

七、项目实施方案

第一章 服务方案

慈胜大街西侧，老温孟路南侧，规划马道街北侧所围合区域，慈胜公园面积为 100050 平方米，其中：水面面积 40020 平方米、绿地面积 36985.15 平方米、园路、广场、栈道、亲水平台、运动场等硬质铺装面积 23038.18 平方米，主要设施有：公厕、水净化处理设备、景观照明、园林给排水、园林小品等。

我们针对公园养护管理工作的各个要素，在设计和开发思路，针对公园的特点，充分弘扬“团结、敬业、务实、进取”的企业精神，以业主利益为目标，实行主任负责、岗位责任制，推行“人性化、专业化、规范化”的园区管理模式，建立现代企业制度和逐级监督、自我约束机制，完善业主对公司的监督机制，并遵守国家及地区有关的法律法规，接受政府行政主管部门及贵园主管部门的监督。

一、先进的服务理念

（一）人性化服务管理

1、“管理于物，服务于人”的理念是我们工作的理论基础，提供一流服务是我们的奋斗目标。

2、使“都市化”、“生态化”、“人性化”融洽在每一项服务和管理的具体实务中。

（二）专业化服务管理

- 1、管理人员经过专业培训，取得从业资格；
- 2、保安、消防、绿化等员工取得上岗证，方可上岗；
- 3、上岗前、岗中实行短期业务培训；
- 4、实行专业指导，考核考评以专业标准衡量。

（三）规范化服务管理

1、以业主满意为准绳，采用城市物业管理优秀公园标准，运用行之有效的管理方法来管理与服务公园；

2、以目标管理着手、质量管理为中心，建立各级监督约束机制；

3、按作业指导书和规章制度要求规范操作行为；

4、规范的运作体系，规范完善各类制度、标准。

二、服务管理的重点

（一）重点之一——绿化养护：此次投标公园是座开放式公园，园内的绿化率非常高，绿地占地面积就有 36985.15 平方米，所以绿化养护是我公司的重中之重，把公园成为园林式公园。

（二）重点之二——确保不发生因管理疏忽造成的治安事件。公园是一个安全非常重要的公园，尤其是防火、防盗更为重要，每天配备保安每班至少三人进行巡逻，对我们企业管理来说，保安人员合理布点和安全警卫任务是十分艰巨的，我们将贯彻“人防为主、全面防范”的整体治安防范思路，确保正常运转，我们有充分的理由相信，经过我们高度责任感的有效管理，可以杜绝发生因物业管理原因造成的治安事件。

三、服务内容：

我公司保证满足竞争性磋商文件规定的服务内容。

1、负责公园范围内全天保洁、全天秩序维护、全天安全保障、基础设施维修维护、绿化养护、保洁、施肥、病虫害防治、水面保洁、水草打捞清理等。

2、服务需达到温县公园、游园园林精细化管理标准要求(详见业主标准)。

3、派遣的服务人员应服从采购单位的工作安排和管理，所有人员须持健康证明并办理人身保险。

4、服务单位负责人员的日常管理、园林养护设备配备、日常清洁材料工具提供、基础及配套设施日常维护维修；负责健身器材维护维修保养；因不可抗拒的原因（如

地平塌陷、大风暴雨等）造成的园内基础设施损坏，由采购方承担。

5、合同存续期间产生的一切安全事故（包括水域安全、人员安全、机械安全、车辆安全等）由中标方承担。

6、所有园内电器设施设备，维修维护由中标方承担（水舞秀设备除外）。

7、所有园内用水设施，维修维护由中标方承担。

8、园内因基础设施改造、绿化景观提升造成的费用由采购方承担；园内所有道路、桥梁及所有防腐木设施，维修维护由中标方承担（设施正常老化除外）。

9、采购方提供电瓶观光车 2 辆，用于园内安全巡查、合同续存期间产生的一切安全事故及维修、保养费用由中标方承担，合同到期后、中标方必须确保电瓶车性能正常、外观干净整洁、无破损。

