

四、价格折扣文件格式

（一）企业声明函（详见示范格式四）

企业声明函（服务）

致淮安市政府采购中心：

本公司郑重声明，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，本公司参加淮安市政府采购中心（单位名称）的2025年度淮安市党政机关、事业单位和社会团体物业服务框架协议（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. 2025年度淮安市党政机关、事业单位和社会团体物业服务框架协议（标的名称），属于物业管理（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为江苏盛源物业服务有限公司（企业名称），从业人员28人，营业收入为69.16万元，资产总额为149.94万元，属于微型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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，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。

供应商：江苏盛源物业服务有限公司（电子签章）

日期：2025年3月3日

注：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。

(二) 《残疾人福利性单位声明函》（详见示范格式五）

残疾人福利性单位声明函（我公司不适用）

致淮安市政府采购中心：

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。即，本单位同时满足以下条件：

1、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）规定的划分标准，本公司为残疾人福利性企业。

2、本单位参加（采购单位名称） 的（采购项目名称）采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

注：本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：江苏盛源物业服务有限公司（电子签章）

日期：2025 年 3 月 3 日

注：非残疾人福利性单位不需提供此函。

（三）由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）（加盖出具单位公章的电子件）

无

五、服务方案

（一）物业服务方案及要点解析

随着社会主义市场经济的渐趋成熟，市场分工的逐步细化和专业化，机关后勤工作社会化经营管理成为新的发展趋势，物业管理服务行业涉足机关物业领域就是一种逐步推广的行业拓展与模式创新的尝试，以社会专业资源结合物业和机关行政办公的具体个性化需求，实现管理服务品质与综合效益的合作双赢，是其核心的主导思路。经过初期的实践摸索和理论总结提升，机关物业的管理服务工作也开始走向规范化、系统化、标准化发展的正轨。

1、机关物业管理服务的主导路线

以专业的物业管理服务品质为基础，以高度的政治统一为主导，紧密配合工作，树立机关办公新形象，维护机关大院良好秩序，确保机关后勤服务，持续改进，实现以品牌服务、服务社会的综合效益。

以政治为高度，以个性化需求为导向，以我公司专业品质和对物业的管理服务经验为基础，整合地方社会优秀资源，为办公楼管理处提供“持续改进、快速反应、人性化管理、全方位保障”的机关后勤优质服务，达到用专业服务，树立新的机关办公形象的目的。

我们将充分凭借自己的人才优势、技术优势、管理优势和资金优势，把办公楼管理处服务成为整洁、舒适的工作场所。

本公司决定在办公楼管理处物业服务工作中全面推行标准化管理和人性化管理的模式，特别措施有：

（1）建立和实施完善的管理服务体系：行业的发展过程证明，要达到高质量的服务水平必须建立一套高标准的质量保证体系，在办公楼管理处物业服务中，从一开始就要坚持做到高标准、高起点，

科学管理、规范服务。

（2）培育高素质的员工队伍：人才是最重要的资源，在人才的管理上，我们着重抓好两个环节，一是“引进关”，引进的人才要具有较高的专业技能、较好的综合素质和较强的服务意识。二是“培训关”，我们每年都要针对不同的人员分别制订出详细的培训计划，要求大家都要做到一专多能，每年的培训考核成绩都要做为职务晋升和年终奖励的重要依据。作为搞好服务工作的重要前提，我们的人才培养目标是：培养一支高素质的精干的员工队伍。

（3）成立项目经理垂直管理机制：负责监督协调日常维修管理服务运作，定期（每周或每月）向办公楼管理处汇报上阶段的运作情况，增强沟通、促进了解，以利于日常工作的开展。

（4）设立服务中心：采取酒店式一站式服务的方法，只需客户打一个热线服务电话，所有的维修管理服务中的问题均可在承诺的时间内得到处理。

（5）时效工作制：所有的对外服务工作均采用限时工作制，在对客户承诺的时间内完成。

（6）不均衡管理：所有员工的工作均是按照客户的工作生活节奏设计的，均以满足客户的生理需要和心理需要为主要目标。

（7）保本微利：我方承诺将按照保本微利原则提供服务，无论何时我方都只按一定比例公开提取微薄的管理佣金，所有的管理节余将用于服务之中。

（8）全天候服务：我方实行全天 24 小时服务，设热线服务电话。

（9）建立人性化的服务标识系统（CIS），我们将设立服务标识，如公司标识、服装标识、工作牌、办公标识等。

2、综合保障能力

我司具备充足的后备力量支持，在项目发生短期特殊或紧急需要、管理需要或其他需求时，有能够提供人力资源支援、设备保障支援、服务质量持续提升支援的能力。

（二）管理方式、工作计划和物资装备情况

1、管理方式

（1）为了使物业管理工作顺利开展，我司将从公司派出优秀的物业管理人員。

（2）运用 CS 系统（顾客满意战略），建立富有亲和力的管理和服务模式。按照 ISO9001 质量管理体系标准，制定各项管理制度。

（3）运用 CI 系统设计，进行整体形象策划包装，形成独特、鲜明的形象系统，以提升物业的整体品位。

（4）按照市场化、企业化的运作方式，提供全方位服务。

（5）在接到中标通知书三十日内，与招标单位签订物业管理服务合同。

（6）物业交付前三个月，正式组建管理处，主要管理人员到位，招聘部分管理服务人员，组织培训。

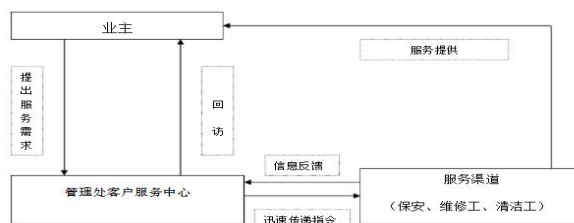
（7）根据物业交付进程，按照接管验收标准，建立设施设备档案，并完成对园区设施设备的使用情况的验收，对需整改部分提出建议。

（8）我司将利用交付前一个月的时间对园区进行彻底清洁开荒。

（9）针对实际情况，结合公司管理的要求，编制切实可行的管理方案。

（10）实施日常管理。

2、服务流程



建立报修热线，实行一站式服务，客户可通过对讲系统、电话

或向任何一位物业管理工作人员，对房屋、水电等质量问题进行报修，物业维修人员在接到报修后，急修 15 分钟到现场，小修小补在 2 小时内完成，中修 24 小时内完成，大修 1 天内有答复。

3、物资情况

配备专业的人员配备专业的物业需要的设备。保洁设备，日常维修设备。

清洁是写字楼管理水平的重要标志，也是对建筑和设备维护保养的需要。日常清洁工作的重点体现在：

（1）制定完善的清洁细则，定明需要清洁的地方、材料、所需次数、检查方法等，并严格执行。

（2）制定部门各岗位的责任制。

（3）建立卫生清洁的检查制度。

【1】定期巡检法(随见随报，定点检查，划簿登记)；

【2】每日抽查；

【3】会巡制度；

【4】食用水质及排污处理检查。

（4）保持楼内公共场所的清洁。如大堂、洗手间、公用走道等。

（5）提供全面的清洁卫生美化服务。写字楼的楼宇维护、停车管理可参见相关各章内容。除以上各项管理与服务工作，协调好写字楼与客户和社会各界的关系也是搞好写字楼管理的一项重要内容。

（三）安全管理措施与应急处置预案

安全服务是物业管理中不可缺少的一部分，可以说没有安全的环境，就没有舒适工作生活环境，我公司针对办公楼管理处的位置特点，根据人防加技防的原则，对办公楼管理处治安防范工作，本公司按市场化、专业化、规范化的管理模式，制定了一整套严格的管理制度和操作规程，负责治安保卫、交通安全管理和消防管理，参与社会联防，保证正常的工作和良好工作环境。

1、岗位职责

（1）定岗执勤的具体任务要求：

【1】门岗室整洁，人员统一着装。设专人 24 小时值勤，对机动、非机动车辆出入验证，对外来车辆查验登记。

【2】坚守岗位，服从指挥，文明服务，礼貌待人，做好值班记录，交接班要准时并做好交接班记录。

【3】严格执行来客来访登记制度、货物出门查验制度，对来访人员进行登记、记录和引导。

【4】负责办事处内部的信函、报刊、文件的邮寄与分发。

【5】发现异常情况及可疑人员应以询问查清，发现火警或治安隐患、事故等紧急情况应立即处置，并及时报告有关部门。

（2）流动巡逻执勤的任务要求：

【1】按照规定路线和时间巡逻，对重点部位至少每 1 小时巡查一次，并做好巡逻记录。

【2】巡逻过程中对异常情况及可疑人员应以询问查清，发现火警或治安隐患、事故等紧急情况应立即处置，并及时报告有关部门。

【3】巡查各公共部位设施、设备的完好情况，看管公共财产，包括楼内的门窗、消防器材及院区的井盖、花、草、树木等。

【4】熟悉消防器材的位置，掌握消防器材的使用方法。

【5】对出入的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置，非机动车辆停放整齐。

【6】做到及时发现并及时报告和积极配合有关部门处置“四防”或发生在区域内的刑事、治安案件现场。

【7】把服务区域内的违法犯罪嫌疑人员扭送公安机关或送保卫部门。

【8】保安人员十一要与十一不准

8.1 要加强政治业务学习，不准做违法违纪的事。

8.2 要服从领导听从安排，不准搞自由主义。

8.3 要加强组织纪律性，不准迟到早退无故旷工请假。

8.4 要坚守工作岗位，不准擅离职守。

8.5 要敢于同坏人坏事做斗争，不要做老好人。

8.6 要遵纪守法，不准参与嫖娼、赌博、吸毒。

8.7 要秉公执勤，不准徇私舞弊和收受礼物。

8.8 要保守机密，不准泄露公司机密和他人隐私。

8.9 要加强团结，不准搞反派性活动。

8.10 要严格执行规章制度，不准违章办事和酗酒。

8.11 要文明管理，不准打骂、刁难业主及员工。

2、交接班管理制度

(1) 本班相互转换岗位时，须认真做好岗位工作记录。

(2) 本班最后一岗与下一班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作。

(3) 交班人员将公物转交下一班，并在最后一岗的工作记录栏目里写明下一班接岗人的姓名。

（4）发现问题，交接双方须当面说明。如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班问题的，应立即报告班长或部门主管处理。

（5）交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班。

（6）接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责。

（7）班长交接班

【1】接班人须提前 15 分钟签到上班，翻看工作记录，询问工作情况，以便班前列队时将工作重点明确给保安员。

【2】交班人须将本班工作情况详细交待给下一班，并将本班已完成和待完成工作认真记录在每班工作交接表上，交接双方签名确认。

【3】交班人将公物转交下一班，交接双方须在公物交接表上签名确认。

【4】交班人须将相关记录书写清楚，并将相关记录簿移交给接班者。

【5】发现问题，交接双方须当面说明。如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班之间问题的，应即时报告部门主管处理。

3、警棍佩带使用制度

（1）警棍是保安人员执行公务时佩带的自卫防暴器械，保安员应严格保管和使用，不得将警棍转借他人。

（2）当值保安员应将警棍挂在腰带后侧。

（3）不得在岗位上随便玩耍或挥舞警棍。

（4）处理一般问题时，不得手持警棍或用警棍指着业主、客人讲话。

（5）非紧急情况或人身安全未受威胁的情况下，保安员不得以

任何借口或理由使用警棍攻击他人。

（6）当值保安员要妥善保管所佩带的警棍，如有遗失或损坏，要照价赔偿。

（7）交接班时要检查清楚后再交接，接收人发现警棍被损坏而不报告，应负责赔偿。

4、对讲机使用制度

（1）持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或将天线拆下来使用。

（2）发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向班长报告，由部门主管检查后交维修部维修，严禁自行拆修。

（3）严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率。

（4）严格按对讲机充电程序充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果。

（5）交接班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况；接机者当场查验，发现损坏或通讯失灵，立即报告主管或班长。

（6）呼叫对方时，先报自己岗位，再呼对方，并在最后讲“收到请回话”。

（7）用对讲机讲话时应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机粗言秽语、开玩笑或谈与工作无关的事情。

5、保安业务培训制度规范

（1）单兵队列考核标准

【1】军人军姿：头要正，颈要直，挺胸收腹，两眼平视前方，下额微收，两臂下垂，五指并拢，拇指贴在食指第二关节，中指贴在裤缝，精神面貌好。

【2】停止间转法：“两快一稳”，即转体快，脚快，站得稳。

【3】齐步与立定：向前摆臂到作训服的第三、第四颗纽扣之间，离身体约 30 厘米不超过衣缝线，向后摆臂离身体约 25 厘米，步幅 75 厘米，步速 112~116 步 / 分钟。

【4】正步与立定：绷脚尖，小腿带动大脚，脚掌离地约 25 厘米，步幅 75 厘米，步速 110~115 步 / 分钟。

【5】跑步与立定：第一步“跃”出去，运臂时“前不露肘，后不露手”，步幅 85 厘米，步速 170~180 步 / 分钟。

【6】敬礼：手指并拢，手腕与小臂平直，大臂抬到与肩平，手指与帽檐接缝处约 1~2 厘米，取捷径一步到位。

（2）擒敌应用技术动作

【1】直打、侧打、勾打：出拳以“快、准、狠”为主，动作与力量结合。

【2】弹踢、侧踹、勾踢：腿部稳而有力，配合两手动作。

【3】综合练习：手与脚的巧妙配合，扭肩送膀，协调一致。

【4】擒敌拳：动作准确、熟练，刚劲有力，干脆利落。

6、保安与消防管理

（1）保安管理

【1】贯彻保安管理的基本原则是：

1.1 宾客至上，服务第一。

1.2 预防为主。

1.3 谁主管，谁负责。

1.4 群防群治，内紧外松。

【2】建立保安部的组织机构。

【3】制定严密的保安规章制度，明确本部门各类人员的岗位职责。

【4】加强治安防范。主要是加强保安措施，配备专门保安人员和保安设备(报警装置、门户密码开启装置、闭路电视监控器等)，加强写字楼内部及外围保安巡逻，加强对停车场的保安及交通指挥。防止人为破坏治安秩序，杜绝各类可能发生的事故。

(2) 消防工作

【1】消防工作的指导思想是：以防为主，宣传先行，防消结合。

【2】一般写字楼的消防系统主要有：

2.1 干式消防系统：自动报警系统，联动总控制屏，气体灭火系统。

2.2 湿式消防系统：自动喷淋系统，消防栓系统(消防泵)。

2.3 消防联动机构：消防送风和排烟风机的功能和联动试验；空气系统鲜风机和排气机的功能和联动试验；消防电梯的功能试验。

2.4 火灾报警系统：自动报警系统(包括感温式火灾报警、感烟式火灾报警、感光式火灾报警)，手动报警系统(包括电铃报警、破碎玻璃报警、紧急电话报警)。

【3】消防工作的展开：

3.1 进行消防宣传。宣传的形式有：消防轮训，利用标语或牌示进行宣传，发放消防须知(防火手册)。宣传的内容有：消防工作的原则，消防法规，消防须知。

3.2 建立三级防火组织，并确立相应的防火责任人：管理公司总经理、部门经理、班组长。

3.3 把防火责任分解到各业主、租户单元。由各业主、租户担负所属物业范围的防火责任。

3.4 明确防火责任人的职责，根据《中华人民共和国消防条例》的规定，制定防火制度。

3.5 定期组织及安排消防检查，根据查出的火险隐患发出消防整改通知书，限期整改。

3.6 制定防火工作措施，从制度上预防火灾事故的发生。

3.7 配备必需、完好的消防设备设施。

3.8 发动大家，及时消除火灾苗头和隐患。

3.9 建立自防、自救组织。包括：建立义务消防队；建立专职消防队；抓好消防训练，每年组织一次写字楼全体人员消防演习。

3.10 明确火灾紧急疏散程序。做好疏散的准备工作，人员疏散为主为先，转移危险品、抢救贵重财产在后。

3.11 建立消防档案。

3.12 制订灭火方案及重点部位保卫方案，每个房间安装消防走火示意图。

7、安全管理制度

（1）目的

为了保证业主/住户的安全，规范保安人员的各项工作，提高公司的信誉和形象，特制定本制度。

（2）适用范围

适用于公司保安人员的着装、门岗、巡逻和值班及绿化等工作的安全管理。

（3）保安人员仪容仪表标准

（4）保安人员在门岗值勤、小区巡逻、日常训练等时间，必须按规定穿着公司统一的保安服装。

【1】制服要保持整齐、清洁；穿衬衫时下摆要塞在裤腰内，袖口和裤管不得卷起，帽徽、肩章要保持端正，胸卡别在左胸上口袋的中间，不准赤脚、穿凉鞋或拖鞋立岗、巡逻；

【2】保安人员穿大衣时不准披在肩上，穿春秋套装时要内穿白衬衫，系好领带；严禁制服与便服混穿，或将制服穿离保安区域；

【3】保安人员的内外衣口袋内不准放过多东西，腰间皮带上不准挂钥匙及其他挂件；

【4】大盖帽要戴端正，对讲机佩在腰间皮带右后侧，耳机塞在右耳，话筒别在衬衫左领上；

【5】除因工作需要外，不得佩戴有色眼镜；

【6】保安人员巡逻走路时，上身要挺直，步伐稳重，双臂自然摆动；骑车巡逻时，眼睛注视前方，兼顾左右，且不得在公共区域内随意穿行；

【7】听别人说话时，不得左顾右盼，心不在焉；

【8】不论是巡逻行走还是门卫站岗，都要精神饱满，姿势端正；不得搭肩挽臂，嬉戏打闹；不得吸烟，不准有倦怠表现；

【9】不在公众场合抽烟、闲聊、阅读书报、大声喧嚷或做与工作无关的事。

（5）保安门岗管理

【1】保安人员门岗要站在指定的岗位上，不得随意脱岗；

【2】保安人员站岗姿势要端正，身体挺直，保持跨立姿势；要面带微笑，向进出人员行注目礼，遇领导要敬礼；

【3】保安人员不准随意放小摊贩、推销员等进入辖区；

【4】保安人员要对进出辖区的机动车辆进行出入登记；并禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其他污染物品的车辆进入辖区内；

