

## 4.1 技术方案（物业管理方案）

### 4.1.1 项目特点分析

#### 4.1.1.1 项目简述

项目名称：长葛市机关事务中心长葛市体育发展中心物业招标项目四次

项目编号：长招采竞字【2021】055号

招标范围：安保、保洁、绿化养护、垃圾清运等物业管理服务

#### 4.1.1.2 物业管理的特、难点管理及需求分析

##### 1、需求——全委托型物业管理服务。

包含安保、保洁、绿化养护、垃圾清运等物业管理服务。

2、结合多年对机关办公楼的物业管理服务的经验，结合本项目实际情况，我公司对于招标人的物业管理需求定位有准确的把握。

##### 一、基础管理类

1) 精选管理人员，优选基层服务人员。以保证项目服务一开始起步的高标准。

2) 公司承诺本项目如果一旦中标，无论从团队组建、培训、日常考核、监管、指导，还是和甲方领导的沟通对接，基层人员的培训考核，均按照公司总部标准执行。公司总部一个月和甲方沟通二次；来项目检查考核二次；项目管理团队每周去公司总部参加会议和培训。

3) 项目制度全面，岗位职责、部分关键制度制作展示板，上墙公示，提示员工遵守；提请甲方监督。

##### 二、对于管理难点的具体管理措施

##### 1、环境的整洁美观是甲方工作人员、来访人员、来访群众到来的第一印象。

(1) 来访人员相对较多—甲方办公人员及外来办公人员等，难以维持地面整体清洁度。措施：物业使用高峰期，保洁员在所辖清洁范围内不断巡视，发现问题及时处理。

(2) 公共区域面积大，项目配备专用洗地机、抛光机、地毯清洗机对本项目进行专业服务。

(3) 卫生间是重点和难点。调集人手，集中清理后，制定高标准，重点关注，严要求考核。

(4) 关注本项目保洁死角和细节处，按照 6S 标准执行。

(5) 依据国优及保洁样板创建标准进行实施。

(6) 注重绿化起到的净化空气、优美环境的作用。制定维保计划严格执行。

(7) 重视绿化摆放，节假日的绿化造型营造节日气氛。

(8) 建立检查制度，实行考核奖罚机制，激励员工作业激情。

(9) 实行工作时间调整，实行轮岗值班制，时刻保证大厅优美整洁。

## **2、安全放在首位。**

(1) 车辆、人员的安全：进出车辆的管控、办公人员的核查、外来人员的登记、突发事件处理的安全、周边社会关系处理、节假日重点防范这些都是保障办公楼安全的重点。

(2) 给来办事访客高规格的接待标准，既要严格做好出入口的来访核查，又要保证办事人员的畅通方便。我们配备高素质保安人员，给来访办事人员以高规格的接待，以体现甲方的外在形象。

## **三、其他需求和保障措施**

1) 第三方考核和满意度调查是先进手段。公司外聘第三方监督专业公司对项目进行月度考核。

2) 辅之以有效的培训和奖优罚劣的激励机制，建立起一支政治清白、专业技能过硬、敬岗爱业、综合素质一流的物业服务团队。

3) 公司以 ISO9001 质量体系文件为基础，结合建筑特点和物业需求制订出一套科学、规范、可操作性强、行之有效的管理运行体系。做到人人有章可循，事事有据可依、使各部门工作的每个环节都能得到有效地控制。各项工作即严格按照已定的管理规范运作，在实际工作中注重预防，及时纠正偏差，使各项制度落到实处。

#### 4.1.1.3 物业管理的服务定位

通过以上对物业本体的定位分析和甲方需求的定位分析，结合多年的物业管理经验，我公司对本项目的物业管理服务定位为：

#### **“全面、安全、精细、智能”的办公楼物业管理**

##### **1、全面：**

**服务的阶段的全面：**物业承接验收阶段、物业服务管理阶段、增值型服务阶段。

**服务的内容的全面：**环境卫生管理、绿化养护管理、保安和公共秩序维护管理及甲方交办的其他工作及我公司提供的个性化服务。

**服务细致化程度的全面：**办公楼宇的物业管理服务要求工作的细致化程度要高。特别是保洁方面。办公室的打扫、卫生间和运动场馆的保持等都必须细致化执行和落实到位。

##### **2、安全：**

安全一定要放在首位，重点包括以下三点：

**消防的安全：**重点在于消防设施设备的正常运行、消防重点部位的巡检、各使用单位的消防意识的宣传和培训，日常消防隐患的排查，消防监管。

**车辆、人员的安全：**进出车辆的管控、办公人员的核查、外来人员的登记、突发事件处理的安全、周边社会关系处理、节假日重点防范这些都是保障办公楼安全的重点。

##### **3、尊崇：**

**给本单位人员优美的工作环境：**本项目招标方单位工作人员素质较高，要给这些工作人员以对等的工作生活环境。

##### **4、智能：**

项目配备各项智能化手段，要求物业公司也以互联网+的管理模式提供管理服务。如：根据现代企业工作人员的特点，建立微信、QQ群，收发邮件。在本项目导入物业管理专业APP软件的模式，接受工作人员的报修、投诉、建议需求，推送公告通知。

定期召开座谈会，了解甲方的意见、建议、需求，交流沟通，提升整体办公楼物业品质。

## 4.1.2 服务模式

### 4.1.2.1 项目服务理念

#### 【细节服务】

细节决定成败，因此在项目的日常管理中，我们也一直把“精细化”管理作为我们追求的工作目标，无论从公共区域的卫生死角还是到所有员工的一个微笑，无论从客户的个性需求还是到公司的服务理念、“精细化”服务将在每一个细节中体现。

#### 【一站式服务】

即“首问责任制”，也就是当甲方人员来到项目物业服务中心时，哪一位接待员第一时直接待的，他就有责任负责协助解决该人员的一切需求，而不能让客户人员跑来跑去，到处找人，直到满意为止。

#### 【零缺点服务】

“客户就是上帝”不是一句空洞的口号，绝不能让客户有一丝的不满存在，即所谓零缺点服务。“客户的投诉有回音，故障维修处理不过夜”，努力达到甲方的满意率为百分之百。规范客户报修等流程，达到快速反应，积极行动，事后及时反馈的效果，让业主和客户满意。

#### 【沟通服务】

我们会认真对待每一次和甲方、客户沟通的机会，每周安排各个部门主动将项目的工作情况向甲方进行汇报。对于甲方和客户提出的问题和建议，我们将在工作中及时改进，决不让问题过夜，同时我们也会把改进结果以书面报告的形式告知并欢迎给予监督检查。

#### 【规范服务】

为保证贵方有一个舒适、优雅、整洁、安全的办公环境，维护及树立甲方形象，我们每位服务人员都把自身形象与企业形象融为一体，严格履行本岗位职责，遵章守纪，严格按规程序开展工作。

#### 【回访服务】

在日常工作中我们将执行 100% 客户回访制度，变被动投诉为主动回访，以客户为关注焦点，通过回访及时得到客户的意见和需求信息，有针对性的不断改进工作中的不足，完善服务体系。

#### 4.1.2.2 项目服务机制

##### 激励机制

珠江物业深谙员工激励的推动力，强调在严格、量化、规范管理的基础上融合激励机制，重点在以下三个方面：

1、事业激励。用确立的创建中国物业管理名牌企业发展目标感召人，以珠江物业与员工同发展共进步来吸引人，为广大员工创造发展空间。实行各级岗位考评和聘任制，形成员工靠真才实学求发展的良好风气。

2、量化目标激励。量化管理和目标管理是珠江物业推动科学管理的重要措施。管理中心内部将管理目标分解成为各项目目标，并全部以量化形式体现，明确到个体指标，并将员工收益与量化目标实现紧密挂钩，使全员共同参与管理，推动总体目标的实现。

3、效益激励。物业收益直接与工资、奖金分配挂钩，严格兑现量化目标管理的奖罚措施，管理效益的好坏每个月在员工的收入中可直接体现，以保持员工对物业收益的关注，提高工作的主动性和创造性。

另外，公司建立奖励基金，用于奖励项目表现优异的员工；项目设置表彰台，用于表彰项目工作负责成绩突出的员工。

4、其他激励机制。公司总部对项目员工工作出现重大失误及未整改项，根据处罚制度，给予现金处罚。公司所有在管项目参与每季度一次的流动红旗荣誉评比活动。项目优秀员工季度、年度评选表彰制度。

##### 监督机制

###### 1、服务监督

(1) 项目公告栏公开公布项目管理处服务电话和公司投诉电话。

(2) 项目甲方公司高层每月不少于 2 次沟通回访。

(3) 第三方每月一次甲方主要领导满意度调查回访。

(4) 每季度一次甲方直管领导的满意度调查；全年不少于 1 次服务对象覆盖率 80%以上的满意度调查。

###### 2、公开监督机制

物业服务中心设投诉电话、投诉信箱，24 小时值班，受理投诉，对投诉事项记录并跟踪出来结果，所有员工佩带工作牌上岗，以便公开接受监督。

### 3、业主评议

定期进行物业服务质量调查，就有关意见调查项目，针对物业使用人提出的意见进行分析、处理和反馈，不断改进服务质量和完善运行制度。

### 4、定期向公司和业主汇报工作

物业服务中心每月5日向甲方申报月度管理报告，总结本月物业管理工作，制定下月工作计划，确保分阶段实现管理目标。

### 5、公司及物业服务中心内部监督

(1) 公司质量管理部门对物业服务中心进行质量考核、物业服务中心各职能部门相互制约，内部形成质量监督闭环体系。

(2) 由公司直接委派质量审核部门员工到物业服务中心，每半年更换一次，内审员每月5日向公司呈报管理质量报告。

(3) 物业服务中心财务工作由公司指派人员进行监督。

(4) 管理实行三级监控：日常物业服务中心内部检查监督、每半年公司对物业服务中心内部质量审核、每年组织对公司进行一次管理评审。

### 信息反馈及处理机制

#### 1、信息反馈的形式

##### (1) 口头形式

全体员工有责任把了解到的有关单位的方方面面的信息及时向上级反映，对知情不报的视为工作失误。

(2) 书面形式。全体人员向公司输送“合理化意见和建议”和“意见箱”的日常收集。

(3) 表格形式。建立以“顾客之声”、“服务日志”、“顾客档案”、“电话拜访记录”和“日报表”、“岗位物资日交接表”、“员工业绩档案”为体系的信息反馈系统。

#### 2、信息反馈渠道

本项目物业服务中心接收、反馈其它渠道、来访人员、市场调查、客户意见调查程序、计算机信息系统信息，管理处反馈、跟踪、命令操作层各部员工执行，执行结果再上报物业服务中心。

#### 3、处理机制

(1) 坚持物业服务中心每季度安排专项人员对物业使用人进行专访，每月随机走访不少于 10%人，收集物业使用人要求、意见、建议或投诉；

(2) 物业服务中心日常随机走访征询意见是最重要的沟通渠道；

(3) 物业服务中心每季度向总公司汇报，征询各方面意见和建议；

(4) 坚持每三个月组织一次物业使用人座谈会，广泛了解物业使用人对物业管理服务的需求。在质量控制上，对不合格的服务制定纠正偏差的处理措施；

(5) 强化服务系统的及时改善和有效沟通，最大限度地满足物业使用人的服务需求；

(6) 充分利用现代化管理手段获得处理和利用信息；

(7) 对项目物业实行微机管理，贵方可随时给我公司提出意见和建议，双方也可在网络上直接交流和沟通；通过网络信息平台，加快和提高我公司的物业服务质量。

### 4.1.3 服务目标及质量管理措施

#### 4.1.3.1 物业服务目标

坚持以人为本，提供安全、舒适、温馨的活动、办公环境，成为河南省执行物业管理法规和服务标准化的典范；

服务应达到的指标要求：

- 1、杜绝火灾、水淹等责任事故，杜绝刑事案件；
- 2、有效预防意外伤害事件，紧急救护处理及时得当；
- 3、环境卫生、清洁率达 99%；
- 4、大型活动保障到位率达 95%，服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；
- 5、承诺事项落实率 100%。
- 6、满意率测评达 95%。

#### 4.1.3.2 物业质量管理措施

(1) 保洁工作标准及内容:

项 目 范围	清洁项目	清 洁 规 程			清洁标准
		每 天	每星期	每 月	
大 厅 及 公 共 通 道	大厅 内地面	清拖二次,推尘数次,清除污渍、杂物、香口胶并保洁	/	/	无污渍、痰渍、香口胶,保持洁净
	大门台阶	清拖,清除污渍、杂物并随时保洁	/	/	无污渍、痰渍、烟头、香口胶,洁净
	大理石或瓷 砖墙面	/	用尘弹除尘,清抹一次	/	无污渍、痰渍、灰尘,光洁明亮
	玻璃门、窗 及玻璃饰品	用玻璃清洁剂清抹一次,随时保洁	用玻璃清洁剂全面刮洗一次	/	无蛛丝、污渍、手印,光洁明亮
	不锈钢门 及饰品	用不锈钢清洁剂抹一次,随时保洁	擦不锈钢油一次,护理保养	/	无污渍、锈迹、手印,光洁明亮
	标识、指示 牌(两米以 下)	抹一次,随时保洁	/	/	无蛛丝、污渍、尘渍,光洁明亮
	消防楼道	清扫一次,随时保洁	/	/	无污渍、无杂物,光洁
	楼梯扶手 栅栏	清洁剂抹一次,随时保洁	/	/	无蛛丝、污渍、尘渍,光洁明亮
	烟灰桶 垃圾桶	清倒二次,整理清抹桶身,随时保洁	/	/	无异味、污渍,光洁明亮,垃圾不满

	消防门、 消防设施	/	清抹一次，保 洁	/	无蛛丝、杂物、 污渍、灰尘，光 洁
--	--------------	---	-------------	---	-------------------------

公 共 洗 手 间	地 面	清拖二次,并随时 保洁	用消毒水拖地 二次,杀菌	/	无污渍、痰渍、水 渍,洁亮
	墙 面	清抹一次,并随时 保洁	用消毒水抹一 次,杀菌消毒	/	无污渍、灰尘,蛛 丝,光洁明亮
	天花、风口 灯饰、管道	/	用消毒水抹一 次,杀菌消毒	/	无蛛丝、污渍、尘 渍,光洁明亮
	门面及隔板	清抹一次,并随时 保洁	用消毒水抹一 次,杀菌消毒	/	无污渍、灰尘,蛛 丝,光洁明亮
	洗手台 洗手盆	随时抹净水渍、清 除污渍	/	/	无污渍、水渍,干 燥,光洁明亮
	镜 面	随时抹净水渍、清 除污渍	玻璃清洁剂刮 洗镜面一次	/	无污渍、水渍,干 燥,光洁明亮
	大小便洁具	上下午各洗刷二 次,随时冲洗污垢	用消毒水抹二 次,杀菌消毒	便 池 放 置 香 丸 一次	无污、无垢,无臭, 外干燥,光亮如新
	配套设施和 公共设施	清抹一次,并随时 保洁	用消毒水抹一 次,杀菌消毒	/	无污渍、灰尘,蛛 丝,光洁明亮
	杂物箱	清抹一次,清理杂 物,并随时保洁	用消毒水抹一 次,杀菌消毒	/	无污渍、蛛丝,整 洁
	垃圾篓	收集垃圾二次,洗 刷垃圾篓污渍	用消毒水洗一 次,杀菌消毒	/	无污、无垢,无臭, 干燥,垃圾不能满
灭蝇剂	夏季据情喷洒	/	/	无蚊蝇,无死蝇	

电 梯 部 分	不锈钢门、 面板及饰物	不锈钢清洁剂清 抹一次,并随时保 洁	擦不锈钢油一 次,保养	/	无污渍、手印,无 锈迹、光洁明亮
	地面、地垫	清洁剂拖一次,随 时保洁	清洗抛光一次 换洗地垫	/	无污渍、无香口 胶,无杂物,光洁
	电梯轨槽	清理清抹一次,随 时保洁	/	/	无污渍、油尘,无 杂物,光亮如新
	电梯轿厢 内壁及天花	毛巾清抹一次,并 随时保洁	/	/	无尘,无污渍,光 洁如新
	玻璃饰物	玻璃清洁剂刮洗 一次,随时保洁	全面刮洗一次	/	无蛛丝、污渍、手 印,光洁明亮
	其他饰物	清抹一次,保洁	/	/	无尘,无污渍,光 洁如新
	空气清新剂	喷洒二次	/	/	无异味,空气清新
项 目 范 围	清 洁 项 目	清 洁 规 程			清 洁 标 准
		每 天	每 星 期	每 月	
停 车 场 部 分	地 面	清扫一次,局部除 渍并随时保洁	/	冲洗 一次	无污渍、果皮、纸 屑、杂物、积泥沙
	岗亭闸门	抹一次除渍,保洁	/	/	无污渍、蛛丝,光 洁明亮
	停车设施	抹一次,巡回保洁	/	/	无污渍、灰尘、蛛 丝及杂物,光洁
	广告指示牌 (两米以 下)	清抹一次并保洁	/	/	无污渍、乱粘贴, 光洁明亮
	消防设施	清抹一次,并保洁	/	/	无蛛丝、污渍,玻 璃无手印,明亮

	明沟、渠	清除杂物并保洁 随时疏通堵塞	/	冲洗 一次	无杂物、无异味、 无积泥沙、无堵塞
--	------	-------------------	---	----------	----------------------

**(2) 安保工作标准及内容:**

项目	督 查 内 容 标 准
着 装	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、上岗须着公司统一的保安员制服，戴好帽，系正领带，扎紧武装带，衣领钮扣全部扣好。</li> <li>2、上岗须佩戴好工作牌。工作牌统一佩戴在外衣左上衣袋上方。</li> <li>3、制服领口、袖口处不得显露个人衣物，制服外不得显露个人物品（如纪念章、笔、手机、锁匙扣等），制服衣袋不得装过大过厚物品。</li> <li>4、非当值班时间，除因公或经批准外，不得穿着或携带制服离开辖区。</li> </ol>
行 为 举 止	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、上岗时举止应文明、大方。</li> <li>2、头发要整洁，不留长发。</li> <li>3、精神振作，姿态良好，抬头挺胸。不得东倒西歪、前倾后靠，不得伸懒腰，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋。</li> <li>4、值勤时不得抽烟、吃零食，不得看小说杂志、报纸、会客闲聊、吹口哨等与工作无关的事情，不得随地吐痰、乱丢杂物。</li> <li>5、注意检查和保持仪表，但不得当众整理个人衣物。</li> <li>6、不得将任何物件夹于腋下，不得敲桌椅或玩弄其他物品。</li> </ol>
作 息 规 定	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、保安员实行 24 小时值班制，每班提前 10 分钟进行交接班。</li> <li>2、严格执行备岗制度，休息（假）期间，发生紧急情况，一经召唤必须立即归队，听候调遣。</li> </ol>
公 秩 器 材	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公秩器械包括有对讲机、警棍等，它是公秩人员执行任务的工具和武器，属公共财产，每个公秩员都有责任和义务将其保管好，防止遗失或损坏。</li> <li>2. 公秩器械只供公秩员执行公务时使用，严禁用作其他用途。</li> <li>3. 公秩器械严禁转借他人，严禁个人携带外出，如因工作需要须报服务中心批准。</li> <li>4. 对讲机使用应严格按照规定频率正确操作，严禁公秩员私自乱拆、乱拧、乱调其它频率。若有损坏视情节赔偿。</li> <li>5. 执勤中禁止使用对讲机聊天、说笑、以及谈一些无关工作的话题。严禁在检查时通风报信。</li> <li>6. 警棍是公秩员制服犯罪分子以及自卫的武器，严禁用来当作斗殴或威吓他人的工具。</li> <li>7. 公秩员交接班时，应做好公秩器械的交接验收记录，防止出现问题时互相推卸责任。</li> <li>8. 公秩器械不用时，应由当事人交服务中心统一保管。</li> </ol>

固定岗位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、熟悉本岗位职责，熟悉入住人员的基本情况，包括相貌特征、常规进出时间等。</li> <li>2、当发现双手提（拿）着重物的客户进出大门有困难时，应主动提供帮助。</li> <li>3、若遇领导或前来指导、参观的社会各届人士，应立即起立敬礼。</li> <li>4、外来人员进出，值班人员填写《来访登记表》，谢绝推销和其他闲杂人员进入。</li> <li>5、当用户搬出物品时，应区分不同情况，必要时值班人员查验用户《出入物品申报表》后予以放行，同时收回《出入物品申报表》。</li> <li>6、对于出现的紧急情况，应及时上报。</li> <li>8、协助物业服务中心做好有关管理工作。</li> </ol>
巡逻岗位	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、巡逻时要多走、多看、多听、多嗅。重点检查治安、防火、防盗等情况，消防等公共设施、设施是否完好，防盗门是否关好等。发现问题立即处理，做好《值班记录表》，并上报班长。</li> <li>2、巡逻中发现可疑人员，要前往盘查，必要时检查其所带物品。属三无人员，应驱赶出辖区；属推销、摆卖人员，应劝其离开辖区。</li> <li>3、对于出现的紧急情况，应及时上报。</li> <li>4、协助服务中心做好有关管理工作。</li> </ol>

### (3) 绿化养护标准表

项目	标准
草坪	<p>标准：草坪长势旺盛，常绿，草高度不超过 15 厘米。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、修剪：草坪禾草 15 厘米以上必须安排修剪，修剪后淋水一次，将侵入色块，绿篱的草去掉。</li> <li>2、对破坏的草坪，及时进行平整。</li> <li>3、除杂草：生长季 4-10 月，每月除杂草 3-4 次，非生长季每月除杂草 1-2 次，要求连根拔除。</li> <li>4、浇水：主要安排少雨时期，5-7 天浇水一次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。</li> </ol>
绿篱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、标准：生长良好，无断层缺株，上面平整，无杂草，寄生藤，绿篱内无垃圾和枯叶落叶堆积。</li> <li>2、修剪整形：保持 0.9-1.2 米高，上面平整，边角整齐，线条流畅。新梢 8 厘米以上即修剪，生长季 4-10 月每月修剪 2 次，非生长季每月修剪 1 次。</li> <li>3、浇水：主要安排少雨时期，5-7 天浇水一次。有专人值守，确保不乱流，节约用水。</li> </ol>

灌木	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、标准：长势旺盛，枝繁叶茂，树形美观，修剪适度。</li> <li>2、修剪：5月开始，每月修剪1次，修荫枝，下垂枝，乔木要与周围环境协调，以增强园林美化效果。</li> <li>3、松土、管理养护：每年1-2次松土、培土。</li> <li>4、浇水：主要安排少雨时期，5-7天浇水一次。 有专人值守，确保不乱流，节约用水。</li> </ol>
时令花卉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、标准：花木长势良好，色彩艳丽，无黄叶、枯叶、无因缺水造成的萎蔫、无病虫害造成的花、叶、枝残缺。</li> <li>2、浇水：每天上午8:30至10:00，下午5:00-6:00淋水各一次，共二次。 有专人值守，确保不乱流，节约用水。</li> <li>3、经常巡视，发现花卉有黄叶、枯叶枯花头及时剪除，对无观赏价值及时更换。</li> </ol>

#### 管理处值班制度

- 1、凡在值班岗位工作的员工，必须坚守岗位，严禁撤离职守；
- 2、值班工作中要求精力集中，认真负责，按程序工作，完成班上应完成的作业；
- 3、值班过程中发现问题要立刻解决，遇有困难时可请求帮助，当重大事件发生时，要立即报告上一级领导，不得延误，不得擅自做主，不得隐瞒不报；
- 4、当换班时间已到，但接班人尚未来时，不得离岗；
- 5、严格遵守各项值班纪律及各项操作规程，凡因违反规程引发的一切后果，其责任均由值班人员自负；
- 6、值班人员要注意接听电话，做好电话记录；
- 7、每天值班情况要逐项认真记录，交班要清楚、全面，一般情况不得把本班未解决的问题遗交下班。

