

## 四、价格折扣文件格式

### (一) 企业报价折扣证明

小微企业声明函（服务类项目）（采购包号：1）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加常州市政府采购中心组织的项目编号为 JSZC-320400-JZCG-K2025-0225，（项目名称：2025-2026年度常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务框架协议采购）（采购包号：1）封闭式框架协议采购活动，服务全部由符合政策的小微企业承接。相关企业（含联合体中的小微企业、签订采购包意向协议的中小微企业）的具体情况如下：

1. （2025-2026年度常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务框架协议采购），属于（物业管理）行业；承接企业为（江苏大同天下物业服务有限公司），从业人员89人，营业收入为288.86万元，资产总额为98.28万元<sup>1</sup>，属于（小型企业 微型企业）；

2. （标的名称），属于（供应商填写征集文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（小型企业 微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：江苏大同天下物业服务有限公司

日 期：2025年7月23日

备注：1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度（2024 年）数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 专门面向中小微企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，则不能通过资格审查；非专门面向中小微企业采购的项目，小微供应商如不提供此声明函，评审时价格将不做相应扣除。

3. 供应商应对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）《国家统计局关于印发〈统计上大中小微企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213 号）的规定，供应商自行勾选承接企业的企业规模类型。

4、物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

请响应供应商认真据实填写，如有虚假的，按照政府采购相关规定处理。

## 五、服务方案

### 1、物业服务要点解析

#### 1.1 重点、难点分析及应对措施



承包方在承接常州市党政机关、事业单位及团体组织的物业管理服务项目时，面临着诸多挑战与考验。这些组织不仅拥有各自独特的运作模式和需求，还对物业管理服务提出了高标准、严要求。从党政机关的保密性与安全性需求，到事业单位的多样化服务要求，再到团体组织活动的频繁变动，每一项都对承包方的专业能力和服务水平提出了严峻挑战。如何在保障服务质量的同时，有效控制成本，实现高效管理，成为承包方亟需解决的关键问题。本文将深入探讨这些重点难点，并提出一系列切实可行的应对措施方案，以期为承包方提供有益的参考与借鉴。

##### 1.1.1 项目概述与背景分析

常州市，作为江苏省的重要城市，其党政机关、事业单位及团体组织在城市的日常运作中扮演着至关重要的角色。这些单位不仅是政府决策、公共服务和社会管理的重要执行者，更是城市形象和文化底

蕴的直接体现。它们的工作效率和办公环境，直接关系到政府的服务质量、工作效率和社会形象。

随着社会的快速发展和城市化进程的加速，这些党政机关、事业单位及团体组织对物业管理提出了更高的要求。他们不仅需要物业管理服务能够提供日常的清洁、安保、设施维护等基础服务，更需要提供专业、高效、规范的物业管理方案，以提升工作效率、优化办公环境。

因此，为常州市党政机关、事业单位及团体组织提供物业管理服务，不仅是一项重要的商业任务，更是一项具有社会责任和使命感的任务。承包方需要深入了解各单位的特殊性质、工作环境、人员构成等因素，精准把握服务对象的实际需求，以提供符合普遍物业管理标准，又能满足特定要求的综合性服务方案。

表格：项目基本信息表（常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理项目）

项目名称	常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务
项目地点	常州市
服务对象	党政机关、事业单位及团体组织
服务内容	日常清洁、安保、设施维护等基础服务；专业、高效、规范的物业管理方案
项目目标	提升工作效率、优化办公环境
项目意义	具有社会责任和使命感，提升政府服务质量、工作效率和社会形象
承包方需求	深入了解各单位特殊性质、工作环境、人员构成，精准把握服务对象实际需求
备注	-

表格：项目需求细节表

需求类别	具体内容
基础服务需求	日常清洁、垃圾清运、绿化养护等
安保服务需求	门禁管理、巡逻监控、突发事件处理等

设施维护需求	电梯、空调、照明等公共设施的日常维护和定期检修
专业服务需求	根据各单位特殊性质提供定制化服务方案，如会议服务、档案管理
人员管理需求	物业管理团队的专业培训、考核与激励机制
信息化需求	物业管理系统的引入，实现智能化、信息化管理
绿色环保需求	推广绿色节能理念，实施垃圾分类、节能减排等措施
法规遵从需求	遵守相关法律法规，确保物业管理的合法合规

## 1.1.2 重点难点分析

### 1.1.2.1 党政机关特殊要求应对

党政机关作为国家的权力机关和执行机关，其物业管理服务需严格遵守国家法律法规、保密规定及行政规范。因此，承包方需确保服务过程中的信息安全、环境卫生、设施设备维护等方面的高标准执行。同时，党政机关可能会因各类政务活动、会议接待等特殊需求，要求物业管理服务进行相应的调整 and 应对。例如，在会议期间，需要对会议室进行布置和设备调试；在接待来访人员时，需要提供周到的接待服务。这些特殊需求可能会对物业管理服务造成一定的压力和挑战，需要承包方具备灵活应对的能力，确保服务品质与党政机关的庄严形象相匹配。

### 1.1.2.2 事业单位多样化需求管理

事业单位涉及教育、医疗、科研、文化等多个领域，其物业管理需求呈现出多样化、专业化的特点。例如，学校需要注重校园安全、环境美化及教学辅助设施的管理；医院则需强化医疗废弃物的处理、消毒隔离及患者家属的接待服务等。承包方需深入了解各事业单位的运营模式、工作流程及服务对象，针对不同领域的特点制定差异化的服务方案。同时，事业单位的需求也可能会有所变化和调整，需要承包方具备灵活应对的能力，以满足其不断变化的需求。

### 1.1.2.3 团体组织活动灵活调度

团体组织如社会团体、行业协会等，其活动频繁且多变，对物业管理服务的灵活性、响应速度及协调能力提出了较高要求。承包方需要建立快速响应机制，确保在团体组织举办各类活动时，能够及时调配资源、优化服务流程。例如，在团体组织举办活动前，需要与对方进行充分的沟通和协调，了解其需求和要求，制定相应的服务方案；在活动期间，需要确保各项服务的顺利进行，如场地布置、设备调试、人员调配等；在活动结束后，需要进行及时的清理和整理工作。这些工作需要承包方具备灵活应对的能力和高效的调度能力，以确保团体组织的活动能够顺利开展。

#### **1.1.2.4 物业服务质量与成本控制**

在确保服务质量的前提下，有效控制成本是物业管理服务项目的又一难点。承包方需要通过精细化管理手段和技术创新等方式提高服务效率并降低运营成本同时保持服务品质的稳定提升实现经济效益与社会效益的双赢。例如通过对人力资源进行合理配置和优化减少人员浪费；采用先进的设备和技术提高工作效率；制定严格的财务管理制度确保资金合理使用等措施来实现成本控制的目标。

#### **1.1.3 应对措施方案设计**

##### **1.1.3.1 定制化服务策略制定**

针对党政机关、事业单位及团体组织等不同客户群体，承包方需充分了解并分析各单位的特定需求、关注点和期望目标。在此基础上，制定出具有针对性、创新性和实用性的个性化服务策略。例如，对于注重政务服务和形象维护的党政机关，可提供专业的会议策划、接待服务和政务培训等服务；对于关注员工健康和福祉的事业单位，则可设计并实施定制的健康管理、员工培训和文体活动等。通过精心定制的服务方案，旨在实现服务的深度定制化与精细化，从而最大限度地

满足各类客户的需求，并提升整体服务满意度。

### **1.1.3.2 高效沟通协调机制建立**

高效的沟通协调机制是确保服务品质和客户满意度的基础。承包方应建立一套完善、规范的沟通流程和制度，包括定期召开项目协调会议、设立专门的客户服务热线和在线服务平台等。通过这些渠道，及时收集并反馈客户的需求变化、意见和建议，以便对服务内容、方式或资源进行灵活调整和优化。同时，还需建立问题跟踪与解决机制，确保客户的问题或困扰能得到及时、满意的解决。通过这些举措，形成一套完整的服务闭环，提升整体服务质量和客户满意度。

### **1.1.3.4 智能化物业管理系统应用**

随着科技的进步，智能化物业管理系统在提升服务效率和质量方面发挥着越来越重要的作用。承包方应积极引入先进的信息技术、物联网技术和大数据分析等手段，构建全面的物业服务智能化平台。该平台应涵盖服务预约、工单管理、维修记录、费用缴纳等多个服务环节，实现线上化操作，减少人工干预，降低错误率，提高工作效率。同时，通过实时数据分析和可视化展示，管理者可以清晰地洞察服务过程中的问题和瓶颈，为决策提供精准依据，持续优化服务质量。

### **1.1.3.5 成本效益分析与优化方案**

成本效益分析是衡量服务项目可持续性和盈利能力的重要工具。承包方需定期对服务项目的全成本进行细致核算，包括但不限于人工成本、物料消耗、设备折旧、管理费用等各项支出。同时，结合项目收入和预期收益，评估当前服务模式的经济效益，识别可能存在的成本控制漏洞或效益增长点。针对发现的问题和挑战，制定并实施优化方案。例如，通过引入更高效的服务技术或管理模式降低人工成本；合理规划资源使用顺序和比例，减少浪费；加强内部管理流程优化，

降低无效劳动等。此外，还可探索与其他行业合作的可能性，以资源共享或业务协同的方式提高整体效益。

#### **1.1.4 风险管理与应急处理**

##### **1.1.4.1 风险识别与预防策略**

承包方在执行服务项目时，必须构建一套全面且高效的风险识别体系，通过科学的方法预先识别、分析和评估可能影响服务正常运行的各种潜在风险。这包括但不限于环境风险（如天气变化导致的安全隐患）、技术风险（如设施设备故障对服务质量的影响）、人员风险（如员工健康状况和服务技能水平变化带来的问题）、以及外部风险（如政策法规调整、市场环境变化等不确定因素）。

针对识别出的各类风险，承包方应制定针对性强、操作性强的预防策略。例如，对于环境风险，可以通过实时监测天气变化并提前做好防汛、防晒、防冻等措施来应对；对于技术风险，则应实施严格的设施设备定期维护保养制度，确保设备始终处于良好运行状态；对于人员风险，不仅要强化员工的岗前培训和在岗技能培训，还要建立完善的人员应急储备方案，以防关键岗位人员临时缺席；对于外部风险，则需密切关注政策法规动态和市场环境变化，及时调整服务策略并做好法律合规性审查。

##### **1.1.4.2 应急预案制定与演练**

为了有效应对各类突发事件，承包方必须建立健全应急预案体系。应急预案的内容应涵盖突发状况的预警机制、紧急情况下的决策流程、责任人的明确分工以及各类资源的调配方案等多个环节。应急预案要具有可操作性和针对性，确保在紧急情况下能够迅速、有序地开展救援行动，将损失降到最低。

提高应急预案的执行效率和质量至关重要。承包方应定期组织应

急演练活动，模拟真实突发事件场景，让员工熟悉应急预案内容，掌握应急处置技能，并锻炼团队协作能力。通过反复演练和实战化训练，确保所有员工在突发事件发生时能够临危不乱，按照既定预案迅速启动应急响应机制，实现资源的有效调配和整合，最大程度降低突发事件对项目的影响。

#### 1.1.4.3 应急响应与快速处置机制

为了确保在突发事件发生后能够迅速启动应急响应并采取有效措施控制事态发展，承包方需建立一套高效有序的应急响应与快速处置机制。该机制要求 24 小时值班监控，一旦突发事件被触发，能够立即激活应急预案，并按照预设流程快速调动各类资源进行先期处置。

具体而言，应急响应与快速处置机制应包括信息收集与分析模块、决策指挥模块、资源调度模块以及现场处置模块等多个组成部分。信息收集与分析模块负责实时监控各类风险指标，一旦发现异常情况立即预警并初步分析潜在威胁；决策指挥模块则根据预警信息和分析结果，快速做出启动相应应急预案的决定，并明确指挥架构和责任人；资源调度模块随即启动，按照预案要求协调各方力量，包括人员调配、物资供应、交通保障等；最后，现场处置模块负责在突发事件现场具体实施应急措施，包括疏散人员、控制险情、抢救伤员等任务。

通过这一套严谨高效的应急响应与快速处置机制，旨在在突发事件发生时迅速控制局面，最大程度减少突发事件对项目正常运营的影响，保障人员生命安全和财产安全。

#### 1.1.4.4 事后总结与持续改进

在每一次突发事件处理完毕后，承包方都应进行全面的事后总结和反思分析。通过对整个应急响应过程的回顾复盘，识别出存在的缺陷和不足，例如信息沟通不畅、资源配置不合理、员工应急反应能力

欠缺等问题。针对这些问题点提出切实可行的改进措施和方案调整建议。

承包方应当将此类事后总结的成果融入到日常的风险管理和应急处理工作中去，不断完善自身的应急管理体系。同时，这也是提升承包方自身服务品质和应对复杂局面能力的一个重要途径。通过持续改进机制，不断锤炼和提升承包方在物业管理领域的专业水平，为常州市党政机关、事业单位及团体组织提供更加优质、高效的物业管理服务。

表格：风险管理与应急处理关键要素表（一）

关键要素	描述	示例
风险识别	预先识别、分析和评估潜在风险	环境风险（天气变化）、技术风险（设施设备故障）、人员风险（员工健康状况）、外部风险（政策法规调整）
预防策略	针对识别出的风险制定预防策略	环境风险：实时监测天气变化，提前做好防汛、防晒、防冻等措施
应急预案制定	建立健全应急预案体系，涵盖预警、决策、分工和资源调配等环节	制定可操作性和针对性强的应急预案，确保迅速有序开展救援行动
应急演练	定期组织应急演练活动，提高员工应急处置技能和团队协作能力	模拟真实突发事件场景，让员工熟悉预案内容并掌握应急处置技能

表格：风险管理与应急处理关键要素表（二）

关键要素	描述	示例
应急响应与快速处置	建立高效有序的应急响应与快速处置机制，包括信息收集、决策、资源调度和现场处置	24小时值班监控，一旦触发立即激活预案，快速调动资源进行先期处置
信息收集与分析	实时监控风险指标，预警并初步分析潜在威胁	信息收集与分析模块负责监控风险指标，发现异常立即预警并分析威胁
决策指挥	根据预警信息和分析结果，快速做出启动预案的决定，明确指挥架构和责任	决策指挥模块负责快速决策，明确指挥架构和责任人，启动

	任人	相应应急预案
资源调度	协调各方力量,包括人员调配、物资供应、交通保障等	资源调度模块负责协调各方力量,确保资源及时到位
现场处置	在突发事件现场具体实施应急措施,包括疏散、控制险情、抢救伤员等	现场处置模块负责在现场实施应急措施,控制局面并减少损失
事后总结与持续改进	对应急响应过程进行回顾复盘,识别缺陷并提出改进措施	识别信息沟通、资源配置、员工应急反应能力等问题,提出改进措施

## 1.2 特色服务

### 1.2.1 30 分钟响应

公共急修保证 15 分钟到场;电梯困人 15 分钟到场,所有客户诉求在 30 分钟内响应。同时,对客户诉求建立层级进行回访制度,维修家政服务修复后 24 小时内回访。每年至少两次客户满意度调查其中至少以次由专业第三方进行调查,时刻秉承“全心全意全为您”的物业服务理念,最大化满足客户诉求,保障客户满意。

### 1.2.2 一门式服务

为了给业主创造一种无微不至、无所不在的服务,并实现内部高效的管理运作。物业服务中心开展一门式服务,业主在遇到任何问题或有要求时,都可以通过服务热线或直接致电客服助理提出,由客服助理协调相关部门迅速处理并全程跟踪问题的解决过程直至通过回访获得业主的满意答复。从而杜绝了业主在各部门之间的奔波之苦,并且由客服助理统一牵头、跟进和回访,使得问题的解决过程更为清晰、便捷,提升了服务效率。

### 1.2.3 零打扰服务

为了充分尊重住户的私人空间,真正做到对住户服务的零打扰,物业服务中心制定周密细致的专业化服务程序,管理服务人员无需守

在住户身边，就能全面掌握辖区情况，了解业主，清楚能帮业主做什么。当住户真正需要帮助时，管理服务人员会及时迅速地出现在住户身边，为住户提供真诚、周到的服务。

(1) 约定上“服务前先征询业主意见，商定最佳时间，不打扰业主日常生活；

(2) 上门服务前致电业主，确定业主是否方便，在不影响业主生活的情况下提供服务；

(3) 扫地等扬尘工作错开业主上下班高峰期，不影响业主出入；

(4) 所有噪音作业均避开业主休息时间，不影响业主休息；

(5) 电梯保养在深夜进行，尽量不影响业主使用；

(6) 夜间秩序维护员巡逻采用耳机式对讲机，不影响业主休息。

#### 1.2.4 “五步一法”

“五步”：是指在物业服务中和客户深度接触的认识客户、了解客户、帮助客户、理解客户、感动客户的五个关键步骤。“一法”：是指以满足客户成功需求为出发点的服务法则，即成就客户。

(1) “五步一法”传递一种思想意识和方法，从发掘客户需求入手，把握服务关键点，设计或梳理服务资源和流程，从而使客户获益，帮助客户成功。

(2) “五步一法”重点着眼于以客户为导向，改变管理思维，在与客户直接接触的各个业务环节中，从客户需求出发，为客户提供更加主动、贴切、用心、到位的服务，建立更为融洽的客户关系，从而赢得客户忠诚，帮助客户成功。是提供以上客户服务的方法。

关键点

成就

感动

居家便利服务

理解

客户诉求处理与反馈

装修咨询与专业服务

帮助、了解

客户信息采集与管理

物业管理见面会

认识

认识客户—“主动” 非“被动”

了解客户—“资源” 非“资料”

帮助客户—“服务” 非“管理”

理解客户—“解决” 非“解释”

感动客户—“增值” 非“赢利”

成就客户

### 1.2.5 特色社区文化活动

社区文化建设是提升居民居住体验的最有效方式之一我们将通过开展各种丰富多样的社区文化活动引领社区健康生活方式,使社区居民形成共同的价值观,创造属于本社区的特殊人文氛围。

我们将为业主与物业之间,业主与业主之间的交流建造一个良好的氛围。 在此基础上,引导或协助业主成立各类社团组织,发动全体的力量,带动越来越多的人加入社区文化建设,让业主体验入住辖区的优越感和亲切感,感受到本辖区的与众不同。

我们的目标:确保活动效果的同时增加住户对社会大环境以及本社区人文氛围的认同感和归属感。

#### (1) 社区文化制度建设

公司制订了详细、严密的社区文化实施和监督制度，在公司职能部门的指导、协调下，制订活动计划，开展社区活动。具体如下：

#### 1) 公司层面

根据总体部署，由公司品质管理部制订年度社区文化指导方案及计划安排，服务中心根据公司指导方案及计划安排，制订部门年度社区文化工作计划，包括社区文化工作开展的总体设想、创新内容、社区活动详细计划、需要公司总体协调解决的问题。

计划制订报服务中心经理审核后报公司品质管理部。品质管理部对服务中心年度计划进行沟通、指导、修改后确定部门年度社区文化计划。公司社区文化负责人代表社区文化工作领导小组对各部门的社区文化活动进行监督、指导和协调。

#### 2) 服务中心层面

服务中心社区文化负责人根据年度社区文化工作计划，参照《社区文化建设指导大纲》相关要求在活动开展前编制社区文化活动策划书报服务中心经理审批，并上报公司分管领导审批同意。在社区活动的具体开展过程中，如需调整计划，社区文化负责人需提前填写《社区活动计划调整表》，报服务中心经理审批同意后实施。每次活动结束后，服务中心需做好各项社区文化工作的记录，将每次记录策划书或计划、相关照片、活动纪要等资料汇总保存，并及时对每次社区活动进行总结评估。活动简报须于活动结束后2日内上传公司内网，同时报公司社区文化负责人。

### (2) 特色社区建设

1) 属于业主自己的节日——社区 HAPPY 家庭节，利用三年的时间，形成属于城市公馆业主独有的社区节日传统，并作为传统保留文化节日。组织每年一次的社区家庭节，带给住户特有的社区大家庭归

归属感，在业主心中固化独有节日概念倡导居民形成爱我小家护我大家的文明理念营造社区大家庭的和谐氛围，同时给予城市公馆业主以社区自豪感。

#### 2) 属于业主自己的兴趣天地——形成各异的社团

引导并协助组织成立各类居民兴趣小组及社团，即“物业搭台，业主唱戏”，丰富居民的业余文化生活，让居民有所学，有所乐，促进邻里交流，增进邻里情谊，引导居民健康生活方式。

#### 3) 丰富社区活动项目

元宵节晚会，植树节，踏青活动，儿童节，重阳敬老节等。在相应时间开展社区活动，鼓励更多的人参与进来，共享社区大家庭的快乐。

每年制定社区文化建设计划；

每季度一次大型社区活动，月月小型活动多样化；

丰富精神文化的同时宣传社区文明建设，并利用社区楼道、宣传栏、公告栏等宣传文明居住时尚理念。

#### 4) 节日布置营造“家”的和谐温暖

我们将通过在元旦、春节、元宵节、国庆节、圣诞等节日期间对辖区进行特色节日布置，营造浓郁的节日氛围带给居民节日的欢乐提升居民的居住生活体验，感受舒适、温馨的“家”的感觉。

#### 5) 拓展多样活动内容，凸显特性——同人群活动设置

业主 Party——尊贵、高雅之旅体验；

居家太太多彩生活（下午茶时光。插花、毛线编织、工艺品制作等兴趣活动、爱心活动等）；

宝贝计划（学科及艺术类、兴趣类家教、名校游、成长足迹等）；

幸福晚年（金色记忆齐分享、银发垂钓乐等）

## 6) 绿色家园，环保行动——立及行动日

社区实行一个新的节日，即每个月第四周的周六为“立及行动日”，即社区垃圾分类回收日，倡导社区的垃圾分类回收。让业主养成习惯，有垃圾分类的意识，将可回收垃圾统一处理。通过物业引导，推动社区交流和活动，邻里间聊聊天，拉拉家常，一起度过这个专属日。

### (3) 个性化菜单服务

增值服务，让业主居住无忧。我们为业主提供以下个性化需求服务：

维修家政服务、团购服务、电器检修服务、保修期前房屋体检、室内家具保养服务房屋托管、代收快递、室内四害消杀、代叫出租车等菜单服务。

#### 1) 便民服务

配置系列便民设施，在社区主要出入口配置购物小推车、自行车打气筒、担架、轮椅；在地下各大堂配置便民工具箱、药箱、便民伞等；

开展系列便民活动，夏季提供送清凉服务，为客户免费清洗空调滤网；冬季开展化冰行动，包裹大堂把手、提供热水融化车窗冰冻层；

引进传统便民活动，每年定期开展老行当进社区服务，为业主家居小物品进行维修，如磨剪子、戥菜刀、修伞具等。

#### 2) “细无声”系列服务

物业坚持以客户为导向，提供“细无声”服务，通过两人成行三人成列、四张面孔不变、十五天无痕交接、垃圾滞留时间、10米安静距离等特色服务，每个业务块细化标准，严格人员管理，来持续超越我们的客户不断增长的期望。

### 3) 电梯维保零干扰

因常见的电梯维保会给业主的生活带来一定程度的影响，为降低对业主的生活干扰，维保时避开业主使用的高峰期，一般设定在 0:00 至 5:00 进行。

### 4) 维修 1234 :

一免：10 分钟内完成维修免收上门费；

二洁：工作现场清理整洁、维修单填写整洁；

三要：一要准时二要遵守员工行为规范三要主动询问是否还有其它维修需求；

四带：一带工具，二带地垫，三带抹布，四带鞋套。

### 5) 垃圾分类

通过“立及行动日”及“地球一小时”活动进行垃圾分类知识的传播；在社区配套分类垃圾桶，对可回收及不可回收垃圾进行分类处理。

### 6) 保洁 SOP

通过对保洁面积进行严格测量、分类，设定每个人工的作业面积，实现工时外包及监督权与考核权分离，提高作业效率，改善保洁人员老龄化。

### 7) 宠物乐园

建立完善的宠物管理制度园区设置宠物便便箱有条件的辖区建设宠物乐园，开发宠物溜湾、训练的集中区域，创建文明养犬社区，开展文明养犬活动。

### 8) “三多四勤”

巡查服务一秩序员巡查要求必须做到三多四勤：

多看：有无可疑人员，公共设施设备标识是否齐全，防盗[门是

否关好；

多听：听不正常流水声，听房屋内异常声，听辖区内异常声，听装修声；

多闻：闻异常味，闻焦味，闻臭味，闻煤气味；

四勤：眼勤、手勤、脑勤、腿勤。

9) 7\*24 无间断服务

维修人员实行夜间 24 小时值班制度；

管家实行 24 小时接待制度；

安全 24 小时， 7 天不间断执勤。

10) 四张笑脸，全心全意全为您

秉承“全心全意全为您”的服务宗旨，以门岗、车位岗、客服前台、入户维修工四张笑脸，营造 24 小时\*365 天的服务体系，为业主提供 70 年始终如一的贴心关怀。

### 1.3 突发事件处理

#### 1.3.1 公共卫生突发事件应急预案

##### 定义

指具有危害人体健康甚至危机人的生命的传染性病菌及侵害人们生活环境害虫等事件。

##### 防控措施

关注疫情动向，配合宣传：突发公共卫生事件（疫情）发生之前，物业服务中心有针对做好卫生宣传工作，普及预防知识，让辖区居民了解相关知识，积极有效地采取预防措施，预防疫情发生。可通过在辖区宣传栏张贴一些切实可行的预防图片及相关资料进行宣传，做到防控突发公共卫生事件知识家喻户晓，人人皆知。

##### 处理流程

(1) 了解和掌握疫情情况：突发公共卫生事件（疫情）发生之后，与卫生防疫等相关部门积极配合，及时了解掌握业主及工作人员的健康状况，保护易感人群，消除恐慌心里。并建立简化联系网络，确保一旦发现感染者能及时处理和实时监控。

(2) 做好卫生消毒：针对疫情传染时期，为有效的控制人员的流动，保证辖区内的安全，防止病毒的传播，制定人员流动的有效措施，实现辖区人员进出记录清楚，杜绝外来及可疑人员进入本辖区。

(3) 疫情感染者紧急处理：对传染性强、危害严重的感染者，一旦发现应立即隔离，并报公司及卫生防疫部门，了解病人接触人员相关情况，报卫生疾病控制中心负责接洽，对相关房间进行封闭，由专门人员进行消毒，管理人员随时配合相关部门的工作。随时公布辖区现状，提醒业主做好预防工作，如有可疑情况立即通知物业，管理人员应耐心细致的做好业主工作，帮助业主及时解决相关问题。

(4) 总结经验教训，根据本项目情况对预案内容进行适时调整。

### 1.3.2 突发停水应急预案

#### 定义

突发停水事件是指在没有任何通知的情况下，突然没有自然水供给，致使大面积客户家中无水。

#### 处理流程

(1) 当发生突发停水事件时，各部门接到停水信息后立即通知工程人员到现场查看，同时迅速与自来水供水厂和自来水公司供水抢修队及相关部门联系，了解是否因水厂或市政给水管网故障造成的停水。

(2) 如水厂供水正常，应迅速向社区领导报告，立即组织维修人员对辖区供水管网进行检查，查明漏水点，确定停水原因及范围，

迅速制定抢修方案，争取在最短时间内恢复供水。

(3) 根据停水情况，打印出停水通知和估计恢复供水的时间，张贴到宣传栏或楼道口告知住户，同时通知社区停水范围内相关单位，并利用广播、电子显示屏等做好宣传解释及稳定工作。

(4) 为确保住户的生活临时用水，辖区内相关重点单位等采取水车临时送水等办法保障临时供应。

(5) 抢修恢复后，工程维修部因对突发停水的原因进行分析，制定纠正预防措施，将事件处理情况备案。

### 1.3.3 高温中暑应急预案

#### 防范措施

暑期工作必须合理安排作息时间，户外作业应避开中午炎热高温时段，物业服务中心负责供应符合卫生标准的防暑降温饮品，并在办公区域配备防暑降温药品。

#### 处理流程

当有人员发生中暑时：

(1) 立即报告物业服务中心，需要时拨打 120 急救电话求助。

(2) 立即将患者移到通风、阴凉、干燥的地方。（如走廊、树荫下等）。

(3) 让病人仰卧，解开衣扣，脱去或松开患者的衣服，如果衣服已经被汗水湿透，应更换干净衣服，同时打开电扇或空调，以尽快散热。并补充含盐的清凉饮料，尽快用物理方法降温，使提问下降到 38 度以下。

(4) 如果患者意识清醒，或者经过降温处理后意识清醒，可以给患者服用绿豆汤、淡盐水等解暑食物或饮料，还可以服用藿香正气水等解暑药物。昏迷者可针刺人中、十宣穴等人体穴位，严重患者须

迅速送往医院进行处理。

备注：临床上中医刮痧、拔罐往往能起到立竿见影的效果。

### 1.3.4 高空坠落事故应急预案

#### 防范措施

禁止员工作业高度超出 5 米以上（为二级以上高处作业），2 米以上 5 米以下高处作业需到物业服务中心备案同意后方可实施，并有专人监护。

#### 事故处理流程

（1）高处坠落事故发生后，现场人员应立即向报警中心或秩序维护部经理、物业服务中心经理如实、准确汇报事故发生重要信息。

（2）秩序维护部经理或物业服务中心经理在了解确认应急状况后，立即组织救援人员、合理高效地调配应急救援资源，赶赴事发现场开展救援活动。

（3）在有人员伤害的情况下，救援人员在有效组织现场抢救的同时，立即与当地急救中心或就近医院取得联系，以得到下一步急救指导或及时将伤者送往附近医院，防止伤势蔓延加剧，延误治疗时间。

（4）在政府、医院等外部救援介入时，应听从外部救援的指挥，物业服务中心经理负责协调。救援现场应建立警戒区域，防止无关人员进入现场，保障救援物质、人员通道畅通。

（5）在确定没有被困人员、伤亡人员已转移和事故现场稳定的情况下，由现场最高负责人宣布应急状态结束。现场最高负责人应组织相关人员和部门对事故发生的现因后果进行调查分析，针对管理弱点制定完善措施。

### 1.3.5 触电事故应急预案

#### 防范措施

员工必须持有《电工上岗证》，操作前思想保持集中，详细检测自己所带工具是否安全可靠以及线路是否有电，能断电作业的必须断电操作，如不能断电作业也应至少保证两人以上人员陪同作业，并穿戴好防护用品，在操作现场采取必要的措施，并悬挂禁止靠近警示牌。

### **事故处理流程**

(1) 现场人员发现有人员触电应迅速切断电源开关。若断开电源有困难时，可用干燥的木棍、竹竿等挑开触电者身上的电线或带电体。切不可直接与触电者接触。

(2) 当触电者脱离电源后，应根据触电的轻重程度，采取不同的急救措施：如果触电者受的伤害不严重，神智还清醒，或虽曾一度昏迷，但未失去知觉，要使之就地休息 1—2 小时，并严密注意观察；如果触电者的伤害较严重，采取胸外心脏挤压法或采取人工呼吸和胸外心脏挤压的办法。并立即拨打“120”急救电话。

(3) 立即将事故情况报告工程维修部经理和物业服务中心经理，并与门岗对接，将事故现场位置详细告知门岗人员，便于急救车第一时间赶赴现场救援。

(4) 急救车赶赴现场，物业人员全力配合救护人员的施救工作。

(5) 由工程维修部经理向物业服务中心经理详细汇报事故发生原因，并有针对性的制定培训及完善的改正方案。

### **1.3.6 电梯困人应急预案**

#### **防范措施**

物业服务中心对乘梯的规范操作进行宣传，树立乘梯人员的道德风尚，爱护电梯设施设备，在日常管理中，严禁超载或使用客梯运送货物及危险物品。同时，电梯保养公司在日常保养中，应本着生命重于泰山的原则，重视每一个细节的养护，发现问题及时上报处理。

## 事故处理流程

(1) 管理人员接获投诉或巡查发现电梯故障有人被困时，应马上通知辖区消防监控中心以及工程维修部经理，并记录发现或接报的时间及报知消防监控中心的时间。

(2) 消防监控中心接报后应尽快通过电梯内部电话等工具与被困者取得联系，安慰被困者保持镇定，说明辖区消防监控中心已获知他们被困，并已在积极采取有效的措施，同时向被困者了解梯内人员数量和健康状况，并视情况与“120”急救中心取得联系。

(3) 消防监控中心尽快确定电梯停顿的所在楼层位置，并尽快通知工程维修部及电梯保养公司到现场施救。

(4) 如果辖区本身无能力解除故障，或电梯内有孕妇或健康情况恶劣的人士，而工程维修部又不能于时间内排除故障，则应视情况向公安机关求助（如向消防部门求助，应向消防人员详细说明求助的原因和情况）。

(5) 消防监控中心记录好发现或接报的时间、派员工到场的时间、抢修公司到场的时间、被困人员获得解困的时间、电梯恢复正常运作的时间等并备案。

(6) 物业服务中心对被困人员进行及时慰问，化解矛盾。

(7) 物业服务中心应督促电梯保养公司，认真仔细核查事故发生原因及制定有效的改善措施。

### 1.3.7 突发停电应急预案

#### 定义

突发停电事件是指在没有任何通知的情况下突然无电供给，致使辖区整体或局部设施设备及客户家里均处在无电供给状态。

#### 处理流程

(1) 在没有接到任何通知、突然发生停电的情况下，工程维修部应立即确认是内部故障停电还是外部停电。若是内部故障停电，应立即派人查找原因采取措施，防止故障扩大；若是外部停电，一方面要防止突然来电引发事故，一方面致电电力局查询停电情况，了解何时恢复供电，并将了解的情况通知物业服务中心。

(2) 物业服务中心客服人员立即将停电情况通知辖区内客户，并在辖区宣传栏和单元公告栏发布停电通告及预计恢复电力的时间。

(3) 秩序维护部立即会同工程维修部派人分头前往各楼检查电梯运行情况，发现电梯关人立即按照电梯困人应急预案施救。

(4) 安排员工到辖区各主要出入口、电梯厅维持秩序，保安加强保安措施，严防有人制造混乱，浑水摸鱼。

(5) 派人值守办公室、值班室，耐心接待客户的询问，做好解释、安抚和疏导工作，防止与客户发生冲突。

(6) 电力恢复后，工程维修部应当及时总结事故发生的原因，如确实为辖区设备保养原因致使突发停电，应当及时制定改正方案。并将事故发生的经过整理备案。

### **1.3.8 液化气泄漏应急预案**

#### **定义**

由于设备保养或使用不当造成液化可燃气体泄漏，空气弥漫刺鼻气味，长时间在密闭空间内，可对人造成窒息从而危及到生命，如遇火花等引燃物将直接危及到社会财产及生命的安全。

#### **预防措施**

秩序维护队员和工程维保人员在平时巡逻时应提高警惕，遇有异常气味时，应小心处理，同时应掌握液化器总闸的位置和关闭方法。物业服务中心应当督促液化气公司定期对辖区的设备设施进行严格

及全面保养。并要求秩序维护部对报警系统定期检查，确保事故发生时能够及时报警并正常运行。

### 处理流程

(1) 员工接到业主报警或发现液化气泄漏后，马上赶到现场查看情况，并立即通知工程维修部和秩序维护部（切记现场禁用电气设备包括手机、电话和对讲机），同时视情况通知液化气公司和消防支队。

(2) 工程维修部接到通知后，急速赶赴现场配合秩序维护部进行施救。

(3) 若液化气泄漏发生在室外，应马上疏散周围人员，建立警戒线，防止围观，并严禁烟火和使用电气设备。

(4) 若液化气泄漏发生在室内，要保持冷静，谨慎行事，切记现场不可按门铃、启闭照明灯、开换气扇、打报警电话、使用对讲机以及关闭电闸，也不要脱换衣服，以防静电火花引爆泄漏的气体。

(5) 施救人员进入室内前，应采取一定的防范措施，戴上防毒面具；没有防毒面具，则用湿毛巾捂住口鼻、尽可能屏住呼吸；进入室内后，应立即切断液化气总阀，打开门窗，加快气体扩散，并疏散现场范围内的非相关人员，协助救援、抢修的消防人员和维修人员维持现场秩序。

(6) 发现有中毒、受伤者，应立即小心、妥善地将受伤人员抬离现场，送往安全地区，必要时施行人工呼吸，并通知医疗部门前来救护或将受伤人员送往医院抢救。

(7) 秩序维护部和工程维修部应详细记录液化气泄漏的时间、地点、故障情况和修复过程并记录备案。

(8) 由工程维修部经理向物业服务中心经理详细汇报事故发生

原因，根据事故原因规避风险，并有针对的制定完善的改正方案。

### 1.3.9 盗窃和破坏事件应急预案

#### 预防措施

秩序维护部经理在日常管理中，应当明确各岗位职责，培养保安员高度敏锐的警惕感，并制定有效的门岗进出人员管理的制度，避免可疑人员混入园区。

#### 防范流程

(1) 任一员工发现盗窃和破坏事件或接到报警后，应立即查清楼号、单元号、楼层，通知秩序维护部经理或当班保安领班派员前往现场查验，并通知监控值班员监视犯罪嫌疑人动向。

(2) 现场人员立即用对讲机向秩序维护部经理或当班领班汇报，同时保持冷静，密切监视现场，记住嫌疑人的面貌、体形、服饰和特征，防止嫌疑人逃逸，切记不可与嫌疑人有正面冲突，注意自身安全。

(3) 秩序维护部经理或当班领班接报后，视情况尽快派适当数量的保安赶赴现场，尽可能制止一切盗窃和破坏行为，在力所能及的情况下堵截捉拿犯罪嫌疑人，同时向警方报警。

(4) 保安人员在事件中捕获嫌疑人，应询问记录后移交警方处理，并根据警方要求提供情况和证据，严禁施刑拷打、审讯和扣押等。

(5) 若犯罪嫌疑人在警方到来以前已逃离现场，保安人员应注意保护现场，阻止任何人员进入或接近现场，并不得触动现场任何物品和门窗，等候警方前来处理。

(6) 如在作案现场发现有人受伤，应在保护好现场的基础上，通知医护人员前来救护。

(7) 警方人员到达后，保安员应清楚记下警官官衔、编号及报案编号，并积极提供线索，配合警方人员办案。

(8) 在事件中涉及财产损失和人员伤亡，应摄下照片或录像，留下当事人员和目击者，供警方详细调查以明确责任和落实赔偿。

(9) 将事情经过整理备案，秩序维护部反思事件发生原因并制定改善措施。

### 1.3.10 意外伤亡应急预案

#### 预防措施

物业服务中心在日常管理中，应当对设备设施进行严格检查，避免设备设施故障造成人员伤亡，能上锁保护的一定严格操作，不能上锁保护也应当在醒目位置树立警示标识。同时对辖区客户进行安全宣传与教导，远离危险设施设备，规范操作设施设备及日常生活行为守则。

#### 处理流程

(1) 辖区内出现人员意外伤亡事件，任何员工应立即赶赴现场，查明情况，向秩序维护部经理和物业服务中心经理汇报。

(2) 若伤者尚未死亡，应在保护现场的同时立即组织抢救，并通知医疗救护中心。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。

(3) 若伤亡事故系由触电引起，护卫人员应就近切断电源或用绝缘物（如干燥的木杆、竹竿或塑料、橡胶将电源拨离触电者，再施进行抢救。在没有切断电源的情况下，严禁用手直接接触触电者以防自身触电。

(4) 若伤亡事故系由设备故障或设施损坏引起，秩序维护人员应立即通知工程维修部经理（或主管）到场，共同制订抢救方案。

(5) 若伤亡事故系由溺水引起，秩序维护人员或其他员工应立即抢救，若落水者喝水较多，应让伤者头朝下倒立，按压腹部，使其

吐出喝入之水，必要时施行人工呼吸。

(6) 若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应保护好现场，摄下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。

(7) 若伤亡事故系由交通事故引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录象，保存相关录象，报请警方处理。若交通事故引起辖区内交通堵塞，应开辟旁行通道，积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。

(8) 伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、送往医院以及伤者情况。

(9) 详细记录意外伤亡经过。对由于设备故障或设施损坏引起的伤亡事故，以及由于物业服务中心公司原因引起的触电事故，物业服务中心经理写出书面报告给公司总经理，以便公司总经理视情况向有关方面汇报并查找原因，落实责任。

### 1.3.11 水浸应急预案

#### 预防措施

秩序维护巡逻员，在巡视过程中应留意排水渠道有否堵塞，并随时加以清理疏通；保洁人员定期清扫天台、排水沟，防止雨后垃圾冲入排水口造成堵塞。如遇恶劣天气工程维修部人员应对辖区内门窗、天台、排水沟渠、集水井、排水泵等进行全面检查，发现问题及时修复，维修时应严格按照操作规程操作，防止因操作不当引发水浸事故。并在辖区地下室坡道等极易浸水部位备足沙包作为应急之用。

#### 处理流程

(1) 员工接到报警或发现辖区范围内出现水浸事故，应立即将进水地点、楼层、水源、水势情况报告当班领导、工程维修部值班人

员和当班秩序维护部领班，并在支援人员到达以前尽量控制现场水势，防止水浸范围扩大。

(2) 相关人员接报后，立即派员就近采用防水设施保护好受浸楼层各电梯槽口，并将电梯升上最高层，切断电源，以免电梯受损；若电梯轿厢控制面板已经进水，则应立即切断电源，切忌升降电梯，以防故障扩大。

(3) 立即查明水浸原因，采取措施（包括关闭水泵、关闭水阀、封堵水管、堵塞漏洞、疏通排水管道、打开末端放水等），切断水源，并关闭受浸区域之电闸，防止人员触电。若水源来自供水总管或工程维修部无力解决时，应立即通知自来水公司前来抢修。若水源来自业主室内，应当在关闭进水阀门同时尽快联系业主，切记在没有业主书面授权进入的情况下，不可自行破门进入业主家里。

