

#### 四、价格折扣文件格式

##### (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（项目名称）（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（标的名称），属于物业管理（供应商填写征集文件中明确的所属行业）行业；承接企业为常州世雅清洁服务有限公司（企业名称），从业人员346人，营业收入为900万元，资产总额为260万元<sup>1</sup>，属于（小型企业 微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：常州世雅清洁服务有限公司

日期：2025年7月23日

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

2. 专门面向中小微型企业采购的项目，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）

（我公司非残疾人福利性单位）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加常州市政府采购中心组织的项目编号为 JSZC-320400-\*\*\*\*的 （项目名称） 封闭式框架协议项目（采购包号：\*\*）采购活动由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：1. 专门面向中小微型企业采购的项目，供应商为残疾人福利性单位并提供服务的必须提供此声明函，否则将不能通过资格审查。

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

3. 入围供应商为残疾人福利性单位的，此声明函将随入围结果同时公告，接受社会监督

供应商全称（加盖 CA 电子公章）：**常州世雅清洁服务有限公司**

日期：**2025 年 7 月 23 日**

## 五、服务方案

### (1) 物业服务方案

#### 1、服务范围与标准

##### 1.1 全域覆盖服务

在常州市的城市发展进程中，市级党政机关、事业单位及团体组织承担着重要的职能，它们的正常运转对于城市的稳定和发展意义重大。

##### 1.1.1 环境保洁

办公区和公共区域的清洁状况直接影响着工作人员的工作体验和办公形象。环境保洁工作不仅仅是简单的表面清扫，而是要进行深度清洁。在办公区，每天清晨，保洁人员会准时到达，对桌面、地面、办公设备等进行全面擦拭和清扫。对于桌面，会使用专业的清洁剂，确保无灰尘、无污渍，为工作人员创造一个整洁的工作环境。公共区域如走廊、电梯间等，更是重点清洁区域。地面会采用湿拖和干拖相结合的方式，保证地面干净且无水渍，避免人员滑倒。

垃圾分类管理也是环境保洁的重要组成部分。在办公区和公共区域合理设置垃圾分类投放点，明确分类标识。保洁人员会定时对垃圾进行收集和分类处理，将可回收物、有害垃圾和其他垃圾分别存放，确保垃圾得到正确的处理和回收利用，减少对环境的污染。

##### 1.1.2 安保服务

安全是物业管理的首要任务。24小时不间断的巡逻是保障办公区域安全的重要措施。保安人员会按照规定的巡逻路线和时间进行巡逻，在白天，他们会关注人员进出情况，防止无关人员进入办公区域；在夜晚，会加强对各个角落的巡查，检查门窗是否关闭、是否存在安全隐患等。

门禁管理能够有效控制人员进出，提高办公区域的安全性。通过安装先进的门禁系统，只有经过授权的人员才能进入办公区域。保安人员会严格监督门禁系统的使用情况，对于陌生人，会要求其进行登记并核实身份。

突发事件应急响应机制是安保服务的关键。一旦发生突发事件，如火灾、盗窃等，保安人员会立即启动应急预案。他们会在第一时间到达现场，采取相应的措施，如疏散人员、控制现场等，并及时通知相关部门，如消防部门和公安机关。

### **1.1.3 设施维护**

水电、空调等设备的正常运行是办公区域正常运转的基础。设施维护人员要求对水电、空调等设备进行日常检修。对于水电设备，会定期检查线路是否老化、是否存在漏电漏水等问题。一旦发现问题，会及时进行维修和更换，确保水电供应的稳定。

空调设备的维护也至关重要。在夏季和冬季，空调的使用频率较高，设施维护人员会定期对空调进行清洗和保养，确保空调的制冷和制热效果良好，同时减少能源消耗。

### **1.1.4 会务支持**

会议室是党政机关、事业单位及团体组织进行会议和活动的重要场所。会务支持人员会根据会议的规模和要求，对会议室进行精心布置。他们会调整桌椅的摆放位置，确保参会人员有舒适的座位；会检查会议设备的运行情况，如投影仪、音响等，确保设备能够正常使用。

在会议期间，会务支持人员会全程提供服务，如为参会人员提供茶水、打印资料等。他们会密切关注会议的进展情况，及时满足参会人员的需求，确保会议的顺利进行。

## **1.2 服务标准**

## 1.2.1 服务周期与履约机制

### 1) 月度服务报告

月度服务报告是动态监管的重要手段。每月末，物业管理公司会提交保洁、维保台账及业主满意度调查。保洁台账会详细记录保洁人员的工作内容、工作时间、使用的清洁用品等信息，便于采购单位了解保洁工作的开展情况。维保台账则会记录设施维护人员对水电、空调等设备的检修情况，包括检修时间、发现的问题、解决的方法等，让采购单位对设备的运行状况有清晰的了解。

业主满意度调查是了解客户需求和意见的重要途径。通过问卷调查、电话访谈等方式，收集业主对物业管理服务的满意度评价和意见建议。对于业主提出的问题和建议，物业管理公司会认真对待，及时进行整改和改进。

### 2) 季度考核

季度考核由采购单位联合第三方评估机构进行。第三方评估机构具有专业的评估能力和经验，能够对物业管理服务进行客观、公正的评价。考核内容包括服务范围的执行情况、服务标准的达成情况、业主满意度等方面。对于未达标项，物业管理公司会收到书面通知，并被要求在规定的时间内进行整改。整改完成后，会再次进行评估，确保服务质量得到提升。

## 1.2.2 人员配置与培训

### 1) 专业化团队

#### ① 人员配置

合理的人员配置是提供优质物业管理服务的基础。按建筑面积配置人员，每 2000 m<sup>2</sup>配 1 名保洁+1 名保安。这样的配置标准是根据多年的物业管理经验和实际需求制定的。在面积较大的办公区域，增加

相应的保洁和保安人员数量，能够确保各项服务工作得到及时、有效的开展。

## ② 特种岗位持证上岗

特种岗位如高压电工、消防管理员等，需要具备专业的知识和技能。要求特种岗位人员持证上岗，能够确保他们具备相应的资格和能力，保障设备的安全运行和办公区域的消防安全。高压电工需要具备高压电工证，能够熟练掌握高压电气设备的操作和维护技能；消防管理员需要具备消防设施操作员证，能够正确操作和维护消防设施，在火灾发生时能够迅速采取有效的灭火和救援措施。

## 2) 培训体系

### ① 安全演练

年度安全演练不少于 2 次，包括火灾逃生演练、地震应急演练等。安全演练能够提高员工和业主的安全意识和应急处置能力。在演练前，会制定详细的演练方案，并组织相关人员进行培训。演练过程中，员工和业主会按照演练方案进行操作，如疏散人员、使用消防器材等。演练结束后，会对演练情况进行总结和评估，针对存在的问题进行改进。

### ② 服务礼仪及技能培训

服务礼仪及技能培训每季度进行 1 次。服务礼仪培训能够提高员工的服务意识和水平，让员工在与业主沟通和服务过程中更加专业、礼貌。技能培训则会根据不同岗位的需求，对员工进行相关技能的培训。例如，对保洁人员进行清洁技能培训，提高他们的清洁效率和质量；对保安人员进行安保技能培训，增强他们的应急处置能力。

## 2.1 创新服务与特色保障

### 2.1.1 智慧化管理

## 1) 物联网设备监控能耗

物联网技术的应用为物业管理带来了新的变革。通过安装物联网设备，能够实时监控办公区域的能耗情况。例如，在水电设备上安装传感器，能够实时监测水电的使用量和能耗情况。通过对能耗数据的分析，能够找出能耗较高的区域和设备，采取相应的节能措施，降低能源消耗。

智能工单系统调度报修能够提高报修处理的效率。当业主发现设备故障或其他问题时，可以通过智能工单系统进行报修。系统会自动将报修信息发送给相应的维修人员，维修人员会在规定的时间内到达现场进行维修。同时，系统会对报修处理情况进行跟踪和记录，方便业主查询和监督。

## 2) 物业 APP

开发物业 APP 能够实现服务的实时反馈。业主可以通过 APP 随时了解物业管理服务的相关信息，如保洁服务时间、安保巡逻情况等。同时，业主还可以通过 APP 进行报修、投诉、建议等操作，物业管理公司会及时对业主的反馈进行处理和回复。物业 APP 的使用能够提高业主的参与度和满意度，增强物业管理公司与业主之间的沟通和互动。

### 2.1.2 绿色运营

#### 1) 环保清洁剂

采用环保清洁剂能够减少对环境的污染。环保清洁剂不含有害物质，对人体和环境友好。在清洁过程中，保洁人员会使用环保清洁剂对办公区域进行清洁，确保清洁效果的同时，保护了办公环境和员工的健康。

#### 2) 节能设备

节能设备覆盖率达到 100%。在办公区域安装节能灯具、节能空调等设备，能够有效降低能源消耗。节能灯具具有发光效率高、寿命长等优点，能够在保证照明效果的同时，减少电能的消耗。节能空调采用先进的节能技术，能够根据室内环境自动调节运行模式，降低能耗。

## **2.2 风险预案与应急管理**

### **2.2.1 突发事件响应**

#### **1) 安全事故**

安全事故是物业管理中需要重点防范的风险。一旦发生安全事故，如火灾、爆炸等，要求响应时间不超过 5 分钟。在接到安全事故报警后，物业管理公司会立即启动应急预案。保安人员会在第一时间到达现场，组织人员疏散，并采取相应的灭火和救援措施。同时，会及时通知消防部门和医疗部门，确保受伤人员能够得到及时的救治。

#### **2) 设备故障**

设备故障会影响办公区域的正常运转。对于设备故障，要求响应时间不超过 30 分钟。当接到设备故障报修后，维修人员会迅速携带备用设备到达现场。如果备用设备能够解决问题，会立即启用备用设备，确保设备的正常运行。如果无法立即修复，会在 48 小时内完成修复工作，尽量减少对办公区域的影响。

#### **3) 自然灾害**

自然灾害如地震、洪水等具有不可预测性和破坏性。对于自然灾害，要做到即时预警。物业管理公司会与气象部门等相关机构建立联系，及时获取自然灾害预警信息。一旦收到预警信息，会立即启动应急预案，组织人员疏散和资产转移。在疏散过程中，会确保人员的安

全，有序地将人员疏散到安全地带；在资产转移过程中，会优先转移重要的文件和设备，减少损失。

## (2) 项目综合管理方案

### 1、服务标准与质量控制

#### 1.1 服务内容的全面性

物业管理服务涵盖了多个方面的内容，这些内容相互关联、相互影响，共同构成了一个完整的服务体系。物业基础服务、设施维护和应急响应等方面的服务质量直接关系到党政机关、事业单位及团体组织的正常运转和办公环境的舒适度。

#### 1.2 具体服务内容

**1.2.1 物业基础服务：**包括安保、保洁、绿化。安保服务是物业管理的重要组成部分，它关系到单位人员和财产的安全。保安人员需要具备良好的身体素质和安全意识，严格执行门禁制度，对进出人员和车辆进行登记和检查。同时，要加强巡逻，及时发现和处理安全隐患。保洁服务则是为了营造一个整洁、卫生的办公环境。保洁人员需要按照规定的时间和标准对办公区域、公共区域进行清扫和消毒，确保地面干净、桌面整洁、卫生间无异味。绿化服务可以提升办公环境的美观度和舒适度。绿化人员需要定期对花草树木进行修剪、浇水、施肥等养护工作，保证绿化景观的良好状态。

**1.2.2 设施维护：**设施维护包括对建筑物、设备等的日常检查和维修。建筑物的设施如电梯、消防设施、水电线路等需要定期进行检查和维护，确保其正常运行。设备的维护则包括对办公设备、通讯设备等的保养和维修。设施维护人员需要具备专业的技术知识和丰富的实践经验，能够及时发现设施设备的故障并进行修复。

**1.2.3 应急响应：**应急响应是物业管理服务的重要环节。在遇到突发事件如火灾、地震、漏水等情况时，供应商需要迅速做出反应，

启动应急预案。应急响应人员需要具备快速处理问题的能力和应对突发事件的经验，能够在最短的时间内控制局面，减少损失。

## 2、质量监管机制

**2.1 月度自查：**服务方提交报告。月度自查是供应商对自身服务质量的自我检查和评估。服务方需要按照一定的标准和流程对本月的服务情况进行全面检查，包括安保人员的工作表现、保洁服务的质量、设施维护的情况等。然后将检查结果整理成报告提交给采购单位。通过月度自查，供应商可以及时发现自身存在的问题，并采取措施进行整改。

**2.2 季度第三方评估：**邀请专业机构抽检。季度第三方评估是由独立的专业机构对供应商的服务质量进行检查和评估。专业机构具有丰富的行业经验和专业的评估方法，能够客观、公正地评价供应商的服务质量。通过第三方评估，可以发现一些供应商自身难以发现的问题，为采购单位提供更准确的服务质量信息。

**2.3 年度综合评分：**采购单位满意度占比 $\geq 50\%$ 。年度综合评分是对供应商全年服务质量的综合评价。采购单位的满意度是其中最重要的指标之一，占比 $\geq 50\%$ 。这体现了采购单位在服务质量评价中的主导地位。采购单位可以根据自身的实际感受对供应商的服务进行评价，包括服务态度、服务效率、服务质量等方面。同时，还会结合月度自查和季度第三方评估的结果进行综合评分。年度综合评分的结果将直接影响供应商在下一阶段的合作机会。

## 3、应急与争议处理

### 3.1 应急处理的必要性

在物业管理服务过程中，突发事件是难以避免的。如自然灾害、设备故障、安全事故等，这些事件可能会对党政机关、事业单位及团

体组织的正常运转造成严重影响。因此，建立完善的应急处理机制是确保服务连续性和稳定性的关键。

### **3.2 突发事件响应**

**3.2.1 应急预案提交：**要求供应商 24 小时内提交应急预案，重大故障响应时间 $\leq 2$  小时。应急预案是应对突发事件的行动指南，供应商需要在规定的时间内提交详细的应急预案。应急预案应包括应急组织机构、应急响应流程、应急资源保障等方面的内容。重大故障响应时间 $\leq 2$  小时的要求是为了确保在发生重大故障时，能够迅速采取措施进行修复，减少对相关单位正常工作的影响。

**3.2.2 应急响应的实施：**供应商在提交应急预案后，需要按照预案的要求进行演练和培训，确保应急响应人员熟悉应急流程和操作方法。在发生突发事件时，应急响应人员需要迅速到达现场，按照预案进行处理。同时，供应商还需要及时向采购单位报告事件的处理情况，以便采购单位了解事件的进展和影响。

### (3) 保洁服务方案

#### 1、服务范围与内容

##### 1.1 基础保洁区域

##### 1.1.1 室内区域

室内保洁工作是整个物业管理服务的重要组成部分，关乎着办公人员的工作环境和身体健康。办公区作为日常工作的主要场所，需要时刻保持整洁干净。办公桌、电脑、文件柜等办公设备表面每天都要进行擦拭，确保无灰尘积聚。地面要每日进行清扫和拖洗，采用专业的清洁工具和清洁剂，以保证地面光亮无尘、无污渍，为办公人员营造一个舒适的工作氛围。

会议室是举办重要会议和活动的地方，其整洁程度直接影响到会议的质量和形象。会前要对桌椅进行全面的清洁和摆放，确保桌椅无尘且排列整齐。茶杯要经过严格的消毒处理，保证每日会前准备就绪，为参会人员提供安全、卫生的饮水器具。会议期间，要每 10-15 分钟进行一次续水服务，及时满足参会人员的需求。会后要即时清理会议现场，将桌椅归位，设备复位，为下一次会议做好准备。

走廊和楼梯是人员流动频繁的区域，地面容易沾染灰尘和污渍。每天要进行多次清扫和拖洗，扶手也要每日擦拭，保持光洁无手印。消防设施作为保障消防安全的重要设备，要定期进行检查和清洁，确保其外观干净、标识清晰，处于正常可用状态。

卫生间是最容易滋生细菌和产生异味的地方，因此清洁工作尤为重要。每日要进行不少于 4 次的全面清洁，包括马桶、洗手台、地面、墙面等各个部位。使用专业的消毒剂进行消毒，有效杀灭细菌和病毒，减少异味的产生。同时，要及时清理卫生间内的垃圾，保持环境整洁。

服务台是对外展示的重要窗口，其整洁和美观直接影响到单位的形象。要每日擦拭服务台表面，保持干净整洁，物品摆放整齐有序。门窗玻璃要定期进行擦拭，保证光洁透明，无手印、水渍，让室内光线更加明亮。

### **1.1.2 室外区域**

建筑外立面是建筑的“外衣”，其整洁程度直接影响到建筑的整体美观和形象。定期对建筑外立面进行清洗，采用专业的清洗设备和清洗剂，去除表面的灰尘、污渍和广告贴纸等，恢复建筑的本来面貌。清洗过程中要注意安全，遵守相关的操作规程，确保施工人员的人身安全。

广场是人员活动较为集中的区域，地面容易沾染垃圾和污渍。每天要进行多次清扫，及时清理广场上的纸屑、烟头、果皮等垃圾。同时，要定期对广场上的公共设施进行清洁和维护，如座椅、垃圾桶等，保持其干净整洁、正常使用。

停车场是车辆停放的地方，地面容易沾染油污和灰尘。每日要进行清扫和冲洗，保持地面干净整洁。同时，要及时清理停车场内的垃圾和杂物，确保通道畅通无阻。绿化带是美化环境的重要组成部分，要定期进行修剪和清理，及时清除绿化带内的垃圾和杂草，保持绿化植物的健康生长。

## **1.2 专项服务**

### **1.2.1 会议保障**

会议保障服务是保洁服务中的一项重要专项服务，需要高度的专业性和责任心。会前要提前做好各项准备工作，包括桌椅的摆放、茶杯的消毒、会议资料的整理等。桌椅要按照会议的要求进行排列，保证整齐有序，间距合适。茶杯要经过严格的消毒处理，确保卫生安全。

会中要安排专人负责续水服务，每 10 - 15 分钟进行一次续水，动作要轻缓、准确，避免影响会议的正常进行。同时，要密切关注会议现场的情况，及时清理会议过程中产生的垃圾和杂物。

会后要立即进行清理工作，将桌椅归位，设备复位，清理会议现场的垃圾和杂物。对会议资料进行整理和归档，确保资料的安全和完整。

### **1.2.2 高频区域强化**

卫生间和垃圾箱是人员使用频繁、容易产生垃圾和异味的区域，因此需要进行强化清洁。卫生间每日不少于 4 次的清洁，要注重细节，做到无死角、无异味。每次清洁后要要进行通风换气，保持空气清新。

垃圾箱要每日清运 2 次，且垃圾容量不得超过 2/3。及时清理垃圾箱内的垃圾，避免垃圾溢出，减少异味的产生。同时，要对垃圾箱进行定期的清洗和消毒，保持其外观干净、无污迹。

## **2、服务标准与频次**

### **2.1 地面清洁**

地面清洁是保洁工作的基础，直接影响到整个环境的整洁和美观。每日要进行不间断的巡视，及时发现和清理地面上的污渍和垃圾。采用专业的清洁设备和清洁剂，按照正确的操作方法进行清洁，确保地面光亮无尘、无污渍。

在清洁过程中，要根据不同的地面材质选择合适的清洁工具和清洁剂。例如，对于大理石地面，要使用专用的大理石清洁剂进行清洁，避免使用酸性清洁剂，以免损坏地面。对于木地板，要使用中性清洁剂进行清洁，避免水分过多导致地板变形。

### **2.2 玻璃门/拉手**

玻璃门和拉手是人员接触频繁的部位，容易沾染手印和水渍。每日要进行擦拭，使用干净的抹布和玻璃清洁剂，按照从上到下、从左到右的顺序进行擦拭，确保光洁无手印、水渍。

在擦拭玻璃门和拉手时，要注意安全，避免滑倒和碰撞。同时，要定期检查玻璃门的密封性和安全性，确保其正常使用。

### **2.3 会议室桌椅**

会议室桌椅的清洁和摆放直接影响到会议的质量和形象。会前和会后要分别进行一次全面的清洁，使用干净的抹布擦拭桌椅表面，确保无尘、排列整齐。茶杯要进行严格的消毒处理，使用高温消毒柜或消毒剂进行消毒，确保消毒到位。

在摆放桌椅时，要根据会议的规模和形式进行合理安排，保证参会人员有足够的空间和舒适的座位。同时，要注意桌椅的间距和排列方式，方便人员进出和交流。

### **2.4 垃圾处理**

垃圾处理是保洁工作中的重要环节，直接关系到环境卫生和公共健康。每日要按照规定的时间和路线进行定时清运，确保垃圾箱无溢出、污迹。在清运过程中，要使用专用的垃圾清运车辆和工具，避免垃圾洒落和泄漏。

