯；重大会务提前 1 小时完成安保部署、场地排查，全程定点值守保障。

3. 保洁主管及保洁人员实行网格化分片包干、责任到区到人、频次固定、每日考核；固化全域保洁作业时间：早 7:00 前完成首次全域深度普扫、晚 18:00 后完成当日收尾消杀；办公时段公共区域每 2 小时动态巡保 1 次；公共卫生间每 1 小时巡检保洁、每 2 小时消杀补材、每日 3 次全面深度消毒；所有垃圾点位日产日清、当日冲洗、当日消杀、当日规整，杜绝垃圾过夜堆积；每周固定开展 1 次全域深度保洁（清理蛛网、水垢、死角垃圾）；夏季、雨季蚊虫高发期每日 1 次全域消杀，常规时段每周 2 次消杀；会务保洁严格执行会前 1.5 小时精保、会中无声巡保、会后 15 分钟清场、30 分钟复原标准；保洁工具干湿分离、每日消毒归位，主管每日逐区检查打分、当日问题当日整改闭环。

4. 绿化养护专员

严格执行四季分阶段固化养护计划，每日常态化巡查绿植长势、杂草、病虫害、缺损情况，当日杂草、枯枝、落叶当日清零；春季（3-5 月）每月施肥、补植、整形修剪 1 次；夏季（6-8 月）每日早晚浇灌、每周疏通排水、每半月病虫害预防喷药；秋季（9-11 月）每月修形清杂、复壮养护；冬季（12-2 月）做好

枝干包裹、防风防冻、控水保温；每月开展 1 次病虫害预防性整治，发现病害 24 小时内对症处置；绿化作业垃圾随产随清，建立绿植缺损台账，枯死缺损绿植 72 小时内上报、一周内完成补植复原；极端天气后 2 小时内进场清理倒伏枝叶、积水淤泥，恢复景观原貌。

5. 水电运维工程师（水电系统、全域保障、时效抢修）

持证上岗、规范作业，每日全覆盖巡检配电房、配电箱、管线、水泵、管网、阀门等水电设备，记录运行参数、排查隐患；严格执行安全作业规范，断电挂牌、专人监护、全程防护；固化维保周期：每月线路紧固、设备除尘、管网规整 1 次；每季度水压试压、回路测试、绝缘检测、阀门润滑 1 次；每年全系统深度检修、老化配件批量更换 1 次；严格恪守抢修时效：紧急故障 10 分钟到场、中等故障 20 分钟到场、一般故障 30 分钟到场，按标准时限完成修复；每日完善运维台账、每周复盘设备隐患、每月汇总维保数据；会前 30 分钟完成会场水电设备专项预检，全程待命保障，突发水电故障极速处置，不影响会务开展。

6. 房屋日常维修专员每周 1 次全覆盖巡查建筑主体、墙面、地面、天花、门窗、防水、五金构件，精准排查各类破损、渗漏、松动隐患；所有零星小故障、小破损、小渗漏问题当日发现、当日维修、当日闭环；固化雨季防渗机制：汛前 10 天完成全域易漏点位排查封堵、汛中每日巡查、汛后 2 小时内复盘整改；严格遵循标准化施工工艺，所有维修作业规范施工、完工自检、外观核查、功能测试，严控返工率；维修完成后 24 小时内完善台账、留存对比影像；会前 1 小时完成会场门窗、吊顶、墙面、照明、五金设施专项排查修复，保障会场设施完好无损。

7. 中央空调专职运维专员

实行一日三巡固化机制：开机前巡检、运行中监测、停机后复盘；固化维保周期：每月滤网清洗、风口除尘、冷凝水清理 1 次；每季度电机润滑、线路紧固、参数校准、深度检修 1 次；每年换季前后 15 天完成整机调试、检漏、防冻封存作业；严格执行空调温控标准：夏季不低于 26℃、冬季不高于 20℃，下班前 30 分钟关停主机、新风延时 15 分钟关闭；极速处置各类空调故障，按时效完成抢修；会议期间全程动态微调温湿度、新风量，严控设备噪音，保障会场恒温静音舒适；每日登记设备运行台账，每月复盘运行数据、排查潜在隐患，提前预判设备老化问题。

