

目录

第一章	秩序维护服务质量要求	2
第二章	水电维修服务质量要求	8
第三章	保洁服务质量要求	13
第四章	绿化养护服务质量要求	30
第五章	安全管理服务质量要求	35
第六章	食堂服务质量要求	43

第一章 秩序维护服务质量要求

一、总体管理思路

依据现代安保管理服务的要求，通过周密、严格、规范、高效的安全管理，做好防火、抵御自然灾害的各项常规工作，保证大楼区域内公共秩序井然有序，公共活动正常开展，人身、财产得以保障，防止交通事故和车辆被损、被盗情况的发生，并实现零事故的目标。

1、合理布控，配备一流专业安保队伍：安排经验丰富的安保员，反复演练，合理布控，力求结构严密，无盲区、无死角。

2、安全巡视：根据巡逻路线图和方案 24 小时对巡逻路线和重点部位进行安全巡视，保证安保巡视的有效范围和工作效率。每天不间断对外围、各出入口、服务大厅、重要办公楼层等重点区域安全检查，确保项目处于正常的安全状态。

3、专业安保与应急支持相配合，利用公司区域网络化项目管理优势，实行资源共享，组织一支快速反应支持队伍，以确保在最短时间内赶往事发现场。

4、与公安部门建立方便、高效的联系方式，以形成强大的安全互动系统。

5、“三流”控制：“三流”是指进出本服务区域的人流、物流、车流，做好“三流”控制，是安保工作的基本任务。

(1) 人流控制：密切观察出入人员的神色、举止及携带物品，对可疑人员应礼貌地进行询问，查明情况后才予放行。

(2) 物流控制：禁止易燃、易爆等危险品进入项目，平时物品搬出，须经业主相关部门批准，凭《物品放行条》放行，并做好物品放行的详细记录。

(3) 车流控制：访客车辆一律在指定停车场停放。

二、管理模式

1、高素质管理队伍的组建

保管理的有效与否将直接影响本项目的安全，因此我司将以高标准、严要求组建

一支“思想过硬、作风优良、纪律严明、训练有素、服务一流”的专业化保安队伍。以军事化、规范化、服务型的标准来管理保安队伍，出色完成本项目的各项安全保卫任务。

(1) 人员录用关——所有人员严格按照招标文件要求招聘录取，并持证上岗。

(2) 人员培训关——将保安工作纳入项目物业管理的“一体化”管理之中，进行经常性的职业道德、思想品德教育和业务知识学习，定期和不定期组织开展物业管理、治安、消防、交通等法律法规以及保安技能、服务意识和各种突发事件处理的培训，着重以实践操作为主，力求达到一专多能，培养并形成公正、廉洁、高效的保安服务队伍。

(3) 保安队伍的稳定性——从队员的录用、培训、考核、晋升、保留等方面建立人员管理机制，制度严格，待遇优厚，强调人性化管理，增强队员对公司的归属感与忠诚度。

2、健全保安管理制度

保安管理是否有效，需要有一整套完善的规章制度和工作程序，为此，我司将根据ISO9001质量管理体系的有关标准和法律法规要求，结合日常管理运作的实际情况，建立一整套完善的管理制度和操作规程，使管理工作有法可依，有章可循，做到行为标准化、管理规范化管理。

三、出入口管理方案

(一) 门岗工作流程

- 1、上岗前检查好自己的着装，在指定位置、指定方向立岗，严禁脱岗。
- 2、早上对进入项目内的办公人员进行问好。
- 3 上岗期间必须满腔热情地回答业主提出的各种问题，做到彬彬有礼、有理有节。
- 4、业主持有大件物品或重物进门，应主动上前帮助。
- 5、对大件物品出门要有出门单，且必须要盖有单位或部门的公章，方可放行。

(二) 进出人员管理

1、施工（装修）单位人员管理

施工（装修）单位如有施工（装修）人员进入项目进行施工，要指引至物业服务中

心进行登记备案，并报业主方核实批准。如施工（装修）结束，施工（装修）工具要带出必须有工程维护部主管的签字，方可放行。

2、快递人员的管理

为防止闲杂人员的出入，保证项目的安全，快递投送到规定处，由快递员通知业主自行领取。



3、管理处内部人员管理

(1)内部员工应自觉服从保安员的治安
管理，主动提供合作。

(2)内部员工在项目内各项活动要严格
遵守各项规章制度，各保安员在工作范围内
有权指出员工各种违章违纪现象。



4、外来访客进出

(1)我们将在工作日白天增设出入口形
象岗，礼貌询问来访人员，并配合门岗做好
人员进出登记管理。



(2)对访客提供必要的指引服务，对施工、送货、参观等外来人员，进行严格登记和管理。外来人员出入必须填写《来访登记表》，写清姓名、证件号码，以及被访人姓名、单位等，经被访工作人员确认后后方可进入。

(3)对于进入大楼重点楼层的来访人员，监控岗将给予重点关注，若发现异常，立即通知巡逻岗人员前往核实情况。

(4)遇来宾前来参观，应立即起立敬礼，发放临时“贵宾卡”，对参观客人的人数、单位等情况记录备查。

(三) 进出物品管理

对出入项目的大件物品实施申报、核查和登记制度等有效手段控制物流。物资的搬出、装修单位的进入必须提前申报，秩序维护人员有责任和义务对物资和人员的出入进

行礼貌的询查；所有的物资流动实行登记放行手续。

(四) 进出车辆管理

1、外来访客车辆：办理登记手续，确认后指引进入项目，严格控制外来无关车辆进入本项目。

2、上述车辆一律停放在指定的停车区域内，方便集中管理。

3、项目车辆行驶速度不可过快，机动车辆时速不高于5km/h，如车辆行使速度过快管理人员有权予以纠正，因车速过快发生事故，后果自负。



(五) 夜间巡逻管理

1、巡逻人员必须按照规定时间、规定路线参加巡逻。不迟到、不早退，坚守工作岗位，严格履行职责。

2、时刻保持高度警惕，密切注视周围治安动向，认真检查各部位，特别是重点部位的安全情况，发现问题应及时处理。

3、发现现行作案分子要奋力捉拿归案，对可疑人员要询问或审查清楚，妥善处置。

4、巡逻时要携带防身器械及有关证件、标志。仪表端正，不穿裤衩背心、拖鞋。

5、每2小时巡视一次，发现问题及时处理或上报。



6、在巡逻时发现重大案件、事故，应及时向项目部汇报。

7、巡逻人员在当班时间内因失职造成不应有的损失，或遇事处置不当，或有违法乱纪行为者，视情节追究当事人责任。

8、巡逻人员应将当班情况认真详细记于《夜间巡逻登记簿》。

四、停车管理服务方案

为了完善停车场的安全管理，保障车辆停放有序，辖区交通畅通，确保本项目秩序，特制定本方案。

(一) 机动车/非机动车区域划分

根据实际情况将本项目车位按领导车位、业主单位办公人员车位及访客停车位、非机动车停车位进行按区域进行划分，并用相应颜色进行标记。

1、设置业主专属停车位，并落实好停车拍照自动识别系统的跟新和完善。

2、外来车辆停至指定停车场。

3、所有车辆采用后退式停车，有序停放。

4、非机动车集中停放在指定位置方便管理。

(二) 车辆管理服务流程

1、安保员上岗前认真检查自己着装，符合规定后，方可上岗。

2、上岗时必须进行交接班制度。

3、在上班高峰期期间，值班人员必须将车辆引导到位，以防堵车。对有会议时，车位不够停的情况下，可以利用路边进行停车，但是不能影响他人车辆的经过。

4、对进出管理区域的机动车辆在必要时可以进行检查。禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其他污染物品的车辆进入管理区域。