同时，要严格按照垃圾分类的要求进行处理，将可回收垃圾、有害垃圾和其他垃圾分别收集和运输，提高资源的回收利用率，减少对环境的污染。

### **2.5 消毒作业**

消毒作业是预防疾病传播、保障公共健康的重要措施。每日要对卫生间、茶水间、门把手等高频接触点进行深度消毒，参照防疫要求，

使用专业的消毒剂进行喷洒和擦拭。消毒过程中要注意安全，佩戴好防护用品，避免消毒剂对人体造成伤害。

在选择消毒剂时，要选择符合国家标准的产品，按照正确的配比和使用方法进行操作。同时，要定期对消毒效果进行检测和评估，确保消毒工作的有效性。

### **3、人员配置与培训**

#### **3.1 人员比例**

人员配置是保证保洁服务质量的关键因素之一。按照建筑面积动态配置保洁人员，根据实际面积进行合理调整。在确定人员数量时，要充分考虑到服务范围、服务内容、服务标准等因素，确保人员数量能够满足工作需求。

同时，要根据不同的工作岗位和工作任务进行合理分工，明确每个人员的工作职责和工作要求。例如，专职保洁人员主要负责日常的清洁工作，维修兼职人员主要负责设备的维修和保养工作。

#### **3.2 岗位要求**

##### **3.2.1 统一着装、佩戴工牌**

统一着装和佩戴工牌是体现保洁人员专业形象和规范管理的重要措施。保洁人员要穿着统一的工作服，保持整洁干净。工作服要符合工作环境的要求，具有耐磨、透气、易清洗等特点。工牌要佩戴在明显的位置，注明姓名、岗位、编号等信息，方便业主和采购方进行识别和监督。

##### **3.2.2 使用文明用语**

保洁人员在工作过程中要使用文明用语，礼貌待人。与业主和采购方沟通时，要态度和蔼、语言亲切，尊重他人的意见和需求。遇到问题要及时解决，不能推诿扯皮，树立良好的服务形象。

### **3.2.3 熟练操作清洁设备**

保洁人员要熟练掌握各种清洁设备的操作方法和维护知识，如吸尘器、消毒器械、清洗机等。定期对清洁设备进行检查和维护，确保其正常运行。在使用清洁设备时，要按照正确的操作方法进行操作，避免因操作不当导致设备损坏或安全事故的发生。

## **3.3 培训机制**

### **3.3.1 月度技能培训**

月度技能培训是提高保洁人员专业技能和服务水平的重要途径。每月组织一次技能培训，培训内容包括消毒规范、垃圾分类、清洁设备的使用和维护等方面的知识。邀请专业的培训讲师进行授课，采用理论讲解和实际操作相结合的方式，让保洁人员能够更好地掌握培训内容。

在培训过程中，要注重实践操作，让保洁人员亲自动手操作清洁设备，进行消毒和清洁工作，提高其实际操作能力。同时，要定期对培训效果进行考核和评估，对于考核不合格的人员要进行补考和再培训，确保所有保洁人员都能够达到培训要求。

### **3.3.2 应急演练**

应急演练是提高保洁人员应对突发事件能力的重要措施。定期组织应急演练，如防疫突发状况处理、火灾应急处理等。演练前要制定详细的演练方案，明确演练的目的、内容、流程和要求。演练过程中要模拟真实的突发事件场景，让保洁人员能够在实战中锻炼自己的应急处理能力。

演练结束后，要对演练效果进行总结和评估，分析存在的问题和不足之处，提出改进措施和建议。通过不断地演练和改进，提高保洁

人员的应急处理能力和团队协作能力，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行应对。

## **4、质量监督与考核**

### **4.1 日常检查**

日常检查是保证保洁服务质量的重要手段。物业方要每日进行自查，采购方要随机抽查，重点检查会议室、卫生间等关键区域。物业方的自查要建立详细的检查记录，对发现的问题要及时进行整改。采购方的抽查要具有随机性和针对性，发现问题要及时反馈给物业方，并要求其限期整改。

在检查过程中，要严格按照服务标准和考核指标进行检查，确保检查结果客观、公正、准确。同时，要加强与保洁人员的沟通和交流，了解他们在工作中遇到的问题和困难，及时给予支持和帮助。

### **4.2 量化指标**

量化指标是对保洁服务质量进行科学评估的重要依据。地面清洁度要求无可见污渍，垃圾清运及时率要达到 100%，投诉率要控制在每月不超过 1 次。通过对这些量化指标的考核，能够直观地反映出保洁服务的质量和效果。

定期对量化指标进行统计和分析，及时发现存在的问题和不足。对于未达到考核指标的项目，要深入分析原因，制定针对性的整改措施，确保问题得到及时解决。同时，要将量化指标的考核结果与保洁人员的绩效挂钩，激励保洁人员提高工作质量和服务水平。

### **4.3 整改机制**

整改机制是保证保洁服务质量持续改进的重要保障。对于日常检查和考核中发现的问题，物业方要在 2 小时内响应，24 小时内解决。

在整改过程中，要明确整改责任人、整改措施和整改时间，确保整改工作能够按时、按质、按量完成。

整改完成后，要及时向采购方反馈整改情况，邀请采购方进行复查。对于整改不到位的问题，要重新进行整改，直至达到服务标准和考核要求。同时，要建立问题跟踪机制，对整改后的问题进行定期回访，防止问题再次出现。

## **5、创新服务建议**

### **5.1 绿色保洁**

推广环保清洁剂是实现绿色保洁的重要举措。环保清洁剂具有无污染、无残留、易降解等特点，能够有效减少化学污染对环境和人体的危害。在保洁工作中，逐步淘汰传统的化学清洁剂，改用环保清洁剂。同时，要加强对环保清洁剂的宣传和推广，让业主和采购方了解其优点和使用方法。

采用环保清洁工具也是绿色保洁的重要组成部分。如使用可重复使用的清洁布、拖把等，减少一次性清洁用品的使用。定期对清洁工具进行清洗和消毒，延长其使用寿命，降低成本。

### **5.2 智能化管理**

引入清洁巡检系统是提高保洁管理效率和质量的重要手段。清洁巡检系统采用电子打卡和实时上报的方式，让保洁人员在完成每个清洁任务后进行打卡记录，并实时上报清洁情况。采购方和物业方可以通过手机 APP 或电脑端实时查看保洁人员的工作进度和质量，及时发现问题并进行处理。

同时，清洁巡检系统还可以对保洁人员的工作数据进行统计和分析，生成详细的报表和图表，为管理决策提供有力的依据。通过智能

化管理，能够提高保洁工作的透明度和规范性，减少人为因素的干扰，提高服务质量和效率。

### 5.3 应急服务

雨雪天气增设防滑地垫是保障人员安全的重要措施。在雨雪天气来临前，要及时在出入口、楼梯、走廊等容易滑倒的地方增设防滑地垫，提醒人员注意安全。同时，要增加保洁人员的巡查频次，及时清理地面积水和积雪，保持地面干燥。

临时增派保洁人员是应对突发情况的有效措施。在遇到重大活动、节日庆典等特殊情况下，要根据实际情况临时增派保洁人员，加强保洁力量，确保活动现场的环境整洁和卫生。同时，要提前制定应急预案，明确各岗位的职责和 workflows，确保在突发情况下能够迅速、有效地进行应对。

## （4）保安服务方案

### 1、保安服务体系架构

#### 1.1 三级安保机制

##### 1.1.1 基础防护层

在保安服务体系中，基础防护层就如同大厦的基石，是整个安保工作的第一道防线。门岗登记作为基础防护的重要环节，承担着人员和车辆进出管控的关键任务。在常州市的党政机关、事业单位及团体组织中，门岗就像是守护单位安全的“守门员”。每一位来访人员都需要在门岗进行详细的登记，包括姓名、来访事由、联系方式等信息。门岗工作人员会认真核对访客的身份信息，确保其真实性和合法性。对于车辆，也会检查车辆的通行证、车内物品等情况，防止危险物品进入单位。

24 小时巡逻是基础防护层的另一个重要组成部分。巡逻人员如同忠诚的卫士，日夜守护着单位的安全。他们按照规定的路线和时间，定时对单位的各个区域进行巡查。在白天，巡逻人员会留意单位周边的环境，查看是否有可疑人员或异常情况。到了夜晚，他们会更加警惕，利用手电筒等工具，仔细检查单位的门窗是否关闭、消防设施是否完好等。在巡逻过程中，巡逻人员会使用对讲机等通讯设备，保持与门岗和监控室的联系，一旦发现问题，能够及时汇报和处理。

监控值守则为基础防护层提供了“千里眼”。监控室里，值班人员全神贯注地盯着大屏幕，实时监控着单位各个区域的情况。按照项目标准配置双人岗，是为了确保监控工作的准确性和可靠性。两位值班人员可以相互配合、相互监督，避免因疲劳或疏忽而导致监控出现漏洞。他们会对监控画面进行实时分析，一旦发现异常情况，如有人

在敏感区域徘徊、发生争执等，会立即通知巡逻人员前往现场进行检查。

### 1.1.2 应急响应层

应急响应层是在突发事件发生时迅速做出反应的关键环节。突发事件具有不确定性和紧迫性，因此快速响应至关重要。在常州市的保安服务中，要求在突发事件发生后 15 分钟内抵达现场。这 15 分钟的时间限制，是经过大量实践和科学评估得出的。它能够确保在最短的时间内对突发事件进行控制和处理，减少损失和影响。

当接到突发事件的报警后，应急响应小组会立即启动响应程序。小组成员会迅速集合，携带必要的装备和工具，如警棍、盾牌、急救包等，按照预定的路线快速前往现场。在前往现场的过程中，小组成员会通过对讲机与监控室保持联系，了解事件的最新情况，以便做好应对准备。到达现场后，应急响应小组会根据事件的类型和严重程度，采取相应的措施。如果是暴力冲突事件，他们会及时制止冲突，保护现场人员的安全，并配合警方进行调查。如果是火灾等自然灾害事件，他们会协助组织人员疏散，使用灭火器等工具进行初期灭火。

### 1.1.3 智能安防层

智能安防层是保安服务体系中的高科技防线。随着科技的不断发展，人脸识别系统和消防物联网监测设备等智能安防技术在安保领域得到了广泛应用。集成人脸识别系统能够快速、准确地识别人员身份，提高门禁管理的效率 and 安全性。在常州市的相关单位中，人脸识别系统被安装在单位的大门、重要区域的出入口等位置。当人员靠近门禁时，系统会自动采集人脸图像，并与预先录入的数据库进行比对。如果比对成功，门禁会自动打开；如果比对失败，系统会发出警报，提醒门岗工作人员进行处理。

消防物联网监测设备则为单位的消防安全提供了有力保障。这些设备可以实时监测消防设施的运行状态，如火灾自动报警系统、消防喷淋系统等。一旦发生火灾，设备会立即将报警信息发送到监控室和相关负责人的手机上。同时，消防物联网监测设备还可以对消防设施的故障进行实时预警，方便维护人员及时进行维修和保养。兼容盐城项目技术标准，是为了确保智能安防系统的稳定性和可靠性，使其能够更好地适应常州市的实际需求。

## 1.2 岗位配置标准

场所类型	日间配置	夜间配置
政府办公楼	1 人/2000 m <sup>2</sup> + 指挥岗	1 人/5000 m <sup>2</sup> + 巡逻组
学校/医院	重点区域双岗执勤	全封闭巡查
开放场馆	高峰时段 + 30%机动	电子围栏辅助

### 1.2.1 政府办公楼

政府办公楼是政府机关开展工作的重要场所，人员流动频繁，安全保障要求较高。在日间配置方面，按照 1 人/2000 m<sup>2</sup> 的标准配备保安人员，能够确保对办公楼的各个区域进行有效的巡逻和管控。同时，设置指挥岗可以对整个办公楼的保安工作进行统一指挥和协调。指挥岗的工作人员需要具备丰富的经验和较强的组织能力，能够在突发事件发生时迅速做出决策，指挥保安人员进行应对。

在夜间配置上，由于办公楼内人员相对较少，按照 1 人/5000 m<sup>2</sup> 的标准配备保安人员，并组成巡逻组进行巡逻。巡逻组会对办公楼的

各个楼层、楼梯间、电梯间等区域进行全面巡查，确保办公楼的安全。同时，巡逻组还会与监控室保持密切联系，及时汇报巡逻情况。

### 1.2.2 学校/医院

学校和医院是人员密集的场所，尤其是学校，涉及到众多学生的安全；医院则关系到患者的生命健康。在日间，重点区域双岗执勤能够确保这些区域的安全。在学校，重点区域包括教学楼、图书馆、食堂等；在医院，重点区域包括急诊室、手术室、病房等。双岗执勤的保安人员可以相互配合，提高安全保障能力。

到了夜间，学校和医院会进行全封闭巡查。保安人员会对学校和医院的各个出入口进行关闭和封锁，防止无关人员进入。同时，他们会校园和医院的各个角落进行巡查，确保没有安全隐患。

### 1.2.3 开放场馆

开放场馆如体育馆、展览馆等，人员流量具有明显的高峰和低谷特点。在高峰时段，人员密集，安全风险相对较高。因此，在高峰时段增加 30%的机动保安人员，可以更好地应对突发情况。这些机动保安人员会在场馆内灵活巡逻，随时准备处理各种问题。

在夜间，电子围栏辅助可以提高场馆的安全防范能力。电子围栏会设置在场馆的周边，一旦有人翻越或破坏围栏，系统会立即发出警报。同时，电子围栏还可以与监控系统联动，将报警信息实时传输到监控室，方便保安人员及时进行处理。

## 2、重点工作模块

### 2.1 人员管理规范

#### 2.1.1 持证要求

保安人员的专业素质和技能水平直接关系到保安服务的质量和效果。要求 100%通过保安员资格考试，是对保安人员基本素质的严

格把关。保安员资格考试涵盖了保安业务知识、法律法规、安全防范等多个方面的内容。通过考试，保安人员可以系统地学习和掌握相关知识和技能，提高自身的业务水平。

对于特种岗位，如消防岗位和急救岗位，还需要附加消防/急救认证。这是因为这些岗位具有较高的专业性和危险性。在消防岗位上，保安人员需要具备火灾预防、火灾扑救、消防设施操作等方面的知识和技能。他们要熟悉单位的消防设施布局，能够在火灾发生时迅速组织人员疏散和进行初期灭火。在急救岗位上，保安人员需要掌握基本的急救知识和技能，如心肺复苏、止血包扎等，以便在紧急情况下能够对伤者进行及时的救助。依据南通评审专家要求，制定这样的持证要求，是为了确保保安人员具备相应的专业能力，能够胜任工作。

### **2.1.2 背景审查**

背景审查是保障保安人员队伍纯洁性和可靠性的重要措施。在常州市的保安服务中，会对保安人员进行公安系统无犯罪记录核查。这一核查工作会在保安人员入职前进行，确保其没有犯罪记录。同时，每季度更新背景审查信息，是为了及时发现保安人员在工作期间是否有新的违法犯罪行为。

通过背景审查，可以有效防止有犯罪记录的人员进入保安队伍，减少安全隐患。对于党政机关、事业单位及团体组织来说，保安人员的忠诚和可靠性至关重要。他们需要接触到单位的一些敏感信息和重要设施，如果保安人员存在不良背景，可能会给单位带来安全风险。

## **2.2 应急预案体系**

### **2.2.1 暴力冲突**

暴力冲突是一种较为严重的突发事件，可能会对人员的生命安全和单位的正常秩序造成严重影响。当发生暴力冲突时，保安人员会立

即启动反恐预案。反恐预案是一套针对暴力恐怖事件制定的详细应对方案，包括应急响应流程、人员分工、处置措施等内容。

在启动反恐预案的同时，保安人员会迅速联动 110，请求警方的支援。警方具有更专业的装备和人员，能够在短时间内到达现场，对暴力冲突进行控制和处理。保安人员会在现场协助警方维护秩序，保护现场人员的安全。他们会使用警棍、盾牌等装备，与警方一起对暴力分子进行制止。

### 2.2.2 自然灾害

自然灾害如地震、洪水、台风等，具有不可预测性和强大的破坏力。在面对自然灾害时，疏散组的作用至关重要。疏散组由经过专门培训的保安人员组成，他们熟悉单位的疏散路线和应急避难场所。当自然灾害发生时，疏散组会迅速组织人员进行疏散。

他们会通过广播、喊话等方式，引导人员有序地撤离现场。在疏散过程中，疏散组会照顾好老人、儿童、残疾人等特殊人群，确保他们的安全。同时，疏散组还会对疏散情况进行统计，确保没有人员遗漏。到达应急避难场所后，疏散组会对人员进行安抚和管理，等待灾害过去。

### 2.2.3 公共卫生

公共卫生事件如传染病疫情等，会对人员的健康和安全造成威胁。当发生公共卫生事件时，保安人员会立即采取隔离管控措施。他们会对感染区域进行封锁，限制人员的进出，防止疫情的扩散。同时，保安人员会配合疾控部门进行工作，对密切接触者进行追踪和管理。

在进行隔离管控的同时，保安人员会及时向疾控部门报备情况。疾控部门会根据实际情况，采取进一步的防控措施，如进行核酸检测、

疫苗接种等。保安人员会协助疾控部门做好相关工作，确保疫情得到有效控制。

## **2.3 信息安全防护**

### **2.3.1 涉密区域**

涉密区域是党政机关、事业单位及团体组织中存放敏感信息和重要文件的地方，信息安全至关重要。双重生物识别门禁是一种高度安全的门禁系统，它结合了指纹识别和人脸识别技术。只有同时通过指纹和人脸识别验证的人员才能进入涉密区域。这种门禁系统大大提高了涉密区域的安全性，防止无关人员进入。

行为记录仪也是信息安全防护的重要手段。保安人员在涉密区域执勤时，会佩戴行为记录仪。行为记录仪可以实时记录保安人员的工作情况和周围环境，为信息安全提供证据支持。如果发生信息泄露等事件，可以通过行为记录仪的记录进行调查和分析。

### **2.3.2 数据管理**

在当今数字化时代，数据安全是信息安全防护的重要组成部分。在常州市的保安服务中，数据管理需要符合《网络安全法》的要求。本地化存储是一种重要的数据管理方式，它将数据存储在本地图服务器中，减少了数据传输过程中的风险。

制定数据管理方案，确保数据的安全性和可靠性。在数据存储方面，会采用加密技术对数据进行加密处理，防止数据被窃取或篡改。同时，会定期对数据进行备份，以防止数据丢失。在数据访问方面，会设置严格的权限管理，只有经过授权的人员才能访问相关数据。

## **3、质量保障措施**

### **3.1 监督机制**

#### **3.1.1 月度考核**

月度考核是对保安服务质量进行定期评估的重要手段。采用 KPI 模板，包含响应速度、失误率等 12 项指标。这些指标涵盖了保安服务的各个方面，能够全面、客观地反映保安人员的工作表现。

在响应速度方面，考核保安人员在接到报警或任务后，到达现场的时间是否符合要求。快速的响应速度能够及时处理突发事件，减少损失和影响。失误率则考核保安人员在工作中出现的失误情况，如门岗登记错误、巡逻漏岗等。通过对失误率的考核，可以促使保安人员提高工作的准确性和责任心。

月度考核会由专门的考核小组进行，考核小组会根据各项指标的完成情况，对保安人员进行评分。评分结果会作为保安人员绩效评估的重要依据，与他们的薪酬、晋升等挂钩。

### **3.1.2 第三方审计**

第三方审计是对保安服务质量进行全面评估的重要方式。第三方审计机构具有专业的评估能力和丰富的经验，他们会对保安服务的各个环节进行深入检查和评估。

在审计过程中，第三方审计机构会查看保安服务的相关文件和记录，如门岗登记记录、巡逻记录、监控视频等。他们还会对保安人员进行访谈，了解他们的工作情况和对服务质量的看法。通过第三方审计，可以发现保安服务中存在的问题和不足，并提出改进建议。审计结果会为保安服务的持续改进提供重要依据。

## **3.2 退出机制**

连续两月考核低于 80 分启动供应商更换流程，这一退出机制是对保安服务质量的严格把控。借鉴临汾框架协议条款，制定这样的退出机制，是为了确保供应商能够提供高质量的保安服务。

当保安服务供应商连续两月考核低于 80 分时，说明其在服务质量方面存在较大问题。此时启动供应商更换流程，可以及时更换服务质量不达标的供应商，保障常州市党政机关、事业单位及团体组织的安全。在更换供应商的过程中，会按照相关的招标程序，重新选择合适的供应商。新的供应商会在原供应商退出后，迅速接管保安服务工作，确保服务的连续性。

