**公园物业管理方案**

**第一部分整体管理目标和理念**

xx公园公园作为面向社会一个旅游、休闲的景区，必须具有较高标准的物业管理服务来打造舒适的生活、旅游环境。相信通过和的通力合作，我们有信心、也有能力将该公园打造成为本土高品质休闲区。

公园占地1300亩，其中规划500亩水域，其余区域全部为绿化景观，针对公园的总体概况和各个要素，我公司确立了以下整体的管理设想及策划方案。

**一、管理基本定位**

（从接管开始）：物业管理以配合为中心，促进配合公园的管理，物业管理的好坏必将直接影响到公园的整体形象，优质的物业管理和房屋质量保修承诺将形成良好的市场口碑，对公园起到无形的宣传作用，反之将成为阻碍。在此期间，物业管理服务的质量是关键，性价比高的物业管理对公园的宣传将起到积极作用，根据这一特点，我公司将在管理初期加强物业管理的品牌效应，集中管理优势，尽快创出该公园的物业管理品牌，形成良好的市场口碑。

**二、管理理念定位**

树立“以品质为重，以服务为尊”的理念，抓装运转良好的公园设施设备、安全温馨的生活环境、赏心悦目的公园风景” 三个保障。

**（一）树立“以品质为重，以服务为尊”的理念**

坚持“以管理服务于人，以服务奉献于人、以诚心打动人、用信誉塑造人”，打造物业优质服务的品牌。不断听取公园游客的合理化建议和要求，及时弥补工作中的缺陷与不足，提供最优质的服务、最贴心的关怀。

该公园作为高端旅游休闲区，其特点决定了物业管理工作开展的标准更应体现出一种“舒适、安全、尊贵”。我公司将秉着真诚的态度，以高起点、高标准、严要求的标准，试图为游客缔造最纯粹的感性，使游客充满享受舒适与生活的便捷。

舒适：物业管理的舒适体现在“温暖、洁净、方便、快捷”的旅游环境，其环境应该首先注重“舒适”的一面，以满足其“理性上的基本需求”。

安全：安全防范是物业管理公司的专业服务，我公司将从治安、消防、车辆三个方面来搞好管理工作，同时为了满足游客（使用人）的“安全需求”需要出发制定出相应的管理制度和应急预案。

尊贵：“以人为尊”、“以人为本”的一贯服务理念能让游客或使用人体现到生活尊贵的一面。高标准的物业管理将使游客感受到档次和身份的象征，通过我们的管理，力求让游客满足“受人尊重的需求”。

**（二）抓住三个保障：“运转良好的公园设施设备、安全温馨的生活环境、赏心悦目的公园风景”。**

1、运转良好的公园设施设备

要保证公园的正常运转，最基本的条件就是保证公园各种设施设备的可靠运行。我们选拔综合素质好、技术精的技术人员对公园的设施设备进行日常管理和维护，对公园的水电设备、智能化设施等进行定期的养护，保证公园设施设备常年运转良好。

2、安全温馨的居住环境

公园安全是正常旅游、生活的基本保障，通过我物业公司的努力，营造公园安全温馨的工作环境，保障监控设施、消防等安保设施设备的正常运转，确保无重大治安案件。

3、赏心悦目的公园风景

旅游、生活环境的舒适、整洁会给人一个好的心情，在做好公园清洁工作的同时，我们侧重抓好公园内的花卉以及环境的绿化工作，做到公园内的花卉、树木生长正常，布局合理。

**三、管理方式**

我们将该公园的物业管理按照标准和操作规范进行管理。

在管理合同期内制定年度管理目标，在经济上实行独立核算自负盈亏，实现社会效益、经济效益和环境效益的同步发展。

**四、管理目的**

1、保持和提高物业的完好程度。通过加强对整体物业管理的养护和对人的管理和服务，以防止使用不当，损坏公共配套设备设施。

2、创造良好环境，统筹安排公园各项设施的管理养护，强化宣传，对游客进行依法管理约束，共同维护公园环境。

3、维护公园的权益。加强对游客的行为管理、维护公园的整体利益，从而有利于公园的口碑。

**五、管理原则**

根据全国《物业管理条例》、《四川省物业管理条例》及其实施细则，本着“以楼养楼，略有节余”和“精干高效、优质服务”的管理原则，实行“管、养、修、服务”为一体的综合管理。

**六、管理内容**

1、公园建筑本体公用部分（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、电梯、设备房等）的维修，养护管理。

2、公园房屋建筑本体公用设施设备（公用的上下水管管道、落水管、公用照明、加压供水设备、配电系统、楼内消防设备等）的维修，养护，管理和运行服务。

3、公园规划红线内配套服务设施（道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、路灯、停车场等）的维修、养护和管理。

4、公共环境（包括公共场地、房屋建筑物公用部位）的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

5、交通、车辆行驶和停泊管理。

6、配合和协助当地派出所进行安全监控和巡视等护管工作。

7、消防管理。

8、公园文化娱乐活动。

9、其他特约服务。

10、物业管理档案、资料。

**第二部分 管理架构和人员配备、管理**

**及物资的配备**

**第一章 管理架构**

根据公园的实际情况，从节省人力、物力的角度出发，不设置一些专门的机构，一人多岗，重在管理。服务中心实行项目经理负责制，与公司签订年度管理目标责任书，实行年度目标责任考核。

服务中心设置一个中心、三个班组，即：客户服务中心和工程维修班、秩序维护班、环境维护班，按照各自的分工负责本班组的工作。

机构设置图：

受托方

委托方

公园服务中心

环境班

工程部科

秩序部

客服中心

清洁管理

湖区管理

绿化管理

设施维修

设备管理

治安管理

消防管理

车辆管理

财务管理

文档管理

客户服务

公园文化

**第二章 管理人员配备**

我物业公司将本着“精干、高效，以岗定人”的原则确定人员编制，建立一支现代化、专业化，高素质、复合型的管理队伍，实施先进管理理念，保证各项工作高效、快速的开展，该公园公园实施专业化的物业管理与服务。在保证各项管理工作有效落实的基础上，尽可能的节省人工开支，以使有限的经济来源更好的发挥其效能。

