

第一节、物业管理服务理念

一、 物业服务理念

理念是企业的灵魂所在，是员工动力的泉源。我公司以不断提升服务水平为工作指导思想，以“用心、专心、诚心、细心、真心”的精神为服务理念，不懈追求更高的服务境界，激励员工的创造性思维和创造力。

提要：

管理定位——政府物业服务企业化管理的典范，两个文明建设的窗口

管理目标——二年获市优称号，五年获国优称号

管理模式——现代化、专业化物业服务

三个理论——客户关系管理、目标管理、时间管理

五个优势——理念、团队、技术、经验、配套

五个重点——整体形象、安全、保密、机电设备管理、建筑外观

五大措施——全面投入，保障设备的良好运行；不断钻研和学习，利用高科技手段进行管理；全面防范，治安事件发生率为零；发挥我公司规模优势，实施专业化低成本管理；开发该项目物业服务专用软件。

五大保障——整合型管理体系(ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证)、科学的人力资源管理体系、完善的安全管理和保密体系、人、财、物的有力保障、高效的客户关系管理和信息处理平台。

持续超越——持续满足和超越客户市场需求的意识，微笑接待。

二、管理定位计划

物业服务作为服务后勤项目，其特殊性决定了物业服务的定位也必然有更为高远的追求。经过严密论证和考察，我公司将其物业管理服务定位为：

- 成为湖州市政府办公物业企业化服务的典范。

- 成为精神文明和物质文明建设的窗口。

三、管理目标计划

自入驻管理之日起：

- 二年内达到物业各项使用功能正常，使各项工作有条不紊地开展；通过“湖州市物业服务优秀示范办公物业”考评。
- 五年内通过“全国物业服务示范办公物业”考评。

四、管理机制与模式计划

（一）实行甲方监督机构与物业公司内部管理有机结合的共管机制，推行创新型物业服务模式。监督机构——物业管理服务协调组，监督机构可通过以下方式行使权利，对我公司及物业服务中心的管理行为进行监督。

- 1、审核服务中心提交的季度保洁管理运行报告。
- 2、组织对管理工作的抽验、检查、审查管理效果。
- 3、通过会议或其他形式，评审物业管理服务状况，交流意见。
- 4、可即时就管理中的问题向服务中心或公司投诉。
- 5、对管理中出现的重大事项进行审议。

由甲方指定或设立协调办公室，共同参与物业服务，使该项目的物业服务日臻完美。我公司是该项目院物业服务目标的最终责任人，负责对物业服务状况的整体监控和实施，就物业服务状况对甲方负责。物业服务中心是该项目物业服务的具体实施机构，对甲方和我公司负责，确保物业服务的各项工作达到既定目标。

（二）现代化、专业化物业服务模式

该项目的办公场所，其物业服务必须要为其提供符合政府办公物业特性以及机关特性的管理服务。我们在进行严密论证的基础上，确定了现代化、专业化物业服务的模式。

现代化：充分吸收中国物业服务发展二十年的科技及理论成果，学习并借鉴

国内同行的优秀经验，凭借我公司多年专业化运作的优势，结合湖州本地实际，实施既具备国际国内一流水准，又符合湖州市情的物业服务模式。

专业化：以我公司塑造的精锐专业团队，在清洁、绿化、设施设备维修清洁等方面为该项目全面实行专业管理及服务。

五、管理学理论运用

该项目为现代化办公物业，其物业服务素质也必须达到与之相符合的高度。我公司长期致力于现代企业制度的建立与完善，并坚信坚实的管理理论是夯实一个企业内部管理的重要基础。针对物业特质，我们将以详尽的客户关系管理、合工理论、目标管理、时间管理等一系列理论体系作为物业服务项目运作的理论保障。

（一）客户关系管理

“以客户为中心”，不是一句空洞的口号，而是富有哲理的经营理念。反映在企业当中，就是所有的业务过程围绕如何更多地为客户创造价值，客户获得客户价值是客户满意、客户忠诚的根本理由。以客户为中心的经营模式的实现，需要一套科学而有效的解决方案，它包括以客户为中心的战略规划、管理咨询、实施等核心环节。我公司将以此作为物业服务的核心理念，对客户市场有效开发和拓展。

（二）合工理论

我公司倡导，每一个员工都必须成为学习型的个人，由此，公司才能真正建立成为学习型的组织。因此，员工综合素质的培养，在我公司一直受到重视。而在对员工进行综合素质培训的同时，我公司越来越明显感觉到，合工理论将在现代企业发展中起到积极的作用。我公司将在该项目物业服务中以合工理论作为工作流程组装合并的基础理论，最大限度地降低管理成本，提高工作效率。

（三）目标管理

由我公司整体目标延展出物业服务中心各工种分项活动、分项目标与各项工作计划的过程即所谓目标计划延展。即为目标计划管理的精髓。其实施则透过我公司组织架构，应用目标延展的方法来制定物业服务中心各项工作计划，并建立绩效指标作为衡量目标达成的考核标准。

（四）时间管理

要求物业服务中心各工种员工务必了解时间管理的涵意、树立时间成本的意识，掌握时间管理的远近分配、时间管理的优先顺序、时间管理的限制突破、时间管理的计划效率、时间管理的结果及评估等，使各项物业服务工作得以高效率的展开。

六、管理优势

（一）理念优势

理念是服务的灵魂所在，是员工动力的源泉，以不断提升服务水平为工作的指导思想，以“至情、至微、至效”的精神为理念，不懈追求更高的服务境界，极力员工的创造性思维和创造力，在这种理念的支撑下，近年来，公司所管理的众多项目中，受到了业主的一致好评好信任。以“至情、至微、至效”为基础，我们引伸出了以下独具特色的理念：“至优化”理念；“换位思考”理念以及“一∞（无穷小）”理念等。

1、至优化理念

即每个员工都有明确的职责范围，在服务过程中遇到的任何问题，都要设计出几套解决问题的方案，从用户（使用人）的角度、经济的角度选择一个最佳的解决方案，达到最佳的效果，同时以最优理念为根本引伸出了几种提供优质服务的措施：“快捷服务”、“空乘服务”、“便民服务”等。“快捷服务”即在接到用户需求信息或任务时，要求我们的员工立即行动并迅速解决问题，体现“效率就是生命”的精神；“空乘服务”即是采用严谨细致的航空系统维护管理方法，对每

一项工作都严格按程序认真细致去完成；“便民服务”即向业主（用户）提供购物导向、室内维修等正常物业服务范围以外的服务，体现公司的“周到服务”。

“至优化理念”服务达到的效果是：当您在繁忙工作的时候，优美的工作环境、适宜的温度、优良的空气质量使您尽享工作的乐趣；在您需要服务的时候，管理服务人员就会出现在您的身边，每个员工的工作都是一丝不苟，彬彬有礼且规范化、标准化。

2、换位思考

即凡事都要设身处地站在客户需求的角度进行考虑，再反过来考虑如何满足客户的需求，真正做到以客户为中心，把业主的满意作为工作的出发点和工作的最终目标。“你想到的我们都已做到，你没有想到的我们超前做到”，从而提供更适合客户需要的服务，满足甚至超越客户的需求。

3、 $-\infty$ （无穷小）理念

（1） $-\infty$ （无穷小）磨合

即在物业服务介入中，深入物业现场、参与设备调试、熟悉各项功能，站在使用人的角度，发现影响使用功能的因素，及时提出合理化建议，将不利的因素消灭在萌芽状态，同时，结合其物业特点，充分了解客户需求，进一步完善各项管理方案及制度，并理顺各方面的关系，在正式接管物业时，使管理磨合期接近“零”。

（2） $-\infty$ （无穷小）风险

政府、事业单位物业的管理有别于其他物业，特别是安全、环境和技术含量方面。为防止意外事件的发生，公司在“人防”、“技防”和制度建设、监督机制等方面都有严格的管理措施，确保万无一失，为了解决政府机关后勤社会化改革的后顾之忧，我们着眼于长远承担物业服务责任，不断完善硬件与软件设施，确保物业的正常安全运行，注重物业相关保险事宜，按照有关规定投保公共责任险、

第三者责任险，提高物业抗风险能力。

(3) $-\infty$ （无穷小）干扰

在用户正常上班时间以外完成所有公共部位的清洁工作，确保不会因清洁使地面湿滑造成行走不便，用户正常上班时，清洁员在所辖清洁范围内不断巡视清洁，发现问题及时处理，不能因清洁而影响和干扰用户正常工作。

(4) $-\infty$ （无穷小）缺陷

就是要求每一个员工都要细心谨慎，把工作可能发生的缺陷（缺点）降低到“零”的一种管理方法，零缺陷并不是说绝对没有缺陷，或缺陷绝对等于零，而是指以缺陷等于零为目标的管理理念，每一个员工都要在自己的工作职责范围内力争做到无缺陷，从而培养员工高度的责任感和严谨的工作作风，提高服务质量。

(二) 技术优势——技术过硬、装备精良的楼宇设备管理队伍

公司成立伊始，积累了多年的楼宇机电设备管理经验，公司目前拥有各类专业技术人员十多名，配备有大量维修设备，维修仪器仪表和专用工具，公司对电梯、中央空调、消防、给排水、供配电、秩序维护监控以及先进的智能化系统等均制订了完善的技术管理规范 and 量化管理办法，能为该项目协助提供高效、可操作性强的设备管理方案，确保各系统的正常运行。我们的技术优势还体现在能根据物业特点，制订出有效的机电设备经济运行方案，节能降耗，为政府显著降低物业运行费用，我公司可在次项目中提供一定的协助工作。