## **(5) 绿化养护服务方案**

### **1、核心养护任务**

#### **1.1 日常养护**

日常养护工作是绿化养护的基础，它贯穿于整个服务周期。除草工作是日常养护的重要环节之一，杂草的生长会与绿化植物争夺养分、水分和阳光，影响绿化植物的正常生长。工作人员需要定期对绿化区域进行巡查，及时发现并清除杂草。浇水工作则需要根据不同季节和植物的需水情况进行合理安排。在夏季高温时期，水分蒸发快，植物对水分的需求较大，需要增加浇水的频率和浇水量；而在冬季，植物生长缓慢，需水量相对较少，浇水次数则要适当减少。施肥工作每季度至少进行 1 次，根据不同植物的生长阶段和土壤肥力状况，选择合适的肥料进行施肥。肥料的种类包括有机肥、化肥等，有机肥能够改善土壤结构，增加土壤肥力，而化肥则能够为植物提供快速有效的养分补充。枯枝清理工作需要每周进行巡查，及时发现并清理绿化区域内的枯枝。枯枝不仅影响绿化景观的美观，还可能存在安全隐患，如在大风天气中掉落伤人。工作人员在清理枯枝时，需要使用专业的工具，确保清理工作的安全和高效。

#### **1.2 修剪整形**

修剪整形工作对于塑造绿化景观的美观和促进植物的健康生长起着关键作用。乔木的修剪年至少进行 2 次，一般在春季和秋季进行。春季修剪主要是为了去除枯枝、病枝和过密的枝条，促进新梢的生长；秋季修剪则是为了调整树冠的形状，保持树木的平衡和稳定。灌木及绿篱的修剪在生长季每月进行 1 次，生长季一般从春季到秋季。在修剪灌木及绿篱时，工作人员需要根据不同的造型要求，使用专业的修剪工具进行修剪，确保修剪后的形状整齐美观。例如，对于

一些需要修剪成几何形状的绿篱，工作人员需要使用尺子和标线等工具进行精确测量和修剪，以保证绿篱的线条流畅和形状统一。

### **1.3 病虫害防治**

病虫害防治是绿化养护工作中的重要任务之一，它关系到绿化植物的健康生长和绿化景观的质量。预防性喷药工作在春秋两季各进行 1 次，春秋两季是病虫害的高发期，通过预防性喷药可以有效降低病虫害的发生几率。在选择农药时，需要选择低毒、高效、环保型的农药，以减少对环境和人体的危害。应急响应工作要求在发现病虫害问题后 48 小时内进行处理。工作人员在接到病虫害报告后，需要迅速赶到现场进行诊断，确定病虫害的种类和严重程度，然后采取相应的防治措施。例如，如果发现绿化植物感染了白粉病，工作人员需要及时喷洒杀菌剂进行防治，并对感染严重的植株进行隔离和处理，以防止病害的扩散。

### **1.4 灾害应急**

制定台风/冰雪预案是应对自然灾害的重要措施。在台风来临前，工作人员需要对绿化植物进行加固处理，如使用绳索、支架等对高大乔木进行固定，防止树木倒伏。同时，还需要清理绿化区域内的杂物和积水，确保排水畅通。在冰雪天气中，需要及时清除绿化植物上的积雪，防止积雪压断树枝。对于倒伏树木，要求在 24 小时内进行扶正。工作人员在扶正倒伏树木时，需要先对树木的根系进行检查和处理，确保根系的完整和健康，然后使用专业的设备和工具将树木扶正，并进行固定和支撑。扶正后的树木还需要进行特殊的养护管理，如浇水、施肥等，以促进树木的恢复和生长。

### **1.5 补植更新**

补植更新工作是保证绿化区域植物覆盖率和景观效果的重要手段。要求补植的苗木存活率 $\geq 95\%$ ，对于死亡苗木需在下一个种植季进行补种。在选择补植苗木时，需要选择与原有绿化植物品种相同、规格相近的苗木，以保证绿化景观的一致性。同时，还需要对补植苗木进行严格的质量检验，确保苗木的健康和无病虫害。在补种过程中，工作人员需要注意种植的深度、间距和浇水等环节，以提高苗木的存活率。例如，在种植苗木时，要保证种植深度适中，根系舒展，然后浇足定根水，以促进苗木的扎根和生长。

## 2、专项要求

### 2.1 冬季防护

冬季防护工作对于保护绿化植物安全越冬至关重要。乔木刷白工作要求在每年 11 月底前完成。刷白剂一般由石灰、硫磺粉、水等原料混合而成，它可以反射阳光，减少树木对热量的吸收，降低昼夜温差对树木的伤害。同时，刷白剂还具有杀菌、防虫的作用，可以防止病虫害在树干上越冬。工作人员在进行乔木刷白时，需要使用专业的工具，将刷白剂均匀地涂刷在树干上，高度一般为 1-1.5 米。

### 2.2 生态管理

生态管理是绿化养护工作的重要理念，它强调在养护过程中要注重环境保护和生态平衡。禁用高毒农药是生态管理的重要措施之一，高毒农药会对土壤、水源和生物多样性造成严重的破坏。工作人员在进行病虫害防治时，需要选择低毒、环保型的农药，并严格按照农药的使用说明进行操作。垃圾分类清运工作要符合环保政策，绿化区域内产生的垃圾包括枯枝、落叶、杂草等，需要进行分类收集和处理。可回收垃圾如枯枝、落叶等可以进行粉碎处理，制成有机肥料用于绿化施肥；不可回收垃圾则需要运送到指定的垃圾处理场所进行处理。

## 2.3 分级养护标准体系

等级	适用区域	养护频次	技术要求
一级	行政中心、主干道	每日巡查 + 修剪/除草（每周 2 次）	造型修剪、土壤 pH 值监测、滴灌系统维护
二级	事业单位庭院	巡查（隔日）+ 养护（每周 1 次）	季节性施肥、病虫害预防性喷药
三级	外围绿地、团组织	巡查（每周 2 次）	抗旱防涝、补植补种

### 2.3.1 分级依据

本分级养护标准体系的制定了绿化养护项目的分级管理逻辑，并结合了常州的气候特点。并在绿化养护方面积累了丰富的经验，其分级管理模式在实践中取得了良好的效果。通过对分级管理模式的研究和分析，我们可以借鉴其成功的经验，并结合常州市本级的实际情况进行调整和优化。

常州的气候特点是夏季高温多雨，这种气候条件对植物的生长和养护提出了特殊的要求。在夏季高温时期，植物容易受到干旱和高温的影响，需要加强浇水和防晒措施。而在多雨季节，又要注意排水防涝，避免植物因积水而死亡。因此，在分级养护标准体系中，我们充分考虑了常州的气候特点，针对不同等级的区域制定了相应的养护措施。

#### 1) 一级养护

行政中心和主干道是城市的重要形象窗口，它们的绿化养护质量直接关系到城市的整体形象。因此，对于这些区域实行一级养护标准。每日巡查是为了及时发现植物生长过程中出现的问题，如病虫害、缺

水、缺肥等，并及时进行处理。每周进行 2 次修剪和除草工作，是为了保持植物的整齐美观，防止杂草与植物争夺养分和水分。

造型修剪是一级养护中的重要环节，通过对树木和花卉进行造型修剪，可以打造出独特的景观效果。例如，将树木修剪成各种形状，如球形、锥形等，不仅能够增加植物的观赏价值，还能体现出城市的文化特色。土壤 pH 值监测则是为了了解土壤的酸碱度，根据土壤的酸碱度来调整施肥和浇水的方案，确保植物能够在适宜的土壤环境中生长。滴灌系统维护也是一级养护的重要内容之一，滴灌系统能够精确地控制浇水量和浇水时间，提高水资源的利用效率，同时也能避免因过度浇水而导致的土壤板结等问题。

## 2) 二级养护

事业单位庭院是工作人员日常活动的场所，其绿化养护的重点是营造一个舒适、宜人的环境。因此，对于事业单位庭院实行二级养护标准。隔日巡查可以及时发现庭院绿化中出现的问题，每周进行 1 次养护工作，主要包括季节性施肥和病虫害预防性喷药。

季节性施肥是根据植物在不同季节的生长需求来进行的。在春季，植物开始生长，需要大量的氮肥来促进枝叶的生长；在秋季，植物需要增加磷肥和钾肥的供应，以增强植物的抗寒能力。病虫害预防性喷药则是为了提前预防病虫害的发生，减少病虫害对植物的危害。通过定期喷洒防虫、防病的药剂，可以有效地降低病虫害的发生率。

## 3) 三级养护

外围绿地和团组织所属的绿地区域相对较为偏远，其主要功能是起到生态防护和景观补充的作用。因此，对于这些区域实行三级养护标准。每周进行 2 次巡查，主要关注植物的抗旱防涝情况和是否需要补植补种。

在夏季高温多雨的季节，要特别注意外围绿地的排水情况，防止植物因积水而死亡。在干旱时期，要及时进行浇水，确保植物的水分供应。补植补种则是为了保持绿化的完整性，当发现有植物死亡或缺失时，要及时进行补种，确保绿化区域的植被覆盖率。

### 3、专项服务内容

#### 3.1 季节性维护

不同的季节对植物的生长有着不同的影响，因此需要根据季节的变化来进行相应的维护工作。

春/秋季是植物生长的关键时期，此时需要进行全面施肥和土壤改良。有机肥 $\geq 80\%$ 是施肥的一个重要标准，有机肥富含多种营养元素，能够为植物提供长期、稳定的养分供应。同时，有机肥还能改善土壤的结构，增加土壤的透气性和保水性。土壤改良则是通过添加腐叶土、珍珠岩等物质来改善土壤的物理和化学性质，为植物创造一个良好的生长环境。

夏季是植物生长的旺盛期，但同时也是高温、多雨和台风等灾害性天气频发的季节。因此，夏季的绿化养护工作主要围绕抗旱浇水和防风加固展开。每日 6:00 - 10:00 进行抗旱浇水，这个时间段气温相对较低，水分蒸发量较小，能够有效地提高浇水的效果。防风加固则是为了防止台风等强风天气对树木造成倒伏和损坏。对于一些高大的树木，要采取加固措施，如设立支撑杆、拉绳等。

冬季气温较低，对于一些不耐寒的植物需要进行特殊的保护。防冻包裹是针对香樟等常绿树种采取的一项重要措施，通过用草绳、保温布等材料对树木进行包裹，可以有效地减少树木的热量散失，防止树木受到冻害。枯枝清理则是为了消除安全隐患，同时也能减少病虫

害的滋生。在冬季，树木的部分枝条会因寒冷而干枯，这些枯枝如果不及时清理，可能会在大风天气中掉落，对行人、车辆等造成伤害。

### 3.2 应急响应

在绿化养护过程中，难免会遇到一些突发情况，如台风、暴雪、病虫害爆发等。因此，建立完善的应急响应机制是非常必要的。

台风和暴雪等极端天气可能会导致树木倒伏，影响城市的交通和安全。因此，在台风/暴雪后 24 小时内完成倒伏树木扶正工作是应急响应的重要任务之一。为了确保能够及时完成倒伏树木的扶正工作，需要提前做好准备工作，如储备足够的扶正设备和工具，组织专业的抢险队伍等。

病虫害爆发是绿化养护中常见的问题之一，如果不及时进行治理，可能会导致病虫害的扩散，对植物造成严重的危害。因此，在病虫害爆发 48 小时内进行专项治理是非常关键的。要实现这样的目标，需要建立快速的病虫害监测和预警机制，及时发现病虫害的发生情况，并采取相应的治理措施。例如，当发现有病虫害迹象时，要及时采集样本进行检测，确定病虫害的种类和严重程度，然后选择合适的药剂和治理方法进行治理。

## (6) 公共维修方案

### 1、公共维修范围与内容

#### 1.1 基础设施维护

基础设施是建筑物正常运行的基石，其维护工作的重要性不言而喻。建筑物主体结构作为整个建筑的支撑骨架，涵盖了屋顶、外墙、楼道等关键部分。屋顶长期暴露在自然环境中，经受着风吹、日晒、雨淋和积雪的考验，容易出现防水层破损、漏水等问题。例如，在暴雨季节，如果屋顶的排水系统不畅，积水可能会渗透到室内，对天花板、墙面和室内设施造成损害。外墙不仅起到保护内部结构的作用，还影响着建筑物的外观形象。长期的风化、污染和人为破坏可能导致外墙瓷砖脱落、涂料剥落等问题，不仅影响美观，还可能对行人造成安全隐患。楼道作为人员通行的重要通道，其安全性至关重要。楼梯扶手的松动、台阶的破损等都可能引发人员摔倒、受伤等事故。

水电系统是建筑物的“生命线”，包括管道、电路、照明等方面。管道负责输送水和燃气，一旦出现破裂、堵塞等问题，将直接影响客户的日常工作。例如，水管爆裂可能导致水漫金山，淹没室内家具和电器；燃气管道泄漏则可能引发爆炸和火灾等严重事故。电路是建筑物的动力源泉，电线老化、短路等问题可能引发火灾，威胁人员生命和财产安全。照明系统不仅为人们提供了必要的光线，还影响着建筑物的使用舒适度。灯具的损坏、照明不足等问题会给人们的生活和工作带来不便。

暖通设备如空调、通风系统等，对于调节室内温度、湿度和空气质量起着关键作用。在炎热的夏季，空调能够为人们提供凉爽舒适的环境；在寒冷的冬季，供暖系统则能让人们感受到温暖。通风系统能够保证室内空气的流通，排除异味和有害气体，提高室内空气质量。

然而，长期使用的暖通设备容易积累灰尘、污垢，影响其运行效率和使用寿命。例如，空调滤网堵塞会导致制冷效果下降，能耗增加；通风管道内的积尘可能滋生细菌和病毒，对人体健康造成威胁。

消防设施是保障建筑物消防安全的重要屏障，包括灭火器、报警器等。灭火器是扑救初期火灾的有效工具，其质量和有效性直接关系到火灾能否得到及时控制。报警器能够在火灾发生初期及时发出警报，提醒人员疏散，减少人员伤亡和财产损失。电梯作为高层建筑中不可或缺的垂直交通工具，其运维工作至关重要。电梯的安全运行直接关系到乘客的生命安全。定期的维护保养、安全检查和故障排除能够确保电梯的正常运行，避免发生安全事故。

提供“24 小时应急响应”服务。在任何时候，只要出现突发故障，维修人员都能在第一时间赶到现场进行处理。例如，在深夜或节假日，当辖区中出现水管爆裂、电路短路等紧急情况时，维修人员能够迅速响应，及时解决问题，减少损失。为了确保“24 小时应急响应”的有效实施，维修团队需要建立完善的应急机制，包括值班制度、应急电话、快速调配资源等。同时，维修人员需要具备丰富的经验和专业技能，能够在短时间内准确判断故障原因，并采取有效的维修措施。

## 1.2 公共区域管理

公共区域是建筑物内人员活动的主要场所，包括会议室、走廊、停车场、绿化带等。会议室是进行会议、培训和商务活动的重要场所，其环境质量直接影响着活动的效果和参与者的体验。日常维护工作包括地面清洁、桌面擦拭、设备检查等。地面清洁要做到无灰尘、无污渍，保持干净整洁；桌面要擦拭干净，摆放整齐；会议设备如投影仪、

音响等要定期检查和维修，确保其正常运行。在会议结束后，要及时清理会场，为下一次会议做好准备。

走廊是人员通行的通道，其整洁和安全至关重要。地面清洁要保持干净，无杂物堆积；照明检修要确保灯光充足，避免出现黑暗角落。同时，要注意走廊的通风和卫生，定期进行消毒和清扫，防止细菌和病毒的传播。

停车场是车辆停放的地方，其管理工作包括车位规划、车辆引导、设施维护等。合理的车位规划能够提高停车场的利用率，减少车辆拥堵。车辆引导员要及时指挥车辆停放，确保车辆有序进出。停车场的设施如车位线、挡车器、照明等要定期检查和维修，确保其正常使用。在雨雪天气，要及时清理停车场的积雪和积水，防止车辆打滑和行人摔倒。

绿化带不仅美化了环境，还起到了净化空气、调节气候的作用。绿植养护工作包括浇水、施肥、修剪、病虫害防治等。不同的植物对水分、养分和光照的需求不同，需要根据其生长习性进行合理的养护。定期的修剪能够保持植物的形态美观，促进其生长发育。病虫害防治是绿植养护的重要环节，要及时发现和及时处理病虫害问题，避免其扩散和蔓延。防汛防冻措施也是公共区域管理的重要内容。在雨季来临前，要检查排水系统是否畅通，确保雨水能够及时排出。在冬季，要对暴露在室外的水管、消防设施等进行保温处理，防止其冻裂。

## **2、维修响应机制**

### **2.1 时效分级标准**

在物业管理服务中，维修响应的时效至关重要，它直接影响着客户工作的便利性和安全性。因此，根据不同类型的维修需求，制定了科学合理的时效分级标准。

### 2.1.1 紧急维修（如水电故障、电梯困人）

紧急维修涉及到客户的基本工作需求和生命安全，必须争分夺秒地进行处理。当接到水电故障或电梯困人等紧急维修通知时，维修团队需在 30 分钟内抵达现场。这 30 分钟的时间看似短暂，但背后却蕴含着大量的准备工作。维修团队的值班人员需要在接到通知的瞬间，迅速核实故障地点和具体情况，同时通知距离故障地点最近且具备相应维修技能的维修人员。维修人员在接到通知后，要立即放下手中的其他事务，携带好必备的维修工具和安全防护设备，以最快的速度赶到现场。

到达现场后，维修人员会迅速对故障进行评估和诊断。对于水电故障，他们会先检查电表、水表、配电箱等关键设备，确定故障的具体位置和原因。如果是电路短路，维修人员会仔细排查线路，找出短路点，并进行修复；如果是水管破裂，他们会迅速关闭水阀，避免水资源的浪费，然后对破裂的水管进行更换或修补。对于电梯困人故障，维修人员会首先与被困人员取得联系，安抚他们的情绪，告知他们救援正在进行。然后，他们会利用专业的工具和技术，迅速打开电梯门，将被困人员安全救出。整个维修过程要求在 2 小时内完成，以确保客户的工作尽快恢复正常。

### 2.1.2 一般维修（门窗损坏、管道渗漏）

一般维修虽然不像紧急维修那样紧迫，但也会给客户的工作带来一定的不便，因此也需要及时处理。当接到一般维修通知时，维修团队需在 4 小时内做出响应。在这 4 小时内，维修人员会先与报修客户取得联系，进一步了解故障的具体情况，如门窗损坏的程度、管道渗漏的位置等。然后，他们会准备好相应的维修材料和工具，安排合适的时间前往现场进行维修。

到达现场后，维修人员会对门窗和管道进行详细的检查。对于门窗损坏，他们会根据损坏的情况进行修复或更换。如果只是门窗的合页损坏，维修人员会更换合页；如果门窗的玻璃破碎，他们会更换玻璃。对于管道渗漏，维修人员会先确定渗漏的原因，如管道老化、接口松动等，然后采取相应的维修措施。整个维修过程要求在 24 小时内完成，以减少对客户工作的影响。

### **2.1.3 计划性维护（设备保养、外墙检修）**

计划性维护是为了确保物业设施的长期稳定运行，预防故障的发生。对于计划性维护，维修团队需要提前 7 日向采购单位提交详细的方案。在方案中，会明确维护的时间、地点、内容、所需的材料和工具等信息。采购单位会对方案进行审核，确保方案的可行性和合理性。

在维护过程中，维修人员会严格按照方案进行操作。对于设备保养，他们会设备进行清洁、润滑、紧固等工作，检查设备的运行状态，及时发现并处理潜在的问题。对于外墙检修，他们会检查外墙的瓷砖是否松动、脱落，防水是否良好等。计划性维护不仅可以延长设备和设施的使用寿命，还可以提高物业的安全性和美观度。

## **2.2 专业化分工**

为了确保维修工作的质量和效率，物业管理服务采用了专业化分工的方式，根据不同的设备和系统，配备了专业的维修人员。

### **2.2.1 特种设备（电梯/消防系统）**

特种设备的运行安全直接关系到客户的生命财产安全，因此对维修人员的专业资质和技能要求非常高。对于电梯和消防系统的维修，维修人员必须提供特种设备许可证及维保记录。特种设备许可证是维修人员具备相应维修技能和知识的证明，只有持有该许可证的维修人员才能从事特种设备的维修工作。维保记录则记录了设备的维修和保