5、督促车辆遵守禁令标志，纠正违章行驶、停放的车辆，不得在大楼区域内学习驾驶和洗车。

6、发生事故应保持现场，立即向上级领导报告，并通知车主。

7、项目里面的车位停满时，对进来的车辆要进行拦阻，说明车位已停满，以防造

成路上堵车。

8、如有领导车辆进入，安保员要敬礼。

9、上下班高峰期时，做好出入口处的车辆的引导。如这时有进来车辆，要先让出去的车辆先出。

(三) 停车场的车辆管理措施

本项目停车场，实行闭路监控和人员巡逻控制相结合，确保每辆汽车安全。

1、停车场主要部位增设摄像头，转角处设置凸面镜、减速带，规范各种交通标志。

2、监控中心用智能化设备，对车辆进出、停放情况进行跟踪监视；用停车场各点摄像监控管理车辆停放、人员进出。

3、巡逻人员不定时对停放车辆进行巡查，发现可疑情况及时与管理处和车主联系。

4、规范标志，避免交通事故、被盗、被损事件发生。

(四) 交通设施的管理

1、巡逻岗对辖区各道路标志，禁鸣喇叭标志，禁止驶入标志等交通标志牌、减速线、停车线、让行线、人行道线等进行检查，发现有损坏的应予以记录并及时报安保主管处理。

2、安保主管对报告的交通标识的损坏进行核实，并上报处理。

3、对有意或过失造成交通设施损毁的责任者，按公司《行政奖罚标准规程》进行处罚或令其赔偿。

第二章 水电维修服务质量要求

一、准备工作

1、班前准备工作

- (1) 检查个人仪容仪表；
- (2) 按标准整理工作环境卫生。标准见下图：



- (3) 检查维修工具是否齐全。

二、供电系统维修方案

1、建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

2、“育婴房”措施，防尘、防潮、防高温是降低供电设备故障率最有效措施，我们将力争把配电房改造成恒温、恒湿、无尘的“育婴房”，降低故障，延长设备使用寿命。

3、“标准化”操作措施，供电设备故障往往是失误操作造成的。所以实行供电部门已使用二十多年的“操作票制度”，以正确操作。

4、“预防管理”措施，把好装修时电线布线关，防止电线、开关配置不规范给项目带来安全隐患，造成故障。

5、因工程维修原因必须停电时，及时以电话或书面形式通知业主单位，以便业主单位合理安排工作。因突发事件停电时，应按紧急预案处理，恢复供电后立即告知业主单位。

6、对临时施工及装修用电，制定相应的管理制度。

7、在日常管理中定期检查供电设备，特别在夏季用电高峰，将加大检查力度，防止超负荷用电造成经常跳闸，根据变配电设备磨损规律，在用电高峰季节来临之前，对无法停止的功率输出设备进行一次全面预防性维护。

8、发生火灾、水灾等情况，要及时切断电源。

9、供电系统维修、保养计划：

(1) 高压配电柜：要求其外表整洁无损，柜面整洁，仪表灵敏精确，指示灯完好，无放电闪路现象，各类控制开关完好，充放电功能可靠，声响器正常，无异声，输出电压符合规定。

(2) 低压配电柜：要求柜面整洁，仪表正确、可靠，指示灯指令完好；柜内无杂物，控制开关完好，接线柜无发热现象，接地可靠，接地柜无发热现象，动静触头无严重烧伤；电容器外壳无膨胀和溶液，运行时功能齐全且可靠，无异声和异常气味。

(3) 电线、电缆：要求无严重积灰，接线桩无发热现象，保护接地良好，绝缘层无破损无老化。

二、照明系统、泛光照明设备维修方案

1、灯具、开关、插座和照明配电箱等固定牢靠，清洁整齐。

2、开关是否切断相线，单相三极插座接地线是否可靠，照明灯头有无触电危险。

3、照明线路的绝缘是否良好，接线头不应外露，灯具高度是否符合规定。

4、防爆潮湿场所是否应用防爆防潮灯具。

5、移动的照明灯具是否用安全电压 24 伏。

三、给排水系统维修方案

造成给排水系统故障的主要原因有设备故障和停电两方面原因。消除设备故障措施如下：

1、自动报警：配备水池、水箱、排污水池的水位自动报警器，防止因进水控制阀

损坏造成停水。

2、每日巡查：水电维修人员每天对水泵房巡查，并记录，发现故障或隐患及时维修。

3、定期保养：水电维修人员每月定期校正、调试、保养水泵及配电机。发生故障或发现故障隐患，尽快修复。冬季做好防冻保温工作，防止冻裂事故发生。

4、快速维修：收集一整套正确的给排水竣工图，一份在工程部存档，一份在设备房存档，以备急用。水电维修人员需要熟悉项目给排水系统，如水管、水池、水泵、开关阀门及分阀门位置，以便在应急时立即切断水源，减少损失。

5、因维修等原因需停水时，及时以电话、书面等形式通知业主单位，以便业主单位做好相应准备。因突发事件停水，按应急预案处理，必要时联系有关部门处理，并及时向业主单位做好解释工作。

四、业主报修管理

1、对业主报修处理

(1) 对于业主的任何报修，必须受理和响应。

(2) 报修需要填写《报修任务单》，报修单需要有连续编号，不应有遗失。

(3) 物业管理处应建立《业主报修台账记录表》，将全部报修依序记录。通过台账，可以及时发现维修进度和效率。

(4) 如维修方案可能影响业主单位的办公，需由业主承担的成本，该方案需事先得到业主的认可和确认。报修完成后需要有业主的签字确认。

(5) 涉及收费的，必须开具法定发票或收据，并将发票或收据之复印件粘附于《报修任务单》背面备查。

(6) 返工且原有材料等均有物业管理处提供引起的维修，不得收取任何费用。

(7) 维修完毕，应做到“工完料净场清”，严谨“吃拿卡要”，最后请业主签字确认。

2、对业主报修相应时间

(1) 约时不误。

(2) 日间报修的响应时间要求：紧急维修在 10 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场。

(3) 对于当日不能完成的报修内容，需要与业主约定下次维修日期及预计完成时间，并且提示业主维修可能对其运作产生的影响（如有）。

(4) 遇有暂时无法彻底解决的报修，管理处需与业主保持密切沟通，将报修处理的时间和进度向业主进行通报。

(5) 对报修项目应在完工后 5 个工作日内进行回访，并予记录存档。

五、日常零星维修

(一) 维修服务流程

1、日常零星维修的报修由工程部受理，水电维修人员到达报修现场查看，评估维修时间，与业主约定维修时间，根据维修内容准备必要的工具和材料。原则上要求维修期限为 24 小时。若因特殊原因延迟时间，必须提前通知业主另行安排。

2、到达业主门口后应先轻敲门，经业主许可后方可进入。

3、当判定维修项目属有偿维修时，根据收费标准向业主报维修价格和更换材料价格（除业主自备外），若业主同意维修，则将收费金额填在维修单上（签单方式结帐）。

4、因材料不足暂不能维修的，应向业主解释清楚，预约下次维修时间，并将有关情况记录在维修单上。

5、因业主自购设备故障无法维修的，应详细向业主说明原因，同时将情况记录在《维修派工单》上交业主签名。

6、根据故障情况采取相应的维修措施，在维修中注意做好周围物品的防护和遮盖。

7、故障修复后，业主验收合格，水电维修人员在《维修派工单》上填写维修结果，完成时间，请业主签名确认。水电维修人员清理干净现场后才可离开。

8、水电维修人员在完成的《维修单》上签名，再由项目负责人回访。对业主不满意的应告知项目负责人处理。

9、若更换业主自备材料，则应把更换下的材料留给业主。

(二) 日常零星维修注意事项

要求水电维修人员入室进行维修保养时，着装整齐，维修工作时尽量减少噪音，严禁在大声讲话喧哗。以免影响业主办公。到室内维修时还应注意如下事项：

1、敲门：接到报修，15分钟内派员工到达现场维修处理。如果要进室内维修，需按门铃或轻轻叩门三声，等待开门。

2、介绍：业主开门或在门内询问，水电维修人员应首先自我介绍：“对不起，打扰了，我是慧城物业管理处维修人员×××，前来为您服务”。

3、进门：请入室内维修需经业主许可后方可入内。

4、铺布：走到工作地点后，将干净的帆布或塑料布铺在业主指定的位置，用于存放工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸的零件直接放在地上。

5、维修：维修工作中手脚要轻，尽可能减少发出噪声。实在无法避免时，应事征得业主同意，方可维修。

6、整理：维修完毕，用自备专用保洁布将维修部位擦干净，收好维修工具，将所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受污染，应负责清扫干净。

7、确认：请业主当场确认维修结果，并请业主在维修工作单上签字确认。

8、讲解：必要时向业主讲解故障原因，介绍维修保养知识，及正确使用设备的注意事项。

9、如实填写维修工作单，请业主对修理质量，服务态度等进行评价并签名。

第三章 保洁服务质量要求

一、总体管理思路

按照星级酒店卫生标准提供室内外清洁服务,实行循环保洁制。保洁时间的安排上,尽量与业主单位工作人员上下班时间错开,保洁人员每天上班时间为比办公人员提前一个小时。在业主上班之前完成对大楼范围所有公共部位、指定区域、楼内各类墙面的清洁工作。对人员出入的频繁之处,进行不间断保洁。大范围和大规模的保洁工作(如地面、大面积玻璃的清洁保养工作)安排在业主下班后,避免在服务过程中出现安全事故和业主投诉现象。