8. 会务专属对接专员

7×24 小时响应甲方会务需求，3 分钟内接收登记、10 分钟内完成内部派单部署；日常会议提前 1 天对接确认，重大会议提前 3 天专项对接；全程跟进会前筹备、会中值守、会后复盘全流程；每日早会对接甲方确认当日会务安排、晚会复盘当日保障情况；负责会务台账归档、问题汇总、甲方意见收集，月度梳理会务保障短板，制定优化方案；严格落实涉密会务保密制度，全程合规管控、无泄密风险。

五、全专业标准化闭环服务流程

本项目所有售后服务、报修处置、隐患整改、养护作业、会务保障，统一执行 8 步标准化时效闭环流程，彻底解决流程混乱、节点缺失、时效不一问题，不分问题大小、不分常规应急，全部流程化、规范化、台账化、时效化落地。

第一步：24 小时全域问题受理

全天候接收甲方电话、微信、现场报修、岗位自查隐患、上级检查问题、会务保障需求，3 分钟内完成信息核验，精准登记问题点位、故障类型、需求标准、上报时间、对接人，录入《售后服务总台账》，做到问题零遗漏、诉求零拖延、信息零偏差。

第二步：分级分类精准派单

项目负责人根据问题专业属性、紧急程度、风险等级，划分为紧急险情、中等故障、一般养护、会务专项四类，5 分钟内精准派单至对应专职人员，明确到场时限、作业标准、完成时限、验收要求、追责标准，杜绝派单混乱、职责不清。

第三步：标准化限时到场

严格按照统一校准时效到场处置：紧急故障 10 分钟、中等故障 20 分钟、一般零星故障 30 分钟、会务保障按需提前到场，到场后第一时间核查现场、研判问题、隔离风险、启动专项处置方案，杜绝拖延、缺位、敷衍。

第四步：规范化标准作业

作业人员严格依据行业规范、项目标准化作业手册、安全操作流程开展施工、清洁、养护、整改、会务保障，全程规范操作、文明作业、安全作业，杜绝简化流程、偷工减料、违规操作、超时作业。

第五步：现场自检自查闭环

作业完成后，作业人员当场完成功能测试、效果核查、隐患复检，确认故障消除、隐患清零、外观达标、功能正常、无遗留问题、无反复隐患，完成自我自检闭环，方可进入下一流程。

第六步：甲方复核确认

重大维修、设备抢修、安全隐患整改、大型会务保障、系统调试等重点工作，主动对接甲方现场复核确认，听取甲方意见，即时整改优化，确保服务效果 100%达标。

第七步：双台账归档留痕

24 小时内同步完善电子台账+纸质台账，精准记录处置时间、作业内容、耗材配件、处置过程、完成效果、责任人、验收情况，留存整改前后对比影像、会务保障记录，时间节点精准无误，全程可查询、可复核、可溯源。

第八步：月度复盘优化

每月汇总高频故障、反复隐患、时效偏差、服务短板、会务问题，深度分析根源，针对性调整巡查频次、维保重点、管控措施、服务流程，实现问题逐月减少、时效逐月精准、服务逐月提质。

六、各板块精细化质量保障措施+四大专项长效保障机制

本章在原有七大专业服务基础上，全面细化作业细节、补齐流程漏洞、统一时间频次、加厚管控体系，固化考核监督、责任追究、物资技术保障、长效沟通四大核心长效机制，形成“标准化作业+全流程管控+量化考核+追责问责+物资兜底+甲方联动”的完整闭环体系，彻底杜绝服务乱象、时效错乱、质量滑坡问题。

（一）安保服务精细化质量保障措施

1. 24 小时无空档值守管控：实行三班固定轮岗、每日定时交接班、重点时段双人值守，交接班提前 15 分钟到岗、延后 15 分钟离岗，逐项核对值班台账、

设备状态、遗留问题、重点保障事项，双人签字确认；全程电子打卡留痕，项目负责人每日抽查在岗状态，严禁脱岗、睡岗、串岗、在岗玩手机、聚众闲聊，一经发现立即扣分追责、限期整改。

2. 分时分级巡逻管控（时间统一校准）：严格固化巡逻频次，日间每 2 小时全域巡逻打卡 1 次，覆盖所有公共区域、楼道、机房、围墙、边角区域；夜间每 1 小时加密巡逻 1 次，重点防控夜间防盗、设备异常、消防隐患、陌生人员闯入；巡逻必须逐项记录，发现异常立即现场监护、5 分钟内上报、限时处置闭环。