养情况，包括维修时间、维修内容、更换的零部件等信息。通过查看维保记录，可以了解设备的运行状态和历史维修情况，为后续的维修和保养提供参考。

在维修过程中，维修人员会严格按照相关的安全规范和操作流程进行操作。对于电梯，他们会定期对电梯的机械部件、电气系统、安全装置等进行检查和维护，确保电梯的安全运行。对于消防系统，他们会检查消防设备的性能和可靠性，如灭火器是否过期、消火栓是否正常等。

### 2.2.2 基础设施（水电/暖通）

基础设施的正常运行是客户工作的基本保障，因此对维修人员的专业技能要求也很高。对于水电和暖通系统的维修，持证技术人员占比要求 $\geq 80\%$ 。持证技术人员具备相应的专业知识和技能，能够熟练掌握水电和暖通系统的工作原理和维修方法。

在维修过程中，持证技术人员会利用先进的检测设备和技术，对水电和暖通系统进行全面的检查和诊断。对于水电系统，他们会检查电线电缆的绝缘性能、水管的压力和流量等。对于暖通系统，他们会检查空调设备的制冷制热效果、通风管道的通畅情况等。然后，他们会根据检查结果，采取相应的维修措施，确保基础设施的正常运行。

### 2.2.3 智慧化系统（门禁/监控）

随着科技的不断发展，智慧化系统在物业管理服务中得到了广泛应用。对于门禁和监控系统的维修，维修人员需要具备物联网运维能力。物联网运维能力包括对物联网设备的安装、调试、维护和管理等方面的能力。

在维修过程中，维修人员会利用物联网技术，对门禁和监控系统进行远程监控和管理。他们可以实时了解系统的运行状态，及时发现

并处理故障。同时，他们还会对系统进行定期的升级和优化，以提高系统的性能和安全性。

### **3、应急管理预案**

#### **3.1 突发事件处置**

物业管理服务过程中，难免会遇到各种突发事件，如自然灾害、安全事故、公共卫生事件等。为了有效应对这些突发事件，保障客户的生命财产安全，制定了详细的应急管理预案。

##### **3.1.1 自然灾害**

自然灾害具有不可预测性和破坏性，如台风、暴雨、洪水等。当发生自然灾害时，物业管理服务团队需要在 1 小时内启动防风防洪预案。在这 1 小时内，团队成员会迅速行动起来，采取一系列措施来保护客户的生命财产安全。

首先，他们会对辖区内的客户进行疏散引导。通过广播、短信、电话等方式，通知客户迅速前往安全地带，如地下车库、避难场所等。同时，安排专人在辖区内进行巡逻，确保每一位客户都能得到通知和引导。

其次，他们会对客户内的设备和设施进行防护。如关闭门窗、加固广告牌、检查排水系统等。对于一些重要的设备和设施，如电梯、配电室等，会采取特殊的防护措施，以防止其受到自然灾害的破坏。

##### **3.1.2 安全事故**

安全事故包括火灾、爆炸、坍塌等，会对客户的生命财产安全造成严重威胁。当发生安全事故时，物业管理服务团队需要立即切断风险源，如关闭电源、气源等，以防止事故的进一步扩大。同时，他们会同步报消防/安监部门，请求专业的救援力量。

在等待救援的过程中，团队成员会组织客户进行疏散，确保客户的生命安全。他们会利用灭火器、消火栓等消防设备，对初期火灾进行扑救，以减少损失。

### **3.1.3 公共卫生**

公共卫生事件如传染病疫情等，会对客户的身体健康造成严重威胁。当发生公共卫生事件时，物业管理服务团队需要按疾控要求进行消杀，对辖区内的公共场所、电梯、楼道等进行全面的消毒。同时，他们会隔离污染区域，如对确诊病例客户的楼层进行封锁，限制人员进出。

在处理公共卫生事件的过程中，物业管理服务团队会与疾控部门保持密切联系，及时了解疫情的发展情况，采取相应的防控措施。

## **3.2 演练要求**

为了确保应急管理预案的有效性和可操作性，物业管理服务团队需要定期进行演练。

### **3.2.1 每季度至少 1 次综合演练（含夜间模拟）**

每季度至少进行 1 次综合演练，包括自然灾害、安全事故、公共卫生事件等多种场景的演练。在演练过程中，团队成员会模拟真实的突发事件，按照应急管理预案进行操作。通过演练，他们可以熟悉应急处理的流程和方法，提高应对突发事件的能力。

夜间模拟演练则是为了检验团队在夜间环境下的应急响应能力。夜间是人们休息的时间，突发事件的发生可能会给救援工作带来更大的困难。因此，夜间模拟演练可以让团队成员更好地适应夜间环境，提高应急处理的效率。

### **3.2.2 年度演练覆盖所有服务单位**

年度演练要求覆盖所有服务单位，确保每个服务单位的人员都能参与到演练中来。通过年度演练，可以检验整个物业管理服务团队的协同作战能力，提高应对突发事件的整体水平。

#### **4、智慧运维应用**

##### **4.1 数字化管理工具**

随着信息技术的不断发展，数字化管理工具在物业管理服务中得到了广泛应用。通过启用数字化管理工具，可以提高维修工作的效率和质量，实现对物业设施的实时监控和管理。

###### **4.1.1 启用 BIM 设施管理系统，实时监控设备寿命周期**

BIM 设施管理系统是一种基于建筑信息模型的管理系统，可以对物业设施的全生命周期进行管理。通过该系统，可以实时监控设备的运行状态、维修记录、使用寿命等信息。

在设备的运行过程中，系统会自动收集设备的各项数据，如温度、压力、电流等。通过对这些数据的分析，可以及时发现设备的潜在问题，提前采取维修措施，避免设备故障的发生。同时，系统还可以对设备的使用寿命进行预测，为设备的更新和更换提供依据。

###### **4.1.2 维修流程线上化：扫码报修→AI 智能派单→电子验收存档**

为了提高维修工作的效率和透明度，物业管理服务采用了维修流程线上化的方式。客户可以通过扫码的方式进行报修，在报修时，需要填写故障的详细信息，如故障地点、故障类型、故障描述等。

报修信息会实时上传到物业管理服务平台，平台会利用 AI 智能派单技术，根据维修人员的技能、位置、工作负荷等因素，自动分配最合适的维修人员。维修人员接到派单后，会及时前往现场进行维修。

维修完成后，客户可以通过手机端对维修结果进行电子验收。如果客户对维修结果满意，可以点击确认验收；如果不满意，可以提出反馈意见。验收信息会自动存档，方便后续的查询和统计。

## **4.2 预防性维护机制**

预防性维护是为了避免设备故障的发生，延长设备的使用寿命。通过安装 IoT 传感器和定期生成设施健康报告，可以实现预防性维护。

### **4.2.1 安装 IoT 传感器监测水电负荷、管道压力等数据**

IoT 传感器是一种物联网设备，可以实时监测水电负荷、管道压力等数据。通过安装 IoT 传感器，可以对物业设施的运行状态进行实时监控。

当水电负荷超过正常范围时，传感器会及时发出警报，提醒维修人员进行检查和处理。当管道压力异常时，传感器也会发出警报，防止管道破裂等事故的发生。

### **4.2.2 每月生成设施健康报告，预警故障概率>30%的设备**

每月，物业管理服务团队会根据 IoT 传感器收集的数据，生成设施健康报告。在报告中，会对物业设施的运行状态进行评估，预警故障概率>30%的设备。

对于故障概率较高的设备，维修人员会提前采取维修措施，如更换零部件、进行保养等，以降低设备故障的风险。同时，报告还可以为设备的更新和改造提供依据，提高物业设施的可靠性和安全性。

## **5、质量保障与监督措施**

### **5.1 标准化作业流程**

标准化作业流程是确保维修服务质量的保障。维修人员需持证上岗，如电工证、消防设施操作员证等。这些证书是维修人员具备相应专业技能和知识的证明，能够保证维修工作的安全性和有效性。

例如，电工证是从事电气安装、维修等工作的必备证书，持有电工证的维修人员具备安全用电知识和电气维修技能，能够正确处理电路故障，避免发生电气事故。消防设施操作员证是从事消防设施操作、维护和管理等工作的必备证书，持有该证书的维修人员能够熟练操作消防设施，确保其在火灾发生时能够正常运行。

执行国家《物业管理条例》及地方标准是维修服务的基本要求。国家《物业管理条例》对物业管理活动的各个方面进行了规范和约束，包括物业服务内容、服务质量标准、业主和物业服务企业的权利和义务等。地方标准则根据当地的实际情况，对物业管理服务提出了更具体、更严格的要求。维修人员在工作中要严格遵守这些标准和规定，确保维修服务的质量和合法性。

定期提交设备巡检报告（月度）及维护计划（年度）是质量保障的重要措施。设备巡检报告能够及时发现设备存在的问题和隐患，为维修工作提供依据。例如，通过月度设备巡检报告，维修团队可以了解到哪些设备需要进行维护保养、哪些设备需要更换零部件等。维护计划则是对未来一段时间内设备维护工作的规划和安排，包括维护时间、维护内容、维护人员等。年度维护计划可以确保设备的维护工作有条不紊地进行，提高设备的使用寿命和运行效率。

## 5.2 考核机制

采购单位按框架协议条款进行季度评分，是对维修服务质量和效率的综合评估。重点考核响应速度、修复率及投诉率等指标。响应速度是指维修团队从接到报修电话到到达现场的时间，反映了维修服务的及时性。修复率是指维修团队成功修复故障的比例，反映了维修服务的技术水平和质量。投诉率是指采购单位对维修服务不满意的比例，反映了维修服务的客户满意度。

不合格者可能暂停服务资格，这是对维修服务质量的严格要求。通过考核机制，可以促使维修团队提高服务质量和效率，不断改进工作方法和流程。例如，如果某个维修团队的响应速度较慢、修复率较低或投诉率较高，采购单位可以根据框架协议条款，暂停其服务资格，要求其进行整改。整改合格后，才能恢复服务资格。

## **(7) 管理规章制度**

### **1、公司管理部门职责**

管理规章制度是公司实施物业管理服务的有效保障，是公司员工的工作标准，也是甲方以此作为监督和检查管理服务工作的依据和标准，内容包括工作制度、岗位职责、工作流程、规范、突发事件应急处理预案和考核标准等。

#### **1.1 综合部职责**

综合部在部门经理领导下进行工作，对分管领导负责。主要负责公司的行政文秘、文书档案、人力资源、绩效考核、固定资产（办公财产）管理、物资采购供应、仓库管理、接待等管理、服务工作。主要职责如下：

1.1.1 行政文秘工作。根据公司领导的指示，负责起草公司年度工作计划、工作（总结）报告等；修改、校核以公司名义制发的文件。负责公司有关会议的筹备工作，做好会议记录，及时拟写印发会议纪要，通知有关事项。负责收集信息资料，做好信息调研工作，为领导决策提供参考。负责内外部办公文书的往来、传阅和整理归档工作。

1.1.2 管理公司印章、证件。严格按照印章审批制度使用印章；负责办理公司营业执照及工会法人资格证书（正、副本）、组织机构代码证等证件的年检手续，进行妥善保管和依法使用。

1.1.3 档案管理工作。负责公司有关文件资料的接收，收集、整理、汇编、立卷、保管等工作，建立文件检索目录，传阅和档案、文件资料的借阅、归档等工作。

1.1.4 固定资产监督管理工作。负责公司办公财产的出、入库登记及固定资产盘点，监督使用及报废等管理工作。

1.1.5 负责对公司各项决议、决定和公司领导交办事项执行落实

情况的检查和督办。

1.1.6 组织协调服务和公共关系管理。根据公司和领导授权，组织、协调各部门开展工作；办理公司员工因公出差有关证件及出行手续，负责对外宣传、联系等公共关系管理工作。

1.1.7 人力资源管理制度的建设与执行。制定人力资源管理制度，适时提出修订方案。负责监督和检查制度的执行情况，并采取相应奖惩措施确保制度有效运行。

1.1.8 人力资源规划。根据公司战略发展目标，编制公司人力资源规划，指导人力资源管理工作。

1.1.9 招聘与配置。根据公司人力资源规划，制定人力资源补充计划，适时组织招聘并配置符合要求的人员。

1.1.10 培训与开发。制定并完善员工培训管理制度，根据公司经营发展计划拟订各阶段教育培训计划，并组织实施。建立健全职工培训档案，不断提高职工的素质，优化人力资源结构。

1.1.11 薪酬福利管理。制定并完善薪酬管理制度，根据公司薪酬计划，合理控制用工成本。负责员工工资、奖金、福利等薪资待遇的等级套定、计算、发放以及统计等工作。

1.1.12 绩效管理。制定并完善绩效管理制度，根据公司年（季）度经营管理计划拟订年（季）度绩效计划，并配合绩效考核领导小组组织实施绩效考核工作；组织实施绩效面谈和绩效改进工作；对绩效考核结果进行分析、总结，配合薪酬管理、培训开发、人事变动（如聘任、晋升、调动）等管理模块进行开发应用。

1.1.13 人事和劳动关系管理。执行国家、地方人事和劳动法律、法规及相关政策，规范用工行为；配合人事和劳动部门办理信息统计、报送工作；负责办理人事调动、职称评聘、人事档案整理归档等工作；

负责员工劳动合同、社会保险等相关手续的办理工作；维持和谐、稳定的劳资关系，妥善处理劳资纠纷。

1.1.14 计划工作。根据相关的工作计划下达年度、季度等工作计划。

1.1.15 物资供应工作。严格按公司采购办法及时采购物品。根据各部门的月、季度计划编制公司采购计划，按照采购程序采购。

1.1.16 负责仓库管理，物料的进仓、保管、发放，与财务核对仓库账目。

1.1.17 工会工作。配合工会做好各项配套工作，为职工提供服务保障。

1.1.18 按规定做好公务车的管理。

1.1.19 收费工作。按要求做好本项目各项费用的收取。

1.1.20 完成公司领导交办的其他工作任务。

## **1.2 品质部职责**

品质部在部门经理领导下进行工作，对分管领导负责。主要负责组织物业服务处的考核、落实公司安全生产工作、协调违章和服务质量投诉的处理工作。主要职责如下：

1.2.1 负责组织公司 ISO9001 质量管理体系文件的内审，质量管理体系的运行和控制。

1.2.2 负责对物业服务处的服务质量进行监督、检查、培训指导、考核等工作；对服务过程中不合格项进行纠正并制定纠正及预防措施，对服务过程进行控制与管理。

1.2.3 负责督促各物业服务处做好各项投诉、走访、回访处理及甲方满意度调查等工作的落实。

1.2.4 在领导班子的指导下负责编制公司的经营计划，并根据经

营计划，配合实施财务预测，及时反馈计划的执行情况。

1.2.5 负责公司物管市场的拓展、物业服务项目的招投标、合同拟订及签订等工作；项目市场调研及可行性研究，项目前期管理及项目实施过程的监督管理工作。

1.2.6 负责公司物业资质等级及物业行业相关材料的报送。

1.2.7 公司维保及保洁队伍的管理工作。负责组织对各服务处的维保、保洁、绿化等服务质量的监督、检查、指导、考核等工作；负责各物业服务处申报维保、保洁用品采购计划的审核工作。

1.2.8 负责公司安全生产监督检查工作。制定公司安全生产工作目标，定期组织各部门进行安全生产检查，督促安全生产整改，协调处理安全生产事故。

### **1.3 工程部职责**

工程部在部门经理领导下进行工作，对分管领导负责。主要负责对物业服务处机电设施设备的管理维护工作进行监督、检查、指导、协调工程项目的报批，并协助服务处对实施过程进行指导和监督。主要职责如下：

1.3.1 负责组织对新楼盘建筑及机电设备部分的接管验收，代表公司对外联络，办理公司管辖区域内的建筑及机电设备的各项有关事务。

1.3.2 负责机电队伍的技术指导、协调、监督、检查等工作；指导、监督物业服务处对建筑及设施设备的工程技术资料、维修记录等材料进行归档。

1.3.3 制定建筑和机电设备的维修、定期保养规章制度、工作程序、技术标准，并监督检查各物业服务处或专业公司的实施情况。

1.3.4 对物业服务处申请的工程项目或机电设备改造、采购计划

进行审核。

1.3.5 负责审核物业服务处申报的机电设备大修方案、重大事故处理意见，并对无法解决的技术难题、重大及突发事件组织力量予以指导、解决。

1.3.6 负责物业服务项目日常维护、维修、改造等检查、监督工作。

1.3.7 完成公司领导交办的其他工作任务。

#### **1.4 财务部职责**

财务部在部门经理的领导下进行工作，对总经理负责。根据国家财经法规和公司经营服务处署，负责公司财务管理及资金筹集，组织实施财务预算编制和财务控制，进行财务分析，会同有关部门处理资产和相关财务问题。其主要职责：

1.4.1 财务管理工作。根据企业经营管理和国家法律法规要求，拟订公司各项财务会计、财务管理制度，并按公司领导的指示、决定组织执行和监督、检查。

1.4.2 按照会计法规和公司财务制度，组织财务会计核算，编制财务会计报告，做好财务分析，保证会计核算和财务报告的合法、真实、准确、完整、及时。

1.4.3 资金筹措和管理。根据业务经营计划和投资计划，编制筹资计划方案，依法努力筹措资金，做好公司的资金调度，努力降低筹资成本，提高资金使用效率。

1.4.4 会同有关部门做好公司的财产清查和财务制度执行情况检查，做好公司因撤销、合并、分立、破产的财务清算工作。根据联营公司的财务会计报告，提供财务分析，供领导决策参考。

1.4.5 组织有关金融、会计、财税法律法规的宣传教育和知识讲

座。

1.4.6 及时完成公司领导交办的其他有关事项。

## **1.5 保安部职责**

1.5.1 负责公司所辖物业区域内治安、消防安全、并提供合格的24小时保安服务。

1.5.2 负责对保安员进行思想教育、军事化培训、使保安形象、纪律、作风等达到半军事化的管理要求。

1.5.3 负责协调公安、消防、市政等职能部门的关系，配合或协助处理各类治安案件和项目纠纷。

1.5.4 负责管理涉及市容市貌、广告、招牌的管理工作。

1.5.5 负责对物业区域内的人员进出、物品进出的有效管理。

1.5.6 负责对出租屋、“三无”人员进行有效管理。

1.5.7 负责交通及停车场的安全管理。

1.5.8 负责处置各类突发事件和火警、火灾抢救工作，编制各类突发事件的应急预案。

1.5.9 负责防火管理及消防宣传教育工作。

## **2、内部岗位责任制度**

### **2.1 管理服务目标**

2.1.1 IS09001 相关记录及时、整洁、真实，档案管理达标。

2.1.2 用户对管理服务工作的综合满意率达 85%以上。

2.1.3 用户报修处理及时率达 100%。

2.1.4 年合理投诉率不高于 1%/月。

2.1.5 所辖物业设施设备运行、保养良好，设备见本色。

2.1.6 建筑物维护良好，外观整齐。

2.1.7 保洁、办公中心值班、绿化管理工作优秀。

2.1.8 员工对物业服务处负责人的考核基本称职率达 90%以上。

2.1.9 办公中心文化建设、家政服务开展活跃，用户认同感强。

2.1.10 全年不发生重大安全责任事故。

注：“重大安全事故”是指

- 1) 因失职或玩忽职守引发的恶性治安事件；
- 2) 因失职或玩忽职守引发的火灾事故；
- 3) 因失职或玩忽职守引发的水浸事故；
- 4) 因失职或玩忽职守引发的公司贵重财产报废、损毁事故；
- 5) 因失职或玩忽职守引发的员工死亡事故。

## 2.2 责任人的义务

2.2.1 接受公司统一领导，向公司做工作汇报。

2.2.2 自觉接受公司各职能部门的监控、检查、考评。

2.2.3 采取措施，确保责任目标的逐步实现。

2.2.4 代表公司接受甲方单位委托，根据《物业管理委托合同》及政府有关物业管理法规，组织员工具体制定所辖范围的物业管理实施方案，并保证有效实施。

2.2.5 严格控制物业服务处日常支出、物资采购（易耗品可由物业服务处采购）及不合格品服务发生。

2.2.6 协调外围各项关系，处理好日常物业管理事务，保证物业服务处工作的正常开展。

2.2.7 每月 25 日左右按时上报财务报表和其他工作报表。

2.2.8 保证物业服务处的各项操作严格按 ISO9001 标准及公司有关规定执行。每月组织目标评估，质量评审，进度、质量考评和员工绩效考评。

2.2.9 积极配合公司完成其他专项工作。

## **2.3 责任人的管理权限**

### **2.3.1 人事管理权限**

1) 负责对正式员工进行考核，经考核不合格者，可退回公司作待岗处理。

2) 对维修工、保洁员、绿化工等临时工的管理，责任人可根据工作表现，提出聘用或解聘申请，经公司总经理批准后，由公司办公室统一办理。

### **2.3.2 财务管理权限**

每月按预算金额的 90% 开支由物业服务处主任审批，超过 90% 部分由分管副总经理审批，超过预算部分，实行单项报批制度，由总经理审批。

### **2.3.3 管理决策权限**

1) 主持物业服务处日常管理工作。

2) 组织实施公司的工作目标、工作计划、工作标准、工作程序、管理制度。

3) 对外签订物业服务处经济合同，报送办公室，经法律顾问审核后，经公司总经理批准后执行。

### **2.3.4 公司的义务**

1) 各职能部门须树立为第一线服务的思想，高效、及时提供合适的业务支持和帮助。

2) 物业服务处按 ISO9001 文件规定程序向公司职能部门申报或要求办理有关事宜，该职能部门需在 ISO9001 文件规定的时间内给予答复（办理），逾期不答复（办理）的，物业服务处可以书面形式向公司领导报告，并认定该职能部门一次不合格品/服务，造成损失的，由该职能部门负责。

