

## 四、价格扣除证明文件

### 1. 中小微企业声明函

#### 中小微企业声明函（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）参加江苏省政府采购中心组织的项目编号为JSZC-320000-SCZX-K2025-0738，（2026年度江苏省省级及南京市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务框架协议）（采购包号：1）封闭式框架协议采购活动，服务全部由符合政策的中小微企业承接。相关企业（含联合体中的中小微企业、签订采购包意向协议的中小微企业）的具体情况如下：

1. （2026年度江苏省省级及南京市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务框架协议），属于（物业管理）行业；承接企业为（南京吉瑞物业管理有限公司），从业人员48人，营业收入为269.33万元，资产总额为131.67万元<sup>1</sup>，属于（□中型企业 □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（□中型企业 □小型企业 □微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业

的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：南京吉瑞物业管理有限公司

日 期：2026 年 1 月 14 日

备注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
2. 专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，则不能通过资格审查；非专门面向中小微型企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，价格将不做相应扣除。
3. 供应商应对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213 号）的规定，供应商自行勾选承接企业的企业规模类型。

## 2. 残疾人福利性单位声明函（不适用）

### 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，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，且本单位参加江苏省政府采购中心组织的项目编号为 JSZC-320000-\*\*\*\*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，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）：南京吉瑞物业管理有限公司

日期：2026 年 1 月 14 日

## 五、其他证明文件及材料

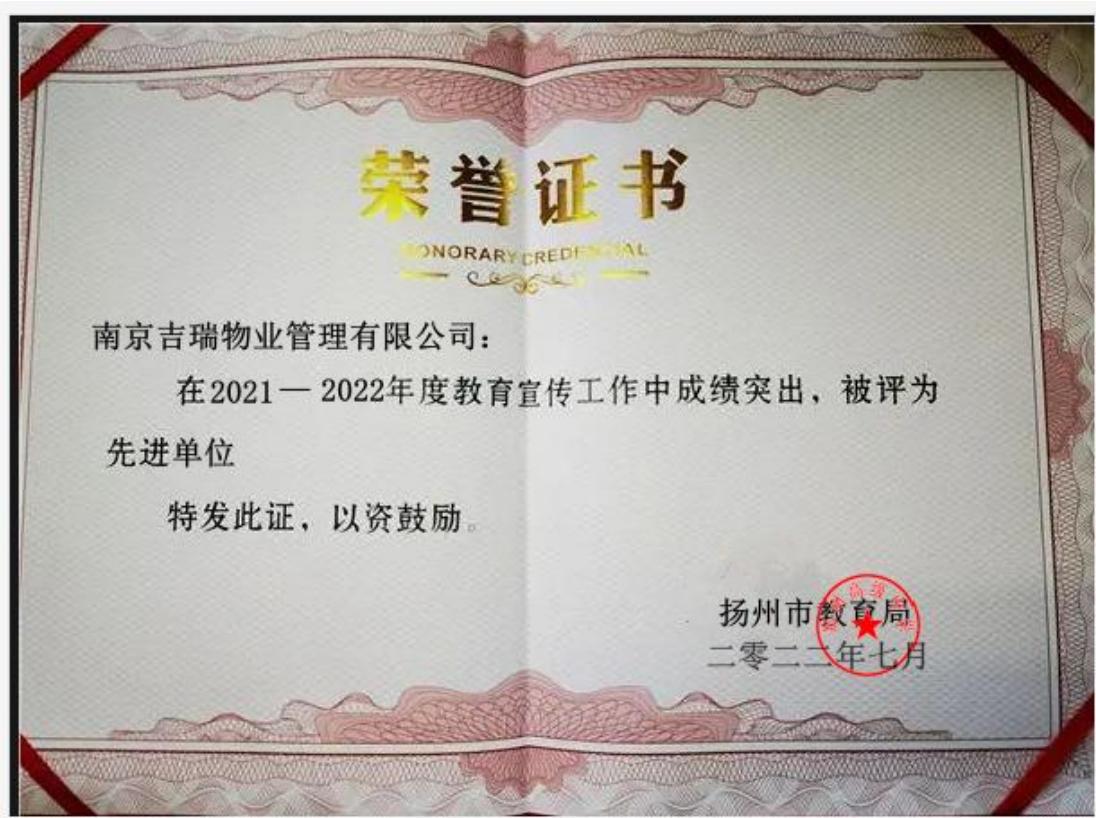
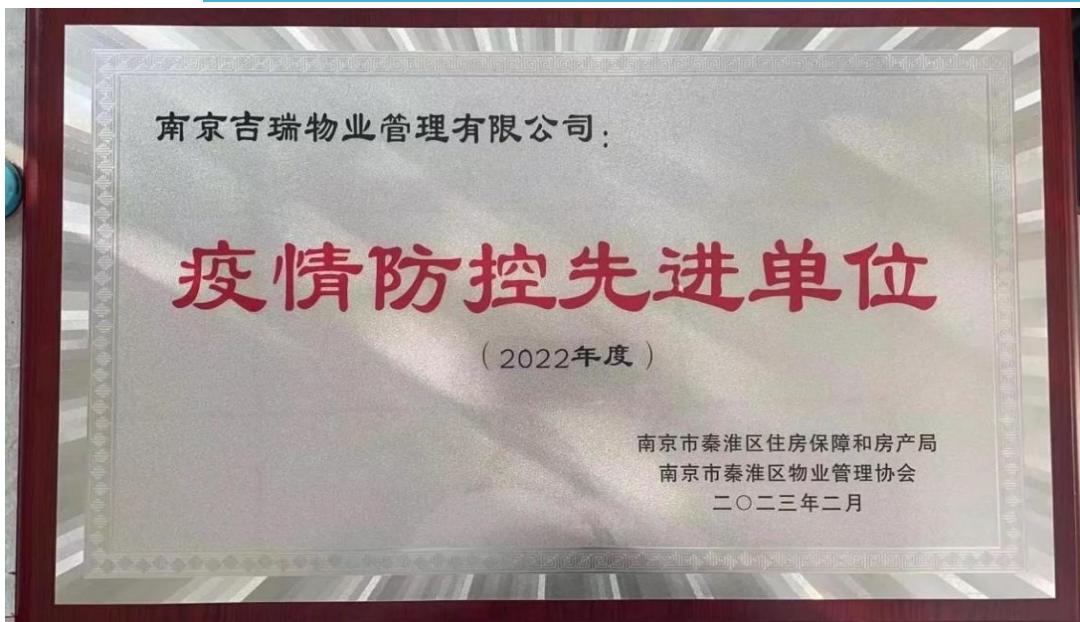
### 1、企业荣誉











## 2、质量管理体系认证证书



### 3、环境管理体系认证证书



#### 4、职业健康安全管理体系认证证书



中大华远认证中心

(北京市西城区阜成门外大街乙22号 100833)

### 职业健康安全管理体系认证证书

证书号: 02018S10186RIM

南京吉瑞物业管理有限公司

体 系 适 用 范 围 : 位于中国江苏省南京市秦淮区驻地的南京吉瑞物业管理有限公司停车场管理、园林绿化、建筑工程、装饰工程的设计、施工;水电安装及维修;机电设备安装、调试及维修;家政服务、干洗服务、保洁服务;家电维修、保养;保险柜、空调、空气源热泵、开水机、洗衣机的租赁及技术服务;中央空调销售、安装、维修;监控设备销售、安装及维护。受院校委托,提供院校后勤管理服务的职业健康安全管理活动。

职业健康安全管理体系符合: GB/T 28001- 2001

发证日期: 2024年1月10日 有效期至2027年1月9日

注: 自发证之日起, 10个月内应接受第一次监督审核, 此后, 每间隔不超过12个月应接受一次监督审核, 并将每次监督审核合格标贴粘贴于认证证书指定位置, 此认证证书方为有效。

主 任 签 发 :

杜国利



体系认证  
CNAS C020-S

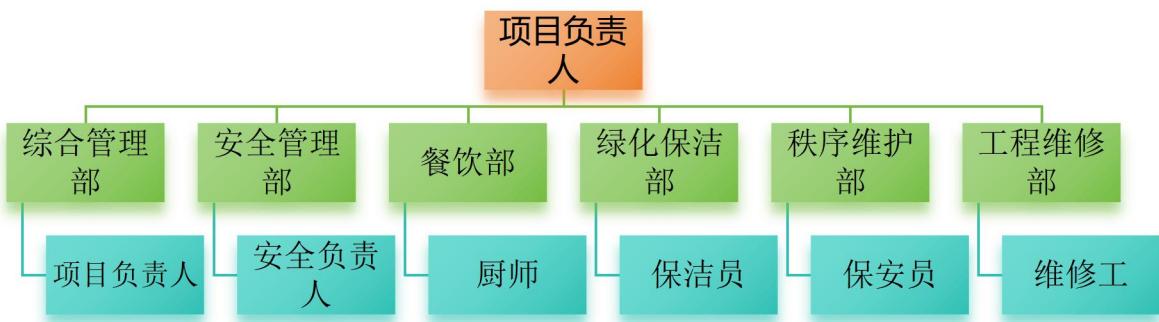


## 六、服务方案

### 1、组织架构、工作流程及服务方案

#### 1.1 组织架构

##### 1.1.1 内部管理架构



##### 1.1.2 激励机制与监督机制

###### (一) 激惩机制

激励机制实施固定工资与奖金相结合的分配方式将包括项目经理、保洁主管、保洁人员在内的所有员工收入与考核结果，作业质量挂钩，根据月考核综合得分情况和日巡检查情况决定所有员工的收入分配数。月综合平定分数达到 95(含 95 分)发给基本工资(固定工资)；达 95 分以上 98 分(包括 98 分)以下则每分发给奖金总额的 33%；98 分以上则每分嘉奖奖金总额的 50%。以此充分调动所有员工的工作积极性和作业责任心，以工作业绩最大化获取收入的最大化，连续月综合得分在 98 分以上三次则发给季度嘉奖 300 元—500 元；月综合得分低于 95 分则扣罚基本工资，每低 1 分扣工资总额 5%；月综合得分低于 95 分则扣罚基本工资总额 20%(每低 1 分扣罚标准)。连续三次综合得分低于 90 分则作辞退处理。

###### (二) 监督机制

建立切实可行、适合有效的监督机制以确保项目保洁质量的长效久洁。保证每个员工在各自的岗位上发挥其应有的作用，保证每项工作的环节、作业的流程都达到紧密相扣和规范到位。从而最大程度的保证项目保洁的工作状态处于良性循环的态势。为此特制定以下监督管理机制。

**作业质量考核监督机制:**实行由上而下的监督机制。即：项目经理—保洁主管—保洁员，一级对一级的逐级负责制，一级对一级的逐级考核办法，使整个监督管理机制环环相扣，周密严谨。

**劳动纪律监督机制:**每个员工必须遵守上下班作息制度，交接班衔接制度，上岗着装保持仪容整洁制度，分工明确职责分明制度，请假汇报制度，作业规范制度，通过岗位监督保证劳动纪律的严格执行。

**作业动态、安全生产监督机制:**每个管理员必须在各自负责的管辖区域内进行巡视，及时充分的掌握区域内的作业动态，处理突发性事件，监督每个保洁员的工作情况，及时修正工作中出现的差错，力求达到出现问题随时整改的效果。经常性组织作业人员开展以安全保障和事故防范为内容的检查与整改活动，安全生产监督机制的有效运作能够杜绝一切重大责任性生产事故发生。

### 2.1.3 自我约束机制

**自我约束机制:**严格遵照《政府机关保洁作业要求》进行作业，严格执行《政府机关保洁作业考核办法》进行督查，不徇私情袒护员工，不擅自随意降低考核标准，每个员工必须严格按照工作的流程、作业的要求、操作的标准去做。自我约束机制能够促进工作的不断完善。

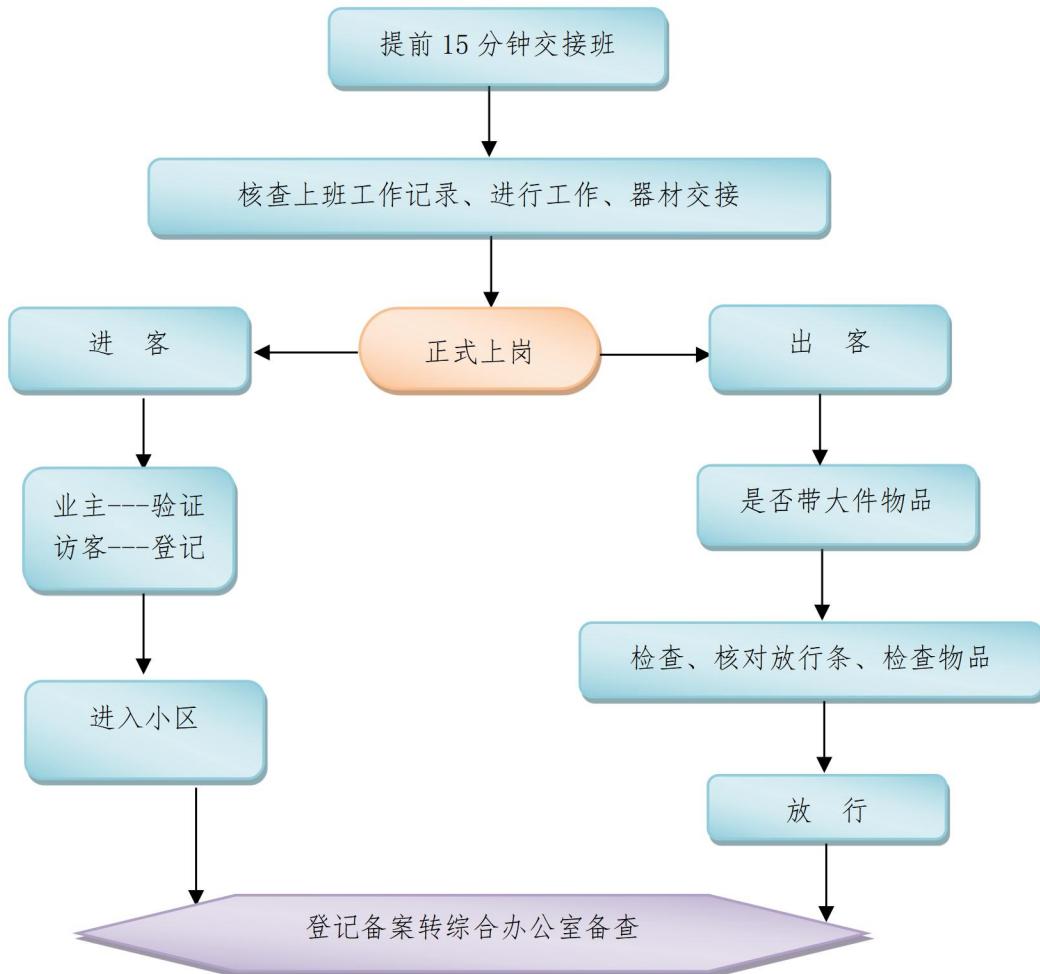
### 1.1.4 信息反馈及处理机制

信息反馈及处理机制：信息反馈及处理机制的建立能够更加有效地纠正和预防工作中出现和可能出现的差错，及时调整工作标准，弥补工作缺位，预防出现重大差错。建立每日汇报制度，即：每个管理员每天必须将当天的工作情况在日巡记录上向项目经理汇报；项目经理每天必须将当天各管理员的日巡记录汇总后向主要负责人汇报。同时建立“服务质量评定表”征求甲方领导及工作人员的意见，经常性与项目物业分管办公室保持联系，及时听取意见和建议，认真配合接受各方面的指导考核，对出现的问题、差错和意见做好整改和处理，做到当天事当天处理，疑难复杂事情调研后处理，紧急事情立即处理。做好记录，存档保管，达到事事有记录、件件有落实。完备综合的管理机制是各项工作的基本保证，我们将严格按照科学的管理方式把项目的卫生保洁质量保持在相当的水平。

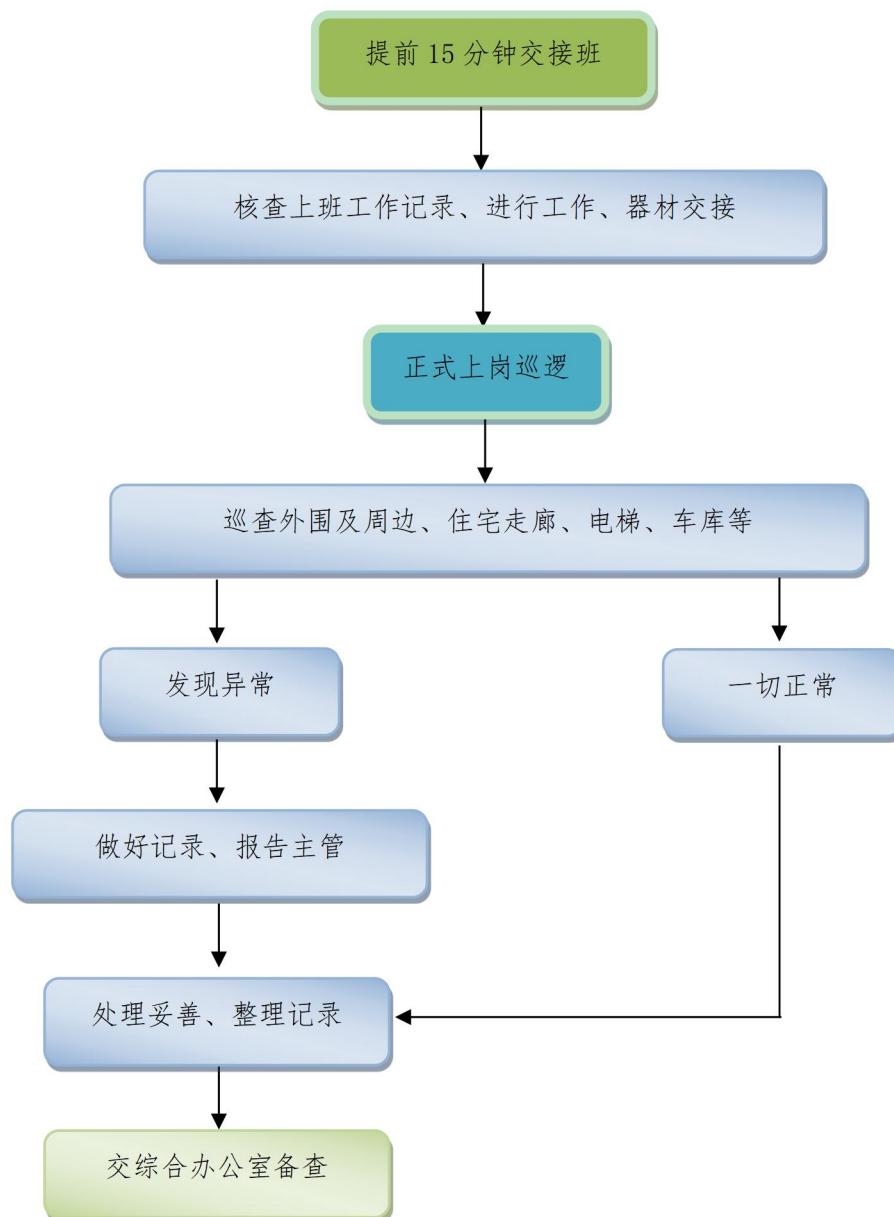
## 1.2 工作流程

### 1、门岗工作流程

编号：秩序-1 流程图

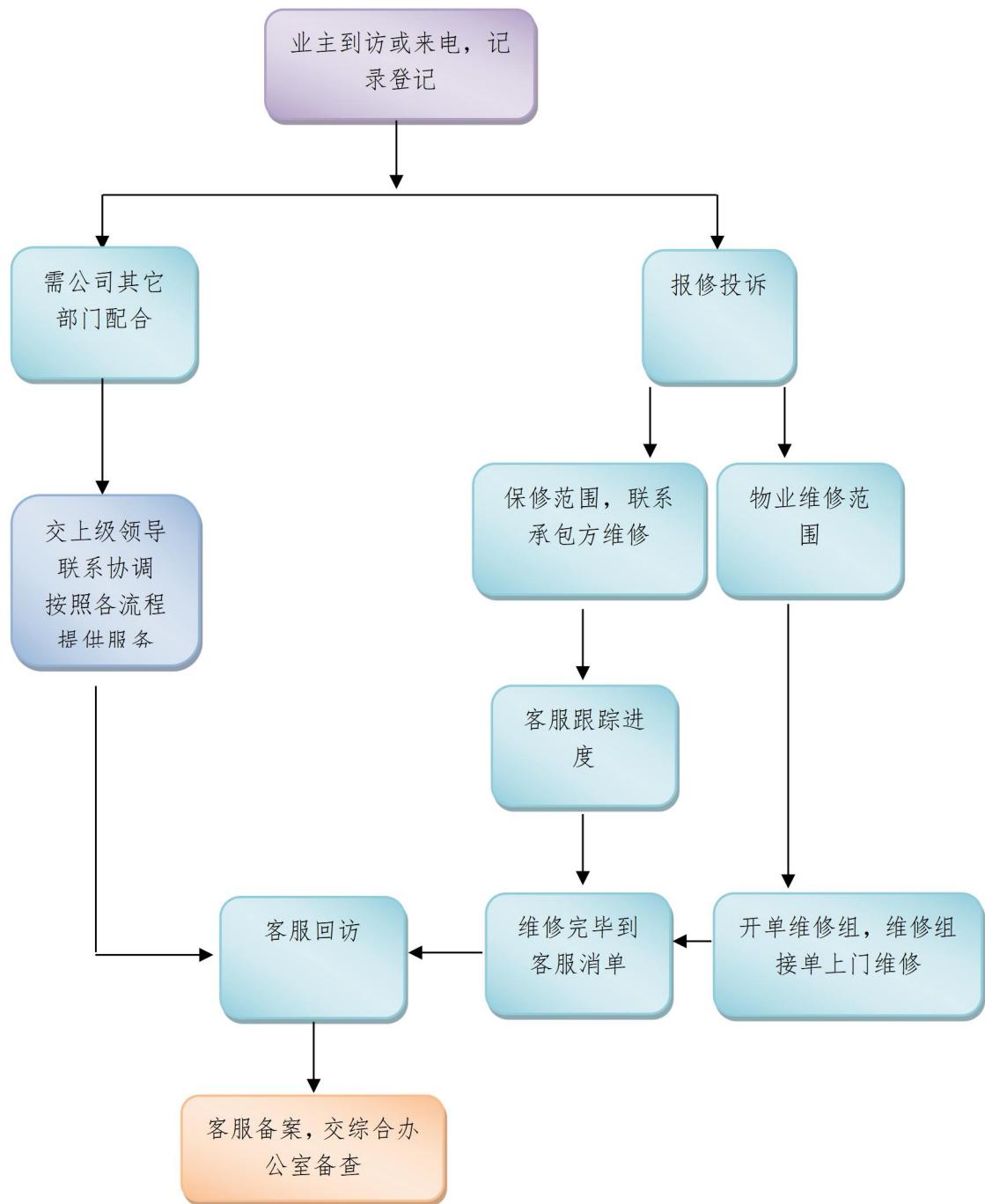


编号：秩序-2 流程图



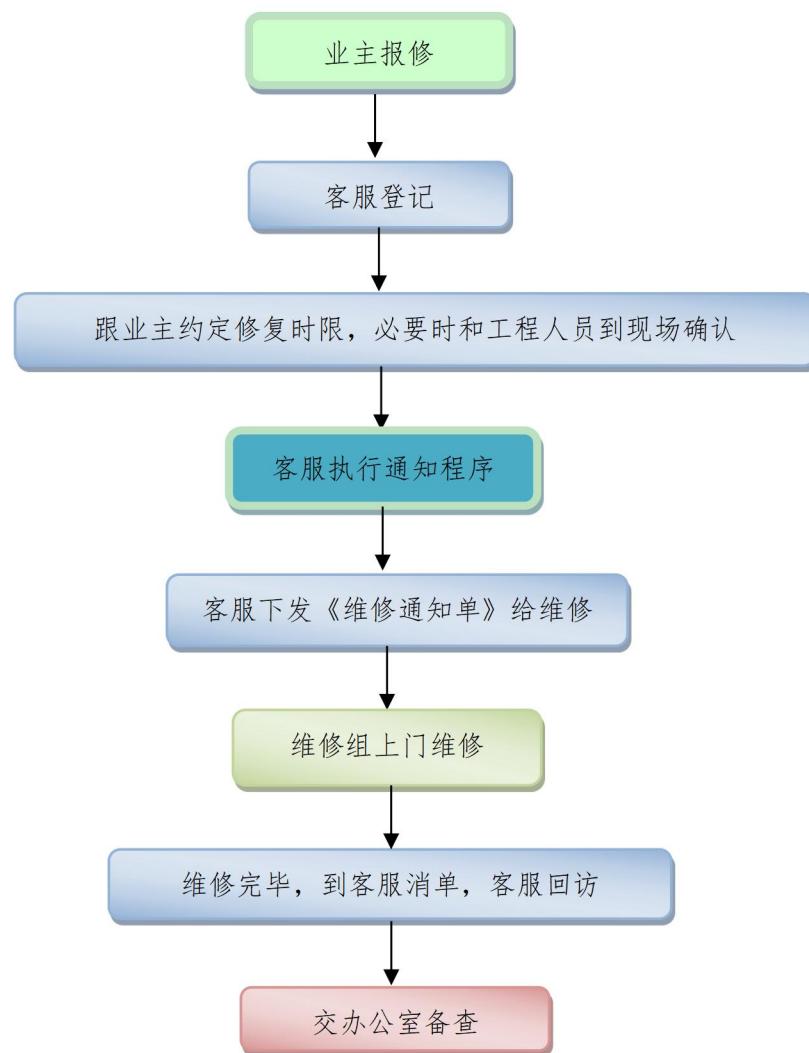
## 2、客服中心接待及投诉处理流程

编号：客服-3 流程图



### 3、日常维修工作流程

编号：工部-1 流程图

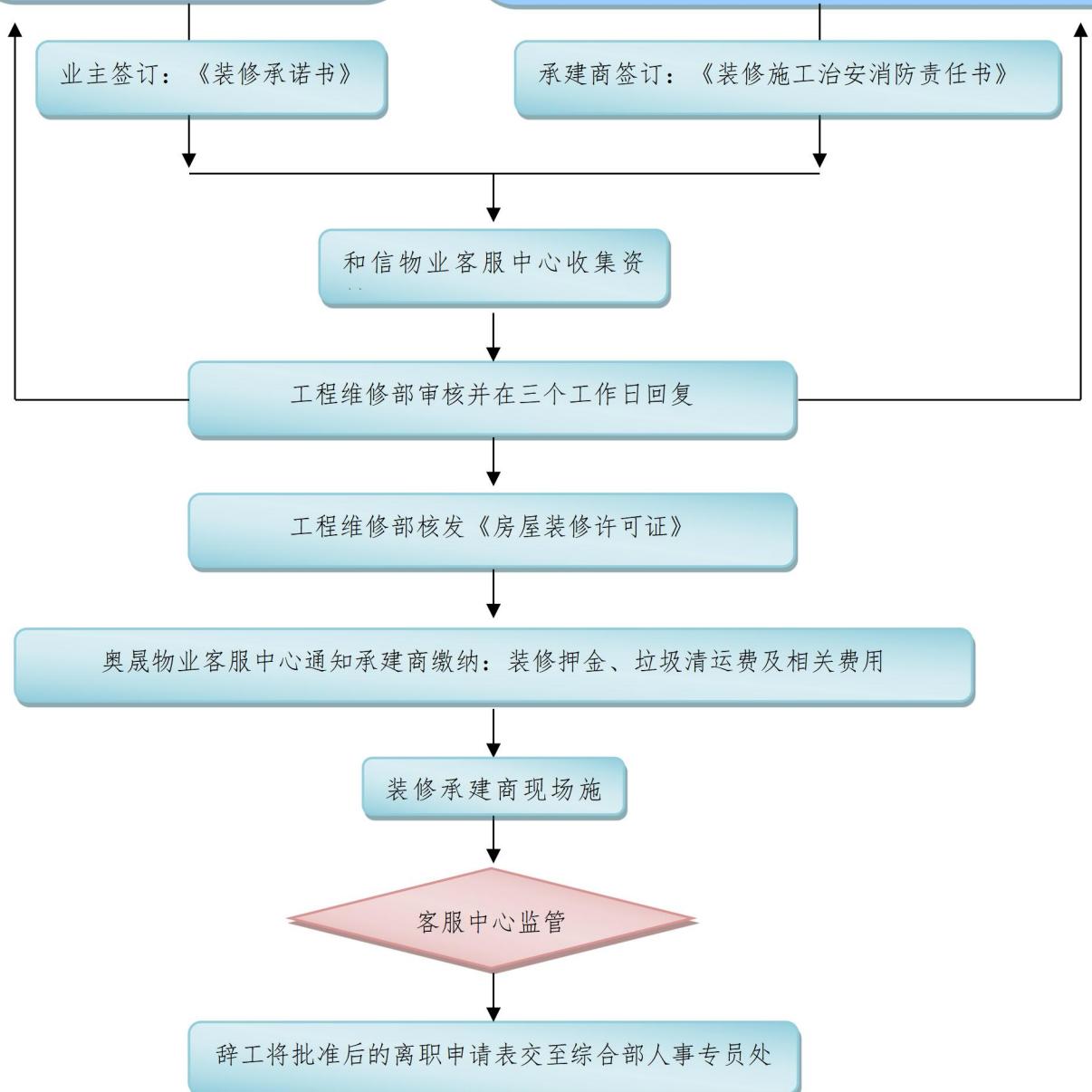


## 4、装修流程图

**编号： 流程图**

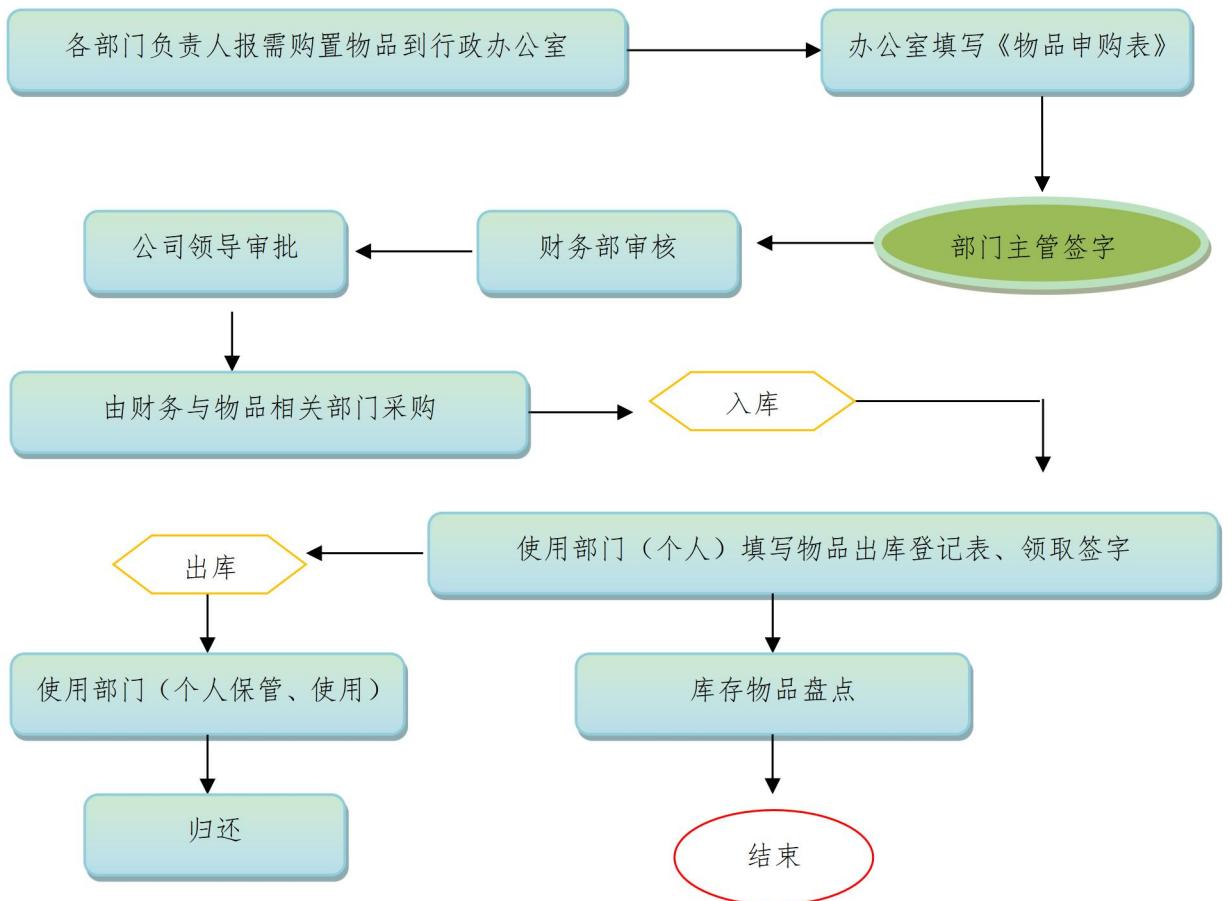
业主出示：身份证  
业主提供：  
1、身份复印件  
2、《房屋装修申请书》  
3、装修施工平面图  
4、相关报表手续证明

承建商出示：营业执照副本、负责人及施工人员身份证  
承建商提供：  
1、营业执照副本复印件（加盖公章）  
2、施工人员身份证件（或暂住证）、操作证  
复印件。 3、施工图纸  
4、装修人员相片（1张/人）  
5、《家居装修合同》复印件



## 5、物品申购、采购、领用流程

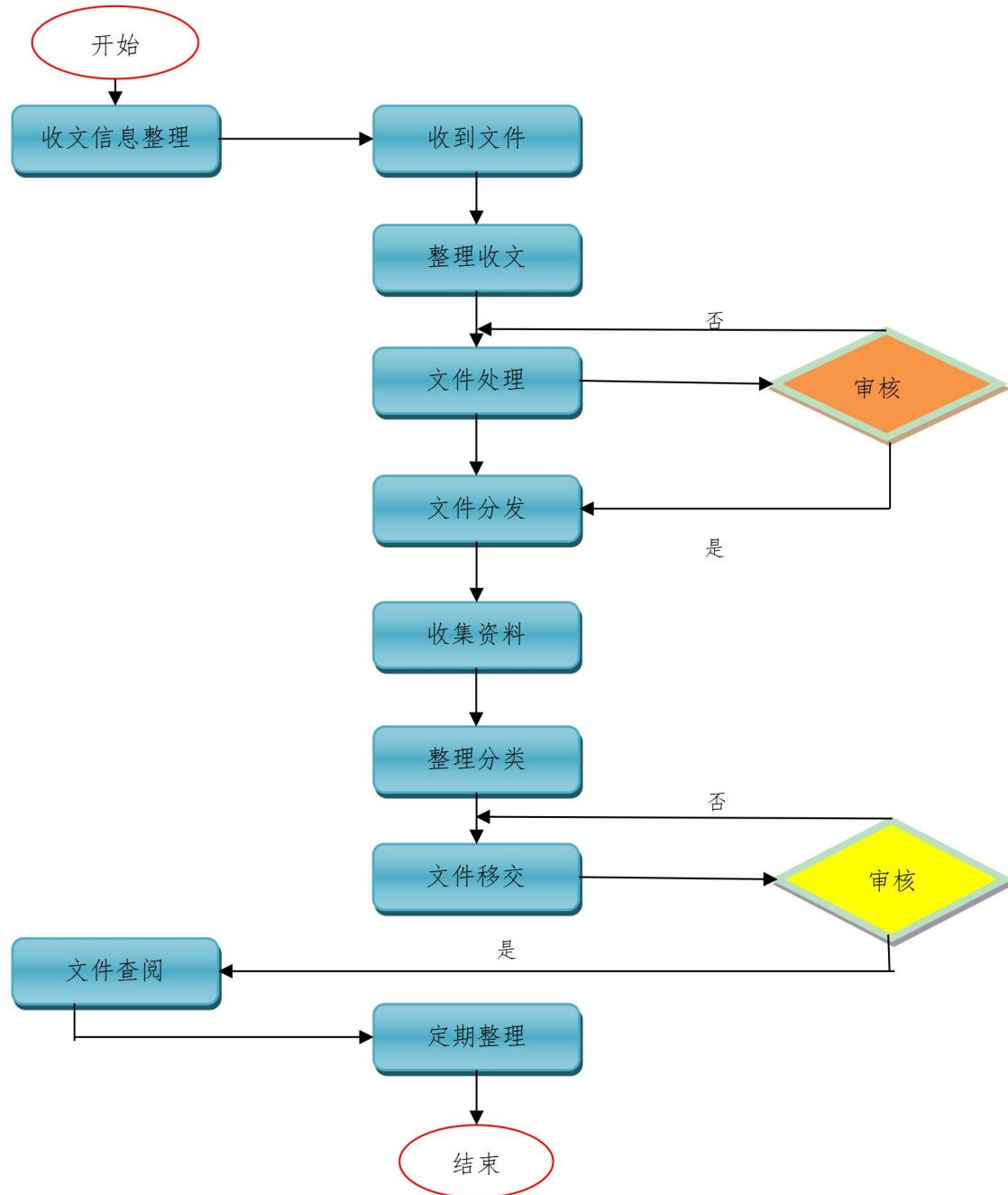
编号：行政-1 流程图



## 6、收文管理工作流程

编号：行政-2 流程图

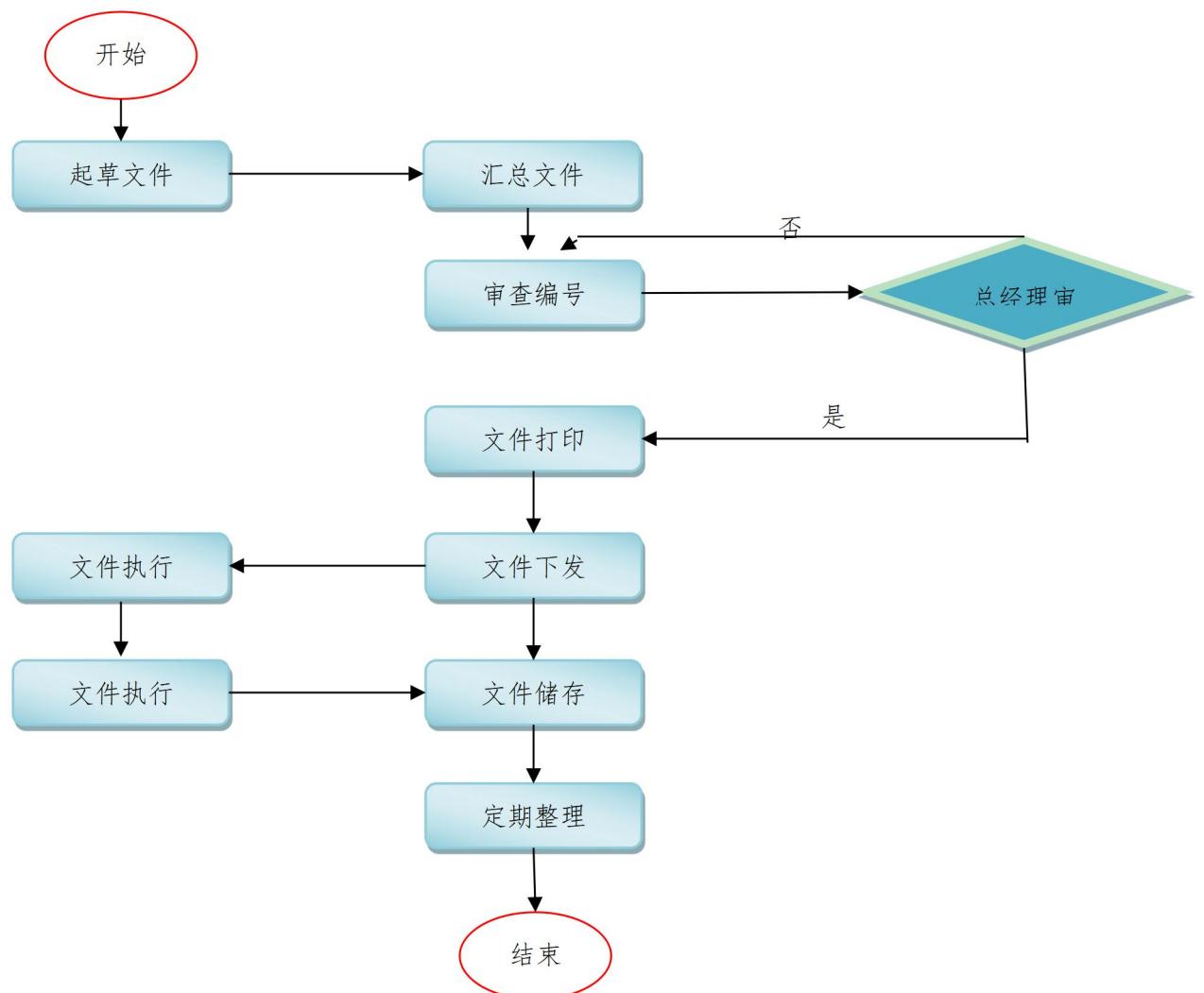
相关部门                    行政办公室                    相关领导