(三) 经验优势——丰富的物业服务经验

我公司自成立以来，管理着多种类型物业以及各类大型先进设施设备，是经验丰富的专业物业服务企业，我们有信心提供优质物业服务服务的一大支撑及有力保障。

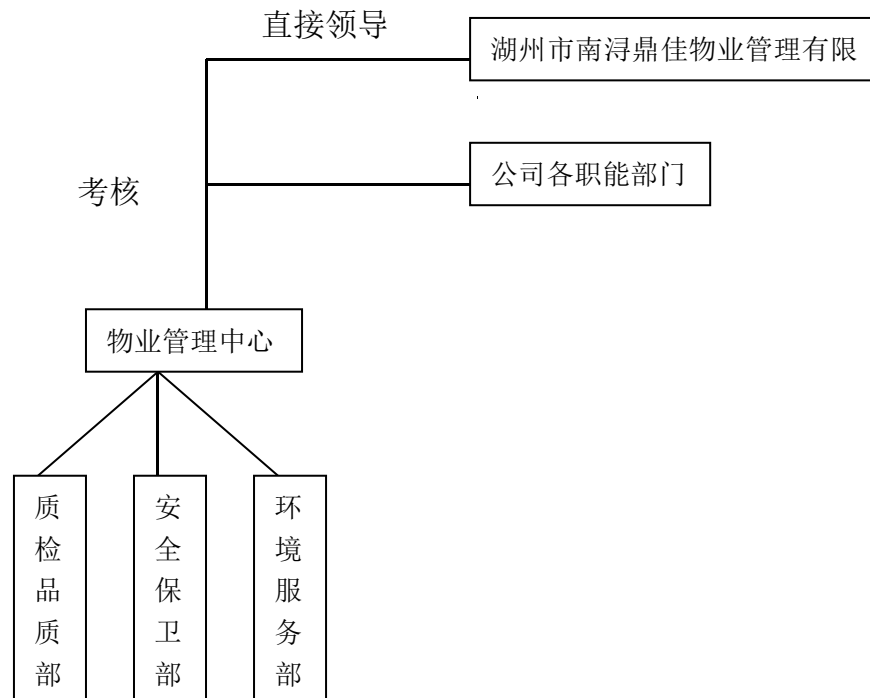
(四) 配套优势——提供综合性物业服务服务

我公司在多年的物业服务实践中，积累了为客户提供全方位、综合性、专业化、个性化管理服务的丰富经验，公司已经管理的多个物业中，在服务等领域的管理中取得了成功，在物业服务中，我们将与有关物业服务主管部门一起，潜心研究广大干部职工的需求，提供优质的综合服务，为机关后勤改革尽一份力量。

第二节、物业管理组织架构

一、物业管理模式架构

本着高效、精干、安全、科学的管理原则，将在本中心设两个部门，由中心总经理直接对各部门的工作实施领导，以便于直接、全面、及时掌握日常工作及人员表现，有效控制整个管理过程，减少失误，提高工作效率。

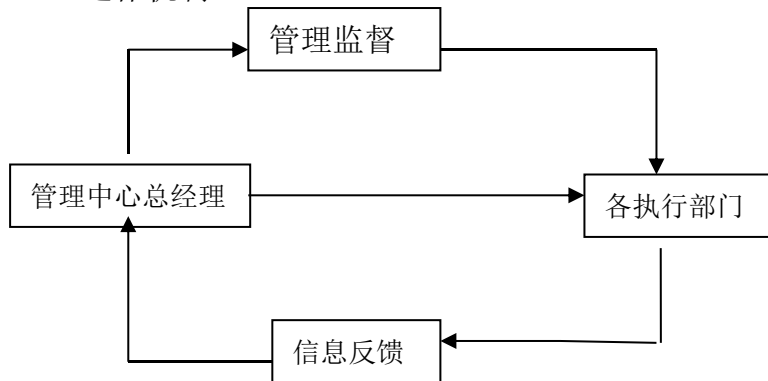


二、运作机制

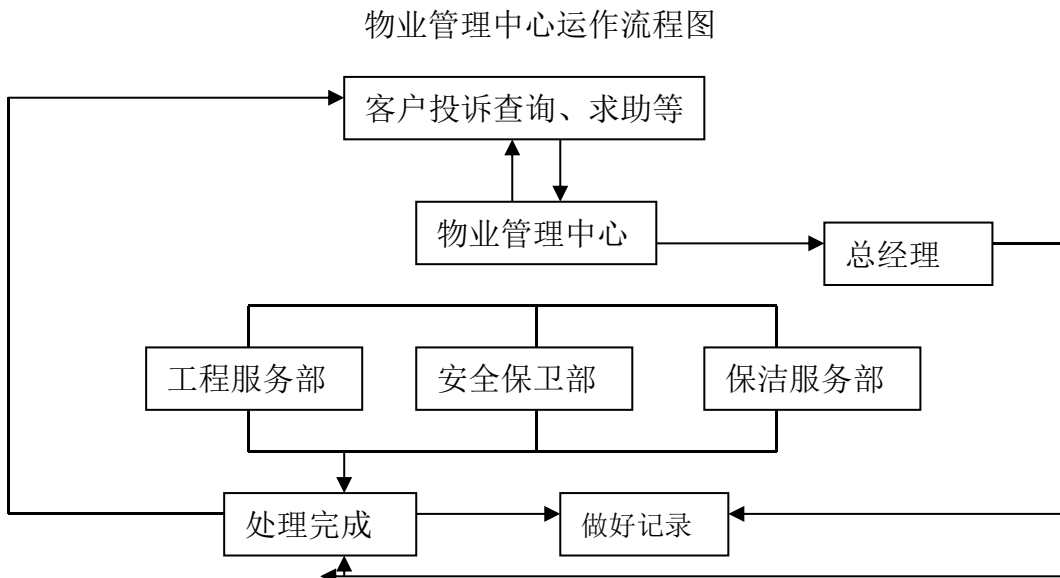
1、管理体系

物业服务中心在内部管理运作上，采用各部门、各责任人明确分工，各自独立完成本职工作，又互相协调、互相督促、互相联第的“三位一体”的管理活动与管理手段，形成一个封闭网络。而在整个具体运作中，物业管理中心总经理既是日常工作的指挥者，又是监督检查者，各项工作一经下达，执行责任人即开始中运作，执行过程中的信息通过反馈渠道返回物业管理中心总经理，供总经理做出校正、判断、总结，并通过从外界检查、评比的结果中发现管理中存在的问题加以纠正，使得物来管理中心的工作做到有布置，有检查，从而根本上保证了物来管理中心工作的有效性。

1. 运作机制



2. 管理运作流程



三、双闭环控制模式机制

小闭环是对工作过程的微观控制，主要通过个人，部门，服务中心三级执行，通过自检，监督系统，任何一项工作内容的均实施三级闭环控制，对照工作计划与标准，针对检查出的问题及实施过程中出现的新情况及时改进纠偏，控制工作按计划和标准实施；大闭环是公司质量管理部，技术管理部门对服务中心阶段性工作的宏观控制，工作计划与绩效标准按公司发展战略制定，同时充分考虑业主要求，行业新标准，新技术新工艺和新的管理模式，对服务中心每一环节都进行严格的监督和考核，重点是对工作结果进行检查，分析和评价，提出改进措施，融入下一步工作计划与标准的订立中，形成一个严密的闭环。在具体执行中实行逐级负责制，即将工作目标分解落实到各部门和个人，所有的工作都有相应责任人，下级对上级负责，上级检查，监督、指导下级工作。管理环环相扣，形成一个有机结合的质量环，在具体运作中，服务中心经理既是日常工作的指挥者，监督管理者，又是被监督者，评价者，各项指令下达后，执行人员即开始动作，执行过程中的信息通过反馈渠道回到各级指挥部，部门负责人作出校正，判断，评价，各级管理人员还要从检查，评比结果中对管理中存在的问题加以纠正，从而保证管理的有效和不失控、不变形。

四、激励机制

激励是用闭环控制的动力，使管理不断运转，在控制中导入激励机制，以充分调动员工积极性，挖掘内部潜力，确保系统在充满活力的中不断运行，激励系统包括目标激励，岗位激励，奖惩机制三部分，监督机制作为激励机制的标准与补充。

- 1、目标激励：在公司的工作中，提出创建物业服务名牌企业的长远目标，并将达到这一目标具体分解到每个部门，每个员工的目标管理责任中，签定年度目标管理责任制考核协议书，年终考核。

- 2、岗位激励：实行内部公开竞争上岗、能者上的岗位淘汰制度，为员工提供充分展示的舞台。这一企业文化思想是我公司长久发展的根本动力。
- 3、奖惩机制：奖惩机制实行以奖为主，以惩为辅，通过奖惩达到提倡企业文化价值观和竞争意识、危机意识等。

五、监督机制

- (1) 外部监督。既物业协调办公室，管理局对服务中心进行监督。
- (2) 内部监督。公司品质管理部对服务中心进行质量考核，服务中心各职能部门相互监督制约，内部形成质量监督闭环体系。
- (3) 业主（使用人）监督。公司设 24 小时投诉电话，总经理投诉热线，24 小时投诉受理流程。

六、自我约束机制

1、国家及地方相关法律法规的约束

健全的法制为我公司物业管理顺利进行提供根本保证，政府部门制定出台的有关物业管理法规是明确物业公司与业主双方权利义务的基本依据。我公司将严格遵循相关法律法规规定，确保管理服务工作在法规规范范围捏健康、有序开展。同时定期举行行业法规知识宣传学习工作和行业先进管理经验教训的学习借鉴工作。

2、签订详细完善的《物业管理合同》

若我公司能中标，我们将遵循市场化、法制化规则，明确物业公司与业主双方享有的权利以及应承担的义务，确保该项目整个管理活动的顺利进行。

3、公司内部管理制度的约束

在公司统一管理前提下，对该项目实施监督管理，推行公司管理制度的约束力，规范物业服务中心的管理活动范围及行为标准，给予物业服务中心人力、物

力及政策上的支持，监督在协定范围内管理，不断增强物业服务中心的自律意识。

4、服务中心内部的自我约束

(1)根据物业项目情况制定明确、严格、完善的各类管理规章制度、服务质量标准及考核制度，对服务中心的管理运作和员工的具体行为进行监控。服务中心严格自律，在法律法规及相关合同约定范围内为业主提供优质、完善的服务，不滥用权力、不推卸责任。

(2)公布管理目标，接受业主主管部门和公司监督。

(3)制订整合型管理体系实施计划，定期向公司汇报执行情况。

(4)制订、公布服务承诺，并要求全体员工坚决做到，接受监督。

(5)按“闭环+激励”控制系统，管理处“自上而下”和“自下而上”形成互相约束体系，公司质量管理部定期检查，确保管理体系正常运作。

(6)建立员工信息档案，将一定范围内的信息公之于众，便于员工个人自我约束机制的形成，促使每个员工对自己的行为负责，并对行为的后果承担责任，从而增强工作的规范化及标准化，确保管理处自我约束机制的良性发展。

七、信息反馈渠道及处理机制

1、为加强公司内部信息沟通与交流，及时应对已发生的重大事件及其他突发事件，确保各项工作的顺利进行，结合公司实际，制定本制度。

2、对于上级领导、有关职能部门布置的工作，接受工作任务的部门或个人应当在规定的完成任务的期限届满后1日内，就该工作任务完成情况向上级领导、有关职能部门进行反馈。其中重要工作其成果以非文字形式体现的，应当以书面形式作出反馈。