3) 公司计财部向物业服务处提供上月收支及成本控制值明细表。

(遇休息日顺延)

4) 提供有关信息、资金支持。

### 2.3.5 公司的管理权限

1) 有对目标责任人及以下各级员工的任免权、解聘权、调配权(原则上需征得目标责任人同意)。

2) 有对物业服务处财务运作状况的审计权、监控权。

3) 有对目标责任人的绩效考评权、奖罚权。

4) 有对物业服务处运作状况(工作进度、标准、质量、成本等指标)抽查、检查、督导的权力。

5) 专项事件的调查权。

### 3、管理制度

管理制度内容详见公司 ISO9001: 2008 质量体系文件, 以下为管理制度目录:

物业验收与接管作业指导书  
设施/设备维修作业指导书

变配电设备设施安全操作规程

变配电设备设施运行保养管理作业指导书

柴油发电机操作规程

柴油发电机运行管理作业指导书

柴油发电机维修保养作业指导书

给排水系统设备设施操作、运行及维保作业指导书

电梯运行管理作业指导书

电梯日常维修保养作业指导书

电梯困人救援作业指导书

闭路(智能)监控系统运行管理作业指导书

弱电系统维修保养作业指导书  
维修工具使用管理作业指导书  
备品备件管理作业指导书  
房屋（设施）养护、修缮管理作业指导书  
工程项目控制作业指导书  
前期介入作业指导书  
入住管理作业指导书  
用户室内报修处理作业指导书  
物业档案资料管理作业指导书  
保洁服务作业指导书  
保洁工作质量检查作业指导书  
卫生消杀管理作业指导书  
绿化养护工作制度  
绿化养护考评办法  
乔灌木养护作业指导书  
草坪日常管理作业指导书  
秩序维护队管理制度  
秩序维护员交接班、门岗执勤及巡逻作业指导书  
秩序维护队、值班员评优考核作业指导书  
突发事件处理作业指导书  
火警、火灾应急处理作业指导书  
防火管理作业指导书  
消防演习作业指导书  
消防器材管理作业指导书  
消防系统操作作业指导书

消防系统运行管理作业指导书

消防系统维修保养作业指导书

车场（库）管理作业指导书

文化活动组织实施作业指导书

#### **4、投诉管理制度**

##### **4.1 基本要求**

4.1.1 接待投诉处理应用语规范、礼貌得体，态度温和，耐心倾听，细致解释，件件落实，记录清晰，反馈及时。

4.1.2 对投诉的一般性服务质量问题，管理处要在职权范围内限时处理、反馈信息、及时汇报。

4.1.3 建立投诉接待登记汇总月报制。

##### **4.2 投诉受理处理办法**

4.2.1 对口头(电话)或书面投诉，除做好耐心解释外，应及时落实到管理处，并在《投诉处理单》上作好书面记录。

4.2.2 根据投诉时间、内容，按投诉处理基本要求转至相关岗位，并督促限时整改。

4.2.3 管理处接到投诉后，应立即与投诉人取得联系。首先，向业户致歉；其次，对其投诉的问题作耐心细致的解释，以取得投诉者的谅解、理解；再次，对在管理处职权范围内能处理的投诉问题，应立即采取改进、补救措施和善后工作，并认真做好回访工作。

4.2.4 对管理处无法解决的服务质量投诉问题，由公司督查部或会同物业管理部协调处理。

#### **5、安全管理规章制度**

##### **5.1 安全教育制度**

5.1.1 部门安全教育由部门负责人负责，指定安全培训计划并组

织实施。

5.1.2 对新入职员工，要进行安全培训教育，使新员工了解部门安全方面的规章制度和安全注意事项，树立遵守安全第一的观念。

5.1.3 要定期组织一次安全培训，学习有关安全防火、安全用电、安全、劳动保护知识，提高员工的安全素质，预防事故的发生。

5.1.4 对公司、部门内部岗位调动及脱产半年以上的员工，必须重新进行安全教育，经考试合格，方可上岗作业。

5.1.5 特种技术人员必须按照国家相关要求参加培训、考核、取得特种作业操作证后，方可上岗工作。

5.1.6 建立班前班中班后检查安全情况等制度，对职工进行经常性教育。

## **5.2 安全管理会议制度**

5.2.1 安全管理机构成员会议每月召开两次，部门会议每周召开一次，各班组每天召开一次会议，分析安全工作情况。

5.2.2 安全责任人及管理人员不定时召开，发生重大事故或突发性事故必须及时召开会议，分析研究，制定措施，防范未然。

5.2.3 部门的各种安全会议，要有专门的会议记录本，认真做好会议记录。

## **5.3 安全检查制度**

5.3.1 部门每周组织一次安全检查，每天进行一次安检，检查并做记录。

5.3.2 各班组除定期的安全检查外，还要不定期的进行专业检查、雨季三防、防冻等季节性的安全检查。

5.3.3 加强对安全检查工作的组织，在安全检查中，部门负责人要亲自组织，及时消除事故隐患。

5.3.4 安全检查要坚持边检查边整改,对查出的隐患要由负责人签发隐患整改通知单。一时不能解决的安全隐患,要采取可靠的预防措施,如有危及人身安全的紧急险情和重大隐患,必须立即停止作业。

## 6、财务管理制度

6.1 为加强公司的财务工作,发挥财务在物业管理服务中心经营管理和提高经济效益中的作用,特制定本规定。

6.2 公司财务部门的职能是:

6.2.1 认真贯彻执行国家有关的财务管理制度。

6.2.2 建立健全财务管理的各种规章制度,编制物业管理服务中心财务计划,加强经营核算管理,反映、分析财务计划的执行情况,检查监督财务纪律。

6.2.3 积极为物业管理服务中心经营管理服务,促进公司取得较好的经济效益。

6.2.4 厉行节约,合理使用物业管理服务中心资金。

6.2.5 合理分配物业管理服务中心收入,及时完成需要上交的税收及管理费用。

6.2.6 对有关机构及财政、税务、银行部门了解,检查财务工作,主动提供有关资料,如实反映情况。

6.2.7 完成公司交给的其他工作。

6.3 公司财务部由经理、会计、出纳工作人员组成。会计、出纳兼任物业管理服务中心的财务管理工作,物业管理服务中心仅设置收费员;

6.4 物业管理服务中心收费员办理财会事务,必须遵守本规定。

6.5 财务经理负责组织本公司的下列工作:

6.5.1 编制和执行预算、财务收支计划、信贷计划,拟订资金筹

措和使用方案，开辟财源，有效地使用资金；

6.5.2 进行成本费用预测、计划、控制、核算、分析和考核，督促本公司有关部门降低消耗、节约费用、提高经济效益；

6.5.3 建立健全经济核算制度，利用财务会计资料进行经济活动分析；

6.5.4 承办公司领导交办的其他工作。

6.6 会计的主要工作职责是：

6.6.1 按照国家会计制度的规定、记账、算账、报账做到手续完备，数字准确，账目清楚，按期报账。

6.6.2 按照经济核算原则，定期检查，分析公司财收入、成本和利润的执行情况，挖掘增收节支潜力，考核资金使用效果，及时向总经理提出合理化建议，当好公司参谋。

6.6.3 妥善保管会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料。

6.6.4 完成总经理或主管副总经理交付的其他工作。

6.7 出纳的主要工作职责是：

6.7.1 认真执行现金管理制度。

6.7.2 严格执行库存现金限额，超过部分必须及时送存银行，不坐支现金，不认白条抵押现金。

6.7.3 建立健全现金出纳各种账目，严格审核现金收付凭证。

6.7.4 严格支票管理制度，编制支票使用手续，使用支票须经总经理签字后，方可生效。

6.7.5 积极配合银行做好对账、报账工作。

6.7.6 配合会计做好各种账务处理。

6.7.7 完成总经理或主管副总经理交付的其他工作。

6.8 会计年度自一月一日起至十二月三十一日止。

6.9 会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料必须真实、准确、完整，并符合会计制度的规定。

6.10 财务工作人员办理会计事项必须填制或取得原始凭证，并根据审核的原始凭证编制记账凭证。会计、出纳员记账，都必须在记账凭证上签字。

6.11 财务工作人员应当会同总经理办公室专人定期进行财务清查，保证账簿记录与实物、款项相符。

6.12 财务工作人员应根据账簿记录编制会计报表上报总经理，并报送有关部门。会计报表每月由会计编制并上报一次。会计报表须会计签名或盖章。

6.13 财务工作人员对本公司实行会计监督。

财务工作人员对不真实、不合法的原始凭证，不予受理；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求更正、补充。

6.14 财务工作人员发现账簿记录与实物、款项不符时，应及时向总经理或主管副总经理书面报告，并请求查明原因，作出处理。财务工作人员对上述事项无权自行作出处理。

6.15 财务工作应当建立内部稽核制度，并做好内部审计。

出纳人员不得兼管稽核、会计档案保管和收入、费用、债权和债务账目的登记工作。

6.16 财务审计每年一次。委托外面审计并做出审计报告，报送总经理。

6.17 财务工作人员调动工作或者离职，必须与接管人员办清交接手续。

一般财务工作人员办理交接手续，由财务经理监交；财务经理办理交接手续，由总经理办公室主任、主管副总经理监交。

6.18 支票由出纳员或总经理指定专人保管。支票使用时须有“支票领用单”，经总经理批准签字，然后将支票按批准金额封头，加盖印章、填写日期、用途、登记号码，领用人在支票领用簿上签字备查。

6.19 支票付款后凭支票存根，发票由经手人签字、会计核对(购置物品由保管员签字)、总经理审批。填写金额要无误，完成后交出纳人员。出纳员统一编制凭证号，按规定登记银行账号，原支票领用人在“支票领用单”及登记簿上注销。

6.20 财务人员月底清账时凭“支票领用单”转应收款，发工资时从领用工资内扣还，当月工资扣还不足，逐月延扣以后的工资，领用人完善报账手续后再作补发工资处理。

6.21 对于报销时短缺的金额，财务人员要及时催办，到月底按第 21 条规定处理。

凡一周内收入款项累计超过 10000 元或现金收入超过 5000 元时，会计或出纳人员应文字性报告总经理。凡与公司业务无关款项，不分金额大小由承办人文字性报告总经理。

6.22 凡 1000 元以上的款项进入银行账户两日内，会计或出纳人员应文字性报告总经理。

6.23 公司财务人员支付(包括公私借用)每一笔款项，不论金额大小均须总经理签字。总经理外出应由财务人员设法通知，同意后可先付款后补签。

6.24 公司可以在下列范围内使用现金：

6.24.1 职员工资、津贴、奖金；

6.24.2 个人劳务报酬；

6.24.3 出差人员必须携带的差旅费；

6.24.4 结算起点以下的零星支出；

6.24.5 总经理批准的其他开支。

6.25 财务人员支付个人款项，超过使用现金限额的部分，应当以支票支付；确需全额支付现金的，经会计审核，总经理批准后支付现金。

6.26 公司固定资产、办公用品、劳保、福利及其他工作用品必须采取转账结算方式，不得使用现金。

6.27 日常零星开支所需库存现金限额为 2000 元。超额部分应存入银行。

6.28 财务人员支付现金，可以从公司库存现金限额中支付或从银行存款中提取，不得从现金收入中直接支付(即坐支)。

6.29 财务人员从银行提取现金，应当填写《现金领用单》，并写明用途和金额，由总经理批准后提取。

6.30 公司职员因工作需要借用现金，需填写《借款单》，经会计审核；交总经理批准签字后方可借用。超过还款期限即转应收款，在当月工资中扣还。

6.31 符合本规定第 25 条的，凭发票、工资单、差旅费单及公司认可的有效报销或领款凭证，经手人签字，会计审核，总经理批准后由出纳支付现金。

6.32 发票及报销单经总经理批准后，由会计审核，经手人签字，金额数量无误，填制记账凭证。

6.33 工资由财务人员依据总经理办公室及各部门每月提供的核发工资资料代理编制职员工资表，交主管副总经理审核，总经理签字，财务人员按时提款，当月发放工资，填制记账凭证，进行账务处理。

6.34 差旅费及各种补助单(包括领款单)，由部门主管签字，会

计审核时间、天数无误并报主管副总经理复核后，送总经理签字，填制凭证，交出纳员付款，办理会计核算手续。

6.35 无论何种汇款，财务人员都须审核《汇款通知单》，分别由经手人、部门主管、总经理签字。会计审核有关凭证。

6.36 出纳人员应当建立健全现金账目，逐笔记载现金支付。账目应当日清月结，每日结算，账款相符。

6.37 凡是本公司的会计凭证、会计账簿、会计报表、会计文件和其他有保存价值的资料，均应归档。

6.38 会计凭证应按月、按编号顺序每月装订成册，标明月份、季度、年起止、号数、单据张数，由会计及有关人员签名盖章(包括制单、审核、记账、主管)，由总经理指定专人归档保存，归档前应加以装订。

6.39 会计报表应分月、季、年报、按时归档，由总经理指定专人保管，并分类填制目录。

6.40 会计档案不得携带外出，凡查阅、复制、摘录会计档案，须经总经理批准。

6.41 出现下列情况之一的，对财务人员予以警告并扣发本人月薪 1-3 倍：

6.41.1 超出规定范围、限额使用现金的或超出核定的库存现金金额留存现金的；

6.41.2 用不符合财务会计制度规定的凭证顶替银行存款或库存现金的；

6.41.3 未经批准，擅自挪用或借用他人资金(包括现金)或支付款项的；

6.41.4 利用账户替其他单位和个人套取现金的；

6.41.5 未经批准坐支或未按批准的坐支范围和限额坐支现金的；  
6.41.6 保留账外款项或将公司款项以财务人员个人储蓄方式存入银行的；

6.41.7 违反本规定条款认定应予处罚的。

6.42 出现下列情况之一的，财务人员应予解聘。

6.42.1 违反财务制度，造成财务工作严重混乱的；

6.42.2 拒绝提供或提供虚假的会计凭证、账表、文件资料的；

6.42.3 伪造、变造、谎报、毁灭、隐匿会计凭证、会计账簿的；

6.42.4 利用职务便利，非法占有或虚报冒领、骗取公司财物的；

6.42.5 弄虚作假、营私舞弊，非法谋私，泄露秘密及贪污挪用公司款项的；

6.42.6 有其他渎职行为和严重错误，应当予以辞退。

## **7、保密管理制度**

### **7.1 总则**

7.1.1 为了切实做好本项目保密管理工作，确保本项目范围内一切秘密的安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》，结合本项目实际，制定本制度。

7.1.2 制度所称服务人员，是指本项目频密单位聘用的物业服务人员及物业临时聘用人员。

7.1.3 本制度所称涉密场所是指本项目内部存放、保管、产生涉密载体的办公室及领导办公室等。

### **7.2 聘用人员资格审查**

7.2.1 服务人员须按照“业务谁主管、保密谁负责”和“先审查、后使用”的原则，对其进行上岗资格审查。未经资格审查，任何服务人员不得进入涉密区域工作。

7.2.2 对服务人员审查的内容主要包括：个人和家族基本情况、现实表现、主要社会关系以及与国（境）外机构、组织、人员交往等情况。

7.2.3 在本项目的聘用人员应具备下列条件：

- 1) 须是年满 18 周岁的中国公民；
- 2) 热爱祖国，拥护中国共产党的领导；
- 3) 忠诚可靠，历史和境外亲友关系清楚；
- 4) 作风正派，品行端正，无各种不良嗜好；
- 5) 遵纪守法，无违法和违纪违规记录。

### 7.3 保密管理

7.3.1 服务人员在该项目期间，所在单位要加强管理，对其政治态度、思想状况和工作表现定期进行考察，项目的服务人员每年进行一次在岗审查，审查不合格的不得继续聘用。

7.3.2 项目的服务人员上岗和离岗时必须接受保密教育，日常保密教育每年不得少于 2 次，确保服务人员知悉其必须承担的保密责任和义务国家保密法律，法规的相关条款。

7.3.3 服务人员保密责任和义务

1) 遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》，履行公民保守国家秘密的义务。

2) 严禁接触和记录在涉密场所中可能接触到的各类文件、资料、图片、照片、模型、样品、展板、电脑显示器内容等。

3) 不得以任何形式泄露在工作中可能接触到的国家秘密信息和项目内部信息。

4) 自觉接受所在单位和该项目保密管理部门的监督和管理。

5) 积极参加聘用单位组织的保密教育。

7.3.4 不得擅自处理、销毁涉密场所丢弃的文件、资料及其它物品。

1) 捡拾到涉密文件、资料或其它涉密载体须及时报告聘用单位。

2) 发现其它人员有窃密行为要及时报告。

7.3.5 服务人员一般不得进入涉密场所工作，确需进入时，须经聘用单位负责人批准同意后方可进入。

7.3.6 涉密区域在服务人员进入涉密场所工作时，要由经理安排专业人员进行引导和监督。

## 7.4 保密责任落实

7.4.1 服务人员进入涉密场所工作前要签订《服务人员保密责任书》。

7.4.2 本项目服务人员的保密管理对违反国家保密法律、法规和项目保密规章制度服务人员，该项目要根据问题的严重程度及造成的后果，追究当事人的相关责任。对触犯法律构成犯罪的行为，送交司法机关依法追究法律责任。

## 8、档案资料管理

### 8.1 物业档案资料的含义

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

### 8.2 物业档案的建立

物业档案资料的建立主要有收集、整理、归档和利用四个环节。

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

#### 8.2.1 物业资料来源按时间顺序分类：

### 1) 设计规划阶段信息

- ① 土地购买合同、土地使用证等权属证书
- ② 规划许可证、建筑许可证、预售许可证等各类项目批准证书
- ③ 建筑图、施工图、施工组织设计等图纸文件

### 2) 竣工及验收阶段信息

- ① 竣工图
  - ② 竣工工程项目一览表
  - ③ 设备技术清单(设备名称、规格、数量、场地、主要性能、单价、随机工具备件等)
  - ④ 设施技术手册、使用说明及质保证明
  - ⑤ 设备安装调试记录(各种设备系统的试压、试漏检查记录、暖气, 卫生、空调、电讯、电气、通风、供水、供气、消烟灭火、防暴报警、电视监控等系统)
  - ⑥ 土建施工记录(地基处理记录、结构安装校正记录, 预应力构件施工记录等)
  - ⑦ 建(构)筑物监测记录(建筑物的沉降、变形、防震, 钢结构焊缝探伤检查记录)
  - ⑧ 隐蔽工程的验收记录
  - ⑨ 工伤事故发生及处理记录
  - ⑩ 图纸会审记录、设计变更通知和技术核定单
  - ⑪ 项目的重要技术决定和文件
  - ⑫ 验收计划和验收会议纪要验收记录
  - ⑬ 返修记录
  - ⑭ 验收总结报告
- ### 3) 委托管理阶段信息

- ① 委托管理招标文件
- ② 物业管理投标文件(物业管理单位的资质证明、管理计划和预算等)
- ③ 物业委托管理合同(协议书)
- 4) 招商阶段信息
  - ① 招标物业的平面图纸
  - ② 招租许可证及委托书
  - ③ 租金及管理费测算
  - ④ 租赁合同
  - ⑤ 广告策划资料
- 5) 用户入户信息
  - ① 用户入住通知书、入户须知
  - ② 管理公约(公共契约)
  - ③ 用户资料(包括业主、租户)
  - ④ 业主委员会章程
  - ⑤ 用户手册
  - ⑥ 用户进户验收表
  - ⑦ 用户进户交费单
- 6) 日常管理信息
  - ① 业主、租户变动和更换情况
  - ② 各部门工作(操作)规范, 管理制度
  - ③ 各部门工作记录
  - ④ 大、中、小修记录
  - ⑤ 维修承包合同和预决算
  - ⑥ 保安、清洁、绿化等项目的承包合同等

