

正本

XX 市前期物业管理

投 标 书

招标单位：湖南省 XX 地产开发有限公司

招标编号：XXXX 招标字（201X）第 XXX 号

联系电话：

投标单位：XX 市 XXXX 物业服务有限公司

联系电话：

目 录

投 标 报 价 表	4
投 标 函	5
报价及物业服务费用收支的测算报告	6
第一章 公司简介及管理人员基本情况	14
一、公司简介	14
二、公司营业执照、税务登记证、法人身份证、资质证书复印件 .	15
三、2011年公司财务报表	15
四、公司业绩	15
五、主要管理人员	15
第二章 提高物业管理服务水平的整体设想与策划	16
一、对 xx 物业的认识	16
二、提高物业管理服务水平的整体设想与策划	17
三、目标定位及高标准、高水平管理的主要措施	24
四、工作重点及二项承诺	28
五、特色服务与全方位基础服务	29
六、管理目标	32
第三章 拟采取的管理方式、工作计划和物资装备	33
一、拟采取的管理方式	33
二、工作计划	40
三、物资装备	44
第四章 管理人员的配备、培训和管理	45

一、人员配备	45
二、岗位职责及任职要求	48
三、人员的培训	64
四、人员的管理	72
第五章 管理规章制度、档案的建立与管理及 ISO 质量管理体系	76
一、管理规章制度	76
二、档案的建立与管理	79
三、ISO 质量管理体系	84
第六章 各项管理指标承诺及采取的措施	86
第七章 xx 家园物业管理和后续工程的前期介入	91
一、前期介入	91
二、处理 xx 家园与周边施工现场之间各类矛盾的措施	95
第八章 社区文化活动和便民服务	98
一、社区文化活动	98
二、便民服务	101
第九章 机电设备、设施的管理	103
一、专业化管理	103
二、工程设备管理内容	103
三、设备运行操作	104
四、设备保养	104
五、设备维修	106
六、设施设备维修养护计划	107

七、应急处理方案	116
第十章 物业维修养护计划和实施	122
第十一章 护卫管理服务	125
一、护卫岗位设路	125
二、治安管理	125
三、消防管理	128
四、人员管理	130
五、紧急情况处理	131
六、车辆管理	132
七、服务承诺	133
第十二章 清洁管理服务	134
一、日常保洁服务岗位设路及服务范围	134
二、清洁管理工作标准	135
三、保洁员岗位月考核表	139
第十三章 绿化管理服务	140
一、绿化管理的项目、内容及管理标准	140
二、绿化工岗位月考核表	142

投 标 报 价 表

一、业主入驻前物业管理费用

1、开办费： 184000.00 元

2、前期介入费： 8949.00 元/月

二、业主入驻后物业管理收费标准

高层住宅： 1.34 元/月 " m^2

商业用房： 2.10 元/月 " m^2

办公用房： 2.10 元/月 " m^2

车 位： 50.00 元/月 " 个

报价单位： xx 市 xxxx 物业服务有限公司

201x

年 9 月 10 日

投 标 函

湖南 xx 房地产开发有限公司：

一、根据贵公司的招标要求，被授权人 xxx 经公司正式授权为代表，代表本公司参加湾田家园前期物业投标，对标书全部内容认可，包括且不限于以下内容：

- 1 、 投标价格
- 2、 物业管理服务费用收支
- 3、 实施方案
- 4、 公司简介及人员基本情况
- 5、 资格文件、信誉分项

二、凡与本投标有关的联系方式：

地址：xx 区 xx 路 xx 社区

电话：

被授权人姓名：

投标单位名称： xx 市 xxxxx 物业服务有限公司

201x 年 9 月 10 日

开办费及物业服务费用收支的测算报告

一、前期服务费用的测算

根据项目前期介入的进度需要安排人员进驻展开工作。

常驻人员：3人，负责前期工程介入，配合开发商工程技术人员、监理人员、检查监督隐蔽工程，随时与开发商和施工单位进行沟通，提出合理化建议及整改方案。

办公费用：300元/月

工资：5000元/月

通讯费：300元/

交通费：450元/月

社保费：1599元/月

福利费：300元/月

管理费（含税）：1000元/月

费用合计：8949元/月

根据上述测算得知，xx家园需支付前期服务费用8949元/月二、
xx家园物业服务处成立所需物品及费用测算（开办费）

为物业服务处成立所需物品及费用测算（即开办费），费用根据经验测算与实际开支会有所差距。物质装备费经测算为174000元（见下表计算），培训费10000元，开办费合计184000元。

序号	项目	数量	单价（元）	合计（元）	用途
1	行政办公用品生活必需品			113800	

	办公桌椅	10 套	600	6000	办公用
	会议桌椅	1 套	4000	4000	办公用
	办公沙发	1 组	3000	3000	办公用
	复印、传真机	1 台	3000	3000	办公用
	电脑	4 台	3000	12000	办公用
	打印机	2 台	1500	3000	办公用
	数码照相机	1 台	3500	3500	办公用
	空调	4 台	2500	10000	办公室用
	文件柜	7 个	800	5600	办公用
	钥匙箱	3 个	150	450	装公共钥匙
	电水壶	3 个	150	450	办公室用
	塑封机	1 台	500	500	办公用
	资料架	1 个	200	200	办公用
	报刊架	1 个	100	100	办公用
	高低铁床	10 张	600	6000	宿舍用
	电视机	1 台	3000	3000	宿舍用
	大白板	2 块	500	1000	办公用
	床上用品	10 套	300	3000	住宿用
	交房用铅印资料	1 批		8000	交房用
	办公室简装			40000	
	其他办公用品			1000	
	维修工具			11100	
2	电焊机	1 台	1000	1000	日常维修用
	冲击钻	1 台	500	500	日常维修用
	手电钻	1 台	500	500	日常维修用
	铝合金梯 (1.5M 至	3 把		2000	日常维修用

5M)				
手动磨光机	1 台	500	500	日常维修用
疏通机	1 台	2000	2000	日常维修用
电流表	1 个	100	100	日常维修用
万用表	1 个	200	200	日常维修用
绝缘表	1 个	300	300	日常维修用
水管钳	2 把		4000	日常维修用
尖嘴钳	4 把			日常维修用
老虎钳	4 把			日常维修用
电笔	4 把			日常维修用
电工刀	4 把			日常维修用
剥线钳	4 把			日常维修用
高压电工工具	1 套			日常维修用
十字起（大中小）	4 套			日常维修用
一字起（大中小）	4 套			日常维修用
强光电筒	4 把			日常维修用
卷尺	4 把			日常维修用
玻璃胶枪	1 把			日常维修用
玻璃刀	1 把			日常维修用
32 件套套筒扳手	1 套			日常维修用
8 件套梅花扳手	4 套			日常维修用
10 件套开口扳手	4 套			日常维修用
12\8\6 寸活动扳手	4 套			日常维修用
冲击钻钻头	4 套			日常维修用
木、瓦工工具	1 套			日常维修用
台钻	1 台			日常维修用
应急灯	4 只		日常维修用	

	PP-R管焊枪	1 只			日常维修用
	砂轮切割机	1 台			日常维修用
	钢锯	1 个			日常维修用
	小钢锤	4 把			日常维修用
	30 磅锤	1 个			日常维修用
	安全带	4 副			日常维修用
	工具包	4 个			日常维修用
	打孔机	1 台			日常维修用
	热熔枪	1 个			日常维修用
	接地摇表	1 台			日常维修用
	接线盘	4 台			日常维修用
	专用仪器仪表	1 批			日常维修用
	材料架	4 个			日常维修用
	绝缘鞋及手套	5 套			日常维修用
	清洁绿化工具			42600	
	吸尘吸水机	1	3000	3000	清洁用
	高压清洗机	1	3000	3000	清洁用
	绿篱机	1	2500	2500	
3	手推式垃圾车	8	600	4800	清洁用
	楼层垃圾桶	130	200	26000	
	清洁及浇花用胶管	200	10	2000	清洁绿化用
	手动喷雾器	1 台	300	300	
	日常清洁绿化易耗品	1 批		1000	清洁绿化用
	保安装备			6500	
4	无线对讲机	15 部	300	4500	各岗位用

	警棍	30 根	20	600	维护秩序用
	强光电筒	7 只	200	1400	维护秩序用
总 计				174000	

说明：消防器材未列明的由开发商按相关规定配齐。

三、物业服务费用收支测算

收 支 平 衡 总 表

序号	项目	测算依据	月计（按 90%收费率）
(一)	收入（元）		
1	高层住宅	1.34×126464.81	152517
2	商业物业	2.1×3699.99	6993
3	办公用房	2.1×7986	15094
4	车位	50×760	34200
	合计		208804
(二)	支出（元）		
1	工资福利	详见支出测算明细 1	86755
2	公共设施运行维护	详见支出测算明细 2	80197
3	保洁清洁费	详见支出测算明细 3	11050
4	绿化管理维护费	详见支出测算明细 4	1999
5	秩序维护费	详见支出测算明细 5	700
6	办公费	详见支出测算明细 6	2280
7	1-6 项合计		182981
8	物业管理佣金	$(7) \times 8\%$	14638
9	税费	$[(7)+(8)] \times 5.65\%$	11165
	合计	7、8、9 三项之和	208784
(三)	盈亏		20

附：支出测算明细：

1. 人员工资福利费用

人员工资

序号	部门		人数 (人)	工资标准 (元/月)	总额(元/月)
1	办公室	服务处经理	1	2500	2500
2	客服中心	客服主管	1	1500	1500
	客服中心	客服助理	2	1300	2600
3	工程部	工程主管	1	1800	1800
	工程部	工程人员	3	1400	4200
4	保安部	主管	1	1500	1500
	保安部	领班	3	1300	3900
	保安部	保安员	24	1200	28800
5	保洁部	保洁主管	1	1200	1200
	保洁部	保洁员	9	1000	9000
合计			46		57000

人员社保、福利费等

序号	项目	测算依据	金额(元/月)
1	教育经费	工资总额的 1.5%	855
	工会费	工资总额的 2%	1140
	福利费	工资总额的 14%	7980
	社会保险	按 400 元/人*月计算	18400
2	服装费	按 30 元/人*月计算	1380
合计			29755

2. 公共设施设备运行维护保养费：

序号	项目	测算依据	金额（元 / 月）
1	公共设施设备运行维护	建筑面积 * 单价（注）	36297
2	电梯维保、年检	6000 元/ 台* 年	10000
3	电梯电费	20*11.7*4*0.95*30.5	33900
合计			80197
注： 每平方米建筑成本 1100 × 15% ÷ 25 年 ÷ 12 月 × 40%=0.22 元/月 // 平方米（含运行电费）			

3. 保洁清洁费

序号	项目	测算	元/ 月
1	劳保用品	10 元/ 人 // 月	100
2	消杀费及清洁易耗品	100 元/ 人 // 月	1000
3	垃圾清运处理费	10 元/ 户 // 月	8950
4	化粪池清掏	12000 元/ 年	1000
4	合计		11050

4. 绿化管理维护费（小区绿化面积 12679.83 m²）

序号	项目	测算依据	元/ 年	元/ 月
1	绿化工具	600 元/ 年	600	
2	绿化用水	0.2 吨/ m ² * 年 ; 3 元/ 吨	11218	
3	农药化肥	0.3 元/ m ² // 年	5609	
4	绿化补栽	0.2 元/ m ² // 年	3739	

	合计		23986	1999
--	----	--	-------	------

5. 秩序维护费

序号	项目	测算依据	元/年	元/月
1	消防器材维护费	300元/人·年	8400	
2	保安器材维修更换费			
合计			8400	700

6. 办公费用

序号	项目	测算依据	元/年	元/月
1	交通费	120元/人·年	5520	
2	通讯费	240元/人·年	11040	
3	办公易耗品	500元/月	6000	
4	书报费	400元/年	4800	
	合计		27360	2280

第一章 公司简介及管理人员基本情况

一、公司简介

xx 市 xxxx 物业服务有限公司，成立于 201x 年，注册资本人民币伍拾万元，物业管理三级资质。

xxxx 物业服务有限公司是 xx 社区响应市委“三个创建”号召，以改善 xx 社区人居环境、致力提升居民幸福指数而成立的。将物业管理引进社区，以物业管理为主，配合开展绿化服务等。现承管市苑和科技 xx 大厦、xx 公园、xx 社区移民安路小区，管理面积近 30 万平方米，拥有一支专业种类齐全、技术过硬、经验丰富的员工队伍，对不同类别物业的配套设备、设施、消防治安、园林绿化、环境、公共秩序、社区文化、延伸服务等，实施专业化、优质化、规模化管理。

xx 社区物业服务有限公司从一开始就注重塑造自身形象，不断探索，把物业管理模式和现代居住理念融入物业管理，本着“求实、创新、开拓、进取”的企业精神，以“为住户营造温馨家园，让企业在创新开拓中进取”为经营方针，坚持建设一流公司，创立一流管理，提供一流服务的信念，艰苦奋斗，不断积累经验，形成了以“给您一个温馨家园”为特色的管理模式。处处以人为本、将服务放到首位、一体化的物业管理切实有效，得到了广大业主和住户的一致赞扬和好评。并确保物业保值、增值，为广大业主和住户营造安全、舒适、方便、幽雅的工作、生活新空间。

xx 社区物业服务有限公司既注重为业主和住户提供优质满意的

服务，又注重增强企业内涵，追求企业品牌，树立企业形象。公司推行 ISO9001、ISO14001、GB/T28001 质量、环境、职业健康三大国际质量管理体系认证，公司内部管理向现代化、科学化、规范化迈上一个新台阶。

xx 社区物业服务有限公司在服务区域开发、争创全国一流征程中任重道远，我们将继续在理论创新和机制创新上勇往直前，不断创新优势，更上一层楼。

二、公司营业执照、税务登记证、法人身份证、资质证书复印件（附后）

三、201x 年公司财务报表（附后）

四、公司业绩

- 1、市 xx 苑和科技 xx 大厦
- 2、xx 公园
- 3、xx 社区移民安路小区

五、主要管理人员

姓名	性别	拟定职务	证书（附后）
xxx	男	经理	物业管理企业经理证
xxx	女	主管	物业管理企业经理证
xxx	女	物管	物业管理企业经理证

第二章 物业管理服务的整体设想与策划

一、对 xx 家园物业的认识

崛起的湘中

这是一块神奇的土地，物华天宝，人杰地灵。从这里走出了蔡和森、秋瑾、罗盛教、蔡畅等一大批革命先烈，锑矿储量世界第一，煤炭、白云石、大理石等储量位于全省之首，祀孔古乐、南欧北梅更是凸现了 xx 深厚的人文底蕴。

新世纪的 xx 更是政通人和，蓄势待发。市委、市政府正带领着娄底人民以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻党的十六大精神，紧紧围绕实现娄底跨越式发展目标，全力实施“向传统产业要新富、创造新的财富热点、以人为本经营城市”的发展战略，立足娄底，辐射湘中，逐步成长为长珠潭经济圈的重要部分，融入泛珠三角经济圈，大力推进工业化、城镇化、农业产业化进程，力争用五年乃至更长一些时间把 xx 建设成富裕的经济强市、秀美的旅游城市、文明的现代都市、安全的法治城市，使之成为“崛起的湘中”

“如椽巨笔写华章，明日全省看娄底”。xx 家园的建成，标志着娄底一个新的房地产板块的形成，它必将掀起城市崛起的新一轮发展高潮。

兢兢业业的大屋物业人，将全面配合湖南 xx 房地产开发有限公司的发展目标，以“与日俱进、开创未来”为原则，以“依法管理、尽职尽责、求实创新”为宗旨，努力营造一个文明、高雅、舒适、安

全和方便的工作环境及生活环境，使 xx 家园成为体现“xx 物业”风格、体现“xxx”管理水平的经典之作。

二、提高物业管理服务水平的整体设想与策划

小区出入口三处，分设在 xxx 南路，xx 连接线路；本项目物业总占地面积 39361.76 平方米，建筑密度 23.33%；综合容积率 3.52；绿化率 47.5%。

本项目共 12 栋高层商业住宅楼，物业总建筑面积 164986.03 平方米，其中地下总建筑面积 26302.28 平方米，地上总建筑面积 138683.75 平方米（住宅建筑面积 126464.81 平方米，共 865 套住房，商业用房面积 3699.99 平方米，办公用房建筑面积 7986 平方米）。本项目车库 1 个，地上车位 25 个，地下车位 760 个。

物业地段四至范围：东至 xxx，西至 xx 连接线，南至汽车 xx，北至 xx 河南路。

xx 家园环境绿化设备完善，智能化程度高。为居住人们提供了一个舒适、安全、人性化生活的适宜环境。针对该项目的智能化、园林式、人文化等特点，作为专业化、社会化程度均较高的 xx 物业公司，为了让全体业主拥有一个优美、舒适、安全、洁净、文明的生活环境，创建一个业内典范的人文社区，我们拟定出 xx 家园的物业管理整体设想及策划。

（一）高标准要求，高水平管理

在拥有 xx 家园管理过程中，我们将高标准地制定管理要求，实

行高水准的管理，确保管理目标的实现，必须采取一系列的高标准、
高水平的管理措施：

1. 严格管理，规范运作。湾田家园的管理按 ISO9001: 2000 质量管理体系标准运作，实施专业一体化管理。保证实现标书及管理合同中作出的各种承诺。

2. 要实现高标准的要求，达到高水平的管理。在大屋物业，每位员工既是管理的客体，还是管理的主体，实行以人为中心的管理，充分发挥人的主观能动性。

3. 充分调动 xx 家园业主自治、维权的积极性。成熟先进的物业管理离不开 xx 家园业主的自治、自律。我们将通过宣传、文化活动、沟通机制等措施充分发挥 xx 家园业主的作用，调动广大 xx 家园业主共同参与物业管理，使 xx 家园业主自治、自律与专业化物业管理相结合。

4. 全面互动，加强法律意识，规范管理，真心实意维护 xx 家园的利益，办实事、办好事，全面实现物业管理公司、业主之间的积极互动，让广大业主主动地出谋划策，达到显管理主体（物业公司）与隐管理主体（xx 家园业主）的和谐统一，让湾田家园的管理工作做得更深远、更有成效，同时也事半功倍。

5. 引入保险机制。随着管理物业价值的不断增大，引入保险机制，实行互动社会、风险共担是先进物业管理企业的必然结果。对于湾田家园价值巨大的设备、设施、车辆、财产，我公司将积极投保停车场责任险、机器损坏险等，将更多的精力投入到管理服务工作中，同时

让业主的利益得到切实有效的保障。

6. 明确组织目标，不断更新思想。我们倡导顾客主权，公司的未来及成功的第一位，积极汲取现代营销理论和方法，这也是我公司可持续发展战略目标的重要内容。

（二）管理深度和广度的做法

随着经济的快速发展、生活水平的极大提高，人们的知识层次和生活品位也大幅度地得到提升，其对所居住地或工作地的物业管理工作的要求也越来越高，不仅希望服务效率高、质量好，而且更要求物业管理的层次深、范围广。我们在这方面的工作将深得人心、广得人缘。

1. 实施“人性化”物业管理，关注业主、关注环境、关注社区，深入领悟马斯洛的层次需求理论，满足不同需求，提高工作和生活品质，形成社区温馨和谐的人文氛围，使 xx 家园成为“人性”得以充分张扬的生活空间。

2. 设路“服务中心”及“智能监控中心”，建立信息网络。为使 xx 家园管理深度和广度的外延无限延伸，信息快速反馈并及时处理十分重要，我们将在 xx 家园设路 24 小时“服务中心”，该中心运用先进的计算机信息网络，负责所有信息的接收和处理，并在处理措施指令发出后进行跟踪，使管理上不留漏洞，杜绝盲区，不断改善服务质量，拓宽服务内容。在 xx 家园控制室内设路智能监控中心，对 xx 家园所有智能设备实时监控，实时数据更新，提高应急处理反应速度。

3. 与企业管理策划、咨询公司密切合作，进行诊断和自我诊断，

不断改进管理工作。为了更高效地实现管理目标，我们在管理上绝不闭关自守，而是与优秀的企业管理策划、咨询公司建立合作伙伴关系，一起发现管理工作弊端，纠正不良的管理思想。

4. 建立广泛的商业服务信息网。与各商家、专业服务公司建立广泛联络，满足广泛的需求，提供有效的、周到的多方面的服务，想工作人员之所想，尽服务之所能，更加重视对个体的服务，竭诚让工作人员满意。

5. 财务实行独立核算，高深度透明。物业利润实行节余返还，全部用于湾田家园的建设，所有财产账目定期公布，接受业主的质询和监督，真正高度提高财务透明度，防止各种腐败行为。

（三）超前性、创造性、全方位服务的意识

xx 家园作为娄底市物业管理招标项目，我们有责任使其物业管理工作保持一定的超前性、扩大视野和观念，体现榜样作用。

1. 实施形象设计榜样作用

2.xx 物业公司已投入资金进行了企业形象设计（CIS），收到了很好的效果。继 CIS 之后，我们将对湾田家园进行全新的整体形象设计与建设，包括导向系统、标识系统、环境系统，管理人员服饰等等，大大加强 xx 家园的文化口味。

3. 实行零干扰过程服务充分尊重各位业主的思维方式和习惯，通过我们对服务过程、时间和内容的合理控制，使湾田家园在享受优质服务的同时其正常不被干扰，如夜间“无声”抢修设备等等。要求物业管理人人员不该打听的不打听，不该打扰的不打扰。

（四）创造优美、舒适、安全、文明、洁净环境的设想

1. 抓好硬件建设可靠的智能化安全保障系统、完善的环境设施、安全方便的交通网络等一系列具有一定超前性能的先进设施、设备为湾田家园高尚环境和文明建设提供了优质的硬件平台。

2. 强化治安管理，根据湾田家园智能化安防的条件，结合我公司所取得的安防经验，从实际出发，确立了治安管理“技主、人防、物防”三方面结合的整体治安思想，保安队实行半军事化管理，湾田家园治安工作要做到流动岗、固定岗结合，整夜与便装结合，全面防范与重点防范结合，建立治安快速反应系统，确保治安防范万无一失。

3. 让装修管理落到实处，为确保湾田家园无一例违章装修，强调预防为主，有错必纠。预防上我们下大力宣传培训，对装修单位和员工进行装修制度、装修要求等方面的培训，明示制度，有据可依。在装修审批上严格把关，并明确双方的契约关系，不讲情面，不留缝隙。实行装修跟踪监管体系，采用事务助理、装修纠察人、保安员齐抓共管的方式，将违章装修消灭在萌芽状态了。一旦发生违章装修，我们首先晓之以理，动之以情，运用情理手段解决。解决不了的，通过没收装修押金等手段强制执行，并通过行政部门和新闻媒体等途径予以约束，最终诉诸法律。

4. 实行人车分流，我们将针对交通情况进一步完善交通路线和标识，确保人和车辆安全。

5. 营造“保护社区环境，创造绿色家园”浓厚氛围，提高环保意识，增长环保知识，提倡使用绿色环保主动性，将 xx 家园建设成一

个人见人爱的“大家”。

6. 一手抓物业管理，一手抓精神文明建设。 在环境文化、行为文化、制度文化、精神文化、网上文化等全方位开展，汲取中国五千年传统文化精髓，通过社区文化活动，在湾田家园形成团结向上、助人为乐、无私奉献等各谐、温馨的文明环境。

（五）体现社区文化、环境文化特色的物业管理典范模式

xx 家园的物业管理模式从大屋物业精炼、朴实的企业文化提炼出来，将企业文化与湾田家园的社区文化、环境文化有机地整合在一起，以人为本，业主至上，最终共同使大屋物业和湾田家园实现可持续发展战略，创出自己的品牌。在这种物业管理模式中，营造绿色健康的生活方式，导入人性化的管理观念，形成超前的文化视角和宁静、祥和的文化氛围，加强环境意识，保护环境。这要求我们实现与湾田家园人员互动，超值服务，超前管理。

（六）管理学前沿理论掌握及运用

管理理论的形成和发展至今有 100 余年的历史，企业管理大致经历了经验管理、科学管理、文化管理三个阶段。现代管理科学理论最为主要的学派是社会协作系统、社会技术系统、管理过程、经验管理、系统管理和权变管理等六个学派。随着世界经济的飞速发展和市场竞争的日益加剧，对一些管理学前沿理论的掌握及运用对管理工作和企业的发展大有裨益。先进的管理方法离不开先进的管理理论，物业管理同样如此。

