**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*厂区**

**物**

**业**

**服**

**务**

**方**

**案**

**单位名称：**

**地 址：**

**联 系 人：**

**联系电话：**

物业管理服务策划书

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*标准厂房 (以下简称“创业园”)实行物业管理。物业公司下设“创业园”管理处（以下简称“管理处”）。管理处为物业公司内部独立核算单位，实行企业化、专业化、一体化管理。管理处经理由总经理聘任，实行管理处经理负责制，直接对“创业园”和公司总经理负责。

1)公司由工程部、治安保卫部、环境卫生部、绿化部负责项目的全面指导检查，提供对业主的管理技术、服务保障。

2）管理处项目经理一名，负责管理处的日常全盘工作。

主要管理职责：

①负责辖区治安、交通、消防管理。

②负责辖区清洁卫生、环境绿化管理。

③负责辖区设施设备的日常维修和用户技术保障等。

④总值班室:负责“创业园”节假日活动及日常各项管理事务的指挥、检查、协调等。

第一节 拟派管理处经理管理工作经历

|  |
| --- |
|  |

第二节组织架构与员工管理

一、 组织架构

“创业园”物业管理处的组织架构，本着科学、高效、精干、务实的原则设置，根据“创业园”厂区规模，为了完成既定的管理目标和服务承诺，我公司将以人才为根本，配备有经验、有知识、懂技术、懂管理、具有高度服务意识的各类人员，组建一支高素质的物业管理队伍。实行管理处经理负责制和首问负责制的管理方式，做到相互配合，确保日常物业管理服务工作的顺利进行。

二、人员配备

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗 位 名 称** | **人员配备** |
| 1 | 项目经理 | 1人 |
|  | 水电维修 | 1人 |
| 3 | 保安队员 | 15人 |
| 4 | 保洁员工 | 4人 |
| 7 | 合 计 | 21人 |

三、人员配备原则

在人力配置时既考虑为确保管理标准而必须设置的岗位及相应的人力，又考虑为节约管理成本而必须将岗位和人力合理地压缩到最低限度，还考虑根据不同阶段的实际需要设定相应的岗位。

四、人员管理方式

一流的管理，一流的服务，需要一流的人才。公司在人才管理上将建立三个机制，做到公开、平等、竞争、择优，通过严格的管理和培训，充分展现员工的才能，发挥他们的潜力。

①激励机制

首先依据员工贡献的大小进行收入分配，激励员工取得更好的工作业绩。其次在员工提升上不定框框，能者上、平者让，为人才的脱颖而出创造良好的环境。再次，针对员工的不同状况适时做好思想工作，增强企业的凝聚力和同心力。

②考核机制

根据“\*\*\*\*港口创业园有限公司”物业管理内容和人员现状，制定员工考核标准。考核内容有工作能力、工作业绩、职业道德等方面。考核结果优秀者将有提升机会，不合格则被淘汰。

③淘汰机制

在选聘员工中，考核、培训、试用期不合格将被淘汰。在日常工作中采用“末位淘汰制”，从而真正体现“能者上、平者让、庸者下”的用人思想。

五、岗位职责

结合"\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*标准厂房”的厂区规模、管理要求和服务标准，根据管理处的组织架构，制定相关人员岗位的主要职责：

**管理处经理岗位职责**

1、协助招聘管理处配置人员，负责员工的培训及其考核和奖惩；

2、制订各类紧急事件之处理程序，对“创业园”整体物业管理负有组织领导的具体责任；

3、处理投诉及突发事件需到现场；

4、出席各类会议，并提交会议记录；

5、负责管理区内员工工作日检和员工考核，并做好记录；

6、认真执行物业管理法规和公司有关规章制度，在实践中不断提高自身的业务素质和领导工作能力；

7、不断建立和完善科学的运作、监督和考核体系，确保政令畅通，信息反馈流畅管理工作高效；

8、制定“创业园”物业管理目标，包括一系列规章制度和操作规程，制定“创业园”全体员工的职责，并监督实施；

9、制定管理“创业园”物业管理年度、月度工作计划，并监督执行；

10、负责管理“创业园”物业管理日常管理经费的审报工作，合理控制费用开支；

11、负责组织、协调员工工作安排，负责管理“创业园”员工工作绩效考评证；

12、负责审批《月采购申请表》、《员工物品领用单》，对物资的使用进行有效的程序控制；

13、负责组织管理“创业园”物业的各项工作检查，通过检查、考核，加强部门及责任人的工作责任感，树立“创一流”工作成绩的荣誉感，督导各项服务工作的有效落实。

14、组织每日管理“创业园”员工工作例会，及时了解人员状况、工作难点，检查、总结和布置工作；

15、自觉接受“创业园”工作人员的民主监督，采纳合理化建议，并加以实施；

16、通过与“创业园”的联系，建立良好的公共关系，协调配合，搞好工作；

17、接受公司的月、年度和任期考核，接受奖惩，对公司和“创业园”负责；

18、以身作则，关心员工，为员工解决实际困难，丰富员工的业余文化生活，最大限度地发挥和调动全体管理处员工的工作热情和责任感，增强集体的凝聚力。

**管理处水电维修员岗位职责**

在管理处部门主管的直接领导下，对水、电进行维修养护管理和提供维修服务，其职责如下：

1、熟悉附属设施，各水、电、气、消防系统的管线走向、分布状况及管线主控制位置，以及设备的性能和使用状况。

2、加强学习业务知识，具备工民建的基础知识，能识读施工图纸，绘制简单的平面图、结构详图、管线大致系统图，能清楚准确地在图纸上标出发生故障的位置。

3、维修工必须具备熟练的专业技能，在熟练专业的基础上，学习其它基本知识和规范操作，争取做到一人多能，适应厂内维修工作的需要。

4、经常巡视，掌握设施设备的运行和完好状况，如发现有损坏、隐患或其它不正常的情况，应及时组织人员抢修，以确保设施设备完好、运转正常。

5、经常巡视，保证上下水、排污管道畅通，确保厂区内污水不外溢。

6、必须持上岗证，并且严格遵守安全生产条例和操作规程。佩带工作牌、穿工作服、穿绝缘鞋、戴绝缘手套等安全保护设备。

7、水工在清理地下水池时，在保证地下水池处于通风状态下才能作业；维修给水管道，须关闭总闸方可作业。

8、爱护工具。在每次使用之后，工具入库前，必须对领出工具的性能、机具配件等进行核查是否完好无损。若有损坏，要查清原因划清责任，报主管处理。

9、建立健全共用部位检修及保养记录。

10、建立健全共用设备、设施运行、检查、维修、保养等记录

11、完成经理及上级交待的其他任务。

**管理处保安员岗位职责**

1、负责“创业园”24小时的安全保卫管理工作；

2、负责“创业园”员工上下班门岗考勤、进出监督工作；

3、负责“创业园”来宾的登记、接待、查询和管理工作；

4、负责“创业园”报刊、信件、特殊邮件的收发登记管理工作；

5、负责“创业园”出厂物资的查验工作(具体工作与“创业园”商榷后执行)；

6、负责“创业园”进出车辆登记和停放管理工作(具体操作按“创业园”制度执行)；

7、负责“创业园”突发事件的应急处理工作；

8、负责“创业园”巡逻管理工作(巡逻路线和次数待与“创业园”协商后再定)；

10、负责“创业园”司旗、国旗的升降；

**管理处保洁员岗位职责**

保洁员在管理处经理的直接领导下，负责本物业的环境卫生清扫、保洁工作，主要职责如下：

1、负责厂区道路的清洁卫生，包括除草坪与扩建区之外的杂草清除；

2、负责厂房公共区域的清洁卫生；包括走廊、地面、卫生间、楼梯、各平台及办公室的地面、办公家具，不含设备、管道等设施；

3、负责宿舍楼公共区域的清洁卫生，包括道路、公共走廊、墙壁的日常保洁；

4、负责生活垃圾的收集，负责将厂区、办公区、生活区的生活垃圾收集到“创业园”指定地点，对堆放区域每月进行消杀一次，垃圾桶定期清洗；

第三节 员工培训

提供培训是企业对员工创造技能提升的途径，也是保证各项管理服务工作得到落实的基础，所以我们把员工培训视作员工的最大福利。不断地对员工进行不同阶段的培训，是创业园管理处能够圆满完成管理目标和实现服务承诺的重要保证。培训所要达到的目的，是在管理人员中培养出既有专业知识技能，又有现代管理水平的职业管理人员；在保安员、保洁员、维修工的队伍中培养出有理想、有觉悟、有能力、有综合素质、有现代服务理念的劳动者。公司将依靠这样一批人力资源，来完成”创业园”的物业管理和服务工作。

1、培训目标

培训的目标旨在加强、改进员工的工作态度、知识水平和操作技能，从而提高员工的整体素质及管理水准，为创业园业主提供优良的服务，树立公司形象，创立服务品牌。

2、培训方式

1） 新员工导入培训

由管理处经理负责，对新招聘员工进行培训。主要内容包括：

（1）公司概况、管理理念、企业宗旨、质量方针、组织架构及主要人员介绍。

（2）员工守则，员工纪律，职业道德教育。

① 物业管理基础知识。

② 安全消防常识等。

2）岗前培训

由部门主管负责，对下属员工进行上岗前培训。

主要内容包括：

A、“创业园”管理目标和服务承诺及策划书的有关内容；

B、岗位职责和物业管理运作制度；

C、专业技能工作标准；

D、操作规程和作业程序；

E、言行礼仪训练和人际沟通技巧；

F、紧急或特殊情况处理常识和方案。

3）岗中培训

主要是针对不同的工作岗位进行的专题培训或知识培训。

主要内容包括：

（1）物业管理软件运用；

（2）专业技能培训；

（3）管理知识、管理技能、公共关系及公众形象；

（4）消防技能训练及演习。

上述培训工作均在公司培训计划的指导下进行，公司还将不定期进行集中培训。

培训计划如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训  类别 | 培训对象 | 培训内容 | 组织部门 | 培训方式 | 培训考核 |
| 公共知识培训 | 全体员工 | 公司简介、物业管理基础知识、员工守则、公司规章制度、职业道德、安全防火教育、ISO9002质量体系教育、普法知识、礼貌用语。 | 策划部  物业管理部  办公室 | 集中培训  个别培训 | 笔试通过方能上岗 |
| 管理干部培训 | 管理处员工 | 物业管理岗位资格培训、经理岗位职责培训、ISO9002质量体系知识、质量体系文件、现代物业管理实务 | 策划部  物业管理部 | 外送培训  集中培训 |
| 管理员培训 | 专业队长或负责人 | 物业管理岗位资格培训、岗位职责、公文写作 | 策划部  物业管理部  集中培训 | 外送培训  集中培训 |
| 操作层员工培训（各专业队长或负责人） | 保安员 | 岗位职责和保安工作手册，实操：队列、擒拿格斗、体能、消防灭火训练等。 | 策划部  物业管理部 | 集中培训 | 笔试、实操  考试通过方能上岗 |
| 维修员 | 岗位职责和维修工作手册、维修工具的使用、安全操作培训及水电常识。 |
| 保洁员 | 岗位职责和清洁工作手册。 |