一、配备原则

1、坚持高素质、业务精的高层次配备原则；

2、力求精干、高效、实用；

3、热爱物业管理工作，有创新、奉献精神。

二、管理人员的配备分类和数量：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗 位 | 岗位及人数 | 人 数 | 备 注 |
| 服务中心 | 经理 | 1 | 全面负责公园的管理 |
| 客服中心 | 主管 | 1 | 负责客服接待投诉处理 |
| 客服人员（兼文员） | 3 | 负责与业主（使用人）之间的联系 |
| 工程部 | 主管 | 1 | 全面负责工程维修、装修 |
| 班长 | 1 | 负责班组日常事务管理 |
| 维修工 | 5 | 含电工、给排水工 |
| 环境部 | 主管 | 1 | 全面负责环境管理 |
| 保洁班长 | 1 | 负责班组日常事务管理 |
| 绿化班长 | 1 | 负责班组日常事务管理 |
| 保洁员 | 25 | 公园道路、水域\楼道清扫等 |
| 绿化工 | 20 | 负责公园的绿化工作 |
| 秩序部 | 主管 | 1 | 全面负责安全、交通管理 |
| 班长 | 2 | 管理班组工作 |
| 秩序员 | 20 | 门岗、巡逻岗、消防员、车管员 |
| 合 计 | | 83 |  |

注：保洁、绿化管理可外包。保洁按单位人工计算成本，绿化按每平方米服务价格计算成本。

**第三章 员工培训和考核**

人是企业中最重要的资源，物业管理的经营就是人与人之间的往来，企业中人力资源反映了企业竞争力的强弱，而教育和培训是提高企业人员素质的重要手段，所以我们把培训人才作为实现物业管理现代化的基础环节和可靠保证。

一、培训目标

规范员工培训考核工作，使员工培训工作系统化、规范化，最终使员工具备满足工作需要的知识和技能，提高物业中心全体员工的专业水平以及服务意识，培养爱岗敬业的精神，增强队伍的凝聚力、稳定性，为管好公园提供人力资源保证，确保管理人员100％合格上岗，全员培训率达100％。

二、培训方式

（一）外派培训：

我公司每年引进1－2名物业管理专业学生到公园实习，引进新观念、新理论、新思维，达到实践和理论的结合；

选送业务骨干参加行业主管组织的物业管理培训班，接受新事物，学习好方法，提高业务能力。

（二）岗位培训

以公司为培训基地，针对不同岗位集中授课进行岗前培训；

实地跟班，以老带新进行岗中培训。

（三）会议讨论

针对日常管理工作中发现的典型案例组织物业中心各类人员进行讨论，提高员工实际工作能力。

三、培训计划

培训计划注重分阶段培训，分为接管前集中强化培训、日常管理培训。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训阶段 | 培训对象 | 培训内容 | 目标及效果 | 培训时间 |
| 接管前  培训 | 全体员工 | 公园概况、岗位制度、工作流程、服务质量、服务技巧、物业管理知识等 | 通过岗前培训，使公园各类管理人员基本具备上岗能力 | 接管前 |
| 日常管理  培训 | 新进员工 | 项目概况、物业中心规章制度、物业管理基本知识、岗位基本技能培训等 | 具备上岗基本能力 | 进入物业中心一周内 |
| 管理人员 | 物业管理法规文件、岗位技能技巧培训等 | 提高管理服务能力水平 | 常年进行 |
| 操作层培训 | 岗位技能技巧、服务意识、沟通能力 | 提高服务水平 | 常年进行 |
| 全体员工 | 仪容仪表、文明礼貌用语、服务行为规范 | 建立良好的公司文化氛围 | 常年进行 |

**第四章 员工的仪表、行为规范**

物业管理是该公园的一个组成部分，员工的仪容仪表，标志着物业公司形象，也是公园业主（使用人）开展公园活动的对外窗口。物业管理员工的外在表现形式是缺一不可的，要求我们每个员工对自己的行为有一个准确的任职，将仪表、仪容、言行举止形象作为一项长期的工作常抓不懈，全面提高企业的信誉度和公司形象。

一、着装

所有员工一律穿制服上岗。

二、仪表行为规范

1、公司各岗位员工上班时间必须穿规定制服，制服应干净、整齐、笔挺。

2、穿西装制服时，领带必须结正，不得卷起衣袖和裤脚。

3、制服外不得显露个人衣物和物品，制服口袋不要装过大的物品以免鼓起。

4、上岗时必须佩戴工作牌，工作牌应端正佩戴于左胸。

5、男员工不得留长发，女员工不得浓妆艳抹，时刻保持良好形象。

三、仪态行为规范

1、面对业主（或客人）应随时保持微笑，不准给业主（或客人）看脸色，向业主（或客人）发脾气。

2、和业主交谈时应全神贯注，双眼注视对方，适当地点头称是。不得东张西望、心不在焉。

3、在业主面前不准做不雅或不尊敬的动作，如双手叉腰、挠头、挖耳等。

4、上岗时不得哼歌曲、吹口哨、跺脚等。

5、不得当众整理个人衣物、化妆等。

6、行走时不要勾肩搭背，与业主相遇应靠边而走，不得从二人中穿行，请人让路要讲对不起，不得横冲直撞，粗俗无礼。

7、上班时间不准大声说话、谈笑、喊叫、乱丢乱碰物品，以免发出不必要的声响影响他人工作。

8、咳嗽、打喷嚏时应转身向后，并说对不起。

9、员工在工作、打电话或工作与人交谈时，如有业主走近，应立即打招呼或点头同意，表示注意到他（她）的来临，不准毫无表示或装作没看见。

10、在为业主服务时不得流露出不耐烦、不高兴、冷淡的表情，应做到亲切、友好、精神饱满、不卑不亢。

11、上班时要保持良好的坐姿或站姿，不得东歪西倒前倾后靠，不得伸懒腰。

**第五章 员工奖惩机制**

我们将实行奖勤罚懒，根据公司检查考核以及业主对公园物业中心工作的考评，每季度评出最佳工作人员以及不称职的员工，得到荣誉的进行奖励，不称职员工进行待岗培训、限期改进、辞退等阶段的处理；根据每季度的考评结果年末对管理项目全年工作进行综合评议，评出物业中心先进个人。