10、完成采购单位安排的临时性任务。

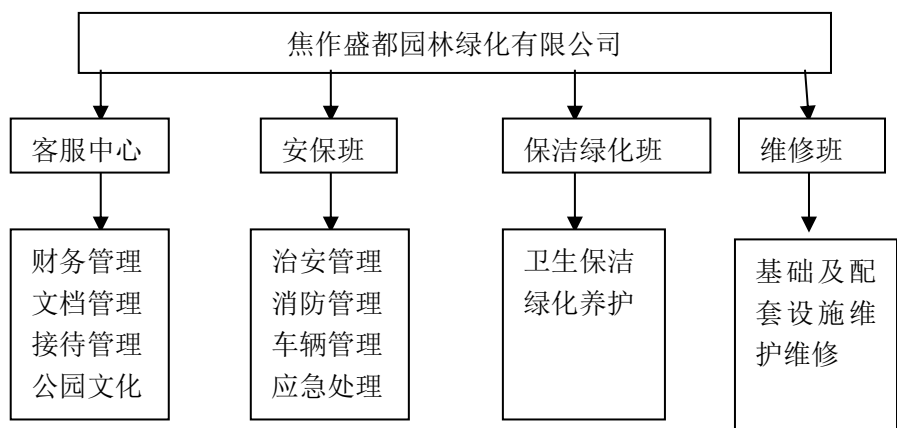
11、保洁绿化管护标准及安全细则（详见业主标准）。

我们认为有实力和能力接受公园养护管理服务工作，我们一旦拥有公园的管理权，一定会使业主满意、政府满意。服务方案如下：

第一节 管理架构

根据该公园的实际情况，从节省人力、物力的角度出发，不设置一些专门的机构，一人多岗，重在管理。服务中心实行项目总经理负责制，与公司签订年度管理目标责任书，实行年度目标责任考核。服务中心设置一个中心、三个班组，即：客户服务中心和安保班、保洁班、绿化班，按照各自的分工负责本班组的工作。

机构设置图：



第二节 人员配备

我公司将本着“精干、高效、以岗定人”的原则确定人员编制，建立一支现代化、专业化，高素质、复合型的管理队伍，实施先进管理理念，保证各项工作高效、快速的开展，该公园实施专业化的管理与服务。在保证各项管理工作有效落实的基础上，尽可能的节省人工开支，以使有限的经济来源更好的发挥其效能。

一、配备原则

- （一）坚持高素质、业务精的高层次配备原则；
- （二）力求精干、高效、实用；
- （三）热爱园区管理工作，有创新、奉献精神。

二、人员的配备分类和数量

岗 位	岗位及人数	人 数	备 注
服务中心	项目负责人	1	全面负责公园的管理
客服中心	客服人员（兼文员）	1	负责客服接待投诉处理
工程部	卫生间管理人员	3	全面负责工程维修、装修
	水电工	1	负责班组日常事务管理

	维修工	1	含电工、给排水工
环境部	保洁员、绿化工	12	公园道路、水域清扫等；负责公园的绿化工作
秩序部	保安员	7	门岗、巡逻岗、消防员、车管员
合 计		26	

第三节 管理规章制度

一、日常纪律管理制度

（一）员工守则

- 1、按时上、下班，不得擅自离岗，做好值班交接工作。
- 2、诚实守信，举止文明，对业主(宾客、领导、同事)热情礼貌。
- 3、团结协作、维护公司利益。
- 4、关心集体，爱护公共财物，不损害公司信誉。
- 5、讲究服务意识，提供优质服务。
- 6、秉公办事，平等待人；爱岗敬业、钻研业务；遵纪守法、讲求效率。
- 7、服从领导安排，积极完成工作任务。
- 8、不泄露公司经营信息秘密或业主(园区使用人)个人隐私以及业主单位机密。

（二）仪容仪表

- 1、着装整洁、大方，颜色稳重，纽扣扣好；不卷裤脚、不挽衣袖(工作特殊需要例外)。
- 2、佩戴工作牌上岗，工作牌佩戴在左胸(衣袋)上方或挂胸前，正面向外，无遮盖，牌面清洁。
- 3、不穿短裤、超短裙或露背、露肩、露胸装上岗。

4、化妆宜淡雅朴实。

5、头发修剪、梳理整齐，不梳奇发型；男士不留长发（以发脚不盖耳背及衣领为适度），不剃光头或留胡须、留长指甲。

6、良好的个人卫生习惯。

（三）服务规范

1、接待业主/宾客，面带微笑，讲究文明礼貌，要有“问候”声、“应”声、“送”声，使用文明礼貌用语，如“您好”、“请稍等”、“谢谢”、“对不起”“请慢走”等。

2、与业主/宾客(含上级领导)谈话时，应站立端正，用心聆听，不抢话插话或争辩，讲话声音适度有分寸，语言温和文雅。

3、遇到业主/宾客(含上级领导或同事)询问，做到有问必答，不能说“不”、“不知道”、“不会”、“不明白”、“不行”、“不懂”等，不准以生硬、冷淡的态度对待。

4、尊重业主/宾客风俗习惯，不议论、指点，不讥笑他人的生理缺陷，不嬉戏业主/宾客的小孩，不收受业主/宾客的礼(金)物（若实在不能推辞，员工将业主/宾客送来的礼[金]物上交服务处或公司行政人事部）。

（四）工作纪律

1、按时上班下班，不准迟到、早退。

2、佩戴工作牌上班，着装整洁，不在工作场所喧闹或吃零食。

3、坚守工作岗位，忠于职守，不准串(脱)岗、当班喝酒、岗上吸烟、酗酒上岗或有消极怠工、态度不端正、行为不文明等行为。

4、值班时间不准看书报、玩游戏、闲聊、打瞌睡、干私活或上网聊天、做与工作无关的事情。

5、未经服务处(部门)领导批准，不占用(外借)公物。

6、保持办公(值班岗亭)场所整洁、安静。

7、接待来访或与人相处，举止要文明，言语要谦虚文雅。

8、服从领导工作安排。

二、员工考勤管理规定

（一）员工每周工作时间为 40 小时，由服务处(部门)视情况需要或季节变化而确定员工上班时间。

（二）员工上下班，一律进行指纹考勤或(打钟卡考勤)签到登记考勤，否则视为旷工。

（三）员工若情况特殊未能考勤或操作有误需及时向服务处(部门)经理(主管)报告以备核查确定；若在考勤时作弄虚作假，公司视情节轻重，分别予以批评教育、经济处罚 10-100 元或解聘处理。