3. 人车出入标准化管控：外来人员严格执行“核实身份—登记信息—对接确认—放行通行—离场核销”全流程管理，无对接人、无合理事由一律禁止入内；外来车辆专人引导有序停放，严禁占用消防通道、主干道、禁停区域，每日早中晚三次规整院内车辆秩序，保障通行顺畅、停放规范。

4. 消防常态化管控：每日班前排查消防通道畅通情况、消防设施完好状态、安全出口启闭状态、消防标识清晰度，当日发现杂物遮挡、通道堵塞、设施破损问题当日清理整改，确保消防通道 100%畅通、设施 100%可用、标识 100%清晰；每月配合工程部开展 1 次消防设施联合巡检。

5. 突发事件标准化响应：固化火情、漏水、断电、极端天气、人员纠纷、外来滋事六大突发事件处置流程，全员岗前培训、每月实操演练，熟练掌握处置步骤，做到 10 分钟到场、快速控险、快速上报、快速处置、快速恢复秩序。

6. 岗位纪律与礼仪管控：在岗统一着装、佩戴工牌、站姿端正、文明用语、态度谦和；每月开展 1 次安保技能、应急实操、服务礼仪、保密纪律专项培训，全面提升专业度、服务形象与保密意识，适配办公高标准要求。

7. 会务专属安保保障：常规会议提前 30 分钟定岗值守，大型会议、涉密会议提前 1 小时完成场地排查、岗位部署、停车规划；会议期间定点值守+动态巡逻结合，严控无关人员、车辆进入，全程保障会场安静、秩序规范、无安全隐患。

（二）保洁服务精细化质量保障措施

1. 网格化责任包干制度：将园区室内外全域划分为专属保洁网格，每格定人、定时、定标准、定考核，主管每日逐格检查、逐格打分、逐格整改，无盲区、无死角、无推诿、无遗漏。

2. 分时段精细化作业：早 7:00 前完成全域首次全面普扫、消杀、耗材补给；日间 7:00-19:00 办公高峰每 2 小时巡回保洁，随脏随清；午后 14:00 完成重点区域专项整治；晚间 18:00 后完成当日全面收尾、深度消杀、垃圾清零；办公高峰期加密保洁频次，保障公共区域时刻整洁；卫生间每 1 小时巡回保洁、每 2 小时消杀除臭、随时补给耗材。

3. 垃圾闭环管理机制：所有垃圾桶、垃圾收集点每日上下午各清运 1 次、每日冲洗、每日消杀、每日规整；夏季高温时段每日增加 1 次消杀，杜绝垃圾过夜、堆积、渗漏、异味、蚊虫滋生，做到垃圾日产日清、点位干净整洁、全程闭环。

4. 周度深度保洁机制：每周五固定开展全域深度保洁专项工作，重点清理吊顶蛛网、窗台积尘、玻璃水垢、墙角黑垢、地面胶渍、缝隙杂物、空调出风口积尘、隐蔽死角垃圾，彻底解决常规保洁遗留问题，每周深度保洁覆盖率 100%。

5. 常态化消杀防疫机制：常规季节每周 2 次全域消杀，雨季、夏季蚊虫高发期、换季流感期加密至每日 1 次全域消杀；重点针对卫生间、走廊、电梯轿厢、

密闭办公区域、人员密集区域重点消杀，留存消杀记录，杜绝病菌、蚊虫滋生。

6. 工具物料规范管理：保洁工具干湿分离、专区存放、专用专用，拖把、抹布、水桶按区域分类使用，每日作业结束后统一清洗消毒、晾干归位；老化破损工具即时更换，杜绝工具杂乱、交叉污染、影响保洁效果。

7. 会务分级保洁保障：普通例会会前 1 小时精保、会后 15 分钟复原；专题会议、大型会议、涉密会议实行“会前精扫消杀、会中无声巡保、会后全维度复原消杀”三级保障模式，全程适配会务庄重整洁标准。

（三）绿化养护精细化质量保障措施

1. 四季专项养护制度：春季（3-5 月）重点开展松土、施肥、缺株补植、绿植整形修剪，促进植被生长；夏季（6-8 月）落实早晚浇灌、排水疏通、高温遮阴、病虫害防治，防范旱涝灾害；秋季（9-11 月）开展修形清杂、枯枝清理、养分补给、景观复壮；冬季（12-2 月）落实枝干包裹、防风控水、保温防冻、杂草清理，保障绿植越冬。