一、目的

为维护公司声誉，加强企业管理，提高管理水平，在加强事项教育的同时，对违反公司制度的员工给予必要的纪律处分。

二、种类

（一）警告

适用于第一次触犯轻微过失的规定。

（二）严重警告

适用于第一次触犯重大过失的规定及受过三次严重警告者

（三）最后警告

适用于第二次触犯重大过失的规定及受过三次严重警告者

（四）开除（或辞退）

适用于触犯开除规定以及受过二次最后警告者。

三、过失性质

（一）轻微过失（违反下列一项者，给予警告一次）

1、一个月迟到或早退三次；

2、违反护管制度，拒绝护管人员检查；

3、违反安全制度但未造成后果；

4、在公园内行为不检点，如大声喧哗、追逐打闹；

5、不讲卫生，在公园公共场所说脏话，乱扔杂物、烟蒂及随地吐痰；

6、工作时间做私活、吃零食、喝酒、串岗闲聊；

7、由于工作过失，造成公司财务损失达成100元以上1000元以下；

8、业主连续三次反映工作态度不好（经查属实）；

9、私扣业主（使用人）提出的一般意见。

（二）严重过失（违反下列一项者，给予严重警告一次）：

1、旷工一天；

2、利用职务之便收取户主或客户钱物；

3、对业主（使用人）态度蛮横；

4、公开顶撞上级，不服从指挥或故意消极怠工；

5、由于工作过失，造成公司财务损失价值1000以上3000元以下。

（三）重大警告（违反下列一项者，给予最后警告一次）：

1、连续旷工三天；

2、接受贿赂；

3、殴打他人或相互打架斗殴

4、由于工作过失，造成公司财务损失价值达3000元以上。

（四）开除（犯有下列错误，立即予以开除或辞退）

1、连续旷工七天或一年内累计旷工十五天；

2、偷窃公司、同事或业主财务；

3、用非法手段涂改原始记录，窃取账单或单据，从不牟取私利；

4、严重玩忽职守，给业主（使用人）或公司利益造成重大损失；

5、威胁上级，侮辱刁难业主及来访客人；

6、因触犯国家法律而被公安司法机关拘审；

7、犯有其他严重错误。

四、奖励条例

（一）奖励对象

1、在改进公司经营管理，提高经济效益和管理效益方面有显著成绩者；

2、工作努力，深得业主表扬者；

3、在危急时刻为保护他人生命安全，保护公园财产方面有特殊成绩者；

4、在防止业主被盗、丢失等事故方面有贡献者；

5、因其行为为公司带来荣誉者；

（二）奖励办法

凡符合奖励条件者，经公司批准予以确认，奖励形式。

1、授予奖状（证书）；

2、颁发奖品或奖金；

3、特别加薪；

4、晋级

**第三部分 管理规章制度**

公司根据管理经验，建立起一套行之有效的物业管理规章制度，该物业中心拟制定以下几个方面的规章制度：

一、管理“十条标准”

（一）文明服务

遵守社会公德，讲究职业道德，执行各项规章制度。物业中心各类员工守时守纪，着装整洁，礼貌待人，严格按《服务准则》，做好各项服务。

（二）整体环境

公园公共场所没有堆积物，地面平整，无建筑垃圾。公园整体外貌无损坏，房屋达到完好或基本完好的标准，保证居住安全和正常使用，车辆停放整齐有序。

（三）清洁卫生

公园内公共部位清扫保洁，卫生无死角。做到：垃圾日产日清，管道、沟渠畅通，无积污堵塞，公园公共走廊洁净，不堆放杂物，排污达到国家规定排放标准。

（四）楼外绿化

公园外公共绿地和街道绿化分布合理，花、草、树木、建筑小品培植得当，环境优雅宜人。

（五）治安管理

公园内治安保卫制度化、防偷盗、防自然灾害，有制度、有设施、有公约、有专人负责。公园内治安人员尽职尽责，确保公园业主（使用）人身财产安全和商业机密。

（六）经费管理

严格按照国家和市有关部门制定的收费标准，无乱收费、乱摊派行为。收费统一，手续简便，方便业主，各种费用收缴及时。物业中心严格执行财经纪律，财会人员无贪污、挪用行为，并厉行节约，积极开展多种经营。

（七）设施齐备

公园内给排水、供电、通讯、照明、消防、监控、文体等设施齐全完备，运作正常，不改变原设计用途，发现破损及时修理。

（八）楼内文化

积极开展文化活动，宣传教育活动内容丰富，活动开展有计划、有制度，积极培养爱护公物，遵守法纪，团结互助，弘扬社会主义精神文明和道德风尚，共同创建文明公园。

（九）机构职能

物业中心管理人员职责明确，分工合作，协调管理。行政管理尽职尽责，监督机制完善。召开各种会议有记录（纪要），开展各项活动有效益。资料、档案齐全，保存完好。

（十）管住关系

“业主至上、服务第一”的宗旨贯穿在各项管理服务之中，切实体现“为业主（使用人）排忧解难”，使业主（使用人）满意。

二、岗位职责

（一）物业中心主任岗位职责

1、熟悉物业管理的法律、法规、政策及公司领导要求，根据公园实际，完善有关规章制度，不断提高管理水平。

2、根据有关达标条件，制订和实施公园创优计划，建立健全护管、卫生、绿化、水电、房屋、车辆、市政等管理制度。

3、负责护管、消防过程的控制和管理，营造安全、舒适的工作环境。

4、搞好公园公共卫生、绿化养护、安全防范、车辆管理、供电、供水、消防、电梯运行等管理和市政房屋设备、设施的维修、养护。

5、负责物业维修服务、保洁、绿化服务过程的管理和控制。

6、负责各类设备的运行控制及维修保养管理，保证设备设施正常运行。

7、负责各项服务过程中质量记录的正确、清晰、完整。

8、对维修人员进行业务培训，不断提高他们的专业素质。

9、提高全体员工的消防安全意识，消除不安全隐患。

10、坚持对辖区的日巡视、周检查及配合月抽查工作。

11、完成领导交办的其他任务。

（二）工程维修班岗位职责

1、工程维修班在物业中心主任的领导下，组织本部门开展专业维修工作。

2、制定公园设备、设施维修保养计划，并抓好落实，及时提出设备、设施的更新和质量管理建议。

3、负责处理维修申请，及时安排维修人员为业主提供服务，核定收费项目和标准，现场验证维修工作。

4、组织消防设施、防盗设施和机电设备的定期检查工作。

5、熟悉辖区内各类房屋的结构、安全要求；熟悉公用设施、设备的种类、分布、安全要求，掌握地上、地下各类管线的分布、走向、位置和使用状况，开展定期检修工作；延长房屋及设备设施的使用寿命。