【6】保安人员不得允许 4 吨及 4 吨以上大型汽车进入辖区（特种车辆和搬家车辆除外）；

【6】保安人员要在指定的时间和位置休息，并做好休息处的清

洁工作；

【7】发现电梯等相关设备发生故障时，保安人员要立即通知相关部门；夜间发生重大事件时，要立即通知相关领导，并按应急预案进行处理；

【8】各班班长每天依据相关标准对本班门岗工作进行检查，填写《保安工作班检表》。

（6）保安巡逻管理

【1】小区巡逻

1.1 小区巡逻每 2 小时 1 次，保安人员每周将辖区内所有楼宇的楼道、天面巡查一遍；

1.2 小区巡逻不确定固定路线，保安人员根据实际需要选择路线，但是不能留“死角”、“偏角”；

1.3 各班班长和安全主管人员负责巡逻监督工作；

1.4 巡逻人员在岗巡逻期间，必须严格按照公司的各项规章制度进行；

1.5 巡逻人员必须正确使用巡逻器械，不得随意开启巡逻钟；

1.6 夜间巡逻人员，每班次巡查不得少于 2；

1.7 巡逻人员在巡查期间应与各岗位保持联系，对巡逻期间发现的问题，要根据相关预案进行及时妥善的处理；

1.8 巡逻人员下班时交还所用的巡逻器械。

（7）保安人员值班管理

【1】保安人员值班期间，要坚守岗位，认真值勤，严格履行岗位职责，无特殊情况不得擅自离开工作岗位。对于上级交给的各项工作任务必须积极圆满完成；

【2】值班人员对值班室内的一切物品、设施负责，无特殊情况

不得外借；

【3】值班人员要礼貌的受理各种电话，根据相关规定认真做好电话记录，并及时转告相关人员；

【4】值班人员在值班期间不得用值班室电话打私人电话，或将值班室电话外借；

【5】值班人员必须保持值班室内清洁，严禁在值班室接待朋友、吃东西、吸烟等。值班人员要详细填写值班记录，需要下一班完成的重要事情，要详细交接清楚。

（8）消防安全管理

【1】烟感报警系统检查

1.1 消防人员每周对所辖区域的报警器至少巡查一次，检查其电源是否正常，各按钮是否处于良好状态等；

1.2 消防人员每日对报警器进行检查，检查其内部接线端是否松动，主干线路、信号线路是否破损，并对 20%的烟感探测器进行抽查试验；

1.3 相关人员每半年对烟感报警器进行逐个保养，擦洗灰尘，检查探测器底座端子是否牢固，并逐个进行吹烟试验；

1.4 相关人员对一般场所的烟感报警系统每三年、污染场所的烟感报警系统每年进行一次全面维修保养。保养主要项目为：清洗吸烟室（罩），检查集成线路，测试传感器是否正常工作等。

【2】消火栓系统

2.1 消防人员每周巡检各楼层的灭火器、水龙带、水枪头、报警按钮等设备是否完好，各供水泵、电源是否正常，各电气元件是否完好；

2.2 消防人员每月检查一次各消防阀门是否灵活，并进行除锈

和加油保养工作；

2.3 消防人员每月检查水泵是否完好，对水泵表面进行清洁、为水泵轴承加油，同时按照相关说明进行全面的运行试验；

2.4 相关人员每季度在月检查的基础上对水泵进行维修保养，并检查电动机的绝缘是否完好；

2.5 消防人员每周巡检水喷淋系统的管内水压是否正常，各供水泵电源是否正常，各电气元件是否完好。

【3】应急广播系统

3.1 相关人员每周对应急广播系统的主机、电源信号进行检查，查看各控制开关是在处在正常位置，有无损坏和异常现象，并及时清洗主机上的粉尘；

3.2 相关人员每月对切换机进行试验，检查切换机是否正常工作；并检查麦克风是否正常，定期清洗麦克风磁头；

3.3 相关人员每周检查各楼层的喇叭是否正常工作，并清洗喇叭上的灰尘等；

3.4 检查完成后，相关人员进行应急广播系统播放测试。

8、公司总经理岗位职责

（1）严格执行国家、省、市有关物业管理的方针、政策。

（2）带领全体员工对物业辖区实行全方位管理，保证物业完好状态，提高使用效益。

（3）注意经济效益，精心理财，开源节流，满足业主需求。

（4）抓好精神文明建设，维护业主合法权益，树立良好的企业形象。

（5）制订和完善公司各项规章制度，建立良好的工作秩序。

（6）制订年度工作计划，明确目标、任务，督促所属部门履行

岗位职责，坚持年终考核。

（7）重视人才，合理使用干部，按照德、勤、能、绩定期进行考核。

（8）调动各方积极因素，共同管好物业。定期向总公司汇报工作及经营收支情况，以各种方式听取业主和使用人的建议、意见和要求，并及时答复，认真解决。

（9）关心员工生活，努力提高员工工资福利，改善工作条件。

（10）经常与上级公司和政府相关部门沟通，理顺关系，创造良好的外部环境。

9、公司副总经理岗位职责

（1）在总经理领导下，协助经理抓好全面工作。

（2）主要抓好设备设施维修、保养计划的制订和落实工作。带领全体员工对物业辖区实行全方位管理，保证物业完好状态，提高使用效益。

（3）制订和完善公司各项规章制度，建立良好的工作秩序。

（4）制订年度工作计划，明确目标、任务，督促所属部门履行岗位职责，坚持年终考核。

（5）调动各方积极因素、共同管好物业。定期向总经理汇报分管管理工作情况，以各种方式听取业主和使用的建议、意见和要求，并及时答复、认真解决。

（6）关心员工生活，努力提高员工工资福利，改善工作条件。

（7）经济与上级公司和政府相关部门顺关系，创造良好的外部环境。

10、职能部门经理岗位职责

（1）在公司总经理室的领导下，全面实施本部门的各项工作。

- (2) 负责制定本部门的工作计划，组织各项工作的开展。
- (3) 负责配合办公室进行本部门员工的招聘。
- (4) 负责制定本部门员工的业务培训计划，定期开展员工培训。
- (5) 负责指导、监督、检查本部门各项工作，定期对本部门员工进行考核。

11、管理处主任岗位职责

在总经理直接领导下，贯彻执行公司各项方针、政策，全面负责负责管理处的日常事务和管理工作。

- (1) 建立、健全各项规章制度，检查督促岗位责任制的执行情况，不断提高服务质量，落实奖惩制度；
- (2) 安排和调整本部门人员工作，负责制定本部门的工作计划，并组织编写管理报告和各種通知、公函；
- (3) 负责传达公司文件、通知及会议精神；
- (4) 检查监督本辖区维修维修、保安清卫人员以及管理员工作情况并进行考核，按《员工手册》的要求抓好管理；
- (5) 熟悉国家有关法规和物业管理规定，掌握各业主情况，检查督促各责任区管理的实际操作；
- (6) 随时掌握租金、管理费、水电费等交纳情况，及时做好物业管理费催交的组织工作，并组织解决好有关投诉，不断改进服务质量；
- (7) 抓好本部门的组织工作和思想工作，主持日常和定期工作会议，研究拟定下一步工作计划；
- (8) 加强各班的团结合作，树立整体思想，密切与其他部门的联系，互相沟通、协调；
- (9) 认真完成公司交给的其他任务。

12、内勤员岗位职责

内勤员在管理处主任统一安排下，负责文档资料的保存和管理，做好各项基础性工作。

- （1）按照物业服务的需要，编制采购计划，并实施采购；
- （2）对仓库物资和其他物资进行管理，建立物资台帐；
- （3）协助主任组织开展社区文化服务；
- （4）做好本部门员工的考勤、考核管理；
- （5）负责管理辖区内业主档案和物业档案，做好保密工作，防止遗失、损坏；
- （6）负责本部门各类通知、公函、报告的收发；
- （7）负责接听服务电话，属于业主投诉及报修的要做好记录，并及时转交处理，对于紧急突发事件及时向本部门负责人或公司领导汇报；
- （8）熟悉各种收费程序，负责接待上门的交费的业主，并做好收费记录；
- （9）热情接待来访的业主及其他人士，对他们的咨询事项给予热情、周到的答复和解释；
- （10）完成本部门安排的其他工作。

13、管理员岗位职责

在管理处主任的直接领导下开展日常管理服务工作。

- （1）熟悉掌握物业辖区业主和物业的基本情况；
- （2）建立收费台帐，掌握收费动态，及时收取、催交各项应收费用；
- （3）负责办理业主入住、迁出手续，监督管理装修事务；
- （4）负责巡视物业使用情况，以及保安、清洁、维修人员的工

作情况；

（5）负责对外包服务过程进行监督管理；

（6）负责与业主沟通、回访，有效处理业主的投诉。

14、文员岗位职责

（1）负责部门的文件撰写、整理工作；

（2）负责员工考勤、收发传达文件等日常工作，妥善保管管理处的各类来文；

（3）负责办理各类外来人员的出入证件；

（4）协助主任组织由管理处发起的会议，并做好会议记录；

（5）接待来访的业主，对其提出的问题及意见，予以解释解答，并将详细内容记录在案；

（6）负责做好文件、记录、卡的管理工作，并保证档案完整、齐全、保密；

（7）向各业主发出书面缴交各项费用的通知书；

（8）通过各种媒介做好宣传工作；

（9）负责组织业主意见征询活动和社区文化活动；

15、出纳岗位职责

（1）清点汇总部门交来的款项；

（2）审核原始凭证是否完整；

（3）发放工资、奖金，支付符合手续的费用；

（4）处理银行存款收入和支出业务；

（5）正确使用发票，保证现金和银行支票使用安全。

（四）突发事件处理的应急预案

1、供电突发性事故的应急措施

（1）外线故障

【1】大楼设计要求：主供停电，备供自动投入。当外线故障导致主供电源停电时，值班员工要检查真空开关的指示牌是否分闸，再检查电压和指示灯，当明确失压断电后，将主供电源进线柜真空开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌。

【2】备用电源处于非自动位置，故主供电源断电时不能自动合闸，检查备供电源进线柜的电表和指示灯，真空开关应处于准备合闸位置，合上备供电源进线柜开关。

【3】检查 PT 柜和变压器出线柜是否正常。

【4】检查低压受电柜，并合上低压总开关。

【5】向供电局调度室报告并了解外线故障情况。

（2）内部故障

当高压柜真空开关、高压电缆或变压器出现故障时（短路或接地），非误操作引起，除该高压柜停电，甚至会引起主供电源或备用电源的受电柜停电，此时值班人员应遵守下列程序：

【1】将故障柜的真空开关退出（若引起火警，1 人用手提式 1221 灭火器灭火，1 人向消防中心报告）。

【2】将故障柜的低压总开关退出，挂“有人工作，禁止合闸”指示牌。

【3】将低压母联合闸，保证办公楼管理处的设施用电。

【4】向工程部主管和急修班报告故障经过和理情况。

【5】工程维修部召开事故分析会，邀请供电局、厂商及有关方面参加，分析事故发生原因和处理措施，并书面总结报告有关部门。

（3）市电全停

【1】当两路市电全停，启动发电机。

【2】退出市电联系开关，合上发电机联系开关，向应急负荷供电，并每隔 15 分钟检查一次发电机运行善，如燃油量、水温等。

【3】监视市电进线电压，尽快与供电器联系，一旦市电恢复正常，立即退出发电机电源，恢复市电供电。

【4】做好记录，及时向上级领导报告。

【5】市电失压，发电机如不能正常自动启动，则用手动启动。

（4）通知用户

供电系统紧急故障发生后，工程维修人员预计修复时间，并按转停电通知用户规程，能知受影响的用户。

2、水浸处理程序

（1）当值各岗保安员如发现大楼范围内水浸，应立即将出事地点和情况报告主管队长，同时尽快采用就近的防水设施保护好受浸楼层。

（2）当值人员接报后应立即赶到现场查看情况，组织抢险。

（3）设法查明浸水原因，并采取有效的阻截措施。如水浸是来自楼宇外的暴露洪水，应当在各低于水位的出入口使用备用拦水闸板和沙包；如水浸是来自市政地下水反溢，应当暂时将反溢的地下水道通往的入口封闭，并用排水泵将办公楼管理处的积水抽排出院区外；如水浸来自楼宇机管设施的损坏或故障，应当先关闭控制有关故障部位的水掣或供水泵。

（4）组织当值人员根据水浸情况，协同工程维修部采取有效措施，关闭受浸区域的电掣、在水漫延的通道上摆放拦水沙包、疏通排水渠、开启排水泵、用吸水机吸水等，尽可能减少水浸所致的损

失。

(5) 水浸排除后，立即通知人员清除积水并清理现场环境，通知工程维修部查明故障原因，修复受损的设施，尽快恢复楼宇的正常运作。

3、治安事件应急方案

(1) 火灾事故

【1】处置火灾事故的组织：值班员，消防安全员。

【2】报警程序

2.1 迅速组织有关人员携带消防器具赶赴现场扑救；

2.2 迅速报告保卫处；

2.3 根据火势情况，如需报警的立刻就近电话报告消防队（火警电话：119）；

2.4 向领导汇报并派员工在主要路口引导消防车辆。

【3】组织实施

3.1 消防车到来之前，保卫人员，消防安全员等均有义务参加灭火；

3.2 消防车到达之后，所有员工应积极配合消防人员灭火并做好辅助工作；

3.3 使用的消防器具为：灭火器、消防栓、水桶、脸盆、水浸湿的棉被等；

3.4 火灾扑救的原则为：1) 先控制，后消灭；2) 先救人，后救物；3) 分清主次，快速准确；

3.5 无关人员要远离火场和校内的固定消防栓，以便于消防人员灭火。

【4】扑救的方法

4.1 扑救固体物品火灾，如木制品，棉织品，可使用各种灭火器具；

4.2 扑救液体物品火灾，如汽油、柴油、酒精等只能使用灭火器、沙土袋、浸湿的棉被等，不能用水扑救。

【5】注意事项

5.1 火灾发生后，要首先确保人身安全，扑救工作要在保证人身安全的前提下进行；

5.2 如果是电源或电器具引起的火灾，应立即切断电源，以防火势蔓延；

5.3 火灾发生后应一边组织救火，一边及时报警，先控制，后消灭；

5.4 灭火后要配合消防和保卫部门，搞好现场保护工作，以便于火灾后的事故处理；

5.5 如遇到新闻媒体要求采访，必须经有关领导批准，以避免报道失真；

5.6 发生较大火灾时，要及时把人员疏散安排到安全地带，以避免造成人员伤亡。

（2）盗窃案件

【1】处置事件的组织：保卫处、值班员。

【2】报警程序

2.1 发现案件后及时向相关部门领导报告；

2.2 重大盗窃案件要及时向安全工作主管领导汇报；

2.3 经领导批准后向公安机关报案。

【3】处置措施

3.1 接到报告后，相关负责人要及时赶往现场了解情况，大案、

要案要向领导汇报；

3.2 值班员要安排人员保护好现场，配合保卫或公安机关做好调查工作；

3.3 对盗窃数额大、价值高的案件，经领导批准后向公安机关报案。

（3）防汛应急预案

为更好贯彻执行“安全第一、常备不懈、以防为主、全力抢险”的防汛方针，确保生命安全，强化生命第一的意识，做到早部署、早防范，切实做好汛期安全工作，结合实际，特制定本预案。

【1】安全渡汛准备工作

1.1 思想准备：以防为主，树立防控意识。一定要把人员生命安全放在首位，克服麻痹思想和侥幸心理，树立“宁可信其有，不可信其无”的思想和“凡事予则立，不予则废”的观点，增强做好防汛工作的紧迫感和责任感，要紧紧盯住每年的汛期，按照防汛预案，做好汛前、汛中、汛后各个阶段、各个环节的防汛抗灾工作。确实做到深入排查、有效整改、周密部署、严加防范，确保各项防汛措施落实到位。