2. 每日精细化管护：每日上午、下午各 1 次全域绿植巡查，重点核查绿植长势、土壤干湿、杂草滋生、病虫情况、缺损倒伏问题，当日杂草当日清除、当日枯枝当日清理、当日异常当日记录处置，保持绿化景观常年规整。

3. 病虫害前置防控机制：坚持预防为主、防治结合，每月 1 次全域预防性喷药养护，高温高湿病虫害高发期每半月加密监测；发现病虫害苗头 24 小时内精准用药、对症治理，杜绝病虫害扩散蔓延、连片枯黄、景观破坏。

4.科学水肥管理：根据绿植品类、土壤湿度、天气温度精准浇灌，避开正午

高温浇水，防止绿植灼伤；根据生长周期科学施肥、薄肥勤施，杜绝过量施肥烧苗，保障绿植长势旺盛、色泽均匀、景观美观。

5. 绿化垃圾即时清零：修剪枝叶、杂草、落叶、残花随产随清，不在园区堆放、不留死角，作业结束后立即平整绿化场地、恢复绿化区域整洁原状。

6. 缺株补植长效机制：建立《绿植缺损专项台账》，常态化统计枯死、倒伏、缺损绿植，72 小时内上报甲方，一周内完成补植复原，保障绿化覆盖率、景观完整度常年达标。

7. 极端天气绿化保障：暴雨、大风、暴雪等极端天气后 2 小时内进场，清理倒伏树枝、落叶、积水淤泥，加固松动绿植，快速复原园区绿化景观。

（四）水电运维精细化质量保障措施

1. 每日全覆盖巡检制度：每日上下午各 1 次全覆盖巡检配电房、配电箱、线路、照明、开关、水泵、管网、阀门、排水系统，逐项记录运行参数、设备状态，精准排查线路老化、接线发热、绝缘破损、漏水渗水、阀门卡顿、排水堵塞等隐患，做到隐患早发现、早预判、早处置。

2. 隐患分级治理机制：轻微隐患当场整改闭环；一般隐患当日排查、当日修复、当日归档；重大隐患立即停机监护、1 小时内上报甲方、24 小时彻底整改闭环，杜绝小隐患累积演变为设备故障、安全事故。

3. 紧急故障极速抢修：断电、跳闸、爆管、大面积漏水、设备停机等紧急故障 10 分钟到场，先控险、再抢修、后恢复，最大限度缩短办公影响时间，保障办公不间断。

4. 分级维保长效机制：每月完成线路除尘、端子紧固、管网规整、设备基础养护；每季度完成水压试压、回路测试、绝缘检测、阀门润滑、消防水电联动测试；每年完成全系统深度检修、老化配件批量更换、设备工况全面校准。

5. 百分百安全作业规范：所有水电作业必须执行断电挂牌、验电确认、专人监护、全套防护穿戴流程，严禁无防护、无监护、违规冒险作业、带电作业，全程杜绝作业安全事故，留存安全作业记录。

6. 全流程台账溯源管理：巡检、维保、抢修、换件、调试全部图文登记台账，留存作业前后影像、参数记录、耗材明细，全程可追溯、可复盘、可验收，形成完整运维闭环档案。

7. 会务水电专项保障：每次会议前 30 分钟完成会场及周边水电设备、应急照明、开关插座、排水设施专项预检，会议期间全程待命，突发故障即时处置，保障会务水电零故障、零中断。

（五）房屋日常维修精细化质量保障措施

1. 周度全域排查制度：每周三开展建筑主体、墙面、地面、天花、门窗、防水、五金、装饰构件全覆盖专项排查，精准定位破损、开裂、空鼓、渗漏、松动、脱落隐患，建立房屋隐患专项台账。

2. 零星问题当日闭环：所有门窗卡顿、锁具失灵、墙面污渍、小面积开裂、局部渗水、配件脱落等零星问题，当日发现、当日维修、当日整改、当日验收闭环，不拖延、不累积、不留尾巴。

