

## 第五章 企业折扣证明及技术文件

### 第一节 小企业声明函（服务）（分包号：包1）

#### 中小企业声明函

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）参加东海县政府采购中心（单位名称）采购编号为JSZC-320722-JZCG-K2026-0004（采购编号），东海县 2026-2027 年度党政机关、事业单位及团体组织物业服务框架协议采购项目（项目名称）（采购包号：包1）的采购活动，服务全部由符合政策的中小微企业承接。相关企业（含联合体中的中小微企业、签订采购包意向协议的中小微企业）的具体情况如下：

1. 东海县 2026-2027 年度党政机关、事业单位及团体组织物业服务框架协议采购项目（标的名称），属于物业管理（供应商填写招标文件中明确的所属行业）行业；承接企业为江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司（企业名称），从业人员45人，营业收入为23107.4619万元，资产总额为3052.1490万元，属于（中型企业 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）：江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司

日期：2026 年 5 月 28 日

备注：

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

2. 专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，则不能通过资格审查；非专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，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〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213号）的规定，自行勾选承接企业的企业规模类型。

# 第一节 我公司承担项目优势

## 一、集团简介



### 集团简介 COMPANY PROFILE

瑞创现代服务集团始于2016年，总部位于江苏海洋大学通灌校区，是一家提供全链条解决方案的现代服务产业管理集团，覆盖**人力资源服务板块、企业管理服务板块、物业管理服务板块、康养服务板块、职业技能服务板块、安保管理服务板块、餐饮管理服务板块**等七大板块，专注服务央企以及机关单位客户，致力于为客户创造价值。

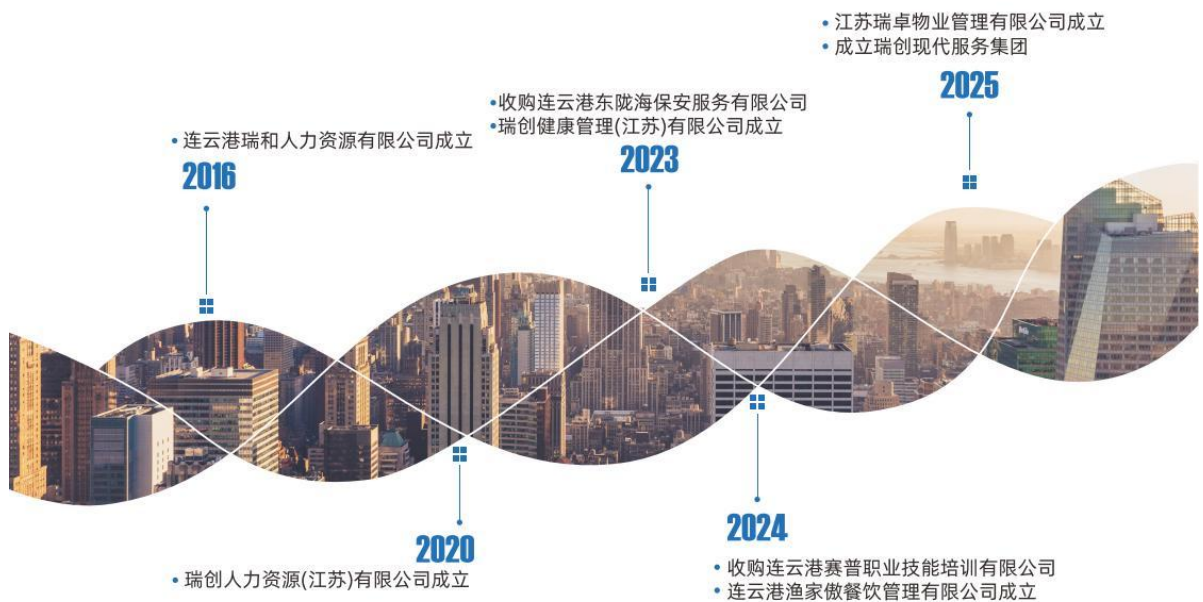
历经近几年的发展积淀，瑞创现代服务集团已建立起一套集“**资源开发--优化配置--服务整合--方案解决**”的全方位服务体系，在为客户提供专业项目服务的基础上，还能够提出专业化整体咨询解决方案。公司成功服务了包括中国人寿、中核集团、国家能源集团、中化集团、中交集团、工投集团、方洋集团、洋井集团等多家央企、国企在内的广大客户群体，赢得了客户的普遍赞誉和良好的市场口碑。

展望未来，瑞创现代服务集团将继续秉持“**为客户创造价值**”的服务理念，不断革新服务理念，拓展服务领域。公司将充分利用自贸区的政策优势，积极融入全球服务市场为客户提供更加优质、高效、全面的服务，助力企业实现可持续发展，共创美好未来。



## 发展历程

DEVELOPMENT HISTOR



### 江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司



## 集团文化

Culture

### 01 企业文化：

江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司，植根于蓬勃发展的现代服务产业，以“服务驱动价值，管理赋能产业”为核心文化理念。我们坚信，“专业、高效、创新、协同”是现代服务业的生命线。瑞创文化，是“以客户为中心”的服务文化，是“追求卓越”的品质文化，是“拥抱变化”的创新文化，是“和合共生”的团队文化。我们致力于通过卓越的服务管理能力，整合资源、优化流程、提升效能，为合作伙伴创造可持续价值，共同推动现代服务产业的高质量发展。

### 02 我们的使命：

赋能现代服务，成就客户价值

### 03 我们的愿景：

成为现代服务产业管理的卓越引领者

### 04 我们的价值观：

客户至上，专业精进，创新驱动，协同共赢



## 集团业务板块

Group business Segments



### 01 快速响应

根据客户需求快速响应，最短时间内提供优质服务。

### 02 密切沟通

密切联系客户和人才，工作过程透明化，让客户随时了解工作情况。同时全面掌握客户需求动态。

### 03 严格评估

我们保证所有的服务均通过公司的严格评估，确保服务的优质质量。

### 04 增值服务

我们将不定期提供免费的沙龙和行业给客户免费搭建行业平台。

## ■ 人力资源服务板块

人力资源服务板块涵盖劳务外包、劳务派遣、人事代理、业务外包、灵活用工等全方位服务，致力于为企业打造高效的人才管理解决方案，助力企业人才战略落地。以专业、高效、定制化为特色，拥有专业的HR团队，具备丰富的行业经验和专业知识，能够根据企业不同发展阶段和需求，提供个性化的人力资源解决方案。服务流程高效规范，确保各项人力资源工作顺利推进，我们致力于为企业提供高质量、高性价比的服务，帮助企业优化人力资源配置，提升企业核心竞争力。

### ► 运营主体单位：连云港瑞和人力资源有限公司

连云港瑞和人力资源有限公司成立于2016年6月29日，致力于成为领先的专业外包服务供应商，以满足各类外包服务需求为核心目标。

### ► 公司业务范围：

■ 劳务外包

■ 业务流程外包

■ 劳务派遣

■ 灵活用工

### ► 部分合作客户：





## ■ 物业管理服务板块

► 运营主体单位：江苏瑞卓物业管理有限公司

江苏瑞卓物业管理有限公司成立以来，一直遵循“业主至上、服务第一”的企业宗旨，发扬“团结、务实、开拓、创新”的企业精神，树立了“以人为本——人性化管理、以客为尊——超越客户满意”的经营理念，创立了具有特色的物业管理模式。公司积极拓展业务范围，深入涉足在大厦商城、住宅小区、政府机关、学校、医院、园林景区、工业园区及酒店等多个物业领域，同时，在营销策划整合、企业管理咨询与顾问、文化传播发展、IT行业、网络与电子商务等现代化领域也展现出强劲的发展势头。公司不断探索和实践物业管理多元化发展的新路径，业务持续稳健增长，未来发展前景无限广阔。



安保服务



保洁服务



综合维修



消防值机



会务服务



安全巡控 卡口预勤

商办物业管理

住宅物业管理

医疗物业管理

园区物业管理

学校物业管理

▶ 部分合作客户：



## ■ 安管理服务板块

### ▶ 运营主体单位：

#### 连云港东陇海保安服务有限公司

连云港东陇海保安服务有限公司是从事现代安防业的综合服务供应商，以专业化、规范化、科学化、现代化的服务理念，提供人防、物防、技防、联网报警、等安防相关的一站式服务。

#### 人防服务

##### 人防服务领域

- ◆ 1、党政机关、企事业单位、酒店饭店等单位的保安护卫；
- ◆ 2、金融证券、学校、医院、社区等单位的安全守护；
- ◆ 3、小区、公寓楼、度假村、旅游景点等单位的保安服务；
- ◆ 4、写字楼、公园、广场、车站码头、机场、港口等单位的保安服；
- ◆ 5、“三资”企事业单位的专业保安服务等。

#### 临时(大型活动)勤务服务

##### 服务领域

- ◆ 1、企业产品发布会、新闻发布会、展销会；
- ◆ 2、明星演唱会、歌友见面会等大型娱乐活动；
- ◆ 3、文体演出比赛、展览展销会、庙会等临时保安。

### 部分合作客户：





## ■ 职业技能服务板块

### ► 运营主体单位：连云港赛普职业技能培训有限公司

职业技能服务版块专注于为个人和企业提供全方位的职业技能培训与提升服务，通过专业的课程体系和实战经验分享，助力学员提升职业技能，实现职业发展与转型。职业技能服务版块涵盖多个领域：职业技能培训方面，提供涵盖编程、设计、营销、管理等热门领域的专业课程；职业资格认证上，帮助学员备考各类职业资格证书，如电工、焊工、消防值机员证等；职业规划部分，为学员提供一对一的职业发展咨询，制定个性化的职业路径；企业定制培训方面，根据企业需求，提供专属的内部培训方案，提升团队整体能力。

### ► 公司主要提供以下服务：

#### 职业技能培训方面

包括民办职业技能培训机构、特种作业人员安全技术培训、保安培训等。

#### 教育咨询服务方面

提供教育咨询服务，但不含需许可审批的教育培训活动。





## ■ 康养服务板块

### ► 运营主体单位：瑞创健康管理（江苏）有限公司

瑞创健康致力于构建“医养结合”的社区化服务网络，通过人力资源服务、智慧养老等创新模式，推动健康管理从医疗干预向生活化、预防型转型。

### ► 康养服务板块包括以下几个核心部分

#### 医院辅助人员管理



涉及医院护理人员、导医等辅助人员的管理服务。

#### 养老服务



提供养老服务，包括老年人的日常照料。

#### 病人陪护服务



为病人提供陪护服务。

#### 母婴生活护理

(不含医疗服务)



为母婴提供生活护理服务。

#### 家政服务



提供家政服务，满足家庭日常清洁和整理需求。

#### 健康咨询服务

(不含诊疗服务)



提供健康咨询服务，但不涉及诊疗服务。

### ► 部分合作客户：



## ■ 餐饮管理服务板块

### ► 运营主体单位：连云港渔家傲餐饮管理有限公司

餐饮管理服务版块致力于为各类客户提供高品质、多样化的餐饮服务，从食材采购、菜品制作到餐饮环境打造，全方位满足客户的需求，让每一位客户都能享受到美味、健康的餐饮体验。我们的服务团队经过专业培训，注重细节，从食材采购、菜品制作、餐饮环境打造，都力求为客户提供贴心的体验。此外，我们还根据客户的特殊需求，提供定制化的餐饮服务，如素食菜单、节日特色菜品等。

#### 餐饮服务：

现场餐饮服务、外卖与配送、团餐（企业/学校食堂承包）、宴会承办（婚宴、商务宴等）、流动餐饮（展会/活动临时服务）

#### 食品销售与加工：

预包装食品销售、生鲜农产品销售、食品加工

#### 管理与延伸业务：

餐饮企业管理咨询、供应链服务、食材采购、仓储配送、厨房设备销售、文化推广、烹饪培训、美食文化交流活动。

### ► 部分合作客户：



## ■ 企业管理服务板块

### ► 运营主体单位：瑞创企业管理（连云港）有限公司

瑞创企业管理（连云港）有限公司成立于2022年，公司致力于提供全方位的企业管理服务，通过专业的团队和多元化的服务内容，满足不同客户的需求。

企业管理服务版块提供战略规划、组织架构设计、流程优化、绩效管理一站式服务，助力企业提升管理效能，实现可持续发展。

### ► 企业管理服务版块包括以下核心模块：

**战略规划方面**  
帮助客户明确发展方向，制定切实可行的战略目标；



**流程优化服务**  
梳理和改进业务流程，提升运营效率；

**组织架构设计方面**  
优化企业内部结构，确保高效运作；



**绩效管理部分**  
建立科学的绩效评估体系，激励员工达成企业目标。

### ► 部分合作客户：



## 业务分布

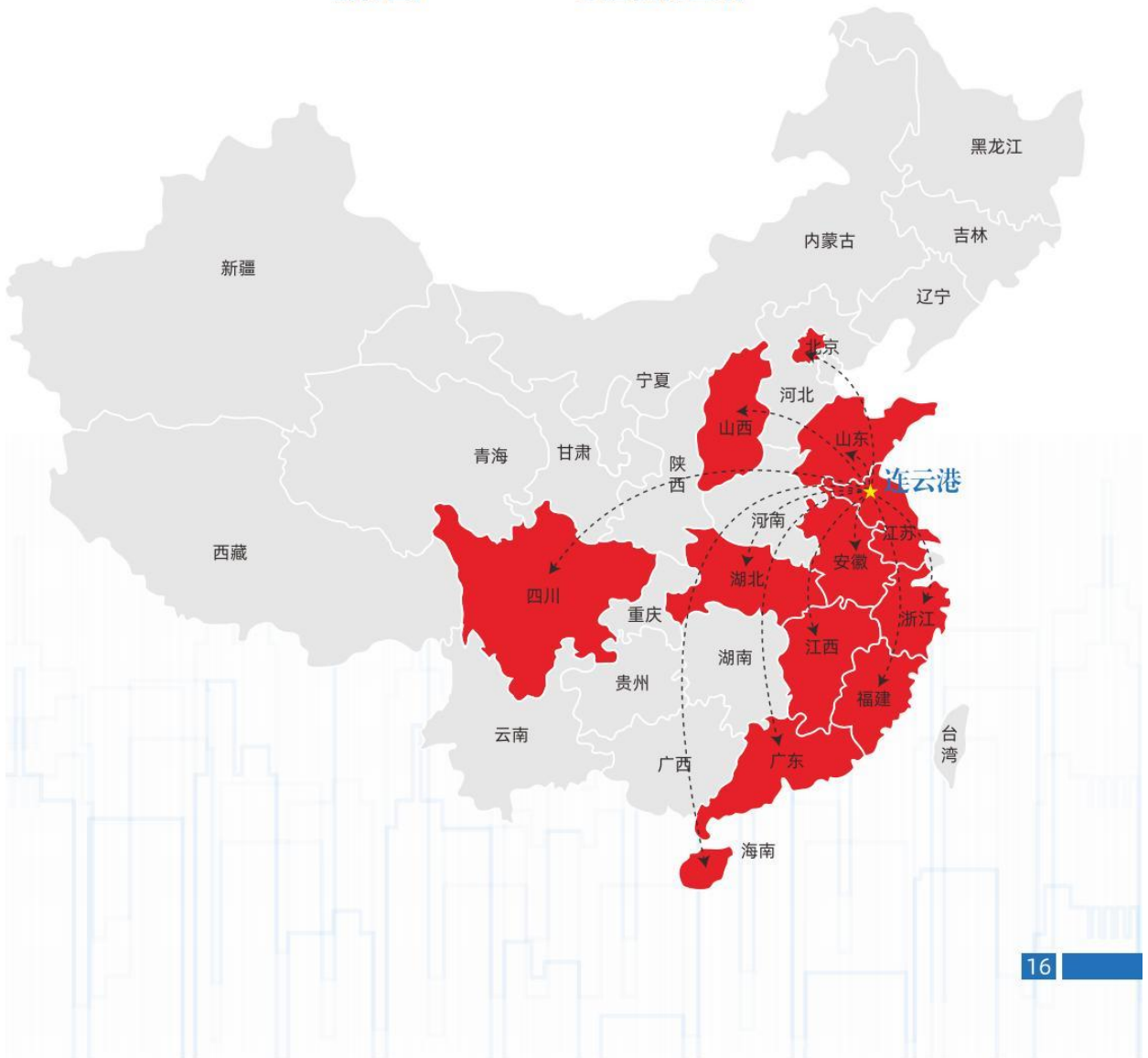
BUSINESS DISTRIBUTION

15000+  
服务员工

9年  
专业服务经验

800+  
服务客户

100%  
卓越服务团队



## 二、硬件实力

### (1) 办公设备:

瑞创现代集团总部管理中心目前拥有近 2000 平方办公场所，位于江苏海洋大学灌校区内部的大学生实训基地，办公环境安静、舒适。为员工提供先进的办公设备，配备了高性能电脑 60 余台、笔记本电脑 10 余台、打印机 10 台、扫描、投影仪等。这些设备采用最新的处理器技术，搭配大容量内存和高速固态硬盘，确保系统运行流畅无阻。提高工作效率和准确性。

### (2) 通讯设备:

高效的网络通讯是现代办公不可或缺的组成部分。我们建立了高速、稳定的网络环境，采用先进的路由器、交换机和无线网络设备，确保数据传输的快速与安全。同时，我们还配备了视频会议系统和电话通讯系统，支持远程办公和移动办公需求，确保业务连续性和高效性，打破地域限制，提升工作效率。

### (3) 安全保障:

#### ① 物理安全:

数据中心和办公场所采取严格的物理安全措施，如门禁系统、监控摄像头等，防止非法入侵和破坏。

#### ② 数据安全:

采用加密技术、防火墙等手段保护客户数据和隐私信息的安全性和完整性。

## 三、软件实力

### 管理系统:

**A、数字化管理系统:** 精准洞察企业“人、财、事”三大方向的数字化管理需求，基于“薪税代发、人事服务、智能财务、智能费控、团体福利、协同办公”六大版块提供全场景解决方案，通过 CodeFriend 企业应用开发中心，以全面的开放及连接能力支持更多个性化数字服务。

## 打造“人、财、事”通用服务 + 开放连接的个性服务

囊括薪税代发、人事服务、智能财务、智能费控、团体福利、协同办公、CodeFriend七大版块



## 全渠道服务



### 网页端：更高效

- 使用更快捷：即点即用，在线使用，极大提高用户使用的便利性
- 工作更高效：快捷处理待办，查看重要通知、查看流程申请进度
- 多页面展示：支持多页面、跨应用并行展示，考勤算薪等数据核对更方便



### 移动端：更便捷

- 办公更高效：随时随地完成打卡、审批、报销、假勤相关工作，办公效率大幅提升
- 数据采集更简单：不依赖电脑，移动端也可完成算薪数据采集、数据确认等工作



### PC客户端：更安全

- 适配不同PC终端：提供Windows、MacOS、Linux客户端，满足企业不同需求
- 代发更便捷：Ukey兼容性提升，无需关闭杀毒软件即可代发
- 加密储存更安全：采用加密接口及编码加固，多重保障企业信息安全
- 运行更稳定：不依赖浏览器版本，大幅提高稳定性



### 线上合同签订、档案管理

签署电子合同，档案线上化管理，系统管理合同状态、信息变更、到期提

### 项目交付

二维码扫码入职，实现甲方客户或项目员工入场，快速办理入职、合同签订等，提升管理效率

### 智能算薪，一键算税报税

根据甲方核算的考勤、个税、应发工资等一键算薪算税；无需切换系统，一个平台实现多主体报税

### 支付对账

甲方账单及状态实时管理，发票、收款单据一目了然；员工薪酬数据、工资代发、电子工资单全流程打通

# 系统功能展示

江苏瑞创现代服务业管理集团有限公司 工作台 全部应用

我的常用 最近使用

- 员工花名册
- 税薪工资算税
- 个税核算
- 社保服务
- 薪资代发
- 电子工资单
- OA审批
- 智能记账
- 日常报销
- 添加常用

全部应用

全部应用 人力资源 更多服务

人力资源

- 员工管理
- 客户管理
- 智能算薪
- 社保服务
- 个税服务
- 薪资代发
- 电子工资单
- 智能记账
- 账款管理
- 销项发票
- OA审批

更多服务

- 组织管理
- 招聘管理
- 假勤管理
- 智能费控
- 差旅服务
- 日常报销
- 对公报账
- 资产管理
- 会计引擎
- 进项发票
- 企业公告
- 发票云
- 通讯录
- 智数报表
- 制度墙
- 员工奖惩
- 工作汇报
- 文档管理系统
- 用印管理
- 绩效管理
- 日程

## OA 审批管理板块

OA 审批 江苏瑞创现代服务业管理集团有限公司 全部应用

首页 审批中心

待处理 9 已处理 我收到 我发起

全部标记为已读

当前查询条件 全部

标题	审批编号	摘要	发起人	审批名称
孙程发起的外出	307484585697542144	申请人:孙程 部门:东区事业部 开始时间:2025-07-16 13...	孙程	外出
工资发放-花果山景区...	307327145083011085	项目名称:花果山景区... 发放月份:2025-06 合计金额: CNY 184367.01	徐艺珥	工资发放审批
王倩倩发起的付款申请	307463939784376410	发起日期:2025-07-16 发起部门:东区事业部 归属公司:江苏瑞创现代...	王倩倩	付款申请
工资发放-科拉斯新材...	307314165690859557	项目名称:科拉斯新材... 发放月份:2025-06 合计金额: CNY 80841.85	孙程	工资发放审批
孙程发起的全额开票...	307461294094155776		孙程	全额开票申请单
工资发放-海州湾会议...	307331783646707712	项目名称:海州湾会议... 发放月份:2025-06 合计金额: CNY 26000	曹慧	工资发放审批
王焕然发起的付款申请	307088286920802310	发起日期:2025-07-14 发起部门:项目部,市区本部 归属公司:江苏瑞创现代...	王焕然	付款申请
王焕然发起的付款申请	307085989111791627	发起日期:2025-07-14 发起部门:项目部,市区本部 归属公司:江苏瑞创现代...	王焕然	付款申请

# 员工人力资源管理板块

人力资源 江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司 员工管理 客户管理 智能算薪 社保服务 个税服务 薪资代发 电子工资单 智能记账 账款管理

首页 员工花名册 员工档案库 员工关怀 证明开具 员工对接日志

员工状态  在职  离职  未填写 姓名 多个用;号隔开,支持Excel复制 部门 请选择

共 2488 人 内部在编 37 外包 2415 劳务派遣 31 其他 3 兼职 1 未填写 1

+ 新增员工 导入 导出 开具证明 更多操作

姓名	手机号	员工号	部门	部门全路径	岗位	入职日期
王雅萱	15366665772	25031001	中蓝连海(业务外...	外部项目/市区本...	宣传员	2025-03-10
刘天美	15911730746	25030702	中蓝连海(业务外...	外部项目/市区本...	厨师	2025-03-07
宋轩	15189146181	25030701	中蓝连海(业务外...	外部项目/市区本...	设计	2025-03-07
胡兆旺	18751401502	25030101	东海人寿项目(劳...	外部项目/市区本...	内勤	2025-03-01
杨麒钰	13003463637	12465456	工投集团凯实金桥...	外部项目/徐圩新...		2025-03-03
韩卫	19848327608	5648212	方洋集团云湖资管...	外部项目/徐圩新...		2025-03-01
郑洪雨	13775481118	5645613	工投集团凯实金桥...	外部项目/徐圩新...		2025-03-03
王冬	15366663550	5556325	鑫齐力新材料项目...	瑞创健康管理(江...		2025-03-05
刘天冬	15195719059	4645123	工投集团凯实金桥...	外部项目/徐圩新...		2025-03-03
董育娟	15150939176	4565458	方洋集团云湖资管...	外部项目/徐圩新...		2025-03-04
于恒玲	19901510013	0123587	万物徐州分公司盛...	外部项目/徐圩新...	保洁	2025-03-01
祝井蓉	15062980306	0123586	万物徐州分公司盛...	外部项目/徐圩新...	保洁	2025-03-01

人力资源 江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司 员工管理 客户管理 智能算薪 社保服务 个税服务 薪资代发 电子工资单 智能记账 账款管理

首页 员工花名册 员工档案库 员工关怀 证明开具 员工对接日志 入职管理 合同发起

入职新签 到期续签 自定义发起

姓名 多个用;号隔开,支持Excel复制 部门 请选择 入职日期 开始日期

全部(153) 待新签(153)

<input type="checkbox"/>	姓名	部门	部门全路径	入职日期	员工号	岗位
<input type="checkbox"/>	张敬	城建集团润强文体公...	外部项目/开发区事...	2025-07-16	00004188	保洁
<input type="checkbox"/>	陈晓芹	金陵旅投集团神州宾...	连云港瑞和人力资源...	2025-07-15	00004185	咖啡厅服务员
<input type="checkbox"/>	吴建兵	科拉斯新材料项目(...	外部项目/开发区事...	2025-07-15	00004184	操作工
<input type="checkbox"/>	颜士清	连云港体育中心项目...	连云港东陇海保安服...	2025-07-15	00004182	保安
<input type="checkbox"/>	孙闻汐	中核凯利(深圳)餐...	外部项目/徐圩新区...	2025-07-14	00004202	
<input type="checkbox"/>	郭美芝	中蓝连海(业务外包...	外部项目/市区本部...	2025-07-14	00004201	
<input type="checkbox"/>	刘长青	中蓝连海(业务外包...	外部项目/市区本部...	2025-07-14	00004200	
<input type="checkbox"/>	张帅	中蓝连海(业务外包...	外部项目/市区本部...	2025-07-14	00004199	
<input type="checkbox"/>	马玉萍	中蓝连海(业务外包...	外部项目/市区本部...	2025-07-14	00004198	
<input type="checkbox"/>	孙晴晴	中蓝连海(业务外包...	外部项目/市区本部...	2025-07-14	00004196	
<input type="checkbox"/>	曹鹏	云湖集团人才科技公...	连云港瑞和人力资源...	2025-07-14	00004195	安全员
<input type="checkbox"/>	贾冲冲	方洋集团云湖资管公...	外部项目/徐圩新区...	2025-07-14	00004194	消防值机员
<input type="checkbox"/>	单新航	东海弘扬石英公司项...	外部项目/市区本部...	2025-07-14	00004191	文员
<input type="checkbox"/>	刘丽	先导先进装备项目(...	连云港东陇海保安服...	2025-07-14	00004187	保洁
<input type="checkbox"/>	武传余	金陵旅投集团神州宾...	连云港瑞和人力资源...	2025-07-14	00004176	PA保洁

# 客户管理板块

人力资源 江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司 员工管理 客户管理 智能算薪 社保服务 个税服务 薪资代发 电子工资单 智能记账 账款管理 全部应用

客户管理

新增 导入 删除 导出 更多

常用筛选方案 初始

当前筛选条件 全部

合同状态	合同编号	合同名称	销售方	客户	客户类型
生效中	HT2025071000004	光大环保(盐城)分包/...	江苏瑞创现代服务...	连云港科尚物业有...	默认
生效中	HT2025071000003	光大环保连云港 分包/生...	江苏瑞创现代服务...	连云港科尚物业有...	默认
生效中	HT2025071000002	光大环保盐城项目(劳...	江苏瑞创现代服务...	光大环保(盐城)...	默认
生效中	HT2025071000001	光大环保项目(劳务外...	江苏瑞创现代服务...	光大环保(连云港)...	默认
生效中	HT2025070800005	补充协议3	连云港东院海保安...	鲁控环保科技(连...	默认
生效中	HT2025070800004	振兴石化集团保安项目...	连云港东院海保安...	连云港振兴集团石...	-
生效中	HT2025070800003	商务咨询服务合同/港口...	连云港瑞和人力资...	连云港科建工程建...	默认
生效中	HT2025070800002	2024-2025年度物流公司...	江苏瑞创现代服务...	连云港徐圩港口物...	默认
生效中	HT2025070800001	劳务外包服务合同/卫星...	江苏瑞创现代服务...	连云港石化有限公司	默认
生效中	HT2025070400002	连云港项目部劳务派遣...	连云港瑞和人力资...	海陆(烟台)环保...	默认
生效中	HT2025070400001	连云港项目部劳务外包...	江苏瑞创现代服务...	海陆(烟台)环保...	默认
生效中	HT2025070300002	生产辅助服务合同	江苏瑞创现代服务...	连云港科尚物业有...	默认
生效中	HT2025070300001	业务外包服务协议	江苏瑞创现代服务...	中国人寿保险股份...	默认
生效中	HT2025062700001	劳务外包合同	江苏瑞创现代服务...	连云港泰皇建筑工...	服务业民意...
生效中	HT2025062300001	劳务派遣服务合同	江苏瑞创现代服务...	连云港市人力资源...	商贸流通/...

人力资源 江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司 员工管理 客户管理 智能算薪 社保服务 个税服务 薪资代发

客户管理

客户名称/编号 请输入 客户专员 请输入

客户名称	客户编号
光大环保(盐城)固废处置有限公司	CUS_0000000022
安徽瑞创人力资源管理有限公司	CUS_0000000021
连云港徐圩港口安全环保科技有限公司	C000000000000204
连云港泰皇建筑工程有限公司	CUS_0000000020
连云港云德卫生保洁服务有限公司	C000000000000119
连云港钦汐星空旅游有限公司	C000000000000181
中核金辰(江苏)核技术发展有限公司	C000000000000178
连云港香山供应链管理有限公司	CUS_0000000019
连云港香山农业开发有限公司	CUS_0000000018
连云港市人力资源开发有限公司	CUS_0000000017
中核凯利(深圳)餐饮管理有限公司连云港分公司	CUS_0000000016
连云港连城置业有限公司	C000000000000201
光大环保(连云港)废弃物处理有限公司	C00000000000024
灌南县汤沟镇人民政府	C000000000000102

## 智能算薪板块

人力资源 江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司 员工管理 客户管理 智能算薪 社保服务 个税服务 薪资代发 电子工资单

首页 薪资计算

薪资组状态: 启用 x 薪资组名称: 请输入薪资组名称

创建薪资组 批量算薪 薪资代发 提交电子工资单 导出薪福通代发数据 查找人员

薪资组	算薪人员	当前计...	当前个税所...	备注
赛普薪资组	王焕然	2025/06		
瑞和薪资组	何龙、徐笠	2025/06		
瑞卓薪资组	徐德志、宋惠、何斌	2025/05		
瑞创健康薪资组	柳泽宇、夏春丽	2025/06		
东陇海薪资组	周家波、秦思秀、房宝刚等6名员工	2025/05		
瑞创新海连管...	刘浩旭、颜子喻、何斌	2025/04		

## 电子工资单板块

江苏瑞创现代服务产业管理集团有限公司 员工管理 客户管理 智能算薪 社保服务 个税服务 薪资代发 电子工资单 智能记账

工资单首页 工资单管理

工资单名称: 请输入 工资发放月份: 开始月份 → 结束月份

上传工资单 批量发送工资单 批量导出

工资单名称/工资单批次号	工资发放日期	总金额	撤回金额	总笔数	撤回员工
202505[瑞创集团薪资组, 赛普薪资组, 瑞和薪资组, 瑞卓薪资组, 瑞创健康薪资组, 东陇海薪资组]电子工资单 20250701161107247	2025/07/01	216,945.23	0.00	37	0
202504[瑞创集团薪资组, 瑞卓薪资组, 东陇海薪资组]电子工资单 20250528112755279	2025/05/28	162,852.62	0.00	28	0
202504[瑞和薪资组, 瑞创健康薪资组, 瑞创新海连管理薪资组]电子工资单 20250528112449793	2025/05/28	55,788.99	0.00	7	0
202504[东陇海薪资组]电子工资单 20250528094646565	2025/05/25	30,734.66	30,734.66	4	4
202504[赛普薪资组]电子工资单 20250528092247715	2025/05/25	3,217.70	0.00	1	0

## B、ERP 系统：

为人力外包项目提供了全面的解决方案，涵盖客户管理、员工管理、供应商管理、合同管理、薪酬管理、财务管理、结算管理及报表管理等核心功能模块。这些系统通过线上化、数字化、云计算等技术手段，有效解决了人力资源业务流程中的各种问题，提高了企业的运营效益和服务质量。

定制化功能：一些先进的软件系统还支持企业自定义组织架构模块，允许企业根据实际需求灵活选择部署需要的模块，避免了资源浪费和功能冗余。

### ERP 个人审批箱展示：

内部审批 财务数据分析 事故案件处理 招聘部 项目部 人事部 入离职登记名单&用工纠纷员工名单&人才信息库

个人审批箱

新增审批 其他审批 管理邮箱

个人审批箱

标签 输入后 [Enter] 查询(F3)

全体 起草 进行中 退回 完成

	起草日期	题目	项目名	金
1	2024/08/23	7月 工资发放 (瑞创人力)	中核环保项目 (劳务外包)	
2	2024/08/22	7月 工资发放 (瑞创人力)	云湖资管劳务外包项目	
3	2024/08/20	7月 工资发放 (瑞创企业管理)	下相服务盛虹项目	
4	2024/08/20	7月 开票申请 (瑞创企业管理)	下相服务盛虹项目	
5	2024/08/19	7月 工资发放 (瑞和)	云湖集团大陆桥酒管项目 (劳务外包)	
6	2024/08/19	7月 工资发放 (瑞和)	云湖集团大陆桥酒管临时工项目 (劳务外包)	
7	2024/08/19	7月 开票申请 (瑞和)	云湖集团大陆桥酒管项目 (劳务外包)	
8	2024/08/19	7月 开票申请 (瑞和)	云湖集团大陆桥酒管临时工项目 (劳务外包)	
9	2024/08/19	7月 工资发放 (瑞创人力)	洋井实业保洁项目 (劳务外包)	
10	2024/08/19	7月 开票申请 (瑞创人力)	洋井实业保洁项目 (劳务外包)	
11	2024/08/15	7月 个税明细		

新增(F2) 我的图章/签名 发送 审批/检查完毕 修改标签 打印 Excel

## ERP 采购审批箱展示：

申请日期	月份	申请科目	代收代付	所属公司	部门	项目名称
2024/06/09	6月	徐圩事业部（徐圩政务服务中心305）半年房租费 (2024/4/16-2024/10/15)		瑞创	项目部	行政支出费用
2024/06/04	6月	洁净保安需要购买夏季保安服		瑞创	项目部	云湖资管劳务外包项目
2024/06/04	6月	2024年端午节云湖集团大陆桥会议中心、云湖集团酒管项目人员福利采购		瑞和	项目部	大陆桥会议中心项目
2024/05/30	6月	2024年端午节徐圩云湖项目、人才科技、科研中心项目人员福利采购【1】		瑞创	项目部	云湖资管劳务外包项目
2024/05/24	5月	一二号地块保安需要购买夏季保安服		瑞创	项目部	云湖资管劳务外包项目
2024/05/23	5月	瑞桥保洁需购买夏季保洁服		瑞创	项目部	云湖资管劳务外包项目
2024/05/10	5月	检维修保安、保洁需购买夏季工作服		瑞创	项目部	云湖集团徐圩人力项目包)
2024/05/10	5月	云湖酒店保安需要夏季工作服		瑞创	项目部	云湖集团徐圩人力项目包)

## ERP 费用审批箱展示：

报销科目	报销单位	代收代付	项目名称	科目一级名	科目二级名
8月 笔记本电脑	瑞创	否	行政支出费用	行政运营费用	办公室采购
8月 酒费	瑞创	否	行政支出费用	行政运营费用	其他费用
8月 招聘部开通智联招聘平台会员费用	瑞创	否	行政支出费用	行政运营费用	其他费用
8月 餐费	瑞创	是	中核环保项目（劳务外包）	项目运营费用	项目招待费
8月 餐费	瑞创	是	行政支出费用	行政运营费用	行政招待费
8月 餐费	瑞创	是	行政支出费用	行政运营费用	行政招待费
8月 油费	瑞创	是	行政支出费用	行政运营费用	行政招待费
8月 餐费	瑞创	是	行政支出费用	行政运营费用	行政招待费
7月 7月油费	瑞创	否	云湖资管劳务外包项目	项目运营费用	项目油费
8月 餐费	瑞创	是	行政支出费用	行政运营费用	行政招待费
8月 餐费	瑞创	是	行政支出费用	行政运营费用	行政招待费
7月 维修费	瑞和	否	行政支出费用	行政运营费用	其他费用
7月 餐费	瑞创	是	太瓦新能源项目（劳务外包）	项目运营费用	项目招待费

## ERP 财务系统展示:

内部审批 财务数据分析 事故案件处理 招聘部 项目部 人事部 入离职登记名单&用工纠纷员工名单&人才信息库 项目人

财务数据

- 投标保证金(履约)金流向表
- 月度行政招待费预算表
- (日常支出)明细表
- (企业现金)流向表
- (企业月度)盈利表
- (企业借款)数据表
- (项目年度)盈利表
- (项目月度)盈利表
- 部门效益核算表
- (员工月度)成本表
- (开票管理)汇总表

保险数据

- 公司社保月度缴纳明细表
- 公司月度公积金统计表
- 单工伤统计表

2021年数据

- 2021年项目盈利统计表
- 2021年项目开票管理

### ★ 企业现金流向表

输入后 [Enter] 查询(F3) 设置

	凭证日期	项目名称	往来单位名	项目类型	部门经理	上期垫资金额
1	2024/08/06	军事体验馆项目	江苏海州湾会议中心有限公司	劳务外包	柳泽宇	65,190.17
2	2024/08/06	科道专家劳务项目	连云港科道工程建设咨询有限公司	劳务派遣	罗进	108,600.00
3	2024/08/06	云湖酒店项目(劳务外包)	江苏云湖人才科技有限公司人力资源分公司	劳务外包	朱恋子	29,982.97
4	2024/08/06	徐圩检修维修站后厨项目(劳务外包)	江苏云湖人才科技有限公司人力资源分公司	劳务外包	朱恋子	46,747.18
5	2024/08/06	大陆桥会议中心项目	连云港大陆桥国际会议中心有限公司	劳务外包	柳泽宇	941,795.07
6	2024/08/06	嘉宏(劳务外包)项目	江苏嘉宏新材料有限公司	劳务外包	柳泽宇	20,034.62
7	2024/08/01	洋井集团管廊公司项目(劳务外包)	江苏洋井公用管廊有限公司			33,536.78
8	2024/08/01	洋井石化(劳务派遣)项目	江苏洋井实业投资有限公司	劳务派遣	柳泽宇	53,110.58
9	2024/08/01	利海化工(劳务外包)项目	连云港市工投集团利海化工有限公司	劳务外包	柳泽宇	0.00
10	2024/08/01	新海连物业(中华药港)项目	江苏新海连物业服务有限公司	劳务外包	柳泽宇	64,108.26
11	2024/08/01	连云港石化(劳务外包)项目	连云港石化有限公司	劳务外包	柳泽宇	38,060.52
12	2024/08/01	新海连物业老管委会项目(劳务外包)	江苏新海连物业服务有限公司	劳务外包	唐国庆	
13	2024/08/01	新海连物业幼儿园项目(劳务外包)	江苏新海连物业服务有限公司	劳务外包	唐国庆	0.00
14	2024/08/01	广云石化(DA外包)项目	广云石化(连云港)管理有限公司	劳务外包	罗进	0.00

新增(F2) 打印 选择删除 Excel 在线上传资料 ERP传送

## ERP 开票系统展示:

内部审批 财务数据分析 事故案件处理 招聘部 项目部 人事部 入离职登记名单&用工纠纷员工名单&人才信息库 项目人

财务数据

- 投标保证金(履约)金流向表
- 月度行政招待费预算表
- (日常支出)明细表
- (企业现金)流向表
- (企业月度)盈利表
- (企业借款)数据表
- (项目年度)盈利表
- (项目月度)盈利表
- 部门效益核算表
- (员工月度)成本表
- (开票管理)汇总表

保险数据

- 公司社保月度缴纳明细表
- 公司月度公积金统计表
- 单工伤统计表

2021年数据

- 2021年项目盈利统计表
- 2021年项目开票管理

### ★ 开票管理汇总表

输入后 [Enter] 查询(F3) 设置

	开票日期	数据年份	项目名称	合作状态	垫资	负责人	1月	1月未回	2月	2月
1	2024/07/29	2024年	连云港索菲特(客房)项目	进行中	否	罗进	已回款 0		已回款 0	
2	2024/07/29	2024年	连云区人寿项目(劳务派遣)	进行中	否	徐艺瑾	已回款 0		已回款 0	
3	2024/07/29	2024年	洋井石化集团项目(劳务派遣)	进行中	否	朱恋子	已回款 0		已回款 0	
4	2024/07/29	2024年	连云港科正(劳务派遣)项目	进行中	否	罗进	已回款 0		已回款 0	
5	2024/07/29	2024年	江苏科正(劳务派遣)项目	进行中	否	罗进	已回款 0		已回款 0	
6	2024/07/29	2024年	和联顺知识产权(劳务派遣)项目	进行中	否	罗进	已回款 0		已回款 0	
7	2024/07/28	2024年	新海连物业电工项目(劳务外包)	进行中	是	唐国庆	已回款 0		已回款 0	
8	2024/07/26	2024年	洋井集团中新燃气公司项目(劳务外包)	进行中	是	朱恋子	已回款 0		已回款 0	
9	2024/07/26	2024年	新海连物业老管委会项目(劳务外包)	进行中	否	唐国庆	已回款 0		已回款 0	
10	2024/07/26	2024年	安能秦东门中学项目(劳务派遣)	进行中	否	朱恋子	已回款 0		已回款 0	
11	2024/07/26	2024年	洋井集团仓储公司项目(劳务派遣)	进行中	是	朱恋子	已回款 0		已回款 0	
12	2024/07/26	2024年	洋井化工码头岗位外包项目	进行中	是	朱恋子	已回款 0		已回款 0	

新增(F2) 打印 选择删除 Excel 在线上传资料 ERP传送

## ERP 招聘系统展示:

内部审批 财务数据分析 事故案件处理 招聘部 项目部 人事部 入离职登记名单&用工纠纷员工名单&人才信息库 项目

### 项目招聘信息

输入后 [Enter] 查询(F3) 设置

全体 正在招聘 正在招聘 (中核环保) 正在招聘 (港口装卸) 正在招聘 (东海链融)

正在招聘 (徐圩人力云湖) 正在招聘 (太瓦新能源) 正在招聘 (港城文旅) 正在招聘 (云湖酒店)

正在招聘 (神州宾馆) 正在招聘 (东睦新材料) 正在招聘 (蔚蓝海岸) 正在招聘 (华海诚科)

正在招聘 (花果山景区) 正在招聘 (中节能人才科技委托招聘) 正在招聘 (弘晶源)

正在招聘 (中星能源的委托招聘) 正在招聘 (新海连市政外包) 正在招聘 (虹景/虹威保洁) 正在招聘 (金辰实业)

停止招聘

1 2 3 > / 3

	输入日	更新日期	项目名称	岗位名称	紧急程度	性别要求	年龄
1	2024/08/23	2024/08/23 (周五)	新疆太瓦新能源分公司	仓库管理员	急需面试	男和女	年龄2
2	2024/08/23	2024/08/26 (周一)	新疆太瓦新能源分公司	组件生产操作员	急需面试	男和女	男女18
3	2024/08/23	2024/08/26 (周一)	新疆太瓦新能源分公司	保洁人员	急需面试	女	女-18

新增(F2) 发送 取消展开全部 Excel 查询记录

## ERP 入离职系统展示:

内部审批 财务数据分析 事故案件处理 招聘部 项目部 人事部 入离职登记名单&用工纠纷员工名单&人才信息库 项目

### 入离职登记

输入后 [Enter] 查询(F3)

全体 当日入职人员 当日离职人员 往日入职人员 往日离职人员

1 2 3 4 > / 4

	录入日期	更新日期	项目名	员工姓名	性别	年龄	岗
1	2024/08/23	2024/08/23	新海连物业中华药港项目 (劳务外包)	邢善洋	男	30	
2	2024/08/23	2024/08/23	云湖资管劳务外包项目	翟恩兵	男	54	
3	2024/08/23	2024/08/23	新海连市政项目 (劳务外包)	郁洪梅	女	55	
4	2024/08/23	2024/08/23	新海连市政项目 (劳务外包)	尹国超	男		
5	2024/08/23	2024/08/23	江苏弘晶源项目 (劳务外包)	祁明军	男	47	描
6	2024/08/23	2024/08/23	江苏弘晶源项目 (劳务外包)	董屹峰	男	38	描
7	2024/08/23	2024/08/23	江苏弘晶源项目 (劳务外包)	沈红侠	女	53	描
8	2024/08/23	2024/08/23	江苏弘晶源项目 (劳务外包)	李作祥	男	52	描
9	2024/08/23	2024/08/23	江苏弘晶源项目 (劳务外包)	井江峰	男	35	描

新增(F2) 发送 更改进行状态 展开全部 Excel 查询记录

# ERP 人事档案系统展示

内部审批 财务数据分析 事故案件处理 招聘部 项目部 人事部 入离职登记名单&用工纠纷员工名单&人才信息库 项目

瑞和项目

- 市残联项目人事档案
- 神州宾馆劳务派遣项目人事档案
- 新海连物业项目人事档案
- 人寿(灌云&东海&连云港)&汇静商贸项目人事档案

瑞创项目

- 新海连市政劳务外包项目人事档案
- 路德环境劳务外包项目人事档案
- 中交&圣达石英&高海物业&华海诚科&南京德汇&一通新材料项目
- 广元万达&花果山景区劳务外包项目人事档案
- 日照诺富特&木棉花酒店项目人事档案
- 汤沟&交通执法&君临天盛&中蓝连海项目人事档案
- 天益&宏远机械&玫玫管业劳务外包项目人事档案
- 瞻榆仓中仓&港城文旅&明茂新能源&云台管委会&安能泰东项目

在联海项目

★ 神州宾馆项目人事档案 (过渡)

输入后 [Enter] 查询(F3) 设置

全体 在职人员(基地) 在职人员(本部) 在职人员(赣榆) 离职人员

	录入日期	更新日期	员工姓名	性别	年龄	岗位
1	2024/08/21	2024/08/21	惠玉	女	30	勤杂工
2	2024/08/19	2024/08/19	石敏	女	36	前台接待
3	2024/08/19	2024/08/19	刘云	女	35	前台接待
4	2024/08/15	2024/08/15	蒋笑天	男	21	前台接待
5	2023/12/11	2024/08/15	万发亮	男	41	冷菜
6	2024/08/09	2024/08/09	朱荣	女	42	客房服务员
7	2024/08/06	2024/08/06	程海军	男	50	保安
8	2024/08/06	2024/08/06	张按鸣	男	20	布草工
9	2024/08/05	2024/08/05	郭敏	女	48	客房清扫

新增(F2) 发送 取消展开全部 Excel 查询记录

# ERP 劳资纠纷系统展示:

内部审批 财务数据分析 事故案件处理 招聘部 项目部 人事部 入离职登记名单&用工纠纷员工名单&人才信息库 项目

入离职登记

- 当日各项目人员入离职登记表

用工纠纷人员名单

- 用工纠纷人员名单

人才信息库名单

- 人才信息库

★ 用工纠纷员工名单 全体 默认

输入后 [Enter] 查询(F3) 设置

	输入日	员工姓名	性别	电话	身份证号	岗位
1	2024/08/20	王飞	女	17351828234	320703198211140520	操作工
2	2024/08/12	谢泽盛	男	15062914427	620503198812010035	操作工
3	2024/08/06	郭志蕃	男	15950768389	320723198608061631	保安
4	2024/08/05	武心香	女	13775481518	320723196808271626	保洁员
5	2024/07/29	孙钦建	男	15261320418	320721198105164636	操作工
6	2024/07/29	杨盼盼	男	19105183310	320704199003143533	保安

新增(F2) 发送 展开全部 Excel 查询记录

## ERP 工伤事故处理系统展示

更新日期	员工姓名	性别	年龄	事故发生日期	报案日期	结案日期	项目名称	报案人	联系电话
2024/08/15	王立鹏	男	56	2021年11月9日06:10	2021/11/09		连云港顺丰中转场项目 (劳务外包)	唐国庆	15861230946
2024/05/24	李长明	男	70	2024年5月24日16:40左右	2024/05/24		新海连市政项目 (劳务外包)	王焕然	13337861881
2024/03/24	徐福云	男	61	2024年3月24日下午14时05分左右	2024/03/24		源运劳务外包项目	王焕然	13675214068
2024/08/20	游景龙	男	31	2024年8月19日	2024/08/20		金帝实业项目 (劳务派遣)	孙程	13728063903
2024/08/19	陈芳	女	37	2024年8月18日18时15分	2024/08/19		宏远机械项目 (劳务外包)	王焕然	15151264640
2024/08/15	王立鹏	男	56	2021年11月9日06:10	2021/11/09		连云港顺丰中转场项目 (劳务外包)	唐国庆	15861230946
2024/08/14	赵继峰	女	61	2024年8月10日	2024/08/14		江苏弘鼎源项目 (劳务外包)	刘艳	15501419719
2024/08/06	柳江新	男	61	2024年8月6日	2024/08/06		新海连市政项目 (劳务外包)	刘德旭	13016911733

### B、技术应用：

**电子签约：**通过电子签约方式，外包项目可以实现与员工及客户的快速签约，并自动在系统中存档合同，提高了签约效率和安全性。

**自助查询：**员工可以通过自助查询功能快速掌握自己的社保、薪资等详细信息，提升了员工满意度和自助服务能力。

**数据分析与预警：**系统具备数据分析汇总和风险预警提醒功能，能够为企业提供及时的业务洞察和风险提示，帮助企业做出更加精准的决策。

### C、服务质量：

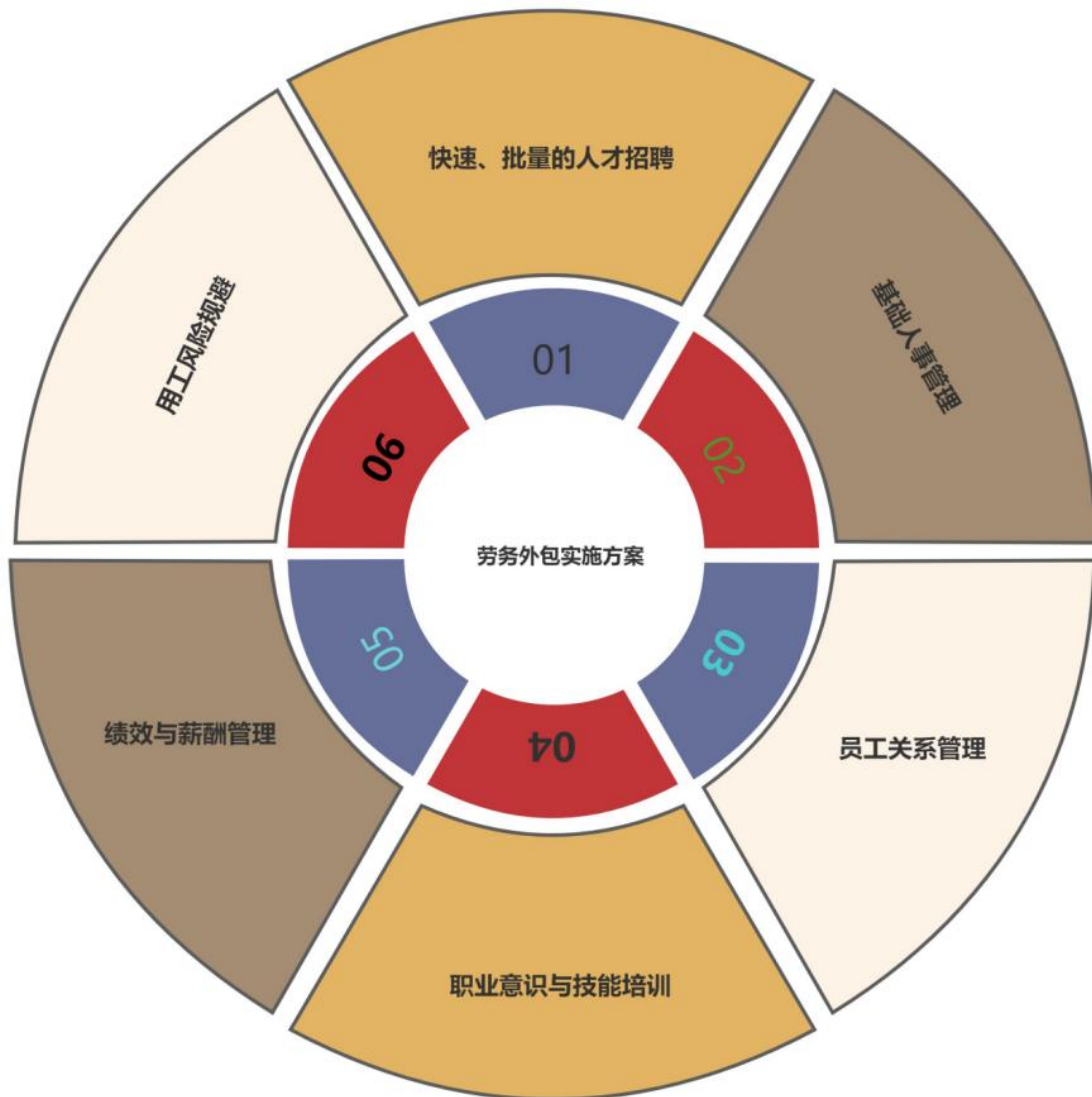
**专业团队：**外包项目通常配备有专业的服务团队，他们具备丰富的行业经验和专业知识，能够为客户提供高质量的服务。

**客户反馈机制：**建立完善的客户反馈机制，及时了解客户需求和反馈，不断优化服务流程和质量。

## 四、先进的管理理念

### (一) 人力资源管理目标及整体设想

总体目标：提供“一体化”人力资源管理解决方案，我司将从六个方面实行精细化的管理，分别是快速批量的人才招聘、基础人事管理、员工关系管理，职业与技能培训、绩效与薪酬管理、用工风险规避，如下图：



### (二) 企业管理理念

我司在管理上采用公平、公正、透明、民主化的管理模式，优质服务是我们的生命的服务精神。员工在“态度决定一切”的指导思想上认真执行“两个态度；工作态度、服务态度”。努力学习、兢兢业业，发挥能量，与公司同进步、共发展。

(1) 严谨、科学、高效、合理的管理制度，让公司的运作更为规范化，成为行业的

领军者，稳步、快速、高效的前进与发展。

(2) 公平、公正、严格、透明的管理态度，让员工安心、快乐的工作，并为员工提供一个发挥特长、提高自我的表演舞台。

(3) 团结、互助、友爱、支持的管理氛围，为员工创造出良好的工作与生活环境，使员工有归属感，公司生机勃勃、充满活力。

### **(三) 项目管理理念**

为了提供专业化的优秀人才，我公司拟通过严格的筛选和专业的培训，提供员工的工作能力和素质，使其适用工作、胜任工作。

同时，我公司还将安排富有类似项目管理工作经验的人员担任本项目的项目经理，确保项目实施过程中各因素得到有效控制，实现优质的服务质量和目标。

### **(四) 员工的工作理念**

(1) 服从管理：员工应切实服从上级领导的工作安排及调配，遵循服从领导安排的管理原则；

(2) 团结协作：发扬“团结就是力量”的精神，各部门之间，各岗位之间要相互配合、真诚合作，不得相互阻挠，从中作梗。

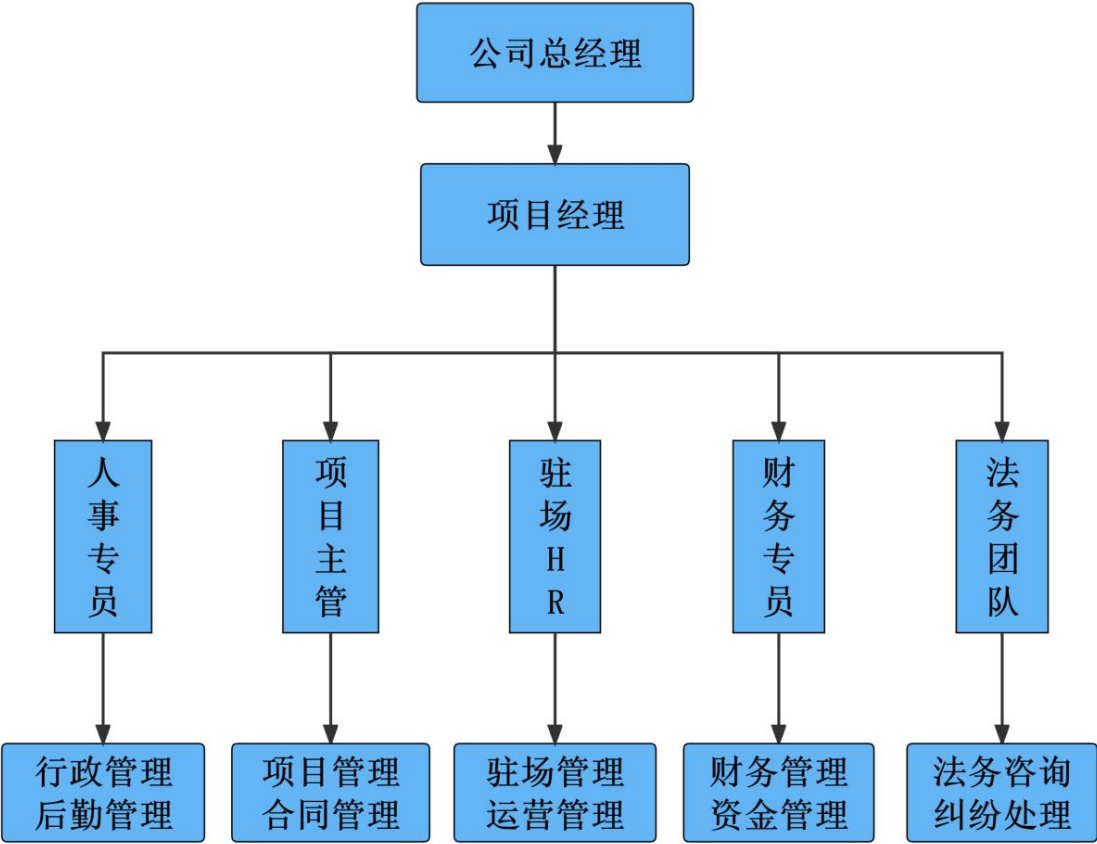
(3) 严于律己：必须依时上、下班，不迟到、早退、旷工及擅离岗位，严格遵守各项规章制度；

(4) 正直诚实：员工应实事求是，本着对事不对人的工作态度，不欺骗隐瞒及阳奉阴违，做到有事必报、有错必改。

(5) 勤勉负责：员工有吃苦耐劳、高效勤快的做事精神，对从事的工作认真负责，出了问题敢于承担责任，不能互相推脱；对本岗位和对公司承诺的工作及事项，要严格履行，负责到底。

(6) 保守秘密：员工必须保守用人单位的商业秘密，不信谣、不传谣，时时处处维护用人单位的利益和形象。

五、本项目组织架构图



## 六、团队岗位职责

### (一) 项目经理岗位职责

企业名称		岗位名称		岗位职等	
部门	项目部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	<b>一、岗位职责</b>				
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 作为项目团队的领导者，负责项目的整体规划、组织、指导和控制。</li> <li>2. 协调项目内部和外部的关系，确保项目顺利进行。</li> <li>3. 确保项目目标的明确性和可实现性，包括质量、成本、时间等。</li> <li>4. 制定项目目标的达成策略和计划。</li> <li>5. 组建高效的项目团队，明确团队成员的角色和职责。</li> <li>6. 负责团队的日常管理和团队建设活动。</li> <li>7. 识别项目可能面临的风险，制定风险应对策略。</li> <li>8. 监控风险的发展，及时采取应对措施。</li> <li>9. 确保项目输出符合预定的质量标准。</li> <li>10. 推动持续改进，提升项目质量。</li> <li>11. 制定项目预算，控制成本，避免超支。</li> <li>12. 定期审查财务状况，确保项目经济效益。</li> <li>13. 制定项目时间表，监控项目进度。</li> <li>14. 及时调整进度计划以应对变化。</li> <li>15. 作为信息沟通的中心，确保信息的有效传递。</li> <li>16. 定期向利益相关者报告项目状态。</li> <li>17. 管理项目合同，确保合同条款得到履行。</li> <li>18. 处理合同变更和索赔事宜。</li> </ol>				
	<b>二、工作任务</b>				
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定项目章程，明确项目范围、目标和资源。</li> <li>2. 组建项目团队，分配初始任务。</li> <li>3. 制定详细的项目计划，包括时间表、预算、资源分配、风险管理计划等。</li> <li>4. 确定项目里程碑和交付物。</li> <li>5. 执行项目计划，监控项目活动，确保按计划进行。</li> <li>6. 定期检查项目进度和质量，及时调整计划。</li> <li>7. 根据项目需求，合理调配人力、物资、设备等资源。</li> <li>8. 优化资源使用，提高资源利用效率。</li> <li>9. 组织团队培训，提升团队技能和效率。</li> <li>10. 激励团队成员，提高团队士气。</li> <li>11. 识别项目利益相关者，管理他们的期望和需求。</li> <li>12. 维护与利益相关者的良好关系。</li> <li>13. 识别项目中的问题，分析问题原因。</li> </ol>				

	<p>14. 制定解决方案，执行并跟踪效果。</p> <p>15. 管理项目范围、计划和合同的变更。</p>
<p>任职条件</p>	<p>1. 具有本科及以上学历文化程度。身体健康，能胜任本岗位工作。</p> <p>2. 具备五年以上的项目管理或环保领域相关工作经验，能够独立完成项目的规划、组织、实施、监控和收尾工作。熟悉项目管理的流程和工具，能够合理调配资源，确保项目按时、按质完成。</p> <p>3. 项目经理应深入了解前沿技术和发展趋势，能够针对具体项目提出切实可行的治理方案和措施。</p> <p>4. 具备良好的沟通协调能力和团队管理能力。能够与政府、业主、施工单位等多方进行有效的沟通，协调解决项目过程中出现的问题。同时，能够带领团队高效协作，确保项目顺利进行。</p> <p>5. 树立强烈的安全生产责任意识，严格遵守国家相关的安全生产法律法规。在项目管理过程中，制定并执行安全生产管理制度，确保项目现场的安全生产和环境保护。</p> <p>6. 项目经理应具备对项目质量和效率进行监控和评估的能力。通过制定质量标准、检查流程和效率指标，确保项目成果符合合同要求，同时提高项目执行效率。</p> <p>7. 项目经理应密切关注国家和地方的法律法规和政策动向。</p> <p>8. 了解并熟悉相关法规和政策对项目的要求和影响，以便及时调整项目策略和措施，确保项目的合规性和可持续性。</p>

## (二) 项目主管岗位职责

企业名称		岗位名称		岗位职等	
部门	项目部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	<b>一、岗位职责</b>				
	<p>1. 参与制定项目的人力资源规划，确保人员的合理配置，负责项目人员的招聘工作，包括发布招聘信息、筛选简历、组织面试等。</p> <p>2. 管理员工关系，包括员工入职、离职、调动等手续，管理人力资源相关数据，定期编制人力资源报告，组织员工培训，包括新员工入职培训和在职员工的技能提升培训。</p> <p>3. 协助实施员工绩效考核，确保绩效管理体系的公正、有效执行，管理员工薪酬福利，包括薪资发放、社会保险、公积金等。</p> <p>4. 协调劳动关系，处理劳动纠纷，维护员工合法权益，宣传和执行公司的人力资源政策和项目规定。</p>				
任职条件	<b>二、工作任务</b>				
	<p>1. 根据项目需求，制定并执行招聘计划，负责新员工的入职手续办理，包括合同签订、资料收集等，制定员工培训计划，并监督培训活动的实施，协助项目管理层进行员工绩效考核，确保考核的公正性。</p> <p>2. 负责员工薪酬的核算和福利的发放，确保项目人力资源管理遵守相关劳动法规。管理员工档案，确保信息的准确性和保密性，定期进行员工满意度调查，收集员工意见。</p>				
		<p>1. 年龄 40 周岁以下，身体健康，能够适应工作要求，本科及以上学历，持有人力资源管理相关职业资格证书，中共党员优先考虑，以符合项目党建工作的要求。</p> <p>2. 至少 3 年以上人力资源管理相关工作经验，有工程项目人力资源管理经验者优先。</p> <p>3. 熟悉人力资源管理各个模块，包括招聘、培训、薪酬福利、绩效考核，了解并掌握劳动法、劳动合同法等相关法律法规。</p> <p>4. 具备良好的沟通协调能力和团队合作精神。良好的中文书面和口头表达能力，能够准确传达信息，熟练使用办公软件，如 Word、Excel、PowerPoint 等。</p> <p>5. 能够适应项目现场工作环境，具有良好的抗压能力。</p> <p>6. 能够应对突发事件，具备较强的应变和问题解决能力。</p>			

### (三) 驻场 HR 岗位职责

企业名称		岗位名称		岗位职等	
部门	项目部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	<b>一、岗位职责</b>				
	<p>1. 参与制定项目的人力资源规划，确保人员的合理配置，负责项目人员的招聘工作，包括发布招聘信息、筛选简历、组织面试等。</p> <p>2. 管理员工关系，包括员工入职、离职、调动等手续，管理人力资源相关数据，定期编制人力资源报告，组织员工培训，包括新员工入职培训和在职员工的技能提升培训。</p> <p>3. 协助实施员工绩效考核，确保绩效管理体系的公正、有效执行，管理员工薪酬福利，包括薪资发放、社会保险、公积金等。</p> <p>4. 协调劳动关系，处理劳动纠纷，维护员工合法权益，宣传和执行公司的人力资源政策和项目规定。</p>				
任职条件	<b>二、工作任务</b>				
	<p>1. 根据项目需求，制定并执行招聘计划，负责新员工的入职手续办理，包括合同签订、资料收集等，制定员工培训计划，并监督培训活动的实施，协助项目管理层进行员工绩效考核，确保考核的公正性。</p> <p>2. 负责员工薪酬的核算和福利的发放，确保项目人力资源管理遵守相关劳动法规。管理员工档案，确保信息的准确性和保密性，定期进行员工满意度调查，收集员工意见。</p>				
任职条件	<p>1. 年龄 40 周岁以下，身体健康，能够适应工作要求，本科及以上学历，持有人力资源管理相关职业资格证书，中共党员优先考虑，以符合项目党建工作的要求。</p> <p>2. 至少 3 年以上人力资源管理相关工作经验，有工程项目人力资源管理经验者优先。</p> <p>3. 熟悉人力资源管理各个模块，包括招聘、培训、薪酬福利、绩效考核，了解并掌握劳动法、劳动合同法等相关法律法规。</p> <p>4. 具备良好的沟通协调能力和团队合作精神。良好的中文书面和口头表达能力，能够准确传达信息，熟练使用办公软件，如 Word、Excel、PowerPoint 等。</p> <p>5. 能够适应项目现场工作环境，具有良好的抗压能力。</p> <p>6. 能够应对突发事件，具备较强的应变和问题解决能力。</p>				

#### (四) 驻场安全员岗位职责

企业名称		岗位名称		岗位职等	
部门	项目部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	<b>一、岗位职责</b>				
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期对项目现场进行安全检查，确保所有作业符合安全规范。</li> <li>2. 识别潜在的安全隐患，提出整改措施，并监督执行，组织员工进行安全知识和技能的培训。</li> <li>3. 参与制定和更新项目应急预案，组织和实施应急演练，提高团队的应急响应能力。</li> <li>4. 在事故发生时，负责及时报告并记录事故详情，参与事故的调查工作，分析事故原因，提出预防措施。</li> <li>5. 确保项目安全操作符合国家和地方的安全生产法规，执行公司及项目的安全政策和程序，确保安全设施和设备处于良好状态，定期检查安全设备，确保其正常运作。</li> <li>6. 保持安全记录和文档，包括检查报告、培训记录等。及时更新安全信息，确保所有资料的准确性。</li> <li>7. 与项目团队成员保持沟通，确保安全信息的传递。与外部安全监管机构协调，确保项目合规。</li> <li>8. 基于安全检查和事故调查结果，提出改进建议，参与项目质量与安全管理体系的持续改进。</li> </ol>				
任职条件	<b>二、工作任务</b>				
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常安全监督：执行现场巡查，确保作业遵守安全规范，并记录检查结果。</li> <li>2. 安全教育培训：组织新员工入职安全培训和员工定期安全培训。</li> <li>3. 应急预案管理：参与制定和更新应急预案，组织应急演练。</li> <li>4. 事故与事件处理：事故发生时及时报告并参与调查，撰写事故调查报告。</li> <li>5. 合规性与政策执行：确保项目符合国家安全生产法规，执行公司安全政策。</li> <li>6. 安全设施与设备管理：定期检查安全设施和设备，记录维护情况。</li> <li>7. 安全信息与文档管理：管理安全记录和文档，确保信息更新。</li> <li>8. 沟通与协调：与项目团队和外部监管机构进行沟通和协调。</li> </ol>				
任职条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教育背景：本科及以上学历，安全工程、环境工程或相关工程专业。</li> <li>2. 资格证书：持有注册安全工程师证书或其他相关安全资格证书。</li> <li>3. 工作经验：至少3年化工、环保或相关行业的安全管理经验。</li> <li>4. 法规知识：熟悉国家安全生产法律法规、标准和规范。</li> <li>5. 沟通协调：具备出色的沟通、协调及团队合作能力。</li> <li>6. 风险管理：能够进行风险评估、危险识别和制定预防措施。</li> <li>7. 应急处理：具备应急事件处理和事故调查的能力和经历。</li> <li>8. 培训能力：能够组织和实施安全培训，提升员工安全意识。</li> </ol>				

