## 4.2技术方案（实施方案）

### 第一项：本项目物业管理状况和特点分析

项目编号：建安政采公字〔2023〕54号

项目名称：创业兴业大厦水电维修服务费用（二次）

一、项目概况

创业，兴业大厦水电维修服务费用项目位于新元大道，项目主要内容为：创业兴业办公区水电维修、公共设施和设备的日常管理和维护、会务保障、机房的维修维护。

二、服务期限：三年。

三、验收标准

1、由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

3、按照国家及行业相关标准验收。

四、特点分析

**在提供大厦水电维修服务时，我们面临着多个特点与难点。这些挑战主要源自设备的复杂性、老旧设施、高层作业、紧急情况、法规遵守、有限空间以及天气影响。为了确保优质、高效且安全的维修服务，我们需要针对这些问题制定相应的措施。**

|  |
| --- |
| **1、特点重难点分析** |
| （1）复杂设备：大厦中的水电设备往往具有较高的复杂性，需要技术精湛的工人进行操作。此外，对这些设备的维护和修理可能需要专门的工具和设备。  （2）老旧设施：老旧设施可能存在更多的安全隐患，同时由于其老旧，可能导致维护和修理的难度增加。  （3） 高层作业：在高层进行水电维修作业，不仅需要工人具有高超的技能，还需要完备的安全设施和设备。  （4）紧急情况：水电设备的故障往往突发性强，需要在最短的时间内进行修复，这无疑增加了维修工作的难度。  （5）法规遵守：在进行水电维修工作时，必须严格遵守相关法规和安全规定。  （6）有限空间：在某些情况下，维修工作可能需要在有限的空间内进行，这增加了操作的难度和风险。  （7）天气影响：在恶劣的天气条件下，如暴雨、大风等，室外作业可能无法进行，或者需要采取额外的安全措施。 |
| **2、应对措施** |
| （1）培训员工：我们需要定期对员工进行专业技能和安全培训，提高他们的技能水平和安全意识。  （2） 安全装备：为工人提供完备的安全装备，如安全带、安全网、头盔等，确保他们在高空作业时的安全。  （3）建立应急响应机制：建立一套完善的应急响应机制，以便在紧急情况下快速、有效地做出反应。  （4）遵循法规：在进行维修工作时，我们必须严格遵守所有的法规和安全规定。  （5）使用科技：利用先进的科技工具和设备，提高维修工作的效率和安全性。例如，使用无人机进行高空作业或者使用智能诊断工具来快速定位故障原因。  （6）做好防护：在面对恶劣天气时，我们需要做好充分的防护措施，如穿戴防护装备、固定设备等，以确保维修工作的顺利进行。  （7）设备更新：对于老旧设施，应定期进行评估和更新，以提升其性能和安全性。如果可能的话，应使用更先进、更安全的设备来替代老旧设备。  （8）预防性维护：通过定期进行预防性维护和检查，可以降低设备故障的概率，同时也能提早发现并解决潜在问题。  （9）有效沟通：加强与客户的沟通，了解他们的需求和期望，以便更好地满足他们的需求。同时，也需要与供应商保持良好沟通，确保设备的供应和质量。  （10）风险管理：制定全面的风险管理策略，对可能出现的风险进行预测和评估，并采取相应的措施来降低风险。  （11）服务持续性：在面对紧急情况时，我们需要确保服务的持续性。为此，我们可以建立多个服务中心，并确保每个中心都有足够的资源和能力来独立处理紧急情况。  （12）质量控制：通过定期的质量检查和质量审核，我们可以确保维修工作的质量达到或超过客户的期望。同时，也需要对维修人员进行定期的绩效评估，以激励他们提高服务质量。  （13）客户反馈：通过定期收集和分析客户反馈，我们可以了解维修工作的不足之处并采取改进措施。同时，也可以通过客户反馈来了解市场的需求和趋势，以便更好地满足客户需求并保持竞争力。 |

### 第二项：管理思路、管理目标定位、方案

#### 1、管理思路

**1.1、服务优势**

**高效性**：物业管理水电维修服务方案的服务流程简洁，可以快速响应业主需求。

**专业化：**我公司拥有一支专业的水电维修团队，能够快速诊断故障并进行维修，可以有效降低故障处理时间。

**安全性：**我公司对水电维修团队进行培训，并注重安全管理，保证水电维修工作安全。

**服务保障：**我公司将负责物业水电设备的日常检查与维护，确保设备运转正常。

**1.2设备巡检**

☆定期对大厦的水电设备进行检查，确保设备运行正常，防止故障发生。

☆设立巡检制度，规定巡检时间、巡检内容、巡检方法等，以保证巡检工作的有效性。

☆对巡检中发现的问题及时进行处理，并做好记录，以备后续查询。

**1.3、故障维修**

☆设立故障报修制度，确保故障能够及时发现、及时处理。

☆对水电设备出现的故障进行分类，根据不同类型采取相应的维修措施。

☆对故障维修过程进行记录，以便对维修效果进行评估和总结。

**1.4、设备更新**

☆根据设备使用情况，对老化、损坏的设备进行更新换代。

☆引进新技术、新设备，提高水电设备的运行效率和管理水平。

☆配合相关部门进行设备更新改造，确保改造工程的顺利实施。

**1.5、人员培训**

☆对水电设备维修人员进行专业技能培训，提高维修水平。

☆加强安全培训，提高员工的安全意识。

☆培训员工使用和维护水电设备的正确方法，减少人为损坏。

**1.6、安全防范**

☆制定水电设备安全操作规程，规范员工操作行为。

☆定期对水电设备进行安全检查，确保设备安全运行。

☆加强安全教育，提高员工的安全意识和自我保护能力。

**1.7、记录管理**

☆建立水电设备维修管理档案，记录设备的维修历史和维修内容。

☆对水电设备的运行数据进行记录和分析，以便及时发现问题并进行处理。

☆定期对记录进行检查和整理，确保记录的完整性和准确性。

**1.8、应急预案**

☆制定水电设备故障应急预案，以便在严重故障发生时能够迅速采取措施。

☆建立应急响应小组，负责应急预案的实施和协调工作。

☆定期进行应急演练，提高应急响应能力。

**1.9、合规检查**

☆遵守相关法律法规和标准要求，对水电设备进行合规检查和管理。

☆与相关部门合作，定期对水电设备进行检查和测试，确保设备符合相关标准和要求。

#### 2、管理目标定位

##### 2.1、管理思路及服务定位

**大厦物业设备维护管理思路**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **分项** | **内容** |
| 1 | 以客户需求为导向 | 我们的设备维护管理服务将始终以客户需求为导向，确保设备的正常运行，提高设备的使用效率，创造一个安全、舒适、高效的办公环境。 |
| 2 | 预防性维护为主 | 我们将采取预防性维护为主，定期对设备进行检查和保养，及时发现并解决潜在问题，降低设备故障率，延长设备使用寿命。 |
| 3 | 专业培训和技能提升 | 我们将持续提供专业培训和技能提升课程，确保我们的维护团队具备最新的维护技能和知识，能够高效地解决各种设备问题。 |
| 4 | 优化维护流程 | 我们将不断优化维护流程，提高维护效率，降低维护成本，使用更环保、更节能的维护方法和技术。 |

**大厦物业服务定位**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **分项** | **内容** |
| 1 | 高品质服务 | 我们将提供高品质的设备维护服务，确保设备的正常运行，满足大厦内各租户的需求。我们将通过专业的技术团队、严格的维护流程和先进的维护设备来实现这一目标。 |
| 2 | 全面服务 | 我们的服务将涵盖大厦内的所有设备，包括电力、水力、空调、照明、消防等设备，确保大厦内的所有设施都能够得到及时的维护和保养。 |
| 3 | 环保节能 | 我们将积极推广环保节能的理念，通过优化维护流程、使用节能设备等方式，降低能源消耗和环境污染。我们将致力于打造一个绿色、环保的大厦。 |
| 4 | 安全可靠 | 我们将始终把安全放在首位，确保设备的运行安全可靠。我们将采取严格的安全措施，防止设备故障对大厦内的人员和财产造成影响。 |

##### 2.2、物业管理和服务内容

针对创业，兴业大厦的特点和甲方对物业管理的总体要求，我们设定的物业管理和服务有以下内容。

维护和管理包括但不限于：

**创业兴业办公区水电维修、公共设施和设备的日常管理和维护、会务保障、机房的维修维护。**

##### 2.3、管理服务需求响应

根据对大厦物业特点、大厦愿景和服务需求结构的了解，针对大厦的物业服务要求，我司特地为大厦规划出**“教育辅理型物业服务模式”。**

**（1）服务模式规划宗旨**

教育辅理型物业服务模式的规划宗旨为：以大厦满意为中心，以教育辅助为导向，以创建一流的后勤管理模式为目标，以安全、优雅、文明、便利、温馨、高效为核心价值，为大厦提供专业化、标准化的安全服务、维修服务、水电服务、应急、节能服务，创建最适宜大厦运行管理专业化需要的后勤物业服务模式。

##### 2.4、管理服务定位

1、**确定管理和服务目标——“起点高，管理严”**是我们对管理服务团队的要求，也是我们追求的目标。

2、**确保安全、有力保障——实现安全有保证、设备有保障**，不为我们的管理和服务产生事故、故障，影响到大厦的正常运行秩序、社会影响。

3、**突出管理服务手段——我们要制定科学的管理制度、规范化的服务程序，**做到心中有计划、工作有安排、检查有考核、特情有预案，强化管理，强化措施。始终使大厦处于安全、舒适、洁净的现状。

我们通过过程控制，将物业管理和服务的各岗位、各人员联系在一起，每个管理内容和评价联系在一起，每个工作流程和标准联系在一起。

#### 3、水电及维修管理服务方案

##### 3.1、水电管理服务技术规范

一、主要负责院内各种设施设备机房的维护、检修运行、维护、检修；

|  |
| --- |
| **空调系统** |
| 1.运行值守服务。指派专人负责运行维保工作，设备运行期间至少要保证1名值班员在岗在位，对恒有源地源热泵系统设备、恒温恒湿系统提供日常安全和运行服务，检查巡视整个空调系统设备设施情况，按时做好地源热泵、恒温恒湿系统设备的运行数据记录，包括：空调泵水温（蒸发器及冷凝器）、压力，恒温恒湿机组温湿度等数据，及时排除技术故障，协调处理各种问题，遇紧急情况立即到达现场。  2.机房、末端维护管理。地源热泵空调系统：每年清理机房过滤器两次、清扫配电柜两次，每年春秋两季对机房系统各类设备进行检查，负责现场机房的卫生安全等，机房人员发现问题及时报告，立即抢修，需更换零配件需报告甲方负责人。恒温恒湿空调系统：每天对所有开启的恒温恒湿机组进行巡查，保证档案库房温湿度达到规范标准（温度14℃-24℃、相对湿度40%-60%），每月对主机加湿罐进行检查清理，测试电极等部件，用除垢液清洗或更换加湿罐，发现问题故障及时排查。  3.故障报告及处理。值守人员运行服务中发现问题或接到故障通知时，现场值班员应在15分钟内对该故障进行排查，一般故障需立即排除，严重故障应该在24小时内修复。 |
| **消防系统** |
| 1.日常值班。指派专人负责维保工作，设备运行期间至少要保证1名值班员在岗在位，检查巡视整个消防系统设备设施情况，及时排除技术故障，协调处理各种问题。  2.每日进行一次安全巡查。值班员每天对消防自检功能、消音复位功能、故障报警功能、火灾优先功能、报警记忆功能进行一次巡查测试，确保正常并做好记录。  3.每周进行一次设备检查。一是对消防水泵、稳压泵、增压泵及所有相关设备运行情况进行一次检查，保证水箱水位正常，相关设备处于良好技术状况；二是对消防水系统进行末端试水，室外消防栓抽查检查，确保室内外消防栓完好、好用，消防水出水状况符合消防规定。  4.每月进行一次常规检查。一是对烟感探测报警点、温感探测报警点的场所进行抽查吹烟检测灵敏度；二是对手动报警按钮、消防栓报警按钮进行报警模拟测试；三是对报警系统联动反应进行测试；四是消防水系统联动检查测试；五是高压细水雾系统检测。  5.每季度进行一次综合检测。每季度进行一次各系统的部分功能检测、保养。一是对手动报警器、喷淋泵、消火栓泵及管道系统的阀门轴心上润滑油，对正压风口、防火阀、风机除锈并上润滑油；二是检测各系统功能是否符合规定，特别是重点部位的手动报警系统，烟感、空气采样报警器报警精确度达99%，出水水量充裕，水压正常，水质良好。  6.每年组织一次全面检测试验。每年6月份前请第三方公司组织进行一次各系统的全年检测及试验，并就检测情况出具测试报告，确保各系统运行正常、功能和状态良好。  7.故障报告及处理。值守人员运行服务中发现问题或接到故障通知时，现场值班员在15分钟内对该故障进行排查，一般故障需立即排除，严重故障在24小时内修复。 |

二、物业服务地点

创业兴业大厦。



##### 3.2、设备及水电维修技术标准

| **类别** | **项 目** | **标准** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 日常运行管理 | 运行管理制度 | 1． 依据各设备、及设备所在机房的功能及特点，建立各项相应的运行管理制度； | 对所有负责运行、维护的设备/设施。 |
| 2． 设备运行管理制度的制定，应以保障设备及设备所在机房的安全、正常运行为标准，内容应包括：各专业设备的操作规程、设备出现故障时的处理方法、值班人员的岗位责任、外来人员进入设备所在机房的授权、出入登记、设备所在机房内的物品存放以及消防安全的有关规定等事项； |
| 3． 各项管理制度应在设备所在机房显著位置上墙张贴； |
| 工程值班 | 1． 记录内容包括：本班工作内容及完成情况，设备的当前状态（运行、停止、待修等）及设备调整情况说明；交班接班人上岗时间、下岗时间，工程主管人员每日检查值班工作记录的确认签字等； | 对所有负责运行、维护的设备/设施。重要机房值班岗位应设立值班工作记录。 |
| 2． 所有无人值守的机房，都应当建立定时巡视制度，并有相应的《巡视签到表》。 |
| 设备运行 | 1． 重要设备及主要附属设备应建立相应的设备运行记录； | 对所有负责运行、维护的设备/设施。 |
| 2． 重要设备及辅助设备的运行记录中，应记载设备的起、停时间，运行参数，设备运行状况、发生故障的时间及处理经过、运行记录表的抄表频次； |
| 3． 重要设备的运行参数（如:配电室设备等）应1-2小时记录一次或根据设备的具体情况确定抄表间隔； |
| 现场管理 | 1． 各设备及所在机房、管道井内标识清晰、干净整洁、无尘土、无杂物堆放，通风、照明、门窗、锁等设施良好； | 对所有负责运行、维护的设备/设施。 |
| 2． 各种阀门开关灵活、性能可靠，主要阀门标识清晰、无锈蚀、无跑冒滴漏现象；压力表、温度表显示正常； |
| 3． 机电设备运行平稳、无异常声响； |
| 4． 设备运行与维护工作人员对公共照明、空调系统、给排水系统、建筑装修设备设施进行日常巡视检查，并保存所有相应的巡检报告。 |
| 维护维修工作管理 | 工作计划制定 | 1． 应依据国家、行业标准或具体设备的维护使用说明，结合设备/设施的实际使用情况，制定科学的、合理的、切实可行的《设备/设施维护保养工作计划》； | 对所有负责运行、维护的设备/设施。 |
| 2． 工作计划中应包括设备保养的项目、主要工作内容、保养频率、工作实施日期等； |
| 3． 工作计划因实际情况需要变更的，应有书面的变更记录，记录中应说明变更原因、变更情况等备查。 |
| 工作计划实施 | 1． 依据国家及行业标准，完成计划维护检修项目的工作； |  |
| 2． 建立维护工作实施作业指导书，对主要维护工作加以规范； |
| 3． 各项计划内或计划外的维护、检修工作完成后，都应有相应的工作记录存查； |
| 4．设备的点检记录应有工作日期、工作人、负责人确认、针对设备的点检项目数据及状况的描述； |
| 5．设备的巡检记录应有工作日期、工作人、负责人确认、针对设备设施的主要巡检项目状况的描述。 |
| 6．对于检查中发现的问题，在一时无法解决的情况下，应有后续跟进措施及记录。 |
| 工作现场管理 | 1.保证所管辖区域照明灯具处于正常工作状态，应急照明始终处于正常工作状态，保证能够随时起用； |  |
| 2.公共大厅的转门、推拉门、自动门、楼宇内部的门窗运行正常、开闭自如、无异常响动、玻璃无破损现象 |
| 3.楼内地下污水井每年定期清底，潜污泵、室外各污水井、雨水井定期点检保证排水通畅；隔油池、化粪池应定期清掏； |
| 4.保证所管辖范围内的房屋设施达到国家有关规定，所管辖范围内的建筑（建筑物内的楼梯、走道、扶手、墙壁、天花板、吊顶）无破损现象环境整洁；闭门器固定良好无松动现象，及时向产权人提交建筑装修大修计划和方案； |
| 5.卫生间设备设施（烘手器、排风扇、冲水阀）的维护保养到位，处于正常工作状态；玻璃镜、台面、隔板完好无破损现象；环境干净整洁 |
| 应急检修 | 1．当接到报修信息后，维修人员应在15分钟内到达现场，维修工作随即展开，一般故障的修复不应超过24小时； |  |
| 2.当故障在规定时间内确实无法修复时，应及时通知移动相关负责人，并采取相应的跟进措施。 |
| 安全管理 | 日常安全管理 | 1.依据国家及行业的有关规定，建立涉及各个设备、系统操作及维护的《安全操作规程》； |  |
| 2.按时约请国家指定的专业机构，对升降设备、避雷系统、供水系统、压力容器以及各种计量用仪器/仪表进行定期的检查/检测，并保证各设备的使用合格证在有效期内，保存好所有的相关检查文件以备查； |
| 3.按时约请国家指定的专业机构，对楼宇进行必要的电检，保存好所有的相关检查、检测报告以及各项整改记录等文件以备查； |
| 4.定期对所有服务人员进行安全意识、安全知识方面的培训，并留有相应的培训记录。 |
| 突发事故管理 | 1.面对可能发生的各种事故或灾害，建立科学的、完善的、可行的《突发事故应急处理预案》； |  |
| 2.《突发事故应急处理预案》应涵盖所辖供电系统、给排水系统、消防系统、楼宇设施等所有设备、设施； |
| 3.针对《突发事故应急处理预案》制定相应的培训、演练计划，使所有的在岗员工都能够熟悉预案内容，培训后应留有相应的培训记录； |
| 4.建立事故报告制度，对于已发生的事故应在24小时内提供书面的《事故报告》，报告内容应包括：事故经过、采取措施、原因分析、整改措施、整改完成日期等。 |
| 设备档案管理 | 设备档案建立 | 1. 建立《设备清单》进行设备编号，各楼宇可根据自身设备情况制定编号规则，但必须确保所管辖的设备均有固定的设备编号； |  |
| 2. 建立《设备登记卡》，对所辖重要设备每台均须填写《设备登记卡》，其内容应包括：设备的编号、设备的出厂编号、设备名称、设备型号、生产厂家、供货商、设备主要技术参数、设备的大中修及主要零件更换记录等； |
| 3. 建立《设备标识卡》，在设备本体上的恰当、明显处，应以“设备标识卡”的方式标明该设备的用途、性质；内容应包括：设备编号（按各自设备编号规则进行）、设备名称、服务区域等信息； |
| 4. 当设备的大中修及主要零件更换后，应及时将有关信息录入《设备登记卡》中； |
| 5. 负责管理和保存甲方所移交的相关图纸、资料以及设备运行与维护的工作记录、设备的大修及改造等档案资料，保留期为合同期，合同期满全部移交甲方。 |
| 工作记录填写 | 1. 工作记录的填写，应使用蓝色、黑色钢笔或签字笔，不得使用红笔、彩笔或铅笔。注意书写工整，不得随意涂改，确需涂改的，应在错误处横向中间划两条直线，并在原记录旁重新填写； |  |
| 2. 应保证工作记录的干净整洁，工作记录上不得有任何与该项记录无关的字迹或图形。 |
| 文档管理 | 1．将所有管理文件按不同级别分类并装入文件夹； |  |
| 2．各类文件存档应做到分类清晰，一目了然，存取方便； |
| 3.各种系统图纸应分类存放，做好目录及标识以便于查阅； |
| 4．文件的封面及侧封标准要统一。 |