1.2 组织准备：建立安全渡汛检查责任制，明确职责任务，做好汛期到来之前安全检查。组织力量并指定专人负责院内围墙、排水沟、包括周边环境等进行全面过细检查，检查情况要做好详细记录，尤其是存在的隐患，要登记汇总研究整治方案。要切实根据学院的实际情况，尤其是存在的隐患，有针对性地制定汛期应急处理预案，确保预案的实用性。

1.3 物资准备：根据可能发生的险情抢险要求，汛期来临前准备好抢险物资和器材（沙袋、抽水泵等），以备急用。加强对汛期

重点部位的检查监督，在汛期内必须要有足够的排险抢修力量，有效的预防汛期突发事件。

【2】安全渡汛应急反应

2.1 接到上级发布做好紧急防汛准备工作后，或根据紧急警报即将发生灾情，启动防抗救灾应急预案，布置防灾工作，全面进入紧急状态做好各项应急工作。

2.2 根据防抗救灾实际情况，组织实施应急反应工作预案，按照防抗救灾机构设定，开展防抗救灾工作，并开展救援抢险行动。

2.3 排水设施要定期检查清理，确保畅通，尤其是处于低洼处要密切关注气候变化，遇有灾害性天气，做好防洪自护工作。

2.4 遇暴雨突发性灾害天气时，要迅速组织人员及时检查疏通地下排水管道，做到排水畅，确保人员生命财产安全。

（4）自然灾害事故的应急处理预案

服务中心、保安队长、工程部主管、物业部经理按各自的分工（各部门的分工同于消防应急方案），迅速处理自然灾害事故，保安力量及义务消防队员应前往一线处理，服务中心负责人、保安队长将根据事态的严重情况经上级领导批准后通知机关，确保本物业管理区域内客户及员工的人身财产安全。

【1】地震灾害的应急处理预案

虽然本物业设有防震设施，一般较小的地震本物业管理区域不会受到较大影响。但为了安全起见，必须注意以下事项：

1.1 发生地震时，服务中心各岗位员工应保持镇定，坚守岗位，在附近寻找坚固的结构部位寻求掩护，切勿离开本物业管理区域。

1.2 远离窗户、玻璃、不牢固的支架或悬挂的物件。

1.3 切勿在悬挂物上逗留，应在适当时机尽快离开。

1.4 地震时切勿在楼梯下躲避。

1.5 准备应付后续更多余震的各部门职责：

1) 工程部应迅速切断生活水泵、供水，关闭其附属设备，切断非应急电源及天然气总阀门。

2) 服务中心应组织客户镇定而有秩序地沿应急疏散通道撤离本物业管理区域的危险地区，并在安全空旷场地集合。

3) 消防中控室应按照服务中心负责人的命令，通过应急广播向本物业区域的客户提示以下注意事项：

---请保持镇定；

---管理区域建筑结构是安全可靠的；

---请按照应急疏散路线有秩序地撤离本物业；

---告之撤离后的集合地点；

---提醒客户远离窗户、玻璃、不牢固的支架及悬挂物体。

4) 保安队应协助维护疏散秩序，安慰客户，控制所有出入口，严禁任何人员进入本物业管理区域，并应检查所有可能的火源是否熄灭，防止火灾发生。

1.6 所有服务中心人员严禁散播谣言或夸大本物业管理区域的损坏情况，切勿引起客户恐慌。

1.7 地震警报解除后的工作程序：

1) 工程部应仔细检查所有设备系统、房屋结构。如有必要，应请有关技术部门进行鉴定，并出据鉴定报告，设备系统如有损坏，应迅速维修，尽快恢复正常。

2) 服务中心应公开致函客户，解释管理区域受损情况及修复情况，并通知客户回到本物业管理的居住区域。

3) 保安队派人员应加强楼内巡视，严防不法人员趁乱作案，危

害管理区域及客户的利益。

(5) 电梯故障应急处理方案

【1】电梯困人

如发生电梯困人事故，电梯维修员应按如下方法处理：

1.1 把电梯主电源拉开，防止电梯意外启动，但必须保留轿厢照明。

1.2 确定电梯轿厢位置。

1.3 当电梯停在距某平层位置约 ± 50 cm 范围时，维修人员可以在该平层的厅门外使用专用的厅门机械钥匙打开厅门，并用手拉开轿厢门，然后协助乘客安全撤离轿厢。

1.4 当电梯未停在上述位置时，则必须用机械方法移动轿厢后救人。步骤如下：

1) 轿门应保持关闭，如轿门已被拉开，则要叫乘客把轿门手动关上。利用机关物业服务方案, 91 电梯内对讲电话，通知乘客轿厢将会移动，要求乘客静待轿厢内、，不要乱动。

2) 在曳引电动机轴尾装上盘车装置。

3) 两人把持盘车装置，防止电梯在机械松抱闸时意外或过快移动，然后另一人采用机械方法一松一紧抱闸，当抱闸松开时，另外两人用力绞动盘平装置，使轿厢向正确的方向移动。

4) 按正确方向使轿厢断续地缓慢移动到平层 ± 50 cm 位置上。

5) 使抱闸恢复正常，然后在厅门对应轿门外机械打开轿厢，并协助乘客撤出轿厢。

1.5 当按上述方法和步骤操作发现异常情况时，应立即停止救援并及时通知电梯维修保养承包商作出处理。

1.6 事后书面报告物业管理部经理。

【2】水浸事故

2.1 发现或接报发生水浸事故将会危及电梯运行时应立刻通知物业管理部，当值保安员通过轿厢对讲机通知客人从最近的楼层离开受影响的电梯。

2.2 维修员将受影响的电梯轿厢升至最高处，并关闭该电梯。

2.3 拦住水浸楼层的电梯口，以防水浸入电梯井。

2.4 即刻将情况报告物业主管和电梯维修承包商。

【3】巡查中发现电梯异常

3.1 维修人员巡查中发现电梯运行异常，如钢缆有毛刺、断股，控制柜有异声、异味，轿厢升降异常等将危及电梯安全运行的现象发生，应立刻通知监控中心。

3.2 监控中心当值人员通过轿厢对讲机通知客人从最近的楼层离开故障电梯。

3.3 维修员将故障电梯关闭。

3.4 即刻将情况报告物业管理部经理和电梯承包商。

（五）服务承诺

1、服务承诺

我公司积极响应招标文件物业服务的要求，郑重承诺如下：

（1）客户服务做到职业道德化以业主至上的经营理念为指导，一点一滴地渗透到每一项服务当中，为市政部门提供人性化优质服务；对提出的合理要求做到及时准确地解决。在物业服务管理的最前沿树立我们公司的整体形象。

（2）业务服务做到专业标准化我们现拥有多名具有专业管理能力和特种作业技术的人才。根据企业发展的需要还将继续在社会“招兵买马”，聘用管理和技术过硬的专门人才。在遵循市场变化中求发展，在保证服务质量中求生存，为市政部门提供最满意的服务。

（3）保卫服务做到安全可靠化公司从部队退役的士兵中，选聘了一批训练有素、思想过硬、纪律严明的秩序维护队伍，通过严格的职业道德教育培训后持证上岗。实施奖罚分明的管理制度，使每一位秩序维护人员都能成为物业消防和安全保卫的一道防线。科学的排班制度和细致入微的上岗规则，做到了有规可循；定期的培训和考核，做到遇紧急险情、火情都能有效控制和处理；及时的检查巡视，做到确保企业自身和业主的安全。

（4）其他服务做到配套完善化我公司除开展基本的物业管理服务外，还配套其他多种便于市政服务工作的延伸服务。只要院方有要求于我公司，都会得到满意的答复。真正体现具有我公司特色的集高质量、高效益、全方位、多元化为一体的服务。具体实施承诺

2、实施时间

如我单位中标将严格按照国家和物业管理的有关规定和服务合

同，对市政部门物业管理服务项目实施专业化管理，综合性服务。

3、服务要求及验收

我公司将严格按照投标书和委托合同的约定进行管理，如达不到规定的要求，管理、维护和服务的水平下降，投诉多或者出现重大管理失误，委托方有权提出整改意见，直至终止委托合同，并进行财务审计，责任由我公司负责。

4、违约责任

（1）我单位按照合同约定的条件履约，绝不存在联合体投标的情形。否则，视为放弃中标资格，没收履约保证金，造成的一切损失由我公司承担。

（2）我单位严格按照投标文件要求岗位配置，如经业主查实，人员配置不够或降低服务标准，业主单位可以解除合同，我单位承担一切损失。

5、培训

如我单位中标，自中标之日起应在 15 天内，组织完成相关服务人员的选聘及集中培训工作，经业主单位认可后，正式到岗上班。

6、人员配置

管理人员由公司现同类型物管项目抽调经验丰富、业务能力强、有敬业精神的骨干人员搭建主体和面向社会招聘的人员组成。

（1）岗位设置

【1】办公室部

【2】秩序维护部

【3】保洁部

【4】综合服务部

（2）管理服务项目

【1】从业人员条件初中（含）以上学历；

1.1 秩序维护员要求：遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录；服从医院的工作安排，同意遵守医院相关管理规定；具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成医院的各项业务知识培训；秩序维护员需要进行岗前培训及电子设备操作培训；具有相应的消防专业知识和技能。

1.2 人员要求：身体健康，作风正派，吃苦耐劳，有责任心，具有良好的语言表达能力和沟通协调能力。

【2】工作位置及职责：

2.1 秩序维护员：维护车场秩序，指挥车辆进出，按指定位置停放，保持通道畅通；防中控管理服务。

2.2 保洁员：医院内楼内大厅、走廊保洁；公共区域及病房卫生间保洁；诊室、检查室保洁；步行梯保洁；病区保洁；院内外环境卫生保洁；办公室、值班室保洁；园林绿化保洁及其它保洁。

（六）保洁工作服务方案

1、各岗位职责

保洁部服务职能：

负责院区内公共区域环境保洁、消杀工作，创造一个整洁、舒适优美的环境、修养及生活环境。负责物业服务范围内保洁卫生；负责定期消杀、消杀、防疫等工作；负责绿地内杂物的清理。

（1）经理职责

- 【1】负责监督执行公司的各项规章制度，制定部门规定。
- 【2】负责制定办公楼管理处清扫管理的实施方案。
- 【3】负责制定办公楼管理处各清洁工作的实施执行标准。
- 【4】负责编制人员的计划安排。
- 【5】负责制定消杀服务实施方案。
- 【6】负责核实工具用品的申购计划。
- 【7】定期巡查、检查保洁任务完成的情况。
- 【8】对一些专用设备进行使用指导。
- 【9】负责处理涉内外纠纷、投诉。
- 【10】负责各种清洁业务的接洽。
- 【11】负责对员工进行业务培训和考核工作。

（2）保洁主管岗位职责

- 【1】负责监督执行公司及部门的各项规章制度。
- 【2】负责检查保洁员的仪容仪表和到岗情况，作好考核评估记录。
- 【3】根据当日工作任务，负责每日工作的分配指派。
- 【4】负责检查所辖范围各责任区的清洁卫生状况。
- 【5】负责随时检查保洁员的工作状况，及时调整各种工具及人

力的配置。

【6】负责对保洁员的工作态度和工作质量作出恰当的批评、纠正、指导，并作出正确的评估。

【7】负责对清洁工具、设备的使用维护进行指导。

【8】负责检查设备、工具的清洁保养工作。

【9】协助处理涉内外纠纷、投诉。

【10】负责每日工作记录的填写及交接班工作。

【11】完成领导交办的其他任务。

(3) 保洁员的工作职责

【1】树立高度的责任心，严格片区保洁责任制，在清洁过程中，如发现设施设备有损坏或异常情况应及时向上级主管或工程维修人员汇报，负责管理好片区卫生器具，认真做到卫生器具整洁、布置合理，随时保持清爽、美观，保证办公楼管理处内外的清洁卫生，不留卫生死角。保洁人员应随时巡视保洁区域，发现污物杂物应及时处理，随时保证清洁卫生。

【2】保洁人员要努力提高自身素质和对公司负责的觉悟，服从领导工作安排，遵守公司工作纪律，不迟到，不早退，不擅自离岗，如有急事须向主管请假。当班人员不得做与本职工作无关的事。得到主管的批准，方才能到休息室休息。

【3】岗位区卫生必须达到规定标准，连续 3 次未达标者，分别给予警告、罚款、辞退的处罚。当日值班长须做好详细记录。

【4】保洁人员对服务要热情周到，举止端庄，礼貌大方，把客户当作上帝，对客户的投诉当日值班长必须马上处理，不得与客户发生争执。

【5】上班时必须穿着清洁，按规定要求着装，并将工作卡端正

戴在左胸前，不管在任何时候，任何工作场所都不得穿短裤、背心、拖鞋。

【6】保洁人员在工作要坚持原则，团结协作，以礼相待，不准以个人恩怨懈怠工作，不准给同事设备工作障碍，不准以任何借口扰乱工作秩序。

【7】不准私拿公物，私卖废品，如发现，分别给予罚款并同时辞退；如损坏卫生工具者，要照价赔偿。拾到物品，应及时上交主管。

【8】保洁区域内的垃圾要随时清除干净，用垃圾桶、垃圾袋及时运出场外或指定地点并倒入垃圾收集箱。

【9】保洁人员在工作中有权劝阻、制止破坏公共卫生的行为，不能处理、解决时应立即向上级主管汇报，有权提出工作中的一些合理化建议。

（4）食堂保洁员岗位职责

【1】严格执行“卫生五四制”的有关规定。做到一洗、二刷、三冲、四消毒。

【2】每次洗碗水温至少达到 90℃，因故没有达到要求不准使用。

【3】抽查一次不合格，扣当事人当月奖金 2%。

【4】严禁使用不经消毒的餐具。

【5】爱护公物，对餐具轻拿轻放，提高餐具利用率。发生人为损坏或偷拿餐具扣当事人当月奖金的 5—10%或开除。

【6】厉行节约，合理使用各种物品，杜绝长流水、长明灯。

【7】搞好消毒间及分担区卫生。

2、具体保洁项目明细和检查标准(不含外墙保洁)

(1) 公共区域

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
	1、楼内走廊、楼梯道、等公共区域	
每日工作	1.1 清扫楼内走廊、楼梯基石及垃圾、杂物，拖抹一次，巡回保洁 1.2 用专用保洁剂处理地面污渍、油渍 1.3 用抹布抹走火楼梯扶手、防火门 1.4 按指定时间每日清倒垃圾桶内垃圾，及时更换垃圾袋 1.5 清抹电梯间指示牌、消防栓 1.6 用玻璃保洁工具全套配专用的玻璃保洁保养剂对大堂玻璃门全面刮洗一次，发现有硬性污迹，用铲刀铲除；	保持走廊、梯道、地面无沙粒，干净，无乱张贴物，各种设施干净无尘，垃圾桶干净，无污渍、异味
每周工作	1.1 定期清抹窗一次 1.2 定期将垃圾桶清洗三次	保持无尘、干净
每月工作	1.1 定期对天花照明设施进行扫尘，清抹 1.2 全面大做保洁一次，消杀消毒一次	保持卫生死角
	2、卫生间	
每日工作	2.1 清洗蹲厕二次，地面拖抹二次，巡回保洁 2.2 低位墙身擦抹一次 2.3 洗手盘巡回保洁 2.4 擦抹窗台、窗轨、隔墙板、低位设施 1 次 2.5 厕纸箩清倒多次 2.6 擦拭门窗、间板、墙壁、窗台、纱窗	洁具洁净无黄渍，目视无尘积污渍，漏口无沙泥畅通

每周工作	2.1 蹲厕全面擦洗一次 2.2 擦洗尿岸凹位一次 2.3 清洗镜面三次 2.4 清洗厕纸篓一次 2.5 厕缸、尿槽用消毒剂配防手套、百洁布进行消毒	无积水、无异味
每月工作	2.1 对墙身、间隔、门、天花、风口、照明灯等用棉布配合全能保洁剂进行保洁	无积尘污渍
每日工作	3、停车场、天台	保持地面干净、无垃圾、无杂物，保持设施干净、无明显灰尘
	3.1 每天巡视停车场，及时用扫把、垃圾铲随时清除地面、楼梯杂物、纸屑 3.2 发现有水迹立即清理干净 3.3 抹指示牌、消防栓、栏杆 3.4 清理、清洗去水明渠 3.5 清理地漏及水沟	
每周工作	3.1 局部地面如有特别污渍、油渍，用多功能擦地机保持干净、整洁保洁去油剂擦洗地面 3.2 清抹照明、消防喉管、天花管道灰尘，清除蜘蛛网	保持干净、整洁
每月工作	3.1 用高压射水机对整个停车场清洗一次，将停车场的垃圾、积灰、杂物冲掉	保持干净
每日工作	4、生活垃圾	保持干净、无异味、
	4.1 清垃圾房地面垃圾、烟头、纸碎，清理地面青苔 4.2 定时巡视垃圾箱和周边范围，及时清扫垃圾杂物和积水。 清运到垃圾箱的垃圾要用胶袋装好并扎紧袋口，堆放垃圾房内，防止散漏污染。 4.3 对每天产生的垃圾每天清理干净，及时冲洗垃圾箱四周壁面和地面，个别污渍较严重的地方用洗洁精擦洗干净。	
每周工作	4.1 用高压射水枪清洗垃圾中转站一次，全面清洗垃圾箱及周边范围，清洗后喷洒杀虫剂及消毒液。	保持干净、无异味、无积水、无污渍