二、保洁人员管理

【交接班制度】

- 1、保洁员应提前 10 分钟到岗,做好交接班前准备工作。
- 2、认真填写交接班登记,填写内容:
 - (1) 员工到岗情况:应到人数、实到人数、缺勤原因。
 - (2) 当班工作内容。
 - (3) 须交下班继续完成的工作内容。
 - (4) 存在的问题。
- 3、仔细阅读交接班记录,并分类安排落实。

【保洁物品申购领用、使用制度】

- 1、保洁领班每月制定出保洁物品消耗量,并上报项目负责人审批,由保洁部门送至后勤处采购。
- 2、申购物品的时间为每月两次,具体每月截止为:10号、25号。
- 3、在设备使用前,要了解设备的使用性能、特点。
- 4、操作前,先清理场地,防止接线板、电机进水或因电线卷入设备中而损坏设备。
- 5、使用设备时发生故障,不得强行继续操作,违者罚款。

【保洁员管理制度】

- 1、遵纪守法，遵守员工手册和公司的各项规章制度。
- 2、遵守部门考勤制度和保洁操作程序。
- 3、履行职责，按时上下班，不迟到、早退，不旷工离岗，不做本职工作无关的事。
- 4、上班穿工服、戴工号牌、仪表整洁、精神饱满。
- 5、文明服务，礼貌待人。
- 6、服务态度端正，有较强的奉献精神。
- 7、工作时间不准脱岗、串岗、大声喧哗等。
- 8、未经许可，不得擅自入业主办公室。
- 9、不做有损公司形象的事，不收取业主的钱物。
- 10、绝对服从上级的领导、团结同事、互相帮助。
- 11、爱护公物，损坏、遗失工具照价赔偿。
- 12、爱岗敬业，在规定时间内保质保量完成任务。
- 13、做好每日工做记录。
- 14、完成领导临时交办的其他任务。

【保洁部卫生检查监督制】

为了强化管理工作，提高管理人员工作水平，提倡优质服务及严谨管理作风，创造文明、整洁、美观、舒适的环境，特制定本标准。

1、保洁领班需具备良好的思想素质和严肃认真的工作态度，热爱本职管理工作，热心为业主服务，能团结全体员工齐心协力地完成各项工作任务。

2、保洁领班需对业主单位情况以及对楼层公共区域设施的使用情况了如指掌，对环境清洁卫生负全面责任。

3、保洁领班需不定期走访业主，虚心听取业主意见和建议，做好业主走访记录，增强与业主单位之间良好关系，取得业主的理解、支持、配合与信赖。

4、保洁领班需每天例行巡视检查制度，对各个楼层、公共区域的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时报解决，并督促和跟进解决情况。

5、为保持辖区的清洁卫生始终处于良好状态，保洁领班需每天应全面检查两次，填写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报项目负责人评定，考核结果与月份工资挂钩，做到“奖勤罚懒，奖优罚劣”。

6、组织员工参观学习先进单位在清洁、卫生等方面的做法和经验，取长补短，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高管理水平和清洁标准。

三、室内公共区域保洁服务方案

（一）大厅的保洁

1、大厅的主要特点

来往人流最多、最频繁，带入的尘土亦较多，如不及时清除，将会扩散到楼内的其他区域及楼层。另外其装修较其他区域摆设和装饰物较多。是大楼使用者和外来客人进入大楼的第一外场所，是显示大楼的等级和脸面的重要区域。

2、日常保洁项目

- （1）地面及入口处脚垫的清扫。
- （2）玻璃门、玻璃幕及间隔的擦拭。
- （3）各种家具摆设以及装饰物、标牌、消防器等擦拭。
- （4）墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒的扫尘、擦拭。
- （5）果皮箱的清倒、擦拭。
- （6）金属柱子、扶手、饰物等金属的擦拭。
- （7）烟灰缸的清倒、更换。
- （8）此外还有天花板、吊灯等特殊清扫项目。



3、注意事项

（1）为减少人们将室外尘土带入室内，入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天，应铺设水性的脚垫。

(2) 大厅入口区域应设专人推尘，随时擦拭人们进入时的脚印。

(3) 大厅地面多为花岗石、大理石、水磨石、瓷砖。应根据不同材质，采取不同的清洗方法。

(4) 不锈钢、铜、铝合金等装饰，如柱子、扶手、标牌等，容易受腐蚀，擦拭时要选用专用保洁剂、保护剂，切记小心不要造成花痕。

(5) 注意不要碰倒、碰坏大厅内的各种摆设饰物。

4、作业安排

(1) 定时巡回清扫

大厅最容易被弄脏的地方是地面。一般每2小时（时间长短应视人员流动量及其他因素定）应定时巡回清扫一次，以确保地面经常处于保洁状态。主要是扫去地面垃圾、灰尘，擦去地面污迹、水迹，保持地面光亮、保洁，然后去擦拭其他项目，隔2小时再巡回保洁地面，如此往复。

(2) 依次逐项擦拭

大厅日常保洁的其他项目多为每日擦拭一次即可，应事先安排好作业顺序，依次擦拭。规定每2小时对地面巡回保洁一遍，每巡回保洁一遍的时间一般为3~5分钟或再长一些，其余20多分钟时间，用来依次逐项擦其他项目。

(二) 卫生间的保洁

1、卫生间主要特点

人员来往频繁，使用频率高，是最易脏污的共用地方，故厕所需每小时保洁1次。

2、日常保洁项目

(1) 及时冲洗厕（尿）兜、不得留有脏物。

(2) 及时清倒手纸箩，箩内手纸不得多于2/3。

(3) 不断拖擦地面，做到无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢。

(4) 定时擦洗云台、面盆、厕（尿）兜等卫生设备。

(5) 定时擦拭门窗、间板、墙壁、窗台。

(6) 定时消毒，喷洒除臭剂、清香剂。

(7) 及时补充香皂、洗手液、香球、手纸。

3、注意事项

(1) 作业人员要注意自身保护，作业时带防护手套和口罩，预防细菌感染，防止保洁剂损害皮肤。中间休息或作业完毕后，应使用药用肥皂洗手，饮食前要漱口。

(2) 清洗卫生间所用的工具应专用，使用后定期消毒，与其他保洁工具分开保管。

(3) 清洁卫生间时，应在现场放置“正在清洁”指示牌，以便需如厕的人注意并予以配合；

(4) 禁止使用碱性环境卫生维护药剂，以免损伤瓷面；

(5) 清洗卫生间，应避免卫生间的使用高峰期；

(6) 下水道如有堵塞的现象，应及时通知维修人员疏通；

(7) 注意卫生间的通风，按规定开关通风扇或窗扇。



4、保洁程序

(1) 备：作业前，备好以下用具：地拖、扫把、胶垃圾铲、水桶、抹布（两条以上异色毛巾，深色为坐厕兜专用，浅色抹其他）、尿兜消毒剂以及手纸、香皂、香球、蚊香等。

(2) 冲：进入卫生间首先放水将厕兜、尿兜冲洗。

(3) 倒：扫除地面垃圾，清倒手纸箩、垃圾筒、茶叶筐。同时将手纸箩、垃圾筒、茶叶筐冲洗干净。

(4) 洗：按照先云台面盆，后厕兜尿兜的顺序，逐项逐个刷洗卫生设备。厕兜尿兜要用专用刷子、百洁布、海绵块等蘸专用保洁剂刷洗。然后再用清水冲洗，用抹布擦干净。厕兜存在臭味是因厕兜里部、边缘存有脏污，特别是尿兜的排水口和厕兜的下部（反水管水面以上），刷洗时应特别注意。

(5) 擦：用浅色抹布擦拭门窗、窗台、隔板、墙壁、镜面等，必要时用刷子、百洁布、刮刀等去污。

(6) 拖：用地拖拖擦地面，注意边角落，注意尿兜周围，不要留有水迹。

(7) 补：补充手纸、香皂、洗手液、香球、垃圾袋等。手纸要上好，撕口留在外侧，折成三角，压在护板下。

(8) 喷：按规定喷洒除臭剂、清香剂。

(9) 撤：撤去“工作进行中”告示牌，把门窗关好。

(三) 楼层公共区域保洁

1、备用工具、材料：

扫把、垃圾铲、胶桶、地拖、刀片、胶袋、干、湿布、保洁剂。

2、工作程序：

(1) 用扫把彻底清扫楼层各通道地面，清倒不锈钢垃圾桶。

(2) 用干净湿布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓柜。

(3) 用湿无绒布擦抹不锈钢梯门、不锈钢制和指示牌，然后用干布抹净。

(4) 用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍和后楼梯。

(5) 清抹热水器和平共处周围墙壁，清洗水池，扫除地面积水和杂物。

(6) 每天定时清理垃圾到垃圾房，清洗垃圾容器。



(7) 抛光、打蜡保洁保养工作按《蜡面抛光保养工作程序》进行。

3、标准：

(1) 地面、壁面石材、干净无污渍、有光泽。

(2) 防火门、指示牌、消防栓柜门无污渍、无明显积尘。

(3) 天花板、灯罩、风口目视无灰尘、蜘蛛网。

(4) 卫生间无异味，洁具无污垢、地面无污渍、积水。

4、注意事项：

- (1) 仪表整洁、精神饱满、举止大方得体。
- (2) 使用的保洁用具要勤洗消毒，保持洁净。
- (3) 打蜡、抛光和其它专项保洁需安排在业主下班后或节假日进行。