##### 3.3、维护维修保养作业程序

（1）接到报修通知后，维修人员做好报修记录。

（2）维修人员进行维修评审。可以维修，与业主约定时间，必要时到现场检查后确定维修时间，填写《维修评审记录》。

（3）维修主管人员派工，维修人员根据维修项目准备好相关的配件、工具等。

（4）根据评审记录，到现场进行维修。

（5）维修人员按照约定时间赶到现场，察看设施、设备损坏情况，了解维修内容。

（6）公用部位维修，在不影响业主使用的前提下，做好防护措施后进行维修。

（7）入室维修，敲门进入业主房间，向业主表明自己身份，征求业主意见“现在可以维修吗”，业主同意后，查看设施损坏情况。

（8）维修前妥善处理维修设施周围的物品，并做好相关防护。

（9）在不影响业主工作的前提下，及时进行维修工作。

（10）维修完成后，业主在派工单上签字确认。

（11）作业完成后，清理维修现场，做到地面无杂物，无污迹。

（12）维修申请表细目则应进行维修登记，以便工作通知单被永久记录。

（13）保存各个维修记录卡，记录进行的维修工作、日期、工作性质、工作小时数以及每件设备的材料成本。

##### 3.4、设备维修保养措施

（一）日常保养

设备的清洁、润滑、紧固、调整、防腐等。

（二）定期检查

包括日常检查与定期检查。

（三）计划修理

设备磨损的两类原因：使用损耗、自然腐蚀老化。

1、设备磨损大致三阶段

●初期磨损阶段磨损速度快，持续时间短。

●正常磨损阶段。

●剧烈磨损阶段。

2、设备故障的发生也有其一定的规律性，一般分为：

●初期故障期：必须把握好运输、安装、调试、验收等工作，重点是细致地研究与掌握设备合理使用、操作的方法。

●偶发事故期：此时工作重点是加强安全操作管理，做好日常的维修保养。

●磨损故障期：须在零件达到使用期限之前进行更换与修理。因此，这一时期重点是进行预防维修与改善性维修。

（四）三级保养制

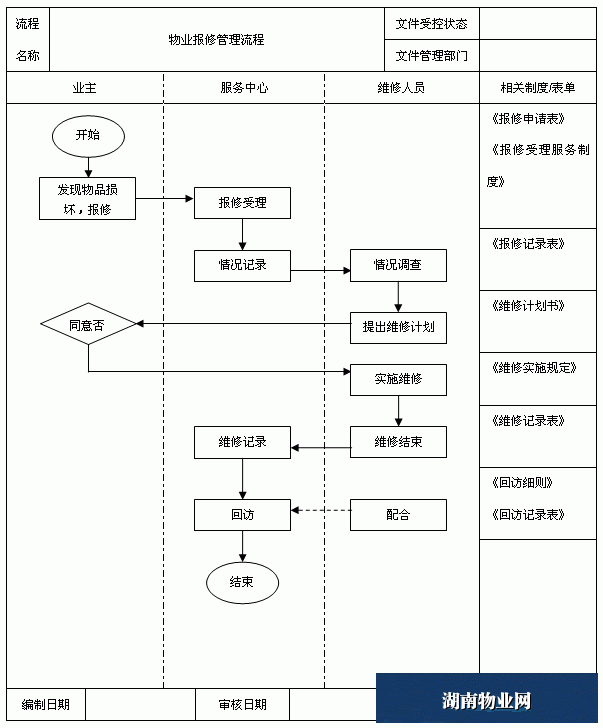
1、日常维护保养（设备操作人员）。

2、一级保养（设备操作人员和维修人员）。

3、二级保养（设备维修人员）。



##### 3.5、维修保养流程图



##### 3.6、维修管理办法

维修班工具使用管理办法

为贯彻执行公司物品妥善保管，合理使用，有效控制的方针，特制定本办法。

维修班工程维修使用工具分为：共用工具与私用工具.所谓共用工具是指较大件工具如切割机、电焊机、台钳、电钻之类私用工具是指发放给个人的小件常用维修工具。

共用工具使用管理：

1、共用工具由值班人员保管,只允许公司内部使用,不得以个人名义转借他人使用,如有特别情况须由主管以上人员同意,方能借出.

2、当值班人员下班时,须在交接班记录表上注明工具使用情况,并由接班人员清点检查工具使用情况确认后签收.

3、所有使用工具的人必须爱惜工具,遵守谁损坏谁赔偿的原则,由值班人员监督.

私用工具使用管理

1、发放给个人的工具由个人妥善保管,并由个人在工具领用表上签收,离职时交还给公司。

2、个人所领取的工具,自己必须爱惜,人为损坏由个人赔偿。

3、个人所领工具属常规性磨损折旧,日久不能使用的,可申请换取新的工具,但必须提供旧件。

维修电工岗位职责

1、严格遵守公司各项规章制度,服从领导安排,除完成日常维修任务外,有计划地承担其它工作任务。

2、努力学习技术,熟练掌握大厦强弱电设备,工作原理及实操作与维修保养。

3、执行所管辖设备检修计划,按时按量完成,并填好记录表。

4、积极配合值班电工工作,出现故障时无条件迅速返回机房配合工作。

5、严格执行设备管理制度,做好交接班工作。

6、交班时发生故障,上班必须协同下班工作,排除故障后才能离去。

7、维修人员外出巡查或维修,必须随身携带对讲机,随时随地与部门人员保持联系.

8、在巡查过程中,发现不正常现象,应及时进行处理,处理不了的应做好记录,不得隐瞒故障现象。

9、做好值班室清洁工作,填好工作记录表。

10、完成领导交办的其它工作。

值班电工岗位职责

1、严格遵守公司各项规章制度。

2、努力学习技术,熟练掌握本大厦供电供水方式，线路管道走向反设备的原理，技术性能及实操作。

3、努力做好设备保养维修工作，做好防小动物工作,确保安全运行。

4、坚守岗位，定时巡视配电设备，密切监视各仪表工作情况，准确抄录各项数据并填好设备运行记录表。

5、对来人来电报修应及时进行登记,并处理。

6、发生事故时,值班人员应保持头脑清醒,按照操作规程及时排除故障。

7、事故未排除不许进行交接班,应上下两班协同工作,直至排除故障.一般性的故障,应交待清楚并做好记录。

8、按规定时间做好机房与走道清洁工作。

9、完成上级交办的其它工作。

配电房管理规定/配电房安全操作规程

1、配电房是大厦供电系统的关键部位,应设专职电工对其实行24小时运行值班,未经主管人员以上许可,非工作人员不准入内。

2、值班是必须持证上岗,熟悉配电设备状况,操作方法和安全注意事项.

3、值班员必须密切注意电压表、电流表、功率因数表的指示情况,严禁变压器、空气开关超载运行。

4、配电房设备的倒闸操作由值班员单独进行,其他在场人员只作监护,不得插手,严禁两人同时进行,以免发生错误.

5、因故停电,应提前一天向使用用户发生停电通知,对突发性停电事故,应通过电话、口头通知或广播向用户作出解释。

6、保持配电房消防设备完好齐备,保证应急灯在停电状态下能正常启用。

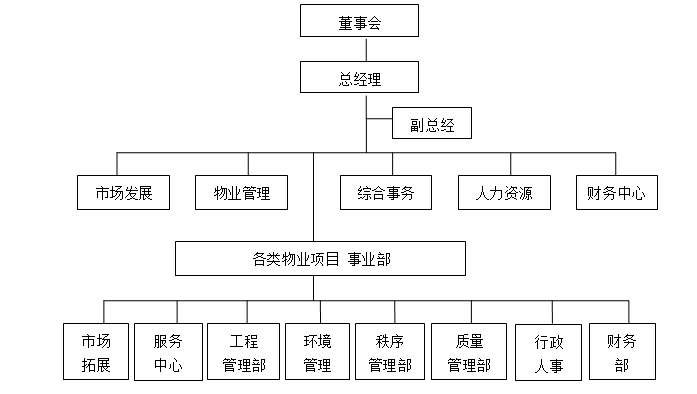
7、严禁在配电房内私拉乱接,随意改变供电运行方式。

8、配电房内严禁堆放其它杂物。

### 第三项：组织架构设计方案

**我公司坚持“我们多努力，让您更满意”的服务理念，擅长管理服务于高端物业项目，通过服务与管理的充分融合，以提升物业价值为目标**

#### 1、公司管理组织机构



#### 2、项目组织架构图

岗位设计原则：

服务第一的原则。管理机构的设置和各类员工的配备，均以提高服务的整体水平为前提。在充分满足把项目打造成为精品项目这一目标要求的基础上，定机构立废，择人员取舍，从组织上和人力上确保能够高标准、高档次、高品位地为业户提供全天候、全方位的优质服务。

精干高效的原则。着眼于组织科学化和手段现代化，通过减少内部磨擦系数，提高员工基本素质，增加管理科技含量，来严格控制管理机构和员工队伍的膨胀，既保证服务的高质量，又实现运行的低成本，使得项目物业服务具有可持续发展的长久后劲。



#### 3、房屋建筑本体及共用部位维修养护计划与实施

1、每年两次对房屋及设施设备进行安全普查，并将普查结果报业主方。对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业委会提出报告与建议，根据其决定，组织维修。每年两次对房屋及设施设备进行安全普查，并将普查结果取业主方。

3、每日巡查一次物管区内门、楼梯通道以及门窗、玻璃等，做好巡查记录，及时维修养护。每日巡查项目房屋楼栋门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

4、对项目公区的护栏、围墙、楼道灯、设施等公共设施进行定期与不定期的维护，保证设施的正常使用。

5、每月对项目的天沟、雨水、污水管道、边沟涵洞进行检查并做好记录，已保持畅通和相关设施无破损现象。

6、按照住宅装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核业主（使用人）的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业委会和有关主管部门。

7、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告业委会和有关主管部门。

8、项目主出入口设有项目平面示意图，主要路口设有路标。各区域有明显标志。

##### 3.1共用部位维修养护计划与实施

1、房屋共用部位的维护服务

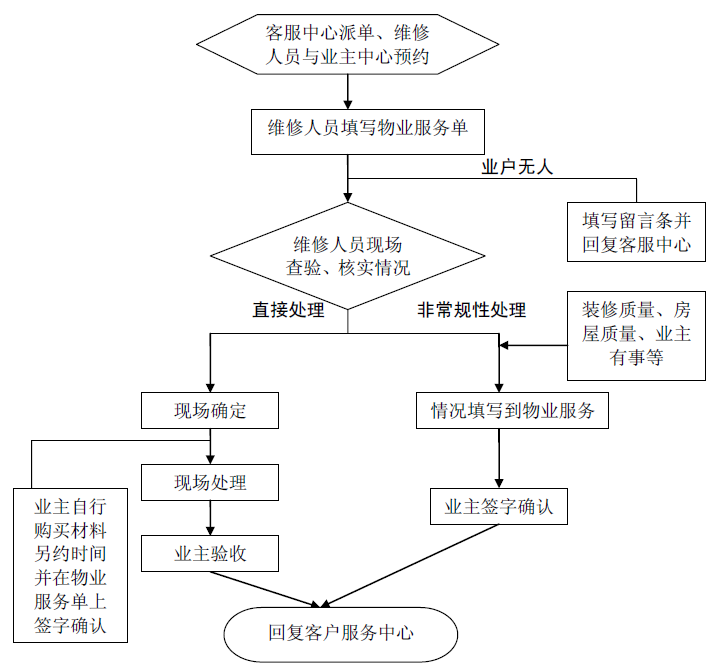
建立房屋使用、维修档案，检查房屋使用情况，告知客户正确使用房屋，遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。

对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，定期检查房屋的安全状况，保证使用功能正常，并做好记录。

发现问题及时向房屋产权人报告，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时提出方案或建议，经房屋产权人同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施，避免安全事件发生。

物业服务中心将根据业主实际需求提供对物业共用部位、业主或使用人自用部位维修服务，我们根据长期管理经验积累制定出自用部位维修服务流程一览表如下：

**自用部位维修服务流程：**



##### 3.2给排水设备养护计划

1、目的

确保给排水设备（设施）处于良好技术状态，保证生活、消防用水的需要。

2、适用范围

给排水设备（设施）的运行管理。

3、职责

（1）水电维修工负责给排水设备的监控、记录及异常报告。

（2）水电维修工负责给排水设备维修保养。

（3）维修主管负责给排水设备（设施）综合管理及上述工作的检查监督。

（4）管理处主管负责上述工作的检查监督。

（5）管理处负责向大楼业主通知停水情况。

4、工作程序

（1）管理人员工作程序

A 水电维修工

▲水电维修工负责给排水设备24小时运行的操作、监控、记录。应在给排水设备（设施）启动时观察电流、电压，并倾听有无异响，并记录于《值班记录》。

▲水泵房每周打扫一次，机组每月清洁一次，设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。

▲按设备检查保养计划及设备（设施）检查保养表要求运行维修保养。

B 维修主管

▲维修主管负责给排水设备（设施）的综合管理，包括技术资料、档案的收集保管，负责零星设备配件、材料的采购计划的编制，外委修理的联系工作。

▲对给排水维修保养提供工作指导及检查监督。

▲每年12月制订下一年度设备（设施）检查保养计划、并按运行情况制定中修、大修计划。

C 管理处主管

▲进行周检、月检。每月月底组织有关人员对给排水设备（设施）进行一次设备检评。

▲审核给排水设备（设施）检查保养计划、《设备维修记录表》、《设备（设施）日常维护保养记录表》、中修、大修计划。

（2）水泵房管理工作程序

A 非工作人员进入水泵房须经维修主管或管理处主管批准后，由水电维修工陪同，方可进入。

B 水泵房内机电设备由水电维修工负责操作，其他人不得擅自操作。

C 控制柜上转换开关，无特殊情况下应打在“自动”位置。生活水泵每隔1天进行轮换。

D 保持泵房良好通风及照明，门窗开启灵活无破损。

E 不得擅自改动机房线路、器材、若需改动，须经上级领导同意后，方可进行。

F 消防设施完好，禁止吸烟。

G 保持机房干净整洁无积尘，不得堆放杂物。

（3）停水管理工作程序

因工作维修等原因停水，应由给维修主管填写《停水审批表》管理处主管批准并提前24小时通知大楼业主。因突发事件停机，应在1小时内联系有关部门处理，并在恢复供水后24小时内向业主作出解释。

##### 3.3给排水设备的养护流程

1、目的

及时处理给排水设备（设施）故障，确保设备性能。

2、适用范围

辖区给排水设备（设施）的维修保养工作。

3、职责

（1）水电维修工负责给排水设备（设施）的维修保养。

（2）维修主管负责维修保养工作指导、检查监督及外委修理的联络工作。

4、工作程序

（1）给排水设备维修保养工作程序

A 水电维修工负责给排水设备（设施）的维修保养。

B 维修主管每年12月制订下年度的设备（设施）维护保养计划，并按运行情况制订中修、大修计划。

C 水电维修工按给排水设备检查保养计划表要求，并将维修保养情况记录于《设备维修记录表》、《设备（设施）日常维护保养记录表》，零部件更换及大修同时记录于《设备管理台账》。

D 给排水设备故障一般不超过8小时，若在8小时内无法解决的重要部位故障，应将故障、解决方案、解决时间书面上报管理处，限期解决。

E 凡是夜间发生的，不影响业主生活、工作的，不会产生严重后果的给排水设备（设施）故障，可以由早班水电维修工进行维修。

F 室内排水管道保持畅通，若发生堵塞，需在1小时内疏通；雨、污水管道无堵塞现象。

G 维修主管提供工作指导及检查监督。

H 需停水进行维修保养时，遵守停水管理工作程序执行。

（2）给排水设备（设施）故障一般处理工作程序。

A 供水泵出现故障时，值班人员应马上启用备用泵，然后立即通知水电维修工及时维修。

B 排污泵出现故障时，首先检查故障原因，如果控制回路出现故障，检查排除，如果水泵故障，停泵维修。

C 供水管网出现故障，发生泄漏等影响正常供水，值班水电维修工立即关闭总阀，及时通知有关人员抢修，并做好受影响业主的解释工作。

D 排污井、雨水沟等因堵塞而致下水不畅、浸水等，电话通知保洁班及时疏通。

（3）给排水设备（设施）检查保养表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **检查保养项目** | | **保养内容（含使用材料）** | **周期** |
| 1 | 水泵电动机及附件 | 外观清洁 | 擦洗、除污 | 半月 |
| 压力表指示 | 不正常、更换 | 不定期 |
| 电机主回路、控制回路 | 测试、检查、紧固 | 半年 |
| 水泵 | 如渗漏，更换盘根填料 | 不定期 |
| 机械润滑 | 加0＃号黄油 | 半年 |
| 2 | 管道 | | 如渗漏，补漏；如锈蚀，除锈、刷漆 | 不定期 |
| 阀门 | | 如漏水，紧固螺丝；如锈蚀，防锈、润滑 | 不定期 |

##### 3.4房屋养护和修缮工作流程

1、目的

定期对房屋进行养护和修缮，保持或恢复其使用功能，开展有偿服务工作，在为大楼业主提供便捷服务的同时为管理公司增加收入。

2、适用范围

房屋设施的养护和修缮。

3、职责

（1）物业管理处维修主管负责对房屋本体状况进行巡查，并接受业主的投诉，对发现的异常情况及时向直接上级反映。

（2）维修人员负责一般性的养护和维修工作。

（3）维修主管负责外委养护和维修项目的联络、检查和跟踪。

（4）管理处主管负责审批管理处房屋设施养护计划。

4、引用文件

（1）《城市异产毗连房屋管理规定》

（2）《公有住宅售后维修养护管理暂行办法》

（3）《城市房屋修缮管理规定》

5、工作程序

（1）养护

A 维修主管于每年12月制订本大楼下年度房屋设施养护计划并报管理处主管审批。

B 维修人员按房屋设施养护计划的规定具体实施养护工作并记录于《设施（设备）日常维护保养记录表》内。

C 维修主管对养护工作进行监督和检查。

（2）修缮

A 更换水表

▲关上水表前第一个阀门，排空管内的残余水后拆下水表。检查水表的接头胶圈，如已经断裂或变形时应选同一型号、规格的具有合格证的水表安装上去；

▲安装时注意水表的水流方向与供水方向保持一致；

▲维修结束后，打开阀门检查有无渗漏，表针转动是否正常；

▲维修人员会同大楼物业管理员做好业主新启用水表底数记录。

B 更换电表

▲断开电源拆下电表，表已经失灵时，可选用具有检验合格证的同一型号电表进行安装，安装时注意进出线接法正确。

▲安装结束后合闸试电，保证业主用电设备使用正常，电表转动正常。

▲维修人员会同大楼管理员做好业主新启用电表底数记录。

C 维修开关

▲分析造成低压开关跳闸或烧坏的原因。

▲如果是短路故障，首先将空气开关置于“OFF”位置，用万用表（兆欧表）检查线路，查出故障点后给予排除。

▲经试电后如确认需要更换空气开关或熔断器时，必须采用同一技术规格的合格配件进行调换安装。

▲如果是由于线路过载开关跳闸或烧坏，在更换损坏元件后应提醒业主减少该线路用电负荷。

D 灯管、白炽灯的维修

▲切断电源、取出白炽灯，如果灯丝已经烧断，可更换同一型号的卡口或螺旋头灯泡安装上去，试电查看是否正常。

▲灯管不亮可先检查启辉器，如损坏可更换新的；试电检查如不亮时，取出灯管并更换同规格、同型号的灯管，再次试电检查，如仍不亮时可检查接线和镇流器查出故障立即排除，恢复正常照明。

