

## 4.2 技术方案（服务方案）

### 一、概括

随着市场经济的渐趋成熟，市场分工的逐步细化和专业化，政府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政府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政府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，政府物业的管理服务工作开始走向规范化、系统化、标准化发展的正轨。

许昌市东城区行政服务大厅物业管理区域内的管理服务事项；包括以下内容：（1）保洁管理；（2）公共秩序管理；（3）共用部位、共用设施设备的管理；（4）车辆管理；（5）委托管理合同规定的其他服务。

本公司决定在许昌市东城区行政服务大厅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、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。

2、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。

3、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。

4、全天候服务：我方实行全天 24 小时服务，设热线服务电话。

5、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。

6、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。

7、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。

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。

## 二、人数设置及岗位责任

2.1 项目经理 1 人，6 名保安人员、5 名保洁员、水电工 1 名。水电工持低压特种作业操作证上岗，6 名保安人员中设立一名保安负责人，负责保安队伍的管理、教育以及与单位相关部门的沟通并协调处置相关事宜。

2.2 许昌市东城区行政服务大厅办公区保安巡视区域内任何时间发生的一切盗抢事件，均由我公司承担全部责任和后果。采购人对我公司保安服务质量进行监督和指导。

## 三、保安服务管理方案

保安人员岗位设置：保证 24 小时保安在岗，白天 3 名保安负责公共秩序维护和车辆管理，晚上 3 名保安负责夜间巡逻，听从保安负责人安排，如遇突发事件，及时和保安负责人沟通并拨打报警电话。

1、保安主要职责负责物业区域秩序维护；负责大厅巡视；负责停车场安全巡查、车辆停放，及时发现和处置涉及人身财产、消防等安全隐患，维护物业区域公共秩序。保安负责人负责队伍的管理、教育以及与单位相关部门的沟通并协调处置相关事宜。

保安人员是规章制度的直接执行者和监督管理者，也是对内对外的窗口，肩负着服务与管理的双重任务，体现了公司的整体形象，随着全面建设规范化、标准化，整体形象很大程度上直接影响整体形象。

## 2、保安人员基本要求：

2.1 政治素质合格、热爱祖国、热爱社会主义，拥护中国共产党的领导。

2.2 格遵守单位的各项规章制度，特别是安全保卫制度。

2.3 爱岗敬业、责任心强、恪尽职守、遵纪守法、严于律己。

2.4 服从管理、听从指挥，服从单位的指令和安排，熟悉相关岗位的任务与要求，认真贯彻执行安全岗位责任制。具备保安人员的基本职业道德、保守工作秘密，认真履行职责。

2.5 品行良好，无违法犯罪记录，不存在犯罪前科。

2.6 年满 25 周岁，不超过 60 周岁。

2.7 身高不低于 1.70 米。

2.8 双眼视力 0.8 以上、无色盲、无纹身。

2.9 五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等恶劣习惯。

2.10 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题的能力，具备良好的沟通、理解和应变能力。对于工作中发现的安全隐患，及时报告，不拖延或隐瞒。

2.11 具备使用基本消防设施、通讯器材、技术防范设施和相关防卫器械技能。

2.12 掌握一定的防卫和擒敌技能。同时熟悉警卫区域情况，掌握各类突发事件的处置办法，并能够在接到突发事件的信息后，快速及时地赶到现场。

2.13 上岗执勤时，着装整齐、干净整洁、仪表端庄、语言文明、手势规范、站姿端正、精神饱满、文明执勤、礼貌待人。上班期间不披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪带帽子、穿拖鞋或赤脚。不在休息期间穿执勤服装。

2.14 上班期间保持手机开机，确保通讯畅通；并且熟悉保安队长、同事、火警、盗警及驻地派出所的电话。

2.15 不在值班期间睡觉、喝酒、赌博、吸烟、打牌、闲聊、串岗、大声喧哗以及其他与岗位无关的活动；酒后不上岗。

2.16 坚守工作岗位，换班时做好交接班，不随意无故离岗、脱岗、空岗、串岗或漏岗。

2.17 保障和维护单位公共财物安全，爱护公共财物。确保室内公共设施、花草等无人为损坏现象，墙体外墙壁无乱贴、乱画现象。

2.18 24 小时值班，随时了解消防自动报警系统及附属设备、安全监控系统的运行情况。

2.18 与保安工作相关的其它基本要求。

### 3、保安负责人的岗位要求和工作职责

3.1 服从本单位的 management 要求，对于因工作提出的要求必须有回复、有整改。带头严格执行与岗位相关的各项规章制度，检查制度的落实情况，发现队员存在违章违纪行为，要敢于批评和纠正。

