

2025-2026 年度宁波市奉化区行政 事业单位物业管理服务

服 务 方 案

投标人：(盖公章) 上海景瑞物业管理有限公司

地 址：上海市虹桥区花园路 118 弄 5 号 3 楼

目录

第一节 环境卫生管理	4
一、 保洁内容及保洁质量标准	4
二、 保洁质量标准	4
三、 保洁人员配置	8
四、 保洁工作操作规程	9
五、 道路保洁操作规程	9
六、 楼道保洁操作规程	13
七、 地下车库清洁规程	18
八、 卫生间清洁规程	19
九、 生活垃圾的收集和运转规程	20
十、 生活垃圾压缩站操作规程	21
十一、 办公室清洁规程	23
十二、 保洁器具(用品)操作规程	24
十三、 保洁器具清单	26
十四、 环境消杀灭害	31
十五、 垃圾清运	36
十六、 垃圾分类	41
十七、 保洁员管理制度	44
十八、 保洁质量管理保证措施	54
第二节 保安及车辆管理	71
一、 保安服务内容	71
二、 保安人员配置及岗位职责	78
三、 门岗管理	80
四、 巡查管理	81
五、 消防监控管理	82
六、 车辆管理	84
七、 消防培训、实操演练	89
八、 管理制度及考核办法	91
第三节 绿化管理方案	104

一、 绿化内容	104
二、 绿化人员配置	105
三、 绿化养护标准	105
四、 绿化养护操作规程	111
五、 室内绿化养护	136
六、 室外绿化养护	137
七、 绿化租摆方案	145
八、 年度养护计划	147
九、 绿化器具操作规程	151
十、 绿化器具清单	157
十一、 绿化员管理制度	159
十二、 绿化质量管理保证措施	170
第四节 工程管理	176
一、 日常管理与维修养护工作主要分为以下四大块主要内容:	176
二、 管理目标	176
三、 管理方案	176
四、 供电设备管理维护方案	185
五、 给排水系统管理维护方案	188
第五节 厨师管理	190
一、 管理目标	190
二、 组织架构与职责	190
三、 食品安全管理	190
四、 服务流程优化	191
五、 成本控制措施	191
六、 监督与改进	191

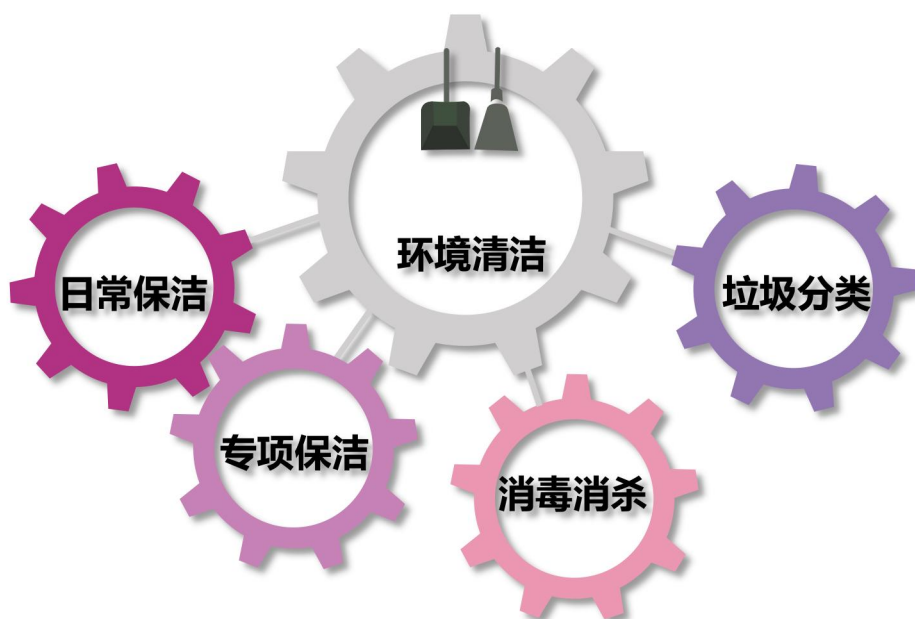
第一节 环境卫生管理

一、保洁内容及保洁质量标准

(一) 保洁内容

环境清洁工作主要分为以下四大块主要内容：

- 1、日常保洁：项目日常保洁清扫等工作；
- 2、专项保洁：诸如外立面清洁、石材清洁等专项保洁；
- 3、垃圾分类：项目垃圾分类处置及清运工作；
- 4、消毒消杀：四害消杀，防疫消毒等工作；



二、保洁质量标准

(一) 楼内公共区域

1、地面和墙面

- (1) 定期清扫，地面定期拖洗；
- (2) 墙面无乱贴乱划，保持无灰尘、无污渍；
- (3) 无擅自占用现象，无乱堆乱放；
- (4) 门厅地面，无明显污迹，保持干净。

2、楼梯扶手、栏杆、窗台

- (1) 定期抹擦，保持干净、无灰尘；

3、消防栓、指示牌、公共灯具等公共设施

定期擦抹各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施，目视无灰尘、无污渍。

4、天花板

定期除尘，目视干净，无蜘蛛网。

5、门、窗等玻璃

窗台玻璃定期清洁，门厅玻璃定期擦拭。

6、天台、屋顶

保持清洁、无垃圾。

7、垃圾收集

(1) 设置垃圾桶，早晚定时清理；

(2) 垃圾定期清运；

8、电梯轿厢

(1) 时间擦拭、清扫；

(2) 避免在客人多时清洁电梯，若有人乘搭电梯应暂停清洁工作；

(3) 灯饰及轿箱顶部时间清洁；

(4) 洁净标准：玻璃镜面基本光亮、无明显手印、污迹；轿箱四壁基本干净；用手触摸无明显污迹；灯具、天花板无积灰。

(一) 楼外公共区域

1、1 道路、地面、明沟、小品

(1) 道路、地面定期循环保洁，地面垃圾长时间滞留；

(2) 小区砖地面定期冲洗；

(3) 明沟定期清扫，保持无杂物，无积水，无积灰，如遇恶劣天气，及时检查清理；

(4) 雕塑、小品定期擦拭；

(5) 座椅定期擦拭，无积灰；

2、绿化带保洁



- (1) 定期清理草地上垃圾，捡干净草地、绿化带上无明显杂物；
- (2) 花坛表面洁净无污渍，外观整洁，座椅无积灰，地面垃圾不得长时间滞留。

3、共用卫生间保洁

- (1) 及时清洁共用卫生间，无堵塞、无异味，保洁时悬挂醒目标识；
- (2) 清洁内容：通风换气；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；清洗大、小便器以及洗手盆；
- (3) 定期用玻璃清洁工具清洁共用卫生间的玻璃镜；
- (4) 定期对共用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁；
- (5) 室内无明显异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。

4、停车场、共用车库或车棚保洁

- (1) 清扫车库的纸屑和垃圾，地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无油迹、无污迹和杂物；
- (2) 将墙面及箱柜上的灰尘掸掉，用湿布擦拭，发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；
- (3) 定期打开地下室管道灰尘、车库的集水坑和排水沟盖板彻底疏通冲刷，如遇恶劣天气，及时检查清理；
- (4) 定期擦洗门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施；
- (5) 定期进行地下室集水井投药、灭鼠，保持无异味、空气流通；
- (6) 定期清扫地下室管道灰尘；
- (6) 管道标识清楚，油漆无脱落、无锈迹；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面、管线基本无污迹、无灰尘。

5、公共灯具、宣传牌、雕塑、信报箱等

- (1) 高杆灯、草坪灯，定期擦拭，无明显污迹、蚊虫；
- (2) 标识、宣传栏等无污渍、无积灰；
- (3) 雕塑 2 米以上擦拭，清洁后检查无污渍、无积灰，不损伤被清洁物；
- (4) 擦拭信报箱，擦拭后信报箱干净无灰尘、无污迹。

6、休闲、娱乐、健身设施保洁

- (1) 擦拭表面灰尘、污渍，清扫垃圾，擦拭座椅；
- (2) 设施表面干净光亮，无灰尘污渍、锈迹，目视游乐场内及其周围无果皮、

纸屑等垃圾，及时发现设施、设备螺丝松动、脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告处理。

7、门卫、岗亭、监控探头保洁

- (1) 工、器具排放整齐、有序；
- (2) 门卫、岗亭清洁，内外地面拖洗干净，擦洗干净内外门窗玻璃、窗台，及其他台面，室内外墙面清洁，发现不卫生随时处理，保持墙、地面干净、光亮、整洁，保安岗亭随时保洁，墙面、顶面无积灰；
- (3) 监控探头定期清洁，图像保证清晰，无明显虫迹。

8、水景（无水景除外）

- (1) 打捞漂杂物，保持水体基本清洁，水面无漂浮物；
- (2) 定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味。

9、垃圾厢（房）、垃圾收集与处理

垃圾（厢）房：有规范的垃圾收集，保持垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善。

垃圾收集与处理：

- (1) 垃圾日产日清；
- (2) 垃圾运送人员巡回收取垃圾桶内垃圾；
- (3) 废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面；垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；运送垃圾避开人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾；
- (4) 垃圾收集车表面洁净、无突出噪音，无污染，无垃圾外溢、垃圾洒落。

10、果皮箱、垃圾桶

- (1) 清洗工作在夜间集中在指定场地进行，垃圾桶、果皮箱目视无污迹、无油污；
- (2) 垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；
- (3) 无异味，经常喷洒药水，防止发生虫害。

三、保洁人员配置

小区物业保洁员的配置是物业管理中的重要环节，直接影响到小区环境的整洁度和业主的生活质量。为了确保保洁工作的顺利进行，我们将根据小区的实际情况和业主的需求来合理配置保洁员的数量。

在配置保洁员时，我们首先会考虑小区的规模和建筑类型。一般来说，建筑面积越大，需要的保洁员数量就越多。

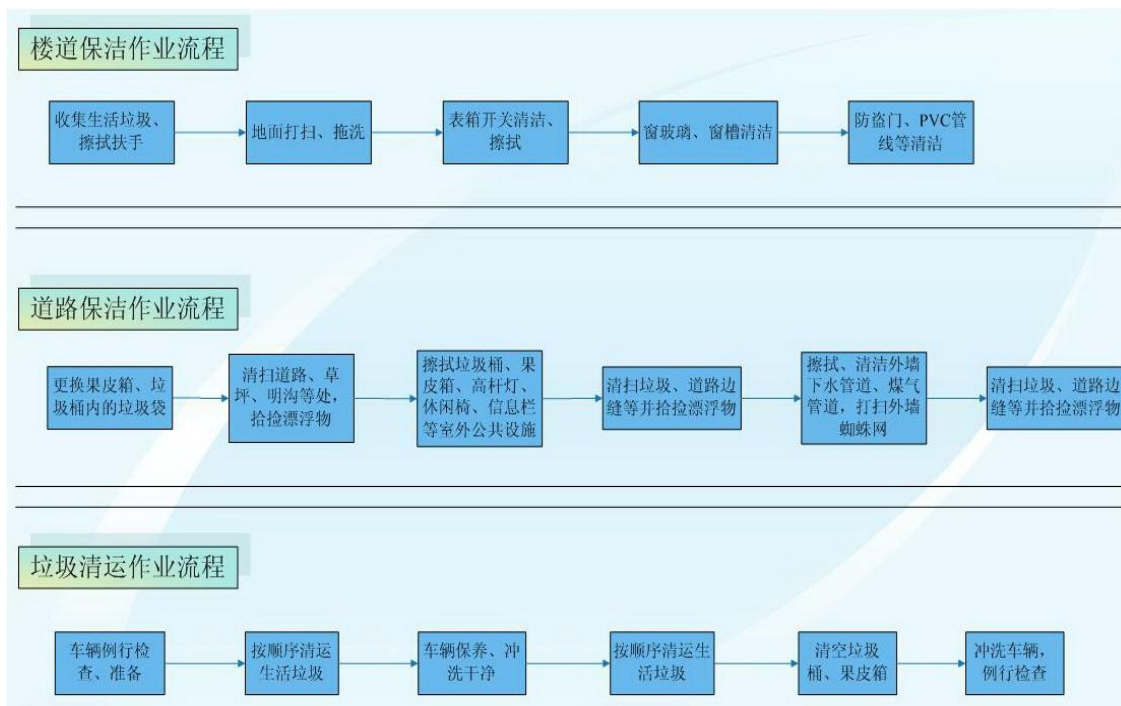
其次，我们将考虑业主的数量和物业服务内容。如果小区业主数量较多，那么需要更多的保洁员来满足日常的保洁需求。同时，物业服务合同中明确的保洁频次和保洁范围也是决定人员配置的重要因素。如果服务范围更广或者要求更高的清洁标准，那么需要的保洁员数量也会相应增加。

最后，我们还需要根据小区的实际情况来灵活调整保洁员的配置。例如，在某些特殊情况下，如节假日或活动期间，可能需要增加保洁员的数量来确保环境的整洁度。

以下为小区保洁初步配置计划，实际配置方案将通过接管小区后制定培训计划和日常工作开展后的保洁效果来优化保洁员的配置方案，确保小区环境的整洁度和业主的满意度。

四、保洁工作操作规程

保洁作业流程



五、道路保洁操作规程

（一）清扫规范

备用工具：铁簸箕、大扫帚、铲刀。

清洁范围：道路、绿地、明水沟、楼平台。

操作方法：清扫道路时，应快速循环的将垃圾清除，碰到灰尘、沙子较多时用水冲洗。在雨后 2 小时内清理完积水。

- 1、窨井盖及隔离清扫：用铲刀将垃圾刮去，用扫帚根部侧面清扫干净。
- 2、明水沟清扫：先用扫帚将垃圾从明沟处扫开，铲进簸箕，再将积水扫进下水处。如遇污渍、绿苔用碱水冲洗，清水冲净。
- 3、绿地清扫
 - （1）循环清扫垃圾、纸屑、漂浮物；
 - （2）根据情况协助绿化人员清除绿化带杂草及养护圈；
 - （3）根据季节将树枝落叶扫至一堆，及时清运。

注：操作过程中发现公共设施损坏及堵塞，及时向管理人员汇报，以便及时修缮。

（一）擦洗规范

备用工具：水桶、抹布。

清洁范围：垃圾筒、果皮、宣传牌、告示牌、导向牌、信息栏、各类休闲椅、秋千、草坪灯、路灯及各类立杆、电源分支箱、CATV 箱、装饰类、游乐场所、PV 管、线管、高杆灯杆上端、灯罩、候车棚。

操作方法：

- 1、垃圾筒、果皮箱擦洗（每天一次）：将垃圾桶盖取下，从上而下将桶体内外及桶盖擦净，然后盖好。
- 2、宣传牌、告示牌、导向牌、信息栏擦洗（每天一次）：先擦边框，再擦板面；信息栏内每周一次，先擦板面，后擦凹槽。
- 3、各类休闲椅、秋千（每天一次）：先擦椅子，正面、侧面，背面，后擦着地点、杆条。秋千每二周移动一次位置，保护绿地。
- 4、草坪灯、路灯及各类立杆擦洗：从上向下擦洗（擦拭前，检查一下是否有漏电现象，方可擦拭）
- 5、电源分支箱、CATV 箱擦洗（每天一次）：未擦之前用拇背测试，，确定无漏电。先擦箱体顶部，再擦箱体四侧，按顺序擦拭。
- 6、装饰类、游乐场所擦洗（每天一次）：由上至下，擦着地部位。
- 7、PV 管、线管、擦洗：从上至下擦洗。
- 8、高杆灯杆上端、灯罩、候车棚、自行车棚顶部（每月一次）：
- 9、高杆灯上端、灯罩：备干湿抹布各一条。
- 10、候车棚、自行车棚顶部擦洗：先在棚面撒适量水，用专用拖布擦拭，并用清水洗净，用抹布擦棚面四侧边缘。

注：操作过程中如发现设施损坏应立即向组长报修，并检查修理情况，如一天内未修复继续报修（特殊情况例外）。

（二）道路污物处理规范

备用工具：铲刀、二甲苯、钢丝球、长柄刷、食碱。

清洁范围：口香糖、油漆、涂料、胶水、呕吐物、痰迹、粪迹类、水泥面绿苔。

操作方法：

- 1、口香糖残渣：撒点水湿和，用铲刀铲除

2、油漆、胶水、涂料：用水泥、沙敷于上面，用铲刀搅拌、铲除，再用二甲苯、钢丝球循环刷洗，清水冲净。干油漆、涂料、胶水用二甲苯喷洒上面，用钢丝球刷洗。

3、呕吐物、痰迹、粪迹处理程序：用干泥沙搅拌吸干，扫净，刷洗，清水冲净。

4、油污类处理程序：同上刷洗方法，用食碱水刷。

5、水泥面绿苔：长柄刷清水冲洗，冲净。

（三）窨井、阴沟清洁规范

备用工具：翻斗车、漏勺、粪铲、铁锹，大扫帚、水桶、铁钩、大垃圾袋。

清洁范围：窨井、阴沟类、雨水井、绿化井、水阀井、线管井、污水井、阴沟。

操作方法：

1、清洁周期：污水井每周一次，商铺、食堂每周二次，其余每月一次。

2、清洁程序：

- （1）将垃圾袋放在翻斗车内，用绳子扎好；
- （2）用铁钩打开盖板；
- （3）漏勺捞清井内漂浮物、杂物，放入翻斗车；
- （4）用粪铲铲净泥沙，放入翻斗车；
- （5）用清水冲洗窨井盖四周，拿扫帚将污水扫净；
- （6）转送垃圾收集点。

注：操作过程中发现堵塞及盖板损坏，及时报修。

（四）栏杆（围护）擦拭规范

备用工具：抹布。

清洁范围：栏杆、围栏。

操作方法：

- 1、用湿抹布擦拭，手摸无明显污迹，无缺损；
- 2、擦拭铁栅条：每周覆盖擦拭一次，用抹布包住栅条有顺序地上下擦拭、栅条落脚地面，抹布要不断清洗。

（五）公共设施设备清洁规范

备用工具：抹布、芦花、扫帚、食碱。

清洁范围：垃圾筒、果皮箱、各类休闲椅、荡椅及秋千、宣传牌、告示牌、导向牌、信息栏、草坪灯、路灯杆、电源分支箱、CATV 箱、装饰类、游乐场所、PV 管、线管、高杆灯杆上端、灯罩、候车棚、自行车棚顶部。

操作方法：

1、每天擦洗 1 次的公共设施：

(1) 用拧干的抹布擦拭垃圾筒、果皮箱，将垃圾桶盖取下，从上而下将桶体擦净，再将桶的内部擦净，然后盖好，擦净盖处、烟灰缸。

(2) 用拧干的抹布擦拭各类休闲椅、荡椅及秋千，先擦椅子，正面、侧面，背面，后擦着地点、杆条。秋千每二周移动一次位置，保护绿地。

(3) 用拧干的抹布擦拭宣传牌、告示牌、导向牌、信息栏（主干道），先擦边框，再擦板面；信息栏内每周一次，先擦板面，后擦凹槽。

(4) 用干抹布从上至下擦拭草坪灯、路灯杆。

(5) 用拧干的抹布擦拭电源分支箱、CATV 箱擦洗，未擦之前用手背测试，确定无漏电再擦。先擦箱体顶部，再擦箱体四侧，按顺序擦拭。

(6) 用拧干的抹布擦拭装饰类、游乐场所，由上至下，擦着地部位。

2、每周清洁 1 次的公共设施及设备：

(1) 定期用拧干的抹布擦拭信息栏内部；

(2) 定期用芦花扫把清扫外墙灰尘和蜘蛛网；

(3) 定期清扫二楼前阳台（雨搭）；

(4) 定期用碱水刷洗商铺、大巴士候车站的油渍及残留物，并用清水冲洗干净；

3、每月清洁的公共设施及设备：

(1) 每半月一次从上至下擦拭外墙 PV 管，冲洗喷水池；

(2) 每月一次（冬季两个月一次）冲洗所有水景；

(3) 每月一次擦洗候车棚、自行车棚顶部，先将棚面撒适量水，用专用拖布擦拭，并用清水洗净，用抹布擦棚面四侧边缘及棚面下面。

(4) 每月一次将路灯罩取下，用拧干的抹布对灯罩及灯杆进行全面擦拭，再用干抹布按上述方法擦拭一次（擦拭前，检查一下是否有漏电现象，方可擦拭）；

注：操作过程中如发现设施损坏应立即向组长报修，并检查修理情况如一天内未修复继续报修（特殊情况例外）。

（六）培训方法

- 1、受训人员由示范人员实际操作中示范讲解；
- 2、项目负责人配合环境主管作现场知识讲解、示范。每季度循环培训，每周集中培训；
- 3、项目负责人不定期作集中培训；
- 4、项目负责人对新员工、接受能力较差人员分批集中重点培训或单独讲解培训。

（七）考核方法

- 1、考核方法：
 - （1）环境主管对项目负责人进行考核；
 - （2）项目负责人对保洁员进行考核；
 - （3）不定期对管辖区域的保洁人员检查；
 - （4）集中考核（根据培训项目）；
 - （5）根据情况分批集中考核。
- 2、考核形式：提问、实操。
- 3、季度考核覆盖率：100%。

六、楼道保洁操作规程

（一）清扫规范

备用工具：芦花扫帚、塑料簸箕、抹布。（按规定数量使用，节约增效）

清洁范围：楼道层面、墙面。

操作方法：

- 1、清扫周期：楼道层面每天清扫，墙面每周一次
- 2、具体操作程序：
- 3、从上至下清扫楼道；
- 4、清扫层面时，从各边角向中心有顺序地扫在一起，扫进簸箕；
- 5、清扫台阶时，用芦花扫帚侧面将墙角和铁栅条下垃圾、灰尘向中心扫，并扫进簸箕；
- 6、及时用抹布擦拭扶手，并收集袋装垃圾；

7、墙面灰尘、蜘蛛网清扫时，将芦花扫帚绑在适宜长度的竹竿上端，从上至下清扫。

（二）擦洗规范

备用工具：木凳、水桶、干湿抹布、毛刷。（按规定数量使用，节约增效）

清洁范围：扶手、垃圾筒、信息栏、线管、楼道窗、铁栅条。

操作方法：

- 1、擦拭扶手（每天一次）：从上至下擦拭扶手；不定期擦拭铁栅条。
- 2、擦拭垃圾筒（每天一次）：用抹布上下左右有顺序地擦拭垃圾筒四周，先擦拭盖桶里面，再擦拭盖口。
- 3、擦拭信息栏：用手撕去已过期的通知，按顺序擦拭板面。
- 4、擦拭线管、楼道窗：擦拭线管从上而下有顺序的擦拭，用抹布包住管体前后左右擦拭。擦拭楼道窗首先应确定窗框有无松动，准备好干湿抹布各一块。用毛刷刷去凹槽内的积灰和窗台的灰尘，再用湿抹布有顺序的擦拭边框、玻璃，最后用干抹布擦拭，关好窗户。（注意：操作时应确保安全，切勿身体探出窗外）
- 5、擦拭铁栅条：用抹布包住栅条有顺序地上下擦拭、栅条落脚地面，抹布要不断清洗。

（三）楼面污物处理规范

备用工具：铲刀、钢丝球、二甲苯、拖把、抹布、食碱。

清洁范围：口香糖残渣、油漆、涂料、胶水、呕吐物、痰迹、粪迹、油渍类（垃圾水）。

操作方法：

- 1、口香糖：撒上一点水湿和，用铲刀铲除，钢丝球循环打净。（用力要适中）
- 2、油漆、涂料、胶水：及时用旧拖把吸干，汇报管理员领取二甲苯，钢丝球循环打净。
- 3、呕吐物、痰迹、粪迹：及时用拖把、抹布擦干,再用干净抹布巩固。
- 4、油渍类（垃圾水）：及时用拖把、抹布擦干，再用碱水冲洗，干拖把拖净。

（四）楼道窗的清洁规范

备用工具：抹布、毛刷。

清洁范围：楼道窗。

操作方法：擦拭楼道窗首先应确定窗框有无松动，准备好干湿抹布各一块。用毛刷刷去凹槽内的积灰和窗台的灰尘，再用湿抹布擦拭边框、玻璃，最后用干抹布擦拭，关好窗户。（注意：操作时应确保安全，切勿身体探出窗外）

（五）顶棚、平台的清洁规范

备用工具：铝合金梯、水桶、拖把、长柄刷、芦花扫帚、簸箕、垃圾袋、抹布、清洁剂、竹叶扫帚、铲刀、稀释剂。

清洁范围：顶棚、平台。

操作方法：

1、顶棚清洗方法：

（1）架好铝合金梯并由一人扶稳。

（2）另一人上去，将顶棚上的垃圾清扫干净放入垃圾袋，传递给扶梯子的保洁工投入垃圾筒。

（3）拖把洗净拧干后，对顶棚进行拖洗，如有明显污迹，用长柄刷浸上清洁液刷洗，清水冲洗后，用拖把拖干水迹。

（4）清洗时，顶棚的下部、横梁及柱子，要用洗净拧干的抹布进行擦洗，确保清洗的效果。

注意事项：

（1）清洗大门口顶棚时，操作人员必须穿软底鞋并系好安全带，以免引致安全事故。

（2）清洗大厅顶棚时，操作人员必须脚踩在龙骨上，防止顶棚穿通，带来安全隐患。

（3）发现雨水管堵塞，要及时汇报并处置。

（4）冲洗时，发现院内晾晒衣物，要及时与业主联系，恳请业主把衣物移位，防止水迹溅到衣物上。

2、平台清洗方法：

（1）架好铝合金梯并由一人扶稳。

（2）另一人上去，将平台上的垃圾清扫干净放入垃圾袋，传递给扶梯子的保洁

工投入垃圾筒。

(3) 平台上的积水，用竹叶扫帚清扫后，再用拖把拖洗干净。

(4) 对因住户装修时产生的水泥块，用铲刀铲除并清理干净。

(5) 发现平台上如有油漆或涂料，先用稀释剂稀释后，然后用长柄刷刷洗，再用清水冲洗后拖干净。

注意事项：

(1) 发现平台上有住户堆放物品或杂物，及时向地段服务生汇报处。

(2) 清洁时，发现墙角蜘蛛网，要立即清扫干净。

(3) 清洁时，工具要轻取轻放，同时注意操作的动作，以免给住户的生活带来不便。

(六) 五箱一开关的清洁规范

备用工具：毛刷、抹布。

清洁范围：电表箱、信报箱、电话箱、CATV 箱、灭火器箱、开关。

操作方法：

先用毛刷刷去电表箱边框，再上下左右有顺序地擦拭箱面。距离墙面五公分处可用抹布擦拭（擦拭电表箱及电线箱时用手指背面测试，确定无漏电后擦拭）；

先用抹布擦拭信报箱边框，用抹布包住手指擦拭投递口，再上下左右有顺序地擦拭箱面；

先用手指连续擦净电话箱、CATV 箱的上端面，再用抹布上下左右有顺序的擦拭箱板面；

用抹布上下左右有顺序擦拭灭火器箱体四周；不定期打开灭火器箱，捡净垃圾；每月一次将灭火器瓶擦干净。

用抹布擦拭灭火器箱边框，再用抹布将箱内擦干净，抹布擦亮。

先用毛刷清洁开关面板四周，然后用干抹布上下左右有顺序的擦拭开关面板。

(七) 电梯厅（门厅）的清洁规范

备用工具：抹布、扫帚、簸箕。

清洁范围：电梯厅（门厅）。

操作方法：

1、清洁频次：每天上午 2 次，下午 2 次对电梯厅进行清洁。

2、清洁步骤：

- (1) 抹布擦拭窗沿、擦亮玻璃窗；
- (2) 用扫帚、簸箕清扫果皮筒内垃圾；
- (3) 用尘推推地面；
- (4) 用拧干抹布擦拭大理石墙面；
- (5) 清除四周蜘蛛网。

(八) 电梯轿厢的清洁规范

备用工具：抹布、不锈钢光亮剂、吸尘器、地毯干洗剂。

清洁范围：电梯轿厢。

操作方法：

1、清洁频次：每天上午 1 次，下午 1 次对电梯轿厢进行清洁。

2、清洁步骤：

- (1) 用干抹布擦拭清除灰尘；
- (2) 用不锈钢光亮剂清洁不锈钢饰面；
- (3) 用吸尘器清除电梯内地毯灰尘；
- (4) 用地毯干洗剂刷去地毯污迹。

3、注意点：清洁时避开上下班高峰，在轿厢内无人时进行清洁，如遇顾客使用电梯，应及时礼貌退出电梯。

(九) 空关房清洁规范

备用工具：扫帚、塑料簸箕、水桶、拖把、干湿抹布、毛刷。

清洁范围：空关房。

操作方法：

清洁周期：每月打扫一次，组长先查看空关房，合理安排人员进行清洁。

清洁程序：先用扫帚对前后阳台及各部位墙面灰尘、蜘蛛网打扫，清扫地面。然后擦拭门窗、空房设施。用水检查前后阳台、地漏是否通畅。最后用拖把对地板、卫生间、厨房清洗干净，关闭总水阀、电总阀。人员离开，关闭进户门。

三关一检查主题知识培训。（三关：关门窗、进户门、总水电阀）严禁用水冲洗地面，以防渗水，造成损失。

（十）培训方法

- 1、受训人员由示范人员实际操作中示范讲解；
- 2、项目负责人配合环境主管作现场知识讲解、示范。每季度循环培训，每周集中培训；
- 3、项目负责人不定期作集中培训；
- 4、项目负责人对新员工、接受能力较差人员分批集中重点培训或单独讲解培训。

（十一）考核方法

- 1、考核方法：
 - （1）项目负责人对环境主管进行考核；
 - （2）环境主管负责人对保洁员进行考核；
 - （3）不定期对管辖区域的保洁人员检查；
 - （4）集中考核（根据培训项目）；
 - （5）根据情况分批集中考核。
- 2、考核形式：提问、实操。
- 3、季度考核覆盖率：100%。

七、地下车库清洁规程

（一）地下车库清洁规范

备用工具：扫帚、簸箕、清扫车、水桶、拖把、干湿抹布、毛刷。

清洁范围：地下车库。

操作方法：

- 1、清洁周期：每天上午 2 次，下午 2 次地下车库清洁。
- 2、清洁程序：
 - （1）用扫帚、簸箕清扫车库地面和明沟灰尘、杂物、水迹；
 - （2）用拧干的抹布擦拭设备房门、垃圾房门、消防箱、道闸、污水井房、应急灯；

- (3) 每周一次用湿抹布擦拭消防管道和风管；
- (4) 每半月一次用水管、扫帚边冲边扫车库地面。

(二) 培训方法

每季度 1 次滚动培训，以现场实际操作为主。主要针对地下车库保洁工。

(三) 考核方法

每次培训后进行实际操作考核。季度覆盖率 100%。

八、卫生间清洁规程

(一) 卫生间清洁规范

备用工具：拖把、簸箕、扫帚、抹布、马桶刷、垃圾袋、除垢剂、水桶、木凳。

清洁范围：卫生间。

操作方法：

1、清洁周期：每天上午 2 次，下午 2 次对卫生间进行清洁。

2、清洁程序：

(1) 用清洁剂喷洒在小便斗、座便器内，用刷子反复刷洗，再放入清水冲洗，外面用抹布擦净座便器四周，放置“已消毒”标识；

(2) 用拧干的抹布从上到下擦拭座便间隔板内外；

(3) 冲洗烟灰缸，清除缸内垃圾，用拧干的抹布擦拭干净；

(4) 用拧干的抹布依次擦拭台盆、水龙头、台面、皂液盒、热水器、烘手机，最后用玻璃清洁剂清洁玻璃；

(5) 用扫帚和簸箕清扫杂物，然后用湿拖把清洁地面污迹，用干拖把擦干；

(6) 收集垃圾筒内垃圾，并更换垃圾袋，用拧干的抹布擦拭垃圾筒外壁；

(7) 去除卷筒纸不整齐边角，将第一节卷筒纸折成三角形并朝外。

(二) 培训方法

每季度 1 次滚动培训，以现场实际操作为主。主要针对卫生间保洁工。

（三）考核方法

每次培训后进行实际操作考核。季度覆盖率 100%。

九、生活垃圾的收集和运转规程

（一）生活垃圾的收集和运转规范

备用工具：垃圾清运三轮车。

清洁范围：责任区域的垃圾筒。

操作方法：

1、检查车辆：

- （1）检查三轮车是否完好，如有损坏及时报修；
- （2）操作过程中如有损坏及时报管理员后维修；
- （3）每天二次冲洗三轮车，停放指定地点。

2、清运程序：

- （1）将责任区域的筒外垃圾运至中转站；
- （2）将责任区域的筒内垃圾转运至中转站；
- （3）每天上、下午最后一车将筒内垃圾清筒，转运至中转站；
- （4）责任区域上午 9：00—11：00，下午 2：00—5：00 做到筒外无垃圾。

3、注意事项：

- （1）收集过程中发现筒外有建筑垃圾，报组长或管理员；
- （2）车载不允许超高、超宽、超长；
- （3）收集时发现筒内污迹或袋子破损，及时换袋并告知道路工及时冲洗；
- （4）操作时检查车辆是否完好，并注意安全；

（二）培训标准

- 1、使每位清洁员工熟练掌握操作技能，提高工作效率。
- 2、严格按规范操作。

（三）培训方法

- 3、受训人员由示范人员实际操作中示范讲解；

4、项目负责人配合环境主管作现场知识讲解、示范。每季度循环培训，每周集中培训，

5、项目负责人不定期作集中培训；

6、项目负责人对新员工、接受能力较差人员分批集中重点培训或单独讲解培训。

（四）考核方法

1、考核方法：

（1）项目负责人对环境主管进行考核

（2）项目负责人对保洁员进行考核

（3）不定期对管辖区域的保洁人员检查；

（4）集中考核（每周根据培训项目）；

（5）根据情况分批集中考核。

2、考核形式：提问、实操。

3、季度考核覆盖率：100%。

十、生活垃圾压缩站操作规程

（一）生活垃圾压缩站规范

备用工具：生活垃圾压缩站。

清洁范围：生活垃圾压缩站。

操作方法：

打开电源，使压缩机处于待机状态。

1、拉臂车将集装箱放入轨道，为防止集装箱撞击压缩机，在集装箱距压缩机 300 毫米时，改用人力将两者合拢。

2、打开液压油泵启动按钮，使液压系统处于工作状态。

3、将选择开关设定在手动位置，当确信集装箱和压缩机处于紧密合拢后，启动锁紧装置上的按钮，使集装箱和压缩机锁紧，插门打开。

4、如选择开关仍设定在手动位置，则倾翻和压缩垃圾的四个动作可以有四个按钮来操作（一般来讲，手动操作常用来作事故处理用）。

5、如选择开关设定在自动位置，当翻斗内装满垃圾后，按动自动启动按钮，则

倾翻与压缩垃圾四个动作自动连续完成。空的翻斗内再次装满垃圾后，只需再按自动按钮，如此周而复始，直到集装箱内垃圾量到额定压缩容积，压力继电器工作指示垃圾已装满。

6、将选择开关设定在手动位置，启动锁紧装置下的按钮，使集装箱插门关闭，集装箱与压缩机完全分离后，启动压缩机推头前进按钮，将集装箱推至压缩机300毫米时，再启动推头后退按钮，把压缩机推头退回原处。

7、将选择开关设定在移动位置，当确信集装箱和压缩机处于分离状态，且相距300毫米时，启动横移装置前进或后退按钮，将压缩机移动到所需位置再按本规范2、4的要求将集装箱与压缩机合拢锁紧，集装箱门打开。

8、确信插门完全关闭，集装箱与压缩机完全分离，方可由5吨拉臂车托运。拉臂车应平拉集装箱一段距离后，再上拖集装箱，决不能在原位上拖箱体，以免损坏设备。

9、压缩机停止工作，关闭电源。

注意事项：

- 1、操作人员必须经过培训合格后，方可上岗。
- 2、每天开机前，需在各润滑点加注润滑油或润滑脂。
- 3、如开机发现异常声音或异常情况，应立即关机，待查出原因后方可开机。
- 4、当压缩机工作时，警报器报警时应立即关机，待查出原因解除故障后，才能再次工作。
- 5、除正常的维护保养外，操作人员应及时将机械、液压、电气等方面的异常情况，通知专业人员，以便及时修复。
- 6、决不允许在翻斗内倒入建筑垃圾或工业垃圾。

（二）生活垃圾压缩站清洁规范

备用工具：橡皮水管、竹叶扫帚、簸箕、长柄刷、漏勺、洗衣粉、去污粉、石碱、拖把、除尘掸、抹布、铝合金梯。

清洁范围：生活垃圾压缩站及周边。

操作方法：

- 1、每天一次用拧干的抹布擦拭开关面板和集装箱表面，并用除尘掸清扫设备部

件上的灰尘。

- 2、每天一次对收集筒内外刷洗，并擦干水迹。
- 3、每天对送站的垃圾压缩后，及时对地面、墙面和公共部位冲洗，并用拖把拖干水迹，墙面水迹用抹布擦干。
- 4、地面上的油渍或污迹，用长柄刷和去污粉、石碱水刷洗，并拖洗干净。
- 5、冲洗时进入下水道内的垃圾，及时用漏勺清理干净。
- 6、注意事项：
- 7、发现公共设施损坏，及时向组长报修。
- 8、定期对灯罩、排风扇、卷闸门进行清洁。
- 9、定期对卷闸门的转动轴承及链条加注润滑油保养，延长使用期。
- 10、冲洗时，水不得溅入机械零部件上，保证设备正常运行。

（三）培训标准

专岗保洁工熟练掌握机械工作原理，设备各部件名称、日常保养及维护。

（四）培训方法

首次由专业人员进行现场讲解操作方法并示范，指导操作人员实际操作，每月例行培训由主管或管理员对专岗保洁工进行授课、指导。

（五）考核方法

培训后现场操作考核，结合日常环境卫生清洁状况评分抽考，覆盖率 100%。

十一、办公室清洁规程

（一）办公室清洁规范

备用工具：吸尘器、尘推、簸箕、扫帚、水桶、拖把、除垢剂。

清洁范围：办公室。

操作方法：

- 1、早上 7 点将门窗打开，通风 15 分钟；
- 2、收集垃圾筒内垃圾，更换垃圾袋（筒内垃圾超过 3/4 换袋）；
- 3、拖洗程序

（1）用扫帚清扫地面，垃圾向外清扫，每天三次（早中晚）

(2) 拖洗地砖面时, 用拧干的拖把由里向外有顺序拖洗, 再用干拖把巩固; 拖洗木地板时, 用尘推由里向外有顺序操作; (每小时一次)

4、擦洗规范

- (1) 用拧干的抹布擦拭办公室的各类设备;
- (2) 用干抹布巩固 (每天一次);
- (3) 门框、指示牌每周擦拭一次, 用拧干抹布上下有顺序地擦拭;
- (4) 墙面、天花板、玻璃幕墙每月清洁一次。

5、卫生间清洁参照《卫生间 (化装间) 清洁标准及方法》;

6、操作过程中发现设备损坏, 及时向办公室管理人员报修。

(二) 培训标准

- 1、使每位清洁员工熟练掌握操作技能, 提高工作效率。
- 2、严格按照规范操作保持办公室清洁。

(三) 培训方法

- 1、受训人员由示范人员实际操作中示范讲解;
- 2、项目负责人配合环境主管作现场知识讲解、示范。每季度循环培训, 每周集中培训,
- 3、项目负责人不定期作集中培训;
- 4、项目负责人对新员工、接受能力较差人员分批集中重点培训或单独讲解培训。

十二、保洁器具 (用品) 操作规程

(一) 抹布、拖把

适用范围: 楼道、办公室、卫生间、内外公共设施、各类木器、铁器、铝器、玻璃、混凝土路面。

使用方法: 左手握住拖把柄顶端, 右手握住拖把柄中部。拖时从上至下, 向前向后有顺序拖地。抹布对折成四方块, 上下左右擦拭。侧面、平面右手按住擦拭, 立杆面用抹布包住杆面从上至下擦拭。