(四) 指定的办公室保洁

1、先将房间内垃圾、杂物等集中收放于垃圾袋中。

2、整理台面文件、报刊及办公用品（保洁台面时应注意：保洁后将台面上的东西放回原处，不翻阅文件资料）。

3、清倒烟灰缸，用干净湿毛巾用力拧干后，擦抹桌面、座椅、文件柜、门窗、花盆等。桌面如有擦抹的痕迹，用干毛巾再抹一遍。

4、桌、椅要用干毛巾和碧丽珠护理剂定期进行清洁保养。

5、按花卉习性对其进行养护、浇灌。



(五) 玻璃门、窗、镜面的保洁

1、备用工具、材料：

毛套、玻璃刮、伸缩杆、水桶、抹布、刀片玻璃保洁剂。

2、工作程序

(1) 先用刀片铲除玻璃或镜面和边缘上的污垢。

(2) 将玻璃保洁剂按 1：10 加清水。

(3) 将毛套浸保洁剂溶液，拧干多余水份，然后用适当的力量在玻璃表面顶端从上而下擦抹，用玻璃刮刮去玻璃上的水份。

(4) 一洗一刮连贯进行，当保洁玻璃的低部位时玻璃刮横向移动。

(5) 用无线干布抹去玻璃表面和框架上的水印和水珠。

(6) 最后用拖把抹净地面上的污水。

(7) 保洁高处玻璃时，可把毛套、玻璃刮套在伸缩杆上操作。

(8) 循环保洁时用干、湿布，先用湿布擦抹，然后用干布抹干净污渍、手印。

第一步

检查玻璃刮刀上的胶皮是否需要更换、放好工作指示牌。先用铲刀将附在玻璃上的顽固的污垢清理干净，如有胶类可用去胶水擦拭处理。



第二步

玻璃清洁剂加水（按 1:50-1:80）调制，把涂水器放置在调制好清洁剂的水桶中浸透，拧至半干（室内以不滴水为准）涂水器在玻璃上，由上往下由左往右均匀涂抹，污迹较重的地方重点涂抹



第三步

玻璃刮刀从左边最顶端开始，刮刀程 35 度角度，中间不能有停顿，连贯一刀往下刮，第二刀重叠第一刀 5-10 厘米依序刮干。每刮一刀要用抹布把刮刀上面的水擦干刮至玻璃位置距地面较接近时，以横向刮法收尾。刮高处玻璃时，可把玻璃刮刀套在伸缩杆上从上往下刮，注意过往行人。