3、各级管理人员对于已发生的非职范围内可以处理的事件，或者在本单位或本部门管辖围内发生的其他重大事件，应当逐级上报。其中属于突发事件不作

紧急处理可能导致更大损失的，应当在事件处理完毕后的 1 小时内逐级上报。

4、各级管理人员及公司所有员工从业主单位得知的有关保洁卫生质量、保安秩序管理及巡查质量问题等有关信息，应当逐级上报。（对于业主单位重大保洁卫生质量、保安秩序管理及巡查质量等问题，各单位在接收到业主单位的质量问题的投诉考核单后应在第一时间报人力资源中心，人力资源中心送呈公司有关领导批示，并将批示意见反馈至有关单位、部门，有关单位、部门按照公司的批示意见组织对问题的调查及原因分析，向客户作出意见反馈。）

5、各级管理人员及公司所有员工对于已发现的各种安全隐患，应当在 2 小时内逐级上报。

6、凡在公司范围内发生的工伤事故、火灾事故、打架斗殴及盗窃等事件，应当向项目经理报告。项目经理能够处理的，应当立即处理并于事后按前述规定分别向公司主管领导和人力资源中心报告；不能处理的，应当分别报公司主管领导和公司人力资源中心处理。公司主管领导和人力资源中心接到报告后，应当向集团领导汇报。

7、公司所有车辆发生交通事故的，在报警的同时，应当向人力资源中心报告，并由公司及人力资源中心领导向集团领导汇报。

8、公司各项目可按照本制度的原则性规定和各自的职能分工，制定内部信息反馈和重大事件处理机制的具体实施细则。

八、服务管理技术指标承诺

1、我司郑重承诺，以最优质、专业的服务，为该项目营造一流的整洁、舒适、优美的清洁环境，并不断提升清洁服务水平及质量，特拟定以下指标，并承诺：

序号	指标名称	投标指标	管理指标具体内容
----	------	------	----------

1	客户满意度	98%	客户对我们的管理团队、提供的服务感到满意
2	员工满意率	95%	员工对公司有向心力，工资、福利感到满意
3	安全事故发生率	0%	安全心系公司，防微杜渐，防患于未然
4	安全事件处理及时率	100%	违章杜绝在事发前，建立跟踪、回访记录
5	客户投诉处理及时率	100%	按客户服务程序做细各项工作，提高管理人员素质，协调关系，服务业主，及时处理
6	员工上岗（培训）合格率	100%	持证上岗人员达 100%，培训与自学相结合，每半年轮训一次
7	环境卫生质量达标率	99%	清洁区域洁净卫生、垃圾日产日清，8 小时卫生保洁制
8	违章发生率	1%以下	建立巡视制度，跟踪管理，及时发现及时处理
9	档案资料建立完好率	100%	建立资料库，档案齐全，管理完善

第三节、物业管理制度情况

一、岗位职责

公司总经理岗位职责

- 1、严格执行国家、省、市有关物业管理的方针、政策。
- 2、带领全体员工对物业辖区实行全方位管理，保证物业完好状态，提高使用效益。
- 3、注意经济效益，精心理财，开源节流，满足业主需求。
- 4、抓好精神文明建设，维护业主合法权益，树立良好的企业形象。
- 5、制订和完善公司各项规章制度，建立良好的工作秩序。
- 6、制订年度工作计划，明确目标、任务，督促所属部门履行岗位职责，坚持年终考核。
- 7、重视人才，合理使用干部，按照德、勤、能、绩定期进行考核。
- 8、调动各方积极因素，共同管好物业。定期向总公司汇报工作及经营收支情况，以各种方式听取业主和使用人的建议、意见和要求，并及时答复，认真解决。
- 9、关心员工生活，努力提高员工工资福利，改善工作条件。
- 10 经常与上级公司和政府相关部门沟通，理顺关系，创造良好的外部环境。

项目经理岗位职责

在总经理直接领导下，贯彻执行公司各项方针、政策，全面负责负责管理中西的日常事务和管理工作。

1、建立、健全各项规章制度，检查督促岗位责任制的执行情况，不断提高服务质量，落实奖惩制度；

2、安排和调整本部门人员工作，负责制定本部门的工作计划，并组织编写管理报告和各種通知、公函；

3、负责传达公司文件、通知及会议精神；

4、检查监督本辖区工程维修、保安、保洁人员以及会务人员工作情况并进行考核，按《员工手册》的要求抓好管理；

5、熟悉国家有关法规和物业管理规定，掌握各业主情况，检查督促各责任区管理的实际操作；

6、随时掌握租金、管理费、水电费等交纳情况，及时做好物业管理费催交的组织工作，并组织解决好有关投诉，不断改进服务质量；

7、抓好本部门的组织工作和思想工作，主持日常和定期工作会议，研究拟定下一步工作计划；

8、加强各班的团结合作，树立整体思想，密切与其他部门的联系，互相沟通、协调；

9、认真完成公司交给的其他任务。

会务服务人员岗位职责

会务服务人员在管理处项目经理统一安排下，负责会议接待及本项目档案资料的保存和管理，做好各项基础性工作。

1、负责本项目会议接待工作，按照物业服务的需要，布置会议室，并实施接待；

2、协助项目经理组织开展重大会议接待服务工作；

- 3、对本项目物资和其他物资进行管理，建立物资台帐；
- 4、做好本部门员工的考勤、考核管理；
- 5、负责管理辖区内物业档案，做好保密工作，防止遗失、损坏；
- 6、负责本部门各类通知、公函、报告的收发；
- 7、负责接听服务电话，属于业主投诉及报修的要做好记录，并及时转交处理，对于紧急突发事件及时向本部门负责人或公司领导汇报；
- 8、完成本部门安排的其他工作。

保安人员岗位职责

（一）、总则

- 1、贯彻执行公安机关和上级部门制订的各项法规和制度，努力维护好物业辖区内的治安安全；
- 2、遵守公司规章制度和《员工手册》，服从领导，完成公司交给的其它工作任务；
- 3、负责做好对辖区内的巡逻、值班工作，做好大宗物品出物业辖区的登记工作；
- 4、负责做好机动车辆的管理工作；
- 5、熟悉本项目情况、以动态、巡查等方式预防、发现、制止各类事故如：打架斗殴、盗窃等事件，提高应急处理能力；
- 6、按规定着装，文明值勤，严格交接班手续，认真做好值班记录和交接班记录；
- 7、讲究文明、礼貌待人，耐心说服业主遵守物业辖区各项管理规定。

（二）、保安队队长岗位职责

保安队长在项目经理的直接领导下，全面负责保安队的各项管理工作。

1、了解和掌握保安队的情况，根据管理中心领导的要求和意图，结合实际，建立和健全各项工作细则的奖惩条例，抓好实施组织和监督工作，对本项目的治安、消防、车辆交通工作全面实施管理；

2、主持保安业务工作会议，督促检查各项规章制度的落实，重点是《员工手册》及保安相关规定的落实情况，组织队员学习业务知识和形体仪表训练，认真做好培养和业务训练，提高全体队员的整体素质。；

3、经常定期不定期检查保安队员的工作情况，做好监督、检查和考评工作，落实岗位责任制和奖惩条例；

4、掌握队员的思想动态，认真做好思想工作，抓好保安队伍的思想建设，关心队员的生活状况和业务水平，做好全体队员的思想教育、法制教育和职业精神教育，帮助下属正确处理好工作中的各种问题，为下属解决实际问题；

5、教育培养所属班长，不断培养他们的组织指挥能力和管理水平；

6、处理有关保安方面的事务，重大治安问题和事故及时向领导汇报，并采取果断措施，控制事态发展。

7、完成公司交办的收费等其它工作任务。

（三）、保安班长岗位职责

保安班长在保安队长的直接领导下，负责保安队日常事务的实施工作。

1、负责组织当班的保安工作，监督和指导认真做好执勤工作，及时纠正和登记违纪违章现象；

2、检查本班人员的着装仪容、内务卫生，保管好配备的通讯器材、保安设施、自卫武器等物品；

3、负责填写《值班记录》，登记本班奖罚情况，检查各巡逻点情况；

4、按照保安部制定的培训计划搞好组织实施工作，定期开班务会，经常对队员进行具体的业务指导和岗位培训，提高本人和全班的整体素质和业务水平，能及时解决当班时间内的各种突发事件。

5、及时做好上传下达和请示汇报工作，与本项目业主搞好关系；

6、熟悉在紧急情况下本班的组织指挥，处理好一般性的治安事件和业主的投诉，落实安全措施，预防各种事故，工作中有处理不当的事应及时向上级请示汇报；

7、团结本班人员，坚持做好经常性思想工作，熟悉和掌握队员的思想动态、工作表现和工作能力。

8、完成公司下达的其他任务。

（四）保安员岗位职责

1、门岗

①熟悉物业辖区的概况、平面布局及楼幢分布情况；

②保持威严可敬的仪表仪容，树立良好的精神风貌；

③负责做好大宗物品出物业辖区的管理工作，制止闲杂人员随意进入物业辖区；

④负责做好对机动车辆的出入管理工作。

⑤熟悉保安设施设备的操作规程及报警设施的使用方法；

⑥做好本岗位的清洁卫生和交接班工作。

⑦负责回答解决业主及来访人员提出属于本岗位职责内的问题；

⑧对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止。

2、巡逻岗

①严格遵守公司规章制度，实行 24 巡视巡逻制度，严格执行队列行走标

准，树立公司良好形象和个人道德风范；

②树立强烈的责任感，全面做好物业辖区的治安、消防、车辆、以及业主求援、报警等工作，确保物业辖区治安安全，秩序井然；

③熟知本人责任区域内业主情况，了解物业辖区内其它区域房屋的地形以及各条通道的布局，做到勤巡逻、勤检查，发现问题及时处理；

④熟悉物业辖区消防设施的配置，并能熟练使用各种消防器材，掌握防火自救知识；

⑤巡查公共设备设施使用和公共卫生保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止；

⑥加强对物业辖区的机动车辆管理，维持车辆停放秩序；

⑦积极参加职业道德和业务、消防培训，努力提高自身素质。

消防员（保安员兼）岗位职责

1、切实贯彻“预防为主，防消结合”的指导方针，认真学习有关消防知识，掌握各种灭火器的使用方法；

2、积极做好防火宣传和教育，建立消防值班和消防设施台帐定期进行安全检查，一旦发现火警即可投入使用；

3、物业辖区一旦发生火警，全体员工必须全力投入抢险工作，履行义务消防员的职责，不得临阵借故逃避；

4、发生火警事故时，迅速报告有关领导，拨打火警电话 119，向消防部门报警，组织人员抢救险情，组织撤离危险地带，并做好妥善安排，做好现场安全保卫工作，严防趁火打劫捞取不义之财，协助有关部门查清起火原因；