使用保养: 用后及时洗净, 存入工具房, 摆放整齐, 通风处晾干。

领用标准: 拖把颈部部位磨损至半, 抹布 50% 部位磨损方可调换。

（二）大小扫帚、铁塑簸箕

适用范围:楼道、办公室、卫生间、空房间、道路、草皮、明水沟、楼道层面。

使用方法:用大扫帚清洁时，右手握住柄端下方处。用铁簸箕时，左手握住柄端上方处，大拇指向上。小扫帚握住顶端，铁塑簸箕左手握住柄端上方。

使用保养:大小扫帚、铁塑簸箕使用后应保持干净。大小扫帚应倒置存放，不易腐烂。铁塑簸箕正置存放工具房，摆放整齐。

领用标准:大小扫帚接触面部位失去弹性，铁塑簸箕握柄处损坏及接触地面部位破损。

（三）毛刷、钢丝刷、钢丝球、毛柄刷、马桶刷

适用范围:

（一）毛刷用于各种公共设施上端凹凸处、油漆工具、三轮车。

（二）钢丝刷、钢丝球、毛柄刷用于水泥面、凹凸瓷板面。

（三）马桶刷用于卫生间马桶、大小便斗。

使用方法:使用毛刷时，右手的大、食、中指握住柄端左右上下 45° 角。使用钢丝刷，右手握住柄端前后循环。使用钢丝球右手握住球体 50%—70% 部位，循环旋转。使用长柄刷，左手握住柄上部，右手握住柄中部，由前向后来回洗刷。使用马桶刷，右手握住柄端，循环旋转。

使用保养:毛刷、钢丝刷、钢丝球、长柄刷、马桶刷用后应洗干净晾干，存放架面。

领用标准:上述刷类用至手感无弹性。

（四）铲刀

适用范围:道路面、草皮、杂草、窞井、隔篱凹凸部位。

使用方法:右手握住柄端，手心向下，食指压住刀面 45% 部分。

使用保养:铲刀用后洗净、晾干，存放架面。

领用标准:铲刀磨损 50% 可调换。

（五）石碱、除垢剂、二甲苯

适用范围:除垢剂用于浴室、卫生间的陶瓷、搪瓷等器具，水池瓷面。石碱、

二甲苯用于楼道层面、水泥路面、玻璃类面、木质、铁器面等。（按材质的使用说明进行操作）

使用方法:除垢剂用水稀释 5—10 倍，对陶瓷、搪瓷器具表面进行清洗。地坪、马赛克用水稀释 30—50 倍进行清洗。操作时，要戴好橡胶手套。石碱放入桶内，灌入 10 倍左右 90°C 的热水，经搅拌至融化均匀后方可使用。楼道层面用拖把拖洗，水泥面局部用长柄刷沾均匀液体刷洗，结束后用清水清洗。二甲苯的使用：在污渍部位撒适量液体，用钢丝球根据不同材质，适当使用力度，不断旋转污渍面。结束后用清水洗净擦干。

使用保养:操作人员申领使用时，由管理人员根据具体情况适量发放。

领用标准:根据面积适量比例为领用标准。

（六）玻璃清洁剂

适用范围: 用于各种玻璃、镜子表面清洁。

使用方法:根据不同污垢程度，将本品用清水按 1：20 或 1：60 稀释，涂匀玻璃面，然后用毛巾进行擦拭。

使用保养:操作人员申领使用时，由管理人员根据具体情况适量发放。

领用标准:根据面积适量比例为领用标准。

（七）不锈钢光亮剂

适用范围: 用于各种门框、台面框不锈钢面。

使用方法:根据不同污垢程度，将本品适量喷洒在不锈钢上，然后用毛巾进行擦拭，保持不锈钢表面亮度。

使用保养:操作人员申领使用时，由管理人员根据具体情况适量发放。

领用标准:根据面积适量比例为领用标准。

十三、保洁器具清单

序号	名称	品牌规格	样式
----	----	------	----

1	垃圾车（手推）	XK-44008	
2	电动三轮保洁车	GD31015	
3	驾驶式洗地机	SA3-A850	
4	手推式洗地机	TX75B	
5	吸尘吸水机	GTV-80	

6	榨水车	白云清洁 AF08073	
7	高低梯	铝合金	
8	高压水枪	280	
9	农药喷雾器	人工	
10	农药喷雾器	机动	

11	垃圾钳子	保丽来	
12	水泵	WL20XH	
13	绿化浇水管	配套本田	
14	抹布	洁云	
15	拖把	洁云	
16	大小扫帚	洁云	

17	铁塑簸箕	洁云	
18	毛刷	洁云	
19	钢丝刷	洁云	
20	钢丝球	洁云	
21	马桶刷	洁云	

十四、环境消杀灭害

(一) 蚊蝇等虫害消杀



1、整合专业消杀公司资源，对小区内蚊虫类型进行分析，有针对性地选用环保型灭蚊药品，就不同区域（如楼道、外围、窨井等）采用不同方式及不同药品进行处理，夏季（6—9 月）等蚊、蝇、孳生季节每周消杀 1 次，其他根据季节和当地情况制定具体计划；

2、在合适地点固定捕蝇笼，用饭盒盛上新鲜鱼肠等饵料并按 0.2%的比例掺入敌百虫药品固定在苍蝇笼下，每周更换一次饵料并对捕蝇笼内苍蝇集中清理。

3、每季度一次对小区垃圾中转站、污雨水井、化粪池、管道井、绿地、楼道、自行车棚、地下室、设备房、明沟、花坛等地投放鼠药进行灭鼠。

4、根据蟑螂活动情况，投放毒饵或喷洒药物灭蟑螂。

(二) 环境消毒

对于楼道及小区活动中心等人员较易集中的地方，将根据实际情况定期进行消毒。同时确保操作人员和业主（使用人）安全，有切实可行措施，不干扰业主（使用人）正常生活，每次消杀前做好消杀通知的张贴及短信知会。并确切做到以下要求：

1、需外委的环境消杀工作由卫生防疫单位负责实施，物管公司或保洁部负责人进行监督。



- 2、无需委外的消杀工作在进行时，由物管公司负责实施。
- 3、使用适当的消杀药剂，按规定比例配制水溶液。
- 4、用喷洒设备将配制好的溶液适度喷在消杀地点，注意做好防护措施。

（三）消杀工作过程监管

✧以保证客户人员健康为首要原则：

✧按规定做好管理范围内的“四害”消杀及防疫消毒工作，消杀达标率100%；

✧消杀服务包括项目范围内公共区域、楼内、室外“四害”的定期消杀。

✧在实施消杀作业前两天，在项目内张贴消杀公告，公示消杀区域和所使用的药品情况，以及消杀作业时间，一般商务楼商场消杀时间为夜间。

✧定期对项目各个位置巡视检查一次，建立消杀管理工作制度。

✧巡视各种未到位方面，确保现场工作完善。

✧翻查日常记录，寻找各种消杀隐患以便清理。

✧对重点区域（如垃圾中转站）采取特殊消杀措施。

（四）消杀工作要求

✧根据市卫生部门有关除“四害”的管理要求，在蚊蝇等“四害”孳生季节，定时喷洒灭“四害”药物，有效控制蚊蝇等“四害”的孳生，确保物业建筑物范围内的“四害”密度控制在国家规定的标准之内。

✧确保消杀频次、空间（灭蚊蝇每周一次，灭鼠每月一次）满足物业环境需要，使“四害”密度指标控制在国家爱卫会规定的标准内。

a. 灭鼠标准

✧15 m²标准房间布放20X20厘米滑石粉块两块，一夜后阳性粉块不超过3%。有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过2%。

✧不同类型的外环境累计2000米，鼠迹不超过5处。

b. 灭蚊标准

✧内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过3%。

✧用500ml收集勺采集水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过3%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。

✧特殊场所白天人诱蚊 30 分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过 1 只。

c. 灭蝇标准

✧有蝇房间不超过 3%，平均每阳性房间不超过 3 只。食堂防蝇设施不合格房间不超过 5%。加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。

✧蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。

d. 灭蟑螂标准

✧室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房大蠊不超过 5

只，小蠊不超过 10 只。

✧有活蟑螂卵鞘房间不超过2%，平均每间房不超过 4 只。✧有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。

e. 消杀设备配备要求：

✧根据防治的要求和药物的剂型选择合适的雾化性能好、操作灵活方便的防制及喷雾器械。

✧室内禁止使用热烟喷雾机，应选用不产生废气的电动式、充电式喷雾机，或手动喷雾器械。

✧室内灭鼠以物理器械捕杀为主，原则上不使用杀鼠剂量灭鼠，保障办公室安全，防止异味产生。

消杀药剂要求：

✧所用药剂必须高效、安全和绿色环保，对防治对象敏感性高，对环境影响小。

✧消杀作业时间要求：周六、周日及法定节假日进行；应急消杀除外。✧不得影响相关单位工作人员的工作和生活。

（五）消杀工作方法

a. 灭鼠

✧根据实际情况，针对各种鼠类采取不同的药物投放，每月两次的周期循环投放，为了控制达到一个最佳的效果，在每次投饵时采用多种不同的药品和不同的诱饵更换方式，使对各种鼠类的控制每次都能达到更好的收效，并且在投放鼠药之后要作灭鼠后的检查工作。

✧室外主要投放于花丛、沟渠、垃圾场等；室内主要投放于消防楼梯、室内通道、洗手间、茶水房及易出现鼠类的房间；

✧针对各种鼠类的特点配合政府主管部门做好综合治理措施，采取化学防治和物理防治结合措施，达到有效控制之目的。

b. 灭蟑螂

✧将灭蟑螂剂药粉“溴氰菊酯”直接放在蟑螂出没的地方（洗手间、茶水房、花丛及室内的各个角落）。

✧烟雾杀灭：在下水道、化粪池等地点使用烟雾发生器和专用熏杀剂，在蟑螂密度较高、相对密封的厨房、餐厅亦可考虑使用。配合药笔、药膏、喷粉、涂料等使用。

c. 灭蝇

✧灭蛆（幼虫）：蝇类的幼虫期是最为集中，易于发现，最利于实施有效控制的一下。使用化学杀虫剂，在幼虫期之前处理。

✧用“家虫清”喷洒于墙面、天花、地板、垃圾桶、污物等（主要用于茶水房、洗手间、垃圾及污水道等）。

✧化学药物灭蝇：采用拜力坦溶液，均匀喷洒污物、厕所等蝇类活动场所或0.3%溴氰菊酯混悬液均匀喷洒在室内地板、墙壁、天花板等处。

d. 灭蚊

✧化学治理——旨在清除或减少蚊虫孳生和栖息场所，如翻盆倒罐，清除各种积水；疏通沟渠，填平洼地、污水塘；管好建筑工地等。

✧生物防治——用苏云金杆菌 14、球形芽孢杆菌，蚊幼虫吞食后引起肠上细胞破裂解体致死，而对人无害、不污染环境。

✧灭成蚊采用 2.5%溴氰菊酯水湿粉剂（0.005 克/平方米）进行喷洒。

D. 常用药剂及器械

名称	使用办法	功能	主要对象
家虫清	50-100 倍喷雾	药效持久；触杀、熏蒸作用	蚊蝇、蟑螂、蚤、虱、蚂蚁

菊素-3	1:50 倍	击倒性强；滞留喷洒	蚊蝇、蟑螂、蚤、虱、蚂蚁
拜力坦		广谱性；速效；长残留等	蟑螂、苍蝇
奋斗呐		药效持久	蟑螂、苍蝇
大灭	40ML/m ³	低毒	蟑螂
高效氯氰菊酯	1:300-400 倍	击倒性强；药效残留短	蟑螂卵夹
新天地乳油	1:100	气味芳香	蚊蝇、蟑螂
敌百虫原粉	散洒	处理孳生地	苍蝇
敌百虫水乳剂	1:100-150 倍	处理孳生地	苍蝇
球型芽孢		处理孳生地	幼蚊
太康	1:200	广谱性；速效；安全	蟑螂卵夹
凯素灵	1:100-50	滞留喷洒	蟑螂
烟雾剂	进行烟雾化	触杀、熏蒸作用	蚊、蟑螂
烟雾弹	点燃	触杀、熏蒸作用	蚊、蟑螂
蟑螂蚂蚁净	散洒	低毒	蚂蚁、蟑螂
杀蟑饵粘		低毒	蟑螂
灭蟑清		低毒	蟑螂
灭蟑屋	捕捉	低毒	蟑螂
敌鼠钠盐	投放	低毒、抗凝血	老鼠
溴敌隆	投放	低毒、抗凝血	老鼠
粘鼠胶	粘着	低毒、抗凝血	老鼠
超低容量喷雾器		喷洒药液容量低，滞留时间长	
机动喷雾器		超低容量喷雾	

十五、垃圾清运

（一）整体设想及策划

本项目采取质量管理责任化、作业标准精细化、设备机械专业化、教育培训系统化的“四化”模式。

（二）质量管理责任化

根据招标文件的要求，结合本项目的实际情况，实行项目质量问责制。选派具有丰富日常管理经验的管理人员组成本项目管理班子，配齐所有的职能人员。

（三）作业标准精细化

以生活垃圾收运监管的要求及招标书的内容，制定作业标准。

（四）设备机械专业化

根据本项目路面保洁的实际情况和招标文件保洁的要求，配齐、油污冲洗设备、渣土应急保障设备、清雪设备、快速保洁车及各类工具、物资等，能很好的提高保洁服务质量。

（五）教育培训系统化

利用公司已经取得 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康管理体系认证的管理优势及管理经验，定期与不定期的联合环卫、街道及城市执法等相关部门，对员工进行专题讲座培训，提高本项目的整体质量水平。

（六）垃圾清运流程

1. 垃圾收集、清运思路

我司拟通过机械+人工相结合的垃圾收集、清运方式，通过合理安排时间，人员，针对垃圾密集区域，以人员清扫为辅的形式进行垃圾收集、清运。

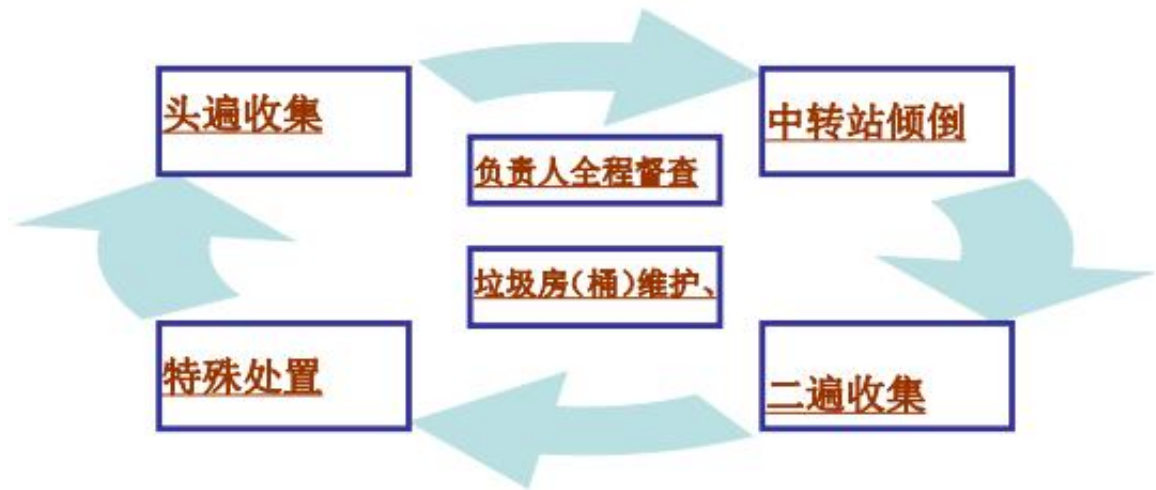
同时着重培养每个工作人员的责任心，划分作业区域，及时清除所在区域遇见的各式垃圾，如遇到无法独立清除的垃圾，及时报告负责人，调派相应设备，车辆进行及时清除。在服务区域中，尤其需注意可能产生大量垃圾的路段做重点收集。

2. 作业流程

✓ 垃圾收集，收集垃圾务必达到“三净”，即“垃圾房(桶内)无残留”、“垃圾房(桶)顶、外无积存”、“垃圾房(桶)周边无抛洒”。

✓ 中转站处置，必须服从所在中转站吊机工或其他负责人的命令，严禁无序倾倒垃圾，更不得随意操作机械设施。

作业流程图：



(七) 垃圾收运作业规范

1. 生活垃圾收集规范

✓ 作业时确保后置式压缩垃圾收集桶翻转机构(摆臂式翻转机构)性能良好并进行规范化操作。

✓ 车辆收集作业时应禁鸣，车尾有反光标志(或加贴反光膜)，作业时开启警示灯和示宽灯、摆放警示标牌，注意避让行人和车辆，安全文明作业，收运车辆做到轻停放、轻开关门，后置式压缩垃圾收集桶翻转机构(摆臂式翻转机构)轻落地，轻上垃圾，收集桶轻拿轻放，尽量减少噪音。收集桶倾倒干净、不遗漏，不将收集桶垃圾倾倒路面进行收集。

✓ 生活垃圾收集倾倒过程中对每桶垃圾进行检查，杜绝将易燃易爆、有毒有害、放射性垃圾及工业医疗等非生活垃圾混装压缩，发现以上非生活垃圾及时上报公司安全管理员及小区再生资源监管中心，并暂停对该收集点生活垃圾收运工作。

✓ 生活垃圾当分类收集、分类运输，禁止将已分类的生活垃圾混合收集、运输。

✓生活垃圾收集、运输单位发现交付的生活垃圾不符合分类规定的，要求生活垃圾分类投放管理责任人进行分类。对仍不分类的，可以拒绝接收，并向环境卫生主管部门报告，由环境卫生主管部门及时处理。

✓生活垃圾收集时作业人员不得对可回收垃圾进行分拣，车辆压缩机构作业时，作业人员与翻转机构(摆臂式翻转机构)保持安全作业距离，确保安全作业。

✓收集作业完成后，及时清理收集点因生活垃圾收集而掉落的垃圾，收起警示标牌，车走地净。

2. 生活垃圾运输规范

✓车容整洁、车牌完好和字迹清晰，车体外部无污物、灰垢、牵挂物，不得故意不清洗车牌，严禁无牌照、套牌和故意遮挡车牌。

✓生活垃圾收运车按照收集点备案线路进行行驶，不得跨区域、跨范围收运，严格遵守交通规则，按照交通信号灯通行，服从交通警察及交通协管员指挥，不得驶入高架道路、不得逆向行驶。严格遵守收集场所交通要求，应禁鸣，避免噪音扰民，应避让行人和车辆，严禁违章驾驶。

✓按照规定的时间、路线和要求分类收集、运输生活垃圾，避免或者减少噪声扰民和交通拥堵，防止遗撒生活垃圾、滴漏污水；

✓垃圾装运量应以车辆的有效容积为限，不得超过场站的承重、不得敞开运输。

✓及时将生活垃圾运送至集中收集设施或者符合规定的中转、处置场所，不得随意倾倒、丢弃、堆放；

✓运输作业结束，应将车辆清洗干净、进行消杀(消毒、灭蚊蝇等)。

3. 生活垃圾进站规范

✓生活垃圾收运车辆严格按照中转站管理要求，按序进入中转站进行称重、倾倒。服从中转站调度指挥人员(LED显示屏)派位管理要求，到指点的倾倒泊位进行生活垃圾的倾倒工作。

✓收运车辆进站后，生活垃圾收运辅助工应下车，不得进入卸料大厅。

✓车辆进入卸料大厅后，应仔细观察场站内车辆及人员情况，驾驶员应听从指挥，安全驾驶，待道闸打开及车辆停稳后方可倾倒垃圾。

✓ 生活垃圾倾倒干净、箱体内无残缺。

✓ 车辆按照要求进行污水的排放，不得随意将污水箱中的污水在中转站内乱排放，

✓ 倾倒完成后，按序驶出卸料大厅进行车辆的称重。

车辆停置规范

✓ 所有作业车辆停放地点须征得甲方同意。

✓ 车辆停放时需并排停放整齐，车头方向一致。

✓ 车辆因维修保养等原因不能停回规定地点的需提前报请甲方，由甲方专职管理人员检查核实。

特殊垃圾及无主垃圾处理

✓ 装修垃圾，随车带走，不得擅自剔除或遗弃。

✓ 餐厨垃圾，报当班负责人，听从安排后处理。

✓ 大量建筑、渣土类垃圾，作业人员无法清除时，及时上报领导，集中突击清除。

4. 垃圾量台账记录

任何区域的驾驶员及辅助作业人员在完场垃圾收集工作，及时记录相关数据信息，如下表所示：

清运日期	作业车辆	作业地点	作业负责人	清运作业负责人	备注

① 垃圾必须日产日清，严禁垃圾过夜积压，必须分类运输。

② 垃圾运输按照规定的运输路线及时清运到指定的垃圾处理场，不得任意倾倒垃圾，不焚烧垃圾、树叶。

- ③ 垃圾运输车辆必须做到密闭化、经常清洗，保持整洁、卫生 and 良好状态，垃圾在运输过程中不得扬、洒、遗漏。
- ④ 垃圾清运员严格遵守交通规则。
- ⑤ 及时对车辆保养，出现故障及时排除，严禁因车辆故障积压垃圾。
- ⑥ 凡有重大活动及节假日应加强清运频次。
- ⑦ 规范管理、文明作业、自觉接受招标单位及上级各部门领导的检查和社会监督，对出现的问题要及时整改。
- ⑧ 作业时应严格遵守劳动纪律，遵守安全操作规程，确保安全，发生各种意外事故有中标单位自行依照法律法规妥善处理。
- ⑨ 作业完成后及时冲洗接场地，按时将垃圾桶运至接驳点，空桶及时运回小区备用。

十六、垃圾分类

(一) 垃圾分类

(1) 有害垃圾

I、主要品种。包括：废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物，废杀虫剂、消毒剂及其包装物，废胶片及废相纸等。

II、投放暂存。按照便利、快捷、安全原则，设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位置设置有害垃圾标志。对列入《国家危险废物名录》（环境保护部令第39号）的品种，应按要求设置临时贮存场所。

(2) 易腐垃圾

I、主要品种。包括：业户产生的餐厨垃圾，商铺、小卖店产生的蔬菜瓜果垃圾、腐肉、肉碎骨、蛋壳、畜禽产品内脏等。

II、投放暂存。设置专门容器单独投放，并做到“定点、定时投放”。

(3) 其他垃圾

I、主要品种。包括：塑料袋、烟头、污染纸张、破旧陶制品、尘土、尿不湿等除去可回收物、有害垃圾、易腐垃圾之外的所有垃圾。

II、投放暂存。设置专门容器单独投放，并做到“定点、定时投放”。

(4) 可回收物

I、主要品种。包括：废纸，废塑料，废金属，废包装物，废旧纺织物，废弃电器电子产品，废玻璃，废纸塑铝复合包装等。

II、投放暂存。根据可回收物的产生数量，设置容器或临时存储空间，实现单独分类、定点投放，联系再生资源回收利用企业上门收集，进行资源化处理。

(二) 垃圾分类收集

I、单独投放有害垃圾。通过设立宣传栏、垃圾分类督导员等方式，引导业户单独投放有害垃圾。针对家庭源有害垃圾数量少、投放频次低等特点，在小区内设立固定回收点或设置专门容器分类收集、独立储存有害垃圾，由业户自行定时投放，社区居委会、物业公司等负责管理，并委托专业单位定时集中收运。

II、分类投放其他生活垃圾。根据项目实际情况，采取灵活多样、简便易行的分类方法。引导居民将“厨房垃圾”与“可回收垃圾”“其他垃圾”分类收集、

分类投放。如条件允许可在小区内设置专门设施对“厨房垃圾”就地处理，或由环卫部门、专业企业采用专用车辆运至餐厨垃圾处理场所，做到“日产日清”。鼓励业户对“其他垃圾”深入分类，将可回收物交由再生资源回收利用企业收运和处置。

III、设立垃圾精准分类专栏，普及垃圾分类知识引导业主精准投放生活垃圾，同时设置光荣榜，每月公示垃圾精准分类优秀家庭。

（三）日常管理

（1）垃圾分类宣传

I、根据《宁波市建设生活垃圾分类全国示范市工作方案》，我司将不定期通过告示栏张贴垃圾分类宣传、配合区级、环卫、公益组织进行垃圾分类宣传活动。加强业主自觉进行垃圾分类。

II、配合社区街道做好垃圾分类投递站的管理维护工作



III、垃圾分类巡检查导

由垃圾投递站管理员对装袋垃圾的投递进行监督。

- ① 对纳入智能化管理的小区投放的生活垃圾，每天对投放总量进行不少于 15% 的日常巡检（开袋检查），按照规定的分类标准进行巡检评分和数据整理。
- ② 积极参与垃圾分类工作，以身作则，对垃圾分类工作开展情况进行检查、督促，提出意见建议。

③ 经常关注街道关于垃圾分类工作的各项活动，深入基层，特别是深入居民中进行明查和暗访。发现问题，视情及时向街道城管服务中心及所在社区报告、提出整改意见。

④ 认真听取、广泛了解和收集社会各界及广大市民对垃圾分类工作的意见、要求和建议，及时向社区、街道城管服务中心反映。

⑤ 具有较强的组织纪律观念，在督查、指导中以身作则，文明用语。要具备较强的观察能力、分析能力和判断能力。能及时捕捉信息、反馈信息，并能建设性地献计献策。

IV、加强过程管理。

严格落实生活垃圾精准分类的统计与公布制度，客服部及时进行统计填报，做好台账整理、存档备查等工作。适时开展评估研究，不断完善工作举措，着力形成长效管理机制。加强工作经验的总结提炼，巡逻监督人员积极提供相关信息素材，管理中心及时报送相关工作信息。

十七、保洁员管理制度

(一) 保洁员工作时间 (作业时间以现场实际需求做调整)

(6月1日-9月30日) 上午 7:00-11:00

下午 13:00-17:00

(10月1日-5月30日) 上午 7:30-11:30

下午 13:00-17:00

(二) 管理规章制度列表

类别	序号	内容	序号	内容
行政规章制度	1	员工招聘制度	7	员工入职管理规定
	2	员工培训制度	8	员工岗位职责
	3	员工考勤制度	9	员工请休假制度
	4	仓库管理制度	10	员工关爱制度
	5	员工工资管理制度	11	工作安全保卫制度
	6	工作服管理制度	12	机器设备用具管理制度
值班制度	1	双休日值班制度	4	延时加班值班制度
	2	法定节假日值班制度	5	其他突发事件值班制度
	3	恶劣天气值班制度	6	

1、考勤制度:

每月3日前交上月手工考勤、电子考勤、指纹考勤无指纹考勤则交签到表、《保洁员流动情况统计表》。若迟交,上交不全或因部门制表审核不严造成问题履次发生影响工资造册的,将问责相关负责人(因公司不得无故拖延员人工资),各保洁主管做好相关解释工作。

(1) 迟到、早退、旷工

1. 班时间开始后5分钟至30分钟内到班者按迟到论处;超过30分钟以上3小时以内者按旷工半日论处;超过3小时以上者按旷工一天论处。

2. 提前30分钟以内下班者按早退论处;超过30分钟以上3小时以内者按旷工半天论处;超过3小时以上者按旷工一天论处。

3. 员工外出办理业务前须向本部门负责人申明外出原因及返回时间,否则按

外出办私事处理;

4. 上班时间外出办私事或无故不在规定工作场所,一经发现,均视为擅自离岗,并给予一次警告的处分;

5. 员工一个月内迟到、早退 1-3 次(含累计)者,扣发当月效益工资的 10%,并给予一次口头警告处分;迟到、早退 3 次以上(含累计)者,扣发当月效益工资的 30%,并给予一次书面警告处分。

6. 员工未向部门和公司主管领导书面申请并经批准者,或未按规定时间请假,或违反病、事假规定,或违反公司制度中其它有关规定等行为,均视为旷工。

7. 员工一个月内旷工 1-3 日(含累计)者,扣发当月效益工资的 30%,并给予一次书面警告处分;旷工 3 日以上(含累计)者,扣发当月所有效益工资,并解除劳动合同。

(2) 加班

➤ 所有人员加班必须事先提交《加班审批表》,经相关负责人审批同意后方可加班。原则上不得产生加班费,若有员工请假,可酌情安排加班。若临时突发加班则由部门经理酌情掌控(根据人员编制)。因服务质量存在问题由各项目点自行组织人员进行整改,并不发放相关人员的加班工资。

➤ 员工未经申请而因个人原因休息日加班或延长工作时间的,均不视作加班。

➤ 保洁人员统一加班工资计算基数。目前存在保洁人员加班工资按工资、补贴、考核奖之和为基数计算加班工资。

4. 包岗人员必须保证包岗区域的服务质量,保洁主管要加强该区域的检查力度和频率,对有服务质量问题的应督促其整改(已发包岗工资,不再发放加班工资)

2、考核制度

为检验员工工作表现和工作质量,促使员工树立危机意识和进取意识,创造良好的竞争环境,公司将定期或不定期对员工进行绩效考核。

(1) 考核方式

员工考核内容包括(但不限于)员工工作态度、制度执行情况、出勤率、安全情况、计划书执行情况、服务质量、团队精神等。

员工考核分月度考核和年度考核。

(2) 月度考核

员工月度工作考核以员工岗位职责或具体工作指标为标准,由各项目自行组织。

(3) 年度考核

员工年度考核是由公司成立考评小组,对所有员工进行一次全面的考核。

考核结果分为“优秀”、“良好”、“合格”和“不合格”四个等级。考核结果为“不合格”的,取消本年度年终奖金。

员工考核结果将由综合管理部门归档备案,以作为员工晋升或奖惩的依据之一。

(4) 考核办法

1. 保洁员的工作标准

1) 保洁员在进行公共区域的卫生清洁时,应达到《室内公共区域清洁作业规程》、《室外公共区域清洁作业规程》中的各项工作质量标准的要求。

2) 保洁员在进行清洁工作时,应符合《清洁剂使用作业规程》、《地面清洁作业规程》、《玻璃、不锈钢、灯具清洁作业规程》、《墙面清洁作业规程》中的各项工作要求。

3) 保洁员在使用清洁设备时,应严格遵守环境维护部《清洁设备操作与日常保养作业规程》的各项要求。

4) 当发生特殊情况时,环境维护员必须依照《应急预案作业规程》进行工作。

5) 保洁员在工作时的仪容仪表、言行举止应符合《保洁人员仪容仪表管理规范》、《保洁人员行为举止管理规范》、《保洁人员语言管理规范》、《保洁人员对待业主的管理规范》等的要求。

6) 保洁员必须按《环境维护员工培训实施作业规程》的要求参加培训和达到培训要求,培训合格后上岗。

7) 保洁消杀专员在消杀工作中应当依照《卫生消杀管理作业规程》的要求进行操作。

8) 机动技工进行高空作业时应当依照《高空作业规程中》的各项要求进行

操作。

9) 保洁员在收集垃圾时应当符合《垃圾收集与处理作业规程》中的各项要求。

2. 绩效考评评分办法

1) 绩效考评由日检、周检、月检、抽检构成，各种检查考评的要求详见公司相关制度。

2) 保洁员绩效考评的日检、周检、月检评分均按百分制进行，具体构成为：

- A. 岗位工作质量（满分 30 分）。
- B. 培训质量（满分 10 分）。
- C. 清洁设备使用与保养（满分 10 分）。
- D. 按照作业规程操作质量（满分 20 分）。
- E. 服务质量（满分 10 分）。
- F. 执行公司其他相关作业规程质量（满分 10 分）。
- G. 其他质量（如收到书面表扬信，拾到遗留物品等）（满分 10 分）。

3. 绩效考评扣分细则

1) 保洁员员考评扣分细则

A. 岗位工作质量考评扣分细则：

保洁员在进行公共区域卫生时不符合《室内公共区域清洁作业规程》、《室外公共区域清洁作业规程》要求的，每次检查每发现一项一般违规扣岗位工作质量评分 1—5 分；严重违反作业规程操作的严重违规，每发现一项扣该项评分 6—15 分；引起不良后果的视情况扣减 16—30 分（扣完为止）。

保洁员在进行垃圾收集时不符合《垃圾收集与处理作业规程》要求的，每次检查每发现一项一般违规扣减岗位工作质量评分 1—5 分；严重违反作业规程操作的，每发现一项扣该项评分 6—15 分；引起不良后果的视情况扣减该项评分 16—30 分（扣完为止）。

B. 保洁员在进行消杀工作时，违反《卫生消杀管理作业规程》操作，每次检查每发现一项一般违规，扣减岗位工作质量评分 1—5 分；严重违规操作的，每发现一项扣减该项评分 6—15 分；引起不良后果的，视情况扣减该项评分 16—30 分（扣完为止）。

C. 保洁员必须按《环境维护员工培训管理作业规程》要求参加培训并考试合格。每次检查每发现一项一般违规,扣减对应评分项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—5 分;引起不良后果的,视情况扣减相应项目 6—10 分(扣完为止)。

D. 所有保洁员在进行清洁工作时,违反相关标准作业规程的,每次检查每发现一项一般违规,扣减对应评分项目 1—3 分;严重违规扣减对应项目 4—6 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 7—20 分(扣完为止)。

E. 保洁员在使用清洁设备时违反《清洁设备操作与日常保养作业规程》的,每次检查每发现一项一般违规,扣减对应项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—5 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 6—10 分(扣完为止)。

F. 保洁员当值时违反相关规定,言行举止、仪容仪表达不到要求的,每次检查每发现一项一般违规,扣减对应项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—4 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 5—10 分(扣完为止)。

G. 保洁员除应按本部门标准作业规程工作外,还应同时严格按公司其他相关标准作业规程工作,否则每发现一项一般违规,扣减对应项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—4 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 6—10 分(扣完为止)。

2) 一般违规、一般程度、一般情况是指偶发性的,因粗心大意引起的,或因记录签名不清、不合要求或有一定的客观因素(需经确认),造成的程度轻微不合格;严重违规、严重程度是指明知故犯引起的不合格;造成不良后果是指引起连锁反应,造成实际损害、恶劣影响或引起其他工作质量受到连带影响的结果。

3) 检查、考评时,如出现《奖罚标准作业规程》中所列明的应受嘉奖事件,则应视情节在正常考评完毕后在总分中追加 1—20 分(但总分不应超过 100 分),另依据有关制度对受考人进行奖励。

4) 奖评时受考人的行为造成的不良后果已触犯有关制度,所列出的必须加以惩处的情形,则除在考评检查表相应栏目内扣完相应分值外,另依据有关制度对受考人追加处罚。

4. 不合格服务的处理

1) 轻微不合格服务的处理:日检及巡检中发现的即行纠正处理。

2) 严重不合格服务的处理: 严重不合格服务报项目负责人处理, 并进行跟踪验证; 由管理员制定纠正措施, 督促实施, 进行验证。

3) 预防措施: 在检查过程中发现潜在不合格原因, 要逐级汇报, 调查分析隐患

原因, 由项目负责人组织制定“预防措施”。

3、奖惩制度

(1) 原则

为了加强公司对员工的管理, 提高员工的职业首先水平, 达到罚赖, 奖优罚劣, 严肃劳动纪律和充分调动员工积极性的目的, 从而达到管理工作的有序性, 保洁质量的稳定性, 员工队伍的进取性。制订如下奖惩制度。

(2) 奖励

奖励分为三类, 即精神奖励、物质奖励。二类奖励可以单项辨, 也可叠加实施。

1. 精神奖励: 对于经考核有突出成绩或评为优秀的员工, 公司将以口头或书面的形式予以通报表扬; 给予“优秀员工”称号的员工发放荣誉证书作为精神奖励。

2. 物质奖励: 对有突出或重大贡献的员工, 公司将按贡献大小发放一次性奖金或奖品。

3. 奖项:

1) 重大贡献奖: 凡员工在业务开拓、技术创新、经营管理等方面为公司的发展和创利有重大贡献者, 可给予一次性大额奖励。

2) 优秀员工奖: 经综合评定, 荣获年度优秀员工称号的员工获优秀员工奖。这将其为本公司最高个人奖项。

3) 最佳质量奖: 每年通过竞赛、考核和综合评定为最佳项目和部门获最佳质量奖, 这奖项是本公司最高集体奖项。

4) 合理化建议奖: 凡在公司的管理、技术等方面提出合理化建议, 并被采纳应用的, 可获合理化建议奖。

5) 拾金不昧奖, 凡受到甲方单位和失主通报表扬的拾金不昧者, 可获拾金不昧奖。奖励金额从 50 元至 500 元不等。

4. 考评

1) 各奖项除拾金不昧奖经核实无误随即兑现外，均每年考评一次。

2) 考评中以考核实绩为主，评比为辅。单位区域负责人要注意收集和积累集体和个人的实绩资料，考核中以事实为依据；评比中听取群众意见也是以核对事实为主要内容。

3) 考评机构：由总经理、综合管理部、区域负责人组成考评委员会，综合管理部作为办事机构进行考评具体工作。

4) 考评程序：由各部门申报，考评委员会作考评核实，报总经理室审核批准。

(3) 惩处

1. 原则

公司对违纪违规的员工本着教育为主，处罚为辅，以处罚达到教育为目的，除严重过失外，轻微过失者实行累计计算过失的办法，让违纪者对错误有认识和改正的机会，体现“严和情”结合的原则，增强员工队伍的凝聚力。

2. 过失的区分及其处理

1) 轻微过失

A、第一次过失：口头警告，20 元罚款。

B、第二次过失：书面警告，50 元罚款。

C、第三次过失：作严重过失一次，100 元罚款。

2) 严重过失

A、第一次过失：书面警告，100 元罚款。

B、第二次过失：书面警告，50 元罚款。

C、第三次过失：作严重过失一次，100 元罚款。

3) 重大过失：开除。视情节追究法律责任。

3. 工人过失内容

1) 轻微过失

A、迟到或早退。

B、不按规定佩带胸卡，制服不整洁干净，工作时佩带金银首饰。

C、工作不尽职，受到客户和业主投诉。

D、未经部门主管允许，带亲属及朋友进入工作场所。未经许可打私人电话。

E、违反考勤制度，上下班不打工卡。

F、非工作需要在规定时间之外用餐。

2) 严重过失

A、没有正当理由或未经部门经理同意而擅自离岗、聚集闲聊。

B、在禁止吸烟区域吸烟。

C、违反公司的安全规章制度。

D、未经许可而私自使用公司、楼宇的设施、设备。

E、当班时喝酒、睡觉、下棋、打扑克、看书、听 MP3 或干其它私事。

F、未经许可将消防安全设备作它用。

G、上下班代其他员工打考勤卡，给公司提供假考勤。

3) 重大过失

A、不服从上级指令，甚至拒绝或有意不完成指派给其的工作，紧急情况下，不主动采取行动而造成损失。

B、未经许可在更衣室内放有公司财物。

C、故意毁坏他人财物。

D、在工作地进行任何形式的赌博。

E、用威胁手段当众侮辱上级管理人员和同事等。

F、犯有偷窃他人财务或企图将公司财物占为己有。

G、严重疏忽职守，导致公司信誉，他人利益损失。

H、员工请假手续未经批准三天不来上班。

I、故意伪造考勤卡等各种记录。

4. 管理人员过失内容

1) 轻微过失

A、无故迟到、早退。

B、不按规定穿着制服、佩带胸卡。

C、未经许可打私人电话。

D、上班时间窜岗、聊天、喝酒。

E、因疏忽而引起的工作差错，但未造成重大损失的。

F、散布不利于公司形象，不利于团结的言论。

2) 严重过失

A、未办理请假手续，擅自旷工在一天以上三天以内的。

B、消极怠工，影响工作正常开展或未完成本职工作的。

C、因疏忽而造成差错，造成重大损失的。

D、受到投诉，经查属实并负有不可推卸之责任的。

E、违反应收账款管理办理，由于本人责任造成保洁费三个月以上的。

F、违反固定资产管理办理，造成经济损失在 2000 元以上的主要责任者。

3) 重大过失

A、未经公司同意，私自承接业务，侵吞服务费不上交的。

B、利用职务使得收受回扣、贵重礼品不上交或“出卖”业务收受好处的。

C、未经公司同意，在同行公司兼职或工作时间兼职其它公司工作的。

D、泄露公司经济技术机密情报和资料的。

E、连续旷工四天以上或累计满一周。

F、其它严重损害公司利益的行为。

(4) 机器设备用具管理制度

1. 项目主任为该机器设备（用具）的第一责任人，对机器设备的使用、保管、保养、维修负责。

2. 机器设备指：高压水枪、多功能擦地机、晶面处理机、抛光机、电子打泡箱、干风机、吸尘吸水机、吸尘器（微波炉）等保洁设施设备及其附件。

3. 项目主任收到供货方送达的机器设备后，首先对包装进行检查有无疑问，拆封后，需根据说明书上的主、配件对机器设备整体外观进行检查、清点配件、确认无误后，要求供货方进行培训直至会使用为止，方可签字收货。

