

四、价格折扣文件

1、小微企业声明函（服务类项目）（采购包号：1）

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

1. （2025-2026 年度常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务框架协议采购框架协议采购），属于（物业管理）行业；承接企业为（常州捷瑞物业管理有限公司），从业人员178人，营业收入为800万元，资产总额为1000万元¹，属于（☒小型企业 ☐微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：常州捷瑞物业管理有限公司

日 期：2025 年 7 月 23 日

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

2. 专门面向中小微型企业采购的项目，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，小微供应商如不提供此声明函，评审时价格将不做相应扣除。

3. 供应商应对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部

关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213号）的规定，供应商自行勾选承接企业的企业规模类型。

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

5、请响应供应商认真据实填写，如有虚假的，按照政府采购相关规定处理。

2、残疾人福利性单位声明函（服务类项目）（采购包号：1）

本单位郑重声明，本单位不属于符合条件的残疾人福利性单位。

供应商全称（加盖 CA 电子公章）：常州捷瑞物业管理有限公司

日 期：2025 年 7 月 23 日

五、服务方案

1、物业服务要点解析

1.1 物业服务的重点、难点分析及应对措施

物业管理服务的重点是为采购方营造一个良好的工作和学习氛围，结合我司多年的管理经验，现根据常州市党政机关、事业单位团体组织物业服务（办公楼、学校、医院或其他类型）分别进行重点、难点分析及采取相应的应对措施。

1.1.1 办公大楼物业的重点、难点分析及应对措施

办公的物业管理有着与住宅及其它物业管理不同的特点，全面细致地了解办公楼物业管理的特点才能更好的开展工作，使各项工作得以持续健康地开展，具体体现以下几点：

1、技术密集。随着现代科学技术的发展，办公自动化程度越来越高，办公楼内的各种设备、设施日益先进，不但维修程度增大，而且对管理人员、专业人员的要求也较一般其他物业管理人员要高。所以在人员选择上专业对口、业务精湛，因人而异地进行选择 and 安置。

2、政务活动频繁。办公楼是政务活动场所，会议多、来访客人多、联系工作的人员多，安全管理及卫生服务的任务是一般住宅物业管理所不能相比的。要求保卫人员的警觉性和责任心要强，对于来访的人员严格按照办公楼内部接待要求进行实施，详细地做好记录工作。卫生清理应及时、标准高、质量保持性要强，做到随时、随地，专人进行清理，确保各部位、各区域卫生的标准化。

3、涉密性强。办公楼服务的对象多市政府机关领导的活动、内外的交往、文件的制发与传阅，会议的内容从商业角度看有一定的机密性，安全及保密管理非常重要。

4、服务管理要求高。领导参加的会议服务、卫生保洁要按照星

级饭店标准要求进行服务，这也是酒店行业所从事这项工作的优势所在。在此期间要求供电通讯不能间断，有时节假日、休息日要正常运转，这不仅加大了服务人员的工作量，而且要求服务人员具有较高的服务技能及较强的服务意识和敬业奉献精神。

5、大楼设备设施较多，容易产生管理及维护盲点

办公大楼不同于纯写字楼或住宅区域，除设有供配电、给排水、消防、电梯等系统之外，还配备多间会议设备系统、供冷空调系统、监控、微机等智能系统。对这样一个设备数量较多，智能程度较高的会议办公楼，一旦出现设备故障或停机，无疑将会对日常工作造成严重的影响及后果，如何消除维修保养上的管理盲点，确保设施设备的良好运行状态，将是办公大楼物业管理的重点。

6、办公、会议、开会的人员众多，车辆驶入、停放将存在违章、抢占等违章行为。

根据办公大楼的道路及停车场地现状，车辆驶入驶出、停车、存车必将给车辆管理带来一定的矛盾，如何化解违章及安全停放问题，将是物业管理人在管理中需解决难点。

7、地理位置容易产生噪音环境上的污染

办公大楼地理位置交通复杂，噪音污染直接影响楼内的正常办公环境，加之夏天的外挂空调噪音与冷凝水的排放问题直接导致噪音环境管理上的缺陷，如何解决缺陷，如何将上述影响缺陷减至最少，是物业管理中不可回避的一个问题。

8、解决上述管理难点的措施

办公大楼既有一般写字楼的共性、又有其自身的特殊性，根据对项目特点及难点的分析，并结合实地考察和研究，我司提出如下的管理措施，以求针对性地解决上述各项问题。

①抓在岗人员素质。物业管理因人员分配比较分散，所担负的工作也较为分散，受到多人的监督与检验。工作一旦发生失误就会“通天”。人员的分散性、任务的特殊性、失误的公开性，必须重视人员素质的培养。一是，工作人员直接为领导服务、为机关服务、为基层服务，保洁工还直接接触到领导办公室，涉密性强，所以在人员选进上应注意文化程度和外在气质上的要求。在政治上要求严格，以保证队伍的纯洁性。二是，抓好思想教育关，以职业道德教育为重点，抓好社会公德、职业道德的教育工作。以增强服务意识、责任意识，树立主人翁思想和精神，使其自觉做好服务工作，即便是在无人监督的情况下，也能自觉按照规程操作、规范服务。三是，做好跟踪督导工作，对所有人员进行工作、思想的考察，及时发现问题，对所出现的错误，不姑息迁就，严格按照制度规定予以处理。

②抓好服务技能工作。有些人错误的认为物业管理就是“扫扫地”、“倒倒水”、“换换灯泡”，不需要技术，只要出点力就行了。如不克服这些错误的观念，就会忽视技术人才的引进使用，导致技术力量薄弱、服务质量低下的局面。现代办公楼一般都是智能型的，设施设备自动化程度高，技术含量也搞。实践证明，物业管理运作过程中涉及的知识面很宽，技术要求也高。不能光凭良好的愿望，要通过不同形式的培训提高在职服务人员的业务技能。

③紧抓物业维护质量。设施设备的维护与保养，充分发挥物业设备的使用价值在平时的日常工作中应做好以下三点工作：

a. 主动安排预防性维修。对所有的设施设备制定好日常的周期性保养和维修计划，定期进行维修、预防问题的出现。

b. 及时完成日常性维修。对于日常所报修和检查过程中所出现的问题，应及时有效地进行修理，确保损失最小化。对突发故障，组织

人员尽快抢修，做到随叫随到、随报随修，分秒必争，不影响使用，让大家满意。

c. 认真进行改善性维修。有些设施由于设计上的缺陷或由于人员办公情况上的变化，导致个别部位的维修和改善，这种情况应本着既要量力而行，又要满足大家需要的精神尽力做好。

④紧抓内部服务管理

物业管理是一个系统管理工程，有许多子系统构成，全方位的管理总体系。要想使物业管理达到高效益、高水平，就必须强调规范、注重个性，着力提升服务水准，着力抓好以下几方面的工作：

a. 服务规范化。实施规范服务，减少随意性，降低失误性，增强主动性。加强工作人员的礼貌服务规范，从礼貌到个性服务都应作具体要求，即有量的规定，又有质的要求，使每个服务人员对自己的服务工作不但在思想上有个“度”的概念，而且在实施中有了“量”的目标，是服务工作上轨道、上水平。

b. 操作目标化。主要是设备操作、卫生保洁、安全巡视等工作目标。只有主要工作都制定了目标要求，才能有效地避免失误，减少事故的发生，保证服务质量。

c. 管理制度化。从事物业管理工作首先应致力于制度建设，制定相应的管理制度，组织人员认真学习，贯彻落实，使物业管理工作在制度化方面迈出较大的步伐。

⑤抓好质量目标考核

办公楼物业管理的主要任务就是抓好质量目标，主要从设施设备的完好率、卫生质量的达标率、服务质量的满意率、事故差错率上入手，严格把关，使各项工作有效不紊地开展。

通过以上五点的阐述和分析，使我们对办公楼的物业管理有了进

一步的认识和了解，加强了我们从事物业管理工作的信心和意志。在实际的工作中应当秉承公司的优良传统“你的需求，我的责任”，发扬物业的工作作风和工作精神，诚实、守信，使物业管理得以不断发展壮大，是品牌知名度得以宣传和提升，逐步创造出具有特色的物业管理公司，初步占居物业市场。

9、因地制宜，科学管养，消除设备设施管理养护盲点

坚持“因地制宜、科学管养”的方针，编制科学的物业维修养护计划并合理组织实施，力求达到如下目的：延长物业的物质寿命，满足用户的正常使用功能；延长物业的经济寿命，达到保值增值的效果；降低管理成本支出，减轻采购方的经济负担。

①技术力量配备，在前期介入接管阶段，我司将派各类包括土建、机电、智能化等专业的工程技术人员到项目现场，以满足物业维修养护的需求。同时，加强维修技术工人的培训工作。通过开展长期连续的专项培训，促使维修技工不断提高维修工作技能，熟练掌握共用部位，设施设备维修养护的内容、周期及质量标准；

②制度保证。我司将结合实际情况编制《设备设施维护管理规定》、《设施设备维修养护工作流程》等文件，作为物业维修养护的制度保证；

③建立和完善各部位、设施设备的维修档案。我司将对物业的各部位、设施设备进行统一编号，建立相应的档案卡片和台帐（包括登记台帐、分室、分层台帐，分类汇总台帐），并将全部资料、信息输入电脑，利用现代化的管理手段进行登记、查询和控制，全面掌握设备设施的使用（运行）状况，为物业的维修养护提供科学的参考依据；

④严格按照我司在实践中总结出来的九字诀，即“看、听、闻、摸、查、测、试、比、记”进行操作，确保物业维修养护的实施效果；

⑤定期开展物业各部位，共用设施设备完好率的统计工作，以此作为物业维修养护的工作导向。

10、预防为主，严格管理，减少安全及消防隐患

①治安防范

a. 防范策略：强调“外紧内松、预防为主”的原则，全力将有不良动机的嫌疑人挡在大楼门以外，不给其可乘之机；通过保安员的严密监控及巡逻，震慑不法分子不敢作案；与周边区域联防联治，发挥综合整治的群防优势。强调护卫服务的零干扰，不给采购方造成心理压力和“草木皆兵”的感觉。

b. 防范体系：坚持“人防、技防、物防三结合”的原则，在确保24小时不间断监控和巡逻的基础上，充分发挥红外线、摄像监控等智能系统的工作，建立立体交叉的安全防范体系。

c. 素质管理：对保安员实施准军事化管理，做到“五统一”和“三集中”，即统一作息、统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。同时努力培养保安员的服务意识，改变原来保安员单一的护卫功能，使保安员成为“安全管理员、迎宾员、服务员”的有机统一体。

d. 对夜间加班人员实行护送服务。（从大门至车门；对女性实行代叫出租车护送服务）

②消防管理

a. 工作方针：坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，严格实行防火安全责任制，并树立“全员防消”的管理理念，实施全员义务消防员制。

b. 防火宣传：在大楼宣传栏内采取宣传季、宣传周和消防宣传日等方式传播消防知识，并定期邀请消防队前来举办消防知识讲座。在

每个科室发放一册《消防知识手册》强化全员防火意识，按消防标准在指定区域、地点及相关部位配置足数的灭火器材。

c. 培训演练：实施全方位消防管理，定期检查消防设施，保持良好运作。同时，重点加强保安员的消防实战演练，每年组织两次义务消防队员和机关部分人员参与的消防演练，提高全员的“自救”意识和能力、防患于“未然”。

d. 建立办公大楼消防快速反应分队。

11、既有监督，又有合作，创造双赢局面

对办公楼区求“静”与接待中心情况复杂的矛盾，我司解决思路是在办公、会议正常使用的前提下，按照相关规定控制和约束来下榻人员的不良行为，如噪音、垃圾、违规服务等。

安全管理。定期对重点部位进行检查和督导，确保楼内的消防系统、灭火器材完好无损，消防通道畅通无阻。严格控制内部违章使用电器以及闲杂人员通往办公区等违反安全及消防法规的行为。

12、通过严格规范的管理，减少车辆停放、噪音、环境污染

通过严格的车场管理措施，解决好内部车辆停车车位的问题，同时减免停车违规行为。建议大楼的空调冷凝水集中管线排放，控制冷凝水给环境带来污染。对外部的汽车噪音，通过与公交、城管、环保、公安交警等部门沟通协调，采取减少控制鸣笛停车等措施，减免噪音干扰和影响。

13、进一步强化项目商业管理队伍，提高市场运作水平，不断调整优化经营结构，提升项目经营整体素质，是实现项目的可持续发展的重要手段。

14、在营运管理过程中，巩固与政府公共关系，求得相关职能部门的支持，营造相对宽松的政府公众环境有积极意义。

1.1.2 学校物业的重点、难点分析及应对措施

1、工作重点

(1) 设施设备管理

如果将机电设备比喻为整个建筑系统的核心，那么供配电系统及消防系统就是重中之重。供电质量的好坏，将直接影响着其他设施设备能否正常的运行；而消防系统则是整个建筑系统的安全保障。为此，物业管理公司抽调机电管理技术骨干，组成强有力的安全保障体系，制定严格的运行管理制度及周期性的维护保养计划和标准，运用现代科技和管理手段，对学校的机电设施设备进行全方位的综合管理，达到最经济的设备使用周期和设备综合服务效益。同时加强对重点设备的监管力度，实行 24 小时的跟踪服务。对所有设施设备的维护管理具体落实到每个人，杜绝管理上的漏洞，实现机电设施设备的高效、节能和环保的最大化。

(2) 校区建筑物本体管理

①制定维修、养护计划：制定科学、合理的日常和定期的维修、养护计划和实施方案，严格按计划和实施方案执行；

②重在查勘：监督房屋的合理使用，防止房屋结构的过早损耗或损坏，延长房屋使用寿命；

③及时维修：在早发现的基础上，及时维修，加强房屋尾花，延长房屋使用寿命；

④建立校区建筑物管理档案：为每一栋房屋建立系统的档案，及时统计检查的结果，掌握房屋完损情况。

2、管理难点

建立健全物业秩序维护管理组织机构，对公共秩序维护员实施军事化管理，加强综合业务技能和职业道德的训导。定期征求校方意见，

改进工作方法。

(1) 定期组织各类防灾减灾火灾事故演习，以达到防患于未然之效果。

①按照学校消防安全制度中的规定，在学校保卫处的业务指导下实施消防安全管理，服从学校保卫处的监督、指导、检查、考核，建立完善的消防制度，建立完善的逐级消防安全责任制和岗位责任制。建立每日防火巡查、登记制度。

②消防控制室设备操作人员必须按消防部门的要求，使用经消防部门培训合格的设备。操作人员 24 小时值班，设备操作人员应熟练操作监控设备并负责设备的日、周维护，协助维保公司进行月、年维护。随时保持消防通道的畅通，并符合消防规定。

③保管消防和防雷设施、设备、器材，确保安全，完好，不得损坏、丢失。灭火器材和防雷器材每季检查保养、清点登记一次。每周对所有消防通道出口检查 1 次以上，并建立备查档案。

④所有公共秩序维护人员及物业管理人員应掌握消防设施、设备、器材的使用方法，并能及时处理各种初期火灾事故。

⑤公共秩序维护人员作为学校的义务消防队。根据学校年度消防工作计划和消防应急灭火疏散预案，制定义务消防队和其他管理人员的消防训练计划。新进人员初训时间不少于 6 小时，正常训练每半月不少于 2 小时，半年至少进行一次消防演习。

⑥按照学校突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图。协助学校保卫处开展消防法规及消防知识的宣传教育。

(2) 严密定点巡查，制定巡逻路线图，并按规定路线实行 24 小时不定时巡逻制度，并不定期调整巡查路线。

①结合教学区、生活区和校园特点，分别制定消防安全防范措施。

②对教学楼、行政楼、图书馆、道路及校园楼宇内区域进行巡逻，在案件的多发地、重点时间内加强预防和巡逻。做好防火、防盗、防破坏等安全防范工作。

③保持警惕，注意走火楼梯间的人和物品，对于不应放在某处的物体，不能解释来历的物体和不适宜放在某处的物体要及时处理。

(3) 重点区域，重点管理，按要求做好日常安全管理工作记录。

①对要害部门及物品加强防范；计算机、投影仪、办公桌椅等教学办公设备、消防设施器材等发生被盗或丢失，交由公安机关调查处理。

②禁止无关人员进入教学楼；对来教学楼联系工作或办事的人员进行检查、登记并填写会客单方可放行；对出门的物资进行检查和登记；制止影响和干扰正常教学和工作秩序的人和事；在规定时间内进行清场；进行防火、防盗巡查，防止火灾、盗窃等案件的发生；互相配合，做好防范工作。

③确保监控系统的正常工作，熟练操作监控设备并进行日常维护，发现问题及时处理并报告校保卫处。

(4) 完善区域内秩序维护管理，合理利用秩序维护智能化系统，配合人防加强公共秩序维护管理。

①危及人身安全处设置明显标志和防范措施。

②及时发现，制止各类违规违纪和违法犯罪行为，并及时报告学校保卫处处理。

③协助处置校园内发生的群体性事件和各种突发事件。

④负责一般刑事案件和治安案件的现场保护，积极抢救伤员，及时报告学校保卫处和公安派出所，协助保卫处和派出所开展调查工作。

⑤及时受理处置教职员工和学生的治安报警和求助。

(5) 定期检查分析安全管理工作情况，不断完善、不断提高安全管理质量。

(6) 针对各种可能的紧急突发事件，拟定相应的应急措施和程序，建立快速反应、快速支援的管理体系。遇有紧急行动或其他特殊需要，增设机动岗，必要时从其他项目部调动公共秩序维护员。

(7) 协助工程人员做好各类设施的安全巡查，发现异常及时通知相关人员处理。协助完成学校内所有活动的公共秩序维护、礼仪等任务。

(8) 根据学校的规定按时关闭教室、公共部位的照明和门窗，保管好相关钥匙。

(9) 根据学校特点，处理好和学校教室、学生、教职工关系，避免发生冲突和矛盾，并及时协助处理学生之间发生的打架斗殴事件。

(10) 学校学生公寓物业管理不同于社会的专业性物业管理，其根本的区别就是要在学生公寓的物业管理中实现“管理、服务、育人”三位一体化的物业管理模式，因此在学生公寓的物业管理过程中，不但要做好学生公寓的硬件管理，使之达到保质增值的功能，而且要以员工的高素质、企业的文化品位、人性化的管理来达到育人的根本目的。通过“管理、服务、育人”三位一体化的物业管理模式，管理好师生公寓，并在课余时间照顾好学生的生活起居。为实现对学生公寓物业管理服务的整体策划及设想，依据国家建设部物业管理示范评比标准，我们将采取切实可行的措施落实承诺的各项指标。

①安全消防：根据学生公寓的特点，为了确保同学的人身安全和财产安全，我司特制定了以下学生公寓安全管理办法。

1) 在学生公寓的出入口实行 24 小时值班制度，值班人员对出入口及重要部位实施不定期的监控。

2) 对通道、楼梯等部位设置明显的标识, 以利于人员的进出。

3) 值班人员要禁止陌生人和闲杂人员进入学生公寓, 来访客须在公寓大厅等候, 学生家长进入公寓内必须登记。每天晚上对学生公寓寝室进行抽查, 杜绝外来人员留宿。

4) 对迟归和不归的同学进行登记、及时教育, 并将情况报告学生处。

5) 严禁学生在寝室内使用明火和大功率电器。

6) 消防管理是学生公寓管理的一项极其重要的内容, 尤其是学生公寓中易燃物品比较多, 一旦发生火灾, 后果不堪设想, 因此必须十分重视消防, 我司的公寓管理站实行全员义务消防员制, 在员工中牢固树立“隐患显于明火, 防范胜于救灾, 责任重于泰山”的意识, 加强巡逻, 加强监控, 同时做好消防设施的维护保养工作, 使设备随时能用。消防工作贯彻“预防为主、防消结合”的方针。

在平时的公寓管理过程中, 积极向全校师生开展防火宣传, 普及消防知识; 对员工每半年进行消防知识的培训, 落实有关消防措施; 制定详尽的《学生公寓突发火警火灾反应预案》以及《刑事突发事件反应预案》, 在预案中要求管理站全体员工增强对火警、火灾、刑事突发事件的反应能力, 遇突发事件时应迅速向校保卫处报告并立即通知全体当班人员, 做到遇突发事件不慌不忙, 有步骤、有秩序地实施各项紧急措施, 确保学生公寓内的学生的人身安全。

1.1.3 医院物业的重点、难点分析及应对措施

医院物业服务有着许多与其他行业不同的特点, 比如 24 小时开放、人员集中等, 与其他写字楼和住宅相对, 服务工作强度大、内容多、耗费高, 如何从医院的实际、特点、社会需求出发, 创立新的管理模式成了物业服务企业的难点。

一、难点分析

难点一：后勤管理服务比一般物业管理服务的内容多

医院除了包括机电工程管理、治安管理、环境保洁和房屋本体维修、停车场等物业服务内容外，还包括医疗被服收送，医疗物品院内运送、导医、护工服务、营养治疗配套、营养餐和职工食堂管理、商务中心、学生宿舍及专家宿舍管理等内容。还可扩大到医院基建管理、物资管理、信息管理和医疗器械运行维修服务等等。

难点二：后勤管理服务比一般物业管理服务的区域范围大

医院后勤管理服务的所有工种和 workflows，都必须十分注重防止院内交叉感染和医疗安全。其机电工程维修、保洁、保安服务必须全部深入到医院所有科室、所有区域，而且必须保持每天 24 小时和全年全天候服务。

难点三：后勤管理服务比一般物业管理服务的环境复杂

医院的财产集中、人流集中、公共开放、救死扶伤、医患矛盾的化解和协调等，使医院后勤管理服务面临复杂的环境。

难点四：后勤管理服务比一般物业管理服务的对象特殊

医院后勤管理服务的对象除医护人员外，主要是需要诊疗和康复的患者，这是一批身体和心理处于特别需要关照的弱势群体。

难点五：后勤管理服务比一般物业管理服务的理论支撑专业要求高

医院后勤管理服务除了要有一般物业服务的理论支撑外，还要有医院管理学和医院各项专业学科的理论支撑，特别是从医护人员分离出来由导医、助理护士、护工承担的部分工作，对医学专业的要求更高。

二、应对措施

医院是医生医治疾病、进行医疗科学研究的场所，也是伤者、病者消除疾病、恢复健康的地方。只有安全、有序、清洁的环境。只有不断优化的后勤物业服务服务，才能为医务人员及病患提供保障。以下为我司针对医院服务特点提出的几项工作措施：

措施一：重视导医、导诊的管理，贴心服务为了方便病人就诊，医院后勤物业服务部门向病人提供引导挂号、指导就诊、标本送达、安排检查项目等服务。高素质、贴心的导医、导诊服务能够使病人减少奔波，更方便、快捷的就诊，提高满意度。而且导医、导诊是比较早接触病患的人，很大程度的代表了医院的形象，因此，对导医、导诊人员的要求比较高。我司也将高度重视导医、导诊的管理工作，严格做好日常的管理、培训与考核，建立完善的制度，向病人提供全方位、高水准的导医、导诊服务。

措施二：加强环境卫生管理，提供洁净、舒适的环境

1、严格遵守医护消毒隔离制度。医院人流量极大，且医院的地面经常受到病人的排泄物、呕吐物、分泌物的污染，是各种病原体大量存在的地方，稍有疏忽极易造成疾病传播和交叉感染。因此对于地面、桌椅等的消毒、清洁频次要求较高，必须及时清除地面污染以防止病原菌的扩散。对于清洁所用的工器具必须严格区分，不能混淆使用。传染区内的工器具和非传染区的工器具要有明显的标识予以区别。人员的着装及着装所到的区域应该严格遵守消毒隔离制度，不得穿着工作服进入食堂、宿舍、哺乳室等地方。手术室、产房、婴儿室的清洁工作应该配备专职的清洁人员。

2、清洁工作要适应病人需要，符合病人的特点。医院是患者看病、养病的场所，需要保持肃静。鉴于妇幼保健院清洁工作的特点，要求清洁人员在实施作业时动作要快、要轻，尽可能减低噪音的音量；

在对医院地面，特别是病房走廊地面进行清洁作业时，使用的机器设备噪音要低，并要经常养护，防止机械故障产生的附加噪音，并要仔细确定地面清洗作业的时间段，以免影响病人的休息，另外，医院的地面应不要出现湿滑，以防病人行动不便而摔倒。

3、对消杀工作的要求。医院的消杀工作主要是以清除“四害”为主、老鼠、苍蝇、蚊子、蟑螂是多种病菌的主要传播途径，因此要定期进行消杀工作，作为后勤物业服务的一项重要内容，从事医院物业服务的环境清洁部门，对所辖区域鼠害经常出现的重点部位和蚊蝇滋生的地点了如指掌，并定期对这些地方进行彻底消杀。

4、对医疗废物、垃圾处理的特殊要求。后勤物业服务部门必须熟悉和掌握并严格执行国家法律、法规、和企业内部对医疗废弃物、医疗垃圾的相关管理规定。严格执行《医疗废物管理条例》，对医院可能产生的医疗废物、医疗垃圾做出处理。医疗废物及生活垃圾的处理须按照不同的类别分置于相应的包装物或容器之内。例如，生活垃圾须放入黑色塑料袋；感染性废物和需焚烧的物品要放入黄色塑料袋；损伤性废物要放入防穿刺、防渗漏的容器内；液体垃圾要放入防渗漏的容器内，并不得回收。即使是包装物或容器的外表面受到污染，也应对被污染的地方进行消毒和增加外包装层。同时，对于医疗废物的收集与运送都有非常严格的规定，要求由专人收集、转运并且中途不得流失，在运送前及运送过程中要对包装物的标识、标签及封口进行检查，要使用专用运送工具运送，每天运送完毕后应对运送工具进行彻底的消毒。同时，从事医疗废物、医疗垃圾处理的人员，必须要接受严格的培训和考核，经严格培训和考核合格的人员方能上岗工作。

措施三：重视安全保卫工作，提供一个安全、舒适的休养场所。

1、安全工作的重点之一是消防工作安全保卫部门应该定期对医

院的各个部门、重点部位进行详细检查，消除火灾隐患，防患于未然。医院中的易燃物较多，如医用氧气等，一旦出现火灾，后果不堪设想。因此，必须对已然危险品妥善管理，同时应该加强对非专业人员消防知识的培训，提高全体人员对消防安全工作的重视程度。

2、治安案件多发的特点。医院是一个特殊的场所，可能会因为医患纠纷而发生打架斗殴的事情，影响医院的正常医疗秩序。另外，作为医疗单位，医院每天就诊需求远远高于供给，这一定程度上滋生了挂号“黄牛党”，严重影响患者的正常排队挂号。第三，还有一些歹徒想趁人之危，将病人的治病救命之钱窃为己有。因此医院的挂号处、住院处、出院处、交费处等场所，应是安保人员重点防范的区域。安保人员应该积极配合公安机关，有效防范治安案件的发生。

3、停车场的管理与车辆的疏导问题。

医院人员流动量大，车流量也大，机动车、非机动车交错混杂，特别是在医院的入口处，人、车交织在一起，非常容易出现事故。车辆管理人员一定要规范管理，认真疏导车辆，注意保持应急车道的畅通，以使救护车能够顺利通行。另外，充分发掘医院自身资源、广泛借用周边社会资源来增加医院停车区域，可按性质划分探视停车区、门诊停车区、急诊停车区、急救车辆专用停车区等。

措施四：重视设施设备管理，保证仪器、设施设备的不间断性

1、设备设施管理的安全可靠性。医院是一个医治患者伤病、抢救病人生命和医务人员科研工作的场所，要求设备设施要具有绝对的安全可靠性。医院的供电系统、氧气站及供给系统、负压吸引系统、紧急呼叫系统必须要做到万无一失。在设备设施的日常运行监护、维护保养方面必须制定严谨的工作计划，以保障设备设施的正常运行。同时，医院的供电系统要有足够的备用设施、设备，并且要能够保证

随时投入使用。

2、专业的医疗设备应由专业人员负责维护保养。本着“专业的人员从事专业的工作”的原则，如CT扫描设备、核磁共振设备、X光机及其他专业医疗设备的日常维护，这些设备的日常养护和维修保养应该由生产厂家或专业维修公司的服务人员来完成。

措施五：重视对物业服务人员的培训

医院后勤服务与普通的物业服务相比具有以下特点：

- 1、保洁服务工作量大，对环境卫生有特殊的要求；
- 2、突发性事件多，服务性强，公共秩序的维护要求高；
- 3、公共维保持续性强，责任心要求高；

4、很多工作已从医护人员中分离出来，改由物业护工、助理护士等医辅人员来做。

基于这些特点，对医院物业服务人员的要求自然不同于普通的物业服务人员，所以，除了在人员招聘阶段严把入门关以外，必须将员工培训作为公司的重点工作来抓，要制定完善有效的培训计划，定期为相关人员进行专业培训和职业道德培训，使员工的专业水平和综合素质得以全面提高。特别是对于从事从医护人员中分离出来的工作的护工队伍，她们的工作包括：门诊手术包打包；部分医疗器械的清洗、消毒；各类标本、单据的传送；病人的护送等。这些工作都对医疗专业有一定的要求，因此，我司会与医院联合，强化对她们的专业培训及考核，确保医院医疗秩序的正常运行。

1.1.4 各类场馆物业的重点、难点分析及应对措施

场馆内设施设备精良，主要设备包括楼宇自控系统、消防监控系统、安防监控系统、电子巡更系统、空调制冷系统、供配电系统、给排水系统，供暖系统、电梯系统等。

场馆类的重点难点主要分为以下几点：

- 1、确保场馆区域内财产安全万无一失、保密工作万无一失、人身安全万无一失、消防管理万无一失；
- 2、保障场馆设施设备运行良好、维护保养有计划、按时间、保质量、有记录；
- 3、做好场馆的节能降耗工作，为国家节约资金；
- 4、通过优质规范的物业管理服务树立场馆节约、开放、亲和、文明的公众形象。

1.2 常规物业服务内容外的特色服务

1.2.1 办公楼物业特色服务

办公大楼的物业形态多样，物业管理服务重点也会因物业类型不同而不同，对于大楼的管理，我司认为，只有提供切实有效的针对性服务，在具体的服务措施上实施持续服务创新工程，不断加强管理深度和广度才能满足大楼现实的需求及潜在的需求。

我司将：

——致力于管理效能的提升和不断完善，营造“高效能大楼”

——致力于构建新型的精英文化圈，营造“政治精英文化大楼”

——致力于环保理念的推广和有效实施，营造“生态大楼”

1、高效能大楼

为办公大楼办公区域有针对性的提供物业管理服务，我司认为，主要从安全、舒适、规范、快捷着手。

（1）安全性

a、加强安全管理员的培训，融警惕于平常，营造大楼安全氛围

结合我司对办公楼的管理服务经验，大楼的安全氛围对于企图不轨的人员有着威慑的作用。安全管理员日常工作的一切举动，都会给人留下深刻印象。通过各种方式加强对安全管理员的日常培训，能使安全管理员保持良好的精神面貌，提高观察能力，锻炼安全管理员独到的操作技能。这是大楼安全最根本的基础。

b、出入管理三级识别，促安全于全员，区别对待不同客户

出入管理是能否成功实现“封闭式管理的关键”，在过去参与管理的项目中，我司曾经对出入口的人流设计了专门的分类方法，并进行了详细的分类，形成了一套行之有效的办法。分类管理的结果，大大提高了出入管理识别效率，使客户获得了应有的尊重，降低了客户

的抱怨和不满。

以访客进入大楼为例：访客必须事先联系楼内人员，由对方知会出入安全管理员，安全管理员在外来人员登记的过程中识别来访客人，提高出入大楼的效率，减少对楼内工作人员不必要的干扰。针对各类出入人群，实行“三级识别”制度，即门岗识别、大堂工作人员识别和客户识别，显得非常必要。

c、特殊时段加强巡逻，防事故于未然，确保顾客财产安全

中午休息时间相对统一，是办公楼作息特点之一，中午是办公楼盗窃案件易发生的重点时段。加强这一时段的巡逻，盘查可疑人员，确保为区内客户提供一个放心的午休环境。

d、监控中心全天值班，兼顾事前事后处理

办公楼在晚上 8 点以后，绝大部分工作人员均已离开大楼。监控中心除了常规的监视、记录功能以外，信息总处理站的作用就显得十分明显。监控中心是所有晚班工作的指挥所，是安全保障的又一道屏障。

e、建立消防快速反应分队

结合以往的工作经验，我司将在安全管理员中选拔一批队员组建办公大楼管理处“消防快速反应分队”，以保证一旦出现火警时，我司能迅速作出反应，立足“自救”，最大限度地减少火灾损失。以消防快速分队为基础，在大楼内寻找合适的时机，组织楼内工作人员一道参加消防演习，掌握必备消防知识。

f、安防等设备设施的定期检测

在实际工作中，我司经常遇到安防设施的误报等事故，为客户日常办公以及物业管理工作的开展带来了极大的不便，我司将应客户需要，对客户室内的安防设施以及大型的电器设备、电路定期进行检测，

防患未然。

（2）舒适性

a、服务力求“零干扰”

我司认为，最好的服务，就是在大楼工作人员未到来以前，准备好大楼工作人员所需要的一切。接管后，我司将发放客户需求调查表，力求在第一时间掌握客户的共性需求及个性需求，制定措施，形成制度，追求服务“零干扰”。大堂安全管理员除具备治安管理功能外，还充当迎宾等职能，淡化外在形象，倡导“透明人”。

b、推行“首问责任制”

对客户服务过程中的任何一个失误，我司都将花十倍甚至更多的力气和成本去纠正。因此，我司鼓励职员第一次就把事情做对，倡导让客户第一次就满意。每一位职员在客户面前都代表着公司的形象，因此，每一位职员都必须勇于承担责任。面对客户的咨询和请求，第一位被咨询或请求的职员都必须立即受理，并指引和帮助客户寻找解决的最快途径，绝不可相互推诿或将内部管理上的矛盾暴露在客户面前。

c、提供“一站式服务”：构建办公楼管理服务平台——客户服务中心

结合办公大楼的情况，我司将在大楼设置客户服务中心外，还将为办公楼的管理单独另行设立客户服务中心，构建“一站式”客户服务体系，设置客户助理 12 小时服务，日常事务即时受理即时解决，作为办公楼服务平台的客户服务中心，对外采用酒店式接待全方位面向客户；对内协调各项目组，构建成为信息中心和指挥中心，一站式解决客户需求。

d、利用科技，提高服务效率

对于办公人员车辆管理，我司的管理思路是“快进快出，简化识别”，具体的服务措施是，车场道闸选用功能先进，性能可靠的设备，同时向办公人员发放专用出入卡，自助刷卡，自动开启道闸，自主进出，缩短进出口停留时间，享受无干扰进出服务。

（3）规范性

a、过往记录

在介入办公大楼的物业管理伊始，我司将对与采购方的各种沟通过程和结果进行记录，按照合同的内容规范处理。接管后，我司将对与客户所有交流沟通的过程和结果进行记录，客人一旦在大楼内工作，所发生的请修、沟通、投诉、参与大楼建设情况、对大楼内环境和秩序有重大影响的行为等都会在我司的资料上找到相应的历史记录。

b、持续改进

对任何一项作业，均要求形成闭环。一旦出现不合格项，管理处将以跟踪的形式确保所有不合格项整改，以验收的方式确保该项已整改，直到关闭为止。

（4）快捷性

a、限时服务

对于客户的请修问题，我司要求维修人员在接报后的十分钟内赶至现场进行处理，客户服务中心将跟踪并对作业人员的效率进行记录和考核。对于其他方面的投诉，我司要求在受理的二日内给予解决。

b. 我司将要求员工对客户名称及通讯方式尽量熟悉，力求张口就报。对于处理不了的问题，一定要给出一个以上的建议，帮助客户做出选择，以期给客户留下深刻印象。

2、针对大楼提供超常规服务的设想

物业管理超常规服务，是指超出了客户所期望的服务质量和服务

项目的部分，预见和满足客户的需求，是服务行业的基本职责。针对办公大楼的特点，除了提供常规物业管理服务项目以外，管理处将提供：

a、针对办公物业，提供好助理服务

办公区域室内保洁：办公区域常用装修材料一般较高档，客户也比较注重办公室的形象，管理处将专为客户办公区域保洁提供个性化服务，比如清洗地毯、地毯吸尘、刮擦玻璃、家具保养等。另外，管理处还拟为大楼客户提供办公区域室内维修、洗车代理服务、临时看护及保管服务、出租时花、盆景和园艺摆设、大件物品短期储存或保管等客户日常所需的服务。

(3) 致力于环保理念的推广和有效实施，营造生态大楼

建立生态大楼，我司的设想是：

a、根据大楼实际情况，建议进行垂直绿化，从顶层、电梯间、过道引入园林设计理念，建立垂直绿化系统，使办公人员在办公大楼依旧能享有人与自然的亲密接触。

b、我司将着重解决“垃圾、噪音、视觉”等方面的污染问题，树立“全员保洁、人过地净，重点部位、重点保洁”的管理思路，对大楼的垃圾回收系统进行规划，建立垃圾分类回收处理机制，使大楼的垃圾得以有续管理，处于受控状态，在垃圾收集点的选择以及环卫设施的制作中，融入环境艺术元素。

c、配备符合环保要求的各类垃圾处理设施，例如垃圾分类回收系统、食物碎渣处理机、封闭式垃圾中转站等，缩减垃圾排放量以及污染程度，使大楼更显卫生。

d、写字楼环境卫生管理要点

根据我司以往的经验，客户或其他出入人士对办公楼宇，特别是

大楼出入口大堂、洗手间和公共通道等地方的清洁水平期望非常高。因此在物业管理服务中, 我司将重点加强上述地方的清洁和保养工作, 以期给客户和来往人士一个舒适、洁净的办公环境。

建立生态大楼需要管理者和客户共同努力, 携起手来, 用心打造。

3、成立大楼纠纷预防和调解工作小组, 研究制定大楼纠纷预防和调解工作措施, 协助解决大楼纠纷和调解工作中出现的困难和问题, 共创安全、和谐的环境

4、本公司拥有一支专业技防研发应用团队支持, 对人防作技术支撑

5、影响资料公司保存 2 个月, 以便追溯

6、采用“安防巡查系统”

安防巡查系统是一种采用先进的定位自动识别技术, 可以将巡逻人员在巡逻工作中的时间、地点及巡逻情况和值班人员在值夜工作中的打卡情况自动准确的记录下来, 实时传送到管理者后台, 从而对巡逻人员的工作和值班人员的值夜工作进行科学化、规范化管理的系统。

管理者可在安防巡查系统安排巡逻计划, 同时可以设置计划开始执行时间、执行人以及每周巡逻的频率, 可临时调整工作安排, 软件自带任务提示避免工作遗漏(有报警提醒功能)。巡逻值班人员在手机端进行巡逻打卡。软件实时监控: 巡逻人员在完成线路任务时发现任何安全隐患或问题时, 或未按要求完成巡查, 软件会实时记录并上传信息, 管端可以实时知道巡查情况。可生成日报表、周报表给管理者查阅签署意见。

7、扁平化实时的督察制度, 可以确保安保制度的落实。

8、便衣巡逻

我司将配备“便衣保安”, 由穿着制服的巡逻保安员与“便衣保

安”共同巡逻校区，“便衣保安”便于隐藏，不为他人注意，易于发现一些隐蔽的问题及一些不法分子，收集到相关有价值的信息，以便及时向采购方反馈，能够快速解决一些问题。

1.2.2 学校物业特色服务

一、特色服务

1、发放校方意见征询表，召开座谈会，了解校方需求和意见建议，搞好保洁服务。

2、提供公共设施的维修和维护，通过专业化的操作和运行，保障公共设施随时处于良好、可利用状态。

3、保洁部指定了清洁应急方案，遇突发情况时立即启动应急方案，最大限度保证校方的利益不受损失，为校方的安全提供保障。

4、注重员工培训，好的团队必然会提供好的服务，因此保洁部非常注重员工的培训工作，在对员工进行专业技能培训的同时，还注重员工服务意识及清洁意识的培养与建立，通过努力做到以“保洁部”为中心，在更广的层面上逐步渗透“全员保洁”的理念，为校方提供始终如一的清洁服务。

5、提供亲情式服务，以对待家人的心态对待学校方。

6、工作中注意对环境的观察，时刻留意周边环境，发现隐患及时报告。

7、寒假期间如遇暴雪，可安排人员进行树木积雪清理的有偿特色服务，防止树木积雪过多，损坏绿化。

8、为了保证室内新鲜的空气，我司可提供清洗空调滤网的有偿特色服务，防止因结尘严重造成一些有害物质影响室内空气质量。

9、学校如有校庆等重大活动，我司可有偿提供经过专业培训的礼仪接待小姐，更好地展现学校形象，提升品牌。

10、如遇学校组织重大活动，我司免费增派保洁人员进行活动前后期的校园保洁。

二、创新措施

学校物业管理与服务要敢于挑战、勇于探索、转变观念、端正思想，从而更好地树立品牌意识，为师生服务。

概括地说来，“创新”大体可分为观念创新、管理服务创新和人力资源创新。

1、观念创新

摆脱传统观念的束缚和思维定势的局限，充分意识到物业管理是一种企业行为，而不是行政行为，更不是个人行为。

2、管理服务创新

学校物业管理根据其管理运作的内部条件和外部环境的变化，不断创造出新的管理制度，新的管理措施，新的管理方式，新的操作流程，以实现管理各要素，推动更加合理的组合运行，从而创造出新的生产力，取得更高的劳动效率。同时，建立“师生服务满意体系”，实行全程跟踪和亲情服务。

一个目标——服务满意

两个理念——全程跟踪，亲情服务

三个干净——学习与生活环境干净、机房干净、设备干净

四个不漏——不漏气、不漏水、不漏电、不漏油

3、人力资源管理的创新

形成专业化的物业管理队伍，建立富有弹性的激励机制与淘汰机制，并且激发员工的敬业精神，用培养企业文化归属感来留住人才，稳住人才，发挥团队精神。

通过上述三种创新可以充分展现物业公司的企业文化、管理理念

和运行方式，建立起全新的满意体系，创出学校物业特色的物业品牌。

4、增强客户服务意识，注重科学管理的学校物业品牌

我司根据企业的性质，按照物业管理条例，结合各项具体管理制度，划分岗位职责，划定工作范围，实行了任务到岗、责任到人的管理条例。同时，我们注重科学管理，推出一系列新的管理措施，在实际工作中建立的体系有以下几方面。

（1）物业理念体系——阐明物业管理与服务中，主张什么，反对什么，以此来鲜明地体现一个组织的个性。

（2）物业目标体系——物业目标的体系是工作中的行动指南，说明物业管理要干什么，希望做到怎么样程度，确保全体管理人员在管理过程中不偏离目标。

（3）物业职权体系——物业职权体系是对管理目标的分解，它要求各部门、各岗位明确要做什么，做到何种程度。其核心就是要按照物业管理岗位职责，做好自己的本职工作。

（4）物业业务体系——物业业务体系是一种协调准则。业务体系明确地界定各项工作应该怎样开展，各个岗位应该怎样履行职责，企业组织应该如何来协调各项工作。这一切都要按照物业管理的流程和有序操作的方法来实施。

（5）物业考核体系——物业考核体系是一种控制手段，它阐明怎样来检查各岗位职责的履行情况，怎样算做好，怎样算不合格，以保证按照科学的考核制度进行考核。

（6）对学校物业管理在实际工作中作到高要求

做到“三心”：热心、细心、诚心；

强调“三性”：主动性、积极性、创造性；

讲求“三技”：技术、技能、技巧；

具备“三高”：高标准、高要求、高质量；
做到“三勤”：嘴勤、手勤、脚勤；
实行“三查”：查岗位、查职责、查隐患；
进行“三防”：防火、防盗、防水渍；
保持“三贵”：贵在实践、贵在坚持、贵在自律；
考核“三可”：可对比性、可操作性、可持续性；
制度“三化”：规范化、系统化、图表化；
处理“三快”：投诉处理快、信息跟进快、问题解决快；
目标“三满意”：客户满意、甲方满意、企业满意。

1.2.3 医院物业特色服务

针对医院停车拥堵的现象，我司物业服务中心将成立以安全管理部主管为首的车辆疏导临时小组，负责在车辆拥堵时对院内外交通的疏导工作。并采取特色服务措施进行优化。

①聘请专业的停车场规划单位对院区内的停车空间进行重新规划，合理利用停车资源，最大限度的提高院区的空间利用率。

②投入购买第三方智能化管理软件，升级停车场管理软硬件系统，实现停车场管理的网络化和电子化，做到进场车辆 100%管控，停车收费 100%可电子支付，就医病人优惠政策 100%落实。

③我司现有物业管理系统的基础上，进一步完善，拓展功能模块，结合医院机电设施设备的实际，加装“操作系统”，全面兼容暖通空调、给排水、变配电监控、火灾报警、视频监控、防盗报警、门禁管理、公共照明、电梯监控，集成为中央信息枢纽，形成可视化的数据，实现智能诊断、智能响应、智能控制，从而实现机电设备管理水平整体提高。

④针对医院设备老化的问题，管理中坚持实行“养修并重，预防

为主”的方针，严格执行定班保养、定期保养、巡回保养制度，并按各级保养规程执行，做到亲巡视、勤保养。同时，利用我司现有的物业管理系统中的品种管理模块，通过移动设备（手机）实现现场检查、维修、保养情况拍照实时回传，过程透明，标准清晰，能够及时将现场工作情况记录、反馈，并在系统中填写工作情况相关表格，有效监控各员工的工作完成情况，确保各项制度和计划有效落地执行。

1.3 突发事件处理的应急预案

1、停电应急预案

1.0 目的

通过制定本应急预案，有效控制客户财产不受损失，保障客户办公秩序。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目部停电期间各岗位。

3.0 职责

3.1 停电期间，各岗位负责人员管控、物资管控、车辆管控；

3.2 加大室内巡查力度，防止他人乘机作案，制造事端；

3.3 项目经理加强对各岗位的工作情况实施监管和指导。

4.0 程序

4.1.1 停电后，项目经理、安保部主管、保洁队长为本部门第一负责人，负责停电后的工作安排及协调配合工作。

4.1.2 加强各岗位管控：

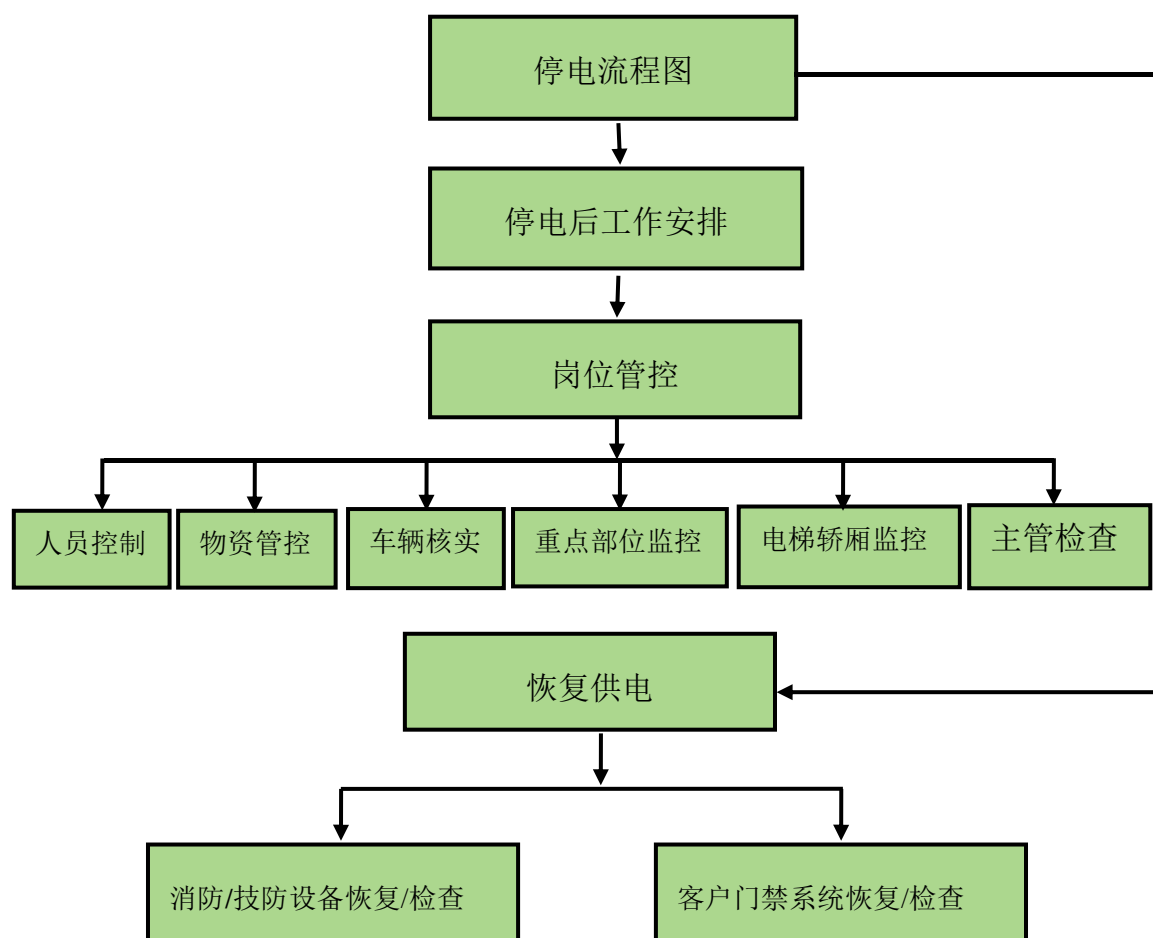
4.1.2.1 大厅岗：值班员做好客户解释工作，停电期间进入的拜访者需严格进行询问登记，通过电话征询客户同意后，方可进入拜访，携离的物资严格检查，确认出门条的有效性，物资与出门条内容是否相符合，必要时可电话征询对方公司核实，确认无误给予放行；

4.1.2.2 施工通道岗：加强对该岗位进出人员的管控，严禁不法分子乘机进入伺机作案，进出物资认真核对，确认出门条有效性，搬运的物资是否与出门条相符合；

4.1.2.3 车场岗位：停电期间做好车辆进场引导、检查、登记工作，出场车辆认真核实，对存在问题的车辆或其它情况，严禁放行，及时上报。

4.1.2.4 室内巡查：停电期间业主单位公共区域要加强巡逻管控，重点对电动门的检查和管控，恢复供电后，检查电动单元门是否锁闭，无法锁闭的门要及时使用备勤锁给予锁闭，并做好移交工作。

4.1.3 停电应急流程图



2、停水应急预案

1.0 目的

通过制定停水应急预案，确保项目部生活、消防供水正常。

2.0 适用范围

本项目业主单位服务区域内停水事件的处理及对共用部位、设施设备维护专员的培训、演练。

3.0 职责

3.1 安保，保洁巡查期间，如果发现停水事件，及时通报业主维修部处理。

3.2 项目经理接到报修后，联系维修人员负责组织共用部位、设施设备维护专员实施抢修。

3.3 安保部应协助并支援维修人员在夜间的停水抢修工作。

4.0 程序

4.1 停水分为计划性停水与突发性停水。

4.2 计划性停水应提前周知客户检查末端供水设备，做好相关防护措施，防止因恢复供水而引发爆管或漏水事件。

4.3 突发性停水后，项目经理应立即向市自来水公司查询停水原因，停水范围、恢复供水时间；并及时通过项目部将有关信息向客户公示，告知做好相关防护措施。

4.4 安保部协助工程及客服做好停送水过程中现场秩序的维护。

4.5 因设备故障而造成突发性停水措施：

4.5.1 生活给水泵各区采用变频互为备用供水方式。如果常用生活水泵有故障，运行值班人员可采用手动或另编程运行无故障备用给水泵，并及时报修和抢修有故障水泵。

4.5.2 水泵变频器出现故障，应关闭变频器，由专人手动操作水泵，根据管网压力控制启停。

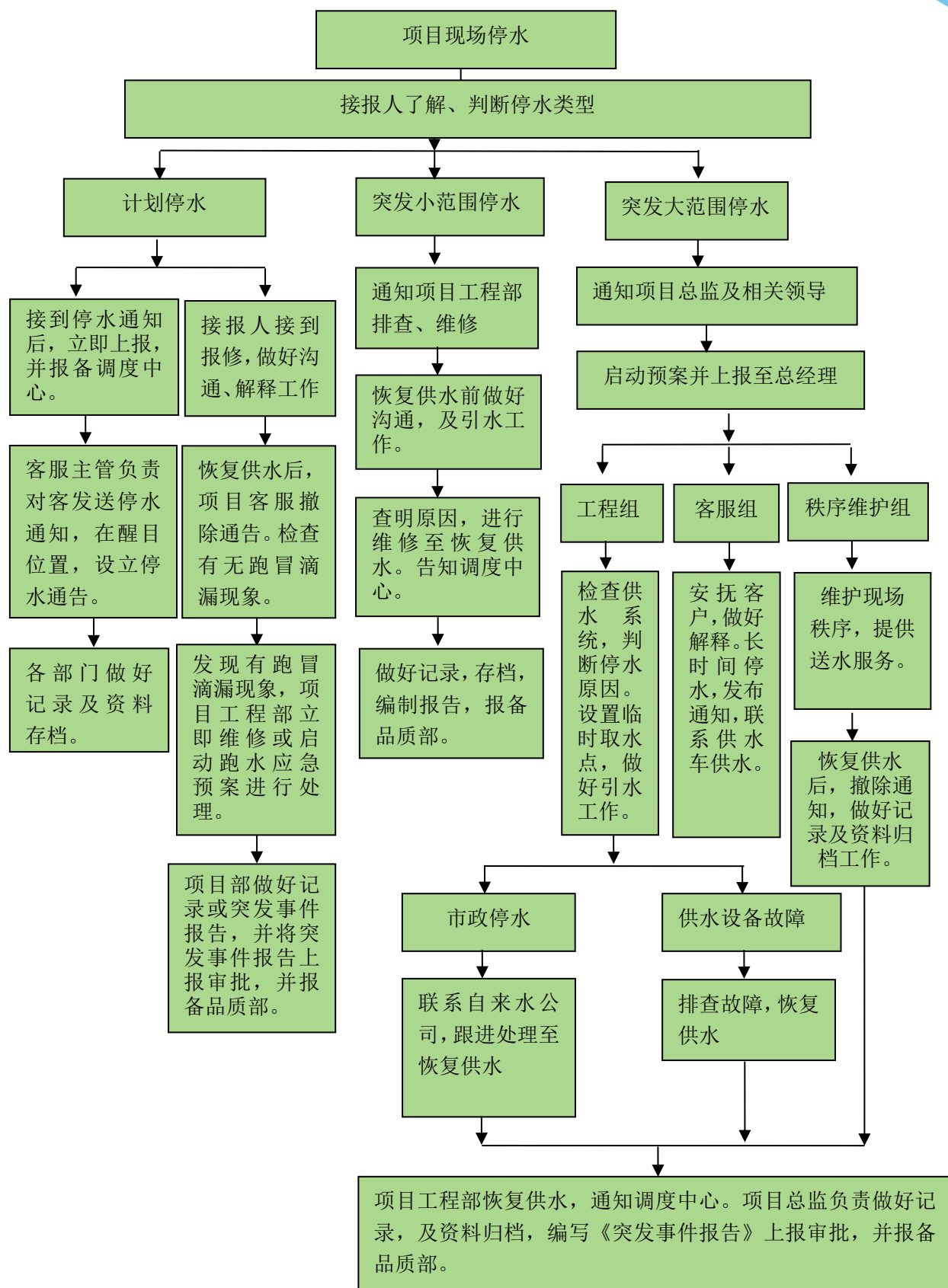
4.5.3 生活水箱分为高区，中区，其中高区，中区水箱可以互为备用。其中一个水箱补水阀坏，可以通过另外水箱补水。