6、经常巡视辖区，走访、回访业主。

7、了解本部门员工思想动态，做好思想教育工作。

（三）护管班长岗位职责

1、护管班长在物业中心主任的带领下，负责护管工作并协助主任做好其他管理服务工作。

2、主持全队工作，坚决执行主任命令，带领全队人员有良好的精神面貌，依据各自职责，认真做好安全保卫工作。

3、熟悉各岗位职责、任务、工作要求、考核标准，掌握公园护管工作的规律及特点，加强重点部位的安全防范。

4、处事公道，言行文明，对自己的缺点勇于改正，虚心接受工作建议和意见。

5、做好护管班的月工作安排。

6、经常巡视公园检查各岗位工作情况，走访回访业主，坚持夜间轮流查岗，发现问题及时向物业中心汇报，及时解决。

7、对新队员做好培训及传带工作，了解员工思想动态，及时做好思想教育工作，对离职人员谈话，主持办理交接工作。

8、协助物业中心做好房管工作。

9、每月召开一次班务会，组织讲评工作。

10、及时做好护管员的岗位培训、军事训练及日常考核工作。

11、定期对义务消防员进行培训，不断提高他们的操作技能和应变能力。

12、带领护管班配合其他管理服务工作。

（四）环境班班长岗位职责

1、保洁主管在物业中心主任领导下，负责实施公园的保洁绿化工作，美化、净化工作环境。

2、负责保洁工作现场管理，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向主任汇报。

3、熟悉公园分布结构、车行道、人行道、绿化地分布及面积，具有管理保洁的全面技能。

4、制订工作计划，加强组织落实，经常检查督促他们执行计划及落实各项工作，每月组织召开保洁分析会，总结保洁工作。

（五）消防管理员岗位职责

1、遵守物业中心各项规章制度和消防管理制度。

2、熟悉公园消防控制系统原理和设备、设施的功能、位置，熟悉灭火工具的摆放点，掌握消火栓、灭火器、“119”报警的使用方法和程序。

3、应对消防设备、设施作定期巡查和保养，发现缺陷及时修复，必要时向物业中心报告，并提出预防性建议。

（六）电工岗位职责

1、负责公园内所有电器及供电线路的例行保养工作。

2、熟悉公园供电系统的线路图和控制方法，机电设备的性能和使用状况，保证低压配电设备的正常运行。

3、严格执行操作规程，遵守用电运行维修保养制度。小修不过时，大修不拖延，会判断和处理发生的故障和事故。

4、各类电器设备，应定期进行检查，在检修时必须切断电源，挂上警告牌，并设人监护。合闸前应仔细普查一遍，确认无问题后方可合闸。

5、尽量不带电作业，特别是在危险场所禁止带电作业，如必须带电作业，应采取必要的安全措施。

6、积极主动为业主服务，接到施工单，应立即赶往处理，并在最短时间内完成，工作完毕清理场地，完工后在维修单上填写修理内容及所用材料，请业主在维修单上签字。如一时不能修复应向业主说明情况。

7、负责消防管理及低配值班。

8、每天要巡查设备、仪表运行情况，检查公共区域的电灯和末端供电线路情况，做好各种运行记录，发现问题及时处理，保证机电设备的完好率，保持机房、设备整洁。

（七）给排水工岗位职责

1、负责公园水泵房的运行管理，负责所有管道的日常维修，熟悉管道阀门用途、走向和各种参数，保证管道畅通和设施完好。

2、保证公园给排水设备的正常运行。

3、定期巡回检查，做到小修不过时，大修不拖延，特殊维修及时报上级审批。

4、工作时，严格遵守安全操作规程，确保自身和他人的人身安全。

5、工作完毕及时清理场地，清点工具和剩余材料，并保管好所辖工具。

6、积极主动为业主服务，接到报修电话或施工单，应立即赶往处理，并在最短的时间内完成，完工后请业主在维修单上签字。如一时不能修复应向业主说明情况。

（八）护管员岗位职责

1、严格遵守公司各项规章制度，公正处理各类事件，树立护管人员的良好形象。

2、坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生。

3、遇有突发性事件和恶性事件，应采取紧急措施，制止事态扩大，并注意保护现场，及时向上级报告，等待处理。

4、积极配合卫生、绿化、维修等其他服务，制止违章行为，发生分歧要以理服人，不能制止的向带班员报告。

5、熟悉并掌握公园分布基本情况，加强管理力度，做好保密工作。

6、注重仪容仪表、文明执勤、礼貌服务。

（九）巡逻岗位职责

1、检查辖区内各类设备、物品有无移动、损坏等可疑情况。发现情况异常时，应立即查明原因，视情况报告带班员或物业中心。

2、检查防火门、消防窗、路灯、开关面板、消火栓、灭火器和给排水管道有无损坏，发现漏水（电）及设施损坏时，应采取有效措施并及时报告物业中心。

3、检查机动车停放，如有在消防通道、路口停车、修车、洗车等违章现象，应立即制止，如驾驶员不在场可记下车牌号查询处理。

4、检查是否有可疑陌生人徘徊、窥视或可疑声响，并对形迹可疑人员进行查询。

5、熟悉和爱护公园配套的公共设施、机电设备、泵房、消防器材及消防栓位置，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法及火灾处理程序。发现火警时，立即报告带班员并迅速报警，就近采用灭火器材扑救。