3.2 以身作则、恪守职责，如有事离岗或不在单位，首先告知单位管理者，同时事先安排好保安队员的工作，保证各保安岗位正常运转。

3.3 对各保安岗位实行保安队长负责制，由保安队长负责所属人员的安排、值勤、检查、工作考核及日常生活中各项制度的管与行，负责全体保安的管理考评及上报。

3.4 负责保安人员的岗位安排，带领全体保安完成院内的安防任务，在工作中起到模范带头作用。

3.5 每天安排好保安队员的交接班工作，遇到特殊情况及时上报。

3.6 认真处理治安保卫方面存在的问题，并将处理结果及时上报，对经过努力仍无法处理的情况应及时请示，重要情况写出情况报告。

3.7 遇到紧急事件时能够带领保安队员赶到现场，根据具体情况做好组织指挥工作，并妥善处理。

3.8 具有一定的协调和沟通能力，能够带领保安队员完成每日的工作任务。每日上岗前要检查保安队员的仪容仪表。

3.9 按照规定对保安队员定期进行培训，训练并做好记录。

3.10 完成单位领导交办的其他工作。

#### **4、巡逻保安的岗位要求和工作职责**

4.1 熟悉巡逻区域周围的地形、重点目标、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。

4.2 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，妥善处理突发事件，自身解决不了的能够及时准确报告。

4.3 通过巡逻，对可疑人员进行询问、盘查并视情况通知其他岗位人员，重点监视对象；对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。

4.4 检查、发现并报告单位内存在的安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害发生。遇火灾、爆炸等公共安全突发事件，应及时疏导人流，控制事态发展并做好现场保护。

4.5 在巡逻过程中，遇到正在发生的不法侵害行为，应及时采取相应的措施予以制止，将不法行为人及扭送公安机关或有关部门处理。遇到已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应采取相应措施保护现场、保护证据、维持秩序、提供情况。对违法分子不服制止，甚至行凶、报复，可采取正当防卫，同时应及时报告有关部门或公安机关。

4.6 无关人员或可疑人员不在室内逗留、玩耍。

4.7 巡逻保安应流动巡视检查、警戒，发现可疑情况应注意认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线之内，必要时对可疑人员进行询问。

4.8 在夜间巡逻时，提高警惕，认真检查重要地带和死角，同时注意保护自身安全。

## 5、保安九不准

5.1、不准超越法定职权从事搜查他人住所、罚款、没收财物、扣押他人证件或财务等行为；

- 5.2、不准故意刁难、辱骂、侮辱他人人格，侵犯他人人身权利；
- 5.3、不准殴打他人或教唆殴打他人，侵犯他人合法权益；
- 5.4、不准为违法犯罪活动通风报信，充当保护伞；
- 5.5、不准妨碍国家工作人员依法执行公务；
- 5.6、不准私自为他人提供有偿服务；
- 5.7、不准非法限制他人人身自由；
- 5.8、不准私藏、持有和使用警械及杀伤性武器；
- 5.9、不准参与审讯违法犯罪嫌疑人、制作笔录、制作法律文书等执法活动。违者依法予以辞退甚至追究法律责任。

## 6、礼貌服务用语

### （一）礼貌服务用语

请！您好！欢迎。请问？请进、再见！对不起。很抱歉！  
请原谅。没关系！！不用谢！

请稍等。请当心！请走好。这边请。您先请。您请讲。您请放心！请跟我来。欢迎光临！欢迎再来！请不要着急。让您久等了！希望您能满意！我能为您做什么？很高兴为您服务！请问您有什么事？  
请问您是否找人？这是我应该做的。您的需求就是我的职责。对不起，这里不能停车，请示将车开到停车场内停放。多谢合作。（纠正违章先敬礼）