4.5.4 出现大面积跑水，可以通过关闭相应区域总阀进行处理。

4.5.5 项目经理通知维修人员组织抢修。

4.6 相关记录填写。

4.7 停水应急流程图



3、电梯困人应急预案

1.0 目的

规范应对困人的应急行为，快速、有效对被困人员实施解救、安抚，特制订本应急预案。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目人员被困时。

3.0 职责

3.1 重点对电梯内乘做人员实施监控，发现被困者及时通知设施设备管理部，前往解救；

3.2 针对被困人员监控员负责实施安抚、及时沟通，注意轿内情况；

3.3 及时将此情况上报部门及相关领导；

3.4 配合设施设备管理部实施开展救援。

4.0 程序

4.1.1 监控中心：接到报警，通过对讲系统及监控视频确定被困人数、电梯编号、电梯位置，立即将被困情况上报项目部、安保部，安抚客户情绪，告知客户不要轻举妄动，救援人员已前来救援，时刻保持与客户交流，让其客户感到安全。

4.1.2 协调配合工作：

4.1.2.1 立即组织人员配合工程人员前往电梯停靠位置，展开救援工作，轿门外主动与客户进行沟通，从而做好客户安抚工作。

4.1.2.2 在营救过程中，若被困者内有小孩、老人、孕妇或人多供氧不足时，须特别留意，必要时请求消防队和“120”急救中心协助；对已经出现人员伤亡的，要立即拨打“120”急救中心救助。

4.1.2.3 打开轿厢门后，确定停靠位置后，立即将客户搀扶至安全区域，安排专人做好客户登记和后续跟进工作。

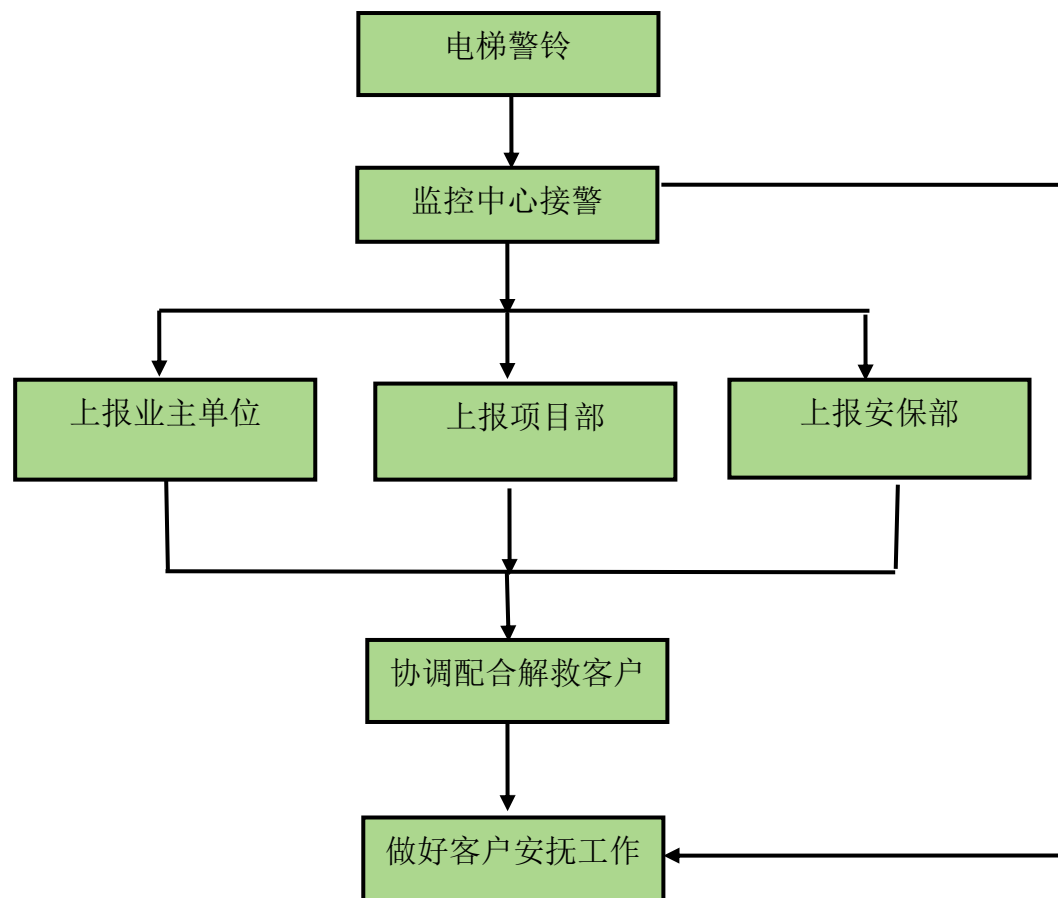
4.1.2.4 被困人员解救成功后，第一时间应向被困者做出诚恳的致歉，尽可能的消除被困者的不满情绪，同时须询问被解救人员是否有不适，是否需要帮助等。

4.1.2.5 协助项目部详细记录被困者的姓名、地址及联系电话等。

4.1.2.6 若被困者不合作即自行离去，则记录备案，若被困人员被解救后，

被困人员或家属要求精神、误工等其他方面的赔偿或其他要求，由项目经理做好善后处理工作。

4.1.3 电梯困人应急预案流程图



4、水浸应急预案

1.0 目的

当水浸事件发生时，能及时、快速有效的处置、解决，最终将损失降低到最小范围。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目发生水浸事件时。

3.0 职责

3.1 项目部员工发现时，负责上报项目经理，并采取有效措施现场给予处置；

3.2 及时通知设施设备管理部及时前往修复处理；

3.3 项目经理及时组织人员实施现场抢险，协调查找原因。

4.0 程序

4.1.1 水浸事件发生时，及时通知业主单位、安保部、保洁部、项目部等相关部门；

4.1.2 成立临时抢险小组，项目经理、安保部主管为现场第一负责人；

4.1.3 在总指挥指挥下展开抢险；

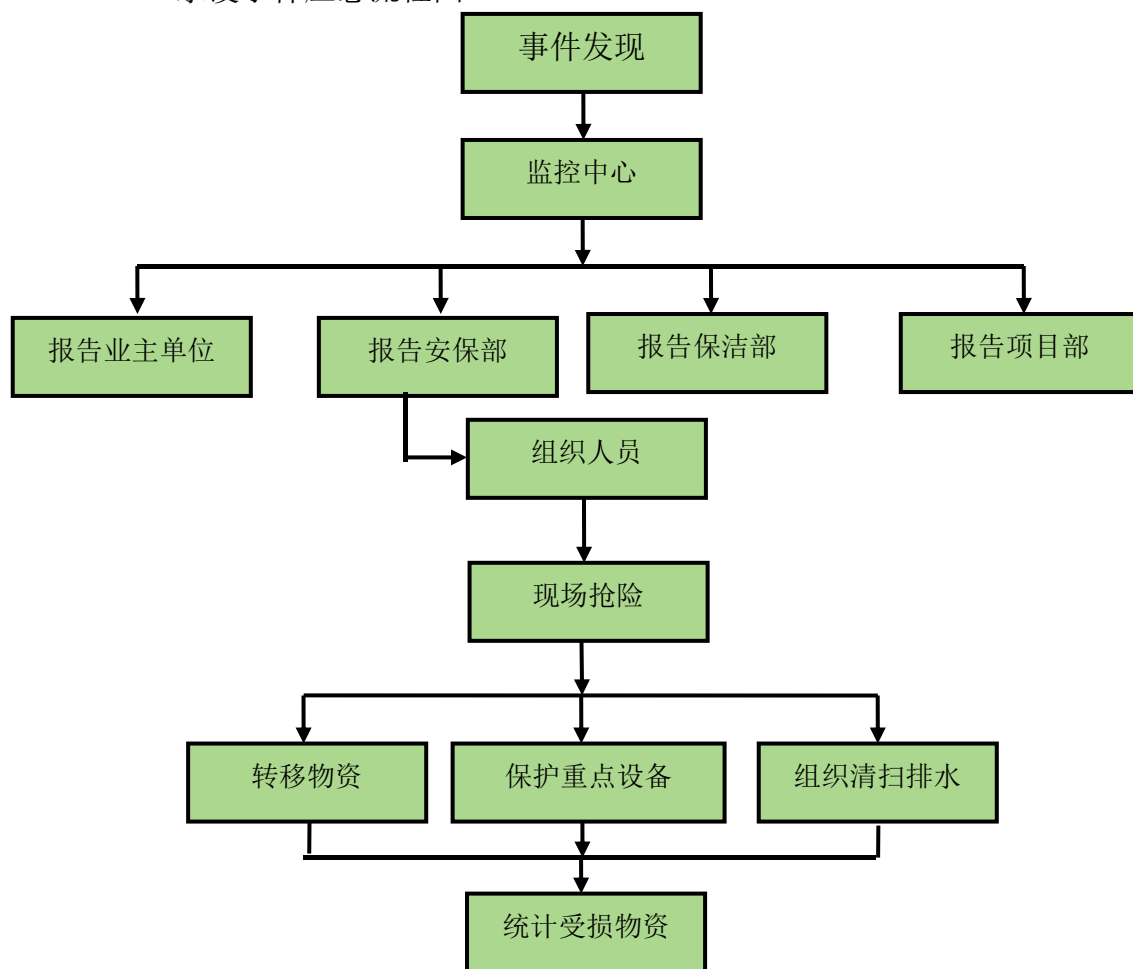
4.1.4 现场抢险时，安排专人对存留的重点物资及时进行转移；

4.1.5 重点对电梯、高低压配电室、各设备机房、仓库等区域进行重点保护，加固防洪沙袋，对该重点区域立即展开抢险救援工作；

4.1.6 寻找水浸根源，设法控制漏水源头，关闭阀门或堵塞漏水，防止范围扩散；

4.1.7 针对现场组织人员全面抢险，抢险完毕后，协同客户部做好受损物资统计。

4.1.8 水浸事件应急流程图



5、防洪应急预案

1.0 目的

暴雨发生时，组织应急人员迅速对洪灾区域进行抢险，保障重要设施设备、物资、文件等物品，控制洪灾蔓延，将损失降低至最低程度。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务处暴雨发生时。

3.0 职责

3.1 项目部负责成立防洪应急小组，明确组长及组员；

3.2 发生洪灾时，组长负责组织、指挥进行抢险；

3.3 各组员听从组长指挥、调遣，积极参与抢险。

4.0 程序

4.1.1 成立应急指挥小组：

4.1.1.1 洪灾及暴雨发生时，项目及时成立防洪应急小组；

4.1.1.2 项目经理任组长，安保主管任副组长；

4.1.1.3 小组成员为在岗工作人员。

4.1.2 暴雨发生时，组长应组织人员加强对地下配电室、发电机房、监控中心、排水系统、污水井等重点部位或区域的巡查、检查，必要时做好车辆疏散和人员撤退的准备；

4.1.3 监控中心可通过广播呼叫，告知管辖区域所有人员，关好窗户，该时段尽量不要外出，随时对暴雨情况进行通报；

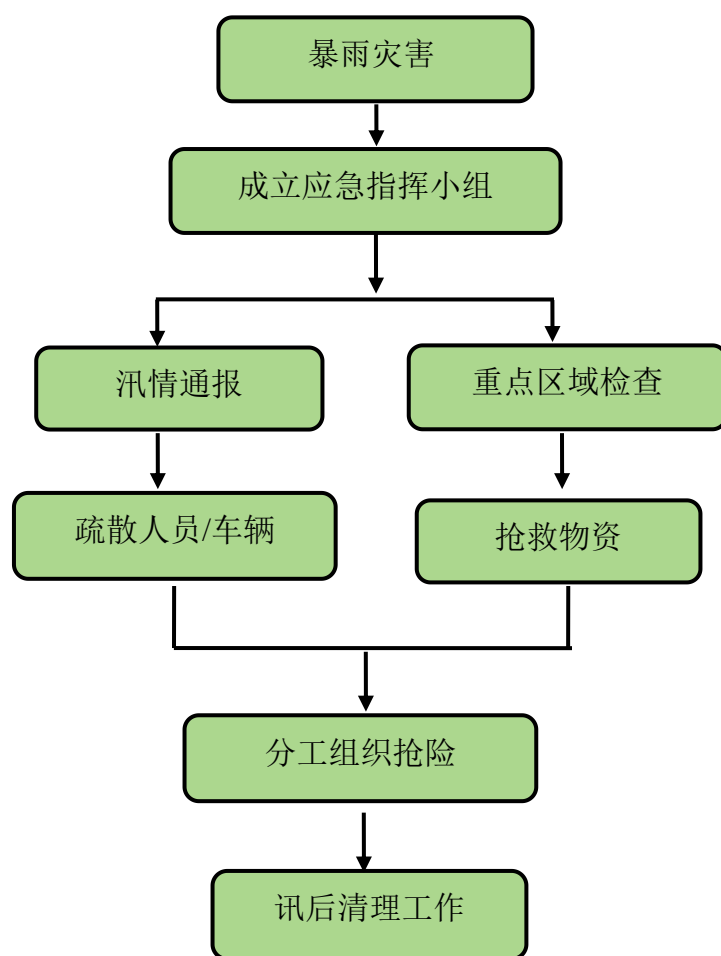
4.1.4 管辖区域内地势低洼处（如有地下车场）有被水淹趋势的应及时组织人员使用沙袋等防洪物资进行加固防洪，防止雨水灌入；

4.1.5 安保部成员应加强对各出入口、通道口的控制，防止不法之徒乘机盗窃，并加强对公共区域的巡查，排除安全隐患；

4.1.6 雨水即将殃及设施设备时，应立即对设备断电停止使用，展开抢险；

4.1.7 暴雨雨水一旦形成威胁，即将灌入低洼区域或地下车场时，组织人员及时将该区域的物资（物品、车辆）、人员进行转移，迅速展开抗洪抢险排水工作；

4.1.8 防洪应急处置流程图



6、盗窃事件应急预案

1.0 目的

采取有效措施尾随、跟踪、围堵控制犯罪嫌疑人，已发生盗窃时，重点保护现场，及时排查人员，配合公安机关调查。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目安保岗位。

3.0 职责

3.1 发现可疑人员或盗窃发生后，及时通知安保人员前来增援、查看保护现场；

3.2 安保主管负责组织人员对犯罪嫌疑人进行控制、抓捕或保护现场；

3.3 项目经理负责及时报警，配合警方跟进处置。

4.0 程序

4.1.1 正在实施盗窃处置：如犯罪分子正在实施盗窃，不要轻易惊动盗窃犯，应及时通知就近安保人员，并及时上报安保主管，迅速赶至现场，组织人员对犯罪分子实施合围控制，通知警方协助处理；

4.1.2 盗窃发生后处置：如盗窃已经发生，应及时报告项目经理和业主单位负责人，立即安排人员对管辖区域出入口、通道进行严格盘查、询问、控制，防止犯罪分子逃逸，组织人员进行排查，并报警请求前来协助查处；

4.1.3 入室盗窃处置：如系入室盗窃，室内无人，应及时报告安保主管和项目经理，项目经理应及时通知被盗单位负责人赶至现场，监控中心及各岗位安保人员，对可疑人员可采取暗中监视或设法控制，并报警进行处理；

4.1.4 现场警戒：针对盗窃事发点，设置警戒线，疏散围观人员，禁止无关人员进入事故现场，对事故现场和相关证据进行保护，重点是保护犯罪分子经过的通道、翻越的台阶等，以便警方对盗窃事件进行调查；

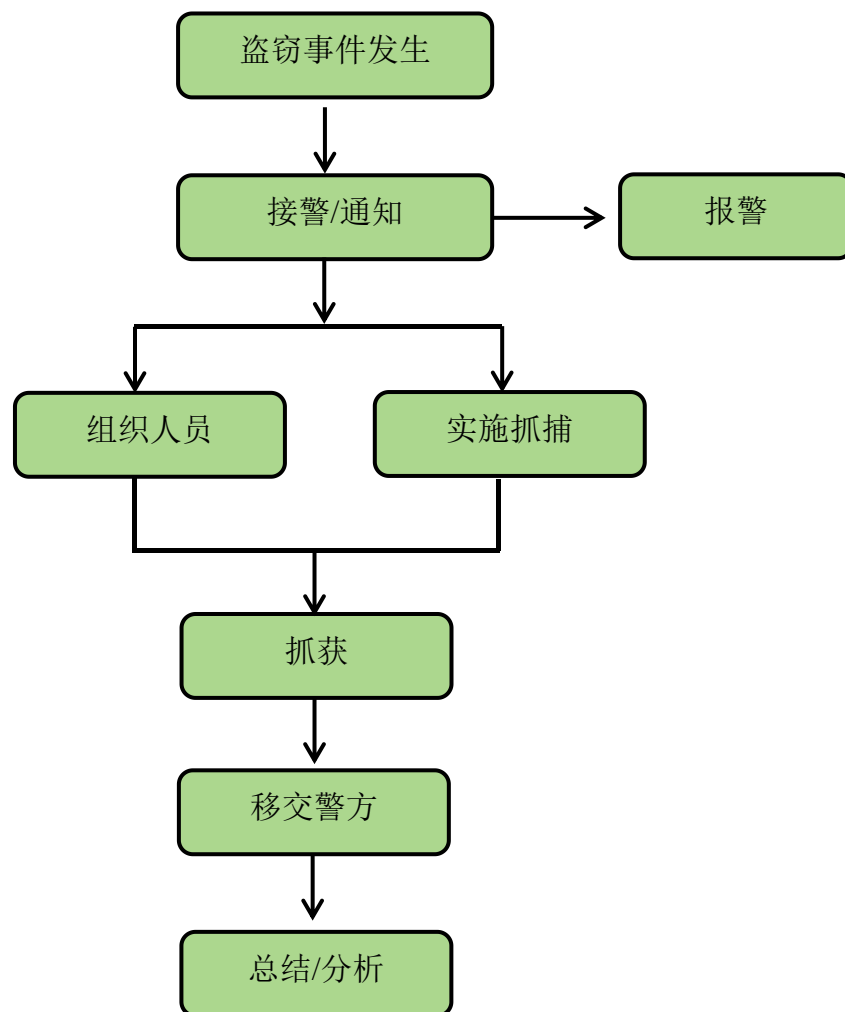
4.1.5 证据收集/排查：盗窃现场若有目击者，及时向目击者了解实际情况，并记录目击者联系电话，提供给警方以便破案，若无目击者，事发后监控中心人员应及时回放录像，查找可疑人员，将有关线索提交警方处理；

4.1.6 盗窃现场在得到警方的许可后，方可对事故现场进行清理；

4.1.7 分析总结：对此次事故进行详细记录，整理相关资料并存档，组织相

关人员对事故进行总结，吸取经验教训，杜绝类似情况再次发生

4.1.8 盗窃应急处理流程图



7、事故保险应急预案

1.0 目的

事故发生后，采取有效措施保护现场、拍照取证、提取证据，为日后保险赔付提供有利证据。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目管辖范围内发生事故的保险赔付工作。

3.0 职责

3.1 发生事故时，现场安保员负责上报本机关部门领导及项目经理；

3.2 负责保护现场，拍照取证，采取有效管控措施，防止再次发生事故；

3.3 相关负责人启动保险赔付流程。

4.0 程序

4.1.1 发生财产、人员意外事故时，及时将事故的损失、伤亡、严重性详细向上级领导、关联部门汇报；

4.1.2 根据现场情况及上级领导指示，启动事故保险应急预案；

4.1.3 正常上班时段按照项目指定部门统一报险；

4.1.4 非办公时间段由安保部指定岗位（监控中心）统一报险；

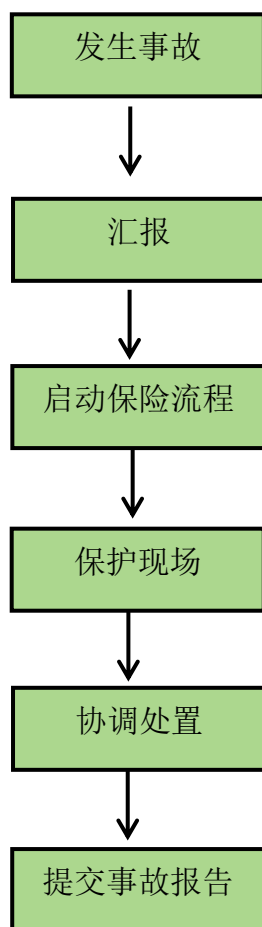
4.1.5 报险时详细说明保险单号、公司名称、事故原因、时间、地点等详细情况；

4.1.6 做好事故现场的保护及拍照取证。

4.1.7 事后安保部填写突发事件报告，上报公司。

4.1.8 事故保险应急预案流程图

4.1.9 事故保险处置流程图



8、媒体接管管理应急预案

1.0 目的

针对新闻记者等人员，采取正确、有效管理措施，正确引导，减小或减少负面影响。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目遇媒体记者接待时。

3.0 职责

3.1 岗位值班员加强对媒体人员的正确管控，未经本机关同意严禁进入管理区域；

3.2 负责通知业主单位媒体接待部门；

3.3 正确引导至指定区域等待媒体接待专员协调处理。

4.0 程序

4.1.1 项目部成立媒体接待工作小组，明确组长、组员及相关人员职责；

4.1.2 制订客户投诉应对措施、媒体接待应急预案、媒体接待岗位设置及接待流程；

4.1.3 加强各岗位采访接待工作要领的技巧培训

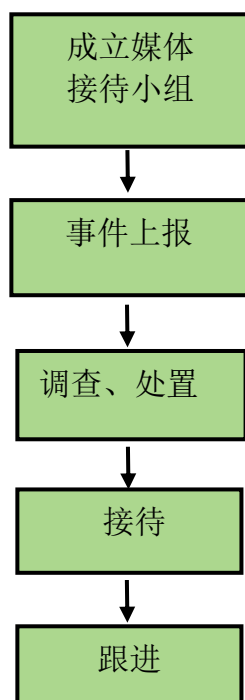
4.1.4 发生媒体现场采访、报道等情况，及时向上级部门责任人汇报；

4.1.5 项目经理应立即对事件全过程进行调查、协调处理；

4.1.6 项目部应指派专人与公共媒体进行沟通、协调，最大限度减少对公司负面影响。

4.1.7 未经公司许可，任何部门及员工无权对外发表有关信息和评论。

4.1.8 媒体接待管理应急流程图



9、地震应急预案

1.0 目的

及时将大量人员疏散至指定、安全区域，对受伤、被困人员及时实施救护，将伤亡及损失降低至最小范围。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目业主单位所在地发生地震时。

3.0 职责

3.1 项目部负责组织成立应急指挥小组，明确总指挥及各组长。

3.2 各小组负责对人员实施疏散和救护；

3.3 维护区域内公共秩序。

4.0 程序

4.1 项目部负责成立“应急指挥小组”，明确总指挥及各组长、各成员。

4.2 根据《中华人民共和国防震减灾法》各小组组长负责带领成员实施对管理区域人员进行疏散和救护。

4.3 地震灾害发生时，项目负责人应立即收拢在岗人员、清点人数、并召集应急小组人员组织抢险救灾工作，应急小组成员在确保自身安全的情况下，应主动承担起人员的疏散、指挥工作。

4.4 控制中心人员在做好自身防护的前提下，应及时启动报警装置，并通过广播呼叫，告知管理项目内的所有人员地震灾害发生，并告知相关注意事项和紧急自救措施；

4.4.1 请大家保持冷静并尽快熄灭火源；

4.4.2 地震时不要随意跑动，不要使用电梯逃生；

4.4.3 应立即使用软物体（枕头、厚衣物、棉被等）护住头部或身体重要位置；

4.4.4 建筑物内人员应就近寻找建筑物坚固的位置（卫生间、承重墙拐角处等）进行躲避；

4.5 秩序维护人员应立即赶往各出入口、通道，按照只出不进原则，进行通道控制，对人员进行有序疏散，维护公共秩序，防止不法之徒乘机滋事、浑水摸鱼；

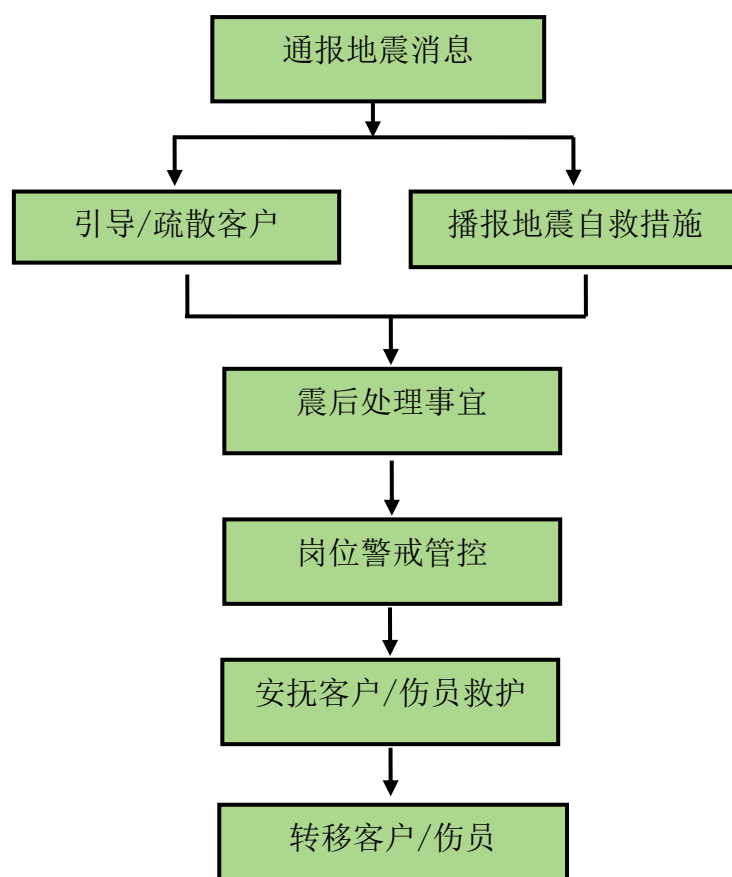
4.6 配合工程部排查电梯内是否困人，如人员被困应立即采取有效措施给予救出；

4.7 地震稍微平息后，控制中心立即通过广播通知建筑物内人员马上撤离，安保人员组织建筑物内的人员有序疏散至空旷地带，不要靠近建筑物、广告牌、电线杆等附近；

4.8 对受伤的人员，应立即送至附近医院急救，并记录以上情况。（做好客户安抚工作）

4.9 地震过后，全面核对财产损失，并拍照存档。

4.10 地震应急预案流程图



10、燃气泄漏应急预案

1.0 目的

维护现场秩序，采取有效措施实施警戒，防止燃气泄漏危险，特制订本应急预案。

2.0 适用范围

适用于本机关物业服务项目管辖范围内发生燃气泄漏时。

3.0 职责

3.1 负责对现场实施警戒和做好保护措施，并及时上报；

3.2 负责对燃气泄漏区域实施控制、关闭阀门、稀释等方法，防止发生爆炸；

4.0 程序

4.1 当发现或接到煤气报警时，立即通知就近巡逻人员前往查看；

4.2 前往现场查看人员应注意：

4.2.1 到达现场前应关闭对讲机和手机等通讯器材；

4.2.2 切不可按动疑似燃气泄漏的房间门铃；

4.2.3 切不可开启疑似燃气泄漏的房间内的任何电器及使用室内电话

4.2.4 接近或发现泄漏位置，尽量开启相关区域的门窗，使空气流通，必要时可向空气中喷水等方式稀释燃气浓度和增加空气湿度，并对相关区域实施通道控制；

4.2.5 关闭泄漏位置燃气开关阀门；

4.2.6 若敲疑似泄漏房间门，无响应的情况下：

4.2.6.1 应通知维修人员及时关闭燃气总阀；

4.2.6.2 疏散相邻人员，并将情况及时反馈至安保主管和项目经理，切不可拨打房间内电话，只有在确认房间内无人情况下方可拨打座机或电话，通知其前来处理；

4.2.6.3 当收集的情况显示客户在其房间内，应及时上报项目经理，并报相关政府部门授权，果断采取措施（破门、破窗）救人；

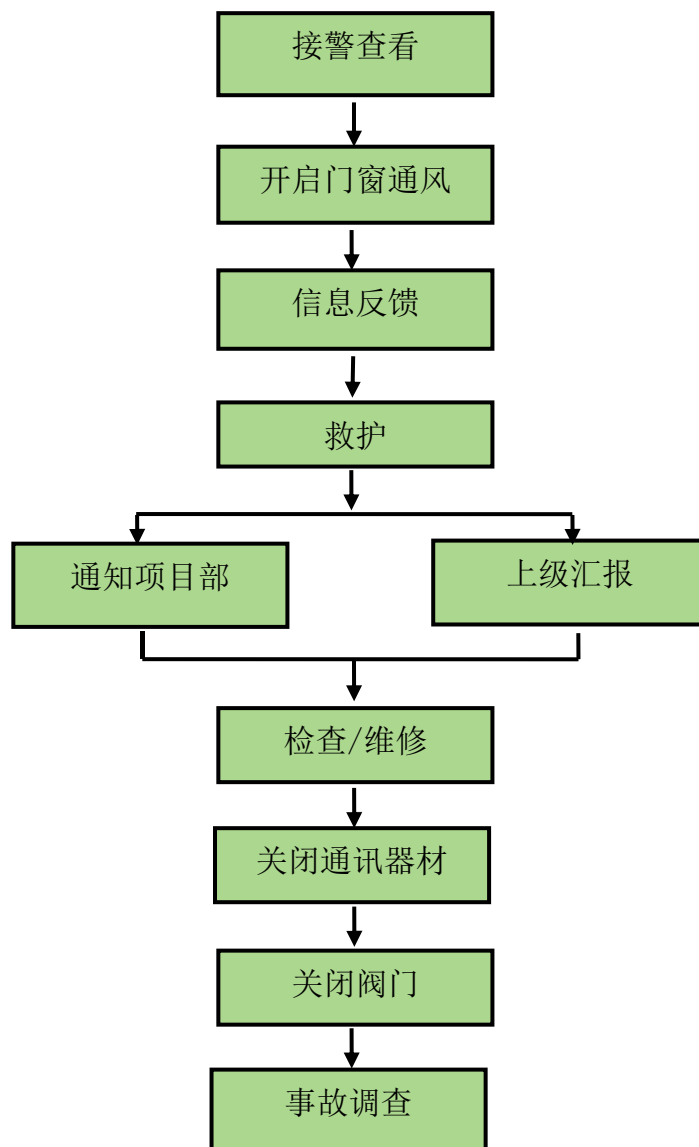
4.7 发现煤气中毒者，立即将其转移至户外通风处，呼吸新鲜空气，拨打 120 请求救护；

4.8 事后做好泄漏位置的证据保全，协助通知燃气公司对管网进行维修；

4.9 供气恢复后加强巡查，如发现燃气泄露，迅速关闭燃气阀并进行处理，

4.10 做好相关巡查记录，泄漏原因以书面形式上报公司。

4.11 煤气泄漏处置流程图



11、传染病及疫情防控应急处置预案

1.0 目的

及时采取措施对疫情区域进行消杀、消毒、隔离等办法，防治疫情蔓延扩大传染，对已传染人员及时救治、隔离，配合防疫部门控制、调查、救护等工作。

2.0 适用范围

适用于本机关业主单位项目管辖范围内发生疫情时。

3.0 职责

3.1 发现疫情，及时上报公司或当地防疫部门；

3.2 及时采取有效措施防止疫情继续蔓延、扩散；

3.3 负责对疫情区域实施严格的消杀、消毒措施；

3.4 负责定时、定期上报、公布疫情具体情况。

4.0 程序

4.1 各项目人员应多了解传染性疾病预防和处理的相关知识，发生疫情时，应在保障自身不被传染的前提下，开展防治工作；

4.2 在传染疾病高发期，各项目应当加大环境维护力度，对项目内及周边进行定期消毒处理，开展灭鼠、灭蚊等工作、阻断传染疾病传播途径；

4.3 管理项目内发现传染疾病或疑似出现传染性疾病，根据《中华人民共和国传染病防治法》应当遵循疫情报告地的管理原则，根据当地卫生行政部门规定的内容、程序、方式，及时报告相关疾病预防控制机构；

4.4 管理项目内若出现经医疗机构确认的疫情患者后，项目负责人应当在相关疾病预防控制机构的指导下协助开展相关的防控工作；

4.5 在政府相关部门的许可下，将管理项目内发生的疫情情况、防治措施以及注意事项，以书面形式告知管理项目内所有人员，做好防范措施；

4.6 协助疾病预防控制机构对疫情感染区域进行隔离，设立警戒，禁止人员进入。

4.7 根据相关疾病预防控制机构的指导使用相应的药剂对疫情感染区域周边进行消毒处理，防止疫情扩散；

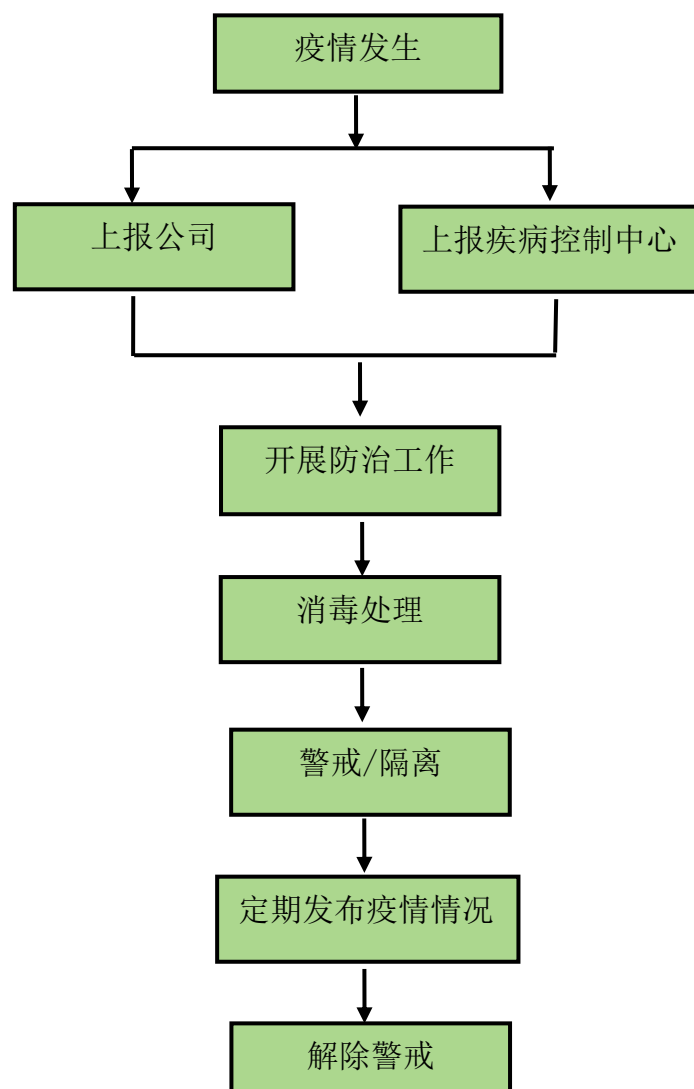
4.8 疫情期间，随时了解收集疫情防治最新信息，并向管理项目内客户公布；

4.9 在政府相关部门发布的权威信息宣布疫情消除后，管理项目应当组织保

洁人员对相关区域进行彻底消毒；

4.10 在相关部门的许可下，解除警戒，并以书面形式告知管理项目内的客户。

4.11 传染病及疫情防控处置流程图



12、刑事案件应急预案

1.0 目的

控制现场情况，实施警戒，保护现场，展开救护，采取有效措施控制查找嫌疑人，配合警方协调处置。

2.0 适用范围

适用于本项目管辖区域发生刑事案件时。

3.0 职责

3.1 负责对现场实施警戒、保护现场；

3.2 负责对受伤人员展开救护，并报 120 寻求救援；

3.3 负责对区域内的嫌疑人进行搜素、控制等；

3.4 积极配合警方协助调查。

4.0 程序

4.1 凡在所辖区域内遇有凶杀、伤亡或其它重大刑事案件时，第一发现人应保持冷静，并立即报告上级领导；

4.2 项目经理接报后，应迅速赶赴现场，查看情况，协调指挥；

4.3 经领导同意后，迅速拨打“110”报警和“120”急救中心（拨打电话时要简要）；

4.4 报警时应说明事发的具体地点、性质、人数、特征、损失价值、伤亡情况及本人的姓名、联系电话等，并安排人员接应“110”、“120”。

4.5 立即组织安保人员赶赴现场维护秩序，设置现场警戒，一是要秩序维护员保护现场，在副主任带领下认真组织调查，二是要外围秩序维护员负责外围警戒，劝阻无关人员离开，留意现场周围的情况；如现场发现可疑人员时，要对其进行严密监视和设法实施抓捕。

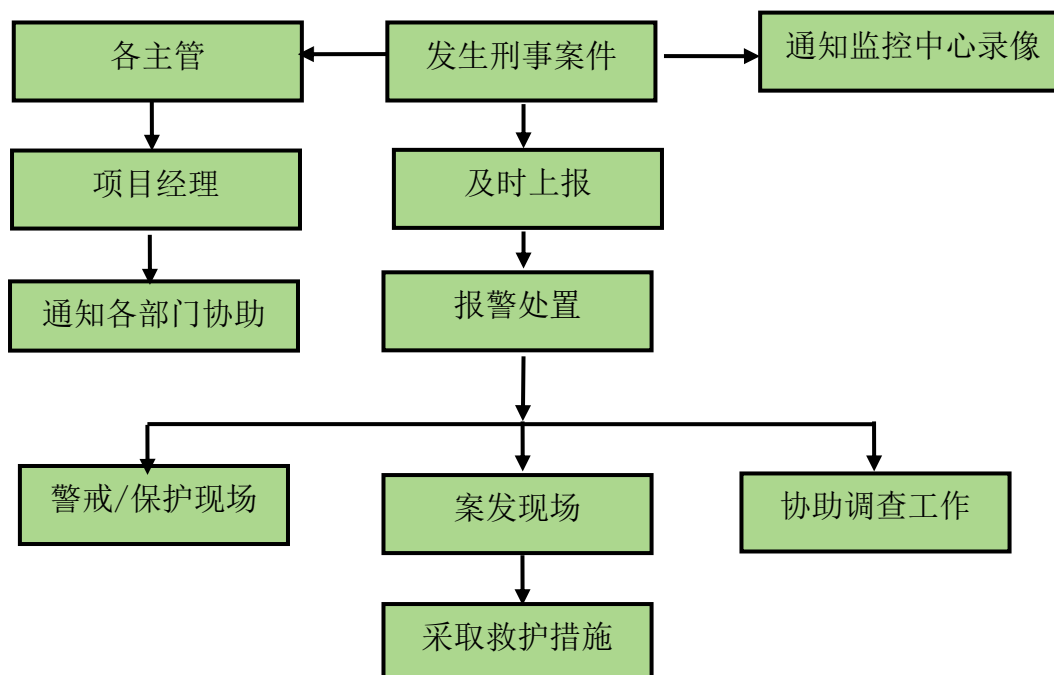
4.6 要求监控中心当值监控员密切注视各监控点的状况，发现可疑情况及时上报，并对此区域予以监控录制，以备后查。

4.7 及时通知客服中心，由客服中心主任迅速组织人员赶赴现场协助调查受害人、受伤人身份，并与其亲属联系，必要时实施救护，同时协助做好善后处理工作。

4.8 “110”和“120”到达后，各部门所有人员应积极配合、协助调查处理。

4.9 事后，由安保部填写《突发事件报告》上报公司阅示。

4.10 刑事案件应急处置流程图



13、触电应急预案

1.0 目的

通过制定触电应急预案，确保工程及其他人员的人身安全。

2.0 适用范围

本物业项目服务区域内预防触电事故及对触电事故的紧急处理。

3.0 职责

3.1 项目经理负责触电现场工作的指挥协调。

3.2 项目经理指派专人负责触电事件的具体处理工作。

3.3 保洁部人员负责现场的卫生清理工作。

4.0 程序

4.1 出现触电事件时，邻近共用部位、设施设备维护专员（或其他员工）应及时赶到事发现场，立即切断事故电源，若无法及时找到事故电源时或断电有困难时，应用干燥的木棍、其他绝缘物挑开电线。

4.2 抢救者要避免碰到金属物体和触电者的身躯，禁止直接使用手、易导电、潮湿的物体接触触电者，抢救者应站在绝缘垫或干木板上进行抢救。

4.3 触电者脱离电源后，将其上衣和裤带放松，检查有无呼吸，颈项脉搏有无搏动，并立即拨打“120”。

4.3.1 触电者如神志清醒，应使其就地躺下，暂时不要站立或走动（立即走动会加重心脏负担），并密切观察心跳和呼吸情况。

4.3.2 触电者如神志不清，应就地仰面躺下，确保呼吸道通畅，并用 5 秒的时间间隔呼叫触电者或轻拍其肩部，以判断伤员是否丧失意识。禁止摆动伤员头部来呼叫伤员，应尽快联系医院进行抢救。

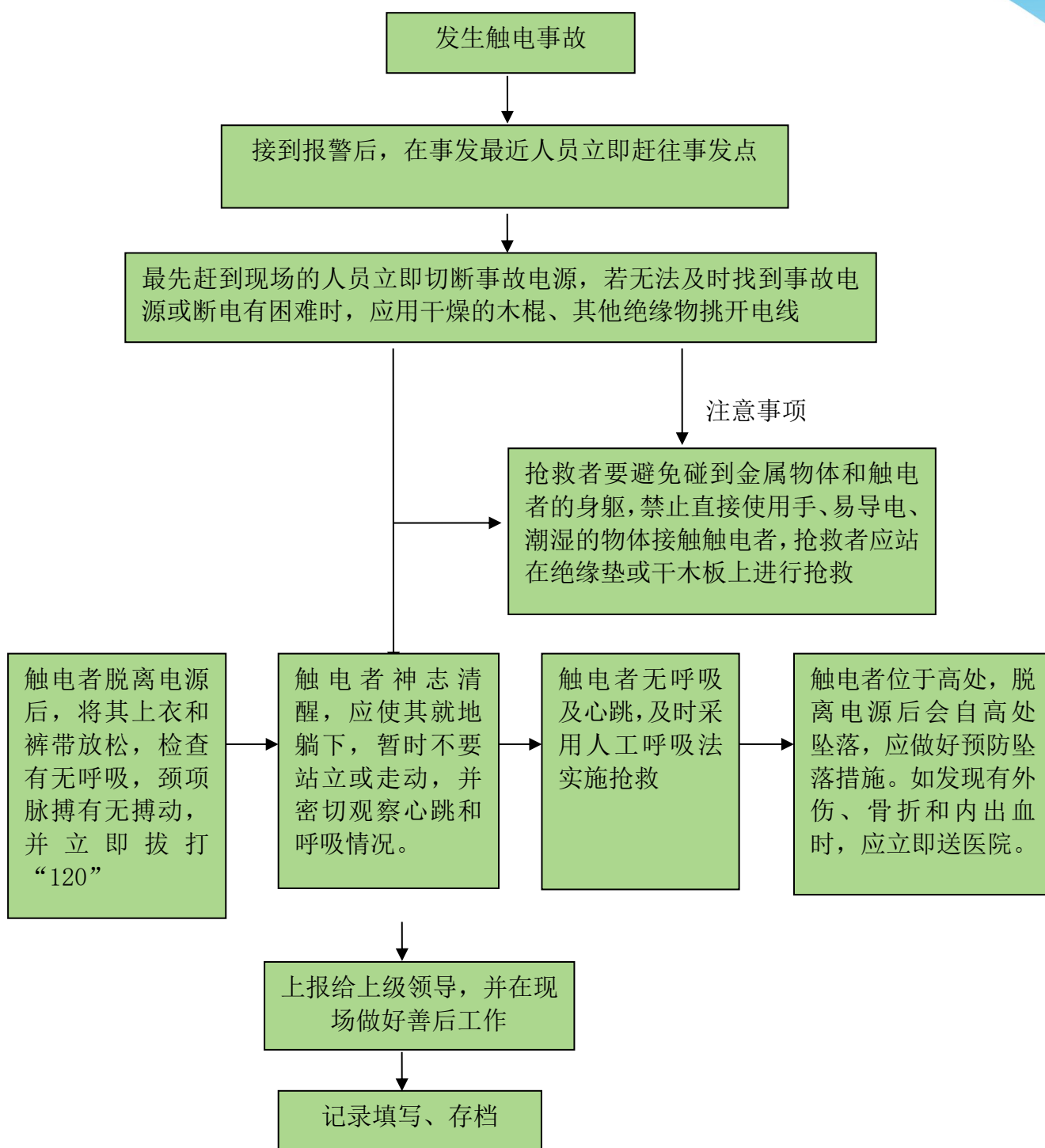
4.3.3 如触电者无呼吸及心跳，及时采用人工呼吸法实施抢救。

4.3.4 如触电者位于高处，脱离电源后会自高处坠落，应做好预防坠落措施。如发现有外伤、骨折和内出血时，应立即送医院。

4.3.5 及时将现场情况向上级报告。认真记录触电事故发生的时间、地点、参与处置的人员及处理结果等情况。

4.3.6 对发生原因深入分析，避免类似事件再次发生。对处理过程总结，进一步完善处理机制。配合做好其它善后工作。

4.4 触电应急预案流程



14、食物中毒应急处理预案

1.0 目的

为了有效、及时控制食物中毒事故及其危害，确保用餐人员身体健康和生命安全，指导、规范应急处置工作，特制定本应急预案。

2.0 适用范围

本物业项目服务区域内对食物中毒的紧急处理。

3.0 职责

3.1 公司主管职能部门负责应急预案的编制、审定，指导、监督并做好相关事故的预防工作，定期检查应急预案培训、演练的实施情况。公司主管职能部门为应急预案实施的督导部门；

3.2 项目负责人负责对全员进行应急预案培训，定期进行应急预案演练，并对培训、演练进行记录，根据预案演练结果，对应急预案进行评审及修订、完善；项目部为应急预案实施的执行部门；

3.3 品质部负责对应急预案进行备案，对应急预案培训效果、演练效果进行检查、验证，参照应急预案考核应急预案实施的效果；品质部为应急预案实施的检查考核部门。

4.0 程序

4.1 发现食物中毒或疑似食物中毒事件，食堂立即停止供餐，封存冷藏导致食物中毒或可疑导致食物中毒的食品，并做好“危险”标识，保存好导致食物中毒或疑似导致食物中毒的食品包装物、标识标签等，封闭厨房，保护好现场，不掩盖事实真相；

4.2 食堂负责人立即上报项目负责人及相关领导，在获得中毒事件报告后，迅速到达现场，并立即启动应急预案，联系医疗机构请求医疗救援，必要时向卫生行政管理部门报告，向公安机关报警；

4.3 救援小组人员立即采用解毒物品或催吐方式进行现场紧急救助，安抚中毒人员，并收集可疑食物及中毒者的呕吐物、排泄物，以备卫生防疫部门检验；

4.4 对于食物中毒症状较轻者，我司安排人员陪同中毒者前往就近医院治疗，并办理治疗手续或住院手续，同时上报相关领导；

4.5 秩序维护小组立即安排人员对事发现场进行封闭、警戒，疏导现场无关

人员；在请求医疗救援或报警后，安排人员在路口迎接救护车、警车等，并引导救护车、警车及医疗救助人员、公安人员等到达事发现场；

4.6 项目负责人及食堂负责人配合卫生防疫部门、公安部门进行中毒事件调查，同时安排未出现食物中毒症状的就餐人员就地观察；

4.7 安排人员对食物中毒应急处理现场进行拍照、记录，必要时向保险公司报案理赔；

4.8 在中毒者被妥善安置、卫生防疫部门、公安机关等部门完成各自相关工作后，由保洁人员对事故现场进行清理、消毒，恢复正常运营秩序。

4.9 善后处理工作

4.9.1 撰写《突发事件报告》并上报审批，将《突发事件报告》备案至品质部；

4.9.2 对食物中毒人员及其家属进行安抚、慰问并进行心理疏导；

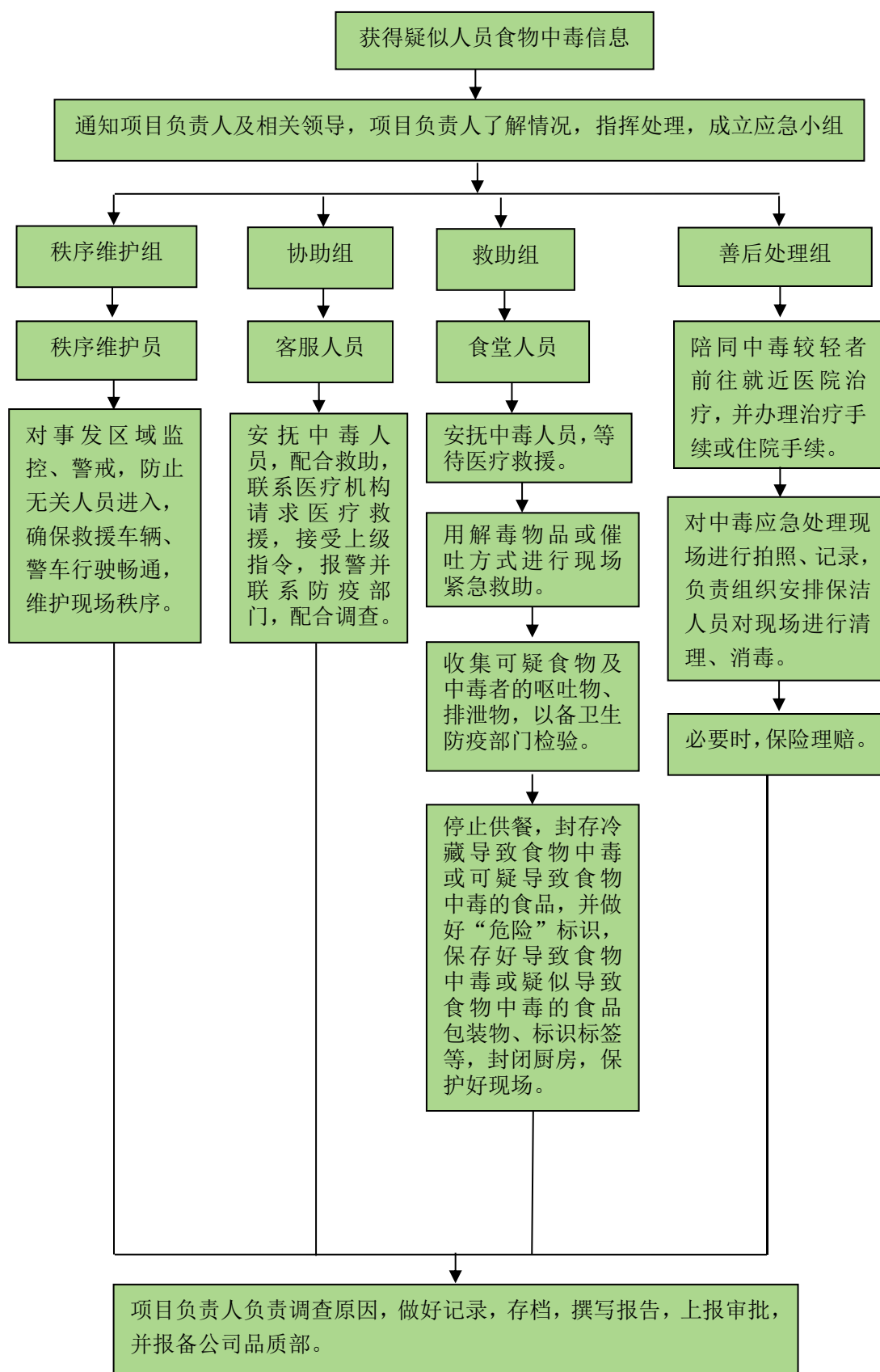
4.9.3 与有关部门保持联系，等待上级单位检验报告及责任认定报告；

4.9.4 跟进保险理赔进程，落实赔偿责任。

4.10 应急物资准备

解毒食品、解毒药品、催吐剂、急救箱、警戒带、拍摄器材、担架等。

4.11 食物中毒应急处理流程图



15、扫雪除冰应急预案

1.0 目的

为确保下雪及雪后人员出行、车辆行驶安全，特制定本应急预案。

2.0 适用范围

本物业项目服务区域内的扫雪除冰的紧急处理。

3.0 职责

3.1 公司主管职能部门负责应急预案的编制、审定，指导、监督并做好相关事故的预防工作，定期检查应急预案培训、演练的实施情况。公司主管职能部门为应急预案实施的督导部门；