## 7、发文管理工作流程

编号：行政-3 流程图

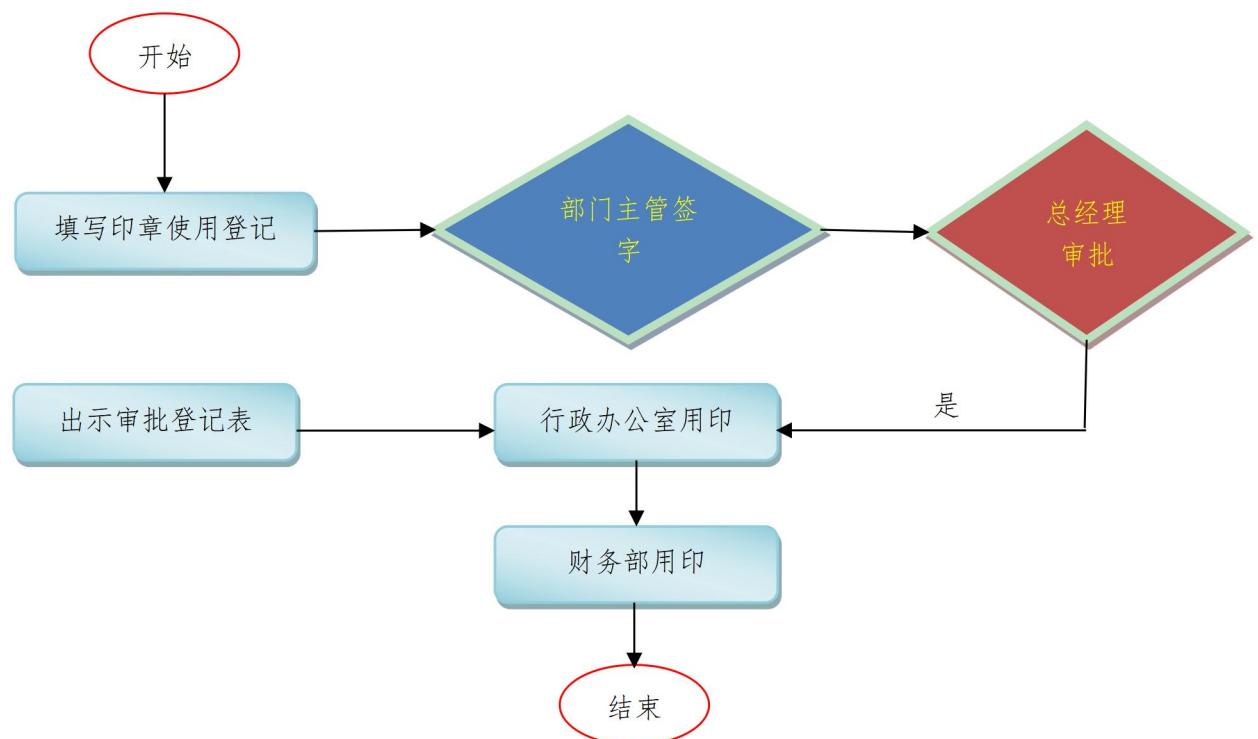
相关部门 行政办公室 相关领导



## 8、印章使用管理流程

编号：行政-4 流程图

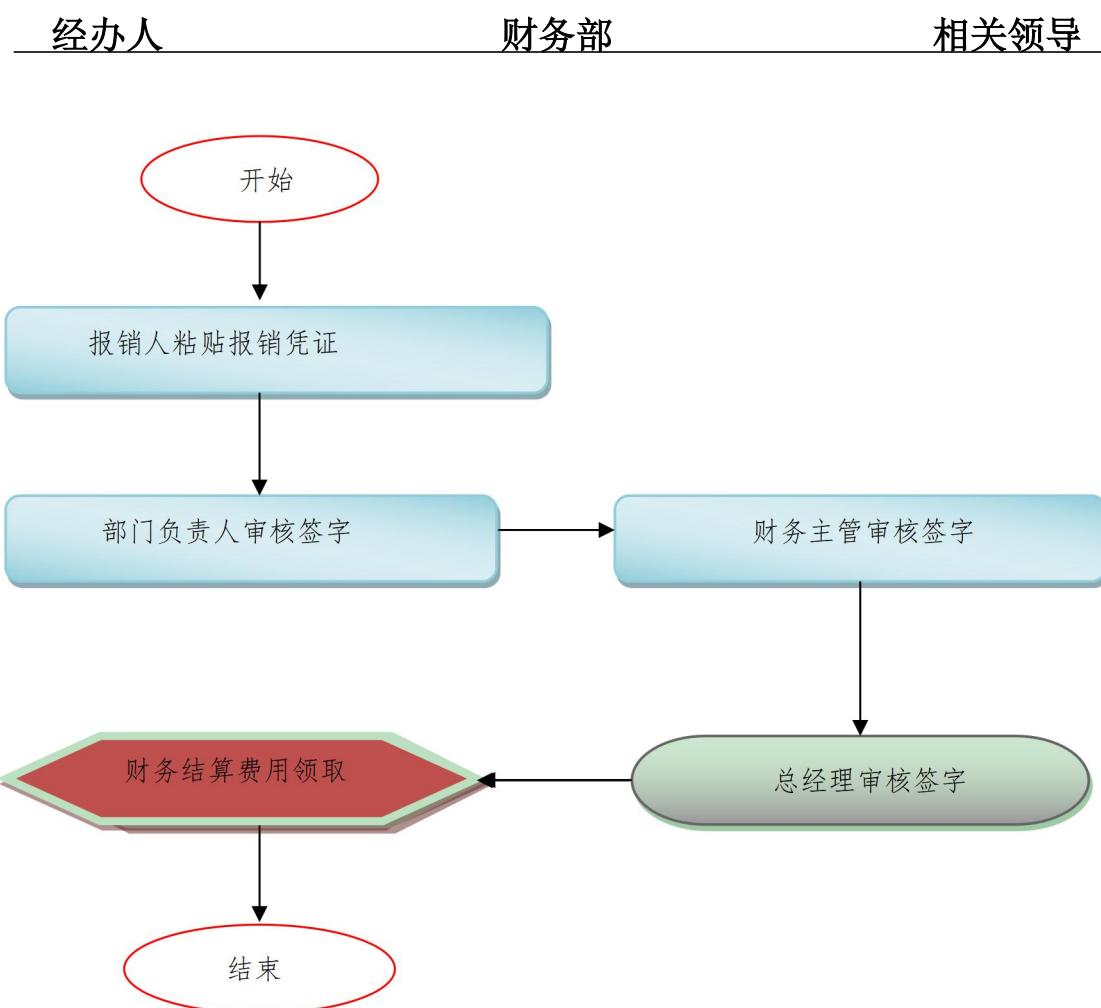
申请部门 行政办公室 相关领导



注：印章使用登记表由行政办公室负责管理，各部门用章须先由部门主管签字，再报公司领导审批。

## 9、费用报销流程

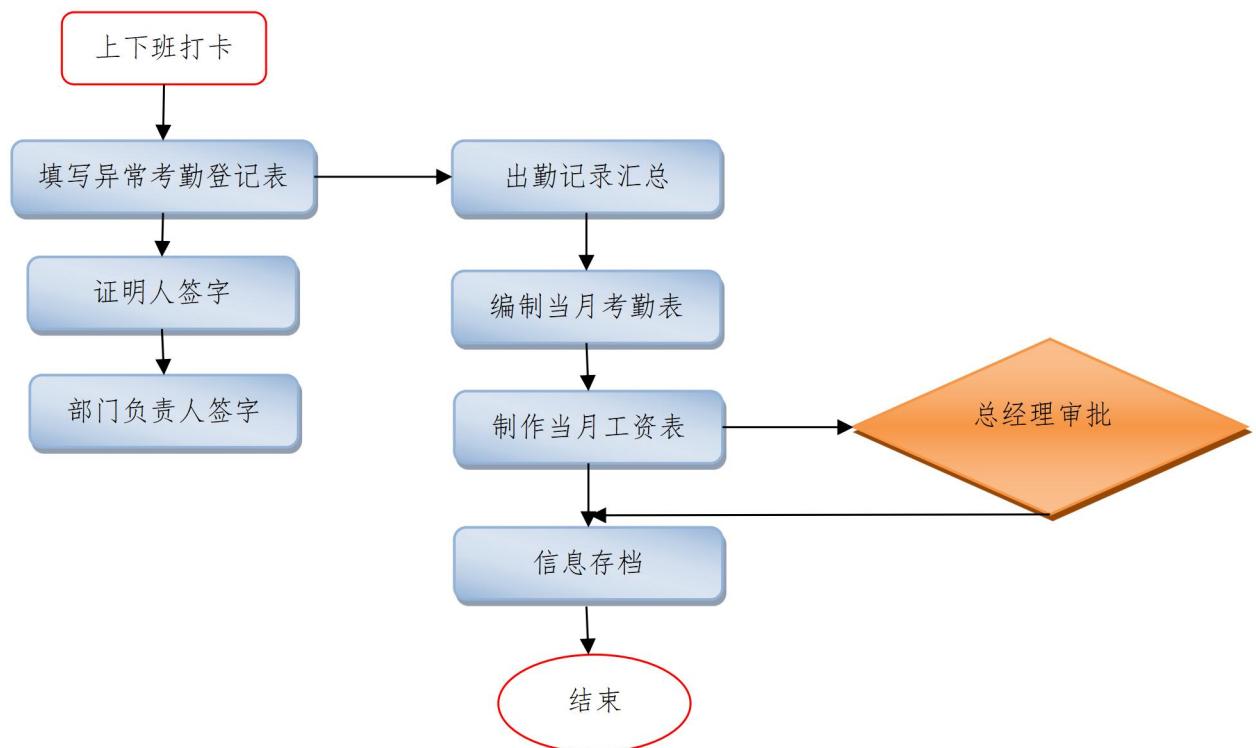
编号：行政-5 流程图



## 10、考勤管理工作流程

编号：人事-1 流程图

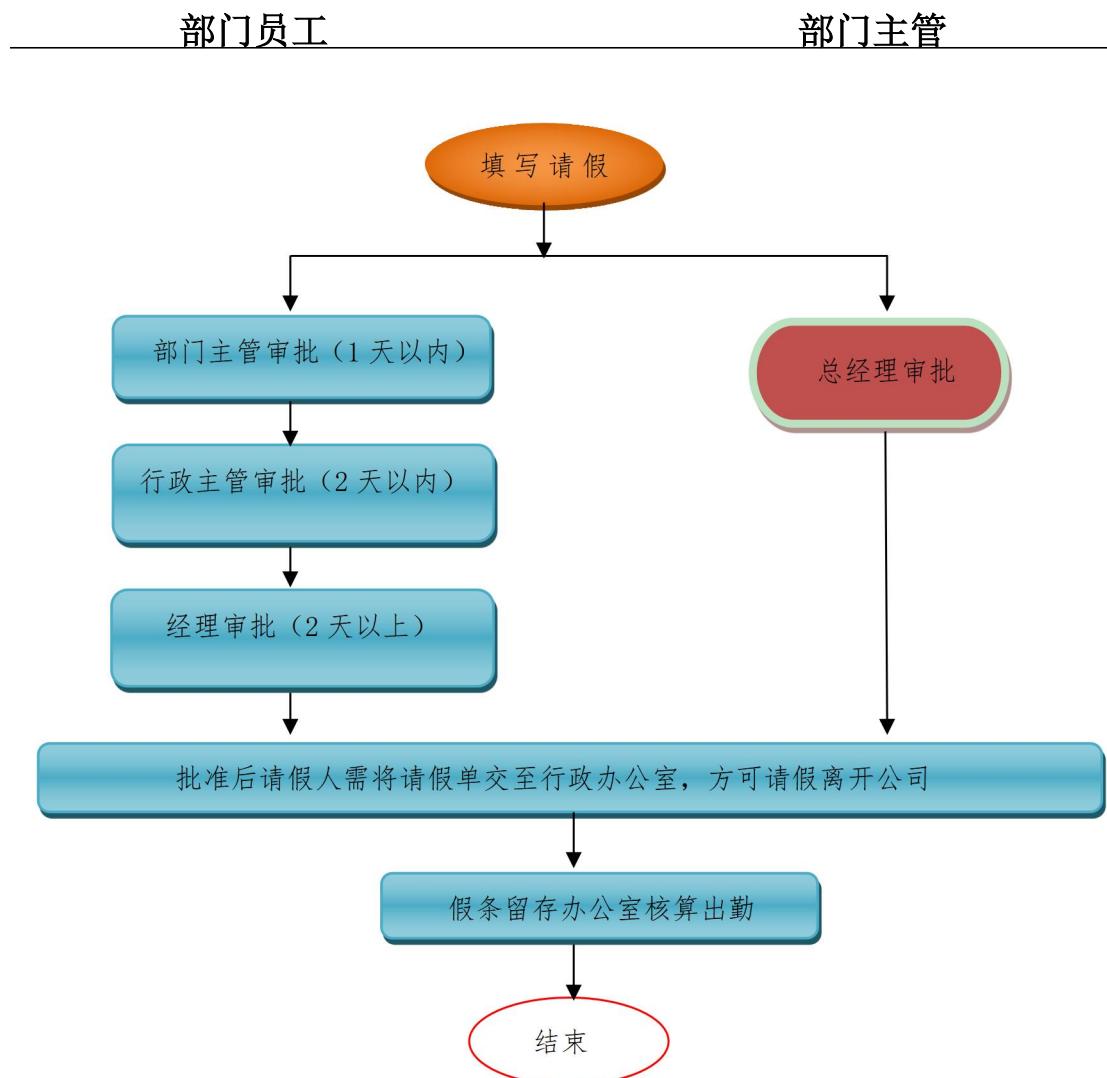
相关部门 行政办公室人事 相关领导



注：节假日值班人员必须按正常上班时间打卡，值班以打卡记录为准，未打卡者按未出勤记录，取消其调休资格。

## 11、请假管理流程

编号：人事-2 流程图

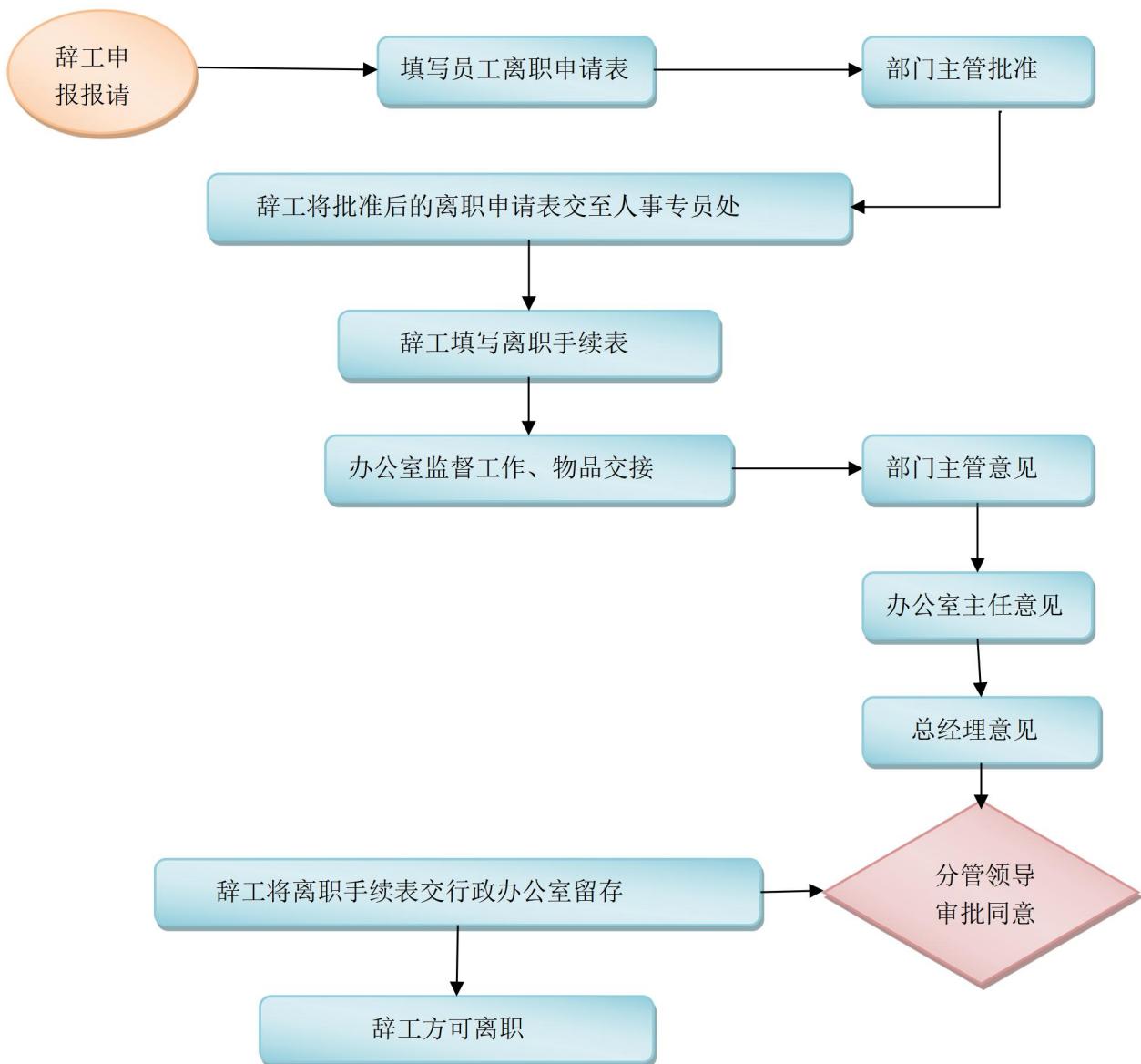


注：请假者，在没有特殊原因情况下，不可以先离开公司，后再补假，从请假流程下发之日起，凡先走人，后补写请假条者，行政办公室一律不予受理，考勤按旷工处理。请病假者，在允许的情况下，需先填写请假条，批准后方可请假，如病情严重无法亲自请假者，需委托部门主管代为补假，补假一定要在当天办理，逾期不予受理。主管及以上人员请假，无论请假时间长短一律由总经理审批并报行政办公室备案。

## 12、员工离职管理工作流程

编号：人事-3 流程图

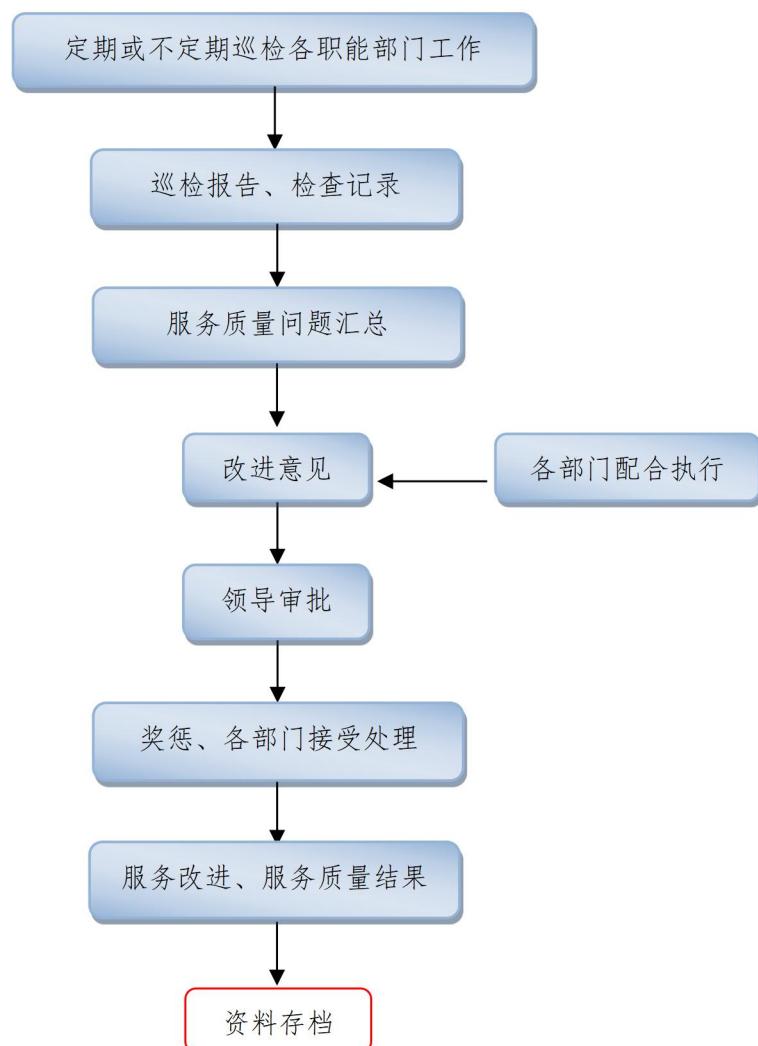
**离职员工**                   **办理离职手续**                   **相关领导**



注：试用期内员工：离职需提前一周向部门主管申请；正式员工：离职必须  
提前一个月向部门主管申请。

### 13、品质专员流程

编号：品质-1 流程图



## 1.3 房屋日常管理与维修养护方案

### (1) 服务内容

物业管理区域内房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护维修；外墙幕墙的养护和维修。

### (2) 服务质量标准

- (1) 确保物业管理区域内房屋及设施的完好等级和正常使用。
- (2) 玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患。
- (3) 粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损。否则应及时修复或更换。
- (4) 屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换。
- (5) 发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在 3 个工作日内安排专项修理。
- (6) 及时完成家具、设备等各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保家具、设备维修合格率达到100%。
- (7) 无违反规划私搭乱建，擅自改变房屋用途现象。

### (3) 房屋及公用设施管理主要措施

序号	重点项目	方法
1	钢、铝合金结构	做到察勘、监控、防护三到位
2	花岗石	做到检查、防护、维修三并举
3	渗漏	做到验收、防治、措施三呼应
4	作业时间	做到合理、周全、提前三兼顾
5	恶劣天气作业的	做到重点部位、防护对策、消除隐患三并重
6	作业过程	实现安全、环保、效率三项目标
7	灯光工程、景观设	把握科学分析、及时排障、完好运行三环节

1、对钢构件和铝合金结构的维保工作要做到重点性察勘、例行监控和日常防护三到位

(1) 加大检查频度和力度，将房屋钢构件的巡查、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，定期开展质量评审，防微杜渐。

(2) 研究、引进先进的维护技术，做好技术贮备，针对南京市的天气特点和不同情况制定养护措施，开展预防性养护，例如在雨季、暴风雨、雷电等来临之前及时做好检查防护工作，作好金属部件外表涂料的修补工作，根据需要对重要部件的外部进行打蜡、涂防锈油、刷油漆实行重点养护处理等，保持建筑金属结构部件外观完好、洁亮。

(3) 做好外墙涂料、金属部件等的配比和材料贮备工作，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维修与整体色泽和质量保持一致。

(4) 对结构的钢质或铝合金杆件、焊缝（铆接缝）进行定期检



查，发现变形、开裂、腐蚀等情况立即采取补救措施进行处理。

(5) 做好金属部件涂层的清洁和防损工作，特别是衔接部位的检查和维护，并采取预防性养护等措施，减少大修次数，降低维护成本。

(6) 针对房屋建筑钢构件和大理石结构特点，分别进行科学维护、保养，延长其实用寿命，制订《钢结构巡视检查保养项目表》、《大理石结构巡视检查保养项目表》等。

(7) 定期由专业技术人员对房屋及配套设施进行勘察、鉴定，并根据勘察、鉴定结果，制定科学地维护保养方案并组织实施。

2、对室外公共设施及其防滑石材的维保工作要做到检查、防护、维修三并举

(1) 加大检查频度和力度，与保洁部加强沟通，对玻璃幕墙的维护质量进行专业控制和检查；将日常维护与定期保养、日常巡查和定期巡查相结合，定期开展保养质量评审，防微杜渐。

(2) 研究、引用先进的工程维护技术，做好技术贮备，针对南京的天气特点和不同情况制定养护措施，在特殊天气期前开展预防性养护措施，保持科技中心房屋外观完好、洁亮。

(3) 做好大理石外墙的清洁和防损工作，发现问题及时解决，减少大修次数，降低维护成本。

(4) 定期由专业技术人员对整体玻璃幕墙进行勘察、鉴定，并根据勘察、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。

3、对房屋本体中特殊部位渗漏工作要做到验收、防治、措施三突出

(1) 做好定期与特殊情况期间的养护计划与方案，在物业管理工作中进行全面的检查，及时消除各种隐患和修补不合理的漏洞。

(2) 针对房屋本体外墙面大理石板接缝的防渗漏防水、密封胶与玻璃胶老化的预防与防水，我们将采取计划性养护措施，进行季检和年检。严格按照 PDCA 流程实施，发现问题及时解决。

(3) 在特殊情况期间（如暴风雨等）之前进行检查维护和防范措施，之后进行善后修补，确保各项维修养护的及时性和高效性，防范于未然。

(4) 如有重大损坏或其它特别的隐患，将特别邀请专家进行“会诊”，并制定整改措施和有效的执行。

(5) 针对每一项大中修项目，将制订严格的维修方案，确定维修方法和措施。

4、对维修养护作业时间的运用要切实做到合理、周全、提前三兼顾

(1) 将作业时间尽可能的安排在科技中心人员休息时间或不是很繁忙期间，尽量避免影响办公人员的正常办公。

(2) 如既要考虑及时解决，又要想尽可能的减少对干部职工的噪音所影响，可根据重要性与紧急性灵活安排，并及时向甲方领导进行沟通协调。

(3) 对房屋外墙、建筑物小品等露天设施的保养安排要结合季节性天气变化情况综合考虑。

(4) 在重大活动之前，进行全面的检查、维修和整改，避免对活动的影响，确保活动的正常举行。

5、对恶劣天气对房屋本体和公用设施的影响要做到重点部位检查、拟定防护策略、即时消除隐患三并重

(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结构、外观、基础、顶面和勒脚等完好



情况和防水性能等进行针对性的检查养护，包括定期请专业单位对整体建筑框架、地基基础进行专门检测养护，并做好相关数据记录和分析工作。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、顶面和勒脚等维护工作。如夏季来临前及时做好天面、窗户和外墙等防水修补工作，暴雨来临前检查玻璃的稳固性、防水性，消除墙面开裂等，玻璃接缝不严密等现象，保证房屋和公用设施平安无损度过暴风雨。

(2) 及时处理包括加固或更换经检查和检测发现有安全隐患的金属部件和设备、定期检查玻璃之间的衔接，玻璃胶是否老化等。

(3) 针对房屋和公用设施的一些薄弱环节，制定专门措施，进行防护，如在暴风雨来临前做好门窗关闭工作，地下室等确保排水防水的畅通。

(4) 加强房屋和公共设施使用的安全宣传和安全检查，杜绝乱搭、乱接不按楼宇荷载要求随意搭建或堆放物品。

(5) 加强房屋和公用设施基础、地面和勒脚等饰面的维护工作，做好防损管理工作，包括白蚁的防治工作，及时修补损坏的饰面。

## 6、要实现维修作业过程中的安全、环保、效率三项目标

(1) 实行全员管理，与保安部、保洁部、客服中心等协助共同做好维修的监督和管理工作，规范作业，严禁高空抛物、严格维修养护作业时间，限制在上班时间进行污染性大、噪声大的项目作业。

(2) 严把维护材料使用关，确保房屋和公用设施的维护使用环保性材料。

(3) 合理安排维护作业时间，尽量将易产生噪声和污染的项目安排在非上班时间进行，实行“零干扰”服务。

(4) 做好作业过程的安全管理、防护和宣传工作，高空作业工



具严格按照国际（GB）要求配置，高空作业之前填写《高空作业检查记录》，存在安全问题的作业场所要加强安全措施，如设置安全隔离栏、加设安全温馨提示等做好作业人员以及行人的安全防护工作，杜绝不安全作业。

7、对灯光工程、景观设施等公用设施维护的工作把握好科学分析、及时排障、完好运行三大环节

（1）实现多重保障措施，在工具、人员、材料、技术和解决措施等方面做好后备和贮备工作，如根据科技中心配套设备、设施的特点，掌握其技术标准和参数，包括材料配比方案等，储备一定数量备件，以备急用。

（2）设立专门的服务电话实行 24 小时值班，受理各类零修、维修申报。

（3）接到急修任务，维修人员 15 分钟内赶到现场并立即处理。零修任务及时完成。一般问题当班处理好，当班处理不了的问题对用户有交代并做好下班交接事项。

（4）做好检查和防消结合，保持地下排水通道畅通，保持内外墙、屋面等整洁与干净（具体见环境管理有关部分章节），在门窗、玻璃的日常保养中，注重“隐患性”的防范与维修，发现问题及时处理。

（5）加强员工业务技能培训，提高维修技术。

（6）实行专业分工负责制，实施服务目标管理，有针对性地提高维修人员的专业技能，将维修工作效率、返修率与维修人员的工作业绩考核相挂钩。

（7）定期请专业技术人员对房屋及配套设施进行勘察、鉴定，并根据勘察、鉴定结果，制定科学地维护保养方案并组织实施。



#### (4) 房屋及公用设施的维修保养

### 一、房屋各部位的维修管理

#### ● 地基基础

##### (一) 母体勒脚破损或严重腐蚀剥落

- 1、破损松散部位凿除至结实层或对于风化、起壳、腐蚀、松酥的部分清楚。
- 2、用 1: 3 水泥砂浆修复勒脚破损部位，并在勒脚上做成斜坡以利泄水。
- 3、恢复勒脚饰面。

##### (二) 基础墙体出现裂缝或产生不均匀沉降

- 1、如不严重，应做好巡查记录并汇报工程主管。
- 2、如有扩展趋势，应立即通知工程维修，请建设单位派专业工程师一同检查鉴定。
- 3、如情况严重，除通知工程维修，建设单位专业人员外，还应采取紧急疏散措施。

#### ● 梁、柱、板主体

##### (一) 露筋

- 1、将露筋部位的松散层凿除，并将钢筋锈蚀层用砂纸打磨掉。
- 2、用钢丝刷清洁干净。
- 3、充分喷水湿润后均匀地刷素水泥浆层。
- 4、用高标号水泥沙巢修复，如有需要还应按要求修复饰面。

##### (二) 有孔、洞

- 1、将孔、洞周边已松散的砼凿除，并用砂纸将露筋上的铁锈磨掉。
- 2、用钢丝刷等有效工具彻底清除孔洞。

- 
- 3、充分喷水湿润孔、洞内壁。
  - 4、如系小孔、洞则先涂刷一道素水泥浆，然后用高标号水泥砂浆嵌填、压平、爷光，如孔、洞较大，则在涂完一道素水泥浆后用原先（梁或柱或板）的砼标号高一等级的细砼填饱满并养护好。
  - 5、按原标准做好饰面。
  - 6、破坏情况较严重的（如变形、裂缝程度已超过规定范围）应立即通知工程维修及建设单位，请专业技术人员到场检查鉴定后，作出修缮或加固方案，再进行修复。

## ● 墙体

墙体结构的维修适用于砌体受腐蚀后，表面保护性抹灰层损坏和砌体材料表面破坏、腐蚀以及尚未威胁安全的沉降裂缝和温度裂缝的处理等，砌体的维护修理应在结构不均匀沉降已经稳定，裂缝不再发展时进行（如地基基础沉降还在发展时，一般应先做地基，基础加固后，做砌体裂缝的维护）。

### （一）裂墙

- 1、先将裂缝周边的饰面凿除，并将砌体已松散层凿成八字形。
- 2、用钢丝刷扫清槽内杂物，然后充分喷水湿润。
- 3、均匀地涂刷一道素水泥浆。
- 4、再用比砌筑砂浆高一个强度等级的 1: 3 水泥砂浆填缝、抹平。
- 5、用同规格、尺寸的墙体饰面材料修复饰面。

### （二）砌体严重酥碱及因掏洞等造成砌体局部结构破损

- 1、先将酥碱或破损部位的砖块轻轻挖掉，并清扫干净浮动灰、土。
- 2、充分喷水湿润破损面。



3、用比原砌体高一个强度等级的水泥砂浆及砖补砌（注意所用砖块应先充分湿润）。

### （三）墙体室外饰面破损

- 1、将破损面及其周边松散层一并凿除。
- 2、用钢丝刷清扫干净浮动灰土。
- 3、充分喷水湿润破损面。
- 4、均匀地涂刷素水泥浆。
- 5、用 1: 3 的防水水泥砂浆填平，然后修复饰面。

### （四）墙体室内饰面破损

- 1、充分喷水湿润破损面。
- 2、均匀地涂刷素水泥浆。
- 3、用 1: 3 的防水水泥砂浆填平，然后修复饰面。

### （五）外墙渗水

1、外装饰的分隔缝未做二次处理而引起渗水的，应先将缝清洁，然后用水泥砂浆重新嵌补密实，并勾成乡下泄水斜缝。

2、窗台处渗透水，应将窗台拆除重新砌，内外留存泄水坡度窗樘底的外侧应留有 1cm 左右圆凹缝，并用水泥砂浆填实。

3、在外墙渗水部位采用“一布四胶”喷浆或刷浆处理，具体做法为：在外墙渗水部位先用一层玻璃纤维网格布和四道氯丁建筑防水胶涂贴，再用机械喷涂（或人工涂刷）1: 0.5 水泥砂浆面层。

4、外墙渗水面积较大时，先将饰面铲除，然后涂 1-2 道胶质防水涂料，在最后一道胶未干时，即用水泥砂浆抹平，再修复饰面。

5、墙、板接通处渗水，可用预制氯乙烯胶泥嵌缝，先开凿，然后清理板缝，用喷灯加热板缝合胶泥条，边嵌边加热，最后在胶泥外用水泥砂浆勾缝和封闭。



6、用氯丁防水胶在室内修补，将渗水处的内饰面层铲除，范围比渗水部位的周边扩大 10-15cm，将墙面和缝隙清理干净，用氯丁胶和水泥砂浆嵌缝，然后再用水泥砂浆粉刷基层，在基层上涂刷 2-3 道氯丁胶，在最后一道胶未干时，用水泥砂浆抹平，在修复饰面。

### ● 楼梯间踏步

1、将缺损部位周边已松动部位凿除至结实层。

2、用钢丝刷清扫干净浮动灰土。

3、充分喷水湿润破损面。

4、均匀地涂刷一道素水泥浆。

5、用 1：3 水泥砂浆做好基层。

6、修复饰面

### ● 锈蚀

1、用砂纸除锈。

(1) 均匀涂刷二道防锈漆和银粉漆，每道漆之间要隔一段时间，以上为一道漆干为准。

(2) 如锈蚀特别严重，就部分更换，并用电焊连接同时处理焊口涂刷防锈漆及银粉漆。

2、连接部位断开。

(1) 除锈清洁后，焊接牢固。

(2) 刷二道防锈漆和一道银粉漆。

### ● 屋面隔热层、防水层

1、隔热层破损及时更换用 1：3 水泥砂浆嵌缝。

2、屋面渗（漏）水（刚性屋面）。

(1) 用胶泥或油膏修理平屋面板漏水或屋面板产生变形，裂缝原刚性防水层分仓缝处漏水。

(2) 纵横泛水渗透漏，可在反水处填三层甘油毡，用聚氨酯嵌缝处理。

3、出屋面管道处漏水，先将管道四周清洗干净，再用密封材料嵌缝，密封材料有：塑料油膏、氯丁橡胶、聚氨酯、PVC 胶泥。

4、檐沟处漏水，可用密封材料在滴水处嵌缝，檐沟底部可用两布四油氯丁橡胶防水层进行修漏，也可用蛮涂胶泥或油膏的方法修漏。

## 二、房屋本体的维护保养计划

1、对房屋本体及公用设施的维护管理，湘诚物业坚持以预防为主的计划性维修保养和应急性的修缮养护相结合的原则，引入绿色环保型维修养护的概念，编制科学性和操作性强的修缮养护计划，应用环保型新材料、新工艺进行实施。在维修养护实施过程中，坚决杜绝使用含有蒽、萘、酚、苯等易挥发物质、严重污染环境和危害人体健康的材料。

2、建立房屋使用、维修档案，检查房屋使用情况，告知客户正确使用房屋，遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。

3、墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致；天花板无明显污渍和破损。外墙面无明显剥落、墙面饰材无明显遗缺、玻璃幕墙无开裂；屋面防水层发现有气鼓、碎裂或隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。

4、对房屋公共部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整。

5、根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录。

6、巡检过程中，发现问题记录并根据整改。一般性房屋损坏，

物业服务中 心负责维修养护；属于大、中修或更新改造范围的，由物业服务中心制订修缮计划，报甲方批准后实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

## 7、房屋本体维修养护计划

序号	项目	时间间隔	次数	维修养护内容
1	地基基础	半年	1	1、检查地基有无超标的不均匀沉降。 2、检查基础有无开裂、破损，勒脚有无破损。
		每季	1	适时安排白蚁的防治和消杀工作，走访客户，了解其办公室以及公共部位有无白蚁。
		每年	1	检查基础结构性能是否完好以及地基沉降总量情况。
2	梁	每季	1	检查有无变形、裂缝、腐蚀。
		每年	1	检查整体结构性能是否完好。
	板	每季	1	检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。
		每年	1	检查整体结构性能是否完好。
	柱	每季	1	检查有无倾斜、变形、裂缝、腐蚀。
		每年	1	检查整体结构性能是否完好。
	承重墙	每季	1	检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。
		每年	1	检查整体结构性能是否完好。
	金属构件	每季	1	检查金属构件有无孔洞、变形、裂缝、腐蚀。
		每半年	1	对油漆脱落、起壳、锈蚀部分刷漆处理。
		每年	1	聘请专业机构分析金属结构各部件的工作状况，评定构件的受压稳定性和塑性累积损伤，鉴定金属结构整体承载能力。

			备注		<p>1、加强暴雨等恶劣天气时对金属结构和支撑体系的适时检测。</p> <p>2、加强地震等不可抗拒自然力作用后，对金属结构和支撑体系的检测维护工作。</p> <p>3、在暴雨后加强对金属结构的检查，根据检查的结果进行必要的维护。</p>
		备注：对于承重结构各部件，若出现因设计或不可抗拒因素引起的严重损坏，委托专家进行分析、计算，拟订维修方案，由专业公司实施处理。			
3	非承重墙	每月	1	检查墙体是否平直、有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。	
		每年	1	检查墙体结构性能是否完好。	
4	屋面 防水涂层、采光玻璃	每周	1	<p>1、清扫、冲洗屋面，特别注意采光天棚的清洁。</p> <p>2、检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通。</p> <p>3、检查屋面有无积水。</p> <p>4、检查伸缩缝油膏有无变硬疏松、是否开裂、脱边，发现异常即时修复。</p> <p>5、检查隔热层有无空洞、起鼓、渗漏，发现损坏及时修复。</p> <p>6、发现涂料防水层破损、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换。</p> <p>7、检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常及时补焊。</p>	
				对不锈钢避雷网上不锈钢油漆。	
		每季	1	油漆圆钢避雷网。	
		每年	1	<p>1、全面修补隔热层板，重新勾缝。</p> <p>2、检修屋面防水层。</p> <p>3、检查屋面玻璃接缝密封胶的完好情况。</p> <p>4、检查伸缩缝嵌填油膏是否完整。</p>	
				备注：每年雨季对屋面进行仔细检查，及时消除涂料防水层破损、老化的状况，及时更换破损玻璃的接缝密封胶，以及沉降缝、伸缩缝的老化、渗漏情况。	

5	楼地面	每季	1	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。 4、对大理石进行抛光、晶面、打蜡处理。 5、对木地板打蜡。
6	楼梯	每半年	1	1、检查扶手、踏步有无损坏、发现异常随时修复。 2、补换损坏的地砖。 3、修复空鼓的地砖。
				1、检查油漆型钢组合楼梯、扶手、护栏网。 2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。
7	公共通道	每周	1	1、检查地面砖有无起砂、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。 3、检查中庭外廊护栏玻璃、支架、护栏网是否完好，发现异常及时处理。
				1、检查扶手、踏步有无损坏，有异常随时修复。 2、补换损坏、空鼓的地砖。
		每年	1	1、检查油漆扶手、金属支架和护栏网。 2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复和更换。
8	内墙 面	涂料、 石土质 块材	每月	1、修补内墙面裂缝、起鼓、脱落部分。 2、处理内墙面变色现象。 3、处理内墙面局部渗漏。 4、更换破损的石土质块材。
				处理内墙面大面积渗漏。
		每年	1	对窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。

9	外墙 面	玻璃 幕墙	每周	1	1、更换破损的外墙饰面玻璃。 2、清洗外墙饰面人为造成的污染部分。
			每半年	1	1、结合外墙清洗作业并检查外墙面的使用状况。 2、处理外墙面变色现象；检查并加固外墙金属构件。
			每年	1	1、雨季对客户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。 2、对于外墙面大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。
			根据需要		1、暴雨天气及时发布信息，提醒客户关好、锁好门窗。 2、外墙清洗必须使用绿色环保型清洁剂。 3、更换外墙饰面应按原设计要求进行。
10	吊顶		每周	1	检查有无擦、划、踏坏，发现损坏及时修补。
			每月	1	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。
11	门窗		每月	1	1、检查木门、门、门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽。 2、门转轴或磨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	1	更换门窗的易磨损部件。
12	地下室		每周	1	检查地下室天花、墙面和地板饰面有无起壳、脱落和渗漏水现象，发现问题及时修复。
13	路面路基		每周	1	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。