第四节 管理规章制度

目前，根据我公司管理工厂物业经验，结合“创业园”特点及要求，本着科学、规范、实用的原则，暂拟定有关“创业园”管理必备的规章制度，在实践中逐步修正完善。

**物品出（入）管理规定**

1、物品出入，需向“创业园”管理处申报、证明、资料完备的给予办理。

2、确认物品出入品名、数量、物品出入时间。

3、交待注意事项，遵守“创业园”管理规定，严禁将物品堆积堵塞通道。

4、凭单出货，手续不齐全的物品禁止流出本物业。

5、坚决杜绝易燃、易爆物品和有毒、放射性物品进入本物业。

6、物品出入具体操作事项见《物品出入管理标准作业规程》。

**消防管理规定**

1、管理处全体员工都应熟悉《中华人民共和国消防条例》和公安部《工厂消防管理规则》。

2、消防工作由公安机关实施监督，管理处全体员工都是义务消防员，管理处经理为兼职消防监督员，应做好防火和灭火工作。

3、管理处每一位员工都有责任维护消防设施，不准损坏和擅自挪用消防设备及器材，不准埋压和圈占消防水源，不准占用防火间距，堵塞消防通道。

4、积极开展防火宣传教育，建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，要经常保持畅通严禁堆放物品。

5、按照有关电力技术规范的规定，定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查，凡不符合安全要求的，要上报“创业园”及时维修或更换，必须符合安全要求，并定期检查维修。

管理处总值班室工作制度

1、负责管理处日常工作间隙、夜间、周末、节假日的日常维护、管理，并保证总值班室电话畅通。

2、熟知本物业防火、防盗、防台风、暴雨的安全防范措施，应急方案，以及处置（理）方法，在紧急情况下，指挥、调度管理处各部门值班、执勤人员的行动。

3、灵活处置本物业内临时发生的突发事件。

4、检查掌握管理各部门执勤人员的情况，经常与他们保持联系。

5、随时接受”创业园”的服务要求，并及时有效的派遣服务人员。

6、做好值班时间的相关记录，并做好交接班。

**业主投诉处理管理办法**

**1、范围**

本办法适用于\*\*\*\*\*\*\*\*物业管理有限公司管理区域内物业管理质量监督工作。

**2、目的**

规范业主投诉的处理程序，确保业主投诉能及时、准确、合理的得到解决。

**3、基本要求**

（1）接待业主投诉应用语规范，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）对业主投诉的一般性服务质量问题，要求各管理处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。

**4、受理处理办法**

（1）对业主的口头（电话）或书面投诉，除做好耐心听取外，应及时落实到相关管理处，并在《业主投诉处理单》上作好书面记录。

（2）根据业主投诉时间、内容，按投诉处理基本要求转至相关管理处，并督促限时整改。

（3）被投诉管理处接到督导部转告的业主投诉后，应立即与业主取得联系。首先，向业主致歉；其次，对投诉的问题作耐心细致的解释，以取得业主的谅解、理解；再次，对在管理处职权范围内能处理的问题，应立即采取改进、补救措施做好善后工作，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，由质量督导部或会同物业管理部协调处理。

（5）若投诉内容涉及到公司总体利益，或与管理处的经济考核目标有冲突时，应及时上报公司总经理室，待总经理室批示后，再行处理。

（6）被投诉管理处应将质量督导部转告的业主投诉的处理结果、回访情况以书面或电子邮件形式上报质量督导部。

员 工 守 则

**一、总则**

1、热爱祖国，热爱生活，热爱\*\*\*\*\*\*\*\*物业管理有限公司（以下简称公司）

2、遵守国家的政策和法令、遵守社会公德。

3、自觉遵守公司的各项规章制度。

**二、敬业精神**

1、爱岗敬业，忠实于企业，钻研业务，勤奋工作。

2、尽岗尽职：在熟练掌握本岗位工作流程、技术专业知识的前提下，不断提高工作效率和工作质量。

**三、团队协作**

1、紧密团结，精诚合作，工作中相互协调，相互支持，建立起融洽的人际关系。

2、严于律己，宽以待人，相互关心，相互尊敬，开展批评与自我批评。

3、不搞小团体、小帮派。倡导同志间亲密和谐的气氛。

**四、劳动纪律**

1、下级服从上级是公司管理的基本原则，员工应自觉服从领导的工作安排和调动，不得公开顶撞领导，不得无故拒绝、拖延、敷衍或擅自终止领导安排的工作。

3、员工必须严格遵守工作纪律，不得擅离职守，不准串岗、聊天、吃零食、嬉笑、大声喧哗。

4、员工因故需申请各种假期时，应根据公司人事管理规定，有关材料和书面申请，经批准后，方可休假。在工作中要根据要求和规定，及时请示报告工作。在工作期间，如个人人事资料发生重要变更，如家庭地址、电话号码、自费学习及取得新学历证明等，应及时报公司总经理办公室。

5、工作时间要专心工作、精神振作、紧张有序，不用办公电话打私人电话、不接待亲友、不办理个人私事，更不得在办公区域内打麻将、玩扑克。不在禁烟区吸烟。

**五、着装**

1、上班期间须穿公司统一制作的服装。

2、所有工作人员的着装必须保持清洁、平整，不得带有污迹、折皱，开线、掉扣。

3、着装应得体、光洁，系物端正，不准卷衣袖、裤腿，保证定期换洗。

4、穿皮鞋上班，皮鞋应保持光亮，鞋后跟不得钉钉。女员工如着裙装，应穿肉色丝袜，男员工应穿深色袜子。

**六、仪表仪容**

1、员工必须注重仪表仪容的美感，保持衣冠、头发整洁，按指定位置佩带胸牌。

2、男员工发长不盖耳、不遮领，不准留大鬓角、小胡子，胡须应天天刮，不得烫发。

3、女员工应保持清雅淡妆，打扮适度，不得浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。

4、员工在岗时间里，除结婚、订婚戒指之外，不得佩带其他任何饰物。

5、经常剪指甲、保持干净，不得蓄长指甲，不得涂有色指甲油。

6、注意个人卫生，无汗味异味，上岗前不得饮酒或吃葱、蒜等辛辣食物，保持口腔卫生。

7、坐姿要上身挺直，不要弯曲，与他人谈话时双腿不要翘叠和晃动。

8、行走时保持步伐轻盈，双臂自然摆动。

9、站时应挺胸、收腹，不得叉腰、抱肩，不得依靠它物。

**七、文明礼貌**

1、会客应到专用会客室。

2、接待客人态度要自然、大方、热情、稳重，做到微笑服务，恰当地用好敬语。

3、与客人相遇时，要主动让路；与客人同行时，应礼让客人先行；同乘电梯时，应让客人先上先下。

4、接待客人时，要把握好握手的分寸；握手应姿势端正，用力适度，左手不得揣兜。

5、与客人谈话时应站姿端正，讲究礼貌，用心聆听，语气温和文雅，听到意见、批评时能冷静对待，及时上报。

6、接转电话，要先说“您好”，再报上公司名，声音要温和，一律用文明用语。需要记录的，要准确无误。

**八、美化环境**

1、爱护公司的一切财产，节约用水、用电、办公用品及消耗品，不准私自乱动拿用。

2、养成讲卫生的美德，不随地吐痰、丢纸屑、果皮、烟头及杂物，不乱涂乱画，如在公共场所发现纸屑，杂物等应随手抬起来，以保护公司环境的清洁。

3、创造优美的办公环境，不得损坏公司配置的各种器具、设施。不得随意乱堆乱挂各种物品。与办公无关的物品，不得带入办公现场。

4、保持办公环境的肃静，不得在办公场所内喧哗、聊天或随意制造噪音。

5、保持清洁卫生，及时清理办公用品。处理完毕的文件、资料及时销毁或存档，不得堆积在办公现场。

6、办公区域严禁吸烟，若吸烟请到会客室或卫生间。

7、办公物品实行定位置管理，以利于提高工作效率。

**九、清正廉洁**

1、遵守职业道德，不贪污受贿，自觉抵制社会上的不正之风。

2、不得利用职务和工作之便向他人索取钱财或为个人亲友谋私利。

3、不得挪用公司的财物，更不得利用职务之便公司财物化为己有或转送他人。

**十、安全保密**

1、要随时随地注意防火安全，发现不安全隐患要及时报告处理。每个人员都要熟知防火设施的位置和使用方法。

2、不得将贵重物品、现金存放在办公室内。办公室无人时要随手关门。

3、严守机密，公司的机密文件资料要及时归档，妥善保管，严格借阅手续的。任何人不得向外界泄露、传播公司的机密（包括经营决策、市场推广方案、规划设计方案、财务收支情况、预概算标准、施工订货合同、员工收入数额等），做到“不该说的话不说，不该问的事不问”。作废的资料、单据要及时用碎纸机粉碎。

**十一、奖惩条例**

奖励

公司每年将评选一次优秀集体和优秀个人。对于有特殊贡献的员工，公司将酌情给予奖励，奖励分为精神奖励（通报表扬、记功）、物质奖励（奖品、奖金）以及晋职和晋级四种。

（一） 有下列事迹之一者，给予通报表扬，并酌情嘉奖。

1、工作表现优秀，认真负责，工作成绩突出者。

2、爱惜公物、厉行节约，成绩显著者。

3、发现事故隐患，及时采取措施，防止重大事故发生者。

4、对外服务创造良好声誉者。

5、关心公司发展，提出合理化建议，经采纳实施有显著成效者。

6、为保护公司财产及人民的生命安全，见义勇为事迹突出者。

（二） 根据实际考核情况，每年年终举行评选优秀员工（特等、一等、二等、三等奖），及优秀管理者（特等、一等、二等、三等奖），发放奖励金的标准由公司总经理办公会确定。