### （二）礼节与文明用语

- （1）顾客问路，必须用礼貌的语气简捷向对方说明地点。

(2) 保安部办公室或公司办公室应按规定着保安制服，不穿拖鞋，进门前应先敲门。

(3) 未经同意，不随意翻阅办公室资料或办公桌上文件资料。

(4) 遇人员经过岗位时，面带微笑。

(5) 辆乱停乱放，队员走到车辆的前面（前侧）向司机敬礼后，礼貌地说：“先生（小姐），这里不能停车，请你将车停在 XX 地方，多谢合作”。如对方不听指挥劝告，又说：“先生（小姐）真不好意思，这里不能停车，我们这样做是为了您好，如果其他车辆碰坏你的车（被他人画坏了你的车辆）我们也有责任，”，“如果我的车停在这里，我们领导看到我们，会批评我们，请体谅我们的难处”应敬礼

## 7、保安员权限

7.1、对治安、刑事案件等现行违法犯罪人员，有权抓获并扭送公安机关，但无拘留、关押、审讯、没收财产及罚款的权力。

7.2、发生在管理服务区域内的刑事、治安案件，有权保护现场、保护证据，维护现场秩序以及提供与案件有关的情况，但无现场勘查的权力。

7.3、管理服务区域内进行安全防范检查，提出整改意见和合理化建议。

7.4、勤中遇有违法犯罪人员不服制止，甚至行凶报复的，可采取正当防卫，但不得波及无辜人员或防卫过当。

7.5、对单位员工进行法制宣传，做好“四防”工作（防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故），落实各项安全防范措施，发现隐患漏洞或其它不安全因素，及时上报有关部门。