14	停车场	每日	1	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	1	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。
15	沟渠池井	每周	1	1、检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常，及时疏通。 2、检查雨水蓖有无异常。
		每季	1	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、井盖及雨水蓖刷漆。 5、检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。
16	雕塑、建筑小品	每周	1	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，发现后及时处理。
17	边廊	每周	1	保证畅通和结构完好，发现问题及时处理。
		每年	1	油漆护栏。
18	公用标志设施	每周	1	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	1	检查完好程度，加固。
19	垃圾中转站	每周	1	检查有无损坏，发现问题及时处理。

20	地下管网	每半年	1	1、管道刷漆。 2、检查管道保温层有无损坏。 3、管网支架完好。 4、检查或更换管网。 5、发现异常及时修复。
----	------	-----	---	---

### (5) 房屋本体的巡视制度

#### 1、巡视检查制度化

(1) 巡视检查是物业工程管理的重要措施。只有加强巡视提前发现问题，及时解决问题，才能有效保证公共设施的完好。

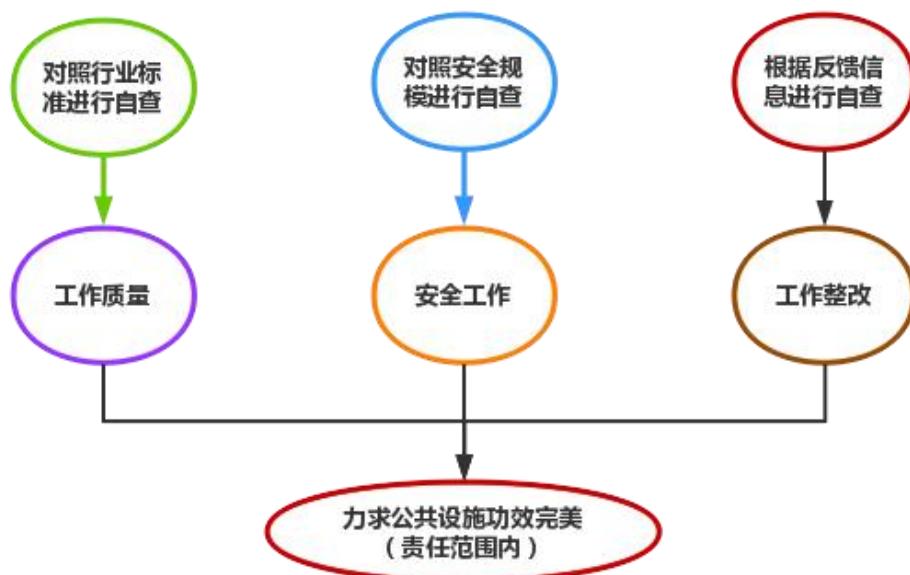
(2) 工程人员每天的巡视依据上图路线，查维护工作有无缺陷，查保养工作是否到位，查计划工作完成情况等。

#### 2、自查与监督检查相结合

房屋及公共设施监督自查小组人力配置表：

序号	岗位	频次	监督检查类别	范围
1	项目经理	每周二次	抽查	定点抽查
2	客服中心	每周至少四次	定期抽查	专业设备附近的其它公共设施
3	保安员	每天一次	巡视检查	按规定线路
4	主管	不定期	抽查	按楼层
5	工程人员	工作中不定期	互查	

### (1) 自查



### (2) 巡查

巡查是作为房屋维护工作检查中重要的一环，它具有如下特点：

- 1、具有专业检查管理的最直接特点；
- 2、可以尽快将隐患问题消灭在萌芽状态；
- 3、日常性的检查为最直接的方式“在岗培训”。

### (3) 抽查监督

工程部根据工作要求重点，自行或安排技术维修员进行定点抽查：

- 1、看须整改的重点问题落实情况；
- 2、查安全督导工作落实情况；
- 3、查维修项目的规范执行情况；
- 4、听取和收集业主的意见和建议；
- 5、按服务规范性查员工纪律；
- 6、按安全作业规范查安全措施；

- 7、按公司培训规定查培训情况；
- 8、按《维护保养工作计划进度表》查计划落实情况；
- 9、按《房屋验收标准》查有无新的房屋维护方面的问题。

公司专业工程师视专业设备附近的设施维护情况实行定期检查，实行有效的工作监督。

## 1.4 共用设备管理与维修养护方案

### (1) 供电系统管理维护方案

#### 1) 服务内容

对区域内的电气管线、电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉等低压用电设施进行日常管理和维护、维修，保持设施正常运行。

#### 2) 服务标准

(1) 负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理。

(2) 保证整个大楼的供电安全。保证正常供电、限电、停电，有明确的审批权限并按规定时间通知用户。

(3) 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行，应急供电系统运行正常。

(4) 通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

#### 3) 供电系统维护管理的控制要求

##### (一) 维护保养的标准及技术要求

1、设备维护保养应严格按照设备操作维护规程，设备维护卡片，设备检修保养计划进行；设备维护保养应严格依据设备的技术性能，技术参数进行；设备维护保养的三、四、五条例标准：三干净、四不漏、五良好。三干净：设备干净、机房干净、工作场地干净；四不漏：不漏水、不漏电、不漏油、不漏气；五良好：使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好。

##### 2、设备维护保养的四项技术要求：

(1) 整齐：工具、工件、附件放置整齐，安全防护装置整齐，线路管道完整。

(2) 清洁：设备内外清洁，各滑动面、齿轮、齿条、丝杠无油



污、碰伤、无泄漏、无渣物。

(3) 润滑：按时加油、换油，油质正确，油具、油杯、油毡、油线清洁整齐，油标明亮。

(4) 规范：交接制度规范，交接设备、物品、附件、工具、资料、表格应明确，交接手续清楚。

## (二) 维护保养的范围、周期、内容

1、维护保养的范围：一般分为日常巡视检查、清理和定期维护保养两方面。一般来说，日常巡视和清理侧重于易出现故障的部位和薄弱环节，清理设备的卫生和与设备有关的物品、附件。定期维护保养则侧重于操作系统中易损、易磨、易动的部位，包括定期加油、换油，更换易损配件，防锈、防腐等内容。

2、维护保养的周期和内容：维护保养的周期和内容一般根据不同设备的性能、特点、技术参数，而订制相适应的维护保养的周期和内容。

## (三) 设备设施综合管理要求

### 1、设备档案的建立要求

(1)服务中心工程部在接管物业后一周内应将管辖范围内的《设备设施清单》价值 5000 元以上的设备建立《机电设备台账》，并在建档后的一周内将台账移交公司办公室存档。

(2)服务中心工程部应在接管物业后一月内将所辖物业内的所有设备进行设备标识及设备编号：

A、所有设备应单机单台或按功能系统进行“设备标识”。

B、“设备标识”用标牌形式予以实施，标牌应有下列内容：

——设备名称；

——设备编号。

### C、设备编号按下列规则编制：

#### 注意事项：

- a、设备流水号按物业点的设备总数流水编制。
- b、同类型号系统设备的流水号码应保持相对的集中和连续性。
- d、标识的制作规范：统一按照公司要求制作，服务中心在制作前，须将样板报公司审查批准，以便辖区标识的统一性。

（3）所有设备应按单机单台或功能系统建立《设备卡》。

（4）设备台帐应保持与设备现行状态一致，为此，设备管理人员应将诸如设备封存、停用、限制使用范围、调迁、报废和更换零部件及检修情况及时分别在设备台帐或设备卡片上予以登录。

（5）《设备台帐》由公司办公室保存一份，服务中心保存一份。设备出厂原件（合格证、说明书等）由服务中心自行保存。

### 2、设备的购置管理

（1）设备的购置包括原有设备的更新和新添设备的购置。

（2）设备购置应遵循满足服务提供需要的原则。

（3）设备购置的资金来源按相关法规和规定执行。

（4）设备更新需在原设备办理了报废手续后进行。

（5）新添设备由工程部提出服务用途或配套功能以及主要技术指标的需求。

（6）采购设备应遵循公司采购管理的相关规定进行采购。

（7）采购设备到达公司后，由公司进行清点核对，接收相关资料，并组织安装调试或试运行。符合要求的，办理验收手续；不符合要求的，按合同或公司相关规定办理。

（8）经验收符合要求的采购设备按本条例相关规定纳入台帐，建立卡片等进行日常管理。

### 3、设备状态标识

(1) 工程部应对设备状态进行标识，以防止因设备误操作造成人员伤害和设备损坏。

(2) 设备状态分为运行、备用、停用、封存、报废、检修及严禁合闸等。

(3) 标识的方式方法：

A、设备状态用标识牌进行标识。

B、设备状态标识牌应在设备状态确定后，由设备操作人员及时悬挂于应予标识设备的显眼位置。

C、设备状态改变，标识应随之改变。

### 4、设备的停用和封存

(1) 要现下列情况之一，设备应予停用或封存：

A、多余设备，含服务提供有再需要的设备。

B、设备功能已不能满足提供服务需要的设备。

(2) 停用或封存的设备应采用适当措施防止锈蚀、碰磕和其他形式对其状态的损坏。

(3) 工程部应定期（如一个季度）对停用或封存的设备进行检查，以保持其适用性。

(4) 工程部主管应填写设备停用和封存的报批单，经服务中心经理批准后实施。

### 5、设备的报废

(1) 无修复价值的设备应予报废。

(2) 报废设备应由工程部组织鉴定。参与鉴定的人员应包括：设备主管人员，机电技术人员、服务中心经理等。

(3) 工程部主管应填写《设备报废审批表》，经公司总经理批



准后实施。

(4) 需报废设备在未获报废批准、实施前，应悬挂“待报废”标识。

(5) 报废设备应及时撤离原安装或使用场所，未撤离前应悬挂“报废”标识。

#### 4) 供电系统设备的管理

##### ◆供配电设备的日常管理

1、实行二十四小时三班运行值班交接班制度。每班巡视高低压供配电设备房三遍，抄录电表数据一遍、检查配电房有无异常。

2、维护和巡视路线：直流屏→高压柜（计量、环网、CT 柜等）→变压器→低压总屏→计量屏→联络屏→补偿屏→负荷屏→各路出线→设备房配套设施（消防、通风、照明等）。

3、检查各种指示仪器仪表信号是否正确，各隔离开关及断路器有无异常声响和异味；各连接端点是否牢固，有无腐蚀及过热现象。

4、供电值班和交接班记录及维修记录、巡视记录及配套设施运行和保养记录，应填写详尽。

5、掌握电力分配负荷状态、抄录变压器三相温升是否正常，掌握能源消耗状态和设备的运行规律，及时调整供电力率（功率因数）。

6、发现设备故障问题现场处理，较重大隐患问题及时上报领导，并通过领导组织协调迅速处理。

7、重点检查直流操作屏、电容屏、负荷屏、变压器、计量屏、联络屏工作状态。

8、发现负荷严重不平衡时，应守候检查并及时报工程部主管或专业技术员分析处理，保持本班设备清洁卫生。

9、按照供配电设备日常保养计划表对供配电设备及配套设施进



行日常保养，作好记录。

10、严格执行《电工安全操作规程》、《供电值班制度》、《配电房管理制度》、《停电事故处理程序》、《交接班管理制度》、《高压操作票制度》等规程。

### ◆供配电设备的运行管理

#### A、巡视监控

1、变配电室值班电工每班巡视两次高压开关柜、变压器，每两小时巡视一次，中班巡视三次配电柜、电容柜，每周巡视一次落地箱、电表箱。

2、变配电室值班电工应按规定的频次进行检查、巡视、监控，并把每次所到巡视点的时间记录在《供配电设备设施运行日记》上。

#### B、巡视内容：

1、变压器油位、油色是否正常，密封处是否漏油，变压器运行

是否超温（85℃）。

2、有无异常响声或气味。

3、各种仪表指示是否正常，指示灯是否正常。

4、单相、三相电压是否在额定值的+10%范围以内，是否超载运行。

5、各种接头是否有过热或烧伤痕迹。

6、防小动物设施是否完。

7、接地线有无锈蚀或松动。

8、各种临时用电接驳情况。

9、各种标示牌、标示物是否完好。

10、安全用具是否齐全，是否存放于规定位置。

11、按时开关管辖区域内路灯、灯饰或喷水池，及时维修好辖区



内路灯。

对于巡视中发现的问题，当值变配电室值班电工应及时采取整改措施加以解决，处理不了的问题应及时如实的汇报给主管，在主管的协同下加以解决。整改时应严格遵守《供配电设备设施安全操作标准作业规程》和《供配电设备设施维修保养标准作业规程》的相关规定。

### ◆ 供配电设备的维修保养

项目	时间	次数	维修保养内容
高压环网柜	每年	一	1、检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正常。 2、检测接地电阻（应符合规定要求）。 3、检查电源接线装置，并紧固螺丝。
变压器	每周	一	1、检查外观是否完好，有无异常响声。 2、检查温控器指示是否正常，超温时风机能否正常起动，风机运行是否正常。
	每年	一	1、检测接地电阻，各接线装置紧固。 2、检测变压器线圈绝缘电阻。 3、紧固螺丝。 4、清理灰尘。
配电柜、动力柜、控制柜	每天	一	1、清洁卫生。 2、检查外观是否完好，电压是否正常，有无异常响声。 3、检查配电开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。
	半年	一	1、紧固配电装置螺丝，调整接触点间隙，更换烧坏触头。 2、若有过载现象，应更换容量大的配电设备。
	一年	一	1、重复上述检查。 2、检测接地电阻。 3、测试过流保护装置。
供电线路	每周	一	1、清洁卫生。 2、检查敷设环境有无积水、杂物。

	每月	一	1、重复上述内容。
			2、检查线路有无过热现象。 3、检查进出线路接线装置是否完好。
	每年	一	1、重复上述内容。 2、检测线路绝缘电阻。

## ◆供配电设备常见问题的处理

### ● 仪用互感器的故障处理

1、电压互感器的故障处理。

电压互感器常见的故障现象如下：

- (1) 一次侧或二次侧的保险连续熔断两次。
- (2) 冒烟、发出焦臭味。
- (3) 内部有放电声，引线与外壳之间有火花放电。
- (4) 外壳严重漏油。

发现以上现象时，应立即停用，并进行检查处理。

1) 电压互感器一次侧或二次侧保险熔断的现象与处理。

a、当一次侧或二次侧保险熔断一相时，熔断相的接地指示灯熄灭，其他两相的指示灯略暗。此时，熔断相的接地电压为零，其他两相正常略低；电压回路断线信号动作；功率表、电度表读数不准确；用电压切换开关切换时，三相电压不平衡；拉地信号动作（电压互感器的开口三角形线圈有电压 33v）。当电压互感器一交侧保险熔断时，一般作如下处理：

① 拉开电压互感器的隔离开关，详细检查其外部有无故障现象，同时检查二次保险。若无故障征象，则换好保险后再投入。如合上隔离开关后保险又熔断，则应拉开隔离开关进行详细检查，并报告上级机关。

② 若切除故障的电压互感器后，影响电压速断电流闭锁及过流，方向低电压等保护装置的运行时，应汇报调度，并根据继电保护运行规程的要求，将该保护装置退出运行，待电压互感器检修好后再投入运行。当电压互感器一次侧保险熔断两相时，需经过内部测量检查，确定设备正常后，方可换好保险将其投入。

b、当二次保险熔断一相时，熔断相的接地电压表指示为零，接地指示灯熄灭；其他两相电压表的数值不变，灯泡亮度不变，电压断线信号回路动作；功率表，电度表读数不准确电压切换开关切换时，三相电压不平衡。

当发现二次保险熔断时，必须经检查处理好后才可投入。如有击穿保险装置，而 B 相保险恢复不上，则说明击穿保险已击穿，应进行处理。

## 2、电流互感器的故障处理。电流互感器常见的故障现象有：

- (1) 有过热现象。
- (2) 内部发出臭味或冒烟。
- (3) 内部有放电现象，声音异常或引线与外壳间有火花放电现象。
- (4) 主绝缘发生击穿，并造成单相接地故障。
- (5) 一次或二次线圈的匝间或层间发生短路。
- (6) 充油式电流互感器漏油。
- (7) 二次回路发生断线故障

当发现上述故障时，应汇报上级，并切断电源进行处理。当发现电流互感器的二次回路接头发热或断开，应设法拧紧或用安全工具在电流互感器附近的端子上将其短路；如不能处理，则应汇报上级将电流互感器停用后进行处理。

### ● 直流系统接地故障处理

直流回路发生接地时，首先要检查是哪一极接地，并分析接地的性质，判断其发生原因，一般可按下列步骤进行处理：首先停止直流回路上的工作，并对其进行检查，检查时，应避开用电高峰时间，并根据气候、现场工作的实际情况进行回路的分、合试验，一般分、合顺如下：事故照明、信号回路、充电回路、户外合闸回路、户内合闸回路、载波备用电源 6—10KV 的控制回路，35KV 以上的主要控制回路、直流母线、蓄电池以上顺序根据具体情况灵活掌握，凡分、合时涉及到调度管辖范围内的设备时，应先取得调度的同意。确定了接地回路应在这一路再分别分、合保险或拆线，逐步缩小范围。

有条件时，凡能将直流系统分割成两部分运行的应尽量分开。在寻找直流接地时，应尽量不要使设备脱离保护。为保证个人身和设备的安全，在寻找直流接地时，必须由两人进行，一人寻找，另一人监护和看信号。如果是 220V 直流电源，则用试电笔最易判断接地是否消除。否认是哪极接地，在拔下运行设备的直流保险时，应先正极、后负极，恢复时应相反，以免由于寄生回路的影响而造成误动作。

### ● 避雷器的故障处理

发现避雷器有下列征象时，应将避雷器与电源断开：

(1) 避雷器瓷瓶、套管破裂或爆炸

(2) 雷击放电后，连接引线严重烧伤或烧断，切断故障避雷器前，应检查有无接地现象，若有接地现象则不得隔离开关断开避雷器，而应汇报上级听候处理。

### ● 母线的故障处理

变电所发生母线故障时，影响很大，严重时会使整个变电所停电，母线故障的原因多是由运行人员误操作时设备损坏而造成的，也有外

部原因（如小动物、长草等）和线路断路器的继电保护拒动动作越级跳闸造成的。

当母线断路器跳闸时，一般应先检查母线只有在消除故障后才能送电，严禁用母联断路器对母线强送电，以防事故扩大。当母线因后备保护动作而跳闸（一般因线路故障而线路的继电保护拒动发生越级跳闸）时，此时应该判明故障元件并消除故障后再恢复母线送电。若母线断路器装有重合闸装置，在重合闸失败后，应立即倒换至备用母线供电，若跳闸前在母线上曾有人工作过，更应该对母线进行详细检查，以防误送电而威胁人身和设备的安全。

### ● 电容器的故障处理

#### 1、电容器的常见故障。

当发现电容器的下列情况之一时应立即切断电源：

- (1) 电容器外壳膨胀或漏油。
- (2) 套管破裂，发生闪络有为花。
- (3) 电容器内部声音异常。
- (4) 外壳温升高于 55℃以上示温片脱落。

#### 2、电容器的故障处理：

(1) 当电容器爆炸着火时，就立即断开电源，并用砂子和干式灭火器灭火。

(2) 当电容器的保险熔断时，应向调度汇报，待取得同意后再拉开电容器的断路器。切断电源对其进行放电，先进行外部检查，如套管的外部有无闪络痕迹，外壳是否变形，漏油及接地装置有无短路现象等，并摇测极间及极对地的绝缘电阻值，如未发现故障现象，可换好保险后投入。如送电后保险仍熔断，则应退出故障电容器，而

恢复对其余部分送电。如果在保险熔断的同时，断路器也跳闸，此时不可强送。须待上述检查完毕换好保险后再投入。

(3) 电容器的断路跳闸，而分路保险未断，应先对电容器放电三分钟后，再检查断路器电流互感器电力电缆及电容器外部等。若未发现异常，则可能是由于外部故障母线电压波动所致。经检查后，可以试投；否则，应进一步对保护全面的通电试验。通过以上的检查、试验，若仍找不出原因，则需按制度办事工电容器逐渐进行试验。未查明原因之前，不得试投。

### 3、处理故障电容器时的安全事项。

处理故障电容器应在断开电容器的断路器，拉开断路器两侧的隔离开关，并对电容器组放电后进行。电容器组经放电电阻、放电变压器或放电电压互感器放电之后，由于部分残余电荷一时放不尽应将接地的接地端固定好，再用接地棒多次对电容器放电直至无火花及放电声为止，然后将接地卡子固定好。由于故障电容器可能发生引线接触不良，内部断线或保险熔断等现象，因此仍可能有部分电荷未放出来，所以检修人员在接触故障电容器以前，还应戴上绝缘手套，用短路线将故障电容器的两极短接，还应单独进行放电。

#### ● 断路器拒绝合闸

断路器拒绝合闸常见的故障是在远方操作断路器时拒绝合闸，此种故障会延迟事故的消失，有时甚至会使事故扩大。

断路器拒绝合闸时，应首先检查操作电源的电压值，如不正常，应先调整电压，再行合闸。当操作把手置于合闸位置时，绿灯闪光，合闸红灯不亮表计无指示，喇叭响，断路器机械位置指示器仍指在分闸位置，则可断路器未合上这可能是合闸时间短引起，此时可再试合

一次（时间长一些）；也可能是操作回路内故障或操作机构卡住，此时应作如下处理：

1、操作回路内故障。如果操作把手置于合闸位置而信号灯的指示不发生变化，此时，可能是控制开关接点，断路器辅助接点或合闸接触器接点接触不好，中间继电器接点熔焊而烧坏合闸线圈，同期开关未投入等造成，待消除设备缺陷后，再行合闸。如果跳闸绿灯熄灭而合闸红灯不亮，则可能是合闸红灯灯泡烧坏，应更换灯泡。

2、操作机构卡住。如果控制开关和合闸线圈动作均良好，而断路器呈跳跃现象（跳闸绿灯熄灭后又重新点亮），此时操作电压正常，这种现象说明操作机构有故障，例如操作机构机械部分不灵活或调整不准确，挂钩脱扣等，则应将操作机构修好或调整后，再行合闸。当操作把手置于合闸位置时，跳闸绿灯闪光或熄灭合闸红灯不亮，表计有指示，机械分合闸位置指示器在合闸位置，则可断路器已合上。这可能是断路器辅助接点接触不好，例如常闭接点未断开，常开接点未合上，致使绿灯闪光和红灯不亮；也可能是合闸回路断线及合闸红灯烧坏。此时操作人员将断路器断开，消除故障后再合闸。断路器合闸后，跳闸绿灯熄灭，合闸红灯瞬时明亮又熄灭跳闸绿灯闪光且有喇叭响，则可断路器合上后又立即自动跳闸了。这可能是操作机构拐臂的三点过高，因振动而使跳闸机构脱扣；也可能是操作电源的电压过高，在操作投弹手置于合闸位置时发生强烈冲击，使挂钩未能挂住或操作投弹手返回太快。此时，应调整好拐臂的三点位置和操作电压后，再行合闸。当互感器及其二次回路存在故障时，表针指示将不准确，值班员容易发生误判断甚至误操作，因而要及时处理。

## （2）给排水系统管理维护方案

### 1) 服务内容



对物业管理区域室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。

## 2) 服务标准

- (1) 每半年对给排水系统进行维护、润滑。
- (2) 用户末端的水压及流量满足使用要求。
- (3) 每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理。
- (4) 确保水质无污染并符合规定的要求，生活饮用水水质符合 GB5749 — 2006 《生活饮用水卫生标准》的要求。生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒、作业人员健康检查以及水质检测参照建设部、卫生部《城市供水水质管理规定》(建设部令第 156 号)执行。按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洁、消毒。请有资质人员定期清洗水箱，每年不少于 1 次，并提供清洗后水质检测报告。
- (5) 每季度对水质处理、消毒装置、电开水炉及设备控制柜进行保养。
- (6) 每年至少清理污水化粪池一次，确保排水微量元素等达标。
- (7) 每月清扫一次排水明沟，每半年对地下管井彻底疏通一次，每年对地下管井清理一次。

## 3) 给排水设备的日常管理

给排水设备的巡视与供电设备的巡视同时进行。检查设备的运行状态、水压、电机工作状态；检查设备的“三净”“三不漏”情况。

1、给水巡视检查路线：市政总阀（水表）→主管支架→避震管喉→主管阀门（单向阀、液压阀和闸阀等）巡视检查表。

2、排水设施检查路线：手动启动潜水泵→观察或感觉止回阀功能→检查出水效果→检查电器控制→停止运行→记录。

3、及时填写水泵运行记录、巡视记录。发现问题报工程维修主管或专业工程师组织维修人员处理。

4、日常故障由工程主管派人处理。按规定对消防水泵、喷淋泵进行定期试泵运行，试运行以放水水压减少后点动启动为准。不得超压试机，防止爆管。

5、每月查试一次水池水位控制设备，保证液压阀、闸阀、浮球阀等控制阀工作正常、灵活可靠，避免溢水事件发生。重点场所加装二级防溢水装置以提高可靠性。

6、按月统计水耗数据和电能消耗数据。

#### 4) 给排水设备的运行管理

1、水泵房管理员应每两个小时巡视一次小区水泵房(包括机房、水池、水箱)每周巡视一次小区内主供水管止回阀以及道路上沙井、雨水井，巡视监控内容如下：

- (1) 水泵房有无异常声响或大的振动。
- (2) 电机、控制柜有无异常气味。
- (3) 电机温度是否正常(应不烫手)变频器散热通道是否顺畅。
- (4) 电压表、电流表指示是否正常控制柜上信号灯显示是否正确，控制柜内各元件是否工作正常。
- (5) 机械水压表与 PC 上显示的压力是否大致相符，是否满足供水压力要求(正常值为 4.5Kg/cm<sup>2</sup>)。
- (6) 水池、水箱、水位是否正常。
- (7) 闸阀连接处是否漏水，水泵是否漏水成线。

(8) 主供水管上闸阀的井盖, 井裙是否完好, 闸阀是否漏水、标识是否清晰。

(9) 止回阀、浮球阀、液位控制器是否动作可靠。

(10) 临时接驳用水情况。

(11) 两水井、沉沙井、排水井是否有堵塞现象。

2、在巡视监控过程中发现给排水设备设施有不正常情况时, 应及时采取措施加以解决, 处理不了的问题, 应及时详细地汇报给主管, 请求协助解决, 整改时, 应严格遵守“给排水设备设施维修保养标准作业规程”。

### 3、给排水管爆裂的处置

(1) 立即关闭相关的主供水管上的闸阀。

(2) 如果关闭了主供水管上相关联的闸阀后, 仍不能控制小区漏水, 则应关停相应的水泵。

(3) 立即通知公共事务部及机电维修部主管, 机电维修部主管联络供水公司进行抢修; 公共事务部负责通知相关用水单位和用户关于停水的情况。

(4) 在主管的组织下, 尽快开挖出所报不为水管。

(5) 供水公司修好所爆部位水管后应由水泵房管理员开水试压(用正常供水压力试压看有无漏水或松动现象)

(6) 确认一切正常后, 回填土方, 恢复水管爆裂前的原貌。

## 5) 给排水设备的维修保养

项目	时间	次数	维修保养内容
生活泵 喷淋泵 水幕泵 雨淋泵 消防泵	每天	一	1、对机体擦拭去灰、保持干净无尘。 2、每 2 小时观察其水位、水压、电压、电流指示是否正常，电机及水泵有无异常声音，电机、控制柜有无异味。 3、检查压盘根处滴水，是否符合规范，如不符合则应加盘根；检查阀门有无滴漏现象。 4、有故障及时处理。
生活泵 喷淋泵	每月	一	1、重复上述检查。 2、生活供水的主、备用泵进行手动切换试验并记录。 3、消防泵、喷淋泵应启动管网末端试水装置或打开水泵出水管放水试验。 4、注意水压表是否在检验合格后的规定时间内使用。
水幕泵 雨淋泵 消防泵	每年	一	1、电机、泵体轴承清洗加润滑油；如有异常声响，则更换同型号规格轴承。 2、除锈、刷漆。 3、检测电机接地电阻。 4、检查电机与水泵弹性联轴器有无损坏，如有损坏则更换。 5、性能测试。
水箱 水池	每周	一	1、检查外观是否完好，有无跑、冒、滴、漏现象，箱口纱网是否完好。 2、打开排污阀排污。 3、手动供水试验。 4、观察水质情况，检测水的 PH 值和含氯量。
	每月	一	1、重复上述内容。 2、除锈刷漆。 3、按规定比例投放消毒药品。
	每半年	一	1、清洗内部，按比例投放漂白粉进行消毒。 2、送样至市卫生防疫站进行水质化验。

给水井 雨水井 污水井	每周	一	1、检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净。 2、检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。
			1、重复上述检查。 2、清理污泥，疏通下水管道。 3、井盖刷漆。
供水排 污管网	每周	一	1、检查外观是否完好，应无滴、漏现象。 2、检查闸阀，观察供水压力表是否正常。
	每季	一	1、重复上述内容。 2、清理管道内的杂物，疏通排污管道。 3、检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。
	每年	一	1、重复上述内容。 2、检查修整全部管架。 3、管道及支架除锈刷漆。 4、检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常。 5、管道内部清洗、防腐处理。

## 6) 给排水设备常见故障的处理

### ● 给水设备

#### 1、泵不出水：

(1) 启动前未灌水或未灌满水。

(2) 水泵吸水管或填料函有漏气现象，空气进水泵内破坏了真空度。

(3) 水泵转动方向错了或转移不够。

(4) 吸水底阀或泵进口堵塞。

#### 2、出水不足：

(1) 填料函的填料压的不紧，变形出现孔隙造成漏气。

(2) 进水口有堵塞。

(3) 吸水管路接头不严。

(4) 转速不稳，未达额定值。

3、出水突然停止：

(1) 贮水池污水底阀露出。

(2) 底阀堵塞。

4、电动机电流过大：

(1) 启动时出水闸阀没有关紧。

(2) 泵转动部分轴向窜动过大，使吐轮顶住了口环。（找正）

(3) 对轮顶接合不正或皮圈过紧。

5、水泵发生异常震动或噪音：

(1) 杂物进入叶轮。

(2) 叶轮碰泵壳。

(3) 轴承磨损或轴弯曲。

(4) 水泵与电动轴不同心。

(5) 泵座地脚螺栓松动。

(6) 轴承缺油或安装不当（太松）。

6、水泵外壳过热：

(1) 在闸门关闭或无水的情况下运转时间过长。

(2) 传感压力显示故障。

7、电动机过热：

(1) 电机过负荷运转。

(2) 电压太高。

(3) 一极绕组接地或层间短路。

(4) 电动机转及扫膛。

(5) 动力电路元件故障。

## 8、电动机不启：

- (1) 负荷不匹配，负荷过大。
- (2) 电压太低。
- (3) 主机电源缺相。
- (4) 开关接触不实。
- (5) 轴承安装太紧。

### ● 排水设备

#### 1、室内排水管道的渗漏

- (1) 对砂眼可用打楔的方法堵漏。
- (2) 裂缝可用哈夫夹堵漏法。
- (3) 承插接口渗漏可用水泥重新封口；
- (4) 对于塑料管接口处渗漏可用胶封，开裂不大的，可用热塑料补漏。

#### 2、室内下水道堵塞

修理时应首先判断堵塞物的位置，在靠近检查口、清扫口、通气管等处，采用人工和机械疏通，无效时采用尖錾剔洞疏通，或进行大开挖以排除堵塞。

#### 3、室外排水管道堵塞

首先应将检查井中的沉积物用钩勺掏净，然后用毛竹片进行疏通，再用中间扎有铁丝球的麻绳来回拉刷，同时防水冲淤，无效时则应在堵塞位置上进行破土开挖局部志管疏通。

#### 4、卫生设备的修理

##### 卫生设备包括大便器、小便器、洗脸盆等

###### (1) 大便器高低水箱常见故障

- a、不下水。

- b、天平架挑杆铁丝断。
- c、漂球定得过低。
- d、自泄（漂球失灵、漂杆腐蚀坏、漂子门销子折断、漂球与漂杆连接断裂、球被浸在水中、漂子门不严）。
- e、锁母漏水（高水箱不稳、填料失效）。
- f、排水母漏（垫料失效、垫料弹性不够）

#### （2）大便器故障

- a、大便器堵塞、污水不流或流得慢（存水弯中有堵塞物，排水管中有堵塞物）。
- b、胶皮碗漏水，致使地面渗漏（皮碗或铜丝蚀烂，铜丝绑扎不良）。
- c、瓷存水弯损坏，不下水（更换存水弯）。

#### （3）小便器常见故障

- a、不下水（尿碱）或异物堵塞存水弯）。
- b、存水弯漏（承接口漏、活接漏、丝堵漏）。
- c、直角水门漏（皮垫或塑料芯损坏，阀体损坏、阀杆滑扣）。

#### （4）洗脸盆常见故障

- a、水咀处漏水（盖母漏、锁母漏）。
- b、排水栓漏水（螺母松、托架不稳）。
- c、不下水或接口处漏水（排水栓或存水弯堵塞或排水管道内有异物堵塞）。

### (3) 电梯系统管理维护方案

#### 1) 服务内容

全责保养维护。电梯系统管理维护费用包含保养费用和年检费用。

#### 2) 服务标准

保证电梯的 24 小时正常运转使用。

每月 2 次由技术人员上门维保，每次间隔时间不超过 15 天，按工艺和规范对电梯作机电上之安全检查及各机件之加油润滑、清理点检、性能调整等作业。

运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

临时故障紧急修理，接通知后 30 分钟内到现场检修。

#### 3) 电梯的日常管理

1、每天对电梯巡查一遍，内容包括电梯运行中是否有异响，舒适感如何，机房内有无异味和异常响声，轿内照明和风扇是否正常，填写值班记录表。

2、每周检查应急灯、对讲电话、及警铃一次。

3、在接到报修通知后，迅速赶到现场，确认故障并及时报修。

4、对照电梯《例行保养工作计划》及月、季度、年保养工作计划和工作内容进行保养工作监督检查，确保电梯保养到位。

5、配合电梯维保单位的运行保养、例行保养和年检工作，并作好详细记录。重点检查限速器、钢丝绳、安全钳、厅门、轿门和机械联锁安全开关等关键部位。

6、全天候监控电梯运行状态，发现电梯故障困人，立即采用技术手段进行解救。

7、发现安全隐患立即停梯，并向专业电梯人员汇报。

8、统计电梯能源消耗和保养材料消耗情况。

#### 4) 电梯的运行管理

##### 1、运行前检查

- (1) 运行前检查电源。
- (2) 检查各按键是否齐全完好。
- (3) 检查有无异常响声。
- (4) 检查轿厢内有无杂物。
- (5) 各指示灯是否正常亮起。 (6) 开启电梯前，必须确认该梯状况良好，外观检查各机件没有异常方可正常使用。

(7) 电梯开启后，必须锁好控制箱，拔出钥匙，至少做上下运行观察一次。

(8) 电梯运行期间，要不定时巡查各梯运行状态，发现异常应立即停机，呼叫专业维修人员处理，并在巡查记录本上如实记录存档。

##### 2、操作要求

电梯管理人员、维修保养人员、使用操作人员必须取得政府部门颁发的电梯特种作业证的人员。

##### 3、开机操作

- (1) 空载操作
  - 1) 使用前空载运行 1-2 次确认正常才可投入使用。
  - 2) 一楼操作：电梯在一楼停留时操作屏显示“1”，按一下“1”门开启，物品及人员进入轿厢内。
  - 3) 轿厢内操作屏按“2”电梯开始上升至二楼后门自动开启，卸货结束按“2”电梯自动下降至一楼。
  - 4) 轿厢内设有“开门、关门”键，到楼层后方可使用。
  - 5) 轿厢内设有“电话、报警铃”键，应急方可使用。
  - 6) 电梯内应贴《电梯安全检验合格证》、《电梯安全提示》以



及求救电话等。

7) 严禁电梯超载、客梯载货、装运易燃、易爆以及超长超宽等危险物品，载荷重心应在轿厢中央均衡平放。

8) 电梯故障应急，参照《电梯故障应急救援规定》。

9) 电梯事故处理，参照《电梯事故处理制度》

#### 4、停机

关闭电梯时，要确认电梯轿箱停靠在基站并确认轿厢内没有乘客时才可以关闭，要检查一遍整机外观及轿门、有无异味等，清洁轿箱等并锁好控制箱拔出钥匙，关闭轿门。

#### 5) 电梯的维修保养

项目	时间	次数	内 容
电梯内部设备	每天	一	1、清洁卫生。 2、轿厢照明是否正常。 3、控制盘指示层、指示灯是否正常。 4、检查控制柜及电机温度是否过高，机房空调器的制冷状态是否正常，运行是否有异常和振动。 5、检查扶梯踏步是否平整光洁，表面是否有杂物。 6、检查扶梯黄色标识线是否清晰。
	每周	一	1、检查并拧紧各接线端。 2、检查安全装置，并做好记录。 3、轿箱上不锈钢油。
	每半月	一	1、对各安全装置清洁检查，并进行调整。 2、检查井道、轿顶照明，清洁井底卫生。

电梯外部设备	每月	一	1、测试各装置安全回路的电器操作。 2、检查选层器、限速器接线端、接线和有关控制点情况。 3、检查扶梯各传动部位工作是否正常。
	每季	一	1、检查各钢丝绳张力是否平衡、有无破损断股现象。 2、检查底坑缓冲器油位情况，并作补油。 3、检查各层标记是否清晰。 4、扶梯各运动部件加润滑油。
	每年	一	1、对导轨夹块螺钉进行检查加固，检查各缆绳及补偿链条损坏情况。 2、对各活动部件换油润滑。 3、做好维修保养记录。 4、由劳动安全部门按国家有关标准对电梯、扶梯进行年度检查。

## 1、电梯维修保养检查项目

检修类别	检修周期	维修保养内容
周检	一周	1、开门检查。 2、开关门时间检查。 3、安全触板、检查重开门情况。 4、轿厢起动检查（震动情况）。 5、电梯加速过程及弹性震动检查。 6、电梯运行震动及异常噪声检查。 7、电梯减速过程及弹性震动检查。 8、电梯停止震动检查。 9、电梯平层检查。 10、电梯运行检查（返基站及待机）。 11、检查是否响应最高厅门呼喊后转下行。

## 2、机房检查

检修类别	检修周期	维修保养内容
周检	一周	1、检查机房布置，清洁及有无异味。 2、机房照明检查。 3、机房温度及通风检查。 4、消防设备检查。 5、接触器动作检查、调整及清洁。 6、检查控制柜元件、温度、有无异味。 7、检查曳引机运行情况、有无异常噪声、振动及温升。 8、曳引机漏油检查及清洁。 9、齿轮油检查。 10、电动机运行情况检查，有无异常噪声，振动及温升。 11、电动机周围检查及清洁。 12、大功率模块冷却风机检查。 13、电动机、曳引机轴承润滑情况检查。 14、导向轮轴转动情况检查。 15、电磁制动器动作检查和清洁。 16、蓄电池的液体是否在标准范围。 17、是否有液体溢出腐蚀屏架。 18、检查充电指示灯是否亮。 19、重新对停电屏充电。 20、清扫控制屏 PCB 板上的灰尘。 21、检查信号器是否有故障码出现。
月检	一个月	1、活动铁芯行程测量。 2、各转轴部件的润滑。 3、用测试开关检查 ALP 屏运行。
季检	三个月	1、绳轮磨损检查。 2、钢丝绳打滑检查。
年检	一年	1、导向轮轴承润滑。

		<p>2、主钢丝绳和限速器钢丝绳检查。</p> <p>3、给曳引机滚珠轴承加润滑油。</p> <p>4、给电动机滚珠轴承加润滑油。</p>
--	--	---

### 3、轿厢检查

检修类别	检修周期	维修保养内容
周检	一周	<p>1、应急通讯装置（对讲机）检查。</p> <p>2、应急照明检查（停电灯）。</p> <p>3、停止按钮动作检查。</p> <p>4、轿厢内部（螺栓、地板和油漆）。</p> <p>5、污染和破坏情况检查。</p> <p>6、照明和风扇检查（清洁）。</p> <p>7、按钮的动作和信号操纵箱及面板破损情况检查。</p> <p>8、轿内指层器指示检查。</p> <p>9、检查并清洁踏板槽，检查门滑块磨损及紧固情况。</p> <p>10、安全窗开关检查。</p>
月检	一个月	<p>1、轿门开关检查。</p> <p>2、检查安全触板开关的紧固情况。</p> <p>3、门系统装置的润滑和清洁。</p> <p>4、安全触板周围的清洁和润滑检查。</p> <p>5、门导轨、滚轮和偏心滚轮的润滑检查、清洁。</p>

