

# 物业管理服务方案

通过建立完善的管理规章制度、工作规程和标准要求，明确责任人，按照规定严格执行，并层层检查，做好物业服务的各项工作，提升城市实力和形象以及解决人民群众切身利益。

## 综合服务

- 1、以人为本，真诚、热情、周全、贴心服务。
- 2、设立物业服务接待中心，开通 24 小时服务热线，实行 24 小时接报。
- 3、开通管家服务热线，为有需要的业户提供及时、高效的服务。
- 4、建立回访制度，及时对业户需求进行回复、记录，投诉处理率 100%。
- 5、定期向业户发放物业服务工作征求意见单，综合满意率 95%以上。
- 6、24 小时应急维修处理，零修、维修及时率 100%。
- 7、园区档案齐全、完整，有专人管理。

## 保洁服务

- 1、推行标准化清扫保洁，建立和完善一整套行之有效的环卫保洁标准、考核奖惩办法，实行动态巡回保洁。
- 2、制定各项保洁员管理制度和操作规范，并严格付诸实施，加强保洁员的工作责任心。加强保洁人员的思想教育和业务培训，提高员工的素质和专业技能。
- 3、抓好保洁人员的行为规范管理，要求服装统一，佩证上

岗，言行文明。

4、制定各项操作规程及保洁制度做好环境卫生的检查，及时发现问题并整改。

5、严格制定、实施卫生消杀工作计划并组织检查。

6、公共区域地面（含走廊、大厅、电梯轿厢）无烟蒂、纸屑、果皮、痰迹等杂物，无明显污迹及异味，花岗岩、大理石等石材地面定期抛光养护，保持整洁光亮。

7、玻璃门窗、镜面、洗手台、电梯面板等设施设备表面无水迹、手印、灰尘，定期擦拭确保通透洁净。

8、天花板、墙面、风口、灯具等高处区域目视无灰尘、蛛网、污渍，每月进行一次全面清洁。

9、公共区域地毯定期吸尘、清洗，无明显污迹、斑点及毛发残留，保持柔软洁净。

10、垃圾中转站、垃圾桶、窞井等区域每日清理，做到无垃圾积存、无蝇虫滋生、无刺鼻异味，周边地面无污水渗漏及污染。

11、废旧物品须及时清运至指定集中处理点，严禁在保洁区域内擅自堆放。

12、园区外围道路、绿地、广场等公共区域每日全面清扫一次，实行全天候巡回保洁，确保无明显暴露垃圾及卫生死角。

13、办公楼、业主指定区域每日至少清扫一次、拖拭两次，做到地面无积尘、无水迹、无垃圾。公共区域玻璃每半年深度擦洗一次，每月进行一次日常清洁，卫生间每日清洁不少于三次，及时补充厕纸、洗手液等耗材，保持通风良好、无异味。

14、落实有效措施，环卫设施设备完好。定期对公共场所进行除“四害”消杀工作，并做好突发性疾病控制的有关工作达到全国爱卫会规定标准，项目环境及公共场所依照规范消毒杀菌，整洁无蝇蛆，维护业主健康。