3.2 项目负责人负责对全员进行应急预案培训，定期进行应急预案演练，并对培训、演练进行记录，根据预案演练结果，对应急预案进行评审及修订、完善；

3.3 品质部负责对应急预案进行备案，对应急预案培训效果、演练效果进行检查、验证，参照应急预案考核应急预案实施的效果；品质部为应急预案实施的检查考核部门。

4.0 程序

4.1 下达扫雪除冰指令后，项目负责人分配扫雪工具、物资；

4.2 项目负责人按照划分的区域及人员配备迅速进行扫雪；

4.3 保洁人员在各主要人行出入口设置防滑提示牌，在单元门口铺设防滑地垫；

4.4 先对人行主要道路及主要车行道进行清扫；雪情较大，可对车行道抛洒融雪剂，融雪剂抛洒均匀、适量；

4.5 掺有融雪剂的雪不得堆放在绿地、树坑内；

4.6 雪后对辖区内所有区域路面进行彻底清扫，及时清运、融化积雪，各处堆放的积雪须成型堆放；

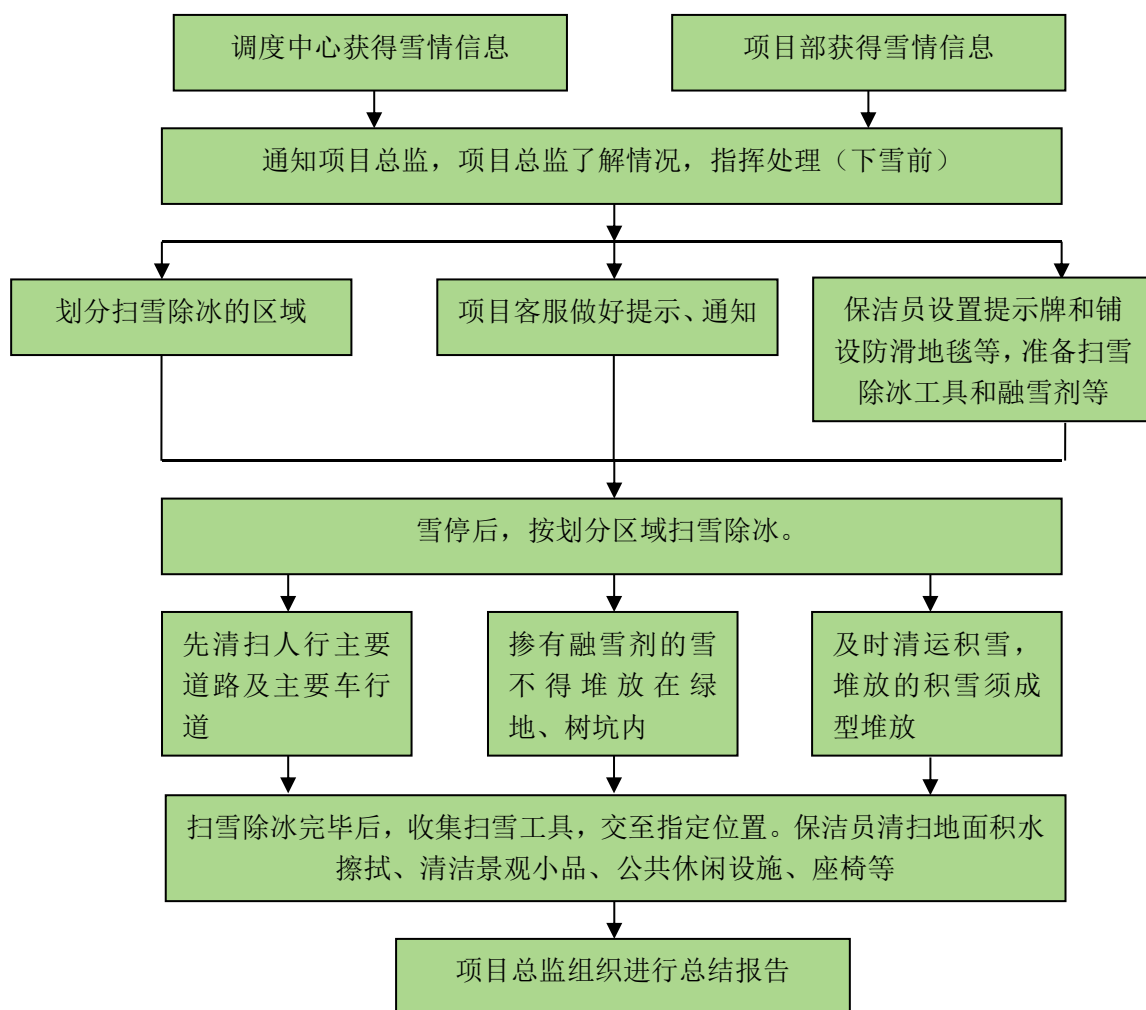
4.7 在扫雪工作完毕后，收集扫雪工具，交回指定位置；

4.8 保洁员对清扫后地面出现的积水进行清扫，对景观小品、公共休闲设施、座椅等进行清扫、擦拭。

4.9 应急物资准备

雪铲、铁锹、大扫帚、垃圾桶、防滑地垫、提示牌、融雪剂等。

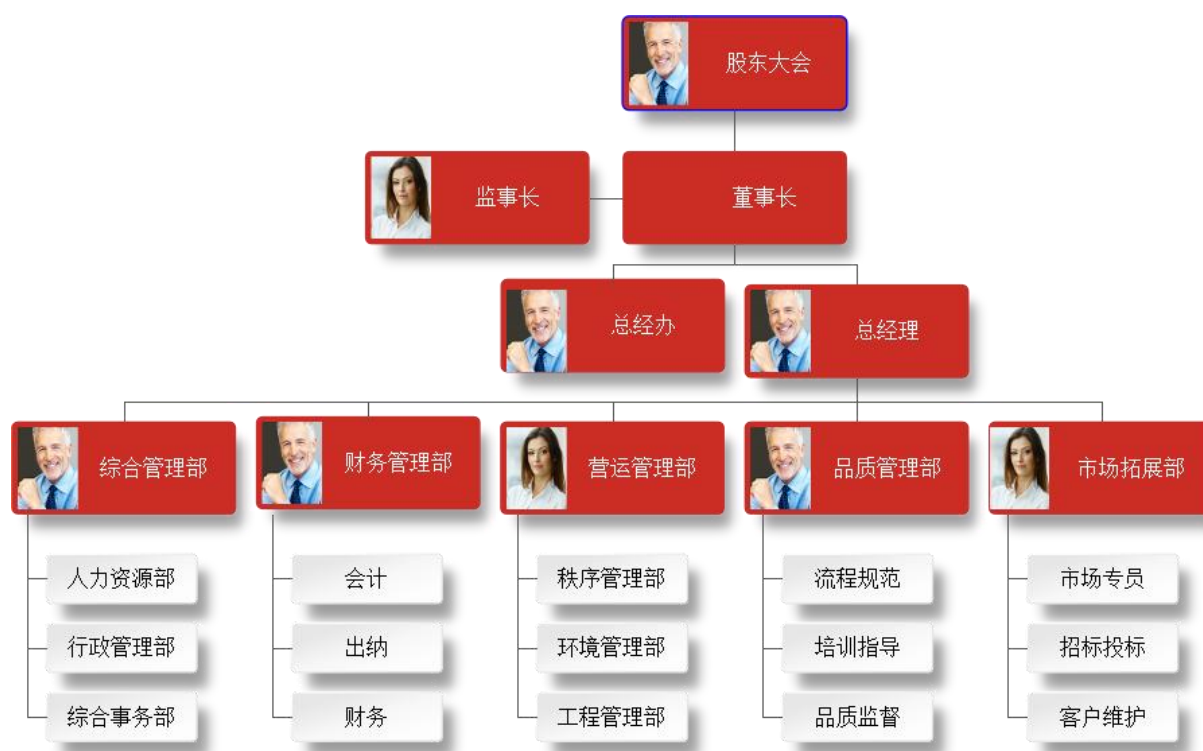
4.10 扫雪除冰应急预案流程图



2、管理方式、工作计划和物资装备情况

2.1 管理方式

2.1.1 内部管理架构



2.1.2 激励机制

激励机制主要通过周密的计划，目标管理和借助良好的组织结构所明确的职责，把努力——成绩——报酬——满足这一连锁关系结合到整个的管理系统中去，实现对内调节改造、对外适应拓展的功效。

——思想道德教育

通过培训教育有效地提高员工的思想素质、政治素质、道德素质，建设一支有理想、有道德、有文化、守纪律的员工队伍。提高员工对所担负责任的认识，员工能正确地对待自己和组织的每个成员。毫无保留地支持各级管理人员，共同努力实现目标。

——奖励

按岗位责任制和工作目标责任制，对员工在工作中取得的成效予

以必要的物质奖励和精神奖励。在奖励机制中不断地对奖励方式创新，新颖的刺激和变化的刺激比重复的相同的刺激所产生的激励力量大。我们要把奖励尤其是精神奖励通过一定的形式使其家属分享荣誉。在奖励的同时，建立完善的惩罚手段予以辅助。

——职工参与管理

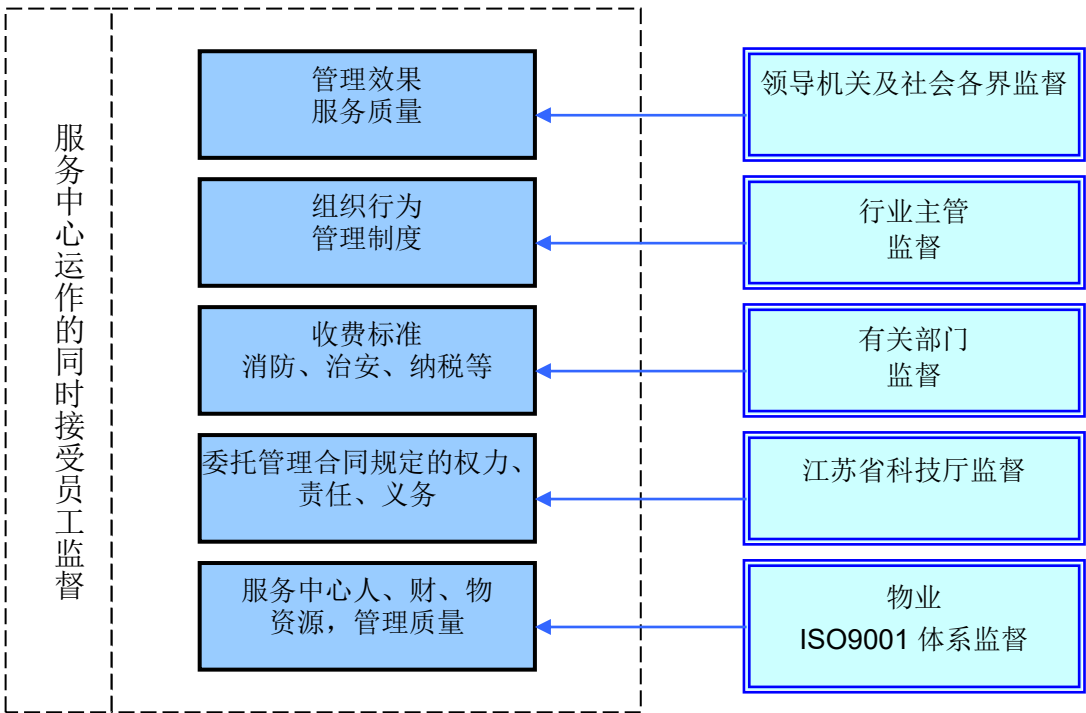
使员工体验出自己的利益与管理处的生存和发展密切相关而产生强烈的责任感。

——工作丰富化

不断地给职工创造具有挑战性和成就感的机遇。

2.1.3 监督机制

监督机制包括实现政府和业主对服务中心管理活动的监察和督导以及服务中心各职能系统的相互制约和监督。



监督机制图

—— 服务中心组织行为及所有内、外部管理制度合乎法规、政策要求，并接受政府和业主的监督；

—— 履行委托合同中所规定的权利和义务，接受业主的监督；

—— 服务中心在管理费收支情况、管理质量、消防、财税等方面接受政府各专业部门和业主的监督；

—— 服务中心客服中心作为质量监管中心，履行对各部门工作的监督职能，运用内部质量审核、质量大检查、管理评审手段，达到持续改进工作质量、完善管理之目的。

2.1.4 自我约束机制

—— 服务中心自觉执行“微利保本、量入为出”的经济规律，在财务上实行公开制度，接受业主的检查；

—— 执行行业道德规范和自律标准；

—— 全体员工遵循员工守则规定；

—— 制定服务中心廉洁自律基本要求；

—— 坚持每季度公布物业管理费收支状况；

—— 高度重视用户意见征询工作，对发现问题彻底跟踪、解决。

2.1.5 信息反馈及处理机制

1、部门负责人对各项政令、决议、计划、精神等的下达要及时，非特殊情况，不得隔日；

2、各级人员对于生产经营中遇到的问题要及时解决，难以解决的要及时向上级呈报，不可搁置；

3、交叉工作在存在问题解决意见产生分歧时应及时呈报上级；

4、各项流程、标准、功能的内外部体验测试要落实，并及时沟通、改进；

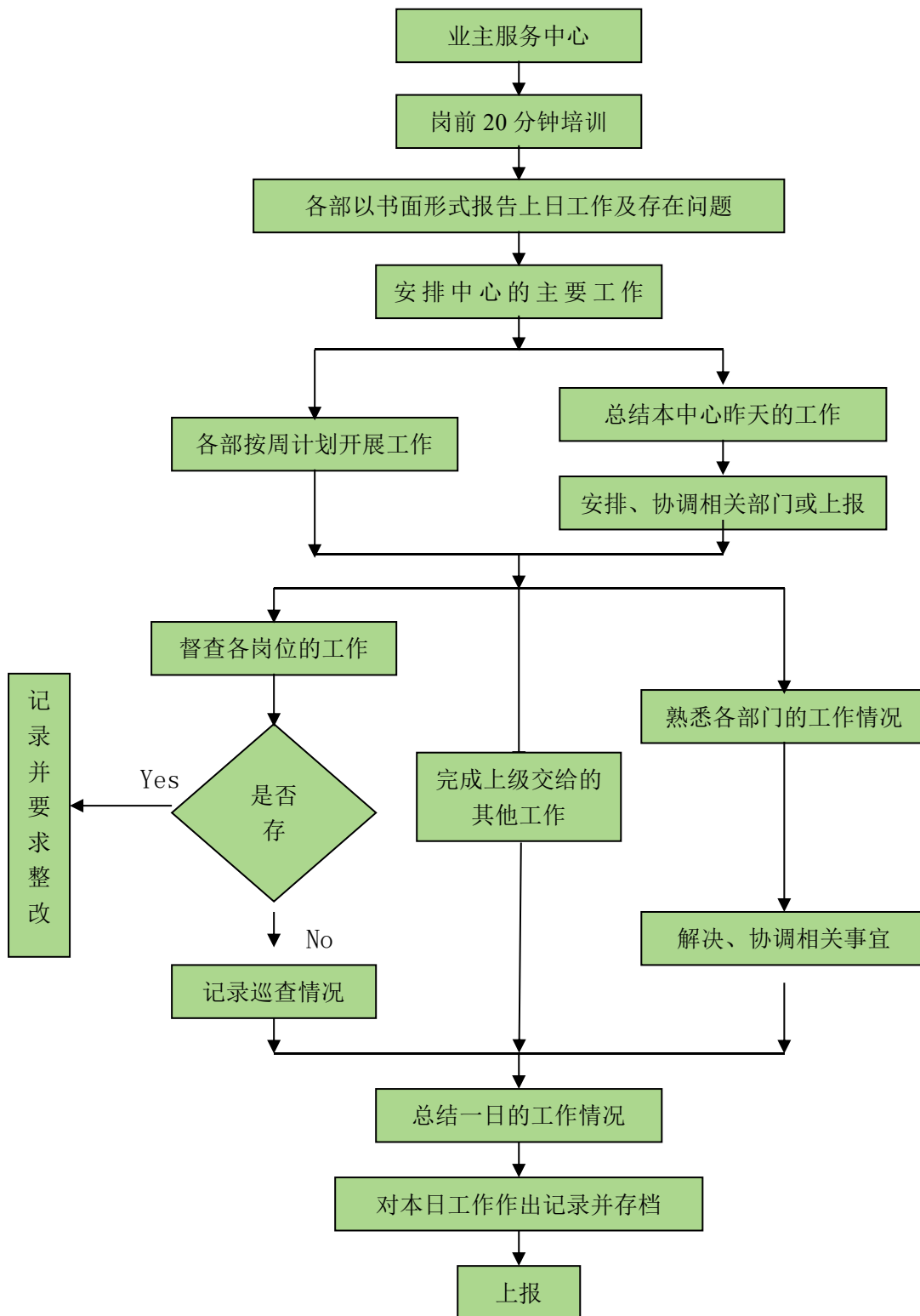
- 5、公司鼓励员工多提具有可操作性和新意的合理化建议；
- 6、员工内部投诉要详实、可靠、中肯，不可主观臆断或恶意中伤；
- 7、总经办、人力资源部在受理员工投诉时要做好保密工作；
- 8、各部门落实各项信息的收集工作，对于来源于内部、外部各项建议意见、投诉、问题反馈均要作出分析，并做合理整改；
- 9、所有的意见建议的处理都要形成闭环，对于可及时解决的问题要及时予以解决，对于需要逐步改善解决的问题要纳入到客户需求计划中去。

2.2 工作计划

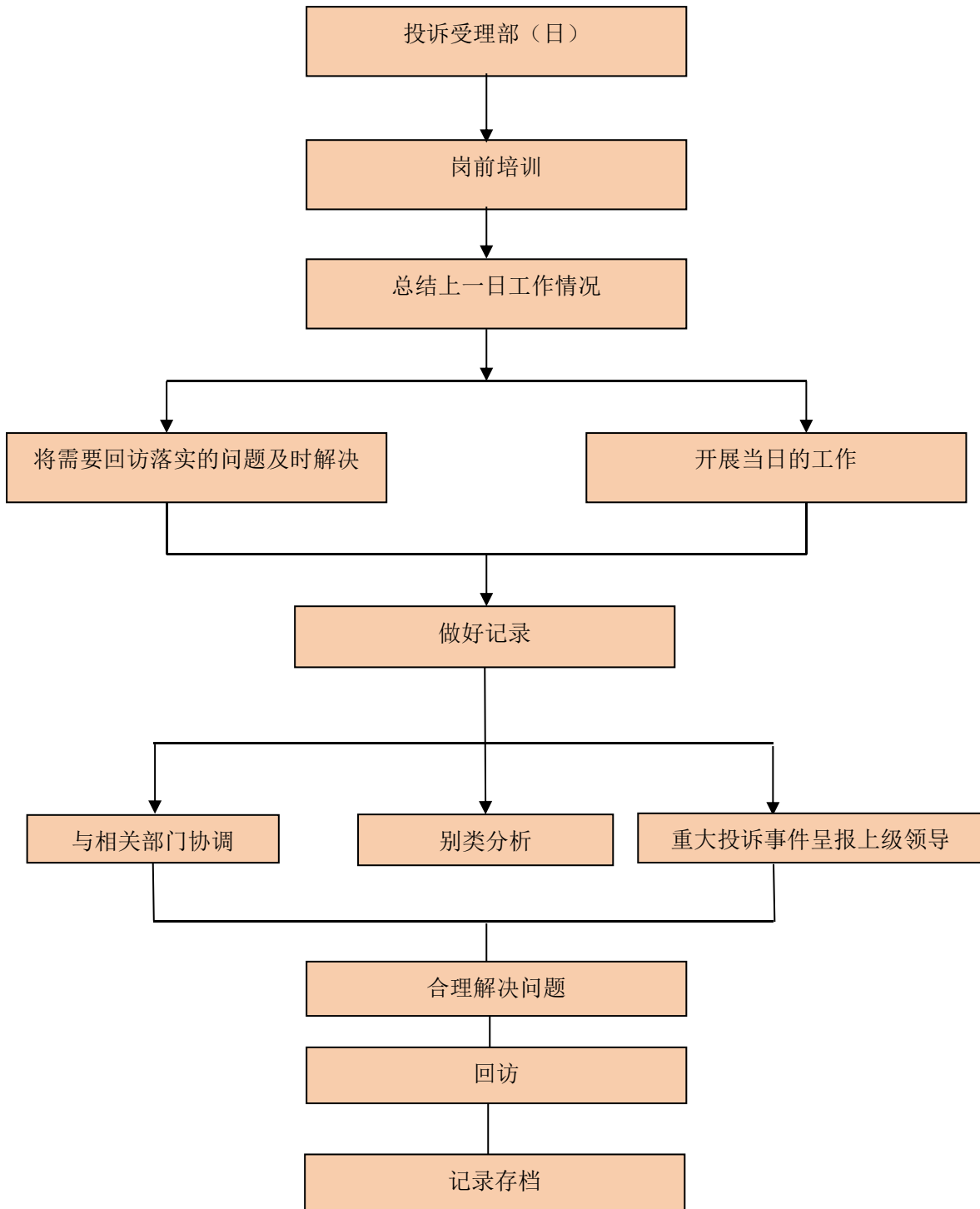
2.2.1 工作流程

- ❁ 业主服务中心流程图
- ❁ 中心流程
- ❁ 项目部工作流程
- ❁ 业主投诉控制流程图
- ❁ 主管巡查控制流程图
- ❁ 接待控制流程图
- ❁ 停车场管理控制流程图
- ❁ 紧急事件处理流程图
- ❁ 保安员交接班控制流程图
- ❁ 消防控制流程图
- ❁ 门岗治安工作控制流程图
- ❁ 巡逻工作控制流程图
- ❁ 突发事件应急处理流程
- ❁ 日常停电控制流程
- ❁ 日常停水控制流程
- ❁ 楼层岗位保洁工作流程图
- ❁ 保洁部内部流程图