(4) 在水蔓延的通道上摆设拦水沙包或采取其它一切有效措施，防止水蔓延到设备房、配电室、业主室内或其它楼层。

(5) 组织力量采用各种手段，包括采用扫帚、吸水机吸水，排净积水，清理现场，尽快恢复整洁。

(6) 水源中断后，工程维修部应立即派人尽快修复受损设施；秩序维护部应设法维持辖区内秩序，并耐心做好住户的安慰解释工作。

(7) 如在水浸事故后，有任何公共设施的正常使用受到影响或由此引发停电停水，应当在抢修设备设施的同时，告知相关业主或在辖区各主要出入口设置告示；如有任何区域存在危险性，应在该范围内设置警告标志。

(8) 详细记录水浸事故发生经过和采取的措施，以及受损情况。

(9) 召开会议，分析事故发生原因，总结经验教训，并采取措施，防止出现类似事故。

### 1.3.12 火灾应急预案

#### 预防措施

物业服务中心通过多种形式开展消防宣传教育（如：采用办墙报、板报、发放宣传资料以及扑救及逃生的基本方法学习等），以此增强居民消防安全意识，同时物业服务中心工作人员在巡视中，应当警惕一切火灾前兆，不可掉以轻心，并教育工程维修人员在维修作业时，尤其是电器设备维修，应当要规范维修流程，避免电器短路造成火灾。

#### 处理流程

无论何时，一旦发现有火灾苗头，如烟、油、味、色等异常状态，每一位员工都必须立即向消防监控室报警（注意当现场异味为液化气等易燃气体时，严禁在现场用手机、对讲机、电话报警，应该脱离现场到安全区域后再报警，以防电火花引爆易燃气体），请其派人查明真相，并做好应急准备。

##### （1）目击报警

1) 辖区任何区域一旦着火，发现火情的人员应保持镇静，切勿惊慌。

2) 如火势初期较小，目击者应立即就近用灭火器将其扑灭，先灭火后报警。

3) 如火势较大，自己难以扑灭，应采取最快方式用对讲机、电话或打碎附近的手动报警器向消防监控室报警。

4) 关闭火情现场附近之门窗以阻止火势蔓延，并立即关闭附近的电闸及煤气。

5) 引导火警现场附近的人员用湿毛巾捂住口鼻，迅速从安全通道撤离，同时告诉疏散人员不要使用电梯逃生，以防停电被困。

6) 在扑救人员未到达火警现场前，报警者应采取相应的措施，

使用火警现场附近的消防设施进行扑救。

7) 带电物品着火时，应立即设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

## (2) 消防监控中心报警

1) 消防监控室值班人员一旦发现消控设备报警或接到火警报告后，应立即通知秩序维护人员赶赴现场确认，并通知消防专管员。

2) 火情确认后立即通报秩序维护部经理或当班领班，由其迅速召集人员前往现场灭火、警戒、维持秩序和组织疏散。

3) 立即将火情通报物业服务中心经理或值班领导以及工程维修部经理。

4) 值班人员坚守岗位，密切观察火警附近区域的情况，如有再次报警，应立即再次派人前往查看确认。如有业主打电话询问，注意不要慌张，告诉业主：“火情正在调查中，请保持冷静，如果需要采取其它措施，我们将会用紧急广播通知您”，同时提请业主关好门窗。

5) 接到现场灭火指挥部下达的向“119”报警的指令时，立即按要求报警，并派人前往路口接应消防车。

6) 接到现场灭火工作总指挥传达的在辖区内分区域进行广播的指令时，立即按要求用普通话（或中英文）进行广播，注意广播时要沉稳、冷静，不要惊慌，语速要适当，语音要清晰。特殊情况下，应派保安员或管理员逐单元上门通报，通报顺序为：起火单元及相邻单元、起火层上面2层、起火层下面1层。

7) 详细记录火灾扑救工作的全过程。

## (3) 报警要求

1) 内部报警应讲清或问清：

A. 起火地点；

- B. 起火部位；
- C. 燃烧物品；
- D. 燃烧范围；
- E. 报警人姓名；
- F. 报警人电话。

2) 向“119”报警应讲清：

- A. 辖区名称；
- B. 火场地址（包括路名、门牌号码、附近标志物）；
- C. 火灾发生部位；
- D. 燃烧物品；
- E. 火势状况；
- F. 接应人员等候地点及接应人；
- G. 报警人姓名；
- H. 报警人电话。

（4）成立临时指挥部

1) 物业服务中心经理或值班经理接到火警报告后，应立即赶赴指定地点或火警现场，并通知相关人员到场，成立临时灭火指挥部。

2) 临时指挥部由物业总经理、物业服务中心经理、秩序维护部经理、工程维修部经理、消防专管员以及其他相关人员组成，由物业总经理任临时总指挥。物业总经理尚未到场时，由物业服务中心经理或秩序维护经理代任总指挥。

3) 临时灭火指挥部职责：

- 1) 根据火势情况及时制定相应对策，向各部门下达救灾指令。
- 2) 根据火势情况确定是否疏散人员。
- 3) 立即集合义务消防队，指挥义务消防队员参加灭火，并保证

消防用水的供应。

4) 在火势难以控制时，应及时下达向“119”报警的指令。

5) 根据火势情况，成立疏散组、抢救组、警戒组，组织救人，抢救和保管重要物资及档案，维持现场秩序。

6) 根据火势情况决定是否启用紧急广播进行报警。

7) 下令将消防电梯降至首层，派专人控制，专供灭火工作之用。同时停止起火域的其他电梯和中央空调运行。

8) 根据火势情况决定是否采用部分或全部断电、断气、打开排烟装置等措施。

9) 消防队到达后，及时向消防队领导准确地提供火灾情况和水源情况，引导消防队进入火灾现场，协助消防队灭火，并协助维持现场秩序，安顿疏散人员。

10) 火灾扑灭后，组织各部门员工进行善后工作。

#### (5) 人员疏散和救护

辖区内发生火情时，各部门员工的任务是扑救火灾、疏散人员、抢救重要物资和维持秩序，危急关头以疏散、救护人员为主。火灾发生后，每一位员工都要牢记自己的首要职责是保护业主、访客及自己的生命安全。

1) 火灾发生后，由疏散组负责安排人员，为业主和访客指明疏散方向，并在疏散路线上设立岗位进行引导、护送业主和访客向安全区域疏散。这时切记要提醒大家不要乘坐电梯，如果烟雾较大，要告知大家用湿毛巾捂住口鼻，尽量降低身体姿势有序、快速离开。

2) 人员的疏散以就近安全门、消防通道为主，也可根据火场实际情况，灵活机动地引导人员疏散。

3) 认真检查起火区域及附近区域的各个单元，并关闭门窗和空

调。发现有人员被困在起火区域，应先营救被困人员，确保每一位业主和访客均能安全撤离火场。

4) 接待安置好疏散下来的人员，通过良好的服务稳定人们的情绪，并及时清点人员，检查是否还有人没有撤出来。

5) 疏散顺序为：先起火单元及相邻单元，后起火层上面 2 层和下面 1 层。疏散一般以向下疏散为原则（底层向外疏散），若向下通道已被烟火封住，则可考虑向屋顶撤离。

6) 在火场上救下的受伤业主、访客以及扑救中受伤的员工，由抢救组护送至安全区，对伤员进行处理，然后送医院救治。

#### (6) 警戒

1) 秩序维护部接到火警通知后，应迅速成立警戒组，布置好辖区内部及外围警戒。

2) 清除辖区外围和内部的路障，疏散一切无关车辆和人员，疏通车道，为消防队灭火创造有利条件。

3) 控制起火大楼底层出入口，严禁无关人员进入大楼，指导疏散人员离开，保护从火场上救出的贵重物资。

4) 保证消防电梯为消防人员专用，引导消防队员进入起火层，维持灭火行动的秩序。

5) 加强对火灾区域的警戒，保护好火灾现场，配合公安消防部门和调查组对起火原因的勘察。

6) 保证非起火区域和全体业主、访客的安全，防止犯罪分子趁火打劫。

#### (7) 善后工作

1) 火灾扑灭并经公安消防部门勘察后，工程维修部应迅速将辖区内的报警和灭火系统恢复至正常状态。

2) 秩序维护部组织人员清理灭火器材，及时更换、补充灭火器材。

3) 物业服务中心统计人员伤亡情况和辖区财产损失情况，上报灭火指挥部及总经理。

4) 物业服务中心组织员工对受灾业主/用户进行慰问，并根据实际需要给予切实帮助。

5) 清洁绿化部组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

6) 灭火指挥部应召开会议，对火灾扑救行动进行回顾和总结。

7) 由物业总经理发动员工，收集可疑情况，配合调查组对火灾事故进行调查，并责成消防专管员写出专题报告，分清责任。

### **1.3.13 群体性事件应急预案**

1、当保安员、保安班长在巡逻中发现因某件事情有围观人员聚集的行为并有越来越多时或接到群体性聚体事件的报告时；当值人员立即赶赴现场进行了解事件原委，立即用通讯器材向保安队长报告具体位置、聚集人数、区分群体性事件人员大致身份，以及请求支援的范围。

2、进行适当劝导，保安员协助疏散或隔离外围围观群众，防止人员越聚越多，必要时及时报警，防止群体事件行为的扩大或造成不必要的损伤。

3、保安员形成警戒圈将在场围观的人员隔离或劝离现场，维护现场的道路通行秩序，防止发生次生的推桑及踩踏事故。

4、警方赶到后全体保安员协助警察处理，说服、劝阻围观人员离开，维护外围警戒秩序，确保区域内的正常治安秩序。

5、如有人对物业设施进行破坏行为，应作记录，拍照备查，如

有警方在场，由警方作勘察报告。

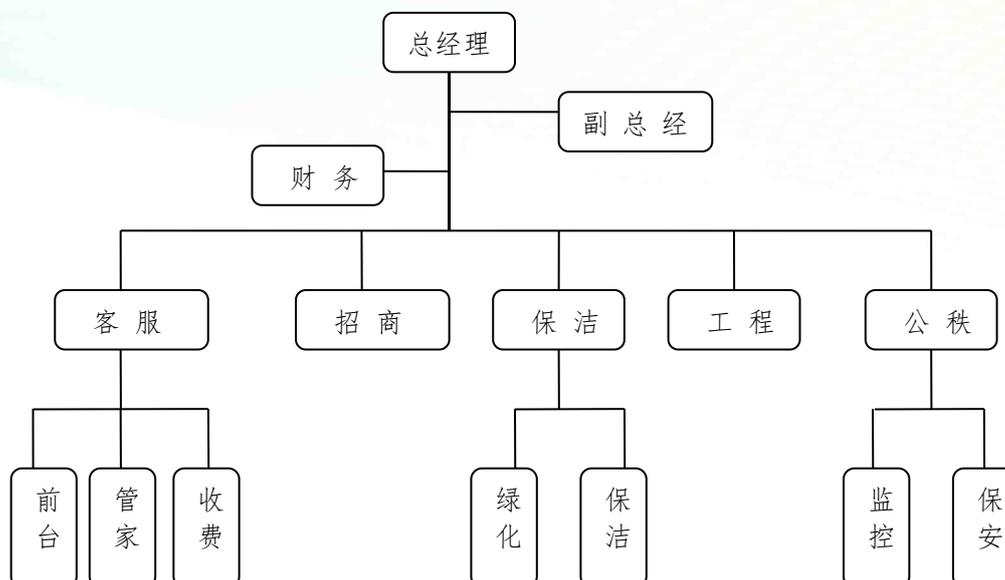
6、因有人员受伤或发生肢体冲突的，视其伤势的轻重送医院抢救；调派车辆对重伤有生命危险的人员送医院抢救，对事态轻微的事件进行调解，对事态严重或造成不良影响的当事人协助公安机关带走，并交由公安机关处理。

7、服务中心经理收集有关资料及信息后应做好工作安排，处理善后的工作，对于事态严重造成较恶劣影响或有人员伤亡时，应立即与公安机关协调有关的处理工作，并报告公司分管领导。

## 2、管理方式、工作计划和物资装备情况

### 2.1 管理方式

#### 2.1.1 内部管理架构



#### 2.1.2 激励机制与监督机制、自我约束机制

管理的规章制度是泉通物业服务有限公司不断进步不断发展的武器，在不断统一规范规章制度的同时我们引进 ISO9001 体系，严格的按照体系的步骤来进行封闭式日常的管理工作。

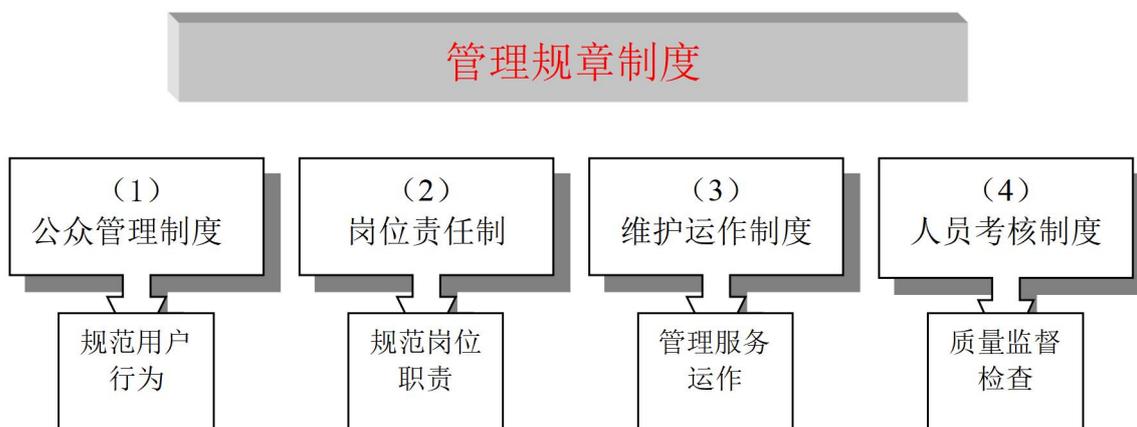
实践证明，企业要想保持长久的活力，就要有良好的激励机制和文化机制，鼓励员工奋发向上、努力工作；通过企业文化活动的形式，培养集体主义精神，增强团队意识和群体的凝聚力。我们的管理是建立在“人性”的基础上，对知识、对人格、对价值给予高度尊重。我们的做法是：

- 1、树立员工也是顾客的管理理念。
- 2、给人才创造机会，让机会造就人才。
- 3、创造宽松的环境，发现人才，重视人才。
- 4、物质奖励、精神奖励双管齐下，形成人才的归属感。

## 5、营造文化氛围，促进交流沟通。

任何的工作少不了监督机制，我公司一向重视监督机制的完善，导入 ISO9001 质量认证体系后，严格按照 ISO9001 体系来操作。具体监督机制按 ISO9001 质量体系要素 GB/T4. 10 检验和试验的控制程序、GB/T4. 12 检验和试验状态控制程序、GB/T4. 14 预防措施控制程序进行监督检查。

反馈制度我们公司也是严格按照 ISO9001 体系来操作的按 ISO9001 要素 GB/T4. 19 的回访工作规程进行反馈工作的操作程序进行。



### 2.1.3 信息反馈及处理机制

没有纠正和预防措施，ISO9001 质量体系就不能顺利贯彻，没有信息反馈和处理，各管理处就无法保证优良的物业管理服务。管理处作为主要的信息处理中心，24 小时接受和处理各方面的信息，主要渠道有：各部门每月向管理处主任提交一份工作计划报告书，包括管理费收支帐目；意见调查程序；意见箱；投诉与反馈信息；管理处员工的反馈信息；新闻媒介。

获得反馈信息后，管理处主任分析处理，向相关部门、人员发出指令并监督其及时改进，直到圆满解决问题。对物业的整体规划提出合理建议，对所管物业进行全面了解，根据人性化、大量的人文习惯

以及微观使用效率等，针对物业设计注意和提高其在工程、功能、环境、管理四个方面的质量，使物业使用更为合理、有效、经济，以便充分发挥物业价值。如在规划设计一项上，针对配套设施的合理设置、水电供应容量、安全保卫系统、垃圾处理的方式、消防设备的处理、建筑材料的使用状况等多方面提供专业的参考意见，提请设计单位注意，从而将一些隐患避免在初始阶段。

我司将对诸如安保服务、保洁服务、绿化养护、土建结构、管线定向、设施建设、设备安装等物业的情况进行了解，达到了如指掌，对今后不便于养护和维修之处提出改进意见，并做好日后养护维修的重点记录，更好地为采购方服务。具体处理措施如下：

(1) 信息是我们重要的经营资源，信息源要全面。汇聚与泉通物业服务公司有关的所有信息，使反馈具有一定的范围和频度。信息采集真实、科学。

(2) 保证信息反馈通道畅通，信息处理集中，所有信息汇聚到办公室，经过分析整理，并由办公室发出指令，跟踪检查。

(3) 保持指令权、检查权和处理权的高度统一，避免责权分离所导致的管理失控。

(4) 充分利用现代化管理手段获得处理和利用信息。

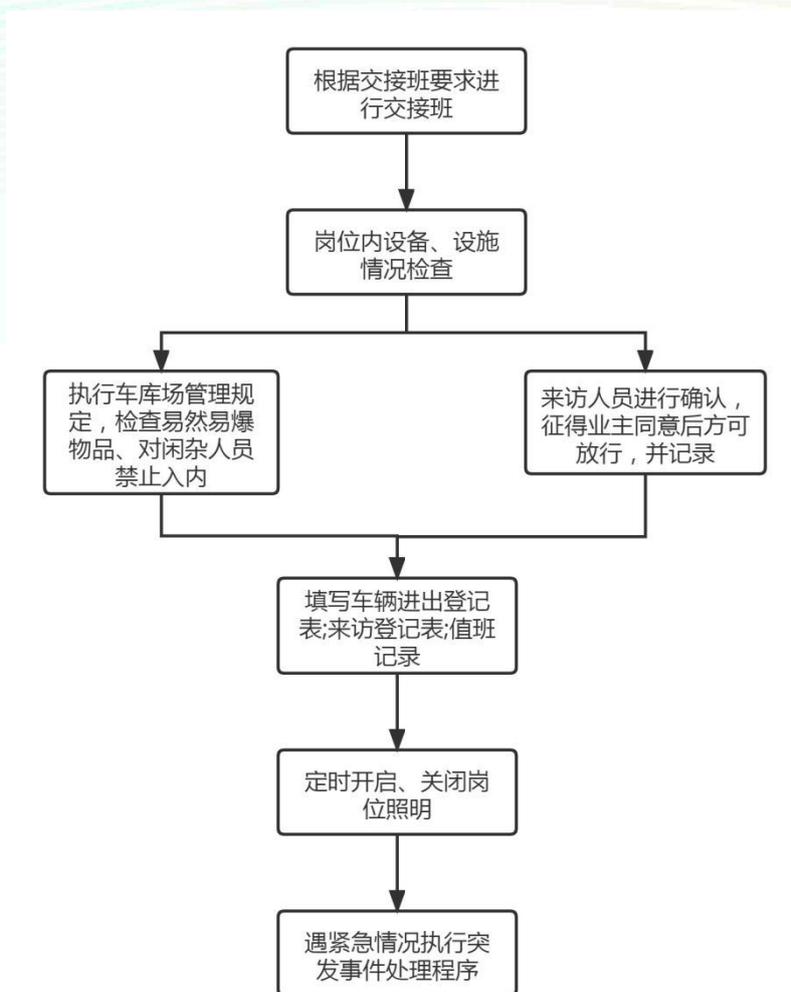
(5) 在检查控制的方式中，我们采用行政检查、专项检查、交叉检查、外部检查、外部监督等方式。控制的措施有预先控制、现场控制、反馈控制等方式。

(6) 质量控制上，对不合格的服务制订了纠正偏差的处理措施。

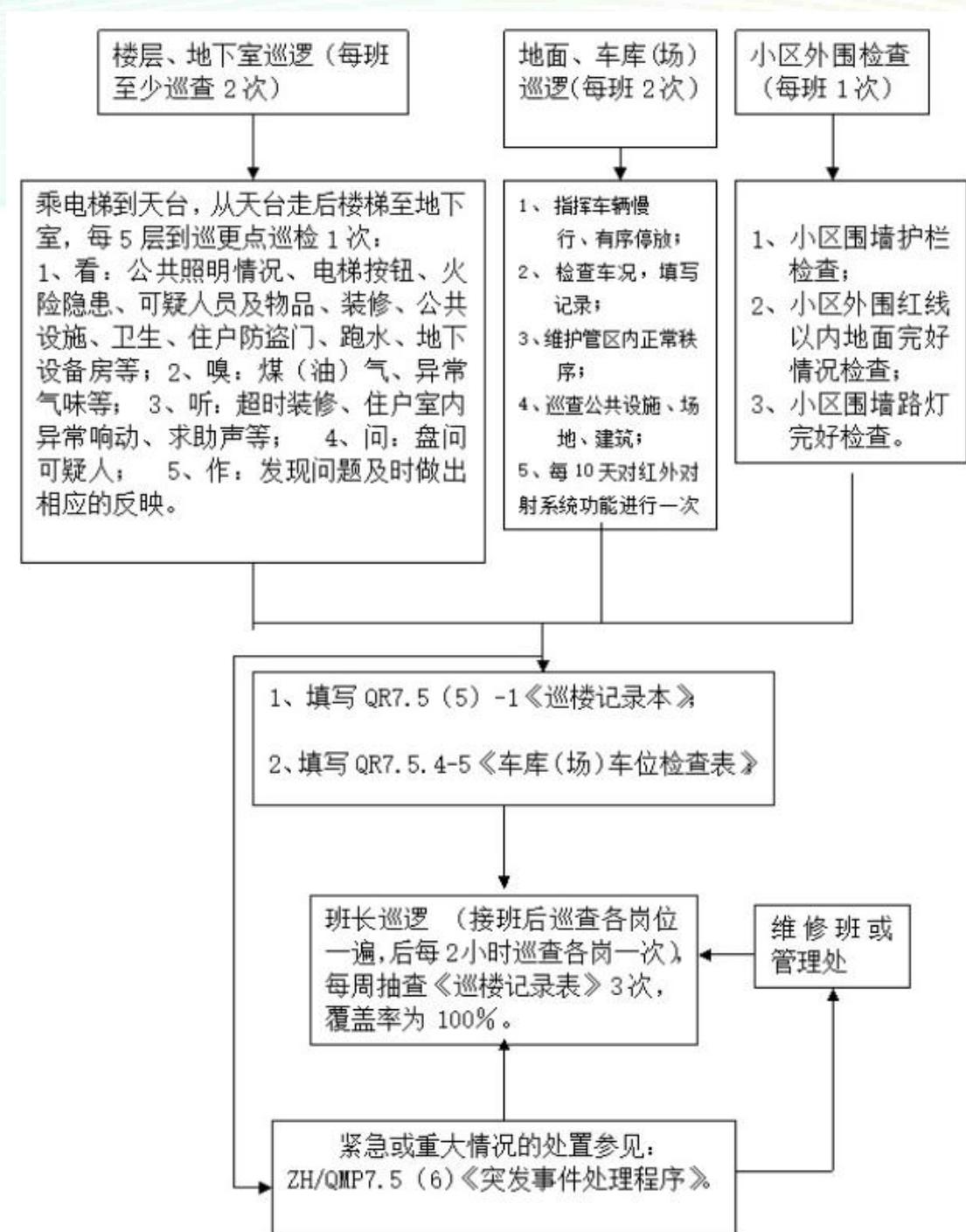
## 2.2 工作计划

### 2.2.1 工程流程

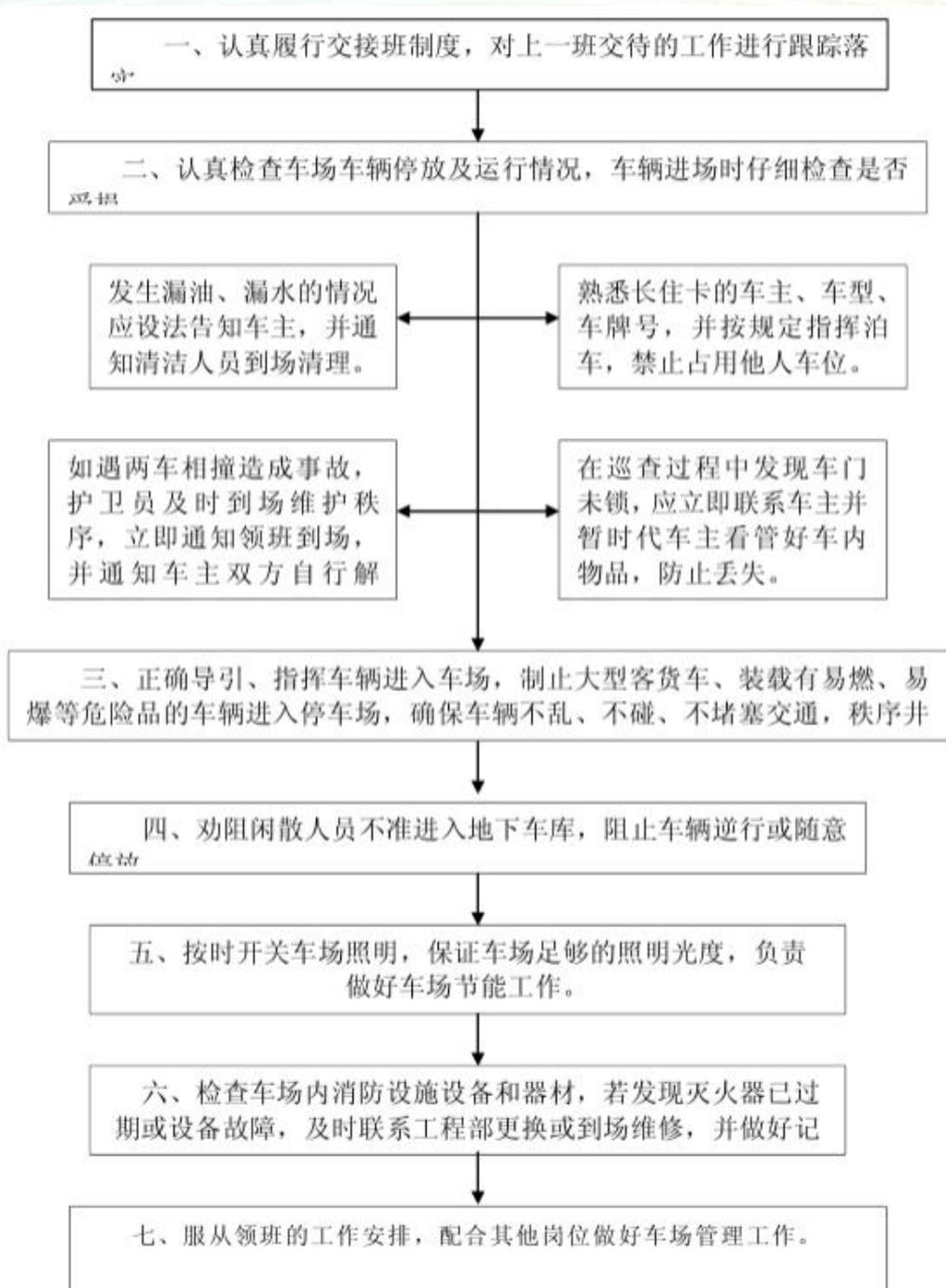
#### 门岗安保员工作流程



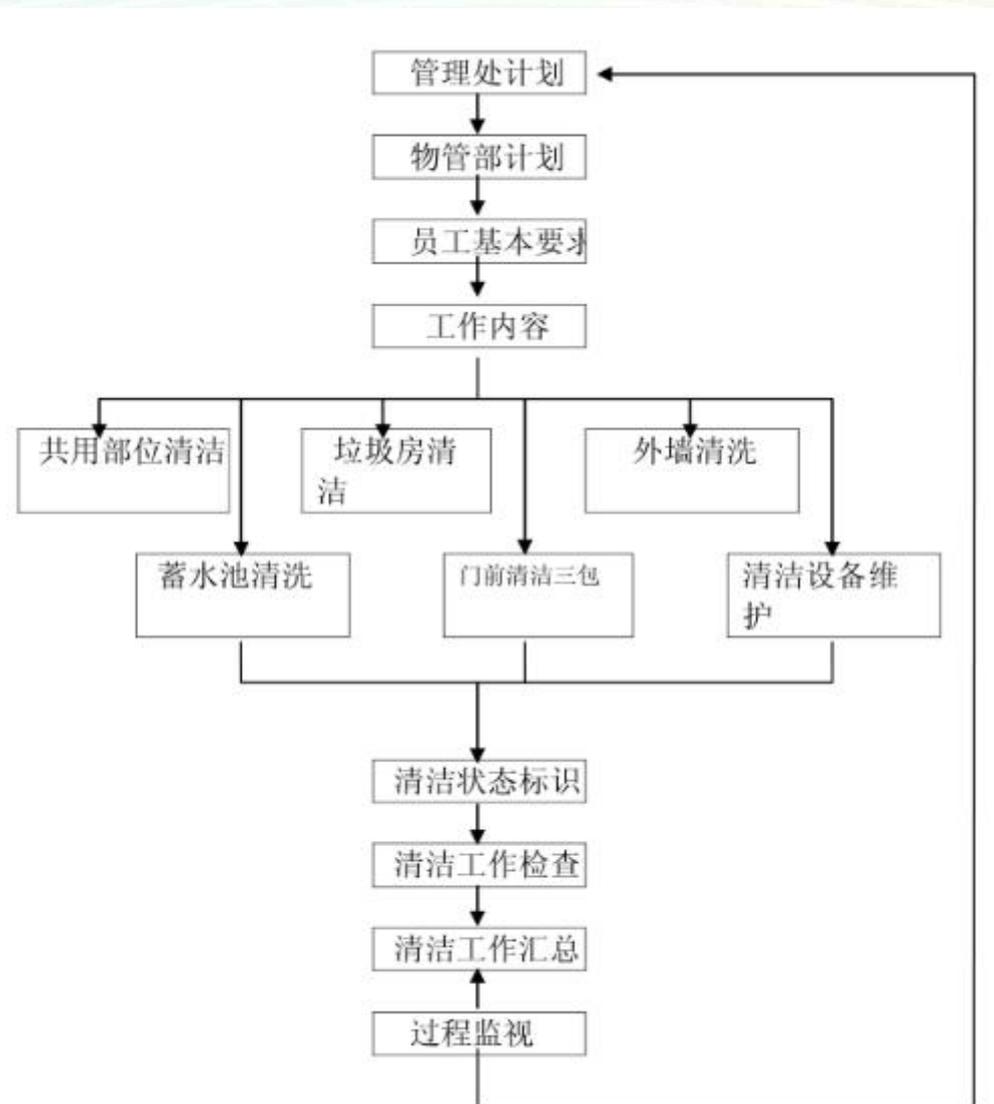
## 巡逻岗安保员工作流程



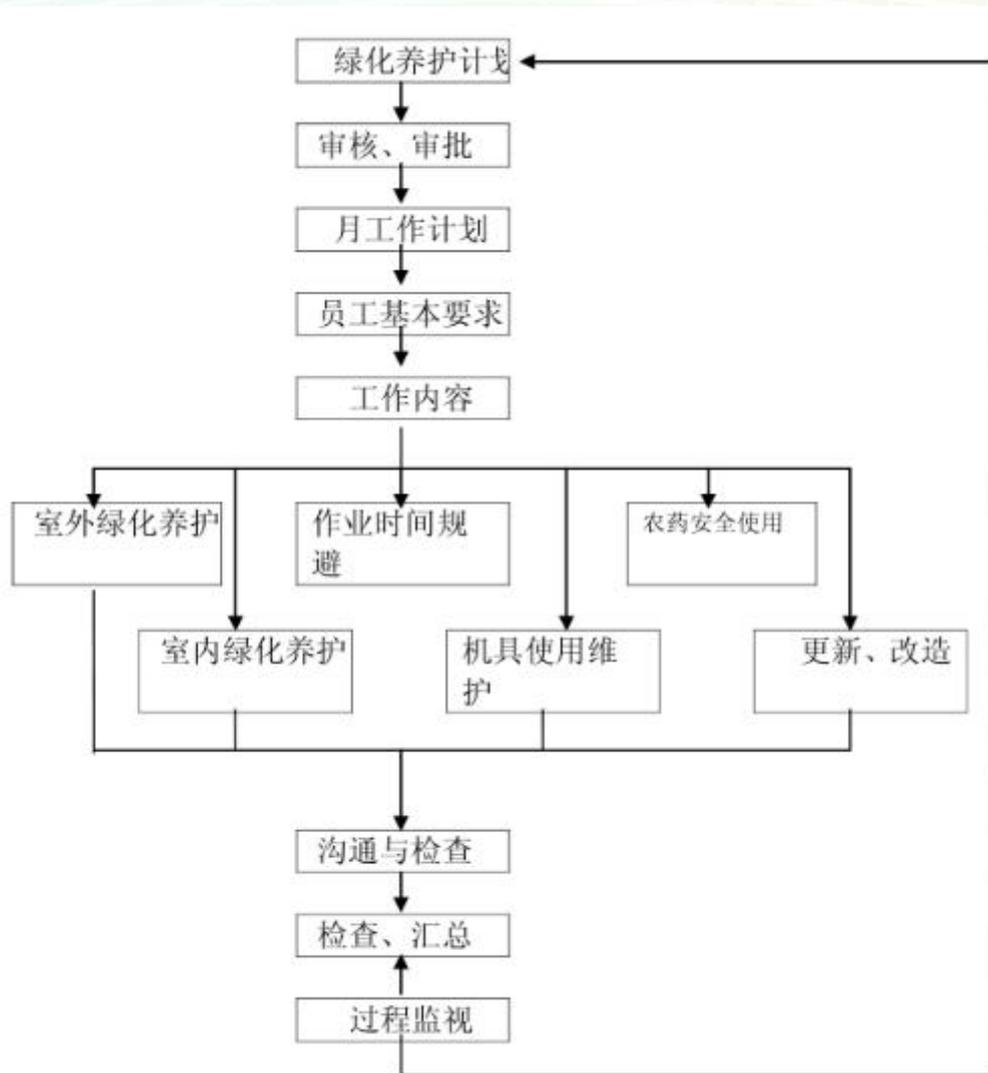
## 停车场岗位工作流程



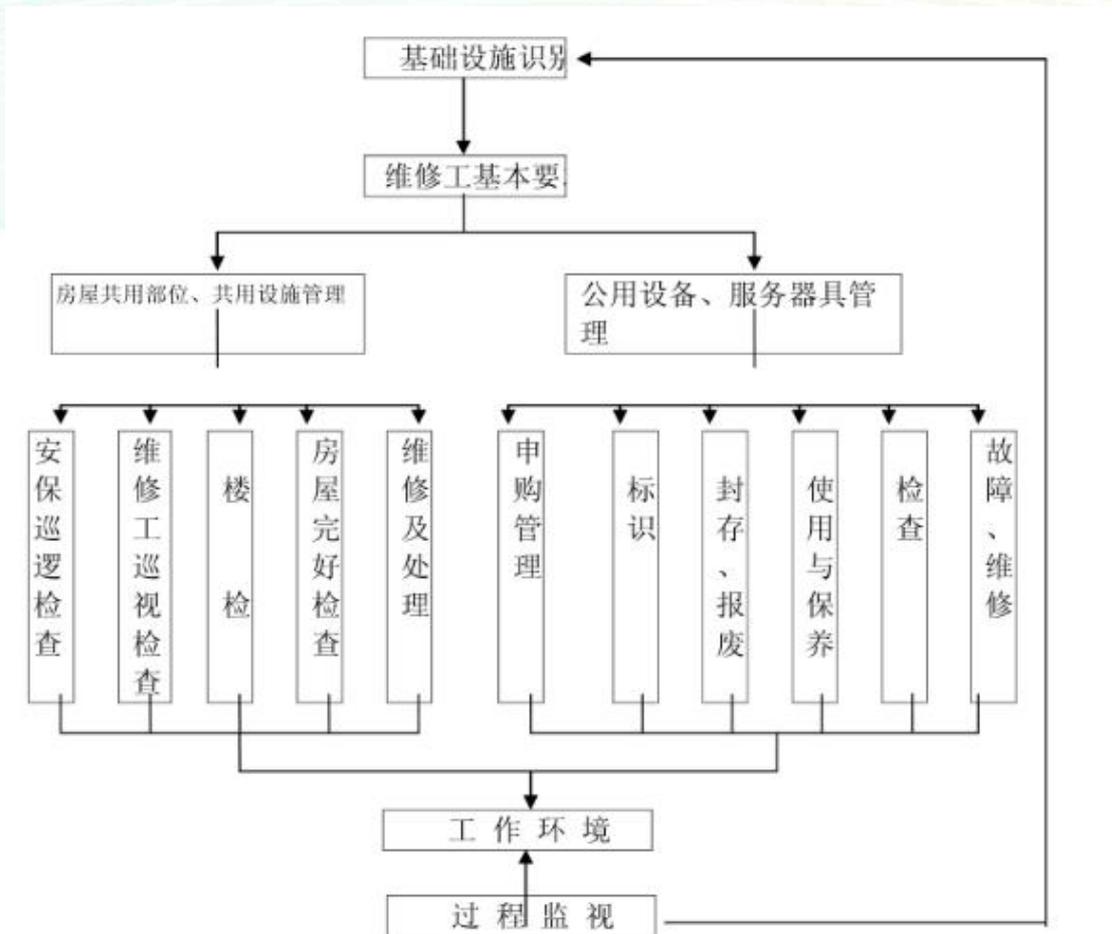
## 保洁工作流程



## 绿化工作流程



## 工程维护工作流程



### 2.2.2 工作管理

#### 2.2.2.1 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的管理及维修保养

##### 1、日常维修维护

序号	维修养护项目	养护方案	检查、养护计划	备注
1	楼盖、房顶屋面漏、渗水的修缮维护	<p>a、清除天沟以及地漏排水口的积灰、草根、杂物，使雨水管畅通；</p> <p>b、检查已经在屋面架设的设施及各类天线，是否影响屋面排水及防水层的完整，是否有</p>	<p>工程人员及工程主管日常巡查</p> <p>工程人员及工程主管日常巡查</p>	<p>按要求每月一次全面巡查，发现异常及时记录、报告。根据实际情况制定整</p>

		随意在屋面堆放杂物等现象，防止损坏屋面隔热层；		改方案。更新改造和小修以上的修理工程，乙方可应业主要求提供有偿服务；
		c、屋面局部修补时，对其余部位应采取保护措施，防止任意堆物堆料损伤完好部位；	修补时工程主管负责监管及落实保护措施	
2	防雷装置维护	检查接闪器的固定及连接情况，避免脱焊、生锈，每年进行接地电阻测量，确保 10Ω 以下；	工程主管负责监管及落实维护措施	
3	内、外墙面的维护	不能随意在内、外墙面打洞，对因搬运重物或超长物体等造成的和非大楼承重结构发生问题而产生的内墙面破损或裂纹及时修补，对脏污处及时擦洗或粉刷；走火梯、公用内墙、通道等部位定期粉饰；	工程主管按规定检查，确保墙面整洁、美观	
4	大楼承重结构等部位的修缮维护	a、对混凝土结构的变形缝、预埋件、给排水设施等的使用情况，应进行定期检查，发现腐蚀、渗漏、开裂等情况要及时处理；	工程人员及工程主管按规定检查，每月不少于一次	同上
		b、钢筋的混凝土保护层损坏要及时补修，以防钢筋生锈，必要时应涂抹耐腐层等进行保护；		
		c、作好对屋面隔热层、保温层、室外排水设施以及地基基础等的维护工作，发现问题及时处理，避免和减少由此产生的对结构的影响；	工程人员及工程主管日常巡查	
5	楼面、地面、廊通道、梯间、门厅等部位的修缮维护	a、经常保养上下水管道，使其处于良好状态，防止管道漏水，厨、厕地漏应保持畅通，以免造成室内积水而渗入楼板；	每年保养一次、地漏疏通视情进行	同上
		b、检查楼地面是否有开裂、破损现象，及时修复开裂、损		

		坏部位；	监管	
		c、对木结构等要做好白蚁的防治工作，保持通风干燥，消除白蚁生存条件，必要时可喷洒、放置灭蚁药剂；	每月检查一次	
		d、对楼地面的一些小损伤要及时修补，以免损伤进一步扩大，影响使用；	日常巡视、及时修补	
6	门窗修缮维护	a、检查门窗有无开关不灵、缝隙过大、小五金配件丢失或损坏等现象，发现异常及时处理，避免进水、透冷风，以保持室内干燥不潮湿；	工程人员及工程主管每天巡查一次	同上
	b、门窗油漆局部脱落时应及时进行补油，并要求与原油漆格调保持一致，以免妨碍美观			
	c、对铝合金门窗应避免外力的碰撞，禁止用带有腐蚀性的化学物质去清洁或与其接触；			
	d、门窗玻璃及锁类安装牢固，应没有损坏现象，开关应符合使用要求，没有安全隐患；	工程人员及工程主管日常巡查		

### 1.1 配电室管理

供配电设施、设备的维护、保养工作工作规范

#### (1) 目的

及时处理供配电设备故障，确保设备性能，确保安全运行。

#### (2) 适用范围

适用于低压配电设备、变压器及附属设备的维护保养工作。

#### (3) 职责

1) 负责供配电设备的维护保养。

2) 工程部主管负责对维护保养工作进行指导、监督及外委修理

的联系工作。

#### (4) 工作规程

1) 值班电工必须掌握配电开关的控制范围及线路走向和分布情况,熟悉各控制柜与配电柜中的开关性能以及各仪器仪表的工作性能和指示范围,能独立正确地进行电压设备倒闸与合闸的操作。严禁线路超负荷供电及乱拉乱接线路,变动或改动供配电室内的设备和线路须经管理处同意,重大变更须上报公司同意后再进行。

2) 供配电设施、设备的维护、保养工作由值班电工带领维修电工进行,维修电工必须听从调派。

3) 停电工作时,值班电工所悬挂的“有人工作,禁止合闸”指示牌,工程人员不得随意摘下或移动。

4) 严禁带电作业,紧急情况须带电作业时,应有监护人、足够的安全措施和足够的照明空间,并穿戴绝缘手套、工作帽、工作衣、绝缘鞋,使遮拦和足够的安全距离,确认安全才可进行。