（三） 有下列事迹之一者，给予记功、嘉奖并申报晋职、晋级。

1、积极开拓经营范围，创造可观的经济效益。

2、解决重大经营难题，使工程项目得以顺利实施。

3、对项目方案提出合理化建议，经实施为公司节省大量资金。

4、保护国家和公司财产利益不受侵害，并做出突出贡献。

5、对改革公司管理、扩大公司信誉、提高服务质量有重大贡献。

6、发现事故苗头，采取有力措施，防止重大事故发生。

7、在减少浪费，降低成本方面的措施效果显著。

8、对提高公司整体经营，管理水平有突出贡献。

惩罚

惩罚分为通报批评、严重警告、记大过、辞退、除名五种。

（一）有下列情况之一者，给予通报批评处分。

1、无故迟到、早退。

2、不按规定着装或着装不整洁。

3、无正当理由不参加公司组织的各项活动。

4、不按规定佩带胸牌。

5、公共区域大声喧哗。

6、随地吐痰、乱丢废弃物。

7、上班带小孩。

8、语言不文明。

9、工作时间吃零食。

10、工作作风拖拉散漫。

（二） 下列情况之一者，给予严重警告处分，并予以罚款（标准为月浮动工资的10%-100%，浮动工资为薪酬的10%）。

1、通报批评两次以上者。

2、工作时间同事之间或与外人发生争吵。

3、不旅行请假手续，擅自离岗。

4、工作时间看小说等与工作无关的书籍。

5、在非吸烟区吸烟。

6、多次不按时完成上级布置的工作、工作进度不及时汇报。

7、工作中脱岗办私事。

8、被上级有关部门检查出工作问题。

9、因服务不周被客人投诉到员工所在部门。

10、超越职权范围，擅自作出决定或对无关本职事宜随便作答，造成影响和损失的。

11、违反规定经常在办公区存放个人物品及现金。

12、擅自开启或使用非工作范围内的设备、仪器或设施等。

13、发现公司物品被偷或设备被破坏，不及时上报。

（三）有下列情形之一者，给予记大过并罚款（标准为浮动工资的10%-100%）

2、不服从领导管理造成不良影响。

3、拨弄是非，挑拨离间，影响员工团结。

4、因工作服务质量差，被客人投诉到公司。

5、随意用、拿公司物品。员工的管理

6、私自挪用公款。

7、不爱惜公物及设备，损失金额较大。

8、工作时间在公司打麻将、下棋、打扑克。

9、利用职权报复他人。

10、工作疏忽大意，造成公司财产和名誉损失。

（四） 有下列情形之一者，予以辞退并立即解除劳动合同。

1、经常完不成工作任务，不胜任担当的工作。

2、连续旷工三天以上或一年内累计旷工七天。

3、工作时间饮酒滋事、打架斗殴。

4、受二次以上严重警告处分者。

5、拒绝接受任务，不服从正常调动，经劝说无效。

6、蓄意破坏公司设备。

7、滥用职权，玩忽职守，不负责任或不遵守操作规程，给公司造成较大的经济损失者。

8、利用工作之便索取他人财产或任何形式的贿赂。

9、有贪污、盗窃、诈骗等不良行为者。

10、有严重违反公司规章制度的行为。

11、因自身原因被新闻单位曝光，影响较坏，造成公司声誉损失较大者。

12、传播散布黄色刊物、录象等。

13、受国家治安条例处罚，被罚款2000元以上，扣留7天以上者。

（五） 有下列情形之一者，予以除名。

1、背叛公司，向外界泄露公司机密材料。

2、严重违反劳动纪律造成重大经济损失或人身伤亡事故。

3、违反国家计划生育政策。

4、严重违反劳动合同有关条款。

5、严重贪污行为，在开除同时被追究法律责任者。

6、严重违反公司其他规定造成严重后果。

7、严重违背社会公德，给公司名誉事业极坏影响.

8、背叛刑、劳教者。

**十二、操作程序**

1、公司所有员工均有互相监督，向上级汇报或检举揭发的权利和义务。

2、各级管理人员具有如下相应的监督和处理权限。

（1）主管有权对管辖范围内的员工签发工作过失记录，并将情况报部门经理。

（2）部门经理：有权对本部门内的员工签发过失记录，提出通报批评的意见，并向部门或主管领导反映情况。

（3）总经理级管理人员：有权监督检查公司所有员工的言行，并作出处理决定。

3、奖励申报程序。

（1）通报表扬由公司根据员工的工作态度和业绩进行评选，

（2）记功嘉奖每年一次，由公司提名附事迹材料报公司总经理办公室审核，并报总经理批准。

（3）晋级晋职每年进行一次，程序同上。

（4）各项奖励情况均由总经理办公室公布，并计入员工档案留存。

4、惩处申报程序。

（1）公司主管以上管理干部采取口头方式直接进行批评，并将当时情况记录于当日《工作日记》上。

（2）通报批评：由公司人事主管完成报批手续并执行。

（3）严重警告：由当事人的所在部门提出，公司综合实际情况提出书面材料和处理意见，报总经理批准后执行，记入该员工档案。

（4）辞退、除名：由当事人的所在部门和总经理办公室作出书面材料和处理意见，报总经理办公会批准后执行，记入该员工档案。

5、关于奖励金和罚款。

（1）嘉奖员工资金，经公司总经理审批后交财务部发放。

（2）罚款：通报批评所涉及的罚款数额，公司劳动人事主管制出明细交财务部在工资中扣除。

（3）奖励及罚款金的标准：部门应本着适度激励、纪律严明的原则，根据实际情况制定。

**十三、附则**

1、本细则与《劳动法》相抵触，按《劳动法》执行。

2、未尽事宜由总经理办公室负责解释。

3、本奖励细则自公布之日起试行。

管理处管理人员文明服务准则

1、热爱本职工作，努力学习管理技术，提高管理水平，树立”业户至上，服务第一”的宗旨和全心全意为“创业园”服务的思想。

2、上班时间穿戴整洁，佩戴工作卡，保持仪表端庄，精神饱满，不得在上班时间穿拖鞋，短裤或赤身赤脚，以及做不雅观的举止。

3、主动向来访客人问好，待人彬彬有礼，笑容可掬，举止文雅，讲话清楚，用词准确，不含糊其词，不用不雅之词。

4、在工作中坚持原则，秉公办事，不循私情。自觉抵制不正之风，严守法纪，不以权谋私。

5、遵守管理规章制度和岗位责任制度，精简办事程序，明确分工，各司其职，团结协作，互相配合，互相监督，按质按量完成本职工作。

6、当用户有无理言行时，应尽量容忍，耐心说服，晓之以理，动之以情，不以恶言相待，更不允许与用户发生打骂行为。

7、对投诉、批评、建议，要及时进行调查处理或向上汇报。做到事事有着落，件件有回音。不能推诿、扯皮，推卸责任，更不允许有打击报复现象发生。

管理处员工办公制度

为加强管理、严明纪律、发挥效益、创一流服务质量，特制定以下规定：

一．出勤：一月内迟到或早退二次扣一天工资。

二．请假：必须要有请假条，写明事由，由部门负责人批准，办公室核实。一天以上由管理处经理批准，三天以上要报公司批准。擅自离开者，按自动辞工处理，扣发七天工资。

1．请事假扣发当天工资。

2．请病假，必须要有医生证明，方可带薪休息。

3．旷工者除扣当天工资外，年终奖加扣一天工资。

4．请假一天以上者必须提前申请。

5．上班时间内，必须坚守在自已的工作范围内，如检查不在岗位范围内，则按未上班处理，扣半天工资。

三、坚持工作岗位，必须按质、按量达到管理处要求，完成各自职责，不能胜任工作，客户反映较大意见者，管理处有权作出辞退处理。

四、如损坏管理处及”创业园”财产，视损坏程度扣奖金或照价赔偿。

五、管理处的工具、机器、设备未经办公室同意，不准外借。

六、上班时间不得看报、闲聊，不得用通讯设备聊天，有多余时间应努力学习业务知识。

七、工作时间不得在厂区内从事本职工作以外有偿劳务。

八、严禁发生向业主索取财物、吃、拿等不良行为。

九、热情、周到、主动、高效为”创业园”服务。

管理处档案资料管理制度

一、管理处经理负责管理处所有文件（通知、命令、公函、总结、报告、通报、会议纪要等）及资料（技术图纸、说明书、手册、个人简历、员工档案、市府法规等）的存档、收集和保管。

二、任何人员借阅上述文件资料，须登记日期、用途、经手人及归还日期。

三、属秘密文件的要妥善保管，不准散播其内容，不准给未经领导批准的人员翻阅，不准复印，不准带离办公室。

四、职员、员工个人档案材料属秘密材料，他人无权翻阅，也不准将这些资料擅自给他人过目。

五、文件资料等要进行合理归档，归档要注意整齐，归档前要先把资料分类，无论是按字母顺序还是按内容、按时间等形式分类，其目的都是为了查找迅速方便，因此都必须在档案夹里清楚的标明。

六、要经常进行清理归档，以免资料堆积混乱，对过期的文件资料，要及时清理，无保存必要的材料，经公司领导批准可做销毁处理。

七、档案整理分类：

（1）技术资料

（2）保安、保洁、保绿、水电维修管理工作资料记录

（3）管理处文件、通知、资料、历次活动记录

（4）管理规章及内部管理制度

管理处防火安全检查制度

一．检查方式

1．定期检查：由保安班长负责组织实施，每月进行一次。管理处每半年组织一次。

2．突击检查：由管理处安排组织，具体实施由保安部、维修部参与，有针对性的进行。

二．检查内容

1．消防通道安全疏散标志是否完好。

2．消防设施包括自动火灾报警装置、消防水池、消火栓系统、消防水泵及气体灭火系统等是否可正常运行。

3．用火用电方面。火源的控制情况，电气设备安装是否符合安全要求。

4．是否按规定用电、动火等情况。

应急处理程序

1、盗窃、匪警应急处理程序

（1）保安员在值勤中遇到（或接报）有人公开使用暴力或其他手段（如打、砸、抢、偷）等强行索取、毁坏公共财物，威胁人身安全的犯罪行为时，要切实履行保安员职责，设法制止犯罪。