4. 机器设备使用说明书（项目点复印件留存）、合格证、保修单交综合管理部存档、建立台账、制作机器设备卡。

5. 机器设备存放在干燥的户内，底部垫置木板，以防受潮、摆放整齐，并悬挂机器设备卡。

6. 在机器设备第一次使用前，责任人必须将《使用说明书》和注意事项告知

使用人，并确认无误后方可离开。

7. 每次使用机器设备前，需对机器设备进行试用，若发现有异常情况应立即停止使用，在第一时间内向综合管理部报告。

8. 使用机器设备必须填写《保洁设施设备使用登记表》，并严格按照操作程序执行。

9. 机器设备使用完毕后，将机身（配件）擦拭清理干净，确保再次使用。驻场经理（含以上人员）需对使用后的机器设备及时检查其完好性和清洁程度。

10. 机器设备发生破损、报废，经检验若是人为因素或操作不当造成，则由机器设备责任人和操作人员共同承担其费用（所需费用扣除已使用年限折旧额）。

11. 保洁用具

1) 主要用具种类

第一类：多功能清洁车、榨水车、电缆线（盘）等。

第二类：洁耐用品，如伸缩杆（涂水器、玻璃刮刀）、老虎夹、尘推杆（架）、刮水扒、蜡拖、塑料凳、水管、电水壶等。

第三类：日常保洁易耗品，如水桶、拖把、抹布、清洁剂等。

2) 第一、二类物品在规定使用时间内发生破损需修理、更换或报废，经检验若是人为因素或使用不当造成，则由相关人员承担费用（所需费用扣除已使用年限折旧额）。第一类物品在规定使用时间内若修理费超出该物品本身价值，报公司同意后，作报废处理。第三类物品视情况更换，实行“以旧换新”。

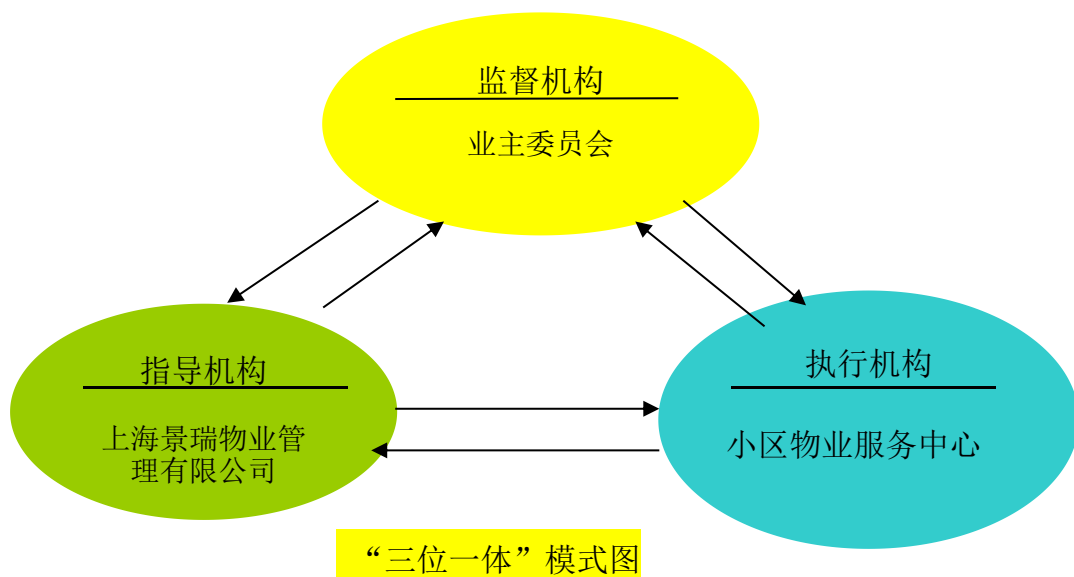
十八、保洁质量管理保障措施

(一) 标准化管理

我们将根据项目现场的实际情况，完善现场各项工作规范以及管理制度，同时我们通过建立完善的监督机制、沟通与反馈机制来保证保洁服务质量的提升，确保为业主提供一个更加舒适、清洁的环境。

(二) 有效的监督机制-实行三位一体“共管模式”

业委会和服务企业之间的有效沟通可以促进达成共识，相互谅解，避免许多不必要的误解和纠纷。有效的沟通，可以使业主和服务企业相互配合，共同营造和谐、温馨、文明的服务环境。结合项目的服务定位，我们设想在本项目实行三位一体“共管模式”，实行指导机构、监督机构、执行机构有机结合的共管机制，有效促进保洁服务水平的提高，保障相关主体的合法权益。



■ 监督机构——小区业主委员会

可通过行使以下权利，对我司及小区物业服务中心的服务行为进行监督。

- ✧ 审核项目提交的保洁服务质量报告。
- ✧ 对保洁服务项目进行日常监督与考核，并组织对管理服务工作的抽验、检查，审查管理效果。发现问题，及时书面通知整改，每月进行统计，参与综合评分。
- ✧ 可通过会议或其它的形式，评审保洁服务服务状况、交流意见。
- ✧ 可即时就管理服务中的问题向总部投诉。

◇ 可以发放“服务意见征询书”，并根据统计结果，对保洁服务进行综合评分。

◇ 考核、政治审查重要岗位的服务工作人员。

◇ 对管理服务的重大事项进行审议。

■ 指导机构——上海景瑞物业管理有限公司

上海景瑞物业管理有限公司是保洁服务目标的最终责任人，负责项目保洁服务状态和效果的整体监控和指导，就项目保洁服务的整体状态和效果向甲方负责。

◇ 制订符合本小区保洁服务计划和服务目标。

◇ 组建精干高效的项目管理机构和人员队伍。

◇ 作为项目的支持系统向项目提供包括人事、品质、财务等全方位支持和督导。

◇ 定期向小区业主委员会及相关工作人员进行服务满意度调查，听取工作人员对保洁服务工作的意见和建议，总结管理状况，不断提高管理水平。

■ 执行机构——业主委员会

本小区物业服务中心是保洁服务的具体实施机构，对园区和公司负责，保证保洁服务的各项工作令业主满意。

◇ 依照公司制定的保洁服务计划，全面开展各项保洁服务工作。

◇ 建立与健全民主管理，民主监督制度，与甲方共同检查、监督、管理，维系小区工作环境良好的工作秩序，做好小区的保洁服务工作。

◇ 各项管理服务严格遵照公司 ISO9001 质量管理体系的要求及程序。

◇ 对各项管理服务环节和管理服务目标负责。

◇ 按照管理内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。

◇ 作好详细的各项管理质量记录，跟业委会的要求定期向业委会提交保洁服务工作报告及相关报表、台帐。

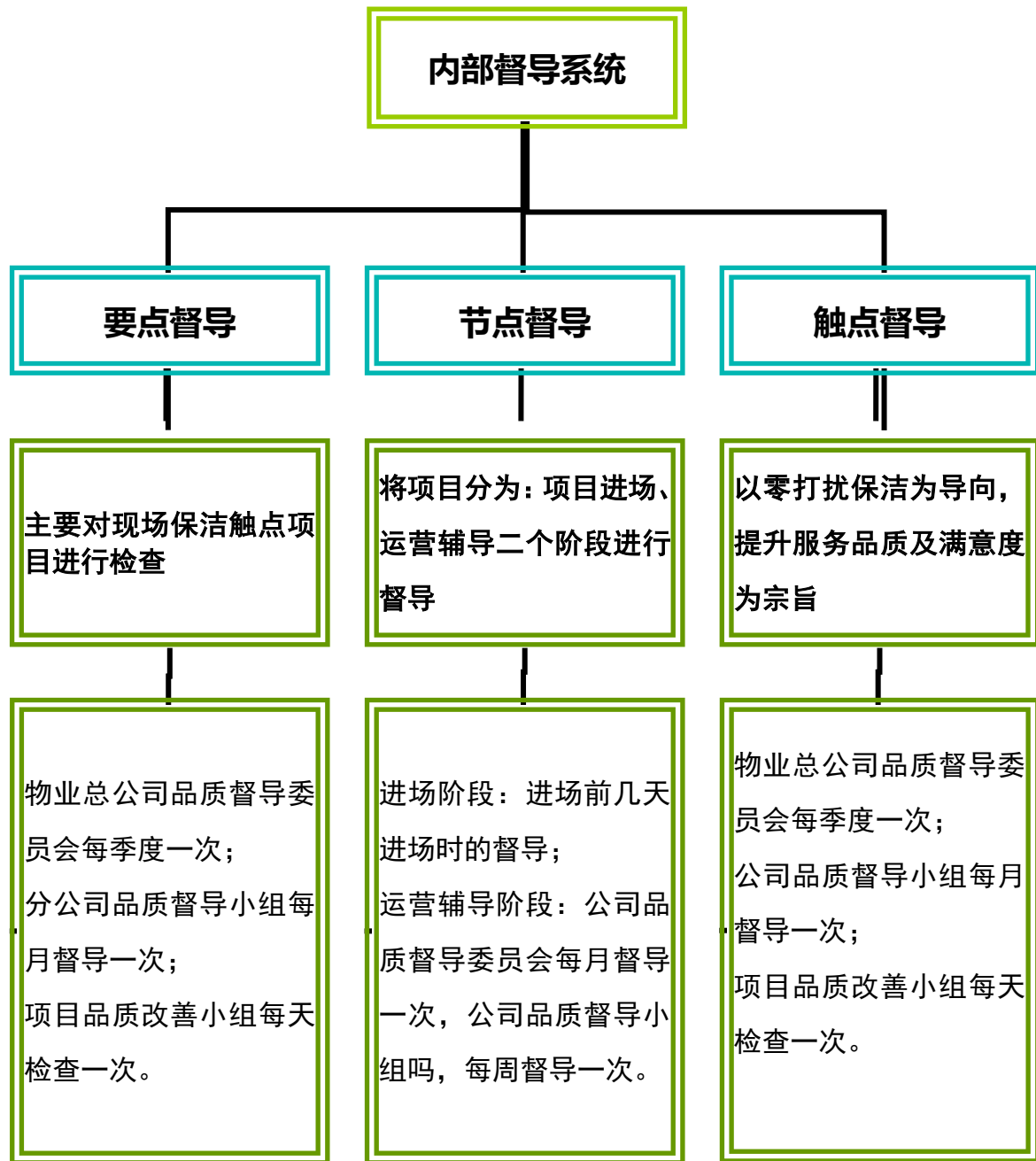
◇ 及时处理业主对保洁服务工作的各种意见和建议。

◇ 积极配合业委会的各项保洁相关工作安排。

（三）开展全员品质督导行动

我司已经建立多层面的品质督导系统，如总公司层面的品质督导委员会，分公司的品质。督导小组，服务中心的品质改善小组，形成专职专业、上下联动、

互相支撑的品质督导组织体系。因此，如我司有幸中标，会将本项目立即纳入内部督导系统，全面实施督导。



（四）“8S”管理制度

公司开始推行“8S”管理，“8S”管理是现代企业管理行之有效的现场管理理念和方法，其作用是提高效率，保证质量，使工作环境整洁有序，预防为主，保证安全，其实质是一种执行力的企业文化，强调纪律性的文化，是实现现场精细化管理的基础和管理平台。我司将实行8S管理,通过对物品的定点、定位、定

置及目视化管理等手段，大大提高工作效率，避免资源浪费，美化环境，保证效率，节省宝贵时间。

（一）**整理（SEIRI）**——将工作场所的任何物品区分为有必要和没有必要的，除了有必要的留下来，其他的都消除掉。目的：腾出空间，空间活用，防止误用，塑造清爽的工作场所。

（二）**整顿（SEITON）**——把留下来的必要用的物品依规定位置摆放，并放置整齐加以标示。目的：工作场所一目了然，消除寻找物品的时间，整整齐齐的工作环境，消除过多的积压物品。

（三）**清扫（SEISO）**——将工作场所内看得见与看不见的地方清扫干净，保持工作场所干净、亮丽的环境。目的：稳定品质，减少伤害。

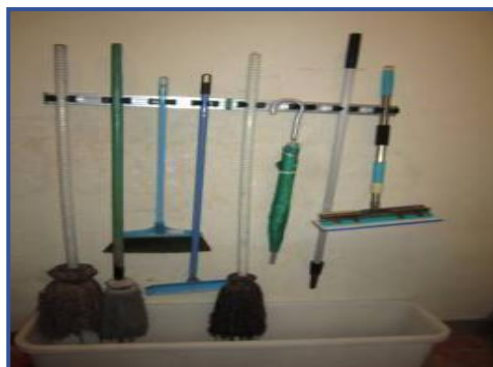
（四）**清洁（SEIKETSU）**——维持上面 3S 成果。保持良好的优雅的生产工作环境，环境影响心情、环境影响精神、环境影响工作，塑造企业形象的内涵。

（五）**素养（SHITSUKE）**——每位成员养成良好的习惯，并遵守规则做事，培养积极主动的精神（自主性、习惯性）。目的：培养有好习惯，遵守规则的员工，营造团队精神。

（六）**安全（SECURITY）**——重视全员安全教育，每时每刻都有安全第一观念，防范于未然。目的：建立安全生产的环境，所有的工作应建立在安全的前提下。

（七）**节约（SAVE）**——减少企业的人力、成本、空间、时间、库存、物料消耗等因素。目的：养成降低成本习惯，加强作业人员减少浪费意识教育。

（八）**服务（SERVICE）**——标准化、正规化、规范化是提高服务质量和效率的根本保证。目的：使业主从感官上认可我们的正规，认可我们的素质，进而认可我们的服务及公司的价值。



保洁用具的存放

(五) 8S 目视化管理规定如下:

(一) 保洁员休息室

1. 微波炉专人负责管理, 靠墙定位放置在干燥、平稳的台面, 使用前仔细阅读说明书按规定操作, 使用后擦拭干净, 无污渍、水渍、油渍。

2. 冰柜专人负责管理, 定位放置在微波炉一侧, 使用前仔细阅读说明书按规定操作, 柜表面每日擦拭一次, 柜内部每月保洁一次, 干净无积灰。

3. 各类电器插头处粘贴电器名称标识, 便于区分。

4. 看板专人负责管理, 看板内容一般有总标题、规章制度、排班表、每日重点工作安排、检查情况通报、员工天地。

5. 热水瓶定位放置在平稳、不易碰撞的台面或地面, 瓶柄朝右侧平行摆放, 表面每日擦拭一次, 干净无积灰, 内胆每季保洁一次无水垢。

6. 水杯定位定点放置整齐在桌面或架子上, 所有杯柄朝右侧平放摆放。

(二) 衣物及工具存放点

1. 有衣物柜的应定人定柜保管, 衣物定位摆放整齐, 柜门每日擦拭一次, 柜内部、顶部每周保洁一次, 干净无积灰。

2. 无衣物柜的应统一区域定位存放, 高出地面 2.5 米处墙面居中粘贴“衣物存放点”标识, 高出地面 1.8 米处墙面拉杆悬挂衣服, 在杆上定点按序悬挂(下班后保洁员不得穿着工作服饰离开园区), 高出 1.2 米处墙面定点挂包等物品或统一放置在指定台面, 地面定点按序放置鞋, 拉杆、衣架、放包、鞋处每人定点统一编号、责任人, 摆放整齐有序。

3. 已使用的较长较大的保洁工具如长杆工具、铝合金梯, 应专人负责管理, 定位放置摆放整齐, 墙面粘贴“保洁工具存放点”标识, 注明责任人及存放工具名称, 垃圾篓靠墙角定点摆放, 垃圾袋套法、保洁频率、质量标准参照驻场经理办公室规定。

(三) 保洁仓库

1. 货架靠墙定位放置, 合格物品摆放在货架上。

2. 合格保洁物品根据工具、保洁物耗、清洁剂分类存放, 较小较轻保洁物耗放置在货架上方、清洁剂放置在架下方、较重较长的工具、保洁物耗划定区域分类存放, 编号按从上往下、从左往右的顺序编排, 每件物品制作账卡, 一一对应摆放, 根据 ISO9000 质量管理体系要求执行, 做到账、卡、物三相符。

3. 不合格、待检区保洁物品划定区域定位摆放，墙面粘贴“不合格物品”、“待检区”标识，根据 ISO9000 质量管理体系要求执行。

4. 仓库进门墙上粘贴仓库平面图，注明物品划分区域，在平面图左边悬挂账本（每账页粘贴书签易于查找翻阅），在仓库明显处粘贴禁烟标识，在禁烟标识下方定位摆放灭火器，货架左上方粘贴合格品分层标识。

5. 仓库每周保洁一次，干净无积灰。

（四）保洁设备存放室

1. 保洁设备专人负责管理，存放在干燥的房间，设备按序定位摆放，地面每日清扫一次、每周拖擦一次、墙面每半月除尘一次，干净无垃圾杂物、墙面无积尘。

2. 保洁设备未使用时，设备定位在指定区域，在设备上悬挂设备卡正面朝外，设备离开存放点应将设备卡取下放在该设备存放区墙面上。

3. 保洁设备使用后，对设备进行保洁、整理。设备表面擦拭干净无积灰、污渍，电线按规定有序缠绕放置；吸尘吸水机筒内擦拭干净无积水，水管盘放在筒内；吸尘器使用后必须将尘袋垃圾清倒干净；刷盘拆除机体清理干净，刷毛朝上摆放；水箱内擦拭干净无积水。

4. 在存放室明显处粘贴禁烟标识。

（五）楼层保洁物品存放点

1. 楼层保洁所需物品扫帚、畚箕、毛巾、水桶、拖把、尘推、鸡毛掸、塑料凳、喷壶等放至在楼层指定存放区。扫帚、畚箕靠墙摆放，拖把、鸡毛掸放在水桶内，毛巾折叠整齐搭在水桶边缘，尘推倒置靠在墙上、罩面向外，喷壶柄朝右平行摆放。

2. 存放点墙上粘贴“保洁工具存放点”标识。

（六）卫生间

1. 座便器保洁频率、质量标准根据各园区保洁计划书执行。

2. 对卫生间进行保洁时将卫生卷纸折叠成等腰三角形。

3. 垃圾篓放置、垃圾袋套法根据驻场经理办公室标准执行，保洁频率、质量标准根据保洁计划书执行。

4. 擦手纸靠墙定点放置在台盆右边。

5. 洗手液、绿色小植物定点放在台盆左边。

6. 梳子、护手霜、棉签统一放在托盘/储物框中，定点放在台面左墙脚处。

7. 卫生间保洁所需物品水桶、毛巾、喷壶、清洁剂、洁厕剂、洗衣粉、胶手套、厕刷、垃圾钳、卫生纸、擦手纸、洗手液等定点放置在台盆下柜内，摆放整齐有序。

（七）多功能清洁车

1. 多功能清洁车袋内放置垃圾袋，垃圾袋口套住车袋口后挂在挂钩上，整理平整。

2. 多功能清洁车顶层定点放置毛巾二块被子式折叠，喷壶内装中性全能清洁剂、化油剂、壶口朝右平行放置，收纳盒分类装洗衣粉、去污粉、放置铲刀、百洁巾等。

3. 中间层定点放置备用垃圾袋，叠放整齐。

4. 底层定点放置扫帚、畚箕、水桶、拖把、地刷，车右侧定点挂放垃圾钳，车左侧挂放取水口、网兜。

5. 每日下班前对多功能清洁车擦拭干净，垃圾袋更换套好内无垃圾、车体无积灰。

(八) 目视化管理

1. 电器



(图一)



(图二)



(图三)

2. 热水瓶、水杯摆放



(图四)



(图五)

3. 衣物存放点



衣物存放点整体效果
(图六)



工作鞋定点摆放
(图七)

4. 保洁工具存放点



保洁工具定位存放
(图九)



存放点图标
(图十)



摆放整齐
(图十一)

5. 合格保洁物品一物一卡对应整齐摆放



仓库物品摆放
(图十二)

6. 设备及设备卡摆放



设备入库后
(图十三)



设备卡
(图十四)

7. 设备使用后电线缠绕整齐



(图十五)



(图十六)

8. 设备使用清洁干净



(图十七)



(图十八)

9. 保洁物品存放点



(图十九)



(图二十)

10. 卫生间



卫生纸直角折叠
(图二十一)



工具摆放整齐
(图二十二)

11. 多功能清洁车垃圾袋套法



(图二十三)



(图二十四)

12. 多功能清洁车物品分层摆放



上层物品定点标识
(图二十五)



物品定点摆放整齐
(图二十六)

(九) 不同区域保洁用具加以区分

公共区域



全能清洁剂

注意 本品为中性清洁剂, 可按需配制适当稀释液, 节约成本。

- ◆ 原液应按要求稀释后使用。(1:15)
- ◆ 如有溅到人体时, 请清水冲洗干净。
- ◆ 欲做其他使用时, 必须事先告知领班批准。

上实保洁



餐饮区域







高感染区域









84消毒液

注意 本品易使有色织物脱色, 严禁用于有色地毯、碳钢、铝制品等的消毒。

- ◆ 稀释时应在通风情况下。(1:10)
- ◆ 如有溅到人体时, 及时用清水冲洗。
- ◆ 本品现场专用于卫生洁具、水槽下水口及漏网篮等的杀菌消毒。
- ◆ 欲做其他使用时, 必须事先告知领班批准。

上实保洁

易感染区域









洗洁精

注意 本品为中性清洁剂, 可按需配制适当稀释液, 节约成本。

- ◆ 原液应按要求稀释后使用。(1:10)
- ◆ 如有溅到人体时, 用清水冲洗干净。
- ◆ 欲做其他使用时, 必须事先告知领班批准。

上实保洁

（六）“十必查”督导系统确保项目管理落至实处

公司自 1997 年 1 月成立“品质督导部”。从各分子子公司和公司本部职能系统抽调专人，组成了一支多人的品质督导团队。品质督导团队以要点督导、节点督导、触点督导为督导主线，开展品质督导工作。其中要点督导的目标是对公司在服务及管理过程中可能影响安全的风险源进行控制，提高公司对服务辖区内防火、防盗、防破坏、防自然灾害等安全措施，防止给客户及使用人造成损失及伤害。要点督导又称“十必查”，将服务过程中的项目出入口、大堂、设备机房、消防设施、员工办公环境等与客户、员工安全息息相关的部分作为督导中的必查项。同时，督导结果与服务中心经理、各分子子公司的考核相挂钩，并实施“红黄牌”制度，对于严重不符合公司管理项目的服务中心经理甚至会“被罚下课”。

（七）其他质量管理保证措施

（1）把好招聘关，从年龄、身体健康状况、身高、形象、学历、语言（必须要会讲普通话）、工作经验等方面进行限定，对不符合的人员不予招入。

（2）加强员工培训及对保洁员日常工作规程、礼仪礼节、作业技能等的考核。

（3）机械化操作，配置适用于本项目保洁所需的相关机械设备，提高保洁工作效率，确保服务质量。

（4）强化巡查力度，由管理人员根据公司保洁服务作业规程及甲方要求的保洁服务质量标准，结合甲方保洁月度考核表中的工作标准等对保洁区域内所有服务项目进行全天候巡查，一经发现保洁不合格处立即整改。

（八）各专业工种人员保洁工作时安全保障措施

安全工作坚持“安全第一，预防为主”的方针，把客户、员工生命安全作为永恒的追求目标。我们主要通过对员工的岗前的安全认知培训，提高员工的安全意识；通过对机械设备及工具加强管理和维保，保证机械设备集工具的安全、正常使用；通过对保洁操作安全、员工交通安全和消防安全等方面严格管理，加强对日常工作运行期间的管控力度。并与甲方形成紧密的配合协作关系，进一步构筑安全防范屏障，不断提高安全保障水平。

（九）保洁操作安全管理

为确保在服务过程中的安全和员工的身体健康，防止各类事故的发生，特制定安全操作规程如下：

（1）凡本公司员工在服务过程中，应坚持“安全服务，人人有责”的理念。

严格遵照安全操作规程进行各项保洁服务。做到思想集中，谨慎操作，随时注意安全服务。

(2) 保洁项目经理是安全服务的第一责任人对本项目的一切安全工作负责。

(3) 新员工上岗前，必须接受公司和本岗位的安全操作培训。熟知本岗位的安全隐患及应采取的防范措施，培训后应签字认可。

(4) 在提供保洁服务过程中，管理人员不得违章指挥，员工不得违章操作。

(5) 进行有一定危险性作业的员工，必须经过安全操作的培训后才能操作，并且要定人定岗操作。

(6) 必须配备服务所需的安全防护用品，并且要求安全、可靠。

(7) 使用危险品物料的安全防范

购入各类有腐蚀性的物料后应妥善保管并严密上锁。专人负责，防止乱用和被盗。

对腐蚀性物料的使用，应确定专人使用并按规定的操作方法配比药水。

操作时，应带好防护手套，配药水时应带防护面具。

搬运时注意安全，防止溅出伤害自己和损坏地面。

使用结束，剩余药水妥善处理，不可随意排放。

(8) 登高作业的安全防范

在进行作业前，管理人员必须检查现场情况，落实好防范措施，监督操作人员带好安全帽、扣好安全带、登高梯脚应有橡胶包裹，才可使用，并随时检查作业中的安全状况，直至作业结束。

登高作业时，规定作业点不少于二人以上，以帮助和监护。作业中，必须有一人在下扶梯。扶梯人应思想集中，认真扶梯，不得离开岗位。

登高作业中，禁止人在梯上进行梯子移动；禁止二人同时上梯作业；禁止在室外六级以上大风时操作；禁止由高处向下抛掷任何物件。

对特殊复杂和缺乏经验或不可靠的层面上的登高，应事先认真察看，制定和落实有效的安全措施，经主管部门认可后才可操作。

进行外墙高空作业的安全防范应遵照国家有关安全条例进行。

(9) 设备的安全操作：设备的电源、传动系统应保持完好才可操作，禁止带病运行。

(10) 服务过程中，不能进入有危险性的工作场所。如工作必须，应经业主

允许，并采取安全措施后方可进入工作场所。

(11) 在进行有关可能使来往人员发生危险的作业时，应在作业区放置明显的标识，如“小心地滑”等，防止发生伤害事故。

(12) 员工在操作中或提工具行走时，应注意规范操作，注意周围的行人。

(十) 员工交通安全管理

(1) 员工上下班使用的交通工具必须具有合法、有效、真实的牌照、证件和相关凭证，并停放在指定地点，严禁乱停、乱放；两轮以上的机动车驾驶员必须持有合法、有效的本人驾驶证。

(2) 严禁助动车、电瓶车、自行车带人；摩托车、助动车行使途中，驾驶员必须佩戴安全帽；严禁酒后驾驶、疲劳驾驶、带故障驾驶、超速驾驶（摩托车时速不得超过 40 公里/小时，助动车时速不得超过 20 公里/小时）。

(十一) 消防安全管理

(1) 对员工进行消防知识、技能的宣传教育和培训，组织灭火和应急疏散预案的实施和演练。

(2) 对工具间、库房等重要场地要加强消防安全管理，人员离开必须立即上锁。

(3) 保洁员在收集垃圾桶内杂物时，事先检查是否有安全隐患，并立即使用规定的垃圾清运车将装袋后垃圾运往垃圾中转站。

(4) 保洁服务中，不得堵塞通道或遮挡消防栓等消防设施。

(5) 不得损坏候大楼内公共区域的消防设施设备。

(6) 吸烟必须前往指定地点，严禁在禁烟区吸烟。严禁在洗手间吸烟。

(7) 熟练掌握火灾发生时的报警程序和工作场所灭火器材的使用方法。关心服务区内的消防安全，及时消除消防安全隐患。

(十二) 保洁机制

我公司对环境保洁的服务质量进行全程监管。为了达到满意的服务标准，对保洁工作方式改制，以提高保洁效率和效果。

模式——根据清洁工作各环节的特点和本项目物业特点，实行“三结合”的管理模式。即定时定期集中保洁与日常巡视保洁相结合，常规性保洁管理与特殊性保洁管理相结合，公共区域保洁管理与个性化家政服务相结合。

计划——制定工作具体的清洁计划，上个月提交上月工作报告及问题的整改情况。保洁的每月、每周工作计划必须涵盖业主关心的所有触点的保洁工作包括：楼层门厅、电梯内外、楼道楼梯、楼梯扶手、单元门厅、玻璃、垃圾桶（房）清洁、道路清洁、休闲步道、水景池、明沟天沟、地下车库等等关键触点的保洁；划分责任区域范围，落实责任人。一些容易干扰业户的日常保洁工作都将安排在与业户上下班时间相错的时段里进行。

监管——加强现场管理，健全监督机制，加强对保洁员的监督和现场检查，楼栋张贴保洁公示牌，接受公众的监督。建立健全评估机制，加强监管。建立健全评估机制，加强监管。日检/周检，监控人员每日会同现场负责人对清洁服务质量进行一次检查，并在《清洁/绿化服务工作检查记录表》上记录，双方签字确认；



评估——每月对保洁进行现场评估；管理处会同负责人，共同对服务质量每月至少进行一次现场全面检查和考评。

培训——每月进行保洁培训计划；每月对保洁进行必要的培训，培训内容必须包括服务的仪容仪表、技能交流、服务意识、投诉反馈等，并完善相关的体系文件。

改制——同时，为调动保洁员的工作积极性，提高工作效率，将推进“保洁工时制”工作机制。实行保洁工时制的工作方式，对保洁工进行提效管理。丈量保洁区域的面积和工作量，楼道内保洁面积测量——大堂、台阶、休息平台、入

户层等 12 个模块；外围保洁面积测量——绿化、绿化小道台阶、车位、主干道等 11 个模块。划分责任区域，测算保洁 工时，编制巡查保洁计划，针对业户关注的重点制定“四定”模式：定人、定岗、定量、定时的管理模式，同时采取奖惩机制，广泛调动保洁人员的积极性，提高保洁效率和效果。

第二节 保安及车辆管理

一、保安服务内容

保安秩序服务工作主要分为以下六大块主要内容：

- 1、进出管控：项目门岗外来人员及车辆进出管控；
- 2、车辆管理：项目内机动车及非机动车辆停车秩序管理；
- 3、消防管理：小区消监控及消防安全巡查管理等；
- 4、安全巡逻：小区内日常安全巡逻，保障小区安全；
- 5、物品进出：小区内大件物品进出管理；
- 6、突发事件：各类安全突发事件的应急处理。



安全防范是物业公司一项重要的专项业务，也是业户放心居住的一个重要因素，景瑞物业对小区防火、防盗等安全管理要求更为严格，并根据不同季节的安全防范特性各项目全面铺开安全管理的各项工作，同时实施人防、技防、物防相结合的安全管理模式，优化岗位管理、车辆及交通管理、消防管理、突发事件应

急处理、物品进出管理、外来人员管理、租户管理等，形成严密安全防范网络，确保小区内治安有序安防工作全方位 360° 无死角。

（一） 安防重点，有的放矢

景瑞物业根据不同季节的安全防范，项目开展季节性安全防范专题活动，根据小区特性对设施设备安全、员工操作安全、防火防盗安全以及居民用电、水、煤气安全等进行全面的排摸检查，特别是针对夏季和冬季，夏季小区居民有开窗休息的习惯秩序维护员做到提醒居民关闭窗户等。

“一触即发”之安防“360”计划

一、目的

冬季即将来临，天气逐渐转冷，天色也提前进入黑夜，对小区防火、防盗等的安全管理要求更为严格。此阶段要求项目全面铺开安全管理的各项工作，通过合理的宣传教育活动、培训工作的开展，加强服务人员安全防范意识；自我梳理项目安全隐患点，逐一消除隐患；在加强对小区公共设施设备（小区娱乐设施、电梯升降设施、给排水系统、消防安全系统等等）的检查整改力度的同时，能结合消防演习及冬季易发生的各类突发事件演练工作的开展，确保小区安防工作全方位 360° 无死角。

二、总要求

项目制定各安全宣传培训计划、检查计划、突发事件演习计划，并按照计划开展各项工作。做好相应的记录与总结，做到“宣传安全教育，强化安防意识，加大安检力度，突出安演重点，营造安心氛围”。

三、实施计划

工作事项	内容及要求	地点/人员	实施时间	备注
一、 宣传提示	通过横幅、温馨提示、电子宣传栏等方式告知提醒业主，加强冬季安全防范的提示	全小区	期间 持续开展	11月15日前将宣传相关内容、现场宣传照片上报至品质部
二、 安全培训	1、品质部开展《物业服务风险防范意识》的培训；	结合品质部“品质管理培训”	11月16日	相关考核同步进行
	2、各分公司/项目从员工安全服务工作，小区安全管理等各方面，夯实安全管理基础，在确保消除员工安全事故和职业危害的同时，更好为业主提供安全服务	全体服务人员	期间每半月至少一次，每月至少覆盖一次全体服务人员	11月6日前将培训计划上报至品质部  11.06 安全培训计划.doc
三、 风险防范 及安全自 查	1、全小区范围内的安全检查，梳理小区安全防范点，逐一排除，持续关注更新	全小区	期间 持续开展	11月22日前上报安全风险排除计划  11.22 安全风险排除计划.
	2、结合每月日查、夜查工作，强调安全相关的检查	按照各自查/日常巡查的工作计划进行	各自查、节假日期间重点关注	在日查计划，日/夜查记录，日常巡查等工作记录中均需涉及安全相关的重点检查项
	3、节假日期间，对小区外来人员及车辆出入频繁，盗窃、诈骗等安全隐患加以重视			

四、 突发事件 演练	结合消防演习及冬季易发生的各类突发事件，进行演习。 演练前，项目需制定演练计划，包括时间、方式、地点、参与人员、人员职责等。 演练结束后，将演练报告上报至品质部，演练报告需详细记录演练过程，包括时间、方式、地点、结果等。	按照实际演习	期间 每半月至少一次演练	1、11月6日前将演习计划上报至品质部  11.06 突发事件演练计划。 2、11月29日、12月27日上报当月所有演习方案、演习报告（附演习照片）
------------------	--	--------	-----------------	--

“一触即发”之安防“360”安全培训计划

项目名称：美兰湖岭域

序号	培训内容	培训对象	时间	责任人
1	①、治安条例学习；②、上下班交通注意事项及自我保护意识；	外勤、工程、客服	20141107	张文君
2	①、员工沟通技巧培训；②、小区夜间安全防范工作注意事项；	秩序维护员	20141114	张文君、朱娟
3	①、消防知识及法律常识的学习；②、防火、防盗、安全事故案例分析；	秩序维护员	20141121	张文君
4	物业职业安全生产教育；	外勤、工程、客服	20141128	陆贞科
5	①、“三多、四勤”巡逻方法学习；②、冬季公共部位安全隐患自查事项及要点；	外勤、工程、客服	20141205	陆贞科、张文君
6	居民住宅小区消防安全管理和火灾救援讲解；	秩序维护员	20141212	张文君
7	①、案例研讨及突发事件处置操作讲解培训；②、小区夜间安全防范工作注意事项；	秩序维护员	20141219	张文君
8	员工8小时以外安全注意事项；	秩序维护员	20141226	张文君
9	高空作业注意事项	工程	20141111	倪慧刚
10	室外作业用电安全注意事项；②、室外作业防火注意事项	工程	20141118	倪慧刚
11	带电工具操作使用注意事项	工程	20141125	倪慧刚

“一触即发”之安防“360”安全风险排除计划

项目名称: 美兰湖岭域

序号	风险点	短期内是否能排除风险			责任人
		是		否	
		防范措施	完成时间	原因	
1	下沉式广场儿童乐园通往 34 单元台阶夜间光线太暗	加装高杆灯补充光源排除安全隐患 	2014-11-22		张文君、倪慧刚
2	36 单元非机动车库出入口接近主干道, 夜间车辆不易发现出入口, 存在交通隐患	安装反光柱或张贴反光标志, 起到警示过往行人和车辆	2014-12-15		张文君
3	机动车库 49 单元人行出入口玻璃碎裂	联系工人更换	2014-11-25		张文君
4	下沉式广场儿童乐园秋千地面有轻微下陷早晨和雨后易结冰	购置 5 平方米地毯铺设在秋千地面, 防止结冰摔伤行人及儿童			张文君
5	别墅区机动车出口路面台阶脱落存在安全风险 	购置大理石重新铺设 	2014-11-18		张文君、倪慧刚

(二) 三防联动, 网格管理

随着安全防范智能化建设不断的推进, 在加强“人防”、巩固“物防”的基础上, 不断提高“技防”的能力与水平, 通过“视频监管一网控”引领科技强警之路, 大力投入监控中心的智能化网络化的建设, 采取“三防”联动措施, 齐头并进。在围墙上布设“天眼”, 并借助红外线报警系统、地感等科学技术, 充分利用应急指挥联网联控机制, 实现周界监控“全天候”、重点部位监控“全时段”、人防物防技防“全联动”, 有效构筑严密的场所安全防控网, 基本消除辖区的“盲区”和“死角”, 杜绝隐患, 确保安全稳定。

1、人防

小区所有安全岗位均实行 24 小时不间断服务, 每个巡逻岗位具有至少三套巡逻路线图, 不定期进行更换, 秩序维护员根据巡逻线路对所负责区域每小时巡逻一次。巡逻岗位配备巡逻电动车进行巡逻, 快速有效的处理处理各类事件, 且在节假日等案发高峰期, 采用制服与便衣结合的方式巡视。

实行三级监控，即安全主管、经理助理、服务中心经理监控的管理模式：

- 秩序维护领班现场流动办公，白天每两小时、晚上每小时一次对所有秩序维护岗位执勤情况进行评估，协助秩序维护员处理疑难问题，同时在高峰时段配合门岗进行车辆及人员的进出管理，监督秩序维护员巡逻情况；
- 外勤主管白天不低于两次对秩序维护各岗位执勤情况进行评估，每月对秩序维护岗位夜间工作状态和现场秩序不少于四次督查；
- 项目经理每月以“夜查”“守夜人”等形式，组织项目各条线负责人、骨干人员在夜间对项目服务现场进行检查。



配备电动巡逻车



领班岗位评估



主管岗位评估



项目经理夜查

2、物防

发挥物防主动防御且成本较低的优势，有效利用物防设施，总体协调各类防范资源。综合评价小区危险源，以居家防盗作为防范重点，确定防范的关键部位，将有限的资源有效利用。例如，在小区围墙或围栏上加装防爬刺，楼道窗户安装限位器，小区安全防范薄弱区域设置保护设施等，同时结合人防、技防，提升小区的安全系数。