5) 工作中,严格实施安全有效的技术措施:停电、验电、悬挂标示牌和装设遮栏,以及实施保证安全的组织措施:工作票制度,工作监护制度,工作许可制度和工作中断,转移和终结制度。

6) 不得带电用兆欧表测量绝缘电阻。电流互感器不得断路,电压互感器不得短路。维护中注意正确拆装接地线,安装接地线时,先接接地端,后接导体端,拆时与这相反。

7) 认真清洁设备上积尘、油渍,检查接触情况,整理室内设施,不得乱堆乱放杂物。

8) 工作完成后,清理现场,清点工具,防止遗漏工具或物品在设备内,确认各项工作无误后才能恢复正常供电。

9) 将维护、保养情况做好记录,零部件的更换记录入设备档案

内。

## 停送电操作规范

### A、目的

规范停送电工作的操作，保证安全作业。

### B、适用范围

所管物业停送电的操作管理。

### C、职责

a) 工程部主管负责下达停送电操作任务工作票。

b) 工程人员负责落实停送电操作工作。

### D、工作规程

a) 正常情况下的倒闸操作。

管理处接到停电通知后，由工程部提前一天在各宣传栏贴出停电通知以告知业主，并由工程部主管下达“停送电操作票”。

操作电工在倒闸操作前要做好相应准备工作，由电梯工将电梯降至首层，如有必要，可将发电机操作开关置于停机位置。

在确定时间，在监护人的监护下，操作电工按操作票进行倒闸操作。

倒闸操作完成后，由电梯工检查电梯的运行状态，发电机操作开关置于自动位置。

操作电工应做好各项相关记录。

b) 紧急状态下的倒闸操作。

发现电路有冒烟、短路等异常情况，或发生火警等重大事故时，工程人员有权进行全部或部分负荷停电操作。根据情况立即断开供电开关。

操作工程人员在停电后应立即赶到现场检查事故原因，在查出确

定的原因后方可恢复部分或全部供电，对损坏部分应尽快修复，以恢复正常供电。

### 供配电设备（设施）操作规程

#### A、目的

保证供配电设备操作正确性和安全性。

#### B、适用范围

适用于一般性低压配电设备、电力变压器的操作。

#### C、职责

高低压配电值班工程师负责配电设备（设施）操作。

#### D、配电房送电操作程序：

★ 注意：根据实际供电线路进行，此仅为参考。计量及避协器柜一般情况不许分开。

#### E、停电程序与送电相反。

#### F、市电停电，启用备用电源的操作：

a) 确定市电停电启用备用电源，启动发电机，在启动发电机前为了避免发电机反送电网，故要先断开低压配电房低压总线柜，退出断路器，使之有一个明显的断开点。

b) 发电机启动前，必须检查发电机相应检查项目。

c) 发电机带负荷时，逐渐增大负荷，并观察发电机的相应运行参数，油压、油温、水温、电压、频率转速是否正常。

## 1.2 供暖系统管理

项目	程序	标准
供热设备	日常管理	1、做好供热设备设施的正常运行、操作工作。
		2、做好设备运行检查维修记录。
		3、贯彻落实设备的月保养计划。
		4、做好热力设备的年度检修工作。
		5、做好供热水系统的水质管理工作。

供热设备的检查	1、做好设备的日常管理及养护工作，保证供热设备的安全正常运行。
	2、监测好大楼的供热温度及环境温度，保证冬季供热环境温度不低于 20 度，并按照相关国家有关规定，保证办公区温度 21-23 度
	3、大楼的热水供应必须保证不间断，并保证洗手间及浴室热水的正常供应，浴室温度要保证在 60 摄氏度以上。
	4、当供热系统出现故障时，维修人员要保证在 10 分钟内到达现场，并保证维修合格率 100%
	5、对于供热系统的一般性故障要在 5 小时内解决。
	6、高级管理层卫生间要每日早晚各两次进行检查，保证白天上班时间不出现故障，如在上班时间设备出现突发故障，要在 1 小时内排除故障

### 1.3 给排水系统的管理

#### A、目的

及时处理给排水设备（设施）故障，确保设备性能。

#### B、适用范围

适用于给排水设备（设施）的维护保养。

#### C、职责

a) 给排水管理工程人员负责给排水设备（设施）的维护保养。

b) 工程部主管负责维护保养工作指导、检查、监督及外委修理的联络工作。

#### D、工作程序

a) 给排水设备维护保养工作程序

给排水管理工程人员负责给排水设备（设施）的维护保养，大、中维修外委修理。

工程部主管每年 12 月制订下年度的《给排水设备（设施）检查保养计划表》，并按运行情况制订中修、大修计划并报业主。

工程人员按《给排水设备（设施）检查保养计划表》、《生活水

泵每月检查表》、《生活、消防水泵巡检表》要求，并将维护保养情况记录于对应表格。零部件更换及大修同时记录于《机电设备台账》。

工程部主管提供工作指导及检查监督。

需要停水进行维护保养时，遵守停水管理工作程序执行。

b) 给排水设备（设施）故障一般处理工作程序

供水泵出现故障时，值班工程师与给排水应马上启用备用泵，然后立即通知给排水管理工程人员及时维修。

排污泵出现故障时，首先检查故障原因，如是控制回路出现故障，检查排除，如是水泵故障，更换水泵。

供水管网出现故障，发生泄漏等影响正常供水，值班电工立即关闭总阀，及时通知有关人员抢修，并做好受影响用户的解释工作。

排污井、雨水井等因堵塞造成下水不畅、浸水等，安排人员疏通。

序号	检查保养项目	维护保养内容	周期	备注	
1	水泵机房、水泵机组及附件	泵房及设备外观	保洁、擦除污渍、防锈	每周	发现异常及时记录、报告。根据实际情况制定整改方案报相关部门批准维护、跟踪。 水泵房及房内设备每月保洁 3~4 次，房内所有设备及管道每年油漆 1 次，清洗水池后水样送检，使之符合饮用水标准。
		变频、控制电路	吹尘、测试检查紧固	每季度	
		电、水压等表计	调试、送检、更换	不定期	
		水泵	如渗漏上紧或更换盘根填料，电机轴承及联轴节检查、加油或更换	不定期	
		机械润滑	加机油或润滑脂	每月	
	浮球阀或浮子开关	上下水池自动水位控制浮球阀或浮子开关要勤加检查，确保有效灵敏，出现问题及时修复或更换	不定期		
2	管道、阀门	如渗漏则补漏或紧固螺丝，如锈蚀则除锈刷漆		不定期	
		保持标识清晰		不定期	
3	自动控	积极巡查，及时维修维护，确保系统水位、		不定期	

	制箱	压力继电等装置有效	
4	饮用水水质保洁	上下水池清洗、消毒、保洁、水质化验，水池口加盖密封、加锁，对透气孔、溢流孔等防蚊虫、异物的装置是否完整	每月度
5	排水、排污井	积极巡查，及时清理垃圾、异物，疏通堵塞，保持畅通确保系统自动有效	每季度
6	外围沟、渠	发现垃圾、异物及时清理并保持畅通。	每日
7	化粪池	化粪池全面检查、清理，使之保持通畅	每半年

#### 1.4 房屋配套设施维修、维护

##### 1) 房屋土建日常维修的工作规范

a、在服务中心得到报修通知后，立刻通知维修服务人员，同时填写任务单。

b、维修人员在了解报修内容后，根据报修要求及工艺要求，佩带好相关的维修工具。

c、维修人员在 10 分钟内到达服务中心领取任务单并赶赴现场，根据现场情况进行检查、维修。

d、认真填写任务单、维修记录单。

e、在处理报修内容时，按照公司员工手册要求，使用礼貌用语。

f、维修结束后，将当天维修的任务单反馈给服务中心。

##### 2) 特殊情况和紧急情况的工作程序

维修人员在了解报修内容后，根据报修要求及工艺要求，带好相关的维修工具。在 10 分钟内赶到现场，根据现场情况进行检查、分析，并进行紧急的维修。

b、对于无法处理的问题要及时反馈给上级领导。

c、维修完毕后，及时做好记录。

d、到服务中心领取并填写任务单和维修记录单。

e、任务单反馈给服务中心。

- 3) 因特殊原因当天无法维修的工作程序
  - a、要向业主和服务中心解释清楚原因。
  - b、向上级领导汇报，并在工作记录单上详细注明原因及修复日期。但其他维修任务的完成，不得超过 24 小时。
- 4) 重要区域的重大故障、重大报修、重大投诉的工作程序
  - a、先向上级领导及时汇报情况。
  - b、维修人员在 10 分钟内赶到现场。
  - c、了解现场情况后冷静检查问题，并将紧急处理意见汇报上级领导。
  - d、得到上级领导指示后，采取紧急处理方法进行维修。
  - e、随时与上级领导保持联系并及时向上级领导汇报情况。
  - f、事后补办任务单和维修记录单，并填写事故登记表。
- 5) 房屋建筑综合维修的工作标准及具体实施内容
  - a、每日检查墙面材料的完损情况，发现损坏及时整修。
  - b、每年根据房屋管理有关标准，进行一次房屋安全普查和房屋完损等级评定，保证房屋完好率达到 100%。
  - c、定期巡检。维护各类设施，保持各类设施的正常运作。
  - d、爱护项目内的设施，在综合维修时，保证不对大楼结构、设施进行改动。
  - e、项目、栋号、楼层、房号、办公室标识标牌设置准确、明显，无遗漏，及时按照要求更换办公室的标牌。大堂内布置合理并设置引路方向平面图，驻项目各单位名录标识设置在大堂内显著位置。
  - f、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途的现象。
  - g、及时完成大楼各项零星维修任务，零修合格率 100%，维修任务完成不超过 24 小时。

## 1.5 健身器材等设施管理

项目	程序	标准
日常保养	查阅保养记录	掌握设备保养周期 掌握设备技术状况
	制订保养计划	根据保养记录制订照明系统, 保养计划, 要求内容详尽、合理 确定工作质量检查标准
	组织实施	根据人员情况, 指派分管人员进行设备保养工作 如在保养过程中出现技术问题, 使工作量加大, 主管领导及时协调解决, 根据实际情况增派人手或修改保养计划 工作完成后, 主管领导按质量检查标准检查工作完成情况
	保养记录	详细记录保养时间、工作情况和设备技术状况
报修工作程序	报修	正常情况下使用报修单报修 紧急情况下可使用电话报修, 事后补填报修单 报修部门应说明维修项目和准确地点
	派工	接到报修后, 值班经理根据报修项目的轻重缓急和相应工种分派任务 如报修项目影响范围较大, 须及时通知相关部门, 向客人做好解释, 并做好准备工作; 待维修任务完成后, 将维修结果告知主管部门
	组织实施	领班根据维修项目工种分派任务, 重要项目需亲自到达现场 随时了解维修员工作完成情况和所处位置 要求在接到报修后 8 分钟内到达维修现场
	维修	维修人员接到维修任务后, 带维修单及时赶到维修地点排除故障 维修人员进入户内维修, 楼层服务员须在现场、维修人员不得挪动与维修无关的任何物品; 并对维修引起的不便致以歉意 在其它场所进行维修时, 需报修部门人员在场配合, 不得随意动用现场与维修无关的物品, 保持维修现场整洁, 维修结束后清理现场, 做到无施工痕迹。 如现场维修有困难, 可带回操作间维修

	完成	维修任务完成后，请报修单位签名验收，维修人员须在维修单上注明完成时间及维修人姓名 (2) 对维修单进行审核之后，将已完成的维修单整理归档。
--	----	--

## 1.6 监控系统维护

每月至少一次的巡查回工作，发现问题及时处理，并填好监控巡查表由管理人员签字确认。

维修人员在现场维修时，应有明显标志，佩戴工作证，以便确认。

应当建立质量档案，每次发生的故障及维修事项均应作简明记录，便于考核所采用器材的质量及服务质量。

接到业主管理人员的报修电话后应作记录。一般故障应在乙方承诺 4 小时之内到达现场，24 小时内修复。重大故障乙方应尽早尽力处理，及早恢复系统的正常使用。遇节假日和重大活动期间，乙方应提前派工程师对系统进行巡检，以确保设备能正常工作。

维修人员根据维修情况，主动反馈给业主，并由业主签字，以便确认。乙方及其工作人员应保守在为业主服务期间所获得的技术秘密、商业秘密等。

乙方应进行设备的检查、调试以及相关的卫生清理工作，发现设备损坏或其他人为原因导致的故障应及时以书面形式与业主取得联系。并尊重业主的意见，双方共同协商解决。

## 1.7 下水道疏通

### 1) 吸污

用吸污车将两检查井内淤泥抽吸干净，两检查井剩余少量的淤泥向井室内用高压水枪冲击井底淤泥，再一次进行稀释，然后进行抽吸完毕。

### 2) 截污

设置堵口将自上而下的第一个工作段处用封堵把井室进水管

口堵死，然后将下游检查井出水口和其他管线通口堵死，只留下该段管道的进水口和出水口。

### 3) 高压清洗车疏通

使用高压清洗车进行管道疏通，将高压清洗车水带伸入上游检查井低部，把喷水口向着管道流水方向对准管道进行喷水，污水管道下游检查井继续对室内淤泥进行吸污。

### 4) 通风

施工人员进入检查井前，井室内必需使大气中的氧气进入检查井中或用鼓风机进行换气通风，测量井室内氧气的含量，施工人员进入井内必需佩戴安全带、防毒面具及氧气罐。

### 5) 清淤

在下井施工前对施工人员安全措施安排完毕后，对检查井内剩余的砖、石、部分淤泥等残留物进行人工清理，直到清理完毕为止。然后，按照上述说明对下游污水检查井逐个进行清淤，在施工清淤期间对上游首先清理的检查井进行封堵，以防上游的淤泥流入管道或下游施工期间对管道进行充水时流入上游检查井和管道中。

### 6) 窞井盖维护更换

组织员工对小区内所有供水、供热、燃气及排污井盖的使用情况进行排查、登记、统计并核对数量、检查破损情况等，及时消除安全隐患。通过对破损井盖进行了集中更换修复，还社区居民一个安全舒适的生活和出行环境。

在日常检查中关注各类问题井盖，社区居民如发现问题井盖请及时向物业公司反映，并保护好现场，保证居民群众安全出行。同时，呼吁居民群众能遵守有关规定，爱护公共设施，停车尽量避开井盖，不要来回碾压，共同维护我们的家园，确保出行安全。

## 2、房屋本体的维修管理

### 目的

建筑物维修管理的主要目的和任务是为了保证房屋的正常使用和延长房屋的使用年限，防止和消除房屋及其附属设备发生损坏；保障房屋的安全和正常使用。根据需求和可能适当改善条件。

### 指令和工作执行

项目部应根据业主下发的工作指令进行并完成。工程完成的时间必须与指令单上的紧急程度的说明联系起来，具体如下表：

由业主决定各种工作类型的执行种类。这些决定基于下述准则：

序号	执行工作种类	完成细节	备注
1	紧急	影响整幢大厦日常必须的缺陷，如供水、供电主要污水管堵塞，马桶溢出污水等危及生活、生命和财产的缺陷 影响房屋建筑安全的缺陷	
2	一般	妨碍、烦扰或影响住户的缺陷 在公共场所并影响住户安全的缺陷	
3	其他	维护工作 所有不属于在上述两项的维护、维修、更换等工作	

## 3、建筑物维修管理的内容

### 预防性维修

预防性维修采取的措施及方案，目的在于避免可预见的、或可防止的设备失效，并确定有其完好的标准及使用功能。大致上，预防性措施有：

常年检验，鉴定电气装置；

常年保养电气连接点；

定期检验避雷系统；

定期冲洗房屋污水排放管；

定期检验房屋的结构强度；

定期检修闭路电视系统；

月度养护灭火系统；

月度养护水泵；

例常维修

一般常例维修工作是通过管理人员的日常巡视而执行的。基本上，巡视的范围包括地面层空地、台板，排污沟，门廊及房屋的构件、楼梯、电气房、水泵室，屋顶和水池。

地面层综合巡视

这项巡视在于观察在房屋底层的空地、台板、排污沟，是否有任何碍眼的破损、或可能有碍健康、安全的部件失修。

地面层详细巡察

除上述综合巡视外，必须更仔细地观察地面层其他的抢修，失养的项目。

房屋综合巡视

管理人员在进行房屋公共地方的综合巡视时，将会观察任何被忽略或碍眼的破损，及其他清洁卫生问题。

房屋详细巡察（外部）

房屋详细巡视是根据拟定的准则、指标，在房屋外部的公共地方进行周详及仔细的巡察。

房屋详细巡察（内部）

这项巡视仅局限于电气房、监控室、储物室、储水柜、照明部位。

鉴定养护也包括检查确定下列各类鉴定之养护工作责任部门按期执行：

周期冲洗垃圾槽；

月度冲洗房屋（公共部位）；

月度冲洗阴沟；

月度水泵及增压器的养护；

季度冲洗商用房屋的阴沟。

巡察及维修项目的记录

管理人员必须保存其巡察系统的记录、记录必须反映所观察的破损项目、部位、地点、修缮工程及竣工日期等。

维修项目的期限

首要层次之猝发性问题，广泛影响整座或局部房屋、危及房屋或人命安全、引发极度的不便等，该层次抢修工作必须在 24 小时内完工。

次要层之应急性问题，造成某些或个别业主之不便，设施之功能失效之类，则需在 2 天完工。

一般性之保养问题，项目零星非紧急性者，可允许在 3 天内完成修理工作。

周期性维修

周期性维修的重要性

有规划防御性的保养，是避免其设施或部件在超越其有效使用期后，导致全面失效、严重故障的良策。

修复设施或部件，从而确保其完整的功能，并有效而继续地操作、运作。

提高现有设施的质量。

周期性维修的类型

房屋的重新粉刷与修饰工程（5-7 年周期）

重修、更新房屋外貌，包括房屋周围、公共场所的整体修饰工程，

改善设施、配备等。

更换水供增压器（7年周期）

包括更换增压器的电机配备、控制盘已保持其效能。

更换垃圾槽冲洗配备（7年周期）

冲洗机附件、配备，如喷水设备、定时器、控制盘等也同时更新。

重修建筑物屋顶工程（14年周期）

根据屋顶防水的保用及使用期满之后，更换所有的覆盖灰板，重铺粘覆盖（防雨层），若有必要也修整屋顶的排水斜度。

更新技防系统（约10年周期）

更新探头、录象机、矩阵、背景音乐播放等。

更新水管工程（约25年周期）

更换水用总管道，支流管道及其他配备。

## 2.2.2.2 物业管理区域内共用设备管理与维修养护方案

### 1、供电系统管理维护方案

#### 1.1 管理职责

（1）按照行业要求，架空线路 T 接的用户侧配电设备产权分界点以 T 接线夹向负荷侧延长 20 厘米处为分界点；由电缆分接箱 T 接的用户侧配电设备，以电缆 T 接头向负荷侧延长 20 厘米处为分界点，负荷侧至用电设备由我处管理和维护。

（2）水电处将及时掌握配电设备的运行状况，及时发现缺陷和可能存在的安全隐患，按期进行巡视与检查。

（3）按安全用电等级和变压器容量，315KVA 及以下配备 2-3 名运行管理人员，变压器容量在 315KVA 以上配备 3 名以上运行管理人员。运行管理人员应具备电器设备巡视、维护、操作技能资质。

#### 1.2 运行检修

运行中的变配电设备每周至少巡视检查一次，巡视人员应建立巡视记录本，记录巡视时间、范围及缺陷。巡视中发现的缺陷或异常情况详细记录到“巡视记录本”中，并及时汇总上报中心领导和单位领导。巡视检查时进、出配电室必须随手关门，巡视完毕及时加锁，巡视检查内容有：

- (1) 检查低压配电装置上指示仪表及信号灯，均应齐全完好，满足运行监视的需求
- (2) 检查三相负荷是否平衡
- (3) 检查低压配电装置内低压电器内部有无异味、异声，配线及各部接线端子有无过热松动现象。
- (4) 雷雨过后检查有无漏水，电线、电缆沟是否进水，瓷绝缘有无闪络、放电现象。
- (5) 设备发生故障后，应重点检查熔断器和各种保护设备的动作情况，以及事故范围内的设备有无烧伤或毁坏情况。
- (6) 变压器套管是否清洁，有无裂纹、损伤、放电痕迹。变压器油温、油色、油位是否正常，有无异声、异味。变压器呼吸器是否畅通，有无堵塞现象。变压器各部件螺栓是否完整，有无松动。
- (7) 变压器各个电器连接点有无锈蚀、过热和烧毁现象，一、二次熔断器是否齐备，一、二次引线是否松弛，绝缘罩、绝缘线是否良好，相间或构件的距离是否符合规定。
- (8) 变压器外壳有无脱漆、锈蚀，焊口有无裂缝、缝隙有无漏油现象，变压器铭牌及其他标志是否完好，变压器上的其他设备是否完好。
- (9) 变压器应按规定要求进行预防性试验，日常巡视中发现的缺陷和异常情况应及时消除。

### 1.3 用电设备发生以下情况时，必须迅速安排处理

- (1) 配电盘断路器跳闸、熔断器跌落。
- (2) 所供电低压线路倒杆、断线、发生火灾、触电伤亡等。
- (3) 负荷侧报告停电或电压异常。
- (4) 变压器故障停电等。

### 1.4 组织抢修

(1) 当配电设备发生故障或异常时，应迅速组织人员对配电设备进行全面检查，直到查找到故障原因，检修人员及时处理。

(2) 当电源侧发生停电，应及时与当地供电所取得联系，了解停电原因，并组织人员对配电设备进行全面检查。若发现配电设备发生故障或异常，无论停电是否与自身设备有关，应立即向当地供电部门报告。

## 2、给排水系统管理维护方案

### 2.1 物业维修部停水、限水管理制度

- (1) 所有的停水、限水审批权限为物业维修部主管以上；
- (2) 收到政府工程部门有关停水通知或决定需停、限水应立即报告总经理（店长），至少提前 24 小时书面通知受影响用户、专柜；
- (3) 物业维修部主管应安排足够的人员处理停、限水工作；
- (4) 停水前应将地下水池注满；
- (5) 停水期间工程人员应两小时巡视一次地下水池水位，发现水位过低应关闭水泵以免水泵吸空，并立即通过紧急广播通知受影响的用户、专柜；
- (6) 当值人员应将停、限水情况记录在当值日志上。

### 2.2 给排水系统操作规程

- (1) 生活水泵操作规程

- 1) 检查控制柜电压表是否指示正常位置;
- 2) 检查水池水位是否正常;
- 3) 检查水池液压进水阀是否正常;
- 4) 检查水泵进出口阀门是否处于开合状态;
- 5) 仔细阅读交班记录;
- 6) 泵组选择开关每日轮换一次;
- 7) 将恒压泵开关打向自动 (AUTO) 位置, 将主泵开关打向自动 (AUTO) 位置;
- 8) 观察电流是否正常, 泵体是否有异声;
- 9) 待压力升至设定压力时, 将其余副泵开关打向自动 (AUTO) 位置;
- 10) 每次开启主泵时应排气;
- 11) 严禁乱动其他开关和按钮。

#### (2) 污水泵操作规程

- 1) 控制箱上转换开关拨到“手动”位置;
- 2) 按控制箱上“启动”钮, 开启水泵排水;
- 3) 按控制箱上“停止”钮, 水泵停止排水;
- 4) 将水泵控制箱上转换开关拨到“自动”位置, 水泵进入自动运行状态。

### 2.3 给排水系统运行管理规定

- (1) 经常保持水泵房通风换气, 环境卫生清洁;
- (2) 每班检查水池的水位是否正常, 水池盖、检查门必须锁好, 无关人员不得借用钥匙;
- (3) 每班检查泵房供电是否正常, 所有阀门应处于开启或关闭的正常位置;

(4) 每班将转换开关转到“手动”位置，用手动试验主泵和备用泵运转是否正常，然后将转换开关转回“自动”位置；

(5) 定期检查水泵、电机的紧固螺丝有无松动、轴承润滑油情况是否良好等；

(6) 进行维修保养时，必须先切断电源，并挂上“有人工作，严禁合闸”的告示牌；

(7) 发现有异常情况或自动失灵等，立即报告物业维修部主管，并留在现场观察；

(8) 每班对泵房进行检查后，在机管泵房巡视签到卡签名并认真填写机管系统巡视表。

#### **2.4 给排水系统维修保养规程**

(1) 给排水系统的日常维修保养由维修班技工负责；

(2) 物业维修部主管每年 12 月份负责制订和监督实施下年度的系统保养计划；

(3) 维修及保养过程如要停、限水，需提前知会受影响租户、专柜；

(4) 根据设备特点重点做好润滑、除尘工作；

(5) 供水泵故障时马上停止故障泵，开启备用泵，以保证公司供水；

(6) 污水泵故障时应马上采取措施，降低集水井水位；

(7) 所有系统的维修保养工作结束后应填写水泵房设备检查表、潜水泵设备检查表，消防泵房设备检查表；

(8) 给排水设备的故障应于 5 小时内修复，无法解决的应马上通知受影响租户、专柜，并报告上级领导，限期修复。

#### **2.5 水池、水箱管理规程**

(1) 水池、水箱结构完整，加盖、加锁、出水口干净，并申办二次供水卫生合格证；

(2) 由专业公司定期做水池、水箱的清洁工作，并提供水质化验报告，经防疫站认可；

(3) 清洁水池、水箱人员须持健康证等有关证件，并经防疫站认可；

(4) 水池、水箱的入口和溢满口要有防蚊虫、弃物进入池内的装置；

(5) 水池、水箱清洗时如需停水，应至少提前 24 小时通知受影响的租户、专柜；

(6) 定期检查水池、水箱的状况，防止溢漏、渗漏；

(7) 开启水池、水箱盖须经物业维修部主管同意。

### 3、电梯系统管理维护方案

#### 3.1 电梯维保人员守则

##### (1) 一般规则

1) 维修人员必须经过安全和技术培训考试合格，经有资格的主管单位批准方可上岗。

2) 从事电梯电气设备的维修人员，应持有关部门核发的特种（电工）作业证。

3) 对工作认真负责，遵守规章制度，上班前不喝酒，有充足睡眠。

4) 工作时应穿戴劳动保护用品（工作服、安全帽、绝缘鞋等）。携带验电笔（使用前应验明验电笔完好）。

5) 对绝缘工具、手持电动工具进行经常检查，定期做预防性试验。对绝缘强度不够、绝缘开裂或脱落损坏的工器具应及时更换。

6) 熟练掌握触电急救法和灭火器材的使用。

7) 对手动葫芦、钢丝绳套、滑轮、绳索、支撑木、脚手板等工器具，使用前应认真检查，确无损坏方可使用，使用中注意其承载能力，防止过载。开闸搬手、盘车手轮应齐备好用。

8) 禁止带无关人员进入机房和井道，检修时无关人员应离开操作现场。

9) 定期进行安全技术学习，增强安全意识，提高技术水平。

## (2) 现场安全操作

1) 严格执行本地区《电气安全工作规程》和其它电气焊、起重吊装、喷灯使用、登高作业等安全操作规程。

2) 对检修、保养的电梯，应放置“检修停用”等相应告示牌。

3) 保养检修时，应断开相应的电源开关，非必要不得带电作业。如必须带电作业时，应遵守带电作业有关规定，设专人监护，做好安全防护措施。几台电梯共用机房场所，在停电电梯的电源开关手把上，应悬挂“禁止合闸，有人工作”标示牌。

4) 处理故障时，在底坑、轿厢或轿顶操作的维修人员应听从检修负责人的指挥，未经许可，不得随意进出底坑，轿厢或轿顶。

5) 应尽量避免在井道内上下同时作业，必须同时作业时，应戴上安全帽。

6) 需要长时间在井道内进行操作时，机房隔音层，地板孔洞应遮盖好，以免掉下东西造成人身事故。

7) 在井道内作业时，严禁一脚踏在轿顶，另一脚踏在井道中的任一固定点上操作。要特别注意轿厢和对重交错时产生距离。

8) 严禁维修人员在井道外探身到轿厢内或轿厢顶操作。

9) 在轿厢顶上进行检修作业时，应将安全钳联动开关和轿顶检

修盒上的急停开关断开。

10) 需要在机房操纵电梯时，必须在局门、轿门着装，切断门机回路后可进行。

11) 用手轮盘车升降电梯时，应断开总电源开关。

12) 在轿顶和底坑进行保养或检修时，如需开动电梯，应与司机应答，并选好站立位置，不准倚靠护栏，身体任何部位不得探出轿厢顶投影之外。

13) 在底坑作业时，应将限速器张紧装置的安全开关和底坑的检修急停开关断开。

14) 底坑深度超过 1.5m 时，应使用梯子或高凳上下，禁止攀附随线和轿底其它部位上。

15) 严格禁止将安全开关如安全窗开关、安全钳开关、门联锁开关等用机械方法或电气短路方法封起来运行。

16) 检修电气设备前，必须用低压验电笔检验确实不带电后，方可进行操作。

17) 用汽油清洗机件时，应注意避风。严禁烟火、防止电气火花。剩油、废油、油棉丝、油揩布严禁乱放，乱倒，必须带回处理，不得留在工作现场。

18) 检修用行灯应使用 36V 安全电压。

19) 维修时不得擅自改动线路，必要时应先报告有关部门，允许后放可改动。改动部分应有相应的技术资料存档并使全体维修人员详细了解改动情况。

20) 检修未完，检修人员需暂时撤离现场时，应做到：

①关闭所有局门，一时关不上的必须设置明显障碍物，并在该局门口悬挂“危险”，“切勿靠近”警告牌，并派人看守。

②切断总电源开关。

③排除热源，如喷灯、烙铁、强光灯、电焊，汽焊等。

④通知有关人员，必要时应设专人值班。

21) 检修、保养工作结束后应做到：

①将所有开关恢复到原来状态，检查工器具、材料有遗落在设备上。

②清点工具、材料，打扫工作现场，摘除悬挂的告示牌。

③送电试运行，观察电梯运行情况，发现异常及时停梯检查。

### 3.2 电梯日常检查保洁制度

(1) 电梯检查维保或保洁时，首先切断主电源及控制电源，以确保安全。

(2) 电梯凡是转动机件均须加油润滑，要做到定点、定质、定量、定期、定人，确保安全运行。

(3) 每月进行一至二次维保，按规定要求对机房主机设备（主电动机、减速器、制动器、主控柜、电源等）、钢丝绳、轿箱设备（如门机、轿门、局门、电源箱、安全开关等）、井道设备（导轨、行程开关、移动电缆、限速器等）、底坑设备等进行检查、试验、加油、保洁、调试等，保障其处于良好的运行状态。

(4) 电梯机房要保持整洁，做到无积灰、蜘蛛网，地板上无垃圾和灰尘。电梯机房不得堆放杂物和易燃物品，不准闲人进入，不准住人。电梯机房要有明亮的采光，窗玻璃完好无损且光亮清晰，通风良好，并配有必要的消防器材。

(5) 曳引电动机全部外形要擦净，做到无油垢、无黄油，底盘无积油。

(6) 电梯控制屏每月两次用吹风机或用漆刷轻掸，做到无灰尘，

磁铁接触开关无锈蚀、无油垢。如有油垢，用酒精棉花擦净，以防磁铁通电后被粘结吸住不放，造成电动继续运转。

(7) 井道底坑如有积水，必须首先断电，然后排除。有漏水、渗水情况，一定要维修好。同时要将垃圾清除干净，不得堆放杂物，保持底坑整洁，确保电梯下越程的极限开关有效动作。

(8) 轿厢内外、轿顶等部位均须保持干净，无污物，防止生锈腐蚀。保持清洁美观。

#### 4、空调系统管理维护方案

##### 4.1 日常保养：

###### (1) 空调主机：

每小时按造作规程运行检查所列项目对空调主机进行检查；  
每班检查一次水总管压差装置的工作状况，并记录压力表读数；  
每周清理一次机组外表及机组环境。

###### (2) 空调水泵：每二小时做如下检查：

水泵、电机轴承温度、运转是否有异响和振动；  
压力表读数是否正常；  
联轴器是否有异响、跳动及漏油；  
阀门开关位置是否正常；  
排除不正常漏水现象；  
每周清理一次泵组外表及机房环境。

###### (3) 冷却水塔：

运转时是否异响和振动；  
水流是否正常，塔内水位是否正常；  
每周检查皮带张紧度，按照正常值进行检修。

###### (4) 空气压缩机：

经常检查压缩机、电机运转响声、温度和振动情况；  
经常观察储气瓶气压及减是否正常，并检查除湿装置的工作状况；

每天早班检查油位，排放储气瓶积水；

每周清理一次机组外表面。

#### 4.2 月度保养：

##### （1）空调主机

认真检查各仪表是否正常、可靠，检查冷冻剂是否泄漏或漏油、漏水现象，分析运转情况；

##### （2）空调水泵

轴承加油，检查联轴器润滑油是否足够，检查地脚螺丝及主要连接螺丝是否松动；

##### （3）冷却水塔

检查皮带张紧度及皮带轮磨损情况，是否有松动学校，轴承加油，清理减速箱内外表面，检查主要部件的连接螺丝情况，清洗疏水滤网及冷却水塔内外表面；

##### （4）空气压缩机

清洁所有的空气滤网，手动检查安全阀门的性能，检查各接头是否有泄露现象，检查机油质量，检查皮带张紧度和磨损情况，必要时更换部件进行调换；

##### （5）盘管风机

检查空调效果，检查各风机盘管运转是否有异响及振动，必要时拆检加油，修理，检查皮带张紧和磨损情况，清洁盘管机滤网，检查冷凝水管及冷冻是否堵塞。

#### 4.3 季度保养

#### (1) 空调水泵

电机轴承加油，联轴节清洁换油，清洁泵前水过滤网；

#### (2) 空气压缩机

检查机油质量，必要时换油，清洁除湿装置空气过滤器；

#### (3) 空调主机

检查冷冻剂和机油是否足够，机油是否变质，必要时添加或更换，检查清过滤器；

#### (4) 水系统

检查水质，必要时换水，阀门丝杆清理加油，检查集水总管压差装置的工作性能，必要时进行调整。

### 4.4 年度保养

#### (1) 空调主机

做全面的技术性能检查，在针对性的拆检修理，检查各仪表的准确可靠性，停机保养全面冷冻系统、润滑系统、水系统的密封性能，检查保养安全阀门及所属阀件，清洗机油过滤器，每两年更换一次冷冻机油，换季停机后拆盖清洗冷凝器及蒸发器，检查管是否有腐蚀现象，测试电路的可靠性，模拟试验各安全装置的性能，电机做年度检查；

#### (2) 空调水泵：

检查所有的部件的磨损情况，更换轴承油，清理叶轮、风机壳，检查腐蚀情况，捉好防锈保护工作，测量记录叶轮密封间隙，检查整个系统密封情况，检查保养的所有附属件，检查保温层，检查风管是否完好，对电机做年度检查，大修后对机器进行全面的紧固检查，运转 48 小时后载检查一次，清洁消音器；

#### (3) 风机盘管：

全面检查风机盘管运转时是否异响及电机过热现象，对轴承加油或更换轴承，检查电机的绝缘性及电机设备是否良好，检查所有的附属阀件，检查皮轮的磨损情况，检查管系是否漏水、漏气及检查盘管是否堵塞，清洁风机及散热翅片；

(4) 厨房、卫生间抽气扇：

全面检查各台抽气扇运转是否异响及电机过热现象，必拆检修理；

(5) 水系统

检查保温层，检查所有的管道、阀门防锈保护层是否完好，必要时做油漆打保养，更换已腐烂或老化的密封件及检查确定不能在继续使用的管子，检查集水总管压差装置气动系统的密封情况及运动部件的磨损情况，并检查压力表的准确可靠性，检查管道所有伸缩节继续使用的可靠性；

(6) 风管：

检修保温层，调整各分支管分风量，检查放火阀熔片的完好状态，更换经检查不能使用的风管。

### 2.2.2.3 物业管理区域内公共秩序管理及巡查方案

#### 1、秩序维护内容

1.1 值守办公楼门岗，对访客进行问询、身份查验并登记相关信息，控制无关人员、车辆进入，维护办公秩序。

1.2 实行每日 2 班、24 小时值班制，维护好办公区域的公共秩序，巡查并记录各种安全情况及消防设备、公共设施的完好情况，保护办公区域内公共财产不受侵害、损坏和丢失，无因管理责任引发的火灾事故。

1.3 对任何可能危及安全的情况，立即采取防范措施和应急处置工作。

1.4 对消防、防盗、防暴治安、公共安全等突发事件拟订有应急处置预案，发生突发事件时，能够做到及时报警和有效处置，并立即报告。

1.5 协调指挥局机关车辆停放、外来办事车辆停放秩序。

1.6 完成业主安排的其它工作。

## 2、秩序维护服务要求及标准

序号	项目	主要职责及要求
1	人员要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 秩序维护队员不得少于 6 人；</li> <li>2. 秩序维护班长：要求有高度责任心、爱岗敬业，工作认真负责，有秩序维护管理经验，有带领全体秩序维护队员完成物业安全管理工作的能力，身体健康、品行端正，遵章守纪，无犯罪前科，身高 170CM 以上，须有本地户口担保人；</li> <li>3. 秩序维护队员：要求工作认真负责，身体健康、品行端正，遵章守纪，无犯罪前科，身高 165CM 以上，年龄 20-55 岁之间；</li> <li>4. 秩序维护队员必须经过岗前培训，确保队员熟悉岗位职责和工作程序，掌握设施设备位置、使用方法，能较好完成任务。</li> <li>5. 遵纪守法，品行端正，服从工作安排；</li> <li>6. 局机关要求更换人员时，中标方必须无条件及时更换；</li> </ol>
2	服务内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责整个办公楼内外的安全防范，同时负责内外车辆按顺序停放，来访人员登记，安全监控室的管理，确保办公楼及办公室内安全和秩序，做到每日 2 班，24 小时值班；</li> <li>2. 值守大厅门岗，对来访人员进行问询、身份查验并登记访客信息，控制无关人员进入办公楼，维护办公秩序；</li> <li>3. 维护好办公楼内的公共秩序，巡查并记录各种安全情况及消防设备、公共物品的完好情况，每天巡查次数不少于 6 次；</li> <li>4. 确保办公楼内无盗窃、抢劫、野生动物闯入事件，无因管理责任引发的火灾，无广告字画、乱贴、乱画等损坏公共物品情况；</li> <li>5. 对任何可能危急的安全情况，立即采取防范措施；</li> <li>6. 发生盗窃、抢劫、交通事故、火灾等紧急情况时，第一时间到达现场，控制局面，争取主动，并向上级进行报告；</li> <li>7. 协调指挥局机关车辆停放、外来办事车辆停放秩序。</li> </ol>
3	其他要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间着统一保安制服，佩戴护具。制服、防护背心、帽盔、橡胶棍由中标单位统一购买；</li> <li>2. 秩序维护队员要遵守保安服务行业相关制度，遵守局机关相关管理制度，中标单位要为秩序维护队员购买相关保险；</li> <li>3. 局机关特殊要求的岗位人员，按投标承诺派驻，非经局机关书面同意，合同期内不得更换；</li> <li>4. 投标方要全面了解该项目的标准、要求，提供群体事件应急执行处理预案；</li> </ol>

### 3、秩序维护管理目标

- 3.1 业主对安保满意度达 98%以上;
- 3.2 安保设施按规定实施月检覆盖率达 98%;
- 3.3 辖区重大交通、消防、安全责任事故 $\leq$ 1%;
- 3.4 机动车辆声音停放发生率 $\leq$ 1%;
- 3.5 机动车辆停车收费有效率 98%，上缴率/及时率 100%;
- 3.6 安保人员文明执勤（着装整洁/仪容仪表/门岗服务/巡逻姿势/巡逻服务）率达 98%;
- 3.7 限时巡逻覆盖（房屋外观/设施设备/周边环境/消防/车辆停放）率 98%，有效率 $\geq$ 95%，隐患信息传递准确率/及时率 98%。

### 4、秩序维护制度

4.1 为保障各项工作有效的顺利开展，公司依据项目的服务需求及岗位编制人数，设立健全的管理组织架构，实行保安队长对项目经理负责的管理方式，要求安防队长每日对工作进行总结，及时提出工作中存在的问题，各班组长对本分队的工作做到班前有要求班后有讲评，表扬工作中表现优异个人，指出工作中存在的问题，并记录在案，后续工作中做好有针对性的检查指导，直至存在的问题得到解决。

4.2 针对服务特点修订公司《保安执勤行为处罚管理规定》，由项目经理、保安队长传达学习，每周组织一次全体保安人员会议，对周表现优异的保安员依照奖惩规定给予一定奖励，对于表现差的以批评教育为主，充分调动全体保安人员的服务热情。

#### （1）公司纪律管理制度、管理规程

##### 1) 保安人员工作纪律

- 遵守国家的法律法规及公司内部的各项规章制度。
- 坚守岗位，忠于职守，严格履行买青苗位责任制。

- 上岗必须做到“五不准”，即不准喝酒、不准聊天、不准容留外来人员、不准擅离工作岗位、不准迟到早退。
- 服从管理，听从安排，廉洁奉人公，敢于同违法犯罪分子作斗争。
- 爱护各种警械器具装备，做到不丢失，不损坏，不转借，不随意携带外出。
- 严格执行请、销假制度，有事外出必须请假。

## 2) 保安人员工作规范

### 仪表着装:

- 按公司配发制服，统一着装。制服必须保持洁净、平整，各项配置标志必须齐全规范。
- 风纪严整，不得敞开衣领、翻卷衣袖、裤边；上岗前必须整理仪容仪表。
- 保安人员仪表必须洁净整齐，不得留长发与胡须。

### 上岗姿态:

- 在岗时须精神饱满，精力集中。
- 站岗时须保持抬头、挺胸、收腹、并腿，巡岗时须在站立的基础上，做到步伐稳健，双臂前后自然摆动，不得将手插入衣裤口袋或手叉腰间等不规范动作。
- 两人巡逻进须并进，保持上岗姿态统一步伐行进，两人以上巡逻时须列纵队，保持上岗姿态统一步伐行进。
- 在岗期间不得吸烟或吃零食，不得有闲聊、睡觉或其他怠慢行为。

