物业管理服务方案

一、项目概况

物业服务范围涵盖房屋日常管理、保洁服务、食堂服务、保安及绿化服务、工程设备维护等综合物业服务内容。服务人员包含门卫、保安、保洁、厨师、绿化养护人员、水电工，我方将严格按照人员配置标准、限价要求开展人员配置与服务实施，保障物业区域正常运行。

二、总体服务目标

严格遵守政府采购相关规定，落实框架协议各项要求，建立标准化物业管理体系，保障房屋建筑完好、公共环境整洁卫生、食堂运营安全规范、治安秩序稳定、绿化景观状态良好、各类工程设备安全稳定运行。做到管理规范、服务响应及时、人员配置到位、成本管控不突破限价标准，为使用单位提供安全、整洁、舒适的办公及工作环境。

三、各岗位人员配置及服务内容

（一）门卫岗位

主要工作职责

负责出入口人员、外来访客登记管理，核实来访人员身份，做好来访登记，严控无关人员进入院区。

管理进出车辆，引导车辆有序停放，维护出入口通行秩序。

做好门岗值守，做好交接班记录，及时上报现场异常情况。

协助完成物资进出核对，对大件物品搬离进行核实登记。

（二）保安岗位

主要工作职责

负责园区 24 小时巡逻安防，对楼宇、楼道、围墙、重点部位开展定时巡

逻，排查安全隐患。

配合门卫做好安全防范工作，处置突发事件，遇到火情、纠纷、治安隐患第一时间上报并开展先期处置。

监控设备值守，密切关注监控画面，发现异常及时处置记录。

开展消防安全巡查，检查消防器材完好情况，制止违规用火用电行为，协助开展消防宣传。

（三）保洁岗位

主要工作职责

公共区域保洁：办公楼道、走廊、卫生间、大厅、公共过道清扫、拖地、垃圾收集清运，定时擦拭扶手、门窗、公共台面。

垃圾实行分类收集，及时转运，做好垃圾桶、垃圾点清洁消杀。

定期开展公共区域消毒，重点做好卫生间、电梯等高频接触部位清洁消毒。

及时清理地面积水、污渍，消除滑倒风险，发现设施损坏及时上报。

（四）厨师岗位（食堂服务）

主要工作职责

严格遵守食品安全管理规定，负责食材加工、烹饪，保障餐食口味、卫生、食品安全。

做好厨房厨具、操作台清洁消毒，落实食品留样制度，规范处理餐厨垃圾。

配合做好食材验收，拒绝变质不合格食材，做好个人卫生，持证上岗。

根据就餐需求合理安排菜品，节约食材，杜绝浪费，维护食堂操作间环境卫生。

（五）绿化养护岗位

主要工作职责

园区绿植日常养护：浇水、施肥、修剪整形、除草，及时清除枯枝败叶。

开展病虫害防治，科学使用药剂，保护苗木花草存活，维护园区绿化景观效果。

绿化垃圾及时清理外运，维护绿化带整洁，发现苗木枯死及时上报。

（六）水电工岗位（工程设备维护）

主要工作职责

负责房屋、供水、供电、给排水、照明等各类设施设备日常巡检维护，及时处理水电故障报修。

定期对配电设施、给排水管道、照明系统排查，消除漏水、漏电等安全隐患。

做好维修记录，接到报修快速响应，小故障及时处置，重大故障及时上报甲方。

配合房屋日常管理，对房屋墙体、门窗等损坏情况进行检查，提出维修建议。

四、房屋日常管理服务

定期对园区房屋建筑、附属构筑物开展巡检，记录墙面、屋面、门窗、楼道等部位损坏情况，建立房屋巡检台账。

对房屋渗漏、墙体破损等问题及时上报甲方，配合甲方开展修缮工作。

做好公共用房使用秩序管理，规范公共区域使用，严禁私搭乱建、违规占用公共空间。

整理房屋相关管理台账，做好巡检记录归档。

五、管理制度体系

人员管理制度：所有岗位人员按限价标准配置，做到持证上岗，统一着装，

开展岗前培训，明确岗位职责，严格执行交接班制度。建立人员档案，人员变动提前报备采购单位。

巡检巡查制度：保安、水电工、绿化、保洁各岗位落实日常巡查，做好书面记录，隐患及时上报处置。

应急处置制度：制定治安事件、消防火情、水电故障、极端天气等应急预案，发生突发事件，第一时间到场处置，同步上报甲方。

食品安全管理制度：食堂岗位严格落实食品卫生、留样、消杀制度，杜绝食品安全事故。

台账档案制度：建立人员台账、巡检记录、维修记录、来访登记、绿化养护记录等全套物业档案，接受采购单位检查。

六、质量保障与考核

严格遵循本项目采购限价要求，人员报价不超过采购文件给出的最高限制单价，按实际投入劳务人员数量进行核算。

主动接受采购单位监督，服从甲方日常管理，定期汇报物业服务开展情况。

针对甲方提出的服务问题，限时整改落实，持续优化物业服务质量。

配合甲方开展物业服务考核，根据考核结果优化人员管理、作业流程，保障各项物业服务达标。

七、服务响应机制

日常报修：水电、设施故障接到报事后，水电工及时到场处置；一般故障及时修复，重大故障第一时间上报采购单位。

安防突发事件：保安、门卫第一时间响应，做好现场管控上报。

绿化、保洁问题，接到反馈后及时安排人员整改。

建立沟通对接人，保持 24 小时联络渠道畅通，保障框架协议有效期内物

业服务不间断运行。

供应商名称（公章）：浙江浙佳物业服务有限公司

日　期：2026 年 9 月 4 日