15、加强宣传教育，发动业户参与环境保护。

## **保安服务**

1、实行半军事化管理，制定秩序维护员管理和奖惩制度，严格付诸实施，以增强秩序维护人员的工作责任心，服装统一有明显标识。

2、所有保安人员须持有效《保安证》佩证上岗，要求品貌端正、无纹身、无不良嗜好，政治思想合格，礼貌执勤。

3、身体健康，无传染性疾病及重大病史，具备适应岗位要求的体能素质，工作责任心强、纪律性强。

4、语言文明，具备良好的沟通表达、组织协调能力，能妥善处理各类突发情况及客户咨询，举止得当，训练有素。

5、熟悉治安管理、消防安全相关法律法规及保安服务操作规程，具备基础法律常识。

6、熟练掌握警棍、对讲机、灭火器等警械器材的使用方法及维护保养要点，定期进行实操训练。

7、熟练操作监控系统、门禁系统、防盗报警系统等安防设备，能快速识别异常信号并处置，保证智能化设备记录详细完备，建立秩序维护管理档案。

8、无违法犯罪记录及不良职业履历，工作认真负责、服从

管理，坚守岗位不擅离职守。

9、定期开展服务礼仪、沟通技巧培训，规范服务流程及细节，每季度组织应急处置演练，提升火灾、盗窃、突发冲突等事件的处置能力，树立良好的办公窗口形象。

## 食堂服务

1、恪守财务合规要求，不得挪用餐饮采购资金、虚报采购数据。

2、坚持服务至上理念，耐心倾听就餐人员需求，主动解答菜品相关疑问，以礼貌态度回应合理诉求。

3、严格依据业主方确认的菜谱及用餐时段要求，科学把控食材用量与烹饪节奏，按时、保质、足额提供餐食。

4、遵守公司各项规章制度，工作期间统一穿戴干净工服、工帽及口罩，保持个人仪容整洁，做到勤剪指甲、勤打理头发，不佩戴饰品、不随地吐痰，不在厨房区域吸烟、嬉戏闲聊。

5、食材入厨后先核查新鲜度与合规性，坚决杜绝使用过期、变质、腐烂及来源不明的原料。

6、严格落实食品卫生管理制度，生熟食材分区存放、专用刀具砧板分开使用，餐具经“一洗二清三消毒四保洁”流程处理，规范烹饪操作全流程。

7、厨具、餐具使用后及时清洗、擦干并消毒，按指定位置分类有序摆放，保证取用便捷，同时定期对厨具进行检查维护。

8、遵循伙食预算管控标准，合理规划食材采购与消耗，杜绝浪费现象，在成本允许范围内优化菜品搭配，注重色香味形协

调。

9、按照 “食材清洗 — 精细切配 — 规范烹饪 — 卫生装盘” 的标准流程操作，每道工序严格把控清洁度。

10、每日收工后，对厨房操作台、地面、灶台、储物柜等进行全面清扫，及时清运厨余垃圾，定期对排烟管道、下水道、冷藏设备等进行深度清洁。

11、积极主动提升专业能力，主动钻研新品烹饪技巧与餐饮服务知，持续改进菜品质量与服务体验。

## 绿化服务

1、全员管理：在进行常规绿化养护工作时，公司培养全员护绿的意识，并注重细节。上至项目经理，下至绿化人员都是绿化员，共同承担起项目环境绿化的维护、监管等工作。

2、建立环境卫生管理制度，明确责任人，严格执行规定专业养护、责任分明，以“四有”促进管理。

（1）有专业管理负责绿化养护管理的全面管理工作。

（2）有专业队伍，配置专业的绿化员及绿化工具，明确职责。

（3）明确的奖励措施，若有扣分因素，相关责任人扣发薪金。

（4）有严格遵守的保洁、绿化制度和标准化的作业方式。

3、负责园区内所有绿化区域（含草坪、花丛、绿化带）的杂草清除工作，做到无明显杂草滋生。

4、根据季节、气候特点及植物生长需求，定期开展浇水、

施肥工作，确保植物长势良好，定期对枝叶修剪，保持造型美观。

5、按业主需求在办公楼各楼层、大厅等公共区域摆放绿植盆景，定期更换枯萎植株，保持观赏效果。

6、对枯萎、死亡的苗木及时进行补种，确保绿化覆盖率达标，无裸露土地。

7、加强员工职业道德及服务意识培训，鼓励钻研专业知识，定期组织绿化技能交流活动，提升团队专业水平。

8、做好行道树、景观树、盆景的日常养护，修剪后的枯枝、落叶等杂物须在 24 小时内清运处理，保持绿化区域整洁。

9、严禁私自将园区内花卉、苗木赠与他人或占为己有，坚守职业操守。

10、规范保管化肥、农药、园艺工具等物资，严格按照使用说明控制用药、用肥剂量，做好安全防护措施，杜绝浪费。

11、爱护园艺工具，定期进行清洁、保养及简单维修，确保工具完好可用。

12、严格遵守考勤制度，按时上下班，工作时间坚守岗位，不得擅自离岗、串岗。

13、积极完成上级领导交办的临时绿化任务及其他相关工作。

## **工程设备维护**

建立设备台帐，制定设备安全运行管理方案，合理调配资源，厉行节约用电、用水，降低能耗，制定详细的设备运行值班制度、

交接班制度和工作报告制度，并将设备操作、巡视、检查及维护保养工作落实到人。

建立设备技术档案，对系统中所有的器件、配件建立详细技术档案，以便以最快的速度查得设备的各项参数，确保系统的最佳运行状态。

全面负责园区建筑物及各类工程设备设施（含供电、供水、排水、电梯、消防、监控等系统）的日常运行维护，确保安全、稳定运行。

维修人员须持有效上岗证书（如电工证、电梯维修工证等），做到持证上岗，每年按时联系专业机构完成高低压配电柜、变压器等特种设备的年检工作。

建立设备设施日常维护台账，制定设备维护保养方案，建立短、中、长期设备保养制度，并严格执行，根据设施设备配置情况，定期对设备进行清洁、检查，保持设备表面无污渍、无灰尘，确保公共区域照明灯具、开关、线路完好，损坏后及时修复。