### 文明礼貌执勤:

- 对待业主或访客必须和蔼、耐心、周到，行为举止自然端正、大方。

- 遇到业主或访客需交涉或按章管理时，须礼貌待人，开始前、完成后比皆须先敬礼，把“您好、对不起、打扰了、感谢合作”等礼貌用语体现在执勤中。
- 禁止任何粗俗言谈、污言秽语。
- 回答业主或来宾提问时，应清楚、扼要、耐心并使用普通话。

### 3) 保安人员交接班制度

治安保卫交接班非常重要，这段时间处理不好，就容易使犯罪行为有机可乘，为堵住漏洞，严格交接班，强化保安人员严格执行交接班制度。

- 接班保安人员要按规定提前 10 分钟上岗接班，并在登记本上记录接班时间。
- 交接班时，交班的保安人员要把需要在值班中继续注意或处理的问题，以及警械器具等装备向接班保安人员认真交待，移交清楚。
- 接班保安人员验收时发现的问题，应由交班人员承担责任，验收完毕，交班保安人员离开岗位后所发生的问题由接班保安人员承担责任。
- 所有事项交待清楚后，交班保安人员在离开岗位前应在交班记录本上下班时间签名。
- 接班保安人员未到，交班保安人员不得下岗，如果接班保安人员未到，交班保安人员下岗，这期间发生的问题，由两人共同负责。即使没有发生问题，也要分别给予两人同共处罚。

### (2) 建立健全的各类治安、安全突发事件处置制度

1) 遇有突发事件发生，所有员工必须服从保安队长和项目经理的领导和指挥调遣。

2) 保安人员一旦发现可疑情况或各类犯罪活动、安全隐患等，

应立即报告保安队长和项目经理。

3) 发生偷窃、抢劫、或其他突发治安事件，应立即报告保安队长和值班主管，同时保护好现场，除紧急抢救外，无关人员不得进入现场。

4) 当公安机关进行现场检查或处理案件时，有关人员应积极配合，准确提供现场情况。

5) 发生火警火灾时，保安人员除立即报告消防中心外，应马上采取的效措施先行扑救火灾，独自无法扑救的火灾，应即时拨打 119 火警电话，并在即时寻求最近的救火资源，扑救完毕后应保护好现场，等有关部门检查完毕后方可整理理发现场。

### (3) 重大事件报告制度

1) 为及时妥善处理重大或突发事件，避免和控制事件发生，特定本制度。

2) 重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发性停电、水浸、疾病、传染、人身伤害、盗窃、械斗、凶杀等。

3) 发生重大或突发事件，参与事件处理的保安人员和保安队长应立即赶到现场处理，同时尽快口头向公司领导报告，并根据事件情节决定是否报告公安、消防等机构协助处理。

4) 参与事件处理的保安人员和保安队长在事件处理后立即填写重大事件呈报书，于 12 小时内呈交公司和业主单位领导。书面报告事件发生的时间、地点、经过以及事件发生的初步原因和处理经过。

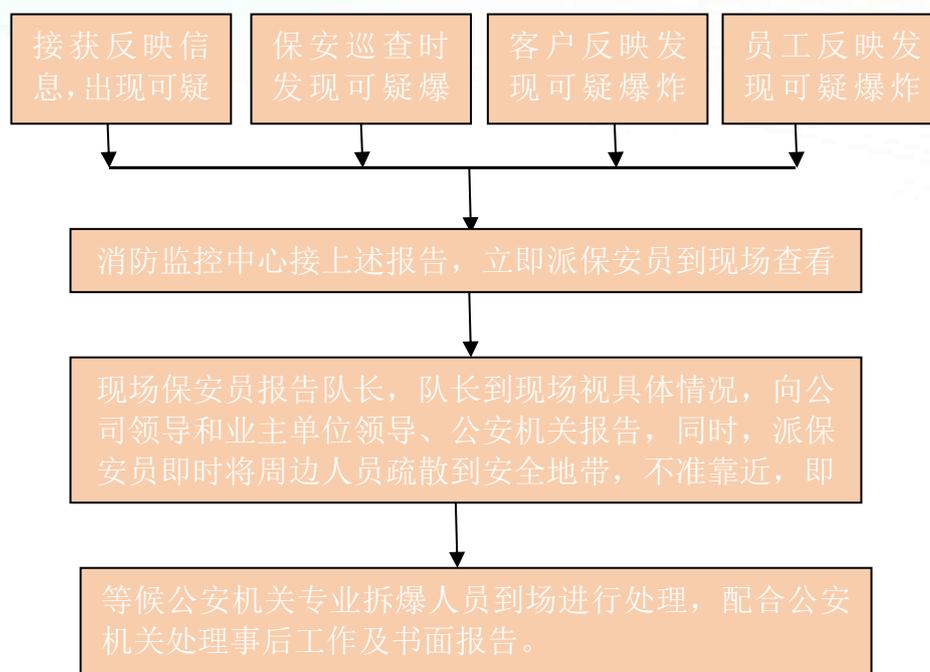
5) 重大事件报告由保安队长签字后呈报，如保安队长不在，而事件紧急的，可由当值保安班长或保安员上报。

6) 参与事件处理的部门在事件处理完毕后 24 小时内填写重大事

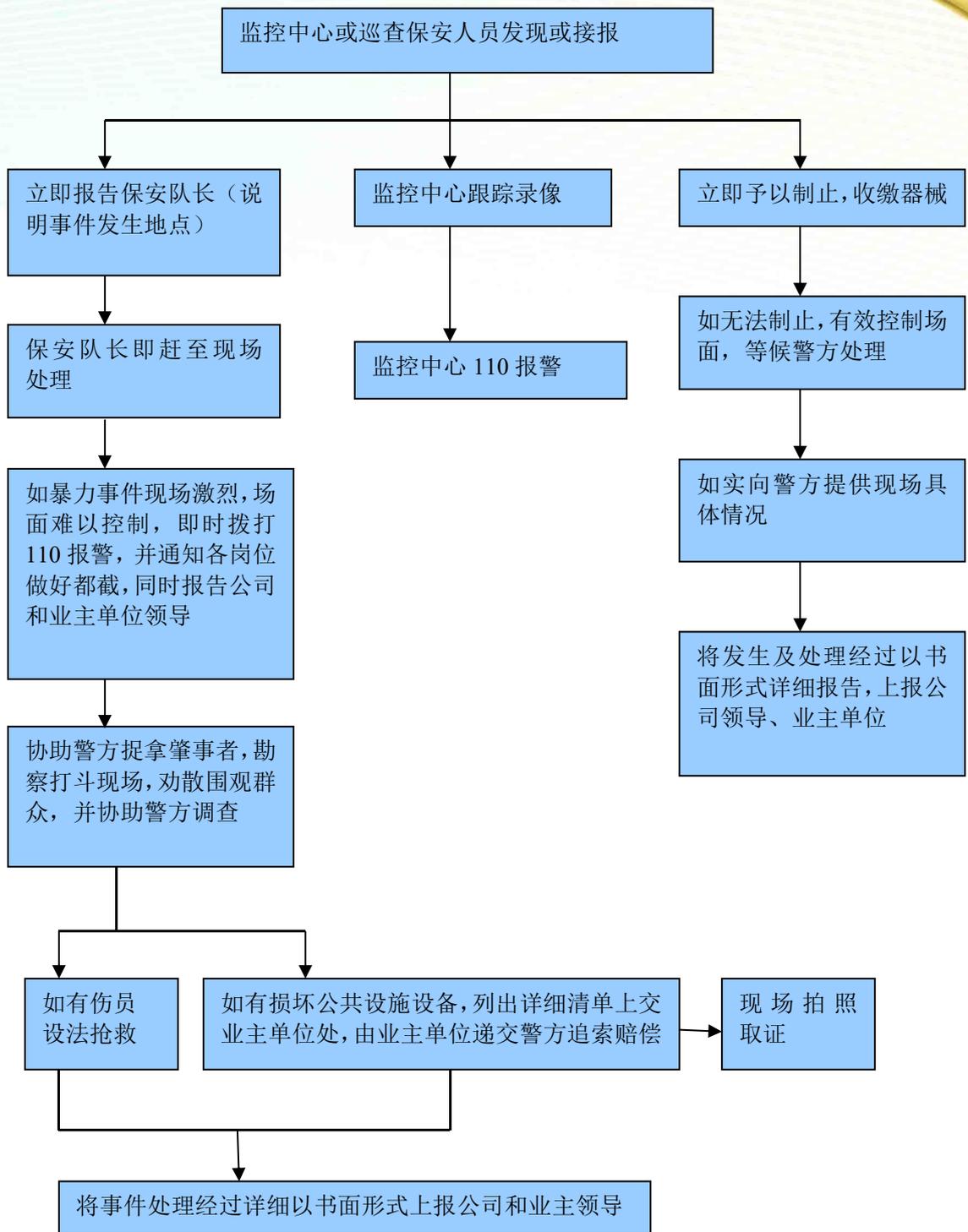
件总结书上报公司领导，如实汇报事件的详细处理过程和结果，找出事件发生的主要原因，提出避免类似事件发生的预防措施。

## 7) 做好辖区反恐防暴工作

### ①爆炸物品处理程序



## ②暴力事件处理程序



#### (4) 项目的安全巡逻管理制度

##### 1) 白班的治安巡逻

重点加强辖区安全秩序保卫巡逻工作，杜绝辖区治安、消防的事件发生，减少或避免业主单位财产损失，有效保护他人的人身安全，特制定本制度：

①巡逻人员按公司安排准时上岗，负责辖区巡逻、巡查，发现可疑情况和不安全问题并立即采取防范措施。

②巡逻人员巡逻时要携带警棍、手机、对讲机、巡逻灯等巡逻必备用具。

③巡逻人员要尽职尽责，不得脱岗、睡岗，不得从事与巡逻无关的事宜。

④巡逻时发现可疑人员、可疑情况、消防安全隐患等事件发生时，应立即通知当班所有值班巡逻人员，对可疑人员可盘查询问，即时消除消防安全隐患，控制事件态势、对事发现场进行保护，同时立即报告值班领导。

⑤巡逻人员要加强责任意识，提高警惕，克服麻痹思想，对工作高度负责。

⑥巡逻人员要了解熟悉辖区内的所有情况、巡逻路线、防范重点、重点警戒保卫部位、以及报警方式。做到心中有数，工作有序。

⑦巡逻人员在节假日要加强辖区的巡逻密度。

⑧在巡逻时要保持高度警惕，做到机警、反应灵敏、处事果断，保持高度的自卫意识和防范意识。

⑨巡逻人员要自觉遵守公司各项制度，认真填写工作记录，严守工作纪律，保守工作机密，维护好治安保卫工作人员形象，如违犯上述规定者一次/项罚款 50 元，二次 100 元，三次者给予待岗学习。

## 2) 保安夜间巡逻

①巡逻过程中，须佩带电筒、对讲机等巡视器材

②对巡逻中发现的问题及隐患及时做出处理，并通过对讲机向保安领导、保安部经理或其他值班领导报告。

③保安巡逻员在巡逻过程中应多看、多听、多嗅以确保完成巡逻任务。

④严格执行《保安巡逻规程》，对重点部位实施重点监控，阻止闲杂人员在教学大楼内乱窜，阻止未经许可的人员进入大楼重点场所要害地方。

⑤有盗窃、流氓违法犯罪分子，应立即设法擒获，并及时与有关部门联系。

⑥发现吵架时，应予以劝止，发现打架斗殴等情况无法阻止时应及时报警。

⑦发现火情，应立即组织扑救并迅速报警。

⑧每班员工每半小时巡查一次，并在巡查点进行签到。

⑨严格执行交接班制度，在接岗队员尚未到岗时，原班队员不得离开，可通过对讲机系统向值班室或保安队长查询。

⑩巡逻队员下岗后将巡视器材进行交接，并做好相关记录。

### (5) 消防控制室值班人员交接班管理制度

1) 交接班双方人员必须提前 10 分钟做好交接班的准备工作，整点进行交班，准备工作有：查看值班记录、检查设备运行状况等，并做好口头与书面汇报；

2) 接班人员未到，交班人员不得下班，应及时报告负责人，直到负责人作出相应的安排；

3) 接班人员上班前，严禁饮酒，如因故不能按时接班时，必须

提前向负责人请假；

4) 在下列情况下不得交接班

①在事故未处理完时；

②交接班准备工作未完成时；

③发现接班人员喝酒或神志不清时，应拒绝交班，并及时报告负责人；

④凡不符合交班要求，接班人员有权拒绝签名，必要时可向负责人报告，否则接班后发生的一切后果概由接班人员负责；

⑤交接班清楚后，由接班人员在值班登记本上签名。

(6) 消防监控室日常管理规程

1) 消防监控室实行专人值班，24小时值班制度，值班员要有高度的责任感和警惕性，不得脱离值班室。

2) 保持录像资料的完整和保密，值班期间的监控情况严禁外泄；不得向外人提供商场监控点、消防设备等方面的资料；严禁其他无关人员进入。

3) 每天值班员要检查消防系统是否正常，发现火灾自动报警情况，须立即通知有关人员到现场确认，如有误报，应消除报警信号，并在《消防值班记录》上注明。

4) 负责全面、严密监控项目范围区域的安全情况，发现可疑情况做登记，并及时通知有关岗位经警及值班长。

5) 值班室内严禁吸烟，杜绝一切火种，严禁存放易燃易爆等危险品。

6) 消防监控室内的电话属专用报警联系电话，任何人不得占用，以免影响消防联络。

7) 认真填写《消防值班记录》并做好交接班工作。

- 8) 消防监控室要保持干净卫生，每天要对室内设备进行擦洗，确保干净好用。
- 9) 严禁在监控电脑上玩游戏、听歌、看录像等。
- 10) 不得私自拆卸、挪用或停用设备器材。
- 11) 应清楚的知道报警区域和探测器的编号及位置。清楚监控探头的分布及情况。
- 12) 每天由消防主管对各控制室值班员进行检查每日工作记录，特殊情况需及时上报，各部人员必须服从。
- 13) 消防重地，无关人员严禁进入，各类物品、器材如需使用及带出必须经管理人员消防主管批准，如有损坏，自行负责。
- 14) 未经许可，严禁使用电器及三危物品。
- 15) 由主管安排当日工作，迟到或未请假者，均不予安排当日工作。中途因事离开需请示，并请假条，日常请假必须有假条，否则视为旷工自理。
- 16) 违规违纪屡教不改、脱岗窜岗、擅离职守或被服务单位投诉，造成严重后果者，一经查实，按公司制度处理。
- 17) 各岗人员就餐时间为：中午 11：20—12：00，晚上：17：20—18：00。
- 18) 下班或下班前，由主管抽检各岗工作概况及各岗位责任执行情况，对当日各岗工作情况进行讲评、消防知识培训，并落实各岗位工作任务。
- 19) 凡各岗人员及他人在控制室留宿或从事与工作无关的事，按公司规章制度处理，被服务单位领导及上级部门领导发现、投诉者，一经查实，视情况轻重处理。
- 20) 下班时对讲机及钥匙均交由晚班人员统一管理，每周一由消

防主管总结各岗工作情况，并培训消防知识。

## 2.2.2.4 物业管理区域内保洁管理方案

### 1、管理思路

#### 1.1 创建环境

运用公共标识、宣传栏等多种形式做好本项目的卫生宣传工作，大力宣扬良好的卫生习惯、爱护各种卫生设施及保持公共场所清洁卫生的行为，对随地倒垃圾、泼污水、吐痰、乱扔果皮，纸屑，废物等破坏公共环境卫生的行为及时劝止。

#### 1.2 维护环境

根据本项目项目工作生活特点，把握不同区域、不同时段的环境维护特性，从时间和空间上划分工作重点，合理安排维护工作时间和频次，适时、高效地开展环境维护工作。

#### 1.3 改善环境

针对气候的特点和各种常见有害微生物的习性，采取视察诊断、作业效果跟踪确认等步骤进行调查分析，制定对策，定期对老鼠、蚊、蝇及白蚁等有害生物进行消杀，以防治有害生物的滋生和各种不同类型灾害发生，通过“清洁、改造、消杀、隔离”等步骤使内、外环境得到改善。

### 2、考核标准

项目	保洁考核标准
仪容仪表	1、上班穿统一的工作服、标示。 2、仪容整洁。着装整齐。 3、作业时遇行人出入、经过时主动避让。
大堂	1、地面清洁无杂物，1 米以内无明显污迹轮廓，并保持定期保养有光亮。 2、墙面清洁无明显灰尘、无水迹、无污迹、无乱贴乱画，保持本色。 3、玻璃无污迹、无明显水迹，保持洁净光亮。 4、大堂不锈钢烟灰桶无满溢、无异味、无污迹。

楼内走道	1、地面清洁无杂物、无污迹，保持本色。 2、墙面清洁无污迹、无乱贴乱画，保持本色。 3、窗户玻璃表面无污迹、手印、清刮擦拭无明显灰尘。
楼内消防通道	1、垃圾桶摆放指定地点，保持定时收集、清洁，内无隔夜垃圾，外表无污迹、粘附物。 2、公共设施保持清洁、干净、无蜘蛛网，地面清洁无杂物、无污迹。 3、清洁工具摆放指定位置，不乱摆乱放，保持整洁。
各楼层扶手、各类管道、风口百叶窗、指示牌	1、管道 2 米以下无明显灰尘，呈本色； 2、扶手、风口百叶窗和指示牌无污迹、无水迹、表面无明显灰尘。
灯罩、开关、插座、线槽、配电箱外观	无污迹、积尘、积水、纸屑、烟头、蜘蛛网、乱贴乱画、异味以及违章占用。
各楼层（地下车库）消防隔门、灭火器、消防栓、应急灯等消防设施器材	表面无明显灰尘、无污迹。
绿地、花坛	1、无成片枯叶散落； 2、树木上无悬挂垃圾；
其他装饰件	无灰尘、光亮、无污迹。
工器具管理	将使用过的工具清洗干净，整理；并在工具放置点整齐排放（不得在人行通道附件及绿化带）
垃圾分类	1、垃圾桶无爆满现象； 2、垃圾桶周边地面无污渍、积垢； 3、垃圾车外观整洁，无明显异味； 4、楼层内垃圾收集及时，无过夜现象； 5、垃圾外运至清洁楼，不乱倾倒或乱抛洒现象；

### 3、保洁计划卫生安排及具体工作细则

每日主要清洁工作：

（1）楼内通道、楼梯每天拖扫一次，全天保洁、定时巡视，楼梯扶手擦 1 次。

（2）硬化地面、主次干道、绿化带、运动场地、人工草地，全天保洁。

(3) 电梯间每天拖扫二次，全天保洁。

(4) 公共卫生间，全天保洁，保持洗手间清洁、干燥、无异味、无污垢。

(5) 垃圾桶不定期清理，确保垃圾桶无垃圾外泄，所有垃圾及时外运。

(6) 各办公室、会议室、功能活动室等天拖扫一次。



每周主要清洁工作：

(1) 室外标识、宣传栏、信报箱、消防栓、过道门，楼梯门等每周擦拭2次。

(2) 天台、停车场、沟渠、建筑小品，每周清扫一次。

(3) 走廊护栏：每周刷洗一次；

(4) 公共区域地砖/护栏的养护：每周进行刷洗一次；

每月主要清洁工作：

(1) 天花板灰尘和蜘蛛网清除一次；

(2) 公共走廊及路灯的灯罩擦拭一次；

(3) 玻璃窗擦拭一次；

每年主要清洁工作：

(1) 建筑物内的墙面清扫二次；

(2) 建筑玻璃清洗每年不少于两次，确保玻璃洁净度。

(3) 室内风扇、照明设备每半年至少清洁一次。

每年主要清洁工作（排水、排污管道）：

(1) 公共雨、污水管道全面疏通 1 次，若有突发性堵漏即时处理；

(2) 化粪池、化油池清理至少一年一次；

(3) 卫生间全面疏通 1 次，若有突发性堵塞即时处理；

(4) 空调清洗及内外机消毒每年一次。

(5) 窗帘（高度 3 米以下）每半年清洗一次

其它卫生保洁工作

在调研、重要会议、重大节日等活动或检查时，完成突击保洁任务和业主单位要求的气氛布置任务等。

具体工作细则

### 1) 周计划卫生安排

日期	位置	用具	检查要求	备注
周一	标语牌、门牌、门框	干抹布、毛刷、不锈钢光亮剂	无积尘、无污垢、光亮剂涂抹均匀	注意高空安全，不影响行人通行
周二	使用不锈钢光剂，保养过道不锈钢件（含电梯门按键），室内外地面除垢，清扫室内沙发下面、保养皮制沙发	专用抹布、不锈钢光亮剂、单面刀片、抹布（尘推）真皮保养剂	无污垢、光亮剂涂抹均匀、无积灰、保养剂涂抹均匀	注意电梯门开启安全，不划伤金属表面
周三	卫生间金属器除垢、镜面	牙膏、牙刷、干抹布、不锈钢光亮剂	无污垢，光亮剂涂抹均匀	注意物品保护、不刮伤金属表面
周四	卫生间窗轨、卫生间墙面、面盆下水管、地漏、卫生间垃圾桶、隔断	钢丝球、抹布、牙膏、牙刷	窗轨无积尘、滑动正常、无积尘、无污渍、无污垢、光亮如新、地漏畅通	注意高空安全、注意物品保护
周五	过道进出风口、花盆盆体、过道墙面	抹布	风口干净、无积尘、无污迹	
周五 一楼 大厅)	玻璃墙清洁	抹布、玻璃刮、玻璃水等	无污迹、无水迹	不影响行人通行
周六 或周日	柜顶、柜门玻璃、窗台清洁、办公室隔断玻璃、护墙	干抹布、旧报纸、牙膏、牙刷	无积尘、无污迹、无污垢、电话摆放整齐、干净	注意高空安全、注意用电安全、注意物品保护

	板、电话、饮水机			
每月3次	清扫室内天花板 (室内窗框)	扫把、干抹布	目视无蛛网	注意高空安全
每月2次	灭火器除尘、各种 管道表面清洁	抹布	无污迹、表面光亮	
每月1次(循环)	石材地面清洗、打 腊	擦地机、吸尘器、 专用清洁剂、专用 蜡、专用工具	无污迹、表面光亮	保洁员配合,注意 用电安全
每月底周六或周日	冲洗大厅外玻璃 天棚	水管、拖把、 安全带(绳)	无积灰、无污迹、 无积水	注意高空安全

## 2) 楼内其他区域周计划卫生安排

计划清洁时间	计划清洁内容	标准与要求	备注
周一	1、楼层地面湿拖,墙面排尘、掸尘; 2、清洁墙面、栏杆	1、墙面磁砖无灰尘,无污迹; 2、栏杆扶手无灰尘	应备工具:尘掸、抹布、尘推、拖布
周二	1、所辖区域内的所有管道的灰尘;2、安全通道内灯具掸尘;3、墙顶、墙面的蜘蛛网及脏物、消火栓内部	1、管道、灯具上无灰尘、无蜘蛛网;2、墙顶、墙角无蜘蛛网、无其它脏物;3、消火栓内部无灰尘、无水迹	应备工具:拖布、地刷、抹布、梯子
周三	湿拖楼层通道	地面无灰尘,无污迹	应备工具:拖布、水桶
周四	清洁休息室、办公室、门窗	地面无灰尘、无污迹	应备工具:梯子、抹布、拖布、水桶
周五	湿拖楼梯通道、擦扶手	1、玻璃表面无灰尘,无水迹并且光亮;2、地面无灰尘、无污迹	水管、拖布、抹布
周六	刮玻璃:教室、休息、通道	玻璃表面无灰尘,无水迹且光亮	工具:双面刮玻器、抹布、刀片、兑好的玻璃清洁剂
周日	冲洗卫生间	地面无灰尘、无污迹、无臭味	

注：

- 1、保洁员在工作时间内做到：A、随时想到以从左至右或从右至左、从上到下、从里到外的清洁顺序进行清洁。B、随时想到要对已做区域进行不断地保洁，即使在做长时间的清洁事项，也要中途停下去巡视并清洁已做工区。C、随时想到要按时保质保量完成工作；
- 2、注意安全，尤其是爬高作业和使用带腐蚀性的清洁剂时；
- 3、做工作必须细致入微，尽量去发现工作中的漏洞和难以去除的脏污，发现设备、设施坏的及时清除或记录上报；
- 4、每次作业必须带上足够必要的工具，整个工作时间内必须带上笔和记录本，随时做好工作记录，整个工作时间内必须随时带有一张干毛巾和一支刀片；
- 5、做好细部工作的同时，要以达到整体观感清爽为衡量工作的最重要的标准。

### 3) 外围区域周计划卫生安排

计划清洁时间	计划清洁内容	标准及要求	备注
周一	清除路面杂草	各主道上的路面不能有明显的杂草	每月进行冲洗路面、排水沟、以及消杀
周二	细掸区域内各个角落的蜘蛛网及高杆灯上的灰尘	各个角落没有明显的蜘蛛网	
周三	对区域内路面污迹较重的地方用药水清除并湿拖周围	使地面整体观感较强	
周四	对区域内外进行检查，发现遗漏问题立即进行处理	使整个区域无不达标现象	
周五	细掸区域内各个角落的蜘蛛网及高杆灯上的灰尘	各个角落没有明显的蜘蛛网	

注：

- 1、保洁员在工作时间必须：A、随时想到以从左至右或从右至左、从上到下、从里到外的清洁顺序进行清洁。B、随时想到要对自己所做工区进行不断地保洁，即使在做长时间的清洁事项，也要中途停下去巡视并清洁已做工区。C、随时想到要按时保质保量完成工作。
- 2、注意安全，尤其是爬高作业和使用带腐蚀性的清洁剂时。
- 3、做工作必须细致入微，尽量去发现工作中的漏洞和难以去除的脏污，及时清除或记录发现设备、设施坏了、应及时上报。
- 4、每次作业必须带上足够必要的工具，整个工作时间内必须带上笔和记录本，随时做必要的记录。
- 5、在做好细部工作的同时，要以达到整体观感清爽，所为衡量工作的最重要的标准。

### 4) 清洁检验标准和监督措施

1	垃圾收集	按楼层设置垃圾投放箱、桶，根据需要及时清运，确保垃圾箱、桶干净，无臭味、异味。配合上级有关部门做好垃圾的分类处理、转运与回收。
2	大楼厅堂	每天清洁 4 次，确保干净清洁
3	楼道、通道	每天打扫 2 次，每天擦洗 1 次

4	楼梯扶手、公共窗台、消防栓箱、安全出口指示标志	每周擦洗 2 次，保持干净、基本无灰尘
5	公共玻璃窗、雨阳棚、屋面、天台、天沟	保持清洁、无垃圾
6	天花板、楼道灯、路灯	每个月清洁不少于一次，目视干净，无蜘蛛网
7	宣传栏、小品等	每周擦洗不少于 1 次，表面无污迹
8	公共卫生间	确保无臭味、异味，每天清洁次数不少于 4 次
9	电梯轿箱	每天清洁不少于 1 次，每周上 1 次保护液，表面光亮，无污迹
10	供水水箱	供水水箱按规定进行清洗，水质达标
11	外墙、风扇、窗帘	每年清洁 1 次，风扇、窗帘每年清洗 2 次
12	道路、各种运动场地、绿地、明沟	道路、场地、绿地每天打扫一次，目视地面、场地、绿地清洁无杂物；明沟每周清扫两次，无杂物、无积水
13	雨水、污水管道	至少每季度疏通 1 次
14	雨水、污水井	每季度检查清理一次，并视检查情况及时清掏
15	化粪池	每季度检查一次、每年清掏一次，发现异常及时清掏，确保化粪池无溢满，并有检查和清理记录。设置警示标志。
16	消毒灭害	对公共环境、教室、功能室每月消杀 1 次，定期除四害，每半年灭鼠 1 次（不含白蚁消杀）。遇有特殊情况要及时进行消杀或按政府有关部门的布置统一进行消杀。若甲方已委托专业消杀公司进行消杀的除外。
17	保洁人员	人员有统一标识服

#### 4、服务工作程序

##### 4.1 一般程序

工作时间必需穿工作服，服装整洁并佩带工作牌。

严格执行项目的各项规章制度，做好四个“不”，即不该进入的

地方不进入，不该动的地方不动，不该看的不看，不该问的不问。

清洁工具应严格区分，如办公室用抹布、公共区域用抹布和卫生间用抹布，拖布也应分开使用，标记明确，抹布、拖布使用后应洗净再消毒，悬挂晾干。

清洁工具应严格区分，如办公室用抹布、公共区域用抹布和卫生间用抹布，拖布也应分开使用，标记明确，抹布、拖布使用后应洗净再消毒，悬挂晾干。

室内公共通道每天定时通风，保持空气新鲜。

强化自我保护意识，防止工作摔伤，在高空作业一定要有两人以上。

垃圾装塑料袋内封闭运送。建筑垃圾与生活垃圾应分开。

## 4.2 除四害程序

灭鼠：

用敌鼠钠盐、大隆、鼠必杀灭鼠。此药可以放置于草地，大楼周围及垃圾池，污水井，卫生间，停车场，地下室，属慢性药物，对人畜无害。

消灭蚊、蝇：

(1) 用家虫清等药喷洒蚊、蝇。主要喷洒在角落，污水井，停车场，卫生间，垃圾池，地下室等。

(2) 用灭害灵对管道井进行蚊、蝇消杀。

消灭蟑螂：

(1) 10%爱克宁，奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到喷洒下水道，沙井，污水井蟑螂藏身的洞穴、缝隙，角落、墙角等处。

(2) 室内用蟑败灵杀蟑螂，放置于柜内、台内、桌边等。

消杀白蚁：

(1) 利用其生活习性和活动规律找巢，用 15%柏松饵剂放置在白蚁经常出没的地方，白蚁接触后死亡。

(2) 利用药物借助于白蚁习性在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蜱、灭蚁灵进行诱杀、毒杀一次。

消杀注意事项：

(1) 消杀用药水、药物应由专人保管，以免无关人员接触发生事故

(2) 消杀用药水、药物应存放于干燥处，以免受潮，影响药水、药物使用效果。

(3) 每次消杀前要以通知的形式告知，说明消杀范围、内容、注意事项等，以免意外发生。

#### 4.3 清洁服务工作程序

不锈钢用品清洁程序

(1) 先用沾有中性清洁剂的毛巾抹擦不锈钢表面。

(2) 用金属除污剂除污。

(3) 用干毛巾抹净不锈钢表面。

(4) 置少许不锈钢清洁剂原液于无毛绒布上，对不锈钢表面进行均匀、全面的拭抹。

(5) 清洁电梯厅门内外不锈钢表面时应防止轿箱门开关造成的意外，上不锈钢清洁剂时应适量。

仿石地砖清洁程序

(1) 日常清洁、保洁每日数次。

(2) 对污染较重部位可以用稀释的盐酸清洗，清洗后应立即将该处用清水洗干净，并擦干净沾有盐酸的工具、鞋等，防止盐酸腐蚀金属设施及其他易腐蚀的物件、地面。

(3) 每半月全面清洗一次地面，清洗时间在办公室下班后。

#### 灯饰清洁程序

(1) 首先应关闭需清洁灯饰的电源。

(2) 用浴帽或塑料布将灯头罩好，并用橡皮圈缠紧。

(3) 在所清洁的灯饰下铺好布块。

(4) 将喷壶注入清洁剂并加压，直喷灯饰，如果灯饰较脏可重复几次，待其清洁干净后，用装有清水的喷壶进行喷洗。

(5) 用毛巾将灯头罩抹干，待完全干后方可拆除浴帽或塑料布，打开电源。

#### 晶硬处理程序

(1) 工具及药剂：晶面处理机、高速抛光机、全自动洗地机抛光垫、钢丝棉垫、工作指示牌、拖把、晶硬粉、K2 处理剂。

(2) 将晶硬粉、K2 按比例调和至糊状，均匀倒在清洁干净的需处理的花岗石地面上。

(3) 用晶面处理机配专用垫以直角磨，当磨至干燥或晶面处理机运转操作吃力时，喷清水磨，重复磨洗 5 次以上，再过清水（用自动洗地机清洗地面）2 遍，等地面干燥后，再用高速抛光机抛光。

注：传统的石材保护为打蜡，但是石质的反光和蜡层的反光不一致，所以石材地面一经打蜡就会模糊一片，况且打蜡必须定期起蜡，而属于强碱性的起蜡水极易腐蚀碳酸钙而加快石材老化；晶硬处理是利用晶硬剂加上晶面处理机对石面的摩擦，在物理和化学双重作用下，使地面表层形成坚硬致密的晶硬层，令石材不易受损和污染；晶硬处理还有修补作用，可以修复轻微受损的地面，使石面回复平滑明亮，光泽度明显提高，令石面保持完美，历久如新。

#### 玻璃清洁程序

(1) 用玻璃铲刀铲除玻璃上的污迹，但应注意操作，防止划伤玻璃。

(2) 将粉头（补水器）套在伸缩杆上，浸入已稀释的玻璃水，沿玻璃面上上下下抹洗。

(3) 清洗完毕后，用玻璃刮均匀刮除玻璃上的水分（玻璃刮应与玻璃保持 45° 角），同时用毛巾抹净玻璃刮上的水分，一洗一刮连贯进行，在接地处，粉头（补水器）和玻璃刮均应横向作业。

(4) 用干毛巾抹去残留水迹，并将溅于地面的水抹干净。

## 5、保洁工作具体流程

### 5.1 大厅清洁

大厅清洁：大厅地面清洁——转门或推拉门地面清洁——大厅外侧——门窗擦拭——大厅盆景/装饰品擦拭——水幕墙清理——烟灰盆清理——大厅设施设备清洁（如显示屏、照明及空调开关）

	工作流程	备注
	<p>用干净尘推推地，由墙一侧推至另一侧，在另一侧墙角将尘土扫起，覆盖无遗漏，推至地面干净光亮，地面目视无尘土，大厅地面清理完毕，对尘推进行清理，用毛刷梳理尘推，梳理完毕对尘推进行打油保养，下次使用做好准备</p>	
	<p>大厅由里向外清理，主厅清理完毕进行厅门地面清理，沿着转门转向清洁地面，直至清理干净无尘土、脚印、光洁明亮，注意清理转门下方毛刷内的垃圾，避免毛刷内有石子及硬物在门旋转时划伤地面</p>	



大厅门外平台清理，用尘推直线推行，由一侧推至另一侧，同时检查大厅台阶及两侧的卫生，用干净潮湿的抹布擦拭转门底部边沿，保证无灰尘



转门玻璃清理，用湿抹布进行擦拭，然后再用玻璃刮从上至下的顺序，依次擦拭，直至玻璃无水渍、手印等，保持光洁明亮



玻璃清理：大厅玻璃擦拭，与转门玻璃擦拭同样方法



大厅、窗框窗框清理，用干净潮湿的抹布进行擦拭



室内盆景擦拭，用干湿两块抹布擦拭各类装饰物，先用湿抹布进行擦拭，再用干抹布擦拭，不留水痕、水迹



水幕墙擦拭，顺着水幕纹路进行冲刷，保证水幕墙面无青苔污垢



烟灰盆清理，倾倒垃圾，烟灰缸的整体外观清洁，清理掉盘内的痰迹，然后把盘的周边用抹布擦干净，然后把石英砂做出，图案保证烟灰缸目视无痰迹、烟头，整体外观美观整洁



把干净潮湿的抹布绑在矛头杆上，然后自上而下进行清理门面，保证擦后不留水渍、手印



门吸及缝隙清理，用潮湿抹布清理至无灰尘、蛛网，如有门吸开关时缺油发声及时上报工程部



出风口百叶窗，用干净的抹布裹着小镜刮，擦拭出风口的灰尘，保证出风口无灰尘



室内显示屏的清理，用干抹布进行清理，保证屏幕无灰尘、无污渍、印迹

	<p>电梯按键,用浸不锈钢油的抹布进行擦拭,保证按键无手印、污渍</p>	
	<p>尘推清洁,先用长杆刷把尘推的灰尘清理干净,然后将尘土清理干净</p>	
	<p>尘推清理完毕,用静电油对尘推进行打油保养,以备下次使用</p>	
	<p>大厅等待区座椅,用干净的潮湿毛巾清洁一遍,再用干抹布进行清洁,保证座椅无灰尘、无污渍、无水渍</p>	

**注意事项:**

在清洁的过程中,如果遇到业主要注意避让并问好;

看到垃圾要及时把垃圾收到指定地点或将垃圾收入垃圾桶内;

如果看到路面上的垃圾桶等物品没有摆放整齐的,要及时纠正;

不要将树叶、垃圾扫入、倒入绿化带内;

如遇雨后天晴,应根据所处区域的实际情况,及时处理台面及地面的水迹和积水。

**5.2 楼层清理**

楼层清洁：尘推走廊地面清洁——擦拭走廊设施设备（如报警灯、照明开关、消防栓）——消防通道地面清洁

	工作流程	备注
	<p>推地前先检查卫生间，无异常情况 后，再检查走廊地面有无积水，如有 积水，现处理掉积水，用干抹布或干 拖把处理掉积水，然后用尘推清洁走 廊地面，完成地面灰尘清理后，用干 净潮湿的抹布擦拭墙面、地面设施设 备，如照明、空调开关电梯</p>	
	<p>擦拭照明与空调开关</p>	
	<p>用干净潮湿不留水痕的抹布擦拭消 防报警器</p>	
	<p>通风口，用干净潮湿不留水痕的抹布 擦拭</p>	



消防栓箱用干净不留水痕的抹布擦拭箱体



用湿抹布整体擦拭一遍玻璃墙面，然后用镜刮自上而下刮净水痕，然后类似玻璃墙面，每周清洁一次，每天检查两次，保证玻璃墙面光亮无水渍、手印、污渍



用干净的潮湿抹布，清洁灭火器箱体，保证外观干净整洁无灰尘



每周一次用鸡毛掸清洁大理石门框周边蛛网、灰尘。每天用干净的潮湿抹布擦拭门框及边沿

	<p>楼梯扶手擦拭，用干净湿抹布进行清理</p>	
	<p>用干净的棉线湿拖把从上到下进行清理</p>	
	<p>垃圾桶的外观擦拭，把垃圾桶从上到下，从里到外依次擦拭干净</p>	
	<p>用干净潮湿的抹布清洁单元标识牌，做到无灰尘、无水渍、无污渍</p>	

### 5.3 电梯清洁

	工作流程	备注
	<p>清理电梯外门，用干净的潮湿抹布清洁电梯门面，自上而下擦拭，然后用干抹布擦净水痕，保证电梯轿厢门面的光亮整洁，如镜面不锈钢每周用酒精擦拭一次，保持光亮，如螺纹不锈钢，每天保证电梯卫生，然后每周用不锈钢保养剂整体擦拭一遍，保证不锈钢无锈迹、斑痕</p>	



电梯轿厢用干净潮湿的抹布擦拭不锈钢轿厢、墙面、扶手、按钮、指示牌，保证无水渍、水痕，每周用酒精擦拭一遍，保证镜面不锈钢光洁明亮



用干净潮湿的抹布叠成四层或八层来回翻转擦拭轿厢地面，保证轿厢地面内无水迹、脚印、污渍、干净整洁明亮无异味，建议轿厢地面清洁时不用潮湿的拖把，潮湿的拖把不易清洗，易留异味，所以轿厢地面清洁只用抹布，方便清洗



清洁电梯时，最好在电梯内无人时进行清洁工作，及时检查电梯门槽内卫生，快速用毛刷和小铲处理掉门槽内灰尘和细小垃圾，并注意电梯开门不宜过久，影响电梯正常运行

#### 5.4 卫生间清理

倒垃圾——卫生间隔板——卫生间各设施设备（照明开关、干手机、管道等）——镜面擦拭——洗手台擦拭（包括水龙头）——坐便器、小便器清洁——卫生间门窗清洁——卫生间地面清洁

工作流程	备注
------	----



卫生间清洁前，先放置清洁指示牌，提示卫生间正在作业，注意地面湿滑



倾倒垃圾篓，更换垃圾袋，清理茶渣篓，清洁茶渣篓里侧和外观



用湿毛巾擦拭隔板和顶部、里外两侧、隔板横梁，保证不留水痕、灰尘



用潮湿抹布擦拭墙面设施，如开关、照明和空调开关，抽纸盒、干手机



擦拭管道与水表表面灰尘用小盆刷刷干净拖布池内侧，用潮湿的毛巾擦拭拖布池外观、边沿、底部，保持拖布池整体里无污渍、外观无水痕，拖布池与墙角连接处无垃圾、无污垢



刮镜子，用湿毛巾擦拭镜面，再用小镜刮自上而下或自左至右刮净镜面水痕，保持镜面光洁明亮



用小盆刷刷净洗手盆，用干毛巾擦拭水龙头，保持洗手盆内无污渍，不锈钢水龙头无水痕



用抹布擦干净洗手台台面水迹



用抹布擦干净洗手台台面水迹，  
检查洗手台底橱内卫生，保持橱  
内工具摆放整齐



用便池刷刷净便池内侧污垢



用便池刷刷净座便器内侧污垢，  
然后用潮湿抹布擦干净座便器  
整体外观，保证座便器整体无污  
渍、水迹



同时用抹布擦干净挂件，然后保  
持便池外无污渍、水迹，地面干  
爽整洁



用潮湿的抹布擦拭不锈钢门框，保证不留水痕，并且每周用去污粉清洁一次不锈钢面，保证不锈钢面的光亮度



用干净潮湿的抹布，擦拭卫生间门正反面，玻璃边沿，门把手，门板上框，保证无灰尘、水渍、手印



用干净的拖把浸入适量的水，从里之外，包括便池台面，台阶立面，地面全部拖一遍，用地刮，从外至里（地漏处）刮干净地面积水。刮干净积水，检查墙面是否有污垢、污渍，卫生间墙面每周清洁一次