- ⑦ 用户来往信件、投诉和处理资料
- ⑧ 年度工作计划、总结、报告
- ⑨ 人事档案
- ⑩ 保险资料
- ⑪ 法律法规和政府有关文件
- ⑫ 财务报表、工资报表、管理表和租金收缴凭证等资料

### 8.2.2 按物业管理参与者分为：

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

② 在业主入住和进行二次装修阶段收集业主、客户资料。

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

④ 通过政府主管部门获取的相关信息。

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

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

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

3) 归档：是按照档案资料的内在规律进行科学的分类与保存。一个有序的资料库是一个完整的树形图，从大分类到小分类，再至细分、排序。归档要及时，分类要合理。归档要求做到十清，即物业来源清、物业数量清、物业质量清、物业价值清、结构类型清、设备设施清、绿化苗木清、租金费用清、使用情况清、维修更新情况清。

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

### **8.3 物业档案的管理**

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

#### **8.3.1 资料的归档管理**

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

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

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

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

#### **8.3.2 档案的使用**

1) 利用计算机网络技术，并采用先进检索软件，充分发挥档案资料的作用。

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

#### **8.3.3 档案的销毁**

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

## **9、物业服务人员岗位职责**

### **9.1 项目主任岗位职责**

9.1.1 在物业管理部和本项目主管部门的领导下，主持日常管理工作。根据区域内各时期的实际状况，提出改进和提高管理处工作水准的意见措施。

9.1.2 对物业管理部和本项目负责；听取本项目对物业管理的意见和要求，并在规定时限内改进落实。

9.1.3 对物管运作情况及为本项目所提供的服务情况进行检查了解，发现问题及时解决。

9.1.4 物管区域内发生重大事件或超出本岗位处理权限的事件应立即（当天内）向管理部汇报。

9.1.5 定期召开办公例会，检查工作落实情况，布置工作任务，并协调解决有关事务。

9.1.6 协助公司财务部监管项目内各类款项的收支，督促管理员账目日结日清，不得私设小金库。

9.1.7 与本项目保持密切联系，及时处理或反映本项目的投诉意见，并向当事人反映处理意见和结果。

9.1.8 认真、及时为本项目排忧解难。

### **9.2 项目副经理岗位职责**

9.2.1 贯彻执行国家的各项政策、法律、法令，及公司制定的有关规章制度。全面负责管理处的各项工作，确保完成保安消防、收缴水电费及管理费、环境卫生保洁、绿化保养、水电正常供给、公共设施维护、纠正违章及落实整改、为业主提供专项服务、车辆停放等工作任务，向公司及业主负责。

9.2.2 做好管理处员工的思想政治工作，调动一切积极因素，团

结员工，协调各部门工作关系，检查督促各部门完成各项工作。

9.2.3 按照物业服务合同约定，协助项目经理完成物管理区域的房屋及配套设施设备和相关场地的维修、养护和管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。

9.2.4 认真贯彻落实公司的经营方针，协助项目经理完成公司下达的管理目标。

9.2.5 协助项目经理组织实施公司质量管理体系，服务达到质量要求，满足业主需求。

9.2.6 协助项目经理组织实施服务对象满意度调查活动。

9.2.7 协助项目经理积极开展市场调查，了解业主需求及时增设特约服务项目或内容。

9.2.8 协调好与业主（业主委员会）、街道办事处（居委会）、派出所等相关单位的关系；

9.2.9 协助项目经理提出公司人力资源配置的建议；督促、指导、考评管理处员工履行岗位职责，定期对管理处员工进行绩效考核，公正评价员工的工作业绩；保证管理处各项工作的有序开展。

### **9.3 保安员岗位职责**

9.3.1 注意物管范围内情况，严防破坏及盗窃行为的发生。

9.3.2 注意检查可疑人员的物品及证件。

9.3.3 加强对重要区域的巡逻，发现可疑情况，应视情况处理及时报告上级。

9.3.4 负责检查治安情况、报警系统及消防设备设施的情况，发现问题及时报告处理。

9.3.5 与各岗位保持联系，如有情况，及时前往协助，对可疑人员进行堵截。

9.3.6 维护好车场交通治安秩序，做好防火、防盗、防破坏等工作，严格把好安全关。

9.3.7 维护各公共设施设备及绿化范围，发现有人损坏立即制止并妥善处理。

9.3.8 维护业主方的安全。

9.3.9 完成领导交办的其他工作任务。

#### **9.4 保洁班长岗位职责**

9.4.1 掌握所属员工的思想动态和工作情况；

9.4.2 负责安排保洁员工作班次、工作时间及节假日轮休；

9.4.3 做好各项清洁工作的计划；

9.4.4 检查当班员工的仪容、仪表及操作是否符合规范；

9.4.5 检查所辖区域是否整洁、美观，发现问题及时纠正、处理；

9.4.6 检查所辖区域的公司设施、设备是否完善；

9.4.7 制定合理的清洁用品消耗限额，控制清洁用品的发放；

9.4.8 检查、督导清洁设备的使用、保养情况；

9.4.9 对员工进行业务培训；

9.4.10 传达、落实公司的各种决议、决定，编写工作日志和交接班报告；

9.4.11 完成公司交给的其它各项临时工作；

9.4.12 带头并督促保洁员执行公司的各项规章制度。

#### **9.5 保洁员岗位职责**

9.5.1 负责物管区域内各建筑物各公共区域的清洁维护工作。

9.5.2 负责物管区域内公共场所的清洁维护工作。

9.5.3 负责物管区域内各公共设施的清洁维护工作。

9.5.4 负责物管区域内的清洁卫生工作。

9.5.5 完成领导交办的其他工作任务。

## **9.6 绿化维护员岗位职责**

9.6.1 热爱绿化美化工作，服从管理者的工作安排，听从命令指挥，保质保量的做好每一项工作；

9.6.2 负责绿化具体工作，对管护区的乔灌木进行维护，保持生长良好态势；

9.6.3 强化落实工作计划，做好绿化养护日志的记录工作；

9.6.4 按照业主方要求，做好花草的布置、管护和更替工作；

9.6.5 爱护绿化物资，做好物资登记保存工作；

9.6.6 在工作中，按操作规程办事，接受领导的监督和检查；

9.6.7 认真学习，钻研技术知识，提高工作技能；

9.6.8 完成上级交办的其他任务。

## **9.7 维修班长岗位职责**

9.7.1 全面负责所管辖范围之内水、电、气的管理工作（由甲方负责的水、电、气不在此范围之内），发现不合格项目及时提出整改，对各项目点的工程维护做好监督与管理；

9.7.2 负责公司管辖区域内水电损耗情况进行分析与督查；

9.7.3 对工程方面的合同及设备设施的维护费用进行审核；并对相关工作质量进行兼管及验收工作；

9.7.4 负责新接管项目内工程的接管验收工作，并负责项目工程的前期介入。

9.7.5 负责编制年度培训计划，并组织实施。

9.7.6 经常巡视公司项目设施设备运行情况，并严格按照规定对设施设备进行管理。

9.7.7 负责完成公司的其他临时性事务。

9.7.8 注意节约用电，与有关部门签订用电合同，实行节约有奖，超额处罚办法。

9.7.9 努力学习业务知识，不断提高业务水平，保证一般用电故障能自己排除（其在工作中的业务水平和操作技能作为工人考工定级业绩考核的主要依据），做到小修不超过4小时，大修争取不过夜。

9.7.10 遵守劳动纪律，注意安全生产，树立为教职工学生服务的良好职业道德。工作中要做到“四不”，即工作不等领导分配布置，不依赖领导，自己本职工作不推诿，工作不拖拉。

9.7.11 配合房管员做好电费收缴工作。定期与房管员一同查表，对表数做好记录并对表认真检查维修更换，如有人为问题及时向主管领导汇报。

9.7.12 服从领导分配，接受主管的检查、监督，及时完成主管交给的各项工作。

## **9.8 会务岗位职责**

9.8.1 会议室日常检查

9.8.2 会议室预定及会议协调

9.8.3 接受各种会议相关工作的报障

9.8.4 负责会议室的各类环境卫生监督及整改

9.8.5 文印区、报刊架、邮件区的物资整理

9.8.6 每天下班前进行当天会议数据统计

9.8.7 周报、月报数据整理

9.8.8 公共区域资产管理（OA设备类）

9.8.9 接待会议室工作支持

9.8.10 重要来访客人的会务支持（访客指引、茶水服务等）

9.8.11 保持接待各类物资充足

- 9.8.12 工作环境检查
- 9.8.13 经理室日常会务支持
- 9.8.14 温馨卡片（建议和需求收集）
- 9.8.15 部门重要的会务工作支持
- 9.8.16 其它活动的会务支持

## （8）日常培训方案

### 1、培训目标

#### 1.1 标准化服务落地

在当今的物业管理服务领域，标准化是提升服务质量和效率的关键。对于常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务而言，确保所有入围供应商统一执行《政府采购物业管理服务标准》具有极其重要的意义。这个标准涵盖了物业管理的各个方面，包括安保、保洁、设施维护、应急处理等全流程。

安保工作是物业管理的重要环节，涉及到人员和财产的安全。统一执行标准后，安保人员将严格按照规定的流程进行人员登记、车辆检查等工作。例如，在人员登记方面，要求对来访人员的身份信息进行详细、准确的记录，包括姓名、单位、来访事由、联系方式等。同时，对来访人员的证件进行严格核实，确保其身份的真实性和合法性。在车辆检查方面，要对车辆的外观、内部物品进行检查，防止危险物品进入单位区域。

保洁工作则直接关系到办公环境的整洁和卫生。按照标准，保洁人员需要按照规定的时间和频率对不同区域进行清洁。对于公共区域，如走廊、楼梯、电梯等，每天需要进行多次清扫和擦拭，确保地面干净、无杂物，扶手、墙面等部位无灰尘。对于办公室内部，要根据实际情况进行定期清洁，包括桌面、地面、门窗等的清洁。在清洁过程中，要使用符合环保要求的清洁用品，避免对环境造成污染。

设施维护工作是保障各类设施设备正常运行的重要措施。统一标准后，设施维护人员将按照规定的巡检清单对公共设施进行定期巡检。例如，对于电梯，每周要进行一次全面的检查，包括电梯的运行状况、安全装置的有效性等。对于消防设施，每月要进行一次检查，确保消

防器材完好无损，消防通道畅通无阻。对于水电设施，要定期进行检查和维护，及时发现和处理漏水、漏电等问题。

应急处理工作是物业管理服务的重要组成部分。在面对突发事件时，能够迅速、有效地进行处理，是保障人员生命安全和财产安全的关键。统一执行标准后，应急处理人员将按照规定的流程进行应急响应。例如，在发生火灾时，要立即启动火灾应急预案，组织人员疏散，同时通知消防部门进行救援。在疏散过程中，要确保人员有序、安全地撤离，避免发生拥挤、踩踏等事故。

通过统一执行《政府采购物业管理服务标准》，能够确保所有入围供应商的服务质量达到同一水平，为常州市党政机关、事业单位及团体组织提供更加规范、优质的物业管理服务。

## 1.2 动态能力提升

在框架协议期内，物业管理服务会面临各种不同的痛点和挑战。针对性地解决这些问题，是提升供应商服务能力的关键。节能管理是当前物业管理服务中的一个重要问题。随着能源成本的不断上升，如何降低能源消耗，提高能源利用效率，成为了物业管理服务的重要任务。通过培训，供应商的相关人员将学习到先进的节能管理理念和方法。例如，了解如何合理设置空调温度，在满足人员舒适度的前提下，降低空调的能耗。学习如何采用智能照明系统，根据不同的时间段和光线强度自动调节照明亮度，从而降低照明能耗。掌握如何对水电设备进行节能改造，提高设备的能源利用效率。

智慧化设备操作也是当前物业管理服务中的一个重要挑战。随着科技的不断发展，越来越多的智慧化设备被应用到物业管理服务中。例如，智能安防系统、智能停车系统、智能环境监测系统等。这些设备的使用，能够提高物业管理服务的效率和质量，但同时也对操作人

员的技术水平提出了更高的要求。通过培训，供应商的相关人员将学习到这些智慧化设备的操作方法和维护技巧。例如，如何正确使用智能安防系统进行人员和车辆的监控，如何对智能停车系统进行管理和维护，如何对智能环境监测系统的数据进行分析和处理等。

保密区域规范是物业管理服务中的一个特殊要求。在常州市党政机关、事业单位及团体组织中，存在一些保密区域，如涉及国家机密、商业机密等的区域。这些区域的管理需要严格遵守相关的保密规定。通过培训，供应商的相关人员将了解保密区域的管理规范和要求。例如，如何对进入保密区域的人员进行严格的身份验证和登记，如何对保密区域的文件和资料进行妥善保管，如何防止保密信息的泄露等。

通过针对性地解决这些服务痛点，能够不断提升供应商的服务能力，使其能够更好地适应不断变化的市场需求和客户要求。

### 1.3 风险防控强化

在物业管理服务中，安全事故和舆情风险是可能对供应商和服务对象造成重大影响的问题。降低安全事故与舆情风险，提升突发公共事件响应能力，是保障物业管理服务顺利进行的关键。安全事故包括火灾、地震、水灾等自然灾害，以及盗窃、抢劫等人为灾害。通过培训，供应商的相关人员将学习到如何预防和应对这些安全事故。例如，学习消防安全知识，掌握火灾的预防和扑救方法。了解地震、水灾等自然灾害的应急避险知识，提高应对自然灾害的能力。学习防盗、防抢等安全防范知识，加强对单位区域的安全保卫工作。

舆情风险是指由于物业管理服务不到位或其他原因，引发社会舆论的负面评价，从而对供应商和服务对象的形象和声誉造成影响的风险。通过培训，供应商的相关人员将学习到如何进行舆情监测和应对。例如，了解舆情监测的方法和渠道，及时发现和掌握社会舆论的动态。

学习舆情应对的策略和技巧，在面对负面舆情时，能够及时、有效地进行回应和处理，避免舆情的进一步恶化。

突发公共事件响应能力是指在面对突发公共事件时，能够迅速、有效地进行响应和处理的能力。在常州市，突发公共事件包括消防、防疫、防汛等方面。通过培训，供应商的相关人员将学习到如何制定和执行突发公共事件应急预案。例如，在面对火灾时，要了解火灾应急预案的内容和流程，掌握灭火、疏散等技能。在面对疫情时，要了解防疫工作的要求和措施，掌握消毒、防护等技能。在面对防汛时，要了解防汛应急预案的内容和流程，掌握防洪、排涝等技能。

通过强化风险防控，能够降低安全事故与舆情风险，提升供应商在面对突发公共事件时的响应能力，为常州市党政机关、事业单位及团体组织提供更加安全、稳定的物业管理服务。

## **2、培训内容与模块设计**

### **2.1 基础合规性培训（强制参训）**

#### **2.1.1 政策规范**

政策规范是物业管理服务的重要依据。解读《框架协议采购管理办法》履约条款、常州市机关事务管理局最新监管要求，是确保供应商合法合规开展物业管理服务的关键。《框架协议采购管理办法》是规范框架协议采购活动的重要文件。其中的履约条款明确了供应商在框架协议期内的权利和义务。通过解读这些条款，供应商的相关人员将了解到在履约过程中需要遵守的规定和要求。例如，了解合同的签订、履行、变更、终止等方面的规定，掌握如何按照合同要求提供服务，如何处理合同纠纷等问题。

常州市机关事务管理局最新监管要求是针对常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务制定的具体规定。这些要求涵盖了物

业管理服务的各个方面，包括服务质量、安全管理、收费标准等。通过解读这些要求，供应商的相关人员将了解到在日常服务中需要达到的标准和要求。例如，了解服务质量的考核标准，掌握如何提高服务质量，如何处理服务投诉等问题。了解安全管理的要求，掌握如何加强安全防范，如何应对突发事件等问题。了解收费标准的规定，掌握如何合理收费，如何处理收费纠纷等问题。

通过对政策规范的解读，能够使供应商的相关人员熟悉相关政策法规和监管要求，确保在物业管理服务过程中合法合规经营。

### 2.1.2 服务标准实操

服务标准实操是将理论知识转化为实际操作能力的重要环节。分场景演练安保登记流程、保密区域清洁规范、公共设施巡检清单，能够使供应商的相关人员更加深入地理解和掌握服务标准。

安保登记流程是安保工作的重要环节。在不同的场景下，安保登记流程可能会有所不同。例如，在人员来访时，要根据来访人员的身份和来访事由进行不同的登记和处理。对于普通访客，要进行详细的身份登记，包括姓名、单位、来访事由、联系方式等。对于重要访客，要进行更加严格的身份核实和登记，同时要安排专人进行接待和引导。在车辆来访时，要对车辆的信息进行登记，包括车牌号、车辆类型、车主信息等。同时，要对车辆进行检查，防止危险物品进入单位区域。

保密区域清洁规范是保密工作的重要环节。在保密区域进行清洁工作时，要严格遵守保密规定。例如，清洁人员要经过严格的保密审查，签订保密协议。在清洁过程中，要使用专门的清洁工具和用品，避免将保密信息带出保密区域。对于保密文件和资料，要避免接触和泄露。

公共设施巡检清单是设施维护工作的重要依据。对公共设施进行巡检，能够确保巡检工作的全面性和准确性。例如，对于电梯，要按照巡检清单对电梯的运行状况、安全装置的有效性等进行检查。对于消防设施，要按照巡检清单对消防器材的完好性、消防通道的畅通性等进行检查。对于水电设施，要按照巡检清单对水电设备的运行状况、管道的密封性等进行检查。

通过分场景演练服务标准实操，能够使供应商的相关人员更加熟练地掌握服务标准，提高服务质量和效率。

## 2.2 专项技能提升（按岗位定制）

### 2.2.1 安保人员

智能安防系统操作是安保人员必须掌握的技能之一。智能安防系统包括监控摄像头、门禁系统、报警系统等多种设备。培训可以让安保人员了解这些设备的工作原理、操作方法和常见故障排除技巧。例如，如何设置监控摄像头的拍摄角度和录制时间，如何对门禁系统进行权限管理，如何处理报警系统的误报等。

反恐防暴演练是提高安保人员应急处置能力的重要手段。通过模拟恐怖袭击、暴力冲突等场景，让安保人员在实战中锻炼应对能力。在演练中，他们需要学会如何识别恐怖分子和暴力行为的迹象，如何采取有效的防范和反击措施，如何与其他部门协同作战等。

访客分级管理制度可以提高安保工作的针对性和效率。根据访客的身份和访问目的，将访客分为不同的级别，采取不同的接待和管理方式。例如，对于重要嘉宾可以提供更加周到的服务，而对于普通访客则按照常规流程进行登记和管理。培训可以让安保人员了解访客分级管理制度的具体内容和操作方法，确保访客管理工作的规范化和科学化。

### 2.2.2 保洁人员

新型环保药剂使用是保洁工作中的一个新趋势。随着环保意识的增强，越来越多的新型环保药剂被应用于保洁工作中。这些药剂不仅具有良好的清洁效果，而且对环境的污染较小。培训可以让保洁人员了解这些新型环保药剂的特点、使用方法和注意事项，如不同类型的药剂适用于哪些污渍和材质，药剂的稀释比例和使用频率等。

特殊材质（石材/精密设备）清洁技巧是保洁人员需要掌握的专业技能。石材和精密设备在物业管理服务场所中比较常见，但它们的清洁方法与普通材质有所不同。例如，石材需要采用特殊的清洁剂和清洁工具进行清洁，以避免刮伤表面；精密设备需要在清洁时注意避免静电、水分等对设备造成损坏。培训可以让保洁人员掌握这些特殊材质的清洁技巧，提高清洁质量。

垃圾分类合规处置是当前社会倡导的环保行动之一。物业管理服务场所每天会产生大量的垃圾，如何进行正确的分类和处置是一个重要的问题。培训可以让保洁人员了解垃圾分类的标准和方法，如可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾的分类标准，以及不同类型垃圾的收集和运输方式。同时，还可以培养他们的环保意识，鼓励他们的工作中积极推广垃圾分类。

### 2.2.3 工程人员

节能设备运维（如光伏/储能系统）是工程人员需要关注的重点领域。光伏和储能系统是新型的节能设备，它们可以将太阳能转化为电能，并进行储存和利用。工程人员需要了解这些设备的工作原理、安装方法、维护要点和故障排除技巧。例如，如何对光伏板进行定期清洁和检查，如何对储能系统进行充放电管理，如何处理设备的故障和异常情况。

老旧设施应急维修方案是工程人员在实际工作中经常会遇到的问题。随着时间的推移，物业管理服务场所中的一些设施会出现老化和损坏的情况。工程人员需要制定详细的应急维修方案，以应对突发的设施故障。例如，对于老旧的电梯、水管、电线等设施，需要在故障发生时迅速采取措施进行维修，以确保人员的正常使用和安全。