#### 管理处交接班制度

- 1、填写交接班记录必须按照国家标准时间统一计时；
- 2、当班人员应对当班期间处理的各项工作认真、全面地在《交接班记录本》上进行记录；
- 3、记录内容包括：  
固定工作的时间、事项、处理过程、处理结果、跟进事项；

突发事件的接报时间、报告人、处理经过、上级汇报人、处理结果、跟进事项；

各部门通过内联单形式交办的工作内容、交办时间、交办人、传达人员、完成情况、跟进事项；

上级交代的工作内容、交代时间、交代人、传达人员、完成情况、跟进事项；

甲方领导交代的工作内容、交代时间、交代人、传达人员、完成情况、跟进事项；

4、对于需要下一班继续跟进或监管的工作必须在跟进事项一栏内注明：请继续跟进或请继续监管此项工作，并用红色笔标注；

5、当班人员必须将上一班次值班记录的需要继续跟进或监管的工作的完成情况 & 监管情况完整的进行记录。需要本班次完成的工作必须按时完成；

6、如果同一项工作需要长时间跟进或监管，则按照第 3、第 4 条循环记录，直到此项工作完成；

7、对于上级交代的工作、公司领导交代的工作，在工作完成后必须第一时间答复交办人，并记录答复对象及答复时间；

8、对于上级交代的工作、集团公司领导交代的工作以及其他需要下一班继续跟进或监管的工作，上一班人员在交接班时应该对接班人员特别交代以示重视。下一班次要做好完成记录；

9、钥匙、办公用品、通讯器材、资料等公用物品及保管、扣押他人之财物应仔细登记，当面验清交接，做好登记记录；

10、凡当班人员未按照以上规定，对下一班次人员进行交班，导致下一班次人员未对重要事项继续跟进或监管，由此引起的责任事故由当班人员负全责。

### **档案管理制度**

1、各项目物业管理服务档案。物业服务的档案管理按照法律法规要求、ISO9001 质量管理体系标准进行管理。项目有创优目标时，档案建立按照创优目录进行建立。

2、项目管理处是项目档案的归口管理部门，项目经理是项目档案的具体负责人员。项目各部门档案管理人要按照档案管理制度标准对资料进行及时归档、登记。

3、归档资料的范围、内容：各部门按照公司质量管理体系要求填写的所有表格；甲方移交的所有权属清册、各类清单、说明书、文件等等。

#### 4、项目档案归档的要求

(1) 凡属归档范围的各种材料，各部门档案管理员在规定的归档时间内，把整理审定完毕的档案资料，在本部门归档。

(2) 凡是向档案管理员移交的档案必须做到：归档文件收集齐全，分类合理，目录清晰。

(3) 归档的文件资料必须完整、真实、准确，各项填写无缺失。

#### 5、档案的借阅

(1) 档案主要供本公司利用，一般不外借。如情况特殊，外单位人需持介绍信，并经公司领导批准，可查阅无密级档案。

(2) 各部门工作人员可直接查阅属于本部门工作范围的档案资料。如需查阅非本部门的重要文件和有密级档案，须经公司领导或原形成档案的部门领导批准，方可借阅。

(3) 档案的借阅者应负责档案得完整和完好，不得私自影印、复印、翻印，不得擅自拆散、调换、抽取、污损、加注标语，不得转借，如有违纪，酌情处罚。

(4) 借阅档案须妥善保管，若有遗失，必须补齐并根据档案的价值和数量报公司领导批准后，责令其赔偿一切损失。

#### 6、档案保密要求

(1) 档案管理员和借阅利用档案的人员要树立高度责任心，加强保密意识，双方共同做好保密工作。

(2) 档案分一般档案和有密级档案两类。档案密级分为绝密、机密、秘密三级。

(3) 有密级档案只许在本部门档案翻阅，不许带离部门。有密级档案复制时，需经公司本部门经理级以上领导批准。

(4) 有密级档案只限归档人使用，其他人员使用需经本部门总经理批准。

(5) 对已到保密期限的档案要请相关部门领导和综合管理中心鉴定解密，对解密档案作一般档案管理，及时提供利用。

#### 7、罚则

各部门凡违反本制度，无故延期或不交应归档的文件材料的，一经发现，限期上交，经催交仍拖延不交的，除责令其文件部门负责人和领导写出书面检查外，各罚款 50 元~100 元，并予以公司内通报批评。

## 4.1.4 人员培训方案

### 4.1.4.1 培训制度

培训是本公司内部管理运作的重要内容和环节之一,通过长期不断探索和实践,已形成了一套规范化的运作体系,并成为公司不断发展壮大的内在管理优势,通过培训,公司储备了一批知识结构全面、管理能力强、专业经验丰富的管理和技术人员,具备敬业精神的基层作业人员。这些人力资源优势是圆满完成物业合同期内物业管理目标的重要保证,是推动我公司专业化、规范化发展的坚实基础。

#### 1、培训目的

为了能够胜任本项目物业管理服务的各项要求,遵循本公司“专业、专一、专注”的服务精神,使贵方的物业管理保洁服务达到既定目标,必须培养一支高素质的物业管理专业化人才队伍,确保员工上岗前掌握必备的技能,上岗后不断提高服务意识,创造出高质量的管理服务水平。

#### 2、培训形式

培训形式分为前期系统培训、进驻项目后过程培训、管理培训、专业培训、技能培训、专业演练、法规知识、保密知识培训等。

#### 3、培训内容

##### (1) 前期系统培训

为确保物业管理服务达到高标准,实现我们的管理目标,并使我公司全体服务人员在接管后能迅速适应环境,进入工作状态,开展各项工作,进行有计划的岗位培训和委外培训,使全体员工年培训率达到100%,合格率达到100%。

(2) 进驻后的新进员工培训,由培训主管进行系统的理论、实践培训,培训期限为一周,经企管部考核合格后方可上岗。

a. 第一天并带领新员工熟悉公司

b. 第三、四天进行基本知识和清洁技能的培训。

c. 第五、六天起安排到部门各岗位进行实际操作的培训,由相关岗位的老员工负责培训,每个岗位1--2天。

d. 实际操作培训结束后由企管部组织进行相关内容考核,考核不合格者应予辞退,项目主管还应根据新员工的工作情况进行评估,将考试成绩、工作评估上报公司人事部存档。

#### 4、持续培训

培训是一个长期的、不间断的、不断发展和提高的工作。本项目在进入物业管理服务阶段后，难免会出现一些管理服务问题，为了确保管理人员严格按操作规程操作，掌握好管理的原则和灵活性，确保服务水准，必须进行针对性的培训，比如：如何有效的提高服务质量；如何避免发生冲突；如何有效的调动员工工作积极性等，持续培训从三个方面来确定：

1、分析过去：从人员素质、精神面貌、工作规程、程序、工作效率、完成工作的指标、器具损耗等方面进行分析比较，从而决定是否需要再次培训。

2、观察现在：从员工的工作状态、工作效率、服务态度、服务单位意见（投诉或表扬）、基层管理人员执行管理的情况、人际关系的变化来发现培训是否必要。

3、展望未来：随着贵方需求的提高和变化，采取必要的服务措施和服务方式、方法，使贵方的物业管理服务水准达到一个新的高度。因而必须有远见的提前抓好这方面的培训工作。

#### 4.1.4.2 培训计划

##### 1、入职培训

##### 员工入职及岗前培训计划

阶段	时间	培训内容	培训对象
一	3天	军训	全体员工
	1天	企业概况及经营方针、企业论和企业精神	全体员工
	2天	物业概况、管理目标及管理规章制度	全体员工
	3天	项目各部门管理服务方案	全体员工
二	3天	员工守则、理念行为规范手册、办公楼管理基础知识	全体员工
	1天	智能化知识培训、电脑知识培训	全体员工
	7天	岗位与工种业务培训:岗位职责、工作流程、质量标准	各部门员工
	3天	管理手册、环境手册	全体员工
三	5天	各部门、岗位人员到珠江物业及在建项目相应岗位见习 工作质量标准培训	全体员工
四	1天	办公房屋验收移交程序	各部门员工
	1天	消防安全、应急常识	全体员工
	1天	实习与考核	全体员工

##### 2、项目管理人员年度培训计划

培训	培训内容	讲师	培训课时	培训对象
一	物业使用人需求分析	外聘	3个课时	管理人员
二	项目甲方考核标准培训	内部师资	2个课时	管理人员
三	公司质量管理体系培训	外聘	3个课时	管理人员

四	省级文明单位创建标准培训	内部师资	2个课时	管理人员
五	怎样处理客户投诉	内部师资	2个课时	管理人员
六	商务礼仪和会务礼仪	外聘	3个课时	管理人员
七	怎样有效地激励下属员工	内部师资	4个课时	管理人员
八	物业管理相关法规	内部师资	2个课时	管理人员
九	急救知识和实操培训	外聘	4个课时	管理人员
十	安防设备、音响设备原理维修	内部师资	3个课时	管理人员
十一	人际沟通技巧	内部师资	2个课时	管理人员
十二	物业管理电脑软件及运用	内部师资	2个课时	管理人员

### 3、项目基层员工年度培训计划

培训	培训内容	讲师	培训课时	培训对象	培训地点
一	〈员工守则〉强化培训	人资部	2个课时	全体员工	管理处
二	工作技巧和服务语言技巧	项目经理	2个课时	全体员工	管理处
三	质量体系作业指导书培训	企管部	4个课时	班组长	管理处
四	质量体系表单填写培训	企管部	4个课时	全体员工	管理处
五	质检标准和考核标准培训	企管部	4个课时	全体员工	管理处
六	消防安全知识培训和实操 演戏	安全总监	4个课时	全体员工	管理处
七	项目专用应急预案培训	项目经理	4个课时	全体员工	管理处
八	项目创优知识培训	企管部	2个课时	全体员工	管理处
九	怎样切实提高服务质量	项目经理	2个课时	全体员工	管理处
十	简易维修常识	工程总监	2个课时	全体员工	管理处

十一	物业管理业务知识	内部师资	2个课时	班组长	管理处
----	----------	------	------	-----	-----

#### 4、培训后的跟踪及考评工作

◆ 员工经过培训后，组织培训人员要进行跟踪，即在员工的实际工作中进行检查，检查员工是否按培训后的要求和标准进行工作，对不按要求做的员工进行督导和指正。

◆ 培训结束后需进行现场考核及评审工作，现场考核分为实操和书面考核两种形式。评审工作是在员工工作一段时期后，由培训组织者检查员工受训前与受训后的工作状况，并做好记录，以便员工直接上级、部门经理或公司领导及时了解和掌握员工工作或思想情况，并作为评审培训的依据。

◆ 本年度的培训重点在于项目质检标准，应急预案，创建省级文明单位的标准。所有的培训围绕甲方年度工作重点展开，培训效果在日常工作考评中一并监测。如：项目物业科对于管理服务的月度季度考核结果，可以检验培训的效果，是未尽职履行，还是培训不到位。省级文明单位的创建，模拟验收，验收等都是对培训结果和实操结果的检验。

## 4.1.5 养护及保洁服务方案

### 4.1.5.1 安保服务方案

#### 保安部工作流程

- 1、早点名，对前一天工作进行点评，对当日工作进行安排；
- 2、提前 10 分钟到岗，对安保人员按照要求进行仪容仪表检查，包括着装、须发、指甲、是否佩戴首饰等；
- 3、提前 15 分钟上岗，清理所负责的卫生区域垃圾，保持干净整洁；
- 4、到达岗位和当班保安做好工作交接及及询问领导所交代事项，了解岗位情况，明确任务，交班过程中注意做好交接记录，并对所有设备设施进行检查交接数量、质量；保证设备运行正常；
- 5、工作时按规定穿戴好制服、帽子，携带必备防卫器具装备。面带微笑、举止端庄、精神饱满、姿态良好。要文明值勤、礼貌待人、语言文明、态度和蔼，开口“你好，请你”；
- 6、全体保安人员必须熟练正确的使用警棍、对讲机等各个防卫器具及通讯设备，做好妥善保管；
- 7、执勤期间要姿态端正、庄重大方、讲普通话、注意文明礼貌；
- 8、根据岗位的特点注意岗位周围情况，时刻保持警惕；
- 9、做好岗位本职工作与服务工作。

#### 安全保证制度

##### 强调安全第一和预防为主的安全管理原则

安全管理是项目管理工作的重中之重。安全保卫工作是单位的财产安全及员工的人生安全的重要保证，由于本项目是景区保安服务，我们更要做好各方面的安全管理工作，并制定详细的安全管理计划，以保证项目工作人员及来访人员的人身及财产的安全。

安全管理主要包括三个方面，一是消防安全，二是治安防范，三是及时处理和应对各类突发事件、重要活动、各种接待参观等活动大环境下产生的各种情况。

##### 1、消防安全方面

强调方针为预防为主，防消结合，不断消除和整治各种消防隐患。这个方针

是消防安全经验的概括和总结,也是现阶段和今后消防工作的根本指导思想。“预防为主”是指在消防工作的指导思想上要把预防火灾放在首位,防患于未然。要动员和依靠职工群众,认真贯彻落实各项防火的安全措施、组织措施,发现和堵塞火险漏洞,消除发生火灾的因素和蔓延条件,从根本上防火和减少火灾的危害。所谓“防消结合”,是指要把同火灾作斗争的两个基本手段即预防和扑救有机地结合起来,在做好防火工作的同时,必须积极做好灭火准备,一旦发生火灾,便能够迅速有效地予以扑灭,最大限度地减少火灾所造成的人身伤亡和财产损失。

## 2、治安防范方面

根据特点,从全面布防、全员防范的观点出发,利用项目先进的技防硬件,走“人防、技防”相结合的路线,将可能出现的治安问题杜绝在萌芽状态。制定详细紧急突发事件应急预案,在应急事件处理方面,做到有预见性、有方案、有组织、有演练,做到处事不惊 处惊不乱、应对有方,通过突发事件和异常情况处理方案的编制,防患于未然。

## 3、工作管理措施

提高福利待遇,减少人员流失。落实管理制度,统一严格要求。  
规范行为标准,注重自身形象。注重安全管理,提高服务意识。  
取多渠道措施,增员工积极性。完善系统设置,加强车场管理。  
加强职业培训,提高队伍素质。规范管理程序,讲究管理方法。  
加大监管力度,确保质量完成。树立责任心态,提高集体荣誉。

### (1) 提高福利待遇,减少人员流失

我们将提高工资福利待遇,增强员工职业素质培养,加大各项奖励措施,减少人员流失率。另外我们还将通过专业人才招聘、社会地方招聘、部队转业人员及校园招聘、内部推荐等方式寻找高素质人员。

### (2) 落实管理制度,严格要求严格管理

安保部要求军事化管理,管理制度当然就是管好队伍的依据。对要《保安人员守则》、《保安人员纪律》、《保安人员执勤须知》、《岗位责任制》、《考核奖惩办法》要严格执行,强化保安队伍的管理。只有严格的教育管理,加强思想政治工作和精神文明建设,才能使保安人员树立起正确的人生观、价值观,职业责任感,才能更好的完成本项目的保安服务工作。

### （3）规范行为标准，注重自身形象

外在形象方面必须按规定穿着保安服务行业的保安服装、戴大盖帽、系领带、戴白色手套、穿黑色皮鞋、佩戴帽徽、胸卡等。保安人员着装要保持整洁，制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上，穿春秋套装内穿白衬衫，系好领带。注意仪容风纪，严禁制服、便服混穿或将制服穿离保安区域。另外，要加强内在思想素质，规范保安人员行为标准，从内而外整治形象风范。

### （4）注重安全管理，提高服务意识

建立安全管理责任制，主抓消防管理和治安防范管理，制定紧急突发事件预案，定期聘请消防专业人员对全体保安人员进行消防知识培训，每周对项目消防设施系统的检查两次，每月对所有安全防范设施设备例行检查一次。加强队员的思想素质教育，让队员了解自己的工作职责、义务，自觉主动的进行引导，耐心回答等服务行为，从而形成耐心，热情，文明的服务意识。

### （5）取多渠道措施，增员工积极性

组织队伍举行活动，例如（业绩高低比赛，体育比赛）等等，发放流动红旗，卫生纪律，小组之间的比赛等等。对好人好事、优秀员工进行嘉奖。

### （6）完善系统管理，加强车辆管理

对安全防范设施建立安全检查、运行维护、应急处理等制度，对公共安全图像信息系统的用途和摄像设备系统进行有效的维护管理及使用制度。加强进出车辆、进出物资的管理，确保主干道和地下室通道的畅通，禁止消防通道停车。

### （7）加强职业技能，提高队伍素质

对职业技能组织不定期学习，讨论，鼓励队员之间互相协调和学习，提高业务知识，在加上定期的全方位培训计划，整体提高队伍的全面素质。

### （8）规范管理程序，讲究管理方法

没有规矩不成方圆，管理有适当的程序才能更加有效。建立逐级上报制度，逐级管理制度，是管好整个队伍的唯一途径，做到管理上不产生脱节。执行制度的同时，需要更加的人性化，用亲情管理方式，使每一位队员感受到来自集体和公司的温暖，从而更加自觉主动的完成工作，增加工作效率。

### （9）加大监管力度，确保质量完成

公司将安排品质督查人员，不定期对项目的安保工作进行抽查。保安队长每

天对保安工作至少不低于 2 次巡查，确保按质按量完成每天的安保工作。

#### （10）树立责任心态，提高集体荣誉

加强责任制度，实行责任划分，执行奖惩制度，用制度划分责任，用责任制约行为。并通过绩效考核、例会讨论等方式提高集体荣誉，增加队伍的凝聚力。

### 人员稳定保障制度

保安队伍在历史进程中所处的环境、状况和发展过程中面临的诸多问题，队伍管理中的一些不足和有待完善的地方。在市场的大背景下衬托出保安服务的低层次、低水平、低素质、低科技含量的现状，加上中国保安市场的逐步开放、垄断地位的削除、保安业与政府职能部门的脱离、与现代化企业管理制度的不相适应，使保安队伍管理工作的难度进一步加大，队伍的流失日趋严重。上述问题的存在，不同程度地制约和影响了保安服务的职能发挥，所以我们要正视现实，积极采取对策，加强科学管理，做好队伍的稳定工作。

针对保安队伍面临的各种困难和问题，为逐步地完善队伍的科学化管理，应采取以下措施：

#### 1、认真贯彻实施 ISO9001 质量管理体系。

公司在贯彻 ISO9001 质量体系方针的基础上，排除各种不符合质量管理体系的管理方式和方法，根据《保安服务操作规程与质量控制》，规范对公共秩序维护员的管理。

#### 2、进一步加大对保安管理干部的管理力度。

（1）坚持“治军先治官、严下先严上”的管理理念，各队长、班长应按照《保安服务操作规程与质量控制》规定，结合《公共秩序维护员手册》，针对公司面临的困难、问题和各薄弱的环节，明确岗位职责。

（2）制定尊重知识、尊重人才的措施，做到“好钢用在刀刃上”，按能力分工，实行战略管理，推行“等级制”，实现能者上、平者让、庸者下的竞争机制，针对在管理工作中屡次出现问题和存在重大管理隐患的管理干部要给予严厉查处，必要时做以降职开除处分，优化干部队伍结构。

（3）对保安骨干进行教育和培养，提高他们的组织能力和管理水平。按计划组织大(中)队开展保安技能训练，提高公共秩序维护员的专业技能和服务水平。

3、严格队伍的培训和管理，推动保安服务质量跃上新台阶。

(1) 进一步加强公共秩序维护员的保安业务知识、专业知识、业务素质、军事素质、心理素质和行业操守素质的培养。根据合同，选派符合岗位需要的公共秩序维护员。对从事特殊岗位工作的公共秩序维护员，须具备其相关知识和专业技能。

(2) 充分发挥保安纠察的职能作用，督促检查指导严格落实各项规章制度。把保安纠察工作往深度广度推进，不能只浮在表面，强化纠察工作重点做到有针对性、计划性。

(3) 公司领导要经常深入基层班队检查指导工作，善于发现问题和解决问题，针对问题较多的单位和难以解决的问题，要集中精力、集中时间，进行蹲点指导，直至问题解决。

(4) 建立健全公共秩序维护员奖惩制度和用人激励制度，结合实际情况，逐步提高公共秩序维护员的福利待遇完善工资结构。充分调动公共秩序维护员对工作的积极性、主动性，开展无流失保安班队竞赛活动，对于在活动中有突出表现的单位给与奖励。

4、加强与采购方的密切合作，取得工作上支持和配合。

(1) 加强同采购方管理者的沟通，掌握基层的实际情况，换位思考、防微杜渐，在思想和工作上努力做到与采购方同步统一。

(2) 了解客户的性质、位置、规模、周边环境及其所需要保安服务的意向、服务种类、公共秩序维护员数量、服务要求等。

(3) 根据合同要求，组织有关人员策划、制定保安执勤方案和应急预案，在征得采购方确认后实施。

5、深入调查研究，定期总结工作，开展经验交流。

保安队员要及时向项目负责人及公司反馈队伍管理信息。遇有紧急情况，及时向项目负责人报告，立即进行现场处置，控制事态发展并做好现场保护。

保安服务是公司的主要业务，直接关系到客户的人身、财产安全，铭记历史，放眼未来。在肩负重任的条件下，我们只有开拓创新、锐意进取、顽强拼搏，才能开辟出一片广阔的新天地，用我们的智慧、勇气和毅力，创造保安事业发展的更大辉煌。

## 日常行为规范制度

### 1、行为规范

- (1) 遵守国家的宪法、法律、法规以及项目的各项规章制度；
- (2) 熟悉《治安管理条例》和《消防管理条例》的有关规定，坚决执行上级命令，执勤礼貌待人，待人热情、友好、真诚，待客精神饱满，不卑不亢；
- (3) 以“友善与威严并存，服务与警卫共举”这两句话作为保安工作的座右铭；
- (4) 热爱本职工作，讲究职业道德，做到文明服务，维护项目形象与声誉；
- (5) 对保安装备及工作服、鞋、帽等应加以爱惜，不得任意毁坏；
- (6) 精诚团结，员工之间必须互助、互敬、互爱，严禁争吵及排斥他人；
- (7) 树立团结精神，敬业乐业，文明值班，礼貌待客，严禁打人、骂人、粗言秽语；
- (8) 对所属的工作范围及纲要，必须熟练掌握。项目的一切公共设施要熟悉，如发现有任何不正常或特殊情况，要立即向上级报告。

### 2、工作态度

- (1) 对待业主要以和蔼、礼貌、耐心、热忱的态度，禁止有爱理不理的态度，尤其外来探访者，更应有礼，因为您的工作就是代表着甲方的形象；
- (2) 工作需尽职尽责，绝不草率，对工作应力求敏捷、周到、妥善。若属本职责范围以外，自己不能处理的，可想上级主管汇报；
- (3) 当班时，应全神贯注执行任务，认真完成本职工作；
- (4) 责任——尽职尽责。无论是常规保安工作还是管理工作，一切务求得到好的效果。严格执行交接班制度，如有疑难问题，应及时向有关向有关部门领导反映，以得到圆满的解决；
- (5) 忠实——忠诚老实是每位公共秩序维护员必须具有的品德。有事必报，有错必改，不得谎报假情况，阳奉阴违，诬陷他人；
- (6) 效率——提高工作效率，关注工作室的细节；
- (7) 协作——员工之间应互相配合，真诚合作，不得互相推诿，应同心协力解决疑难问题。