（2）当发生突发案件时，保安员要保持镇静，设法制服罪犯，同时立即通过对讲机等通讯设备呼叫救援。

（3）持对讲机的保安员在听到救援信号后，要立即赶到现场，然后视情况配合和处理，迅速拨打”110”电话报警并及时向有关领导汇报。

（4）若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上时，要看清人数、衣着、相貌、身体特征、所用交通工具及特征等，并及时报告公安机关。

（5）有案发现场的（包括偷盗、抢动现场）要注意保护现场，不准任何人擅自移动任何东西，包括罪犯留下的一切手痕、脚印、烟头及犯罪器具等，不得让外人进入现场；在公安机关人员未勘查现场或现场勘查完毕之前，不能离开。

（6）记录所提供的情况，记录被抢（盗）物品及价值，了解是否有任何线索、怀疑对象等情况。

（7）若是运动过程作案，没固定现场的，对犯罪分子遗留下的各种物品、作案工具等，应用钳子或其他工具提取，然后放进塑料袋内妥善保存交公安机关处理，切不可将保安人员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。

（8）若现场有人员受伤，应立即采取措施尽快送医院抢救医治。

（9）保安员应做好现场记录，并写出书面报告报管理处。

（10）若公安人员已在现场，应配合公安人员做好上述工作。

2、发现斗殴的处理程序

（1）在执勤中，发现有人争吵、斗殴的现象时，要及时制止。

（2）制止原则

① 劝阻双方住手、住口；

② 劝阻争吵或斗殴的双方或一方离开现场’

③ 应先制止持有器械斗殴的一方；

④ 如有伤员，先劝伤员去医院救治。

（3）在制止争吵、斗殴双方时，切记不能动粗，不允许恶言相向。

（4）发生严重斗殴甚至流血时，应立即向”110”报警并及时向管理处报告。

3、执勤中发现可疑分子的处理程序

（1）执勤中发现可疑分子时，要审查其证件，对持无效证件人员禁止进入厂区。

（2）巡逻保安在执勤中如发现可疑分子时，要查验其证件，必要时带到门卫室进一步查问。

（3）发现有推销业务和散发广告的要制止，盘问清楚，记下证件号码。

（4）发现有作案嫌疑人要严格审查，必要时应送到公安机关审查。

（5）在处理各类可疑人员时，不允许自己处理放人，更不允许借机敲诈、勒索、私自罚款。

4、发现醉酒闹事或精神病人等处理程序

（1）醉酒者或精神病人如失去正常的理智，处于不能自控状态，易对自己或其他人员造成伤害，保安员应及时对其采取控制和监督措施。

（2）及时通知醉酒者和精神病人家属，让他们派人领回。

（3）若醉酒者或精神病人有危害公共秩序的行为，应即拨打”110”报警或上报管理处将其强制送到公安部门处理。

5、值班保安在执勤中，如遇到强行不愿出示证件人员进入、强行在不准停车的地方停车、强行在不该堆放垃圾的地方堆放垃圾等，可采取以下处置方法：

（1）纠正违章时，要使用规范礼貌服务用语，以理服人。对不听劝阻者，要如实记录并向管理处汇报。

（2）发生纠纷时，要沉着冷静，注意掌握政策和工作原则。若遇到蛮横无理，打骂值班人员的，可上报管理处，由管理处出面妥善处理。

（3）若社会上闲杂人员来厂区故意扰乱，不听劝告、自行其事，情节严重的，积极协助厂方报公安机关依法处理。

6、发生刑事案件和恶性事故的处理程序

（1）保安员应在第一时间向管理处报告和向公安机关报案。

（2）保护案发现场，禁止无关人员进入现场，以免破坏现场遗留的痕迹、物证，影响公安人员勘查现场、收集证物和线索。

（3）登记发现人的情况，抓紧时机向发现人或周围群众了解案件、事故发生、发现的经过，收集群众的反映和议论，做好记录。

7、火警、火灾处理程序

（1）保安员在接到火警、火灾报告或发现火警时，应迅速赶赴现场查看。

（2）如火情确属、且无法自救，即拨打”119”报警，向管理处经理和有关领导汇报，同时严守自身岗位。

（3）保安员当管理处经理未赶到厂区火灾现场之前，受权指挥所有的保洁工、维修工参加扑救抢险。

（4）管理处经理接到火警后，立即赶到现场，指挥保安等有关人员共同做好抢救人员、保护现场秩序。当公安消防队赶到后，应积极配合现场救火。

（5）保安员接到火警后，除一人留在厂区大门口做好报警、联络工作外，所有人员应迅速赶到现场，并带好工具，如：水桶、灭火器、黄沙、对讲机等，投入扑救工作。如火势已失去控制，当公安消防队赶来之际，保安员要向公安消防队介绍火灾现场情况，并做好向导工作，积极配合公安消防人员做好灭火工作，限制无关人员进入火灾现场。

（6）维修员工接到报警后，要密切和保安、公安消防人员加强联络，准备随时切断电源。当公安消防人员需要了解物业基本情况，积极做好配合工作。

（7）厂区所有员工应保持镇静，根据火灾现状，力所能及地协助保安和公安消防人员做好疏散人员、抢救物资等工作。

（8）当火灾现场有人被围困，应本着”先人员、后财产”的原则抢救。若室内无人，也无钥匙开门，则由公安、消防等部门决定是否破门进入房间扑救。

（9）扑救完毕后，管理处经理应积极配合当地有关部门做好厂区善后工作和清理火场，并分析原因，制定相应防火措施。

（10）管理处应做好事故记录，用书面形式向上级和地区主管部门报告。

8、遇急症病人的处理程序

（1）第一时间赶到病人所在现场。

（2）如情况危急，速打”120”急救电话。

9、触电事故的应急处理程序

（1）发现有人触电应马上赶到现场并关闭电源。

（2）在未关闭电源之前切不可用人体接触触电人，以防自己触电，应用绝缘的东西把线头或人拉开。

（3）发现触电病人应立即设法送医院急救或拨打”120”急救电话。

10、突发性进水事故处理程序

（1）当接到报告后，立即赶到现场观察。

（2）抵达现场后，立刻查找出水的来源，检查出水阀位置，并立即关闭有关的水阀。下水道堵塞，应立即疏通。

（3）观察现场附近的电源插头，如有浸水应立即切断电源，以防进水漏电伤人。

11、台风袭击或强烈大风的预防措施

（1）立即安排人员检查或清扫天台沟渠、地漏。

（3）紧闭所有公共门窗做好防水措施。

（4）加固所有树木或用绳索捆好，将盆花移至低处或隐蔽角落。

（5）留意电台播放有关台风进展消息，及时将最新台风讯号张告知”创业园”台风的进展。

（6）如风暴持续不停，管理处应派员昼夜值班。

（7）员工参加抢险工作时，要注意自身安全，采取适当的安全措施，同时，避免逗留在空旷地方。

12、清洁工应急处理措施

（1）发生火灾后

* 救灾结束后，组织全体保洁员参加清理现场的工作。
* 用清运垃圾小推车清运火灾遗留残物，打扫地面。
* 打扫地面积水，用拖把拖抹。
* 检查周围，如有残留杂物，一并清运、打扫。

（2）发生雨污水管道堵塞和污水外溢后

* 维修工迅速赶到现场，进行疏通，防止污水外溢造成不良影响。
* 将雨污水井、管中捞起的污垢，杂物直接装上垃圾车，避免形成二次污染。
* 疏通后，保洁员迅速打扫地面被污染处，用水冲洗地面，直到目视无污物。

（3）发生暴风雨影响环境卫生时

* 暴风雨后，保洁员及时清扫地面上的垃圾袋、纸屑、树叶、泥、石子及其他杂物。
* 发生塌陷或大量泥沙漫至路面、绿地，保洁员应及时清运、打扫。
* 保洁员查看厂区内雨污水排放是否畅通，如发生外溢及时报管理处处理。

（4）发生户外施工等影响环境卫生时

* 厂区设施维修以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等项目施工中，保洁员配合做好场地周围的清洁工作。
* 及时清理业主搬家时遗弃的杂物，并清扫场地。

**文明礼貌用语及各专业服务语言流程规范**

为进一步加强本公司精神文明建设，提高员工素质，树立良好的企业形象，特制定本规范。

（一）员工日常用语：

* 问候语：你好！早晨（早上）好！
* 祝贺语：节日好！节日快乐！恭喜发财！祝您好运！万事胜意！一路顺风！
* 欢迎语：欢迎！欢迎光临！欢迎指导！
* 见面语：请进！请坐！请用茶！
* 致歉语：对不起！请原谅！请谅解！
* 祈请语：请关照！请指正！请稍候！请稍等！请留步！
* 致谢语：谢谢！多谢关照！多谢指正！
* 辞别语：再见！Bye-bye！晚安！

各专业员工服务语言流程规范：

1. 保安员服务文明礼貌用语：

* 当来访客人进入值班室时，（起身）“请问先生（小姐……）： 有什么事？（您找谁？）”
* 当有上级领导（外宾在公司领导陪同下）来到时，（起身相迎，立正敬礼）“欢迎光临”、“请多指教”、“多谢指导”等。
* 在巡逻中，当发现有违反治保安理条例的人和事时，主动上前询问“请问先生（小姐），发生了什么事？”需要向当事人作调查时，“对不起，请到值班室协助我们调查”。
* 当发现有异常情况时，请先按门铃，待开门后“请问，您有什么需要帮忙？”、“对不起，打扰了”。
* 在巡逻中发现有违反规定的，予以制止，制止时均要敬举手礼。

2、车辆管理服务文明礼貌用语：

* 当车辆出入大门时，上前立正敬举手礼，“请先生（小姐）用行驶证（或其他有效证件）换取车辆出入牌（卡）”，当从司机手中接过证件时，“谢谢合作”；当后面有车辆在排队等候时，“对不起，久等了！”
* 当发现有车辆违章停泊时，“先生（小姐），对不起，请您按位泊车（或‘请不要停在人行道’、‘请不要停在绿化地’、‘请不要停在路口’）”。
* 当发现有车辆未关好门、窗（自行车、摩托车未上锁）时，“先生（小姐），请关好车门、窗（请锁好车）”。
* 当出厂车辆有可疑之处，需询问时，“请问，先生（小姐）贵姓？属何单位？”、“请出示证件”。并及时向管理处报告，请示处理办法，退还证件时，“对不起，谢谢！”
* 当司机（或车主）对停车、放行等问题有疑问时，应耐心解释“对不起，我们按……规定办事，请谅解！”