(2) 行政办公楼

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
每日工作	1、大堂地面	保持地面干净、光亮、无污迹、无烟头、无明显灰尘、无明显印迹，雨天保持地面干爽、防滑
	1.1 用静电尘推循环对地面进行来回推尘；(推尘次数视灰尘污染程度及人流量而定)	
	1.2 时清扫地面、边角位、死角位垃圾、杂物	
	1.3 用棉布配合全能保洁剂及时处理地面污迹	
	1.4 用棉沙拖把及时处理地面水渍	
	1.5 遇上雨天，在门口既显眼又不妨碍客人出入的位置，摆放“小心地滑”告示牌，以防客人滑倒；	
	1.6 遇上天气潮湿，员工要坚守岗位，地面水迹反复勤拖抹，减少客人鞋底泥沙带进大堂	
每季工作		
每日工作	2、玻璃及玻璃门	保持保洁、明亮、无尘、无污印
	2.1 每天用玻璃保洁工具全套配专用的玻璃保洁保养剂对大堂玻璃门全面刮洗一次，发现有硬性污迹，用铲刀铲除；	
	2.2 循环跟进玻璃的手印、污渍	
每月工作	2.1 每月定时用玻璃保洁工具配合玻璃保洁剂对大堂内外玻璃全面刮洗一次，清除玻璃表面的积灰、污渍	保持保洁、明亮
每日工作	3、防火门、墙身、地脚线、花盘、果皮箱	保持无尘、无污迹
	3.1 每天用棉抹布配合专用保洁剂抹净低位墙身(1.5米以下部分)、低位墙身槽缝(1.5米以下部分)、防火门、地脚线、花盘、果皮箱，果皮箱每天清倒一次；注意对卫死角	

每日工作	4、指示牌、告示牌、前台、其他设施	保持各种设施干净、明亮、无尘、无污迹
	4.1 用棉抹布配合专用保洁剂抹净指示牌、告示牌	
	4.2 用棉抹布配合专用保洁剂抹净前台各种设施，不乱动前台东西，不乱扔前台东西	
	4.3 清抹开关、消防设施、台椅、烟灰盅	
每日工作	5、门前、门厅立柱、暖气片、扶手等	保持干净，无杂物，无积尘
	5.1 每天用拖把将门前拖抹干净，用尘推对门前地毯进行吸尘	
	5.2 每天将门前地清洗一次	

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
每日工作	6、内外公共地方	保持干净、光亮
	6.1 用静电尘推循环对地面进行来回推尘	
	6.2 及时清扫地面，注意跟进边角位、死角位垃圾、杂物、烟头	
	6.3 用地拖配合全能保洁剂巡回对地面进行拖地，及时处理水渍	
	6.4 发现地面有香口胶，及时用地板铲刀配合除香口胶剂清除地面香口胶	
	6.5 雨天勤拖地面由客人脚底带的雨水，以保持地面干爽	
每日工作	7、消防栓、果皮箱、天花灯饰、风口	保持各种设施干净、明亮、无尘、无污渍
	7.1 清抹消防栓、果皮箱	
	7.2 按指定时间清倒果皮箱内垃圾，更换垃圾袋	
每周工作	7.1 定期将垃圾桶内石米清洗	保持干净、无杂物
每月工作	7.1 定期对天花照明设施、风口进行扫尘，清抹	保持干净、明亮
每日工作	8、走火梯及楼梯间	保持走火梯地面

	8.1 清扫楼梯基石及梯级垃圾、杂物，拖走火梯 8.2 用专用保洁剂处理走火楼梯梯面污渍、油渍 8.3 用抹布抹走火楼梯扶手、防火门 8.4 按指定时间两次清倒垃圾桶内垃圾，及时更换垃圾袋 8.5 用扫把彻底清扫楼层各通道地面；用干净湿布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓柜；用湿无绒布擦抹不锈钢梯门、不锈钢制和指示牌，然后用干布抹净；清抹热水器和周围墙壁，清洗水池，扫除地面积水和杂物	无沙粒，干净， 无乱张贴物，各种设施干净无尘，垃圾桶干净，无污渍、异味； 及时发现安全隐患和设施问题并向理工职业学院反馈。
每周工作	8.1 定期清抹窗一次 8.2 定期将垃圾桶清洗三次 8.3 定时清理壁灯灯罩。	保持无尘、干净
每月工作	8.1 定期对天花照明设施进行扫尘，清抹 8.2 全面大做保洁一次, 消杀消毒	保持卫生死角

每日工作	9、阳台、天台	保持地面干净、无垃圾，保持地漏及水沟无杂物聚集
	9.1 每天高压射水枪将地面冲洗一次 9.2 清理地漏及水沟	
每月工作	10、风口、管道	保持干净、无积尘
	10.1 定期将风口、管道擦拭干净	
每日工作	11、领导办公区域	保持保洁、卫生、无杂物灰尘
	11.1 每天两次将办公台面、沙发、文件柜、烟灰盅抹净，不乱动桌面资料	
	11.2 每天两次用扫把将地面垃圾扫干净，用地拖将地面拖干净	
	11.3 每天两次清倒垃圾桶内垃圾	
每日工作	12、洗手间	洗手台无积水，

	<p>12.1 首先在门口摆放“工作进行中”告示牌，提醒客人不可内进；</p> <p>12.2 厕缸，尿斗用洁厕剂配防护手套，恭池刷进行保洁</p> <p>12.3 厕缸、尿槽用消毒剂配防手套、百洁布进行消毒</p> <p>12.4 对墙身、间隔、门、天花、风口、照明灯等用棉布配合全能保洁剂进行保洁</p> <p>12.5 镜面、洗手盆、台面、水龙头、皂液盒用棉布配合中性保洁剂进行保洁</p> <p>12.6 增补去臭卫生球、手纸篓清倒及时，不超过30%</p> <p>12.7 循环跟抹台面、镜面、墙身、地面水渍，冲洗尿槽、厕缸</p> <p>12.8 定时喷洒空气清新剂除臭</p> <p>12.9 清理垃圾桶，倒掉桶内垃圾，用水冲洗，再用棉布抹干净放回原位</p> <p>12.10每天对洗手台、盘面、马桶、尿槽大做两次</p>	<p>镜面无水渍，卫生间内无异味，及时清倒卫生垃圾，达到卫生标准，地面随时托擦，达到无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢标准。随时发现问题及时向院方汇报。</p>
	13、电梯	
每日工作	<p>13.1 对轿梯体内的天花板进行除尘。</p> <p>13.2 地面进行擦拭清扫后，用湿拖布擦拭后再擦干。</p> <p>13.3 电梯箱体内墙面、镜子，用湿布擦拭后再擦干。</p> <p>13.4 操作按钮、箱体内金属和各种显示等用干抹布擦拭，根据需要可以在抹布上涂少量中性清洗剂和不锈钢清洗剂进行擦拭。</p> <p>13.5 对于升降轨道内的泥土砂石、灰尘使用吸尘器进行吸尘。</p>	<p>无污垢、无灰尘、无擦拭痕迹。</p>
	14、食堂	
每日工作	<p>14.1 对桌凳擦拭保洁，摆放整齐。</p> <p>14.2 地面进行擦拭清扫后，用湿拖布擦拭后再擦干。</p> <p>14.3 及时洗净使用后的用具，接触直接入口食品的用具使用前必须按规定的消毒方法消毒。</p>	<p>无积水、无污迹、无尘，餐具按规定标准清洗消毒洁净无异味。</p>

(3) 停车场、广场及道路

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
每日工作	1、道路、广场、绿地	无垃圾、无杂物、 无纸屑、无烟头、 无大量积尘
	1.1 用广场扫清扫院区道路地面垃圾、纸屑、烟头，用地板铲刀将地面香口胶清除，并巡回保洁	
	1.2 及时清除道路积水，清理排洪渠和排洪沟淤泥、垃圾	
	1.3 清扫绿化草地时，及时清理枯枝落叶。不能扫除的杂物、垃圾用手捡起。	
	1.4 下雨天用推水刮推掉台阶积水。雨停后，及时用胶扫把把广场上的积水和泥沙扫干净。	
每月工作	1.1 用高压射水机冲洗道路地面一次 1.3 定期用水冲洗塑胶场地。 1.4 用擦机洗擦地面一遍，然后用水冲洗干净。 1.5 及时擦拭路灯灯柱，定期擦洗灯泡、灯罩。	干净、无杂物
每日工作	2、草皮拾荒	保持干净、无垃圾
	2.1 每天巡回检查修剪草皮枯草烂叶	
	2.2 清扫绿化花坛内的垃圾、烟头、纸屑、落叶等	

3、保洁工作程序

(1) 卫生间的保洁程序

【1】卫生间主要特点人员来往频繁，最易脏污的共用地方，人们不仅在卫生间大小便，还进行梳洗化妆，因此要求空气清新。然而，大小便会产生臭味和其他异味，清除异味难度较大。日常保洁项目 1. 及时冲洗厕（尿）兜、不得留有脏物。

【2】及时清倒手纸篓，篓内手纸不得多于 2/3。

【3】不断拖擦地面，做到无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢。

【4】定时擦洗云台、面盆、厕（尿）兜等卫生设备。

【5】定时擦拭门窗、间板、墙壁、窗台。

注意事项

【1】作业人员要注意自身保护，作业时带防护手套和口罩，预防细菌感染，防止保洁剂损害皮肤。清洗卫生间所用的工具应专用，使用后定期消毒，与其他保洁工具分开保管。

【2】注意卫生间的通风，按规定开关窗扇。

(2) 保洁程序

【1】备：作业前，备好以下用具：地拖、扫把、胶垃圾铲、水桶、抹布（两条以上异色毛巾，深色为坐厕兜专用，浅色抹其他）、洁厕剂等。

【2】冲：进入卫生间首先放水将厕兜、尿兜冲洗。

【3】倒：扫除地面垃圾，清倒手纸篓、垃圾筒、茶叶筐。同时将手纸篓、垃圾筒、茶叶筐冲洗干净。

【4】洗：按照先台面盆，后厕兜尿兜的顺序，逐项逐个刷洗卫生设备。厕兜尿兜要用专用刷子、百洁布等专用保洁剂刷洗。然后再用清水冲洗，用抹布擦干净。厕兜存在臭味是因厕兜里部、边缘存有脏污，特别是尿兜的排水口和厕兜的下部（反水管水面以上），刷洗时应特别注意。

【5】擦：用浅色抹布擦拭门窗、窗台、隔板、墙壁等，必要时用刷子、百洁布、刮刀等去污。

【6】拖：用地拖拖擦地面，注意边角落，注意尿兜周围，不要留有水迹。

【7】撤：关闭水阀，把门窗关好。

(3) 最影响卫生间保洁的现象是：

【1】厕兜未冲或未冲净。

【2】手纸篓已堆满或手纸扔在篓外边。

【3】地面有烟头等垃圾，有水迹。

【4】台面有污迹、水迹。

4、公共区域保洁程序

（1）备用工具、材料：扫把、垃圾铲、水桶、地拖、胶袋、干、湿抹布、保洁剂。

（2）工作程序：

【1】用扫把彻底清扫楼层各通道地面。

【2】用干净湿抹布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓柜。

【3】用湿无绒抹布擦抹不锈钢扶手护栏、指示牌，然后用干抹布抹净。

【4】用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍和楼梯。

【5】清抹周围墙壁，清洗水池，扫除地面积水和杂物。

【6】每天定时清理垃圾，清洗垃圾容器。

（3）标准：

【1】地面、壁面石材、干净无污渍、有光泽。

【2】防火门、指示牌、消防栓柜门无污渍、无明显积尘。

【3】卫生间无异味，洁具无污垢、地面无污渍、积水。

（4）注意事项：

【1】仪表整洁、精神饱满、举止大方得体。

【2】使用保洁用具要勤洗消毒，保持洁净。

【3】打蜡、抛光和其它保洁大做安排中、夜班进行。

5、外围道路的保洁程序

（1）备用工具、材料：大小扫把、胶刷、抹布、地拖、推水刮、垃圾铲、保洁剂。

（2）工作程序：

【1】用扫把将地面分区域全面清扫一遍，清倒垃圾和杂物。

【2】用地拖将旗台、楼台阶全面清洗地面，发现油迹，用胶刷擦洗除渍，用水冲洗，扫除地面积水。

【3】保洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

【4】下雨天用推水刮推掉台阶积水。雨停后，及时用胶扫把把广场上的积水和泥沙扫干净。

(3) 标准：

【1】地面无垃圾、纸屑、无积水、污渍、无杂物。

【2】草地和绿化带保洁，无枯枝落叶和垃圾。

(4) 注意事项：

【1】保洁工作应小心细致，不要碰坏公共设施、设备等。

【2】清洗工具。玻璃门、窗的保洁程序

2.1 备用工具、材料：毛套、玻璃刮、伸缩杆、水桶、抹布、玻璃铲刀、玻璃保洁剂。

2.2 工作程序

1) 先用玻璃铲刀铲除玻璃镜面和边缘上的污垢。

2) 将玻璃保洁剂按 1：10 加清水。

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

4) 一洗一刮连贯进行，当保洁玻璃的低部位时玻璃刮横向移动。

5) 用无绒干布抹去玻璃表面和框架上的水印和水珠。

6) 保洁高处玻璃时，可把毛套、玻璃刮套在伸缩杆上操作。

7) 循环保洁时用干、湿布，先用湿布擦抹，然后用干布抹干净污渍手印。

2.3 标准：玻璃或镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。

2.4 注意事项

1) 毛套每次上水时必须洗干净毛套上的脏物、沙尘，避免擦花玻璃表面。

2) 爱护使用玻璃刮刮上的胶条，一面损破后，可调换另一面再用，完全损破的需要更换。办公室的保洁程序主要特点：办公人员多，写字台、文件柜、电脑等设备、家具多，台面上文件、办公用品多、废纸垃圾多。保洁时间多受时间制约，主要作业需在客户办公前或下班后进行，通常是在室内无办公人员时作业。

6、日常保洁项目

(1) 清倒烟灰缸、字纸篓等垃圾；

(2) 清扫地面；

(3) 擦拭办公桌、文件柜、沙发、电话、办公设备、茶几等家具；

(4) 擦拭门窗、窗台、墙壁、天花、照明设施、饰物等；

注意事项

(1) 受时间制约多，需在规定时间内迅速完成作业，需制定周密的保洁计划，事先设计好作业内容、作业路线、作业程序、作业时间，要求作业人员按计划作业，动作利索快捷。

(2) 地拖、抹布等保洁工具，可多备几份，以减少往返清洗时间，提高短时间内突击作业的效率。

(3) 进入客户已下班的办公室作业时，最好由 2 人以上同时进出，共同作业，并注意不做令人怀疑的动作，以免产生误会。

(4) 抹办公桌椅时，桌面上的文件、物品等不得乱动。如发现手表、项链、钱包、通讯器材等贵重物品，应立即向主管或秩序维护部门报告。

（5）抹饰柜、饰物等贵重物品、陈列品时，切记小心、抓稳、轻抹、轻放，一般情况下不得使用有腐蚀性的保洁剂。

（6）吸尘器噪音大，室内吸尘作业可安排在客户上班前或下班后进行。

（7）管理办公室钥匙必须有严格的制度，除指定人员外，不得交与任何人员，客户要求开门或保洁人员作业时返回室内，应严格登记手续。

保洁程序

（1）备：准备好保洁工具，水桶、抹布、保洁剂、垃圾袋、吸尘器、地拖、扫把等。

（2）进：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再作业，门不要关。

（3）查：进入办公室后，先查看有无异常现象、有无客户遗忘的贵重物品、有无已损坏的物品。如发现异常，先向主管上级报告后再作业。

（4）倒：清倒烟灰缸、纸篓、垃圾筒。倒烟灰缸时要检查烟头是否完全熄灭。清倒纸篓，集中垃圾袋时，应注意里边有无危险物品，并及时处理。

（5）抹：从门口开始，由左至右或由右至左，依次抹室内家具和墙壁等。毛巾应按规定折叠、翻面。抹每一件家具时，由高到低，先里后外。抹墙壁时，重点抹墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踢脚板、门窗、窗台等。大墙面、天花的保洁为定期作业，也可穿插在日常保洁中进行（如每天抹一间或一面）。

（6）整：台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按客户习惯的固定位置摆放，报纸、书籍摆放整齐，