5、加强辖区内动用明火的控制和管理。

维修人员岗位职责

- 1、执行公司决定，服从管理、遵守纪律，树立良好的服务意识；
- 2、熟悉物业辖区内楼宇的办公室户数和楼宇结构、水施、电施等管线走向；
- 3、严格遵守服务内容与服务标准，及时受理业主提出的各种报修；
- 4、积极为业主提供多项便民服务，并做到服务周到、热情、规范，无投诉；
- 5、工作时间按规定着装，佩戴工作牌，严格遵守操作规程以确保安全，预防意外事故的发生；
- 6、工作完毕及时清理施工现场杂物，服务过程须请业主签字认可；
- 7、爱护工具，杜绝浪费，按规定领用工具和维修材料。
- 8、负责对共用部位设施的巡视和保养。
- 9、按月做好报修、维修记录的汇总和材料采购的计划编制。

保洁员岗位职责

- 1、遵守公司制定的各类规章制度和《员工手册》；
- 2、尊重领导，服从分配，及时完成工作任务；
- 3、上岗佩戴好工作证，穿戴好服装，并保持整洁；
- 4、文明服务，作风廉洁，拾金不昧；
- 5、按照服务内容和标准对物业辖区进行清洁卫生打扫，维护物业辖区的良好卫生环境秩序；
- 6、及时清除废弃物，清洗公共部位的乱涂、乱张贴的广告、标语等；
- 7、对保洁范围内物业的异常情况及时行保安员汇报；

8、妥善使用并保管好清扫、保洁的工具，做到勤俭节约、以旧换新，对无故损坏的酌情赔偿。

二、公共制度

全体员工均为公司物业辖区的管理人员，无论其工作岗位、分工，需共同遵循以下制度。

接待来信来访来电投诉制度

为了实现“管理无盲点，服务无挑剔，业主无怨言”的管理目标，不断完善管理体系，提高员工素质，不断改进服务质量，严格认真对待业主反馈的每一信息，特制定本制度：

1、实行“首问责任制”，公司每一位员工，无论其部门分工，均有义务接受业主的任何来访来电、投诉，属于自己职权范围内或能够给予解决的，应当场予以解决；不属于自己职权范围内或不能予以解决的，不得以任何理由推托、回避，应将业主反应的问题当场予以接待，而后转告相应部门。

2、每一位员工都有责任收集来自业主关于本项目管理的看法、建议、意见等。

3、公司员工接听所有来电时，第一句必须为：“您好，某某物业”。

4、受理投诉时，必须热情接待，主动询问，面带微笑，不得推诿、无理拒绝，并做到一视同仁。

5、当被投诉者受理投诉时，受理者必须如实记录，不得提出回避。

6、对投诉内容要认真记录，及时派人处理或向主管汇报并在 24 小时内予以解决或答复，做到事事有着落，件件有回音。

7、凡由市政设施如水、电、气、道路、邮电、通讯等所引起的业主投诉，应努力做好解释工作，积极同市政有关部门办理交涉，尽早为业主排忧解难，决不允许推托了事。

8、员工应认真做好本职工作，积极为业主提供满意管理服务，减小投诉，把矛盾消灭在投诉之前。

9、对业主的投诉应及时进行分析总结，对反复出现的问题，应组织有关部门进行深入探讨并找出解决办法，防止重复发生。

10、对投诉要记录，投诉资料要存档。

管理人员文明服务标准

1、热爱本职工作，努力学习管理技术，提高管理水平，树立“业主至上，服务第一”理念。

2、上班时间统一着装，佩戴工作牌，保持仪表端庄，精神饱满，不得有不雅观的举止。

3、主动向来访客人问好，待人彬彬有礼，端庄大方，解答提问掌握适度。

4、工作中坚持原则，秉公办事，不徇私情，自觉抵制不正之风，严守法纪，不以权谋私。

5、遵守制度，精简办事程序，团结协作，互相配合，互相监督，按质

按量完成本职工作。

6、对业主应热情，遇个别业主无理言行时，做到耐心说服，晓之以理，动之以情，不以恶言相待，不得与业主发生打骂行为。

7、真热情处理业主来信、来访，积极为他们排忧解难。对业主的投诉、批评、建议，要及时进行调查处理或向上级汇报。做到事事有着落，件件有回音。不推诿、扯皮、更不允许有打击报复的现象发生。

员工文明服务要求

1、热爱本职工作：

①要树立干好服务工作的职业志向，热爱本职工作。

②刻苦学习，不断完善和提高管理和专业技术水平。

③待业主如亲人，热情服务，尽职尽责做好工作。

2、文明管理：

①仪态端庄：衣着打扮端庄、整洁，给业主有一个美的感觉，使人感到亲切、和蔼。

②语言谦逊：在接待业主过程中，语言要力求文雅、谦恭准确，务必做到“四个不讲”即：“不讲低级庸俗的口头语、不讲脏话、不讲讽刺挖苦话、不讲与管理无关的闲话”。不能取笑人、不能训斥人、不报复人。

③主动热情：在服务过程中要做到：“三个一样”即：“对待生人与熟人一个样，大人与小孩一个样，忙时闲时一个样”。

④优质服务：对业主负责就是对公司负责，处处应多为业主着想，为

业主提供各种便民服务。

⑤讲诚信：诚信无欺是公司每一位员工应有的工作作风，也是我们经营管理中职业道德的一个重要内容，为此在工作中要实事求是，做到言而有信，严守信用。

员工廉洁工作制度

- 1、在工作中坚持原则，秉公办事，不徇私情。
- 2、自觉抵制不正之风，严守法纪。
- 3、不以权谋私，不利用工作之便占公司和业主的便宜。
- 4、不在上班时间干私活，不用公司通讯设备进行私人活动和聊天等。
- 5、业余时间，不利用公司机具、材料向业主承揽私活。
- 6、不利用工作的特殊性质，对流动、外来人员进行敲诈勒索。
- 7、维护公司利益，遵守公司机密。
- 8、不索取或收受贿赂、好处，要洁身自好。
- 9、节约用水、用电，不浪费公司用品，坚持勤俭节约。

对外服务工作管理制度

- 1、思想面貌：细心、周到，要体现本公司高尚的精神面貌。
- 2、上班纪律：上班时间根据公司工作安排，每天必须先到公司报到，然后外出工作；工作结束后，必须及时到公司签到；上班时必须佩戴工作证，以便接受业主监督。

3、服务质量：根据客户的要求，按质、按量、按时完成，以保证业主满意。在工作中严禁向业主索取财物、吃、拿等不良行为，一经发现，立即作辞退处理，情节严重者还将追究法律责任。

4、工作检查：公司将不定期的进行工作检查，听取业主反映，如业主、反映该工作人员不能胜任时，公司通过核实后，将作辞退处理。

5、工作人员如损坏业主财产，视损坏程度，扣奖金或照价赔偿。

鼓励员工和业主参与管理制度

1、为了改进服务质量，提高工作效率，公司鼓励各级员工和业主提出各种合理化建议，建议采纳后视施行效果对建议人进行物资奖励。

2、员工和业主的建议范围包括物业管理方法和手段，改进服务质量的措施，各种设备的使用与养护方法，节约能源与原材料的方式和如何增加经济收益等方面，所有建议均可直接递交公司经理或上级主管领导。

3、公司适时召集有关人员开会讲座各项建议，如有合理化建议即由相关部门负责人定出试行方案，并交公司领导审批后执行。

4、合理化建议试行期根据具体情况分别定为 15 天和 30 天，期满后由公司领导会同各部门负责人共同考证该项建议的实际运用效果，并核定奖励等级，确定奖金数额。如合理化建议有明显的建设性和实际效果，可不经试行期直接奖励建议人。

5、奖励等级分 300 元、200 元、100 元、50 元、30 元五个等级，考证结束后立即发放，并记入员工档案。

6、员工的合理化建议记录为员工晋级、年终评比和奖励的重要依据，

多次提出优质合理化建议的员工将被晋升提拔或给予特别奖励。

三、 物业管理制度

管理员工作责任监督区日巡视制度

1、各管理处必须为每个管理岗位员工划分一定范围的工作责任监督区。

2、每个工作日必须到各自的监督区域巡视两遍，并做好巡视记录，无纪录视作未巡视。

3、巡视监督要求：

①检查项目员工在岗位工作情况（着装、佩证及有无其他违反有关规章制度行为）；

②检查是否有违章行为（有无乱搭建、违章装修、墙面有无乱涂、乱画、张贴广告）；

③是否有安全隐患（窨井盖是否完好，消防通道是否被堵，室外输电线路是否完好，有无可疑人员活动）；

④环境管理是否符合要求（树木花草有无损坏，公共场所、绿化带、楼梯道卫生情况，垃圾亭管理是否符合要求，道路上是否有乱停车辆，是否有影响正常休息的噪声源）；

⑤基础设施是否完整（路面有无破损，室外上下管道是否渗漏）；

⑥留意倾听业主对物业管理的意见反映。

4、在巡视过程中，做好记录。发现问题，能处理的应及时处理，对重大问题和不能处理的事项应向主管汇报。

管理处走（回）访制度

为加强物业管理处与广大业主的联系，使管理处各项工作置身于业主监督之中，从而集思广益，及时总结经验、教训，不断改进管理工作，提高服务质量，特制定走（回）访制度。

1、走（回）访要求

①物业管理处负责人把对业主的走（回）访列入职责范围，并落实到每年的工作计划和总结评比中；

②走（回）访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，作好走（回）访记录；

③走（回）访中，对业主的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约时间回复；

④走（回）访后反馈的意见、要求、建议、投诉，及时逐条整理综合、研究、妥善解决，重大问题向上级领导请示解决，业主反映的问题，做到件件有着落，事事有回音。走（回）访处理率达 100%，投诉率力争控制在 1%以下。

2、走（回）访时间及形式

①管理处负责人每月向相关部门走（回）访 4 次；

②物业管理处设立投诉信箱，投诉电话；

③随时热情接待来访，作好登记。

四、安全、消防、车辆管理制度

第一小章 安全管理制度

保安人员守则

一、着装仪表

- 1、工作或执勤时，必须身着制服，穿皮鞋，佩证上岗，制服不准混穿；
- 2、制服要保持整洁、平整，上岗前皮鞋要擦拭干净，打好领带，戴好帽子，不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿。