## (五) 驻场专员岗位职责

企业名称		岗位名称		岗位职等	
部门	项目部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	<p style="text-align: center;"><b>一、岗位职责</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>项目协调：作为项目团队与施工现场之间的协调者，确保信息流通顺畅。</li> <li>安全监督：监督现场安全规程的执行，确保作业安全。</li> <li>质量控制：参与现场质量检查，确保工程质量符合标准。</li> <li>进度管理：跟踪项目进度，协助解决可能影响进度的问题。</li> <li>文档管理：管理项目文档，包括报告、日志和记录。</li> <li>资源调配：根据项目需求，协助资源调配和优化。</li> <li>沟通联络：作为沟通联络点，处理现场人员、供应商和客户的关系。</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>二、工作任务</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>监督现场作业，确保遵守安全和操作规程。</li> <li>定期检查工程质量，及时反馈质量问题。</li> <li>更新项目进度报告，向项目管理团队提供准确信息。</li> <li>管理现场文档，包括安全记录、质量报告和进度更新。</li> <li>协调现场资源，包括人力、物资和设备。</li> <li>作为现场的第一响应点，解决现场出现的日常问题。</li> <li>参与项目会议，传达现场情况和需求。</li> </ol>				
任职条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>教育背景：工程管理、环境工程或相关领域的本科及以上学历。</li> <li>工作经验：至少 2 年以上相关行业的现场管理经验。</li> <li>专业技能：熟悉项目管理工具和流程，具备基本的工程知识。</li> <li>沟通能力：优秀的沟通和协调能力，能够与各级人员有效沟通。</li> <li>问题解决：具备解决问题的能力，能够在压力下做出决策。</li> <li>法规遵守：了解并遵守相关的行业法规和安全标准。</li> <li>计算机技能：熟练使用办公软件和项目管理软件。</li> <li>身体素质：良好的身体素质，能够适应现场工作环境。</li> </ol>				

## (六) 人事经理岗位职责

企业名称		岗位名称	人事经理	岗位职等	
部门	人事部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	职责一	定期整理有关人员工关系、培训、考核、薪酬等方面的信息			
	职责二	负责组织公司员工的考核, 并对考核结果做出评价			
	职责三	负责员工的社保、公积金等参保工作			
	职责四	负责公司招聘部的业绩考核、薪资核算、发放工作			
	职责五	代表公司与内部运营团队员工签订劳动合同以及处理各种与合同相关的事宜			
	职责六	协助执行公司各项规章制度和维护工作秩序			
	职责七	负责制订公司员工的培训和发展计划, 组织安排对员工的培训。			
	职责八	完成上级领导交办的其他工作			
任职条件	必备知识	学历	本科及以上学历		
		专业知识	具备三级以上人力资源证书, 人力资源管理、工商管理、心理学等专业知识		
	工作经验	有 5 年以上人事工作经验			
	能力素质要求	①接受过现代人力资源管理技术、职业教育等方面的培训			
②能够熟练使用各种常用办公软件和人事管理软件					
③熟悉劳务派遣类企业的培训组织作业流程及岗位培训流程					
④工作认真、积极, 良好的人际沟通及应变能力					

## (七) 招聘经理岗位职责

部门	招聘部	岗位职级	招聘经理	任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	职责一	负责对客户开展人才需求和供给调查,综合考虑各方面因素,编制人才岗位说明书与完成部门招聘任务指标			
	职责二	负责与委托招聘单位的协议签订、办公系统项目信息及时更新、起草并发布招聘信息			
	职责三	负责与客户定期回访人才需求情况并及时开展招聘需求的统计、安排招聘			
	职责四	加强与现有招聘渠道的联系、巩固和拓展合作关系			
	职责五	负责寻求与其他招聘渠道的合作,并根据人才需求特点,对招聘渠道进行选择与开发			
	职责六	负责收集应聘人员简历并存档,协助招聘部经理建立人才信息库,实施人才储备管理			
	职责七	核算人才招聘成本并积极提出成本控制建议			
	职责八	完成上级领导交办的其他工作			
任职条件	必备知识	学历	大专以上学历		
		专业知识	具备四级级以上人力资源证书,工商管理、人力资源、心理学等专业知识		
	工作经验	三年年以上相关工作经验			
	能力素质要求	①了解人力资源基本知识,熟悉公司的招聘管理制度和招聘流程			
②能够熟练使用各种常用办公软件,如 Word、Excel、PPT 等					
③工作认真负责、较强的服务意识和团队合作意识					

## (八) 财务经理岗位职责

企业名称		岗位名称	财务经理	岗位职等	
部门	财务室	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	职责一	编写公司的财务计划与成本费计划			
	职责二	认真做好各类资金以及各类资产的记账、算账、对账、报账等日常会计核算工作			
	职责三	严格加强会计核算，定期检查、分析并汇报本部及公司的财务计划和预算的执行情况，保证公司按预算和有计划的使用资金			
	职责四	定期考核各类资金使用效果，及时向领导提出加强财务管理和会计核算意见和建议			
	职责五	认真查清各种原始数据及落实财务报表			
	职责六	妥善保管好会计凭证、会计账簿、会计报表以及其他各种财务、会计资料			
	职责七	完成上级领导交办的其他工作			
任职条件	必备知识	学历	大专以上学历		
		专业知识	会计、财务专业		
	工作经验	有 5 年以上会计工作经验			
	能力素质要求	①熟悉财税法律规范			
②能够熟练操作办公软件及其应用财务					
③认真仔细，爱岗敬业，有良好的职业操守					

## (九) 劳动关系专员岗位职责

企业名称		岗位名称	劳动关系专员	岗位职等	
部门	人事部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	职责一	负责劳动用工法律风险管理			
	职责二	管理雇员工伤认定、劳动能力鉴定等流程处理；			
	职责三	对外包、派遣员工劳动关系中产生的各类异常事件进行协调处理，风险预警及案例总结；			
	职责四	负责雇员劳动争议、仲裁、诉讼、监察等劳资纠纷和群体性突发事件的协调处理；			
	职责五	负责员工劳动合同的标准化、规范化、合法化组织管理；			
	职责六	负责完成劳动用工年检、工资申报、薪酬调查；			
	职责七	负责劳动用工法律面培训、案例和普法工作；			
	职责八	其他劳动用工面法律事务。			
任职条件	必备知识	学历	大专以上学历		
		专业知识	人力资源、工商管理		
	工作经验	有5年以上劳动关系处理工作经验、熟悉民法典劳动法部分相关内容			
	能力素质要求	①熟悉人力资源六大模块管理知识及应用			
②能够熟练操作办公软件及其应用					
③认真仔细，爱岗敬业，有良好的职业操守					

## (十) 保险专员岗位职责

企业名称		岗位名称	保险专员	岗位职等	
部门	人事部	岗位职级		任职人签字	
		直接主管		直接下属	
岗位编号		说明书编号		批准日期	年月日
职责与工作任务	职责一	掌握各项社会保险和商业保险的申报、缴费、待遇认定、申领及终止等相关业务知识			
	职责二	准确掌握所有用工单位的派遣员工社保购买情况，并提供各项保险应收、应付、应返的数据报表，发现错、漏、重现象及时将信息传递至各客服代表，汇总信息后交财务核办			
	职责三	按月办理各项社保缴费的请款手续，督促财务部及时向社保局、商业保险公司付款			
	职责四	负责派遣员工对社保知识的咨询和社保购买情况的核查工作			
	职责五	准确地向客户单位提供社保缴费凭证、辅助保险缴纳情况证明			
	职责六	负责员工基本养老保险、企业补充和个人储蓄性养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险费用的核定、核查、确认以及社会保险的转移工作			
	职责七	负责员工歪歪先、雇主责任险的购买、退款、报险、理赔等相关管理			
任职条件	必备知识	学历	大专以上学历		
		专业知识	金融、人力资源、工商管理、保险相关专业		
	工作经验	有5年以上人力资源工作经验			
	能力素质要求	①熟悉社保及保险相关法律法规			
②能够熟练操作办公软件及其应用财务					
③认真仔细，爱岗敬业，有良好的职业操守					

## 七、部门职责

### (一) 总经办部门职责

部门	部门职责
总办公室	<ol style="list-style-type: none"><li>1、预防和控制企业经营风险,并建立和完善公司运营工作的管理制度。</li><li>2、组织实施公司的发展战略,发掘市场机会,不断促进企业的发展壮大。</li><li>3、负责起草、审查企业规章制度、参与企业重大经营决策等,维护企业的合法权益并保证企业决策的合法性。</li><li>4、按照国家有关法律法规对企业拟定的各类合同进行审查。</li><li>5、负责制定企业办公、行政、总务等行政管理相关制度规范与计划以及行政管理年度、季度、月度计划。</li></ol>

### (二) 财务部部门职责

部门	部门职责
财务部	<ol style="list-style-type: none"><li>1、负责建立企业的会计核算体系,拟定公司的财务管理办法及流程。</li><li>2、负责总经理所需的财务数据资料的整理编报,为上级提供经营决策的财务依据。</li><li>3、负责财务档案、客户合同的管理,监督档案的借阅、保密和保存工作。</li><li>4、负责企业各类日记账、分类账、总账的填制。</li><li>5、负责企业的会计材料会计报表的汇总、综合分析工作,针对总体财务收支提出有效的资金管理建议。</li><li>6、负责编制银行收付凭证、现金收付凭证,登记银行存款及现金日记账。</li><li>7、进行整体税务筹划,制定税务计划,实施筹划方案,税务风险防控,优化公司税务环境</li><li>8、领导安排的其他事宜。</li></ol>

### (三) 人事部部门职责

部门	部门职责
人事部	<ol style="list-style-type: none"><li>1、组织筹备和安排企业会议,对会议安排的执行情况进行催办和检查。</li><li>2、负责公司内部以及各项目的人员工资成本审核以及员工保险的及时购买。</li><li>3、负责企业内外部各类文件的核对、下发与传达,各类文件资料的整理、编号和归档及文件的打印、复印与装订。</li><li>4、负责建立并审核各项目劳动合同台账,编写用工合同及相关工作协议。</li><li>5、协助和督导被派遣人员合同的签订、变更、续签和解除工作。</li><li>6、执行并完善公司的人事制度与计划,培训与发展,绩效评估,规范用工等方面的管理工作。</li><li>7、组织并协助各部门进行招聘、培训和绩效考核等工作。</li><li>8、执行并完善员工入职、转正、异动、离职等相关政策及流程。</li><li>9、负责受理各项目劳动纠纷或员工投诉,及时上报上级负责人,并协助调查、取证和解决,以及认真做好劳务纠纷或员工投诉的记录工作</li><li>10、负责公司企业文化建设,筹划组织员工集体活动。</li></ol>

#### (四) 项目部部门职责

部门	部门职责
项目部	<ol style="list-style-type: none"><li>1、负责联系用工企业并就企业所需人员情况进行洽谈对接。</li><li>2、负责与用工企业相关协议的签订。</li><li>3、负责本部门的月、季、年度工作计划的拟定,以及对计划的执行情况进行检查负责审核用工单位的资质与合法性。</li><li>4、项目上派遣人员相关手续的办理及福利待遇等的确定。</li><li>5、负责劳务派遣、业务外包及人事代理项目的人员基本资料建档并进行分级管理后移交人事部并且及时更新。</li><li>6、加强与现有用工单位的联系,巩固和拓展合作关系。</li><li>7、根据用工单位员工培训需求的调查和分析,及时更新用工需求,并承担相应员工招聘指标。</li><li>8、负责项目落地运营、规范管理严格执行公司相关制度,规避用工风险。</li><li>9、通过员工沟通渠道与平台,与被派遣人员保持良好沟通关系,及时解决他们存在的各种问题,并准确了解和记录他们的工作状态。</li><li>10、发生工伤事故,及时安排处理,将因工受伤影响降低到最小范围。</li><li>11、领导安排的其他事宜。</li></ol>

#### (五) 招聘部部门职责

部门	部门职责
招聘部	<ol style="list-style-type: none"><li>1、综合考虑各方面的因素,制定人员招聘计划,完成各项目人员需求。</li><li>2、负责起草招聘信息,并通过各种渠道发布招聘信息及对应聘人员的资料进行收集、统计和分析。</li><li>3、负责收集应聘人员简历并予以存档,建立人才信息库,实施人才的储备管理,以便及时向用工单位提供所需人才。</li><li>5、负责调查核实被派遣人员档案的完整性和真实性,以及被派遣人员档案的备份、存档和保管工作。</li><li>6、维护现有招聘平台资源,并开拓新的招聘渠道</li></ol>

## (六) 市场部部门职责

部门	部门职责
市场部	<ol style="list-style-type: none"><li>1、负责协助上级组织、实施重要客户接待和重大事件的公关事务以及处理公司对外日常公关事务和日常客户接待。</li><li>2、确保完成并实现公司年度业绩目标。</li><li>3、市场调研与市场预测，制订和实施销售计划。</li><li>4、负责执行公司目前的战略目标，对外服务推广，并在授权范围内处理经营中的具体业务和执行中发生的难题。</li><li>5、掌握市场动态，有计划地进行各类服务业务，保证格式化市场信息的及时掌握并整理归档。</li><li>6、负责向客户提供有效的售前售后支持与服务。</li><li>7、负责维系客户，提高公司的市场占有率。</li><li>8、负责客户预测及分类管理。整理相关机构的客户资料，建立客户档案以其它与市场部相关的事项。</li><li>9、关注相关招投标信息筛选业务，制作标书负责投标开标工作。</li></ol>

(七) 驻场 HR 绩效考核表

驻场 HR 绩效考核表								
所在部门/ 职位			考核者					
职员姓名			考核期					
关键绩效 指标	权 重	实际完成值得 计算方法	具体考核标准		实际 完成 值	考核 结果	加权 后得 分	备 注
			考核指标	得分				
流失率	30%	月度流失率= 当月离职人员 数/(月初在岗 人员数+入职 人数)	【0%-2%】	100				
			【2%-5%】	90				
			【5%-8%】	80				
			【8%-12%】	60				
			【12%-+00】	0				
满意度	20%	客户满意度 (占比 60%) 外包员工满意 度(占比 40%)	非常不满意	0				
			不满意	60-70				
			一般	70-80				
			比较满意	80-90				
			非常满意	90-100				
系统数据 及时性	25%	外包系统员工 基数数据及时 和准确录入完 成情况	还需改进	60 以 下				
			一般	60-70				
			好	70-80				
			比较好	80-90				
			非常好	90-100				
员工日常	25%	按照公司对驻	还需改进	60 以				

管理		场 HR 日常管 理的工作要求 完成工作		下				
			一般	<u>60-70</u>				
			好	<u>70-80</u>				
			比较好	<u>80-90</u>				
			非常好	<u>90-100</u>				
总分								
考核指标确认签 字	考核者							
	被考核者							

## 八、项目人员岗位职责

### (一) 项目经理职责

1. 认真贯彻相关法律、法规和公司的规章制度。
2. 在公司总经理的领导下进行工作，对小区的物业和业主实行具体管理和服务。
3. 负责本项目的接管验收工作。
4. 负责本部门员工的培训、考核及日常工作安排。
5. 负责监督、检查部门员工的工作情况，有权对其进行处罚。
6. 对部门员工应做到分工明确、责任到人，奖罚分明。
7. 负责协调处理客户的各种投诉事件，并对其进行认证解释，做好投诉记录。
8. 认真处理业主投诉问题，做到派单及时，过程监督，保证让业主满意。
9. 负责检查服务区域的装修、使用情况。保证和维护业主水、电、暖的正常使用，发生故障应及时进行维修。
10. 负责对业主的装修现场进行检查，对存在的问题及时处理。
11. 负责公共设施、设备的管理和维修保养，保证其正常运行。
12. 负责收交业主的物业管理费；水，电、暖费。
13. 负责业主钥匙的管理。
14. 定期对业主进行回访，征求意见和建议，并向上级领导汇报。
15. 完成公司交给的其它工作任务。

### (二) 秩序维护主管岗位职责

1. 领导治理安全部日常工作,做好部门员工关系和部门团队文化建立;
2. 负责治安、消防、交通及秩序队伍的日常治理工作;
3. 准时妥当处理各种大事问题,如无法处理应马上向上级领导汇报并做好归档记录:
4. 加强对管辖区重点部位、重点人员、重点时间执勤、巡查的指导和监视,着重突发大事,保证所治理的区域的人身和财产安全:
5. 负责制定本部门员工的业务培训规划,定期开展员工培训工作。

### **(三) 秩序员岗位职责**

1. 负责服务区域的安全保卫值勤、楼内外安全巡视工作;
2. 24 小时值班;维持楼内外区域正常工作秩序,做好安全保卫和防火防盗工作,发现异常要立即启动相关应急预案。
3. 管理好门前广场,确保车辆停放有序。
4. 认真检查物品出入,维持好门厅安全秩序。
5. 对物品进出要做好记录和验证工作。
6. 熟练掌握各种消防器材操作技术,妥善保管安保器械,不得丢失和擅自使用。
7. 贯彻执行公安机关和上级部门制订的各项法规和制度,努力维护好物业辖区内的治安安全;
8. 遵守公司规章制度和《员工手册》,服从领导管理;
9. 按规定着装,文明值勤,严格交接班手续,认真做好值班和交接班记录;
10. 讲究文明、礼貌待人,耐心说服、教育住户遵守物业辖区各项管理规定。

### **(四) 消防值机员岗位职责**

1. 切实贯彻“预防为主,防消结合”的指导方针,认真学习有关消防知识,掌握各种灭火器的使用方法;
2. 积极做好防火宣传和教育,建立消防值班和消防设施台帐定期进行安全检查,一旦发现火警即可投入使用;
3. 物业辖区一旦发生火警,全体员工必须全力投入抢险工作,履行义务消防员的职责,不得临阵借故逃避;
4. 发生火警事故时,迅速报告有关领导,拨打火警电话 119,向消防部门报警,组织人员抢救险情,组织住户撤离危险地带,并做好妥善安排,做好现场安全保卫工作,

严防趁火打劫捞取不义之财，协助有关部门查清起火原因；

5. 加强辖区内动用明火的控制和管理。

## **(五) 物业客服岗位职责**

1. 贯彻执行公司、项目经理的各项方针、决策，全面负责客户服务部的日常事务和管理工作；

2. 负责完成客户档案建立、维护与管理的工作，抽查至客户档案，确保档案客户完整率；

3. 根据公司对项目的考核指标，协助项目经理完成应收款指标，完成年度客户满意度成绩达标；

4. 对项目公示信息进行审核，并提请项目经理审核签字，每日检查项目内信息公示的完整性和时效性；

5. 协助每次落地项目的经营活动，需配合经营部做推广、销售；

6. 定期组织进行业主访谈工作，增强与业主的沟通和联系，了解业主需求与心声，采取有效措施及时解决；

7. 制定月度工作计划，完成月度运营报告、资金计划编制。

## **(六) 保洁主管岗位职责**

1. 以身作责，带领员工保质保量完成各项工作任务。

2. 合理调配人力、物力资源，全面安排每日工作任务。

3. 负责部门内的绿化培植、养护管理的技术培训并检查督促好工作的实施。

4. 每日检查岗位的班次交接，工作质量效率、员工行为规范，发现问题现场纠正，并做好当日检查记录。

5. 教育员工爱护公物，厉行节约。

6. 认真学习业务技术知识，提高管理节约。

## **(七) 保洁员岗位职责**

1. 按照服务内容和标准对物业辖区进行清洁卫生打扫，维护物业辖区的良好卫生环境秩序；

2. 对保洁范围内物业的异常情况及时行秩序维护员或管理员汇报；

3. 对乱扔废弃物的现象应予以制止，并及时清除；

4. 妥善使用并保管好清扫、保洁的工具，做到勤俭节约、以旧换新，对无故损坏

的酌情赔偿。

5. 巡视楼内公共设施设备，发现问题做好登记并上报部门。
6. 定期对楼道蚊虫等进行消杀，确保无“四害”。
7. 积极完成上级交办的临时任务。

## **(八) 维修工程主管岗位职责**

1. 在项目经理的直接领导下，负责小区房屋建筑、设施设备的运行、维护、保养工作。
2. 对小区机电设备的运行、保养、维修进行技术指导、检查和监督。
3. 熟悉小区机电设备的性能和使用状况，掌握技术管理中的难点、重点。
4. 审核运行报表，掌握能耗规律、发现异常、分析原因、提出有效的节能措施。
5. 审阅各系统运行监测技术数据，发现偏差，及时纠正。
6. 巡查设备运行技术状，发现隐患，及时排除。对重大故障，立即报告上级领导并组织力量及时处理。
7. 监督检查维修工程、增改工程的质量与进度，发现问题及时采取措施。
8. 制定审核各管理处公共设施、设备、房屋本体的年、季、月维修保养计划，并负责检查、监督。有计划、定期组织机电人员进行技术培训。
9. 根据每月检查情况对管理处机电设备管理工作效果进行考评。

## **(九) 维修技工岗位职责**

1. 听从工程部主管的调度和支配,按时、按质、按量完成工作。留意平安操作,保证修理质量,尽量作到让业主满足。
2. 遵守操作修理持程序,作到高效、优质、平安地完成修理任务。
3. 处理各类故障须准时、精确,保证人身及设备平安,工作完毕须仔细清理现场。并将处理结果报告主管。
4. 努力学习专业知识,不断总结修理阅历,提高思想素养和技术业务水平,做好各项质量记录。
5. 定期检查消防水系统、排烟系统、正压送风系统等消防有关设备,须保持各设备功能正常。
6. 每天巡察检查大厦内各机房、泵房、管井、水箱、污水井一遍,发觉问题必需马上报告专业主管,并仔细做好巡查记录。

7. 空调及给排水系统各类修理，必需做到各阀门、接口，安装位置合理，不漏水。管线布局合理，横平竖直。需做防腐、防锈、保温处理时必需处理完整，不得遗漏。
8. 各机房、管道井、泵房内不得有存水及杂物，须保持环境及设备清洁。
9. 各泵辅、阀门、管线、接口不得有跑冒滴漏现象，并必需保持保温、防腐处理良好，功能正常。
10. 管理使用好本班的工具及仪表，使之常常处于良好及精确状态。

## 九、公共制度

全体员工均为公司物业辖区的管理人员，无论其工作岗位、分工，需共同遵循以下制度。

### (一) 接待来信来访来电投诉制度

为了实现“管理无盲点，服务无挑剔，业主无怨言”的管理目标，不断完善管理体系，提高员工素质，不断改进服务质量，严格认真对待业主（住户）反馈的每一信息，特制定本制度：

1. 实行“首问责任制”，公司每一位员工，无论其部门分工，均有义务接受业主的任何来访来电、投诉，属于自己职权范围内或能够给予解决的，应当场予以解决；不属于自己职权范围内或不能予以解决的，不得任何理由推托、回避，应将业主（住户）反应的问题当场予以接待，而后转告相应部门。

2. 每一位员工都有责任收集来自业主（住户）关于场地管理的看法、建议、意见等。

3. 公司员工接听所有来电时，第一句必须为：“您好，某某物业”。

4. 受理投诉时，必须热情接待，主动询问，面带微笑，不得推诿、无理拒绝，并做到一视同仁。

5. 当被投诉者受理投诉时，受理者必须如实记录，不得提出回避。

6. 对投诉内容要认真记录，及时派人处理或向主管汇报并在 24 小时内予以解决或答复，做到事事有着落，件件有回音。

7. 凡由市政设施如水、电、气、道路、邮电、通讯等所引起的住户投诉，应努力做好解释工作，积极同市政有关部门办理交涉，尽早为业主排忧解难，决不允许推托了事。

8. 员工应认真做好本职工作，积极为业主提供满意管理服务，减小投诉，把矛盾消灭在投诉之前。

9. 对业主的投诉应及时进行分析总结，对反复出现的问题，应组织有关部门进行深入探讨并找出解决办法，防止重复发生。

10. 对投诉要记录，投诉资料要存档。

## **(二) 对外服务工作管理制度**

1. 思想面貌：细心、周到，要体现本公司高尚的精神面貌。

2. 上班纪律：上班时间根据公司工作安排，每天必须先到公司报到，然后外出工作；工作结束后，必须及时到公司签到；上班时必须佩戴工作证，以便接受业主、住户监督。

3. 服务质量：根据客户的要求，按质、按量、按时完成，以保证业主、住户满意。在工作中严禁向住户索取财物、吃、拿等不良行为，一经发现，立即作辞退处理，情节严重者还将追究法律责任。

4. 工作检查：公司将不定期的进行工作检查，听取业主、住户反映，如业主、住户反映该工作人员不能胜任时，公司通过核实后，将作辞退处理。

5. 工作人员如损坏住户财产，视损坏程度，扣奖金或照价赔偿。

6. 凡业主、住户付给服务费一律交公司，并开具发票，若私自收取小费者，一经发现，扣工资或奖金，情节严重者作辞退处理。

## **(三) 鼓励员工和业主参与管理制度**

1. 为了改进服务质量，提高工作效率，公司鼓励各级员工和业主、住户提出各种合理化建议，建议采纳后视施行效果对建议人进行物资奖励。

2. 员工和业主、住户的建议范围包括物业管理方法和手段，改进服务质量的措施，各种设备的使用与养护方法，节约能源与原材料的方式和如何增加经济收益等方面，所有建议均可直接递交公司经理或上级主管领导。

3. 公司适时召集有关人员开会讲座各项建议，如有合理化建议即由相关部门负责人定出试行方案，并交公司领导审批后执行。

4. 合理化建议试行期根据具体情况分别定为 15 天和 30 天，期满后由公司领导会同各部门负责人共同考证该项建议的实际运用效果，并核定奖励等级，确定奖金数额。如合理化建议有明显的建设性和实际效果，可不经试行期直接奖励建议人。

5. 奖励等级分 300 元、200 元、100 元、50 元、30 元五个等级，考证结束后立即发放，并记入员工档案。

6. 员工的合理化建议记录为员工晋级、年终评比和奖励的重要依据，多次提出优质合理化建议的员工将被晋升提拔或给予特别奖励。

#### **(四) 秩序维护人员值班制度**

1. 秩序维护人员实行 24 小时值班室值班制度，定时或不定时进行巡逻。
2. 按制度要求开展场区和周边巡视工作，发现问题及时报告和处理

#### **(五) 交接班制度**

为认真做好岗位的工作交接和秩序维护器材交接，减少因交接不清引起的工作失误及秩序维护器材损失，特制定本制度。

1. 本班相互转换岗位时，须认真做好岗位交接。
2. 接班人须提前 15 分钟签到上班，接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责。
3. 接班班长在正点时组织全班人员集合，讲明注意事项，然后各秩序维护员到各自岗位换班；
4. 本班与下班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作；
5. 秩序维护人员交接班时，必须认真填写《宁波某某物业有限公司秩序维护交接班登记表》，并签名确认，发现问题，交接双方必须当面说明，如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班的问题，应立即报告领班或部门负责人处理；
6. 交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班；

#### **(六) 警棍使用制度**

为严格规范警棍使用，特制定如下规定：

1. 警棍是秩序维护人员执行公务时佩戴的自卫防暴器械，秩序维护员应严格保管和使用，不得将警棍转借给他人。
2. 当班秩序维护员应将警棍挂在腰带后右侧。
3. 不得在岗位上随便玩耍或挥舞警棍。
4. 处理一般问题时，不得手持警棍或用警棍指着住户或来人讲话。
5. 非紧急情况或人身安全未受到威胁的情况下，秩序维护员不得以任何借口或理由使用警棍攻击他人。
6. 当班秩序维护员要妥善保管所佩戴的警棍，如有意识或损坏，要照价赔偿。

7. 交接班时要检查清除后再交接，接受人发现警棍被损坏而不报告，应负责赔偿。

## **(七) 对讲机使用制度**

对讲机是秩序维护人员必备的重要通讯工具，全体人员必须执行对讲机使用规定，熟悉对讲机的使用功能，爱护并熟练使用对讲机。

### **① 使用规定**

1. 使用对讲机要本着“爱护设备、小心轻放，妥善保管、正确操作”的原则，不得磕、碰、扔、摔以及玩弄对讲机，保持对讲机清洁，定期进行擦拭、维护；

2. 持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或拆卸机器，各治安人员的对讲机一律挂在腰带右后侧，站岗、巡逻时不得拿在手中；

3. 发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向直属上级报告，由部门主管检查后进行处理，严禁自行拆修；

4. 严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率（平常使用 1 频道，停电时使用 2 频道）；

5. 严格按照对讲机充电程序充电，不得待机充电，电池使用完毕后方可进行充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果；

6. 交接班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况，接机者当场检查，发现损坏或通讯失灵，立即报告当班班长。

### **② 对话要求**

1. 呼叫对方，先报自己岗位，再呼对方，为：“我是×××，呼叫×××，收到请回话”；

2. 收接方回话后，呼方要简明扼要地情况讲清除，收接方收到情况或信号后，应回答“清楚”或“明白”；

3. 对讲机仅限于进行公事联络，用对讲机讲话应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机讲粗言秽语、开玩笑或谈工作无关的事情；

4. 凡违反以上规定者将严肃处理。对讲机丢失、损坏的，视情节追究相关人员的责任，赔偿损失，并处以相应的经济处罚。

## **(八) 监控系统操作制度**

1. 加强学习，不断提高业务技能，熟练掌握监控系统的操作。

2. 值班员必须严格按照操作规程监控录像，爱护设备，不得擅自修改系统各种设

置、删除资料 and 进行非法操作，严禁私自在电脑上安装各种软件，不得进行玩游戏、打字等其他操作，确保其正常运作，违者从严处理，并承担所造成的一切后果。

3. 未经上级部门主管批准，不得随意播放监控录像的录像内容；
4. 未经上级部门主管批准，无关人员不得进入监控室；
5. 保持监控设备的清洁，定期进行擦拭、维护；
6. 确保监控室的卫生和秩序，营造良好的工作环境；

## **(九) 物品出入登记制度**

① 为维护物业管理区域业主的财产安全，确保辖区的公共秩序，辖区内的业主或住用人携带物品出入辖区时必须进行登记；

② 值班人员对携带进入物业辖区的可疑物品应进行盘查、询问，属于易燃、易爆、剧毒等危险性物品严禁进入辖区；

③ 值班人员对携带大件物品出物业辖区的：

1. 属业主的，值班人员确属熟悉、认识的登记其情况，并承担由此可能引发的后果后放行；

2. 对自称是业主，值班人员不熟悉、认识的，必须核对其业主资料或登记其身份证件后方可放行；

3. 属外来人员的必须登记其身份证件号码等相关内容，进行相关的联系，认证其携带物品合法后方可放行；

④ 值班人员应严格检查所携带物品的性质，可以进行适当的盘问，对未能执行物品出入登记，将给予相应的处罚，造成后果的视情节追究相关责任。

## **(十) 重大事件报告制度**

### **① 重大事件报告制度**

为及时妥善处理重大事件或突发事件，避免和控制事件发生，特制定重大事件处理报告制度。

1. 重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发停电、水浸、盗窃、械斗等破坏性行为；刑事案件：用户集体投诉（5户以上）；中央空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等大厦主要设备设施故障；房屋主体结构遭受破坏等；

2. 发生重大或突发事件，参与事件处理的部门或当值主管立即到现场处理，同时尽快口头向公司领导报告，并根据事发情节决定是否报告公安、消防等机构协助处理；

3. 参与事件处理的部门经理（项目经理）在事件处理后立即填写重大事件报告表，于 12 小时内以书面形式递交公司领导，详细记录事件发生的时间、地点、经过，以及事件发生的初步原因和处理经过；

4. 重大事件报告表由部门经理签名后上报，入部门经理不在而事情紧急时，可由当值主管签名上报；

5. 参与事件处理的部门应在事件处理完毕后 24 小时填写重大事件总结表上报公司领导，如实汇报事件的详细处理过程及结果，找出事件发生的主要原因，提出避免类似情况发生的预防措施。

## ② 紧急事件处理程序

### 1. 突发事件处理程序

1) 凡遇突发事件（指凶杀、抢劫、盗窃、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等），必须保持冷静，立即采取措施，并报告管理处负责人、秩序维护部；

2) 简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值；

3) 驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况；

4) 查看本辖区各类记录、出入登记和监控录像，检查有无可疑情况和人员；

5) 对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的情况变化；

6) 对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态；

7) 对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作，对明确死亡的，应报告派出所处理；

8) 对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件导致的伤亡事故，应立即报告管理处负责人、秩序维护部，并由公安机关调查处理；

9) 相关责任人在接到突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大；

10) 秩序维护部组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度报公安机关、有关部门及公司总经理。

### 2. 斗殴等暴力事件的处理程序

1) 处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除正当防卫，一般情况下应尽量避免与人发生武力冲突或争吵；

2) 巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、电话或其他方式报告秩序维护部，简要说明现场的情况（地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等），入能处

理的，及时处理，否则监视现场，等待秩序维护部指令；

3) 秩序维护部接报后视情况派适当数量的秩序维护员立即到现场制止，将肇事者带往秩序维护部接受调查，如场面无法控制，应尽快报告公安机关；

4) 斗殴事件中物业辖区的财产或人员受到损害，应保护好现场，并留下目击者，扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿；

5) 如涉及刑事案件，应交公安机关处理；

6) 事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送医院抢救；

7) 如嫌疑人逃跑，应跟踪截击追捕，随时报告罪犯动向

### **3. 盗窃等破坏事件的处理程序**

1) 巡查发现或接报物业辖区有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人，如人力不够，用对讲机、电话或其他方式尽快向其他值班人员求助，简要说明情况，并监视现场等待秩序维护部的指令；

2) 秩序维护部接报后，应迅速排适当数量秩序维护人员到现场制止，设法抓获肇事者，带往秩序维护部接受调查；

3) 事件如有财产或人员受到损害，应保护现场，留下目击者，不要触动现场一切物品，特别是罪犯留下来的指印、脚印、烟头等物品；做好详细记录，以明确责任、落实赔偿；

4) 如涉及刑事责任，应交公安机关处理。

### **4. 电梯困人的处理程序**

1) 值班人员接到电梯应急电话或巡查发现电梯，立即报告主管，组织相关人员到现场协助控制和解救被困人员，同时将被困电梯的具体方位、停留楼层通知过程维修部；

2) 监控中心通过电视监控观察电梯内人员情况，使用电梯应急电话与被困者联系，做好解释安慰工作；

3) 如遇特殊情况无法消除故障或被困人员有严重不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决；

4) 部门经理填写重大事件报告表，详细记录故障及处理经过。

### **5. 停电停水的处理程序**

1) 接通知物业辖区在短时间停电停水，应在停电前通知辖区内的业主；

2) 未预知的情况下物业辖区内突然发生停电停水，立即联系工程维修部，启动应急水源，尽快采取措施恢复供电供水，并对业主做好解释工作；

3) 秩序维护部派出适当的秩序维护人员维护秩序，以防有人趁机制造事端。

## 6. 发现有人触电的处理

1) 立即赶赴现场，切断电源；

2) 在未切断电源之前，切不可用人体接触电源，以防自己也触电，要用绝缘的东西把人拉开；

3) 立即进行人工急救，并送医院急救。

## (十一) 停车管理制度

1. 凡装有易燃、易爆、剧毒等危险性物品的车辆，以及2吨位以上的货车，严禁进入场地。

2. 非场地住户的车辆进入场地时，门卫应严格检查其证件，问清进入原因，符合条件的方可放行，并作好登记。出场地时，应对其进行检查，并按规定收取停车费。

3. 管理人员对在场内超速行驶、鸣号、不按指定位置停放的车辆要及时纠正。

4. 提高责任意识，加强责任心。对出入本场地的可疑车辆要进行盘查，防止车辆的丢失、损坏。对损坏场地路面和公共设施的车辆要令其赔偿损失，并视情节处以罚款。对冲闯大门的要记下车牌号码，记清去向，及时报告上级。

5. 管理人员必须坚持原则，严格执行车辆出入、停放规定和收费标准，不得徇私舞弊，不得利用工作之便与车主乱拉关系，收受贿赂，放松管理，违者从严处理。

## (十二) 特殊事件制度

### ① 停电处理制度

1. 如遇停电，收费员应立即关闭入口，打开出口，设立相关警示并做好解释工作。

2. 停电期间，收费员应对进入场地的车辆进行人工登记，填写《车辆出入登记表》，按照时长收取停车费，做好停电前所发放的时租卡的回收工作，免收停车费，该时租卡另行放置，由收费系统管理员处理。

3. 停电期间应严防时租卡流失，如时租卡丢失，其损失按照30元/张由全体收费人员共同均摊。

4. 电力供应后，应立即恢复停车收费系统的正常使用，对在停电期间进入场地的车辆根据《车辆出入登记表》按照停车时长收取停车费，人工抬闸出场地，做好《人工抬闸登记表》的记录。

5. 停电期间如遇交接班，交班人应向接班人做好相关交接。

## ② 设备故障

1. 如属自身短时间能够排除的，应向受阻车辆做好解释工作，请其稍候，迅速恢复设备正常使用状态。

2. 如属自身无法排除或短时间无法排除的，应立即通知收费系统管理员处理，同时执行按照《停电处理制度》，做好车辆出入。

## ③ 盗窃等破坏事件

1. 立即向管理处负责人或秩序维护部报告，简要说明现场情况（地点、人员数量、人员财产损失等）。

2. 保持冷静，如能处理可将有关人员带往管理处协助调查，如不能及时处理，应严密监视现场，等候上级处理。

3. 保护现场不受破坏，以待有关单位取证。

## ④ 拒不交费或失卡、卡损坏车辆

1. 耐心向其解释有关文件和公司规定。

2. 如其蛮不讲理，应通知当班班长或管理处负责人处理。

3. 做好期间车道的疏通工作。

## 第二节 整体设想及策划方案

### 一、总体目标

我司将严格按照招标文件要求，以精细化的作业理念，对物业实行企业化、经营化管理，克服旧体制的弊端，最大限度地实现物业的社会效益、经济效益及环境效益的统一和同步增长；发挥企业在物业服务领域的社会效益，打造优秀品牌。

### 二、物业管理要点

(1) 运用持续发展的战略，确保物业的保值与升值；

(2) 人性化的管理方针为业户附加沟通的桥梁，增进了解与信任，以诚信为本提高管理服务的信心；

(3) 结合所辖区域的物业建筑特点，导入切合实际的管理理念，以高效率的管理降低成本，转变传统思想观念，“全心全意为全体员工服务”；

(4) 为实现以上设想，拟采用“一种模式、三个重点、四项措施”的管理方针；

#### (一) 一种模式

针对所辖物业的特点制定出具有创造性的物业管理模式；在管理工作中将根据本企业物业的实际特点采用有效的模式，并创造“管理由您评定，分分秒秒印证，点点滴滴做起，永远让您满意”的模式效应，力求更好地满足全体员工需求；

- **建议采用的管理体制是：**企业化、专业化、一体化；
- **管理思想是：**安全服务第一、人性规范管理、提前服务员工、打造管理精品；
- **追求的目标是：**社会效益、环境效益、经济效益；

#### (二) 三个重点

##### ① 完善服务、诚信待人

物业管理是以服务为主的行业，为此我们将在今后的服务工作中，充分体现我们的服务宗旨和追求目标，奉行“以人为本，员工至上”的原则和务实周到的工作理念，为公司全体员工提供全方位、高品质的服务，并将日常服务工作紧密融合于管理之中，与全体员工建立良好的服务关系；

同时以周、月、季走访沟通的方式及时了解员工的意见与需求，在不断完善的过程中真正让员工享受到安心、舒心和称心的工作居住环境；

##### ② 环境管理责任到人

1. 企业的环境管理极为重要,如何为公司全体员工创造一个良好、舒适的工作居住环境,是我们非常重视的问题;

2. 多年的管理经验告诉我们,保洁工作责任到人,督导检查、培训落实到位,才能充分发挥每个人的才能,使其认真地去做好每天的工作,树立环保意识,从而保证企业的环境卫生状况达到最佳状态,为企业所在地增加一道清洁、卫生、亮丽的风景;

### ③ 安全、消防真抓实干

1. 为确保全体员工生命、财产的安全,我们主张以切合实际的人员防范为主、以本物业先进的消防设施为辅的安全管理防范理念,建立一支强有力、多用途的管理复合式人才队伍;

2. 紧密联系政府职能部门做到齐抓共管,使所辖物业在长年平安的条件下为全体员工服务;

3. 在日常的管理中,建议派专人全天值班,负责所辖物业的安全管理工作,严格管理,防止易燃易爆等危险品进入企业,制定出与其相适应的应急处理安全操作程序,发生特殊时间时力争将损失降至最小程度;

## (三) 四项措施

1. 据历年来的管理经验及相关条件,在对其加以完善的基础上,将之运用到物业的管理上;从本物业业户的文化内涵、环境、行为、制度、道德方面加以分析,科学地制定、引导、宣传、倡议等较为文明典雅的管理指引;

2. 制定出详尽的执行手册,使企业物业员工翻开手册即可操作;如物业部员工手册等,使每一位员工了解工作规程,熟悉管理程序,达到规范、自我、服务全体员工的目的;

3. 时刻有这多方面的准备,永不间断地实现物业管理项目的创新,不断提出建设性意见,全力做好与前期施工管理单位的衔接工作;

4. 将不间断地充实管理队伍;采用“培训—上岗—再培训—再上岗”的轮回培训制度,不断提高员工的工作技能与素质;

## 三、拟采用的物业管理模式——模块管理

### (一) 释义

**模块:**一般用于计算机软件或工业控制器中,是指一些相关功能的程序段或器件的集合。其特点是可以组合或拆分。

通过将复杂的问题拆分,便于确定实现某一功能的途径;通过简单的功能体的组合

实现更为复杂的功能.

**物业管理模块:** 可以理解为是物业管理服务产品某一方面特性的集合。

## (二) 模块管理特点

- (1) 体现物业管理服务专业化上细分、深化, 管理服务水平达到高水准;
- (2) 易于找到物业管理服务中不足之处的症结所在, 提高处理问题效率;
- (3) 责任明确, 物业管理服务各项工作落到实处;
- (4) 易于移植, 便于高起点开展物业管理服务工作;
- (5) 沟通灵活, 推广迅速.

## (三) 模块管理简介

指导模块共 12 个, 操作模块 86 个。

第一模块	人力资源管理	1、员工招聘、调动、辞退
		2、组织架构
		3、用人标准、工资标准
		4、定岗、定员、定责
		5、文件控制
		6、员工考核、考勤、考评
		7、人事档案管理
第二模块	培训管理	1、培训计划
		2、培训实施
		3、培训考评
		4、案例分析
第三模块	财务管理 ①收费管理 ②成本控制	1、资金管理
		2、预算编制
		3、计费及收费
		4、欠费处理
		5、成本控制
		6、核算与监督
		7、财务信息
		8、财务制度

第四模块	行政管理 后勤管理 办公管理	1、注册、年审等事务办理
		2、车辆调度
		3、安全教育
		4、饮食卫生
		5、文件控制
		6、内部沟通管理；
		7、办公事务管理
		8、办公用品、设备管理
第五模块	公众事务管理	1、《临时管理规约》
		2、《管理规约》
		3、《前期物业管理服务合同》
		4、《物业管理服务合同》
		5、《业主委员会章程》
		6、公众事务的法律依据和有效手段
第六模块	公共服务管理	1、办公服务
		2、开展有偿服务
		3、社区配套便民服务
		4、物业管理延伸服务
		5、服务基本礼仪
		6、接待投诉
		7、公共服务指南
		8、业主资料管理
第七模块	清洁卫生管理	1、建立清洁卫生标准
		2、确定监管程度
		3、清洁用品使用
		4、清洁工具使用
		5、清洁机械使用
		6、石材、不锈钢等特等材料保养
		7、池、管道管理

		8、前期介入关注事项
第八模块	绿化管理	1、花木栽培管理
		2、公共绿地养护
		3、绿化环境布置
		4、艺术插花管理
		5、前期介入工作要点
第九模块	设备管理 计算机管理 设备维护维修管理 能源消耗控制 物资管理	1、设备验收要点
		2、对设备使用状态的基本要求
		3、设备保养的基本要求
		4、设备操作的基本要求
		5、设备资料、档案管理
		6、设备大中修及技改
		7、设备报废的原则
		8、能源消耗管理
		9、室内维修服务流程、服务标准
第十模块	房屋维修管理 房屋设施维修管理装修管理 公共维修管理	1、施工报建、现场管理、安全防护
		2、房屋安全检查
		3、建筑设施管理
		4、公共地面、排水设施管理
		5、公共治安环境管理
第十一模块	公共安全管理 停车场及交通管理公共安全管理 公共卫生管理	1、防止公共作业意外伤害
		2、公共设施安全管理
		3、防止公共设施意外伤害
		4、防止公众之间意外伤害
		5、经营服务项目安全管理
		6、停车场及交通车辆管理原则
		7、自然灾害应急预防
		8、班队建设
		9、消防组织建设

第十二模块	消防管理	1、楼宇固定消防设施的管理
		2、消防辅助器材的管理
		3、公共消防安全管理
		4、室内装修消防管理
		5、消防安全检查
		6、消防控制室的管理
		7、消防应急措施
		8、公共消防安全宣传教育
		9、消防档案的建立和管理

#### (四) 模块管理的建立

- (1) 培训学习，理解模块管理的模式和理念；
- (2) 针对公司具体规模和服务深度，明确模块划分及其内容；
- (3) 分析管理人员素质条件，确定指导模块负责人；
- (4) 由管理处确定操作模块负责人；
- (5) 将操作模块落实到班组或责任人；
- (6) 具体实施；
- (7) 检查、指导，不断改进。

### 四、重点、难点分析及相应的处理措施

#### (一) 用工风险分析

用工风险广泛存在于企业人力资源管理的整个流程之中，存在于企业员工入职、履职和离职的各个环节。现实中很多企业管理者对企业内部可能遇到的用工风险缺乏清晰的认识。

#### (二) 招聘录用风险分析

招聘录用是人力资源管理工作极其重要的一个环节，它直接影响到培训开发、绩效管理等工作环节。试想，如果招聘录用一个不符合岗位胜任标准的员工，不能按要求完成工作不说，极有可能会给企业带来极大的劳动用工风险。

##### ① 员工招聘环节的风险

员工招聘环节的风险主要源自两个方面：

1. 一是忽略招聘中的禁止性条款

2. 二是忽略招聘过程中的特殊对象。

1) 员工招聘的环节存在诸多不容忽视的禁止性条款，包括禁止使用童工、禁止就业歧视、禁止就业担保和收取财物，禁止欺诈、胁迫与乘人之危。禁止泄露员工资料等。

2) 企业在招聘中违反上述任何一项禁止性条款，均将灵活用工一人才为我所有到为我所用承担严重的法律后果。

3) 比如禁止就业歧视一项，我国法律明确了劳动者的平等就业权，《就业促进法》规定，“劳动者就业，不因民族、种族、性别、宗教信仰等不同而受歧视……用人单位招用人员，不得以是传染病病原携带者为由拒绝录用……违反本法规定，实施就业歧视的，劳动者可以向人民法院提起诉讼”。

4) 随着公众法律意识的增强，就业歧视问题成为社会关注的热点话题，一旦出现就业歧视，企业不仅需要承担法律责任，其社会形象也将受到负面影响，造成有形资本与无形资本双损失。

5) 企业用工除选择常规的劳动者外，还可能涉及某些特殊对象，例如实习学生、退休返聘人员、非全日制用工、临时工等。

6) 这些特殊群体与企业所建立的用工关系性质不尽相同、形式多样，对企业用工的规范性与专业性形成巨大挑战。企业管理稍有不慎，极易触碰法律的底线。

## ② 员工入职环节的风险

1) 员工入职环节也是用工流程管理的关键环节之一，同样存在诸多潜在风险，例如忽略员工审查、不签或延迟签订劳动合同、劳动合同条款不完备、试用期不签合同等。

2) 用人单位在正式录用某一求职人员前，谨慎、严格的录用资格审查是极其重要的，否则，用人单位有可能发生因员工录用资格审查不严带来的纠纷，包括：“双重”劳动关系带来的纠纷、由于应聘欺诈给企业造成的损失、竞业限制纠纷等。

3) 《劳动合同法》第 82 条规定：“用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的，应当向劳动者每月支付二倍的工资”。

4) “用人单位违反本法规定不与劳动者订立无固定期限劳动合同的，自应当订立无固定期限劳动合同之日起向劳动者每月支付二倍的工资”。这些均是企业由于忽略入职管理规范性所必须承担的责任和风险。

## (三) 社保合规性常存误区

目前，我国各地社保政策仍存在诸多差异，企业面临的社保环境亦变化频繁，社保实践中存在的常见误区、社保不合规的做法也对企业人力资产产生深刻的影响。

## (四) 特殊员工管理中的用工风险分析

### ① 员工工伤或工亡

1. 工伤，又称“职业伤害”，指职工在生产劳动中由于生产或工作过程中的不安全、不卫生等因素所发生的或与之相关的意外伤害，也包括事故伤残、职业病以及因这两种情况造成的死亡。

2. 工伤的归责经历了“劳动者自身责任”、“雇主过失责任”和“雇主无过失责任”三个阶段。

3. 工伤的发生不仅危害劳动者的身心健康、职业生涯、家庭生活等，还会给企业带来损失。

4. 我国的工伤待遇包括医疗待遇、伤残待遇和因公死亡待遇。医疗待遇指职工在工伤医疗期间所享受的待遇。

5. 伤残待遇是指企业职工因工负伤医疗终结后经劳动鉴定委员会评残，因丧失劳动能力而享有的待遇，共分十个伤残等级。

6. 因公死亡待遇指职工因生产事故或职业病死亡、旧伤复发死亡或者全残退职后因病死亡而享有的待遇。职工因公死亡的，其直系亲属按照规定从工伤保险基金领取丧葬补助金、供养亲属抚恤金和一次性工亡补助金。这些对于企业来说都是可能产生的用工风险成本。

### ② 女性员工“三期”

1. “三期”女员工，就是指处于怀孕期、产期、哺乳期的女员工。女性员工在怀孕期间的保胎假、产检假均是需要用人单位承担的。

2. 女性员工在产期享受的产假、哺乳假和产假津贴也是由用人单位保障提供的。

3. 用人单位通常也会将这些纳入用工成本。

### ③ 员工不胜任工作

“三期”或工伤医疗期过后，由于员工不能胜任工作而解除劳动关系的，须由用人单位向劳动者支付经济补偿金；此外，劳动合同到期不续签的，用人单位也要支付经济补偿金。这是用人单位正常承担的雇主风险。

### ④ 长期病假 / 医疗期

1. 医疗期是指企业职工因患病或非因公负伤停止工作、治病休息而用人单位不得解除劳动合同的时限。医疗期期限依实际参加工作年限和在本单位工作的年限确定，通常为3个月到24个月。

2. 职工患病或非因公负伤治疗期间，在规定的医疗期内由用人单位按有关规定支付其病假工资或疾病救济费，病假工资或疾病救济费可以低于当地最低工资标准支付，但不能低于最低工资标准的 80%。

3. 职工非因公致残和经区生或医疗机构认定患有难以治疗的疾病，在医疗期内医疗终结，不能从事原工作，也不能从事用人单位另行安排的工作的，应当由劳动鉴定委员会参照工伤与职业病致残程度鉴定标准进行劳动能力的鉴定。

4. 被鉴定为一至四级的，应当退出劳动岗位，终止劳动关系，办理退休、退职手续，享受退休、退职待遇；被鉴定为五至十级的，医疗期内不得解除劳动合同。

5. 员工在医疗期间内的工资支付以及医疗期满后若解除劳动关系需支付的经济补偿金等，也都是用人单位应当承担的责任。

## **(五) 不合法、不规范用工得不偿失**

企业想用不合规的方式来降低用工成本，造成的结果往往是得不偿失。而很多企业，当出现员工起诉企业，或者已经造成了巨大的经济赔偿时，才知道用工风险管控的重要性。

## **(六) 用工风险管控重在预防**

用工风险管控的核心要义是“重在预防”，即通过对用工过程中潜在风险的识别、评估、量化与控制等，避免风险的出现或将风险可能造成的损失降到最低。

## **(七) 风险管控相应对策和处理措施**

### **① 用工合规性管理—预防**

我方可提供的用工风险管控解决方案包括入离职管理、新合同 / 续约合同管理、社保 / 公积金管理、薪酬计算及发放管理、淘汰机制管理、工时制度管理、现场规范管理、信息安全管理等众多板块。

人力资源服务外包的用工合规性管理通过纠正劳动管理过程中可能的不规范性来实现风险筛查与矫正。

### **② 工伤风险解决方案**

我方针对工伤风险提供预防和保险补偿的解决方案：

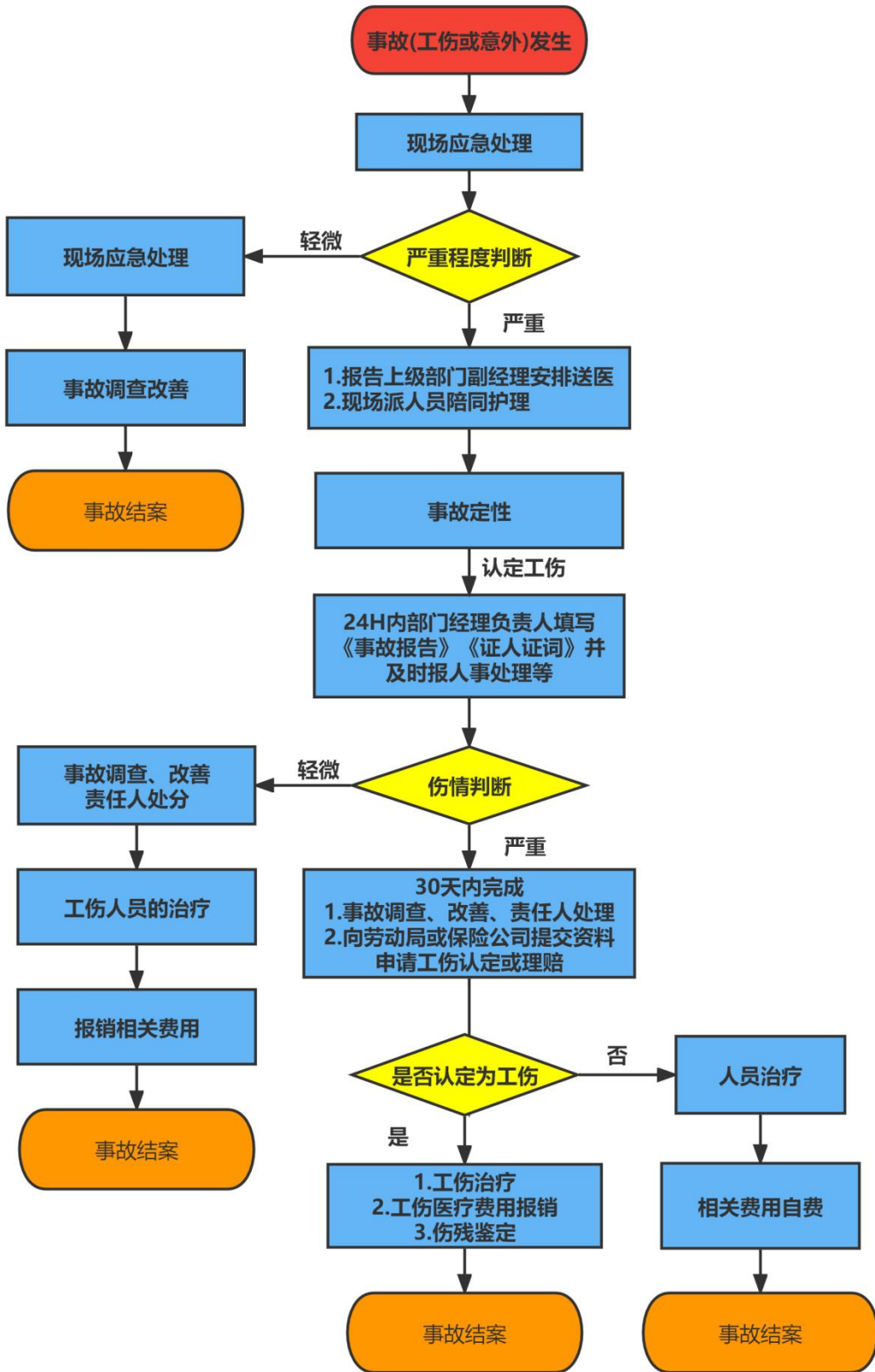
1. 通过人职体检、年度体检等确保服务团队的健康与活力。通过医疗保险合法合规缴纳应对员工在职期间可能出现的疾病，并在流程上保证医疗费用的及时报销。

2. 通过定期开展安全知识讲座，张贴工伤、病假休假、社保报销等小常识海报等，

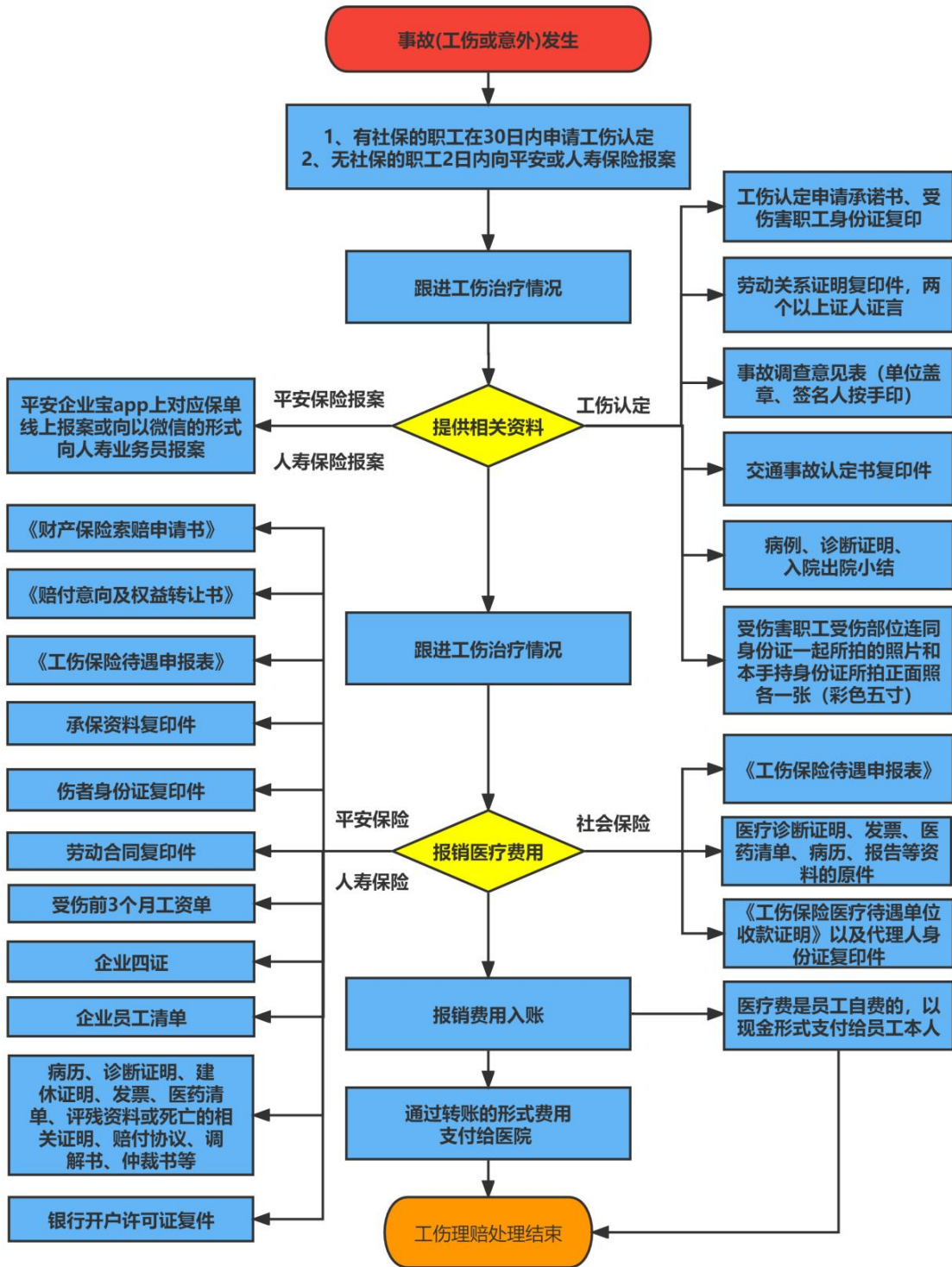
在企业中营造职业安全与职业健康的文化，提升员工的安全意识，规范员工劳动过程，起到预防工伤发生的作用；

3. 一旦发生工伤，外包公司应第一时间走访慰问处理，关照员工的感受，并通过工伤保险与商业保险结合的方案及时对工伤员工给予救济和补偿。

(2) 员工受伤事故现场处理流程



### (3) 工伤理赔处理流程



#### (4) 部门作业流程

为规范公司工伤办理流程，增强员工安全意识，降低安全事故发生，保障因工受伤员工获得及时治疗，现将工伤办理流程通知如下：

流程	时间	职责部门	作业细则
工伤发生送医院治疗	即刻	项目部/ 人事部	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 发生工伤事故后立即送到医疗机构正规三级甲医院治疗。</li><li>2. 由现项目负责人或部门副经理负责拨打医院电话，如遇紧急情况下部门负责人安排车先行送往医院，联系医院时可告知不用派车，自行过去医院，请医院做好接诊准备；</li><li>3. 如果伤势较轻，可以就近医院先行治疗（医疗费用自费，治疗后报销费用）</li><li>4. （另外，特殊需要也可以送正规医院，如到非正规公立医院治疗导致医疗费不能报销的由工伤员工本人承担）</li><li>5. 项目部副经理第一时间上报人事部进行工伤报案，若为雇主责任险由绩效主管处理，如是缴纳五险由人事经理负责处理报案等事宜。</li></ol>
内部工伤申报	3日内	项目部/ 人事部门	由部门副经理或经理将工伤情况告知绩效主管或人事经理后并准备相关资料： 《工伤事故登记表》、诊断证明书、两位证明人签字并按手印的证明信、证明人身份证复印件、伤者身份证原件和复印件各一式两份，交给绩效主管/ 人事经理。
工伤认定	30日内	人事部	收取资料后整理好资料交到人社局或保险公司申请工伤认定： <ol style="list-style-type: none"><li>1、证明信及 2 位证明人身份证复印件；</li><li>2、伤者（初步/出院）诊断证明复印件一份；</li><li>3、《工伤认定申请表》一份；</li><li>4、公司营业执照复印件一份；</li><li>5、伤者劳动关系证明一份；</li><li>6、属交通事故的还需提交交警部的《道路交通事故责任</li></ol>

			书》，30日内等候认定结果。
工伤费用 报销	医疗终 止后	人事部	<p>工伤认定签收后绩效主管或人事经理应及时收齐治疗资料交由社保局或保险公司理赔：</p> <p>1、社保理赔资料《工伤保险待遇申报表》、工伤认定书、医疗诊断证明、发票、医药清单、病历、报告等资料的原件、《工伤保险医疗待遇单位收款证明》以及代理人身份证复印件。</p> <p>2、平安人寿保险理赔资料：《财产保险索赔申请书》、《赔付意向及权益转让书》、承保资料复印件、劳动合同复印件、伤者身份证复印件、受伤前3个月工资单、企业四证、企业员工清单、病历、诊断证明、建休证明、发票、医药清单、评残资料或死亡的相关证明、赔付协议、调解书、仲裁书等、银行开户许可证复印件。</p> <p>3、45日内等待保险理赔，理赔到账后，可将医疗费转账给医院。如医疗费是员工自费的可将费用付给员工本人。</p>

附件 1:

职工工伤事故调查处理意见表

(单位):

事故单位				事故部门			
发生时间	年 月 日 时 分			发生地点			
姓 名		性别		出生年月		本岗位工 作时间	
工作岗位				职务工种			
证据材料							
事故经过及抢救措施							
事故部门副经理: 年 月 日							
原因分析及整改、预防措施							
事故单位部门经理: 年 月 日							
对有关责任人处理意见							
事故单位总经理: 年 月 日							

一联  
事故单

附件 2:

### 工伤认定证人证言

证人姓名: 性别: 年龄:

身份证号: 联系电话:

家庭住址:

工作单位:

职业职务: 与受伤职工关系:

在(受伤职工)与(单位名称)工伤认定一案中,本人自愿作证,并就我所亲历的具体事实陈述如下:

本人对以上证言的真实性予以保证,并自愿承担作伪证引起的法律后果。

身份证复印件正面	身份证复印件反面
	证人签字按手印: 日期: 年 月 日

#### (5) “三期”女员工管理方案

我方针对“三期”女员工可提供的风险解决方案包括:“三期”女员工排班人性化管理;开展女员工关怀、“三期”女员工保健等知识讲座;“三期”女员工工作交接,提供人员确保业务开展不受影响;人员退回后按照劳动法规定对“三期”女员工进行合理安置。

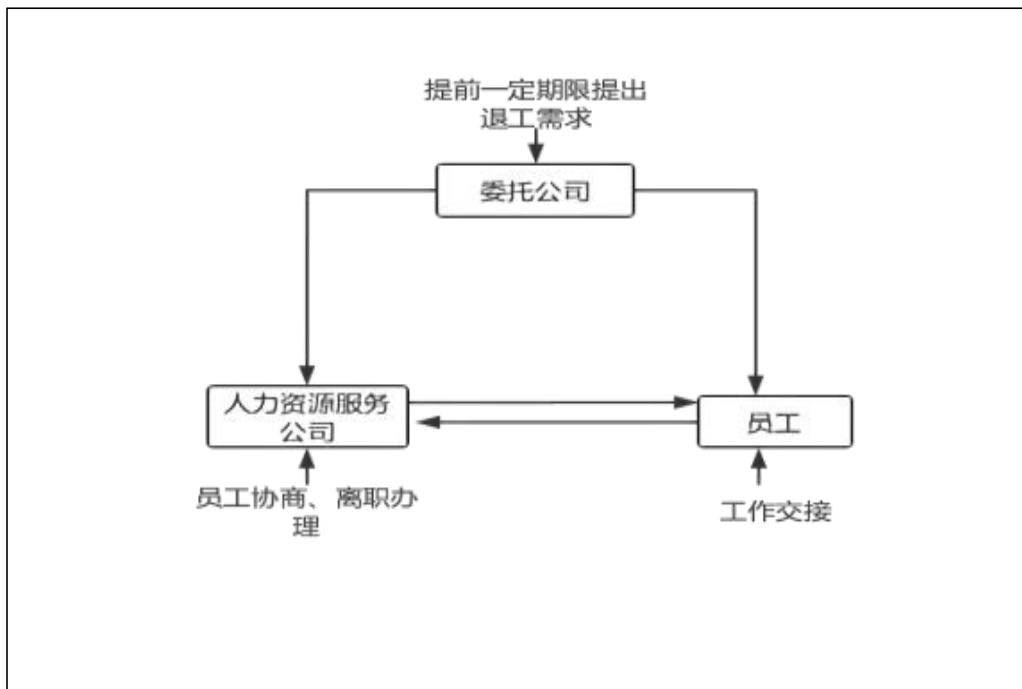
#### (6) 退工管理

委托单位由于业务调整、兼并收购与迁移等原因可能对我方提出退工的要求。现实中无理由退工在人力资源服务外包过程中也时有发生。

因此，退工管理是考验人力资源服务外包公司的抗风险能力与成本核算能力的重要环节。通工包括常规退工和非常规退工。

常规退工包括员工严重违纪通工（根据员工手册的规定退回）、员工不胜任退工、劳动合同到期不续签通工以及委托单位重大变更退工。非常规退工是指委托单位自身业务调整导员的退工。

员工因严重违纪被辞退的情形下需具备违纪事实材料、公司制度相关条文、公司制度签收材料等；员工因不胜任被辞退的，需准备员工签收的考核标准、考核数据等材料；出于其他原因被辞退的情形下需提供相关事实材料。



常规退工流程图

针对非常规退工，退工流程中需增加离职补偿的计算与支付。人力资源服务外包公司可通过合同约定和委托单位的需求提供人员退工方案；若发生劳动争议，人力资源服务外包公司需具备妥善协商解决劳动争议的能力，保证委托单位声誉；一旦进入劳动争议的仲裁或诉讼程序，人力资源服务外包公司可派出专职的法律顾问团队提供专业支持。

### ③ 劳动争议处理—调处与化解

在应对可能发生的劳动争议时，人力资源服务外包公司可以提供的服务仍然应以“预防”为核心要义。在日常的管理中，人力资源服务外包公司应时刻关注可能导致劳动争议发生的因素，如员工满意度与员工流失率；

关注员工工作中的异常状态，如缺勤、旷工、怠工等；结合常规沟通机制、争议预

警机制等适时介入员工申诉和抱怨的疏导与调处中。

一旦发生劳动争议，人力资源服务外包公司应主导妥善协商解决，保证委托单位声誉；一旦劳动争议进入仲裁或诉讼程序，由专职法律顾问团队提供专业支持。

#### ④ 风险承担—业务支撑与合理补偿

人力资源服务外包为委托单位由于业务波动带来的用工风险提供了“缓冲地带”。现代社会中，由于市场环境的瞬息万变，众多企业，尤其是处在初创阶段或发展初期的企业，其生存与发展呈现波动式发展的特征，其服务种类、市场定位、产品类型、企业规模等均可能出现变化。

这种变化需要灵活的、具有弹性的人才队伍作为配套与支撑。在此背景下，传统的固定用工方式可能存在调整不及时、成本较高、风险较大等多种难题。而人力资源服务外包的用工方式，由于其调整的灵活性，能够为企业的业务变化提供有效支撑。

## 第三节 工作目标和流程

### 一、现场管理以满意度为重点

满意度以各项工作品质检查为依据，主要包括品质部的品质检查及评分报告、项目成本控制、项目人资及行政管理规范程度、项目财务管理规范、员工培训、项目会议及作业流程、作业规范等。

#### (一) 协调关系

1. 服从主管部门和各项管理，协调好与主管部门、社会单位、社会群众的关系以及项目内部管理。

2. 协调好各级管理人员及项目负责人同主管部门的关系，不断提高服务质量，坚决服从主管部门的管理、监督、考核。

3. 协调好与社会单位、社会群众的关系，培养提升员工服务意识和观念，对投诉事件及时有效的进行处理并反馈，有损害他人利益的行为和现象的应给予口头和书面赔礼道歉并根据实际情况进行相应赔偿等。

4. 协调好项目同公司各部门的管理，实现品质部、行政部、人资部、财务部对项目的有效监督和服务工作。

5. 协调好项目内部关系，尤其是管理人员同项目负责人之间的关系，尽量减少内部矛盾，营造良好的团队氛围，提高团队凝聚力和向心力。

#### (二) 现场管理目标

1. 员工培训率 100%，持证上岗率 100%，专业技能培训 12 次/年及以上；
2. 员工建档率 100%，工作计划完成率 100%；
3. 文明、热情、细致、周到服务。