使用地刮时，灵活旋转地刮杆，保证地面不留水痕



卫生间清洁完毕，点上檀香，保证整体无异味，并将指示牌收起，清洁完毕，保证便池及墙壁、地面、挂件、感应器、垃圾篓外观干净整洁无水痕

注意事项：如有下面的情况时应及时报修或知会客户、业主：

灯泡坏；

水龙头及喷头有漏水现象；

浴缸、面盆、马桶、地漏有堵塞现象；

面盆、浴缸水堵工作不正常，如关不住水，排水太慢等；

浴缸扶手松动，镜子松动、破损。

另注意：

作清洁时，毛巾、清洁刷、清洁剂不得在面盆、浴缸、便池之间混用；

便池、马桶内不能倒茶叶、烟头、垃圾等；

水龙头、喷头、扶手等应擦亮，不能有水迹或灰蒙蒙的；

毛巾应折叠摆放整齐；

卷纸和面巾纸应叠成三角形，办公区纸巾不足时应及时补充。业主家里不需补装。

### 5.5 车库清理

车库整体明显垃圾拾捡——车库地面尘推——车库各类标识牌、设备设备擦拭清洁——车库出入口凹槽清洁——车库道闸杆系统擦拭清洁

工作流程	备注
------	----

	<p>清洁捡拾车库及出入口的明显垃圾，保证车库目视无明显垃圾</p>	
	<p>用尘推清洁车库地面灰尘，直线行走不留死角，尘推完地面后清扫尘推后的尘土</p>	
	<p>用干净潮湿的抹布擦拭车库内墙面、柱面地面各类指示牌及设施设备（如车库出入口的感应灯、广角镜、反光贴），保证指示牌、设施设备无灰尘、水痕</p>	

	<p>清扫车库出入口凹槽内的尘土颗粒，车库出入口坡道清洁适用于周末计划</p>	
	<p>车库出入口，用干净潮湿的抹布擦拭道闸杆、刷卡器，车位显示器，保证出入口处的各项设施设备无灰尘、污渍、水痕</p>	

**注意事项：**

如车库地面较粗糙，无法推尘的应定期进行湿拖或水冲；

因汽车尾气污染停车场空气，清洁停车场应安排在上班高峰过后1小时进行；

保洁员在推尘时因空气浑浊应戴口罩作业；

发现地下室漏水或集污坑水溢时，应及时通知工程部维修；

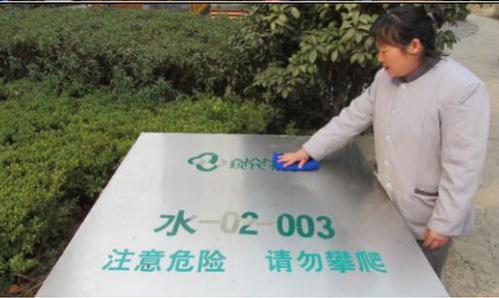
工作时注意自身安全，特别是车库出入口，防止被车辆撞伤。

**5.6 外围清洁**

外围清洁：外围路面、绿化带明显垃圾拾捡——各类设施设备、雕塑装饰品擦拭清洁——各类娱乐设施清洁——垃圾处理

<p>工作流程</p>	<p>备注</p>
-------------	-----------

 	<p>先清扫捡拾外围地面、绿化带内有色及明显垃圾</p>	
	<p>用干净潮湿的抹布擦拭照明灯面，保证镜面无灰尘、无水痕</p>	
	<p>用干净潮湿的抹布擦拭过道栏杆，保证栏杆无水痕、灰尘、手印、蛛网</p>	
	<p>用尘推清洁花池台面灰尘，保证台面无灰尘、水痕、污渍，干净整洁</p>	
	<p>用尘推清洁花台边角处地面黑色地面砖，保持外围花台及边角整体光洁明亮，线条流畅</p>	

	<p>底盘、底座用尼龙掸子清理掉上面的灰尘和蛛网，保持干净整洁，灯架与绿化连接处无蛛网</p>	
	<p>用水池刷将水台表面、立面与外面一周水池的青苔清洁干净，然后用干净抹布擦净外观水台表面的积水与灰尘</p>	
	<p>用涂有擦铜水的抹布，去除铜器表面污迹，使之更光亮，首先清洁表面灰尘，再用薄干布沾少许铜水擦到光亮为止</p>	
	<p>用干净潮湿的抹布清洁办公项目内的信息栏、广告栏及各类标识牌，保证表面无尘、无污渍，方便业主使用</p>	
	<p>用干净的潮湿抹布擦拭不锈钢井盖，保持表面无尘土，无污渍</p>	
	<p>清洁完花台表层与边角灰尘后，用尘推清洁刷刷掉尘推表面的灰尘与污垢，以方便于下次使用</p>	

	<p>垃圾桶的外观擦拭，把垃圾桶从上到下，从里到外依次擦拭干净</p>	
	<p>垃圾房</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 先检查垃圾房周边及垃圾房内地面卫生，清洁垃圾桶外观卫生。</li> <li>2 避开高峰期到各楼层收取楼层垃圾桶内的垃圾，保证楼层垃圾桶内的垃圾不超过容量的三分之二。</li> <li>3 检查所有垃圾房垃圾桶，根据垃圾量情况，及时上报并通知环卫处进行垃圾清运</li> </ol>	

## 6、保洁工具、常用清洁剂的使用

### 尘推

(1) 尘推对各种较光滑的硬质地面（如大理石、花岗石、抛光砖、木地板等）进行除尘；将少量的煤油或静电除尘液（除尘液应喷上 8-12 小时后再使用）喷在尘罩上，然后将尘推平放在地上，沿直线向前推尘，尘推不可离地；

(2) 当尘推沾满尘土时，须将尘推平放在地面上用小扫把扫净后方可继续使用；

(3) 若尘推过脏时，可用洗衣粉和去污粉洗净、晾干，然后方可使用，否则影响除尘效果；

### 抹布

(1) 使用前，将抹布用清水打湿并拧干，抹布必须折成八面正方形使用，当一面用脏以后，可以将另一面翻过来再使用；

(2) 擦拭时应从上到下，从右至左（或从左至右）将被擦物全

部均匀地擦遍，不要漏擦；擦拭卫生间、地面等较脏的抹布必须专布专用；有些污垢用一般抹布擦不掉，在不损伤被擦表面的前提下，可选用百洁布、刷子或铲刀等特殊工具予以去除；

(3) 如果在使用过程中，需暂时停下来，毛巾应按照八面的形式，放在水桶的边缘或指定的位置，绝不能随处乱放；

(4) 有些表面（如高档漆面、铜面、不锈钢面及真皮面等）不宜经常湿擦，则可用干抹布轻轻擦拭；

(5) 使用完后必须在指定的位置将抹布清洗干净，平时清洗时，一般都用清水清洗，如抹布较脏，也可以定期用清洁剂进行清洗；

(6) 清洗完后，抹布的水必须拧干，然后整齐的晾在指定的位置；

#### 拖布

(1) 拿拖布的姿势，用右手竖拿，操作方法是脚步张开与肩同宽，横方向直线的左右移动，在拖地时拖布不要甩起并避免碰撞周边的物品，以免造成物品损坏，在拖地时应从里到外，先拖边角，再拖中间，如要暂停工作，拖布杆应靠墙轻放或放在指定的位置；

(2) 在指定位置清洗时，可根据拖布脏的程度适当的添加清洁剂；

(3) 清洗干净之后，必须用力拧干，两半分开晾在工具架上或水桶上；

#### 水桶

(1) 在使用时桶内的水位不能超过水桶总高度的三分之二，保持水桶表面干净；

(2) 使用完后，应到指定的位置将桶清洗干净并擦干；

(3) 最后将桶放入工作间时，应将水桶摆放整齐；

## 推水器

(1) 在使用前，将工具竖着拿到工作区域，注意不能将工具拖在地面上，否则容易损坏水刮胶条及影响到作业形象；

(2) 刮水时可侧身往后刮，也可向前推，在刮水时应注意地面的垃圾、刀片、钉子等一些尖锐的物体，不能用水刮去刮，否则容易磨损胶条；刮水时不能用太大的力气往下压，应用较均匀的力度，否则容易造成刮杆折断，若需暂停工作，应将水刮放到指定的位置或不阻碍行人和客户的地方；

(3) 每次使用完后，都必须将水刮清洗干净；

(4) 在清洁时，注意检查水刮的胶条，是否沾有金属碎片之类的东西；

## 梯子（铝合金）

(1) 将梯子拿到工作区域操作时，要注意行人和物品，作业前检查连接绳是否完好，梯子是否稳固，梯子踏板是否干爽，避免打滑，作业时梯子要放平稳，支架要支开，3米以上的梯子要有专人扶稳；

(2) 作业时尽量不要站到梯子的最顶端，并且要站稳，不要慌张，如需暂停作业，梯子应平放在指定的位置或不阻碍行人的地方；

(3) 在使用完后，应用半干湿的毛巾擦干净；

(4) 不能用清水直接清洗，如果有冲洗过的应立刻用干毛巾抹干净，否则长期下来，梯子很容易锈浊，造成支架松动；

## 双面刮

(1) 根据清洁玻璃的厚薄选择使用不同类型的双面刮；

(2) 在作业前将整套工具准备好，检查刮刀的胶条及抹水器里是否有碎片及沙子，避免将玻璃刮花；

(3) 在作业时，工具要抓稳，并将小绳系好，人要站在安全的

地方，清洁玻璃时可采用左右成弧形的方法从上至下进行作业，如需暂停作业，工具要放到不阻碍行人的地方或指定的位置，不能随处乱放；

(4) 作业完后，将整套工具清洗干净，整齐晾在工具房；

单面刮：

(1) 用云石刀将污迹、水泥、膏灰、油漆等铲干净；

(2) 将玻璃清洁剂按规定比例稀释，可根据脏污情况适当调整浓度；

(3) 将毛巾铺垫在玻璃底边上；

(4) 将毛头浸透后，由上到下均匀涂抹到玻璃上，有污迹的地方，应用力多擦几下；

(5) 用刮玻器由上到下或从左到右将脏水刮净即可，每次刮水之前要将刮玻器胶条擦干；

(6) 用毛巾清洁玻璃的边框及底边；

(7) 清洁完毕后应将地面处理干净；

电缆线

(1) 在作业前应整齐有序地拿到作业场所，并检查胶皮有无破损，在使用中应注意电缆线不能缠到物品或桌椅脚等，避免损坏物品，划破胶皮；

(2) 在使用时应时刻注意电缆线的长度，不能向前猛拉，使用完后，将电线有序盘好；

水管

(1) 在使用前，应将水管抬到指定地点，切忌将水管放在地面上拖行；

(2) 在使用中不能将水管折叠使用以及不能碰撞锋利的物品；

(3) 在使用完后，在倒水、清洁的同时将水管收集成圆形，在盘水管时，如发现折叠的立刻弄开，否则容易造成水管折断、破裂；

#### 保洁部常用清洁剂使用方法

(1) 空气清新剂：主要用于卫生间及有异味的房间，可中和异味，朝空中喷两下即可；

(2) 擦铜水：去除铜器表面污迹，使之更光亮，首先清洁表面灰尘，再用薄干布沾少许铜水擦到光亮为止；

(3) 杀虫剂：杀灭一切虫蝇，对准昆虫或易发现处，如桌下、卫生间台面下、植物背后，离 50 公分处喷射，一般两下即可。另一妙用是可用来去除硬物上的少量胶迹。在室内使用时要将所有杯、碗具和食物表面盖严。注意杀虫剂是易燃物不要遇到明火；

(4) 草酸：须在领班同意的情况下才能使用。具有极强的腐蚀性，一般只在开荒时使用，使用时至少稀释一倍以上，主要用于洁瓷净无法清洁的花岗石、瓷砖、陶瓷、个别高密度石材表面的严重污迹。使用时需戴胶手套、水鞋、口罩，在倾倒时须两人以上进行，以免发生事故，如溅入眼睛或皮肤应立即用水冲洗。如溅到地毯上或易损物上应立即用干毛巾擦干，再用湿毛巾擦抹；

(5) 香蕉水：须在领班同意的情况下才能使用。主要用于清洁玻璃、金属、瓷砖、陶瓷、花岗石、高密度石材上的油漆。不得用于清洁原来有漆的物品，会使物品上的油漆表面损坏。不得用于清洁塑料表面，会严重损坏其表面；

(6) 高泡地毯清洁剂：用于地毯的干、湿洗，可与单擦机配合使用。根据使用说明书及污染程度不同稀释。注意事项：溅入眼睛或口中立即用清水冲洗，注意不要滴在皮肤、大理石、瓷砖上，即使稀释过也会损坏其表面；

(7) 地毯除渍剂：用于地毯表面的各种污渍。使用方法：将原液稀释后用喷壶喷洒到污渍表面，用板刷进行局部刷洗，然后整体清洗。根据使用说明书及污染程度不同稀释。注意事项：溅入眼睛或口中立即用清水冲洗；

(8) 碧丽珠：用于皮革、木器表面的清洁上光，先摇匀再喷少许在干净的薄抹布上，再按同一方向擦抹家具，注意不要喷太多或涂抹不均匀，禁止直接喷在家具上使用；

(9) 起蜡水：配合刷洗机具能将旧蜡及污迹彻底清除干净，不损物体表面。用 30 度温水按比例配制并均匀涂在地面上，待 5 至 10 分钟后，用洗地机进行清洗。轻微蜡渍 1：10 一般蜡渍 1：4 顽固蜡渍 1：2，清洗完后用清水将地面拖一遍；如有起蜡水溅到皮肤或眼睛里，立即用清水冲洗 15 分钟，情况严重者，立即看医生；

(10) 不锈钢清洁剂：对不锈钢表面进行清洁，保持表面光亮。无需稀释，将少量清洁剂直接喷在干的薄抹布上，均匀擦拭即可。溅入眼睛或口中立即用清水清洗；

(11) 全能清洁剂：适合任何可水洗的物料表面，如瓷砖，水泥地，浴室等，具有不损伤物料表面消毒之作用，根据使用说明书及污染的程度进行稀释。。对皮肤有一定的危害，溅入眼睛或口中立即用清水冲洗。

(12) 玻璃清洁剂：清洁玻璃、镜面、瓷砖等物料的表面污垢，根据使用说明书及污染的程度进行稀释。对皮肤有一定的危害，溅入眼睛或口中立即用清水清洗；

(13) 洁厕剂：是一种弱酸性清洁剂，可彻底清除马桶，小便器之上的尿渍，能消毒杀菌。直接喷在物体表面，停留 3--5 分钟后再进行清洁。注意事项：对皮肤有严重的损坏，使用时应佩戴胶皮手套，

防止溅入身体任何部位。一旦溅入眼睛或口中立即用清水冲洗 15 分钟。

(14) 洗手液：具有消毒护肤的作用，并保持芳香。使用方法：直接倒入皂液盒中。

(15) 静电除尘液：通过静电反应，将地面尘土吸附在尘推上。使用方法：用喷壶直接喷在尘推上，8 小时后即可以使用，注意事项：溅入眼睛或口中立即用清水清洗；主要用于室内的大理石、花岗石、瓷砖、木地板、光亮的水泥地面；

(16) 煤油：与静电除尘液作用相近，用喷壶直接喷在尘推上后即可推地，主要用于室外的花岗石、瓷砖、光亮的水泥地面以及地下停车场的较光滑的水泥地面；

(17) 固体蜡：主要用于大理石地面和木地板地面的保护和光亮作用。先将要处理的地面清洗干净，然后将固体蜡均匀的涂抹在地面上，再用单擦机进行打磨处理，将整个地面打磨完毕后，进行最后的抛光处理。

## 7、保洁服务标准

### 7.1 本项目外场保洁的工作内容及标准

内容	操作规范	标准
清扫地面、地沟	巡视保洁	无垃圾、无杂物、无污迹、无烟头、无枯枝、无淤泥
清扫绿地	巡视保洁	无垃圾、无杂物、无落叶、无异味
烟缸、垃圾筒	巡视保洁	烟头少于 3 个、垃圾不得超过 2/3 桶身处
照明灯饰	每日 1 次	无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮
庭院泛光照明底座	每日 1 次	无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮、无泥浆
墙面、柱面	每日 1 次	无灰尘、无污迹、无印迹、无小广告
花坛墙面	每日 1 次	无杂物、无烟蒂、无垃圾
标志、标牌	每日 2 次	无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮

冲刷地面	每周 1 次	无沙土、无污迹、无油迹、无积水
广场车道	每周 1 次	无沙土、无污迹、无油迹、无积水、无垃圾
清洁水池	巡视保洁	无杂物、无污渍、无异味、光亮洁净
水龙头、节门	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无印迹、光亮洁净
地漏、下水盖	巡视保洁	无杂物、无污垢、无异味、内外洁净
台面、桌面、窗台	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无印迹、光亮洁净
开关插座	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净、无破损
空气清新剂	随时进行	根据情况及时补充、喷洒
标志、标牌	每日 1 次	无灰尘、无污迹、无印迹、光滑洁净
植物叶、套盆	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
清倒垃圾	每日 1 次	内外洁净、无异味、更换垃圾袋
门窗、边框	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
不锈钢栏杆	每日 1 次	无积灰、无油迹
旗杆台指示牌底座	每日 1 次	无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮、无泥浆
幕墙玻璃	巡视保洁	无手印、无污迹、明亮洁净

## 7.2 室内公共区域保洁服务的操作规范与标准:

### 清扫大堂的操作规范与标准

内容	操作规范	标准
地面清扫	(1) 白天用地坪拖把循环迂回拖擦, 维护地面清洁; (2) 拖擦地坪应按规定路线行进到终点时, 抖清依附在拖把上尘灰; (3) 避开客人和客人聚集的区域, 客人离散后, 再补拖; (4) 客人进出频繁和容易脏的区域重点拖, 并增加次数; (5) 遇下雪和雨天在大堂进出口放置踏垫, 放置“小心路滑”告示牌。	地面无尘土、光亮 地面无尘土、杂物、 脚印
电梯清扫	(1) 将电梯轮流停止运行; (2) 备好不锈钢清洁剂和无毛绒的布、吸尘器; (3) 吸干净电梯内墙边角处及电梯门轨处的沙尘; (4) 关上电梯门, 用不锈钢清洁剂和无毛绒的布清洁不锈钢部分及电梯按钮、楼层指示板。	无浮土、指印、脏 渍

大堂墙面 柱面清洁	(1) 夜间对墙面、柱面进行掸擦； (2) 定期对墙面、柱面上蜡。	光亮、无浮土、脏 渍、3个月—6个月 上一次蜡
大堂家具 清洁	(1) 夜间对大堂内所有台、桌、凳、椅、茶几 等家具及烟具、灯具、标牌和示意牌、栏杆、 立式烟筒、烟缸、服务台进行清洁打扫； (2) 白天对家具、标牌、栏杆、进行循环揩灰； (3) 及时倾倒并揩清立式烟桶，勤换客用烟缸 (4) 茶几、地面有纸屑等杂物，及时拣起擦清。	定期给家具打蜡、 桌面光亮、清洁、 无损伤、烟缸勤换， 烟头不能超过3个
外围玻璃 清洁	(1) 根据目前清洁的范围通知有关部门； (2) 影响到住客的要预先一日派发通知卡； (3) 在地面清洁范围内摆放告示牌，以防高空 物体掉下发生意外； (4) 清洁完毕后撤走告示牌，通知卡并做好记 录。	明亮、无手印、脏 渍
大堂花盆	(1) 拣去花盆内的烟蒂杂物，擦净叶面枝杆上 的浮尘，保持叶色翠绿； (2) 及时剪除调换枯萎凋谢的花草，定时给花 卉盆景浇水，溅出的水滴及弄脏的地面随手揩 干，擦净； (3) 养护和清洁花草时，不影响客人的正常活 动； (4) 花卉盆景定期浇水养护及调换。	花盆、树叶干净无 尘土
结束	每天巡查	按要求达标

### 公共区域保洁的操作规范及标准

内容	操作规范	标准
清洗垃圾桶	(1) 洗刷大烟缸，放入少量净水 (2) 清理垃圾桶、倒垃圾、更换塑料袋	烟头不能超过5个、 无污渍、光亮无水印
清扫楼道	(1) 将卫生专用水车放好水，墩布用洗涤 灵洗净 (2) 从头开始依次墩干净 (3) 一遍洗涤剂一遍干净水 (4) 墩布要随时洗、水车的水要随时换 (5) 地毯用吸尘器吸干净	(1) 水车、墩布清 洁干净 (2) 地面、地毯光 亮、无污迹、杂物
清洁恭桶	(1) 使用规定的恭桶清洁剂（酸性、中性） (2) 用专用工具从上至下进行刷洗并擦干 净 (3) 将恭桶外部刷洗干净并擦干 (4) 随手倒垃圾、更换垃圾袋	(1) 无尿碱、无污 迹 (2) 清洁干净无异 味
清洁面盆	(1) 使用面盆清洁剂、放水清洁 (2) 用干净抹布将其擦干净，并擦净面盆 台面	洁白干净

清洁电镀制品	(1) 用干布将其表面擦净 (2) 必要时可用抛光器进行擦拭	无水迹、光亮、电镀制品无腐蚀
清洁开水房、洗衣房	(1) 擦拭开水炉 (2) 擦拭洗衣机 (3) 墩净地面 (4) 擦窗台及洗衣池	设备无浮土、地面无水印、室内清洁
擦窗台	(1) 用半潮湿布擦拭窗台，再用干布擦一遍 (2) 拉齐百叶窗帘	(1) 无浮土 (2) 方向整齐一致
打扫办公室	(1) 清理垃圾、倒纸篓、更换垃圾袋 (2) 擦拭办公室窗台、桌面、地面、椅子	(1) 室内整洁 (2) 无浮土
清洁浴室	(1) 清洁面盆、镜面 (2) 倒垃圾、更换垃圾袋 (3) 冲洗地面、并擦干、擦净五金件	(1) 洁白、无水迹 (2) 整齐、干净
地面清洁	(1) 对公共区域地面进行彻底清扫； (2) 白天用墩布循环牵尘，维护地面清洁； (3) 按规定线路行进到终点时，清洗墩布； (4) 避开客人和客人聚集的区域，客人离散后，再牵尘； (5) 客人进出频繁容易脏的区域重点墩洗； (6) 遇下雪和雨天在公共区域进出口放置地垫，放置“小心路滑”告示牌。	地面清洁
门厅清洁	(1) 对门厅口标牌、墙面、门窗及台阶擦拭； (2) 对玻璃门窗的浮尘、指印、脏渍进行擦拭。	
公共区域家具清洁	(1) 对公共区域内所有台、桌、凳、椅、茶几等家具及烟具、灯具、标牌和指示牌、栏杆、立式烟筒、烟缸、台灯、服务台、公共区域经理台进行循环打扫； (2) 对家具、标牌、栏杆、台灯进行循环擦拭； (3) 及时清倒立式烟筒； (4) 勤换客用烟缸、确保烟蒂不超过 3 个； (5) 茶几、地面有纸屑等杂物，及时拣起擦净。	定期给家具打蜡、桌面光亮、清洁、无损伤、烟缸勤换，烟头不能超过 3 个

内容		操作规范	标准
公共区域通道走廊	客梯厅顶	每周 1 次	无灰尘、无污迹、无污垢、明亮洁净
	房间门、通道门	每日 1 次	无灰尘、无污迹、无污垢、明亮洁净
	硬质地面	巡视保洁	无灰尘、无杂物、无印迹、光亮洁净
	地毯地面	巡视保洁	无灰尘、无杂物、无印迹、吸尘彻底

	金属设施	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净
	镜子、玻璃	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净
	垃圾桶、烟缸	巡视保洁	垃圾不得超过桶身 2/3 处、烟头少于 3 个
	服务台	巡视保洁	无灰尘、无杂物、无印迹、光滑洁净
	家具、座椅	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
	标志、标牌	每日 2 次	无灰尘、无污渍、无印迹、光滑洁净
	垃圾清运	每日 2 次	上、下午各清运 2 次，同时更换垃圾袋
公共区域通道走廊	垃圾清运	每日 2 次	保持垃圾桶和运输工具内外洁净、无异味
	脚踢板、扶手	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭洁净
	门窗、边框	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净
	墙面、壁纸	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
	天花板饰物	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭洁净
	照明灯饰	每周 2 次	无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净
	空调、通风口	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
	消防设施	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净
消防楼梯	地面台阶	每日 1 次	无灰尘、无垃圾、无污迹、干净清洁
	扶手、护栏	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
	标志、标牌	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、光亮洁净
	门窗、边框	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
	墙面、踢脚板	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净
	消防设施	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净
	照明天花板	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净
	通风、空调口	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无杂物、内外干净
	硬质地面	巡视保洁	无灰尘、无杂物、无印迹、光亮洁净

#### 电梯间保洁的工作内容及标准

内容	操作规范	标准
准备工作	巡视保洁	将电梯轮流停止运行；备好不锈钢清洁剂和无毛绒的布、吸尘器。

地面	巡视保洁	无灰尘、无杂物、无印迹、吸尘彻底
按键、扶手	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无杂物、光滑洁净、无手印、上油均匀
垃圾桶、烟缸	巡视保洁	垃圾不得超过桶身 2/3 处、烟头少于 3 个
镜子、玻璃	巡视保洁	无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净
空气清新剂	随时进行	根据情况及时补充、喷洒
消防设施	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净
墙面、显示屏	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净
电梯门、框	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净
标志、标牌	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、光滑洁净
金属物品	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净
边角、踢脚板	每日 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净
植物叶、套盆	每日 1 次	无灰尘、无杂物、无印迹、内外洁净
轨道	每日 1 次	无污渍、无垃圾
照明、天花板	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、光亮洁净
通风、空调口	每周 1 次	无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净

### 卫生间保洁的工作内容及标准

内容	操作规范	标准
准备	1、备好清洁剂、毛巾、空气清新剂； 2、检查皂液器、烘手器等设备完好情况。	
清洁	1、放置告示牌； 2、按顺序擦拭清洁面盆、水龙头、台面、镜面； 3、清洁恭桶及便池； 4、擦拭厕所内门、窗及瓷砖、墙面； 5、拖净厕所内地面； 6、喷洒适量空气清新剂； 7、配备好卷纸、洗手液、擦手纸等用品。	1、面盆、水池光洁、无水垢、无阻塞； 2、洗手台面完好、光洁、无污垢、无破损； 3、恭桶（便器）光洁、无印迹、无阻塞； 4、镜面光洁、无印迹、无破损； 5、水龙头光洁、无皂迹、水渍，关闭后无滴漏； 6、地漏无污渍、无异味，水畅通、无阻塞；皂液器、干手器等设备完好、光洁、无印迹；

		7、清洁工具无外露； 8、节水标志明显规范。
--	--	---------------------------

### 入室清洁工作标准

### 办公间清洁服务标准

工作内容	操作规范	标准
墙上电源开关	每日擦拭	无尘土
房间木制墙面	每周擦拭	无尘土
办公桌	每日擦拭	无尘土
电脑	每日一次	外观、屏幕无尘土
电话机	每日擦拭一遍/每、周消毒一次	无污迹、无浮土
复印机、碎纸机	每日擦拭	无尘土、无碎纸
茶几	每日擦拭	无尘土
清倒垃圾桶	每日清倒	桶内无污迹、桶外无尘土
各式木门	每日擦拭	无尘土、无鞋印
窗台	每日擦拭	无污迹、无尘土
沙发	每日擦拭	无尘土
高靠背椅	每日擦拭	无尘土
书柜	每日保洁、顶部每周一次	无尘土、无手印
玻璃墙面	每日保洁、每月彻底清洁一次	光亮、无手印

### 垃圾处理的工作内容及标准

工作内容	操作类型	标准
垃圾的存放分类	A类：各场所的生活垃圾	垃圾袋装化，按照指示牌集中放置一处
	B类：厨房泔脚垃圾	存放在容器内，并袋装化，易清倒，防异味散发
	C类：可作废品回收的垃圾	按指示牌集中放置在容器内并加盖
	D类：装修废弃物	集中在有防火性能好的垃圾箱内，且便于运输的地方
	E类：有毒、有害垃圾分类	
垃圾清运	A类、B类	1. 每日必须清运干净，及时配合做好清运后的清洁工作，刷洗

		泔脚桶，清洁垃圾房
	C类、D类	2. 正常情况下超过桶容积的2/3必须清运垃圾存放减少到最低程度
垃圾房的管理与清洁	<p>做好垃圾房内的清洁工作，每日巡回保洁，及时整理整齐。</p> <p>所有垃圾集中堆放在指定堆放点，保持环境卫生，四周无散落垃圾污水。</p> <p>垃圾作到日产日清，按要求做好垃圾袋装化。</p> <p>垃圾房内禁止外来人员进出，禁止吸烟。</p> <p>经常喷洒除臭剂、杀虫剂、消毒剂。保持空调的正常运行，保持湿度及温度，关好门，不能影响到大项目内客户的正常工作。</p>	无大件垃圾堆积，无污水、异味、蚊蝇，地沟无堵塞物。
垃圾房消毒	<p>当垃圾清运后必须及时地清洗墙面、地面、餐厨垃圾桶，以确保环境整洁无异味散发。</p> <p>使用84消毒剂，对垃圾房、墙面、地面进行消毒杀菌处理。</p> <p>每日做好检查登记工作。</p>	落实各类垃圾分类存放，无蚊蝇孳生地的产生。针对各类垃圾必须做到日产日清，垃圾不存放过夜的原则。
楼层垃圾间	<p>当垃圾清理后，针对垃圾间地面进行湿拖保洁，每日一次。</p> <p>垃圾桶每周一次清洗消毒，以确保其整洁卫生。</p> <p>使用84消毒剂对垃圾间进行每周一次的消毒杀菌处理。</p> <p>每周做好检查登记工作。</p>	各类垃圾必须落实垃圾袋装化，做到日产日清，不隔日清运的原则。

### 消杀（杀虫灭鼠）服务的工作内容及标准

工作内容	操作类型	标准
杀灭虫害	<p>飞虫类：苍蝇、蚊子等，使用喷雾和喷洒杀虫剂；</p> <p>爬虫类：蟑螂、蚂蚁、白蚁、地毯痒</p>	<p>(1) 各虫控项目的杀虫效果必须达到杀虫彻底、无遗漏、无污渍、无划伤、一个季度内无反弹的杀虫效果。如果出现杀虫质量问题，必须及时补做，达到规定的标准。</p> <p>(2) 各类灭鼠、杀虫、灭蟑灭蚊蝇药剂的使用必须符合世界卫生组织公认，即高效低毒，人畜无害的微毒产品。</p> <p>(3) 为避免抗药性、除害药剂必须交替使用。</p> <p>(4) 重点机房的门口设立防鼠措施，档板、封堵墙体缝隙，有效确保重点机房内无鼠患。</p> <p>(5) 根据虫种、气候、气温的变化，每周1-2</p>

	<p>等，使用喷雾、喷洒杀虫剂和放药饵；</p> <p>啮齿类：老鼠等，投放药饵和摆放捕鼠胶、捕鼠器</p>	<p>次进行药物喷洒控制。</p> <p>(6) 鼠密度控制在国家标准之内。</p> <p>粉 块阳性率&lt;3%</p> <p>鼠征阳性率&lt;2%</p> <p>防鼠设施合格率达到95%</p>
--	--	---

景观、绿化的保养、维护的工作内容及标准：

### 外绿化养护的工作内容及标准

工作内容	操作规范	标准
外绿化养护	<p>在日常工作期间，每天一次对园区内的绿化生长及枯死状况作好确切的统计，针对发现的问题，随时进行整改</p>	<p>1. 绿地布局合理，花草树木与物业配置得当；</p> <p>1. 绿地无破坏、践踏、占用现象；</p> <p>2. 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象无斑秃；</p> <p>3. 绿地保持干净、整洁</p>
乔灌木日常养护	操作规范同上	<p>1. 树坛内整洁、平坦，树木生长茂盛，青枝绿叶，株距适宜，分枝合理，株行美观，无死树，无枯枝烂头，无病虫枝，树上无野生攀援植物，缺株应适时补种。</p> <p>2. 树坛内绿化层次清晰，色彩丰富，随季节变化进行调整。</p> <p>3. 树坛内树木根部不外露，土壤疏松，有肥力，排水良好，雨后积水不超过四小时。</p> <p>4. 树坛、树林适当设置绿化宣传牌，且整齐美观。</p> <p>5. 花灌木生长繁茂，修剪合理，保证花期开花质量，下无杂草。</p>
花坛日常养护	操作规范同上	<p>花坛和附属设施都应保持完好，整齐清洁。</p> <p>1. 花坛植物株均匀、整齐，枝叶繁盛，色彩鲜艳。土壤疏松、肥沃，有两种以上植物搭配时，不同花期、高矮的植株搭配合理，轮廓清晰美观，有立体感。</p> <p>2. 花坛内无缺枝，无空秃枝，无杂草，无废纸杂物，无残花枯叶，无病虫害，枝上无泥浆。</p>
草坪日常养护	操作规范同上	<p>1. 保持干净、清洁、平整、厚实，排水良好，雨后积水不超过四小时。</p> <p>2. 无空秃、无野草、无病虫害，草坪不枯</p>

		黄，草高不超过 10 厘米。
--	--	----------------

## 8、服务方式

### 8.1 清洁卫生及消毒消杀的服务

#### (1) 清洁卫生服务质量总标准

物业使用人对环境卫生的有效投诉，每月小于一次；  
环境清洁/保洁，每月发现不符合项小于或等于 3 次；  
环境消毒消杀，每月发现不符合项小于或等于 5 次；  
环境清洁/保洁/消毒/消杀及时率 95%；  
环境作业，重大安全事故发生率为 0。

#### (2) 卫生间清洁服务

卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土。

玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。

台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污物、无水渍、无杂物，清洁光亮。

瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土、无纸末。

恭桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、光亮白洁。

压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染、光亮如新。

地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。

垃圾及时清倒，不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。

排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污迹。

卫生间内空气清新无异味。

擦手纸、卫生纸、洗手液及时添加补充，卫生纸要叠角。

卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

### （3）玻璃清洗的服务

玻璃光亮、无污点、无划痕、无尘土。

边框干净、无污渍。

地面（地毯）无水痕、无污点。

### （4）会议室的清洁服务

会议室的门、门面、门缝、门把手、表面无尘土、无污渍、手印。

桌椅摆放整齐，干净无尘土；椅子布面干净无污渍、无头发、无尘土；椅子腿无尘土；电话无污渍。摆放整齐。

墙面、布面无尘土、无污渍；悬挂摆放的各种饰品无尘土，摆放整齐。

白板干净无尘、无墨迹，会后如没有特殊情况及时清擦；地擦及板笔摆放有序；投影布会后及时复位。

窗玻璃及窗框无手印、无尘土；窗帘拉伸整齐。

垃圾桶内外干净，垃圾及时清倒。

地毯上无尘土、头发、无杂物、无污迹。

排风口、灯罩无尘土、无手印。

空气清新，无不当气味。

各种设备、设施完好无损。

### （5）地板打蜡的服务

地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹。

墙面、脚踢线及室内摆放物干净、无溅洒污点。

打蜡均匀、碎厚适当；边角无杂物、无头发。

蜡面光亮无留痕、无黄斑，整体一致。

### （6）办公区域清洁服务

各办公设施完好无损。

桌面干净无污渍、无尘土、电脑，电话无污迹；文件柜干净无尘。

屏风板完好整齐；布面干净无污迹无破损。

玻璃、窗框无手印、无尘土；窗帘悬挂整齐。

椅子布面干净无污迹无尘，椅子腿干净无尘，摆放整齐。

垃圾桶干净无污；垃圾及时清倒；垃圾袋及时更换。

墙面、脚踢线、消火栓完好无损，无污迹、无尘土。

文件柜、展示柜、书架，各打印、复印设备无尘土、无污迹。

区域地毯干净无污迹、无尘土、杂物、无破损现象。

各绿色植物、花盆内无杂物，盆体无尘、无污渍。

#### （7）茶水间的清洁标准

饮水机时刻保证有水，且机身干净，标签朝正前方；机身机出水口处干净无污点；水槽内无污水、残渣并干净整洁。

各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍。

水龙头、水池内干净、光亮无污物。

墙面、踢脚板各电源插座、插板干净无污点、无污物。

垃圾桶内保证垃圾不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内外干净无污物，无异味，柜子、柜门内壁干净无污、柜门时刻关闭。

地板（地毯）干净、无污物、无污渍。

茶水间的饮水机、柜子、洗手池等设施、设备完好无损。

#### （8）沙发、布面刷洗的服务

上水均匀，布面无花斑、整体一致。

重点污渍全面清除，干净无污。

布面无损伤、无起毛、无开线。

扶手及底座清擦干净。

(9) 区域擦尘工作的服务

桌面、台面清洁干净无污物、尘土，不凌乱。

小柜子、高柜子无尘土，底部无黑道。

椅子、沙发干净无尘土、无污；摆放整齐。

电话、电脑等设备无尘土、无污；摆放整齐。

地毯、地面干净无污、无尘土、无杂物。

排风口、灯罩、天花板无尘土、无污迹。

域内窗帘拉伸整齐；玻璃无手印。

(10) 电脑、电话消毒工作的服务

显示器外壳、无尘土、无手印，荧光屏无尘土、无手印、无污点。

机箱外壳表面干净无尘；键盘干净按键无尘、无油污。

电话摆放位置整齐。

消毒彻底，舌弹及按键无污。

各小缝、凹槽无尘污。

电话线无损伤、干净。

(11) 灯罩的清洁服务

清洁无污、无灰尘、无手印。

整体统一，格格相同，光亮无划痕。

灯管无灰尘、无损伤。

天花板无污染，地面无尘土。

(12) 走廊的清洁服务

天花板、灯罩、排风口清洁干净、无尘、无污、无网状物。

墙壁及踢脚板无尘土、无手印、无污渍；墙面悬挂物干净、无尘土。

地面（地毯）及边角干净无杂物、无污渍、无尘土，地板光亮，地毯清洁。

走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。

#### （13）客用电梯的清洁服务

电梯门干净、无手印、无污迹；轨道干净无杂物。

顶板、顶灯等干净无尘土。

轿厢四壁干净无尘土、无污渍、无划痕。

地板干净无杂物、无尘土、无污渍。

内外按键、控盘干净无尘、无污。

轿厢内干净、无尘土。

#### （14）步行梯的清洁标准

楼梯内的顶板及灯具、排风口无尘、无污迹。

墙面及踢脚板干净无尘土、无污迹。

扶手、栏杆无尘土、无污渍。

平台及台阶无杂物、头发、无尘土、黑道，干净整洁。

楼道内无堆放杂物。

#### （15）大厅的清洁质量标准

天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。

墙面及踢脚板干净、无尘土、无污渍。

玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。

前台办公桌面、台面干净无尘土、污迹。

电脑、电话消毒彻底、干净无污。

文件柜、书报架摆放整齐，干净无尘土。

地面及边角干净、无水迹、无尘土、污物。

大厅内摆放的绿植等盆体干净无尘土，绿叶无浮沉，盆内无杂物。

#### （16）卫生消毒消杀标准

编制《卫生消毒消杀标准》，对清洁人员进行培训考核，合格方允许上岗；

夏季等蚊、蝇、孳生季节每月消杀 1 次，其他根据季节和当地情况制定具体计划；

每季进行 1 次灭鼠，确保操作人员和物业使用人安全，有切实可行措施，不干扰使用人正常生活；

绿化带环境检查及消杀每月一次；

共用卫生间检查及消杀每周 1 次；

电梯及电梯厅检查及消毒每周一次；

根据实际情况合理对其他公共部位消毒消杀。

### 8.2 环境卫生服务

#### （1）大堂保洁

每天分两次重点清理大堂，之间施行流动保洁。

用扫把清扫大堂地面垃圾，用长柄刷沾洗洁精清除掉污渍和香口胶。

清倒不锈钢垃圾筒，洗净后放回原处。

用尘拖或拖把拖掉大堂地面尘土和污迹后，将垃圾运至室外垃圾筒。

用干毛巾和不锈钢油轻抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、宣传栏等。

用湿毛巾拧干后，擦抹大堂门窗框、防火门、消防栓柜、指示牌、内墙面等。

先用湿拖把拖两遍门外台阶，再将干净的湿拖把用力拧干后再拖一遍。

## （2）楼道保洁

备扫把、垃圾铲、胶袋、胶桶、拖把各一只，从底层至顶层自下而上清扫楼道梯级，将果皮、烟头、纸屑收集于胶袋中然后倒入垃圾袋；用胶桶装清水，洗净拖把，拧干拖把上的水，用拖把从顶层往下逐级拖抹梯级，拖抹时，清洗拖把数次。

备抹布一块，胶桶（装水），自下而上擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次。

用小毛刷清洁踢脚线上灰尘，再用拧干的抹布擦一遍。

清洁窗户玻璃：备玻璃刮，清水一桶，干、湿抹布、清洁剂，注意先湿后干。

## （3）公共卫生间保洁

每天分两次重点清理公用卫生间，进入卫生间前将清洁告示牌挂在门前，打开门窗通风；

先用夹子夹出小便池里的烟头杂物，然后按冲水器用清水冲洗洁具；

清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。用布或擦垫加上去污剂、洁厕剂溶液上面擦抹洁具除污，较顽固的污渍加去渍剂反复擦抹干净；