### 4、厅门口检查

检修类别	检修周期	维修保养内容
周检	一周	<p>1、厅门地坎的清理与门滑块磨损程度检查。</p> <p>2、门橡胶缓冲器固定情况。</p> <p>3、各层指示灯和层站按钮灯检查。</p> <p>4、层站按钮操作检查（破坏和磨损）。</p> <p>5、层站按钮控制重开门检查。</p>
月检	一个月	<p>1、层门开关动作检查。</p>

		2、检查清洁和润滑层门连杆机构。
季检	三个月	1、门锁开关的动作检查。 2、门锁机构的校验。 3、关门机构检查。
年检	一年	1、层门钢丝绳和驱动链的检查润滑。 2、层门导轨、滚轮和偏心滚轮的检查清洁、润滑。 3、厅门滚轮和轿门刀相互位置的检查。

## 5、轿顶和井道

检修类别	检修周期	维修保养内容
周检	一周	1、安全窗开关检查。
月检	一个月	1、轿顶的清洁和检查。 2、门机动作检查。 3、补偿链及其导向装置检查。 4、门机传动皮带检查。 5、门机驱动链的检查、清洁、润滑。 6、门机驱动链张紧力检查。 7、门机减速齿轮的油面检查并更换润滑脂。 8、门机的连杆机构检查。 9、给轿厢和对重架的润滑装置加油。 10、平层装置相互位置检查。 11、强迫换速开关检查。 12、极限开关动作检查。 13、终端极限开关动作检查。 14、安全钳楔块的润滑和检查。
季检	三个月	1、门锁开关的动作检查。 2、门锁机构的校验。 3、关门机构检查。 4、井道的清洁和检查。

		5、电缆的固定和运行情况检查。 6、对重防护栏杆检查并紧固。
年检	一年	1、层门钢丝绳和驱动链的检查润滑。 2、层门导轨、滚轮和偏心滚轮的检查清洁、润滑。 3、厅门滚轮和轿门刀相互位置的检查。 4、中间接线箱内部检查。

## 6、底坑检查

检修类别	检修周期	维修保养内容
周检	一周	1、限速器张紧装置开关检查。 2、底坑照明灯及开关检查。 3、底坑急停开关检查。
月检	一个月	1、底坑的清洁和检查。 2、缓冲器固定情况和锈蚀情况检查。 3、各张紧轮轴承的润滑和检查。 4、底坑开关检查。

## 6) 电梯常见故障的处理

序号	故障现象	故障原因	处理办法
1	电梯不关门	1、电梯地坎里有杂物	1、清理地坎内杂物
		2、关门继电器损坏	2、更换关门继电器
		3、开门限位损坏	3、更换开门限位
2	电梯不开门	1、电梯地坎里有杂物	1、电梯地坎里有杂物
		2、关门继电器损坏	2、关门继电器损坏
		3、开门限位损坏	3、开门限位损坏
3	关门不走梯	1、电梯层门没关好	1、调整层门
		2、主接触器损坏	2、更换主接触器
4	电梯来回开关门	1、安全触板开关损坏	1、更换安全触板开门

		2、电梯地坎里有杂物	2、清理地坎内杂物
		3、层门没关好	3、调整层门
5	电梯显示停止	1、电梯安全回路故障	1、查找故障点并处理
		2、电梯电源故障	2、回复电梯主电源
		3、接触器损坏	3、更换接触器
6	电梯不平层	1、平层继电器损坏	1、更换平层继电器
		2、平层感应器损坏	2、更换平层感应器
		3、速度传感器损坏	3、更换速度传感器
7	电梯蹲底或冲顶	1、下或上限位开关损坏	1、更换下或上限位开关
		2、抱闸弹簧过松	2、调整抱闸弹簧
		3、电梯超整	3、调整电梯速度
		4、电梯错层	4、断电恢复电梯层站
8	电梯运行中有晃动	1、电梯导轨不直	1、调整电梯导轨垂直度
		2、速度传感器损坏	2、更换速度传感器
9	电梯运行有杂音	1、安全钳蹭导轨	1、调整安全钳与导轨间隙
		2、导轨灰尘太多	2、清洗导轨
		3、导轨缺润滑油	3、导轨加油
10	电梯关人	1、电梯断电	1、查看电源
		2、电梯主开关坏	2、更换主开关
		3、电梯主继电器坏	3、更换主继电器
		4、安全回路故障	4、检查故障并修复

#### (4) 空调系统管理维护方案

##### 1) 服务内容



所有空调的日常养护维修。

## 2) 服务质量标准

- (1) 每半年对内置滤网清洗一次。
- (2) 定期检查保养，及时排除故障。
- (3) 通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

## 3) 空调系统的日常管理

中央空调由空调主机（精密空调、水冷模块、多联机）、末端系统、电控系统和水路系统四部分构成。

### 1、空调主机

(1) 主机运行一段时间，因压缩机的振动会引起铜管接头松动或焊缝的开裂，从而造成制冷剂和冷冻油的泄漏，轻微泄漏可引起制冷效果下降，低压报警。严重时则会使压缩机得不到应有的冷却和润滑。最后造成压缩机过热，拉伤烧毁。

(2) 空调压缩机经过初期的磨合运行一段时间后，由于机械运动部件之间的相互磨损，润滑油中就会沉积下磨损的杂质，使润滑油的润滑效果下降，长期使用就会加剧运动部件的磨损或拉伤，直至压缩机的烧毁。

(3) 由于空调外界工作环境的影响，机组经常在较恶劣的环境下工作，就会造成压缩机油的碳化和乳化，从而使系统积碳、腐蚀、堵塞、润滑性能下降，使整机性能降低甚至影响到机组的使用寿命，影响正常的工作。

(4) 风冷散热器的在机组运行期间，由于空气中的尘土及尘絮会造成散热片脏堵，增加空气阻力，散热不良，高压过高，压缩机将会过载保护，无法正常运行。

(5) 主机系统是空调系统的供冷和供热站，如果主机系统出现



问题将会影响到整个系统的正常工作，而主机系统的主要维保任务就是预防性保养和维修性保养相结合，杜绝机组跑、冒、滴、漏、脏现象的发生，把所有故障解决在萌芽状态。

## 2、末端系统

(1) 末端系统运行一段时间后过滤网上就会聚积灰尘，增加空气阻力，因而引起风量减小或堵死；风量减小会引起室内空调效果不好，堵死后无任何效果，影响正常使用。

(2) 室内机因初效过滤网对细小粉尘无法过滤下来，因此，粉尘穿过过滤网后聚积在室内的换热器的翅片表面，由于换热设备的翅片只有 2-3mm，因此长期聚积后就会引起堵塞，造成效果下降，同时因灰尘的聚积引起传热下降。

(3) 室内机长期运转会使室内机离心风机叶上产生积尘，积尘数量一多就影响室内机的出风量，从而影响到室内机的效果。

(4) 室内机长期运行会使电机轴承磨损严重、电机输出功率增加、噪音增大，为财政厅工作环境带来影响。

(5) 室内机每年要进行一次保养，主要保养内容有：清洗回风过滤器、清洗换热器翅片、清洗离心风轮、轴承加油保养及更换。

## 3、电气系统

(1) 空调长期运行后，由于电线、元器件发热、机组振动等原因会引起接头松动、脱落，造成接触不良、缺相。

(2) 交流接触器、热继电器也会出现接触不良、断路等故障。

(3) 电控部分受外部干扰、内部电器元件数值偏移等情况影响，造成机组运行参数丢失或出现错乱，使机组不能正常运行。

(4) 感温探头、压力传感器、流量传感器、防冻保护器等控制元件损坏，造成机组不能在正常工况下运行，会使给机组的运行造成



不可估测的故障。

(5) 如不及时排除故障会导致压缩机缺相或三相电流不平衡而被烧毁。

#### 4、空调水系统

水系统循环水的浓缩和温度变化，水中各种离子浓度积超过其本身的浓度积时，就会生成沉淀，形成水垢，而水中溶解氧的存在和其它因素的联合作用又易引起设备的腐蚀。循环水中营养物的不断富集，又为藻类和细菌的滋生提供了充足的养分，形成生物粘泥。这些水垢、粘泥及腐蚀物会导致换热器热交换效率降低、制冷量下降；使循环水量减少、管道堵塞，冷量输送不畅，给中央空调的安全运行带来严重的危害。因此，必须对中央空调的水系统进行清洗及添加化学药剂。

(1) 冷却水系统由于是开式循环系统，冷却水通过冷却塔充分和空气接触，同时也将空气的大量尘埃等杂质被引入水系统中，沉积在空调机组和管道里形成淤泥，降低循环水量，影响热交换。

(2) 系统投入使用后，因安装是残留在系统内的焊渣、铁屑、泥土、油污等杂质也会聚积在系统里；焊渣、铁屑等坚硬物质则会附着在换热设备表面，影响换热。

(3) 冷冻水系统，因经常采用自来水通过水箱换水补水，就会在膨胀水箱中和管道里滋生藻类、细菌等微生物，其死后的尸体和淤泥、油污等杂物粘附在一起，附着在设备和管道上，影响循环水量及换热，同时，微生物和沉积的产生，促使浓差腐蚀电池的形成及垢下腐蚀的产生，从而使金属的腐蚀速度加剧。

(4) 出现以上现象轻者会降低空调效果，频繁报警，电费增加；严重则会引起管道和换热设备堵塞，设备部件被腐蚀穿孔，造成机组部件损伤，缩短设备寿命，为财政厅引来极大的损失。因此，定期水



质检检测和化学清洗维保是必要的。

#### 4) 空调系统的运行管理

为了保证空调系统的良好运行，中央空调设备设施在正常运行过程中值班人员应每隔 2h 对中央空调机组进行一次巡检。

巡检的部位主要包括：中央空调的主机、冷却塔、控制柜及管道、阀门附件。

在运行巡检过程中，主要巡检的内容包括：

1、检查电压表指示是否正常，正常情况下为 380V，不能超过额定值的±10%。

2、检查三相电流是否平衡，是否超过额定电流值；检查油压表是否正常，油压的正常范围 100~150 Pa。

3、冷却水系统主要检查进水、出水温度(进水温度正常<35℃，出水温度正常<40℃)。

4、冷冻水系统同样主要检查进水、出水温度(正常进水温度 10~18℃，出水正常温度 6~8℃)。

5、辨听主机在运转过程中是否有异常振动或噪声。

6、对于冷却塔，应查看冷却塔风机运转是否平稳，冷却塔水位是否正常。

7、检查管道、阀门是否渗漏，冷冻保温层是否完好。

8、检查控制柜各元件动作是否正常，有无异常的气味或噪声等。

值班员在巡视检查过程中，如发现情况应及时采取措施，并报告专采购人管工程师，确定方案进行处理。运行值班人员应将中央空调运行情况及时、准确、完整、清晰地记录在《中央空调运行记录》表内，每月装订成册存档，以便掌握各种设备设施的运行情况，为制定

严格的运行、操作管理规定及切实可行的维修保养计划提供可靠的技  
术资料和依据。

### 5) 空调系统的维护保养

#### 1、空调主机部分的检查

##### (1) 水冷模块机组

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	<p>1、记录水冷机组运行参数，具体见参数记录表，对参数异常进行处理。</p> <p>2、巡视主机及风扇正常运行时噪音及振动情况，对异常噪音及振动情况进行处理。</p> <p>3、主机停机时巡视油加热器状态是否处于工作状态。</p> <p>4、主机外观巡视，对漏水漏油情况进行处理。</p> <p>5、周围环境卫生巡视，视情况进行清扫。</p>
半年检	六个月	<p>1、起动柜及控制箱内的检查及清扫清洁及除锈。</p> <p>2、起动柜或控制箱内接触器的检查，并视需要进行打磨或更换。</p> <p>3、各控制元件继电器，PLC，电源模块，及模拟量输入输出模块的检查，对不满足使用要求的进行更换。</p> <p>4、电源线接点检查及紧固。</p> <p>5、连接螺栓与地脚螺栓的检查，除锈与紧固。</p> <p>6、机组保温效果检查。</p> <p>7、冷冻机油油量、色泽及外观检查，并按要求化验。</p> <p>8、制冷系统泄漏检查。</p> <p>9、检查冷媒循环的压力及温度及液视镜，视需要添加制冷剂。</p> <p>10、温度，压力传感器的校验或更换。</p> <p>11、水流开关的检验、调整及更换。</p>

检修类别	检修周期	维修保养内容
		12、安全阀铅封的检查。 13、电机对地绝缘阻值检测。 14、压缩机噪音测试。 15、加卸载测试。 16、风冷机组翅片清洗。 17、风冷机组冷凝风扇的运行情况以及支架紧固检查。 18、风冷机板式换热器的检查和清洁。
年检	十二个 月	1、控制程序测试。 2、手动加载满负荷，记录机组冷媒循环压力，视情况添加制冷剂。 3、冷冻机油化验或更换。 4、油过滤器检查及更换。 5、机组及附件表面防锈油漆处理。 6、翅片清洗，清洗后传热温差低于 8 度。 7、电气安全性能检查(包括压缩机相间、对地绝缘与线圈内阻等)。 8、机组外壳保温层的修补。

## (2) 水泵

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	1、水泵控制箱及变频器状态显示的巡视，需设置在自动状态。 2、水泵运行无异常噪音及振动，运行在正常压力范围内。 3、巡视电机温升情况。 4、巡视水泵有无漏水，漏油。 5、巡视水泵及周围环境，并视情况进行清洁。 6、巡视联轴器下方是否有缓冲胶碎片粉末及铁削 7、变频控制柜的显示信号巡视。

半年检	六个月	1、轴承润滑情况的检查，视情况添加润滑油。 2、检查并紧固地脚螺栓。 3、检查机械密封，对不满足使用的机械密封进行更换。 4、检查与调整联轴器的同轴度与轴向间隙。 5、检查电机绝缘性能及三相运行电流，对不符合绝缘要求的电机进行处理。
年检	十二个月	1、检查密封，对有损坏的进行更换。 2、表面防锈、补漆处理。 3、检查并视情况调整或更换叶轮密封环，轴套，压盖，轴封等部件。 4、检查更换润滑油脂（对非含油密封）。 5、检查并视情况更换轴承、减震器。 6、检查水泵连轴器，磨损严重的需要更换。 7、检查水泵连轴器橡胶减震块或胶圈，根据磨损情况更换。

### (3) 冷却塔

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	1、控制箱显示状态巡视，控制箱设置在远程位。 2、补水浮球及手动补水阀的巡视，手动测试补水浮球功能正常。 3、风机运转振动正常，无异常噪音。 4、播水系统巡视，管道阀门开启正确，布水均匀。 5、接水盘巡视，不得出现溢流、漏水情况。 6、风机皮带松紧度巡视，视情况进行调整或更换。 7、巡视冷却塔（接水盘、撒水盘与填料）及周围环境，无异物堵塞风路，并视情况进行清洁。 8、巡视补水箱水位是否正常，水流量及压力是否足够。 9、检查填料是否有下沉，检查冷却塔周围是否有非正常水迹。
月检	每月	1、清洁填料，表面无碳酸钙及黏泥藻类附着。

		<p>2、对松脱填料进行加固。</p> <p>3、对补水浮球阀进行检查调整，对不满足使用要求的进行更换。</p> <p>4、电机传动系统等转动部位的润滑油进行检查及添加，风机轮毂、皮带箱、叶片固定构件（U形码）、叶片等坚固的检查。</p> <p>5、电机绝缘和运行电流的检查和测量。</p> <p>6、冷却塔周围环境的清洁。</p> <p>7、接水盘及洒水盘、播水头的清洁。</p> <p>8、检查接水盘漏水情况，对漏水点进行补漏。</p> <p>9、冷却塔外表百叶的检查与修补。</p> <p>10、对钢索进行检查，并进行螺栓紧固。</p> <p>11、对冷却塔进水量进行检查，调整冷却塔水量平衡。</p> <p>12、电机、风机轴承的检查、加油或更换。</p> <p>13、风机皮带松紧度检查，视情况进行调整或更换。</p>
半年检	六个月	<p>1、同半年检保养全部内容。</p> <p>2、对外表框架、爬梯进行检查，并做好加固和防锈处理。</p> <p>3、对塔体结构进行检查，并做好加固和防锈处理。</p> <p>4、对水管及水箱进行检查，并做好防锈及油漆工作，对锈蚀严重，漏水严重的不合格管段局部更换。</p> <p>5、接水盘补漏。</p> <p>6、检查扇叶有无歪斜及裂纹，对不满足使用要求的扇叶进行更换。</p> <p>7、对电机、风机轴承进行检查，对存在异响或不满足使用要求的轴承进行更换。</p>

## (4) 多联机

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	1、巡视机组运行状态及室内外机控制状态是否正常。 2、室外机运行是否有异常噪音和振动。 3、机组周围是否有漏油漏制冷剂。
半年检	六个月	1、室外机控制箱内外的检查及清扫。 2、室外机及周围环境清扫。 3、制冷系统泄露检查，视情况添加制冷剂。 4、控制箱内接触器等电气元器件的检查。 5、控制箱内接线点松脱检查。 6、各控制元件的检查或更换。 7、电气安全性能检查（包括电机绝缘与运行电流的检测、线圈内阻等）。 8、室内机运行情况检查。 9、检查室内机风机运行情况。 10、室外机冷凝器翅片的检查及视情况清洗。 11、检查冷凝风扇扇叶及电机。 12、室外机管路检查，有无松脱。
年检	十二个月	1、对机组控制箱元件进行全面检查，对性能下降及不满足使用要求的进行更换。 2、检查室内机换热器是否堵塞，并进行清洗。 3、室外机冷凝器翅片清洗。 4、室外机组外壳、框架、支架防锈处理。 5、室外管道保温检查、更换。 6、检查室外机热交换器完好情况。

## 2、风系统维护的检查

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	1、风机运行情况有无异常振动与噪声。 2、巡视风机进出风软接头及其紧固部件。 3、巡视风机吊架，支架及减震器固定螺栓情况。 4、风机加强对软接固定环及其连接螺栓的巡视。 5、巡视设备及周围环境，并视情况进行清洁。 6、巡视风阀是否有中间状态。
半年检	六个月	1、检查紧固地脚螺丝或吊杆螺丝。 2、检查风机外壳有无变形破损。 3、检查并视情况调整或更换减振器。 4、电气安全性能检查（包括电机绝缘与运行电流的检测）。 5、检查风机轴承润滑与磨损情况，视需要更换润滑油脂或轴承。 6、检查风机进出风口，前后消音器等各部件的紧固情况。 7、开机检查风机的震动情况。 8、对风阀执行器开关测试，对阀门开度与操作器及执行器不一致进行调整。
年检	十二个月	1、检查吊杆及基础螺栓，对不满足使用要求的进行更换。 2、检查风叶及其组件并视情况进行紧固。 3、检查风机叶片及电机积尘情况，视需要进行清扫。 4、根据风机运行电流分析风机运行情况，如有电流超过额定电流或偏小的需要查明原因。 5、检查叶片距管壳的间距均匀。 6、机壳的检查，框架锈蚀严重、变形，失去支承能力，需要更换。 7、检查风机叶轮、轮毂及紧固螺栓。 8、检查测量减震器，并视情况更换。 9、清理风阀连杆等活动件的污垢，涂适量润滑脂润滑防锈，

		并作松紧度调整。 10、检查阀体或密封件，视情况更换。
--	--	--------------------------------

### 3、水系统维护的检查

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	1、采集水样进行化验，分析 PH 值、电导率、药剂浓度。 2、根据化验结果对系统处理方案进行调整。 3、监测水系统有无泄漏，并及时补充冷冻缓蚀剂、杀菌灭藻剂。
半年检	六个月	1、视需要对管路水箱进行补漏或加固。 2、外表防锈处理。 3、更换变形、损坏的 Y 型过滤器过滤网。 4、清理阀门各活动件的污垢，涂适量润滑脂润滑防锈，松紧度调整。 5、检查阀体或密封件，视情况更换。 6、执行器内部控制电路检查。（包括各风机联动风阀执行器） 7、检查管路、阀门及支吊架是否有异常振动或松动并加固。 8、检查水管伸缩节拉伸情况。并检查其支架是否变型，移位，对变型情况进行处理。 9、区间冷冻水管保温情况检查和更换。 10、区间冷冻水管管码、支架检查、紧固。 11、管道压力表送检。

### 4、空调末端的检查

#### (1) 柜式空调机组

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	1、检修门的密封性巡视。 2、风机运行情况巡视（异常振动及噪声）。 3、风机段集水巡视。

		<p>4、机体变形巡视。</p> <p>5、机内检修照明情况巡视。</p> <p>6、巡视机组及周围环境，并视情况进行清洁。</p> <p>7、巡视并调整皮带松紧度，发现失效的皮带立刻更换</p> <p>8、集水槽集水巡视。</p> <p>9、底盘漏水巡视。</p> <p>10、巡视风机出风口及机柜出风管软接。</p> <p>11、风机段设备移位情况以及风机轴承的巡视。</p> <p>12、散流器和涡舌的焊点巡视及强度。</p> <p>13、滤袋内积尘情况巡视，及滤袋固定情况巡视。</p> <p>14、巡视压力表及温度计有无损坏或失效，并对异常的进行记录。</p>
半年检	六个月	<p>1、视检查情况对检修门密封条进行更换。</p> <p>2、各紧固件的检查（包括轴承、皮带轮紧固螺丝的检查）。</p> <p>3、风机及内部环境的清洁。</p> <p>4、滤袋的清洁与更换（初效板式尘网每两周至少清洗一次，袋式尘网每月至少清洗一次）。</p> <p>5、皮带轮对。</p> <p>6、机体泄漏检查及补漏。</p> <p>7、电气安全性能检查（包括电机绝缘与运行电流的检测）。</p> <p>8、导水槽的检查与清理。</p> <p>9、内部照明装置的检修。</p> <p>10、检查减振器回弹性能，更换失效减震器。</p> <p>11、高压除尘装置清洗。</p> <p>12、风机及电机轴承的运行检查及风机润滑油的更换。</p> <p>13、检查风机叶轮有无变形、叶片有否断裂、松动。</p> <p>14、更换异常的压力表及温度计。</p>
年检	十二个月	<p>1、压力表及温度计的校核与更换。</p> <p>2、清洗水封，清除容水弯内的积垢。</p>

		<p>3、清洗表冷器、冷凝水盘及盘管表面</p> <p>4、机体、尘网支架强度的加固（视检查情况加固）。</p> <p>5、消声器检查（消声器的清洁与紧固）。</p> <p>6、机体及箱体内支架水管的防锈、补漆处理。</p> <p>7、检查底盘，对漏水的底盘进行修补。</p> <p>8、表冷器翅片的疏理。</p> <p>9、风机转动时有摇晃，与叶轮有摩擦现象，有较大锈蚀面积更换。</p>
--	--	---

## (2) 风机盘管

检修类别	检修周期	维修保养内容
年检	一年	<p>1、风机盘管风机轴承运行情况检查，对噪音大轴承进行更换。</p> <p>2、对风轮上的积尘进行铲除，对变形的叶片进行校正或更换。</p> <p>3、电气安全性能检查（包括电机绝缘与运行电流的检测）。</p> <p>4、接水盘检查清洗，检查排水是否顺畅，对失效保温进行更换。</p> <p>5、表冷器表面积尘清洁。</p> <p>6、机体及支吊架防绣补漆处理。</p> <p>7、清洗风机盘管换热器。</p>

## (3) 水系统管道化学清洗

检修类别	检修周期	维修保养内容
日检	每日	<p>1、定期监测水系统有无泄漏，并及时补充冷冻缓蚀剂、杀菌灭藻剂。</p> <p>2、针对水系统水质配制的阻垢缓蚀剂。</p>
半年检	六个月	<p>1、压力表及温度计的校核与更换。</p> <p>2、清洗水封，清除容水弯内的积垢。</p> <p>3、清洗表冷器、冷凝水盘及盘管表面</p>

		<p>4、机体、尘网支架强度的加固（视检查情况加固）。</p> <p>5、消声器检查（消声器的清洁与紧固）。</p> <p>6、机体及箱体内支架水管的防锈、补漆处理。</p> <p>7、检查底盘，对漏水的底盘进行修补。</p> <p>8、表冷器翅片的疏理。</p> <p>9、风机转动时有摇晃，与叶轮有摩擦现象，有较大锈蚀面积更换。</p>
--	--	--

#### (4) 配电系统

检修类别	检修周期	维修保养内容
季检	三个月	<p>1、开关、指示灯是否正常。</p> <p>2、各设备工作声音是否正常。</p> <p>3、变频柜冷却风机和空调机工作是否正常。</p> <p>4、所有接线端子的螺钉是否松动。</p> <p>5、导线有无因振动摩擦而产生的破损。</p> <p>6、电接点处有无异常现象。</p> <p>7、继电器工作是否正常。</p> <p>8、清除柜内灰尘。</p>

#### 6) 空调系统常见故障的处理

##### 1、柜式风机盘管和组合式空调机组

部件	问题和故障	原因分析	解决方法
空气过滤器	阻力增大	积尘太多	定时清洁
	表面温度不均匀	表面式换热器内有空气	打开换热器放气阀排出
	热交换能力降低	1、换热器管内有水垢 2、换热器表面附着水垢	1、消除管内水垢 2、消清洗换热器表面
	漏水	1、接口或汉口腐蚀开裂 2、空气阀未关或未关紧	1、修补 2、关闭或拧紧

	溢水	1、排水口（管）堵塞 2、排水不畅 3、排水盘倾斜方向不正确	1、用吸、通、吹、冲等方法疏通 2、参见下面条目 3、调整接水盘，使排水口出最低
		1、外接管道水平坡度过小 2、排水口（管）部分阻塞 3、机组内接水盘排水口处为负压，机组外界排水管没有做水封或水封高度不够	1、调整排水管坡度 $\geq 0.8\%$ 或缩短排水管长度就近排水 2、用吸、通、吹、冲等方法疏通 3、做水封或将水封高度加大到与送风机的压头相对应
接水盘	凝结水排放不畅		
加湿器	加湿不良	1、加湿器电源故障 2、点激活电热管损坏 3、供水浮球阀失灵 4、温度控制不当	检修或更换
喷水室	喷嘴阻塞	1、水过滤器失效 2、金属排水管内生锈、腐蚀，产生渣滓	1、更换 2、加强水处理并卸下喷嘴清洗
	喷嘴开裂	1、喷嘴有质量问题（如材料强度不够、制造时留下裂纹等） 2、安装受力不均 3、喷淋水压过高	1、更换 2、更换 3、将水压调到合适值
	挡水变形	1、材料强度不够 2、空气流分布不均	1、更换 2、查明原因改善
	喷嘴或挡水板结垢	水质不好	1、加强除垢处理 2、卸下喷嘴或挡水板用除垢剂

			清洗
机组	外壳结露	1、绝热材料破损 2、机壳破损漏风	修补 修补

## 2、单元式空调机

问题或故障	原因分析		解决方法
风机不运转或不出风	1、停电 2、保险丝熔断 3、缺相 4、接触器触头接触不良或线圈烧坏 5、电动机方面故障 6、风机反转		1、查明原因，等待复电 2、查明原因，更换保险丝 3、查明原因，补接 4、检修或更换 5、参见电动机故障表 6、改变电动机任意两根接线的位置
风机能运转但压缩机不能启动	1、温度值设定值过高 2、接触器或中间继电器接触不良或线圈烧坏 3、温控器失灵 4、电动机烧坏或匝间短路 5、过流保护器动作 6、高低压保护器动作		1、调低到合适值 2、检修或更换 3、检修或更换 4、检修或更换 5、查明原因，排除过流故障 6、查明原因，排除超压故障
供冷量不足	温度设定值偏高		调低
	送风量不足	1、风量设定档位偏小 2、新回风过滤网积尘太多 3、蒸发器肋片氧化或片间脏堵 4、风机故障 5、风机容量不合适	1、提高 2、清洁 3、清洁或更换蒸发器 4、参见风机故障表 5、更换合适风机
	蒸发器表面冻结		关小膨胀阀
	制冷剂不足		检漏、堵漏，加足制冷剂

	膨胀阀开度不够		开大到合适位置
	膨胀阀堵塞		拆卸清洁
	干燥过滤器堵塞		更换
	压缩机故障		检修或更换
	机组容量偏小		更换大的或增加新的
	制冷系统内有空气		排除或重抽真空后再充足制冷剂
冷凝温度偏高	水冷系统	1、冷却水量偏小 2、进水温度偏高 3、冷凝器换热不良	1、查明是否水泵故障或阀门开启不够 2、查明是否冷却塔故障或冷却能力不够 3、清除冷凝器中的水垢
	风冷系统	1、冷凝器表面积尘太多 2、风机故障 3、通风不良或气流短路 4、附近有散热源	清洁 参见风机故障表 改善或改装 清楚散热源或将风冷装置改装别处
运行噪声或振动过大	1、某处紧固部件松动或脱落 2、风机轴承缺油或损坏 3、风机叶轮松动或变形擦壳 4、压缩机液击 5、压缩机零部件损毁		1、坚固或补上 2、加油或更换 3、修理 4、关小膨胀阀或排放一些制冷剂 5、检修或更换
制冷过程中压缩机突然停机	低压保护器动作	1、制冷剂缺很多 2、膨胀阀堵塞 3、干燥过滤器堵塞 4、制冷剂管路节流 5、空气过滤器堵塞	1、检漏、堵漏，加足制冷剂 2、拆卸清洁 3、更换 4、找出节流原因并检修 5、清洁

	高压 保护 器动 作	水冷 冷凝 器	1、冷却水量不足，使进出水温差大于 8~10° C 2、冷凝器中结水垢或堵塞 3、进水温度过高，超过 33° C	1、查明是否水泵故障或冷却塔回水过少 2、清除冷凝器中的水垢 3、查明是否冷却塔故障（室外湿球温度过高造成的不考虑）
		风冷 冷凝 器	1、冷凝器表面积尘太多 2、风机不转或反转 3、通风不良或气流短路 4、进风温度太高，超过 43° C	1、清洁 2、查明原因修复或调换接线 3、改善或改换安装地点 4、查明原因，改善
			1、制冷系统内有空气 2、制冷剂充注太多 3、吸气压力过高	1、排除或重抽真空后再充足制冷剂 2、放掉一部分 3、分析其原因，降低
		油压 保护 器动 作	1、油中溶有过多制冷剂 2、吸油滤网堵塞 3、油量过少 4、油泵故障	1、打开油加热器 2、拆卸清洗 3、查明少油原因，解决后添加到合适流量 4、检修
	压缩机机械故障			检修或更换
	室内机漏水	接水盘的排水口和排水管接口不严		连接严密并紧固
		接水 盘漏	1、接水盘排水口（管）堵塞	1、用吸吹冲通等方法疏通 2、加大排水管坡度和管径

	水	2、接水盘排水不畅 3、运行时机内为负压，排不出水	3、机外排水管做水封或加大自流排水的高度差
热泵型空调机能正常制冷，但不能制热	1、温控器失灵 2、冷热转换开关失灵 3、电磁换向阀失灵 4、电控线路连接错误	1、检修或更换 2、检修或更换 3、检修或更换 4、改正	

### 3、风管系统

问题或故障	原因分析	解决方法
风管漏风	1、法兰连接处不严密 2、其他连接处不严密	1、拧紧螺栓或更换橡胶垫 2、用玻璃胶或万能胶封堵
绝热层脱离风管壁	1、粘结剂失效 2、保温钉从管壁上脱落	1、重新黏贴牢固 2、拆下绝热层，重新粘劳保温钉后再包绝热层
绝热层表面结露、滴水	1、被绝热风管漏风 2、绝热层或防潮层破损 3、绝热层未起到绝热作用 4、绝热层拼缝出的粘胶带松脱	1、参见上述方法，先解决漏风问题，在更换含水绝热层 2、更换受潮和含水部分 3、增加绝热层厚度或更换绝热材料 4、更换受潮或含水绝热层后再用新粘胶带黏贴封严拼缝处
风阀转不动或不够灵活	1、异物卡住 2、传动连杆接头生锈	1、清除异物 2、加煤油松动，并加润滑油
风阀关不严	1、安装或使用后变形 2、制造质量太差	1、校正 2、修理或更换
风阀活动叶片不能定位或定位后易移动位移	1、调控手柄不能定位 2、活动叶片太松	1、改善定位条件 2、适当紧固
送风口揭露、	1、送风温度低于室内 2、空	1、提高送风温度，使其高于室内空

滴水	气露点温度	气露点温度 2~3°C 2、换用导热系数较低材料的送风口 (如木质材料等)
送风口吹风感 太强	1、送风速度过大 2、送风口活动导叶位置不 适 3、送风口形式不合适	1、开大风口调节阀或增大风口面积 2、调整到合适位置 3、更换
有些风口出风 量过小	1、支风管或风口阀门开度 不够 2、管道阻力过大 3、风机方面问题	1、开大到合十开度 2、加大管截面或提高风机全压 3、参见风机故障表
风管中气流声 偏大	风速过大	降低风机转速或关小风阀
风管壁震颤并 产生噪声	管壁材料太薄	采取管壁加强措施或更换壁厚合适的风管
支架揭露、滴 水	支吊架横梁与风管直接接触 形成冷桥	将支吊架横梁置于风管绝热层外或 在支吊架横梁与风管之间铺设垫木
阀门或风口叶 片震颤并产生 噪声	1、风速过大 2、叶片材料刚度不够 3、叶片松动	1、减小风速 2、更换刚度好的或更换材料更厚一 些的叶片 3、紧固

#### 4、新风使用

问题和故障	原因分析	解决方法
不能用全新风送 风	1、新风采集口面积过小 2、回风总管或回风窗（门） 无阀门可关死	1、扩大或增加新风采风口 2、增设风阀或使用其他材料进 行封堵
新风使用量控制 不准	1、对新风阀的开度特性不了 解 2、新风开度固定不牢	1、掌握开度与风量的关系 2、采取紧固措施 3、更换合适的新风阀

	3、新风阀的开度特性不符合调节要求	
室内空气不清新 (新风量不足)	1、新风阀门开度太小 2、室内人数超过设计人数	1、开大到合适开度 2、控制室内人数在设计范围内

## 5、夏季室温偏低

问题和故障	原因分析		解决方法
提供的冷量过多	送风量过大	1、风口阀门开度偏大 2、风管尺寸或风速偏大 3、风机选择不当	1、关小到合适开度 2、调整管道阀门或风机转速 3、更换合适风量的风机
	送风温度偏低	1、室温设定值偏低 2、冷冻水温度偏低 3、冷冻水流量偏大 4、新回风比不合适 5、单元式空调机制冷系统方面问题	1、调高到合适值 2、检查冷水机组方面是否存在 问题 3、关小调节水阀 4、调整到何时比例
室内负荷小于设计 值	1、设计计算过于保守，使空 调设备选用过大或送风供冷 量过大  2、房间功能改变		1、关小水阀，减小冷冻水流量 2、调整管道或风口阀门或风机 转速，减小送风量 3、提高冷冻水供水温度

## 6、夏季室温减不下来

问题和故障	原因分析		解决方法
提供的冷量不够	送风量不足	1、过滤器或换热器表 面积尘太多 2、风机传动皮带松弛 或打滑 3、风管系统漏风	1、清洁 2、张紧或更换皮带 3、堵漏 4、开大到合适开度 5、提高风速或改大尺寸

		4、风口阀门开度偏小 5、风管尺寸偏小 6、风机选择不当或发生故障	6、更换合适风量的风机或排除故障
	送风温度偏高	1、室温设定值偏高 2、冷冻水温度偏高 3、冷冻水流量偏小 4、管道温升过高 5、新回风比不合适 6、单元式空调机制冷系统方面问题	1、调低到合适值 2、检查冷水机组供水方面是否存在 3、开大水阀或增大水管管径 4、加厚或更换绝热材料 5、调整到何时比例
房间偏冷		房间门窗未关或关后不严 开门频繁	(1) 减少开门次数 (2) 关好门窗并使其尽量密不透风
阳光射入房间		窗子无遮阳	增加遮阳装置或更换有遮阳功能的窗玻璃
送回风气流短路		1、送风口与回风口距离太近 (最好 1.5m 以上) 2、送风方向或送风口形式不合适	1、加大送回风口距离 2、改变送风方向或更换送风口形式
室内负荷超过设计值	偶然发生 (如人员过多)		降低冷冻温度或降低送风温度或增大送风量
	经常发生	1、室内增加了过多设备或人员 2、房间功能改变	1、增加空调设备 2、改造原管路，加大供冷能力

## 7、噪声与振动

问题和故障	原因分析	解决方法
柜式风机盘管、组合式空调机组或单元式空调机等设备运转噪声影响到空调房间	1、通过围护结构传入 2、通过风口传入 3、过集中回风口传入	1、对机房进行吸音处理，对机房门进行隔声处理 2、再送回风口上加装消声装置，对管道包贴隔音材料 3、将普通百叶式集中回风口改为消声式的
柜式风机盘管、组合式空调机组或单元式空调机等设备运转振动影响到空调房间	由围护结构传入室内	加强原减震或隔振装置，或更换新的、合适的减震、隔振装置

## 8、风机盘管

问题或故障	原因分析	解决方法
风机转但风量较小	1、送风档位设置不当 2、过滤网积尘过多 3、盘管肋片间积尘过多 4、电压偏低 5、风机反转	1、调整到合适档位 2、清洁 3、清洁 4、查明原因 5、调换接线相序
吹出的风不够冷 (热)	1、温度档位设置不当 2、盘管内有空气 3、供水温度偏低或偏高 4、供水不足	1、调整到合适档位 2、打开盘管放气阀排出空气 3、检查冷、热源 4、开大水阀或增大支管径
振动与噪声偏大	1、风机轴承润滑不好或损坏 2、风机叶片积尘太多或损坏 3、风机叶轮与机壳摩擦 4、出风口与外接风管或送风	1、加润滑油或更换 2、清洁或更换 3、清除或更换风机 4、用软连接

	口不是软连接 5、盘管和接水盘与供回水管及排水管不是软连接 6、风机盘管在告诉当下运行 7、固定风机的连接件松动 8、送风口百叶松动	5、用软连接 6、调到中、低速档 7、紧固 8、紧固	
有异物吹出	1、过滤网破损 2、机组或风管内积尘太多 3、风机叶片表面锈蚀 4、盘管肋片氧化 5、机组或风管内绝热材料破损	1、更换 2、清洁 3、更换风机 4、更换盘管 5、修补或更换	
	接水盘溢水	1、排水口（管）堵塞 2、排水不畅 3、排水盘倾斜方向不正确	1、用吸、通、吹、冲等方法疏通 2、调整排水管坡度大于等于百分之 0.8 或缩短排水管长度就近排水 3、调整接水盘，使排水口处最低
机组漏水	机组内管道漏水、结露	1、管接头连接不严密 2、管道有裸露部分，表面结露	1、紧固，使其连接严密 2、将裸露部分管道裹上绝热材料
	接水盘底部结露	接水盘底部绝热层破损或与盘底脱离	修补或黏贴好
	盘管放气阀未关或未关紧	关闭或拧紧	
机组外壳结露	1、机组内贴绝热材料破损或与内壁脱离	1、修补或黏贴好 2、修补	

	2、机壳破损漏风	
凝结水排出不畅	1、外接管道水平坡度过小 2、排水口（管）部分连接	1、调整排水管坡度大于等于百分之 0.8 或缩短排水管长度就近排水 2、用吸、通、吹、冲等方法疏通

## 9、风机、电动机和传动皮带

问题或故障	原因分析	解决方法
轴承温升过高	1、润滑油（脂）不够 2、润滑油（脂）质量不良 3、风机轴与电动机轴不同心 4、轴承损坏 5、两轴承不同心	1、加足 2、清洗轴承后更换合格润滑油 3、两轴同心 4、更换 5、找正
噪声过大	6、叶轮与进风口或机壳摩擦 7、轴承部件磨损，间隙过大 8、转速过高	6、参见下面有关条目 7、更换或调整 8、降低转速或更换风机
振动过大	1、地脚或其他连接螺栓的螺母松动 2、轴承磨损或松动 3、风机轴与电动机轴不同心 4、叶轮与轴的连接松动 5、叶片质量不对称或部分叶片磨损、腐蚀 6、叶片上附有不均匀的附着物 7、叶轮上的平衡块质量或位置不对 8、风机与电动机的两皮带轮轴不平行	1、拧紧 2、更换或调紧 3、调整同心 4、紧固 5、调整平衡或更换叶片或叶轮 6、清洁 7、进行平衡校正 8、调整平行

叶轮与进风口或机壳摩擦	1、轴承在轴承座中松动 2、叶轮中心未在进风口中心 3、叶轮与轴的连接松动 4、叶轮变形	1、紧固 2、查明原因，调整 3、紧固 4、更换
出风量偏小	1、叶轮旋转方向反了 2、阀门开度不够 3、皮带过松 4、转速不够 5、进风或出风口、管道阻塞 6、叶轮与轴的连接松动 7、叶轮与进风口间隙过大 8、风机制造质量有问题，达不到名牌商标定的额定风量	1、调换电动机任意两根接线位置 2、开大到何时离开度 3、张紧或更换 4、检查电压、轴承 5、清除堵塞物 6、紧固 7、调整到合适间隙 8、更换合适风机
电动机温升过高	1、风量超过额定值 2、电动机或电源方面有问题	1、关小风量调节阀 2、查找电动机或电源方面的原 因
传动皮带方面的问题	1、皮带过送（跳动）或过紧 2、多条皮带传动时松紧不一 3、皮带易自己脱落 4、皮带擦碰皮带保护罩 5、皮带磨损、油腻或脏污 6、皮带磨损过快	1、掉电动机位置，张紧或放松 2、全部更换 3、将两皮带轮对应的带槽调到一条直线上 4、张紧皮带或调整保护罩 5、更换 6、调整风机与电动机两皮带轮的轴平行