7.6、非法携带枪支、弹药和管制刀具的可疑人员有权进行盘查、监视，并报告安保部及当地公安机关处理。

7.7、有违反治安管理行为的人，有权劝阻、制止和批评教育，但没有对其处罚的权力。

7.8、违法犯罪行为有权制止，但无处罚、裁决的权力。无权受理或处理民事纠纷、经济纠纷和劳动争议。

7.9、对有违法犯罪的嫌疑人，可以监视，并向公安机关或安保部报告，但无侦查、扣押、搜查的权力。



## 8、军体素质

每周进行一次队列、军体、擒拿训练。

## 9、应急预案：

### （1）火警应急预案

#### 1.1 火灾预防

制订消防管理制度，确定管理指挥者和义务消防队人员组成；

储备灭火物资，定期检查，作联动测试，确保处于适用状态；

定期组织人员培训和进行消防演习（灭火、急救、跑位等）

#### 1.2 接警、确认程序

巡岗人员发现异常后，应立即使用对讲机向领班报告；

监控中心接到火警报告时，应立即使用对讲机通知巡岗人员到现场确认：

确定属于误报采取消音、报警开关复位措施，向物业服务中心、管理处负责人及消防主管部门报告，并填写相关记录；

确定真实火警时，根据火警范围大小、程度轻重，确定报警范围（其它保安人员、管理处负责人、物业服务中心、消防主管部门和业户联系人等）。

### 1.3 灭火程序

当值最高职务者在接到通知后立即到达监控中心实施现场指挥，同时逐级报告；

现场员工注意安全措施，听从总指挥的指令；

正确使用消防器材灭火，适时由灭火转为组织逃生；

安全环境许可时，开启门窗及通道，以免阻塞逃生之路；

监控人员作好录像和整体组织调度；

维修人员作好失火区域电源切断、停止电梯操作和关闭燃气总阀；

保证消防所需的水力、电力的供应；

门岗做好人流控制，只出不进，保持急救车辆车道通畅并引导消防车辆至水接驳口；

在火场外设置警戒线，维护现场秩序；

其他员工作好人员疏散及安抚工作；

火场总指挥视情况需要，调集人员援助；

#### 1.4 人员疏散

现场疏散人员在疏散完人员后，应到各区域内检查是否还有人员留滞火场，确认无人后，应在原岗位待命，得到现场负责人的命令后，方可撤离火场；

现场疏散人员在撤离现场时，应到指定地点集中，清点人数，防止有人遗留火场。

#### 1.5 后续工作

禁止无关人员进入现场，调查分析起火原因；

清理事故现场，恢复正常秩序；

收集记录一切有关资料，拍照留存，必要时报保险；

填写报告。

#### (2) 突发停电应急预案

##### 2.1 日常预防

管理人员、保安人员应清楚物业内电力设备、电源总闸及楼层分闸的位置，经常协助维修部检查其工作状态；

维修部门应经常性模拟断电的切换操作，以便紧急情况下训练有素地处理。

##### 2.2、确认程序：

发生电力故障时，应立即通知维修人员及时到场修理，确定发生停电的原因和范围。

##### 2.3 局部一般故障处理程序：



物业服务中心、管理处应发出告示通知相关业户，并根据需要派驻人员协助维修人员工作；

任何情况下，除专业维修人员外，其他人员均不得自己进行修理，以避免发生危险事故；

保安要加强出入口的人员检查，防止有人趁机混入作案，并对围墙等区域增加巡视人员、次数；注意物业区域内外有否烟火发生；

管理处平时应预备应急电灯，充好电源，保证停电期间巡查时照明使用；

如停电事故可能导致停水或电梯停运等事故发生，则应停止电梯的运行，并告知客户或加以防范。

#### 2.4 整体停电处理程序：

##### 2.4.1 外围（供电部门）主供电高压线路停电时，维修人员应：

切断主供电电源，启动备供电电源；

向供电部门询问停电原因（主供电修复后转为备供电）；

向设备主管报告，设备主管填写相关记录。

##### 2.4.2 楼内线路故障引起全场停电时，维修人员应：

立即通知设备主管到配电室处理突发事故；

设备主管在现场确认（设备主管不在时，由维修班长确认）故障线路，断开分路开关后向物业服务中心、管理处负责人报告；

物业服务中心、管理处负责人通知各业户，协助做好抢修工作，以尽快恢复供电；



设备主管组织维修人员到各楼层、区域查找故障原因，修复线路故障后恢复供电。

## 2.5 后续工作

记录一切有关资料并填写报告。

### (3) 突发停水应急预案

#### 3.1 日常预防

管理人员、保安人员应清楚物业内给排水设备、水源总闸的位置，经常协助维修部门检查其工作状态；

维修部门应做好日常维护保养工作，以预防停水事件的发生。

#### 3.2 确认程序

发生停水事件时，应立即通知维修人员及时到场处理，确定发生停水的原因和范围。

#### 3.3 处理程序

##### 3.3.1 楼内供水设备故障引起停水

楼内供水设备故障引起停水时，应关闭供水管道上一级阀门，由维修主管组织人员和设备进行抢修，同时向管理处报告；

物业服务中心、管理处应发出告示通知相关业户，做好解释工作，并根据需要派驻人员协助维修人员工作；

该区域保洁人员至各取水点巡视，关闭水龙头，并维持抢修现场的清洁。

##### 3.3.2 外管网（供水部门）停水

确定外管网停水时，物业服务中心、管理处应向供水部门询问停水原因、恢复供水时间等情况，并将答复向物业服务中心、管理处经理汇报，发出告示通知相关业户；

对各取水点巡视检查，关闭水笼头。

#### 3.4 后续工作

记录一切有关资料并填写报告。

### 四、保洁服务管理方案

保洁人员岗位设置：5名保洁员具体安排为：大厅1人、公共区域1人、卫生间1人、停车区域1人、玻璃及不锈钢区域1人，严格按照标准进行打扫。

#### 1、主要工作要求：

保洁员负责物业区域公共部位的环境保洁，主要包括大厅、步梯、会议室、停车场，卫生间和餐厅保洁等保洁。

#### 2、服务项目：

(1) 工作程序：用专业的清洁机械设备、各类清洁工具、物料，对区域内的地面、墙面、玻璃、电梯、楼梯间扶手、踏步、卫生间及消防指示灯、器材等公共设施进行清洗、抹尘、除污等，保持地面、墙面、上空及公共区域无明显垃圾、水渍、污垢、牛皮癣，保证卫生沟道无异味、无杂物堵塞。