3、技防

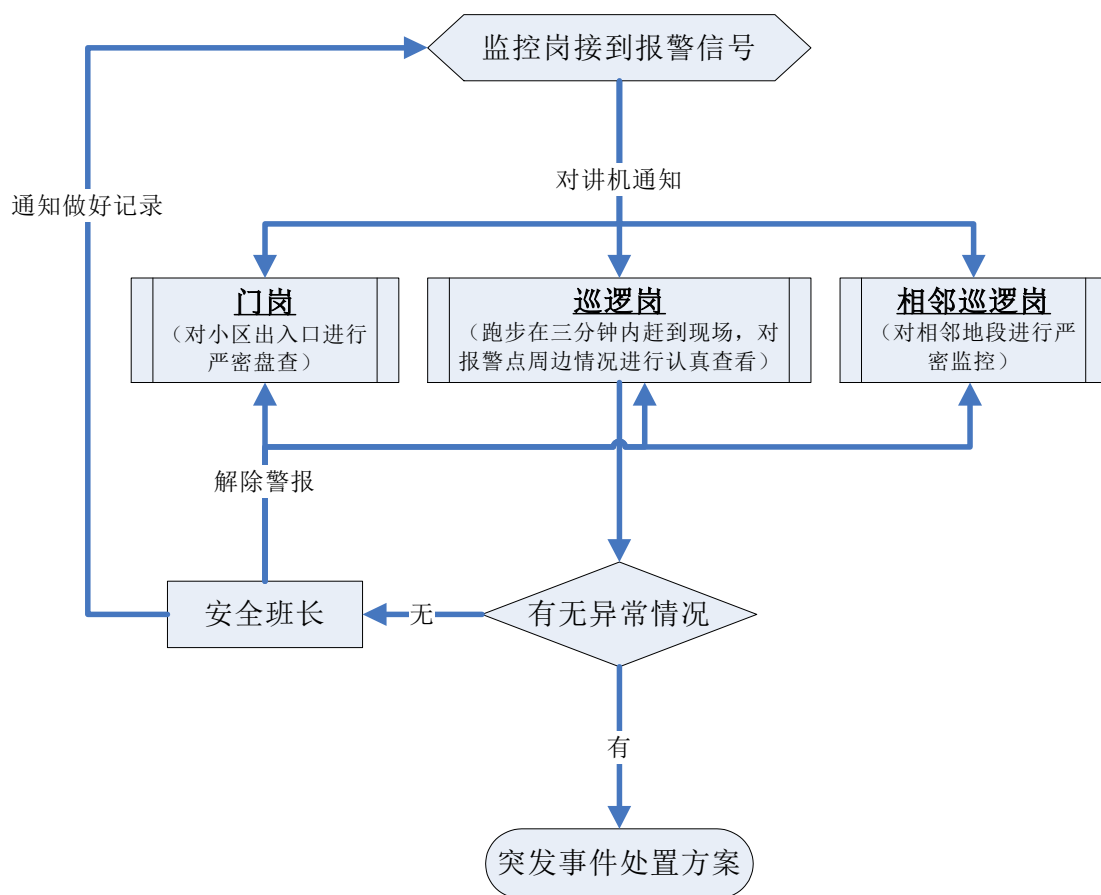
小区内周界报警系统、住户紧急求助系统、进户电子门进出监控、对讲系统、电梯求救系统均与监控中心联网，同时在小区主入口、主干道及其他主要区域安装摄像装置，全面监控小区内的情况。监控中心秩序维护员 24 小时不间断值勤，密切关注各信息源，对监控信号随时做出反应。所有监控录像保存至少 30 天，以备查询。



(三) 宣传引导，群防群治

一方面，通过多种方式，积极开展宣传活动，增强业主自防意识，学会合理有效地使用好室内报警系统，并宣传业主配合管理处群防群治。

另一方面，对于小区内常见的突发事件，如：电梯困人、发生火灾、居家报警等，服务中心组织小区业主定期开展应急演练，提高发生突发事件时服务人员的处置能力和客户的自救能力。



二、保安人员配置及岗位职责

随着社会的进步和人们生活水平的提高，小区的安全与和谐成为了居民们日益关注的焦点。一个完善的小区保安配置方案是确保居民安全、维护小区和谐稳定的重要保障。本方案旨在为小区提供全面、高效、专业的保安服务，确保每一位居民都能享受到安全、舒适的生活环境。

（一）保安领班岗位职责

岗位名称	保安领班	所属部门	保安部
直属上级	项目经理	督导下级	保安部各人员
岗位职责及工作内容	1、负责组织实施所辖区域内的消防，治安管理与协调工作。 2、负责编制各项计划、制度、方案、报告。 3、负责检查各岗位的工作情况，随时分析存在问题，消除事故隐患，提高安全管理水平。 4、负责所辖区域治安设备和消防设施及监控室的管理，建立设备设施档案。 5、负责审阅各岗位执勤情况记录及工作日志，收集整理有关情况向项目经理报告。 6、负责主持消防、治安宣传工作，组织本部员工的业务培训。 7、建立各岗位考勤考绩记录档案，及时掌握各岗工作情况，按制度要求，提出其奖罚方案交项目经理审批。 8、负责完成上级交办的其他工作。		

(二) 保安员岗位职责

岗位名称	保安员	所属部门	保安部
直属上级	保安领班	督导下级	无
岗位职责及工作内容	1、每天上岗前要求着装规范、佩戴齐全精神饱满； 2、注意仪态仪表及工作形象，文明、礼貌、耐心、热情地对待客户，见到客户及来访人员要敬礼示意，交接班时要认真交接一切事宜并走三步交接，及时为有需要的客户提供帮助。 3、早上接班时对岗位上的清洁及物品进行检查，卫生是否保持干净，物品是否齐全，并做好交接班记录； 4、接班后对岗位区域内的消防设施设备进行检查是否齐全完好，如有问题及时汇报，并做好记录； 5、岗位人员严禁聚众聊天、脱岗、串岗、睡岗、耍手机及做与工作无关的事情； 6、对进出人员及物品严格控制，无异常方可进入； 7、应正确使用对讲机，严禁用对讲机说与工作无关的事； 8、上班期间岗位人员用语规范，全天保持良好的精神状态； 9、岗位人员全天对岗位及周边区域进行监管，发现问题及时处理并做好记录。 10、负责管辖区域内车辆管理 11、负责突发事件处置、报告及跟进； 12、巡逻工作以检查治安安全、消防疑点为主要目标，“预防在先”为主要指导思想，以“确保重点”为主要原则。 13、巡逻时要熟悉巡逻区域所有通道、重点要害部位及设施，熟悉和掌握巡逻区域安防设备及使用方法。 14、巡逻中要善于观察，做有心人，及时发现消防等设备设施故障、事故苗头和治安安全隐患，注意可疑情况或可疑违法人员 15、巡逻时注意重点防范部位有无异常动静，有无忘记关闭门窗，有无水患火险等警情，若有，立即报告并采取相应处置措施。 16、发现报火警，要沉着冷静，迅速赶赴现场，必要时采取控制手段		

进行扑救，并及时报告公司领导、公司应急指挥中心和公安消防部门。
17、完成上级交办的工作。

三、门岗管理

1、门岗

(1) 服务时间：主出入口 24 小时值班，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。

(2) 业主帮助：在遇到业主需要帮助时，主动热情。

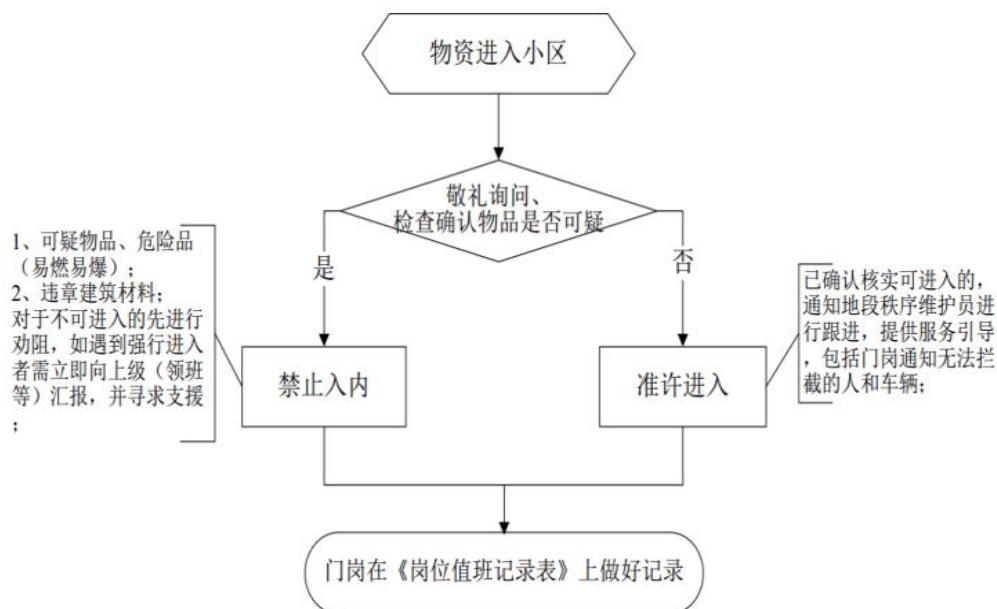
(3) 外来人员：对外来人员进入小区，联系住户，决定是否放行，做好登记，并且全程关注外来人员在小区内的动向。

(4) 物品出入管理

■ 入

✧ 大件物品和厢式货车及可疑车辆：门岗秩序维护员进行必要的检查与询问，做好记录并及时通知巡逻岗进行跟踪检查。

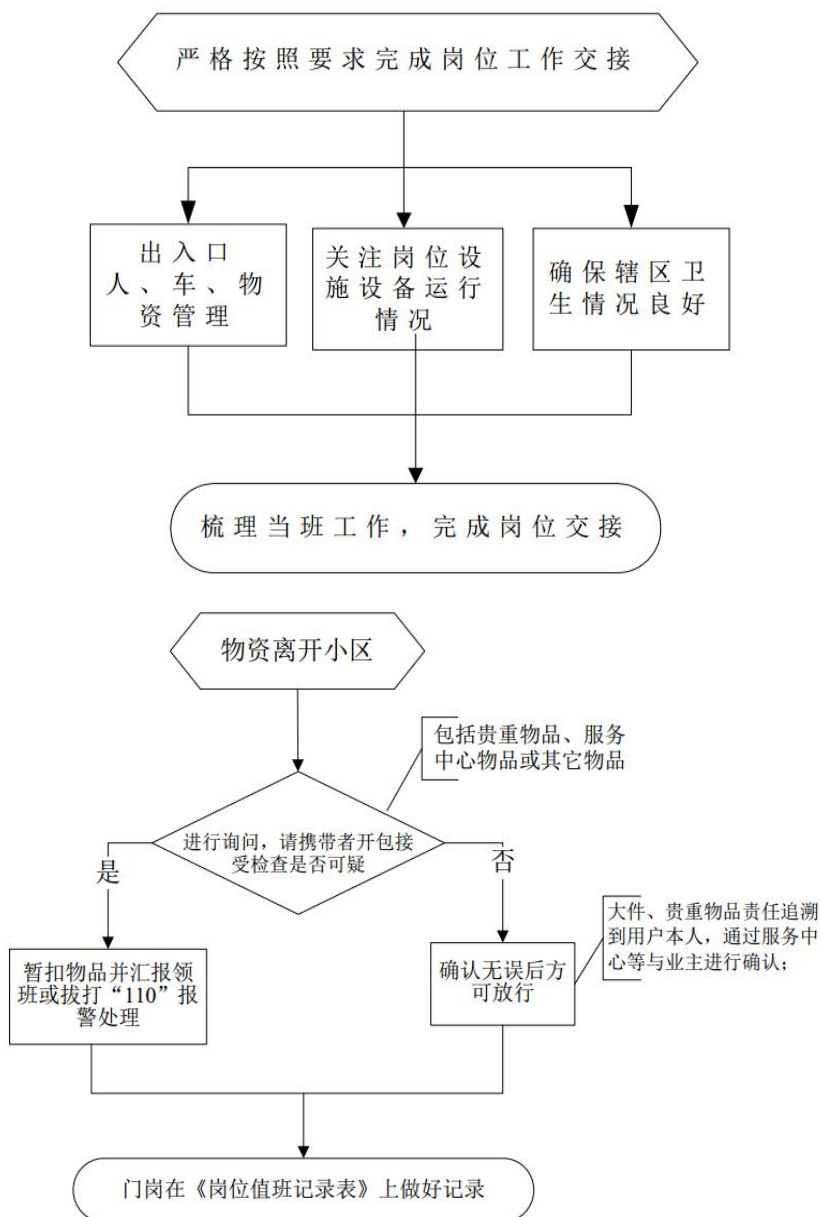
✧ 装修、施工材料：门岗秩序维护员按照服务中心相关规定进行检查。符合标准的，知会相关巡逻岗后予以放行，违规建材禁止入内。



■ 出

✧ 大件物品：须得到相关巡逻岗秩序维护员通知后予以放行并做好记录，未经相关巡逻岗通知的大件物品禁止出小区。

◇ 保姆、钟点工等家政服务人员及装修施工人员携带东西离开小区：须得到相关巡逻岗秩序维护员通知或业主同意后予以放行并做好记录。



四、巡查管理

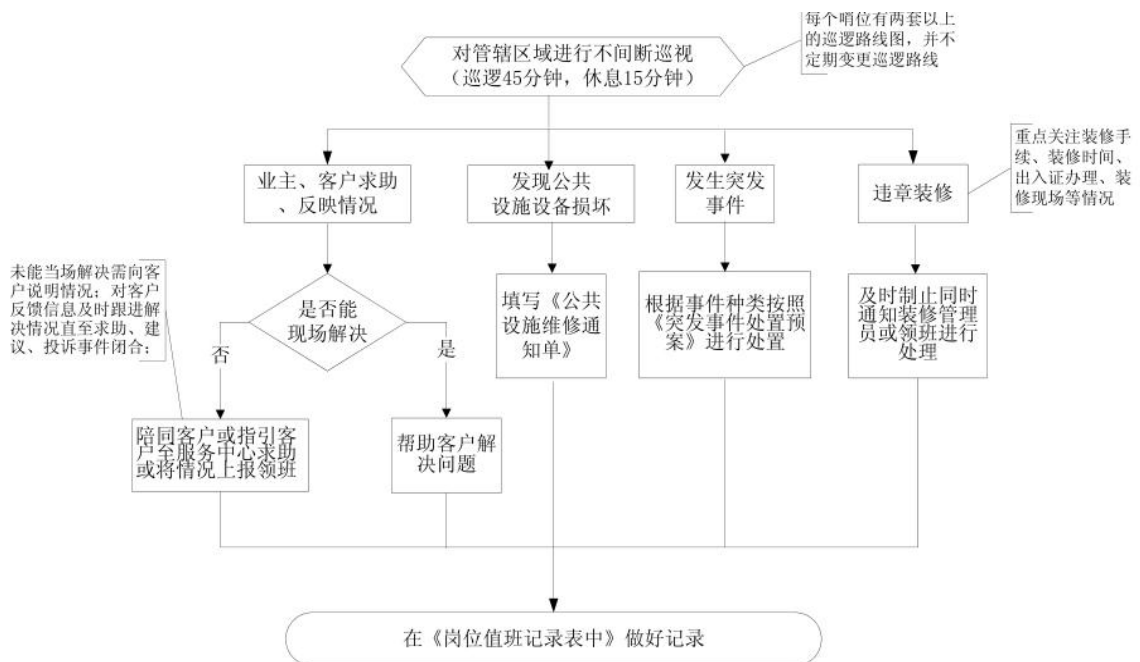
1、巡逻岗

(1) 服务时间：实行 24 小时巡逻。

(2) 小区巡逻：制定三套以上的巡逻路线，秩序维护员手持巡更采集器按照不同的巡逻路线每小时巡查一次。

(3) 应急响应：接到火警、警情后三分钟内到达现场，并报告物管委与警方，协助采取有关措施。

(4) 系统报警处理：在遇到异常情况时，三分钟内赶到现场，采取响应措施。



五、消防监控管理

1、消防监控岗

设备安全管理运行

1、实施设备二级人员管理

(1) 经理：设备安全之第一责任人，负责消防、监控设备保养维修工作的检查、监督；

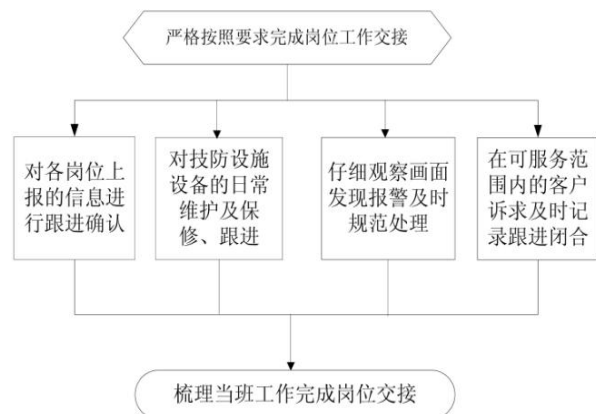
(2) 维修人员：负责消防、监控设备保养维修工作的组织、安排和实施，解决技术难题；

2、建立完备的设备台帐和设备技术档案。

3、定期对物业管理人员进行消防安全培训，做到相关的操作人员持证上岗，每年组织至少两次的消防演习

4、实施消防、监控设备六类保养检修方式

(1) 日检：日常巡视检查维护，



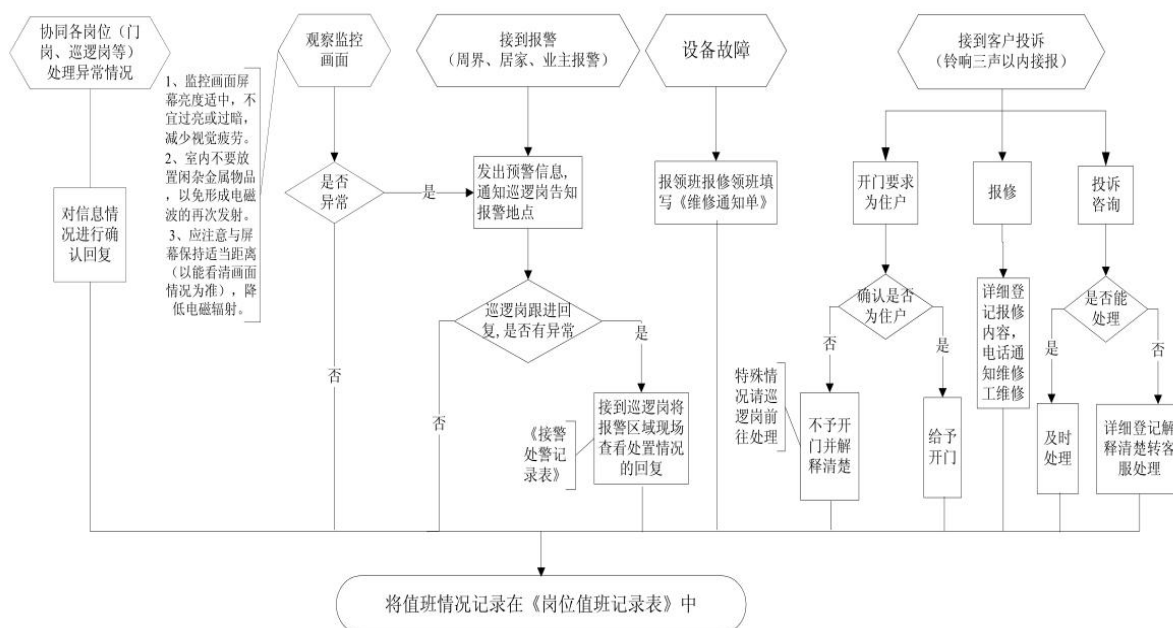
检查设备运行状态是否正常；

(2) 月检：测试性检查，对设备进行性能测试、调整。

(3) 季（半年）检：维护性修理，对设备进行清扫、加油、调试、整定；

(4) 年检：恢复性修理，对设备局部解体，着重恢复设备的电气性能、机械性能和精度，检修或更换零部件及附属装置；

(5) 大修：彻底性修理，对设备全部解体，全面检查、试验、探伤、调试，更换全部不合格零部件或附属装置；



消防、监控设备房管理基本要求

- 1、设备房门上有相应设备房标识；
- 2、设备房地面干净，无无关物品，物品摆放整齐，无杂物；
- 3、现场的作业指导书齐备有效，各类设备维修检修记录完整；
- 4、配备足够的灭火器和应急灯，通风良好，保证手提式干粉灭火器始终处于良好的待用状态；
- 5、设备房内的开关、阀门、单体设备等要有明显的状态标志。流体要有流向标识；重要和操作有危险的设备、部件要有警告标识；
- 6、设备房内设备外观清洁，油漆无脱落，易被人体接触到的转动部位要有防护罩，原设备具有的防护装置应维护齐全；
- 7、设备完好。各类仪表使用正常无损坏，且合格状态标示正常，无“跑、冒、滴、漏”现象，责任人明确；

8、所有标识安装位置适当、醒目，清晰、完整。

消防系统的管理和维护

消防系统保持连续正常运行，不得随意中断运行。制定出具体的定期检查试验程序，并依照程序对系统进行定期的检查试验：

- (1) 每日检查
- (2) 季度试验和检查
- (3) 年度检查试验

消防控制室的管理制度

- ① 消防中心值班室是火警预报、信息通信中心，消防值班员必须树立高度的责任感，有高度的警惕性，严肃认真地做好消防中心的值班监视工作。
- ② 遵守值班纪律，不得迟到、早退和离岗，上岗时必须保持清醒的头脑，不得闲聊、吵闹、喝酒、睡觉。
- ③ 消防中心值班室严禁其他无关人员进入。
- ④ 遵守交接班制度。交接班的内容有：消防报警系统是否正常，有否火灾隐患（如非正常火源、临时火源、易燃品的堆放等）。
- ⑤ 消防值班员如发现有火灾隐患，必须及时处理，并上报上级，有权制止乱放易燃、易爆物品和其他违反消防规定的行为。
- ⑥ 定期检查、维修、保养好消防设施，使消防设施随时处于正常状态。
- ⑦ 发生火灾时要严格按照火灾处理程序处理。
- ⑧ 设专人负责火灾自动报警系统的管理、操作和维护，无关人员不得随意触动。

六、车辆管理

（一）机动车辆管理

小区内车辆进行资源利用实行动态管理，有效的对各类车辆进行引导停放，规范停车秩序，为客户营造良好的居住环境。

1、对小区所有车辆及车位分布情况进行排摸，疏理白天和夜间车位车辆停放情况，对于白天不停放车辆的车位建立电子台账下发于各岗位，用于白天访客和送货车辆短时间停放，杜绝乱停放现象。

2、根据现场实际情况对主要道路进行划线规范停车，对于消防通道、不利于会车道路增加标识牌和挡车桩进行管理。



3、针对小区内乱停放车辆制作温馨提示进行引导，多次劝导无效的车辆使用轮胎锁进行障碍管理，迫使车主规范的进行停放车辆。

4、小区内合理配置安全、交通标识（包括停车场、禁行、禁鸣、限速、防盗标识等），设置机动车出入口减速装置、防强闯设施、监控防盗系统等硬件设施，保障业主的车辆安全。



5、车主信息库的建立和使用

对固定、包月停放业户及采取临停方式进出小区业户的车主姓名，联系方式，车辆品牌、车辆型号、车牌号码等信息进行采集，并充分利用智能化车辆管理系统客户数据库的优势，及时全面地录入车辆及对应业主信息。

使用车主信息库便于小区出入口安全岗位查找核对车辆及相应业主信息，为实现“对卡、对车、对牌”提供信息支持，同时便于秩序维护员及时了解核对各停车楼、场（区域）停车位上车辆情况，提高车辆巡视的有效性，同时提高乱占车位事件的处理效率。

6、车辆授权管理

所有有车位业主车辆全部录入道闸车牌管理系统，根据车位分配要求以及发卡授权批示，我公司将按照要求严格办理，管控好一位多车现象，做到授权明确。

7、车辆异常情况管理

(1) 如发生车辆冲岗、从入口绕行等可疑情况，应首先设法截阻车辆，同时记住其车牌号码并在第一时间报告部门/安全负责人处理。

(2) 车场内交通事故等意外情况的处下，按突发事件处理原则执行。

(3) 非登记车辆要出场经确认属于小区住户的，应核对车辆行驶证与车辆一致，将车辆驾驶人有效证证号码和姓名登记在《车辆出入异常情况登记表》，由驾驶人签名确认。在系统中查询入场时间，按照系统规定放行。

8、充电桩管理：驾驶员职责

(1) 驾驶员将车倒入充电指定区域，停好后需关闭车辆电源。

(2) 驾驶员在操作充电桩的时候做到“三看一听”，第一看，充电桩是否在工作状态，如果不在工作状态，联系场站负责人；第二看，充电枪是否枪头完善，无积水，如发现有水，切勿充电并联系技术；第三看，充电桩是否进入充电状态；一听，充电枪在插入车辆充电座的时候会有“咔嗒”的锁止声音。具体操作：检查充电桩是否正常工作——取下充电枪插入车辆充电座的时候会有“咔嗒”的锁止声音——取出该车充电卡，按充电桩充电提示进行——充电时严格禁止拔枪——充电结束时停止充电——充电枪放入充电桩。

9、管理中心职责

(1) 加强充电桩日常巡检制度，每日一检并登记造册，对各个充电桩的设备状态进行查看及汇总。

(2) 充电桩维修记录表，对充电桩日常工作中出现的维修进行登记，并详细登记种类及维修情况。

(3) 对充电桩的故障及时通知售后技术，并在完成维修的前后进行时间及反馈登记。

(4) 负责能源统计工作，并做好每月每车用电量的数据统计。

10、注意事项

(1) 严格按照正确方式进行充电，规范操作，发生故障请及时报告，不得强行拉扯切断。

(2) 严禁在充电区域内吸烟，使用明火或将易燃易爆等物品带至或放置在充电区域。

(3) 禁止无关人员进入到充电区域或在充电区域内逗留、嬉闹、玩耍等。



（二）非机动车管理

1、非机动车停放有序：非机动车统一停放在非机动车库，秩序维护员需加强巡逻与宣传，引导业户养成不随意停放非机动车的良好习惯。

2、非机动车登记造册：巡逻岗秩序维护员对管辖范围内业户的非机动车辆进行登记造册，并定期进行变更汇总。

3、分类管理：对业主和外来人员的非机动车辆实行分类分区域集中管理与看护。

4、非机动车巡检与整理：巡逻岗秩序维护员定时对自行车库实施巡视检查、整理，发现未锁车辆及时通知车主；如不能马上联系到车主，则采取加锁措施，并在非机动车上放置提示牌便于车主及时找到秩序维护员开锁。



（三）非机动车库管理

对于目前小区非机动车库租借他人乱堆物、脏乱差，充电设施简陋安全隐患大，需进行以下整改：

1、服务中心制定管理协议规范管理制度，约束看管人员不得改变非机动车库使用性质；

2、对非机动车库进行规划合理布局，清理杂物使停放空间得到充分利用；

3、对非机动车库进行充电设施进行规划改造，有效规避用电风险；

4、收集客户车辆信息建立非机动车停放台账，电瓶车停放和充电协议，便于非机动车库停放管理；

5、非机动车库设置门禁系统，客户进出使用 IC 卡，提高防盗系数；

非机动车库内设置巡更点，秩序维护员每日进行巡视、检查。

（四）电动自行车充电管理

1、客服部负责电动自行车充电处的管理，巡逻岗负责日常监管。

2、充电人员对充电器双相插头至连接车体线路、车体本身，和充电过程负全责。

3、充电处只限电动自行车充电。未经允许不得私自更改线路、插座、和开关，严禁一座多充现象。

4、因充电时间过长，充电器、电瓶、线路陈旧老化、电动车倾倒等原因而引起的火灾及其他伤害，造成公私财务及他人人身伤害及经济损失的由车辆所有人负责。

5、充电方法：充电时应先将充电器三项插头与车体插孔连接，然后再将充电器另一端双向插头连接于充电处的插座上。如果反方向操作，接口处可能打火，绝缘体烧焦后可能造成短路，引发火灾及人身伤害事故。

6、车主负责对充电电动车进行安全状态确认，对充电器、插座、插头、

线路进行检查，坚持做到多闻、多看、防止线路过热引发事故。巡逻岗负责充电处合闸、拉闸、充电处的日常安全检查，发现异常情况当即处理，处理不好的及时向领导汇报。

7、充电器应放置在远离火源处，禁止将衣物、护膝等可燃物放置在电车上。

8、充电处配备的专用消防器材未经允许不得随意挪动。

9、严禁私拉电线及飞线充电。

10、严禁电动自行车进入电梯，禁止住宅室内充电。



七、消防培训、实操演练

建立突发事件的处置预案，将突发事件按对象、形式等进行分类，明确各类突发事件的处理原则，制定详细的处置方案。本着预防为主的原则，定期对物业服务中心所有人员进行培训，同时物业服务中心对小区常见各类事件和季节性突发事件进行组织人员演练，有效控制各类突发事件的发生。

1、防台防汛演练

演练总结报告

编号: JR/CX2/40(D)

序号: 1505001

演练参加部门(人员):
外勤: 张文君、倪成楷(安全) 张德明、罗汉秀、张兵权、刘磊、刘海龙、王汉伟;(保洁) 蒋玄妹、纪田梅、吴中兰、胡年武;(绿化) 王中全、吕秀兰、朱美丽
客服: 李丹丹、张金伟
工程: 倪惠钢、江秀兵、王涛
房修: 卢俊

演练时间、地点:
时间: 2015年5月14日14:00-15:00
地点: 别墅车库出口、下沉式广场

演练内容:
 1、堆砌防汛墙2、潜水泵排涝3、高空物体、低洼地段检查和井子架加固。

演练过程概况:

汛期将至,为增强各位员工对防汛抗洪救灾的责任感和紧迫感,做到未雨绸缪,充分做好各项防汛防洪准备工作,最大限度地减少雨季给小区及业主带来的损失,维护小区业主正常生活秩序,我部于2015年5月14日进行防汛防洪实战演习。
 当日下午14:00分演习正式开始,由本次演习演练总指挥在监控中心发出防汛指令:“接市气象台通知,未来24小时内有大到暴雨,要求各防汛小组做好应急准备”,监控中心接防汛指令后,立即启动《防汛防洪应急预案》,客服组当即安排人员利用广播喊话提醒业主台风暴雨即将来临,请将花盆等物移至屋内;设备物资保障组迅速到达指定地点对各类储备物资进行了检查,同时工程组人员对小区内外排水管道、电梯底坑地漏、底库排水设施、窨井是否畅通等进行了仔细检查,并及时向领导汇报应急准备情况,各抢险队员随时聚集待命。



14:20分下起了“暴雨”(模拟),各抢险救援组人员在加大小区的重点防汛区域巡查时发现在“小区3期地下车库出口发生漫水现

2、居家、周界报警演练

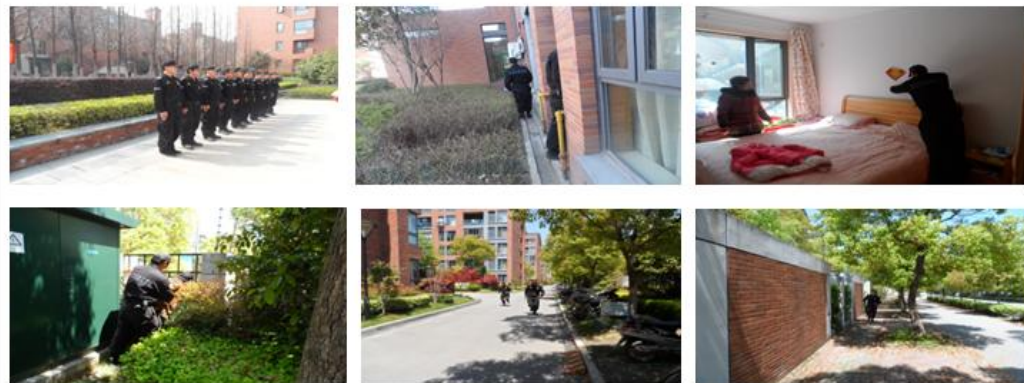
客服: 闫伯涛、张金伟
工程: 王涛

演练时间、地点:
 1、62单元102室;2、周界四防区东侧主干道。

演练内容:
 1、居家紧急报警;2、周界电子围栏报警。

演练过程概况:

2015年3月3日上午10:00-11:00我部组织秩序维护员开展(周界、居家报警)预案演练。演练开始前首先由外勤主管讲解本次培训目的及演练要求;其次向参演队员进行分工并讲解演练重点;演练结束后主管对本次演练过程进行讲评。10:02分在62-102启动红外报警主机报警,监控收到报警信号演练开始。



1、10:02分监控接到居家报警信号,通知当班领班及巡逻岗前去处置;

3、消防灭火演练

为了进一步做好小区的安全保障工作，增强小区居民、物业员工的消防安全意识，提高紧急情况下的疏散能力，防患于未然，2015年3月24日上午9:30-11:30在小区下沉式广场、34、35单元以及西侧主干道开展了消防逃生及消防灭火演练。

首先由外勤主管张文君将今天的培训流程向现场人员进行简单讲述，讲解本小区灭火器的类型、分布情况，如何正确使用灭火器灭火以及灭火注意事项，接着由小区安全领班张传志现场操作为居民示范灭火过程；现场居民、工作人员了解使用方法后都兴致勃勃地上前体验一把灭火器灭火，在寓教于乐中学习消防安全常识，增强了消防安全意识。



随后进行的是楼道疏散，此次疏散演练井然有序，安全撤离。物业工作人员各司其职，积极配合，消防疏散演练有条不紊。演练增强了小区居民、物业员工的逃生本领，有效地提高了广大居民、物业员工的消防安全知识和逃生技能，增强了防火安全意识。



最后组织小区居观摩秩序维护员穿戴消防服、消防水袋连接铺设、通水灭火，在指挥员一声令下秩序维护员迅速穿戴消防服帽、铺设水袋、连接消防栓通水灭火，从穿戴消防服到起点火扑灭整个过程不到5分钟赢得了广大居民的热烈掌声。

此次消防灭火演练各小组各司其职，分工明确，认真执行演练的各个环节；通过此次演练增强了小区居民、物业员工的防火安全意识，为创建和谐、平安小区产生了积极影响。

组织人：张文君 日期：20150325

八、管理制度及考核办法

（一）安保人员行为规范

景瑞物业	上海景瑞物业管理有限公司				编号	JR/ZY/YW1/TQ3/01(E)
	安保人员仪容仪表基本要求及通用行为规范				版本	E 第1页共5页
	编制	胡晓伟	审核	张晶	批准	沈萍
					生效日期	2017年11月1日

安保人员仪容仪表基本要求及通用行为规范

一、仪容仪表基本要求

部位	要求	不允许	要领
1.1 整体	自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁、微笑示人。	精神不振，面无表情，目光无神，邋遢。	容貌端正，举止大方，服饰庄重，整洁挺拔，淡妆素抹，打扮得体，态度和蔼，待人诚恳，不卑不亢。
1.2 头发	头发要经常梳理，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。	有头油和异味。	
1.3 发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。	张扬、散乱。	
1.4 面容	脸、颈及耳朵保持干净，每日剃刮胡须。	胡须拉杂。	
1.5 身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。	异味、污垢。	
1.6 衣服	(1) 工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整。 (2) 制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。	(1) 制服有明显污迹、破损，掉扣。敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。 (2) 衣服不合身，过大过小或过长过短。 (3) 冬装和夏装混合穿。 (4) 擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物。	

1.7 手	保持指甲干净。	留长指甲及涂有色指甲油，指甲内有污垢。	
1.8 鞋	统一穿着深色平底鞋	(1) 鞋子破损，或鞋上有灰尘污渍不拭擦。 (2) 穿着运动鞋、拖鞋（泳池救生员除外）。 (3) 钉金属掌或者露趾凉鞋。	
1.9 袜	着黑色或深色、不透明的短中筒袜。	袜子有破损。	
1.10 工牌和徽标	工牌佩带在左胸显眼处（男士上衣口袋正中上方约 1CM 处位置）挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁、端正。	工作牌放在上衣口袋中，工牌有破损或字面有磨损	

二、秩序员通用行为规范

项目	规范要求	不允许	要 领
2.1 仪容仪表	(1) 工作时间内按照规定着本岗位制服及相关饰物、警用器材，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩带工牌。 (2) 停车场、门岗岗位夜间要着反光衣。 (3) 对讲机统一佩带在身体右侧腰带上，对讲时统一用左手持对讲机。 (4) 站岗时不依靠在其他物体上，双手不拿与工作无关的物品，自然下垂或交叉与腹前或背后。 (5) 工作期间精神饱满，充满热情，面带微笑，声音亲切。	(1) 迟到早退，擅自离开工作岗位。 (2) 精神不振，无精打采，一副懒洋洋的样子。 (3) 扎堆聊天或干私活。 (4) 警惕性不高，不能及时赶到突发事件现场。	规范着装，整洁严谨，状态良好，装备齐全，面带微笑，声音亲切。

(二) 管理规章制度列表

类别	序号	内容	序号	内容
行政规章制度	1	员工招聘制度	7	员工入职管理规定
	2	员工培训制度	8	员工岗位职责
	3	员工考勤制度	9	员工请休假制度
	4	仓库管理制度	10	员工关爱制度
	5	员工工资管理制度	11	工作安全保卫制度
	6	工作服管理制度	12	机器设备用具管理制度
值班制度	1	双休日值班制度	4	延时加班值班制度
	2	法定节假日值班制度	5	其他突发事件值班制度
	3	恶劣天气值班制度	6	

1、考勤制度:

每月3日前交上月手工考勤、电子考勤、指纹考勤无指纹考勤则交签到表、《安保人员流动情况统计表》。若迟交,上交不全或因部门制表审核不严造成问题屡次发生影响工资造册的,将问责相关负责人(因公司不得无故拖延员工工资),各保洁主管做好相关解释工作。

(1) 迟到、早退、旷工

2. 班时间开始后5分钟至30分钟内到班者按迟到论处;超过30分钟以上3小时以内者按旷工半日论处;超过3小时以上者按旷工一天论处。

3. 提前30分钟以内下班者按早退论处;超过30分钟以上3小时以内者按旷工半天论处;超过3小时以上者按旷工一天论处。

4. 员工外出办理业务前须向本部门负责人申明外出原因及返回时间,否则按外出办私事处理;

5. 上班时间内外出办私事或无故不在规定工作场所,一经发现,均视为擅自离岗,并给予一次警告的处分;

6. 员工一个月内迟到、早退1-3次(含累计)者,扣发当月效益工资的10%,并给予一次口头警告处分;迟到、早退3次以上(含累计)者,扣发当月效益工资的30%,并给予一次书面警告处分。

7. 员工未向部门和公司主管领导书面申请并经批准者,或未按规定时间请假,或违反病、事假规定,或违反公司制度中其它有关规定等行为,均视为旷工。

8. 员工一个月内旷工 1-3 日（含累计）者，扣发当月效益工资的 30%，并给
予一次书面警告处分；旷工 3 日以上（含累计）者，扣发当月所有效益工资，并
解除劳动合同。

（2）加班

➤ 所有人员加班必须事先提交《加班审批表》，经相关负责人审批同意
后方可加班。原则上不得产生加班费，若有员工请假，可酌情安排加班。若
临时突发加班则由部门经理酌情掌控（根据人员编制）。因服务质量存在问
题由各项目点自行组织人员进行整改，并不发放相关人员的加班工资。

➤ 员工未经申请而因个人原因休息日加班或延长工作时间的，均不视
作加班。

➤ 保洁人员统一加班工资计算基数。目前存在保洁人员加班工资按工
资、补贴、考核奖之和为基数计算加班工资。

4. 包岗人员必须保证包岗区域的服务质量，保洁主管要加强该区域的检查力
度和频率，对有服务质量问题的应督促其整改（已发包岗工资，不再发放加班工
资）

2、考核制度

为检验员工工作表现和工作质量，促使员工树立危机意识和进取意识，创造
良好的竞争环境，公司将定期或不定期对员工进行绩效考核。

（1）考核方式

员工考核内容包括（但不限于）员工工作态度、制度执行情况、出勤率、安
全情况、计划书执行情况、服务质量、团队精神等。

员工考核分月度考核和年度考核。

（2）月度考核

员工月度工作考核以员工岗位职责或具体工作指标为标准，由各项目自行组
织。

（3）年度考核

员工年度考核是由公司成立考评小组，对所有员工进行的一次全面的考核。

考核结果分为“优秀”、“良好”、“合格”和“不合格”四个等级。考核结果
为“不合格”的，取消本年度年终奖金。

员工考核结果将由综合管理部门归档备案,以作为员工晋升或奖惩的依据之一。

(4) 考核办法

1. 安保人员的工作标准

1) 安保人员在进行值班或巡逻时,应达到《安保人员值班作业规程》、《安保人员巡逻作业规程》、《消监控岗管理规程》中的各项工作质量标准的要求。

2) 安保人员在使用安保人设备时,应严格遵守环境维护部《安保人设备操作与日常保养作业规程》的各项要求。

4) 当发生特殊情况时,安保人员必须依照《应急预案作业规程》进行工作。

5) 安保人员在工作时的仪容仪表、言行举止应符合《安保人员仪容仪表管理规范》、《安保人员行为举止管理规范》、《安保人员语言管理规范》、《安保人员对待业主的管理规范》等的要求。