6、按时开关公共照明路灯，保护公园内的公共照明设施、公用市政设施、绿化，如有损坏，查明事故责任者。

7、发现可疑物品或捡到失物，立即交给带班员。

（十）车辆管理员岗位职责

1、懂得一般交通管理指挥知识，熟悉停车场路况环境，以及底层车库车位使用状况，熟悉车主、车牌号码和停车位号码。

2、提醒和指挥司机，按路线行驶，有序停放，对不听指挥的车主有礼貌的耐心劝说。

3、及时提醒车主关好车窗、门，勿将贵重物品遗留在车上。

4、保持高度警惕，对停放的车辆实行巡视查看，保证车辆停放安全。坚持文明上岗，礼貌待人，妥善处理上岗时遇到的各种问题。

5、定期检查消防设施、照明灯等是否完好有效，如有损坏，及时报修。

6、认真做好交接班记录工作。

（十一）保洁员岗位职责

1、负责公园外围的道路、绿化等共用区域地面的清洁。

2、负责公园周围墙体、柱、路灯、围栏、宣传牌、宣传窗的清洁。

3、负责室外明装的管线和共用设施设备的外表清洁、清运和消杀工作。

4、定期对室外果皮箱和垃圾中转站（房）的清洁、清运和消杀工作。

5、定期对天台、明沟、污水池进行清理和消杀工作。

6、维持责任区域清洁卫生，劝阻、制止违反清卫管理规定的行为。

7、积极完成领导交办的各项临时任务。

（十二）绿化员岗位职责

1、绿化员要熟悉公园的绿化布局和个人包干的职责范围，以及花草树木的品种和数量，并掌握花草树木的种植季节、生长特征、培植管理方法等。

2、对花草树木要定期清除杂草、防治病虫害、松土、施肥并修理枯病枝、伤残枝等，更换死亡苗木、浇水。

3、按观赏要求，负责编制草花翻种计划，提出花草采购申请。

4、加强对盆花的修剪、造型等管理工作。

5、绿化员有接受专业技术培训和学习的义务，须虚心学习，努力工作，提高自身素质。

6、要保证绿化地不留杂物、不缺水、无死苗、不被偷盗，遇到违规行为，要及时加以劝阻，不听劝阻的要及时报告护管员或环境主管，协助对其劝阻和处置。

7、绿化员要维护和保养好自己的各种工具和公用设备、设施，如浇水工具、割草机等，如有遗失和损坏须按规定赔偿。

**第四部分 各项管理具体实施方案**

**第一章 总体管理目标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 指标名称 | 管理  标准 | 管理指标实现措施 |
| 房屋及配套设施、设备完好率 | 98％ | 建立设备巡查制度、健全房屋及设备档案记录 |
| 房屋零修、急修及时率 | 100％ | 建立严格的维修制度，要求小维修三分钟之内答复处理，零修工程及时完成，急修工程不过夜，回访情况记录，设立值班电话 |
| 维修工程质量合格率 | 100％ | 分项监督，按操作标准严格把关 |
| 绿化完好率 | 99％ | 实行专业绿化养护，加强监管，确保公共绿化无破坏、无践踏、无土地裸露 |
| 保洁率 | 99％ | 保洁落实到人，建立责任制，巡查记录完善，监督检查得力 |
| 道路完好率 | 98％ | 落实责任人，进行日常巡视检修和定期维修保养 |
| 投诉处理率 | 100％ | 加强与业主（使用人）的沟通，定期走访，征求管理意见，及时排忧解难。投诉处理有结果，有记录和回访 |
| 消防火灾发生率 | 0 | 全员义务消防制度，定期培训和演习，加大宣传力度，安保日常巡查，发现隐患及时处理 |
| 治安案件发生率 | 因管理因素的发率低于1‰ | 实行24小时巡逻值班制度，确立入住期“人防为主、科防为辅、全面防范”的治安思路。明确治安职责，层层防卫，以确保公园的人身财产安全，接受报警及实施调度 |

**第二章 房屋和设施、设备管理方案**

总体要求做到三无，设备无故障，设施无损坏，管线无堵漏，具体方案如下：

一、房屋和设施设备养护项目示意表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类 别 | 项 目 | 定期养护 | | |
| 周 期 | 内 容 | 实施效果 |
| 房屋本体 | 外墙面、屋面、楼梯通道 | 外墙面3年一次，屋面5年一次，楼梯通道5年一次 | 检查修理 | 无损坏 |
| 区内道路 | 砼路面、砼道牙、人行道 | 每年一次 | 检修 | 整洁、无损坏 |
| 区内照明 | 楼道灯、广场灯、车库灯、草坪灯、路灯 | 每年一次 | 灯杆刷漆、线路开关检测 | 符合安全标准，正常使用 |
| 沟渠池井 | 雨水口、雨水井、污水井、化粪池、阀门井、喷水池 | 每年一次 | 清理淤泥、化粪池抽吸及阀门检测保养 | 畅通、无损坏 |
| 停车场 | 停车场 | 每年一次 | 翻新、更换旧标识牌、消防设施检测 | 标识完整、明晰，设施完好 |
| 公共  标识牌 | 标识牌、警示牌 | 每月一次 | 翻新、更换残旧标识牌 | 标识完整、明晰，设施完好 |
| 自行车  停放处 | 自行车房 | 每年一次 | 翻新、更换残旧标识牌 | 标识完整、明晰，设施完好 |
| 智能化  系统 | 监控系统、红外线报警系统等 | 每年二次 | 检测、试验、维修、更换 | 传感灵敏，使用正常 |
| 供水供电  系统 | 水泵、水塔、变压器、配电房等 | 每月一次 | 检测 | 运转正常 |
| 公用设备 | 电梯等 | 每月两次 | 检测、保养 | 运转正常、安全可靠 |
| 公共设施 | 围栏、宣传栏、广播系统 | 每周一次 | 检测、试验、维修、更换 | 无损坏，广播正常 |

二、房屋的修缮和日常养护

1、定期检查公园，发现问题及时维护，保证正常使用，最大限度的发挥公园的使用功能。

2、制定房屋及设施设备的管理规定，制止各种擅自改变房屋和配套设施的用途、结构、外观及毁坏设施设备的行为。

3、做好零星养护工作，应急维修不过夜，保证房屋正常的使用功能。

4、大修、中修做好养护计划，及时制定养护方案，报业主委员会同意后安排实施。

三、设施设备的管理保养工作

1、建立联系卡制度，与公园所有的设备厂家及安装单位建立联系，由他们指派技术人员到现场指导，或直接承担设备的管理与维修任务，使各类设备始终处于最佳的运作状态

2、将公园所有设施设备进行分类，建立验收、登记、建档、保管、搬移、调拨、事故处理、报废等一整套台帐、技术资料及审批制度，定期对设施设备进行清查、核对，保证账、卡、物相符，并为制度设备养护计划提供数据和资料。