#### (三) 落实安全作业管理

1. 落实安全作业工作，避免发生事故。
2. 对员工进行安全作业全面轮训，对新录用员工实施安全作业培训后方可上岗，提高自我防范意识。
3. 加强作业质量管理，做好作业质量自查记录，作业交接班必须在作业现场进行。
4. 作业时应严格遵守劳动纪律，遵守安全操作规程，确秩序维护全，发生各种意外事故依照法律法规妥善处理。
5. 发生员工群体性事件的，应在 10 分钟内上报。

#### (四) 安全管理目标

1. 隐患整改率达到 100%;
2. 职业病危害治理率为 100%;
3. 违章发生率 1%以内, 处理率 100%;
4. 无重大人身伤害事故: 无死亡、无重伤、无职业病, 轻伤频率 4%以下;
5. 员工意外伤害投保率 100%。

#### 二、落实重大事项管理

配合做好甲方及相关主管部门布置的临时性、阶段性任务(含检查、突击整治、重大活动等)中的物业服务工作。

重大活动保障到位, 各类检查不失责任分, 投诉处理在规定限期内完成。接受相关主管部门的工作检查和社会监督, 对出现的问题要及时整改。

##### (一) 项目筹备、接管验收期的工作计划

序号	项目	内容	时间	责任人
1	组建项目部	1、组建由项目负责人、项目主管、物业服务人员等专业人员组成工作组。 2、梳理有关问题, 明确分工; 3、落实办公场地。	接到中标通知书第二日	企业项目管理部
2	前期筹备及场地熟悉	1、制定进场计划; 2、收集各类管理相关资料; 3、拟定交接方案。	中标日至进场日	项目负责人、项目部成员
3	与甲方沟通	1、充分了解甲方意愿, 就进驻、接管等相关问题达成共识。	甲方决定	项目负责人、项目部成员
4	组建区域作业队伍	1、人员的选拔; 2、人员的培训; 3、人员的上岗。	接到中标通知书后一周内完成	人力资源部

5	接管准备	1、落实办公场所； 2、准备办公、清洁、设施维护等各类物资装备。	接到中标通知书后一周内完成	项目部
6	现场接管	1、入场前现场设施设备总检； 2、编制接管情况备忘录。	入场即日	项目部
7	提交报告	1、向甲方提交接管验收报告； 2、就相关问题达成解决共识。	完成现场接管后一周内	项目部

## (二) 项目前期运作期工作计划

序号	项目	内 容	实施时间
1	工作筹备	按计划对实施物业服务准备工作。	进场后次日起
2	导入企业管理模式	1、导入企业管理理念； 2、导入企业各项规章制度； 3、修订企业的作业手册。	进场后一个月内
3	员工岗位培训	1、基础培训：项目基本情况介绍、管理重点及应知应会； 2、服务观念及职业素养标准； 3、专业培训：岗位人员分班定岗的岗位流程培训。	进场前 15 天
4	完善服务方案	1、核实工作人员的配置、工作区域，结合实际给予调整； 2、完善作业程序、质量保障措施、突发事件应急处理、安全防范措施及相关记录文字处理； 3、实行目标管理责任制、激励机制。	进场后一周内

5	沟通	1、与甲方的工作协调会，进行沟通与交流。 2、企业管理者与分部基层管理员及分部员工座谈会。	进场后一个月 内
6	总结	1、向公司提交月工作计划及实施报告。 2、向甲方提交月工作实施报告。	进场后一个月 内

### (三) 项目运作期工作计划

序号	项目	内容	实施时间	备注
1	现状诊断及 整改	为了提高物业服务的质量，就目前项目中的问题进行诊断，得出处理方法。	进场 2 个 月内	无
2	优化方案	1. 引进先进的管理理念，通过培训提高员工的服务意识和作业技能，从而提高工作效率和工作效果。 2. 根据现场情况，制定一套完整的作业方案和应对措施，工作范围彻底落实到人，实施效果赏罚分明的管理措施；管理人员要及时做好季度、月、周、日计划表，定期定时落实，并根据实际情况不断更改落实，加强与甲方的沟通。 3. 管理人员当天检查的问题要当天整改，并实行例会，早上例会安排好工作及注意事项，下班时检查出来的问题落实到人。 4. 引进管理经验，安排公司培训专员及技术专家定期技术指导和经验交流。	进场 2 个 月内	无
3	品质控制	针对本项目的实际情况，本企业采用国际化。质量体系制定的管理标准对项目服务品质进行控制。	进场 1 周 以后	更好更规范管理本项目
4	工作计划	1. 向甲方提交物业服务计划书； 2. 根据计划内容按步骤实施日、月、季的物业工	进场 1 周 内	项目工作方案

		<p>作；</p> <p>3. 根据计划书内容会同甲方管理人员实施日、月检工作；</p> <p>4. 月终根据考评检讨修订下月度的实施物业计划；</p> <p>5. 突发事件的处理及应对方案提交。</p>		
5	工作实施	<p>1. 向公司提交每月项目运行的情况报告（简称“日检表”）；</p> <p>2. 现场举行前日工作情况总结，当日工作安排；</p> <p>3. 各项日常工作安排表，指导表；</p> <p>4. 各项定期工作安排表，指导书；</p> <p>5. 各项工作方法指示书；</p> <p>6. 各项作业安全指示书；</p> <p>7. 各项内部完成情况考评。</p>	服务期内	项目工作方案
6	监督与检查	<p>1. 物业服务日检表；</p> <p>2. 物业服务周检表；</p> <p>3. 物业服务月检表；</p> <p>4. 各项物业服务作业标准书；</p> <p>5. 各项物业服务作业岗位职责；</p> <p>6. 物业服务工作奖罚制度；</p> <p>7. 现场物业服务交替检查、评比</p>	服务期内	解决现场工作中出现的问题
8	培训	<p>1. 质量管理体系基础知识；</p> <p>2. 环境管理体系基础知识；</p> <p>3. 职业健康安全管理体系基础知识；</p> <p>4. 安全作业培训；</p> <p>5. 文明作业培训；</p>	服务期内	更好的规范管理

## 第四节 物业管理详细规划

### 一、物业管理服务的内容与标准

#### (一) 基本服务内容

1. 对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；
2. 维护物业管理区域内的环境卫生和公共秩序。

##### 主要包括：

- ① 共用部位和共用设施设备的使用、维修、养护和管理；
- ② 电梯、智能系统等设备的运行服务；
- ③ 环境卫生清扫保洁和绿地、树木、绿化设施的养护、管理；
- ④ 物业装饰装修的管理；
- ⑤ 车辆行驶和停放秩序的服务、管理；
- ⑥ 物业管理区域内公共秩序的服务、管理；
- ⑦ 物业资料的查询服务和管理；
- ⑧ 专项维修资金的代管服务。

#### (二) 具体服务内容

① 处理各类接待、咨询、投诉、报修，缴费管理，专项维修资金管理, 装饰装修管理，档案管理等事项。

##### 具体包括：

1. 收集业主资料，做好业主档案的管理；
  2. 服务热线电话的值守, 收集掌握热线电话的所有记录, 记录报修情况和服务质量, 负责与业主联络；
  3. 业主来信、来访、咨询、投诉等处理工作, 做好回复、跟踪、检查；
  4. 做好业主满意度调查及其各种数据的统计分析；
  5. 做好对业主的宣传、调查工作；
  6. 对各种社区和文化活动进行现场管理；
  7. 对物业管理区域内的广告宣传进行监督管理。
- ② 负责物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范、消防防范等事项。

##### 具体包括：

1. 维护物业管理区域的公共秩序；

2. 协助公安、消防部门做好区域内安全防范, 协助业主做好防盗、防爆、防火、
3. 防灾害事故, 发现不安全因素及时向主管部门报告并提出整改意见;
4. 协助公安部门对辖区内发生的案件、违法事件进行现场看护;
5. 建立健全各项安全、消防制度及各种应急处置预案, 严格监督执行;
6. 对消防设施设备进行日常巡视、养护和管理, 确保消防设施设备处于良好备用状态, 各消防通道畅通;
7. 治安、消防安全宣传工作, 收集相关信息, 组织内部员工进行治安、消防知识学习和消防演练;
8. 对业主房屋装饰装修的管理, 督促业主和施工单位按《装饰装修管理规定》施工, 对违章装饰装修予以处理、纠正违章行为;
9. 对进入服务区域的人员、车辆、物品进行登记、放行, 对可疑人员、车辆、物品按规定进行检查;
10. 维护服务区域内的交通秩序、对车辆的停放进行管理, 积极配合相关部门执法工作。

③ 负责物业管理区域内共用部位、共用设备设施的维修、养护、管理, 对业主的报修提供及时有效的维修服务, 并提供有偿的特约服务。

**具体包括:**

1. 根据房屋及其附属设施的实际情况, 制定物业管理总体方案、编制养护维修计划, 经审批后组织贯彻实施;
2. 全面负责楼宇的各种机电、消防、水电设备的养护和维修工作, 保证各类设备正常运行;
3. 定期检查各类设备, 根据存在问题, 提出维修解决办法和制定维修方案, 方案批准后组织实施;
4. 房屋及其设施设备, 如发生突发事件, 必须全力以赴投入抢修, 直至恢复运行和正常使用;
5. 提出有关设施设备的增补改造方案。

④ 负责物业管理区域内的环境卫生的清洁服务和绿化养护服务。

**具体包括:**

1. 制定并完成各项环境清洁保洁任务;
2. 积极配合有关部门对清洁卫生和绿化养护的各种检查, 协调内外关系;

3. 制定保洁及绿化工作流程与监督质量，接受业主和其他人员的监督检查和相关合理化建议；

4. 提高改善各种保洁、绿化工作流程,对即将发生的问题进行预见并采取必要的措施进行处理；

5. 积极推广清洁卫生和绿化养护的新技术，宣传、提高业主的清洁卫生、环境保护和绿化养护意识；

6. 负责物业管理区域内的病媒生物防治与消杀。

## 二、管理目标与服务承诺

我方将充分发挥自身的管理优势、技术优势、资讯优势，本着“业主至上、服务第一”的宗旨，尽心竭力实现对本项目的管理目标：同样物业，管理状态最佳；同样价格，服务质量最优。

通过我们的服务为业主创造安全、整洁、便利、舒适的工作环境和生活环境，在符合自然条件的情况下把贵公司建成国家级物业管理优秀大楼。具体的各项管理指标如下：

序号	项目	承诺指标	基本内容
1	房屋完好率	98%	房屋外观无破坏立面、无改变使用功能、无乱搭建、公用设施及通道无随意占用、外观整洁。
2	道路完好率	95%	道路畅通无损坏，路面平坦整洁，排水畅通，无随意占道，无改变使用功能。
3	化粪池、雨水井、污水井完好率	100%	定期疏通、清理，井盖齐全完好，保证排放通畅、无堵塞。
4	排水管、明暗沟完好率	98%	排水通畅、无堵塞、无积水、无塌陷、无残缺。
5	照明灯完好率	98%	路灯完好无损，夜间正常使用，定期检查、维护保养，保持洁净。
6	停车场设施完好率	100%	场内整洁，设施完好无损。
7	公共文体、休憩设施完好率	99%	确保娱乐设备使用功能，定期维修、养护、完好无损。

8	机电设备设施完好率	99%	定期检查维护，确保系统设备完好无损，杜绝由于管理操作不善造成的设备事故。
9	消防设备设施完好率	99%	定期检查维护，确保系统设备始终处于完好状态。
10	暖通设备完好率	98%	定期检查维护，确保系统设备完好无损，杜绝由于管理操作不善造成的设备事故。
11	电梯完好率	100%	定期检查维护，确保系统设备完好无损，杜绝由于管理责任造成的设备事故。
12	例行维修保养兑现率	100%	提前制订维修保养计划，合理调整人员安排，分工负责，保证落实。
13	零修、急修及时率	98%	接到维修单在承诺时间内到达现场，零修、急修及时完成，小修不过夜。
14	维修保养质量合格率	100%	分项检查、结合部位严格把关，按照工序一步到位，杜绝返工。
15	维修保养和运行记录准确率	100%	明确岗位责任，加强复核，定期抽查。
16	安全管理到位率	≥99%	保安岗位设置严密，明确责任区域和相互支援，增加巡查密度。
17	治安案件发案率	≤1%	日间加强监控，夜间实行封闭，制订《应急预案》以应付突发事件，杜绝管理不到位所引发的盗抢等各类案件。
18	火灾事故发生率	≤1%	实行人防和技防相结合，及时消除火灾隐患，制订《应急预案》以应付突发事件，杜绝管理不到位所引发的火灾事故。
19	绿化达标率	95%	区内绿化地布局合理优美，花草树木与建筑小品配置得当，由专业人员管理、养护，无枯枝败叶。
20	清洁、保洁达标率	99%	区内实行卫生责任区包干，全天12小时保洁制，楼梯周清扫擦拭六次、清洗一次，垃圾日产日清，卫生设施齐全、完好。

21	特约服务项目提供	≥60 项	在充分挖掘内部潜力的同时，积极网络社会资源，扩展服务的广度和深度，收费合理。
22	无偿服务项目提供	≥15 项	充分挖掘内部潜力，积极为业主提供代购、代办、代理等服务。
23	客户投诉处理率	100%	有效投诉在第一时间内解决，无效投诉及时给予回复。
24	员工违章发生率与处理率	≤1%、100%	加强教育，严格管理，及时发现，及时处理。
25	业主及物业使用人对物业管理综合满意率	95%	教育员工视业主及物业使用人为衣食父母，尽其才、尽全力为业主排忧解难。

**(一) 综合管理**

① **服务中心：**有固定的办公地点及办公家具。

② **管理服务人员：**服务区域经理持有项目经理上岗证，管理人员持有物业管理员上岗证；水、电等特种作业员工均应持有专业部门颁发的有效证书上岗，严格遵守操作规程及保养规范。

③ **服务时间：**每天有工作人员接待业主和物业使用人，受理物业服务合同范围内的咨询和投诉，答复率 100%、有效投诉处理率 100%。

④ **日常管理与服务：**

1. 日常服务应符合国家和我市《物业管理条例》的有关规定以及物业服务合同的约定；

2. 建立物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序、环境卫生的维护以及绿化养护等方面的规章制度；

3. 物业服务合同签订规范，公布物业服务内容、标准及物业服务费标准；

4. 实行 24 小时报修值班制度。急修 1 小时内到达现场，预约维修按双方约定时间到达现场，回访率 80%以上；

5. 对进出装修车辆、装修人员实行出入证管理，对装修现场进行巡视；

6. 对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为，要求责任人停止侵害、恢复原状，对拒不改正的书面报告有关部门处理；

7. 建立档案管理制度；
8. 开展回访工作, 回访率 70% 以上；
9. 按规定使用共用部位、共用设施设备专项维修资金, 公布专项维修资金使用情况；
10. 每年第四季度将物业管理共用部位、共用设施设备运行状况的报告提交业主委员会, 并在服务区域内公告；

## (二) 清洁卫生

1. 楼内公共区域: 地面每天清扫 1 次; 楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦拭 2 次;
2. 门窗玻璃每月擦拭 1 次; 消防栓、标识牌等设施每季度擦拭 1 次;
3. 电梯轿厢每天擦拭 1 次; 每半年对电梯门、壁保养 1 次。
4. 楼外公共区域: 硬化地面、主次干道每天清扫 1 次, 干净整洁;
5. 公共区域日常设专人保洁, 保持其干净整洁无杂物;
6. 对区内主路、干路积水、积雪、烟花炮屑适时进行清扫;
7. 室外标识、宣传栏、信报箱等每月擦拭 2 次;
8. 路灯、楼道灯每半年清洁 1 次;
9. 垃圾清运日产日清, 无满溢现象;
10. 垃圾桶、果皮箱每周清洁 2 次, 夏季每周进行 2 次消毒。

## (三) 公共秩序维护

1. 人员要求: 统一着装, 佩戴统一标志; 正确使用各类消防器材; 协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作, 发生治安案件或者各类灾害事故时, 及时向公安和有关部门报告, 并积极协助做好调查和救助工作。

2. 门岗: 主出入口 24 小时值勤, 其中 7: 00—9: 00、17: 00—19: 00 立岗, 边门定时开放设有专人看管, 做好交接班记录。

3. 对外来机动车实行询问登记, 停放有序。

4. 巡逻岗: 按照规定路线和时间巡逻, 其中夜间巡逻不少于 4 次, 做好巡查记录。

## (四) 绿化养护

1. 草坪及时清除杂草, 有效控制杂草孳生。
2. 树木无明显枯枝死杈。
3. 根据气候和季节状况, 适时组织浇灌、施肥和松土。

4. 适时做好病虫害防治，病虫害现象不明显。
5. 适时采取防冻保暖措施。

## (五) 共用部位养护

1. 维修养护制度:在工作场所公示工作标准及岗位责任制度，执行良好，有检查记录、维修记录、保养记录。
2. 园区平面分布图、楼门标识等:保持完好齐全、规范美观，有缺损及时更换修补。
3. 房屋外檐: 每月进行一次检查，发现损坏按规定维修。
4. 楼梯扶手、门窗: 每月巡查一次,保持楼内公共部位门窗玻璃、配件完好,开闭灵活。
5. 楼内墙地面、顶面: 每月巡查一次,遇有损坏适时修补.
6. 雨水井、化粪池: 每半年检查一次，定期清理疏通，保持畅通，无堵塞外溢。
7. 场地、道路: 每半年检查一次，场地、道路平整通畅，发现损坏及时修复。
8. 安全标识等: 每月巡查一次，危及人身安全隐患处有明显标识,发现损坏及时修补。
9. 围墙:每月巡查一次，保持围墙完好，发现损坏按规定维修。
10. 楼道灯: 接到业主或使用人报修后 3 小时内修复，完好率 90%以上.

## 第五节 保洁日常管理标准及措施

针对该项目，我方根据多年的物业管理经验，指定相应的实施方案，以保证项目能顺利进行。

### 一、保洁服务管理制度

#### (一) 当值主管交接班制度

- ① 当值保洁领班应提前 10 分钟到岗，做好保洁员交接班前准备工作。
- ② 认真填写交接班登记，填写内容：
  1. 员工到岗情况：应到人数、实到人数、缺勤原因。
  2. 当班工作内容。
  3. 须交下班继续完成的工作内容。
  4. 存在的问题，提出每日保洁工作重点。
- ③ 仔细阅读交接班记录，并分类安排落实。

#### (二) 工具交接制度

- ① 保洁部工具的管理与发放，由项目主管登记造册，统一管理。
- ② 各岗位工具由各岗位、领班负责，工具落实到人。
- ③ 项目主管每周清点抽查一次各岗位工具。
- ④ 丢失或使用不当造成工具损坏，由责任人照价赔偿，查不出直接责任人由当值领班和项目主管承担。

#### (三) 保洁物品申购领用、使用制度

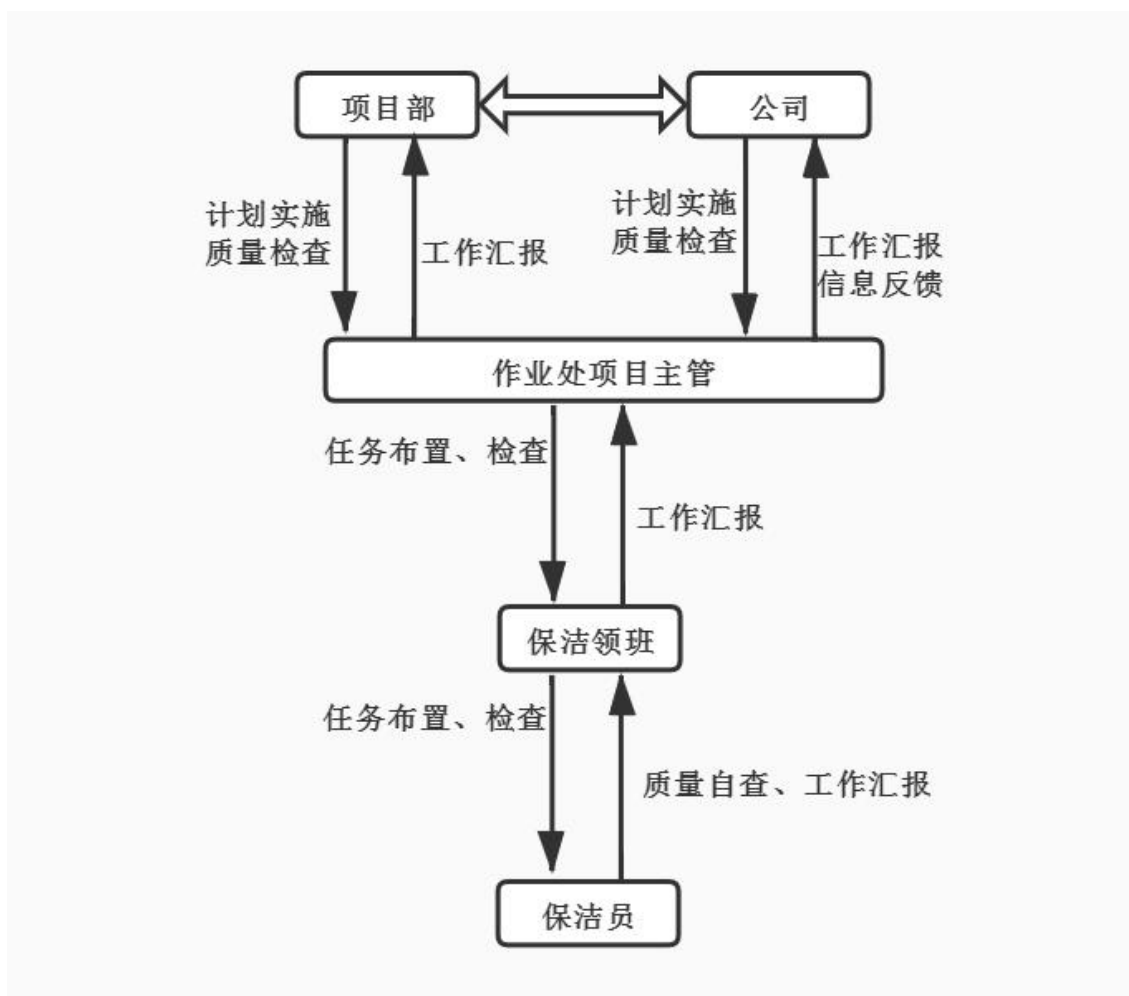
- ① 项目主管每月制定出每月保洁物品消耗量，并上报部门主管审批，由部门送至行政人事部采购。
- ② 申购物品的时间为每月两次，具体每月截止为：10 号、25 号。
- ③ 领用物品时间为每周二、五，由项目主管填写领料单，部门主管审核，行政人事部发放。
- ④ 价值超过 100 元高值物品的领用(含租借)必须经过部门主管同意方可办理。
- ⑤ 在设备使用前，要了解设备的使用性能、特点。
- ⑥ 操作前，先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入设备中而损坏设备。

- ⑦ 高压水枪不能在脱水的情况下操作。
- ⑧ 使用设备时发生故障，不得强行继续操作，违者罚款。

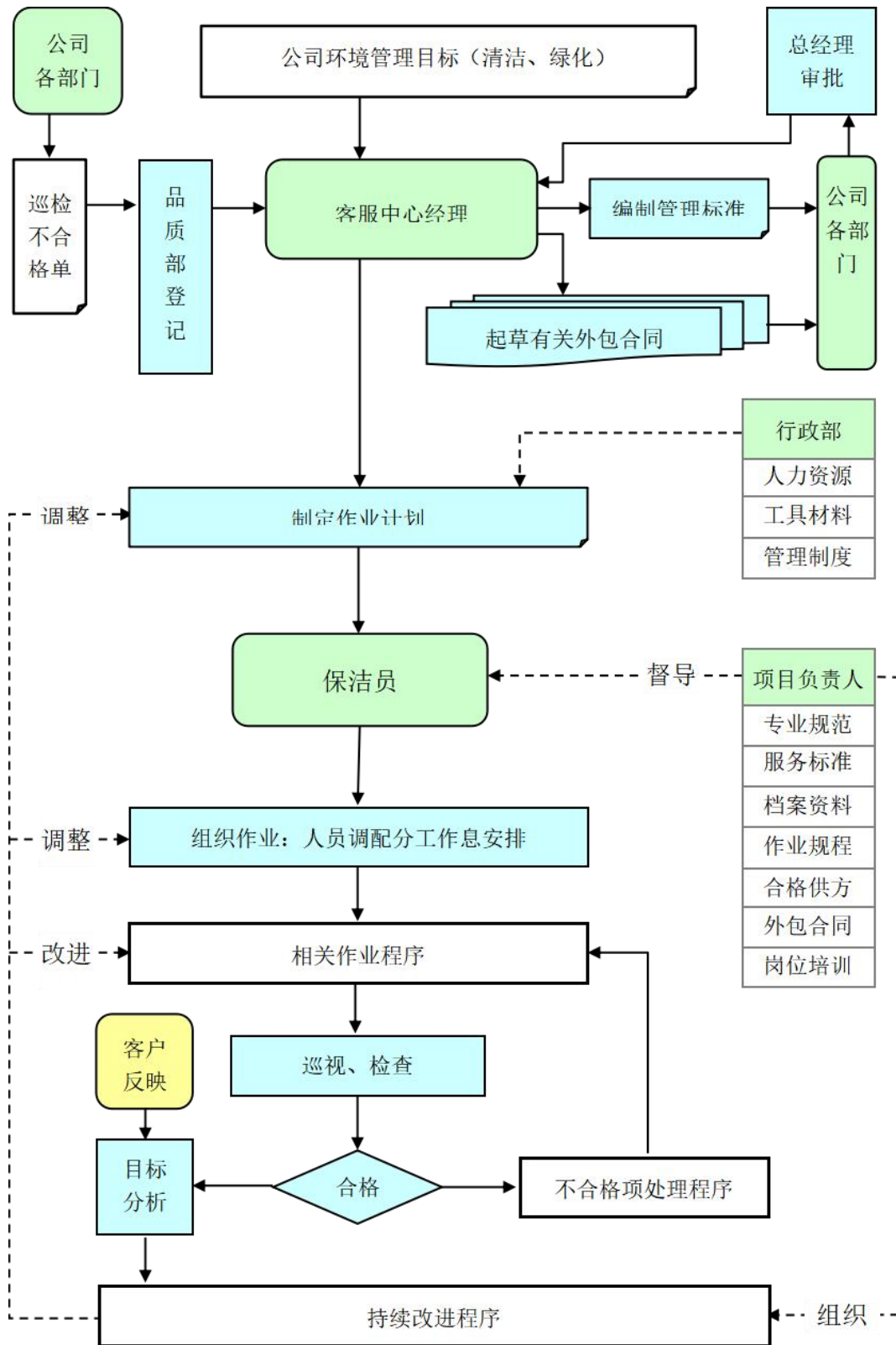
#### **(四) 保洁部考勤制度**

- ① 员工的任何请假行为应事先提出，突发事件者应及时上报并提交相关的文件证明。
- ② 员工病、事假一天以内者，应上报主管批准，同时，事假一月内不得超过一次。
- ③ 员工病、事假一天以上三天以内者，应上报主管，并由主管签署审核意见后上报公司批准。员工不得越级请假。病事假期间，不享受工资。
- ④ 员工请假经批准后，其主管应妥善将工作安排好，决不允许出现漏岗现象。
- ⑤ 员工婚丧假须上报公司批准，公司将按国家有关规定处理，同意期限内按出勤考核。
- ⑥ 工作需要加班的，一天以上者必须由主管上报公司批准，以避免影响工作安排。
- ⑦ 经审批同意的病、事假，事假一天扣除当日工资，病假一天以上者需提交医院开据的相关诊断及病假条，若身体不能胜任其岗位，公司将视具体情况予以处理，或换岗，或劝其退工。
- ⑧ 员工未经领导批准的病事假，一律按旷工处理。旷工一天者扣除当月工资总额20%，连续旷工3天或一年累计旷工五天者，公司予以除名。
- ⑨ 须按实考勤，如出现弄虚作假现象，一经查实，公司将严肃处理，同时，每月考勤表于次月1日上报公司。
- ⑩ 严格遵守甲方各项管理制度。

## 二、工作流程图



# 公共环境（清洁、绿化）管理主流程



### 三、服务指标

类别	服务内容	服务标准
卫生 保洁	公共区域：台阶、景观水池、道路、广场、停车场、楼顶平台等保持干净整洁，室内做到地面无积水、无污垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳；室外标识、宣传栏、信报箱等保持干净。	
	楼内部走廊、大厅、楼梯、电梯轿厢、电梯厅、扶手保持干净整洁，楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。	
	根据实际情况合理布设垃圾桶、果皮箱，垃圾袋装。	
	按楼栋口收集垃圾，室内每天更换壹次垃圾袋；每天早晚定时清理各一次，日产日清。	
	垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象。	
	垃圾设施每周清洁 2 次，无异味。	
	公共区域玻璃每月擦洗 1 次。	
	对区内主路、干路积水、积雪、烟花炮屑及时进行清扫；雪后院内残雪的清理、雨雪天气情况下，做好地下车库下坡道的防滑工作等	
	根据实际情况开展消杀工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。	
	饲养宠物符合有关规定，对违反者进行劝告，并报告有关部门进行处理。	
其它临时性服务。		

## 四、保洁服务工作要求及标准

### ① 大厅、楼内公共通道：

1. 公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
2. 门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。
3. 指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

### ② 电器、消防等设施设备：

1. 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。
2. 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

③ 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

④ 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

### ⑤ 作业工具间：

1. 保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
2. 作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

### ⑥ 公共卫生间：

1. 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。
2. 及时补充厕纸等必要用品。

### ⑦ 电梯轿厢：

1. 保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
2. 具、操作指示板明亮。

⑧ 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

⑨ 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。

⑩ 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

⑪ 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

⑫ 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

⑬ 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

⑭ 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

- ⑮ 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
- ⑯ 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。
- ⑰ 指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
- ⑱ 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
- ⑲ 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
- ⑳ 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。
- ㉑ 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
- ㉒ 垃圾装袋，日产日清。
- ㉓ 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
- ㉔ 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
- ㉕ 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
- ㉖ 公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
- ㉗ 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
- ㉘ 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

## 五、日常管理标准及措施

人工清扫保洁作业实行网格化精细管理，做到“定人、定岗、定时、定质量”。在规定的工作时间内对场地内广场、人行道等进行清扫和保洁。

作业模式：人工清扫。

### （一）质量标准

负责所属区域地面、楼道、楼梯、门窗的清洁和垃圾的收集，科学有效的进行卫生消毒。

#### ① 公共卫生间

1. 及时清洗便池，不留污迹，巡视保洁。
2. 及时清倒手纸篓，手纸不得多于纸篓三分之一。
3. 不断拖擦地面，不留水迹，无脚印，无尘土，无死角。
4. 随时擦洗妆面，面盆、混水阀、大小便器等卫生设备，无尘土，无污垢。

5. 不定时擦洗门窗内侧，隔板、墙壁窗台，无污迹，无水迹。
6. 垃圾桶清理，每天一次，保持垃圾桶清洁。

### ② 一般公共部位

1. 走廊过道保持整洁无垃圾，大理石、各公共区域地面每天清扫，并用拖把清扫。
2. 每天按巡视路线擦拭栏杆、扶手，去除污垢、手印等，必要时使用光亮剂，保持无灰尘、印迹。
3. 每天按巡视路线清倒、擦洗垃圾桶，保持表面清洁光亮。
4. 对于室内消防设施每周擦拭两次，特殊情况及时擦拭，保持设备无灰尘。
5. 每天清扫楼梯台阶，拖洗一遍，保持台阶干净无积水，防止人员滑倒，每天擦拭扶手、栏杆，保持扶手干净光滑，无灰尘。
6. 所属区域每日清扫一次，并巡视保洁，保持无杂物、烟头、纸屑。

### ③ 会议室

1. 每日定期巡视会议室地面、桌椅、门窗等相关设施，保持干净整洁。
2. 每次会议前对会议室进行日常检查，发现问题及时处理。
3. 每次会议结束后及时对会议室进行一次卫生清理，保持清洁。

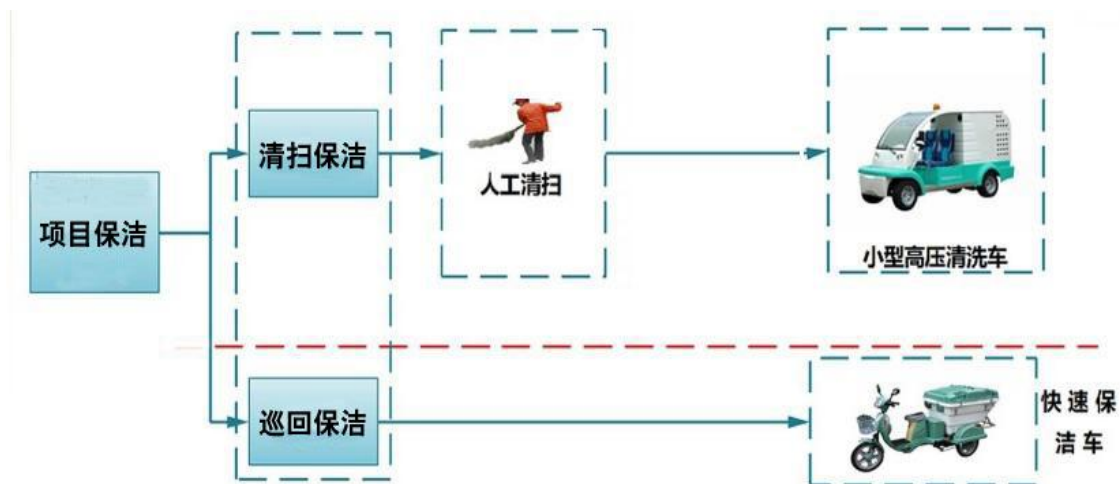
### ④ 作业范围

场地、广场内道路及配套的人工附属设施设备、公厕、体育健身区域等。

### ⑤ 作业时间

作业时间为每天早、中、晚清扫一次，其余时间为巡回保洁。

### ⑥ 作业规程



### ⑦ 工具使用

保洁员使用扫帚清扫时要双手放在适宜位置握住扫帚把。扫帚挥动时扫帚杆与胸持平，扫帚与身体保持平衡。清扫作业时，身体要挺直，不要将腰弯曲，清扫路沿石时，扫帚才需立起来，用扫帚尖清扫。为保持扫帚使用平衡，要学会双侧使用扫帚。

清扫时，使用吸扫车清扫，要控制好车速和风向，注意将车底、护栏底部清理车底。

保洁时使用保洁捡拾车、捡拾工具快速捡拾，局部污染的地面使用转用工具进行清理。



### ⑧ 清扫作业

1. 清扫顺序：先扫人行道，后扫路面，再扫路沿石。扫步道时要由边石往墙根扫，然后再顺墙根进行清扫。清扫无覆盖的步道要按顺序排扫，做到不断档。使用鼓风机清扫时，清扫顺序是从人行道向路面清扫，然后由道路机扫车清扫收集。

2. 遇有杂草要顺便拔掉，以免形成草从而藏污纳垢。

3. 路沿石上的淤泥要及时清理干净，不留浮土。

4. 作业时，要及时撮堆，避免被风吹散。

5. 遇雨、污井口绕着扫，尘土不得扫入绿地和道路的雨水口及边沟内。

### ⑨ 保洁作业

1. 全方位观察保洁区域，及时发现垃圾污物，及时进行巡回捡拾和清理，要速度快、频率高，严禁散步式保洁，要做到“眼快、腿勤、手快”。

2. 作业时，先清理大而明显的垃圾污物，再清理小块杂物。
3. 保洁区域干净时，要用小扫帚扫除路沿石的浮土。
4. 要注意不同路段保洁工作衔接。
5. 风大时，保洁重点放在窝风处，及时清除垃圾污物。
6. 遇有大面积污染，要及时汇报，组织机械清理，或者集中周边保洁人员进行突击清扫。
7. 在人群密集处，保洁作业要快拣、快撤。
8. 清除烟头，要将带火的烟头踩灭，以免保洁袋烫漏。
9. 不得将扫帚、保洁袋扛在肩上或合并搭在胳膊上。

#### ⑩ 安全标准

1. 上岗前要戴好防护用品，必须按规定着装，佩戴胸牌，不准裸穿标志服，不准穿高跟鞋、拖鞋上岗作业，防止滑、跌伤人。
2. 驾驶三轮车上岗或作业时，要注意安全，互相照应，服从交通指挥。
3. 保洁员出、收工要精力集中，遵守交通规则，注意周围人、物，与车辆保持适当距离，防止撞伤和撞碰。
4. 清扫作业中，要文明作业，注意来往车辆、行人等，不得倒退着清扫路面，防止扫帚把伤人和被车辆碰伤。
5. 保洁时，车辆不得停放在道路拐角处、人流量大的地方等；不得影响交通、市容；不得横放在道路上。
6. 在路沿石和人行道保洁时，应在逆人和逆车辆行驶方向上作业，要主动避让人和过往车辆。
7. 中转站卸垃圾时，不得用惯力掀车，防止车把回弹伤人，不得将垃圾倒在卸料口外，倾斜垃圾后要清理车辆和地面垃圾。
8. 工作中不得打闹、说笑，持物投掷行人或在道路上聚堆闲聊。
9. 工作中使用车辆要注意保养，做到常充电、充气、常擦拭，不得在车体外悬挂物体。
10. 作业中使用镐头时，不得两人对面作业，使用铁锨装车时，两人的间隔必须留有安全距离。
11. 登高作业时，要两人配合，主要安全。

#### ⑪ 注意事项

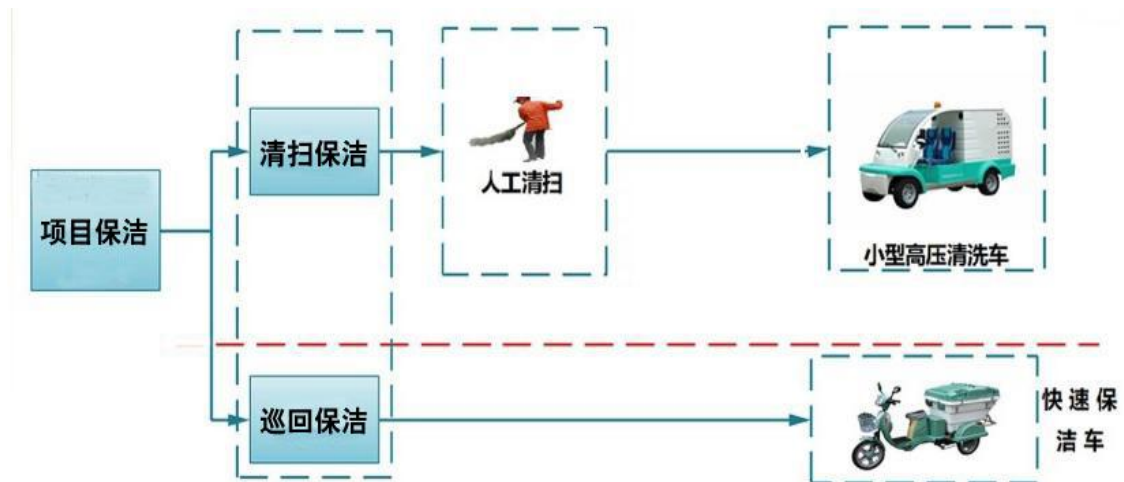
1. 普扫保洁要达到“七无、五净、一通”标准
2. 无卫生死角；
3. 无成堆垃圾；
4. 无连续散落垃圾；
5. 落水口、排水渠无堵塞。
6. 环卫设施无破损，垃圾桶、果壳箱破损、丢失及时修复，更换（12小时内）；定期清洗保持外观清洁；垃圾容器封闭无四害滋生，周围无垃圾散落，垃圾做到日产日清。
7. 禁止环卫工人在果壳箱、垃圾桶内翻捡废品。
8. 垃圾桶、果壳箱等垃圾分类的标识清晰完整，标识破损或掉落及时修复更换。
9. 垃圾桶、果壳箱及时清洗加盖、关门；
10. 不得将垃圾混合收运
11. 人工附属设施设备（各类灯、音响、指示牌、宣传栏、休闲椅、桥面、栏杆、扶手、凉亭、走廊、花架、园林小品等）、体育健身区域器材设施表面无积尘，干净整洁。设施表面无污迹、积尘；

### ⑫ 保洁标准

各类灯、音响、指示牌、宣传栏、树名牌、休息椅、桥面、栏杆、扶手、亭、廊、花架、园林小品等无污迹、积尘、干净整洁。

### ⑬ 安全注意事项

1. 梯子放平稳，防止人员摔伤。



2. 保洁工具不要损伤被清洁物。

## (二) 水道、管道排水口清淤疏通

### ① 保洁范围

下水道、管道排水口。

### ② 操作规程

1. 每月检查一次河道淤泥沉积情况，如果影响游船或保洁船行走，必须立即进行清理；

2. 每天早晨 8:30 前检查一次下水道、管道排水口，发现有垃圾或其它杂物必须立即清理；

3. 如果下水道、管道已经被堵塞，应使用专业工具进行清理；

4. 清理出的垃圾必须及时运走，并用清水冲刷残留在地面的污渍。



### ③ 保洁标准

下水道、管道排水口干净整洁，排水通畅，无堵塞现象。

### ④ 注意事项

1. 保洁员无法处理的阻塞垃圾，应找有经验的保洁员清理，以免造成更严重的堵塞。

2. 清理垃圾时，应尽量避免喷溅到其它设施设备上。

## (三) 公厕

### ① 保洁范围

院内内所有公厕。

### ② 开放时间

保持 24 小时开放。

### ③ 操作规程

1. 每天分三次重点清理公共卫生间，早晨 8:30 前全面保洁一次，中午 11:30 保洁一次，下午 17:30 点前保洁一次，作业前打开门窗通风；

2. 先清理小便池中的杂物，然后进行冲刷清洗；

3. 清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，更换新垃圾袋后放回原位。用专门抹布加上去污

剂、洁厕剂溶液擦抹洁具污垢，直至干净；

4. 将洁厕剂倒入水勺中，用厕刷刷洗大、小便器，再用清水冲洗干净；

5. 用去污剂和专用抹布擦抹洁具包括水箱、水管、盖板两侧基座的周围，注意不留卫生死角；

6. 用干净的湿毛巾沾洗洁精擦洗面盆、台面、墙面、镜面、及门窗标牌，不留水迹、污迹，定期刮洗镜面，最后将地面拖抹干净；

7. 公共卫生间要保持清洁，循环保洁。

8. 适量喷洒香水或空气清新剂，小便器内放置香球；

9. 应每小时保洁一次，清理地面垃圾，抹干净台面水迹；

10. 每天早上保洁后用消毒水对洗手盆及大小便器、地面进行消毒。

#### ④ 保洁标准

1. 天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。

2. 目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。

3. 室内无异味、臭味，卫生间始终保持空气清新。

4. 地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮。

5. 所有位置内保持无污物、尘土、霉斑，油垢和积垢。

6. 在客流高峰时段，保洁员应在定点作业的基础上在各个卫生间进行不间断的巡视和保洁工作。

7. 纸篓内的垃圾袋要及时更换。卫生间地面应保持干燥，应使用消毒液擦净所有的污渍和溢洒物，清洁地面并擦干。

#### ⑤ 注意事项

1. 禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。

2. 用洁厕水时，应戴胶手套防止损伤皮肤。

3. 下水道如有堵塞现象，及时疏通。

### (四) 院内建筑物外墙清洗

#### ① 适用范围

适用建筑物、构筑物外墙高空保洁工作。

#### ② 保洁主管职责

1. 保洁主管负责外墙保洁高空作业的工作计划制定、组织监督、检查外墙清洗工作和安全管理工作。

2. 外墙清洗由保洁班长负责依照本规程组织实施外墙保洁工作和高空作业安全管理。

3. 外墙保洁工负责依照本规程具体实施外墙清洗作业。

### ③ 作业规程

1. 高空作业人员资格审查

2. 外墙清洗作业必须实行审批制度,符合下列条件的作业人员经审批后方可上岗:

- 1) 年满 18 岁以上、55 岁以下的健康男性;
- 2) 无高血压、恐高症病史;
- 3) 视力良好;
- 4) 经过专门的高空作业培训并有高空作业操作经验;
- 5) 作业前精神状态良好,情绪正常,无感冒头晕等不适症状;
- 6) 作业前 4 小时内没有饮酒。

3. 外墙清洗工必须持有上岗证,并接受公司的有关培训后方可上岗,入职前每位外墙保洁工均应与公司签订责任合约书。

4. 符合上述条件的人员经本人申请填表、保洁主管对照审批表逐项检查全部合格后方可进行高空作业。如审查时表中有一项不合格者不允许上岗。

### ④ 工作前的安全检查

1. 每次高空作业前保洁主管必须详细检查作业工具准备情况:

- 1) 吊绳、安全绳有否破损,如有应采取补救措施或更换;
- 2) 吊板绳与牢固件的绳结有否松脱,如有应重新打死结;
- 3) 安全绳的结点是否打牢,否则,重新打死结。

2. 楼顶固定绳索点是否牢固,如不牢固应更换绳索锁定点。

3. 检查绳索与建筑物接触的棱角部位有否加胶皮或绳套,如否,应立即加套。

### ⑤ 高空作业人员的着装检查

1. 高空作业人员的着装必须符合下列要求:

- 1) 工作服为紧身束腰式;
- 2) 上下衣装没有口袋,鞋子不是系带式;
- 3) 衣服钮扣完全扣好;
- 4) 身上不佩戴钥匙链及任何硬物;
- 5) 手套为五指薄型手套;

6) 安全帽为紧口式。

2. 保洁主管应对上述着装逐项检查一遍，全部符合要求后方允许进行高空工作。

### ⑥ 保洁工具的准备

1. 外墙装饰材料和脏污程度

选择、配制合适清洁剂：

1) 清除水泥、白灰等污渍时，选用盐酸外墙清洁剂；

2) 清除污渍、锈渍、油渍用万能外墙清洗剂，如油污、锈渍太强时，应用氢氯酸清洁剂（腐蚀性强注意安全）；

3) 玻璃外墙用玻璃清洁剂。

2. 清洁剂勾兑配制后，装入容器内和毛刷、墙刷、抹布等保洁工具一起放入保洁桶内。

3. 保洁桶、喷水枪固定在吊板上。

### ⑦ 底层的安全防护

1. 底层为路面或人行道时应设置护栏、挂上警示牌，以警示行人绕开行走，禁行区内的路面铺上塑料布，以保护地面不被污染。

2. 建筑物周围如有绿化带的除设置护栏、挂上警示牌外，应对绿化带采取防护措施防止毁坏绿化。

3. 以上工作准备完毕检查无误时方可开始作业。

### ⑧ 外墙清洗操作程序

1. 缓缓将吊板放下，到达第一工作位置。

2. 用水枪对准清洁位置冲水除尘。

3. 将清洁剂涂在清洁面上，用墙刷反复擦拭。

4. 用水枪再次喷水喷净。

5. 逐渐下滑，依次作业，至到底层。

6. 登顶依次进行上述工作。

### ⑨ 高空作业注意事项

1. 注意拿牢手中作业工具，防止掉落。

2. 不准在高空中相互传递工具或投掷物品。

3. 禁止在作业时谈天说笑。

4. 禁止在高空作业时做大的悠荡动作。

5. 注意墙面附着物、避免碰损或伤害自己。

6. 监控人员监控到位，严禁离开。

#### ⑩ 清洗次数

根据招标单位安排的时间，院内内建筑物、构筑物外墙每年清洗 1 次。

### (五) 消灭鼠害蚊蝇

#### ① 保洁范围

所有窨井、明沟、垃圾箱等、临时垃圾站等处。

#### ② 操作规程：

每月至少对窨井、明沟、垃圾箱、临时垃圾站等喷洒药水一次，春夏季（4 月、5 月、6 月、7 月、8 月）每月至少灭鼠一次，其余每季灭鼠一次。

#### ③ 注意事项：

消杀工作应在尽量不影响游人游玩的前提下进行，如在夜间；消杀使用的药剂应是有关部门发放或者是使用低毒高效的药剂，在消杀过程中注意做好安全防护。



### (六) 房屋建筑物内部保洁

#### ① 楼层及通道地面和墙面

##### 1. 保洁范围

所有楼层及通道地面和墙面

##### 2. 操作规程

每天清扫不少两次（上、下午固定各一次、）各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净；

保持墙面干净。

### 3. 保洁标准

- 1) 地面目视干净，无杂物，无污渍，有光泽；
- 2) 桌椅、沙发、家具、物品上无灰尘，无污垢；
- 3) 墙面无污垢、无水迹、无灰尘、无蜘蛛网等。
- 4) 所有设施目视干净，无杂物，无污渍。

### 4. 注意事项

- 1) 洗刷楼道时，防止水流入办公室等场所内。
- 2) 拖地，擦抹时务必将工具拧干，动作要轻，切勿将污水甩至墙壁上。

## ② 垃圾桶

### 1. 保洁范围

所有室内垃圾桶。

### 2. 操作规程

1) 垃圾分为“可回收”“不可回收”分别收集，安排人员专门分类运送，可回收垃圾资源化再利用。

2) 保洁人员应巡回收取垃圾桶内的垃圾，保证垃圾桶内的垃圾不能超过桶容积的2/3，以方便使用。

3) 回收垃圾桶内的垃圾时，应先将垃圾桶内的胶袋提出放进垃圾车内，再重新铺好新的垃圾袋。

4) 铺垃圾袋时应将垃圾袋口完全张开，袋口反卷5厘米折贴在垃圾箱外沿，再盖垃圾桶盖。

### 3. 保洁标准

- 1) 垃圾袋内垃圾不超过2/3，每日更换不低于两次。
- 2) 保证垃圾桶保持半空状态，垃圾桶周围无散落的垃圾，垃圾桶外干净、无污渍。

### 4. 注意事项

清理垃圾时，不散落垃圾、污渍等。

## ③ 卫生间

### 1. 保洁范围

室内所有卫生间。

### 2. 操作规程

- 1) 打开门窗通风，用水冲洗大小便器、洗干净烟灰缸；
- 2) 清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处；垃圾袋内垃圾不超过 2/3，每日更换不低于一次。
- 3) 用洗洁精均匀喷洒在洗手盆及大、小便器上，用毛球洗刷大、小便器（如是座厕，注意清洁两块盖板及底座卫生），用快洁布擦洗洗手盆，然后用清水冲干净；
- 4) 用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌等抹一遍；
- 5) 先用湿布擦窗玻璃和镜子，然后用干毛巾擦干净；
- 6) 用拖把拖干净地面；
- 7) 补充卷纸、擦手纸和洗手液；
- 8) 适量喷洒香水或空气清新剂，小便器内放置香球；
- 9) 应每小时保洁一次，清理地面垃圾，抹干净台面水迹；
- 10) 每天早上保洁后用消毒水对洗手盆及大小便器、地面进行消毒。

### **3. 保洁标准**

- 1) 天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。
- 2) 目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。
- 3) 室内无异味、臭味。
- 4) 地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮。

### **4. 注意事项**

- 1) 禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。
- 2) 用洁厕水时，应戴胶手套防止损伤皮肤。
- 3) 下水道如有堵塞现象，及时疏通。

### **④ 电子门、门窗**

**1. 保洁范围：**电子门、门窗。

#### **2. 操作规程**

- 1) 擦拭门锁及门面；
- 2) 用玻璃清洁剂擦拭玻璃并用干布抹净；
- 3) 擦拭内外窗框、轨道；
- 4) 保洁完毕应关好门窗；
- 5) 幕墙请专业外墙清洗工人清洗。

#### **3. 保洁标准**

玻璃面上无污迹、水迹；清洁后用纸巾擦拭若干厘米内无灰尘。

#### 4. 注意事项

- 1) 高空作业时，应两人作业并系安全带，戴安全帽。
- 2) 作业时，注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

#### ⑤ 灯开关及灯具

1. **保洁保养范围：**室内所有灯开关及灯具。

##### 2. 操作规程

- 1) 灯具保洁需关闭电源；
- 2) 灯具保洁时，架好梯子，人站在梯子上一手托罩，一手拿螺丝刀拧松灯罩的固定螺丝取下灯罩；
  - 3) 将灯罩放在有洗洁精的水中，用布洗擦灯罩内外的污迹，再用清水洗一遍然后用干布抹干水分；
  - 4) 将抹干净的灯罩装上并用螺丝刀拧紧固定螺丝；
  - 5) 清洁日光灯具时应先将电源关闭，用手压住盖板取下盖板、灯管，然后用抹布分别把灯管和灯具盖板擦抹干净再重新装好。
  - 6) 灯开关直接用半干毛巾擦干净。

##### 3. 保洁保养标准

清洁后的灯开关无灰尘；灯具、灯管无灰尘、灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁。

#### 4. 注意事项

- 1) 在梯子上作业时应注意安全，防止摔伤。
- 2) 清洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。
- 3) 人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下碰伤行人。
- 4) 用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要用力过大，防止损坏灯罩。

#### ⑥ 其它细节部位

##### 1. 保洁范围

包括楼道扶手、配电箱、消防栓、消防管道、标牌以及卫生死角的清洁。

##### 2. 操作规程

- 1) 每日用拧干的湿抹布擦抹楼道扶手及栏杆；
- 2) 用掸子扫掸墙面的灰尘及蛛蛛网；

3) 每日用干抹布擦抹区域内的设施设备。

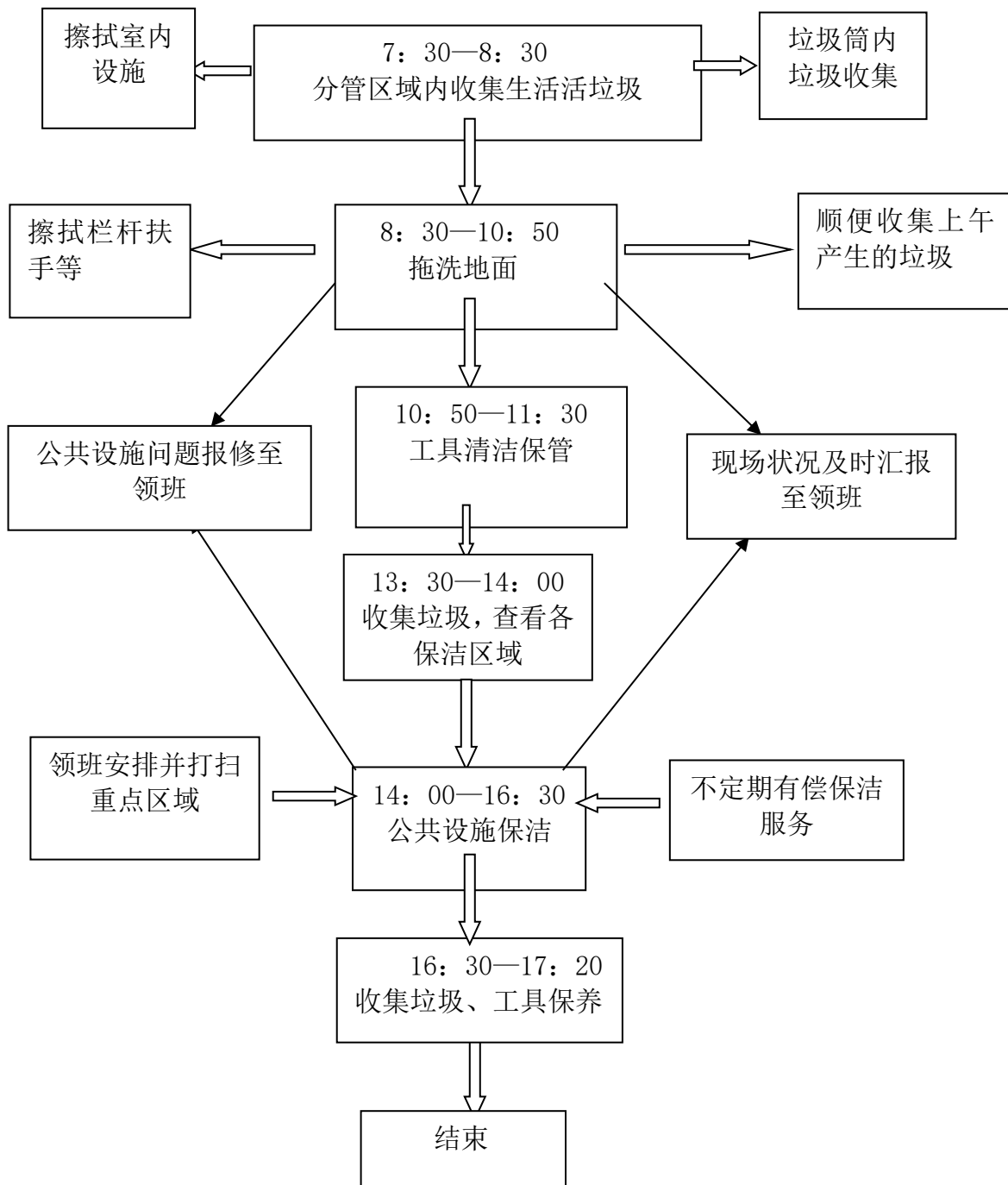
### 3. 保洁标准

目视无烟头、果皮、纸屑、蜘蛛网、积尘、污迹、积水等。

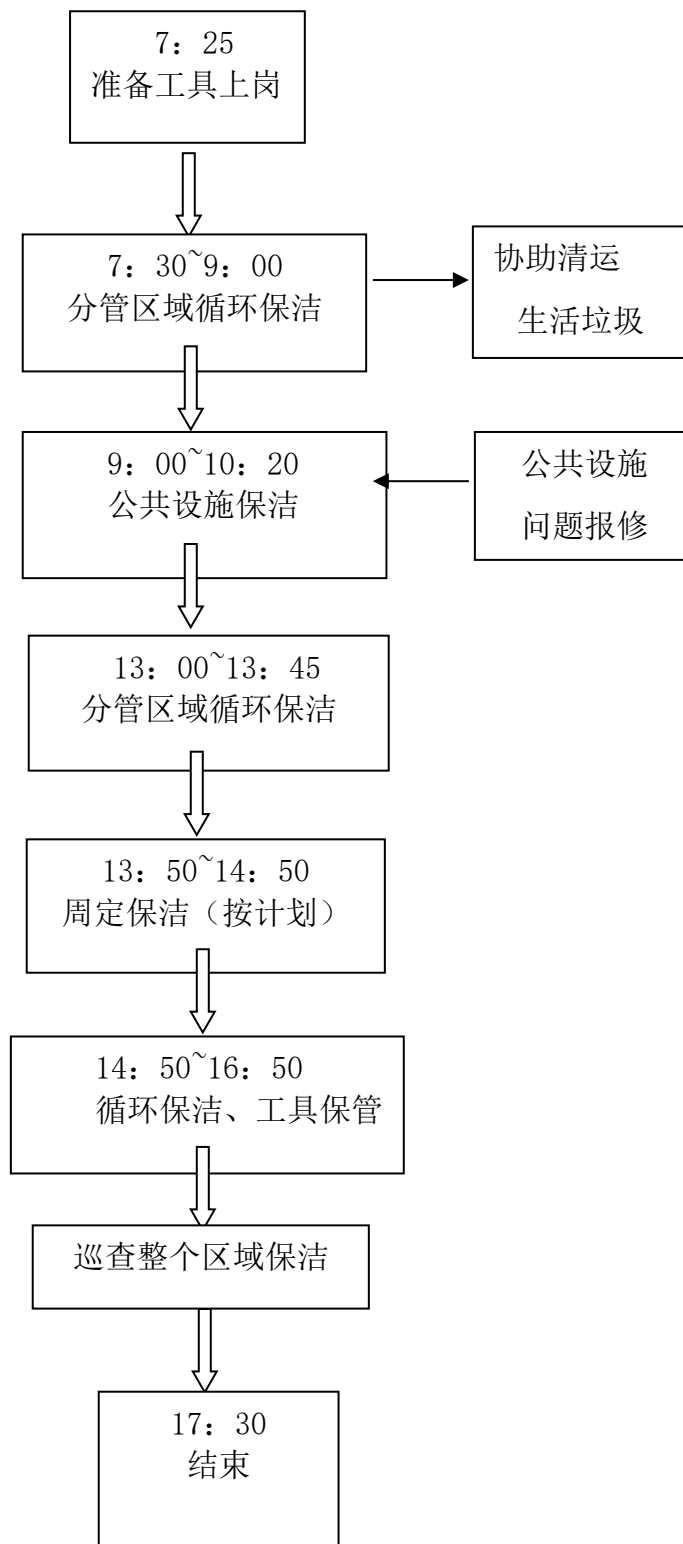
### 4. 注意事项

擦抹配电箱时禁用湿毛巾，不得将配电箱门打开以防触电造成意外。

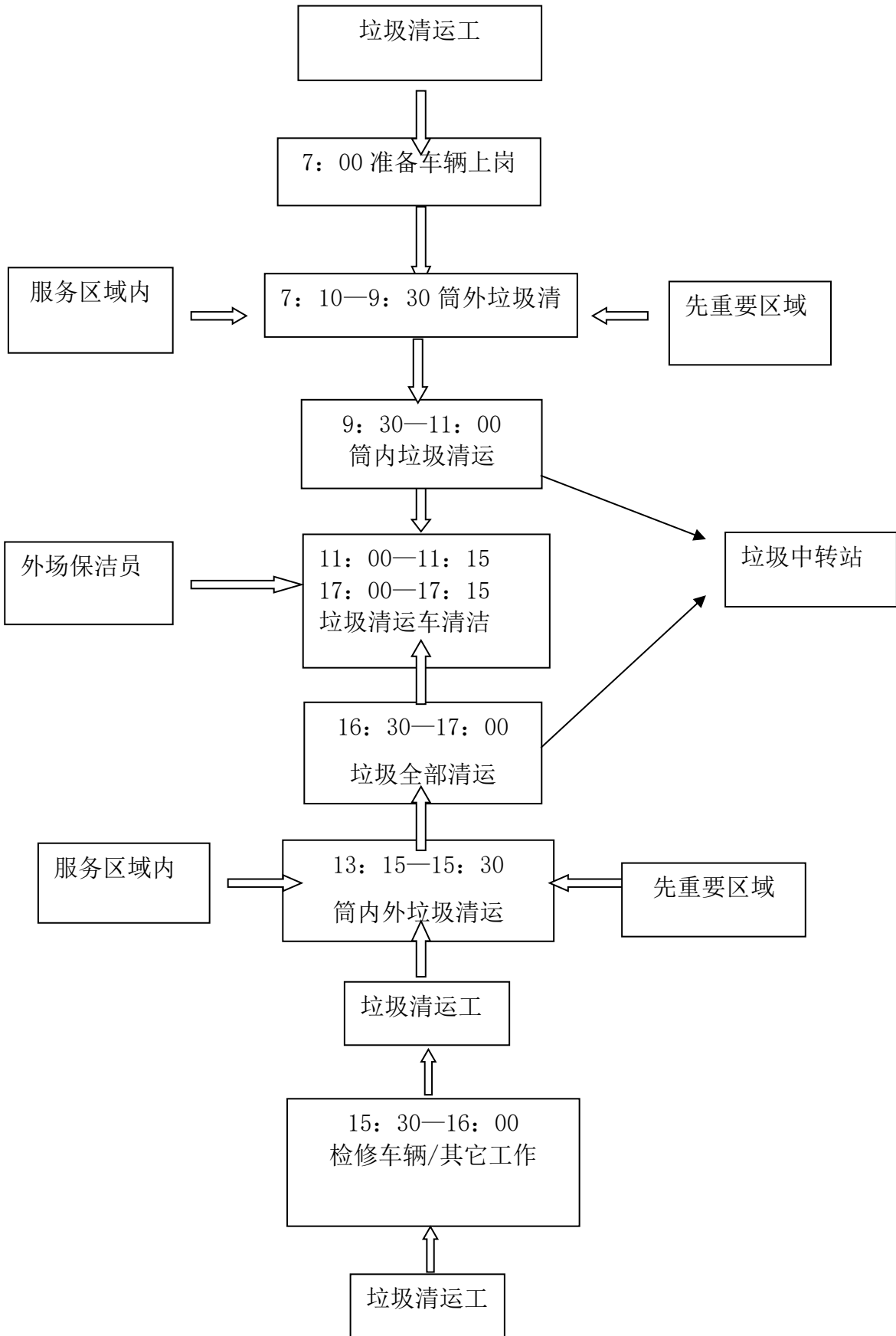
## (七) 保洁工作流程图



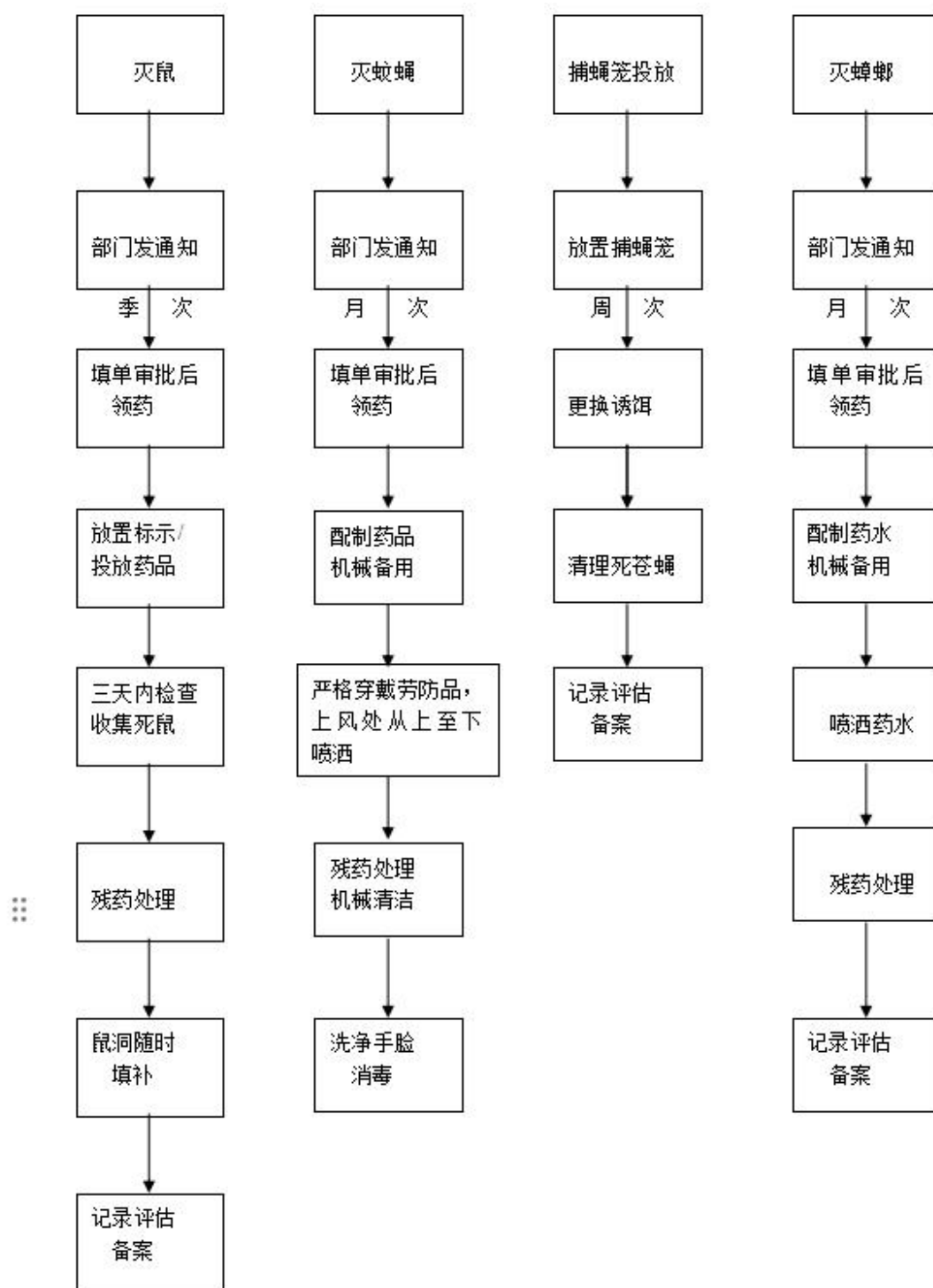
## (八) 外场保洁流程图



### (九) 垃圾清运工作流程



## (十) 灭四害用药作业流程图



## 六、保洁物资配备

### (一) 清洁耗材清单

序号	项目	单位	数量	备注
1	小号垃圾袋	只	按甲方要求配备	
2	中号垃圾袋	只	按甲方要求配备	
3	肥皂	块	按甲方要求配备	
4	洗衣粉	袋	按甲方要求配备	
5	橡胶手套	付	按甲方要求配备	
6	檀香	盒	按甲方要求配备	
7	中性清洁剂	桶	按甲方要求配备	
8	玻璃清洁剂	桶	按甲方要求配备	
9	蓝色无尘毛巾	条	按甲方要求配备	
10	红色无尘毛巾	条	按甲方要求配备	
11	白色无尘毛巾	条	按甲方要求配备	
12	消毒液	桶	按甲方要求配备	
13	抓式拖把夹	把	按甲方要求配备	
14	白色拖把布	条	按甲方要求配备	
15	百洁布	条	按甲方要求配备	
19	除胶剂	桶	按甲方要求配备	
20	芳香球	袋	按甲方要求配备	
	未列明细按照甲方现场要求		按甲方要求配备	

## (二) 清洁工具清单

序号	项目	单位	数量	单价
1	铲刀	把	按甲方要求配备	
2	软马桶刷	把	按甲方要求配备	
3	硬马桶刷	把	按甲方要求配备	
4	地刮	把	按甲方要求配备	
5	红桶	个	按甲方要求配备	
6	1.2米拖把杆	把	按甲方要求配备	
7	1.4米拖把杆	把	按甲方要求配备	
8	升降杆	把	按甲方要求配备	
9	喷壶	个	按甲方要求配备	
10	不锈钢保养剂	桶	按甲方要求配备	
11	静电牵尘油	桶	按甲方要求配备	
12	扫帚簸箕组合	组	按甲方要求配备	
	未列明细按照甲方现场要求		按甲方要求配备	

