



物业管理服务方案

一、服务范围与内容

基础服务

- 保洁服务：办公楼、公共区域、卫生间、会议室等日常清洁；垃圾清运；定期消杀。
- 安保服务：24 小时门岗值守、巡逻监控；消防设施检查；突发事件应急处理。
- 设施维护：水电、空调、电梯等设备日常巡检与报修；小型维修（如灯具更换、管道疏通）。
- 绿化养护：室内外绿植修剪、浇水、病虫害防治；季节性花卉布置。

专项服务

- 餐饮服务：工作餐、接待餐服务。
- 会议服务：会场布置、设备调试、茶水服务。
- 档案管理：涉密区域保洁、文件搬运协助（需签订保密协议）。
- 节能管理：公共区域照明/空调节能控制；节水节电措施。

二、服务标准与要求

1.人员标准：

- 持证上岗率 100%
- 定期培训考核
- 统一着装服务

2.服务标准

保洁服务：

- 每日清扫 2 次，垃圾日产日清，无积尘、无杂物、卫生间无异味。
- 每周 1 次全面消毒（重点区域如电梯按钮、门把手）。

安保服务：

- 24 小时监控，夜间巡逻 2 次/晚，消防设施每月检查 1 次，完好率 100%。

维修服务：

- 小修（如换灯泡、通下水道）4 小时内完成；大修（如空调故障）24 小时内响应。

会议服务：

- 提前 30 分钟布置完毕，设备调试无误，会后 10 分钟内恢复整洁。

3.操作标准：

- 制定标准化作业流程
- 建立质量检查制度
- 实行量化考核

4.应急标准：

- 建立完善应急预案
- 定期组织演练
- 确保快速响应

5.特殊要求

- 保密条款：接触敏感区域人员需政审备案。
- 疫情防控：定期消毒，配备应急物资。

三、人员配置

岗 位	职 责	人 数
项目经理	统筹管理、对接单位需求	1 人
保洁主管	协助项目经理统筹安排保洁区域	1 人
保洁员	分区清洁、垃圾清运	按需或面积配比
保安	门岗值守、巡逻监控	4-6 人（三班倒）
维修工	水电、设备维护	2-3 人（按需）
会议服务员	会场服务、设备管理	1-4 人（按需）
厨师长	协助项目经理管理食堂工作	1 人
食堂服务人员	食堂工作餐及接待服务	按需配比

四、管理机制

1.监督考核

- 每月满意度调查（覆盖 80%以上职工），得分低于 85 分扣减服务费。
- 季度联合检查（单位后勤部门+物业公司），问题限期整改。

2.应急预案

- 制定停水停电、火灾、防疫等预案，每年至少 1 次演练。

五、服务承诺

- 服务人员持证上岗率 100%；
- 报修响应及时率 100%；
- 服务满意率 ≥95%；
- 投诉处理率 100%。
- 服务不断高效创新。

宁波信安家政服务有限公司