3. 雨季防渗专项治理：汛前 10 天完成屋面、窗边、外墙、伸缩缝、女儿墙

等易漏点位全面排查、提前封堵加固；汛中每日巡查渗漏点位；汛后 2 小时内复盘复查，溯源根治反复渗漏问题，杜绝雨季房屋渗水隐患。

4. 标准化施工工艺管控：所有维修作业严格遵循基层清理、修补找平、固化养护、外观复原、细节打磨标准化工艺，确保维修部位牢固平整、美观统一、经久耐用，与原有建筑风貌一致。

5.完工自检复核制度：每一项维修作业完成后，作业人员自检、班组复检、项目负责人抽检三级核验，确认功能正常、隐患清零、外观达标、无遗留问题后方可收尾归档，严控返工率至 1%以内。

6. 会务房屋设施专项保障：会前 1 小时全面排查会场墙面、吊顶、门窗、门锁、照明、五金设施，发现破损、松动、故障即时修复，保障会场设施完好、整洁、庄重。

（六）全域安全管理精细化质量保障措施

1. 全员一岗双责落地：所有岗位兼具作业职责与安全职责，上岗必查安全、作业必查隐患、巡查必记问题、收尾必做安全复盘，实现人人管安全、人人抓安全、人人担责任。

2. 隐患分级销号制度：隐患分为一般、重点、重大三级，分类建档、限时整改、专人跟进、验收销号、月度复盘，实现隐患动态清零、无积压、无反弹。

3. 月度安全培训常态化：每月最后一周周五开展全员安全专项培训，覆盖消防实操、用电安全、高空作业规范、应急处置、极端天气防控、涉密安全、会务安全，全员参训、全员考核、全员持证上岗，留存培训及考核记录。

4. 多场景应急预案前置：完善火灾、防汛、台风暴雨、断电漏水、设备故障、人员突发不适、群体性事件七大专项预案，明确人员分工、处置流程、物资储备、撤离路线，每季度开展 1 次实操演练，全员熟练掌握。

5. 重点区域严管严控：配电房、空调机房、消防机房、设备库房实行双人双锁管理、专人负责、挂牌警示、严禁杂物堆放、严禁违规作业，每周专项排查 1 次，全程严控安全风险。

6. 节假日安全专项管控：法定节假日提前 3 天完成全域安全大排查、隐患清零，落实 24 小时专人值守、领导带班制度，每日报备安全情况，杜绝节假日安全空档。

（七）中央空调运维精细化质量保障措施

1. 一日三巡精准管控：每日开机前完成设备预检、参数核对；运行中实时监控压力、温度、电流、噪音、渗漏、仪表工况；停机后复盘设备状态、排查潜在隐患，异常问题即时处置、即时上报。

2. 月度清洁养护作业：每月 1-5 日前完成滤网清洗、风口擦拭、机柜除尘、管线规整、冷凝水清理，杜绝积尘堵塞、出风不畅、二次污染，保障送风洁净健康、设备运行顺畅。

3. 季度深度检修保养：每季度末开展电机润滑、轴承检查、管路保温修复、电控元件检测、线路紧固、参数校准、阀门养护，全面排查设备隐性故障，保障系统联动稳定、无异常工况。

4. 换季启停专项维保：每年 5 月上旬完成夏季开机全系统冲洗、试压、检

漏、调试；每年 10 月下旬完成冬季停机排水、防冻封存、机组防锈养护，杜绝冻裂、锈蚀、停机故障，延长设备使用寿命。

5. 故障极速排查抢修：针对空调不制冷、不制热、漏水、异响、停机、温控失灵、报故障码等各类问题，快速定位、精准处置、彻底修复，杜绝临时应付、反复故障、带病运行。

6. 节能精细化运行管控：严格执行办公节能标准，结合季节、气温、办公时段动态调节运行参数，合理启停机组，无人时段调低负荷、关停闲置设备，在保障舒适办公环境的前提下实现节能降耗、高效运行。

7. 会务专属恒温静音保障：会前 1 小时开启空调、调试温湿度与新风量，会议期间动态微调参数、严控设备运行噪音，适配长时间会务需求，保障会场恒温、静音、舒适、无异味。

（八）考核监督机制

为彻底杜绝服务松懈、作业敷衍、标准落地不到位、时效偏差、细节疏漏问题，建立日抽查、周考评、月考核、年度总评四级闭环考核监督体系，全程公开、量化打分、结果公示、绩效挂钩、刚性落地。