## 七、设备工具管理制度

### (一) 日常清洁工具的清洁维护与保养

做好清洁工具的清洁维护与保养，能确保工具延长使用寿命，是降低成本消耗的最佳方法。

因此，清洁工具在不使用的时候，立即做好清洁维护工作，是每位保洁员应尽的职责与义务。

### (二) 保洁工具管理制度：保洁工具管理规定

为了防止清洁工具遗失、无故损坏，提高保洁工具的使用寿命，保证公司财产不受损失，特制定本规定，请保洁员遵照执行。

本规定所指的保洁工具是指上述列表所包含的清洁工具及未在清单中展示的其他清洁工具等；

- ① 保洁人员向保洁管理员提出领用申请。
- ② 保洁管理员审查其物品领用记录，确认是否重复或频繁领取。
- ③ 审查通过后，由保洁人员填写《工具领用单》，签字批准后发放。
- ④ 所有工具都要进行建账管理，做到帐物相符，每人必须在各自的《工具领用单》上签字。
- ⑤ 所有工具必须正确使用，要严格遵守安全操作规程，不准违章使用。
- ⑥ 所有工具坚持“交旧领新”的原则，在领用新工具时必须交回旧的工具，交回的工具统一由保洁管理员处理，不准外流。
- ⑦ 专业工具未经培训不得随意使用。较大型的专业工具应随用随借，当日归还。
- ⑧ 所有工具实行丢失赔偿的原则。保洁工具的管理坚持“科学使用，严格保管，谁破坏、遗失谁赔偿”的原则；
- ⑨ 保洁管理员每天对保洁工的工具使用情况进行检查，做好检查记录，发现不合格情况，要求保洁工整改。
- ⑩ 保洁管理员每月需提交领用物品及数量的预算，向仓库一次性领取。
- ⑪ 保洁主管每月对保洁工的工具使用情况进行抽查。
- ⑫ 管理处经理根据主管的汇报以及清洁工作的随机检查结果，对整体工具使用状况进行把握和监督，发现不合格情况，责令保洁人员整改
- ⑬ 分发到保洁员个人手中的保洁工具由保洁员负责保管、保养，需共同轮流使用的保洁工具必须认真做好交接工作，分清各自的责任和义务，因交接工作做不到位而确定不了是谁导致保洁工具无故损坏或遗失的，由交接双方共同承担相应的责任；
- ⑭ 保洁工具因正常磨损及损耗后不能再使用的，由保洁员向主管提出申请，经批准后补发，同时在《保洁工具领用登记表》上做好记录；
- ⑮ 洗衣粉、洗洁精、垃圾袋等具有消耗性能的保洁用品必须节约、科学使用，严禁铺张浪费，同时按照规定的用量标准使用；
- ⑯ 凡将保洁工具、保洁用品占为己有、带出公司的，除赔偿外给予开除处分，

涉案金额庞大者将提交公安机关处理。

### **(三) 设备管理**

#### **① 车辆清洗**

由于环卫的车辆在长期的垃圾清理过程中，会带有臭味以及垃圾，在平时群众都会远远的避开，对此为了维护环卫的形象，公司每日会对环卫的车辆进行清洗工作，车辆驾驶者对环卫车清洗后保证无臭味，将车停放在指定地点。

1. 为了及时清除环卫车的污渍、垃圾，清洁人员需要对环卫处外表先用水冲洗干净，保证外表的干净整洁。

2. 对于车辆的内部，每次垃圾在指定地点倾倒后，车辆清洗时，对内部首先要用水冲洗干净，然后对于粘着的垃圾，用相关的清洁剂进行清洗。

3. 为了保护保洁人员的健康，在清洗的过程中，保洁人员需要戴好相关的防护设备，如口罩、手套、消毒器具等。

4. 车辆入库前、出发前都要进行车辆的清洗工作，车辆清洗质量合格后方可出库、入库。

5. 每周要进行一次车辆的大清理工作，保证车辆时刻干净整洁。

#### **② 电动保洁车辆保养**

1. 定期对电气线路和刹车系统进行检查，如有异常应立即关闭电源总开关，送交专业人员处理。

2. 新车开出 1 至 2 周时，需对个运动件做全面检查。

3. 在行驶过程中，发现仪表上电压降至红色区域时车辆不宜再用，应进行充电，以免影响电池使用寿命。

4. 初次使用时，应先将电池电力充满。当车辆长期不适用时，应大约间隔

5. 20 天左右对电池进行充电。在充电过程中确保环境干燥、通风良好，严禁在密封环境下充电，以防充电时分解的有害气体影响身体健康。

6. 电池表面应保持干燥、清洁、严禁将杂物堵住电池排气孔或金属物接触两端接触电池正负极端头，以免造成电池组短路而引发爆炸。

7. 电池组端头发现有硫化时，可用温水冲洗，处理干净后拧紧电池端头连接并涂抹适量锂基脂。

8. 润滑：定期对轴承、链条及铰链连接处加注适量 20# 润滑油。

9. 链条过松过紧都可能引起链条脱落或断裂对车辆造成严重损伤,在驾驶前都应检查,发现异常及时调整链条;链条调整方法:前端驱动链条可向后移动中轴调紧,后从动链条需向后移动电机轮调节,链条运转时上下幅度约 8-15mm,链条正反运转时无卡、擦现象;电机轮调节后右边轮也需做相应调整,左右后轮轴距不同心时会导致车辆产生跑偏现象。

10. 清洁车辆时,严禁用高压水直接冲洗电池、电机、仪表等电气件,建议用抹布擦拭,以防电气件因进水造成短路后损坏。

11. 车辆使用时发现制动距离变长时应及时调整制动车闸,车闸调节到位后,腾空相应车轮转动时灵活不得有卡涩现象。

12. 车辆方向把有明显晃动间隙时应及时调整方向珠碗间隙,调整后转向时灵活不可有卡涩现象。

#### (四) 清洁设备保管制度

各位员工应爱护清洁设施、设备。损坏者一律按价赔偿。

① 各员工应节省易耗物品的使用。

② 对领用的清洁工具,使用者应保管好,凡遗失由使用都承担赔偿责任。

③ 清洁部的贵重、特殊清洁工具的保管,负责对其进行定期保养。

④ 清洁车辆因工作周期长,工作环境恶劣而容易使车辆变旧快、故障多。那么清洁车辆的维护应贯彻“预防为主、强制维护”的原则,维护的目的是保持车容整洁,及时发现和消除故障或隐患,及时上报,防止车辆早期损坏。

⑤ 垃圾车维护作业,包括清洁、补给、检查、润滑、紧固和调整等。除主要总成发生故障必须解体时,一般不得对其解体,违规者给予处罚。

⑥ 预防为主、强制维护、经常保持车容整洁,及时发现并消除隐患和故障,防止汽车各 部件早起或非正常磨损。

⑦ 严格执行技术工艺标准,加强技术检验,实现检测仪表化。采用先进的不解体检测技术、完善检测方法,使清洁车维护工作科学化、标准化。

在清洁车辆全部维护工作中,要加强科学管理,建立和健全清洁车辆维护的原始记录统计制度,专人负责,随时掌握车辆状态。通过原始记录,统计资料经常分析,总结经验,发现问题,改进维护工作,不断提高清洁车辆的维护质量。

## 八、绿地保洁作业方案

### ① 作业范围

场地内草坪绿地、花池、树圈等的保洁清扫服务工作。

### ② 作业标准

1. 保洁员统一穿反光工作服，着装整洁，胸配工作牌，作业时做到文明作业，注意来往行人和车辆，做到安全作业和规范作业。

2. 保持每天对道路上所有的花池、草地等绿化带清理两遍，保证绿地和绿地内甬道无烟头、瓜果皮核、纸屑、包装筐、箱、盒、袋等污物。绿地内外花草树木无挂带污物。

3. 保持日间绿化带无人丢弃的废弃物、枯枝落叶、石块（砖头）以及其他飘撒物。

4. 保持绿地及绿化设施保持完好和整洁，保证绿化保洁作业产生的垃圾及时清运。

5. 每天安排巡检人员对道路绿化地带进行巡回保洁。

### ③ 工具配备

小型扫帚、簸箕、小铲刀、小镊子、伸缩接杆、垃圾袋、安全锥桶、毛巾、清洁剂、安全警示标志等。

### ④ 清洁程序

每天早上清扫道路两侧绿篱、草坪绿地、花池等的垃圾，用小镊子捡拾绿篱、草坪绿地、花池内的垃圾装入垃圾袋，用长杆清理较高花草树木上挂带的轻质漂浮物，绿化内的垃圾随产随清，投放到指定的垃圾投放处统一处理。

### ⑤ 清洁标准

1. 绿地和绿地内甬道无烟头、瓜果皮核、纸屑、包装筐、箱、盒、袋等污物。绿地内外花草树木无挂带污物。

2. 绿化带内应每天清扫，做到带内无枯枝、落叶等杂物。

3. 保洁作业人员负责监督、制止向绿化带内乱倒垃圾，杂物的行为，并随时清除绿化带内垃圾。

4. 不准在绿化带衔接部位乱堆乱放、随意占用、损坏绿化、污染环境。

5. 每天用清洁布对绿地所有的形象雕塑、警示牌、指示牌清抹一遍。先用打鸡毛掸扫雕塑及饰物上的灰尘，再用湿抹布从上向下擦抹一遍。

6. 绿化小广场张贴有广告纸或有污迹时，应用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦拭，然后用水清洗。

7. 每次降雨之后立即用干的清洁布将警示牌、标识牌清抹干净。每月用清洁水对所有雕塑、标牌彻底清洗一遍，并上保护油。

#### ⑥ 注意事项

绿化带清洁时不要践踏花草，不准强行跨越绿化篱笆。清洁时发现有行人有践踏花草、乱扔垃圾的行为要及时礼貌地制止。



## 第六节 绿化服务

### 一、工作内容及标准

1. 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
2. 做好绿化服务工作记录，填写规范。
3. 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
4. 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
5. 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
6. 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。
7. 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。
8. 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。
9. 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
10. 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
11. 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
12. 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
13. 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

### 二、绿化养护周期表

绿化养护工作月历标表				
序号	月份	月份特点	项目	内容
1	一月份	气温全年最低	冬季修剪	对枯枝、伤残枝、病虫枝杈进行修剪
2			树木检查	及时检查树木绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即整改。
3			防治害虫	在树下疏松的土中挖集刺蛾的虫蛹、虫茧，集中烧死。刮除树干上的蚧壳虫类害虫。

4	二月份	气温回升最快	绿地清理	对老草坪进行疏草工作，清除过厚的草坪垫层和枯枝落叶层。
5			树枝修剪	继续对枯枝、病枝进行修剪。
6			返青水浇灌	应浇一次解冻水，促进草坪的返青。
7	三月份	气温继续上升，干旱多风，土壤开始解冻	防治病虫害	挖集树下疏松的土中刺蛾的虫蛹、虫茧，集中烧死刮除树干上的蚧壳虫幼虫；喷洒杀螟松等农药防治苗木出现了煤污病，瓜子黄杨卷叶螟。
8			杂物清理	清理绿化带内枯草、杂物。
9			施肥春灌	对植物施肥并灌水，具体浇灌时间和频次根据气温适时调整（1至2次）。
10			拆除防寒物	冬季防寒物可于本月拆除，但不宜过早
11	四月份	气温继续上升，干旱多风，树木开始萌芽	绿地平整	对绿地进行全面平整，便于后期浇灌。
12			除草	全面清除绿地内杂草。
13			绿地补种	绿地斑秃部分补种。
14			施肥春灌	对植物施肥并灌水，具体浇灌时间和频次根据气温适时调整（1至2次）。
15	五月份	气温急剧上升，树木生长迅速	乔灌木补植	对于清挖的乔灌木进行补植，及时浇水。
16			中耕除草	全面清除绿地内杂草。
17			浇水	养护绿地浇水（间隔时间5-10日），具体浇灌时间根据气温适时调整。
18			修枝	剪除冬、春季乔灌木干枯的枝条，绿篱进行整形修剪。
19			防治病虫害	喷洒10~20倍的松脂合剂及50%三硫磷乳剂1500~2000倍液以防治病害及杀死虫害。
20	月	气温	施肥	对乔灌木及绿地全面施肥。

21		高，植物需水量大	浇水	根据气温及时浇水（间隔时间 2-3 日），具体浇灌时间根据气温适时调整。
22			树木检查	对松动、倾斜的树木进行扶正、加固及重新绑扎。
23			草坪修割	全面割草，修茬高度 3-5CM（间隔时间 15-20 日），根据草坪长势情况调整割草间隔时间。
24			中耕除草	全面清除绿地内杂草。
25			绿地补种	对绿地斑秃部分补种。
26	七月份	气温最高，中旬以后会出现大风大雨情况。	施肥	对一些生长较弱，枝条不够充实的树木和绿地，应追施磷、钾肥。
27			浇水	根据气温及时浇水（间隔时间 1-2 日），具体浇灌时间根据气温适时调整。
28			草坪修割	全面割草，修茬高度 3-5CM（间隔时间 15-20 日），根据草坪长势情况调整割草间隔时间。
29			中耕除草	全面清除绿地内杂草。
30			乔灌木修剪	对于下垂枝条死枯枝进行修剪。
31			防治病虫害	喷洒 10~20 倍的松脂合剂及 50%三硫磷乳剂 1500~2000 倍液以防治病害及杀死虫害。
32			绿地补种	对绿地斑秃部分补种。
33	八月份	高温，多雨	施肥	对一些生长较弱，枝条不够充实的树木和绿地，应追施磷、钾肥。
34			浇水	根据气温及时浇水（间隔时间 1-3 日），具体浇灌时间根据气温适时调整。
35			草坪修割	全面割草，修茬高度 3-5CM（间隔时间 15-20 日），根据草坪长势情况调整割草间隔时间。
36			中耕除草	全面清除绿地内杂草。
37			绿地补种	对绿地斑秃部分补种。
38			死树清挖	对于枯死的树枝进行清挖

39	九月份	气温有所下降	施肥	对一些生长较弱，枝条不够充实的树木和绿地，应追施磷、钾肥。
40			浇水	根据气温及时浇水（间隔时间 3-7 日），具体浇灌时间根据气温适时调整。
41			草坪修割	全面割草，修茬高度 3-5CM（间隔时间 15-20 日），根据草坪长势情况调整割草间隔时间。
42			中耕除草	全面清除绿地内杂草。
43			防治病虫害	喷洒 10~20 倍的松脂合剂及 50%三硫磷乳剂 1500~2000 倍液以防治病害及杀死虫害。
44			乔灌木修剪	对于下垂枝条和影响车辆各行人的树死枯枝进行修剪。
45			十月份	气温下降，十月下旬进入初冬，树木开始落叶，陆续进入休眠期。
46	草坪修割	全面割草，修茬高度 3-5CM（间隔时间 15-20 日），根据草坪长势情况调整割草间隔时间。		
47	死树清挖	对于枯死的树枝进行全面清挖。		
48	除草	全面清除绿地内杂草。		
49	翻土	对绿地土壤翻土，暴露准备越冬的害虫。		
50	冬灌	对干、板结的土壤浇水，要在封冻前完成。		
51	乔灌木补植	对于清挖的乔灌木进行补植，及时浇水。		
52	十一月份	土壤夜冻日化，进入隆冬季节。	落叶清理	集中清理绿地落叶和枯草，防止虫卵过冬。
53			乔灌木防寒	将易受冻害树种等用草帘子进行围护。
54			树木修剪	乔木、灌木进行修剪
55			冬季树木防冻防风检查	检查树木绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即加固，检查防寒草帘，对于开帘的进行围护（1 月、2 月、12 月每月巡查一次）。

56	十二月份	彻底进入隆冬季节	修剪	植物进入冬季整形修剪。
57			病虫害防治	物理防止越冬病虫害
58			巡查养护	植物日常巡查养护

### 三、绿化养护技术方案



#### (一) 乔灌木修剪技术方案

##### ① 修剪原则与方法

乔灌木的修剪工作是一项涉及植物美学、生态平衡和疾病防治的重要园艺技术。在进行修剪时，首要遵循的是“促进生长、保持美观、减少病虫害”的基本原则。

这一原则要求我们在修剪过程中，既要满足植物生长所需的合理空间布局和形态美学，又要通过合理的修剪策略来预防和减少病虫害的发生。

根据植物的生物学特性和生长习性，采用疏剪、短截、回缩等手法。疏剪是指去除枯死枝、病虫枝、交叉枝和重叠枝，以改善树冠的通风透光条件，促进植物健康生长。

短截则是通过剪去枝条的一部分，刺激植株发出更多的侧枝，达到丰满树形或促进枝条均匀分布的目的。回缩则是在枝条或主干上选择合适的部位进行截断，以调整枝条的生长方向或控制植株的整体高度。

在实施这些修剪技巧时，需要注意所有的修剪切口都应平整光滑，避免撕裂树皮或造成过多的伤口。这样可以减少病菌感染的风险，同时也有助于提升植物的整体美观度。

##### ② 不同季节修剪要点

春季修剪主要去除冬季积累的枯枝，促进新芽萌发；夏季修剪则需控制徒长枝，保持植物形态美观；秋季修剪以减少病虫害越冬基数为主，同时调整植物结构；冬季修剪则侧重于整形修剪，为来年生长奠定基础。不同季节的修剪需结合植物生长周期，避免

对植物造成不必要的伤害。

春季修剪通常在树木萌芽前进行，此时需重点清除因冬季寒冷或病虫害导致的枯死枝叶，促进新生芽点的萌发和生长，同时合理疏枝以平衡树势，为春季植株复苏和新枝生长创造良好的条件。

夏季是植物生长旺盛期，此时的修剪工作主要是维持植物形态美观和控制徒长枝。通过对过长、过密的枝条进行短截和疏剪，防止枝条相互交叉、重叠，造成通风不良和光合作用受阻。此外，夏季也是病虫害高发季节，需要通过修剪来减少病虫害的滋生和扩散途径。

秋季修剪通常在植物生长周期中的后期进行。此时，部分植物进入休眠期或半休眠期，新陈代谢减缓，有利于减少病虫害越冬基数。通过对病枝、枯枝以及不需要保留的侧枝进行清理，可以调整植物结构，集中养分供给健康组织，提高整体抗逆性。同时，适当的秋季修剪还能引导植株形成良好的树形骨架，为来年春季的生长做好准备。

冬季修剪是全年最重要的整形修剪阶段，主要目标是为来年植物的生长奠定基础。此时大多数植物处于休眠状态，生理活动减弱，有利于进行重度整形和修剪。根据植物的生长习性和景观需求，通过回缩、疏剪和短截等方法调整植株结构，促进合理分枝和健壮生长。冬季也是消灭越冬病虫害的关键时期，适当的修剪可破坏害虫的越冬场所，减少来年病虫害的发生几率。

### ③ 修剪工具选择与使用技巧

修剪工具的选择应根据修剪部位和植物硬度而定，常用的有手剪、枝剪、锯子等。使用工具时，需保持刀刃锋利，以减少植物损伤。修剪时，应从上至下、由内向外进行，确保修剪面平整，同时避免损伤主干和主枝。

根据不同的修剪需求和植物特性，选择合适的工具至关重要。例如，对于较细小的枝条可以使用手剪或枝剪进行精细操作；而对于较粗壮或坚硬的枝条则需要使用锯子等工具来实施切割。确保所选工具的刀刃始终保持锋利状态，这样可以减少对植物韧皮部和木质部的损伤，提高修剪效率并有利于伤口愈合。

在使用工具时，要注意遵循从上至下、由内向外的基本顺序进行修剪。这意味着先从植株的顶部开始，沿着枝条向下延伸至基部；同时优先清理树冠内部的枯死枝、病虫枝以及影响通风透光的交叉枝和重叠枝。这样逐层递进的方式有助于保持整个树冠结构的通透性和合理性，并确保所有修剪后的切口平整光滑且无撕裂现象发生。

### ④ 修剪后植物养护建议

修剪后，应及时清理修剪下的枝叶，减少病虫害传播源。同时加强水肥管理促进伤口愈合和新枝萌发对于修剪较重的植物可适当遮阴减少水分蒸发促进恢复生长。

在完成修剪工作后，首要任务是对修剪下来的枝叶进行彻底清理。这些残余物不仅占用空间，还可能成为病虫害的潜在传播源。建议将剪下的枝叶集中烧毁或深埋处理，以消除潜在风险。

加强水肥管理对于促进伤口愈合以及新枝萌发至关重要。应根据植物的生长习性和季节变化适时适量地施用肥料，以满足其营养需求并加速恢复进程。对于修剪较重的植物，可以适当增加施肥次数和量，但注意不要过度施肥，以免造成营养过剩影响植株健康。

对于那些经过重度修剪的植物，在短期内可以适当设置遮阴设施以减少阳光直射带来的水分蒸发压力，帮助植株更好地调整生理状态并逐步恢复生长活力。但长期而言，充足的阳光和适当的水肥管理才是保证植物健康生长的关键因素。

## ⑤ 病虫害防治技术方案

### 1. 常见病虫害识别与预防

在绿化养护过程中，常见的病虫害种类繁多，如蚜虫、红蜘蛛、白粉病、叶斑病等。这些病虫害不仅会影响植物的正常生长，严重时甚至会导致植物死亡。预防病虫害的关键在于加强植物检疫，通过严格的植物检疫，可以有效地阻止病虫害的传播。

此外，定期巡查和观察也是预防病虫害的重要手段，通过及时发现并处理病株，可以减少病虫害的扩散。同时，加强植物的养护管理，提高植物的抗病能力，也是预防病虫害的有效途径。

例如，合理施肥可以提高植物的养分供应，增强植物的抗病能力；合理修剪则有助于改善植物的通风透光条件，降低病虫害的发生率。

### 2. 病虫害防治方法与药剂选择

在绿化养护中，病虫害防治是必不可少的一环。为了实现绿色、环保、可持续的病虫害防治目标，我们需要采取多种防治措施。化学防治是一种有效的方法，但我们需要选用高效、低毒、低残留的药剂，以避免对环境和人体造成危害。

同时，生物防治也是一种环保的方法，它利用天敌、微生物等自然因素来控制病虫害。此外，物理防治也是一个值得考虑的选择，如黄板诱虫、灯光诱杀等措施，这些方法在控制害虫方面具有较好的效果。

在选择药剂时，我们需要根据病虫害种类、发生程度和植物生长期等因素进行综合考虑。针对不同的病虫害种类和发生程度，我们需要选择不同的药剂类型和浓度。同时，

我们也要注意药剂的使用方法和安全事项，以避免对环境和人体造成危害。

### 3. 生物防治与物理防治策略

生物防治策略在绿化养护中具有重要作用。保护和利用天敌是生物防治的关键之一，通过保护和利用天敌，可以有效地控制害虫的繁殖和扩散。

引入有益微生物也是生物防治的重要手段，例如一些有益细菌和病毒可以寄生在害虫体内，导致害虫死亡或降低其繁殖能力。此外，种植诱虫植物也是一种有效的生物防治策略，通过种植诱虫植物可以吸引害虫并集中处理。

物理防治是一种利用非化学手段来控制病虫害的方法。一种常见的物理防治方法是利用害虫的趋光性、趋色性等特性，设置诱虫灯、黄板等诱杀害虫。这种方法具有环保、高效、安全等优点，被广泛应用于绿化养护中。

此外，人工捕捉也是一种有效的物理防治方法，通过人工捕捉可以准确地捕捉到害虫，并对其进行处理。物理防治方法还可以结合其他技术手段来提高防治效果，例如利用性信息素诱捕害虫等。

### 4. 病虫害防治效果评估与调整

病虫害防治效果评估是绿化养护中的重要环节之一。通过结合病虫害发生率、植物生长状况、环境因子等多个方面进行评估，我们可以全面了解病虫害防治的效果和存在的问题。

同时，根据评估结果及时反馈给养护人员，以便调整防治策略和方法。对于防治效果不佳的情况，我们需要深入分析原因并采取针对性措施加以改进。例如加强植物检疫工作、提高养护人员的技能水平、增加化学药剂的使用次数等。

通过不断地调整和优化病虫害防治方案，我们可以实现更好的防治效果和保护绿化植物的健康成长。

## （二）日常养护技术方案

### ① 浇水与施肥管理

浇水是植物日常养护的基础环节，需要根据植物种类、生长阶段、季节变化以及土壤湿度等因素进行综合考量。不同种类的植物对水分的需求差异较大，例如一些肉质植物具有较好的抗旱能力，因此浇水频率应低于喜湿植物如兰科植物等。

同时，浇水方式也有喷洒叶面、浇透土壤深层次等多种形式，需灵活运用。施肥管理则需结合土壤检测结果和植物生长需求，选用合适的肥料种类和施肥量。在施肥过程中，要注意将有机肥和无机肥相结合，这样可以平衡植物所需的各类营养元素，促进植

物健康生长。

## ② 土壤改良与营养补充

对于土壤板结、盐碱化等问题，需采取深耕松土、施用改良剂等措施加以改善。深耕松土可以增加土壤通气性和保水能力，改善土壤结构；施用改良剂则可以调节土壤酸碱度，提供植物生长所需的微量元素。

同时，根据植物生长需求，定期补充中微量元素肥料，提高土壤肥力。对于缺素症状明显的植物，需及时诊断并补充相应营养元素。可以根据土壤检测结果和植物生长状况来确定所需的营养元素，并进行针对性的补充。

## ③ 杂草控制与地面整洁

杂草生长会消耗土壤养分和水分，影响植物生长。因此，需定期除草，保持地面整洁。除草方法包括人工除草和化学除草，需根据杂草种类和生长情况选择合适的除草方法。

人工除草可以避免对植物造成伤害，但效率较低；化学除草可以快速有效地去除杂草，但需要注意使用方法和安全事项。加强地面保洁工作，及时清理落叶、枯枝等杂物，减少病虫害传播源。可以通过定期清理落叶和枯枝等杂物来保持地面整洁，同时也可以减少病虫害的传播源。

## ④ 季节性养护要点与调整

季节性养护需根据植物生长周期和季节变化进行调整。春季需加强修剪、施肥和浇水管理，促进植物生长；夏季则需注意遮阴降温、增加浇水次数；秋季则需加强病虫害防治和营养补充；冬季则需做好防寒保暖工作。

在具体实施中，可以根据季节变化和植物生长状况来进行适当的调整。例如在春季可以适当增加施肥次数和浇水次数，促进植物快速生长；而在冬季则需要减少浇水次数和施肥量，并做好防寒保暖工作以避免植物受到冻害。通过季节性养护调整，确保植物在不同季节均能保持良好的生长状态。

## ⑤ 绿化养护重点难点分析

病虫害抗药性增强问题随着化学药剂的广泛使用，病虫害抗药性增强问题日益突出，使得防治工作变得更加困难。为了有效地应对这一挑战，需要采取一系列的措施。

首先，要加强病虫害抗药性监测工作，通过持续的监测和评估，及时掌握病虫害的抗药性动态，为防治策略的调整提供科学依据。

其次，要积极推广生物防治和物理防治方法，减少对化学药剂的依赖，降低病虫害

的抗药性风险。同时，需要加强病虫害防治技术的研发和应用，不断提升防治效果和效率。通过这些综合性的措施，我们可以更好地应对病虫害抗药性增强的问题，保护绿化成果和生态环境。

极端天气如高温干旱、低温雨雪等对植物生长具有显著的影响。为了减轻这些影响，需加强天气预报监测工作，及时掌握极端天气的预警信息，提前做好防范准备。同时，通过合理修剪、加强水肥管理等措施提高植物的抗逆性，增强植物对极端天气的抵抗能力。此外，还可以采用先进的灌溉技术和土壤改良技术，提高植物生长环境的稳定性，降低极端天气对植物的影响。

绿化养护成本高昂且效率难以保证的问题是许多绿化养护单位面临的难题。为了平衡养护成本与效率，需要采取一系列措施。首先，优化养护资源配置是关键。合理分配人力、物力和财力等资源，确保资源的有效利用。其次，加强流程管理也是必要的。建立科学的养护流程和管理制度，提高养护工作的规范性和效率。通过引入智能化养护管理系统、加强养护人员培训和技能提升等措施提高养护效率和质量。同时，积极探索政府购买服务、社会资本参与等多元化养护模式降低养护成本。通过这些措施的实施可以有效地平衡绿化养护的成本与效率。

公众参与度不足和绿化养护意识薄弱是影响绿化养护效果的重要因素。为了提升公众参与度与意识需要采取一系列措施。

首先，加强绿化养护宣传教育工作是基础。通过开展宣传教育活动、发布宣传资料等方式普及绿化养护知识和法律法规，提高公众对绿化养护的认识和重视程度。

其次，举办绿化养护活动和建立志愿者队伍是有效途径。

通过这些活动可以让公众更加深入地了解绿化养护工作的重要性并激发他们的参与热情形成全社会共同关注和支持绿化养护的良好氛围最后还需要建立健全的法律法规和政策体系以保障绿化养护工作的顺利进行并加强对违法行为的打击力度为绿化养护工作提供更加有力的法律保障

### **(三) 应对措施与解决方案**

#### **① 建立病虫害预警系统**

建立病虫害预警系统是实现病虫害有效防控的重要手段。通过在关键区域设置监测站点，实时监测病虫害的发生趋势和规律，利用数据分析技术进行预测和预警。

同时，通过媒体、短信等多种渠道及时发布预警信息，指导养护人员采取针对性的防治措施，实现病虫害的早期防控和有效控制。

## ② 加强植物抗逆性研究与应用

加强植物抗逆性研究与应用是提高植物适应极端天气能力的重要途径。通过选育抗逆性强的植物品种，如耐旱、耐寒、耐盐碱等品种，提高植物的抗逆性水平。

同时，加强对植物抗逆性机理的研究，探索植物对极端天气的适应机制，为植物的抗逆性改良提供理论支持。此外，开发植物抗逆性调控技术，如喷施抗蒸腾剂、施用微生物肥料等，提高植物在极端天气条件下的生存能力。

## ③ 优化养护资源配置与流程

优化养护资源配置与流程是提高养护效率和质量的关键。通过引入智能化养护管理系统，对养护资源进行科学合理的配置和调度，实现养护资源的最大化利用。

同时，加强养护人员的培训和技能提升，提高他们的专业素养和工作能力，使养护流程更加规范、高效。建立养护质量评估体系和绩效考核机制也是激励养护人员提高工作质量和效率的有效途径。

## ④ 提升公众绿化养护意识与教育

提升公众绿化养护意识与教育是实现绿化养护可持续发展的基础。通过加强绿化养护宣传教育工作，如开展专题讲座、发放宣传资料等，提高公众对绿化养护的认识和重视程度。同时，鼓励公众积极参与绿化养护活动，如植树节、绿化志愿者等，增强公众的环保意识和责任感。此外，加强与学校、社区等单位的合作，推动绿化养护知识进校园、进社区活动深入开展，提高青少年的绿化素养和社区居民的绿化意识。

# (四) 合理化建议与改进建议

## ① 引入智能化养护管理系统

随着科技的发展和环保意识的提高，引入智能化养护管理系统对于提高绿化养护效率和质量具有重要意义。

通过应用物联网、大数据、人工智能等先进技术手段，可以实现对绿化养护工作的实时监控、智能分析和精准预测，从而优化资源配置，提升管理效能。

智能化养护管理系统应涵盖植物生长监测、病虫害防治预警、养护任务调度等多个关键功能模块，通过实时采集和分析植物生长数据，为养护人员提供科学、精准的管理和决策支持。

## ② 加强养护人员培训与技能提升

绿化养护工作的质量直接受到养护人员素质和技能水平的影响，因此加强养护人员的培训与技能提升至关重要。

通过定期举办专业培训班、邀请行业专家进行授课、组织现场观摩学习等多种方式，加强对养护人员的系统培训，提升其植物养护知识、病虫害防治能力和园艺技能等。同时，建立完善的养护人员技能考核机制，激励养护人员不断提高自身素质和技能水平，形成良好的学习氛围和竞争环境。

### ③ 推动绿化养护技术创新与应用

实现绿化养护领域的高质量发展，关键在于不断推动技术创新与应用。应加大对科研攻关和技术创新的投入力度，鼓励和支持绿化养护企业、科研机构 and 高校等开展合作，研发新型绿化养护技术和产品。

同时，加强技术成果的转化和应用工作，推动新技术、新工艺在绿化养护领域的广泛应用和推广，以提高绿化养护工作的效率和效果。

### ④ 建立绿化养护长效机制与评估体系

实现绿化养护的可持续发展，需要构建长效机制与评估体系。应制定和完善相关政策法规，明确绿化养护的责任、权利和义务，为绿化养护工作提供法律保障。同时，建立绿化养护标准和规范，指导绿化养护工作科学、规范地进行。

此外，还需构建绿化养护评估体系和绩效考核机制，对绿化养护工作进行全面、客观的评价和考核，激励各地各部门不断提高绿化养护质量和水平，形成良好的工作氛围和效果。

## 第七节 秩序服务方案

### 一、秩序服务标准

#### (一) 出入管理

- ① 建立秩序服务相关制度，并按照执行。
- ② 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
- ③ 配备秩序服务必要的器材。
- ④ 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
- ⑤ 设置门岗。
- ⑥ 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
- ⑦ 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
- ⑧ 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
- ⑨ 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
- ⑩ 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
- ⑪ 提供现场接待服务。
  1. 做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。
  2. 严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。
  3. 物品摆放整齐有序、分类放置。
  4. 现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。
  5. 对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。
  6. 接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为——）。
  7. 与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。

#### (二) 交通、车辆管理

- ① 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
- ② 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
- ③ 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
- ④ 非机动车定点有序停放。
- ⑤ 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。

### （三）突发事件及大型活动管理

- ① 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
- ② 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
- ③ 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
- ④ 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
- ⑤ 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
- ⑥ 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
- ⑦ 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
- ⑧ 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
- ⑨ 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
- ⑩ 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

## 二、服务制度

### （一）项目各级人员职能

- ① 项目负责人
  - 1. 全面主持所辖区域工作，执行客户要求，带领队员认真做好安全保卫工作。
  - 2. 定期巡视所辖区域各驻点保安队的日常工作，对执勤、内务管理、队员培训等进行有建设性的指导。
  - 3. 负责所辖区域客户的日常沟通与联络，及时向人防部反馈客户需求及意见。
  - 4. 根据工作需要，严格按照人防部指令负责所辖区域队员的调派与调整。

5. 所辖驻点队伍管理问题及日常客户纠纷之第一排查，并及时上报公司。
6. 负责所辖驻点队长、领班人员日常考评、考核，上报人防部，营造良好的激励机制。
7. 负责区域安全主管、保安队长的工作指导，每月进行队长培训 2 次以上。
8. 负责区域储备干部的选拔与培养，每月提名 3-5 名推荐给公司，列入储备干部队伍。
9. 每月总结区域内保安工作状况，于每月 5 日前向人防部递交月工作总结。
10. 负责区域内通勤车辆的调派调度，加强队员安全意识教育，确保行车安全。

## ② 安全主管

1. 安排下属各岗位的工作，不断巡视厂区各区域、督导当值各岗位的工作，并进行奖惩、评定和考勤。

2. 记载当值时间内发生的事件（包括时间、地点、人物、原因、结果以及遗留问题），非常事件要及时上报。负责及时报告并记录事故详情，参与事故的调查工作，分析事故原因，提出预防措施。

3. 迅速妥善地处理各类事件（包括突发事件）并对一些案件调查，写出调查报告。
4. 遇重大案件发生须立即汇报，保护现场并向警方报案，协助警方的调查工作。
5. 保持安全记录和文档，包括检查报告、培训记录等。及时更新安全信息，确保所有资料的准确性。

6. 对保安员进行安全培训，每月不低于 2 次。

## ③ 保安队长

1. 管理队员，安排日常工作。
2. 队员工作之培训与初层考核。
3. 执勤异常处理与呈报。
4. 负责检查各岗位运转情况，处理一般的突发事件，并将事件书面报告部门经理。

## ④ 巡逻员

1. 巡逻中发现有碍安全情况发生须及时报项目负责人及各相应岗位，并配合采购人当值人员处理安全问题。

2. 熟悉守护区域的情况特点，定点守卫与区域巡查相结合。
3. 听从项目经理和队长的工作安排与指挥调度，及时处置突发事件。
4. 维护责任区域公共秩序，协助各岗位开展交通秩序管理。

5. 发现可疑人员主动盘问，发现违规行为，大胆管理，主动干预，发现异常和安全隐患，立即采取措施并报告，及时发现并制止暴力事件，有效处置各种违法犯罪行为。

6. 严格执行各项管理规定，发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为。

7. 听从项目经理和班长工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件。

8. 根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案。

9. 加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更按时到位，并与监控室保持联动。

## **(一) 服务区域内的秩序管理**

1. 负责甲方门卫管理、治安巡逻、技防值守、交通管理、消防管理等，维护厂区安全稳定，及时发现和消除安全隐患；

2. 在甲方保卫处的组织领导下，协同做好所辖区域治安及综合治理工作；

3. 配合甲方保卫处，及时受理所辖区域内发生的各类治安案件；

4. 随时出员，为员工提供紧急救助服务；

5. 抽调保安力量，配合保卫处做好甲方重大活动期间的安保工作；

6. 按照甲方规定的时间对厂门、有关楼宇出入口进行开启与封闭；

7. 配合公安机关，打击厂区内及责任区的违法犯罪活动。

## **(二) 公共场所巡查制度**

### **① 消防系统检查**

1. 灭火器位置挂放是否移动和压力是否足够。

2. 消防栓是否供水。

3. 明火管制稽核。

4. 消防通道的通畅、疏散方向和防火标志。

### **② 安全专案检查**

1. 防爆灯和应急灯的检查

2. 车辆出入的限速

3. 每天下班对门窗和水电的检查

4. 公共设施、重要设施的检查

### **③ 其他检查**

### 1. 停车场、单车棚的检查

车辆行驶停泊有序，车场无损坏、无积水、平坦整洁，无改变使用功能设施完好无损。

### 2. 有无不文明行为检查

在区域内有无不文明现象的发生，保安员尽职尽责，发现有不文明现象，态度和善指出其不足之处。

## （三） 夜间安全检查制度

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队长或其他值班领导报告。

③ 当班保安员或巡逻员要坚持夜间不少于两次安全巡视制，并有巡视检查记录，特别是处置各类事件的情况要详细记录。认真检查区域内的消防通道及各教学楼、办公楼所有的门窗是否关闭上锁，水阀是否关闭等。

④ 车辆检查（包括外来车辆和单位车）。车辆检查（包括外来车辆和单位车）车窗、门是否锁好、各种灯光、电器、玻璃是否关闭。

⑤ 检查是否有可疑分子的出入，发现有可疑分子时呼叫当班的其他同事，只有一人在岗时及时上报其他领导。

⑥ 做好夜间与日班的交接班工作，对夜间发生与处置事件要移交清楚，未交接不得擅自离岗。

⑦ 设置监控室的或有保卫科，总值班的，随时服从听从指挥，及时处置各类事件，并汇报处理结果。

## （四） 勤务制度

### ① 请示报告

保安员遇到紧急情况或重大问题，要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关处置紧急情况的指示，要立即、坚决执行，执行结果及时反馈，并做详细记录。

### ② 勤务检查

驻单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查内容以保安员履行岗位职责情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，

做好记录，重要问题及时向上级汇报。

### ③ 勤务登记

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

## （五）交接班制度

为认真做好岗位的工作交接和保安器材交接，减少因交接不清引起的工作失误及秩序维护器材损失，特制定本制度。

1. 本班相互转换岗位时，须认真做好岗位交接。
2. 接班班长在正点时组织全班人员集合，讲明注意事项，然后各保安人员到各自岗位换班；
3. 本班与下班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作；
4. 保安员要严格遵守交接班制度，按规定时间交接班。因故不能执勤，必须提前办理请假手续。
5. 接班人须提前 15 分钟签到上班，接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责。
6. 上岗前准备工作：接班人员做好上岗准备，按规定着装、携带执勤用品，准时接班。
7. 保安人员交接班时，必须认真填写《保安交接班登记表》，并签名确认，发现问题，交接双方必须当面说明，如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班的问题，应立即报告领班或部门负责人处理；
8. 交班：接班人员到达岗位后，双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知半班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。

## （六）警棍使用制度

为严格规范警棍使用，特制定如下规定：

1. 警棍是保安人员执行公务时佩戴的自卫防暴器械，保安员应严格保管和使用，不得将警棍转借给他人。
2. 当班保安员应将警棍挂在腰带后右侧。

3. 不得在岗位上随便玩耍或挥舞警棍。
4. 处理一般问题时，不得手持警棍或用警棍指着住户或来人讲话。
5. 非紧急情况或人身安全未受到威胁的情况下，保安员不得以任何借口或理由使用警棍攻击他人。
6. 当班保安员要妥善保管所佩戴的警棍，如有意识或损坏，要照价赔偿。
7. 交接班时要检查清除后再交接，接受人发现警棍被损坏而不报告，应负责赔偿。

## **(七) 对讲机使用制度**

对讲机是保安人员必备的重要通讯工具，全体人员必须执行对讲机使用规定，熟悉对讲机的使用功能，爱护并熟练使用对讲机。

### **① 使用规定**

1. 使用对讲机要本着“爱护设备、小心轻放，妥善保管、正确操作”的原则，不得磕、碰、扔、摔以及玩弄对讲机，保持对讲机清洁，定期进行擦拭、维护；
2. 持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或拆卸机器，各治安人员的对讲机一律挂在腰带右后侧，站岗、巡逻时不得拿在手中；
3. 发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向直属上级报告，由部门主管检查后进行处理，严禁自行拆修；
4. 严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率（平常使用 1 频道，停电时使用 2 频道）；
5. 严格按照对讲机充电程序充电，不得待机充电，电池使用完毕后方可进行充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果；
6. 交接班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况，接机者当场检查，发现损坏或通讯失灵，立即报告当班班长。

### **② 对话要求**

1. 呼叫对方，先报自己岗位，再呼对方，为：“我是×××，呼叫×××，收到请回话”；
2. 收接方回话后，呼方要简明扼要地情况讲清除，收接方收到情况或信号后，应回答“清楚”或“明白”；
3. 对讲机仅限于进行公事联络，用对讲机讲话应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机讲粗言秽语、开玩笑或谈工作无关的事情；
4. 凡违反以上规定者将严肃处理。对讲机丢失、损坏的，视情节追究相关人员的

责任，赔偿损失，并处以相应的经济处罚。

## （八）物品出入登记制度

① 为维护物业管理区域业主的财产安全，确保辖区的公共秩序，辖区内的业主或住用人携带物品出入辖区时必须进行登记；

② 值班人员对携带进入物业辖区的可疑物品应进行盘查、询问，属于易燃、易爆、剧毒等危险性物品严禁进入辖区；

③ 值班人员对携带大件物品出物业辖区的：

1. 属业主的，值班人员确属熟悉、认识的登记其情况，并承担由此可能引发的后果后放行；

2. 对自称是业主，值班人员不熟悉、认识的，必须核对其业主资料或登记其身份证件后方可放行；

3. 属外来人员的必须登记其身份证件号码等相关内容，进行相关的联系，认证其携带物品合法后方可放行；

④ 值班人员应严格检查所携带物品的性质，可以进行适当的盘问，对未能执行物品出入登记，将给予相应的处罚，造成后果的视情节追究相关责任。

## （九）停车管理制度

① 凡装有易燃、易爆、剧毒等危险性物品的车辆，以及2吨位以上的货车，严禁进入场地。

② 非场地住户的车辆进入场地时，门卫应严格检查其证件，问清进入原因，符合条件的方可放行，并作好登记。出场地时，应对其进行检查，并按规定收取停车费。

③ 管理人员对在场内超速行驶、鸣号、不按指定位置停放的车辆要及时纠正。

④ 提高责任意识，加强责任心。对出入本场地的可疑车辆要进行盘查，防止车辆的丢失、损坏。对损坏场地路面和公共设施的车辆要令其赔偿损失，并视情节处以罚款。对冲闯大门的要记下车牌号码，记清去向，及时报告上级。

⑤ 管理人员必须坚持原则，严格执行车辆出入、停放规定和收费标准，不得徇私舞弊，不得利用工作之便与车主乱拉关系，收受贿赂，放松管理，违者从严处理。

## （十）外来车辆及外来人员登记制度

① 外来车辆登记：

为进一步加强区域安全工作，切实保障群人民的人身安全，维护区域正常的教育秩序，根据有关法律法规，特制订以下《外来车辆检查登记制度》。

1. 保安人员热情接待上级主管部门、其他有关单位的专用车辆以及来校检查或联系工作，并按要求做好车辆登记工作。

2. 值班人员对上述来宾、来客和来访人员，必须予以查询、登记，并与被访人员联系，征得同意后，方可进。

3. 严格把守大门，拒绝一切外来车辆进入区域停放。

4. 客户往来车辆保安员须征得相关领导同意后方可放入。

5. 被允许进入车辆必须按指定位置停放。

6. 携带公物出门必须主动出示有关部门的证明，门卫做好记录后，方能离开。

## ② 外来人员登记：

为进一步加强区域安全保卫工作，规范外来人员进入，特制定本区域来访登记制度：

1. 门卫工作人员要忠于职守，始终保持警惕性，坚守岗位，认真负责，坚决按制度办事。

2. 严格执行外来人员进出登记，全面推行来访人员挂牌进校制度，外单位人员来访，在门卫与相关人员电话确认后，填写会客单，注明来访者姓名、单位、采购方接待人、访客证号码等方能进入。

3. 凡进入本区域的来访者在履行完登记手续后，要向采购方有关人员领取“访客证”，并需挂持“访客证”。

4. 联系工作后请相关人员在回执联上签字。来访者离开时须将“访客证”与会客单一并交还门卫工作人员留存。

5. 物资出门必须查对登记，特别是外来人员带物资进出大门，一定要询问仔细并进行登记。

6. 严禁闲杂无关人员入内，严防有人进内扰乱秩序。

7. 发现疑问，及时报告有关领导。

## (十一) 监督机制

我公司将采取品控管理机制确保上述服务措施能得到完全、有效落实：

### ① 目标机制

我公司将对所辖区域安保服务项目采取目标量化管理机制，将服务需求量化，责任分解到人、细化到岗，并将目标的完成度与相关管理人员的绩效工资挂钩，通过定期、

严格的考评机制，监控管理目标完成度，发现偏差，及时责令相关管理人员整改，保障服务水准。

## ② 激励机制

我公司将采取有效措施，坚决杜绝在岗保安“反正拿固定工资，干好干坏一个样，干多干少一个样，混一天是一天”的消极思想，通过制定严格的奖惩规定、开展“优秀员工”、“服务明星”等各类评选，通报表彰、物质嘉奖、精神鼓励等多种方式，找典型，树榜样，强化员工的责任心和自豪感，激励员工比学超赶，不断提高服务质量。

## ③ 监督机制

我公司将严格依照有关法律法规及采购方的规章制度开展保安服务管理，每月组织定期回访，主动与甲方保卫部门沟通，及时商讨有关保安管理正常运作事务及保安履职情况。

由公司结合甲方实情对甲方设工作质量标准对保安员进行定期或不定期检查、督查，并在记录中明示，发现问题及时纠正，对出现重大或多次重复出现的问题，将保安员进行调岗或开除。

邀请厂区组织相关主管部门对我公司履约情况进行检查、考核，提请甲方相关管理人员严格对驻站保安的监督管理，并积极收取反馈意见。对发现的问题，保证立即整改到位，并按考核相关规定对相关人员进行奖惩。

公布监督电话受理各界对保安的投诉举报，如调查属实，严肃处理。

## ④ 自我约束机制

我公司将制定严格廉洁自律基本要求及服务规范，为保安人员划定履职“高压线”，要求全体保安人员自觉遵守公司及采购方的各项制度。

通过培训不断提高保安队伍的思想素质，尤其强化保安人员对驻点甲方的认同度，让他们意识到自己不仅是我公司的员工，也是甲方的一员，自己的一言一行不仅代表我公司的形象，更代表甲方的形象。

自我约束机制与激励机制、监督机制互相配合，外在监督手段可以提升保安人员自我约束的动力，从而保证并提升服务质量。

## ⑤ 回访机制

每周组织一次拜访甲方保卫部门领导，直接听取甲方建议，解决保安服务中存在的问题，加深甲方与保安队长之间了解沟通，不断改进工作，完善服务质量

每月组织一次甲方意见调查活动，掌握真实情况，明确各项保安服务与承诺指标的差距及采取的改进措施。并将调查意见的结果、处理结果、改进措施及时反馈给甲方。公司有重大决策、措施均在事先通报给甲方相关负责人并获得认可

#### ⑥ 应急机制

我公司将根据甲方的特点，并配合甲方对工作中的重点、难点、突发事件及应急疏散演练等建立应急预案制度及应急演练，如果一旦发生突发事件出现，立即启动应急预案，让突发事件处理变得科学、有序、及时、高效。

我公司要求公司所有相关管理人员保持24小时联络畅通，以便在甲方发生涉及安保紧急情况时，能第一时间赶到现场参与处理。

#### ⑦ 保障机制

我公司将为全部上岗保安配备必需的安保器材，包括：对讲机、手电筒、警棍、哨笛、橡皮棍等设备，并根据甲方实际需求及安保形势变化，及时更新各类安保器材，提升安保物防、技防水平，确保安保服务质量。

#### ⑧ 创新机制

我公司历来在保安服务管理行业中提倡创新，要求员工在管理理念、管理服务等方面结合工作需要推陈出新，在工作实践中将先进的保安管理模式与服务单位的实际情况相结合，及时创新工作模式并积极向同类型行业推广，让我公司的保安服务在创新中提升，在提升中创新，形成良性机制，在保证服务品质同一的前提下，体现不同区域、不同类型的保安服务特色，赢得了客户高度评价

我公司将严格按照招标方的要求并完全接受招标方的监管，充分发挥我公司管理专业化、现代化优势，双方携手，共同护卫厂区平安。

### 三、服务目标

根据本项目的实际情况，结合我司的管理思路，承诺如下：

- ① 责任性治安案件和火灾发生率为 0。
- ② 安全管理服务用户满意率 98%以上。
- ③ 车辆出入行驶、停放有序。
- ④ 突发事件处理 3 分钟内到达现场。
- ⑤ 重大活动保障满意率在 100%以上。
- ⑥ 巡逻、门岗、消防监控的管理，以确保门卫安全措施落实率 100%、技术防

范监控措施实施率 100%。

#### 四、服务要求

(1) 站形象岗时，必须做到姿势端正，举止大方，体态自然，注意力集中，双手不能插入裤袋，不能有左顾右盼等影响形象的动作。

(2) 站立时不要与其他人员交谈与工作无关的事情，不要左顾右盼、漫不经心、随意摆弄手机、看手表、双手东摸西摸。

(3) 站岗时不倚靠在其他物体上，双手自然下垂或交叉与腹前、背后，不拿和工作无关的物品。

(4) 着装要求保安人员上岗时穿着本岗位统一服装，精神饱满，仪表端庄。

(5) 行为要求

禁止吸烟，在游客面前不允许有掏鼻孔、掏耳朵、挠痒、伸懒腰、打哈欠等动作。

(6) 严格履行岗位职责，不做与工作无关的事情。

(7) 商场车辆进入停车场后保安员要给司机打手势。

#### 五、保管理思路

为进一步保障本项目的秩序维护服务质量，立足于物业使用人的服务需求，结合我司丰富的秩序维护管理经验，我们将建立和运作两种安全保障体系，多角度构筑本项目的秩序维护服务系统。

##### ① 管理原则

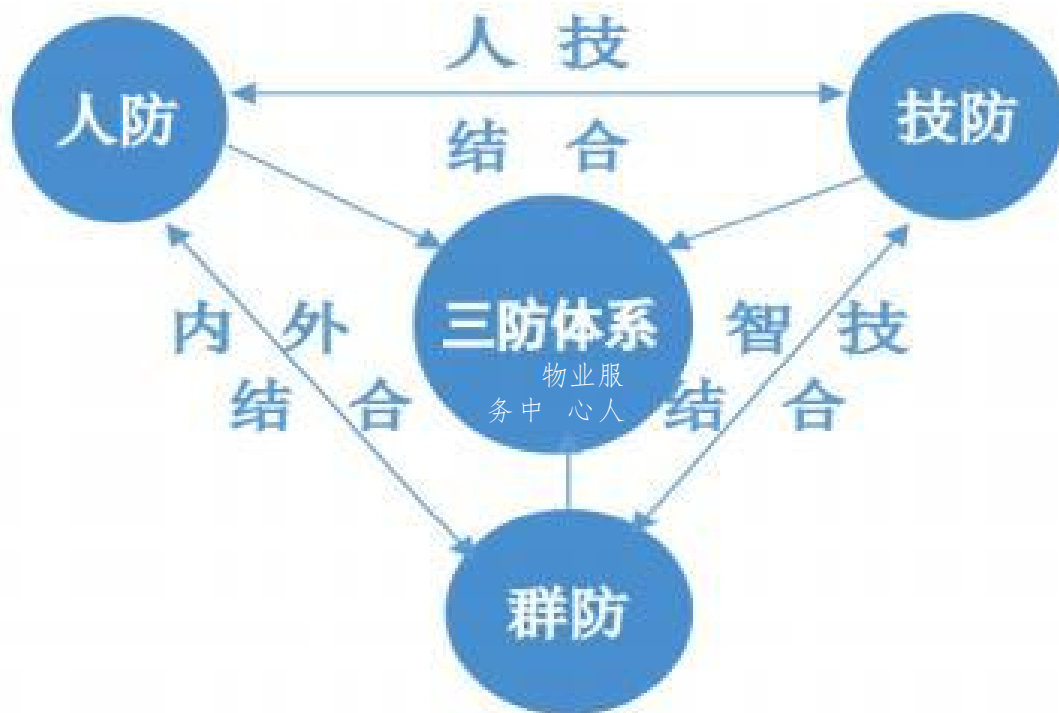
根据本物业特点，我公司将采取以下安全防范服务管理原则：

1. 人性化服务与安全管理相结合的原则。
2. 重点部位与整体安防相结合的原则。
3. 基础管理与创新管理相结合的原则。
4. 预防为主、防治结合的原则。
5. 以人为本、人防、技防、物防相结合的原则。

##### ② 构筑三防保障体系

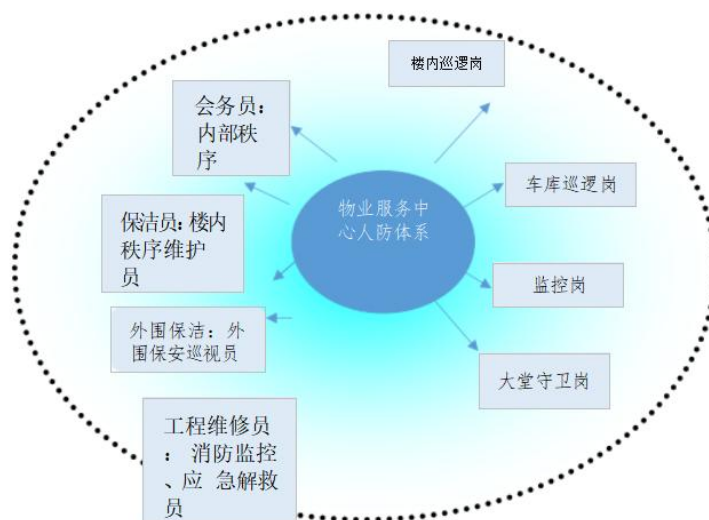
随着安全管理的不断深入和社会稳定的纵深挺进，三防体系已逐渐成为现代化安全管理的基础保障体系，它包括人防、技防、群防等。既有人技结合、又有内外结合、智技结合，是一种全面防御措施。

具体见下图：



人防——是指物业服务中心因岗位而异，组建一支高素质的秩序维护部，并实行“三岗”结合，即内外巡逻岗、大门岗、监控岗三岗联合防范，培养内部员工全员防范意识，建立内部的全面安全防范体系。

内部人防运作体系示意图：

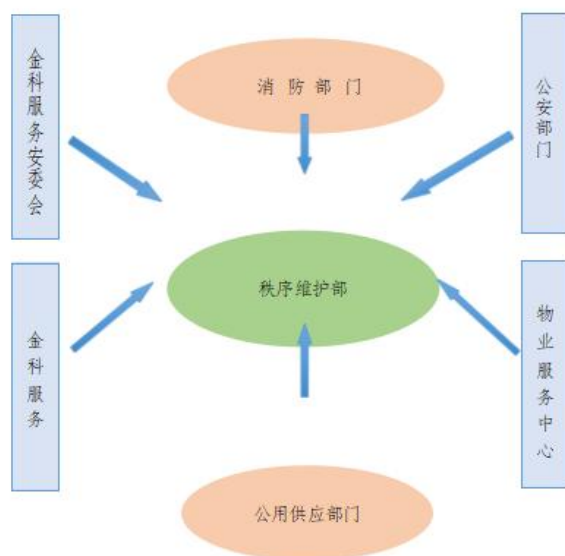


群防——是指一种全面综合安全防御系统，即管理处秩序维护部要与外界。

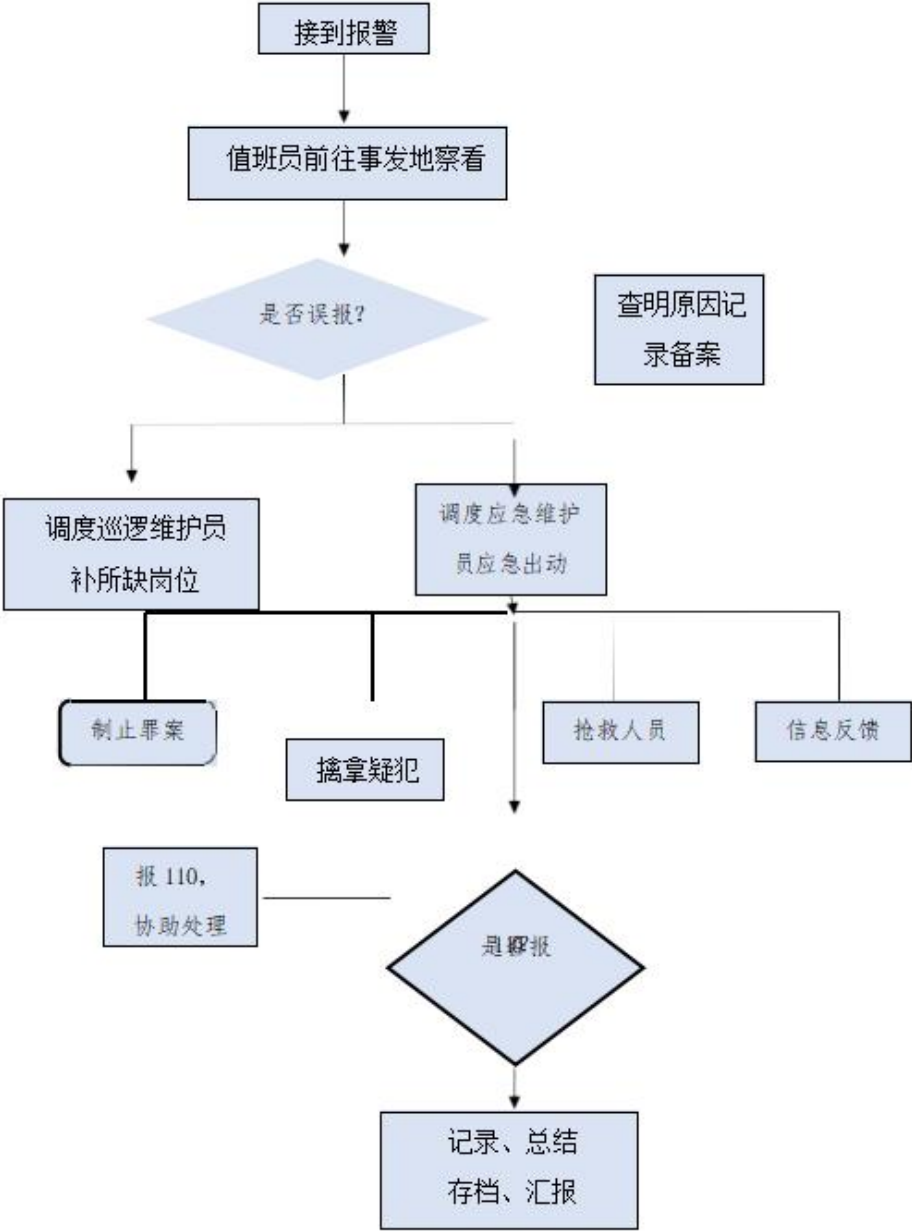
安全行政管理部门建立及时沟通、快速联手反应渠道，这其实就是一种全面外部安防体

系。

群防关系如图所示：



技防——是指通过实施智能化管理，监控中心秩序维护员利用各监控探头对各重点部位统一监控，统一调度，统一指挥，集中力量，快速反应，以应对各种突发事件。报警应急响应流程图：



### ③ 安全质量监督保障体系

第一级：是在管理处设立专职品质管理员，对各岗位的服务质量进行不定时抽查，并定期公布和通报抽查结果，督促员工进行整改。

第二级：是秩序维护部主管对秩序维护服务工作进行全面的日常监督和检查，防止出现安全漏洞，杜绝隐患，并组织各种训练，提高安全队伍应对突发事件的能力。

同时，管理处将实施顾客满意（CS）战略，通过业主满意度问卷调查，真实了解物 业使用人对服务的满意度，找出影响服务质量的不良因素，从而消除所有能引起顾客不 满的流程，用服务流程的改进和优化赢得服务速度和质量。

从而实现服务的高质量、高 速度和低成本，用服务速度和服务质量赢得客户的满意。在检查频率上，经理自行决定查岗时间，但每周不少于3次。

## （一） 安全标准

① 按照国家和行业标准、提供设计、安装保养、维护安全技术防范设施和保安装置等保安技术服务；

② 对发生在执勤区内的刑事案件、治安案件和治安灾害事故，及时报告当地公安机关和客户单位，采取措施保护案发现场，协助公安机关维护现场秩序；

③ 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等治安防范措施，发现执勤区域内的治安隐患；立即报告客户单位好公安机关主管部门，并协助予以处理；

④ 法律、行政法规和规章规定的其他职责，保安人员可以查验出入执勤区域的车辆、物品的出入手续，对现行违法犯罪行为应当及时制止，对现行违法犯罪嫌疑人应当扭送公安机关处理。要主动向公安机关反映治安情况和信息，支持和配合公安机关执法办案，不得以任何理由拒绝，或妨碍公安机关或其他执法机关依法执行公务；

⑤ 保安人员执行一般任务时，可根据需要配需和使用非杀伤性防卫器械，配备标准和使用办法依据公安部制定办法执行。

## （二） 保安服务工作要求

① 物业公司派驻培训合格的秩序维护员负责采购人单位的安全保卫工作，维护所属区域的秩序，确保出入口秩序井然；

② 负责院内垃圾集中、报纸分发；旗台绿化浇水，商场两边、道路绿化喷药除草（药物及工具由采购人单位提供）；

③ 24 小时定时对指定区域巡视，维护区域内的正常治安秩序。采购人单位下班

后巡查内部公共场所水、电、气等器具是否关闭，有无可疑人员滞留和其他安全异常情况等；

④ 工作时间内开展日常巡查，保证所属区域正常秩序和公共设施，预防有人对建筑物、构筑物、绿化景观等等的损害。保持所属区域文明、整洁、宁静的工作环境。协助采购人处理突发事件、治安事件，做好防火、防水、防盗等工作，履行火险、火灾的救助义务；

⑤ 负责传达室及院内卫生打扫工作，吹风机日常维护；

⑥ 负责室外道路、地面、绿化带内日常环境维护，保持无明显暴露垃圾；

⑦ 热情、礼貌、周到的接待来访人员，做好人员的登记、引导、服务、检查工作。对外来人员、车辆进出采购人单位，秩序维护员应先电话联系被访部门（人员），经被访人员同意后，方可办理准入登记手续，并指挥车辆有序停放，维护治安秩序；

⑧ 预防、及时发现和制止所属区域范围内各种违法犯罪行为。如发生治安、刑事案件时，秩序维护人员应及时制止，保护好现场，拨打 110，同时向双方领导报告，协助共同处理；

⑨ 及时发现各种可疑情况，妥善处理相关问题，对外来货车出入及携带装运物品进行检查，防止采购人单位财物流失及违禁品流入；

⑩ 检查、发现安全防范方面的漏洞。要针对巡逻范围和特点，认真负责，切实做好防火、防盗、防破坏等安全防范工作，保证巡逻范围内人、财、物的安全，维护良好的治安秩序；

⑪ 突发事件或意外事故的处理。在巡逻范围内，一旦发生突发性事件或意外事故，巡逻人员要全力维护好现场秩序，并及时汇报。

### **（三） 秩序维护服务标准**

① 负责所属区域安全，预防和及时劝阻有碍采购人正常活动进行的事件发生；

② 维护采购人单位的正常秩序；负责做好车辆引导与停放工作；

③ 负责消防和安全巡视检查工作；发现安全隐患及时处置并报告有关部门；按程序规定处理各类突发事件。

④ 有专业秩序维护服务队伍，实行 24 小时或规定时间值班及巡逻制度，秩序维护人员熟悉管辖区域内的环境，执行国家有关法律法规和规定，文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责。

⑤ 秩序维护人员应熟知各项安全巡视管理规章制度并按照要求执行。

⑥ 制定安全巡视计划并严格按照计划执行，所有巡视均有详实的记录；对出入的人员和物资要认真查验，并有详细记录。

⑦ 夜间巡视所属区域安全及水电使用情况。

⑧ 负责院内垃圾集中、报纸分发；旗台绿化浇水，闸室两边、引航道道路绿化喷药除草；负责传达室及院内卫生打扫工作，吹风机日常维保；

⑨ 负责商场室外道路、地面、绿化带内日常环境维护，保持无明显暴露垃圾。

⑩ 严守工作岗位，不得擅离职守。严格执行工作制度，做到仪容严整、文明执勤。

#### **(四) 注意事项**

① 提升治安巡逻经验和处理事故的应变能力；

② 巡视中经常定时、不定时通过对讲机和跟踪检查各责任区域执勤员工、固定岗治安员履行岗位责任情况、督导、协助处理有关情况，加强负责地地段和事故多发地段的治安执勤巡逻；

③ 及时将各责任区域的治安问题及其处理情况综合整理，向有关领导及部门汇报，传达到其他管理责任区域；

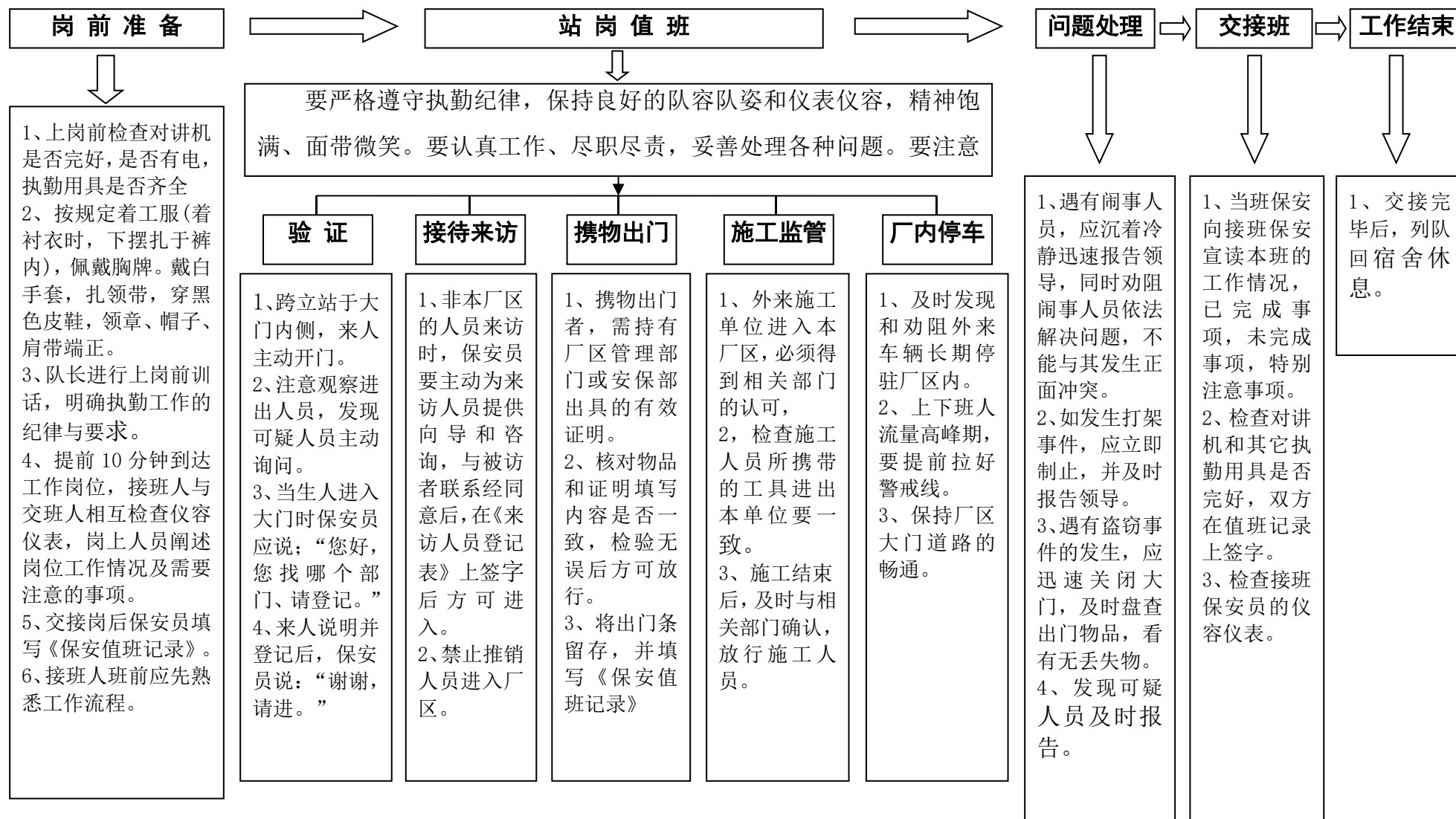
④ 组织召开“情况分析会”，总结治安工作，详细讲评发生的治安问题及其处理情况，分析管理区域的治安形势新动向，讲评、交流工作情况；