## 10、水泵

问题或故障	原因分析	解决方法
启动后出水管不出水	1、进水管和泵内的水严重不足 2、叶轮旋转方向反了	1、将水充满 2、调换电动机任意两根接线位 置

	3、进水和出水阀门未打开 4、进水管部分或叶轮内有异物堵塞	3、打开阀门 4、清除异物
启动后出水管压力表有显示，但管道系统末端无水	1、转速未达到额定值 2、管道系统阻力大于水泵额定扬程	1、检查电压是否偏低，填料是否压的过紧，轴承是否润滑不够 2、更换合适水泵或加大管径、截段管路
启动后出水管压力表和进水管真空表指针剧烈摆动	有空气从进水管随水流进入泵内	查明空气从何而来，并采取措施杜绝
启动后一开始有出水，但立刻停止	1、进水管中有大量空气积存 2、有大量空气吸入	1、查明原因，排除空气 2、检查进水口、管的严密性，以及轴封的密封性
在运行中突然停止出水	1、进水管（口）堵塞 2、有大量空气吸入 3、叶轮严重损坏	1、清除堵塞物 2、检查进水口、管的严密性，以及轴封的密封性 3、更换叶轮
轴承过热	1、润滑油不足 2、润滑油老化或油脂不佳 3、轴承安装不正确或间隙不合适 4、水泵与电动机的轴不同心	1、及时加油 2、清洗后更换合适的润滑油 3、调整或更换 4、调整找正
填料函漏水过多	1、填料压得不够紧 2、填料磨损 3、填料缠法错误 4、轴有弯曲和摆动	1、拧紧压盖或补加一层填料 2、更换 3、重新正确缠放 4、校直或校正
泵内声音异常	1、有空气吸入，发生汽蚀	1、查明原因，杜绝空气吸入

	2、泵内有固体异物	2、拆泵清除
泵体振动	1、地脚螺栓或各链解螺栓螺母有松动 2、有空气吸入，发生汽蚀 3、轴承破损 4、叶轮破损 5、叶轮局部有堵塞 6、水泵与电动机的轴不同心 7、水泵轴弯曲	1、拧紧 2、查明原因，杜绝空气吸入 3、更换 4、修补或更换 5、拆泵清除 6、调整找正 7、校直或更换
流量达不到设定值	1、转速未达到设定值 2、阀门开度不够 3、输水管道过长或过高 4、管道系统管径偏小 5、有空气吸入 6、进水管或叶轮内有异物堵塞 7、密封环磨损过多 8、叶轮磨损严重 9、叶轮紧固螺丝松动使叶轮打滑	1、检查电压、填料、轴承 2、开到合适开度 3、缩短输水距离或更换合适水泵 4、加大管径或更换合适水泵 5、查明原因，杜绝空气吸入 6、清除异物 7、更换密封环 8、更换叶轮 9、拧紧该螺丝
电动机耗用功率过大	1、转速过高 2、在高于额定流量和扬程状态下运行 3、填料压的过紧 4、水中混有泥沙或其他异物 5、水泵与电动机的轴不同心 6、叶轮与蜗壳摩擦	1、检查电动机、电压 2、调节出水管阀门开度 3、适当放松 4、查明原因、采取清洗或过滤措施 5、调整校正 6、查明原因，清除

## 11、冷却塔

问题或故障	原因分析		解决方法
出水温度过高	1、循环水量过大 2、布水管（配水槽）部分出水孔堵塞，造成偏流（布水不均匀） 3、进出空气不畅或短路 4、通风量不足 5、进水温度偏高 6、洗排空气短路 7、填料部分堵塞造成偏流（布水不均匀） 8、室外湿球温度过高		1、调阀门至合适水量或更换容量匹配的冷却塔 2、清除堵塞物 3、查明原因，改善 4、参见“通风量不足”的解决方法 5、检查冷水机组方面的问题 6、改空气循环流动为直流 7、清除堵塞物 8、减小冷却水量
通风量不足	风机转速降低	1、传动皮带松弛 2、轴承润滑不良	1、调整电动机位张紧或更换皮带 2、加油或更换轴承
	1、风机叶片角度不合适 2、风机叶片破损 3、填料部分堵塞		1、调制合适角度 2、修复或更换 3、清除堵塞物
集水盘（槽）溢水	1、集水盘（槽）出水口（滤网）堵塞 2、浮球阀失灵，不能自动关闭 3、循环水量超过冷却塔额定容量		1、清除堵塞物 2、修复 3、较少循环水量或更换容量匹配的冷却塔
集水盘（槽）中水位偏低	1、浮球阀开度偏小，造成补水水量小 2、补水压力不足，造成补水水量小		1、开大到合适开度 2、查明原因，提高压力或加大管径 3、查明漏水处，堵漏

	3、管道系统有漏水的地方 4、冷却过程失水过多 5、补水管径偏小	4、参见“冷却过程水量三十过多”的解决方法 5、更换
有明显飘水现象	1、循环水量过大或过小 2、通风量过大 3、填料中有偏流现象 4、布水装置转速过快 5、隔水袖（挡水板）安装位置不当	1、调节阀门至合适水量或更换容量匹配的冷却塔 1、降低风机转速或调整风机叶片角度或更换合适风量的风机 3、察其原因，使其均流 4、调至合适转速
布（配）水不均匀	1、布水管（配水槽）部分出水孔堵塞 2、循环水量过小 3、圆形塔布水装置转速太慢 4、圆形塔布水装置转速不稳定、不均匀	1、清除堵塞物 2、加大循环水量或更换容量匹配的冷却塔 3、清除出水孔堵塞物或加大循环水量 4、排出管道内的空气
填料、集水盘（槽）中有污物或微生物	1、冷却塔所处环境太差 2、水处理效果不好	1、缩短维护保养（清洁）的周期 2、研究、调整水处理方案，加强除垢和杀生
有异常声音或振动	1、风机转速过高，通风量过大 2、风机轴承缺油或损坏 3、风机叶片与其他部件碰撞 4、有些部件紧固螺栓的螺母松动 5、风机叶片螺钉松动 6、皮带与保护罩摩擦 7、齿轮箱缺油或齿轮组磨损 8、隔水物（挡水板）与填料	1、降低风机转速或调整风机叶片角度或更换合适风量的风机 2、加油或更换 3、查明原因，排除 4、紧固 5、紧固 6、张紧皮带，紧固防护罩 7、加够油或更换齿轮组 8、调整挡水板和填料

	摩擦	
滴水声过大	1、填料下水偏流 2、循环水量过大 3、集水盘（槽）中未装吸声器	1、查明原因，使其均流 2、减少循环水量或更换容量匹配的冷却塔 3、集水盘（槽）中加装吸声器

## 12、水阀

问题或故障	原因分析	解决方法
阀门关不严	1、阀芯与阀座之间有杂物 2、阀芯与阀座密封面磨损或损坏	1、清除杂物 2、研磨密封面或更换损坏部分
阀体与阀盖间有渗漏	1、阀盖旋压不紧 2、阀体与阀盖间的垫片过薄或损坏 3、法兰连接的螺栓松紧不一 4、阀杆或螺纹、螺母磨损	1、旋压紧 2、加厚或更换 3、均匀拧紧 4、更换
阀体表面有冷凝水	1、未进行绝热包裹或包裹不完整 2、绝热层破损	1、进行绝热包裹或包裹完整 2、修补
填料盒有泄漏	1、填料压盖未压紧或压的不正 2、填料填装不足 3、填料变质失效	1、压紧、压正 2、补装足 3、更换填料
阀杆转动不灵活	1、填料压的过紧 2、阀杆或阀盖上的螺纹磨损 3、阀杆弯曲变形卡住 4、阀杆或发改螺纹中结水垢 5、阀杆下填料接触的表面腐蚀	1、适当放松 2、更换阀门 3、矫直或更换 4、清除水垢 5、清除腐蚀产物
止回阀阀芯不能开启	1、阀座与阀芯黏住 2、阀芯转轴锈住	1、清除水沟或铁锈 2、清除铁锈
止回阀关不严	1、阀芯被杂物卡住	1、清除杂物

	2、阀芯损坏	2、更换阀芯
--	--------	--------

### 13、水管系统

问题或故障	原因分析	解决方法
漏水	1、丝扣连接处拧得不够紧 2、丝扣连接所用的填料不够 3、法兰连接处不严密 4、管道腐蚀穿孔	1、拧紧 2、在渗漏处涂抹憎水性密封胶或重新加填料粘结 3、拧紧螺栓或更换橡胶垫 4、补焊或更换新管道
绝热层受潮或滴水	1、被绝热管道漏水 2、绝热层或防潮层破损	1、参见上述方法，先解决漏水问题，在更换绝热层 2、受潮和含水部分全部更换
管道内有空气	1、自动排气阀不起作用 2、自动排气阀设置过少 3、自动排气阀位置设置不当	1、修理或更换 2、在支环路较长的转弯处增设 3、应设在水管路的最高处

## 1.5 秩序管理及巡查方案

### (1) 服务内容

熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等，快递及包裹原则上由收件人亲自签收，得到收件人授权后方能代为签收，并按规范记录接收信息；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；负责防盗、防火管理。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度。

### (2) 服务质量标准

#### (1) 门卫值班。

上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。出入口安排 24 小时值勤，建立传达、车辆、道路及公共秩序管理等制度。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入行政区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入行政区域内。

#### (2) 巡查。

物业管理区域内安排 24 小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房等进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时使用巡更设备。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处



理；如巡视时现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

(3) 停车管理。

管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。

(4) 突发事件处理。

按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在相关场所张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

(3) 门岗值守

1) 基本工作任务

1、执行制度要严格。保安人员坚持在指定岗位执勤，着装整齐，准时上岗，做好交接班，查验严肃、认真，遵守规章制度。

2、查验要细致。无论是查验证件，还是查验携带的物品，都认真对待，注意一些微小的疑点，对有疑点的地方决不轻易放过。

3、处理问题灵活。在岗时发现较为复杂的情况，在岗人员共同商量解决，并及时请示汇报；一旦工作中发生错误要有礼貌地向对方表示抱歉，以取得谅解；如在处理问题时双方发生争执，出现紧张状



态和僵局，主动冷静下来，坦诚相待，求同存异。

4、执勤文明。保安人员上岗时按规定着装，讲究形象仪表，用语文明，举止文雅，给采购人以自然、亲切之感。

5、情况记录全面真实。保安人员执勤过程中，对发生、发现的各种情况、问题，要如实记录，详细写出时间、地点、经过、人物、结果等要素，可使下一班的保安员一看记录即对事情的经过有所了解。记录中不加进自己的主观判断，不在情节上添枝加叶，如实反映事情的本来面目；对事件处理的结果，有否请示领导等细节都加以注明；对当班的未处理完毕须移交下班继续处理的问题，说明情况，并与下一班有明确的交待，使处理的问题有始有终。

## 2) 安全防范措施

1、熟悉办公楼工作人员的基本情况，能准确分辨出入岗位的是否为工作人员。

2、加强外来人员出入管理，严格落实外来人员来访登记与联系制度。

3、确保岗位周边车辆停放有序，做好车辆指挥。

4、树立岗位良好安全形象。我们将通过招聘高素质秩序维护人员、制定规范的服务礼仪、加强日常礼仪培训等措施，确保保安员为采购人提供满意的服务。利用 ISO9000 质量管理体系的作业规程和操作标准，严格要求队员执行，并实行绩效考核，让工资与绩效直接挂钩。同时，还将聘请五星级酒店首席讲师前来为员工培训讲座，培养员工良好的服务意识和形象服务。此外，我们将特别要求保安人员担负起服务的重任，要有礼有节、热情周到、文明服务，用优质的服务为服务形象的提升尽一份力。

5、做好拜访重要领导的人员管理。

本项目来访人员较多，拜访领导情况必不可少。但领导经常公务缠身，日理万机，如何营造一个良好的秩序，给领导一个清静的工作氛围，避免打乱领导的工作计划，制定如下拜访领导的控制程序：

- (1) 拜访必须先行预约，未预约者不予放行。
  - (2) 来访者确有急事，应事先通过大堂岗联系相关人员，询问如何安排拜访。
  - (3) 同意拜访后，要求来访人出示有效证件予以登记，发放出入证后，予以放行。
  - (4) 重要客人或可疑情况还将由巡逻岗确定并跟随送至领导门口，避免中途出现异常情况，并通知监控中心多加注意。
- (4) 治安巡逻管理
- 1) 治安巡逻的基本工作任务
    - 1、维护巡逻区域内正常的社会治安秩序，以保证办公的顺利进行。
    - 2、充分利用巡逻对时空控制的有利条件，堵塞各种违法犯罪活动的空隙，提高预防、发现、制止各种违法犯罪行为的能力，防止各种危害的发生，保证巡逻区域内人、财、物的安全。
    - 3、搞好区域范围内的巡逻，又要加强区域范围内的重点目标保护，尤其要确保区域范围内重点目标的绝对安全。
    - 4、在保安人员巡逻的区域内，一旦发生案件或事故，要主动地或积极配合有关方面做好案件或事故现场的保护工作，要根据现场保护的规定和要求，划定保护范围，布置警戒，维护秩序，不准无关人员进入现场，更不得随意触摸、移动现场上的任何物品。
  - 2) 巡逻方法
    - 1、采取定线与不定线相结合的巡逻方式



所谓定线巡逻，是指巡逻人员在一定时间内，按指定的路线，做有规律的巡回警戒、检查。定线巡逻通常是巡逻人员由 A 点出发到 B 点，然后，再由 B 点沿原路返回 A 点，作顺线和逆线巡逻。所谓不定线巡逻，是指巡逻人员在其负责巡逻的范围内，根据巡逻任务的需要，自由选定巡逻路线，往返曲折地进行巡逻。这种巡逻方法有利于调动巡逻人员的积极性和主动性，且不易被他人了解，能将容易发生问题的地区纳入巡逻人员的视线。定线与不定线相结合巡逻，是指定线巡逻与不定线巡逻交叉进行。这种方法更有利于巡逻人员对时空的控制，实现全方位的防范。

## 2、采取点线结合的巡逻方法

所谓点，就是在巡逻范围内的重点、要害部位或容易出现问题的薄弱环节确定专门力量警戒、保护，或在小范围内采取巡回的方法，有重点地巡警戒。

在对重点、要害部位派专门力量巡查、警戒的基础上，同时采取上进行线与不定线相结合的方法，做到点线结合，这样既可以突出对重点、要害部位的保护，又可以兼顾一般部位，达到确保安全的目的

### 3) 巡逻要求和规范

#### ➤ 巡楼

- 1、从地面乘电梯上顶楼，出电梯后上楼顶巡视。
- 2、从消防楼道下楼，到楼层至进电梯走廊，过防火门到下一层的消防楼道。依次巡视到底层。

- 3、在巡视过程中必须签到并清楚写明签到时间。

- 4、巡逻过程中纠正违章或盘查他人时使用文明用语。

#### 5、巡楼工作内容

- (1) 看：电梯机房、风机房、公共照明情况、电梯按钮、消防



设施、火险隐患、防火门、消防通道、装修现场、公共设施、卫生状况、室内门窗是否关严、室内是否有水溢出门外、可疑人及物品等。

(2) 嗅：各种特殊（可疑）气味等。

(3) 听：超时装修声、住户屋内的异常响声、求助声等。

(4) 问：盘问可疑人。

(5) 做：发现问题及时做出相应的处理。如：发现火警立即报告并采取相应的行动，发现公共设施损坏，记录下来报有关部门及时处理，看到地面上的烟头、纸屑等顺手拾起来等。

#### ➤ 巡外围

1、按规定的巡逻路线巡视。

2、巡逻工作内容，除参照“巡楼工作内容”执行外，还要注意看物业管理区域的外观情况，发现情况立即向上级领导报告。

#### ➤ 巡车场

1、按规定的巡逻路线巡视。

2、在巡视过程中必须签到并清楚写明签到的时间。

3、巡逻工作内容，除参照“巡楼工作内容”执行外，要协助保安员维护场内的秩序，疏导通道。

4、当遇有特殊情况，如遇到匪情、火情报警等，应把好大门协同其他保安员共同作战，直到警报解除。

#### 4) 夜班值班

##### (一) 值班标准

1、值班保安人员在值班期间必须严守工作岗位，不得迟到、早退，不得擅离职守，不得睡岗。

2、值班保安人员在夜班值勤时，必须保持不定时的进行巡视和检查，注意辖区内门、锁、窗子等是否异常。

3、巡逻时发现门、锁、窗子异常或有火情、火险发生时，要及时与部门经理取得联系，了解情况，要督促其处理或协助其在第一时间及时处治。

4、发现所辖区域内有盗窃犯罪嫌疑人时，要及时报警，奋力擒拿。

5、值班、巡逻时注意检查安防监控系统是否正常，不能正常使用的应及时向保安负责人汇报。消防监控系统发出警报时，须及时协同监控室值班员查明情况，妥当处置。

6、要求各岗位在夜间 11: 55 分后（至 12: 00 分交班止），每 1 小时呼叫监控室一次，呼叫与被呼叫双方必须在《值班记录》上注明呼叫时间、须交代本岗后续跟进事项、呼叫双方各自签名等。

## （二）值班要求

上半夜时段：

1、所有值班人员必须认真执行《物业保安工作态度、礼仪、值班管理标准及作业规程》，在值班和巡逻过程中发现异常情况应参照相关规定进行相关处理；对讲设备执行《对讲机及持机人员管理要求》。

2、所有参与固定岗值班的保安人员不得长时间坐在值班室，要保证着装整洁，帽子端正，扣好纽扣，不得敞衣露怀，卷袖挽裤腿，精神振奋，姿态端正，举止文明、大方、端正、稳健，抬头挺胸，不得弓腰驼背，不得东倒西歪，前倾后靠，不得伸懒腰，保证一个良好的形象。

3、不得在值班室洗脚、看报、听音乐、玩手机、嗑瓜子等从事与值班无关的一切行为，为确保线路安全，不得在值班室私自烧水、自带取暖器取暖等。

4、积极接待和处理采购人反映的比较紧急的报修事件，在保证



自身安全的前提下尽可能的为采购人排忧解难或为公司排除险情。

5、值班期间要做好智能门道闸安全防范工作，地面及地下室安全巡逻工作，消防通道清障疏通工作等，确保辖区内安全无事故，遇到突发事件第一时间报警或报告夜班值班长。

下半夜时段：

1、值班人员不得睡岗，时刻保持高度警惕的状态，遇到突发事件第一时间报警或报告夜班值班长及夜班保安大队长，值班人员负责记录夜班保安大队长的查岗到访情况。

2、临时休息人员要把对讲设备放在床头边，确保联系畅通，响应及时，按时转换值班。

#### （5）安防系统、消防系统值守

1) 安防、消防系统值守的基本工作任务

1、充分利用现有安防监控、消防管理设施设备进行管理，发现报警应立即通知相关保安人员到现场查看确认，严禁擅自启用火警、消防广播系统、安警系统。确属安警、火警则按安警、火警处理程序立即进行处理。属于误报的，查明原因，消除故障，恢复系统，做好处理记录。

2、安防、消防值班室实行 24 小时值班，持证上岗。做好值班记录，负责消防控制室日常值班和管理，确保消防控制系统正常运转。

3、协助消防专业维保人员定期对安防系统、消防系统进行巡查、检测和日常保养，发现问题及时报告和协助排除，保证系统始终处于良好的技术状态。

4、定期进行消防通道检查，保持畅通。

5、严格执行交接班制度，加强消防监控室管理，禁止闲杂人员进入。未经许可，任何人不许进入查看、调阅视频和记录等影像、文



字资料。

## 2) 监控室管理

### (一) 监控室门禁制度

- 1、监控室内严禁闲杂人员逗留。
- 2、外单位人员进入监控室须由有关领导陪同或批准(消防部门人员除外)，否则一律不准进入值班室内。
- 3、外单位人员进入监控室内须进行登记。
- 4、相关单位或部门进入监控室须由负责人许可，否则一律不准入内。

### (二) 监控室管理制度

- 1、监控室实行 24 小时值班负责制。
- 2、监控室值班人员应熟悉掌握监控系统的操作。在使用中如发现问题，及时通知维修人员维修。
- 3、室内保持良好的通风及干燥环境。值班人员对机房及设备每日清洁一遍。
- 4、监控室设备除值班人员外、其他人不得操作，无关人员不得进入监控室。
- 5、值班人员应定期对画面进行录相，录相带应保存不少于 1 个月，值班人员如在画面上发现可疑情况，应及时通知就近值班保安员前去查看。
- 6、监控设备由弱电工每日检查是否正常并做运行记录，如不正常及时处理，遇重大问题及时上报管理处监控设备维护员。
- 7、监控设备由管理处弱电工负责定期维护、保养，定期做维护保养记录。
- 8、对讲、报警系统实行保安 24 小时值班负责制；值班人员熟练



掌握设备的操作方法，发现设备有异常情况，及时报告。

### （三）监控室值班制度

1、用现代化设备和技术手段二十四小时不间断进行整个监控区域的安全防范监控，及时发现可疑，确保管辖区域安全。

2、监控中，时刻保持高度警惕性和责任心，一丝不苟、认真负责，熟练掌握设备操作规程及性能，做到操作自如、准确无误。

3、负责整个管理区域内报警的设定与解除，与巡逻队紧密配合，及时准确地处理异常报警，做到万无一失。

4、在闭路监控中，认真操作与观察，发现可疑、重大事件、火灾等在及时录相取证的同时立即通知当值保安员前往现场处理，并上报部门负责人。

5、认真做好值班记录和交接班记录，做到盘带登记清楚，便于查找可疑，做好上传下达。

6、保持监控室和监控设备卫生，做到干净整洁，遇有设备故障及时上报工程部或有关单位修理，不得拖延，保证设备正常运转。

7、对录像中的可疑情况及上级要求值班人员秘密，严禁外传，严格遵守保密制度。

#### 3) 重大事件录像监控操作规程

1、接到发生重大事件发生的信息后，迅速调整录像设备，多角度对事件现场进行录像。

2、保持对整个现场的不间断录像。

3、精力高度集中，对事件主导人员要进行面部特写录像。

4、保证镜头对准事件的热点源，并对其进行跟踪录像。

5、保证信息的准确传递，禁止对无关情况进行录像和镜头特写。

6、禁止对录像信息进行删改。

7、禁止对录像信息进行查阅与复制。

4) 监控录像调取管理

为确保监控室录像带保管使用工作的保密性和有序性，加大录像资料的管理力度，特制定以下规定：

1、监控值班人员必须在交接班时对各摄像点录像状态进行检查，以确保录像正常。

2、监控录像保存必须在一个月以上。

3、对监控录像应进行编号、分类存放、录制，根据一天当中的实际情况进行录制。特别是不能放松对一些治安重点部位的录像。

4、禁止监控值班人员对录像信息进行删改或关闭录像机。

5、禁止监控值班人员对录像信息进行查阅与复制。

6、如有需要须调取、查阅、拷贝监控录像，必须经秩序维护负责人或相关业务监管部门批准。

7、监控值班人员要对前来调取录像的人员进行登记。

(6) 消防管理

1) 消防管理的基本工作任务

1、积极协助消防部门做好办公区内的消防安全管理及宣传、监督工作，确保办公区内无重大消防安全隐患。

2、建立日常检查巡视，保证消防控制中心及消防系统的设施齐全、线路完好，随时可启用。

3、定期进行联动测试，对消防系统定期进行检查，确保整个系统反应正常并达到消防部门的有关要求；及时发现并排除故障，确保合格率为 100%。

4、制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好。

- 5、定期对消防系统及背景音乐系统进行检查、保养和维护。
- 6、组建义务消防队，加强消防灭火训练，定期举行消防演习，确保办公区内无重大消防安全事故。
- 7、明确各部门消防安全责任，定期开展消防安全大检查，积极向采购人进行消防安全知识的宣传。
- 8、消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设施完好。
- 9、每月查验、清点、普查机关所有消防器材，每月 5 号前向保卫科提供上个月的消防普查报表一份。

#### 2) 管理原则

- 1、依法管理的原则：以《中华人民共和国消防条例》、《高层建筑消防管理规则》及相关规定的合同、公约为准则进行管理。
- 2、预防为主、防消结合的原则。
- 3、人防、技防、物防并重原则。
- 4、全员宣传原则。

#### 3) 管理思路

贯彻“预防为主、防消结合”的原则，实行人防、技防、物防的有效结合，以消防控制中心为指挥中心，借助先进的消防监控系统和消防设备设施，做好日常消防防范工作。通过组建一支反应迅速、技术过硬的义务消防队伍，加强日常消防暗训，加强模拟训练，落实消防检查制度，确保消防安全。

#### 4) 管理措施

- 1、组建义务消防队  
每组配组长一名，由安保队长和其他部门管理人员兼任，组织 3-5 人，其为灭火组，救护组，安保组和疏导组员主要由安保部成员



组成，技术保障组主要由工程人员组成，联络后勤组则由其他部门人员组成。

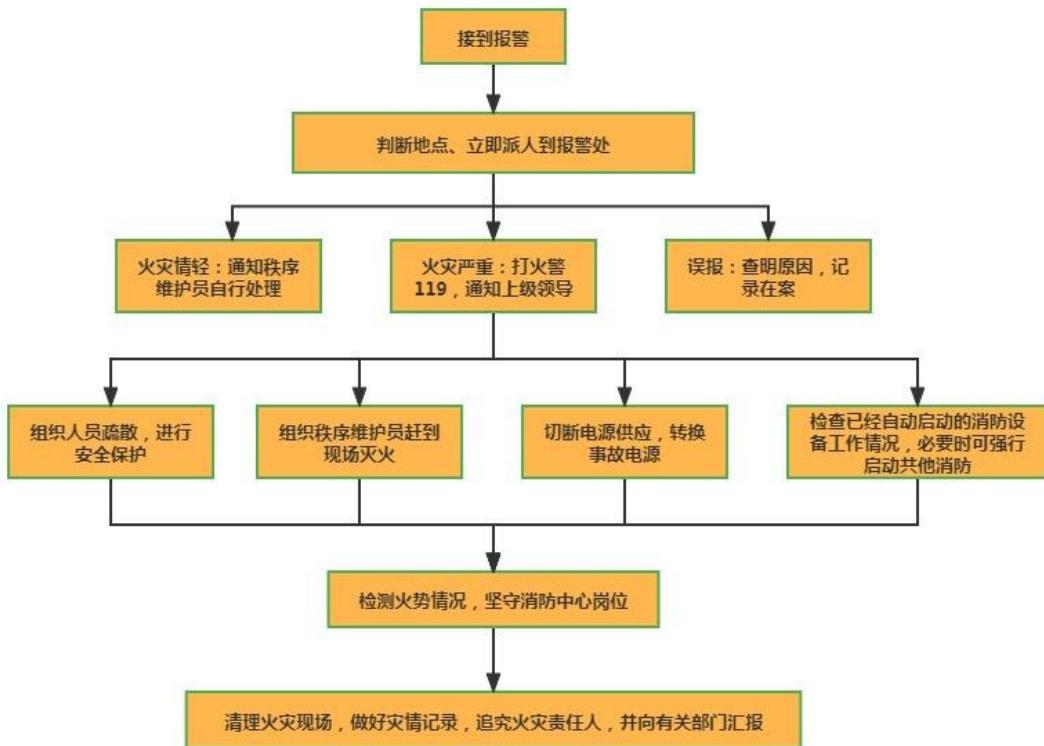
## 2、建立健全消防安全制度

**动用明火制度：**严格控制明火使用是消防管理工作中的重要环节。有了明火，也就有了火种，因此，我们将对动用明火进行严格的规定，凡在项目内使用明火作业的施工单位，必须向物业服务中心提出书面申请，详细说明原由、部位、起止时间、防范措施等，由机电技术员、安保队长审核同意后报服务中心审批后方可动火。

**重点部位防火制度：**重点部位一般是火灾高发区与危险区，因此，对于重点防火部位，要求服务中心消防第一责任人安排专人负责，建立专项防火制度与防火职责，落实防火措施。

**消防安全检查制度：**安全检查是重要的防范手段，也是必要的途径。为此，我们将采取三级防火检查制度，一级检查是安保员在每日巡逻中，对防火安全做好记录；二级检查是工程机电人员，对消防设备定期进行专业性检查；三级检查是服务中心第一消防责任人，每月组织开展一次全面系统的消防检查，及时消除消防隐患。

## 3、建立消防报警的应急程序



#### 4、责任明确，消防设施完好率 100%

服务中心工程人员具体负责定期巡视，保养各种消防设施，确保完好率 100%，安保部各区域巡逻安保员执勤期间有辅助管理职责，注意观察消防设施设备的情况，发现问题及时汇报。

#### 5、加强培训宣传，营造群防群治氛围

立足消防工作需要，对内部员工的消防知识和技能培训，配合市消防管理部门，开展消防知识培训，提高工作人员、员工的消防安全意识，培育群防、群治的氛围，由公司安全服务部和项目安保部具体策划实施。

重视员工的消防培训。通过学习消防理论知识，如消防法规、基本灭火知识，来增强理论水平；通过实践操作，如灭火器的使用、防毒面具的穿戴等，来提高技能水准；通过消防演练，如防火演练，进一步提升实战能力与水平。

重视宣传教育。消防工作是一项群防群治的工作，为此，我们将

通过开展消防宣传教育，积极呼吁工作人员参与消防安全防范工作，灌输消防理念，提升消防意识。

### 5) 消防演练预案

消防演练的目的：为了切实做好项目的消防安全工作，增加项目全体工作人员的消防安全意识，提高和检验工作人员的应付和处置火灾隐患的能力，真正落实《消防法》中“预防为主，防消结合”的方针，确保项目的工作正常开展，特制定消防应急演练方案，并进行消防实战演练，具体方案如下：

#### （一）消防演练时间及人员

- 1、演练时间：待定
- 2、演练地点：物业所管辖区域；集结地点：物业所管辖区域。
- 3、演练内容：
  - (1) 当接到报警后人员疏散及逃生的演练；
  - (2) 消防灭火器的使用演练；
  - (3) 消防栓、水带、水枪的使用演练，通讯器材：对讲机（频道 14）。

#### （二）消防演练程序

##### 1、报警和接警处置

火警电话：119 项目安保部值班电话：

##### 2、监控室

消防报警控制台 3 楼编号为 00093 手动按钮报警器发出报警信号，监控室值班人员立即把火警事发地点通知 3 楼值班队员，队员跑步到现场察看确认，（通知负责人的时间为 5-15 秒），经确认火警属实马上报告安保队长，主管负责人在接到报警后，立即到达现场并通知现场队员实施扑救，根据情况启用消防应急预案（启动预案 5-10 秒），



情况如果严重应马上拨打消防火警电话 119，警时应沉着冷静，详细提供起火的单位地址和准确位置、什么物质着火、有无人员受困、目前火情、火势情况等相关信息，并按照消防部门的指示人员到消防通道去引导消防车进入，及时通知工程部将全部电源、燃气等关闭，并通知其他救援组的工作人员马上到达指定区域。（通过监控设备，观察每个楼层、区域的事态发展情况，如出现问题，立即通知相关负责人。）

### 3、灭火组

现场队员立即灭火，三楼队员在三楼事发现场打开离现场最近的消火栓内取出灭火器展开灭火，其他队员接到指令后，在负责人的率领下，一楼队员在附近消火栓内迅速取出灭火器，跑步到达三楼事发现场展开灭火自救工作，二楼队员在二楼消火栓内迅速取出灭火器，跑步到达三楼事发现场展开灭火自救工作，尽力控制火灾蔓延，如火势无法控制应及时撤离现场，等待消防队的赶到，配合消防队的救火工作。（沉着冷静，机动灵活，到达现场时间 20 秒）。

### 4、设备组

负责切断非消防电源、燃气设备等，保障消防应急电源，消防泵设备正常运行，以及险情结束后的设备维护和启动。

### 5、疏散组

疏散组工作人员在接到疏散指令后应立即携带安全出口的备用钥匙、手电筒或应急照明灯、语音设备，疏散组组长负责安排好疏散组工作人员到达指定区域。（疏散组工作人员在疏散过程中，要有高度责任感，将自己负责楼层的人员带到安全地点，确保每位工作人员的生命安全）。

### 6、医疗救护组



配合好所需的急救药品和器材，设立临时救护站，如有伤情严重者及时通知相关医院救治（救护组到达现场时间 30 秒）。

## 7、警戒组

接到指令后，警戒组组长迅速到达项目外围，组织警戒队员分工工作，队员迅速设防隔离带，并保证外围警戒消除路障，队员指导车辆离开现场劝导过路行人及无关人员离开现场，维护好秩序并设制警戒线。（警戒组到达现场时间 30 秒，所有安全出口门的钥匙准备好，外围警戒组加强外围预防措施，及时疏散围观群众，以免发生意外情况）。

8、整个疏散、初期火灾扑救的演练控制在 10 分钟内。

9、群众组：积极参加消防演练，认真按要求实施，通过消防实战演练增强对消防安全的意识，做到人人都是义务消防员。

（三）结合项目的实际情况，检验义务消防员实际掌握操作灭火的能力，组织大家现场实施灭火操作：

1、由安保部现场演示水带铺设连接，其他人员在规定区域观摩。整个演练主要锻炼队员现场灭火水带的铺设和消火栓连接的能力。

2、现场灭火器演示：由安保部演示灭火器的操作过程，每名队员在指定的区域拿起灭火器等待，指挥员下达命令后，队员拿着灭火器跑步迅速到达火灾现场，拔掉灭火器的保险销，站在火焰的上风口，对准火焰的根部进行扫射。整个演示锻炼队员对项目火灾反应能力和灭火器的使用能力。

## 3、注意事项

- （1）所有参加演练人员必须保持镇定，听从指挥。
- （2）通讯设备必须保持畅通，听从指挥员的调遣。
- （3）有对讲机的人员演练前必须检查对讲机的通讯状况，调好



到 14 频道。

(4) 当火灾险情时、消防演练时所有人员禁止乘坐电梯，须使用消防通道。

#### (四) 消防演练总结。

##### 6) 消防管理制度

###### ● 消防安全检查制度

为规范物业辖区的消防工作，检查和防止消防隐患，特制定如下制度：

1、每月末及节日前，结合综合管理考评对物业辖区公共区域、设施进行安全检查；

2、检查工作由公司组织，工程、保安、项目经理参与；

###### 3、检查项目：

①各部门配备的消防器材、消防栓设施是否齐全、有效；

②房间所使用的电器是否符合安全规定；

③设有消防报警系统的物业辖区指示灯、烟感及报警系统是否正常。

4、检查中发现物业辖区内各种设施设备有变异，或违反消防规定的问题，要立即查明原因，及时处理，不能立即解决的，由公司出具整改通知书，限期整改。

###### ● 消防培训制度

为贯彻落实“预防为主、防消结合”的消防工作方针，特制定本制度。

1、公司对在职员工的消防知识培训每年不少于一次；

2、公司对新入职的员工的消防培训，培训率要达到 100%；

###### 5、培训内容包括：

- ①学习消防理论知识
- ②熟悉使用常用灭火器材
- ③开展消防综合演练

6、公司每年至少对采购人开展消防宣传教育培训，包括：

- ①物业辖区防火的各种规定
  - ②消防应急通道的位置及紧急情况的疏散方法
- 灭火器管理规定

1、灭火器是物业辖区内消防器材之一，在紧急情况及消防状态下使用；

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

● 火灾管理制度

1、发现初期火警，在场人员应该：

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

- ②立即利用附近的灭火器器械扑救，尽量控制火势发展；

2、物业辖区当值主管接到现场报告后：

- ①带领消防人员，携带消防人员以最快速度到达火警现场；
- ②立即指挥在场人员进行灭火扑救；

③指挥火警现场及可能受影响范围的人员疏散；

3、当扑救无效，当值主管及时决定：

- ①将灭火人员撤离至安全距离内；

- ②立即向上级汇报；
- ③情况如本部门或本公司无法处理，火情失去控制，应立即报告消防部门。

## 7) 消防培训

### (一) 消防知识培训

1、消防知识的培训时间为每月第 1 个星期的星期二进行 1 次，每次培训时间为：16: 00—17: 00。

#### 2、培训内容：

- (1) 消防法规的学习；
- (2) 消防理论知识的学习；
- (3) 灭火器材的操作使用；
- (4) 灭火演练。

### (二) 法规知识培训

1、法律知识培训每季度不少于 1 次，每次培训时间不少于 2 小时。

#### 2、培训内容：

- (1) 《中华人民共和国治安管理处罚法》；
- (2) 《中华人民共和国刑法》相关内容；
- (3) 《中华人民共和国刑事诉讼法》；
- (4) 其他地方性法规。

#### 3、法律知识培训由品质管理部统一授课。

### (三) 服务培训

#### 1、培训内容：

- (1) 文明用语；
- (2) 仪容仪表；

(3) 礼貌礼节;

(4) 服务意识;

(5) 服务技能;

(6) 服务要求。

2、服务培训由公司安排有关人员授课。

3、服务培训每季度不少于 1 次，培训时间每次不少于 90 分钟。

#### (四) 安全培训。

1、培训内容:

(1) 工作安全;

(2) 日常生活安全。

(3) 消防知识。

2、安全培训由品质管理部负责。

3、安全培训每季度进行 1 次，每次培训时间不少于 60 分钟。

#### (四) 消防技能训练标准操作规程

1、训练内容：着战斗服

训练目的：使保安员学会战斗服的着装方法，掌握着装要领。

场 地：辖区内

器 材：战斗服、战斗鞋、安全带、头盔整齐放置（按着装器材准备放置）。

1) 操作程序

A) 消防队在集合线处，站成一列横队。

B) 听到“第一名，出列”口令后，保安员跑步到起点线后，立正站好。

C) 听到“准备器材”口令后，保安员检查器材，然后回原位站好。

- 
- D) 听到“着战斗服—准备”口令后，保安员做好准备。
  - E) 听到“开始”信号后，保安员迅速向前，脱下解放鞋，穿好消防鞋，下装，粘合下装尼龙搭扣，系好腰带，戴好盔帽，帽带拉至下颚；穿好上装，粘合上装尼龙搭扣，扎牢安全带，立正喊“好”。
  - F) 听到“卸装”口令后，按着装相反顺序脱下服装，叠好放回原处，在起点线处，立正站好。
  - G) 听到“入列”口令后，跑步回到原位站好。
- 2) 操作要求
- A) 身着作训服，穿解放鞋，不戴帽子。
  - B) 上下装尼龙搭扣必须粘合，能者对齐。
  - C) 腰带系紧，双脚踏到鞋底。
  - D) 安全带切实扎牢，带尾拉平，衣领平整，前后衣襟在安全带下面。
  - E) 盔帽戴正，帽带贴于下颚。
- 3) 计时/检查
- A) 计时从发出“开始”信号到保安员操作完毕喊“好”为止。
  - B) 检查中有下列情况之一者，不计取成绩；
    - a) 安全带插钎未插入孔眼；
    - b) 尼龙搭扣粘合长度不足 2/3。
  - C) 有下列情况之一者加 1 秒：
    - a) 帽带未贴于下颚；
    - b) 衣领不平整；
    - c) 前合衣襟未在安全带下面；
    - d) 安全带未拉平；
    - e) 腰带未系紧；



f) 一只脚未踏到鞋底。

## 2、训练内容：两盘水带连接

训练目的：使保安员学会两盘水带铺设的方法，掌握铺带和连接接口的要领。

场 地：辖区内

器 材：器材：水带、水枪、分水器。

### 1) 操作程序

- A) 消防队在集合线处，站成一列横队。
- B) 听到“第一名，出列”口令后，保安员跑步到起点线后，立正站好。
- C) 听到“准备器材”口令后，保安员检查器材携带水枪，然后回原位站好。

- D) 听到“两盘水带连接—预备”口令后，保安员做好准备。
- E) 听到“开始”信号后，保安员迅速向前，手持水带，先甩开第一盘水带，接上分水器接口，在跑动中甩开第二盘水带，连接上水带、水枪接口，画出终点线，做立射姿势喊“好”。

- F) 听到“入列”口令后，跑步入列，在左侧站好。

### 2) 操作要求

- A) 水带、水枪喷嘴、分水器前口与器材线相齐。
- B) 水带长度为 20 米，接口朝前，垫圈完整。
- C) 第一盘水带应甩到 8 米线。
- D) 必须在铺带线路内完成全部动作。