文件资料、茶杯及贵重物品不准动。

（7）换：收换垃圾袋、暖水瓶。

（8）吸：按照先里后外，先边角、桌下，后大面的顺序，进行吸尘作业。椅子等设备挪动后要原位摆好。发现局部脏污应及时处理。

（9）关：作业结束后，保洁人员退至门口，环视室内，确认质量合格，然后关灯、锁门。

（10）记：认真记录每日作业情况，主要包括保洁员姓名、保洁房间号码、进出时间、作业时客户状态（无人、工作、返家等）、家具设备有无损坏等。

7、门厅、大堂的保洁程序

（1）门厅和大堂的主要特点来往人流最多、最频繁，带入的尘土亦较多，如不及时清除，将会扩散到办公楼管理处的其他区域及楼层。另外其装修较其他区域豪华，摆设和装饰物较多。是领导、办公人员和外来客人进入办公楼管理处的第一外场所，是显示办公楼管理处的重要区域。

（2）日常保洁项目

【1】地面及入口处脚垫的清扫。

【2】玻璃门和玻璃幕、间隔的擦拭。

【3】各种家具摆设以及装饰物、标牌、消防器等擦拭。

【4】墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒的扫尘、擦拭。

【5】果皮箱的清倒、擦拭。

【6】金属柱子、扶手、饰物等金属的擦拭。

【7】烟灰缸的清倒、更换。

【8】此外还有天花、吊灯等特殊清扫项目。

（3）注意事项

【1】为减少人们将室外尘土带入室内，门厅入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天，应铺吸水性的脚垫。

【2】门厅及大堂入口区域应设专人推尘，随时擦拭人们进入时的脚印。

【3】门厅及大堂地面多为瓷砖、聚氯乙烯地板材、橡胶类地板材或地毯。应根据不同材质，采取不同的清洗方法。

【4】不锈钢、铜、铝合金等装饰，如柱子、扶手、标牌等，容易受腐蚀，擦拭时要选用专用保洁剂、保护剂，切记小心不要造成划痕。

【5】注意不要碰倒、碰坏大堂内的各种摆设饰物。

8、保洁工作流程图

工作时间：8:00—16:30

项目	时间	工作区域	工作内容	备注
1.	7:50	办公区	到岗签到，穿好工服，整理仪容仪表。	
2.	8:00—8:20	总经办	办公室杯具刷洗，垃圾收集、设施擦尘、地面推尘。	
3.	8:20—9:00	办公前台区 走廊 通道	清理纸篓垃圾，办公区地面推尘，擦拭办公桌椅，文件柜，工作顺序公区及会议室、前台区、地下两条通道清扫，绿植、盆栽清洁，结束后喷洒空气清新剂。	
4.	9:00—9:30	经理室	开门的经理办公室内清洁。	
5.	9:30—10:30	男女卫生间	清理卫生间、更衣室、淋浴间地面，门、躺椅、设施、镜面擦拭，马桶刷洗，男卫小便池补充香球。	
6.	10:30—11:00	办公区	巡视清洁，清理纸篓、垃圾桶。	
7.	11:00—11:30	用餐区	午餐休息。	
8.	11:30—13:30	办公区	巡视清洁，清理午餐后快餐盒、桌面垃圾、地面油污。	
9.	13:30—15:00	办公区 走廊	收集纸篓垃圾，办公区地面推尘，顺序：前台区→总经理办公室→经理办公室→公区及会议室→卫生间→走廊。	
10.	15:00—16:00	办公区	完成定期计划卫生。	
11.	16:00—16:20	办公区	巡视检查，清理纸篓，地面推尘，清运垃圾至垃圾房。	
12.	16:20—16:30	办公区	工具摆放制定位置，抹布洗好晾晒，下班。	
13.	16:30—18:00	办公区	由会所中班保洁兼管卫生。	
备注		1.保洁员应随时注意个人仪容仪表和礼节礼貌，工作时手脚麻利。		
		2.注意随时清理垃圾桶内卫生，大垃圾箱内垃圾超过 1/2 需清运更换垃圾袋。		
		3.注意检查碎纸机内纸屑，和饮水机水槽内积水清理。		
		4.各办公桌上任何物品不得翻阅和移动。		
		5.注意加强巡视，随时处理突发卫生问题。		
		6.计划卫生部分工作须由会所保洁员配合完成。		

9、保洁员管理制度

(1) 自我行为规范

【1】工作时间需佩戴工卡，着工作服、工作鞋，保持着装整洁。

【2】女职员禁止佩戴金饰，抹口红、化妆，男职员不许留长发、胡须。

【3】准时上下班，不迟到、早退、旷工，病、事假需提前申请。

【4】在工作场所严禁高声喧哗、吸烟、喝酒、聊天、打架、斗殴等。

【5】不许在走道、楼梯、茶水房等处偷懒、睡觉、休息等。

（2）礼貌对待客户

【1】进入办公室时应先轻轻敲门，征得同意后方可进入。

【2】见到同事时应礼貌问好，早上应说“早上好”，其他时间应说“您好”。

【3】严禁动用或偷盗任何物品。

【4】清洁中必须挪动物品时，须向领导征求同意，清洁完毕后应放回原处。

【5】不随便处理办公桌台上的废纸，必须处理时征求主人同意许可。

【6】工作中不慎毁坏物品时，应及时、主动向客户道歉并立即向上司汇报，严禁私自处理或隐瞒不报。

【7】领导经过工作场所时，应停下工作，礼貌招呼并主动让道。

【8】拿工具乘电梯时应让客户优先。

（3）维护公司形象

【1】闲谈时不许谈公司的经营事务及讲公司或者是同事的坏话。

【2】保持良好的状态投入工作，处处注意维护公司的整体形象。

【3】爱护公司的财物，保管好公司的工具和清洁用品。

（4）技术及操作规范

【1】严禁把拖把、扫把等工具扛在肩上走路或乘坐电梯，工作完毕后及时对工具进行清洁、保养，各种工具和垃圾本应放在墙角或不挡眼的角落里。

【2】厕所清扫时应挂上“清扫中”及“对不起，给您带来不便”

的牌子。

【3】清扫现场地板太滑时，应竖好“小心地滑”的牌子。

【4】工作完毕后应检查一遍工作现场，发现问题及时处理。

10、保洁工礼仪形象制度

（1）服务意识工作中要保持精神饱满，工作认真、勤快。

（2）保洁工礼仪形象规则

【1】业务操作时如遇过往行人应礼让为先，灵活退让，要让行、让位、让方便，若有碍他人时，要使用敬语：“请当心、对不起、打扰您了、请这边走、谢谢”，同时做以礼节手势示意。不可为了工作方便用粗直语言让他人退让，或径直操作，妨碍他人。

【2】工作时凡与业主、客人相遇应有礼貌问候，或点头示意，用语为：“您好！早晨好！”特别是早晨第一次见一定要问候。多次相遇可点头微笑致意，要表现出礼仪素养。

【3】凡登门处理业务，要先以中指扣门，扣门节奏要轻缓，不可用全掌或拳头砸门，按门铃也不宜久按不停，听到回应后，说明来意，得到允许方可进门，未经允许，严禁闯进闯出，讲话要谦恭有礼，并使用敬语：“打扰您了，请问门外可以扫走吗？某物最好放到某处，谢谢合作！”等等。

【4】凡遇询问，要恭敬礼貌对答，指点路径要按规定礼节手势示意方向。

【5】客户有疑难时，要主动热情给予帮助，可主动表示：“需要我为您做什么吗？”“请稍候，我为您打听一下”“请找某某，他会帮您解决”等等。

【6】发现形迹可疑人员，要有防范意识，但用语一定要注意礼节，如“请问先生（小姐）您找谁？”“请问有什么事让我帮助等。

不可用盘查态度和证据询问，如需盘查应报知保安人员处理。

(3) 保洁人员八不准：

- 【1】不准当班时与同伴闲谈；
- 【2】不准与客户过分亲近，失去恭敬；
- 【3】不准将个人私事或公司纠纷向他人申诉；
- 【4】不准使用不雅失敬语；
- 【5】不准在公共场所大声喧哗或呼叫；
- 【6】不准损耗公务和拾捡他人财物；
- 【7】不准当班与他人发生争吵现象；
- 【8】不准当班时有影响公司行业形相所有不良不雅言行举止。

11、卫生检查制度

(1) 楼梯、梯间、走廊地面清洁保养

【1】检查方法

- 1.1 对清洁员每个责任区抽查 2 个区域，走廊 3 处。
- 1.2 直观目视楼道、梯间、走廊地面有无纸片、杂物、污渍。
- 1.3 直观楼道、走廊天花板有无明显灰尘、蜘蛛网。
- 1.4 每个区域梯间烟头是否超过 2 个，走廊 100m 内烟头是否超过 1 个。

【2】质量标准

- 2.1 楼道、梯间、走廊地面无烟蒂、无杂物、无污渍。
- 2.2 楼梯、梯间、走廊地面每个单元梯级烟头不超过 2 个，走廊 100m 烟头不超过 1 个。
- 2.3 楼道、走廊天花板无明显灰尘、蜘蛛网。

(2) 地面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、楼道开关等的清洁保养

【1】检查方法

- 1.1 对清洁员每个责任区抽查 2 处，进行全面检查。
- 1.2 检查上述区域有无广告纸、蜘蛛网、痰迹、积尘。
- 1.3 手持白色软纸巾擦试墙面等无明显污染。

【2】质量标准

- 2.1 地面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、楼道开关无广告、蜘蛛网、痰迹、积尘。
- 2.2 用白色软纸巾擦试 100cm 无明显污染。

【3】电梯清洁保养

3.1 检查方法

- 1) 直观电梯轿箱四壁是否干净、有尘、有污染、有手印、有杂物。
- 2) 检查电梯门轨槽，显示屏是否干净、有尘。

3.2 质量标准

- 1) 电梯轿箱四壁干净、无尘、污染、手印、杂物。
- 2) 梯门轨槽，显示屏干净无尘。

(3) 洗手间、坐厕器清洁保养

【1】检查方法

- 1.1 直观坐厕器内部、外部及坐厕器水箱外部有无污渍、污垢、明显水渍、水迹。
- 1.2 手持白色柔软纸擦拭坐厕器外部、坐厕器水箱外部，查看有无灰尘。
- 1.3 直观坐厕器上盖板、坐板有无水迹。
- 1.4 直观坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽是否光亮，有无损伤。

1.5 放水检查坐厕器上下水是否畅通。

【2】质量标准

2.1 坐厕器内部无污渍、污垢。

2.2 坐厕器外部、水箱外部有无污渍、污垢、水渍、水迹、印迹。

2.3 直观坐厕器上盖板、坐板无水迹。

2.4 坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽光亮，无损伤。

2.5 坐厕器上下水畅通。

(4) 洗手间小便器清洁保养

【1】检查方法

1.1 直观小便器内部、外部有无污渍、污垢及明显水渍、水迹。

1.2 手持白色柔软纸擦拭小便器接尿斗外部下方，察看有无污垢。

1.3 直观并放水检查小便器上、下水是否畅通。

1.4 直观小便器釉面色泽是否光亮、有无损伤。

【2】质量标准

2.1 小便器内部无污渍、污垢。

2.2 小便器内部无灰尘、污渍、污垢及明显水渍、水迹。

2.3 小便器接尿斗外沿下方无污垢。

2.4 小便器釉面色泽光亮、无损伤。

2.5 小便器上、下水畅通。

(5) 洗手间洗脸盆、台面、化妆棉清洁保养

【1】检查方法

1.1 直观洗脸盆、台面、镜面有无污渍、污垢、水渍、水迹。

1.2 手持白色柔软纸擦拭洗脸盆、台面、镜面及四角，查看有

无灰尘。

1.3 直观卫生洁具（水龙头）表面有无污渍、污垢、水渍、水迹。

1.4 手持白色柔软纸擦拭卫生洁具（水龙头）下部，手柄下面，查看有无污垢。

1.5 用干净抹布擦拭洗脸盆溢水口处，查看有无污渍、污垢。

1.6 放水检查洗脸盆上、下水及溢水口是否畅通、无阻碍。

1.7 手持金色柔软纸擦拭洗脸盆、化妆台下面，查看有无灰尘、污渍、污垢。

【2】质量标准

2.1 洗脸盆、化妆台、化妆镜表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。

2.2 卫生洁具（水龙头）表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。

2.3 洗脸盆釉面色泽光亮、无损伤。

2.4 化妆镜面影像清晰。

2.5 化妆台面色泽光亮、无损伤。

2.6 洗脸盆上、下水及溢水口畅通、无阻碍。

2.7 洗脸盆、化妆台下面无灰尘、污渍、污垢。

（6）洗手间地面清洁保养

【1】检查方法

1.1 直观地面表面无污渍、污垢、水渍、水迹。

1.2 直观小便器下方地面有无尿渍。

1.3 首次白色柔软纸擦拭墙面、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处，查看有无污渍、污垢。

1.4 直观地面釉面色泽是否光亮，又无损伤。

【2】质量标准

2.1 地面不得有污渍、污垢、水渍、水迹。

2.2 小便器下方地面不得有尿迹。

2.3 墙角、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处无污渍、污垢。

2.4 地面釉面砖色泽光亮、无损伤。

(7) 洗手间墙面、门、门套清洁保养

【1】检查方法

1.1 直观墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面有无污垢、污渍、水渍、水迹、印迹留存。

1.2 手持白色柔软纸擦拭墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面，查看有无灰尘。

1.3 直观木质门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面涂料色泽是否柔和、光亮、有无损伤。

1.4 直观墙面釉面色泽是否光亮、有无损伤。

【2】质量标准

2.1 墙面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹等，墙面釉面色泽光亮、无损伤。

2.2 门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹，表面涂料色泽光亮。

2.3 门现门套、隔屏板、隔屏板门之间连接链及缝隙不得有灰尘、污渍、污垢。

(8) 灯罩、烟感器、出风口、指示灯清洁保养

【1】检查方法

1.1 对清洁每个责任区单查 3 处。

1.2 直观检查有无明显灰尘、污迹。

【2】质量标准灯罩、烟感器、出风口、指示灯无明显灰尘、污迹。

（9）玻璃门窗、镜面清洁保养

【1】检查方法

1.1 直观玻璃门窗、镜面表面透光性如何，有无折光现象，有无灰尘、污垢、污渍、水迹、水渍、手印及其他印迹。

1.2 手持白色柔软纸擦拭玻璃与结构框之间缝隙和窗台立面、平面接缝处，查看有无污垢、灰尘。

1.3 手持白色柔软纸擦拭玻璃拼接处耐候硅酮密封胶胶缝表面，查看有无污垢。

【2】质量标准

2.1 玻璃门窗、镜面表面透光性强，无折光现象，无灰尘、污垢、污渍、水迹、水渍、手印及其他印迹。

2.2 玻璃与结构框之间缝隙不得存在。

2.3 玻璃拼接处的耐候硅酮密封胶胶缝表面应无污垢。

（七）管理规章制度

1、财务科制度

（1）贯彻执行党和国家的各项财经政策，法令和规章制度，贯彻执行财政部门制定的具体会议制度和成本核算办法，加强成本核算和管理。

（2）科长按期组织编审财务计划和会计决算报表，定期上报，对各项财务指标组织测定、分期考核，并协助领导和有关部门召开经济活动分析会，及时向领导提供本单位的经济活动情况，为领导当好参谋。

（3）编制汇总财务会计报表，保证数字真实，内容完整，账表一致，在规定的时间内及时呈报有关财务报表。

（4）按财经制度和成本开支范围及费用标准复审原始凭证和编制记账凭证，正确使用会计科目，按会计制度设置账户，及时正确地记账、标账、对账、清账。

（5）严格执行现金管理制度和现金使用范围，遵守银行结算制度，现金银行存款按时间顺序逐笔登记，每日结出余额现金当日核对，银行存款月终必须与银行核对，做到日清月结。

（6）现金管理不允许白条抵库，不经领导批准，不能擅自借款，票据（正规发票）报销必须有领导签字，经会计审核后方可报销。妥善保管有价证券和支票、结算凭证、空白收据和有关印章，确保财务工作安全运行。

（7）各项经费使用，按主管局规定的标准支出：

【1】经费中的福利开支，由财会和办公室提出，经公司领导班子会研究，主管财务领导批准支出。

【2】经费中的公务费、办公费、邮电费、水电费、公用取费、

旅差费、油料费、修理费、招待费和业务费、印刷费、复印费、会议费等由财务核算，主管领导批准支付。

（8）财务人员要认真执行《会计条例》，严格财务制度，严密审批手续，财务要事及时向领导汇报，做到领导心中有数。

2、质量保证制度

（1）坚持质量第一、用户至上，质量第一、用户至上是公司坚定不移的口号，物业管理服务以其特殊性，直接关系到用户的切身利益，所以在工作中应自始至终地把“质量第一、用户至上”作为质量保证的基本原则。