文化管理

由科学管理下的以物为中心转变为以人为中心， 实行人性化的管理，围绕“员工满意”的中心，引导员工树立正确的世界观与明确的企业价值观。持续的员工之间感情投入机制促进员工对业主的感情投入，强化员工文化素养的提高，保障员工与业主间良好沟通。

使命管理

企业不是一味地追求“利润最大化”，而是将价值判断引入管理活动中，使企业建立起自身经济效益和社会责任双目标体系， 实行使命管理，即所谓的“管理人”，达到社会效益、环境效益和经济效益的有机统一。物业管理是社会性服务行业，公司在设立年度经营管理目标的同时，建立社会责任目标，层层分解，落实到每一个员工。公司通过物业管理中的相关社会责任项目， 建立管理制度，形成使命管理体系。

权变管理

企业为适应环境的变化， 提高其竞争能力和效率， 公司根据房屋配套设施设备技术的更新， 应用管理学先进的技术理论， 整合公司内部结构管理，提升公司物业管理的技术含量，优化人力资源，以适应不断市场变化。

学习型组织

世界新秩序下的新型组织， 其基础是知识的不断学习、 不断创新，组织中的每个成员都应该是知识性工作的专家， 必须不断学习来识别和解决问题。

公司按作业层、 督导层、 管理层、 经营层设路年度学习目标、 培

高品位的社会风采。在社区环境文化颇有创意的大屋物业将凭借丰富的经验和良好的企业机制，在湾田家园合情演绎大屋物业管理模式，使大屋模式与湾田家园的环境特色、地理优势、人文特征完美地结合，塑造区域的物业管理典范，并最终实现青出于蓝而胜于蓝的目标。

（二）建设规范精干管理队伍

在对湾田家园实行物业管理期间，我们将会把工作重点放在建设一支将大屋物业管理模式与湾田家园人文环境全面嫁接的专业化、规范化物业管理队伍方面。大屋物业历来重视员工培训工作，公司建立有一整套理论学习和实际演练相结合、有的放矢的培训机制，我们分别对中高阶管理干部及房管员、水电工、护管员实施培训并经考核合格方可上岗，强调一专多能，持双证上岗（即：物业上岗证和电工证），因此，我们有信心在委托管理期内确保拥有一支既有理论知识、又有实践经验的高素质精干队伍。

（三）实现社区管理服务突破

委托管理期间，我们在做好基础性工作的同时，还将在湾田家园塑造个性化服务和市场细分原则下增加管理服务的技术含量等方面有所突破，创造具有自身特色的物业管理模式。

个性化服务是为了适应社会发展与消费细分的市场趋势。我们提倡的是，在满足业主的群体需求、一般需求的同时，最大可能地满足业主的个体需求和特殊需求。

针对不同层面和类型的业主，大屋物业将根据各类业主的需求，在管理处建立起适合不同层面、不同类型的个性化社区服务体系，将

以往物业服务的大面积、大分类和大时段上升为人员细分、爱好细分、服务细分的更人性化的服务。

（四）提升管理水平重大措施

为确保湾田家园管理目标及整体设想得以实现，大屋物业详细规范了 5 大项重要措施，确保项项有准备、招招能落实。

措施之一：四项服务标准衡量服务优劣。

评价服务优劣管理水平高低的标准，着重于以下四点：一是服务品种能否满足业主需求；二是服务质量与速度是否到位；三是收费是否合理；四是服务过程是否令人满意。大屋物业管理正是这样设身处地为工作人员着想，并运用管理手段为工作人员服务，坚持四项服务标准，以得到工作人员及行业内部的认同。

措施之二：目标计划管理

大屋物业十分重视计划管理，并在实践不断发展和完善，到目前为止，已经形成了一个中长期发展计划、年度计划、月度计划、周计划相互衔接、相互促进的，较完整的计划管理模式。编制计划时，做到既有明确目标又有强有力的措施，以保证计划的可行性和有效性。推行严格、完整的计划管理流程，对目标的预测、计划的编制、审批、执行、检查、跟踪、反馈、总结考核、奖罚等实施全过程、制度化的控制，从而确保计划管理不流于形式，同时，各级负责人必须定期检查下级工作计划的完成情况，出现问题及时采取补救措施，保证计划实施不偏离并按时按量完成，各级管理者制订计划的时候，要求既制订日常的工作计划、管理改进计划，又制订员工培训计划，还要考虑

和制订员工个人的长远职业发展规划（因人而异），促使员工与公司一同发展和进步。

通过近三年推行严格的计划管理，通过不断总结计划管理的经验，从而使之不断完善和提高，各级员工都自觉地利用计划这一重要工具来推进工作，员工也把认真履行计划作为应尽的义务，以不断提升自己。

措施之三：全过程的质量控制

管理标准化、制度化、程序化是一家企业管理深度和水准的标志，大屋物业对内部管理的规范化、标准化、制度化相当重视。到目前，已形成比较完善的制度体系和规范化的制度运行机制。

措施之四：创造标志性品牌，树立超前性、创造性、全方位的服务意识。

社区文化是物业管理员和业主在工作和管理活动中所创造的具有个性特色的精神及其他物质形态。娄底市湾田家园是我们始终不渝的追求，大屋物业的目标是使娄底市湾田家园的文化建设具有代表先进性和实用性，使之成为整个文化生活中的标志性典范。社区文化建设一是实施大厦形象设计与建立（DIS）工程；二是创新、完善保持其前卫和榜样地位；三是环境文化建设常抓不懈。

措施之五：治安管理上采取“人防、物防、技防”确保安全。

根据湾田家园智能化安防的条件，结合我公司的所取得的安防经验，从实际出发，确立了人防管理“人防为主、技防为辅、全面防范”的整体治安思想。一是建立治安快速反应的人防系统，安全防范是社

区管理第一要点，我们将在湾田家园建立起大屋物业探索出来并行之有效、战斗力强的“治安快速”反应系统，该系统既强调迅速快捷、又强调多重结合。迅速快捷即：要求保安员在接到快速命令后 120 秒钟内赶到现场，其它岗位人员相继趋前援助；多重结合即：湾田家园治安工作要做到流动岗、固定岗相结合，整装与便装结合，全面防范与重点防范相结合，确保湾田家园治安防范万无一失。二是采用通透式围栏。防盗窗花（按有关规定统一规格、样式、位路）等手段提高防范能力。三是运用湾田家园新安防设施，如闭路电视、红外探头等，结合管理中心的统一管理，快速调度，确保治安案件发生不超过 2%

四、工作重点及二项承诺

针对湾田家园物业管理的各个要求及办公物业的多样化、个性化的需求，我们仔细分析湾田家园项目的各项特点以及物业管理工作将面临的难点和重点，确立了我们的整体设想和管理思路。

（一）三个重点

1. 确保因管理原因造成的治安事件发生率为零，治安状况是我们管理工作的重中之重。我们从实际出发，结合湾田家园的具体情况，确立“人防、技防、物防并重，全面防范”的整体治安思路，确保湾田家园因物业管理原因而造成的治安事件发生率为零。

2. 设备、工程管理 100%合格

湾田家园有设施设备齐全、先进精良，其设备、工程管理万其重要。发挥大屋物业的强大技术力量和高档物业配套工程、设备管理经

验，提供优质运行、保养和维修服务，建档立案，建章立制，定岗、定员，杜绝违规操作，杜绝超期保养，杜绝带病运行，杜绝违章装修，杜绝责任事故，确保 100%合格。

3. 形象管理上档次

大屋品牌对形象和品位有着自发性的追求。湾田家园作为娄底市形象工程，我们的管理标准化、服务个性化、统筹规划、统一形象，高标准，处处以湾田家园及业主为尊，以业主利益为重，凸显物业的良好形象。我们卓越的管理服务，一定会给广大业主营造一个安全、舒适、静谧、幽雅的美好工作环境、生活环境。我们相信，有我们的共同努力，湾田家园的物业必将得到社会的认可和各界赞誉，取得良好的环境效益和社会效益。我们相信，有我们的共同合作，一定会在业内树立一面物业管理的新旗帜。

(二) 二项承诺

1. 自接管湾田家园物业管理项目之日起，在委托管理一年内达到市优秀项目标准，二年内达到省级优秀项目标准。

2. 实施 ISO9001: 2000 国际质量管理体系。

五、特色服务与全方位基础服务

(一) 特色服务

服务热线

专设服务总台，提供热线服务；接受热线咨询，提供服务指南；

受理业务投诉，反馈处理结果；受理服务请求，电话回访结果；

发布服务指令，追踪落实指令；调试服务岗位，遥控追踪检查。

商务服务

打字、复印服务；电话、传真服务；邮政函件服务；宽带网服务；
商务、翻译服务；旅游安排；车、船、航空票务；商业住处服务。

有效沟通

大屋物业为业主提供各种有效沟通方式：

- | | | |
|-----------|------|---------|
| 1. 经理投诉热线 | 2.24 | 小时服务热线 |
| 3. 首问责任制 | 4. | 管理层回访责任 |
| 5. 工作汇报制度 | 6. | 服务公告制度 |
| 7. 公益活动 | 8. | 问卷调查 |

(二) 全方位基础服务

- | | | |
|-----------|----|--------|
| 1. 综合管理服务 | 2. | 护卫管理服务 |
| 3. 工程机电管理 | 4. | 清洁管理服务 |
| 5. 绿化管理服务 | | |

(三) 综合管理服务

- | | | |
|----------------|----|-------------|
| 1. 制定并执行综合服务规范 | 2. | 制定并执行质量控制规范 |
| 3. 商务会议星级服务 | 4. | 湾田家园文化活动 |
| 5. 户外宣传、张贴管理 | 6. | 标识管理 |
| 7. 档案资料管理 | 8. | 标识管理 |
| 9. 紧急情况处理 | | |

(四) 护卫服务

- | | | |
|-----------|----|----------|
| 1. 护卫形象管理 | 2. | 护卫岗位纪律管理 |
|-----------|----|----------|

- | | | |
|-------------|-----|-----------|
| 3. 护卫服务意识培养 | 4. | 护卫服务技能培训 |
| 5. 湾田家园安全管理 | 6. | 地面停车管理 |
| 7. 外来人员出入管理 | 8. | 湾田家园封闭式管理 |
| 9. 突发事件应对处理 | 10. | 治安紧急情况处理 |
| 11. 业主报案处理 | 12. | 外来施工管理 |
| 13. 消防管理 | 14. | 消防责任 |

(五) 工程机电管理

- | | | |
|------------------------------|-----|---------------|
| 1. 公共设备接管、购路、验收、安装、台账、租赁、报废等 | | |
| 2. 公共设备运行操作 | 3. | 公共设备日常和定期维修保养 |
| 4. 公共设备技术档案管理 | 5. | 公共设备运行和维修记录 |
| 6. 公共设备维修备件和器材管理 | 7. | 公共设备大中修、改造 |
| 8. 智能化系统管理与维护 | 9. | 公共设施管理与维护 |
| 10. 房屋的管理与维护 | 11. | 道路及公共场所的维护 |
| 12. 业主主修服务 | | |

(六) 清洁管理服务

- | | | |
|-------------|-----|---------|
| 1. 清洁服务质量控制 | 2. | 室外环境清洁 |
| 3. 大堂清洁 | 4. | 楼层清洁 |
| 5. 卫生间清洁 | 6. | 设备室清洁 |
| 7. 会议室清洁 | 8. | 垃圾中转站清洁 |
| 9. 楼盖、地下室清洁 | 10. | 技术保养清洁 |
| 11. 特殊环境清洁 | | |

(七) 绿化管理服务

1. 绿化工作的 3 大管理：草坪管理、绿篱管理、花木管理
2. 绿化工作的 8 项作业：浇水、松土、施肥、休整、病虫害防治、补植更新、防风抗风、绿化保护。
3. 绿化分包服务质量监控。

六、管理目标

全面接管两年后获得市 / 省级优秀项目称号。

第三章 拟采取的管理方式、工作计划和物资装备

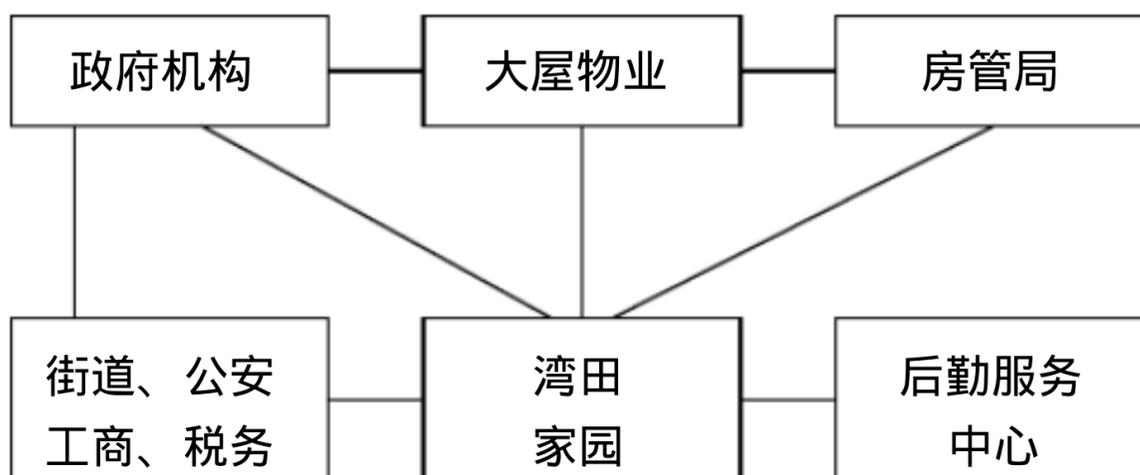
一、拟采取的管理方式

高档社区不仅改善了人们的工作环境，改变了人们的工作方式，也必将创造出物业管理的新概念，给物业管理带来革命性的变化，导致管理观念、管理机构、管理方式、管理手段和管理人员素质的现代化。面对这样一个高品味的现代化湾田家园，到底选择怎样的管理方式才能达到最佳的管理效果呢？我们的基本思路是：提供全方位专业化服务；严格资质管理，确保各类人员的专业素质和综合素质；严格法规和标准制约，规范组织和个人的管理服务行为；运用现代管理手段，实现办公自动化；致力精神文明建设，实施品牌和形象战略。

大屋物业公司拟对湾田家园采取的物业管理方式具体包含五个方面的内容，即组织系统、运作机制、激励机制、监督与自我约束机制、信息反馈及处理机制。

（一）组织系统

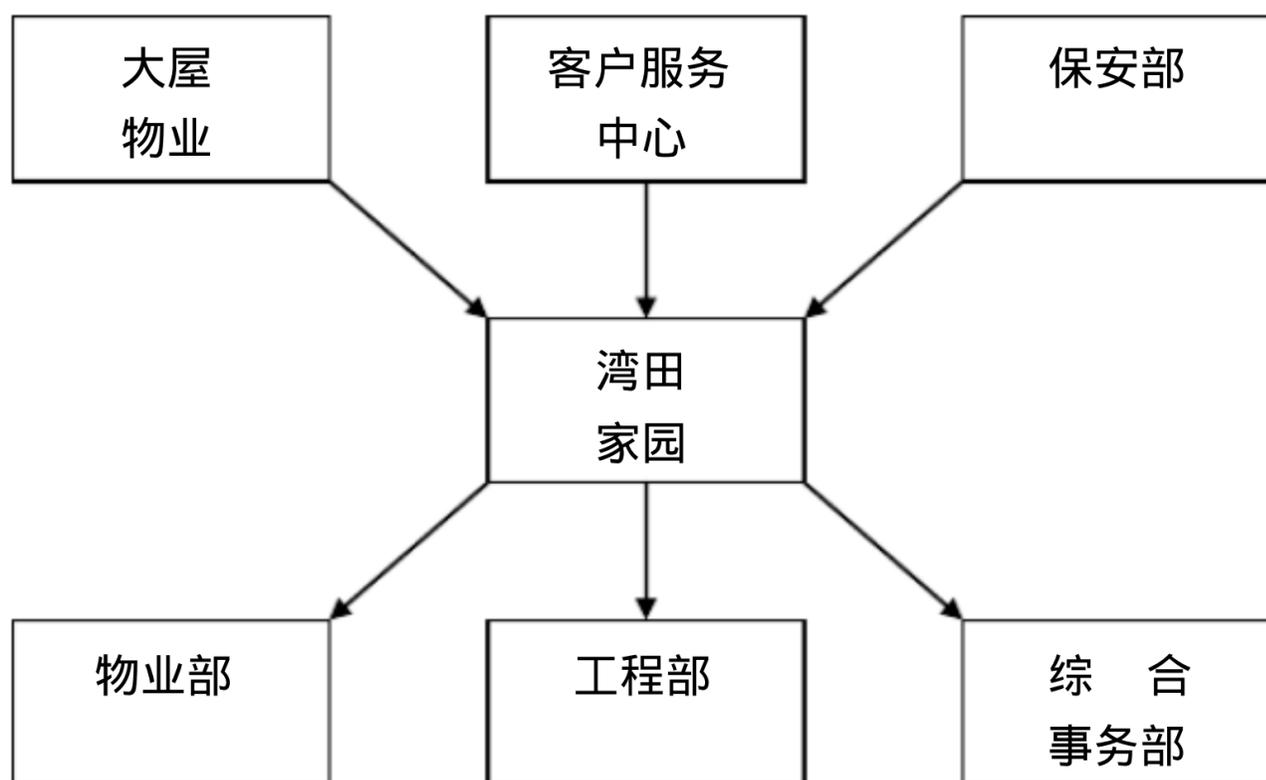
1. 外部组织体系图（监督体系）



客户服务中心

湾田家园物业管理处

物业管理处与政府、工商、税务、公安等部门的协调关系。



2. 组织机构图说明

组织机构的设置原则是精干高效、一专多能。管理处实行公司领导下的管理处主任负责制。

管理处内部实行垂直领导，减少管理环节，提高工作效率。

岗位设置及人员编制向操作层倾斜。

服务中心是指挥、控制的枢纽，24小时值班热线服务。负责信息收集、归纳、整理、反馈和日常指挥以及质量监控、档案管理、人事管理、绩效管理、工资福利、后勤服务等。

保安部负责治安、交通、车辆、消防管理及环境秩序的管理。

清洁绿化负责区域的环境卫生和绿化、美化服务。

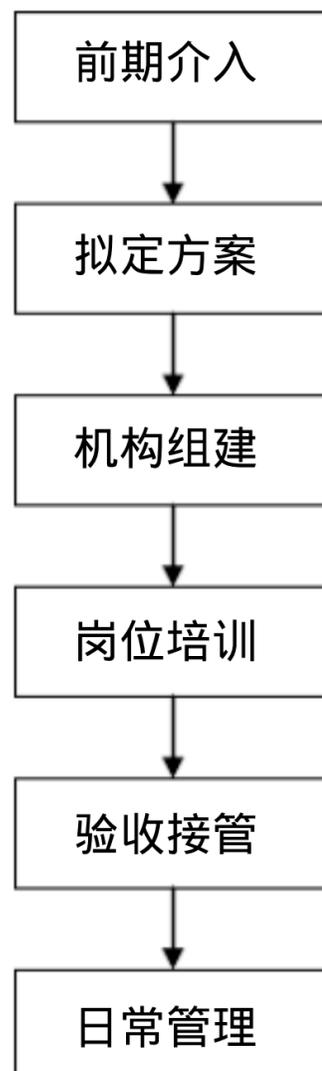
机电工程负责道路、房屋及设施设备的运行、维修、养护及

请修服务等。

人员素质上要求一专多能，提倡“高门槛进、高门槛出”。所有员工即是自己所在岗位的专家里手，又是其他岗位的多面手。

（二）运作系统

1. 整体运作流程图



整体运作流程图说明：

整体运作流程的设计原则是全面、合理、高效、环环相扣、互相制约，保证各环节紧接，既无盲点，又无积淀。

整体运作各个环节的详细工作分解流程将严格按照我公司ISO9001质量保证体系进行运作。

所有运作过程均有严格的监控保证，充分体现管理效率。

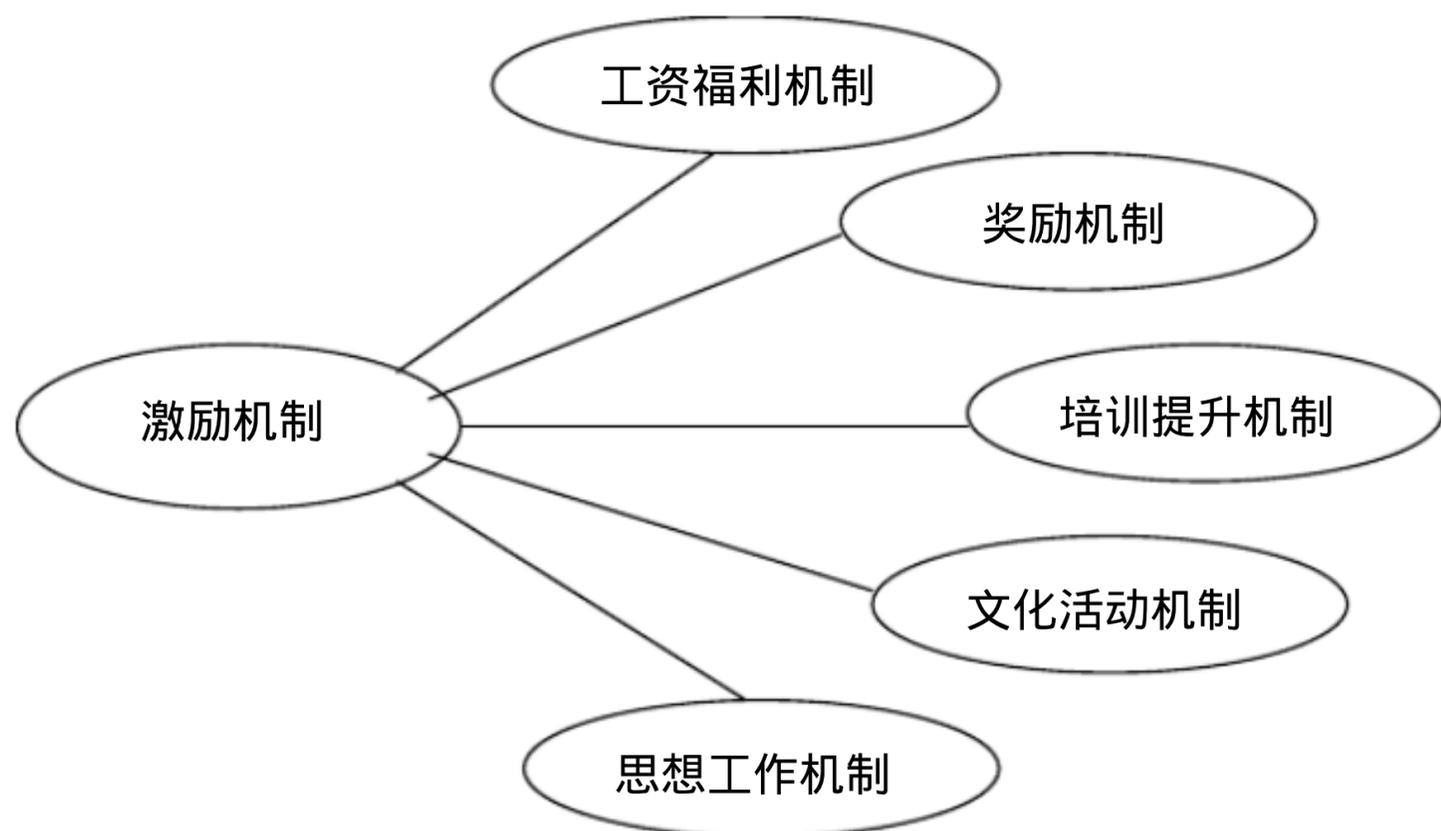
2. 内部运作流程

在内部运作流程设计中，坚持全过程管理，保证指挥、监督的封闭性。管理层即是指挥者，又是监督者，计划、控制、反馈集于一身，避免管理环节出现缺漏和盲点，有效保证管理及时到位。

操作层职责明确，工作程序有严格的质量文件规范。同时人们倡导主动管理，充分授权，在权责范围内最大限度地调动积极性和创造性。

（三）激励系统

1. 激励系统示意图



2. 激励系统示意说明：

激励系统是我们人性化管理的主要方式。尊重个体权利，保持团队精神。服务业主和创造经济、社会双重效益是权衡考核的唯一标准。

思想工作机制重在激发潜能，开成共享的价值观，充分发挥群众效能和工作积极性。引导员工动机，尊重个人情感。并且针对个

性心理做适时的思想工作。工作方式有谈心、座谈、家访等等。

完善的奖罚机制在实际工作中以奖为主，以惩为辅，坚持优胜劣汰，奖惩分明。通过奖励“引”着员工往前走，通过惩罚“打”着员工朝前走。做到人人有动力，人人有压力。奖励的方式实行物质奖励和精神奖励相结合。