将洁厕水倒入水勺内，用厕刷沾洁厕水刷洗大、小便器，然后用清水冲净；

用去污剂和布擦抹洁具表面包括水箱、水管、盖板两面基座周围，注意不留卫生死角；

用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆，大理石台面，墙面、门窗标牌。镜

面和水迹用干布擦抹干净污渍、水印，定期刮洗镜面，然后拖抹干净地面；

用湿拖把拖干净地面，然后用干拖把拖干；

小便斗内放入蓝泡泡；

发现污渍进行随机保洁；

每日用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次。

#### （4）门窗保洁

用干毛巾擦拭表面灰尘；

按玻璃清洁剂与清水 1：5 的比例兑好玻璃清洁溶液；

用毛巾蘸上全能清洁消毒剂擦拭表面；

用玻璃刮刀刮去表面水分；

用干毛巾擦拭残留水渍；

把浸有玻璃清洁溶液的毛巾裹在玻璃刮上，然后用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗抹；

污迹较重的地方重点抹；

一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置和地面较接近时，可以把刮作横向移动；

最后用地拖拖抹地面上的污水。

#### （5）公共道路保洁

用长竹扫把把道路中间和公共活动场所的果皮、纸屑、泥沙等垃圾扫成堆；

用扫把将垃圾扫入垃圾袋内，然后倒进垃圾桶内；

对有污迹的路面和场地用水进行清洗；

雨后天晴后，用竹扫把把马路上的积水泥沙扫干净。

#### （6）电梯清洁

为了不妨碍客户方面的正常运作，电梯在进行日常保洁时，一般不停止，并在人少的时候进行。

电梯厢内清扫、吸尘、或撤换地毯，用吸尘器吸门缝内泥尘、杂物。

用干净湿毛巾擦拭门缝、门边，再用干毛巾将污水吸干，用浸泡过的全能水的湿毛巾抹厢内天花、排风口、灯饰、显示屏。

将适量的全能去渍剂倒在潮毛巾上，均匀地涂在厢内不锈钢上，再用力来回上下反复擦拭。

用干净的湿毛巾擦拭不锈钢表面，再用干毛巾擦干不锈钢表面的水迹。

将适量的不锈钢保洁剂倒在毛绒布上，均匀地涂在不锈钢表面。 7、用干净毛巾进行抛光处理。

#### (7) 橱窗及各种标志牌、路灯保洁

橱窗的清洁：用抹布将橱窗里外周边全面擦抹一遍，玻璃用玻璃刮清洁；

标识牌的清洁：有广告纸时，先撕下纸，再用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次；

路灯杆、罩的清洁：备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具。用湿抹布从上往下擦抹路灯杆，用干抹布抹、擦灯罩。如有污迹用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹。

#### (8) 天花板保洁

将尘扫和伸缩杆连接起来

按一定顺序左右来回扫尘

#### (9) 不锈钢品保洁

用半干燥的毛巾擦去灰尘

用干燥的毛巾蘸不锈钢水擦拭

#### （10）垃圾桶/垃圾周转站保洁

每天早晨按规定的清运时间将桶内的垃圾打包并换上新的胶袋；

用湿毛巾擦拭垃圾桶内表面使之干净；

将垃圾用小工程车集中运至指定的地方；

将集中在周转站的生活垃圾，配合清洁公司的清运人员逐袋把垃圾投放在垃圾清运车内（或自运到指定的垃圾周转站处）。

地面清洁工清扫掉在地面上的垃圾并装回垃圾桶，如果量多应及时让清运公司清走（或自运出）。

冲洗垃圾房地面和墙壁，将污水用扫帚扫入下水道内，保持地面干净。

每隔 10 天对站内的所有垃圾桶彻底用清洁剂刷洗一遍，并进行消毒杀虫一次。

#### （11）消毒消杀

##### 垃圾站的消毒消杀

垃圾站用机械喷雾器喷洒药剂，并在垃圾站的角落投放鼠药、扑鼠夹、扑鼠箱、粘鼠胶等，严防鼠患的发生。（放置鼠药前由物业项目部向外发放公告，并在放药现场标贴警告标志）

##### 垃圾桶的消毒消杀

把垃圾桶冲洗干净后，进行除臭，再喷洒药剂，彻底清除蚊、蝇、蟑螂的孳生环境。

##### 雨水井、污水井的消毒消杀

打开检查井盖，用机械喷雾器对准下水道喷洒杀虫药剂或杀虫熏剂，然后盖好检查井盖，减少老鼠的出入通道，打开、放置井盖时要

轻取、放平，以免造成安全隐患。

#### 绿化地带的消毒消杀

在草地、草坪、绿篱等绿化带上，喷洒杀虫药剂，发现鼠洞，在洞口投放药物，并堵塞洞口。

#### 办公区域及病房的消毒消杀

定期杀虫，在流行病多发季节，进行专项的灭菌、防疫，保证空气的清洁度。

#### 洗手间的消毒消杀

放置清洁卫生球，驱散蚊、蝇，净化空气，同时喷洒药剂和杀菌液。

### 8.3 专项清洁技术

#### (1) 地毯清洁

##### 工具设备准备

毛巾、单元机、吸水机、吸尘机、喷壶、被单布、喷雾器、量杯、刷盘、吹风机、水桶、手刷、长柄车头刷、羊毛垫、脚套、工作警示牌、针座。

物料及配制地毯水、地毯起渍剂、消泡剂

作业程序（分干洗和湿洗两种类型）

地毯干洗程序（适应于纯羊毛地毯、混纺地毯、化纤地毯等表面污染不很严重的情形。

在工作区域的显眼处摆放工作警示牌。

打开空调及窗户通风。

用喷壶装上调配好的地毯起渍水对准地毯上的小块污渍喷雾，然后用吸水毛巾将污渍擦拭干净，直到污渍、色斑、污垢消除。（对面积很大的污渍可用手刷刷除）

用吸尘器全面吸尘。

用量杯按照 1:5 的比例用 60°C 以上的水调配地毯清洗液，然后注入喷雾器中加压。

用喷雾器向地毯喷雾。

将羊毛垫浸透于地毯清洗液中吸足溶液，然后捞出拧干，垫于单元机的针座下。

开启单元机，由里向外，先墙边后中间清洗，不得踩踏已清洗好的地毯，应一行压一行洗，不得有遗漏。

穿上脚套，用毛巾将清洗过程中弄脏的地脚线和物品擦拭干净。

用长柄车头刷往相同方向梳刷地毯，使地毯的纤维舒展、蓬松，看起来整洁。

用吸尘器吸净掉落于地毯上的羊毛垫纤维。

作业完毕，收拾工具，清洁毛巾、羊毛垫晾干备用，机器擦净妥善保管。

注意事项：

只有地毯上污渍面积大时，才用手刷刷洗，如对小块污渍刷洗，将会使污渍面积扩大，增加清洗难度。

喷雾时，对重度污染区（转角处、门口、人流过道）增加喷雾量，清洗时也要作为重点。

羊毛垫一面用脏后，从单元机上取下，拿起抖一抖，换另一面继续使用。待两面都用脏后再清洗干净，多面手照第七项程序进行。

启动吸尘器及单元机前，应先检查是否能正常工作。

地毯刚洗完，如有人要行走，应在地毯上铺上被单布，或穿上脚套。

清洗完 4 小时左右，地毯已基本干透，应关上窗户，关闭空调。

全部作业完成，将被挪动的家私什物恢复原状。

机器使用的电源要是允许的电源，对客户的电脑专用电源、电冰箱电源等不得使用。

操作机器人员是通过培训符合操作要求的熟练工人。

地毯湿洗程序（适应于纯羊毛地毯、混纺地毯、化纤地毯等污染比较严重的情形）

项同地毯干洗程序。

安装地毯刷，并将调配好的地毯水

开启单元机，开始湿洗地毯，由里向外、先墙边后中间，一行压着一行洗，不得有遗漏。

向吸水吸尘机内注入消泡剂，并将吸水辅助工具（吸水耙、胶管等）安装妥当。

用毛巾擦拭被污染的地脚线或什物。

开启吹风机，对着湿地毯吹风，加快干燥。

用手轻拍地毯，检查地毯是否蓬松，是否符合清洗要求。

用长柄车头刷向同一方向梳刷地毯，然后用吸尘器吸尘。

清洗完毕，收拾工具，摆到规定地方，规范整剂（地毯干燥后最后搞撤掉吹风机及指示牌）

注意事项：

调配地毯水，如条件允许，最好使用 60°C 左右的热水；

对重污染区（转角处、门口、过道等）反复多洗几遍；

向单元机水箱注水时，勿超过水箱容积的 4/5，否则在机器运行中易使水淌出。同进注水时小心谨慎，勿使水流到地毯上，以免积聚成水滩，造成吸水时吸不透，干燥慢，地毯易发霉；

时刻注意吸水机的吸水量，不得超过容积的 80%；  
使用机器前，均需检查机器是否能正常工作；  
地毯刚清洗完毕，如有人行走，则在地毯上铺上被单布防污染；  
因吸水机的燥音较大，湿洗过后的地毯不易干透，湿洗时间最好  
安排在休假日进行，以免影响他人。

被挪动的物品在清洗完毕后应回复原位；  
勿使用未经许可的电源；  
机器出现异常或过热，立即停止使用，以免损坏。

## （2）地板打蜡

### 工具设备准备

水桶、吸水毛巾、蜡拖、清洗垫（机用）、被单布、针盘、单元  
机、吸水吸尘机、消泡剂、吹风机、脚套、工作警示牌

### 物料

封底蜡、面蜡、起蜡水、全能水

### 作业工作程序

在清洁区域放置警示牌或设置阻拦式隔离带；  
在清洗地板和不需清洗地板的连接处用被单布和吸水毛巾隔断，  
以免破坏不需打蜡的蜡面；

将调配好的起蜡水注入单元机的水箱内；

安装妥针盘及清洗垫；

开启单元机进行起蜡清洗；

单元机够不着的角落进行人工起蜡；

向吸水机内注入消泡剂，开启吸水机吸净地板上脏水。

吸水机不能吸到的角落用毛巾擦净；

将洗过的地用单元机（水箱内加入约 50°C 的热水）再清洗一次。

用吸水面吸净脏水，

用干净微湿地拖拖净地面；

开启吹风机，快速风干地面，使地板干透。

将封底蜡倒入洁净水桶内；

将干燥洁净蜡拖浸入蜡液中，完全浸透后提起使之成欲滴未滴状态。

涂蜡于干燥的地板上，涂蜡应采用扇面施拖方式，蜡拖完全撤开，全面接触地面，呈“井”字型，先横拖，后竖拖，不得漏拖，使涂层均匀、平整。方向由里向外，留好通道，一次性结束，不得踩踏刚涂好的地板。

第一层封地蜡涂完以后，晾干约 1 小时，

封底蜡涂施完毕后，将桶中剩余的蜡液注入容器中，妥善保留备用。

将面蜡注入桶中，按涂封底蜡的程序涂施面蜡。

面蜡涂抹完毕，将已打蜡的区域封闭 6 小时以上，以利蜡面的固化、干燥、培强蜡面的硬度。

检查被清洗打蜡的区域及连接处有无蜡面污染及损坏的情况，如有，及时修补。

整个工作结束，撤掉指示牌，收回被单布、吸水毛巾、蜡拖，清洗干净，晾干待用，擦拭干净机器，摆放至规定地点规范整剂。

注意事项：

应选择合适的清洗垫。花岗石、水磨石可选用黑垫，其他材料地板选用红垫。

木地板在清洗时，可不用起蜡水，改用全能清洁剂。清洗时，用水也尽量少，并及时用吸尘器

吸净，不得长时间存留污水，清洗时间也相应缩短，以防止磨损木地板表面涂层。

吸水应在洗地开始后就进行，不要等脏水干后再吸，否则会增加清洗难度。

蜡层要让其自然干透，可打开空调、窗户加快蜡层的干燥，但不能用大功率风机对着刚打蜡的地面吹风，而引起蜡面厚薄不均。

每层蜡膜干燥之前，绝不能踩踏，否则蜡膜将被破坏。

空气潮湿的天气或下雨天不宜作打蜡作业。

室湿低于 5°C 时，往往不能结成坚韧的蜡膜，如低于这个湿度，不宜工作。

塑料地板起蜡时，热水不应超过 50°C，水量也不应过多。

单元机、吸水机的电源线和拖线盘的电源线不能在起蜡水和清洗热水中浸泡时间过长，清洗结束，应立即将水迹擦去。

涂蜡前和每层涂蜡后，都必须将地板和蜡面晾干后方可进行下一步工作，特别是地缝，否则会出现蜡层起泡现象。

高墙踢脚线及家具 10—20CM 的地面无需打较厚，可视情况少打，以节省蜡液的用量。标准涂布量为 100 平方米/公斤，作业前先估摸面积再确定所需蜡量，否则极易造成浪费或蜡液不足。

### （3）电梯清洁

#### 垂直电梯的清洁

工具设备准备：铝梯、毛巾、镜布、榨水桶、刀片、吸尘器、地拖、工作警示牌、大口夹。

物料及调配：天那水、全能清洁剂、有锈钢油、镜钢油、素钢油、空气清新剂，清洁剂

作业程序：

1) 请工程部配合关停电梯，在电梯门口放置“正在清洁，暂停使用”警示牌。

2) 借助铝梯清洁厢顶天花。

3) 用吸尘器吸净地毯灰尘，厢槽轨道里的灰沙，并用湿毛巾将期抹净。

4) 将镜布折叠成四层，用大口住，将不锈钢油摇匀后均匀喷洒在镜布上，顺着不锈钢的纹理方向擦拭，每次重叠一小部分以防漏掉。镜布的一面擦脏后，换成另一面。（不锈钢油的选择视不锈钢的类别而定，镜钢就选择镜钢油、素钢就选择素钢油）。

5) 用刀片刮去厢底地面的口香糖胶迹，然后用天那水将胶印除去。

6) 地拖吸透调配好的清洁液后用榨水桶挤干，拖净轿厢地面。

7) 将地毯铺回原处摆好。

8) 清洁完毕，收拾工具放回规定地方摆放整齐，毛巾、镜布洗净晾干备用。

9) 撤掉警示牌，叫工程部人员开启电梯。

注意事项：

1) 勿用天那水擦拭塑胶扶手。

2) 厢顶天花灯饰清洗在拆装方面很复杂，必须在工程部的技术人员配合下方能进行，

以免损坏灯具。

如梯里无排风口，清洁完毕后，喷洒空气清新剂。 4) 使用不锈钢油前，摇匀罐身。

(4) 办公室清洁

工具设备准备：

拖把、扫把、垃圾铲、吸尘器、涂水器、玻璃刮、毛巾、工作指示牌

物料

全能清洁剂、地毯水。

作业程序

敲门进入，不要关门。如室内有人，必先招呼，得到应允后方可进入；

查看室内有无客户遗忘的贵重物品及有无损坏物品，如有报告主管处理；

清倒烟灰缸、字纸篓、垃圾桶，并将其清洗干净；

用涂水器、玻璃刮清洗室内所有玻璃；

从门口开始依次抹室内家俱和墙壁，方向由左至右或由右至左；

将台面、桌面上的主要物品如电话、台历、台灯、烟灰缸抹净后按客户的习惯摆好，发现局部脏污及时处理；

按照先里后外、先边角、桌下的顺序进行吸尘作业，椅子等物品挪动后放回原来位置；

全部作业完毕，收拾工具，关上房门、关掉灯，将清洁工具摆放至规定地方规范整剂。

注意事项

办公室内无人，作业人员应两人一组，互相监督，不致他人怀疑；  
吸尘作业时如有人办公，应在办公人员下班后进行，以免噪音影响；

抹室内贵重物品，应小心，轻放、轻拿、抓稳，一般情况下不得使用有腐蚀性的清洁剂；

所有被移动的物品待清洁后应恢复原位。客户桌上的文件等资料不许翻看；

吸尘器使用电源应经客户允许的电源。

#### (5) 洗手间清洁

##### 工具设备准备

地拖、扫把、垃圾铲、水桶、毛巾、厕泵、厕所刷、工作警示牌、百洁布、涂水器、玻璃刮刀、水刮、车头刷、刀片。

##### 物料

全能清洁剂、洁厕精、去污粉。

##### 作业程序

在洗手间门口放置工作警示牌。

进入洗手间，放水冲厕斗、尿斗，如遇堵塞，用厕泵疏通。

清扫地面垃圾，清倒垃圾萝、垃圾桶、茶水筐中的垃圾，并将其冲洗干净。

用厕所刷、洁厕精刷洗尿斗、厕斗，然后用清水冲洗干净，用抹布擦拭干净。

用抹布擦净门、隔板、干手机、皂液器等。

用涂水器、下班刮刀按下班清洗程序清洁窗户玻璃及镜面。

用百洁布、去污粉擦拭洗手盆，然后用水冲干净。

用车头刷、全能水清洁厕所地面，用水刮刮净脏水至地漏口，然后用地拖拖净地面。

补充手纸、洗手液、香球、垃圾袋等。

喷洒除臭剂、空气清新剂。

作业完毕，收拾工具，洗净妥善保管。

##### 注意事项

厕所所有臭味是由尿垢等形成，清洗时应将尿斗盖拿起再用厕所刷沾洁厕清洗净，对厕斗亦然。

毛巾应准备两条，深色抹坐厕，浅色抹其他。

补充的手纸要折好，撕口留在外侧，折成三角形，压在护板下。

使用酸性洗涤剂时，作业人员应戴好手套、口罩。

由于卫生间使用频繁，最易脏，必须不断加强巡视。

#### (6) 外围清洗

工具设备：

地拖、扫把、垃圾铲、水桶、毛巾、工作警示牌、水刮、车头刷、刀片、洗地机、水管及高压枪等。

物料

全能清洁剂、去污粉、起渍水、除油剂。

作业程序

地面垃圾清理；

清理花槽垃圾；

垃圾桶清理、擦净；

地面擦洗及冲洗；

清洁标志牌；

围栏除尘；

清理排水沟；

擦拭路灯；

地灯、灯柱擦净；

由于外围易脏，必须不断加强巡视；

红砖或砖隔较大的地面不要使用高压机。

### 8.4 环境卫生检查制度

## 员工自查

每个员工根据有关作业规程，对自己负责分管区域的保洁项目进行自查，及时发现问题、解决问题，并做好记录。

加强对员工的培训：理论与实际相结合，让每位员工都做到“一熟、二勤、三快”：一熟，即对各项工作标准熟悉，明白自己所做的工作细则；二勤，脑勤、手勤；三快，在保证清洁质量的前提下，正确判断问题快，应变能力快，处理问题快，工作效率高。

激励员工多提合理化建议，以不断改进工作。

## 领班巡查

领班应把巡回检查作为自己的主要工作，对管理区域内所有保洁部位、项目进行巡回检查，每天不得少于二次，并做好记录。

领班应对管辖区域的业户情况以及对楼层公共区域设施的使用情况了如指掌，对环境清洁卫生、绿化区域常青负全面责任。

领班应不定期走访业主，虚心听取业户意见和建议，做好业户走访记录，增强与业户之间的美好关系，取得用户的理解、支持、配合与信赖。

领班每天例行巡视检查制度，对管辖楼宇的各个楼层、公共区域的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时报告并督促及时解决。

为保持辖区的清洁卫生始终处于良好状态，领班每天应全面检查两次，填写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报管理处主任评定，考核结果与月份工资挂钩，做到“奖勤罚懒，奖优罚劣”。

每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要，努力降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

## 主管抽查

为完成物业公司下达的目标管理责任制，加强部门内部各项管理工作，指导和协调内部人员工作要求和关系，服务中心主任对各项工作有必要进行检查和监督，使楼宇管理工作更加富有成效。

服务中心主任对物业公司经理进行负责，具体负责分管住宅楼区域清洁、卫生、杀虫灭鼠、绿化美化等管理工作。

服务中心主任每月必须对上述管理工作范畴全面检查一次，并进行认真记录，每月对各项管理工作的实施情况进行评价，并填写相应表格。

服务中心主任应对项目内卫生区域责任范围、消杀范围及重点部位做到心中有数，在每次全面检查过程中要针对存在的问题找出原因和解决办法，及时督促责任人前去处理，并将处理结果记录下来，事后检查完成情况。

服务中心主任应对各项管理工作高标准、严要求，除每个月定期检查以外，还要采取不定期的抽查，突出重点，兼顾全面。在抽查过程中可走访部分业主，虚心听取业户意见和建议，增强与业主之间良好关系，努力改进工作要求和提高质量标准，取得业主的理解、支持、配合与信赖。

## 9、清洁、保洁人员安全作业手册

### 9.1 总则

(1) 根据市政府相关规定和公司劳动生产作业的要求，结合本物业区域和本部门工作特点，为强化清洁、保洁人员的安全意识、规范作业行为，特制定本作业手册。

(2) 物业公司清洁、保洁人员在本物业区域进行日常清洁、保洁、排水沟（井）检查疏通、沉油井检查清掏、化粪池检查清掏、天

棚的清洗、公共区域玻璃窗的清洁、垃圾的清运等工作时，必须严格执行本手册。

(3) 新入职的清洁、保洁人员必须进行安全作业培训，了解公司制度、作业区域的情况，经部门主管进行考试（笔试或口试）合格后，才能到指定区域进行作业，并在该区域管理人员指导下工作。

(4) 各级管理人员发挥监督管理作用，严格监督本手册的执行。

## 9.2 基本要求

(1) 清洁、保洁人员在工作时，应根据工作场所的要求和工作性质正确使用公司配发的劳动保护用品。

(2) 清洁、保洁人员在工作时，应树立劳动安全意识，自觉做好劳动安全防护、保护工作。

(3) 清洁、保洁人员感觉身体不适，不能从事高空作业、重体力劳动、化粪池检查及清掏、沉油井检查及清掏、排水沟（井）的检查疏通等工作，必须提前告之部门主管，由部门主管根据实际情况安排工作。

(4) 清洁、保洁人员在工作时不得使用特种设备（如手持电动工具等），如因工作需要，确实要使用的，须报经部门主管批准，由部门主管安排专业人员对其进行培训后，采取防护措施，并在专业人员指导下工作。

(5) 清洁、保洁人员在工作时，除做好自身的劳动安全防护、保护外，必须要采取措施，保护周围的设施设备及其他人的财产及人身安全。

(6) 清洁、保洁人员未经专业培训，未取得专业资格证书，不得从事特种作业，如电工作业、金属焊接作业、电梯起重机作业、机动车辆驾驶、建筑登高作业等。

(7) 清洁、保洁人员要熟悉自己工作区域和与工作有关的区域情况,特别是对有可能影响劳动安全的情况要特别重视,要保持警觉,对正在施工的区域、正在维修的设施设备、正在抢修的供电线路和现场堆放的油漆、涂料等,要采取措施防止安全事故的发生。

(8) 清洁、保洁人员必须熟悉和掌握与工作有关的各种清洁剂、用品、工具的性能及使用方法和注意事项,能正确使用。要保持工具的完好,手柄无松动,已损坏的工具(用具)须修复后使用。

(9) 清洁、保洁人员在使用锋利工具时,应特别小心,不能将刀片、铲刀等放于衣服和裤袋中,防止划(割)伤身体。

(10) 清洁、保洁人员不得使用易燃、有毒、有异味物品,确因工作需要必须使用的,应报经部门主管批准,由部门主管安排培训,采取措施后使用。

### **9.3 登高作业要求**

(1) 清洁、保洁人员在工作时,应尽量采取措施避免登高作业。

(2) 确需登高作业时,应采用“人字梯”作为登高工具,并要有人在场扶住梯子,避免“人字梯”滑倒造成事故。

(3) 登高作业时,要先观察作业区域及周边 5M2 以内有无电线、移动物品或其它有可能影响安全的物品,在未确定、未排除隐患的情况下,禁止登高作业。

(4) 禁止在无照明和无法看清楚作业现场情况下从事登高作业。

(5) 登高作业时,不得影响其他人的正常通行及安全。

### **9.4 房屋周边清洁作业要求**

(1) 清洁、保洁人员在进进行大楼周边区域清洁、保洁作业时,应戴安全帽,防止高空坠物伤人。

(2) 遇大风、大雨天气时,禁止在室外从事作业,特殊情况经

部门主管同意，在现场指导、采取安全保护措施的情况下可从事一般性的作业（突发事件除外）。

（3）在从事室外作业时，应注意来往车辆对自己构成的安全隐患，不因清洁、保洁作业影响行人及车辆通行。

（4）在进行车库下穿道的清洁、保洁时，作业人员必须穿专用反光背心，在现场有充分照明，能保证自身安全的情况下进行作业。

### **9.5 清洁天棚时作业要求**

（1）部门主管必须对从事清洁天棚的人员进行劳动安全知识培训，根据现场的情况及作业要求，采取安全防护措施，如安全绳、穿防滑鞋、设置警示标识等。

（2）在开始作业前，部门主管必须到现场，确认作业面无安全隐患、周边区域无车辆停放、作业过程中的污水、杂物等不得影响车辆及行人的安全及通行。

（3）禁止员工单独从事天棚清洁作业，禁止在未经部门主管同意的情况下从事天棚清洁作业。

（4）天棚在出现损坏或正在维修、维护期间，禁止从事清洁作业，在未确认或未排除存在的安全隐患的情况下，禁止清洁、保洁人员到天棚。

### **9.6 检查、疏通化粪池、排污井（沟）、沉油井时作业要求**

（1）检查、疏通作业时，必须先打开井盖，让污浊气体扩散后才能作业，如有气体未打散前作业人员不得下到井（池）内，避免空气不畅、沼气等危及人身安全。

（2）禁止员工单独从事检查及疏通作业，禁止在未经部门主管同意的情况下从事检查及疏通作业。

（3）在从事检查、疏通作业前，应备齐所需工具及物品，如电

筒、清掏工具、雨衣、水鞋、帆布手套、安全绳等。

(4) 检查、疏通作业时，禁止明火，禁止在作业现场吸烟。

(5) 清掏出的残渣、废弃物必须用清洁袋或专用包装封闭后清运，避免对环境造成污染。

(6) 每次作业后必须用肥皂（或洗手液）用流动水反复洗手。

### 9.7 清运垃圾时作业要求

(1) 清运垃圾时必须使用专用的垃圾袋或包装，做好个人防护（戴帆布手套、穿工作服）。

(2) 易碎物品，如灯管、灯泡、玻璃（瓶）、易割伤人的铁皮等必须单独清运，避免对人员造成伤害。

(3) 清运垃圾时应使用货梯，应避免影响行人和车辆的通行，避免对环境造成污染。

(4) 用手推车运垃圾时，每次装运不得遮挡视线，避免在行进中碰到车辆和行人。

(5) 清运垃圾过程中，如地面残留有污水或其它残留物，必须立即消除，避免造成行人踩到后滑倒。

### 9.8 搬运物品时作业要求

(1) 清洁、保洁人员根据工作需要，在部门主管的安排下对搬运物品的路线进行查看，确认无隐患的情况下安排人员作业。

(2) 搬运物品时，应根据物品的种类、大小、搬运的距离等确定使用的工具及方法。

(3) 搬运玻璃：应将玻璃棱面包装，防止棱角割伤人；搬运人员必须穿厚的长袖工作服，戴帆布手套；禁止在无任何防护的情况下搬运玻璃。

(4) 搬运重物：应根据物品的大小、形状、重量确定搬运人数，

防止重物掉地砸伤人；对易碎物品、贵重物品应先采取防护措施，防止物品损坏。

（5）搬运物品时不得影响车辆及行人的通行，不得对周边环境及物品、行人造成损失或伤害，如确有车辆或物品挡住搬运物品的行进路线，必须采取绕行或排除障碍后才能作业，不允许在障碍未排除的情况下作业。

（6）禁止人员带伤、带病搬运物品，为确保作业人员安全，有伤、身体不适等状况应提前告之部门主管，避免伤、病情加重，在搬运过程中影响本人或他人及物品的安全。

### **9.9 做窗户清洁时作业要求**

（1）清洁、保洁人员进行玻璃窗清洁时，应在室内作业，对玻璃的外侧面清洁时必须采用专用工具，禁止踩在窗台上进行玻璃窗的清洁作业。

（2）在进行窗户的清洁作业时，必须先确认玻璃及窗户无破损，窗台上无堆放物品（如花盆等），窗外无悬挂物（如扫把、拖把等），在上述隐患未排除前，禁止从事窗户的清洁作业。

（3）在作业时，必须避免工具、玻璃等掉下砸伤行人、砸坏车辆及物品。

（4）禁止踩在木凳、不牢固的物品上从事玻璃窗的清洁作业，避免木凳及物品晃动造成作业人员跌伤。

### **9.10 灯具、电器表面清洁时作业要求**

（1）在进行灯具、电器表面清洁前，必须确认灯具、电器已切断电源，在未确认前禁止作业。

（2）禁止使用湿抹布、毛巾等进行灯具、电器的表面清洁，造成灯具、电器等潮湿，影响绝缘性能，引起漏电造成使用人触电的安

全事故。

(3) 禁止清洁、保洁人员拆卸灯具、电器，如因工作需要，必须报告部门主管，由部门主管安排具有相应资质的人员作业。

### 2.2.2.5 物业管理区域内绿化养护管理维护方案

#### 1、绿化养护管理的内容

##### 1.1 制定绿化养护方案

绿化带的树木、花草、绿地的病虫害防治、日常除杂草、浇水、卫生保洁等管理，除草率要达到 90%以上。

1.2 剪修及时，造型美观。

1.3 绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。

#### 2、绿化养护管理的标准与要求

2.1 绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%。绿地设施及硬质景观保持常年完好。植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。

2.2 年普修 8 遍以上，草屑即时清，切边整理 3 次以上，草坪常年保持平整、边缘清晰，草高度不应超过 9cm。树冠完整美观，分枝点合适，枝条粗壮，无枯枝死杈；主侧枝分布均匀、数量适宜、修剪科学合理；内膛不乱，通风透光。树、乔木类要求树冠圆整、树势均匀，45 度剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。花灌木开花及时，株型丰满，花后修剪及时合理、无残花。绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。草坪修剪不能超过 5cm，平整无杂草、无缠绕、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰。

2.3 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。

2.4 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基

肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。

2.5 预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。

2.6 按规范做好综合防护措施，及时扶正加固。

### 3、年度绿化养护方案

一月份

(1) 气候特点：

本月是全年气温最低的月份，露地苗木和草坪处于休眠状态。

(2) 主要养护工作及标准

1) 修剪：全面展开落叶树木的整形修剪工作，根据各种树木的树龄、生长习性、树型特点做到有针对性的修剪。去除病虫枝、枯死枝、徒长枝、交叉枝等，对于没有做到定型乔木，协调整体统一截干定型，树木做到三枝六叉十二头，保证树木的整体协调和丰满，对于花冠木根据观赏需要通风透光进行缩修保证树型。

2) 防病虫害：冬季是消灭园林绿化植物病虫害的有利时机，可在树下疏松的土中挖集虫蛹、虫茧，刮除枝干上的虫包、虫茧，剪除蛀干害虫多的树杈，进行集中烧毁。

3) 维护巡查：随时检查苗木的防冻情况，发现防冻物有漏风的情况应及时补救。大雪大风后及时检查苗木的损伤情况，及时处理。

4) 积雪：雪后对道路进行扫雪时，应将未喷洒过盐水和融雪剂的堆积在树木的根部和草坪中，有喷洒过盐水和融雪剂忌堆积到绿化带中，尽量不在色带中堆压积雪。

二月份

(1) 气候特点:

气温较上月有所回升, 苗木仍处于休眠状态

(2) 主要养护工作及标准

1) 修剪: 继续进行苗木的整形修剪, 月底前把各种苗木的修剪工作完成。

2) 防病虫害: 结合修剪在树下疏松的土中挖集虫蛹、虫茧, 刮除枝干上的虫包、虫茧, 剪除蛀干害虫多的树杈, 进行集中烧毁。

3) 维护巡查: 随时检查苗木的防冻情况, 发现防冻物有漏风的情况应及时补救。大雪大风后及时检查苗木的损伤情况, 及时处理。

4) 积雪: 雪后对道路进行扫雪时, 应将未喷洒过盐水和融雪剂的堆积在树木的根部和草坪中, 有喷洒过盐水和融雪剂忌堆积到绿化带中, 尽量不在色带中堆压积雪。

5) 做好春季绿化的各项准备工作。

三月份

(1) 气候特点:

气温继续上升, 中旬以后树木开始萌芽, 下旬有些树木已经开花。

(2) 主要养护工作及标准:

1) 苗木: 春季是绿化的黄金季节。土壤解冻后, 应立即抓紧时机进行绿化补栽、植树等工作。根据规划、设计方案, 事先统计好需要补栽或种植的苗木数量, 然后定点挖好坑, 做到随掘苗、随运苗、随栽种、随浇水, 以提高成活率。

2) 春灌: 为防止春旱给绿化苗木带来的严重伤害, 对需要浇水的各种树木、花卉、草坪应及时灌水, 特别是上年新种植的苗木, 冻水量不足的植物等根据气候回升情况、土壤解冻情况合理安排灌水。保证苗木的水分需求。

3) 拆除防寒物：随着气温上升，对冬季所用的防寒物应适时拆除。

4) 施肥：土壤解冻后，根据植物的生长特点及日常管理措施结合灌水适当的施入基肥，保证营养供给。常用基肥多为有机肥或复合肥。

5) 修剪：在冬季修剪的基础上进行复剪，特别是剪除风干抽梢严重的枝条，以及各种原因造成伤害的枝条短截，并适时进行剥芽。

6) 防止病虫害：本月施防治树木病虫害的关键时刻，根据树种的需要，有条件的采用喷刷药剂等措施，为全年防止病虫害打下良好基础，需要防治的病虫害有：介壳虫、蚜虫、天牛、柏锈病。

7) 除草：阔叶杂草出现，要及时清除。

8) 为新的绿化区域做好土壤处理工作。

#### 四月份

##### (1) 气候特点：

气温继续回升，树木均已发芽、开花及展叶，开始进入生长旺盛期。

##### (2) 主要养护工作及标准：

1) 苗木的栽植：上旬应抓紧时间种植萌芽晚的苗木，必须争取在萌芽前全部完成种植任务。

2) 浇水：根据各种植物生长状况继续进行春灌。

3) 施肥：结合浇水施入基肥，争取月底所有苗木都春灌一次、施肥一次。

4) 修剪：继续剪除冬春干枯的枝条，对于早春开花的灌木适时进行花后修剪，以疏、截为主。对常绿树木及绿篱进行修剪，绿篱的

修建高度根据观赏需要而定，但不应低于上年的修剪高度。对于造型绿篱要保证其原有的形状特征，使其轮廓清晰，层次有序。根据草坪的长势、高度进行修剪，高度保持在5—9公分左右。对上年生长旺盛、密度较大的草地，第一次修剪可以重剪，有条件的可以先疏草打孔再修剪。

5) 病虫害的防治：柏树、桃树、海棠等树木芽、叶上的红蜘蛛开始出现，白蜡树上的介壳虫，榆叶梅、碧桃、月季等树木上蚜虫等也相继活动，所有的绿化植物必须全面的、均匀的喷洒药物一遍。降低虫量，减轻危害。

6) 除草：随着温度上升，杂草生长加速，清除草坪杂草是保证草坪正常生长的一项措施。

7) 新的绿化区域的绿化工作已全面展开。

8) 维护：许多先花后叶的早春苗木类，正集中在本月开花，应加强看护，防止人为的攀折损坏，对伤残枝及时进行处理，以免影响树体及观赏效果。

## 五月份

### (1) 气候特点：

气温急剧上升，进入夏季，各种植物生长迅速。

### (2) 主要养护工作及标准：

1) 浇水：树木抽枝展叶盛期，春季开花的花灌木也正处于开花期，绿篱及各种色块也逐渐进入生长期，草坪草的长势也进一步加速，各种植物的需水量很大，应适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。

2) 施肥：根据植物的生长发育情况，结合浇水追施一些速效氮肥。特别是草坪，为均匀长势，加强整体的观赏效果，遵循“弱多强

少”，做到有针对性的施肥，且以速效氮肥为主。

3) 修剪：新栽苗木的剥芽、去蘖。早春花灌木已陆续进入开花末期，加强花后修剪工作，以疏枝、断截措施为主，及时剪除因折断等而枯黄的枝叶，维持树型均衡树势。对于常年开花的植物，例如月季，要及时剪除残花，减少营养损失。绿篱及色块要修剪一次，平时剪除个别长枝条进行局部修整，保证造型轮廓明显，层次分明。提高观赏效果。草坪修剪频率逐渐增加，基本上 15-20 天一次，高度保持在 5—9 左右。修剪时注意不要有明显的漏剪痕迹，剪下的草屑及时清运，不得堆积在草坪里。

4) 病虫害的防治：槐树的蚜虫、桃树瘤蚜、国槐尺蠖、红蜘蛛等，榆叶梅、碧桃、月季等树木上蚜虫等也加剧活动，因此所有的绿化植物必须全面的、均匀的喷洒药物一遍。降低虫量，减轻危害。喷洒药物时注意安全。

5) 除草：杂草生长加速，及时清除草坪杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。

6) 新的绿化区域的绿化工作抓紧进行。

六月份

(1) 气候特点：

气温偏高，燥热。

(2) 主要养护工作及标准：

1) 浇水：树木、灌木、花卉、草坪、绿篱及各种色块进入生长旺盛期，各种植物的需水量很大，应适时浇水满足苗木的生长要求，并及时松土保墒。

2) 施肥：根据植物的生长发育情况，结合浇水为均匀长势，加强整体的观赏效果，遵循“弱多强少”，做到有针对性的局部补施

肥，施肥量要小，特别是速效氮肥。

3) 修剪：雨季将来临，可将树冠大、叶密。根浅的苗木（洋槐、法桐等）适当进行疏剪，对与高压电线及路灯、建筑物有矛盾的枝杈也应进行剪除，同时要及时去除根蘖及疯蘖。剪除因刮风下雨而折断等而枯黄的枝叶，维持树型均衡树势。剪除残花，减少营养损失。绿篱及色块要剪除个别长枝条进行局部修整，保证造型轮廓明显，层次分明。提高观赏效果。草坪修剪，基本上10—15天一次，高度保持在5—9公分左右。修剪时注意不要有明显的漏剪痕迹，剪下的草屑及时清运，不得堆积在草坪里。

4) 病虫害的防治：本月主要需要防治的时紫薇长斑蚜、粘虫、杨柳合欢树上的光肩天牛，槐树的蚜虫、国槐尺蠖、红蜘蛛，榆叶梅、碧桃、月季等树木上蚜虫以及月季黑斑病等。全面的、均匀的喷洒药物，药物种类要交替使用，避免产生抗药性。喷洒时要注意风向，保证安全。

5) 除草：及时清除草坪及各种树木下的杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除，防止草荒。

6) 准备排水：雨季将临，对于低洼易积水的绿化区域，应预先挖好排水沟等，以便解急。

## 七月份

### (1) 气候特点：

本月气温最高，中旬以后，开始进入雨季，多风雨，典型的高温高湿。

### (2) 主要养护工作及标准：

1) 浇水：应根据雨量减少浇水量和次数，并及时松土保墒。

2) 施肥：做到有针对性的局部补施肥。

3) 修剪：雨季来临，对树冠大、叶密。根浅的苗木适当进行疏剪，及时去除根蘖及疯蘖。剪除因刮风下雨而折断等而枯黄的枝叶，维持树型。剪除残花，减少营养损失。绿篱及色块要剪除个别长枝条进行局部修整。草坪修剪，基本上 10-15 天一次，高度保持在 5—9 公分左右，也可以适当放低修剪，增加通透性，减少病害的发生。修剪时注意不要有明显的漏剪痕迹，剪下的草屑及时清运，不得堆积在草坪里。

4) 病虫害的防治：本月主要病虫害是草坪上的粘虫、天牛、槐树的蚜虫、国槐尺蠖、蚜虫、黄刺蛾等各种蛾类害虫以及月季黑斑病、白蜡黑斑、柏锈病等。还要注意预防草坪病害的大发生。喷洒药物时，药物种类要交替使用，避免产生抗药性。同时要注意风向，保证安全。

5) 除草：及时清除草坪及各种树木下的杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除，防止草荒。

6) 移植常绿树：雨季期间，水分充足，空气湿度大，蒸发量低，可以移植常绿树。

7) 准备排水：大雨过后，对于低洼易积水的绿化区域，应及时好排水防涝。

8) 维护：雨季多风雨。容易发生树木歪倒等情况，应事先做好物资、人力、设备等方面的准备。随时检查，发现情况及时处理，及时扶正歪倒的苗木或支立柱。

## 八月份

### (1) 气候特点：

本月气温较高，雨季，多风雨，高温高湿。

### (2) 主要养护工作及标准：

1) 浇水：适时浇水，及时松土保墒。

2) 施肥：局部补肥。

3) 修剪：对苗木适当进行疏剪、除根蘖、疯蘖，剪除折断等枯黄的枝叶。剪残花，减少营养损失。绿篱及色块要剪除个别长枝条。草坪修剪，基本上10-15天一次，高度保持在5-9公分左右，可以适当放低修剪，增加通透性，减少病害的发生。修剪时不要有漏剪痕迹，剪下的草屑及时清运，保持草坪清洁。

4) 病虫害的防治：本月主要病虫害是草坪上的粘虫、天牛、槐树的蚜虫、国槐尺蠖、蚜虫、黄刺蛾等各种蛾类害虫以及月季黑斑病、白蜡黑斑、柏锈病等外。还要注意介壳虫，及草坪病害。药物种类要交替使用，避免产生抗药性。保证安全。

5) 除草：及时清除草坪及各种树木下的杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除，防止草荒。

6) 移植常绿树：可以继续移植常绿树。

7) 准备排水：大雨过后，对低洼积水区域，做好排水防涝。

8) 维护：随时检查，发现情况及时处理，及时扶正歪倒的苗木或支立柱。

九月份

(1) 气候特点：

气温开始下降。

(2) 主要养护工作及标准：

1) 浇水：适时浇水，及时松土保墒。

2) 施肥：局部补肥。对一些生长较弱、枝条不充实的苗木，应补施一些磷钾肥，促进其发育。

3) 修剪：临近国庆，做好迎接国庆的工作。伐除死去的苗木，修剪枯干枝、除根蘖、疯蘖，剪残花。上半个月做好绿篱及色块整型

修剪。国庆前夕所有草坪要修剪一遍，高度保持在5—9公分左右，修剪时不要漏剪，剪下的草屑及时清运，保持草坪清洁，树木青枝绿叶，园容干净整洁。

4) 病虫害的防治：本月主要防治的是草坪上的粘虫、蚜虫、红蜘蛛、白粉虱等及草坪病害。注意安全。

5) 除草：及时清除草坪及各种树木下的杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等。

### 十月份

#### (1) 气候特点：

气温继续下降。

#### (2) 主要养护工作及标准：

1) 准备秋季植树：下旬耐寒树木一落叶，就可以按计划开始栽植。

2) 浇水：适时浇水，及时松土保墒，下旬开始浇灌冻水，冻水一定要浇匀、浇足。

3) 施肥：结合冻水，可以追施一些复合肥。提高苗木的抗寒性。

4) 修剪：继续伐除死去的苗木，修剪枯干枝、除根蘖、疯蘖，剪残花。根据草坪长势适当进行修剪。绿篱除过长枝条剪下外，一般不再进行修剪。为冬季修剪做准备。

5) 病虫害的防治：本月主要防治的是草坪上的粘虫、蚜虫。

6) 除草：彻底清除草坪及各种树木下的杂草，绿篱及色块内生出的杂生植物、爬藤等。清扫落叶，保持干净。

### 十一月份

#### (1) 气候特点

土壤夜冻日化，进入隆冬季节。

## (2) 主要养护工作及标准

- 1) 秋季植树：继续栽植耐寒树木，在土壤解冻前完成。
- 2) 浇灌冻水：继续对苗木、草坪浇灌冻水，尤其是新栽植的苗木要浇灌透水，在土壤冻结前完成。
- 3) 防寒：对不耐寒的树木做好越冬防寒的准备工作。
- 4) 施肥：有条件的可以在土壤封冻前施基肥。
- 5) 涂白。