▲其他情况造成的灯不亮情况，可根据原因参见上述流程执行进行处理。

E 线路检测

▲线路停电检修应及时通知用户。

▲进户接线端子接触不良可先切断电源，将接头紧固。

▲线路短路时可用万用表对线路逐一检查，找出故障原因并及时处理。

▲当确认故障经修复后方可送电。

F 门铃维修

▲无电情况时可更换新电池。

▲电极板腐蚀或接触不良可进行除锈、紧固处理。

▲因线路短路问题造成的故障，用万用表（兆欧表）检查线路找出故障点并及时处理。

G 插座无电

▲由于市政停电或线路维修造成的停电应通知业主。

▲插座接线端子松动，可拆开插座板紧固接线头后重新安装，检查试电情况。

H 水龙头漏水

▲关闭业主室内供水阀门，拆卸下水龙头并检查出故障点。

▲根据业主需要，更换破损的胶圈部件或更换新水龙头；如因水龙头有砂眼漏水的，必须更换新的水龙头。

▲打开水阀门检查水龙头是否有渗漏，使用时切勿过度拧紧。

I 马桶不通

▲检查堵塞的原因，用马桶抽子或疏通机进行疏通，使其排水畅通。

J 部分楼层停水

▲查明停水的楼层后先关总阀，拆开支阀，并将滤网清洗后重新装上。

▲市政或其他维修造成的停水应通知业主，并作解释。

K 疏通地漏

▲同马桶堵塞处理办法。

M 检修门窗

▲检查门窗附件有无损坏、不全、进行更换或补装。

▲清除门角和窗轨道的杂物，对门合页和窗轨道加注润滑油。

▲更换破损玻璃时注意防止玻璃碎片跌下伤人。

N 换锁

▲拆下坏锁后先进行检查，如能修理及时修理，如无法修理好的可通知业主更换新锁。

（3）非一般性的维修

委托专业维修公司进行修复。

（4）时间要求

A 接到《报事处理单》后维修主和立即安排人员进行处理，无特殊情况时不超过25分钟，一般性维修不超过7小时，较困难复杂的维修要求72小时内完成（工艺技术要求特殊的除外）；同时应向业主解释原因。

B 功能性维修，以恢复其原有功能为准，外观性维修要求与原有部位相比较表面应无色差，高低不平现象。

C 维修时应尽量满足业主的合理要求。

D 维修工作的检查

▲维修主管每周将《报事处理单》整理一次，以检查服务的及时性和业主的反映，对服务过程中发现的不合格和发现的隐患应立即查找原因，并采取纠正的措施。

▲大楼管理处管理员应根据《报事处理单》对用户进行回访，收集业主对维修人员服务态度及维修工作的反馈信息，管理处主管对维修工作进行相应检查。

##### 3.5二次供水管理流程

1、目的

保证大厦二次供水水质符合卫生检验标准，保障用户身体健康。

2、适用范围

适用于大厦二次供水的管理，二次供水是指用户从一次市政配水管网引出用于蓄水或加压的再次（或多次）的供水装置。

3、职责

（1）维修主管负责制订年度水池（箱）的清洗及消毒计划，并监督实施。

（2）管理处主管负责审核和批准年度水池（箱）的清洗及消毒计划，并监督实施。

（3）维修人员负责水池（箱）的管理。

（4）管理处负责发出停水告示、并通知业主。

4、操作流程

（1）二次供水管理的要求

A 二次供水由指定的维修人员负责管理。

B 维修人员负责水池（箱）的管理工作，要求每个水池（箱）包括：地下、楼顶，须加盖、加锁，保持盖口干净，并申请办理二次供水卫生合格证。

C 新建、扩建和改建的二次供水设施，须经供水管理机构和卫生防疫机构进行设计和竣工验收。

D 二次供水清洗、消毒人员，须持有“健康证”、“培训证”，并经卫生防疫站认可。

（2）通知

A 维修组每次对水池（箱）清洗及消毒计划实施前两天通知管理处。

B 管理处在计划实施前4小时发出停水告示，通知大楼业主。

（3）排水

为确保用户的正常供水，排水工作必须提前到清洗、消毒水池（箱）前3小时进行，并记录开始排水时间和结束排水时间。

二次供水需办理《二次供水卫生许可证》、供管水人员应每年进行一次健康检查和卫生知识培训，培训合格者方可上岗。

#### 4、设施设备运行维护管理

##### 4.1设施设备的运行、维护服务

1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3、共用设施设备的安全运行，责任到每个确定的岗位人头上，定期进行检查并作好记录，按照维修、档案管理制度进行执行。

4、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

5、做好电梯日常维护检查工作，通风、照明及附属设施完也，轿厢、进道 及机房保持整洁。

6、协助专业维护单位做好电梯维修保养，安全设施齐全；电梯运行出现故障后，维修人员在规定的时间到达现场进行维修。

7、每天对监控系统设施设备运行情况进行记录并保存，监控室内设施设备的运行24小时进行人员值守。

8、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

9、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

10、项目主要道路及停车场交通标志齐全。

11、路灯、楼道灯完好率不低于95%。

12、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和规范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

**总体要求**

A、配备相关人员对消防系统（值班人员持证上岗）、音视频系统、安防系统、电梯、中央空调进行日常管理，其他系统有合格的水电工进行维护管理。

B、建立设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

C、对设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划向业主单位提出报告与建议，根据业主单位的决定，组织维修或者更新改造。

D、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保设施设备运行正常：

（1）电梯按规定时间开启，正常运行，发现事故隐患，10分钟内到场处理，杜绝安全事故发生。

（2）消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

（3）安防、监控系统24小时不间断值班，按规定保存记录并提供信息。

（4）低压供电线路畅通，完好率不低于98%。

（5）光彩工程严格按规定时间开启，无违规现象发生。

（6）中央空调设备完好，可随时启用。

（7）给水系统运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

（8）排水系统：室内排水管道畅通，发生堵塞，1小时内疏通。污水及雨水管无堵塞现象。

（9）发现设施设备安全隐患及时处理，不能处理的及时报告产权人和使用方，并作好安全防范措施。

**具体要求**

**（1）变配电系统**

1、配合相关部门对共用设施设备进行安全检测。

2、低压配电设备每年至少一次全面停电检修。

3、按照规定周期、操作规范对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。

4、高低压配电柜运行正常、操作灵活，仪表显示准确。

5、变压器运行正常，温控系统正常，通风降温设备可靠。

6、直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量符合工作要求，至少每年进行一次充、放电试验。

7、功率因素自动补偿装置运行正常，功率因素不低于0.9，电容器容量满足工作要求，无鼓包、漏液等异常情况。

8、制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限及流程，停、送电按规定提前通知客户。

9、制定配电室人员出入管理制度，配电室通风、照明良好，无鼠洞，配备符合要求的消防器材。

10、涉及电能的计量器具、仪表按规定周期由法定计量技术机构或授权机构检定。

**（2）应急供电系统**

1、定期检查发电机组的机油位、冷却液位、蓄电池液位、空滤指示器是否符合要求，水路、油路有无渗漏。

2、制定发电机组管理规程，常备不低于4h运行所需的油料，配置符合要求的消防器材。

3、定期启动发电机组试机，释放柴油滤清器中的水或沉积物，检查皮带松紧程度。

4、根据设备使用说明书要求，定期更换发电机机油、机油滤清器、柴油滤清器、空气滤清器、冷却液。

5、发电机组手动及自动联机正常，保护功能完善，发生停电时能保证向重点设备、区域供电。

6、应急照明柜工作正常，蓄电池放电工作时间不低于技术标准，蓄电池无漏液、腐蚀现象。

7、定期对应急照明柜进行检查、维护、清洁和切换试验，定期进行蓄电池组充、放电试验。

8、制定双电源切换操作程序，做好备用电源切换准备。

**（3）给排水系统**

1、定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、开水房、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

2、生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养；集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞。

3、生活水箱（池）入口封闭，加盖加锁，溢水管、泄水管、通气口要加金属网，室外的通气口要有防护设施。

4、制定卫生管理制度，供水管理符合GB 17051、《生活饮用水卫生监督管理办法》、《河南省生活饮用水卫生监督管理办法》和《城市供水水质管理规定》的规定。

5、二次供水的贮水箱（池）不得同其他用途的贮水设施混用。

6、二次供水需办理《二次供水卫生许可证》、供管水人员应每年进行一次健康检查和卫生知识培训，培训合格者方可上岗。

7、每半年应对二次供水水箱（池）进行全面清洗消毒，水质经有资质的疾病预防控制机构检测，水质要符合GB 5749和GB 17051的要求。

8、制定停水、爆管及水污染等应急处理程序，计划停水按规定提前通知客户。

**（4）中央空调系统**

接到空调报修或故障信息及时通知维保公司上门维修，并做好报修回访记录。

**（5）电梯**

1、对电梯进行日常安全管理，按照安全技术要求做好日常运行巡检记录，对维修保养单位的维修保养工作进行监督，并督促电梯维修保养的单位至少每15日对电梯进行一次维护保养，并在其维护保养、维修、报修等工作记录上进行签字确认，确保电梯维修保养符合行业标准、正常运行。

2、设立24h维修值班电话，保证接到故障通知后10分钟赶到现场，采取积极措施消除事故隐患，配合电梯的使用单位采取正确有效的救援方法。

**（6）消防系统**

1、消防系统由具有相关专业资质的消防维保公司对其进行维护保养。

2、发生一般性故障，应即时通知专业维修公司在规定时间内到达现场，进行维修；发生重大故障时，物业服务人员应及时采取相应措施应急处理，专业维修保养人员应在30min内到达现场进行抢修。

3、监督专业消防维护保养公司做好消防设备月、季、年度检查工作，按时段和设备数量比例，抽查、检测系统设备，全年覆盖所有系统设备。

4、配合专业消防公司制定消防设备年度保养计划，并督促完成情况。

5、消防通道保持畅通。

6、室外消火栓和消防水泵结合应保证完整好用，并有明显标志。

7、灭火器应按相关规定配备，并保证完好有效。

8、防排烟系统应保证处于正常运行状态。

9、防火门和防火卷帘门应保证完好，具备防火分隔功能。

10、门警系统应保证在火灾等紧急情况下，释放所有门警装置，做好疏散门的畅通。

11、消防电梯应保证24h运行。

12、制定消防应急预案，每年进行一次消防演练。

**（7）安全防范系统**

1、由专业维保单位维修保养，视频监控系统各功能运行正常无故障，保持图像清晰、色彩良好、整洁。

2、录入资料应保持至少30天，并应有时间、日期及摄像机编号。

3、设立监控资料调用、查阅权限，调用、查阅需经授权。

4、制定应急处理程序，出现重大安全隐患时应采取必要补救措施。

5、每年组织相关人员对安全防范系统进行一次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况进行限期整改。

**（8）广播与背景音乐系统、停车场管理系统**

正确使用，爱惜保管，发现故障或使用功能问题及时联系甲方指定维保单位修复。

**（9）公共照明系统**

每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等公共部位照明，有效亮灯率98％以上，如有缺损及时更换或维修。

每周一次巡检公共照明电源柜，如有问题及时处理，保证设备正常运行和安全用电。

**（10）避雷系统**

每年雨季前由防雷中心对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织客户对重要设施设备进行防雷检测。

保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。

每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决。

每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好。

##### 4.2设施设备的管理和维修方案

|  |
| --- |
| **《机电设备统计》** |
| 1、工程部负责机电设备的统计工作，并坚持真实、准确、帐物相符的原则。  2、机电设备的统计主要是统计设备的基本情况，内容包括：设备名称、设备型号、安装地点、装机容量、电压等级、工作方式、出厂编号、出厂日期、生产单位、使用时间、设备原值、检测周期、配套电机型号、主要部件、随件资料、设备图样等。  3、机电设备的台帐与随机资料图册、运行检修记录构成设备的全部档案内容。  4、机电设备使用状态的统计以机电设备运行一览表的形式反映设备的状态，内容包括：设备名称、型号规格、电机容量、设备编号、使用情况等。  5、设备的统计资料必须全部真实地反映实情，并交文档管理员存档备查。 |
| **《信息调度室管理规定》** |
| 1、信息室实行专职人员全日24小时值班负责制。  2、信息室值班员每天检查各类信是否正常，如不正常应立即查清原因，上报主管，遇到重大问迅速上报管理处主管。  3、控制中心出现报警信号，立即核实信号真伪情况，如报警属实，按相关“应急措施”处理，如属误报应进行复位，并记录在《智能控制值班记录表》中。  4、智能控制系统在正常情况下应处于自动状态，每半月进行一次自动、手动的操作检查，以确认设备是否处于完好状态，并将检查结果记录在《智能控制值班记录表》中。  5、智能控制设备出现故障时，值班员应填写《智能控制设备维修申报单》，并立即通知工程部维修人员进行维修。  6、智能控制中心内的电话属专用报警、调度联系电话，任何人不得占用而影响工作信息传送。  7、智能控制中心内严禁吸烟，严禁存放易燃易爆危险品，中心内按规定配备便携式灭火器和常用灭火器械。  8、阻止外人进入智能控制中心，如因工作需要必须经管理处批准。未经管理处许可，中心工作人员不得接待任何来访者。 |
| **《消防控制中心管理》** |
| 1、消防控制中心实行专职人员全日值班负责制。  2、值班员每天检查各类信号是否正常，如不正常应立即查清原因，上报工程部长，遇到重大问题迅速上报消防责任人。  3、消防控制中心出现报警信号，立即核实信号真伪情况，如属火灾报警，按“消防应急措施”处理，属误报应进行复位，并记录在《水电、消防值班记录表》中。  4、消防控制系统在正常情况下应处于自动状态，每半月进行一次自动、手动的操作检查，以确认设备是否处于完好状态，并将检查结果记录在《水电、消防值班记录表》中。  5、消防设备出现故障时，值班员应填写《设备维修申报单》立即通知工程部维修人员进维修。  6、消防控制中心内的电话属专用报警联系电话，任何人不得占用，影响消防联络。  7、消防控制中心内严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险品，消防控制中心应备有便式灭火器和常用灭火器械。  8、严禁外人进入消防控制中心，如因工作需要必须经管理处批准。 |
| **《电梯的值班检查》** |
| 1、电梯的值班巡视检查由电梯值班员进行。  2、电梯值班员经市劳动局特种操作技能培训后，持证上岗。  3、电梯值班员须每天对所辖电梯进行巡视检查，巡视检查内容包括：  （1）电梯运行过程与正常状态有无差别；  （2）电梯的配套设施是否齐全完好；  （3）电梯减速箱是否正常；  （4）电梯钢丝绳外观是否有断丝断股现象；  （5）电梯制动器是否可靠制动、禁甸件是否松动；  （6）电梯维修保养工作是否留有缺陷；  （7）电梯机电设备运转是否正常；  （8）各呼梯、选层、指示装置、对讲电话是否正常；  （9）减速箱油位、温升是否正常；  （10）有无异声、异味现象和底坑水浸现象等。  4、电梯巡视检查后须认真填写《电梯值班巡视检查记录表》，包括下述内容：  （1）电梯维修保养人员的主要工作内容简述；  （2）电梯维修保养人损的人数名单；  （3）电梯维修保养更换的主要零部件；  （4）故障处理跟踪记录；  （5）困人解救情况；  （6）电梯卫生状态等。  5、电梯值班人员困人解救后，须填写《困人统计表》。 |
| **《电梯检查及保养》** |
| 1、日常巡视检查及保养  （1）巡视机房内各种仪表、配电柜、控制柜、曳引系统、限速装置及照明系统，清洁除尘，发现异常情况即时处理或上报。  （2）巡视操纵盘、照明、轿厢风扇、通讯、壁板及地面等设备，检查协管队触板及轿厢开关的工作情况。  （3）检查轿顶设备，并站在轿顶处，用慢车观察全程运行情况一遍，发现异常情况及时处理。  （4）检查底坑限速张紧装置，轿厢及对重的缓冲器，平衡链及固定装置和照明系统。  2、周检及保养  （1）询问电梯运行情况，有无急修等情况。  （2）观察所有继电器、接触器和空气开关的动作情况，检查其触头是否有火花、烧焦等情况，继电器、接触器是否发热，清洁接触器衔铁。  （3）检查制动器压杆是否行动自如，制动盘与闸瓦间隙是否正常以及有无异常磨损。  （4）检查曳引机油位、油质是否有化学沉淀和乳化现象。  （5）检查电梯平层的准确度，轿厢门开关有无阻塞和异响情况。  （6）检查厅门锁是否灵活，清洁调整厅门开关，清洁门导机。  （7）检查轿厢、轿顶、轿底、井道及底坑的所有开关及按钮，要求动作灵敏可靠。  3、季度检查及保养  （1）拆检逆变器，并彻底清洁。  （2）轿顶清洁除尘，导轨清洗加油，清除导轨油壶内已污的油棉线。  （3）检查曳引钢丝绳张力是否均匀，当张力差大于5%时，应予调整，检查曳引绳捻绳，直径及磨损情况，并检查各绳头。  （4）拆检清洁轿门电机，检查碳刷及整流子的磨损情况，并清洁轿门的控制箱。  （5）检查清洁轿门的联动机构，使转动杆各传动关节转动灵活，门开关自如，紧固各部螺母，必要时调整门速。  （6）检查门刀和门锁、滚轮之间的间隙与垂直度。  （7）检查厅门钢丝松紧及磨损情况，厅门悬挂滚轮及自动收绳轮。  （8）检查轿厢，对重导靴及其磨损情况和协管队钳与导轨的间隙，必要时予以调整。  （9）检测控制柜的对地绝缘电阻及主电机，门电机的相间和对地的绝缘电阻。  4、年度检查及修理  （1）调整开关门继电器，仔细检查各种控制屏上所有接触器、继电器、空气开关和按钮，如有灼痕、拉毛等现象要予以修复或调换，并紧固接线端子。  （2）检查限速器的动作速度是否准确，协管队钳是否可靠动作。  （3）调换开、关门机构的易损零件。  （4）检查协管队回路触点的工作情况及可靠性。  （5）系统调整电梯的运行参数。  （6）按劳动局电梯年检要求检测。 |
| **《设备机房卫生》** |
| 1、设备机房卫生是搞好设备管理的前提。  2、按规定严格执行，每天对机房和机器设备进行一次卫生工作，每月一次大扫除。  3、维修队地域及各设备机房不准悬挂和晾晒衣物。  4、只允许在规定的场所吸烟，烟头不得乱丢，不允许烟缸中堆满烟头，要提倡文明。  5、技工着装要清洁，领子、袖口均应干净，不得留长发留胡须。  6、工作场要清洁、整齐、不允许乱堆杂物。  7、讲话语言要规范，不得满口脏话和大声喧哗。 |
| **《设备机房值班》** |
| 1、未经领导批准，员工不得私自带领外单位人员到机房内参观。  2、经领导批准来机房参观者，进出机房均应办理登记手续，原值班人员要密切注意设备运行状态，做到腿勤、眼尖、耳灵、脑活，及时发现和处理隐患。  3、要严格按照巡视规定，准点抄录设备各运行数据，认真做好记录。  4、值班人员必须严格遵守劳动纪律，不得将与工作无关的物品带入机房，特别禁止的是食品。  5、在机房内不允许接用临时电器设备，不允许随意挪动消防器材，不允许未经批准，使用电焊、气焊，不允许在机房吸烟。  6、保持机房清洁卫生，搞好文明生产。 |
| **《设备日常巡检》** |
| 1、当值人员与各系统技术人员根据系统的运转情况制定巡检内容、要求和巡检线路，并落实到具体人员；  2、巡检人员严格按照时间和巡检内容进行巡检，发现问题及时解决或上报处理；  3、保证各系统的正常运行和重点设备正常运转；  4、月终将填写的巡检记录表整理汇集报工程部经理，由档案管理人员收存，以备查证。 |
| **《设备日常维修管理》** |
| 1、公司使用部门的设备发生故障，须填写“维修通知单”经部门主管签字交工程部；  2、工程部主管或当值人员接到维修通知，应随即在“日常维修工作记录簿”上登记接单时间，根据事故的轻重缓急及时安排有关人员处理，并在记录簿中登记派工时间；  3、维修工作完毕，主修人应在“维修通知单”中填写有关内容，经使用部门主管人员验收签字，并将通知单交回工程部；  4、工程部在记录簿中登记维修完工时间，并及时将维修内容登记在维修卡片上， 审核维修中记载的用料数量，计算出用料金额填入维修通知单内；  5、紧急的设备维修由使用部门的主管电话通知维修队，由当值人员先派人 员维修，同时使用部门补交“维修通知单”，当值人员补填各项记录，其他程序均同；  6、工程部接单后两日内不能修复的，由当值主管负责在登记簿上注明原因。若影响业主使用的，应采取特别措施尽快修复。 |
| **《设备事故处理》** |
| 设备一旦发生事故，影响到业主的正常生活和活动时，必须马上启用应急设备，采取应急措施挽回损失和影响，并保护现场，及时上报。  2、有关领导及有关人员要立即赶赴现场检查、分析、记录及时做出处理。  3、事故发生后，有关人员要将设备事故报告单送交有关领导批示后，由工程部和有关部门领导解决。  4、对于事故责任者，公司要查明原因，根据规定，视情节轻重给予必要的经济处罚和行政处分；如果已触犯法律，则按国家法律程序处理。  5、事故的事后处理要做到四不放过：  （1）事故原因不查清不放过；  （2）缺乏切实有效的防范措施不放过；  （3）缺乏常备不懈的应急弥补措施不放过；  （4）事故责任人和员工未受到教育不放过。 |
| **《维修报告》** |
| 1、下列情况报告：  （1）主要设备非正常操作的开停、调整及其他异常情况；  （2）设备出现故障或停机检修；  （3）零部件更换及修理；  （4）维修人员的去向，客户维修材料的领用  （5）运行人员暂时离岗；  （6）对外及上级联系。  2、下列情况必须报告技术主管（工程师）：  （1）重点设备非正常操作的开停、调整及其他异常情况；  （2）采用新的运行方法；  （3）重点设备出现故障或停机检修；  （4）系统故障及检修；  （5）重要零部件更换及修理加工及改造；  （6）工具、备件、公共维修材料领用；  （7）员工加班、调班、补休、请假。  3、下列情况必须报告部门经理：  （1）重点设备出现故障或停机修理；  （2）影响大楼运行的设备故障或施工；  （3）系统运行方式的重大改变；  （4）重点设备主要零部件更换、修理外委加工；  （5）系统及主要设备的技术改造；  （6）系统或设备的增改工程及外委施工；  （7）技术骨干、领班以上人员岗位调整及班组组织结构调整；  （8）员工一天以上的请假，领班以上员工的补休、换班。 |
| **《预防性维修》** |
| 1、物业区域设备管理最有成效的方法是：立足于预防，即“预防为主，防重于治”。  2、无论什么设备均应严格按照产品说明书规定的保养项目进行日常保养。  3、维修队必须制定有关分管设备的预防性维修计划，作为技工全年的安排，是维修队最具权威的指令性文件。  4、员工要严格按照预防性维修计划执行。  5、办公室要严格按照预防性维修计划检查。 |
| **《维修用品采购》** |
| 1、应有所有设备的维护、操作、使用说明书。  2、根据说明书内所指定的易耗、易损配件清单，结合物业区域所配备的设备的数量，提出至少应保证三至五日所需的备品备件清单。  3、国内可以采购到或能加工的，技术含量较低的备品备件，无须进口。  4、国内采购不到，技术含量较高必须进口的备品备件，应考虑到资金的占压，提出合理的最低限额。  5、同型号、同品牌的备件应控制在合理的最低限额。  6、考虑到进口配件共货周期长的因素，一些重要设备的备件必须有一定量的库存。 |
| **《机电设备管理流程》** |
| 1、目的：  规范机电设备管理的各项规定，确保机电设备的良好状态，满足管理的需要。  2、使用范围：  用于各管理处机电的设备的管理。  3、机电设备管理的主要措施  （1）树立以预防为主，修理为辅，“维护与维修并重”的原则，大力加强设备的日常维护和保养工作，严格控制设备不正常的操作与事故责任，确保设备的使用期限，要求管理处必须建立、建全各种管理制度和各项管理措施。  （2）配备与机电设备管理工作相适应的人员、设备、仪器、仪表和作业环境。  （3）制订并贯彻执行设备台帐管理制度，健全设备及其附件的编号、统计、保管、更新、报废等管理办法。  （4）制订并贯彻各种设备的使用、维护、保养制度和运行操作流程及岗位职责。  （5）编制并确定各类设备修理周期、类别、管理程序及设备修理的复杂系数。  （6）制定各种机电设备的维修工日、材料损耗报表及备件定额。  （7）建立健全设备技术档案的管理制度，统计好设备运行和维修记录。  4、机电设备管理的规定  （1）操作人员在使用不熟悉的设备前必须进行有关设备的结构、性能、操作、维护及协管队技术等方面的培训后，方可使用和操作设备。  （2）机电设备应建立严格的交接班及巡视检查制度。  （3）各设备必须严格执行其操作流程，严禁不按操作流程进行操作。  （4）严肃处理设备事故，认真分析事故原因，积极及时采取措施纠正预防同类事故的再次发生。 |
| **《机电设备检查流程》** |
| 1、目的  为规范设备协管队管理，延长设备使用年限，确保系统的正常运行。  2、适用范围：  适用于各管理处机电设备协管队管理。  3、职责  （1）管理处主管负责机电设备协管队管理指导及监管。  （2）工程主管负责对大楼设备日常运行维护维修协管队管理工作的安排和检查。  （3）维修人员负责设备房的具体协管队管理。  4、内容  （1）机电设备维修人员必须接受岗前协管队操作培训，经考核合格方可上岗。  （2）设备房必须符合消防要求，按规定配置相应的消防设施及灭火装置。  （3）设备房严禁堆放易燃、易爆物品及任何与设备运行无关的材料或物品。  （4）设备房不可以进行明火作业，如无法避免，则必须由专人在现场看护，并备好灭火器。  （5）供配电设施的维修应在停电后进行，必须带电作业时应做好协管队措施并有专人在现场监护，禁止一人单独作业。  （6）机电设备房应保持通风，照明以及应急灯在停电状态下正常使用。  （7）外来人员不得进入电梯机房、配电房、空调机房、水泵房等各要害部位，经管理处主管批准进入者，必须办理登记手续，并由工程主管陪同方可进入。  （8）维修人员必须严格按照技术流程对所管辖的设备协管队运行状态及所属机房范围内的协管队状况进行检查，发现不协管队因素及时报告，限期解决。  （9）各机房不得随意配备钥匙，各机房钥匙由值班人员专人负责；无人时必须锁好门窗，交接班时钥匙必须一起交接。 |
| **《柴油发电机保养流程》** |
| 1、柴油机250小时保养内容  （1）断开操作屏主断路器。  （2）起动发电机组预热半小时。  （3）停机拆下蓄电池正极接线并用胶布包好。  （4）乘热放出机油盘机油。  （5）更换机油滤清和柴油滤清器。  （6）更换机油滤清器和柴油滤清器。  （7）拆下空气滤清器，用压缩空气反向除尘。  （8）加注蓄电池比重液至极板上限2CM左右，保持比重1:28。  （9）调整风扇皮带，用于指压于2～5CM为正常。  2、柴油机1500小时保养内容  （1）按250小时内容完成。  （2）调整柴油机点火时间。  （3）调整气门间隙和喷油气推杆间隙。  （4）用力矩扳手紧固机身松动螺丝。 |
| **《柴油发电机操作流程》** |
| 1、目的  确保柴油发电机操作正确性。  2、适用范围  适用于管理处柴油发电机操作。  3、操作程序  （1）开机前检查。  A 确定燃油箱燃油充足，供、回油管无渗油。  B 检查机油尺油位，机油盘油位应处于机油尺上下刻度之间。  C 打开水箱盖，水箱水位距加水口10CM为正常。  D 手压风扇皮带，下沉2—5CM正常。  E 检查机身有无漏油，燃油无渗漏。  F 检查蓄电池电压不低于24DV。  （2）手动开机  A 合上发电机操屏断路器开关（模拟调试开机时断开）。  B 将点火钥匙由左向右转至“起动”位。  C 待发电机起动平稳时松开，发电机启动加速发电输出。  （3）自动开机  A 合上发电机操作屏断路器。  B 将点火钥匙由在转至“AUTO”自动位时待命。  C 停市电时，信号继电气失电，触点导通起动模块，发电机起动加速，发电输出。  （4）手动停机  A 卸负荷  B 断开发电机操作屏主断路器。  C 将钥匙转至“停止”位置，发电机熄火停机。  （5）自动停机  A 来市电时，信号继电器通电， 触点断开控制模块，5分钟后自动停机。  B 柴油发电机处于待命状态。  C 制定发电机组管理规程，常备不低于4小时运行所需的油料，配置符合要求的消防器材。 |