6) 安保人员必须按《安保人员培训实施作业规程》的要求参加培训和达到培训要求,培训合格后上岗。

2. 绩效考评评分办法

1) 绩效考评由日检、周检、月检、抽检构成,各种检查考评的要求详见公司相关制度。

2) 安保人员绩效考评的日检、周检、月检评分均按百分制进行,具体构成

为:

H. 岗位工作质量(满分30分)。

I. 培训质量(满分10分)。

J. 安保设备使用与保养(满分10分)。

K. 按照作业规程操作质量(满分20分)。

L. 服务质量(满分10分)。

M. 执行公司其他相关作业规程质量(满分10分)。

N. 其他质量(如收到书面表扬信,拾到遗留物品等)(满分10分)。

3. 绩效考评扣分细则

1) 安保人员员考评扣分细则

H. 岗位工作质量考评扣分细则:

安保人员在进行值岗或巡逻时不符合《安保人员值班作业规程》、《安保人员巡逻作业规程》、《消监控岗管理规程》要求的,每次检查每发现一项一般违规扣岗位工作质量评分 1—5 分;严重违反作业规程操作的严重违规,每发现一项扣该项评分 6—15 分;引起不良后果的视情况扣减 16—30 分(扣完为止)。

I. 安保人员必须按《安保人员培训管理作业规程》要求参加培训并考试合格。每次检查每发现一项一般违规,扣减对应评分项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—5 分;引起不良后果的,视情况扣减相应项目 6—10 分(扣完为止)。

J. 所有安保人员在进行安保工作时,违反相关标准作业规程的,每次检查每发现一项一般违规,扣减对应评分项目 1—3 分;严重违规扣减对应项目 4—6 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 7—20 分(扣完为止)。

K. 安保人员在使用安保人设备时违反《安保人设备操作与日常保养作业规程》的,每次检查每发现一项一般违规,扣减对应项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—5 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 6—10 分(扣完为止)。

L. 安保人员当值时违反相关规定,言行举止、仪容仪表达不到要求的,每次检查每发现一项一般违规,扣减对应项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—4 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 5—10 分(扣完为止)。

M. 安保人员除应按本部门标准作业规程工作外,还应同时严格按公司其他相关标准作业规程工作,否则每发现一项一般违规,扣减对应项目 1—2 分;严重违规扣减对应项目 3—4 分;引起不良后果的,视情况扣减对应项目 6—10 分(扣完为止)。

2) 一般违规、一般程度、一般情况是指偶发性的,因粗心大意引起的,或因记录签名不清、不合要求或有一定的客观因素(需经确认),造成的程度轻微不合格;严重违规、严重程度是指明知故犯引起的不合格;造成不良后果是指引起连锁反应,造成实际损害、恶劣影响或引起其他工作质量受到连带影响的结果。

3) 检查、考评时,如出现《奖罚标准作业规程》中所列明的应受嘉奖事件,则应视情节在正常考评完毕后在总分中追加 1—20 分(但总分不应超过 100 分),另依据有关制度对受考人进行奖励。

4) 奖评时受考人的行为造成的不良后果已触犯有关制度,所列出的必须加以惩处的情形,则除在考评检查表相应栏目内扣完相应分值外,另依据有关制度

对受考人追加处罚。

4. 不合格服务的处理

1) 轻微不合格服务的处理：日检及巡检中发现的即行纠正处理。

2) 严重不合格服务的处理：严重不合格服务报项目负责人处理，并进行跟踪验证；由管理员制定纠正措施，督促实施，进行验证。

3) 预防措施：在检查过程中发现潜在不合格原因，要逐级汇报，调查分析隐患原因，由项目负责人组织制定“预防措施”。

3、奖惩制度

(1) 原则

为了加强公司对员工的管理，提高员工的职业首先水平，达到罚赖，奖优罚劣，严肃劳动纪律和充分调动员工积极性的目的，从而达到管理工作的有序性，安保人质量的稳定性，员工队伍的进取性。制订如下奖惩制度。

(2) 奖励

奖励分为三类，即精神奖励、物质奖励。二类奖励可以单项辨，也可叠加实施。

1. 精神奖励：对于经考核有突出成绩或评为优秀的员工，公司将以口头或书面的形式予以通报表扬；给予“优秀员工”称号的员工发放荣誉证书作为精神奖励。

2. 物质奖励：对有突出或重大贡献的员工，公司将按贡献大小发放一次性奖金或奖品。

3. 奖项：

1) 重大贡献奖：凡员工在业务开拓、技术创新、经营管理等方面为公司的发展和创利有重大贡献者，可给予一次性大额奖励。

2) 优秀员工奖：经综合评定，荣获年度优秀员工称号的员工获优秀员工奖。这将其为本公司最高个人奖项。

3) 最佳质量奖：每年通过竞赛、考核和综合评定为最佳项目和部门获最佳质量奖，这奖项是本公司最高集体奖项。

4) 合理化建议奖：凡在公司的管理、技术等方面提出合理化建议，并被采纳应用的，可获合理化建议奖。

5) 拾金不昧奖, 凡受到甲方单位和失主通报表扬的拾金不昧者, 可获拾金不昧奖。奖励金额从 50 元至 500 元不等。

4. 考评

1) 各奖项除拾金不昧奖经核实无误随即兑现外, 均每年考评一次。

2) 考评中以考核实绩为主, 评比为辅。单位区域负责人要注意收集和积累集体和个人的实绩资料, 考核中以事实为依据; 评比中听取群众意见也是以核对事实为主要内容。

3) 考评机构: 由总经理、综合管理部、区域负责人组成考评委员会, 综合管理部作为办事机构进行考评具体工作。

4) 考评程序: 由各部门申报, 考评委员会作考评核实, 报总经理室审核批准。

(3) 惩处

1. 原则

公司对违纪违规的员工本着教育为主, 处罚为辅, 以处罚达到教育为目的, 除严重过失外, 轻微过失者实行累计计算过失的办法, 让违纪者对错误有认识和改正的机会, 体现“严和情”结合的原则, 增强员工队伍的凝聚力。

2. 过失的区分及其处理

1) 轻微过失

A、第一次过失: 口头警告, 20 元罚款。

B、第二次过失: 书面警告, 50 元罚款。

C、第三次过失: 作严重过失一次, 100 元罚款。

2) 严重过失

A、第一次过失: 书面警告, 100 元罚款。

B、第二次过失: 书面警告, 50 元罚款。

C、第三次过失: 作严重过失一次, 100 元罚款。

3) 重大过失: 开除。视情节追究法律责任。

3. 工人过失内容

1) 轻微过失

A、迟到或早退。

- B、不按规定佩带胸卡，制服不整洁干净，工作时佩带金银首饰。
- C、工作不尽职，受到客户和业主投诉。
- D、未经部门主管允许，带亲属及朋友进入工作场所。未经许可打私人电话。

E、违反考勤制度，上下班不打工卡。

F、非工作需要在规定时间之外用餐。

2) 严重过失

A、没有正当理由或未经部门经理同意而擅自离岗、聚集闲聊。

B、在禁止吸烟区域吸烟。

C、违反公司的安全规章制度。

D、未经许可而私自使用公司、楼宇的设施、设备。

E、当班时喝酒、睡觉、下棋、打扑克、看书、听 MP3 或干其它私事。

F、未经许可将消防安全设备作它用。

G、上下班代其他员工打考勤卡，给公司提供假考勤。

3) 重大过失

A、不服从上级指令，甚至拒绝或有意不完成指派给其的工作，紧急情况下，不主动采取行动而造成损失。

B、未经许可在更衣室内放有公司财物。

C、故意毁坏他人财物。

D、在工作地进行任何形式的赌博。

E、用威胁手段当众侮辱上级管理人员和同事等。

F、犯有偷窃他人财务或企图将公司财物占为己有。

G、严重疏忽职守，导致公司信誉，他人利益损失。

H、员工请假手续未经批准三天不来上班。

I、故意伪造考勤卡等各种记录。

4. 管理人员过失内容

1) 轻微过失

A、无故迟到、早退。

B、不按规定穿着制服、佩带胸卡。

- C、未经许可打私人电话。
- D、上班时间窜岗、聊天、喝酒。
- E、因疏忽而引起的工作差错，但未造成重大损失的。
- F、散布不利于公司形象，不利于团结的言论。

2) 严重过失

- A、未办理请假手续，擅自旷工在一天以上三天以内的。
- B、消极怠工，影响工作正常开展或未完成本职工作的。
- C、因疏忽而造成差错，造成重大损失的。
- D、受到投诉，经查属实并负有不可推卸之责任的。
- E、违反应收账款管理办理，由于本人责任造成安保费三个月以上的。
- F、违反固定资产管理办理，造成经济损失在 2000 元以上的主要责任者。

3) 重大过失

- A、未经公司同意，私自承接业务，侵吞服务费不上交的。
- B、利用职务使得收受回扣、贵重礼品不上交或“出卖”业务收受好处的。
- C、未经公司同意，在同行公司兼职或工作时间兼职其它公司工作的。
- D、泄露公司经济技术机密情报和资料的。
- E、连续旷工四天以上或累计满一周。
- F、其它严重损害公司利益的行为。

(三) 安保人员奖惩制度

本项目我们将建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，通过常态化的考核，并提供了具体的考评和奖惩的实施措施和办法。以下为《上海景瑞物业管理有限公司员工即时奖罚管理规定》的部分内容。其中，包括对突发事件管理方面的奖惩内容。

1、原则

- (1) 实事求是，公平公开；
- (2) 有奖有罚，奖罚分明；
- (3) 精神鼓励与物质鼓励相结合，教育与惩罚相结合

2、奖罚内容及形式

- (1) 奖励形式及标准：

奖励级别	奖励形式		奖励标准
	个人	团队	
一级	表扬状，50-200元/次	表扬状，5人以下团队：200-500元/次；5人（含）以上：500-1000元/次；10人以上团队：1000元以上/次	主动服务，急客户之所急，采取措施想方设法为客户解决问题，提升服务品质，改善客户服务效果，受到客户表扬，经查属实。
			研究改善作业方法、提高品质管理方法、显著降低各项成本或提升品质。
二级	通报表扬，200-500元/次	通报表扬，5人以下团队：500-800元/次；5人（含）以上团队：800-1200元/次；10人以上团队：1200元以上/次	在日常服务过程中，展示优秀的职业形象，保护客户生命财产安全，提升公司知名度。
			在突发灾害性天气中，积极参与抗灾救援，保护公司设备、资产等安全，得到业主或公司认可。
			节能降耗，自主创新，能够显著降低业务外包或委托服务成本。
			采取可行性措施，提高管理流程效率，显著提升业务流程效率。
			在提升客户满意度提出切实可行方案并被公司采纳推广，取得重大进展。
			降低企业风险，体现职业敏感度，成功防范重大隐患，避免重大经济损失。
		嘉奖令，5人以下团队：800-1000	参加外部重大比赛和社会活动，获得重大荣誉。
			在工作中以公司利益为重，忍辱负重，有效体现员工职业道德和优良作风。

三级	嘉 奖 令， 500-800 元/次	元/次；5 人（含） 以上：1000-1500 元/次；10 人以 上团队：1500 元 及以上；总经理 批准的其他奖罚 形式	勇于创新，对公司日常运营提出合理化建议， 并推动执行，为公司管理流程优化做出贡献。
			降低公司各类风险，为管理服务或经营收益方 面做出重大贡献。
			在重要事件中，善于运用掌握的知识和技能， 善于组织，全力奉献，取得完美效果。
			对于重大舞弊或危害公司的权益事务，能事先 举发或事发时进行制止或举报，避免重大经济、 名誉损失。
			遇非常事故灵机应变，措施得当或不顾自身危 险，勇敢救护而保全人身及财产安全表现突出。

(2) 处罚形式及标准:

处罚 级别	处罚形式	处罚标准
一级	警告，罚款 10 元-200 元 / 次	工作时间内，言谈举止不符合公司要求，未按规定 着装佩戴胸牌，工作时间睡觉，迟到早退，接听电 话时未使 用规范用语等。
		工作态度不端正，执行力不强，未在规定期限内向 公司相关部门反馈各类计划。
		在督查人员抽查过程中通风报信。
二级	通报批评，罚款 300 元 -500 元/次	因个人原因导致自己或他人的工作不能正常开展。
		故意损坏公共设施、公共财物。
		搬弄是非，影响同事间团结。
		在日常管理工作中，监督管理不善，未将工作要求 落实到位，未在规定期限内落实已承诺的整改措 施。
		工作中不诚实守信，做虚假考勤或虚假作业记录， 涂改考勤或涂改作业记录。

三级	降级或辞退	工作失职，玩忽职守，造成投诉、公司利益损失或安全责任事故。
		无视职业操守，违反企业保密规定，泄露内部资料。
		违反景瑞底线，违反职员职务行为准则。
		因工作失职造成后果，在主流媒体上有负面报道，影响公司形象。
		工作失职，玩忽职守，造成重大投诉、重大经济损失、重大安全责任事故或重大不良影响。
		在业务活动中不公正廉洁，有以权谋私，吃、拿、卡、要等行为。
		私设“小金库”，做假账，或指使财会人员做假账或设立“账外账”。

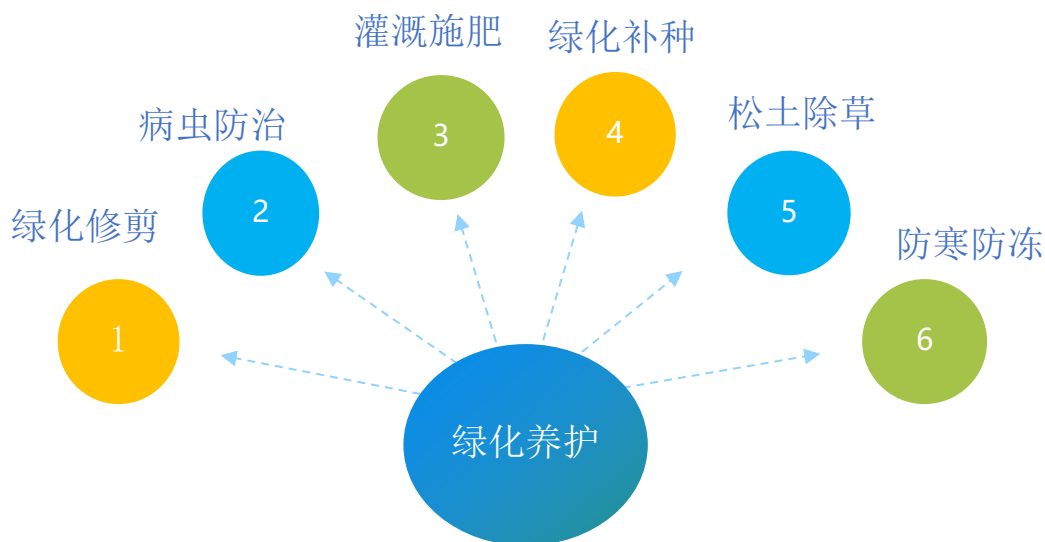
- (1) 所有奖罚项均应至人力资源部门备案，不得私自现金奖罚；
- (2) 分公司管理中心负责人拥有对管理处操作层员工的奖罚审批权；
- (3) 分公司总经理拥有对分公司一般管理人员的奖罚审批权；
- (4) 分公司分管领导拥有对分公司主管级人员和项目经理的奖罚审批权；
- (5) 总部职能部门负责人拥有对总部一般员工的奖罚审批权；
- (6) 总部职能部门分管领导拥有对总部主管级以下人员的奖罚审批权；
- (7) 总经理拥有对总部经理级以上人员各部门、分公司职能经理和总监以上人员的奖罚审批权；
- (8) 具体事件采取的奖罚方式和额度可由部门经理根据本规定的内容和具体事实提出建议，填写《员工及时奖励处罚建议单》报批。

第三节 绿化管理方案

一、绿化内容

绿化养护工作主要分为以下六大块主要内容：

- 1、绿化修剪：日常小区绿化灌木树木枝叶修剪，使绿化保持良好形态；
- 2、病虫害防治：绿化病虫害防治治理，避免绿化虫害；
- 3、灌溉施肥：绿化日常灌溉施肥，保证植物正常生长；
- 4、绿化补种：枯死损坏的绿化带及时进行补种，保持小区绿化风貌；
- 5、松土除草：日常对绿化带进行松土及除杂草；
- 6、防寒防冻：提前准备，防治因季节原因造成的植物损害。



在绿化养护方面拥有丰富的管理经验。我们将遵从“自然生态规律”以“三分种植，七分养护，十分安全”为原则，科学的养护方法，高标准，高质量的完成养护工作，保证园林整体景观效果。

二、绿化人员配置

小区物业绿化管理，采用日常配置固定人员与农忙时增派零时工相结合的方式，可以确保绿化工作的高效、稳定进行，同时降低人工成本。

（一）日常配置固定人员

固定人员数量：根据小区绿化面积、绿化种类和养护难度等因素，确定日常需要的固定人员数量。这些人员应具备绿化养护的专业知识和技能，能够独立完成日常的绿化养护工作。

固定人员的主要职责包括：

- （1）定期巡查绿化区域，及时发现并处理病虫害、枯死植物等问题。
- （2）制定并执行绿化养护计划，确保绿化的正常生长。
- （3）参与绿化改造、提升等工作，提高小区绿化品质。
- （4）与业主沟通，了解业主对绿化的需求和建议，及时调整养护计划。

（二）农忙时节增派零时工

零时工数量：在农忙季节，如春季、秋季等，由于绿化养护工作量较大，可以增派一定数量的零时工。零时工数量应根据实际工作量来确定，以确保绿化工作的顺利进行。

零时工的主要职责包括：

- （1）协助固定人员完成日常的绿化养护工作，如浇水、施肥、修剪等。
- （2）参与绿化改造、提升等工作的辅助工作。
- （3）在农忙季节，协助固定人员完成临时性的绿化工作，如紧急修剪、除草等。

三、绿化养护标准

（一）绿化养护标准及养护要点

类别	养护标准	养护要点
草坪养护	草地无石块、纸屑、垃圾等杂物。 草地无人破坏，缺损的及时补植。 适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良。	淋水：生长季（非雨季）每 2 天 1 次；非生长季（非雨季）每周 1—2 次。 施肥：每年早春、晚秋各施 1 次；每两次草坪修剪后薄施 1 次；节庆

	适时剪草，留茬高 4—6 厘米，修剪平整、美观、边缘整齐。草地嫩绿，无烂草、感病草。	期间追施叶面肥或草坪增绿剂。 修剪：生长季每 20 天修剪 1 次，留茬高不超过 60mm；每年开春前重剪 1 次。 疏草打孔：草坪种植三年后每年 1 次。
乔木养护	生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶。 适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。 基部无 30mm 高以上萌蘖枝，无杂草、杂物，土面不结板，透气良好。 及时修剪，保持造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。 无明显病害枝。	淋水：生长季（非雨季）每周 2 次；非生长季（非雨季）每半月 1 次。 施肥：早春施有机肥 1 次；每年 5-6 月追施 1 次。 修剪：每年 12 月—次年 2 月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等，并对树冠适当整形保持形状；对造型树木应每两个月修剪一次外形，以保持形状；棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达 2/3 时应剪除，其叶壳在底部开裂达 1/3 以上时应剥除，修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤。
灌木养护	柱形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。 适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。 灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。 及时修剪，造型优美。 无长 20cm 以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。	淋水：生长季（非雨季）每周 3-4 次；非生长季（非雨季）每半月 1-2 次。 施肥：早春或入冬前施有机肥 1 次；生长季每两个月追施 1 次。 修剪：每年 12 月—次年 2 月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等；生长季非观花类每 25 天修剪 1 次，观花类每次观花后修剪 1 次。

	无明显病害枝。 对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。	
绿篱养护	造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。 绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐。 每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5cm。 片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平缓，不能有明显交接口。 绿篱内生长的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。	淋水：生长季（非雨季）每周 2-3 次；非生长季（非雨季）每半个月 1-2 次。 施肥：早春或入冬前施有机肥 1 次；生长季每两个月追施 1 次。 修剪：每年开春前将高度压到定高点重剪 1 次；生长季每 25 天修剪 1 次。 喷药：每月喷施广普性杀菌条虫药 1 次；突发病四害消杀进行针对性防治，要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。
时花养护	无残花、黄叶，无高出花面的竹签、杂草等。 花盆摆放整齐，盆内无杂物，最外一圈面对客人的盆边整洁美观。 整个花坛待换花不超过 1/3。 地栽时花生长良好，无杂草、无秃斑，边界分明，边界草不蔓入时花境内。 无明显病四害消杀，大叶时花叶面无虫口。 无缺水干旱现象，植株生长良。	淋水：生长季（非雨季）每天 1-2 次；非生长季（非雨季）每周 1-2 次。 施肥：地栽时花每年入冬前施 1 次磷钾肥，生长季花后追施全效有机肥；盆栽时花出圃前施 1 次磷钾肥。 外观养护：每天清除残花黄叶 1 次；每周修花边 1 次；每月松土、除杂草 1 次。 喷药：每月喷施广普性杀菌条虫药 1 次；突发病四害消杀进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。

绿地保 洁	目视范围内无卫生死角，无白色垃圾，无垃圾堆积。 乔灌木树底无堆积枯叶、石块等垃圾杂物。 及时清扫，按保洁 SOP 体系要求，进行流程化管控。	垃圾工完场清，现场不滞留。 人员统一着装，工具使用恰当。 按保洁 SOP 体系要求，进行流程化管控，确保绿地清洁全覆盖，无遗漏。
------------------	---	---

(二) 绿化三级管理策略

- ✧ 科学、合理的管理制度、流程及管控手段，打造项目三维立体养护体系。
- ✧ 选用经验丰富、高素质的绿化管理人员，配置经验丰富，技术过硬的绿化养护人员。
- ✧ 自动化养护工具，三级监管体系及自纠自检制度，有效保障养护效果。

养护科目	养护级别	分级管理标准
草坪	基础养护	1、确保草坪成活，无枯黄现象
		2、无明显病虫害现象
		3、无明显杂草、枯草现象
		4、无明显垃圾、枯枝落叶，基本保持整洁
	III级养护	1、保持草坪土壤润泽，草坪覆盖均匀
		2、控制病虫害隐患，避免虫害大面积侵蚀草坪
		3、无明显裸露泥土和板结泥土
	II级养护	1、草坪覆盖率达 95%以上，没有 20c ² 以上秃斑
		2、草坪高度保持在 5-8c 范围内
		3、草坪、道路边缘及乔、灌木根部等地，采用人工剪草
		4、所剪草渣及时收捡清运，不能过夜
		5、草坪防虫害有保护措施（口罩、手套、警示牌等）
	I级养护	1、保持草坪的均一性，无明显裸土、杂草及病虫害痕迹
		2、草坪高度保持在 3-5c 范围内，无起伏、交错现象
		3、草坪色泽均匀、肥料充足、无较大色差
		4、草坪病虫害控制率达 95%以上，预防为主，防治结合
		5、每年根据草坪性质定期梳草、打孔，保证草坪透气性。
乔木	基础养护	1、确保乔木成活，无明显枯枝、枯叶现象
		2、无明显病虫害现象
	III级养护	1、乔木生长正常、形态美观、无凌乱枝条
		2、乔木树干无虫害洞口，无害虫攀爬树干

养护科目	养护级别	分级管理标准
	II级养护	1、乔木枯枝枯叶修剪率达 95%以上，无曲枝、蘖枝现象
		2、每季度定期施肥，保持乔木形态自然美观
		3、乔木基部无萌蘖枝、无过长杂草及杂物
		4、乔木防虫害保护措施（口罩、手套、防护衣、警示牌等）
	I级养护	1、保持乔木长势健壮，杆径、冠幅比例协调
		2、乔木整体整形每年一次，修整前预先告之主管单位
		3、修整大型乔木有防护措施（如高梯、警示牌等）
灌木	基础养护	1、确保灌木成活、无明显枯枝烂叶及枯萎枝条现象
		2、无明显病虫害现象
		3、保护灌木基本平整成形
	III级养护	1、保持灌木生长正常、株形整齐、色泽均匀
		2、灌木死亡、空缺处及时补栽，保持美观整齐
		3、灌木丛根部无明显杂草杂物，保持清洁
	II级养护	1、灌木新枝生长不超过 15cm，修剪应保持原有植物造型
		2、灌木枯枝修剪率达 95%以上
		3、灌木虫害面积控制率达 95%以上
	I级养护	1、灌木枝叶稠密、整齐一致，新枝生长不超过 8c
		2、灌木修剪平面、侧面轮廓分明，坡形、弧形流线自然
		3、高位修剪时有防护措施（如高梯、警示牌等）

四、绿化养护操作规程

（一）草坪日常作业规程

1、目的

规范草坪养护工作技术操作，提高员工的草坪养护技术水平，确保项目草坪管理质量。

2、适用范围

适用于物业所辖区域内的草坪养护工作。

3、职责

- （1）环境部主管负责本规程的监督实施及质量控制。
- （2）绿化人员负责本规程实施过程中的培训及技术指导。
- （3）绿化人员依照本规程实施草坪养护作业。

4、程序要点

（1）草坪分级标准。

①特级草坪：每年绿期达360天，草坪平整，留茬高度控制在25毫米以下，仅供观赏。

②一级草坪：绿期340天以上，草坪平整，留茬高40毫米以下，供观赏及家庭休憩用。

③二级草坪：绿期320天以上，草坪平整或坡度平缓，留茬60毫米以下，供公共休憩及轻度践踏。

④三级草坪：绿期300天以上，留茬100毫米以下，用于公共休憩、覆盖荒地、斜坡保护等。

⑤四级草坪：绿期不限，留茬高度要求不严，用于荒山覆盖、斜坡保护等。

（2）淋水

①特级、一、二级草坪夏秋生长季每天淋水1次，秋冬季根据天气情况每周淋水2-3次。

②三级草坪视天气情况淋水，以不出现缺水枯萎为原则。

③四级草坪基本上靠天水，如长期干旱则按《园林绿化灾害预防标准作业规程》处理。

（3）草坪改良

①草坪局部更换法：

- A. 准备等同面积的同品种的好草坪块;
- B. 将要换地方的原草块草用铲铲起;
- C. 将铲去草块的地方松土, 施放土壤改良肥;
- D. 将接缘处的草撬高约1厘米后将新草铺上;
- E. 将新、旧草一起拍平使之吻合后铺上一层约半厘米厚的新沙;
- F. 淋水, 完成更换过程。

②二级以上草坪如出现直径10厘米以上秃斑、枯死或局部恶性杂草占该部分草坪草50%以上且无法用除草剂清除的, 应采用局部更换法更换该处草坪草。

③二级以上草坪局部出现被踩实导致生长严重不良, 应采用局部疏草法疏草改良。

④对于冬季出现枯黄的二级以上观赏性草坪每年11月中旬开始撒播黑麦草种, 标准为60米²/千克。

(4) 草坪施肥

①常用肥料及其特点

A. 复合肥。分为速溶和缓溶两种, 是草坪的主要用肥。速溶复合肥用水溶后喷施, 缓溶复合肥一般直接干撒, 但施用缓溶复合肥通常会有局部烧灼现象, 因此多用于要求较低的草坪;

B. 尿素。尿素为高效氮肥, 常用于草坪追绿。但草坪使用氮肥过多会造成草坪草植株抗病力下降而染病, 且使用浓度不当极易烧伤, 因此不提倡多用;

C. 快绿美。螯合型液体氮肥, 作用与尿素相近;

D. 长效复合肥。固体多元素肥, 具有肥效长、效果好的特点, 且一般不会有烧灼现象, 但价格昂贵。

②肥料选用原则

一级以上草坪选用速溶复合肥、快绿美及长效肥, 二、三级草坪采用缓溶复合肥, 四级草地基本不施肥。

③施肥方法

A. 速溶复合肥采用水溶法按0.5%浓度溶解后用高压喷药机均匀喷洒, 施肥量每公斤80米²;

B. 快绿美按说明浓度及用量稀释后用高压喷药机喷洒;

C. 长效肥按说明用量用手均匀撒施, 施肥前后各淋1次水;

- D. 缓溶复合肥按20克 / 米²使用量均匀撒施;
- E. 尿素用水按0.5%的浓度稀释后用高压喷雾枪喷施;
- F. 所有施肥方法均按点一片一区的步骤进行以保均匀。

④施肥周期

- A. 长效肥施肥周期按肥料使用说明进行;
- B. 没有施用长效肥的特级、一级草坪每月施速溶复合肥1次;
- C. 快绿美及尿素只在重大节庆日、检查时才用于追绿, 其他时间严格控制使用;
- D. 二级、三级草坪每3个月施放1次缓溶复合肥。

(5) 剪草

①剪草频度

- A. 特级草春夏生长季每5天剪1次, 秋冬季视生长情况每月1-2次;
- B. 一级草生长季每10天剪1次, 秋冬季每月剪1次;
- C. 二级草生长季每20天剪1次, 秋季共剪两次, 冬季不剪, 开春前重剪1次;
- D. 三级草每季剪1次;
- E. 四级草每年冬季用割灌机彻底剪1次

②机械选用

- A. 特级草坪只能用滚筒剪草机剪;
- B. 一、二级草坪用旋刀机剪;
- C. 三级草坪用汽垫机或割灌机剪;
- D. 四级草坪用割灌机剪;
- E. 所有草边均用软绳型割灌机或手剪。
- F. 在每次剪草前应先测定草坪草的大概高度, 并根据所选用的机器调整刀盘高度, 一般特级至二级的草要遵循1/3原则(即每次剪草剪去长度不超过草高的1/3)。

③剪草步骤

- A. 清除草地上的石块、枯枝等杂物;
- B. 选择走向,与上一次剪草走向要求有至少30度以上的交叉,避免重复方向修剪引起草坪长势偏向一侧;
- C. 启动发动机,逐渐加大油门,放下刀盘,合上离合开始行剪,速度保持不急不缓,路线直,每次往返修剪的截割面应保证有10厘米左右的重叠;
- D. 遇障碍物应绕行,四周不规则草边应沿曲线剪齐,转弯时应调小油门;
- E. 若草过长应分次剪短,不允许超负荷运作。
- F. 边角、路基边草坪、树下的草坪用割灌机剪,但若花丛、细小灌木周边修剪不允许用割灌机,以免误伤花木,这些地方用手剪修剪。
- G. 剪完后将草屑清扫干净入袋,清理现场。
- H. 清洗机械,作剪草记录及用机记录。

④剪草质量标准

- A. 剪割后整体效果平整,无明显起伏和漏剪,剪口平齐;
- B. 障碍物处及树头边缘用割灌机式手剪补剪,无明显漏剪痕迹;
- C. 四周不规则草边及转弯位无明显交错痕迹;
- D. 现场清理干净,无遗漏草屑、杂物;
- E. 效率标准:单机全包200-300米²/小时。

(6) 杂草控制

①根据杂草生长情况,选用除草方法。一般少量杂草或无法用除草剂的草坪杂草采用人工拔除。已蔓延开的恶性杂草用选择性除草剂防除。

②人工除草

- A. 除草按区、片、块的划分,定人、定量、定时地完成除草工作;
- B. 除草应采用蹲姿作业,不允许坐地或弯腰寻杂草;
- C. 除草应用辅助工具将草连同草根一起拔除,不可只将杂草地上部分去除;
- D. 拔出的杂草应及时放于垃圾桶内,不可随处乱放;
- E. 除草应按块、片、区依次完成。

③除草剂除草

A. 使用除草剂除草时应在绿化人员指导下进行, 由绿化人员配药, 并征得绿化维护主管同意, 正确选用除草剂;

B. 喷除草剂时喷枪要压低, 严防药雾飘到其他植物上;

C. 喷完除草剂的喷枪、桶、机等要彻底清洗, 并用清水抽洗喷药机几分钟, 洗出的水不可倒在有植物的地方;

D. 靠近时花、灌木、小苗的地方禁用除草剂, 任何草地上均禁用灭生性除草剂;

E. 用完除草剂要做好记录。

④杂草防除质量标准

A. 三级以上草坪没有明显高于15厘米的杂草, 12厘米的杂草不得超过5棵/米²;

B. 整块草坪没有明显的阔叶杂草;

C. 整块草地没有已经开花的杂草。

(7) 病虫害防治

①草坪常见病害有叶斑病、立枯病、腐烂病、锈病等。

②草坪常见虫害有蛴螬、蝼蛄、地老虎等。

③草坪病虫害应以防为主, 一级以上草坪每半个月喷1次广谱性杀虫药及杀菌药。药品选用由绿化人员确定。二级草坪每月喷1次。

④对于突发性的病虫害无论哪一级的草坪都应及时针对性地选用农药加以喷杀, 以防蔓延。

⑤对于由于病虫害而导致的严重退化的草坪应及时给予更换。

(8) 打孔与疏草

①对于二级以上的草坪应每年打孔1次, 并视草坪生长密度每1—2年疏草1次。在草坪上举行过大型活动后亦应给予局部疏草并培沙。

②局部疏草:

A. 用铁耙将被踩实部分耙松, 深度约5cm;

B. 清除耙出的土块杂物;

C. 施上土壤改良肥;

D. 培沙。

③大范围打孔疏草:

- A. 准备机械、沙、工作工具;
- B. 先用剪草机将草重剪1次;
- C. 用疏草机疏草;
- D. 用打孔机打孔;
- E. 用人工扫除或用旋刀剪草机吸走打出的泥块及草渣;
- F. 施用土壤改良肥;
- G. 培沙。

(9) 注意事项

①用机械剪草时, 应先将周围的无关人员劝离, 以防机械误伤人。

②草坪未干不可用机器剪草。剪草进行中下起雨要停止剪草, 待雨停草干后再进行。

③无特殊情况下(如中途下大雨等), 同一块草坪应在同一天内剪完, 以防生长不均。

④草坪喷药、肥或除草剂时, 应压低枪口, 以防水雾飘到周围的人或植物上。

⑤机械使用过程中如出现异常现象应及时停下并报告技术员或主管, 不可自作主张拆修, 更不允许带问题继续操作。

⑥员工在进行喷药或割灌机剪草时应戴好保护装置, 以防出现事故。

⑦大范围疏草打孔须事先请示总经理并得到批准后方可进行, 并由物业服务中心发布通知。

(二) 残花处理作业规程

1、目的

规范残花处理操作程序, 确保有用材料得到利用, 减少不必要的浪费。

2、适用范围

适用物业所辖区域内的残花处理工作。

3、职责

①绿化维护主管负责残花撤出处理工作的组织实施。

4、程序要点

(1) 应该撤出的残花标准

①时花单盆开残率在2 / 3以上。

②观叶植物观赏叶片少于正常植株的1 / 2以上。

③植株严重枯黄或生长不良，影响美观。

④植株有较严重病虫害，且较难用药喷杀，或防治该种病虫害的药物具强刺激性而不宜在景区喷杀。

⑤植物不适应所摆放的环境产生落叶等症状。

⑥公司根据实际情况要求撤出的植物。

(2) 残花的回收

所有管辖范围内的残花在撤出后分类处理，不允许到处堆放或擅自放入垃圾桶或送给别人。

(3) 残花的分类

①不可再利用的残花。此类残花包括所有已经开败的一二年生草花以及已完全干枯死亡的其他花木。

②可再利用残花。这类残花包括可用于重新繁殖的宿根类、观叶植物类、生长较弱但仍有发展潜力的苗木类以及其他因病虫害而撤出但可喷药救回的花木。

(4) 不可再利用残花的处理

①残花撤出到基地后剪除残花的地上部分，并将其碎枝装入垃圾袋，集中处理。

②将花盆中的泥集中倒出，并将较大的残根残茎清除。

③用高锰酸钾稀释液或其他广谱性农药喷撒出的花盆和花泥。

④花盆集中放好下次备用。花泥经阳光曝晒2-3天后集中收好备用。

⑤残花的报废需预先报主管并得到主管的批准后方可进行。

(5) 可再利用残花的处理

①因病虫害而撤出的残花处理

A. 将残花撤出后单独隔离于一块通风向阳的地方；

B. 按病虫害的种类喷杀相应的农药，每隔1周喷1次，连续喷2~3次直到病虫害消除；

C. 施肥并按植物日常管理进行复壮养护，在植株基本恢复正常后可再次出圃利用。

②宿根类残花的处理

A. 撤出残花后将地上部分剪除；

- B. 喷广谱性杀虫防病农药;
- C. 施有机肥, 松土;
- D. 按新栽花木日常养护复壮。

③观叶类植物的处理

- A. 清剪全部枯黄枝叶, 若植株中茎太长可作短截处理;
- B. 喷广谱性杀虫防病农药;
- C. 盆泥松土, 施放有机肥;
- D. 按观叶植物种植养护方法复壮。

④苗木类残花处理

- A. 清剪枯黄枝叶、徒长枝, 清疏内膛弱枝;
- B. 喷广谱性杀虫防病农药;
- C. 对于长势太弱的苗木应将花盆除去后将苗木种地保养, 长势一般的苗木可将盆土松土后施人有机肥;
- D. 按照苗木裁培养护方法复壮养护。

(6) 处理要求

绿化人员应针对不同的撤出花木及时带领绿化维护员进行处理, 不允许堆压浪费。

每次残花处理后, 由绿化人员填写《撤出花木处理记录表》, 每月汇总一次上报绿化维护主管。

绿化维护主管不定期抽查撤出残花的处理情况, 并填写《绿化工作质量检查表》, 存档环境部1年。

(三) 观叶植物栽培作业规程

1、目的

规范观叶植物栽培管理的工作, 提高员工栽培技术水准。

2、适用范围

适用于物业观叶植物栽培管理工作。

3、职责

(1) 园林绿化维护主管负责观叶植物栽培计划的制定, 组织实施与质量控制。

(2) 绿化人员负责观叶植物栽培技术指导。

(3) 绿化维护员负责按照本规程进行观叶植物栽培的具体操作。

4、程序要点

(1) 观叶植物栽培计划的制定

① 园林绿化维护主管根据《年度生产计划》制定详细的观叶植物栽培计划。

② 观叶植物栽培计划应包括以下各项：

- A. 栽培品种及具体时间；
- B. 为完成计划所需的各类费用预算。

(2) 观叶植物栽培前的准备工作

- ① 搭建符合要求的遮阳网、荫生棚。
- ② 配制疏松透水、富含有机质的营养土。
- ③ 购置盆具、播种筛等必需物品。
- ④ 准备种子及扦插苗母株。

(3) 观叶植物的培育

① 观叶植物的培育通常情况下采用以下几种方法进行繁殖：

- A. 播种法；
- B. 扦插法；
- C. 分株法。

② 观叶植物栽培技术要点依照《苗木繁殖技术操作标准作业规程》进行操作。

(4) 观叶植物的栽培管理

① 光照处理

A. 不同观叶植物对光线有不同的要求：

- 对喜光的观叶植物，应置于露天或在光照充足条件下栽培；
- 对喜阴暗的观叶植物，应置于遮阳网或荫棚内遮光；
- 遮光程度可根据植物需要选择75%、80%、90%遮光网。