## 十二月份

### (1) 气候特点：

上旬大雪节气前后，土壤全部封冻。

### (2) 主要养护工作及标准

1) 修剪：全面展开落叶树木的整形修剪工作，根据各种树木的树龄、生长习性、树型特点做到有针对性的修剪。去除病虫枝、枯死枝、徒长枝、交叉枝等，对于没有做到定型乔木，协调整体统一截干定型，树木做到三枝六叉十二头，保证树木的整体协调和丰满，对于花冠木根据观赏需要通风透光进行缩修保证树型。

2) 消灭病虫害：清除残枯枝、落叶，对病残枝进行焚烧处理，消灭越冬病原。

## 4、各类绿化品目的管理措施

### 4.1 乔、灌木及绿篱管理措施

#### (1) 乔、灌木的管理

##### 1) 整形修剪：

a、不同植物类型树木的修剪按其相应的技术规范要求进行修剪，修剪后的断枝随时拿下，集中一起清运处理，以免引起病虫害。

b、棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达 2 / 3 时即应剪除，修剪时应

严格保护主干项芽不受损伤；对由于受意外伤害拆断而枯黄的枝叶应及时清剪。

c、每年 12 月一次应对乔木修剪，剪除徒长枝、枝身的萌蘖枝、丛生枝、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。

d、对造型树木应每两个月修剪一次外形，以保持形状；修剪整形应达到均衡树势、完整树冠和促进生长的要求。

e、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。

f、非观花的造型灌木生长季应每 30 天进行一次修剪以保持树冠丰满、树型美观；

j、绿化工每天巡查中应及时清剪因拆断等而枯黄的枝叶；对于散尾葵、棕竹等棕榈科灌木应及时将枯黄的叶边清修；

## 2) 乔、灌木的施肥、除虫

a、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。

b、灌木每月应喷一次广谱性杀虫剂和杀菌剂。

c、对突发性病虫害应及时针对性地喷洒农药。

d、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产生抗药性。

e、喷药时应注意喷植物的叶背面及根茎部位。

f、禁用高毒或强刺激性的农药。

## 3) 乔、灌木养护的质量标准

a、乔木生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条及冗长枝叶，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。

b、没有长 20cm 以上的枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。

c、正确施肥、喷药，无明显病虫害。

d、乔木基部无 30cm 高以上萌蘖枝，无过长杂草、杂物。

e、灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。

f、乔木修剪切口与枝位平齐，直径 5cm 以上的切口封蜡。

4) 乔、灌木养护注意事项

a、不擅自改变原植株造型。

b、不擅自截剪直径 5cm 以上枝条。

c、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。

d、乔灌木喷药应注意风向，注意保护员工及周围人员安全。

e、乔灌木修剪、施肥、喷药等养护工作应及时登记。

f、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。

(2) 绿篱管理

1) 绿篱每年冬季应彻底清剪一次枯枝弱枝，并在开春前将高度压到定高点，然后再重剪一次。

2) 春夏生长季应平均每个月修剪一次，平时对个别长枝进行局部修整。

(2) 绿篱的淋水、施肥

1) 绿篱养护应视天气情况每周淋水 2 次，每半个月用水冲洗一次叶面。

2) 绿篱每年 2 月底施一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。

3) 绿篱要求每 3 个月施一次缓溶肥，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) 绿篱养护质量要求

1) 造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。

2) 墙状绿篱侧面垂直，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) 片植绿篱修剪得应有坡度变化，且坡度平滑，没有明显交接口。

5) 绿篱内生出的杂生植物、爬藤等及时边根清除。

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。

### (4) 绿篱养护注意事项：

1) 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；

2) 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；

3) 绿篱修剪、喷药、施肥或更换后应及时进行登记。

4) 绿化工每半个月对小区绿篱进行一次质量检查，检查结果记入《绿化工作质量检查表》存档于项目管理部门一年。

## 4.2 草坪管理措施

### (1) 草坪修剪

1) 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)。

2) 清除草地上的石块、枯枝等杂物;

3) 选择走向, 与上一次剪草走向要求有至少 30 度以上的交叉, 避免重免方向修剪引起草坪长势偏向一侧;

4) 四周不规则草边应沿曲线剪齐, 无明显交错痕迹; 若草过长应分次剪短。

5) 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, 用手剪修剪, 无明显漏剪痕迹。

6) 剪完后将草屑清扫干净入袋, 清理现场。

7) 剪割后整体效果平整, 无明显起伏讯漏剪, 剪口平齐;

## (2) 草坪施肥

1) 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 耐; 快绿美按说明浓度及用量稀释后用高压喷药机喷洒;

2) 长效肥按说明用量用手均匀撒施, 施肥前后各淋一次水; 缓溶复合肥按 20g / II12 使用量均匀撒施;

3) 尿素用水按 0. 5% 的浓度稀释后用高压喷雾枪喷施;

4) 所有施肥方法均按点一片一面的步骤进行以保均匀。

5) 长期肥施肥周期按肥料使用说明进行;

6) 特级、一级草坪每月施速溶复合肥一次; 二级、三级草坪每 3 个月施放一次缓溶复合肥。

7) 快绿美及尿素只有重大节庆日、检查时才用于追绿, 其他时间严格控制使用;

## (3) 草坪病虫害防治

1) 草坪病虫害应以防为主，一级以上草坪每半个月喷一次广谱性杀虫药及杀菌药；二级草坪每月喷一次。

2) 对于突发性的病虫害应及时针对性地选用农药加以喷杀，以防蔓延。

3) 由于病虫害而导致的严重退化的草坪应及时给予更换。

#### (4) 草坪管养注意事项

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。

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) 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。

6) 大范围疏草打孔须事先请示分福田人民越秀区教育局局属单位相关部门，得到批准后方可进行，并由客服中心出告示牌。

### 4.3 花卉、盆栽管理措施

#### (1) 时花整型：

1) 绿化工定期巡查室内外时花，及时清除残花黄叶、断枝、盆内杂物，并调整好花盆。

2) 对于高出时花的竹签、杂草应及时清除。

3) 室外种地时花要求每周修一次边，以防边上的草坪草侵入，并且每半个月松一次土及除杂草。

#### (2) 时花淋水

1) 室外的盆种时花夏秋季一般要求每天早晚各淋一次水，春夏

季视天气情况每 2 天淋水一次。

2) 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) 时花施肥

1) 一般盆栽时花出圃前要求先施一次高磷钾的复合肥，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一次高磷钾的复合肥。

3) 种地时花入冬前应施一次高钾肥。

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  $1/3$  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) 时花病虫害的防治

1) 时花摆放前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。整个花坛待换花不超过  $1/2$ 。

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。

4) 无明显病虫害，大叶时花叶面无虫口。

5) 无缺水干旱现象，植株生长良好。

6) 绿化管理员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》存档项目管理部门一年。

## 5、绿化工（园林工）管理制度

### 5.1 目的

规范绿化工作的管理，确保绿化植物长势良好。

### 5.2 范围

适用于各管理处绿化工作的管理。

### 5.3 绿化工作管理规定

(1) 绿化员承担辖区内绿化的日常巡视、养护、监管重任，绿化员应服从管理处的工作安排，遵守所有绿化管理规则，爱护公物，同时认真履行绿化养护任务。

(2) 严格执行绿化养护工作的技术规范要求，按规定标准作业，保质保量完成安排的各项绿化工作，并由管理处定期检查和定量考核。

(3) 进行绿化养护前，应小心谨慎，确保公共设施及建筑物等的完好，若发现任何破坏环境行为或故意损坏行为应及时制止，对不听劝告者，立即向保安员和主管报告。

(4) 爱护绿化工具和设备，确保工具和设备保持良好使用状态。

### 5.4 绿化养护过程安全规定

(1) 在实施植保喷洒时要采取预防措施，不让烟雾飘进业户房屋，特别是喷洒药物时，应注意风向，选择合适的喷洒方向和控制喷洒范围，确保避免对业户或设施的损害，并将“危险”标志牌放在关键位置进行警言提醒。

(2) 在使用机器时应采取安全措施，避免业户或设施造成危险、损害、伤害，在使用水管淋水时，应注意穿越道路、人行道时对行人

和车辆造成的不便。

### 5.5 绿化管理检查规程

(1) 绿化员按规定每日进行巡视、养护，并将养护内容进行记录，对疑问或事故情况向主管或相关人员汇报。

(2) 部门负责人按《绿化服务质量检查规程》的要求对辖区绿化养护情况进行巡视检查，及时处理绿化员或相关人员提交的相关问题，重大事故及时提交物业管理处经理处理，部门负责人每月应对辖区的绿化养护管理工作进行总结，并向管理处汇报。

(3) 部门负责人按《绿化服务质量检查规程》的要求对辖区绿化养护情况进行巡视检查，及时处理绿化相关的事情。

### 2.2.2.6 物业档案资料的管理

#### 一、物业档案资料的含义

物业档案资料指在物业的开发和管理活动中形成的作为原始记录保存起来以备查考的文字、图像、声音以及其他各种形式和载体的文件。

#### 二、物业档案的建立

物业档案资料的建立主要有收集、整理、归档和利用四个环节。

1. 收集：是将分散在单位各内部工作机构的有保存价值的文件资料集中移交给单位档案室或负责管理档案的部门的工作。物业资料来源按不同的标准有不同的分类。

(一) 物业资料来源按时间顺序分类：

#### 1、设计规划阶段信息

(1) 土地购买合同、土地使用证等权属证书

(2) 规划许可证、建筑许可证、预售许可证等各类项目批准证

书

(3) 建筑图、施工图、施工组织设计等图纸文件

## 2、竣工及验收阶段信息

(1) 竣工图

(2) 竣工工程项目一览表

(3) 设备技术清单（设备名称、规格、数量、场地、主要性能、单价、随机工具各件等）

(4) 设施技术手册、使用说明及质保证明

(5) 设备安装调试记录（各种设备系统的试压、试漏检查记录、暖气，卫生、空调、电讯、电气、通风、供水、供气、消烟灭火、防暴报警、电视监控等系统）

(6) 土建施工记录（地基处理记录、结构安装校正记录，预应力构件施工记录

(7) 建（构）筑物监测记录（建筑物的沉降、变形、防震，钢结构焊缝探伤检查记录）

(8) 隐蔽工程的验收记录

(9) 工伤事故发生及处理记录

(10) 图纸会审记录、设计变更通知和技术核定单

(11) 项目的重要技术决定和文件

(12) 验收计划和验收会议纪要验收记录

(13) 返修记录

(14) 验收总结报告

## 3、委托管理阶段信息

(1) 委托管理招标文件

(2) 物业：管理投标文件（物业管理单位的资质证明、管理计划和预算等）

(3) 物业委托管理合同（协议书）

#### 4、招商阶段信息

(1) 招标物业的平面图纸

(2) 招租许可证及委托书

(3) 租：金及管理费测算

(4) 租赁合同

(5) 广告策划资料

#### 5、用户入户信息.

(1) 用户入住通知书、入户须知

(2) 管理公约（公共契约）

(3) 用户资料（包括业主、租户）

(4) 业主委员会章程

(5) 用户手册：

(6) 用户进户验收表

(7) 用户进户交费单

#### 6、日常管理信息

(1) 业主、租户变动和更换情况

(2) 各部门工作（操作）规范，管理制度

(3) 各部门工作记录

(4) 大、中、小修记录

(5) 维修承包合同和预决算

(6) 保安、清洁、绿化等项目的承包合同等

(7) 用户来往信件、投诉和处理资料

(8) 年度工作计划、总结、报告

(9) 人事档案

(10) 保险资料

(11) 法律法规和政府有关文件

(12) 财务报表、工资报表、管理表和租金收缴凭证等资料

(二) 按物业管理参与者分为:

### 1、收集

(1) 在物业接管移交时与开发商及设计单位、施工单位积极合作,力争全面、准确地收集到工程建设产权和工程技术资料等原始资料。

(2) 在业主入住和进行二次装修阶段收集业主、客户资料。

(3) 在日常管理中建立和收集房屋维修档案、设备运行档案、投诉与回访记录和其他相关资料,并将档案的收集制度化。

(4) 通过政府主管部门获取的相关信息。

2. 整理:是指把处于相对零乱、分散的档案,经过分类组合、排列、编目,使档案系列化、系统化的工作。

(1) 档案整理的基本内容:区分全宗;全宗内的档案分类、立卷、案卷排列、案卷目录的编制。

(2) 档案整理工作的要求:必须保持文件之间的历史联系;必须便于保管和利用;必须在原有的基础上进行整理、加工。

3. 归档:是按照档案资料的内在规律进行科学的分类与保存。一个有序的资料库是一个完整的树形图,从大分类到小分类,再至细分、排序。归档要及时,分类要合理。归档要求做到+清,即物业来源清、物业数量清、物业质量清、物业价值清、结构类型清、设备设施清、绿化苗木清、租金费用清、使用情况清、维修更新情况清。

4. 利用:是充分发挥档案资料的凭证和参考作用为物业管理服务。提供利用是档案工作的中心任务,也是档案工作的成果;同时通过提

供利用，使档案工作不断完善和发展。

### 三、物业档案的管理

物业档案资料管理指物业管理公司在物业管理活动中，对物业原始记录进行收集、整理、鉴定、保管、统计和利用，为物业管理提供客观依据和参考资料。

#### （一）资料的归档管理

1. 在物业管理中可实行原始资料和计算机档案管理双轨制，并尽可能将其转化为计算机磁盘储存形式以便于查找。同时还可运用录像、录音、照片、表格、图片等多种形式保存，使其具体化、形象化。

2. 对业主和企业利益影响较大的档案应加以保存。这些档案应按授权级别检索并严格控制借阅。

3. 档案管理人员应编制统一的档案分类说明书和档案总目录，并进行科学合理的分类存档。

4. 档案室应保持干燥、通风、清洁，注意防盗，并确保储存地点符合防火、防虫、防鼠、防潮等要求。

#### （二）档案的使用

1. 利用计算机网络技术，并采用先进检索软件，充分发挥档案资料的作用。

2. 对借阅原始资料的使用者，按档案的不同密级，在机关负责人批准后借阅，并应办理借阅手续。

#### （三）档案的销毁

根据档案的保存期限和性质，对确实没有保存价值和保存期已满的档案，严格按制度规定进行销毁。

### 2.2.3 服务项目的长远计划和短期安排

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业

管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向 ISO9001 质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

4、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

5、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

6、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展 1-2 个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

## 2.3 物资装备

拟投入服务材料一览表

序号	材料名称	数量	品牌	规格型号	价格（元）
1	春风清香剂	1	春风	300ml	26

2	抹布	1	艺桥	条	6.8
3	水桶	1	优思居	只	20
4	垃圾袋	1	妙洁	大号	27.8
5	拖把	1	美灵	个	25
6	玻璃清洁剂	1	星光	1L	50
7	地板蜡	1	星光	1 桶	35
8	香精球	1	diling	5 只/袋	7

拟投入服务工具一览表

序号	种类（名称）	品牌	数量	规格型号	价格（元）
1	伸缩杆	梦兰	1	5 米	25
2	窗户刮刀	兰石	1	2.8cm*20cm	18.5
3	铲刀	兰诗	1	2.5cm*15cm	21.6
4	2401 垃圾桶	金韵	1	204L	120
5	卫生卷纸盒	清风	1	卷	70
6	平板拖把	兰诗	1	110m	43

大型保洁设备一览表

序号	种类（名称）	品牌	数量	规格型号	价格（元）
1	手推式洗地机	MLEE	1	530B	118000
2	驾驶式扫地机	YSD	1	1900	13600
3	三马达静音型 吸尘吸水机	佳美	1	BF585-3	1280
5	尘推车	德威莱克	3	台	4200

### 3、管理规章制度情况

#### 3.1 日常工作管理制度

为了进一步加强管理，提高工作效率，强化组织观念，维护正常的劳动、工作秩序，特制定本制度。

(1) 全体员工必须严格执行公司制定的各项规章制度，按照岗位责任制和具体工作目标，严格履行自己的职责。

(2) 全体员工必须服从分配，听从安排，对工作不服从分配，经教育仍不能到职到岗的视为旷工处理（按奖惩制度第六条执行）

(3) 做到按时上下班，不在工作时间内睡觉、打扑克、下棋或干其它与工作无关的私活，违者按奖惩制度第五条执行。

(4) 严格考勤制度，各物业管理站必须坚持每日签到考勤，考勤员必须认真登记，严禁弄虚作假，违者按奖惩制度第十三条执行。月底汇总，于次月1日报经理审查后交财务科备案，是每工资发放的主要依据之一。

(5) 严格坚持请销假制度，做到事前请假事后销假。杜绝不请假或先离岗后请假，违者按旷工处理。

(6) 对无视公司工作纪律，屡次违反，除按上述规定处理外，将调离其本人工作岗位或待岗学习（经学习仍不能胜任工作，按自动与公司解除劳动合同处理）

(7) 严禁打架斗殴，聚众闹事。违者除对其批评教育外，按奖惩制度第七条执行。

(8) 严禁利用工作之便以权谋私，禁止收受用户任何好处，或以权报复，一经发现或接到举报将按奖惩制度第八条执行。

(9) 除因工作需要，禁止中午喝酒，反对酗酒，不得因喝酒聚会而影响或延误八小时以外的临时性工作和服务要求。

(10) 水电工要严格执行水电工岗位责任制，水电查抄及费用征收应实事求是，严禁弄虚作假，一经发现将按奖惩制度第十条执行。

(11) 工作时间定为每天 8 小时，职工周日留一人值班外，其余人员休班；值班人员安排其他时间补休(法定节假日据情况安排休息)。

(12) 对业主提出的各种合理性服务要求，在规定范围内的要立即去办，服务范围之外的能办则办，不能办的须做好耐心的宣传解释工作。禁止出现推诿不管或置之不理，一旦发现或举报反映，则按奖惩制度第十一条执行。

(13) 业主(或使用人)对收费(含代收费项目)标准提出异议时，要首先向其耐心宣传解释上级的规定和批准的收费标准，直到业主理解和满意为止，遇有极个别业主无理取闹，应及时向领导汇报。

### 3.2 奖惩制度

为充分调动职工的积极性和创造性，增强职工的主人翁责任感，维护正常的工作秩序特制定本规定。

#### 奖励：

(1) 对完成年度工作任务及下达指标，年底评出的先进个人由公司进行统一表彰。

(2) 对各有偿服务范围内的创收，按实际创收额的一定比例提取给个人。

1) 对发现查出偷水、偷电之行为并给予处罚，罚款部分按 10% 提取。

2) 对工作中因有发明、技术改造或提出合理化建议，给公司带来经济效益的员工，参加公司献计策、做好事“双十佳”评选活动。并按公司文件规定评选奖励。

#### 处罚：

(3) 工作迟到或早退 10 分钟以内处罚 10 元； 10 分钟以上处罚 20 元； 30 分钟以上者按旷工处理（30 分钟以上为半天，1 小时后为一天）。

(4) 旷工半天， 扣发本人一天工资，旷工一天扣发本人两天工资；旷工超过一天以上做自动与公司解除劳动合同处理。

(5) 消极怠工， 工作时间内上网、打扑克、下棋或干私活发现一次处罚 20 元。

(6) 无正当理由，不服从分配及安排的，按旷工处理。

(7) 打架斗殴，聚众闹事，影响工作并造成影响的，除视情节轻重移交有关机关处理外，单位将据情节给予一定的处分和经济处罚，因触及刑律被依法刑事拘留的，按解除劳动合同处理。

(8) 利用工作之便以权谋私，接受用户好处（包括喝水、抽烟、吃请等），一经发现除返还或赔补外，发现一次处罚当事人 200 元；情节严重的加倍处罚。

(9) 除工作需要外，严禁中午喝酒，不得因业余时间喝酒而影响临时性工作安排或住户的服务要求，发现一次处罚 50 元，如给住户造成损失（本物业服务范围内的）由当事者一并赔偿。

(10) 对水电查抄及收费过程中弄虚作假，发现一次除重新更正或补收外，处罚当事人 100 元。

(11) 对居民提出的服务要求，不得推诿不管或置之不理，发现或居民举报反映给公司一次处罚 50 元，出现居民上告或举报给公司以外的其他管理部门一次，发现一次处罚当事人 200 元。（正当理由除外）

(12) 严格请销假制度，请假人不按规定写请假报告的按旷工处理。

(13) 严格考勤并做好记录，做到日考日记，并于次月 1 日报公司经理，审核签字后备案并编制本月工资表，如发现考勤记录与实际出勤情况不符，扣责任人 30 元/次。

(14) 工作要负责任，因玩忽职守造成的辖区内各类事故及损失，按损失的实际造价予以赔偿。

(15) 对员工的各类处罚，均由经理办公会研究同意报公司批准后执行。

### 3.3 考勤制度

(1) 全体干部、员工需严格遵守工作纪律，按时上下班，不迟到、不早退。

(2) 考勤工作由各站责任人负责实施，并坚持日考日记。

(3) 各物业站应对所属人员的签到出勤情况予以监督签写，不得弄虚作假，公司将不定期检查。发现当天漏签或签到不实，当事人要受到一定的处罚（按奖惩制度第十三条执行）。

(4) 财务部应对职工请假情况通过请假报告做好记录和汇总，并以此计算员工工资。

(5) 凡因查抄水电等入户占用的非工作时间，不做加班处理，事后也不予以补休，各物业站可适当安排提前 1 小时下班，但不能推迟上班时间，各住区出现突发性抢修而占用的非工作时间由公司组织补休。

(6) 考勤记录要于次月 1 日报交经理，待审查签字后备案并编制当月工资表，不得无故拖交，一经出现按奖惩制度第十三条执行。

### 3.4 请销假制度

(1) 全体职工必须做到有事先请假，事后要销假。

(2) 职工请假要提前写出请假报告，待逐级批准后，方可离岗，

不得出现先离岗后请假的现象。

### (3) 职工请批假范围

请假半日以上（含半日），须提前写出请假报告，由副经理或经理批准，各对长一切非因公外出须经经理批准。

(4) 因病请假一日以上（含一日）须有正规医疗部门的证明手续。

(5) 因事、因病请假及晚婚晚育假期均按公司的有关规定执行。

(6) 以上事项如有违反，按奖惩制度第十二条执行。

## 3.5 业主回访制度

(1) 为确保业主利益，规范服务程序，提高服务标准，特制定如下制度：

1) 对业主提出的各类咨询应做好记录，并予以答复。

2) 对业主的误解，物管人员应进行必要的耐心解释。

3) 物管经理及相关职能部门]应定期对辖区业主进行回访。

4) 回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，做好回访记录。

5) 回访中，对业主的询问、意见，不能当即答复的，应告知预约时间答复。

6) 回访后遇到的重大问题，应上报例会讨论，找出解决方案，做到件件有落实，事事有回音。

7) 对业主提出的工程质量问题，由物业公司进行登记，并以“工作联系单”的方式，一式三份，物业公司存一份，交工程部一份，交客服中心一份，由工程部联系施工单位进行维修并承诺修复时限，反馈给物业公司，由物业公司负责向客户解释。由客户服务中心督促工程部在规定的时间内维修完，并让业主进行验收。

8) 对业主提出的各类在本物业服务范围之内的问题，应承诺解决的方法和时限，并做好记录，并在规定的时间内给予回复。

9) 对已解决的问题按性质及需要在不超过三日或一周内回访业主，征求意见。

10) 对回访情况要做好完整地记录，且须由业主签字为证。

#### (2) 回访时间及形式

1) 物管经理/主任每年登门回访 2-5 次，了解情况，解决问题、沟通关系。

2) 辖区物管员工按区域范围分工，每季回访 1 次。

3) 利用节日庆祝活动、社区文化活动、公关活动等形式广泛听取住户反映。

4) 有针对性地对住户（业主）作专题调查，听取意见。

5) 辖区设投诉信箱，投诉电话，由专人接收，交物管经理/主任及时处理。

6) 作好回访登记。

#### **投诉事件的回访：**

1) 重大投诉由物管经理组织进行，一般投诉由物管员进行处理；

2) 回访率应该达到 100% ；

3) 应在投诉处理完毕后的三日内进行。

#### **维修工程的回访：**

1) 由辖区物管员进行；

2) 回访率应该达到 30%；

3) 应在维修完成以后的个月以后两个以内进行。

#### **业户报修的回访：**

1) 由物管管理员进行；

2) 回访率应该达到 30% ；

3) 应在维修完成以后三天以内进行。

回访人员领取《回访记录表》，通过与住户面谈、现场查看的方式进行回访，回访的内容包括质量评价、服务效果的评价、住户的满意程度评价、缺点和不足的评价、住户意见的征集，将回访的内容简明扼要地记录在《回访记录表》上，并请住户签名确认。

管理员每月末对回访的结果进行统计和分析，对发现的回访不合格、连续就同一事项投诉两次以上、同一种维修三次以上的现象，写成统计分析报告，以书面形式上报物管经理审阅，并做出解决方案。

### 3.6 财务管理制度

(1) 根据会计法和公司要求，建立健全公司的会计核算程序，手续传递制度。

(2) 每月 27 日前，向经理提交综合服务费、水、电等各项收费情况及各辖区水、电损耗情况报告。

(3) 每月 10 日前各站上报上月经营情况报表，财务分析报告。

(4) 财务现金借用（含各辖区收费员）必须由经理签字批准，不得私自借用，违反者由当事人以工资垫付且追究责任。

(5) 出纳会计现金库存限额不得超过五百元，作为零星开支，其它支出一律由支票支付。

(6) 对各类奖罚，由物业公司报企管部后下发通报，月底由出纳员编制工资表，在当月工资中体现。

(7) 对各类费用报销，由出纳督促，事后七日内必须报销，原则上不得跨月。

(8) 各辖区发生的任何收付款项必须统一入账，不得出现帐外资金收支。

### 3.7 水、电工管理制度

- (1) 由专人负责对水、电的日常管理和维修保养。
- (2) 建立水、电等共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录要齐全。
- (3) 操作人员即水、电管理员要严格执行设施设备操作规程及保养规范。确保不发生质量安全事故。
- (4) 水、电管理员要定期查抄水、电表，编制每月水、电的收费、损耗情况。
- (5) 严格控制辖区内水、电、暖的损耗情况，随时查处偷水、电等现象，维护全体业主的合法权益。
- (6) 如业主发生水、电、暖损坏时，水电工应在短时间内给予修复，最迟不能超过 24 小时。
- (7) 水、电、暖管理员设备房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏等现象。
- (8) 保证路灯、楼道灯完整无损。出现损坏及时修复，最迟不能超过两天。
- (9) 保证消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。
- (10) 如违反以上九条，根据情况给予当事人及相关责任人 20 元至 100 元的罚款，造成经济损失的按损失额的 50% 负担。

### 3.8 秩序部管理制度

#### 秩序部职责

- (1) 在公司的领导下，维护物业辖区治安秩序，保障辖区内居民的生命财产安全，为居民创造一个安全、舒适的居住、生活环境。
- (2) 认真做好防火、防盗、防抢劫工作，确保辖区内休闲椅、路灯、草坪灯、围墙护栏、围墙灯、消防栓、电子监控等各种公共设

施设备的完整无损，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告公司领导，需向公安部门报案的要及时报案，确保辖区的安全。

(3) 对辖区内的居民做好公司各项规章制度及治安保卫有关规定的宣传工作。

(4) 保护辖区内刑事、治安案件或治安灾害事故现场，并协助公安部门开展工作。

(5) 负责管理好辖区内交通秩序。

(6) 完成领导交办的其他临时性和特殊性任务。

### **秩序部长职责**

(1) 热爱安保工作，以身作则，带头遵守安保制度，遵纪守法，依法办事，敢于同一切违法犯罪行为作斗争，敢于管理，善于管理，正确处理个人利益与集体利益的关系，个人安全与公民人身安全的关系，不怕牺牲，做维护大局，维护群众利益的模范。

(2) 在公司领导下，全面负责秩序部的工作，严格管理，严格要求，认真贯彻落实公司的各项规章制度，确保保安队的各项任务圆满完成。

(3) 加强秩序人员业务和素质方面的培训，做好与有关部门和基层秩序人员的协调工作，及时汇集秩序人员反映的各种信息向上级汇报，为上级领导提供建设性工作建议，根据上级指示精神和工作安排意见开展工作；制定比较完善的秩序部内部管理规定和标准，并学习外地及其他物业公司秩序管理的先进经验，结合自身特点建设一支具有特色的秩序管理队伍。

(4) 对秩序人员的值勤情况进行监督检查，白天靠上抓，每晚抽查不少于三次，将检查情况记录入档，作为考核依据，并每天做好工作小结。

(5) 对秩序人员的思想工作随时调查了解，全面把握，对队员中发生的不良苗头要及时掌握，并及时做好思想工作，把问题解决在萌芽中。

(6) 负责对秩序人员工作考核，每月底将每个人的工作情况连同结果报公司经理审批。

(7) 对秩序队员中出现的违规违纪行为，必须在查明情况后，于当天向公司领导汇报，根据领导指示做出处理意见。

(8) 每周召开秩序人员例会，传达贯彻上级指示，总结本周工作，安排下周工作，并与全体人员一起分析研究辖区的治安问题；同时必须搞好岗前讲评。

(9) 熟悉掌握辖区内各种安防设施的性能和程序，熟悉辖区环境，做到心中有数。

(10) 及时完成领导交办的其他各项工作。

### **秩序组长的职责**

(1) 对秩序部长负责，做好辖区内安全保卫工作。

(2) 以身作则，模范遵守国家法律、法规及公司、秩序部的各项规章制度，带头认真履行秩序队员职责，带领秩序组全体人员，认真严肃、一丝不苟地搞好安全保卫工作。

(3) 突出表率作用，严于律己，团结一致，服从命令，听从指挥，热爱本职工作，努力做好值勤工作，对辖区内发生事故，必须及时向秩序部长报告。

(4) 发现组员有违规违纪行为，必须及时向部长报告，并对其批评教育，不得瞒报和迟报。

(5) 将组员每天出勤情况，做好登记。对队员中的好人好事、尽职尽责、成绩突出以及迟到、早退、脱岗、误岗、失职违规等情况

要搞好记录，并及时报告部长，以便奖罚。

(6) 负责本组的上岗交接班工作，完善交接班管理制度，并带领组员搞好本组分工负责区域的卫生保洁工作。

(7) 及时完成领导交办的其他各项工作。

### **秩序队员职责**

(1) 服从物业公司的领导，听从秩序部长及组长的命令，认真执行公司制定的各项规章制度，时刻维护秩序人员的良好形象。

(2) 认真学习政治理论和法律知识，不断提高自身素质，做好学习笔记。

(3) 严格遵守秩序队员奖惩制度及其他法律法规，按规定履行职责，不准超权限行使职责。

(4) 注重自身修养，提高内在素质，相互之间不准讽刺打击，不准相互诋毁拆台，不准乱加猜疑，不准在背后议论领导和同志；要互相支持，互相配合，精诚团结，共同完成工作任务。

(5) 依法办事，公正执法，自觉维护法律尊严和秩序部的声誉，不准以任何理由，任何名义，对任何人进行吃、拿、卡、要。

(6) 树立责任感，勇往直前，大胆与违法犯罪行为作斗争，确保辖区居民人身财产不受损坏。

(7) 严格请销假制度，有事及时请假，办完后及时销假；不准迟到、早退，不准中途脱岗；工作时间不准办私事。

(8) 要严格履行《秩序人员的基本要求》的规定，认真履行工作职责。

(9) 严格按照规定搞好宿舍及个人的卫生。

(10) 及时完成领导交办的其他各项工作。

### **秩序人员的基本要求**

(1) 秩序人员必须做到：

1) 必须树立“爱岗敬业”高尚的道德品质和工作作风，为物业公司负责，为辖区内全体业主、居民负责。

2) 根据公安部门的有关要求，熟练掌握安保岗位知识，维护公司利益，服从物业公司的领导，认真执行公司制定的各项规章制度，时刻维护秩序人员的良好形象。

3) 努力学习法律、科学、文化和业务知识，不断提高政治素质、业务素质和工作能力。

4) 严格遵守秩序员职责及其他规章条例，严格遵守请销假制度，对工作和生活中出现的问题要及时汇报。

5) 提高使用警械和保卫能力，保持战斗化作风，随时制止各种违法犯罪活动，做好安全防范工作，严防火灾、爆炸、盗窃等破坏性事故和案件的发生，同时注意自身安全。

6) 注意工作方法，学会做群众工作，提高识别处理问题的能力，坚持原则，秉公执法，不徇私情。

7) 提高独立工作能力，根据各组担负的具体任务，搞好安全保卫的工作计划，并积极组织实施。实行优质服务，任何情况下不得出现粗心大意、马虎从事或有滥用职权、超越职权的行为。

(2) 日常工作：

仪表着装

1) 按公司配发制服统一着装和佩戴，制服须保持洁净、平整，各项配置标志齐全规范。

2) 风纪严整，不得敞开衣领，翻卷衣袖、裤边；衣着整洁，必须佩带工作证。

3) 上岗前、下岗后须到指定地点（宿舍）更衣，不得将制服带

离辖区；勤换洗服装，但服装清洗不得影响正常上岗着装。

4) 秩序人员仪表须洁净端正，不得剃光头、留怪异头形，不得染发、纹身。

#### 上岗姿态

1) 在岗时须精神饱满，精力集中。

2) 站岗时保持抬头、挺胸、收腹、并腿，巡岗时须在站立的基础上做到步伐稳健，双臂前后自然摆动，不得有手插衣裤口袋、手叉腰间等散漫举止。

3) 两人巡岗时须并排，保持上岗姿态统一步伐行进；两人以上巡逻或同行时须列纵队，保持上岗姿态统一步伐行进。

#### 文明礼貌

1) 对待住户或来宾须态度和蔼、耐心周到，行为举止须自然端正、落落大方。见到领导和来宾要面带微笑，行举手礼。

2) 礼貌待人，遇住户或外来人员需交涉或按章管理时，在开始前和完成后皆须先敬礼，当住户或外来人员向你咨询时，应主动问候“您好，请问您有什么事吗？”；当你需向住户或外来人员交涉或按章管理时，使用“对不起，打扰了，请您”，当结束时，使用“谢谢合作，再见。”等礼貌用语。

3) 严禁把不良情绪带到工作岗位中，做到微笑服务，禁止任何粗俗言谈、污言秽语。

4) 在工作中规定使用普通话，并使用要求的礼貌用语。

5) 进入各级领导室前，应轻轻敲门，经允许后进入。

#### 门卫岗

1) 对出入辖区的人员必要时进行查询，言语文明，并做好登记和引导，来访人员须填写来访人员登记表，说明来访人姓名、工作单

位、来访时间吸来访事由。

2) 劝阻无关人员及未批准的商贩进入辖区。

3) 管理辖区交通秩序，引导车辆正常有序进出辖区，无关车辆不得进入辖区。

4) 门卫岗亭须保持整洁美观，无关人员不得进入门卫岗亭。

5) 每天把值勤情况写入值勤情况记录表。

### 巡逻岗

1) 巡逻值勤人员每日按规定的区域及路线实施巡逻值勤。

2) 巡逻值勤主要内容包括：辖区内陌生人员查询，劝阻已进入辖区的无闲杂人员，车辆停放情况；楼宇外观、道路、路灯、电子监控及有关配套设施完好情况，及时发现安全隐患，制止不法行为及违反辖区综合管理制度的现象等。

3) 认真遵守姿态、礼貌用语等方面的规定。

4) 巡逻情况及时记录并写入值勤情况记录表。

### (3) 上岗时间及交接班细则

平均每天上岗 8 小时，当日下午 4：00-次日 0：00 为中班；0：00-8：00 为夜班；8：00-下午 4：00 为白班，每周一次轮岗，周末要有人值班，法定节假日按照《关于假期、薪酬的规定》具体安排。

1) 秩序人员接班要按规定提前 10 分钟上岗接班，在交接班记录表上记录接班时间并签到。

2) 交接班时，交班的秩序人员要把需要在值班中继续注意的或处理的问题以及警械器具等装备器材向接班秩序员交待、移交清楚，并记录在交接班登记簿上。

3) 接班秩序人员验收时发现问题，应由交班秩序人员承担责任；验收完毕，交班秩序人员离开岗位后所发生的问题由接班秩序人员承

担责任。

4) 所有事项交待清楚后，交班秩序人员在离开工作岗位前在登记簿上记录下班时间并签名。

5) 接班人未到，交班人员不得下班。如果接班人员未到，交班人员下班，这期间发生的问题，两人共同负责；即使没有发生问题，也要分别处 50 元罚款并通报批评。

6) 特殊情况需调换班时，必须经部长同意，提前报经物业公司经理批准，未经批准擅自换班，则视为脱岗。

#### (4) 工作纪律

1) 严格遵守国家的法律法规及公司各项规章制度。

2) 工作期间要着装整齐配套，时刻保持良好的精神风貌。

3) 坚守岗位，忠于职守，在岗期间必须保证物业公司办公室、辖区内所有公共设施设备及所有围墙、围墙灯、路灯、大门等的全方位安全，不得出现任何失盗事故，若发生失盗等不安全事故，由责任人承担经济赔偿等全部责任。

4) 上岗坚决做到“五不准”，即不准喝酒，不准聊天、谈情说爱，不准容留外来人员，不准擅离工作岗位，不准迟到、早退。

5) 要尊老爱幼，尊重辖区内居民的风俗习惯，遵守群众纪律。

6) 爱护各种警械器具装备，不丢失、损坏、转借或随意携带外出，如有损坏或丢失按原价赔偿并处 50 元罚款。

7) 严格执行请、销假制度，有事外出必须请假，无故不请假者，视为旷工。

8) 严格执行培训制度，除正常上岗外，每周安排培训、学习及会议时间 2 小时，由部长统一安排。

#### (5) 卫生保洁

经常保持好环境卫生。编排每日卫生值班表，宿舍要保持内外清洁。生活日用器具要放置有序，床铺被褥放置整齐，同时讲好个人卫生。

### **请销假制度**

(1) 秩序队员原则上不得请假，如有特殊情况确需请假的，需经过逐级批准后方可离岗。请假一小时至半天，提前填写请假条，由部长审批，但不得空岗；请假一天以上的，必须提前填写请假条，部长同意并安排好排班，由公司经理审批，并及时销假。

(2) 秩序队员请事假，一律不准捎口信或打电话，违者按旷工论处；请病假必须有正规医院开具病假条。

(3) 不请假私自离岗者，按旷工论处。

(4) 秩序队员必须按规定的工作时间到达工作岗位，迟到 30 分钟以上者，按旷工论处。

(5) 若违反上述规定，旷工不足一天罚款 30 元；满一天罚款 50 元；满二天罚款 100 元；满三天开除部普。

(6) 各有关负责人在记录、上报、执行过程中，若弄虚作假，出现问题的，要层层追究责任，从严处理，对责任人视具体情况罚款 50-100 元。

### **秩序人员奖惩制度**

为鼓励秩序人员认真做好本职工作，杜绝一切不良行为，以责、权、利相结合为原则，制定秩序人员奖惩细则：

(1) 奖励细则：

- 1) 见义勇为、敢于同坏人坏事做斗争，成绩显著者。
- 2) 积极协助公安机关抓获违法犯罪分子和侦破案件，成绩突出者。

3) 积极参加抢险救灾，保卫人民生命财产安全，成绩显著者。

4) 为搞好辖区的安全保卫工作积极出谋划策，所提合理化建议实行后效果显著以及工作成绩突出者。

5) 拾金不昧者。

以上行为视情况奖励 20-200 元。

(2) 惩罚细则：

1) 工作期间擅自离岗，进行收听收音机、录音机，收看电视或进行其他与

工作无关的活动的，发现一次罚款 30 元。

2) 工作期间接待客人，谈笑聊天，玩忽职守者，发现一次罚款 50 元。

3) 在岗期间有吸烟、喝酒、吃零食、睡岗及其他懈怠行为者，发现一次罚款 20 元。

4) 对辖区业主及来访者态度恶劣、粗言秽语、不理不睬者，发现一次罚款 50 元。

5) 无故迟到、早退，发现一次罚款 20 元。

6) 执勤时着装不整齐，仪表不洁净端正（剃光头、留怪异发型、染发等）者，发现一次罚款 20 元。

7) 无故旷工，不足一天罚款 30 元；满一天罚款 50 元；满二天罚款 100 元；满三天开除部籍。

8) 如有业主投诉，对业主态度恶劣、粗言秽语，经核查后情况属实，每出现一次罚款 20-100 元。

9) 在值勤期间，不得监守自盗，如发现将处以案件款 3 倍或 3 倍以上罚款，并移交司法机关追究其刑事责任。

10) 上岗期间，门卫岗见到来宾和领导要行举手礼，站岗时保持

抬头、挺胸、收腹、并腿，不得有摇头晃脑、交头接耳等动作；引导车辆正常进出。上述规定如有违反者，每发现一次罚款 20 元。.