#### **2.2.4 管理人员**

成本控制策略是管理人员需要掌握的重要技能之一。物业管理服务需要在保证服务质量的前提下，尽可能降低运营成本。管理人员可以通过优化人员配置、合理采购物资、控制能源消耗等方式来实现成本控制。培训可以让他们了解成本控制的方法和技巧，如如何进行成本分析和预算编制，如何寻找降低成本的途径和方法等。

供应商协同机制可以提高物业管理服务的整体效率。在物业管理服务中，往往需要与多个供应商进行合作，如保洁供应商、安保供应商、设施维护供应商等。建立良好的供应商协同机制可以促进各方之间的沟通和合作，提高服务的响应速度和质量。培训可以让管理人员了解供应商协同机制的建立和运行方法，如如何选择合适的供应商、如何签订合作协议、如何进行供应商绩效评估等。

服务投诉闭环处理是提高服务质量和客户满意度的重要环节。当客户对服务提出投诉时，管理人员需要及时进行处理，并将处理结果反馈给客户。培训可以让管理人员掌握服务投诉闭环处理的流程和方法，如如何受理投诉、如何进行调查和分析、如何制定解决方案和跟踪处理结果等。通过这种方式，可以不断改进服务质量，提高客户的满意度。

### **2.3 政策法规与合规操作（每季度 1 次）**

#### **2.3.1 重点内容**

**解读《江苏省政府集中采购目录及标准》中物业管理条款** 《江苏省政府集中采购目录及标准》是江苏省政府采购活动的重要指导性文件，其中的物业管理条款涉及到物业服务的各个方面。通过解读这些条款，能够让供应商和物业服务人员了解政府采购活动的规则和要求。

例如，条款中对物业服务的范围、质量标准、价格限制等都有明确规定。解读这些条款，可以让供应商清楚自己的服务边界和责任，避免在服务过程中出现超范围服务或服务质量不达标的情况。同时，也能让物业服务人员了解自己的工作要求和目标，提高工作的针对性和有效性。在解读过程中，可以结合实际案例，让大家更加直观地理解条款的含义和重要性。

**框架协议履约要点：服务范围界定（不含金坛区、武进区）、费用结算流程、考核评价机制** 框架协议的履约要点是确保协议顺利执行的关键。服务范围的界定明确了供应商的服务边界，在本方案中明确不含金坛区、武进区，是基于常州市框架协议的地域限制。这有助于避免服务范围的模糊和争议，让供应商和采购单位都清楚各自的责任和义务。费用结算流程是采购活动中的重要环节，规范的费用结算流程能够保障供应商的合法权益，同时也能确保财政资金的安全和合理使用。详细讲解费用结算的时间、方式、所需材料等内容，能够让供应商和采购单位在费用结算过程中避免出现纠纷。考核评价机制是对供应商服务质量的重要监督手段。通过建立科学合理的考核评价机制，对供应商的服务质量、服务效率、合规情况等进行全面评价，能够激励供应商提高服务水平，同时也为采购单位选择优质供应商提供依据。

**保密管理：涉密区域清洁、文件处理规范** 党政机关涉及到大量的机密信息，保密管理至关重要。在物业服务中，涉密区域的清洁和文件处理需要严格遵守相关规范。参考宜兴市项目要求，能够借鉴其先进的保密管理经验。在涉密区域清洁方面，规定清洁人员的资质要求、清洁工具的使用和保管、清洁时间和流程等。例如，清洁人员需要经过严格的背景审查和保密培训，使用专门的清洁工具，并且在特定的时间进行清洁操作。在文件处理规范方面，明确文件的收集、整理、存储、销毁等环节的要求，确保机密文件不被泄露。

### 2.3.2 专业技能提升（双月专题培训）

**公共设施维护：节能设备运维、楼宇智能系统操作** 公共设施的维护是物业服务的重要内容之一。节能设备的运维和楼宇智能系统的操作对于提高能源利用效率、提升服务质量具有重要意义。在节能设备运维方面，培训内容包括节能设备的工作原理、日常检查和维护方法、常见故障的诊断和排除等。例如，对于中央空调系统的节能设备，要了解其节能模式的设置和调整，定期检查设备的运行参数，及时发现并解决设备故障。在楼宇智能系统操作方面，要让物业服务人员掌握智能门禁系统、智能照明系统、智能监控系统等的操作方法，能够根据实际情况进行系统的设置和调整，提高楼宇的智能化管理水平。

**会议服务：党政会议接待礼仪、保密会议善后流程** 会议服务是党政机关物业服务的重要组成部分。党政会议接待礼仪体现了党政机关的形象和文化，良好的接待礼仪能够为会议的顺利召开营造良好的氛围。培训内容包括接待人员的仪表仪态、言行举止、接待流程等。例如，接待人员要穿着得体、微笑服务、礼貌用语，按照规定的流程迎接与会人员，为他们提供周到的服务。保密会议善后流程是确保会议机密不被泄露的重要环节。在保密会议结束后，要对会议现场进

行全面清理，检查是否有遗留的文件和资料，对会议记录和文件进行妥善保管和处理。培训要让服务人员清楚每一个环节的操作要求，确保保密工作万无一失。

**环境卫生：垃圾分类合规处理、化学品安全管理** 环境卫生是物业服务的基础工作。垃圾分类合规处理是当前社会关注的热点问题，也是物业服务的重要职责。通过培训，让物业服务人员了解垃圾分类的标准和方法，掌握不同类型垃圾的处理方式。例如，对于可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾，要分别进行分类收集和处理，确保垃圾得到合理利用和安全处置。化学品安全管理也是环境卫生工作中的重要内容。在物业服务中，会使用到各种化学品，如清洁剂、消毒剂等。如果使用不当，可能会对环境和人体造成危害。因此，要让服务人员了解化学品的性质、使用方法和安全注意事项，正确储存和使用化学品，避免化学品泄漏和事故的发生。

### 2.3.3 应急管理 与协同响应（年度综合演练）

**预案学习：火灾、防疫、安全事件的逐级上报机制** 应急预案是应对突发公共事件的重要依据。通过预案学习，让物业服务人员了解火灾、防疫、安全事件等突发公共事件的逐级上报机制。在火灾发生时，要及时向相关部门报告火灾的位置、火势大小、有无人员伤亡等情况，按照规定的流程进行上报。在防疫工作中，要及时报告疫情的发生情况、人员接触情况、防控措施的执行情况等。在安全事件方面，如盗窃、暴力事件等，也要及时向公安机关和相关部门报告。逐级上报机制能够确保信息的及时传递和处理，为应急处置工作提供有力支持。同时，通过预案学习，让服务人员熟悉应急处置的流程和要求，提高应对突发公共事件的能力。

**跨部门联动：与采购单位（常州市公共资源交易中心）的协同流程** 在应对突发公共事件时，跨部门联动至关重要。与采购单位（常州市公共资源交易中心）的协同流程能够确保在应急情况下物资的及时供应和服务的有效保障。在演练中，模拟突发公共事件的场景，让物业服务人员和采购单位人员共同参与，熟悉协同流程。例如，在防疫期间，物业服务人员发现疫情后及时向采购单位报告，采购单位根据需求及时调配防疫物资，如口罩、消毒液等。通过跨部门联动，能够提高应急处置的效率，减少损失。

### 3、培训对象与形式

#### 3.1 分层参训

**管理层：政策解读 + 合规管理（线上会议）** 管理层在物业服务中起着决策和管理的重要作用。通过线上会议的形式进行政策解读和合规管理培训，能够让管理层及时了解最新的政策法规和管理要求。在政策解读方面，详细讲解《政府采购框架协议》、《江苏省政府集中采购目录及标准》等相关政策文件，让管理层深刻理解政策的内涵和要求。在合规管理方面，传授合规管理的方法和技巧，如风险评估、内部控制等。线上会议具有便捷、高效的特点，能够让管理层在不影响工作的前提下参加培训。

**一线人员：场景化实操培训（现场教学 + VR 模拟）** 一线人员是物业服务的直接执行者，他们的专业技能和服务水平直接影响到服务质量。采用场景化实操培训，结合现场教学和 VR 模拟的方式，能够让一线人员更加直观地学习和掌握相关技能。现场教学可以让一线人员在实际工作场景中进行学习和操作，由专业的讲师进行现场指导，及时纠正错误和不足。VR 模拟则可以模拟各种复杂的场景，如

火灾现场、防疫场景等，让一线人员在虚拟环境中进行应急演练，提高他们的应急处置能力。

### 3.2 动态考核

每模块结束进行苏采云系统在线测试，成绩纳入供应商履约评价。通过动态考核，能够及时了解培训效果，发现学员在学习过程中存在的问题和不足。苏采云系统在线测试具有便捷、高效、客观的特点，能够准确地评估学员的学习成果。将测试成绩纳入供应商履约评价，能够激励供应商和物业服务人员认真学习，提高培训的参与度和积极性。同时，也为采购单位选择优质供应商提供了重要依据。

## （9）安全管理措施

### 1、安全责任体系与制度规范

#### 1.1 安全责任机制

在物业管理服务中，明确的安全责任机制是确保各项安全工作得以有效落实的关键。供应商需建立层级化安全责任体系，这一体系就像是一座精密的金字塔，每一层级都承担着特定的安全职责。

项目负责人作为金字塔的顶端，犹如舰队的指挥官，全面统筹和管理整个项目的安全工作。他们需要具备敏锐的安全意识和卓越的领导能力，制定整体的安全战略和目标，并协调各方资源确保其顺利实施。区域主管则是金字塔的中间层，负责各自区域内的安全管理工作。他们要熟悉区域内的设施设备、人员分布等情况，将项目负责人制定的安全目标细化为具体的任务，并分配给一线人员。一线人员作为金字塔的基础，直接执行各项安全工作任务。他们需要严格按照安全操作规程进行作业，及时发现和报告安全隐患。

为了确保每个层级的人员都清楚自己的安全职责，供应商需与他们签订安全生产责任书。这份责任书就像是一份契约，明确了各方在安全工作中的权利和义务。一旦发生安全事故，能够根据责任书进行责任追溯，确保责任落实到个人。

此外，供应商还需制定《安全作业操作规程》《设备操作安全制度》等文件。这些文件是安全工作的操作指南，详细规定了各项作业和设备操作的安全流程和标准。在制定这些文件时，供应商需要充分考虑实际工作中的各种情况，结合相关的法律法规和行业标准，确保文件的科学性和实用性。制定完成后，这些文件需经采购单位审核后执行。采购单位的审核是一道重要的关卡，他们会从自身的需求和安

全要求出发，对文件进行严格的审查，确保文件符合采购项目的安全管理要求。

## 1.2 合规性保障

物业管理服务涉及到众多的安全法规和标准，供应商必须严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《江苏省安全生产条例》及地方消防法规。这些法律法规是保障人民生命财产安全的底线，供应商作为物业管理服务的提供者，有责任和义务确保自身的经营活动符合这些法规的要求。

为了确保合规性，供应商需定期开展合规性自查。自查就像是一次自我体检，能够及时发现自身在安全管理方面存在的问题和不足。在自查过程中，供应商可以组织专业的安全团队，按照相关的法规和标准，对项目进行全面的检查。检查内容包括安全制度的执行情况、设施设备的安全状况、人员的安全培训等方面。对于自查中发现的问题，供应商要及时进行整改，确保自身的经营活动始终符合法规要求。

同时，供应商还可以邀请专业的安全机构进行定期的安全评估。专业的安全机构具有丰富的经验和专业的知识，能够为供应商提供客观、准确的安全评估报告。通过安全评估，供应商可以了解自身在安全管理方面与同行业的差距，发现潜在的安全风险，并采取相应的措施进行改进。

## 2、人员安全管理

### 2.1 安全培训与资质

人员是物业管理服务的核心力量，他们的安全意识和技能水平直接关系到整个项目的安全状况。因此，所有服务人员需接受岗前安全培训。

岗前安全培训是人员进入项目工作前的重要一课，内容包括消防演练、应急逃生、设备操作等方面。在消防演练中，服务人员需要学习如何正确使用消防器材，如何进行火灾扑救和疏散逃生。应急逃生培训则教导服务人员在遇到紧急情况时如何迅速、有序地撤离现场。设备操作培训则让服务人员熟悉各种设施设备的操作方法和安全注意事项。

特种作业人员（如电工、电梯维保）由于其工作的特殊性，须持证上岗。这些人员需要具备相应的专业知识和技能，经过严格的培训和考核后才能获得相关证书。持证上岗不仅是对特种作业人员自身安全的保障，也是对整个项目安全的保障。

为了保持服务人员的安全知识和技能水平，每季度还需组织安全知识复训。复训可以巩固服务人员在岗前培训中学到的知识，同时更新他们的安全观念和技能。在复训过程中，可以采用案例分析、模拟演练等方式，让服务人员更加深入地理解安全知识和技能的重要性。培训记录是培训工作的重要证明，供应商需留存培训记录备查。这些记录可以反映服务人员的培训情况，为后续的安全管理工作提供参考。

## **2.2 劳动保障措施**

为了保障服务人员生命健康和安全，供应商需采取一系列的劳动保障措施。

强制保险是劳动保障措施的重要组成部分。供应商需为全体服务人员购买工伤保险和意外伤害保险，覆盖作业全过程。工伤保险可以在服务人员因工作原因受到伤害时提供医疗救治和经济补偿，减轻他们的经济负担。意外伤害保险则可以在服务人员遭受意外伤害时提供额外的保障。

防护装备也是劳动保障措施的重要内容。供应商需为服务人员配备反光背心、防滑鞋、防护手套等基础劳保用品。这些劳保用品可以在一定程度上保护服务人员的身体安全，减少事故发生时的伤害程度。对于高空/清洁作业等特殊作业，供应商还需为服务人员配置安全带、警示标识等防护装备。安全带可以防止服务人员在高空作业时坠落，警示标识可以提醒周围人员注意安全。

在配备防护装备时，供应商需要确保其质量符合相关标准。定期对防护装备进行检查和维护，及时更换损坏或过期的防护装备，确保其始终处于良好的使用状态。

### **3、设施设备安全管理**

#### **3.1 公共设施维保**

公共设施的正常运行是物业管理服务的重要保障，因此对电梯、消防系统、配电房、泵房等关键设施执行“日检、周测、月维护”制度至关重要。

日检是对设施设备的日常检查，由一线人员负责。他们需要在每天的工作中对设施设备的外观、运行状态等进行检查，及时发现异常情况并报告。周测则是对设施设备的性能进行定期测试，由专业的技术人员负责。他们会使用专业的检测设备对设施设备的各项性能指标进行检测，确保其符合安全标准。月维护是对设施设备进行全面的维护保养，包括清洁、润滑、紧固等工作。通过月维护，可以延长设施设备的使用寿命，减少故障发生的概率。

为了更好地管理设施设备的维护情况，供应商需建立设备健康档案。设备健康档案就像是设施设备的“病历本”，记录了设施设备的基本信息、维护保养情况、故障维修记录等内容。通过设备健康档案，

供应商可以及时了解设施设备的运行状况，制定合理的维护计划，提高设施设备的可靠性和安全性。

在某些情况下，供应商可能会将部分设施设备的维保服务外包给专业的维保公司。此时，供应商需提供合作方的资质证明及维保方案。资质证明可以证明合作方具备相应的技术能力和经验，能够提供高质量的维保服务。维保方案则详细说明了维保公司的服务内容、服务标准、服务周期等信息，确保维保工作的顺利进行。

### **3.2 风险区域管控**

物业管理服务中存在一些风险区域，如地下车库、机房、化学品存储点等。这些区域存在着火灾、爆炸、中毒等安全风险，因此需要进行严格的管控。

供应商需在这些区域设置 24 小时监控及门禁系统。监控系统可以实时监控区域内的情况，及时发现异常情况并采取措施。门禁系统则可以限制人员的进出，确保只有授权人员才能进入这些区域，减少安全事故的发生概率。同时，在这些区域张贴安全警示标识。安全警示标识可以提醒人员注意安全，遵守相关的安全规定。

对于雨污水管网、校园内湖（河道）等特殊区域，供应商需配备防溺水设施及巡检记录。防溺水设施可以在一定程度上防止人员溺水事故的发生，如设置防护栏、救生圈等。巡检记录则可以反映这些区域的安全状况，巡检人员需要定期对这些区域进行检查，及时发现和处理安全隐患，并记录检查情况。

## **4、应急预案与响应机制**

### **4.1 预案制定要求**

在物业管理服务中，可能会遇到各种突发事件，如火灾、自然灾害、设备故障、公共卫生事件等。为了应对这些突发事件，供应商需提交覆盖这些场景的《突发事件应急预案》。

这份应急预案是应对突发事件的行动指南，需要明确响应流程、疏散路线、联络机制等内容。响应流程规定了在突发事件发生时，各个部门和人员的行动顺序和职责。疏散路线则为人员在紧急情况下的疏散提供了指引，确保人员能够快速、安全地撤离现场。联络机制则确保在突发事件发生时，各个部门和人员之间能够保持畅通的联系，及时传递信息。

在制定应急预案时，供应商需要充分考虑各种可能的情况，结合实际工作中的经验和教训，制定出科学、合理、可行的预案。预案制定完成后，需通过采购单位联合评审。采购单位会从自身的需求和安全要求出发，对预案进行严格的审查，确保预案符合采购项目的安全管理要求。

为了检验应急预案的可行性和有效性，每年至少组织 1 次综合演练。综合演练可以模拟各种突发事件的场景，让各个部门和人员在实战中检验应急预案的执行情况。通过演练，可以发现应急预案中存在的问题和不足，并及时进行改进。

## **4.2 应急物资储备**

应急物资是应对突发事件的重要保障，因此在重点楼宇配置消防器材、急救药箱、应急照明设备等应急物资是必要的。

消防器材是应对火灾事故的关键装备，包括灭火器、消火栓、消防水带等。这些器材需要定期进行检查和维护，确保其性能良好。急救药箱则可以在人员受伤时提供基本的医疗救治，里面应配备常用的

药品和急救用品。应急照明设备可以在停电等紧急情况下提供照明，确保人员能够安全疏散。

供应商需定期对应急物资进行检查更新。检查应急物资的数量、质量和有效期，及时补充缺失或损坏的物资，更换过期的药品和器材。确保应急物资始终处于良好的备用状态，能够在突发事件发生时发挥作用。

## **5、监督与考核机制**

### **5.1 常态化检查**

为了确保安全管理措施的有效执行，采购单位需每月开展安全抽查。安全抽查是一种常态化的监督手段，可以及时发现安全管理工作中存在的问题和不足。

在安全抽查过程中，采购单位重点检查制度执行、设备状态、培训记录等方面。制度执行情况反映了供应商对安全管理制度的重视程度和执行力度。设备状态则直接关系到设施设备的安全运行。培训记录可以反映服务人员的安全培训情况，确保他们具备必要的安全知识和技能。

供应商需提交《月度安全报告》，汇总隐患整改情况。这份报告是供应商安全管理工作的总结，反映了他们在一个月内的安全隐患、采取的整改措施以及整改结果。采购单位可以通过这份报告了解供应商的安全管理工作进展情况，及时发现问题并督促供应商进行整改。

### **5.2 违约责任**

为了确保供应商认真履行安全管理职责，采购单位制定了违约责任。如果供应商发生安全责任事故或连续两次考核不合格，采购人有权终止框架协议。

安全责任事故的发生不仅会对人员的生命财产安全造成损失，也会对采购项目的正常运行产生严重影响。因此，一旦发生安全责任事故，采购人有权根据合同约定追究供应商的责任。连续两次考核不合格则说明供应商在安全管理工作中存在严重的问题，无法满足采购项目的安全管理要求。此时，采购人有权终止框架协议，以保障采购项目的安全和正常运行。

## **6、数据与信息安全**

在物业管理服务中，涉及党政机关敏感区域的物业服务时，数据与信息安全尤为重要。这些区域的场所布局、安防布控等信息属于敏感信息，一旦外泄，可能会对党政机关的安全和正常运转造成严重影响。

因此，供应商需与采购单位签订保密协议。这份保密协议就像是一道防火墙，明确了供应商在数据与信息安全方面的责任和义务。供应商需要采取一系列的措施确保这些信息的安全，如建立严格的信息管理制度、限制人员的访问权限、对信息进行加密存储等。

同时，供应商还需加强对员工的保密教育，提高他们的保密意识。员工是信息的直接接触者，他们的保密意识和行为直接关系到信息的安全。通过保密教育，让员工了解保密的重要性，遵守相关的保密规定，防止信息外泄事件的发生。