##### 4.3设施设备管理人员安全作业管理措施

|  |
| --- |
| **《维修人员安全作业管理措施》** |
| 维修人员工作时，必须按照劳动部门高低压规定，进行安装和操作。  在湿场地工作，或在上、下夹层工作时，都要先切断电源，不能停电时，至少应有两人在场一起工作。  停电维修时，应先通知有关部门及时悬挂标志牌，以免发生危险。  上梯工作时，应放稳靠妥；高空作业时，应系好安全带。  清扫配电箱时，所使用漆刷的金属部分必须用胶布包裹好。  开闭开关时，尽量把配电箱锁好，利用箱外手柄操作，手柄在箱内时，人体不应正对开关。  需要电焊配合工作时，应认真做好防火工作，办好动火证，事后认真检查。 |
| **《电工安全作业管理措施》** |
| 未查明是否带电前，一律视为有电，一般不允许带电工作，对有特殊要求的，工作前还必须穿戴好所规定的防护用品。  工作前应详细检查所用工具是否安全可靠，了解场地、环境情况，选好安全位置进行工作。  各项电气工作要认真严格地遵照水电部关于“装得安全，拆得彻底，检查经常，修理及时”的规定。  在线路、设备上工作要切断电源，并挂上警告牌，验明无电，才能进行工作。  不准无故拆除电气设备上的接地线、熔丝及过负荷继电器等安全保护装置。  机、电设备安装或修理完工后，在正式送电前必须再次仔细检查接线是否正确、绝缘电阻及接地装置和传动部分防护装置，使其符合安全要求。  发生触电事故时，应立即切断电源，戴上绝缘手套穿着干燥衣物，用干燥木棒将受害者拉开，并立即抢救。  装接单相用电设备时，开关必须控制相线，临时线敷设时应先接地线，拆除临时线时，先拆除相线。  在潮湿环境下，使用电钻（大于36伏）时，必须戴好绝缘手套，穿好绝缘鞋。使用电烙铁、电焊等设备时，其附近不得放置易燃物，用完后及时拔掉插头。  工作中所拆除的电线，要及时处理好，带电的线头须用绝缘带包扎好。  高空作业时，应系好安全带。扶梯脚应有防滑措施。  登高作业使用的工具，不准随便往下乱抛，须装入工具袋内吊送或传递。地面上人员应戴好安全帽，并离开施工区域2米以外。  在雷雨和大风天，严禁在架空线路上工作。  低压架空带电工作时应有专人监护，使用有绝缘柄的工具，工作时站在干燥的绝缘物上进行，并穿好绝缘鞋，戴好手套和安全帽。  低压架空带电工作时，人体不得同时接触两根线头，并不得穿越未采取绝缘措施的导线之间。  在带电的低压开关柜（箱）上进行修理工作时，应采取防止相间短路及接地等安全措施。  当电器发生火警时，应立即切断电源。在未断开电源前，应用四氯化碳、二氧化碳或干砂扑灭，严禁用水或酸碱泡沫灭火机灭火。  配电房没有电工的同意，严禁闲杂人士进入。 |
| **《变频调速供水设备安全管理措施》** |
| ①确认蓄水池水位高于最低水位，水管闸阀处于打开。  ②确认各接线正确稳固，电机、水泵无卡死现象。  ③合上电源空气开关。  ④选择工作方式：  自动方式：电机进入软起动，并由变频器根据反馈量调整转速，此时水压为设定值。  手动方式：需再按地运行钮后，电机才起动，此时水压为全压。  ⑤把主定开关拔向“0”档时，电机停止运转。 |
| **《发电机使用安全管理措施》** |
| ①开机前的准备：  检查电池液是否符合要求。  检查冷却水是否充足，若不足马上补充。  检查润滑油的质与量是否符合要求，达不到要求的，必须进行更换或补充。  检查柴油是否够量（估计），将付使用的柴油必须经过沉淀（48小时以上）。  检查柴油发电机的各电气设备接线是否良好、坚固螺丝有无松动。  确认电能输出端没有连接负载。  ②起动发电机：  电机控制柜面板的控制开关与配电柜的选择开关置于手动位置。  发电机起动开关，按顺时针方向扭动至发电机起动后，立即将手松开，让起动开关复位。  起动后，立即检查油压是否在2.5-6KGF/CM2间，若油压不在正常范围内，则应立即停机。  起动约40秒后，调整并确认发电机频率与电压进入额定值后，将电能送出，负载应逐渐增大。  ③运行时的巡查：  一经开启，就必须有一个以上的值班人员监护。  每半小时作一次巡查，一个小时作一次记录。  记录内容包括：电压、频率、电流、油压、水温。  除做好以上记录外，还应注意控制柜面板指示灯的指示状态，发电机有无漏电、漏气、漏水，有无螺丝松动，其声音是否正常。  维护电压，频率在额定值，当负荷超过发电机负载能力时，则按实际情况卸除部分负荷:  1）当负载超过发电机负载能力不大时，切除宿舍楼用电。  2）当负荷较大程度超过发电机负载能力时，则轮流切断南北楼的中央空调。  ④停机：  停机前，将负载逐渐卸除，卸除较大负载后，必须经过10-15分钟后方继续卸载，以求发电机有足够的时间“调整自身”。  负荷全部卸完后，发电机空载运转3-5分钟后再停机。  ⑤附加说明：  如果系统设置为自动，则在每次停机之后，就应完成开机前的准备工作，运行中的巡查与手动操作相同。在运行操作过程中，工程人员应严守已修订的操作规程。 |
| **《消防泵使用规定》** |
| ①使用方法：  打开水道闸阀。  合上电源空气开关。  连接手动开关。  选择要投入使用的消防泵。  按启动按钮（绿色按钮），消防泵自动进入星形--三角形起动。  按停止按钮（红色按钮），消防泵自动停车。  ②日常检查维护：  保持控制柜的干燥和清洁。  保证各消防泵电机表面清洁。  经常检查控制柜里各接线头是否牢固，若发现有松动，必须立即接好锁紧。  经常检查控制柜的电源是否达到要求（380V，50HZ），三相电压是否平衡。  每周用手转动一下电机与水泵连轴，检验其润滑程度，并按性能要求，及时补加润滑剂。  每半个月各消防泵至少必须起动一次，并检验起动性能，发现问题及时解决。 |

### 第四项：岗位职责分工

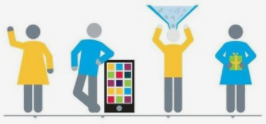
**对设备设施分类，根据各类设备设施的功能、用途、重要性等因素对其实行分类管理、养护、维修、并记录上报存档。巡查消防、监控等器材设备是否完好，供水、供气有无跑、冒、滴、漏导常情况及气味，供电、供讯有无私拉乱接、乱扔装修垃圾等。检查消防通道是否畅通，有无侵占公共部位现象，维护公共安全，公众利益。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **分项** | **内容** |
| **1** | **工程部负责人岗位职责** | 1）在物业管理公司项目经理的领导下，贯彻执行有关设备和能源管理方面的各项法律、法规，保障物业管理各种方针、政策、规章和制度的落实；  2）在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，保障各设备所需的能源（水电、油、天然气等）的供给，并做好节约能源、节约开支的工作；  3）负责组织设备的使用、维护、革新改造直到报废的整个使用过程的管理工作，保障设备处于良好的技术状态，不能影响使用效果，更不能影响到对业主和用户的服务质量；  4）负责调配、组织人力、物力，及时完成业主和用户提出的请修要求，为业主和用户提供良好的工作、生活、学习条件；  5）组织拟定设备管理、操作、维修、养护的各种规章制度和技术标准，并监督执行；  6）组织收集、编制各种设备的技术资料、图纸，做好设备的技术管理工作，落实好国家的各项技术政策；  7）组织编制各种设备的保养、检修计划，原材料采购计划，并组织实施，遇到特殊情况时及时调整、变更计划；  8）组织员工开展技术、业务学习和培训，不断提高员工的业务技术水平和服务质量；  9）负责编制所管设备的年、季、月检修计划及相应的材料、工具准备计划，经工程部经理审批后负责组织计划的落实，并检查计划的完成情况；  10）负责检查所管设备的使用、维护和保养情况，并解决有关技术问题，以保证设备经常处于良好的技术状态，防止出现严重损坏、停止使用或造成其他重大损失的情况发生；  11）负责制订所管系统的运行方案并查阅运行记录，敦促下属人员认真负责，承担起相应的岗位责任，严格执行操作规程，保证设备的正常运行，发现不符合规范的情况要及时纠正；  12）发生事故时从技术角度组织调查、分析设备事故出现的原因，提出处理意见及工作改进措施，以防止同类事故的再次发生；  13）负责制订所管设施的更新、改造计划，以消除原设计和施工中存在的问题，并负责工程的监督工作，以达到“安全、可靠、经济、合理”的目标；  14）负责组织技术学习和培训工作，不断提高下属员工的技术素质，服务意识以及服务质量；  15）完成上级交代的其他工作。 |
| **2** | **维修管理人员岗位职责** | 1）严格遵守操作程序，做好防水、防火、防小动物及防尘的措施，保证变电设备的正常运行。  2）认真执行巡视检查制度，做好巡视记录、运行记录和用电量统计记录，发现异常及时采取措施，防止隐患酿成大故障。  3）按照主管的安排，依据维修保养制度的内容和要求对变电设备进行维修保养。  4）严格执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备安全。  5）严格执行工程部的值班制度和交接班制度，确保在岗时不出任何问题。  6）每班必须对配电室进行清洁，使地面、设备表面不留积尘。根据上级安排，定期进行设备内部清洁。  7）坚守岗位，定期巡查本系统设备，并准确记录各种运行数据，填好运行表格上报。  8）发生事故时，值班人员应保持冷静，按照操作规程及时排除故障，事故未排除时不交班，应上下两班协力排除故障，完成后编写事故报告，交工程部审阅。  9）按要求开闭设备，不私自调整设备的运行控制参数、状态、运行方式、设定值及管线走向。  10）严格执行职工守则和物业公司其它规章制度，确保配电系统的正常运行。 |
| **3** | **维修电工岗位职责** | 1）熟练掌握各类电气设备操作、维修保养规程。  2）服从主管的工作安排，保证按质完成工作任务。  3）按照主管领班的安排，依据维修保养制度的内容要求，对强电设备、照明系统进行维修保养，并达到质量要求。  4）维修保养操作必须严格执行电工工艺规范，各接点必须牢固结实，绝缘及防水处理必须可靠。  5）严格执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备设施的安全。  6）发生事故时，值班人员应保持冷静，按照操作规程及时排除故障，事故未排除时不交班，应上下两班协力排除故障，完成后编写事故报告，交工程部审阅  7）接到维修通知单应尽快到位检修恢复正常，维修完毕后做好记录，并尽快回到值班地点。  8）认真做好安全工作，认真执行防火制度，负责配合保安部对地下车库电路的控制系统检查是否正常良好。  9）负责机房的电气系统的巡视、检修、维护工作。  10）负责中控室等各部位的强弱电维护、维修工作。  11）按要求开闭设备，不私自调整设备，改变线路走向。  12）严格执行职工守则和物业公司其它规章制度，确保配电系统的正常运行。  13）完成上级领导交办的其他工作和自行发展的工作。 |
| **4** | **弱电维修人员岗位职责** | 1）广播电视维修  1．对卫星接收设备和信号强度应定期巡检一次，并作好记录  2.检查射频、视频输入及输出的工作状态，各设备之间的连接情况  3.有客户投诉或接到派工单时，及时处理故障；电视出现信号问题时，及时通知相关人员进行维修。通知并配合相关部门完成工作任务。  2）电话维修  1．定期对大厦内部接线架和线路巡检一次，并作记录  2．接到客户投诉或派工单时，普通故障及时处理；当发现属于电话局维修范围时，及时提请客户报请电话局维修  3）保安监控、可视对讲、门禁、地下车库收费系统维修  1．定期对各监控头进行切换显示  2．每周观察距阵、录象机的各项功能，保证设备运行良好  3．每周观察远程控制云台及摄像头，保持图象清晰  4．每日检查一次门禁系统和刷卡器，检查磁卡使用的灵敏度  4）消防报警系统维修  1．每季度进行一次消防报警系统测试，检查设备运转状态是否良好并作好记录。  2．每年分批清洗一次烟感和温感探险头。  3．每年底出具整个系统运行报告。  4.应每天检查各信号灯、信号线、探头等缺损现象应及时补救，并作好记录。  5）楼宇自控：  1．设专人管理，无关人员禁止入内，严禁使用电脑主机另作它用。  2．发现问题及时通过相关人员进行维修。  3．配合相关部门完成工作任务。  4．对各层DDC工作站、箱进行巡查，查看清洁情况。 |
| **5** | **维修水工岗位职责** | 1）能单独维修水系统的各种设备，并了解设备的位置、性能、规格及维修方法。  2）严格执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备安全。  3）负责住宅区内冷热供水系统、污水排放系统、消防水系统及暖气系统空调系统设备保养和故障检修，按照使用要求保证用水供给、排水通畅、循环正常。  4）按要求对辖区地下室卫生间污水井进行巡视、清掏。  5）负责大厦所有卫生间、洗手间的用水设备的维修、调节、保养及故障排除。  6）热情服务，客户至上为工作宗旨，接到维修通知后立即到位，判断准确、迅速操作、保质保量、保护环境卫生，作好作品保护，维修完毕后请业主验收签字，同时用礼貌用语的解答业主的问题。  7）提前到岗，着装整洁，有事提前请假，不迟到、不早退、遵守劳动纪律和规章制度，服从领导，听从指挥，努力勤奋工作，不断提高业务技术水平，做好本职工作。  8）日常维修保养应与巡视检查相结合，即认真负责、巡视到位、检查彻底、定期保养，发现问题及时处理，减少紧急维修。  9）负责辖区内所有水系统重点部位的巡检工作，做好机房的卫生，并及时填写相应的巡检记录和维保记录，认真执行机房各项规章制度。  10）按要求开闭设备，不私自调整设备的运行控制参数、状态、运行方式、设定值及管线走向。  11）发生事故时，值班人员应保持冷静，按照操作规程及时排除故障并向上一级领导汇报，事故未排除时不得私自下班。  12）严格执行职工守则和物业公司其它规章制度，确保给排水系统的正常运行。  13）配合空调工做好空调保养和检修工作，服从主管领导的工作安排。  14）严格遵守操作程序，保证给排水系统、燃气系统的正常运行。 |
| **6** | **音响师岗位** | 1）确保物业区域内所有音响设备的正常运行。包括但不限于定期检查、维护、修理设备，保持其良好运行状态。  2）在活动或特殊场合，根据需求设置和调整音响设备，以达到最佳的音响效果。  3）对音响设备进行日常保养和定期维护，如清理灰尘、检测电池等，以确保设备的长久使用。  4）根据实际需求，负责或协助完成音响设备的采购、配置及安装工作。  5）定期对设备进行检测，防止因设备故障或其他原因造成的服务中断。  6）对音响设备的使用者进行必要的培训，以确保他们能够正确、安全地使用设备。  7）与物业的其他部门密切合作，如保洁、工程部等，确保物业服务的整体质量。  8）不断学习和了解最新的音响技术，提高自己的专业能力和技术水平。  9）保持积极的工作态度，对工作细致入微，始终保持高质量的工作标准。 |