1. 日常抽查监督（每日）

项目负责人每日不定时、不少于 3 次随机抽查各岗位在岗状态、作业标准、服务纪律、现场质量、台账记录、时效执行情况；重点核查脱岗漏岗、巡保漏项、设备漏检、隐患超时未处置、会务保障不到位等问题，当日问题当日通报、当日整改、当日扣分记录、当日复盘。

2. 周度综合考评（每周日闭环）

每周日开展全专业服务质量考评，覆盖安保秩序、环境卫生、绿化品相、设备运维、维修质量、安全管理、空调运行、会务保障八大板块；对照标准化作业细则、时效标准逐项打分，汇总周度得分、排名公示，梳理短板问题、下达整改通知书，限期周一前闭环整改。

3. 月度量化考核（每月末总评）

实行百分制量化考核，包含服务时效合规率、作业质量达标率、台账完整准确率、隐患闭环及时率、甲方满意度、纪律考勤、应急处置能力、会务保障质量八大评分维度；考核分数≥90 分为合格，90 分以下为不达标，不达标岗位限期专项整改、全员复盘培训、绩效扣分，连续两月不达标予以岗位调整、劝退处理。

4. 甲方联动监督

全程接受甲方日常监督、随机抽查、月度验收、专项考评，甲方提出的问题、整改建议优先处置、优先闭环、优先复盘，甲方满意度占月度考核权重 40%，作为核心考核指标。

5. 考核结果应用机制

月度考核优秀岗位予以现金奖励、通报表扬、评优优先；考核达标岗位正常发放绩效；考核不达标岗位进行约谈、专项培训、绩效扣减；连续不合格人员直接岗位调整或劝退，彻底杜绝不作为、慢作为、乱作为、时效滞后问题。

（九）责任追究机制

建立谁主管、谁负责，谁作业、谁负责，谁漏查、谁担责，谁超时、谁受罚

的终身追责机制，杜绝责任推诿、问题包庇、隐患拖延、时效违规，实现问题可溯源、责任可定位、失职必追责、违规必处罚。

1. 岗位责任绑定机制

所有岗位实行网格化责任区、工作时效、服务质量三重绑定，每个区域、每台设备、每项工作、每个时间节点明确唯一责任人，出现质量问题、安全隐患、投诉问题、设备故障、时效超时，直接追溯对应岗位责任人。

2. 分级追责标准

轻微失职：作业不规范、台账记录不全、轻微卫生瑕疵、巡查漏项、轻微时效偏差，执行口头警告、现场立即整改、月度扣分记录、台账修正；

一般失职：服务响应超时、整改滞后、重复出现同类问题、服务态度不规范、台账缺失、会务基础保障疏漏，执行岗位约谈、绩效扣减、书面检讨、专项复盘；

严重失职：脱岗睡岗、违规作业、隐患漏查导致设备故障、环境严重脏乱、轻微安全险情、甲方有效投诉、会务保障失误，执行严肃处分、全员专项培训、岗位预警、绩效重扣；

重大失职：因人为疏漏、失职渎职、严重超时作业导致安全事故、设备重大损坏、园区运营瘫痪、重大投诉舆情、涉密隐患，严格追究岗位责任及管理责任，上报处理并承担相应经济损失与责任后果。

3. 管理连带责任机制

一线岗位出现失职、超时、违规、质量问题，对应班组主管、项目负责人承担管理连带责任，实行层层追责、逐级管控，杜绝管理缺位、监管空白、督导不

力。

4. 问题复盘追责机制

每月汇总所有扣分问题、失职问题、时效偏差、故障问题，全员复盘，精准查明人为原因、管理漏洞、流程缺陷、时效管控短板，针对性追责、整改、优化流程、固化标准，杜绝同类问题重复发生。

（十）物资及技术保障机制

为保障售后服务不间断、质量不滑坡、时效不偏差、故障不拖延，建立专用物资常备、应急物资兜底、专业技术支撑、设备工具完好、技术迭代升级的全方位保障体系，全方位护航服务落地。

1. 运维物资常备保障

专项储备足量水电配件、灯具开关、水管阀门、五金配件、门窗耗材、防水辅料、空调滤网、风机配件、清洁耗材、绿化药剂、绿化工具等常用耗材，建立详细物资台账、出入库实名登记、每月 5 号定期盘点、缺料 24 小时内补充到位，确保日常维修、零星整改、常规养护无需等待、即时处置。