（四）服务处指定当日值班管理员负责监督员工上下班的考勤情况，并安排专员负责统计员工当月出勤情况、如实填报《员工考勤表》，在每月 4 日前(如遇法定节假日相应顺延)报公司行政人事部(分公司)审核后再送财务部计发员工工资；若逾期报交《员工考勤表》的，则经济处罚服务处经理(主管)50 元/次。

（五）员工上班先进行指纹考勤或(打钟卡考勤)签到登记考勤后，方能外出办理各项业务。若情况特殊，需经服务处(部门)经理(主管)签卡/批准，否则，按迟到或旷工处理。

（六）员工在规定的上班时间内 5 分钟至 30 分钟内才进行考勤的，则视为迟到；提前下班时间 30 分钟以内的则视为早退；上班迟到超过 30 分钟或提前下班超过 30 分钟的，按旷工半天处理。

（七）员工请假，要提前一天提交请假单，经所在单位报服务处(部门)领导批准；或员工外出办理业务，须向服务处(部门)负责人说明外出事由及返回时间；否则，按旷工处理。

（八）服务处负责人安排员工值班轮休；服务处负责将员工考勤情况按月归档。

（九）员工因公出差：（1）须事先填好出差登记表，报相关上级领导审批；属副经理(经理助理)以下人员出差，由部门（服务处）经理批准；分公司人员或各部门经理(服务处经理或主管)出差由公司领导批准；（2）外出工作紧急无法联系领导时，须报(分)公司行政人事部备案；（3）到达出差地点后，须及时与公司领导取得联系。否则，不予以报销出差费用(特殊情况经公司领导审批列外)，并按旷工处理。

三、保密制度

（一）总则

1、公司(业主单位)秘密关系公司(业主单位)的权益，在一定时间内只限定相关人员知悉。

2、公司全体员工具有保守公司(业主单位)秘密的义务。

（二）保密范围

- 1、公司重大决策的秘密事项。
- 2、公司尚未付诸实施的经营战略、经营方向、经营规划、经营项目及经营决策。
- 3、公司内部掌握的合同、协议、意向书及可行性报告、重要会议记录、情况通报等。
- 4、业主(业主单位、园区使用人)信息及其资料档案。
- 5、公司财务预(决)算报告及各类财务报表、统计报表。
- 6、公司所掌握的、尚未公开的各类信息。
- 7、公司员工人事档案、工资、劳务性收入及其它资料。
- 8、公司内部管理制度。
- 9、经公司确定保密的其它事项。

（三）公司秘级确定

1、直接影响公司权益的重要决策文件及经营(技术)信息资料为绝密级。

2、公司规划、财务报表、统计资料、经营状况、管理制度、重要会议记录、业主(单位、园区使用人)资料等为机密级。

3、公司人事档案、合同、协议、工资或尚未公开的各类信息为秘密级。

(四) 保密措施

1、属公司秘密文件、资料和其它物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由公司行政人事部专人执行。

2、对于密级的文件、资料和其它物品，必须采取以下保密措施：

(1) 非经公司总经理或副总经理批准，不得复制和摘抄；

(2) 收发、传递和外出携带密级资料文件，由指定人员负责保管或采取必要的安全措施；

(3) 在设备完善的保险装置中保存。

3、在对外交往与合作中需要提供公司秘密事项的，应事先报公司总经理批准。

4、不准在私人交往或通信中泄露公司秘密，不准在公共场所谈论公司秘密，不准通过其它方式传递公司秘密。

5、公司工作人员发现公司秘密已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施，并及时报告公司领导（总经理或副总经理）或行政人事部、财务部。