⑤ 督导各类机动车、非机动车的安全保管工作，以及道理泊车、行车管理，保持辖区内设置的各类消防、安全、交通等标志齐全、醒目、正确。

⑥ 发现可疑人员进行盘查，发现可疑情况加倍警惕；

⑦ 巡视时注意辖区内的卫生、公用设施及绿化等情况，发现违章和受损坏及时进行处理和报告；

## (五) 守卫执勤保安交接班及工作流程表









## 六、物资配备




### (一) 拟配物资配置清单

设备名称（类别）	品牌（范围）	数量	使用期限
打卡机		按甲方要求	
头盔		按甲方要求	
防爆背心		按甲方要求	
防刺手套		按甲方要求	
防爆盾牌		按甲方要求	
钢叉		按甲方要求	
警棍		按甲方要求	
强光手电		按甲方要求	
反光背心		按甲方要求	
报警器		按甲方要求	
急救包		按甲方要求	
对讲机		按甲方要求	
未列明细按甲方现场要求		按甲方要求	

材料、物资配置要求中，须标明各项物品的品牌、规格等信息

物料名称（类别）	品牌（范围）	数量	应用部位
服装	按甲方要求配备	合同签订人数	工作使用
未列明细按甲方现场要求	按甲方要求配备	按甲方要求配备	工作使用

### (二) 拟投入主要安保用设备、器械

序号	品名	用途	图片
1	防爆盾	用于在镇暴过程中推 挤对方和 保护自己， 可以抵挡硬物、钝器 以及不明液体的袭击。	
2	警棍	远距离打击侵害与不 法分子，也 可阻隔分 散人群。	
3	手电筒	夜间及光线不佳巡逻时照明使 用， 也可用于观察细节。	
4	对讲机	双向移动通信工具， 便于巡逻时 联络。	

5	两轮巡查车	维护治安秩序，特殊情况可充当应急代步车。	
6	头部保护器具	头部保护器具	
7	急救包	医用急救包是一种紧急救援工具,用于在紧急情况下提供基本的医疗援助。	

## 第八节 房屋及公共设施维修维护方案

### 一、保安服装及标志

① 保安服装由全国保安服务行业协会推荐式样，由保安服务从业单位在推荐式样范围内选用。保安服务标志式样由全国保安服务行业协会确定。保安从业单位不得私自更改保安员服装和保安服务标志。

② 保安员上岗服务应当随身携带保安员证，穿着保安员服装，佩戴保安服务标志。提供随身护卫、安全检查、安全技术防范和风险评估服务的保安员上岗服务可以穿着便服，但应随身携带保安员证，佩戴保安服务标志。

③ 保安员除值勤时需穿着保安员服装外，其他时间不得穿着保安员服装。

④ 保安员辞职或者被辞退、开除的，保安从业单位应当收回保安员服装。保安员服装丢失、破损，保安从业单位应及时补齐、换发和更新。保安从业单位应妥善处理收回的保安员服装。

⑤ 保安员应当爱护和妥善保管保安员服装和保安服务标志，穿着保安员服装应遵守下列规定：

1. 不同制式保安员服装不得混穿，保安员服装与便服不得混穿，不同季节的保安员服装不得混穿；

2. 按照规定佩戴帽徽、肩章、领花、袖章等标志，不同制式标志不得混戴，不得佩戴、系挂与保安员身份或者值勤无关的标志、物品；

3. 执勤时需佩戴专用武装带的，应规范佩戴。

#### (一) 保安装备

① 保安装备是指保安从业单位按照公安部规定的标准，为保安员配备执勤所需的交通、通信、防卫、防护等装备器材。

② 保安项目班队长对保安员装备应当集中保管，指定专人负责定期保养维护，并建立领用登记制度。非执勤时间，不得使用保安员装备。

③ 保安员在值勤期间，应注意自我防护，遇有下列情形之一的，可使用橡胶保安棍等防护装备：

1. 协助捕捉现行违法犯罪嫌疑人遭到抗拒的；

2. 协助处理打、砸、抢、聚众骚乱或结伙斗殴事件的；

3. 国家、集体和人民群众生命财产遇到正在进行的不法侵害，情况紧急的；

④ 遇到违法犯罪嫌疑人袭击，需保护自身安全的。使用防护装备实施正当防卫时，不得超出正当防卫的限度。

⑤ 保安员执勤时不得将橡胶保安棍随意转借他人，不得随意玩耍或挥舞橡胶保安棍；非紧急情况或人身安全未受威胁的情况下，不得使用橡胶保安棍。

⑥ 配发全国统一的款式保安制服。（按季节定时更换，含夏装、春秋装、冬装、执勤大衣、标志及有关证件）。

⑦ 统一配备质量达标的安保器材（如警棍、对讲机、钢材、头盔、防爆电筒等）。

⑧ 统一配发雨衣、雨鞋、防护手套、风油精，基本办公用品。

## （二）保安人员服装

### ① 保安人员夏季工作服

夏季工作服是“全棉”短袖制品，工作的时候可以佩带专业用的套袖。全棉面料制作的环保夏季服装确实优点很多，因为棉纤维具有较好的吸湿性，在正常的情况下，纤维可向周围的大气中吸收水分，其含水率为8-10%，所以它接触人的皮肤，使人感到柔软而不僵硬。如果棉布湿度增大，周围温度较高，纤维中含的水分量会全部蒸发散去，使织物保持水平衡状态，使人感觉舒适。

还有纯棉织品耐热性能良好，在摄氏110℃以下时，只会引起织物上水分蒸发，不会损伤纤维，所以在常温下，穿着、使用、洗涤印染等对织品都无影响，由此提高了纯棉织品耐洗耐穿耐热性能。

更重要的是，棉纤维是天然纤维，其主要成分是纤维素，还有少量的蜡状物质、含氮物和果胶质。纯棉织物对肌肤无任何刺激及负作用，久穿对人体有益无害，卫生性能良好。因此，对保安人员的个人健康也是很有好处的，健康是人们永远谈论的话题，也是人们将永恒研究的主题。



## ② 保安人员春秋季工作服

秋冬季保安工作服，优质面料，穿着舒适，更重要的是经久不衰、百洗常新。



## ③ 保安人员冬季工作服

冬季的保安工作服，配有加棉帽子和毛领，内置可拆卸加棉内胆，既方便清洗又双重保暖，是保安人员工作必备衣物。

## ④ 保安人员反光标志服

我们选择反光制服。反光材料制作成图案，通过热转印技术烫到衣服上，反光材料比较环保，目前比较好的是3M的反光材料，反光效果非常好，晚上车灯照射条件下可视距离高达200米以上，可有效保护行人安全，而且具有时尚感，交警、保安人员、环卫工等制服上都有反光材料，为了保安人员的安全，我们选择反光制服并不选择夜光的。

夜光面料的制服是夜光材料制作成图案印到衣服上的，夜光材料是蓄能发光材料，白天吸收光，晚上在比较暗的地方放光。夜光材料属化学材料，生产过程很污染环境，我们建议不要接触太多，所以还是围绕着保安人员的健康着想。

#### ⑤ 保安人员工作服：

主要采用荧光桔红色全工艺活性染料染制的制服呢面料，以一条宽 5CM 的高光高亮化纤反光布为间条，款式为背心马甲。

1. 面料：制服料
2. 色牢度、干擦、湿擦、日晒牢度、汗牢度均达国标
3. 高光高亮反光布：宽 5cm 高光银灰反光布，防汗，测试反光强度 $\geq 300^{\circ}\text{C}$



#### ⑥ 保安人员工作雨衣

1. 主要采用荧光黄绿色 PVC 雨布，以一条宽 5CM 的亮银反光布为间条。
2. 衣服面料：春亚纺 PVC 雨布。
3. 布面：190T 春亚纺、涤纶低弹丝
4. 色牢度：色牢度为 3 级以上
5. 底胶为 PVC 透明胶. 经复合厚度为 20+-1 丝, 复合后每米重量大至为 280 克左右, 布面防水 3 级左右
6. PVC 为聚氯乙烯树脂.
7. 裤子面料：春亚纺 PVC 雨布、耐磨涤纶网眼面料。



服装前胸配置魔术贴式工号、后背配中英文“\*\*保安”字样等，并配有臂章，保安人员作业服装统一的目标，整体效果更加美观。



### (三) 防暴头盔

#### ① 作用：

抵御头部受到外来物体打击伤害或其他潜在的伤害，防止污染毛发造成的伤害，禁得住一般的打击，使身体不致受到大的伤害。

#### ② 图片



### (四) 对讲机

#### ① 作用：

1. 方便：在一个组织内，只要对讲机频点一致，任何一部对讲机通话，其他对讲机都能收到。实现一人与多人的相互对。

2. 迅速：信息传播方便快捷，便于组织内部指挥调度，紧密联系。
3. 经济：用对讲机没有通话费用；对于内部通话频繁的人来说，可以降低成本，节省开支。
4. 自由：对讲机不需要网络支持，按键就可以自由对讲，在工作时，起到很大的作用。

② 图片：



③ 使用说明：

1. 佩带：上班期间，对讲机一律挂置于右后侧腰带上或持于左手。
2. 使用：使用人严格按照规定使用对讲机，严禁私自改变频率；严禁用对讲机谈与工作无关的事宜；严禁用对讲机相互开玩笑、讲脏话；对讲机未使用时，任何持机者不准随意使用其他功能键，以免发出强烈电流声，影响他人通讯联络。严禁任何队员用手提对讲机绳或摇晃天线。
3. 呼叫：保安队长负责制定岗位代号，凡遇工作之事需呼叫对方，一律使用代号，呼叫时口齿清晰，使用普通话，用语标准、简练，有礼貌，语气轻松自然，严禁大呼大叫，拿腔拿调，装腔作势，萎靡不振。

## （五） 橡胶警棒

① 作用：用于自卫或制止犯罪行为

② 图片：



### ③ 使用说明：

当生命、财产受到不法侵害时方能使用，橡胶棒只用于自卫或制止犯罪行为，使用时应避免敲击头部和要害部位。有突发事情时方可使用。

## （六） 防爆盾牌

### ① 作用：

能有效阻挡砖瓦、石块、棍棒、玻璃瓶等物体的打击和冲刺，其抗击力强度和耐穿刺性能极佳，并有良好的缓冲抗震性能。这在爆发群体暴力事件时能够起到一定的作用。

### ② 图片



③ 使用说明：用于在镇暴过程中推挤对方和保护自己，有突发事情时方可使用。

## （七） 防暴钢钗

### ① 作用：

警用钢叉全身不锈钢制成，可伸缩，使用方便灵活，最短1米左右，最长可伸至2米左右，警用钢叉包括配合连接的“U”型叉头和叉杆组成，没有锐利棱角。

由于防暴钢叉结构上的特点，它可以弥补单位装备中缺少远距离内对犯罪嫌疑人阻挡、控制类器械的不足，这种器械既可保证保安人中员的安全，也能有效制服违法犯罪

嫌疑人，且可避免对违法犯罪嫌疑人的人身过度伤害。

防暴钢叉是民警在接处警中有效应对酒醉闹事人员、武疯子和持刀肇事的治安当事人等警情的一种新型非致命性约束警械。

它具有价格便宜、结实耐用，利于保管，可广泛配备于基层所队、社区警务室、和医院幼儿园内的保安室内，以便根据警情随时取用，钢叉既可保证民警的安全，也能有效制服违法犯罪嫌疑人，且可避免对违法犯罪嫌疑人的人身伤害。

### ② 图片



### ③ 使用说明：

当生命、财产受到不法侵害时，方能使用有突发事情时方可使用。

## (八) 强光手电筒

① 作用：可以更清楚地查看到远方的环境

### ② 图片：



### ③ 使用说明：

适用于保安员在晚上工作巡逻时，持有队员在使用前应检查并保证手电筒处于正常使用状态，使用时应避免直射对方的眼睛。

## (九) 防暴喷雾

① 作用：

它是超高浓度辣椒提取素，无毒无后遗症，非催泪瓦斯。它喷出的气雾能霎时使凶徒因受到强烈的刺激而产生严重的流泪、流鼻涕、咳嗽、皮肤灼伤等明显症状，从而使其完全丧失攻击能力，其效用可以维持2小时之久！

### ② 图片：



- ③ 使用说明：有突发事情，在紧急情况下，方可使用。

## (十) 报警器

① 作用：当万一有暴徒出现在校园时，一按，会发出警笛声，也可起到震慑歹徒的作用。

- ② 图片：



- ③ 使用说明：有突发事情时方可使用。

## (十一) 保安员警用器材管理规定

① 保证对讲机警用器材功能完好，使用正常，由专人统一领用、配发、送检、保养。

② 对讲机只能提供部门管理者，当值班上班人员使用，严禁用作其它用途，特殊情况由保安负责人同意方可；

- ③ 对讲机严格规定频率，严禁保安员、干部私自拆乱调频率，严禁用对讲机谈与

工作无关的事宜；

④ 保安员交接班时，应做好对讲机交接验收工作，发现问题应做好记录，并及时报告部门负责人；

⑤ 专人领用对讲机自行负责维护保养；

⑥ 保安员要爱护使用警棍，严禁使用警棍嬉戏打闹，或给他人玩耍；

⑦ 警棍只能提供保安员紧急情况下防卫使用，非值班、执勤人员严禁佩戴和使用。

⑧ 警棍提供给他人使用，无特殊情况或保安负责人批准的，严禁携带警棍外出，一切责任由提供者负责；

⑨ 保安员要爱护使用手电筒、雨衣等，非晚间或下雨时不得使用，严禁将雨衣，手电筒，电池占为己用；

⑩ 对雨天用过的雨衣要及时用抹布擦拭干净并折叠整齐后交当班负责人保管，对使用完毕的手电要用布擦拭干净并将电池抠出。

⑪ 交班时对对讲机、警棍、雨衣、手电筒进行检查后，是否完好或正常，并记录在《保安员值班记录》上，发现问题及时报告部门负责人。

## **(十二) 灭火器管理规定**

① 灭火器是安保辖区内消防器材之一，在紧急情况及消防状态下使用；

② 秩序维护部负责灭火器的管理工作；

③ 员工不得乱动、办理或非紧急情况下使用存放的灭火器；

④ 灭火器购回后，秩序维护部应在灭火器上贴明购入时间或充气日期；

⑤ 在每次的消防检查中，要灭火器进行检查，及时更换失效或损坏的灭火器，并在瓶身标签上注明失效日期。

## **二、维修服务目标**

保障本项目维护范围内系统及设备的正常运行，对设备进行定期的预防性维护，做好系统运行的调优工作，及时发现系统存在的潜在隐患；当设备发生故障时，确保甲方系统设备设施能得到及时维护，执行日常维护工作及重要事件现场技术支持与应急保障工作。

## **三、维修服务内容**及标准

### **(一) 房屋维护**

① 定期开展房屋主体结构、围护结构及部品部件的结构安全巡视工作，发现问

题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

② 如遇恶劣雨雪、大风等天气后，需重点巡查，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

③ 定期开展大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、雨污水管井、化粪池的安全巡视工作，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

④ 根据采购人要求，配合施工方完成房屋的装修及水、电、土建等方面的施工。

⑤ 标识标牌符合《公共信息图形符号第1部分：通用符号》（GB/T10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求，并定期检查，发现问题及时上报采购人。

## （二） 设备机房

① 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

② 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

③ 安全防护用具配置齐全，检验合格。应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

## （三） 给排水系统

① 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

② 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

③ 有水泵房、水箱间的，定时巡视、养护。设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

④ 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。

⑤ 及时对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

## （四） 电梯系统

① 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。定期开展电梯的安全状况检查。

② 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

③ 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

④ 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSGT5002）的有关要求。

⑤ 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG08）的有关要求。

⑥ 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

⑦ 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

## （五） 空调系统

① 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

② 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

③ 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

④ 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。

⑤ 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。

⑥ 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

⑦ 年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。

⑧ 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。

⑨ 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

⑩ 发生故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

## （六） 消防系统

① 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要

求。

② 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。

③ 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

④ 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

⑤ 自动喷水灭火系统启动正常。

⑥ 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

⑦ 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

⑧ 正压送风、防排烟系统运行正常。

## （七）供配电系统

① 建立 24 小时运行值班监控制度。

② 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

③ 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

④ 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

⑤ 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

⑥ 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

## （八）弱电系统

① 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求。

② 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

## 四、维保要求

① 根据甲方需求对设施设备进行清洁和调试。

② 根据甲方需求对设施设备连接线缆及接插件等易损件进行检查和维护及更换。

③ 根据甲方需求对设施设备的运行参数进行检查。

④ 根据甲方需求对设施设备进行试运行，提供设施设备运行工作状况，提供维修

方案。

⑤ 根据甲方需求进行各相关系统间的联调，提供各相关设施设备运行工作状况，提供维修方案。

⑥ 根据甲方需求对设施设备进行检修，提供年度维保报告。

⑦ 建立日常运行过程中，故障应急处置机制，确定故障应急响应时间。

⑧ 协助甲方，提出设施设备的更新和技改方案。

⑨ 协助甲方，做好重大事件的协同保障。

⑩ 协助甲方，做好各项维保台账的登记和整理工作。

## 五、维修服务作业考核标准

考核类别	考核内容	考核标准	评分标准	扣分分值
维修服务		1. 工具设备摆放混乱、现场杂乱；机房有杂物；控制室机房卫生不洁；		
		2. 室内有蛛网；设备上有积尘。		
		3. 存在电缆轻微老化现象；机柜门不关不上锁；箱门破损；柜内元器件有松动、发黑等不良现象。		
		4. 设备故障；管线外露；故障处理延误未超出1周；		
		5. 维修更换设备质量差不被采购单位认可；进场材料设备不报验；故障处理或委托任务延误（1周以内）；		
		6. 有破坏其它管线或公共设施的情况；发生较大故障后未按要求提供故障分析处理报告或报告质量低下。		
		7. 系统无法正常运行，故障处理延误超1周。		
		8. 迟到；早退；工作时间通讯工具不畅通；联系电话停机；未穿工作服；未佩戴胸牌；精神状态不佳；		
		9. 控制室吸烟1人次；钥匙管理混乱；钥匙丢失；工作不积极；无关人员擅自进入工作区域，未经劝阻。		
		10. 日常脱岗、旷工、缺勤；纪律松散；做与工作无关的事；违反请假规定；损坏公物，不爱惜公物；巡检不认真；发生不文明行为。		

	<p>11. 重要会议期间人员缺勤；私自向电脑内拷贝无关文件；私自接入互联网；违章作业不听劝阻；巡查次数未达规定；私自改动计算机系统、控制系统；</p> <p>12. 电脑内有病毒。</p> <p>13. 维保团队不稳定；上岗前未进行相关培训；未持证上岗；维保工人技术水平考核不达标；</p> <p>14. 清单内必备维护工具及备品备件不全，每缺 1 项；故障失察漏查一次；</p> <p>15. 设备工况不佳每台次；台帐填写不规范；甲方指令响应不积极；任务布置反馈不及时；内业台帐报表报送不及时；故障抢修 1 小时内未到现场。</p> <p>16. 项目主要技术人员变更；人员资质不符；突击任务，特殊任务未增派人员；态度恶劣；检查考核不配合；与其它现场作业单位不配合；违反制度检查不深刻；故障瞒报；未及时提供合格的故障分析处理报告；故障抢修 1 小时内未到现场。</p> <p>17. 项目经理变更；违抗工作指令；弄虚作假；有责投诉；台帐记录造假；</p> <p>18. 扰乱甲方正常工作秩序；违抗工作指令；工作交接不配合。</p>		
--	---	--	--

## 六、工作流程

① **巡检计划安排：**根据设备使用情况、设备重要性和设备年限等因素，制定巡检计划，并合理安排巡检人员。巡检计划可以分为月度计划、季度计划和年度计划。

② **巡检工作内容：**巡检人员根据计划进行巡检工作，对设备进行外观检查、电气测试和常见故障排查。巡检人员应及时记录巡检结果，并向相关部门和负责人报告。

③ **故障维修处理：**一旦发现设备故障，应立即报告相关部门，并在维修人员到达之前采取必要的紧急措施，如断电、隔离等。维修人员应迅速找到故障原因，并采取有效的措施进行修复。

④ **设备调试和安装：**根据设备厂商提供的说明书和相关标准，对新购置的设备进

行调试和安装工作。此过程应由专业的电工人员进行，并确保设备正常工作。

⑤ **设备保养：**根据设备使用情况和设备相关的维护要求，制定设备保养计划，并按计划进行保养工作。保养工作应严格按照设备制造商提供的要求进行。

⑥ **服务优势：**

1. **专业技术：**我们拥有一支经验丰富、技术过硬的电工团队，能够熟练进行巡检、维修和调试工作。

2. **响应迅速：**一旦接到故障报告，我们会立即派出维修人员进行处理，以最短的时间内恢复设备正常运行。

3. **高效服务：**我们将优先处理严重故障，并根据设备的重要程度进行优先级排序，以确保关键设备的正常运行。

4. **设备保养：**定期的设备保养工作可以降低故障发生率，提高设备的可靠性和使用寿命。

通过严格的考核标准，及时的巡检工作、维修处理和定期的设备保养，我公司的电工维修保养工作服务方案将确保服务区域内的电气设备处于良好的工作状态，降低设备故障发生率，提高设备的可靠性和生产效率。我们的专业技术团队和高效的服务流程将为您提供全方位的优质服务。



## 第九节 消防监控管理方案

### 一、工作内容

#### (一) 监控值班

- ① 建立 24 小时值班巡查制度。
- ② 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
- ③ 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
- ④ 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
- ⑤ 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
- ⑥ 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
- ⑦ 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
- ⑧ 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
- ⑨ 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
- ⑩ 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
- ⑪ 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。

#### (二) 消防安全管理

- ① 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
- ② 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。
- ③ 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
- ④ 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
- ⑤ 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。

### 二、监控员及消防值班岗位职责

- ① 控屏幕情况，发现异常应立即定点录像，并做好记录及时上报。
- ② 遇违法、违规情况须及时报采购人分管专责，将违法人员控制，经询问后，即送当地公安机关处理。

③ 每周检查记录服务区域内公共部位的消防设施，确保完好，协助做好室外消防设施的日常维护。

④ 建立消防器材的台帐记录，定期检查消防器材完好程度和有效期限。

⑤ 配合开展消防业务培训，指导培训每个保安人员能胜任消防员的角色。

⑥ 发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告厂区。

⑦ 发现火灾隐患，立即报告项目负责人并设法消除。

⑧ 发生火警，能冷静处置，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

⑨ 负责监控系统的日常检查、维护和视频回放调阅，发现问题及时上报。

### 三、消防工作要求

#### (一) 总体要求

预防火灾责任事故发生。

#### (二) 具体要求

① 定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

② 根据防火、灭火的需要，甲方以配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；乙方需时刻保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障。

③ 制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完整好用。

④ 发现火警迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥。

由于项目为初次交付，考虑部分设施设备质保期问题，本次管理方案及预算未将设施设备维保等费用纳入服务范围，如业主单位需委托物业公司进行相关维保工作，建议双方协商后根据现场实际情况确认费用及相关维保要求。

#### (三) 考核指标

① 园区每日不少于 4 遍的巡查，路面垃圾停留不超过 20 分钟；

② 每周组织一次全员大扫除，清除死角卫生情况；

③ 每周一次检查、每月一次大检查，并对检查结果形成报告，报至甲方单位。

## 四、消防管理制度

### （一）消防安全检查制度

为规范物业辖区的消防工作，检查和防止消防隐患，特制定如下制度：

- ① 每月末及节日前，结合综合管理考评对物业辖区公共区域、设施进行安全检查；
- ② 检查工作由公司组织，工程、保安、项目经理参与；
- ③ 检查项目：
  1. 各部门（管理处）配备的消防器材、消防栓设施是否齐全、有效；
  2. 房间所使用的电器是否符合安全规定；
  3. 设有消防报警系统的物业辖区指示灯、烟感及报警系统是否正常。
- ④ 检查中发现物业辖区内各种设施设备有变异，或违反消防规定的问题，要立即查明原因，及时处理，不能立即解决的，由公司出具整改通知书，限期整改。

### （二）消防培训制度

为贯彻落实“预防为主、防消结合”的消防工作方针，特制定本制度。

- ① 公司对在职员工的消防知识培训每年不少于一次；
- ② 公司对新入职的员工的消防培训，培训率要达到 100%；
- ③ 培训内容包括：
  1. 学习消防理论知识
  2. 熟悉使用常用灭火器材
  3. 开展消防综合演练
- ④ 公司每年至少对业主开展消防宣传教育培训，包括：
  1. 物业辖区防火的各种规定
  2. 消防应急通道的位置及紧急情况的疏散方法

### （三）灭火器管理规定

- ① 灭火器是物业辖区内消防器材之一，在紧急情况及消防状态下使用；
- ② 保安部负责灭火器的管理工作；
- ③ 员工不得乱动、办理或非紧急情况下使用存放的灭火器；
- ④ 灭火器购回后，保安部应在灭火器上贴明购入时间或充气日期；
- ⑤ 在每次的消防检查中，要灭火器进行检查，及时更换失效或损坏的灭火器，并在瓶身标签上注明失效日期。

## （四）火灾处理制度

### ① 发现初期火警，在场人员应该：

1. 及时报告物业辖区当值主管，报告内容包括火警具体地点、燃烧物性质、火势蔓延方向；

2. 立即利用附近的灭火器器械扑救，尽量控制火势发展；

### ② 物业辖区当值主管接到现场报告后：

1. 带领消防人员，携带消防人员以最快速度到达火警现场；

2. 立即指挥在场人员进行灭火扑救；

3. 指挥火警现场及可能受影响范围的人员疏散；

### ③ 当扑救无效，当值主管及时决定：

1. 将灭火人员撤离至安全距离内；

2. 立即向上级汇报；

3. 情况如本部门或本公司无法处理，火情失去控制，应立即报告消防部门。

## 五、消防服务管理重点

### （一）全面排查与评估

① 对各区域的消防设施设备进行全面排查，确保所有消防设施（如消火栓、灭火器、自动喷水灭火系统、火灾自动报警系统等）处于良好状态，符合规范要求。评估其完好性和有效性对发现问题及时整改。

② 评估消防安全管理现状，提出改进意见和建议。

### （二）制定个性化消防安全管理方案

① 根据区域的特点和消防重点，制定个性化的消防安全管理方案，包括日常巡查制度、消防设备维护计划、应急预案等。

② 针对不同区域制定具体的消防安全管理措施，加强易燃易爆物品的管理，加强夜间巡查等。

③ 检查确保所有疏散通道、安全出口畅通无阻，标示清晰，照明充足。

④ 持续改进，通过日常巡查，应急演练等方式，不断收集反馈信息，对消防安全管理服务进行持续改进与优化。

### （三）加强消防宣传教育与培训

① 定期开展消防宣传教育活动，提高全体员工的消防安全意识和自救能力

- ② 组织员工进行消防演练，熟悉应急疏散程序和灭火器材的使用方法。

#### **(四) 建立应急响应机制**

① 制定详细的火灾应急预案，包括初期火灾扑救、人员疏散、外部救援协调等内容，明确应急响应程序和措施。

- ② 建立消防应急队伍，定期进行培训和演练，提高应急响应能力。

#### **(五) 利用科技手段提升管理效率**

① 引入智能消防系统，如火灾自动报警系统、智能疏散指示系统等，提高火灾预警和应急响应的智能水平。

② 利用大数据分析技术，对消防安全数据进行监测和分析，及时发现潜在安全隐患。

- ③ 加强与外部机构的合作

- ④ 与本辖区消防部门建立紧密的合作关系，共同开展消防安全检查和应急演练。

⑤ 邀请消防专家进行消防安全知识讲座和技能培训，提升整体的消防安全管理水平。

综上所述，通过深入了解区域消防重点，并制定相应的服务方案，我们可以为本项目提供最有效的消防安全管理服务，确保工作区域内的人身安全和财产安全。

### **六、消防值机员工作流程管理**

#### **(一) 接警处理流程**

① 报警监控中心值班人员要坚守工作岗位，对驻点单位的重点要害部位进行动静态全方位 24 小时监控。

② 监控中心收到监控区的火警信号及火警电话后，应立即用对讲机通知保安值班人员、巡逻员赶赴现场，并电话通知值班领导。

③ 值班人员赶赴现场后，如未发生火灾，应查明警示信号的报警原因，并做详细记录。

④ 如有火灾发生，应根据火情，立即拨打“119”报告消防队，并将信息反馈监控报警中心，同时进行灭火及疏散工作。

- ⑤ 监控中心根据火灾情况，调集有关人员启动灭火和应急预案。

- ⑥ 当遇到突发火灾后，应当马上报警并迅速离开火灾危险地区。

#### **(二) 指挥调度流程**

① 收到火警电话后，工作人员应迅速记录并确认火警的地址、时间、火势、是否有人被困等相关信息。

② 工作人员应立即通过通信设备向火警现场派遣消防力量，并通知相关单位，如警察、医疗救护等。

③ 工作人员负责指导现场指挥员进行应急救援工作，并及时向上级汇报火情及救援进展情况。

④ 工作人员应根据情况动态调度消防力量，保障现场救援工作的高效进行。

⑤ 在大面积火灾或重大事故发生时，工作人员需与上级消防指挥中心保持密切联系，协调调度各类资源，做好跨区域调度工作。

### **(三) 消防控制室操作流程**

#### **① 开机操作**

1. 按照操作流程依次启动控制室设备，确保设备能够正常运行。
2. 检查各设备的显示屏、指示灯和音响系统是否正常，确保能够正常接收报警信息。

#### **② 设备监控**

1. 定期对设备进行巡检，确保设备处于正常工作状态。
2. 监控消防报警系统，及时处理接收到的报警信息，并调度救援力量。
3. 监控消防通讯设备，与外部单位进行联络，提供必要的指导和协调工作。

#### **③ 应急准备**

1. 熟悉应急预案，清楚各类火灾事故的应急处理措施。
2. 定期组织模拟火灾演练，提高应急反应能力。
3. 准备完备的应急救援用品和设备，确保在火灾事故发生时能快速响应。

#### **④ 数据管理**

1. 做好记录和信息管理工作，及时更新相关资料。
2. 对消防设备的运行情况进行定期统计和分析，及时发现问题并解决。
3. 做好消防设备的维护保养计划，确保设备的正常运行和寿命。

#### **⑤ 安全意识**

1. 具备安全常识，了解消防设备的操作方法和注意事项。
2. 熟悉消防设备的紧急停用操作，能够正确处理设备故障和突发情况。
3. 加强消防安全培训，提高员工的消防安全意识和应对火灾的能力。

## ⑥ 日常维护

1. 定期对消防设备进行巡检和维护，确保设备的正常运行。
2. 按照设备使用手册的要求进行维护保养，包括清洁和检修。
3. 对设备故障进行及时维修，确保设备能在火灾事故发生时正常工作。

总之，消防控制室设备操作规程的遵守是保障火灾报警和救援工作的基础，只有严格执行规程，才能确保消防设备的正常运行和有效应对火灾事故的能力。

## (四) 消防设备操作流程

### ① 消防报警

1. 当消防主机发生火警时；
2. 消防控制室值班人员查看报警主机上显示火警部位，立即通知巡查人员赶赴现场查看；
3. 当确认火灾后，立即将消防控制主机操作至自动状态，并用对讲机通知值班负责人员；
4. 消防控制室值班人员打开消防广播系统的电源，启动消防广播，通过话筒或者语音提示发生火情区域人员疏散；
5. 检索消防主机反馈各终端设备工作状态，如正压送风风机、排烟风机、消防泵、喷淋泵、声光报警器等，对未正常工作的终端设备进行远程操作控制，确保消防设备正常工作；
6. 视情况拨打“119”报警电话，向消防单位说明火情具体位置、火势情况、有无人员受伤、燃烧物质、联系人及联系电话等。

### ② 消火栓泵

1. 消火栓泵电源控制柜日常放置在“自动”状态；
2. 在遇火警时消防控制室可直接远程启动消防泵；
3. 如控制中心不能远程控制消防泵启动时，消防控制室值班人员立即通知工程值班人员现场启动消火栓泵；
4. 确定火情已扑救完成时，工程值班人员现场关停消火栓泵。

### ③ 喷淋泵

1. 喷淋泵电源控制柜日常放置在“自动”状态；
2. 火情区域受消防喷淋头保护，当喷淋头被高温烧炸，消防水流出，管网产生压差，主机报警；

3. 消防控制室值班人员安排巡查人员赶赴现场查看，巡查人员回复现场情况；
4. 确认火灾后，
5. 确定火情已扑救完成时，工程值班人员现消防控制室值班人员在控制盘上启动喷淋泵按钮；
6. 如控制中心不能远程控制喷淋泵启动时，消防控制室值班人员立即通知工程值班人员现场启动喷淋泵；场关停喷淋泵。

#### ④ 消防送风

1. 消防送风风机控制柜处于“自动”状态；
2. 当发生火情时，在联动状态下楼层打开送风口（也可直接在联动柜上按正压送风按钮，开启送风机），联动柜发出声光报警，同时送风风机启动；
3. 如控制中心不能远程控制消防送风风机时，消防控制室值班人员立即通知工程值班人员现场启动消防送风风机；
4. 确定火情已扑救，人员全部安全疏散，工程技术人员关停消防送风风机。

#### ⑤ 消防排烟

1. 消防排烟风机控制柜处于“自动”状态；
2. 当发生火情时，在联动状态下火灾防火分区打开排烟风口（也可直接在联动柜上按排烟风机按钮，开启排烟风机），联动柜发出声光报警，同时排烟风机启动；
3. 如控制中心不能远程控制消防排烟风机时，消防控制室值班人员立即通知工程值班人员现场启动消防排烟风机；
4. 确定火情已扑救完成时，人员全部安全疏散至安全地点，工程技术人员关停消防排烟风机。

## 七、消防安全与应急管理方案

### （一）安全管理制度

- ① 消防控制室门外应设置标识，标明“消防控制室闲人免进”。
- ② 消防控制室内应设置《消防控制室管理制度》、《消防控制室值班人员职责》、《火警处置程序》、《火灾自动报警系统维护管理操作规程》等制度标识，并悬挂或张贴在控制室的墙面上。
- ③ 消防控制室应有显示被保护建筑的重点部位、疏散通道、消防设备所在位置的平面或模拟图。

1. 设备具有消防设施显示功能的，应当显示感烟、感温探测器、手动报警按钮、消火栓等消防设施图，并在控制室墙面显著位置设置消防设施和疏散路线图，标明消火栓、安全出口、疏散路线等。

2. 设备无消防设施显示功能的，应在控制室墙面显著位置设置消防设施分布及疏散路线图，标明各类消防设施、安全出口的位置和疏散路线。

3. 建筑楼层结构不同的，应在墙面设置标准层的消防设施分布及疏散图，其他楼层消防设施分布及疏散图应在消防控制室建立档案专卷。

④ 自动消防设施检测合格后应张贴《建筑自动消防设施检测合格证》标识，标明系统名称、使用编号、维保单位、检验单位、检验负责人、检验日期等内容。

建筑自动消防设施检测合格标识应按下列要求设置：有消防联动控制柜的工程，张贴在联动控制柜的左上角；只有火灾自动报警系统的工程，张贴在报警控制柜的左上角；只有自动喷水灭火系统的工程，张贴在水泵控制柜的左上角。

⑤ 消防控制室应配备不少于 2 具 4 公斤 ABC 干粉灭火器，灭火器放置点、灭火器的箱盖上方应设置标识，标明名称、操作使用方法、维护保养责任人及维修时间。

⑥ 消防控制室操作人员应取得岗位机能资格或经省级公安消防机构培训合格，持证上岗；操作人员应牢记控制室岗位职责，熟练掌握火警处置程序、自动消防设施操作程序。

⑦ 消防控制室应落实值班制度，实行 24 小时不间断值班。

⑧ 消防控制室应逐日填写值班记录和消防设施巡查、检查、维修记录，由值班、检查、维修人员签字后存档备查。

⑨ 消防控制室应将下列资料整理归卷，存放在控制室内：

1. 消防控制室相关职责、制度；
2. 消防设施分布及疏散路线图；
3. 建筑消防设施维护保养协议；
4. 自动消防设施年度检测报告、季度、月份检查试验情况；
5. 消防控制室操作人员培训合格证复印件。

⑩ 消防安全宣传标识内容应根据消防安全管理工作定期更新。

⑪ 加强对消防标识的维护、管理，如有破损、缺失的，应及时更换。

⑫ 消防设施器材标识需要标明维护责任人、检查维护时间的，维护责任人变更及每次检查维护后，应及时注明。

⑬ 国家标准及本标准对消防标识有规格、尺寸规定的，应按规定制作；没有规定的，可由省、市公安消防部门根据本地实际情况予以明确。

## （二）火灾应急预案

消防控制室是为了出现火灾情况时及时报警扑救火灾而设置的，该系统由消防控制室、手动报警、烟感报警、制动喷淋、消防卷帘门、消防栓、消防泵站、消防水池等组成。为了更好的管理和使用该系统，保证应急扑火的需要，特制订消防控制室应急预案。

### ① 火灾报警和接警

1. 一旦发生火灾，要迅速将火灾信息传到消防控制室，报警方式通常以下二种：

1) 烟感探测器报警：消防控制室值班员应立即通知门卫到现场确定是否火灾。

2) 手动报警：发生者应就近按动火灾报警按钮，并立即向消防控制室或门卫讲清着火点、部位、目前状况等，在确保安全情况下可采取措施控制火势蔓延。

2. 消防控制室或门卫要迅速准确地记录火灾信息，确认起火后，立即拨打 119 报警。报警时一定要讲清发生火灾的地址、起火部位、燃烧物质、有无被困人员、有无爆炸及火灾有关情况，并留下报警人姓名和电话号码。及时派人到路口等候消防车的到来并做好向导工作。

3. 报警后，消防控制室或门卫应及时通知安全办公室主任，夜间同时告知带班领导。带班领导上报上级领导及火灾消防事故处置领导小组。

4. 火灾消防事故处置领导小组要立即查看现场情况，统一指挥灭火救灾。要及时召集力量（义务消防员及其它工作人员等），确定现场灭火指挥人，布置救人、抢救物资、灭火、供水、送风排烟等任务，并检查执行情况。

### ② 组织灭火

1. 组织人员查看火情，掌握火势发展情况，并随时向指挥组汇报。

2. 根据火势，指挥切断电源，保证消防用水及消防泵正常。

3. 组织指挥人员在确保安全的情况下灭火，抢救伤员及疏散物资，关闭着火层防火门，防止火势蔓延。

4. 消防人员到场后，协同配合灭火救灾。

### ③ 火灾情况通报

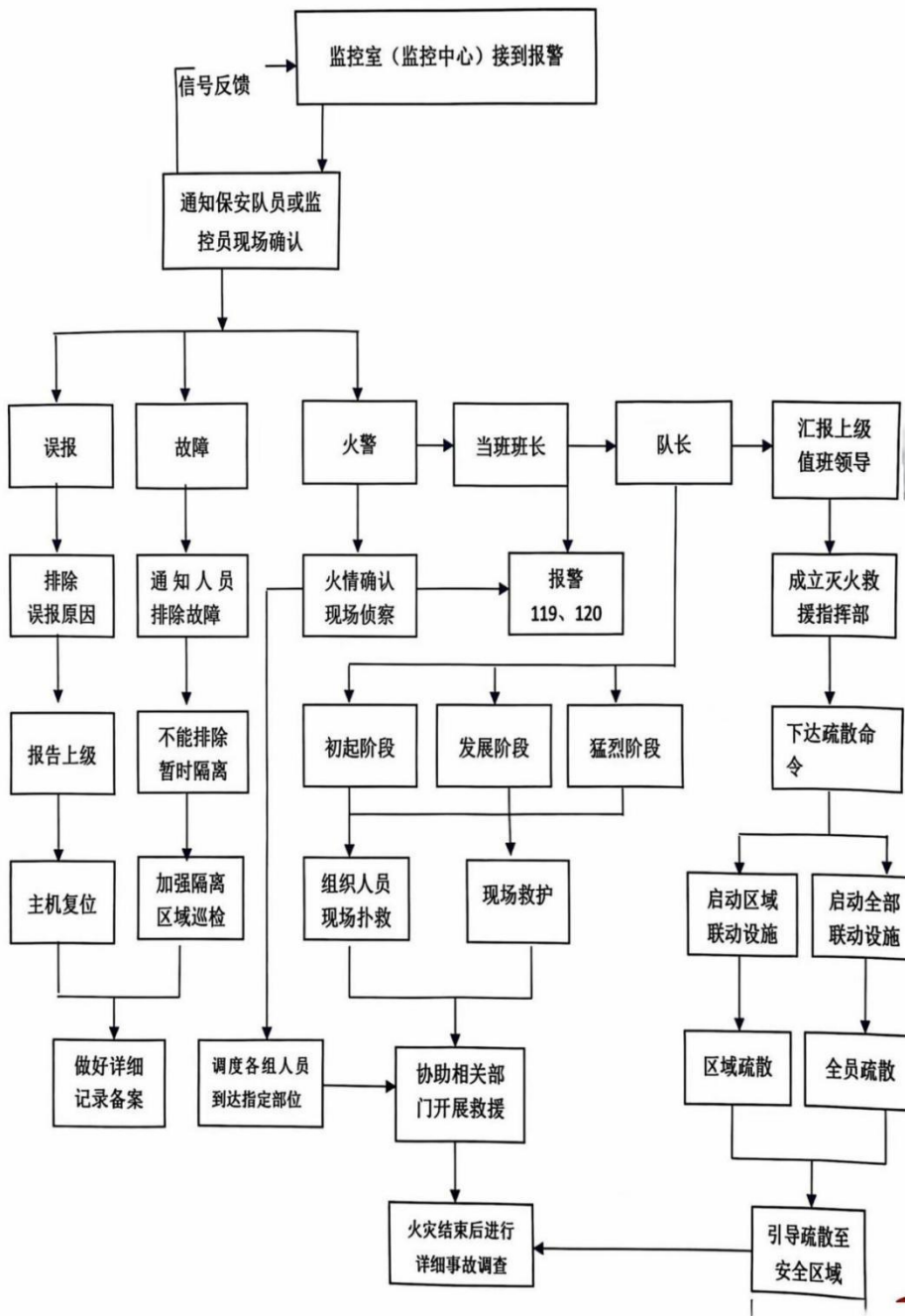
1. 根据火灾的发展情况，可利用消防应急广播说明情况，疏散路线，并稳定人员情绪。

2. 通报的次序为：着火层、着火层以上各层、有可能蔓延的着火层以下的楼层。

#### ④ 疏散和救护

1. 根据建筑特点和周围情况，事先划定供疏散人员集结的安全区。
2. 疏散责任到人，由楼层义务消防员和引导员在疏散路线上分段指明方向，并查清是否还有人在着火或应疏散的区域内。
3. 组织医护人员在安全区及时对伤员进行处理或送医院救治。
4. 灾后现场清理，有关人员详细检查不留死角，确保无遗漏人员。
5. 认真清理着火区所有物品，将损坏物品逐项登记如实上报有关部门。

### (三) 火灾处理流程图



## 八、设备故障应急预案

### （一） 预案启动

- ① 当消防设备发生故障时，现场值班人员应立即上报至消防控制室。
- ② 消防控制室接到故障报告后，应立即启动应急预案，并通知相关部门和人员。
- ③ 启动应急预案后，现场值班人员应保持与消防控制室的通讯畅通，随时汇报现场情况。

### （二） 现场处置

- ① 现场值班人员应迅速查明故障原因，对故障设备进行初步处理。
- ② 若故障设备为灭火系统，应立即关闭相关阀门，防止火势蔓延。
- ③ 若故障设备为报警系统，应确保火灾报警设备仍能正常工作，并通知相关人员。
- ④ 若故障设备为消防泵，应启动备用消防泵，确保消防用水供应。

### **(三) 人员疏散与救援**

- ① 消防控制室应立即通知各部门负责人，组织人员疏散至安全区域。
- ② 对被困人员实施救援，确保人员安全。
- ③ 若火灾已发生，应立即启动灭火预案，组织人员进行灭火。

### **(四) 应急物资调配**

- ① 消防控制室应立即通知物资管理部门，调配应急物资。
- ② 应急物资包括：灭火器材、防护用品、救援工具等。
- ③ 物资管理部门应根据现场情况，合理调配物资。

### **(五) 信息报告与发布**

- ① 消防控制室应将火灾情况、人员疏散、救援等信息及时上报至上级部门。
- ② 通过新闻媒体、社交媒体等渠道，向公众发布火灾信息。
- ③ 对火灾事故原因、处理过程等进行通报，接受社会监督。

### **(六) 现场勘查与事故调查**

- ① 火灾扑灭后，消防部门应进行现场勘查，查明火灾原因。
- ② 对火灾事故进行调查，分析事故原因，提出整改措施。
- ③ 对事故责任人进行追责，严肃处理。

### **(七) 恢复与重建**

- ① 消防设备故障排除后，应进行全面检查，确保设备恢复正常运行。
- ② 对受损的消防设施进行修复或更换，确保消防安全。
- ③ 加强消防设备的日常维护保养，提高设备可靠性。
- ④ 组织消防安全培训，提高员工消防安全意识。

### **(八) 预案总结与改进**

- ① 对本次火灾事故应急处置过程进行总结，查找不足。
- ② 根据总结结果，对应急预案进行修订和完善。
- ③ 定期组织应急演练，提高应急处置能力。

④ 加强与相关部门的沟通与合作，形成合力，共同维护消防安全。

通过以上消防设备故障应急预案流程，确保在发生火灾事故时，能够迅速、有序、有效地进行应急处置，最大限度地减少火灾损失和影响。

## 第十节 车辆管理服务

### 一、交通和车辆管理

#### (一) 交通和车辆管理原则

① 全面掌握“连云港园博园”交通的基本情况，对来访的车辆有序停放，规范管理，提升物业管理专业等级；

② 制订科学规范的交通和车辆管理体系，实施制度管理，做到车辆停放有序。

③ 告知游客和车主项目内严禁鸣号、学车、超车和占用道路洗车、修车等非规范行为，保持道路畅通；

④ 停车场实施现代科学管理，人员配备合理，加强车场巡检，避免车辆磨擦、碰撞。

#### (二) 交通车辆管理服务标准

① 较为完善的车辆管理制度；

② 项目设置明显的交通标志；

③ 维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。；

④ 封闭停车场由专人管理，车辆进场、离场有检查、记录；管理人员责任心强，认真负责。按照合同特别约定履行车辆保管责任。

#### (三) 服务目标

项目内无重大交通事件发生，因管理原因造成车辆事故发生率为零，一般事件处理及时率 100%。

#### (四) 实施措施

① 设立专门的车辆管理机构，负责对车辆停放的日常管理。

② 完善停车场标示系统，定期对停车场的消防检查，消除事故隐患。

③ 制定严密的停车管理规定，确保车辆停放安全和无违章停车。

④ 中控联网实行全天 24 小时闭路监控，环境部负责对停车场及道路保洁作业。

⑤ 制定停车场应急防范方案和开展应急防范演习，以备突发性事件和紧急情况能及时处理。

⑥ 在突出的位置清楚标识突发性事件支援联系电话(火警、匪警、交通、急救等)，

保证突发性事件发生时，能及时取得有关部门的支援。

## 二、车辆管理服务规范

### （一）地面停车操作规程

#### ① 车辆进入

1. 园区伸缩门应经常保持关闭状态，车辆停在大门前需要进入。
2. 车管员走到司机旁立正敬礼。
3. 检查车体情况，如有问题当场通知车主。
4. 开起挡车器，放车辆进入、登记车号、卡号、进入时间、车体情况并发给停车卡。
5. 关闭挡车器，指挥车辆停放。

#### ② 无车辆进出时，维护好车辆停放秩序。

#### ③ 交班。

交接班前，搞好值班室周围卫生，检查各种装备的完好情况，写好值班记录。

### （二）地面停车管理要素

① 进入车辆须按车位停放，不得堵塞通道和进出口；禁止车辆驶上人行道或碾压草坪。认真提醒驾驶员关好车门、窗，调好防盗系统至警备状态，出场证等有效证件及车内贵重物品须随身携带。

② 严禁运载剧毒、易燃易爆物品及其他危险物品进入项目；严禁在停车场内占道修车，如确实出现严重故障应通知主管及时处置。

### （三）项目道路交通管理

- ① 加强道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施；
- ② 保持道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通；
- ③ 设立报修渠道，并有巡查制度，专人负责，发现损坏及时修补；
- ④ 劝阻人为损坏路面，制止在路面焚烧垃圾、落叶或其他杂物；
- ⑤ 停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要的消防设备，符合停车场规范要求，便于管理和车主停放车辆。

### （四）警示标志管理措施

① 所有进入“连云港园博园”的车辆均必须按照区内交通标志所示，自觉遵守有关的管理规定。

- ② 在项目进口、交叉路口、车场出入口、主干道等明显的地方设置交通标志。
- ③ 区内所有的交通标志牌必须依照交管部门的有关管理规定制作，由专业队伍进行设计、安装，并由交管部门进行验收。
- ④ 所有交通标志的日常管理、维修由管理处负责。
- ⑤ 任何单位和个人不得随意破坏、践踏或移动区内的交通标志设施，更不容许在交通标志上随意张贴、涂划。

## 第十一节 会议服务

### 一、工作内容及标准

- ① 接受会议预订，记录会议需求。
- ② 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。提前对会场的空调、照明、电器设备以及门、窗进行全面检查。提前调试室内温度。
- ③ 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
- ④ 会议期间按要求加水。
- ⑤ 会议室、接待室整洁，无灰尘、无污渍，为参会人员提供舒适的环境。保证会议室内各种设施设备正常使用，发现问题及时解决，不得影响会议室的正常使用。

### 二、会务服务方案

#### (一) 会议预订流程

##### ① 预订渠道与方式

我们提供了多种便捷的预订渠道以满足不同客户的需求，确保客户可以随时随地提交会议预订请求。

1. 这些渠道包括在线预订平台、电话预订、电子邮件以及现场咨询等。
2. 在线预订平台全天候服务，客户可以通过我们的官方网站或专用预订 APP，随时查看和选择适合的会议场地、设施及服务选项，并能随时上传或修改预订详情。
3. 对于需要实时沟通或咨询的客户，我们提供电话预订服务，由专业、热情的客服团队全天候待命，解答客户关于会议预订的任何疑问，提供个性化建议。
4. 电子邮件预订适用于那些希望通过书面形式提交预订申请的客户，我们的客服团队会在收到邮件后第一时间处理并回复确认信息。
5. 现场咨询服务则是为客户提供亲临现场的机会，他们可以直接参观场地，了解

实际环境及设施布局，与工作人员面对面沟通，为后续的会议策划提供直观、专业的参考。

## ② 预订信息记录与确认

一旦收到客户的预订请求，我们的客服团队会细致入微地记录所有关键信息，包括但不限于会议的具体日期、时间、地点、预计参会人数、预算范围以及特殊需求等。

在对这些信息进行全面核实后，团队成员会主动与客户进行电话或电子邮件沟通，进一步确认并完善预订的各项细节。

为了确保双方对会议安排有清晰一致的认知，我们会及时发送详尽的预订确认函给客户，该确认函不仅明确了会议的具体安排，还包括了详细的费用明细及支付方式等信息。这样做不仅有利于客户提前做好参会准备，也有助于我们内部团队按照既定计划进行后续的服务安排。

## (二) 会议预订确认信息表

确认项目	详细说明	备注
会议日期与时间	明确会议的开始与结束时间	-
会议地点	具体的会议举办场地与房间号	-
预计参会人数	预计出席会议的人数，便于场地与设施安排	-
预算范围	会议的总预算，包括场地、设施、餐饮等费用	-
特殊需求	客户提出的特殊需求，如音响设备、投影设备等	根据实际情况填写
费用明细及支付	各项费用的详细清单及支付方式	-
会议安排概述	会议的主要议程与活动安排	-
参会准备建议	对参会者的着装、携带物品等的建议	-

后续服务安排	会议期间的餐饮服务、技术支持等后续服务安排	-
联系方式与紧急预案	双方的联系电话、邮箱及应对突发情况的预案	-

### 三、会议需求详细记录

在会务服务的过程中，深入了解并满足客户的个性化需求是至关重要的。为了提供高质量的会议服务，我们与客户保持密切沟通，详细记录并满足他们的各项需求。

#### (一) 参会人员信息与要求

我们不仅准确记录每位参会人员的姓名、职务、联系方式等基本信息，还特别关注他们的餐饮偏好、座位位置要求等细节。

根据客户的具体需求，我们提供个性化的座位安排和餐饮选择服务，确保每位参会人员都能在舒适的环境中参会。此外，对于特殊参会人员（如VIP嘉宾），我们制定专属接待方案，提供全程VIP服务，确保他们的参会体验达到最佳。

#### (二) 会议议程与安排

我们根据客户提供的会议议程，精心策划会议的时间安排、地点选择以及各个环节的衔接。我们注重细节，确保会议的顺利进行，同时为参会人员提供高效、有序的会议体验。对于需要技术支持的环节（如视频直播、同声传译等），我们提前与供应商进行充分沟通，确保技术设备到位，满足客户的需求。

#### (三) 特殊需求与注意事项

我们充分了解客户的特殊需求，如场地布置、音响灯光要求等，并组织专业团队进行现场勘查，制定切实可行的方案。在会议期间，我们密切关注天气、交通等外部因素，制定应急预案，确保会议不受外界干扰。

同时，我们也提醒参会人员注意会议中的各项注意事项，如发言顺序、时间控制等，以确保会议的顺利进行。

### 四、全面检查与准备工作

为确保会议顺利进行，在会议前夕，我们将进行全面细致的检查与准备工作。

#### (一) 会议场地与设施检查

会议前，场地检查与准备是至关重要的环节。我们会对场地进行全方位的考察，从环境卫生到照明条件，再到通风效果，确保每一处细节都符合会议的标准和要求。

此外，我们还将对会议设施进行严格的检查，包括但不限于投影仪、音响设备、桌椅摆放等，确保这些设施的完好性和实用性，从而保障会议期间各项活动的顺利进行。

## （二） 技术设备调试与准备

在当今的信息化时代，技术设备在会议中的重要性不言而喻。因此，我们会提前进行技术设备的调试与准备工作。

针对会议所需的技术设备，我们将进行逐一测试，确保设备性能稳定、信号畅通。对于需要特殊技术支持的环节，如多媒体演示、实时翻译等，我们会邀请专业技术人员现场指导，确保在会议期间遇到的技术难题能够得到及时解决。

## （三） 安全与卫生检查

安全与卫生是会议顺利进行的重要保障。我们深知安全无小事，因此在会议前会对场地进行全面的安全检查。我们将仔细排查消防设备、紧急疏散通道等是否处于良好状态，确保在紧急情况下能够迅速、安全地疏散参会者。

同时，我们也会加强场地的卫生管理，定期进行清洁与消毒工作，为参会者提供一个安全、卫生的会议环境，确保他们在舒适的环境中交流思想、共享智慧。

## 五、 引导工作与接待服务

优质的引导与接待服务在会议或活动中扮演着至关重要的角色，它不仅体现了主办方的专业水准和细心周到，更能直接提升参会者的整体参会体验，使他们享受到宾至如归的礼遇。

### （一） 参会人员引导与签到

在会议或活动当天，我们将精心策划并实施一系列细致入微的引导与签到服务。首先，通过设立醒目的指示牌、清晰的引导标识以及设置接待台，确保每一位参会者都能在第一时间找到正确的会议地点，并顺利完成签到手续。

同时，我们会为参会者准备好会议资料袋，里面装有必备的会议日程表、参会指南以及相关宣传资料等，以便他们随时查阅，全方位了解会议信息。

### （二） 接待室准备与服务

对于VIP嘉宾及重要参会人员，我们将提供全方位的专属接待服务。接待室将精心布置，配备舒适的座椅、高品质的茶水及阅读材料等基础设施，旨在营造一个宁静、舒适的休息与交流环境。此外，我们还将安排专业团队提供全天候的接待服务，确保参会者的任何需求都能得到及时、满意的回应。

### （三） 紧急情况应对指引

为确保会议期间可能出现的安全风险得到有效控制，我们将提前制定详尽的应急预案，预案中明确规定了面对各类紧急情况（如火灾、医疗急救等）时的具体应对措施和责任人。

同时，为了提升应对突发状况的能力和速度，我们还会定期组织应急演练，通过实战模拟来检验和完善预案，从而确保参会者在面临紧急情况时能够得到迅速而有效的援助。

## 六、会议室与接待室整洁维护

保持会议室与接待室的整洁与有序是会务服务的基本要求，也是提升会议体验、保障参会人员健康的重要举措。

### （一） 日常清洁与消毒

我们重视会议室与接待室的日常清洁与消毒工作，以创造一个干净、舒适的环境。我们制定了详细的清洁计划，并指派专业团队负责执行。清洁团队成员经过严格培训，掌握专业的清洁技巧和消毒知识，确保清洁工作的高效进行。

在清洁过程中，我们注重细节，无论是地面、墙面还是家具表面，都会进行细致的清洁。我们使用环保、无害的清洁用品，以减少对环境的污染。同时，我们加强对高频接触部位的消毒处理，如门把手、桌椅表面等，降低交叉感染的风险。

### （二） 物品摆放与整理标准

为确保会议室与接待室的整洁有序，我们制定了严格的物品摆放与整理标准。会议前，我们会根据会议需求及场地特点，合理安排桌椅布局及物品摆放位置。

例如，在会议室内，座椅的摆放需整齐划一，桌面只摆放必要的会议材料和设备；接待室内则根据接待需求调整布局。同时，我们为参会人员提供了明确的物品摆放规范，如将使用过的物品及时归位、保持桌面整洁等。会议结束后，我们会及时清理场地内的垃圾及废弃物品，并整理好会议设施及设备，确保场地恢复整洁状态。

### （三） 定期检查与维护

为确保会议室与接待室的设施完好、功能正常，我们会定期组织专业人员进行检查与维护工作。我们建立了完善的设施维护制度，明确了检查周期、内容及责任人。

检查内容包括但不限于照明设备、音响设备、空调设备等关键设施的运行状态及安全性。对于发现的问题及隐患，我们会及时采取措施进行修复或更换，确保场地设施始终处于良好状态。同时，我们建立了应急预案机制，一旦发生突发情况，能够迅速响应并

采取有效措施进行处理。

## 第十二节 日常管理制度及措施

### 一、劳动关系管理制度

#### (一) 适用范围

本制度适用于公司所有部门(包括人事、项目、市场、招聘、财务等各部门，以下简称各部门)，适用于所有与公司建立全日制劳动关系员工。

公司的外派用工、退休返聘员工、实习学生、非全日制用工等，应参照适用规章制度中关于员工行为规范、劳动纪律、考勤等方面制度。

#### (二) 风险防范

人力资源部是公司用工管理的负责部门。人力资源部门应提高风险防范意识，对公司所有部门的所有用工均按本制度进行有效管理，建立完善的职工档案，保留相关书面材料。各部门亦应加强用工规范化，配合人力资源部门进行劳动关系管理。

公司任何部门有任何员工入职，无论是短期用工还是长期用工，无论是农村用工还是城镇户口用工，部门经理均应通知人力资源部门，并通过人力资源部门办理有关入职手续。

公司任何部门的任何形式用工，在发生劳动合同到期、终止、辞职或辞退、员工私自离职等情形而导致终止用工时，部门经理均应与人力资源部门联系，并配合人力资源部门办理有关离职手续。

#### (三) 职工档案

人力资源部门应建立每一位员工的档案，并妥善保管。档案中应存入下列材料：

- (1) 员工身份材料；
- (2) 员工入职时提交的学历、学位证书，入职登记表，履历，专业技能证书，离职证明等；
- (3) 劳动合同、保密协议、竞业限制协议等有关劳动关系协议；
- (4) 有关考核材料、职务变动材料、奖励或处罚材料；
- (5) 辞职报告、解除劳动合同通知书、离职交接单、离职审批单等有关离职手续。
- (6) 职工档案不同于职工人事档案，属公司所有，职工离职后亦由公司保存。人力资源部门应至少保存职工档案至员工离职后两年以上。

#### (四) 用人原则

公司在用人方面遵循下列原则：

(1) 公开招聘、择优录用的原则。

公司员工在被聘用及晋升方面享有均等的机会，不会因员工的民族、种族年龄、性别等状况以及宗教不同而给予不同的待遇。

(2) “德才兼备”的招用原则。

公司每一个工作岗位均应招聘具有良好道德素质和胜任该岗位的才能的员工。

(3) 计划控制原则。

各部门根据公司下发的各部门设置及人员编制，于每年年底协助人力资源部，制订下一年度本部门的人员配备需求增补计划上报总经理批准。经总经理批准后，作为该年度人员配备增补的依据。

各部门因特殊情况需要超年度计划增加人员编制时，必须向人力资源部提交超计划增员。

## (五) 不得聘用情形

有下列情形之一的，不得聘用为本公司员工：

- (1) 被剥夺政治权利者；
- (2) 通缉在案未撤销者；
- (3) 受管制、拘役、有期徒刑、无期徒刑等刑罚尚未期满者；
- (4) 曾经被本公司开除或未经核准而擅自离职者；
- (5) 曾因贪污、挪用公款或单位款物受刑罚者；
- (6) 经指定医院体检不合格者；
- (7) 患有精神病或传染病者；
- (8) 吸用毒品者；
- (9) 未满 16 周岁者；
- (10) 外国人、港澳台居居未办理在中国大陆用工手续者；
- (11) 法律法规规定的其他情形者。

## (六) 招聘审批权限

审批权限（副总以下人员任免）	权限对应职位
建议权	用人部门经理、主管、人力资源部经理

确定、否决权	总经理
--------	-----

## (七) 招聘流程

员工招聘流程如下：

(1) 本公司各部门出现岗位空缺时，应由部门经理提出申请，经人力资源部核准，总经理批准后，由人力资源部办理聘用事宜；

(2) 人力资源部根据领导招聘决策做出招聘计划和方案；

(3) 人力资源部根据招聘计划和方案招募应聘者并进行初步筛选；

(4) 根据岗位的具体信息和重要性确定面试官；

(5) 通过初试、复试等方式进行甄选；

(6) 通过体检、背景调查等方式做出聘用决策。

## (八) 自主招聘

实行承包责任制的部门可自主招聘，但同样应严格按公司的招聘标准进行，并在确定录用后通知人力资源部门，按照本办法规定到人力资源部门办理报到和入职手续，签订有关协议。部门不得自行与拟招聘人员签订劳动合同或其它协议，也不得向拟招聘人员发出有签字或盖章的录用通知书等文件。

## (九) 录用通知

经招聘程序决定录用之人员，由人力资源部负责通知其报到时间与地点。通知方式采取电话或电子邮件方式，不采取加盖公章的书面形式。

## (十) 报到手续

应聘人员，应当按照录用通知所确定的日期、时间、地点，亲自办理报到手续。员工在报到当天应校验下列证件：

(1) 学历、学位、职称、专业技能证件，身份证和户籍证明（正本核对后返还，复印件留存）；

(2) 本人最近一寸免冠证件照片各 2 张；

(3) 原服务单位的离职证明（解除劳动关系证明和退工单）；

(4) 已就业者须提交社会保险关系与住房公积金转移手续；

(5) 应届毕业生需提供高校就业指导中心规定的有关证件材料；

(6) 通知提交的其他材料及证明。

(7) 应聘人员，未于通知时间、地点办理报到手续的，视为拒绝接受本公司聘用，该通知自动失效。

## (十一) 入职登记

被公司录用的内部员工在报到时必须亲自认真填写公司《入职登记表》，《入职登记表》包括以下资料：

(1) 相对固定信息：员工的姓名、性别、出生日期、国籍、民族、籍贯、血型、身份证号码、护照号码、入职本公司之前的工作经历和奖惩记录；

(2) 相对可变信息：手机号码、电子邮箱、联系地址、邮政编码、联系电话、紧急联系人信息、教育背景、培训和进修记录、婚姻状况、家庭成员和主要社会关系及其相关信息；

(3) 其他入职登记表上要求阐明的各类事宜。

(4) 员工应确保所填写资料正确属实，并经员工本人签名确认，作为公司保存的员工个人聘用记录。员工所提交信息均作为公司聘用的依据，如果员工提供不正确的或虚假的信息并与公司建立了劳动关系，公司有权单方面决定解除与其签订的劳动合同。

《入职登记表》中所登记的信息如果有所变动，自变更发生之日起 30 天内员工有责任书面通知公司人力资源部，在未收到书面通知之前，公司仍将认定原信息真实有效，由此而产生的一切后果由员工本人承担。

## (十二) 领用物品

入职员工应签收领取《瑞创员工手册》或公司规章制度，领用有关证件及工作用具，填写办公室用品配备明细表。如无特别说明，领用材料仍属公司所有，员工应妥善使用和保管，离职时应归还。

## (十三) 入职手续

人力资源部应在入职时办妥如下手续：

(1) 审核新入职员工的各类证件的原件，并复印存档；人力资源部应经过审核后，应要求员工在复印件上加注“复印件与原件一致”并由员工本人签名；

(2) 审阅入职员工与原单位的离职手续，并存档，必要时与员工原单位核实有关离职情况，确保不会招用未与原单位解除劳动关系的员工；必要时还应审查该员工是否与原单位存在竞业限制义务；

(3) 协助员工填写有关入职登记表；

- (4) 协助员工签收并讲解公司规章制度，以及其它物品的签收手续；
- (5) 签订有关劳动关系书面协议；
- (6) 如员工报到材料不全，应督促员工事后补全材料。
- (7) 所有入职材料均应存入职工档案。

#### (十四) 合同签订

人力资源部应督促所有用工均在入职一个月内签订有关协议，次月 15 号移交上月入职员工档案资料包含但不限于相关协议以及员工信息等。

全日制学校学生来公司实习应签订《实习合同》，已达退休年龄（男满 60 周岁，女满 50 周岁，女干部满 55 周岁）的聘用员工应签订《退休返聘协议》或劳务协议，特殊岗位签订合同前需要经过人力资源部审核报总经理审批后方可签订，非全日制用工应签订《非全日制用工合同》。

其它所有员工在入职前或入职同时，即应与公司签订正式书面劳动合同。

#### (十五) 拒签处理

如果员工拒绝当场签订书面劳动合同，则应由人力资源部向其发出《催签劳动合同通知》，督促其在入职一个月内签订劳动合同。如该员工仍拒绝签订，则人力资源部应与其办理劳动关系终止手续，终止其用工。

#### (十六) 劳动合同期限

劳动合同的期限有以下三种形式：

- (1) 有固定期限的劳动合同；
- (2) 无固定期限的劳动合同；
- (3) 以完成一定工作为期限的劳动合同。

人力资源部应根据员工工作的实际情况，选择其中的一种形式与员工签订劳动合同，并在劳动合同中明确合同期限和相应的试用期。

#### (十七) 试用期

新员工被录用后，一律实行试用期。试用期时间具体规定如下：

- (1) 劳动合同期限3个月以上不满1年的，试用期为1个月；
- (2) 劳动合同期限1年以上不满3年的，试用期为2个月；
- (3) 3年以上固定期限和无固定期限的劳动合同，试用期为6个月。

以完成一定工作任务为期限的劳动合同或者劳动合同期限不满三个月的，不应约定试用期。员工已过试用期后换岗或者续签劳动合同者，不应重新约定试用期。

公司禁止使用单独的试用期合同。

新员工试用期满 15 天前，人力资源部门应当询问有关部门，是否决定将其转正，如果准备不予转正，则人力资源部门应组织作出试用期考核，评定其是否符合录用条件，并交由总经理审定。评定不符合录用条件的，公司可解除劳动合同，并不予支付经济补偿金。

试用期间内，因员工的原因请假超过十天的，试用期相应顺延不视为变更劳动合同。

## (十八) 录用条件

录用条件包括通用条件(适合公司招聘的所有员工)与专门条件(适合各个岗位的员工)。试用期内发现或发生下列情形之一者，视为不符合通用录用条件：

- (1) 用工就业手续不完备；
- (2) 员工未完成所担任岗位的指标或者任务，或者不胜任甲方安排的工作和甲方规定的岗位职责；
- (3) 试用期内请事假及病假超过 3 天，或迟到及早退超过 4 次，或有旷工现象的；
- (4) 员工所提供信息有弄虚作假或隐瞒的；
- (5) 有顶撞上司的行为；
- (6) 试用期内与其他员工发生激烈争吵或肢体冲突者；
- (7) 不能够提供办理录用、社会保险等所需要的证明材料的，或者不能按公司要求提供真实人事档案的；
- (8) 患精神病或按国家法律法规应禁止工作的传染病，或身体健康条件不符合工作岗位要求的；
- (9) 与原用人单位未依法解除、终止劳动关系的；
- (10) 与原用人单位存在竞业限制约定且在竞业限制范围内的；
- (11) 试用期内被通缉或被取保候审、监视居住的；
- (12) 入职后不同意购买社会保险或者不按甲方制定的劳动合同版本签订劳动合同的；
- (13) 隐瞒曾经受过法律处罚或者纪律处分的事实的；
- (14) 未通过试用期内考试的；

(15) 试用期考核得分不满 60 分或不合格者；

(16) 公司将参考同事评价、上级评价、业绩表现、出勤状况等各方面因素对员工进行试用期考核，该考核可能有相当程度的主观因素，员工应予以理解。如有争议，仍以公司的考核结论为准。

## **(十九) 新员工培训**

试用人员应接受新员工培训。新员工培训由人力资源部与用人部门共同组织实施。

培训结束后公司将组织考试，考试不合格者将被视为试用期内不符合录用条件，请员工慎重对待。

## **(二十) 工作内容**

员工的工作内容及要求以劳动合同和公司规章制度为准。

公司要求员工在工作时全身心的投入到工作中去，员工应按公司的工作要求和考核目标，按时、按质、按量地完成其工作内容，并力争达到最佳工作表现。

部门经理或者员工的直接上级有责任向员工解释其工作范围、责任及要求。员工有权向所属部门经理或者上级清楚地了解其工作范围、责任及要求。

## **(二十一) 调岗**

各部门主管应按其直接管辖人员的个性、知识、技能等因素，调配适当工作，以做到人职匹配、人尽其才、才尽其用。员工也可以根据公司人力资源部公布的空缺职位申请调动。

公司将视员工在本岗位的工作年限及工作表现来决定是否同意员工的转岗申请。一般情况下，新员工在试用期内不得申请调职。员工转岗必须报人力资源部，由人力资源部核准公司最高管理层批准生效，并由人力资源部出具调岗通知书。员工接到调岗通知书后，管理人员应于 7 日内、一般员工应于 5 日内办妥移交手续，前往新岗位报到，具体报到时间以通知为准。调任员工在接任者到职前，其所任职务由原属主管指派适合人选暂行代理。