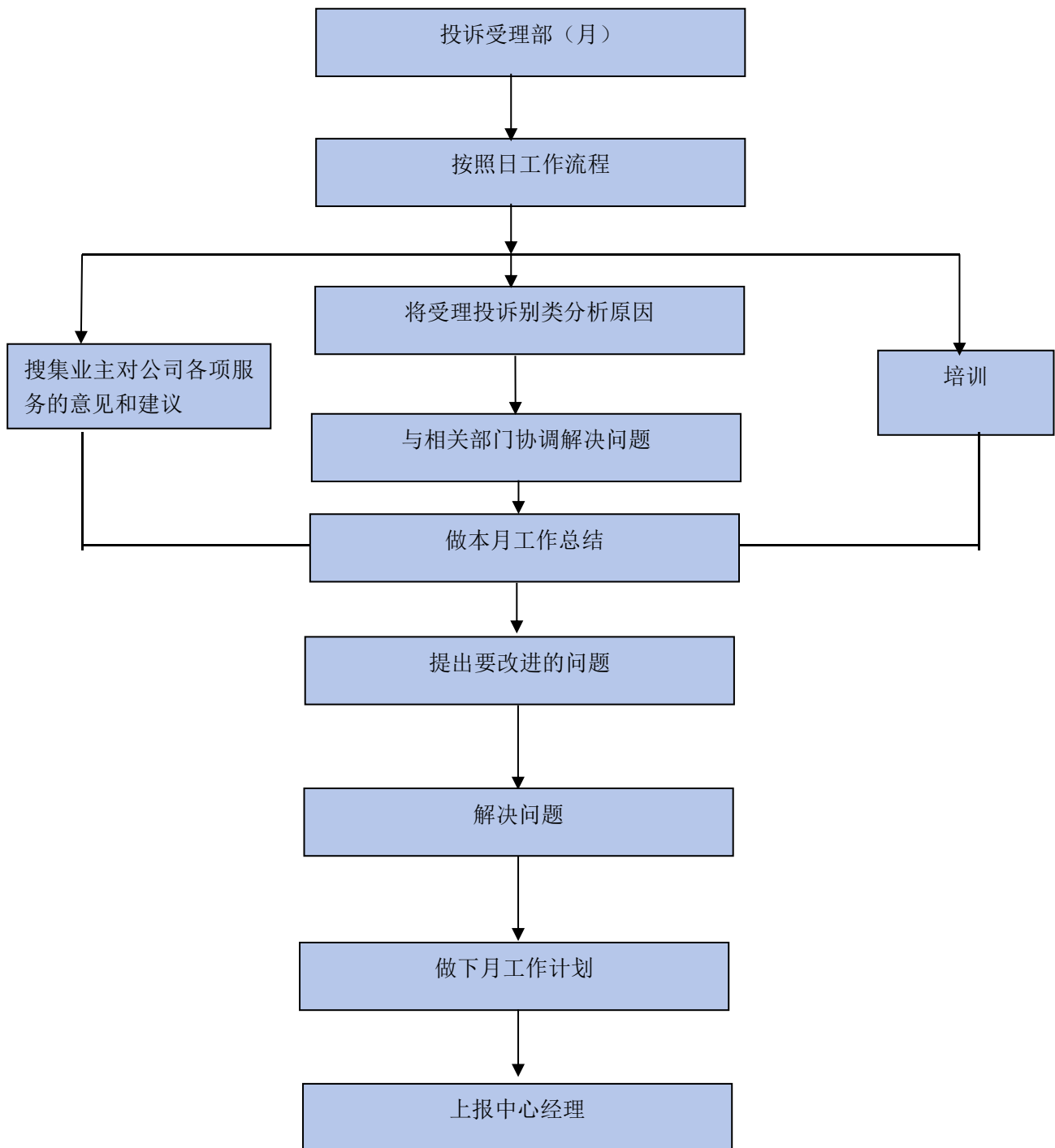
业主服务中心工作流程



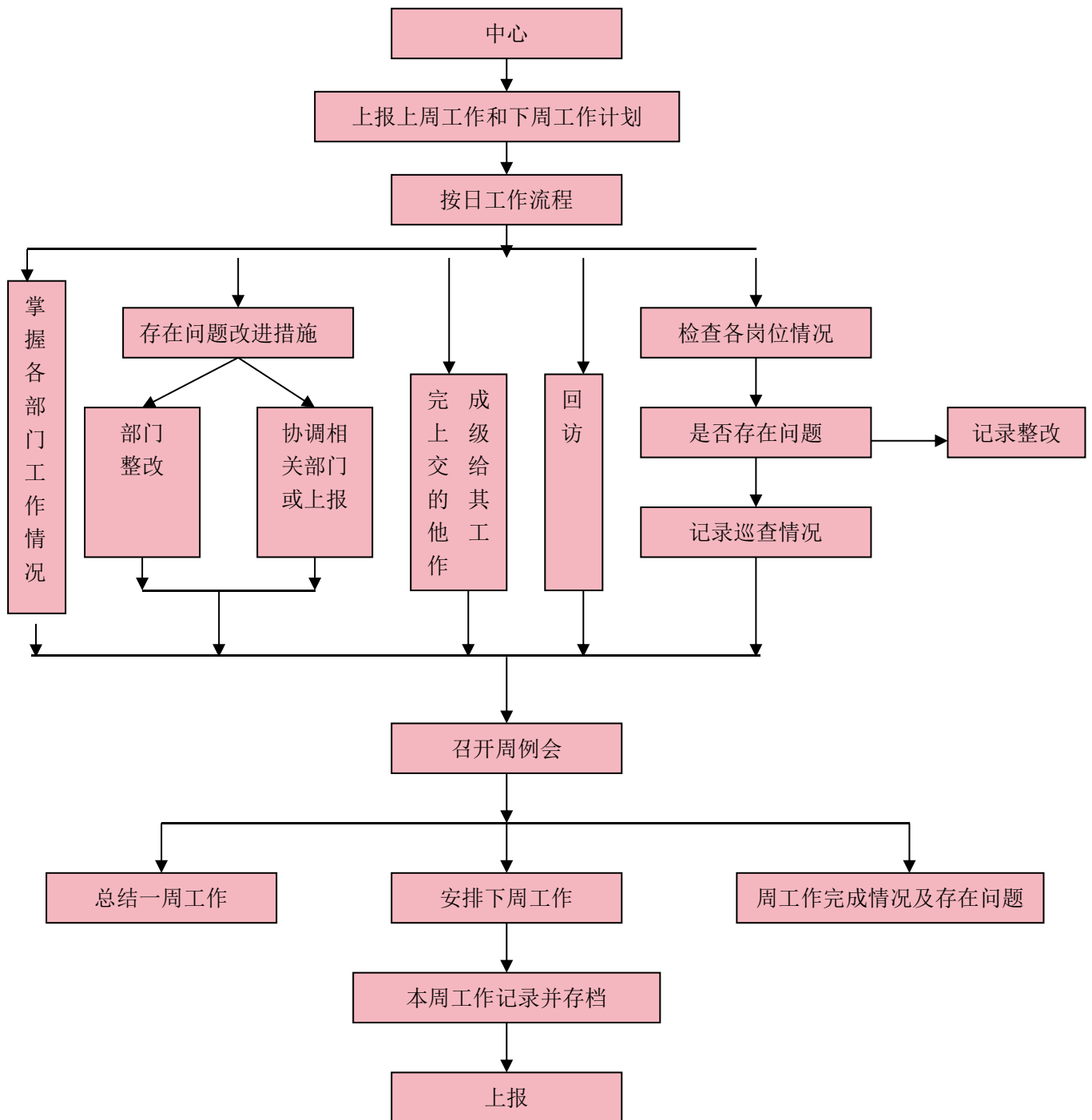
项目部月工作流程



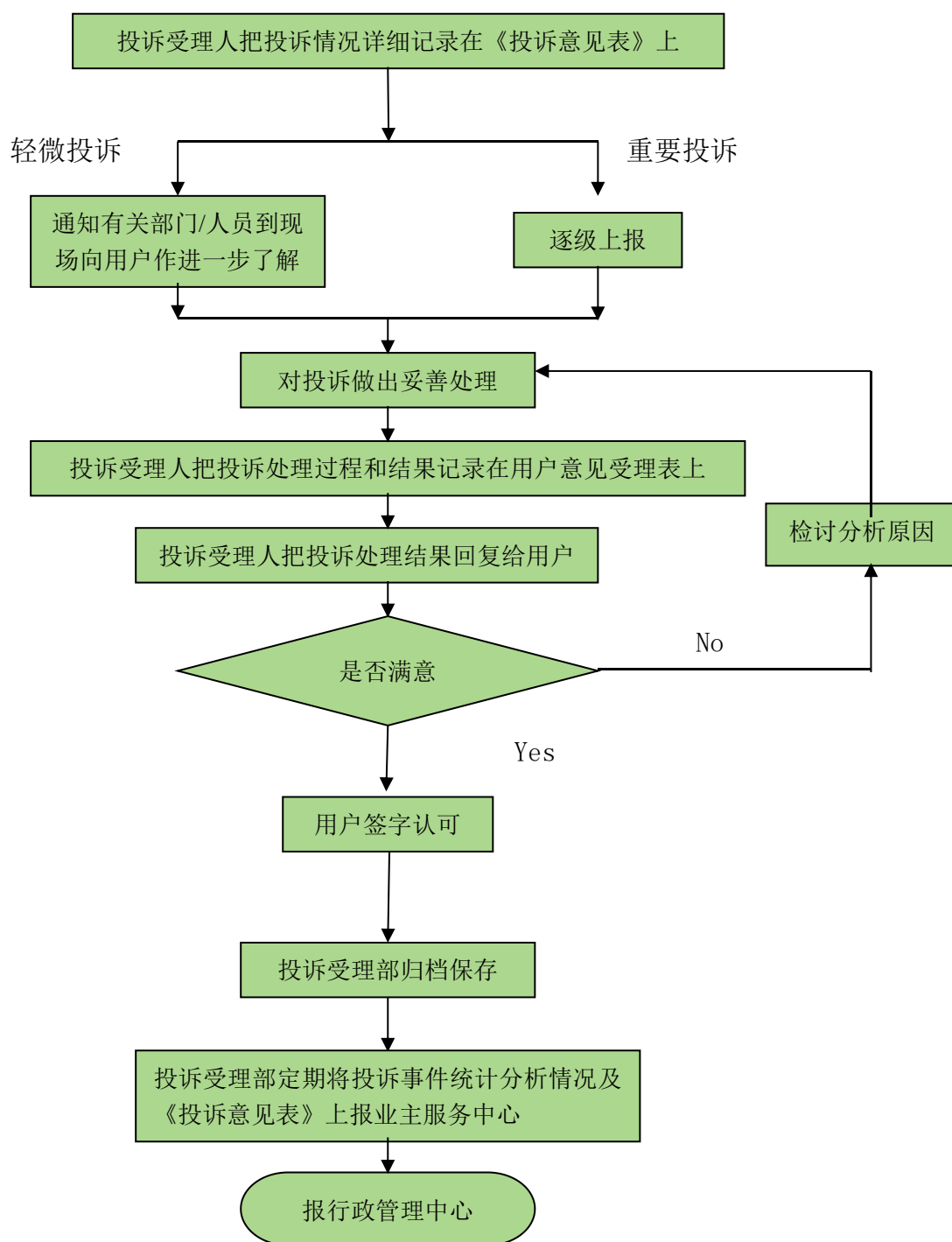
投诉受理部日工作流程



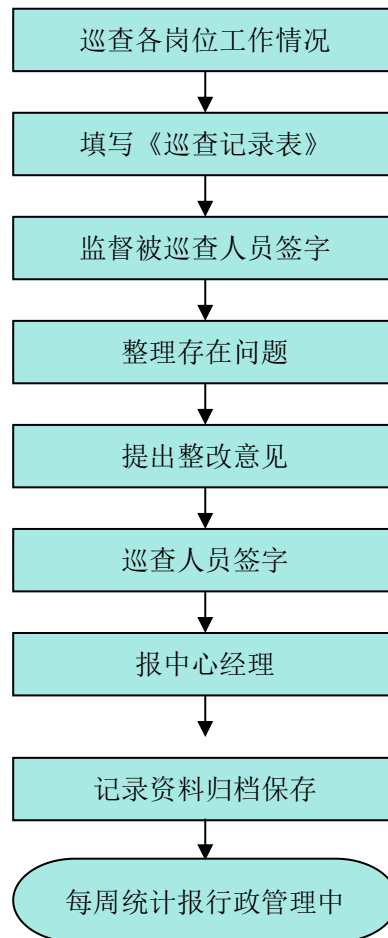
投诉受理部月工作流程



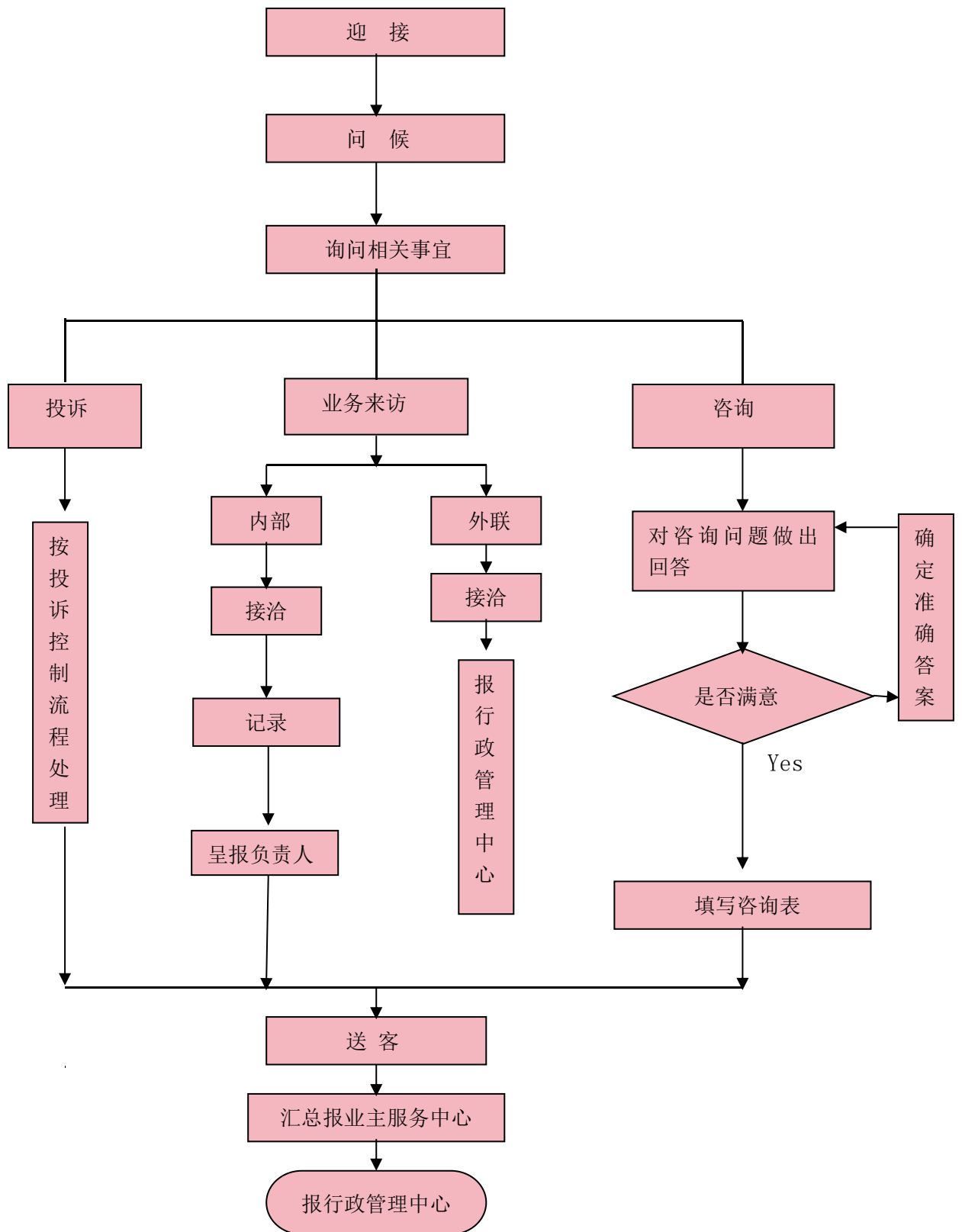
业主投诉控制流程图



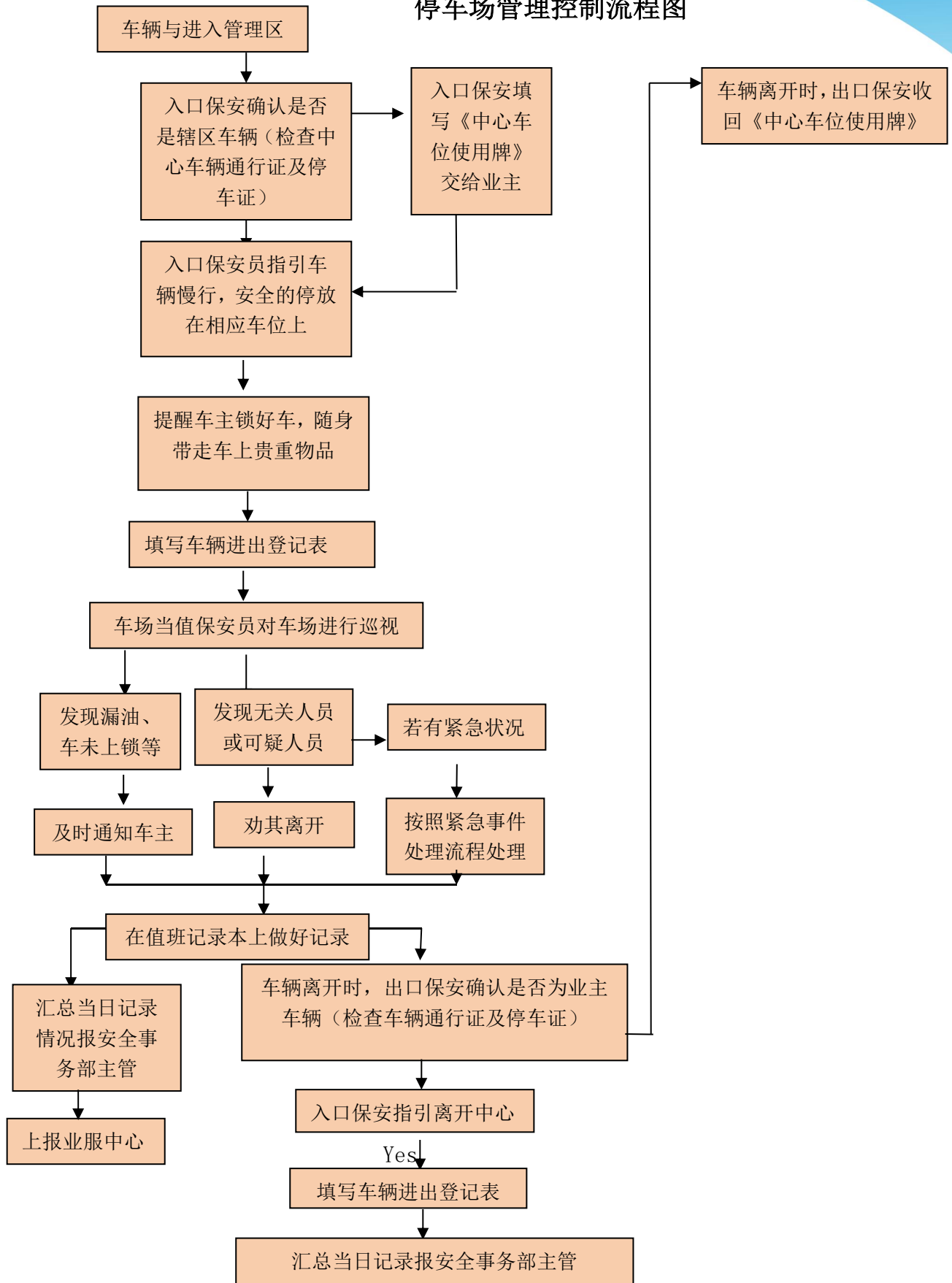
主管巡查控制流程图



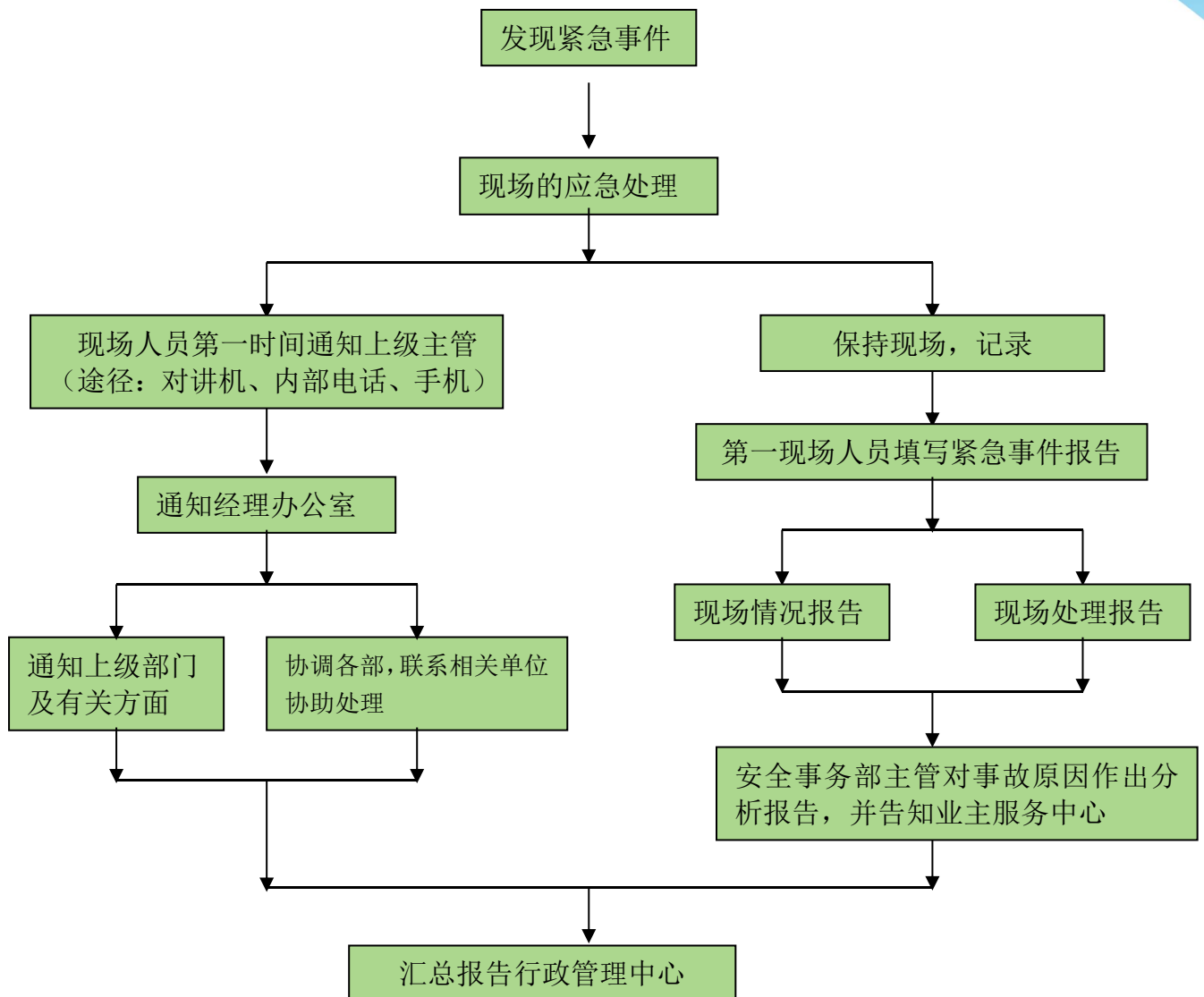
接待控制流程图



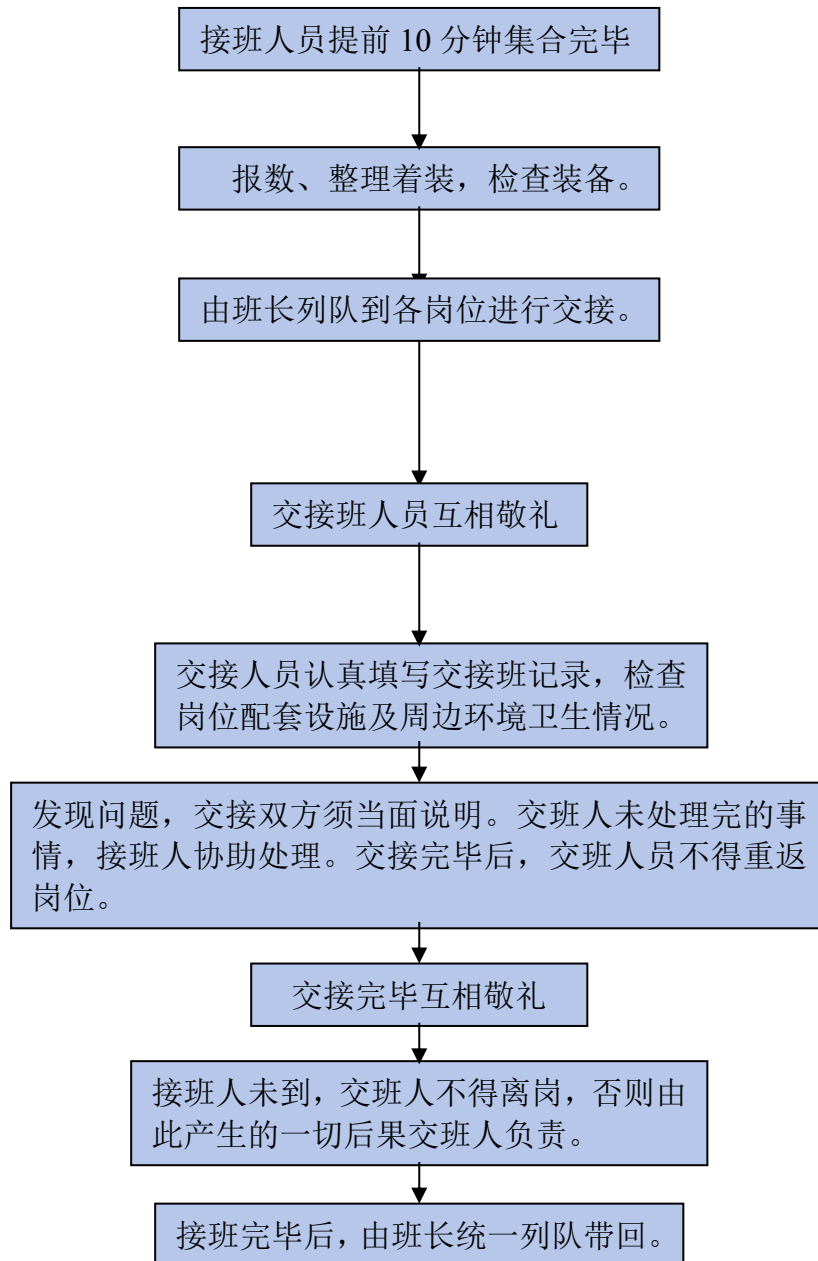
停车场管理控制流程图



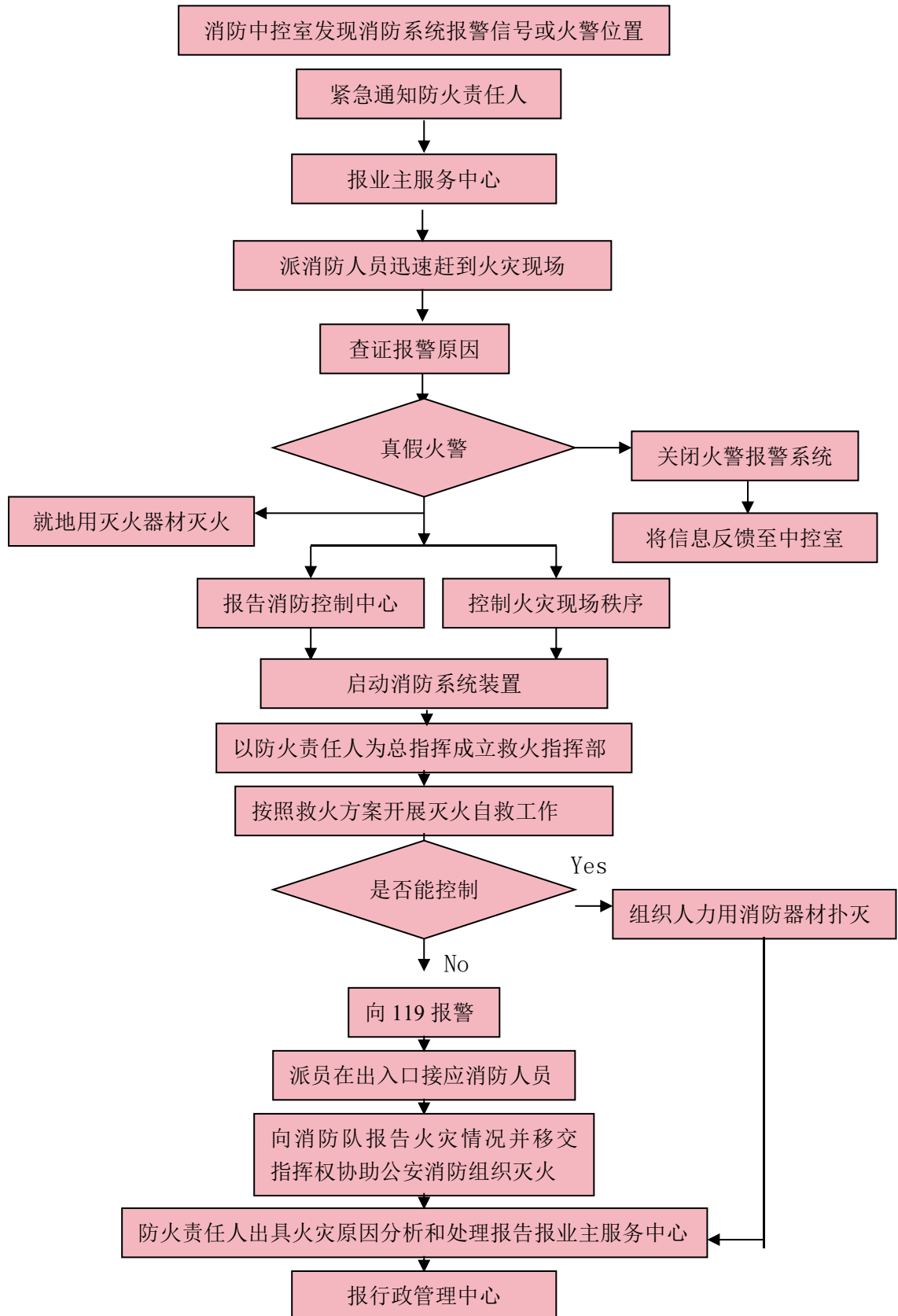
紧急事件处理流程图



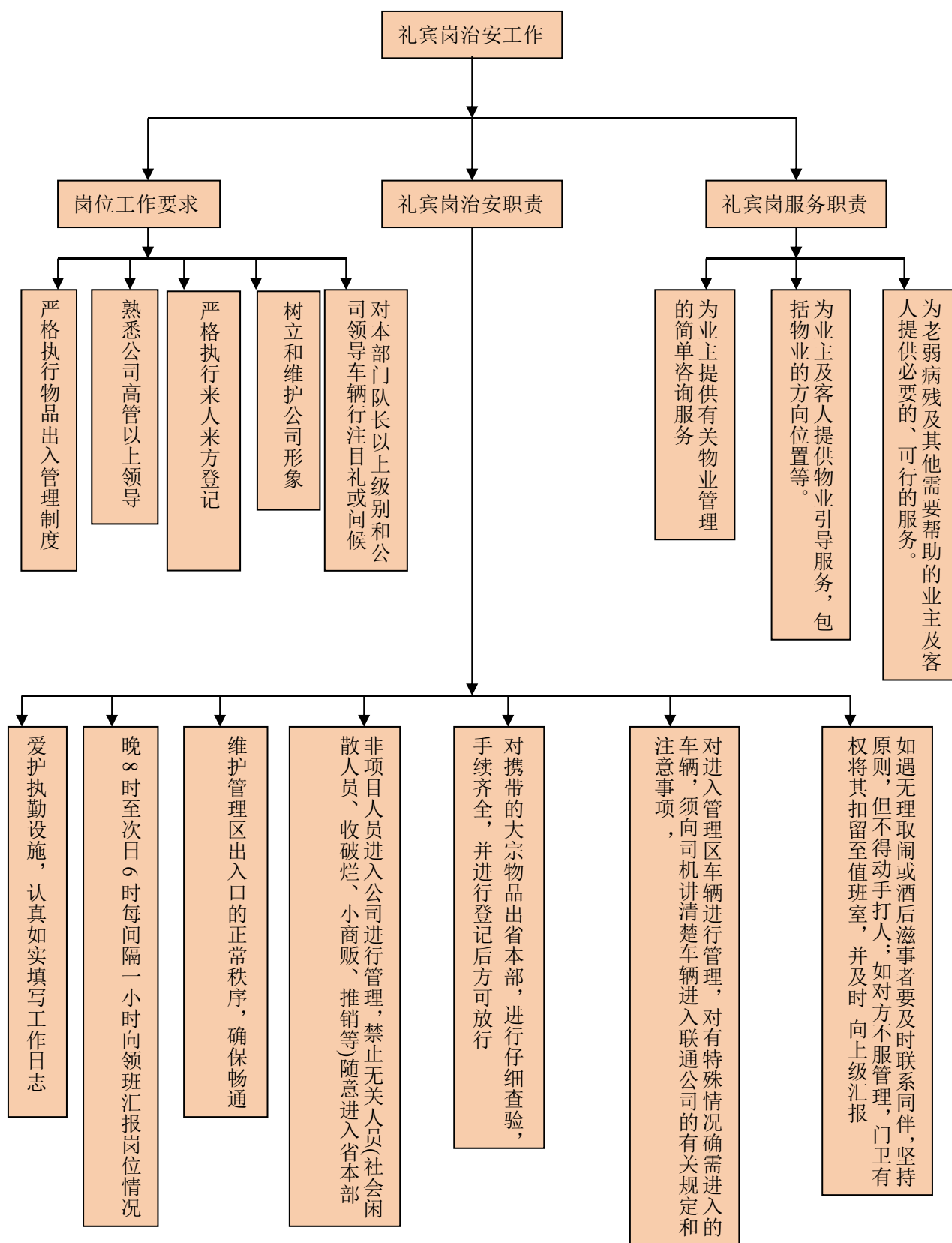
保安员交接班控制流程图



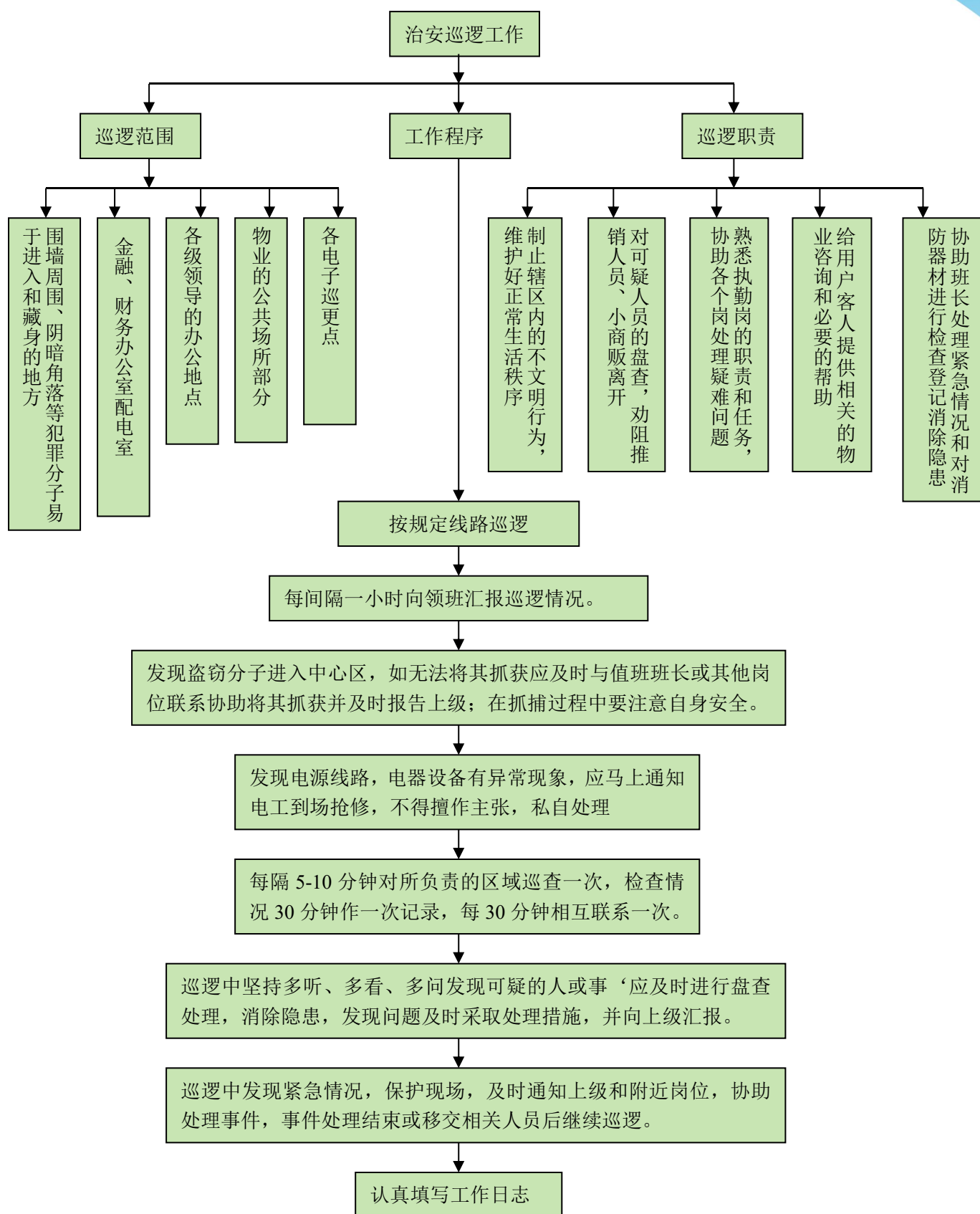
消防控制流程图



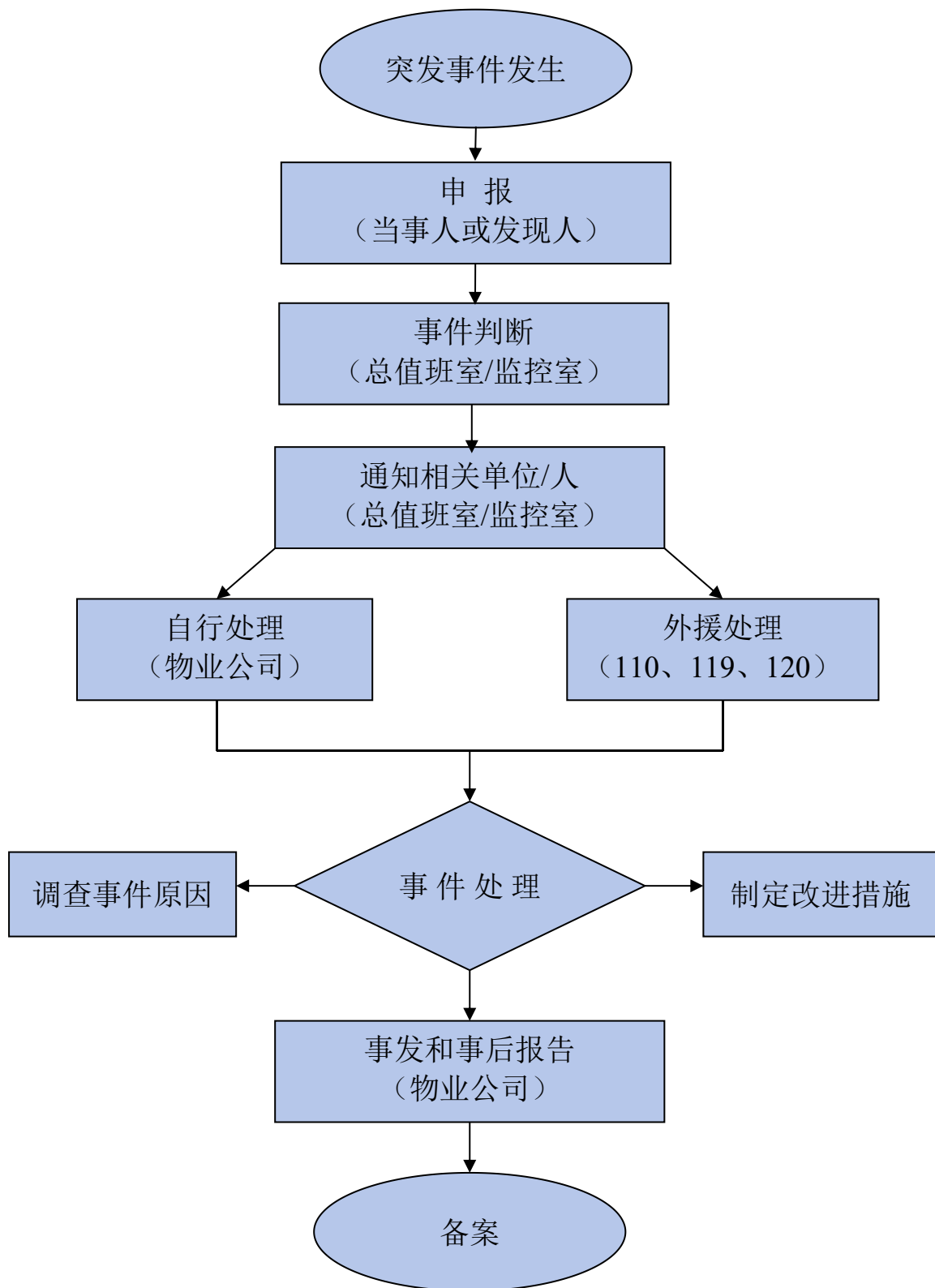
门岗治安工作控制流程图



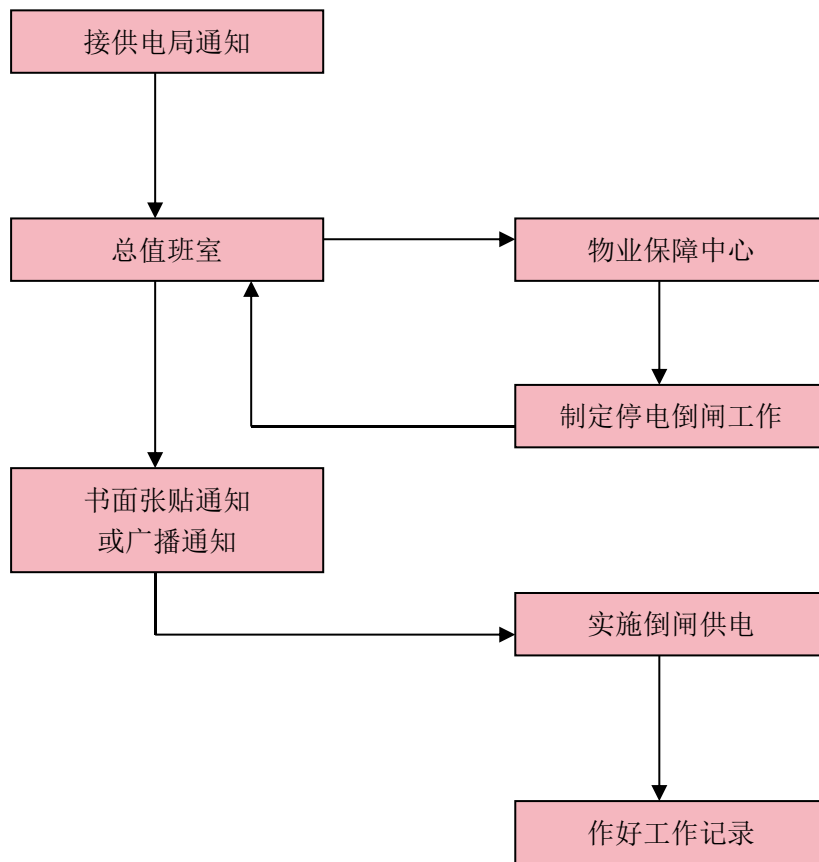
巡逻工作控制流程图



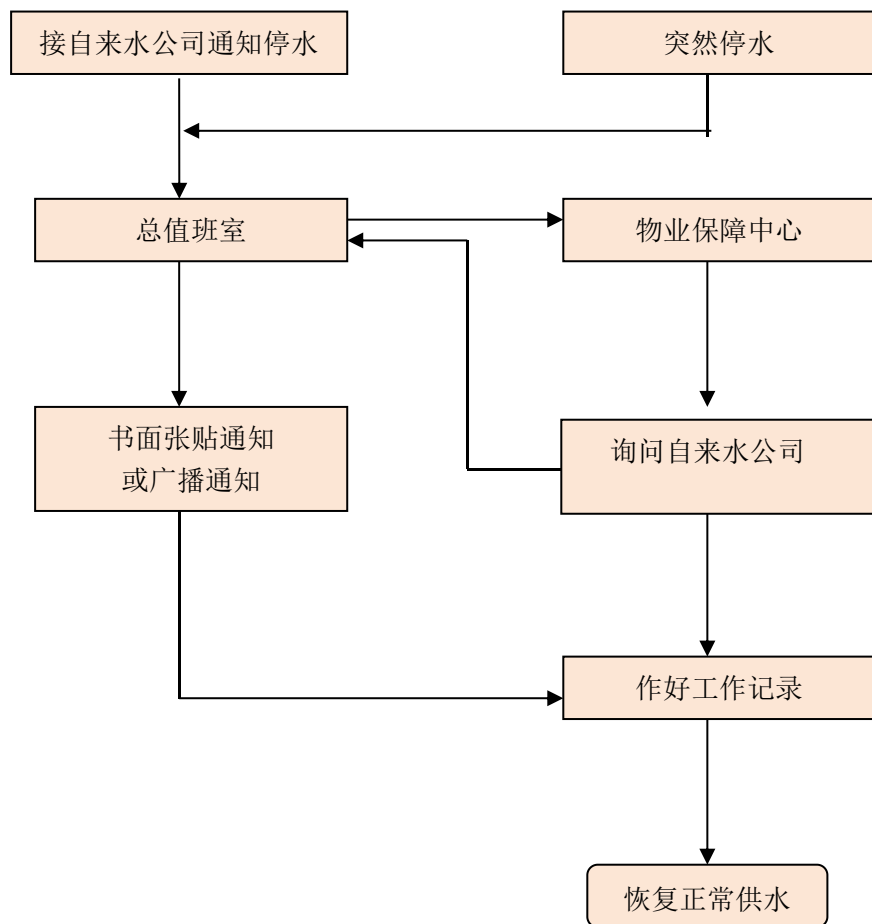
突发事件应急处理流程



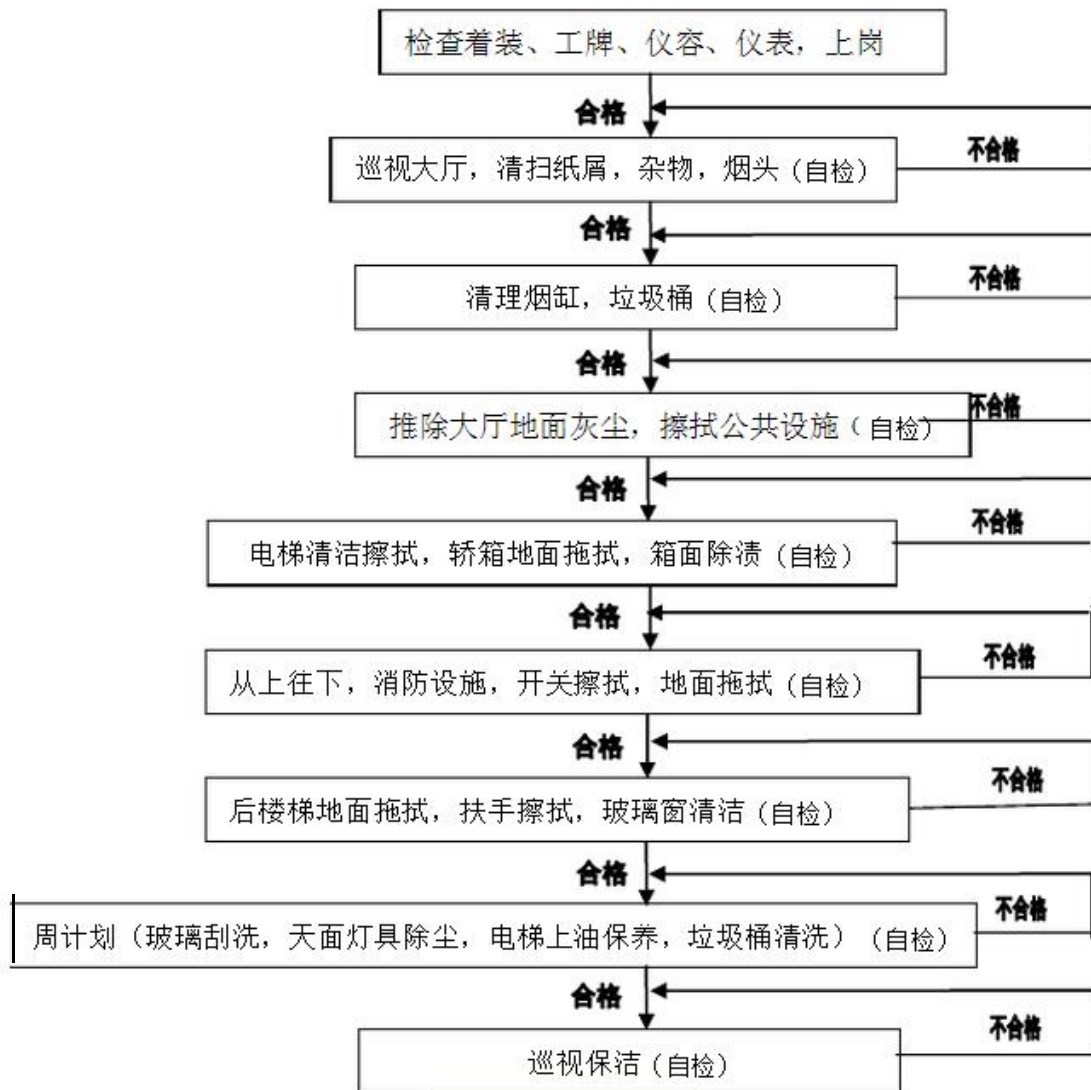
日常停电控制流程



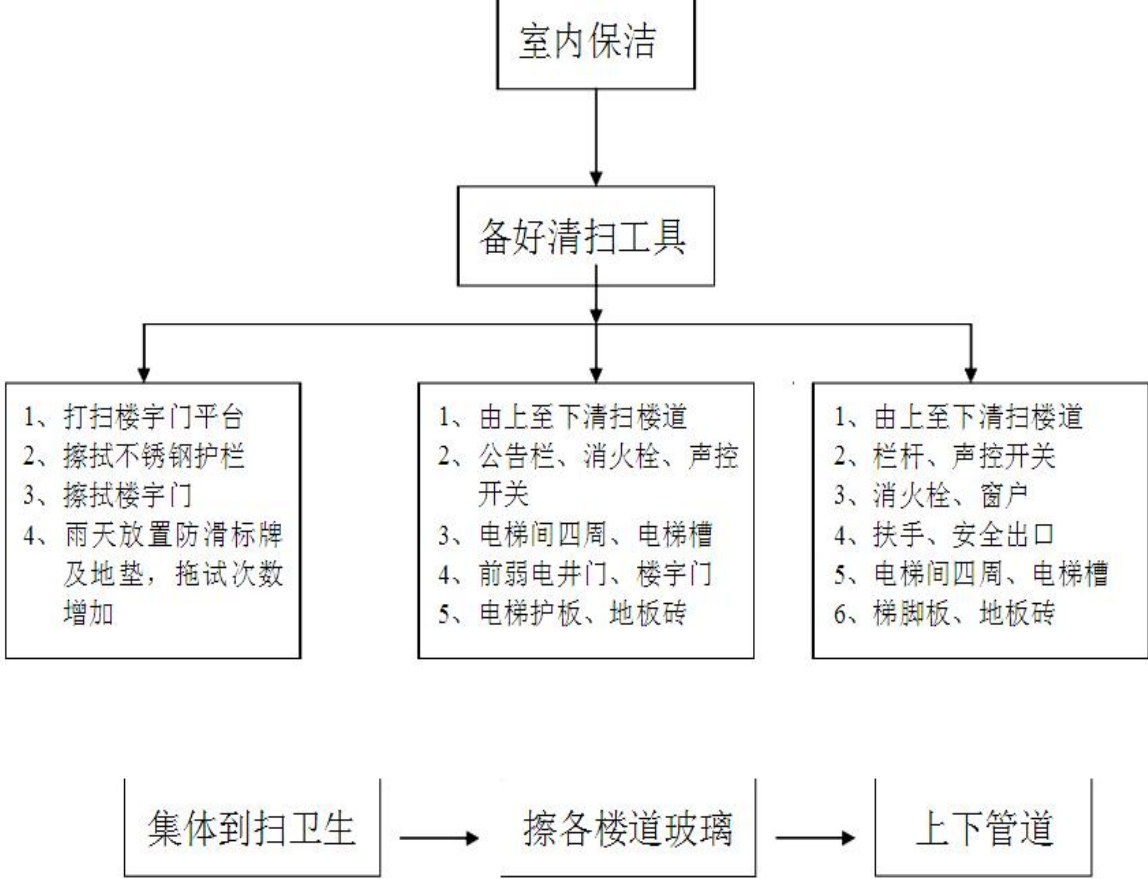
日常停水控制流程



楼层岗位保洁工作流程图



保洁部内部流程图



2.2.2 各项工作管理、服务项目的长远计划和短期安排

1、项目整体服务短期工作计划

序号	工作计划	计划要点	实施时间	备注
1	拟定物业服务方案	根据本项目物业服务项目招标文件制定	中标之日起	依据甲方要求
2	签订《物业服务合同》	根据招标文件提供要点和格式，双方进行商谈	待定	依据甲方要求
3	人员派遣	公司派遣骨干小组进驻	中标之日起	
4	现场熟悉	熟悉各类设施设备、了解运行状况	一周内	
		排查物业安全隐患	一周内	
		收集各类工程资料	一周内	
		拟定上报物业标识系统方案	一周内	
5	承接查验	现场承接查验	3日内完成	实际进度根据业主需求调整
		资料验收、其余物资交接	承接查验期间完成	
		对影响使用的问题立即提出整改措施并实施	承接查验1个月内	
6	配合员工入驻	根据《配合入驻计划》实施证件制作、物资准备、人员	/	

		安排		
		与业主方沟通，确定《使用手册》等公众文件	入驻之日起	
		配合入驻搬迁，各项服务全面启动	入驻之日起	
		服务流程上墙，发放用户手册	入驻之日起	
7	档案资料完善	收集客户资料、完善协力区域所有物业管理档案	承接查验期起	
8	员工常规培训	重点强调安全防范、政治思想和业务技能的培训	移交完成之日起	
9	物业标识完善	制作物业公共标识与管理标识	接管后实施	
10	建立公共关系	拜访辖区民警、消防、街道办等	接管后实施	
11	物业管理服务完善	工人满意度调查，征求客户合理化建议	进驻运行1个月后	
12		分析调查结果，改进物业管理方案	调查后实施	
	物业管理报告	向领导单位汇报日常工作情况	每月1次	
13	财务分析报告	向领导单位反映物业管理费用使用情况	每季1次	

2、日常管理工作长远计划

按照物业管理方案，分别制订年度工作计划、月工作计划、专项工作计划等，按照工作计划组织、落实、跟踪检查，确保计划的有效执行和服务质量的有效保证，并形成各类数据统计报表，统计和分析工作落实、执行情况，不断持续改进各项工作。

正常运作期主要工作计划及报表

序号	工作计划	计划要点
1	年度常规工作计划和统计报表	项目年度管理方案
2		员工培训、考核年度计划
3		客户沟通年度计划
4		质量月检年度计划
5		各设施设备维护保养年度计划
6		应急预案演练年度计划
7		消防器材年度检查计划
8		清洁定期作业年度工作计划
9		能耗使用分析年度报表
10		平衡计分卡年度总结报告
11	季度/月度常规工作计划和统计报表	质量月检计划
12		各设施设备维护月度保养、测试实施计划
13		清洁作业月度工作计划
14		消杀作业月度工作计划
15		各部门员工培训、考核月度计划

16		物资采购月计划
17		平衡计分卡完成季度/月报告。
18		客户服务情况数据统计报表
19		维修及其它数据统计报表
20		清洁、消杀服务评价数据统计报表
21		一般事件/事故和客户投诉及处理情况数据统计报表
22		会议室使用及耗材统计月报表
23		维修材料统计月报表
24		能耗使用分析月报表
25		员工信息月报表

2.2.3 公共秩序、保洁、日常安全巡查服务、消防和交通秩序的管理

2.2.3.1 总体模式及配套措施

我司长期以来，无论在实践中，还是在行业中，都一如既往的倡导“管理和服务相结合，以服务为主”的理念。在管理学中，管理和服务似乎是辩证的矛盾统一体，只有将两者有机的结合，方能实现管理和服务水平的同步提升，并获得持续改进。尤其是以提供无形服务为本的保洁管理，其必须依照有关法律、法规、政策及保安服务合同赋予的权力和责任行使职权和承担责任，实施对人员、设施、设备的管理以及对公共环境的管理。没有管理，服务只是一名空话，服务要靠管理来实现。但是，我们必须明确，管理是手段，服务才是目的，管理的最终归宿是服务。通过有效的管理，达到为区域服务的目的。

在全面执行《保安服务管理条例》、《保安服务操作规程与质量控制》的前提下，以管理和服务两个中心为支撑点，提供优质的管理和服务，来营造整洁优美的环境。

1、工作计划措施

（1）结合区域的实际情况，做好各项安保工作措施。

①正确处理好与区域之间的关系。

②严格控制区域外来人员与车辆，杜绝无关人员及车辆进入区域；维护区域安全，创造舒适、放心的生活环境。

③做好巡查工作，特别是对重点部位的检查；夜间、节假日期间加强巡查力度，确保安全。

④做好治安管理工作，消防工作及监控系统的保密工作。

（2）配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支稳定、团结、高素质、岗位技能突出、责任心强的保安队伍，确保各项安保工作正常运作，其次加强全体保安员的工作纪律、岗位

责任、岗位技能的管理、教育及培训，充分调动全体保安员工作积极性和主动性，增强服从意识、服务意识、责任感，使全体队员以饱满的工作热情全身心的投入到日常的工作中。

（3）公司管理部参照行业规范，将对在职保安员进行一系列的学习与培训，物业保安培训的总体目标是培养高质量的、合格的保安人才；岗前培训和在岗轮训是提高物业保安素质的重要途径。

①每周一次车辆手势指挥训练和队列训练，消防知识等培训，通过讲解，学习和培训，使全体保安员在思想认识和日常工作中有不同程度的提升，从而增强保安队伍的工作能力。

②定期对全体保安员进行岗位职责、公司概况、发展方向、公司动态、公司及采购方客户的指示精神的宣传教育，积极营造保安员的荣誉感，上进心与责任感。

③在日常生活中引导保安员提高服从意识、服务意识、文明执勤、礼貌待客、从而提高服务能力，在工作中尊重客户，教育员工从心里明白我们所做的工作，都是为了客户的安全和满意。

④结合保安队实际情况对保安人员的仪容仪表、礼节礼貌、行为规范等问题进行不定期的检查，提高全员落实制度的自觉性。

⑤每季度公司举行有针对性的军事队列，消防等比赛活动，从而激发公司各服务项目保安队伍的团队意识和荣誉感，增强积极向上的工作热情。

（4）认真做好保安队安全生产全方面工作。

①严格按照安保部内控目标，建立目标管理责任制，分解落实工作任务，责任到人，有效解决员工干与不干、干好干坏都一样的被动局面。制定全年工作任务，将各项工作分解落实到各班组及保安员，使全员思想意识全面提升，感到人人有任务，个个有压力、有动力。

②每月进行一次安全检查，对本部门存在的问题认真做好记录并按公司要求发出整改通知和整改要求，及时进行整改，真正做到以检查，促隐患整改；以整改，保企业安全。

（5）加强各种设施的维护保养，提高工作效率。

①完善维保制度，明确责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和 workflows，确保所辖设备处处有人管，件件有人护；制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内得到维护保养。

②执行正确的维护保养技术标准，整体提高维护保养水平，加强消防人员的业务素质和水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。通过行之有效不断深化的管理，培育一种良好的职业精神，使公司全体保安人员自觉养成高标准、严要求、求真务实的工作作风，树立文明、严谨、务实、高效的保安队伍新形象。

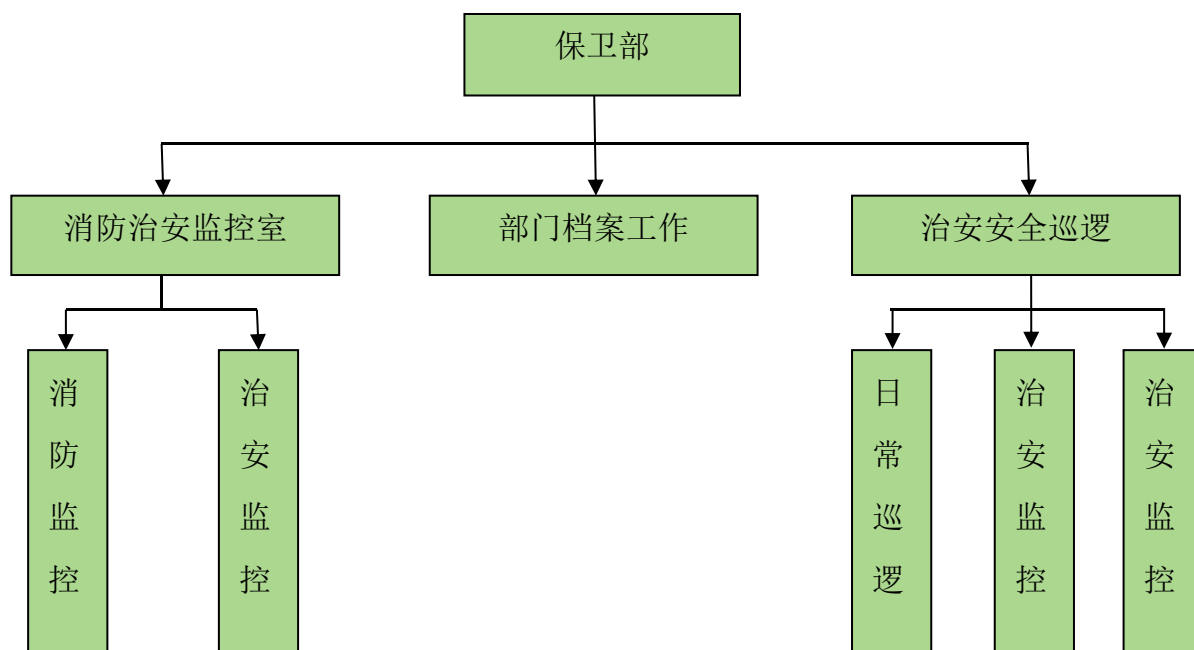
2.2.3.2 机构设立

为加强保安队伍管理，充分发挥保安队伍协助公安机关维护社会治安，预防和打击违法犯罪的积极作用，应从健全组织管理机制、监督考核机制、教育培训机制、激励保障机制、长效管理机制等五项机制入手，进行一系列大胆改革和有益探索，实现保安队伍建设从经验式管理向科学管理转变、从粗放式管理向规范管理转变、从应急式管理向长效管理转变。

机构的设立是为明确保安职责，加强保安的组织纪律性和责任心，提高保安的工作积极性和主动性，培养一支“精神饱满、纪律严明、礼貌待人、反应迅速”的保安队伍。

公司经过几年的精心努力，各职能部门已形成良好的管理体系，起到相互协调、相互管理、相互制约及监督的作用。

附组织机构图：



1、健全组织管理机制，搭建保安队伍架构。

一是加强组织领导。高度重视保安队伍管理工作，要有专职人员负责对保安队伍管理的组织协调、检查指导和督促工作。二是管理规范。明确保安性质、任务、职责、纪律、管理组织、招聘程序、政治待遇和规章制度等问题。

2、健全监督考核机制，督促引导保安工作。

一是明确职责，人尽其才。结合实际，制定具有岗位特色的保安工作计划，明确工作目标，落实岗位责任，充分发挥保安服务工作的特殊作用，确保保安队员人尽其才。二是落实考核，奖惩分明。严格执行保安招聘辞职辞退制度，充分发挥考核的杠杆作用，健全完善保安工作和队伍管理的科学合理的评价体系，制定针对每一类保安岗位的工作目标责任制考核办法，每月由各保安大队对保安进行综合考核，并由考核办进行审核，将考核结果直接与队员经济利益相挂钩。三是加强督察，促进实效。加强对保安队员的日常监督检查，及时发现和

整治保安队伍中存在的问题。同时，不断健全外部监督体系，及时了解掌握社会各界和客户单位对保安工作和保安队伍建设的意见和建议，及时纠正存在的问题和查改薄弱环节。

3、健全教育培训机制，提升保安队员素质。

针对保安队伍庞大、队员素质偏低等问题，应该组织开展保安队伍集中教育整顿活动，逐步摸索建立了保安教育培训机制。一是建立“三必训”制度。实行“岗前必训、任前必训、每月必训”制度，每次必须不少于5天的教育培训，培训内容包括业务、法律、纪律作风和职业道德等内容；凡保安队员提任为中队长的，由公司先对其进行以思想作风、领导作风、工作作风和业务技能为主要内容的任前教育培训，培训考试合格的方可任职；二是建立保安培训机制。为更好地推进保安系统培训工作，配套完善的保安培训机制，分批、分类、分层次地对保安进行培训。因培训不合格进行补训，再不合格的辞退。三是推行因岗施教。以“紧贴岗位实际、服务现实斗争”为培训目标，制订培训方案，突出训练重点，并根据不同岗位有针对性地制作教材，精心挑选了一批在政治理论、基本法律、实战技能、服务礼仪、徒手防卫控制等方面具有专长的教员进行授课。同时，以大练兵模式，开展保安轮值轮训工作。

4、健全激励保障机制，激发队员工作热情。

一是加强典型引导。组织开展立功创模活动，每月应组织评选保安先进小队、中队，每季度评选优秀保安员。同时，广泛宣传保安队伍中涌现出来的先进集体和先进个人，不断改善和提升保安的社会形象，不断赢取社会认同和尊重。二是加强政策保障。一方面建立薪酬管理制度，保障及时足额发放队员工资和按时缴纳相关保险，并从落实节日福利、绩效考核奖、补贴等制度着手。另一方面为保安队员配

备必要的防护装备，建立保安正当权益维护机制和设立保安特殊困难互助金，努力消除广大保安队员的后顾之忧。三是推行竞争上岗。制发《保安队伍竞争上岗工作实施方案》，按照公开、平等、竞争、择优原则，组织开展保安各部门、大队、副大队、中队级竞争上岗工作，把想干事、能干事的保安队员选上领导岗位，从而，使能力强、品行优的保安通过竞聘走上领导岗位，有效调动了保安干事创业热情。四是落实奖励措施。探索建立保底加分考核机制，按照“下有保底、上不封顶”的原则，在确保保安员基本收入的前提下，将考核内容拓展到典型事迹，巡逻现场抓获现行、服务群众求助、在工作各个方面，实行“一事一奖”，并适当提高奖励金额，拉开收入档次，体现干好干坏不一样，切实增强保安队员工作积极性和主动性。

5、健全长效管理机制，促进队伍长远发展。

一是完善制度建设。健全保安统一招录制度、人事管理制度、薪酬管理制度和谈话教育制度等规章制度，加强保安工作规范、考勤请假制度、交接班制度等制度体系建设，把保安队伍建设纳入到制度化、规范化的管理轨道，实现由“以人管人”到“以制度管人”的根本性转变。同时，还要探索建立了保安临时党团组织和保安代表会议制度，以此加强保安思想政治教育。二是争取客户支持。在工作上，要严格按照公司与客户签订的服务合同要求，积极努力为客户提供最优质的服务，使客户满意。从而，使客户不断的支持和关心保安的发展。三是增进职业认同。应研究制订《保安服务公司员工特殊困难互助金管理办法》等具有特色的管理制度，促进企业文化建设，增进队员的职业认同。同时，加大对保安队伍的宣传力度，突出展现保安队员巡逻防范、服务群众、救助群众的生动形象，增进群众对保安队伍的理解和认同，从而提高保安队员的职业归属感，促进保安事业的健康长足

发展。

2.2.3.3 安全保卫作业规程

1、保安员交接班管理作业流程

(1) 目的

规范保安员各岗位交接班工作，确保工作交接清楚，责任明确。

(2) 适用范围

适用于公司保安每天每次的交接工作。

(3) 职责

当班班长负责本班的交接班工作及交接班工作的讲评。

(4) 作业规程

各保安队、监控中心在经保安部同意的情况下，可根据实际工作需要安排执勤（上岗）班次。

保安员接班前的集合：

A、严格执行《保安员行为规范管理作业规程》的有关规定，不符合该规程中仪容仪表要求的不准上岗。

B、所有接班人员应于接班前 15 分钟到达指定地点集合。

a. 注意自身形象，不可相互追逐、打闹。

b. 保持站立姿势，不可蹲坐。

C、整理着装，当班班长按《保安员行为规范管理作业规程》的有关规程检查保安员的着装情况。

D、当班班长集合队伍，点名并统计、做好记录。

E、当班班长下达工作指令，交待有关工作注意事项。

F、集合过程应在 10 分钟内完成。

保安人员的接班：

A、所有执勤人员提前 5 分钟赶到各自岗位进行岗位交接工作。

B、交接班人员相互敬礼并问好。

C、接班人员清点岗位上所有公物，如：对讲机、灭火器、水带、巡更棒、探照灯（电筒）、橡胶警棍、充电器及电板等，如发现损坏、缺遗应立即向班组长提出，并要求上一班执勤人员说明物品去向及做好记录。

D、认真查阅上一班值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作应记录，以便跟进。

E、交班人员交班后，接班人员在上岗一小时内如发现异常情况，应让上一班班长前来做出解释、处理及做好记录。

F、交接双方在确认无误后在上一班值班记录本上签名，并开始接岗值勤。

保安员的交班：

A、各岗位在交班前 30 分钟需进行岗位清洁工作。

a. 保持地面无明显积尘，无烟头、纸屑、果皮等杂物，无痕迹。

b. 物品摆放整齐有序。

c. 桌、椅、柜橱须干净无灰尘、无杂物。

B、认真做好值班记录，收集整理好相关的工作证据。

C、在接班人员到达岗位时，主动向对方敬礼并问好。

D、将本班的重点工作和未完成的工作向接班人员交待清楚。

E、互相签名后，方可离岗。并及时赶往集合地点。

F、接班队员未到岗时，交班队员不准下岗。

保安员交班后的集合：

A、当班班长在全部岗位交接清楚后集合队伍、清点人数。

B、各区域的班、组长对区域值班情况进行讲评工作。

C、当班班长讲评本班次的整体工作表现，批评或指出不足，提

出改正措施或意见。

监控中心值班员的交接班：

A、接班的值班员须提前 10 分钟上岗接班，并在交接班情况记录表上记录接班的时间。

B、接班时，接班人员须对监控中心的电话机、对讲机、充电器、电板、监控电脑、火灾报警控制器等设施设备、器材进行检查，经确认（使用）运行无异常情况后才能签名。

C、接班时，接班人员须认真查阅上一班的值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作应记录，以便跟进。

D、交班时，交班人员应在交班前 15 分钟把监控中心的设施设备、桌椅、地面的卫生清理干净。特别是在擦拭监视器等仪器设备时，应使用干布或毛刷进行，严禁沾水擦拭。

E、交班时，交班人员应认真做好值班记录，收集整理好相关工作证据；向接班人员如实交待清楚尚未完成的工作，并在交接班情况记录表上签名。

F、接班人员未到岗时，交班人不准下岗。

G、接班人员验收时发现的问题，由交班人员承担责任；接班人员签字后发生的问题，由当班人员承担责任。

H、当班人员应符合《保安员行为规范管理作业规程》的要求。

2、门岗管理作业流程

（1）目的

控制闲杂人员进入区域；规范车辆及物品的出入管理，确保区域的正常生活和工作秩序。

（2）适用范围

适用于区域、车辆及物品的出入管理。

（3）职责

保安队长、班长负责检查执行情况。

门岗人员负责实施对人员、车辆及物品的出入管理。

（4）作业规程人员进出管理：

a. 门岗保安员应先敬礼，后询问：“您好！请问您去哪一栋？”

b. 当来人说明是访客时，门岗保安员应礼貌的请对方出示相关证件，经确认后应说：“不好意思，刚认识您，给您添麻烦了，请进。”

c. 当来人说明是来访者时，门岗保安员应礼貌地询问其去哪一栋哪一户探访谁，或哪一层哪一室探访谁。

——如来人能准确说出去向，经与区域确认，凭有效证件在《来访人员登记表》上登记后，允许来人进入。

——如来人不愿登记或说不出要访的人员姓名及门牌号码，并要强行闯入时，门岗保安员应立即通知保安队长、班长前来处理，必要时向公安机关进行报警。

（5）物品出入管理：

A、门岗保安员应礼貌拒绝来访人员将易燃、易爆、剧毒等危险品带入辖区。

B、区域有物品搬出辖区时，应向管理处申报，由管理处及时通报门岗放行，并作好记录。

（6）车辆出入管理。

C、当区域业主的车辆出入辖区时，门岗保安员应敬礼致意，并放行。

D、当外来车辆进入辖区时，门岗保安员应先敬礼，后问清事由，经确认、登记后放行。

E、当送货车辆进入辖区时，门岗保安员应先敬礼，后问清原因。

3、治安防范及日常巡逻岗作业流程

（1）目的

规范巡逻工作，防止治安事件发生，保障辖区内的生活秩序正常。

（2）适用范围

适用于辖区内的巡逻工作。

（3）职责

保安部负责抽检、指导巡逻工作。

保安队长、班长负责巡逻的检查、监督工作，协助保安队长处理突发事件。

保安员负责具体实施巡逻工作。

（4）作业规程 巡逻的基本要求：

A、巡逻岗在巡逻过程中，应多看、多听、多闻、多问，以确保完成巡逻工作任务。

B、检查治安、防盗、防火、水浸等情况，发现问题立即处理，并报告上级领导及有关部门。

C、巡查辖区内各个重点部位、治安死角等，发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

D、对在辖区内发现的闲杂人员按《闲杂人员管理作业规程》的要求对闲杂人员进行处理。

巡逻的基本任务：

A、预防和制止违反治安管理的行为及犯罪行为。

a. 预防和制止以下扰乱公共秩序的行为：

——扰乱辖区的秩序，致使区域居民不能正常生活。

——结伙斗殴、寻衅滋事、侮辱妇女或者进行其他流氓活动的。

——捏造或歪曲事实，故意散布谣言或者以其他方法煽动扰乱辖区生活工作秩序的。

——谎报险情，制造混乱的。

b. 预防和制止以下妨碍公共安全的行为：

——非法携带、存放枪支弹药或者其他违反枪支管理规定的行为。

——违反易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品管理规定，生产、销售、储存、运输、携带或者使用危险物品的行为。

c. 预防和制止以下侵犯他人人身权利的行为：

——殴打他人，造成轻微伤害的。

——非法限制他人人身自由或者非法侵入他人住宅的。

——公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的。

d. 预防和制止以下妨碍社会管理秩序的行为：

——明知是赃物而窝藏、销毁、转移或者明知是赃物而购买的。

——偷开他人机动车辆的。

——故意损毁路灯、垃圾筒、道路交通设施或其他公用设施的。

e. 预防和制止违反消防管理的行为：

——在有易燃、易爆物品的地方违反禁令，吸烟、使用明火的。

——故意阻碍消防通道或扰乱火灾现场秩序的。

——拒不执行火场指挥，影响灭火救灾的。

——指使或者强令他人违反消防安全规定，冒险作业的。

f. 预防和制止违反居民身份证管理的行为：

——假报户口或者冒用他人户口证件、居民身份证的。

——故意涂改户口证件的。

——使用伪造户口证件、居民身份证的。

B、保护各类治安事件现场，疏导群众，维护秩序。

C、维护辖区内交通秩序。

D、协助区域报警。

E、救助突然受伤、患病遇险等处于无援助的人，帮助遇到困难的残疾病人、老人和儿童。

F、受理拾遗物品，设法送还失主，或送交管理处。

G、巡视辖区内的安全防范情况，提示公司的有关部门、提高自我防范意识，消除安全隐患。

巡逻工作的检查：

A、巡逻岗对辖区内的违规停车、违规行驶进行检查。

B、巡逻岗对管辖区域的治安死角、重点部位进行检查。

巡逻工作的记录存档：

A、巡逻岗将巡逻中发现或处理的情况记录在《值班情况记录表》内。

B、保安队长对《值班情况记录表》进行集中存档保管。

4、保安警用器械管理作业流程

（1）目的

保证警用器械功能完好，使用正常。

（2）适用范围

适用于保安队、监控中心所有警用器械的管理。

（3）职责

A、保安部队长负责对对讲机、巡更器等器械申购的审批、选型。

B、保安部队长负责选购等工作。

C、保安部文员负责对对讲机、巡更器等器械的发放和登记工作。

D、保安队长、班长负责警用器械保管、使用的监督管理工作。

E、执勤保安员负责正确使用警用器械。

（4）作业规程

对讲机的维护与管理：

A、保安队长负责建立对讲机等通讯器材的台账。

B、对讲机仅供保安队长、班长和队员执勤时使用，不可挪作他用，特殊情况下须经保安部同意方可。

C、应严格按照规定频率使用对讲机，各级人员不可私自乱拆、乱拧或乱调其他频率，不得擅自关机，违者按规定进行处理。

D、对讲机电池充电时应关闭对讲机（带机充电时）；新电池第一次充电时必须充电 14—26 小时，以达到最佳工作状态；一般情况下，电池应充电 6—10 小时才能使用；快速充电时，应按充电器使用说明书正确操作，以延长电池的使用寿命。

E、各岗位执勤人员在交接班时，要擦拭干净对讲机机身，并将音量调到适当（清晰听到）位置，做好对对讲机的交接验收工作，发现问题应做好记录并及时上报主管领导。

F、对人为原因造成对讲机或部件损坏的，责任人应承担相应的赔偿责任。

G、执勤过程中，如遇特殊情况造成对讲机损坏的，应及时报告保安部，保安部将视情处理；逾期 3 天不报者，保安部将进行责任追究。

巡更器的使用与管理：

A、保安队长负责建立巡更器材的台账。

B、保安队长和保安队长负责设立巡逻路线及信息钮的分布。

C、巡更器的每次领用情况应进行记录。

D、巡更器使用完后，应及时进行保养和充电；若使用中出现故障，应立即向主管领导汇报并报修。

E、保安队长每周检查一次巡更器内的情况记录(特殊情况除外)。

橡胶警棍的使用:

A、保安队长负责建立橡胶警棍的台帐。

B、保安员应爱护使用橡胶警棍,不可用橡胶警棍嬉戏打闹或交给他人玩耍。

C、所配的橡胶警棍,仅供保安员在紧急情况下使用,非执勤人员不可佩带和使用。

D、保安员在处理一般问题时,不可手持或用橡胶警棍指着区域(外来人员)讲话。

E、保安队各级人员不可将橡胶警棍提供给他人使用,无特殊情况或未经保安部同意,不可携带橡胶警棍外出。

F、交接班时,对橡胶警棍进行检查并在《交接班情况记录表》进行记录。

探照灯(电筒)的使用:

A、保安队长负责建立探照灯(电筒)的台帐。

B、保安员应正确使用探照灯(电筒)。在雨天使用时,应注意避免雨水渗入而造成探照灯(电筒)的损坏。

C、探照灯(电筒)仅供中、夜班执勤保安员及特殊情况下(如停电)使用,任何人不可擅自外借或占为己用。

D、探照灯的充电应严格按充电操作说明的程序进行 程序规定:

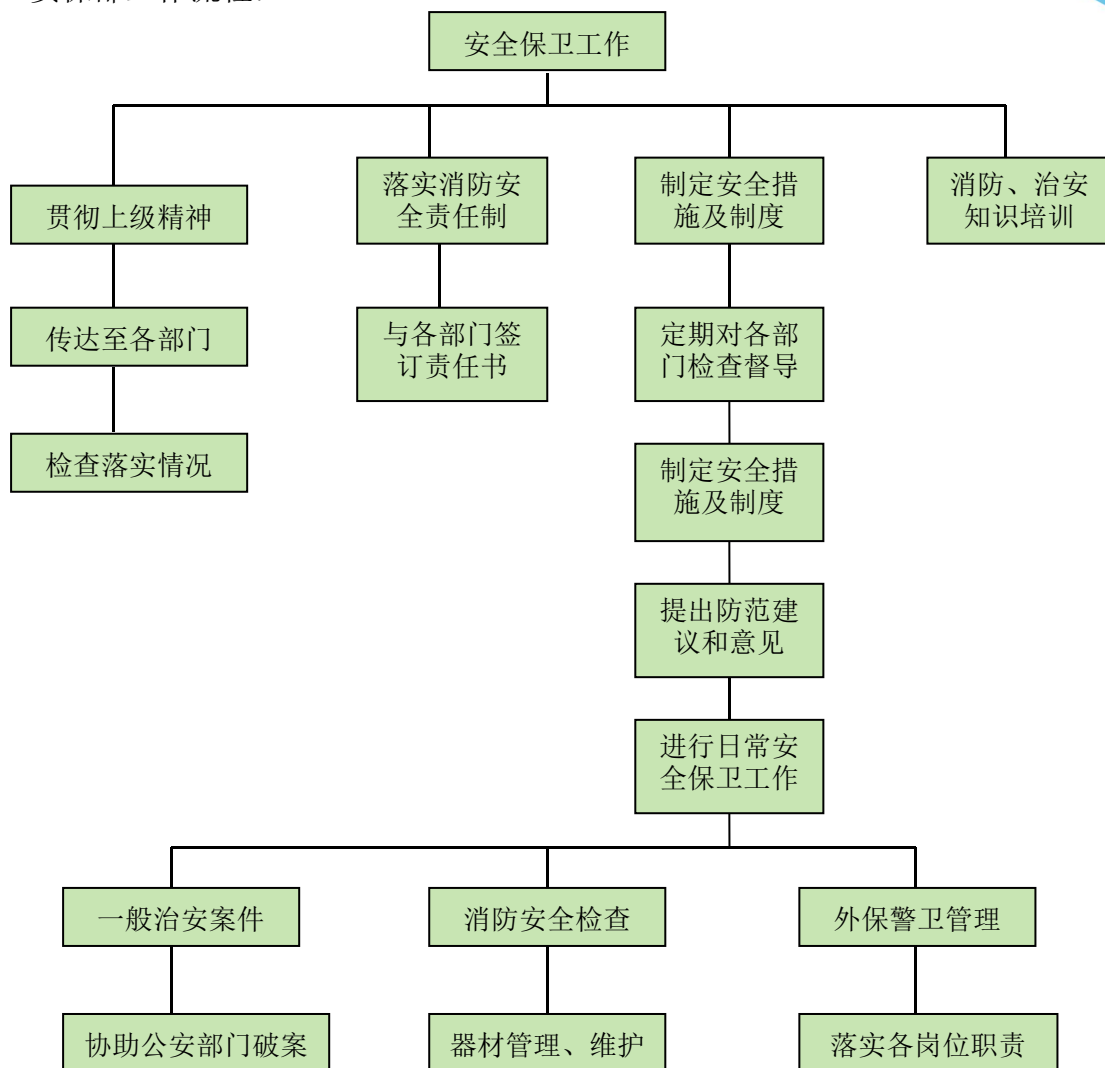
a. 第一次使用前必须充电 8—10 小时。

b. 一般情况下应充电 5—8 小时。

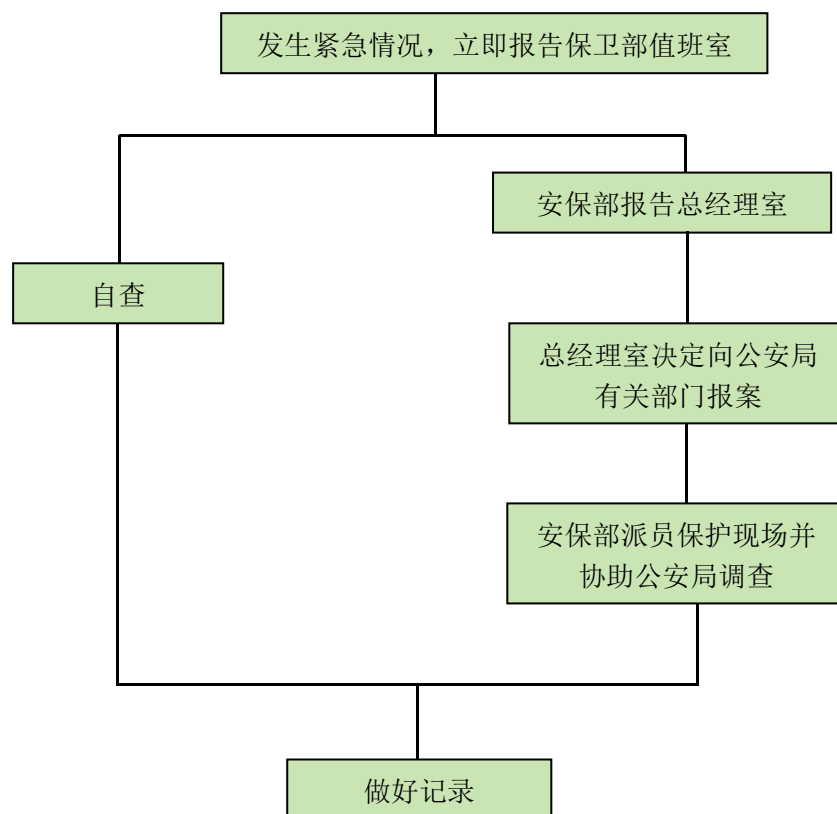
E、如需强光照射时,应先开弱光后再开强光,以免灯泡瞬间升温而损坏。

F、对人为原因造成探照灯(电筒)损坏的,责任人应承担赔偿。

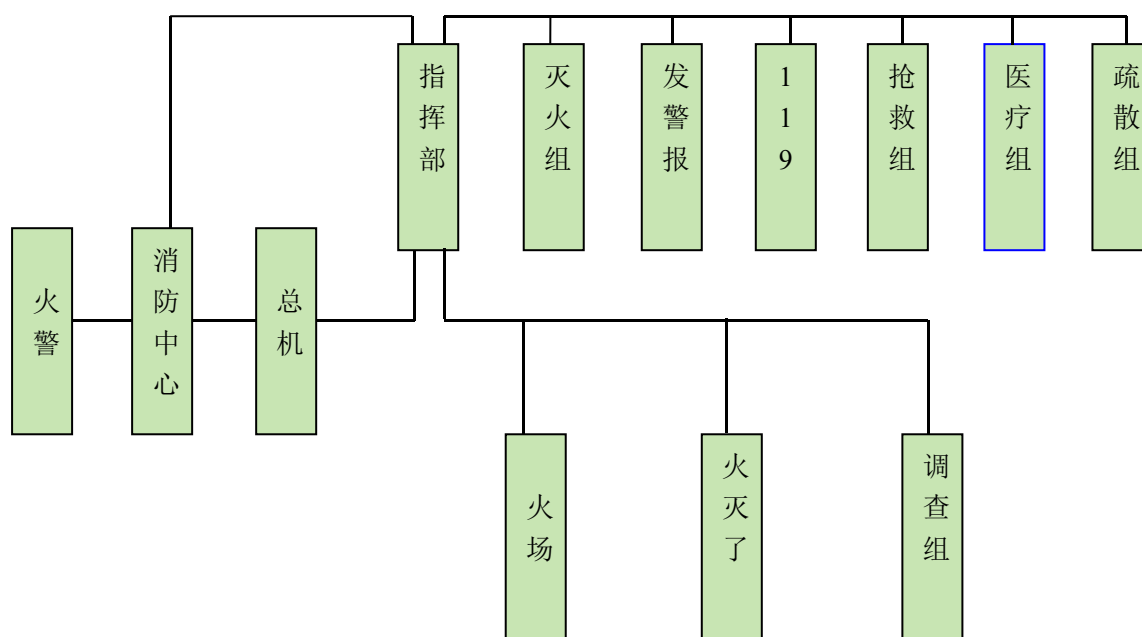
安保部工作流程：



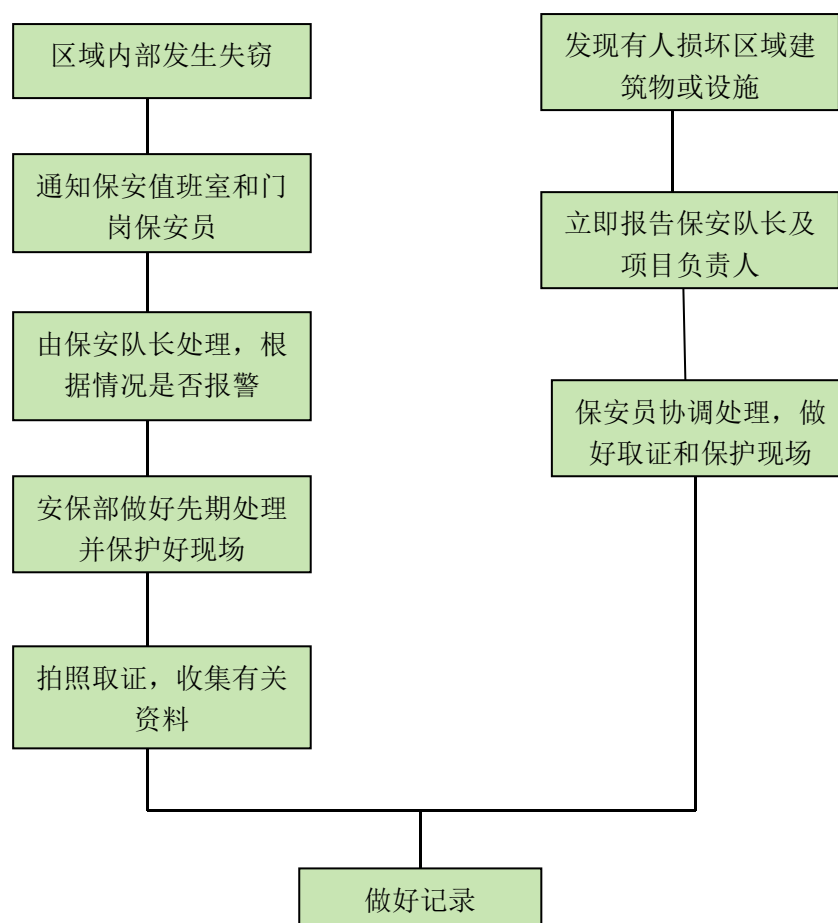
治安紧急情况处理运作图



火警应急流程图



失窃、损害时间处理运作图



2.2.3.4 保安管理规定

保安人员是项目整体形象之重要部位之一，为提高服务质量及整体形象，制定本规定：

（1）保安系统设保安主管岗位，负责督导和管理区内安全保卫工作。

（2）保安员值班时间，以每月公布排班表为上班依据。

（3）保安员值勤时，须穿公司规定制服，佩戴员工证件、帽子，扎腰带，打领带，仪容端正、整洁、态度和蔼。

（4）站姿要保持全身竖直，身体的任何部位不准倚靠任何东西。

（5）服从领导分配，指挥，严格遵守考勤制度不迟到、早退，擅自替换班，工作时间内不准抽烟等与工作无关的事情，工作岗位时严禁打斗、聊天、脱岗、空岗、窜岗。

（6）端正稳重，尽职尽责，有自我管理意识，处理问题冷静、耐心，把事态控制在最小的范围内。

（7）严格请示、报告制度，不准擅自处理重大事件。

（8）对上级的命令要绝对服从，熟悉本岗任务与要求，熟练掌握各项业务技能，各种工作程序。

（9）严禁出现下列情形。

①值勤仪容不整，着汗衫，短裤，背心或拖鞋。

②用粗暴无礼的言语、行为，对员工或来宾。

③对员工或送货者索取好处及贪小便宜。

④除保安员外，其他无关人员进入保卫室。

⑤上班时间聚众聊天、嬉戏、赌博、下棋等；看小说、纸、书写信件。

⑥戴耳机、吃零食等。

⑦值班时间内喝酒，打瞌睡或擅离工作岗位或酒后上岗。

⑧值班时间打电话或用对讲机谈与工作无关事项。

⑨暴行犯上，不服上级指挥。

2.2.3.5 保安员行为和操作规范

通过制定保安员内务、作息、纪律的管理规范，确保保安员自身素质的提高，自觉维护区域的良好形象。

（1）适用范围

全体保安工作人员

（2）职责

①保安员负责本岗位的治安保卫工作及区内正常保安。

②保安主管负责本班工作、检查监督、异常情况的报告处理。

③保安主管主要负责区域保安部和区域治安工作的管理。

（3）内务规定

①保持宿舍清洁卫生，不随地吐痰、乱扔果皮纸屑、烟头等杂物。

②床位铺面保持干净平整，不摆放杂物，被子按要求折叠方正，床下的鞋子摆放整齐。

③帽子、腰带、口杯、水桶等物均按指定的位置摆放，保持内务的统一。

④室内严禁放有易燃、易爆、剧毒及其他危险品物品。

⑤室内应保持安静，不得在室内喧哗、打麻将、赌博等行为，以免影响其他队员休息。

（4）时间规定

①值班规定：实行 24 小时轮流值班制，每班提前 10 分钟进行交接班。

②就寝时间：每晚 23 点之前所有队员（值班队员除外）必须归

队熄灯就寝。

③军训时间：全体保安员（除勤务外）每周一、三、五下午参加军训。

④严格执行请销假制度，2 小时以内向队长（领班）请假；4 小时以内向队长（主管）请假；4 小时以上向管理处领导请假。并按时归队销假。如超假按公司有关规定处理。

⑤休息（假）期间，如发生紧急情况，一经召唤必须立即返回保安部，听候调遣。

（5）纪律

①爱岗敬业，服从指挥；遵纪守法，严于律己；文明服务，礼貌待人；积极主动，勇敢无畏。

②按《保安服务管理条例》有关规定上岗。

③坚守岗位，提高警惕。

④爱护公共设施、设备，熟悉区域消防系统及消防器材的安装位置，掌握各种灭火器材的使用方法；熟知各项突发事件或异常情况的处理程序，遇到突发事件能正确果断处理。

⑤认真参加军体培训及消防演练工作。

⑥严格按（交接班制度）执行交接班，不得迟到、早退，更不能误岗、漏岗。

2.2.3.6 巡逻岗位操作规程

（1）目的：

监视和巡察管辖区，防止不良事件发生。

（2）适用范围：

适用本项目内的巡逻工作。

（3）职责：

①熟悉各执勤岗的职责和任务，协助各个岗位处理疑难问题。

②巡逻区域楼、配电房、水泵房等公共部位设施设备完好情况，做好记录。

③维持辖区内的治安秩序，协助主管处理紧急情况。

④当值队长负责抽查本班巡逻人员的工作质量，并做好记录，及时将当班情况反馈给相应部门。

⑤主管负责检查、督导工作，对有关工作提出改进方法及注意事项。

（4）工作程序：

①巡逻次数：夜间每小时一次按巡更路线、巡更点进行区域内的安全巡更，并做好记录。

②巡逻要求：

1) 巡逻保安员要多看、多听、多嗅，以确保完成巡视工作任务。

2) 按要求做好巡逻记录，并及时将有关情况报行政值班员及反映相关部门或人员。

③巡逻内容：

1) 检查治安、防火、防盗、水浸等情况，发现问题，立即处理，并通知当天行政值班员。

2) 检查消防设备、设施（即烟感器、报警按钮、消防栓、应急灯、指示灯、开关等）是否完好。

3) 检查各门窗、机房等是否锁闭及有无损坏。

4) 巡视整个管辖区、外墙、玻璃等设施是否完好，有损坏做好记录，并上报主管或有关部门。

5) 在管辖区内巡逻，发现可疑人员，前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。属三无人员，应驱赶出管辖区；属推销人员，

应劝其离开管辖区。

6) 详细记录情况发生时间及确切位置。

2.2.3.7 保安值班规程

(1) 工作时间安排:

值班岗保安实行 24 小时值班制。

早班: 8: 00-16: 00, 中班: 16: 00-24: 00, 晚班: 24: 00-8: 00, 早、中、晚三班每十天依次轮换一次, 即每月 10 日、20 日、30 日为倒班日。

(2) 巡逻:

①通行岗保安需在区域进行不间断来回巡查, 维护区域治安安全;

②晚上 20:00—24:00 值班人员对区域等公共区域特别是安全隐蔽区进行每一小时一次的巡逻;

③巡逻人员在巡逻过程中要对可疑人员进行盘查、跟踪, 并负责检查消防、照明等公共设备、设施情况, 发现异常采取相应措施处理, 并报告队长。

1) 巡逻周期: 20 分钟一次, 每小时打卡一次, 每次将巡逻范围内所有管理范围巡查一遍。

2) 巡逻规律: 不制定固定路线, 但不留死角、偏角。

(3) 检查各岗位执勤情况:

(4) 日常巡视检查情况由队长负责。

1) 交接班时, 队长到各岗位检查: 交接是否认真, 手续是否办妥, 仪容仪表是否符合有关规定等, 发现有问題, 及时纠正, 并做好记录。

2) 每一小时队长到各岗位巡视一次, 并不少于两次检查巡逻签到情况, 认真填写《保安工作班检表》。

3) 队长检查各岗位每班不少于两次，并填写《员工考核表》。

4) 巡查时，发现有不认真或违纪等情况，要及时纠正，做好记录并上报。

5) 本班执勤中遇到疑难问题时，队长应立即到场，按有关规定处理，不能解决时区域领导处理。

2.2.3.8 岗位责任制度

1、保安队长工作职责

(1) 落实各项安全保卫责任制，负责组织全组人员对各种可能发生的事件实施积极防范，以维护区域正常的运转次序，为区域创造安全、可靠的环境。

(2) 负责管理区域各区域的门岗守卫、区域治安巡逻、消防管理、车辆出入管理等保安工作，并处理好各类应急性、临时性、紧急性保安情况。

(3) 检查督导保安队员的日常工作情况，查阅各班组、各岗位的值班台帐，并将本部门的工作情况整理汇总报项目经理批阅。

(4) 抓好保安队伍的业务培训，加强保安队员应对突发情况的处理能力，并对班组队员进行考核。

(5) 定期组织安全检查，及时发现事故隐患。发现问题及时处理，重大事项上报项目经理。

(6) 负责做好区域的消防安全工作，建立并实施完善的消防管理制度，保障消防系统 24 小时的正常运行、做好消防设备和器材的日常维护和检修工作。

(7) 定期与不定期的对本项目进行岗位抽查巡检工作，对本区域的保安队员的工作情况进行检查，发现问题及时处理、更正，提高保安服务质量。

(8) 针对重点单位、重点区域定期开展检查工作，发现安全隐患及时通知区域有关领导，并与区域共同将隐患排除，避免事故发生。

(9) 对区域的夜班执勤情况进行不定期的抽查，严格杜绝夜班保安队员工作质量差、睡岗、脱岗等违纪现象发生，切实保障夜间区域的财产、设施、设备的安全，提高保安服务工作的质量。

(10) 每周对本区域的白天、夜间的工作情况抽查，每周不低于两次。

(11) 接受由公司质检部门组织的对本区域保安工作质量进行的抽查，每月不低于两次。

(12) 通过巡检，对各个保安队员进行工作质量的考核，对工作中存在一般问题的队员加强培训，对工作中存在严重失职的队员坚决予以辞退，严格把控各个保安的工作服务质量。

2、保安员工作职责：

(1) 严格遵守并执行公司各项规章制度，必须严格遵守保安从业规范，模范遵守区域安全管理规定，服从区域管理和指导。

(2) 注意仪容仪表，并做到严肃礼貌，尊重领导、尊敬他人，爱岗敬业。同事之间相互尊重、团结友爱、互帮互助。

(3) 执勤时穿着统一保安服装，胸佩工作卡，24 小时服务无缝对接，区域居民上下班时间需在门口外执勤，佩戴专业装备及器械，做好人流、车流的有序指挥。

(4) 落实各项安全保卫责任制度，按时上岗，仔细阅读上一班的执勤记录，了解处理前一班未解决事项。做好区域内出入口及周边地区的治安管理工作，对各种可能发生的事件进行积极地防范，维护区域正常的秩序。为区域创造安全、可靠的环境。

(5) 做好区域的日常安全保卫工作，对来访人员、车辆进行登

记换证，负责、疏导出入口及周边车道上的车辆，认真做好进出辖区的车辆记录。严格按照规定控制管辖区人员进出，阻止无证人员、未经批准的外来人员进入管辖区。严禁各类人员将易燃、易爆、易腐蚀的危险品带入管辖区。进出货物须作登记，货物出门须凭区域开具的《出门证》方可放行。

（6）切实做好区域内各设施设备的使用与管理，做好记录归档，并对设备设施的损坏情况及时向上汇报；切实做好钥匙管理与管控，定期检查各门锁的状况，做到认真记录，对门锁损坏情况及时向上汇报。

（7）针对区域内的各种活动和会议，采取相应的安全保卫措施，并积极配合其他有关部门做好各项保安工作。发挥工作主动性，积极参加各项培训，服从当值领班及区域的指挥，搞好员工之间的团结，不折不扣地完成上级交办的其他任务。

（8）认真做好区域内的巡逻工作，严格按照规定的巡查范围、路线进行巡查，巡查时，必须做到眼要看（无不正常现象）、耳要听（无异常声响）、嘴要问（对可疑人员要询问）、手要勤（触摸检查）、脚要轻（身手敏捷）。对巡逻中发现的各类问题要做好及时记录，及时处理，及时汇报；一旦发生突发事件，须严格按照规定程序执行。

（9）定期开展安全检查，及时发现安全隐患，发现问题及时处理，并积极配合各相关部门工作，切实做到防范于未然。对各个区域内的区域资产和设备设施进行监管，妥善处理突发事件，在工作值班日志内详细记录，并及时向上汇报。

（10）岗位除必要的休息调整及其他工作需要外，应按指定的位置立定，不准脱岗，一旦发生事件，须严格按照规定程序执行。当班期间，不得擅离职守、串岗、不得与他人闲聊，禁止吸烟、喝酒，禁

止吃零食，不做与工作无关的事情，禁止任何理由使用玩手机。

3、监控室工作岗位职责

- (1) 负责保安区域防火、防盗、防破坏等安全防范工作。
- (2) 对保安区域昼夜 24 小时不间断监控，发现、追踪异常动态，及时报告保安部处置。
- (3) 检查督促值勤保安正常站岗巡逻，落实预防措施。
- (4) 在专业技术人员指导下，负责维护、保养、擦拭监控仪器设备和消防控制设备。
- (5) 负责录像、记录、传输、存储、管理监控信息资料，建立监控资料档案。
- (6) 执行保卫部门下达的指令，协助处置异常情况和突发事件。
- (7) 完成领导交办的其它任务。

4、工作标准

- (1) “安全第一、预防为主”的指导思想牢固树立。
- (2) 技术防范措施到位，防火、防盗、防破坏工作落实的好。
- (3) 值班人员监守岗位，昼夜 24 小时无中断监控。
- (4) 及时发现、报告、处置各种异常情况和突发事件，确保保安区域安全。
- (5) 配合保卫部门维护保养监控设备，使其始终处于良好状态。
- (6) 领导交办的事项，件件有落实。

5、巡逻保安员的职责

- (1) 对存在不安全因素的部位要加强巡逻，如发现危险情况，要采取果断措施加以制止，并及时报告。
- (2) 节假日或夜间巡逻时，发现区域有水管漏水、灯光未关或门未关等情况的，要及时通知相关人员，能自己处理的先自行处理，

并作好记录。

(3) 加强对区域重点区域的安全检查。

(4) 巡逻方法要灵活，不使犯罪分子摸到巡逻规律；制定的巡逻表可自行调整顺序，但总体时间不要变动。

(5) 指挥进入区域的车辆按规定线路、位置行驶和停放，保证停放安全，畅通有序。

(6) 不断巡查停放车辆的状况，发现安全隐患，及时报告车主或驾驶员。

(7) 定期检查停车库配备的防盗、报警、消防等设施是否完好有效，发现问题及时向有关部门报告。

(8) 发现进出车辆、人员有可疑之处，要进行必要的证件检查和装载携带物品的检查。同时报告有关领导。

(9) 巡逻以保证安全为主，兼顾其他。

6、消防工作职责

(1) 重视消防工作，积极学习、宣传消防知识和法规，模范遵守各项消防安全制度。

(2) 熟悉防火环境、火险因素、防火安全制度和措施。

(3) 认真检查防火制度措施落实情况，制止违反消防安全制度的一切行为。

(4) 发现火险隐患立即报告，并设法消除或督促客户及时整改。

(5) 掌握各种消防器材的性能及使用方法。

(6) 发现火情积极妥善处置，避免酿成火灾。

(7) 发生火灾及时报警，并迅速组织人员扑救。

(8) 保护火灾现场，协助公安部门调查火灾原因。

7、交接班制度

(1) 接班保安员按规定着装后，提前十分钟上岗接班。

(2) 接班保安员到达后，应由交班保安员在《值班记录表》上记录交班内容和交、接班开始时间并签名。

(3) 交接班时，交班保安员必须将需要接班保安员继续观察或处理的问题，装备器材和其他物品的数质量，以及监控、道闸等重要设备（施）的运行情况向接班保安员移交清楚，且做好记录备查。

(4) 交班保安员须和接班保安员对管区进行巡查、验收并签字确认后才能下班。正常情况下，接班保安员的验收过程应在规定的交接班时间十五分钟内完成。

(5) 所有事项交接完毕，由接班保安员在登记簿上准确记录上班（亦即交班保安员完成交班任务的）具体时间并签名确认。这一时间既是交班保安员工作结束时间，也是接班保安员的工作起始时间。

(6) 接班保安员验收时发现（包括交班保安员当班时发生而未发现）的问题，由交班保安员承担责任；交接过程中发生的问题，由交接班双方共同承担责任；交接完毕，接班人签字认可后发生的问题，由接班保安员承担责任。

(7) 接班保安员未到岗或虽已到岗，但未办毕交接手续并签名确认时，交班保安员不得下班。否则，其间发生的问题，由交班保安员负责。

(8) 以下情况不得交接班：

①在事故处理未完或出现事故隐患时。

②交接班准备工作未完成时。

③接班人员有醉酒现象或其他神志不清的现象而未找到顶班人员时。

2.2.4 物业共用部位、共用设施设备的管理及维修养护

2.2.4.1 建筑物日常维修养护目标

保证房屋的使用功能和安全，维护房屋外观完好，延长房屋使用寿命，充分发挥房屋的使用价值，实现物业的保值增值，房屋及配套设施完好率 99%以上，房屋零修、急修及时率为 100%，中大修工程质量合格率为 100%，重大维修工程回访率为 100%。

为做好本项目物业的房屋和公共设施的维护保养，我们采取如下三大管理策略：

1、预防性保养策略

重视物业房屋本体和公共设施的日常检查和养护工作，采用计划性保养与日常检查监督相结合的预防性保养策略，根据设施设备的实际状况和老化周期，制定详细的检查计划，通过检查及时发现并解决问题，化被动为主动，保障房屋公共设施的完好，延长其使用寿命。

2、重点服务策略

根据建筑物管理中的重点服务事项，进行重点防护。

3、技术先行策略

我们将重视技术的引进和开发工作，防止因技术不足影响正常维修与养护，确保物业养护和管理的专业化，保障维修养护的高质量。

4、建筑物管理的重点及对策

（1）管理重点之一：房屋地基、屋面、外墙、地下室以及门窗防水工程的维修养护。

对策：

①采取预防为主的计划性维修保养和应急修缮养护相结合的原则，定期对房屋和公用设施屋面、外墙、地下室以及门窗防水工程的完好情况和防水性能等进行针对性的检查养护。针对性地制定养护措

施和计划，及时做好房屋和公用设施外墙、基础、屋面等维修养护工作。如夏季来临前及时做好天面、窗户和外墙等防水修补，消除墙面和金属漆面起泡、脱漆、开裂、窗户接缝不严等现象，保证房屋和公用设施经受台风暴雨的袭击。

②针对一些薄弱环节，制定专门措施，进行防护，如在台风来临前做好门窗关闭工作，地下室等做好排水防水工作。

③加强建筑物使用和装修的安全宣传，严把装修管理关，加强安全检查，杜绝违章装修。

④加强建筑物地基、地面和勒脚等饰面的维护工作，做好防损管理工作，及时修补损坏的饰面等。

(2) 管理重点之二：外墙不锈钢材料、铝型材料、金属构件的维护。

对策：

①加大检查力度，将建筑物的巡查、保养工作量化分解到人，实施质量专业控制；采用多重保障制度，日常维护、定期保养、日常巡查和定期巡查相结合，防患于未然。

②做好玻璃外墙、铝型材、金属部件材料贮备工作，尽量选用与原来一致的材料，确保外墙、金属部件外表饰面的零星修补与整体色泽和质量保持一致。

③做好外墙、金属部件漆面的清洁和防损工作，并采取预防性养护等措施，减少大修次数，降低维护成本。

2.2.4.2 房屋本体维修养护计划

1、维修养护计划表

序号	项目		时间间隔	次数	维修养护内容
1	楼地面		每季	一	1. 检查楼地面是否平整完好，有无空鼓和破裂。 2. 检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损，发现问题及时处理。 3. 更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。
			每年	一	1. 检查楼地面面结构功能的完好性。
2	楼地面		每季	一	1. 检查楼地面是否平整完好，有无空鼓和破裂。 2. 检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损，发现问题及时处理。 3. 更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。
			每年	一	1. 检查楼地面面结构功能的完好性。
3	公共通道、门厅等		每周	一	1. 检查地面有无起砂、空鼓、开裂、松脱；发现异常及时修复。 2. 公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落，发现异常随时处理。
			每半年	一	1. 检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 2. 补换损坏的地板。 3. 修复空鼓的地板。
			每年	一	1. 油漆扶手。
4	外墙 面	铝型材、	每周	一	1. 修补外墙饰面裂缝、脱落部分。 2. 更换破碎的玻璃外墙饰面，发现问题立刻处理。
		玻璃幕墙、	每半年	一	1. 结合外墙清洗作业，一并检查外墙面的使用状况。 2. 特别注意检查玻璃幕墙的玻璃是否有松动迹象。
		大理石	每年	一	1. 雨季时期对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。 2. 对于外墙面积大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防

					止渗漏面积扩大。
			备注		1. 台风暴雨天气及时发布信息，提醒用户关好、锁好门窗。 2. 大风、台风、暴雨过后及时进行巡查。 3. 外墙清洗选用适宜的清洁剂。 4. 更换外墙饰面应按原设计要求进行。 5. 建议每 25 年翻新外墙面一次。
5	吊顶	每周	一		1. 检查有无擦、划、刮、踏坏，发现损坏及时修补。
		每月	一		2. 加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作，发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。
6	门窗	每月	一		1. 检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽，发现总问题及时处理。 2. 门转轴或摩擦磨损部位加润滑油。 3. （塑）钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。
		每半年	一		1. 更换门窗的易磨损部件。

2、公用设施维修养护计划表

序号	项目	时间	次数	维修养护内容
1	路面路基	每周	一	1. 检查路面有无积水。 2. 检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。 3. 检查路基有无塌陷。 4. 发现异常及时处理或修复。
2	路灯及线路	每日	一	1. 检查灯具完好情况，即坏即修。
		每周	一	1. 检查玻璃灯罩有无破损。 2. 有无金属灯架松脱现象。 3. 灯口、灯栅有无损坏。
		每季	一	1. 检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。 2. 金属灯架有无锈蚀。 3. 发现异常即时处理或修复。

		每半年	一	1. 油漆灯具支架。 2. 检查路灯线路有无老化现象。 3. 油漆灯具线管一次。
3	停车场 (库)	每日	一	1. 检查路面有无积水。 2. 检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。 3. 检查车道灯有无损坏。 4. 检查行车指示标志是否正常。 5. 发现异常即时处理或修复。
		每月	一	1. 检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。 2. 限速牌、指示牌是否齐全、完整。 3. 检查挡车器是否正常。
4	沟渠池井	每周	一	1. 检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。 2. 检查雨水篦有无异常。
		每季	一	1. 检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。 2. 检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。 3. 检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。 4. 井盖及雨水篦刷漆。 5. 检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。
5	雕塑、建筑小品	每周	一	1. 全面清洁。 2. 检查有无破损，如有异常及时修复。 3. 检查有无乱刻乱划现象，发现问题及时处理。
6	公共标识 标牌等设施	每周	一	1. 保证标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。 2. 检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。
		每半年	一	1. 检查完好程度，加固。
7	管网	每日	一	1. 检查管线接头有无渗漏现象。 2. 检查管线固定支架的松紧情况。

		每周	一	1. 检查管道保温层有无损坏。 2. 管网支架完好。
		每半年	一	1. 管道刷漆。 2. 检查或更换管网。 3. 发现异常及时修复。

2.2.4.3 房屋防水工程的修缮与养护

1、玻璃墙面涂料防水工程的修缮与养护

随着使用年限的增加，玻璃墙面防水层在使用过程中，可能出现开裂、破损、起鼓和剥离等损坏，引起渗漏水。在日常维护工作中，我们注重对防水屋面的修缮与管理。

(1) 玻璃屋面防水工程的修缮

对于防水材料的裂缝、局部破损、起鼓和粘结不牢的缺陷的处理，可以铲除缺陷部位，重新涂上玻璃防水材料。

(2) 屋面防水工程的养护

①加强对屋面玻璃、防水伸缩缝、天窗、天沟、落水管和落水口的检查，发现异常及时维修。

②重视对屋面的清扫，保证屋面排水通畅。

③制定屋面日常保养制度，及时做好屋面维修工作。

2、墙体防水工程的修缮与养护

(1) 墙体防水工程的修缮

外墙体防水取决于外墙饰面和墙体结构的情况。因此，我们会注意检查外墙饰面的状况，对于损坏、空鼓、脱落的饰面板及时维修或更换；外墙砖砌体上的结构裂缝和变形裂缝，我们采用高弹性软体高分子防水材料嵌缝、密封、压力灌浆法修复；外墙门窗框与洞口侧壁嵌填不严引起渗漏，采用高分子防水密封材料嵌填的方法进行修缮；施工孔洞、预埋管线处渗漏，用墙体一般开裂的维修方法进行处理，

渗漏严重时，采用局部高压灌浆进行加固堵漏。

（2）墙体防水工程的养护

①定期检查。容易发生渗漏的部位，如墙面凹凸槽（线）、饰面板上部接头处、饰面块材、门窗与墙体的交接部位进行周期性检查。

②建立技术档案。对墙体的使用情况、损坏检查、维修等记录备查。

③合理施工。禁止随意在墙体上钉钉子、打洞等破坏墙体整体结构的行为。

④对于外墙体的防水工程，出现损坏，及时修复。

⑤定期清洗外墙饰面。

3、地下室防水工程的修缮与养护

（1）地下室防水工程的修缮

地下室渗漏，一般情况下，大多是水压较小的慢渗漏水，对于孔洞和裂缝渗漏，先找出渗漏源，采用直接堵漏法进行修补；对于水压较大的慢渗或快渗裂缝渗水采用下线堵漏法修补；对于水压较大的急流裂缝渗漏水采用下半圆铁片堵漏法进行堵漏；能有效消除渗漏水现象。

（2）做好地下室防水工程的养护工作。

（3）定期检查。主要是检查地下室的防水薄弱部位，如变形缝墙根部、管道穿墙部位、蓄水池等部位，发现异常及时修复。

（4）建立技术档案。

（5）正确、合理使用地下室，禁止随意穿、凿、拆，以免破坏防水层。

4、房屋装饰工程的修缮与养护

房屋装饰工程包括外装饰、内装饰、顶棚、楼地面装饰等。通过

对房屋装饰工程的维护，既可以保持房屋的美观，创造良好环境，又可以起到隔热、隔音、防潮以及减缓外界不良环境的侵蚀，延长房屋的有效使用期。

（1）定期检查，发现缺陷及时处理。

（2）重点检查板材饰面上部收头处，发现开裂及时修补，避免开裂扩大。

（3）及时处理因房屋其它部位渗漏或其它原因导致墙面潮湿或渗水等情况，防止抹灰层及涂料层受潮发霉变黑而损坏。

（4）检查窗台等突出部位的稳固情况，注意有无饰面块料的破损、脱落和开裂。同时搞好用户正确合理使用的宣传工作，不在块料饰面上钉钉子、随便打洞。确需打洞时，由专业人员操作，以免损坏饰面。严禁因硬物碰撞饰面，搬抬家具、重物可能碰撞饰面时，先对饰面进行保护。

（5）对各类釉面砖进行擦洗时，选用稀肥皂水或清水擦洗，禁止使用强酸、强碱，以免损坏灰缝和釉面。

（6）大理石板面有微细毛孔，它对有色液体具有强吸收性，一旦有色液体倒在大理石板上，液体将会通过大理石的微细毛孔渗入到大理石内层，使大理石变色，并且无法擦洗干净，因此，建议施工方先用环保防护剂进行处理，使有色液体无法进入大理石板内层，保证大理石面永不变色，光亮如新。

（7）定期进行清洗，保持饰面洁净。

（8）外墙饰面附近的铁质构件，要刷油漆防锈并定期检查漆面完好情况，以免锈水流到饰面上造成污染。

（9）定期检查吊顶内隐蔽的管线和空调、消防等设备是否有漏水现象，有无虫、蚁、鼠患，及时消除隐患，确保安全。注意保持良

好的通风条件，不要让吊顶长期受潮，特别注意检查木面板的防潮、防蚁及防火。

（10）加强正确、合理使用房屋设施的宣传工作，避免人为的不合理使用造成的墙面不美观和损坏。

（11）公用设施的维修和养护

①公共设施的维修和养护，主要以加强日常巡视检查，及时处理小的损坏和隐患为主。

②搞好房屋查勘工作。

③通过房屋查勘工作，可以全面地了解房屋建筑的完损状况，确定房屋的完损等级，并为制订房屋建筑的定期维护计划提供依据。因此，我们将对房屋进行定期查勘和季节性查勘工作，掌握第一手技术资料，及时处理发生的相关问题。

2.2.4.4 电梯运行维护

1、效果

（1）电梯由专业队伍维修保养，电梯维修、保养人员均持证上岗，电梯各种年审证件齐全。

（2）严密的安全运行和维修保养规章制度得到落实，各种维护保养、巡视检查记录统一归档管理，资料完整。

（3）电梯运行状态良好，安全设施齐全有效，轿厢及机房整洁，通风、照明及其他附属设施完好。

（4）出现运行故障后，维修人员在五分钟内到达现场抢修。

2、记录

（1）电梯系统巡视维护表。

（2）电梯系统维修保养表。

（3）维护明细

序号	项目	周期	标 准	说明
1	机房	1 个月	环境清洁、卫生状况良好。无杂物随意堆放。空调、通风设施完好。照明正常，门锁完好。灭火器在有效期内。	
2	主机	3 个月	运行状况良好。润滑油处于正常位置。	
3	控制柜	3 个月	设备、开关的标志要清晰。应设置有效的相序、断相及过载保护装置，且装置有效。	
4	限速器	6 个月	限速器安全开关有效。动作可靠正常。	
5	轿厢	每天	轿厢清洁。操纵盘各开关按钮功能正常。	由保洁员完成
6	轿厢门	1 个月 3 个月	安全触板动作正常。门导轨去锈、清洁、润滑。 内、外 门锁触点清洁，滑块磨损在许可的范围内，禁固良好。	
7	轿顶	1 个月 3 个月 6 个月	轿顶设备清洁、风扇清洁。 轿顶滑轮清洁、润滑。 安全开关正常。安全设施动作灵敏、可靠。 钢丝绳、钢片清洁、润滑。 曳引绳不应有死弯、扭曲、断股，严重断丝、磨损等缺陷。	
8	井道	1 个月 6 个月 1 年	导轨润滑、清洁。 井道照明装置良好。 安全钳楔块间隙两侧应均匀，动作灵活。 井道导轨压码、连接板、吊码，上下限和上下极限开关完好、有效。	
9	底坑	3 个月 6 个月	底坑设备及缓冲器清洁，必要时润滑。 轿底和底坑安全设备正常、可靠。	
10	年检	1 年	每年年检前对电梯的应检项目做全面检修和测试，达到年检要求。对年检中发现的整改项目，逐项整改，保证电梯运行安全。	

11	其它		根据各种型号电梯的使用维保手册，可对上述项目和标准进行调整和删除	
----	----	--	----------------------------------	--

2.2.4.5 消防控制系统运行维护

1、消防组织与安全责任

消防主管是消防安全责任人，对消防安全工作全面负责。消防安全管理人对公司的消防安全责任人负责，实施和组织落实消防安全管理工作。

本项目落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制。

责任区域应当根据情况确定消防安全管理第一责任人。消防安全管理第一责任人对责任区域的公共消防安全工作负全面管理责任。

消防安全责任人应当履行下列消防安全职责：

（1）贯彻执行消防法规，保障本公司及管理区域消防安全符合规定，掌握本项目的消防安全情况。

（2）确定逐级消防安全责任，批准实施消防安全制度和保障消防安全的操作规程。

（3）组织防火检查，督促落实火灾隐患整改，及时处理涉及消防安全的重大问题。

（4）组织制定符合本本公司及物业区域实际的灭火和应急疏散预案、并实施演练。

（5）拟定年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作。

（6）组织制定消防安全制度和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实。

（7）拟定消防安全工作的资金投入和组织保障方案。

（8）组织实施防火检查和火灾隐患整改工作。

（9）组织实施对物业区域的消防设施、灭火器材和消防安全标志维护保养、确保其完好有效、确保疏散通道和安全出口畅通。

（10）在员工中组织开展消防知识、技能的宣传教育和培训、组织灭火和应急疏散预案的实施和演练。

2、消防安全管理制度

消防安全规章制度主要包括以下内容：消防安全教育与培训，防火巡查与检查，安全疏散设施管理，消防器材设施管理，火灾隐患整改，易燃易爆危险物品和场所防火防爆，灭火和应急疏散预案演练，用电与用电安全管理，机电燃气设备检查和管理（包括防雷、防静电），警示标识管理，其他必要的消防安全内容。

3、消防安全检查

消防服务人员应当定期进行防火巡查，并确定巡查的人员、内容、部位和频次。巡查内容应包括：

- （1）用火用电有无违章情况。
- （2）消防设施、器材（灭火器、水带、扳手）是否在位、完整。
- （3）安全出口、消防通道是否畅通。
- （4）主要机电设备的安全情况。
- （5）用电用火有无违章情况。
- （6）消防通道畅通情况，室内外消防栓、消防水源充足情况。
- （7）安全疏散通道、安全出口情况。
- （8）消防安全设施消火栓、灭火器材等布局、配置的合理性及完好情况。
- （9）火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况。
- （10）消防安全重点部位的管理情况。

巡查人员应当及时纠正违章行为、妥善处理火灾危险、无法当场处理时、应立即报告、发现初期火灾应立即报警并及时补救。防火巡查应当填写巡查记录、巡查人员及其主管人员应当在巡查记录上签名。

4、建立消防管理档案

- (1) 物业项目消防设施、设备、器材的配置（图）情况。
- (2) 消防设施器材的管理、维护、保养情况。
- (3) 日常和定期的巡查检查记录。
- (4) 消防组织及消防安全制度。
- (5) 消防培训记录。
- (6) 消防演练记录。

5、火灾隐患整改

- (1) 对存在的火灾隐患，应当及时予以整改消除。
- (2) 不能当场改正的火灾隐患，应当及时将存在的火灾隐患向消防安全管理人或者消防安全责任人报告，提出整改方案。
- (3) 在火灾隐患未消除之前，责任人应落实防范措施，保障消防安全。不能确保消防安全，随时可能发生火灾或者一旦发生火灾将严重危及人身安全的，应当将危险部位停止使用整顿。
- (4) 火灾隐患整改完毕，应当将整改记录报送消防安全责任人或者消防安全管理人签字确认后存档备查。

6、消防安全宣传教育和培训

- (1) 通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育。
- (2) 新员工上岗前须进行消防知识安全教育，具体内容应该包括：
 - ①有关消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程。
 - ②消防科普知识。
 - ③本岗位的火灾危险性和防火措施。
 - ④有关消防设施的性能、灭火器材的使用办法。
 - ⑤报火警、扑救初期火灾以及疏散或自救逃生的知识和技能。

⑥火灾案例培训。

⑦建立消防演练制度，安保部每年负责组织不低于二次的实战消防演练。

7、电气及机电设备防火管理

（1）加强物业项目主要电气及机电设备的防火管理，例如：变压器、配电盘、配电箱、电动机等（特别是充油电器）及燃气转供站，须落实专人进行检查、维护、管理。具体的电气及机电设备防火管理由工程部负责。

8、火灾处理

（1）火灾发生后，第一发现人首先要向本区域第一消防管理人报警，对于火势明显可直接拨打“119”向公安消防站报警，报警后，消防管理人须派人到路口接应。报警的主要内容是：

①发生火灾的单位及地址

②起火物

③火势情况

④报警人姓名及所用电话

（2）火灾的发生后，在保障个人安全并在消防管理人的组织下，遵循“救人第一、集中兵力”，“先控制、后消灭”，“先重点、后一般”的原则实施疏散和扑救。

（3）在火灾周围组织现场安全警戒，维持人员交通秩序，防止人为破坏现场，防止爆炸伤人、中毒伤人、建筑构件物下坠伤人，保障撤除物资的安全。

（4）当公安消防指挥员到现场后，现场的指挥权移交消防指挥员，公司全员应当全力配合消防扑救工作，火灾过后，配合公安机关的火灾事故调查工作。

(5) 在发现火灾后，为了使公共利益、他人或本人的人身、财产权利免受正在发生的危险，可采取紧急避险，例如破窗门，使用业主的物品等，但必须具备下列条件：

火灾危险正在发生；公共利益、人身、财产面临现实危险；出于不得已而损害另一合法权益；具有避险意识；没有超过必要限度造成不应有的损害；

火灾自动报警系统日常维护检查记录

使用单位				
维护检查执行的规范名称及编号				
检查类别（日检、季检、年检）				
检查日期	检查项目	检查结论	处理结果	检查人员签字

火灾自动报警系统维保检测记录

用户名称：	设备名称：	套
电话：	设备地址：	
检测项目	检测情况	检测结果
消防控制室环境		
火灾报警控制状态及器清洁程度		
检查现场手报按钮状况		

检查现场模块状况		
检查现场电话插孔及固定情况		
检查现场广播系统情况		
手动按钮模拟火警	应测 8%	
	实测 %	
对探测器模拟火警	应测 8%	
	实测 %	
联动功能测试启动回答		
火灾报警主机主备电切换		
火灾报警主机打印功能		
火灾报警主机、故障报警功能		
防火分区情况		
测试消防电话通讯功能		
消防广播功能测试		
火灾自动报警手 / 自动切换		
备注：		

使用单位：

维护单位：

维护人员：

安全主管：

监督电话：

检查日期：

消防设施定期维修养护表

年 月 日

检测项目		检测内容	实测记录
消防供电配 电	消防配电	试验主、备电切换功能	
	储油设施	核对储油量	
火灾报警系 统	火灾报警探测器	试验报警功能	
	手动报警按钮	试验报警功能	
	报警装置	试验警报功能	
	报警控制器	试验火警报警功能、故障报警功能、	

		火警优先功能、打印机打印功能、火灾显示盘和 CRT 显示器的显示功能	
	联动控制设备	试验联动控制和显示功能	
消防供水	消防水池	核对储水量	
	消防水箱	核对储水量	
	稳（增）压泵及气压水罐	试验启泵、停泵时的压力工况	
	消防水泵	试验启泵和主、备泵切换功能	
消火栓	室内消火栓	试验屋顶消火栓出水及静压	
	室外消火栓	试验室外消火栓出水及静压	
	启泵按钮	试验远距离启泵功能	
自动喷水系统	报警阀组	试验末端放水阀放水及压力开关动作信号	
	水流指示器	核对反馈信号	
气体灭火系统	瓶组与储罐	核对灭火剂储存量	
	气体灭火控制设备	试验模拟自动启动	
机械加压送风系统	风机	试验联动启动风机	
	送风口	核对送风口风速	
机械排烟系统	风机	试验联动启动风机	
	排烟阀、电动排烟窗	试验联动启动排烟阀、电动排烟窗；核对排烟口风速	
应急照明		试验切断正常供电	
疏散指示标志		试验切断正常供电	
应急广播系统	扩音器	试验联动启动和强制切换功能	
	扬声器	测试音量	
消防专用电话		试验通话质量	
防火分隔	防火门	试验启闭功能	
	防火卷帘	试验手动、机械应急和自动控制功能	
	电动防火阀	试验联动关闭功能	

消防电梯	试验按钮迫降和联动控制功能	
灭火器	核对选型、压力和有效期	

消防设施设备年度检测报告

年 月 日

建筑名称			地址			
使用性质	层数		高度		面积	
使用管理单位名称						
建筑消防设施检验情况						
项目	检验结果		存在问题或故障处理情况			
消防供配电						
火灾报警系统						
消防供水						
消火栓						
自动喷水灭火系统						
气体灭火系统						
防排烟系统						
疏散指示标志						
应急照明						
应急广播系统						
消防专用电话						
防火分隔						
消防电梯						
灭火器						
检验人（签名）： 维护保养单位（盖章）			安全管理部门（签名）：			

- 注：1. 情况正常在“检验结果”栏中标注“正常”；
2. 发现问题或存在故障应在“实测记录”栏中填写，并及时处置；
- 暂不能处置要填《消防设施故障处理登记表》。

a)按生产厂家说明书的要求，用专用加烟（或加温）试验器对安装的所有探测器分期分批检查试验。至少全部检查试验一遍。

b)试验火灾事故广播设备的功能是否正常。在试验中不论扬声器当时处于何种工作状态（开或关），都应能紧急切换到火灾事故广播通道上，且音质清晰。

c)检查所有的接线端是否松动、破损和脱落。

2.2.4.6 弱电系统运行维护

1、维保服务情况

维保内容包含线路维护、监控系统、报警系统、门禁系统等设备的日常养护维修。维保服务内容如下：

（1）报警信号线路、视频信号线路、摄像机云台控制线路的检测、故障排除、隐患排查。

（2）所有接口、线路接口的焊点的检测、视频头的更换等。

（3）监控系统前端摄像机的镜头清理、设备除尘、位置调整、设备维修及更换、故障排除等。

（4）双鉴探测器的检测、探测位置调整、探测器的维修及更换、故障排除等。

（5）报警主机及其附属设备检测、除尘、防区调整、故障排除等。

（6）监控主机设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等。

（7）监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等。

2、维保内容

主要包括：

- (1) 监控室机房环境。
- (2) 设备运行环境。
- (3) 所有设备的安装位置、运行情况。
- (4) 线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。
- (5) 线路所有接口、所有视频头、接线柱线路接点是否牢固。
- (6) 软件使用情况、软件升级情况。
- (7) 系统数据备份情况。

在以上工作在实施过程中需要用户提供相应的系统布线图、防区点位分布图、监控点位分布图，以及相关人员的协助。

3、定期巡检服务

(1) 每二个季度进行一次设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行。同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施。

(2) 根据安防监控系统各部分设备的使用说明，每两个季度检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。

(3) 对容易老化的安防监控部件每个季度一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如视频头、射灯等。

(4) 对长时间工作的安防监控设备每两个季度定期维护一次，如监控主机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免监控主机工作不正常。

(5) 对安防监控系统设备的运行情况进行监控，分析运行情况，

及时发现并排除故障。

4、对门禁系统每天巡查，发现问题及时处理。

5、每周对报警系统及呼收系统进行检查，抽检率不少于 30%，有问题及时维修。

6、24 小时现场值守，发生报修 10 分钟到达现场，及时解决。

2.2.5 绿化养护和管理和环境卫生的维护

2.2.5.1 服务标准

1、合格绿化工程评价标准

- (1) 乔灌木长势良好，没有枯枝、黄叶、残叶现象。
- (2) 乔灌木种植位置适当，高低错落有致，外型美观，造型、修剪合理。
- (3) 乔灌木规格符合设计要求。
- (4) 枝叶无病虫害，无害虫。
- (5) 乔木保护措施得当，有护树架，无倒伏、摇动现象。
- (6) 无裸露土面，草坪及地被植物无杂草或杂草率小于 5 棵/平方米。
- (7) 施工场地无残留垃圾、余土。
- (8) 不合格苗木及枯死、生长不良苗木限在一周内补种整改完毕。

2、特级草坪服务标准

- (1) 每年绿期达 360 天。
- (2) 草坪平整，留茬高度控制在 25MM 以下。
- (3) 仅供观赏。

3、一级草坪服务标准

- (1) 绿期 340 天以上。
- (2) 草坪平整，留茬高 40MM 以下。
- (3) 供观赏及家庭休憩用。

4、二级草坪服务标准

- (1) 绿期 320 天以上。
- (2) 草坪平整或坡度平缓。

- (3) 留茬 60MM 以下。
- (4) 供公共休憩及轻度践踏。

5、三级草坪服务标准

- (1) 绿期 300 天以上。
- (2) 留茬 100MM 以下。
- (3) 用于公共休憩、覆盖荒地、斜坡保护等。

6、四级草坪服务标准

- (1) 绿期不限。
- (2) 留茬高度要求不严。
- (3) 用于荒山覆盖、斜坡保护等。

7、剪草服务标准

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

8、杂草防除服务标准

- (1) 三级以上草坪没有明显高于 15cm 的杂草，12cm 的杂草不得超过 5 棵/m²。
- (2) 整块草坪没有明显的阔叶杂草。
- (3) 整块草地没有已经开花的杂草。

9、乔灌木养护服务标准

- (1) 乔木生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶，灌木株形整齐、造型植物轮廓清晰。

- (2) 修剪面平直整齐，棱角分明。
- (3) 没有长 20cm 以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。
- (4) 正确施肥、喷药，无明显病虫害。
- (5) 乔木基部无 30cm 高以上萌蘖枝，无过长杂草、杂物。
- (6) 灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。
- (7) 乔木修剪截口与枝位平齐，直径 5cm 以上的截口要封蜡。

10、时花养护服务标准

- (1) 无残花、黄叶，无高出花面的竹签、杂草等。
- (2) 花盆摆放整齐，盆内无杂物，最外一圈面对客人的盆边整洁美观。
- (3) 整个花坛待换花不超过 1/2。
- (4) 地栽时花生长良好，无杂草，无秃斑，边界分明，边界草不蔓入时花境内。
- (5) 无明显病虫害，大叶时花叶面无虫口。
- (6) 无缺水干旱现象，植株生长良好。

11、绿篱养护服务标准

- (1) 造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。
- (2) 墙状修剪绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐。
- (3) 每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5cm。
- (4) 片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口。
- (5) 绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。
- (6) 生长不良或遭受病虫害而严重变形的植株应及时用大小相

当的同类植株予以更换。

12、室内观叶植物管理服务标准

- (1) 植株丰满健壮，叶面干净光亮。
- (2) 无明显病斑、虫口，植株上无明显虫害。
- (3) 无枯黄叶。
- (4) 盆面无杂物，花缸、花槽底无积水杂物。
- (5) 植物无缺水干旱现象。

13、病虫害防治服务标准

- (1) 全年中无严重的病虫害发生。
- (2) 全年中一般病虫害不超过三次。
- (3) 全年中轻微病虫害不超过五次。

14、绿化景区布置服务标准

- (1) 植物材料形态优美，生长健康，与景点格调和谐，且具有观赏性。
- (2) 品种间搭配合理，有层次，具有韵律感。
- (3) 整体效果突出，符合时令要求。
- (4) 植物取材与周围环境美工设计配合得当。
- (5) 注意细节自然及环境卫生达标。

2.2.5.2 绿化养护人员职责

1、绿化主管岗位职责

- (1) 负责绿化工作现场管理，对绿化工作进行全面检查和指导，并做好相关记录，发现问题及时采取措施。
- (2) 负责绿化工作现场管理，对绿化工作进行全面检查和指导，并做好相关记录，发现问题及时采取措施。
- (3) 积极配合公司组织员工培训、制定培训计划并落实、做好

项目人才梯队建设。

(4) 负责同采购方的工作协调和沟通，向采购方按时提交月度工作计划、月专项计划等。

(5) 合理制定工作计划，并负责监督执行、实施及总结。

(6) 负责项目物料的计划、申购、使用和控制管理。

(7) 做好项目病虫害的检测、发现问题应及时上报并处理。

(8) 增强安全意识，做好员工安全防范工作，杜绝问题苗头产生。

2、绿化领班岗位职责

(1) 对主管负责，协助主管落实项目的养护月计划、周计划。

(2) 认真管理各负责内的养护工人，安排员工日常工作，严格执行公司养护工的规章制度。

(3) 积极学习专业技术知识，主动参加各项培训。

(4) 正确熟练掌握园林养护机械的操作方法、保养方法和安全使用规程。

(5) 每日至少巡视一次区域绿化生长情况，发现问题及时向主管报告；如病虫害、偷盗、人为损坏等现象。

(6) 爱护公司财产，负责绿化专用设备、工具、用品的领用、发放、使用、保管和记录。

3、绿化技工岗位职责

(1) 对领班负责，服从分配，听从指挥，遵守公司规章制度。

(2) 掌握绿化机械设备的使用和工具的日常保养方法。

(3) 熟悉本区域花木的名称、种植季节、生长特点和培植管理。

(4) 发现绿化养护方面的问题及时向领班汇报、如病虫害，绿化及设施遭受破坏等。

(5) 学习科学养护方法、提高园艺栽培技巧和造型修剪技艺，不断提高业务素质。

(6) 负责日常技术性养护工作，包括修剪、打药、施肥等。

(7) 按时按量完成当日养护工作，无怠慢与延误等行为。

(8) 礼貌服务，保持良好的仪容仪表。

(9) 积极学习专业技术知识，主动参加各项培训。

(10) 完成上级交办的其它工作。

4、绿化普工岗位职责

(1) 对领班负责，服从分配，听从指挥，遵守公司各种规章制度。

(2) 熟悉本区域花木的名称、种植季节、生长特点和培植管理。

(3) 对遭受意外损坏或生长弱的苗木要及时修补、扶植、更新。

(4) 做好绿地日常保洁工作，每天要及时清运修剪后的废草、树枝等杂物，确保整洁美观、无杂草杂物。

(5) 负责各类植物的浇水、施肥、松土生长的养护工作。

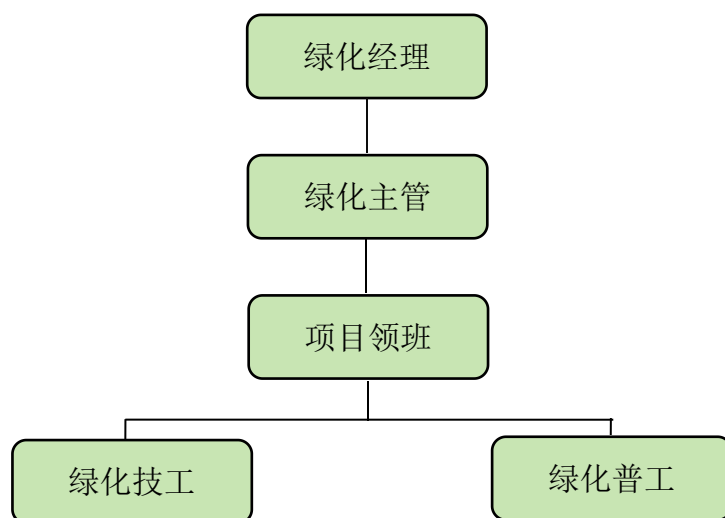
(6) 礼貌服务，保持良好的仪容仪表。

(7) 积极学习专业技术知识，主动参加各项培训，提升自己工作技能。

(8) 完成上级交办的其它工作

2.2.5.3 绿化养护具体管理方案

（一）绿化部组织架构图



（二）绿化养护标准规程

一、草坪养护管理

工具配置：

拔草楸、垃圾袋、坐骑式剪划车、轮推式剪草机、锄头、喷灌设施（水车和软胶管）、杀虫车、喷雾器、竹耙等。

管理措施：

按二级草坪进行养护，绿期 320 天以上，草坪平整留茬 60mm 以下，供公共休憩及轻度践踏。

（1）除杂草

根据草地品种、生长情况、气候状况等因素，一般生长季节每月除杂草 2 次，非生长季节每月除杂草 1 次，杂草要求连根系清除。

（2）修剪

①剪草频度：草生长季每 20 天剪一次，秋冬季每月剪一次。

②在每次剪草前应先测定草坪草的大概高度，并根据所选用的机器调整力度盘高度，一般特级至二级的草要遵循 1/3 原则（即每次剪草剪去长度不超过草高的 1/3）。台湾草控制在 5—6cm 左右、夏威夷草控制在 4—6cm 左右。

③剪割后整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口平齐；障碍物处及树头边缘用割灌机式手剪补剪，无明显漏剪痕迹；四周不规则草边及转弯位无明显交错痕迹；现场清理干净，无遗漏草屑、杂物。同一块草坪应在同一天内剪完，以防生长不均。

（3）填坑洼，平整草地

对因维修工程等各种原因遭受破坏的草坪，及时进行平整，填坑洼，对面积不大的坑洼草坪，铺泥炭和沙填平，以保持草地平坦。对面积较大的坑洼，安排一个平整计划，务必确保草地生长良好，达到较好的审美效果。

（4）草坪灌溉

不同土壤类型所需要的喷灌强度不同，根据草坪所处土壤条件进行浇水，各种土壤所需要的喷灌强度见下表：

各类土壤允许喷溉强度 (mm/h)

