

京信物业管理服务方案

一、项目背景与需求分析

项目概况

- 项目名称**：XXX 机关单位（如政府办公楼、政务服务中心等）
- 项目地点**：XXX 市 XXX 区
- 建筑规模**：总建筑面积 XX 平方米，楼栋数 XX 栋，办公区域划分 XX 层。
- 服务对象**：机关工作人员、来访办事群众、会议活动参与人员等。

核心需求

- 安全性**：严格门禁管理、访客登记、监控覆盖无死角。
- 保密性**：涉密区域专项管理，杜绝信息泄露风险。
- 规范性**：符合《机关事务管理条例》及地方相关政策要求。
- 高效性**：7×24 小时应急响应，保障日常办公与重大活动顺利进行。
- 服务形象**：整洁、专业、有序的办公环境，体现政府形象。

二、服务目标

基础目标

- 实现安全零事故、服务零投诉、设施设备零重大故障。
- 打造“绿色、低碳、智能”的现代化办公环境。

特色目标

- 建立符合机关单位需求的专属服务流程（如会议保障、接待服务）。
- 通过节能改造（如智能照明、节水设备）降低运营成本。
- 强化党建文化与廉政教育宣传（如宣传栏布置）。

三、服务内容与标准

1. 门卫保安服务

出入管控：

- 1, 设置人脸识别门禁系统, 分级权限管理 (工作人员、领导层、访客)。
- 2, 24 小时保安巡逻, 重点区域 (机房、档案室) 每小时巡检一次。
- 3, 配备安检设备, 对快递、包裹进行安全检查。

消防安全 :

- 1, 消防设施定期检查 (每月 1 次), 联动市政消防部门开展演练 (每季度 1 次)。
- 2, 疏散通道标识清晰, 应急灯、烟雾探测器全覆盖。

2. 保洁清洁服务

公共区域清洁 :

- 1, 大堂、走廊、会议室每日 3 次全面清洁, 电梯轿厢每 3 小时消毒 1 次。
- 2, 卫生间每小时清洁 1 次, 提供厕纸、洗手液等耗材。

垃圾分类 :

- 1, 设置四分类垃圾桶 (可回收、厨余、有害、其他), 每日定时清运。
- 2, 定期开展垃圾分类宣传活动。

3. 设备设施维护

日常运维 :

- 1, 水、电、暖、气系统每日巡检, 记录运行数据并归档。
- 2, 电梯、空调、消防设备等特种设备按规定年检并备案。

节能管理 :

- 1, 采用智能照明系统 (感应开关、分区控制), 降低能耗。
- 2, 推广节水措施 (如感应水龙头、中水回用)。

4. 厨师服务

- 1, 严格执行卫生标准, 防范食品安全事故, 保持厨房干净整洁。

- 2, 标准化操作, 动态调整菜单, 及时响应顾客反馈。
- 3, 岗位协调, 多方沟通, 培训上岗。
- 4, 加强成本控制。

5. 园区管理

绿化养护 :

- 1, 绿植定期修剪、补种, 病虫害防治率达 95%以上。
- 2, 园区道路每日清扫, 雨雪天气及时防滑处理。

停车管理 :

- 1, 划分公务车、访客车辆分区, 优化车位分配。
- 2, 停车场安装车牌识别系统, 实现自动计费(如适用)。

四、服务团队建设

人员配置

岗位	人数	职责说明
项目经理	1	统筹管理, 对接机关事务部门
保安	充足	分区巡逻、门禁管理
保洁	充足	公共区域清洁与垃圾分类
工程维修	充足	水电暖设备维护及应急抢修
会务/接待	充足	会议保障、领导接待服务

培训要求

- 1, 做好岗前培训, 严格执行三讲教育, 考核合格方可上岗。
- 2, 军事化礼仪培训(仪容仪表、服务用语)。
- 3, 消防安全、应急处突专项培训(每季度 1 次)。
- 4, 保密意识教育(签署保密协议, 杜绝信息外泄)。

五、智能化管理方案

智能化系统运用

- 1, 智能监控平台 :
 - 公共区域高清摄像头全覆盖, 支持人脸识别与行为分析。
- 2, 设备管理系统 :
 - 对电梯、空调、消防设备远程实时监控, 故障自动预警。
- 3, 线上服务平台 :
 - 内部员工 APP: 报修、投诉、意见反馈、会议预约。
 - 访客预约系统: 线上登记身份信息, 减少现场排队。

绿色节能技术

- 1, 安装智能电表, 实时监测各区域能耗, 生成数据报表。
- 2, 尽可能的利用光伏发电、太阳能路灯等新能源设施。

六、应急预案与安全管理

突发事件处理流程

- 1, 火灾/地震 : 启动应急预案, 组织人员疏散, 联动消防部门。
- 2, 停水停电 : 提前储备应急物资 (水箱、发电机), 2 小时内恢复基础保障。
- 3, 疫情/公共卫生事件 : 每日消杀、体温检测, 设置临时隔离区。
- 4, 重大事件: 单位有重大事件和重大节假日, 要组织好充足的人员配制和值班人员。

保密安全管理

- 1, 涉密文件处理专区封闭管理, 禁止无关人员进入。
- 2, 涉及国家机密的会议需提前申请, 全程录音录像管控。

七、服务质量监督与改进

监督机制

- 1, 每月召开服务质量沟通会, 向机关事务管理部门汇报工作进展。

2, 委托第三方机构对保洁、安保等进行突击检查。

改进措施

1, 每季度收集机关工作人员意见, 优化服务流程 (如延长保洁时间、增设便民设施)。

2, 对投诉问题 48 小时内整改并反馈结果。

八、费用预算 (示例)

项目	服务内容	预算 (万元/年)
人工成本	保安、保洁、维修人员工资	符合要求
设备维护	电梯年检、系统智能化改造	符合要求
能耗费用	水电燃气、新能源设备	符合要求
会议与接待服务	会议物资、会务人员培训	符合要求
绿化与保洁耗材	消杀、清洁工具、绿化养护	符合要求
合计		

九、服务承诺

- 保密承诺** : 严格遵守《保守国家秘密法》, 杜绝信息泄露。
- 服务承诺** : 推行“首问负责制”, 确保问题第一时间解决。
- 廉洁承诺** : 与机关单位签订廉洁协议, 杜绝商业贿赂行为。

附件 :

- 服务团队架构图
- 设备巡检记录表模板
- 会议服务标准化流程