当出现下列情况之一时，公司可调整员工岗位：

(1) 连续两个月无法完成月任务业绩指标的；

(2) 因公司项目撤销或完成、机构调整、部门撤销、岗位合并、设备更新等发生变化，导致不能安排原岗位工作的；

(3) 员工不论何种原因连续一个月以上未到岗上班，公司已安排其它员工替换员工原岗位，员工重新到岗上班的；

(4) 员工的父母、配偶、子女、兄弟姐妹在公司工作，公司认为不利于工作需要调岗的；

(5) 订立劳动合同时所依据的法律、行政法规、行政规章发生变化，导致岗位必须进行调整的；

(6) 根据员工的工作表现、身体状况以及甲方生产经营的需要等情况，需要调岗的；

(7) 绩效考核不合格的。

(8) 调岗后，相应的薪资级别也将随岗位的变化而变化。

## **(二十二) 劳动合同的变更**

在薪资、岗位、工作地点等重要条款或条件发生时，人力资源部应负责与员工签订书面《劳动合同变更协议》。

经公司审批与员工签字认可的调岗手续，等同于书面的劳动合同变更协议。

## **(二十三) 劳动合同的终止**

出现下列情形之一的，劳动合同终止：

(1) 劳动合同期满不再续签；

(2) 员工已达退休年龄或开始享受基本养老保险待遇的；

(3) 员工死亡，或者被人民法院宣告死亡或者宣告失踪的；

(4) 公司被依法宣告破产的；

(5) 公司解散、被吊销营业执照或者责令关闭的。

## **(二十四) 劳动合同到期**

劳动合同到期 30 天前，人力资源部门应征询相关部门及公司领导意见，确定是否续签劳动合同，并在劳动合同到期 30 日前书面通知员工合同终止或续签。续签的，应于劳动合同终止前办妥有关续签劳动合同手续。

禁止在劳动合同到期后不办理续签手续，继续用工。各部门应配合人力资源部门办理续签手续。

## **(二十五) 协商解除劳动合同**

经公司和员工双方协商一致，可解除劳动合同。协商解除劳动合同的，人力资源部门应负责与员工签订《协商解除劳动关系协议》。

## (二十六) 员工过错时解除

员工出现下列情况之一的，公司可以即时解除劳动合同且无需给予员工任何经济补偿：

- (1) 在试用期间被证明不符合录用条件的；
- (2) 严重违反公司规章制度的；
- (3) 严重失职，营私舞弊，对公司利益造成 3000 元以上损失的；

(4) 员工同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成公司的工作造成严重影响，或者经公司提出，拒不改正的；

(5) 以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使公司在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的；

- (6) 被依法追究刑事责任的。

(7) 员工未办理任何请假或离职手续不再上班者，按照旷工处理，在构成严重违反公司规章制度的条件下，公司应以严重违反公司规章为由通知其解除劳动关系。

## (二十七) 员工无过错时解除

员工有下列情况之一的，公司可以提前 30 天以书面形式通知员工本人或者额外再支付 1 个月工资后，解除劳动合同：

(1) 员工患病或非因工负伤，医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由公司另行安排的工作的；

- (2) 员工不胜任工作，经过培训或调整工作岗位，仍不能胜任工作的；

(3) 劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化(包括但不限于因公司项目撤销或完成、机构调整、部门撤销、岗位合并、设备更新导致人员编制与岗位调整)，致使无法履行本合同，经双方协商不能就变更合同达成协议的客观情况的。

## (二十八) 经济性裁员

有下列情况之一的，公司需要裁减人员 20 人以上或者不裁减不足 20 人但占据公司职工总数 10%以上的，公司提前 30 日向全体职工说明情况，听取工会或者职工的意见并向劳动保障行政部门报告后，可以裁减人员：

- (1) 依照用人单位破产法的规定进行重整的；
- (2) 生产经营发生严重困难的；
- (3) 用人单位转产、重大技术革新或者经营方式调整，经变更劳动合同后，仍然需

裁减人员的；

(4) 其他因劳动合同订立时的所依据的客观经济情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行的。

## (二十九) 员工辞职

员工提前30日以书面形式通知人力资源部门，可以解除劳动合同，但双方有服务期约定的除外。

## (三十) 自动离职

员工未履行请假手续连续旷工超过三天以上，或经公司通知仍不来出勤的，视为员工自动离职。由此造成公司损失的，公司有权要求赔偿。

## (三十一) 员工离职工作流程

### 离职事由出现：

- 人力资源部门与员工部门领导组织进行离职面谈
- 人力资源部门与员工就违约金、经济补偿金、工资结算、竞业限制等相关事宜与员工沟通并达成初步一致
- 员工填写人力资源部门制作《离职审批表》报公司领导批示
- 人力资源部门与员工签署有关文件→员工按《离职交接单》办理离职手续
- 人力资源部门出具《解除/终止劳动合同证明书》及声明并办理有关档案与社保转移手续

所有员工的离职均应经过总经理审阅。

## (三十二) 离职面谈

对离职员工，该部门领导及人力资源部应与离职员工进行谈话，谈话应包括下列内容：

- (1) 了解员工辞职缘由；
- (2) 回答员工可能有的问题；
- (3) 征求对公司的评价及建议。
- (4) 对离职谈话内容应做详细记录，经员工和谈话人共同签字，并存入员工档案。
- (5) 人力资源部应定期对员工离职原因进行统计分析，并撰写相关报告交公司最高管理层参考。

## (三十三) 离职手续

(1) 离职员工都应当按照《离职交接单》及其相关要求，认真进行工作移交，向相关部门归还属于公司的财物。

(2) 相关部门负责人，应当认真查验离职员工归还的财物或者相关资料。发现问题应当及时向离职员工指出，并认真做好记录；重大问题需及时报告公司领导。

(3) 离职员工未按照规定进行工作移交和财物归还的，或者在移交或归还中发现给公司已造成损失的，公司可要求该员工进行合理的赔偿。相关金额由公司从该离职员工的结算工资中扣除；若无工资结算的，该员工应当以现金一次性赔偿给公司，公司应出具相关收据。员工拒不赔偿的，公司可通过法律途径追索。

(4) 离职员工移交或者归还财物或者相关资料无误，相关部门负责人应在《离职交接单》相关位置签名确认。

(5) 办理员工辞职事宜以保密方式处理，并保持工作连贯、顺利进行。

#### **(三十四) 移交物品**

辞职员工应移交物品包括但不限于下列物品：

- (1) 公司的文件资料、u 盘、移动硬盘等设备；
- (2) 公司的项目资料、客户资料；
- (3) 公司价值在 30 元以上的办公用品；
- (4) 公司工作证、名片、识别证、钥匙；
- (5) 辞职员工负责的电脑设备、电话等；
- (6) 公司 ERP 办公账号/密码及其他办公权限等，并自动退出工作群；
- (7) 其他属于公司的财物。

#### **(三十五) 款项结算**

办妥有关交接手续后，辞职员工可到公司财务结算下列款项：

- (1) 工资；
- (2) 应付未付的奖金、佣金；
- (3) 其他依法应向员工支付的款项；
- (4) 结算上述款项时须扣除以下项目：
  - ① 员工拖欠未付的公司借款、罚金；
  - ② 员工未依规定办理交接手续的赔偿金；
  - ③ 员工因其它违反劳动合同约定或规章制度规定而应对公司承担的赔偿金；

④ 原承诺培训服务期未了的违约金。

## **(三十六) 离职文件**

在任何员工离职时，人力资源部门均应督促办理下列书面手续，具体包括如下：

(1) 员工自动辞职的，应有书面辞职申请；

(2) 双方协商解除的，应有书面解除劳动合同协议书；

(3) 公司单方面解除的，应有员工签收《解除劳动合同通知书》的书面记录。如果员工私自离职或有其它下落不明的情况，应通过邮寄送达至员工认可的通信地址，且保留邮寄回执(回执上应写明送达文件为《解除劳动合同通知书》)存入员工档案；

(4) 劳动合同到期终止的，人力资源部应提前 30 日书面通知员工，并保留员工签收通知的书面记录。

(5) 员工辞职的，人力资源部门应督促其签署离职声明或离职协议。

(6) 以上书面文件均应存入职工档案。

## **(三十七) 离职管理部门**

公司任何部门发生任何形式的用工终止事宜(包括员工私自离职或下落不明)时，均应由部门经理及时通知人力资源部，并配合人力资源部办妥有关离职手续。

人力资源部应审查离职风险，确保有关手续完备。人力资源部应尽量使用员工主动离职以及协商一致离职的方法。

全体公司员工均有义务配合人力资源部及相关部门办理有关离职手续。

## **(三十八) 离职表示有效性**

员工离职时未完全按照规章制度的流程操作，但员工已经提出离职或者确认离职的，不影响员工离职表示的有效性。

## **(三十九) 档案转出**

员工离职后十五日内需自行办理档案转出手续，逾期公司将不再履行有关保管义务。

# **二、员工行为规范**

## **(一) 行为准则**

员工在工作中应当遵守以下行为准则：

(1) 严格遵守公司一切规章制度及工作守则；

(2) 工作中尽忠职守，服从领导，团结同事，保守业务秘密；

(3) 平时爱护公司财物，不浪费，公私分明；

(4) 不做任何有损公司声誉的行为。

## (二) 行为细则

员工务必仔细阅读以下行为细则并严格遵守：

(1) 员工应按规定时间上下班，不得无故迟到、早退；

(2) 员工在工作时间内不得随意离开工作岗位，如需离开应向主管请示；

(3) 员工在工作时间内，未经核准不可接见亲友或与来宾谈话，如确实因重要原因必须会客时，应经主管人员核准，在指定时间、指定地点进行；

(4) 员工每天应注意保护自身和同事的安全与健康，维持作业、办公等区域的清洁和秩序；

(5) 员工不得携带违禁品、危险品或者与工作无关的物品进入工作场所；

(6) 员工不得私自携带公物离开公司，如因工作原因确须携带，需征得主管人员的同意；

(7) 员工在工作时应尽忠职守，服从上级安排，听从上级的工作批示和指导；

(8) 员工对工作的汇报应遵循逐级向上报告的原则，不宜越级呈报，但紧要或特殊情况不在此限；

(9) 员工在工作时间应全神贯注，努力提高工作效率，严禁看与工作无关的书籍、报刊、杂志；

(10) 员工在上班时间内禁止打电话聊天、上网聊天、玩游戏、看电影、听音乐、吃零食或做其他一切与工作无关的事情；

(11) 员工不得在办公场所大声喧哗，打电话时声音应尽量不影响其他人工作；

(12) 同事之间应通力合作，同舟共济，不得吵闹、斗殴，不得聊天闲谈甚至串岗聊天，搬弄是非，以维护正常的工作秩序；

(13) 员工无论在上班或休息时间都应尊重其他同事，未经许可不得翻阅或挪用他人的物品和文件(特殊工作、紧急情况除外)；

(14) 未经主管或部门负责人的允许，员工不得进入其他部门办公室及其他重地；

(15) 员工不得经营与本公司类似及职务上有关联的业务，或兼任其他同业用人单位的职务；

(16) 员工应严格遵守公司的制度规定、办事程序，绝不泄露公司的机密；

(17) 员工不得借职务之便，贪污舞弊，接受招待，或以公司名义在外招摇撞骗；

- (18) 员工不得打听同事的考绩结果和薪酬收入；
- (19) 员工应爱惜并节约使用公司的一切财产物品。

### **(三) 着装**

- (1) 着装应相对正式，不得太花哨或太透太露。
- (2) 男士不得穿背心、无领衫、沙滩裤、凉鞋或拖鞋上班。女士不得穿背心、吊带装、无袖衫、超短裙、休闲短裤或拖鞋上班。

### **(四) 员工礼仪**

- (1) 员工礼仪应符合通常公共场合之礼仪规范。
- (2) 员工接听外部电话时，应用普通话主动应答：“您好，某某公司……”。
- (3) 员工在处理对外事务中，应用普通话，使用“您好、欢迎、请、谢谢、对不起、再见、请走好”等礼貌用语。
- (4) 对来访公司的任何客人，每个员工都有接待之职，都必须用主动热情的态度做好接待或解释工作，无论何种原因，都不得与外来客人大声争吵，影响工作秩序。遇到委屈之事，应采取暂时回避态度，并通过正常渠道向上反映。

### **(五) 防盗意识**

员工下班时，必须关闭其所使用的电器和门窗，锁好抽屉，以防有关文件及其他物品遗失或被盗。公司不希望员工将贵重的私人物品、钱财带入公司，以免发生不必要的麻烦。

## **三、工作时间、考勤与休假**

### **(一) 总则**

为了规范公司考勤管理，严肃工作纪律，有效提升员工的敬业精神，并使员工的工资核算做到有法可依，结合我公司实际情况，特制定本规定。

### **(二) 适用范围**

本制度适用于本公司全体员工。

在本公司工作的退休返聘人员、实习人员在工作时间、请假流程方面应遵守本制度。

### **(三) 工作时间与打卡**

- (1) 工作时间：每天 8:00-20:00。

(2) 中间作为午餐、休息时间，不作为工作时间，具体上班时间冬夏季可调整，每天 8 小时。项目部部门经理因工作性质，实行弹性打卡制度，每天 7 小时。如无外勤报备和打卡，则视为旷工。

(3) 因工作需要，公司可将正常工作日与公休日调换，员工应予服从。如果员工未履行请假手续而无故不上班的，作“旷工”处理。

(4) 公司实行上、下班指纹录入或电子打卡制度。全体员工都必须自觉遵守工作时间，实行不定时工作制的员工不必打卡。

(5) 打卡次数：一日 2 次，即上午上班、下午下班打卡。

① 打卡时间：打卡时间为上班到岗时间和下班离岗时间；

② 因公外出不能打卡：

③ 因公外出不能打卡应在系统按照外勤打卡执行，注明外出日期、事由、外勤起止时间；

④ 因公外出需事先申请，如因特殊情况不能事先申请，应在事毕到岗当日完成申请、审批手续，否则按旷工处理；

⑤ 因停电、卡钟（工卡）故障未打卡的员工，上班前、下班后要及时到人事部填写《未打卡补签申请表》，由直接主管签字证明当日的出勤状况，月底由行政人事部据此上报考勤。上述情况考勤由行政人事部进行管理。

(6) 行政人事绩效专员负责检查、复核确认考勤记录的真实有效性并在每月 20 日前汇总交人事经理。

(7) 员工调休需提前申请，并以不影响部门工作为前提下当月完成，跨月作废且以往年度的不再做继续累计。调休在系统上提交调休申请签批。

(8) 员工不得自行调休，未经批准自行调休的按旷工处理。

#### **(四) 加班管理**

(1) 对于因工作需要，部门负责人安排在日常工作时间以外加班的，应尽量安排员工按实际加班时间在当月补休。因工作原因不能当月安排补休的，经部门负责人同意可适当推迟。如确实不能安排补休的，公司根据有关规定支付员工加班工资。

(2) 公司员工因工作需要加班，应通过人事系统流程申请，未经批准的，不作为加班；

(3) 员工加班由人事系统进行审批；分支机构员工需要加班的，由所在分支机构系统审批。

(4) 下列情形不视为加班：

- ① 未按规定进行加班审批而自愿在正常工作时间之外工作的；
- ② 出差时路途上花费的时间；
- ③ 非工作时间出差在外，但并未安排正常工作或未经加班审批的；
- ④ 公司或部门组织的旅游、娱乐、体育、聚餐及其他娱乐活动；
- ⑤ 公司在非工作时间组织的培训；
- ⑥ 在正常工作时间内因个人原因未完成本职工作而延长工作时间的；
- ⑦ 公司在非工作时间安排与本职工作不同的值班的。

## (五) 各类假期规定

### (1) 病假

① 员工休病假需提供医院或社区医疗服务机构(市医保定点)开据的病假条或诊断证明；连续休病假三天以上的，须提供个人医保定点或三级医院开据的病假条或诊断证明，否则按事假处理。

② 员工休病假必须提前申请。如因情况紧急或突发而无法提前请假，应在休假当天上午 8:00 前通过人事管理系统请假，并在上班后第一天完成请假审批手续，否则按旷工处理。

③ 连续请病假超过5天的，或者当月累计请病假超过10天的，公司有权要求员工到公司指定的三级甲等医院进行复查，并以该医院出具的假条作为请假依据。

④ 员工休病假期间的工资，按以下标准计发：

1. 当月病假累计5日内的，或年度病假在20天以内的，扣发日工资的 50%，但不低于最低工资标准的 80%或以基本薪资\*80%的标准发放采取就高不就低原则；

2. 病假超过上述天数的，按最低工资标准的 80%发放病假工资。

⑤ 下列情形按旷工处理：

1. 员工自称“病假”，但在事前或事后均不提交有效病假证明的，缺勤当日按旷工处理；

2. 员工制造虚假病假证明或者通过欺诈、威胁、利诱等不当手段骗取病假证明的，缺勤当日按旷工处理，同时应按公司奖惩办法处理；

3. 员工出现病假期间外出旅游或在外兼职等情形的，视为职工欺诈取得病假处理。

⑥ 根据法律规定：员工因患病或非因工负伤，需要停止工作进行医疗时，根据本人实际参加工作年限和在本单位工作年限，给予三个月到二十四个月的医疗期。

医疗期满后，如职工仍继续请假或不能到公司报到的，将视为“在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由用人单位另行安排的工作”，公司有权予以解除劳动合同，并依法支付经济补偿。

⑦ 病假与考核、提成奖金的关联：

1. 本月内病假等于或超过 10 个工作日时，月度考核评为 0.8 或 0.8 以下不予发放月度绩效奖金；

2. 本月内病假超过 15 个工作日时，不予发放月度绩效奖金；

3. 本年内病假超过 50 个工作日时，不予发放该年年度奖金。

## (2) 事假

① 因私事而不能正常出勤的，须请事假，完成审批程序后方可休假。未办理申请假手续擅自离开岗位、或请假期满未来上班也未续假者，按旷工处理。

② 休事假需按公司规定在人事管理系统提前提交申请，员工休事假三天以上的，需提前三天申请。

③ 员工请事假在 3 天以内的(含 3 天)，在系统提交申请，由部门负责人审批。3 天以上的由部门负责人签字同意后报总经理批准。

④ 原则上每次批准事假不超过 3 天，全年累计不超过 15 天。超过上述标准的，公司不予批准。

未达到上述标准，但无正当事由的，公司亦有权不予批准。

⑤ 员工请事假时，公司有权优先安排年休假。

⑥ 事假为无薪假期，每天扣除日工资的 100%。

## (3) 年休假

① 员工在本公司工作满 1 年后，可依法享受带薪年假。但依法不享受年休假的情形除外。

② 年休假与员工累计工龄挂钩：

1. 累计工龄满 1 年不足 10 年的，年休假为 5 天；

2. 累计工龄满 10 年不足 20 年的，年休假为 10 天；

3. 累计工龄满 20 年的，年休假为 15 天。

③ 员工可申请年休假报公司批准。公司将根据生产工作的具体情况，并考虑员工意愿，统筹安排年休假。根据本公司生产工作的特点，公司可跨年度安排年休假。公司安排员工休年休假而员工自愿上班的，员工应出具书面声明，否则即应按公司安排休年休假，或按已休年休假处理。

④ 员工应提供有关工龄的证明，包括社会保险缴费记录、档案记录等，否则公司将依据员工在本公司的工作年限确定年休假天数。

⑤ 员工提出辞职，辞职前尚未休完当年年休假的，公司不对其未休年休假进行补偿。年休假跨年度未休天数，自动作废。员工请事假时，公司有权优先安排年休假。

#### **(4) 婚假**

① 符合法定结婚年龄的职工在本公司入职后结婚的，持有结婚证明，给予婚假 13 天。

② 婚假应在办理结婚登记后的六个月休完，超期的单位不再批准。

③ 婚假需提前两周提出书面申请，出具结婚证，部门经理、总经理批准后交人事部备案并一次性连续休完。

④ 本规定中的婚假天数不包括公休假和法定节假日在内。

⑤ 婚假应一次性休完。

⑥ 婚假为有薪假期，休假期间固定工资部分正常发放。

⑦ 但是，与实际上岗相关的津贴、交通补助、餐饮补助、绩效工资、提成工资、奖金等，休假期间不再享受。

#### **(5) 丧假**

① 凡与公司签定了正式合同的员工，其直系亲属（父母、配偶、子女、岳父母或公婆）去世的，可休丧假 3 天。

② 员工请丧假要求提供相关证明，应在亲属去世一个月內使用，申请丧假最迟应于休假当天提出申请。

③ 丧假为有薪假期，休假期间固定工资正常发放。

④ 但是，与实际上岗相关的津贴、交通补助、餐饮补助、绩效工资、提成工资、奖金等，休假期间不再享受。

#### **(6) 产假及相关生育假期**

① 女职工产假为 158 天，其中产前可以休假 15 天。

② 难产的，增加产假 15 天(需持有医院开具的证明)。多胞胎生育的，每多 1 个婴儿，增加产假 15 天。

③ 女职工怀孕未满 4 个月流产的，享受 20 天产假；怀孕满 4 个月流产的，享受 42 天产假。

④ 男职工配偶生育的，享受 15 天陪产假。

⑤ 女职工生育婴儿后至婴儿一周岁内为哺乳期，每天有两次哺乳时间，每次 30 分钟。多胞胎生育的，每多哺乳一个婴儿，每次哺乳时间增加 30 分钟。每天的两次哺乳时间也可以合并使用。女职工哺乳婴儿满一周岁后，一般不得延长哺乳期。

⑥ 产假天数包括其中的公休假和法定假日天数（其中前 98 天按自然日算；后 60 天不含法定节假日）。

### **(7) 孕检假：**

怀孕女职工，进行产前检查的，按公假计算。

① 产假期间工资、福利待遇

符合领取生育津贴条件的女职工，生育津贴为女职工产假期间的工资，计入个人账户。产假期间停发各项工资补贴奖金，生育津贴低于本人正常工资标准的，差额部分由公司补足。

② 不符合领取生育津贴条件的女职工，产假期间的工资待遇按下列处理：

因女职工自身的原因(包括但不限于违反计划生育规定)不能领取生育津贴的，公司不予发放产假期间工资或其它补偿。

③ 非因女职工自身的原因不能领取生育津贴的(如公司未缴纳生育保险)，在国家规定的产假期间，公司按劳动合同约定的工资发放工资。

④ 其它未作说明的产假期间，享受正常工资。

⑤ 如公司正常给职工发放产假工资，之后又申领了生育津贴的，公司有权从生育津贴中扣除公司已经发放的工资。

## **(六) 请假制度**

(1) 员工请假，均应在人事管理系统平台提前提交《请假申请》。

(2) 员工休假必须提前申请。如因紧急情况或突发急病而无法提前请假时，应在休假当天上午 8:00 通过人事管理系统请假，并在上班后第一天完成请假审批手续，否则按旷工处理。

(3) 请假必须由本人亲自办理有关手续，电话请假或委托他人代理手续的视为无效，将按旷工或自动离职处理。

(4) 请假的核决权限

	3 天以内	3 天（含）以上
员工请假时	部门经理	总经理
部门经理以上请假时	上级	总经理

注：如因主管/经理特殊原因，无法在规定期限内审批签字，可在得到主管本人电话许可后，交由行政人事部代为处理，事后补齐系统审批。

(5) 对病假、产假、婚假、丧假等需提供相应有效证明的假别，请假时不能提供有效证明的，可先请事假，但必须在事后 2 天内补齐有效证明后再作相应处理。

(6) 本制度其它条款对请假有特殊规定的，优先执行特殊规定；没有特殊规定的，按一般规定处理。

(7) 下列情形按旷工处理：

- ① 休假超期而未另行办理请假手续的；
- ② 以欺骗方式，或以不真实的请假理由取得批假的；
- ③ 请假未获得批准而自行休假的；
- ④ 制度规定的其它情形。

## (七) 违纪处理

(1) 在规定时间内未打卡或未到岗者，视为迟到；超过 30 分钟者视为旷工(最小按旷工半天计算)。

(2) 未经许可在规定下班时间前离开者，视为早退；早退超过 30 分钟者，视为旷工(最小按旷工半天计算)。

(3) 有正当理由且经核实者，或因公外出者，不按迟到、早退或旷工处理。

(4) 迟到或早退者，每次扣处全勤奖金或工资 50 元；旷工者，每次(一天为一次)扣处全勤奖金或工资 200 元，同时还应按公司奖惩办法进行处理。

(5) 考勤与绩效奖金

有下列情形时，不再享受年度绩效奖金：

- ① 当年度旷工超过超过 5 天或者连续旷工超过 3 天的；
- ② 病假、事假或其它非正常上岗天数（带薪假期除外）超过 30 个工作日的；

## 四、绩效考核

### (一) 绩效管理

员工工作绩效是指员工在工作岗位上的行为表现与工作结果，它体现了员工对组织的贡献大小。

绩效管理是指管理者与员工之间在工作目标与如何实现该目标上所达成共识的过程，以及增强员工成功地达到目标的管理方法和促进员工取得优异绩效的管理过程。绩效管理的目的在于提高员工的能力和素质，改进并提高公司绩效水平。

绩效考核是绩效管理的主要环节和手段，是指公司对员工的工作行为与工作结果全面地、系统地、科学地进行考察、分析、评估与传递的过程。

### (二) 考核方法

考核工作必须以客观事实、行为和数据为依据，以公平、公正、公开的态度进行，确保考核评估的客观性、合理性和有效性。

考核将根据员工的出勤情况、工作态度、工作技能、完成工作任务的情况以及奖惩情况作出，客观评价与主观评价相结合，主观评价以同事评价、上级评价为主。

公司按月度、季度、年度进行考核，并根据绩效管理的需要不定时的开展考核工作。

### (三) 考核结果

考核满分为考核系数为 1，考核系数得分低于 0.6 分者，将被视为不胜任工作。公司如安排其调整岗位或培训，调岗或培训后仍不胜任工作者，公司将依法解除劳动合同关系。

公司将另行制订绩效工资计发办法，将考核得分与绩效工资挂钩。

公司将以考核结果作为调整岗位、晋升员工、续签劳动合同的主要依据。

### (四) 不胜任工作

员工出现下列情形之一，将被认为属于不胜任工作：

- (1) 绩效考核得分低于 0.6 或不合格者；
- (2) 连续的一个月内在本职工作中出现两次以上错误，而该错误一般可以避免者；
- (3) 未完成工作任务，而该工作任务同岗位大部分员工均可完成者；
- (4) 其它表明员工不胜任本职工作的情况。

## 五、办公系统 ERP 管理

### (一) 目的

为创建公司高效工作团队，规范员工工作制度，提高工作效益，特制定 ERP 系统管理制度。

### (二) 原则

(1) **依据原则：**ERP 系统的相关管理处罚主要依据本文，如有与员工手册其他规定相互冲突部分，以本文为准。

(2) **及时原则：**为及时纠正员工的错误行为，使本机制发挥应有的作用，处罚将在发现违规后的 5 个工作日内进行。

(3) **公开原则：**为了使处罚公平公正，处罚结果将在公司内部公开。

(4) **公正原则：**公司所有员工将都遵守本规定，无一例外。

### (三) 处罚项目的设置

本处罚项目分为 2 类：

#### (1) 岗位工资考核

针对项目部门日志表未在规定时间内上传，直接考核岗位工资 50 元/次。

周报表未在规定时间内上，考核岗位工资 100 元/次。

月报表未在规定时间内上传，考核岗位工资 300 元/次

项目工资以及报销类数据未在规定日期之前提交的情况，按照没延迟 1 天按照 30 元考核岗位工资。

社保公积金及单独工伤明细未在规定时间内上传，考核岗位工资 50 元/次。

招聘信息未在规定时间内更新，考核岗位工资 50 元/次。

#### (2) KPI 考核扣分

项目负责人未在要求时间之前上传日志数据，若有相应 KPI 考核则当月 KPI 考核分项计为 0 分并且考核岗位工资 50 元/次工资。

若因人事档案及相关文件未及时上传造成公司重大损失的，相关责任人将按责承担损失。

### (四) 细则规定

#### (1) 责任划分

① 办公室主任负责设计每个项目或者页面表格，如有缺漏，各个负责人需要及时反馈。

② 人事部负责按期检查，并核实情况，确认后与总经理汇报并在3个工作日内进行相应处罚。

③ 财务部需在次月 25 号之前上传上月各项目的利润核算数据。

## **(2) 市场部**

市场部人员需要在确认认领项目标书后的 5 个工作日内上传系统，并按要求录入初步信息，在中标公示后的 5 个工作日完善所有信息。

## **(3) 项目部**

各项目 ERP 数据管理由部门副经理负责指导与监督项目主管落实执行，若 ERP 出现管理不善情况出现由部门副经理负责追究责任人，若部门副经理未落实责任人则考核到部门副经理。

ERP 数据管理类型可分为项目人事档案类，工作日志类，工资类 以及项目成本等。

① 项目每日完成的工作日志类数据需要在发生时间的次日 12:00 之前上传，若有特殊情况提前向公司报告。

② 人事档案类及员工合同需要次月 15 号之前移交人事部归档；

③ 项目工资以及报销成本类需要在次月 20 号之前完成数据上传。关于临时用工项目（临时工工资）日志表需要在费用审批前上传数据。

## **④ 周报表**

关于周汇报表，各项目主管务必在每周一早上 10 点之前上传上周的生产汇总表，具体表格见“审批菜单-周志汇报表”。

## **⑤ 月报表**

关于月度汇报表，各项目部经理务必在次月 5 号前，上传上月月度生产数据汇报表，具体表格见“审批菜单-月度汇报表”。

## **⑥ 社保公积金及单独工伤**

关于社保公积金及单独工伤缴纳明细表，各项目负责人务必在本月 3 号前（遇周末及法定节假日务必提前上传，特殊情况另行通知），上传本月月度社保公积金及单独工伤明细，具体表格见“公司数据分析表-公司社保月度缴纳明细表、公司数据分析表-公司月度公积金统计表、公司数据分析表-单工伤统计表”。

## ⑦ 招聘信息

关于项目招聘信息，各项目负责人务必每周一早上 10 点之前更新招聘信息，确保招聘信息的及时性和准确性。具体表格见“招聘部-项目招聘信息”。

## (4) 人事部

人事部需要上传数据可分为内部薪资类、内部人事档案类。由人事部负责管理的项目（具体以实际运营情况为准），其包含但不限于人事代理、劳务派遣和劳务外包项目需要录入每个月薪资表、社保明细表、最新的人事档案。

档案类派遣项目由招聘专员在规定时间内负责录入上传各自招录人员的人事档案由人事部进行督促落实。

内部人事档案应在员工入职一周内录入。

## (5) 招聘部

招聘部需要在次月 10 日前更新上月招聘员工状态信息并在每个项目发薪日前完成银行卡号等信息的收集。

## (6) 关于企业邮箱使用

① 总经办负责管理公司企业邮箱，负责邮箱设置、账号分配等，保障系统正常运行。

② 公司邮箱统一命名规则为“rh+序号”@lygrhr1.com，用户名严禁随意改动和调换。

③ 各部门、个人的任何请示、回复、传达、报表、文件、公务、对外联系等一切工作沟通与协调必须通过企业邮箱完成。

④ 各部门、个人的沟通邮件必须至少保存 20 个工作日，离职人员不得删除离职前近三个月内的所有工作文件。

⑤ 各部门、个人收到邮件后，主接收人必须立即予以回复（在本权限范围内能够解决或协调解决的）或转发上级领导（在本权限范围内无法解决的，可附上自己的意见），严禁拖沓、推诿、延迟。

⑥ 为保证邮箱正常使用，每天在岗时间必须开启邮件软件，有新邮件要及时查看。

## 六、费用报销制度

### (一) 总 则

为了加强公司内部管理，规范公司费用报销流程，合理控制费用支出，特制定本制度。本制度适用公司所有人员。

## **(二) 费用报销制度**

(1) 报销人应取得真实合法的原始凭证，如增值税发票，专用发票定额发票、机打发票或其他正规发票，无发票情况提前报备后开具收据；

(2) 报销人因某些特定原因无法取得发票、收据的，提前报备后，需要提供其他发票冲抵，并提供实际发生费用的截图以证明其真实性；

(3) 对于没有提前报备的收据、无发票且无法给出合理说明的费用一律不报销。

(4) 当月报销次月 2 号之前必须填写上交审核，过时不予报销。

## **(三) 费用报销单填写及票据粘贴要求**

(1) 报销单据填写应力求字迹工整，整洁美观，不得随意涂改，各票据应均匀贴在报销单封面后的粘贴单上，整份报销单各部分厚度应尽量保持一致；单据应用回形针或胶水整齐粘贴左上角，切勿用订书机装订。

(2) 报销单据金额、类型相同的(如车票等),应尽量粘贴在一块，并按金额大小排列，报销票据在粘贴时，确保审核人能够完全清楚地审阅到报销金额。

(3) 报销单据一律用黑色钢笔或中性笔填写，禁止使用圆珠笔或铅笔；

(4) 报销单据应填写完整，注明部门和项目，大小写金额要一致，并经领导批准才有效，报销单据不得涂改，粘贴好后请仔细核对金额，票据金额与填写金额不符，财务不予报销；

(5) 有实物的报销单据须由验收人验收后在发票背面签名确认；

(6) 票据需注明业务发生时间、地点、人物事件等资料；

(7) 发票尚未拿到的情况下，除特殊审批同意，一律不得报销。

(8) 对于金额大于或等于 1000 元的采购费用，需要提前于公司系统提交采购申请，并由总经理审批后，再进行采购(若情况紧急的需要电话向总经理报备后采购)。若未经审批，预算外费用将不予报销。

## **(四) 差旅费报销**

公司人员因公外出所发生的车费、省内(省外)差旅费、通讯费、招待费、食宿费等按规定标准在限额内实行实报实销，超出标准部分自行承担。

(1) 出差补贴及标准

标准	员工	注意事项
交通费	驾车，动车、火车，客车	自驾出行情况下，过路费实报实销，需提供对应票据，油费采用0.8元/公里报销形式，需提供油费发票，车内里程变化照片，填写报销单据时，写明出差日期和对应出差目的地。
住宿费	一线城市《180/天》、二线城市及以下城市《120元/天》、城镇《100元/天》	因发票丢失或者无法拿到发票的情况下，采用其他发票抵充费用的情况下，需要提供实际费用截图，以证明真实性。
餐补	50元/天	午餐和晚餐20元/次，早餐10元/次，出差日期当日下午回程的，餐补按次折算。酒店或者出差目的地提供用餐情况下，相应扣除。
其他	实报	非常规开销均需要提前在系统提交审批。

① 住宿费报销时必须提供住宿发票，实际发生额未达到住宿标准金额，差额不予补偿，超出标准部分自行承担。

② 出差期间招待客户需要事先申请经总经理同意后方可报销招待费，并相应扣除对应餐补费。

③ 出差时由对方单位提供餐饮、住宿及交通工具等将不予报销相关费用。

④ 部门负责人以上(含部门负责人)出差确需乘坐飞机的，一律先申请，经总经理批准后方可乘坐飞机。

⑤ 住宿费标准为标准间标准。同性两人一道出差可一同住宿的仅享受一个标准间住宿标准。

⑥ 出差人员报销差旅费时，需附出差清单(注明出差日期、事由、地点、到达时间、报销金额)，同时注明有无住宿费，贴上住宿票费用，标准部分凭发票报销(发票金额大于费用标准的按标准报销，发票金额小于费用标准的按实际金额报销)。

## (五) 业务招待费管理

(1) 招待费包括因公请客的餐费、礼品费、旅游费开支等；

(2) 各部门因公招待必须事先申请各公司总经理批准，如有特殊原因，必须事先电话请示批准，原则上不允许“先斩后奏”的报销；

(3) 招待费发票日期栏必须填写清楚并说明招待事由；

(4) 其它非公招待客人一律个人承担；

## **(六) 借款标准**

(1) 员工因公(因私一律不予借支)需要借款,必须填写领款单并注明该笔款项的用途,经公司总经理,审批通过后,财务方可支取。

(2) 单笔借支或报销金额超过 3000 元,需要提前一天通知公司出纳备款。

## **(七) 费用审批管理**

(1) 总经理或外出时可以指定授权人(或电话授权),经各公司财务负责人审核后予以支付,对不符合财务制度的单据,有权拒绝支付,总经理回来后要补办审批手续。

(2) 审批人应当根据上述货币资金授权批准权限的规定,严格在授权范围内进行审批,报销费用内容不得超越审批范围,

(3) 报销人徇私舞弊、弄虚作假的,对违规违纪金额不予报销;对已经报销的,除退回违规报销金额外,同时对报销人予以违规报销金额 1-5 倍的罚款,情节严重者一律开除并做进一步处理。

(4) 财务人员在收到报销单据后应审核报销单据是否填写、粘贴规范,是否经过相关部门负责人有效批准,所附单据是否合法合规等,对符合要求的报销单据应及时审核,对不符合要求的应退回报销人并向报销人说明退回理由。

(5) 出纳收到报销单后应检查部门负责人、会计、总经理签字是否齐全,对审批手续齐全的报销单据应及时给予报销,对于不符合审批手续的报销单出纳有权拒绝报销或付款。

# **七、知识产权和保密义务**

## **(一) 知识产权**

员工的职务发明或职务作品,或在业余时间,利用公司提供的资金、技术、信息或其他条件完成的有关新产品开发研制的产品、论文、图纸稿件、书籍、专利等产权都属于公司所有。员工无权占有,无权对外提供。

在员工与公司劳动合同终止或解除或因其他原因离开公司后,员工应向公司交还其公司的全部技术文档、备忘录、客户名单、财务报表或推销资料等,且不得在其他场合传播和使用。

## **(二) 保密义务**

由于竞争的存在以及员工对公司的责任，公司任何员工都不应将有关公司的任何情报泄漏给任何人（公司授权者除外）。对于个人的工资、其他工作伙伴的信息、公司的财务经营数据、人事政策等等，员工都有义务保密。这既是一种良好的工作作风，同时也是对别人尊重的道德表现。这种保密的义务，不仅限于员工在公司工作期间内，在员工离开公司后，都应承担这种义务。

### (三) 保密范围

公司商业机密和保密资料如下表：

经营信息	公司重大决策中的秘密事项
	公司尚未付诸实施的经营战略、经营方向、经营规划、经营项目及经营决策
	公司内部掌握的合同、协议、意向书及可行性报告、主要会议记录
市场信息	供销情报及客户信息
	市场及销售的预测、计划及其他信息
	公司所掌握的尚未进入市场或尚未公开的各类信息
财务信息	公司财务预决算报告及各类财务报表、统计报表
	公司的资金筹措渠道和银行借贷情况
人事信息	公司人力资源管理制度和规划等等
	公司职员人事档案、工资、劳务性收入等资料

### (四) 保密措施

对于公司的商业机密和保密资料，公司采取保密措施如下：

- (1) 属于公司商业机密和保密资料的相关文件、资料和其他物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由专人负责执行；
- (2) 公司的商业机密和保密资料应在设备完善的保险装置中保存，由专人负责执行；
- (3) 未经总经理或主管副总经理批准，不得复制和摘抄；
- (4) 收发、传递和外出携带，由指定人员负责，并采取必要的安全措施；
- (5) 属于公司秘密的设备或产品的研制、使用、保存、维修销毁，由公司指定专门部门负责执行，并采取相应的保密措施；

(6) 当公司外部的人员或机构向员工要求提供有关公司资料,对于其中涉及到商业机密和保密资料的部分,一般情况下员工应告知无授权并拒绝提供。在对外交往与合作中确需提供公司秘密事项的,应当事先经总经理批准;

(7) 不准在私人交往和通信中泄露公司秘密,不准在公共场所谈论公司秘密,不准通过其他方式传递公司秘密;

(8) 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公司;

(9) 若员工对信息的保密程度无法确定,应先视其为保密信息直至被公司管理层或上级确定为可以对外透露的信息。

## **八、员工档案**

### **(一) 人事档案**

人事档案是指员工在进入公司工作前,由国家事业单位、机关、学校或用人单位办理的个人历史记录材料。

因公司不具备人事档案管理资格,员工的原始人事档案一律不予保管。由公司或者员工个人委托当地人才服务中心档案室代为托管。

### **(二) 工作档案**

在员工进入本公司后,由公司人力资源部负责建立和保管员工的工作档案,其主要内容包括:劳动合同、培训合同、个人资料表、升迁记录、工资福利、表彰及处分记录等。

本档案归公司所有,当员工离职后,此档案留存本公司。

### **(三) 离职档案办理**

员工应当自离职生效之日起 15 天内将档案从公司转出,转入新单位、人力交流中心、劳务市场。

员工过期不到公司人力资源部办理档案转出手续的,如有丢失或保管不善概不负责。

公司自员工离职生效之日起将不负责为员工支付任何保险及出具任何与调动档案无关的证明。

## **九、人员的奖惩方案**

### **(一) 主旨**

为加强公司管理，教育员工遵守国家法律法规，遵守社会公德、职业道德以及公司各项规章制度，维护正常工作程序，保障公司各项制度的执行，促进全体员工奋发上进，根据国家有关规定并结合公司实际情况，制订本奖惩规定。

## **(二) 奖惩原则**

制订奖惩规定的原则是：

1. 有章可依，有章必依，违章必惩，奖惩严明，赏罚有度；
2. 精神鼓励与物质鼓励相结合，教育与惩罚相结合。

## **(三) 负责部门**

奖惩规定由公司行政人力资源部负责贯彻并督察实施情况。

## **(四) 奖励种类**

本公司员工之奖励分为嘉奖、记功、晋级、奖金、总经理特别奖励五种。

### **(1) 员工具有下列情况之一者，可予嘉奖：**

- ① 品德优良、技术超群、工作认真、恪尽职守者；
- ② 领导有方，使业务工作拓展有相当成效者；
- ③ 品行端正，遵守规章、服从领导，堪为全体员工楷模者；
- ④ 厉行节约，或利用废料有显著成绩者；
- ⑤ 工作积极、忠于职守、遵纪守法、文明礼貌、模范执行公司规章制度，全年未出现事故者。

### **(2) 员工有下述情况之一者，可酌予记功：**

- ① 超额完成公司利润计划指标，经济效益显著者；
- ② 对于主营业务有重大拓展或改革并有实效者；
- ③ 积极向公司提出合理化建议，其建议被公司所采纳者；
- ④ 敢于制止、揭发各种侵害公司利益之行为者；
- ⑤ 执行临时紧急任务能依限完成者；
- ⑥ 维护公司利益和荣誉，保护公司财产防止事故发生与挽回经济损失有功者；
- ⑦ 维护公司的规章制度，对各种违纪行为敢于制止、批评、揭发者；
- ⑧ 对社会做出贡献，使公司获得社会荣誉者；
- ⑨ 具有其他功绩，总经理认为应给予奖励者。

### **(3) 员工有下述情况之一者，可酌予晋级：**

- ① 对主办业务有重大革新，提出具体方案，经实行确有成效者；
- ② 办理重要业务成绩特优、产生重大利润或有特殊成绩者；
- ③ 适时消灭意外事件或重大变故，使公司免遭损害者；
- ④ 在恶劣环境下，不顾个人危险尽力职守者；
- ⑤ 坚持业余自学，不断提高业务水平，在公司任职期间，获取硕士以上文凭或其他专业高级以上职称和证书者；
- ⑥ 具有其他功绩，总经理认为应给予晋级者。

a. 其他维护公司利益和名誉，为公司创造利润和价值的行为，有事实证明者，亦予以奖励。

b. 公司员工具有上述各项情况并取得相应奖励时，经公司经理办公会议批准，可单独或同时给予 100-1000 元人民币奖金。

c. 总经理特别奖励，由总经理根据公司员工的功绩确定，给予不同程度奖励。

## **(五) 奖励换算**

员工一年内累计嘉奖 3 次等于记功 1 次，累计记功 3 次可奖励晋级一档工资。

## **(六) 奖励流程**

员工的奖励，由员工所在部门或主管领导向公司行政人力资源部推荐，并按人事管理权限划分进行审核批准，由行政人力资源部落实执行。

## **(七) 其它奖励待遇**

事迹突出的员工除给予奖励外，公司还将在学习、休假等方面给予优先考虑。

## **(八) 违纪处分**

本公司之处分为下述几种：

警告、记过、解除劳动关系，并配合扣款措施。

### **● 警告处分**

员工有下列情形之一的，给予警告处分，并从工资中扣款五十元：

- (1) 工作上消极怠工者；
- (2) 因工作失误导致过失，情节轻微者；
- (3) 不服从上级安排或指示者（初次）；
- (4) 代人刷卡或委托他人刷卡者（初次）；
- (5) 工作时间内短期（10 分钟内）无故脱离工作岗位者，未造成严重后果者；

- (6) 浪费公物，情节轻微者；
- (7) 在公司随地吐痰、乱扔烟头或其他废弃物者；
- (8) 利用公司车辆办理私人业务者；
- (9) 值班、检查、管理或监督人员管理疏忽及不认真履行职务者；
- (10) 未遵守就餐时间及餐厅秩序者；
- (11) 品行不端正、谩骂或辱骂他人者；
- (12) 工作场所喧哗、嬉戏、吵闹，妨害他人工作者；
- (13) 不按公司规定着装及佩戴劳保用品者；
- (14) 个人发型不符合公司规定者；
- (15) 拒绝公司因工作需要为其安排的健康体检者；
- (16) 指定受培训人员无故不参加培训学习者；
- (17) 未经组织者批准不参加公司、部门或班组会议者；
- (18) 在公司组织的会议、活动中不遵守秩序者；
- (19) 妨害现场工作秩序或违反安全生产规定者；
- (20) 不履行请假手续而缺勤者；
- (21) 不按照公司规定使用浴室、足球场、篮球场、体育器材及各种生活、体育设施者；
- (22) 一个月内（从第一次发生之日计算）迟到、早退、不按时到岗累计 3 次以上者；
- (23) 旷工 1 天者；
- (24) 其他有上述类似情况行为者。

### ● 记过处分

员工有下列情形之一的，给予记过处分，并从工资中扣款二百元：

- (1) 对上级指示或有期限之命令，无正当理由未如期完成者；
- (2) 工作上消极怠工，情节较为严重者；
- (3) 在公司规定的禁烟区内吸烟者；
- (4) 工作时间内无故脱岗超过 10 分钟以上者，或者虽未超过 10 分钟，但造成一定影响或损失者；
- (5) 在工作时间内从事与本职工作无关活动(包含玩手机或电脑游戏、看电影、小说、听音乐等)者；

- (6) 未经许可擅自带外人进入公司者；
- (7) 值班、检查、管理或监督人员管理疏忽或未认真履行职务，影响较轻者；
- (8) 因工作疏忽或失误，导致机器设备或物品器材遭受损害，或对本人、他人造成伤害者；
- (9) 违反安全生产管理操作流程、规定，对本人或他人造成人身伤害者；
- (10) 利用职务之便谋取私利(投机取巧)情节较轻者；
- (11) 携带危险物品进入公司者；
- (12) 中伤、挑拨、诽谤同事者；
- (13) 未做好上下班次交接工作者；
- (14) 累计旷工二日者；
- (15) 代替他人刷卡或委托他人刷卡，超过(并包括)2次者；
- (16) 一个月内(从第一次迟到、早退、不按时到岗之日计算)迟到、早退、不按时到岗累计5次以上者；
- (17) 擅离职守导致发生事故使公司蒙受损失，情节较轻者；
- (18) 泄漏生产经营或业务上机密，影响较轻者；
- (19) 遗失所管之重要文件、机件、物件或工具者；
- (20) 恶意撕毁公文或公告文件者(初次)；
- (21) 擅自变更作业方法者；
- (22) 其他被公司认定为具备上述类似行为者。

### ● 解除劳动关系

员工有下列情况之一的，属于严重违反规章制度与劳动纪律，解除劳动关系并不支付任何经济补偿金：

- (1) 利用职务便利谋取私利或未经许可从事和公司利益关联的行为；
- (2) 收受他人或其他公司贿赂、以不正当手段谋取私利(包含回扣等)的；
- (3) 私自占用公司财物或擅自将公司财物授予他人的；
- (4) 贪污、挪用公款的；
- (5) 通过虚假发票或与实际用途不符的发票报销的；
- (6) 上述行为，均无论金额大小，且无论是否已经实际取得利益。
- (7) 扰乱工作秩序或破坏公司风气的行为：
  - ① 工作时间内睡觉，情节严重的；

- ② 公司内玩牌、赌博的；
  - ③ 工作时间内在公司饮酒或酗酒后上班的；
  - ④ 工作时间内无故脱岗超过 30 分钟以上者，或脱岗影响生产的；
  - ⑤ 在工作场所及工作时间内利用公司材料或设备制造私人物品的；
  - ⑥ 以暴力威胁、恐吓他人或严重侮辱、攻击、诋毁他人的；
  - ⑦ 打架斗殴的，无论起因为何；
  - ⑧ 寻衅滋事、聚众结伙或指使外公司人员到公司闹事的；
  - ⑨ 对上级指示不执行或延误执行，情节严重的；
  - ⑩ 拒不接受公司工作调派或命令，经教育后仍不悔改的；
  - ⑪ 工作态度恶劣，经教育后仍不改正的；
  - ⑫ 张贴或散发传单、图片，或本人参与、教唆、怂恿他人罢工、停工、怠工的；
  - ⑬ 盗窃公司或他人财物的；
  - ⑭ 故意损毁公司公文、重要文件或损毁公司印章的。
  - ⑮ 过失或故意损坏公司财产、设备、器材、材料，或泄露公司机密，造成公司损失金额达 3000 元以上的；
- (8) 违反国家相关法律法规的行为：
- ① 因违法被拘留的；
  - ② 被追究刑事责任的；
  - ③ 吸食毒品(含麻醉剂等)的；
  - ④ 隐瞒传染病或其他病史，危害其他员工健康的；
  - ⑤ 参加非法组织、游行示威、集会，经劝告仍不悔改者；
  - ⑥ 违反国家或本市计划生育管理规定超生超育的；
  - ⑦ 违反法律法规，影响公司名誉的；
- (9) 违反公司安全管理行为的：
- ① 在公司禁烟区域内吸烟，造成任何安全事故的；
  - ② 未经许可携带危险或违禁物品进入公司，经劝说后仍不改正的；
  - ③ 出入公司拒不接受检查，经教育后仍不改正的；
  - ④ 损坏、占用、挪动公司安全管理设施(含消防设施)，引发安全事故的；
  - ⑤ 未遵守公司安全操作管理流程、规定，造成公司损失 3000 元以上的；

(10) 违反考勤管理规定的行为：

① 累计旷工五日，或连续旷工三日以上的；

② 一个考勤月内迟到、早退、不按时到岗累计 5 次以上或全年迟到、早退、不按时到岗 10 次以上的；

③ 捏造虚假事实骗取休假或虚报生病、伪造证明请假缺勤的；

(11) 泄露公司机密、违反信息管理规定、损害公司声誉及形象的行为：

① 未经公司许可，将公司信息、文件、帐簿带出公司或利用邮件发送给外人，对公司造成严重损失的；

② 故意销毁、隐藏公司重要文件、资料、信息的；

③ 未经许可，偷阅、窃取、销毁公司或个人文件、资料的；

④ 使用非本人电脑 ID 号码、IP 地址等，对公司正常生产或他人工作造成严重影响的；

⑤ 因个人故意或过失行为，对公司的形象及声誉造成严重影响的；

(12) 虚假行为方面：

① 入职时提供、填写虚假材料、信息的；

② 提供虚假出勤、加班记录的；

③ 编制、捏造虚假数据、报告的；

④ 隐瞒事实不报，对公司造成严重影响的；

⑤ 包庇他人错误行为，或做伪证的；

(13) 履行职务不良的行为：

① 不遵守工作规定和流程，造成公司损失金额 3000 元以上的；

② 盗用公司名义，造成公司损失金额 3000 元以上的；

③ 本公司工作期间，在其他公司、单位兼职或提供劳务的；

④ 自行注册、参股同行业公司或在职期间参与其他公司经营的；

⑤ 对公司安全管理规定履行懈怠或疏忽，对公司造成损失金额 3000 元以上的；

⑥ 值班、检查、管理或监督人员管理疏忽及不认真履行职务，给公司造成严重损失的；

(14) 在职期间被警告处分三次及以上的；或被警告处分后，又被处以其他处罚一次的，或被处以记过处分二次及以上的；

(15) 其他规章制度规定的严重违纪行为；

(16) 被公司认定的严重违反公司规章制度或严重紊乱公司正常生产秩序的行为。

### **(九) 从重处理**

如员工的违纪行为同时符合本规定中两种处罚标准，则应按较重的处罚标准进行处理。

### **(十) 赔偿经济损失**

对造成经济损失责任人，除按本规定第七条、第八条进行惩处外，还应按以下规定赔偿公司损失：

(1) 造成公司经济损失 3000 元及以下者，责任人应赔偿损失的 30%至 50%；

(2) 造成公司损失 3000 元及以上者，由部门主管和法律顾问提出索赔处理意见，报公司总经理批准后，由行政人力资源部监督执行，情节严重者上报司法机关依法处理。

### **(十一) 权责分配**

员工的奖励或惩处由各部门、各主管领导提供材料，由行政人力资源部负责调查落实，审核批准权限按人事管理责权划分执行。

### **(十二) 经济处罚**

公司员工具有上述各项情况并被处以相应处罚时，经公司经理办公会议批准，可单独或同时给予 100-1000 元人民币罚款。

### **(十三) 记入档案**

员工受奖惩情况记入人事考核档案中，处罚情况由行政人力资源部每月统计。

### **(十四) 将功补过**

为使受到惩处的员工将功补过，在同一年度中，功过可以相抵，方法如下：

(1) 1 次嘉奖可与 1 次警告相抵；

(2) 1 次记功可与 1 次记过相抵；

(3) 同年中功过抵消后，对年终评比、提薪、晋级等不发生影响。

### **(十五) 其它处理**

当年内受过警告处分以上惩处的员工若功过未抵消或连续三个月考核均为本部门最后三名者不得参与晋级和职务升迁。

## 第十三节 突发事件应急预案

### 一、总则

1. 在工作时间发生突发事件需要调集保洁人员的，5分钟之内必须携带好工具赶至事发现场；

2. 在工作时间之外发生突发事件需要调集保洁人员的，1小时之内必须调集足够保洁人员携带好工具赶至事发现场。

### 二、应急突发事件清单

序号	事件
1.	停水跑水、停电应急预案
2.	消防应急预案
3.	紧急疏散预案
4.	高空坠落应急预案
5.	盗窃应急预案
6.	意外伤亡应急预案
7.	公共事件应急预案
8.	水管突发爆裂处理预案
9.	污水井跑漏预案
10.	突发滋事处理预案
	遗失物品的处理预案
	群发事件处理预案

### 三、停水跑水、停电应急预案

为正确、有效、快速地处理停水跑水、停电事件,最大限度地减少因停水、停电造成的影响和损失,保证公司正常生产、办公秩序,特制定本应急预案。

#### (一) 适用范围

因水、电相关设备损坏及自然灾害导致的水、电供应出现危机引起的对公司正常生产、办公构成重大影响和严重威胁的停水跑水、停电事件。

#### (二) 组织机构

组长：

成员：

### **(三) 步骤**

#### **1. 停水**

##### **(1) 计划性停水**

① 公司外部检修或内部检修需要停水, 行政部接到自来水公司或公司检修部门通知后提前半个工作日通知受影响的部门负责人, 告知具体停水时间及供水时间, 协助大家提前做好工作安排或备水准备。

② 各部门接到停水通知后要对用水的设备进行排查, 必要时关闭机器; 厨房接到通知后应提前备足用水; 秩序维护组长应对消防水系统进行储水确认, 确保消防水系统始终处于工作状态; 保洁员应在使用较频繁的公共洗手间备置些清水供大家洗手之用。正常供水后取消。

③ 各部门关闭本部门区域的水龙头或阀门; 秩序维护人员关闭公共卫生间、配套用房等区域的水龙头或阀门; 餐厅负责人及时关闭餐厅区域的水龙头或阀门。

##### **(2) 突发性停水**

① 未知原因的紧急停水情况发生时, 行政部得知消息时应立即通知物业排查停水原因, 同时向供水公司询问停水原因及恢复供水的时间, 及时反馈给各系统负责人及分公司负责人。

#### **2. 停电**

##### **(1) 计划性停电**

① 行政部收集或接到外部或内部停电信息后, 及时电话通知各系统负责人、各分公司负责人、各部门负责人, 并告知具体停电信息及工作时间调整方案等; 如在工作时间停电, 行政部应在停电前 10 分钟与各系统负责人、各分公司负责人、各部门负责人确认, 提前保存电脑信息或关闭相关设备; 厨房应提前做好备餐事宜。

② 供电恢复前 10-20 分钟行政部应电话通知各系统负责人、各分公司负责人、各部门负责人确认各岗位电器、设备处于关闭状态, 避免电压不稳烧坏设备。

##### **(2) 突发性停电**

① 当突发性停电发生时行政部应立即通知物业排查停电原因, 由秩序维护组长、行政部设备专员向供电所询问停电原因及恢复供电的时间, 明确停电原因后, 行政系统负责人确定临时工作时间调整方案, 由行政专员及时反馈给各系统负责人、各分公司负责人、各部门负责人及班车驾驶员; 并通知厨房做好备餐事宜。

② 节假日或晚间突发性停电时,秩序维护队应联系供电所确认停电原因,并通知行政专员,由行政部将信息反馈给各部门负责人。

③ 晚间停电时,秩序维护队要加强服务区域的巡查工作,必要时可抽调白班人员加强安保,直到供电恢复。

## **四、消防应急预案**

### **(一) 目的**

为了贯彻、执行“预防为主,防消结合”的火灾防范工作方针,严格落实公司安全防火工作,防止火灾事故的发生,以及在火灾事故发生时能得到迅速、果断地处理,防止事故扩大。现根据《中华人民共和国消防法》、电气防火(防爆)安全规程及火灾扑救、逃生基本知识,制定本应急预案。

### **(二) 适用范围**

适用于本公司对火灾防范应急工作的处置。

### **(三) 基本原则**

预防为主、及时扑救、重点防护、及时报警。

### **(四) 组织机构及其职责**

#### **1. 火灾防范工作领导小组**

① 成立火灾防范工作领导小组组长由公司总经理担任,副组长由公司副总经理担任,各部门主要负责人为小组成员。

#### **2. 工作领导小组主要职责**

- ① 认真贯彻落实消防法律、法规及有关规章制度,做好防火安全工作。
- ② 负责开展防火安全教育、灭火器材配置等防火工作的检查,督促落实防火安全措施和火灾隐患的整改。
- ③ 负责组织开展灭火技能训练和预案演练,提高自救灭火能力。
- ④ 根据火灾现场情况,指挥和组织力量进行火灾扑救和抢险。
- ⑤ 配合公安、消防等部门灭火工作,保护火灾现场,并协助调查火灾事故原因和事故分析。

### **(五) 火灾防范重点部位**

重点部位为机房、库房、档案室、财务室、食堂、办公室、中控室、自动化控制间等。

## **(六) 消防演练预案**

1. 贯彻落实有关安全工作通知精神，落实预防为主的安全管理思路，确保在发生火灾时，各项应急工作高效、有序地进行，最大限度减少人员伤亡和财产损失，根据只能部门的要求，结合实际情况，特制定本预案；

### **(1) 消防应急机构。**

总指挥：

副总指挥：

指挥部成员：

总指挥职责：保证现场抢险救灾，人员运送，现场用车、工具和其它物资等，同时负责现场安全保卫、保护人员查询，组织疏散救护受伤人员。

### **(2) 防护救护组**

组长：

职责：负责组织抢救队伍，在 120 救护人员来到之前，利用现有的医疗设施挽救伤员。

### **(3) 灭火行动组**

组长：

组员：

职责：利用工作区域微型消防站配置的消防器材以及设施权利进行扑救。

### **(4) 疏散行动组**

组长：

职责：引导全体员工迅速转移到安全地带并负责重要物品的看守工作。

### **(5) 通讯联络组**

组长：

当班保安员班长职责：迅速与消防大队或当地消防部门取得联系，引导消防车进入现场。

### **(6) 电力保障组**

组长：

职责：迅速关闭，切断输电、燃气。

## **2. 处理程序**

(1) 当某处发生火灾时，全体人员应保持镇定，及时报告并迅速依据任务分工和组

长命令担负灭火救援工作。

(2) 迅速关闭，切断输电、燃气，拨打电话“119”报警和向员工示警，并拨打电话报告消防火灾指挥小组，现场管理人员应予协助。迅速开展抢救人员主要内容的现场救护工作，及时将受伤人员转移并送至附近救护站救护。

(3) 向“119”报警时，内容必须完整。即必须报告发生火灾的单位的详细地址，火势情况，报警人的姓名及电话号码。

(4) 火灾疏散逃生的组织指挥，当卫处或后勤处得到火灾事故报警后，立即赶赴火灾现场指挥员工疏散，以在火灾现场的最高级别领导为扑救现场总指挥，其他人员必须无条件地听从指挥。

(5) 疏散逃生的组织分工，火灾现场的总指挥负责指挥，管理人员迅速通知员工并告知按下达的指令和规定的线路有秩序地撤离，同时命令切断电源，搬走易爆易燃物品。

(6) 撤离顺序，无论是办公还是宿舍楼，最先起火的那一层首先撤离，紧接着是从起火的上层开始，从下层依次到上层方向撤离，然后再从最先起火的下层开始，按从上到下的顺序依次撤离。如果火灾发生在最高层，则按从高层到低层的顺序撤离。火灾点的下一层至第一层是否撤离，由火灾现场总指挥根据具体情况决定。

(7) 在撤离时，员工要服从指挥，不得争先恐后，相互拥挤，以防互相践踏。可否携带物品，一律按火灾现场最高指挥的命令执行。

(8) 当火势过猛，楼道被烟火封锁住的逃生办法：

- ① 用水浇湿全身，用湿毛巾或衣物罩住头部，用半蹲姿势顺楼梯往下撤离。
- ② 在无法通过烟火封锁时，可用湿被或床单封住卫生间门，呼救等待救援。
- ③ 在既被火封锁，救援人员又未能到位的危急情况下，可用绳索或将数床床单边接成条，系住一端沿布条攀沿逃生，切忌擅自往下跳。

## 五、紧急疏散应急预案

### (一) 目标

确保在紧急情况下，所有人员能够迅速、安全地疏散到指定的安全区域，最大限度地减少人员伤亡和财产损失。

### (二) 原则

1. 生命至上原则：在任何情况下，保障人员的生命安全是首要任务。
2. 快速反应原则：一旦发生紧急情况，能够迅速启动应急预案，组织疏散行动。

3. 有序疏散原则：疏散过程应有序进行，避免混乱和拥挤，防止发生踩踏等次生事故。

4. 就近疏散原则：选择距离人员最近、最安全的疏散通道和出口进行疏散。

### **(三) 应急组织机构及职责**

#### **1. 应急指挥中心**

成立以单位负责人为组长的应急指挥中心，负责全面指挥和协调紧急疏散工作。其职责包括：

- (1) 制定和修订紧急疏散应急预案。
- (2) 组织应急演练和培训。
- (3) 在紧急情况下，做出决策，指挥疏散行动。

#### **2. 疏散引导组**

由熟悉单位内部环境和疏散通道的人员组成。其职责包括：

- (1) 在紧急情况下，引导人员按照预定的疏散路线进行疏散。
- (2) 维持疏散秩序，防止人员拥挤和踩踏。

#### **3. 安全保卫组**

负责维护单位内部的安全秩序，防止不法分子趁机作案。其职责包括：

- (1) 在疏散过程中，保障疏散通道和出口的畅通。
- (2) 阻止无关人员进入危险区域。

#### **4. 医疗救护组**

由具备一定医疗知识和技能的人员组成。其职责包括：

- (1) 在疏散集合点对受伤人员进行初步救治。
- (2) 联系医疗机构，及时将重伤人员送往医院治疗。

#### **5. 后勤保障组**

负责提供应急疏散所需的物资和设备保障。其职责包括：

- (1) 准备应急照明、广播设备、防护用品等物资。
- (2) 保障应急通信的畅通。

#### **6. 预防措施**

##### **(1) 安全教育培训**

定期组织员工参加安全教育培训，提高员工的安全意识和应急逃生能力。培训内容

包括：

- ① 常见紧急情况的识别和应对方法。
- ② 疏散路线和安全出口的位置。
- ③ 灭火器、消火栓等消防设施的使用方法。
- ④ 安全检查和隐患排查

定期对单位内部进行安全检查和隐患排查，及时发现并消除安全隐患。重点检查内容包括：

- ① 消防设施和器材的完好性。
- ② 疏散通道和安全出口的畅通情况。
- ③ 电气设备的安全性。

#### (2) 制定和张贴疏散指示标识

在单位内部显著位置张贴疏散指示标识，标明疏散路线和安全出口的位置。疏散指示标识应清晰、醒目，易于识别。

## 7. 应急响应程序

### (1) 警报发布

当发生紧急情况时，由应急指挥中心发布警报。警报方式可以包括：

- ① 消防警铃。
- ② 广播系统。
- ③ 人工呼喊。

### (2) 疏散行动

- ① 疏散引导组迅速到达指定位置，引导人员疏散。
- ② 员工听到警报后，立即停止手头工作，按照疏散指示标识和引导人员的指示，

迅速有序地向安全出口疏散。

- ③ 在疏散过程中，员工应保持冷静，用湿毛巾捂住口鼻，低姿前行。
- ④ 安全保卫组维护疏散秩序，保障疏散通道和出口的畅通。

### (3) 集合与清点

人员疏散到指定的安全集合点后，各部门负责人立即清点本部门人数，并向应急指挥中心报告。应急指挥中心对总人数进行核实，确保所有人员都已安全疏散。

### (4) 医疗救护

医疗救护组对受伤人员进行初步救治，对于重伤人员，及时联系医疗机构送往医院治疗。

### **(5) 火灾扑救**

如果是火灾事故，在确保人员安全疏散的前提下，义务消防队可以进行火灾扑救，控制火势蔓延。

## **8. 后期处置**

### **(1) 恢复与重建**

紧急情况结束后，组织相关部门对受损的设施和设备进行修复和重建，尽快恢复正常的生产和生活秩序。

### **(2) 事故调查与处理**

对紧急情况的原因进行调查，分析事故原因，总结经验教训，对相关责任人进行处理。

### **(3) 应急预案的修订**

根据紧急情况的处置情况和总结的经验教训，对应急预案进行修订和完善，提高应急预案的科学性和实用性。

## **9. 应急演练**

### **(1) 演练目的**

通过定期组织应急演练，检验和提高应急预案的可行性和有效性，增强员工的应急逃生能力和各部门之间的协同配合能力。

### **(2) 演练内容**

包括警报发布、疏散行动、集合清点、医疗救护、火灾扑救等环节。

### **(3) 演练频率**

单位应至少每年组织一次综合应急演练，每半年组织一次专项应急演练。新员工入职时应进行一次入职应急演练培训。

### **(4) 演练评估**

演练结束后，对应急演练的效果进行评估，总结优点和不足之处，提出改进措施，为下次演练和实际应急处置提供参考。

## **六、高空坠落专项应急预案**

### **(一) 事故类型及危害程度分析**

#### **1. 事故类型**

依据高处坠落事故对人体伤害的坠落方式，把高处坠落事故大体分为如下类型：

洞口坠落（预留口、通道口、电梯口坠落等）；脚手架上坠落；悬空高处作业坠落；石棉瓦等轻型屋面坠落；拆除工程中发生的坠落；登高过程中坠落；梯子上作业坠落；屋面作业或桥面作业坠落；其它高处作业坠落（铁塔上、电杆上、设备上、构架上、树上、以及其它各种物体上坠落等）。

## 2. 危害程度

发生高处坠落事故后会造成人员伤亡或财产损失。

## (二) 应急处置基本原则

1. 迅速行动、灵活应对。处理事故险情时由应急领导小组启动本预案并实施；
2. 以人为本。险情处理应首先保证人身安全（包括救护人员和遇险人员）；
3. 强化防护。迅速疏散无关人员，阻断危险物质来源，防止次生事故发生。

## (三) 预防及预警

### 1. 危险源监控

加强对高处作业、临边防护、“三宝四口”等进行安全检查，做到早发现、早报告、早处置，避免事故的发生。

### 2. 预防措施

- (1) 加强对从事高处作业人员的安全教育和安全培训。
- (2) 加强对高处作业人员的体检，严禁患有高血压病、心脏病、贫血、癫痫病等不适合高处作业的人员从事高处作业；对疲劳过度、精神不振和思想情绪低落人员要停止高处作业；严禁酒后从事高处作业。
- (3) 高处作业人员的个人着装要符合安全要求。如，根据实际需要配备安全帽、安全带和有关劳动保护用品；不准穿高跟鞋、拖鞋或赤脚作业；如果是悬空高处作业要穿软底防滑鞋。

(4) 按规定要求支搭各种脚手架,做好现场安全防护工作。

(5) 按规定要求设置安全网。

(6) 切实做好洞口处的安全防护。

(7) 使用高凳和梯子时严格按照有关安全技术要求进行。

(8) 高处作业必须系安全带，登高作业前，必须检查脚踏物是否安全可靠。

(9) 禁止在六级强风或大雨、雪、雾天气从事露天高处作业。

### 3. 预警行动

(1) 高处作业人员未按要求系安全带、安全绳或者使用不当时，也有可能发生坠落事故，此时可以当场制止，必要时召开安全会议通报违章行为，按规章制度进行处罚。

(2) 临边、洞口等坠落高度在 2 米以上，而无防护栏杆、安全网、挡板或防护不可靠时，即有可能发生坠落事故，应按要求完善上述防护设施。

(3) 当发生大风、暴雨、暴雪等恶劣气候时，高处作业人员即有可能发生坠落事故，对此要加强对气象部门的联系，尽早掌握气象变化情况，提前停止高空作业，撤离人员，必要时加固高耸设备。

#### **(四) 信息报告程序**

(1) 当发生险情时，现场值班人员立即组织急救，并迅速报告应急领导小组，应急领导小组应迅速评估险情，判断是否启动现场处置方案，同时上报公司应急办公室，确定等级并在 1 小时内上报总监办应急指挥中心和属地应急指挥机构。