(2) 楼层公共区域和垃圾池（桶），垃圾中转站的日常保洁。保持整洁、干净，无摆放杂物，灯罩闪光屏无污垢、无蜘蛛网。

(3) 坚持保洁员轮流对楼层和地下通道、电梯口、楼梯间及其公共卫生区域进行保洁巡视检查，发现问题及时处理解决。

(4) 工作时间为：7:00 至 19:00。

### 3、保洁员工的要求和工作职责

(1) 要求自身有良好的品德，较强的工作责任心和具有清洁专业知识，有一定的保洁经验。

(2) 要求保洁员工，统一着装，佩戴工作证上岗。

(3) 能服从安排，听从调配，遵章守纪，有较强的责任感，保质保量完成工作任务。

(4) 负责自己工作区域内的保洁清扫工作，五清（清垃圾、清积水、清油污、清灰尘、清杂物），抹尘工作，保持岗位整洁干净。

(5) 做到随脏随扫，清扫及时，做好自己岗位上的巡视检查工作。

(6) 按时上下班、不迟到、不旷工、不串岗离岗。

(7) 严以律己，遵守公司规章制度，爱岗敬业、爱护公物、互尊互爱、拾金不昧、不损害他人财物。

(8) 注重自己形象，仪容仪表、礼貌待人、举止文明。

(9) 做好自己的安全防范工作、做好自己岗位上的工作日记，发现问题及时向领导汇报。

### 4、保洁员工作标准：

负责物业区域内的公共部分的保洁及餐厅保洁

(1) 大厅



1.1 保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，每日尘推 2 次，楼梯、扶手每日擦拭 1 次，大厅玻璃每周擦洗 1 次。

1.2 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、沙发、公告栏等，整洁、无灰尘。

1.3 玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

1.4 果皮箱，保持光亮，无灰尘、痰迹。

## (2) 公共区域

2.1 每天清扫一次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

2.2 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾

2.3 垃圾桶按指定位置摆放，四周无散积垃圾，无异味

2.4 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

2.5 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

2.6 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

2.7 室外场地的台阶及地面，做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

2.8 垃圾每天清运 1 次。

## (3) 卫生间

3.1 镜面光亮无灰尘，化妆台台面无水迹、无洗手液滴（或肥皂液滴）

3.2 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

- 3.3 不锈钢光亮见本色。
- 3.4 纸盒、便池要不间断清洁，保持无灰尘，无水迹。
- 3.5 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。
- 3.6 地面保持干燥、无水迹。
- 3.7 门转轴和门通风孔无积灰。
- 3.8 纸篓内污物不超过 2/3。
- 3.9 建立夏季消杀制度，洗手间区域没有蚊蝇存在。

(4) 停车区域

- 4.1 保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。
- 4.2 保持地面无尘土、无垃圾。

(5) 玻璃及不锈钢

- 5.1 玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。
- 5.2 玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。
- 5.3 要防止玻璃因清洁不当而发毛。
- 5.4 爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。
- 5.5 不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印。

5、项目保洁作业频率：

(1) 清洁作业时，要求员工掌握好通道口、公共区域的污垢度，进行不同的清洁工具、清洁剂进行作业，清洁要洗除油渍再拖洗的程序进行。

(2) 要注意在白天除污时，拖把洗净后，必须用榨水机榨干后再对地面进行拖污。



(3) 每天在巡回保洁时，要配齐工具，对地面的口香糖、胶要  
及时铲除，配好清洁工具车。

(4) 每天在过道清扫要及时，用尘推推尘。

(5) 做好日常保洁的安全措施工作。

(6) 根据现场的操作方式，做好现场管理工作，责任落实。

## 6、作业流程

(1) 上班前，准备好清洁车、水桶、拖把、抹布、扫把、灰斗、  
铲刀、清洁剂等常用工具。

(2) 7:00-9:00 对大厅地面进行清扫，保证地面无可视垃圾，  
用尘推喷施吸尘剂，晾干后，对每楼层地面进行吸尘，提高光泽  
度。清抹墙柱、电梯扶手、窗台、消防设施设备、指示灯、照明灯罩。