(五) 责任与处罚

1、出现下列情形之一的，给予警告，并予以经济处罚 20-500 元：

(1) 泄露公司(业主单位)秘密，尚未造成严重后果或经济损失的；

(2) 已泄露公司(业主单位)秘密但采取补救措施的。

2、出现下列情形之一的，给予辞退，并酌情追究其经济责任或法律责任：

(1) 故意或过失泄露公司(业主单位)秘密，造成严重后果或公司经济损失 2000

元以上的；

(2) 违反本保密制度规定，为他人窃取、刺探、收买或违规提供公司(业主单位)秘密的；

(3) 利用职权强制他人违反本保密规定的。

四、制服管理规定

为树立公司的整体形象，增强员工的责任感，进一步规范企业管理工作，降低企业经营成本，特对公司员工制服的制作、配发、管理制定本规定。

(一) 适用对象

本规定适用对象为(分)公司所有配发制服的员工，包括行政岗和操作岗的员工。

本规定所称行政岗员工是指各服务处客服接待员、收费员、领班员、管理员、主管、项目经理等行政岗位员工以及公司各部门员工。

本规定所称操作岗位员工是指秩序维护、工程维修、保洁、绿化、服务接待(会议服务)等各岗位员工。

(二) 制服配发标准

1、行政岗制服配发标准(公司视季节气候变化发放制服)：西装外套 1 套(含上衣、裤子)、长袖衬衣 2 件、短袖衬衣 2 件、男士领带 1 条。

2、操作岗制服配发标准(公司视季节气候变化发放制服)：

(1) 秩序维护员：

长袖外套 2 套(含上衣、裤子)；

长袖衬衣 2 件；

短袖衬衣 2 件；

帽子 1 顶；

领带 1 条；

大衣(防寒服)每个岗位 1 件;

(2) 保洁员:

长袖外套 2 套(含上衣、裤子);

短袖上衣 2 件;

(3) 绿化员:

长袖外套 2 套(含上衣、裤子);

短袖上衣 2 件。

3、个别特殊岗位制服(如服务接待员)或岗位需用雨衣、雨鞋、雨伞等用具,按实际工作需要配置,由服务处报行政人事部审批,服务处统一保管使用。

(三) 制服的定制、使用期限

行政人事部负责定制制服,原则上行政岗制服要量身定制,操作岗制服按均码定制,使用期限为两年。

(四) 行政岗制服的管理

1、行政岗员工经试用期满考评合格后(试用期制服自理),由个人提出申请,报公司安排订购制服;由员工个人负责保管制服,但员工无权擅自改色、改装、变卖制服(含制服非正常使用破损、遗失),否则员工照价赔偿。

行政岗员工制服,是依据各人体形量身订制,公司不再回收,如有请求离开公司或调整工作岗位的,按下列规定处理:

(1) 领用新制服在岗工作满两年的,无需支付服装费用;

(2) 领用新制服在岗位工作不满两年而离职的,属违约行为,员工需按该制服原值计扣违约金给公司,但制服归个人所有。

(五) 操作岗位制服的管理

1、操作岗员工试工三至七天期满,即可申领当季制服(公司视季节气候变化实

际发放制服), 制服可循环使用。

2、员工承担制服保管责任

(1) 员工申领公司制服, 由员工自行承担制服保管责任, 但员工无权外借、改色、变卖制服, 否则员工按价赔偿。

(2) 员工领取公司制服时, 应查验制服是否有破损残缺或影响穿着的污迹, 否则, 则视为员工个人所为, 承担相应责任。

3、公司配发员工制服不收取任何费用。若员工入职已满两年而离职的, 必须将制服如数归还服务处或(分)公司; 若有遗失或属个人原因造成制服非正常使用损坏的, 则员工按原价或折价赔偿; 若员工入职未满两年而离职的, 属违约行为, 员工需按本规定(即: 制服原值或估值 \div 24 \times 员工实际工作月数)计扣违约金给公司, 但制服归个人所有。

4、入职已满两年的员工离职退还制服时, 应事先将制服(含领用的其它物品)清洗干净并及时交回服务处或(分)公司行政人事部验收, 如未清洗干净即交回的, 则交纳服装清洗费用(按市价折算 10 元/件计扣), 在其结算工资中扣除。

5、操作岗员工个人要求申领新制服的, 可按成本价提供。

(六) 服务处对制服的管理

1、公司按照服务处员工编制人数和制服配发标准(含机动数)统一配发制服到服务处或分公司, 由服务处(分公司)负责管理。

2、服务处负责日常发放、回收制服等服装发放管理工作(含制服仓储保管)。在制服发放回收时, 应在《员工物品领用登记表》、《员工离职呈报表》内注明制服款式、规格、数量、价值、现状等内容, 另将制服的库存或发放情况制有总(汇)表归档备查。

3、属服务处库存制服不符人员变更的穿着尺码或制服破损报废等原因, 需要更

换制服或补充库存的，(分)公司凭服务处原件办理更换手续，实行以旧换新，以确保服务处制服总量符合公司定额标准。

(七) 行政人事部对制服的管理

- 1、负责制定各(部门)服务处制服配发定额与订制、发放。
- 2、负责公司库存制服、回收制服的保管。
- 3、协同公司财务部人员按季对服务处(分公司)制服库存、使用、管理进行盘点检查或监督核查。
- 4、负责制服的报废或库存制服清洁处理工作。

(八) 制服换季着装安排

公司统一制服换季时间，夏装为每年四月一日至十月三十一日；冬装为每年十一月一日至次年三月三十一日(视季节气候变化酌情调整)。

(九) 制服更换

制服在使用期限内属客观原因(如正常使用磨损)损坏的，经由员工所在的班(组)长和主管核实同意后，可向(分)公司行政人事部申请更换(以旧换新)，领取离职员工上交的旧制服。