3、清洁员服务文明礼貌用语：

* 当正在进行清洁工作或实施卫生检查时，对过往行人“先生（小姐），请让一下，谢谢！”
* 当发现有影响整洁、妨碍观瞻现象时，主动上前“对不起，请爱护公共卫生！”、“请不要随地吐痰！”、“先生（小姐）请不要随手扔垃圾！”、“请将垃圾扔到垃圾筒、果皮箱！”，对乱扔垃圾的行为有所改正时“多谢合作！”、“对不起，谢谢！”
* 当有人、对影响清洁的行为不改正，反而刁难时，应耐心解释“请别生气，请支持我们的工作，请谅解！”
* 当发现小朋友乱涂乱画时，“小朋友，听话，不要乱涂、乱画”。
* 当发现有人在厂区内吸烟时“先生，请不要吸烟，请将烟熄灭！”
* 当发现高空抛物时，予以制止，“请不要高空抛物”。

4、绿化工作服务文明礼貌用语：

* 当正在进行绿化、美化工作时，对过往行人“先生（小姐），请让一下，多谢！”对正在进行绿化改造的现场，应示标志牌，书写“施工场地，请绕道行，多谢合作”。
* 当发现有人损坏绿化时，“先生（小姐、小朋友），请爱护树木（草地）！”、“请不要在草地上运动！”、“请不要在绿化地上……！”
* 当发现有人在（往）草地行走时，“请不要践踏，请走人行道！”当发现小朋友在草地上玩耍时，“请不要在草地上玩耍！”
* 当有人爬树折枝时，应予以制止，“请不要损坏树木！”当有人在绿地堆放物品时，予以制止“先生（小姐），对不起，请不要在此堆放物品，请马上搬走”，并报告管理处。

管理处员工工作奖惩及考核制度

为了充分调动员工的工作积极性、主动性、加强员工的组织纪律性，提高员工的竞争意识，开展劳动竞赛，促进工作，特制订员工工作考核及奖惩制度。

一、考核种类：考核分月考核和年度考核，月考核工作由部门负责人进行评比打分，年度考核由经理与管理处各部门负责人组成考核小组进行评比打分，日常的记录、检查由各班组负责人进行记录。

二、考核频度：考核每月进行一次，年度总评一次。

三、考核标准：考核内容及标准，详见考核表（厂方意见为主要考评依据）。

（一）奖惩：

* 1. 每季度月考核平均在9分以上为达标，可领取当季度全额奖金；8—8.9分为基本达标，可领取当季度奖金的90%，7—7.9分可领取当季度奖金的80%，6—6.9分可领取当季度奖金50%，6分以下取消当季度奖金。
  2. 年度扣分累计在10分以下者，可领取全额年终奖，扣分在10—18分之间的可领取90%的年终奖，扣分在19-26分之间可领取70%的年终奖，扣分在27—36分之间可领取50%的年终奖，36分以下者取消年终奖。
  3. 连续三个月考核在9.5分以上者，季度奖可上浮10%。
  4. 连续二个月考核在6分以下者辞退或给予行政处分。
  5. 年度考核评为先进工作者，年终奖可上浮10%。

（二）适用范围，管理处全体员工。

管理处员工岗位年考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工牌编号 | 姓名 | 岗位考核（分） | 专业考核（分） | 上 岗  培 训 | 规范操作考核 | 有效投诉（次） | 厂方部门  意见(奖惩) | 项目经理意见 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

管理处员工岗位月考核成绩汇总表

部门： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 小计 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

管理处经理月考核表

姓名： 工作牌编号： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 满分 | 实得分 |
| 1 | 1、熟记《物业管理条例》2、熟记“创业园”管理规章制度3、熟记管理处经理岗位责任制 | 0.9分 |  |
| 2 | 1、按时上下班2、无迟到早退现象3、无旷工4、佩证上岗5、着装整洁6、值班不会客7、不闲聊8、服从安排 | 0.5分 |  |
| 3 | 1、积极参加消防训练，按要求达标2、掌握火灾，台风，消防和治安等方面突发事件的应急措施，以及救生知识 | 0.4分 |  |
| 4 | 1、接待客户热情，有礼貌2、有耐心3、宣传国家法令政策、并对违反国家制度的行为进行制止4、严禁打骂客户和无故刁难客户 | 0.5分 |  |
| 5 | 1、反腐倡廉，遵守管理处廉洁制度，每违反一项扣（0.2）扣满1分为止 | 1分 |  |
| 6 | 1、招聘保安、保洁员坚持标准，不循私情2、制定训练大纲3、负责上岗培训4、思想教育工作 | 0.9分 |  |
| 7 | 1、日常工作安排合理，划分责任片区2、人员调配合理3、组织临时性的大扫除，定期发放灭虫药物4、组织疏通沙井等工作5、配合“创业园”的统一行动 | 1.5分 |  |
| 8 | 1、每日巡视厂区治安保卫和卫生清洁情况并详细作记录2、在台风暴雨季节提前组织做好工作安排3、垃圾清运及时无卫生死角，无蝇蚊孽生地4、公平地考核队员出勤情况5、每月岗位考核公平合理6、故意歪曲事实，发现一次扣0.2分扣满0.6分为止 | 2.1分 |  |
| 9 | 督促员工搞好个人卫生和着装整洁 | 0.7分 |  |
| 10 | 1、定期组织人员进行消防训练和火警、匪警及突发性的应急措施的学习，救生知识，人人都达标，有1人不达标扣（0.1）扣满0.6分为止 | 0.6分 |  |
| 11 | 1、定期征求“创业园”治安保卫、清洁卫生和工程维修的意见和提议并作记录2、检查保安、保洁、维修服务情况 | 0.9分 |  |
| 12 | 因工作不负责任或态度不端正，每被投诉一次扣1分，扣满10分为止 |  |  |
| 合 计 | | 10分 |  |
| 考评人意见： | | | |
| 管理处经理意见： | | | |

管理处保安员月考核表

姓名： 工作牌编号： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 满分 | 实得分 |
| 1 | 熟记《物业管理条例》（0.3）熟记“创业园”管理规章制度（0.3）熟记管理处岗位责任制（0.3） | 0.9分 |  |
| 2 | 掌握国家和地区的有关治安条例，法令的基本内容（0.6） | 0.6分 |  |
| 3 | 按时上下班（0.1）无迟到早退现象（0.1）无旷工（0.1）佩证上岗（0.1）着装整洁（0.1）值班时不会客（0.1）不闲聊（0.1）服从保安部的工作安排（0.2） | 0.9分 |  |
| 4 | 对待客户热情，有礼貌（0.1）有耐心（0.1）宣传国家法令政策（0.1）并对违反制度的行为进行制止，劝阻（0.1）严禁打骂（0.1）和无故刁难（0.1） | 0.6分 |  |
| 5 | 抓到嫌疑人员，不殴打（0.1）和擅自审讯（0.1）扣留身份证（0.1）索要钱财（0.1）乱罚款（0.1）严加看管并尽快移交有关部门处理（0.1） | 0.6分 |  |
| 6 | 反腐倡廉，遵守管理处廉洁制度（0.1）每违反一项扣0.2分，扣满1分为止 | 1分 |  |
| 7 | 熟悉“创业园”楼宇的排列（0.4）“创业园”的基本情况（0.3）不向无关的人员谈论（0.2）严查三无和闲杂人员（0.3） | 1.2分 |  |
| 8 | 严格执行交接班手续（0.2）做好详细值班记录（0.2）巡逻记录（0.2） | 0.6分 |  |
| 9 | 坚持每日早晨参加常规训练（0.3）积极参加消防训练并按要求达标（0.3）掌握保安工作规范操作（0.3）正确使用和爱护对讲机等保安用具（0.3） | 1.2分 |  |
| 10 | 掌握火警、匪警和突发性事件的应急措施，救生知识（0.3）遇事故发生，挺身而出，依法维护“创业园”的合法权益（0.5）及时采取抢救、补救措施（0.3）维护现场秩序并通知和协助有关部门查处（0.3） | 1.4分 |  |
| 11 | 遵守保安室管理制度（0.5）轮流做好值日，负责保安室卫生清洁（0.2）做好警容纠察工作（0.3） | 1分 |  |
| 12 | 工作不负责和态度不端正，每投诉一次扣1分，扣满10分为止 |  |  |
| 合 计 | | 10分 |  |
| 考评人意见： | | | |
| 管理处经理意见： | | | |

管理处水电设备管理员月考核表

姓名： 工作牌编号： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 满分 | 实得分 |
| 1 | 熟记《物业管理条例》（0.3）熟记“创业园”管理规章制度（0.3）熟记管理处岗位责任制（0.3） | 0.9分 |  |
| 2 | 按时上下班（0.1）无迟到早退现象（0.1）无旷工（0.1）佩证上岗（0.1）着装整洁（0.1）服从管理处的工作安排（0.2） | 0.7分 |  |
| 3 | 积极参加消防训练，按要求达标（0.2）掌握火灾，台风，消防和治安等方面突发事件的应急措施，以及救生知识（0.2） | 0.3分 |  |
| 4 | 接待客户热情，有礼貌（0.1）有耐心（0.1）不含糊其辞，推卸责任（0.1） | 0.5分 |  |
| 5 | 反腐倡廉，遵守管理处廉洁制度（1）每违反一项扣（0.2）扣满1分为止 | 1分 |  |
| 6 | 熟悉高低压配电房（0.1）变压器房（0.1）水泵房（0.1）发电机房（0.1）电梯系统（0.1）保安系统（0.1）消防系统（0.1）等水电设备的性能和使用状况 | 0.7分 |  |
| 7 | 加强业务学习，掌握设备维修和保养技能（0.3）加强业务学习，掌握水电的基础知识（0.2）能识读工程图纸（0.2）绘制简单的平面图（0.2）管线系统图（0.4）能清楚地在图上标出发现故障位置（0.1） | 1.2分 |  |
| 8 | 掌握规范操作程序（0.3）维修一次修好，少返修（0.2）持上岗证上岗作业（0.3）严格遵守安全操作规程(0.3)正确使用和爱护安全保护用品（0.3） | 1.4分 |  |
| 9 | 认真做好每日水电设备运行记录（0.3）每日至少巡查一次（0.2）每日对电梯作例行检查一次并作记录（0.2）检查记录电梯机房运行情况（0.2）并按规定对各种负责的设备进行月保、季保、年保等工作（0.3）发现故障及时排除（0.3） | 1.2分 |  |
| 10 | 保持水电设备的整洁（0.2）保证工作的照明和用水（0.5）水电设备完好率达99%（0.2），运行率达100%（0.2） | 1.1分 |  |
| 11 | 爱护维修工具（0.3）遵守进出库规定（0.3）不私自外借工具（0.2） | 0.8分 |  |
| 12 | 因工作不负责任或态度不端正，每被投诉一次扣1分，扣满10分为止 |  |  |
| 合 计 | | 10分 |  |
| 考评人意见： | | | |
| 管理处经理意见： | | | |