第四步

一块玻璃刮好后用干抹布把玻璃四周框上面的水迹擦拭干净，最后用拖把将地面上的污水拖干净。



3、标准：

玻璃或镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。

4、注意事项

(1) 毛套每次上水时必须洗干净毛套上的脏物、沙尘，避免擦花玻璃表面。

(2) 爱护使用玻璃刮上的胶条，一面损破后，可调换另一面再用，完全损破的需要更换。

(六) 不锈钢、铜、铝合金的保洁

1、用刀片铲除表面硬性污垢，注意使用刀片要小心，不要用力太大，以免刮花金属表面。

2、用酒精清除表面胶渍。

3、用干净毛巾或百洁布将专用保洁保养剂均匀涂抹在金属表面，注意用量要适中。

4、用毛巾或百洁布反复擦拭，注意：用力要均匀，在污垢重的地方适当加力或加重保洁剂用量。

5、用干净毛巾全面擦拭干净，不锈钢表面上光油后，须用干净的无绒毛巾抛光。

6、注意检查边、角、地面或周边物件上是否有滴漏液渍或因工作不小心人为造成的脏乱并且立即清除整理。

(七) 垃圾桶及果壳箱的保洁

1、垃圾桶及果壳箱保洁时间与室内外保洁时间同步。按规定的时间和顺序进行清洗保洁。

2、保洁人员应巡回收取各辖区垃圾桶内的垃圾，保证垃圾桶内呈半空状态，方便业主使用。

3、垃圾桶及果壳箱每天必须清洗箱体一次，做到外观整洁、无污垢。

4、果壳箱的消毒先清除箱内的垃圾后，选用合适的消毒药水稀释后擦拭果皮箱内外，再用湿毛巾或水清洗果壳箱内外。

5、回收垃圾桶内垃圾时，应先将垃圾桶内的垃圾袋提出放进保洁车内，在重新换上新的垃圾袋。

6、放垃圾袋时应将垃圾袋口完全张开，袋口反卷 5cm 折贴住垃圾桶外沿，再盖紧垃圾桶（果壳箱）盖。

7、垃圾桶及果壳箱垃圾及时收集清运至垃圾房，做到日产日清。

8、发现垃圾桶及果壳箱损坏、被盗等情况应及时反映。

9、果壳箱发生满溢时，应及时清理干净。



四、室外公共区域保洁服务方案

（一）楼外公共区域保洁

1、每天对项目内主要道路进行保洁工作，一日两次，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁。

2、每日一次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾中转站，做到日产日清。

3、重大节日期间实施道路冲洗保洁。

4、遇大雪或暴雪时及时组织相关人员清扫。

（二）停车场的保洁

1、备用工具、材料：

胶水管、扫把、胶刷、抹布、推水刮、垃圾铲、保洁剂。

2、工作程序：

（1）用扫把将地面分区域全面清扫一遍，清倒垃圾和杂物，布放的毒鼠药要捡起。

（2）用胶水管接通水源，全面清洗地面，发现油迹，倒少量保洁剂在污渍处，用胶刷擦洗除渍，用水冲洗，扫除地面积水。

(3) 保洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

(4) 冲洗完毕后，重新布放毒鼠药。

(5) 每周用鸡毛扫扫除天花顶蜘蛛网，用适当保洁剂兑水，擦抹风口、灯罩、标志牌、警示筒、防撞杠。

3、标准：

地面无垃圾、纸屑、无积水、污渍、无杂物。

4、注意事项：

保洁工作应小心细致，不要碰坏车辆。

清洗工具，盘好胶水管。

(三) 排水沟保洁办法

1、清扫排水沟里的泥沙、纸屑等垃圾，拔除沟里生长的杂草，使排水沟的畅通。

2、用铲刀、钢丝刷清除散水坡及墙壁上空调滴水的污迹及青苔。

3、先用洗洁精清洗再用清水冲洗，检查一遍发现不干净的地方再用铲刀仔细刮。

4、排水沟清理后，要盖平盖板。



(四) 地下雨、污水管井疏通保洁办法

1、用铁钩打开检查井盖。

2、用长竹片捅捣管内的粘附物。

3、用压力水枪冲刷管道内壁。

4、用铁铲把粘在检查井内壁的杂物清理干净。

5、用捞筛捞起检查井内的悬浮物，防止其下流时造成堵塞。

6、把垃圾用竹筐或桶清运至垃圾中转站。

7、放回检查井盖，用水冲洗地面。

(五) 垃圾收集点保洁办法

1、每天垃圾清运后，用清水冲洗垃圾房墙壁和地面。

2、用抹布、百洁布、洗洁净水（清洁油污时使用）擦洗垃圾桶外壁，使用清水冲洗内外壁。

3、将清洗后的垃圾桶整齐排放于垃圾房内，清理垃圾房周围垃圾，冲净周边地面和排水沟。

4、夏季（5-10月），用喷雾器喷洒杀虫专用药水对垃圾房内外、垃圾桶及垃圾房周围进行消杀。蚊蝇多时，可增加消杀次数。

5、安全及管理注意事项：

（1）配兑（根据产品使用说明）、使用消杀药剂时必须做好面部、手部等皮肤暴露部位的防护。

（2）消杀剂应选用微毒或对人畜无毒的专用消杀剂。消杀剂由专人管理，需要时按需领用并登记，未使用及剩余的消杀药剂必须放回仓库。

（3）垃圾房不能隔夜存放纸板等废品，由部门经理指定的人员在当天下班后将废品处理放到统一指定位置。

(六) 室外绿地保洁办法

1、用扫把仔细清扫草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾。

2、对烟头、棉签、小石子、纸屑等用扫把不能打扫起来的小杂物，弯腰用钳子捡入垃圾斗内。

3、在清扫草地的同时，仔细清理绿篱下面的枯枝落叶。

4、不能把垃圾扫到或冲到排水沟里。

(七) 垃圾清运措施

1、垃圾的分类

（1）每天由保洁人员负责收集垃圾工作，并清运至项目内的垃圾收集处。

(2) 对垃圾按是否可回收进行分类，可回收垃圾运送至再生资源回收站，不可回收垃圾进行清运处理。

2、垃圾房的管理

(1) 每日1次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至指定垃圾收集场所。

(2) 垃圾由环卫处清运完毕后，冲洗垃圾车、桶。

(3) 用洗洁精冲洗垃圾房内的地面和墙面。

(4) 每日用喷雾器喷消毒药水对垃圾房四周消杀一次，夏季每日2次喷消毒药水。

五、专项保洁服务方案

(一) 天花板、灯饰、风口、指示牌清洗方案

1、天花板的清洁保养操作规程

(1) 用吸尘器将天花板表面的蛛网、灰尘吸去，角落处可用鸡毛掸清除灰尘。

(2) 对石膏板、膨胀珍珠岩吸声板、矿棉装饰吸声板、涂料饰面等加强日常吸尘、掸灰的频率。对钙塑板、墙纸、胶合板等表面可用湿抹布擦拭，也可用中性清洁剂擦拭，再用干燥、洁净的吸水毛巾擦拭。

(3) 对天花板的擦拭要轻吸轻移，以免损坏天花板。

2、通风口、灯饰的清洁保养操作规程

(1) 关闭电源、旋出灯泡。

(2) 选择合适的洗尘器吸头吸取通风口百叶窗和灯饰反光罩、板上的灰尘、污垢。

(3) 用浸过清洁剂的百洁布擦拭通风口的百叶窗、灯饰反光罩、板，再用吸水毛巾擦拭，对角落处可用鸡毛掸或抹布进行除尘。

(4) 灯泡经擦拭后，安装前用干毛巾擦拭，保证干燥，再旋入灯泡。

3、指示牌清洗保养操作规程

(1) 不锈钢标识牌的清洁

备抹布、胶桶、不锈钢油（必要时）。

有广告纸时先撕下纸，用湿抹布从上往下擦拭一遍，将污渍擦干净后，再用干抹布

抹净水痕。

清洁不锈钢标识牌需用干净抹布，以免划伤表面，且不能使用酸、碱性清洁剂。

对镜钢标识牌只需擦干净即可，对哑钢标识牌需打不锈钢油进行保养。

(2) 塑料标识牌的清洁

备抹布、胶桶、清洁剂。

用拧干的湿毛巾将塑料标识里、外周边全面擦抹一遍。

塑料标识不能使用酸、碱性清洁剂清洁。

(3) 有机玻璃标识牌的清洁

备抹布、胶桶。

清洁有机玻璃时，湿毛巾必须拧干水迹，以免清洁完后留下水痕。

如遇玻璃上面有污渍时，应用中性清洁剂清除，禁止用刀片去清除。

(4) 玻璃标识牌的清洁

备干、湿毛巾、水桶。

先把湿毛巾挥干净水迹，按顺序从上到下，从边开始清洁，清洁完后，再用干毛巾擦试水痕。

遇玻璃表面有污渍时可采用中性清洁剂清除。

(二) 四害消杀实施方案

1、四害消杀指导思想

坚持以防为主，防治结合。坚持综合治理，措施到位。监视安全第一，合理用药。坚持质量第一，确保四害消杀达标。

2、具体工作安排

(1) 建设好各种四害消杀基础设施。在各设备机房修建好防鼠墙、防鼠窗，室外放置灭鼠屋等设施，灭鼠设施建设按永久或半永久考虑，购置杀虫设备。在硬件上达到市爱卫会规定的要求。

(2) 实行综合防治。灭鼠采取定期施药、收集死鼠，堵塞鼠洞、鼠路，同时放置捕鼠笼、鼠夹，药物灭鼠为主，物理防治为辅的办法，杀灭蟑螂、蚊蝇、采取定期喷药，

消灭滋生地的方法。

(3) 坚持预防为主，建立地面间隔保护带，杀灭鼠源，有效降低其密度。

(4) 采取饱和投饵法投饵，选用国家准许使用的高效低毒灭鼠药。选用先进的施药技术进行灭蟑、灭蚊、灭蝇、并定期消杀。

(5) 突出安全第一，防治及用药要保证设备和人员安全。

3、喷杀操作具体要点

(1) 穿戴好防护衣帽。

(2) 将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器里。

(3) 梯间喷杀时不要将药液喷在扶手或门面上。

(4) 不要在上下班高峰期喷药。

4、四害消杀的管理与检查

(1) 消杀工作前，项目负责人必须详尽地告诉作业人员应注意的安全事项。

(2) 项目负责人应现场跟踪检查，确保操作正确，并对每次检查消杀工作情况记录于每天工作日记中。

(3) 项目负责人应每月汇同有关人员对接消杀工作按检验方法和标准进行检查，并填写《消杀服务质量检验表》。上述资料由部门归档保存一年。

(三) 水箱、水池清洗方案

1、水箱（水池）清洗前的准备工作。

(1) 清洗人员应准备好所需的机电工具、清洗工具、消毒工具及消毒药物。

(2) 根据清洗时间安排，报管理处审批停水时间。清洗前一周应出通告通知业主停水时间，以便做好贮水准备。

2、水箱（水池）清洗程序

(1) 关闭进水总阀，关闭水箱之间的连通阀门，开启泄水阀，排空水池、水箱中的水。

(2) 让泄水阀门处于开启位置，用鼓风机对着水池、水箱口吹风2小时以上，以便空气流通，排除水池、水箱中的有毒气体，吹进新鲜空气。

(3) 清洗负责人招集清洗人员及检修人员讲解清洗程序、安全措施、技术要求及安全注意事项。

(4) 把燃着的蜡烛放入池底，如不熄灭说明水池内不缺氧。

(5) 安装 36V 行灯供水池、水箱内照明用。

(6) 清洗和检查人员进入池内工作。

(7) 清洗人员刷洗六面体水池（箱）横、竖各三遍，检查人员对水池（箱）的管道及浮球、水位控制器进行检查。

(8) 清洗完毕后排尽水池（箱）中的污水，再向水池（箱）内洒漂白精消毒。

(9) 半小时后，再次进入水池（箱）内冲洗，最后消毒三次后，清除池底污泥，用潜水泵抽出池中的积水。

(10) 在清洗水池的同时，另派人检查、清理紧固阀门，清洗过滤网。

(11) 检查各种设施正常后，注水入池，取水样到县卫生防疫检测站化验取证。

(12) 加盖加锁。

3、安全注意事项

(1) 使用安全电压行灯，导线绝缘良好，并安装漏电开关。

(2) 上、下水池应穿防滑鞋，传送工具等物品应用绳子。

(3) 未经试验水池中是否有氧气前，不得进入水池。

(4) 消毒人员必须戴防护眼镜和口罩。

第四章 绿化养护服务质量要求

我们将针对不同的绿化品种，采用不同的养护办法，利用专业的植物养护技术，同时采取补种的形式以专业的技术手段来提高项目的植物成活率，使其保持常青、常新，始终焕发勃勃生机。

月份	常规工作	重点工作
一月份	<p>1月：全年中气温最低的月份，露地树木处于休眠状态</p> <p>1. 冬季修剪：全面展开对落叶树木的整形修剪作业；悬铃木、大小乔木上的枯枝、伤残枝、病虫枝及妨碍架空线和建筑物的枝杈进行修剪。</p> <p>2. 树木检查：及时检查行道树绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即整改。</p> <p>3. 治害虫：冬季是消灭园林害虫的有利季节。可在树下疏松的土中挖集刺蛾的虫蛹、虫茧，集中烧死。1月中旬的时候，蚧壳虫类开始活动，但这时候行动迟缓，我们可以采取刮除树干上的幼虫的方法。在冬季防治害虫，往往有事半功倍的效果。</p> <p>4. 绿地养护：绿地、花坛等地要注意挑除大型野草；草坪要及时挑草、切边；绿地内要注意防冻浇水。</p>	1、修剪
二月份	<p>2月：气温较上月有所回升，树木仍处于休眠状态</p> <p>1. 养护基本与1月份相同。</p> <p>2. 修剪：继续对悬铃木、大小乔木的枯枝、病枝进行修剪。月底以前，把各种树木修剪完。</p> <p>3. 防治害虫：继续以防刺蛾和蚧壳虫为主。</p>	1、修剪 2、浇水 3、清理落叶
三月份	<p>3月：气温继续上升，中旬后，树木开始萌芽，下旬有些树木开始开花</p> <p>1. 更换死亡树木：春季是植树的有利时机。土壤解冻后，应立即抓紧时机植树。植大小乔木前做好规划设计，事先挖(刨)好树坑，要做到随挖、随运、随种、随浇水。种植灌木时也应做到随挖、随运、随种，并充分浇水，以提高苗木存活率。</p>	1、浇水；三月中旬是春节浇水的最佳时节，该月达到至少两次浇水，浇水做到浇足浇透，切忌仅浇表层土，树木类通常采用开堰浇水，花卉、草坪以喷