（2）以人为核心，人是质量的创造者，质量控制必须以人为核心，把人作为控制的动力，调动人的积极性、创造性，增强人的责任感，树立质量第一的观念，提高人的素质，避免人的失误，以人的工作质量保管理质量、促服务质量。

（3）充分调动全公司职工关心服务质量中，注重服务质量的积极性，奖优罚劣，鼓励先进，督促后进。四、严格按照物业管理人員职业道德标准来规范员工，认真学习，从服务质量上下功夫，在实践中不断总结经验，改进工作，把质量管理工作不断推上新台阶。

3、综合维修方案及管理制度

（1）设备维修服务日常维修服务是综合维修部一项大量而又重要的工作。综合维修部就员工在维修服务中的服务意识、服务规范等提出具体要求并承诺如下：

【1】熟悉设备安装位置，建立日检巡查制度

1.1 综合维修部门必须建立多方面的信息渠道和监测机制。及时发现设备故障及故障隐患，并予排除。

1.2 建立日检巡查制度，值班人员须按具体设备巡查的要求，

依时对所有运行设备检查巡视，以便及时发现问题尽快处理解决。

【2】维修服务承诺

与有关部门建立良好的联系，处室及工作人员的报修或设施设备故障可报管理处，也可直接通知综合维修部，统一协调安排。如果紧急的可用电话通知值班人员或综合维修部。综合维修部接到报修单或电话后应该在 10 分钟内之内派员工到现场，属一般性零修或设备故障应立即排除；涉及到需临时购买配件的维修，向报修的科室解释，并另约定维修时间后，按约完成维修；属复杂故障应立即向公司汇报，由其组织力量或协调公司整体技术力量集中处理解决。并作出具体承诺如下：

2.1 实行客户报修电话接待，将报修电话向客户公布。接到报修电话及时记录，并通知综合维修部派人员维修。

2.2 水电急修项目：接报修后 10 分钟到达现场，1 小时内修复；

2.3 其他维修项目：10 分钟之内到达现场查勘，根据维修项目情况，能立即修复的，当场给予解决；不能马上修复的，按约定时间给予修复；

2.4 有偿维修：10 分钟到达现场查勘，与客户洽谈，确定维修费和维修时间，按约维修。

2.5 做好从接单开始到维修完毕各环节的记录。

2.6 维修完毕应要求客户签名确认，并征求满意度。

2.7 维修服务应达到：临修急修及时率 100%；维修质量合格率 99%以上；客户满意率 95%以上；有偿服务回访率 100%，回访中发现维修质量问题，及时预约整改。

【3】维修服务规范要求

要求综合维修部员工到各楼层进行维修保养时，着装整齐，乘

搭规定的员工电梯；走路轻盈，维修工作时尽量减少噪音，严禁在公共场所大声讲话喧哗。以免影响办公或休息。到房间内维修时还应注意如下事项：

3.1 敲门：接到报修，15 分钟内派员工到达现场维修处理。如果要进房间维修，需按门铃或轻轻叩门三声，等待开门。

3.2 介绍：办公室的人员开门或在门内询问，综合维修部员工应首先自我介绍：“对不起，打搅了，我是物业公司维修人员，前来为您服务”。

3.3 进门：如果房间内十分整洁，铺地毯，员工应穿好自备鞋套。经室内人员许可后进门维修服务。进入室内步子要轻，工具袋背在肩上，如拎在手中应高于地面一定距离，不能在地上拖着工具袋。

3.4 铺布：走到工作地点后，将干净的帆布或塑料布铺在领导、办公人员指定的位置，用于存放工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸的零件直接放在地上。

3.5 维修：维修工作中手脚要轻，尽可能减少发出的噪声。实在无法避免时，应事先向领导、办公人员说明，并说一声“非常对不起”。

3.6 整理：维修完毕，用自备专用保洁布将设备擦干净，收好维修工具，将所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受污染，应负责清扫干净。

3.7 试用：请领导、办公人员当场试用设备，证实设备恢复正常运转，并请领导、办公人员在维修工作单签认。

3.8 讲解：必要时向领导、办公人员讲解故障原因，介绍维修保养知识，及正确使用设备的注意事项。

3.9 如实填写维修工作单（包括费用），请领导、办公人员对修理质量，服务态度等进行评价并签名。

（2）设备维修维护范围

【1】维修范围：水电设备、公共设施、设备的维修。主要包括：建筑物内的灯具、风扇、电插座、电开关、水龙头、花洒、洗手盆、大小便器的给排水、木门窗、塑钢门窗、铝合金门窗等。

【2】维护范围：建筑物上下水管道、雨水管；每栋建筑物电力总闸以后全部电力线路；每栋建筑物总水闸以后的供水系统，中央空调系统；建筑物共用部位的楼盖、屋顶、内墙面、楼梯间、走廊、通道、门厅、门窗、电铃等。

（3）岗位职责

【1】综合维修部工作职责

1.1 负责管理范围内供配电、给排水等公用设施（设施）的运行、保养、检查、维修。

1.2 负责对管理处范围内电梯、空调等分包方的保养、维修等工作的监督。

1.3 负责管理处范围内电梯、空调的运行操作。

1.4 负责管理处所有机电设备备品、备件、维修保养材料的申购。

1.5 负责制定所有机电设备的大、中修计划并报批，并参予大、中修计划实施。

1.6 负责外委维修的联系工作。

1.7 负责管理处范围内所有机电设备的技术资料、档案的收集、建立、整理，交综合管理处保管。

1.8 负责三电节能工作，确保电气设备安全经济运行。

- 1.9 负责记录所有机电设备的运行、维修保养、巡视检查。
- 1.10 负责抄水电表数，并作出总表与分表核对记录。
- 1.11 负责所有机电设备台帐的建立，并及时交综合管理部保管。
- 1.12 负责对所申购物品的检查。
- 1.13 负责对装修用水、电的监督管理。
- 1.14 负责为客户提供维修服务。

【2】水电维修工岗位职责

- 2.1 负责对应各种设备的日常管理和维修工作。
- 2.2 熟悉设备的运行方式、工作原理、正常操作。
- 2.3 负责各设备设施的定期维护保养工作，执行相关维保计划。
- 2.4 做好设备的日常巡检工作，防止设备的跑、冒、漏现象，确保设备的正常运行。
- 2.5 完成其它临时性工作。
- 2.6 不断学习提高自身的工作技能，提高顾客服务质量。

【3】管道工的岗位职责

- 3.1 严格按管道维修、保养操作规程，做好管道及配件设备的维护、保养和检修工作，确保各种管道系统运转正常。
- 3.2 熟悉消防、办公用水的管道路线，做好巡视，发现问题，及时处理。
- 3.3 负责冷暖水系统管道，所有排水系统管道包括消防水龙头、消火栓、泵、厕所卫生设备、雨水管、楼层屋顶水箱、生活水池、阴井、地漏、阀门及辅件的维修保养清洗工作。
- 3.4 负责各种管道、阀门及辅件的维护保养。
- 3.5 做好各种检修、保养纪录。
- 3.6 发挥工作主动性和团队精神，配合部门做好其他工作任务。

【4】配电室岗位职责

4.1 负责高压电气设备的运行监视及停、送电操作保证安全供电。

4.2 对配电室的开关柜，变压器室进行定期清扫、维护。

4.3 严格贯彻执行电气规章制度。

4.4 必须了解高压电气设备的运行方式和运行情况。

4.5 及时发现一切危及高压电气设备安全运行的隐患，将事故因素清除在萌芽之前。

4.6 处理突然发生的停电事故。

4.7 办理停电检修工作票，并负责做好一切安全措施。

4.8 正确进行用电记录和电量计算，了解负荷情况。

4.9 对危及安全供电的现象有权制止，并报告有关领导。

4.10 坚守工作岗位，任何时间都不得无人值班或擅自离岗。

【5】电工岗位职责

5.1 负责供配电、水泵系统、电梯等供配电设备的操作、维修、保养。

5.2 熟练掌握机电设备的操作规程，安全可靠、按质按量准时地完成维修任务。

5.3 负责供配电设备运行的操作、监控、记录。

5.4 供配电设备发生异常，及时报告并在主管及班长协助下排除故障。

5.5 负责配电消防中心对自动报警系统、监控系统进行维护保养。

5.6 牢固树立“安全第一”的原则，认真做好本职工作。

5.7 经常检查有无偷漏电及违章线路架设，发现问题及时处理

并向领导报告。

5.8 负责责任区域内的清洁卫生工作。

5.9 负责保管好个人工具、公用工具、检测仪表和电器材料。

5.10 负责本岗位用电设备的监护管理。

【6】维修工岗位职责

6.1 负责公共设施、设备的检修、检查、保养，为客户提供有偿服务，创造一个顺畅、舒适的环境。

6.2 遵守公司各项规章制度。

6.3 服从管理，听从安排，按时按质按量完成工作，注意安全操作，保证维修质量，尽量让客户满意。

6.4 遵守维修操作程序，做到高效、优质、安全地完成维修任务。

6.5 努力学习，不断总结经验，提高业务技术水平和服务意识。

6.6 对客户文明礼貌，以优质服务为公司创效益。

6.7 注意“工完场地清”，节约用料。

6.8 发扬主人翁精神，开动脑筋，提出合理化建议，为公司多做贡献。

6.9 着装整洁，佩戴工牌，建立、保持公司良好形象。

6.10 积极完成领导交办的其它工作任务。

【7】设备运行人员岗位职责

7.1 遵守公司的规章制度，不迟到早退。

7.2 严格按安全操作规程执行常规操作项目。

7.3 服从工作安排，坚守岗位，发生故障时，第一时间到现场处理，保证质量，不推诿，对自己不能处理的故障应及时上报。

7.4 加强对管理范围内各种设备进行巡视检查，确保所有设备

常处于安全经济运行状态。

7.5 上班时间不得做与工作无关的事，不得用对讲机谈天。

7.6 做好值班记录，保持设备现场清洁工作。

4、相关管理制度公共部位、公共设施修缮养护管理制度

（1）对大厅、堂的玻璃落地大门（或不锈钢、塑钢落地门）进行巡视养护：每周一次

（2）落地门开启灵活，自动定位正确，关闭速度在 3s~15s 范围内，无阻滞现象；

（3）落地门地弹簧平整、不绊脚，金属表面平整，无明显划痕；

（4）落地门玻璃无破碎、橡胶条镶嵌紧密不松动，密封胶平整，五金配件齐全安装牢固。

（5）对大楼厅、堂内照明、应急照明灯具进行巡检，保持照明灯具完好，照明开关完整无损，灯具饰品无残缺。每日一次

（6）室内外门锁

开启灵活，配件齐全，无脱落无残缺：及时修理

（7）楼道

【1】对楼道照明、应急照明灯具进行巡检，保持照明灯具完好，照明开关完整无损，灯具饰品无残缺。每周一次。

【2】对楼道内防火门进行安全检查，防火门应保持启闭灵活，闭门器启闭无冲击声，防火门玻璃无破碎。每月一次。

【3】对楼道、扶梯进行巡查。每月一次。

3.1 扶梯扶手无断裂，表面光滑平整，无松动；

3.2 楼梯台阶、踏步平整无塌口，不绊脚，无开裂；

3.3 楼道地面平整，表层与基层粘结牢固，不空鼓，铺设的地砖（大理石）无破损、起壳等现象，及时修补破损地砖（大理石）；

3.4 楼面踢脚线高度应一致，不空鼓，无断裂、残缺、上口平顺、接缝严密平整。

【4】对楼面进行巡查：每季一次

4.1 内墙表面粉刷层无剥落，墙面砖平整不起壳、不遗缺，凡修补的粉刷层及面砖；

4.2 应保持与原墙面色差、材质一致；

4.3 各类标牌齐全，标识清晰，油漆无剥落、破损现象。

(8) 卫生间

【1】洁具、设施完好无破损,无渗漏水,功能正常。每周检修一次

【2】地面墙面瓷砖及吊顶完好无损。每月检修一次

【3】各扇门启闭灵活。每周检修一次

【4】照明灯具及其它用电器具功能正常无漏电现象。每周检修一次

(9) 雨污水总管、屋面、外墙

【1】对屋面雨水总管，污水总管进行疏通保养，屋面雨水总管网罩无脱落。每季一次

【2】对污水总管出墙管进行疏通，保持出墙横管无堵塞。每季一次

【3】屋面、外墙

3.1 对屋面进行巡查，保持屋面隔热板铺垫平整，无破损,屋面排污沟无堵塞、开裂现象，排水畅通。每年二次

3.2 对屋面女儿墙勘查，墙面无裂缝，灰缝饱满，不倾斜。每年二次

3.3 对外墙面勘查，保持外墙面无裂缝，装饰墙面砖无起壳脱

落，凡因修补墙面所使用的材料应保持与原墙面相一致。每年一次

(10) 道路、侧石、围墙

【1】对管理区域内路面，侧石进行巡检：每月一次

1.1 管理区域内道路路面强度、坡度、出水口等符合要求，路面平整，不绊脚，排水畅通，修补路面接缝严密，无积水、泛水现象；

1.2 混凝土路面不起砂，无脱皮，断裂，明沟不断裂；

1.3 路边侧石平直，保持高低一致无缺损。

【2】对管理区域围墙栅栏进行检修，保持铁栅栏无断裂、表面无严重锈蚀。每年二次

【3】油漆铁栅栏。每年一次

【4】检查保养围墙，应不倾斜、不弯凸，灰缝饱满，围墙如有塌陷、倾斜裂缝应及时进行修整。每年一次

(11) 雨污水窨井、下水道

【1】及时维修、补漏每周一次

【2】对区内雨、污水窨井进行检查、清捞。每季二次

【3】雨污水窨井铁盖除锈油漆（油漆颜色为黑色）。每年一次

【4】疏通管理区域内雨、污水下水道，保持下水道畅通，同时检查下水道出墙横管有无变形、下沉及倒泛水。每季二次

【5】汛期前应对下水道进行疏通，清捞窨井内淤积物。汛期前一个月

(12) 管理区域内照明路灯、围墙灯、美化照明灯、草坪灯、投泛光灯

【1】夜间应对管理区域内路灯、围墙灯、美化照明灯、草坪灯、投泛光灯进行巡视，及时修复熄灭的灯具，灯杆油漆无剥落，灯罩

完好，无破损现象。每日一次

【2】检查照明供电线路绝缘状况。每年一次

【3】检查照明供电控制保护装置功能。每周一次

(13) 消防栓

【1】检查楼道内、室外消防栓应无滴漏水或损坏。每月一次

【2】油漆室外消防栓。每年一次

【3】检查消防水带应完好无损。每年二次

【4】检查消防阀门无锈蚀应启闭灵活。每年二次

【5】检查消防报警按钮完整无损，功能可靠。每月一次

5、设备管理安全制度

(1) 设备人员

【1】登高作业（2米以上）需二人以上操作，使用合格的劳防用品及保险带，并确认扶梯牢固，梯脚防滑。

【2】上吊顶需有三人以上操作，一人挡扶梯。二人上吊顶，带好充足电的远射灯、对讲机，戴好安全帽。

【3】登高作业时，衣物口袋内勿放重物（如工具等），以免坠落伤人。

【4】检查电气设备时，应严格按低压电气操作规程执行。

【5】作业完成后，必须清点所带工具，切勿把工具遗忘在设备内。确保人生和设备安全。

【6】在施工场地作业时，应戴安全帽以防高空坠物伤人。

【7】使用电动工具时，需检查接地线及绝缘保护。

【8】暗处作业时，如需照明，须使用 24V 行灯。

【9】使用砂轮机时，应确保有防护罩，严禁带手套，切勿用力不均。

【10】使用钻床时，须带防护眼镜，严禁带手套。

【11】使用电焊机时，须持证上岗，开具动火证并有人监督，备好灭火器，采取防火措施。

【12】在清洗水箱、污水沉淀池、气浮池、消毒池前，应需二人以上严格检查设备等器材的安全性能。在作业时，需有监护人进行指导，应加强现场的通风和照明，以防有害、易燃、易爆等气体伤害人身安全，如有必要须戴防毒面具。作好应急抢救准备。

【13】在作污水处理设备转换时，罗茨风机不能停止运行。

6、配电室管理制度

（1）负责供电运行和维修的人员须持证上岗，配电房的值班员须熟悉电气设备况、操作规程和有关安全措施，值班员应密切注意电压表、电流表、功率因数表的指示情况，按时记录，严禁变压器、空气开关超载运行。