### 第五项：管理制度

#### 1、员工绩效考核

第一章总则

第一条为进一步提升企业物业管理服务质量，促进管理科学化和规范化，建立服务质量长效管理机制，根据“客户接受、客户满意、客户感动”的质量方针，结合物业服务产业发展特点，特制定本考核办法。

第二条本办法所指的物业管理服务工程维修服务质量等。

第三条服务质量考核结果将作为物业管理服务项目年终考核的依据之一，并与员工的绩效考核及收入分配挂钩。

第四条本办法适用于公司下属各物业管理服务项目。各项目应在本办法的基础上，结合项目实际情况制定相应的服务质量考核细则及相关台帐，进一步提高服务质量管理水平。

第二章考核内容及考核办法

第五条物业管理服务质量考核内容分为现场检查（含甲方评价及我公司部门对项目评价）、甲方投诉、媒体曝光、媒体表扬、事故赔偿、服务创新、各类荣誉七大项目。

（一）现场检查：公司对各物业管理服务项目进行服务质量的常规交叉巡查、定期抽查、突击检查及年度综合检查。

其中甲方及我公司部门对项目评价由两部分组成。首先是甲方评价，是指甲方后勤主管部门、及甲方其他相关部门的综合评价，该评价通过运行部每月走访询问甲方的方式获得。第二部分是我公司部门对项目评价，主要是指公司各部门相关人员在与项目主管的工作往来联系中对该项目主管的办事效率进行评价。两部分满分均为10分，相加之后除以二则为该项得分。

（二）甲方投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括甲方后勤主管部门、公司运行管理部、高后公司平台及通过其他渠道受理的有责投诉。

（三）媒体曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是市相关新闻媒体（报刊、电视台、电台）。

（四）媒体表扬：指被市相关新闻媒体（报刊、电视台、电台）刊登播报的好人好事等。

（五）事故赔偿：1.指合同期内因我方管理服务不当导致甲方发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿；2.指因项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

（六）服务创新：指由项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措。

（七）各类荣誉：指我项目部单独完成或配合贵方共同参与完成各类评审晋级工作并获得文明服务项目、先进团队创建的相关荣誉奖励，档次分为市级、省级和部级及以上。

第六条根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为100分。

第七条考核计分方式如下：

服务质量考核分（月、年）=服务质量现场考核基本分-现场检查总扣分-媒体曝光总扣分+表扬总加分-事故赔偿总扣分+服务创新总加分+各类荣誉总加分。

第八条有责扣分：甲方后勤主管部门或我公司运行管理部受理的有责投诉每件次扣1分；高后平台受理有责投诉每件次扣2分；媒体曝光视情每件次扣3分。

第九条各类加分：甲方表扬每件次加1分（运行管理部在回访甲方时或有书面、锦旗）；经核实的媒体表扬每件次加3分；有一定影响力的服务创新视情每项次加2分；荣获市级区级荣誉每项加2分，省级荣誉每项加3分，部级及以上荣誉每项加5分。

第三章考核形式

第十条服务质量现场考核根据检查考核评分标准明细，由公司运行管理部负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。

第十一条现场检查分为常规交叉巡查、定期抽查、突击检查和年度综合检查四种形式。可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向甲方、服务对象了解情况等检查手段。

第十二条我公司运行管理部负责组织有关人员对各项目进行常规交叉巡查,本项目每年不少于6-8个月度综合检查，其他类项目每年不少于10个月度综合检查，进行定期抽查每月不少于1次；并会同公司人事部、工程部进行年度综合检查每年不少于2次，运行部对项目检查所发现的问题，采用拍照取证的方式进行，并且把相关照片内容告知项目负责人进行整改。

第十三条查处问题必须由两名检查人员（含）以上确认核实，记录真实客观详细；轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录并要求整改；对于重点问题发出《整改通知书》。如需购置材料，项目负责人可与运营部进行沟通解决，15天为整改期限。各项目要制定具体的纠正或预防措施、方案，并严格按规定落实整改。

第十四条各项目接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；责任项目按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报运行管理部，运行管理部负责对纠正结果进行验证。

第十五条现场检查应坚持公平、公正、科学的原则来实施。对随机发生的且与我项目员工无直接关联的问题和较长时间内就已经存在的问题要区分对待；对主管不按规范要求做的及不能持之以恒的坚决按标准扣分。如在检查中发现被检查项没有达到服务质量现场考核标准的，则扣除该检查项全部分数，实行一票否决。

第四章检查总结

第十六条运行管理部每月对各项目检查过程中所发现的问题采取与项目主管共同座谈分析的方式，来寻找解决问题的办法；在公司季度例会上只针对各项目所存在的共性问题以ppt的方式进行讲评，不标明是具体哪个项目，目的是为了大家能更好的改进和学习；公司季度例会要求各项目主管必须参加，如有事不能参加，须向总经理请假，总经理同意后方可不参加,未请假者扣罚5分。

第五章奖惩措施

第十七条运行管理部每月对各项目进行检查、复查，对已经经过培训且确定了品质要求规范的内容，在检查中如发现没有做到位的可直接扣分；对新发生的问题，在规定时间内已整改的可不扣分；对未整改的则按照检查明细表扣分，类似问题不允许重复发生，如发生则加扣1分。项目考核评分规则，项目与项目之间不做评比排名，因为每个项目方方面面情况都是不同的，所以对一个项目的考核主要是对项目主管综合管理能力的考核，在项目基础条件可控范围内，都按考核标准进行正常考核；检查打分，考核内容标准为100分，根据项目分类情况确定出上限和下限（可能每个项目上限下限是不同的），也就是及格和优秀的分数；例如城东新城项目：及格为88分，良好为92分，优秀为96分；奖励办法：及格到良好每分5元，良好到优秀每分10元，优秀以上每分50元；惩罚办法：如上例，低于88分以下，降低1分扣人民币10元，低于及格线5分为最低底线，如低于底线则每降低1分就扣50元，连续三次考核低于底线分值则判定该项目主管不能胜任该岗位工作；以项目负责人为主，以此类推，奖罚金额在当月工资内体现。（假如运行部发现某项目非常有效地推行管理制度，可作为其他项目的模范运行样本的话，则该项目将获得好的综合评价并给予奖励）

第十八条对于连续在3个月的品质检查中不扣分的项目，以及荣获区、市、省、部级荣誉的项目，运行部将在例会上通报表扬，并建议公司给予5分以上奖励；鼓励更多项目保持良好的工作水平。

第六章其它规定

第十九条各项目应按公司要求建立服务质量相关台帐，并对甲方表扬、媒体表扬、服务创新、各类荣誉进行统计，形成文字资料，填写申请加分报告，向公司申报备案。

第二十条公司不定时地对各项目的管理服务质量检查情况和台帐进行抽查，指导相关工作。

第二十一条公司年终将对各考核项目全年的服务质量考核指标进行统计汇总，得出各项目的考核总分。

第二十二条根据各项目全年服务质量考核总分的高低，在年终绩效考核时，将每个项目每月的考核分数累计除以考核月数的平均值的分数，做为项目经理年终绩效奖金参考之一。

#### 2、奖罚制度

（一）目的

为加强管理，奖励先进，激励后进，充分调动员工积极性，根据国家有关法规并结合公司的实际情况，制订本规程。

（二）原则

对员工的奖惩实行以精神鼓励和思想教育为主，经济奖惩为辅的原则。

（三）适用范围

适用于公司全体员工。

（四）权责

一）人力资源部负责本制度的制定与推行，公司总经理负责本制度的批准；

二）各部（室）、服务中心有权根据员工的表现提出奖惩申请，审批权限依照

三）按奖励权限及流程执行。

1、口头表扬应随时随地进行，表扬者不受限制；

2、物质奖励由直属部门负责人提出并填写《奖励单》，逐级呈批，有表扬信或锦旗的，需附上复印件，原件留档备查，物质奖励金额由服务中心以现金形式下发，并做好宣传工作；物质奖励在100元以下的（含100元），由服务中心负责人审批；101-200元的，由人力资源部总经理审批；200元以上的，由公司总经理审批；

3、表彰由服务中心负责人提出并向人力资源部提交呈批件，由人力资源部审核并逐级呈批后，在全公司范围内表彰通报；

4、晋级/晋职由服务中心负责人提出，以呈批件形式上报人力资源部审核，公司总经理批准。

四）奖惩细则

以下奖惩措施主要针对员工个人，如集体贡献或损失者，既可由部（室）、服务中心负责人根据员工个人对事件的影响程度进行合理分配，落实到员工个人；如难以细分到个人，也可以集体名义进行奖惩。

1、公司设立以下奖励方法：

（1）表扬。

（2）物质奖励。

（3）表彰。

（4）晋级/晋职。

2、表扬：有以下优秀表现之一者，管理人员应及时对员工进行口头表扬：

（1）品德端正，工作努力，有出色表现的；

（2）忠于职守，积极负责，不断改进工作，业绩突出的；

（3）团结同事，乐于助人的；

（4）对管理制度提出有效合理化建议的；

（5）积极维护公司利益和荣誉，保护甲方公共财产，主动采取措施防止事故发生的；

（6）对各种违纪或违法行为敢于制止、批评或揭发的；

（7）开源节流，节约开支的；

（8）拾金不昧，价值低于200元的；

（9）主动退还红包或上交服务中心；

（10）公司认为应给予表扬的其他行为。

3、物质奖励：凡有以下条件之一者，将酌情给予物质奖励（每人每次奖励50-200元）：

（1）热情服务，收到客户或甲方主管部门、行政管理部门表扬信或锦旗，客户电话表扬或上门表扬的，并核实表扬事件属实的；

（2）拾金不昧，价值200元以内的奖励50元，价值200-800元的奖励100元，价值801-1000元的奖励150元，价值超过1000元的奖励200元；

（3）主动退还红包或上交服务中心，价值超过200元的；

（4）抓获偷盗分子或其他违法犯罪分子的；

（5）协助公安机关破获治安案件的；

（6）发现火警等事故隐患，及时采取措施，防止重大事故发生的；

（7）在工作中有发明、创造或者提出合理化建议，为公司取得显著经济效益和社会效益的；

（8）公司认为应给予物质奖励的其他行为；

（9）员工有特别重大突出表现，服务中心认为可给予超过200元的物质奖励的，可将详细事宜上报到人力资源部审核后，逐级呈批。

4、表彰：有下列突出表现之一者，可给予通报表彰，此奖励方式可与物质奖励一起使用：

（1）为保护公共财物、客户生命财产安全，能挺身而出、见义勇为的；

（2）查、抓获偷盗，为客户、客户减少损失，作出突出贡献的；

（3）策划、承办、执行重要事务成绩显著的；

（4）拾金不昧（价值超过1000元），受到客户赞扬的；

（5）主动退还红包或上交服务中心，价值超过500元的；

（6）为客户解决疑难问题，收到甲方口头、电话、信件、锦旗表扬，成绩显著的；

（7）在抢险、救灾等特定环境中奋不顾身，做出贡献的；

（8）防止或者挽救事故有功，使国家和人民群众利益免受或者减少损失的；

（9）公司认为应给予表彰的其他行为。

5、晋级/晋职：有下列情形之一的，给予晋级/晋职：

（1）工作能力突出，成绩显著，有明显发展潜力且符合提升岗位基本条件的；

（2）具备良好职业道德，责任心强，忠诚度高，符合上一级岗位的专业技能和素质的；

（3）敬岗爱业、大胆创新，为公司赢得社会效益和经济效益的；

（4）有其他特殊表现，贡献突出的；

（5）公司认为应给予晋级/晋职的其他行为。

6、属下列情况的员工，当年不列入晋职、晋级范畴：

（1）入职未满半年的；

（2）出勤率低于80％的；

（3）本年度受过书面警告以上处分的。

五）处罚

1、处罚分为下列四种：

（1）口头警告；

（2）书面警告；

（3）严重警告；

（4）降职降级；

（5）劝退/辞退。

2、口头警告：适用于轻度违反甲方有关规定

（1）仪容不整（头发、指甲过长等）；

（2）上班时不穿着整洁的工作制服，不按规定佩带工牌；

（3）上、下班不打计时卡（按指模）或托（代）他人打卡；

（4）迟到或早退5分钟以下（含5分钟）；

（5）工作态度不认真（如当值时看报纸、吃零食、听音乐、上网聊天、喧哗、戏闹、串岗等）；

（6）当值时间擅离岗位、闲逛、干私人事情等；

（7）当值时间使用公司电话长时间处理私人事情（超过5分钟）；

（8）在工作岗位、禁烟区内吸烟；

（9）不遵守甲方管理规定，在工作时间或以外非指定区域用餐；

（10）不遵守宿舍管理规定，不按时归宿，未经批准在宿舍留宿非本公司人员，以及不按要求整理内务，大声喧哗影响他人休息等；

（11）随地吐痰、乱扔杂物，工作区域、安防岗亭脏、乱、差；

（12）不保持更衣柜的整洁，或擅自私调更衣柜和配钥匙加锁等；

（13）使用对讲机闲谈与工作无关的事项；

（14）未经同意，使用不属于自己使用的机器设备的；

（15）下班后不按规定关闭办公区域水、电源或煤气阀等；

（16）不爱护公司财产，浪费公物的；

（17）无故不参加公司的例会、业务培训、考核、活动等；

（18）非正常原因，不按工作计划开展及完成工作任务的；

（19）因个人过失导致工作发生错误，情节轻微的；

（20）不服从上级工作安排，情节轻微的；

（21）不履行工作职责，造成轻微后果的；

（22）不遵守公司制定的行为规范、工作规程及规程制度，情节较轻；

（23）与上述情况相似或公司认为给予此类处罚的其他情形。

3、书面警告（同时罚款50元）

（1）迟到或早退5分钟以上30分钟以下（含30分钟）；

（2）旷工一天（除扣当天工资外，另加本项违纪处罚）；

（3）上班时间无故脱岗、串岗10分钟以上；

（4）未经上级主管同意，擅自换班、调班；

（5）搬弄是非、挑拨离间、诽谤他人、影响团结；

（6）工作时间对同事不礼貌，并与之争吵；

（7）对上级不礼貌、顶撞、违背或不服从上级合理的工作安排；

（8）对上级指示或有期限的命令，未能如期完成，且无正当理由的；

（9）未经许可，擅自带领非本公司人员进入仓库或办公区；

（10）对管辖区域内的设备设施遭到损坏未及时发现，或因疏忽致使机器设备、物品材料受到损害，伤及他人或造成其他损失；

（11）因服务态度等个人原因被甲方有效投诉，经查属实的；

（12）阳奉阴违，故意消极怠工；

（13）未经许可将非私人物品挪用或带出服务单位，即使是损坏或过期的；

（14）在管辖区域内对违章施工、恶性事件不制止、不报告；

（15）不认真履行职责，造成较为严重的后果；

（16）不遵守公司制定的行为规范、工作规程及规章制度，情节较重；

（17）与上述情况相似或公司认为给予此类处罚的其他情形；

（18）三张“口头警告”相当于一张“书面警告”，但一个月内因同样事件连续得两次口头警告者，同样视作书面警告。

4、严重警告（同时罚款100元）

（1）迟到或早退超过30分钟的；

（2）连续旷工两天（除扣两天工资外，另加本项违纪处罚）；

（3）当值时间睡觉；

（4）拒绝听从主管人员的合理指挥监督，经劝导仍不服从；

（5）在工作时间内喝酒或酒后上岗的；

（6）在值班期间与同事争吵、打骂；

（7）服务态度恶劣，与群众发生争吵；

（8）遗失经管的重要文件；

（9）投机取巧、隐瞒蒙蔽，谋取非份利益或向客户索取物品或小费；

（10）责任心不强，工作疏忽，造成一定的影响和经济损失，处罚同时仍需按一定经济损失比例予以赔偿；

（11）不认真履行职责，造成严重后果；

（12）与上述情况相似或公司认为给予此类处罚的其他情形。

5、降职降级

（1）连续两次绩效考核不合格者（60分以下）；

（2）工作中出现重大错误者；

（3）严重违反公司制定的行为规范、工作规程及规章制度；

（4）公司认为不胜任该岗位工作者；

（5）与上述情况相似或公司认为给予此类处罚的其他情形。

6、劝退/辞退

劝退/辞退可在无提前通知的情况下执行，而且不给予任何补偿。

（1）散布有损政府声誉的言论，组织或者参加非法组织，组织或者参加旨在反对政府的集会、游行、示威等活动，组织或者参加罢工；

（2）玩忽职守，贻误工作；

（3）压制批评，打击报复；

（4）贪污、盗窃、行贿、受贿或者利用职权为自己和他人谋取私利；

（5）连续旷工三天以上（含三天）或一个月内累计旷工三次；

（6）未办理手续自动离职的；

（7）弄虚作假，虚报个人资料及提供虚假证明资料，假冒签名等；

（8）经常违反公司规定、屡教不改；

（9）未经许可兼营与公司同类业务，或在其他企业兼职影响公司工作；

（10）侮辱、谩骂、威胁、恐吓等伤害他人；

（11）与同事之间发生打架、斗殴事件；

（12）煽动员工怠工或客户集会闹事，变相罢工或教唆其他员工与公司对抗，严重破坏公司工作环境和工作秩序的；

（13）在服务项目内部有伤风败俗之行为者；

（14）在社会上参与打架、斗殴或涉黄、赌、毒活动（包含在工作区域内看、打麻将或打扑克等赌博行为），以及参加反动组织或黑社会组织；

（15）收取贿赂或向他人行贿；

（16）利用工作或职务之便营私舞弊、贪污、挪用公款、索要回扣，经查明属实（情节严重者移交法办）；

（17）监守自盗或故意放走盗窃分子，经查证属实的；

（18）在任何场所发生的任何偷盗行为；

（19）玩忽职守、违反操作规程，造成严重后果；

（20）故意损毁甲方财物、泄露甲方机密，致使公司蒙受重大损失；

（21）盗用甲方名义招摇撞骗，使公司声誉受到影响；

（22）在公众论坛上公开自己的身份，与客户进行讨论、解释、辩驳；

（23）未经项目部门许可，私自向新闻媒介发表不利甲方、公司言论及透露甲方、公司机密；

（24）违反法规者；

（25）被依法追究刑事责任以及其他违反国家法律、法规的行为；

（26）拒绝在《警告书》上签名确认自己所违反的条款，经查属实的；

（27）与上述情况相似或公司认为给予此类处罚的其他情形。

六）处罚的程序

1、员工必须在发出的《警告书》上签名确认，如拒绝签名，以见证为据记录在案；或两人以上证人签认，则该《警告书》视作生效；

2、一年内签署三张“书面警告”或二张“严重警告”后再犯任何过失，将被公司作即时解雇处理，而不作任何补偿。

3、对员工的处罚，应事实清楚，证椐真实齐全。施行前，要如实向其阐明违纪、违规情况和所造成的影响，并有针对性的做好思想工作。对个别比较棘手的问题，要有预防措施，防止可能发生的问题。实施后，处理材料报公司存入本人人事档案。