土壤类别	砂土	壤砂土	砂壤土	壤土	黏土
允许喷溉强度	20	15	12	10	8

$P_{强}=Q/A$ ，其中 Q 为单喷头的流量，A 为单喷头的有效湿润面积。根据草坪的使用性质进行浇水，春夏季一般没雨天气 1--2 天浇一次。冬秋季一般 3—4 天一次。

（5）施肥

施肥保养以追肥形式施放，可以结合淋水撒肥，一般每个月撒肥一次(肥料以复合肥、尿素为主)以保持良好的长势，不同的季节根据

草地生长情况安排施肥,如快绿美及尿素只在重大节庆日、检查日才用于追绿,其他时间严格控制使用。

(6) 杂草防治

以预防为主,结合草坪的实际情况,定期作好喷药防治处理工作。所用的农药要是低危害的,对环境没有构成危害的,例如:地散磷或环草隆等低危害且高效率的除草剂。

杂草防除质量标准:草坪没有明显高于 15cm 的杂草,12cm 的杂草不得超过 5 棵/m²;整块草坪没有明显的阔叶杂草;整块草地没有已经开花的杂草。

(7) 病虫害防治

①草坪病虫害应以防为主,每半个月喷一次广谱性杀虫药及杀菌药,对于突发性的病虫害的草坪都应及时针对性地选用农药加以喷杀,以防蔓延。

②对于由于病虫害而导致的严重退化的草坪应及时给予更换。

③白蚁的防治:

白蚁的生物学的基本特征是,它是土木两栖性白蚁,不建大型巢,严重危害处就是其栖息的地方,蚁巢无主副巢之分,巢内无定型“王室”,原始蚁后虽然腹部膨大,但仍能爬行,补充型蚁王、蚁后数量众多,一般有数十只之多,曾在一根地搁栅中发现一百多只短翅补充型蚁后,无翅型也有发现,但数量很少。白蚁的同一群体可分若干小群活动,各小群互有个体往来,故有白蚁不散之说。这是人们利用能传染的药剂消灭它的有利条件。白蚁每年要进行婚飞,即分群,其分群季节是其活动最频繁时期,一般在二月下旬至五月中旬的上午九时到下午三时出飞。具体分飞时间受当地气温、气压的影响,一般在气温 18℃ 以上,气压在 750 毫米左右进行。在其分群时是使用药剂消

灭它的效果最佳时期。同时白蚁具有相互接触吮舔习性，即白蚁在爬行时如遇到同一群体的个体便相互用口器或触角交接，借以传递信息。如白蚁身上沾有杂质或异物时，就彼此吮舔。利用这个习性，只要我们将灭蚁粉剂喷在部份白蚁身上，就能使其互相传染中毒，造成全巢覆灭。

④小黄家蚁和大头兵蚁

A. 物理防治：

a) 湿布揩除：若发现有一列或多列蚂蚁活动，可用湿布揩去，并放入装有洗衣粉水的盆中将其淹死。

b) 洗衣粉水沟阻隔：由于蚂蚁一进入洗衣粉水便会被淹死，所以此法可用以保护一定的区域。

c) 水淹：即用浇水的方法淹掉蚂蚁巢，比较适合在花盆中营巢的蚂蚁。

B. 化学防治：

a) 粉尘：通常采用硅酸（二氧化硅）粉等吸入性粉尘使蚂蚁体内缺水而死亡。

b) 硅酸粉虫菊酯粉混合物：此种方法是上法的改良，可以缩短杀灭的时间，但应避免自己吸入粉尘或将粉尘吸入室中；化学药剂喷雾在蚁巢口周围及蚁路上喷洒化学药剂可直接触杀害蚁：此法易造成环境污染和抗性。现多用药剂如下：90%以上敌百虫原液 500—1000 倍液喷雾；50%敌敌畏乳油或 80%敌敌畏乳油 1000—1500 倍液、2000—3000 倍液喷雾；0.1%除虫菊酯煤油溶剂喷雾等。

这些方法有较好的效果，见效迅速，但不彻底，不易根绝，且易造成环境污染和抗性。

c) 毒饵：毒饵即是由化学药剂与蚂蚁喜食的食物诱饵混合而成。

根据蚂蚁的交捕行为,一只工蚁取食毒饵后,只要其短时间内不死亡,就可将毒饵带入蚁巢,引起其它个体死亡,死亡时间一般在七天之内,但蚂蚁蛹不进食,因此可能存活,使除蚁不彻底。

d)保幼激素类似物毒饵:即在饵料内配以保幼激素类似物,如抑太保(Chlorfluazuron)、甲氧保幼激素(Methoprene)等,激素浓度一般为饵重的0.6%至1.5%。目前正研制向保幼激素类似物中加入增效剂,使此法更趋完善。

(8) 打孔与疏草

视草坪生长密度每年疏草打孔,或给予局部培沙。

检查项目:

- ①草地完好率即覆盖率99%以上,严整无裸露及无坑洼。
- ②杂草率低于3%。
- ③草坪长势旺盛,四季常绿。
- ④草坪高度:台湾草和夏威夷均不超过8cm,且整齐美观。
- ⑤草地无杂物、垃圾树叶。

注意事项:

草地无坑洼积水,无裸露地,一般情况雨天不能修剪。

二、绿篱养护管理

工具配置:

锄头、枝剪、绿篱剪、绿篱机、喷溉设施、水管、线、竹支等。

管理措施:

1、除杂草和修边

对未郁闭的绿篱每月松土除杂草1次,已郁闭绿篱发现寄生藤必须马上清除,并入袋销毁,养护面松土除杂草1次,为防止杂草长入,每季度修边1次,修边宽度30cm。根据景观要求,保持设计要求的品

种特性和线条流畅,进行强修剪和轻修剪,修边保证绿篱整齐,有一定的形状,给人一种美观感觉。

强修剪一般于植物萌动前进行,一定范围内统一高度,形状。

轻修剪保持新梢在 10cm 以内。

2、施肥

每月追复合肥 1 次,结合雨天进行,每年根据长势和覆盖率情况适当施基肥 1—2 次,基肥 $0.5—1\text{kg}/\text{m}^2$,复合肥 $0.1—0.15\text{kg}/\text{m}^2$,施肥方法以撒施为主。

3、补植和灌溉

对各种工程维修,人为破坏等原因造成的缺株出现绿篱断层,须及时补植,尽量用盆苗以尽快封行.绿篱一般 2—3 天浇水 1 次,补植后一个星期内每天浇水 1 次,施肥和补植需加强浇水。

检查项目:

长势:生长良好。

完好率:无断层,缺株。

造型:保持线条的流畅,平整,棱角分明,有艺术美感。

无杂草、寄生藤、绿篱内无垃圾和枯枝落叶堆积。

注意事项:

修理后及时清理现场。

三、乔木和灌木养护管理

工具配置:

高空修剪车、锄头、草剪、高枝剪、木梯、扩树桩、扩树板、绑带、钳子、锯子、油锯等。

管理措施:

1、乔木修剪

①棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达 1/3 时应剪除,局部枯黄时按树叶形状进行修边,其叶壳在底部开裂达 1/3 以上时应剥除,修剪时应严格保护主干顶芽不受损伤。

②对由于受意外伤害折断而枯黄的枝叶应及时修剪。

③每年三月至四月对乔木进行修剪,剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等,并对树冠适当整形保持形状.造型树木每两个月修剪一次外形,以保持形状。

④修剪整形应达到均衡树势、完整树冠和促进生长的要求。

⑤开花乔木应在花后进行,乔木整形要与周围环境协调,保持树冠完整,按树种冠形修枝整形,去弱留强,去强助弱适当疏冠通风,保持无枯枝,以增强园林美化效果。

2、灌木修剪

①所有灌木应在秋季进行一次枯枝、弱枝、徒长枝清剪及株型修剪工作。

②非观花的造型灌木生长季应每 30 天进行一次修剪以保持树冠丰满、树型美观。

③每天巡查中应及时清剪因折断而枯黄的枝叶。

④对于散尾葵、棕竹等棕榈科灌木应及时将枯黄的叶边清修。

⑤观花灌木应在花期过后进行较重的修剪,尽量避免在开花前修剪。

3、乔灌木施肥

①乔木应每年施肥一次,一般在发芽,开花,结果前后施肥,采用穴施或环施法,有机肥或无机肥均可,常用的有机肥有粪渣,木糠,花生麸等;常用的无机肥有尿素、硫酸铵、颗粒肥、磷酸二氢钾,无机肥作追肥用,追肥在发芽后落叶前进行。

②观赏用的灌木每年冬季应施一次有机肥,每年 5-6 月应追肥一次复合肥,入冬前应施一次钾肥。

③区域内乔灌木不应该长期单纯施用尿素等高氮肥速效肥。

④使用化肥要根据含氮量和树木大小适量合理使用,一般浓度为 0.2%-0.5%。

⑤沟施或喷施:沟施为在树冠边缘淌水线开沟,半圆形沟,深度 40cm,宽度 30-40 cm;水喷施为把肥料溶于水,淋根部或喷叶面。

4、病虫害防治

①灌木每月应喷一次广谱杀虫剂和杀菌剂;禁用高毒或强刺激性的农药。

②对突发性病虫害应及时针对性地喷杀农药。

③对园艺害虫应交替使用几种药物喷杀,避免病虫产生抗药性。

④喷药时应注意喷植物的叶背面及根茎部位。

5、补植、防风、松土、整理养护穴

对工程维修,病虫害,大风等造成树木死亡,应及时清走,补回与原树种规格基本一致的植株,并加强管理;每年台风前(7-8 月份)加固护构桩或支架,台风后立即扶树,清理断枝,落叶;新植乔木(1-3 年)及棕榈科植物保留临水窝,每年进行 1-2 次松土,培土,3 年以上乔木根已扎深可不保留淋水窝。

6、乔灌木养护应达到的质量标准

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

②没有长 20cm 以上枯枝黄叶,折断枝、修剪残留枝。

③正确施肥、喷药,无明显病虫害,乔木基部无 20cm 以上萌蘖枝,无过长杂草。

④灌木脚部整齐保洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。

⑤乔木修剪截口与枝位平齐，直径 5cm 以上的截口要封蜡。

⑥若因养护不当或自然因素造成乔灌木的死亡，应及时补种。

7、检查项目

①乔木长势:生长旺盛,下缘线整齐,修剪适度,树形美观,景观效果好。

②保存率:100%无缺株,缺穴。

③养护设施:护树桩(板),绑带是否整齐,完整。

8、乔灌木养护注意事项

①不得擅自改变原植株造型；不得擅自截剪直径 5cm 以上枝条。

②乔灌木修剪、施肥、喷药等养护工作应及时登记。

③乔木修剪应两个人以上配合，用人字梯及高枝剪、高枝锯进行，不提倡爬树修剪。

④乔灌木喷药应注意风向，注意保护员工及周围人员安全。

⑤山体斜坡上的乔灌木养护操作应注意安全，戴好有关安全设备。

四、病虫害的防治措施

工具配置：

普通喷雾器、自动喷雾器、量筒、器皿、车辆等。

防治措施：

1、以预防为主,主要措施为减少病虫害来源（注意运输、消毒、轮栽、滋生、蔓延、卫生等）；选用抗性品种；选择好化学药剂防治。定期作好喷药防治工作,病害以百菌清、灭病威、托布泽等为主;虫害可用敌敌畏、氧化乐果等,例如对于治疗白蚁等蚁类相当有效。

2、经常观察绿地植物,病虫害情况,一旦发现立即跟踪防治,喷药时需先诊断病虫害种类和危害程度,然后对症下药,进行跟踪观察。

3、对于灌木、草地一般用普通喷雾器,对于乔木和垂直绿化用自动喷雾器。

4、喷药如果不明显,应立即跟换不同的药剂,直至得到全面控制。

使用农药操作规程及注意事项:

①事先准备好相关喷药工具,检查其完好性。

②操作人员必穿长衣裤、戴手套、口罩,详细阅读标签说明。

③做到清楚农药的防治对象,清楚病虫害情况、农药使用剂量和农药稀释倍数。

④喷药时,要注意周边的人、畜、物和环境的安全,操作人中应站在上风口,喷药完毕,要洗净手、脸和喷药工具,将农药交回仓库安全保管。以防意外事故。

⑤使用农药的浓度要准确,两种以上药剂配合时,用量要准确,避免降低药效产生药害。

⑥喷洒农药时要均匀,以防多药处产生药害,少药处病虫未除。

⑦喷洒农药的浓度要考虑植物的生育期,一般在落叶或生长旺盛时期,浓度可高,发芽期和幼苗浓度要低,花卉开花时一般不使用喷洒农药。大风雨天、重大节假日不喷药。

⑧喷除草剂时应压低枪口,以防药雾飘到周围植物上,喷完后要彻底清洗工具。

⑨在使用农药时必须有技术员在场配药和技术指导。

⑩区域内不得使用剧毒、残效期长、强刺激气味的农药。

⑪喷洒农药过程中使用的喷雾器,可能会有较大的药雾(像烟雾一样);喷洒后有严重的农药味,由于在区域实施喷洒,所以在遇到喷洒农药时,业主尽量绕开农药喷洒工作区,以防吸入喷洒的农药气体。

⑫消杀期间，全体业主务必关好门窗，以免发生意外事故。

⑬请区域作业人员在喷药后的设置警示标语，几天之内不要接近喷药的绿植、花卉等，禁止触碰采摘花卉及树木。

五、植物病虫害防治要求

①目的：经济、安全、有效的原则；

②方针：以预防为主、防治结合；

③方法：正确选药（根据病虫害情况选择合适的药剂，做到对症下药）。

适时用药（掌握病虫害发生发展规律进行预防、早防治、考虑气候条件）。

适量用药（注意药的规格、有效含量，根据标准来用药，即安全又省药）。

交互用药（以免病虫长期用同一种药产生抗药性，要常换不同的类型）。

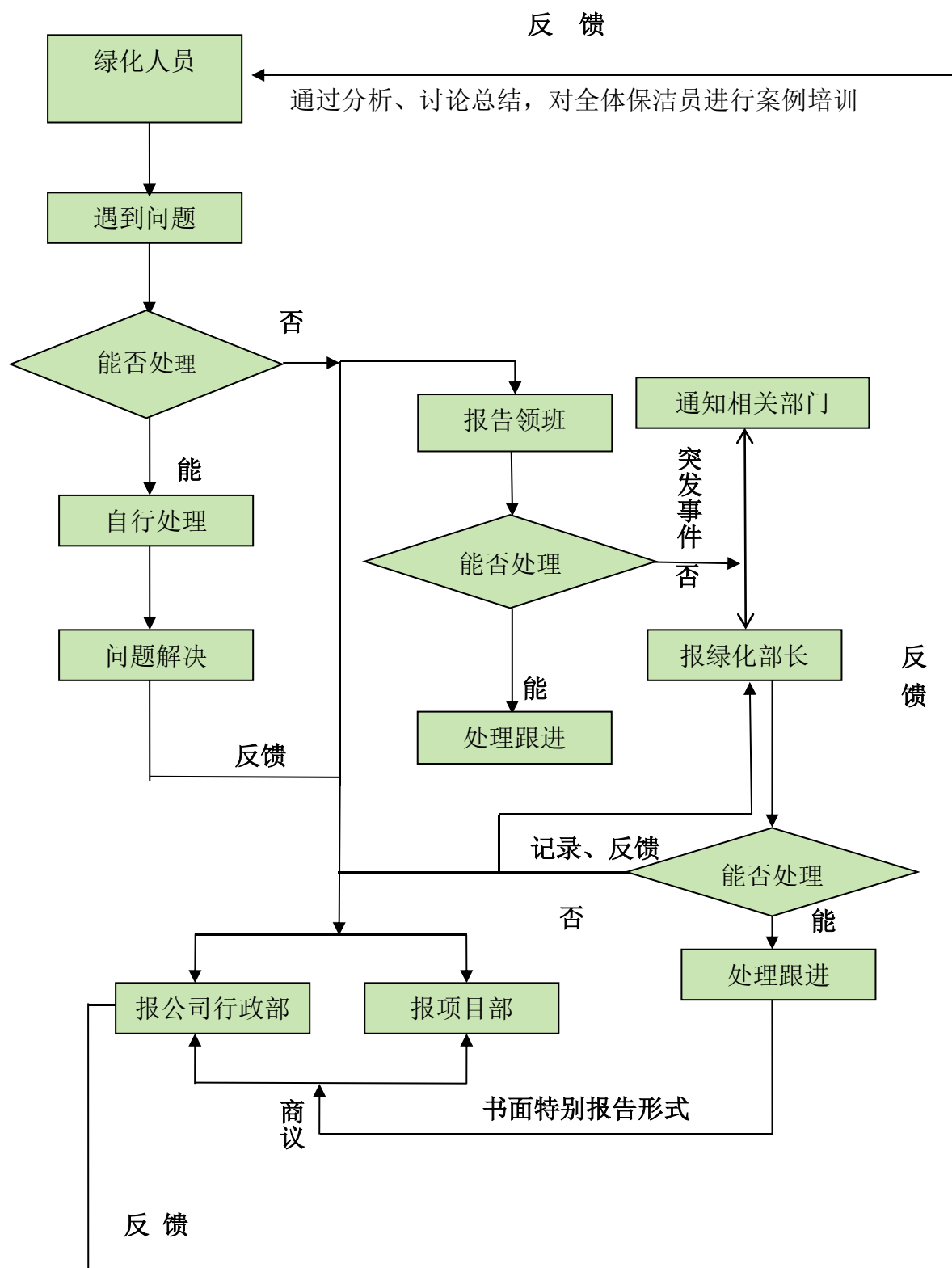
a、全年中无严重病虫害发生，即：相同或类似品种在同一时间内受到同一种病虫害，造成花木大面积光叶或死亡的病虫害。

b、全年中一般病虫害不超过三次，即：可发现明显病虫害症状，花木受损面积不大，在一月内即可恢复长势的病虫害。

c、全年中轻微病虫害不超过五次，即：有轻微的病害症状，但通过喷药后能在 10 天内恢复的病虫害。

d、做好防治记录，喷药后定期观察效果，对出现药害或无效的要归结原因并采取相应补救措施，同时做好记录。

（四）绿化工作流程图



2.2.5.4 绿化养护服务承诺

为确保本养护工程,达到既定目标,我司将采取以下措施保证工程质量目标的实现,具体如下:

严格按照《城市绿化养护质量标准》及《园林考核技术标准及评分办法》进行养护,确保各种质量活动始终在监控下进行。健全各种管理制度,在科学的管理之下精心施工,根据现行的管理制度,结合本养护工程特点,拟在本工程履行如下管理制度:

1、技术责任制和技术交流制度

对绿化养护技术指导设立专人负责,对各养护小组的工作进行技术指导,并定期组织技术交流,不断总结,以达到绿化养护技术的不断提高。

2、养护计划表制度

①由总负责人列出养护计划表给养护作业小组,书面明确当月生产任务和完成任务的时间,应达到的质量标准。

②作业队组按任务单要求完成任务后,总负责人每月检查任务完成的情况,检查其质量是否符合规定,材料耗用是否符合定额要求。

③组织严密完善的职能管理机构,依据分工负责,相互协调的管理原则,层层落实职能,责任,风险和利益,保证在整个养护工程作业生产中质量保证体系的正常运作。定期组织各保养小组负责人进行学习和交流,切实了解和掌握养护工程的要求和作业的技术标准,响应业主的需要和要求,如有不清楚或是不明确之处,及时向业主或主管部门提出书面报告。

④根据该养护工程的要求和特点,组织专业技术人员编写具体实施的绿化养护及管理方法,严格编制执行计划,确定并落实配备适用的机械设备,作业过程控制手段,检验设备,辅助装置,资源(包括人力)

以达到规定的质量。

⑤通过严把工程检验关,保证区域的每一棵树,每块绿地质量在作业的过程中已受到控制。保证三级验收制度效能,及时组织质检和作业人员及有关技术人员对保养范围进行自检,并按检验内容分类和有关规程规范进行检验,记录,对于出现的问题,及时组织有关人员进行研究分析,制订纠正的措施,并及时通知区域或主管部门,必须经区域或主管部门现场检查认可。

⑥合理的养护工作计划安排也是保证养护质量的必要手段之一。我们将对养护工作进度进行合理的计划和实施,通过网络计划,范围控制,作业期中间排序法等现代管理方法,将养护作业进度控制在最合理,最便于质量控制的节奏上,确保优质,高效,低成本的实现。

⑦根据工程验收和我司质量体系对养护工程资料和养护管理控制资料的要求,做好各类资料的收集,保存,归档等工作。对图,表,记录,原始凭证,施工文件,往来信函等,在内容,签认,格式等方面进行有效的管理和控制,保证文件和资料控制对保障养护工程质量的有效性和可追溯性,确保工程结算资料的准确性,及时性和完整性。

3、年养护管理月历表

园林植物养护管理月历

月份	气候特点	园林绿地养护内容
1 月份 (小寒 至大 寒)	平均气温 1.9℃ 至 13.3℃, 平均降雨量 31.8mm—36.9mm。	1. 打穴, 整理地形, 为下月进行种植做准备; 2. 对树木进行常规性修剪, 剪除病虫害、伤残枝, 挖掘枯死树; 清除杂草和枯萎的乔灌木; 3. 进行积肥、堆肥, 深施基肥; 4. 对耐寒性较差的树种采取适当的防寒措施; 5. 防治病虫害, 消灭越冬虫卵。

2 月份 (立春 至雨 水)	平 均 气 温 3.8℃ 至 14.6℃，平均降雨量 53mm—80.7mm。	1. 个别树木开始萌芽抽叶，开始绿化种植、补植； 2. 继续进行积肥堆肥； 3. 对抽梢的树木施追肥、施花前肥并进行冬耕、松土； 4. 对抗冻性高的树种撤防寒设施，防治越冬害虫。
3 月份 (惊蛰 至春 分)	平 均 气 温 8.3℃ 至 18.0℃，平均降雨量 73.6mm—80.7mm。	1. 做好植树工作，是绿化种植、补植、移植的主要季节，对新植树木立支撑柱； 2. 对树木进行造型、或继续整形，对树冠过密的树木疏枝，清除树下杂物、废土等； 3. 施追肥、除杂草、松土及浇灌； 4. 进行病虫害防治。
4 月份 (清明 至谷 雨)	平 均 气 温 14.7℃ 至 22.1℃，平均降雨量 98.3mm—175mm。	1. 继续进行绿化种植、补植、改植； 2. 修剪绿篱、疏除过密枝、剪去枯死枝和残花； 3. 继续对新植的树木立支柱、淋水养护； 4. 除草、松土、施肥及病虫害防治。
5 月份 (立夏 至小 满)	平 均 气 温 20℃ 至 25.6℃，平均降雨量 97.3mm—293.8mm。	1. 对春季开花的乔、灌及绿篱进行修剪，并施氮肥和进行中耕除草； 2. 继续绿化施工种植及灌水抗旱； 3. 加强除草、松土、施肥工作； 4. 进行病虫害防治。
6 月份 (芒种 至夏 至)	平 均 气 温 24.5℃ 至 27.4℃，平均降雨量 145.2mm—287.8mm。	1. 加强行道树的修剪，解决树木与架空线路及建筑物间的矛盾，对过密树冠进行疏枝、对花后树木、灌木进行修剪及植物整形； 2. 做好防风暴工作，及时处理危险树木，做好抗旱、排涝工作，确保树木花草成活率保存率； 3. 对新植树木加强水份管理，进行中耕、除草、施肥，保证树木迅速生长； 4. 防治病虫害。

7 月份 (小暑 至大 暑)	平均气温 28.1℃ 至 28.4℃, 平均降雨量 181.7mm—212.7mm。	1. 本月暴风雨多, 暴风雨过后及时处理倒伏树木, 排出积水; 2. 对行道树、易被风折的枝条, 绿篱等进行整形修剪; 3. 继续绿化种植, 移植或绿化改造; 4. 中耕、除草、松土, 尤其加强花后树木的施肥; 5. 进行病虫害防治。
8 月份 (立秋 至处 暑)	平均气温 22.9℃ 至 27℃, 平均降雨量 101.3mm—189.3mm。	1. 继续绿化种植, 移植或绿化改造; 2. 暴风雨过后及时处理倒伏树木, 排出积水; 3. 对乔、灌、绿篱、花后树木进行整形修剪; 4. 新植树木的抗旱、绿植施肥、除草、中耕、松土; 5. 进行病虫害防治。
9 月份 (白露 至秋 分)	平均气温 22.9℃ 至 27℃, 平均降雨量 101.3mm—189.3mm。	1. 准备迎国庆, 加强中耕、除草、松土、与施肥; 2. 继续抓好防台风、防暴雨工作, 及时扶正吹斜的树木; 3. 对绿篱等整形和树形维护, 进行带土球树木的种植; 4. 进行病虫害防治, 特别是蛀干害虫。
10 月份 (寒露 至霜 降)	平均气温 16.9℃ 至 23.7℃, 平均降雨量 44mm—69.2mm。	1. 继续进行带土球树木的种植; 2. 加强树木的灌水; 3. 清理部份一年生花卉, 并进行松土除草; 4. 进行病虫害防治。
11 月份 (立冬 至小 雪)	平均气温 10.7℃ 至 19.4℃, 平均降雨量 37mm—53.1mm。	1. 大多数常绿树、带土球或容器苗的绿化施工栽植; 2. 加强灌水, 减轻旱情, 深翻土壤, 施基肥, 改善土壤结构; 3. 进行冬季修剪, 对不耐寒的树木进行防寒; 4. 大量收集枯枝落叶堆集沤制积肥; 5. 进行病虫害防治, 消灭越冬虫卵。

12 月份 (大雪 至冬 至)	平均气温 4.6℃ 至 15.2℃, 平均降雨量 30.2mm—24.7mm。	1. 加强淋水、改善树木生长环境的缺水状况; 2. 继续堆肥、积肥、深翻土壤, 深施基肥; 3. 继续进行树木的冬剪; 4. 继续对不耐寒树木进行防寒工作; 5. 防治病虫害, 杀灭越冬害虫。
--------------------------	---	--

2.2.5.5 环境卫生的维护

► 楼层公共区域保洁

(1) 备用工具、材料:

扫把、垃圾铲、胶桶、地拖、刀片、胶袋、干、湿布、保洁剂。

(2) 工作程序:

①用扫把彻底清扫楼层各通道地面, 清倒不锈钢垃圾桶。

②用干净湿布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓柜。

③用湿无绒布擦抹不锈钢梯门、不锈钢制和指示牌, 然后用干布抹净。

④用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍和后楼梯。

⑤每天定时清理垃圾到垃圾房, 清洗垃圾容器。

⑥抛光、打蜡保洁保养工作按《蜡面抛光保养工作程序》、《白云石地面打蜡工作程序》进行。

(3) 标准:

①地面、壁面石材、干净无污渍、有光泽。

②电梯门、防火门、指示牌、消防栓柜门无污渍、无明显积尘。

③天花板、灯罩、风口目视无灰尘、蜘蛛网。

④卫生间无异味, 洁具无污垢、地面无污渍、积水。

(4) 注意事项:

①仪表整洁、精神饱满、举止大方得体。

②使用的保洁用具要勤洗消毒, 保持洁净。

③打蜡、抛光和其它保洁安排时夜班进行。

➤ 道路地面的保洁

(1) 备用工具、材料：

胶水管、扫把、胶刷、抹布、推水刮、垃圾铲、保洁剂。

(2) 工作程序：

①用扫把将地面分区域全面清扫一遍，清倒垃圾和杂物，布放的毒鼠药要捡起。

②用胶水管接通水源，全面清洗地面，发现油迹，倒少量保洁剂在污渍处，用胶刷擦洗除渍，用水冲洗，扫除地面积水。

③保洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

④冲洗完毕后，重新布放毒鼠药。

⑤每周用鸡毛掸清洁天花顶蜘蛛网，用适当保洁剂兑水，擦抹风口、灯罩、标志牌、警示筒、防撞杠。

⑥每季度用抹布全面擦抹车场天花管道和排风管。

(3) 标准：

地面无垃圾、纸屑、无积水、污渍、无杂物。

(4) 注意事项：

①保洁工作应小心细致，不要碰坏客户车辆。

②清洗工具，盘好胶水管。

➤ 玻璃门、窗、镜面的保洁

(1) 备用工具、材料：

毛套、玻璃刮、伸缩杆、水桶、抹布、刀片玻璃保洁剂。

(2) 工作程序

①先用刀片铲除玻璃或镜面和边缘上的污垢。

②将玻璃保洁剂按 1：10 加清水。

③将毛套浸保洁剂溶液，拧干多余水份，然后用适当的力量在玻璃表面顶端从上而下擦抹，用玻璃刮刮去玻璃上的水份。

④一洗一刮连贯进行，当保洁玻璃的低部位时玻璃刮横向移动。

⑤用无绒干布抹去玻璃表面和框架上的水印和水珠。

⑥最后用拖把抹净地面上的污水。

⑦保洁高处玻璃时，可把毛套、玻璃刮套在伸缩杆上操作。

⑧循环保洁时用干、湿布，先用湿布擦抹，然后用干布抹干净污渍、手印。

（3）时间安排

①每天早上安排一次保洁。

②每天巡查保洁四次以上。

（4）标准：

玻璃或镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。

（5）注意事项

①毛套每次上水时必须洗干净毛套上的脏物、沙尘，避免擦花玻璃表面。

②爱护使用玻璃刮上的胶条，一面损破后，可调换另一面再用，完全损破的需要更换。

③不锈钢、铜、铝合金的保洁。

④定期保养，百洁布、毛巾、刀片、专用保养剂、酒精。

⑤用刀片铲除表面硬性污垢，注意使用刀片要小心，不要用力太大，以免刮花金属表面。

⑥用酒精清除表面胶渍。

⑦用干净毛巾或百洁布将专用保洁保养剂均匀涂抹在金属表面，注意用量要适中。

⑧用毛巾或百洁布反复擦拭，注意：用力要均匀，在污垢重的地方适当加力或加重保洁剂用量。

⑨用干净毛巾全面擦拭干净，不锈钢表面上光油后，须用干净的无绒毛巾进行抛光。

⑩注意检查边、角、地面或周边物件上是否有滴漏液渍或因工作不小心人为造成的脏乱并且立即清除整理。

➤ 外场、花坛、绿地保洁

（1）工作程序

①巡视外场、花坛、绿地，及时扫除地面垃圾、纸屑、烟头。

②地面有个别污渍用保洁剂和胶刷清洗干净，口香糖胶用铲刀铲除。

③清扫绿化草地时，及时清理枯枝落叶。不能扫除的杂物、垃圾用手捡起。

④下雨天用推水刮推掉台阶积水。雨停后，及时用胶扫把将外场上的积水和泥沙扫干净。

（2）标准：

①地面、路面无泥沙、无明显垃圾、无积水、污渍。

②每日清扫，做到基本干净、无杂物、无垃圾，每 100 m²果皮、烟头、纸屑等不超过 5 个垃圾，花坛表面洁净、无污渍。

➤ 排水渠、集水井保洁

（1）工作程序

①巡回保洁时打扫干净渠面井盖，用夹子捡起渠内垃圾和纸屑。

②清理排水渠、集水井前，先在工作范围设置警告标志。

③先用漏铲清理排水渠底淤泥、垃圾，然后用胶刷清洗干净渠底和壁上的污渍和青苔，渠盖同时冲洗干净。

④沙井清理井底淤泥后，同样冲洗干净井壁及井盖。

⑤井盖或井盖边缘上的污渍用铲刀铲除干净，清走淤泥垃圾并冲洗干净附近地面，将盖子盖好。

⑥清点工具撤退警告标志后离场。

（2）标准：目视沟渠干净无污渍、无青苔、垃圾和过量淤泥。

（3）注意事项：

①清理广场和道路排水沟时，设告示标志，避让车辆。

②清理的淤泥、垃圾用胶桶装运，避免污染环境。

➤ 垃圾桶（箱）操作规程

1、清洁方法：

每次倒垃圾前检查垃圾是否作分类处理。

（1）箱体外部擦拭：

箱体外部要用有清洁剂的抹布擦拭，对垃圾箱上面的烟灰缸要及时清理烟灰、烟头，下雨后要尽快清理干净避免滋生细菌。垃圾桶外体不得有污渍、灰尘，以及箱体旁不得有垃圾。

（2）箱体消毒除臭：

箱体要用有消毒剂的抹布擦拭，箱体内外每天都需消毒两次，不得有异味。

（3）垃圾收集、转运：

垃圾每天倒两次，如果重大节日假期，人流量大就要每天倒三次，每天早午晚各清理一次，垃圾要用垃圾袋打包好，采取密闭方式进行转运，以防在垃圾运输过程中有垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏在地上。垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。（注：保洁人员不得裸露存放垃圾或焚烧垃圾、将垃圾扫入或倒入排水井、水池等地方）。

2、注意事项：

检查完毕后要用垃圾袋打包好，采取密闭方式进行转运，以防在垃圾运输过程中有垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏送在地上。

3、清洁标准：

垃圾到垃圾箱的体积的三分之二处必须清理。

➤ 指示牌、广告牌操作规程

1、清洁方法：

（1）牌面的清洁，一般应清除牌面灰尘、杂物和蜘蛛网，用水冲洗，然后擦干水渍。灰尘不多时，可干擦。支杆（架）部分如有污迹，应用清洁剂或铲刀清除。

（2）不锈钢、铜质牌架的清洁，要保持其原有的光泽及干净的外观，必须防止沉渍污物的形成。可用不锈钢、铜器专用的清洁剂或肥皂，加以适量清水将表面尘埃及污渍清除，再以干布抹干，并上护理剂保养，以使其表面保持光泽。切勿使用磨损性物料或腐蚀溶剂。清洁后，不锈钢、铜质牌架应光洁如镜，无污渍、水渍、手印。

2、注意事项：

（1）清洗牌面时，应用柔软毛巾擦洗，切勿用硬物、锐器作业，应保证牌面无损。

（2）检查支架部分有无锈蚀、松动等现象，可根据实际情况补刷油漆或通知有关部门及时维修。

（3）高空作业时，应充分做好安全防护措施。

3、清洁标准：

目视没有污渍、水渍、手印。

➤ 雨天、潮湿天气对地面操作规程

1、清洁方法：

由于天气回潮或下雨，铺有地砖的过道或贴了瓷砖的墙壁容易产生水珠，影响现场的卫生环境，同时业主行走时极易跌倒，引起安全事故。因此，特殊天气对公共过道的清洁要求如下：

（1）在出入口处铺设地垫，减少业主鞋底的泥沙带进过道及电梯内。

（2）在主要出入口设置“小心地滑”告示牌，提醒人员小心通过，以防摔倒。

2、注意事项：

（1）要特别留意自身的安全，尽量穿防滑性较好的胶鞋作业。

（2）应用干的（或拧干的）地拖或尘推进行清洁，避免用湿拖，越清洁越湿，人来人往更脏。

（3）刮出积聚的水要及时用地拖或毛巾吸干，过道门口积水较多时可用吸水机吸干。

（4）尽量避免跑步、或急匆匆的走动作业，防止摔跤、跌伤。

3、清洁标准：

目视没有明显水渍、污渍、泥沙。

➤ 楼顶操作规程

1、清洁方法：

（1）每天巡视楼顶，发现有杂物、纸屑及时用扫把、垃圾铲随时清除。

（2）发现有水迹立即清理干净。

（3）清理、清洗取水明渠。

（4）清理地漏及水沟。

2、注意事项：

不得爬上围栏，以免失足掉下，造成不必要的伤害和损失。

3. 清洁标准：

保持地面干净、无垃圾、无杂物。

➤ 水景、喷水池保洁作业规程

1、遵照采购方要求按时上岗，遇紧急情况或重大节日延后下岗。

2、标准达到负责区域内无杂物、无垃圾。

3、保洁垃圾收集应由清运车及时送往中转站，严禁将垃圾倒在道路两侧或随便乱倒，严禁焚烧垃圾。

4、水景、喷水池保洁五个一样，即：领导在与不在一个样；节日与平常一个样；晴天与雨天一个样；冬天与夏天一个样；检查与不检查一个样。严禁串岗、脱岗、坐岗、干私活等。

5、水面保洁，及时打捞水面漂浮物，每处漂浮物不超过 1 处，每处漂浮物面积不超过 25*25 平方厘米。

6、根据水面保洁的特点，我司选用垃圾夹，和自制竹竿捞扣。

7、严禁患有高血压病、癫痫病或其他不适合从事水面保洁工作者作业。

8、严禁在作业期间饮酒、赌博，一经发现，立即终止与其所签劳动合同。

9、遇到恶劣天气时，应停止水上作业。

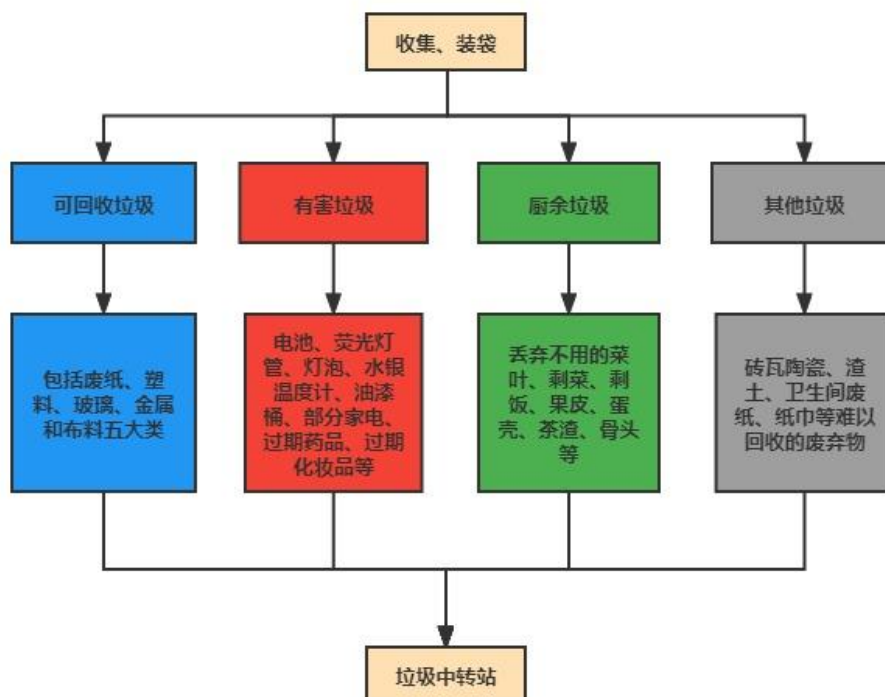
10、严禁带病作业。

2.2.6 垃圾分类管理方案

1、分类收集

(一) 生活垃圾类别划分

A 类-----餐厨垃圾 B 类-----塑料垃圾
C 类-----纸质垃圾 D 类-----木质垃圾
E 类-----砖石垃圾 F 类-----金属垃圾
G 类-----玻璃垃圾 H 类-----织物垃圾
I 类-----电子垃圾 J 类-----有害垃圾
K 类-----大件垃圾 L 类-----尘埃垃圾



(二) 各类生活垃圾涉及的范围

A 类，包括瓜果皮、菜屑、瓜子果核、残羹剩饭（包括禽畜鱼产品的下水）、过期食品与调味品骨头；

B 类，包括塑胶购物袋、塑料瓶、泡沫塑料饭盒、其他废旧塑胶制品、废旧橡胶制品等；

C 类，包括报刊杂志、书籍、课本、笔记本、纸箱、纸盒、纸板、

餐巾纸、卫生纸、其他纸质制品；

D 类，包括木质家具、玩具、木质包装箱和架、家装木质边角余料、一次性筷子、树枝等；

E 类，包括家装废弃砖瓦、石材制品、瓷砖等边角预料、破碎瓷器与陶器、水泥渣块等；

F 类，包括铜丝、铁丝、金属边角余料、其他废弃金属制品或配件、金属易拉罐与金属食品（礼品）盒等；

G 类，包括玻璃瓶和各种废弃玻璃制品；

H 类，包括废弃衣物、床上布料织物用品、其他布料制品等；

I 类，包括各种废弃电子产品和小家电产品、电池、也包括废弃的混合材料制品）所谓混合材料制品是指该制品上既有金属又有非金属，比如电线，钢塑制品等；

J 类，包括日光灯管、节能灯、废弃药品、皮革鞋类；

K 类，包括大尺寸家具、大家电等；

L 类，树的落叶、清扫出来的渣土、灰尘。

（三）餐厨垃圾的细分

由于餐厨垃圾产出量最大，为获得最佳处理效果，A 类餐厨垃圾需要进一步细分，其细化分类为：

A1 类-----残羹剩饭、过期食品与调味品、动物下水残料

A2 类-----瓜果皮、菜屑、瓜子果核等

A3 类-----骨头、贝壳等

（四）垃圾的分类管理制度

依据垃圾产生的种类特点，严格实施分类存放，并确保及时转运至垃圾中转站，实施分类存放，对输送的垃圾分类质量负责到底。

1、本司垃圾的分类：

依据辖区目前的垃圾情况，分为装修物垃圾、可回收利用生活垃圾和不可回收利用生活垃圾三大类。①装修物垃圾：是指装修房屋所遗弃的废料且不容易清运对周边环境产生危害的垃圾。这类的垃圾有保温材料类、化学品废弃物（废漆，废料，包装过滤袋等）。②可回收利用生活垃圾：是指虽然暂时报废或遗弃不用，但经过处理可以利用；或此处无用它处有用，以及可以被废品回收部门回收的垃圾。这类的垃圾有可以利用的纺织类、金属类、木板类、书刊类、文件类、塑料类及包装材料等。③不可回收利用生活垃圾：是指无法经处理回收利用，需交由环卫部门外运处理的垃圾。这类的垃圾有尘渣类、排污废渣、生活类、（蔬菜根、叶、果皮、核等）等。

2. 垃圾定点设置及垃圾分类存放划定

垃圾定点设置：垃圾存放采用定点设置的方法，并实施分类存放管理，以利于外运处理和日常管理。垃圾定点区以各项目实际情况而定划分的定点区域。

3、其它注意事项

本司各项目为确保垃圾的分类丢弃，在每栋楼前必须至少有两个垃圾栋，用来存放可燃及生活垃圾，并确保在垃圾接受时间段将垃圾运送到指定位置。各项目垃圾在被输送过程中，因垃圾分类不好而发生处理不当情况，相应责任由垃圾产生部门及接受人员承担责任，及时总结分类方案在执行过程的问题，采取更有效方法提高分类效果。对员工采取激励机制，对多次检查中分类好的员工给予奖励，对分类不好的员工也要进行处罚。

（五）分类收集

1. 有害垃圾、可回收物

（1）主要品种。包括：废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄

电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物，废杀虫剂、消毒剂及其包装物，废胶片及废相纸等。

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

（3）收运处置。根据有害垃圾的品种和产生数量，合理确定或约定收运频率。危险废物运输、处置应符合国家有关规定。鼓励骨干环保企业全过程统筹实施垃圾分类、收集、运输和处置；尚无终端处置设施的城市，应尽快建设完善。

有害垃圾。辖区产生的有害垃圾应当交由本市环保部门许可的危险废弃物收运企业进行收运。居住辖区产生的有害垃圾，可由环卫收运企业采用专用车辆进行分类收运。居住辖区有害垃圾，可采取预约收运或定期收运方式。采取定期收运的，每月至少清运一次。

可回收物。可采取预约或定期协议方式，由经本市商务部门备案的再生资源回收企业或环卫收运企业收运后，进行再生循环利用。采取定期收运的，每半个月至少清运一次。

2. 生活垃圾分类收运和处置设施配置

（1）垃圾分类收集容器配置。设置垃圾收集固定点，并按照分类标准，配备不同颜色的垃圾分类收集容器。垃圾分类收集容器应对收集的垃圾类型标识清楚，容器设定位置应相对固定，并符合方便居民、不影响市容观瞻、不妨碍交通、利于垃圾的分类收集和机械化收运营业等要求。另外，对有害垃圾收集桶要做好防渗透等处理，避免造成二次污染。

(3)垃圾收运设施配置 生活垃圾的分类收运设施要与前端生活垃圾分类收运投放设施相配套，并统一外观和标识，实行密闭运输。

(3)餐厨垃圾处理设施配置 根据需要配置餐厨垃圾处理设施，处理餐厨垃圾和部分落叶、杂草、枯枝等有机垃圾。

3. 分类投放 按照分类标准，将生活垃圾分类袋装后（试点期间由政府免费提供“生活垃圾分类收集袋”和“其他垃圾收集袋”），分类投放到相应收集容器，由环卫工人负责分类装运。此外，可回收物还可预约服务企业上门有偿回收或自行送至再生资源回收点；大件垃圾可通过电召预约上门回收。

4. 分类收运

垃圾分类收运实行“分类手推车收集+压缩转运”机制。分类收集可采用手推车或直接配备带轮带盖垃圾桶。其中，分类手推车收集要满足以下要求：

(1) 配备经过岗前培训的环卫工人，负责清运垃圾收集容器的垃圾；

(2) 环卫工人配备的专用手推车要密闭、有分类装载功能，可分装多类垃圾。

5. 有害垃圾、可回收物收运具体实施方案

(1) 有害垃圾、可回收物

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

2) 投放暂存。按照便利、快捷、安全原则，设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位

置设置有害垃圾标志。对列入《国家危险废物名录》（环境保护部令第 39 号）的品种，应按要求设置临时贮存场所。

3) 收运处置。根据有害垃圾的品种和产生数量，合理确定或约定收运频率。危险废物运输、处置应符合国家有关规定。鼓励骨干环保企业全过程统筹实施垃圾分类、收集、运输和处置；尚无终端处置设施的城市，应尽快建设完善。

有害垃圾。辖区里产生的有害垃圾应当交由本市环保部门许可的危险废弃物收运企业进行收运。辖区产生的有害垃圾，可由环卫收运企业采用专用车辆进行分类收运。辖区有害垃圾，可采取预约收运或定期收运方式。采取定期收运的，每月至少清运一次。

可回收物。可采取预约或定期协议方式，由经本市商务部门备案的再生资源回收企业或环卫收运企业收运后，进行再生循环利用。采取定期收运的，每半个月至少清运一次。

（2）生活垃圾分类收运和处置设施配置

1) 垃圾分类收集容器配置。设置垃圾收集固定点，并按照分类标准，配备不同颜色的垃圾分类收集容器。垃圾分类收集容器应对收集的垃圾类型标识清楚，容器设定位置应相对固定，并符合方便居民、不影响市容观瞻、不妨碍交通、利于垃圾的分类收集和机械化收运作业等要求。另外，对有害垃圾收集桶要做好防渗透等处理，避免造成二次污染。

2) 垃圾收运设施配置 生活垃圾的分类收运设施要与前端生活垃圾分类收运投放设施相配套，并统一外观和标识，实行密闭运输。

3) 餐厨垃圾处理设施配置 根据需要配置餐厨垃圾处理设施，处理餐厨垃圾和部分落叶、杂草、枯枝等有机垃圾。

（3）分类投放

按照分类标准，将生活垃圾分类袋装后，分类投放到相应收集容器，由环卫工人负责分类装运。此外，可回收物还可预约服务企业上门有偿回收或自行送至再生资源回收点；大件垃圾可通过电召预约上门回收。

2.2.7 承接查验方案

物业承接查验，是指承接新建物业前，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。

一、物业承接查验前应具备的条件。

建设单位应当按照国家有关规定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业。实施承接查验的物业，应当具备以下条件：

1、建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案。

2、供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具。

3、邮政、文化体育、环卫、辖区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成。

4、道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求。

5、电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书。

6、物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全。

7、法律、法规规定的其他条件。

二、承接查验准备工作。

1、人员准备。物业的承接查验是一项专业性强、对日后的管理有较大影响的专业技术性工作。物业管理企业在承接查验前就应与建设单位组成联合小组，各自确定相关专业的技术人员参加。

2、计划准备。承接查验工作应按步骤有计划地实施。

(1) 与建设单位确定承接查验的日期、进度安排。

(2) 要求建设单位在承接查验之前提供移交物业详细清单、建筑图纸、相关单项或综合验收证明材料。

(3) 派出技术人员到物业现场了解情况，为承接查验做好准备工作。

3、资料准备。在物业的承接查验中，应做必要的查验记录，在正式开展承接查验工作之前，应根据实际情况做好资料准备工作，制订查验工作流程和记录表格。

4、设备、工具准备。在物业承接查验中要采取一些必要的检验方法来查验承接物业的质量情况，应根据具体情况提前准备好所需要的检验设备和工具。

三、物业承接查验的内容与方式。

1、物业资料查验。现场查验 20 日前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料，未能全部移交下列资料的，建设单位应当列出未移交资料的详细清单并书面承诺补交的具体时限。

(1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料。

(2) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料。

(3) 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件。

(4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件。

(5) 承接查验所必需的其他资料。

2、物业共用部位、共用设施设备现场查验。物业服务企业应当对下列物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收，建设单位应当依法移交供水、供电、供气、供热、通信和有线电视等共用设施设备，但不作为物业服务企业现场检查和验收的内容。

(1) 共用部位：一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等。

(2) 共用设备：一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备等。

(3) 共用设施：一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

3、物业查验的方式。

现场查验应当综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

四、承接查验所发现问题的处理及时限。

1、承接查验所发现问题的处理方法。

(1) 现场查验应当形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论

等内容，查验记录应当由建设单位和物业服务企业参加查验的人员签字确认。

（2）现场查验中，物业服务企业应当将物业共用部位、共用设施设备的质量和数量不符合约定或者规定的情形，书面通知建设单位，工程质量问题整理出来之后，由建设单位提出处理方法。在实际工作过程中，物业管理企业在提出质量问题的同时，还可以提出相应的整改意见，便于建设单位进行针对性整改。建设单位应当及时解决并组织物业服务企业复验。

（3）从发生原因和处理责任看工程质量问题可分为两类：第一类是由施工单位引起的质量问题。若质量问题在保修期内发现或发生，按建设部《建筑工程质量保修办法》规定，应由建设单位督促施工单位负责。第二类是由于规划、设

计考虑不周而造成的功能不足、使用不便、运行管理不经济等问题。这类问题应由建设单位负责作出修改设计，改造或增补相应设施。

（4）为使物业工程质量问题得到及时圆满地解决，物业管理企业要做好跟踪查验工作。物业管理企业应安排专业技术人员分别负责不同专业的工程质量问题，在整改实施的过程中进行现场跟踪，对整改完工的项目进行验收，办理查验手续。对整改不合要求的工程项目则应继续督促建设单位处理。

2、承接查验所发现问题的处理时限。

（1）房屋本体及公共设施的承接查验存在的问题，10个工作日内建设单位进行整改，整改后进行复验。

（2）公共配套设备设施的承接查验存在的问题，10个工作日内进行整改，并进行复验。

（3）资料移交存在缺失的部分，5个工作日内进行补齐。

（4）钥匙的承接查验缺失或存在的问题，3个工作日内给予补齐或整改，合格后进行复验。

五、承接查验后物业的移交及相关责任。

1、建设单位应当在物业承接查验后10日内办理物业交接手续，向物业服务企业移交物业服务用房以及其他物业共用部位、共用设施设备。

2、交接工作应当形成书面记录。交接记录应当包括移交资料明细、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。交接记录应当由建设单位和物业服务企业共同签章确认。

3、分期开发建设的物业项目，可以根据开发进度，对符合交付使用条件的物业分期承接查验。建设单位与物业服务企业应当在承接最后一期物业时，办理物业项目整体交接手续。

4、物业服务企业应当将承接查验有关的文件、资料和记录建立档案并妥善保管。

5、物业交接后，建设单位未能按照物业承接查验的约定，及时解决物业共用部位、共用设施设备存在的问题，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

6、物业交接后，发现隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复。

2.2.8 大型活动保障方案

（一）重大活动的应急处理

1. 为重大活动的顺利进行做好一切准备工作，组织人力、物力有针对性和主动地做好突击清洁工作，加大保洁力度，完成重大活动中安排的临时性工作。

2. 必要时根据甲方需求增派保洁人员协助。

3. 重大活动结束后，迅速清理现场，并防止意外事故发生，如烟头、设备长期运转等引起的火灾，机密性文件的遗失等。

（二）参观、采访、迎接上级检查的应急处理

1. 遇重大参观、采访、迎接上级检查时，接到甲方提前通知后，根据甲方要求进行突击性服务。

2. 必要时从其他项目调动人员协助。

3. 组织专人对参观线路反复进行检查，以免遗漏。

4. 结束后做好清理、清扫等善后工作。

高级别会议服务

——会前准备工作

1. 会议接待室布置 与相关主管部门协商，请主管部门在会前将会议接待编导计划通知管理处，计划内容包括：会议接待时间、到会者身份、出席人数、接待规格、室内布置要求、桌椅摆放形式、特殊服务（如茶叶标准、点心、水果、台布、毛巾、空调温度、音响、投影、灯光、花卉等），管理处根据会议接待编导计划，帮助采购和进行会议接待室的布置，并根据会议接待布置经验提出合理化建议。在所有布置准备工作完毕后，请主管部门检查，并在会议接待前再自查一次，以避免会议接待准备出现差错。

2. 会务安全保障

（1）在会议召开前，对会场周围的环境进行安全检查，排除一切可疑因素，同时我们对服务保障工作进行全面自查，如全部设备、保洁、绿化、保安等工作，确保万无一失。

（2）组织员工重温各种情况出现时的“紧急情况处理方案”，做到有备无患。

（3）对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等，除派员对会议接待场地进行安检外，还要请公安消防、建筑设计及其他有关部门会同有关单位进行联合安全检查，管理处主动介绍情况，配合专业部门做好安全检查工作，消除易燃物品，排除一切不安全因素，确保大会的安全。

（4）运用“隐型服务”，除电梯操作员和保安员站岗外，其他物业人员采用“隐形服务”或处于待命状态。

（5）当重要活动需要特殊安排时（如接待重要贵宾、升旗仪式等），配合主管部门拟定执行计划，并按计划演练，确保完满完成任务。

3. 会议工作的安排

（1）利用充足的时间在会议前检查灯光、空调、电梯、影视音响设备是否正常，有异常的及时向主管领导报告并对能维修的及时进行维修，保证不耽误会议的进行。

（2）提前仔细做好会议室的桌、凳和地板的清洁保洁工作，保证给与会人员一个舒适整洁的会议环境。

（3）注意做好自己的仪容仪表，穿上标志明显的工作服，佩戴工作牌，提前 30 分钟到场。

（4）提前将消毒过的茶杯按位置摆放好，准备好茶叶，提前 15 分钟在会议室门外面带笑容等待迎接到会的人员。

(5) 管理处在接到会议通知后，应在短时间内作出详尽的会务安排并及时向相关主管部门汇报，在得到批准后，尽快落实执行；

管理处根据需要，提前一天准备好横幅并摆放好鲜花，布置好现场；

提前一天对会议室进行全面检查，并与会议主办单位保持联系，对座位数、名位牌、会标等进行核对，同时加大力度对影视、音响设备、灯光、花卉摆设、茶水、茶杯准备、卫生情况、进出通道进行检查，要求达标后对会议室进行封闭管理，无关人员禁止进入会议室；