（2）对配电装置及高压室经常进行巡查，做好每日巡视记录，发现问题及时上报工程维修部主管、管理处及公司综合维修部。

（3）供电线路严禁超载供电。配电房内禁止乱拉乱接线路，在夏季供电高峰时，应按负荷的需求进行配电。

（4）供电设备由专职人员负责管理和值班，配电设备的停送电由值班电工操作，非值班电工禁止操作。值班员须做好值班记录，认真执行工程维修部交接班制度、报告制度。

【1】停电检修时应提前向相关部门发出停电通知单，恢复送电时，在确认供电线路正常，电气设备完好后方可送电。

【2】配电房内设备及线路变改，要经公司综合维修部同意，重大变改，要上报公司领导批准。

【3】配电房消防设施应确保完好，保证应急灯在停电状态下能

正常使用，并有手持式气体灭火器，做好配电房的防水、防潮工作，堵塞漏洞，注意防止小动物进入，无关人员禁止入内，外来人员须经允许方可进入。并做好登记工作。

【4】加强日常维修、检查，保证配电房内公共照明显示灯等设备。

【5】配电房设备的倒闸由值班员二人进行，一人操作，一人在旁监护，严禁二人同时操作，以免发生错误。

【6】突发性停电事故应及时向用户作出解释。

【7】经常保持配电房地面及设备外表清洁。

7、安全操作制度为了确保设备、人身安全，特制定本制度

（1）严格执行工作票制度，工作许可制度，工作监护制度，操作票制度严禁无票、共票工作。

（2）严禁约时、电话停送电，遇紧急情况时，可先停电后补办票。

（3）停电检修作业时，应先停电，验电无误后再放电，安装接地线、装设遮栏隔板，悬挂标示牌。

（4）一切现场均须有安全措施，交待要认真，严格按安全规程办事。

（5）工作人员有权拒绝违章指挥。

（6）严禁酒后工作。

8、报告制度为使设备管理有序，确保设备正常安全运行，特制定本制度。

（1）下列情况报告班长

【1】主要设备非正常操作的开序、调整及其它异常情况。

【2】设备出现故障或停机检修。

【3】零部件更换及修理。

【4】运行人员暂时离岗。

【5】维修人员的工作去向。

(2) 下列情况报告工程维修部主管

【1】重点设备非正常操作的开停、调整及其异常情况。

【2】重点设备发生或停机检修。

【3】系统故障及检修。

【4】重要零部件更换及修理。

【5】工具、备件、公共维修材料领用。

【6】员工加班、调班、补休、请假。

【7】与上级及外协联系。

(3) 下列情况报告项目经理和公司综合维修部

【1】重点设备发生故障或停机检修。

【2】影响整体运行的设备故障或施工。

【3】重点设备主要零部件更换及修理、外委维修。

【4】系统及主要设备的技术改造。

【5】员工一天以上的请假，班长以上员工的补休、换班。

9、公共照明节能管理制度

(1) 目的对公共照明进行管理，实现安全用电和节约用电。

(2) 公共照明包括

【1】室外道路灯、围坪灯、草坪灯等；

【2】地下室照明；

【3】消防通道；

【4】走道照明；

(3) 公共照明由管理处维修部维修保养

【1】检查导线是否松弛；

【2】检查导线绝缘是否老化、损伤、各控制开关是否完好；

【3】检查各接头是否牢固、紧密、有无过热现象；

【4】检查支持手是否完整、松动；

【5】检查灯泡、灯管、灯具是否损坏；

【6】维修巡视人员巡视各照明区照明情况和秩序维护巡楼人员训楼时反馈各照明区照明情况，发现常是不亮、昏暗、光闪等异常现象需立即排除。

【7】以上检查中发现的问题能处理的及时处理，处理不了得做好记录并上报。

（4）节约用电

【1】合理安排照明度，杜绝常明灯现象，对长期没有修复的长明灯追究责任人责任。

【2】消防通道和住户走道照明用声控开关控制。

【3】爱护公共照明实施人人有责，损坏公共照明设施者加倍赔偿。

10、事故处理规程

（1）目的

确保及时正确处理设备事故

（2）适用范围

适用于设备事故发生的抢救处理。

（3）内容

【1】管理处工程维修部值班人员应按规定正确操作、维修保养机电设备，当事故发生时，应采取必要的措施防止事故扩大，事故发生后，责任人应在事故分析会上详细叙述事故发生经过。

【2】管理处工程维修部主管应加强对工程维修部工作人员的技术培训，督促员工按规定操作、维修保养机电设备，工作指导、检查监督。定期巡视各机电设备，设备事故发生后，应及时赶到现场处理，并实事求是组织工程维修部设备事故分析会，并将《事故分析报告》提交公司综合维修部。

【3】管理处主任应加强对工程维修部的管理力度，及时主持召开事故分析会，并在《事故分析报告》上签字。

【4】公司综合维修部应对各管理处工程维修部的工作加强指导，大力提高工程维修人员的素质，消除设备隐患；当设备事故发生后，应及时组织公司的事故分析会，界定事故原因、责任人、处理措施、改进及防范措施，并将《事故分析报告》提交公司领导批准。

11、设备故障维修规定

（1）目的

对设备故障维修进行管理，保障设备维修质量。

（2）适用范围

适用于所有机电设备故障维修。

（3）责任

【1】小故障由工程维修部负责维修

【2】比较大的故障由公司工程组织维修或外委。

【3】总经理负责外委维修的审批。

（4）程序

【1】运行值班人员在巡视检查中发现的小故障如螺丝松动、保险丝（芯）熔断，指示灯泡烧坏等，值班人员在当班内处理好，并记入记录内。

【2】值班人员不能解决的故障由工程维修部组织维修人员进行

修理，并做好维修记录。

【3】工程维修部不能解决的故障，由公司综合维修部组织全公司力量协助维修，管理处做好维修记录。

【4】本公司由于人员和设备所限不能处理的故障，报请公司总经理外委修理，管理处维修参与，修好后公司综合维修部组织验收和试运行，工程维修部做好维修记录。

12、公共设施维修养护管理

（1）建立巡视制度。每天上下午两次巡视水电及公共设施。巡视内容：

【1】检查公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

【2】检查路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修。

【3】检查有无损毁公共设施，包括门窗、桌子、室内照明、电线等，如有上述情况，立即进行维修，如属人为破坏，立即进行制止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

【4】检查各类管道电线有无破损、断裂、生锈等情况，一经发现立即进行维修并做好记录，保证各类管道电线正常使用。

【5】检查大门、围墙等设施是否完好。

【6】配电部分电缆沟（竖井）无水渍、杂物、鼠害，楼层配电箱外观美观、完好、清洁、开关运行无影响等。

（2）楼内所有维护不大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用由甲方投入。

13、维修人员行为规范

（1）按时上下班。上班时间统一着工装、佩戴胸卡，精神饱满，举止得体。

（2）负责维修人员的任务分配、考评和管理，监督、指导其完成各项维修工作，有建议辞退不称职员工的权力；对维修人员的调、换班期间所发生的责任事故负责；对新录用的员工要进行认真考察、培训。

（3）每天接到办公楼、楼的报修单或报修电话后，根据工作情况及时安排维修，做到“水不过天，电不过夜”，不得以任何理由推诿、拖延。

（4）服从管理处主任安排，保质保量完成各项维修及其它临时性工作，不得以任何理由怠工、敷衍。

（5）全面掌握办公楼的各种物业情况，包括水、电、暖设施、消防设备、家具等；每周必须定期对所分管的设施状况，特别是用电设施进行巡视。

（6）严格管理各类维修材料及维修工具，杜绝假公济私、浪费等现象。

（7）及时并如实向管理处主任、仓库保管员提交维修材料计划，并对使用的到维修材料的质量予以监督、检查，提出合理建议。

（8）负责对维修人员进行安全教育，防止工作中发生安全事故。

（9）自觉接受管理处主任及管理员的工作监督，督促维修人员及时改进工作，杜绝投诉。

（10）服从管理处安排，完成管理处交给的其它工作。

14、电工日常巡检工作制度

（1）每天当值电工上班后，对整个大楼、照明灯具、电器具、楼层配电柜进行检查，如发现楼层或楼梯间有未关的灯具随手关闭，节约用电，但需保证合理的照明。

（2）如发现灯具及其电器具损坏或有故障时，及时维修、更换或排除，如暂无备品、备件须及时申购及时更换、维修，不得延误、影响正常工作。

（3）如客户需延时使用灯具、电器时，当值电工应作好交班记录，及时通知下一班电工关灯或切断电源。

（4）值班电工应定时巡查主楼高低压配电室、暖通空调、主机水泵管道，发现问题及时处理。

（5）值班电工应对晚间客户用电故障及大楼内发生的电气故障进行及时处理。

（6）如有装潢综合维修队施工，电工应确保楼层安全用电，并保证施工现场安全。

（7）定期检查和清扫配电柜，并有确实的安全防范措施。

（8）所有维修电工与值班电工巡查都必须记录，对所更换灯具、电器具等，也必须有明确记录，每月进行统计。

15、强电工作程序及标准：

项目	程序	标准
高低压室巡视检查	高压柜指示灯电显装置	应明亮一致,不闪烁,每班检查两次
	10kv 电压表电流表	电压三相应一致变压器电流不超过 72A,进线电流不超过 150A,每小时检查一次
	高压柜及低压出线柜	不应有放电声及异常声响、异味每班检查一次
	中央信号屏及蓄电池	光字牌亮,仪表指示,每班查一次
	小母线电压绝缘监察	直流 210~220V,切换绝缘不应有接地显示
	事故预报及报警回路	警铃响,电笛鸣,每班试 1 次
	闪光回路检查	指示灯断续闪烁,每班试一次
	KK 开关装置及指示灯	分合闸装置应与模拟板一致,红绿指示灯与位置对应
	变压器温度显示仪表	不许超过 100℃ (中相),每班切换检查一次
	变压器高压接头	清洁,不松动,无闪烁、无放电现象,无裂纹,无爬电现象
	变压器声音	声音均匀,无爆裂放电等异常声响,无异味
	变压器出线及分接头	连接可靠,无放电声,无过热现象
	接地装置检查	接地极与地线联接可靠有效,每年一次
	接地极	接地电阻 $\leq 4\Omega$,每年一次
	避雷器试验	23kV,每年一次
	变压器绝缘电阻,高压电缆遥测电阻	$\geq 450M\Omega$,每年一次
	移相电容遥测绝缘	$\geq 1000 M\Omega$ (对地绝缘),每年一次

	电容器运行	电压不超过额定的 1.1 倍, 电流不超过额定的 1.3 倍
	电容器室温	$\pm 40^{\circ}\text{C}$
	高低压配电柜	每年清扫 1~3 次
	直流蓄电池组, 发电机电瓶组	每年大修(充放电)一次, 每月补液检查一次
	低压 ME 开关, 低压 DW 开关	运行无噪音, 接触良好, 触头无严重烧蚀, 分合可靠灵敏, 每年检修一次
	低压母联开关	自投准确, 不误动作, 过流闭锁不自投
	各低压开关柜接线	接触良好, 无过热现象, 导线与金属地面距离 $\geq 10\text{mm}$
	低压母线排	紧固可靠, 无振动, 无松动, 无过热现象, 带电间隙 $\geq 10\text{mm}$
	CT PT	CT 联接可靠, 不应开路过热 PT 联接可靠, 不应短路过热
	启动 190kW 电机	变压器负荷超过 1kA 不许启动, 启动前须空动试验检查, 不许带负荷启动
	抽屉开关送电	将开关插入合闸位置后应将铰杆退回半圈, 绿灯亮, 合闸后红灯亮
换开关插座	面板	完整端正, 插座距地 1.8m, 开关距地 1.4m
	接线	牢固可靠, 接线端子不得压裂, 导线不得压伤, 不得裸露
	螺钉	齐全、紧固稳定可靠
换灯	灯泡	不能漏气, 头部不能松动。电压及功率要与线路匹配
	灯口	螺口部分与顶芯不得相碰, 压接螺丝要紧固
检修电动机	端盖	完整不应有裂痕, 轴承座不应有磨损
	轴承	转动均匀平稳无噪声, 润滑油脂不应加太多, 2/3 为宜
	定子铁芯	无严重过热, 无明显扫膛痕迹, 无毛刺, 无油污, 不应松动

	定子绕组	浸漆均匀，排列整齐，绝缘可靠，导线不能划伤，不得有接头
	转子	铁芯完整与轴应为过渡配合，无划伤无断条，鼠笼完整，动平衡未破坏，扇叶齐全，轴无磨损
	机座	完整无裂痕，接线端子盒密封严，端子斑牢固可靠，无碳化
	扇叶、扇罩	完整齐全，不打滑，无卡死，卡圈无变形
	皮带轮	完整并与轴滑动配合，键槽配合适当，轴轮结合不小于 2/3
照明 配电 盘 检修	盘面	整洁、门轴灵活，关闭严密
	芯面板	严密完整，与开关间隙不大于 2mm
	盘芯母排	联接可靠，无过热现象，间隙不小于 10mm
	开关	接线良好，端子无氧化，无碳化现象灵敏可靠
	零端子排	与地绝缘，各分支线与零排压接可靠零线刷锡压接
	地端子	与金属外皮有效联接，螺丝牢固可靠
动力 柜 检修	开关电缆负荷	载流量保护整定，严格执行济南地区电机设备安全运行规程
	接触器，继电器	无碳化，无灰尘，触头无烧蚀，铁芯无振动，无粘连，分合可靠
	热元件	按负荷的 1.1 倍整定，完整联接可靠，环境温度小于 35℃
	端子板	完整牢固可靠无锈蚀，无氧化，接线整齐，无碳化
	指示灯	完整有效明亮一致，绿（停），红（运行），黄（过流）
	按钮	完整可靠牢固，无锈蚀、无氧化，绿（开），红（停），
	电压、电流表	定期校验

16、给排水工作程序

（1）消防系统巡视

【1】高低消防喷洒泵房管道压力是否正常

【2】水泵、管道有无滴漏

【3】稳压泵压力是否正常，运行节门是否全部打开

【4】认真填写记录、巡视人、时间、地点、压力

(2) 集水坑巡视

【1】认真填写巡视记录

【2】检查潜水泵是否 1 台自动、1 台手动、自动排水是否正常

【3】水泵排水钢丝橡胶管是否破损

(3) 污水箱巡视

【1】污水箱漂浮物厚度

【2】手动、自动是否正常，手动排水是否正常

【3】水泵运转是否正常，有无杂音，油位是否在油线内

【4】室内有无溢水情况，水泵有无滴漏

【5】填写巡视记录

(4) 水箱巡视

【1】生活水库供水区水箱水位是否在正常水位

【2】生活水泵运转声音是否正常，有无杂音

【3】室内管道、水泵有无滴漏

【4】认真填写供水区水箱间运行记录

【5】检查紫外线灯管是否全亮

(5) 机修程序与标准

项目	程序	标准
机械维修	接到保修工作单	在 5min 内带好工具到达工作现场
	维修	1. 问清设备故障原因 2. 切断电源，挂上提示牌，做好围挡，排除故障
	收尾	机器修好接通电源，空载试机正常，交操作人员

（八）承接查验方案

1、承接查验目的

物业承接查验工作是为了维护我们提供物业服务的部门的合法权益，明确业主及开发建设单位、物业服务企业各自的责任，实现权利和义务的转移，在法律上界定清各自的权利和义务，避免物业管理中因物业质量责任不清而导致的纠纷，确保物业具备正常的使用功能。同时为加强物业验收、交接管理，规范接管验收程序，确保物业接管验收工作得到有效的控制