培养员工在实际工作中要具价值。我们将培训放在集体和个人发展的重要位路，培养的目标是使员工忠于企业，一专多能，精准求精。在提升上不拘一格，平者让，庸者下，为人才的颖而出创造良好环境。方式有培养、提升、培训、进修等。

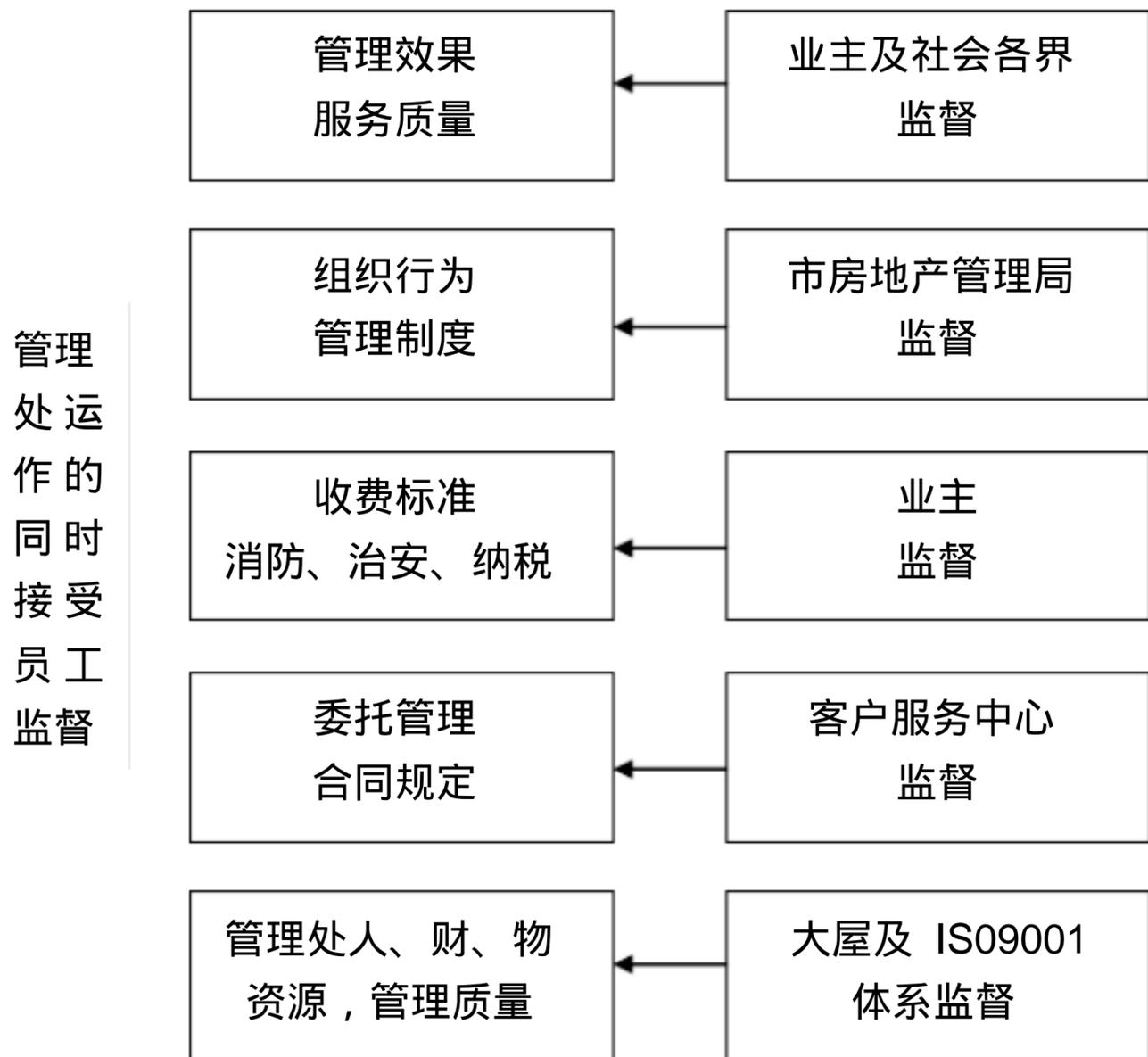
工资福利系统重在考核，依据贡献大小进行工资评定。既考虑群体技能，更重视个人利益。充分肯定努力工作所应得的优厚报酬，吸引人才，激励员工取得更好的工作绩效。

文化活动系统是大屋物业的发展之源。通过文化活动的开展，增强凝聚力和向心力，增强员工的自信心和认同感。通过文化的凝聚功能、引导功能、约束功能把员工的目标和公司的目标紧密结合起来。方式有集体活动、家庭日酬谢家属等。

在以人为本的激励系统中，我们还将结合先进管理模式，进行适时管理，充分发挥每个员工的主观能动性，增加主人翁意识和自我实现意识，使其在授权范围内创造性地开展工作。这种方式在我们的实际工作中已经取得了较好的效果。

（四）监督与自我约束机制

1. 监督机制



2. 监督机制具体办法

公开监督制：公布管理处监督投诉电话、意见箱， 24 小时受理投诉，员工挂牌服务（工作牌）。

定期报告制：管理处定期向房地产开发商（或业主委员会）、大屋物业公司报告工作，检查物业管理事宜，确保实现大屋物业公司标书中的承诺。

有户评议制：采取定期和不定期的方式，通过发放意见征询表对管理处各项工作及人员进行评价，发现问题及时纠正，以保证实现管理目标。

为使监督机制发挥最大效能，我们将认真执行“公开监督制度”、

“服务工作报告制度”和“服务评议制度”。

3. 自我约束机制：依法管理、照章办事

外部约束：执行国家、政府发布的有关规定、条例和实施细则及物业管理合同。

内部约束：

月度质量检查制：贯彻公司不定时对管理处工作进行全面质检，在此之前管理处先做每月自检，发现问题及时纠正。

实行末位淘汰制：公司每年组织管理处对员工进行全方位考核；实行末位淘汰，对不合格予以降级待岗培训。

（五）信息反馈系统

1. 信息是我们重要的经营资源。信息源要全面，汇聚与湾田家园经营管理有关的所有信息，使反馈具有一定的范围和频度。信息采集真实、科学。

2. 保证信息反馈通道，信息处理集中，所有信息汇聚到客户服务部，经过分析整理，并由客户部发出指令，跟踪检查。

3. 保持指令权、检查权和处理权的相对统一。

4. 充分利用现代化管理手段获得信息。

5. 在检查控制的方式中，我们采用行政松紧、专项检查、交叉检查、外部检查、外部监督、秘密检查等方式。控制的措施有预先控制，现场控制、反馈控制等方式。

6. 对不合格的服务制订了纠正偏差的处理措施。

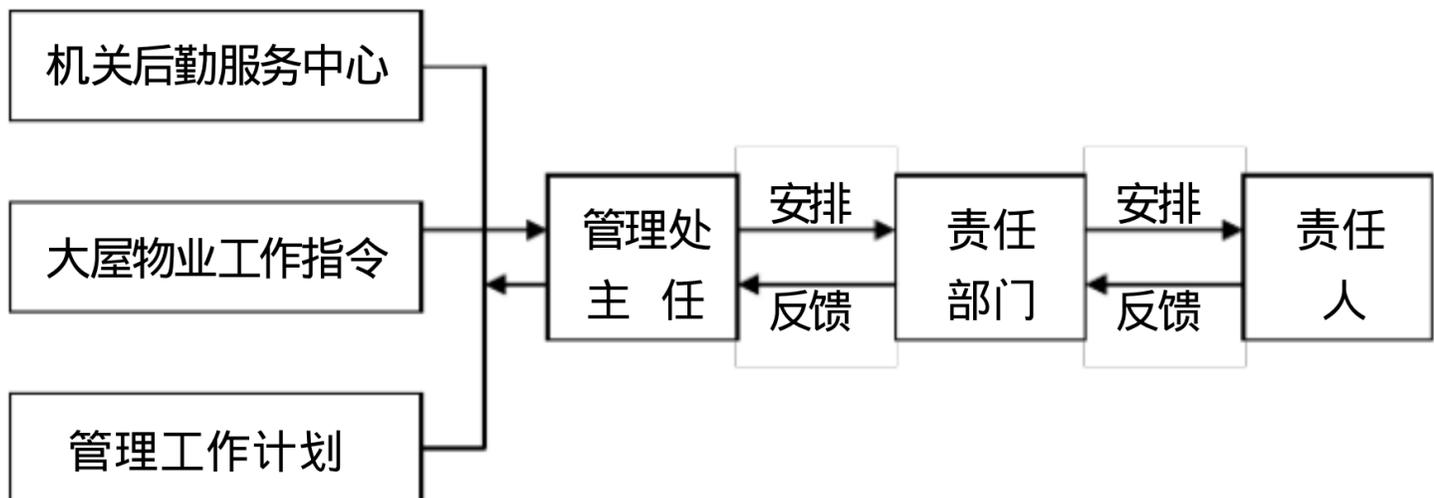
二、工作计划

(一) 工作计划

进驻接管前的工作流程



正常管理后的工作流程



1. 内部工作流程是一个连续封闭的回路系统；

2. 实行层级管理模式，管理处主任向责任部门发出指令，由责任部门负责安排落实并进行有效监控，各部门及责任人定期将指令的执行情况互逐级反馈。

为保证湾田家园接管后的工作能顺利开展，特制定如下各阶段工作计划表。

(二) 管理服务工人安排

1. 管理维护服务项目和环节所需长远计划和短期安排

序号	各项管理服务项目和环节	长远计划	短期安排
1	房屋使用、维修、养护(各商业网点)	根据房屋本体维修基金使用情况和管理处的工作实际,进行定期的维修养护,确保房屋的完好率在	1.做好房屋的验收与接管工作,在验收过程中发现的问题做好记录并及时协同开发商尽快解决,保护

		99%以上。	工作人员利益； 2. 加强对空路房屋的监视与管理，严禁“三无”人员住入。
2	区内公用设施、设备及场所（地）的使用、维修、养护和管理	1. 根据物业维修基金，综合管理处的实际，进行定期的维修和养护，关键建立完善的规章制度，使工作人员共同参与爱护与管理，确保公共设施、设备及场（地）的使用率99%以上，完好率长期保持在98%以上； 2. 加强对公用设施场所（地）管理服务人员素质的提升，以良好的服务形象提升管理处的地位。	1. 做好公用设施、设备及场（地）的验收与接管工作； 2. 建立健全的规范和使用规章制度，确保管理上一步到位，确保有良好的开端。
3	清洁卫生及环保	1. 保持小区长年干净整洁，绿意盎然，一片美丽的花园景象； 2. 倡导环保观念，加强环保意识，使工作人员生活在人与自然融合美景之中。	1. 进行重点监管和引导； 2. 加强日常督查与巡视； 3. 对垃圾进行分类投放与收集，倡导环保观念； 4. 配合开发商对绿化地带进行完善。
4	公共生活秩序	1. 通过管理服务人员的日常引导和有关规章制度的规范，使住宅区公共生活秩序有条不紊，居民文明有礼，品德高尚； 2. 营造一种大家庭共温暖同幸福社区共同体生活。	1. 建立公共生活秩序规范制度； 2. 对湾田家园工作人员开展必备常识专题宣传工作。
5	智能化系统的管理和维修养护	通过智能化系统专业技术人员的日常监控，确保工作人员长年使用智能化系统不受影响，维护工作人员的多种利益。	1. 对工作人员分批进行智能化系统专题知识培训； 2. 加强装修期间智能化系统的保护和监督。
6	车辆行驶和停泊	不断完善停车场配套设施，使湾田家园长年交通秩序井然、安全。	1. 协同开发商完善停车场的建设； 2. 加强停车场的规范管理； 3. 维护区内正常的交通秩序； 4. 建立车辆保险制度，确保工作人员和管理处的利益。

7	保安管理	1. 建设一支高标准、规范化的保安队伍； 2. 培养一专多能、全面发展的高素质综合型人才。	1. 加强保安人员的专题培训，在言谈举止、服务形象上作重点培训与督导； 2. 从严规范保安人员的职业道德行为，确保业主和管理处的利益； 3. 培养管理人员爱岗敬业和爱区爱民的优秀品德。
8	社区文化活动	1. 每年有丰富多彩的社区文化活动； 2. 使业主积极参与社区文化建设，共同营造一种特色的社区文化； 3. 使区内业主自豪，区外工作人员向往。	1. 制定社区文化发展热线； 2. 加大入住期对工作人员的各项公众制度的宣传工作； 3. 落实社区活动的年度计划的实施。
9	便民服务	1. 坚持一个宗旨：以不断满足工作中日益增长的各种需求为便民服务的主要内容； 2. 努力提升业主的生活质量，创造一个舒适、便利、温馨的宽松环境。	1. 以入住和装修两个环节为主要内容开展多层次、全方位、高要求的多种便民服务活动； 2. 开展便民服务调查活动，以有偿与无偿的便民服务为主要形式。
10	行政管理	1. 建立一套现代化管理系统； 2. 变动目标式管理为自主式目标管理。	建立一个高效、精干的组织机构。

2. 前期管理工作计划

序号	项目	内容	时间	备注
1	拟定物业管理方案	1. 总结大屋管理的成功经验； 2. 对湾田家园展开深入的调查研究； 3. 针对湾田家园特点，拟定管理方案	待定	
2	组建物业管理队伍	1. 人员的选拔； 2. 人员的培训； 3. 人员的上岗	待定	
3	物业的验收与接管	1. 依据标准，逐项检查，发现问题，协助整改； 2. 办理书面移交手续，做好遗留工程备	待定	

		案。		
4	完善管理及办公条件	1.安排管理用房 2.安排员工宿舍； 3.管理物资装备。	待定	
5	制定管理规章制度	1.制定切合实际的各项制度； 2.引入 ISO9001质量保证体系。	待定	
6	档案的建立和管理	1.收集档案资料； 2.科学分类； 3.建档； 4.运用。	待定	

3. 正常期管理工作计划

序号	项目	内容	时间	备注
1	房屋及公共设施 维修养护	1.制定房屋养护和维修计划文案； 2.维修基金的管理； 3.房屋的养护服务。	日常维保	
2	机电设备的维修 养护	1.设备的基础资料管理； 2.设备的运行管理； 3.设备的维修管理； 4.设备能源和安全管理。	日常维保	
3	保安管理	1.治安管理； 2.交通、车辆管理； 3.消防管理。	24 小时 值岗	
4	智能设施管理	1.智能设施的日常使用操作； 2.智能设施的维护； 3.智能系统的完善。	日常维护	
5	湾田家园环境管 理	1.园林绿化管理； 2.清洁卫生管理； 3.环保管理。	日常养护	
6	财务管理	1.财务账务； 2. 费用收取。	日常	
7	便民服务	1.项目策划； 2. 服务提供	日常	

三、物资装备

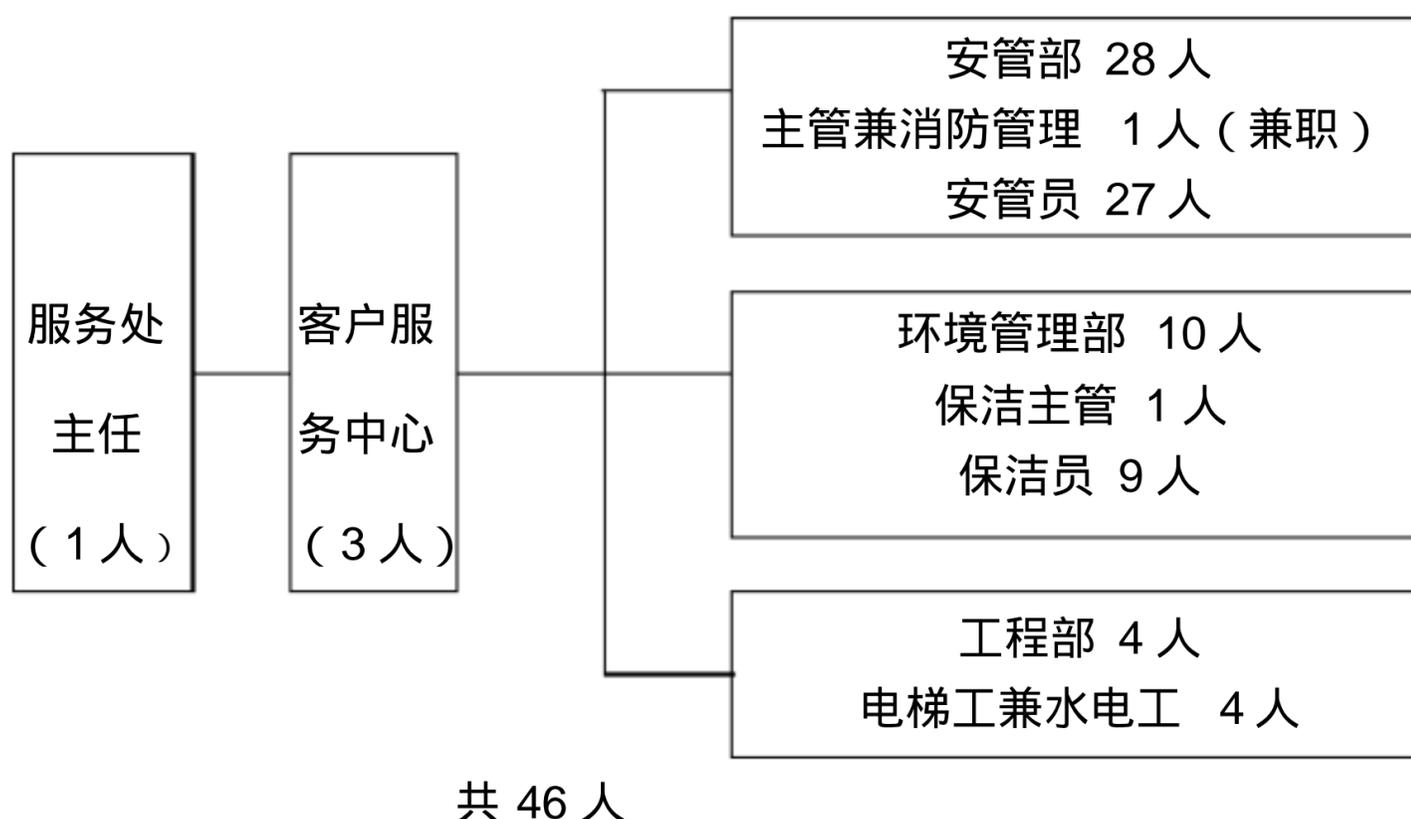
在物业交房一个月前由开发商支付开办费，由物业公司按照前面物质装备表配路到位。若物业管理用房由开发商装修，或部分装备由开发商购路，核减相应的开办费。

第四章 管理人员的配备、培训和管理

物业管理行业属于典型的劳动密集型行业，对从业人员的管理，构成物业企业管理的中心工作之一。在湾田家园管理处的人员管理上，我们将秉持大屋物业一贯的规范化、人性化管理原则，确定标准，严进宽出；合理配路，各尽其才；规范管理，综合考核，绩效挂钩；团结和谐，互学互助，亲如一家，调动全体员工的积极性和创造性，确保实现公司在湾田家园的各项管理目标。

一、人员配备

(一) 湾田家园物管处服务人员配路



(二) 岗位设置情况及说明：

1. 服务处主任 1 人

负责全面工作，衔接开发商、业主委员会、业主、公安、消防、环卫、电力、通讯、自来水、煤气、居委会、工商、税务、物价、劳动等有关部门的协调工作。

2. 客户服务中心 3 人

负责客户事务办理、入伙接待、装修监管、投诉处理、信息传递、客户回访、社区文化、费用收取并做好财务记账、档案建立等。

3. 工程部 4 人

负责公共设备运行管理、公共设备设施维护、水电抄表、客户有偿维修服务及维修工程的计划编制、预决算审核、施工监督管理等。

4. 安全管理部 28 人

主管兼消防管理，负责安管事务的处理。

负责门岗、消防监控室、巡逻岗（实行三班倒工作制）。

5. 环境管理部 10 人

主管 1 人，绿化、清洁人员 8 人：负责住宅区公共区域的保洁和绿化工作。

(三) 各类人员文化素质、专业素质要求

人员素质要求

类别	岗位	文化素质	专业素质
管理人员	主任	专科以上	有物业管理部门经理上岗证，有丰富的住宅小区物业管理经验，具有开拓创新精神，责任心强，组织、协助和决策能力强。
	管理员	中专以上	两年以上物业管理经验，责任心强，具有较强的组织、协调和决策能力，有丰富的本部门管理经验。
操作人员	综合维修工	中技以上	持专业上岗证（电工证、消防上岗证、家电维修证等），有房屋、公共设施及机电设备、智能化系统、消防监控系统、音响广播系统等设备维护、维修经验和能力，业务素质高，能吃苦耐劳。动手能力强，业务素质高，能吃苦耐劳。
	消防安全监控值班员	中技以上	持消防员工上岗证和电工证，掌握消防常识和应急处理能力，具有一定计算机知识，有消防监控设施设备的监测、维护、维修经验和能力，动力能力强，业务、身体素质好，能吃苦耐劳。
	清洁工	初中以上	品貌端正，身体健康，朴实肯干，经培训具清洁工作标准操作技能。
	绿化工	中专以上	品貌端正，身体健康，朴实肯干，经培训具绿化种植、养护技能。
	安管员	高中以上	退伍军人或保安专业学校毕业，身高 1.65 米以上，品貌端正，身体健康，品行良好，工作认真负责，能吃苦耐劳。

二、岗位职责及任职要求

岗位	文化素质	专业素质
主任	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较强的组织协调能力和管理能力； 2. 五年以上相关工作经验； 3. 持物业管理部门经理上岗证； 4. 45岁以下，身体健康。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有强烈的服务意识； 2. 具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3. 大专以上文化程度或具中级以上技术职称。
主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较强的组织协调能力和管理能力； 2. 五年以上相关工作经验； 3. 持物业管理上岗证、内审员证； 4. 45岁以下，身体健康。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有强烈的服务意识； 2. 具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3. 大专以上文化程度或具中级以上技术职称。
会计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较强的组织协调能力和管理能力； 2. 五年以上相关工作经验； 3. 持会计证或会计技术职称证书及物业上岗证； 4. 熟练掌握会计电算化操作； 5. 45岁以下，身体健康。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有强烈的服务意识； 2. 具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3. 大专以上文化程度或具初级以上技术职称。
清洁员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 三年以上相关工作经验； 2. 45岁以下，相貌端正，身体健康。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有强烈的服务意识； 2. 具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3. 经培训考核合格。
绿化员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 三年以上相关工作经验； 2. 45岁以下，相貌端正，身体健康。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有强烈的服务意识； 2. 具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3. 经培训考核合格。
工程部 维修工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 三年以上物业管理及维修工作经验； 2. 持相关专业上岗证书和物业管理上岗证； 3. 45岁以下，身体健康。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有强烈的服务意识； 2. 具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3. 经相关专业职业技能培训取得证书。
保安部 队长	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较强的组织协调能力； 2. 三年以上相关工作经验； 3. 复、退（转）军人； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有强烈的服务意识； 2. 具有强烈的责任感和良好的职业道德；

	4.持物业上岗证； 5.40岁以下，身体健康。	3.中专以上文化程度。
保安班长	1.具有较强的组织协调能力； 2.二年以上相关工作经验； 3.复、退（转）军人； 4.45岁以下，身体健康。	1.具有强烈的服务意识； 2.具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3.高中以上文化程度。
保安员	1.复、退（转）军人或职业学校保安专业毕业； 2.男：身高175cm以上，女：160cm以上，相貌端正，身体健康； 3.持保安上岗证； 4.45岁以下。	1.具有强烈的服务意识； 2.具有强烈的责任感和良好的职业道德； 3.初中以上文化程度。

（一）主任岗位职责

在总公司的领导下，主持辖区内日常管理工作，根据时期的实际状况，提出改进和提高管理处工作水准和辖区建设的意见和措施。主要职责如下：

1. 对大屋物业公司负责，及时汇报工作，听取对辖区管理的意见和要求，并在规定时限内执行落实。
2. 每日进行巡视，对水、电、气、公共设施的供应、运作情况和为业主提供的服务情况进行检查了解。至少重点检查两个环节（如走道灯、垃圾清运、员工工作状态、及时安排维修等），发现问题及时解决。
3. 辖区内发生重大事件或超出本岗位处理权限的事件就立即（当天内）向机关事务局汇报。
4. 每周召开办公例会，检查工作落实情况，布路工作任务，并协调有关事务。