月份	常规工作	重点工作
	<p>2. 春灌: 因春季干旱多风, 蒸发量大, 为防止春旱, 对绿地等应及时浇水。</p> <p>3. 施肥: 土壤解冻后, 对植物施用基肥并灌水。</p> <p>4. 防治病虫害: 本月是防治病虫害的关键时刻。一些苗木(如海桐等)出现了煤污病, 瓜子黄杨卷叶螟也出现了(采用喷洒杀螟松等农药进行防治)。防治刺蛾可以继续采用挖蛹方法。</p>	<p>灌. 和人工浇水为主。</p> <p>2、病虫害观察;三月是一年中病虫害防治的关键时期。介壳虫、天牛、蚜虫</p> <p>3、除杂草: 保持绿地整洁是一经常性的工作, 但除草以春季为一年中的关键, 应集中除杂草1—2次。一年中严禁杂草结籽, 减少第二年的杂草种原。</p>
四月份	<p>4月: 气温继续上升, 树木均萌芽开花或展叶开始进入生长旺盛期</p> <p>1. 更换死亡树木: 四月上旬应抓紧时间种植萌芽晚的树木, 对冬季死亡的灌木(杜鹃、红花继木等)应及时拔除补种, 对新树木要充分浇水。</p> <p>2. 灌水: 继续对养护绿地进行及时的浇水。</p> <p>3. 施肥: 对草坪、灌木结合灌水, 追施速效氮肥, 或者根据需要进行叶面喷施。</p> <p>4. 苗木修剪: 剪除冬、春季干枯的枝条, 可以修剪常绿绿篱。</p> <p>5. 防治病虫害: (1) 蚧壳虫在第二次蜕皮后陆续转移到树皮裂缝内、树洞、树干基部、墙角等处分泌白色蜡质薄茧化蛹。可以用硬竹扫帚扫除, 然后集中深埋或浸泡。或者采用喷洒杀螟松等农药的方法。(2) 天牛开始活动了, 可以采用嫁接刀或自制钢丝挑除幼虫, 但是伤口要做到越小越好。(3) 其它病虫害的防治工作。</p> <p>6. 绿地内养护: 注意大型绿地内的杂草及攀援植物的挑除。对草坪也要进行挑草及切边工作。</p> <p>7. 草花: 迎五一替换冬季草花, 注意做好浇水工作。</p> <p>8. 其它: 做好绿化护栏油漆、清洗、维修等工作。</p>	<p>浇水</p> <p>打药</p> <p>草花换季</p> <p>施肥</p>
五月份	5月: 气温急骤上升, 树木生长迅速	1、花灌木花后修剪、

月份	常规工作	重点工作
	<p>1. 浇水: 树木展叶盛期, 需水量很大, 应适时浇水。</p> <p>2. 修剪: 修剪残花。行道树进行第一次的剥芽修剪。</p> <p>3. 防治病虫害: 继续以捕捉天牛为主。刺蛾第一代孵化, 但尚未达到危害程度, 根据养护区内的实际情况做出相应措施。由蚧壳虫、蚜虫等引起的煤污病也进入了盛发期(在紫薇、海桐、夹竹桃等上), 在5月中、下旬喷洒10—20倍的松脂合剂及50%三硫磷乳剂1500—2000倍液以防治病害及杀死虫害。(其它可用杀虫素、花保等农药)</p>	<p>行道树剥芽</p> <p>2、施肥</p>
六月份	<p>6月: 气温再一次升高</p> <p>1. 浇水: 植物需水量大, 要及时浇水, 不能“看天吃饭”。</p> <p>2. 施肥: 结合松土除草、施肥、浇水以达到最好的效果。</p> <p>3. 修剪: 继续对行道树进行剥芽除蘖工作。对绿篱、球类及部分花灌木实施修剪。</p> <p>4. 排水工作: 有大雨天气时要注意低洼处的排水工作。</p> <p>5. 防治病虫害: 六月中、下旬刺蛾进入孵化盛期, 应及时采取措施, 现基本采用50%杀螟松乳剂500—800倍液喷洒。(或用复合BT乳剂进行喷施) 继续对天牛进行人工捕捉。月季白粉病、青桐木虱等也要及时防治。</p> <p>6. 做好树木防汛防台前的检查工作, 对松动、倾斜的树木进行扶正、加固及重新绑扎。</p>	<p>1、草坪打孔</p> <p>2、病虫害预防、治理</p> <p>3、花灌木花后修剪</p>
七月份	<p>7月: 气温最高, 中旬以后会出现大风大雨情况</p> <p>1. 移植常绿树: 雨季期间, 水分充足, 可以移植针叶树和竹类, 但要注意天气变化, 一旦碰到高温要及时浇水。</p> <p>2. 排涝: 大雨过后要及时排涝。</p> <p>3. 苗木施追肥: 在下雨前干施氮肥等速效肥。</p> <p>4. 行道树: 进行防台剥芽修剪, 对与电线有矛盾的树枝一律修剪, 并对树桩逐个检查, 发现松垮、不稳立即扶正绑紧。事先做好劳力组织、物资材料、</p>	<p>1、防汛</p> <p>2、病虫害预防、治理</p>

月份	常规工作	重点工作
	<p>工具设备等方面的准备，并随时派人检查，发现险情及时处理。</p> <p>5. 防治病虫害：继续对天牛及刺蛾进行防治。防治天牛可以采用 50%杀螟松 1：50 倍液注射，（或果树宝、或园科三号）然后封住洞口，也可达到很好的效果。香樟樟巢螟要及时的剪除，并销毁虫巢，以免再次危害。</p>	
八月份	<p>8月：仍为雨季</p> <p>1. 排涝：大雨过后，对低洼积水处要及时排涝。</p> <p>2. 行道树防台工作：继续做好行道树的防台工作。</p> <p>3. 修剪：除一般树木夏修外，要对绿篱进行造型修剪。</p> <p>4. 中耕除草：杂草生长也旺盛，要及时的除草，并可结合除草进行施肥。</p> <p>5. 防治病虫害：捕捉天牛为主，注意根部的天牛捕捉。蚜虫危害、香樟樟巢螟要及时防治。潮湿天气要注意白粉病及腐烂病，要及时采取措施。</p>	<p>1、防汛</p> <p>2、病虫害预防、治理</p>
九月份	<p>9月：气温有所下降，迎国庆做好相关工作</p> <p>1. 修剪：迎接市容工作，行道树三级分叉以下剥芽。绿篱造型修剪。绿地内除草，草坪切边，及时清理死树，做到树木青枝绿叶，绿地干净整齐。</p> <p>2. 施肥：对一些生长较弱，枝条不够充实的树木，应追施一些磷、钾肥。</p> <p>3. 草花：迎国庆，草花更换，选择颜色鲜艳的草花品种，注意浇水要充足。</p> <p>4. 防治病虫害：穿孔病（樱花、桃、梅等）为发病高峰，采用 500%多菌灵 1000 倍液防止侵染。天牛开始转向根部危害，注意根部天牛的捕捉。对杨、柳上的木蠹蛾也要及时防治。做好其它病虫害的防治工作。</p> <p>5. 节前做好各类绿化设施的检查工作。</p>	<p>1、抗旱浇水</p> <p>2、草花换季</p> <p>3、修剪枯枝</p>
十月份	<p>10月：气温下降，十月下旬进去初冬，树木开始落叶陆续进入休眠期</p> <p>1. 做好秋季植树的准备，下旬耐寒树木一落叶，就</p>	<p>1、施肥</p> <p>2、补植</p> <p>3、病虫害预防、治理</p>