(3) 9:00-12:00 对大厅地面进行巡回保洁，做好跟踪服务，随  
脏随扫、随拖并收集垃圾清运。

(4) 14:00-16:00 对大厅地面死角、墙柱死角、卫生间大便、  
小便池除污渍、除污垢。

(5) 16:00-19:00 对大厅做好巡回保洁，跟踪服务。对楼层各  
区域的卫生进行检查，发现问题及时处理，做到当天事当天毕。

(6) 每周对大厅内玻璃进行清洗清洁。

(7) 每隔 1 小时对卫生间进行拖洗、除污、除臭。

(8) 每周对大厅墙面不锈钢进行除渍光亮。

(9) 每周对大厅上空浮尘、蜘蛛网、灯罩、指示灯、消防器材  
进行清扫、清抹保养。

(10) 每月对大厅地面进行清洗，并清除区域内的死角卫生。

(11) 每周对电梯两扶栏、踏板沟槽进行除尘、除垢、不锈钢光亮。

(12) 每月对大厅区域内的卫生进行一次大检查、大清洁。

(13) 做好卫生日检、月检、季检和每月、每季的工作计划与安排，并落实到位。

#### 7、项目主管工作职责

(1) 协调和处理保洁服务项目的各项工作，并做好工作计划。

(2) 对保洁服务项目的岗位进行检查、考核，落实责任范围内的各项工作任务。

(3) 负责本项目的日常保洁管理及运作安排，掌握和制定岗位人员分布及工作流程。

(4) 编制日常保洁、循环保洁、深度保洁的清洗计划。

(5) 负责本项目保洁员工的在职培训，组织员工更深入的掌握各项清洁专业技能。

(6) 做好考勤日记、考核评估的工作档案。

(7) 带领保洁员工分部各项活动，并召开员工进行周例会，深入开展自我总结、自我制约、自我完善的评比、评优活动，认真贯彻执行公司奖惩制度并兑现。

(8) 协调和处理好客户投诉、回访的各项建议。

(9) 做好员工各项安全防范管理工作。

(10) 负责做好清洁物料工具的使用档案。

## 8、保洁工作应急处理方案

8.1、梅雨天气应急措施：梅雨季节大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水，墙皮剥落，电器感应开关自动导通等现象。

1) 在大厅等人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒客人“小心滑倒”。

2) 加快工作速度，班长要加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面墙面水迹。

3) 如反潮现象比较严重，应在大厅铺设一条防滑地毯，并用大块的海绵吸干地面、墙面、电梯门上的积水。

4) 仓库内配好备用的拖把、海绵、地毯、毛巾和指示牌。

## 8.2、暴风暴雨天气的应急措施：

暴风雨前应做好以下预防措施：

1) 保洁班班长勤巡查、督导各岗位保洁员的工作，加强与其它部门的协调联系工作。

2) 天台、裙楼平台的明暗沟渠、地漏由班长派专人检查，特别在风雨来临前要巡查，如有堵塞及时通知相关人员疏通。

3) 检查雨污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。

4) 各岗位保洁员配合保安员关好各楼层的门窗、防止风雨刮进楼内，淋湿墙面、地面及打碎玻璃。

5) 仓库内备好雨衣、雨靴、铁勾、竹片、手电筒做到有备无患。

## 8.3、楼层内发生水管爆裂事故的应急措施：

当楼层内空调水管，给水管的接头发生爆裂，造成楼层浸水时应按如下步骤处理：

1) 迅速关闭水管阀门并迅速通知保安和维修人员前去救助。

2) 迅速用扫把扫走流进电梯厅附近的水、控制不了时可将电梯开往上一楼层，通知维修人员关掉电梯。

3) 电工关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品如资料、电脑等。

4) 用垃圾斗将水盛到水桶内倒掉，再将余水扫进地漏，接好电源后再用吸水器吸干地面水分。

5) 打开门窗，快速吹干地面。

#### 8.4、突发火灾事故的应急方案：

1) 要掌握火情，有计划、有组织地做好人员、贵重物品、仓库物资、文件等的疏散转移工作，并协助做好患者和家属的疏导工作。

2) 加强易燃清洁用品的管理。

3) 保洁班仓库常配各种应急工具如：手电、水桶、干毛巾、指示牌、灭火器材等到。

4) 及时清理干净火灾遗留的杂物。

#### 9、注意事项

1) 梅雨天气作业宜穿胶鞋不宜穿着塑料硬底鞋以防滑倒。

2) 暴风、暴雨天气注意高空坠物。

3) 处理水管爆裂事故注意防止触电。



4) 清理火灾现场要等到现场调查结束后, 经相关部门批准后才能进行。

## 五、公共设施设备管理维护

公共设施设备管理维护的要求为:

- 1、建立、健全设施、设备台账;
- 2、建立设施、设备年度维保计划, 并按照计划实施;
- 3、设备房管理做到制度齐全, 标识齐全, 24 小时值班;
- 4、消防等设备应急预案齐全, 每年定期进行演练;