### 3、仪容仪表

(1) 员工必须保持服装整齐按规定着装，仪容仪表端庄、整洁，给人以精干、威严、友善的感觉；

(2) 男公共秩序维护员头发不改过耳及后衣领为适度，不准留胡子；女保安不得披头散发，宜保持淡雅清妆，不得浓妆艳抹；

(3) 每位员工必须保持头发整洁，指甲清洁，必须注意个人卫生。

#### 4、语言

(1) 尽量使用普通话交谈，注意使用礼貌用语；

(2) 称呼:下级对上级在职务前面冠以姓或名，上级对下级和同级之间称呼姓、名或某先生、小姐等或职务前冠以姓或名；

(3) 接答电话时尽量使用普通话，语调友善，坚持使用“您好”、“谢谢”、“再见”等礼貌用语；

(4) 交谈时注意音量控制，不影响他人，注意文明，不讲粗话。

#### 5、不允许出现以下的姿态和举止

(1) 着装穿戴不合要求，如帽子不正，纽扣未扣等；

(2) 身体歪斜，倚墙而立或靠在其他物件上；

(3) 背手或插手，即两手放背后或插在裤袋里；

(4) 谈天说地，与无关人员谈话；

(5) 岗位上抽烟；

(6) 表情过分严肃或呆板。

#### 6、员工守则

(1) 热爱公司，自觉维护公司的利益、形象和信誉，顾全大局，专心投入，群策群力，为新型事业的发展而努力工作；

(2) 遵纪守法，自觉遵守国家法律、法令，维护社会公德，遵守公司的规章制度；

(3) 主动工作，热忱为公司服务，在职责范围之内，主动、积极、认真、负责地开展工作，对工作不推诿、不拖拉，圆满完成工作任务，积极提出合理化建议；

(4) 和睦共处，工作中对主管要乐于服从，对同事要乐于协助。不搬弄是非，破坏团结；

(5) 诚实敬业，保守公司的商业秘密，不在外兼职，不得营私舞弊，不得收受贿赂、回扣，损公肥私，爱护公物，私事不得使用公司的办公、交通、生产、康乐等设备，工作时间不得办理私事；

(6) 端庄整洁，工作时间应举止端庄，衣着整洁。要自觉保持工作场所的专注气氛和清洁整齐。不得在上班时喧哗谈笑，不得醉后上班，任何时间都不得在工作场所聚饮聚赌；

(7) 坚持原则，对侵害公司和他人合法权益的人和事不迁就，不附和，要敢于抵制、批评和揭露；

(8) 虚心好学，要自觉读书进修，善于总结经验，乐于听取意见，不断提高自己的工作能力和修养水平。

### **特殊情况处理**

1、原则：公共秩序维护员是公安机关的重要辅助力量。在日常协助公安人员维护管区治安秩序和护卫项目的安全中，必须及时处理各种问题，处理问题应遵循的原则：依法办事，执行公司各项规章制度不徇私，以理服人。

2、方法：不同性质的问题，采取不同的方法进行处理。

(1) 对一般违反法规的人民内部矛盾的问题，如纠纷，可通过说服教育办法解决主要是分清是非，耐心劝导，礼貌待人；

(2) 对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取“可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理原则，尽力劝开，耐心调解，把问题引向缓解，千万不要让矛盾激化，不利于问题解决。在处理上，坚持教育与处罚相结合的原则，如违反情节明显轻微，不需要给予处罚的，可当场予以教育或协助所在单位、家属进行教育。如需要给治安处罚的，交公安机关处理；违反客户有关规章制度的，交客户相关部门处理；

(3) 对于犯罪问题，及时予以制止，把犯罪分子抓获扭送公安机关。

3、一般情况处理办法：所谓一般情况指安全管理员在执勤中经常遇到的在量各种各样的情况，这些情况在处理中如果得当，就会方便业主和客户，也给我们的执勤带来方便，如果这些情况处理不当，就会影响我们公司声誉，也给我们的工作带来不必须的麻烦。

(1) 验证：

对出入人员严格的验证，并依据客户单位有关会客登记制度，严格履行登记手续，严禁无关人员入内。

(2) 对携带物品人员外出的处置：

对出入人员所携带的物品和车辆要认真检验、核查携带物品与携物证是否相符，严禁将无证物品放出。

(3) 在执勤中出现可疑人、可疑事，尤其是犯罪线索要注意观察及时报告公安部门，并事先向本单位领导反应情况，以便采取相应情况妥善处理。

(4) 对于来会客人员的处置：

对于来会客人员要事先询问事由，并让其登记后方可进入。

(5) 对于没有带证件的内部人员的处置：

对没有带证件的内部人员，要经过认真验明身份证方可入内，并进行登记。

(6) 对于送货车、出租车的处置：

对于送货车、出租车原则上一律不准放行，交门岗处理，与项目相关领导取得联系。

(7) 外来小商贩或推销各种物品的人的处置：

对来院的小商贩及推销人员一律不准入内。

(8) 对本公司查岗人员的接待：

对认识的要行举手礼（夜间注目礼），对不认识的，查明身份后再行礼。

公司查岗在夜间熄灯后，我们在上好岗的基础上，要礼貌接待，并汇报执勤情况。

(9) 对上级领导到来时的接待：

上级领导到来，我们热烈欢迎，并礼貌接待，积极汇报工作，上级领导走时，要有欢送声。

(10) 对于酗酒滋事者，我们谨慎处置，灵活处理，不要与其纠缠，保证自身安全的情况下，对其进行劝阻，如果再不听，要强行进行处置，待酒醒后再进行处理。

(11) 对出入不下自行车的人的处置：

对于出入不下自行车的人，我们要说明理由，告诉他应该出入下车，如果屡次不下自行车，我们将严肃处理。

(12) 对于特殊原因坐出租车要进院怎么处理：

对于特殊情况，我们要给予适当的照顾，只要他能说明情况，我们就给予放行。

(13) 对于打架斗殴的处置：

在执勤中发现有打架斗殴的要主动上前制止，如双方不听劝阻，事态继续发展，要报告公安机关。

(14) 对拾遗失物品，要一一登记清楚，并报告项目领导。

(15) 对醉汉的处置：

对酗酒成性的醉汉，在其向来完全失去理智的情况下，可好言相劝，或者约来到适宜的地方，待其酒醒。

(16) 对纠纷的处置：

当群众发生矛盾，要求调解时，如果小矛盾纠纷，可主动调解，如果是较大的矛盾，应送上级领导处理。

(17) 对问路或打听别的问题的人的处置：

对于问路的人我们要热情地给予回答，对于确实不知道不清楚的问题，我们要诚实回答。

(18) 对流浪乞讨的处置：

对于沿街乞讨的人员，可问明情况，确因种种原因造成生活无着的，可给予一份帮助，但不能让其进入院内，影响项目正常秩序。

(19) 对项目领导和单位车辆的处置：

对本项目领导进出要进行敬礼，对本单位的车辆我们要给予放行，要看清车牌就可以了。

#### 4.1.5.2 绿化养护服务方案

##### 绿化管理的实施要求、作业计划要求

草坪周期养护计划。见下表：

草坪周期养护汇总表

措施项目	淋水		施肥	剪草		疏草打孔	喷药	留高mm
	生长季	非生长季	生长季	生长季	非生长季			
周期	1次/周	2—3次/月	2次全效复合肥(早春、晚秋)；每次草坪修剪后薄施速效复合肥、氮肥；节庆期间追施叶面肥及草坪增绿剂。	1次/20	1次	每年一次(草坪种植三年后)	1次/月	40

##### 乔灌木周期养护计划

乔灌木周期养护汇总表

措施项目	淋水		施肥		修剪		喷药
	生长季	非生长季	生长季	非生长季	生长季	非生长季	
乔木	2次/月	1次/月	1次(5—6月施复合肥)	1次(早春,施有机肥或复合肥。)	1次/2个月	1次(冬)	1次/月

灌木	3-4次/月	1-2次/月	2次(5—6月)施复合肥: 入冬前施有机肥。)	1次(早春, 施有机肥或复合肥。)	1次/25天(非观花类); 1次/花后(观花类)	1次(冬)	1次/月
----	--------	--------	-------------------------	-------------------	--------------------------	-------	------

### 绿篱周期养护计划

绿篱周期养护汇总表

措施项目	淋水		施肥		修剪		喷药
	生长季	非生长季	生长季	非生长季	生长季	非生长季	
周期	2-3次/月, 1次/月冲洗	1次/月	1次/6个月, 施复合肥	1次(早春, 施有机肥, 30克/棵)	1次/月	1次(开春前), 将高度压到定高点重剪。	1次/月

### 室外时花周期养护计划

见下表:

室外时花周期养护汇总表

措施项目	淋水		施肥		外观养护	喷药
	生长季	非生长季	生长季	非生长季		
周期	1次/天	1-2次/周	1次, 出圃前施磷钾肥。	1次(入冬前, 地栽时花施高钾肥)	1次/天, 清除残花黄叶; 1次/周, 修花边: 1次/半个月, 松土、除杂草。	1次/月

草坪日常养护表

项目	养护要点
淋水	<p>原则:不干不淋, 淋则淋透。(干旱季节检查草坪干否有二法: 其一, 看草叶早否萎蔫。其二, 离地表 5CM 以上土层含水量是否充足。</p>
	<p>2. 方法:自动喷灌、局部漫灌。</p>
	<p>3. 时间:冷凉季早晚不淋水中午淋, 干热季中午不淋水早晚淋。</p>
	<p>4. 淋水量:淋到土表 10 厘米以下。</p>
施肥	<p>1. 原则:施足基肥, 薄肥勤施。</p>
	<p>2. 方法:(1)缓溶复合肥按 20g/m<sup>2</sup> 均匀手撒, 草坪上不能有结块肥料。 (2) 速溶复合肥、氮肥采用水溶法按 0.5%浓度溶解后用高压喷药机均匀 喷洒, 施肥量 1kg/80m<sup>2</sup>。 (3) 所有施肥方法均按点一片一区的步骤进行, 以保均匀。</p>
	<p>3. 时间:小雨施肥效果最佳, 阴、晴天施肥要及时淋透水, 确保肥料溶解。</p>
修剪	<p>1. 剪草机械用旋刀剪草机成片修剪, 用软绳型割灌机或手剪修剪草边。</p>
	<p>2. 原则:1/3 原则。即每次修剪不能超过草总长的 1/3, 否则会降低 草坪的生长势, 严重者引起草坪脱皮。</p>
	<p>3. 剪草步骤:(1)清除草地上的石块、枯枝等杂物; (2)选择走向, 前后两次修剪路线至少要有 30 度的交叉, 行剪路线要直; (3)启动发动机, 逐渐加大油门, 放下刀盘, 合上离合开始行剪, 速度保持不急不缓, 每次往返修剪的截割面应保证有 10cm 左右的重叠; (4)遇障碍物应绕 行, 四周不规则草边应沿曲线剪齐, 转弯时应调小油门; (5)剪完后将草屑清扫干净入袋, 清理现场; (6)清洗机械, 做剪草记录及用机记录。</p>
	<p>4. 时间:晴天草坪无水时修剪; 无特殊情况, 同一块草坪要求在同一天内剪完。</p>

病虫害防治	1. 原则:防治兼顾, 以防为主。
	2. 草坪常见病害及防治:叶斑病、立枯病、腐烂病、锈病。
	3. 草坪常见虫害及防治:蛴螬、蝼蛄、地老虎。
	4. 方法:大面积草坪喷药采用机械喷雾器,小面积则用手摇喷雾器;喷施时喷头要低放,有行人走过时暂停。参照前述“园林害虫的持续控制”有关事项,注意环境的保护。
	5. 时间:尽量选择周末,无雨微风天。
除杂草	1. 人工拔除:(1)除草按区、片、块的划分,定人、定量、定时地完成除草工作;(2)除草应用辅助工具将草连同草根一起拔除,不可只将杂草地上的部分去除;(3)拔出的杂草应及时清运;
	2. 除草剂除杂草:(1)使用除草剂除杂草,由技术员配药,并征得绿化班长同意,正确选用除草剂;(2)喷除草剂时喷枪要压低,严防药雾飘到其他植物上;(3)靠近时花、灌木、小苗的地方禁用除草剂,任何草地上均禁用灭生性除草剂;(4)喷完除草剂的喷枪、桶、机等要彻底清洗,并用清水抽洗喷药机几分钟,洗出的水不可倒在有植物的地方;(5)用完除草剂要做好记录。
草坪疏草、 打孔	1. 局部疏草: (1) 用铁耙将被踩实部分耙松,深约 5cm; (2) 清除耙出的土块杂物; (3) 施上土壤改良肥 (4) 培沙。
	2. 大范围打孔疏草: (1) 先用剪草机将草重剪一次; (2) 用疏草机疏草; (3) 用打孔机打孔; (4) 用人工扫除或用旋刀剪草机吸走打出的泥块及草渣; (5) 施上土壤改良肥;

	(6) 培沙。
草坪改良	1. 草坪出现直径 10cm 以上秃斑、枯死或局部恶性杂草占该部分草坪草 50%以上且无法用除草剂清除的，应进行改良； 2. 草坪局部出现被踩实导致生长严重不良，应进行改良。
注意 事项	1. 践踏现象应及时隔离并警示。 2. 雨季注意开挖排水沟。 3. 严格按操作规程操作，杜绝违规操作和各类事故发生。朽瞿木日常养护乔灌木日常养护表。
项目	养护要点
淋水	1. 原则:不干不淋，淋则淋透。
	2. 方法:浇灌、喷灌。
	3. 时间:夏季以早、晚为宜，冬季淋水选择中午。
	4. 淋水量:依植物、土壤、气候、季节、生长发育阶段的不同而异焉才旱 品种可少淋水，植株大、叶面积大的多淋水，春旱、生长旺季、开花 期需多淋水，种子成熟、休眠时少淋水。
施肥	1. 方法:穴施、环施、沟施，开出燕窝状营养圈。
	2. 时间:一般以阴天或傍晚为宜，追肥后及时淋水。
	3. 乔灌木不应施用尿素等高氮肥、速效肥。
整形修剪	1. 修剪工具:绿篱机、大枝剪等。
	2. 原则:长枝强剪，短枝弱剪，保持树势均衡，同级枝条长短一致。
	3. 方法(1)短截。分为轻剪(剪除 1/5—1/4);中剪(剪除 1/3—1/2);重剪 (剪除 2/3 左右)。(2)疏剪。过密侧枝从基部剪掉。 (3)抹芽。(4)摘心。(5)剥蕾。
	4. 修剪内容:(1)12 月一次年 2 月剪除非和徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等，并对树冠 适当整形保持形状，对造型树木应每两个月修剪一次外形，以保持形状;(2)棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达 2/3 时即应剪除，其叶壳在 底部开裂达 1/3 以上时应剥除，

	修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤:棕榈科灌木及时清修枯黄的叶边;(3)每天巡查及时清剪因折断等而枯黄的枝叶;(4)剪下的枝叶及时清除,集中运到花木基地制作堆肥。
--	--

### 乔灌木日常养护表

项目	养护要点
病虫害防治	1. 方法:药物化学防治、生物防治、物理机械防治;尽量采用根部施药、涂茎,浇灌、树干注射等方法,避免树上喷洒,推广使用颗粒剂、微胶囊剂等不易飘散、缓慢释放的农药剂型:农药混用、轮用。
	2. 时间:选择周末,暖季无风上午九点以后、下午四点以后,冷季上午十点至下午三点。
	3. 注意事项: (1) 对突发性病虫害及时针对性地喷杀农药; (2) 交替使用几种药物喷杀,避免重复用同一种药导致病虫产生抗药性; (3) 喷药时应注意喷植物的叶背面及根茎部位; (4) 尽量采用根部施药、涂茎、浇灌、树干注射等方法,树上喷药时,推广使用颗粒剂、微胶囊剂等不易飘散、缓慢释放的农药剂型; (5) 禁用剧毒和残留期长及强烈刺激性的农药,注意生态环境的保护。
其它注意事项	1. 不得擅自改变原植株造型; 2. 不得擅自截直径5cm以上枝条; 3. 乔木修剪应两个人以上配合,用人字梯及高枝剪、高枝锯进行,不提倡爬树修剪; 4. 乔灌木喷药应注意风向,注意保护员工及周围人员安全; 5. 养护工作应及时登记; 6. 班长每半月对管辖范围内的乔灌木养护进行一次检查,并填写

	<p>质量记录。</p> <p>7. 严格按操作规程操作，杜绝违规操作和各类事故发生。</p>
--	---

**绿篱日常养护绿篱日常养护表**

项目	养护要点
淋水	1. 原则:不干不淋，淋则淋透。
	2. 方法:浇灌、喷灌。
	3. 时间:燥热季以早、晚为宜，冷凉季淋水选择中午。
	4. 淋水量:依种类、土壤、气候、季节、生长发育阶段的不同而异:耐。 旱品种可少淋水，植株大、叶面积大的多淋水，春旱、生长旺季、开花期需多淋水。
施肥	1. 方法:穴施、沟施，施后用土将肥覆盖。
	2. 时间:一般以阴天或傍晚为宜，追肥后及时淋水。
	3. 不应施用尿素等高氮肥、速效肥。
整形修剪	1. 修剪工具:绿篱机、大枝剪。
	2. 绿篱机修剪步骤: (1) 按比例(机、汽油比例为 1:20—1:25)配好混合油，加油，修剪前。 检查机器运转正常; (2) 确定修剪高度，一般不低于上一次剪口; (3) 先剪正侧面，再剪水平面，然后是次侧面; (4) 修脚部; (5) 清理剪下的枝叶，不能有枝叶挂于绿篱上; (6) 操作完后离场，做好相关工作记录。
病虫害防治	1. 常见病害及其防治: (1) 白粉病。粉锈灵防治。 (2) 黑斑病。甲基托布津、代森锰锌、百菌清防治。 (3) 煤污病。喷杀蚧药和百菌清的混合液。

病虫害防治	2. 常见虫害及其防治： (1) 蚜虫。氯氰酯类、万能粉防治； (2) 螨虫。克螨特、速螨酮、三氯杀螨醇等防治； (3) 蚧壳虫。速扑杀、乐斯本防治。
	3. 机械用高压喷雾机或手摇喷雾器。
	4. 时间:利用周末，暖季选无风上午九点以前、下午四点以后，冷季选上午十点至下午二点。
	5. 注意事项： (1) 对突发性病虫害及时针对性地喷杀农药； (2) 交替使用几种药物喷杀，避免重复用同一种药导致病虫产生抗药性； (3) 喷药时应注意喷植物的叶背面及根茎部位； (4) 尽量使用根部施药，树上喷洒时，推广使用颗粒剂、微胶囊剂等不易飘散、缓慢释放的农药剂型； (5) 禁用剧毒和残留期长及强烈刺激性的农药，注意生态环境的保护。
	其它注意事项
	1. 不得擅自改变原植株造型； 2. 个别长枝进行局部修整； 3. 乔灌木喷药应注意风向，注意保护员工及周围人员安全； 4. 养护工作应及时登记； 5. 工程班长每半月对管辖范围内的绿篱养护进行一次检查，并填写质量记录。 6. 严格按操作规程操作，杜绝违规操作和各类事故发生。

## 绿化养护具体实施措施

### 一、中耕除草

1、除小：是指除草从杂草幼苗时就开始，减少对苗木生长的影响，又减少了作业工作量。

2、除了：是指除草要除彻底、干净。中耕除草的作业安排及作业方式。中

耕除草的时间及次数是根据不同条件和目的决定的。

(1) 人工中耕除草。这是目前我国苗圃采用最多的、也是主要的中耕除草方式。工具大都是使用不同规格的锄头。小苗区以小锄使用最多。

(2) 除草剂除草（同喷药）。

(3) 人工除草：携带铲刀将杂草连根除去，工作结束后，对整个场地进行清理，将杂草运至指定地点处理。

## 二、防旱与灌溉

### 1、防旱

(1) 结合项目绿化实际的生长情况，合理安排浇水时间，选择在清晨和晚上温度相对较低时进行，避免高温时段作业，确保良好的浇灌效果。

(2) 是针对需水量大的花草树木加大浇灌力度，特别是办公区内的草花、喜潮绿化及新种树木采取每天浇水的方式进行养护，确保树木安全度过高温干旱的夏季。

### 2、灌溉

(1) 确定本次浇水工作的地点、范围后携带水管及辅助工具到达工作地点。

(2) 连接水管，然后打开绿化水阀，对植物进行均匀浇水。

(3) 浇全、浇透后关闭水阀，收回皮管和工具归还仓库。

#### 注意事项：

(1) 高温季节早晚浇水，冬季中午浇水。浇灌乔木的浇灌要根据土壤墒情处理，砂壤土较含水可减少浇灌次数，粘土则要增加浇灌次数，不管哪种土壤在浇灌时，先浇根、再浇树干、特别是有草绳捆绑的，主干草绳要求湿透后再浇树穴，每次浇水要浇透，严禁表面湿下面干，初植树，在天晴干旱时节，还要做到一天不少于两次喷雾给水，补充树枝水分。

(2) 工作时有行人经过时应主动避让，以免水渍溅到他人。

(3) 掌握节水、适度原则，切不可大水漫灌。

(4) 尽量避免将水浇到绿地中音响、照明等电气设施。

(5) 如将泥水、树叶冲到道路上，应及时冲洗干净。

## 三、施肥

1、确定施肥对象、肥料品种后将肥料及施肥工具运至现场。

2、将肥料均匀地撒在草坪上，或挖穴将肥料施在树根周围并覆土。

3、施肥后，于施肥区域充分浇水（下雨前施肥最好）。

4、施肥根据不同的生育期，采用不同的配比及用量，一般萌芽期以氮肥为主，生长旺盛氮磷钾各持平，花芽分化期与接近休眠期加大氮磷钾肥的比例，生长期采用耕施，薄施少量多次的原则，施肥量一次过打肥水容易流失浪费或肥料浓度过高，对植物根系产生灼伤。

5、工作结束将剩余肥料及工具归还仓库。

6、绿化工将本次施肥工作记录于《绿化养护拖肥记录表》。

#### **四、整形与修剪**

##### **1、草坪修剪（割草）**

（1）确定割草地点、范围，然后检试机具：

刀片高度是否适它。

润滑油存量是否在适当范围。

机具的各部件螺丝是否紧固。

启动机具，检查是否有异常声音，如机具检试发现有异常情况，应进行排除故障处理或送交专业维修单位维修如机具正常则可带上其它辅助工具到达工作地点。

（2）清除草坪上的小石块和其它硬质异物后，启动机具开始割草，割下的草须装入垃圾袋并运到指定地点。

（3）割草结束后将清扫操作场地，确定机具状态正常后，连同工具擦干净，归还仓库。

##### **注意事项：**

（1）工作中发现机具有异常情况，应立即停机检修，确定正常后开机。

（2）因机具工作时有噪音，为不影响客户休息，应严格限定在规定时段内进行割草工作。

##### **2、乔木修剪**

（1）确定修剪地点、树木品种后带上手锯等工具到达工作地点。

（2）在工作区域明显位置放置警示牌（以免树枝落下伤人）。

（3）修剪以自然树形为主，主要修除徒长枝、病虫枝，交叉枝、丛生枝、

下垂枝以及枯烂枝头。

(4) 乔木类修剪主要是对内膛外交叉与桂芬重叠进行疏剪，行道树对其高度与树下缘（分枝点）要一致，枯枝病虫枝要及时剪除，剪口锯口要平滑，伤口要及时用药水涂抹处理，对确定分枝点以下的萌芽，要尽快抹除，防止争夺养份扰乱树形。