3、派专业技术人员、熟练技术工人深入公园机房，熟悉设施设备的性能和操作要求，根据行业标准制定设施设备管理保养计划，做好管理保养工作。

4、建立设施设备日常保养和定期检查维修制度，责任到人，记录及时、详细、准确，建立设备大、中、小修工程的验收制度，保证维修合格率达到100％，并进行回访，回访记录健全。

**第三章 安保管理方案**

人力、物力配备充足，技防、人防相结合，基础工作扎实，各项治安防范制度落到实处，确保公园无重大治安、火灾事件发生。

一、治安管理

公园实行24小时值班巡逻制度、外来人员出入查验制度、大件贵重物品出入公园登记制度等各项安全防范制度；制定护管人员岗位职责和切实可行的安全保卫工作程序，明确责任区域，注重技防和人防相结，各项治安防范制度落到实处，保障公园安全。

（一）护管人员配备

公园的护管人员共配备20名秩序人员，其中班长2人，队员18人，值班分为白、晚两班，对公园实行24小时不间断管理。

白班10人：门岗4人，车管2人，监控2人，巡逻2人；

晚班8人：门岗4人，固定周界岗1人，监控1人，巡逻2人。

（二）灵活、高效、人性化的值班方式

我们在治安管理中既要保证安全，又要维护业主与客人之间的正常来往，具体表现为：

1、强化安全措施，确保公园业主（使用人）的财产和人身安全；

2、礼貌待人，营造良好的生活、居住环境，杜绝“戒备森严、一味盘问”的公园管理模式，达到“内紧外松”。提高护管人员的素质，所谓“来的都是客”，护管人员要善于察言观色，对出入人员区别对待，不因为护管人员的失礼而影响业主（使用人）的交往活动；

二、消防管理

1、对护管员进行消防业务知识培训，掌握国家有关消防的法规和制度，熟悉公园自动消防系统的性能和操作，熟练掌握各种消防器材的使用。

2、定期进行消防安全检查，护管员每天巡视公园的每个角落，及时发现消防火险隐患；定期对消防器材（灭火器、消防栓等）的完好情况进行检查；每天检查公园自动消防报警系统是否正常运行；每天对公园安全用电情况进行检查；定期对消防设备（消防泵、水喷淋等）进行测试，并做好记录。

3、在加强日常防火工作的同时，还要做好灭火的准备工作，制定火灾应急行动实施预案，以备一旦发生火灾，能及时有效地组织自消自救，对重点岗位、重点部位落实责任到人，将火灾的损失降低到最小程度；成立护管员为主、公园工作人员为辅的消防队，每年进行1－2次实地消防方案预演。

4、定期组织物业中心员工学习消防知识，对公园工作人员进行消防知识宣传。

三、车辆管理

做好公园的停车规范管理，在入口设置禁鸣限速标志，对临时停车车位进行划线，使公园内车辆停放井然有序，保障公园道路畅通。

我公司参考停车场设计，为便于管理，为维护公园的良好停车秩序，建议安装IC卡智能停车场管理系统一套，将整个公园的车辆管理纳入电脑管理之下，提高管理效率，方便业主出入，有效防止车辆的遗失。

物业中心将设置专门的车辆管理人员，负责发放停车卡、进行车辆引导、出入口控制、安全防范、巡查车辆停车和管理行车秩序。

做好公园的停车规范管理，在入口安装减速带和禁鸣限速标志，在公园出入口设置导向牌，停车场内设置相关的交通指示牌，对临时停车车位进行划线，使公园内车辆停放井然有序，保障车辆人员安全。

**第四章 清洁卫生管理方案**

严格执行公园环境卫生管理、卫生工作标准和员工考核制度，确保公园常年干净整洁。物业中心主管一天两次检查卫生工作质量，根据卫生标准对清洁工进行考核。结合公园实际情况，制定如下管理方案：