5. 协助分公司财务部监督管辖区各类款项的收支，督促出纳日结日清，不得私设小金库。

6. 每月组织一次对水、电、气、房屋、公共设施、辖区环境等综合性检查，及时解决发现的问题，或书面报告相关部门，建议整改。

7. 每周与环保部门协商有关环保工作。

8. 统一安排管理员和维修工的工作，并检查其工作状态和落实情况。

9. 与业主保持密切联系，及时处理或反映业主的投诉意见，并向当事人反映处理的意见和结果。

10. 认真、及时替业主排忧解难。

（二）工程主管岗位职责

1. 负责对所辖的物业实施一体化综合管理，贯彻执行 ISO9001 物业管理质量体系，完成与公司签定的年度管理目标和经济指标。

2. 业务上接受物业管理部和上级部门的指导和监督。经常巡视管理区内外各场所及管理处各项工作情况，检查服务质量，做好周检和不合格服务的处理。

3. 建立、健全管理处的组织系统，合理调配人员，协调各岗位的分工与协作，责任到人。同时以身作则，关心员工生活，确保管理处员工保持良好的精神面貌和积极的工作态度。

4. 督促属下管理人员的日常工作，正确评价、培训管理人员，并按公司规定对员工实施考核，做到奖罚分明。

5. 每月定期组织班组如开例会，总结上月工作计划的落实和完成

情况，讨论编制下月工作计划。

6. 与供水、供电和物业管理有关部门保持良好公共关系，与协作单位保持友好的合作关系，树立良好形象，便于开展各项工作。

7. 协助项目经理完成管理处其它工作。

(三) 物业主管岗位职责

1. 根据物业法规、政策法规、公司的各种规章制度实行“目标管理、经济指标”责任制，对该房屋、公共设施组织验收、交通车辆、治安、卫生绿化、维修养护、财务收支及有关社区文化等实施全面管理。

2. 结合实际，建立、健全各项规章制度，检查、督促员工认真贯彻执行、执行，并督促员工坚持原则，秉公办事，敬业守纪，维护集体荣誉。

3. 组织员工学习政治、业务，严格培训制度，提高管理服务水平，加强员工的团结协作，定期对员工进行考核，公正、公平地评价员工的工作。关心员工的生活、福利，调动员工的工作积极性。

4. 坚持“取之于民、用之于民”的收费和使用原则，审核资金收支，严格按财务制度办事，合理使用管理费。

5. 参加物业管理电脑程序和物业管理培训，不断提高自身素质，完善各项管理规章制度和岗位制度。

6. 组织开展社区文体娱乐活动，根据管理规章制度的要求举办文化娱乐竞赛和各种培训班，丰富居民生活内容，搞好精神文明建设。

7. 合理调配资源，协调各部门工作。

8. 积极配合有关部门做好相关工作。

（四）物管员岗位职责

1. 管理员在本管理地段内行使房屋和办公环境管理，向管理处项目经理负责。

2. 协助项目经理参与楼宇竣工验收和接管工作，准备入住资料。

3. 协助、组织开展社区活动和宣传工作，主动加强与业主的沟通和联系，认真执行回访工作规定。

4. 协助项目经理与供电、供水、供气部门保持良好的关系。

5. 协助项目经理做好日常管理工作，并做好相关记录，以不合格服务进行纠正跟踪。

6. 接待业主（用户）来访，做好对投诉和违章人员的耐心解释工作，对违章操作和违章行为及时制止、汇报或按有关规定处理。

7. 熟悉和掌握管理制度内的公共设施和配套设施的基本情况，并负责实施管理和监督检查，对管理范围内的上下管道的铺设位路、各种井、池的位路等要熟悉，随时可查找出来。

8. 严格执行安全操作规程，确保人身和设备安全，熟悉辖区内公共设施、机电设备、电气线路的种类、分布、安全要求及各类管线的走向，并做好公共设施、机电设备、电气线路的相关记录，负责公共设施、日常水电维修及巡视工作，发现故障和隐患应立即进行处理。

（五）会计岗位职责

1. 熟悉会计电算化的操作，负责审核管理处有关业务的原始凭证是否内容真实、计量准确、手续齐全，对违反财经纪律行为及时向有

关领导反映。

2. 严格按公司的《财务管理制度》进行成本费用、收入、利润核算，按税法的有关规定计算税金，负责公司凭证账簿、报告管理工作。

3. 负责填报管理处有关的会计、统计报表，严格按考勤表编制管理处员工的工资、补贴，奖金发放表，并主动送部门经理审核。

4. 负责购买、保管管理处收款收据及发票，每月底与出纳核对票、钱是否相符。

5. 负责指导监督管理处出纳员收费工作，查询银行收划款情况，核对电脑室打单划款是否与收款相符。

6. 每月及时与出纳核对现金记账、银行存款日记账、银行存款对账单，抽查收费收缴情况、收支登记情况，及时与仓库盘点，核对账实。

7. 完成管理处领导交办的其他工业务。

（六）出纳岗位职责

1. 负责办理现金、票据的保管、领用、签发及报销业务，及时登记好现金日记账、银行存款日记账，做到日清月结、账实相符、钱据相符。

2. 负责管理处各项费用的存取、转账工作，月底应及时将银行存款日记账和银行对账单进行核对。

3. 负责发放管理处员工的工资、补贴、奖金，并做到严格把关，工资、补贴、奖金发放表应由会计、项目经理与考勤表核对、审核完毕才能发放。需由银行代发工资、补贴、奖金的，由出纳本人制定代

发表格，经会计审核，项目经理审核批准后方可送达银行发放。

4. 负责申报和缴纳有关税金。
5. 完成管理处领导交办的其他工作。

（七）物业部岗位职责

1. 负责对下属部门行业行使业务的管理、监督、指导、协调职能。
2. 编制客户服务中心月度管理工作质量检查评分标准，对各部门进行月单项检查，负责对各部门不合格项的纠正情况进行跟踪验证。
3. 负责对客户部门的维修项目（机电项目除外）及清洁绿化外包项目进行审核。
4. 负责客户服务中心各项管理制度、管理员及保安员培训教材的编写、修改及考评工作。

（八）清洁员岗位职责

在管理处经理的领导下，对湾田家园的清洁卫生工作实行全面管理：

1. 熟悉各自分工及各自负责范围内的清洁卫生情况，对范围内的卫生全面负责。
2. 对范围内的绿化区、道路、各自负责的楼梯及道口、垃圾屋进行了全面清洁打扫。确保任何时候卫生情况均能达到卫生标准。
3. 注重仪容仪表，坚守岗位，按时上、下班，上班佩戴工作牌，做到服装整洁、干净。
4. 根据湾田家园的清洁卫生管理的规定，做好宣传、检查、监督等工作。

5. 加强学习，提高自身修养。处理与卫生管理相关的其它事务。

（九）绿化员岗位职责

绿化工作是物业管理具有特色的一项重要工作，这项工作的目的是要在湾田家园内创造出一个绿色的世界。生机勃勃的绿色象征着湾田家园及管理公司朝气蓬勃的旺盛生命力，象征着业主和谐、文明、向上的精神。因此，要求绿化工作人员尽心尽责，开动脑筋，提高修养，出色完成绿化管理工作，具体职责要求如下：

1. 熟悉管理区内的绿化面积和布局、花草树木的品种和数量。
2. 熟悉土壤性质，掌握季节性绿化植物的栽培技术。
3. 懂得花草树木的名称、种植季节、生长特性、培植管理的方法。
4. 对花草树木要定期地培土、施肥、除杂草和病虫害，并要修枝剪叶、补苗、淋水。
5. 要保证绿化场地不留杂物、不缺水、不死苗、不被偷窃，花木生长茂盛。
6. 熟悉防治病虫害的农药性能的作用，及时防治和护理。
7. 对一些观察性绿化植物要经常保持其清洁。
8. 维护好水井、水泵、电机、喷淋设备及其它器材、工具。
9. 正确使用剪草机及其配套设备，做好日常维修保养工作。
10. 检查、记录、报告绿地、树木情况，及时处理违章，解决问题。
11. 要认真学习业务技术知识，提高管理水平。
12. 及时制止任何故意破坏绿化植物的行为，并予以批评教育。

（十）工程部主管职责

主要负责湾田家园设备设施的运行管理，履行以下职责：

1. 负责湾田家园设备台账的建立。
2. 负责审定大中型设备设施季节、半年、年度维修保养方案的计划。
3. 负责审定大中型设备设施季节、半年、年度保养项目。
4. 负责审定大中型设备设施季节、半年、年度维修保养。
5. 负责审定大中型设备设施运行记录表格。
6. 负责审定对大中型设备设施季度、半年、年度维修、保养记录表格。
7. 负责审定对大中型设备设施季度、半年、年度维修保养的质量进行监控、跟踪。
8. 负责机电设备外包项目的审定，外包质量的监控、跟踪。
9. 负责对大中型设备设施改造方案的审定、组织实施。
10. 负责审定设备设施安全操作管理规程，并负责对设备设施安全质量进行监控、跟踪。
11. 负责组织协调设备紧急抢修及大型试验。
12. 负责管理处其他事件。

（十一）强电工程师职责

在主管的领导下，履行以下职责：

1. 熟悉各高低配电系统、电气控制系统及用电设施的组成、原理、维修、保养方法。

2. 根据公司设备管理的文件框架及湾田家园所有设备的具体型号、特点，制定出高低压配电系统、电气控制系统及用电设施维护保养规程、使用操作手册、安全操作规程、故障处理流程、报总工程师审核。
3. 根据公司设备管理的文件框架及湾田家园所有设备的具体型号、特点，制定出高低压配电系统、电气控制系统及用电设施维护保养、设备巡视检查记录表格。
4. 制定年、季度、月、周设备保养计划，并督促实施，监控维修、保养质量。
5. 组织协调供配电、电气控制设备设施的紧急抢修。
6. 从各供配电、电气控制系统及用电设施日常检查记录表中分析出设备的运行状况并采取及时措施，保证设备的正常运行。
7. 协助总工程师及弱电工程师完成消防联运等重大试验。
8. 负责机电维修工及相关人员的技术培训，制定出详细的培训教材。
9. 负责机电维修工的考核，对人员晋降级提出参考意见。

(十二) 值班电工岗位职责

1. 值班电工在当班时间内负责辖区内配电系统的安全供电室内供配电设备运行状况的监测。
2. 值班电工必须严格遵守安全操作规程，确保人身和设备安全。
3. 严格遵守交接班制度，认真准确地做好运行记录和检修记录，填写运行日志。

4. 设备运行中出问题，应立即进行排除并及时报告。
5. 当值人员当班是一律不得饮酒。
6. 熟悉所辖供电系统设备的性能、控制原理及运行状况，分析运行参数，严禁超负荷运行。
7. 值班电工负责高低压配电室，值班室清洁卫生，严禁堆放杂物。
8. 对违反安全操作规程的指令有权拒绝执行。
9. 如遇意外灾害或电力系统意外事故时，值班人员要坚守岗位，服从管理处统一指挥。
10. 做好设备的正常维护、清扫、检测及安全防护用品、仪表、工具的管理。

（十三）机电维修工岗位职责

1. 机电维修工必须严格执行安全操作规程，确保人身和设备安全。
2. 熟悉辖区内公共设、机电设备、电气线路的种类、分布、安全要求及各类管线的走向、位路及其维护检修办法。
3. 负责公共设施、机电设备、电气线路的维修、保养工作，并做好相关记录。
4. 负责公共设施、机电设备、电气线路的小型施工安装工作。
5. 负责对机电设备、设施的巡视检查工作，发现故障和隐患应立即进行处理，重大问题应及时报告。
6. 完成管理处领导交办的其它各项工作。

（十四）管道工岗位职责

1. 熟悉辖区内给排水、空调、消防管网的走向，各种阀门的型号及安装位路，管见压力要求。
2. 负责辖区内给排水、空调、消防管网系统的维修、保养工作及小型改造施工。
3. 负责辖区内给排水设施、设备房的巡视检查工作。
4. 负责配合、监管水池清洗外包项目工作。
5. 按照公司有关规定，填写好相关表格记录文件并存档。
6. 负责水泵房（水池间）的清洁卫生。
7. 完成管理处领导交办的其他各项工作。

（十五）弱电工岗位职责

1. 弱电工负责辖区消防报警系统、内线电话系统、监控系统、音像系统、巡更系统、有线电视、停车场设备的管理、维护及修理，并做好相关记录。
2. 弱电工必须严格执行各项安全操作规程，确保人身和设备安全。
3. 熟悉辖区弱电系统各种设备、线路和种类、分布、技术要求和维护检查方法。
4. 按照公司有关规定对弱电系统设备、设施运行状况进行巡视检查，发现故障、隐患应立即进行排除，重大问题应立即报告。
5. 负责弱电系统小型工程的施工安装。
6. 如遇意外灾害时，服务管理处的统一指挥。
7. 负责对中控室值班人员的技术指导。

8. 负责弱电井、电话交换机等弱电机房的清洁卫生。

9. 完成管理处领导交办的其他各项工作。

(十六) 保安主管职责

1. 要全面掌握本辖区社会治安状况，熟悉大楼内用户以及周围的社会治安动向，搞好安全保卫工作，防患于未然。

2. 关于策划辖区保安工作，加强重点部位的监护。如遇突发事件，能迅速妥善地处理，危急情况，能沉着冷静，指挥得力，把事故消灭于萌芽状态。

3. 正确贯彻上级的指示精神，加强队伍管理，开展经常性思想工作，落实岗位责任制。

4. 根据内部区域特点，合理安排岗位，调派人员，根据保安员工作表现好坏，写出书面材料上报上级部门。

5. 关心爱护队员，组织开展文体活动，力所能及地帮助解决实际问题，对于队员素质，工作业务能力负有培训提高的责任。

6. 节假日安排好人员、岗位，不可疏忽大意，避免事故发生。

7. 负责全队人员的考勤，检查佩发的执勤用具、用品的管理等工作。

8. 写好安全日记，行政管理记录，及时向管理处及有关部门领导汇报当值各班工作情况和治安状况，按时完全上级交给的各项任务。

(十七) 保安班长职责

1. 熟悉各岗位安全防范情况，了解各岗位治安动态，对班内的各项工作进行合理安排，对何处设岗、加岗提出合理建议，对班里每一

个保安的工作能力以及工作状况要做到心中有数。

2. 上岗前集合好本班队伍，检查着装、仪容，佩带执勤标志，检查保安装备完好程度，按岗位要求上岗值勤。

3. 负责对岗位之间的协调工作，以身作则，起好带头作用，负责检查当班人员上岗情况。岗位发生队员处理不了的事件，由班长妥善处理。

4. 对违反《保安员条例》或工作不负责任，且无组织、无纪律的保安员，按情节轻重给予批评或扣分，同时上报部长并做好记录。

5. 熟悉本班人员情况，了解队员的思想，搞好队员上岗前的业务指导。

6. 对部门领导的工作指令要绝对服从和支持，提倡给保安部和管理处及公司提出合理化建议，维护正常的生活秩序培养良好的作风，不定期召开班务会，总结经验教训，布路下一步工作。

8. 填写值勤记录，对重大治安状况要及时报告，负责检查落实防火安全。

（十八）巡逻岗岗位职责

1. 每班巡逻员要认真对所辖区域、楼层进行仔细巡查，发现可疑人或事要礼貌查询或做好监控，但不能无故进入业主（用户）房内。

2. 检查治安、防火、防盗等情况，发现问题及时处理，并做好记录。

3. 检查消防设备、设施是否完好，机房门、电井门是否有损坏或关闭。

4. 检查走廊、消防通道等疏散通道是否畅通，公用通道是否熄灭。
5. 加大对突围楼楼层、装修楼层、机房，以及一切黑暗角落的巡视力度，防止一切闲杂人员潜入其中从事非法、破坏活动。
6. 负责巡逻区域的车辆安全，绿化带是否遭人破践踏，以及公共设施是否被人损坏等。
7. 巡查人员每天都对巡查内容进行登记，属于损坏或不能处理的问题，及时报告班长，班长在每天或工作例会时报告管理处理。
8. 与监控中心密切配合，对监控中心的消防报警应首先处理，做到快速、准确的反馈信息。

（十九）中央控制室保安员岗位职责

1. 实行二十四小时保安专人值班，并填好值班记录，以便存档。
2. 保安员必须熟悉设备的工作原理，配合机电班人员负责设备的保养，设备发生故障，能立即解决，尽快恢复正常工作，当值人员调整好控制各系统的监控。
3. 如闭路电视上发现可疑情况，应立即通知巡逻保安前往查询，并及时报告当值班长（或上级主管的部门）。当监视电梯出现故障困人时，应立即报告管理处及通知电梯工前往处理。
4. 当出现报警信号时，应根据报警位路，立即用对讲设备通知最近的保安员核实信号真伪情况，并依据检查结果的轻重，及时作出处理，情况严重的应立即报告有关部门，并向消防专职机构准确报警，并做好记录。
5. 中央控制室严禁堆放杂物，消防器材齐全有效，摆放整齐，保

安员必须熟悉有关单位的报警电话号码， 队员非紧急情况不能使用中控室专线电话。

6. 保安员负责打扫和维护室内卫生， 禁止吸烟， 谢绝与本室无关人员入内。

7. 中央控制室当值保安员工要对工作高度负责， 克服麻痹思想。

(二十) 门岗岗位职责

1. 车辆进场发卡， 出场收卡， 保证车卡一致， 并做好登记和注销时间。

2. 发卡、 收卡敬礼， 文明礼貌服务， 保证保安形象。

3. 做好车辆仔细检查， 发现伤痕立即与车主证实， 并做好记录。

4. 对进场车辆要通知巡逻岗， 切勿让车停放在通道上阻碍交通， 不得与司机发生冲突。

5. 对乱停车辆要通知巡逻岗， 礼貌纠正， 切勿让车停放在通道上阻碍交通， 不得与司机发生冲突。

6. 严禁收受贿赂， 为车主提供违反规定的信息， 违者严肃处理。

7. 对来访、 检查工作的领导， 提供专用车位， 并做好安全区警戒工作。

8. 对无卡或未带卡的车辆， 车管员无权放行， 必须要管理处经理以上领导同意方可放行。

9. 做好交接班手续， 对车场的发放登记核对无误后方可交接班。

10. 严格控制外来闲杂人员进入本辖区。

(二十一) 车场管理员岗位职责

1. 按规定时间接班，并做好车辆及各设施设备的检查工作。
2. 对来往车辆做好指挥、引导、泊位工作，做到“车到人到”，严禁占用消防通道。
3. 检查出入车辆的车况，并做好记录及车辆登记。
4. 不允许非工作人员开户或启动公用设备，发现情况及时上报。
5. 对垃圾的清运要仔细检查，以免带走公共物品，并及时监督好清洁工作。
6. 对出入的物品严格登记、核查，严禁非法物品进入。
7. 对摩托车停放及公用设施、清洁做好监管工作。
8. 在车场发现可疑人员立即上前盘问、检查，禁止无关人员在车辆前逗留。

三、人员的培训

工作人员的培训是本公司内部管理的一大优势和特点，以工作的进程中不断地对各级员工进行不同阶段的在职培训，也将是能否圆满完成合同期内委托管理目标的管理保证。培训所达的目的：一是培养出一批领导干部中的职业经理层管理人员；二是在普通管理层中培训一大批既有专业知识技能，又有现代管理水平的职业管理层人员；三是在保安员、保洁员中培训出一大批有理想、有觉悟、有能力、有综合素质、有现代意识的劳动者。

高素质人才和高标准的服务水准是实现物业管理现代化的基本条件。现代社会发展的特性要求我们一方面必须加强人才交流和引

进，另一方面也必须在我们内部的管理中时时刻刻进行员工培训。 引
进一些新的管理知识和管理手段， 才能跟上时代的步伐， 通过持续提
高员工素质，专业技能，以促进管理工作，服务工作，经营工作水平
的不断提升。

（一）培训目标及原则

培训的目标是针对管理者的目标而言，其目的是在态度、知识、
技能三个方面改变，加强和改进员工的行为和表现，从而提高管理人
员的整体素质、技能及管理水平，以达到企业的管理目标。

1. 培训目标：品德优良，观念到位，胜任岗位。具体目标如下：

各业务、专业人员的保证上岗率：一岗双证为 100%，即物业上
岗证和电工操作证或会议证为 100%；一岗多证（双证以上）占 30%，
即物业上岗证、消防上岗证、电工证、空调或财会、电梯证。

中专以上学历占管理人员比率： 70%以上。

各类人员培训的合格率： 100%

专门职业，特殊工种需按规定通过职业培训持证上岗。

机电维修工需要同时持电工上岗证、物业管理上岗证双证上岗。

电梯运行工需要持电梯操作证、物业管理上岗证双证上岗。

中心主任需持物业经理上岗资质证、电工操作证、消防上岗证。

保安员（车场管理员）需持上岗资质证、消防上岗证、车场管理
员上岗证。

保安部长需持物业管理上岗资质证书、消防上岗证。

2. 培训原则：按需施教，培考结合，观念在先，注重实效。

（二）培训方式及内容

1. 培训的组织方式从下而上可分为班组、部门组织、管理处组织和公司组织等三级培训组织方式。

三级培训：一级：班组、工程部、保安部、综合事务部

二级：主管培训

三级：公司职能部、公司办公室。

2. 培训的方式以及内容

进驻前的培训

序号	培训内容	培训时间	授课人	参加人员	培训方式	考核方式	培训目标
1	大屋物业公司的基础情况介绍，管辖范围实地勘察	一天	大屋物业公司经理	全体人员	集中授课，分组勘察职责范围	考核	熟练掌握物业所有地区的基本情况以及物业管理的范围、职责等。
2	物业管理应知应会的管理政策、法律、法规	两天	公司培训部内部师资	新入职人员	集中授课	考试	熟悉物业管理应知应会的基本内容，掌握物业管理的基础知识、理论知识。
3	职业道德规范，服务礼仪规范，顾客服务理念及有效沟通与表达	两天	外聘	全体人员	集中授课	考核	培养良好的职业道德和服务礼仪规范，与业主的沟通技巧。
4	安全护卫、车辆管理基本技能和军事素质训练	三天	公司培训部内部师资	护管员、车管员	集中授课	考核	全面掌握安全护卫、车辆管理工作的基本要求。
5	公司的各项管理制度和岗位职责，操作规程，言行举止训练	两天	公司培训部内部师资	全体人员	集中、分组两种	考核	全面掌握熟悉公司各项规章制度，以及各岗位的职责制度和操作规程，了解各岗位的职责范围

6	办公自动化管理，保密教育	两天	公司培训部内部师资	全体人员	集中授课	考核	熟悉电脑操作，掌握公司办公自动化管理软件，树立保密的理念。
7	物业交接程序和方案	两天	公司培训部内部师资	全体人员	分岗位授课	考核	掌握交接程序及方案，为顺利交接工作做准备。
8	公共关系知识	两天	内部培训	全体人员	集中授课	考试	懂得良好的公共关系对企业生存和发展的重要性，与政府和行政管理部门打交道，协调好各方面的关系，创造一种宽松和谐的环境。

进驻后的培训

序号	培训内容	培训时间	授课方式	参加人员	培训方式	考核方式	培训目标
1	大屋物业公司基本情况及管理要点	每月一次	内部培训	全体人员	集中授课	考核	掌握所物业情况，更好为业主服务。
2	安全护卫、消防、交通车辆的管理，合成演练	每季一次	内部培训	护管员、车管员	定期操练，集中演练	现场考核	熟悉各种器材的操作使用掌握应急事件的临场处理能力。
3	各岗位接待用户及处理用户投诉，情绪控制和实际工作中的案例讨论与分析	每月一次	内部培训	全体人员	按岗位进行集中授课	考核	提高服务水平和各类人员综合素质。
4	专业技能，接待礼仪、服务礼仪、着装打扮技巧	每周一次	招聘师资	接待服务礼仪人员	集中授教实际操练	考核	提高业务技能、服务水平、讲解能力达到星级式服务水平。
5	一些新的管理理念	不定期	公司培训部内部师资	全体人员	集中授课	考核	动作中熟练掌握各种质量标准和引入一些管理手段