(5) 成片栽植的灌木丛修剪时应形成中间高四周低或前面低后面高的丛形，多品种栽种的灌木丛修剪时应突出主栽品种，并留出适当的生长空间，造型灌木修剪应保持外形轮廓清楚，外缘枝叶紧密，绿篱及色带修剪要特别注意轮廓清楚线条整齐顶面平整高度一致，侧面上下垂直或上窄下宽，每次修剪较前一次提高 1CM，见后残留绿篱面的叶枝应及时清理干净。

(6) 修剪工作结束，清理现场，工具归还仓库。

#### **注意事项：**

- (1) 高空作业必须由二人协同，一人上梯，另一人扶住梯子。
- (2) 树上作业必须戴好安全带。
- (3) 古树的修剪以抽稀为主，抽稀不得超过整体的 10%。

#### **3、灌木和造型树修剪：**

- (1) 确定修剪地点、树木品种后带上大平剪，枝剪等工具到达工作地点。
- (2) 根据要求对指定苗木进行修剪，根据生长情况结合造型进行修剪，不得追求造型，修剪后影响植物的生长。
- (3) 修剪工作结束，清理现场，工具归还仓库。

#### **五、防寒**

根据树木生长情况和气候等因素及时做防冻、抗旱、防台风的工作，包括涂白、捆扎、遮阴、打桩、疏枝等。

冬季浇水一般以 5-7 天浇足一次为宜，但对于喜湿植物最多隔 3-4 天就要浇足一次水。同时，不能用冷水和冰水，以免损伤植物的根系。

我们一般的做法是把将要浇的水放在室内，待水温与土温接近时才用于浇花。浇水的时间通常选在晴天上午 10 时以后至下午 2 时以前，这时气温较高。冬季浇花有一个原则，那就是盆土干了才浇，浇水时要一次浇透。

为了保证园林植物的正常生长，达到整齐美观的效果，积极做好树木的修剪

工作。

## 六、病虫害防治

1、病虫害以防为主，防治结合，早检查早发现早处理，控制用药量，尽量选用高效低毒/低污染低公害的生物农药，采取综合防治的方法以减少对环境的污染。

2、确定喷药地点、范围、防治对象后领取相应药品并登记在《药品领用单》上。

3、戴好医用口罩和橡胶手套，必要时可穿上雨衣。

4、检查喷药器具完好、无积液后，按规定配置相应比例的药液。

5、在喷药区域明显位置放置警示牌，然后开始对植物进行均匀喷药。

6、喷药结束，洗手洗脸，将器具清洗干净后连同剩余药品、工具归还仓库。

7、工程班长将本次喷药工作记录于《绿化养护病虫害防治记录表》上，并检查病虫害防治效果，同时将结果也记录在《绿化养护病虫害防治记录表》上。

### 注意事项：

1、绿化杀虫农药等危险品实行专人管理制度，即将危险品放置在仓库橱柜中，由班长全权负责管理。

2、大面积喷药杀虫应提前三天出书面安全提示，临时性局部喷药应在现场放置安全提示。

3、不可迎风站立作业，防止中毒。

4、有人经过时应暂停喷药。

5、出现不适感应立即停止喷药并求助他人。

## 七、补栽补种

1、确定需移栽苗木的数量、规格后携带草绳、铁锹等工具到达移栽目的地。

2、确定移栽苗木的种植确切位置后根据移栽苗木的规格，挖出种植穴。

3、到苗木现位置，根据季节和苗木具体情况，对苗木进行适当修剪，并对较大的剪口进行防蒸发处理。

4、起挖苗木，对较大的土球用草绳绑扎防止土球破碎。

5、留一人填平挖苗坑，将苗木运至移栽目的地。

6、将苗木根据要求定向后植入穴中，加土、浇水、冲实，做好绑扎固定。

7、在苗木主干和主枝上綁扎草绳以减少水分蒸发量。

8、工作结束，清理现场，将工其归还仓库。

### **注意事项：**

种植后加强对苗木的养护管理，应定期浇水及枝叶喷水，必要时应搭建遮荫棚。

## **八、行道树养护**

### **1、前期准备**

(1) 掌握苗木生物特性、生态习性及苗木来源地、种植地的土壤等环境因素。

(2) 准备好必须的机械设施（如吊车、平板运输车等）、人力及辅助材料，并实地勘测行走路线，制定出详细的起运栽植方案。

(3) 苗木处理：选择生长强健、发育充实、无病虫害、符合绿化设计要求的苗木，预先进行疏枝、短截及树干伤口处理（涂白调合漆或石灰乳）。

(4) 栽植地树穴处理：如雪松树穴除考虑土坨大小外，还要预留出人工坑内作业空间（土坨至坑边保留40—50厘米），树穴基部土壤保持水平。如需换土，一定要将虚土夯实并用水下沉（防止因土壤不平树木放入后发生倾斜）。

### **2、挖掘后的大树修剪**

大树修剪的目的主要是减少树木水分的蒸发，便于运输和栽植，缓解移植后根与冠之间的矛盾。

对地上面枝条进行相应的修剪，使植株的根与冠维持必要的平衡关系，最好先将树干的主梢、粗大侧枝的侧梢同步修剪，一般修剪长度为1/4~1/3。

修剪完后，要对主干及侧枝截口进行包封处理，以防止水分流失。一般常用的方法有2种，一是用塑料薄膜包封处理；二是用石腊涂封截口。为了自然美观，针叶常绿树种不宜修剪。

### **3、起运栽植**

(1) 时间：植树时间在3月下旬至4月上中旬。此时树木还在休眠，树液尚未流动，要做到随起、随运、随栽、随浇。

(2) 起苗：挖掘裸根苗木时，首先保证苗木根系少受损伤（根系要保证不低于胸径的10—12倍）。对于常绿树种，移栽时必须带土坨。土坨直径为树高的

1/3 左右，土坨要完好、平整。土坨形似苹果，底部不超过土坨直径的 1/3。用蒲包或麻绳捆绑紧。用吊车吊苗时，钢丝绳与土坨接触面放 1 寸厚的木块，以防止土坨因局部受力过大而松散。

(3) 运苗：苗木过于高大，行走路线上有线路时，必须使苗木保持一定的倾斜角度放置。为防止下部枝干折伤，在运输车上要做好支架。

(4) 栽植：据苗木深浅要求，将苗木放入坑内。栽植深度略深于原来的 2—3 厘米。带土坨苗木剪断草绳（若为麻绳必须取出），取出蒲包或麻袋片，边埋土边夯实。裸根树木栽植时，根系要舒展，不得窝根，当填土至坑的 1/2 时，将苗木轻轻提几下，再填土、夯实。树木栽好后，做好三角支架或铅丝吊桩。支柱与树干相接部分要垫上蒲包片，以防磨伤树皮。

### 3、养护管理

(1) 保水：新移植大树由于根系受损，吸收水分的能力下降，所以保证水分充足是确保树木成活的关键。除适时浇水外，还应据树种和天气情况进行喷水雾保湿或树干包裹。

(2) 防病虫害：新植树木的抗病虫能力差，所以要据当地病虫害发生情况随时观察，适时采取预防措施。

(3) 排水：大树移植后，据树种不同，对水分的要求也不同。

(4) 夏防日灼冬防寒：北方夏季气温高，光照强，珍贵树种移栽后应喷水雾降温，必要时应做遮荫伞。冬季气温偏低，为确保新植大树成活，常采用草绳绕干、设风障等方法防寒。

还土：一般用种植土加入腐植土（肥土制成混合土）使用，其比例为 7/3。注意肥土必须充分腐熟，混合均匀。还土时要分层进行，每 30 厘米一层，还后踏实，填满为止，然后立支柱。

开堰：裸根、土球树开园堰，土堰内径与坑沿相同，堰高 20—30 厘米左右，开堰时注意不应过深，以免挖坏树根或土球。

浇水三遍，第一遍水量不易过大，水流要缓慢灌，使土下沉，一般栽后两、三天内完成第二遍水，一周内完成第三遍水，此两遍水量要足，每次浇水后要注意整堰，填土堵漏。

种植裸根树木根系必须舒展，不得窝根，剪去劈裂断根，剪口要平滑。有条

件可施入生根剂。

当填土至坑内的 1/2 时，将苗木轻轻提几下，再填土，夯实。

种植带土球树木时，应将土球放稳，随后拆包取出包装物，如土球松散，腰绳以下可不拆除，以上部分则应解开取出。树木栽植好后，做好三角支架。

#### 4、施肥

施肥有利于恢复树势。大树移植初期，根系吸肥力低，宜采用根外追肥，一般半个月左右一次。用尿素、硫酸铵、硫酸二氢钾等速效性肥料配制成浓度为 0.5% 至 1% 的肥液，选早晚或阴天进行叶面喷洒，遇降雨应重喷一次。根系萌发后，可进行土壤施肥，要求薄肥勤施，慎防伤根。

#### 5、打药

树木由于锯截、移栽、伤口多，萌发的树叶嫩，树体抵抗力弱，容易遭病虫害危害，如不注意防范，易使树体死亡。因此要定期进行防治，用甲基托布津、氧化乐果或除虫菊酯等喷洒叶面防治病虫害。

#### 6、抹芽、修剪

顶端萌发一个月以后，把 2 叶以下的萌芽全部抹去，以增加顶部的水分、养分吸收；同时要修枝，以树干为中心，按东南西北四个方向或 120 度为基准分三个方向，保留 3—6 个枝条，这样有利于树形培育。

#### 7、打吊针

树干发芽展叶一个月之后，有些大树树体损伤较大、萌发力较弱，靠自身愈伤组织难以愈合，就应给大树增加营养及激素。

打吊针就是把大树树干作为一个圆，分三成等分，在离地约 2m 位置挂一吊瓶，瓶内装激素及组培营养液，120 度角的位置挂一导管；在离地约 50cm 位置，用一小铁钉在大树形成层敲一小孔，把导管的针头插入小孔中，调好液滴的流速，一般 10 天左右吊完一瓶，吊完之后可以改吊以氨基酸为主的营养液一到二个疗程。

### 九、花卉、地被、草坪养护

#### 1、加强施肥管理提高树木生长势

树木施肥主要是为树木生长、开花提供所必须的养护，可以改良土地性质，特别是施用有机肥可以提高土地的温度，改善土地的土粒结构，为微生物繁殖活

动创造有利条件，促使肥料分解，保证树木健康茁壮成长。

施工单位派专业技术人员到绿化养护现场对绿化苗木进行养护，根据现场的实际情况，对肥料以有机肥为主，无机肥为辅，以来增加土壤肥力，降低土壤板结程度。

#### **施肥方法：**

根部施肥（又称土壤施肥）：施肥效果与施肥方法紧密相关，而土壤施肥方法与树木的根系分布特点相适应，把肥料施在距根系集中分布层稍深稍远的地方，以利于根系向纵深扩展，形成强大的根系，扩大吸收面积，提高吸收能力，可以采用放射沟施肥、条沟状施肥、穴施、撒施、水施，乔木，孤植小乔木、灌木每株 3-5 穴，最少不得少于 3 个穴，呈放射沟施肥。模纹苗木，采用条沟状施肥。草坪，采用打孔机打孔后撒施或水施于洞穴中。施肥后及时复土浇水，避免造成肥害。

叶面追肥（又称根外追肥），采用叶面喷施化肥，尤其在缺水季节或缺水地区以及不便施肥的地方均采用此法。

#### **施肥量：**

不同的树种对养分要求不同，施肥量也就不一样。要以符合树体要求和经济用肥为原则，一般可以根据对叶片的分析来确定施肥量（即施肥量=植物吸收肥料元素-土壤供给量肥料利用率）。

乔木孤植小乔木，灌木球埋施量为：膨化鸡粪 0.5~1 斤/株，腐熟饼肥或厩肥 8~10 斤/株，加土混合均匀施于每个穴中，其施肥量可根据树木大小酌情增减。

模纹灌木：膨化鸡粪 0.5 斤/平方米，腐熟饼肥或厩肥 5 斤/平方米，加土混合分均匀，施入沟穴中。

叶面施肥：2‰尿素喷撒叶面。

## **2、加强树形修剪工作，提高绿化效果和观赏水平**

“修剪”是指对植物的某些器官进行剪裁或删除的措施。其顺序是按照“由基到梢，由内及外”，“整形”是指通过一定的修剪手段来达到人为某种目的要求而实施的措施。它不仅可以提高绿化效果和观赏水平，还可以调节养份，均衡树势，解决树木与交通、电线等方面的矛盾，通过修剪和整形达到通风透光，减少

病虫害的发生。对于开花的树木有利于其花芽分化，花色艳丽，促进树木健康生长，给人们以美的享受。总之，修剪是通过人为因素的作用，改善植物的绿化、美化效果，提高其观赏水平。

#### **修剪的时期和方法：**

冬季修剪（又称休眠期修剪）：树木落叶后至翌年春季发芽前此时的修剪非常重要，因为此次修剪对于树冠的构成、树梢的生长、花果枝的形成则至关重要，而对于幼树培养成树形的骨干枝，主枝能令其早日成形，起到绿化美化作用。具体实施的方法有截干、剪枝，草坪在此时期一般不做修剪。

生长期修剪（又称夏季修剪）：主要是针对灌木花后修剪及时落去残花，控制竞争枝、直立枝、陡长枝的发生，促进花芽分化增强通风、透光减少病虫害发生，同时也可以通过对枝杈的修剪控制培养有利枝对植物更新。

绿篱和模纹的修剪，可促使下部或侧枝柳、丰满树冠促使模纹、绿篱整体更加整齐美观。具体实施的修剪方法有折裂、除芽、摘心、捻梢、压枝、摘叶、摘蔓、摘果等，草坪则利用剪草机定期修剪，使之加快分孽整齐美观。

在休眠期和生长期均可施行的修剪措施则有去孽、切刻、纵伤、横伤、环剥、断根来利于植物生长和控制树形。

#### **整形的形式：**

自然式整形：按照树种本身的自然生长特性、对树冠的形状作辅助性调整和促进。

人工式整形：通过人为的因素将树木整剪成规则的或不规则的各种形体为圆台形、塔形等。

自然与人工混合工整形，如杯状形、开心形、多领导干形、中央领导干形、丛球形等。

#### **修剪技术要求：**

绿化养护区域范围内所有枯死树、枯死草坪无论是乔木、灌木修剪时必须伐除，明显的枯枝、干枝在冬季修剪中必须全部删除统一用车运走，同时对枯死苗和草坪进行换新。

### **3、草坪的养护管理：**

种植施工完后，一般经过 1—2 周的养护就可长成丰满的草坪。草坪长成后，

还要进行经常性的养护管理，才能保证草坪景观长久地持续下去。

(1) 灌溉：灌溉及灌水时间：返青到雨季前，这一阶段气温高，蒸发量大，需水量大，是一年中最关键的灌水时期，根据土壤保水性能的强弱及雨季来临的时期可灌水 2—4 次。

雨季基本停止灌水。雨季后至枯黄前这一时期降水量少，蒸发量较大，而草坪仍处于生命活动较旺盛阶段，与前两个时期相比，这一阶段草坪需水量显著提高，根据情况灌水 4—5 次。

为保持草坪叶色嫩绿、生长繁密，必须施肥。草坪植物主要进行叶片生长，并无开花结果的要求，所以氮肥更为重要，种草后 2.5 个月左右，施第一次肥，尿素 5-10g/m<sup>2</sup>，复合肥（N10%，P20510%，K10%）20g/m<sup>2</sup>，施后浇水。施氮肥后的反应也最明显。以后的追肥时间最好在早春和秋季。第一次在返青后，可起促进生长的作用，第二次在仲春。在生长季节每月或 2 个月应追一次肥。这样可增加枝叶密度，提高耐踩性。最后一次施肥不能晚于 8 月中旬。

(2) 修剪：修剪是草坪养护的重点，而且是费工最多的工作。修剪能控制草坪的高度，促进分蘖，增加叶片密度，抑制杂草生长，使草坪平整美观。一般的草坪一年最少修剪 4—5 次。

(3) 除杂草：杂草的入侵会严重影响草坪的质量，使草坪失去均匀、整齐的外观，同时杂草与目的草的争水、争肥、争阳光。防、除杂草的最根本方法是合理的水肥管理，促进目的草的生长势，增强与杂草的竞争能力、并通过多次修剪，抑制杂草的发生。一旦发生杂草侵害，除用人工“挑除”外，还可用化学除草剂。比如用 2,4-D 类杀死双子叶杂草。

(4) 通气：即在草坪上扎孔打洞，目的是改善根系通气状况，调节土壤水分含量，有利于提高以效果。

### 4.1.5.3 保洁服务方案

#### 一、早班工作流程

- 1、每天 7:25 之前打卡，更衣后到保洁部办公室签到，保洁主管开班前会（晨会 3 分钟左右），强调每日工作重点及一些临时性工作；
- 2、7:30 准时到达各自工作岗位，巡视所辖所有公共区域；
- 3、将自己每天所需的工作用品备齐，所辖区域卫生间的保洁，大（小）便池、台面和地面是重点，并如实准确的填写《卫生间清洁检查表》；
- 4、用不锈钢油对电梯门进行清洁保养，用软的干净的抹布将不锈钢油倒上，渗透几分钟后，顺着电梯门的条纹反复擦拭，直到电梯门无尘土、无手印；
- 5、用同样方法擦拭楼层水牌及立式烟灰桶，但要注意擦拭水牌时，不要碰到水牌上贴的字及画的线以免损坏，做到水牌及烟灰桶光亮无痕；
- 6、将楼道里的消防栓、灭火器、楼梯扶手防火门等逐项擦尘；
- 7、擦拭区域内的排风口、层显、电梯厅墙壁高处等地方；
- 8、注意：做以上卫生时注意先做大面上的卫生，再做细的地方；
- 9、工作中，如发现任何异常情况及工程问题都要及时上报保洁主管，并对所负责辖区域中的甲方所提的要求及时解决；
- 10、11:30 下班签退。

#### 二、下午班工作流程

- 1、14:00 前到达负责区域工作，先将负责的公共区域巡视打扫一遍，做到地面无垃圾、尘土、水滴，墙面无明显污渍；
- 2、做卫生间保洁，在卫生间内适量喷一些空气清新剂，保持卫生间空气清新，并仔细填写《卫生间清洁检查表》；
- 3、用不锈钢油对电梯门进行清洁保养，用软的干净的抹布将不锈钢油倒上，渗透几分钟后，顺着电梯门的条纹反复擦拭，直到电梯门无尘土、无手印；
- 4、用同样方法擦拭楼层水牌及立式烟灰桶，但要注意擦拭水牌时，不要碰到水牌上贴的字及画的线以免损坏，做到水牌及烟灰桶光亮无痕；
- 5、擦拭公共区域门、窗、踢脚线等公共部位；
- 6、17:30 下班签退。

**注：具体上下班时间，可根据甲方工作时间做出调整。**

### **工作标准及注意事项**

#### **三、钥匙管理执行标准**

- 1、保洁部办公室设专门钥匙柜，统一保存相关工作区域的钥匙；
- 2、领用人员应完整、准确填写《钥匙领用登记表》，由当班值班员发放；
- 3、每天工作时间，钥匙柜由当班人员负责管理；
- 4、所有钥匙只能由当班员工本人上班领取、下班交还，不允许他人代领；
- 5、所有钥匙只能当班使用，领取后随身携带，不允许带出办公楼；
- 6、发现钥匙有损坏现象，应立即停止使用；
- 7、如发现钥匙丢失，应立即报告，尽快更换门锁，不允许自行配制钥匙。

#### **四、危险品控制管理执行标准**

- 1、保洁部所使用的鼠药、敌敌畏、灭蟑药、酒精、稀料等均属危险品控制范围；
- 2、从仓库领用危险品必须是保洁部领班以上人员，并将领用时间、数量等内容填写在《危险品使用登记表》上；
- 3、领用危险品需单独存放，与其它物品隔离，并采取加锁措施进行控制。钥匙由主管保管，每次使用时，需经保洁部领班级以上批准方可使用，并由批准人亲自发放；
- 4、每次使用时，需按实际使用量领取，用完后，将未用完的危险品重新入库，并认真填写《危险品使用登记表》；
- 5、在使用过程中，如发现任何异常、意外情况，及时向主管报告；
- 6、任何危险品未经允许不许外借。

#### **五、清洁管理执行标准**

##### **1、办公垃圾的处理：**

垃圾清运员将各层的办公及生活垃圾装入塑料袋内，下班前将垃圾统一堆放在垃圾房内，由专人负责每日将垃圾清运出办公楼。

##### **2、卫生检查：**

保洁主管每天对保洁员工作进行检查，并将检查结果和改进措施记录在《保洁主管日常巡视检查表》上。

## 六、清洁保养检查监督执行标准

### 1、四查”

(1) 员工自查：员工依据岗位责任制、卫生要求服务规范、对作业的效果进行自查，发现问题及时解决；

(2) 保洁主管检查：保洁主管实施全过程的检查，发现问题及时解决；

(3) 值班人员巡查：值班人员对区域、岗位进行巡查或抽查，应结合巡查所发现的问题、抽查纠正后的效果，把检查结果和未能解决的问题上报项目经理，并记录在工作日志上；

(4) 项目经理抽查：项目经理应对区域、岗位和保洁员安排有计划的抽查，并及时解决问题。

### 2、检查内容

(1) 员工的言行是否符合行为规范；

(2) 员工的仪表仪容是否符合有关规定；

(3) 员工的工作质量是否已达到各项卫生标准；

(4) 员工的作业操作有无违反操作规程、安全条例；

(5) 员工的服务是否按服务规范；

(6) 辖内区域的公共设施状况。

### 3、检查的要求

(1) 检查与教育、培训相结合；

(2) 检查与奖励相结合；

(3) 检查与测定、考核相结合；

(4) 检查与改进、提高相结合。

## 七、清洁服务过程检验执行标准

### 1、检验对象

各办公楼项目的清洁服务过程

### 2、检验职责

(1) 保洁主管负责全部清洁服务质量的检验，认真填写《主管巡查记录表》；

(2) 项目经理负责每周对清洁服务质量的检验，并将检查记录于《保洁部巡查记录表》。

### 3、检验内容

#### 1、清洁服务范围

- (1) 各楼层的清洁（包括大堂、活动室、卫生间等）；
- (2) 地下车场、天台、会议室等区域的清洁；
- (3) 外围、地上停车场的清洁。

#### 4、检验办法

- (1) 日检：保洁主管对清洁服务质量每日进行检查，并将检查结果记录在《主管巡查记录表》上；
- (2) 周检：项目经理负责对清洁服务质量每周进行抽查，并将抽查结果记录在《保洁部巡查记录表》上；
- (3) 月检：公司企管部负责对清洁服务质量每月进行抽查，并将抽查结果记录在《保洁部工作月检表》。