二、行为规范

- 1、上班时间必须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；
- 2、站岗时姿态严整，保持立正姿势，不得东摇西晃。不得坐卧、倚靠、打盹、吸烟、与人闲聊、吃东西、看书报、乱打电话和听收、录音机等；
- 3、值班室内时不得躺卧、打盹、看书报、吃零食、下棋、玩弄手机，不得听收、录音机，不得两、三人聊天；
- 4、巡逻中无情况处理时不得进入业主办公室内，不得边走边玩手机，不得听收、录音机，不得与无关人员闲聊；
- 5、上班人员必须提前十五分钟达到各执勤点，做好交接班手续；不得迟到早退，不得擅自离开岗位；
- 6、值班人员就餐必须在值班室内就餐，不得离开岗位到快餐店就餐；
- 7、不得脱离岗位，按照规定时间、指定地点站岗；
- 8、不得睡觉；
- 9、对业主要有礼有节，热情受理业主各种问题，特别是夜间值班，对业主提出的问题要及时解决，解决不了的作好登记，

三、日常管理

- 1、不得迟到早退，严格按照规定时间站岗或巡逻；
- 2、认真做好交接班，做好值班记录和实物出入登记；
- 2、严格执行对讲机管理规定和警棍使用规定；
- 4、做好本班岗亭的清洁卫生，不得随意张贴、悬挂与堆放与工作无关的物品；
- 5、门岗值班室不得会客。

值班管理规定

- 1、保安人员实行 24 小时轮流值班制度。
- 2、值班人员分 3 个班，3 个班分为早、中、晚三班，早班为：7：30—16：00，中班为：16：00—0：00，晚班：0：00—7：30。
- 3、各班保安员必须按照编排的值班表上岗工作，并严格履行岗位责任制的要求，坚守岗位，巡逻人员要按时巡查，提高警惕，及时处理各种突发事件。
- 4、当值班人员发现情况时，应做好控制工作，并及时报告当班班长、队长或部门负责人。
 - ①报告时简要说明事发地点、性质、人数和特征等；
 - ②及时劝阻和处理在物业区域违法管理规定的人员和事件；
 - ③遇紧急事件及重大事故应报告相关领导；
 - ④在当班期间发生的问题及处理经过，在《值班记录》做好记录。

交接班制度

为认真做好岗位的工作交接和保安器材交接，减少因交接不清引起的工作失误及保安器材损失，特制定本制度。

1、本班相互转换岗位时，须认真做好岗位交接。

2、接班人须提前 15 分钟签到上班，接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责。

3、接班班长在正点时组织全班人员集合，讲明注意事项，然后各保安员到各自岗位换班；

2、本班与下班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作；

3、保安人员交接班时，必须认真填写《保安交接班登记表》，并签名确认，发现问题，交接双方必须当面说明，如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班的问题，应立即报告领班或部门负责人处理；

4、交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班；

保安员培训制度

1、岗前培训

上岗前向每位新入职的保安员介绍物业辖区情况、工作纪律、操作要求和岗位职责。

①上岗前必须掌握保安、通讯及消防设备器材的使用和操作；

②新入职的保安员须进行 3—5 天时间进行培训实习，掌握本职工作和

基本技能，然后开始正式上岗；

2、岗位培训

①保安培训：根据每年制定的保安部制定的培训计划，拟订保安培训方案，通过授课与实际操作相结合的方式，分月、季定期进行培训，从而提高保安员的警惕性、“四防”意识、应变能力和身体素质，使其掌握基本技能；

②消防培训：根据每年制定的保安部内部制定的培训计划，拟订消防培训方案、年度消防演习计划安排及灭火等培训内容，通过授课与实际操作相结合的方式，分月、季定期进行培训，从而达到提高保安员的防火意识、掌握灭火抢救能力的目的；

③每位保安员必须根据培训计划参加公司和部门组织课程，培训前进行书面通知，并要求每位参加培训的人员在员工培训签到表上签到。

3、培训课程设置

①培训目的：通过培训，提高保安员的综合素质和服务水平，培养一支训练有素、纪律严明、文明执勤的保安队伍；

②培训项目：

A、应知、应会部分

公司制度与规定

部门制度与规定

保安常识

服务意识教育

礼节、礼貌及员工的行为规范、个人修养

辖区设施、设备介绍

消防常识

B、岗位工作规范

岗位礼貌用语、工作方法与技巧

岗位工作职责与细则

辖区突发事件的处理

C、消防培训

D、法律常识

③培训要求

A、培训期间，不得迟到、早退、旷课，违者按上班同等情况处理；

B、理论培训时，自带笔和笔记本，认真做好记录；

C、队列训练时，按正规化军事要求操作；

D、拳术训练时，不得随便开玩笑，防止训练事故。

④考评方式

A、理论培训在结束后采取笔试闭卷方式进行，85分以上为优，75—84为良，60—74分为中，60分以下为差；

B、军事培训由教员在一个训练阶段结束后进行考核，成绩分为优、良、

中、差四个等级，具体评分标准由培训教员拟定；

C、根据考评等级给予相应的奖励和处罚。

警棍使用制度

为严格规范警棍使用，特制定如下规定：

1、警棍是保安人员执行公务时佩戴的自卫防暴器械，保安员应严格保管和使用，不得将警棍转借给他人。

2、当班保安员应将警棍挂在腰带后右侧。

3、不得在岗位上随便玩耍或挥舞警棍。

4、处理一般问题时，不得手持警棍或用警棍指着业主或来人讲话。

5、非紧急情况或人身安全未受到威胁的情况下，保安员不得以任何借口或理由使用警棍攻击他人。

6、当班保安员要妥善保管所佩戴的警棍，如有意识或损坏，要照价赔偿。

7、交接班时要检查清除后再交接，接受人发现警棍被损坏而不报告，应负责赔偿。

对讲机使用制度

对讲机是保安人员必备的重要通讯工具，全体人员必须执行对讲机使用规定，熟悉对讲机的使用功能，爱护并熟练使用对讲机。

1、使用规定

①使用对讲机要本着“爱护设备、小心轻放，妥善保管、正确操作”的原则，不得磕、碰、扔、摔以及玩弄对讲机，保持对讲机清洁，定期进行擦拭、维护；

②持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或拆卸机器，各治安人员的对讲机一律挂在腰带右后侧，站岗、巡逻时不得拿在手中；

③发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向直属上级报告，由部门主管检查后进行处理，严禁自行拆修；

④严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率（平常使用 1 频道，停电时使用 2 频道）；

⑤严格按照对讲机充电程序充电，不得待机充电，电池使用完毕后方可进行充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果；

⑥交接班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况，接机者当场检查，发现损坏或通讯失灵，立即报告当班班长。

2、对话要求

①呼叫对方，先报自己岗位，再呼对方，为：“我是×××，呼叫×××，收到请回话”；

②收接方回话后，呼方要简明扼要地情况讲清除，收接方收到情况或信号后，应回答“清楚”或“明白”；

③对讲机仅限于进行公事联络，用对讲机讲话应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机讲粗言秽语、开玩笑或谈工作无关的事情；

凡违反以上规定者将严肃处理。对讲机丢失、损坏的，视情节追究相关

人员的责任，赔偿损失，并处以相应的经济处罚。

监控系统操作制度

- 1、加强学习，不断提高业务技能，熟练掌握监控系统的操作。
- 2、值班员必须严格按照操作规程监控录像，爱护设备，不得擅自修改系统各种设置、删除资料 and 进行非法操作，严禁私自在电脑上安装各种软件，不得进行玩游戏、打字等其他操作，确保其正常运作，违者从严处理，并承担所造成的一切后果。
- 3、未经上级部门主管批准，不得随意播放监控录像的录像内容；
- 4、未经上级部门主管批准，无关人员不得进入监控室；
- 5、保持监控设备的清洁，定期进行擦拭、维护；
- 6、确保监控室的卫生和秩序，营造良好的工作环境；

物品出入登记制度

- 1、为维护物业管理区域业主的财产安全，确保辖区的公共秩序，辖区内的业主携带物品出入辖区时必须进行登记；
- 2、值班人员对携带进入物业辖区的可疑物品应进行盘查、询问，属于易燃、易爆、剧毒等危险性物品严禁进入辖区；
- 3、值班人员对携带大件物品出物业辖区的：
 - ①属业主的，值班人员确属熟悉、认识的登记其情况，并承担由此可能引发的后果后放行；
 - ②对自称是业主，值班人员不熟悉、认识的，必须核对其业主资料或登

记其身份证件后方可放行；

③属外来人员的必须登记其身份证件号码等相关内容，进行相关的联系，认证其携带物品合法后方可放行；

4、值班人员应严格检查所携带物品的性质，可以进行适当的盘问，对未能执行物品出入登记，将给予相应的处罚，造成后果的视情节追究相关责任。

重大事件报告制度

一、重大事件报告制度

为及时妥善处理重大事件或突发事件，避免和控制事件发生，特制定重大事件处理报告制度。

1、重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发停电、水浸、盗窃、械斗等破坏性行为；刑事案件；中央空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等大厦主要设备设施故障；房屋主体结构遭受破坏等；

2、发生重大或突发事件，参与事件处理的部门或当值主管立即到现场处理，同时尽快口头向公司领导报告，并根据事发情节决定是否报告公安、消防等机构协助处理；

3、参与事件处理的部门经理（管理处主任）在事件处理后立即填写重大事件报告表，于12小时内以书面形式递交公司领导，详细记录事件发生的时间、地点、经过，以及事件发生的初步原因和处理经过；

4、重大事件报告表由部门经理签名后上报，如部门经理不在而事情紧急时，可由当值主管签名上报；

5、参与事件处理的部门应在事件处理完毕后 24 小时填写重大事件总结表上报公司领导，如实汇报事件的详细处理过程及结果，找出事件发生的主要原因，提出避免类似情况发生的预防措施。