(十) 制服回收

对可重复使用回收制服，由(分)公司行政人事部负责验收登记造册，统一存放；对回收无使用价值的制服，(分)公司行政人事部作作废登记后，经公司财务人员检验准许，方可销毁。未经公司领导准许，严禁将回收的制服作为捐赠、变卖、改制等其他用途。

(十一) 着装规定

- 1、员工上岗值班，必须统一着公司配发的制服，讲究制服整洁、配套。
- 2、严禁员工着制服出入非工作场所。

3、在公司服务区域内活动，员工着制服必须整齐，衣衬要束腰，裤腿不能卷起，严禁穿拖鞋（工作实际需要列外）。

4、男员工上岗必须系领带(工程维修、绿化等岗位除外)；操作岗女员工上岗必须佩戴头花(公司发放)；行政岗女员工上岗束发或佩戴头花(留短发者例外)。女员工佩戴头花时，应先用胶圈将头发绑紧，再戴上头花；放置头花的上沿与上耳廓对齐，没有松垮现象。

五、品质巡视检（督）查工作制度

为全面提高公司管理水平和员工业务素质，增强员工责任感，严明工作纪律，做到有章可循、奖罚分明，规范园区服务管理，特制定本制度。

（一）巡视检（督）查工作组织方式

由公司品质委员会或分公司、各服务处管理人员分别对服务处保洁及各岗位工作进行检（督）查。公司品质委员会(含分公司)的巡视督查工作，采用定期或不定期的方式；各服务处管理人员的检查工作，采用每日安排管理人员轮流检查，结合定期组织相关人员检查的方式。

（二）巡视检（督）查依据

1、各岗位职责、管理规则、日常纪律管理制度、接待礼仪制度、员工手册等公司基础制度的相关规定。

2、各岗应知应会、操作规程、工作标准等项目管理标准的相关规定。

（三）巡视检（督）查程序

1、开展巡视检（督）查工作，先进行单方检（督）查，再根据需要邀请其他(相关)人员一起复查。

2、巡视检（督）查工作后，填写检（督）查专项用表交服务处或相关人员签字确认。

3、根据检（督）查发现的问题，按轻、重、缓、急向服务处(部门)反馈情况；需

要立即整改的，则要求尽快落实整改；问题比较复杂或涉及面广的，逐级向上级书面报告。

4、巡视检(督)查工作情况、处理结果及时存档。

(四) 巡视检(督)查工作主要内容

1、各岗员工值班情况：是否按岗位职责、岗位工作(服务)标准、操作、管理标准、工作纪律等规定(要求)执行，是否管理到位；仪容仪表、言行举动，是否规范。

2、公共区域保洁：是否管理规范有序、整洁卫生；绿化养护是否符合要求。

3、卫生保洁：设施是否按要求配备齐全，使用是否良好；场地是否洁净；卫生间室内是否有异味，地面是否保持洁净、干燥，面盆是否光洁明亮，应配备物品是否完备。

4、车(场)库：车辆停泊是否整齐有序，岗位操行是否规范，通道是否畅通，地面是否清洁，有无影响人身安全、消防安全、交通工具存放安全的隐患存在。

第四节 操作规程及岗位职责

公司根据管理经验，建立起一套行之有效的园区管理规程及各岗位的工作要求：

一、管理“十条标准”

(一) 文明服务

遵守社会公德，讲究职业道德，执行各项规章制度。园区中心各类员工守时守纪，着装整洁，礼貌待人，严格按《服务准则》，做好各项服务。

(二) 整体保洁

公园公共场所没有堆积物，地面平整，无建筑垃圾。公园整体外貌无损坏，房屋达到完好或基本完好的标准，保证居住安全和正常使用，车辆停放整齐有序。

(三) 清洁卫生

公园内公共部位清扫保洁，卫生无死角。做到：垃圾日产日清，管道、沟渠畅通，无积污堵塞，园区公共走廊洁净，不堆放杂物，排污达到国家规定排放标准。

（四）园区绿化

公园公共绿地和街道绿化分布合理，花、草、树木、建筑小品培植得当，保洁优雅宜人。

（五）治安管理

公园内治安保卫制度化、防偷盗、防自然灾害，有制度、有设施、有公约、有专人负责。园区内治安人员尽职尽责，确保园区业主（使用）人身财产安全和商业机密。

（六）经费管理

严格按照国家和市有关部门制定的收费标准，无乱收费、乱摊派行为。收费统一，手续简便，方便业主，各种费用收缴及时。园区中心严格执行财经纪律，财会人员无贪污、挪用行为，并厉行节约，积极开展多种经营。