2. 应急物资专项储备

配齐防汛沙袋、防雨布、应急照明、抽水泵、灭火器、急救药品、防滑垫、除垢消杀物资、融雪物资、临时围挡等应急物资，分类存放、专人管理、每月检查完好度，极端天气、突发险情可立即启用，快速控险、快速处置、快速复原。

3. 专业技术人员保障

所有技术岗位 100%持证上岗，水电、空调、维修岗位人员均具备 3 年以上

物业运维经验；建立后台技术支援机制，复杂故障、疑难问题启动远程+现场双重技术支援，确保问题彻底根治、不留隐患。

4. 设备工具完好保障

所有作业工具、检测设备、维修器械每周保养、每月校验、每季度检修，确保工具完好、检测精准、作业高效，杜绝因工具故障、设备失准影响服务质量与处置时效。

5. 技术迭代升级保障

每月组织岗位技能培训、设备原理复盘、标准化作业演练，跟进最新运维工艺、节能技术、养护标准、应急处置规范，持续提升团队专业技术水平，适配设备升级与项目高标准运维需求。

（十一）长效沟通机制

建立 24 小时即时沟通、每周常态化对接、月度正式复盘、季度全面总结、专项问题专项对接、月度满意度回访的全周期长效沟通机制，确保甲方需求第一时间掌握、问题第一时间整改、服务持续贴合甲方标准、时效全程匹配需求。

1. 24 小时即时沟通机制

设立专属项目对接人、会务专属对接人，电话、微信 7×24 小时全天候畅通，甲方任何报修、建议、疑问、会务需求、整改通知即时响应、3 分钟内对接、10 分钟内部署落实，做到事事有回应、件件有着落、时时有反馈。

2. 每周常态化对接

每周一主动对接甲方负责人，专项汇报上周服务开展情况、隐患整改闭环情

况、设备运行数据、会务保障情况、现存问题，同步报备本周工作计划、维保重点、保障方案，主动收集甲方意见与改进建议，动态调整服务重点。

3. 月度正式复盘会议

每月 5 日前组织甲乙双方月度服务复盘沟通会，汇总月度服务数据、问题台账、整改闭环情况、满意度评分、会务保障情况，针对甲方提出的短板问题、优化建议，当场制定专项提升方案、明确整改时限、落实责任人，次月全程落地整改。

4. 专项问题专项沟通

针对重大维修、设备改造、季节性专项养护、极端天气保障、大型会务接待、专项整治工作，提前与甲方专项对接、方案报审、过程阶段性汇报、完工联合验收，全程透明化、规范化、闭环化。

5. 服务满意度回访机制

每月末开展甲方满意度问卷调查，覆盖安保、保洁、绿化、运维、维修、会务、应急全板块，收集服务评价、改进意见、新需求，建立意见台账、整改台账、优化台账，持续迭代服务标准、补齐服务短板。

6. 信息公示透明机制

每月在甲方指定公示区域，公示人员在岗台账、月度维保计划、巡检记录、隐患整改成果、物资储备情况、会务保障台账、考核结果，做到服务透明、管理透明、过程透明、结果透明，主动接受甲方监督。

七、售后服务期限及长效服务计划

（一）售后服务期限

本项目售后服务为全年 365 天、24 小时无间断、无空档、无降标、无懈怠常态化服务；法定节假日、周末、夜间、极端天气全程在岗值守，服务标准不降低、响应速度不延迟、作业频次不减少、考核标准不放松。服务期满后，我方承诺延续同等甚至升级高标准售后服务体系，持续提供长效、稳定、专业、精细化的全维度运维保障，保障项目长期高效合规运营。

（二）分周期精细化长效服务详细计划

1. 每日常态化基础服务

24 小时安保值守与分时巡逻、全域动态保洁消杀、绿化日常巡查管护、水电空调设备三巡监测、全域安全隐患排查、报修诉求极速处置、会务动态保障、现场纪律督查、当日问题当日清零、当日台账当日完善、当日短板当日整改，全方位保障项目每日运行安全、环境整洁、设施完好、秩序规范、服务达标。

2. 月度专项提质计划

每月完成全域设施专项维保、深度保洁死角整治、绿化修剪施肥防虫养护、水电隐患全面清零、空调系统清洁校准、会务服务专项复盘、岗位服务质量督查、全员技能复盘培训、纪律作风整顿、台账规整归档、月度数据汇总分析、短板问题专项整改、月度服务总结复盘，实现每月有提升、每月有整改、每月有进步、每月无遗留问题。