外送培训：主要针对选派骨干人员参加行业主管部门组织的各项专业技能的强化培训，为全脱产的培训方式，以确保在职人员的持证上岗率达到要求。

公司集中培训：公司集中组织中层以上的干部每年不低于 24 小时的集中培训。

（三）考核工作

1. 员工经过培训后，各级组织培训人员要进行跟查，即在员工的实际工作中执行检查，检查员工是否按培训后的要求和标准进行工作，对不按要求实施的员工进行督促和指证。

2. 培训结束后进行现场考评和考核工作。现场考核可分为实操和书面考核两种形式。考评工作是在员工工作一段时间后，由培训组织者检查员工受训后的工作况，并做好记录（建立员工培训卡），以便上级领导掌握对员工进行考核业绩依据。

附：公司的培训制度

1. 培训目标：全员参与，学以致用。

每年人均参训时间不少于 24 小时。

2. 年度培训计划的编写：

每年年底由公司各职能部门（管理处）上报的部门年度培训计划及公司培训政策编制公司年度培训计划，报公司经理批准后，组织实施。

办公室根据职能部门（管理处）上报的部门年度计划及公司培训政策，编制公司年度培训计划报公司经理批准后，组织实施。

公司年度培训计划应标明各单项培训费用预支情况、培训的形式、人员及时间安排情况、培训考评办法。

公司年度培训计划可根据实际情况进行调整，但需经公司经理批准，方可实施调整。

3. 培训的分类及实施原则：

根据员工在公司成长过程、工作表现，培训分为四类：

新进员工培训

入职培训

在岗培训

转、待岗培训

(四) 新进员工培训的实施原则

1. 本公司、本行业的基本情况及本行业员工的从业要求。
2. 形式：以自学为主结合为辅。
3. 时间要求：新进员工从报到即日起开始培训，时间为两工作日。
4. 培训内容：
公司宗旨、精神、质量方针、质量目标
物业管理基本知识
行业形势、公司基本情况
员工行为道德规范
5. 培训的考评：笔试（闭卷）

(五) 入职培训（感知教育、业绩考评）的实施原则

1. 感知教育

目的：了解岗位要求、工作环境，掌握工作岗位技能。

形式：已获得对口专家资格证书者，以自学为主结合为辅。

未获对口专家资格证书或特持不对口专业资格证书者，填写《员

工培训申请表》交办公室，报公司经理批准后，办理参调手续。（外送培训）岗位要求、工作环境的熟悉，采用传授与自学结合。

时间要求：专业资格证书获取培训根据开课单位排课定时。

岗位要求、工作环境的熟悉为一个工作周。

培训内容：工作安全技术教育。

岗位职责教育（文明礼貌行为的养成）

管理处（部门）物业设施工作环境的熟悉

培训的考评：由培训主管、技能专业工程师（主管）、办公室负责人、需用人部门（管理处）负责人为成员组成考评小组对接受感知教育的人员进行面试与实操结合考评，时间 3-4 小时。

2. 业绩考评即试用期满的考试。

由参训人提出申请，按转正办理的程序执行。

（六）在岗培训

1. 目的：提升员工专业知识技能、管理知识、储存管理干部。

2. 形式：以内培为主结合外培，走出去参观学习。

3. 时间要求，培训内容及培训的考评：根据实际需求情况而定。

（七）转、待岗的培训：按本细则入职培训执行。

（八）组织培训

1. 根据公司年度培训计划，编制各专业、专题培训安排。

2. 专业、专题培训安排应确定师资、时间、场所、参训人员、使用教材，并报公司经理批准后执行。

3. 专业、专题培训安排一经批准，发至各相关部门（管理处），

办公室不做另行通知。

（九）培训的管理

1. 外送培训及外出参观学习

根据公司年度培训计划进行的外送培训，参训人必须依时到训，无故不得缺课，否则按缺勤处理。

已安排参训的员工无故放弃培训资格者，公司今后不再安排培训。

外送培训报名与费用处理，采用统一报名与参训人自行报名结合，统一报名的公司先预期支付培训费用，若培训不合格，公司将从参训人的工资中扣除参训费，自行报名者经培训考试合格可办理费用报销手续。

培训所获利的资格证书由公司统一管理，公司正式员工可到公司领取证书，留下证书复印件，非正式员工自获取证书后在公司服务三年，方可到公司领回证书。

外出参观学习应按要要求着装。要勤问、多看、多记，严禁各类有损公司形象的事件发生。

2. 内部培训

公司组织的内部培训，执行签到制度，无故缺训、迟到、按缺勤处理，并记入年终考评。

各管理处（部门）组织的内部培训由各管理处（本部门）进行记录考评。

保安员军事训练按保安管理条例执行。

3. 员工自学：公司鼓励员工通过自学，参加专业会议等途径提高专业技能。

4. 培训的激励

员工在参加外培时，如成绩优异，受开训单位表彰的公司将予以 100-500 元作为奖励。

公司每年评选 1-2 名内部优秀讲师以资奖励

四、人员的管理

(一) 录用

1. 工作人员的来源

为更好的服务湾田家园，我公司从内部抽派出骨干力量。

为了能支持娄星区政府的再就业工程，除骨干以外的人员我公司将协同机关事务局安排符合条件的再就业下岗员工，并经过培训、考核，合格者方能上岗。

2. 原则

管理处以政府的有关法律法规，公司的各项规章制度作为员工行为规范和考核标准。

实行竞争上岗制，做到干部能上能下，职工能出能进，优胜劣汰。

3. 标准化动作公司的管理都已列入 ISO9001:2000 质量管理体系的管理中，所有管理工作都严格按照质量体系标准运作。

4. 录用、培训

按公司规定的员工上岗条件和素质标准严把进入关，做好自入职人员的培训、选拔工作。

上岗前均需进行必要的培训，经考核合格方可上岗，首先可以采用以老带新的现场培训，在我公司协调各岗位的骨干实施“1+3”方案，即一骨干带3个新员工的做法。

（二）淘汰机制

淘汰机制为适应物业管理需要，管理处实行人才储备计划和末位淘汰制，用于不断提高员工的整体专业素质，增加员工的危机感，强化员工的服务意识。

（三）激励机制

激励机制根据不同的岗位员工工作的要求，建立相应的激励机制，充分发挥员工的积极性、创造性及主观能动性，激发员工的工作热情，发送服务质量提高管理水平。

（四）服务意识

公司一贯以“依法管理，尽职服务，求实创新”作为管理服务理念，员工的入职培训首先要的就是“依法管理，尽职服务，求实创新”的灌输，并在员工的今后工作中不断深化为用户提供无微不至的服务。

（五）实行量化考核机制

1. 管理处根据公司整体要求制订出年度的实施目标责任制，层层签订，落实责任者的权限与职责。

2. 管理处实施全员量化考核制，根据公司 ISO9001：2000 质量管

理体系的要求，由考核者对下属员工按量化考核标准每月考评一次，考评结果直接与当月员工的工资、奖金挂钩。各类考核要求有检查、有记录、有结果、有存档，同时进行总评选实施末位淘汰制，考核名列前茅者将参与储备干部的培训。

（六）以企业文化感召人，留住人才

由企业精神，经营管理理念和企业发展目标构成的企业文化是本公司的无形资产。我们塑造和倡导这种文化，目的就是要使广大员工的价值观念、核心理念和目标追求上形成共识，调动员工队伍的积极性，形成团队力量。我们坚持定期征询广大员工对公司发展的意见和建议，高度重视员工提出的合理化建议，及时改善工作中的不足。多年来，凝聚了一批热爱物业管理、重事业、勤钻研的骨干队伍，他们不断创新，敢于挑战，矢志不渝，为公司的发展做出重要的贡献。

（七）团队精神

在员工队伍管理上，倡导团队精神，提出“每个员工都是公司的基石”，要求员工团结，协调一致，管理层能起到上传下达的作用，保证信息畅通。

（八）保障措施

1. 先进完善的运作机制和各项管理制度

2. 拥有一支精干、高效的管理队伍，以从本公司内部培养选拔干部为主，从外招人才试用合格再上岗为辅，本公司内部提拔干部优势在于熟悉基层的专业管理知识，熟悉公司运作机制，业务过硬，思想品德有保障。

3. 竞争上岗。所有员工均在同一起跑线上竞争上岗，末位淘汰，为每个员工提供一个向上发展的空间。

4. 创造宽松的工作环境，解除骨干队伍后顾之忧。分级管理，层层落实，各级责任人权利分明，基层无论需要人力、物力、财力及生活上的吃、住问题，公司均以鼎力支持，协调解决。

第五章 管理规章制度、档案的建立与管理及 ISO 质量管理体系

一、管理规章制度

为确保物业的安全与合理使用，维护正常的公共秩序，创造安全、宁静、整洁、优雅的办公环境，本公司根据 ISO9001 国际质量标准及本公司质量体系文件要求，于正式入驻之日前建立一套完整的、行之有效的管理制度，包括公众管理制度、管理处运作制度及管理处岗位责任制度及考核、激励机制等。公众管理制度的制订原则符合物业管理各法律主体的责任和义务。公众管理制度中，本公司将与采用人共同制订《湾田家园用户公共管理公约》，借此建立起物业管理基本法则。另外制订出各专业分项制度，包括楼宇使用管理、消防管理、停车场管理、物品搬出（入）管理、车辆进出管理、清洁绿化管理、电梯使用管理、装修管理、便民服务管理等方面。这些完整的制度于正式进驻之日起全面实施，并根据日后实施运作情况适时调整。

健全、完善、具体操作性的规章制度是我公司进行统一、规范化管理的准绳和保障。我公司在制定规章制度时，力求遵循科学化、规范化的管理模式，把最先进的物业管理、企业管理经验和国家及省、市的物业管理要求融于各项制度之中，使物业管理既有法可依，又管而不死，保持规章制度的适度灵活性。

（一）湾田家园外部管理制度订立的原则

外部公开制度的订立符合物业管理相应的法律、法规规定。所有外部制度的建立，均基于物业管理合同，保障业主、业主委员会、本公司等法律主体在权力行使上的均衡，明确细化涉及湾田家园物业管理有关法律主体责任和义务，保证委托管理合同顺利实施。

（二）湾田家园内部管理制度订立的原则

湾田家园管理处内部管理制度以大屋物业管理公司以住的程序文件、作业指导书、质量控制记录为基础，将完整的体系延伸，移植到湾田家园的管理项目，内部制度突出公司现有的物业管理的技术含量，形成湾田家园管理处的质量保证体系。

（三）湾田家园管理规章制度目录：（不限于）

1. 公众制度

精神文明建设公约	房屋修缮管理工作制度
楼宇装修管理规定	治安管理规定
清洁卫生管理规定	绿化养护管理规定
消防管理规定	停车场管理规定
地下停车场管理规定	单车、摩托车管理规定
电梯使用管理规定	文化娱乐场所管理规定
楼宇管理规定	物品搬出管理规定
智能化设施使用管理规定	

2. 内部岗位责任制

管理处项目经理职责	工程师岗位职责
客户服务中主岗位职责	管理员岗位职责

综合事务部岗位职责

出纳员岗位职责

厨师岗位职责

物业部岗位职责

绿化员岗位职责

机电维修工岗位职责

保安主管岗位职责

保安班长岗位职责

巡逻岗岗位职责

3. 管理维护运作制度及标准

保安员警用器材管理规定

仓库保管员管理规定

物品出库工作程序

管理处档案管理制度

物业的验收管理

机电设备设施管理

建筑物的维护

紧急情况处理程序

清洁的管理

社区文化管理

供电管理

空调管理

会计员岗位职责

司机岗位职责

服务员岗位职责

保洁员岗位职责

工程主管岗位职责

弱电工岗位职责

中央控制室保安员岗位职责

保安员岗位职责

车辆管理员岗位职责

保安员服装备品管理规定

物品入库工作程序

管理处文件管理制度

员工聘用规定

房屋本体维修基金的使用方法

公共设施管理

停车场管理程序

信件收发管理

绿化管理

安装与维修服务

给排水系统管理

业主投诉处理程序

公共设施管理检查规定	消防报警系统监控保养制度
喷淋系统监控保养制度	消火栓系统监控保养制度
通风系统监控保养技术要求	机电维修工安全操作规程
值班电工安全操作规程	管道工安全操作规程
柴油发电机保养规定动作	保安员对紧急情况处理

4. 员工考核制度及标准

员工考核办法	员工考核准
管理处员工考核制度	管理处管理工作考评办法
管理处经理岗位考核标准及奖惩办法	
管理处主管岗位考核标准及奖惩办法	
管理处房管员岗位考核标准及奖惩办法	
管理处维修人员岗位考核标准及奖惩办法	
管理处保安员岗位考核标准及奖惩办法	

二、档案的建立与管理

随着建筑设计高科技、专业化的发展，信息成为管理资源中又一重要因素。为此，物业管理档案建立与管理必须采用先进电子计算机技术，通过档案“集体化、有序化、信息化”科学程序，运用先进的资源检索软件，便于上级主管单位的工作和检查监督。建立管理处内部网络，达到资源共享，合理利用。在信息的收取时公开信息渠道，存储时内容全面、丰富，收集时尽可能地完整。我们拟对湾田家园内所有物业管理服务项目，从主体到配套，从建筑到环境，从硬件到软

件等都建立相应的管理档案。并树立档案管理的财富观、资源观和服务观，使档案管理真正为管理服务。

（一）档案管理运作环节

1. 资料的收集

建立档案室，采取系统化、科学化、电脑化的先进手段，建立相应的规章制度对所有档案进行严格管理。

资料的收集坚持内容丰富的原则，根据裸资料和信息资料的内容，在实际工作中从需要出发，扩大信息、资料的来源渠道，从时间上讲是指从规划设计到工程竣工的全部工程技术维修资料，从空间上讲是指物业构成的方方面面，大到房屋主体，公共设施，小到一树一木都有详细的资料收集。

2. 资料分类整理收集后的所有信息，统一由档案室集中整理。整理的重点是去伪存真，根据档案的来源、信息的内容、信息内容表现形式等特点进行细分，做到条理清晰、分类合理。

3. 资料档案管理

归档就是按照资料本身中的内在规律、联系进行科学的分类与保存，根据实际需要，湾田家园的管理拟采用原始档案和电脑档案双轨制。采用多种形式的文档储存方式，便于原始档案的保存，如录像带、胶卷、照片、图景等。档案组卷按不同业务性质、编号、造册编辑，并分柜保存，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转化为电脑储存，便于查找和调用。

档案的出室、入室都有严格的规定。出室必须由具备资格的

人员经登记后方可借出。入室时必须由专人进行检查，如有破损，立即修复，并追究有关人员责任。档案管理人员需及时收回在外文件，严防文件流失。

工作档案的管理环境必须做到“三防”，即防火、防潮、防变质。

（二）档案资料的分类

1. 接管移交资料

名称	资料内容
工程建筑产权资料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 规划图纸、项目批文、用地批文 2. 建筑许可证、投资许可证、开工许可证
工程技术资料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 绒线图、总平面图 2. 地质勘察报告、开竣工报告、图纸会审报告 3. 工程图、工程预决算 4. 工程设计变更、通知及技术核算单 5. 竣工图： <ol style="list-style-type: none"> 单体建筑、结构、设备竣工图 消防、燃气、智能化等工程及地下管网竣工图 6. 房屋、消防、燃气竣工验收证明书 7. 钢材、水泥等主要材料的质量保证书 8. 新材料、零配件的鉴定合格证书 9. 供水、供电、电梯、消防、智能化等设备的检验合格书 10. 砂浆、混凝土试块、试压报告 11. 绿化工程竣工图 12. 其他技术资料

2. 管理档案资料

名称	资料内容
物业资料	湾田家园基本资料、商业网点资料、娱乐设施资料
事务资料	1. 事务值班表 2. 事务交接记录表 3. 搬出（入）物品登记表 4. 日常事务巡视记录 5. 事务回访登记表
装修资料	1. 装修申请表（附图纸） 2. 装修工程队完全责任书 3. 临时施工人员登记表 4. 施工单位营业执照
维修资料	1. 维修申请表 2. 维修服务派工单 3. 维修回访记录本 4. 公共设施维修记录
治安交通管理资料	1. 日常巡查记录、交接班记录、值班记录 2. 查岗记录、闭路电视监控系统录像带 3. 物品搬运放行记录、紧急事件处理记录 4. 车辆管理登记、车辆详细资料、车位使用协议
设备管理资料	1. 公共设施保养维修记录 2. 各面机电设备保养维修运行记录 3. 设备承包方维修保养记录 4. 设备检查记录
湾田家园文化资料	1. 活动计划实施方案、总结记录 2. 湾田家园文体活动图片及录像记录 3. 传媒报导 4. 活动室等设施使用情况
员工管理资料	1. 员工个人资料、应聘表 2. 员工业绩考核奖罚记录 3. 员工培训计划及实施记录 4. 员工培训考核记录 5. 员工外出考评及参加演练记录 6. 员工住房及内务管理记录
工作人员反馈资料	1. 服务质量回访记录表 2. 业主意见调查、统计记录 3. 业主投诉及处理记录表
行政文件资料	1. 管理处值班及督察记录 2. 政府部门文件 3. 物业公司及主管领导部门文件 4. 管理处规章制度、通知、通报等文件 5. 管理处荣誉一览表 6. 管理处接待来访记录表

3. 保管、保密制度

非有关人员未经允许不得擅自进入档案室。

档案室严禁吸烟和存放易燃易爆物品及危害档案资料安全的物品。

档案管理实行专人专管。

定期巡视检查，做好记录，档案室实行“八防”，即：防火、防盗、防光、防尘、防潮、防霉、防高温、防有害气体。

档案工作人员应对档案内容绝对保密，不得私抄档案材料，未经允许不得把档案带出库房。

外借档案材料要实行严格的审批制度，防止泄密、失密、摘录、复印等情况的发生。

4. 借阅制度

凡借阅档案资料的必须由管理处经理签字认可。

因特殊原因外借的，借者要妥善保管，不准私自转借他人，并且要按时归还。

5. 统计制度

档案的收进、移出、销毁、破损等要及时统计。

按时向管理处及上级报档案统计报表，做到实事求是。

6. 物业档案管理要求

物业档案管理工作是一项动态性较强的工作。为此，物业档案管理的特殊性要求我们作到规范化、科学化、经常化。

做到收集资料全面、整理资料规范、保管资料科学、变更资

料及时、使用资料得当、统计资料明确。

档案资料的外借、签收、销毁等必须由管理处经理审批。

部分重要档案要及时录入电脑。

对档案实行严格的检查制度。

要求全体树立档案意识、保密意识，严格执行《档案管理条例》。

三、ISO 质量管理体系

为进行统一、规范的管理，大屋物业已在物业管理服务中成功导入 ISO9001质量管理体系。在湾田家园也将全面导入 ISO9001: 2000 质量标准，对物业实施专业化、规范化管理，我们还将在 ISO9001的基础上，按照 ISO14000环境质量体系的要求，拟定相应的规章制度，进一步加强管理，提高服务质量，改善环境和预防环境污染，实现经济效益、社会效益和环境效益和谐统一。

公司现行质量手册 / 程序文件目录摘录如下：

0.1 目录	0.2	质量手册说明
0.3 质量手册修改控制	0.4	公司概况
1.0 公司级别机构图	2.0	公司质量管理体系结构图
3.0 质量管理体系过程职责分配表		
4.0 质量管理体系	4.1	文件控制程序
4.2 质量策划控制程序	5.0	管理职责
5.1 质量方针	5.2	管理策划控制程序

5.3 职责 / 权限和沟通	5.4	管理评审控制程序
6.0 资源管理	6.1	人力资源控制程序
6.2 基础设施和工作环境控制程序		
7.0 服务实现	7.1	服务实现的策划程序
7.2 与顾客有关的过程控制程序	7.3	设计和开始控制程序
7.4 采购控制程序	7.5	服务提供控制程序
7.5.1 湾田家园财产控制程序		
7.5.2 楼宇入住及装修控制程序		
7.5.3 物业服务计划控制程序	7.5.4	文化活动控制程序
7.5.5 清洁服务程序	7.5.6	绿化服务控制程序
7.5.7 护卫服务控制程序	7.5.8	经营服务控制程序
7.5.9 工程服务控制程序	7.5.10	紧急情况处理程序
7.5.11 物业管理 / 服务费用收缴控制		
7.5.12 值班控制程序		
7.6 监视和测量装路的控制程序		
8.0 测量 / 分析和改进	8.1	业主满意程度测量程序
8.2 内部审核程序		
8.3 过程和服务的监视和测量程序		
8.4 不合格控制程序	8.5	数据分析控制程序
8.6 改进 / 纠正控制程序	8.7	预防控制程序

第六章 各项管理指标承诺及采取的措施

参照《全国城市物业管理细则》，以及我公司 ISO9001 质量标准，我们对投标书要完成的物业管理的各项指标予以承诺。 承诺指标共分二十项，以表格的形式对各指标进行承诺，并在列项中概述保障各项指标完成的实施，由上级主管部门考评和监督实施。

各项管理指标承诺完成指标所采取的措施

序号	管理指标	管理目标	计算测定依据	完成指标的主要措施
1	房屋及配套设施完好率	95%以上	$\frac{(\text{完好房建筑面积} + \text{基本完好房建筑面积})}{\text{总的房屋建筑面积}} \times 100\%$	确定监管责任人，按《建筑物的维护》、负责巡查记录，管理处与之签订责任书，确保房屋完好，每半年进行一次房屋完好率的检查。日常巡查、定期巡查相结合。严格进行装修审批管理和施工过程质量监督，确保房屋安全。
2	房屋零修、急修及时率	98%	$\frac{\text{完成零修、急修的次数}}{\text{报修的零修、急修的次数}} \times 100\%$	维修人员 24 小时待命，接到维修通知立即组织维修并于 15 分钟之内到达现场，若在客户的维修 15 分钟无维修人员到场，用户两次请修即为有效投诉。
3	保洁率	90%以上	$\frac{\text{已保洁的次数}}{\text{区内保洁总面积}} \times 100\%$	按《清洁管理规定》进行操作，不间断巡查，事务助理监督检查，垃圾日产日清，封闭转运确保小区洁净。
4	维修工	98%	$\frac{(\text{报告期评定为合格品的单位工程建筑面积})}{(\text{报告期验收})}$	工程部负责维修工程控制，

	程质量 全格率		签定的单位工程建筑面积) × 100%	事务部部长负责监督检查， 并按规定派人及时回访。
	维修服 务回访 率	100%	$\frac{\text{维修回纺率}}{\text{维修单数}} \times 100\%$	按《投诉处理程序》、《安装 及维修服务》对维修项目进行 回访并做好记录，确保维修 服务质量，满足客户需 要。
5	公共照 明完好 率	90%以上	$\frac{\text{完好盏数}}{\text{区内照明盏数}} \times 100\%$	确定责任人，划定责任区 域，按《公共设施管理检查 规定》实行巡查制度，定期 维护保养，工程部监管检 查。
6	小区治 安案件 发生率	1%以下	$\frac{\text{治安案件发生次数}}{\text{区内用户人数}} \times 100\%$ (以全年计，按小区人中为基数)	实行 24 小时保安巡查护 卫，充分利用大楼内保安监 控、巡更系统，明确责任区 域及重大院重点防范部位， 落实岗位责任。按《紧急情 况处理程序》、《护管员对紧 急情况处理》、《来访人员登 记制度》、《物品搬出管理规 定》、《治安管理》等制度执 行
7	重大设 施设备 完好率	供水、供 电、电梯、 空调系统 排水、排 污系统： 98%以上， 消防监控 系统 100%	$\frac{\text{报告期完好台数}}{\text{报告期计划运行台数}} \times 100\%$	详见《消防报警系统监控保 养制度》、《消防管理规定》、 《供电管理》、《给排水系统 管理》、《机电设备设施管 理》、《电梯安全操作规程》、 《空调系统管理》。制订严 格的设备操作和保养规程， 落实岗位责任制，建立设备 台账档案，设备标示分为控 制 24 小时专人值班，定期 维修保养，确定设备完好运 行责任人，保证设备完好，