（七）设施齐备

园区内给排水、供电、通讯、照明、消防、监控、文体等设施齐全完备，运作正常，不改变原设计用途，发现破损及时修理。

（八）园区文化

积极开展文化活动，宣传教育活动内容丰富，活动开展有计划、有制度，积极培养爱护公物，遵守法纪，团结互助，弘扬社会主义精神文明和道德风尚，共同创建文明园区。

（九）机构职能

园区中心管理人员职责明确，分工合作，协调管理。行政管理尽职尽责，监督机制完善。召开各种会议有记录（纪要），开展各项活动有效益。资料、档案齐全，

保存完好。

（十）服务关系

“游客至上、服务第一”的宗旨贯穿在各项管理服务之中，切实体现“为业主（使用人）排忧解难”，使业主（使用人）满意。

二、岗位职责

（一）园区主任岗位职责

1、熟悉园区管理的法律、法规、政策及公司领导要求，根据公园实际，完善有关规章制度，不断提高管理水平。

2、根据有关达标条件，制订和实施园区创优计划，建立健全安保、卫生、绿化、水电、房屋、车辆、市政等管理制度。

3、负责安保、消防过程的控制和管理，营造安全、舒适的工作环境。

4、搞好园区公共卫生、绿化养护、安全防范、车辆管理、供电、供水、消防、电梯运行等管理和市政房屋设备、设施的维修、养护。

5、负责园区维修服务、保洁、绿化服务过程的管理和控制。

6、负责各类设备的运行控制及维修保养管理，保证设备设施正常运行。

7、负责各项服务过程中质量记录的正确、清晰、完整。

8、对维修人员进行业务培训，不断提高他们的专业素质。

9、提高全体员工的消防安全意识，消除安全隐患。

10、坚持对辖区的日巡视、周检查及配合月抽查工作。

11、完成领导交办的其他任务。

（二）安保班长岗位职责

1、安保班长在园区主任的带领下，负责安保工作并协助主任做好其他管理服务

工作。

2、主持全队工作，坚决执行主任命令，带领全队人员有良好的精神面貌，依据各自职责，认真做好安全保卫工作。

3、熟悉各岗位职责、任务、工作要求、考核标准，掌握园区安保工作的规律及特点，加强重点部位的安全防范。

4、处事公道，言行文明，对自己的缺点勇于改正，虚心接受工作建议和意见。

5、做好安保班的月工作安排。

6、经常巡视公园检查各岗位工作情况，走访回访业主，坚持夜间轮流查岗，发现问题及时向园区中心汇报，及时解决。

7、对新队员做好培训及传帮带工作，了解员工思想动态，及时做好思想工作，对离职人员谈话，主持办理交接工作。

8、协助园区中心做好房管工作。

9、每月召开一次班务会，组织讲评工作。

10、及时做好安保员的岗位培训、军事训练及日常考核工作。

11、定期对义务消防员进行培训，不断提高他们的操作技能和应变能力。

12、带领安保班配合其他管理服务工作。

（三）保洁班班长岗位职责

1、保洁主管在园区主任领导下，负责实施园区的保洁绿化工作，美化、净化工作环境。

2、负责保洁工作现场管理，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向主任汇报。

3、熟悉园区分布结构、车行道、人行道、绿化地分布及面积，具有管理环境的全面技能。

4、制订工作计划，加强组织落实，经常检查督促他们执行计划及落实各项工作，

每月组织召开保洁分析会，总结保洁工作。

（四）消防管理员岗位职责

- 1、遵守园区中心各项规章制度和消防管理制度。
- 2、熟悉园区消防控制系统原理和设备、设施的功能、位置，熟悉灭火工具的摆放点，掌握消火栓、灭火器、“119”报警的使用方法和程序。
- 3、应对消防设备、设施作定期巡查和保养，发现缺陷及时修复，必要时向园区中心报告，并提出预防性建议。

（五）安保员岗位职责

- 1、严格遵守公司各项规章制度，公正处理各类事件，树立安保人员的良好形象。
- 2、坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生。
- 3、遇有突发性事件和恶性事件，应采取紧急措施，制止事态扩大，并注意保护现场，及时向上级报告，等待处理。
- 4、积极配合卫生、绿化、维修等其他服务，制止违章行为，发生分歧要以理服人，不能制止的向带班员报告。
- 5、熟悉并掌握园区分布基本情况，加强管理力度，做好保密工作。
- 6、注重仪容仪表、文明执勤、礼貌服务。

（六）巡逻岗位职责

- 1、检查辖区内各类设备、物品有无移动、损坏等可疑情况。发现情况异常时，应立即查明原因，视情况报告带班员或园区中心。
- 2、检查防火门、消防窗、路灯、开关面板、消火栓、灭火器和给排水管道有无损坏，发现漏水（电）及设施损坏时，应采取有效措施并及时报告园区中心。
- 3、检查机动车停放，如有在消防通道、路口停车、修车、洗车等违章现象，应

立即制止，如驾驶员不在场可记下车牌号查询处理。

4、检查是否有可疑陌生人徘徊、窥视或可疑声响，并对形迹可疑人员进行查询。

5、熟悉和爱护园区配套的公共设施、机电设备、泵房、消防器材及消防栓位置，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法及火灾处理程序。发现火警时，立即报告带班员并迅速报警，就近采用灭火器材扑救。