### 3) 计时/检查

- A) 计时从发出“开始”信号至消防队员跑到终点线为止。
- B) 检查：

a) 有下列情况之一者，不计取成绩：

接口脱口、卡口；

未接上水枪冲出终点线；

两盘水带均出线或压线。

b) 有下列情况之一者，增加 1 秒：

冲出终点线，未做立射姿势喊“好”的；

在甩带时，跑出线外做动作的。

c) 有下列情况之一者，加 2 秒：

第一盘水带未甩到甩开线；

水带出线、压线，扭圈超过 360 度；

用脚操作或控作水带的；

分水器接口拖出 50 厘米。

d) 第一盘水带既出线或压线，也未到甩开线的，增加 3 秒。

### 3、训练内容：五盘水带连接

训练目的：使保安员学会大口径水带的铺设方法，掌握两人铺带和连接接口的要领。

场 地：辖区内

器 材：水带五盘：80 毫米口径的双卷衬里（或麻质）水带，垫圈完好。每盘长 20 米，分水器 2 支、水枪 1 支。

#### 1) 操作程序

A) 消防队在集合线处，站成一列横队。

B) 听到“前两名，出列”口令后，跑步到起点线后，立正站好，并举手示意喊“好”。

C) 听到“开始”信号后：

a) 第一名保安员提两盘水带，带到 58 米处，甩开一盘水带，

放下一个接口，再甩开另一盘水带，连接好水带接口，跑到终点线，将最后一个接口连接在分水器上操作完毕在原位立正喊“好”；

b) 第二名消防队员先甩开第一盘水带，将第一个接口连接在分水器上，另一个接口与第二盘水带连接，然后提两盘水带，在跑动中甩开第二盘和第三盘水带，连接好第二、三盘水带接口，并将最后一个接口与第一名保安员放下的水带接口连接上，操作完毕在原地立正喊“好”。

D) 听到“收带”口令后，两名保安员收起器材（左侧第三名出列协助），放回原位，在起点线处，立正站好。

E) 听到“入列”口令后，跑步入列，在左侧站好。

2) 操作要求

A) 水带不应出线、压线和扭圈 360 度。

B) 第一盘水带应用甩到甩开线。

C) 水带接口不脱口、卡口。

D) 分水器接口不应拖出 50 厘米。

3) 计时/检查

A) 计时从发出“开始”信号到最后一名战斗员操作完毕喊“好”为止。

B) 检查要求同两盘水带连接项目相同。

4、训练内容：沿两节拉梯铺设水带

训练目的：使保安员学会沿两节拉梯铺设水带方法，提高楼层铺设水带的技能。

场 地：辖区内

器 材：水枪、水带拉钩、分水器各一、立放一盘 65 毫米口径的衬里（或麻质）双卷水带。两个接口相距约 10 厘米，垫圈完整。



### 1) 操作程序

- A) 保安员在集合线处，站成一列横队。
- B) 当听到“第一名，出列”口令后，保安员跑步到起点线后，准备器材，携带水枪、立正示意举手喊“好”。
- C) 听到“沿二节拉梯铺设水带—预备”口令后，保安员做好准备。
- D) 听到“开始”信号后，保安员迅速向前，携带水带挂钩，甩开水带，连接上分水器和水枪接口跑向拉梯，背上水枪、水带，攀登梯子，进入二屋，提拉机动水带，吊好水带，挂钩挂在梯凳上，面向外。立正喊“好”。
- E) 听到“收带”口令后，收起器材，放回原位，在起点线处，立正站好。
- F) 听到“入列”口令后，跑步入列，在左侧站好。

### 2) 操作要求

- A) 操作前，由一名保安员扶梯。
- B) 接口不得脱口、卡口。
- C) 水带挂钩必须挂牢。
- D) 分水器接口不应拖出 50 厘米。
- E) 楼层内机动水带不应少于 5 米。

### 3) 计时/检查

- A) 计时从发出“开始”信号到最后一名战斗员操作完毕喊“好”为止。
- B) 检查。
  - a) 有下列情况之一者，不计取成绩：  
接口拖口、卡口；



在攀梯时水枪、水带掉落地面；

水带挂钩未拉牢。

b) 有下列情况之一者，加 1-2 秒：

分水器接口拖出 50 加 2 秒；

楼层内机动水带每少 1 米加 1 秒。

5、训练内容：沿楼层铺设水带

训练目的：使保安员学会从上向下垂直铺设水带的方法，提高楼层铺设水带的技能。

场 地：辖区内

器 材：放置水枪、水带挂钩各一、立放一盘 65 毫米口径的衬里（或 麻质）双卷水带。水带挂钩，水带接口与器材线相齐。两接口相距约 5 厘米，垫圈完整。

1) 操作程序

- A) 战斗员在集合线处，站成一列横队。
- B) 当听到“第一名，出列”口令后，保安员跑步到起点线准备器材，携带水枪，然后站回起点线立正举手示意喊“好”。
- C) 听到“沿楼层铺设水带—预备”口令后，保安员做好准备。
- D) 听到“开始”信号后，保安员迅速向前携带水枪，水带挂钩，跑步进入楼层，沿楼梯登上第四层，从窗口将水带沿塔壁盘直放下，两手交替将一端接口放到地面，另一接口接上水枪，吊好水带，将水带挂钩在窗沿或其他固定物上，面向外做立射姿势喊“好”。
- E) 听到“收带”口令后，收起器材，放回原位，在起点线处立正站好。

- F) 听到“入列”口令后，跑步入列，在左侧站好。

2) 操作要求

- A) 水枪接口不得脱口、卡口。
- B) 水带挂钩必须挂牢。
- C) 水带必须紧贴墙壁下放，接口不得猛烈撞击墙壁或地面。
- D) 楼层内机动水带不应少于 5 米。

3) 计时/检查

- A) 计时从发出“开始”信号到操作完毕喊“好”为止。

- B) 检查。

- a) 有下列情况之一者，不计取成绩：

- 水枪接口脱口、卡口；

- 水带脱手掉到地面；

- 水带挂钩未挂牢；

- 未两手交替将水带一端接口放下。

- b) 有下列情况之一者，加 1 秒：

- 楼层内机动水带不少于 1 米；

- 水带接口未接触地面。

## 6、训练内容：使用泡沫灭火器

训练目的：使保安员学会手提式泡沫灭火器的使用方法。

场 地：辖区内

器 材：一只 10 升手提式泡沫灭火器（内装砂粒，总重量为 15 升）。

1) 操作程序

- A) 保安员在集合线处，站成一列横队。
- B) 当听到“第一名，出列”口令后，跑步到起点线后，立正举手示意喊“好”。
- C) 听到“使用灭火器—预备”口令后，保安员做好准备。

D) 听到“开始”信号后，保安员迅速向前携带灭火器，跑到灭火器倒置线后轻轻抖动，跑到喷射线时，做好喷射姿势，并保持此姿势冲出终点线。

E) 听到“收器材”口令后，将灭火器送回原位，在起点线处，立正站好。

F) 听到“入列”口令后，跑步入列，在左侧站好。

2) 操作要求

A) 操作时，灭火器不得触地，倾斜角度不得过大，必须到达喷射线后，才能倒置灭火器。

B) 喷射时，灭火器底部不得正对人体，要姿势正确，喷嘴朝前。

3) 计时/检查

A) 计时从发出“开始”信号到保安员到达终点线为止。

B) 检查。

a) 有下列情况之一者，不计取成绩：

操作中，灭火器脱手落地；

喷射时，灭火器底部正对人体。

b) 有下列情况之一者，加 1 秒：

操作时灭火器触地；

提前倒置灭火器；

到达喷射线时，未做好喷射姿势或未保持喷射姿势冲出终点线。

7、训练内容：使用干粉灭火器

训练目的：使保安员学会干粉灭火器的使用方法及动作要领。

场 地：辖区内

器 材：在器材线上立放一只 5 千克手提式干粉灭火器（内装



砂粒，总重量为 9 千克）。

1) 操作程序

- A) 保安员在集合线处，站立成一列横队。
- B) 当听到“第一名，出列”口令后，跑步到起点线后，立正举手示意喊“好”。
- C) 听到“使用干粉灭火器—预备”口令后，保安员做好准备。
- D) 听到“开始”信号后，保安员迅速向前携带灭火器，在跑动中拨出保险销和保险档块，将灭火器上下颠倒 3 次，到达喷射线时，一手握喷射软管，一手压下压把，做好喷射姿势，并保持此姿势冲出终点线。
- E) 听到“收器材”口令后，将灭火器送回原位，在起点线处，立正站好。
- F) 听到“入列”口令后，跑步入列，在左侧站好。

2) 操作要求

- A) 操作时，灭火器不得触地，上下颠倒灭火器的次数不少于三次，角度不得少于 90 度。
- B) 喷射时，灭火器底部不得正对人体，要姿势正确，喷嘴朝前。

3) 计时/检查

- A) 计时从发出“开始”信号到保安员到达终点线为止。
- B) 检查。

a) 有下列情况之一者，不计取成绩：

未拨出保险销（或保险档块）；

未上下颠倒灭火器；

操作中，灭火器脱手落地。

b) 有下列情况之一者，加 1 秒：

操作时灭火器触地；

上下颠倒灭火器次数少于 1 次；

到达喷射线时，未做好喷射姿势或未保持喷射姿势冲出终点线。

### （五）思想教育。

1、思想教育的形式：

（1）班务会；

（2）保安员全体会议；

（3）个别交谈；

（4）交接班时讲评。

2、思想教育的内容：

（1）思想品德；

（2）政治思想；

（3）行为准则。

3、班务会每周由保安班长主持 1 次；保安部全体会议由保安队长负责每月进行 1 次；交接班时讲评由当值班长负责每天进行 1 次。

### （六）物业管理知识培训。

1、由公司统一安排专项的物业管理知识培训及物业管理 ISO9001 质量体系知识培训。

2、物业管理知识培训每季度安排 1 次，每次培训时间不少于 2 小时。

3、工作技能培训。

4、工作技能培训由保安队长负责，每月至少进行 1 次，每次培训时间不少于 90 分钟。

5、培训内容：

《物品出入管理标准作业规程》；  
《保安员交接班管理标准作业规程》；  
《保安员内务管理标准作业规程》；  
《突发事件处理标准作业规程》；  
其他相关作业规程。

## 6、培训形式：

- (1) 正确的人际关系处理；
- (2) 公共关系学基础知识；
- (3) 沟通与协调；
- (4) 讲解与示范。
- (7) 停车场管理

### 1) 停车场管理的主要措施

#### (一) 车流秩序引导及安全防范管理

##### 1、健全各种安全管理制度，合理实施车流引导

为了使车辆停放安全严密不漏，必须建立健全各种安全管理制度。健全的安全管理制度是安全的保证。为此，我们将制定出台《停车场管理规定》、《交通岗岗位职责》、《地下车库岗岗位职责》、《车辆管理应急处理规定》等制度，从制度上做好安全管理防范。同时根据项目特点，出台《机动车辆管理操作规程》，对执勤人员进行交通指挥手势，服务礼貌礼仪的培训，严格按车流指挥操作规程实施车流引导，保证车流安全、有序。

##### 2、健全技术防范设施

技术防范设施是安全管理中的硬件，适当配备先进的技术防范设施是提高安全管理水、管理效率，切实保障停车场安全必不可少的条件。我们将充分利用智能设备的先进功能，把办理停车手续的车主



资料输入电脑，并配发感应式停车卡，以控制道闸起落，完成车辆出入登记。未经授权的车辆不能进出项目地下车库停车场。

### 3、加强车辆疏导管理

- (1) 加强上、下班管理区域内车辆通行高峰期重要路段车辆疏导、指挥和管理，不断提高服务质量，确保车辆通行顺畅。
- (2) 在晚上，加强公共秩序维护巡逻和对管理区域内过夜车辆停放的指引，引导车主规范停车。
- (3) 加强车辆停放的宣传、解释、沟通工作，消除车主的误解，争取车主对停车管理工作的理解和支持。

### (二) 停车场车辆停放管理

地下停车场车辆停放管理的主要目的是保证项目采购人的车辆“有位停放”、“有序停放”和“安全停放”，为此我们将从以下几个方面着手。

#### 1、强化执勤人员岗位责任制

- (1) 礼貌待人，热情服务，保持良好的服务形象。
- (2) 认真执行停车场管理规定，维护车辆良好的停放及行车秩序。
- (3) 指挥车辆的进出，引导其停放在指定位置上。
- (4) 认真检查车型、车牌号，避免出现差错。
- (5) 认真检查停放车辆，发现漏水、漏油等异常现象，尽快设法通知车主或采取相应的措施，并向车主提供相应服务。
- (6) 对车辆违章及时制止，并加以纠正。
- (7) 提高警惕，发现可疑人员立即上报，并密切注意事态发展。

#### 2、严格执行《车辆管理规定》

- (1) 限制外来车辆进入项目，但公检法司及政府办事车辆，维



修、送货、消防、救援等特许车辆除外。

(2) 进入车库的车辆，须按指定地点停放，行车通道、消防通道及非停车位禁止停放。

(3) 装有易燃、易爆、毒品或装有污染物品的车辆，严禁进入停车场。

(4) 进入车库的车辆应减速行驶，时速不得超过 5 公里/小时，不得随意鸣笛，如果车辆损坏公共设施，须照价赔偿。

(5) 管理人员须严格执行车辆出入规定，指引车辆缓行安全停放在自己的车位上，提醒车主关锁车辆门、窗，并检查是否漏水漏油，发现可疑情况及时报告，并认真做好交接班工作。

(6) 保持停车场清洁卫生，不将车内的垃圾废物弃置在停车场内。

### (三) 清洁卫生管理

停车场由于车辆集中，车流量大，空余面积小，易脏易乱。因此，服务中心保洁部将由专人负责停车场的清洁工作，进行停车场卫生工作的达标管理。

#### 2) 车辆停放管理

##### 一、车辆停放管理的基本任务

1、做好门口、道路、停车场的交通管理，指挥和疏导进出车辆，杜绝车辆逆向行驶和超速行驶，确保车辆按规定停放，严格定位定向停车。引导要及时、手势要规范、热情礼貌，服务周到。

2、对于进出物业范围内的运输车辆，必须详细记录该车的相关信息，放行时凭甲方开具的放行通知单放行，并严格查验车载物品品种和数量，签字确认后方可放行。

3、遇有机关重要会议等重大活动，负责对相关区域车辆停放控



制和清场，并设置警戒墩、标识牌，并有保安在周边巡视。

## 二、辆停放管理的主要措施

### （一）建立健全车辆管理队伍

为做好管理区域内车辆管理，提供安全有序的车辆停放管理服务，我司将根据车辆管理实际情况做好人员安排，包括车辆交通的疏导及管理人员、停车场维护人员等。

### （二）车辆出入管理

建立地下车库停放登记制度，进行安全巡查，严防被盗事件发生，严防车辆出现因管理不到位导致投诉或索赔。禁止超过停车场限高规定的车辆、集装箱车以及漏油、漏水等车辆进入停车场。

### （三）车辆停放管理

车辆进入管理区域后，管理人员应引导车辆停放。有固定车位而任意停放，或不按规定任意停放，或在消防通道停车等现象出现时，管理人员应及时劝阻。同时，车辆进入停车位停放时，管理人员应及时检查车辆，观察车辆是否有损坏，车窗是否已关闭，是否有贵重物品遗留车内等，必要时做好记录并通知车主，避免出现法律纠纷。

## 三、停车场管理作业规程

### （一）目的

规范停车场管理，确保停车场内的车辆及设施、人员安全，保证车辆停放整齐有序。

### （二）适用范围

适用于保安部对停车场（车库）的车辆停放管理。

### （三）要求

- 1、停车场道路平整无坑、无尖锐物，有完善的交通标识；
- 2、车库里无货物堆积、无阻塞，地面无水、无油、无污、无纸



屑、无烟头等杂物；

3、车库内有明显禁烟交通标牌，消防器械及设施均配备齐全，使用功能完好；

4、地下车库光线明亮，能见度高，目测距离 50 米以上；

5、如车辆有异常情况，应在 10 分钟内通知车主；

6、车位文字档案齐全，资料准确率 100%。

#### （四）作业规程

##### 1、车辆进场

（1）迅速指引车辆慢行，安全停放在划有标识的车位上；

（2）提醒车主锁好车门、窗，并将车内贵重物品和 IC 卡随身带走；

##### 2、车辆停放管理

（1）每半小时或随即详细检查车辆、车况、发现漏水（油），未关好车门（窗）或未上锁等情况及时通知带班员共同处理并通知车主，及时在《值班记录表》上做好记录；

（2）对违反停车场规定的要酌情处理；

（3）随时和相应的交通岗取得联系，清点车辆，核对数量，确保安全；

（4）禁止无关人员或可疑人员进入车库；

（5）严密注视车辆情况和驾驶员行为，若遇醉酒驾车者应立即劝阻，并报告班长及时处理，避免发生交通事故；

（6）每班至少一次防火卷帘门、消防栓或灭火器等防火（盗）设施，发现异常情况须在《值班记录表》上做好记录并及时上报，立即处理；

（7）禁止用消防水源洗车，禁止在停车场练车、赛车；

(8) 协助保洁员维护好车库内清洁卫生，保持车库干净整洁。

### 3、车辆出场

若对出场车辆、驾驶员有疑问，应示意停车，先向司机敬礼，再礼貌询问，若与车主联系确认是车主亲友，并带有出入凭证时应放行，同时和交通岗取得联系。若经盘问仍有疑问，应立即稳住车辆驾驶员，迅速通知班长和其他巡逻岗，并机警地做好应急准备，以防止不法分子到这行凶。

### 3) 停车场设备的管理

停车场设施设备的管理是停车场管理的基本内容，我们通过制定科学、实用、规范的停车场设施设备管理标准，严格按标准实施设施设备的管理，达到停车场设施设备管理的规范化，为停车场的安全管理奠定良好的硬件基础。

## 一、停车场设施设备管理标准

序号	项目	管理标准	检查内容
1	停放和交通标志	指示牌有固定的设计方案，不损坏，垂直安装在明显位置，保养良好。	指示牌有无损坏，如：缺字、生锈、摇摆等，指示牌安装不规范。
2	停车场路面和交通线	地面平整，交通线和字体清楚、正确，清洁干净。	地面有无坑洼、积水及严重损坏现象；停车线及字体是否模糊或缺少；地面有无污迹或杂物。
3	通风设备	通风板放置好，状态好	有无缺少、移位或损坏现象，通风设施能否正常使用。
4	消防设备	所有消防设备状态良	设备是否齐全；有无破损；表

		好 表面清洁，无灰尘。	面是否清洁。
5	排水系统	排水沟畅通、清洁	排水沟有无堵塞，是否清洁。
6	停车场照明系统	正常照明，无损坏。	应急灯能否正常使用，各种照明设施能否正常照明，各种照明灯具有无破损。
7	管道设施	完好无损，无跑、冒、滴、漏现象；管道表面清洁。	管道是否完好无损；有无堵塞现象发生；管理表面有无灰尘，有无蜘蛛网。
8	出入口控制机、电控闸杆	控制机读卡无误；电控闸正常开合。	控制机及电闸杆有无撞、擦破损；表面是否清洁；电闸杆能否正常开合；控制机读卡是否会发生故障。

## 二、交通通行、警示标志管理

### （一）警示标志管理的目的

警示标志管理是项目停车场管理的重要组成部份，通过明显易懂的温馨人性化文字或图案标志，向采购人传达注意安全行为的信息，最终达到项目的停车场安全管理。

### （二）警示标志管理的范围

车辆行驶警示标志、行人安全警示标志、限高限速标志、转弯标志、禁止通行标志、施工作业警示标志、危险物品警示标志、安全隐患警示标志、环卫宣传提示用语标志。

### （三）警示标志管理的内容

#### （1）警示标志的设计与制作

(2) 警示标志的维修保养

(3) 警示标志的清洁保养

(4) 警示标志使用规定

(四) 警示标志管理的具体措施

1、导入 VI 体系

我们将利用我公司雄厚的文化资源，在公司统一的 VI 系统规范下，根据项目特点，设计适用于物业项目的警示标识，使采购人及使用人在感受人性化服务的同时，更感受到一种美观、和谐的享受。

2、专业制作、专业安装

为达到标识制作的价廉物美，而且运输的便捷性、制作的专业化，我们将注重考虑引入本地既专业又具有创意的广告制作公司，对项目所有的警示标志进行统一制作和安装。

3、专职保养、规范使用

对于物业项目警示标识的维修保养，我们将实施二级保养措施，一是我们自己的维修工，对所有警示标志进行日常保养，二是与制作公司签定保养协议，对于由珍贵材料制作成的标识，由制作公司定期来项目进行维护保养。在警示标志的清洁保养方面，我们实施分片责任制，即由责任区保洁员对责任区内的警示标志进行日常保洁。在警示标志的使用上，我们将严格按照《警示标志使用规定》执行，达到



警示标志使用的规范化。

## 五、警示标志使用规定

为物业使用人传达注意安全行为的正确信息，达到安全管理目标，特制定以下警示标志使用规定：

- 1、物业管理项目内不能随便使用警示标志，以免造成采购人误解或恐慌，如切实需要使用的，必须经管理处主要负责人的书面同意后方能实施。
- 2、物业管理项目内凡存在安全隐患的地方，必须以文字形式警醒采购人注意安全，并做好必要的安全防范措施。
- 3、凡在物业管理项目内公共场所和广场道路进行施工的，必须督促其做出警示提示，如“正在施工，注意安全”或“施工路段，请绕道而行”，并做好必要的安全防护措施。
- 4、凡雨季时节，各出入口和大堂易滑路段必须摆放“雨天路滑，注意安全”的警示提醒。
- 5、在物业管理项目易发生攀爬危险的地方，需设置“严禁攀爬”的警示语；
- 6、变配电机房和变电设施设备场所需设置“小心触电”或“高压危险，请勿靠近”的警示语。
- 7、水景设施周边，应设置“水深危险，注意安全”的提示语。

8、在地下库各出入口弯度较大，应设置“注意安全、小心驾驶”的警示语。

9、南京市定点物业管理项目内绿化带必须设置相当数量的绿化保护警示语，如“生命常绿，需要用爱灌溉”、“美化家园，从我做起”等。

10、在对设施设备进行机械作业时，应设置警示牌提醒并告知采购人，如保洁人员在打扫公共洗手间时，需设置“卫生间正在清扫中，请稍候”的标牌，电梯正在维修，需设置“设备检修、暂停使用”的标牌。

## 1.6 环境卫生管理方案

### (1) 服务内容

楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台(地)面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等物业管理区域内的所有环境卫生保洁。具体如下：

(1) 公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

(2) 门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。外墙每一年清洗一次，石材、灯具每季度进行一次清洁；暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时补刷。

(3) 顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

(4) 水电和设备等设施类服务内容：一般设备表面清洁（有特



殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网际外壳洗尘与保洁。

（5）窗帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，布质窗帘一年清洗一次。

（6）玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致；地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。

（7）垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

（8）突发性事件造成的保洁工作。

## （2）服务质量标准

围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施；“除四害”实施单位须具有南京市相关部门颁发的专业资质证书，提供的服务不得低于南京市爱卫会“除四害”相关规定及验收标准，并视特殊情况增加次数。



### (3) 室外公共区域清洁管理

#### 1) 道路保洁

##### (一) 道路保洁作业规程

- 1、每天对的道路定时清扫2遍。
- 2、每次清扫工作必须在当天8: 00、16: 00前完毕。
- 3、对主干路段除定时清扫外，并进行巡回保洁。
- 4、巡回保洁的路线拟定不要太长，往返时间以1小时为宜。
- 5、下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水。
- 6、旱季时每月冲洗1次路面，雨季每周冲洗1次。
- 7、发现路面有油污应即时用清洁剂清洁。
- 8、用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。

##### (二) 道路清洁标准

- a) 目视地面无杂物、积水、无明显污渍、泥沙。
- b) 道路、人行道无污渍，每200平方米痰迹控制在1个以内。
- c) 行人路面干净无浮尘、无杂物、垃圾和痰渍。
- d) 路面垃圾滞留时间不能超过1小时。

#### 2) 广场保洁

##### (一) 广场保洁作业规程

- 1、广场应有专人负责循环清洁、保洁。
- 2、清扫广场里的浮尘、果皮、树叶及纸屑、烟头等垃圾。
- 3、及时清除地面的油污渍、粘附物。
- 4、水池内有垃圾应马上捞起。
- 5、每周冲洗1次广场，旱季冲洗时间可延长至10天1次。

##### (二) 广场保洁标准

- 1、地面洁净无积尘、无污渍、无垃圾。

2、外表洁净无污渍。

3、广场里的垃圾滞留时间不能超过1小时。

3) 绿化带保洁

(一) 绿化带保洁作业规程

1、用扫把仔细清扫草地、绿化带上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾。

2、对烟头、棉签等用扫把不能打扫起来的小杂物，应捡起放在垃圾斗内。

3、每天清洁绿化带两次，秋冬季节或落叶较多时应增加清洁次数。

4、每天擦拭1次花池立面、平面，保证外观洁净。

(二) 绿化带保洁标准

1、目视绿化带无明显垃圾、落叶。

2、每100平方米烟头控制在1个以内。

3、花坛外表洁净无污渍。

4) 雕塑装饰物、标识、宣传牌保洁

(一) 雕塑装饰物、标识、宣传牌的保洁作业规程

1、备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具。

2、先用扫把打扫装饰物上的灰尘，再用湿抹布从上往下擦抹1遍。

3、有污迹时应用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦拭，然后用水清洗。不锈钢装饰物依照《玻璃、灯具、不锈钢清洁保养标准作业规程》方法进行操作。

4、宣传标识牌的清洁：

5、有广告纸时应先撕下纸后再用湿抹布从上往下擦抹，然后用



干布抹干净，如有污迹应用清洁剂进行清洗。

6、宣传牌、标示牌等应每天擦拭1遍。

7、清洁时应注意：

(1) 梯子放平稳，人不能爬上装饰物以防摔伤。

(2) 清洁工具不要损伤被清洁物。

8、清洁后检查应无污渍、无积尘。

5) 天台和雨蓬保洁

(一) 天台和雨蓬的保洁作业规程

1、准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具。

2、将梯子放稳，人沿梯子爬上雨蓬，先将雨蓬或天台的垃圾清理装入编织袋。

3、将垃圾袋提下并将垃圾倒入垃圾车内，将较大的杂物一并搬运上垃圾车。

4、用铁杆将雨蓬、天台上排水口（管）疏通积水。

5、天台、雨蓬每半月清扫1次。

6、清洁时应注意：

(1) 清洁工上下梯时应注意安全，必须有2人同时操作，防止摔伤。

(2) 清洁过程中杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人、损坏工具。

(3) 清扫时应避开人员出入频繁的时间。

(三) 天台和雨蓬的保洁标准

应达到目视天台、雨蓬无垃圾、杂物，无积水、青苔。

6) 垃圾筒保洁

(一) 垃圾筒、果皮箱保洁作业规程

- 1、垃圾筒、果皮箱应每天清运两次。
  - 2、垃圾筒、果皮箱每周清洗1次，遇特殊情况应增加清洗次数。
  - 3、清洗垃圾筒、果皮箱应在住户上班时进行，防止影响住户使用。
  - 4、清洗前应先倒净垃圾筒、果皮箱内的垃圾，并集中运到指定的地方清洗。
  - 5、先将垃圾筒、果皮箱的表面冲洗一遍，然后用清洁剂反复擦拭。
  - 6、将油渍、污渍洗干净后，用清水冲洗干净，用布抹干。
  - 7、清洗完毕应及时将垃圾筒、果皮箱运回原处，并套好垃圾袋。
- (二) 垃圾筒、果皮箱的保洁标准
- 1、目视垃圾筒、果皮箱无污迹、无油迹。
  - 2、垃圾筒、果皮箱周围无积水。
- 7) 信报箱保洁
- 1、每周擦拭信报箱2次。
  - 2、擦拭后的信报箱应干净无灰尘、无污迹。
- 8) 监控探头保洁
- 1、擦拭探头的玻璃镜片时必须使用镜头擦纸，以免有毛尘和刮伤镜面。
  - 2、清洁后应达到镜头光亮洁净、探头外表干净无灰尘。
- 9) 路灯保洁
- 1、路灯应每天保洁1次。
  - 2、路灯的保洁应在白天灭灯断电时进行，作业前保洁部主管应通知工程维修部断开电源。
  - 3、路灯保洁方法具体依照《玻璃、灯具、不锈钢的清洁标准作



业规程》操作。

4、路灯保洁因需踩梯工作，必须2人同时作业（1人扶梯）。

5、擦拭灯罩时，应注意力度，以免用力过猛导致灯罩破裂，发现灯罩有裂纹或其他安全隐患时，应及时汇报保洁部主管。

#### 10) 排水沟保洁

##### （一）排水沟的保洁作业规程

1、排水沟的清洁应每天进行1次。

2、用胶扫把清扫排水沟里的泥沙、纸屑等垃圾。

3、拔除沟里生长的杂草，保证排水沟的畅通。

4、用水冲洗排水沟，发现沟边有不干净的地方应用铲刀铲除。

5、每周1次用洗洁精擦洗排水沟。

##### （二）排水沟的保洁标准

应达到目视干净无污迹、无青苔、杂草，排水畅通无堵塞、无积水、臭味。

#### 11) 地下管井疏通

##### （一）地下管井的疏通作业规程

1、每月对地下管井清理1次：

（1）用铁钩打开井盖。

（2）用捞筛捞起井内的悬浮物。

（3）清除井内的沉沙，用铁铲把粘在井内壁的杂物清理干净。

（4）清理完毕盖好井盖。

（5）用水冲洗地面。

2、每半年对地下管道彻底疏通1次：

（1）打开井盖后，用长竹片捅捣管内的粘附物。

（2）用压力水枪冲刷管道内壁。

(3) 清理管道的垃圾。

(4) 清理完毕必须盖好井盖。

(5) 用水冲洗地面。

## (二) 地下管井的疏通标准

1、目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物。

2、水流畅通，井盖上无污渍、污物。

3、注意事项：

(1) 掀开井盖后，地面要竖警示牌，必要时加围栏，并有专人负责监护以防行人跌入。

(2) 作业时，应穿连身衣裤、戴胶手套。

(3) 必须有2人以上同时作业。

## 12) 化粪池清理

### (一) 化粪池清理作业规程

1、化粪池的清洁每年清理2次。

2、清理工作一般委外进行。

3、清理时：

(1) 保洁部主管应监督整个清理过程、工作质量。

(2) 作业时应防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

4、清理完毕后应随手盖好井盖，以防行人或小孩掉入井内发生意外。

### (二) 化粪池清理标准

1、目视井内无积物浮于面上，出入口畅通；

2、化粪池盖无污渍、污物。

## 13) 外围保洁工作检查

1、保洁部主管应按相关规程标准检查清洁工的工作情况并将检



查情况记录于每天工作日记中。

2、保洁部主管根据每天检查一次室外公共区域的卫生并将检查情况记录与保洁部工作记录中。

3、保洁部主管每周根据工作检查记录和领班工作检查表对员工进行工作质量评估。该质量评估连同相关工作日记将作为员工绩效考评的依据之一。

#### 4、记录

#### 5、相关支持文件

(1) 《清洁设备操作与日常保养的标准作业规程》

(2) 《清洁剂使用标准作业规程》

(3) 《玻璃、灯具、不锈钢清洁标准作业规程》

(4) 室内公共区域清洁管理

#### 1) 大厅保洁

##### (一) 大厅保洁作业规程

1、每天上午和下午对大厅保洁两次，重点清理大厅要求平均每小时保洁一次，重点清理地面和电梯轿箱内的垃圾杂物。

2、每天早上用地拖把大厅门口拖洗干净。

3、先用湿拖把拖两遍，再将干净的湿拖把用力拧干后再拖一遍。

4、用扫把清扫大厅地面垃圾，用长柄刷沾洗洁精清除污渍和香口胶。

5、用尘拖或拖把拖掉大厅地面尘土和污迹后，将垃圾运至垃圾屋。

6、清扫电梯轿箱后，用湿拖把拖两遍轿箱内的地板。

7、擦拭台面及摆设，及时更换有烟头的烟灰缸并清洗干净。

8、用干毛巾和不锈钢清洁剂轻抹大厅内各种不锈钢制品。

9、将湿毛巾拧干后，擦抹大厅防火门、消防栓柜、指示牌、内墙面等公共设施。

10、用干净毛巾擦拭玻璃门，并定期清刮一次，用湿毛巾拧干后，擦净电子对讲门。

11、出入口的台阶定期用洗洁精冲刷。

12 下雨天门口要放防滑告示牌，并增加拖擦次数，保持地面干爽无积水。

13、下班前把垃圾清倒干净。

14、定期擦抹灯具、风口、感烟器、消防指示灯一次。

## （二）大厅保洁标准

1、地面无烟头、纸屑、果皮等杂物、无污渍。

2、保持大理石地板无污渍、垃圾，每平方米地板的脚印不得超过 2 个。

3、大厅内摆放的烟缸内烟头存放量不得超过 3 个。

4、玻璃大门无手印和灰尘，保持光亮、干净，不锈钢表面光亮、无污渍。

5、大厅的墙面、台、沙发保持光亮整洁、无灰尘，公共设施用纸巾擦拭无明显污迹。

6、保持空气清新无异味。

## 7、注意事项

（1）擦拭电器开关、灯具要用干毛巾，以防触电。

（2）大理石打蜡抛光由班长组织技工统一作业。

（3）拖地时不要弄湿电梯厅门，以免腐蚀。

## 2) 梯间通道保洁

### （一）楼梯间通道保洁作业规程

1、每天清扫 2 次各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净。

2、将垃圾收集运到楼下垃圾桶。

3、用干净的毛巾擦抹各层和通道的防火门、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每天循环保洁 1 次。

4、清理电梯口和通道摆放的烟灰缸内的垃圾和烟头。

5、各梯间、通道的壁面、天花板应每周进行 1 次除尘。

6、水磨石地面和水泥地面应每月刷洗 1 次。

## 7、注意事项

(1) 洗刷楼道时，注意防止水流入电梯门和住户门内。

(2) 清洁工具不能放在梯间通道。

## (二) 楼梯间通道保洁标准

1、地面、梯级洁净、无污渍、水渍、灰尘。

2、楼梯扶手护栏干净，用干净纸巾擦拭 100cm 后无明显的脏污。

3、地脚线干净无灰尘。

4、大理石地面目视干净、无污渍。

5、水磨石地面和水泥地面目视干净无杂物、污迹。

6、各楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。

8、楼道、空置地下室无垃圾、杂物等。

## 3) 升降电梯保洁

电梯轿厢的日常清洁和保洁工作指电梯外观的可视部分（非设备内部运转部分），主要包括电梯门、轿厢内壁、轿门内槽、轿厢地面的清洁等，不含机房、基坑等。清洁频率为每日一次，营业期间巡回保洁。

### (一) 电梯的保洁作业规程



电梯轿厢的清洁工作应安排在开馆前或闭馆后或人流量较少的时间内进行，在电梯轿厢的清洁过程中，应确保电梯处于停止状态，从上到下，从里到外依次进行，先清洁电梯，再清洁与之相连的楼层清洁。操作方法如下：

### 1、准备工作

- (1) 准备好所需的工具和用具，如抹布、干毛巾、水桶、清洁剂、扫把、拖把、喷壶、吸尘机、清洁提示牌等。
- (2) 通知技工停止电梯运行，切断电源，摆放清洁提示牌。

### 2、清洁轿厢内壁

- (1) 将抹布浸入配制好清洁剂的水桶中，拿起后拧干，沿着轿厢内壁从上往下抹擦涂湿。
- (2) 将兑好的清洁剂用喷壶或毛巾均匀涂抹在轿厢内，用抹布来回擦拭。注意清洁剂不能喷拭太多，避免液体流到轿厢地面。
- (3) 用另一块抹布浸透清水后，拧干抹擦。将抹布过清永后用力拧干，再彻底清抹一遍。
- (4) 用半干湿毛巾抹净电梯按钮及显示屏。

(5) 轿厢天花板每周清洁一次，除照明灯饰镜面和摄像探头要用半干湿毛巾轻轻清抹外，其他部位的清洁方法与轿厢内壁清洁方法相同。

### 3、清洁轿门内槽、轿厢地面

- (1) 轿门内槽的杂物用吸尘机吸净轿门内槽的沙粒。遇特殊硬物无法吸除时，应通知工程部协助。
- (2) 轿厢地面为石材地面，则可先用湿地拖配合清洁剂拖抹，再用清水拖抹，最后用干地拖将水迹抹干，每 15 天对地面进行抛光维护。

#### 4、清洁电梯轿厢门

(1) 电梯轿门材料一般是不锈钢，清洁时先喷上少许不锈钢喷剂，然后用棉质软布由上而下抹净，使电梯轿门洁净光亮。

(2) 清洁作业完毕，应环视整个电梯轿厢一遍，检查是否有遗漏和清洁不彻底之处，如有应立即补做，最后通知技工重新启动电梯。

#### 5、巡回保洁方法

在电梯正常运转的情况下，用夹子夹起电梯间地面上的垃圾或杂物，用于毛巾抹擦按钮、显示屏及脏污印迹。

##### (二) 电梯的保洁标准

1、轿厢内无异味，空气清新。

2、轿厢内及电梯门无垃圾、无杂物、无尘；无未经允许的张贴物。

3、不锈钢面手拭无尘、无暗影，无可视不锈钢油，无保洁擦痕。

##### (三) 安全规定

1、确保电梯停止状态下清洁，严禁清洁过程中突然启动电梯。

2、清洁剂、水量适中，避免影响电梯侵水，擦拭灯壳时使用干毛巾，禁止使用刀片或钢丝球刮擦不锈钢表现。

3、清洁过程中摆放工作提示牌，清洁过程中注意无行人和乘客。

4、清洁轿厢顶需要搭梯时，应第二人协助。

#### 4) 卫生间的保洁

##### (一) 卫生间的保洁作业规程

1、每日早对卫生间进行全面保洁1次。

2、打开门窗通风，用水冲洗大小便器。

3、清扫地面垃圾、清倒垃圾篓里的垃圾并换新的垃圾袋后放回原处。

- 4、用毛刷洗刷大、小便器（如是座厕，注意清洁两块盖板及底座卫生），用抹布擦洗洗手盆，然后用清水冲干净。
- 5、用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌等抹一遍。
- 6、先用湿布擦窗玻璃、镜，然后用干毛巾擦干净。
- 7、用拖把拖干净地面。
- 8、补充卷纸、擦手纸和洗手液。
- 9、适量喷洒香水或空气清新剂，小便器内放置香球。
- 10、应每小时保洁1次，清理地面垃圾，抹干净台面水迹。
- 11、每天早上保洁后用消毒水对洗手盆及大小便器、地板进行消毒。
- 12、每天1次用玻璃清洁工具清洁洗手间的玻璃镜。每月2次对洗手间进行消杀工作。

13、每月两次对洗手间进行消杀工作。

14、发现墙壁有字应即时清洁。

## （二）卫生间的保洁标准

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

### 5、注意事项：

- (1) 禁止使用强酸、强碱清洁剂，以免损伤瓷面；
- (2) 下水如有堵塞现象，应及时疏通。

### 5) 地下车库保洁

#### （一）室内车库和地下室的保洁作业规程

- 1、每天应清扫1次室内车库、地下室内的纸屑和垃圾。
- 2、将墙面以及所有箱柜和器具上的灰尘掸掉，用湿布擦拭干净。
- 3、及时清除地下室进出口处的垃圾，以免下水道堵塞。
- 4、用拖把拖去灰尘保持场地清洁。
- 5、发现油迹、污迹、锈迹时，应即时用清洁剂擦洗干净。
- 6、每周打开1次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，应彻底疏通、冲刷1次。
- 7、每天用毛巾擦拭1遍消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施。
- 8、每月清扫1次地下室的管线。
- 9、地下室、车库的消杀工作应每月进行2次。
- 10、注意事项：
  - (1) 清洁车库时，应注意进出车辆，以防撞伤。
  - (1) 清洁时应小心细致，垃圾车和工具不要碰到客户车辆。
- (二) 室内车库和地下室的保洁标准
  - 1、目视地面无垃圾、果皮、纸屑，无积水、污迹和杂物；
  - 2、管道标识清楚，油漆鲜亮，无脱落、无锈迹；
  - 3、标识指示牌等公共设施目视无明显灰尘；
  - 4、目视墙面、管线无污迹、无灰尘。
- 6) 室内保洁工作检查
  - 1、保洁部主管应按相关规程标准检查保洁工的工作情况并将检查情况记录《卫生检查评分表》。
  - 2、记录
  - 3、相关支持文件  
《清洁设备操作与保养的标准作业规程》

## (5) 专项部位保洁

### 1) 玻璃门、窗、幕墙保洁

#### (一) 玻璃门、窗、幕墙保洁作业规程

- 1、先用铲刀铲除玻璃上的污迹及边缘上的污垢。
- 2、玻璃清洁剂与清水按标准比例兑好玻璃清洁溶液。
- 3、把毛头浸入玻璃清洁溶液中，然后用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗抹。
- 4、污迹较重的地方重点抹。
- 5、用玻璃刮刮玻璃上的水。
- 6、当玻璃的位置和地面较近时，应把毛头或玻璃刮做横向移动。
- 7、一洗一刮连续进行。
- 8、用干毛巾抹去玻璃框上的水珠，然后用拖把拖净地面上的污水。
- 9、清洁高处玻璃时应把玻璃刮或毛头接在伸缩杆上。