## （10）突发事件应急处理方案

### 1、应急组织架构

#### 1.1 指挥体系

在全国范围内，许多城市都在不断探索和完善适合自身特点的突发事件应急指挥体系。对于常州市的这一框架协议采购项目，设立三级响应机制是经过深思熟虑的科学决策。

物业现场处置组作为一级响应力量，就如同战斗在前线的士兵，他们是最先接触到突发事件的人员。在日常工作中，他们熟悉服务区域内的每一个角落，对各类设施的分布和运行情况了如指掌。一旦突发事件发生，他们能够凭借自身的专业知识和丰富经验，迅速到达现场进行初步的处置。例如，在遇到火灾时，他们可以第一时间使用附近的消防器材进行灭火，疏散现场人员，为后续的救援工作争取宝贵的时间。

采购单位应急办作为二级响应主体，起着承上启下的关键作用。他们掌握着场地的详细风险档案，这些档案记录了场地在历史上曾经发生过的各类安全事故以及可能存在的安全隐患。当物业现场处置组将情况上报后，采购单位应急办能够根据风险档案和应急预案，迅速做出决策，调配相关资源进行支援。

市应急管理局联动组作为三级响应力量，是整个应急指挥体系的核心和后盾。他们拥有更广泛的资源和更强大的协调能力，能够在全市范围内调配人力、物力和财力进行应急处置。一旦遇到重大突发事件，市应急管理局联动组能够迅速启动全市的应急响应机制，协调各部门之间的合作，确保应急处置工作的高效进行。

框架协议内的所有供应商需配备 24 小时应急值班团队，这是保障应急响应及时性的重要举措。响应时限需严格满足《政府采购框架

协议采购方式管理暂行办法》的要求，这不仅是对供应商的一种约束，更是对公众利益的一种保障。在值班团队的配置上，要确保人员具备专业的应急知识和技能，熟悉各类突发事件的处置流程。同时，要建立完善的值班制度，明确值班人员的职责和 workflows，确保在任何时候都能够迅速响应突发事件。

## 1.2 责任分工

**物业企业：**物业企业作为物业管理服务的直接提供者，承担着第一响应人的重要职责。在突发事件发生时，物业企业的工作人员必须在 15 分钟内到达现场，这就要求他们在日常工作中要合理安排人员的值班和巡逻，确保在接到报警后能够迅速出动。到达现场后，要在 30 分钟内初步控制局面，这需要物业企业的工作人员具备扎实的应急处置技能和丰富的实践经验。例如，在火灾发生时，物业企业的工作人员要迅速组织人员疏散，利用消防器材进行灭火，控制火势的蔓延；在治安事件发生时，要及时制止违法行为，保护现场，等待警方的到来。

**采购单位：**采购单位要提供场地风险档案及应急预案备案支持。场地风险档案是对场地可能存在的各类安全隐患进行详细记录和分析的文件，它是制定应急预案和进行应急处置的重要依据。采购单位要定期对场地进行安全检查，及时发现和消除安全隐患，并将相关信息及时更新到风险档案中。同时，采购单位要对应急预案进行备案，确保应急预案的科学性和有效性。在突发事件发生时，采购单位要根据应急预案的要求，积极配合物业企业和其他相关部门进行应急处置。

**监管部门：**监管部门要定期开展跨部门应急演练，每季度至少进行 1 次。跨部门应急演练是检验应急指挥体系和各部门之间协调配合能力的重要手段。通过演练，可以发现应急处置过程中存在的问题

和不足，及时进行改进和完善。在演练过程中，要模拟各种不同类型的突发事件，检验各部门的应急响应能力和协同作战能力。同时，要邀请相关专家对演练进行评估和指导，提高演练的质量和效果。

## 2、突发事件分类处置流程

### 2.1 消防安全

消防安全是物业管理服务中的重中之重，一旦发生火灾，将给人民群众的生命财产安全带来巨大的损失。联动智慧消防系统是提高消防安全管理水平的重要手段。智慧消防系统通过物联网、大数据等技术，能够实时监测消防设施的运行状态和火灾隐患情况。当发生火灾时，智慧消防系统能够迅速发出报警信号，并将相关信息及时传送到物业现场处置组、采购单位应急办和市应急管理局联动组。

在火灾发生后，要确保 2 小时内完成隐患复查。这就要求在火灾扑灭后，要组织专业人员对火灾现场进行全面的检查，查找火灾发生的原因和可能存在的安全隐患。对于发现的安全隐患，要及时进行整改，确保消防安全。执行 GB50440《城市消防远程监控系统技术规范》是保障智慧消防系统正常运行的重要标准。该规范对城市消防远程监控系统的设计、施工、验收和运行管理等方面都做出了详细的规定，供应商和相关部门要严格按照规范的要求进行操作。

### 2.2 防汛防台

常州市地处江南水乡，每年都会受到台风和暴雨的影响，防汛防台工作任务艰巨。配置移动式防洪挡板是应对洪涝灾害的有效措施之一。移动式防洪挡板具有安装方便、可重复使用等优点，能够在短时间内实现地下空间的封闭，防止洪水倒灌。在配置移动式防洪挡板时，要根据地下空间的实际情况进行合理选型和安装，确保其密封性和稳定性。

参照《江苏省物业管理区域防汛防台工作指引》是确保防汛防台工作科学、规范进行的重要依据。该指引对物业管理区域的防汛防台工作提出了具体的要求和建议，包括防汛物资的储备、排水系统的检查和维护、应急值班制度的建立等方面。供应商和相关部门要认真学习 and 贯彻该指引的精神，做好防汛防台工作。

### 2.3 治安事件

治安事件不仅会影响党政机关及事业单位的正常工作秩序，还会对人民群众的生命财产安全造成威胁。建立与属地派出所的 5 分钟联动机制是提高治安事件处置效率的重要举措。在治安事件发生时，物业企业要及时向属地派出所报警，并在第一时间采取措施制止违法行为，保护现场。属地派出所要在接到报警后 5 分钟内到达现场，与物业企业共同进行处置。

应用 AI 人脸识别追踪系统是提高治安管理水平的先进技术手段。该系统通过人脸识别技术，能够实时监控人员的进出情况，对可疑人员进行预警和追踪。在治安事件发生时，AI 人脸识别追踪系统能够为警方提供重要的线索和证据，帮助警方迅速破案。

### 2.4 设备故障

特种设备如电梯、锅炉等一旦发生故障，将给人民群众的生命财产安全带来严重的威胁。特种设备维保单位需驻场备勤，这是确保特种设备安全运行的重要保障。维保单位的工作人员要定期对特种设备进行检查和维护，及时发现和排除安全隐患。在设备发生故障时，维保单位的工作人员要能够迅速到达现场进行维修，确保设备的正常运行。

符合 TSG07 - 2023 特种设备安全技术规范是特种设备维保单位必须遵守的标准。该规范对特种设备的设计、制造、安装、改造、维

修和使用等方面都做出了详细的规定，维保单位要严格按照规范的要求进行操作，确保特种设备的安全运行。

### **3、重点突发事件类型及应对措施**

#### **3.1 消防安全事故**

消防安全是物业管理服务中的重中之重，一旦发生火灾事故，可能会造成严重的人员伤亡和财产损失。在常州市党政机关等机构的物业管理服务中，针对消防安全事故制定了详细的应对措施。

当火灾发生时，烟感喷淋系统作为第一道防线，会立即启动。烟感探测器能够在火灾初期检测到烟雾，并迅速触发喷淋系统喷水灭火。这种系统的存在大大提高了火灾的早期发现和扑救能力。同时，应急队伍要迅速组织人员疏散至安全区。在疏散过程中，要启用应急照明系统，确保疏散通道明亮畅通。应急照明设备平时要定期进行检查和维护，确保在紧急情况下能够正常工作。微型消防站人员则要在3分钟内到达现场，扑救初起火灾。微型消防站配备了专业的消防器材和设备，人员经过专门的消防培训，具备一定的灭火技能。他们在火灾初期的及时扑救能够有效控制火势，为后续的消防救援工作争取时间。

在协作机制方面，一旦发生火灾事故，要立即联动消防部门。物业单位要及时向消防部门报告火灾的位置、火势大小等详细信息，配合消防部门进行灭火救援工作。同时，还要报备市应急管理局，让应急管理部门及时掌握情况，协调相关资源。例如，在某党政机关办公楼发生火灾时，物业单位迅速启动应急预案，烟感喷淋系统及时喷水，微型消防站人员在3分钟内到达现场进行扑救。同时，立即向消防部门报警，并报备市应急管理局。消防部门迅速赶到现场，与物业应急队伍协同作战，最终成功扑灭火灾，将损失降到了最低。

#### **3.2 公共卫生事件**

随着全球公共卫生形势的日益严峻，公共卫生事件的应对成为物业管理服务中的重要内容。在常州市党政机关等机构的物业管理服务中，针对公共卫生事件制定了一系列的应对措施。

当发生公共卫生事件时，首先要隔离污染源，防止疫情扩散。例如，如果发现有人员感染传染病，要立即将其隔离在指定区域，并对其接触过的场所进行全面消杀。消杀流程要严格按照相关标准进行，确保消杀效果。同时，要为人员提供应急防护物资，如防疫包等。防疫包内包含口罩、消毒液、一次性手套等防护用品，能够有效保护人员的健康安全。此外，还要配合疾控中心进行流调工作。流调工作对于确定疫情传播路径、控制疫情扩散至关重要。物业单位要积极提供相关信息，协助疾控中心开展工作。

在协作机制方面，要对接卫健委，执行属地防控指令。卫健委作为公共卫生管理的专业部门，具有丰富的防控经验和专业的技术指导。物业单位要密切配合卫健委的工作，按照其要求进行疫情防控。例如，在疫情期间，物业单位要根据卫健委的要求，对办公楼进行定期消杀，对人员进出进行严格管控，测量体温、查验健康码等。同时，要及时向卫健委报告疫情防控情况，确保防控工作的有效性。

### 3.3 设施故障

设施故障可能会影响党政机关等机构的正常运转，因此需要及时处理。常见的设施故障包括水电中断和电梯困人等情况。

当水电中断时，启用备用发电机或 UPS（不间断电源）是保障基本用电的关键措施。备用发电机要定期进行维护和保养，确保在紧急情况下能够正常启动。UPS 则能够在停电瞬间提供短暂的电力支持，保证重要设备的正常运行，如计算机系统、监控设备等。对于电梯困人事件，要求维保人员在 5 分钟内到场解救。这需要物业单位与电梯

维保公司建立良好的合作关系，确保维保人员能够及时响应。维保人员到达现场后，要迅速判断电梯故障情况，采取有效的解救措施。在解救过程中，要与被困人员保持沟通，安抚他们的情绪。

在协作机制方面，要联动设备供应商，争取在 2 小时内修复关键系统。设备供应商具有专业的技术和资源，能够为设施故障的修复提供支持。物业单位在发现设施故障后，要及时与设备供应商联系，提供详细的故障信息。设备供应商要迅速组织技术人员和维修配件，赶到现场进行维修。例如，在某党政机关办公楼的电梯出现故障困人时，物业单位立即通知电梯维保人员，维保人员在 5 分钟内到达现场。同时，物业单位联系电梯设备供应商，供应商迅速调配技术人员和维修配件。经过各方的共同努力，在 2 小时内成功修复电梯，解救了被困人员。

### 3.4 治安刑事案件

治安刑事案件的发生会对党政机关等机构的安全和秩序造成严重影响。在应对治安刑事案件时，采取有效的措施至关重要。

当发生治安刑事案件时，首先要封锁现场，保护证据。封锁现场可以防止无关人员进入，避免证据被破坏。物业安保人员要在现场周围设置警戒线，禁止人员随意进出。同时，要配合公安机关调取监控录像。监控录像能够记录案件发生的过程，为公安机关破案提供重要线索。物业单位要确保监控设备正常运行，并且保存足够时长的监控资料。此外，还要加强周边巡逻警戒，防止犯罪嫌疑人逃脱或再次作案。安保人员要增加巡逻频次，对重点区域进行严密监控。

在协作机制方面，要实时对接辖区派出所。物业单位要与辖区派出所建立良好的沟通渠道，在案件发生时及时向派出所报告情况。派出所接到报告后，会迅速出警，开展侦查工作。物业单位要积极配合

派出所的工作，提供相关信息和协助。例如，在某党政机关办公楼发生盗窃案件时，物业安保人员立即封锁现场，保护证据，并向辖区派出所报警。派出所民警迅速赶到现场，物业单位配合民警调取监控录像，提供了嫌疑人的相关线索。经过公安机关的侦查，最终成功破获案件，追回了被盗财物。

## **4、资源保障与能力要求**

### **4.1 人员配置**

组建专职应急队是应对突发事件的重要保障。每 50 人服务单元配 1 名安全员，确保在各个服务区域都有专业的安全保障人员。应急队实行 24 小时轮值制度，确保在任何时候都能够及时响应突发事件。

应急队成员要具备专业的应急处理技能和知识。因此，要求提供应急培训证书，如消防设施操作员、急救员资格等。这些证书是对应急队成员专业能力的一种认可。中标供应商需在响应文件中列明人员资质，让采购方清楚了解应急队成员的专业水平。在实际工作中，物业单位要定期组织应急队成员进行培训和演练，不断提高他们的应急处理能力。例如，组织消防演练，让应急队成员熟悉火灾扑救和人员疏散的流程；开展急救培训，提高他们在紧急情况下的急救能力。

### **4.2 物资储备**

按服务面积配置应急物资是确保应急处理工作顺利进行的物质基础。常见的应急物资包括消防器材、防汛沙袋、防疫物资等。这些物资要根据服务区域的实际情况进行合理配置。例如，在消防器材的配置上，要根据建筑物的面积、功能等因素，确定合适的灭火器数量和类型。防汛沙袋则要根据当地的气候和地理条件，在易发生洪涝灾害的区域进行储备。防疫物资要根据公共卫生形势的变化，及时进行补充和更新。

应急物资要存放于指定位点，并每月进行点检。指定位点要便于管理和取用，同时要保证物资的安全。每月的点检工作是为了确保物资的数量和质量符合要求。例如，检查消防器材是否过期、防汛沙袋是否完好、防疫物资是否充足等。如果发现物资存在问题，要及时进行更换和补充。通过这种严格的物资储备管理方式，确保在突发事件发生时，能够及时提供所需的应急物资。

### **4.3 智能监控**

覆盖重点区域的 AI 行为识别系统是提高应急预警能力的重要手段。该系统能够实时监测重点区域的人员行为，对异常行为进行预警。例如，当监测到人员聚集、跌倒等异常情况时，系统会立即发出警报，提醒安保人员及时处理。

AI 行为识别系统具有高效、准确的特点。它能够 24 小时不间断地进行监测，大大提高了监测效率。同时，系统采用先进的人工智能算法，能够准确识别各种异常行为，减少误报率。在实际应用中，该系统可以安装在办公楼的出入口、电梯间、公共区域等重点部位。通过智能监控系统的应用，能够及时发现潜在的安全隐患，提前采取措施，预防突发事件的发生。例如，在某党政机关办公楼的公共区域安装了 AI 行为识别系统，有一次系统监测到一群人员异常聚集，安保人员及时赶到现场进行疏散，避免了可能出现的安全事故。

## **5、资源保障机制**

### **5.1 物资储备**

框架协议供应商须在服务区域内设置应急物资储备点，这是保障应急处置工作顺利进行的重要基础。应急物资储备点要储备防汛沙袋、防暴器材、应急照明等 6 大类物资，这些物资是应对各类突发事件

的基本物资保障。在物资储备方面，要根据服务区域的实际情况和可能发生的突发事件类型，合理确定物资的储备数量和种类。

物资清单需通过政府采购监管平台备案，这是对物资储备工作进行监督和管理的重要手段。通过备案，可以确保物资清单的真实性和准确性，防止供应商虚报物资储备情况。同时，政府采购监管平台可以对物资的储备情况进行实时监控，及时发现和解决物资储备过程中存在的问题。

## 5.2 智慧化支撑

部署物联网监测终端如水位传感器、烟感报警器等，是提高应急管理智能化水平的重要举措。物联网监测终端能够实时监测环境参数和设备运行状态，当监测数据超出正常范围时，能够及时发出报警信号。数据实时接入市级物业监管平台，实现 10 秒级预警推送。这就要求物联网监测终端要具备高可靠性和稳定性，确保数据的实时传输和准确无误。

市级物业监管平台要具备强大的数据处理和分析能力，能够对大量的监测数据进行实时分析和处理，及时发现潜在的安全隐患，并发出预警信号。通过智慧化支撑，可以实现对突发事件的早期预警和快速响应，提高应急管理的效率和水平。

## 6、培训演练要求

### 6.1 供应商每季度组织专项演练

供应商每季度组织专项演练，包括实战压力测试。专项演练是检验供应商应急处置能力和员工应急知识技能的重要手段。通过专项演练，可以让员工熟悉各类突发事件的处置流程和方法，提高员工的应急响应能力和协同作战能力。实战压力测试是在模拟真实突发事件的情况下，对供应商的应急处置能力进行全面检验。在实战压力测试中，

要设置各种复杂的情况和困难，考验供应商的应急处置能力和决策能力。

## **6.2 年度覆盖所有应急预案类型**

年度要覆盖所有应急预案类型，确保供应商的员工对各类突发事件的处置流程都有深入的了解和掌握。演练录像需上传政府采购云平台存档，这是对演练工作进行监督和管理的重要手段。通过查看演练录像，可以发现演练过程中存在的问题和不足，及时进行改进和完善。同时，演练录像也可以作为员工培训和学习的资料，提高员工的应急知识和技能水平。

## **6.3 采购单位工作人员每年参与联合演练不少于 2 次**

采购单位工作人员每年参与联合演练不少于 2 次，这是提高采购单位工作人员应急处置能力和协同作战能力的重要举措。通过参与联合演练，采购单位工作人员可以了解物业管理服务的应急处置流程和方法，熟悉与物业企业和其他相关部门的协调配合机制。同时，联合演练也可以增强采购单位工作人员的应急意识和责任感，提高他们应对突发事件的能力。

# **7、信息报送与评估**

## **7.1 建立双通道报送机制**

建立双通道报送机制，即政务 OA 系统 + 应急管理 APP。政务 OA 系统是党政机关及事业单位内部的办公自动化系统，具有信息传递快速、安全可靠等优点。应急管理 APP 是专门为应急管理工作开发的移动应用程序，具有便捷、实时等优点。通过建立双通道报送机制，可以确保信息的及时、准确传递，提高应急响应的效率。

## **7.2 引入第三方评估机构对应急预案进行动态评级**

引入第三方评估机构对应急预案进行动态评级，分为 A - D 四档。第三方评估机构具有专业的评估团队和先进的评估方法，能够对应急预案的科学性、可行性和有效性进行全面、客观的评估。通过动态评级，可以及时发现应急预案中存在的问题和不足，及时进行改进和完善。同时，动态评级结果也可以作为供应商应急管理工作的一个重要参考依据，激励供应商不断提高应急管理水平。

### **7.3 将应急响应合格率纳入框架协议履约考核指标**

将应急响应合格率纳入框架协议履约考核指标，权重不低于 15%。这是对应急管理工作的高度重视，也是对供应商应急管理工作的一种约束和激励。通过将应急响应合格率纳入考核指标，可以促使供应商加强应急管理工作，提高应急响应的及时性和准确性。同时，也可以保障党政机关及事业单位在突发事件发生时能够得到及时、有效的应急处置服务。

## **8、特殊情形处置**

针对框架协议期限衔接问题，明确若新协议因故延迟签订，原供应商需继续履行应急管理义务直至新协议生效，此条款需在招标文件中特别约定。这是为了保障应急管理工作的连续性和稳定性，防止在协议期限衔接过程中出现应急管理空白期。在实际操作中，要确保原供应商在继续履行应急管理义务期间，能够得到合理的补偿和支持。同时，要加快新协议的签订进度，确保新协议能够尽快生效。

建议具体方案编制时，可结合《常州市突发事件总体应急预案》及框架协议采购项目的服务场景特征，进一步细化分项预案模板。《常州市突发事件总体应急预案》是常州市应对各类突发事件的总体指导性文件，具有权威性和通用性。在编制具体方案时，要充分借鉴该预

案的精神和要求，结合框架协议采购项目的服务场景特征，制定出更加详细、具体、可操作的分项预案模板。

招标文件技术参数中应明确要求供应商提供 ISO22301 业务连续性管理体系认证等资质证明。ISO22301 业务连续性管理体系认证是国际上认可的业务连续性管理标准，具有科学性和权威性。要求供应商提供该认证等资质证明，可以确保供应商具备良好的应急管理能力和业务连续性保障能力，为党政机关及事业单位提供更加优质、可靠的物业管理服务。