#### 5、检验结果

检验结果的处理办法：对以上检查中发现的不合格项应立即处理，及时采取纠正措施。

### 八、垃圾分类收集处理标准

在日常工作中，保洁部员工遇到的垃圾、废物主要分以下三类：

#### 1、可回收垃圾：

此类物品经过处理可再利用，如：金属、塑料、纸张、玻璃等；

#### 2、不可回收垃圾：

此类物品属于废弃物品，没有再回收利用的价值，如：果皮、厨余、衣物等；

#### 3、有毒害危险物品：

此类物品有一定的危险性，不利于环保，如：电池、墨盒、发胶、胶片、硒鼓、化学药液等物品；

对于上述垃圾物品，保洁员应在倒垃圾时认真分拣，分类收集，并将电池、硒鼓等物品放到指定的回收容器内，不可回收垃圾统一倒入垃圾桶内，由专职人员进行处理。

### 九、垃圾清运管理执行标准

- 1、办公楼生活垃圾的清运工作委托环卫局（或其他专业公司）分包实施；

2、对垃圾清运分包方按照公司的《服务项目分包方的选择与评价程序》进行选择 and 监督评价；

3、垃圾清运公司做到日产日清，每日 18:00 前将垃圾全部运出办公楼(特殊情况除外)，不得有积存；

4、垃圾清运过程中，应做到垃圾车容整洁，车走站净，无遗洒现象；

5、垃圾清运完毕后，由运送人员应将垃圾桶摆放整齐，桶盖盖好；如垃圾清运公司未按合同规定时间清运，造成垃圾积存，导致市容部门罚款，责任由其负责；

6、保洁主管将对清运质量进行监督，发现问题（如垃圾积存、清运不及时，垃圾遗洒等）向垃圾清运公司反映，责其整改；

7、外围保洁员负责对垃圾桶周围进行清洁，确保垃圾入桶，垃圾桶摆放有序；

8、垃圾桶损坏时，垃圾清运费及时报告保洁主管，填写《报修单》，进行维修。

## 十、公共区域清洁操作程序与标准

### 1、清洁程序：

（1）查：保洁员到所负责楼层后，应先将门打开通风，并巡视公共区域内有无特殊情况，照明等设施是否良好，如发现问题及时报告主管；

（2）备：将所需清洁用品：地拖、墩布、榨水车、抹布、“小心地滑”牌、“工作进行中”牌等备齐；

（3）推：用尘推将楼道大理石地面推尘，保持地面清洁干净；（尘推头应每日更换）

备注：不允许使用湿墩布擦拭地面是，如地面脏可用湿抹布局部擦拭干净。

（4）清：定时清洁客、货梯门、楼道内灭火器、消防栓内外、标识、不锈钢扶手、楼梯；

（5）换：随时清洁各处的烟灰桶，定期更换白砂，并按统一标准放置（二分之一的位罝）。更换的脏白砂应清洗后，用消毒液浸泡并凉干备用；

（6）洁：定期清洁楼道内风口、踢脚板、大理石、灯盘、天花板及门框上沿等处；

(7) 保：随时保持楼道内整体区域的卫生清洁，给甲方提供一个干净、整洁、明亮的办公环境。

## 2、服务要求：

- (1) 清理项目范围内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；
- (2) 收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；
- (3) 清洁所有窗户及指示牌；
- (4) 清洁所有花盆及植物；
- (5) 清洁所有出入口、大门及门牌；
- (6) 清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；
- (7) 清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；
- (8) 清扫所有通风窗口；
- (9) 清扫空调风口百叶及照明灯片；
- (10) 拖擦地、台表面，并循环保洁；
- (11) 清洁所有楼梯、走廊及窗户；
- (12) 清洁所有灯饰；
- (13) 清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；
- (14) 擦净大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施；
- (15) 清扫大厅天花板尘埃；
- (16) 定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物；
- (17) 清洁地下车库地面、墙面、棚面设施。

## 3、工作标准：

- (1) 地面光亮无水迹、污迹，无尘物；
- (2) 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；
- (3) 垃圾筒内垃圾不超过 1/2, 并摆放整齐，外观干净；
- (4) 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；
- (5) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；
- (6) 厅堂内无蚊蝇；
- (7) 灯饰和其它饰物无尘土、破损；

- (8) 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；
- (9) 大厅天花板无尘埃；
- (10) 无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

#### 4、注意事项：

- (1) 大理石地面上的水迹应及时清洁，以免滑倒客人或自己；
- (2) 清洁公共区域内地插时，应使用干尘布，不得使用湿尘布，以免发生触电危险；
- (3) 清洁高空卫生时应 2 人合作，一人登梯作业，一人负责保护。

### 十一、大堂清洁操作程序与标准

#### 1、大堂的清洁程序：

- (1) 则：大堂清洁工作的原则：以早班（07：30-11：30）为基础，彻底对大堂进行清洁，下午班（13：30-17：30）进行维护与保持；
- (2) 巡：保洁员应先巡视大厅摆放的装饰物、设备、休息桌椅及展品有无损坏，休息厅内有无客人遗留物品，有无杂物。如有异常立即通知主管；
- (3) 拖：用尘推（喷有牵尘液）对地面大理石进行循环拖擦，以保持地面的清洁与光亮；
- (4) 备注：推地时，尘推应保持直线，同时两行之间要注意压边。
- (5) 擦：大堂玻璃门（转门、平开门）及不锈钢扶手应随时清洁，使用湿、干抹布进行清洁；
- (6) 备注：每星期五进行整体清洁，使用玻璃刮、玻璃清洁剂。
- (7) 清：每日应对客人出入较频繁的区域（如：门口、客梯间等）容易脏污的地面重点清洁，并增加清洁次数，以确保整个大堂地面的干净整洁；
- (8) 护：保洁员工负责每月对大堂大理石地面进行结晶或抛光；
- (9) 防：如遇下雨、下雪、沙尘暴等恶劣天气，应在大堂玻璃门内外铺设防滑垫、“小心地滑”牌，下雨、下雪时还应放置伞套机备用，以减少由于客人进出带入的水迹，防止滑倒过往的客人；

(10) 备注：遇沙尘暴天气应用潮湿的床单封堵玻璃门下方，防止沙尘吹入大堂。

## 2、服务要求：

- (1) 垃圾筒内垃圾不超过 1/2, 并摆放整齐，外观干净；
- (2) 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；
- (3) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；
- (4) 厅堂内无蚊蝇；
- (5) 灯饰和其它饰物无尘土、破损；
- (6) 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；
- (7) 大厅天花板无尘埃。
- (8) 无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

## 3、工作标准：

- (1) 地面应随时保持光亮，无杂物、无水迹、无脚印等现象；
- (2) 大堂玻璃门应随时保持明亮，无水印、无污迹、无手印等现象；
- (3) 大堂内各种设施、装饰物、租摆等应保持无尘土、无损坏、无枯黄等现象；
- (4) 大堂内烟灰桶应随时保持干净，烟头不能超过 1 个，无痰迹、无杂物等现象；

## 4、注意事项：

- (1) 擦拭电源和地插时应使用干尘布，不得使用湿尘布，以免发生触电危险；
- (2) 下雨、下雪天气应注意及时清洁地面上的水迹、雪迹，以免滑倒客人或自己；
- (3) 做高空清洁时应 2 人合作，一人登梯作业，一人做保护。

## 十二、公共卫生间清洁操作程序与标准

### 1、卫生间的清洁程序：

- (1) 备：保洁员进卫生间前，首先将清洁工具、清洁剂备齐，如：“工作进行中”牌、洁厕灵、恭桶刷、干湿抹布等物品，并戴好胶皮手套；

- (2) 进：保洁员清洁卫生间时，应先敲三下房门，确认卫生间内无客人时，方可开门进行清洁；如卫生间内有客人时，应耐心地等待，在客人离开后再进行清洁；清洁时应用“工作进行中”牌挡住卫生间门；
- (3) 倒：将卫生间内垃圾（纸篓内、地面上）收入垃圾袋内；  
备注：纸篓内的废纸不多于 2/3。
- (4) 冲：放水冲洗大、小便池；
- (5) 刷：用恭桶刷按先内到外的顺序刷洗恭桶，干净后冲掉污水；用专用抹布先恭桶坐垫擦拭干净后，再擦拭恭桶外部底座；用恭桶刷洗小便池内外，用专用抹布擦拭小便池内外，直至干净，无污迹；（此抹布不得擦拭其它地方）；
- (6) 定：定期将小便池内盖碗取出浸泡，将洁厕剂倒入管口处浸泡 1 分钟后刷洗，刷洗盖碗并放回原处；
- (7) 擦：用湿抹布擦拭镜面、台面、洗手池、不锈钢配件、隔断门及门框等设施，后用干抹布擦拭干净，必要时用百洁布等去污；
- (8) 拖：用干净地拖擦拭地面，注意地面边角的毛发；
- (9) 结束：将恭桶放一下水，并用干净抹布将恭桶盖再擦拭一下盖好，收走清洁用品和指示牌，将卫生间门关闭后结束。

## 2、服务要求：

- (1) 擦净所有门、天花板；
- (2) 擦、冲及洗净所有洗手间设备；
- (3) 擦净所有洗手间镜面；
- (4) 擦净地、台表面；
- (5) 天花板及照明设备表面除尘；
- (6) 擦净排气扇；
- (7) 清理卫生桶脏物；
- (8) 清洁卫生洁具。

## 3、工作标准：

- (1) 门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物；
- (2) 玻璃、镜面明亮无水迹；

- (3) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；
- (4) 地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；
- (5) 便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个，并及时更换；
- (6) 桶内垃圾不超 1/2 即清理；
- (7) 设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹；
- (8) 空气清新、无异味；
- (9) 墩布间干净、整洁、无杂物，物品摆放整齐，不囤积。

#### 4、注意事项：

- (1) 卫生间内出现工程问题应及时报修；
- (2) 应节约使用清洁剂，努力降低日常消耗；
- (3) 每 40 分钟清洁一次，时间不超过三分钟；
- (4) 擦拭电源和地插时，不得使用湿尘布，应使用干尘布，以免发生触电危险。

### 十三、办公楼外围区域清洁操作程序与标准

#### 1、外围区域的清洁程序

- (1) 准备物品：背铲、竹夹子、垃圾袋、清洁剂、抹布等；
- (2) 清洁范围：停车场（车位、车道）、人行便道、绿化区域、外围设施设备等等；
- (3) 清洁项目：车场（道）、岗亭、伸缩门、各类标识、指示牌、烟灰桶等等；
- (4) 上岗自检：保洁员应注意自身的仪容仪表，工装应保持整洁，钥匙应随身携带，不得丢失；
- (5) 巡视情况：保洁员应先巡视外围区域内有无异常情况，如：堆放固体、液体垃圾，设施设备是否完好、绿地井盖是否盖好等，如有工程问题应及时报修；
- (6) 特殊情况：保洁员应随时注意特殊情况，如：刮风、下雨、下雪、沙尘暴等恶劣天气时，要及时报告主管或领班，并采取相应的防范措施；

(7) 高空作业：必须 2 人配合工作，并摆放“工作进行中”指示牌，以提醒过往行人；

(8) 清洁顺序：地面、车道、标识、指示牌、烟灰桶、设备设施、绿地草坪；

(9) 工作汇报：保洁员在工作时间内有特殊情况时，如：外围地面上有大面积漏油等，应及时报告主管或领班，并快去快回，不得在其它区域无故逗留，更不能空岗；

(10) 班次交接：保洁员在下班前应做好工作交接记录，并将本班次未完事宜如实地告之下一班次，以确保工作的衔接、跟进和完成；

(11) 工作结束：保洁员下班前应将清洁工具清理干净，并整齐地摆放在工作间内，不准乱堆乱放，工作间内要保持干净、整洁，在无人的情况下应锁门。

## 2、服务要求：

- (1) 室外垃圾桶内垃圾的清运；
- (2) 围栏、围墙的清洁；
- (3) 全楼垃圾清运；
- (4) 庭院广场地面清洁；
- (5) 夏季清除积水、冬季清扫积雪、除冰；
- (6) 化粪池的清掏、垃圾清运。

## 3、工作标准：

- (1) 庭院、广场地面清洁无废弃物；
- (2) 保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；
- (3) 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；
- (4) 清扫及时，地面无积水、积雪；
- (5) 出现冰面或其他湿滑情况要及时撒沙土、除冰并设立警示标志；
- (6) 围栏、围墙上无随意张贴、涂写、乱画。

## 4、注意事项：

- (1) 保洁员工作时应注意过往车辆，以免发生危险；
- (2) 天热时应戴防护帽，多喝水，防止中暑；
- (3) 雨、雪天气时应注意及时清理地面上的积水和积雪；

(4) 清洁高处卫生时应 2 人合作，一人登梯作业，一人负责保护。

#### 十四、电梯清洁操作程序与标准

##### 1、电梯清洁程序：

(1) 观：观察轿厢内、梯门有无损坏或新划伤，电视屏幕、各类按钮、照明是否正常工作；

备注：发现问题及时上报保洁班长。

(2) 擦：用柔软的抹布擦拭轿箱内不锈钢面，用专用擦布擦试电视屏幕；

(3) 定：电梯轿箱内的不锈钢面每周使用不锈钢保养液做养护一次，电梯槽每周用吸尘器吸一次尘，轿厢内灯板每月擦拭一次。

##### 2、服务要求：

(1) 扫净及清擦电梯门表面；

(2) 擦净电梯内壁、门及指示；

(3) 电梯天花板表面除尘；

(4) 电梯门缝吸尘；

(5) 擦净电梯通风及照明；

(6) 电梯表面涂保护膜；

(7) 清理电梯槽底垃圾；

(8) 擦净电梯大堂、走廊表面。

##### 3、工作标准：

(1) 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；

(2) 电梯天花板、门缝无尘土；

(3) 井道、槽底清洁，无杂物；

(4) 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

##### 4、注意事项：

(1) 清洁电梯轿箱不锈钢面时，必须用专业工具及药剂；

(2) 做电梯大清时必须由工程维修部人员将电梯停在固定区域；

(3) 清洁时严禁使用硬质工具（刀片、钢丝球等），以免划伤不锈钢表面。

#### 十五、外墙、外窗、雨棚保洁操作程序与标准

##### 1、清洁作业程序：

- (1) 将所需用具备齐，同时检查用具是否完好；
- (2) 将工作进行中牌放置在显眼的地方；
- (3) 把地巾放在所需清洁部位的墙脚；
- (4) 按照厂商标签所指示，在水桶内，将适量的清洁剂加入清水中，另一个水桶加入半桶清水；
- (5) 用毛头沾清水，将一小方墙抹湿；
- (6) 用擦垫或刷子沾清洁液，将已抹湿的墙位由下至上刷洗干净；
- (7) 再用毛头沾清水，将洗刷过的墙位由上至下，彻底过水；
- (8) 洗后用干布将墙抹干；
- (9) 工作完毕，将墙脚部位用地巾抹干。

## 2、服务要求：

- (1) 外墙、外窗定期清洗、保养；
- (2) 其他需要机械化清洗的工作。

## 3、工作标准：

- (1) 外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；
- (2) 外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁；
- (3) 外墙、外窗定期清洗，保持干净。

## 4、注意事项：

- (1) 保洁员应注意安全；
- (2) 杂物、工具不要掉下，以免砸伤行人或车辆。

## 十六、办公室、会议室保洁操作程序及标准

### 1、清洁作业程序：

- (1) 查：保洁员到所负责楼层后，应先将门窗打开通风，并巡视公共区域内有无特殊情况，照明等设施是否良好，如发现问题及时报告主管或领班；
- (2) 备：将所需清洁用品：地拖、墩布、榨水车、抹布、“小心地滑”牌、“工作进行中”牌等备齐；
- (3) 推：用尘推将楼道大理石地面推尘，保持地面清洁干净；（尘推头应每日更换）

备注：不允许使用湿墩布擦拭地面是，如地面脏可用湿抹布局部擦拭干净。

(4) 清：定时清洁电梯门、楼道内灭火器、消防栓内外、标识、不锈钢扶手、楼梯；

(5) 换：随时清洁各处的烟灰桶，定期更换白砂，并按统一标准放置（二分之一的位置）。更换的脏白砂应清洗后，用消毒液浸泡并凉干备用；

(6) 洁：定期清洁楼道内风口、踢脚板、大理石、灯盘、天花板及门框上沿等处；

(7) 保：随时保持楼道内整体区域的卫生清洁，给甲方提供一个干净、整洁、明亮的办公环境。

## 2、工作标准：

(1)门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物；

(2)各类设施、桌椅、摆设清洁，无积尘。

## 3、注意事项：

(1)如发现办公室、会议室内出现工程问题应及时报告；

(2)应节约使用清洁剂，努力降低日常消耗；

(3)清洁办公室、会议室，清洁完毕后，还原物品、文件位置；

(4)擦拭电源和地插时，不得使用湿尘布，应使用干尘布，以免发生触电危险。

## 十七、保洁室管理

1、保持室内洁净，物品、工具摆放整齐；

2、不得摆放于工作无关的物品，上班期间不得锁门。

## 十八、去灰尘、湿抹、洗刷与上蜡油操作标准

### 1、所需清洁用具：

(1) 除尘用干布；

(2) 扫帚；

(3) 水桶（两个）；

(4) 揩布；

(5) 擦亮油（蜡油）；

(6) 清洁剂；

(7) 工作进行中牌。

## 2、清洁步骤与方法：

(1) 将所需用具备齐，同时检查用具是否完好；

(2) 将工作进行中牌放置在显眼的地方；

## 3、去灰尘：

(1) 用干布或扫帚，由高到低，慢且流畅的手式，有次序地将灰尘抹去；

(2) 不可大力挥摆干布或扫帚，布的擦面脏后小心重折，扫帚若沾满灰尘，清除后再继续。

## 4、湿抹：

(1) 按照厂商标签所指示，在水桶内，将适量的清洁剂加入清水中；

(2) 将布完全浸入清洁液中取出拧干，折好后由上至下，将所要清理的表面抹干净，并不时将布过水。

## 5、洗刷：

(1) 用布在所要清洗的表面抹上清洁液，然后将污垢抹擦掉，在必要时，将布重折和过水；

(2) 洗清洁后，用清水过水，再将表面抹干。

## 6、上蜡与抛光：

(1) 将要上蜡的表面抹干净，将少许蜡油放在布上，抹到其表面让它自然干；

(2) 干透后，用干布抛光至亮为此。

## 十九、高处去尘与清洁操作标准

### 1、所需清洁用具：

(1) 吸尘器和高处去尘用具及配件；

(2) 安全带；

(3) 手提刷子；

(4) 刮刀；

(5) 梯子或升降车；

(6) 水桶；

(7) 布（湿、干）；

(8) 清洁剂；

- (9) 报废床单；
- (10) 工作进行中牌。

## 2、清洁步骤与方法：

- (1) 将所需用具备齐，同时检查用具是否完好；检查吸尘电线、电插头等；
- (2) 将工作进行中牌放置在工作位置底或显眼的地方；
- (3) 把报废床单放要工作位置底。如果家具应盖在家具上；
- (4) 将梯子或升降车摆好；
- (5) 按照厂商标签所指示，在水桶内，将适量的清洁剂加入清水中；
- (6) 工作时，按需要用不同的用具去尘与清洗，但工作要有次序。工作要小心，不要使尘灰滚飞和脱落；
- (7) 用湿布时，尽量拧干以免清洁液滴到地面或家具上；
- (8) 工作完毕，立刻将梯子或升降车拆除。

## 3、注意事项：

- (1) 在使用升降车时，须工程维修部人员操作使用。必须使用安全带；
- (2) 在使用梯子前，先小心检查梯子。清洁高处卫生时应 2 人合作，一人登梯作业，一人负责保护；
- (3) 尽量在地面上工作。有必要时才用梯子或升降车。

## 二十、墙壁清洁操作标准

### 1、所需清洁用具：

- (1) 梯子；
- (2) 工作进行中牌；
- (3) 干布、地巾、毛头；
- (4) 强力擦垫或硬刷；
- (5) 水桶；
- (6) 粘性封带；
- (7) 清洁剂；
- (8) 工业手套。

### 2、清洁方法与步骤：

- (1) 将所需用具备齐，同时检查用具是否完好；
- (2) 将工作进行中牌放置在显眼的地方；
- (3) 用封条带将墙上的电插座和电开关封好；
- (4) 把地巾放在所需清洁部位的墙脚；
- (5) 按照厂商标签所指示，在水桶内，将适量的清洁剂加入清水中，另一个水桶加入半桶清水；
- (6) 用毛头沾清水，将一小方墙抹湿；
- (7) 用擦垫或刷子沾清洁液，将已抹湿的墙位由下至上刷洗干净；
- (8) 再用毛头沾清水，将洗刷过的墙位由上至下，彻底过水；
- (9) 洗后用干布将墙抹干；
- (10) 工作完毕，将墙脚部位用地巾抹干。

### 3、注意事项：

- (1) 工作时须带手套；
- (2) 将所有电插座和开关都用封条带封好才开始工作；
- (3) 检查清洁剂是否对墙面有不良的效果。

## 二十一、瓷砖、喷涂和大理石墙面清洁操作标准

### 1、清洁范围：

所有瓷砖的内墙面、喷涂墙面和大理石墙面。

### 2、清洁作业程序：

- (1) 装好两桶水，其中一桶放入适量的洗洁精；
- (2) 用铲刀，刀片轻轻刮掉墙面的污垢、脏渍；
- (3) 把毛巾浸入放有洗洁精的水盆，拿起后用中等力度拧干，沿着墙壁从上往下来回擦抹；
- (4) 有污迹的地方，用短柄刷刷洗；
- (5) 用另一条毛巾浸透后，用力拧干，彻底清抹一次；
- (6) 换清水后，将毛巾浸透后，用力拧干，再擦试一遍；
- (7) 用地巾把地面擦干；
- (8) 墙面清抹每周一次，墙面清洁每月一次。

### 3、清洁标准：

目视墙面干净无污迹，清洗后，用纸巾擦拭墙面无明显污渍。

#### 4、注意事项：

- (1) 用铲刀刮除墙面污垢时，注意不要刮伤墙面；
- (2) 大理石墙面要先除旧蜡然后才按此程序清洁，清洁后再封蜡。

### 二十二、不锈钢清洁保养操作标准

#### 1、清洁保养范围：

护栏、标牌、电梯轿厢、不锈钢雕塑、宣传栏等。

#### 2、作业程序：

- (1) 兑中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面；
- (2) 用无绒毛巾抹净不锈钢表面上的水珠；
- (3) 置少许不锈钢油于无绒毛巾上，对不锈钢表面进行拭抹。

#### 3、清洁保养标准：

- (1) 亚光面不锈钢表面无污迹、无灰尘，半米内可映出人影；
- (2) 镜面不锈钢表面光亮，3米内可映出人影。

#### 4、注意事项：

- (1) 上不锈钢油不宜过多，防止沾污他人衣物；
- (2) 在清洁电梯门时应防止梯门开关造成的意外；
- (3) 要使用干净的干毛巾，防止沙砾划伤不锈钢表面。

### 二十三、玻璃门、窗清洁操作程序与标准

#### 1、清洁范围：

玻璃门、窗、门厅等各种镜面

#### 2、作业程序：

- (1) 用刀片轻轻刮掉玻璃上的污迹；
- (2) 用浸有稀释玻璃清洁剂（1：5）的上水器，用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗抹；
- (3) 用玻璃刮按同样的方法刮去玻璃表面的水迹；
- (4) 当玻璃的位置和地面较近时，可把玻璃刮作横向移动。

#### 3、清洁保养标准：

- (1) 玻璃表面上无污迹、水迹；

(2) 玻璃框四周无水迹。

4、注意事项：

(1) 刮玻璃前应用床单铺在作业区域的地面上，以免弄脏地面；

(2) 注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

## 二十四、灯具清洁操作程序与标准

1、清洁范围：

楼道灯、办公室、外围照明的灯具

2、作业程序：

(1) 准备梯子、抹布、水桶等工具；

(2) 关闭电源，架好梯子；

(3) 用湿布擦抹灯罩内外的污迹和虫子，再用干布抹干水分。

3、清洁标准：

灯具表面无灰尘、内部无蚊虫，整体明亮清洁。

4、注意事项：

(1) 作业时应 2 人配合操作，一人扶梯，一人清洁；

(2) 清洁前应先关闭电源，以防触电；

(3) 如灯具有损坏、松动等情况应通知工程维修部维修。

## 二十五、装饰物、标识牌清洁操作标准

1、清洁范围：

办公楼管辖区内的装饰物、标识牌。

2、作业程序：

(1) 雕塑装饰物的清洁：鸡毛掸子、抹布、清洁剂、梯子等工具。用鸡毛掸子掸装饰物上的灰尘，用抹布从上往下擦抹一遍，如有污迹用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹，然后用水清洗；