#### (二) 玻璃门、窗、幕墙保洁标准

- 1、玻璃面上无污迹、水迹。

- 2、用纸巾擦拭室内玻璃面 50 厘米，纸巾无明显污染。

#### 3、清洁注意事项

(1) 高空作业时，应两人作业并系安全带，戴安全帽。

(2) 作业时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

### 2) 不锈钢设备保洁

#### (一) 不锈钢保洁作业程序

- 1、先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面。

- 2、然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面上的水珠。

- 3、置少许不锈钢油于无绒毛巾上，对不锈钢表面进行拭抹。



4、表面面积大的可用手动喷雾枪将不锈钢油喷于不锈钢表面，然后用无绒干毛巾拭抹。

## （二）不锈钢保洁标准

- 1、亚光面不锈钢目视表面无污迹、灰尘，50 厘米内映出人影。
- 2、镜面不锈钢目视表面光亮，无污迹、手印，3 米内能清晰映出人影。

## 3、清洁注意事项

- (1) 清洁不锈钢应使用无绒毛巾，以免毛巾脱绒遗留在不锈钢表面上，影响光亮度。
- (2) 上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物。
- (3) 在清洁电梯外厅门时应防止厅门开关造成的意外。
- (4) 应使用干净的毛巾，防止砂粒划伤不锈钢表面。

## 3) 瓷砖、喷涂、仿石和大理石面的保洁

### （一）瓷砖、喷涂、仿石和大理石面作业程序

- 1、先备两桶水，其中一桶清水，另一桶放入少量洗洁精（约 200 毫升）。
- 2、用铲刀、刀片轻轻刮掉墙面的污垢、脏渍。
- 3、把毛巾浸入放有洗洁精的水里，拿起后用中等力度拧干，沿着墙壁从上往下，来回擦抹或用涂水器加波动清洁。
- 4、瓷砖缝里的污渍要用小刷子刷洗。
- 5、用另一条毛巾浸透清水后，用中等力度拧干，彻底清抹一次。
- 6、换清水后，将毛巾浸透后，用力拧干，再清抹一次。
- 7、用干拖把拖干地面。

### （二）清洁标准

- 1、目视墙面干净无污渍，室内墙面清洗后用纸巾擦拭 50 厘米无



明显污染。

## 2、清洁时注意事项

- (1) 外墙面的高空清洁作业，由外包专业清洁公司负责。
- (2) 用铲刀刮除墙面污垢时，铲刀要贴紧墙壁，以防刮花墙面。
- (3) 严禁施碱、施酸除污清洁剂清洁墙面，以免损坏墙砖表面光泽。
- (4) 大理石、仿石墙面应先除旧蜡，再按此程序进行清洁，然后再封蜡。

## 4) 地面保洁

### 1、目的

为保持地面整洁，延长使用寿命，对各种地面的清洁作业提供指引。

### 2、范围

适用于公司及各服务中心的地面保养工作。

### 3、方法和过程控制

#### (1) 各类地面的一般清洁方法

材质	日常清洁	污迹清除	注意事项
水泥	扫把清扫	油渍处理：撒上去污粉或洗衣粉后，兑少量水，静置片刻，然后用胶质刷或钢丝球局部反复刷洗，用水进行冲洗	消防楼道，每周用拖把湿拖；地下、半地下车库，至少每个月冲洗一次；重要部位建议做防水、防污处理
广场砖	扫把清扫	用水加适当中性清洁剂清洗；顽固污迹采用小灰铲或钢丝刷子清洁	酸性较强的清洁剂需谨慎使用，使用前须经小面积试用，确认有效后方能

瓷砖	抹布或拖把 半湿擦拭、拖扫	用水加少量中性清洁剂调匀后用毛巾或洁而亮局部擦洗	采用，用后及时清水冲洗干净，避免残留物伤害地面材质
大理石	用半干的尘推先除尘、砂粒； 用干的尘推由里向外反复推除脚印	一般污迹用水加适量中性清洁剂调匀后用毛巾或洁而亮局部擦洗；在推尘的过程中尽量不要停止	

### (2) 地毯的一般清洁方法

材质	日常清洁	污迹清除	注意事项
毛地毯	清洁表面杂物后进行吸尘	视情况喷洒地毯清洁剂以溶解污垢，固定地毯用吸水机吸干，再用风扇或吹风机吹干，小块地毯用吸尘器吸净污垢后在指定地点风干	为延长使用寿命，避免大面积湿洗；清洗前须做褪色试验
尼龙地 毯	吸尘，清洗	人工或洗地机用软毛刷沾专用地毯清洗剂清洗	避免用硬毛刷
胶地 毯	吸尘，清洗	人工用地刷沾洗洁精溶液或洗衣粉溶液清洗	避免用洗地机

### (3) 毛地毯的特殊作业方法

作业种 类	作业办法
压痕消 除	将浸过热水的毛巾拧干，敷在凹痕部位 5—10 分钟，然后移去毛巾，用电吹风和细毛刷，边吹边刷即可恢复原状
焦痕消 除	焦痕不严重时，只要用硬毛刷子将焦痕部分的毛刷掉即可 较严重的焦痕，把焦痕部分割下，用备用地毯剪成相同形状，用胶粘剂把它粘在烧焦处，待粘合剂干燥后再用毛刷轻轻梳理一下便可

复色	头一天晚上把食盐撒在地毯上,第二天早上用干净的湿抹布把盐抹净	在各种方法处理不了时, 可考虑地毯翻新
油迹去除	用毛巾蘸碱性清洁剂擦拭	
果汁迹去除	用软布蘸洗衣粉溶液擦洗,再用温水加少许食醋溶液擦洗或试用兰威宝溶液	
墨迹去除	在污处撒细盐末,再用肥皂液刷除或试用特高 128	
陈迹去除	用牛奶浸润片刻,再用毛刷蘸牛奶刷试,或试用特高 128	
干洗/蒸汽洗涤	1、先将地毯上的灰尘用吸尘器吸干净 2、长毛地毯用专用刷子将地毯起毛 3、干洗时将地毯专用清洁剂按比例稀释后,采用喷雾方法均匀喷洒在地毯上;用多功能洗地机垫上地毯棉质垫均匀地摩擦,达到清洁效果 4、蒸汽洗涤时用蒸汽清洗机放上清水,配上配套瓣扒头,利用蒸气机的压力和温度将地毯清洁干净,同时将污水回收 5、长毛地毯需将地毯整毛 6、蒸汽洗涤时用高速吹风机将地毯吹干	

(4) 对价值较高的大理石、花岗石、纯毛地毯等进行清洁作业前,须经班长以上人员确认有相应的设备工具、技术和方法后,详细检查并确认检查结果,且不会造成任何损失或损坏时,方可进行该类作业。

### 5) 地面打蜡和污渍处理

#### 1、目的

保持地面整洁,延长地板的使用寿命。

#### 2、范围

适用于公司各服务中心的地面打蜡和污迹处理工作。

#### 3、方法和过程控制

### 3.1 打蜡前的工作安排

3.1.1 鉴别地板材质，确定不同的保养方法（如经晶面处理及抛光砖，不用打蜡）。

3.1.2 打蜡工作一般于每月底最后一个周末进行，根据地板使用频率具体操作时间可自行安排，以尽量避免或减少影响顾客为宜。

3.1.3 要搬出或移动被打蜡范围内的座椅、茶几、告示牌、灭火器、垃圾箱、室内花卉、书报架等物品，以使打蜡工作顺利进行。

3.1.4 大堂打蜡要有“工作进行中、小心地滑”告示牌，并用警戒带圈出警戒区，安排安全员指引客户走其他通道和电梯，以免影响打蜡进程。

### 3.2 清除旧蜡（大理石地面打蜡前）

3.2.1 首先将大理石地面清理干净，不得有颗粒状杂物。

3.2.2 将起蜡水和温水按 1: 4 的比例倒入干净的桶内，用干净拖布沾上混合液均匀涂在大理石面上。

3.2.3 用短毛手刷或洗地机洗大理石面。

3.2.4 铲刀、刮刀、刷子等工具或用溶液稀释剂除去地面上各种污迹。

3.2.5 吸去大理石面上的污水，再用清水轻拖地二至三遍。待干燥后清扫，以保证大理石表面完全干净无杂物，无污渍。

### 3.3 大理石地面的打蜡

#### 3.3.1 上底蜡

A. 将需用的底蜡液倒入干净的桶内。

B. 使用专用干燥、洁净的拖布浸入蜡中，充分吸入蜡液后，取出在桶边拧挤确保无蜡水滴落并进行上蜡。

C. 上蜡应按由里至外、先横再竖的方式均匀地进行，直到全部结



束，待其干燥。

D. 涂蜡过程中，蜡在未干燥前不能踩踏。

### 3.3.2 上面蜡

A. 将经过选择的面蜡倒入已空置的底蜡桶内。

B. 将专用干净的拖布浸入蜡中，充分吸入蜡液后，取出在桶边拧挤确保无蜡水滴落并进行涂蜡。

C. 上蜡应按由里至外、先横再竖的方式均匀地进行，直至全部结束，待其干燥。

D. 涂蜡过程中，蜡在未干燥前不能踩踏。

### 3.3.3 抛光

A. 将抛光蜡均匀地涂在地面表层，待其干燥。

B. 由指定操作员操作抛光机，抛光时应慢速地对地面进行抛光。

C. 抛光可来回匀速走动，直到地面无蜡印。

### 3.4 胶质或柚木地面打蜡

3.4.1 上面蜡（若有旧蜡，必须先清除，其方法同 3.2.2）

A. 将经过选择的面蜡倒入已空置的底蜡桶内。

B. 将已洗净的拖布浸入蜡中，充分吸入蜡液后，取出在桶边拧挤确保无蜡水滴落并进行涂蜡。

C. 上蜡应按由里至外、先横再竖的方式均匀地进行。

D. 蜡在未干燥前不能踩踏，待蜡全部干燥后，打蜡工序结束，

### 3.5 实木地板和复合地板打蜡

3.5.1 实木地板适宜晶亮地板蜡，打蜡方式与 3.3.1 相同（若有旧蜡，必须先清除，其方法同 3.2.2）。

3.5.2 复合地板适宜感觉比较亮的蜡水，打蜡方式与 3.3.1 相同。

### 3.6 补蜡



3.6.1 地蜡因重撞导致部分脱蜡时，可采用局部起蜡，涂蜡的方式给予修补。

### 3.6.2 补蜡方法

- A. 将要补蜡地面清理干净。
- B. 将起蜡水涂于补蜡地面然后用手刷或洗地机起蜡。
- C. 用铲刀、刮刀、清洁球、刷子等工具除去地面顽固污迹。
- D. 用拖布拖干净表面污迹，待其干燥。
- E. 以上面蜡方式进行全部补蜡。

注意在局部起蜡时，一定要保护好周边的地面，不能损坏周围原有蜡水，如在打蜡时，误将起蜡水当作蜡水，发现后立即清理干净，以保证能正常上蜡。

## 3.7 上固体蜡的大理石地面打蜡

### 3.7.1 打蜡前

- A. 拖干净地面，并检查无颗粒状杂物，待其干燥。
- B. 有水蜡地面应清除旧蜡，方法同 3.2。

3.7.2 上蜡：由指定的保洁员操作打蜡机，按由里向外的顺序在涂过蜡的大理石上慢速来回均匀走动，直到地面无蜡印，光滑为止，如用抛光机上蜡应用低速档并应换上打蜡用针垫。

3.7.3 打蜡之后还需经常进行抛光保养。

### 3.8 打蜡工序结束

打蜡工作完成后应进行工具的清洗、整理，并存放在仓库，同时检查库存蜡水情况，以便及时补充。

## 3.9 磁砖地（墙）面的清洁、保养

3.9.1 一般情况下磁砖地（墙）面清洗只需要抹布或拖把进行半湿擦拭拖扫。

3.9.2 对于特别脏的地方用水加少量清洁剂调匀后进行清洗,如遇顽固污迹采用小灰铲或钢丝刷清洁,直至砖间缝干净,砖面不留污迹。禁止将酸性较强的清洁剂倒在地面上清洗,以免对地面造成损坏。

3.9.3 每次拖地面积达 3M, 后拖布须进行清洗。

3.9.4 墙面如有污垢, 应用抹布沾清洗剂进行清洁。

3.9.5 日常清洁过程中应按先墙面后地面的程序进行清洁。

### 3.10 大理石

3.10.1 茶迹、咖啡迹用硼砂溶液或碳酸钠和水按 4: 3 比例进行刷洗; 还可以用纸巾沾透漂白水, 如茶迹颜色较深, 可敷在茶迹处 7-10 小时。

3.10.2 水迹用氨水加酒糟涂在大理石上, 4-6 小时后再擦洗。

3.10.3 油漆用天那水或松节油、汽油慢慢刷洗。

### 6) 晶面处理

#### 1、目的

为晶面处理工作提供指引。

#### 2、范围

适用于公司及各服务中心的晶面处理工作。

#### 3、方法和过程控制

步骤	操作内容	注意事项
1	根据地面石材选用石材养护材料	应适用中性的养护材料
2	先将所做晶面范围内的物品清理干净	
3	晶面前先用尘推清出地面垃圾, 用洗地机配白垫用中性清洁剂对石面进行清洗, 清洗后用吸水机吸干污水	一般可选用绿水
4	每次宜做 1-2 平方米的石面	

5	先将晶粉装入晶硬壶内，加水 4—8 倍水搅匀，在已清洁干净的地面上分散加上 3—5 汤匙量的晶硬粉混和液	水量根据环境温度而定，天气干燥水量应多些
6	用晶面机配红色垫子将混合液涂匀地面约 1—2 平方米，然后慢而均匀地磨干，即可见明亮	
7	第一遍晶粉磨干后，用喷壶喷少量的水再磨一遍	
8	用水刮将晶面硬浆刮至下一个做晶面的区域，要尽可能刮干净	
9	当红垫沾有太多粉末时会影响效果，此时将红垫转为另一面用，到两面都沾满粉末后及时更换红垫	沾污了红垫清洗晾干后方可使用
10	在磨干过程中晶面会不断增亮。在下一个工作区域中添加每平方米 2—4 汤匙量的晶硬粉混合液，重复上述工作过程就可以完成整个场地的晶面处理	根据石材磨损情况添加晶粉混合液份量
11	在大场地工作时，应以 2 个人为一组，2 台晶面处理机、一台吸水机，1 个水刮；1 台负责湿磨机加晶硬粉、加水，另一台负责干磨机刮晶硬浆、洗地	

## (6) 垃圾分类督导、收集与清运

### 1) 垃圾收集

- 1、每天早上与下午各收集垃圾一次。
- 2、收集垃圾时携带垃圾袋，收完垃圾后检查桶内有无遗漏垃圾，并及时清洁，然后更换脏污的垃圾袋。
- 3、每日下午下班前应清除设置于各区域的垃圾筒、垃圾箱、烟灰筒、茶叶筐等临时存放的垃圾，收集清运时，用垃圾袋装好，并选择适宜的通道和时间。
- 4、在清除垃圾时，不能将垃圾散落在楼梯、楼面或路面上。
- 5、每次收完垃圾后，需及时对运送过程中遗漏的垃圾水及垃圾物清理并对地面进行冲洗。

- 6、注意安全，不能将垃圾或纸盒从上往下扔或抛传。
- 7、倾倒垃圾后，将各临时盛装垃圾的容器清洗干净并抹干水分。
- 8、用垃圾车将垃圾从垃圾收集点运到指定地点。
- 9、垃圾运送后应及时对垃圾车进行冲洗，再放回原处，并对垃圾收集点进行冲洗，避免有臭气或招引蚊蝇，冲洗后及时拖干水迹。
- 10、服务中心任何人员发现垃圾桶垃圾装满，须及时通知清洁人员进行清理。
- 11、收集完毕，保洁员填写《楼层清洁签到表》。

## 2) 垃圾分流

在狠抓环境管理和强化环保意识的基础上，我们将对垃圾实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无害化，进行有效的垃圾分流工作，使整个回收系统做到良性循环。

1、垃圾收集袋装化：项目垃圾的收集，采用统一的垃圾袋进行袋装并递送到垃圾房。

2、垃圾回收资源化：通过垃圾的再次分类收集，从中分捡出可回收的物品（纸张、塑料、橡胶、金属、玻璃等）进行回收利用，避免资源浪费，所获收入用于物业管理费的补充。

3、垃圾处理无害化：再次分捡后的有害垃圾（废电池、废光管、及其它废弃的化学物品等）统一交给环卫部门集中处理，无害垃圾（残羹剩饭、果皮、竹木、渣土等）委托环卫部门运出辖区。

## 3) 垃圾清运

1、垃圾须日产日清，并做到按规定时间清运，清运时须与清运





单位做好清运数量确认，并填写《生活垃圾清运记录表》。

2、垃圾清运完毕后须对垃圾房进行冲洗清洁，确保干净整洁。

3、在实行垃圾分类收集处理的物业，要按政府规定进行垃圾的分类收集、存放和清理清运。

### （7）消杀服务

在项目保洁服务中，清洁消杀与监督管理是一项重要内容。在针对项目的服务中，我们应履行监督检查实施的职能，确保辖区无白蚁、蚊蝇、蟑螂、鼠害。为此，我们将在统一的标准下，运用一整套关于科学有效消杀的管理方法，做好项目的消杀工作。

#### 1) 消杀内容

建立定期消杀制度，提高清洁卫生水平。所有办公室、所有公共场所（包括走廊、楼梯、大厅等处）、商场、员工更衣室、所有洗手间、茶水间、各类机房、所有杂物房、垃圾房等，每月做一次消杀。消杀工作应由具备相应资质的人员进行。

##### （1）消杀工作重点时间：

1. 灭鼠监测时间：每年 4、9、11 月各监测 1 次，全年共监测 3 次。

2. 灭蚊监测时间：在蚊类高发的 6-9 月进行监测，每月 1 次，全年共监测 4 次。

3. 灭蝇监测时间：在蝇类高发的 5-9 月进行监测，每月 1 次，全年共监测 5 次。

4. 灭蟑螂监测时间：在 2、4、6、8、10、12 月进行监测，每个月 1 次，全年共监测 6 次。

5. 灭白蚁监测时间：在 2-7 月进行监测，两个月 1 次，全年共监测 3 次。

## (2) 消杀监测方法:

1. 灭鼠监测方法：外环境监测采用目测鼠迹法和鼠夹法，室内采用粉剂迹法。
2. 灭蚊监测方法：蚊幼监测采用勺捕法，室外采用灯诱法。
3. 灭蝇监测方法：室内采用目测法，室外采用笼诱法。
4. 灭蟑螂监测方法：采用粘蟑纸法。
5. 灭白蚁监测方法：采用目测法。

## (3) 消杀除虫工作标准如下：

1. 灭鼠标准：鼠密度不超过 5%（粉迹法）；
2. 灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹检出率不超过 3%；
3. 灭蝇标准：蝇类孽生地三龄虫和蛹检出率不超过 3%；
4. 灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过 1%（粉迹法）；
5. 灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁防治管理规定》执行。

## 2) 消杀措施

### (一) 消杀工作范围

#### 1、灭鼠

(1) 消灭区域内原有的老鼠。凡有鼠迹的地方，以 5 至 10 米的间距标准投放鼠药，直至把老鼠消灭。

(2) 严防周边的老鼠入侵。凡重点部门都要设置灭鼠器械或投放鼠药布控，每月检查一至两次，发现老鼠入侵及时杀灭。

#### 2、灭蚊虫、苍蝇

(1) 严格控制蚊虫滋生地，对公共场所积水地方每周投放一次特效药消灭幼虫。

(2) 对蚊虫栖息的阴暗角落，如卫生间、车库、楼梯间等每周喷洒一次，消灭成虫。

(3) 对办公区域内容易滋生苍蝇的地方，如垃圾中转站，每周喷洒一次特效药，消灭苍蝇。

(4) 对办公区域内公共场所每周进行一次全面消杀，消灭成虫。

### 3、灭蟑螂

蟑螂的活动范围十分广泛，遍布室内外、下水道、沙井、化粪池、仓库等，因此，要消灭蟑螂必须从多方面入手：

(1) 对垃圾中转站、卫生间、消防通道、车库、电梯间等，每周喷药一次。

(2) 对下水道、污水井、沙井等，在每年蟑螂活动高峰期用大型热烟雾机全面封闭消杀。

### 4、灭白蚁

(1) 每月进行全面检查，发现白蚁及时灭治。

(2) 设置白蚁监测桩，每月检查一次，发现白蚁入侵及时消灭。

(3) 家白蚁防治：

1) 粉剂毒杀法：施药技术的灭治效果影响很大，如果施药部位不当，药量过少或药粉堵塞，都达不到预期防治效果，为了避免施药不当或其他原因造成的失误，施药后必须进行一次药效检查。由于巢间的白蚁来往频繁，所以在主巢施药，能使整个群体的白蚁死亡，从施药到全群白蚁死亡时间，喷砷剂在夏季约需 3-4 天，在冬季约需 1 星期。

2) 诱杀法：诱杀法包括毒饵法、药饵法，是当前灭白蚁的主要方法。

3) 挖巢法：挖巢法一般用于无法解决药源的地方，冬天天气寒冷，家白蚁在 10 度以下时很少外出活动，大量白蚁集中在巢内，此时挖巢能收到较好的效果。



#### (4) 散白蚁防治:

1) 检查蚁害十分仔细认真，不但要检查已发现危害的木构件，更需细心检查尚未发现蚁害的部分，不让那些蚁害隐蔽的木构件漏网。

2) 掌握施药时机。黄胸散白蚁得分群往往出现在 2、3 月连续阴雨天，天气突然转晴，温度很快上升到 20 度以上（是初春的第一个温升），气压下降到时。在一个地区，一般每年分群 2-4 次，施药掌握在第一次分群至最后一次分群的后 10 天为好，以分群的当天施药效果最佳。

3) 选择最佳施药地点；

4) 施药要深、匀、散；

5) 次年复查，连续施药，由于散白蚁在某一区域往往存在多个群体，而其中有的当年并不出现分群孔与危害迹象，施药时极易被遗漏；

#### (5) 白蚁的灭治、防治要点

1) 薰蒸法：这是防治堆砂白蚁的重要方法，薰蒸剂的必须经过专门的技术培训，工作人员应戴防毒面具，对于受堆砂白蚁蛀蚀的木家具，体积不大的，可放在薰蒸室或、薰蒸箱内薰杀，薰蒸室的门窗必须用牛皮纸密封，也可用塑料膜罩住被薰物品，周围用砂压住，不让漏气；

2) 高温灭蚁法：堆砂白蚁在 60 度以上的高温中持续几个小时便会死亡，因此，用各种方法使之产生高温，处理被蛀木材，都能防治该类白蚁；

3) 土壤处理法：因白蚁大都是透过土壤然后进入屋内，所以土壤部份必须加以处理，并建立毒土带，

4) 木材处理法：房屋木材部份如梁柱或是木板，直接或间接接

触到地下的木材都必须处理；

5) 驱除处理法：已有白蚁腐蚀的地方可钻洞注入白蚁专用药物进行群体杀灭，其他地方如木材表面、土壤、房子的地基都必须作到彻底性的处理。

## (二) 消杀作业安排及标准

序号	位置	消杀项目	药物消杀安排		工作标准
			每 周	每 月	
1	卫生间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦乳油交替撒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落等处，每周一次	/	1、灭鼠标准：鼠密度不超过 5%（粉剂法）。 2、灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过 3%。 3、灭蝇标准：蝇类滋生地三龄虫和蛹检出率不超过 3%。 4、灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过 1%（粉剂法）。
		蚊蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	/	
		老鼠	/	在老鼠经常出没的地方投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。	
2	消防通道地下 室电梯间	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦乳油交替撒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落等处，每周一次	/	5、灭白蚁标准：《城市房屋白蚁防治
		蚊蝇	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	/	
		老鼠	/	在老鼠经常出没的地方投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换	

				投放。	管理规定》中 的要求。
3	污水井、污水沟	蟑螂	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦乳油交替撒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落等处，每周一次	/	
		蚊、蝇	家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	/	
		老鼠	/	用球形芽孢喷洒两次	
4	污水井	老鼠	/	在老鼠经常出没的地方投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放。	
5	建筑物内外	白蚁	/	利用其生活习性和活动规律，寻找巢穴，或利用药物借助于白蚁习性在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体作法：用毒死碑、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次。	

## 1.7 绿化养护管理维护方案

### (1) 服务内容

大楼使用范围内的绿化带的树木、花草等的日常养护和管理。根据大楼实际及现摆放情况提出更好的设计方案，做好室内绿化摆放等工作。

### (1) 服务质量标准

建立定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内 100% 存活。具体要求如下：

室内：

- (1)、摆放布置要根据各区域不同的使用功能划块区分；
- (2)、绿化摆放的点位、品种、数量的确定，要科学合理；
- (3)、对不同区域的绿化制定各自的调整周期；
- (4)、保证室内绿化整洁鲜艳；
- (5)、确定年养护管理计划表；
- (6)、及时进行浇水、养护，浇水的同时，应冲洗叶面，保持叶面清洁，提高观赏效果。

室外：

- (1)、对树木进行及时修剪，以免有碍景观。
- (2)、草坪要保持修剪平整，即时拔除杂草，以免影响景观。
- (3)、及时对树木草坪进行浇水灌溉。水压要适中防止损坏花木及草坪。
- (4)、做好树木及草坪病虫害的预防工作，预防为主、防治结合。使用药品时，要加强对药品的管理，注意安全，科学用药。避免产生对其他环境的影响。

### (3) 绿化养护标准与检查标准

## 一、绿化养护标准

### (一) 草坪养护标准

草坪养护的标准是目的草种生长良好，草坪整齐雅观，四季常绿，覆盖率达 95%以上，杂草率低于 3%，无坑洼积水，无裸露地。

#### (1) 生长势

生长势中等，生长量超过该草种该规格的平均年生长量；叶色青绿，无枯黄

#### (2) 修剪

考虑季节特点和草种的生长发育特性，使草的高度一致，边缘整齐。高度控制在：台湾草 5 厘米以下，大叶油草、假俭草、沿阶草 10 厘米以下，蟛蜞菊 30 厘米以下。

#### (3) 灌溉、施肥

根据草坪植物的生长需要进行淋水和施肥，冬季雨水缺少的季节，每天的淋水量不低于该草种该规格的蒸腾量，使含水量保持在：砂土为 3-5%，砂壤土为 6-10%，壤土为 12-20%，粘土为 20-21%，需水量大的植物，其土壤含水量一般要求砂土为 4-5.5%，砂壤土为 8.5-11.5%，壤土为 17-22%，粘土为 21-22%；需水量少且不耐涝的植物，其土壤含水量控制在：砂土为 2.8-4.5%，砂壤土为 5.7-8.5%，壤土为 10-15%，粘土为 18-20%。结合淋水适追肥，以保证草坪植物在秋、冬季保持青绿。肥料的施用要适量、均匀，防止过量或不均匀引起肥伤。

#### (4) 除杂草

经常除杂草，使草坪和混合草坪的目的草种纯度达 95%。新接管的绿地要求半年内达到要求。

### (5) 填平坑洼

及时填平坑洼地，使草坪内无坑洼积水，平整美观。

### (6) 补植

对被破坏或其他原因引起死亡的草坪植物应及时补植，使草坪保持完整，无裸露地。补植要补与原草坪相同的草种，适当密植，补植后加强保养，保证一个月内覆盖率达 95%。

### (7) 病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心养护，使植物增强抗病虫能力，经常检查，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，一般在下午或晚上进行喷药；药物用量及环境的影响，要符合环保的要求及标准。发生病虫害，最严重的危害率在 8%以下。

## (二) 灌木和花卉养护标准

灌木和花卉养护的标准是生长良好，花繁叶茂，造型美观，具有一定的艺术感和立体感。

### (1) 生长势

生长中等，生长量达到该种类该规格的平均年生长量；萌蘖及枝叶生长正常，叶色较鲜艳，无枯枝残叶，植株基本整齐，花卉适时开花，花坛轮廓完美，无残缺，绿篱无断层。

### (2) 修剪

考虑每种植物的生长发育特点，既造型美观又能适时开花；花灌木和草本花卉必须在花芽分化前进行修剪，以免把花芽剪除，花谢后要及时剪掉残花老枝。绿篱和花坛整形要符合造景要求。

### (3) 灌溉、施肥



根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。在雨水缺少的季节，每天的淋水量要求不低于该种类该规格的蒸腾量，使含水量保持在：砂土为 3-5%，砂壤土为 6-10%，壤土为 12-20%，粘土为 20-21%。需水量大的植物，其土壤含水量一般要求砂土为 4-4.5%，砂壤土为 8.5-11.5%，壤土为 17-22%，粘土为 21-22%；需水量少且不耐涝的植物，其土壤含水量控制在：砂土为 2.8-4.5%，砂壤土为 5.7-8.5%，壤土为 10-15%，粘土为 18-20%。勒杜鹃等花灌木要适当控水以促进花芽分化，花芽分化后必须适当施肥以使花多色艳，其余要求在每年春、秋季重点施肥各 1 次。肥料不能裸露，可采用埋施或水施等不同的方法。埋施可先挖穴或开沟，施肥后要回填土、踏实、淋足水、找平。一般可结合除草松土进行施肥。

#### （4）除杂草

经常除杂草和松土，除杂草松土时要保护根系，不能伤根造成根系裸露，更不能造成黄土裸露。

#### （5）补植、改植

及时清理死苗，并在两周内补植回原来的种类并力求规格与原来植株接近，以保证良好的景观效果。补植要按照种植规范进行，施足基肥并加强淋水等保养措施，保证成活率达 95%以上。

#### （6）病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心养护，使植物增强抗病虫能力，经常检查，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药要在下午或晚上进行；药物、用量及环境的影响，要符合环保的要求及标准。发生病虫害，最严重的危害率在 8%以下。

### (三) 乔木养护标准

乔木养护的标准是生长良好，枝叶健壮，树形美观。行道树下缘线整齐，修剪适度，无死树缺株，无枯枝残叶，景观效果良好。

#### (1) 生长势

生长势较强，生长量达到该种类该规格平均年生长量；枝叶健壮，无枯枝残叶。

#### (2) 修剪

考虑每种树的生长特点如叶芽、花芽分化期等，确定修剪时间，避免把花芽剪掉，使花乔木适时开花；乔木整形效果要尽量与周围环境协调；行道树修剪要保持树冠完整，枝叶密度适宜，内膛不乱又通风透光，并根据不同路段车辆等情况确定下缘线高度和树冠体量，树高一般控制在 10-17 米之间，注意不能影响高压线、路灯交通指示牌；单位附属绿地内种植的树木的枝叶伸向城市公共道路或他人物业范围内的，要及时修剪；修剪时按操作规程进行，尽量减小伤口，剪口要平，不能留有树钉；荫枝、下垂枝、下缘线下的菹孽枝和干枯枝叶要及时剪除。

#### (3) 灌溉、施肥

根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和不同树龄适当淋水，并要求在每年的春、秋季重点施肥 1-2 次。施肥量根据树木的种类和生长情况而定，种植三年以内的乔木和树穴有植被的乔木要适当增加施肥量和次数。肥料要埋施，先打穴或开沟。施肥后要回填土、踏实、淋足水，找平，切忌肥料裸露。乔木施肥施肥穴的规格一般为 30×30×40 厘米。挖穴或开沟的位置一般是树冠外缘的投线影（行道树除外），每株树挖对称的两穴或四穴。

#### (4) 补植



及时清理死树，在三周内补植回原来的种类并力求规格与原有植株接近，以保证良好的景观效果。补植要按照种植规范进行，施足基肥并加强淋水等保养措施，保证成活率榕树类达 95%，其他树种达 85%。

#### （5）病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心养护，使植物增强抗病虫能力，经常检查，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药要在下午或晚上进行；药物、用量及环境的影响，要符合环保的要求及标准。发生病虫害，最严重的危害率在 8%以下，单株受害程度在 8%以下。

#### （6）防暴雨及意外

做好防暴雨工作。暴雨前加强防御措施，合理修剪，加固护树设施，以增强抵御暴雨的能力。暴雨吹袭期间迅速清理倒树断枝，疏通道路。暴雨后及时进行扶树、护树，补好残缺，清除断枝、落叶和垃圾，使绿化景观尽快恢复。同时要求随着树木的长大，及时将护树带或铁箍放松，以免嵌入树皮内。遇雷电风雨、人畜危害而使树木歪斜或倒树断枝，要立即处理、疏通道路。

### （四）垂直绿化养护标准

垂直绿化养护其标准是攀缘植物生长良好，整齐雅观，生长期覆盖率达 95%以上，一年四季常绿（落叶植物除外），有花攀缘植物要适时开花。

#### （1）生长势

生长势良好，生长量达到该种类该规格的平均年生长量；枝叶较健壮，叶色浓绿，无枯枝残叶，有花的攀援植物要适时开花。

#### （2）牵引、修剪

根据不同植物的攀援特点，采取牵引措施或设置网架等辅助设施让其迅速、均匀地长满墙面。修剪要考虑该种类的生长发育特点，确定修剪时间和修剪程度，避免剪掉有用的叶芽、花芽和主蔓，合理修剪过密的侧蔓，控制主蔓，使覆盖均匀，以增强园林美化效果。路边上的下垂藤蔓要及时修剪，以免妨碍交通。

### （3）灌溉、施肥

经常淋水以保证其生长需要。秋、冬季加强淋水，使落叶植物延缓落叶，延长绿叶期。在每年的春、秋季重点施肥 2-3 次，并根据生长情况追施无机肥以满足植物生长需要。肥料的施用要适量、均匀、防止过量或不均匀引起肥伤。

### （4）补植

不失时机地进行补植。补植要补回原来的种类加强淋水、养护等管理措施，保证成活率达 90%以上。

### （5）病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心养护，使植物增强抗病虫能力，采取综合防治、化学防治、物理人工防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药；药物、用量及环境的影响，要符合环保的要求及标准。发生病虫害，最严重的危害率在 5%以下。

## 二、绿化养护检查标准

类别	检 查 标 准
乔木	生长旺盛，枝叶健壮，无枯死
	保持植物生长特性的树形
	整型修剪效果要与周围环境协调
	通风良好、主侧枝分布均匀（树冠生长受阻情况除外）

	病虫危害率不超过 8%，单株受害率不超过 8%
	无违背生长特性以外的枯枝、黄叶片
	非观果类乔木不挂果
	当年生枝条开花的乔木越冬重剪，保留部分主侧枝
	受外力影响歪倒乔木在外力结束 2 天内扶正
	人车通行处及重要部位树头留兜，兜内土壤疏松
	人车通行处乔木枝条不阻碍人车通行，下缘线高于 1.8m
造型植 物及灌 木	生长旺盛，枝叶健壮，无死树，
	病虫危害率不超过 8%，单株受害率不超过 8%
	无枯枝枯叶，无黄土向天，超长 20cm 即修剪
	预留观花的灌木，保证开花繁茂，枝条不过于杂乱
	越冬重剪不妨碍观瞻，保留部分主侧枝
绿篱地 被花丛	多种植物成片种植的轮廓线整齐、有层次
	绿篱、花丛边幅修剪整齐成倒梯形，生长达原修剪高度 10cm 时须修剪
	目视无枯枝枯叶，无黄土向天，无杂草，突出长枝不超过 20cm
	纯花坛无残花，无杂草；超长 20cm 即修剪
	尚未郁闭的花坛，土壤疏松，无杂草
	重要部位草边切除整齐，杂草不入花丛
	生长旺盛，重要部位苗木露脚及时更换
草坪	过密花丛及时分栽
	生长旺盛，叶色浓绿，总体平整
	覆盖率达 98% 以上，杂草率低于 3%，纯度达 97% 以上
	外力破坏后三天内修复
总体	总体高度在 4cm 以下，重要部位草边切除整齐
	无缺水，无黄土裸露
	绿化带无垃圾、无石块、无枯枝枯叶
	绿化垃圾不隔夜存放工作现场
	重要部位叶片无明显灰尘

	架空层绿化带种植的植物满足生长的需求
	树冠、阴凉处无黄土裸露，种植的植物满足生长需求
垂直 绿化	攀缘植物适时开花
	生长期覆盖率达 95% 以上
室内 绿化	植物生长旺盛
	花盆底碟干净

## 1.8 其他服务的管理服务方案

### (1) 服务内容

根据采购单位需要提供综合会议、餐饮服务等其他服务，制定完备的工作流程、细则及服务工作计划并严格执行以及配合采购单位完成相关工作，并做好记录和处理等。

### (2) 相关管理措施

#### (一) 设立会务、接待服务组，专职负责会务、接待工作

在客户服务中心下设会务、接待服务组，做好与采购人方的对接工作，专职负责项目的各会务服务、接待服务，专人专职，确保服务细致、准确、到位。展示项目良好的形象。

#### (二) 制订一套完套的品质标准，提供优质服务

会务管理服务是项目重点，也是特点，是本次物业管理服务中一个新亮点，因此，我公司将结合管理服务经验及采购人单位要求，制订一套高标准的、完善的接待工作制度、流程、标准，以确保服务的品质。

#### (三) 层级接待，轻重结合

在项目接待服务方面，我们将采取层级接待、轻重结合的原则，分层级、分轻重的采用不同的接待规格，但是不同的规格不等同于不同的服务标准，在服务标准和质量上我们将保持一致性。

#### (四) 进行客户意见调查，持续改进服务

任何一个一流团队、一流企业的流程和标准都不是一成不变的，都是会在不断的工作中提升发展的。我们计划每半年组织一次项目的采购人满意度调查，听取采购人对我们工作的意见和建议，以采购人为中心，持续改进我们的服务，不断提升我们的服务水平。

#### (五) 聘用高素质人才，合理设置服务岗位



在人员的配置方面，我们提出四个高要求，招聘形象好、素质高、能力强的服务人员充实到我们的服务队伍中来，专门负责其会务活动的有关安排和布置。

### （六）不定期培训、加强服务人员队伍建设

我们将立足岗位的需求，结合服务工作的特点，从工作需求出发，把员工培训工作当作一项重要的工作来落实，经常性开展各种培训活动，通过培训提高服务人员的服务意识、技能。在原有的服务知识的基础上，对人员进行针对性培训、轮岗培训，定期或不定期组织人员参观学习，使我们的服务人员一专多能。

### （3）服务标准

#### 会务服务人员仪表、仪态要求

##### 1. 0仪表要求

##### 1. 1服装要求

1. 1. 1着装统一整洁，穿黑色布鞋或穿5CM以内黑色皮鞋，忌响钉鞋。

1. 1. 2工装外不应显露个人物品；衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起；保持工装干净、平整，无明显污迹、破损。

1. 1. 3着裙装时，西裙宜配长袜和工鞋，西裙长度于膝盖上3厘米；着裤装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面。

##### 1. 2工作牌佩戴要求

工作牌宜佩带在左胸；工作牌距离肩缝15厘米，端正佩戴，参见图A. 1所示。



图A. 1 工作牌佩戴位置示意图

1. 3工鞋：穿黑色皮鞋；鞋上饰品不宜过多；皮鞋表面保持光亮。
1. 4饰品：不宜佩戴夸张饰品、彩绳；可佩戴耳钉、黄金、白金项链等饰品，但原则上不得超过三件。

## 2. 0仪态要求

### 2. 1 站姿

上身正直头正目平，挺胸收腹，腰直肩平；双手搭握，稍向上提，放于小腹前；双脚可前后略分开，一只脚略前，一只脚略后，前脚的脚跟稍稍向后脚的脚背处靠拢，会务服务人员站姿可参见图A. 2。

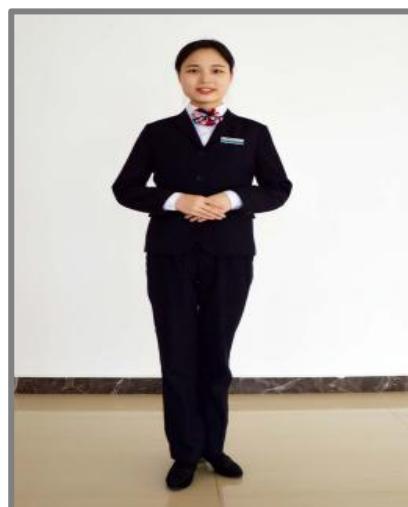


图 A. 2 会务服务人员站姿示意图

## 2.2 行姿

身体重心应稍向前，头朝正前方，眼睛平视，面带微笑；上身正直不动，两肩相平不摇，两臂摆动自然，步幅适中均匀。会务服务人员站姿可参见图A. 3。



图A. 3 会务服务人员行姿示意图

## 2.3 坐姿

背对座椅轻坐，后腿能够碰到椅子；两个膝盖合并，腿可放中间或两边。会务服务人员坐姿，可参见图A. 4。



图A. 4 会务服务人员坐姿示意图

## 2.4 蹲姿

如果在拾取低处的物件时，应保持大方、端正的蹲姿。优雅蹲姿的基本要领是：一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面；后跟提起，脚掌着地，臀部向下，可参见图A.5。