服务员在穿戴整齐和端正仪表后，提前 1 个小时到岗，并提前 15 分钟在会议室门外面带笑容站好等待迎接参会人员。

4. 会议接待的保密

管理处平时做好员工安全保密方面的培训，会议前对员工重申保密纪律，做好防范教育工作，确保不出丝毫的闪失。

——会中服务工作

1. 在所有会议接待准备完成后，会议接待服务主要靠会议接待服务人员，其他人员都应回避，并根据各自岗位规定恪尽职守。

2. 会议接待服务人员做好宾客迎接、签到、安排就座、沏茶、补茶水、送客等全方位的服务。会议接待服务人员将相关物品送到门口，由会议主管部门指定专人为宾客服务。

3. 会议接待服务员举止大方，并根据领导饮用茶水的习惯每隔 15 分钟加茶水一次。

4. 服务工作做到细微之处，服务人员做到三轻：走路轻、讲话轻、动作轻。

5. 管理员负责对现场的服务工作人员进行监督检查，巡视会议室的准备情况和会议的进行情况，如发生突发事件及时应对。

6. 会议接待服务人员主动热情为在场每一位领导提供最优质的服务，若领导有事交待，主动热情上前去询问，及时办好领导交待的事情，为所有与会人员留下一个最好的印象；

管理处综合管理部在会议期间加强与安全管理部的联系，防止无关人员进入会场扰乱会议，加强对会议期间的用电设备的工作情况进行巡视，防止事故发生，保证消防通道的畅通，紧急情况下，所有服务员都在场疏导。

——会后恢复工作

1. 会议结束之前，部分会议接待服务人员提前做好与会人员的迎送准备工作，并为不熟悉会场环境的与会人员引导带路。

2. 会议接待结束后，管理处立即安排人员，按要求恢复会前模样，重点是“三清三关”，即清除会议桌上的物品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等，最后再检查一次，做好相关记录，确保不留任何隐患。

3. 做好会场的清场工作。

4. 遇到有遗留物品，由图书馆办公室进行处理，不得擅自决定留用。

5. 对拾到的物品如钥匙、手机、钱包、资料等一律上交主管部门，由主管部门负责寻找失主。

6. 对会议中颁发的通知、日程安排及一切文件均上交主管部门统一处理。

——重视会务工作的不断提高

随着科学技术的不断发展和机关作风的不断改进，对会务服务工作的要求也会不断向更高层次迈进。采用科技型管理模式、运用高技能服务策略，不断吸取先进、文明、适合东莞科技馆会务特色的管理

方法，加强日常培训和演练，提高会务应急处理能力，同时征求相关部门的意见和建议，及时改进和完善会务服务工作，不断在改进中完善，在完善中提高。

中大型会议服务

——会前准备工作

详尽了解出席会议的人数、开会时间、会议日程、场地安排等具体要求，着手进行各项准备工作。

1. 制定切实可行的实施方案 大型会议的服务工作，必须先制定科学的、可行的实施方案。对新的要求和变化，制定相应的对策和措施，以利于在服务工作中争取主动。充分分析会议需要的人力和物力情况。

2. 合理安排人、财、物 统计、检查茶具等各种服务用品，按计划用量增添短缺用品，保证有充分的物品满足会议的需要。对现场工作人员进行挑选、组织、分工。合理分配，实行定岗位、定人员、定任务的三定岗位责任制。

3. 进行清洁卫生和安全工作

凡属大会使用的场地，行走路线、周围环境等场所，均要进行全面细致的清洁卫生工作，并达到卫生标准。对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等，要进行全面的安全检查，排除一切不安全因素，确保大会的安全。

4. 进行严格的业务培训 会议前所有现场工作人员都要按分工提前进入工作岗位，进行本岗位业务训练，熟悉岗位环境，了解工作职责和岗位服务规范。

结合岗位情况进行着装仪表、举止言谈、服务操作等方面的专门训练。

按一流服务水平的要求，在会前进行一次业务演习，确保准备工作充分、完善、万无一失。

——服务规程

1. 茶座服务

(1)搞好场区桌椅、沙发、茶几、厅廊地面和厕所的卫生，创造一个文明、卫生的环境。

(2)根据茶座服务需要，领取茶具、烟具和招待用品。

(3)烫洗茶具要坚持用清洁剂洗，“氯氨 T”消毒、开水烫和净布擦四道工序，最后整齐摆放到茶柜或消毒柜中，严格把关，保证达到安全、卫生标准。

(4)着装统一，仪表整洁，会前一小时上岗。铺设台布，摆放茶壶、茶杯。

(5)入场前半小时开始打开水，饮水处备好热茶、温茶和凉开水。

(6)开会前 15 分钟茶座斟开水。

(7)面带微笑，热情服务。

(8)会议进行中及时续水。

(9)与会者离开座位时，主动拉椅、照顾，并迅速检查桌面、桌下有无遗忘的物品。

(10)会后，及时清理现场，洗刷、调换用过的茶具、烟具，按要求重新摆放整齐，为会间休息做好准备。

(11)饮水处的温茶、热茶、纯净水等，摆放均匀、整齐，标上字样，备好充足的茶杯，并及时消毒。

2. 场内服务

(1)搞好场内卫生。保证温度适宜、空气新鲜。

(2)按要求摆好指路牌和带有各种标志的牌号。

(3)入场前一小时，统一着装，仪表整洁入岗、站位。

(4)熟悉场内区域座号，主动为与会者引座，做到准确无误，并做好特殊需求服务。

(5)会间休息或休会时，及时打开门，按规范坚守岗位，照顾与会者出入或退场。

(6)认真搞好会后收尾工作，妥善收存各种牌号，遗失物品上交主管部门。

3. 厅室服务

为与会者在会前或会中休息提供服务。

(1)明确本厅活动的人数、主要领导及其生活习惯、招待标准、工作要求。

(2)按要求和人数布置，布置形式美观、大方、协调、实用。

(3)搞好厅室清洁卫生，调节室内温度，保持空气新鲜，温度适宜。

(4)茶具等严格消毒，随时提供使用。

(5)适时拉好窗帘、开灯照明。

(6)全面检查现场和出入路线，发现漏洞及时弥补。

(7)入场前 10 分钟，茶杯、茶壶点水，铺好垫盘，摆好茶杯。做到人到茶到，茶量适当，浓淡可口，凉热适宜。

(8)会议进行中间，一人坐在门后适当处值班，观察会场情况，掌握续水时间，其余人员退至工作间。

续水时要轻拿轻放，保持会场安静。

4. 主席台服务

(1)保持清洁

(2)明确主席台总人数和各排人数，主要领导的座位和生活习惯及招待标准、工作要求。

(3)按人数配齐茶具、烟具、名签座、排次牌、文具等。认真烫洗茶具，严格消毒，达到安全、卫生标准。

(4)穿好工作服，着装统一，仪表整洁，入场前一小时上岗，检查桌椅，摆放垫盘、茶杯（加好茶叶）、火柴、毛巾盘、名签座、便笺、铅笔、排次牌，要求距离一致，整齐划一。

(5)会前 30 分钟，从最后一排的服务员开始，按顺序排队，统一进入场内。倒水时步态平稳，动作协调。

(6)会前 20 分钟，统一检查茶杯，防止空杯、裂杯、渗水。

(7)对领导和报告人的用水，根据情况及时续水。

(8)善于处理会议进行中的应急事务。中途需特别服务时，要跟随照顾。

(9)收尾工作有序、细致、周到。

大型集会服务

形式有庆祝大会、纪念大会、表彰大会、报告会等。

属群众性活动，一般会议日程都比较简单，安排紧凑。

——服务规程

大会开始前一小时一切准备工作就绪，迎接与会群众入场。饮水处要备有充足的茶水等（根据招待标准），茶水随用随添，保证卫生安全。

会议开始后，保证与会人员随时用水。

由于是群众性活动，厕所用量很大，因此要设专人管理，经常进行清扫，保证清洁无味。

场内、休息厅、主席台的服务可参中大型会议服务规程进行。

——服务工作要点

1. 有些规格高的庆祝会、表彰会，如有邀请少年儿童鼓乐团或

少年儿童进行献花活动的夹道迎送。

在这种情况下，一是要认真检查与会人员行走路线的安全，保证地毯的平整和维护现场秩序；

二是引导少年儿童进入指定地点并提供良好的休息场所，保证他们的饮水。

2. 有些会议日程安排紧凑，一般采用中午会场解决午餐问题。积极配合工作人员，发放食品，避免拥挤。垃圾做到随时清理，注意防火。

3. 特别注意观察报告人的用水，保证其用水。而且更换报告人时，更换水杯，续水时，动作轻稳，防止通过麦克风传入会场影响报告的效果。

4. 若会后演出文艺节目，事先组织人员，迅速撤下主席台上的桌椅和台坪。分工明确，操作有程序和条理，避免工作秩序忙乱，并保证按时演出。

5. 群众活动场所，特别注意服务态度和服务质量，服务一视同仁，全心全意为群众服务。

联欢晚会服务

——特点及活动安排

联欢晚会是一种大型的联欢活动。其特点是，出席人员多，规模大，会场使用范围广。

活动项目有文艺演出、电影、游艺、体育表演、棋类、谜语等，场面盛大，气氛热烈。

根据节目性质不同和出席对象的不同，联欢会的活动项目也有一定的变化，如文艺节目、游艺、棋类、京剧、体育表演、电影等。

同时，设有专门的发奖处。

——各项准备工作

联欢晚会的各项准备工作面广项多，量大事杂，应抓住以下几方面。

1. 准备好所需的各种家具、茶具和招待用品。
2. 搞好活动现场的清洁卫生。
3. 各活动场所摆设适当的果皮箱、烟灰缸、垃圾箱等卫生安全设备。
4. 进行全面的安全检查。
5. 进行合理的劳动组合。
6. 设立工作指挥点，保证指挥畅通。

——服务工作规程

提前两小时进入工作岗位，进行活动前的准备工作和检查工作。

由于联欢晚会活动区域广、人员多、流向自由，因此，晚会的开始和结束都是按照事先设计的时间程序进行的。

晚会正式开始后，各活动现场的通道口有专人负责，避免拥挤，保持场内秩序。

特别注意领导行走路线的安全。

负责安全的人员，勤检查、巡逻，发现走路吸烟或不在指定地点吸烟的人员，及时劝阻，以保证晚会的安全。

保证供应茶水，茶具要洗净、消毒。卫生间随时检查、冲洗和擦拭，保证清洁。

晚会结束后，收尾工作及时、彻底、干净，沙发、茶几、椅子、墙角等处清扫干净，茶具消毒烫洗，妥善收藏。

烟灰缸、果皮箱、垃圾箱清理干净，当晚垃圾当晚处理。

彻底检查，特别注意有无火灾隐患，如未熄灭的烟头等，发现问题

及时处理，不留隐患。夜间派专人值班，确保安全。

——服务工作要点

1. 这类活动，安全为第一位，并有应变应急措施；

活动时，特别注意防火、防爆，维护好活动现场的秩序。

如发生意外事情，按应急措施及时组织群众疏散，妥善处理火情和其他事故。

2. 坚守工作岗位，遵守现场工作的各项规章制度，不擅离职守。

3. 突出“勤”字，无论饮水处、指路，还是卫生间、安全消防及会场，都做到勤查看、勤打扫、勤清理、勤服务。

小型会议服务 会议开始前，需安排桌型，如果人数不是太多，可将桌椅围成一长方形，其余桌椅依中心长方形相围；如出席会议人数较多，可将会议场地布置成大会会场的样式，设主席台及与会者席；根据需要悬挂会议主题横幅。

会议开始前 30 分钟，打开会场出入口；

灯光调节至开会的照度；

出席会议的人数不多时，为每一位与会者备好茶杯，放上茶叶并倒入开水；

与会者较多时，为主席台人员备好茶水、调好扩音设备；

如果季节需要，调节好空调、通风等设施。

会议结束后，撤下文具、茶水等用品，关掉扩音设备，清扫、整理会议现场，关闭照明等电源与门窗等。

座谈会服务 会前将会场布置成带有漫谈气氛的场所。

有些正式的、高规格的座谈会需要悬挂横幅，说明会议主题。

座位一般围成马蹄形。如有必要，还应根据主题布置鲜花、盆景等。

会议开始前 30 分钟，准备好茶水、烟具等，并调节好空调设备与灯光。

会议进行中，做到勤添茶水，注意会议有否其他需要等。

会议结束后，撤下茶水、烟具，清扫、整理场地，关闭电源及门窗等。

二、会议接待服务具体实施方案

（一）内部会议 内部会议指仅有内部人员参加的会议。

——中小型会议（参会者 100 人以下）

1. 会议地点：主要在小会议室和大会议室

2. 会议服务人员安排：

会务服务：2 人

音响等设备操作人员：1 人

清洁保洁、设备管理、安全防范：根据现场需要，管理处随时委派

3. 服务要点

（1）会前

●15 分钟前，做好会场清洁，摆放好桌椅，调试好灯光、音响、空调、通风等，根据甲方要求布置好会场

●10 分钟前，会务服务人员备好茶水

（2）会中

●会务服务人员做好斟茶倒水工作

●音响设备操作人员做好音响操作

●若有需要，管理处清洁保洁、设备管理、安全防范等人员提供必要的服务

（3）会后按要求恢复会前模样，重点是“三清三关”，即清除

会议桌上的物品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等。

——大型会议（参会者 100 人以上）

1. 会议地点：大会议室

2. 会议服务人员安排：

会务服务：3 人

音响等设备操作人员：1 人

清洁保洁：1 人

设备管理：1 人

安全防范：1 人（保安人员负责）

3. 服务要点

（1）会前

●30 分钟前，做好会场清洁，摆放好桌椅，调试好灯光、音响、空调、通风等，根据甲方要求布置好会场（花卉摆放、悬挂横幅等）

●10 分钟前，会务服务人员备好茶水

●安全防范人员做好进场人员的引导和秩序的维持

（2）会中

●会务服务人员做好斟茶倒水工作

●音响设备操作人员做好音响操作

●清洁保洁人员现场待命，并重点做好洗手间的保洁工作

●设备管理人员现场待命

●安全防范人员现场维持秩序

（3）会后

●安全防范人员做好退场人员的疏导工作

●按要求恢复会前模样，重点是“三清三关”，即清除桌上的物

品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等

（二）外部会议

外部会议指有外单位人员或上级领导参加的会议，这些会议服务工作主要在甲方的组织领导下进行，管理处提供协助。

——小型会议（30 人以下）

1. 会议地点：主要在小会议室、大会议室或贵宾室

2. 会议服务人员安排：

会务服务：1 人

音响等设备操作人员：1 人

引导：1 人（主要由保安人员负责）

电梯操作：1 人

现场清洁保洁、设备管理、安全防范：根据现场需要，管理处随时委派

3. 服务要点

（1）会前

●20 分钟前，做好会场清洁，摆放好桌椅，调试好灯光、音响、空调、通风等，根据甲方要求布置好会场（如花卉摆放、水果点心摆放等）

●15 分钟前，会务服务人员备好茶水，引导人员在大门口待命，电梯操作人员在电梯厅待命，迎接参会人员

（2）会中

●会务服务人员做好斟茶倒水工作

●音响设备操作人员做好音响操作

●若有需要，管理处清洁保洁、设备管理、安全防范等人员提供

必要的服务。

（3）会后

- 引导人员、电梯操作人员欢送参会人员

- 按要求恢复会前模样，重点是“三清三关”，即清除会议桌上的物品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等。

——中型会议（30--100 人）

1. 会议地点：大会议室等

2. 会议服务人员安排：

会务服务：2 人

音响等设备操作人员：1 人

引导：1 人（主要由保安人员负责）

电梯操作：2 人

现场清洁保洁、设备管理、安全防范：根据现场需要，管理处随时委派

3. 服务要点

（1）会前

- 30 分钟前，做好会场清洁，摆放好桌椅，调试好灯光、音响、空调、通风等，根据甲方要求布置好会场（花卉摆放、水果点心摆放、悬挂横幅等）

- 20 分钟前，会务服务人员备好茶水，引导人员在大门口待命，电梯操作人员在电梯厅待命，迎接参会人员

（2）会中

- 会务服务人员做好斟茶倒水工作

- 音响设备操作人员做好音响操作

●清洁保洁人员现场候命，并重点做好洗手间的保洁工作

●引导人员现场候命，重点做好现场维持秩序

●电梯操作、设备管理人员现场候命

（3）会后

●安全防范人员做好退场人员的疏导工作，引导人员、电梯操作人员欢送参会人员

●按要求恢复会前模样，重点是“三清三关”，即清除桌上的物品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等。

——大型会议（参会者 100 人以上）

1. 会议地点：大会议室等

2. 会议服务人员安排：

会务服务：3 人

迎宾及接待：由甲方另行临时聘请，一般每 100 名参会者配 2 名
音响等设备操作人员：1 人

引导：2 人（主要由保安人员负责）

电梯操作：2 人

清洁保洁：1 人

设备管理：1 人

安全防范：1 人（保安人员负责）

3. 服务要点

（1）会前

●45 分钟前，做好会场清洁，摆放好桌椅，调试好灯光、音响、空调、通风等，根据甲方要求布置好会场（花卉摆放、水果点心摆放、悬挂横幅等）

●30 分钟前，会务服务、接待人员备好茶水，迎宾、引导人员在大门口待命，电梯操作人员在电梯厅待命，迎接参会人员

（2）会中

●会务、接待、迎宾服务人员做好斟茶倒水工作

●音响设备操作人员做好音响操作

●清洁保洁人员现场候命，并重点做好洗手间的保洁工作

●安全防范、引导人员现场候命，重点做好现场维持秩序

●电梯操作、设备管理人员现场候命

（3）会后

●安全防范人员做好退场人员的疏导工作，迎宾、引导、电梯操作人员欢送参会人员

●按要求恢复会前模样，重点是“三清三关”，即清除桌上的物品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等。

——高级别会议（有上级领导、首长参加的会议）

除执行以上会务方案外，还须做好以下工作：

1. 会议接待室布置完成后，请甲方检查确认，并在会议接待前再自查一次，以避免会议接待准备出现差错。

2. 重点做好安全保障工作

●在会议召开前，对会场周围的环境进行安全检查，排除一切可疑因素，同时管理处对服务保障工作进行全面自查，如全部设备、保洁、绿化、保安等工作

●对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等，派员对会议接待场地进行安检，必要时请公安消防、建筑设计及其他有关部门会同有关单位进行联合安全检查，排除一切不安全因素

●组织员工重温各种情况出现时的“紧急情况处理方案”，做到有备无患

●会议现场各主要出入口安排安全防范人员值岗

——大型集会及联欢晚会等

除执行以上会务方案外，还须重点做好以下工作：

1. 饮水处要备有充足的茶水等。

2. 如有邀请少年儿童鼓乐团或少年儿童进行献花活动的庆典会、庆祝会，一要认真检查与会人员行走路线的安全，保证地毯的平整和维护现场秩序；二要引导少年儿童进入指定地点并提供良好的休息场所，保证他们的饮水。

3. 有些会议日程安排紧凑，一般采用中午会场解决午餐问题。需积极配合工作人员，发放食品，避免拥挤。垃圾做到随时清理，注意防火。

4. 若会后演出文艺节目，事先组织人员，迅速撤下主席台上的桌椅和台坪。

5. 根据与会人员数量，现场增加清洁保洁、设备管理、安全防范等人员。

6. 根据需要，为在休息区休息的参会人员提供茶水等服务。

（三）会务服务要求：

五官端正； 身高为 1.62 米以上； 年龄在 35 岁以下； 具有一定的专业服务素质。业务行为要求业务行为要求业务行为要求业务行为要求：

1. 遵守纪律、熟悉政策；

2. 钻研业务、熟悉工作；

3. 学习科技、提高技能；

4. 认真负责、体贴入微；

5. 制订规章、遵守制度。

语言行为要求语言行为要求语言行为要求语言行为要求：

1. 标准适用； 2. 确切简洁； 3. 合乎逻辑； 4. 温文尔雅； 5. 热情礼貌。

仪表举止要求：

1. 准确运用日常礼貌；

2. 讲究穿戴礼貌；

3. 懂得招呼 and 告别礼貌；

4. 掌握接待工作中的礼貌。

交际行为要求交际行为要求交际行为要求交际行为要求：

1. 服从组织和上级领导；

2. 尊重同事；

3. 协调友邻。

保密行为要求保密行为要求保密行为要求保密行为要求：

1. 经常进行保密检查；

2. 妥善保管会议文件资料；

3. 严格执行保密要求，不外传会议内容、资料，会议室的所有资料上交甲方处理。

（四）会务服务规程

1. 茶座服务

(1)搞好场区桌椅、沙发、茶几、厅廊地面和厕所的卫生，创造一个文明、卫生的环境。

(2)根据茶座服务需要，领取茶具、烟具和招待用品。

(3)烫洗茶具要坚持用清洁剂洗，“氯氨 T”消毒、开水烫和净布

擦四道工序，最后整齐摆放到茶柜或消毒柜中。严格把关，保证达到安全、卫生标准。

(4)着装统一，仪表整洁，会前一小时上岗。铺设台布，摆放茶壶、茶杯。

(5)入场前半小时开始打开水，饮水处备好热茶、温茶和凉开水。

(6)面带微笑，热情服务。

(7)会议进行中及时续水。

(8)与会者离开座位时，主动拉椅、照顾，并迅速检查桌面、桌下有无遗忘的物品。

(9)会后，及时清理现场，洗刷、调换用过的茶具、烟具，按要求重新摆放整齐，为会间休息做好准备。

(10)饮水处的温茶、热茶、纯净水等，摆放均匀、整齐，标上字样，备好充足的茶杯，并及时消毒。

2. 场内服务

(1)搞好场内卫生。保证温度适宜、空气新鲜。

(2)按要求摆好指路牌和带有各种标志的牌号。

(3)入场前一小时，统一着装，仪表整洁入岗、站位。

(4)熟悉场内区域座号，主动为与会者引座，做到准确无误，并做好特殊需求服务。

(5)会间休息或休会时，及时打开门，按规范坚守岗位，照顾与会者出入或退场。

(6)认真搞好会后收尾工作，妥善收存各种牌号，遗失物品上交甲方主管部门。

3. 厅室服务 为与会者在会前或会中休息提供服务。

(1)明确本厅活动的人数、主要领导及其生活习惯、招待标准、工

作要求。

(2)按要求和人数布置，布置形式美观、大方、协调、实用。

(3)搞好厅室清洁卫生，调节室内温度，保持空气新鲜，温度适宜。

(4)茶具等严格消毒，随时提供使用。

(5)适时拉好窗帘、开灯照明。

(6)全面检查现场和出入路线，发现漏洞及时弥补。

(7)入场前茶杯、茶壶点水，铺好垫盘，摆好茶杯。做到人到茶到，茶量适当，浓淡可口，凉热适宜。

(8)会议进行中间，观察会场情况，掌握续水时间，续水时要轻拿轻放，保持会场安静。

4. 主席台服务

(1)保持清洁。

(2)明确主席台总人数和各排人数，主要领导的座位和生活习惯及招待标准、工作要求。

(3)按人数配齐茶具、烟具、名签座、排次牌、文具等。认真烫洗茶具，严格消毒，达到安全、卫生标准。

(4)穿好工作服，着装统一，仪表整洁，入场前一小时上岗，检查桌椅，摆放垫盘、茶杯（加好茶叶）、火柴、毛巾盘、名签座、便笺、铅笔、排次牌，要求距离一致，整齐划一。

(5)会前统一检查茶杯，防止空杯、裂杯、渗水。

(6)对领导和报告人的用水，根据情况及时续水。

(7)善于处理会议进行中的应急事务。中途需特别服务时，要跟随照顾。

(8)收尾工作有序、细致、周到。

2.3 物资装备

2.3.1 管理用房、大型物业服务装备

大型保洁设备一览表

序号	种类（名称）	品牌	数量	规格型号	价格
1	自动洗地机	嘉得力	2	GT-50	16000/台
2	单擦机	洁霸	2	BF522A	3500/台
3	吸尘器	洁霸	2	BF502	869/台
4	电动四轮冲洗车	松科	1	SKLY5160-A	56800/台
5	电动扫地车	松科	1	SKSD5220-A	55800/台
6	电动三轮2桶车	松科	5	SKBJ3000-D	4260/台

2.3.2 器具耗材

拟投入服务材料一览表

序号	材料名称	数量	品牌	规格型号	价格
1	大卷纸	按需	清风	/	8
2	擦手纸	按需	清风	/	2
3	垃圾袋	按需	靓涤	/	2
4	洗衣粉	按需	加佳	/	1.5
5	拖把	按需	/	/	6
6	推尘	按需	/	/	8
7	清香剂	按需	高洁	/	25

8	洁厕剂	按需	高洁	/	20
9	洗手液	按需	高洁	/	55
10	毛巾	按需	/	/	2
11	对讲机	按需	摩托罗拉	SMP-218	500
12	强光手电	按需	/	KP-6615	80
13	橡皮棍	按需	/	/	50
					

绿化使用设备

序号	名称	品牌规格	生产厂家	单位	数量	备注
1	手锯	KQ-300BG	九阡司	把	23	
2	大平剪	CK-6210	九阡司	把	23	
3	枝剪	TX-120	九阡司	把	23	
4	高枝剪	伸缩	史拉力	把	10	
5	药桶	15L	农帮	只	10	
6	钢铲	军印	/	把	23	

7	大角铲	定制	/	把	23	
8	镰刀	/	/	把	23	
9	挑草刀	定制	/	把	23	
10	小弯锄	定制	/	把	23	
11	花锄	定制	/	把	23	
12	草耙	带柄伸缩	/	把	23	
13	4 齿铁搭	定制	/	把	23	
14	增强管	50 米/卷	双源	卷	10	
15	水带	20 米/卷	星火	卷	30	
16	接扣	/	50	付	40	
17	水枪	/	高邮	只	4	

18	安全带	/	兴安	套	10	
19	钢丝钳	/	/	把	5	
20	活扳手	/	/	把	5	
21	高压气筒	/	/	只	3	
22	洋镐	定制	/	把	15	
23	汽油桶	20 升	/	只	5	
24	黄油枪	/	/	把	3	

绿化耗材

序号	名称	品牌规格	生产厂家	单位	数量	备注
1	复合肥	/	红日阿康 艳阳天	公斤	15000	
2	复合肥	/	中化复合 肥	公斤	33000	

3	复合肥	/	鲁西复合 肥	公斤	20350	
4	农药	/	国光农药	公斤	900	

设备配置

序号	名称	品牌规格	生产厂家	单位	数量	备注
1	洒水车	8 吨	解放牌	台	2	
2	货车	1 吨	五十铃	台	1	
3	割草机	5.5 马力 19	本田	台	4	
4	打边机	1.8 马力	STIHL/ FS120	台	2	
5	绿篱机	双刃, 剪 嫩枝	STIHL/HS 81T	台	2	
6	绿篱机	单刃, 剪 粗、硬枝	STIHL/HS 86R	台	1	
7	打药机	5.5 马力 19	WL-45	套	1	

8	草坪梳草机	5.5 马力	HRS486	台	1	
9	型打孔机	5.5 马力	HRD456	台	1	
10	水泵	5.5 马力 80mm	WB30XH	台	10	
11	PE 卧式储水箱	260L	/	套	1	
12	手推车	定制	/	辆	10	
13	黄鱼车	定制	/	辆	5	

2.3.3 交通以及通讯工具

序号	名称	单位	数量	品牌
1	巡逻车	辆	1	国产
2	垃圾运输车	辆	2	国产
3	保洁作业车	辆	2	国产
4	三轮车	辆	2	国产
1	电话	台	5	国产
2	手机	只	15	国产
3	传真机	台	2	国产
4	无线基地台	台	3	国产

5	车载台	台	3	国产
6	对讲机	个	20	国产
7	扩音机	个	8	国产

2.3.4 安全防范装备

序号	名称	单位	数量	品牌
1	对讲机充电器、耳塞	副	10	国产
2	橡皮警棍	个	10	国产
3	电筒	个	10	国产
4	应急灯	个	4	国产
5	巡更机	个	3	国产
6	岗台	个	2	国产
7	太阳伞	个	2	国产

2.3.5 服装配备与办公用品

拟投入服务工具一览表

序号	种类（名称）	品牌	数量	规格型号	价格
1	复印机	佳能	1	佳能	5000
2	电脑	联想	8	联想	3500
3	保险箱	虎牌	1	虎牌	1000
4	空调	格力	2	格力	一挂一柜
5	传真机	松下	1	松下	800
6	管理软件	/	1	/	2000
7	文件柜	/	5	/	400

8	办公桌椅	/	6	/	400
9	接待台	/	1	/	1000
10	小会议桌连椅	/	1	/	4000
11	饮水机	樱花	2	樱花	150
12	6 门更衣柜	/	4	/	500
13	微波炉	美的	1	美的	300
14	计算机	得力	5	得力	50
15	电话机	中诺	3	中诺	100
16	验钞机	得力	1	得力	400
17	管理员服装	12	订购	/	350
18	工程员工服装	4	订购	/	120
19	保洁员服装	40	订购	/	120
20	保安员服装	42	订购	/	120

3、管理规章制度情况

3.1 物业档案管理制度

一、目的

加强档案管理工作，保证档案的及时收集、归档、完整和有效利用。

二、适用范围

适用于公司档案室的各种档案的管理工作。

三、职责

（一）主管行政公司领导负责外单位（个人）查阅档案的审批。

（二）行政管理部经理负责公司员工借阅档案的审批。

1、档案员职责

（1）档案员负责档案的接收、整理、编号、装订、存放；

（2）档案资料的交接；

（3）办理档案的借阅、登记、统计；

（4）执行相关保密制度；

（5）档案室设备、设施的管理等。

2、工作步骤

档案资料的确定，凡属下列几类资料均属归档资料：

（1）本公司基本情况资料，包括批文、营业执照、代码本、财产登记台帐、管理制度、合同、人事劳资、工作基本情况描述等资料；

（2）公司行文，包括发文、发函、会议纪要、报告、请示等；

（3）各部门资料，包括业务、行政管理等材料；

（4）外来资料，包括中央、省、市、区、集团公司来文、友邻单位及其它单位、组织来文及法律法规等；

(5) 图书等参考资料，包括参考书籍、期刊、报纸及其它宣传资料等；

(6) 其它。

四、档案编号

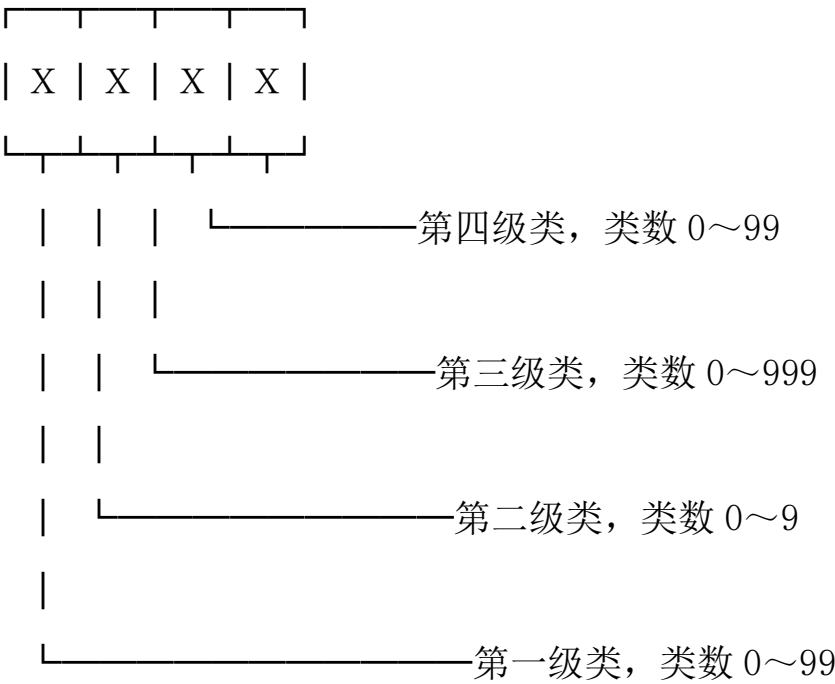
(一) 档案分划

为便于系统化管理，根据档案的内容和形式特征，将公司档案划分为八大类（为一级分类），每一大类下再划分出若干子类（为二、三、四级分类）。具体分划详见《档案分划编号表》

(二) 档案编号

为方便查阅档案资料，根据档案分划对档案进行编号。编号采用八位阿拉伯数字。具体编号方法如下：

1、分类图示：



每一编号的具体意义。

2、案卷号、文件顺序号按电脑输入时间自动排序，从 00000001 开始。

（三）档案地址确定

- 1、档案存放位置利用分类编号来确定。
- 2、确定档案一级类存放区：根据各一级类档案资料的多少在档案架上划定各一级类档案存放区。各一级类档案存放区依序按从右到左、从正面架到反面架的顺序在档案架上标出。
- 3、各一级类档案区内的子级类档案依序按从右到左、从上到下的顺序排列。
- 4、每一份档案均存放在某一级类的档案盒内。
- 5、同一个档案盒内的档案资料按编号顺序从上到下排列存放。
- 6、每一类档案在柜架存放时均须留有一定余地，以保证新增档案的存放。

五、归档管理

（一）归档前资料管理

- 1、分散在各部门的资料归档前由各部门兼职资料员负责管理。
- 2、各部门必须设置资料固定存放处，并将资料分类放入不同的卷宗内。
- 3、各部门负责人对应归档资料的完整、完好负责。

（二）归档时间

各类档案资料视其类别、性质等不同，分别按如下原则确定归档时间。

- 1、公司批文、供水、供电增容计划指标下达执行书等重要文件随时归档；
- 2、法律诉讼、外来文件等资料处理完毕即行归档；
- 3、用户资料在用户办理完各项手续后即行归档；
- 4、各项工程资料在验收后一个星期内归档；

5、各部门当年的业务、行政管理资料、行文、承包合同、人事劳资等资料在翌年的第一季度内归档；

6、图书资料购买后即归档，期刊、杂志半年归档一次。

7、其它资料按公司领导确定的时间归档。

（三）归档要求

1、归档资料必须完整，如文件的正文与附件、正式印本和稿本、设计图纸及其更改通知等都必须齐全；

2、归档的文件资料必须是原件。部门须常用的资料可留用复印件，原件归档。书写材料必须是耐久的纸张、墨水，不得使用铅笔、圆珠笔，纯兰墨水；

3、归档资料必须准确记录各项活动，凡涉及工程图纸、管网分布及走向、埋深等，必须做到“图物相符，数字准确”，设计的修改也须在图纸上反映出来。

六、档案资料移交

1、资料归档前各部门须按类整理好，并填写《档案资料移交清单》。

2、移交时，档案员须仔细核对移交的资料，核对无误后，交接人在移交清单上签字。

3、移交清单一式两份，交接人各留存一份。

4、资料编号归档

（1）档案员把各类移交资料按编号办法进行整理、编号。

（2）档案员须把每份档案资料名称、编号和归档时间等逐一登记在《登记册》上。

（3）编号后的档案，按 4.3 “档案地址确定” 的规定上架排列存放。

七、档案管理

档案室由行政管理部负责管理，行政管理部指定档案员负责具体管理工作。

（一）档案员岗位职责

1、档案员必须熟练掌握档案业务知识，了解、掌握公司职能活动和档案材料情况。

2、档案员负责档案的接收、整理、编号、装订、存放、管理等工作。

3、档案员负责督促各部门档案资料的移交工作。

4、档案员负责档案资料的借阅、登记、统计等工作。

5、各部门兼职资料员必须配合公司档案员做好有关档案资料的收集、整理及交接等工作。

6、档案员必须按要求做好保密工作。

7、档案员必须做好档案室设备、设施的保管维护工作。

8、档案员必须完成公司安排的其它相关工作任务。

（二）档案保管

1、档案架合理排放，既保证光线充足、通风，又能方便使用。

2、档案室必须每天清洁一次，每周大扫除一次，保持清洁卫生。

3、档案室内严禁烟火，室内须配灭火器材，档案员必须掌握正确使用灭火器材的方法。

4、保持档案室干燥，定期在柜架中投放干燥剂。

5、雨季加强检查，每逢大雨必须检查档案室有无漏水、渗水现象，雨后即检查档案有无潮霉现象。

6、档案柜架内须定期投放防霉、防鼠药品，定期检查档案有无霉变、鼠咬现象。

7、发现档案有潮霉、鼠咬情况，应立即采取措施加强防范，对已造成损坏的档案进行修复、补制。

8、下班时或档案员离开时应仔细关好、锁好门窗。档案室钥匙除档案员外，其他人不得持有。

（三）档案鉴定与销毁

1、文书档案资料保存期限分别为短期 15 年、长期 25 年、永久三类。城建档案的保存期限分为短期 30 年，长期 70 年，永久三类。

2、公司抽调各部门有关人员组成档案鉴定小组，鉴定小组负责审议、鉴定档案资料的保存期限。

3、鉴定小组于每年的最后一个季度内召开一次鉴定会，审议、鉴定新增资料的年限及应销毁的资料。

4、档案资料的销毁由档案员具体执行，鉴定小组委派一人监督执行。

（四）销毁档案编号的处理

经鉴定不需保存但暂时不能销毁的档案，将其从原存放架上取出，用 X(表示暂存记号)标识记号，并将其装订放入专门存放区内。

档案销毁情况均须登记在《物业管理有限公司档案销毁登记表》上。

（五）档案借阅

1、档案资料一般只限于公司员工及集团公司需要查阅的人员查阅。

2、外单位及个人因工作需要查阅档案的，必须经主管行政副总经理批准。

3、档案一般只限于在档案室内查阅，因工作需要借出时，必须填写《档案借阅申请审批表》。

4、审批表经部门负责人批准签字后，交行政管理部负责人批准签字，方可借出档案。

5、借出档案者必须保证档案的完好，不得在档案上涂改、划线、圈点等，不得缺页、遗失、私自复印，并保证如期归还。

6、档案借还情况须在登记本上登记。

（六）档案统计

1、档案资料定期进行清理、统计。

档案员必须每季度统计一次档案增删、使用及管理情况，并将统计结果报行政管理部负责人。

2、档案管理意外事件处理程序

档案失盗、借出档案人丢失或损毁档案、潮霉鼠咬损毁档案等均属于档案管理中的意外事件。

3、处理程序

（1）发生意外事件时，首先应立即将事件情况报告行政管理部负责人和主管领导。

（2）当发生档案失盗或借出档案人丢失档案事件时，应立即设法追回所失档案；

（3）当发生借出人损毁档案或潮霉鼠咬等损毁档案事件时，应立即对损毁档案设法进行修补、复原；

（4）若无法追回、修补损失的档案，则应请有关部门协助设法重新补制。

（5）在进行补救工作的同时，对意外事件发生的原因进行调查，追究有关人员的责任。

（6）根据意外事件发生的性质及档案损毁程度，对有关责任人进行行政和经济处罚。

3.2 人员保密工作制度

一、保密要求

- 1、在工作中涉及到的文件、资料等，严禁翻看；
- 2、工作中接受委托传递的文件、资料、图片等严禁翻看，更不能擅自留存或外泄；
- 3、严禁向机关工作人员以外的任何人泄漏领导的行踪；
- 4、严禁向任何人泄露工作中听到的机关工作谈话内容，特别是遇到机关工作人员进行人事酝酿、政策制定、重要物资调配等事项时，应尽量避免，更不允许打听；
- 5、任何情况下，不得接触带有秘级的文件、资料、设备，更不能擅自将标有秘级的文件、资料带出。

二、会议保管

- 1、在工作中所涉及到的内容，严禁泄密扩散；
- 2、在工作中所涉及的高级领导在会议上的重要讲话，严禁扩散。

三、新闻报导保密

- 1、未经许可，严禁接收任何采访新闻单位的采访；
- 2、经批准许可的采访，在采访过程中严禁涉及公司和采购方秘密，严禁将客户方的有关情况透露给新闻单位。

四、办公设备保密

- 1、未经许可，严禁使用客户方的计算机，在任何情况下不得使用党政网专用计算机；
- 2、未经许可，严禁使用客户方电话、传真机等通讯工具，要任何情况下严禁使用、开拆保密专用机。

五、物业资料保密

- 1、未经许可严禁向外泄漏所管辖物业的技术资料；

2、未经许可严禁带人参观所管辖物业的设备及机房等重要场所。

六、涉密要求

1、物业管理处的所有服务人员，上岗前应出具由当地派出所开具的无违法犯罪记录证明；

2、厅领导办公室清洁人员和重要会议场所的会务人员，须由物业管理处配合客户方相关部门进行考察并通过后方可录用或继续留用；

3、所有服务人员上岗前，都必须进行保密制度培训，并签订保密协议；

4、如经调查确认任何人有主观故意的泄密行为或包庇、纵容泄密行为的，除解除劳动合同外，还将依法移送司法机关处理。

3.3 员工行为规范管理制度

◆仪容仪表

1、必须保持工作制服整洁，并统一将工作牌挂于胸前，上班时必须统一穿工作服；

2、男员工不准留胡须，女员工不披头散发，不得浓妆艳抹，保持整洁；

3、全体员工必须塑造公司整体形象，符合工作需要及安全规则，自然、大方、得体、神采奕奕、充满活力、微笑服务。

◆行为准则

1、尊重自己、尊重他人、团结互助、忠诚老实、富有职业自豪感和奉献精神，待人热情友好，说话亲切和蔼，举止稳重大方，处事礼貌谨慎；

2、讲礼貌，语气温和，使用礼貌用语，严禁粗言秽语；

3、工作中不得打扰他人，不得大声喧哗，不得妨碍他人工作，不要因清洁工作引起他人反感；

4、不做有损公司形象的事，不得以任何形式，偷拿公私物品或收受他人财物。下班后不得身穿工作服在现场闲逛。在现场捡到物品应及时上缴公司并予以登记；

5、正确使用设备和工具，合理使用清洁剂，不野蛮操作，工作完毕后，将清洁设备和清洁工具清洗干净并放回原处；

6、熟悉工作区域情况，掌握责任工作必要的业务知识，确保工作水准；

7、不准擅自拿回公司物品挪做它用，损坏遗失工具照价赔偿。

◆工作态度

1、热情主动、礼貌待人、努力提高工作效率；

2、尊重业主、常用敬语、耐心细致；

3、尽职尽责做好本职工作、同事之间真诚合作、主动配合、团结协作；

4、有事必报、有错必改；

5、注意节水节电、保护公共卫生、爱护设备、设施；

6、遵守“今日事，今日毕”的工作原则，完成当日工作任务。

◆劳动纪律

1、按时上下班、不迟到、不早退、不旷工，工作中坚守工作岗位，不串岗、不闲聊、不做与本职工作无关的事，不擅离职守；

2、上班时间不准闲逛、干私活、不准吃东西、不准嘻笑打闹；

3、员工因工作需要，岗位和工作时间可作适当调整，应无条件服从指挥调动，否则视为缺勤。

◆考 勤

- 1、严格执行员工考勤制度；
- 2、在工作中未经请假离开工作岗位的视为早退或旷工；
- 3、考勤按每月的实际工作日统计，作为工资计发的依据；
- 4、不得让他人代为请假，否则按旷工处理。

◆工作管理制度

- 1、每天上班必须穿工作装、戴工牌，男士系领带，穿着必须整洁，头发必须梳理整齐，男士不得留长鬓。
- 2、每天当班人员需将当天工作情况记录在交接班记录本上，接班人员及管理监督人员需查看交接班记录本，了解各种情况并及时安排处理。
- 3、上班期间全体人员必须精神饱满，积极主动、热情地投入工作，不得精神不振、上班打瞌睡、偷懒。
- 4、全体人员必须纪律严明，不得迟到、早退、无故旷工，有事须请假，获准后方可离开。
- 5、全体人员必须具有高度的责任心，巡视、查楼必须认真负责，发现问题详细记录，及时汇报并跟踪解决。
- 6、接受业主方投诉，态度要热情耐心，语言要规范友好。
- 7、不准在上班时间看书、闲聊、做私事，不准在厂区车间内高声喧哗。
- 8、休息时间如发生重大事故，或碰到问题要立即投入解决，不得推脱或视而不见，不予理睬。
- 9、保安管理中心的工作原则是：服务第一；工作标准是：业主满意；工作态度是：认真负责。

3.4 员工绩效考核奖惩制度

为维护公司劳动纪律和奖罚制度，严格按照公司各项工作操作流程和制度的执行，从而保障公司工作正常进行，激励员工的工作热情及敬业精神，特制定本制度：

(1) 奖励的条件、形式及程序

员工表现符合下列条件之一者，公司将给予奖励：

- 1) 改进公司经营管理、提高企业效益方面有重大贡献的；
- 2) 能保质保量完成领导交办的重大或特殊任务，在提高服务质量方面有显着成绩的；
- 3) 在技术改进或提出合理化建议上取得重大成果或使公司在经营管理中取得显着效益的；
- 4) 为公司节约资金和能源有重大贡献的；
- 5) 制止或挽救事故有功，使公司和业主及住户利益免受损失的；
- 6) 检举、揭发损害公司利益或违规行为，抵制歪风邪气，事迹突出的；
- 7) 见义勇为，维护员工生命和公司财产安全，避免重大损失有成绩者。
- 8) 做好人好事并得到了业主口头或书面表扬、称赞者。

奖励形式：

- 1) 口头或通报表扬；
- 2) 发给一次性奖金；
- 3) 通令嘉奖；
- 4) 授予荣誉称号；
- 5) 晋升；

奖励程序

凡符合奖励条件者，由所在部门/项目负责人将事迹书面报告和《员工奖惩表》送公司行政人事部审核后，呈报营运经理及总经理签署意见，由财务部执行。

(2) 处罚的种类以及形式

为提高员工素质，加强内部管理，对员工过失按轻微过失、中度过失、严重过失三类视其情节轻重给予适当的处罚。

轻微过失

- 1、上班时间不按规定着装或不佩戴工牌者。
- 2、无故迟到、早退或未经部门经理批准私自倒班者。
- 3、无故离岗十分钟以内者。
- 4、工作或服务态度不佳；怠慢业主(用户)或在与其打招呼时置之不理者。
- 5、不遵守交接班制度，以及未做好交接班记录者。
- 6、不按项目及公司要求的工作规程工作，并不遵守岗位职责者；

中度过失

- 1、轻度过失 3 次以及 3 次以上者；无故迟到、早退当月累计达 3 次以上者；旷工一天以上的；
- 2、在值班时擅自离岗、睡岗或违反操作；
- 3、不爱惜公司财产者；
- 4、没有尽职及时报告事故的；
- 5、服务态度差受到有效投诉的；
- 6、当班时喝酒或酒后上岗者；
- 7、未经公司同意接受供应商或客户的馈赠查实者；
- 8、在考勤记录、统计、病假、报销等有欺骗行为；
- 9、未经公司授权自行配置或出借公司各类钥匙、重要财物及其他违纪行为者；
- 10、对业主使用亵渎性或辱骂性语言影响恶劣者；
- 11、其他有违反公司劳动纪律和规章制度情节较严重的。

严重过失

- 1、中度过失 3 次及 3 次以上者；年累计旷工达 6 天以上的或连续旷工 3 天以上的；挪用或偷窃公司财产、同事财物，查证属实的；
- 2、对各级管理人员或同事恐吓威胁者，并虚报伪造各种发票冒领费用的；煽动他人怠工罢工；组织、参与集体上访的；
- 3、不服从公司安排或调动工作者；
- 4、严重失职对公司造成损失贰仟元以上者、给公司经济或声誉带来严重损失的；
- 5、有意泄露公司商业技术秘密的；
- 6、在工作中使用毒品、酗酒或赌博；
- 7、故意破坏公司设施、设备，工具情节严重者；
- 8、贪污(如收款但不出具发票的)受贿、盗窃、赌博、营私舞弊、私设小金库等行为；
- 9、玩忽职守，违反技术操作规程和安全规程，违章指挥或隐瞒工作过失造成事故或损失的；
- 10、服务态度差，对客户投诉屡教不改或损害客户利益；
- 11、其他有违反公司劳动纪律和规章制度情节特别严重的等行为；

过失处罚

过失处罚分为口头警告、书面警告、通报批评、解除劳动合同。

- 1、发生“轻微过失”者，将给予口头警告，并可扣款 20-40 元；“轻微过失”重犯者，将给予书面警告，书写改正保证书，并扣款 50-100 元；同一过失屡犯者，予以通报批评、降职降级或调换岗位，并扣款 100-300 元。

2、发生“中度过失”者，将给予书面警告，书写改正保证书，并扣款 50-100 元；“中度过失”重犯者，予以通报批评、降职降级或调换岗位，并扣款 100-300 元。

3、发生“严重过失”者，予以通报批评、降职降级或调换岗位，并扣款 200-1000 元；重犯者及严重违纪违法者，将予以解除劳动合同，并追究对公司所造成的经济损失；情节严重，触犯法律的，递交司法机关依法处理。

4、一年内受到两次通报批评处分时，将被解除劳动合同。

5、凡发生以上过失而被公司解除劳动合同的，一律不作任何经济补偿。

6、以上提及的过失内容非尽完备，员工如有过失行为，而未列入以上各类过失中，公司有权决定过失类别，并做出相应的处理。经公司研究后增补的条款，将自动成为员工行为规则的一部分。

处罚决定的签收

过失处罚由部门/项目根据过失的事实表现填写《员工违纪处罚审批表》，《员工违纪处罚审批表》由失职的员工签字，一式两份，一份交由失职员工保管，一份由各部门/项目每月上报附工资表后同时报公司办公室存档。

3.5 物业管理制度

1、物业管理工作制度

1.1 物业管理是项目的物业管理机构，依据国家有关物业管理政策、法规，对房屋、共用设施设备、居住环境、公共秩序等进行管理服务。

1.2 负责公共配套设施的维修、养护：

1.2.1 定期清理、疏通、清掏雨水、污水、检查井及管道、化粪池；

1.2.2 维护辖区消防设施，保持其功能良好；

1.2.3 维护公共环境，做好绿化管理、养护工作。

1.3 开展各种文娱活动，丰富业主文化生活。

1.4 加强安全防范和公共秩序维护的管理。

1.5 加强清洁卫生的全面管理。

1.6 加强车辆的综合管理。

1.7 加强每日日常巡视。

1.8 热情接待业主来访及投诉，为业主排忧解难。

2、工作人员管理制度

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

2.1 全体员工必须严格执行各项规章制度，按照岗位责任制和具体工作目标，严格履行自己的职责。

2.2 全体员工必须服从分配，听从安排，对工作不服从分配，经教育仍不能到职到岗的视为旷工处理。

2.3 做到按时上下班，不在工作时间内睡觉、打扑克、下棋或干其它与工作无关的私活。

2.4 严格考勤制度，必须坚持每日签到考勤，考勤员必须认真登记，严禁弄虚作假。

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

2.6 对无视工作纪律，屡次违反，除按上述规定处理外，将调离其本人工作岗位或待岗学习。

2.7 严禁打架斗殴，聚众闹事。

2.8 严禁利用工作之便以权谋私，禁止收受业主任何好处，或以权报复。

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

2.10 对业主提出的各种合理性服务要求，在规定范围内的要立即去办，服务范围之外的能办则办，不能办的须做好耐心的宣传解释工作。禁止出现推诿不管或置之不理。

3、接待来访、投诉工作制度

3.1 全体管理人员在遇到业主来访、投诉时，都应给予热情接待，主动询问，面带微笑，不得刁难，不得推诿，不得对抗，不得激化业主情绪，并做到对熟人陌生人一个样、对大人小孩一个样、忙时闲时一个样。

3.2 对业主投诉、来访中谈到的问题，管理人员应及时进行记录，须当天进行调查、核实，并将结果和处理建议汇报项目经理，由项目经理决定处理办法和责任部门。

3.3 责任部门在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务，不得推诿、扯皮、推卸责任、为难业主或乘机索取好处、利益等，在处理完毕后应将结果回复业主和项目经理，做到

事实有着落、件件有回音。

3.4 全体管理人员要认真负责做好本职工作，为业主提供满意的管理和服务，减少业主的投诉、批评，将业主的不满消解在投诉之前。

4、业主回访管理制度

4.1 对业主提出的各类咨询应做好记录，并予以答复。

4.2 对业主的误解，应进行必要的耐心解释。

4.3 项目经理及相关职能部门应定期对辖区业主进行回访。

4.4 虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，做好回访记录。

4.5 回访中，对业主的询问、意见，不能当即答复的，应告知答复时间。

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

4.7 对业主提出的工程质量问题，由客户服务部督促工程维修部在规定的时间内维修完，并让业主进行验收。

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

4.9 对已解决的问题按性质及需要一周内回访业主，征求意见。

4.10 对回访情况要做好完整地记录，且须由业主签字为证。

4.11 每年登门回访 2-5 次，了解情况，解决问题、沟通关系。

4.12 客服员工按区域范围分工，每季回访 1 次。

4.13 利用节日庆祝活动、辖区活动、公关活动等形式广泛听取业主反映。

4.14 有针对性地对业主作专题调查，听取意见。

4.15 辖区设投诉信箱，投诉电话，由专人接收，交项目经理及

时处理。

4.16 作好回访登记。

5、值班管理制度

5.1 值班人员应严格遵守值班制度，按规定的时间上下班，不迟到，不早退，坚守岗位，不得无故离岗。

5.2 值班期间，应礼貌接待业主来访及电话，对于业主反映的问题要及时记录并予以解决，不能解决的问题要向业主作好解释工作，遇到重大问题要及时与项目经理或相关部门联系。