B. 同种观叶植物不同生长期对光线也有不同的要求，如：

- 生长初期即抽芽(穗)期，光线要求弱，应加荫蔽；
- 休眠期，应置于光线充足处；
- 生长旺期，需要大量光线进行光合作用，促进植物生长。

C. 根据观叶植物对光照强度的要求，可分为以下3类：

- 强阴性观叶植物，在荫蔽度达80%的环境下生长；

-----阴性观叶植物，要求在荫蔽度50%环境下生长，不能忍受强光直射；

-----中性观叶植物，既喜阳光，但在稍阴的环境下也生长良好。

②温度控制

A. 一般情况下，观叶植物生长的最适温度为20—30℃，温度过高或过低，对其生长都有影响。

B. 不同的观叶植物因其原产地不同，对温度的要求也不同，观叶植物依据其喜温程度不同可分为：

-----高温观叶植物；

-----中温观叶植物；

-----低温观叶植物。

C. 对盆栽观叶植物，影响其生长的温度可分为：

-----气温，包括日温和夜温；

-----土壤温度；

-----灌溉用水温度。

D. 根据观叶植物的温度要求，可采取不同措施满足其生长需要温度：

-----温室保温；

-----覆盖塑料薄膜；

-----灌溉用水提前一昼夜贮存，减少气温与水温差异。

③湿度与浇水

A. 观叶植物因原产地不同，对湿度与水分要求不同：

-----水生观叶植物，除秋冬休眠期外，其余时间在水中生长；

-----湿生观叶植物，要求土壤有较多水分，空气湿度保持在80%以上；

-----中生观叶植物，生长期要求适量水分；

-----旱生观叶植物，具抗旱性，耐旱能力强。

B. 观叶植物不同生长期要求的温度与水分也不同：

-----营养生长期，要求水分多，应适量增大淋水量；

-----冬季休眠及生长缓慢期间，要求水分少，应控制浇水。

C. 观叶植物的浇水多少也与天气有关：

-----春季阴天雨水多，可少淋水；

-----夏季天热，要多淋水；

-----秋冬季应适当控制水量。

D. 观叶植物浇水在1天中也有不同要求:

-----应尽量选择早晨与下午3~4点钟时淋水;

-----严禁在天热中午时淋水, 防灼伤叶片;

-----最好不要在晚间淋水, 防止引起腐叶。

E. 盆栽观叶植物土质不同, 对淋水要求也不同:

-----土质疏松, 水分易散失, 可多淋水;

-----土质粘重, 保水力强, 可少淋水。

F. 水质不同, 对观叶植物生长也有重要影响:

-----一般情况下用雨水、河水;

-----忌用井水;

-----如用自来水, 最好应贮存1昼夜再使用。

G. 淋水方式不同也影响观叶植物的生长质量:

-----低矮观叶植物, 应用水勺浇灌或细孔喷壶喷洒;

-----较高大观叶植物, 可用水管淋水, 但出水口方向应向上60°, 使喷出的水成雾化状, 防止冲损叶片;

-----如果有条件, 可采用自动喷雾装置, 或滴灌方法淋水。

④通风

A. 在温室或荫棚内培育的观叶植物, 在夏季闷热天气应注意多通风, 补充新鲜空气;

B. 在通风时必须注意水分的适量供给, 务使空气不致过于干燥而又有适量的新鲜空气。

⑤肥料供应

A. 结合配制营养土加入适量基肥;

B. 结合换盆, 去掉部分原有土壤, 再补充新的营养土;

C. 生长期内要适量多次施用化学肥料促进生长;

D. 有些观叶植物还可以采用根外追肥方式施肥;

E. 关于观叶植物施肥操作, 可参照《苗木繁殖技术操作标准作业规程》、《时花培育标准作业规程》有关条款处理。

⑥病虫害防治

- A. 观叶植物的病虫害防治，应坚持预防为主，综合防治的原则；
- B. 一旦发现病虫害危害观叶植物，应及时采取措施加以治疗，以防蔓延；
- C. 观叶植物病虫害识别与防治，可参照《园林植物病虫害识别与防治标准作业规程》相关条款处理。

⑦ 其他

- A. 观叶植物在栽培管理中还要适时进行插盆松土，拔除杂草及绑扎支柱等工作；
- B. 部分观叶植物还要求不时进行修剪及整形。

(5) 观叶植物栽培的资料记录与保存

①绿化人员应就观叶植物的培育、栽培管理等进行逐项记录，并详细填写工作日记。

②以上记录及工作日记应定期上报园林环境部，经主管核实后归档保管2年。

(6) 观叶植物栽培管理质量标准

- ①观叶植物苗木培育方法得当，苗木成活率高。
- ②水份供应充足，无缺水干旱现象。
- ③肥料养分施用得当，叶色亮绿，色彩鲜明，生长旺盛。
- ④无明显病虫害，宽大叶片无虫口、无病斑。
- ⑤修剪方式得当，株形好造型美观。
- ⑥摆放整齐、合理、场地利用率高。

(四) 绿篱养护作业规程

1、目的

规范绿篱养护工作，提高绿篱保养水平。

2、适用范围

适用于物业服务中心所辖区域内的绿篱养护工作。

3、职责

- (1) 环境部主管负责绿篱养护的组织实施与质量控制。
- (2) 绿化人员及技术员负责绿篱养护质量保证和操作技术培训。
- (3) 绿化维护员负责按本规程进行绿篱养护具体操作。

4、程序要点

(1) 绿篱养护质量要求

①造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。

②墙状修剪绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐。

③每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过5cm。

④片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口。

⑤绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。

⑥生长不良或遭受病虫害而严重变形的植株应及时用大小相当的同类植株予以更换。

⑦项目内的绿篱养护应视天气情况2~3天淋1次水，每半个月用水冲洗1次叶面。

（2）施肥

①项目内绿篱每年2月底施1次花生麸或其他有机肥，用量平均每棵30克，施后用土将肥覆盖。

②项目内绿篱要求每3个月施1次缓溶肥，施肥时应严防肥料粘在枝叶上或撒落路边，肥料不许成堆贴近植物根部。

（3）病虫害防治

①常见病害及其防治

A. 白粉病。白粉病发作时用粉锈灵防治；

B. 黑斑病。黑斑病发作时用甲基托布津、代森锰锌、百菌清防治；

C. 煤污病。防治煤污病要清疏植株增强光照，喷杀蚧药和百菌清的混合液，结合防杀蚧壳虫同时进行。

②常见虫害及其防治

A. 蚜虫。蚜虫发作时用氯氰菊酯类、万能粉防治；

B. 螨虫。螨虫发作时用克螨特、速螨酮、三氯杀螨醇等防治；

C. 蚧壳虫。蚧壳虫发作时用速扑杀、乐斯本等防治。

④项目内绿篱每月喷广谱性杀虫药及杀菌药1次。

⑤绿篱喷药应用高压喷雾机，喷药时将喷药枪伸入绿篱内从叶背面喷。

（4）修剪

①项目内绿篱每年冬季应彻底清剪1次枯枝弱枝，并在开春前将高度压到定高点重剪1次。

②春夏生长季应平均每25天修剪1次，平时对个别长枝进行局部修整。

③用绿篱机修剪的方法步骤:

A. 按比例(一般机油与汽油的比例为1:20~1:25)配好混合油,加油,修剪前检查机器运转正常:

B. 确定修剪高度,一般不低于上一次剪口;

C. 先剪正侧面,再剪水平面,然后是次侧面;

D. 反复找平剪过的地方,修脚部;

E. 清理剪下的枝叶,不能有枝叶挂于绿篱上;

F. 操作完后离场,做好相关工作记录。

④绿篱修剪注意事项:

A. 机油与汽油的配油比例准确;

B. 冷机启动时先泵三下油。启动时绿篱剪口不能向着人。刚启动时不能加太多油,启动后拿好机器后再逐渐加大油门;

C. 手握开动着的绿篱机应遵守横平竖直的原则,严禁剪口朝向自己身体任何部位;

D. 绿篱定高原则上不能低于上次修剪的高度,剪后应彻底清理剪下的枝条;

E. 修剪时身体不能压着绿篱,若绿篱太宽可分别在绿篱的两边修剪。

(5) 绿篱修剪、喷药、施肥或更换后应及时进行登记。

(五) 乔灌木养护作业规程

1、目的

规范乔灌木保养工作程序,确保乔灌木的养护质量。

2、适用范围

适用于物业服务中心所辖区域内的乔木、灌木的养护工作。

3、职责

(1) 环境部主管负责本规程的监督实施及质量控制。

(2) 绿化人员负责本规程实施过程中的技术指导。

(3) 绿化维护员依据本规程实施乔灌木养护工作。

4、程序要点

(1) 乔木修剪

①修剪工具:高枝剪、高枝锯、截枝剪、截锯、枝剪、人字梯、手套、警示牌等。

②修剪操作内容:

- A. 棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达2/3时即应剪除,其叶壳在底部开裂达1/3以上时应剥除,修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤;
- B. 对由于受意外伤害折断而枯黄的枝叶应及时清剪;
- C. 每年12月至次年2月应对乔木修剪,剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等,并对树冠适当整形保持形状,对造型树木应每两个月修剪一次外形,以保持形状;
- D. 修剪整形应达到均衡树势、完整树冠和促进生长的要求;
- E. 剪下的枝叶应及时清除,集中处理。

(2) 灌木修剪

①修剪工具、用具主要有:绿篱机、绿篱剪、手套、警示牌等。

②修剪内容:

- A. 所有灌木应在冬季进行一次枯枝、弱枝、徒长枝清剪及株型修剪工作;
- B. 非观花的造型灌木生长季应每25天进行一次修剪以保持树冠丰满、树型美观;
- C. 每天巡查中应及时清剪因折断等而枯黄的枝叶;
- D. 对于散尾葵、棕竹等棕榈科灌木应及时将枯黄的叶边清修;
- E. 观花灌木应在花期过后进行较重的修剪,尽量避免在开花前修剪。

(3) 乔灌木施肥

- 1. 乔木应每年施肥一次,采用穴施或环施法,有机肥或复合肥均可。
- 2. 观赏用的小灌木每年冬季应施一次有机肥,每年5-6月应追施一次复合肥,入冬前应施一次钾肥。
- 3. 项目内乔灌木不应施用尿素等高氮肥速效肥。

(4) 病虫害防治

- ①项目内灌木每月应喷一次广谱性杀虫剂和杀菌剂。
- ②对突发性病虫害应及时针对性地喷杀农药。
- ③对园艺三大害虫应交替使用几种药物喷杀,避免重复用同一种药导致病虫害产生抗药性。
- ④喷药时应注意喷植物的叶背面及根茎部位。
- ⑤项目内禁用高毒或强刺激性的农药。

(5) 乔灌木养护应达到的质量标准

①乔木生长健壮，形态整齐，无凌乱枝条和冗长枝叶，灌木株形整齐，造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。

②没有长20厘米以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。

③正确施肥、喷药，无明显病虫害。

④乔木基部无30厘米高以上萌蘖枝，无过长杂草、杂物。

⑤灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。

⑥乔木修剪截口与枝位平齐，直径5厘米以上的截口要封蜡。

(6) 乔灌木养护注意事项

①不得擅自改变原植株造型。

②不得擅自截剪直径5厘米以上枝条。

③乔木修剪应两个人以上配合，用人字梯及高枝剪、高枝锯进行，不提倡爬树修剪。

④乔灌木喷药应注意风向，注意保护员工及周围人员安全。

⑤乔灌木修剪、施肥、喷药等养护工作应及时登记。

⑥山体斜坡上的乔灌木养护操作应注意安全，戴好有关安全设备。

⑦在项目内进行乔灌木修剪时，工作区域应摆放警示牌，防止无关人员走近发生危险。

(六) 时花养护作业规程

1、目的

规范室内外花坛时花的养护操作，确保时花的养护质量，提高项目环境质量。

2、适用范围

适用于物业服务中心所辖区域内的室内外花坛所摆放的时花及种地时花的养护。

3、职责

(1) 环境部主管负责时花养护的监督实施及质量监控。

(2) 绿化人员及技术员负责本规程实施过程中的技术指导。

(3) 绿化维护员依照本规程进行室内外时花养护具体操作。

4、程序要点

(1) 外观保养

①当值绿化维护员要求每天上班后巡查一遍室内外时花,及时清除残花黄叶、断枝、盆内杂物,并调整好花盆。

②对于一些个别提前开败的时花要及时抽换,以保持整个花坛的整体效果。

③对于高出时花的竹签、杂草应及时清除。

④室外种地时花要求每周修1次边,以防边上的草坪草侵入,并且每半个月松1次土及除杂草。

(2) 淋水

①室内时花的淋水应根据盆泥的湿度而定,放于光线强、空调出风口等位置的花木一般需水量大,每次淋水应以淋透1 / 2盆土为适中,放置在其他位置的时花一般以淋透1 / 3盆土为适中,淋水时应注意不能溢出盆外。

②室外的盆种时花夏秋季一般要求每天早晚各淋1次水,春夏季视天气情况每1—2天淋水1次。

③室外种地时花淋水应视天气而定,以泥面不干裂、时花无缺水枯萎现象为原则。

(3) 施肥

①一般盆栽时花出圃前要求先施1次高磷钾的复合肥,摆上以后一般不再施肥。

②长寿命盆花及种地时花应每半个月施1次高磷钾的复合肥。

③种地时花入冬前应施1次高钾肥。

④时花摆放后期,若每盆时花内处于较佳观赏状态的花朵不超过最佳观赏期的1/3时应定为待换花、若某个花坛中待换花的比例超过1/2时要求全部更换。

(4) 病虫害防治

①时花摆放应先喷一次广谱性的杀虫、杀菌剂,注意喷杀花盆泥面的蚊虫。

②摆出去的时花每天应注意巡查,发现病虫害应及时喷药,没有特别病虫害的时花坛要求每两周喷一次药。

③室内时花严禁用剧毒、强刺激性或污染叶面粉剂的农药如有机磷类农药、百菌清粉剂等。

(5) 时花养护质量标准

①无残花、黄叶,无高出花面的竹签、杂草等。

②花盆摆放整齐,盆内无杂物,最外一圈面对客人的盆边整洁美观。

③整个花坛待换花不超过1/2。

④地栽时花生长良好，无杂草，无秃斑，边界分明，边界草不蔓入时花境内

⑤无明显病虫害，大叶时花叶面无虫口。

⑥无缺水干旱现象，植株生长良好。

(6) 绿化维护主管应每天对时花养护情况进行质量检查，并填写《绿化工作质量检查表》存档环境部半年，作为员工绩效考评的依据之一。

(七) 绿化灾害预防作业规程

1、目的

规范园林绿化灾害预防工作，提高预防各种灾害能力，确保园林植物遭受灾害程度降到最低限度。

2、适用范围

适用于物业服务中心所辖区域内园林植物灾害预防工作。

3、职责

(1) 园林绿化维护主管负责制定园林植物灾害预防计划及组织实施。

(2) 绿化人员负责灾害预防的技术指导。

(3) 领班及绿化维护员负责灾害预防的具体操作。

4、程序要点

(1) 自然灾害预防计划的制定

①园林绿化维护主管应多方了解当地的气象规律，并制定出年度灾害预防计划。

②灾害预防计划应包括有可能发生的灾害种类以及相应的物资准备和应急措施

③通常情况下，园林植物灾害主要有以下几种：

A. 旱灾；

B. 水灾；

C. 风灾；

D. 滑坡；

E. 冻害。

(2) 旱灾及预防

①在炎热夏季,天气长期干燥无雨,园林植物会因温度过高及蒸发量过大而发生旱灾。

②发生旱灾时应采取以下措施加以缓解:

A. 加强园林植物日常养护管理;

B. 保证水源供应,确保园林植物灌溉用水得到足量保证;

C. 人工抗旱,当干旱特别严重时,集中人力进行突击抗旱,必要时组织人力挑水或从远处运水确保项目重点地区园林植物不被干死;

D. 对于花木,可将其搬运到大树下、遮阳网或荫棚内,防止太阳照射灼伤花木;

E. 旱灾发生且人力、水源不足的情况下应优先保证重点观赏区的植物得到足够的淋水,不出现干旱枯萎现象;其他地方每隔一定时间淋一次水,保证不死亡即可。

(3) 水灾及预防

①在梅雨季节,天气长期降雨导致植物经常处于水浸状态形成水涝或被雨水冲毁。

②预防水涝应采取以下措施:

A. 在植物种植前应做好平整场地工作,保证种植面有适当的坡度和排水方向,切忌有积水地势出现;

B. 砌筑好排水设施,经常检查排水管道及排水沟有无堵塞并应及时疏通;

C. 每次降雨过后,对水浸的绿化地带进行人工排涝;

D. 对于被雨水冲毁的绿化植物应及时进行补栽补种;

E. 对于花木,除做好应有的排水沟等排水设施外,降雨过后还要用细木棍或细钢筋在积水的花木盆内插孔,协助排水;

F. 在天气预报将出现大暴雨时,应将可能被水浸的地方的花木搬到高处;

G. 在梅雨季节应抓住雨停间隙对植物喷施瑞毒霉等内吸性防腐药剂以防腐烂病。

(4) 风灾及预防

①风暴经常伴随着降雨袭来,刮倒树木,摧毁建筑设施,造成极大灾害。

②风暴来临前应做好以下预防工作:

A. 检查疏通排水沟及排水管道,防止因排水不畅导致园林植物被暴雨冲刷;

B. 对高大乔木特别是新栽乔木要加固支撑3-6个月以上，对高度超过10米的应支撑一年以上，且在风暴来临前加固支撑；

C. 经常检查荫棚及遮阳网骨架是否牢固，不牢固的骨架要重新绑扎及搭建；

D. 当岗员工应经常巡查本岗大植物枝叶，及时将枯黄或有可能掉下的枝叶清除；

E. 在4-6级的风暴来临前应将架上的盆景用铁丝固定，风力高于7级的，应将架上的盆景全部搬到地上；

F. 对于部分观赏价值高、又易被风吹倒的室外盆栽或盆景类，应在风暴来临前搬入室内或荫棚内保存。

③当风暴来临时，当岗员工应至少每半小时巡查1次本岗位花木，发现被吹断吹倒的应及时给以处理，自己无法处理的应及时汇报主管，由主管组织人力进行抢救。

④风暴过后，对倒伏的植物，要在1天内扶起栽上并加护树架，对吹折的树枝等要在两天内全部修剪掉并清除项目外。

(5) 冻害及其预防

①当原产热带或亚热带地区园林植物，突然遭受极低温度影响时，将会发生冻害，严重时植株全部冻死。

②防止冻害发生，通常情况下应采取以下措施：

A. 露天栽植的不耐寒棕榈科植物，应在极端低温季节来临前用草绳、草垫或农膜等将树干裹住一定的高度，防止树干冻死；

B. 对露天摆放的观叶植物或盆景类，应在低温降临前搬入荫棚或温室内，确保植物不被冻死；

C. 应在荫棚及育苗床上覆盖一层薄膜加以封闭，提高内部温度，使其适合花木生长；

D. 对于基地内无法移入室内的花木，也应排列整齐用农膜加以覆盖，防止霜冻损伤花木。

③当冻害发生后，应经常观察受冻植物有无复活的可能，并注意：

A. 对冻害严重、没有恢复可能的植物应即时更换，以免影响项目景观；

B. 对虽受冻害，但不影响其生命生长的，应剪去冻死枝条、茎叶，加强养护管理促其恢复生机；

c) 对于受冻程度严重, 但仍有恢复生机可能的植物, 应将其先移栽加以重点养护, 待生长正常后再加以利用。

(6) 灾害预防记录与资料保管

①绿化人员应将每次灾害的发生与预防情况作详细记录。

②以上记录应即时上报环境部, 经主管审核后应长期归档保管。

(八) 植物病虫害防治作业规程

1、目的

规范园林植物病虫害防治工作, 确保园林植物不受病虫害危害, 达到预期质量要求。

2、适用范围

适用于物业服务中心所辖区域内的园林绿化病虫害防治工作。

3、职责

(1) 环境部主管负责病虫害防治工作的组织实施及质量控制。

(2) 绿化人员负责病虫害防治计划的制定、技术指导及相关知识培训。

(3) 领班及绿化维护员负责病虫害治疗的具体操作。

4、程序要点

(1) 园林绿化植物病虫害防治计划的制定。

(2) 绿化人员及技术员应根据季节、气候及病虫害活动规律制定出详细的防治计划。

①病虫害防治计划应包含以下各项:

A. 年度及季度的病虫害预防计划;

B. 病虫害发生时的治疗计划及用药计划;

C. 病虫害防治的费用预算计划。

②园林植物病虫害防治原则。

1. 坚持预防为主综合防治的原则。

2. 病虫害发生时及时给予有效治疗, 尽可能防止扩散与蔓延的原则。

(3) 危害园林植物的病虫害种类。

①危害园林植物的生物。

A. 昆虫:

-----咀嚼式口器昆虫(食叶类昆虫), 如金龟子、刺蛾、夜蛾、凤蝶;

- 刺吸式口器昆虫(吸汁类昆虫)，如蚜虫、粉虱、介壳虫、红蜘蛛；
- 地下昆虫，如蝼蛄、金针虫、小地老虎类；
- 蛀干昆虫，如菊天牛、桑天牛类。

B. 蜗牛和蛞蝓。

C. 鼠害和白蚁。

②危害园林植物的病原菌。

A. 真菌性病害：

- 炭疽病类；
- 斑点病类；
- 白粉病类；
- 锈病类；
- 疫病类；
- 霉霜病类。

B. 细菌性病害：

- 青枯病；
- 软腐病。

C. 病毒和类菌质病害。

D. 线虫性病害。

E. 生理性病害。

(4) 园林植物病虫害的防治方法。

①减少病虫来源：

A. 执行植物检疫制度，禁止运输带有病菌和害虫的植物进入项目；

B. 对于种籽、苗木进行消毒处理，有利于减少园林植物种植场地的病虫基数，使今后防治比较主动；

C. 执行轮栽制度；

D. 进行场地清洁、清除植物残株、病枝叶、土壤、杂草等，减少病菌和害虫的栖息场所；

E. 加强日常养护管理，使植株生长健壮，控制病虫害滋生和蔓延。

②选用抗性品种：

A. 选用抵抗病虫害能力较强的园林植物进行栽培和种植；

B. 对易于感染及招惹病虫的园林植物应禁止或尽量少种植栽培。

③选择化学药剂防治。

A. 杀虫药剂:

-----触杀剂, 通过接触害虫表皮或渗入虫体内部组织, 使害虫中毒死亡;

-----胃毒剂, 置放在植物或其他食料上被害虫吞食进入消化道后, 使害虫中毒死亡;

-----内吸剂, 当害虫取食含有药剂的植物组织或吸取植株汁液时, 中毒死亡;

-----熏蒸剂, 药剂气化或分解成毒气, 通过害虫的呼吸系统进入虫体使害虫中毒死亡。

B. 杀菌药剂:

-----治疗剂, 从植株表皮渗入体内, 抑制病菌生长, 杀死病菌丝体或中和病菌产生毒素, 使植株不再受害或恢复生长;

-----内吸杀菌剂, 通过植物组织器官的吸收进入体内, 并在其中传导、散布、存留或产生代谢物, 从而保护植物免受病菌危害或抑制病菌生长;

-----杀线虫剂, 用于土壤处理, 杀死土壤中线虫。

(5) 园林植物病虫害的识别与防治。

①园林植物病害的识别与防治见附录。

②园林植物虫害的识别与防治见附录。

③特别强调在使用杀菌剂防治花卉病害时, 应注意以下方面。

A. 苗床、盆土的消毒:

-----福尔马林液消毒, 用2%福尔马林洒于苗床, 覆盖5天再播种及种植花卉;

-----敌克松消毒, 用70%敌克松可湿性粉剂0.5公斤拌细土15-20公斤, 撒施于苗床再行播种;

-----代森铵 / 代森锌消毒, 用500倍代森铵或65%代森锌可湿性粉剂, 每平方米苗床施3公斤;

-----福美双消毒, 播种前用50%福美双可湿性粉剂0.5-0.75公斤混细土20倍撒入苗床;

B. 浸种拌种消毒:

-----高锰酸钾液浸种，用0.2%高锰酸钾液浸种子、种球12小时，用清水洗净后播种；

-----福美双拌种，用50%福美双可湿性粉剂拌花卉种子播种；

-----多菌灵、百菌清拌种，用50%多菌灵或75%百菌清可湿性粉剂相当于0.2%的药量拌种。

C. 苗期、成株期的防治：

-----粉锈宁可防治植株的白粉病；

-----瑞毒霉可防治花卉苗期病害；

-----百科乳油可防治叶斑病；

-----扑海因、速真灵可防治花卉灰霉病。

(6) 农药的使用。

①在使用农药进行植物病虫害防治时，应按以下操作要领操作。

A. 事先准备好相关喷药工具。

B. 操作人员必须穿长衣、长裤、戴手套、口罩，详细阅读标签说明，并做到：

-----清楚农药的防治对象；

-----清楚农药的使用剂量；

-----清楚农药的稀释倍数；

-----喷药时，操作人员应站在上风口；

-----喷药作业完毕，作业人员应洗净手、脸和喷药工具，将剩余农药如数交回仓库集中保管。

②使用农药时，必须注意以下事项：

A. 通常情况下，农药均具有毒性，必须妥善保管，以防出现意外事故；

B. 在物业项目内使用农药应杜绝使用剧毒、残效期长及具有强刺激性气味的农药；

C. 使用各种农药的浓度应准确，两种或两种以上药剂配合时，用量要准确，避免降低药效或产生药害；

D. 喷洒农药的浓度要考虑植物的生育期，一般在落叶或生长旺盛时期，浓度可略高，发芽期和幼嫩小苗浓度要低，花卉开花期一般不使用喷洒的农药；

E. 喷洒农药时要求均匀，以防多药处出现药害，少药处病虫未除；

F. 大风雨天、重大节日或专项活动期间及周末禁止喷药；

G. 喷除草剂时应全程用低压并压低枪口，以防药雾飘到周围植物上。喷完后要彻底清洗药桶、机器后再用清水抽洗机内部喷管几分钟。

③在使用农药时，必须有绿化人员在场进行药剂配制及现场技术指导。

④常用农药及使用方法见附录。

(7) 园林植物病虫害防治要求。

①全年中无严重的病虫害发生。“严重病虫害”是指相同或类似品种在同一时间，受同一病虫害造成花木大面积光叶或死亡的病虫害。

②全年中一般病虫害不超过3次。“一般病虫害”是指：可发现明显病虫害症状，花木受损面积不大，在1个月内即可恢复长势的病虫害

③全年中轻微病虫害不超过5次。“轻微病虫害”是指有较轻的病虫害症状、但通过喷药能在10日内恢复的病虫害。

(8) 园林植物病虫害的防治记录。

①在植物用药过后，还要定期观察防治效果，对于出现药害或无效的治疗结果，应归结原因并作相应补救措施，同时做好相关记录。

②关于园林植物病虫害防治情况及相关记录应每月1次上交环境部主管审核后由部门归档长期保存。

(9) 园林植物病虫害防治检查与质量评估。

①环境部主管应每月1次检查项目内植物病虫害防治情况，并对防治结果作相应评价。

五、室内绿化养护

室内阴生植物：每天浇水一次，每3天抹叶片尘埃一次，保持植物生长旺盛，叶色墨绿光亮，盆身洁净。并做好如下工作：

①真确给室内花卉浇水：

植物的根需要水的同时也需要空气，如果盆土中积水时间太久，植物的根便会因没有可供呼吸的空气窒息而死，绿化员正确地浇水。做到**一看**：看盆土干湿、看土壤颜色深浅，看枝叶挺拔是萎焉。**二摸**：摸土质的软硬，摸泥土的松紧。**三听**：用手指弹高中敲盆体，听其声音是清脆还是沉闷。**四做到**：不干不浇，浇要浇透（整盆泥土都要浇湿）同时要做到间干间湿、干干湿湿，切忌盆底下有积水。

②把多个植物组合在一起养护，把多株植物摆放在一块栽培时，几乎所有植物均生长较好，观赏效果也好。



③注意让植物休眠：许多室内花卉在冬季或开花以后处于相对休眠，这期间植株所需水分和肥料比旺盛生长暑期要少，所需的温度也较低。

④注意换盆：盆栽花卉栽培一两年后，大多数植株生长逐渐衰弱。很多情况下，急需给其换一个大点的盆便可恢复生气。

⑤根据甲方单位要求选择适宜的种类：选择适于室内环境条件生长的种类。

⑥增加空气湿度：适当的使用喷雾等工具增加室内空气湿度。

⑦选择适当的工具：一把带长嘴和配有细喷头的浇壶；增加湿度去除灰尘和控制害虫的喷雾器，优良的盆栽基质，如泥炭土、河沙、苔藓等；不同规格的花盆、托盘或套盆；便于攀援植物生长的棕桩及捆扎植物用的尼龙线或金属丝；杀虫剂、抗菌剂、肥料、叶面光亮剂、枝剪、嫁接刀等。

- ⑧迅速处理植物遇到的问题：发现有害虫，及时除治；若感染病毒，应尽早隔离。浇水过多，及时调整浇频率和时间。
- ⑨了解栽培植物的特殊需要：握植物对光线、湿度、水分、空气湿度、换盆等相应栽培管理措施。

六、室外绿化养护

为了更好维护景观效果及满足业主的需求，我们结合小区环境特点，根据植物生长习性编制植物养护计划，对植物进行定期养护，达到作业标准要求。同时，定期实施评估，根据具体运作中的实际情况不断调整和修正绿化管理目标和工作计划。后期养护阶段我们进行全程质量监控。

计划——绿化养护提供全年养护方案、半年度养护计划、每月提供下月明细的绿化养护措施和操作节点。计划中以每月的计划为最详细计划，月度计划作为实际工作操作的考核参考。

根据不同的月份和季节，每月 28 日前，制定一系列的养护方案，根据不同的植物类型，制定不同的养护标准。及时更换已经死亡的、有严重病虫害、生长不良濒临死亡的苗木，使绿地完好率达到 95%以上。

培训——为了达到并维持优质的景观效果，我司每季度对绿化养护工进行培训；培训内容必须包括服务的仪容仪表、技能交流、服务意识、虫情预警、灾害性天气预警等，并完善相关的体系文件，由此对绿化养护进行监管。每年对绿化养护工的技能进行必要的考核，以提高绿化养护的水准。

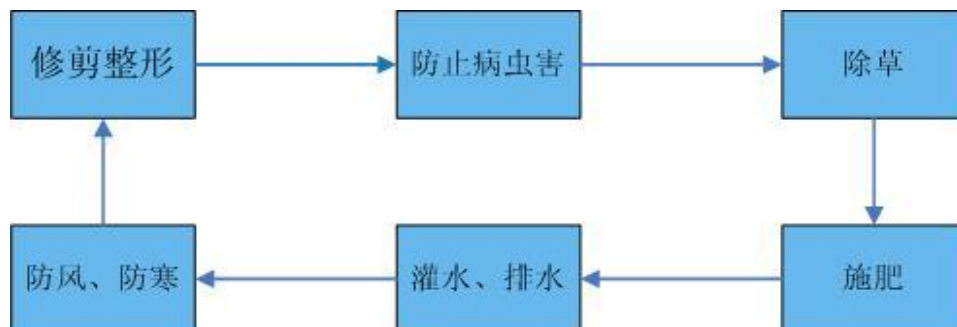
提升——在每年的重要节日到来之际，结合不同的季节（春季劳动节、秋季国庆节、冬季元旦春节等），在小区的主要触点，如：小区大门进出口、休闲娱乐广场、主干道等绿化带中种植时令花卉或应景的观赏植物，烘托节日氛围，提高小区的整体品质。

（一）绿化养护基本要求

- 1、由专业的绿化管理养护人员进行绿化管理养护工作，制定较详细的年度和月度绿化养护工作。
- 2、坚持安全生产文明施工，杜绝事故的发生，创建安全优良级项目。
- 3、绿地保持基本完好，乔、灌、草等无明显缺失现象，绿地设施及景观设施基本完好。

(二) 植物的养护措施

养护工艺框图



1、排灌水

浇水原则：根据不同植物生物学特性（树木、花、草）、大小、季节、土壤干湿程度确定。须做到及时、适量、浇足浇遍、不遗漏地块和植株。

浇水量：根据不同植物种类、气候、季节和土壤干湿程度确定，深度达根部、土壤不干涸为宜。气候特别干旱时，除浇足水外，还应增加叶面喷水保湿，减少蒸腾。要求浇遍浇透。

浇水次数：开春后植物进入生长期，须及时补充水分。生长期根据植物生长的状况及时浇水，进入冬季休眠期每半月或一月浇一次，花卉、草坪应按生长要求适时浇水。

浇水时间集中于春、夏、秋末。夏季高温季节应在早晨或傍晚进行，冬季宜午后进行。雨季应注意防洪，清除积水。

无论是用水车喷洒或就近抽水灌溉，都必须随时满足浇水所用工具和机具运行良好。最好采用漫灌式浇水。土壤特别板结或泥沙过重水分难以渗透时，应先松土，草坪打孔后再浇。肉质根及球根植物浇水以土壤不干燥为度。

浇水时应注意安全事项。

利用自然坡度排水，这在种植草坪时已考虑好排水坡度，当遇到大量水不能及时排放时，采用人工与机具同时进行排水，保证苗木正常生长。

2、施肥

施肥量：根据不同植物、生长状况、季节确定。应量少次多，以不造成肥害为度，同时满足植物对养分的需求。

施肥次数：根据不同植物、生长状况、季节确定。基肥每年不少于一次，追肥每年不少于2次，特殊情况下如有特殊要求以及草坪或花卉增加施肥次数。

肥料种类：根据不同的季节，使用不同类型的肥料，生长季以化肥为主，休眠期以有机肥为主。春季以复合肥为主，夏季以较淡的液肥进行根外追肥，秋季以叶面追肥结合根部复合肥，冬季以充分腐熟发酵的有机肥为主。

新栽植物或根系受伤植物，未愈合前不应施肥，草坪修剪一周后才能施肥。

施肥应均匀，基肥应充分腐熟埋入土中，化肥忌干施，应充分溶解后再施用，用量适当。施肥应结合松土、浇水进行。

3、病虫害防治

病虫害防治必须贯彻“预防为主，综合治理”的植物保护方针，合理使用农药，规范农药的使用和保管，把农药污染控制在最低限度，尽可能采用综合防治技术，做好施药人员的安全防护。



掌握病虫害发生、发展规律，将病虫控制和消灭在危害前，要求勤观察发现，了解害虫和病菌的生活史，掌握它们的世代繁殖期，在最佳时期，用最少的成本达到最佳的效果。

正确掌握各种农药的药理作用，充分阅读农药使用说明书，注意农药的使用，对症下药，配制准确，使用方法正确。混合充分喷洒均匀，不造成药害。

4、植物的修剪

修剪大致可分为春季修剪，夏季的抽稀修剪，秋季的整形修剪，冬季的休眠期修剪。春季修剪一般分2个阶段，第一阶段是在萌芽前的复修，这个时间的修剪是弥补冬季修剪的不足，第二阶段是在春季花开以后的修剪，主要是修剪一些残花和果实，因为园林植物的主要目的是观赏而非结出果实。夏季和秋季的修剪工作主要是以抽稀修剪和剥芽为主，剪去过密枝、徒长枝、病虫枝、根萌枝，使树冠通风透光，提高植物的整体观赏效果。冬季修剪，又称休眠期修剪，一般在每年的12月到第二年的2月，此时的修剪是为了植物在来年春季生长做好准备。另外，冬季修剪还可以有效的防治第二年的病虫害，但是，冬修主要针对落叶树

种，对常绿树尽量避免强修剪。



对电力及通信架空线构成影响的乔木及时与相关部门进行协调，主动配合相关部门在不破坏乔木生长势和景观效果，确保安全的前提下进行合理适度的修枝。对因乔木长势过于茂盛而影响居民生活的树木进行合理适度的修剪。对电力构成安全影响及对乔木正常生长造成影响的藤蔓植物进行清理。

修剪应根据植物的种类、习性、设计意图、养护季节、景观效果进行，修剪后要求达到均衡树势、调节生长，花繁叶茂的目的。

修剪包括剥芽、去蘖、摘心摘芽、疏枝、短截、疏花疏果、整形、更冠等技术。根据绿化设计要求以及不同植物种类正确选择修剪的技术方法，宜多疏少截。

修剪时间：落叶乔木在休眠期进行，常绿乔木在生长间隙期进行，灌木根据设计的景观造型要求及时进行。

修剪次数：乔木不能少于1次/年，造型灌木不能少于4次/年，绿篱植物不能少于8次/年，灌木不能少于3—4次/年。

花灌木定型修剪：分枝点以上树冠圆满，枝条分布均匀，生长健壮，花枝保留3—5个，随时清除侧枝、蘖芽。球形灌木应保证树冠丰满，形状良好。色块灌木按要求的高度修剪，平面平整，边角整齐。绿篱式灌木观赏的三方应整齐。

5、松土、除草

松土：生长季节进行，用钉耙或窄锄将土挖松，草坪应用打孔机松土，每年不能少于2次。

除草：掌握“除早、除小、除了”原则。绿地中应随时保持无杂草，保证草坪的纯净度。除草应尽量连根除掉。必要时在正确掌握和了解化学除草剂药理时，

也可使用选择性化学除草。但应先试验后使用，以不造成药害为度。

6、补栽

补栽应按设计方案使用同品种，同规格的苗木。补栽的苗木与已形成的乔木胸径相差不能超过 0.5 cm，灌木高度相差不能超过 5 cm，色块灌木高度相差不能超过 10 cm。

补栽需及时，不得拖延，原则上自行确定补栽时间，但避免在夏季高温时进行，如确实需要夏季补栽，应做好相应的防护和喷水措施，以确保补栽苗木成活率，当工程管理部门通知补栽时不得超过二周时间。

补栽的植物需精心管理，保证成活，尽快达到同种植物标准。

7、支柱、扶正

扶正支柱需及时，及时发现、及时支柱。采用铁丝作捆扎材料或对树木无伤害的其他扶正措施，一定时期应检查捆扎材料对树干有无伤害，及时处理。

8、绿地清洁卫生

随时保持绿地清洁、美观。及时清除死树、枯枝。及时清除垃圾、砖头、瓦块等废弃物。及时清运剪下的草、树枝等。

9、防风防寒

加强栽培管理，增加树木抗寒能力：灌冻水与春灌，保护根系和根径，冬季对不防寒的树种进行包裹，对树干用石灰水涂白，可反射阳光，减少树干对太阳辐射热的接收，降低树体昼夜温差，避免树干冻裂，同时可杀死在树皮内越冬的害虫。

打雪与扫雪：降雪之后，及时组织人力打落树冠上的积雪，特别是冠大枝密的常绿树，防止发生雪压、雪折、雪倒。降雪后将雪堆在树根周围处，可防止根部受冻害。春季雪化后，可增加土壤水分，降低土壤温度，推迟根系活动与萌芽的时期，避免遭受晚霜或春寒危害。

对于不耐寒的植物，采用绕杆、包杆，地面树根部位增加覆盖物等保温措施，使树木安然度过寒冬。

10、防台防汛

在准备阶段，事先做好植物杆茎的支撑工作。用木桩、水泥桩或毛竹、钢丝绳等重新支撑加固树木。特别对去年和当年新种树木进行的加固处理。在台风来临之前，项目安排绿化养护、工程部、保洁做好各种排水沟的检查工作，确保排

水畅通。准备额外的排水泵以及水泵所需要的燃料，做好排水规划。加强对楼宇之间的高大乔木和冠型过大乔灌木的修剪。对孤植树、靠近建筑物的树木，以及对树形高大且树冠密集的乔木灌木，进行抽稀修剪，以增强风在树枝间的通过率，减低风对树的推力。

绿化养护员应当抓紧时间对管护绿地的死树、危树进行清理；对易受风害的乔木（如新种树、浅根系、树冠过大等）进行全面的支撑、加固，临时性加固措施应当增设醒目标志，避免伤人；抓紧安排剪除树木上的枯枝、病虫枝，以防台风期间断枝伤及行人。对树冠过于浓密或可能对周边建（构）筑物造成影响的乔木进行适当的疏枝，以减少受风面积，达到防台保苗的效果。夏季是台风活动频繁的季节，为防止台风给我市园林绿化可能造成的严重危害，树立“预防为主”的指导思想，做好防汛抗台工作应急预案。