(2) 标识牌：用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次。

3、清洁标准：

(1) 室内、外标识牌每天清洁一次；

(2) 雕塑装饰物每天清洁低处，每周大清洁一次。

4、注意事项：

- (1) 清洁工具不要损伤被清洁物；
- (2) 使用梯子时应 2 人配合操作，一人扶梯，一人清洁。

## 4.1.6 人员配置、管理方案

### 4.1.6.1 人员配置

#### 1、人员配置表

序号	岗位	人数
1	安保主管	1
2	保安员	3
3	保洁主管	1
4	保洁员	4
5	绿化管理员	1
合计		10

#### 2、物业服务项目要求

##### 安保人员：

- 1、**人员 4 人**，年龄：男 60 周岁以下、女 55 周岁以下，政治合格，身体健康，人品端正，无社会犯罪记录。
- 2、负责 24 小时门岗室值班，对出入人员及车辆进行登记，禁止无关人员和车辆进入办公区域。
- 3、负责楼、院内巡逻，特别是夜间巡逻次数要保证。
- 4、负责引导院内和地下车库的车辆有序停放，制止和纠正乱停乱放。
- 5、负责公共区域内公共区域内公共设施、设备，保证完好。
- 6、保安人员必须熟练使用消防器材，遇有紧急情况，迅速处理，及时上报。
- 7、落实业主单位安排的其他安保工作。

##### 卫生保洁：

- 1、**人员 5 人**，年龄：男 60 周岁以下、女 55 周岁以下，人品端正，吃苦耐劳，无社会犯罪记录。
- 2、负责单位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括楼梯间、电梯间、走廊、门厅、卫生间、开水房、会议室、大院等，以及重要活动临时性保洁等。
- 3、负责单位垃圾清运工作。
- 4、落实业主单位安排的其他保洁工作。

##### 绿化养护：

- 1、绿化管理员 1 人，性别男，年龄不超过 60 周岁，人品端正，吃苦耐劳，具有绿化管理、养护经验。
- 2、及时清除绿化区域杂物，保持清洁美观。
- 3、修剪平整，做好病虫害防治，补栽补种，科学施肥、浇水等养护工作。
- 4、按照《河南省城市园林绿化养护标准》二级管理标准执行。

#### 4、人员配置

##### 安保主管



##### 保安员





保洁主管



保洁员





绿化管理员



绿化管理员：王志峰 在我公司履历 2017年3月-至今在我公司普罗旺世项目部担任绿化管理员。

#### 4.1.6.2 人员管理方案

##### 公共秩序维护员纪律规范制度

- 1、严格遵守国家的法律、法规及公司的各项规章制度；
- 2、服从管理，听从指挥，廉洁奉公，敢于同违法犯罪分子作斗争；
- 3、坚守岗位，忠于职守，严格执行岗位责任制；
- 4、注意仪容整洁，讲究文明服务，礼貌待人；
- 5、值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西，不准嘻笑、打闹，不准会客、看书报、听广播，不准做与值班执勤无关的事；
- 6、不准包庇坏人，不准贪污受贿，不准徇私舞弊；
- 7、不准擅自带人进办公楼内留宿；
- 8、爱护各种警械器具及通讯设备，不得丢失、损坏、转借和携带外出；
- 9、不准利用休息之便作变相赌博；
- 10、严格执行请假制度，有事外出时必须请假。

##### 公共秩序维护员仪容仪表管理制度

- 1、公共秩序维护员礼仪形象规范的总体要求  
着装整洁，站姿端正，仪态严谨，表情庄敬，步履稳重，目光有神，操作规范，军警风纪。

- 2、仪容仪表与着装

##### 仪容仪表

- (1) 值班时间应扣好衣扣，着制式衬衣时，下摆扎于裤内不得外露，不得敞胸露怀，不得披衣、挽袖、卷裤腿；
- (2) 不得留长发、大鬓角、胡须，帽沿下发长不超过 1.5cm，前蓄发不得露于帽外，不得染发，特殊情况只准染黑色发；
- (3) 不准纹身，不得留长指甲或染指甲，不得围围巾，不得戴项链、领饰、戒指及其他饰物，不准戴有色眼镜（眼疾除外）；
- (4) 举止端庄，谈吐文明，精神振作，站姿良好，不得袖手或将手插入衣裤袋内，不准上岗时吃食物、嚼口香糖，不得搭肩挽臂；
- (5) 集体活动应遵守保安，不得吹口哨、起哄，上班期间不得无故脱帽，不得嬉戏打闹，大声喧哗，严禁上班期间吸烟。

## 着装

- (1) 公共秩序维护员上班按规定着统一的保安服，保持警容严整；
- (2) 严格按照要求佩戴帽徽、肩章、号牌、饰带，戴制式领带，上班必须戴帽，戴大绒帽时，护脑下缘距眉一指，帽徽与左眉平齐；
- (3) 工牌统一挂于左前胸，冬夏服装不能混穿，换装由保安部按季节统一调整，上班不许着便装，制服应勤洗勤换，保持洁净，衣服破洞或开线应及时修补或更换；
- (4) 要求上班着黑色皮鞋，皮鞋应保持光亮；
- (5) 训练着迷彩服，戴迷彩帽，穿白色球鞋，下班休闲时间不着保安服。

## 公共秩序维护员交接班制度

### (一)、接班

- 1、所有当班人员提前 5 分钟赶到各自岗位进行岗位交接工作；
- 2、交接班人员相互敬礼并问好；
- 3、接班人员清点岗位上所有公物，如：对讲机、警棍、水瓶等，如发现损坏、缺遗应立即向领导提出，并要求上一班当班人员说明物品去向及做好记录；
- 4、认真查阅上一班值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作应记录以便跟进；
- 5、检查区域内有无异常情况，在上一班当班公共秩序维护员的带领下，系统的检查责任区域内的工作情况，如发现异常则要求上一班当班人员做出解释，并通知班长或主管前来处理及做好记录；
- 6、交接双方在确认无误后在上一班值班记录本上签名，并开始接岗值勤。

### (二)、交班

- 1、各岗位在交班前 30 分钟需进行岗位清洁工作：
  - (1) 保持地面干净，无烟头，纸屑，果皮等杂物，无痰迹；
  - (2) 电风扇表面无污垢，整洁光亮，挂钟镜面干净无积尘，门窗无积尘，墙面无脚印，天花板无蜘蛛网；
  - (3) 公物摆放整齐有序，桌面，桌椅干净无灰尘，无杂物；
- 2、认真做好值班记录，收集整理好相关的工作；
- 3、在接班人员到达岗位时，主动向对方敬礼并问好；

- 4、将未完成的工作如实向接班人员交待清楚；
- 5、带领接班人员系统的检查责任区域内的工作情况；
- 6、互相签名后，方可离岗，并及时赶往集合地点。

#### (三)、交班后集合

- 1、当班班长在全岗位交接清楚后集合队伍、清点人数；
- 2、各区域的班长对区域值班情况进行讲评工作；
- 3、当班班长讲评本班次的整体工作表现，批评指出不足，指出改正措施或意见；
- 4、解散队伍。

#### (四)、替换吃饭时的岗位交接

- 1、当班人员在午饭及晚饭时间，轮流替换吃饭；
- 2、当班人员用餐后及时返回岗位继续执勤。

### **卫生保洁管理制度**

1、保洁员每天要在员工上班前提前到位，并抓紧时间做好日常保洁工作。按保洁内容及标准重点打扫门厅、走廊、电梯、楼梯、卫生间等公共区域的卫生，使保洁工作落到实处；

2、保洁员要严格按操作规范做好日常保洁、定期保洁工作。对会议室、走廊、电梯、楼梯、卫生间及外围公共区域的卫生要按保洁内容及标准进行清扫，做到随脏随扫、无污迹、无杂物等，保持环境清洁。保洁主管要严格按保洁内容和标准进行检查，发现问题及时纠正；

3、各楼层的垃圾筒、烟灰缸和卫生间要及时打扫、清理，卫生间洗手池台面、镜子、地面、墙面等要及时擦拭，做到光亮、无水迹、无污迹、无杂物；垃圾袋和手纸篓要及时倾倒、更换；洗手液和手纸要随缺随补；

4、保洁员要注意节约用电、节约用水。白天视天气情况，尽量采用自然光，室内清洁完成后注意做到人走灯灭，为客户节约每一度电，节约每一滴水。保洁工作中要爱护使用水、电等设施，发现水、电、上下水管道等硬件设施有问题时应及时向物业管理处报告；

5、按保洁内容及标准做好定期保洁工作。按操作规范和要求，擦拭窗、墙壁、地面清洗、打蜡、玻璃清洗、灯具除尘、垃圾筒清洗、电梯门、灯清洗、金

属件清洗、上光等，认真做好保洁工作，使办公楼客户有一个优美、卫生、清洁的办公环境。

### **绿化养护安全管理制度**

1、树立安全第一的思想，增强安全思想意识，注重安全，把安全工作放在首位，确保生命财产不受损失。

2、做好安全工作的宣传与检查，对新员工上岗前要进行安全知识的培训，切实落实各项安全措施。

3、员工在喷药工作时，要戴口罩、眼镜与胶手套，然后才能操作。在喷药过程中，原则上不能吸烟与不能接触食品，更不能将其入口而食。喷药后要清洗干净手、脸与更换衣服后，才能饮食，切实防止人员中毒的事

故发生。（注：天气炎热，喷药时间应为：上午 11 时前；下午三时至七时，防止高温喷药易造成药害与人员中毒）。

4、员工在进行剪草与修剪树木等维护工作时，应按技术规范进行操作，正确使用剪草机、绿篱修剪机与喷药机等，防止机具伤害人员的事故发生。

5、在绿化管理过程中，凡是清理出来的园林垃圾（如枝叶）等杂物，未经同意，不准将其随地烧毁。要按明火的管理规定执行。

6、仓库内的各种物品，如农药、化肥、易燃物品等要分类堆放，做好防潮、防火、防腐蚀、防盗安全措施，库内应按规定配备灭火器，绿化工作人员要学会使用灭火器。

7、员工在绿化管理工作过程中，凡是高空作业（包括攀爬树木、用油锯锯树枝等作业），要采取一定的安全防护措施。必须系好安全带才能进行作业，切实防止人员伤亡事故的发生。

### **养护档案管理制度**

1、建立完整的绿化养护台帐，并由专人负责。绿化资料记录详细，分类清楚，数据详实。各类档案按系统分类：绿化带、草坪、景点、广场道路、等统一存放档案盒并贴上标签。编制档案目录，内容应与档案盒外标签一致。

2、月度养护计划及养护作业按时记录、及时上报，并符合现状和季节特点，针对性强，养护档案做到完整、真实，不弄虚作假。

3、建立绿化养护数据库，并根据实际情况进行变动。

4、及时完成甲方领导和项目经理下达的任务，按质按时完成上级交办的突击任务，并达到绿地养护要求。

## 4.1.7 物资装备计划

### 4.1.7.1 物业服务物资配备计划

#### 1、服务中心物资配备

序号	设备名称	单位	数量
1	电 脑	台	1
2	激光打印机	台	1
3	文件柜	个	1
4	电话机	部	1
5	电热水壶	台	1
6	工作日志	本	10
7	小记事本	本	3
8	剪刀	把	2
9	计算器	个	1
10	白板	个	1
11	订书机	个	1
12	稿纸	本	2
13	碳粉	支	1
14	A4 打印纸	箱	1
15	订书针	盒	1
16	双面胶	卷	2
17	水笔	支	5
18	笔芯	支	10
19	铅笔	支	1
20	橡皮	个	1
21	档案盒	个	20
22	档案袋	个	10
23	裁纸刀	把	1

24	尺子	把	1
25	纸杯	包	1
26	文件夹	个	7
27	涂改液	瓶	1
28	硬板夹	个	7
29	固体胶	支	7
30	宽胶带纸	卷	1
31	窄胶带纸	卷	1
32	工作表格	批	1

2、保安物资配备

序号	设备名称	单位	数量
1	对讲机	部	4
2	警棍	根	4
3	手电筒	个	4
4	提示牌	个	2

### 3、保洁物资配备

序号	项目	单位	数量
1	空气清新剂	瓶	4
2	全棉拖把	把	20
3	洁厕精	斤	20
4	皮吸	个	20
5	线弹	个	10
6	厕刷	个	10
7	板刷	个	10
8	尘推喷壶	个	10
9	80 尘推	套	10
10	80 尘推罩	套	10
11	去污粉	盒	5
12	伸缩杆	根	5
13	玻璃刮	套	5
14	口布	块	10
15	擦布	块	10
16	钢丝球	包	10
17	塑料垃圾斗	个	10
18	塑料扫帚	把	10
19	尘推油	加仑	5
20	漆刷	个	5
21	铁皮垃圾斗	个	5
22	线手套	双	10
23	洗衣粉	袋	30
24	小垃圾袋	个	300
25	大垃圾袋	个	100

#### 4、绿化物资配备

序号	项目	单位	数量
1	手剪	把	1
2	平剪	把	1
3	手耙子	把	1
4	铁锹	把	1
5	钉耙	把	1
6	锄	把	1
7	割灌机	台	1
8	绿篱机	台	1
9	推草机	台	1
10	除草用小铲	把	2
11	打药喷壶	个	2
12	钳子	把	2
13	铁丝	斤	5
14	6分水管	盘	1
15	微喷带	盘	1
16	喷灌设施	套	1
17	2米梯子	个	1
18	手锯	把	1
19	农药	批	1
20	复合肥	袋	2
21	营养液	箱	1
22	草籽	斤	20

#### 4.1.7.2 拟投入的先进设施设备

序号	设备名称	单位	数量	序号	设备名称	单位	数量
1	自动洗地机	台	1	10	升降机	台	1
2	吸水吸尘机	台	1	11	扫地车	台	1
3	强力吹干机	台	1	12	消毒柜	台	1
4	抛光机	台	1	13	喷枪	台	1
5	尘推车	辆	1	14	翻新机	台	1
6	割草机	台	1	15	冷水高压水枪	台	1
7	绿篱机	台	1	16	地毯抽洗机	台	1
8	疏通机	台	1	17	吸水机	台	1
9	砂轮切割机	台	1	18	高压电棍电击 手电筒电警棍	根	10

#### 1、自动洗地机



#### R50B 自动洗地机

R50B 自动洗地机，洗刷、吸干一次性完成，洗刷吸干过的地面，清洁如新，脏水、泥土、沙粒、油污统统吸入污水箱。简化清洁工作，大大减少清洁劳累和作业时间；快速解决地板上的任何污垢，显著提高清洁卫生质量。特别适合500m<sup>2</sup>~2000m<sup>2</sup>场所使用。

品牌	容恩	型号	R50B
碰撞保护	机械+电子双层保护	颜色分类	蓝色
适用面积	150m <sup>2</sup> 及以上	外观造型	扫地机器人
高度	10CM 及以上	清扫路线	随机式
功能	拖扫吸式		

## 2、吸尘吸水机



### M86 吸尘吸水机

M86 吸尘吸水机，1200W×2优质电机，吸力强劲，可连续工作1000小时。

吸尘器品牌	容恩	功率	1800W 以上
型号	M86	储尘类型	织物类尘袋
吸尘器类型	立式(含筒式)	功能	干湿两用式
线长	10m 及以上	特殊吸嘴类型	扁吸嘴刮水刷

## 3、强力吹干机



名称	强力吹干机	品牌	白云清洁一洁霸
功率	850W	颜色	蓝
等级	优等品	产品尺寸	48CM*43.5CM*51CM
净重	约 14kg	型号	BF533

#### 4、抛光机



品牌	超宝	型号	154
是否自动充电	否	碰撞保护	机械式碰撞
货号	A-005	颜色分类	红色
高度	10CM 及以上	外观造型	杆式
功能	扫式	清扫路线	规划式

#### 5、尘推车



品牌	凯乐	型号	KL101
颜色	红色	电机功率	180 (w)
整车外形尺寸	121*51*100 (mm)	装载重量	55 (kg)
最高车速	8 (km/h)	发动机型号	SSA6

## 6、割草机



品牌	HONDA/本田	型号	ES-M4011
颜色	红色	电机功率	1600W
割草高度	20-70mm	割草宽度	420mm
调高系统	7 档调高, 1 杆调节	集草袋容量	50L

## 7、绿篱机



品牌	金鑫	型号	JZT-230C
发动机排量	25CC	功率	0.8KW/6500RPM
割幅	650MM-750MM	毛重/净重	7.1/5.6KGS
外包装尺寸	107x23x23CM		

## 8、疏通机



品牌	平安大通	清理管道直径	20mm-100mm
输出长度	12m	清理速度	400r/min
电机功率	0.25Kw-0.30Kw	防护等级	IP44

## 9、砂轮切割机



品牌	奥博	额定频率	50HZ
额定转速	2800r/min	切割片直径	400mm *3.2*32
夹钳角度	0-45 度	最大钳距	150

## 10、升降机



品牌	海之力机械	型号	SJY0.5T-6M
最低高度	1500 (mm)	最大宽度	1850 (mm)
电动功率	1.5 (KW)	材质	锰钢
工作高度	6M	台面尺寸	1850*1000 (mm)

## 11、扫地车



品牌	OS-V2	清扫方式	扫吸结合
清扫宽度	1360 (mm)	尘箱容积	150L
主刷长度	Φ300*700 (mm)	过滤面积	5 平米

## 12、消毒柜



品牌	一达	型号	YTD-138B
输入功率(w)	200	消毒方式	中温、臭氧
材料结构	全不锈钢	外型尺寸(mm)	500*500*1070
消毒方式	臭氧	消毒时间	≥60min

## 13、喷枪



品牌	大洁王 DJW-170	输入电压	220V-50/60HZ
功率	65W	重量	1.6kg
水壶容量	约 1.2 升	安全等级	A 级

#### 14、翻新机



品牌	威迈加重翻新 WE43H	输入电压	230V/50Hz
功率	1500w	重量	50KG
水箱容量	18L	安全等级	A 级

#### 15、冷水高压水枪



品牌	天尼	水流量	15 升/分 L/min
功率	7.5HP	电源线长	5 米 m
电压	400/50HZ	压力	200Bar
转速	1450 转/分	水流量	15 升/分 L/min

## 16、地毯抽洗机



品牌	天尼三合一地毯抽洗机	输入电压	220V-50/60HZ
功率	500W	重量	20kg
水壶容量	约 10 升	安全等级	A 级

## 17、吸水机



品牌	威迈抽排吸水 WE55W	输入电压	220V-50/60HZ
功率	1200W	排水管长度	10m
水壶容量	约 5 升	安全等级	A 级

## 18、高压电棍电击手电筒电警棍



品牌	PH-10	型号	PH-939
毛重	500g	颜色分类	黑
输入电压	9.6VDC	功耗电流	>3A
输出电压	3000 万伏	报警声响	150db
射程	300 米		

## 4.1.8 与采购人联动机制

### 4.1.8.1 公司内部及外部沟通协调机制

#### 1、目的

为加强公司在物业服务工作中的外部联系与内部沟通,及时解决公司外部合作单位及相关政府主管部门的需求,及时解决公司内部职工在物业管理服务过程中反映的问题和合理建议,保证内、外部信息能够准确、快速地传递,制定本制度。

#### 2、术语

内部沟通是指公司标准化管理体系内各部门、各层次之间信息的传递、报告和沟通。外部沟通是指公司与合作方、相关方的信息的接收和处置。

#### 3、职责

(1) 人力资源部负责公司内部安全协商与沟通,负责与公司外部相关方信息的接收与处置。

(2) 质管中心负责公司内部各部门/各单位之间信息的沟通。

(3) 财务部/客服部负责与外部顾客的沟通。

(4) 运营中心负责高层管理者与公司各部门/单位之间有关信息的传递。

(5) 工程部和绿化处负责与外部外包单位之间的沟通。

(6) 各部门/单位负责本单位信息的协商、沟通,并负责与外部相关方的信息沟通。

#### 4、内部信息沟通协调制度

(1) 参与方式可以是:

1) 参与会议; 2) 口头或书面; 3) 公司局域网; 4) 其他方式。

(2) 内部信息的内容包括:

1) 公司作出的决策; 2) 体系运行所产生的信息; 3) 各部门/单位有关物业问题的报告、建议或意见等; 4) 应急信息: 如火灾、洪水、爆炸等情况下的信息; 5) 员工及其代表意见或建议; 6) 其他。

(3) 内部信息沟通协调机制

1) 内部信息交流的方式可采取文件、会议、报告、公司局域网、口头传达或

回报等形式。2)公司和各部门/单位有关安全文件按《文件控制程序》的规定办理。各部门/单位有关物业管理方面的报告、报表等按体系文件相应要求传递有关的建议或意见以报告或公文的形式传递。3)可通过每月/季一次的例会、培训会，根据需要由各部门/单位临时组织的现场会议，交流体系运行情况，传递公司运营中心、质管办对标准化管理体系做出的决策等信息。4)公司总部负责传公司总裁的决策，按有关规定对职能部门的相关信息进行传递。5)各部门/单位通过组织学习方式传递法规、文件、公司会议精神、会议要求等相关信息。

## 5、外部信息交流

### (1) 外部信息沟通协调的主要内容：

1)上级部门对安全检查、监测的结果及反馈信息；2)相关合作方的抱怨与投诉；3)法律、法规及其他要求；4)各界对公司各项工作的意义和建议；5)应急信息的通报；6)其他外部信息

### (2) 外部信息沟通协调制度

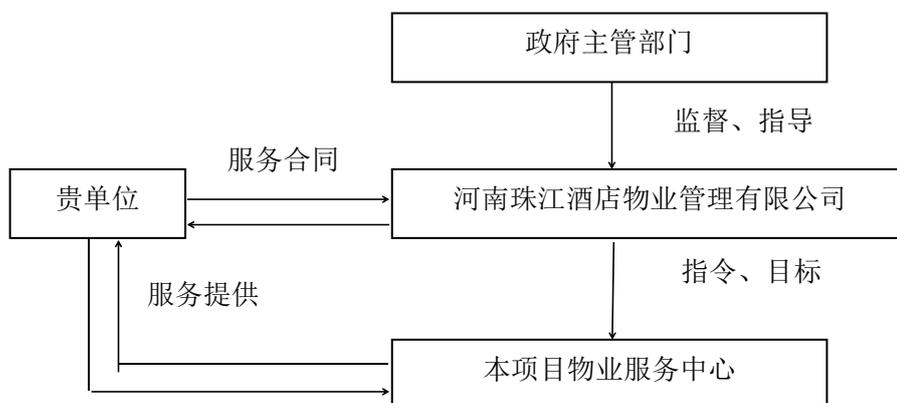
1)各部门/单位接收到相关安全法律、法规和上级文件，由公司运营中心接收报总经理批示处理。2)各部门/单位接收到外部相关方有关物业管理方面信息，由信息接收单位形成处理意见和建议，请示公司有关领导，做出处理决定后十日内给予答复。对涉及重大风险和重要环境因素的信息实施外部交流的决定要形成文件，并由接收或联系单位填写相关记录。3)外边宣传机构如新闻媒体对公司的采访、宣传报道，由公司总部有关部门向其提供可对外公开的安全信息。