11) 巡逻时不得有手插衣裤口袋、手叉腰间等散漫举止，不得聚众聊天，上述规定如有违反者，每发现一次罚款 20 元。

12) 在岗期间必须保证物业公司办公室、辖区内所有公共设施设备及所有围墙、围墙灯、路灯、大门、草坪灯、音乐箱、电子监控等的全方位安全，不得出现任何失盗事故，若发现失盗等不安全事故，明确责任人，由责任人承担经济赔偿责任。

13) 严格执行请销假制度，无故不请假者按《秩序人员奖惩制度》第 7 条执行。

14) 严格执行培训制度，无故不参加培训学习者，每发现一次罚款 20 元。

15) 认真搞好宿舍卫生保洁工作，每出现一次卫生不合格，处罚责任人 20 元。

16) 秩序人员要听从指挥，不得顶撞领导，如有违反规定者，每发现一次罚款 100 元。

17) 秩序人员要精诚团结，互相配合，相互之间不准讽刺打击，不准相互诋毁拆台，不准乱加猜疑，不准在背后议论领导和同志，如有违反规定者，每发现一次罚款 50 元；如出现打架者，每人处罚 100 元，先动手者加罚 50 元，经批评教育仍不思悔改者，开除部籍。

18) 秩序部长要认真履行《秩序部长的职责》如对工作不负责任，玩忽职守，每次视情节处罚 20-100 元。

19) 秩序组长要认真履行《秩序组长的职责》如对工作不负责任，玩忽职守，每次视情节处罚 20-100 元。

20) 秩序部长对全体队员出现的违规违纪行为具有处罚权，经公

司领导查实批准后实施。

21) 公司领导在工作期间发现秩序队员有违规违纪行为，首先处罚秩序队长 20- 100 元，并按规定对责任人进行处罚。

### **秩序部警械、服装、对讲机管理制度**

为进一步规范对讲机的使用，提高秩序部的良好形象，保证秩序人员统一着装上岗，确保服装警械的安全，特做如下规定：

(1) 警械管理：秩序人员使用警械，必须办理领用手续。部长办理从公司领用手续；组长与部长办理领用手续；交接班时，办理交接手续。如出现丢失，在查明原因后，除由当事人全额赔偿外，还要逐级追查责任，并处以经济处罚 20-100 元。

(2) 对讲机管理：

1) 交接班时严格认真的检查机体是否完好。分清责任，对损坏或丢失的按原价进行赔偿。由各组组长接班时验收。

2) 不得用对讲机进行与工作无关的对话，更不得用来聊天，如有违反每次处罚 10 元。

3) 不得将对讲机带出辖区或擅自外借。每发现一次罚款 50 元。

4) 对讲机要及时充电，在岗期间不得出现对讲机没电现象和呼不到现象。否则每次处罚 10 元。

5) 使用对讲机对话时要有礼貌。如：“X 收到请回答”，“收到请讲”等。

6) 其他事项按照安保器材管理规定进行管理。

(3) 服装管理：

按照《关于员工工作服的规定》执行。

### **3.9 环卫保洁工管理制度**

(1) 保洁人员必须树立“爱岗敬业”高尚的道德品质和工作作

风，为物业公司负责。根据公司的要求和业主的需要，为辖区内全体业主居民履行环境卫生保洁服务。服从领导、听从指挥，认真执行公司制定的各项规章制度。

(2) 坚守岗位，行为规范。严格遵守上下班和请销假制度。按时上下班，不得迟到或早退，上班时间一律不得私自外出。特殊情况需提前写出请假报告，逐级上报申请，未得到经理批准一律不得擅自离岗。工作期间要文明礼貌，举止大方，统一着装，规范整齐。

(3) 工作时间：上午 8：00 分至 12：00 分（9：30 至 10：00 为可休息时间）；下午 1：00 分至 5：00 分（3：30 至 4：00 为可休息时间）。每天工作 8 小时，星期日轮休。

(4) 环卫保洁工作要求：

1) 生活垃圾每天清运 2 次，保持垃圾桶和果皮箱清洁无异味。

2) 辖区道路、广场、停车场、绿地每日清扫，绿地内不得有人为性垃圾，路灯每月清洁 1 次，及时清除辖区内道路积水积雪。

3) 楼道每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次，底层公共大厅每日拖洗 1 次，楼梯扶手每周擦洗 2 次，楼道内任何部位不得出现蛛网浮尘。

4) 公共部位玻璃半月清洁 1 次；楼道灯每月清洁 1 次。

5) 每天指导装饰装修户将装修垃圾运至辖区外垃圾场。

6) 上午 10 点 30 分左右、下午 4 点左右为卫生保洁最佳时间，此时，辖区内各地、楼道内各处必须保持清洁，无任何垃圾存在。如发现达不到标准要求，必须严肃处理。

(5) 奖惩办法

1) 迟到或早退以及擅自离岗 30 分钟以下，每次处罚 10-20 元。

2) 迟到或早退以及擅自离岗 30 分钟以上、60 分钟以下，每次处罚 20-50 元。

3) 迟到或早退以及擅自离岗 60 分钟以上视为旷工，每次处罚 30-100 元。

4) 发现不讲文明礼貌的行为或不按规定着装，每次处罚 10-20 元。

5) 不按规定次数清运生活垃圾和建筑垃圾，以及垃圾桶不清洁、有异味等，每发现一次处罚 10- 50 元。

6) 对第四条第一至六款工作要求，进行定期或不定期检查时，每有一项达不到要求，对责任人处罚 10-30 元。

7) 辖区内业主举报或反映在环卫保洁方面以及每天的最佳保洁时间达不到要求的事项，经查实，每次每项对责任人处罚 10-20 元。

8) 奖励。每月进行一次评选奖励，连续四次检查均达到要求，未发现问题且日常领导抽查也未发现问题者，奖励现金 20-100 元。

9) 奖励和处罚额在当月工资中兑现。

(6) 认真完成领导交办的其他临时性特殊工作。

### 3.10 保密制度

第一条为切实维护物业管理有限公司的商业利益，强化广大员工的保密意识，避免因故意或无意泄密给公司正常经营活动所造成的负面影响，特制订本制度。

第二条保密工作由行政与人力资源部负责日常工作。

第三条公司各职能部门和所属公司的主管领导负责本单位的保密工作。

第四条企业秘密的范围和保密措施：

(一) 范围：凡影响公司商业利益和长远发展，不宜对外宣扬的事项、信息，均属商业秘密。

1、公司未公开的重要经营活动策划方案；

- 2、公司财务资料；
- 3、大宗采购的有关事宜；
- 4、项目招投标的；
- 5、公司内部掌握的合同、协议、意向书、可行性报告及重要会议记录；
- 6、不宜对外的员工分配方案；
- 7、生产流程、独创技术；
- 8、公司内部会议与会人员的观点、意见及决策过程；
- 9、其它根据经营需要确定的保密事项。

#### （二）企业秘密密级的划分及确定

公司秘密依据泄露后给公司利益带来的损失程度分为：“A 密级”、“B 密级”、“C 密级”三级。

1、A 密级是公司最重要的秘密，泄露后会使公司的权利和利益遭受特别严重的损失：

2、B 密级是公司重要的秘密，泄露后会使公司权利和利益受到严重损害。

3、C 密级是公司一般的秘密，泄露后会使公司权利和利益受到损害。

企业秘密密级确定由该项工作的主管单位负责。

#### （三）保密措施

1、密件应明确标明“单位名称+密级”，保密期限一般为一年，如需延长要加以说明；

2、公司各级组织及员工都有保守企业秘密的义务；

3、属于公司秘密的文件、资料和其它物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由相应行政办公部门专职人员执行，

并采用相应的保密措施；

4、对于涉及公司秘密的文件、资料和其它物品，非经主管领导或拟制单位批准，不得擅自复制和摘抄；收发、传递和外出携带，由指定人员担任，并采取必要的安全措施；在设备完善的保险装置中保存；

5、流转过程中的文件需要加强控制，有关人员签署意见的文件面单，不得让与流转环节无关人员接触，领导签署意见的面单不得复印（本人、上级要求除外），对外联系工作要通过正式文件、函件，不得展示文件流转面单；

6、在对外交往与合作中需要提供秘密事项的，应当事先经主管领导批准；

7、不准在私人交往和公共场所谈论公司企业秘密，不准在未采取保密措施的通讯中泄露和传递企业秘密；

8、涉及公司秘密的文件、资料和其它物品使用完毕后，或交档案室存档，或进行销毁；

9、公司员工发现公司秘密已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时报告主管领导的有关部门，该领导和有关部门应立即做出处理。

#### 第五条关于文件的传递

##### （一）文件传递人

1、公司各类文件的传递人，必须是本公司员工，不得将文件交给外单位人员传递。

2、公司的文件传递人主要包括公司办文员、各部门办文员和经手人。

##### （二）上行文和下行文的传递

1、上行文和下行文均分为两类，公司内上行文、下行文和公司外上行文、下行文。

2、上行文的传递：公司内上行文即按照公司办文规定提请上级批示的有关文件应区分类别，由公司的文件传递人传递；公司外上行文即上报政府主管部门和上级公司的文件，原则上只能由公司办文员传递，特殊情况下，可由公司经手人传递。

3、下行文的传递：公司内下行文即公司经理所做的批示、公司下发的文件由公司的文件传递人传递；经由办公自动化系统下发的文件只能由公司办文员和文件打印管理员操作发布；公司外下行文即政府主管部门和上级公司的批示、文件，只能由公司办文员传递。

4、在传递文件时，传递人应做好登记交接。

#### 第六条关于文件信息的披露

1、文件传递人和文件签阅人，不得向无关人员特别是公司外人员披露文件的任何内容。

2、在接受问询、需要披露文件内容时，文件传递人、文件签阅人和经手人只能将公司或部门的决定结果答复有知情权的问询人，任何人不得将无关的内容（包括作决定的过程、参与决策的各级人员的相同或不同意见等）在回复时透露给问询人。绝对禁止未经授权或批准将除结果之外的任何文件给问询人或不相关的人员。

3、在答复问询人或请示人时，可以口头答复，也可以书面回复；书面回复时，须报有权审批人审批，并加盖公司或部门业务联系章。

第七条各单位要严格执行保密纪律，指定专人负责保密工作，并定期检查，堵塞失密漏洞。一旦发现失密应立即制止，采取补救措施，并及时上报公司对于造成失密的单位和个人根据情节依纪严肃处理。

第八条各单位要通过多种手段，经常性地开物业管理公司员工保

密制度提要：在接受问询、需要披露文件内容时，文件传递人、文件签阅人和经手人只能将公司或部门的决定结果答复有知情权的问询人展保密纪律教育，特别要利用正、反两个方面的事例加强保密纪律教育。

第九条对严格遵守保密规定，在防范失窃密中做出突出成绩者，应给予奖励。奖励由行政与人力资源部提出，总经理办公会议决定。

第十条本规定由公司行政与人力资源部负责解释。

第十一条本规定自发布之日起施行。

## 4、安全管理措施

### 一、安全生产方针和目标

方针：安全第一，预防为主

目标：确保全年各责任区域无安全责任事故。

### 二、安全生产机构

物业公司的安全生产领导小组由公司的主要负责人、安全生产部门负责人组成，是公司安全生产管理工作的最高领导机构。

安全生产领导小组组长：

组员：

秩序维护队做为公司安全生产领导小组的常设机构，负责处理公司日常安全管理工作。公司安全生产领导小组下设安全生产管理班组，以各服务中心为单位，物业服务项目经理任安全生产管理班长，各安全生产管理班成员人数可设 2—5 人，由各物业服务中心自行确认，报安全生产领导小组备案。各级安全管理组织同时负责公共秩序维护和义务消防工作，各物业服务中心要在各工作岗位设义务消防员。

## 第二部分 安全生产管理制度安全生产管理制度范文摘要

### 第一章 总则

第一条 为加强公司安全生产管理，防止和减少事故发生，保障职工的生命和财产安全，促进公司发展，根据《中华人民共和国安全生产法》有关法律法规，制定本制度。

第二条 凡在本公司管理范围内从事与安全生产活动有关的部门和个人，必须遵守本制度。

第三条 安全生产贯穿于设备、设施运行、维护、维修、改造的全过程，必须贯彻“安全第一，预防为主”的方针，坚持以各部室为中心，实行属地化管理，坚持“谁主管、谁负责”、“谁审批、谁负

责”的原则。

第四条 各部门必须严格遵守国家有关安全生产的法律、法规，正确处理安全与效益、安全与生产、安全与发展、安全与稳定的关系，努力改善劳动条件，确保安全生产。

第五条 公司总经理、副总经理对安全生产负直接领导责任，各部门主任对管辖区域负全面领导责任，是本部门安全生产的第一责任人。

第六条 各部门所属的从业人员有依法获得安全生产保障的权利，并应依法履行安全生产方面的义务。

第七条 各部门应当加强对安全生产工作的领导，督促每个人认真履行安全生产监督管理职责，对安全生产监督管理中存在的重大问题及时予以协调解决。

第八条 各部门应采取各种形式，加强对有关安全生产的法律、法规和安全生产知识的宣传，提高员工的安全生产意识。

第九条 公司鼓励和支持安全技术研究和安全生产先进技术的推广应用，提高安全生产管理水平。

第十条 公司对在提高安全生产管理水平、改善安全生产条件、防止安全事故、参加抢险救护等方面取得显著成绩的部室和个人给予奖励。

第十一条 公司各部门是本公司安全生产工作的监督管理部门，依照厂有关安全生产的法规和基本制度的规定，对本公司的安全生产工作实施管理。

第十二条 本制度依据国家现行的有关安全生产的法律、法规、标准、规范、规程和上级部门对安全生产管理的规定编制。

## 第二章 安全生产管理制度的建立

第十三条 本安全生产管理制度的建立是结合武汉绿岛物业管理有限公司的特点，以确保安全生产体系具有可操作性。各部门日常安全生产工作除按安全生产制度运行外还必须严格遵守国家、厂部、行业及地方性安全生产法规。

第十四条 公司成立以总经理为组长，负责安全生产工作的分管副总经理和分管各部门主任为副组长，成员由各部门负责人组成的“安全生产领导小组”，下设安全管理机构，成立安全生产办公室，配备与安全生产工作相适应的专（兼）职管理人员，对公司内部的安全生产工作进行指导、监督、管理和检查。

第三章 安全生产责任制 第十五条 总经理责任制：

1、建立健全并落实以安全生产责任制为核心的安全生产规章制度和操作规程；

2、建立健全与本单位经济活动相适应的安全生产管理机构，配备安全生产管理人员，按照有关规定足额提取安全生产费用，落实安全生产经费；

3、督促、检查本单位的安全生产工作，按照有关规定开展安全生产标准化建设，组织开展安全生产监督检查、安全隐患排查整治和安全宣传教育培训工作；

4、将安全生产工作与业务工作紧密结合，一起部署，一起落实，一起检查，一起考核；

5、将安全设施投资纳入建设项目概算，执行新建、改建、扩建工程项目的安全设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用制度；

6、负责配备符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品；

7、制订并实施生产安全事故应急救援预案；

8、发生生产安全事故后，应当赶赴现场，组织抢救，保护现场，做好善后工作，执行事故处理决定。

**第十六条 副总经理责任制：**

- 1、负责安全生产日常监督管理工作，督促落实安全生产责任制；
- 2、监督检查安全生产标准化建设和安全隐患排查整治工作；
- 3、监督检查单位负责人、管理人员和从业人员的安全生产宣传教育培训工作；
- 4、督促做好作业场所的劳动保护工作，预防和消除职业危害；
- 5、发生生产安全事故后，应当赶赴现场，组织抢救，保护现场，做好善后工作，督促执行事故处理决定。

**第十七条 安全员责任制：**

- 1、负责分管物业管辖区域内的安全生产工作；
- 2、定期检查管理处对安全生产各项制度的执行情况，及时纠正失职和违章行为；
- 3、负责处理管理处安全、防火工作中存在的重大问题；
- 4、负责组织分管物业管辖区域内的定期和不定期的安全、防火检查，对查出的问题落实整改；
- 5、负责组织分管物业管辖区域范围内重大事故的调查处理。

**第十八条 综合部责任制：**

1、贯彻执行国家及厂安全生产的方针、政策、法规，落实公司的安全生产管理制度，并结合学校的实际情况制定各种规章制度、操作规范和操作规程。

2、负责对学校各安全生产环节进行监督管理，并提出预防事故发生的措施，组织开展经常性的安全生产检查，及时整改事故隐患。

3、建立健全安全生产管理机制，推行安全生产目标管理。

4、组织开展安全生产宣传、教育，对所属员工和安全管理人員定期组织学习和培训。

5、在上級主管部門的統一領導下負責管理日常安全考核和上崗証的管理，以及必要的身體素質檢查，嚴禁帶病、疲勞工作。

6、開展安全生產競賽活動，對安全生產進行檢查、評比、考核，表彰先進，總結和交流經驗，推廣安全生產先進管理方法。

7、嚴格執行事故報告制度，準確、及時地填報安全生產責任事故統計報表。

#### 第十九條 安全員安全生產責任制

安全員安全生產責任人，其職責是：

1、認真學習上級有關安全生產的指示，規定和安全規程，熟練掌握本崗位操作規程；

2、上崗操作時必須按規定穿戴好勞動保護用品，正確使用和妥善保管各種防護用品和消防器材；

3、上班要集中精力搞好安全生產，平穩操作，嚴格遵守勞動紀律和工作流程，認真做好各種記錄，不得串崗、脫崗、嚴禁在崗位上睡覺、打鬧和做其它違反紀律的事情，對他人違章操作加以勸阻和制止；

4、認真執行崗位責任制，有權拒絕一切違章作業指令；

5、嚴格執行交接班制度，發生事故時要及時搶救處理保護好現場，及時如實向領導匯報；

6、加強巡回检查及时发现和消除事故隐患，自己不能处理的应立即报告；

7、积极参加安全活动，提出有关安全生產的合理化建議。

8、保护事故现场，协调调查事故原因。

## 第二十条 消防员责任制

- 1、在公司安全员的带领下开展安全生产工作。
- 2、开展管辖区域的消防安全管理工作，做好日常防火安全检查工作。
- 3、积极配合安全员对内对外的消防安全宣传教育，搞好群防群治工作。
- 4、负责学校消防安全知识宣传教育，协助安全员制定灭火作战计划，参与每半年组织实施的应急救援演练。
- 5、建立健全管辖区域的安全生产档案及各项安检记录，并及时更新完善与安全生产有关的资料。

## 第二十一条 各部门及管理处安全生产责任制

公司所属的综合部、工程部、营运部、督察部、各管理处主管其职责是：

- 1、对本部安全生产和员工人身安全、健康负责；
- 2、发现事故苗头和事故隐患及时处理和上报；
- 3、组织安全检查活动，坚持班前讲安全、防火，班中检查安全、防火，班后总结安全、防火工作；
- 4、认真贯彻执行安全规章制度，严格执行操作规程；
- 5、发生事故立即报告，并采取积极有效措施，制止事故扩大，组织员工分析事故原因；
- 6、对从事有明显危险或严重违反操作规程的职工有权停止操作，并安排好岗位操作人员，报告上级领导；
- 7、有权制止未经三级安全教育和安全考核不合格员工独立操作；
- 8、搞好安全和消防设施、设备的检查和维护保养工作，检查员工合理使用劳保用品和正确使用各种消防器材。

## 第四章 安全生产管理制度

### 第二十二條 安全生产工作例会制度

1、为充分发挥公司及班组安全生产管理的监督管理作用，做好对管理处安全生产状况的研究分析及重大安全生产问题的对策制订，公司实行安全生产例会制度。

2、公司每半年组织召开一次安全生产工作会议，对公司半年来的安全生产工作进行总结，对下半年度的安全生产规划及安全生产工作进行部署。

3、公司每月末组织召开一次安全生产会议，分析、研究本公司的安全生产形势，落实下个月安全生产管理目标。

4、公司安全生产办公室每季度组织召开一次安全生产会议，对公司本季度的安全生产形势进行分析，研究、统筹、协调、指导公司的重大安全生产问题。

5、公司必须坚持使安全生产例会制度化，并认真做好会议记录，确保使每次会议都有一定的实质内容，都能解决一定的实质问题。

### 第二十三條 安全生产检查制度

1、为增强职工的安全意识，及时消除事故隐患，确保安全生产，必须加强管理处安全生产检查。

2、安全生产检查的依据：国家及学校有关安全生产的法律、法规、标准、规范、规程及政府、上级部门和公司有关安全生产的各项规定、制度等。

3、各级安全生产检查应以查思想、查制度、查措施、查隐患、查教育培训、查安全防护等为主要内容。

4、公司安全检查应以定期安全检查为主，以查处安全生产隐患为主要内容，每月至少组织进行一次。

5、公司及所属部室应定期或不定期地组织对安全问题进行专项、重点检查。

6、公司应根据生产实际及综合气候变化，定期或不定期地组织季节性安全检查。

7、公司安全员安全检查结束后，要认真全面系统地进行分析、总结和评价，要针对检查中发现的问题，制定整改措施，落实整改，并将整改、复查情况及时反馈到公司安全生产办公室。

#### 第二十四条 安全知识教育、培训制度

1、每年以创办安全知识宣传栏、开展知识竞赛等多种形式，提高全体员工的消防安全意识。

2、定期组织员工学习消防法规和各项规章制度，做到依法管理。

3、公司应针对岗位特点进行消防安全教育培训。

4、对消防设施维护保养和使用人员应进行实地演示和培训。

5、对新员工进行岗前安全知识培训，经考试合格后方可上岗。

6、因工作需要员工换岗前必须进行再教育培训。

7、消控中心等特殊岗位要进行专业培训，经考试合格，持证上岗。

#### 第二十五条 防火巡查、检查制度

1、落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡查检查制度。

2、安全生产管理职能部门每日对公司进行安全巡查。每月对单位进行一次防火检查并复查追踪改善。

3、检查中发现火灾隐患，检查人员应填写防火检查记录，并按照规定，要求有关人员在记录上签名。

4、检查部门应将检查情况及时通知公司安全员，安全员应每日

消防安全检查情况通知，若发现本单位存在火灾隐患，应及时整改。

5、对检查中发现的火灾隐患未按规定时间及时整改的，根据奖惩制度给予处罚。

#### 第二十六条 安全疏散设施管理制度

1、学校应保持疏散通道、安全出口畅通，严禁占用疏散通道，严禁在安全出口或疏散通道上安装栅栏等影响疏散的障碍物。

2、应按规范设置符合国家及厂规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施。

3、应保持防火门、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于正常状态，并定期组织检查、测试、维护和保养。

4、严禁在师生在校期间将安全出口上锁。

5、严禁在师生在校期间将安全疏散指示标志关闭、遮挡或覆盖。

#### 第二十七条 消防控制中心管理制度

1、熟悉并掌握各类消防设施的使用性能，保证扑救火灾过程中操作有序、准确迅速。

2、做好消防值班记录和交接班记录，处理消防报警电话。

3、按时交接班，做好值班记录、设备情况、事故处理等情况的交接手续。无交接班手续，值班人员不得擅自离岗。

4、发现设备故障时，应及时报告，并通知公司综合部及时修复。

5、非工作所需，不得使用消控中心内线电话，非消防控制中心值班人员禁止进入值班室。

6、上班时间不准在消控中心抽烟、睡觉、看书报等，离岗应做好交接班手续。

7、发现火灾时，迅速按灭火作战预案紧急处理，并拨打 119 电

话通知公安消防部门并报告部门管。

## 第二十八条 消防设施、器材维护管理制度

1、消防设施日常使用管理由消防员每日检查消防设施的使用状况，保持设施整洁、卫生、完好。

2、消防设施及消防设备的技术性能的维修保养和定期技术检测由消防员负责，设专职管理员每日按时检查了解消防设备的运行情况。查看运行记录，听取值班人员意见，发现异常及时安排维修，使设备保持完好的技术状态。

### 3、消防设施和消防设备定期测试：

(1) 烟、温感报警系统的测试由消防工作管理部门负责组织实施，保安部参加，每个烟、温感探头至少每年轮测一次。

(2) 消防水泵、喷淋水泵、水幕水泵每月试开泵一次，检查其是否完整好用。

(3) 正压送风、防排烟系统每半年检测一次。

(4) 室内消火栓、喷淋泄水测试每季度一次。

(5) 其它消防设备的测试，根据不同情况决定测试时间。

### 4、消防器材管理：

(1) 每年在冬防、夏防期间定期两次对灭火器进行普查换药。

(2) 派专人管理，定期巡查消防器材，保证处于完好状态。

(3) 对消防器材应经常检查，发现丢失、损坏应立即补充并上报领导。

(4) 本办公楼、学校、医院的消防器材由消防员负责。

## 第二十九条 火灾隐患整改制度

1、消防员对存在的火灾隐患应当及时予以消除。

2、在防火安全检查中，应对所发现的火灾隐患进行逐项登记，

并将隐患情况书面下发各部室限期整改，同时要做好隐患整改情况记录。

3、在火灾隐患未消除前，各部室应当落实防范措施，确保隐患整改期间的消防安全，对确无能力解决的重大火灾隐患应当提出解决方案，及时向单位消防员报告，并由单位上级主管部门报告。

4、对公安消防机构责令限期改正的火灾隐患，应当在规定的期限内改正并写出隐患整改的复函，报送公安消防机构。

### 第三十条 用火、用电安全管理制度

#### 1、用电安全管理：

- (1) 严禁随意拉设电线，严禁超负荷用电。
- (2) 电气线路、设备安装应由持证电工负责。
- (3) 各部室下班后，该关闭的电源应予以关闭。
- (4) 禁止私用电热棒、电炉等大功率电器。

#### 2、用火安全管理：

(1) 严格执行动火审批制度，确需动火作业时，作业单位应按规定向消防员申请“动火许可证”。

(2) 动火作业前应清除动火点附近 5 米区域范围内的易燃易爆危险物品或作适当的安全隔离，并向公司借取适当种类、数量的灭火器材随时备用，结束作业后应即时归还，若有动用应如实报告。

(3) 如在作业点就地动火施工，应按规定向公司申请，公司需派人现场监督并不定时派人巡查。离地面 2 米以上的高架动火作业必须保证有一人在下方专职负责随时扑灭可能引燃其它物品的火花。

(4) 未办理“动火许可证”擅自动火作业者，本单位人员予以处分，严重的予以开除。

### 第三十一条 易燃易爆危险物品和场所防火防爆制度

1、易燃易爆危险物品应有专用的库房，配备必要的消防器材设施，仓库管理人员必须由消防安全培训合格的人员担任。

2、易燃易爆危险物品应分类、分项储存。化学性质相抵触或灭火方法不同的易燃易爆化学物品，应分库存放。

3、易燃易爆危险物品入库前应经检验部门检验，出入库应进行登记。

4、库存物品应当分类、分垛储存。

5、易燃易爆危险物品存取应按安全操作规程执行，仓库工作人员应坚守岗位，非工作人员不得随意入内。

6、易燃易爆场所应根据消防规范要求采取防火防爆措施并做好防火防爆设施的维护保养工作。

### 第三十二条 义务消防队组织管理制度

1、义务消防员应在消防员带领下开展业务学习和灭火技能训练，各项技术考核应达到规定的指标。

2、要结合对消防设施、设备、器材维护检查，有计划地对每个义务消防员进行轮训，使每个人都具有实际操作技能。

3、按照灭火和应急疏散预案每半年进行一次演练，并结合实际不断完善预案。

4、每年举行一次防火、灭火知识考核，考核优秀给予表彰。

5、不断总结经验，提高防火灭火自救能力。

### 第三十三条 灭火和应急疏散预案演练制度

1、制定符合本单位实际情况的灭火和应急疏散预案。

2、组织全员学习和熟悉灭火和应急疏散预案。

3、每次组织预案演练前应精心开会部署，明确分工。

4、应按制定的预案，至少每半年进行一次演练。

5、演练结束后应召开讲评会，认真总结预案演练的情况，发现不足之处应及时修改和完善预案。

#### 第三十四条 燃气和电气设备的检查和管理制度

1、应按规定正确安装、使用电器设备，相关人员必须经必要的培训，获得相关部门核发的有效证书方可操作。各类设备均需具备法律、法规规定的有效合格证明并经维修部确认后方可投入使用。电气设备应由持证人员定期进行检查（至少每月一次）。

2、防雷、防静电设施定期检查、检测，每季度至少检查一次、每年至少检测一次并记录。

3、电器设备负荷应严格按照标准执行，接头牢固，绝缘良好，保险装置合格、正常并具备良好的接地，接地电阻应严格按照电气施工要求测试。

4、各类线路均应以套管加以隔绝，特殊情况下，亦应使用绝缘良好的铅皮或胶皮电缆线。各类电气设备及线路均应定期检修，随时排除因绝缘损坏可能引起的消防安全隐患。

5、未经批准，严禁擅自加长电线。各部门应积极配合安全小组、维修部人员检查加长电线是否仅供紧急使用、外壳是否完好、是否有维修部人员检测后投入使用。

6、电器设备、开关箱线路附近按照本单位标准划定黄色区域，严禁堆放易燃易爆物并定期检查、排除隐患。

7、设备用毕应切断电源。未经试验正式通电的设备，安装、维修人员离开现场时应切断电源。

8、除已采取防范措施的部门外，工作场所内严禁使用明火。

9、使用明火的部门应严格遵守各项安全规定和操作流程，做到用火不离人、人离火灭。

10、场所内严禁吸烟并张贴禁烟标识，每一位员工均有义务提醒其他人员共同遵守公共场所禁烟的规定。

### 第三十五条 安全生产工作考评和奖惩制度

1、对安全生产工作作出成绩的，予以通报表扬或物质奖励。

2、对造成安全生产事故的责任人，将依据所造成后果的严重性予以不同的处理，除已达到依照国家《治安管理处罚条例》或已够追究刑事责任事故责任人将依法移送国家有关部门处理外，根据本单位的规定，对下列行为予以处罚：

(1) 有下列情形之一的，视损失情况与认识态度除责令赔偿全部或部分损失外，予以口头告诫：

A、使用易燃危险品未严格按照操作程序进行或保管不当而造成火警、火灾，损失不大的；

B、在禁烟场所吸烟或处置烟头不当而引起火警、火灾，损失不大的； C、未及时清理区域内易燃物品，而造成火灾隐患的；

D、未经批准，违规使用加长电线、用电未使用安全保险装置的或擅自增加小负荷电器的；

E、谎报火警；

F、未经批准，玩弄消防设施、器材，未造成不良后果的；

G、对安全员提出的消防隐患未予以及时整改而无法说明原因的部室管理人员； H、阻塞消防通道、遮挡安全指示标志等未造成严重后果的。

(2) 有下列情形之一的，视情节轻重和认识态度，除责令赔偿全部或部分损失外，予以通报批评：

A、擅自使用易燃、易爆物品的；

B、擅自挪用消防设施、器材的位置或改为它用的；

C、违反安全管理和操作规程、擅离职守从而导致火警、火灾损失轻微的；

D、强迫其他员工违规操作的管理人员；

E、发现火警，未及时依照紧急情况处理程序处理的；

F、对安全小组的检查未予以配合、拒绝整改的管理人员。

(3) 对任何事故隐瞒事实，不处理、不追究的或提供虚假信息的，予以解聘。

(4) 对违反消防安全管理导致事故发生（损失轻微的），但能主动坦白并积极协助相关部门处理事故、挽回损失的肇事者或责任人可视情况予以减轻或免于处罚。

### 第三十六条 安全管理制度

1、负责所辖学校内公共区域的治安、消防安全防范工作，严格执行国家治安条例，密切配合公安机关保护业主生命财产安全。

2、安全保卫以固定岗、流动巡逻相结合的形式实行 24 小时全天候值班制度，对各楼实行每天不定时两次以上的安全巡查制度，保证消防通道、安全出口的畅通，维护消防指示标识、应急照明等消防设施、设备的正常完好有效状态。

3、保安员上岗时必须穿统一保安制服，佩戴工号牌、武装带、警棍、对讲机等，军容严整，热情礼貌，正确回答业主和来访人员的提问，提供力所能及的帮助。

4、对进出校园的可疑人员要严格进行检查手续，对装修和施工人员要凭保安部发放的临时出入证方可进出，禁止各类流动闲杂人员混入学校。

5、大门岗要做好各种登记工作，对外来人员搬出贵重、大件物品离开学校，必须有物业公司发放的出门条，否则不予放行。

6、凡在学校内施工或安装维修设备需要动用明火作业时，物业公司先报请用能部同意，然后由保安部签发《动火许可证》，落实相应的防范措施后方可实施。

7、消防监控室实行 24 小时值班制度，随时观察。记录仪器设备的运行情况及处理火警的工作记录，遇有火警，按《火警处置程序》进行处理。

### 第三十七条 室内停车场安全管理制度

1、停车场所属负责人对停车场的消防安全工作负直接责任，贯彻实施消防法律法规和有关制度；

2、建立消防管理机构，确定防火负责人，配备兼职安全管理员，按规定组建义务消防队，定期进行业务培训，开展自防自救工作；

3、制定并严格执行用火用电管理制度、值班巡查制度、消防安全宣传检查制度、消防安全逐级责任制度等必要的消防安全制度，制定火灾应急方案，指定专人值班；

4、对入库车辆应确定专人进行仔细检查，消除安全隐患，车辆应在确定地点存放，不得堵塞通道和影响消防设施的使用。入库的车辆严禁携带易燃易爆物品；

5、车库的电气装置必须由正式电工按规定安装，电线须穿金属导管或不燃材料管保护，接线处应穿接线盒。车库内不得设置移动照明灯具和碘钨灯，不准使用电炉等家用电器；

6、车库内严禁动用明火，在醒目的地点设防火标志。确需动用明火时（含电焊、氧焊），必须办理动火证，经安全员批准，并采取严格的安全措施确保安全；

7、车库内严禁进行车辆维修作业以及其他作业，严禁在通道上停车，严禁超量停车。不得存放其他物品；

8、车库内应按规定配备消防设施、设备和灭火器材及报警电话，并确定专人负责管理维护，使之完好有效；

9、开展经常性的防火检查，发现安全隐患和事故必须立即报告，并采取相应的措施，不得隐瞒不报或擅自逃离现场。

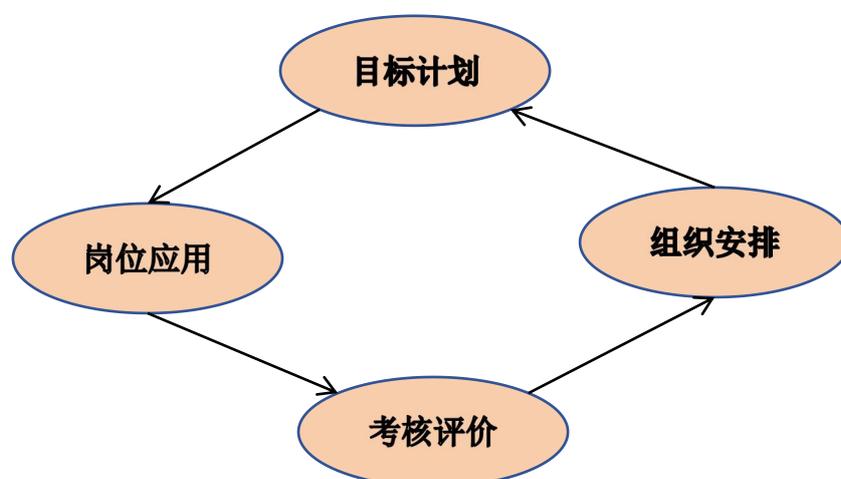
## 5、员工培训方案

随着管理方式、管理手段的现代化，物业管理队伍的结构也发生革命性变化。项目物业管理人员的配备已从劳动密集型向技术密集型转化，管理人员和操作人员比例缩小，管理人员应是高学历、高水平的复合型人才。针对项目的特点，我们要求事务管理人员必须是一专多能，实行一岗多职，真正体现管理职能的“三合一”（事务、保安、日常服务）。在管理队伍的建设上，我们将采用规范管理和人性化管理相结合的方式，运用激励机制，充分调动全体员工的工作积极性，严格考核，并实行 10%的淘汰率，确保管理目标的实现。

### 5.1 管理人员培训管理

企业的竞争是人才的竞争。而人才的竞争关键在于企业是否能最大限度地开发人力资源。要实现管理人员素质的现代化，必须规范企业的培训制度，把培训作为企业的发展战略长抓不懈。我们确定了极具针对性的项目物业管理培训目标，确立了全员终生培训计划。公司拨专款用于购买培训所需设备、落实培训师资质力量和培训场地等。采用计算机、摄像机、智能网络等先进的培训手段，全方位、多层次地传输新理论，传授新技术，提高员工的综合素质，为项目管理培养复合型人才。同时，我们确立了“全员培训、全过程考核”的培训方针，使培训真正落到实处。

### 5.2 培训系统构成图



构成图说明：

1、为了使培训更有实效性，我们根据项目物业管理智能化、园林化的特点，确定目标并拟订计划。在此基础上拟订培训的组织形式、课程设置、培训方式及时限等。

2、计划制定后，根据培训计划进行落实，灵活运用合适的训练方式和方法，使培训获得预期的效果。

3、培训的考核与评估是培训工作的一个极其重要的环节，我们籍此充分了解培训功效，掌握员工的接受效果。

4、最后根据评估考核，及时调整培训思路，确定今后培训工作重点。并把理论应用到实践工作之中，使培训工作真正落到实处。

#### 5、培训的组织形式

公司凭借雄厚的师资优势，在品保部的调度监督下，项目管理处具体落实执行。

### 5.3 培训计划

#### 培训目的

使物业管理服务人员正确掌握各项服务技能、技巧和专业知识，提高员工的综合素质，强化员工的服务意识，提供规范化、标准化、程序化的服务。

#### 培训对象

凡公司员工均为培训对象。新员工必须进行入职培训和岗位技能培训，老员工也须进行不定期的在职岗中培训。

#### 培训组织

由办公室负责培训的筹备和实施，并对培训过程进行记录。培训阶段及内容

入职培训：主要对新员工进行公司概况、管理理念、法律法规、仪容仪表服务态度及物业管理和操作技能的基本知识培训，使员工在

上岗时能具备的服务理念和业务基本知识。

岗中培训：在员工上岗后根据（工种）的需要，进行各种层次及内容的培训，以满足日常管理和操作的要求。

专门培训：在有新技术、新标准、新法律法规颁布及时组织员工进行专门培训，使员工能及时了解和掌握这些专门知识，以便更好地为客户服务。

外派培训：根据工作需要，选派业务骨干或岗位变动的员工参加行客户管部门和相关单位组织的各种岗位培训、操作资格培训等，不断提高物业管理水平。

### （一）培训计划

接管前的人员培训 为了使接管全体物业管理操作人员能迅速适应工作环境，马上进入工作状态，接管前对全体人员进行强化培训，培训计划如下表：

强化培训计划表

序号	培训内容	培训对象	组织部门
1	公司概况、物业管理概论、服务礼节礼貌、物业管理法律法规、物业管理理念与服务技巧	全体员工	办公室
2	项目概况、物业管理目标及管理模式	全体员工	物业服务中心
3	公司管理规章制度	全体员工	物业服务中心
4	物业服务规程	全体员工	办公室
5	清洁要求、管理制度、操作规程	保洁员工	物业服务中心
6	消防管理要求、管理制度	全体员工	公司安保部
7	应急事件处理规程	全体员工	安保部、物业服务中心
8	员工手册、公司管理制度、物资领用制度	全体员工	办公室

### （二）日常管理期间的人员培训

对员工进行日常培训，能够确保物业管理服务人员行为的规范，使员工能严格按工作程序进行操作，为客户服务，从而有效提高服务水平及工作效率，日常培训的内容和形式如下：

内容：

- 企业理念、质量方针、质量目标
- 岗位操作技能及工作操作程序
- 服务技巧、礼貌礼节及正确处理人际关系

• 新知识、新技术及新观念 方式：定期培训，由公司总部、服务中心根据需要进行针对性较强的培训，这类培训将根据管理的需要制订培训计划。

即时培训，由服务中心对个别员工进行旨在提高岗位技能和改善其服务水平的培训，这类培训主要是针对个别员工的某些不足而进行的

### （三）人员管理

公司员工是企业经营（服务）的基本资源，员工在物业管理服务中居于核心地位，只有管好人，才能管好事。因此，我公司在招聘员工、录用考核、定期考核、淘汰机制等人员管理上形成了一套规范性强、操作简便的高效运作管理体系。为优化人员结构和层次，我公司将抽调和对外招聘相结合的配备服务中心员工。

### （四）考核

对服务中心的员工，除必须的入职培训外，公司还将按岗位要求跟踪考核，验证其是否适合岗位需要。同时建立月度、年度考核制，做好各种考核记录。对工作表现出色的员工进行奖励、晋升；对不能满足岗位要求的员工，则予以淘汰。

• 考核目的：保质保量完成工作任务，科学合理运用分配机制，客观公正的做好人员管理，激励调动员工的积极性。

- 考核内容：员工品行、工作能力、工作态度、工作业绩。
- 考核标准：把公司的质量方针、各岗位工作操作规程作为考核员工的标准；把工作计划、临时任务及目标作为考核员工标准的补充。

#### （五）淘汰机制

我们将在服务中心推行“末位淘汰制”，真正体现“能者上、平者让、庸者下”的用人思想，通过综合考评对位于最后的 5%的员工，实施强制性淘汰。

为充分体现“督促后进、共同进步”的原则，被淘汰员工将经过待岗学习、限期改进、辞退等阶段。这种机制对于员工既有约束，也有激励，从而推动整个服务中心工作，做好各项服务工作。

#### （六）协调关系

我们将通过有计划、有步骤的努力，协调和改善茶山竹海的内外关系，使小区物业管理的服务符合社会的要求，塑造良好的形象。协调关系的主要内容有：

督促员工注意工作方式，讲求细化，从而达到与客户、业主和其他社会公众保持良好的关系。

协调服务中心与员工之间的关系，创造上下左右关系的融洽的工作环境，引导员工及时排除纠纷，妥善处理投诉，维护企业声誉。

#### （七）服务意识

我们强调和谐的物业服务意识，从点滴细微处入手，为客户、业主提供优质、高效、满意的服务。

#### （八）量化管理与标准化动作

量化管理及标准化动作就是根据每个员工的不同岗位要求以及应该具备的能力，按标准对其进行评价。我公司将按 ISO9001 质量管理体系的要素对员工进行评价考核。