台风影响期间，安排值班，加强巡查。在台风过境前、过境中及过境后的这3天安排人员值班，加强对绿地每棵乔灌木及各个角落进行巡查，发现问题当场解决。台风登陆时，风雨达到最大峰值，也是最易发生危险的时间，此时巡查人员在巡查时注意自身的人身安全，在巡查时如发现有树木倒伏影响道路畅通的情况，立即安排人员及相关工具，先行把树移至路边，清理路面的断枝，保证道路畅通。台风过境时，会吹落大量的树叶，巡查时如发现有大量树叶阻塞下水道，立即清理下水道口树叶等，确保雨水能及时排出。一旦出现树木折断、倒伏等情况立即予以处理。

台风过境后的挽救措施，排除内涝，减轻损失。扶正倾斜树冠，对因台风造成的树冠倾斜和根系松动的，台风过后及时扶正树冠、压实土壤和做好培土等工作，以促进根系恢复。尽快开展植物断口的挽救工作，对断口的劈裂伤口进行锯除清理，使创口减小，再在创口处涂抹杀菌剂。补充树体营养，对受灾后的树木应在气温回升后，选择晴朗天气的9点-15点之间，对树冠喷0.3%尿素加磷酸二氢钾或绿美等有机腐殖酸类营养液，每隔7天喷一次，连喷2-3次，补充树体营养，促进树势恢复。

11、防旱

应当妥善处理好节水与用水的矛盾。如对于土壤板结的绿地，应当结合松土作业进行浇灌，这样可以有效提高土壤蓄水能力，减少水分的流失。

采取地表覆盖是一种有效的防止土壤干旱的措施。覆盖栽培不仅能提高土壤

水分利用率，还能改善土壤环境，降低土壤容重，调解土壤温度和湿度，协调水热资源的同步性。逐步改善土壤结构，土壤中添加聚水轻质材料，在植株的根部周围，可以结合翻土，在土壤中加入吸水保水力强的材料，如：珍珠岩、蛭石、陶粒、高温处理后的树皮等材料，以达到土壤蓄水保水能力，从而起到防旱的作用。土壤合理施肥。土壤干旱条件下施用氮肥和钾肥可以提高叶片保水能力，增强气孔的调节能力，有效降低蒸腾速率。利用微生物提高植物抵御干旱能力。利用微生物对植物根部发生的作用，利于植物吸收水分，从而提高植物抵御干旱的能力。深翻扩穴。结合土壤管理，深翻扩穴增加土块的空隙和破坏土壤的毛细管，不仅增加了土壤的蓄水量而且还减少了土内水分的蒸发。深翻结合增加聚水轻质材料，增进土壤团粒结构，提高保水抗旱力。

（三）苗木养护标准

1、乔木/灌木类

- 树木生长长势较好，生长与该树种的平均年生长量相当，叶色基本正常；
- 树冠基本完整，主侧枝分布合理，树冠通风透光，没有死树和枯枝死杈；
- 无明显的有害生物危害状，枝叶受害率应小于 15%，树干受害率应小于 8%，基本无影响景观面貌的杂草；
- 乔灌木搭配层次合理，种植密度基本适宜，枝叶生长正常，无萎蔫现象，观花树种适时开花，色叶树种有季相变化；
- 根据不同的季节，不同的树种适时进行修剪，确保树形姿态的优美；及时进行必要的病虫害防治，有效做到预防为主，综合防治。

2、花坛

- 花卉长势良好，较好体现花坛设计要求；
- 在花坛开花期间，花期一致色彩鲜艳，株行距适宜生长健壮，每周剪残枝、花，保持清晰的图案和适宜的高度；
- 宿根花卉管理及时，花期正常，缺株率在 10%以下；
- 基本无病虫害及人为损坏，处理后对花卉生长影响很小，黄土不裸露，花木不缺水枯萎现象；
- 叶色、大小正常，无非正常落叶、黄叶；
- 株形丰满、整齐；
- 花坛围栏设施完好，干净整洁。

3、草坪

- 覆盖率大于 90%以上，生长良好；无大于 0.5m² 的空秃情况；
- 整块草地没有已开花和阔叶杂草；
- 基本无病虫害；
- 绿期 250 日以上，草坪平整；切边边缘清晰，宽度和深度应小于 15cm；
- 绿地整洁，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏，对违规/法行为能及时发现并处理；绿化生产垃圾能及时清运；
- 根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况实施浇水、施肥、修剪和灭虫。

4、地被

- 群体景观效果较好，叶色叶形协调，无死株和残花；
- 生长良好，基本无死株，覆盖率应大于 90%以上，植株基本无萎蔫现象；
- 无明显有害生物危害状，基本无影响景观的杂草；
- 修剪及时，高度控制合理层次分明。

5、绿篱/球类

- 绿篱生长造型正常，下部枝叶基本茂密，整形修剪表面平整，棱角线条基本统一收齐；基本无缺株、枯株；
- 球类修剪圆润饱满，叶色正常，适时开花，修剪及时，有虫株率在 10% 以下；
- 基本无影响景观的杂草。

6、水生植物

- 景观优美，花、叶色纯，观花、观叶期长；
- 植株生长健壮，保持心态特征，基本无枯株残花；
- 基本无有害生物危害状，基本无影响景观面貌的杂草；
- 水生植物群落中无废弃物等垃圾。

7、水体

- 水体景观优美和谐，层次丰富；
- 驳岸安全稳固，整齐美观，无缺损；
- 规范设置安全警示，循环、动力、排灌等设施必须完好无损，运行正常；
- 水面整洁，无漂浮垃圾（漂浮物需在 30 分钟内清除）。

七、绿化租摆方案

(一) 绿化租摆策略

- **设计/调整**: 根据项目风格、场所、色调、客户喜好及空间管理输出绿植租摆方案
- **打样落地**: 分不同场所、不同租摆现场实地打样, 调整确认后全面落地
- **日常养护**: 按合同要求标准进行维护, 运营期数据及资料即时存档
- **定期更换**: 按照合同要求频次更换绿植, 特殊不更换须报备



(二) 绿植租摆日常工具

绿植租摆日常工具主要包括以下几种:

浇水壶: 用于给植物浇水, 保持其水分。

剪刀: 用于修剪植物的枝叶, 保持其美观。

铲子: 用于铲除植物周围的土壤, 使其更加通风。

肥料: 用于给植物提供养分, 促进其生长。

喷壶: 用于给植物喷水, 保持其湿润。

推车: 用于租摆植物的搬运, 提升运输效率。



(三) 室内绿化租摆更换频次要求

- ✓ 服务供方确保所摆放花卉生长茂盛、美观、品种符合需要; 对所摆花卉根据季节变化、客户要求及时变更, 更换次数视植物生长状况而定。

- ✓ 监督绿植租摆供方所摆花卉的品种、数量、质量，提出合理化意见和建议，并提供盆花日常养护工作，服务供方根据客户合理建议随时进行调整。
- ✓ 保证摆放绿植观赏性，对叶片少与植株 1/3 以上的或没有观赏性的绿植及时进行更换调整，及时受理服务需求，根据实际情况调整需求租摆方案，定期向供方报送需更换绿植的品种及数量。

（四）绿化租摆管理服务标准

项目内容	标准
品种	品种多样、更换及时、搭配适当、符合环境的要求
叶面	无黄叶、无四害消杀、无明显积尘、无泥土
花盆内	无杂物、无烟头、无黄土裸露、（除植物生长需要的物质）
花盆外表面	无破坏、无泥土、无明显污渍、呈本色
花盆垫子	无破坏、无泥土、无青苔、无明显污迹、呈本色
套盆里面	无杂物、无积水、无烟头
套盆外表面	无破坏、无明显灰尘及污渍、呈本色

（五）服务保障监督

✓ 环境负责人监督绿植租摆供方所摆花卉的品种、数量、质量，提出合理化的建议，并提供盆花日常养护工作方法，服务供方须根据项目合理的建议随时进行调整，并负责摆放花卉的安全工作，防止丢失、损坏。

✓ 服务供方确保所摆放花卉生长茂盛、美观、品种符合环境需要，且须多样化；对所摆花卉根据季节变化及时变更，更换次数视植物生长状况而定；应指派具有相应资质从业人员负责花卉的运送、摆放、养护工作，组织员工安全教育，并承担安全生产责任；所派管理人员，必须严格遵守有关规章制度。

八、年度养护计划

随着人们对居住环境品质要求的提高，小区绿化养护工作越来越受到重视。为了营造一个美丽、宜居的小区环境，我们制定了以下小区绿化养护计划。本计划旨在确保小区绿化的健康生长，提升小区的绿化品质，为居民提供一个舒适、愉悦的居住环境。我们将遵循科学、规范的原则，全面、系统地开展小区绿化养护工作。希望通过本计划的实施，能够为小区居民带来更加美好的环境体验。

月份	养护计划
一月	1、进行冬季翻土，改良土壤； 2、对苗木和草坪进行冬季施肥，确保苗木和草坪有足够的养分； 3、对部分树干上的幼虫采取钩除的方法，减少病虫害的繁衍滋生； 4、花坛和草坪中要及时清除大型杂草，同时做好切边工作； 5、根据草坪的生长情况，对草坪进行一次修剪； 6、对各种落叶树进行冬季修剪，确保树木生长趋向合理。
二月	1、及时清理花坛中、灌木丛中、树坛和草坪上的冬季杂草； 2、继续加强对各种乔木、灌木的梳枝和修剪； 3、及时清理绿地内的枯枝落叶及石块垃圾； 4、做好树坛周围的松土和培土工作； 5、对草坪进行一次修剪和施肥； 6、做好病虫害的防治和检查工作。
三月	1、对部分苗木空缺处进行补植，并适当施一些基肥； 2、对部分苗木进行浇灌以防春旱； 3、对灌木、花坛和树坛进行松土，平整部分冬翻的地方； 4、对部分受冻的残花及枯叶进行修剪； 5、加强对黑麦草草坪低修剪二次，确保底草矮生百慕大草坪的萌发和生长； 6、必须及时清理树坛、灌木丛、花坛和草坪内的冬季杂草。
四月	1、对死亡的苗木应及时清理，同时采取调整或补种。 2、为确保景观草坪的萌发和生长，进行必要的割草、施肥及病虫害

月份	养护计划
	防治; 3、及时清除乔木上的枯枝和虫害;(主要是香樟的樟巢螟) 4、对部分乔木进行修剪和剥芽,确保其观赏效果; 5、加强对枯枝落叶和石块的清理; 6、加强切边工作,确保宽度不大于 15 公分,切边的林缘线清晰; 7、清除大型、恶性和缠绕性杂草; 8、对早春开花的花灌木和绿篱进行修剪,确保观赏效果; 9、对部分苗木进行补肥,确保其生长良好; 10、加强对春季病虫害的监控力度(主要是蚜虫、煤污病和甲壳虫); 11、更换冬季草花,种植春季时令草花。
五月	1、对部分开花后的花灌木进行残花摘除,同时对部分苗木进行剥芽; 2、做好病虫害防治检查、记录工作; 3、继续对树坛、灌木丛和草坪中的杂草进行清除; 4、继续对早春开花的花灌木和绿篱进行修剪,确保生长和观赏效果; 5、加强对草坪的修剪工作,控制其生长高度; 6、对草坪中低洼和凹陷处进行覆沙,调整地表平整度; 7、加强对养护人员的技术培训。
六月	1、做好苗木和草花的抗旱工作,确保水分充足; 2、对花坛、灌木丛和树坛进行松土和除草,同时对草坪中的杂草进行清除; 3、对于攀线和木桩进行检查和加固,做好防汛防台的检查工作,并落实抢险应急措施; 4、继续对苗木进行剥芽除蘖工作,对花灌木、绿篱及部分造型苗木进行修剪; 5、对草坪进行修剪,控制其生长高度; 6、注意控制病虫害的发生,及时采取环保药剂的防治; 7、对部分缺肥和生长不良的草坪增施一次复合肥。
七月	1、加强高温抗旱工作,确保植物有充足的水分,同时对浇水的员工

月份	养护计划
	进行工作时间的调整; 2、为防止形成草荒,必须加强挑草除草工作,需要继续松土及中耕除草; 3、继续加强检查攀线和木桩的牢固情况,及时做好调整,对有低洼和积水严重的地方应及时进行疏通和排水; 4、本月对病虫害进行一次全面的防治,特别针对刺蛾类虫害; 5、对草坪进行修剪,控制其生长高度; 6、及时清理灌木丛中的枯枝落叶。
八月	1、加强对草坪中杂草的清除工作,同时结合除草对草坪进行施肥,增加草坪的观赏效果; 2、在高温季节必须加强浇水力度,确保每天的抗旱工作; 3、对部分苗木进行造型修剪; 4、继续加强杂草的清除工作; 5、加强对病虫害的防治,特别是针对天牛和蛾类虫害; 6、继续加强攀线和木桩的检查工作,及时做好调整,对部分出现低洼和积水的地方应及时进行疏通和排水,并针对性的进行调整。
九月	1、对生长过密的苗木进行抽稀,并且对部分苗木进行剥芽; 2、继续加强浇水力度,确保每天的抗旱工作; 3、对部分花灌木和绿篱进行造型修剪; 4、继续加强对树坛、花坛、灌木丛中及草坪上杂草的清除工作,确保景观效果干净、整洁; 5、草坪需及时修剪确保良好的观赏效果; 6、加强病虫害的防治工作,增加检查频率; 7、更换春季花卉,种植秋季节日花卉。
十月	1、对草坪进行二次低修剪,做好日常养护工作,确保冬季草坪观赏效果; 2、对常绿苗木进行树型的修剪,确保生长趋向合理,同时树型得到改善;

月份	养护计划
	3、加强病虫害的防治工作，特别是针对斜纹夜蛾的危害； 4、继续加强浇水力度，确保各植物生长有充足的水分； 5、及时清除枯枝落叶和杂草。
十一月	1、对抗寒能力较差的苗木及时进行稻草包扎和培土； 2、下旬增施有机肥对绿地进行翻土工作； 3、加强各树坛、花坛和灌木边的切边工作； 4、及时清理枯枝落叶和垃圾，确保环境整洁； 5、针对局部病虫害继续加强防治； 6、针对常绿苗木进行梳枝修剪，增加通风透光，并减少病虫害的发生。
十二月	1、为进一步的改良土壤，加强冬翻工作； 2、为使第二年苗木有更好的长势，必须对所有苗木进行梳枝修剪； 3、加强切边工作，及时清理杂草； 4、加强病虫害的防治，主要针对越冬虫害进行消灭； 5、种植冬季越冬花卉； 6、对一年的养护工作进行总结，制定第二年的养护计划。

九、绿化器具操作规程

(一) 园艺铲

适用范围: 翻土、绿化种植、移植。

使用方法: 双手握住园艺铲的把柄放在要翻土的地方, 双手用力向下按直到园艺铲陷入土中, 用力将土翻起。

使用保养: 铲刀用后洗净、晾干, 存放架面。

(二) 割草机

适用范围: 修剪草坪、除杂草。

使用方法: 使用割草机除草, 以杂草长到 10-13 厘米时效果较好。如杂草长得过高, 应分两步进行, 先割上部, 再割下部。使用割草机时, 应双手扶把, 推着割草机的草坪上匀速前进。开中速油门、匀速前进, 可节省油耗和提高工效。

使用保养:

(一) 割草机割草之前, 必须先清除割草区域内的杂物, 避免破坏草头或对机器造成损坏。冷机状态下启动发动机, 应先关闭风门, 启动后再适时打开风门。若草皮面积太大, 割草机连续工作时间, 冬天最好不要超过 6 小时, 夏天不要超过 4 小时 (适设备情况定)。

(二) 割草机使用后, 应对其进行全面清洗, 并检查所有的螺钉是否紧固, 刀片有无缺损, 检修高压帽等, 还要根据割草机的使用年限, 加强易损配件的检查或更换。

(三) 草耙、铁簸箕

适用范围: 修剪草坪后将杂草清除。

使用方法: 用草耙清洁时, 右手握住柄端上方处。用铁簸箕时, 左手握住柄端上方处, 大拇指向上。小扫帚握住顶端, 铁塑簸箕左手握住柄端上方。

使用保养: 使用后应保持干净。草耙应倒置存放, 不易腐烂。铁塑簸箕正置存放工具房, 摆放整齐。

(四) 绿篱机

适用范围: 修剪绿篱、灌木。

使用方法:

(一) 技术要求

1. 绿篱机的各紧固件连接应安全可靠, 重要紧固件必须有防松措施。
2. 传动系统应转动灵活。旋刀式应用手盘转
3. 压紧机构的压紧力必须均匀一致, 刀片不得有卡滞现象。
4. 旋刀式修剪机定刀能有效地起到导向和安全防护作用。
5. 操作者耳边的噪声, 电动式修剪机不得超过 80EB(A), 内燃式修剪机不得超过 90EB(A)。超过时应检修动力, 寻找原因排除故障。并按劳动保护条例和有关法规缩短操作者的工作时间。
6. 修剪机修剪后的绿篱应平整, 基本无漏剪。撕裂率小于 10%。达不到要求时应找原因, 排除故障后才能操作使用。
7. 操作手柄必须有减振措施。并应使操作者操作方便, 舒适。
8. 电动式修剪机必须有良好的防漏电绝缘措施, 确保人身安全。

(二) 操作规程

1. 修剪绿篱带的枝条密度最大枝杆直径应与使用的绿篱机性能参数相符。
2. 工作时修剪机必须处于正常的技术状态。刀片转动或往复运动应灵活。旋刀式修剪机定刀和动力间隙 1mm 以下, 往复式修剪机闭合后接触面间隙不超过 0.15mm。
3. 发动机在常温下正常工作时, 起动三次允许拉动起动绳三回。其中至少有一回起动成功。若发动不着或起动困难, 应找出原因, 排除故障后, 才能继续使用。
4. 工作过程中要经常注意紧固联接件。按修剪质量情况及时调整刀片间隙或更换损坏零件。不允许带着故障工作。

使用保养:

(一) 使用 90 号以上无铅汽油, 机油使用二冲程专用机油。严禁使用纯汽油。

(二) 本机器使用汽油与机油混合燃料, 汽油与机油的容积混合比是 25: 1 或者 50: 1。

(三) 新机器使用前必须磨合 1 小时, 每磨合 20-30 分钟时, 需停机 5-10 分钟。

(四) 每隔 25 小时给减速箱 (齿轮箱) 补充润滑油。

(五) 机器每使用 40 小时后, 必须检查螺丝是否松动, 如松动, 请务必拧紧。

(六) 使用机器之前要清理工作现场, 防止场内有石块、电线、及其他杂物影响使用安全。

(七) 绿篱机刀片保养: 定期(25 小时)检查上下刃的间隙, 并及时调整(间隔为螺栓的半圈螺纹间隔), 保持刃口锋利; 定期(每隔 8 到 20 小时)应清洗刀片, 除去刀片上的尘屑和污垢; 每工作一小时给刀刃加注机油, 修剪树枝直径小于 10mm。

(八) 空气滤清器每使用 25 小时去除灰尘, 灰尘大应更频繁。泡沫滤芯的清洁采用汽油或洗涤液和清水清洗, 挤压凉干, 然后浸透机油, 挤去多余的机油即可安装。如印有“EON NOT OIL”就不用加机油; 空气滤清器的保养: 将风门调至阻风门位置, 以免脏物进入进气管。把泡沫过滤器放置在于净非易燃的清洁液(如热肥皂水)中清洗并晾干。更换毡过滤器, 不太脏时可轻轻敲一下或吹一下, 但不能清洗毡过滤器。注意, 损坏的滤芯必须更换。

(九) 消声器每使用 50 小时, 卸下消声器, 清理排气口和消声器出口上的积碳。

(十) 燃料滤清器(吸油头)每 25 小时去掉杂质。

(十一) 火花塞的检查。如果出现发动机功率不足、启动困难或者空转故障时, 首先检查火花塞。清洁已被污染的火花塞, 检查电极距离, 正确距离是 0.5 毫米, 必要时调整。为了避免火花产生和火灾危险, 如果火花塞有分开的接头一定要将螺母旋到螺纹上并旋紧, 将火花塞插头紧紧压在火花塞上。

(五) 高枝剪、枝剪、小枝剪

适用范围:

高枝剪: 用于灌木高枝修剪、小树高空枝条修剪;

枝剪: 用于球形、造型绿篱修剪;

小枝剪: 用于枯枝条、粗枝、老枝修剪。

使用方法: 双剪截枝条的时候, 一般左手拿枝, 右手持剪, 剪刀的方向与弯倒枝条的方向一致, 两手用力配合恰当, 保证伤口平滑不会劈裂。有一句剪枝的俗语是: “宁让树受伤, 不让树扛枪。”说的就是剪枝的时候, 一定要将剪口剪得与枝条平齐, 不能留桩, 这是剪枝的要点, 如果剪口不平, 留茬或留桩, 不但不利于愈合, 还会引起干腐病的发生。

使用保养: 高枝剪、枝剪、小枝剪使用后应保持干净, 存放工具房, 摆放整齐。

(六) 手锯

适用范围: 用于乔灌木树叉整枝, 枯枝、老枝整理。

使用方法:

(一) 握法 : 右手满握锯柄、左手轻扶在锯弓前端。

(二) 姿势 : 锯割时的站立位置和身体摆动姿势与锉削基本相似, 摆动要自然。

(三) 压力 : 锯割运动时, 推力和压力由右手控制, 左手主要配合右手扶正锯弓压力不要过大。手锯推出时为切削行程施加压力, 返回行程不切削不加压力作自然拉回。工件将断时压力要小。

(四) 运动和速度: 锯割运动一般采用小幅度的上下摆动式运动。就是手锯推进时, 身体略向前倾, 双手随着压向手锯的同时, 左手上翘、右手下压; 回程时右手上抬、左手自然跟回。对锯缝底面的要求平直的锯割, 必须采用直线运动。锯割运动的速度一般为 4 4 次 / 分左右, 锯割硬材料慢些, 锯割软材料快些, 同时锯割行程应保持均匀, 返回行程的速度应相对快些

(五) 起锯方法: 起锯是锯割工作的开始。起锯质量的好坏, 直接影响锯割质量, 如果起锯 不正确, 会使锯条跳出锯缝将工件拉毛或者引起锯齿崩裂。起锯有远锯和近起锯两种。起锯时, 左手拇指靠住锯条, 使锯条能正确地锯在所需要的位置上, 行程要短, 压力要小, 速度要慢。起锯角 θ 约在 15° 左右。如果起锯角太小, 则起锯不易平稳, 尤其是近起锯时锯齿会被工件棱边卡住引起崩裂) 但起锯角也不宜太小, 否则, 由于锯齿与工件同时接触的齿数较多, 不宜切入材料, 多次起锯往往容易发生偏离, 使工件表面锯出许多锯痕, 影响表面质量。。

使用保养: 使用后应保持干净, 存放工具房, 摆放整齐。

(七) 水管、灌溉喷头

适用范围: 用于绿化浇水。

使用方法: 将水管的一端与消防管道连接, 另一端与灌溉喷头连接, 将水喷洒在需要浇灌的植物上。

使用保养: 浇水完成后, 使水管保持干净、干燥, 存放工具房, 摆放整齐。

(八) 喷雾器

适用范围: 绿化害虫消杀。

使用方法:

- (一) 检查喷雾器性能是否良好, 将喷雾开关打到关闭。
- (二) 治不同的病虫害, 使用不同的药物配成不同浓度的药剂, 将原药按药量倒入喷雾器内, 盖上过滤网。
- (三) 用桶或水管加入无杂物的清水至水位线处。
- (四) 将喷雾器背在背上, 左手拿压杆, 右手执喷杆手柄。
- (五) 左手上下压动压杆至有一定压力时, 右手打开开关, 根据被喷植物的大小调节开关大小。
- (六) 右手摆动喷杆, 使喷头按要求上下或左右喷雾。

安全注意事项:

- (一) 操作人员要戴好口罩和手套, 着长衣长裤, 防止中毒。
- (二) 药物要妥善放置, 以免他人误用。
- (三) 水位不超过水位线, 防止药液外流, 接触皮肤, 引起中毒。
- (四) 保持左手压力均匀, 上下压动次数在 30 次/MIN, 不要使压力过大损坏气压箱。

使用保养:

- (一) 为了保证使用时不出故障和延长喷雾器的使用寿命, 每次使用完毕, 必须倒出剩余药液, 倒药时应先松开拉紧螺母, 按下吊紧螺钉, 将桶内压缩空气放尽; 然后拧开加水盖, 倒出药液, 再用净水洗净。在喷洒腐蚀性强的药液或乳剂后, 或长期存放前, 应用碱水清洗喷雾器内外表面, 再用净水(最好是温水)冲洗, 并打气喷雾, 以清洗胶管及喷杆内部, 洗完把桶盖打开, 倒出积水, 并使水接头朝下平放, 擦干桶身, 以防锈蚀。同时应把颈圈螺丝擦干, 涂油保存, 以防生锈; 皮管要挂起来, 两头下垂; 喷杆要竖立存放, 喷头向上, 使里边的积水流出。
- (二) 喷雾器应存放在阴凉干燥处, 切勿与农药、化肥等腐蚀性物品堆放在一起。

(九) 培训方法

- (一) 受训人员由示范人员实际操作中示范讲解;
- (二) 项目负责人配合环境主管作现场知识讲解、示范。每季度循环培训, 每周集中培训,
- (三) 项目负责人不定期作集中培训;

(四) 项目负责人对新员工、接受能力较差人员分批集中重点培训或单独讲解培训。

(十) 考核方法

(一) 考核方法:

- 1、环境主管对项目负责人进行考核
- 2、项目负责人对绿化工进行考核
- 3、不定期对管辖区域的保洁人员检查;
- 4、集中考核(每周根据培训项目);
- 5、根据情况分批集中考核。

(二) 考核形式: 提问、实操

(三) 季度考核覆盖率: 100%

十、绿化器具清单

(一) 绿化设备

序号	品名	品牌/规格	样式
1	园艺铲	国标	
2	草耙	国标	
3	铁簸箕	国标	
4	割草机	本田	
5	绿篱机	雅马哈	
6	枝剪	国标	
	高枝剪	国标	
	小枝剪	国标	

	手锯	国标	
	水管	国标	
	灌溉喷头	国标	
	水泵	国标	
	水壶	国标	
	喷壶	国标	

(二) 消杀设备

序号	品名	品牌/规格	图片
1	喷雾器	小霸王超低容量气雾喷雾器	
2	高程打药机	本田	

十一、绿化员管理制度

（一）仪容仪表基本要求

整体：自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁、微笑示人。不允许精神不振，面无表情，目光无神，邋遢。

头发：头发要经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。不允许有头油和异味。

发型：前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。不允许张扬、散乱。

面容：男士脸、颈及耳朵保持干净，每日剃刮胡须。女士脸、颈及耳朵保持干净。不允许胡须拉杂。

身体：注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。不允许有异味、污垢。

衣服：工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整。制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。不允许制服有明显污迹、破损，掉扣。敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。不允许衣服不合身，过大过小或过长过短。不允许冬装和夏装混合穿。不允许擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物。

手：保持指甲干净。不允许留长指甲及涂有色指甲油，指甲内有污垢。

鞋：统一穿着深色平底鞋。不允许鞋子破损，或鞋上有灰尘污迹不拭擦。不允许穿着运动鞋、拖鞋（泳池救生员除外）。不允许穿钉金属掌或者露趾凉鞋。

袜：着黑色或深色、不透明的短中筒袜。不允许袜子有破损。

工牌和徽标：工牌佩戴在左胸显眼处（男士上衣口袋正中上方约 1CM 处位置），挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁、端正。不允许工作牌放在上衣口袋中，工牌有破损或字面有磨损。

规范要领：容貌端正，举止大方，服饰庄重，整洁挺拔，淡妆素抹，打扮得体，态度和蔼，待人诚恳，不卑不亢。

（二）绿化人员行为规范

仪容仪表：工作时间着岗位规定服装，佩戴工牌。注重规范着装，整洁大方。

服务态度：态度和蔼可亲，举止大方，谈吐文雅，主动热情，礼貌待人。注重举

止大方，礼貌待人。

浇灌水：浇灌水时，摆放相关标识，以提醒行人，节约用水，有业主路过，及时停止工作让路，并点头致意或问好。不允许作业后路上留有积水，影响行人行走。

注重现场整洁、礼让客户，热情问好。

施肥、除虫害：洒药时要摆放消杀标识；有客户经过，要停止工作；喷洒药水时，须佩戴口罩。如药水有气味，须向业主作好相关解释工作，说明是没有毒性的药物。控制药品浓度合适，注意相关药品的禁忌。不允许在休息日，人员流动高峰期使用有强烈气味或臭味的用料。不允许药水遗留在马路上不及时清扫干净。不允许在炎热的时候喷洒药水。注重摆放标识，佩戴口罩，礼让客户，公休期间避免喷洒药水。

修剪和除草：准备和检查使用设备能正常使用，避免有漏油等情况发生。有客户经过，要停止工作，主动让路。不允许绿化垃圾摆放路边不及时清理。不允许节假日及中午休息时间进行有噪音的操作（根据当地的作息时间安排）。注重摆放标识，礼让客户，公休期间不作业。

（三）管理规章制度列表

类别	序号	内容	序号	内容
行政规章制度	1	员工招聘制度	7	员工入职管理规定
	2	员工培训制度	8	员工岗位职责
	3	员工考勤制度	9	员工请休假制度
	4	仓库管理制度	10	员工关爱制度
	5	员工工资管理制度	11	工作安全保卫制度
	6	工作服管理制度	12	机器设备用具管理制度
值班制度	1	双休日值班制度	4	延时加班值班制度
	2	法定节假日值班制度	5	其他突发事件值班制度
	3	恶劣天气值班制度	6	

1、考勤制度：

每月3日前交上月手工考勤、电子考勤、指纹考勤无指纹考勤则交签到表、《绿化员流动情况统计表》。若迟交，上交不全或因部门制表审核不严造成问题履次发生影响工资造册的，将问责相关负责人（因公司不得无故拖延员工工资），

各保洁主管做好相关解释工作。

(1) 迟到、早退、旷工

3. 班时间开始后 5 分钟至 30 分钟内到班者按迟到论处;超过 30 分钟以上 3 小时以内者按旷工半日论处;超过 3 小时以上者按旷工一天论处。

4. 提前 30 分钟以内下班者按早退论处;超过 30 分钟以上 3 小时以内者按旷工半天论处;超过 3 小时以上者按旷工一天论处。

5. 员工外出办理业务前须向本部门负责人申明外出原因及返回时间,否则按外出办私事处理;

6. 上班时间外出办私事或无故不在规定工作场所,一经发现,均视为擅自离岗,并给予一次警告的处分;

7. 员工一个月内迟到、早退 1-3 次(含累计)者,扣发当月效益工资的 10%,并给予一次口头警告处分;迟到、早退 3 次以上(含累计)者,扣发当月效益工资的 30%,并给予一次书面警告处分。

8. 员工未向部门和公司主管领导书面申请并经批准者,或未按规定时间请假,或违反病、事假规定,或违反公司制度中其它有关规定等行为,均视为旷工。

9. 员工一个月内旷工 1-3 日(含累计)者,扣发当月效益工资的 30%,并给予一次书面警告处分;旷工 3 日以上(含累计)者,扣发当月所有效益工资,并解除劳动合同。

(2) 加班

➤ 所有人员加班必须事先提交《加班审批表》,经相关负责人审批同意后方可加班。原则上不得产生加班费,若有员工请假,可酌情安排加班。若临时突发加班则由部门经理酌情掌控(根据人员编制)。因服务质量存在问题由各项目点自行组织人员进行整改,并不发放相关人员的加班工资。

➤ 员工未经申请而因个人原因休息日加班或延长工作时间的,均不视作加班。

➤ 保洁人员统一加班工资计算基数。目前存在保洁人员加班工资按工资、补贴、考核奖之和为基数计算加班工资。

4. 包岗人员必须保证包岗区域的服务质量,保洁主管要加强该区域的检查力度和频率,对有服务质量问题的应督促其整改(已发包岗工资,不再发放加班工

资)

2、考核制度

为检验员工工作表现和工作质量,促使员工树立危机意识和进取意识,创造良好的竞争环境,公司将定期或不定期对员工进行绩效考核。

(1) 考核方式

员工考核内容包括(但不限于)员工工作态度、制度执行情况、出勤率、安全情况、计划书执行情况、服务质量、团队精神等。

员工考核分月度考核和年度考核。

(2) 月度考核

员工月度工作考核以员工岗位职责或具体工作指标为标准,由各项目自行组织。

(3) 年度考核

员工年度考核是由公司成立考评小组,对所有员工进行的一次全面的考核。

考核结果分为“优秀”、“良好”、“合格”和“不合格”四个等级。考核结果为“不合格”的,取消本年度年终奖金。

员工考核结果将由综合管理部门归档备案,以作为员工晋升或奖惩的依据之一。

(4) 考核办法

1. 绿化员的工作标准

1) 绿化员在进行公共区域的绿化养护时,应达到《室内公共区域绿化作业规程》、《室外公共区域绿化作业规程》中的各项工作质量标准的要求。

2) 绿化员在进行养护工作时,应符合《绿化器具使用作业规程》、《绿化养护作业规程》、《灭虫消杀作业规程》中的各项工作要求。

3) 绿化员在使用绿化设备时,应严格遵守环境维护部《绿化设备操作与日常保养作业规程》的各项要求。

4) 当发生特殊情况时,环境维护员必须依照《应急预案作业规程》进行工作。

5) 绿化员在工作时的仪容仪表、言行举止应符合《绿化人员仪容仪表管理规范》、《绿化人员行为举止管理规范》、《绿化人员语言管理规范》、《绿化人员

对待业主的管理规范》等的要求。

6) 绿化员必须按《环境维护员工培训实施作业规程》的要求参加培训和达到培训要求, 培训合格后上岗。

7) 绿化消杀专员在使用药剂工作中应当依照《绿化药剂管理作业规程》的要求进行操作。

8) 机动技工进行高空作业时应当依照《高空作业规程中》的各项要求进行操作。

9) 绿化员在收集绿化垃圾时应当符合《垃圾收集与处理作业规程》中的各项要求。

2. 绩效考评评分办法

1) 绩效考评由日检、周检、月检、抽检构成, 各种检查考评的要求详见公司相关制度。

2) 绿化员绩效考评的日检、周检、月检评分均按百分制进行, 具体构成为:

O. 岗位工作质量 (满分 30 分)。

P. 培训质量 (满分 10 分)。

Q. 绿化设备使用与保养 (满分 10 分)。

R. 按照作业规程操作质量 (满分 20 分)。

S. 服务质量 (满分 10 分)。

T. 执行公司其他相关作业规程质量 (满分 10 分)。

U. 其他质量 (如收到书面表扬信, 拾到遗留物品等) (满分 10 分)。

3. 绩效考评扣分细则

1) 绿化员员考评扣分细则

N. 岗位工作质量考评扣分细则:

绿化员在进行公共区域绿化养护时不符合《室内公共区域绿化作业规程》、《室外公共区域绿化作业规程》要求的, 每次检查每发现一项一般违规扣岗位工作质量评分 1—5 分; 严重违反作业规程操作的严重违规, 每发现一项扣该项评分 6—15 分; 引起不良后果的视情况扣减 16—30 分 (扣完为止)。

绿化员在进行绿化垃圾收集时不符合《垃圾收集与处理作业规程》要求的, 每次检查每发现一项一般违规扣减岗位工作质量评分 1—5 分; 严重违反作业规

程操作的，每发现一项扣该项评分 6—15 分；引起不良后果的视情况扣减该项评分 16—30 分（扣完为止）。

O. 绿化员在进行药剂灭虫工作时，违反《绿化药剂管理作业规程》操作，每次检查每发现一项一般违规，扣减岗位工作质量评分 1—5 分；严重违规操作的，每发现一项扣减该项评分 6—15 分；引起不良后果的，视情况扣减该项评分 16—30 分（扣完为止）。

P. 绿化员必须按《环境维护员工培训管理作业规程》要求参加培训并考试合格。每次检查每发现一项一般违规，扣减对应评分项目 1—2 分；严重违规扣减对应项目 3—5 分；引起不良后果的，视情况扣减相应项目 6—10 分（扣完为止）。

Q. 所有绿化员在进行绿化工作时，违反相关标准作业规程的，每次检查每发现一项一般违规，扣减对应评分项目 1—3 分；严重违规扣减对应项目 4—6 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 7—20 分（扣完为止）。

R. 绿化员在使用绿化设备时违反《绿化设备操作与日常保养作业规程》的，每次检查每发现一项一般违规，扣减对应项目 1—2 分；严重违规扣减对应项目 3—5 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 6—10 分（扣完为止）。

S. 绿化员当值时违反相关规定，言行举止、仪容仪表达不到要求的，每次检查每发现一项一般违规，扣减对应项目 1—2 分；严重违规扣减对应项目 3—4 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 5—10 分（扣完为止）。

T. 绿化员除应按本部门标准作业规程工作外，还应同时严格按公司其他相关标准作业规程工作，否则每发现一项一般违规，扣减对应项目 1—2 分；严重违规扣减对应项目 3—4 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 6—10 分（扣完为止）。

2) 一般违规、一般程度、一般情况是指偶发性的，因粗心大意引起的，或因记录签名不清、不合要求或有一定的客观因素（需经确认），造成的程度轻微不合格；严重违规、严重程度是指明知故犯引起的不合格；造成不良后果是指引起连锁反应，造成实际损害、恶劣影响或引起其他工作质量受到连带影响的结果。

3) 检查、考评时，如出现《奖罚标准作业规程》中所列明的应受嘉奖事件，

则应视情节在正常考评完毕后在总分中追加 1—20 分(但总分不应超过 100 分),另依据有关制度对受考人进行奖励。

4) 奖评时受考人的行为造成的不良后果已触犯有关制度,所列出的必须加以惩处的情形,则除在考评检查表相应栏目内扣完相应分值外,另依据有关制度对受考人追加处罚。

4. 不合格服务的处理

1) 轻微不合格服务的处理:日检及巡检中发现的即行纠正处理。

2) 严重不合格服务的处理:严重不合格服务报项目负责人处理,并进行跟踪验证;由管理员制定纠正措施,督促实施,进行验证。

3) 预防措施:在检查过程中发现潜在不合格原因,要逐级汇报,调查分析隐患原因,由项目负责人组织制定“预防措施”。

3、奖惩制度

(1) 原则

为了加强公司对员工的管理,提高员工的职业首先水平,达到罚赖,奖优罚劣,严肃劳动纪律和充分调动员工积极性的目的,从而达到管理工作的有序性,绿化质量的稳定性,员工队伍的进取性。制订如下奖惩制度。

(2) 奖励

奖励分为三类,即精神奖励、物质奖励。二类奖励可以单项辨,也可叠加实施。

1. 精神奖励:对于经考核有突出成绩或评为优秀的员工,公司将以口头或书面的形式予以通报表扬;给予“优秀员工”称号的员工发放荣誉证书作为精神奖励。

2. 物质奖励:对有突出或重大贡献的员工,公司将按贡献大小发放一次性奖金或奖品。

3. 奖项:

1) 重大贡献奖:凡员工在业务开拓、技术创新、经营管理等方面为公司的发展和创利有重大贡献者,可给予一次性大额奖励。

2) 优秀员工奖:经综合评定,荣获年度优秀员工称号的员工获优秀员工奖。

这将其为本公司最高个人奖项。

3) 最佳质量奖：每年通过竞赛、考核和综合评定为最佳项目和部门获最佳质量奖，这奖项是本公司最高集体奖项。

4) 合理化建议奖：凡在公司的管理、技术等方面提出合理化建议，并被采纳应用的，可获合理化建议奖。

5) 拾金不昧奖，凡受到甲方单位和失主通报表扬的拾金不昧者，可获拾金不昧奖。奖励金额从 50 元至 500 元不等。

4. 考评

1) 各奖项除拾金不昧奖经核实无误随即兑现外，均每年考评一次。

2) 考评中以考核实绩为主，评比为辅。单位区域负责人要注意收集和积累集体和个人的实绩资料，考核中以事实为依据；评比中听取群众意见也是以核对事实为主要内容。

3) 考评机构：由总经理、综合管理部、区域负责人组成考评委员会，综合管理部作为办事机构进行考评具体工作。

4) 考评程序：由各部门申报，考评委员会作考评核实，报总经理室审核批准。

(3) 惩处

1. 原则

公司对违纪违规的员工本着教育为主，处罚为辅，以处罚达到教育为目的，除严重过失外，轻微过失者实行累计计算过失的办法，让违纪者对错误有认识和改正的机会，体现“严和情”结合的原则，增强员工队伍的凝聚力。