				特殊工种持上岗证上岗。
8	火灾发生率	1%以下 (不发生重大责任火险)	$\frac{\text{火灾发生次数}}{\text{区内用户单位}} \times 100\%$	详见《消防报警系统监控保养制度》、《消防管理规定》、《供电管理》、《给排水系统管理》、《机电设备设施管理》、《电梯工安全操作规程》、《空调系统管理》。制订严格的设备操作和保养规程,落实岗位责任制,实行巡查制度,建立设备台账档案,设备标示分为控制24小时专人值班,定期维修保养,确定设备完好运行责任人,保证设备完好,特殊工种持上岗证上岗。
9	住户有效投诉率	5%以下	$\frac{\text{有效投诉次数}}{\text{区内住户人数}} \times 100\%$	设立服务中心及24小时投诉电话和投诉信箱。有效投诉信息5分钟内反馈至责任部门处理。详见《投诉处理程序》、《管理处回访制度》。按照规定做好各项工作,加强与住户之间沟通,了解住户的愿望与要求,一旦发生投诉立即查明原因,向住户解释并进行处理,直到住户满意。
	住户有效投诉处理率	98%	$\frac{\text{完成处理投诉次数}}{\text{有效投诉次数}} \times 100\%$	
10	对物业管理满意率	90%以上	$\frac{\text{调查用户满意人数}}{\text{调查用户人数}} \times 100\%$	详见《投诉处管理程序》、《管理处回访制度》、《管理处管理工作考评办法》。实行人性管理,增强服务意识,提高服务水平,增进与住户沟通,从各种渠道了解住户需求并尽量满足。每年作两次意见调查,及时采取

				纠正和预防措施。
11	绿化完好率	95%以上	$\frac{\text{完好绿化面积}}{\text{区内绿化总面积}} \times 100\%$	按《绿化养护管理规定》、《绿化管理规定》。绿化工负责维护保养,划定责任区域,并监督巡查,保证小区公共绿化无破坏、无黄土裸露。
12	道路、车场完好率	95%以上	$\frac{\text{道路车场完好面积}}{\text{道路车场面积}} \times 100\%$	详见《公共设施管理》《公共设施管理检查规定》、《停车场管理规定》。事务部为责任人,划定责任区域,实行巡查制度,建档记录,确保道路车场完好。
13	化粪池、污水井、雨水井完好率	95%以上	$\frac{\text{完好一池二井总数}}{\text{区内一池二井总数}} \times 100\%$	详见《公共设施管理》《公共设施检查规定》。规划责任区域,随时维修保养,建档记录。
14	公共文体设施、休息设施以及园林小品雕塑完好率	90%以上	$\frac{\text{完好的公共设施总数}}{\text{区内各种公共设施总数}} \times 100\%$	详见《公共设施管理》《公共设施检查规定》。划定责任区域,随时维修保养,建档记录。
15	智能化系统完好率	95%以上	$\frac{\text{系统正常运行时间}}{\text{系统计划运行时间}} \times 100\%$	详见《机电设备设施管理》、《智能化系统管理》。制订严格的设备操作和保养规程,落实岗位责任制,实行巡查制度,建立设备档案,定期维护保养,确定设备完全运行责任人,保证设备完好。
16	排水管、明暗沟	96%	$\frac{\text{完好排水管 明暗沟总数}}{\text{区内排水管 明暗沟总数}} \times 100\%$	详见《给排水系统管理》、《公共设施管理检查规

	完好率		区内排水管 明暗沟总数	定》。划定责任区域，随时维修保养，建档记录。
17	管理人员培训合格率	100%	$\frac{\text{已培训合格人员数}}{\text{管理人员数}} \times 100\%$	详见《管理处员工培训制度》、《员工考核制度》。
18	档案建立与完好率	100%	档案齐全，管理完善，简便易查	详见《档案管理制度》、《管理处文件管理制度》。建立计算机资料库和书面资料库，对档案资料进行定期的清理和检查、保护。
19	保密教育普及率	100%	$\frac{\text{保密教育人数}}{\text{管理人员数}} \times 100\%$	制订完善的保密制度，健全保密教育与培训工作，全员必须合格通过知识与业务考试。
20	岗位责任制执行合格率	95%	$\frac{\text{岗位责任合格人数}}{\text{上岗管理人员数}} \times 100\%$	由管理处内部质量考核小组每月对所有员工进行岗位能力的培训，确保人尽其责。

第七章 湾田家园物业管理和后续工程的前期介入

一、前期介入

物业的前期介入是指物业管理公司在接管物业以前的各个阶段（项目可行性阶段、建筑物规划方案设计阶段、施工阶段等）就参与决策、制定出物业管理方案，并从管理的角度为开发单位提出从楼宇设计、施工监管、设备选用、功能规划、房屋销售、工程交接等多方面有建设性的意见。物业管理服务最好是在物业开发的初期，即基础工程建设开始就介入，但此时不是全面介入，通常只是一位熟习工程和设备的专家参与，该专家将根据物业管理的需要对有关结构设计和设备配路等技术性问题提出专业意见，并且参与部分工程施工的监管。因为大多数建筑设计院在规划设计时，往往带着理想化的理念去设计，未能充分或准确考虑日后的物业管理给业主带来的麻烦，从而给物业管理公司带来了不便甚至困难。由于专业的物业管理公司多年的管理经验熟知这些问题，因而能在前期介入时就提出专业意见。

我公司可根据项目进展情况和实际需求，利用总公司的专业优势，派出机电工程师、封建工程师和物业管理专家组（总公司委派）现场指导。

（一）前期介入的必要性

物业管理要参与房地产开发的全过程，从管理和服务的角度提出意见和建议，让物业管理由“后续部队”变成“先行官”。物业管理的“先头兵”作用有以下几个方面。

1. 物业管理的前期介入有利于优化设计，完善设计细节，减少返工，防止后遗症。

2. 物业管理的前期介入，有利于提高施工质量。“质量是企业的生命”这句话同样适用于房地产开发，物业管理早期介入，参与图纸设计的修改及工程施工，了解工程进度，加强对隐蔽工程的验收，并根据日后管理、维修、保养、服务的需要，及时向开发单位提出设想和建议，防患于未然。变“事后”为“事前”就显得尤为重要。其次，要把一般意义上的“售后服务”工作做好。对房屋建筑及其设备、市政公用设施、绿化、卫生、交通、治安和环境容貌等管理项进行及时有效地维护、修缮与整治，向星级物业看齐，不断提高服务档次。

3. 物业管理的前期介入有利于加强所管物业的全面了解。物业管理公司要想做到对物业及其附属设施、设备安装等情况了如指掌，就得对图纸改造或增、减部分作出认真记录。例如：管线结点的设路往往和设计图纸所标位路有一定的差距，如果布路管线时不在现场作记录，在后期管理中，可能就会出现脱节现象。相对来说，物业管理人员对封建结构部分不用了解太深，反而对设备安装、管线布路等情况而应充分掌握，便于后期管理。

4. 物业管理的前期介入有利于后期管理工作的进行。

在物业管理前期工作中，就应该设计出物业管理方案，草拟和制定各项规章制度，筹备成立湾田家园管理委员会，印制各类证件，安排好机构设置、人员聘用、上岗培训等工作，以便物业一旦移交，物业管理公司就能有序地工作。

（二）前期介入的工作内容、工作方式

1. 介入前期管理

中标后签订合同起至正式入驻日止，本公司介入湾田家园的前期管理。在此期间有序的设备安装调试、室外管网铺设、道路施工、园林绿化及竣工验收、接管验收的工作中，本公司的介入将进行对该项目的全面了解（特别是设备、管线方面的了解），理顺与建设指挥部、设计部、各专业施工单位的关系，既有利于维修保养的安排与实施，又保证维修质量，从而提高工作效率和管理质量。在介入期，本公司参与机电设备的调试和验收，参加湾田家园的竣工验收和接管验收，建立各类工程技术档案，积极对设计、施工质量提供基于物业管理角度的改进建议，负责接管验收后的遗留问题的质量跟踪。

根据招标文件的内容，在介入期的人员具体配臵和工作内容将按实际的工作量大小在签订合同时再议。本公司将组织专业技术人员组成项目验收小组，依据 ZBP30001-90标准（《房屋接管验收标准》）和湾田家园建设实际状况进行接管验收。

2. 湾田家园全面进驻前的入驻服务

熟悉各楼层方位，做到心中有数，协助采购人制订搬迁计划。

做好搬迁防损措施，对湾田家园内的楼层、地面、墙面、电梯轿厢先进易损部位增设防损保护材料或设施，对笨重物品的搬迁派专人监护并引导。指导业主正确使用公共部位和自用部位的设施设备，保证正常使用和人身安全。

从管理者的角度出发，就项目的设计、物料、能源分布、设

备安装等向开发商提出有关建议，以最大限度的降低日后的维修和使用成本，并使物业功能得以充分发挥。

定期参与工程或协调会议，了解工程进度与设计、设施设备的变更情况。

进驻前了解各工程设备情况，参与设备调试工作。

制定合理的人事组织架构，招聘及培训各岗位员工，包括礼仪礼貌、行为规范、业务技能等。

布路办公室，采购管理服务所需家具、文具、通讯工具、工程维修工具及办公设备等。

建立信息反馈制度。

（三）竣工验收的介入（工程技术人员参与）

在湾田家园交给业主使用前，物业管理公司有责任先行对物业进行质量验收。在我公司对湾田家园充分了解的基础上，通过接管验收这一工作程序，进一步熟悉物业整体的各项性能与特点，预测管理中可能出现的问题，准备相应的方案，真正做到有备无患，防范于未然。一般而言，管理人员应重点检查以下部位与设施的质量问题：

1. 门窗部位。门窗是否密封、贴合，框架是否牢固、安全、平整，门锁有无质量问题等。

2. 供排水设施。水管、水龙头是否完好，下水道是否有堵塞，地漏、马桶排水是否畅通，是否有漏水现象。

3. 封面、屋顶、地板。封面、屋顶用地板是否平整，是否有剥落或起砂现象，是否渗水等。

4. 供电系统。电线、电灯、电表是否有质量缺陷，空调是否漏水，制冷效果是否正常，若确是因施工验收时的疏漏而存在的质量问题，物业公司应及时通知施工单位或房地产开发公司尽快整修。

5. 智能系统调试。

二、处理湾田家园与周边施工现场之间各类矛盾的措施

周边施工现场对办公秩序、公共环境、成品保护及湾田家园治安造成影响，必须加以严格的控制。另外，湾田家园全面进驻的时间较紧，可能在进驻后，许多收尾工程尚须同行，势必存在施工与办公的矛盾。在以往管理经验的基础上，在后续及收发工程的成品保护、污染控制、用水电控制、道路控制等方面提出以下的建议，供招标方参考。

（一）成品保护

对成品造成危害的主要是收尾工程。任何收尾工程必须先征得物业公司的同意，并在管理处办理有关手续，要承诺施工治安、安全责任并交纳一定数量的工程保证金。分包商要将施工现场与住宅区用一定措施分割开来，并尽可能对成品进行保护，并控制施工人员的活动范围，在施工结束后，管理处检查施工可能危及的公共环境及成品。

（二）噪音控制

首先要控制发出噪音施工时间，特别是在湾田家园的收尾工程，在7：30-8：00这段时间，不允许敲齿及钻磨地、墙面，不允许进行打桩、搅拌混凝土及一切可能影响办公的工程。为减少后续工程噪音

的影响，要求施工单位在施工现场与湾田家园这间建筑简易的围墙以减少噪音，像混凝土搅拌机等可能产生噪音的设备及施工应建议简易砖房并尽可能远离湾田家园予以隔离。同时，管理处要与客户服务中心紧密联系，共同协调将造成的损害减到最小。

（三）有害气体的控制

各种油漆、涂料及沥青等均含有大量有害气体，在湾田家园内的这类收尾工程，要求作业时间尽量选定在周五 20：00 至周六 20：00 之间，在作业期间不允许开户作业区域的空调等循环通风系统。作业完毕后启动大厦各层排烟系统排除有害气体。后续工程的此类施工，要求施工单位在作业时注意风向，一般在无风或风向背向湾田家园时允许作业。

（四）尘土的控制

除采用前面提到的建筑围墙的办法外，也可在现场多撒水以控制尘土，另外后续施工的材料、泥土及垃圾的堆积场要远离湾田家园，管理处也要督促所属清洁公司加强清扫的频次。

（五）临时用水、用电控制

针对后续工程临时用电，如果条件允许，供电部门应为后续施工现场加装与湾田家园不属同一个回路的供电变压器，单独供电以不影响建成部分的正常办公。如暂时要从湾田家园接临时电，一定要进行分隔多重保护，并安装电度计量装路。针对临时用水，应从湾田家园的进水进入管分支，同时安装计量装路。管理处的水电工要每日至少一次对后续施工现场周边进行巡视，以防施工单位未经允许乱接水

电。

（六）材料及垃圾运输控制

为保持湾田家园的正常办公环境，各后续施工现场的材料、泥头、垃圾车辆不得从湾田家园进出，要求后续施工现场在施工开工前除建立围墙分隔外，另外开通直接可以进出的出入口。

（七）高空坠物控制

周边工程的高空坠物可能危及行人及车辆，除用分隔围墙与施工主体相隔一定距离外，而且要求施工单位严格按照施工规范，对施工主体的四面加盖防护网保护。同时，管理处在湾田家园这一侧建立醒目的警示人员及车辆的标志及护栏，以警示行人分隔施工区。

（八）工程防火控制

针对后续工程制定《施工现场防火管理规定》，要求施工单位严格按照规定执行，管理处要安排护卫对施工现场每天三次以上巡视，发现问题严肃处理。

第八章 社区文化活动和便民服务

一、社区文化活动

文化活动是湾田家园各业主和物业管理员在工作生活和管理活动中所创造的具有特色的精神财富及其物质形态。湾田家园的社区文化建设是我们矢志不渝的追求，大屋物业公司创造的“一手抓物业管理，一手抓精神文明建设”的物业管理方式为整个物业管理行业作出了贡献。湾田家园物业社区文化建设将在五个层面上全方位展开。

（一）环境文化建设

湾田家园的自然环境和人文环境构成湾田家园物业的环境文化。这是最直观的外在表现，时时刻刻影响着业主的心理和情绪，影响业主的生活质量。对此我们高度重视，主要设想有：

1. 环境文化建设的目标是湾田家园文明洁净、环境质量良好，资源合理利用，生态良性循环，基础设备健全，生活舒适便捷，形成环保意识。

2. 我们将环境文化建设纳入物业管理日常工作中，设专人负责，齐抓共管，拟定制度，及时监督，并邀请人员组成环保小组，义务监督，沟通信息，发现问题，及时处理。我们将定期向湾田家园成员公布环境公告。

3. 宣传环保，倡导环保，奖惩激励。我们的方法是每季度组织工作人员开展一次环保活动，每年度进行一次环保评比奖励。如“共创美好家园”等活动，可以激发湾田家园成员共同关心环境的潜在热情。

4. 对湾田家园的标志系统、办公系统、制服系统、公共设施系统等进行全面的整体设计，真正做到和谐统一，有章可循，避免盲目散乱和视觉污染。

（二）行为文化建设

我们采用在大屋物业取得的成功经验，在湾田家园物业实施社区大活动、小活动相结合形式开展丰富多彩、行之有效的社区文化建设。具体做法有：

1. 开展文化娱乐活动，每年重重举办一次 2-3 次大型活动，开展各种形式的歌咏会、舞会、音乐欣赏会、趣味游戏、棋类、牌类活动。

2. 举办体育健身活动，开展友谊比赛，开展各种形式的球类活动、武术活动等。

3. 组织兴趣相同的业主开展各种交流活动，如互联网沙龙、电脑爱好者、钓鱼俱乐部、英语之角、股市沙龙、音乐之声、书画沙龙、环保小组。

4. 负责组织开展区内的各种文化活动。在引导、扶值、自发活动的基础上，形成各种有序的组织，如足球队、篮球队、门球队、秧歌队、合唱队、象棋队等。

（三）制度文化建设

湾田家园物业实施长远文化战略，为达到既定目标，我们拟定了组织机构、管理规章予以保障，同时，文化建设制度本身也传达着湾田家园物业个性化的文化内涵。

1. 建立相关的规章制度，并将这些制度纳入整个物业管理的总体

框架中。通过形式多样的社区活动，提高业主和工作人员工作、生活质量。

2. 对各种社区文化活动加以制度规范，包括时间、地点、层次、内容、方式、程序等，保证文化活动朝着积极、健康、有益的方向去发展。

（四）精神文化建设

精神文化是社区文化的核心，是精神观、价值观、道德观等社区精神的重要生成途径，湾田家园物业精神文化的内涵就是中国传统文化精髓与现代科技思想的高度融合。回归自然，同时热爱生活，我们将通过各种途径将精神文化建设落到实处。

1. 利用各种纪念日、节假日，传播湾田家园物业文化精神。如“三八”妇女节、“五四”青年义工服务、“七一”给党过生日、“八一”给子弟兵送温暖、“十一”爱国主义征文等。

2. 办好墙报、宣传栏、读报栏，宣传党的方针政策，传播环保、征兵、计划生育、儿童免疫等方面的信息。

3. 组织播放爱国家等思想积极健康的歌曲，举办歌曲大联唱、知识竞赛等活动。

4. 举办各种主题研讨会，围绕传统文化和现代科技做好文章。

（五）网上社区文化建设

国际互联网和湾田家园内网的应用为社区文化建设提供了新的手段，增添了现代生活的新乐趣，我们的初步设想有：

1. 在网上增设湾田家园物业网页，为社区文化开辟新通道，搭建

新舞台。

2. 在湾田家园网页上，互相交流新思想、传播新观点、展示新产品、掌握行业新动向，使业主之间建立良好关系和社区文明。

3. 在内部网上设“湾田家园物业人家”、新闻、娱乐栏目，加强沟通。

二、便民服务

提供便利、高效、经济的便民服务是物业管理单位服务社区，提高业主生活质量的一项重要保障。我们将秉持“以湾田家园为中心，优质服务，低价收费”的经营方针，开展便民服务。

（一）无偿服务（不限于）

类别	编号	项目内容
商务服务	1	代购车船票
	2	代办旅游手续
	3	代寄、代领邮件
	4	临时代为保管小件物品
文化娱乐	5	组织郊游
	6	开设棋类活动场所
	7	义务宣传消防活动
家政服务	8	介绍保姆
	9	代请家教
	10	代租汽车

(二) 有偿服务项 (实行微利收费 , 具体价位根据市场行情实行)

类别	编号	项目内容	参考价格	责任部门
日常维修	1	室内地板改造	14 元/ m ²	客户中心
	2	洗手盆安装	30 元/ 个	
	3	坐厕安装	40 元/ 个	
	4	安装分体式空调	40 元/ 个	
	5	安装热水器	30 元/ 个	
	6	安装吊灯	10 元/ 个	
	7	电器检查、小修	-	
	8	换门锁 (材料自备)	6 元/ 次	
	9	更换、检修开关、插座	6 元/ 次	
	10	空调加氟利昂	60 元/ 次	
	11	修鞋、配锁	4 元/ 次	
	12	查线、换线 (材料自备)	50 元/ 次	
	13	清洗空调过滤器	40 元/ 次	
	14	安装橱柜	200 元/ 次	
	15	修理、更换水阀、水龙头、各类软管等	10 元/ 次	
	16	修理洗脸盆、洗菜盆、下水管、马桶浮球	30 元/ 次	
	17	修理窗帘、拉窗等 (不含材料)	26 元/ 次	
	18	疏通下水管理 (主管)	30 元/ 次	
	19	疏通下水管理 (支管)	40 元/ 次	

第九章 机电设备、设施的管理

一、专业化管理

湾田家园作为高档社区，大中型设备较多，设备管理将是一项重要的基础管理工作。针对湾田家园的工程机电设备管理，在总结大屋物业设施设备的成功经验的基础上，我们将实施专业化的科学管理。

（一）充分发挥我公司机电专业化优势，建立技术为本、强化监控的管理方式，具有专业维修资质证书的机电公司已经汇集了大量的专业技术人才，为湾田家园机电设备管理储备了雄厚的技术力量。

（二）全面导入 ISO9001 质量保证体系，建立严密的制度，控制设备运行检查和维修各环节，实施规范化管理。

（三）建立完备的设备账册，设备技术档案，建立设备管理卡，执行设备责任人制。

二、工程设备管理内容

（一）设备管理范畴，包括设备管理责任范围的划分以及设备采购、验收、安装、分装、编号、登记、报废等。

（二）设备运作操作规程。

（三）设备日常和定期维修保养制度。

（四）设备技术档案管理制度

（五）设备运行和维修记录制度。

（六）设备维修备件和器材管理制度。

(七) 设备大修、改造管理制度。

(八) 设备事故管理制度。

(九) 公共设施管理和维护。

(十) 房屋的管理和维护。

(十一) 道路及公共场所的维护。

(十二) 智能化设施的维护。

三、设备运行操作

楼宇中有些设备和设备系统长期处于运行工作状态，可根据需要在这些地方安排值班人员，对设备运行状况进行监控。在适当时间对某些设备启动或停止操作以及调整设备运行参数，抄录运行数据，对设备进行巡视检查及清洁擦拭、润滑。

四、设备保养

楼宇设备通常采取二级保养制度，即日常保养加定期保养。

(一) 日常保养

日常保养由运行操作人员进行，主要内容是对设备进行擦拭、润滑及检查游标、油位、压力表、温度表、指示信号、保险装路是否正常，注意设备运行情况有无异样，清洁整理设备机房等。

日常保养要求做到

1. 严格按照规程和技术要求使用设备，做好巡回检查；
2. 设备活动部件润滑良好，按规定加油；

3. 设备机房整洁干净，无积灰、油污、水渍、蛛网等 ；
4. 安全防护装路安全可靠 ；
5. 设备工作指示信号正常 ；
6. 机房内，工、量用具及附件摆放整齐 ；
7. 发现设备运行状态有异常变化及时报告并记录。

（二）定期保养

定期保养由维修技术人员进行，设备运行到一定时间，其技术状况将会发生变化，根据定期保养制度规定，此时应进行定期保养。具体保养项目由各种设备的保养制度具体确定。

1. 定期保养主要内容

按规定分解设备，进行检查、清洗、清扫、更换易损件；

根据油质或规定周期换油；

检查安全防护装路，进行调整、试验；

清除设备运动部件和表面的油污、锈迹等；

检查润湿润滑和冷却装路；

检查电气和控制装路功能；

做保养记录。

2. 定期保养要求

应按设备实际技术状况确定实施保养的时间；

保养应尽量减少对业主的影响，必须停机进行的，应安排在运行低谷或休息日进行，数台设备并列情况可轮流间歇进行；

清除设备故障或隐患，保证功能正常、运转可靠、符合使用要求；

完整、准确的做好保养记录；

保养完成后，设备管理单位要组织检查验收。

五、设备维修

设备的维修方法可分两类，一类是预防维修；另一类是故障维修。

（一）预防维修

预防维修是指在发生故障前，预先对其劣化和缺陷部件进行维护和修理，防止因不良程度加重和范围扩大造成故障而引起重大损失。

预防维修常用于重要设备和设备系统。

预防维修的主要形式是维护保养和计划检修，具体实施通常是根
据维护保养和检修制度一定间隔周期进行。制度中的周期、项目、范
围可参考设备生产厂商的维修指导资料，结合本楼宇设备具体情况制
订。单制度规定并非是绝对标准，执行中还应根据不同的设备运行环
境条件、负荷程度、设备和部件的质量情况及设备现实技术状况做相
应调整。

对某台（套）设备的预防维修实施前要根据维修计划规定的项目、
范围对该设备进行修前检查，做好正式停机分解检修的准备，其主要
内容如下：

1. 确定停机检修的起、止时间；
2. 组织检修队伍及必要时的后备支援人员；
3. 备齐拆卸、分解、检查、安装、调试所需的机械、仪器、量具、
工具；

4. 备齐需更换或可能更换的零件；
5. 备齐临时加工年所需原材料及加工手段；
6. 备齐检修中心所需的清洗、擦试、润滑、填充等资料。

（二）故障维修

故障维修是在设备发生故障后，对失效、损害的部分进行针对性修理。故障维修只能于非重点设备，否则将严重影响楼宇正常功能，将产生重大损失的恶劣影响。

通常楼宇设备中采用故障维修方法的有：

1. 一般区域的照明灯具；
2. 个别房间的或影响区域很小的用水、用电器具；
3. 具备分解的小型设备；
4. 停机损失小、维修简便、修理费低廉的设备；
5. 其他不严重影响楼宇服务质量的场合。

预防维修是事先防范、未雨绸缪、防患于未然，故障维修是事后处理、亡羊补牢、去病于既起，两者各有特色，使用场合不同。根据楼宇工程设备系统中各设备类型、服务对象、影响范围的不同，可将设备分类，分别以预防维修和故障维修两种方式处理。