第二小章 消防管理制度

消防安全检查制度

为规范物业辖区的消防工作，检查和防止消防隐患，特制定如下制度：

1、每月末及节日前，结合综合管理考评对物业辖区公共区域、设施进行安全检查；

2、检查工作由公司组织，工程、保安、管理处主任参与；

3、检查项目：

①各部门配备的消防器材、消防栓设施是否齐全、有效；

②房间所使用的电器是否符合安全规定；

③设有消防报警系统的物业辖区指示灯、烟感及报警系统是否正常。

3、检查中发现物业辖区内各种设施设备有变异，或违反消防规定的问题，要立即查明原因，及时处理，不能立即解决的，由公司出具整改通知书，限期整改。

消防培训制度

为贯彻落实“预防为主、防消结合”的消防工作方针，特制定本制度。

1、公司对在职员工的消防知识培训每年不少于一次；

2、公司对新入职的员工的消防培训，培训率要达到 100%；

3、培训内容包括：

- ①学习消防理论知识
- ②熟悉使用常用消防器材
- ③开展消防综合演练

4、公司每年至少对业主开展消防宣传教育培训，包括：

- ①物业辖区防火的各种规定
- ②消防应急通道的位置及紧急情况的疏散方法

灭火器管理规定

- 1、灭火器是物业辖区内消防器材之一，在紧急情况及消防状态下使用；
- 2、保安部负责灭火器的管理工作；
- 3、员工不得乱动、办理或非紧急情况下使用存放的灭火器；
- 4、灭火器购回后，保安部应在灭火器上贴明购入时间或充气日期；
- 5、在每次的消防检查中，要灭火器进行检查，及时更换失效或损坏的灭火器，并在瓶身标签上注明失效日期。

火灾处理制度

- 1、发现初期火警，在场人员应该：
 - ①及时报告物业辖区当值主管，报告内容包括火警具体地点、燃烧物性质、火势蔓延方向；
 - ②立即利用附近的灭火器器械扑救，尽量控制火势发展；

2、物业辖区当值主管接到现场报告后：

①带领消防人员，携带消防人员以最快速度到达火警现场；

②立即指挥在场人员进行灭火扑救；

③指挥火警现场及可能受影响范围的人员疏散；

3、当扑救无效，当值主管及时决定：

①将灭火人员撤离至安全距离内；

②立即向上级汇报；

③情况如本部门或本公司无法处理，火情失去控制，应立即报告消防部门。

第三小章 车辆管理制度

停车管理制度

1、凡装有易燃、易爆、剧毒等危险性物品的车辆，以及2吨位以上的货车，严禁进入。

2、非业主的车辆进入时，门卫应严格检查其证件，问清进入原因，符合条件的方可放行，并做好登记。出时，应对其进行检查。

3、管理人员对在区域内超速行驶、鸣号、不按指定位置停放的车辆要及时纠正。

4、提高责任意识，加强责任心。对出入管理区域内的可疑车辆要进行盘查，防止车辆的丢失、损坏。对损坏路面和公共设施的车辆要令其赔偿损失，并视情节处以罚款。对冲闯大门的要记下车牌号码，记清去向，及时报告上级。

5、管理人员必须坚持原则，严格执行车辆出入、停放规定，不得徇私舞弊，不得利用工作之便与车主乱拉关系，收受贿赂，放松管理，违者从严处理。

车辆停放、出入管理规定

为加强对出入、停放本区域车辆的管理，维护区域内正常生活秩序，确保业主的生命财产安全，特对出入、停放本项目的车辆作如下规定：

1、凡装有易燃、易爆、剧毒等危险性物品的车辆，严禁驶入。2吨以上的卡车一律不得进入，特殊情况除外。

2、业主车辆进入区域后，必须将车停放在车位内，严禁乱停乱放。

3、进入本区域的货车，卸完货物后应及时离开，因故不能离开的，应将车停放在指定停车位置。

4、进出、停放车辆必须服从保安人员的管理。驶入的车辆应减速行驶，时速不得超过5公里，不得鸣号。

5、管理人员必须坚持原则，严格执行车辆出入、停放管理规定，发现可疑情况及时报告。

五、 工程维修类制度

工程维修管理制度

1、工程部门人员按照规定进行例行巡查，在例行巡查中发现物业维修有关问题，记录在案，及时汇报，以便维修。

2、每一维修工程，事先应分析原因，区分责任，做好解释工作。

3、每一维修工程，工程部门应在区分责任之后，及时制定维修方案，

指定专人负责，并明确修复时间，不得无故拖延。

4、工程部门在确定每件维修工作时，应填写物业维修申报单，做好维修存档工作。

5、每逢中大雨以上，工程部门人员应及时检查排水、排污设施状况，以防止意外。

6、每年汛期期间（5—10月），应每月安排一次排水、排污设施例行清理检查，以防堵塞。

7、工程部门应在年初做好年度维修预算、季度维修计划及年底维修物业专题报告。

维修材料管理制度

1、为加强维修材料的管理，使维修材料在维修过程中得到合理的使用，避免材料的浪费，特制订本规定。

2、采购员根据工程维修部的材料计划单采购材料，所采购的材料必须合乎维修使用的要求。

3、仓库材料必须分类堆放，并做好材料入账登记，以便备查。

4、发放材料时，材料保管员应审核维修单的项目要求，合理发放材料，作好签领记录。

5、维修工领到材料后，必须如实按申报单使用，维修完毕后将实际耗用材料的名称及数量，填报进维修单，并要求业主签字，对未用完的材料必须退还材料库。

6、材料保管员必须对材料的出、入库负责，不能私自转卖材料，不能将材料转送给他人，一经查实，按情节给予罚款或辞退处理。

7、工程维修部经理每周要对维修过的办公室进行材料的使用抽查回访，检核材料使用情况，回访中如发现维修工虚报领取材料，必须向主任及上级领导汇报，按其情节轻重将给予罚款、警告或辞退处理。

8、当月的维修材料采购情况以及材料的耗用情况，由材料保管员以表格的形式，在当月底送交办公室及财务部。

维修回访工作制度

1、维修回访由办公室、工程负责人及维修责任人担任。其中办公室回访率不低于 5%，工程维修部负责人回访率不低于 10%，维修责任人回访率不低于 20%，并做好相关登记。

2、回访时间安排在维修后一星期之内。其中：安全设施维修两天内回访；漏水项目维修三天内回访。

3、回访内容

①实地查看维修项目；

②向在维修现场的业主了解维修人员服务情况；

③征询改进意见；

④请被回访人签名。

4、对回访中发现的问题，24 小时内书面通知维修人员进行整改。

六、保洁管理制度

清洁卫生实施制度

1、公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

2、门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按照要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。外墙每半年清洗一次，石材、灯具每季度进行一次清洁

3、暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

4、顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

5、水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网外壳洗尘与保洁。

6、窗帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，布质窗帘一年清洗一次。

7、玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致

8、地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。

9、不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘

10、镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

11、垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

消杀制度

(1) 灭鼠工作应上下半年各进行一次，期间应注意：

- A、操作人员必须戴上手套，口罩，禁止裸手作业；
- B、事先务必作好宣传工作，必要时在投掷地挂上明显的标识；
- C、投放鼠药尽量放在隐蔽或角落处；

(2) 灭蚊蝇工作在 5-10 月份应每月一次，注意事项：

- A、使用高效低毒消杀品，按比例配制，用背式喷雾器按要求喷洒；
- B、喷洒时应作好自身安全措施，穿长衣裤，戴口罩；
- C、在公共场所喷药时，尽量在顺风处喷药，以减少对行人的影响。

(3) 消杀工作如遇特殊情况可增加次数，每次消杀及事后的检查都应记录在《消杀记录表》上。

针对本项目环境卫生特殊制度

(1) 实行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务。即第一次保洁须在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用

(2) 出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过 30 分钟

(3) 保洁用清洗剂及工具不损伤清洁物表面和牢固度；

(4) 院外墙无乱贴、涂、划之物。做好符合辖区要求的门前“三包”。

保洁工作工作时间制度

(1) 保洁人员每天上班时间为业主上班前一小时，下班时间为业主下班后半小时

(2) 遇重大活动应增加人员，遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24 小时到场服务，增援力量配备充足。

七、档案管理制度

档案管理的工作原则：符合实际、可操作、规范、严谨。以公司企业文化理念及 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系及职业安全卫生管理体系为指导。以国家相关法律法规和业主需求为基础，建立科学、规范、严谨的管理制度体系。

档案的建立与管理科学化、规范化、技术化、高标准。完善的管理制度是保证现代企业正常有序运作的必要条件；科学化、规范化的档案管理为企业的高效运作和快速发展提供强大的信息资源支持。完善的规章制度和科学化、规范化的档案管理是提供专业化物业服务服务的重要基础，能有效的为物业及公用设施的使用、维修以及各项物业服务服务工作提供引导和服务。

规章制度的建立与管理

(一) 档案管理制度建立应符合相关的法律法规，所有管理制度的建立，均以法律法规及物业服务委托合同为基础，物业服务活动中各法律主体的合法权益，特别对我们的责任和义务进行细化，并使之制度化、规范化，以保证如实履行物业服务委托合同规定的义务。

(二) 在建立物业服务内部档案管理制度时，以我公司现有的管理运作制度和 ISO9001 质量管理体系为基础，结合本项目物业服务的具体特点和要求，并导入 ISO14001 环境管理体系及职业安全卫生管理体系，对整个规章制度体系作适当

的修订和整合，使整套规章制度体系更切合实际，操作性更强。

（三）规章制度注重服务、管理和责任的统一。每一项制度责任者对所承担的管理、服务各项责任明确具体并相互关联。

（四）在定性的基础上强调定量的要求极其重要性，使绩效考核评估具有标准尺度和依据，又能激发员工工作热情。

（五）注重物业服务活动中各部门人员职责范围和工作接口关系，梳理各个环节，用制度使其环环相扣，做到有序规范的运作，协调一致。

（六）制度文字条款简明扼要，便于员工理解、记忆、接受、执行。

档案的建立与管理

规章制度的执行，需要通过档案管理手段来实现物业服务档案的建立与管理就是围绕规章制度的执行而进行的，对相关记录进行规范、整理、归档，做到每一项管理工作都有计划、有标准、有规范、有记录。因此，我们将在配备专职档案管理人员，对所有档案资料进行严格的、科学的、系统的管理，为整个管理工作的分析和改进提供可靠的依据和信息支撑。

物业服务档案的分类

（一）物业服务档案的分类以公司的档案员岗位责任制度、档案管理规定以及质量体系中的质量记录控制程序等为工作依据，做到有章可循、有据可查、可量化、可考核。

（二）物业服务档案按三个层面进行分类管理：

1、第一层面：以建设部颁发的《全国物业服务示范办公物业标准》建立管理档案框架，对档案资料采用统一格式。

2、第二层面：融合了本项目的实际情况、ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系及职业安全卫生管理体系文件及管理运作制度、公众管理

制度等，通过适应性修改，形成复合型物业服务档案资料。

3、第三层面：将执行复合型管理体系文件、相关规章制度的各种现场记录补充到管理档案架构中，形成档案管理的终端。

（三）本项目是事业单位、政府机关，保密范围涉及到原始文件资料，其保密方式和保密要求都不同于其他物业。因此，我们将对日常管理档案采用定期归档、密级保管等方式严格进行。