3. 季度专项攻坚计划

每季度末开展全域安全大排查、设备深度检修养护、绿化病虫害专项整治、

环境卫生全域深度清理、服务质量全面考核评分；组织消防、防汛、设备故障、极端天气应急实操演练；开展岗位技能比武、服务流程优化、高频顽固问题专项攻坚，集中解决反复隐患、服务短板、时效偏差问题，全面夯实项目运维服务基础。

4. 年度提质升级计划

每年年末完成全域设施普查建档、老旧老化配件批量更换、绿化景观整体提质改造、安全制度体系复盘优化、全员年度技能提升培训、全年服务工作总结；结合年度运行数据、四季服务特点、甲方最新需求，优化次年售后服务方案、维保计划、管控机制、考核标准，实现服务体系逐年升级、服务质量持续提升、服务时效全程精准。

5. 24 小时应急长效保障计划

组建专职应急处置小组、配齐全品类应急物资、完善八大场景专项应急预案，全年全天候待命，针对漏水、断电、设备停机、火情隐患、台风暴雨、极端低温、突发纠纷、设施险情、会务突发问题等各类突发情况，严格按照统一时效快速响应、科学处置、彻底闭环、现场复原，全方位守住项目安全底线、服务底线。

6. 甲方常态化回访优化计划

严格落实周沟通、月回访、季总结的常态化对接机制，主动收集甲方意见、整改建议、运维需求、会务新标准，动态调整服务重点、优化作业细节、补齐服务短板，持续贴合项目高标准办公、高规格会务、高严谨保密的保障需求，稳步提升服务满意度与专业度。

八、全品类台账管理制度

为彻底解决台账混乱、时间错乱、记录缺失、追溯无据问题，建立全品类、标准化、时效化、双存档台账管理体系，所有台账明确登记时限、填写标准、归档要求，全程精准留痕。

1. 安保类台账：《安保值班台账》《全域巡逻台账》《出入登记台账》《消防隐患排查台账》《应急处置台账》《会务安保保障台账》，每日下班前 10 分钟完整登记、当日归档；

2. 保洁消杀类台账：《日常保洁作业台账》《深度保洁台账》《全域消杀台账》《垃圾清运台账》《会务保洁保障台账》，每日闭环登记；

3. 绿化养护类台账：《绿植巡查台账》《四季养护作业台账》《病虫害防治台账》《绿植缺损补植台账》，每周汇总、每日记录；

4. 工程运维类台账：《水电巡检台账》《空调运行台账》《房屋维修台账》《设备维保台账》《故障抢修台账》，作业完成后 2 小时内登记归档；

5. 安全管理类台账：《安全隐患排查销号台账》《安全培训台账》《应急演练台账》《安全检查台账》，即时登记、月度汇总；

6. 会务专项台账：《会务需求对接台账》《会前预检台账》《会中值守台账》《会后复盘台账》，每场会议结束后 1 小时内归档；

7. 考核沟通类台账：《每日抽查考核台账》《周月度考评台账》《甲方对接沟通台账》《满意度回访台账》，按期汇总、公示归档；

所有台账实行电子+纸质双存档，保存期限不少于 3 年，时间节点精准无误、

内容真实完整、可随时核查、复盘、验收。

九、整体服务承诺

我方郑重承诺，严格遵照本方案全部统一时效标准、精细化作业流程、量化考核细则、闭环管控机制落地执行，坚决做到响应极速、作业规范、品质过硬、隐患清零、台账齐全、长效稳定、全程负责、持续提质。全面落地安保秩序、环境保洁、绿化养护、水电运维、房屋维修、全域安全管理、中央空调运维、专属会务保障八大板块标准化精细化售后服务，严格执行考核监督、责任追究、物资技术保障、长效沟通四大长效机制，全方位规避时间错乱、服务疏漏、质量滑坡、时效滞后问题。全力保障本办公大厦办公秩序规范、园区环境优美整洁、设施设备完好高效、全域运行安全稳定、会务保障零失误，以专业、严谨、精细、高效、可靠的一体化售后服务，为项目长期高质量、标准化、规范化运营保驾护航。

联系人：董选

联系电话：18837447778