六、设施设备维修养护计划

(一) 电梯检修计划表

月份	小、中修检修内容	检修用料	备注
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 轿门马达、轿门路轨吊门架、吸合器 3. 终端限位开关，超程开关检查 4. 铜钢丝绳表面油污，钢绳与轮面滑动 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精、行程开关	
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 轿门安全解析的清理， 3. 轿厢及对重没盒油量的补充 4. 终端减速开关检查 5. 井底清理，缓冲器，限速器张力轮检查 6. 扶梯检查 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精、扶手带链条、制动片、弯全轴承组	
3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 外门开关，外门拉杆检查 3. 安全钳拉杆的清理及注油 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精	
4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 轿门马达检查，轿门路轨吊门架，吸合器检查 3. 减速机、马达轴承注 4. 钢丝绳轮表面油污，钢绳与轮面滑动 5. 终端限位，终端超程开关的检查 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精、电机炭刷、行程开关	
5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 轿门安全触板的清理，开关键的固定 3. 导穴靴的磨损 4. 终端减速开关检查 5. 井底清理，缓冲器，限速器张力轮检查 6. 电缆的固定及运行 7. 扶梯检查 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精、扶手带链条、制动片变位轴承	
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 外门开关，外门拉杆的检查 3. 中线盒内部状态 4. 平层装路的固定 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精	
7	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 	润滑油、润滑脂、柴	

	<ul style="list-style-type: none"> 2. 轿门马达检查，轿门路轨吊门架器检查 3. 终端限位开关，超程开关检查 4. 钢丝绳轮表面油污，钢绳与轮面滑动 5. 抗绳轮轴承注油 6. 制动片厚度测量 	油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精、行程开关、制动片	
8	<ul style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 轿门安全解板的清理，开关键的固定 3. 轿厢及对重油盒油量的补充 4. 终端减速形状检查 5. 井底清理，缓冲器，限速器张力轮检查 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精	
9	<ul style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 外门开关，外门拉杆的检查 3. 安全钳拉杆的清理及油轴、扶梯检修 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精、炭刷行程开关	
10	<ul style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 轿门马达检查，轿门路轨吊门架 3. 终端限位开关，超程开关检查 4. 钢丝绳轮表面油污，钢绳与轮面滑动 5. 井道清理，轿顶的清理 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、疏齿、边条、酒精、炭刷行程开关	
11	<ul style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 轿门安全解板的清理，开关键的固定 3. 轿厢及对重油盒油量的补充 4. 终端减速形状检查 5. 井底清理，缓冲器，限速器张力轮检查 6. 导靴的磨损、扶梯检查 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、酒精、炭刷、行程开关	
12	<ul style="list-style-type: none"> 1. 各梯每月检查项目 2. 外门开关，外门拉杆的检查 3. 安全钳杆的清理及注油 4. 电缆的固定扩土运行状态 	润滑油、润滑脂、柴油、射灯、日光灯、抹布、边条、酒精	

(二) 发配电、供水设备检修计划表

月份	小、中修检修内容	检修用料	备注
1	1. 各楼层配电房供电母线、空气开关、插接母线检修保养 2. 配电及供水设备检修保养 3. 供水设备检查保养	交流接触器、空气开关、ME开关、失压脱扣线圈、三相电力电容、低压保险、插接母线触头、指示灯、日光灯、润滑油、滑油脂、机油、油漆、轴承、螺母、绝缘胶布、酒精、清洁用料等。	
2	1. 柴油发电机组 A级保养、C级保养 2. 供水设备清洁和管道阀门电气检查	阀门、操作保险、机油、空气滤清器、油水分滤器芯、机油滤清理、柴油滤清器、水滤清理、康明期 DC/防锈剂、指示灯。	
3	1. 发电机组 A级保养 2. 生活泵组解体保养 3. 主供水信号检查测量	机油、蒸馏水、润滑脂、轴承、干簧管、铜芯线	
4	1. 柴油机组 A级保养 2. 生活供水系统保养 3. 低压配电柜检查保养	机油、油池、补充液、润滑脂、手巾布、柴油	
5	1. 配电室电容补偿检修保养 2. 柴油机组 A级保养 3. 半年检查保养 4. 机组 B组保养	毛巾布、蒸馏水、机油、酒精、螺栓、母线、插拉头、润滑脂、空开、水泵密封卷、机油过滤器、柴油过滤器、水过滤器	
6	1. 柴油机组 A级保养 2. 生活水泵维护保养 3. 半年检查保养 4. 机组 B级保养	毛巾布、蒸馏水、机油、酒精、螺栓、母线、插拉头、润滑脂、空开、水泵密封卷、机油过滤器、柴油过滤器、水过滤器	
7	1. 柴油机组 A级保养 2. 地下室配电设备清洁保养 3. 供水设备电气控制检查保养	毛巾布、蒸馏水、洗衣粉、机油、柴油、指示灯、接触器、空开、中间断电器	
8	1. 柴油机组 A级保养 2. 地下室配电设备保养	毛巾布、蒸馏水、洗衣粉、机油、柴油、照明灯具、指示灯、散热排气扇	
9	1. 柴油机组 A级保养	毛巾布、洗衣粉、蒸馏水、电池	

	2. 地下室配电设备保养	补充液、水箱锈剂、交流接触器、铜螺栓、润滑脂、机油、断路器	
10	1. 各类消防管网、阀门保养 2. 柴油机组 A级保养	石棉盘根、黄油、螺栓、阀门、毛巾布、洗衣粉、蒸馏水、电池、补充液	
11	1. 地下室配电柜检查保养 2. 配电柜机关，指示灯检查保养 3. 柴油机组 A级保养	三相电力电容、指标灯、低压保险管、交流、接触器、毛巾布、酒精、洗衣粉、指示灯	
12	1. 柴油机组 A级保养 2. 配电母线开关年终检查保养 3. 地下室设备年终检修	机油、柴油、蒸馏水、毛巾布、洗衣粉、酒精、空开、清洁用品、螺栓、交流接触器、断路器、日光灯	

(三) 强弱电、供水设备检修计划表

月份	小、中修检修内容	检修用料	备注
1	1. 高压开闭所配电系统 2. 低压配电系统 3. 油浸变压器 4. 办公区低压配电系统 5. 卫星电视接收系统	高压器油、高压瓷瓶、高压来弧罩、电流互感器、空气开关、交流接触器、热断电器、自动补偿控制器、电流表、电压表、信号指标灯、补偿电容器、温度显示器、高压器高低压瓷瓶、变压器高低压测密封件、接触桩头铜、螺杆、螺帽、清洁用料、放大器、分支器、分配器、均衡器、电视信号线、电视接头、F头等	
2	1. 柴油发动机组 2. 生活、消防供水系统 3. 天面给水系统 4. 各机电室排气风扇	机油、柴油滤清器、空气滤清器、冷却水过滤器、轴承、水泵叶轮、防锈漆、天那水、除锈用钢丝刷阀门、指示灯、交流接触器、热断电器、砂布、清洁用料、电瓶补充液、冷却水三防液。	
3	1. 地下车库各排污水泵及控制系统 2. 地下室排污水泵及控制系统 3. 地下室、排风机控制系统 4. 单双层电源接母线排风系统	机油、柴油滤清器、空气滤清器、冷却水过滤器、喷油嘴、电瓶补充液、风扇皮带、润滑黄油、变压器油、变压器密封件、瓷瓶、接线柱螺丝螺帽、保险管	

		(高压) 酒精、清洁用料、手套、阀门、盘根、油漆	
4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 发电机组系统 2. 油浸式变压器 3. 高低压配电系统 4. 供水系统 	机油、柴油滤清器、空气滤清器、冷却水过滤器、喷油嘴、电瓶补充液、风扇皮带、润滑黄油、变压器油、变压器密封件、瓷瓶、接线柱螺丝螺帽、保险管 (高压) 酒精、清洁用料、手套、阀门、盘根、油漆	
5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 办公区低压配电系统 2. 低压配电系统 3. 油浸式变压器 4. 高压开闭所 	信号指示灯、交流接触器、热断电器、熔断器、变压器油、密封件、酒精、空气开关、补偿电容器、控制按钮、电流表、电压表、瓷瓶、高压灭弧罩、手套、阀门、盘根、油漆	
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活消防供水系统 2. 各机电室排气风扇 3. 办公区柴油发电机组 	轴承、黄油、水泵叶轮、空开、交流接触器、防锈漆、毛刷、天那水、清洁用料、热断电器、信号指示灯、按钮开关、柴油滤清器、机油滤清器、旁通机油滤清器、电瓶补充液、冷却水三防液、盘根	
7	<ol style="list-style-type: none"> 1. 卫生电视接收系统 2. 地下室送排风机及控制系统 3. 单双层及空调电梯插接 4. 地下室各排污水及控制系统 5. 地下车库排污水泵及控制系统 	电视信号线、分配器、分支器、均衡器、放大器、空开、轴承、润滑油、交流接触器、热继电器、油漆、清洁用料	
8	<ol style="list-style-type: none"> 1. 供水系统 2. 高低压配电系统 3. 发电机组系统 4. 油浸变压器 	阀门、盘根、润滑油、轴承、高压瓷瓶、互感器电压表、电流表、变压器油保险管、空开、交流接触器、补偿电容器、熔断器、柴油滤清器、机油滤清器、喷油嘴、电瓶补充液、油泵芯子、气门、气门座、气门套管、气缸垫、活塞销、连杆铜套、活塞环连杆瓦、清洁用料、变压器密封件、瓷瓶、接线柱铜螺杆	
9	<ol style="list-style-type: none"> 1. 油浸式变压器 	变压器油、密封件、补偿电容器、交	

	2. 高压开闭所配电系统 3. 低压配电系统 4. 办公区低压配电系统	流接触器、热继电器、控制按钮开关、 保险管、空气开关、电流表、电压表、 信号指示灯、酒精、高压灭弧器、变 压器油、清洁用料	
10	1. 生活、消防供水系统 2. 天面给排水系统 3. 各机电设备排气通风 4. 办公区柴油发电机组	轴承、水砂叶轮盘根、 润滑油、油漆、 天那水、清洁用料、柴油滤清器、机 油滤清器、空气滤清器、喷油嘴、冷 却水过滤器、冷却水三防液、电瓶补 充液、空气开关、交流接触器、热继 电器、控制按钮开关、保险管、信号 指示灯	
11	1. 地下室送排风机及控制系统 2. 地下车库排污水泵控制系统 3. 地下室排污水泵控制系统 4. 单双层及电源接线系统	轴承、水泵密封件、空开、交流接角 器、热继电器、控制按钮开关、清洁 用料、橡胶电缆、信号指示灯、铲刀、 防锈漆、天那水、砂布	
12	1. 高压配电系统 2. 供水系统 3. 发电机组系统 4. 天面供水管道阀门	高压瓷瓶、电流表、电压表、空开、 交流接触器、热断电器、液位继电器、 阀门、盘根、补偿电容器、熔断器、 柴油过滤器、机电滤清器、喷油嘴、 电瓶补充液、冷却水三防液、防锈水、 天那水、清洁用料	

(四) 智能化系统维护保养项目表

类型	对象	项目	标准	日常维护					备注
				日检	月检	季检	年检	临检	
防报警系统	主要服务器、备用服务器	外观	清洁、完整、有充、 无破损						
		接插件及联线 联接	牢固、无松脱						
		双机切换性能	顺利无断点						
		运行状况	正常、无死机、过 热等不良现象,电 源稳定						

	紧包按钮磁 控门锁红外 探头密码键 盘智能主机	外观	清洁、完整、有序、 无破损						
		安装与联接	安装牢固、联接可 靠						
		感应性能	灵敏度高、响应特 征正常						
		信号发送	完整、无缺漏						
摄 像 监 控 系 统	监视器	外观及布路	清洁无尘、摆放有 序、散热部位无堵 塞、无接触不良						
		接插件及联线 联接	牢固,无接触不良						
		显示性能	画面清晰、稳定、 调节旋钮灵敏						
	控制器 画面	外观	清洁无尘、摆放有 序						
	分割器、录 像机	接插件及联线 联接	牢固、无接触不良						
		控制性能	各性能控制键及旋 钮灵敏,可靠,画 面分割稳定,录像 清晰,干扰信号小						
	摄像头	外观	清洁、完整、无破 损、防水浸						
		安装与联接	安装牢固,联线联 接可靠						
		摄像性能	视频信号清晰、完 整失真小,控制灵 敏可靠						
各 系 统 电 脑	主机	外观	清洁、完整、有充 无破损						
		接插件及联线 联接	牢固、无公脱						
		运行状况	正常、无死机、过						

			热等不良现象						
	打印机软 硬盘显示器	外观	清洁、完整、有序、 无破损						
		联接	牢固						
		运行状态	正常,无各种不良 现象						
传输 线	视频线、控 制线、电源 线、有线电 视线	外观	清洁、完整、有充、 无破损、无老化						
		联接	牢固,无接触不良						
		传输性能	正常无异常衰减						
系统 软件 数据	软件	运行状况	无死机等不良现 象,无病毒感染						
	数据	维护	完整、准确、保存 完好						
工作 环境	运行环境	状况	温度、湿度、洁净、 防火、防墙、防震、 防雷等情况正常						
备 注	房屋本体使用年限按设计文件规定的合理使用年限。 机电设备分别按产品寿命确定更新、改造周期。								

七、应急处理方案

（一）设备故障处理规程

1. 设备在运行中，凡由于人为或非人为因素造成不能提供服务的情况均为故障，凡故障发生时，均应视情况重大故障和一般故障两级处理。

重大故障包括：人身伤亡事故；设备故障导致经济损失达人民币几万元以上；因故障引起整个大楼停水、停电、停气；发生火灾等。

除上述重大故障外，其它为一般故障。

2. 重大故障处理职责

凡发生重大事故，由值班人员立刻报告管理处经理并按相关应急处理措施，管理处经理接到报告后应立即赶到现场指挥故障处理。

对于一般故障，管理处经理可授权值班人负责处理。

3. 故障处理原则

发生故障时，值班员应立即处理，一般故障应先汇报后处理，事后做好记录，重大故障应一面处理，一面汇报，无法处理的应尽快报告管理处经理。

根据表计的指示和设备的外部征象，判断故障的全面情况，尽快限制故障的发展，迅速地排除危及人员设备安全的因素。

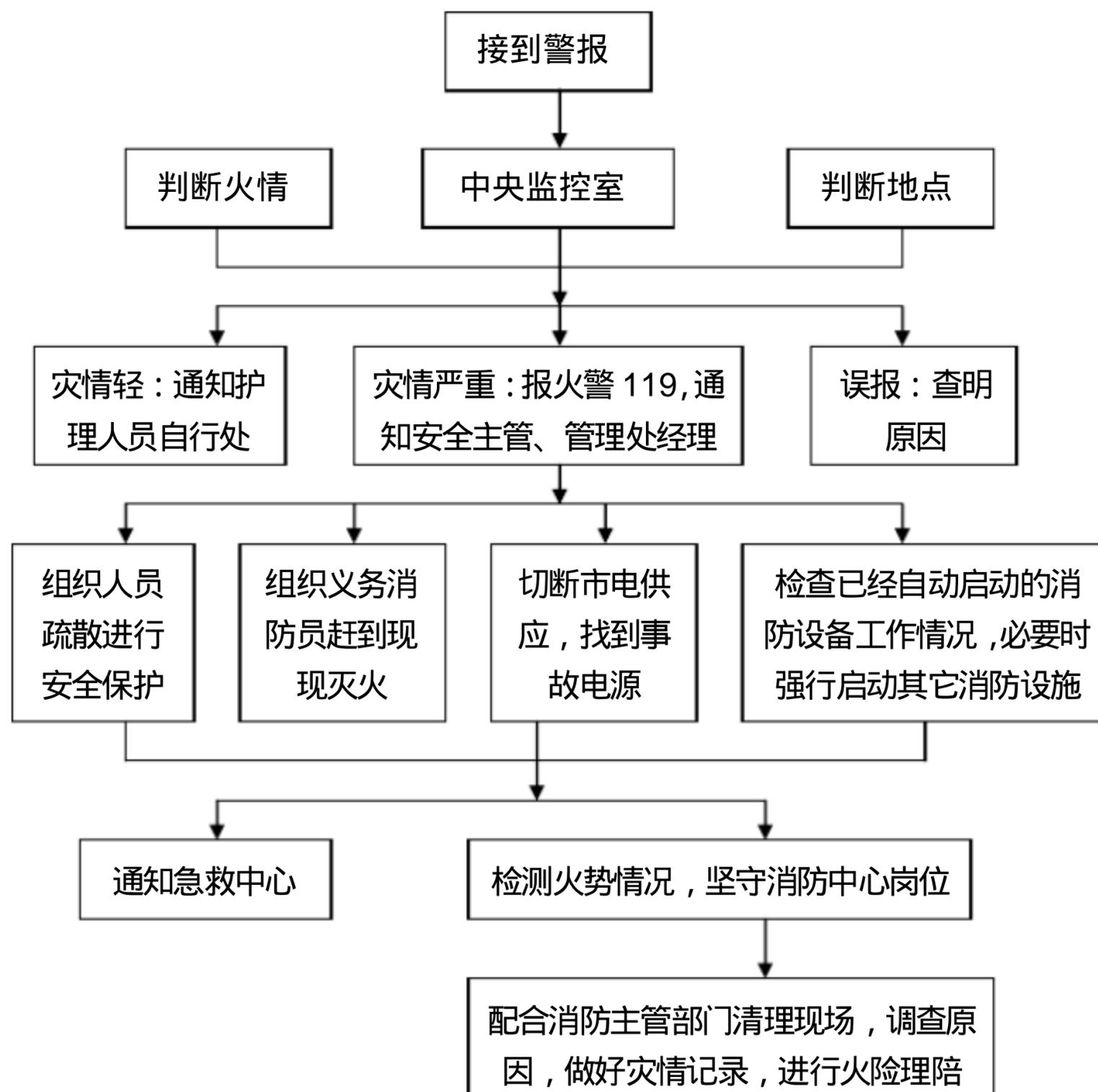
最迅速的恢复设备（设施）至正常状态。

管理处经理是处理故障的全面领导人，负责调动、安排有关人员采取相关措施。

对于需要立即抢修的设备，值班员应判断故障部分和性质后在工

程技术人员到达之前，把工作现场安全措施做好。

(二) 发生火警处理规程



1. 大楼发生火警时，要做到不忙不乱，及时报警，并做好灭火及疏散人员、抢救物资等工作。

2. 火灾报警程序

发现火警时，立即用消防电话或都普通电话向中央监控室报警，也可启动手动报警器，使楼层警铃、火灾报警器的信号传到中央监控室。用电话报警时，必须讲清下列事项：火灾发生的具体地点、火势

大小、燃烧物质、报警人的姓名和身份。

3. 接到报警后的处理方法

中央监控室接到报警信号后，利用对讲机通知巡逻护卫员立刻前往火灾现场，如属假警报，应通知中央监控室复位，如证实火警，应立即通知中央监控室启动报警设施并通知相关人员到场施救，并利用现用设施进行灭火，如火警严重，在组织前期扑救的同时向 119 报警。

中央监控室利用消防广播，引导人群利用消防楼梯向安全地点疏散，使用电梯降到首层，切除火灾区域电源，准备启动应急电源，启动相关防、排烟风机、消防泵。

管理处经理到现场指挥灭火，管理处其他人员要立即到现场参与灭火，设备值班人员坚守岗位，随时听从指挥。

派人到大楼门口引导消防队进入火场，指示消防栓位路。

（三）轿顶操作放人程序

确认故障电梯号及该电梯所停放层数（如 N 层），并通知乘客“救援进行中”。

到停层的上一层（N+1），用 形钥匙打开该电梯的奇门。

进入轿厢顶，将“检修开关”转到“检修”位路。注意：“检修开关”未转到“检修”位路时不得开关厅门，以免电梯突然运行。

关上厅门，按“上行”或“下行”按钮，将电梯轿厢停在最近楼层平层。

将“门机开关”打开，用手扳动门将门推开放人。

放人完毕，将“检修开关”转回正常位路。注意：此时要保持厅

门为打开状态。

将“门机开关”复位，关好厅门。

（四）机房操作手动放人程序

1. 如轿厢门处于半关闭状态，则应先将其完全关闭。

2. 利用电梯对讲或其他方式，通知轿厢内的乘客保持镇静，并说明轿厢可能随时移动，不必惊慌。

3. 进入机房，关闭该故障电梯的电源总开关。

4. 插入松抱闸手柄，并小心将抱闸撬开。

根据负载情况盘动飞轮，将电梯降（或升）至最近一层门口为止（由钢丝绳上油漆标志确定）。

5. 打开厅门及轿厢门放出乘客。

6. 用手把门关好。

7. 确认所有楼层电梯门锁好。

8. 维持电梯电源切断状态。

9. 放人完毕通知电梯维修工做进一步检查。

（五）供电电源停电故障处理规程

1. 在接到供电部门发生的停电通知书后，管理处应在一小时内通知单位。

2. 正常情况下的倒闸操作，管理处接到通知后，提前一天发出停电通知。

3. 如因大楼内故障引起供电回路停电，应立即通知工程部排除故障后恢复送电。

4. 如设备或线路的电气联络部分发热、发红，不能继续运行时，应设法将负荷倒换至其他设备线路供电或者降低负荷，并继续观察，采取相应措施。

5. 低压配电盘母线，及其引出线故障时，应将故障段母线隔离，然后设法对未受影响的部分恢复送电。

（六）停水及故障处理规程

1. 在接到自来水公司发出的停水通知后，管理处应在一小时内通知各单位。

2. 若安排水池清洗，管理处应提前三天以书面形式发出通知，通告内容包括清洗时间、停水时间、影响范围等。

3. 给排水设备大故障一般处理程序：

供水泵出现故障时，值班人员应马上启动备用泵，然后及时对故障进行维修。

排污泵出现故障时，应迅速抢修，若一时不能修复，应准备临时借用设备。

若供水管网出现故障、了生泄露等影响正常供水，值班人员应立即关门泄露部位前端阀门，及时通知有关人员抢修。

排污管、雨水井等因堵塞造成排水不畅、浸水等，立即组织人员疏通。

（七）空调故障处理规程

1. 当主机发生故障时，启动备用机组投入运行，并且检查排除故障。

2. 由于检修或其他原因导致冷却水或冷冻水大量外泄时，应立即停止系统的运行，排除故障后再补水投入运行。

3. 当故障停电时，立即关闭机组、待恢复供电后，再重新启动运行，及时做好记录。

第十章 物业维修养护计划和实施

物业维修养护是物业管理公司的一项基本工作，目的是保障房屋结构的安全，机电设备的安全运行，房屋及设施的正常使用，物业的外观整洁以及延长房屋的使用寿命。

结合湾田家园各种公用设施的实际情况，我们制订了湾田家园房屋及公用设施日常维修方案和定期养护方案。方案包括房屋本体、区内道路、沟渠池井、园林绿地、娱乐场所、停车场、消防设施及排水管网等内容，每一项均从工作计划、实施方案、执行标准、实施效果四个方面进行阐述，量化执行标准，实现科学性和实操性的高度统一。要搞好公共设施的维护，即要有一套严格的管理制度和先进的维护手段，同样广大业主和物业公司的每个员工都要负起维护公共设施的责任。对于自然损坏，要及时组织力量修复，使公司部位，公共设施始终保持完好状态。

（一）物业维修养护的组织实施方案

坚持预防为主计划维修保养制度。按日、周、月、季、年确定各类别和项目的维修保养计划，严格执行维修保养的运作程序和作业规范。

按年度制订物业维修养护作业计划并组织实施，每年分别拟订公用设施重大维修项目和房屋共用设施设备维修项目计划，提交并审批。

每月制定详细的维修实施方案和预算，报请批准后实施，对于共

用设施设备的临修或紧急抢修，由管理处先实施，再报请采购的维修、养护由管理处负责配备专业人员实施。

分系统、按类别建立房屋和设施的基础工程资料，维修技术档案。

(二) 物业维修养护计划

房屋建筑主要项目的保修期执行建设部第 80 号令《房屋建筑工程质量保修办法》中第七条规定，其他项目的保修期限由建设单位和施工单位约定。

在保修期内管理处负责对物业设施设备保修情况进行监管，保修期后维修保养计划如下：

房屋本体维修养护计划、标准和实效一览表

项目	维修范围	维修项目	维修期限	定期维修计划	日常保养计划 (作业规模)
房屋主体	楼地面工程	平整、起砂、开裂	1周	小修/年、中修/4年、大修/8年	详见：《建筑物的维护》、《公共设施管理检查规定》、《安装与维修服务》
	屋面工程	渗漏、排水堵塞	1月	小修/年、中修/4年、大修/8年	
	装饰工程	开裂、剥落、色不匀	1周	小修/年、中修/3年	
房屋本体设备	给排水系统	不畅通	1周	检修1次/年	详见：《供电管理》、《给排水系统管理》、《消防报警系统监控保养制度》、《消防栓系统监控保养制度》、《电梯维护保养管理规定》、《机电设备设施管理》、《空调系统管理》
	供电设备	有故障、无法供电	1周	检修1次/年	
	弱电设备	有故障、无法使用	1周	检修1次/年	
	消防设备	滴、漏，缺附件	1周	检修1次/年	
	电梯设备	停梯、无法使用	1周	中修1次/年 大修1次/6年	
	避雷设备	腐蚀、损伤	1周	检修1次/3年	
	空调设备	故障	1周	检修1次/年	
	公用水箱	腐蚀、损伤	1周	检修2次/年	