月份	常规工作	重点工作
	<p>可以开始栽植。</p> <p>2. 绿地养护：及时去除死树，及时浇水。绿地、草坪挑草切边工作要做好。草花生长不良的要施肥。</p> <p>3. 防治病虫害：继续捕捉根部天牛。香樟樟巢螟也要注意观察防治。</p>	
十一月份	<p>11月：土壤开始夜冻日化，进入隆冬季节</p> <p>1. 植树：继续栽植耐寒植物，土壤冻结前完成。</p> <p>2. 翻土：对绿地土壤翻土，暴露准备越冬的害虫。</p> <p>3. 浇水：对干、板结的土壤浇水，要在封冻前完成。</p> <p>4. 病虫害防治：各种害虫在下旬准备过冬，防治任务相对较轻。</p>	<p>1、冬季修剪</p> <p>2、新种苗木浇水</p>
十二月份	<p>12月：低气温，开始冬季养护工作</p> <p>1. 冬季苗木修剪：对这些常绿乔木、灌木进行修剪。</p> <p>2. 灭病害：消灭越冬病虫害。</p> <p>3. 做好明年调整工作准备：待落叶植物落叶以后，对养护区进行观察，绘制要调整的方位。</p>	<p>1、施基肥</p> <p>2、乔灌木冬季修剪；宿根植物地上部分修剪</p> <p>3、草花换季</p>

第五章 安全管理服务质量要求

一、落实安全防范措施

秩序维护工作在物业管理工作中占有极为重要的地位,是物业公司为保证项目内的工作秩序正常,围绕“防火、防盗、防破坏、防自然灾害”的预防为主展开的安全保卫工作。根据本项目特点,我司将在日常管理工作中从如下几方面做好治安工作:

1、坚持“预防为主,防治结合”的治安管理工作方针,充分发挥“以人为本”的管理理念,建立岗位安全责任制,实行全天24小时对本项目进行全方位值岗巡查,防止可疑人员进入项目,预防各类刑事案件和治安事故的发生,谢绝一切推销业务。

2、坚持治安工作“硬件”(技防、物防)与“软件”(人防)一起抓的原则。努力使治安工作中的固定岗与巡逻岗相结合的治安防范网络,组成较为完善的治安防范体系,创造一个安全、舒适的项目环境。

3、建立安全责任人制度,定期进行防盗、防破坏、防自然灾害的安全防范检查,发现隐患及时整改。

4、在执勤工作时,对违反治安管理规定的人,立即给予制止并及时上报业主方或公安部门予以处理。

5、在执勤工作时必须做到:统一着装、统一佩带标志、警械和通讯工具,遵纪守法、服从命令、团结协作、文明用语、热情服务,自觉接受业主方的监督。

二、消防安全方案

消防管理是保证项目内人身、财产安全的重要环节。本项目管理处将统计编制《消防设施清单》,建立“义务消防队”,制定管理制度及检查流程,并定期进行全员消防安全教育及消防知识培训。

(一)完善制度建设

消防控制室值班制度

1、控制室实行24小时专人值班制度,配备有上岗证的操作人员,值班人员不随意

离开值班室遵守值班人员岗位职责，做好《消防控制室值班记录表》的记录工作和室内卫生保洁工作，严禁无关人员进入和操作消防设施。

2、控制室内配有手持灭火器、消防扳手、消防斧、消防头盔等器具《消防器材管理制度》，非特殊情况严禁使用。



3、消防监督员负责对消控室设施进行巡查、保养、维修、管理。

4、值班室内禁止吸烟，杜绝一切火种，严禁存放易燃易爆等危险物品。

5、控制室内的电话号码属专用报警联系电话，任何人不得占用、影响消防联络。

6、消防控制室制度上墙按公司《消防上墙及标识标准》设置。

7、消防控制室值班人员应达到以下要求：

(1) 值班人员应会熟练操作消防控制系统，熟悉故障、屏蔽调用程序，熟悉《消防报警信号处置程序》（故障、火灾报警），熟悉编码表所对应的具体位置，熟悉确认火灾后《火灾时主机操作程序（一般）》，熟悉《消防应急预案》。

(2) 值班人员每天检查消控系统是否正常，督促对故障点在 24 小时内修复，未能在 24 小时内修复的应在日班下班前上报项目负责人。

(3) 主动配合有关部门做好消防设施检查工作；

(4) 严格实施交接班，交班时应通报消防设施运行情况，检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能及主备电源切换，记录故障点、屏蔽点及报警处置等交接情况；

(5) 保管好放在消防控制室的《设备操作手册》、《消防编码表》（另行装订面册）、

消防图纸等资料。认真做好消防控制室日常管理档案的收集整理工作，每月底按时上交项目办公室。

（二）消防演习内容

1、消防演习前消防设备检查。

2、模拟运行消防设备，检测运行状况：风机、水泵、防火卷闸门、楼层手报、消火栓手报等联动状况，广播系统，水流指示，消火栓、喷淋水泵运行状况。

3、检验各部门人员对《消防应急预案》熟悉程度以及发现预案实际操作性，修订预案。

4、检验值班人员应急处理熟练程度。

5、检验组织业主疏散能力和业主意识。

6、向业主宣传消防安全常识。

（三）消防安全宣传培训制度

★ 消防安全宣传培训

1、管理处建立岗前消防安全基本知识教育制度，组织单位消防管理监督员及消防控制中心值班人员参加岗前消防培训并实行持证上岗，要求新进员工基本了解常用消防设施器材的操作技能和各项消防安全管理制度，并明确自身在消防安全管理工作中的职责。

2、消防督查员应每月对员工进行消防安全、消防应急培训，要求所有员工了解基本消防知识和灭火器使用方法，要求各岗位了解消防应急时的工作内容，特别是消防控制中心的值班人员要求会规范地处理各类消防报警。培训要有记录《会议培训记录表》。

3、每年不定期进行一次消防设施使用模拟操作；以项目为单位，进行消防应急预案模拟实训，以此来检验管理处员工的火灾应急能力，丰富应急的知识。

4、管理处采取各种形式(宣传窗、图片展、模拟演习、实战操作、专家讲座等)定期进行防火安全和火灾自救知识宣传，积极动员企业员工主动参加。

5、不定期地向办公人员发放消防安全宣传图片。在大门后设置火场逃生图和火场注意事项。

6、管理处定期(夏、冬季用电高峰时期,各重大节假日前夕)检查或发通知请员工自查,通过检查和发通知提醒业主方配备一定数量的灭火器;电器是否符合安全规定;在下班和节假日前做好检查工作;爱护室内消防设施,发现损坏立即向服务中心报修等,业主方应积极配合。

★消防上墙及标识标准

1、消防控制室和消防水泵房上墙和标识

消防控制室要求《消防控制室值班制度》、《消防应急预案》、《消防报警信号处置程序》、《火灾自动报警系统逻辑关系》、《项目负责人消防安全责任书及值班人员上岗证》上墙。

消防主机各操作开关上要标出名称,有些简短的操作说明直接标在主机空余位置,如广播操作、主机操作等。

准备《设备操作手册》、《消防编码表》和消防应急图纸,可另行装订面册。

在消防泵房标出各设备名称,如喷淋泵、消防泵、消防控制柜上开关、喷淋湿式报警阀等。有《消防水泵房管理制度》、《消防水泵房启泵流程》上墙。

2、其他消防标识牌(按消防部门“四个能力建设”标准)



在有水带消防箱上张贴消火栓使用方法, (两张图合并, 材料: 即时贴)



在有灭火器消防箱上张贴灭火器使用方法



设置在手动火灾报警按钮上面，标明名称和使用方法，（材料：即时贴）



设置在防火卷帘下方地面上，标明防火卷帘下方禁放物品，（材料：即时贴）



设置在防火卷帘控制开关旁，（材料：压克力、即时贴）



消火栓（喷淋）水泵接合器上，标明名称。



标明单位的消防水源、消防车通道、消防安全重点部位、安全出口和疏散路线、主要消防设施位置等内容



设置末端试水装置附近、机械排烟系统的排烟口、排烟阀、机械防烟系统的正压送风口附近，

(二) 加强过程控制

1、消控中心出现消防报警，监控保安员应立即通知巡逻保安员到现场及时处理，落实情况，并及时报管理处记录在案。

2、出现故障立即报管理处，一般故障在 24 小时处理完毕。如 24 小时后未有处理结果，可通知经理，经理再次通知管理处，做到责任落实。如仍未处理，经理可报项目负责人落实。