## 6、合理化建议

员工所提合理化建议对于公司管理有益的，公司应给予精神或物质奖励。

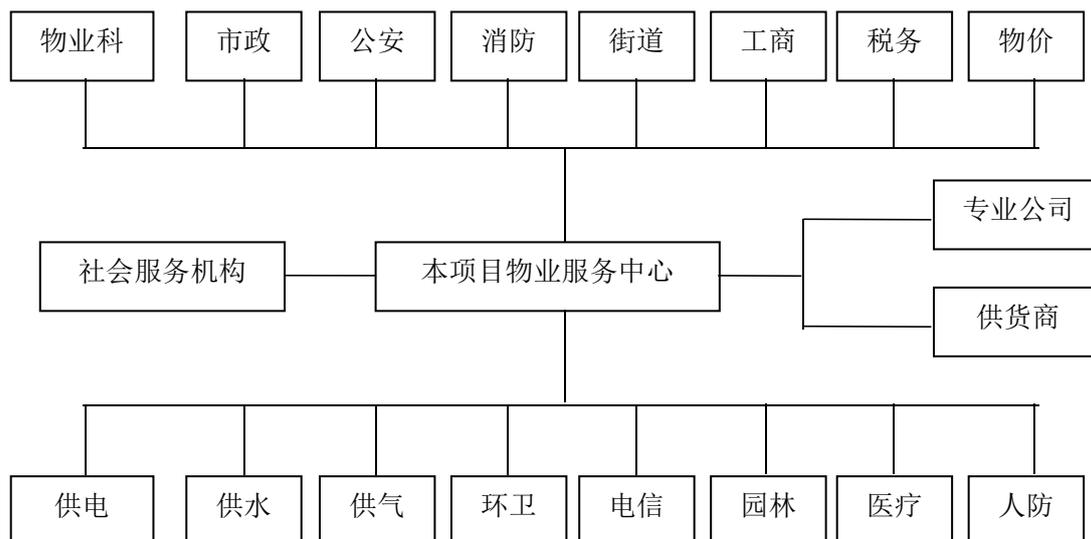
#### 4.1.8.2 对外协调机制

##### 1、与行业主管部门及客户关系协调机制



外部监督机构主体包括政府主管部门和贵单位。严格按照建设部及长葛市颁发的物管法规及与贵单位签订的委托服务合同对本项目进行依法管理和依法建账，如与外部监督主体就管理事宜产生分歧时，将以政府的有关法规条例以及委托服务合同为准绳加以协商和解决。

##### 2、外部公共关系网络



鉴于物业管理的行业特点，必须在物业管理服务过程中，定期拜会相应的政

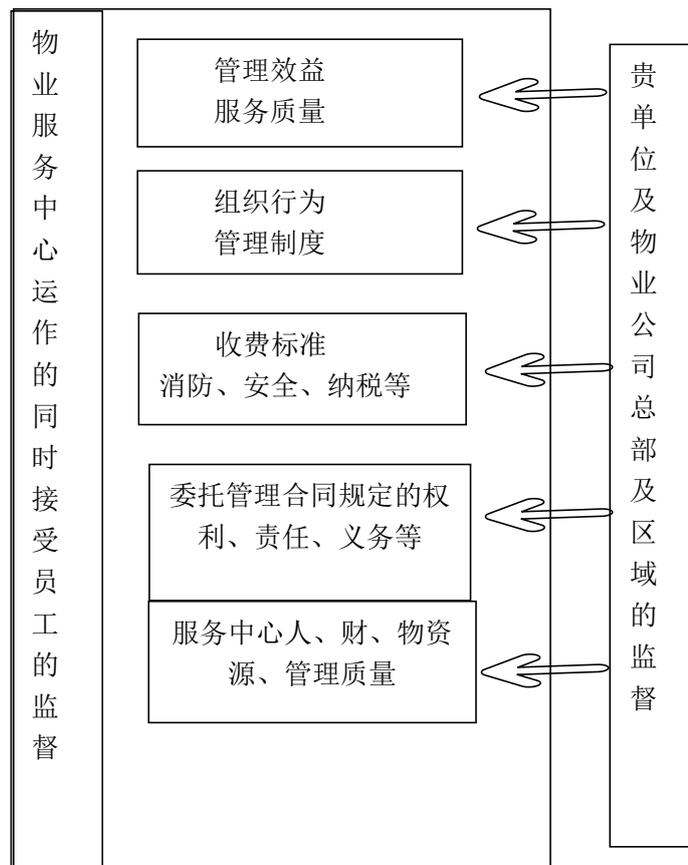
府及公用事业各职能机构，并建立稳定的沟通渠道和交流机制，以保证今后各项物业管理服务工作的顺利开展。

#### 4、监督机制

(1) 以贵单位为本项目的监督指导机构，对物业管理进行监督，提出改进方案。

(2) 全程导入 ISO9001:2015 质量管理体系，定期由第三方审核，在质量体系运行中持续改进，力求让贵单位及客户满意。

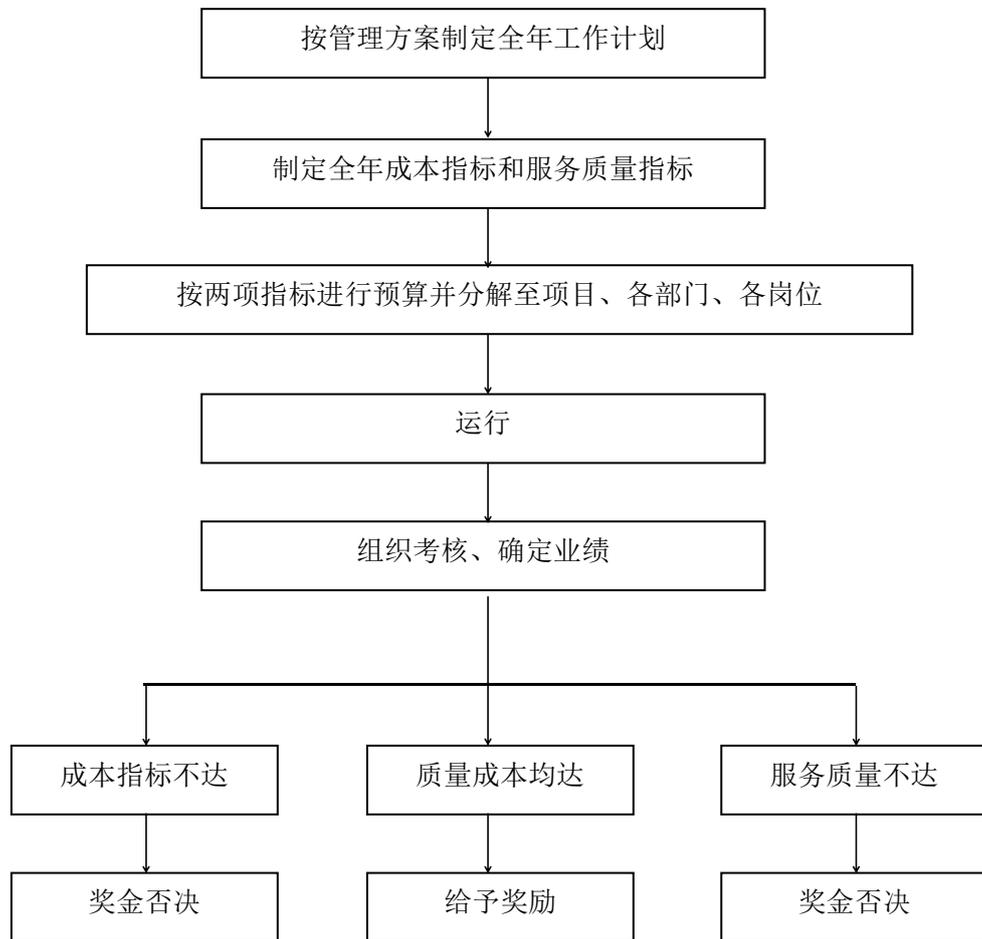
(3) 监督机制图：



#### 4.3.8.3 内部服务反应机制

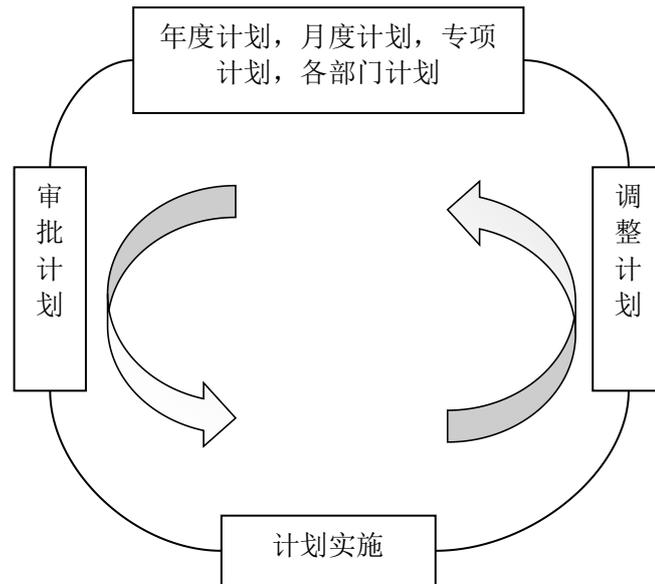
##### 1、保证实现管理目标的运作机制

在物业管理中,我们将紧密围绕“质量、成本双否决”的运作核心,以“预算管理”为基础,提供“质价相符、合理取酬”的优质系统服务。



##### 2、计划控制机制

物业服务中心将在工作进行前,对工作内容 and 过程进行设计,形成工作的进度计划和财务预算,提交审批后实施。并根据实施中的实际情况进行计划内容调整,使计划目标能充分实现。



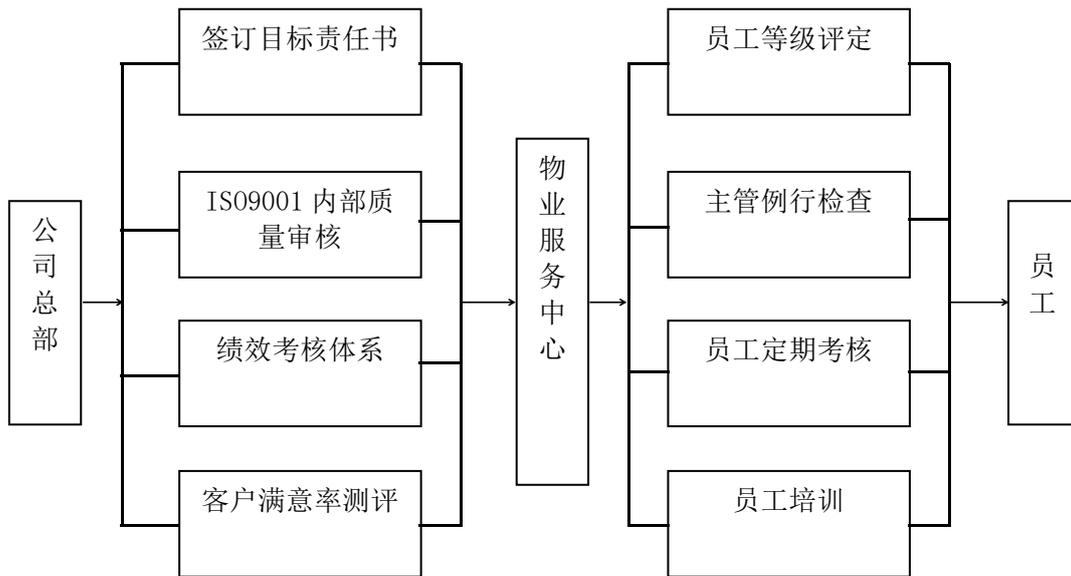
### 3、目标管理机制

1) 公司每年将与项目经理签订目标责任书, 物业服务中心各部门主管每月向项目经理递交月度绩效目标, 各部门主管每日检查下属职员的工作情况并检查现场工作记录。

2) 三级管理的考核结果将作为职员月度绩效工资发放的基数, 也作为职员晋升的依据。

3) 每半年组织一次内部质量审核以确保质量管理体系的正常运行, 对审核过程中发现的不合格项限时关闭, 并对责任人或项目作出相应处分。

4) 物业服务中心将每月/每季开展员工评比活动, 鼓励职员积极上进, 不断提高自我的服务质量。



#### 4、自我约束机制

1) 我们公司制定了一系列内部管理、考核等方面的规章制度，加强企业自身的建设。

2) 本公司将严格按照《物业管理条例》、行业相关法律法规约束企业自身的行为，严格依法办事。

3) 对发生或发现的违规违纪现象，一经核实，本公司将对物业服务中心进行处罚，情节严重的我们将追究责任。只有严格要求自己，高标准、严要求，才能铸就一支能打硬仗、善于打硬仗、具有高度团队精神的物业管理团队，才能取得客户的信任，赢得客户的理解，从而更好的为客户提供优质的高效服务。

#### 5、信息反馈及处理机制

1) 信息就是资源，本项目的信息来源于执行机构、监督机构和信息反馈。

2) 服务中心大楼在平时运作时，项目经理既是指挥员，又是督促检查者。当各项工作指令下达后，执行机构相应开始运做，此时，项目经理就可以在信息反馈渠道中获取经验，纠正错误，有效地克服工作中的盲目现象。

3) 在监督机构控制方式中，我们采取例行检查和突出抽查相结合的方式，而监督控制的措施有预先控制与信息反馈控制相结合的方式。

4) 物业服务中心接受来自客户、内部员工或其它方面的信息，并进行处理。若不能处理，则向上级反馈。

5) 物业服务中心处理完毕后，迅速将处理的信息，反馈给客户及相关部门；

人员处理完毕后向物业服务中心反馈处理信息，物业服务中心再向客户反馈处理信息。

## 6、激励机制

1. 激励是公司及项目对员工管理的主要方式之一。每个员工的个人权利需要得到尊重并应始终保持旺盛的工作积极性，从而可以在一定程度获得经济效益和社会效益。

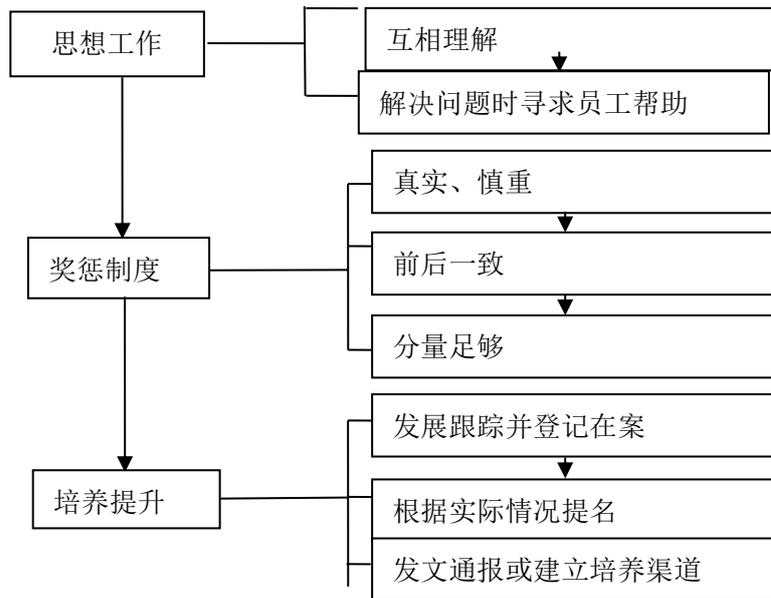
2. 奖惩机制应以表扬奖励为主，以处分为辅的原则，但奖惩要分明，用优胜劣汰的方式，纯洁用工队伍，在奖励类型上，我们坚持以精神为主，物质奖励为辅。

3. 培养提升机制在实际工作中缺一不可，其培养的目标是使员工有较强的事业心和敬业精神，对工作能够做到一专多能，精益求精。在用人提拔上不任人唯亲，而是选拔有真才实学的人，做到能者上，庸者让。从而把培养、提升等工作有机结合在一起，使之形成一种人才培养的良性循环气氛。

4. 文化活动机制是沟通公司及项目员工的桥梁，通过文化活动的开展加强了员工的信任和认同感，把员工的利益和公司的利益紧密的结合在一起。

5. 思想工作机制重在激发每一个员工的内在潜能，充分调动员工的个人积极性，适时做好深入细致的思想工作，其主要工作方式有与员工谈心、组织有益的集体活动等。

激励机制示意图如下：



6. 量化考核, 推行全员绩效考核。项目通过日检、周检、月检对员工考核, 考核和绩效挂钩, 对连续考核评分较低的员工, 了解员工考核分较低的原因, 例如属于培训不到位可以进行再培训, 属于对岗位不适应可以调岗, 属于责任心问题进行劝退等。

## 7、员工考核机制

### 1) 目标考核制

根据员工的岗位职责、作业标准的工作计划, 采取员工参与和部门规划相结合的方式, 制定每个部门、每个员工的月、季、年度综合工作目标, 再采取层层考核的办法对工作目标完成情况进行定期考核, 并将考核结果予以评比公布, 使员工能够清楚自己的工作业绩, 及时调整自己的工作行为。

### 2) 浮动工资制

将员工月、季、年度考核情况直接与个人效益工资挂钩, 奖优罚劣、奖勤罚懒, 使员工利益与工作绩效、企业利益紧密相连, 提高员工工作积极性。

### 3) 职业规划激励制

组织员工进行职业生涯规划与发展的探讨, 让员工参与企业的远景规划, 看到自己的成长空间, 进一步提高工作热情与主动性。

### 4) 企业文化激励制

通过加大对公司企业文化的推广力度, 使员工增强对企业经营理念、企业道德、企业愿景的认同感, 从而自发、主动地调整自己的行为, 为实现项目物业服

务中心和公司的共同目标而努力奋斗。

## 8、量化管理及标准化运作机制

### 1) 量化管理

(1) 实行目标管理责任制，对物业服务中心的经营和管理目标进行细化和量化，作出具体要求。

(2) 每年根据 ISO9001 质量方针，确保年度质量目标，对消防设施完好率、维修质量合格率、投诉处理率、绿化、保洁达标率、客户满意率等作出量化要求。

(3) 实施全员量化考核，实行工资与绩效考核成绩挂钩。

(4) 对全体员工培训指标进行量化，确定培训合格率、持证上岗率等。

### 2) 标准化运作

为体现员工管理的科学性，物业服务中心各项业务工作将严格按质量管理体系运作管理，各作业岗位人员严格按作业指导书要求标准化操作。

## 9、培养员工服务意识

物业管理是通过专业化、一体化的管理，体现社会效益的。它的产品是服务，其管理目标是通过服务实现的，无论是保洁还是维修都是服务。因此，培养员工的服务意识，是我们企业文化建设的重要内容，在员工素质教育中我们着重培养员工如下服务意识和观念：

1. 树立“业主第一，服务至上”的服务意识。我公司任何时候都是以人为核心，为客户提供“优质、安全、诚信”的服务。

2. 树立关心人、理解人、尊重人的观念。只有学会关心人，才能从客户的角度出发，急客户所急，想客户所想，主动为客户提供便利；只有学会理解人，才能对客户提出的任何细微、琐碎的事情采取负责的态度，认真对待；只有学会尊重人，才能热情耐心地倾听客户的要求而不厌其烦。

3. 树立“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”的观念。物业公司的工作是为客户提供服务，工作内容有时极为繁琐和细微，我们的工作就是由日常一点一滴的细微工作组成。

4. 培养员工“善化解矛盾，长沟通技巧”的特殊素质。物业服务面对的是享受服务群体，其服务内容涵盖了与客户息息相关的种种生活内容。日常繁杂的工作常常需要沟通和理解，使人与人以及人与自然之间达到充分的和谐。

## 4.1.9 应急预案

### 4.1.9.1 地震发生时的应急预案

1、目的：为了有效预防、及时控制和消除突发地震的危害，保障甲方的财产与生命安全，维护本项目正常的办公秩序；

2、范围：本项目服务范围；

3、责任人：物业全员；

4、管理处项目经理负责组织《突发地震应急处理预案》的培训，并对预案适宜性进行审核，同时负责紧急状态的现场指挥与物资的总体调配。

(1) 物业相关工作人员负责具体《突发地震应急处理预案》的培训工作；

(2) 项目经理负责紧急状态下现场秩序指挥、财产安全的保护；

(3) 项目经理负责紧急状态下对甲方和相关部门的协调和沟通工作以及通知的下发。

5、突发地震的监测与预警

(1) 项目经理负责建立和完善突发事件监测与预警系统，并指定专人负责开展突发地震的日常监测；

(2) 在发生地震或接受到有关部门地震预报情况下，由项目经理组织各部门按照各自工作职责采取相应工作；

(3) 故障排除后项目经理填写《事故分析调查报告》，记录故障开始、结束时间、整个过程的详细情况等。

6、发生地震后应急措施

(1) 发生突发地震后，项目经理要及时将情况报告甲方相关部门负责人；

(2) 突发地震处理完毕后，项目经理及时将事故情况报告上交甲方相关部门。

7、突发地震的行动方案

(1) 管理处行动方案：

1) 管理处应定期组织突发地震震级大小和可能造成危害性，根据专业人员有关意见的建议，及时采取防范突发事件应对措施；

2) 管理处应依照有关法律、法规的规定，做好地震日常预测和政府地震预报的接收工作，普及防震减灾知识，防范突发地震的发生；

3) 管理处应组织开展突发地震应急处理相关知识、技能的培训和应急演练，增强全体员工和广大业主对突发地震的防范意识和应对能力；

4) 管理处应根据突发地震应急预案的要求，确保应急设施、设备、救治药品和医疗器械的物资储备；

5) 管理处在发生地震或接收到可能发生地震的预报后，应履行报告职责，报告主要包括：发生或者可能发生地震、地震的强度；发生或者发现不明原因的地震前异常迹象等；

6) 管理处在发生或可能发生突发地震的情况下，应做好重点区域控制、应急的设施、设备、药品、器械、防护用品、消毒剂及其他物资的储备与调度工作；

7) 管理处根据突发地震应急小组命令和突发事件应急处理的需要，可以对发生地食物和水源采取控制措施。

8) 物业员工行动方案：

一、服务区域发生突发地震时，项目经理应组织专业人员，在确保自身安全的情况下，在突发地震应急小组的指挥下，根据震情发布避震通知，及时疏散甲方工作人员，选定空旷地带作为临时疏散避震场所，并禁止无关人员进入物业服务区域；

二、协助管理处安抚客户，避免造成恐慌，同时负责控制电梯，震情发生后协助专业消毒人员对本项目区域进行彻底消毒，对于造谣生事的人员进行批评教育，严重者移交公安机关处理；

三、及时进行信息的传递和沟通协调工作，根据领导的指示及时进行传达，对甲方和客户的信息及时反馈给相关部门并报告上级；

四、突发地震应急队伍的建设、培训和演练。

8、突发地震的应急处理除管理处建立以项目经理为组长的应急小组外，物业全体员工都应建立行动小组来保障本部门行动方案的具体实施。行动小组成员应由专人担任并建立个人培训专项台帐，同时添置必要设备进行技术上的准备。

9、相关文件和记录：《事故分析调查报告》。

10、要定期组织人员进行专项业务培训和应急预案演习，确保项目范围内相关工作人员掌握基本逃生、救助技能。

#### **4.1.9.2 灾难性天气发生时的应急预案**

1、目的：按照预防为主、有备无患的指导思想，为应对各种突发事件或突发情况，切实维护本项目的正常活动；

2、范围：本项目服务范围；

3、责任人：物业全员；

4、物业全员应做好日常防汛的准备工作，夏季防汛在地下车场入口处准备好沙袋，当下雨时应安置适当的方位，防止雨水流入车场；

5、遇到特殊天气（风、雨、雪、雷电、冰雹等）物业公司应立即成立临时应急小组，由值班人员全面负责并组织实施，通知人员对各自所负责区域进行检查和处理，主要措施：当下雪时应提前做好铁锹、铲雪板等工具，下雪时及时清扫各主干路积雪；下雨时组织人员携带扫帚、水桶等赶到现场；大风来临时在公告栏张贴大风警报，并安排保洁部门注意关闭门窗，天台和热水器架子等，以防坠落伤人，避免损失；