图A.5 会务服务人员蹲姿示意图

## 2.5 鞠躬

鞠躬时，应从心底里发出向对方表示感谢和尊重的意念，双脚并拢，腰挺直，使头、颈、背成一条直线，稍向前倾，头不要跟着下垂即可，手可贴在两边的裤缝旁，女性则把双手轻轻交叠放在体前。注意：鞠躬时必须有所停顿，即必须保持鞠躬姿势2秒左右才能恢复正常站姿。迎接时应以15度致意式，感谢或恭送时应以30度致意式，可参见图A.6。



图A.6 15 度致意式及 30 度致意式

### 3. 0指引

3. 1为宾客引路时，应走在宾客左前方，距离保持2~3步。
3. 2遇拐弯或台阶处，应回头向宾客示意说“请当心”。
3. 3引领客人时，宜用“这边请”、“里边请”等礼貌用语。
3. 4为宾客送行时，应在宾客的后方，距离约半步。



图 A. 7 会务服务人员指引示意图

### 4. 0笑容

面部保持自然亲切的微笑；使用规范用语“您好、请、谢谢、对不起、再见”。



图A. 8 微笑服务示意图

## 2、管理规章制度

### 2.1 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。

#### （一）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：

**第一条 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。

**第二条 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。

**第三条 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。

**第四条 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。

第五条 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。

第六条 组织协调服务和公共关系管理。根据公司需要和领导授权，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。

第七条 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。

第八条 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。

第九条 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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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利用。

第十三条 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。

第十四条 计划工作。根据相关的工作计划下达年度、季度等工作计划。

第十五条 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。

第十六条 负责仓库管理，物料的进仓、保管、发放，与财务核对仓库账目。

第十七条 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。

第十八条 按规定做好公务车的管理。

第十九条 收费工作。按要求做好本项目各项费用的收取。

第二十条 完成公司领导交办的其他工作任务。

## （二）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：

第一条 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。

第二条 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。

第三条 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。

第四条 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。

第五条 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。

第六条 负责公司物业资质等级及物业行业相关材料的报送。

第七条 公司维序及保洁队伍的管理工作。负责组织对各服务处的维序、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序、保洁用品采购计划的审核工作。

第八条 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。

### （三）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：

第一条 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。

第二条 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。

第三条 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。

第四条 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。

第五条 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、重大及突发事故组织力量予以指导、解决。

第六条 负责物业服务项目日常维护、维修、改造等检查、监督工作。

第七条 完成公司领导交办的其他工作任务。

#### （四）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部署，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：第一条 财务管理工作。根据企业经营管理国家法律法规要求，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。

第二条 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。

第三条 资金筹措和管理工作。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。

第四条 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。

第五条 组织有关金融、会计、财税法律法规的宣传教育和知识



讲座。

第六条 及时完成公司领导交办的其他有关事项。

#### （五）保安部职责

第一条 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。

第二条 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。

第三条 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。

第四条 负责管理涉及市容市貌、广告、招牌的管理工作。

第五条 负责对物业区域内的人员进出、物品进出的有效管理。

第六条 负责对出租屋、“三无”人员进行有效管理。

第七条 负责交通及停车场的安全管理。

第八条 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。

第九条 负责防火管理及消防宣传教育工作。

## 二、内部岗位责任制度

### （一）管理服务目标

1、IS09001 相关记录及时、整洁、真实，档案管理达标。

2、用户对管理服务工作的综合满意率达 85%以上。

3、用户报修处理及时率达 100%。

4、年合理投诉率不高于 1%/月。

5、所辖物业设施设备运行、保养良好，设备见本色。

6、建筑物维护良好，外观整齐。

7、保洁、办公中心值班、绿化管理工作优秀。

8、员工对物业服务处负责人的考核基本称职率达 90%以上。

9、办公中心文化建设、家政服务开展活跃，用户认同感强。

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。

## (二) 责任人的义务

1、接受公司统一领导，向公司做工作汇报。

2、自觉接受公司各职能部门的监控、检查、考评。

3、采取措施，确保责任目标的逐步实现。

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。

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。

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。

7、每月 25 日左右按时上报财务报表和其他工作报表。

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。

9、积极配合公司完成其他专项工作。

### (三) 责任人的管理权限

#### 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、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。

#### 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。

### (四) 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。

#### (五) 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。

### 三、管理制度

#### 1、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

## 2.2 投诉管理制度

### （1）、基本要求

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。

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。

3、建立投诉接待登记汇总月报制。

### （2）、投诉受理处理办法

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。

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。

3、管理处接到投诉后，应立即与投诉人取得联系。首先，向业主致歉；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、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。

## 2.3 安全管理规章制度

### 安全教育制度

(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。

(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。

(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。

(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) 特种技术人员必须按照国家相关要求进行培训、考核、取得特种作业操作证后，方可上岗工作。

(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。

### 安全管理会议制度

(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。

(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。

(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。

### 安全检查制度

(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。

(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。

(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。

(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。一时不能解决的事故隐患，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。

## 2.4 财务管理制度

**第一条** 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。

**第二条** 公司财务部门的职能是：

(一) 认真贯彻执行国家有关的财务管理制度。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 厉行节约，合理使用物业管理服务中心资金。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 完成公司交给的其他工作。

**第三条** 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，物业管理服务中心仅设置收费员；

**第四条 物业管理服务中心收费员办理财会事务，必须遵守本规定。**

**第五条 财务经理负责组织本公司的下列工作：**

- (一) 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；
- (二) 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；
- (三) 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；
- (四) 承办公司领导交办的其他工作。

**第六条 会计的主要工作职责是：**

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 妥善保管会计凭证、会计账簿、会计报表和其他会计资料。
- (四) 完成总经理或主管副总经理交付的其他工作。

**第七条 出纳的主要工作职责是：**

- (一) 认真执行现金管理制度。
- (二) 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，不认白条抵压现金。
- (三) 建立健全现金出纳各种账目，严格审核现金收付凭证。
- (四) 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。

(五) 积极配合银行做好对账、报账工作。

(六) 配合会计做好各种账务处理。

(七) 完成总经理或主管副总经理交付的其他工作。

第八条 会计年度自一月一日起至十二月三十一日止。

第九条 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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 财务工作人员调动工作或者离职，必须与接管人员办理交接手续。

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。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 财务人员月底清账时凭“支票领用单”转应收账款，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。

第二十一条 对于报销时短缺的金额，财务人员要及时催办，到月底按第二十一条规定处理。

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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 公司可以在下列范围内使用现金：

- (一) 职员工资、津贴、奖金；
- (二) 个人劳务报酬；
- (三) 出差人员必须携带的差旅费；
- (四) 结算起点以下的零星支出；
- (五) 总经理批准的其他开支。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 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)。

第二十九条 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。

第三十条 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账款，在当月工资中扣还。

第三十一条 符合本规定第二十五条的，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。

第三十二条 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。

第三十三条 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。

第三十四条 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。

第三十五条 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。

第三十六条 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。

第三十七条 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。

第三十八条 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。

第三十九条 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。

第四十条 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。

第四十一条 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：

(一) 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；

(二) 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;

(三) 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;

(四) 利用账户替其他单位和个人套取现金的;

(五) 未经批准坐支或未按批准的坐支范围和限额坐支现金的;

(六) 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;

(七) 违反本规定条款认定应予处罚的。

第四十二条 出现下列情况之一的，财务人员应予解聘。

(一) 违反财务制度，造成财务工作严重混乱的；

(二) 拒绝提供或提供虚假的会计凭证、账表、文件资料的；

(三) 伪造、变造、谎报、毁灭、隐匿会计凭证、会计账簿的；

(四) 利用职务便利，非法占有或虚报冒领、骗取公司财物的；

(五) 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；

(六) 有其他渎职行为和严重错误，应当予以辞退。

## 2.5 保密管理制度

### 一、总则

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。

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。

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。

## 二、聘用人员资格审查

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。

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。

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。

## 三、保密管理

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。

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。

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門的监督和管理。

(5) 积极参加聘用单位组织的保密教育。

4. 不擅自处理、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。

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

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。

#### 四、保密责任落实

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》。

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人员，送交司法机关依法追究法律责任。

## 2.6 档案资料管理

### 一、物业档案资料的含义

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

### 二、物业档案的建立

物业档案资料的建立主要有收集、整理、归档和利用四个环节。

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

#### (一)、物业资料来源按时间顺序分类：

##### 1、设计规划阶段信息

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

##### 2、竣工及验收阶段信息

- (1) 竣工图
- (2) 竣工工程项目一览表
- (3) 设备技术清单(设备名称、规格、数量、场地、主要性能、单价、随机工具备件等)
- (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

## (二)、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。

### 三、物业档案的管理

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

#### (一) 资料的归档管理

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

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

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

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

## (二) 档案的使用

1. 利用计算机网络技术，并采用先进检索软件，充分发挥档案资料的作用。

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

## (三) 档案的销毁

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

## 2.7 物业服务人员岗位职责

### (1) 项目主任岗位职责

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

8、认真、及时为本项目排忧解难。

### (2) 项目副经理岗位职责

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、车辆停放等项工作任务，向公司及业主负责。

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。

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。

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。

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。

6、协助项目经理组织实施服务对象满意度调查活动。

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。

8、协调好与业主（业主委员会）、街道办事处（居委会）、派出所等相关部门的关系；

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。

### （3）保安员岗位职责

1、注意物管范围内情况，严防破坏及盗窃行为的发生。

2、注意检查可疑人员的物品及证件。

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。

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。

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。

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。

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。

8、维护业主方的安全。

9、完成领导交办的其他工作任务。

#### (4) 保洁班长岗位职责

- 1、掌握所属员工的思想动态和工作情况；
- 2、负责安排保洁员工作班次、工作时间及节假日轮休；
- 3、做好各项清洁工作的计划；
- 4、检查当班员工的仪容、仪表及操作是否符合规范；
- 5、检查所辖区域是否整洁、美观，发现问题及时纠正、处理；
- 6、检查所辖区域的公司设施、设备是否完善；
- 7、制定合理的清洁用品消耗限额，控制清洁用品的发放；
- 8、检查、督导清洁设备的使用、保养情况；
- 9、对员工进行业务培训；
- 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；

11、完成公司交给的其它各项临时工作；

12、带头并督促保洁员执行公司的各项规章制度。

#### (5) 保洁员岗位职责

- 1、负责物管区域内各建筑物各公共区域的清洁维护工作。
- 2、负责物管区域内公共场所的清洁维护工作。
- 3、负责物管区域内各公共设施的清洁维护工作。
- 4、负责物管区域内的清洁卫生工作。

5、完成领导交办的其他工作任务。

#### (6) 绿化维护员岗位职责

- 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；
- 2、负责绿化具体工作，对管护区的乔灌草进行维护，保持生长良好态势；
- 3、强化落实工作计划，做好绿化养护日志的记录工作；
- 4、按照业主方要求，做好花草的布置、管护和更替工作；
- 5、爱护绿化物资，做好物资登记保存工作；
- 6、在工作中，按操作规程办事，接受领导的监督和检查；
- 7、认真学习，钻研技术知识，提高工作技能；
- 8、完成上级交办的其他任务。

#### (7) 维修班长岗位职责

- 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；
- 2、负责公司管辖区域内水电损耗情况进行分析与督查；
- 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；
- 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。
- 5、负责编制年度培训计划，并组织实施。
- 6、经常巡视公司项目设施设备运行情况，并严格按规定对设施设备进行管理。
- 7、负责完成公司的其他临时性事务。

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、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。

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。

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，如有人为问题急时向主管领导汇报。

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。

### （8）会务岗位职责

- 1、会议室日常检查
- 2、会议室预定及会议协调
- 3、接受各种会议相关工作的报障
- 4、负责会议室的各类环境卫生监督及整改
- 5、文印区、报刊架、邮件区的物资整理
- 6、每天下班前进行当天会议数据统计
- 7、周报、月报数据整理
- 8、公共区域资产管理（OA 设备类）
- 9、接待会议室工作支持
- 10、重要来访客人的会务支持（访客指引、茶水服务等）
- 11、保持接待各类物资充足

- 12、工作环境检查
- 13、经理室日常会务支持
- 14、温馨卡片（建议和需求收集）
- 15、部门重要的会务工作支持
- 16、其它活动的会务支持

### 3、员工培训方案

#### 3.1 培训目标

以物业经理/主任/主管培训为主，对员工进行培训。通过培训，提高员工的文化素质、业务能力和管理服务水平，掌握一站式服务操作技能，为物业管理培养出一支素质过硬、专业技术过硬、服务热情周到的员工队伍。

#### 3.2 培训方式

全员参加，分阶段、分层次实施。

##### 第一阶段：入职培训

对初入职物业的工作人员，都必须参加公司设计的有关培训，如：物业的简介、商务礼仪礼节、物业的管理理念、危机处理的方式方法，住宅管理与服务技巧等的培训；

##### 第二阶段：上岗培训

在正式上岗前，都必须通过各部门、各岗位职责、工作流程、质量标准及相关的业务知识培训和考核。

##### 第三阶段：管理骨干——升职培训

在此项目工作期间，将根据不同的对象，开展系列化、正规化的培训工作。

#### 3.3 培训方法

集中授课；公开讨论；分析案例；总结学习体会。

#### 3.4 培训考核方法

##### 3.4.1 口试

以现场提问方式，检验员工对培训内容的掌握程度。

##### 3.4.2 笔试

每阶段培训结束后，都要进行闭卷考试，以检查员工对所培训内

容的接受能力和培训效果。

### 3.4.3 抽查

在日常工作中，不定时随机抽查员工对培训内容的熟练掌握和灵活运用程度，发现问题马上纠正，并在下一个培训阶段加以改善。

## 3.5 员工培训计划

### 3.5.1 物业公司、管理处全体员工入伙岗前培训计划

序号	课时	课程	授课人	培训对象	方式
1	2	管理处概况、架构及规章制度	管理处经理/ 主任	全体员工	课堂讲授
2	2	项目情况介绍及管理目标方向	管理处经理/ 主任	全体员工	课堂讲授 视听教学
3	3	物业管理方案讲解	服务中心主任	全体员工	课堂讲授
4	2	企业和小区文化两项精神文明建设的融合	管理处经理/ 主任	全体员工	课堂讲授
5	3	行为礼仪规范、服务理念、职业道德教育	管理处经理/ 主任	全体员工	课堂讲授 样板示范
6	3	消防安全、应急常识讲解及案例分析	秩序部主管	全体员工	课堂讲授 视听教学
7	4	各岗位职责、服务规程、服务标准培训	各部室主管	按部门、工程分 散上课	课堂讲授 集中研讨
8	4	现场参观考察		全体员工按部 门侧重参观	样板示范 现场模拟
9	2	考试	管理处	全体员工	笔试闭卷
备注		物业公司统一规划、统一安排、统一考核、统一记录、依据具体安排临时通知各务部门。			

### 3.5.2 管理层员工及服务中心文员培训计划

- (1) 目的：更新知识、增强技能，创综合素质优良的管理干部队伍。
- (2) 要求：传递信息：通过培训及时了解管理处的目标、方针以及同行业中各类信息。更新知识：及时补充、更新各类技能知识，跟上时代的步伐。提高能力：提供各种外培机会，全面提高管理人员各项管理服务水平。

(3) 内容与进度

	时间	方式	目的	方式	考核
岗前培训	24 学时	1、岗位职责 2、基本业务知识、业务范围、工作技巧 3、ISO9000 服务标准 4、一站式服务基本技巧	能独立上岗、独挡一面	直接领导者的面授教育和自学、实践相结合	上岗考核鉴定
在职培训	年 150 学时	1、月工作总结，分析、积累工作中处理得法或不当的案例，积累经验及吸取教训 2、学习《物业管理理论》、《物业管理动态》 3、举行各类专题知识讲座(根据临时通知安排)	不断提高管理能力，更新管理知识，掌握行业信息	以部门为单位集中研讨，案例分析，灌输新知识	年末纳入技能考核
外培取证	按外培单位要求	1、物业管理岗位资格培训。 2、ISO9000 内部质量审核员培训。 3、各类专业知识培训。	寻求发展实现达标率	脱产或半脱产	取得证书

参 观 考 察	每半年一次	同行业中业绩优良的单位	扩大管理思维，学习先进经验	物业公司统一组织安排	
------------------	-------	-------------	---------------	------------	--

### 3.6 维修技工培训计划

(1) 目的：明确维修工的职责任务，树立维修服务职业意识，不断巩固和提高基本理论知识及操作水平，培养一支技术熟练、纪律严明、热心服务的维修队伍，保质保量地完成维修达标任务，达到使业主满意的目的。

(2) 内容及进度

#### 岗前培训

时间	内 容	方 式	负责人	考 核
2 小时	〈员工手册〉	面授	部门主管	
一 个 月	维修文明语言、维修服务范围和流程、维修工职责、维修养护技能及操作技巧	个别辅导和自学实践	班长	期满由主管领导对其进行上岗考核鉴定
三 个 月	熟悉楼宇结构、初步了解设备特点(水电工)、水电气走向、班组主要成员、维修服务标准、维修工作程序	在班长带领下实操实练	部门主管和班长	技能知识、书面考试、实操水平、工作表现等具体业务考核

## 在职培训

时间	内    容	方    式	负责人	备    注
每月上旬及中旬各一次，每次2小时	维修手册、设备手册、消防手册、维修技巧及常识、消防知识、主要设备知识、工具使用方法	讨论学习	维修班长	每年一次实操考核，专业知识书面考试
每月末两次每次2小时	政治思想教育、职业道德教育和技术交流，案例分析；总结一月工作情况，扬长避短	集中研讨	部门主管和班长	
每年一次	设备操作演练	集中学习	主管部门	
每年一次	全体维修工按工种、级别分别进行各类专业技能强化培训，而后进行等级评定考核		公司人事部和业务主管部门	按工种、级别分别进行实操和书面考核

## 3.7 秩序员培训计划

(1) 目的：明确秩序员的职责任务，树立秩序职业意识。掌握上岗应知应会的基本知识和组织纪律，培养建设一支爱岗敬业、训练有素、纪律严明、文明值勤的秩序员队伍。

(2) 内容及进度：

### 岗前培训

时间	内    容	方    式	负责人	考    核
3 小时	秩序员职责、工作规程、工作标准、纪律和奖惩制度、安全保卫服务的各项规章和有关政策及法令	集中学习与个别辅导相结合	部门主任和班长	

一周	本岗位安全保卫服务的基础知识运用：消防、秩序设施、设备的操作	实习	班长	期满进行上岗考核鉴定
一个月	岗位服务技能、队列训练、素质训练	实地操作培训	班长	期满部门主管进行实操考试

### 在职培训

时间	内容	方式	负责人	备注
上旬及中旬各一次 月末两次	政治思想、职业道德、法律常识、消防知识、本岗位专业知识	集中学习	班长	每年末进行一次岗位知识考试
周二、四各 3 小时	队列、体能	集中训练	班长	每季度一次军训考核
每月一次	“小教员”集训一次	集中训练	安全部门	
每季一次	高楼消防知识、紧急集合演练	集中训练	安全部门	
一年一次	消防实战演习	集中训练	安全部门、管理处经理	

### 3.8 绿化工培训计划

(1) 目的：明确绿化工的职责和任务，强化服务意识，提高专业技能，熟练掌握本岗位的操作规程、技术要领和服务标准，建设思想好、技术精、作风正的绿化队伍。

#### (2) 内容和进度

名称	时间	内 容	方 式	负 责 人	考 核
岗前培训	一周	绿化范围、达标要求、本岗职责、工作规程、服务标准、小区美化、绿化、净化、净化意识，环保意识	面授教育和实操相结合	服务中心主任	上岗考核鉴定

在职培训	上、中旬各一次	园林工具的使用保养，有关花卉养护常识，花卉树木修剪、整形常识；绿化专业书刊学习；园林绿化典范资料学习；园林绿化知识学习	集中培训学习	服务中心主任	年中一次实操考评，年末一次专业知识考试
	月末两次，每次两小时				

### 3.9 项目保洁培训（要求外包单位进行以下培训）

(1) 目的：明确本岗位职责任务，树立清洁服务职业道德意识和从业热情，掌握本岗的操作规程和服务标准。培养一支爱业敬业、纪律严明、专业技术过硬的保洁员队伍。

#### (2) 内容和进度

#### 岗前培训

时间	内 容	方 式	负责人	考 核
3 小时	公司概况 员工守则 职业道德	面授	服务中心主任	
一周	本岗位职责、工作纪律；本岗位清洁操作规程和工作标准；环境保护意识，小区美化概念	清洁班长带领下学习	班长	一周后进行“员工上岗考核鉴定”
一个 月	相应岗位的操作规程、工作标准；清洁机械的使用与保养，清洁剂使用及注意事项	实地操作与个别辅导相结合	服务中心主任和班长	书面考试，以及转正考核鉴定

## 在职培训

时间	培训内容	方 式	负责人	要 求
每月上旬及中旬各一次	职业道德、工作宗旨、工作精神；与清洁有关的政府法规、条例；岗位专业知识的更新与先进技术；清洁安全消防知识	集中学习	班长组织	严格考勤制度，做好培训记录
月末	讨论工作中遇到的问题寻求解决方法；讨论如何吸取先进的工作经验；相互交流各种合理化建议	座谈	服务中心主任和班长	班长负责做好工作总结记录
季末	清洁机械的操作、保养；清洁用品的使用及注意事项；清洁工作的要求和难点分析	集中培训	服务中心主任和班长	严格考勤制度，做好培训记录

## 4、安全管理工作方案

### 一、安全管理的指导原则

- 1、三定：定人、定岗、定责
- 2、三防：人防、技防、物防
- 3、三个机制：监督机制、奖励机制、竞争机制
- 4、多方参与原则：管理处、业主、辖区安全部门参与原则

### 二、安全服务承诺

- 1、确保控制和减少各种事故案件的发生率，把治安、消防、车辆管理等重大案件的发生率减缩为零，为业主营造一个舒适、安全的工作环境。
- 2、确保项目内治安安全案件、违章刑事案件、责任火灾事故的发生率为零。
- 3、确保大厦内部安全设置、消防设置完好率为 100%。

### 三、安全管理方案实施

#### （一）岗位设置

1、设置保卫部部长 1 名，班长 3 名，安全队员 20 名，共 24 名。其中每班成立快速巡逻应急小分队，队员 2 名，其它固定岗安全员分三班 24 小时值班，所有安全管理服务人员，经过培训后，方可上岗，确保服务人员的水平高标准。

2、定岗：车场岗、负 1 楼、大堂、控制中心 4 个固定岗，2 个巡逻岗（外围车场、楼上公共区域），巡逻岗与固定岗每二小时进行一次互换，确保安全员的精神饱满。

3、定责：所有安全员要各负其责，按管理规定岗位工作流程严格认真执勤。

#### （二）智能化监控系统管理

## 1、人防

- ①人员监控：结合安全管理指导原则。
- ②重点监控：在各个重点区域、重要通道、重点监控。
- ③全天候安全管理人员实施 24 小时治安值班，24 小时全天候巡查。

④联合监控：大厦内部、外部实施联合布控。

2、技防：智能化闭录监控系统，大厦全方位摄像头防控。

3、物防：防盗围栏、防盗门、拉闸门、电子对讲等。

## （三）安全服务管理机制

1、奖励机制：奖罚分明，鼓励见义勇为行为，塑造安全文明标兵，物质奖励与精神奖励并用。

2、竞争机制：在保持安全服务队伍的基础上，建立竞争淘汰考评机制，设末位淘汰，激励上进，创安全文明品牌。

3、监督机制：全体员工内部相互监督，让全体业主对服务人员进行外部监督，让业主给员工作评分，选出最优秀安全员标杆兵。

## （四）、安全管理措施

成立快速应急分队

目的：及时快速地处理各种突发事件。

适用范围：项目管理处全体员工。

快速应急分队的建制分为两组：一组为快速反应——由 23 名安全管理员组成，分三班全天候 24 小时执勤；一组为快速支援组，由管理处全体员工组成。

任务：

1、确保全体业主人身财产安全，并结合人防、技防、物防；确保防范重点，明哨与暗哨相结合，定时和不定时打伏击，检查可疑点，



实施全天候巡逻、监视。

2、发生突发情况时，快速反应组成员要在第一时间到达现场按照分工，各负其责，机智、果断、勇敢、灵活地处理各种安全事情，并做好实发情况的记录工作。

3、防盗措施：根据我们的管理经验，盗窃常发生在人员上班高峰及夜间，为此，对重点部位、重点时段、重要区域安排人员打伏击。

### （五）、建立多方参与的安全网络

1、根据互动或物业管理的管理理念，与业主建立安全公约，全体业主（服务单位）参与安全管理群防群力，发生可疑情况时，能够及时处理。

2、管理处全体员工均参与抓安全；一旦发生可疑人员、可疑物品，立即报警及时处理。

3、与物业所在辖区派出所、巡逻队、消防队通过各种通信工具和设备建立安全大网络机制，以监控中心为指挥中枢，做好物业安全防范工作，及时有效地控制各种事故案件的发生。

### （六）、制定科学地安全内部管理制度

1、严格目标管理，一级抓一级，层层抓落实，严格的质量体系及工作岗位责任制，建立健全公司内部各项规章制度。

2、严格考核、奖罚、晋升、辞退制度，确保物业治安的工作秩序不受到干扰和阻碍。

3、及时细致地抓好公司员工的思想教育工作，多样化地激励员工的工作热情。

4、严格按时培训，严格落实培训制度，合格后方可上岗。实施 24 小时巡视巡查，确保安全工作高质量。

5、严格落实巡查规定，对公共区域进行层层巡逻，分段分时对



物业重点区域、重点时段、白班、夜间、进行不间断巡视。

6、对人员值班情况采取多问、多看、多查的方式，不放过任何一个可疑点。

7、具体巡逻安排根据实地情况进行合理安排，合理分工。

8、加强安全管理服务人员的法律教育，重点加强《治安管理处罚条例》的学习，增强其法律观念，法律意识。

9、不定时对员工进行时事政治教育，使安全管理人员及时了解国内、外的政治动态。

10、增强员工的忧患意识，“业主就是我们的衣食父母”提高服务意识，使其自觉地按规章制度做好自己的本职工作。

### （七）治安管理

实行 24 小时值班巡逻，依据规章制度，岗位职责把责任层层落实，大堂门卫对物业外来人员实施询问，登记，并由班长、主管进行监督管理，如：突发事故，巡逻人员 2 分钟内必须到达现场处理。

#### （1）、逐步实现治安防范系统完整化

①物业内设闭路电视监控系统、对讲机、电话系统，如有报警情况发生，保安员在 2 分钟内赶到现场，按制度采取措施并做好《值班情况记录本》以备查阅。

#### ②消防报警系统

由探测器输出信号，控制中心操作后，指挥巡逻人员即时赶到现场处理事故，查实处理后方能复位。

#### ③物业环境监视系统，红外线监控系统。

大厦安装全功能红外线摄像式感应器，以保证对大厦出入口、停车场出入口、周边的保安措施真正做到御贼于外，提高整个物业的安全性，由监控中心对其实施 24 小时监控。

#### ④ 物业车辆管理体系

车辆的出入及收费采用感应式 IC 卡自动管理系统，对业主（服务单位）可用 IC 月卡，对外来办公车辆可用临时 IC 卡，所有 IC 卡读/写入场信息采集，自动路闸的起落控制并保持与收费主机的及时通讯。建立停车场信息采集系统，所有进出物业车辆，进出情况均有信息采集系统备份与交警大队信息系统联网及时发现可疑车辆、非法车辆进出物业，提高物业的安全性。

#### （2）对物业业主的自行车、摩托车、汽车的管理方式

① 对物业业主（服务单位）的自行车、摩托车进行导向存放，集中看管，发专用停车卡，出物业时收回，丢失停车卡待情况查实后，方可放行。

② 汽车进、出物业时，出示 IC 卡，读卡确认后方可放行，一卡一车，安管员一个月内必须熟记业主车辆及相关情况。

③ 对自行车不收取车辆服务管理费，对机动车辆根据规定收取车位占用费，对各种车辆丢失不承担任何赔偿。

#### （3）停车场管理

车辆管理是一项重要工作，车辆管理员实行 24 小时车辆管理工作，实行巡查、看护、登记记录，并由管理处主任监督管理，确保车辆安全，我公司自成立之日起至今未发生车辆丢失事故。

#### （4）消防管理

① 强化安管员的消防意识，贯彻“预防为主，防范相结合”的方针，加强消防宣传力度，防患于未然。

② 坚持消防安全三不放过的原则，即不查明事故原因不放过，不清除火险隐患不放过，不接受消防知识教育不放过。

③ 管理处全体员工均属消防员，定期接受政府消防部门、公司内



部的培训，定期进行消防实地演练，设置专职消防员负责日常巡查，发现隐患及时处理并通知管理处以确保物业安全，管理处主任每月检查一次，保安部主管每周检查二次以加强监督管理，并定期维护和检修消防设备，以确保消防设备完好无损正常运行。

消防安全责任重大，这是我们多年物业管理实践中得出的切身体会，消防管理的关键环节在于下列四个方面：

### 1、宣传教育

开展消防安全教育，树立消防安全意识是以贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针为前提，我们的每一位员工都是义务消防队员和义务消防救护员，将采取多样化的宣传形式如：一年一度的“119”消防日，设消防宣传栏、收看录相、发放宣传材料等向用户宣传消防知识。消防工作不只是少数人的事，而应是全体人员的共同职责，对于全体人员来说，必须了解并掌握如下几个方面：

- (1) 防火工作的各项有关规定；
- (2) 手提式灭火器的放置位置及其使用方法；
- (3) 消防应急通道位置和紧急情况疏散方法；

管理处员工还应懂得以下两点：

- (1) 在紧急情况时自己的职责任务；
- (2) 重要物资（货币、文件等）的转移及办法。

### 2、日常检查

- (1) 防火门：是否关闭状态，铰链是否灵活，整体有否损坏。
- (2) 应急照明灯及指示灯：电源是否正常，整体有无损坏，表面是否有灰尘等；
- (3) 各种消防标识：安装是否牢固，定位是否准确，整体有无损坏，清扫表面灰尘等。

(4) 灭火器：瓶体是否完好，固定是否牢靠，保险是否完好，气体压力是否在规定的范围内等。

(5) 消防栓是否完好，水压是否符合要求。

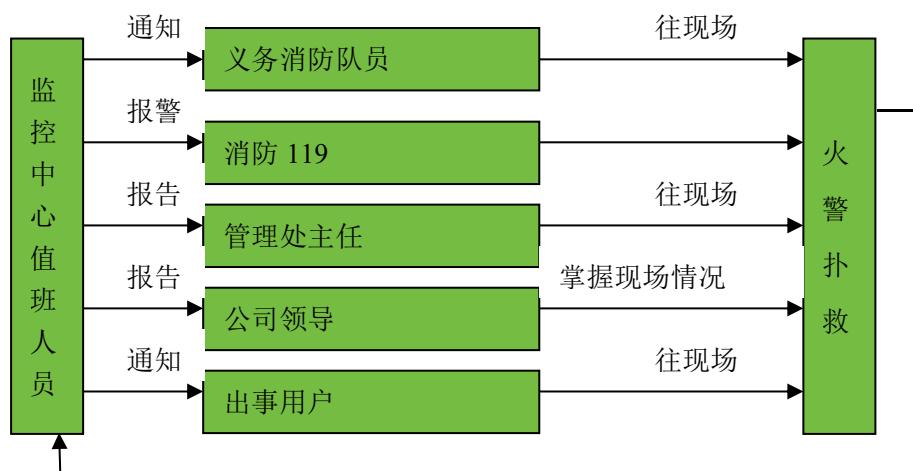
### 3、让业主参与的消防管理

(1) 组织人员开展消防演习。

(2) 请消防支队做有关知识讲座。

(3) 成立义务消防队，对消防设施进行检查。

### 4、消防报警特殊处理程序



## 八、各类突发事件应急预案

### 1. 计划性停电、停水处理方案

(1) 接供水、供水部门关于停电、停水通知，及时通知业主及各部门，并在公告栏张贴停电、停水通知，并在通知单上注明停电、停水的注意事项和备用电源的供电范围；

(2) 根据停水时间由管理处负责做好蓄水工作；

(3) 在停电 24 小时前认真检查备用发电机的运行情况是否良好等。向办公室领导汇报准备情况，确保停电后备用发电机的正常运行。

(4) 大楼各用电设施、设备提前做好应对措施，包括大门岗伸缩门开启、关闭的时间调节等。

(5) 随时关注市政供电、供水情况，如来电、来水及时通知业主单位；

(6) 在停电、停水期间应急小组的全体员工坚守岗位，手机 24 小时开通。

## 2. 突发性停电、停水处理方案

(1) 及时向业主通报停电、停水的原因；

(2) 设备管理人员启动备用发电机运行和抽水泵，派专职人员 24 小时值班守护，确保供电和供水；

(3) 检查其他因停电造成原因的设备故障。

(4) 应急小组非工作时间 20 分钟内赶到现场；

(5) 大楼内因线路或管道原因造成停电、停水，查明原因，组织设备人员及时抢修，做好相关事件记录报业主和管理处主任。

(6) 其它相关措施见“计划停电、停水处理方案”。

## 3. 台风暴雨处理方案

(1) 关注天气预报，台风暴雨来临前 24 小时：

贴出警示通告，提醒单位进出员工做好防范工作；

通知食堂等用水部门做好蓄水工作；

维修班组检查地面排水沟，发现堵塞，及时予以疏通；

对濒危建筑、不牢固道路标识牌、树木等及时予以加固；

检查楼宇立面，通知联络业主关好窗户，搬离放在阳台上的花盆、杂物；

搬离或固定地面易被台风吹走的、吹倒的物品；

检查抽水泵是否正常；

配备雨具、雨衣、雨鞋及户外设备防水物资；

对一些可能会掉落的不安全物品，必要时用绳子拉开警戒线；

对户外垃圾池进行清理；

安排管理处所有人员台风来临当天待命，直至台风结束。

(2) 台风来临前 4-6 小时：

将楼宇四周停泊的车辆及时疏导至车辆空阔地带；

通知安保部门备好雨具，将道闸栏杆取下，以防吹折；

对讲机、道闸开关等予以保护，以防淋雨损坏；

通知所有当值人员注意安全，不要站在楼宇下；

如需要户外作业时戴好头盔；

巡视检查每层是否还有窗户未关。

(3) 台风暴雨来临：

提醒过往的人员注意安全，勿在户外及楼宇下逗留；

组织抢险突击队，负责装填运送沙包、堵水、扫水

严密监视，严防不法分子趁火打劫；

随时观察路面是否有排水口被异物所堵塞；

安排专人巡视是否有渗水之处，一经发现及时安排人员蹲点处理，  
对严重渗水之处要用沙包进行围堵。

(4) 台风过后：

组织人员检查公共设施损毁情况；

对大楼有渗水之处，安排做好维修工作；

对发现排水不畅之处，及时会诊做好改进方案；

搬离所有沙包，打扫卫生；

将值班情况做好详细记录；

组织召开总结会议，吸取经验总结不足；

(5) 如发生路面积水严重的现象时，需及时打开雨水井井盖进行  
排水，要注意安排人员值守，引导行人，但要注意安全。

#### 4. 跑水紧急处理方案

(1) 物业、设备、秩序维护巡视人员在日常大楼巡视中时刻警惕和观察是否有跑水现象；

(2) 夜间巡视秩序维护员对跑水现象的巡视除观察外，还要注意“听”，一经发现有跑水现象，要及时通知班长、主管、主任；

通知应急小组就位；

利用沙袋围堵，以防积水面积扩大；

关闭水阀，寻找跑水处，如跑水周边有电器设施、设备需立即停电；

维修人员及时进行维修；

确认维修合格后，打开水阀，观察是否还有跑水现象；

如一切正常，安排人员对现场进行清理。

(3) 如遇跑水发生在业主单元内，在取得业主同意的情况下，采取紧急处理措施，注意财产安全问题。

(4) 做好事件处理记录，有条件还需保存相关录像，报管理处主任及业主单位。

#### 5. 火警火灾的应急处理

(1) 消防控制中心接到火警信号

接收到火警信号，利用对讲机通知巡逻秩序维护员立刻前往现场。

巡逻队员到达火警地点后立即利用对讲机、消防插孔电话与中心联络。火警误报通知中心消除火警信号。

火警证实情况严重，通知中心启动报警设施，并利用现有设施进行灭火。

向管理处主任、保卫部部长报告。

(2) 火警信号被证实，情况严重，监控中心应急事项

成立指挥中心，管理处主任为总指挥，下达灭火、报警、救人等任务。

立即打“119”火警电话报警，启用报警设施通知相关人员到现场施救，利用消防疏散广播，引导人群利用消防楼梯向安全地点疏散。

### (3) 消防安全责任人到现场指挥灭火

一查火场是否有人被困，二查燃烧什么物质，三查从哪里到火场最近。一看火烟定方向、定火势、定性质，二看建筑定结构、定通路、三看环境，定重点、定战力、定路线。

### (4) 组织力量扑救火灾

组织义务消防队，按消防组织的分工任务，进行灭火活动。

关闭防火分区的防火门。

组织义务消防队使用固定灭火装置和灭火器灭火。

喷射干粉，对准燃烧物体火焰的根部平行喷射，如果燃烧区火焰面积较大，可将干粉停在距火源3米距离的上风或侧上风的位置，操纵干粉向左右两侧稍微平行摆动，使灭火剂完全覆盖燃烧区。向有遮蔽物质的燃烧物体喷射干粉，应居高临下，否则不易扑灭。

喷射水流，应把水流喷射到火焰根部，即把水流射到燃烧物体上，不要喷射到火焰上，看不见火焰的情况下，不要盲目射水，要根据火场燃烧情况，及时变换射流。

### (5) 断电

切断电源，当电器设备发生火灾或引燃附近可燃物时，应尽快关闭总开关，断绝电源，并及时用灭火器材（干粉、二氧化碳）进行扑救。

带电灭火，电气发生火灾时，在一般情况下应切断电源后才能进行扑救，但是，在特殊情况下，如若等切断电源后才进行扑救，就会



失去战机，为了夺取灭火战斗的主动权，争取时间，应果断采取带电灭火，但带电灭火时应有安全防护措施，绝对保证人身安全，并且由专业技术人员或专职消防员操作。

#### (6) 救人

积极抢救受火灾威胁的人员，是灭火工作的首要任务。当有人员受到火势威胁时，应根据救人任务的大小和现有的灭火力量，首先组织参战人员救人，同时部署一定力量扑救火灾，在力量不足的情况下，应将主要力量投入救人工作。

在火场寻人，主要靠喊、叫、摸、看等方法，要深入细致地进行观察判断，做到动作迅速，沉着冷静，注意安全。

#### (7) 抢救疏散被困火场人员

采用缓和救人术，当楼层火灾面积大，受困人员较多时，可先引导、疏散受困人员到安全地带，然后再设法转移到地面。

拉网救人术。可以张开救生网或用棉被、帆布等铺设地面，以供被困人员跳楼逃生。

明确分工，在灭火总指挥的具体组织下，把责任落实到参加灭火的战斗人员，负责“引、送、查、接”等工作。

义务消防员行动时，应随身携带必要的器材工具，如：手提式灭火器、防毒面具、安全绳、手电筒、斧头、撬棍板手等。

在危险的情况下救人，对被救人员应加强预防措施，防止由于工作疏忽而造成误伤，救人必须通过烟火弥漫区域时，要用喷雾水进行掩护。不能让员工再回着火房间。在疏散路线口设立哨位向员工指定方向，保持通道畅通无阻。对受伤人员，除在现场进行急救外，还应及时送往医院进行抢救治疗。

#### (8) 疏散与保护物资



疏散和保护物资，对重要物资受到火、烟、雾等直接威胁而无法保护时，要进行疏散，特别是贵重的和不能用火扑救的物资，必须立即疏散。

易燃、易爆和有毒物品以及受较大压力的桶、罐等容器或设备，在火势威胁下有发生燃烧爆炸或发散毒气的危险时，要抓紧疏散或加强保护措施。

当物资妨碍战斗员接近水源而影响灭火行动时，要尽快搬移。

对有助长火势蔓延的物质，要迅速转移、隔离。

#### (9) 安全警戒

为保证扑救火灾疏散与抢救人员的工作有秩序地顺利进行，必须对大楼内外采取安全警戒措施。安全警戒的部位，包括在大楼外围、大楼首层出入口，着火层分别设置警戒区，设置警戒人员。

在大楼外围警戒任务是，消除路障，指导一切无关车辆离开现场，劝导过路行人撤离现场，维持好大楼外围的秩序，迎接消防队，为消防员到场灭火开创有利条件。

着火层下一层的警戒任务是：不准员工进入或再登上着火楼层，防止坏人打劫、混水摸鱼或乘机制造混乱，保护好消防装备器材，指导疏散人流向下一层有秩序地撤离。

总之，我们有信心、有决心、有能力，在实践工作中创造“优质、安全、高效、有序”和“业主就是上帝，质量就是生命”的模式，以业主为中心，坚持一手抓安全及物业管理，一手抓精神文明建设，树立起深圳物业管理队伍的“文明之师”、“礼仪之师”、“威武之师”的良好形象。最终实现业主满意、社会满意、政府满意、企业满意。