一、管理目标

通过严格的卫生工作标准和有效的管理监督机制，确保公园公共场所保洁率达到98％以上。

二、人员配备及工作制度

（一）人员配备：

公园道路、地下车库：15名；公园水域：4名；楼道等公共部位：6名。

（二）工作时间

拟定上班时间为上午7：30-12:30下午14:30-18：30。

（三）保洁范围

公园所有公共部位、公园外道路、停车场、地下室等。

三、卫生标准

1、目视楼层通道地面干净无杂物、无烟蒂、无纸屑、无果皮、无污迹。

2、用干净纸巾擦拭墙面和公共设施，无明显污迹。

3、标识牌、公共设施目视无明显灰尘；

4、不锈钢表面无污迹。

5、垃圾桶清倒及时。

6、墙角、门框上目视无灰尘、蜘蛛网。

7、卫生间墙面、地面干净，大小便器干净。

8、公园外道路、绿地无杂物等。

四、清洁内容

1、公园外路面清扫，每日8小时保洁；

2、公园大厅、楼梯、走廊每天打扫一次，8小时保洁，不间断对垃圾桶收集、清运；

3、一楼大厅玻璃门每天擦拭一次，楼梯玻璃每月擦拭一次；

4、每周对楼内护栏、标识牌等公用部位进行保洁擦拭，并不断巡视保持干净整洁；

5、垃圾收取，固定垃圾桶每天定时收取；

6、绿地卫生每天巡视、清洁一次，保持绿地无杂物、垃圾、果皮、纸屑；

**第五章 绿化管理方案**

根据绿化养护管理质量要求，细化养护计划和考核指标，做到公园内外的花卉、树木生长正常，布局合理。

一、具体实施方案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | 方案 | 实施效果 |
| 修剪 | 乔木：每年修剪2次 | 无枯枝，树枝不阻车辆和行人通过，主侧枝分布均匀 |
| 灌木：每年修剪5次以上，枯黄枝叶及时剪除，枯叶要即刻清除 | 使其造型整齐美观，保持新绿和整齐 |
| 草坪：每年修剪次数视草皮生长速度不定期修剪 | 无杂草，草坪、草地目视平整 |
| 浇水 | 根据季节、气候、绿地花木的品种决定浇水量；一般每周1次。 | 树木无旱死、枯死现象 |
| 施肥 | 根据土质、花木生长期和培植需要，决定施肥的种类和数量：一般乔灌木每年4次，草地每年1次；一般施肥时间在阴天或傍晚 | 花草树木茁壮成长 |
| 杀虫 | 贯彻“预防为主，综合治理”的基本原则，每月防治1次，发现病虫及时喷射 | 无明枯枝、死杈，有虫害枝条在2％以下 |
| 去尘 | 每周由绿化工用湿布对植物茎叶进行除尘 | 花池、花基、花盆、绿化带无烟头、纸屑等杂物 |
| 补缺 | 如有枯死现象，要按花木栽种季节及时补栽补种 | 草坪无明显黄土裸露，最大裸露块在0.4平方米内，裸露面积在总面积的0.5％以内。树木缺株在1％以下 |
| 耕种  除杂草 | 施肥前和下大雨后进行松土，每年不少于6次 | 草坪无明显杂草，树木底下土层不板结，透气良好 |
| 放风  排涝  巡查 | 每天巡查一次 | 暴风雨后查看草坪无积水，树木无倒斜 |

二、人员配置

公园配备（或兼职）20名绿化工，要求具有较高的绿化养护知识，熟悉花草树木的管理作业程序，并具有一定的审美观，对花木的品种、布局有一定的研究，对花木定期施肥、浇水、防病治虫、除草和培土，及时修枝整形、补栽补种，处理枯枝落叶，清理场地。

三、树木花草的日常维护

1、根据季节、气候、地域条件及时浇水，保持良好的生长态势。

2、根据土质、花木生长期、花木品种和配置需要，及时进行施肥。

3、掌握病虫害的发展规律，采取适当有效的除虫措施。

4、根据树木形态、观赏效果、树木品种和生长情况等因素进行修剪整形，保持良好的观赏性。

5、对枯萎的花草及时清除、更换，杜绝裸土现象的发生；

6、及时清理绿化带内垃圾，每周擦拭绿化小品一次。

**第六章 档案的建立与管理**

物业档案是随着物业管理行为的出现而产生的，尽管档案管理不是物业管理工作的主要环节，然而其重要地位却不容忽视。物业管理工作正式开展后，几乎每一个环节都离不开档案，无论是维修、养护物业设施，还是了解业主及物业使用人情况，由或是收取管理费用、开发经营活动等，都要用到物业档案。随着现代科学技术的发展，无论是物业管理还是档案管理，都在向着现代化的管理目标迈进，物业档案的现代化管理也成为必然趋势。

物业档案是物业管理公司在从事物业管理活动时直接形成的对国家和社会有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录。随着物业管理的不断发展和完善，物业档案的种类也在不断增加。

一、档案管理运作环节

1、设立档案室，采取系统化、科学化、现代化的先进手段，建立相应的规章制度，对所有档案资料进行严格管理。

2、资料的收集坚持内容真实的原则，根据实际资料和信息资料的内容，在实际工作中从需要出发，扩大资料的来源渠道。

二、资料分类整理

收集后的所有信息资料，统一由档案管理员整理。整理的重点是去伪存真，根据档案的来源、信息的内容、信息的表现形式等特点进行细分，做到条理清晰、分类合理。

三、档案内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 范  围 | 分　类 | 资　料　内　容 |
| 房产公司提供资料 | 产权资料 | 规划用地许可证、土地证、建设规划许可证 |
| 技术资料 | 规划图、竣工图、地质勘察报告、竣工验收证明书、总平面图、平面图、房屋及设备使用技术资料 |
| 物业中心建立的资料 | 物业资料 | 公园基本资料、娱乐设施资料、路标、室号配置图 |
| 业主资料 | 入住通知书、业主公约、业主情况登记表、装修申请表、房屋交接单 |
| 日常管理资料 | 日常工作记录、各类协议、各种设施设备档案 |

四、资料归档整理

1、按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存。

2、档案按不同业务性质、编号、造册、编辑，分柜保存，运用计算机等先进的管理手段，尽可能的把其他形式的档案资料转化为电脑储存，便于查找和调用。

3、档案的出室、入室都有严格的规定：出室必须由物业中心主任同意，经登记后方可借出；入室时，须由专人进行检查，如有破损，立即修复，并追究有关人员的责任。档案管理人员需及时收回在外文件，严防文件的流失。

4、档案的管理环境做到“三防”，即防火、防潮、防变质。

**第七章 公园、文化活动建设**

协助业主（使用人）搞好各项公园活动、文化活动宣传，重大节日协助搞好节日布置。

一、设想及安排

1、突出特点：开展公园文化活动，逐步成为创建文明住宅公园宇的特色；

2、找准切入点，开展形式多样的主题活动、节日活动和经常性活动；

3、把握基本点，吸引业主（使用人）广泛参与，喜闻乐见；

4、设想定期举办公园内业主（使用人）之间的联谊活动，增进业主（使用人）之间的交流。

二、与社区居委会的合作

与社区居委会协作，共同创建文明公园形象，特别在重大事件中更显重要，在联防、安全防范方面，重要社会事件、国家大事件、节日庆典等方面，主动融洽与社区居委会配合开展工作。

三、精神文明公约

1、爱国爱楼，遵纪守法，遵守各项管理制度。

2、不在公共场所、走廊堆放物品，占用公共场所，堵塞通道，不在任何公共建筑物上乱涂乱画乱张贴及乱竖指路牌、广告牌等，保持公共建筑物的原样和美观。

3、维护公园内房屋、水、电、环卫、市政、通讯、消防等公共设施。

4、业主应遵守“规范七不”：不损坏公物、不破坏绿化、不随地吐痰、不说脏话粗话、不在公共场所吸烟、不乱扔垃圾、不乱穿马路。共同维护公园公共卫生。

5、维护公共治安秩序，做好防火防盗工作，严禁非法携带枪械、弹药，严禁携带、收藏、使用毒品和污秽物品，严禁赌博。

6、业主互相尊重、相互关心、互相帮助、和睦相处、共享和平。

7、见义勇为，伸张正义，敢于同坏人坏事作斗争。

8、为维护安全、优美的居住环境，各种室内外装修工程、广告牌设置和涉及到物业外观、公园环境的行为，都应预先提出申请，由政府有关部门审批，物业物业中心备案后方能实施，违章必究。