6、按时开关公共照明路灯，保护园区内的公共照明设施、公用市政设施、绿化，如有损坏，查明事故责任者。

7、发现可疑物品或捡到失物，立即交给带班员。

（七）保洁员岗位职责

1、负责园区外围的道路、绿化等共用区域地面的清洁。

2、负责园区周围墙体、柱、路灯、围栏、宣传牌、宣传窗的清洁。

3、负责室外明装的管线和共用设施设备的外表清洁、清运和消杀工作。

4、定期对室外果皮箱和垃圾中转站（房）的清洁、清运和消杀工作。

5、定期对明沟、污水池进行清理和消杀工作。

6、维持责任区域清洁卫生，劝阻、制止违反环卫管理规定的行为。

7、积极完成领导交办的各项临时任务。

（八）绿化员岗位职责

1、绿化员要熟悉园区的绿化布局和个人包干的职责范围，以及花草树木的品种和数量，并掌握花草树木的种植季节、生长特征、培植管理方法等。

2、对花草树木要定期清除杂草、防治病虫害、松土、施肥并修理枯病枝、伤残枝等，更换死亡苗木、浇水。

3、按观赏要求，负责编制草花翻种计划，提出花草采购申请。

4、加强对盆花的修剪、造型等管理工作。

5、绿化员有接受专业技术培训和学习义务，须虚心学习，努力工作，提高自身素质。

6、要保证绿化地不留杂物、不缺水、无死苗、不被偷盗，遇到违规行为，要及时加以劝阻，不听劝阻的要及时报告安保员或保洁主管，协助对其劝阻和处置。

7、绿化员要维护和保养好自己的各种工具和公用设备、设施，如浇水工具、割草机等，如有遗失和损坏须按规定赔偿。

第五节 安保管理服务方案

人力、物力配备充足，技防、人防相结合，基础工作扎实，各项治安防范制度落到实处，确保公园无重大治安、火灾事件发生。

一、治安管理

公园实行 24 小时值班巡逻制度（每班巡逻至少四人）、外来人员出入查验制度、大件贵重物品出入公园登记制度等各项安全防范制度；制定安保人员岗位职责和切实可行的安全保卫工作程序，明确责任区域，注重技防和人防相结合，各项治安防范制度落到实处，保障公园安全。

（一）安保人员配备

公园的安保人员共配备 7 名秩序人员，其中班组长 1 人，队员 6 人，对公园实行 24 小时不间断管理。

（二）灵活、高效、人性化的值班方式

我们在治安管理中既要保证安全，又要维护业主与客人之间的正常来往，具体表现为：

1、强化安全措施，确保公园业主（使用人）的财产和人身安全；

2、礼貌待人，营造良好的生活、居住环境，杜绝“戒备森严、一味盘问”的公园管理模式，达到“内紧外松”。提高安保人员的素质，所谓“来的都是客”，安保人员要善于察言观色，对出入人员区别对待，不因为安保人员的失礼而影响业主（使

用人)的交往活动;

二、消防管理

1、对安保员进行消防业务知识培训,掌握国家有关消防的法规和制度,熟悉公园自动消防系统的性能和操作,熟练掌握各种消防器材的使用。

2、定期进行消防安全检查,安保员每天巡视公园的每个角落,及时发现消防火灾隐患;定期对消防器材(灭火器、消防栓等)的完好情况进行检查;每天检查公园自动消防报警系统是否正常运行;每天对公园安全用电情况进行检查;定期对消防设备(消防泵、水喷淋等)进行测试,并做好记录。

3、在加强日常防火工作的同时,还要做好灭火的准备工作,制定火灾应急行动实施预案,以备一旦发生火灾,能及时有效地组织自消自救,对重点岗位、重点部位落实责任到人,将火灾的损失降低到最小程度;成立安保员为主、公园工作人员为辅的消防队,每年进行 1—2 次实地消防方案预演。

4、定期组织园区中心员工学习消防知识,对公园工作人员进行消防知识宣传。

第六节 保洁管理服务方案

一、卫生保洁要求:

(一)每天上午 8:00 前将公园内所有区域彻底清扫一遍;8:00-21:00 为保洁时间,如遇重大活动及节假日视情况时间适当延长。

(二)公园内所有生活垃圾和绿化垃圾的必须及时清运,日产日清,公园内不提供清废场地和存放场地;