七）处罚权限

1、口头警告：填写《口头警告书》

（1）主管以下职级人员由直属主管填写，部门经理批准，如无部门经理，则由服务中心负责人批准；

（2）主管（含）以上职级人员由服务中心负责人填写，分管领导批准；

2、书面警告：填写《书面警告书》

（1）主管以下职级人员由直属主管填写，服务中心负责人批准；

（2）主管（含）以上职级人员由服务中心负责人填写，分管领导批准；

3、严重警告：填写《严重警告书》

（1）主管以下职级人员由直属主管填写，服务中心负责人审核，分管领导批准；

（2）主管（含）以上职级人员由服务中心负责人填写，分管领导批准；

4、降职降级：主管以下职级的，由部门负责人提出，服务中心负责人审核，以呈批件形式上报人力资源部审批；主管（含）以上职级人员，由服务中心负责人以呈批件形式上报人力资源部，逐级审核后呈公司总经理批准。

5、劝退/辞退：由服务中心负责人以呈批件形式上报人力资源部，逐级审核后呈公司总经理批准。

八）若造成经济损失的，须按不同的管理责任以实际经济损失承担赔偿责任。承担的赔偿费分批在工资中直接扣除，扣除后的工资余额不低于本地最低工资标准。

（六）奖惩处理的时限界定

（一）员工对奖惩决定有异议，可在确认三天内向人力资源部提交书面申诉，如在上述规定时间内不提出书面申诉，视为放弃申述，认同奖惩结果；

（二）公司在收到书面申诉后，将给予做出是否变更奖惩处理的答复。

七、其他

（一）正在受处分的员工，在处罚、赔偿事项未了结之前，不得离开本公司（公司宣布解除劳动关系的除外）。

（二）有关损失界定：

重大损失：整套系统设备价值、或其他损失2万元以下。

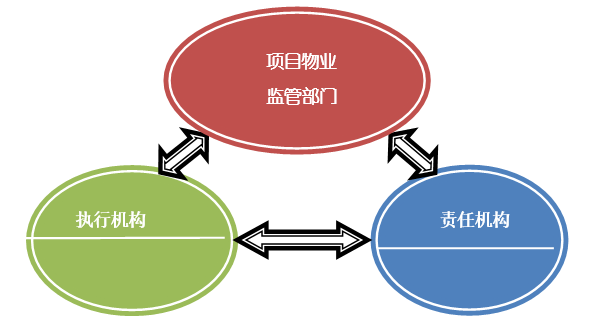
（三）各部（室）、服务中心可依据此规定，结合本中心的具体情况，制定相应的奖惩实施细则，报公司审定后实施。

### 第六项：物业管理监督及客户反馈机制方案

#### 1、激励机制

根据本项目的服务需求分析，我们以客户的满意为宗旨，总结提炼出了一套适合项目内部管理架构，主要包括三个部分：联合共管机制（三方共管）、服务运作模式（统筹管理、专业细分、一站式服务）、项目管理运作方式（内部管理架构、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制）。

（一）三位一体的共管机制



图：联合共管机制图

实行监督机构、执行机构、责任机构有机结合的共管机制：

◆以项目后勤部门为对口监管部门，完成对物业管理各项工作的监督、协调，反馈服务质量与需求。

◆以物业为最终责任人，负责对项目物业管理状况的整体监控和指导，就其物业管理状况对项目后勤部门负责。

◆以项目物业管理处为执行机构，按照物业管理委托合同约定，执行物业管理公司制定的各种管理方案，就物业管理情况对项目后勤部门负责，确保达到各项管理目标。

（二）激励机制

激励机制主要通过周密的计划，目标管理和借助良好的组织结构所明确的职责，把努力——成绩——报酬——满足这一连锁关系结合到整个的管理系统中去，实现对内调节改造、对外适应拓展的功效。

——思想道德教育

通过培训教育有效地提高员工的思想素质、政治素质、道德素质，建设一支有理想、有道德、有文化、守纪律的员工队伍。提高员工对所担负责任的认识，员工能正确地对待自己和组织的每个成员。毫无保留地支持各级管理人员，共同努力实现目标。



——奖励

按岗位责任制和工作目标责任制，对员工在工作中取得的成效予以必要的物质奖励和精神奖励。在奖励机制中不断地对奖励方式创新，新颖的刺激和变化的刺激比重复的相同的刺激所产生的激励力量大。我们要把奖励尤其是精神奖励通过一定的形式使其家属分享荣誉。在奖励的同时，建立完善的惩罚手段予以辅助。

——职工参与管理

使员工体验出自己的利益与管理处的生存和发展密切相关而产生强烈的责任感。

——工作丰富化

不断地给职工创造具有挑战性和成就感的机遇。

#### 2、监督机制

监督机制包括实现政府和客户对服务中心管理活动的监察和督导以及服务中心各职能系统的相互监督。

客户监管部门

客户单位

各类专业检查

服务考评

项目服务中心

工作

监督检查

公布主管部门投诉电话

服务

评估检查

服务中心

自查日

定期

回访制度

年度

工作报告

满意度

调查

物业公司

年终管理评审

派员检查

季度管理评审

——服务中心组织行为及所有内、外部管理制度合乎法规、政策要求，并接受政府和客户的监督；

——履行委托合同中所规定的权利和义务，接受客户的监督；

——服务中心在管理费收支情况、管理质量、消防、财税等方面接受政府各专业部门

和客户的监督；

——服务中心客服中心作为质量监管中心，履行对各部门工作的监督职能，运用内部质量审核、质量大检查、管理评审手段，达到持续改进工作质量、完善管理之目的。

#### 3、客户反馈机制

（一）售后投诉方案与联系方式

一、设立客户服务中心

结合物业实际情况，设置客户服务中心，提供24小时服务，做到业主需求、意见和建议的收集、处理、反馈、回访渠道畅通，使客服中心真正成为物业管理服务的窗口。

二、客服主管岗位职责

1、负责处理客户投诉，并及时安排人手予以处理。

2、定期或不定期拜访贵方，做好记录及跟进工作，与贵方保持良好的沟通。

3、负责业户档案的建立与管理，保持业户信息完整、有效。

4、定期进行客户满意度问卷调查，并提交统计分析报告。

5、负责贵方以及公司文化活动的策划和组织实施。

6、负责处理一般突发事件，并向项目经理汇报。

三、售后投诉电话设立

结合物业实际情况，设置客户服务售后投诉电话，提供24小时服务，做到业主需求、意见和建议的收集、处理、反馈、回访渠道畅通，使客服中心真正成为物业管理服务的窗口。

（二）信息反馈渠道及流程

一、与客户联系沟通控制程序

一）客户意见征询或调查活动

1、活动频次

a）客户服务部每月、季以“征询表”或“调查表”方式组织进行一次；

b）管理处、品质部以“征询表”或“调查表”方式进行的该项活动的频次，根据需要确定。

2、“征询表”或“调查表”由负责实施该项活动的部门人员进行发放和回收，被调查的各区域“征询表”或“调查表”回收率原则上应不低于发放数量的90%。

3、统计分析

a）管理处、品质部可采用调查表法或排列图法分别对收集的客户意见进行统计分析。

b）对客户评价为“很满意”、“满意”、“较满意”的可确定为合格项。满意率的计算方法：



客户未作评价的项目（未表态项）不列入计算范围。

c）统计分析结果应形成统计分析报告。

d）行政部编撰的统计分析报告，经经理审核后分发至相关部门；管理处、品质部编撰的统计分析报告经部门经理审核后分发至管理处、品质部分管领导。

二、回访

（1）客户意见征询或调查活动由组织实施的部门通过回访的方式对客户的评价作真实性和可靠性检查。

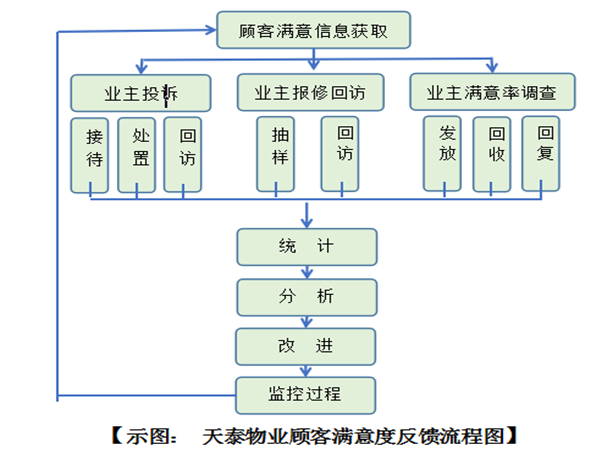
a）客户服务部的回访工作由项目经理进行；

b）品质部的回访工作由品质部经理进行；

（2）品质部向客户提供的有偿服务通过回访方式验证员工服务及服务过程是否让客户满意、是否符合质量要求。

（3）如客户提出对服务质量严重的不满意，由责任部门经理安排进行单独回访。

（4）对确定的不满意项，按《不合格项目管理处控制程序》处理。



附表一：

物业质量反馈意见执行调查表

|  |  |
| --- | --- |
| 客户名称 |  |
| 反馈意见 |  |
| 品质部意见 |  |
| 管理处执行记录 |  |
| 品质部验收 |  |
| 客户验收 |  |
| 执行人 |  |
| 执行时间 |  |

附表二：

回访记录表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目管理处 | 回访内容及处理结果 | 客户满意度 | | | 签名 | 回访人员签名 | 日期 |
|  |  | A | B | C |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

注：其中A代表“满意”，B代表“较满意”，C代表“不满意”。

记录：日期：

（二）客户服务质量信息反馈管理制度

1、收到客户信息时要即时告知客户服务部作登记和追踪事务处理过；

2、客户服务部要在1小时内联系到相关工作主管，对客户反馈情况作全面深入的了解调查，做出处理意见告之部门负责人，重大事故告之总经理；

3、项目管理处经理在接到上级的处理意见应立即进行安排处理，要求在30分钟内对可以指出的具体质量问题进行处理作业，是员工服务意识问题，要求对相应员工作以交谈、批评处理；

4、处理完毕后，要立即告诉公司客户服务部；

5、客户服务部在收到项目管理处处理完毕的通知时，要对此事相关记录、结果进行登记，并联系上客户，讲处理后的信息反馈告之；

6、客户服务部负责人要对每月信息反馈的客户列为下一个月回访客户的名单，进行回访。

7、每月在月结例会时，客户服务部对每月的客户信息反馈进行总结、报告给总经理。

三、物业服务信息反馈管理机制

（一）目的、范围、职责

1.目的

为了明确物业系统信息收集、分析及反馈流程，提高信息管理的透明度和相关部门的工作效率，避免不必要的信息流失和工作失误，制定此办法。

2.范围

适用于我司物业管理部和各项目部。

3.职责

（1）我司物业管理部负责收集、整理、传递和分析各项目部反馈的信息，并对各项目部信息反馈的及时性、完整性及质量进行考核，负责整理编辑。

（2）公司负责信息的收集和上传下达，并对信息管理制度提出合理化建议。

（二）方法与过程控制

2、信息情报传递渠道

（1）我司物业管理部负责“物业管理部信息网页”内容的维护，并不断完善相关内容。“物业管理部信息网”在公司内部工作网站上登载。各物业管理部门可使用公司分配的专用帐号登录并查阅物业管理部信息网页。

（2）我司各物业管理单位的正式文件和重要信息应通过电子邮件的形式发送到物业管理部文件管理员信箱内，由物业管理部文件管理员负责将信息转发公司相关领导或部门。

（3）我司物业管理部与各项目部双方的正式文件和重要信息通过电子邮件的形式发送到各项目部经理邮箱或文件管理员邮箱内。

（4）我司物业管理部与各项目部之间的业务沟通类文件和信息，可通过邮件形式由相关负责人直接沟通联系。

3、信息情报传递流程

（1）我司物业管理部制定相关的信息报送的统一格式，下发各项目部执行。

（2）各项目部根据公司所要求的时间，以电子邮件形式发送及抄送相关部门。

（3）即时信息和其它业务信息，由各项目部按照本公司相应的格式上报即可。

（4）对于一些日常重要的资料，如各地物业公司基本情况、联系电话等，由物业管理部每季度与各项目部核对后及时在物业系统公布，以保证信息的及时更新。

4、信息情报传递规定

（1）信息传递应真实、完整。各项目部与我司物业管理部之间以及各项目部之间要以正常的信息传递方式传递真实、完整的信息，不得传播未经证实的加入个人主观臆测的信息，对以非正常方式传播对企业或各项目部造成不良影响信息者将追究其相应责任。

（2）信息传递应及时、全面，各物业公司应保持开放心态，及时、准确地将本公司信息传递到物业管理部相关领导及其他相关部门，坚决杜绝“报喜不报忧”的现象出现，对因信息报送不及时或漏报造成严重后果的，将追究相关责任人的责任。

（3）信息传递应采取严格的保密措施，各项目部应树立高度的保密意识，严格控制信息传递方式及传递范围，不得将受控的信息向无关人员泄露。各项目部登陆信息网页的专用帐号要严格保密，遇有关使用人员离职，须立即更换密码，以确保公司信息资源及网络安全。

（4）各项目部应确定专人与物业管理部信息传递的直接责任人，主要负责各项目部与公司间的信息传递、往来，电子邮件的发送、接收、转发及跟踪反馈，确保各项目部与物业管理部间信息传递渠道的通畅。同时，为确保物业管理部发送的邮件能及时收到并转发，各项目部文件管理员信箱在工作时间内应保持常开启状态。

（5）信息传递专用邮箱及帐号仅供工作使用，不得用于私人目的。各项目部相关使用人员应严格遵守国家有关网络使用法律规定、公司及各公司网络及邮件使用的相关规定，对于违反规定对公司及各地公司造成损失的将追究相应责任人的责任。

5、信息情报分析及反馈

（1）我司物业管理部根据各项目部上报的物业信息月报，整理编辑《物业管理月报》，以邮件形式发送给各项目部，并挂网。

（2）财务管理部根据各项目部上报的物业财务信息月报，整理《物业财务管理月报》，发至相关领导和部门。

（3）其它信息由被主送部门负责人视具体信息内容，选择提交、知会高层领导、其他相关职能部门或相关主管领导，并及时就有关事件、部门或人员提出适时处理意见。

（4）物业管理部对于热点和重要工作及其进展情况可以简报的形式，发至相关领导和部门。

（5）各项目部每月负责收集行业及竞争对手动态，每季度首月须进行一次行业及竞争对手动态的分析工作，此两项内容均须在《物业公司月报》里填报。

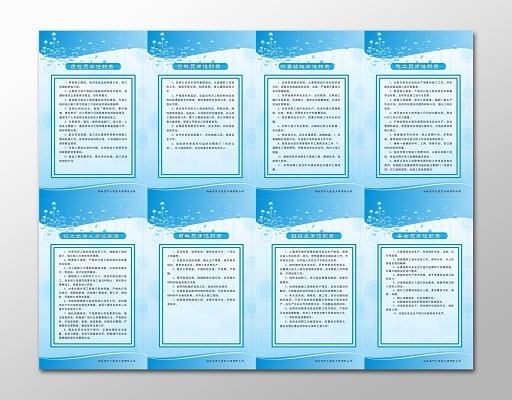
6、考核办法

（1）对各项目部的信息考核办法采取十分制，根据下表计算出总分后，再折算成相应的等级，计入《物业公司经营管理绩效评估办法》相应的项目中。

（2）各项目部信息报送评分标准（总办制订相应的信息考核标准同时适用项目部）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **信息类型** | **考核方法** | | **分数** | **评分原则** |
| 定期信息 | 按时送达率 | | 2 | 年终统计上报次数，少报一次扣0.5分，报送不及时扣0.1分。 |
| 报送质量 | | 2.5 | 信息报送完整准确，有漏报、少报和报错情况每次扣0.1分。 |
| 即时信息 | 按时送达率 | | 2 | 即时信息未达到报送时间要求,每例扣0.1。 |
| 完整性 | | 2 | 如发现漏报，每例扣0.2分。 |
| 其它  业务信息 | 完整性 | 年度计划和总结 | 1 | 每少报一次扣0.5分。 |
| 年度培训大纲 | 0.5 | 每少报一次扣0.5分 |
| 合计 |  | | 10 |  |

#### 4、公司管理制度

为加强公司的规范化管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据国家有关法律、法规及公司章程的规定，特制订本公司管理制度大纲。

1、公司管理制度大纲

（1）公司全体员工必须遵守公司章程，遵守公司的各项规章制度和决定。

（2）公司倡导树立“一盘棋”思想，禁止任何部门、个人做有损公司利益、形象、声誉或破坏公司发展的事情。

（3）公司通过发挥全体员工的积极性、创造性和提高全体员工的技术、管理水平，不断完善公司的经营、管理体系，实行多种形式的责任制，不断壮大公司实力和提高经济效益。

（4）公司提倡全体员工刻苦学习科学技术和文化知识，为员工提供学习、深造的条件和机会，努力提高员工的整体素质和水平，造就一支思想新、作风硬、业务强、技术精的员工队伍。

（5）公司鼓励员工积极参与公司的决策和管理，鼓励员工发挥才智，提出合理化建议。

（6）公司实行“岗薪制”的分配制度，为员工提供收入和福利保证，并随着经济效益的提高逐步提高员工各方面待遇；公司为员工提供平等的竞争环境和晋升机会；公司推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，评先树优，对做出贡献者予以表彰、奖励。

（7）公司提倡求真务实的工作作风，提高工作效率；提倡厉行节约，反对铺张浪费；倡导员工团结互助，同舟共济，发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。

（8）员工必须维护公司纪律，对任何违反公司章程和各项规章制度的行为，都要予以追究。

2、员工守则

（1）遵纪守法，忠于职守，爱岗敬业。

（2）维护公司声誉，保护公司利益。

（3）服从领导，关心下属，团结互助。

（4）爱护公物，勤俭节约，杜绝浪费。

（5）不断学习，提高水平，精通业务。

（6）积极进取，勇于开拓，求实创新。

3、文件管理制度

为减少发文数量，提高办文速度和发文质量，充分发挥文件在各项工作中的指导作用，特制订本制度。

（1）文件管理内容主要包括：上级函、电、来文，同级函、电、来文，本公司上报下发的各种文件、资料。按照分工的原则，全公司各类文件由办公室归口管理。

（2）收文的管理

（3）公文的签收

1）凡来公司公启文件（除公司领导订启的除外）均由办公室登记签收

2）对上级机要部门发来的文件，要进行信封、文件、文号、机要编号的“四对口”核定，如果其中一项不对口，应立即报告上级机要部门，并登记差错文件的文号。

3）公文的编号保管

办公室秘书对上级来文拆封后应及时附上”文件处理传阅单”，并分类登记编号、保管。须由公司承办或归档的公司领导亲启文件，公司领导启封后，也应交办公室办理正常手续。

本公司外出人员开会带回的文件及资料应及时分别送交办公室秘书进行登记编号保管，不得个人保存。

（4）公文的阅批与分转

凡正式文件均需分别由办公室主任（或副主任）根据文件内容和性质阅签后，由办公室秘书分送承办部门阅办，重要文件应呈送公司领导（或分管领导）亲自阅批后分送承办部门阅办。为避免文件积压误事，一般应在当天阅签完，紧急文件要立即办。