室内保洁岗位月考核表

姓名： 工作牌编号： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 满分 | 实得分 |
| 1 | 1、熟记《物业管理条例》2、熟记“创业园”管理规章制度3、熟记管理处岗位责任制 | 0.9分 |  |
| 2 | 1、按时上下班2、无迟到早退现象3、无旷工4、佩证上岗5、着装整洁6、值班不会客7、不闲聊8、服从安排 | 0.9分 |  |
| 3 | 1、积极参加消防训练，按要求达标2、掌握火灾，台风，消防和治安等方面突发事件的应急措施，以及救生知识 | 0.4分 |  |
| 4 | 1、接待客户热情，有礼貌2、有耐心3、宣传国家法令政策、并对违反国家制度的行为进行制止4、严禁打骂客户和无故刁难客户 | 0.6分 |  |
| 5 | 地面无污迹、痰迹、垃圾、清洁光亮； | 1分 |  |
| 6 | 玻璃干净明亮，无手印、水印、无污迹； | 0.7分 |  |
| 7 | 及时清理垃圾箱内的杂物，保持内洁外亮； | 1.1分 |  |
| 8 | 指示牌、广告牌、服务台无浮灰、污迹、金属包边、广告牌支架无氧化痕迹，无锈蚀、清洁光亮； | 1.6分 |  |
| 9 | 开关、插座、门窗、墙角、天花、风口、地角  线、消防器材无浮灰、无污迹 | 0.9分 |  |
| 10 | 排气扇、通风百叶窗、照明设备、烟感器、灯罩、安全出口无灰尘、无污迹 | 1.6分 |  |
| 11 | 按规定点香或放置芳香球。 | 0.3分 |  |
| 12 | 因工作不负责任或态度不端正被投诉一次扣1分，扣满10分为止 |  |  |
| 合 计 | | 10分 |  |
| 考评人意见： | | | |
| 管理处经理意见： | | | |

外场保洁岗位月考核表

姓名： 工作牌编号： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 满分 | 实得分 |
| 1 | 1、熟记《物业管理条例》2、熟记“创业园”管理规章制度3、熟记管理处岗位责任制 | 0.9分 |  |
| 2 | 1、按时上下班2、无迟到早退现象3、无旷工4、佩证上岗5、着装整洁6、值班不会客7、不闲聊8、服从安排 | 0.9分 |  |
| 3 | 1、积极参加消防训练，按要求达标2、掌握火灾，台风，消防和治安等方面突发事件的应急措施，以及救生知识 | 0.4分 |  |
| 4 | 1、接待客户热情，有礼貌2、有耐心3、宣传国家法令政策、并对违反国家制度的行为进行制止4、严禁打骂客户和无故刁难客户 | 0.6分 |  |
| 5 | 1、广场、停车场、走廊等公共场所地面烟头、无纸屑、无痰迹、无杂物堆放；  2、定期用高压水龙头冲洗停车场地面，去除油迹和黑灰； | 1分 |  |
| 6 | 一日数次清理垃圾筒内、外卫生，定期喷洒药物，保持垃圾筒体清洁无污迹； | 0.7分 |  |
| 7 | 1、定期擦抹各种指示牌及其他装饰物品，无污迹和灰尘，保持正确的位置和整齐；2、不锈钢扶手定期擦拭保持光洁；3、喷泉水池定期冲洗、无飘浮物，假山后无便迹； | 1.1分 |  |
| 8 | 1、垃圾房周围无垃圾、无异味，定期喷洒消毒药剂消灭蚊蝇；2、大理石台阶、地面无杂物、无痰迹； 3、地下通道内无垃圾、无便渍、墙面无秽语； | 1.6分 |  |
| 9 | 1、每天清洁阴井、沟渠、通道等处，边沟无积水、护破无便迹、无杂物、漂浮；2、确保“创业园”下水道畅通无阻3、确保“创业园”化粪池不堵塞、不溢出4、排污口无杂物、排污畅通 | 0.9分 |  |
| 10 | 1、主楼外观整洁、无污迹、无涂画、无腐蚀损伤2、确保主楼外墙2米以下外观整洁、发现污迹及时清理 | 1.6分 |  |
| 11 | 发现外场设施损坏及时报修。 | 0.3分 |  |
| 12 | 因工作不负责任或态度不端正被投诉一次扣1分，扣满10分为止 |  |  |
| 合 计 | | 10分 |  |
| 考评人意见： | | | |
| 管理处经理意见： | | | |

实施保障体系（略）

1、ISO9001：2000文件目录（质量手册）

|  |  |
| --- | --- |
| 0.0 | 封面 |
| 0.1 | 目录 |
| 0.2 | 手册批准 |
| 0.3 | 手册的说明 |
| 0.4 | 公司概况 |
| 0.5 | 质量方针、目标 |
| 1.0 | 公司组织机构图 |
| 2.0 | 公司质量管理体系网络图 |
| 3.0 | 各部门职责、及质量管理体系职能分配表 |
| 4.0 | 质量管理体系 |
| 5.0 | 管理职责 |
| 6.0 | 资源管理 |
| 7.0 | 产品(服务)实现 |
| 8.0 | 测量、分析和改进 |
| 附录一 | 质量手册修改控制 |

**2、ISO9001：2000文件目录（程序文件）**

|  |  |
| --- | --- |
| QM02-1 | 文件控制程序 |
| QM02-2 | 质量记录控制程序 |
| QM02-3 | 内部质量审核管理程序 |
| QM02-4 | 不合格产品（服务）的控制程序 |
| QM02-5 | 纠正措施控制程序 |
| QMO2-6 | 预防措施控制程序 |
| MC01-1 | 管理层质量控制流程 |
| MC01-2 | 厂区质量控制流程 |
| CM01-03 | 日常工作检查记录 |

第四章 物业管理服务方案

第一节 保安服务

严格按照行业标准和公司通过的ISO9001—2000质量控制标准执行。针对厂区特点，实施全天24小时保安巡视和值班制度。厂区共设15名保安。厂区保安主要维护厂区公共秩序和安全。保安必须做到服装统一整齐、佩带标识鲜明，站立端正、文明礼貌。

物业管理保安就是通过现行的科技手段与管理手段，依靠各种设备与工具，防止终止任何危及或影响厂区内使用人的生命财产与身心健康的行为及因素，确保使用人人身不受伤害、财产不受损失、工作和生活秩序正常。采取人防、技防和宣传相结合的原则，确保厂区随时处于安全状态。

坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，严格实行防火安全责任制，并树立“全员消防”的管理理念，实施全员义务消防员的职责。

一、人员组织要求

* 身体健康，责任心强，工作认真负责，体态良好，有吃苦奉献精神和甘当保姆的意识；
* 接受过安全护卫知识培训和相关训练，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习训练，增强安全防范能力；
* 熟悉厂区环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能积极的应对和处理厂区内突发性治安事件和灾害事故；
* 思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无不良记录；
* 当班时佩戴统一标志和执勤工号，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐；
* 上岗时精神振作，举止应文明，姿态良好，大方、得体，精神振作，姿态良好，抬头挺胸，注意检查和保持仪表；在执勤时不吸烟、吃零食, 不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋，不弯腰驼背，前倾后靠；
* 讲普通话；
* 交接班制度完善，并有工作及交接班记录。

二、安全防范

1)物业保安服务：

**A**、物业保安的任务从工作的性质划分主要有三项：

* 治保安理：防盗、防流氓犯罪活动、防各种破坏活动等；
* 消防管理：防火、防电梯故障及各种自然灾害等；
* 交通管理：防交通事故、防车辆盗窃、维护厂区内交通秩序。

**B**、其中保安从管理的空间可划分为：

* 定岗哨：大门岗、各种重要位置的岗哨如车库岗哨、定点伏击岗哨、机房等重要区域设岗等；
* 流动岗哨：各种流动的检查巡逻、巡更等。

**C、**另外，根据安全工作所处状态来划分：可分为正常状态下的安保管理和紧急状态下的安保管理。

**D、加强制度落实:**

①根据厂区地理位置、周边环境，合理布岗，分别由3个班轮流换防，每个班8小时工作，岗位明确、责任到人。

②要求保安员严格按照公司ISO2000物业管理体系文件《保安工作手册》规范运作，文明执勤，规范上岗。对照保安员日常行为，严格执行由项目经理负责保安员的日检，周检、公司负责月检的逐级检查制度，确保保安队伍的素质和服务水准。

③加强岗位。保安拟设固定岗、流动哨和巡逻岗，整个厂区24小时全方位检查，明确责任区，划分责任人。

⑤坚持查岗制度。管理处经理、公司按照公司ISO2000程序文件规定的频率不定期夜间查岗，并根据查岗情况给予通报，漏岗、偷懒者按公司规定处罚；对有特别贡献给予奖励。

⑥落实安全责任制，明确责任人。公司与管理处、管理处与管理处项目主任签订治安目标管理责任书，明确责任和工作标准，并分级跟踪验证、考评。同时，各级领导又是防火责任人，全体人员都是义务消防员和治安应急分队队员。

三、保安工作流程及标准

**（1）时间安排**

主门岗保安实行24小时值班制。 早班07:00∽19:00；晚班19:00∽07:00。

**（2）岗位安排**

**A、门岗**（参照JHWY/QMOIQ—7《门卫制度》执行）

**①职责**

* 按规定时间值班看守；
* 按照委托合同要求进行进出车辆管理、访客登记；
* 谢绝“创业园”拒绝访问人员和未经“创业园”批准的商贩入内；
* 大件物品搬出实行登记、查验(具体操作按“创业园”商榷后执行)；
* 实施交通指挥交通疏导等工作。
* 严守大门岗，对出入大门的人员实行严格的验证和来访登记。对外来人员一律实行严格进、出登记盘查；必须登记有效证件，特指没有过期的身份证、暂住证等。来访者必须说清楚及说准所访人的部门、姓名和事由，有疑问时，须用对讲机或电话通话确认后方可登记进入；
* 当接过来访客人的证件时。应使用“谢谢”等文明用语；
* 认真填写《来人来访登记表》，要求字迹清楚，项目全面准确；
* 若遇不登记强行进入厂区的，应及时请示上级或报警，按上级主管领导的批示灵活处理；
* 当有人带亲友或访客时，应有礼貌的请其出示有效证件予以登记，并做必要的解释工作；
* 若遇“创业园”领导陪同指导、参观、学习的社会各界人士来厂区，应立即起立敬礼，以示欢迎，并热情回答客人的询问；
* 严格控制各类非生产需要的违禁品、危险品以及材料进入厂区。
* 在特殊情况下，如遇到匪情、火灾、报警等，要坚守岗位，把好大门岗，协同其他保安人员共同作战，直到警报解除。