第四节、物业管理服务方案

物业管理区域内环境卫生管理方案

在日常清洁管理工作中，我司将根据本项目实际情况 365 天不间断打扫。全面推行科技型管理，奉行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务原则，实行环保清洁管理、安全清洁管理和科学化、规范化清洁管理的管理思路，并在规定保养范围内根据不同的使用部位的建筑质地分别进行清洁。

一、环境清洁

（一）科技型清洁管理

科技型清洁管理有赖于先进的清洁设备、手段和先进技术。

1、先进的清洁设备、手段

（1）配备先进的清洁设备，更安全、更全面、更有效地实施清洁管理工作。

清洁工作操作手段、作业工具应以科技领先、服务为本，采用大容量、低噪声、无污染、自动化程度高、方便快捷的现代化工具。

（2）依据材料养护理论，对各种建筑材料制定最佳的清洁方案，以达到最佳效果，使所管理物业受到良好的呵护。

（3）科学合理地进行化工材料运用、试剂调配，安全、经济、高效地去做好

清洁管理工作。如：依据 PH 值而调配的各种浓度酸性清洁剂、碱性清洁剂以及中性清洁剂，依据不同使用材料而调配的铝品、铜器及不锈钢光亮剂等。

2、制度落实

结合本项目的实际情况，制订清洁工的岗位责任、操作流程、工作内容、工作细则、工作频率、考核奖罚条例及清洁工具使用和保养细则等要求明确、责任到人。

3、加强宣传力度

搞好环境卫生工作，需要大家共同的努力和配合，为此，我们将加强环境卫生的宣传。对有关规定进行公布，增强业主的环境保洁观念，共同维护整洁优美的居住和人居环境。

（二）动态清洁管理

1、科学合理地安排，推行“动态”工作思路。

（1）即保洁人员每天上班时间为业主上班前一小时，下班时间为业主下班后半小时。出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过 30 分钟。

（2）实行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务。即第一次保洁须在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用。

（3）螺旋式巡视方式，科学安排巡视保洁路线，努力做清洁管理“第一人”即：到达现场第一人；接到信息第一人；发现问题第一人；处理问题第一人。

2、关注清洁中的礼节礼仪

（1）若需室内保洁时做到快速、高效。非服务相关房间不得随意入内。待室内清洁完毕，物归原位。

（2）工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕随人带走，不影响行人通行和外

观整洁。

(3) 在服务中要做到“三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻，以免影响业主正常居住。

(4) 无人使用时清理洗手间，进去前先叩门询问。工作完成后不得在洗手间里整理工装，应到休息室整理。

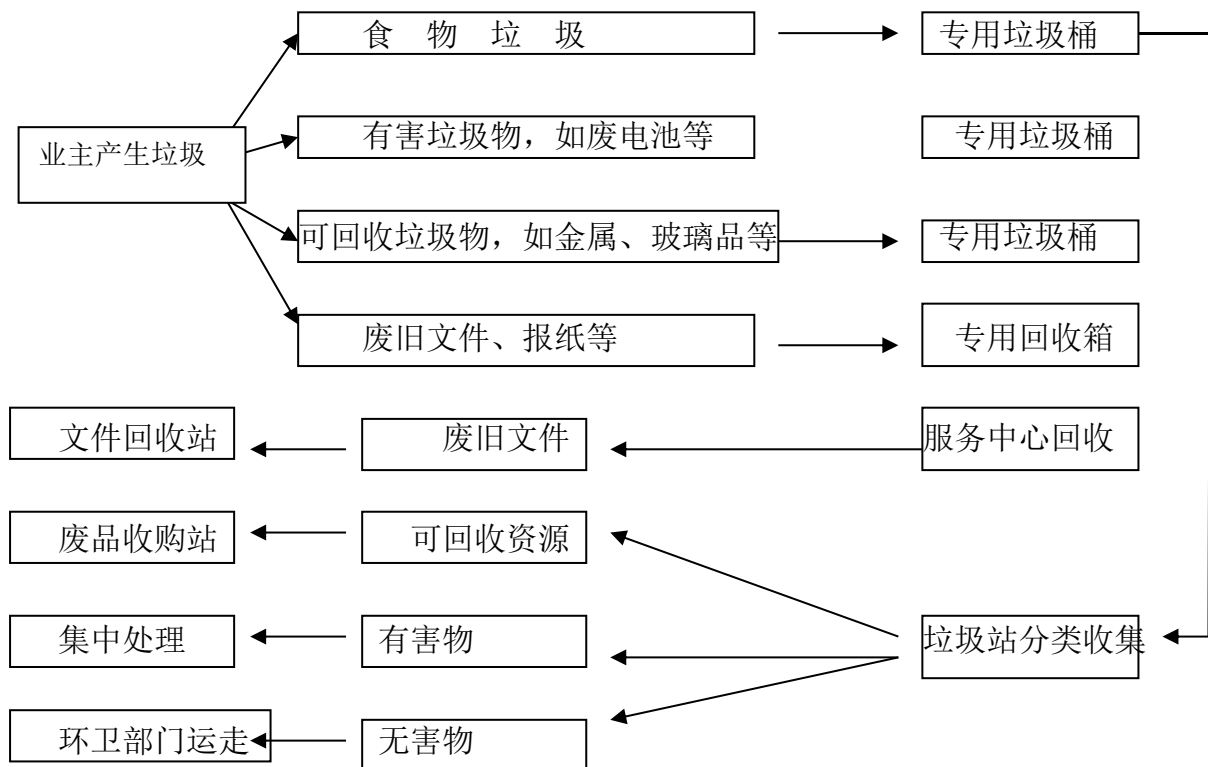
(5) 保洁工作告一段落时，不得到处走动，统一回到休息室。

(三) 环保清洁服务

采用垃圾分类投放，结合人工分类方法，对各类不同性质的垃

圾进行分类处理，实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无害化，进行有效地垃圾分流工作，使整个回收系统做到良性循环，实行全过程封闭式管理。

垃圾分流流程图



(1) 使用绿色环保型药剂

选用对人、建筑、环境无污染、无损害的清洁剂。

(2) “四害”的防治

采用物理防治法与生物防治法，定期对“四害”进行消杀。

(3) 空气的清晰

使用无刺激性气味的清洁剂，保持空气清晰。

(4) 节能降耗

要求员工注意节约用水、用电，严格执行机器原操作程序规定，具体有如下几点：

- 1) 警示所有人员，坚决杜绝长流水，开彻夜灯情况发生。
- 2) 冲洗外围时要手压水管，使其出水口小，冲击力大，从而节约冲洗时间，节约用水。
- 3) 使用机器设备时，要抓紧时间，迅速地完成清洁作业任务，不可有不规范的操作，以最快的速度完成任务，达到节约用电。
- 4) 取水后要及时关闭水龙头，同时对清洁管理区域的水源注意检查，如有漏水未关闭情况立即进行处理。

(四) 抵制环境污染

针对各种形式的污染、干扰源，着重从以下几方面采取措施抵制污染：

对垃圾收集、处理实行全过程封闭管理；最大限度消除电磁波、噪声干扰；对游离粉尘、居住用品及居住设施排放的有害气体，建议增添吸收反应回收装置，净化居住场所；及时清理建筑物表面及内部悬挂、堆放的杂物。

（五）科学化、规范化清洁管理

1、健全的制度约束

制定完善的管理制度，注重制度的落实及工作的检查，将日常考核、定期考评及技能、技巧考核结合起来，不断提高员工操作技能，“定岗定责、定地点、定时间、定质量”规范运作，科学考核，奖罚分明，保证清洁管理工作高效率、高质量的进行。

2、规范化操作程序

在公司质量管理体系中制定详细的清洁工作程序、操作规程、作业指导书、工作或考核标准等保障制度。

3、实行闭环管理

根据质量闭环内部运作机制，对日常清洁工作制定工作计划、标准，然后组织实施，并对实施的结果进行检查、分析，从而不断改进工作，形成一个有机的闭环。具体实施过程中，采取逐级负责制，下级对上级负责，上级对下级指导、监督，一环扣一环。

4、实行奖罚激励机制

凡符合奖励条件的给予嘉奖（晋级或奖励）。对违反有关规定的进行批评教育、警告，严重的下岗培训或者辞退处理。奖勤罚懒，激发员工的工作

热情。

5、员工行为规范

为业主创造一个安定、和谐、秩序井然的工作环境，树立良好形象，要求全体清洁人员在物业服务过程中，严格遵照公司制定的员工行为规范去执行。

（六）质量改进

1、检查出的问题及时改进

2、加强员工培训：理论与实际相结合，聘请专业人士定时进行言传身教，以使每个员工达到各项工作标准要求。每位员工都有做到“一熟、二勤、三快”：一熟即对各项工作标准熟悉，明白自己所做的工作细则。二勤即脑勤、手勤。三快即在保证清洁质量的前提下，正确判断问题快、应变能力快，出来问题快、工作效率高。

3、鼓励员工多提合理化建议，以不断改进工作。

（七）保洁服务内容及标准

1、服务内容:大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施 and 器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等要求范围内的所有环境卫生保洁。具体如下：

(1) 公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

(2) 门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。外墙每半年清洗一次，石材、灯具每季度进行一次清洁

(3) 暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

(4) 顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

(5) 水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网外壳洗尘与保洁。

(6) 窗帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，布质窗帘一年清洗一次。

(7) 玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致

(8) 地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。

(9) 不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘

(10) 镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

(11) 垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

2、服务质量标准：

围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内。

建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。

第五节、保洁服务的应急措施

一、客户打碎物品后的应急处理

发现有客户打碎物品后，清洁员首先应摆放好指示牌，立即报告清洁部主管，主管到场后现场指导，调配安管员协助指引小孩和车辆改道通行，安排机动人员配合岗位人员加快工作速度及时清干地面碎物、水迹。

二、客户呕吐后的应急处理

清洁员发现有客户呕吐，应及时在呕吐物旁摆放指示牌，并立即报告主管，主管应到场指导，调配安管员协助疏散围观客户，并及时把客户扶送到休息区域，询问客户是否需要送医院，安排机动人员协助岗位人员加快工作速度及时清理呕吐遗留残物打扫干净，并洒上消毒粉对地面进行消毒后，清除地面积水，用拖把拖抹。

三、污雨水井、管道、化粪池堵塞的应急处理

清洁员发现有污水外溢时，立即通知服务中心，并采取响应措施，服务中心接报后，通知维修部、助理等有关人员赶到现场，维修工迅速赶到现场进行疏通，防止污水外溢。疏通完后清洁员应立即将捞起的污垢、杂物装上垃圾车，避免二次污染，并迅速清扫地面被污染处，清洗地面，直到目视无污染物。