5.3 值班人员不得随便私自外出；不得长时间占用电话；不得干与值班无关的事。维修人员在完成维修任务后，应及时返回办公室待命。

5.4 值班人员在下班前必须做好值班日记，值班期间未能及时处理的问题在交接班时要由相关责任人自行处理，不得遗漏或拖延。

5.5 项目经理不定期抽查值班情况，认真检查值班记录，对于值班期间玩忽职守、消极怠工现象要严肃处理，员工的值班情况直接与考评成绩挂钩。

6、员工培训制度

6.1 采取平时业务学习与定期业务培训相结合的办法，不断提高管理人员的文化素质、业务素质和工作水平。

6.2 结合辖区实际情况，每月安排一个固定时间，集体学习有关业务文件、报刊、书籍。

6.3 客服主管负责收集各种有关信息、最新业务法规、有关管理经验等，供有关部门人员学习。

6.4 管理人员必须定期接受专业培训，各部门在每年初作好安排，在不影响部门工作的同时，完成培训计划。

6.5 管理人员在业务学习和培训期间不能请假、旷课，否则按矿工处理。

6.6 每年举行业务考试和考评，经考试、考评合格后方可上岗。

7、房屋及设施设备维修、养护工作制度

7.1 开展房屋公共设施、共用设施、道路的日常养护维修，组织实施各项维修计划。

7.2 开展设施、消防设施和维修工具、器材的日常保养维护和定期检修。

7.3 开展辖区排水、排污系统定期清理疏通工作，定期清掏化粪池。

7.4 有关人员经常巡视辖区，熟悉公共设施、设备的种类、分布、安全要求；熟悉地上地下管线分布、走向、位置及养护办法；掌握使用状况，发现有损坏、跑冒等不正常情况及时修理，消除业主私改管线、超负荷用电等安全隐患。

7.5 监督、检查设施的运行情况，保证设施、设备安全运行。设施在发生故障时及时抢修，发现隐患及时组织处理。

7.6 建立房屋及重要设施的维修保养档案。

8、保洁工作制度

8.1 清扫保洁人员应热爱本职工作，培养良好的职业道德和敬业精神，不怕苦、不怕脏、不怕累，用汗水赢得业主的尊重和承诺。

8.2 严格执行清扫保洁运作程序，按时完成任务，并保证质量标准。

8.3 完成规定任务后，应认真巡查保洁，制止破坏环境卫生的行为。

8.4 保洁员在当班时间发现不卫生现象时，应立即予以清除，如

工作量较大，应立即向领导报告，组织人员进行清扫。

8.5 认真使用、保管各种清洁工具、机具，不得随意乱放，以免丢失、损坏。有意损坏或丢失工具的要照价赔偿。

8.6 严格遵守劳动纪律，按时上、下班，上班时不得无故离开工作岗位，不得无故旷工，请病、事假须得到上级主管批准。

8.7 注意仪容仪表，上班时穿着工作服，佩带工作牌，不得穿拖鞋、短裤。

8.8 违反劳动纪律，违反工作规定和严重违法乱纪行为者，将按规定给予警告、停职直至开除的处理。

9、绿化工作制度

9.1 根据季节、天气和花卉品种确定浇水量，选用不同淋水工具，注意节约用水，不用水时关紧水龙头，水龙头损坏应及时修理或更换。

9.2 除草及时，保持草坪清洁。结合除草进行松土、施肥；施肥应贯彻“勤施、薄施”的原则，避免肥料浓度过高造成肥害。

9.2.1 定期除杂草、松土、施肥。

9.2.2 篱在春、秋季度定期修剪，剪后淋水施肥。

9.2.3 组织防寒保暖。

9.3 发现病虫害要及时防治，不要让其蔓延扩大。喷药时，农药要妥善保管，要按防治对象配置药剂，按规章做好防范工作，保证人畜花木的安全。在没有掌管适度的药剂浓度前，要先行小量喷施实验后，再大量施用，做到除病虫害要保证花木正常生长。

9.4 严格按规程操作，加强业务培训，使员工成为一专多能的骨干力量。

9.5 爱护各种机械器具，使用时按操作规程，使用完后妥善保管，不经管理处经理同意不得外借。

10、秩序维护工作制度

10.1 仔细查问外来人员情况，做好记录。闲杂人员一律不得入内。

10.2 对装修施工工人要凭证出入，无临时出入证者不得放入，禁止各类商贩和流动闲杂人员出入，不准装修队擅自进入辖区承揽工程。

10.3 本辖区机动车辆驶入要进行验证，外来机动车要登记其车牌号码、驶入原因等，并换发辖区机动车临时出入证，驶出时要注意车内装载物品，如有可疑要待查明后方可放行。

10.4 对业主及来访人员均要以礼相待、热情友好、不卑不亢，任何情况下均不得与业主吵架，发生纠纷时上报项目经理处理。

10.5 严格遵守上下班时间及值班纪律，做到警容严整、文明值勤。上班时间不得与他人闲谈、不准看书报、不准做与值班无关的事情。

10.6 值班人员要坚守好本职岗位，不得擅离职守。要与队员团结协助，密切配合，相互照应，共同完成值班任务。吃饭轮流进行，不可两人同时离开，留守的队员应加倍提高警惕。

10.7 当班时要认真记录上班情况，认真登记来往人员，车辆情况，交班时要主动介绍本班情况，所配器具、记录本、钥匙等物品要点验清楚，如数交于下班队员。

11、工作人员着装制度

11.1 员工的着装由公司统一制作、购买、管理。

11.2 员工上班必须按照公司规定着装。

11.3 定期对员工着装进行检查，发现违规者给予处理。

11.4 员工辞退时，工作服按有关规定处理。

11.5 管理员工着装要求：佩带工作牌，穿公司统一发放的工作服。

11.6 秩序维护员着装要求：佩带工作牌，穿公司统一发放的工作服。

11.7 保洁人员着装要求：佩带工作牌，穿公司统一发放的工作服装。

11.8 维修人员着装要求：佩带工作牌，穿公司统一发放的工作服装，携工具包或工具箱。

11.9 员工五月至十月份穿春秋或夏装，其余时间穿冬装。

11.1 服装代表公司的形象，员工必须精心护理，不到规定换领时间而损坏的按有关规定处理。

12、办公设备使用制度

所有电脑设备须由管理员负责管理及操作，要求负责人具备熟练的操作能力，懂得基本的维修常识，具体工作内容包括：

- （1）检查设备，每天上班开机、操作、下班关机。
- （2）清理设备卫生，保持设备干净。
- （3）更换各种耗材。
- （4）定期保养、检修设备。
- （5）登记使用情况（使用人、日期、内容、打字内容等）。
- （6）办公设备的使用应遵守：先急后缓，先客户后自己，能节省不浪费的原则。
- （7）计算机的使用只限于工作，任何人不得用计算机干私事，禁止登录与工作无关的网站或玩电脑游戏。
- （8）当设备发生故障时应及时修理，非专业人员不得擅自修理，以免加重故障。

13、工作人员入户工作制度

为进一步规范工作人员入户开展回访、维修等工作的言行，特制定如下制度：

13.1 工作人员进入业主家中必须穿着工作服，佩带工作牌，工作牌统一佩在左胸处，不得任其歪斜，注意休整。

13.2 敲门应轻敲或按门铃，不得用手拍门。

13.3 业主开门后，工作人员应先送上一句问候语。如：“您好，打扰您了”。说话要注意语气，多用敬语，注意“请”、“谢”字不离口。

13.4 工作人员进入业主家中，应将携带的鞋套穿上后，方可进入。

13.5 进入业主家中，请不要东张西望，不要谈论与工作无关的事情，应尽快开展工作。

13.6 在业主家中必须做到不吸业主一根烟；不喝业主一杯茶；不要业主一份礼物。

13.7 完成服务后，应主动询问业主意见。

14、水、电管理制度

14.1 由专人负责对水、电的日常管理和维修养护。

14.2 建立水、电等共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录要齐全。

14.3 操作人员即水、电管理员要严格执行设施设备操作规程及保养规范。确保不发生质量安全事故。

14.4 水、电管理员要定期查抄水、电表，编制每月水、电的收费、损耗情况。

14.5 严格控制辖区内水、电、暖的损耗情况，随时查处偷水、

电等现象，维护全体业主的合法权益。

14.6 水、电、暖设备房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏等现象。

14.7 保证路灯、楼道灯完整无损。出现损坏及时修复，最迟不超过两天。

15、机器设备管理制度

15.1 坚持日常维护保养与按计划维修并重，确保安全经济运行。

15.2 与设备厂家签定维修保养服务协议，严格对质保金的领取。

15.3 设备运行、维修人员要持证上岗。

15.4 结合楼宇设备的使用情况，定期组织人员进行巡视、检测和维修保养工作，做到精心维护，严格检查，清除事故隐患。

15.5 维护主要是进行清洁、润滑、紧固，更换易损零部件等，设备维护时要按规程进行。

15.6 如果设备出现异常或发生故障，使用人员要及时向管理人员汇报，由设备管理或专业技术人员确定维修方案及实施意见。如属人为违章拆修造成的设备事故及损失要追究当事人的责任。

15.7 设备维修运行人员对设备设施要做到会使用、会保养、会检查、会排除故障。

15.8 为了降低设备使用成本，提高经济效益，在条件允许的情况下，要修旧利废，合理更新，避免浪费。

15.9 设备维修应按维修与保养、中修与保养、大修与保养等程序进行

15.10 设备运行维护人员要认真及时填写有关设备运行、维修和保养记录，即《交接班记录》《设备运行记录》《设备维修保养记录》等。

- 15.11 及时建立设备台帐和编制档案并有专人保管存档。
- 15.12 建立健全设备安全操作、使用、维护规程和岗位责任制度。
- 15.13 收集整理所有相关资料,保证设备技术档案的准确和完整。
- 15.14 特种设备执行注册登记制度,取得验收报告和安全检验合格证后方可运行使用。
- 15.15 收集所有设备采购合同或协议,建立售后服务档案。
- 15.16 设备必须严格按照使用说明和安装技术规程的要求进行安装、调试后使用。使用操作人员必须经过相应的安全技术培训。
- 15.17 特种设备的操作人员必须经过有关部门的培训,经考核合格后方可使用操作。
- 15.18 严格执行国家政策、法令及各种安全操作和劳动保护规章制度。
- 15.19 所有安全装置不得拆卸,都应保证其完好有效、灵敏可靠。
- 15.20 加强设备管理,做好防火、防洪(汛)、防窃等安全工作。

4、安全管理措施

4.1 对人员、重点部位问题分析

4.1.1 人员安全管理

为确保项目安全，规范人员进出管理，使项目内各区域出入人员管理有章可循，营造出入有序的环境，特制定本管理方案，具体方案如下：

①人员出入管理要求

（1）严格人员出入管理，对外来联系工作、办事、会客的外来人员进行凭身份证等有效证件登记、并填写会客单后方可放行，必要时须先电话联系，发现可疑人员及时向甲方相关部门报告。

（2）主要门岗执勤人员实行站立服务，负责对出入人员进行询问、管理和登记，禁止无关人员进入。

（3）严禁推销人员、商贩等进入叫卖。

（4）严禁将宠物带入。

（5）确保门禁系统正常工作，严格执行门禁系统操作流程，发现问题及时向甲方相关部门报告。

②员工出入管理

为确保项目财物安全，使项目工作人员出入管理有序，维护项目利益，对员工出入管理要求如下：

（1）根据甲方相关规定，楼内工作人员通过各门岗出入工作区，原则上应正确佩戴工作牌（或工作证），并自觉接受当值保安员的必要检查。

（2）工作人员严禁携带违禁物品进入工作区域。

（3）未佩戴工作牌，导致保安人员无法识别是否属楼内工作人员，未经核实前，不允许进入工作区内。

(4) 工作人员衣冠不整、穿拖鞋、睡衣、袒胸露背、奇装异服者严禁入内。

(5) 楼内工作人员严禁擅自带客参观。

(6) 严禁出入者应接受检查但拒绝检查者出入。

③来访接待人员出入管理

对外来联系工作、办事、会客的外来人员进行凭身份证等有效证件、核实、登记后进入，具体工作流程如下：

④施工、维修人员出入管理

(1) 施工、维修人员凭物业服务中心发放的《施工人员临时出入证》进出办公大楼及辖区。

(2) 施工、维修人员进入大楼应随时随身随地佩戴《施工人员临时出入证》并接受、配合物业服务中心人员的检查、询问。

(3) 《施工人员临时出入证》须专人专用不得转借、涂改、仿造。

(4) 运送材料临时进出人员在门岗出示有效证件，经工作人员核实、登记后方可进入。

(5) 施工、维修、运送材料等外来人员严禁在楼内穿楼，如一经发现物业服务中心工作人员有权扣除《临时出入证》，并没收《临时出入证》押金或送往甲方相关部门处理。

(6) 装修人员严禁在楼内留宿、生火煮食。

(7) 装修人员严禁在楼内的公共区域睡觉、打牌等其他聚众活动。

(8) 装修人员须遵守楼内的其他相关管理制度。

4.1.2 重点部位安全管理

会计室安全管理

1、会计室是项目的安全要害部位，财会人员应认真执行《会计法》和财会管理制度，各类帐目都必须做到帐册齐全、手续完备，安全保卫责任落实。

2、现金管理必须专人负责，财会室存放现金必须执行银行方面的统一规定，超规定存放现金要报经校领导批准，同时落实防护措施。否则发生事故，由当事人承担责任。

3、会计室门窗、墙壁要坚固、防盗，报警设施经常检查，确保有效，使用经公安、技监部门检测合格的保险柜（箱），保险柜过夜现金不得超出公安机关或银行核定库存现金限额，保险柜（箱）应及时关锁，钥匙会计随身携带，不准放在办公桌内或转交他人。

4、财会人员应按现金管理制度使用现金，一般超出现金支付数额的，要使用银行支票支付方式进行结算，特除情况去银行取现金数额较大时，必须通知总务处派员护送。不得单身去银行取款。

5、会计室内注意来往人员，陌生人不准进入财会室，非财会人员不准接触保险柜。

6、会计室内不准吸烟或带入其它火种，注意做好防火安全。

档案室安全管理

1、档案室是项目党政文书资料、人事档案保存使用的场所，列为项目安全管理要害部位，工作人员应特别做好安全工作。

2、档案室是机密部位，非工作人员未经批准，不得随便进入室内。

3、各类资料进入档案室，必须严格登记制度、借还制度，机密资料、人事档案严防丢失、严防泄密事件的发生。

- 4、档案室应通风、透气、干燥，做好防湿、防虫蛀的工作。
- 5、室内消防器材、报警设备常年完好，性能良好有效。
- 6、严禁将任何火种带入室内，任何人不准在档案室内吸烟。
- 7、门窗坚固防盗，工作人员随手关窗锁门，假期、节日要特别加强看护，确保安全。

卫生室安全管理

- 1、项目有关卫生工作人员必须加强学习，努力提高业务水平和工作能力。
- 2、卫生室购买药品必须在卫生局指定的医药公司购买，不得直接跟厂方和药商购买，买药时要逐个进行药品检查，发现有伪劣药品及不合格药品一律退货，并调查追究经办人。
- 3、每学期初进行药品清理，对过期药品、变质药品进行登记，并注明药品名称、规格、数量、价格，然后经有关部门验证后再销毁。
- 4、医生不开过期药品，如领药者发现过期药品，立即退回处理。
- 5、发药时要告诉学生怎样安全使用药品，并在药袋上写明每日服几次，服药时间、药量、分几次服完等。告诫病人不许超常服药，警惕用药过量引起的药物中毒。
- 6、经常检查卫生室电器设备，用电开关及线路若有漏电、断电，应立即报告总务处进行检修，防止火灾的发生。
- 7、卫生室使用高压锅消毒时，谁消毒、谁负责，避免超压发生爆炸事故。
- 8、医务人员要坚持使用一次性注射器和输管，严防医源性交叉感染。各种常用卫生器械要定期消毒、浸泡，每学期检查 1—2 次。发现生锈、破裂，功能不全即淘汰。
- 9、条件不具备时，不要给病人注射青霉素或其他易引起过敏性

休克的药品，对危重病人要立即送医院处理。

10、医务室人员每周一次到体育课场地进行体育卫生监督，检查体育场地及体育器械有无不安全因素。

11、医务人员每周一次下食堂和小卖部进行卫生检查和食堂卫生知识宣传，督促采购员不买无卫生许可证、无检疫证的肉类及食品。不使用、销售腐化变质食品。小卖部不许出售“三无”食品及过期食品，监督非食堂工作人员不得进入食堂操作间，买回的蔬菜必须进行四步处理（选、洗、泡、切）再煮，杜绝各种传染病，投毒案、食物中毒事件发生。

办公室安全管理

1、办公室门窗牢固，重要的办公室要安装防盗门及技防设施。

2、办公室安全管理制度健全，相关人员安全保卫责任落实。

3、工作人员都必须提高警惕，防止不法分子闯入室内。重要的文件、资料要及时送项目档案室保存，个人存放文件、资料要妥善保管，不要乱放乱丢，严防泄密。

4、办公室的钥匙不得转交本室以外的人员使用，严禁将外人或学生单独留在办公室内看书、学习或玩耍。

5、个人办公桌上的钥匙要随身携带，人离时注意关锁门窗。有报警器装置的要接通电源，并落实专人负责此项工作。

6、个人的现金、贵重物品不得放在办公室桌抽屉、橱柜，以防被盗。

7、进办公室随带的小包、脱卸的衣服内应取掉个人手机、BP机、现金等，防止被外来人员顺手牵羊造成损失。

8、不准在办公室内焚烧杂物、纸张，不准乱接电源、烧电炉，人离时注意关闭电源，认真做好防火工作。

印章和保密资料安全管理

1、项目党政公章、各部门的公章、财务专用章、合同专用章都应有专人保管、启用，严格执行领导批准使用制度。

2、任何部门的公章，未经单位、部门领导批准不得带离办公室或借给他人使用。

3、保管人员要妥善保管好印章，掌握使用原则，不得随便为他人加盖公章。

4、所有保密文件、资料都必须经项目办公室保密员登记后方可使用，并按指定对象阅办，不得私下横传。

5、使用保密文件、资料应及时退还保密档案室，不得长期存放，机密以上文件不准随便摘抄、复印，防止泄密。

6、保密文件、资料严格借阅登记制度，保密员应定期清查收回。

7、保密文件、资料遗失，应及时查明原因，并报告上级保密部门。

8、保密文件、资料，应按密级规定的机关负责登记销毁，严格审批手续。

4.2 安全管理具体措施

一、物业安全管理的定义

物业的安全管理是指物业管理企业，在业主、使用人和相关部门的支持配合下，灵活运用企业、物业和社会资源，以达到安全为目标所采取的组织性、技术性措施。

物业的安全管理是物业管理最基本的内容，几乎所有的物业管理过程都包括安全管理，安全管理也是评价物业管理质量的最基本、最重要内容之一。

二、本项目安全管理的要求

依据全国物业管理优秀示范标准，项目部对安全管理（安全防范、车辆管理、消防）的具体要求如下：

基本实行封闭式管理。

有专业安全管理队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；熟悉气象局的环境，文明值勤，训练有术，言语规范，认真负责。

危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。

消防设备设施完好无损，可随时起用；消防通道畅通；制定消防应急预案。

机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出登记。

非机动车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。

三、安全管理规章制度

（一）治秩序维护规定

1、项目部组成安全管理部，负责管辖区域的安全防范工作。

2、安全管理部的职责和权力是：

（1）严格执行国家治安条例，密切配合公安机关，维护用户的生命、财产安全。

（2）实行 24 小时全天候巡逻值班制度，对管辖区域进行固定岗、巡逻流动岗，发现治安隐患及时排除、制止。

（3）负责管辖区域的机动车辆、摩托车、自行车的管理和保管，维护交通秩序，保障管辖区域内车辆安全。

（4）制止诸如收废品、乞讨等人员进入管辖区域。

（5）在管辖区域发生治安、消防、交通等方面的突发事件时，要挺身而出，依法维护用户的权益，及时采取抢救措施。

（6）维护机关、项目部的各项规章制度，对不遵守上述规章制度的人员，管理人员可进行劝阻、制止，直到移交有关部门处理。

（二）秩序维护员巡逻签到制度

1、签到人员必须如实填写《巡逻记录表》，若有虚假一经发现立即按相关规定严肃处理。

2、实行 24 小时连续巡逻签到制，除特殊规定外。

3、填写表格之前，必须先检查设备或部位情况是否正常。签到不是目的，而是检查监督工作人员的工作责任心和巡查力度。

4、秩序维护领班每班不得少于两次巡逻签到，巡逻安全员按规定进行巡逻签到。

5、在本班巡逻期间发生的任何事情，当班巡逻人员应承担相应的责任。

6、安全主管不定期对巡楼签到情况进行检查，发现违规行为应立即处理。

（三）安全防范工作重大事项报告制度

1、报告范围

（1）凡在责任区内发生的，并与秩序维护工作相关联，造成的社会影响或经济损失较大的事项，均属报告的范围。

（2）责任区内发生的打架、斗殴、流氓滋事等严重影响顾客、服务中心正常生活、工作秩序的治安案件。

（3）责任区内发生（现）的火灾、重大事故隐患、顾客非正常死亡情况等。

（4）责任区内发生（现）的凶杀、强奸，顾客被绑架、敲诈，家庭财产（车辆）和公共财物被盗（抢）等恶性刑事案件以及重大案件线索。

2、报告内容

（1）案（事）件发生的时间、地点，当事人和涉及人的姓名、

性别、年龄、身份，以及过程、结果等等。

（2）案（事）件处理的方法与进度，下一步的计划，需要提请公司协助解决的具体问题等等。

3、报告程序

（1）正常情况下的报告程序应该是逐级上报，只有在紧急情况下才可以越级直接向公司主要领导报告。

（2）安全管理部内部的一般报告程序是秩序维护员向领班报告，再由领班向安全部主管和经理汇报。

（3）服务中心向公司报告重大事项的一般程序是，由服务中心经理向公司主管领导报告。

4、报告时限

（1）凡接到发生重大事项的报告，无论哪一级都必须全力以赴，争分夺秒，按规定予以正确处置，同时要迅速采取果断措施，防止事态扩展，务必将社会影响和经济损失降至最低限度。

（2）一般的治安案件发生后，在两小时内必须向安全管理部或公司主管领导报告。

（3）一般的刑事案件发生后，在一小时内必须向安全管理部或公司主管领导报告。

（4）火灾或重大刑事案件发生后，须及时向安全管理部或公司主管领导报告。

（5）事件发生后填写《紧急事件登记表》存档，并于事件发生后的第一个工作日填写《紧急情况处理报告》交品质秩序维护部。

（四）停车场管理规定

1、由管辖区域秩序维护部负责管理，车辆随时可以进出；

2、车辆进入：

(1) 车辆进入停车场应一停二慢，必须服从秩序维护员的指挥和安排，征得秩序维护员同意后方可进入。

(2) 除机关及本公司相关人员外，任何人无权查阅相关记录或资料。

3、车辆停放：

(1) 车辆停放时必须服从秩序维护员指挥，注意前后左右车辆的安全，在规定位置上停放，并与周围车辆保持适当距离，不得对其它车位的使用造成阻碍，车主必须锁好车门，调好防盗系统至警备状态，车内贵重物品须随身带走，车主停好车辆后须立即离开停车场，不得在他人车辆旁停留。

(2) 秩序维护员应指挥车辆停放，察看车辆有无上锁、有无外部破损，如有破损，应知会车主并登记。严禁不服从指挥，乱停放车辆。

(3) 车场内不得试刹车、练习车、修理车辆，禁止装载有剧毒、易燃易爆物品、和其它危险品的车辆停放。

4、驶离：

(1) 车辆驶离停车场时应注意周围车辆的安全，缓慢驶离。

(2) 秩序维护员值班期间应认真负责，热情服务，不得会客、喝酒、睡觉，不得让亲朋好友和其它无关人员进入停车场，严格核对驶离车辆的牌号，满足车主的合理要求。

(3) 发生车辆丢失等紧急情况，项目经理须在第一时间内，安排相关人员写出情况说明，同时收集其他证据，并尽快报告公司主管领导。

(五) 机动车管理规定

1、外来车辆，未经许可，不得进入管辖区域内。

2、车辆必须由专人驾驶，同时认人放行，若非车主驾驶，必须由车主陪同驾驶者前来车场治安岗讲明，并交亲笔委托书，方可出场。

3、驾驶者必须关好车门窗，调好防盗系统到警备状态，有效证件及车内贵重物品必须随身携带，否则所产生的一切后果自负。

4、载货出场，必须有相应证明，属贵重、大件物品或搬家时，必凭《搬运货物登记表》出场。

5、车辆必须按指定位置停放，不得堵塞消防通道，进出车路口，上下行道、草坪等。

6、不准停车场试刹车、练习驾车、停放车辆如有滴漏机油等，车主必须清理干净。

7、车速不得超过 15 公里/小时，不得鸣号，如车辆损坏路面或公共设施，应按价赔偿。

8、必须严格执行本规定，发现可疑情况及时报告，并认真做好交接班工作，因交接班不清而造成事故的，追究交接班双方责任。

（六）摩托车、电动车、自行车存放管理规定

1、凡在摩托车、电动车、自行车停车场存放车辆的人员，应当自觉遵守本规定，服从秩序维护员的管理。

2、外来摩托车、电动车、自行车进入管辖区域，必须按指定位置停放。

3、秩序维护员要认真履行职责，发现车辆停放不整齐要及时整理。

（七）消防管理规定

1、物业公司总经理为公司本部的消防安全责任人，项目经理为本项目部的消防安全责任人，消防安全责任人对本单位的消防安全工作全面负责，其职责如下：

(1) 贯彻执行消防法规，保障单位消防安全符合规定，掌握本单位的消防安全情况。

(2) 将消防工作与本单位的生产、科研、经营、管理等活动统筹安排，批准实施年度消防工作计划。

(3) 为本单位的消防安全提供必要的经费和组织保障。

(4) 确定逐级消防安全责任，批准实施消防安全制度和保障消防安全的操作规程。

(5) 组织防火检查，督促落实火灾隐患整改，及时处理涉及消防安全的重大问题；

(6) 根据消防法规的规定建立专职消防队、义务消防队。

(7) 组织制定符合本单位实际的灭火和应急疏散预案，并实施演练。

(8) 项目经理为本项目部消防安全管理人，对单位的消防安全责任人负责。

(9) 拟订年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作。

(10) 组织制订消防安全制度和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实。

(11) 制订消防安全工作的资金投入和组织保障方案。

(12) 组织实施防火检查和火灾隐患整改工作。

(13) 督促相关人员对本单位消防设施、消防器材和消防安全标志的维护保养，确保其完好有效，确保疏散通道和安全出口畅通。

(14) 组织管理专职消防队和义务消防队。

(15) 在员工中组织开展消防知识、技能的宣传教育和培训，组织灭火和应急疏散预案的实施和演练。

(16) 消防安全责任人委托的其他消防安全管理工作。消防安全

管理人应当定期向消防安全责任人报告消防安全情况，及时报告涉及消防安全的重大问题。

（17）贯彻消防法规和上级有关消防工作指示，开展防火宣传，普及消防知识。

（18）检查防火安全工作，发现火灾隐患和违章现象及时在《巡查情况记录》上登记，并报工程设备部填写《整改通知单》纠正消防违章，整改火情隐患。

（19）消防器材设备，每月 5 日前进行检查，填写《消防箱设备检查表》，更换灭火器《检查标签》，确保各类器材和装置处于良好状态，安全防火通道要时刻保持畅通。

（20）根据项目具体情况，消防措施，实施紧急状态下的疏散方案。

（21）火灾报警后，到现场确认，自己能处理的及时处理，自己处理不了的按公司有关规定处理。

2、消防安全管理：

（1）楼梯走道和出口保持畅通无阻，任何单位或个人不得占用或封堵，严禁在设立禁令的通道上停放车辆。

（2）不得损坏消防设备和器材，妥善维护楼梯、走道和出口的安全疏散指示和事故照明设施。

（3）严禁超负荷使用电器，以免发生事故。

（4）发生火警，应立即告知服务中心或拨火警电话 119，并关闭电闸、气阀，及时扑救。

（5）必须服从消防机关有关防火方面的管理。

3、消防安全宣传教育和培训：

（1）内容：

- a. 有关消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程；
- b. 本单位、本岗位的火灾危险性和防火措施；
- c. 有关消防设施的性能、灭火器材的使用方法；
- d. 火警、扑救初起火灾以及自救逃生的知识和技能。

(2) 要求：

- a. 项目部应当通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育。
- b. 消防安全培训和消防演习应当至少每年进行一次，培训的内容和演习内容还应当包括组织、引导在场群众疏散的知识和技能。
- c. 公司组织新上岗和进入新岗位的员工进行上岗前的消防安全培训。

(八) 消防安全检查制度

1、一级检查：一级检查由各班组和秩序维护员组织实施

(1) 每个员工每天应对本岗位、本地段进行一次火情安全检查，排除本身能够排除的一般不安全因素。

(2) 发现问题应及时处理，本岗位当班人员对本岗位发生的故事负有责任。

(3) 值班的员工接班时必须提前进入岗位，向上班了解安全情况，必须亲自巡视责任，对交班人员得出问题应及时检查处理并作好记录。

(4) 秩序维护员每天至少三次对管理区域内消防安全进行：

- a. 检查消防通道安全出口是否畅通，安全疏散标志，应急照明是否完好；
- b. 消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整、有效；
- c. 常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；

d. 其它消防安全情况；

e. 巡查人员应及时纠正违章行为，妥善火灾危险，无法当场处置的应当立即报告；

f. 巡查人员应当填写巡查记录，主管人员应当在巡查记录上签名。

2、二级检查：二级检查由项目经理领导实施

（1）项目部经理每月应组织各班组长对管理区域内的消防情况进行一次检查。

（2）检查班组对一级防火安全工作的执行情况。

（3）火灾器配置及有效情况。

（4）灭火器配置及有效情况。

（5）用火、用电有无违章情况。

（6）防火巡查情况。

（7）消防安全标志的设置情况和完好、有效情况。

3、三级检查：三级检查由公司实施

（1）每二个月由公司相关部门在项目部范围内进行重点检查。

（2）检查项目部防火安全的执行情况，对员工进行防火知识抽查。

（3）检查项目部消防设施（设备）的运行情况。

（4）发现问题以《不合格/纠正/预防措施报告》或《整改通知书》（质量保证体系范围以外）的形式要求项目部限期整改。

（九）消防安全总结制度

1、每月以及重大节日之前对消防安全检查存在的问题写出书面总结上报公司发整改通知书。

2、对公司组织的消防安全检查存在的问题写出书面总结。

3、有安全月、半年及年终消防工作总结按时报公司安全管理部

门备案。

4、对每次消防演习必须写出书面总结报公司安全管理部备案。

5、对消防安全联合大检查中存在的问题写出书面总结报公司安全管理部并发限期整改通知书。

6、年终必须对全年消防安全工作以及存在的问题进行全面总结。报公司安全管理部备案。

（十）消防演习管理规定

1、每年年初由服务中心消防负责人拟制消防演习方案，经项目经理批准后，报公司备案。

2、每次消防演习由项目经理制定演习计划。

3、每年不得少于两次消防演习，经公司领导批准后才能实施。

4、消防演习必须全员参加，任何人不得缺席，演习过程中必须精神饱满，认真对待。

5、消防演习结束后，必须写出书面总结报告。

6、消防演习当中必须注意安全，避免意外事故。

（十一）秩序维护员培训制度

1、为培养一支爱岗敬业、训练有素、纪律严明、执勤文明的安全管理队伍。安全管理部按照公司年度培训计划要求对秩序维护员进行业务知识培训和军训，每次训练、学习时间不少于一小时，品质技术部不定期检查指导。

2、参训人员必须严守训练场纪律做到：着装整齐、姿态端正、仪容整洁、精神振作，个人物品不得外露。

3、公司行政人事部对公司新录用的秩序维护员进行岗前培训，秩序维护部经理和主管进行上岗培训。

4、严格要求，严格训练。做到人员、时间、内容、效果“四落

实”。

5、培训内容：政治思想教育、消防安全知识、物业管理有关法律、法规、队列、车辆指挥动作等。

6、培训考核：

（1）新到职秩序维护员半个月后由安全管理部对其进行队列考核，不合格者半月内安排一次补考，再不合格者予以辞退。

（2）项目部每半年组织进行一次综合性考核。

（3）考核标准：以《秩序维护员军训（体能）考核评分标准》、《秩序维护员军训（队列）考核评分标准》、《秩序维护员军训（拳术）考核评分标准》为标准。

（4）考核成绩：考核成绩记入《秩序维护员考核成绩记录表》不及格、及格、良好及优秀。考核不及格者给予一次补考机会，再不及格者予以辞退。

（十二）秩序维护员请销假制度

1、因秩序维护工作的特殊性，秩序维护员实行半军事化管理，除当班秩序维护员外安全部主管必须控制一个队的秩序维护员在位，以应付突发事件。

2、秩序维护员外出需由项目经理批准。

3、休假完毕归队后必须向安全管理部和行政人事部销假。

4、具体按《员工手册》《行政管理手册》有关规定执行。

（十三）警械使用管理规定

1、警械、警具内容：

（1）警棍

（2）对讲机

（3）值班用手电筒

2、配备：项目部根据安全管理岗位、人数、业务量等情况确定配备数量。

3、使用：

- （1）由项目经理统一从公司领回警械、警具；
- （2）发放时，领用人需在《警械、警具配备登记表》上登记；
- （3）交接班时将警械、警具移交情况在《值班记录表》上登记清楚。

（4）警械、警具只能用于公务；严禁用于办私事；若利用警械、警具从事违法活动；一切责任由当事人承担。

4、保管：

- （1）护管员对领用的警械、警具要保持整洁、完好。
- （2）警械、警具损坏或丢失，应及时报告秩序维护领班，并进行修改或查找。
- （3）警械、警具因公务损坏或丢失，可补领，若非因公务而损坏丢失补领时需按价赔款。
- （4）警械、警具严禁外借他人。如确有需要，须报服务中心副经理以上领导批准。
- （5）凡警械、警具损坏或丢失，需在《警械、警具配备登记表》上注明。
- （6）每月项目经理对所有的警械、警具进行检查，并将结果填写在《警械、警具检查记录》中。

（十四）秩序维护员道德规范

1、热爱本职，忠于职守；秩序维护员担负着协助公安机关维护社会治安秩序，保障顾客生命和财产安全的责任。因此，秩序维护员必须树立起主人翁的责任感和自豪感，把搞好本职工作与实现社会安

定的大目标联系起来，以高度的敬业精神，满腔热情地投入工作，认真履行职责，兢兢业业，任劳任怨，出色地完成安全管理工作。

2、遵纪守法，勇于护法；秩序维护员必须模范地学法、守法、用法、护法，确保业主的安全，通过提供优质的安全管理，赢得业主的信任和社会认可。

3、不计得失，勇于奉献；秩序维护员是公司和顾客正当利益的忠诚卫士，在任何时候、任何情况下，都应当将公司和业主的正当利益摆在第一位，为了维护公司利益和顾客的生命财产安全，不惜牺牲一切，甚至献出生命。

4、文明执勤，礼貌待人；全心全意为人民服务，是社会主义职业道德的核心。文明执勤、礼貌待人是安全管理人员精神风貌的具体体现，也是安全管理工作的基本要求。

5、廉洁奉公，不谋私利；秩序维护与顾客的生活有着广泛的联系。有些人为了谋取私利，会通过各种途径对秩序维护员进行收买拉拢，为其实施违章违法行为打开方便之门。因此，秩序维护员必须廉洁自律，坚持原则，照章办事，不以工作之便索取或收受服务对象的礼品礼金，不给违法违纪分子以任何可乘之机。

（十五）秩序维护员处理问题的原则和方法

秩序维护员是维护治安和公共秩序的主要力量，在维护治安秩序和保护业主的安全中，必须及时处理各种问题。处理问题应遵循的原则是：依法办事，执行规定，不徇私情，以理服人。

1、不同性质的问题，应采取不同的处理方法。

2、对于发生在顾客间的一般违规行为和问题，如纠纷等，可通过说服教育办法解决，主要是分清是非，耐心劝导，礼貌待人。

3、对于一时解决不了而又有扩大趋势的问题，应采取“可散不

可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的基本方法处理，尽力劝开，耐心调解，把问题引向缓解，防止矛盾激化。

4、在具体处理上，要坚持教育与处罚相结合的原则，如违反法纪情节明显轻微，不需要给予处罚的，可当场教育或协助其所在单位、家属进行教育；如需要治安处罚的，交公安机关处理。

5、违反其它行政规定的，交行政机关处理。

6、对于犯罪行为，必须及时予以制止，并设法把犯罪嫌疑人抓获并扭送公安机关。

（十六）巡逻岗工作规程

1、巡逻工作要求

（1）每班要对整个辖区按巡逻路线进行巡逻签到。

（2）实行 24 小时巡逻制度。

（3）巡逻员要多看、多听、多嗅，以确保完成巡视工作任务。

（4）按要求做好巡逻记录，并及时将有关情况反映给相关部门/人员。

（5）制定相应的巡逻路线和巡逻时间，根据实际情况可对巡逻线路作相应调整。

（6）巡逻时着装整齐，配备必须的警械警具，适当时经队长批准可着便衣。

2、巡逻内容

（1）检查治安、防火、防盗、水浸、公共设施等情况，发现问题，立即处理，并通知部门人员。

（2）检查消防设备、设施（即烟感器、报警按钮、消防栓、应急灯、疏散指示灯开关等）是否完好，有损坏记录，并上报班、队长或告之工程组及时处理。

(3) 巡视建筑物外墙、玻璃等设施是否完好，有损坏记录，并上报领班、主管或告之工程组及时处理。

(4) 在辖区内巡查，发现有可疑人员，前去询问，核实证件，必要时检查其所带物品，属三无人员应请其离开管辖；属摆卖、推销人员，应劝其离开、上报领班、主管，并做好相关记录。

(5) 详细记录值班情发生的时间及确切位置。

(十七) 处理治安事件职责规程

1、值班人员在发现或得知爆炸，暴力，聚众斗殴等有关治安情况后，应立即用对讲机或电话向值班领班报告，讲清事件发生的地点，时间以及原因。

2、值班领班接报后，立即赶赴现场进行处理，根据事件情况及严重性，向安全主管报告，请求支援。

3、秩序维护主管根据事态的发展，及时向公司领导以及服务中心经理报告，必要时通知辖区派出所或 110 报警。

4、如若事态严重，有关人员要及时向公司领导报告，公司领导应在第一时间内赶赴现场组织指挥抢救工作。机动人员应在最短的时间内赶到现场，维持现场秩序，听从统一指挥，有组织地接受命令，统一步骤，疏导人流，防止混乱，作好人员安定工作，防止事态向更严重的方向发展。

5、机动人员应对辖区的所有出入口进行全面控制，防止有人乘机携带凶器进入辖区闹事，同时提高警惕，堵截一切可疑人员的出入。

6、劝阻围观人员迅速离开现场，积极协助公安机关的工作，待调查取证后，机动人员方可撤离。

7、作好善后及总结工作，查找安全隐患，提出整改措施，并及时上报情况，防止同类事件再次发生。

（十八）安全管理服务过程中的检验

为了及时发现问题，及时纠正，杜绝各类违章行为，预防和防止各类治安事故隐患，确保文明执勤，文明服务，为机关业主提供满意的服务，特制定本检验规程。

1、职责

- （1）公司安全管理部负责对安全管理工作进行周检和月检。
- （2）项目经理对安全管理工作进行日巡视检查、夜间查岗。
- （3）班组长对本班进行班检。

2、检验

（1）班检：班组依据检验标准对本班工作进行班检，填写《巡查情况记录表》。

（2）日检：项目经理根据安全管理检查标准对安全部工作进行检查，并将检查的结果记录在《巡查情况记录表》上签名。

（3）巡视检查：班组长每日对各安防岗位进行两次巡回检查，将检查结果填写于《巡查情况记录表》。

（4）夜间查岗：项目经理每周不少于一次进行夜间查岗。

（5）周检：公司对项目部日常工作进行例行周检，其中对安全管理工作一项单独进行全面检查。

（6）月检：公司每月对项目部工作（含安全管理工作）进行一次月检。

3、不合格服务的处理

（1）轻微不合格服务的处理

班检、日检、巡视检查中发现的即行纠正，处理结果在检查表中注明，不需另填写“不合格服务处理表”。

（2）严重不合格服务的处理

周检、日检、班检、巡视检查由项目经理制定纠正措施，督促实施，进行验证。

（3）不合格服务的考核

项目经理在每月对安全管理工作的不合格服务项目进行一次统计，作为员工进行考核的依据。

（4）预防措施

在检查中发现潜在不合格原因，要逐级汇报，调查分析隐患原因，由总经理组织制定“预防措施”。

5、员工培训方案

5.1 员工培训计划

公司现有培训模式

培训的核心在于改变或创造员工的动机，通过影响员工动机来改善员工行为模式，并最终通过员工行为的改变来提升员工绩效。基于这一考虑，公司设立相应的培训组织体系和实施体系。

组织体系在于清晰的反映公司培训体系构成，确定了影响公司培训活动的各个因素，为公司建立与之相适应的实施体系奠定了基础。根据上述情况，公司建立了矩阵式的培训实施体系

5.2 员工培训内容概要

概论：

- 1) 本市概况；
- 2) 物业管理行业兴起及其意义；
- 3) 本项目的简况；
- 4) 对员工的要求和希望。

员工行为规范：

- 1) 《员工行为规范》；
- 2) 《员工守则》；
- 3) 《岗位责任制》；
- 4) 《奖惩条例》；
- 5) 城市生活、住宿、交通、治安等方面的注意事项。

操作规范：

- 1) 现场情况简介；
- 2) 清洁合同简介；
- 3) 各种器械的性能、清洁剂的正确使用、工具物料的正确使用；

4) 各部位操作规范、质量标准。

安全规范:

重点讲防火、防电、防工伤事故、防操作事故（碰人、碰物）、防交通事故、防盗以及治安法制宣传等。

管理规范:

介绍部门管理组织机构、工资福利待遇、考勤制度、设备管理制度及其他有关制度。

组织新员工到相应的项目实习，进行现场培训（或另选场地）。

- 1) 实际工作内容的培训（区域、范围、职责、程序等）；
- 2) 操作方法的培训（机械和手工操作）；
- 3) 质量意识、质量标准的培训；
- 4) 特殊保洁和特殊问题的处理；
- 5) 考核、总结员工培训情况，并根据考核结果发现骨干。

5.3 员工培训管理制度

■ 目的

为了规范员工培训活动，确保人力资源培训与开发的有效性和可控性，制定本制度。

■ 适用范围: 本制度适用于公司所有人力资源培训与开发活动。

■ 职责

员工管理项目是员工培训的领导机构，负责审核年度培训大纲并指导培训工作开展。

人力资源部是员工培训工作的归口管理中心门，负责《年度培训大纲》的制定和实施，指导监督各职能部门的业务技能培训，并负责公司级培训的组织协调工作。

各部门负责本部门《年度培训计划表》的制定，并根据该表及工

作实际提交和实施《月度培训计划表》，组织员工业务技术培训、考核。

各部门培训网络员负责本部门培训工作的具体实施，包括通知、用具准备、考勤、统计及信息的上传下达等工作。

■ 工作环节及定义

员工管理项目：领导公司培训工作的跨部门工作小组

年度培训大纲：人力资源部根据公司战略规划和年度经营管理目标，结合各部培训需求，每年初发布执行的年度培训指导性文件。

年度培训计划：各部门根据年度工作目标，结合培训大纲的有关要求，提出的部门年度培训计划（附表一：年度培训计划表）

月度培训计划：由人力资源部根据公司月度工作需要及部门月度培训计划，统一汇总编制和发放实施的月度培训安排。（见附表二：月度培训计划表）

公司级培训：由公司总部各职能部门组织，跨部门人员参加的培训活动。涉外培训一律为公司级培训。

部门级培训：各部门根据计划自行开展且只有本部门人员参加的培训活动。

培训网络员：各部门专（兼）职培训管理人员

新员工入职培训：为使新进员工达到上岗要求而进行的集中培训。分为职前教育和岗前培训，职前教育主要进行理念和制度宣贯；岗前培训主要为岗位情况及技能培训。

转岗培训：员工因升、降、调等原因岗位变动，进行的新岗位上岗准备。同新员工岗前培训。

培训主导部门：各部门提出的本部门职能范围内的公司级培训，由该部门作为培训主导部门，负责该项培训活动的准备、实施及评估。

■ 工作程序管理细则

年度培训大纲的编制

1) 各部门需于每年 12 月 10 日前，向人力资源部提交下年度培训需求及意向。人力资源部于每年 12 月 30 日前编制年度培训大纲，并审核完毕发布实施。

2) 大纲应对年度培训目标、项目、重点、实施步骤、培训方法、课时及培训管理等方面提出纲领性的意见。

3) 年度培训大纲作为年度培训指引，需进行全员培训。

年度培训计划的编制

1) 各部门根据年度培训大纲，于每年 1 月 10 日前提提交本部门年度培训计划到人力资源部备案。

2) 年度培训计划应对以下内容作出具体安排，培训项目、培训时间、参加培训对象、培训课时、培训教员、考核要求等（见附表一：年度培训计划表）

月度培训计划

1) 月度培训计划根据年度计划和月度工作实际进行编制，各部门需于每月 1 日前向人力资源部提交月度培训计划。

2) 月度培训计划应对以下内容作出具体安排，培训项目、培训时间、参加培训对象、培训课时、培训教员、考核时间、考核地点、监考人员等（见附表二：月度培训计划表）

3) 人力资源部于每月 5 日前汇编、报审和发放月度培训计划

4) 月度培训计划执行情况作为月度考核的依据之一

公司级培训

1) 主导部门提前一天通知、确认参训部门，进行有关场地、器材准备，并负责培训考勤等工作。

2) 培训完成后，考勤签到、教案等所有与培训有关的资料，需于一个星期内整理并建立档案（包括文字和电子文档）

部门级培训

1) 部门培训网络员需提前半天再次通知、确认参训人员、教员，并进行有关场地、器材准备和考勤。

2) 培训完成后，部门培训网络员将教案等所有与培训有关的资料，需于一个星期内整理并建立档案备查（包括文字和电子文档）。

6、委外培训：参照公司 2002[038]号文《委外培训管理规定》执行。

新员工入职培训

1) 职前培训

公司每个月 25 日前举行一次，为定期开展，由人力资源部统一组织和指定教员。

职前培训主要课程为公司概况及发展规划、政策及规章制度、企业文化、职业道德、一级安全教育等内容

2) 岗前培训

在新员工上岗前必须完成，由各用人部门统一组织并指定教员岗前培训主要课程为部门介绍、岗位情况、工作职责、管理规章、岗位技能、岗位安全培训等内容。

培训活动实施程序

1) 通知：月度培训计划作为公司第一道通知程序，各部需严格按照计划组织培训活动的实施。同时，各项具体培训活动举行前，相关责任部门（人）还需再次予以口头通知确认。

2) 准备：准备工作应包括场地布置、器材准备、教材资料准备等事宜

3) 考勤签到：考勤需如实反映参加培训人员情况，签到应记录是否迟到、早退或缺勤，并调查原因和提出处理意见。处理办法与公司人事考勤规定同（附表三：员工培训执行表）

4) 培训进行：培训活动进行过程中应严格遵守培训纪律（同人事出勤纪律），并充分尊重培训教员和其他参训的学员。教员需认真备课，用心讲授，以形成公司独有的培训资源。

5) 培训效果调查：每次培训活动需进行书面培训效果调查（附表四：培训意见调查表）

6) 考核：需进行考核的培训项目，应在培训完成后一个月内完成考核并纳入月度培训计划，考核可根据需要选择开卷和闭卷（附表三：员工培训执行表）。

7) 总结和改进：培训部门根据培训评估和考核情况，及时进行总结，并采取相应整改措施。

■ 培训评估

整体效果评估：通过月度评估和年度评估两种方式进行评估

1) 月度评估指标：主要通过培训计划完成率、考核合格率、培训出勤率、人均培训课时等硬指标进行评估。

2) 年度评估指标：主要通过年度培训计划完成率、考核合格率、培训出勤率、人均培训课时、培训项次等硬指标，并结合相关培训项目工作效率改进、服务质量提高及整体面貌的改观等进行综合判断，同时逐步开展培训会计工作，进行培训投入和产出效益分析。

2、单次培训项目效果评估：每次培训应有书面培训效果调查表，对该项培训讲师、技巧、氛围、效果、组织工作等进行调查

■ 培训统计

月度统计：各部门在上交下月培训计划的同时，需向人力资源部

提交本月培训执行情况统计(附表五:月度培训计划执行情况统计表)

年度统计:各部门每年年底提交下年度培训需求时,需向人力资源部提交本年度培训执行情况统计和总结。

人力资源部在部门统计的基础上,形成公司月度和年度培训执行情况统计和总结。

■ 记录与档案建立

公司培训记录包括培训相关的通知、考勤、考核、统计、总结等所有表格和文字记录。

培训记录必须每月进行一次归档,并按公司《记录管制程序》进行编码编页,编制目录,以便检索和查找。

公司建立员工培训手册,发放给员工个人保存并记录参加的每次培训活动,每年年终进行统一年审。

■ 其他

培训经费

1) 公司应在确保效益的前提下,在现有基础上逐年增加培训经费。培训费用预算由人力资源部在年度培训大纲中予以列明。

2) 公司培训费用实行成本分担,各部门按实际使用情况予以分摊,采取年度结算方式进行。

2、计划外培训:根据工作需要临时增加的培训,由公司人力资源部或其他部门协调安排,不影响月度计划的执行。同时,纳入月度培训执行情况统计之中进行反映。(附表六:计划外培训申请表)

3、培训教员津贴及管理:另行制定标准及管理办法

4、员工充电自学培训(自考、成人高考、电大、夜大等),另行制定鼓励及管理办法,进行合理引导。

■ 相关文件

《委外培训管理规定》

《培训教员管理办法》

《员工业余自学管理办法》

■ 相关记录附表

附表一：《年度培训计划表》

附表二：《月度培训计划表》

附表三：《员工培训执行表》

附表四：《员工培训意见调查表》

附表五：《月度培训计划执行情况统计表》

附表六：《计划外培训申请表》

4、培训实施体系矩阵

本体系能够通过精确的培训需求分析，充分调动公司及外部培训资源，根据不同的培训项目，抽调相应的专业技术人才，组成灵活多变的专项培训小组，集中优势资源，有效解决资源与成效的整合问题，便于操作和提高培训效率，针对项目开展特色培训，以公司优势培训资源，促进项目周边劳动力整体素质的提高。

5.4 培训内容

5.4.1 岗前培训计划

序号	培训内容	培训时间	授课	培训对象	培训方式	考核方式	培训目标
1	物业管理相关的法律法规及配套文件	3天	公司本部	全体新员工	公司本部内部培训	考核	熟悉掌握条例、实施细则等内容
2	岗位职责和项目的管理制度	2天	公司本部	全体新员工	公司本部内部培训	笔试实际操作	掌握岗位要求和考核标准
3	项目整体布局、水电设施、消防设施、监控系统等内容	2天	设计、安装单位	全体新员工	公司本部内部培训	考核	熟悉该项目运行
4	项目整体验收交接程序	1天	公司本部	管理、维修技术人员	公司本部内部培训	考核	要求掌握项目交接的全过程
5	各工种工作技巧和服装、语言规范及沟通技巧	1天	公司本部	公司全体新员工	公司本部内部培训	考核	行为、语言及技巧

5.4.2 上岗培训计划

序号	培训内容	培训时间	授课	培训对象	培训方式	考核方式	培训目标
1	公司规章制度等	3天	公司本部	公司全体新员工	公司内部培训	口试笔试	让员工了解公司的组织、企业文化、政策及公司各部门职能和运作方式
2	岗位职责及公寓服务中心的物业管理制度	1天	公司本部	公司全体新员工	公司内部培训	口试笔试	熟悉本职工作程序、管理运作程序
3	进行各种专业培训	3天	公司本部	公司全体新员工	公司内部培训	笔试实际操作	熟悉掌握本专业的工作技巧,适应工作之要求
4	职业道德培训	2天	公司本部	公司全体新员工	公司内部培训	口试笔试	加强职业道德建设、提高职务水平和管理水平
5	定岗定员进行上岗见习培训	1天	公司本部	公司全体新员工	公司内部培训	岗位考核	学习、领会基本操作方法为正式上岗提供经验

5.4.3 在岗培训计划

序号	培训内容	培训时间	授课方式	培训对象	培训方式	考核方式	培训目标
1	管理技能知识再培训	2-5 天	聘请物业管理专家授课	根据项目具体情况安排人员	公司本部内部培训	知识考核	提高员工工作沟通技巧和管理水平
2	组织协调、公众关系及公众形象培训	2 天	公司本部	全体员工分批进行	公司本部内部培训	考核	增强组织协调能力和公共关系处理，建立良好的公众形象
3	公共秩序维护员队列、战术拳术及体能等培训	5 天	有关协作单位	公共秩序维护公司队长及骨干	外部轮流培训	考核	掌握公共秩序维护员现代军事知识、提高防卫能力
4	维修人员再培训	5 天	公司本部	维修、服务人员	公司本部轮训	考核	提高作业能力
5	公共秩序维护员队列、体能、擒拿格斗及消防知识培训	每年保证 15 天以上	公司本部	全体公共秩序维护员	公司内部培训	考核	提高治安人员业务素质
6	消防技能训练及演习	3 天	有关协作单位	全体义务消防员	轮流培训	实际操作	掌握消防技能知识和实战能力

5.4.4 年度培训计划

培训类别	培训内容	培训对象	培训方式	学时
基础培训	物业基本情况、管理重点	新员工	授课	4
	公司概况、理念、组织机构	新员工	讲座	4
	管理制度及行为规范	新员工	授课	4
	岗位职责	全体员工	自学	4
	现场勘察	相关人员	研讨	32
	服务观念及沟通技巧	新员工	授课、示范	4
	物业管理法规及条例	新员工	授课、自学	10
	突发事件处理	新员工	授课、示范	4
	消防治安教育	新员工	录像	3
系统培训	ISO9000 质量管理体系	全体员工	外培、讲课	10
	物业管理概论	全体员工	授课	30
	管理费收支概算	管理人员	研讨	3
	成本控制	全体员工	讲座	4
	房地产开发与物业管理	管理人员	研讨	4
	计算机应用	全体员工	授课、实操	20
专业培训	高层楼宇主要设备管理	全体员工	授课	8
	应急事件处理	相关人员	授课	10
	给排水系统运行、保养及装修	相关人员	实操、外培	20
	供电系统运行、保养及装修	相关人员	实操、外培	20
	空调系统运行、保养及装修	相关人员	实操、外培	20
	楼宇设备自动化系统	相关人员	实操、外培	20
	楼宇综合布线系统	相关人员	授课	20
	电梯运行与保养及维修	相关人员	授课	20
	房屋维修管理	相关人员	授课	6
	保安员专业技能	保安员	授课、演练	10