3、出现误报警（如烟感损坏、未有火警的情况下人为使用手动报警器），监控保安员应与巡逻保安员联系，巡逻保安员立即在第一时间到现场确认设备是否有异常，如

发现已损坏，要及时报管理处。

- 4、消防主机报警，应确认是否有火警，才能进行消音，不允许采取隔离。
- 5、每星期打印一次设备运行情况，发现故障，立即上报。
- 6、每周一次对灭火器压力、消防水带完好进行检查并做好每天的工作记录。
- 7、每月检查井道内接线箱的接线端子有无松动和受潮。
- 8、每季度检查火灾烟感、温感探测器报警是否正常并无锈蚀和接线良好。
- 9、保障辖区内消防供水设备良好运行。
- 10、每年一次消防全面检测。

(三) 建立消防队伍

1、项目负责人为管理处消防安全管理第一责任人，依照消防法律、法规履行消防安全管理职责，组织消防安全工作的落实和监督总结，建立健全防火安全责任制度，并在一旦发生火情时，担任管理处消防灭火总指挥。

2、落实和监督消防工作，督促完善防火安全责任制度。

3、组织和建立以项目负责人为总指挥，保安员为主要成员的义务消防队，依照有关消防法规，建立落实各项消防安全措施，并指定消防作战方案。

4、全体员工都有维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警、参加灭火工作的义务。

(四) 实行防火安全责任制，落实消防紧急处置工作程序

1、加强消防安全宣传教育

(1) 我们将在本项目的宣传窗，每季度一期消防安全宣传，宣传内容为消防法规。消防器材使用。消防应急、逃生、自救常识、消防动态等。

(2) 每年一次邀请消防部门专家在项目内开展消防急救、防火工作的各项宣传、观看录像和现场操作手提式灭火器的使用方法。

(3) 每半年开展一次综合性的消防演习，由消防部门专家现场指导。邀请部分企业员工代表参加，一方面检验消防设备设施运行情况和业主按应急预案到位情况，另一方面让企业员工熟悉火场逃生程序。消防演习过程分为：报警程序、疏散抢救。全体企

业员工在物业工作人员引导下，从消防楼梯有秩序地疏散到底层，组织灭火、安全警戒、医疗救护。

2、建立消防教育培训制度

为贯彻落实“预防为主、防消结合”的消防工作方针，我们拟做到以下几点：

(1) 项目对物业在职员工的消防知识培训每年不少于二次，每年刊订消防杂志。

(2) 管理处对新入职的员工进行消防知识培训。

(3) 对物业员工的培训包括学习消防理论知识、熟悉使用常用灭火器材、熟悉高层建筑火场救援、火场逃生、自救技术，开展消防综合演练，实践所学知识，实践应急方案。

第六章 食堂服务质量要求

★ 配置专业的餐饮服务团队，依据业主单位的就餐习惯提前做好餐食供应和就餐接待准备。

★ 提供特殊情况的就餐服务，对于临时性、突发性活动、会议、培训的接待用餐具备快速响应能力。

★ 定期进行餐饮满意率调查，依据反馈意见及时更正，保障餐饮服务质量。

★ 落实餐饮五常管理，对餐饮的安全生产进行可行控制，并安排专职人员定期对食堂的烹饪、厨具等设施设备进行定期的维护管理。



一、总体管理思路

我司将配备专业的管理团队（主要包括管理人员、厨师队伍、面点师、服务人员等）进行餐饮管理服务，为工作人员提供营养、健康、科学、合理的工作餐。要求管理专业，服务热情，保证餐厅有序运作，达到星级餐饮标准。

针对这一目标，我司特制定了以下管理思路：

1、根据我司对类似项目餐饮服务的管理经验，在餐饮管理模式上提供自助餐、公务接待餐等就餐模式，提供给业主更多的就餐选择。



2、根据荤菜、半荤半素菜、素菜划分出不同的区域，同时每个区域都会推出多种菜式以供选择。就餐人员可以根据个人不同的口味选择不同区域进行自行选菜。

3、厨师等人建立联动机制，厨工根据菜品的需求变化，在菜品不足三分之一时立即通知厨房上菜，保持菜品的新鲜。

4、推出个性化服务，在本项目中我们将推出净菜打包、光盘行动、面点类打包等等。

5、对于本项目的内部人员将会发放饭卡，利用食堂的智能感应结算系统实现餐费的自动结算和扣除。

6、为了营造一个良好、舒适、高雅的就餐环境，管理处可以利用公司的配套服务优势，用绿化植物合理的在食堂内摆放绿植，从而提高食堂的品味。

二、食堂管理措施

1、严把菜进厨房关。坚持杜绝来路不明的各种货源进入食堂。做到分工具体，责任明确。

2、严把处理关。进入食堂的蔬菜，在细加工之前，一定要摘好洗净，在干净的水池中清洗3遍以上，然后，转入干净的清水中浸泡半个小时以上。在细加工之前，做到生熟食品分开，容器分开，工作区分开，杜绝交叉感染。保证煮熟、煮烂，严格按照食品卫生规定加工食品，保证让业主吃得放心，吃得舒心。

3、保证做到不合格或霉坏变质的食品不上柜台，剩余饭菜不上柜台，加工失误(过生或过糊)的饭菜不上柜台，天天重复的饭菜不上柜台。

4、工作人员要讲究仪容仪表。上班期间必须穿戴工作服，并做到衣冠整齐，干净卫生。同时，必须保持个人卫生，勤洗手、勤剪指甲，女的不浓妆艳抹，不留过肩长发，

男的不留胡须。

5、搞好室内卫生，不准有蚊、蝇现象。保证碗、筷餐前消毒，(煮沸和用特定消毒措施处理)做到无水垢、油垢现象。确保卫生安全。

6、厨房要保持设备整齐划一。工作台、餐具、炊具、地面、墙面按时消毒，干净无异物。冰箱保持干净卫生，分档分类存放食物(生熟分开、肉类、鱼类、海鲜类等分档分类保存)。

7、工作人员必须听从领导，服从分配，爱岗敬业，尽职尽责。

8、严格劳动纪律，不迟到，不早退，态度和蔼。上班期间严禁干私活，严禁接朋会友，严禁带小孩，严禁脱岗、串岗，严禁打闹、吃零食及其他不文明的语言和行为。严禁在公共场所乱扔杂物、烟头，随地吐痰，聚众喝酒等，不得穿着工作服去厕所。

9、全体工作人员都应熟练掌握消防安全常规常识，严格执行消防安全标准，确保不出问题。要作到人走灯灭，人走水停，注重节约。

10、保证食堂、餐厅内部整洁卫生。

11、接受业主单位定期、不定期的检查，配合业主单位做好食堂各项工作，确保使业主单位满意。

三、餐厅服务

1、餐台摆放相应的公夹子、公勺子，方便就餐人员取用菜品。

2、开餐前备足干净的餐盘、筷子、调羹、汤碗等餐具。

3、餐桌上摆放酱醋盅、牙签盅、餐巾纸盒，确保器皿干净整洁。

- 4、米饭保温炉边准备充足的饭碗等用具。
- 5、餐厅内服务台上备足常用调味品，辣酱、腐乳等。
- 6、回收餐台准备相应的整理箱及杯架，便于就餐人员餐具回收时按回规定摆放餐具，合理分类利于减少餐具损耗。
- 7、就餐过程中如菜肴不够及时通知厨房添加菜肴，并随时整理打餐餐台，保证餐台整洁。
- 8、就餐过程中保持地面整洁，发现污渍及时清理，避免就餐人员滑到等意外事故发生。
- 9、就餐过程中随时清理餐桌。
- 10、就餐结束后，整理自助餐台、餐桌、地面、餐具回收台，做好收档工作，餐厅恢复原状。
- 11、餐厅卫生实行日、周、月、季、年制度，每日维护好干净整洁无异味的就餐环境。



四、餐饮满意率管理

- 1、意见征询制度和回访制度
 - (1) 在餐厅设置意见箱，征求业主方员工的建议；
 - (2) 每周周末向业主方代表提交下周菜单以供审核；
 - (3) 每月一次向业主各部门员工发放“餐饮意见征询表”。根据收回的意见和建

议，落实改进措施，并进行登记存档。

(4) 附“餐饮意见征询表”（见下表）

餐饮意见征询表			
单位：		房号：	
宾客意见	好	一般	差
就餐环境			
菜肴口味			
服务质量			
卫生情况			
业主签名：		日期：	
业主建议：			

2、菜肴公示和更新

对于每餐供应的各种套餐，将在食堂公示，每星期对供应的套餐品种进行更新，并在每周末将下周菜单提交业主方相关人员审核，以便作进一步修改。

3、食堂负责人根据回访反馈的内容及收回的“餐饮意见征询表”，落实改进措施，使业主单位员工对食堂的满意度达到90%以上。