9、支持和配合物业物业中心做好公园的管理工作，为公园管理、服务献策献计。

**第五部分　前期物业管理服务方案**

**第一章　前期介入**

物业管理是以经济为手段，从事对物业的使用、保养、维修、经营工作和提供服务，是使物业发挥最佳效应的一种管理形式，它同物业的形成过程即投资决策、规划设计、工程建设及房屋营销等阶段均有着密不可分的联系。因此，我公司在管理中将建立追求全过程最佳效益的现代化管理模式，在物业的开发阶段就充分考虑建成以后的使用和管理的需求，考虑到社会经济发展后居住水平提高的需要，从项目规划设计阶段就开始关注物业的全过程效益，其首要环节即是前期的介入。

一、前期介入的主要内容

（一）对物业的整体规划提出合理建议，对所管物业进行全面了解

根据人性化、大量的人文习惯以及微观使用效率等,针对物业设计注意和提高其在工程、功能、环境、管理四个方面的质量,使物业使用更为合理、有效、经济,以便充分发挥物业价值。如在规划设计一项上,针对配套设施的合理设置、水电供应容量、安全保卫系统、垃圾处理的方式、消防设备的处理、建筑材料的使用状况等多方面提供专业的参考意见,提请设计单位注意,从而将一些隐患避免在初始阶段。我们将对诸如土建结构、管线定向、设施建设、设备安装等物业的情况进行了解，达到了如指掌，对今后不便于养护和维修之处提出改进意见，并做好日后养护维修的重点记录，更好地为业主服务。

（二）察看工程建设现场

1.审视工程土建构造、管线走向、出入线路、护管系统、内外装饰、设施建设、设备安装的合理性。重点察看消防安全设备、自动化设备、安全监控设备、通讯设备、给排水设备、空调设备及电力设备、交通运输及电梯设备、服务设备等。

2.对施工现场提出符合物业管理需要的建议方案，磋商解决办法。

3.在施工现场做好日后养护、维修的要点记录，图纸更改要点记录。

4.参与工程验收，进行器材检查、外观检查、性能检查、功能测试、铭牌检查，并按整改计划督促整改。

（三）建立与业主或使用人的联络关系

1.听取业主或使用人对物业管理的要求、希望。

2.了解业主或使用人对物业使用的有关安排、打算。

（四）为后期管理做好准备

物业管理是一项综合管理工程，通过物业管理把分散的社会分工集合为一体，并理顺关系，建立通畅的服务渠道，以充分发挥物业管理的综合作用。此外，在对物业实体实施管理之前，还应设计物业管理模式，制定相应的规章制度，并协同开发商草拟有关文件制度， 筹备成立业主管理委员会，印制各种证件，以及进行机构设置、人员聘用、培训等工作。物业管理前期介入就可以在此阶段把上述工作安排就绪，以使物业一旦正式交付验收，便能有序地对物业实体进行管理。

二、人员安排

按进度陆续入现场，参与前期的物业规划，具体内容如下：参与有关设备的安装、调试、监理工作，掌握公园设备设施的合理布局等基本情况，提出建议；参与房屋的竣工验收和房屋设施的预验工作；配合房产公司做好综合验收相关工作；投入入住前的各项工作。

1、公园综合验收通过后，交付前7天，部分治安人员、维修人员经上岗培训合格后，先期到位，负责对将接收的物业的守卫工作和情况熟悉。

2、公园综合验收前，按照公园条例规定，做好物业的接管验收工作，包括用房、资金、资料、房屋设备设施等内容。

三、前期管理及监督

物业中心成立后，物业中心主任编写入住工作方案，配备物业中心工作人员，制定开办采购计划；

治安方面：熟悉公园地形地物及各种安防设施，明确人员排班及各岗位工作职责；

车辆管理：设计安装公园道路标志，建立完善车辆管理制度；

垃圾清运：确定临时装修垃圾堆放处。

四、配合工作

与供电、供水、电信等公司和有线电视、邮局等单位搞好联系工作，保证业主入住后水、电、通信等正常使用。

**第二章　公园开放前期的安全防范措施**

一、开放前期的治安分析

1、开放前期游客往来频繁，社会人员繁杂。

2、公园内各种智能化设备处于调试、试运行阶段，游客对设备的运行、使用还不够了解，误报、出错率高，治安压力大，管理难度大。

二、具体防范措施

（一）治安队伍建设

按照高标准建立一支高素质的治安队伍，严格招聘、培训、上岗、考核等关键环节，建立业务、绩效考核与工资、职位挂钩的机制，实行10％末位淘汰制。

（二）确立治安重点

搞好对人流、物流、车流的有效控制

1、人流控制

对来访人员须通过门岗，与业主取得联系经同意后方可进入；

对装修、搬运人员采取出入证管理制度，对他们的活动范围进行一定限制；

对可疑陌生人，采取追踪、监控的措施，必要时可上前有礼貌询问；

加强与派出所配合，搞好治安共同防范。

2、物流控制

对物资流动实施申报制、盘查制和登记制；

业主物品的搬出应主动向门岗申报，并严格按照规定进行登记；

治安人员有责任和义务对物资的出入进行礼貌检查；

所有物资流动实行登记放行制度。

3、车流控制

通过停车场IC卡管理系统记录车主、车牌号、车型等信息。

（三）加强与相关部门的配合

与当地派出所建立联系，请求派出所的协助，加大治安治理综合力度。

**第六部分 经营核算**

一、增收节支计划

1、努力提高各种费用的收缴率，力争达到100％；

2、开展多种经营服务；

3、制定各项费用开支计划，从而达到节约开支的作用；

4、充分发挥公司在管理中的统筹作用，利用公司现有管理人员的技术人员，降低管理成本；

5、通过公司技术力量，降低设备设施维修保养费用，降低能耗。

二、财务公开监督制度

根据相关管理规定，制定以下财务公开监督制度。

1、物业中心每年一次向业主（使用人）公布物业管理财务收支状况；

2、物业中心定期向管理委托方汇报管理情况，接受委托方的监督和检查。

三、收入及支出测算