2. 过失的区分及其处理

1) 轻微过失

A、第一次过失：口头警告，20 元罚款。

B、第二次过失：书面警告，50 元罚款。

C、第三次过失：作严重过失一次，100 元罚款。

2) 严重过失

A、第一次过失：书面警告，100 元罚款。

B、第二次过失：书面警告，50 元罚款。

C、第三次过失：作严重过失一次，100 元罚款。

3) 重大过失：开除。视情节追究法律责任。

3. 工人过失内容

1) 轻微过失

A、迟到或早退。

B、不按规定佩带胸卡，制服不整洁干净，工作时佩带金银首饰。

C、工作不尽职，受到客户和业主投诉。

D、未经部门主管允许，带亲属及朋友进入工作场所。未经许可打私人电话。

E、违反考勤制度，上下班不打工卡。

F、非工作需要在规定时间之外用餐。

2) 严重过失

A、没有正当理由或未经部门经理同意而擅自离岗、聚集闲聊。

B、在禁止吸烟区域吸烟。

C、违反公司的安全规章制度。

D、未经许可而私自使用公司、楼宇的设施、设备。

E、当班时喝酒、睡觉、下棋、打扑克、看书、听 MP3 或干其它私事。

F、未经许可将消防安全设备作它用。

G、上下班代其他员工打考勤卡，给公司提供假考勤。

3) 重大过失

A、不服从上级指令，甚至拒绝或有意不完成指派给其的工作，紧急情况下，不主动采取行动而造成损失。

B、未经许可在更衣室内放有公司财物。

C、故意毁坏他人财物。

D、在工作地进行任何形式的赌博。

E、用威胁手段当众侮辱上级管理人员和同事等。

F、犯有偷窃他人财务或企图将公司财物占为己有。

G、严重疏忽职守，导致公司信誉，他人利益损失。

H、员工请假手续未经批准三天不来上班。

I、故意伪造考勤卡等各种记录。

4. 管理人员过失内容

1) 轻微过失

A、无故迟到、早退。

B、不按规定穿着制服、佩带胸卡。

C、未经许可打私人电话。

D、上班时间窜岗、聊天、喝酒。

E、因疏忽而引起的工作差错，但未造成重大损失的。

F、散布不利于公司形象，不利于团结的言论。

2) 严重过失

A、未办理请假手续，擅自旷工在一天以上三天以内的。

B、消极怠工，影响工作正常开展或未完成本职工作的。

C、因疏忽而造成差错，造成重大损失的。

D、受到投诉，经查属实并负有不可推卸之责任的。

E、违反应收账款管理办理，由于本人责任造成绿化费三个月以上的。

F、违反固定资产管理办理，造成经济损失在 2000 元以上的主要责任者。

3) 重大过失

A、未经公司同意，私自承接业务，侵吞服务费不上交的。

B、利用职务使得收受回扣、贵重礼品不上交或“出卖”业务收受好处的。

C、未经公司同意，在同行公司兼职或工作时间兼职其它公司工作的。

D、泄露公司经济技术机密情报和资料的。

E、连续旷工四天以上或累计满一周。

F、其它严重损害公司利益的行为。

(4) 机器设备用具管理制度

1. 项目主任为该机器设备（用具）的第一责任人，对机器设备的使用、保管、保养、维修负责。

2. 机器设备指：割草机、绿篱机、高枝剪等绿化设施设备及其附件。

3. 项目主任收到供货方送达的机器设备后，首先对包装进行检查有无疑问，拆封后，需根据说明书上的主、配件对机器设备整体外观进行检查、清点配件、

确认无误后，要求供货方进行培训直至会使用为止，方可签字收货。

4. 机器设备使用说明书（项目点复印件留存）、合格证、保修单交综合管理部存档、建立台账、制作机器设备卡。

5. 机器设备存放在干燥的户内，底部垫置木板，以防受潮、摆放整齐，并悬挂机器设备卡。

6. 在机器设备第一次使用前，责任人必须将《使用说明书》和注意事项告知使用人，并确认无误后方可离开。

7. 每次使用机器设备前，需对机器设备进行试用，若发现有异常情况应立即停止使用，在第一时间内向综合管理部报告。

8. 使用机器设备必须填写《绿化设施设备使用登记表》，并严格按照操作程序执行。

9. 机器设备使用完毕后，将机身（配件）擦拭清理干净，确保再次使用。驻场经理（含以上人员）需对使用后的机器设备及时检查其完好性和清洁程度。

10. 机器设备发生破损、报废，经检验若是人为因素或操作不当造成，则由机器设备责任人和操作人员共同承担其费用（所需费用扣除已使用年限折旧额）。

11. 绿化用具

1) 主要用具种类

第一类：割草机、绿篱机、高枝剪等。

第二类：手锯、园艺铲、小枝剪、水壶、水管等。

第三类：日常绿化如化肥、营养液、杀虫剂等。

2) 第一、二类物品在规定使用时间内发生破损需修理、更换或报废，经检验若是人为因素或使用不当造成，则由相关人员承担费用（所需费用扣除已使用年限折旧额）。第一类物品在规定使用时间内若修理费超出该物品本身价值，报公司同意后，作报废处理。第三类物品视实际情况进行领用。

十二、绿化质量管理保障措施

（一）绿化服务质量管控

✧ 达标所采取的具体实施措施

✓ 实行员工岗位的目标责任制，划分工作责任区，提高员工工作的责任感、积极性和主动性。

✓ 加强服务过程的检查和指导，预防、控制服务质量的偏差。

✓ 加强员工培训工作，提高员工的技术水平和思想素质，从而提高工作质量。

✓ 建立良好的员工激励机制，加强服务质量的检查评价，奖优罚劣。

✓ 建立良好的采购机制，确保绿化管理所需材料的保质、保量按时供应。

✓ 加强员工的管理工作，做好员工的生活和工作的后勤保障。

✧ 建立科学的时间分级管理

✓ 日检：绿化员及班长负责每日多次巡查（根据工作内容或特点来具体决定巡查次数），环境主管进行抽查。

✓ 周检：环境主管每周至少组织一次全面的检查，对各岗位人员的工作质量进行初步的评估。

✓ 月检：部门负责人每月至少对辖区内的清洁绿化管理质量进行一次全面的检查，同时组织日常多次不定期的抽查。

✓ 季检：管理中心每季度至少对环境各岗位进行全面检查，进行总体服务质量评估。

✓ 年检：公司每半年会进行一次大型的各项服务质量检查活动，对半年的工作进行总结；并根据质量运作体系进行内部质量审核，检查所有服务的操作状态，督促物业；服务中心按照规范的体系进行运作，最大限度的提升工作效率，规范各项流程。

（二）绿化养护检查标准

类别	检查标准	养护要点
草坪养护	草地无石块、纸屑、垃圾等杂物。 草地无人破坏，缺损的及时补植。 适时适量浇水施肥，肥不伤草，	淋水：生长季（非雨季）每 2 天 1 次；非生长季（非雨季）每周 1—2 次。 施肥：每年早春、晚秋各施 1 次；

	长势优良。 适时剪草，留茬高 4—6 厘米，修剪平整、美观、边缘整齐。 草地嫩绿，无烂草、感病草。	每两次草坪修剪后薄施 1 次；节庆期间追施叶面肥或草坪增绿剂。 修剪：生长季每 20 天修剪 1 次，留茬高不超过 60mm；每年开春前重剪 1 次。 疏草打孔：草坪种植三年后每年 1 次。
乔木养护	生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶。 适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。 基部无 30mm 高以上萌蘖枝，无杂草、杂物，土面不结板，透气良好。 及时修剪，保持造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。 无明显病害枝。	淋水：生长季（非雨季）每周 2 次；非生长季（非雨季）每半月 1 次。 施肥：早春施有机肥 1 次；每年 5-6 月追施 1 次。 修剪：每年 12 月—次年 2 月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等，并对树冠适当整形保持形状；对造型树木应每两个月修剪一次外形，以保持形状；棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达 2/3 时应剪除，其叶壳在底部开裂达 1/3 以上时应剥除，修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤。
灌木养护	柱形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。 适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。 灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。 及时修剪，造型优美。	淋水：生长季（非雨季）每周 3-4 次；非生长季（非雨季）每半月 1-2 次。 施肥：早春或入冬前施有机肥 1 次；生长季每两个月追施 1 次。 修剪：每年 12 月—次年 2 月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等；生长季

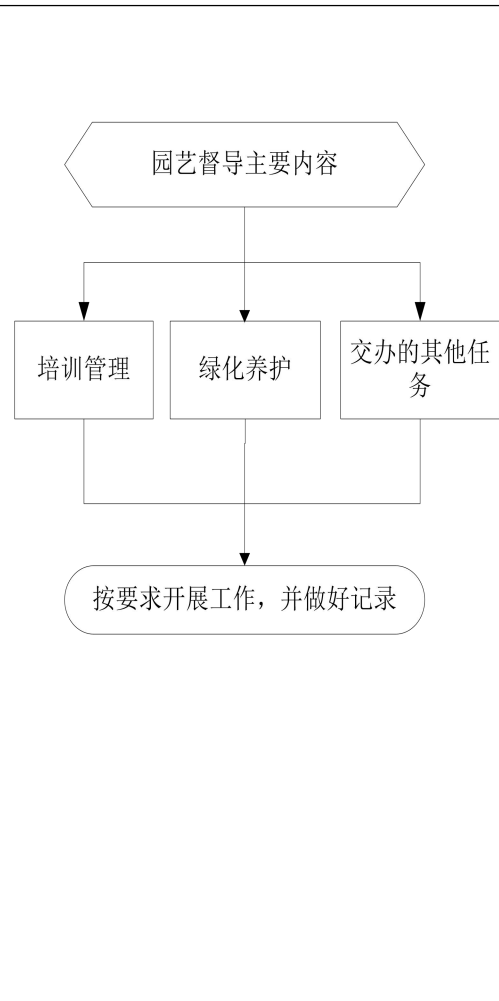
	无长 20cm 以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。 无明显病害枝。 对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。	非观花类每 25 天修剪 1 次，观花类每次观花后修剪 1 次。
绿篱养护	造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。 绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐。 每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5cm。 片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平缓，不能有明显交接口。 绿篱内生长的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。	淋水：生长季（非雨季）每周 2-3 次；非生长季（非雨季）每半个月 1-2 次。 施肥：早春或入冬前施有机肥 1 次；生长季每两个月追施 1 次。 修剪：每年开春前将高度压到定高点重剪 1 次；生长季每 25 天修剪 1 次。 喷药：每月喷施广普性杀菌条虫药 1 次；突发病四害消杀进行针对性防治，要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。
时花养护	无残花、黄叶，无高出花面的竹签、杂草等。 花盆摆放整齐，盆内无杂物，最外一圈面对客人的盆边整洁美观。 整个花坛待换花不超过 1/3。 地栽时花生长良好，无杂草、无秃斑，边界分明，边界草不蔓入时花境内。 无明显病四害消杀，大叶时花叶面无虫口。	淋水：生长季（非雨季）每天 1-2 次；非生长季（非雨季）每周 1-2 次。 施肥：地栽时花每年入冬前施 1 次磷钾肥，生长季花后追施全效有机肥；盆栽时花出圃前施 1 次磷钾肥。 外观养护：每天清除残花黄叶 1 次；每周修花边 1 次；每月松土、除杂草 1 次。 喷药：每月喷施广普性杀菌条虫药 1 次；突发病四害消杀进行针对性防

	无缺水干旱现象，植株生长良。	治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。
绿地保洁	目视范围内无卫生死角，无白色垃圾，无垃圾堆积。 乔灌木树底无堆积枯叶、石块等垃圾杂物。 及时清扫，按保洁 SOP 体系要求，进行流程化管控。	垃圾工完场清，现场不滞留。 人员统一着装，工具使用恰当。 按保洁 SOP 体系要求，进行流程化管控，确保绿地清洁全覆盖，无遗漏。

（三）绿化督导操作指引

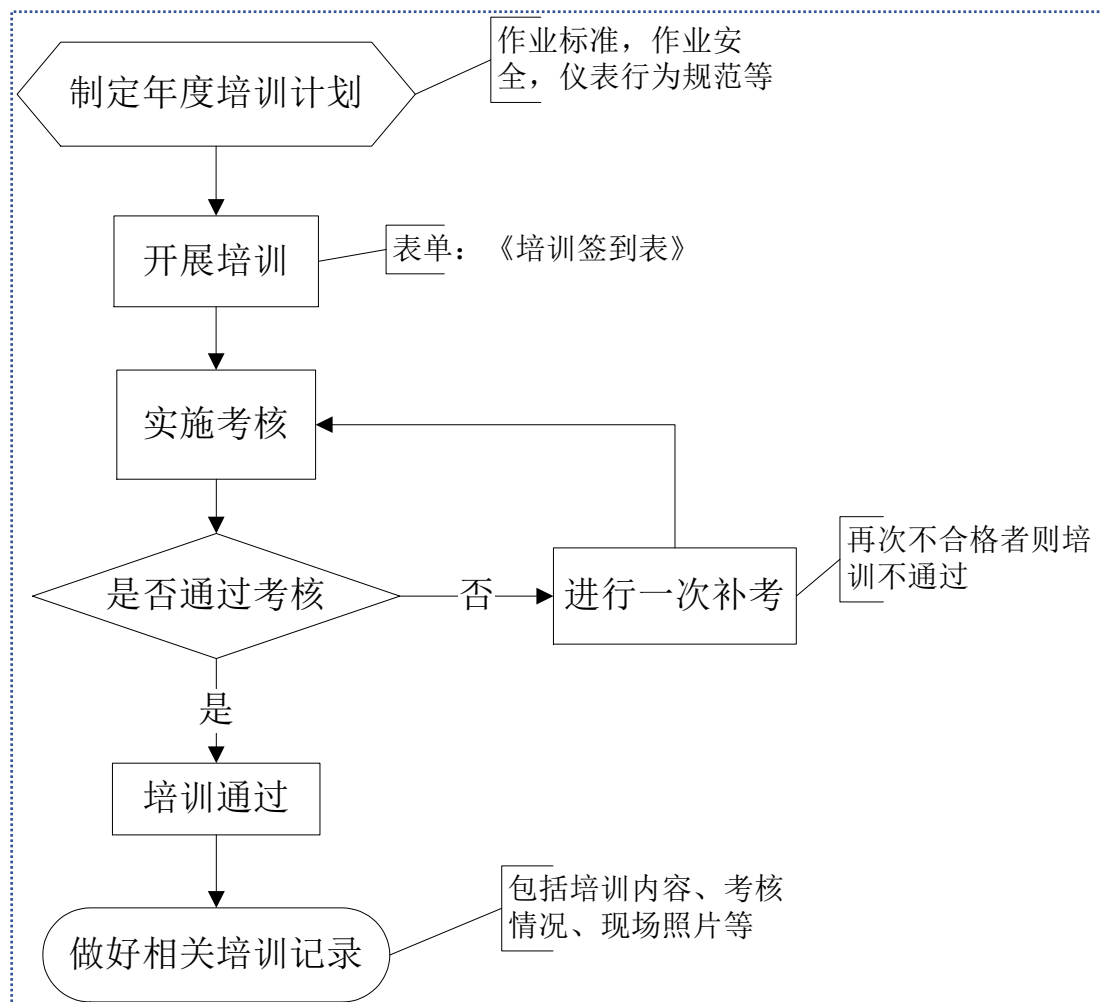
（一）工作内容：

- 1、熟悉各辖区的绿化概况，保证绿化的完好率，发挥绿化的生态环境效益。
- 2、负责对园艺师的业务知识指导，组织学习公司规章制度、岗位责任制和探讨园林艺术知识，并督促遵守各项制度。
- 3、负责辖区绿化日常工作安排，划分责任区，把工作落实到个人。
- 4、针对各辖区特点，合理制订绿化养护工作计划，合理安排、调配人手，协助配合管理处完成辖区的绿化管理工作。
- 5、定期巡检各小区，检查树木花草的养护、浇水、施肥、杀虫、修剪和清理枯枝叶、除杂草的工作情况，并做详细记录。
- 6、台风雨季季节，负责督促指导园艺师做好辖区花草树木的防护工作。
- 7、负责将各辖区的绿化检查、养护等工作记录及资料及时交管理处存档归案。
- 8、督促指导园艺师对绿化设备、工具的维护保养工作。
- 9、协助配合各管理处等部门搞好其他各项工作。
- 10、完成上级分派的其他工作任务。

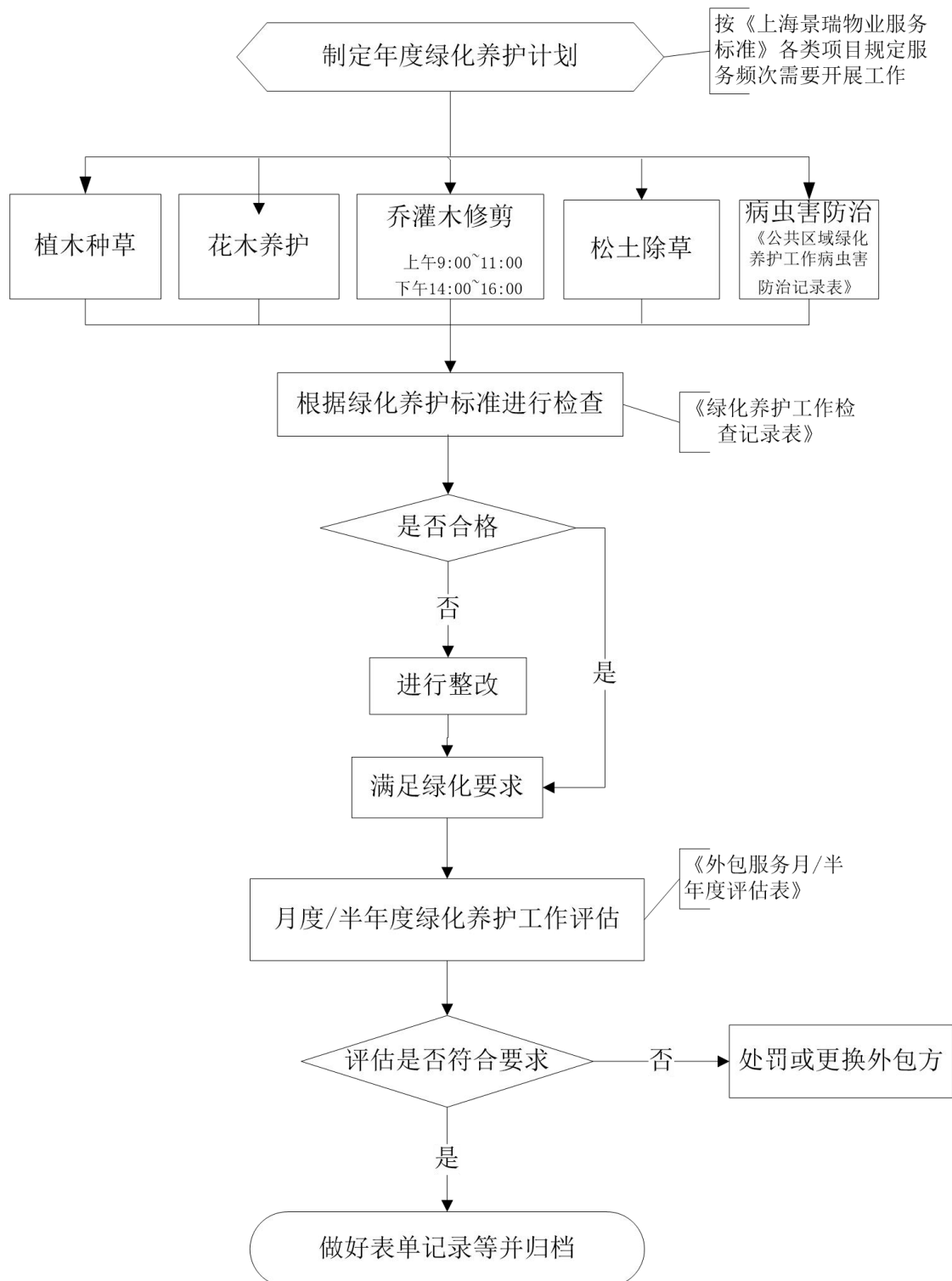


(二) 操作流程图

1、绿化养护培训管理



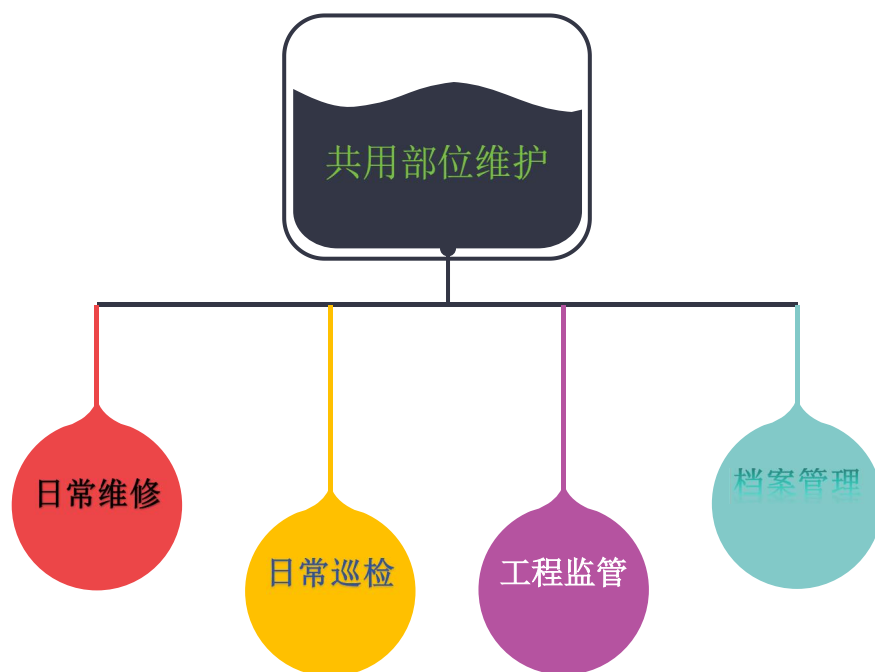
2、绿化养护质量管理



第四节 工程管理

一、日常管理与维修养护工作主要分为以下四大块主要内容：

- 1、日常维修：设备计划性维护保养和突发性故障维修；
- 2、日常巡检：工程日常巡检，确保各处房屋共用部位正常无损坏；
- 3、工程监管：设备维保监管、外部单位施工和商户装修监管；
- 4、档案管理：设备档案资料、图纸整理和归档。



二、管理目标

房屋完好率保持在 95%以上。

道路及停车场完好率在 95%以上。

三、管理方案

1、人员：计划配置 1 名专职工程维修工。

2、标识系统完善

楼宇、楼层的公共地方按规定安装设施标志和提示性标识，如消防标识、宣传标识、指引标识、危险标识、管理标识等等。

3、房屋外立面

保持建筑物外立面的整洁，因施工等原因致使建筑物、构筑物外立面有明显污迹的，应当及时进行清洗、粉饰，特别是对玻璃幕墙的维保清洗，要求较高。

加强宣传。利用宣传栏,以漫画、公告书等形式大力宣传维护公共环境的重要性,树立业主用户的公德意识,主动爱护建筑物外貌,不乱贴、乱涂、乱画、乱悬挂。

严格管理。加强日常管理,阻止业主用户及外来人员在物业外墙乱涂乱画、张贴纸张、悬挂横幅等。

设立专人或聘请专业公司定期清洗、保养外墙,保持物业外观清洁。

加强巡查。把对物业外观的巡查作为日常例行巡检的一部分,发现破损及时修补,发现污染马上安排整改。

另外要根据公司质量管理体系标准做好公共设施巡查记录、外墙清洁记录、外墙维修保养记录及相关照片记录等。

(四) 房屋本体共用部位维修养护范围周期

1、房屋本体共用部位维修养护范围周期表

范围 年限 (年)	房屋承重结构部位			抗震结构部位				外 墙 面	公共 房屋	公 共 通 道、楼梯 间、公共 墙面
	基础	层 面	梁、柱	墙体	构造 体	构造 梁	墙			
1										
2										
3								△	△	
4										△
5		△		△						
6										
7										
8		☆								☆
9										
10				☆			△			
11										
12								△	△	△

13		△								
14										
15			△	△	△	△	△			
16		☆						☆	☆	☆
17										
18										
19										
20				☆			☆	△	△	△
21		△								
22										
23										
24		☆						☆	☆	☆
25				△			△			
26										
27										
28								△	△	△
29		△								
30	☆		☆	☆	☆	☆	△			

注：中修△ 大修☆

(五) 房屋本体共用部位日常维修养护方案

1、房屋本体共用部位日常维修养护方案

序号	项目	内容	计划	方案
1	房屋承重及抗震结构部位	1、局部受损 2、施工质量原因造成的结构问题	每周巡查一次，发现问题，立即处理、维修	由于使用不当造成结构局部受损较轻，由工程管理部按房屋修缮规定实施维修；如局部受损较重，应请专家“会诊”提出方案，委托专业公司实施
2	外墙面	1、外墙面起鼓脱落 2、外墙面局部渗漏 3、外墙面大面积渗漏	每周检查一遍，发现问题，及时维修	由工程管理部按有关修缮规程实施
3	公共屋面	1、隔热层破损 2、防水层破损造成屋面渗漏	每月检查，出现问题，及时维修	由工程管理部按相应作业指导书实施维修
4	公共通道、门厅、楼梯间	1、公用地面的维修改造 2、公共通道、门厅的墙、天棚维护 3、楼梯间墙面、扶手、踏步的维护	每周检查一遍，发现问题，及时维修	由工程管理部按相应技术要求实施维修

2、房屋本体共用部位定期维修方案

序号	项目	内容	计划	方案
1	房屋承重及抗震结构部位	局部受损 2、施工质量原因造成的结构问题	每年对房屋基础进行一次检查，注意白蚁侵害、地基沉降、外力损坏等引起的损害	如局部受损较轻，由工程管理部按房屋修缮规定维修，如局部受损较重，请专家“会诊”提出方案，委托专业公司实施
2	外墙面	外墙面起鼓脱落 外墙面局部渗漏 外墙面大面积渗漏 外墙面翻新	每两年对较大面积的渗漏外墙应局部翻新，防止面积继续扩大及污染墙面 每年两季前对窗台进行一次密封检查，防止雨水的侵入	由工程管理部按有关修缮规程实施
3	公共屋面	隔热层破损 防水层破损造成屋面渗漏 3、避雷网脱焊、间断 4、屋面积水	1、避雷网每年刷漆一次，防止锈蚀 2、每年全面修补一次屋面隔热层板；每半年疏通一次屋面雨水口 3、每年对屋面防水层检修一次	由工程管理部按相应作业指导书实施维修
4	公共通道、门厅、楼梯间	公用地面的维修改造 2、公共通道、门厅的墙、天棚维护 3、楼梯间墙面、扶手、踏步的维护	1、每半年对公共地面维护一次 2、每年维修一次通道，门厅及楼梯间墙壁、扶手及栏杆 3、每年全面维护一次楼梯间踏步，对墙面地面起鼓、开裂、破损等进行修复	由工程管理部按相应技术要求实施维修

3、房屋本体共用部位维修养护标准

序号	项目	养护标准	实施效果
1	房屋承重及抗震结构部位	房屋修缮标准 2、有关工程施工技术规范	1、安全、正常使用 2、功能完好
2	外墙面	房屋修缮标准 2、外墙面修缮作业规程	无鼓无脱、无渗水、整洁统一
3	公共屋面	房屋修缮标准 2、相应修缮作业规程	1、无积水、无渗漏 2、隔热层完好无损 3、避雷网无间断，各种避雷装置焊接点牢固可靠，通雷测试端实测电阻小于4欧姆
4	公共通道、门厅、楼梯间	相应建筑部分修缮技术流程 2、房屋修缮标准	1、整洁，无缺损，无霉迹 2、扶手完好，无张贴痕迹

4、房屋本体共用部位日常检查表房屋本体共用部位日常检查表

名称		编号		地址					
检查人				负责人		检查时间			年 月 日
检查项目				检查结果				损坏原因	
				完好	基 本 完好	一 般 损坏	严 重 损坏	自 然 损坏	人 为 损坏
1	☐ 基础 ☐ 承重部件 ☐ 承重墙								
2	☐ 屋角 ☐ 隔热层 ☐ 接地面								
3	☐ 内墙角								
4	☐ 门 ☐ 楼梯护栏 ☐ 墙面								
检测方法		☐ 直观法 ☐ 刺探法 ☐ 仪器检测法 ☐ 计算法							
整体质量评定		☐ 完好 ☐ 基本完好 ☐ 一般损坏 ☐ 严重损坏							
备注									

（六）房屋本体维护管理计划和实施方案

1、房屋共用部位日常维修养护计划和实施方案

序号	项目	计划	方案	标准及实施效果
1	房屋承重及抗震结构部位	每月巡查一次，入驻期间每天巡视，发现问题，立即处理	由于使用不当造成结构局部受损较轻由工程管理部按房屋修缮规定实施维修，如局部受损较重请专家“会诊”提出方案，委托专业公司实施 2、因施工质量原因造成结构问题，请开发单位处理	1、安全牢固，正常使用 2、功能完好
2	外墙面	每月检查一遍，发现问题，及时维修	由工程管理部按有关修缮规程实施	无鼓无脱，无渗水、无裂纹 2、无违章，边角线齐整 3、整洁、无污迹、锈迹
3	公共层面	每天检查一遍，发现问题，及时维修	由工程管理部按相应作业规程实施维修	无积水、无渗漏 隔热层完好无损 避雷网无间断、缺损 4、屋面水箱无破损，无渗漏 5、无违章、无乱堆放
4、	公用照明	每月检查一次，发现问题，及时维修	由工程管理部按相应作业规程实施维修	线路无乱搭接 照明灯具正常有效 3、开关、箱体完好，无缺损
5	本体消防设施	每月检查一次，发现问题，及时维修	由工程管理部按相应技术作业规程实施维修	箱体完好，标识清楚 设施能有效使用 3、灵敏，准确报警
6	公共通道、门厅、楼梯间、会议室、展厅、架空层	每天检查一遍，发现问题，及时维修	助理室、工程管理部 and 清洁管理部负责组织实施	墙体、地面、窗户、顶棚完好，无缺损 室内设施齐全 整洁、无灰尘、无霉迹 4、无违章、无乱堆放
7	储物间	每天检查一遍，发现问题，及时维修	由工程管理部按相应技术作业规程实施维修	墙体、窗户顶棚完好，无缺损 设施、设备完好，无缺损 整洁，无污迹，无积尘，无积水 4、无堵塞，无异味

8	上、下水管道	每天检查一遍,发现问题,及时维修	由工程管理部负责维修	上、下水管道畅通,无渗漏,无堵塞 2、无污渍,无锈蚀3、无违章,无私接,私断管道
9	冷、暖气管道,通信线路,顶棚	每月检查一次,发现问题,及时维修	由工程管理部负责维修	完好,无破损,无开裂 2、线路畅通,使用正常

(七) 房屋共用部位定期维修养护计划和实施方案

1、房屋共用部位定期维修养护计划和实施方案

序号	项目	计划	方案	标准及实施效果
1	房屋承重及抗震结构部位	每年对房屋基础进行一次检查,防止虫害及腐蚀性液体的侵害	工程管理部负责组织实施	1、结构安全,正常使用 2、结构性能完好
2	外墙面	1、每年对外墙面清洗一次 2、每3年对较大面积的渗漏及损坏,维修无效的,进行局部翻新 3、每3年对外窗台进行一次安全性检查	工程管理部负责组织实施	1、平整、无渗水、无裂纹 2、整洁统一
3	公共层面	1、每年粉刷避雷网一次 2、每年全面修补天面隔热层一次 3、每年对屋面防水层检修一次,每5年翻新老化部分 4、每半年疏通屋面雨水管一次 5、每半年清洗天面水箱一次,消毒一次	工程管理部与清洁管理部协同实施	1、屋面无积水、无渗漏 2、隔热层完好 3、避雷系统完好 4、水箱水质清洁,无污染
4	公用照明	每年检查一次线路和灯具,更换老化线路和损坏灯具	由工程管理部按相应作业规程实施维修	1、线路无老化 2、灯具正常使用,照明完好
5	本体消防设施	1、每半年进行一次烟感试验 2、每年对消防箱翻一次,消防带晾晒一次 3、每年对消防疏散标志进行一次维护	工程管理部负责组织实施	1、设施完好率100% 2、报警系统灵敏,有效

6	公共通道、门厅、楼梯间、会议室、会展厅、架空层	1、每半年对公共地面进行一次维护 2、每年对楼梯踏步进行一次全面维护 3、每3年对通道、门厅、墙面、天棚、扶手、栏杆进行一次全面维护 4、每年对公共窗户进行一次全面维护	由工程管理部按相应技术作业规程实施	1、美观完好，无缺损 2、整洁、清爽
7	储物间	1、每年对卫生用具进行一次全面维护 2、每年对水、电设施进行一次全面维护 3、每年对墙面、顶棚、窗户进行一次全面维护	由工程管理部按相应技术规程实施维修	1、完好，无缺损 2、使用正常 3、整洁、清爽
8	上、下水管道	1、每年粉刷管道一次 2、每年检修一次，并坚固管道固定码 3、每年雨季前检查一次雨水口，更换不合格部分	由工程管理部按相应技术规程实施维修	1、美观完好 2、上、下水通畅 3、无渗漏
9	冷、暖气管道，通信线路，顶棚	1、每年对冷、暖气管道进行一次全面维护 2、每年对顶棚进行一次全面维护 3、每年对通信线路进行一次全面检修	由工程管理部负责组织实施	1、完好，无损坏 2、线路畅通，使用正常

四、供电设备管理维护方案

根据项目供电设施配置情况，结合项目客户的办公时间因素，负责做好变供电系统、公共配电设施和低压供电设施的维修保养工作，确保客户、公共设备设施用电正常。

1、用电系统管理

供配电运行的操作维修人员持证上岗，建立严格的供电系统运行、操作、巡视、检查、清洁、记录及维护等日常管理制度。发现异常情况，及时排除故障，并做好维修记录和向上级报告。若遇供电单位计划检修停电，事先公告通过公告、电话等形式通知客户做好相应的准备，以防发生意外事故，并将对生活的影响减少到最低程度。若发生突发事故停电，将按应急预案处理，恢复供电后立即通知客户。

2、变配电设备保养计划

项 目	每 日	每 周	半 月	每 月	每 季	半 年	每 年
柜外清洁			X				
柜内清洁						X	
变压器遮栏内清洁						X	
变压器表面清洁						X	
检查、紧固接线端子						X	
高低压柜外表面上蜡						X	
低压柜输出开关回路绝缘检查							X
联络开关性能检查						X	
失电报警器性能检查				X			
操作电源自切功能检查							X
运行参数检查、记录	X						
商用配电站环境清洁				X			

3、供/配电设备保养计划

项 目	每 日	每 周	半 月	每 月	每 季	半 年	每 年
各设备控制箱/柜负载绝缘检查					X		
各设备控制箱/柜接线端子检查紧固						X	
各设备控制箱/柜内外清洁					X		
各常、备用设备切换运行		X					
二次启动控制箱性能检查				X			
各自动切换装置性能检查					X		
航空障碍灯自控性能检查				X			
诱导灯放电检查					X		
喷水池防水灯检修			X				
公共照明电源开关箱接线端子检查、紧固							X
公共设备电表读数记录				X			
公共设备配电系统参数记录				X			
公共设备电表/配电柜接线端子检查、紧固							X
公共设备电表/配电柜内清洁					X		
公共设备配电间清洁				X			
强电间内设备接线端子检查、紧固							X

五、给排水系统管理维护方案

1、服务内容：对本项目室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。

2、服务质量标准：

(1)定期对给排水系统进行维护、润滑。

(2)每天检查二次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，确保排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象。由具备相应执业资格的作业人员定期对污水排放系统进行全面维护保养，确保污水排放系统无明显异味。

(3)用户末端的水压及流量满足使用要求。

(4)每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行防锈处理。

(5)定期对水泵、水质处理及设备控制柜进行保养。

3、给排水设备运行维护的具体要求

供水系统

(1)供水设备：每周对供水设备检查三次以上，设施设备完好、无渗漏、无污染；水泵：每季对润滑点加油，保证二次供水正常；

(2)泵房：管道每季一次除锈、油漆；水箱、蓄水池每年定期二次清洗，二次供水水质符合国家生活用水标准；减压阀每年二次测压并记录，无渗漏现象；水箱、蓄水池盖板，溢流口金属防护网；水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，溢流管口安装金属防护网完好；生活水泵进行一级保养，每年一次，保证其运行正常；控制柜每月检查一次，控制柜电器性能完好，运作正常；

(3)室外水管：秋、冬季进行防冻保养，保证二次供水正常；

(4)水表箱内阀门接口及减压阀：每季检查一次，无渗漏现象；

(5)管网及闸阀：每年保养，无明显锈蚀、无渗漏；

(6)二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；

(7)设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。

4、排水系统

- (1)每天两次检查污水泵、提升泵、排水泵：能正常运行，无渗漏水现象；每季一次润滑 加油；一级保养每年一次。
- (2)污水系统：每年二次全面维护保养；周边基本无异味，过滤隔栅无堵塞。
- (3)控制柜：每月检查一次，控制柜电器性能完好，运作正常。
- (4)窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象。
- (5)排污泵、排气扇：每月试运行，运转灵活。

第五节 厨师管理

一、 管理目标

1. 安全卫生：确保食品安全零事故，符合国家卫生标准。
2. 服务质量：提供高效、优质的就餐服务，满意度 $\geq 90\%$ 。
3. 成本控制：合理控制食材、人工等成本，实现收支平衡或微利运营。
4. 规范运营：建立标准化流程，确保食堂管理有序、透明。

二、 组织架构与职责

1. 管理团队

- 食堂主管：全面负责食堂运营，监督食品安全、人员调配、成本核算。
- 厨师长：菜单设计、食材验收、厨房操作规范。
- 保洁员：餐厅、厨房清洁消毒。
- 服务员：打餐、收银、秩序维护。

2. 物业服务监督

- 定期检查卫生、服务态度、菜品质量，收集用户反馈。

三、 食品安全管理

1. 采购与验收

- 选择资质齐全的供应商，签订食品安全协议。
- 每日验收食材（索证索票，检查保质期、外观）。

2. 储存与加工

- 分类储存（生熟分开，冷藏 $\leq 4^{\circ}\text{C}$ 、冷冻 $\leq -18^{\circ}\text{C}$ ）。
- 禁止使用过期、变质食材；剩菜需按规定处理。

3. 卫生标准

- 每日消毒餐具、厨具；工作人员持健康证上岗，穿戴工作服/帽/口罩。
- 每周一次全面消杀（防鼠、蟑螂等）。

四、 服务流程优化

1. 就餐安排

- 分时段就餐（如 11:30-12:30），避免拥挤。
- 设置特殊窗口（如素食、病号餐）。

2. 智能化管理

- 推行线上订餐系统，减少浪费。
- 支持刷卡/扫码支付，提高效率。

3. 应急处理

- 突发停水停电时启用备用方案（如简餐供应）。

五、 成本控制措施

1. 预算管理

- 每月制定食材采购预算，避免超支。
- 定期盘点库存，减少损耗。

2. 节能降耗

- 使用节能设备，控制水电燃气消耗。
- 推行“光盘行动”，减少厨余垃圾。

六、 监督与改进

1. 日常检查

- 每日抽查卫生、菜品质量；记录《食堂检查表》。

2. 反馈机制

- 设置意见箱或线上问卷，每月汇总分析改进。

3. 应急预案

- 制定《食品安全事故预案》，明确报告、处理流程。