2、成立专门小组

（1）成立物业接管小组

设立组长、副组长，下设三个分小组：

【1】文件资料接管小组

职责：负责接管物业的产权、工程、设备资料的验收移交工作；业户资料的验收移交以及协助办公楼验收移交工作；

【2】现场验收接管小组

职责：负责房屋本体、公共设施和机电设备的验收移交和钥匙接管工作

【3】财务接管小组

职责：财务资料的交接。

（2）接管验收前的准备

【1】与政府机构业主联系好交接事项、交接日期、进度、验收标准等。

【2】派出先头技术人员前往物业现场摸底，制定好接管验收计划。

【3】提前参与发展商申请的竣工验收和机电设备最终安装、调

试工作。

(3) 接管验收内容

【1】资料的接管验收

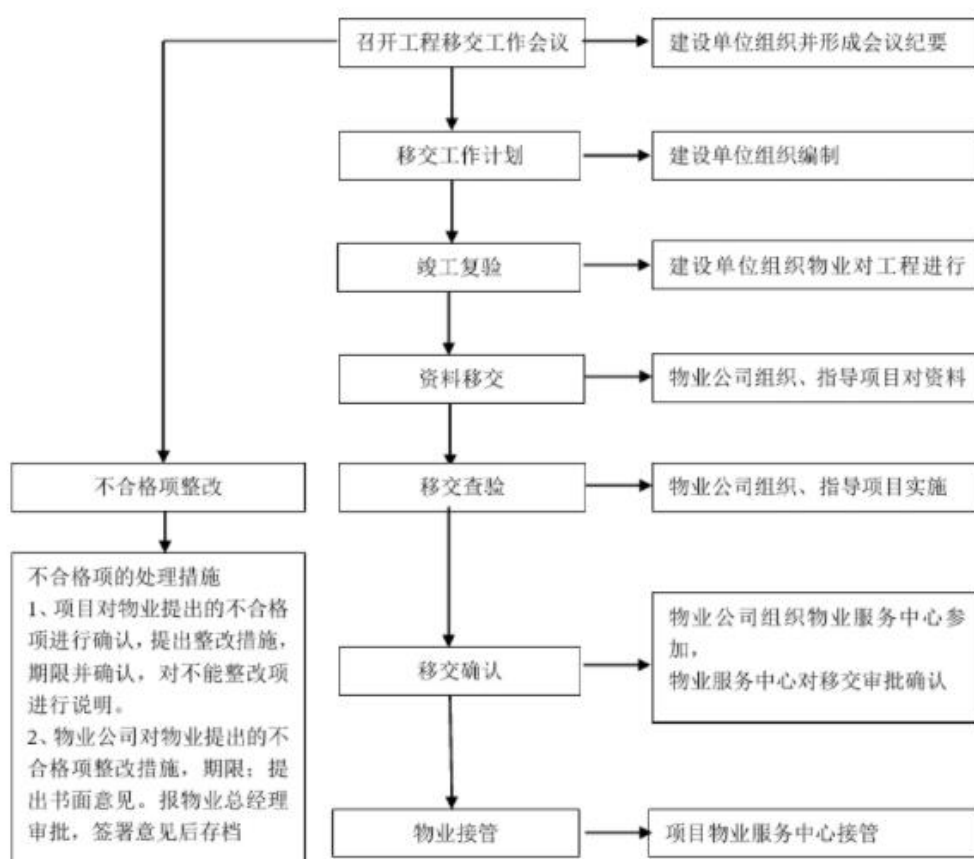
1.1 物业产权资料；

- 1) 项目开发批准报告；
- 2) 规划许可证；
- 3) 投资许可证；
- 4) 土地使用合同；
- 5) 建筑开工许可证；
- 6) 用地红线图。

1.2 综合楼资料：

- 1) 总平面布置图、建筑、结构、水、暖、电、气、设备布置图；
- 2) 消防验收合格证；
- 3) 公共配套设施综合验收合格书；
- 4) 供水合同；
- 5) 供电协议书、许可证；
- 6) 供气协议书、许可证；
- 7) 有线电视合格证；
- 8) 通信设施合格证；
- 9) 其他可能会影响将来管理的原始记录。
- 10) 机电设备资料：
- 11) 机电设备出厂合格证；
- 12) 机电使用说明书；
- 13) 机电设备安装、调试报告等；

【2】承接验收工作流程



2.1 资料的接管验收

按写字楼产权和技术资料交接单进行交接，确认签字。

2.2 营院本体现状接管验收

按综合楼，办公楼，行政楼本体现状验收标准进行接管验收，确认签字，接管钥匙。把不合格项目记录到接管验收遗留问题登记表中。

2.3 机电设备的接管验收

按照机电设备的接管验收标准进行接管验收，确认签字。把不合格项目记录到接管验收遗留问题登记表中。

【3】验收方法及标准

3.1 梁柱、板主体

按图纸设计逐间检查无变形、弓凸、剥落、开裂、倾斜、移位

和非收缩性裂缝；

3.2 顶棚

- 1) 抹灰面平整，面层涂料均匀、无漏刷、无脱皮；
- 2) 无裂纹、无霉点、无渗水痕迹、无污渍。

3.3 墙面

1) 抹灰面平整，面层涂料均匀、无漏刷、无面层剥落、无明显裂缝、无污渍；

2) 块料（如瓷砖）面层：

- ① 粘贴牢固，无缺棱掉角；
- ② 面层裂纹、损伤、色泽一致；
- ③ 对缝砂浆、饱满、线条须直；
- ④ 外墙面无裂纹、起砂、麻面等缺陷，无渗水现象。

3.4 地（楼）面

1) 毛地面：平整、无裂纹。

2) 块料（如瓷砖）面层：

- ① 粘贴牢固，无缺棱掉角；
- ② 面层无裂纹、损伤、色泽一致，对缝线条须直；
- ③ 对缝砂浆饱满，线条须直。

3) 水泥砂浆面层：抹灰平整，压光均匀无空鼓、无裂纹、无起泡等缺陷。

4) 卫生间、厨房和前后阳台地面：

① 用小桶、塑料胶管向地面冲倒水，观察水流向准确到地漏，不应有积水，倒泛水。

② 第二天到楼下检查楼面无渗漏。

3.5 门窗

1) 开启自如，手轻摇晃门窗与墙面接触牢固，无晃动和裂缝出现；目视零配件装配齐全，位置准确，无翘曲变形。

2) 从室内轻摇晃门锁与门连接牢固，开启灵活。

3) 木门油漆均匀，观察门缝线条均匀，不掉角，无变形。

4) 单指轻击玻璃安装牢固，无轻微晃动现象，玻璃胶缝密实，玻璃面层无裂缝，无损伤和刮花痕迹。

5) 电子对讲门：

① 开启灵活，通话器完好无损，通话清楚；

② 不锈钢门无刮花痕。

6) 防盗铁门无锈迹和刮花痕迹。

7) 窗台泛水正常，无向室内倒流缺陷。

3.6 楼梯、扶手

1) 混凝土结构的楼梯：裂缝，面层剥落，钢筋无外露。

2) 钢木结构的楼梯：

① 用力轻摇晃动，无弯曲。

② 钢筋锈蚀，无弯曲。

③ 木块表面无龟裂，油漆脱落，色泽一致，表面平滑，不扎手。

3.7 插座

1) 电器插座，单指轻击，检查盖板安装牢固，无晃动并紧贴墙面；盖板无损坏，符合安全要求。试电笔检查，每个插座电源接通是否正常。

2) 天线插座，单指轻击，盖板安装牢固，盖板无损坏（收视效果由业主入住后检查）。

3) 电话插座，只进行外观验收，单指轻击，盖板安装牢固，盖板无损坏。

3.8 接线盒

- 1) 单指轻击，盖板安装牢固，目视盖板损坏；
- 2) 用试电笔检查每处预留线头的电源接通是否正常，并用电胶布安全缠包线头。

3.9 开关

- 1) 安装牢固，目视盖板损坏；
- 2) 开关灵活，开启接触效果良好。

3.10 照明灯具

- 1) 用木或硬竹片等物体碰灯具无轻微摇晃，与楼面紧贴，零配件齐全，灯罩完好无损。
 - 2) 打开所有灯具，检查电源接通是否正常。灯具发光是否正常。
 - 3) 产品合格，使用寿命达到要求，室内公共照明灯全部接通。
- 连续工作 3 天，统计有多少自然损坏的。

3.11 供水系统

- 1) 安装牢固摇晃，打开每栋的供水总阀门（注意关闭室内的水阀），管道完好无损，无渗漏水、无锈迹；
- 2) 管道接头无渗水；
- 3) 水龙头（花洒和水阀）：打开水阀，流水畅通，接头无漏水。

3.12 排污管道（含塑料管）

- 1) 安装牢固，外观完好无损，配件齐全；
- 2) 从楼上的各排水口注水，楼下目视管道接口密实无渗水，楼上排水畅通无阻。

3.13 地漏

地漏的金属网安放稳固、管道密实、无渗漏水、无堵塞、排水畅通。

3.14 卫生洁具

- 1) 安装牢固，配件齐全，完好无损，面层无污迹和刮花痕迹；
- 2) 灌水后排水口接口密实，无渗水，接水软管无锈迹；
- 3) 便器：水箱冲水正常，不堵塞，冲水畅通。

3.15 室内配电箱

- 1) 安装牢固，配件齐全，试验操作一次空气开关等控制是否正常。
- 2) 开关符合型号规定。
- 3) 导线与设计相符，布线规范。
- 4) 目视配电箱盖无损坏，操作一次开关灵活。

3.16 其他

- 1) 各种吊件及挂钩挂钩。用软线等套住挂钩用力拉时，安装牢固，无摇晃，目视钢筋挂钩表面裂纹，弯处无裂缝。
- 2) 水表、电表和煤气表。

安装牢固，无摇晃，打开室内水阀看表内读数运转是否正常，目视外观完好无损伤，镜面玻璃无损伤。

3.17 机电设备的接管验收

1) 机电设备型号、数量与移交清单相符，运行平稳、安装符合规范；有运行准运证；机房设置合理、配件安全、标识清楚、表面光洁平整、明亮。

2) 变配电设备型号、数量与移交清单相符，工作状态良好、安全防护装置齐全、标识清楚、机房配置齐全，通风、采光良好、设备表面油漆完好、无损伤。

3) 消防监控设备型号与移交清单相符，工作性能良好，反应敏捷，表面完好无损伤，设备安装牢固，机房干燥、通风、采光良好。

（九）员工培训及人员素质方案

企业的员工素质决定了企业的竞争优势，一个成功的企业必然拥有一支高素质的员工队伍。搞好物业的管理和服务，首要是靠人，员工培训是进一步适应后勤社会化改革形势的需要，是各项工作走向专业化、企业化和现代化的基础环节和可靠保证。

通过有计划有组织地对员工进行系统培训，可以促进员工综合素质的提高，进一步树立员工爱岗敬业精神，提高服务和管理水平。因此建立员工培训制度并制定培训的具体安排，围绕着“提高管理服务水平”的方针，着重把思想作风、职业道德教育和业务培训方面作为培训的主要内容，始终把员工培训作为一场长期性、规范性的基础工作扎扎实实地坚持至今。

在思想教育方面，在员工培训教育中除了向员工灌输“三优一满意”（即以优质的服务、优良的作风和优美的环境让客户满意）的工作理念外，还结合工作实践，提出了“服务育人，管理育人，环境育人”三育人的原则和“诚信敬业，无微不至，尽善尽美”的服务理念；除了集中培训教育外，利用多种形式对员工进行思想教育，甚至是利用发放工资的机会对员工进行思想教育，在每一位员工的工资袋里，都要附上一张纸条：“没有优质的服务就没有我们的工资。这是您一个月来辛勤劳动的回报，望继续努力工作！”。领导在员工领取工资时还要对员工一个月来的工作进行点评，使员工在得到自己劳动报酬的同时，接受一次思想教育，大大强化了员工爱岗敬业、为广大顾客主动服务的意识。

在职业道德教育方面提出了“爱办公楼管理处、爱物业、爱岗位、爱信誉、爱客户”的“五爱”职业道德准则，要求员工爱护环境卫生、公共设施，当作自己的家一样；“爱物业”，要求每一位

员工热爱工作，对企业忠诚；“爱岗位”，要求热爱自己的工作岗位，珍惜来之不易的工作机会，努力提高服务质量；“爱信誉”，作为公司的一员，要爱护公司的声誉，注意自己的言行举止，在为客户服务中树立和维护物业管理公司的良好形象；同时为了规范员工的行为，还提出了“每一天上班精神饱满，每一项工作尽善尽美；每一次服务无微不至，每一次接待热情周到；每一句批评虚心接受，每一个承诺坚决兑现；每一个细节决不放过，每一个隐患及时整改”八个“每一”的工作准则。

在业务培训方面，把重点放在制定的岗位责任制、综合管理制度等各项管理制度上，从基础的东西开始，紧紧围绕应知、应会、应做、应办、应干的东西来培训，使每位员工对自己的本职工作岗位的基本工作内容、工作要求和工作程序深刻了解、准确把握，知道怎么做是对的，怎么做是错的，确保把基本的工作做好、做到位，对员工还提出了“脑勤、眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”的素质要求。

1、管理服务理念和策划

（1）管理理念

我公司长期以来，无论在实践中，还是在行业中，都一如既往的倡导“管理和服务相结合，以服务为主”的理念。在管理学中，管理和服务似乎是辩证的矛盾统一体，只有将两者有机的结合，方能实现管理和服务水平的同步提升，并获得持续改进。尤其是以提供无形服务为本的物业管理，其必须依照有关法律、法规、政策及物业服务合同赋予的权力和责任行使职权和承担责任，实施对房屋、设施、设备的管理以及对公共秩序的管理。

（2）管理策划

在全面执行国务院颁布的《物业管理条例》的前提下，以管理

和服务两个中心为支撑点，为办公楼管理处提供优质的管理和服 务，来营造安全、舒适、整洁、方便的工作环境。

【1】管理模式

统一管理理念：严谨、快速、高效

统一服务理念：始于客户的要求，终于客户的满意

统一管理目标：客户是朋友，人才是根本，服务是核心，质量是生命，进一步倡导我们物业管理实践中一直坚持的科学发展观，信守“讲程序、讲效率、讲服务、讲奉献”的企业精神，通过专业精细化物业管理，确保服务区域安全，优化环境，从而提升办公楼管理处形象，达到社会效益、环境效益、经济效益良性循环发展。

【2】两个意识

管理意识：寓管理于服务之中，以改革、开拓精神创新的管理新思路，树立客户就是上帝，管理就是服务的观念。

服务意识：全方位的主动服务，客户的一切所需，均是服务之想为之的观念。

（3）机关物业管理服务政治要求

【1】政治上与保持高度一致对于来说，物业管理公司所体现和代表的是机关的管理与服务机构，但对于机关的外来办事人员来说，机关的所有工作人员包括物业公司的人员都代表着机关的形象。因此，物业管理公司必须服从于的统一领导和指挥，在政治上必须与保持高度一致。

【2】物业管理要求思想觉悟高为保证政治上的高度一致，严防与杜绝政治错误，要求物业公司员工要有较高的政治思想觉悟，组织大家定期或不定期的学习党的路线、方针和政策，进行经常性的思想政治教育，提高广大员工的政治觉悟。

【3】要具有高度的政治敏锐性及警惕性物业管理公司员工除了执行本岗位的职能外，同时也是机关安全的守卫者。对于进入的每一个陌生人，无论是管理人员、护管人员、维修工、还是普通清洁工都要提高警惕，严防不法分子作案。同时，每个员工对外来陌生人员及社会媒体询问内部情况及政务事项时，都应有高度的政治敏锐性，未经允许决不能擅自接受访问。在机关内工作必须严格遵守《保密守则》，做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。

(4) 保密守则

为保证党政机关工作安全，确保党和国家机密安全，我们特制定了《保密守则》，对全体员工严加要求，以确保机关机密安全。

【1】总则

1.1 物业公司员工入职前必须学习并严格遵守《中华人民共和国保守秘密法》。

1.2 各岗位所有员工必须严格遵守本岗位保密规定。

1.3 物业公司员工未经允许不得擅自接受任何媒体的采访。

1.4 未经允许不能将机关内的任何资料带出机关或以电子邮件的形式发出。

1.5 机关所有会议、贵宾接待行程等信息未经允许不得向任何非接待人员透露。

1.6 所有工作人员不允许谈论、打听机关领导及工作人员的私人生活。

1.7 所有工作人员进入办公室前须先敲门并得到同意后方可进入。

1.8 严禁使用临时工参加涉及机密的工作，外来人员在机关内

从事维修等工作时，现场必须最少有一名机关工作人员或物业公司工作人员。

1.9 未经同意任何人严禁加配机关大院及机关内任何地方的钥匙。

1.10 任何人未经授权严禁擅自接听机关各部门的电话。

1.11 对违反保密规定，失密泄密员工须从严处理，情节严重的予以开除，违反国家法律的予以移送公安机关处理。

【2】管理人员保密规定

2.1 管理人员原则上只能在机关的公共区域内巡查，如需进入办公室或档案室时，必须首先得到机关相关工作人员的批准。

2.2 管理人员在处理日常书报信件收发时，不得偷看其中内容，不能打听信件内容，不得向任何人透露信件的来源及去向。

2.3 日常管理中管理服务中心与机关各部门沟通的各类文字信息，必须分类保管，未经允许不得擅自处理。

2.4 对机关内任何非管理范围内的事情，必须做到不该问的不问，不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说。

【3】护管员保密规定

3.1 对日常来访人员及贵宾的情况、行程未经允许不得向任何人泄露。

3.2 日常信访、工作中发生的任何异常情况，必须做好记录并通过文字表格从护管系统内部渠道向相关部门报告，严禁向无关人员透露。

3.3 日常监控室所看到的任何情况除非安全工作需要向相关人员及领导报告外，不得向任何人透露，更不得作为日常话题。

3.4 严禁向无关人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

3.5 严禁利用安全监控设备对机关内的工作人员私人日常活动进行监控。

【4】维修人员保密规定

4.1 维修人员未经允许不得进入各部门办公室。

4.2 维修人员到办公区域内进行维修工作时，必须得到机关相关部门的允许，并且现场必须有一名机关工作人员。

4.3 进行室内维修工作时，未经允许不得擅自移动、翻动、偷看办公室内的任何文件。

4.4 维修工在维修过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

4.5 严禁向任何无关人员描述各办公室的所见所闻。

【5】人员保密规定

5.1 重要部门、主要领导办公室指定专人进行清洁，人员应保持相对稳定。

5.2 清洁过程中未经允许不得将任何带字纸片以及电子文件试为垃圾丢弃。

5.3 所有磁盘、带字纸张文件的处理必须经机关各相关部门同意，并由专门途径处理，严禁未经允许擅自将机关内废纸变卖。

5.4 清洁过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。