一般函、电、单据等，分别由办公室秘书直接分转处理。如涉及几个单位会办的文件，应同主办单位联系后再分转处理。

为加速文件运转，办公室秘书应在当天或第二天将文件送到公司领导和承办部门，如关系到两个以上业务部门，应按批示次序依次传阅，最迟不得超过2天（特殊情况例外）。

（5）文件的传阅与催办

传阅文件应严格遵守传阅范围规定，不得将有密级的文件带回家、宿舍或公共场所，也不得将文件转借其他人阅看。对尚未传达的文件不得向外泄露内容。

阅读文件应抓紧时间，当天阅完后应在下班前将文件办公室，阅批文件一般不得超过2天，阅后应签名以示负责。如有领导“批示”、“拟办意见”，办公室应责成有关部门和人员按文件所提要求和领导批示办理有关事宜。

文件阅完后，应送交办公室秘书，切忌横传。

办公室秘书对文件负有催办检查督促的责任，承办部门接到

文件、函电应立即指定专人办理。不得将文件压放分散，如需备查，应按照公司有关规定，并征得办公室同意后，予以复印或摘抄，原件应及时归档周转。

4、档案管理制度

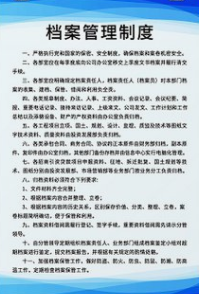
（1）严格执行党和国家的保密、安全制度，确保档案和案卷机密安全。

（2）各部室应在每季度底向公司办公室移交上季度文书档案并履行清交手续。

（3）各部室应明确规定档案责任人，档案责任人（档案员）对本部门档案的收集、建档、保管、借阅和利用负全责。

（4）各类规章制度、办法、人事、工资资料、会议记录、会议纪要、简报、重要电话记录、接待来访记录、上级来文、公司发文、工作计划和工作总结以及添置设备、财产的产权资料由办公室负责归档。

（5）各工程项目立项、国土、规划、设计、监理、质监及技术等图纸文字技术资料、质量资料由投资发展部负责归档。

（6）各类承包合同、商务合同、协议的正本原件由财务部归档，副本原件、复印件由办公室归档，其他部门备份存档并由信息中心实行电脑化管理。

（7）各招商引资贷款项目申报资料、征地、拆迁批复、国土规划等技术、图纸分别由投资发展部、市场营销部等业务部门按业务分工负责归档。

（8）归档资料必须符合下列要求：

1）文件材料齐全完整；

2）根据档案内容合并整理、立卷；

3）根据档案内容的历史关系，区别保存价值、分类、整理、立卷，案卷标题简明确切，便于保管和利用。

（9）档案资料借阅需履行登记、签字手续，重要资料借阅需先请示分管领导。

（10）由分管领导定期组织档案责任人、业务部门组成档案鉴定小组对超期档案进行鉴定，提交档案报告，并根据有关规定的酌情处置。

（11）加强档案保管工作，做好防盗、防火、防虫、防鼠、防潮、防高温工作，定期检查档案保管工作。

5、保密制度

为保守公司秘密，维护公司利益，制订本制度。

（1）全体员工都有保守公司秘密的义务。在对外交往和合作中，须特别注意不泄露公司秘密，更不准出卖公司秘密。

（2）公司秘密是关系公司发展和利益，在一定时间内只限一定范围的员工知悉的事项。公司秘密包括下列秘密事项：

1）公司经营发展决策中的秘密事项；

2）人事决策中的秘密事项；

3）专有技术；

4）招标项目的标底、合作条件、贸易条件；

5）重要的合同、客户和合作渠道；

6）公司非向公众公开的财务情况、银行账户账号；

7）股东会或总经理确定应当保守的公司其他秘密事项。

（3）属于公司秘密的文件、资料，应标明“秘密”字样，由专人负责印制、收发、传递、保管，非经批准，不准复印、摘抄秘密文件、资料。

（4）公司秘密应根据需要，限于一定范围的员工接触。接触公司秘密的员工，未经批准不准向他人泄露。非接触公司秘密的员工，不准打听公司秘密。

（5）记载有公司秘密事项的工作笔记，持有人必须妥善保管。如有遗失，必须立即报告并采取补救措施。

（6）对保守公司秘密或防止泄密有功的，予以表扬、奖励。

违反本规定故意或过失泄露公司秘密的，视情节及危害后果予以行政处分或经济处罚，直至予以除名。

（7）档案室及相关机要重地，非工作人员不得随便进入；工作人员更不能随便带人进入。

（8）办公室应定期检查各部门的保密情况。

6、印章使用管理制度

印章是公司经营管理活动中行使职权，明确公司各种权利义务关系的重要凭证和工具，印章的管理应做到分散管理、相互制约，为明确使用人与管理人员的责权，特做如下公司印章使用与管理条例：

各类印章的具体管理条例：

（1）印章的刻制

刻制按公司业务需要由部门提出申请，公司领导批准后，由总经办统一办理。印章刻好后由总经办办理印章登记手续，填写《印章管理登记表》备案并留好印章样图。

1）新公司成立，基本印章（公章、合同章、法人私章、财务章）的刻制，应由指定的印章管理人员负责刻制，后交由人事行政部备案，并从刻制之日起执行相关使用条例。

2）因业务发展需要申请各职能部门专用章时，由需求部门填写《印章制发申请表》经总经理核准后送交人事行政部门刻制。

（2）印章的保管和使用

1）印章的保管

通过总经理授权赋予一些部门对其部门（专业）印章的保管权和使用权。由被授权人在总经办签字领取印章，指定专人保管。

2）印章的使用

任何部门在启用印章前，均需与公司（人事行政部）办理领取手续，接受相应的责权告知，签定《印章签收手续》并备案。（已经开始使用的需自通知当日补办理领取手续）

公章：公章由公司行政经理或各分公司行政经理保管。各部门有需盖公章的文件、通知等，须先到综合办公室处领取并填写《印章使用申请表》，经由分公司经理核准后并在《印章使用申请表》中签批，盖章后经手人需将签批申请表交由综合办公室，并在《印章使用登记薄》签字。综合办公室需将《印章使用申请表》与《印章使用登记薄》同期留档。

合同章：合同章由财务部保管。主要用于公司签订各类合同使用专用章，盖章前须先到综合办公室领取并填写《印章使用申请表》，经由公司或分公司行政经理或各分公司行政经理审批，财务经理审核并在《印章使用申请表》中签批，经手人需将签批后申请表交由综合办公室并在《印章使用登记薄》签字。综合办公室需将《印章使用申请表》与《印章使用登记薄》同期留档。

法人私章：法人私章由公司或分公司出纳保管，主要用于银行汇票、现金支票等业务，使用时凭审批的支付申请或取汇款凭证方可盖章。

财务章：由财务部经理（或负责人）保管，主要用于银行汇票、现金支票等需要加盖银行预留印鉴等业务或发票上使用，发票专用章主要用于发票盖章。

其他职能部门章：其他职能部门章，主要适用于各部门内部使用，已经刻制的职能部门章，需由部门负责人进行保管并严格该章的使用办法。

印章的废止、更换：

废止或缴销的印章应由保管人员填写《废止申请单》，并呈分公司经理核准后交由公司综合办公室负责人统一废止或缴销。

遗失印章时应由印章保管人员填写《废止申请单》，并呈公司经理核准后，签批遗失处理及处罚办法后，交由人事行政部按批示处理，如是遗失公司基本印章时必需登报申明。

更换印章时应由印章保管人员依公司文件填写《废止申请单》，并呈分公司经理核准后，交由人事行政部按批示处理。如有需要须填写《印章制发申请表》申请新的印章。

印章保管人的责权范畴：

对于公司主要印章管理，采用的是分散管理相互监督的办法。人事行政部主要职责是对印章的使用进行合理性管理，而印章保管人具有使用、监督、保管等多重责任与权力，具体划分如下：

职能部门印章保管人对印章具有独立使用权力，同时负全部使用责任。

（3）公章的保管人无独立使用权力，但具有监督及允许使用权力，因此公章的保管人对公章的使用结果负主要责任，经手人则负部分责任，而对未经由负责人或保管人（公司经理）签批的公章使用经手人负主要责任，保管人负部分责任。

财务章的保管人无独立使用权力，但具有监督及允许使用权力，因此财务章的保管人对财务章的使用结果负主要责任，经手人则负部分责任，而对未经由保管人（财务负责人）签批的公章使用经手负主要责任，保管人负部分责任。

法人私章的保管者是出纳，即是保管者又是使用者，但其无独立使用权力，需依据财务部负责人审批的支付申请或取汇款凭证方可使用，否则负全部责任。

公司严禁公章、合同章、法人私章独立带离公司使用，因此保管人如遇需带公章、合同章外出办事使用时，需与办事人一同前往或指派代表一同前往。如遇要办理工商等年检等事务，需将表格带回公司盖章。

公司高、中层领导，因异地执行重大项目或完成重要业务，需要携带公司印章出差的，须经公司董事长或总经理审批并及时归还。

如遇个人需开具个人相关证明，需由部门负责人以上担保签批后方能使用，但如涉及到个人经济担保与证明时，原则上一律不予证明，其不良结果由签批人与保管人以情节共同负责。

所有印章的使用，必须严格执行公司的公章使用章程，做好申请和使用登记。公司印章只适用于与公司相关业务，不得从事有损公司利益之行为。

印章使用申请人及管理负责人要严格按照上述规定申请使用印章，如出现问题，后果自负。给公司造成重大损失的，公司将依法追究其法律责任。

7、证照管理制度

（1）公司证照由总经办指定专人统一管理。

（2）证照是指由上级主管部门颁发的各类证书、批文等。

如：营业执照、法人代码证、法定代表人证书、税务登记证、ISP经营许可证等等。

（3）证照的使用包括借用、复印等。

（4）证照使用必须填写《证照使用申请单》。

（5）证照借用程序：

借用人申请→部门负责人复核→主管副总经理审核→总经理核准→办理借用手续→归还借用完毕后，应在时限内归还证照保管人。

（6）证照复印程序：

借用人申请→部门负责人复核→主管副总经理核准→办理借用手续→归还（如证照复印件未使用，应立即退还证照保管人）。

（7）如需使用原件，则须总经理核准。

（8）证照复印件必须加盖“再复印无效章”。证照保管人必须做出登记，认真填写《证照使用登记表》。

8、会议管理制度

（1）总经理办公会议制度

1）参加人员：公司领导或总经理指定相关部门负责人参加，办公室秘书做好会议记录。

2）开会时间：原则上每月召开一次，遇特殊情况，总经理可提议随时召开。

3）会议主持：总经理办公会由总经理主持或由总经理委派人员主持。

4）会议要求：

凡提交总经理办公会议研究解决的问题和事项，各部门须以书面形式上报行政办公室，经行政办公室呈分管领导审阅认可，由总经理审定是否为会议议题。

凡提交会议研究有关经营决策、销售策略、设备更新、项目投资等重大问题必须在调查研究的基础上反复酝酿，并提出方案供领导决策时参考。

5）会议主要内容：

会议着重讨论研究公司各阶段行政工作，如安全生产、经营管理、项目投资、成本控制、资金运作、更新改造、后勤保障等方面的重要问题。

6）会后工作：

行政办公室应根据办公会议形成的决定，三天内下达“总经理办公会议决定事项通知单”或“总经理办公会议纪要”。总经理办公会议决定的事项，其主办部门和协办部门必须以“决定事项通知单”或“会议纪要”为依据，在限期内认真执行落实。

如有特殊情况，难以执行时，应提前将具体原因和情况反馈到相关部门或公司分管领导。

无特殊情况，对总经理办公会议决定拒不执行，拖延不办或不按原则执行的，公司将追究有关部门负责人的责任。（根据实际工作情况第一次：200元至2000元的经济处罚，第二次：给予年终奖20%—50%处罚，第三次：降职使用或劝其自动离职）

总经理办公会议下达的决定内容由综合管理部负责解释。有关部门必须将决定的执行情况于下达决议之日起限期内反馈到综合管理部。行政办公室应对总经理办公会决议的贯彻执行情况及时跟踪调查、并督促办理，以确保公司政令的畅通。

（2）公司月度例会制度

1）参加人员：公司领导、各部门、分公司负责人参加，行政办公室秘书负责做好会议记录。

2）时间：原则上每月召开一次，遇特殊情况，总经理可提议随时召开。

3）主持：公司月度例会由总经理主持或由总经理委派人员主持。

4）要求：

1.交流公司各部门、分公司本月安全生产、经营管理、成本控制、后勤保障、员工的工作和思想状况以及下月工作计划等方面的重要问题。

2.研究生产经营中出现的困难和问题，并针对问题提出解决的方案和办法。

3.针对月度工作会议上提出的问题，有针对性地对月度工作提出意见并就下月重点工作进行布置。

5）工作：

1.公室文秘应根据会议记录，整理并归档，以备各阶段性工作稳步推进。

2.无特殊情况，对总经理在会议上提出的重点工作拒不落实的或执行不力的，公司将追究相关部门负责人的责任。（根据实际工作情况第一次：给予200元至2000元的经济处罚、第二次：给予年终奖20%—50%处罚、第三次：降职使用或劝其自动离职）。

3.提出的决定事项，其主办部门必须在规定时间内完成，并由行政办公室负责跟踪、检查、督促以确保政令畅通。

9、办公用品管理规定

为规范日常办公用品的采购、使用和保管，节约不必要的费用开支，降低成本消耗。现本着勤俭节约的原则，就办公用品有关事宜规定如下：

（1）采购、印刷品印制：

1）公司日常所用办公用品，应由行政办公室负责统一采购，经批准购买专属办公用品或工索具应由行政办公室派员陪同。

2）各部门所需办公用品，应按“购物申请清单”中各项内容要求认真填写，经部门负责人审核签字后，送行政办公室待办。

3）行政办公室应将“购物申请单”汇总分类，依据财务审批权限规定报批。除生产急需用品外，应集中办理采购，不得一事一办。

4）行政办公室采购物品应在有关人员陪同下办理，但陪同采购人（证明人）和验收人不得为同一人。

5）采购人员应认真负责，精挑细酌，力争做到价廉物美，经久耐用。

6）各部门所用的专用表格及印刷品，由各部门自行制定格式，按规定报总经理审批后，由行政办公室统一印制。

（2）领用：

1）各部门领用办公用品必须填写“领用单”，由部门负责人核签后，到行政办公室管理经行政经理签字后，方可领取。

2）除笔墨纸张外，凡属不易消耗物品和工索具等重复领用时，一律交旧换新。

（3）保管：

1）办公用品应由行政办公室专人进行登记造册，分类放置统一保管。

2）保管员应认真维护和保管好所存物品，以防发生潮、锈、蛀、霉等。

3）保管员应在每季度末向行政经理汇报汇报物品消耗情况和台账记录。

10、公司车辆管理制度

（1）公司车辆由行政办公室统一管理。各部门公务用车，由各负责人部门先向行政办公室申请，填写“用车通知单”，说明用车事由、地点、时间，行政办公室根据实际工作需要统筹安排用车。

（2）车辆使用按先急后一般的原则；先满足紧急公务和接待任务，后安排其他事务的原则。上班时间内驾驶员未被派出车的，应随时在小车队等候。不准随便乱窜其他办公室。有事需离开时，要告知去向和所需时间，经批准后方可离开；出车回公司，应立即到行政办公室

（3）外单位借车，需经总经理批准后方可安排。

（4）车辆实行统一安排，各部门领导可自驾上、下班，工作期间不允许私自使用。公司配备的车辆只允许本人自驾，其他家庭成员不得使用，一经发现收回车辆。双休日、节假日，未经行政办公室同意，私自驾车离开本市，一切后果自负。上班时间车辆统一交由行政办公室调配使用，如有临时安排，经行政办公室同意后方可自驾。

（5）驾驶员出车前，要例行检查车辆的水、电、油及其他性能是否正常，发现不正常时，要立即加补或调整。对自己所开车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时确保证件齐全。

（6）车辆在上下班后或节假日必须停放无碍位置，并采取必要的防盗措施。

（7）车辆实行定点维修，需维修的项目由驾驶员列出清单后，由行政办公室理部报总经理批准后执行。

（8）行政办公室建立车辆的维修及用油台账记录，每月核算一次，并做到每月核对无误。

（9）驾驶员应做到合理用车，节约用油，做好行车记录。

（10）车辆在异地维修须经公司领导审批，否则不予报销，驾驶员出车遇特殊情况不能按时返回的，应及时通知行政办公室，并说明原因。

（11）行政办公室应对公司所有车辆建立车辆档案，填写车辆登记表，按时办好车辆保险、养路费等各项手续，车辆有关证件及资料由驾驶员妥善保管。

（12）违规与事故处理

1）驾驶人员应严格遵守交通法规和车辆安全操作规程及公司各项管理规章制度，如出现下列情况，所造成的罚款或经济损失由驾驶人员承担：

1.照驾驶；

2.未经许可将车借予他人使用；

3.违反交通规则引起的交通肇事；

4.违反交通规则。

2）意外事故、不可抗拒原因造成的车辆事故由公司酌情研究处理。

11、车辆管理补充制度

为加强公司车辆的管理，进一步做好公司后勤保障服务工作，确保车辆清洁、安全可靠的行驶，结合本公司的实际，制定本补充制度：

（1）日常管理

1）本公司车辆的钥匙上交行政办公室，工作时间由行政办公室统一安排车辆调度；非工作时间，车辆实行定人、定车责任制，专人驾驶，不得用于办理私事或外借使用，特殊情况报分管领导及公司领导同意方可使用。

2）驾驶人员应及时登记行车记录，如实记录行车日期、时间、路线、里程数、事项及车辆使用状态。

3）所有车辆保险、年审、维修、清洁等由行政办公室负责办理。

4）驾驶员及派车人通讯必须保持24小时畅通，驾驶员应服从调度、随叫随到。工作时间内所有车辆由行政办公室指定位置停放，未经批准不准擅自出车。

5）驾驶员禁止在车内吸烟。

6）驾驶人员在驾驶前须对车辆进行检查，以便于界定责任。

（2）安全管理

1）驾驶人员出车，须带齐有关证照，加强安全法律法规、安全知识和安全技能学习，禁止酒后驾驶，做到谨慎驾驶，确保安全行车。

2）驾驶人员应严格遵守车辆操作规定，加强车辆的安全检查，确保无故障出车。

3）发生任何事故必须第一时间报告行政办公室。

（3）维修、维护管理

1）公司车辆实行定点维修，一般由驾驶员拟定“维修报告”，交行政办公室审核、确认，由公司领导审批方可安排维修或保养。

2）车辆卫生清洁，由行政办公室安排地点清洁，费用由公司承担，行政办公室负责车辆卫生的监督和检查。

3）因公出差途中，车辆发生故障需及时维修，须经随车领导批准、电话告知综合管理部后即可安排维修，并将旧部件带回公司，凭有效票据进行费用核销，凡未经许可，私自维修的费用由责任人自行承担。

（4）油料管理

1）实行统一管理，定点加油，分车核算，由行政办公室每月通报里程数、油量使用情况。主卡由行政办公室负责保管，定时补充分卡金额。

2）除长途行车和特殊情况，不得自行购买油料。车辆外出途中需购买油料，必须电话请示行政办公室，由用车领导批准后方可购买及办理报销。

（5）车辆违规处理规定

1）凡发生行车事故者必须写出书面报告，根据事故损失，保险公司赔付除外的不足部分，按30%在当月效益工资中扣除，事故情节严重者，经“总经理办公会”研究确定如何进一步处罚。

2）驾驶员或车辆使用人将车辆私自交由他人驾驶，或擅自出车发生事故由驾驶员或车辆使用人承担所有责任，并罚款100元/次。

3）所有驾驶人员工作时间，未按指定地点停放，发现一次，处罚当事人50元，在当月工资中扣除。

4）凡违反交通法规受到交警部门处罚，由车辆使用人当月处理、承担所有费用。

5）酒后驾车发生事故，驾驶员或车辆使用人承担全部责任。

6）驾驶人员私自将油料外流，一经发现，给予解聘处理。

7）驾驶员无故不出车，给予解聘处理。

8）所有配备车辆的领导，回家后车辆须停放院区物业指定位置或停车场，不得将车交他人（含家人）驾驶，发现一次，收回车辆；如出现车辆丢失，及时报司法部门处理；如未按规范停车导致车体受损，保险外的损失额由驾驶人员按以下比例承担：