实行快速报修响应机制，接到报修通知后，维修人员须在 30 分钟内到达现场，零修项目合格率 100%，一般性故障维修不超过 24 小时，重大故障及时上报并明确修复时限。

按设备维护手册要求定期对用电设备、给排水管道等进行预防性维护，严格执行用电安全规范，定期开展用电安全检查，杜绝安全隐患。

高压配电室实行 24 小时值班制度，详细记录设备运行参数、维护情况及故障处理过程，建立完整的设备运行档案。

负责高压配电设备设施的年度维护及年检工作，承担相关年

检费用，跟踪监督维护过程，确保设备符合安全运行标准。

建立日常巡查制度，每日对重点设备设施进行不少于两次巡查，每周开展一次全面检查，每月进行一次维护保养，及时发现并排除潜在故障。

### **突发性紧急事件处理措施**

1、安全管理作为物业管理中一个重点和难点。也是衡量物业管理水平高低的重要指标之一。物业管理区域内突发事件仍时有发生，究其原因，防范皆为被动，而突发事件的发生却往往是事前难以预料或控制的。虽然具体的突发事件难以预料，但其总是有一定的规律可循，即相似性。这是“事前预防”为重要突破口，通过对突发事件相似性的总结与提炼，积累、丰富相当的经验，在配之以一定的专业技术水平，我们完全可以对一部分安全隐患进行事前识别，并加以控制（实行预案制）。

2、典型紧急事件管理要求，突发事件报备制度：项目发生突发紧急事件必须在 24 小时内及时上报，不得瞒报，漏报。物业所指突发事件主要包括：火警、燃气泄露、电梯故障、噪声、电力故障、浸水、漏水、高空坠物、刑事案件、暴风袭击、交通事故、等其他突发事件。

3、制定应急预案制度，制定应急预案的目的是为了发生事故时能以最快的速度发挥最大的效能，有组织、有秩序的实施救援行动，达到尽快控制事态的发展，降低事故造成的危害，减少事故损失。应急预案制定应具备以下五个基本要求：符合性、系统性、可操作性、相容性和灵活性。



#### 4、应急预案演练步骤

(1) 明确应急预案演练的意义与价值：为加强应急预案的效用、价值，提高我们应对突发事件的意识和应急处理能力，强化应对各类突发紧急事件的技能和抢救处理方法。全面提升应对重大突发事件的能力，确保一旦发生突发事件，能够有效组织、快速反应、临危不乱，最大限度地减少突发事件所造成的损失。

(2) 应急演练的目的：通过实战演练，强化项目管理人员、操作层人员对突发事件应对知识的理解和相关器材正确使用。进一步提高突发事件处理小组成员的应急处理突发事件的能力。强化培训突发事件发生时，事故现场人员的应急速度、应急流程。进一步了解重点岗位和新录用员工对预案的学习、应用和掌握情况。检查各应急物资的准备情况是否满足应急处理的要求。

(3) 应急演练要设置预定目标：对拟定的突发事件进行现场应急处理，对假定的突发事件发生后人员的配合和实施相应应对措施应急演练。

(4) 确定演练时间与地点，以及组织演练过程中的时间安排、人员分工与配合、物资配备。

(5) 记录演练的成果。

(6) 发现应急演练及预案的不足并对发现的不足进行补充。

(7) 演练总结。

#### 5、常见突发性紧急事件的处理措施

(1) 事先准备：成立紧急事件处理小组，紧急事件处理小组应由项目的决策者、相关部门及法律顾问等共同参加。

制订紧急事件方案：紧急事件处理工作小组必须实地考虑各

种可能发生的紧急情况，制订相应的行动计划，一旦出现紧急情况，小组就可按照应急计划立刻投入行动。

制订紧急事件沟通计划：紧急事件控制的一个重要工作是沟通。沟通包括企业内部沟通与外部沟通两个方面。

（2）事中控制：在发生紧急事件时，首先必须确认危机的类型和性质，立即启动相应行动预案；负责人应迅速赶到现场协调指挥；应调动各方面的资源化解事件可能造成的恶果；对涉及公众的紧急事件，应制订专人向外界发布信息，避免受到干扰，影响紧急事件的正常处理。

（3）事后处理：对于紧急事件的善后处理，一方面要考虑如何弥补损失和消除事件后遗症；另一方面，要总结紧急事件处理过程，评估应急方案的有效性，改进组织、制度和流程，提高项目应对紧急事件的能力。