(2) 现场报警方式采用警报器、喊话或其它方式来疏散人员，并采用电话向值班室报警。

(3) 现场应急领导小组应及时与地方政府、应急救援队伍、公安、消防、医院等相关部门取得联系，确保 24 小时联络畅通，联络方式采用电话、传真、电子邮件等。

(4) 现场应急指挥中心通过上述联络方式向有关部门报警，报警的内容主要是：事故发生的时间、地点、背景，造成的损失（包括人员受灾情况、伤亡数量及造成的直接经济损失），已采取的处置措施和需要救助的内容。

(5) 应急反应人员以电话向外进行求援。

#### **(五) 应急处置**

##### **1. 响应程序**

应急自救领导小组获取险情报告后，迅速启动现场处置方案，同时报告项目应急指挥中心，项目应急指挥中心接到信息后上报项目应急指挥中心领导，立即对险情进行评估，根据险情评估结果确定应急响应等级并启动预案，并在 1 小时内上报总监办应急指挥中心和属地人民政府安全监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的有关部门。

##### **2. 高空坠落应急处置措施**

(1) 当发生高空坠落事故后，应急指挥领导小组启动高空坠落现场应急处置方案，并立即将事故情况上报项目部应急指挥中心，项目部抢险组视人员受伤情况及时进行急救或转移。

(2) 疏导组负责维护现场，对事故区域进行有效的隔离。

(3) 救护组负责现场伤员的医疗抢救工作，根据伤员受伤程度做好转运工作。立即对受伤人员进行紧急处理，然后送往就近医院救治。

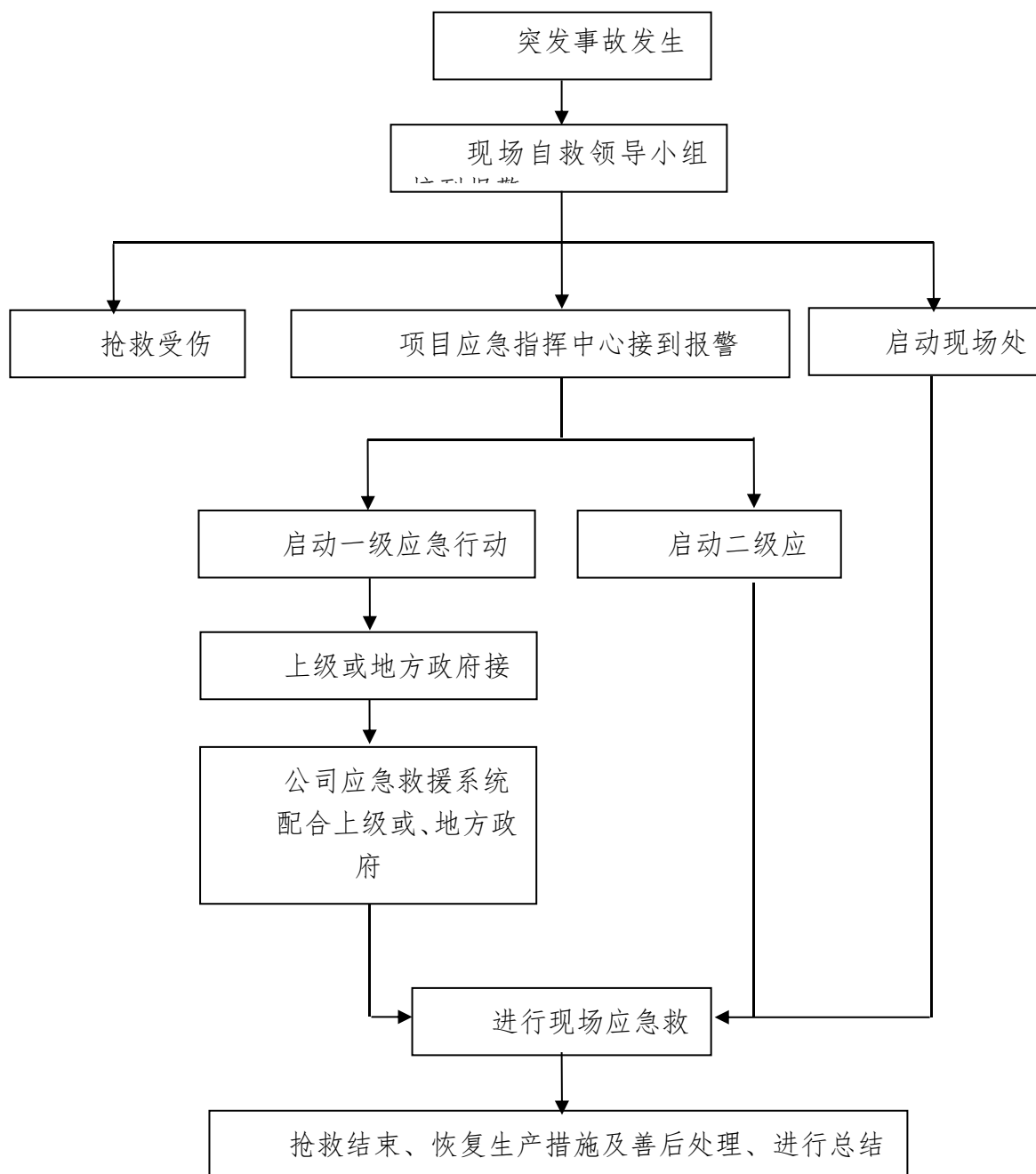
(4) 保障组负责应急救援方案的制订，并保证应急处置的通讯、物资、设备和资金及时到位及后勤保障。

(5) 善后组妥善安置伤亡人员和接待伤亡人员的家属，按有关规定做好理赔工作。

(6) 调查组收集事故资料，掌握事故情况，查明事故原因，评估事故影响程度和损失，分清事故责任并提出相应处理意见，提出防止事故重复发生的意见和建议，写出应急处置报告。

(7) 人员全部疏散后观察。根据观察结果，采取有效的措施恢复。

## (六) 事故应急救援程序图



## (七) 高空坠落现场处置方案

### 1. 现场处置领导小组组织机构

应急自救领导小组

组 长：

副组长：

成 员：

## 2. 高空坠落事故应急处置程序

(1) 当发生险情时，值班人员立即组织危险区域施工人员撤离，迅速报告应急自救组长，自救组长迅速上报公司应急办公室。

(2) 报警方式采用警报器、喊话或其它方式疏散人员，并采用电话向值班室报警。

(3) 当事故有扩大趋势时，应急自救组长向公司应急救援指挥中心申请启动应急预案，在1小时与当地人民政府、应急救援队伍、公安、消防、医院等相关部门取得联系，确保24小时联络畅通，联络方式采用电话、传真、电子邮件等。

(4) 现场应急自救领导小组通过上述联络方式向有关部门报警，报警的内容主要是：事故发生的时间、地点、背景，造成的损失（包括人员伤亡情况、造成的直接经济损失等），已采取的处置措施和需要救助的内容。

## 3. 事故应急救援程序

详见《事故应急救援程序图》。

## 4. 现场应急处置措施

(1) 当发生高空坠落事故时，应急指挥领导小组启动高空坠落应急现场处置方案，急救人员尽快赶往出事地点，并及时通知医疗部门，尽量当场施救，抢救的重点放在颅脑损伤、胸部骨折和出血上进行处理。

(2) 疏导组负责维护现场，对危险区域进行有效的隔离。

(3) 救护组负责现场伤员的医疗抢救工作，根据伤员受伤程度做好转运工作。立即对抢救出的人员进行紧急处理，然后送往就近医院救治。

(4) 保障组保证应急处置的通讯、物资、设备和资金及时到位及后勤保障。

(5) 善后组妥善安置伤亡人员和接待伤亡人员的家属，按有关规定做好理赔工作。

(6) 调查组收集事故资料，掌握事故情况，查明事故原因，评估事故影响程度和损失，分清事故责任并提出相应处理意见，提出防止事故再次发生的意见和建议，写出应急处置报告。

## (八) 注意事项

1. 作业人员严禁穿易滑鞋、高跟鞋、拖鞋，要戴好安全帽、系好安全带。

2. 现场所有洞口、悬空、临边的地方要严格按安全技术要求设置防护栏杆、防护网。

3. 发生高空坠落事故，应马上组织抢救伤者，首先观察伤者的受伤情况，如遇呼吸、心跳停止者，应立即进行人工呼吸，胸外心脏挤压。对休克者，应先处理休克。处

于休克状态的伤员要保持安静、保暖、平卧、少动，并将下肢抬高约 20 度

4. 左右，尽快送医院进行抢救治疗。

5. 出现颅脑损伤，必须维持呼吸道通畅。昏迷者应平卧，面部转向一侧，以防舌根下坠或分泌物、呕吐物吸入，发生喉阻塞。有骨折者，应初步固定后再搬运。遇有凹陷骨折、严重的颅底骨折及严重的脑损伤症状出现，创伤处用消毒的纱布或清洁布等覆盖伤口，用绷带或布条包扎后，及时送就近有条件的医院治疗。

6. 险情发生至现场恢复期间，应封锁现场，防止无关人员进入现场发生意外。

7. 救助人员要服从指挥，统一行动。

8. 及时将抢救进展情况报告应急自救组长。

## 七、盗窃应急预案

表格：盗窃时间应急响应流程与关键节点

流程阶段	描述	关键节点
预警阶段	监测潜在风险，启动预警机制	风险识别，预警信息发布
响应准备	根据预警信息，启动应急预案，组织人员、物资准备	应急预案启动，人员物资调配
现场处置	领导小组指挥，各部门按职责行动，进行应急处置	警戒与秩序维护，安抚与信息采集，恢复与安全检查
后期处理	事件结束后，进行清理、恢复、总结与评估	清理现场，恢复设施，总结评估
持续改进	根据总结评估结果，优化应急预案与流程	预案修订，流程优化

### (一) 预警机制与信息报告

#### 1. 预警信号与级别设定

针对盗窃事件，我们根据其严重程度和可能造成的后果，设定了不同级别的预警信号。一级预警表示盗窃事件已经发生，并且可能造成较大的损失或影响，需要立即启动应急预案，采取相应的措施进行处置。二级预警表示存在潜在的风险和隐患，可能发生盗窃事件，需要加强防范措施，提高警惕性。三级预警表示虽然存在一定的风险，但可能性较小，仍然需要保持警惕，做好基本的防盗工作。

## 2. 信息收集与监测手段

通过监控系统、门禁系统、巡逻人员等多种手段，实时收集和分析物业管理区域内的安全信息。监控系统和门禁系统可以实时监控物业区域内的人员进出和活动情况，一旦发现异常情况，立即进行核实并上报。巡逻人员也可以及时发现可疑人员和异常情况，加强防范措施，防止盗窃事件的发生。

## 3. 信息报告流程与要求

当发现异常情况后，需要立即按照预定的信息报告流程进行报告。首先，发现异常情况的部门或个人需要立即向应急领导小组报告，同时通知相关部门和人员。报告的内容需要准确、全面，包括事件性质、地点、影响范围等关键信息。在报告的过程中，需要保持信息的畅通和及时反馈，确保信息的准确性和及时性。同时，还需要根据实际情况，采取相应的应急措施，防止盗窃事件的发生或扩大。

## (二) 应急处置流程与措施

### 1. 初步响应与现场控制

当突发事件发生并被上报至应急领导小组后，领导小组将立即启动应急预案，并迅速组织一支由安保人员组成的应急小分队赶赴现场进行初步响应。到达现场后，安保人员需迅速对现场情况进行评估，通过设立警戒线、疏散人群等方式，有效控制现场秩序，防止事态进一步扩大或恶化，确保周边居民和工作人员的安全。

### 2. 证据保护与现场勘查

在初步响应的同时，安保人员需对现场进行保护，防止证据被破坏或丢失。他们需要确保现场的原始状态得到充分保护，以便后续的调查和分析工作能够准确进行。

同时，应急领导小组应协调警方力量，配合警方进行现场勘查，收集相关证据。这些证据可能包括物理证据、痕迹证据、视频监控等，它们对于揭示事件真相、查明原因以及追究责任具有重要作用。

在警方到达现场后，应急领导小组应将收集到的所有证据移交给警方，并为警方提供详细的情况说明和线索。这些措施的实施将为后续调查提供有力支持。

### 3. 嫌疑人控制与移交警方

若在现场发现嫌疑人，安保人员需立即将其控制，并移交给警方处理。在移交过程中，安保人员需保持冷静、规范操作，确保自身安全。

同时，他们需要确保嫌疑人的安全，避免其在移交过程中受到伤害或逃跑。在嫌疑人被控制后，应急领导小组应尽快将其移交给警方处理。

在移交过程中，应确保嫌疑人的安全，避免其在移交过程中受到伤害或逃跑。同时，应急领导小组应向警方提供关于嫌疑人的详细信息，包括其身份、背景、行为等，以便警方能够更好地处理案件。

#### **4. 受影响区域恢复与安全检查**

事件处置完毕后，工程部门需对受影响区域进行恢复工作，确保居民生活不受影响。他们需要尽快恢复正常的生活秩序，包括供水、供电、供气等基本生活设施的恢复。

同时，对整个物业管理区域进行安全检查，排查潜在风险，防止类似事件再次发生。安全检查的内容包括但不限于：

对公共区域进行仔细检查，确保没有遗漏的证据或危险物品；对建筑结构、消防设施、电气设备等进行安全检查，确保这些设施处于良好状态；对物业管理区域内的安全管理制度进行评估和改进，加强内部管理措施。

### **(三) 后期处理与总结评估**

#### **1. 受害人安抚与损失统计**

在事件处理过程中，客服部门扮演着至关重要的角色。他们需要以迅速且敏感的态度，与受到影响的受害人取得联系，通过专业的沟通技巧和人文关怀，给予受害人充分的关心与安抚，帮助他们在心理上得到慰藉。

客服人员需详细了解受害人的损失情况，包括财产损失、人身伤害等各方面的损失，确保信息收集的准确无误。在此基础上，协助受害人按照相关流程进行损失统计和理赔申请，确保他们的权益得到最大程度的保障。

#### **2. 事件复盘与经验总结**

应急领导小组在事件处理完毕后，需迅速组织涉及此次事件的各部门、各环节的相关人员开展一场全面、深入的事件复盘会议。

会议旨在通过对整个事件经过的细致梳理和分析，总结出其中蕴含的经验教训，从预警、响应到善后等各个环节查找可能存在的问题和不足之处。通过这样的复盘机制，旨在从根本上完善应急预案，提升应急处置能力。

#### **3. 预案效果评估与改进建议**

为了确保预案在实际应对盗窃事件时能够发挥最佳效用，相关部门需定期对应急预案的执行情况进行深度评估。

这一评估过程不仅涵盖预案启动的及时性、预案内容的完整性、措施执行的有效性等方面，更要深入分析预案在面对不同情境和挑战时的适用性和有效性。根据评估结果，

提出针对性的改进建议，如优化预案流程、补充完善预警机制、提升现场处置效率等。这些改进建议将不断推动预案内容的优化升级，确保其在应对盗窃事件时能够发挥最大效用。

表格：损失统计表

序号	受害人姓名	财产损失（元）	人身伤害描述	损失统计时间	理赔状态
1					
2					
3					
4					

### 八、意外伤亡应急预案

1. 保洁区域内出现人员意外伤亡事件，值班人员应立即赶赴现场，查明情况，向秩序维护部主任或项目经理汇报。

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，值班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。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，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，值班人员应立即通知工程部经理/主任到场，共同制订抢救方案。

5. 若伤亡事故系由溺水引起，值班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. 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，拍下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。

7. 若伤亡事故系由交通肇事引起，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。若交通事故引起管理区域内交通堵塞，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，以及由于管理公司原因引起的触电事故，相关部门在事发4小时内写出书面报告给公司项目经理，以便公司项目经理视情况向有关方面汇报并查找原因，落实责任。

## 九、公共事件应急预案

### （一） 应急指挥体系构建

应急预案的核心在于构建一个高效、灵活且具有强大应对能力的应急指挥体系。在这一体系中，物业管理负责人担任至关重要的总指挥角色，负责全面统筹和协调整个应急救援行动。

总指挥的职责包括但不限于：快速启动应急响应机制，确定现场指挥组、后勤保障组、安全保卫组等各个专项小组的组成人员及分工安排，并依据实际情况及时调整指挥架构。

#### 1. 各部门职责划分

在应急预案中，各部门依据自身职能，承担不同职责。如维修部负责设施设备的检查与维护，项目负责人负责信息沟通与人员安抚，保安服务部则负责现场秩序维护与安全防范。同时，人力资源部需提供人员支援；保洁服务部负责现场卫生处置；物资供应部门需确保应急物资的充足储备。

#### 2. 关键岗位人员配置

针对关键岗位如应急指挥、通讯联络、医疗救护等，应急预案中明确要求配置专业人员，并进行专门的培训。

- ① 应急指挥人员需要掌握危机管理理论和实践，具备良好的决策和协调能力；
- ② 通讯联络人员需熟悉各类通讯设备的使用和维护，保证信息畅通；
- ③ 医疗救护人员则需具备急救知识和技能，能够在紧急情况下迅速到位、有效履职。

### （二） 重大活动风险评估与预防

#### 1. 活动场地风险评估

在活动举办前，应组织专业团队对活动场地进行全面、细致的风险评估检查。重点审查建筑结构的稳定性，包括但不限于：

- ① 对场馆内外结构进行安全鉴定，确认其是否符合国家相关建筑安全标准，是否具备足够的抗震、抗风等自然灾害防护能力；

② 核查消防设施的完备性与有效性，如消防报警系统、消防栓系统、灭火器配置等，确保在紧急情况下能迅速有效地进行火情控制和人员疏散；

③ 检查疏散通道、紧急出口的畅通性，以及疏散指示标志、应急照明设备的正常运行，以保证在突发紧急事件时，人员能够迅速、有序地撤离至安全地带。

④ 同时，针对可能出现的特殊天气条件，如大雨、大风、雷电等，需评估场地是否具备相应的防灾减灾设施和预案。

## 2. 人员密集区域风险识别

针对大型活动期间可能出现的人员大规模聚集现象，尤其关注那些易发生拥堵和安全隐患的区域。

例如，入口处是人员进出和物品安检的关键节点，应设置清晰的标识指引，提前规划好人员流动路线，避免短时间内大量人流集中；

舞台周边区域由于活动性质，往往也是人群较为集中的地方，需制定严谨的安全保卫方案，防止因过度拥挤引发的安全事故。

此外，还包括但不限于走廊、楼梯间、电梯间以及其他公共活动区域，对这些地方实施重点监控，科学合理调配人力物力资源，确保在任何情况下都能有效应对突发状况。

## 3. 安全隐患排查与整改

为了保证活动现场的安全环境，采取日常巡查与专项检查相结合的方式，对场地进行全面细致的安全隐患排查。

① 日常巡查涵盖消防设施运行状况、疏散通道畅通性、安全警示标识醒目程度等内容，及时发现并解决潜在问题；

② 专项检查则针对特定环节进行深度挖掘，例如在活动前夕组织专项安全检查小组，对场地进行全面体检，及时发现并排除各类安全隐患。

③ 对于排查出的安全隐患，要建立台账制度，明确责任人、整改措施和整改期限，实行闭环管理，确保每项安全隐患都能得到彻底解决，为活动的顺利举行创造安全无忧的环境。

## 4. 预防措施制定与实施

基于对活动场地的详尽风险评估结果，制定周密且具有针对性的预防措施。

例如增设临时消防设施如便携式灭火器、临时消防栓等；加强人员引导与分流工作，设置清晰的导向标识系统，并借助广播、宣传单等多种方式引导人员合理流动；

设置安全警示标识在关键位置设立醒目的警示标识牌和警戒带等。

为确保这些预防措施得到有效执行，还需制定详细的执行方案和应急处置预案，明确各项措施的具体责任人、执行时间和复核程序等要素。

同时通过定期培训与演练提高全员安全意识和应急处置能力，确保在面临突发状况时能迅速启动预防措施并有效应对。

### **(三) 应急响应措施与流程**

#### **1. 紧急疏散与撤离**

在面临突发紧急情况时，如火灾、地震、恐怖袭击等，应立即启动紧急疏散预案，通过高效有序的指挥系统，利用广播、指示牌、手机短信等多种方式，向全体人员明确指示安全撤离的方向和途径。确保所有人员在第一时间得到准确、清晰的指引，从而迅速而有序地撤离至安全区域。

#### **2. 现场秩序维护与管控**

在紧急情况下，安保人员需迅速到达现场，拉起警戒线，疏散无关人员，确保现场秩序井然。他们还需密切关注事态发展，防止次生灾害的发生，并为救援人员提供必要的支持和协助。在疏散过程中，安保人员应与疏散指挥人员密切配合，确保人员安全。

#### **3. 突发事件处置方案**

针对不同类型的突发事件，如火灾、踩踏、恐怖袭击等，应制定详细的处置方案。处置方案应包括以下几个方面：明确处置流程，确保在突发事件发生时能够迅速启动应急响应机制；进行责任分工，确保每个环节都有专人负责；准备所需资源，如救援设备、医疗用品等，以保障处置过程的顺利进行。

#### **4. 后续跟进与总结**

事件处理完毕后，应组织相关部门进行后续跟进。这些部门包括人力资源、物资保障、医疗保障等，根据实际情况进行人员安抚、设施修复等工作。

同时，对整个应急响应过程进行总结评估也是非常重要的。通过总结经验教训，可以进一步完善应急响应机制，提高应对突发事件的能力。

### **(四) 应急资源保障与管理**

#### **1. 应急物资储备与调配**

建立健全应急物资储备体系，确保各类应急物资如消防器材、急救药品、通讯设备等充足且易于调配。对应急物资进行定期检查和更新，以保证其有效性。

制定应急物资调配预案，根据不同类型突发事件的需求，快速、准确地调度和分配物资。

## 2. 应急通讯与联络机制

建立高效的应急通讯与联络机制，确保信息在紧急情况下能够迅速、准确地传递至各相关部门和人员。建立应急通讯网络，保证在常规通讯方式失效时仍能进行信息传递。定期对通讯设备进行检查和维护，确保其正常运行。

## 3. 应急培训与演练计划

定期组织应急培训与演练，提高物业管理团队和关键岗位人员的应急意识和处置能力。通过模拟真实场景的演练，使人员熟悉应急流程和操作方法，提高应对突发事件的能力。

## 4. 外部救援力量协调

与当地消防、医疗等救援机构建立紧密联系，确保在紧急情况下能够及时获得外部支援。与救援机构共同制定应急预案，明确各自职责和协作方式。在突发事件发生时，能够迅速启动联动机制，争取宝贵的救援时间，降低事故损失。

# (五) 预案评估与持续改进

## 1. 预案实施效果评估

在每次重大活动结束后，全面评估预案的实施效果是至关重要的。这一阶段，需要系统性地回顾预案从启动、执行到结束的各个环节，分析其在面对突发情况时的应对效果，考察预案内各项措施是否得到了有效落实，以及这些措施在实际操作中是否达到了预期目标。

## 2. 问题反馈与收集

为了深入了解预案在实际运作中的表现，应通过多元化的手段广泛收集参与者和工作人员的反馈意见。

例如，可以利用问卷调查的方式，针对预案的执行情况设置具体问题，收集到第一手的实施数据；还可以通过座谈会的形式，邀请相关人员面对面分享他们的经验和感受，对预案的优点与不足进行深入探讨。

## 3. 预案修订与完善建议

根据评估结果和收集到的反馈意见，对预案进行针对性的修订和完善是必不可少的步骤。

这一过程中，要结合实际对预案进行精细化调整，确保预案在面对各类突发状

况时能够更加高效、精准地指导行动；同时，要强化预案的时效性和适用性，使其紧跟时代发展步伐，适应不断变化的安全环境要求。

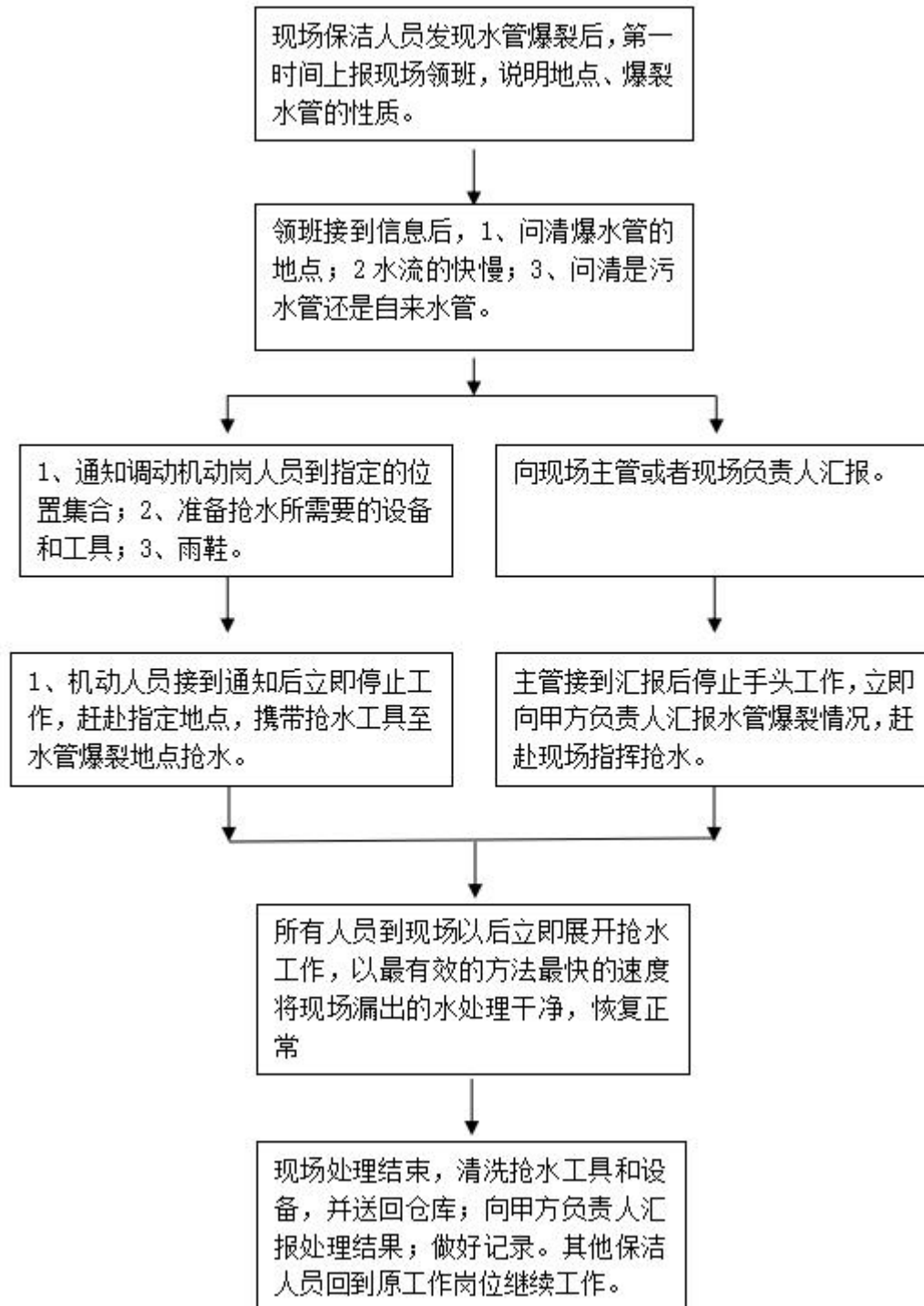
表格：预案评估与改进记录表（一）

预案名称	评估日期	评估人员	实施效果概述	优点总结	存在问题
预案 A	2023-05-10	张三	基本达到预期目标，但在某些环节存在延误	响应迅速，措施得当	信息传递不畅，协调效率待提高
预案 B	2023-06-15	李四	大部分措施得到有效落实，但部分目标未达成	资源配置合理，执行力度强	目标设定过高，实际操作难度大
预案 C	2023-07-20	王五	面对突发情况应对迅速，整体效果良好	应急机制灵活，人员配合默契	后期收尾工作不够细致，需加强

表格：预案评估与改进记录表（二）

预案名称	反馈收集方式	反馈意见概述	修订建议	修订日期	修订人员
预案 A	问卷调查	多数参与者认为信息传递需加强	建立更高效的信息传递机制	2023-05-12	张三
	座谈会	部分工作人员反映协调流程繁琐	简化协调流程，提高执行效率	2023-05-13	李四
预案 B	问卷调查	目标设定与实际操作存在差距	根据实际情况调整目标设定	2023-06-17	王五
	座谈会	建议增加培训，提高人员应对能力	加强预案培训，提升人员素质	2023-06-18	赵六

## 十、水管突发爆裂处理预案



## 十一、自来水及污水井跑冒漏应急预案

1. 当工作人员遇到漏水或水浸的情况时，应立即报告现场主管，并通知甲方管理人员一起前往现场寻找漏水或水浸的原因；

2. 关闭相关水闸，切断水源。

3. 如果漏水或水浸是由于水管爆裂所引起，应立即通知工程部人员进行抢修，并关闭相应水闸，切断水源；

4. 利用沙包阻止水势蔓延到其他地方；

5. 拖把、扫把及潜水泵等工具清理现场，并拍照，把所有详情记录于工作簿中；

6. 详细记录水浸事故发生经过和采取的措施，以及受损情况。

### **(1) 一些常见水浸事故的预防措施：**

① 保洁人员在工作时，应留意排水渠道是否有淤泥、杂物或塑胶袋，有否堵塞，并随时加以清理疏通；清洁工定时清扫天台、排水沟，防止雨后垃圾冲入排水口造成堵塞。

② 灾害性天气（暴雨、大雪）来临前，保洁人员应对管理辖区内门窗、天台、排水沟渠、集水井、排水泵等进行一次全面检查，发现问题及时修复。

**(2) 楼层内空调水管，给水管的接头发生爆裂，造成楼层浸水时应按如下步骤处理：**

① 迅速关闭水管阀门并迅速通知保安和维修人员前来救助。

② 迅速用扫把扫走附近的水。

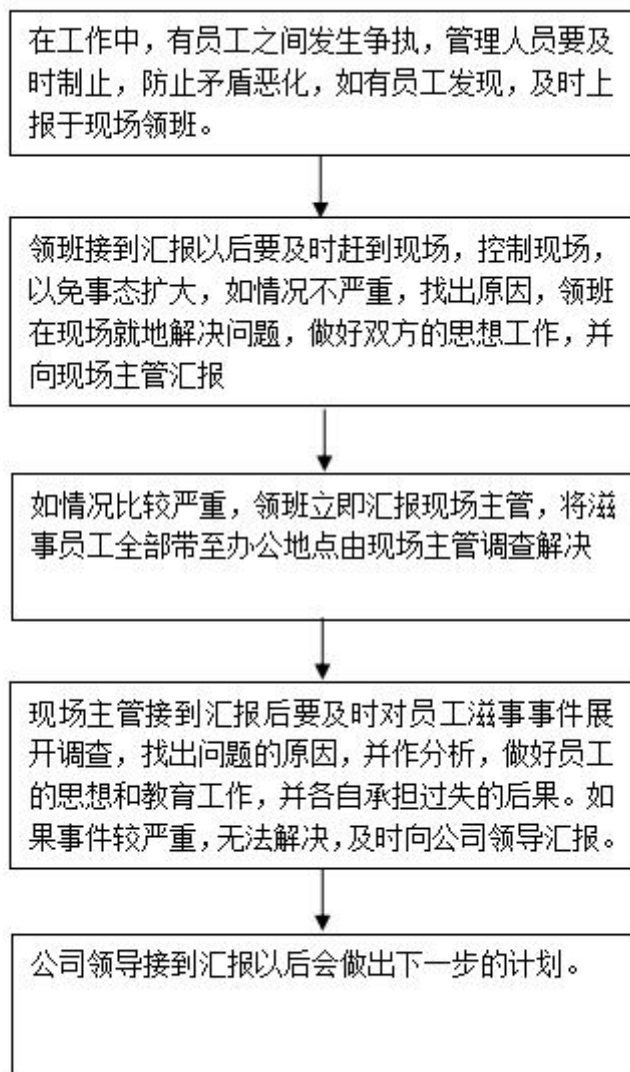
③ 电工关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品，如资料、电脑等。

④ 用垃圾斗将水盛到水桶内倒掉，再将余水扫进地漏，接好电源后再用吸水器吸干地面水分。

⑤ 打开门窗，打开通风器材吹干地面。

⑥ 安全注意事项：处理水管爆裂事故时，应注意防止触电。

## 十二、突发滋事处理预案



## 十三、在执勤中拾到遗失物品的处理预案

管理服务人员在值勤中，拾到物品或对群众送来拾获的物品应做如下处理。

1. 群众交来或拾获群众遗失或遗留的物品，都要一一登记清楚，并向保安主管报告。
2. 拾遗物品中有证件提供失主的详细地址或电话的，可通知失主前来认领，但要问明情况，如是贵重物品，必须交由项目经理处理。
3. 如拾遗物品是属于违禁品的，登记后由保安人员及时向保安主管报告。
4. 对拾遗物品，必须报告保安主管，不得拾物不报、少报或私自挪用，违者重处。
5. 保安主管视情况向保洁公司领导和客户单位汇报，请示处理意见。

## 十四、群发事件应急预案

1. 适用范围：在服务区突发性疾病晕倒、中暑晕倒等。

2. 突发病应急处理措施：

(1) 第一发现人立即大声示警，视情况拨打 120，报告应急组长。

(2) 应急组长立即组织抢险作战小组人员将病人转移到营业室空调处休息，保持现场通风。

(3) 病人中暑的，小组长打开空调并用冰箱冷藏水帮病人擦手脚，组员一用湿毛巾覆盖其上身，组员二用冰袋放置其头部。降温一段时间后，并给病人口服淡盐水。

(4) 应急救援小组成员等待急救人员的到来。

(5) 警戒疏散小组人员疏散现场围观人员，并维护现场正常秩序。

(6) 病人为员工的，应急救援小组组长安排人员接班。

(7) 应急组长视情况上报分公司。

## 十五、应急响应机制

### 1. 信息通报

建立信息通报机制，及时更新突发事件信息，为应急决策提供有力支持。

### 2. 应急响应级别

根据突发事件的影响程度和范围，将应急响应分为三个级别：一级响应（重大突发事件）、二级响应（较大突发事件）和三级响应（一般突发事件）。

### 3. 应急响应措施

根据不同的应急响应级别，采取相应的应急响应措施，调动资源和力量，确保突发事件得到及时、有效的处置。

## 十六、应急保障

### 1. 人员保障

确保服务区管理人员、保安人员、保洁人员等在岗在位，履行好各自的职责。

### 2. 物资保障

确保服务区消防设施、安防设施、交通设施、卫生设施等物资充足，满足应急需求。

### 3. 资金保障

安排专项应急资金，确保突发事件应对工作顺利开展。

### 4. 培训与演练

定期组织员工进行应急预案培训和演练，提高员工应对突发事件的能力。

## **十七、善后处理**

### **1. 事件调查**

突发事件发生后，积极配合有关部门进行事件调查，分析原因，总结经验教训。

### **2. 整改措施**

根据事件调查结果，制定针对性的整改措施，防止类似事件再次发生。

### **3. 责任追究**

对突发事件处置过程中发现的失职、渎职等行为，依法追究相关责任人的责任。

### **4. 预案修订**

根据突发事件的变化和实施情况，定期对高峰期高速服务区物业应急预案进行修订和完善，提高应急预案的实用性和可操作性。

## 第十四节 恶劣天气应急预案（高温、台风、冰雪霜冻）

### 一、恶劣天气的定义

本应急预案所称“恶劣天气”是指发生突然、移动迅速、剧烈、破坏力大，且可能对项目运营管理带来负面影响的灾害性天气。主要有高温、台风（暴雨）、大雪（暴雪）、寒潮（冰冻）等。




### 二、恶劣天气类型及预警级别

#### （一） 高温

##### 1. 事件类型及规模预测

类型	事故级别	适用范围	规模预测	重点防护对象	可能影响人数
黄色	二级	天气炎热，24 小时内最高气温将接近或达到 37C 以上。	影响较小	外广场、外橱窗、屋区域及空调系统设施及设备	无法预测
橙色					
红色	一级	天气酷热。24 小时内最高气温将要升到 39° C 以上。	影响较大	外广场、外橱窗、屋区域及空调系统设施及设备	无法预测

##### 2. 事件预警等级

预警等级	适用范围	图标
黄色	天气闷热。一般指 24 小时内最高气温将接近或达到 35℃或已达到 35℃以上。	
橙色	天气炎热。一般指 24 小时内最高气温将要升至 37℃以上。	
红色	天气酷热。一般指 24 小时内最高气温将要升到 39℃以上。	

##### 3. 应急设备、设施的要求

担架、氧气袋、小药箱（内置应急药品，如外用：清凉油或风油、三角巾、急救包等。内服药品：人丹、十滴水、保济丸或藿香正气丸、一般退烧药品）、防暑饮料、灭火器材等

##### 4. 应急处理流程

主要 责任人	应急处置流程		
	序号	流程事项	工作要求
项目部文 员	1	信息收集	进入夏季，关注天气变化，高温警报（二级）反馈到项目部经理，达到（一级）报总经理、应急小组及各 部门。
项目主管 项目经理 运营经理 人事经理	2	应急准备	项目部负责对广场重点防护区域（屋面、空调）设施设备及机房进行排查，确保通风良好。重点区域视情况设置温度计，每日收集温度信息；项目部负责合理编排班次，重点区域增配消防器材，并加大巡查频次；运营部负责通知商户做好防暑降温准备，并在服务台常备防暑药品；行政人事部负责采购防暑降温物资，并组织全员防暑急救培训。
运营经理 人事经理	3	高温警二 级应急处 置	项目部负责确保水电供应，如遇特殊情况需停电、停水，应事先通知相关部门，并根据具体情况制订相应的预防方案。行政人事部负责向一线员工发放防暑药品及饮料；项目部安管员关注现场人员状态，应对各 类突发事件。
项目主管 项目经理 运营经理 人事经理	4	高温警一 级应急处 置	项目部加大重点防护部位巡查频次，重点设备机房启动通风、降温措施，密切监控室内步行街温度变化，合理调控中央空调系统温度控制。暂停一切室外施工作业，项目部视情况调减室外巡逻频次，加强重点部位防火巡查；行政人事部预留商务车以应付突发事件。因高温导致火情事故或设备故障，第一时间启动 相关应急预案。
各部门经 理	5	人员中暑 处置	出现人员中暑，周边人员应立即通知行政人事部。及时将中暑人员转移至阴凉通风区域，简单救护，观察其症状；症状严重的，在现场无法救治的情况下， 第一时间转移到就近的医院进行治疗。

项目经理 财务经理 人事经理	4	善后处理	项目部负责统计相关设备、设施损失，并进行拍照留存，损失情况报行政人事部经理，并上报公司；行政人事部负责保险理赔，项目部配合，财务部负责按照公司制度签订保险合同，并审核保险相关条款及理赔项，项目部负责跟进顾客中暑后续事宜
项目总监	5	提交报告	召开高温防暑评估会议，制定薄弱环节弥补措施。评估报告上报公司。

### 5. 培训/演练要求

参加培训人员	培训内容	培训频次或时间	考核方式	培训人员	培训要求
应急小组成员及各 部门主管级及以上 人员，物业全员	现场整体 组织和指 挥	每年一次（夏季 到来前）	实操	工程物业副 总	全员实战性 检验
应急小组成员及各 部门主管级及以上 人员，物业全员	现场授课	每年一次（夏季 到来前）	笔试	物业部经理	授课

## (二) 台风（暴雨）





### 1. 事件类型及规模预测

类型	事故级别	适用范围	规模预测	重点防护对象	可能影响人数
蓝色	二级	排水管道基本能够满足 排雨水要求、地面少量 积水；	影响较小	地下室、铺面、 屋面	无法预测
黄色					
橙色	一级	排水管道的流量已无法 满足排水的要求、地面 有大量积水；	影响较大	地下室、铺面、 屋面	无法预测
红色					





### 2. 事件预警等级

#### (1) 台风

预警等级	适用范围	图标
------	------	----

蓝色	24 小时内可能或者已经受热带气旋影响, 沿海或者陆地平均风力达 6 级以上, 或者阵风 8 级以上并可能持续。	
黄色	24 小时内可能或者已经受热带气旋影响, 沿海或者陆地平均风力达 8 级以上, 或者阵风 10 级以上并可能持续。	
橙色	12 小时内可能或者已经受热带气旋影响, 沿海或者陆地平均风力达 10 级以上, 或者阵风 12 级以上并可能持续。	
红色	6 小时内可能或者已经受热带气旋影响, 沿海或者陆地平均风力达 12 级以上, 或者阵风达 14 级以上并可能持续。	

### (2) 暴雨

预警等级	适用范围	图标
蓝色	12 小时内降雨量将达 50 毫米以上, 或者已达 50 毫米以上且降雨可能持续。	
黄色	6 小时内降雨量将达 50 毫米以上, 或者已达 50 毫米以上且降雨可能持续。	
橙色	3 小时内降雨量将达 50 毫米以上, 或者已达 50 毫米以上且降雨可能持续。	
红色	3 小时内降雨量将达 100 毫米以上, 或者已达到 100 毫米以上且降雨可能持续。	

### 3. 应急设备、设施的要求

潜水泵、铁锹、电缆轴、应急灯等维修工具. 防汛沙袋、绝缘雨靴, 吸水机、雨衣、绝缘雨鞋、扫水工具等。

### 4. 应急处理流程

主要责任人	应急处置流程		
	序号	流程事项	工作要求
项目部文员	1	信息收集	台风多发期间关注天气预报及各级政府发布的信息。暴雨或台风等级达到蓝色预警以上（包括蓝色预警）以上时，向总经理室发布暴雨、台风预警，并短信告知全体员工。

总经理室	2	组织应对	<p>传递台风预警，安排组织应对：</p> <p>工程部：负责检查幕墙及其附属物、外场多种经营点位、屋面 LOGO 等基础设施牢固程度，橙色以上台风预警紧急予以加固，并切断所有室外电源；负责检查楼顶排水口、地面排水沟、排水井、车场排水沟和各集水井等无杂物，排水良好。物业部：负责准备防汛应急设备和物质：负责组成防台防汛 应急队，准备抢险救灾；负责雨排系统杂物清理；企划部：负责检查外广场灯箱、刀旗杆等广告露出设施牢固程度，橙色以上台风预警紧急拆除外围刀旗吊幔；负责利用公众账号 发布台风信息，提醒顾客注意安全。</p> <p>行政人事部：橙色台风警报后紧急采购日常生活用品等应急物资。</p>
运营经理项目经理	3	雨情监测	<p>项目部指定巡察员进行 24 小时不间断巡察，严密监视降雨和风力对广场的影响，做到早发现，早知道，及时将险情反馈给项目经理。项目部确保雨排系统畅通，动态巡查及时排除异常情况。</p>
运营经理项目经理	4	险情发布	<p>运营部：向业主发布险情通知及周围路况信息，组织首层人员做好防范准备工作，稳定客户情绪，防止出现混乱现象，消防控制室配合做好全场监视工作，随时报告情况。物业部：向员工发布险情通知，蓝色台风警报以上，要求所有员工停止露天作业。</p>

项目经理 运营经理	5	组织抢险	<p>项目部：组织人员做好各种排水管道和排水设备的运行工作的情况，同时携带便携式排水泵等应急设备和物资。如供配电室发生水浸时，必须立即切断主供电源，向当地供电所求援。运营部：根据险情通知业主工作人员做好防范准备；除完成规定任务外，还要做好稳定业主及来访客人情绪工作，防止出现混乱现象。</p> <p>物业部：① 组织应急队携带带防台抗洪器材和工具，到达各地点进行 抢险救援。② 调度保洁人员迅速赶到现场处理调集吸水机、水桶等工具 迅速投入清理工作</p>
项目经理 运营经理	6	险情解除	<p>项目部：负责检查调试设备设施是否正常，安排专人清理排 水系统内杂物淤塞。</p> <p>物业部：①倒贵殍组织商管员控制现场，引导人流、车流行驶，设置提示告知。②负责组织保洁人员清理受灾现场。</p>
运营经理 项目经理 财务经理	7	善后处理	<p>皆运部：负责统计商户受损情况，负责财产理赔。 工程部：负责统计广场设施设备受损情况，配合财产理赔。 财务部：协助财产保险的理赔工作。 企划部：负责媒体联络工作。</p>
项目总监	8	提交报告	负责组织召开救灾会议，制定薄弱环节弥补措施，形成相关报告上报公司。

### 5. 培训/演练要求

参加培训人员	培训内容	培训频次或时间	考核方式	培训人员	培训要求
项目总监	信息上报、人员部署、物资准备、现场处置措施等	每年 1 次	实操	客服/运营经理	综合性演练



运营部经理	台风汛情信息上报内容的培训	每年一次（基本在梅雨季来临前）	实操	客服/营运经理	模拟性检验
环境主管和保洁公司主管	人员组织的时效性、应急物资是否齐全的培训	每年一次（基本在梅雨季来临前）	实操	客服/营运经理	模拟性检验
保洁员工	应急排水设备的准备培训	每年一次（基本在梅雨季来临前）	口试、实操	环境主管、保洁公司主管	模拟性检验
项目经理、班长和员工	人员组织的时效性、应急物资准备是否齐全、对排水设备设施掌握情况的培训	每年一次（基本在梅雨季来临前）	口试、实操	项目经理	模拟性检验



### （三）大雪（暴雪）

#### 1. 事件类型及规模预测

类型	事件级别	适用范围	规模预测	重点防护对象	可能影响人数
中雪到大雪或明显大雪	二级事件	地面积雪较薄或无持续下雪	影响较小	车行道，外围广场	不可预测
大到暴雪或连续性降雪达到 48 小时以	一级事件	地面积雪较厚或有持续下雪	影响较大	车行道，外围广场	不可预测

#### 2. 事件预警等级

预警等级	适用范围	图标
蓝色	12 小时内降雪量将达 4 毫米以上，或者已达 4 毫米以上且降雪持续，可能对交通或者农牧业有影响。	
黄色	12 小时内降雪量将达 6 毫米以上，或者已达 6 毫米以上且降雪持续，可能对交通或者农牧业有影响。	

橙色	6小时内降雪量将达10毫米以上，或者已达10毫米以上且降雪持续，可能或者已经对交通或者农牧业有较大影响。	
红色	6小时内降雪量将达15毫米以上，或者已达15毫米以上且降雪持续，可能或者已经对交通或者农牧业有较大影响。	

### 3. 应急设备、设施的要求

扫帚、铁锹、木质雪推、手推车、融雪剂、盐、黄沙、大功率吹风机等。

### 4. 应急处理流程

主要责任人	应急处置流程		
	序号	流程事项	工作要求
物业文员	1	信息收集	进入冬季，每日关注每日收集灾害天气预报
项目主管	2	物资筹备	准备扫帚、簸箕、雪铲、手推式垃圾桶、防滑地垫、警示牌、融雪剂（盐）等物资，降雪季前做好物资排查工作。
运营经理 项目经理	3	防冻准备	营运部提示客户对自管区域做好防冻措施，工程部做好易冻区域防护及其它隐患的排查工作。
环境主管 营运经理	4.1	中到大雪或有明显大雪	为各部门分发扫帚铲冰工具，安排专人在各主入口、外广场、车场出入口等重点位置，设置防滑设施警示标识，随时清扫积水。
总值班	4.2	夜间突降大雪	组织保洁、安管员对主干道进行清扫，重点人行便道、员工通道入口和车道入口，确保上班人员正常出入。
总经理室	4.3	大到暴雪或连续降雪	得到消息后，召开各部门主管级以上包括保洁公司驻场管理人员的扫雪铲冰紧急动员会议，布置防灾工作重点。
各部门经理	4.4	落实会议部署	按照责任区和紧急会议布置的工作，现场督战，为扫雪人员提供防护用品，避免发生冻伤、摔伤。

各部门经理	4.5	分区域扫雪 铲冰	组织所属人员，按照先重点后一般的原则，对责任区进行清扫，积雪可就近排放到附近雨水井、污水井内，做到车道、人行便道、树坑内无雪迹，同时注意人身安全。
环境主管	5	扫雪结束	安排人员回收工具，组织善后工作，以防次日地面结冰。
物业经理	6	提交报告	统计受损和使用物资、设施情况，评估预案效果上报公司

### 5. 培训/演练要求




参加培训人员	培训内容	培训频次、或时间	考核方式	培训人员	培训要求
项目总监	现场整体组织和指挥	每年一次（在雪季来临前）	实操	项目总监	全员实战性检验
物业部主管	雪情信息上报内容的培训	每年一次（在雪季来临前）	实操	物业经理	模拟性检验
物业部主管和员工	人员组织的时效性、应急物资准备是否齐全、现场责任区域到位及时性的培训	每年一次（在雪季来临前）	实操	物业经理	模拟性检验
工程部主管、领班和员工	人员组织的时效性、应急物资准备是否齐全、现场责任区域到位及时性的培训	每年一次（在雪季来临前）	实操	工程经理	模拟性检验
车场主管和车管员	人员组织的时效性、应急物资准备是否齐全、现场责任区域到位及时性的培训	每年一次（在雪季来临前）	实操	物业经理	模拟性检验

### (四) 冰冻

### 1. 事件类型及规模预测

类型	事故级别	适用范围	规模预测	重点防护对象	可能影响人数
蓝色	二级	最低气温低于零度至零下三度之间	影响较小	地下室（含车道）、外檐窗、屋面等区域消防及空调水系统设施及设备	无法预测
黄色					
橙色	一级	最低气温低于零下三度及以下	影响较大	地下室（含车道）、外檐窗、屋面等区域消防及空调水系统设施及设备	无法预测

### 2. 事件预警等级

预警等级	适用范围	图标
蓝色	48 小时内地面最低温度将要下降到 0℃ 以下，或者已经降到 0℃ 以下，并可能持续。	
黄色	24 小时内地面最低温度将要下降到零下 3℃ 以下，或者已经降到零下 3℃ 以下，并可能持续。	
橙色	24 小时内地面最低温度将要下降到零下 5℃ 以下，或者已经降到零下 5℃ 以下，并将持续。	

### 3. 应急设备、设施的要求

扫帚、铁锹、铁镐、水带、水桶（摆放于各楼层后场出现跑水应急使用）、水泵、吸水机、盐、黄沙、沙袋、草包、移动电源、手电、警示牌（应急区域安全警示）、一米线（应急区域临时封锁）、带胶面纱手套、雨衣、雨鞋（跑水应急使用）、门店备用钥匙（夜间商户闭店后铺内应急处置）、防寒大衣等。

### 4. 应急处理流程

主要责任人	应急处置流程		
	序号	流程事项	工作要求
物业文员	1	信息收集	进入冬季，关注天气变化，寒潮警报（二级）反馈到项目总监，达到（一级）报总经理、应急小组及各部门；

项目经理 运营经理	2	应急组织	达到一级物业部负责整理应急物资；营运部负责通知商户落实防寒防冻措施，关闭门窗，排空管道水源；工程部负责对外露管道，新风机房，车库出入口等区域管道保温情况进行排查并修补缺损部分。
项目经理 运营经理	3	应急处置	达到（一级）启动应急预案，放空外露部位消防管道水源（报备当地消防部门审批），在阀室、泵房增加人员 24 小时值班，现场增加巡检频次，配置推车式干粉灭火器开启空调水系统循环泵视情况通过卷帘门、防火门及玻璃门关闭各出入口；夜间安排一名经理及以上人员进行值班，对低温区域进行巡视与应急处置对漏水点及时引导和清理水源，损坏部位维修，确保 12 小时内完成维修。
运营经理 项目经理 财务经理	4	善后处理	工程部负责统计损失，并进行拍照留存，损失情况报行政人事部经理，并上报公司；行政人事部负责保险理赔，工程部经理配合；财务部负责按照公司制度签订保险合同，并审核保险相关条款及理赔项
项目总监	5	提交报告	召开防冻评估会议，制定薄弱环节弥补措施。评估报告上报公司。

### 三、雨雪天气的应急预案

进入冬季应急准备期，物业服务企业应进行以下应急准备：

#### （一） 成立应急组织、落实责任区域。

根据项目整体安排，主要人员分配如下：

保洁员：主要负责道路清障及路面清理工作。

#### （二） 做好扫雪、防寒、防滑物资储备

1. 疏通工具、铁锹、铁铲。
2. 雨衣、手套、胶靴
3. 融雪剂。如：工业用盐。
4. 防滑垫、草垫、警示牌。如：“小心地滑”防滑警示牌、禁行警示带等。
5. 垃圾运输车等。

### （三） 具体内容

1. 建立暴风雪等恶劣天气预警机制，随时关注气温变化，如遇气温骤降或暴风雪等恶劣天气，紧急做好防风、防雪工作、关闭公共门窗，及时告知园区经营者、园区内的租户以及来玩的游客关于暴雪、冰冻气候注意事项。临时封锁地势较陡宜滑地段，并张贴《雨雪路滑请绕行》等安全警示提醒、同时在微信公众号、园内电子显示屏、语音播报等形式发布相关提醒信息。



提前做好相应物资，并对参与人员进行明确分工。

2. 明确各自分工，并按照相关要求展开工作：

保洁组：重点清理园区门口及主干道路面，采用除雪剂融化路边积雪，并用铲雪板、铁锹、铁铲铲除路面结冰，并由垃圾运输车负责清运。

### （四） 注意事项

1. 正确对待暴风雪天气，克服恐惧心理，避免出现大面积恐慌，影响救助工作。
2. 加强日常应急演练，明确各项工具的用途和功能，提升应急技能。
3. 物业公司配备暴风雪天气必需工具，以免在暴风雪来临之时出现工具不全的现象。

### （五） 善后处理

1. 积雪清理结束后，各物业服务企业应组织善后处理：
  - （1）组织清理管理区域内残留积雪、融雪剂和积水。
  - （2）对共用部位、共用设施设备、重点部位或隐患部位等进行全面检查，了解情况，发现问题及时处理。
  - （3）对共用设施设备进行功能、性能、安全检查，确认无误后方可恢复运行。

(4) 及时处理因暴雪、冰冻而受损的绿化苗木。

(5) 对造成的损失情况进行记录，并拍照备案，及时向有关部门报告。

## 2. 培训/演练要求

参加培训人员	培训内容	培训频次或时间	考核方式	培训人员	培训要求
应急小组成员 及各部门主管 级及以上人 员, 工程物业 全员	现场整体 组织和指 挥	每年一次（冬季到 来 前）	实操	工程物业 副总	全员实战性检 验
应急小组成员 及各部门主管 级及以上人 员, 工程物业 全员	现场授课	每年一次（冬季到 来 前）	笔试	工程经理	授课

## 四、恶劣天气应急预案

为提高防御大风、暴雨天气造成灾害的应急处置能力，迅速、高效、有序地开展紧急救援行动，作好本公司辖区内的各项准备工作，明确现场组织管理体系，熟悉应急管理程序及雨季安全管理规定，及更好的避免由于暴风雨天气引发的次生灾害事件的发生，并结合本公司的实际情况，特制定本方案。

### （一） 成立应急领导小组

组长：项目经理

组成员：保洁员、保安员

### （二） 领导小组工作职责

1. 领导小组在上级主管部门的领导下，认真贯彻暴风雨天气工作的方针、政策、法规、法令。
2. 根据上级部门的要求，部署本公司辖区内的应急准备工作。
3. 接到暴风雨天气预报后，立即进入临战状态，及时、有效、果断地开展各项指挥工作。
4. 准确、及时、详细掌握天气的情况以及发生变化情况，并根据上级要求及时报送相关材料。

5. 发布暴风雨天气的预警，启动暴风雨天气的应急预案，做好各项应急准备措施。
6. 随时召开防暴雨工作会议，及时通报汛情，传达上级防暴雨工作精神，研究对策，确保各项防风、防暴雨措施的落实。

### **(三) 应急工作执行标准**

1. 领班勤巡查，督导各个岗位清洁的工作，加强与其他部门的协调联系工作。
2. 园区内沟渠由专人检查，特别在风雨来临前要巡查，如有堵塞及时疏通。
3. 检查雨、污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。
4. 仓库内备好雨衣雨鞋，铁勾、竹片、手电筒等工具，做到有备无患。
5. 暴风雨后，清洁工及时清扫各个责任区内所有地面上垃圾袋、纸屑、树叶等杂物。

### **(四) 具体的应急措施**

#### **1. 暴雨等恶劣天气来临之前**

(1) 注意天气预报，时该关注暴雨天气的动向，随时向全体员工发布暴雨天气状况。要求全体员工掌握天气状况。

(2) 加强巡查排除安全隐患，如检查雨污水井、下水道、明暗沟渠，确保畅通无堵塞。发现安全隐患和问题的要及时消除，解决不了的问题要及时向领导小组汇报。

(3) 物资器材准备工作：提前准备好疏通下水井盖的专用工具以及拦堵的麻袋、沙石等物资，还应备有其他事故标示牌、安全警示锥等。

(4) 各岗位保洁员配合保安员关好各楼层的门窗、防止风雨刮进楼内 淋湿墙面、地面及打碎玻璃。

#### **2. 暴风雨天气来临之时**

(1) 作业人员及时按要求躲避到安全地带（室内），若必须进行现场巡检时，把准确位置告知他人；不得停留在空旷地带；如遇雷电时不得在室外接打手机；不进入棚屋、岗亭等低矮建筑物内；不躲在大树下；不在旷野中使用雨伞等金属物体。

(2) 暴风雨天气发生后应立即安排督导员打开就近的雨水井，在开雨水井时，收持树枝等高于积水池的硬物探测性进入，要注意来往车辆，设置安全警示标志，遇水阻力较大时，安排 2-3 名合力打开，在打开后的雨水井 20-30 米处，设置安全标志；对于严重堵塞的雨水井，上报上级主管部门到场疏通，对积水较深的区域设立危险地段的明显标志警示车辆、过往行人。

### 3. 暴风雨天气过后

(1) 在降雨停止后组织清扫人员到达管辖区域内各重要路段进行环境卫生综合整治工作，在 2 小时内完成垃圾站点垃圾、淤泥，清扫作业，确保道路畅通。

(2) 发生塌陷或大量泥水沙溃至路面、绿地，清洁员协助管理处检修，及时清运、打扫。

(3) 遇电线挂断等情况，应立即通知上级主管部门到场修理，在场的人员应配合上级主管部门维修人员，拦截车辆、行人通过，防止事故发生。

(4) 暴风雨天气过后第一时间应查看各责任区内污、雨排水是否畅通，如发生外溢，遇路基下陷，积水严重的，立即上报上级主管部门。清扫时采取 2-3 名保洁员合力清扫的方式进行，并设置安全警示锥。

### 4. 暴风雨天气排水过程中的安全作业规范

(1) 作业人员进入大面积积水坑之前，须先探测道路积水的深浅程度，是否有大面积淤泥以及其他杂物等，防止因淤泥或者积水太深而造成人身伤害事故。

(2) 作业人员安全进入积水坑后，路面有下水井的，必须打开下水井盖，开井盖时，因路面积水阻力较大时，应及时上报本区域负责人，不能强行打开。

(3) 区域负责人应及时调配其他人员到现场协助打开下水井盖。操作员应该腰系安全绳，站在井盖后方，用井盖挂钩打开井盖。

(4) 排水过程中作业人员不得私自进入水坑，以防掉进打开的下水井里，或者道路突然塌陷，造成人员伤亡。

(5) 剩余无法自行流走的积水安排作业人员利用铁锹、扫把等保洁工具，把积水扫到最近的收水井或污水井中，并铲除堆积的淤泥。

(6) 清理完积水的路面，安排洗扫车清洗路面残留淤泥等杂物，保证路面的干净整洁。

## (五) 环卫作业车辆暴雨天气行车安全

暴雨中行车，能见度下降，地面湿滑，有时还有雷电大风等剧烈天气，这是就应：

1. 打开汽车小灯，握好方向盘，小心驾驶，注意行人，低速行驶，慎用制动。因轮胎附着系数低，制动距离会更长，极易出事。

2. 特大暴雨时，千万不要冒险行驶，应选择较高的安全地带停车。

3. 不熟悉的路况，不了解积水深度，不要轻易地让汽车涉水。

4. 千万不能急加速，这样飞溅的雨水容易被进气管吸入，造成损伤。应尽量放慢

车速，小油门谨慎前行。

5. 打雷时，要关好门窗，呆在车内。

6. 如不小心车子进水熄火后，千万不能再启动，否则发动机将“报销”。

7. 如紧急需出车，遇有暴雨必须行驶，则应采取必要的防护措施：先将空气滤清器拆下或将进气软管抬高，或将排气管用橡胶软管接高。使汽车的进、排气口尽量远离水面，减少发动机进水的可能性。

8. 行车时，应尽量躲避堆放来车行驶时所拥起的水浪，必要时可停车让对方先通过。

## **(六) 总结评估**

事后，物业服务企业应对雨雪冰冻气象灾害应急工作的各个方面和环节，进行总结、分析和评估。

## 第十五节 培训管理方案

委托公司通过与我司建立长期的业务合作关系，引入我司参与企业员工技能培训工作，并且往往采用持续的、长期跟踪的、进阶式的培训模式，能够有效提高员工的实际工作技能。

在人力资源服务模式中，为了更好地发挥培训和发展体系的重要作用，我司和委托公司既需要明晰双方的角色，承担起各自在员工培训和发展过程中的职能，又需要协力合作，建立良好的培训和发展管理体系与配套设置，共同实现人力资源的有效培养、使用和发展。

### 一、公司培训的分工与协作

在培训的环节，委托公司与我司分工和协作，最大限度地提升培训的效率，提高培训在人力资源服务中的价值。

就培训类型而言，我司主要负责技能和职业心态类的培训，委托公司主要负责业务技能类的培训。就培训阶段而言，我司主要负责新员工培训的需求分析、规划制定、培训实施，委托公司主要负责培训效果的评估。在此过程中，双方各自发挥自己的专业优势，实现“1+1>2”的培训效果。在通用素质类培训、管理提升类培训中，我司和委托公司双方有不同的分工和配合，而业务技能类培训则以委托公司为主导。

培训类型	内容	委托公司	我司
新员工入职培训/ 通用素质类培训	需求分析	√	√
	培训规划		√
	培训实施		√
	效果评估	√	
业务技能培训/ 管理提升类培训	需求分析	√	√
	培训规划	√	
	培训实施	√	
	效果评估	√	√

#### (一) 培训需求的双向沟通

在我司开展培训之前，针对员工的培训。深入地与我司进行需求调研和需求分析，根据委托公司的需求服务。

#### (二) 培训双方的职责明确

委托公司应该更多地承担对岗位业务操作规程及注意事项等专业技术技能的培训，而我司则应更多地承担文化素养和职业态度方面的培训责任，包括当今员工培训中经常强调的对敬业意识、质量意识、服务意识等职业素质的培训，对团队协作、合作意识、竞争意识等文化观念的培训。

相对于委托公司更为实操化的培训训练，我司的培训应该更为重视技能理论基础，并注重增加企业文化、职业发展、职业价值观等方面的培训引导，有助于建立员工对委托公司的认同感，做好职业规划。

### **(三) 培训实施的调整反馈**

员工的培训实施需要有效的评估和反馈机制作为支撑。培训不是一次性的任务，也不是为了形式而走走过场，因此，在培训结束后，委托单位应该配合我司，对员工培训结果进行反馈、帮助我司有效地分析、完善和改进以后的培训工作，为提高培训效益提供依据。

此外，在员工接受培训之前和培训结束后，委托公司可以通过事先告知或事后评估的方式，让员工了解到培训效果与入职后的相应奖惩有关，从而提高员工参加培训的积极性，增强公司培训的效果。

### **(四) 培训与人力资源管理体系的协同**

培训管理体系应该与人力资源管理体系的其他职能协同作用，共同促进员工提高工作业绩，并形成持续性的效果。

这种持续性效果可以通过良性循环的方式来实现，即培训提高了员工的能力和绩效，并使员工得到物质或职务上的满足，而能力或职务的不断提升又会产生新的培训需求。

这一延续的过程离不开我司和委托公司在人力资源其他职能上的有效配合，比如对员工绩效能力的评定、职业规划的引导、薪酬体系、晋升制度的配套等。

我司需要根据委托公司的实际情况，有效地设计培训内容，以与人力资源管理环节相互挂钩，从而形成完整的管理体系，实现培训效果的最大化。

### **(五) 培训体系的建设**

人力资源服务中培训体系可以划分为以下三个模块：

- (1) 岗前的专业技能培训，主要解决员工的岗位工作技能；
- (2) 基于任职资格的岗中培训，主要关注优化技能、提升绩效，为员工提供职业发展通道；

(3) 员工帮扶计划，主要强调员工关怀、情感疏导、危机干预，塑造员工积极的工作心态。

## (六) 岗前培训

通常来讲，不论是入职员工的基础素质培训，还是基于委托公司服务需求的培训，我司对员工培训的主要目的都是提高员工的职业能力和工作绩效。

为了员工能够快速上岗，我司可以为员工提供相应的岗前课程。我司的岗前培训可以设置三类课程—专业技能、操作技能、通用技能，从知识、技能、心态三个方面对员工进行完整的训练，内容包括以下几个方面：

(1) 企业文化：包括公司概况、组织机构、业务范围、业务特色、发展前景、企业愿景、经营目标与价值观、团队建设、行为准则与道德规范等。

(2) 医疗政策：包括职工、居民基本医疗保险政策、职工、居民大病保险政策、社保常识、医疗保险知识等。

(3) 运营基础知识：岗位职责、业务知识与技能、业务流程、绩效考核的方式、外界合作关系。

(4) 基础业务知识：包括保险基础知识、保险法及相关法律法规、保监会、总分公司下发的相关文件、系统操作和业务操作处理手册、计算机基础知识、办公自动化系统运用等内容。

(5) 人事管理制度：考勤制度、假期制度、薪资福利制度、职业发展规划、人事相关流程。

(6) 财务制度：费用报销、请款程序及相关手续办理流程

(7) 从业准则：包括职业礼仪及行为准则。

## (七) 分阶培训

分阶培训是按照员工进场项目的时间分别进行培训，可以简单划分为入职前培训和入职后培训。

入职前培训涵盖了实习期培训，入职后培训主要分为入职后转正之前的三个月培训和转正三个月之后的培训。由于员工在这三个阶段的关注点不同，分阶培训的课程体系有所不同，知识、技能、心态三个维度的课程占比和课程深度均会有所调整。在员工入职前，由于员工面临新的服务客户、新的工作岗位，培训更多会关注员工能否胜任工作，以及消除员工对工作岗位的误解。

## （八） 管理培训

按照员工层级，可以将培训课程划分为基础培训课程和管理培训课程。相对而言，管理培训是指针对企业基础管理岗位的培训。在实践中，很多企业的基础管理人员都是从绩效优秀的员工中选拔出来的。对于新晋的基层管理人员，针对以下两种类型进行培训：

第一，按部就班型管理者。这种类型的新晋管理者不知道自己该做什么、怎么做，不敢去探索和尝试。

第二，激进冲动型管理者。这种类型的新晋管理者想做事，期望尽快带领团队脱颖而出，但缺乏必要的管理技能。

## 二、针对甲方培训内容

### （一） 培训目的

培训是让员工全面了解企业的发展历史、企业文化、相关规章制度及各项监管规定；学习基础知识，掌握岗位系统操作流程，培养为客户服务意识，加强工作责任心。

（1）掌握部门规章制度、岗位职责、操作规程，使职工尽快适应和胜任本职工作。

（2）改进职工工作表现，强化责任意识、安全意识和质量意识，树立效率原则、效益原则。

（3）提升员工履行职责的能力和主人翁的责任感，端正工作态度，提高工作热情，培养团队合作精神，形成良好的工作习惯。

（4）提高职工学习能力和知识水平，提升员工职业生涯规划发展能力，为个人进步和企业的发展创造良好环境和条件；

（5）提高甲方后勤综合素质，增强甲方的竞争能力和持续发展能力。

### （二） 培训要求

（1）参加培训人员必须服从领导，听从指挥，严格执行请销假制度、作息制度，接受培训负责人的管理，遵守学习纪律。

（2）对于企业文化、管理制度的岗前培训不少于 8 个课时；对基础业务知识的培训不少于 64 个课时；对于其他相关培训不少于 8 课时，并记入培训档案

（3）培训原则

依照管理手册，追踪行业新动态，掌握新知识，找出差距，需什么学什么，缺什么补什么，急用先学，立竿见影。

### （三） 培训计划

甲方员工培训计划分为两部分。

（1）第一部分为项目接管理前期人员的强化培训，采用集中授课的学习方式进行，旨在使员工掌握甲方的管理要求，服务标准和工流程，为工作人员提供一个安全、舒适、方便、快捷的医护环境；

（2）第二部分为管理期间员工培训计划，可根据项目部工作具体情况分阶段安排进行，其目的是不断提升我们的服务水平，提高管理人员、服务人员的个人素质，为更好地提供服务奠定基础。

### （四） 培训的组织

（1）职工培训工作在上级统一部署下由项目部归口管理、统一规划，各司其联组织实施，职工个人主动配合。

（2）根据项目部培训计划，结合“年度考试方案”制定年度培训课程大纲，明确培训的目的、内容、时间、授课人、课程要求和验收标准，报上级领导批准后组织实施。

（3）培训授课要落实到人，由项目部组织备课，必要时还要组织授课人试讲需外请专家、教授的报上级批准。

（4）项目部组织培训，建立后勤培训资源体系做好教案编排，完善培训教材库、培训案例库和试题库，为持续的做好培训工作奠定基础。

（5）培训实施部门要做好课堂管理，制备教材，保证良好的环境，准备必要的培训设备及辅助材料。

（6）职工享有参加培训的权利，也有接受培训和培训他人的义务。除了积极参加项目部组织的各项培训外，提倡和鼓励职工在提高专业知识、工作技能和综合素质方面进行自主学习。