四、台风影响环境卫生的应急处理

在台风来临前，服务中心经理召集各部门管理人员成立防台小组，对辖区易受台风侵袭的部位进行全面检查，发现有可能被台风摧毁的设备和物品，及时进行处理，不能处理的立刻报工程部进行加固维修。各部门人员负责确保各自工作

环境的防风安全，检查设备、物品是否牢固，门窗是否关严。库房应准备手电筒和其他必备应急物品，安管部成立后备队，在台风增强时随时准备出动。台风转变成烈风、暴风时，出动后备队，加强对辖区范围的巡查，密切注意各重点部位的防范工作，一旦发生不测，随时出动抢险。台风过后，清洁主管应安排清洁员及时清理台风造成的残余物。查明辖区内的财产损失和有无人员伤亡情况，有工程人员修复台风毁坏的建筑物和其他设施。

五、梅雨天气应急处理

梅雨季节，大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水、墙面剥落、墙身长霉印、电器感应开关自动导通等现象。在大堂人员流动频繁的地方放置指示牌，提醒客人“小心滑倒”。班长要加强现场指导，合理调配人员，加快工作速度，及时清理地面墙面水渍，如反潮现象较严重，应在大堂门口铺设防滑垫，并用干毛巾及时吸干地面水渍。

六、在公共场所发现反动标语的处理

境外有很多不法分子流窜到境内来做反动宣传，他们中有很多在物业管理区域的门或墙面上写上大量的反动标语或在信箱投递反动传单。一旦发现后应立即上报有关部门及服务中心领导，调遣安管员赶到现场，迅速采取控制、制止和监督措施。清洁班长安排激动人员配合岗位人员加快工作速度及时清除墙面污渍，清理反动传单，防止事态扩大。

七、发现可疑物品的应急处理

清洁员发现或捡到各类可疑物品时，要立即向服务中心领导及有关部门报告并留守现场，阻止任何人再接触可疑物。主管领导立即组织人员赶到现场，向有

关部门人员了解情况，如初步确认为可疑物品时，立即对附近区域的人员进行疏散，并设置临时警戒线，上报公安机关，并安排安管员对附近区域进行全面搜寻，以消除隐患。待公安机关人员到达现场后，协助公安人员消除爆炸危险隐患，并配合调查。如果危险已经发生，服务中心人员要立即赶到现场协助抢救，转运伤员，稳定人员情绪，保护好现场，安置疏散人员。事后，清洁班长安排激动人员清理残留物品。

八、酗酒闹事的应急处理

酗酒者失去正常理智，处于不能自控的情况下，易对自身或其他人员造成伤害。清洁班发现有酗酒闹事者后，应立即上报服务中心领导，调遣安管员及时对其采取控制和监督措施，及时把醉酒者安置在适当地方休息，并设法通知其家人，妥善保管好醉酒者的财物，当其家人到达时交其处理。如醉酒者有危害社会公共秩序的行为，可上报主管见其强制送到派出所处理。清洁班长安排机动人员清理残留物品。

第六节、物业管理区域内其他特殊服务的管理方案

一、会议服务工作程序：

1、领受任务

会议名称；会议性质；与会人数；会议期限；会议休息时间表；会议活动范围；准备内容；注意事项

2、会前准备

会标；音响；主席台；茶具饮品；登记台；签到簿；休息安排；服务员配

备；会场清洁；会场指示牌；礼仪演习彩排

3、会前检查

根据表格列项检查、设备设施、会议物品

4、引领登记

(1) 准备大厅指示牌、引领员、电梯引领员、会场引领员、指示牌

5、会场服务

(1) 会场秩序维持服务（清理闲杂人员）

(2) 清洁服务

(3) 委托代办服务

(4) 出会场的引领服务（先生，请问需要帮助吗）

(6) 应急情况处理（火灾疏散、禁坐电梯、失窃、当事人询问笔录、相关人询问笔录、停电、溢水、电梯停机、急症救护）

6、会后清理

(1) 撤会议物品，桌椅、餐具

(2) 清理与会人员遗留物并登记

(3) 清洁会场

(4) 撤出带入会场物品

(5) 检查清理情况

(6) 关闭动力电器设备

(7) 服务人员撤出，锁闭会议厅

7、汇报总结

(1) 向主办方主办人员汇报会议情况，遗留物品，征求意见，说明情况

(2) 会后总结专题会（部门经理，会议服务人员参加）

二、会议接待服务标准：

- 1、服务员上岗前要按规定化妆、修饰，认真整理工装、工牌，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满；
- 2、会前三十分钟准时到达会场；
- 3、迎宾站立时保持正确站姿，真诚微笑；
- 4、会场内卫生整洁，会场所需物品摆放整齐、美观；
- 5、来宾到达时要热情迎候，依次接待；
- 6、给来宾提供服务要主动、热情、耐心、周到，回答来宾问题要得体、明确；
- 7、给来宾引位要及时，客人入座后 1 分钟内需倒上茶水。
- 8、会议进行中，每隔 10——15 分钟，及时增添茶水；
- 9、会议进行中，服务员应站在合适的位置，悉心观察会场状况；
- 10、送客人时，要及时提醒客人拿好物品，并道“请走好”；
- 11、会后清理工作要及时、仔细。

三、会议、商务服务：

我公司成立了专业的商务服务中心，在会议服务、商务服务接待方面具有丰富经验及较高专业化程度，我们将在本项目中提供具备酒店服务标准的会议服务与商务服务，同时，提供打字、复印、传真，代订飞机票、车船票，代办特快专递等服务内容，使政府不再为事务性工作投入大量人力物力财力，并为各界人士到本项目办理公务所需处理的诸多事务提供便利条件，为政府工作的高效率与现代管理形象提供坚实保证。

第七节、保证项目服务质量的承诺和措施

一、服务质量的承诺

我司郑重承诺，以最优质、专业的保洁、保安服务，为该项目营造一流的整洁、舒适、优美的清洁环境，并不断提升清洁服务水平及质量，特拟定以下指标，并承诺：

序号	指标名称	投标指标	管理指标具体内容
1	客户满意度	95%以上	客户对我们的管理团队、提供的服务感到满意
2	员工满意率	95%	员工对公司有向心力，工资、福利感到满意
3	安全事故发生率	0%	安全心系公司，防微杜渐，防患于未然
4	安全事件处理及时率	100%	违章杜绝在事发前，建立跟踪、回访记录
5	客户投诉处理及时率	100%	按客户服务程序做细各项工作，提高管理人员素质，协调关系，服务业主，及时处理
6	员工上岗（培训）合格率	100%	持证上岗人员达 100%，培训与自学相结合，每半年轮训一次
7	环境卫生质量达标率	99%	清洁区域洁净卫生、垃圾日产日清，8 小时卫生保洁制
8	违章发生率	1%以下	建立巡视制度，跟踪管理，及时发现及时处理
9	档案资料建立完好率	100%	建立资料库，档案齐全，管理完善

二、保证保洁服务质量的措施

(一) **确定服务内容措施:**大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台(地)面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施 and 器皿,楼宇外墙等所有公共部位设施,红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等要求范围内的所有环境卫生保洁。具体如下:

1、公共场所日常服务内容:水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体,沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体,天花板、栏杆、消防楼梯区域等,及时清除各种垃圾等杂物,无积灰、印迹、污渍。

2、门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容:地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体,灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间,办公室内储物柜和桌椅表面等严格按照要求做好清洁、清运及日常消杀工作,无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等,随时保持清洁。外墙每半年清洗一次,石材、灯具每季度进行一次清洁

3、暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁,确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除,墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

4、顶篷等边缘区域服务内容:屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域,各种附体的表面清洁,大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

5、水电和设备等设施类服务内容:一般机器表面清洁(有特殊规定的设备除外),消防设施、空调的过滤网外壳洗尘与保洁。

6、窗帘服务内容:保持窗帘表面清洁,普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗,布质窗帘一年清洗一次。

7、玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印,表面光亮色泽一致

8、地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。

9、不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘

10、镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

11、垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

（二）保证服务质量标准措施：

1、围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

2、未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，成交人不得因此拒绝提供保洁服务（保洁用品等所需费用全部包括在服务费中）。

3、建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。

三、保证保安服务质量的措施

（一）确定服务内容措施：熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、

治安案件和各类灾害事故的应急预案

来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等，快递及包裹原则上由收件人亲自签收，得到收件人授权后方能代为签收，并按规范记录接收信息；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火管理。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度。

（二）保证服务质量标准措施：

1、门卫值班

上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服（精致），装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责

配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。出入口安排 24 小时值勤，建立传达、保安、车辆、道路及公共秩序管理等制度。用语规范，礼貌待客，文明工作。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入行政区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入行政区域内。

2、巡查

明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时必须使用巡更设备。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视时现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

3、停车管理

管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。

4、突发事件处理。

按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

四、保证特殊物业管理服务要求的措施

（一）环境卫生

1、实行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务。即第一次保洁须在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用

2、出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过30分钟

3、保洁用清洗剂及工具不损伤清洁物表面和牢固度；

4、院外墙无乱贴、涂、划之物。做好符合辖区要求的门前“三包”。

（二）工作时间

1、保洁人员每天上班时间为业主上班前一小时，下班时间为业主下班后半小时。

2、遇重大活动应增加人员，遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24小时到场服务，增援力量配备充足。

（三）人员变动备案措施

物业服务人员如特殊情况有变动，提前告知采购单位管理部门，并征得采购单位同意后方可实施，人员到位相互对接时间不少于一周，新到人员档案信息及及时备案到采购单位。

（四）定期反馈制度

建立阶段性物业服务执行情况反馈制度，每月以书面形式向对口管理部门报送当月物业服务安排、检查及执行完成情况。

第八节、企业用工标准的书面承诺

根据招标文件要求，我单位对用工标准承诺如下：

一、我单位根据采购单位服务岗位的要求提供服务人员，一般服务人员年龄男同志 18—60 周岁（含）、女同志 18—55 周岁（含），环境卫生人员年龄可以适当放宽至 65 周岁。服务人员良好沟通能力、心理承受能力，身体健康、仪表端庄、品德端正、遵章守纪，无违法违纪行为，工作细致、有耐心，服务态度亲切，服务意识强，有责任心，善于沟通，服从管理，具有良好的团队合作精神。服务人员基本培训由我单位负责实施。

二、服务人员待遇，我单位按《中华人民共和国劳动法》等相关规定给派遣人员交纳五险一金并按月发放工资，工资标准不低于《湖州市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》[湖政发（2014）15 号]文件的规定。