5、我公司自备管理服务等项目所需的物资等。如: (包括但不限于) 公共卫生、公共秩序、公共维修所需设施设备及其他办公用品。

具体维护的方案为:

### 1、可视监控系统

每天巡查二次, 查看摄像机是否正常, 查看监视器显示屏显示情况, 每月保养一次, 检查防尘罩的密封性, 除尘、清洗镜头、清理降温风扇, 调整焦距等。

### 2、消防报警系统

每天巡查两次, 查看各区域报警器及集中报警器工作是否正常, 每月保养、全面检查一次。要求: 保证系统运行正常、稳定, 灵敏可靠, 非人为因素所产生的误报率在 3% 以下。

### 3、公共通道

每日巡视检查两遍, 发现问题及时维修并做好记录, 维修组负责组织实施巡查、维修及检验, 每年对损坏严重的公共通道进行修补或

翻新，确保公共通道平整，无坑洼积水，通畅，使用功能正常，完好率达到 95%以上。

#### 4、沟渠、池

每周巡视检查一遍，发现问题做好《公共设施巡查记录》并及时处理。维修组员负责组织实施巡查、维修，每半年全面清理疏通一次，每季度清除各类杂物一次，确保完好率在 95%以上。

#### 5、园林绿化

每日检查一遍，发现问题及时处理。园艺组和维修组负责巡查、维修及检验。自动喷水系统、小区等设施每月保养一次，绿化带圈栏每半年刷一次油漆，确保园林绿化设施使用功能正常，无带壳损坏，践踏及随意占用现象，完好率达到 95%以上。

#### 6、文化娱乐及健身休闲场所

每周检查一次，发现问题，及时维修并做好记录，维修组负责组织实施巡查、维修及检验。每年粉刷或油漆文体设施一次，电气线路检修每半年一次。部分文体场所损坏较严重的，及时维修或根换。场所设施完好率达 97%。

#### 7、停车场

每日检查二遍，发现问题及时处理。维修组负责组织实施巡查、维修及检验。车场内地面有局部沉陷损坏的及时维修，确保车场使用功能正常可靠，场地平整，无坑洼积水，完好率达到 98%以上。

#### 8、给排水管道及相关阀件

每日检查一次，发现问题及时维修并做好记录。维修组员负责组织实施巡查、维修和检验。每年给各类管道及相关阀件刷一次防锈漆，每季度保养一次，每年检修一次。要求：确保给、排水管及相关阀件使用功能正常，完好率达到 98%以上，给水管道畅通、无渗漏水现象，排水管通畅，无积水。

#### 9、室内消防栓及消防管道、灭火器材等

每周检查一次，发现问题及时处理并做好记录。维修组负责组织实施巡查、维修和检验。每年刷一次油漆，每半年全面检查一次，灭火器材每月检查一次，确保消防栓、轻便灭火器材使用功能正常可靠，完好率 100%。

#### 10、公用标识系统

每周巡查一遍并做好《公共设施巡查记录》，发现问题及时处理。维修组负责组织实施巡查。(1) 每月清洁标识一次；(2) 每季度对标识进行维护，确保标识清晰美观，完好率达到 98%以上。

#### 11、防避雷系统

每周巡查一遍，发现问题及时处理并做好记录。维修组负责组织实施巡查、维修和检验。每季进行一次保养，每年进行一次接地测试。确保系统正常使用，系统完好率 100%。

#### 12、公共照明等一般项目

维修组员负责组织实施巡查、维修和检验。每天巡查，损坏随时维修并做好记录。每季度保养一次，每年全面检修一次。确保设施设备使用功能正常，电气线路完整无损，完好率达到 98%。

## 六、项目经理工作职责

负责单位物业各项管理事务，监管各服务人员严格落实各项管理制度和服务标准，做好与甲方的沟通、对接等工作。

针对该项目，项目经理为韩丽娟，该项目经理具有多年的物业服务经验，严格要求服务质量，做好与甲方的沟通。

## 七、水电工工作职责

每天巡查大厅的供水、供电、消防及物业情况，发现故障，及时维修，并及时清理维修后的工作环境。每周全面详细检查一次大厅内公共场所的水电、物业设施，保证大厅的正常秩序。对采购出的水电等故障维修要求，做到随叫随到，24小时排除。

针对该项目，我公司的水电工为王洪义，持有低压操作证。