6、项目经理组织分派工作人员负责各个区域对现场进行紧急处理，同时做好漏雨部位及漏雨程度的记录，为雨后维修提供可靠依据；大风过后要及时检查和清点损失情况，采取相应措施进行修复；

7、物业工作人员应立即赶赴各相关岗位进行严格检查布置工作，巡查有无异常情况，发生时应立即做出处理并上报项目经理及甲方相关部门领导，同时立即赶到现场处理情况；

8、特殊天气或险情严重应立即通知领导，相关人员听从领导的统一指挥；

9、事后各部门负责人都要做好相关记录，安排部分人员进行检查，清扫等善后处理工作。

#### **4.1.9.3 火灾发生时的应急预案**

1、目的：为提高本项目抗御火灾事故的能力，最大限度地控制火灾的蔓延扩大，减少和降低火灾事故造成的危害和人身伤亡，保障中心正常生活，根据《中华人民共和国消防法》等消防法规、技术规范要求，结合本项目的实际制订本预案；

2、范围：本项目服务范围；

3、责任人：物业全员；

4、火灾易发生的重点部位设备房、档案室及办公室等；

5、火灾易发生的重点部位危险性分析，活动场所因用电设备多，存在火灾隐患。档案室为文本储藏的地方，易发生火灾。办公区域内设有各部门办公室、会议室、档案室等，办公用品多为可燃物，办公设备用电多，办公、办事人员集中，若使用办公设施或日常管理不当，易引起火灾事故，造成人员伤亡；

6、火灾应急指挥系统

火灾应急指挥系统由“一部、六组”即：指挥部、灭火行动组、联络组、现场警戒组、疏散引导组、安全救援组和设备保障组组成；

7、指挥部

(1) 指挥部构成人员：

总指挥：项目经理；

成员：物业人员；

(2) 职责：

1) 负责组织应急救援预案的编制、修订和监督检查，并报上级骨干部门审批备案；

2) 组建应急小分队及组织应急培训的演练，并建立应急通信与警报、储备抢险、救援、救护方面的装备、物质；

3) 督促做好事故的预防工作和安全措施的定期检查工作，发生事故时发布和解除应急救援命令、信号；

4) 向上级部门、当地政府和友邻单位通报事故的情况，必要时向当地政府和有关单位发出紧急救援请求；

5) 事故调查和组织工作，并对事故的教训和应急救援经验进行总结。发生事故应急响应期间，由总指挥负责全面指挥、调度各成员进行救援，副指挥负责集中人力、物力，调配救灾物质协助救援活动。

(3) 应急程序和措施：

1) 指挥部人员集合，指挥部成员接到通知后立即到消防中控室；

2) 灭火组控制火点消灭火灾，防止火势蔓延；

3) 疏导甲方工作人员指令，根据现场火情情况，利用应急广播或电话通知疏导组到现场疏导甲方工作人员撤离现场；

(4) 下达启动消防设施指令，调集物业公司各部门人员抢险救灾，及时报“119”和封楼。

#### 8、灭火组：

(1) 灭火组构成人员：

组长：项目经理；

组员：物业全员；

(2) 灭火行动组职责

负责现场连接水源或消防器材扑救火灾，负责火灾现场及周围的安全保卫、危险区警戒。

(3) 灭火行动组应急程序和措施

1) 灭火区域的单位领导和义务消防队员要立即用灭火器、消防栓消灭初期火灾；

2) 后备人员接到火警立即到现场灭火；

3) 灭火区域相邻单位有关人员将易燃物品按统一指挥及时搬到安全地点防止火势蔓延，同时听从指挥；

4) 消防中控室根据火场情况和指挥部的指令启动相应的消防设施。

#### 9、抢救疏散组

(1) 抢救疏散组构成人员

组长：项目经理；

组员：物业全员；

(2) 抢救疏散组职责

负责抢救被困人员及贵重物资，抢险救灾按照“先人员、后物资、先重点、后一般”的原则进行。在人员集中的场所，要有计划、有组织的疏散人员，对现场抢救的人、财、物进行疏散和管理，预防破坏、哄抢、盗窃等案件发生。扑救过程中及扑救工作结束后对火灾现场加以保护。抢险人员自身要戴齐防护用具，注意自身安全，防止发生意外事故。

(3) 抢救疏散组的应急程序和措施

1) 发生火灾后，疏散组负责人和着火单位负责人立即到火灾现场阻止火灾蔓延；

- 2) 通知相邻区域负责人协助疏散人员；
- 3) 物业工作人员分别到各出入口维护疏散秩序，防止有人再次进入办公楼；
- 4) 启动中控室向客户进行广播。在紧急情况下中控室可直接启动应急广播进行疏散。

#### **4.1.9.4 停水发生时的应急预案**

1、在接到停水通知的情况下，物业管理处应事先将停水区域、时间以及临时取水点等情况通知甲方相关工作人员，并在主要出入口及楼道发布停水通知。

2、在没有接到任何通知、突然发生停水的情况下，工程部应立即确认是内部故障停水还是外部停水。若系内部故障停水，应立即派人查找原因采取措施，尽快恢复供水；若系外部停水，立即致电自来水公司查询停水情况，了解停水原因及恢复供水时间，并将了解的情况通知甲方相关领导。

3、立即安排人员设立临时取水点，并在停水通知中注明取水地点。必要时，安排发物业工作人员为甲方工作人员送水。

4、要值守接待电话，耐心接待甲方相关工作人员的询问，做好解释和疏导工作，防止与甲方工作人员发生冲突。

5、详细记录停水事故始末时间、发生原因、应对措施以及造成的损失。

6、突发停水的预防措施：

(1) 工程部应经常检查给水设备及管道，确保其正常。

(2) 项目经理应提醒甲方相关领导备置一些取水用具，以备停水时使用。

7、因保养、维修等的计划停水，由甲方负责安排停水时间，停水方案报甲方相关领导同意后，打印通知并张贴到公告栏中，遇到甲方工作人员应及时提醒。计划停水通知应提前 24 小时发布。

#### **4.1.9.5 停电发生时的应急预案**

1、在接到停电通知的情况下，物业处应事先将停电线路、区域、时间、电梯使用以及安全防范要求等情况通知各楼层办公室，并在主要出入口发布停电通告。

2、工作人员立即会同设备人员前往检查电梯运行情况，发现电梯关人立即按照电梯困人应急预案施救。

3、物业管理处立即将停电情况通知各办公室，并在主要出入口发布停电通告，必要时启用紧急广播系统通知甲方工作人员，做好防范。

4、若突发停电时，正值夜间，物业工作人员应协助维持好秩序，启用应急照明灯、蜡烛灯备用照明，疏散人员，并要注意防火，防止发生火灾。

5、安排所有员工到各出入口、电梯厅维持秩序，物业工作人员严防有人制造混乱，混水摸鱼，必要时关闭大门。

6、做好解释和疏导工作，防止与甲方工作人员发生冲突。

7、详细记录停电事故始末时间、发生原因、应对措施以及造成的损失。

#### **4.1.9.6 安保、治安、刑事发生时的应急预案**

1、接到盗窃、抢劫等突发事件的报告，管理处应立刻组织工作人员前住事发现场制止犯罪。

2、物业全员在值勤中遇有盗窃、抢劫等犯罪行为，应当即制止。如果人力不足，应迅速通过通讯设备呼叫增援，同时报告项目经理。

3、在事发现场，面对犯罪分子，物业工作人员应沉着冷静、机智勇敢，设法制服罪犯。

4、若案情严重，物业工作人员无法处理，应上报公司领导，并打“110”电话报警。

5、若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上时，要看清人数、衣着、相貌、身体特征、所用交通工具及特征等。

6、有案发现场的（包括偷盗、抢劫现场），要保护现场，任何人不得擅自移动任何东西，包括罪犯留下的一切手痕、脚印、烟头等，不得让外人进入现场；在公安机关人员未勘查现场或现场勘查完毕之前，不能离开。

7、事发时若有人员受伤，应协助将伤员尽快送院抢救。

8、配合公安机关做好事后处理和调查工作。

9、当班物业工作人员应记录有关情况，并在事情处理完毕后写出书面报告将事情处理经过报告项目经理及甲方相关领导。

#### **4.1.9.7 触电事故发生时的应急预案**

1、发现有人触电应马上赶到现场并关闭电源。

2、关闭电源之前，施救者切不可直接接触触电人，以防连自己也触电，应用绝缘的东西把线头或人拉开。

3、立即进行人工急救，并电告医院马上派医生抢救或送院急救。

#### **4.1.9.8 消防事故处置应急预案**

##### **1、报警通报**

(1) 认真落实值班巡逻制度，维修等值班人员要勤查，保证在自己防范范围及时发现火情。

(2) 有警必报。各岗位当值人员发现火情必须上报值班人员，应立即报火警“119”。

(3) 当自动报警系统显示火警信号或接到火情报告后，消防监控中心要立即通知工作人员前往火警现场观察，并立即报回物业管理处及直报有关领导。

(4) 火情确定后，项目经理立即向甲方相关工作人员报告情况。

(5) 火情判定后，门岗要当即报 119 火警。报警时要做到镇定拨号，详细说明：单位、地址、电话号码、燃烧部位，燃烧物质的性能，报警后领导要派人到路口迎接消防队。

(6) 打开消防电梯迫降开关，关闭所有客梯。

##### **2、通报方法**

(1) 通过广播、警铃，疏散楼层甲方工作人员。

(2) 向楼层工作人员发出火灾通报的次序是：着火层、着火层以上各层，有可能蔓延的着火层以下的楼层。

(3) 通报时，一般先用语言通报(利用广播、室内电话等)，说明疏散路线，稳定情绪，然后发出警铃。

(4) 按物业管理处的消防预案，以最快速度通报，并在在场值班人员或领导的指挥下，同时展开下一阶段的工作。

##### **3、灭火**

(1) 首先查明火情和火势发展蔓延的途径，方法是：三查三看八定。一查火场是否有人被困，二查燃烧什么物质，三查从哪里到火场最近。一看火烟定方向、定火势、定性质，二看建筑定结构、定通路，三看环境，定重点、定战力、定路线。

(2) 确定灭火策略

1) 室内火灾, 内攻近战。

2) 楼房火灾, 分层截击。

3) 下层火灾, 上层设防。

4) 战力分配上要做到: 灭火救人同步进行, 救人重于灭火, 灭火部份要把主力用于直接灭火上, 同时以小部分力量在可能蔓延的地方, 防止火势乘隙扩大, 当火势已经扩大, 就应以主力用于蔓延火势或可能造成更大灾害的方面。

5) 灭火的基本方法

一、冷却灭火法;

二、隔离灭火法;

三、窒息灭火法;

四、抑制灭火法。

五、组织力量扑救火灾:

六、组织义务消防队, 按消防组织的分工任务, 进行灭火。

七、起动消防水泵、满足着火层以上各层的消防用水量, 铺设水带做好灭火准备。

八、关闭防火分区的防火门。

九、组织义务消防队员使用固定灭火装置和灭火器灭火。

十、喷射水流。

十一、应把水流喷射到火焰根部, 即把水流喷射到燃烧物体上, 不要喷射到火焰上, 看不见火焰的情况下, 不要盲目射水要根据火场燃烧情况, 及时变换射流。

4、救人

(1) 火场寻人的方法和应特别注意的地点:

1) 在火场寻人, 主要靠喊、叫、摸、看、等方法, 要深入细致地进行观察判断, 做到动作迅速, 沉着冷静, 注意安全。

2) 特别注意如下地点: 通向出入口的通道, 走廊及门窗附近。

3) 火场疏散抢救甲方工作人员。

4) 明确分工。在管理处灭火总指挥的具体组织下, 把责任落实到参加灭火的消防员, 负责引、送、查、接。

5) 疏散次序, 先从着火间、着火层以上各层开始, 着火层以下的业主, 要做好

安抚工作,工作人员通过安全消防楼梯疏散,行动不便的工作人员,则护送他们从消防电梯疏散。

5、疏散和保护物资,主要是在下列情况进行

(1) 重要物资受到火、烟、雾等直接威胁而无法保护时,要进行疏散,特别是甲方的物品和不能用水扑救的物资,必须立即抢救和疏散。

(2) 易燃、易爆和有毒物品以及受较大压力的桶、罐等容器或设备,在火势威胁下有发生燃烧爆炸或析出毒气的危险时,要抓紧疏散或加强保护措施。

(3) 当物资妨碍战斗员接近火源而影响灭火行动时,要进行搬移或疏散。

(4) 对于能够助长火势蔓延的物质,要予以疏散和保护。

(5) 要求和方法

1) 在火场上,疏散与保护物资要分清主次、缓急,避免损坏和丢失物资,并注意物业工作人员安全。

2) 在一般情况下,应当先疏散和保护贵重的,有爆炸和有毒害危险的以及处于下风方向的物资。

3) 在受到火势威胁的情况下,要用水枪掩护疏散物资的通道和人员。

4) 疏散和保护物资的具体方法应根据情况相机进行。

#### **4.1.9.9 大型活动发生时的应急预案**

1、大型活动的类型分析

(1) 中大型娱乐、健身活动;

(2) 每年度固定运动会、联谊会;

(3) 慈善捐助活动;

(4) 大型会议、团体接待活动;

(5) 其他甲方领导安排的在本项目内举办的大型活动;

(6) 其他甲方领导安排的在本项目外举办的大型活动的支援。

2、活动接待布置:与甲方主管部门协商,请主管部门在活动前将会议接待编导计划通知管理处,计划内容包括:活动接待时间、参加活动人员身份、接待规格、室内、外布置要求、桌椅摆放形式、特殊服务等,管理处根据活动接待编导计划,调配物业工作人员帮助进行活动场所布置,并根据活动布置经验提出合理化建议。在所有布置准备工作完毕后,请主管部门检查,并在活动接待前再自

查一次，以避免活动接待准备出现差错。

### 3、活动安全保障

(1) 在活动进行前，对活动周围的环境进行安全检查，排除一切可疑因素，同时我们对服务保障工作进行全面自查，如设备正常运行等工作，确保万无一失；

(2) 组织员工重温各种情况出现时的“紧急情况处理方案”，做到有备无患；

(3) 当重要活动需要特殊安排时（如接待重要贵宾等），配合主管部门拟定执行计划，并按计划演练，确保完满完成任务。

### 4、活动工作的安排

(1) 保证活动车辆的交通通道畅通；领导车位预留；车辆有序进入和停放；

(2) 接受来访人员的咨询，帮助行动不便人员进入活动会议区域；

(3) 物业工作人员可以协助甲方在会议前检查灯光、空调、电梯、影视音响设备是否正常，及时报修。

### 5、部分活动的保密工作

管理处平时做好员工安全保密方面的培训，活动前对员工重申保密纪律，做好防范教育工作，确保不出丝毫的闪失。

### 6、活动后恢复工作

(1) 活动结束之前，协助甲方做好与活动参加人员的迎送准备工作，并为不熟悉环境的参与活动人员引导带路；

(2) 活动结束后，管理处立即安排工作人员，协助甲方进行恢复活动前模样；

(3) 对拾到的物品如钥匙、手机、钱包、资料等一律上交主管部门，由主管部门负责寻找失主；

(4) 保证设施设备的正常运行。

#### **4.1.9.10 紧急医疗处置应急预案**

1、常见的突发病是心脑血管疾病。一旦发生，活动的服务人员应及时采取入院前的应急措施至关重要。

(1) 心绞痛：这是冠心病患者易发生的急症，发病时胸前区呈阵发性疼痛，

历时 1-5 分钟。一旦发作立即停止任何活动，就地安静休息，并在舌下含服硝酸甘油 1 片，待症状缓解后就医。

(2) 急性心肌梗塞：主要症状是突然在心前区发生持续性剧烈疼痛，面色苍白，出冷汗，烦躁不安、乏力、甚至昏厥。症状和后果比心绞痛严重得多。此时必须让病人安静躺卧，不要惊慌失措；可先服安定片、止痛药，同时呼叫急救车急救。切忌乘公共汽车或扶病人步行去医院。

(3) 心力衰竭：原有风湿性心脏病、冠心病、高血压性心脏病及肺心病的人，如果突然出现呼吸困难，应让病人安静休息，半坐位，两足下垂。如以往曾发生过，对治疗方法比较熟悉，可先按碑方法服药，否则不可随意给药。应尽快送医院救治。

(4) 中见：原有心脏病、高血压病的活动人员突然发生语言不清、口角歪斜、肢体瘫痪、大小便失禁等，很可能是中风。应让患者立即卧床，不要随便移动病人，并且在送医院的过程中避免震动。

#### **4.1.9.11 侵害甲方单位设施设备、财产安全的应急预案**

1、物业公司任何员工发现工盗窃和破坏甲方单位设施设备、财产安全的事件，应立即查清各楼层，通知值班人员部或当班值班人员派工作人员前往现场查验，并通知监控值班员密切注意相关画面，监视犯罪嫌疑人动向。

2、值班人员应马上用对讲机向领导汇报，并通知有关工作人员协助监视；同时保持冷静，如能处理的可及时处理，否则监视现场，记住犯罪嫌疑人的面貌、体形、服饰和特征，防止犯罪嫌疑人逃逸，并注意自身安全。

3、尽可能制止一切盗窃和破坏行为，在力所能及的情况下堵截捉拿犯罪嫌疑人，同时向警方报警。

4、若犯罪嫌疑人在警方到来以前已逃离现场，值班人员应注意保护现场，阻止任何人员进入或接近现场，并不得触动现场任何物品和门窗，等候警方前来处理。

5、如在作案现场发现有人受伤，应在保护好现场的基础上，通知医护人员前来救护。

6、在抓捕犯罪嫌疑人的过程中，若有需要可临时关闭所有出入口，劝阻甲方工作人员及访客暂停出入，配合防止犯罪嫌疑人乘机逃逸。

7、警方人员到达后，值班人员应清楚记下警官官衔、编号及报案编号，并积极提供线索，配合警方人员办案。

8、在事件中涉及财产损失和人员伤害，应拍下照片或录像，留下当事人员和目击者，供警方详细调查以明确责任和落实赔偿。

#### 4.1.10 服务承诺

- 1、我公司承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之规定。
- 2、我公司承诺具有相应的经营范围，具有履行合同能力和完善的售后服务体系。
- 3、我公司承诺非联合体投标。
- 4、我公司承诺付款方式、交货期、质保期等商务要求满足招标文件要求。
- 5、我公司承诺实质性响应招标文件的要求和条件，对招标文件中所要求必须提交的商务和技术文件按要求提供。
- 6、我公司承诺绿化管理区域按照绿化养护二级管理标准执行。
- 7、遵照甲方要求，完全遵从文件的要求。
- 8、制定规章制度，划分职责范围，工作尽职尽责，重视甲方及业主方的合理化指导意见或建议。
- 9、除管理人员之外，其他岗位全部以项目周边居民为主要招聘对象，努力解决部分周边剩余劳动力。
- 10、所有上岗人员进行岗前培训，坚持岗中培训，努力提高全员整体素质及服务水平。
- 11、所有上岗人员统一着装，佩戴胸牌，并注意仪表仪容，使用文明用语。
- 12、管理目标：
  - (1) 接管后一年内，各项管理工作均应由物业公司独立完成。
  - (2) 争取在自接管之日起，一年内达到长葛市市级物业管理优秀办公楼考评标准，在两年内达到市级物业管理优秀园区考评标准。

为实现我们对管理处物业管理服务的整体策划及设想，依据国家及长葛市物业管理优秀办公楼评比标准，并结合我们的质量方针和质量目标，对各项管理服务承诺如下指标，并采取切实可行的措施予以落实。

##### 管理指标承诺及具体措施

##### (一) 公共清洁保洁率

公司内控标	99%承诺指标
-------	---------

准	
承诺指标	99%清洁保洁总面积×100%(99%保证措施)
测定依据	保洁达标面积/清洁保洁总面积×100%(99%保证措施)
保证措施	<p>1、配备完善的垃圾收集及处理设施，方便业主方使用，加强宣传教育，提高业主及群众的保洁意识，并搞好自家院内的清洁工作。</p> <p>2、垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染，实施垃圾分类处理。</p> <p>3、每日巡视检查清洁保洁情况，发现问题立即处理。</p> <p>4、提倡“全员保洁，人过地净”</p>

### (二) 治安案件发生率

公司内控标准	小于2起（每年）
承诺指标	小于2起（每年）
测定依据	加强治安管理，杜绝治安案件的发生。
保证措施	<p>1、提供24小时固定岗服务。充分发挥技防手段的作用。</p> <p>2、严格控制外来人员进入，外来施工单位必须签订施工责任书，施工人员挂牌上岗，定位施工。</p> <p>3、树立“全员防范”意识，建立“快速反应和快速支援”体系。</p> <p>4、固定岗实行准军事化管理，定期进行军事素质和业务技能培训，不断提高处理可疑或突发事件的能力。要求固定岗尽快熟悉本项目人员、车辆基本情况</p>

### (三) 火灾年发生率

公司内控标准	0
承诺指标	0
测定依据	加强防范措施，不能出现火灾
保证措施	1、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，每半年组织

	<p>一次消防实战演习。</p> <p>2、定期开展各种形式的安全用电、用气和防火宣传，提高业主方的消防意识。</p> <p>3、办公楼内所有动火作业，施工单位必须事先申报并办理动火登记手续。施工单位应指定动火部位监控人，并配备足够的消防器材。</p> <p>4、定期为业主提供安全用电检查，及时消除隐患。</p> <p>5、加强巡视和维修养护工作，确保消防设施设备的完好。</p>
--	---

(四) 在职人员专业培训合格率

公司内控标准	98%
承诺指标	98%
测定依据	培训合格人数/管理人员总数×100%≥98%
保证措施	<p>1、建立严格的培训制度并制订详细的培训计划，配备专职培训员以及先进的培训设施；</p> <p>2、入职培训、岗位技能培训、素质提高培训和理论政策培训相结合，采用先进的培训方式确保培训效果；</p> <p>3、强调理论与实践相结合，培训与考核相结合，采取有针对性的“啄木鸟式”培训方法，不断提高员工的工作能力与工作绩效；</p>

(五) 公共绿化完好率

公司内控标准	≥98%
承诺指标	≥98%
测定依据	完好绿化面积/总绿化面积×100%≥98%
保证措施	<p>1、制订科学的绿化养护计划，并严格执行。</p> <p>2、管理员每日对绿化养护情况进行巡视检查，并将检查结果作为绿化工的考核依据之一。</p> <p>3、定期开展环保宣传，组织园艺方面的社区活动，增强业主爱</p>

	护绿化的自觉性并养护和管理好自家的绿化地。
--	-----------------------

(六) 公共设施完好率

公司内控标准	≥98%
承诺指标	100%
测定依据	完好设施数量/设施总数量×100%=100%
保证措施	1、落实责任人及巡检保养制度，实行责任人定期巡检。 2、实行定期维修、清洁制度，确保设施完好、美观。

(七) 业主综合服务满意率

公司内控标准	1
承诺指标	1
测定依据	我们将以优质的服务，达到业主方满意
保证措施	1、实行开放管理，向业主方公开服务内容、服务质量标准，使物业管理始终处于业主方监督之中。 2、设立征询意见箱和投诉受理电话。每半年向业主方作一次业主满意率调查，由项目部经理主持对调查结果及业主反馈意见进行分析，及时调整和改进管理服务方案。对不合格项提出纠正和预防措施，并将实施结果直接向业主方公布。 3、通过每季度召开一次质量分析会，每半年组织一次内部质量审核，每年开展一次管理评审等活动，不断改进和完善质量保证体系，确保甲方满意。