1.1000元以内，承担50%；

2.1000元以上，按30%承担维修费用。

9）工作期间公司领导办事，原则上不得自驾车辆。驾车不当或野蛮操作造成机件损坏的，给予200元罚款。

10）非工作时间公司领导用车：

1.超出本市（包括三县）必须报告行政办公室。

2.无特殊情况应做到随叫随到，保障公司用车。

3.车辆用车发生事故，使用人应负全部责任。

11）每年年审前必须清除所有车辆的违章记录，违章费用由使用人承担。

12）本制度与原制度不一致，依此为准。

13）本制度自公司成立之日起执行，由行政办公室负责解释。

12、考勤管理制度

（1）公司员工必须自觉遵守劳动纪律，按时上下班，不迟到，不早退，工作时间不得擅自离开工作岗位，外出办理业务前，须经本部门负责人同意；部门经理及以上人员外出时，需向行政办公室说明去向，特殊情况经总经理同意。

（2）作息时间：

如有调整，以新公布的工作时间为准，下属各部门、分公司工作时间自行安排，报公司分管领导批准后执行。

（3）考勤

1）公司员工上、下班（30分钟以内为迟到或早退、30分钟以上则视为旷工）迟到、早退一次，罚款50元，二次，罚款200元，月累计三次及以上情节严重者，降职使用或按自动离职处理。

2）无故不办理请假手续，而擅自不上班，按旷工处理。

（4）事假

公司员工因事需请假，须持书面请假报告，经部门经理签字同意报综合管理部。

（5）病假

公司员工因病治疗或休息，须持区级以上医院医疗机构休息证明，经批准后方可休病假。

（6）婚假公司员工结婚可凭书面报告请婚假三天，其配偶在外地居住者另加往返路程假，符合晚婚年龄的初婚者增加婚假二十天。

（7）工伤假

1）公司员工在生产工作中因工负伤，在取得规定的因工证明材料后，凭医院的医疗休息证明方可批准休假。

2）员工因工致残丧失或部分丧失劳动能力必须长期休息者，由相关劳动保障部门和医疗鉴定部门根据《劳保条例》研究处理。

（8）丧假

1）员工配偶、直系亲属及岳父母、公婆死亡可请假三天，其死者在外地可另加往返路程假。

2）员工书面报告（或电话告知部门负责人），由部门经理、分管领导签字后，经行政办公室报总经理批示。

（9）事假、病假、婚假、工伤假等批准权限：员工请假部门负责人有三天之内审批权、三天以上由行政办公室分管领导签字后，报总经理批示。部门副经理及以上人员请假或调休等，必须提前到行政办公室请假并办理手续，一天以内由行政办公室部批准，一天以上报总经理批示。否则，按旷工处罚。

（10）旷工

1）员工旷工一次，时间不超过半天，罚款300元，一天，罚款600元,以此类推

2）累计旷工两天以上，降职使用或劝按自动离职处理。

（11）员工上班时间禁止做与工作无关的事情。如：电脑上网打牌、下棋、查阅无关资料等。

发现员工一次罚款200元、部门负责人罚款500元，发现员工二次罚款500元、部门负责人罚款1000元，二次以上按自动离职处理。部门负责人违反一次罚款1000元、，二次扣年终奖10%或降职使用，情节严重者加重处罚。

（12）参加公司组织的会议、培训、学习、或其他活动，如有事需请假的，必须提前向组织或带队人员请假。在规定时间内迟到、早退、不参加的，按照本制度第三条规定处理。

（13）日常考勤工作由综合管理部负责。员工迟到、早退而部门负责人弄虚作假、包庇袒护，一经查实，将给予部门负责人每次5%的年终奖处罚、两次以上者累计一并扣除或加重处罚。

（14）婚假、产育假、丧假按相关规定办理，假期内发放基本工资；病、事假扣发假期内全额工资（每天工资为：月度工资/40天）。

（15）凡受本制度处罚的员工，扣发其该年度一定数额的年终奖。

### 第七项：员工培训计划方案

#### 1、培训目的

通过对维修人员培训、演练，提高综合维修能力、处理各类事件的应变能力以及服务意识，为客户提供满意优质的服务，展示我方物业企业形象。

#### 2、适应范围

适用于所有维修人员的学习培训工作

#### 3、职责

工程主管负责培训计划的制订和实施

#### 4、培训方案

1、理论培训

1.1每周二、五晚17：30--18：30进行理论培训

1.2内容：公司概况、规章制度、销售讲解内容、部门规章、消防知识、各系统专业知识，指出工作中存在的问题以及讨论问题的解决措施；

1.3 参加人员：全体维修人员（当值人员除外）

1.4检验方法：转正考核、行为规范考核、工程日常工作考核及岗位流程掌握情况

2、操作培训

2.1每周一至周四下午13：30--14：30进行技能培训；

2.2内容：应急预案演练、消防灭火演练、各系统专业维保技能演练；

2.3参加人员：全体维修人员（当值人员除外）；

2.4 检验方法：转正考核、工程日常工作考核

#### 5、培训计划

岗前培训计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训内容 | 目标要求 | 培训对象 | 授课部门 | 课时 |
| 企业介绍 | 了解公司的企业文化 | 维修人员 | 分公司 | 2小时 |
| 项目的管理方案及目标 | 了解项目的管理目标 | 维修人员 | 物业部 | 2小时 |
| 物业管理基本概念 | 了解物业的含义、性质 | 维修人员 | 物业部 | 2小时 |
| 物业管理条例 | 了解《条例》的有关规定 | 维修人员 | 物业部 | 2小时 |
| 物业管理行业规范 | 了解《规范》的内容 | 维修人员 | 物业部 | 2小时 |
| 物业员工守则 | 了解《守则》的内容 | 维修人员 | 物业部 | 2小时 |
| 员工职业道德规范 | 了解《规范》的内容 | 维修人员 | 物业部 | 2小时 |
| 岗位职责与规章制度 | 了解职责要求与制度内容 | 维修人员 | 物业工程部 | 2小时 |
| 岗位标准操作程序 | 了解岗位标准操作程序内容 | 维修人员 | 物业工程部 | 4小时 |
| 物业设施及各系统认识 | 了解各系统设施的性能 | 维修人员 | 项目部 | 4小时 |
| 突发事件的应急方案 | 了解应急方案内容 | 维修人员 | 物业工程部 | 8小时 |
| 物业管理相关法律法规 | 了解物业管理相关法律法规 | 维修人员 | 物业部 | 2小时 |
| 服务工作技巧、语言规范、人际沟通技巧 | 了解行业行为、语言规范及技巧 | 维修人员 | 物业工程部 | 8小时 |
| 有效处理客户异议和投诉技巧 | 掌握处理客户投诉的技巧 | 维修人员 | 物业工程部 | 4小时 |
| 智能化设备使用 | 了解智能化设备操作使用方法 | 维修人员 | 项目部 | 4小时 |
| 消防设备使用 | 了解消防设备操作使用方法 | 维修人员 | 项目部 | 4小时 |
| 配电设备使用 | 了解配电设备操作使用方法 | 维修人员 | 项目部 | 4小时 |
| 空调设备使用 | 了解空调设备操作使用方法 | 维修人员 | 项目部 | 4小时 |
| 给排水设备使用 | 了解给排水设备操作使用方法 | 维修人员 | 项目部 | 4小时 |
| 土建装饰设施介绍 | 了解土建装饰的施工工艺 | 维修人员 | 项目部 | 4小时 |
| 消防演习培训 | 了解灭火方法及消防器材的使用方法 | 维修人员 | 物业保安部 | 8小时 |

注：新进员工需接受80个小时（10天）的培训考核后方可上岗。

日常培训计划

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训内容 | 目标要求 | 培训对象 | 授课部门 | 课时 |
| 物业管理基本概念 | 全面熟知物业的含义、性质 | 维修人员 | 物业部 | 每月1小时 |
| 物业管理条例 | 全面熟知《条例》的有关规定 | 维修人员 | 物业部 | 每月1小时 |
| 物业管理行业规范 | 全面熟知《规范》的内容 | 维修人员 | 物业部 | 每月1小时 |
| 员工职业道德规范 | 全面熟知《规范》的内容 | 维修人员 | 物业部 | 每月1小时 |
| 岗位职责与规章制度 | 熟练掌握岗位要求与制度要求 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月1小时 |
| 岗位标准操作程序 | 熟练掌握岗位标准操作程序 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月1小时 |
| 突发事件的应急方案 | 熟练掌握突发事件的应急方案提高应变能力 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月2小时 |
| 物业管理相关法律法规 | 全面熟知物业管理相关法律法规 | 维修人员 | 物业部 | 每月1小时 |
| 物业管理礼节、礼仪和礼貌用语 | 提高服务质量，提升人员素质 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月1小时 |
| 消防演习培训 | 熟练掌握灭火方法及消防器材的使用方法 | 维修人员 | 物业保安部 | 每月2小时 |
| 智能化设备维修保养 | 熟练掌握智能化设备维修保养技能 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月2小时 |
| 消防设备维修保养 | 熟练掌握消防设备维修保养技能 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月2小时 |
| 配电设备维修保养 | 熟练掌握配电设备维修保养技能 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月2小时 |
| 空调设备维修保养 | 熟练掌握空调设备维修保养技能 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月2小时 |
| 给排水设备维修保养 | 熟练掌握给排水设备维修保养技能 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月2小时 |
| 土建装饰设施维修保养 | 熟练掌握土建装饰维修保养技能 | 维修人员 | 物业工程部 | 每月2小时 |

### 第八项：应急处理方案

#### 1、突发事件处理原则

处理问题应遵循依法办事的原则.执行物业公司各项规章，不徇私，以理服人。

1、各应急预案张贴上墙，每年至少一次应急演习。

2、遇特殊情况和重大问题时，要沉着冷静，胆大心细，机智灵活，高度警惕，正确分析和判断情况，根据问题性质按应急方案处置。

3、坚持以人为本，最大限度地保护人民群众的生命和财产安全。

4、应急工作坚持预防为主、快速反应的原则。

5、应急工作实行项目经理负责制，统一指挥，各有关岗位密切配合、分工协作，形成应急合力。

6、遇特殊情况和重大问题时，要沉着冷静，胆大心细，机智灵活，高度警惕，正确分析和判断情况，根据问题性质按应急方案处置。

#### 2、设备故障应急处理预案

##### 2.1、电梯困人情况处置预案

（1）目的：及时解困乘客、保证乘客的安全。

（2）适用范围：适用于电梯的解困工作。

（3）组织结构：

成立电梯困人处置小组，由项目经理任组长，小组成员由水电工等所有物业人员组成。电梯困人处置办公室设在项目经理办公室，日常工作由项目经理兼管。

（4）职责

①电梯维修工负责电梯困人解救和故障报告。

②监控室值班员负责监控电梯的运行状况。

（5）工作程序

电梯困人应急处理规程

①监控室值班员发现或接到困人信号后，在接报后1分钟内通知电梯维修工，电梯工接报后必须立即赶赴现场。

②轿厢停于接近电梯的位置，且高于或低于楼面不超过0.5米时：

确定轿厢所在位置（根据楼层灯指示或小心开启外门察看）；

关闭电源点掣；

用专用外门钥匙开启外门，用人力开启轿厢门，协助乘客离开轿厢。

③轿厢停于远离电梯的位置时，应首先将电梯轿厢移动至就近的电梯外门（以高于或低于楼面不超过0.5米为适合）；然后救出乘客，移动轿厢的方法如下：

利用电话或其他方式通知轿厢内的乘客保持镇静，并说明轿厢可能移动，不可将身体任何部分伸出轿厢外，以免发生危险；同时如轿厢门处于半关闭或开启状态，则应先将其安全关闭或开启。

进入机房关闭故障电梯的电源，打开引机轴的后盘安上盘车摇柄，一人持住摇柄，一人手持掣动释杆轻轻松开制动，轿厢将会由于自重而移动，为避免轿厢上升或下降太快发生危险，操作时，将继续动作，使轿厢慢慢移动，直到最接近电梯厅门为止，操作时，应注意，如果轿厢停于最高层电梯门以上位置或最底层电梯门以下位置时，可只撬开掣动，使轿厢自动移动，而应在松开掣动的同时，所至紧摇柄并用力盘绞，使轿厢向正确的方向移动。

④遇到其他复杂情况，应及时报告电梯公司及有关领导，填写《电梯困人处理情况登记表》。

⑤工程部对困人的原因需电梯公司提交电梯故障分析报告，并将故障原因登记在《电梯困人处理情况登记表》（附后）上。

（6）维修工作完毕后认真填写维修质量记录。

电梯困人处理情况登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 事故原因及情况 | 发生地点 | 处理结果 | 处理人 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

##### 2.2、动力设备应急处理预案

（1）组织结构

成立动力设备应急处理小组，由项目经理任组长，小组成员由所有物业人员组成。动力设备应急处理办公室设在项目经理办公室，日常工作由项目经理兼管。

（2 ）处理流程

本着为业主利益着想，发挥自身的维修技术优势采取灵活有效的措施，密切和专业公司配合，作好动力设备的应急处理。

##### 2.3、大面积浸水处理预案

（1）组织结构

成立大面积浸水处理小组，由项目经理任组长，成员由水电工等所有物业人员组成。大面积浸水处理办公室设在项目经理办公室，日常工作由项目经理兼管。

（2）工作细则

①当接到业主投诉或监控中心报告后，工程人员必须迅速赶赴现场，确定漏水点位置。

②抵达现场后，立刻查找出水的来源，检查出水阀位，并立即关闭有关的水阀，下水道堵塞，应立即疏通。

③观察现场附近的电器开关。如有浸水或危险应立刻切断电源，以防水浸漏电伤人。

④向领导汇报，清理现场、协调各部门工作，在漏水点停止漏水后，向上级领导做进一步汇报并请示抢修方案。

##### 2.4、消防水管爆裂处置预案

（1）组织结构

成立消防水管爆裂处置小组，由项目经理任组长，成员由消防监控、水电工等所有物业人员组成。消防水管爆裂处置办公室设在项目经理办公室，日常工作由项目经理兼管。

（2）工作细则

①工程人员必须迅速赶赴现场，确定漏水点位置。

②迅速关闭消防总阀、水管总阀以及备用消防水箱总出水阀。

③向领导汇报，清理现场、协调各部门工作，在漏水点停止漏水后，向上级领导做进一步汇报并请示抢修方案。

##### 2.5、智能安防系统瘫痪（故障）处置预案

（1）组织结构

成立智能安防系统瘫痪（故障）处置小组，由项目经理任组长，小组成员由所有物业人员组成。智能安防系统瘫痪（故障）处置办公室设在项目经理办公室，日常工作由项目经理兼管。

（2）工作细则

①我公司人员到场排除故障，必要时向公司总部求援。

②事件处理完毕，负责人召集工程技术人员分析事件发生的原因、吸取的教训及应采取的纠正预防措施，并向负责人和公司总部汇报处理情况。

##### 2.6、停电应急预案

（1）计划停电

①物业服务中心在接到停电通知后，要立即报告工作区域领导，并在大楼大厅及楼外醒目位置张贴通知。通知内容应说明停电时间、恢复供电时间，并提醒在停电期间关闭所有开关及用电设备；

②安排电工进行设备看护并准备排除突发故障；

③检查备用电源接入情况；

④电力恢复时，检查有关用电设备是否正常运行。

（2）突然停电

①如局部停电，应分析故障原因，及时排除；如整个大楼停电，物业服务中心要立即向供电部门取得联系，请求派出技术人员帮助查明原因，快速组织抢修，并立即报告工作区域领导；

②当发生低压瞬时跳闸时，要尽快查明故障原因和恢复供电，并做好值班记录；

③查明有关停电原因，以书面形式记录停电原因，并将全部经过报送分管领导，并做好备案。

##### 2.7、停水应急预案

（1）计划停水

①物业服务中心在接到供水部门的停水通知后，要立即报告工作区域领导，并在大楼外楼醒目位置张贴通知。通知内容应说明停水时间、恢复供水时间；

②供水恢复时，检查所有供水管道是否有断水或漏水现象；

（2）突然停水

①局部停水，要立即报告工作区域领导，并分析故障原因，排除一般问题。如问题不是水工能解决的，应及时与供水部门联系处理。整个大楼停水，物业服务中心、要立即请求供水部门派人查巡。如属大楼内部供水系统出现问题，物业服务中心要组织水工进行抢修；如无能力解决的，要及时与供水部门联系处理，并报告工作区域领导；

②停水时间过长，要采取相应措施如外面送水等措施，确保大楼基本办公用水；

③供水恢复后，检查供水是否正常，同时派人详细巡检供水设备是否恢复正常；

④查明有关停水原因，以书面形式记录停水原因，并将全部经过报送工作区域领导，并做好备案。

##### 2.8、中央空调系统应急处理方案

（1）冷水机组

①巡查技工发现运行中的冷水机组故障，应马上停止该机，并开启备用机组。

②发现故障的技工将情况报告工程部主管并联系设备保养商维修。

③设备保养商接通知后，办公时间4小时内到场维修，非办公时间12小时内到场维修，并在事后作维修报告。

（2）水泵

①巡查人员发现运行中的水泵异常，应马上停止该泵并开启备用水泵。

②发现故障的技工马上进行检查维修，可当场解决的问题马上修复并记录在当值日记上。

③水泵故障较严重，应马上报告工程部主管，由其安排组织人员维修，并在事后作维修报告。

（3）冷却水塔

①水塔电机故障

1）巡查人员发现运行中的水塔电机故障，应马上停止该机，转开备用电机。

2）发现故障的技工马上进行检修，可当场解决的问题马上修复，并记录在当值日记上。

3）属较严重的故障应马上报告工程部主管，由其组织人员维修。

并在事后作维修报告。

②水塔穿底漏水

1）巡查技工发现水塔穿底漏水，应马上开启备用水塔，并将漏水水塔平衡管阀关闭。

2）发现故障人员马上将情况报告工程部主管，由其组织人员修补水塔，并在事后作维修报告。

③水塔溢漏

1）巡查人员发现水塔溢漏应马上检查相应的浮球开关，可当场解决的马上修复。

2）浮球开关损坏则马上停止该塔，关闭对应的进水阀，并开启备用水塔。

3）发现故障的人员将情况报告工程部主管，由其组织人员维修并在事后作维修报告。

（4）管网系统

①主竖管道

1）工程人员发现或接报主管道漏水应马上关闭冷水机组和水泵。

2）现场用沙包拦住电缆引穿、走廊，以防水浸入二楼电房、用户单元，并将水引入地漏，如地漏排水量不够则将漫出的水导入走火梯。

3）用薄铁皮将裂围住并用绳索或铁丝捆紧以防水到处乱射。

4）将空调机房内管道底部排水打开排水，但要留意水泵房污水泵抽水情况，一旦发现集水坑水位过高，则需关闭排水。

5）马上报告工程部主管，由其安排人员抢修并在事后作维修报告。

②水平管网

1）工程人员发现或接报空调水平管网漏水，应马上将事故楼层风机房内的空调水平管阀门关闭。

2 ）现场用沙包拦住用户单元门和走廊以防水漫入用户单元，将水导入地漏。

3）用薄铁皮围住裂并用铁丝或绳索捆紧以防水到处乱射。

4）马上报工程部主管，由其安排人员抢修并在事后作维修报告。

③空调机房内的伸缩节

1）工程人员发现或接报机房内伸缩节破裂，应按急停掣停止冷水机组，并按急停掣停止水泵。

2）将破裂伸缩节上的闸阀关闭，漏水停止后开启备用泵和冷水机组。

3）报告工程部主管，由其组织维修，并在事后作维修报告。

注：如闸阀关闭不严，则马上将破裂的伸缩节拆除，将特制铁板用螺栓封闭闸阀出，停止漏水后再开启机组和备用泵。

④空调机房内的管道

1）工程人员发现或接报空调机房内管道漏水，应马上停止机组水泵并将电房内的机组系统供电总开关拉断，以防电气短路。

2）用铁皮将裂包住并用绳索或铁丝捆紧，以防水到处乱射。

3）用沙包拦住机房门以防水浸入内。

4）开启机房内对应管道底的排水排水。

5）报告工程部主管，由其组织人员抢修。

（5）知会受影响用户

事件发生后，工程部主管认为4小时内可修复的应马上通过紧急知会受影响用户，超过

4小时才能修复的应由管理处书面通知客户单位办事处，办事处转给受影响用户。