（7）项目部、各部门要及时掌握培训需求动向，在统一培训的基础上，适时合理的调整培训内容。各部门和个人也可以向项目部提出培训要求和建议。

### （五） 培训类型

#### （1） 新职工岗前培训

##### ① 基础理论知识学习

后勤文化和制度培训，目的是使职工了解甲方发展史，熟知后勤工作宗旨、服务理念 and 职责范围；学习和掌握甲方行政管理制度、业务工作制度和道德行政规范；了解甲

方、部门、和所属科室的地点、内外环境、单位的性质、各种视觉最别物及其含义。

岗位培训，培训部门要对新职工拟任岗位进行专业培训，使其熟悉岗位职责、业务知识、日常工作流程、工作要求及操作要领。

案例研究及模拟实习，以案例形式讲解后勤在甲方医疗工作中的经验和教训，使新职工掌握一些基本原则和工作要求，而后可进行有针对性的模拟实习。

② 实际操作训练主要由优秀老职工按照后勤职工“传、帮、带”责任制度，跟塞定向操作训练，通过运用和实践，巩固提高专业技能。

③ 培训后进行考核，分为理论考核和实践考核，结合平时的学习态度、学习纪律和学习成绩综合进行。考核合格者方可上岗，对于补考不合格者，科室暂不予以任用。

## **(2) 在职员工的培训**

① 岗位培训是对在职人员进行岗位知识、专业技能、规章制度、操作流程的培训，丰富和更新专业知识，提高操作水平，每次培训集中解决一至二个问题，边学习边操作边提高。采用部门内训与组织集中培训相结合的形式，让职工了解每个岗位必须掌握的新理论、新知识、新技能等。

② 转岗培训。对后勤一般干部、职工进行内部调动时进行的培训，为其适应新岗位的要求补充必要的理论、知识、技能。

③ 待岗培训、下岗培训：对考核不合格人员，或不胜任本职工作人员，或经常违规违纪屡教不改人员的培训，以期达到胜任本职工作为目的。培训期间不享受工资和各项补助，费用自理。

④ 升职培训：职工职务晋升后的培训，针对新岗位的要求补充必要的理论、知识、技能，以尽快胜任新工作。

⑤ 专业培训是对从业人员就某一专题进行的培训，目的是提高从业人员的综合素质及能力，内容为行业新动态、新知识、新技能等。采用灵活多样的培训形式：派技术骨干去参观学习先进的技术；邀请外单位专业技术人员来甲方等对专业人员进行培训指导；聘请权威性的专家、教授来甲方对专业人员进行培训指导等。

## **(3) 安全教育的培训**

① 员工在岗工作必须接受安全教育；教育主要包括：安全基础知识、安全操作规程、安全消防知识、事故处理预案等内容。

② 安全教育分为处、科、班组三级：

A、处级安全教育侧重培训安全组织、安全生产知识、消防知识、劳动纪律等。

B、科级安全教育侧重岗位安全培训、安全事故处理预案。

C、班组级安全教育侧重岗位安全操作规程的培训。

③ 特殊工种培训：针对特殊工种的要求，主要培训该工种的具体岗位操作规程、事故应急处理、安全要求等内容。

#### (4) 管理人员的培训

① 中高层管理人员的培训，目的是学习和掌握现代管理理论和技术，充分了解政府的有关方针、政策和法规，提高市场预测、决策、组织、执行和控制能力。培训内容主要是市场经济所要求的系统管理理论、知识和应用能力。培训形式以聘请专家、教授举办专业知识讲座为主，自学和内训为辅。

② 基层管理人员，培训时间根据培训内容确定，学习管理手册，熟练掌握岗位知识，管理制度及操作流程。

#### 部分管理人员培训案例：



# 培训签到表

培训主题						人力资源实务知识 (1)					
培训日期		2023. 9. 11		培训地点		公司905会议室		培训时间		2课时	
培训形式						<input type="checkbox"/> 课堂讲授 <input type="checkbox"/> 音像多媒体 <input type="checkbox"/> 模拟操作 <input type="checkbox"/> 案例分析 <input type="checkbox"/> 游戏竞赛 <input type="checkbox"/> 研讨会 <input type="checkbox"/> 公司重要制度或通知公告、集体学习 <input type="checkbox"/> 其他_____					
考核方式						<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 现场讨论 <input type="checkbox"/> 现场演练 <input type="checkbox"/> 笔试 <input type="checkbox"/> 现场提问 <input type="checkbox"/> 其他_____		主讲人		秦思秀	
培训人员签到											
参训人员		签到		参训人员		签到		参训人员		签到	
		姜朋									
		倪冬业									
		丁立									
		王浩									
		赵雅欣									
		王博									
		姜笑笑									
		徐艺琛									
		陈辉									
		曹舒婷									
		舒江波									
		李松子									
		李杰									
		孙尚学									
应出勤人数: 14人, 实际出勤人数: 14人, 请假: _____, 其他: _____。											
备注: 1、培训期间, 请将手机调为振动; 2、保持会场安静, 不要喧哗, 不要在会议室吃东西或吸烟及随意走动。											

## (5) 技术能力的培训

专业技术人员培训针对工程师、工程技术人员等，目的是了解政府有关政策，掌握本专业的基础理论和业务操作方法，提高专业技能。

### ① 培训方法

a. 以自办为主，外请为辅，采取讲师授课与各部门的专项培训相结合，相对集中的办法进行。

b. 授课人以本部门技术骨干为主。

c. 聘请外单位的专业技术人员到甲方为职工讲课或组织训练。

### ② 培训要求

a. 培训工作要准备充分，注重过程，讲求效果，防止形式主义。

b. 授课方法要理论联系实际，通俗易懂，深入浅出。

c. 参加培训的员工要严格遵守培训纪律，准时参加培训，认真听课，细作笔记。

演习时要尊重老职工，严格按规程操作。

d. 培训考试成绩记入个人档案，作为转正、升（降）级、晋（降）职、转岗的重要依据。参加培训的职工未经批准无故不参加考试者，视为自动放弃考试，去除培训期间的工资、奖金和补助，并作降级、降薪或辞退处理。

e. 参加培训的职工培训过程中所获得和积累的技术、资料等要做好保密工作，不得私自拷贝、传授或转交给其他单位或个人。

### ③ 公司培训目标

我公司针对甲方管理服务的特殊性，将制定详细的人才选聘和培训计划，并报贵单位审批，有针对性地开展培训工作，将项目部的各项培训紧紧结合贵单位的特点进行，以便为工作人员带来更好的服务。培训是针对员工工作态度、技能、知识等三方面提高或改进，从而提高管理人员的素质、技能及管理水平，以达到预定的管理目标。

项目经理：除熟练掌握项目管理系统知识和技能外，重点是具备专业经营战略的宏观分析，决策组织、协调和控制能力，具备现代管理学、组织行为学等前沿学科知识，以及具备独立、创新、进取、博爱等现代观念和人文品质。

管理层员工：具备熟练的专业技术知识和能力，勤奋、踏实、敬业、有勇于创新，开拓进取的精神，以及处理各类突发事件的能力。

操作层员工：熟练掌握自己的工作职责、ISO9001 质量标准和管理要求，了解项目部的经营思想，工作中保持团结协作、精益求精的团队精神和良好的服务形象。

#### ④ 培训的组织

分综合和专业两条线，岗前和岗上两个阶段，离岗和在职两种形式，有组织的普通培训和结合个人及岗位要求自行进行培训相结合等。

#### ⑤ 培训的形式

##### A. 入职培训：

由公司客户服务部负责，对新招员工进行的培训。主要进行公司发展概况、经营理念、质量方针；规章制度、员工守则、礼节礼貌、职业道德教育、项目管理基础知识等培训。

B. 岗前培训：由项目部负责，对新到岗员工进行岗前的培训。主要进行岗位职责、专业技能、操作规程、言行举止训练等方面的培训。

##### C. 在职培训：

1) 主要针对不同工作岗位进行的专题培训或进行有计划的知识业务培训。定期举办针对性培训班，提高派驻人员政策水平、服务意识、专业技能、综合素质。

2) 开设专业必修课程，包括国内外医疗保险市场研究、医药卫生相关知识、医疗保险服务与运营等，还包括礼仪、团队精神、沟通技巧、职业道德的培育，开拓视野，提升素质。

3) 项目部经理的培训由公司负责组织安排，一般管理人员及普通员工由项目部经理负责落实或按公司要求执行。项目部经理的培训侧重项目管理、领导艺术、公共关系等；

4) 一般管理人员培训侧重管理思想、管理艺术的培养、沟通技巧及项目管理相关知识；

5) 普通员工侧重在专业技能及敬业乐业教育等。

6) 提高员工素质培训：主要是在常规培训基础上，结合公司业务发展或管理工作需要安排的专题培训，由公司客户服务部负责组织落实。

7) 外送培训：主要是选派骨干人员参加行客户管部门组织的专业技能的强化培训，为全脱产形式。

##### 8) 交流培训机制：

在全国多个地区开办了城乡居民大病保险业务，这些开办地区都拥有成熟的、行之有效的、各具特点的工作思路和管理办法，定期分批组织人员到这些地区进行短期交流学习；另一方面，也可以邀请这些开办地区的管理精英和业务骨干和我司医保专员、当

地社保经办机构的工作人员进行座谈交流，取长补短，进一步提高管理水平。

### ① 在职培训方式

#### 1) 培训主要内容：

职工、居民基本医疗保险政策、职工、居民大病保险政策、社保常识、医疗保险知识、保险基础知识、保险法及相关法律法规、保监会、总公司下发的相关文件、系统操作和业务操作处理手册、计算机基础知识、办公自动化 OA 系统运用、职业礼仪及行为准则等方面的培训，确保所有上岗人员具备对应的专业知识、专业技能和政策知识。

#### 2) 培训期限：

已在岗人员：40 小时

新招聘人员：50 小时

#### 3) 跟岗培训：

在社保经办机构、理赔部进行跟岗学习，保证能实现独立业务系统操作和处理相关事务。

培训期限：不少于一周

岗前培训工作由专人负责，培训师制定相关培训课件（PPT）现场讲解课程。培训负责人应事先制定培训计划表格及培训记录，详细记录每位新进人员的培训进度以及对每阶段培训内容掌握情况。培训师资以内部讲师为主，外聘讲师为辅。

培训分阶段进行，培训负责人根据每阶段的培训内容对新进人员进行测试，根据测试成绩决定是否进行下一阶段的培训。

培训讲师带领新进人员阅读相关业务知识书籍，结合典型案例进行分析。

业务实操操作的培训采用以老带新的方式，由老员工以示范、讲解、协作等，辅助新进人员现场系统操作，及时纠正系统操作过程中存在的问题。

附：现场培训照片



## (六) 言行规范与仪容仪表培训

**要求：**热情、端庄、整洁

### (1) 仪表、仪容

- ① 仪表仪容整洁、端正、规范，精神状态饱满。
- ② 统一着装（工作服、皮鞋），配戴工作卡，制服整洁、挺括，工作卡涂污或破损及时更换。
- ③ 不打架吵架，处理违章时，以理服人，对待无礼行为，要忍耐、容忍、避让。
- ④ 工作时间禁止吸烟、大声喧哗、哼唱歌曲、吃东西、聊天、窜岗、打私人电话。
- ⑤ 注重个人卫生，禁止蓄须、留长指甲，注重个人清洁，控制个人异味。

### (2) 举止礼仪

在公司内员工应保持优雅的姿势和动作。具体要求：

- ① 站姿：两脚脚跟着地，脚尖离地约 45 度，腰背挺直、胸膛自然、颈脖伸直、头微向下，使人看清你的面孔。两臂自然、不耸肩，身体重心在两脚中间。会见客户或出席仪式站立场合，或在长辈、上级面前，不得把手抱在胸前。
- ② 坐姿：双膝并拢、双腿下垂、双手相握，直腰挺胸，不得傲慢地把腿向前或向后伸，或俯视前方。要移动位置时，应先把椅子放在应放的地方，然后再坐下。
- ③ 公司内与同事相遇应点头微笑表示致意。
- ④ 握手时要脱去手套，用普通站姿，并目视对方眼睛，不弯腰低头，要大方热情、不亢不卑。伸手时同性间应先伸向地位低或年纪轻的，异性间女性应先伸手。不可同时握两人的手，不可当面擦手。
- ⑤ 步态：两眼平视、收腹挺胸、平稳轻盈。步速适中。走通道、走廊时要放轻脚步。无论是在自己的公司还是别的公司，在通道和走廊里不能一边走一边大声说话，更不得唱歌或吹口哨。遇到上司或客户要礼让，不能抢行。

### (3) 公共场所注意事项：

- ① 不可当众化妆。
- ② 忌身体内发出各种异常声音。
- ③ 不可抓挠身体任何部位。
- ④ 不可边走边整理衣服。
- ⑤ 不可高谈阔论，大呼小叫。
- ⑥ 不可盯视别人，评头论足。

⑦ 不可吃零食（如口香糖）。

⑧ 不可趴或坐在桌子上。

#### (4) 文明用语

① 要养成使用礼貌、文明词语的习惯，主动向客户和来访者问好，彬彬有礼，态度亲切。

② 接听电话要注意：要在第一时接听电话；首先向对方问候“您好，XX项目部”；禁止用“喂、讲话、要哪里、找谁”等生硬失礼的词语。

③ 与客户或来访者交谈要使用普通话，说话声音清楚，用词准确。不讲与工作无关的话，不讲有损公司形象的话。

#### (5) 公众形象

① 热爱本职工作：要树立干好服务工作的职业志向，热爱本职工作刻苦学习，不断完善和提高管理和专业技术水平。待业主如亲人，热情服务，尽职尽责做好工作。

② 文明管理：

a. 仪态端庄：衣着打扮端庄、整洁，给业主有一个美的感觉，使人感到亲切、和蔼。

b. 语言谦逊：在接待业主过程中，语言要力求文雅、谦恭准确，务必做到“四个不讲”即：“不讲低级庸俗的口头语、不讲脏话、不讲讽刺挖苦话、不讲与管理无关的闲话”。不能取笑人、不能训斥人、不报复人。

c. 主动热情：在服务过程中要做到：“三个一样”即：“对待生人与熟人一个样，大人与小孩一个样，忙时闲时一个样”。

d. 优质服务：对业主负责就是对公司负责，处处应多为业主着想，为业主提供各种便民服务。

e. 讲诚信：诚信无欺是公司每一位员工应有的工作作风，也是我们经营管理中职业道德的一个重要内容，为此在工作中要实事求是，做到言而有信，严守信用。

### 三、保洁基本知识培训

#### (一) 清洁常用的药物及使用方法

1、**酸性清洁剂**：草酸（1：100）、洁厕剂、除锈剂、水泥石灰去除剂。

注：酸性清洁剂不能在光滑的大理石地面使用，所盛器皿的外表一定要干净。大部分清洁剂都要经过一个3分钟的反应过程。

2、**碱性清洁剂**：壁纸清洁剂（1：30）；玻璃清洁剂（1：100）；高泡地毯清洁剂（1：30）；低泡地毯清洁剂（1：30）；地毯除渍剂（1：10）；消泡剂（1：30）。

3、**中性清洁剂**：万能清洁剂（1：30-1：40）

4、**其它**：

**擦铜水**：铜色不锈钢清洁剂；

**128 除渍剂**：口香糖除尘液（1：100）；

**柏油除除渍剂**：窗边窗槽，设备器材涂料，

**碧丽珠保养剂**：家私，皮革；

**玻璃清洁剂**：玻璃，镜子；

**起蜡水、底蜡、面蜡、刨光蜡**：木质场面运动蜡、柠檬上光蜡、洗手露、天拿水、润滑油、通渠粉、强力去油剂、溶酶清洁剂、生物清洁剂、消毒剂、洗手间除臭剂、亮银剂（1：2）、墙面蜡、空气清新剂、酒精、晶硬粉。

**注**：打蜡起到光亮、防滑、保护大理石的作用。

**底蜡**：封住交接处缝隙，必须干透。

**起蜡水**：（1：5400 左右的温水）强碱可代替起蜡水。



## （二） 清洁常用的工具及用途

### ① 设备

1. **吸尘器**：为吸灰尘、污物之用，有吸地面灰尘、吸地毯灰尘、清洁家具污物等不同类型吸尘器。

2. **吸水机**：用于地面磨光作用，对于吸取地毯水分、加快干燥也非常有效。

3. **地毯清洗机**：主要用于协助清洗地毯。

4. 抛光机：用于地面磨光作用，对于面积大的楼宇，尤为必要。

## ② 药剂

1. 去污粉：用于清除污迹、污渍。

2. 洁厕灵：用于清洁卫生间的陶瓷制品上的污渍。

3. 起蜡剂：用于清除大理石的表面、墙面上的旧蜡渍。

4. 免抛蜡：用于大理石等物体表面涂蜡保养。

5. 玻璃清洁剂：用于清洗玻璃、镜面、瓷片及电镀物品表面的尘埃及污垢。

6. 天那水：用于溶解、稀释油漆。

7. 地毯清洗剂：用于清洗地毯上的污渍。

8. 不锈钢清洁剂：用于清洗不锈钢制品表面的污渍。

## ③ 日常基础保洁工具

1. 刀片：倾斜 45° 角，硬质表面的清洁、清除多余物料。

2. 工作车：摆放各种清洁用具。

3. 静电拖：清除蜡面的污渍。

4. 水桶：装水或清洁剂。

5. 簸箕：装垃圾。

6. 笤帚：清洁垃圾。

7. 百洁布：清除一般污渍。

8. 胶手套：用于清洁工作，防止酸性腐蚀皮肤。

9. 板刷：清墙边角的污渍。

10. 镜布：纯棉，拭抹镜子、玻璃、镜钢。

11. 拖布：清洁地面。

12. 玻璃刮：一整套，主要清洁玻璃等其它功能。

13. 铲刀：清除多余的水泥质及胶质。

14. 榨水器：压榨地拖中的水分。

15. 垃圾袋：装垃圾。

16. 垃圾桶：装垃圾。

17. 指示牌：指示路人小心地滑绕道而行。

18. 马桶刷：清洁马桶使用。

19. 钢丝棉：清洁顽渍及蜡渍。

20. 喷壶：喷清洁液。
21. 水鞋：用于湿滑地面的清洁。
22. 仿古刷：除地面顽渍。
23. 抹布：抹尘使用。
24. 废地毯：大门口、货梯清洁地面使用。
25. 水刮：推干地面多余水分。
26. 抛光器：用于边角及小台面的抛光。
27. 海绵块：电梯保养。
28. 清洁桶：装水或清洁剂。
29. 水瓢：配制清洁剂。
30. 水管：用于浇水。
31. 加长电线：吸尘、洗地时线路短时用于加长。
32. 电动三轮保洁车：装运垃圾。
33. 长铝梯：用于清洁高位处的卫生工作。
34. 高压水枪：用于冲洗外围地面及难以清洁部位。
35. 钢丝：用于疏通下水管道。
36. 墩布：清洁各种地面。
37. 推尘：用于清洁地面上的砂粒灰尘。





## 专业保洁工具介绍

### (三) 常用工具使用规范

1. 墩布：用右手拿，使用时左手拿着墩布杆头，右手在下，两手之间相隔一尺五左右。左右两手手心相对，墩布头距地面 2—3 寸。
2. 笤帚：适用各处清扫垃圾，尘土。用右手拿，使用时右手拿着笤帚杆中上方，用完后笤帚距地面 2—3 寸。
3. 板刷：刷洗地面、地毯等。右手拿着刷子，用力来回刷洗。
4. 毛刷：卫生间，大小便池、地面等。右手拿起毛刷，将用料倒往大小便池内，用毛刷来回刷洗，除污渍，水锈等。
5. 推尘：用左手拿着牵尘器杆上端，右手在下，两手相距一尺五左右，手心相对。沿直线推尘，先从一侧开始，尘推不可离地，不可来回拖拽。
6. 铲刀：清除地面水泥、胶、油漆等。左手拿着开刀把柄，右手压在开刀片上即可。
7. 刀片：清除玻璃上的胶、油漆、污渍等。右手拿着刀片，用刀口放在玻璃面，用力即可。
8. 簸箕：收集垃圾。使用时左手把簸箕倾斜在地上，右手用清扫工具扫入簸箕，左手拿着簸箕距地面 2—3 寸。
9. 毛巾：清洁、擦尘。毛巾叠成小方块，8 个面，擦拭中毛巾可以换面使用，办公区域，卫生间毛巾分类使用。



#### (四) 保洁工具领用规定

1. 保洁人员向保洁管理员提出领用申请。
2. 保洁管理员审查其物品领用记录，确认是否重复或频繁领取。
3. 审查通过后，由保洁人员填写《保洁工具领用登记表》，签字批准后发放
4. 所有工具都要进行建账管理，做到帐物相符，每人必须在各自的《工具领用登记表》上签字。
5. 所有工具必须正确使用，要严格遵守安全操作规程，不准违章使用。
6. 所有工具坚持“交旧领新”的原则，在领用新工具时必须交回旧的工具有，交回的工具统一由保洁管理员处理，不准外流。
7. 专业工具未经培训不得使用。较大型的专业工具应随用随借，当日归还。
8. 所有工具实行丢失赔偿的原则。保洁工具的管理坚持“科学使用，严格保管，谁破坏、遗失谁赔偿”的原则；
9. 分发到保洁员个人手中的保洁工具由保洁员负责保管、保养，需共同轮流使用的保洁工具必须认真做好交接工作，分清各自的责任和义务，因交接工作做不到位而确定不了是谁导致保洁工具无故损坏或遗失的，由交接双方共同承担相应的责任；

10. 保洁工具因正常磨损及损耗后不能再使用的，由保洁员向主管提出申请，经批准后补发，同时在《保洁工具领用登记表》上做好记录；

11. 洗衣粉、洗洁精、垃圾袋等具有消耗性能的保洁用品必须节约、科学使用，严禁铺张浪费，同时按照规定的用量标准使用；

12. 凡将保洁工具、保洁用品占为己有、带出公司的，除赔偿外给予开除处分，涉案金额庞大者将提交公安机关处理。

## **(五) 保洁工具管理保养方法**

① 保洁组长每天对保洁工的工具使用情况进行检查，做好检查记录，发现不合格情况，要求保洁工整改。

② 保洁管理员每月需提交领用物品及数量的预算，向仓库一次性领取。

③ 保洁主管每月对保洁工的工具使用情况进行抽查。

④ 管理处经理根据主管的汇报以及清洁工作的随机检查结果，对整体工具使用状况进行把握和监督，发现不合格情况，责令保洁主管整改。

### **1. 车辆清洗**

由于环卫的车辆在长期的垃圾清理过程中，会带有臭味以及垃圾，在平时群众都会远远的避开，对此为了维护环卫的形象，要求保洁人员每日会对环卫的车辆进行清洗工作，车辆驾驶者对环卫车清洗后保证无臭味，将车停放在指定地点。

① 为了及时清除环卫车的污渍、垃圾，清洁人员需要对环卫处外表先用水冲洗干净，保证外表的干净整洁。

② 对于车辆的内部，每次垃圾在指定地点倾倒后，车辆清洗时，对内部首先要用水冲洗干净，然后对于粘着的垃圾，用相关的清洁剂进行清洗。

③ 为了保护保洁人员的健康，在清洗的过程中，保洁人员需要戴好相关的防护设备，如口罩、手套、消毒器具等。

④ 车辆入库前、出发前都要进行车辆的清洗工作，车辆清洗质量合格后方可出库、入库。

⑤ 每周要进行一次车辆的大清理工作，保证车辆时刻干净整洁。

### **2. 电动保洁车辆保养**

① 定期对电气线路和刹车系统进行检查，如有异常应立即关闭电源总开关，送交专业人员处理。

② 新车开出 1 至 2 周时，需对个运动件做全面检查。

③ 在行驶过程中，发现仪表上电压降至红色区域时车辆不宜再用，应进行充电，以免影响电池使用寿命。

④ 初次使用时，应先将电池电力充满。当车辆长期不适用时，应大约间隔

⑤ 20天左右对电池进行充电。在充电过程中确保环境干燥、通风良好，严禁在密封环境下充电，以防充电时分解的有害气体影响身体健康。

⑥ 电池表面应保持干燥、清洁、严禁将杂物堵住电池排气孔或金属物接触两端接触电池正负极端头，以免造成电池组短路而引发爆炸。

⑦ 电池组端头发现有硫化时，可用温水冲洗，处理干净后拧紧电池端头连接并涂抹适量锂基脂。

⑧ 润滑：定期对轴承、链条及铰链连接处加注适量 20# 润滑油。

⑨ 链条过松过紧都可能引起链条脱落或断裂对车辆造成严重损伤，在驾驶前都应检查，发现异常及时调整链条；链条调整方法：前端驱动链条可向后移动中轴调紧，后从动链条需向后移动电机轮调节，链条运转时上下幅度约 8-15mm，链条正反运转时无卡、擦现象；电机轮调节后右边轮也需做相应调整，左右后轮轴距不同心时会导致车辆产生跑偏现象。

⑩ 清洁车辆时，严禁用高压水直接冲洗电池、电机、仪表等电气件，建议用抹布擦拭，以防电气件因进水造成短路后损坏。

⑪ 车辆使用时发现制动距离变长时应及时调整制动车闸，车闸调节到位后，腾空相应车轮转动时灵活不得有卡涩现象。

⑫ 车辆方向把有明显晃动间隙时应及时调整方向珠碗间隙，调整后转向时灵活不可有卡涩现象。

### 3. 清洁设备保管制度

① 各位员工应爱护清洁设施、设备。损坏者一律按价赔偿。

② 各员工应节省易耗物品的使用。

③ 对领用的清洁工具，使用者应保管好，凡遗失由使用都承担赔偿责任。

④ 清洁部的贵重、特殊清洁工具的保管，负责对其进行定期保养。

⑤ 清洁车辆因工作周期长，工作环境恶劣而容易使车辆变旧快、故障多。那么清洁车辆的维护应贯彻“预防为主、强制维护”的原则，维护的目的是保持车容整洁，及时发现和消除故障或隐患，及时上报，防止车辆早期损坏。

⑥ 垃圾车维护作业，包括清洁、补给、检查、润滑、紧固和调整等。除主要总成

发生故障必须解体时，一般不得对其解体，违规者给予处罚。

⑦ 预防为主、强制维护、经常保持车容整洁，及时发现并消除隐患和故障，防止汽车各 部件早起或非正常磨损。

⑧ 严格执行技术工艺标准，加强技术检验，实现检测仪表化。采用先进的不解体检测技术、完善检测方法，使清洁车维护工作科学化、标准化。

⑨ 在清洁车辆全部维护工作中，要加强科学管理，建立和健全清洁车辆维护的原始记录统计制度，专人负责，随时掌握车辆状态。

⑩ 通过原始记录，统计资料经常分析，总结经验，发现问题，改进维护工作，不断提高清洁车辆的维护质量。

## （六） 保洁工作安全须知

1. 留意有否异常情况，如有发现立即向主管报告。
2. 不得在医院内奔跑。
3. 如需推车请用双手推动以保证安全。
4. 如需从高处拿取物品请用梯架；
5. 如工作地有湿滑或油污应立即处理以防滑倒。
6. 不要用损坏的器具以免发生危险。
7. 保持各用具完整，损坏的切不可用，更不可私自修理免生危险。
8. 公共地方走廊或楼梯如照明度不足需立即向上级汇报，免生危险。
9. 在公众地方放置工作车、吸尘机、洗地机等需尽量放置路旁及留意有否电线绊脚的可能性。
10. 所有的玻璃镜子如发现破裂，马上向上级报告；未及时更换的也须用强力胶纸贴上防有坠下的危险；
11. 洗地毯时留意有否弄湿插头，小心触电。
12. 在擦玻璃门窗时，不能踩在凳子上和把身体的重心部位往外压玻璃，以防不慎掉落。
13. 不稳的台椅要马上向上报；
14. 热水掣必须有说明指示。
15. 家俱或地毯上有尖钉，马上拔去，以防刺伤他人。
16. 当高空抹窗或公众地方地板落蜡，必须放警示牌，让路人小心留意。
17. 员工制服裤不要太长以免绊脚。

18. 不可伸手进垃圾桶或垃圾袋内，以防碎玻璃、刀片刺伤手部。
19. 如鞋底过分平滑时必须更换。
20. 尽量将笨重的物品放置在较低的位置。
21. 当搬运笨重物品于工作车时，物品高度切勿阻碍推车人的视线。
22. 清理碎玻璃或碎瓷时需用笤帚、簸箕清除勿用手。
23. 开关门时必须手按门锁手柄，勿用手按门旁位置。
24. 不要将燃着的香烟弃于垃圾桶内。
25. 手湿时切勿接触电器。

### **(七) 清洁岗位安全红线要求**

1. 高空清洁时必须有 1 至 2 人固定作业梯子或佩戴安全带。
2. 外围员工在车辆离视线 20 米时必须停止手中工作，靠边站立行。
3. 防腐、消毒药品使用时必须佩戴口罩及防酸碱手套。
4. 使用保洁机械，必须按照说明操作，禁止随意拆卸或不按指引操作。
5. 不得用手捡破碎器皿、刀片或其他锐利物品，必须用扫帚。
6. 观察是否有裸露电线，禁止湿毛巾擦拭电源；户外使用保洁电器具，应注意用电安全，防止漏电。
7. 使用清洁剂拖地石材地面，应注意防滑。
8. 使用三轮车转运生活垃圾，应注意慢行，遇坡须下车推行。
9. 不得在保洁用房内存放易燃易爆物品。
10. 严禁在禁火区域吸烟、动火。
11. 擦拭电气（或旋转）设备时，严禁用水冲洗或用湿抹布擦拭，且必须断电方可进行。
12. 需要移动电气设备时，必须先切断电源。
13. 严禁在上岗前和工作时间饮酒。
14. 严禁擅自触摸与自己不熟悉的设备、设施。
15. 严禁擅自移动或拆除机械装置和安全标志。
16. 禁止对有压力、易燃、易爆、有毒物质管道、容器进行吸烟及明火作业。
17. 垃圾收集占用电梯时间段主要入口必须设置警示标识牌。
18. 高空作业人员应身体健康，严禁患有不适应高空作业疾病的员工进行高空作业，在高空作业过程中感觉不适，应立即停止作业。

19. 凡遇打雷、下雨、起大风或发生高空作业时发生的危险均必须停止高空作业。  
(并躲避电感及树下)

20. 有消杀时及油漆作业地方, 人员必须佩戴防毒口罩或通风面具。

21. 在检修积水坑和化粪池必须通风后, 方可进入。

## (八) 主要触点及基本要求

### 触点 1: 人员形象

- 服装整洁、发不过耳、面容清洁、仪容端正。
- 遇见人员亲切友好: 对路过人员主动点头示意、微笑或问好。如遇业主询问或需主动与其交涉须主动行礼, 并使用文明礼貌用语。
- 识别是否外来人员,

### 触点 2: 道路、广场

- 加强主干道、广场巡视频次、清扫力度, 确保路面没有垃圾杂物。
- 对医院内不文明养宠等)及时劝阻、制止。(但不能不行为的举动)
- 路遇客户表现得亲切有礼, 放慢脚步(单车行驶放慢车速或停车)让路, 和客户有眼光接触时应点头微笑示意或问好。如遇客户询问或需主动与其交涉须时主动敬礼和客户交谈时, 把笤帚放在左手里, 身体鞠躬 15°面带微笑使用文明礼貌用语。(不得用笤帚指路)
- 栏杆扶手无破损, 油漆无斑驳、无锈蚀。
- 各类标识无破损、干净、清晰。
- 娱乐设施干净、整洁, 油漆无斑驳、无锈蚀, 业主活动时无器械噪声。
- 雨(污)水沟(井)盖无破损、堵塞、松动, 车辆通过无翘起及响声。
- 减速坡(路拱)无破损、斑驳。
- 路灯(地灯)照明正常, 无蜘蛛网, 灯罩内无虫尸堆积, 灯杆干净、无斑驳锈蚀。
- 地面无杂物、污迹、积水、明显积尘。
- 如进行作业应摆放相应的标识, 遇有客户经过, 应停止作业, 待客户走过去以后再继续。

### 触点 3: 停车场

- 各类标识齐全, 无破损、干净、清晰。
- 地面平整, 干净、无杂物、积水、起砂及明显积尘。墙面无污迹、破损。顶棚

无渗漏。

- 排水沟篦子无破损、堵塞、松动。
- 地下车库消防疏散指示灯明亮，醒目。
- 地下车库配备消防灭火器，放置整齐，无锈蚀，定期检查，确保使用正常。
- 人行出入口照明充足，门禁使用正常，门体、把手完好，表面清洁。

#### **触点 4：围墙**

- （栏）完好、牢固，无破损、斑驳、污迹，无乱贴乱画。每日检查确保完好。

#### **触点 5：宣传栏**

- 宣传栏清洁，无褪色、斑驳、锈蚀、破损，标识清晰。
- 张贴位置整洁干净，无污渍无灰尘。

#### **触点 6：门**

- 门上无乱张贴，无污迹，玻璃门无手印脏污。
- 门禁对讲无手印脏印，无张贴。
- 读卡（密码）器及各类标识无破损，干净、清晰。
- 玻璃雨棚完好、牢固，无垃圾、明显积水

#### **触点 7：内花园落内**

- 地面无杂物、无积尘、污迹、积水；上下班高峰期加强清洁力度。
- 花草里，无白色垃圾和无枯枝黄叶，绿化带内无杂物，树木上无悬挂物。
- 电源开关箱、配电房门锁好，无蜘蛛网，无灰尘。切记（作业要干毛巾或塑料

鸡毛扫）

- 道路平整，无凹陷、松动、破损。
- 休闲桌椅、雕塑小品、地灯等无灰尘、污迹、蜘蛛网。
- 架空层无杂物堆积、墙/地面清洁无破损、管道无灰尘/蜘蛛网。

#### **触点 8：垃圾筒**

- 垃圾桶完好，外表无污迹、无脱漆破损，垃圾无溢出。
- 周围无散落或袋装垃圾、无异味、污迹、蚊蝇滋生、污水横流；
- 医院内建筑垃圾实行定点、定时堆放和定时打扫，定时洒水降尘，不乱堆放。
- 医院内餐饮、超市等商业产生的特殊垃圾不随意放置，及时清运，不污染小区

环境。

#### **触点 9：大堂（电梯厅）**

- 光线充足，空气清新。
- 大堂玻璃门有防撞标识。
- 地面、墙面、门窗、天花无划痕、灰尘、杂物、污迹，石材地面定期抛光。
- 公告栏、信报箱、消防栓箱、电子显示屏、风扇、标识等完好，无灰尘、污迹。
- 沙发、茶几及装饰物品等保持清洁，无灰尘、破损、褪色、斑驳。
- 室内盆栽植物长势良好，花盆底碟干净。
- 电梯按钮面板完好，无灰尘、污迹。
- 垃圾桶、烟灰盅及时清洁。
- 下雨天及时摆放“小心地滑”标识及地毯。

#### **触点 10：电梯内**

- 光线充足，通风良好，无异味。
- 地面无杂物、无灰尘、无污迹，石材地面定期抛光。
- 轿厢壁、镜面、镜框、扶手、吊顶、标识等光亮；无划痕、灰尘、污迹、蜘蛛网。
- 张贴乘梯安全提示、年检合格证书（有效期内）、禁烟标识，无灰尘，无污渍。
- 楼层显示正确无误，防夹功能有效，紧急呼叫按钮有效，公示救援电话，无灰尘，无损坏。
- 装修期间轿厢内无明显异味，保护面板无明显破损、污迹。（提高保洁频次）
- 遇电梯维修、保养后，及时做好清扫清洁。

#### **触点 11：楼道**

- 楼道地面平整，无杂物、无灰尘、无污迹，地砖无破损，无脱落。
  - 墙面、天花无破损、污迹、蜘蛛网。
  - 门窗、扶手、消防栓箱、风扇等无灰尘、污迹、斑驳、蜘蛛网。
  - 无异味，通风良好。
  - 光线充足，灯光开关功能正常。
  - 防烟门开启正常，无斑驳，无锈蚀；闭门器力度适中，关闭时无冲击。
  - 消防箱、灭火器油漆无锈蚀，无斑驳；开启正常，灭火器压力正常，无积灰。
- 消防带、枪头、小锤配备齐全；检查标识张贴齐整，记录正常，箱内无积灰。
- 楼层标识字迹清晰，无破损；
  - 保洁人员在楼道工作中遇到客户出行，暂停手中工作，点头微笑致意，侧身让

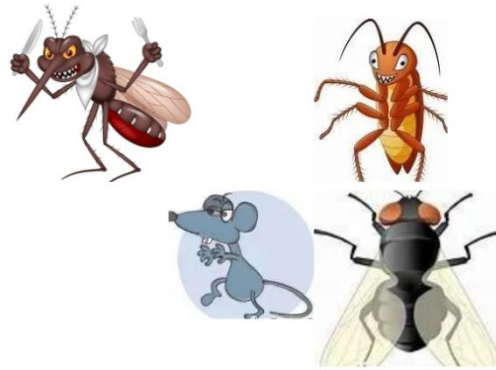
业主通行。

### 触点 12: 商铺

- 商铺周边无垃圾堆放、占道经营、物品乱摆放、宣传画乱悬挂等现象。
- 地面无杂物、积尘、油污、积水。- 无油烟污染、
- 消防箱内器材齐备、完好，定期检查。

## (九) 食堂、公厕的四害消杀工作

- \* 齿类的动物→老鼠。
- \* 飞行类的昆虫→苍蝇、蚊子。
- \* 爬行类的昆虫→蟑螂。



### 1、老鼠

注意事项：主要在地沟、厨房、公厕等地方，有时顺至管道窜至外面。所以防鼠设施要求必须齐全（鼠夹、鼠盒、鼠药、挡鼠板等）。有些药物与食物相拌，一定让员工注意安全，别混到正常的食物中（杀鼠醚）。

处理方法：

- ①在老鼠经常出没的地方引诱老鼠加以消灭；
- ②摆放有毒诱饵，不要影响食物；
- ③设捕鼠器和粘鼠板；
- ④在食堂、公厕上要防止有空隙以防老鼠窜入下水道、排水管。

### 2、苍蝇、蚊子

注意事项：在用喷壶喷洒杀虫剂时，一定要把食物器具放起来或遮盖住，食堂外围也要喷一些药性强的杀虫剂，以防止蚊蝇的滋生和扩散。

蚊子的滋生地：污水沟、地沟、外围花草和一些暖和的地方。苍蝇习惯停在电线管路上。

处理方法：

- ①在一些有蚊蝇滋生的地方喷杀虫药；
- ②经常清理污水，加强留意污水积聚地；
- ③设置有毒诱饵；
- ④在厨房等地方设置电子杀减蚊虫器；
- ⑤经常使用喷雾杀虫器。

上述各种方法皆可消减飞行昆虫的形成与扩散。

### **3、蟑螂：**

常见有美国种（大）、德国种（细小），经常在暗角处繁殖；一般产卵 16-32 只/次，喷杀一般连续 7 天。

注意：蟑螂经常在厨房公厕等各暗角处出现，卵有硬壳保护，7 天后破壳而出，一般杀虫剂只有连续 7 天以上消杀才有效力，繁殖力强，必须预防性喷杀和定期彻底喷杀才可达到预期效果。

处理方法：将持久力特强的杀虫剂有效的喷洒在经常出没的地方和隐没的角落。同样方法也可适用于不同种类的昆虫，如蚂蚁、臭虫、蜘蛛。

### **4、常见的杀虫剂：**

①灭害灵；

②卫害晶；

③败虫杀；

④香饵；

⑤杀鼠醚；

⑥蚊蝇净；

⑦溴氰菊脂。

### **5、消杀次数：**

1 个月为一周期，经常性的杀虫工作可提高医院的清洁卫生水平，医院内各处杀虫的工作次数也不一样，可分为：

①每月做 1 次杀虫的地方有：所有的厨房、员工食堂、厕所、所有工作间、花园、外围、停车场等。

②每月做一次杀虫的地方有：所有公众地方：走廊、楼梯、办公楼、休闲区、员工更衣室、所有洗手间、机房、所有杂物房、垃圾房、商业街。



## 四、保安知识培训

1. 通过培训使安保工作人员熟知保安工作性质、地位、任务及工作职责权限，同时全面掌握保安专业知识以及在具体工作中应注意的事项及一般情况处置的原则和方法。

2. 队列训练，使队员具有良好的军姿，严重的军容，协调一致的动作，严格的组织纪律性以及强壮的体魄，使安保工作人员在今后的执勤任务中能有效的防卫和制服违法犯罪分子，达到克敌制胜目的。

3. 通过培训使队员熟知掌握消防工作的方针任务和意义，熟知各种防火的措施和消防器材设施的操作及使用方法，做到防患于未然，保护公共财产和人民生命财产的安全。

4. 通过理论知识和专业技能方面的学习，掌握必要的安全防范知识，为以后工作打下坚实的基础。

## 五、消防培训与考核措施

每月对值班人员的业务培训，集中理论学习和技能培训不少于一次，每次不少于 2 小时，并将培训工作记录成册保存备查。培训内容主要包含、消防安全知识培训、设备操作技能、应急预案演练，并并进行相应的业务考核和绩效评估。

### (一) 消防安全知识培训

#### 1. 培训范围

全体消防控制室人员

## 2. 职责

公司综合部负责编制年度培训计划，并且组织实施。各相关部门按计划要求配合实施培训工作。

## 3. 培训内容

- ① 消防法律法规、消防安全制度、消防安全操作规程等；
- ② 公司的规章制度，安全操作规程，易发事故环节，操作注意点；
- ③ 消防设施、灭火器材的性能、使用方法和操作规程；
- ④ 报火警、扑救初期火灾、应急疏散和自救逃生的知识、技能。
- ⑤ 公司安全疏散路线，引导人员疏散的程序和方法；
- ⑥ 灭火和应急疏散预案的内容、操作程序；

## 4. 培训实施

由综合部负责，公司相关部门按照培训计划配合实施，安排并且组织好关人员参加培训。培训过程中综合部要检查进度和培训质量并有相应记录。

## 5. 应急救援培训内容

- ① 熟悉公司应急救援预案及如何进行报警，如何接听事故警报；
- ② 如何启动应急预案程序；
- ③ 各部门依据应急救援的职责和分工展开工作；
- ④ 组织应急物资的调运；
- ⑤ 申请外部救援力量的报警方法以及发布事故消息，组织周边社区、政府部门的疏散方法等；
- ⑥ 事故现场的警戒和隔离，以及事故现场的洗消方法。对车间、部门员工的培训，由公司各个相关部门组织进行。

## 6. 培训内容

- ① 企业安全生产规章制度、安全操作规程；
- ② 防火、防爆、防毒的基本知识；
- ③ 生产过程中异常情况的排除、处理方法；
- ④ 事故发生后如何展开自救与互救，撤离与疏散的方法。

## 7. 演练

- ① 演练频率每年进行一次演练，每年月中下旬

- ② 演练地点待定
- ③ 演练指挥由公司事故应急救援指挥部统一组织、指挥
- ④ 演练内容：
  - 1) 通讯及报警信号联络；
  - 2) 逃生路线；
  - 3) 灭火器使用；
  - 4) 急救及医疗；
  - 5) 消毒及洗消处理；
  - 6) 防护指导，包括专业人员的个人防护和员工的自我防护；
- ⑤ 演习要求：
  - 1) 先作模拟动作，再作实战动作，动作正确果断；
  - 2) 让普通员工上来感受灭火器操作，并作讲解；
  - 3) 掌握风向，控制现场的烟、雾、水流；
  - 4) 尽量使用快到期灭火器，开启后的灭火器要反复使用使药剂耗尽，以节约器材。

## (二) 设备操作技能培训

消防安全是维护社会稳定和人民生命财产安全的重要基石。为了提升全体员工的消防安全意识及应对突发事件的能力，特制定本消防设备培训内容与方案。在通过系统学习与实践操作，确保每位员工都能熟练掌握消防知识，熟练使用消防设备，并在紧急情况下迅速、有效地采取应对措施。

### 1. 培训目标

- ① 增强消防安全意识：使员工充分认识到火灾的危害性及预防的重要性。
- ② 熟悉消防设施：全面了解单位内的消防设施种类、分布及基本功能。
- ③ 掌握操作技能：能够正确、快速地操作各类消防设备，如灭火器、消火栓、火灾报警系统等。
- ④ 制定并执行应急预案：针对不同火灾场景，制定并熟悉应急预案，确保有序疏散和初期灭火。
- ⑤ 提升应急疏散能力：在模拟火灾环境中，提高员工的应急反应速度和疏散效率。
- ⑥ 案例警示与教育：通过案例分析，加深员工对火灾后果的认识，增强自我防护意识。
- ⑦ 建立考核机制：通过培训考核，检验培训效果，确保每位员工达到既定的消防

安全要求。

## 2. 消防设施种类

- ① 灭火设备使用
- ② 防烟排烟系统
- ③ 火灾报警系统
- ④ 消防电梯使用

## 3. 设备操作方法

### (1) 灭火设备使用

#### ① 灭火器的使用与保养

灭火器是常见的消防设备，根据内部填充的灭火剂不同，主要分为以下几种类型，每种类型都有其特定的使用场景和优势：

#### 1) 灭火器的种类

##### A. 干粉灭火器

特点：干粉灭火器内部填充的是干粉灭火剂，通常为碳酸氢钠（BC类）或磷酸铵盐（ABC类）等，能有效扑灭多种初期火灾。

适用场景：广泛适用于油类、可燃气体、电气设备（非精密仪器）、木材、纸张等固体物质的初期火灾。

##### B. 二氧化碳灭火器

特点：利用高压液态二氧化碳气化时吸收大量热量的原理降低火源温度，并排出空气中的氧气，达到窒息灭火的效果。不导电，不污染被保护物。

适用场景：特别适用于扑灭600V以下带电设备、精密仪器、图书档案、小范围油类等火灾，因其不导电性，是电气火灾的首选灭火器之一。

##### C. 水基型灭火器

特点：以水为基础灭火剂，加入适量添加剂形成的水雾或泡沫，具有良好的冷却和隔氧作用。

适用场景：适用于A类（固体物质）火灾的初期扑救，如木材、纸张、纺织品等，但对电气设备和油类火灾效果不佳。

##### D. 泡沫灭火器

特点：通过产生大量泡沫覆盖燃烧物表面，隔绝空气，同时泡沫中的水分蒸发吸热，降低火场温度。

适用场景：主要用于扑灭油类及一般固体物质的初期火灾，特别适用于油库、加油站等场所。

## 2) 操作方法

提：提起灭火器，保持直立，迅速到达火源上风位置。

拔：拔掉保险销，注意安全，避免手部触及喷射管口。

瞄：瞄准火源根部，确保灭火剂直接作用于火源。

压：压下压把，持续喷射灭火剂直至火源完全熄灭。

### 灭火器的使用方法与步骤



## 3) 特别注意（以二氧化碳灭火器为例）

- A. 使用前需检查压力表，确保灭火器处于正常压力范围内。
- B. 喷射时，手应握住喷筒的木柄，以免手部冻伤。
- C. 灭火时，应保持一定距离，以免被火源灼伤或热气冲击。
- D. 灭火后，应注意观察是否复燃，并及时报告相关部门。

通过正确选择和使用灭火器，可以有效控制初期火灾，保护人员及财产安全。但请注意，在火势无法控制时，应立即撤离并拨打火警电话求助。

## 4) 灭火器的保养与检查

- A. 检查灭火器压力是否正常，压力表指针在绿色区域表示正常
- B. 检查灭火器喷嘴是否完好，如有破损或堵塞应及时更换或者清理
- C. 检查灭火器外观是否有明显锈蚀或损坏，如有需及时更换

D. 定期对灭火器进行冲撞或更换干粉等耗材，确保其有效性

## ②消防栓的使用与保养

### 1) 消防栓种类

消火栓是城市消防供水系统的重要组成部分，根据其安装环境和功能特性，主要分为以下几种类型：

#### A. 室内消火栓

特点：通常安装在建筑物内部，便于火灾发生时消防员或内部人员迅速取水灭火。包括消火栓箱、水带、水枪及报警按钮等组件。

应用场景：广泛应用于商场、写字楼、住宅楼、工厂等各类建筑中。

#### B. 室外消火栓

特点：安装在室外，直接连接城市供水管网，为消防车或室外消防设备提供水源。具有较大的流量和压力，适用于大面积火灾的扑救。

应用场景：城市道路两侧、公园、广场等公共场所。

#### C. 地上式消火栓

特点：部分露出地面，标志明显，易于寻找和使用。但需注意冬季保暖，防止结冰。

应用场景：气候温暖或有良好保温措施的地区。

### 2) 使用方法

#### A. 室内消火栓

- a. 发现火灾后，立即按下消火栓箱内的报警按钮，并通知其他人员疏散。
- b. 取出水带和水枪，将水带一头连接在消火栓出水口上，另一头连接水枪。
- c. 打开消火栓阀门，握紧水枪，对准火源根部进行喷射。

#### B. 室外消火栓

- a. 消防车或人员到达现场后，迅速打开消火栓井盖。
- b. 使用专用工具（如消火栓扳手）打开消火栓阀门。
- c. 将消防车或便携式水泵的吸水管连接至消火栓出水口，启动水泵进行供水。

### 3) 使用步骤

#### A. 确认火情与安全

在使用消火栓前，首先要确认火情，判断火势大小和位置。

确保自身安全，佩戴好个人防护装备，如消防服、呼吸器等。

#### B. 准备工具与设备

根据火情选择合适的消火栓类型。

准备好所需的水带、水枪、扳手等工具和设备。

### C. 连接水源与喷射

将水带一头连接至消火栓出水口，确保连接紧密无泄漏。

将水带另一头连接水枪，并握紧水枪。

打开消火栓阀门，调节水流量和压力，对准火源根部进行喷射。

### D. 监控火势与调整

在喷射过程中，持续监控火势变化，根据实际情况调整喷射方向和角度。

如火势较大或难以控制，应及时请求增援。

### E. 关闭阀门与清理

火灾扑灭后，及时关闭消火栓阀门，防止水源浪费。

清理现场，将使用过的水带、水枪等设备收好归位。

通过熟悉消火栓的种类、使用方法和步骤，我们可以在火灾发生时迅速有效地进行初期扑救，保护人员及财产安全。但请注意，在火势无法控制时，应立即撤离并拨打火警电话求助。

## 消火栓的使用方法步骤

打开消火栓箱门，取出水枪、水带和消火栓钥匙。



将水带一端接在消火栓出水口上，另一端接好水枪。



打开消火栓阀门，对准火源进行灭火。



使用完毕后，关闭消火栓阀门，将水带晾干并卷好放回消火栓箱内。



## 4) 消火栓的检查与保养

A. 定期检查检查消火栓是否完好有锈生锈漏水等现象。

B. 定期更换损坏的零部件，保证消火栓的正常使用。

C. 保持消火栓周围环境的清洁干净，防止杂物堆积影响使用。

D. 对消火栓进行定期的水压试验，确保其性能良好。

## 消火栓的保养与检查

- 定期检查消火栓是否完好，有无生锈、漏水等现象。
- 定期更换损坏的零部件，保证消火栓的正常使用。
- 保持消火栓周围环境的清洁干燥，防止杂物堆积影响使用。
- 对消火栓进行定期的水压试验，确保其性能良好。



### ③自动喷淋灭火系统

#### 1) 系统启动

自动启动：当火灾发生时，感温元件（如玻璃球洒水喷头）感应到环境温度达到预设阈值时，会破裂释放内部压力，水流随即喷出，触发报警装置并启动整个喷淋系统。

手动启动：在某些情况下，如火灾初期被及时发现但自动系统尚未响应，可手动操作区域控制阀或消防控制室内的启动装置来启动喷淋系统。

#### 2) 报警与联动

系统启动后，会立即发出声光报警信号，同时联动其他消防设施（如消防泵、排烟风机等）协同工作。

#### 3) 灭火操作

喷淋系统启动后，水雾或水柱会覆盖火源区域，通过冷却、窒息和稀释作用扑灭火灾。此时，人员应迅速撤离至安全地带。

#### 4) 维护保养

为了确保自动喷淋灭火系统的正常运行和可靠性，必须定期进行维护保养：

#### 5) 定期检查

A. 按照相关规范，每月至少进行一次外观检查，确认喷头、管道、阀门等部件无损坏、堵塞或泄漏。

B. 每年至少进行一次全面检查，包括水流指示器、压力开关、报警阀组等设备的功能测试。

### 6) 清洁保养

定期清理喷头周围的灰尘和杂物，确保感温元件的灵敏度。

检查并清洗管道过滤器，防止杂质堵塞管道。

### 7) 记录归档

维护保养过程中应详细记录检查情况、发现的问题及处理结果，并建立档案备查。

### 8) 检查要点

#### A. 喷头

检查喷头是否完整无损，无锈蚀、变形或堵塞现象。

确认喷头安装位置和方向符合设计要求。

#### B. 管道与阀门

检查管道是否完好，无泄漏、腐蚀或变形现象。

阀门应启闭灵活，无锈蚀和渗漏现象。

#### C. 报警装置

测试报警装置的功能是否正常，包括声光报警、信号传输等。

#### D. 水源与压力

检查水源是否充足，水压是否符合设计要求。

定期进行压力测试，确保系统能在紧急情况下提供足够的水量和压力。



## ④泡沫灭火系统

### 1) 防烟排烟系统

A. 开启，发生火灾时，及时开启防烟排烟系统，将烟雾排出建筑物外，确保人员安全疏散，

B. 定期检查，确保其处于良好状态，包括风机、风管、阀门等是否正常

C. 清洁保养，定期清洁防烟排烟系统的滤网、风机等部件。确保其畅通无阻，保证系统的正常运行。

### 2) 火灾报警系统

A. 在火灾发生时火灾报警系统会自动启动并发出警报声提醒人员及时疏散。

B. 定期对火灾报警系统进行检查包括检查探测器、报警器控制器等是否正常工作。

C. 定期更换火灾报警系统电池，保证其在关键时刻能正常工作。

### 3) 消防电梯使用

A. 发生火灾时，消防电梯会自攻降至首层并打开门供消防员使用，非紧急情况下，不要随意使用消防电梯。

B. 定期对消防电梯进行检查，包括检查电梯门、控制系统、照明系统等是否正常工作。

C. 定期对消防电梯的轿箱、门缝等部件进行清洁，保证其干净整洁，放置杂物堆积影响使用，同时对电梯的润滑系统、紧固件等进行检查和保养，确保其安全可靠。

## (三) 培训计划

序号	课程名称	培训学时
1	安全保卫服务概述	4
2	安全防范技术应用	4
3	安全保卫法律常识	6
4	安全保卫职业道德	8
5	紧急救助与现场保护	4
6	消防安全管理实务	2
7	保卫公关与礼仪	12
8	防卫术	30

合 计	80
-----	----

#### **(四) 培训方式**

- ① 集中理论学习；
- ② 实地岗位讲解；
- ③ 实地岗位操作。

#### **(五) 培训内容**

##### **1. 保安管理制度**

- ① 保安员纪律、职责权限、职业道德规范、礼仪规定
- ② 行为规范
- ③ 对讲机使用规定
- ④ 保安人员奖惩制度
- ⑤ 岗位职责

##### **2. 消防知识**

- ① 消防安全知识
- ② 灭火器使用及灭火方法
- ③ 火警报警程序

##### **3. 紧急事件处理程序**

- ① 火警处理程序
- ② 盗窃等处理程序
- ③ 高空坠物处理程序
- ④ 殴打暴力事件处理程序
- ⑤ 盗窃等破坏事件的处理程序

##### **4. 部分培训内容如下：**

###### **① 保安礼仪概述**

保安礼仪是保安员文明行为的道德规范与标准，是保安员的生活行为规范与待人处事的准则，是对保安员仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等各方面的具体规定。

保安员个人礼仪是保安员个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现，它不仅是衡量保安员个人道德水准高低和修养程度的尺度，而且也是衡量保安队伍精神文明建设的标志。

所以，保安礼仪不仅代表保安员个人形象，更代表保安队伍的整体形象，是保安服务业赢得声誉和客户信赖的基本条件。

## ② 保安礼仪的特点

1) 保安礼仪是以个人为支点。保安礼仪是针对保安员个人自身行为的规定，而不是对保安组织行为的限定。

2) 保安礼仪以尊敬为原则。只有尊敬他人，才能赢得别人对自己的尊敬。奉行尊敬的原则，旨在建立人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系，有利于避免或缓解一些不必要的冲突。

3) 保安礼仪以修养为基础。个人礼仪是个人的公共道德修养在社会活动中的体现，它直接反映一个人内在的品格和文化修养。

4) 保安礼仪以美好为目标。保安礼仪引导保安员走向文明，其目标是实现真、善、美。

5) 保安礼仪以长远为方针。保安员只有经过长期不懈的努力，并随着社会文明程度的发展提高，不断完善自我的行为活动，才能养成优良的品质，塑造良好形象。

## ③ 保安员的行为举止

保安员的行为举止，体现的是保安的精神风貌和素质修养，也是保安人员职业道德规范的具体要求。良好的举止行为，对塑造保安队伍的良好形象，赢得客户的充分信赖，取得良好的社会效益具有重要作用。

1) 用语文明:在值勤中与人交谈时，态度要和善，语气要亲切，言辞要得体，给人以礼貌表示。保安员值勤文明用语很多，如检查验证时，应说“请出示您的证件”；须进行登记时说“麻烦您登记一下”；如遇对方不友好时说“请您不要生气，有话好好说”；遇对方表示感谢时，应说“不用谢，这是我们应该做的”等等。

2) 坐姿大方:在值勤中，坐姿要舒展、自然和大方。坐时上体要挺直，勿弯腰驼背，不要垂肩、摇腿、跷脚、晃身子，应坐得端正，显得精神饱满；遇到有师生到来，应立即起身问候。

3) 站姿端庄:站立值勤时，应收腹、直腰、挺胸，双肩稍后放平，双臂自然下垂，保持身体端正，给人一种轻松自然感觉，体现出保安员的雄姿。切忌站得东歪西邪，弓背凸肚。

4) 行走稳健:行走时，身体要直立，抬头挺胸，平视前方，两腿有节奏地交替向前迈进，步伐应自然、稳健。在公共场合行走，要遵守交通规则；行人之间要礼让；与人

交谈时要靠边站立；两人走路时不要勾肩搭背；穿制服走路时，不要吃东西、吸烟和将手插在裤兜内。

5) 谈话自然。保安员无论在任何场合谈话中，态度要诚恳大方，亲切自然，语辞平和。问候注意使用礼貌语言。切忌装腔作势，高声谈笑，大呼小叫。

## (六) 保安员仪容卫生培训

仪容卫生，是保安员精神风貌和教育修养的外在表现。保安员的仪容卫生，要求做到：

### 1. 着装规定

- ① 统一着装，佩戴工牌，服装整齐干净，要求举止文明、大方、得体、精神抖擞。
- ② 不得戴饰物，口袋里不宜装过多物品。
- ③ 禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。

### 2. 仪容风纪规定

- ① 经常注意检查和保持仪表整洁，但不得当众整理个人衣物。
- ② 值勤时应扣好衣扣，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿。冬夏服不得混穿，内衣下摆不得外露。

- ③ 头发要整洁，不准留长发，前额头发不得遮盖眼眉，鬓角发不得超过耳屏，脑后发不得触及衣领；胡须、指甲外露指尖长均不得超过1毫米，鼻毛不得长出鼻孔。

- ④ 保安员着制服时，不准戴项链、戒指等饰物；除工作需要外，不准戴有色眼镜。

- ⑤ 精神振作、姿态良好、抬头挺胸、不准弯腰、驼背、东倒西歪、前倾后靠伸懒腰；值勤中不准吸烟、吃零食，不勾肩搭背，做到站如松，坐如钟、动如风。

- ⑥ 执勤时不准哼歌、吹口哨、听收（录）音机、看书报。

- ⑦ 不准随地吐痰、乱丢杂物。

- ⑧ 不抓头、搔痒、掏耳、挖鼻孔，不得敲桌椅或玩弄其他物品。

- ⑨ 不得将任何物件夹于腋下，不得搞桌椅或玩弄其他物品。

- ⑩ 友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌用语。

- ⑪ 保安员之间不得取绰号，进入领导办公室要喊“报告”或敲门；进入其他人员室内前应敲门，经允许后方可进入。

### 3. 列队规定

- ① 在集体活动时，如训练、紧急集合、外出交流学习、比赛等，要穿戴整齐统一，必须整队集合。保安员动作迅速，跑步入队。集合完毕指挥员检查队容仪表，下达整理服装的口令，凡未达到要求，精神不振者不能参加集体活动。

② 在值勤巡逻中，要求两人并列行走，三人成行走；要求执勤人员精神饱满，保持高度的警惕性。

③ 在队列训练和巡逻中，保安员必须保持步伐一致，口令、口号雄壮有力，指挥员的口令要清楚、洪亮，富有号召力。

#### 4. 保安员的行为规范

保安员的行为举止体现的是保安的精神风貌和素质修养，也是保安人员职业道德规范的具体要求：

① 值勤中与人交谈时，态度要和善，语气要亲切，言辞要得体，给人以礼貌表示。

② 在执勤中坐着谈话时，应坐姿要舒展、自然大方，双目正视说话者。切忌坐得东倒西歪或随意斜在椅背上或扶手上，也不应跷起二郎腿或把脚搁在桌子上，这样显得傲慢无礼。

③ 站姿端正，站立值勤时，应收腹、直腰、挺胸、双肩稍后放平，双肩自然下垂，保持身体端正，给出人一种轻松自然的感觉，体现出保安的雄姿。

④ 行走时，身体要直立，抬头挺胸，平视前方，两腿有节奏地交替向前迈进，步伐应自然稳健。不要把双手反背身后，显得老气横秋或有优越之感，也不宜将手插入口袋，显得小气、拘束。双肩应平正，不要有高低之感，更不能摇头晃脑，给人一种流里流气、不踏实之感。

⑤ 谈话自然，保安员无论在任何场合谈话中，态度要诚恳大方，亲切自然，语辞平和，问候用礼貌语言。

### (七) 防火、防盗培训

#### 1. 防火培训

##### ① 火灾处理要求

- 1) 报告主管领导、值班人员及有关楼层使用单位。
- 2) 自行启动或通知动力部门启动消防设施。
- 3) 根据火势大小，经请示领导后报警或直接报警。
- 4) 控制出入口，只准出不准进。
- 5) 疏导人员撤离现场，实施紧急救护。
- 6) 配合专业消防人员做好灭火抢险工作。

##### ② 保安员火警报警程序

无论什么时候，发现火情的人应保持镇静，切勿惊慌，应按照下列程序工作：

1) 立即用火场附近的电话通知保安部，如附近无电话时，可打火场附近的手动报警器完成报警工作。

2) 采用电话报警时，请打火警电话“119”，报警时讲话声音要清楚，要说明起火地点，物质燃烧种类，是否有人被围困，火势的情况以及是否正在采取扑救措施等，然后通报自己的姓名和部门，之后注意倾听对方是否有补充询问，并做认真回答，得到允许后方可挂断报警电话。

3) 在扑救人员未到达火场前，报警者采取相应的灭火措施，使用火场附近的消防设施进行补救。

4) 关闭火场附近的电源开关及门窗。

5) 切勿在火场附近区域高喊“着火了”，以免造成不必要的混乱。

6) 引导火场附近的人员从安全通道撤离，同时告诉师生不要使用电梯。

7) 灭火后，要保护好现场，禁止无关人员进入。

### ③ 保安员火警处理程序

1) 消防监控中心当值保安员收到消防报警信号或电话报警时

a. 用对讲机通知巡楼保安员即时到现场核实。

b. 即时向分队长或主管报告，讲清报警地点。

c. 将监控镜头定在报警楼层监视，并将情况及时向分队长或主管报告。

2) 巡楼保安员接到消防监控中心当值人员呼叫后，以最快速度赶到报警地点核实，并且遵循以下规则。

a. 报警地点在公共地方，直接进入报警地点检查。报警地点在办公室内，先按门铃，向师生简要说明理由后，进入报警地点检查。

b. 报警地点在实验室内，与实验室管理人员一起进入报警地点检查。

c. 报警地点在停车场内，与停车场管理人员一起进入报警地点检查。

d. 报警地点已上锁，即时报告当值主管和当值负责人，留守现场观察，等待当值主管和当值负责人到场后决定是否破锁进入检查。

3) 当值主管接到消防监控中心值班报告后，即时带领机动人员最快速度赶到报警地点现场检查。

a. 经到报警地点现场检查，确认属误报，即时通知消防监控中心当值人员复位，需向师生解释清楚，致歉后方可离开。

b. 报警地点在办公室内或实验室且已上锁时，若观察到有明火或烟，必须破锁进

入现场检查，排除险情后加锁，并通知负责人。

- c. 经现场检查认为火警后，按初期火警处理程序处理
- 4) 消防监控中心当值班人员收到当值主管指令后信号复位，并做好记录。

#### ④ 保安员初期火警处理程序

##### 1) 发现初期火警，在场人员应该

a. 即时报告消防监控中心，报告内容包括火警具体地点、燃烧物性质、火势蔓延方向等；

- b. 立即利用附近的灭火器械扑救，尽量控制火势发展；
- c. 可能情况下，关闭门窗以减缓火势蔓延速度。

##### 2) 消防监控中心当值保安员收到现场报告后

- a. 即时报告；
- b. 联络保安部主管，报告情况；
- c. 密切监视报警地点情况。

##### 3) 当值主管收到火警报告后

- a. 带领消防人员，携带灭火器以最快速度到达火警现场；
- b. 立即指挥在场人员进行灭火扑救；
- c. 指挥火警现场及可能受影响范围内的人员使用安全通道疏散。

4) 灭火后，当值主管安排人员留守火警现场，协助公司及有关部门查找火灾的原因。

- a. 若扑救无效，当值主管即时决定将灭火人员撤离至安全距离内；
- b. 立即向上级报告；
- c. 进入火灾紧急处理程序。

## 2. 防盗培训

### ① 盗窃案件处理要求

1) 发现盗窃作案或接到盗窃报案时，应立即向部门主管或单位领导报告，同时拨打“110”报警。

2) 监守或迅速赶赴被盗地点，维持秩序，保护现场。

3) 当盗窃案件正在实施时，应立即采取各种灵活、有效措施制止作案并尽可能控制犯罪嫌疑人。

4) “110”到现场后，配合公安人员了解案情并注意收集相关证据。

5) 详细记录案件发生情况存档备查。

## ② 盗窃等破坏事件的处理程序

1) 巡查发现或接报管理辖区内有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人。如力量不够，用对讲机、消防电话或其他方式尽快报告辖区保安中心，简单说明现场情况，并监视现场等待保安中心的指令。

2) 保安部接报后，应迅速派适当数量的保安人员到场制止，设法抓获肇事者，带往保安部调查处理。

3) 事件中如有财产或人员受到损害，应拍照或录像，并保护现场，留下目击者，做详细调查，以明确责任、落实赔偿。

4) 如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

附：考核申诉流程图、表格

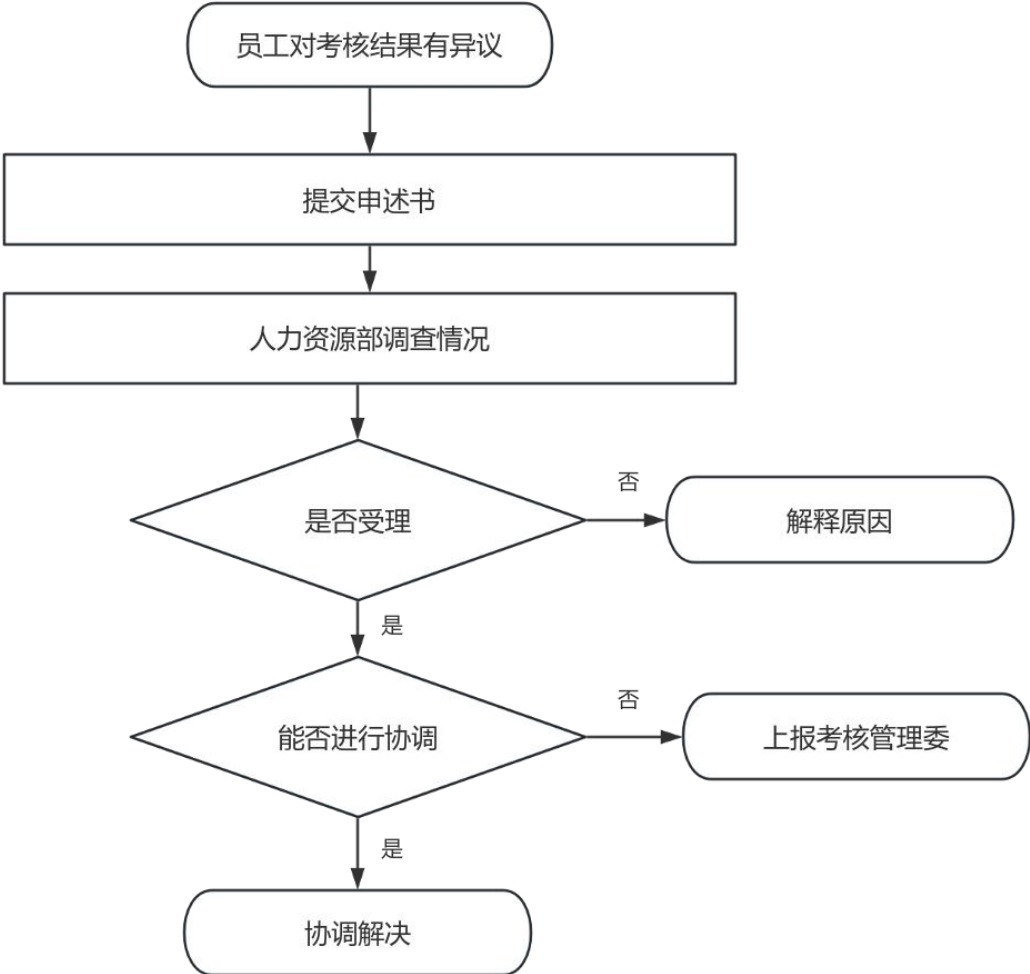


图 5-1 申诉流程图

表 5-2:

员工考核申诉表

申诉人姓名		所在部门		岗位	
申诉事项					
申诉事由					
接待人			申诉日期		

表 5-3:

员工考核申诉处理记录表

申诉人姓名		部门		职位	
申诉事项					
申诉原因摘要					
面谈时间			接待人		
处理 记录	问题简要描述:				
	调查情况:				
	建议解决方案:				
	协调结果:				
经办人:					
备 注:					