(三)公厕保洁要做到便器无积粪、无堵塞、无蝇蛆,无尿垢,地面无垃圾、无积水,无杂物,厕位隔板无污迹,无乱贴乱画,化粪池清运要及时,整体干净整洁。

(四)公园凉亭、雕塑、花池、桌椅、垃圾箱等设施要经常擦洗,保持干净整

洁，确保无污迹、无乱涂乱画、无乱贴广告、无积尘等情况。

二、人员配置

设置专职绿化、保洁员 12 人。

三、保洁服务质量控制：

本公司在服务质量控制方面，采取的是宏观调控和微观管理相结合的方式，根据我公司已建立起来的服务管理体系，我公司从五个方面来控制服务的质量：

（一）、清洁工作人员的素质：

1、选择的员工身体健康，能吃苦耐劳，任劳任怨，有一定的文化素质，责任心强，待人有礼貌，人品佳；

2、请公司及业内经验丰富的知名人士定期对员工进行技能、礼仪的培训和考核，不断完善员工的服务技能和素质；

3、注重对员工服务意识、综合素质的教育提高；

4、奖惩分明，严格的按照公司制定的《奖惩制度》对员工进行督促。

（二）清洁作业的实施：

1、现场主管制定详细的作业计划书，制定人员作业安排表；

2、清洁员工依照指示，按部就班，积极完成，要求做到最精、最细；

3、选择无噪音作业，避免干扰；

4、管理人员对作业满意度的填写收集；

5、紧急事件的应急增援及时有效。

（三）作业情况的督查：

1、现场主管每日巡查作业完成的情况，定期向负责人汇报；

2、公司保洁部每月进行突击监督检查。

（四）安全作业的确定：

1、实施安全操作教育；

2、防止一切大小安全事故的发生；

3、大型卫生清洁过程中必须使用有效的指示牌。

（五）特殊情况响应方案：

1、贵方如有外宾或上级参观，可根据需要提前三天通知我公司或直接通知驻贵方的保洁部主管或经理，我公司将根据要求进行突击性服务；

2、如遇火警、水管爆裂等特殊情况，我公司会配合贵方搞好特殊的清洁工作。

四、公园环卫保洁管理的基本标准

（一）每日全方位普扫一次，12 小时巡回保洁，每次进行检查需配备至少四人对公园进行全方位的清理，保持公园干净，室内明净、发亮，路面基本见本色；

（二）公共场所要按期冲洗（要求每周冲洗 3 次），保持公共场所地面干净；

（三）每日普扫作业在早上 8 时 30 分前完成；

（四）普扫作业要达到六净无一通标准，六净：地面净、路牙石净、人行道净、墙基净、落水口净，果皮箱净；六无：无积水、无果皮、烟头等弃物、无人畜粪便、无漏收垃圾堆、无往落水口、明沟、绿化带扫倒垃圾污物、无乱张贴广告报纸。一通：下水道口通，园内建筑物、各功能区窗明几净。

（五）人行道与公园路面的保洁质量要求相同，栏杆保持整洁；

（六）公园路面、人行道、建筑物窗户、各功能区地面保洁率要求达到 100%，保洁时间为 12 小时；

（七）果皮箱清掏应及时（每天不少于三次），外壳每天擦洗一次，保持清洁；

（八）保洁人员必须着标志服上岗；

（九）做好沉沙井、明渠的维护、清理和疏通工作（沉沙井每月清理一次，喷药灭蚊、绳、蟑螂二次）；

（十）对发现公共场所、室内外场馆、果皮箱、地面等到处乱张贴、乱涂画现象要及时做好清理工作；

（十一）保洁人员：按规定着标志服上岗（服装样式由甲方选定，外罩反光袖套）；

（十二）其它

- 1、沿路护栏（桥栏）等设施无乱张贴，涂污现象；
 - 2、全民清洁活动或突击性的卫生清洁任务，能按时，按标准，按要求完成分配工作；
 - 3、工作到位，没被县领导批评；
 - 4、工作到位，没被市民投诉；
 - 5、达到环卫管理其它项目标准。
- 五、配合开展爱国卫生活动，定期对所管理区域做好灭“四害”工作。
- 六、配合园林监察部门做好园林绿化监察保护工作。
- 七、配合行业主管部门做好重大活动、公共节假日及突击检查工作。
- 八、配合做好“创文明城市”、“创国家园林城市”等创建及迎检工作。

第七节 公园、文化活动建设

做好各项公园活动、文化活动宣传，重大节日协助搞好节日布置。

一、设想及安排

- 1、突出特点：开展公园文化活动，逐步成为创建文明公园的特色；
- 2、找准切入点，开展形式多样的主题活动、节日活动和经常性活动；
- 3、把握基本点，吸引游客广泛参与，喜闻乐见。

二、精神文明公约

- 1、爱国爱园，遵纪守法，遵守各项管理制度。
- 2、不在公共场所、走廊堆放物品，占用公共场所，堵塞通道，不在任何公共建筑物上乱涂乱画乱张贴及乱竖指路牌、广告牌等，保持公共建筑物的原样和美观。
- 3、游客应遵守“规范七不”：不损坏公物、不破坏绿化、不随地吐痰、不说脏话粗话、不在公共场所吸烟、不乱扔垃圾、不乱穿马路。共同维护园区公共卫生。
- 4、维护公共治安秩序，做好防火防盗工作，严禁非法携带枪械、弹药，严禁携带、收藏、使用毒品和污秽物品，严禁赌博。

5、见义勇为，伸张正义，敢于同坏人坏事作斗争。

6、为维护安全、优美的居住环境，各种室内外装修工程、广告牌设置和涉及到园区外观、园区环境的行为，都应预先提出申请，由政府有关部门审批，园区中心备案后方能实施，违章必究。

7、支持和配合园区中心做好园区的管理工作，为园区管理、服务献策献计。