**②要求**

* 熟悉“创业园”人员的基本情况，包括姓名、相貌特征、常规出入厂区时间等；对“创业园”要求基本熟悉。
* 遵守公司制定的“文明礼貌用语规范”。
* 当业主出入厂区时，应主动微笑以示问候。
* 保安人员应遵守“创业园”的规章制度，并服从“创业园”的管理。

**B、巡逻岗**（参照JHWY/QMOIQ—7《厂区保安人员巡逻检查制度》执行）

* 按规定线路按时巡逻，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；
* 及时发现和处理不安全隐患；
* 接受“创业园”投诉和求助；
* 在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据，维护好秩序，使损失降低到最低限度；
* 安全巡逻有记录有检查。

（1）厂区巡逻(巡逻路线和周期待与“创业园”协商后再定)

* 巡逻规律：不制定固定路线，但不留“死角”、“偏角”。

（2）宿舍区巡逻(巡逻路线和周期待与“创业园”协商后再定)

* 巡逻规律：先从顶楼起，自上而下，从每层楼依次巡楼到地下室，最后到室外。

（3）检查各岗位执勤情况

* 交接班时，交接班双方班长要到各岗位检查：交接班是否认真？手续是否办妥？仪容仪表是否符合有关规定等？发现问题，及时纠正，并做好记录。
* 每1小时值班班长到各岗位巡视1次，并不少于2次检查巡逻签到情况，认真填写有关记录。
* 巡查时，发现有不认真或违纪等情况，要及时纠正，做好记录并上报。
* 本班执勤中遇到疑难问题时，班长应立即到场，按有关规定处理，不能解决时报告物业管理处经理处理。

保安工作检验标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内 容 | 标 准 | 备 注 |
| 门  岗  保  安 | 仪容仪表 | 1、按规定着装，佩戴工作证；  2、精神饱满、姿态良好；  3、举止文明，大方；  4、不袖手、背手、插手，不勾肩搭背； |  |
| 服务态度 | 1. 礼貌待人、说话和气，微笑服务； 2. 主动、热情，耐心周到服务； 3. 不准发生一起争吵，打斗事件； |  |
| 服务要求 | 1. 登记有效证件不超过30秒钟（不出错）； 2. 不出现一起被盗、被抢等案件； 3. 不准出现秩序混乱等情况； 4. 接到报警，不超过2分钟赶到现场并报告； |  |
| 工作纪律 | 1. 按时交接班，不迟到、不早退，忠于职守； 2. 不准在岗位上吸烟、吃零食，看书报，会客，听收（录）音机，嬉戏、打闹等； 3. 处理问题讲原则，讲方法，以理服人； 4. 保守内部机密。 |  |
| 工作要求 | 1. 能熟练掌握厂区的基本情况，包括人员姓名、特征及经常交往的社会关系等； 2. 能准确填写各种表格、记录； 3. 能熟练掌握报警监控、对讲、电梯等设施、设备的操作程序； 4. 善于发现各种事故隐患和 可疑人员，并能及时正确处理各种突发事件； 5. 服从领导，听从指挥。 |  |
| 其它 | 1. 能遵守保安培训制度，坚持学习、训练； 2. 能遵守保安员职责、权限规定。 |  |
| 巡  逻  保  安 | 仪容仪表 | 1、按规定着装，佩戴工作证；  2、精神饱满、姿态良好；  3、举止文明，大方；  4、不袖手、背手、插手，不勾肩搭背； |  |
| 服务态度 | 1. 礼貌待人、说话和气，微笑服务； 2. 主动、热情，耐心周到服务；   3、不准发生一起争吵，打斗事件； |  |
| 服务要求 | 1. 按时巡逻、按时到指定地点签到； 2. 不出现被盗、被抢等事件； 3. 车场内车辆完好无损，不出现一起交通事故，不丢一辆车； 4. 接到报警，不超过2分钟赶到现场并报告； 5. 处理各种违章，文明礼貌、及时有效、机动灵活、不失原则； 6. 及时发现各种事故隐患，不因失职而出现一次意外事故； |  |
| 工作纪律 | 1. 时交接班，不迟到、不早退，忠于职守； 2. 不准在岗位上坐卧、倚靠、吸烟、吃零食，看书报，会客，听收（录）音机，嬉戏、打闹等； 3. 处理问题讲原则，讲方法，以理服人； 4. 保守内部机密。 |  |
| 工作要求 | 1. 服从领导，听从指挥； 2. 能熟练掌握物业管理范围的基本情况，包括人员的基本情况，楼宇结构，防盗消防设备、主要通道的具体位置，发电机房、配电房、水泵房、消防中心等重点位置的防范等； 3. 善于发现，分析各种事故隐患和处理各种突发事件，有较强分析、判断、处理问题的能力； 4. 熟悉车场的基本情况； 5. 能圆满完成规定的检查内容。 |  |
| 其它 | 1. 能遵守保安培训制度，坚持学习、训练； 2. 能遵守保安员职责、权限规定。 |  |

四、紧急事故反应（参照JHWY/QMOIQ—10《突发事件处理制度》执行）

* 制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散以及电梯应急等；
* 有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；
* 书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练；
* 高层按消防要求组织进行疏散演习；
* 对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度；
* 按照“创业园”的委托组织恢复生活秩序，如：帮助恢复电力供应、抢救财产等。

五、其他防范措施

* 接受求助与报警；
* 接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；
* 涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；
* 协助有关部门维持厂区正常生活秩序，防止不安全事件发生；
* 对厂区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明；
* 建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。
* 建立访客登记、车辆登记、值勤与巡逻记录等资料。

六、总体标准与要求

* 总体管理服务标准：达到“创业园”委托服务标准。
* 应急及突发事件接报后立即赶到现场处理。
* 保安员岗前、岗中培训率达到98%。
* 对保安服务的满意率达到92%以上。

第二节 保洁服务

参照JHWY/QMO3—27《保洁情况检查表》和JHWY/QMO3—28《清扫情况登记表》执行。

管理处将安排4名专业保洁人员，负责清洁员工生活区、生产区区内走廊、楼梯、道路、污水沟、停车场地、垃圾房和灭蚊灭鼠消毒等。保洁员一律着

装统一，佩带胸卡上岗，服务文明礼貌。

一、保洁范围

1、负责厂区道路的清洁卫生，包括除草坪与扩建区之外的杂草清除；

2、负责厂房公共区域的清洁卫生；包括走廊、地面、卫生间、楼梯、各平台及办公室的地面、办公家具，不含设备、管道等设施；

3、负责宿舍楼公共区域的清洁卫生，包括道路、公共走廊、墙壁的日常保洁；

4、负责生活垃圾的收集，负责将厂区、办公区、生活区的生活垃圾收集到“创业园”指定地点，对堆放区域每月进行消杀一次，垃圾桶定期清洗；

二、人员安排

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序  号 | 岗  位 | 人 数 | 保洁范围 | 明 细 保 洁 项 目 | 上 下班 时 间 |
| 1 | 外场保洁 | 1 | 厂区内所有停车场、道 路、绿化带 | 1、道路2、停车场3、垃圾桶4、各种标志、标牌 5、包括除草坪与扩建区之外的杂草清除6、走廊7、地面8、卫生间9、楼梯10、垃圾收集消杀11、垃圾桶定期清洗。 | 9：00—17：00 |
| 2 | 主厂房 | 2 | 主厂房公共区域的清洁卫生，（具体要求另行商榷） | 1、走廊2、地面3、卫生间4、楼梯5、各平台6、垃圾桶 | 9:00­—17:00 |
| 3 | 宿舍楼生活区 | 1 | 宿舍楼范围内所有保洁 | 1. 走廊2、地面3、卫生间4、楼梯5、公共走廊6、3米以下玻璃7、天花板8、墙壁9、共用房间的日常保洁10、垃圾桶定期清洗。 | 9:00­—17:00 |

三、保洁服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **标 准** | **检验方法** |
| 1 | **共用楼道** | 每日打扫1次各楼层通道和楼梯台阶，每周拖洗1次；水磨石地面和水泥地面每月刷洗1次，大理石地面每季度抛光打蜡1次；每日收集2次垃圾；每日清理1次通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头；每日用干净的抹布擦抹1次楼梯扶手；各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每月循环清洁1次；各梯间墙面、天花板每月除尘1次；每月擦1次3米以下楼梯道共用门窗玻璃。地面、梯间基本干净，无垃圾、灰尘、杂物，污渍、水渍，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；扶手护拦基本干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查20cm无显著脏污；梯间顶面无明显蜘蛛网、灰尘，地脚线无明显污渍，地面目视无明显杂物、污迹。楼梯道玻璃无灰尘。 | 沿路线  全面检查 |
| 3 | **共用**  **卫生间** | 每日早、晚对共用卫生间清洁2次，保洁时悬挂醒目标识；（清洁内容包括：通风换气；冲洗烟灰缸、洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用快捷布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；喷洒空气清新剂或香水，小便器内放置香球等）；每月1次用毛巾擦灯具；每月2次对共用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。 | 全面检查 |
| 4 | **停车场、**  **共用车库** | 每日清扫1次车库的纸屑和垃圾；及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；每月打开1次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，彻底疏通冲刷1次；每月擦洗1次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施；每月清扫1次地下室管线；每月进行2次地下室消杀工作。地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无油迹、无污迹和杂物；无异味、空气流通；管道油漆无脱落、无锈迹；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面、管线基本无污迹、无积灰。 | 全面抽查 |
| 5 | **道路** | 每日清扫1次，保洁时间不少于6小时，保洁人员往返一周时间不超过1小时，目视道路基本干净、整洁，无垃圾、杂物、浮砂，无污迹，无积水、积雪，每100m2痰迹、烟头、纸屑平均不超过5个，无直径1cm以上的石子；地面垃圾滞留时间不能超过1小时。 | 全面检查 |
| 6 | **标识、**  **宣传牌、** | 标识、宣传牌每3日擦拭1次。清洁后检查无污渍、无积灰，不损伤被清洁物。 | 全面抽查 |
| 7 | **垃圾桶、**  **果皮箱** | 垃圾桶、果皮箱：每日清运1次；每日抹布抹1次；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶、果皮箱无明显污迹、油污，无明显异味。 | 全面抽查 |
| 8 | **垃圾收集**  **与处理** | 每日收集垃圾2次；垃圾日产日清；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次，保持垃圾桶清洁，回收垃圾桶垃圾后重新铺好新的垃圾袋；再盖好垃圾桶盖；垃圾分类收集，对于可回收物资应当回收利用；对有毒物质分离特殊处理；建筑垃圾定点堆放；灰尘、泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面；垃圾收集车表面洁净，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落。 | 全面抽查 |
| 9 | **卫生消杀** | 夏季等蚊、蝇、孳生季节每月消杀1次，其他根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠：每季进行1次；确保操作人员和使用人安全，有切实可行措施，检查仓库、地下室，目视无明显蚊虫在飞；检查办公室、食堂，目视无苍蝇在飞；抽查楼道无明显鼠迹，用布粉法检查老鼠密度，不超过1％。 | 全面抽查 |

第三节 水电设备维护服务

对水电配套设备和设施加强日常养护和维修管理，并定期记录在相应表格中。

一、水电设备维修工工作内容

(1)、负责“创业园”厂区、电(低压部分)的维修工作；

(2)、负责“创业园”员工宿舍楼水、电(低压部分)的维护工作；

(3)、负责每月报请备品的备件采购计划；

(4)、负责对“创业园”提供的工程维修工具的使用和保养；

二、维修工作管理目标

（1）、设备工具完好率100%；

(2)、维修计划完成率100%；

(3)、临时故障排除的及时率95%；

(4)、员工工伤事故发生率0；

(5)、维修记录准确合格率98%；

(6)、维修工工作间卫生达标率100%；

(7)、服务规范率97%；

(8)、维修工作的满意率95%；

**第五章 绿化养护服务**

一、绿化管理

贵公司的绿化配置基本合理。经我公司对现场的实际勘察，拟采取以下管理方案：

1、草坪的养护

**草坪养护标准是：**成活率在80％以上，生长基本正常；整块草地没有明显阔叶杂草；无大面积病虫害，并能及时防治；绿期250日以上，草坪平整，留茬高度控制在100mm以下；无明显的堆物堆料、搭棚、践踏、侵占等现象；根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。

绿化草地可分为三个阶段。一是长满期；二是旺长阶段也叫旺长期。三是缓长阶段，也叫退化期。

恢复长满阶段的管理

①此时在养秩序维护理上，重在水、肥的管理，贴草后一周内早晚喷水一次。二周一般二天喷水一次，保湿为主。一周开始到三个月内，每半月施肥一次，用1-3％的尿素液结合浇水喷施，以后每月一次亩用4-6斤尿素，雨天干施，晴天液施，全部长满草高8-10厘米时，用剪草机剪草。

②旺长阶段的管理

草地植后第二年至第五年是旺盛生长阶段，重在保绿。剪草后亩用2-4斤尿素。旺长季节，控肥控水控制长速。剪草是本阶段的工作重点。剪草次数一年8-10次。将草控制在6-10厘米。剪后及时清净草叶，并保湿施肥。

③缓长阶段的管理

种后6-10年的草地，在高温多湿的季节易发生根腐病，秋冬易受地老虎(剃枝虫)为害，注意防治病虫为害。用托布津或多菌灵800-1000倍，喷施病区2-3次(2-lO天喷一次)，防治根腐病。用甲胺硫磷或速扑杀800倍泼施，严重危害处增加药液。剪草次数控制在每年7-8次为好。

2、树木的管理

**树木的管理标准是：**生长长势一般，生长与该树种、该树木的平均年生长量相当；树木生长基本正常，没有明显死树和明显枯枝死杈，80％以上树冠基本完整；枝干无较为明显的机械损伤，叶色基本正常，严重黄叶、焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的柱树在15％以下；乔木根部无30cm高以上荫蘖枝，无过长杂草、杂物；缺株在6％以下；树林无明显的钉栓、捆绑现象；绿篱生长造型基本正常，叶色正常，无明显的死株和枯死枝，有虫株率在15%以下；被啃咬的叶片最严重的每株在20%以下；有蛀干害虫的株数在8%以下；介壳虫危害一般。

①肥水管理

在施肥方面，用肥种类以复合肥为主，N、P、K的比例幼年树是5：3：2；大树是3：2：l。观花观果灌木适当增加P、K肥，观叶灌木适当增加N肥施用。绿化树木的水分管理，原则是保湿不渍，表土干而不白。高大乔木不存在因缺水影响生长，灌木矮小，根系短浅要防旱保湿不渍长。

②树木的病虫防治

绿化树木主要的虫害有天牛、木虱、潜叶蛾、潜叶虎、介壳虫、金龟子等。采用常规杀虫剂、速扑杀、介特灵等均能达到防治效果。主要的病害有：根腐病、白粉病、炭疽病等，常用的防治药物有托布津、多菌灵、炭疽病等，常用浓度800-1000倍稀释。

3、花坛、花卉的管理

为实现一年四季，鲜花盛开，除了科学搭配不同品种种植外，抓好管理是关键。

花坛的管理标准是：花卉长势一般；草本宿根花卉生长基本正常；发生病虫害及人为损害后能及时防治，泥面不开裂，花木不缺水枯萎现象；有黄叶、落叶的株数在20％以下。

二、绿化养护设施的配备和使用

我公司使用下列工具：

1．汽垫式割草机。它主要用于剪割大面积草坪，剪草时应注意待割草坪的的高度，为了防止机器受损，应在割草前对草坪进行检查，看是否有石头、大枝等杂物。

2．旋刀剪草机。它主要用于修剪汽垫式割草机割不到的边角草坪。

3．绿篱机。它主要用于修剪绿篱等灌木。

4．高压喷雾机。它主要用于对绿化的病害防治。

5．高枝剪、大力修枝剪。它们主要用于乔木的修剪。

6．水管。主要用于绿化植物的浇灌。

7．其它小工具。有修枝剪、打孔机、施肥器、锄头等等。

使用规范：

1．所有工具不允许超出其使用范围去使用。

2．各类机器使用前应做好机器各方面的检查。

3．剪草前彻底清理剪草区内的石块杂物，劝离无关人员。

4．使用割灌机方向由右向左，起动时应将油门关到最小，工作时工作点周围5米以内不准有其它人员。

5．用高压喷雾机时操作人员不能逆风喷，不得殃及他人。

6．用高压喷雾机喷除草剂时使用低压，压低枪口，严防药雾飘到周围其它植物上，用完后要求抽洗机器三次。

7．喷药时应注意戴好手套、口罩等保护物品，喷完后要洗手、脸、漱口并更换衣服，以防中毒。

8．禁止将手伸人任何剪草机刀盘区内清除草渣杂物。

9．草地未干禁止用机器剪草。

10．绿篱机启动时剪口不能朝向人身体任何部位，油门要调到最小，不能用绿篱机修剪直径lcm以上的枝条。

第六章 安全、优质服务承诺书

第一节 关于治安保卫的承诺

治安保卫工作在物业管理工作中占有极为重要的地位，特别是“创业园”的治安保卫管理工作，是物业管理公司为保证“创业园”物业区域内财物不受损失，人身不受伤害，生活工作秩序正常而进行的防盗、防破坏、防爆炸、防自然灾害等一系列安全管理活动。我们对“创业园”的物业治安保卫工作采取“四坚持”：

①坚持“预防为主、防治结合”的方针；

②坚持物业内的治保安理与社会治安工作相结合的原则；

③坚持“服务第一、用户至上”的服务宗旨；

④坚持治安工作硬件与软件一起抓的原则。为“创业园”提供优良的安全服务。

我们对“创业园”的治安保卫工作主要包括如下措施进行管理。

* + - 1. 我们保证：“创业园”的治安案件发生率控制在1‰以内，保证无打架、斗殴的治安事件；无火灾隐患漏洞，无火灾事故；无人为破损汽车事件；无丢失单车、摩托车及汽车事件；无撬门、破窗、盗窃案件和发生重大的刑事案件。

（2）、“创业园”管理处配置15名保安员实行三班制二运转值勤制度，在项目的带领下保安员进行24小时安全保卫轮巡，巡逻是物业管理的又一保障。一方面，防止外围的不法分子可疑人员串入，在巡逻当中可动态观察；另一方面，员工下班前的疏忽麻痹，没有做好办公室和其它安全措施。确保了“创业园”财产、人身安全。

第二节 主要管理目标：

(1)、我们保证：在接管服务“创业园”后一年内达到比招标文件更高的物业管理服务标准。

(2)、我们保证：“创业园”消防设施、设备的使用完好率100%。

(3)、我们保证：“创业园”普通治安案件的发生率全年小于一起，有效处理率100%。

(4)、我们承诺：“创业园”其它各类突发事件的处理率为100%。

(5)、我们承诺：“创业园”灭火预案演习达标率为100%。

(6)、我们承诺：“创业园”的治安预案演习达标率为100%。

(7)、我们承诺：“创业园”训练、考核达标率为100%。

(8)、我们承诺：“创业园"车辆违章停放率为5%。

(9)、我们承诺：“创业园"服务规范的不合格率为3%。

(10)、我们承诺：“创业园"对保安、消防工作的满意率为95%。

（11）、我们承诺：“创业园"对保洁、维修工作的满意率为95%。

（12）、我们承诺：“创业园"投诉处理率100%。

结 束 语

**尊敬的各位领导：**

**感谢你们审阅了我公司的物业管理服务方案，我们注重的不是短期的经济收益，而是着眼于长期的经济、社会效益及公司品牌的树立。我公司希望凭借多年的物业管理经验和专业技能，可以最终为“\*\*\*\*”的物业管理服务工作打下坚实的基础，尽心竭力地提供优质的服务，打造优秀的行政办公和安全文明的生产环境，以回报贵公司的信任和厚爱！**

**\*\*\*\*\*\*\*\*物业管理有限公司**

**2016.12.20**