公用设施重大项目维修养护计划、标准和实效一览表

序号	维修范围	维修项目	定期维修计划	日常保养计划 (作业规模)
1	区内道路	路面、路基严重损坏	修缮 1 次/年	详见 :《建筑物的维护》、 《公共设施管理检查规定》、《供电管理》、《给排水系统管理》、《消防管理》、《消防系统监控 保养制度》、《智能化系 统管理》、《电梯管理》、 《空调系统管理》
2	路灯线路	需改造的重新铺设	按需要、不定期	
3	绿化场地	重新造植的改造	改造绿化/2 年	
4	沟 渠 池 井	严重断裂或破损	检修 1 次/2 年	
5	文化、娱乐场所	改造、改建	按需要、不定期	
6	停车场、车厢	更新、改造、改建	检修 1 次/2 年	
7	公共机电设施	更新、改造	按需要、不定期	
8	其他	由市住宅部门确定	按需要、不定期	
备注	公共设施使用年限按设计文件规定的合理使用年限 公共设施日常维修养护过程中, 若发现重大维修项目, 及时制定维修方案, 编制维 修预算, 报请批准实施, 费用由采购人支出。			

公用设施重大项目维修养护计划、标准和实效一览表

序号	维修范围	定期维修计划	日常保养计划 (作业规模)
1	区内道路	养护 1 次/月, 即坏即修	详见: 《建筑物的维 护》、《公共设施管理 检查规定》、《供电管 理》、《给排水系统管 理》、《消防管理》、《消 防系统监控保养制 度》、《智能化系统管 理》、《电梯管理》、《空 调系统管理》
2	路灯线路	养护 1 次/月, 即坏即修	
3	绿化场地	喷水 2 次/月, 除杂草 1 次/月, 施肥、补苗 2 次/年	
4	沟 渠 池 井	清理二井 1 次/季, 清理 1 池/半 年	
5	文化、娱乐场所	检查 1 次/月	
6	停车场、车厢	养护 1 次/月, 即坏即修	
7	公共机电设施	养护 1 次/月, 即坏即修	
备注	属于日常维护保养的费用, 从管理费中公共设施维护费中列出		

第十一章 护卫管理服务

一、护卫岗位设置

范围	职位	职责及工作内容
	队长	协助经理对湾田家园 24 卫事务处理，各岗位巡查、突发事件、紧急情况报告及处理
三班制	班长	做好全班的考勤考核工作，对不积极者提出意见并上报主管领导处理。巡查督促各岗哨，及时纠正违法违章情况。对本班护卫进行日常的业务培训和考核。负责安排本班护卫员的执勤岗位，并负责检查执勤人员的工作状态，工作记录，填写的检查记录，对于不符合管理制度要求的及时给予纠正。
监控中心	护卫	负责监控中心事务处理，监控中心设施看管，岗位情况及突发事件、紧急情况报告。
门岗	护卫	小区大件物品出入控制，外来及闲杂人员的控制。
地下停车场	护卫	地下车库出入口，负责进出车辆的登记，看管，负责出入车辆及车内物品的检查、看管，中心车辆进出控制，外来车辆进出登记。
巡逻岗 固定岗	护卫	湾田家园专职巡逻护卫，负责区域内楼房的巡查，区域内公共设施看管、车辆的指挥疏导，应急帮助，突发事、紧急情况的接应。
机动岗	护卫	各岗位护卫的轮换顶替应急策略。

二、治安管理

(一) 前期治安形势分析

1. 周边环境较为复杂而前期装修施工中外来人员、搬运人员往来

频密的状态相互并存。

2. 各种设施尚牌一个调试、试运行阶段，误报率高、治安管理压力大。

对湾田家园入住期的治安形势有一个清醒认识，是做好治安管理工作的基础，针对这一时期治安形势，我们确立了“人防为主、技防为辅”的治安管理思路。

（二）治安管理确保治安事件发生率为零

湾田家园在治安防范和消防管理上有着举足轻重的地位，管理是否到位，直接影响其相关形象，我们本着“保密性强、安全性强、业务技能精”等特点，实行“内紧外松”的管理模式，进行科学管理。

1. “内紧外松”管理模式的体现

针对湾田家园性质，树立以“高效、廉洁、奉公”的公仆形象，保安工作必须从实际出发，对“内”我们将运用高科技的设备，科学的管理手段，工作中高度重视，思想上毫不麻痹，做到“防患于未然”，把事故苗头消灭在萌芽状态。对“外”是指对外来办事人员让其感受到高效、宽松的办公环境，塑造人民公仆的形象。

实行 24 小时保安值班制度，采取封闭式和开放式相结合的管理方式，即：开放式办公时间为 8：00-18：00，封闭式时间为 18：00-次日 8：00，发挥“人防”与“技防”相结合，“动态”与“静态”相适应的防范措施，在保证安全前提下，给外来办事人员和内部工作人员一个方便、舒适、宽松的工作环境。

巡逻路线：根据湾田家园内设路的数个签到点，保安人员确

定巡逻路线，实行责任承包区，采取控制巡逻时间和划区域巡逻。巡逻岗位人员与固定岗人员结合，发现问题及时处理

我们将在湾田家园内建立治安反应系统：即强调迅速快捷，以强调多重结合。迅速快捷即：要求保安员在接到快速命令后 120 秒内赶到现场，其它岗位人员相继前去援助。多重结合即：整个治安工作要做到流动岗、固定岗位结合，全面防范与重点防范相结合，确保小区治安防范万无一失。

技防：运用智能化保安设施，如闭路电视、巡更系统等，结合管理中心的统一管理，快捷调度，确保治安案件发生率不超过 1%

2. 治安队伍建设——建立一支高素质的治安队伍。

3. 确保治安重点，加大对前期人流、物流、车流的有效监控。

人流控制——对来访人员须进行访问登记和离去注销手续，对搬运人员采取出入证管理，对他们的活动范围进行一定限制，对可疑陌生人采取追踪，必要时可上前有礼貌的执行验证工作。

物流控制——对物资流动实施申报制，盘查制和登记制。物品的搬入（出）须提出申请，由服务中心向相应部门传达并提供方便，安全巡查员有责任和义务对物流的出入进行礼貌盘查，所有的物资流动实行登记放行手续。

车流控制——引进先进的车辆管理系统，对进出车辆进行有效控制，确保区域内办公秩序井然有序。

4. 治安防范——实施“三岗”防范体系，即巡逻岗、守卫岗、机动岗三岗联合防范，着重安防点、线、面的配合与互动。

5. 尽快完善并发挥智能系统的安防优势。

三、消防管理

消防队伍的建立是消防工作的组织保证，根据湾田家园的特点，考虑到对消防安全的重要性，我们将制定系统的消防管理方法和措施。

（一）进行消防宣传教育，在特定的时间段，在适当和特殊的位置，我们将制定各类标示牌，进行提示“注意防火”“严禁烟火”等。

（二）建立专职消防管理人员，制定三级防火责任制和防火领导小组，成立义务消防队，经常性进行有计划、有步骤的组织实施消防演练，把事故苗头消灭在萌芽状态。

1. 建立防火组织和确立防火责任人

设三级防火组织，任命三级防火责任人。一级防火责任人由总经理担任，二级防火责任人由管理处各部门负责人担任，三级防火责任人由各班组长担任。

防火责任人的主要职责是：

认真执行消防法规，组织部门、班组的消防安全工作。

组织实施防火责任制和岗位防火责任制。

立足自防自救，对员工进行防火安全教育，领导义务消防队，组织消防演练。

布置、检查、总结消防工作，定期向消防监督机关报告工作情况。

组织防火安全检查，督促消防火灾隐患，组织扑救火灾事故。

2. 成立义务消防队

管理处按在职员工总数 30%的比例成立义务消防队，由部门防火责任人担任队长。其队员分布在各部门、部位，要求各班次要有义务消防队员在各岗位上上班，发挥消防工作中的骨干作用，并要完成规定的学习和训练。

义务消防队职责是：

贯彻执行消防工作制度和防火安全要求，做好消防宣传工作。

进行防火安全检查，消除火险隐患。

在公安、护卫部门的领导下积极协助追查火灾发生的原因。

（三）落实消防责任制度。加强防火安全检查，建立交接班制度，定时巡视，发现火灾隐患的处理程序等，建立安全“日”“周”“月”检查制度，确保消防设施、设备 100%正常投入使用。

（四）设立消防中心，负责对湾田家园实施严格的消防监督，其主要职能：

1. 负责对员工进行消防业务知识培训，开展防火宣传教育。

2. 制定各种防火安全制度，督促各部门贯彻落实防火安全措施，负责调查了解违反消防规定的情况，并提出解决处理的意见，向管理处、总经理报告情况。

3. 负责检查各部门的防火安全情况及各种消防设备、灭火器材，发现隐患及时督促有关总站进行整改。

4. 负责将每天消防情况和每周消防情况以书面形式报告管理处

或呈报经理。

5. 负责调配补充消防灭火器材，并与有关部门定期进行消防设备检测、保养、维修，及时排除消防设备故障。

6. 负责 24 小时监视消防主机、闭路电视、防盗报警信号。

7. 负责重点部位的安全监督，制定重点部位的灭火作战方案和组织演练。

8. 负责协助小区新建、改造工程消防设施的呈报审批手续，负责办理施工单位人员出入登记手续，并监督施工期间的消防安全。

9. 协助做好重要接待任务时的有关消防方面的安全和护卫工作。

10. 管理好消防业务档案。

四、人员管理

治安队伍建设，按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。治安员招聘优秀退伍军人，具有良好的思想品质和精湛的业务技能，党（团）员占总人数的 90%以上，建立业务、绩效考核与工资、职位挂钩的机制。治安员管理引入轮换制和淘汰制，由公司护卫管理中心统一调度，对服役一年的治安员，进行轮换上岗，保持治安员的高素质和战斗力。

（一）注重“以人为本”的管理，加大保安人员职业道德和行业规范。

注重保安人员的职业道德及行为规范是我们长期以来常抓不懈的工作，针对湾田家园，我们着重培养保安人员的保密规定、法规知

识、日常及紧急情况处理、消防技能等，要求保安人员爱岗敬业、恪尽职守，不该问的不问，不该说的不说，包括上岗执勤的语言，举止等行为规范都要做到不卑不亢，有礼有节。

（二）内部管理：准军事化管理，每星期训练不少于 1 个课时，业务培训不少于 2 个课时。

在湾田家园消防管理中，消防人员除了正常的 24 小时值班，24 小时巡逻，确保消防器材、指示灯、应急灯等正常使用外，为了确保广大业主的生命财产安全，及时有效的处理突发事件，管理处和有关单位联系，定期举办消防知识培训，以及联合举办安全消防演练等工作。

五、紧急情况处理

（一）火警管理程序

1. 突发报警信号，马上通知巡逻员前去看看，并迅速反馈。
2. 如发生火灾，立即通知方管机构，正确报警，同时通知管理处。
3. 管理处接到报警后，立即组织人力、物业投入灭火、疏散、抢救工作，同时准备好消防器材及疏散消防通道，为消防队做好准备。
4. 当值保安员严守岗位，做好安全防范工作，中控室值班人员将电梯降到首层，消防电梯进入消防状态。
5. 现场应以“先人员、后财产”的原则抢救，疏散人员进入消防通道。
6. 抢救完毕后，管理处安排人员协助有关部门调查火灾原因，并

做好清理工作，保安部长要以书面形式向上级汇报。

（二）盗警的处理程序

1. 保安员遇到或接到报案，要保持冷静，利用通讯设备呼叫救援，设法制服犯罪分子。

2. 接到呼叫后，保安班长立即赶到现场，同时封锁现场的各个出口并向有关领导报告，必要时向 110 报警。现场的任何物品不得动用，必须由公安机关处理。

3. 为公安机关提供线索，并做好现场物品记录和公安机关抵达时间，工作日志。

4. 保安部长做好书面报告，上交管理处存档。

（三）防狂风、水浸应急措施

1. 收到通知后，立即搬移高处的可移动物体。

2. 检查天台、沟、渠、池等通道情况。

3. 派人 24 小时值班，随时注意情况，发现问题及时进行抢修。

4. 风雨之后，派人检查各通道的畅通情况及各类物体情况。

六、车辆管理

（一）针对小区的特点，在所有车辆进出口处制作明显的标示牌和车辆道路指引牌，在人员入口及地下室停车场出入口制作缓冲带，确保人员进出安全。

（二）对停车场停放的所有车辆要求保安员进行停放前的检查，提醒车主锁好车门，并加强对车场的巡查密度。

(三) 对外来办事车辆实行划区域停放，划出固定车位，以便于进行管理，对外来办事人员的车辆全部停放在露天停车场内。

(四) 湾田家园的交通，车辆进出口的有效管理，对外来车辆实行“二卡一登记”制度，即：车辆进入发卡进行登记（进场时间、车号、车型），出去收卡，做到卡车相符方可放行，车辆全部实行月卡制度，统一办理，给予登记存档。

七、服务承诺

(一) 为湾田家园创造舒适，安全的生活环境。

(二) 及时送达报刊、信件。

(三) 控制各类治安事件发生。

(四) 杜绝重大刑事案件发生。

第十二章 清洁管理服务

在湾田家园的清洁服务中，我们将在 ISO9001的基础上，进行“高标准、严要求”和“高质量、高频度”的环境卫生维护，服务人员统一着装，树立良好的服务意识，给湾田家园一个崭新的形象，给广大工作人员一个温馨、舒适的工作环境。

一、日常保洁服务岗位设置及服务范围

(一) 岗位设置：10人（另地下停车场 1人）

区域	职别	职责及工作内容	人数
	主管	全面负责小区的清洁服务工作，内部清洁管理工作及人员的调配，处理有关清洁的投诉，对主任负责。	1人
办公楼、会所	保洁员	负责该区域内日常卫生清洁工作，并严格按照小区清洁服务常规执行，对主管负责。	1人
住宅	保洁员	负责该区域内日常卫生清洁工作，并严格按照小区清洁服务常规执行，对主管负责。	7人
公共区域	保洁员	负责该区域内日常卫生清洁工作，并严格按照小区清洁服务常规执行，对主管负责。	1人
附：地下停车场	保洁员	负责该区域内日常卫生清洁工作，并严格按照小区清洁服务常规执行，对班长负责。	1人

(二) 工作范围

1. 楼内大堂、电梯间、走廊、楼梯、设备房等所有环境及设施日常卫生清洁服务工作。

2. 道路、天井、雨棚、绿化带、喷水池、岗亭、保安室、垃圾房、停车场等所有环境有设施日常卫生清洁服务工作。

二、清洁管理工作标准

(一) 室外环境清洁 (包括楼室外墙、道路、草坪、停车场等)

1. 清扫、收集路面、草坪垃圾，杂物 (巡回多次)
2. 擦抹指示牌、铭牌、标识等 (每日一次)
3. 擦抹路灯 (每日一次)
4. 清洁果皮箱、收集垃圾 (巡回多次)
5. 路面冲洗 (每月一次)
6. 擦抹石凳、椅等 (巡回多次)
7. 清洁污/雨水井 (定期清理)
8. 楼宇外墙清洗 (每年一次)

清洁标准

1. 走道、路面无积尘、无杂物；
2. 外围路面无积水 (雨后及时清扫) ；
3. 各类指示牌、铭牌、标识、路灯等无灰尘、无污渍；
4. 石凳、椅等表面无灰尘及污渍附着；
5. 果皮箱外表洁净，内存垃圾不超过 $2/3$ ，无飞虫滋生。
6. 污/雨水井无淤积、无杂物、防鼠设施完好；
7. 外墙无污渍、清洗现场绿化带无清理药剂侵蚀现象；
8. 外墙面低位检查无灰尘、无污渍；
9. 无乱堆、乱放现象；
10. 外围路面无杂草、草坪无落叶、绿篱内无杂物。

(二) 楼层清洁

1. 清扫、收集各楼层垃圾、杂物（巡回多次）
2. 墙面、天花板等掸尘（每月一次）
3. 擦抹消防设施、门窗等（每周一次）
4. 擦抹信报箱（两日一次）
5. 清洁照明灯具、灯饰（每月一次）
6. 清洗楼面地面（每月一次）
7. 擦抹楼梯扶手、护栏（每周一次）
8. 清除涂料墙面上的污渍（及时清理）
9. 清洁电梯轿厢（巡回多次）

清洁标准

1. 地面保持干净、无灰尘、无污渍；
2. 墙面、天花保持无尘、无蜘蛛网；
3. 楼梯扶手、护栏保持干净、无积尘、浮尘；
4. 擦抹消防设施、灯具等，保持洁净、无尘；
5. 涂料墙面无污渍，必要时可重新粉刷；
6. 信报箱表面无尘、无手印、无污渍；
7. 电梯不锈钢无污渍、无手印、无灰尘、轿厢内地面干净；
8. 清洁工具应摆放合理。

（三）垃圾中转站清洁

1. 清扫、收集场地垃圾（及时清理）
2. 冲洗场地地面（每日一次）
3. 清洁、冲洗仓门（每日一次）

4. 清洁环卫桶内外（每周二次）
5. 消毒、杀虫处理（及时处理）
6. 清洁、冲洗密封仓内壁（每周一次）

清洁标准

1. 所有垃圾应密封存放；
2. 清洁工具的摆放应整齐有序并隐蔽放路；
3. 地面保持干净、无杂物、无污水横流现象；
4. 环卫设施保持洁净、无污渍；
5. 无乱堆、乱倒、乱放现象；
6. 保持无“四害”，无异味。

（四）各栋天台、平台清洁（定期清理）

清洁标准

1. 下水道口无堵塞现象；
2. 无杂物、无淤积、无积水；

（五）垃圾的收集、清运

1. 垃圾的收集（每日一次，上午 6：30-8：00）
2. 垃圾中转站的垃圾清运（每日一次）
3. 其他时间（巡回多次）

清洁标准

1. 无遗漏，并密封包装好；
2. 环卫车辆按指定路线行走，清运时严禁噪声扰民；
3. 垃圾清运日产日清。

(六) 公共区域杀虫灭鼠(蚊、蝇、蟑) (每月一次)

清洁标准

灭杀范围内符合卫生防疫部门控制密度标准。

(七) 化粪池清理(定期清理,每年至少一次)

清洁标准

1. 至少每月检查一次,并根据实际情况进行不定期清理;
2. 定期清理,确保无管道堵塞及粪水外溢。

(八) 整体清洁卫生状况基本做到“六净”、“九无”

“六净”即:地面、墙壁、门窗、天花、洁具、容器干净;

“九无”即:无灰尘、无污渍、无淤积、无积水、无杂物、无堵塞、无异味、无蛛网、无四害。

清洁标准

1. 地面保持干净,无灰尘、无污渍;
2. 墙面、天花保持无尘、无蜘蛛网;
3. 楼梯扶手、护栏保持干净、无积尘、浮尘;
4. 擦抹消防设施、灯具等,保持洁净、无尘;
5. 涂料墙面无污渍,必要时可重新粉刷;
6. 信报箱表面无灰尘、无手印、无污渍;
7. 电梯不锈钢无污渍、无手印、无灰尘、轿厢内地面干净。

第十三章 绿化管理服务

湾田家园的环境绿化除了开发单位前期的规划设计要考虑到绿化是湾田家园建筑环境及其功能的美观相结合的整体， 统筹规划，合理布局，达到与建筑环境的氛围协调统一的效果外， 后期的专业化管理功能是非常重要的，“三分种，七分管”可见养护管理的重要性，所以绿化养护工作应由专业队伍、 专业人员来完成， 才能营造一个四季常青、全年有花、夏有荫、秋有果、葱茏翠绿、五彩缤纷、万紫千红、赏心悦目的社区美景。

一、绿化管理的项目、内容及管理标准

（一）项目：草坪管理、绿篱管理、花木管理三大部分，在养护期内，设绿化工人四人。

（二）内容：浇水、除草（含草坪杂草防除）、松土、施肥、补植更新、病虫害防治、绿地保护等 8 项作业。

（三）绿化管理标准

1. 草坪管理

工作内容	工作标准	服务频次
1. 浇水	草坪生长正常无“旱象”	据实
2. 施肥	均匀撒施 25 克/ m ² ，施后浇水或雨后进行	半年一次
3. 除杂草	杂草不超过 1/10	不分季节时间
4. 修剪	草高度 20 厘米	半年一次
5. 补植	死亡率 60%面积达 2 m ² 需同类草皮补植，死亡率 50%且具生长活力的可围养，同时做好标识，因荫蔽原因死亡无须补植	即有即做

6. 病虫害防治	地下害虫人工捕抓或药物防治	即有即治
7. 清洁	收集作业杂物无残留	随时清运

2. 绿篱管理

工作内容	工作标准	服务频次
1、修整	60 厘米 高度 120 厘米 50 厘米 高度 80 厘米	每季一次
2、浇水	无“旱象”	据实按需
3、除草松动	修剪后应除草、松土	每季一次
4、修整	松土后株行间开 10 厘米沟或挖施复合肥，50 克/ m ² ，施后覆盖，不能用沟穴施的用撒施	每季一次
5、补植	缺口 1 米，同高度苗木补植压实，浇足定根水	即有即补
6、病虫害防治	一经发现及时施药防治	即有即治
7、清洁	收集作业杂物无残留	及时清运

3. 花木管理

工作内容	工作标准	服务频次
1、浇水	无“旱象”	据实按需
2、除草松土	基本无杂草	每年两次
3、施肥	松土后接头施肥，开深 20 厘米环形沟或在不同方向挖 20 厘米深的穴，沟（穴）中施肥，大树每株 250 克，小花木每株 50-150 克，植物密集的花、花坛施复合肥 25-50 克/ m ²	每年两次；早春一次、秋末一次
4、修整	乔木：无枯枝败叶、冠幅丰满成型 小花木：观叶植物叶紧凑、树姿美观，观花植物修剪冠幅匀称，造型形神兼备	据实按需
5、补植更新	无死株现象	随时
6、病虫害防治	喷药防治	据实按需
7、清洁	收集作业杂物无残留	随时清运

二、绿化工岗位月考核表

姓名：

工作牌编号：

年 月 日

序号	考核内容	满分	实得分
1	熟记有关物业管理条件(0.3分),熟记大屋物业规章制度(0.3分),熟记管理处岗位责任制(0.3分)	0.9分	
2	按时上下班(0.1分),无迟到早退现象(0.1分),无旷工(0.1分),佩带上岗证(0.1分),着装整洁(0.1分),值班不会客(0.1分),不闲聊(0.1分),服从管理处的工作安排(0.2分)	0.9分	
3	积极参加消防训练,按要求达到(0.2分),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分)	0.4分	
4	对待客人热情、有礼貌(0.1分),有耐心(0.1分),宣传国家法令政策(0.1分),并对违反制度的行为进行制止、劝阻(0.1分)严禁打骂(0.1分)和无故刁难(0.1分)	0.6分	
5	反腐倡廉,遵守管理处廉洁制度(0.1分),每违反一项扣(0.2分),扣满1分为止	1分	
6	熟悉业主的绿化面积(0.2分)和布局、花草树木的品种和数量;保持绿化完好率95%(0.3分)	0.8分	
7	掌握责任区花草树木的名称、特性和培植方法(0.3分),对较为名贵的、稀有的或数量少的品种在适当的地方公告其名称、种植季节、生子特征、管理方法等(0.3分)	0.6分	
8	保持责任区绿地无杂草(0.3分)杂物(0.2分)不缺水(0.3分)不死苗(0.3分),不被偷窃(0.3分)花草生长茂盛	1.5分	
9	定期浇水、松土、剪叶、施肥、除虫(0.2分),因不遵守花草的生长规律导致花草死枝、枯萎,死一株扣(0.4分),扣满1分为止	2分	
10	在台风、暴雨季节提前做好花草树木保护棚稳固工作(0.3分)	0.3分	
11	遵守员工宿舍管理制度(0.3分),轮流值日,负责宿舍清洁(0.2分),保持无乱踏乱挂(0.2分)	0.7分	
12	提供室内绿化服务,无乱收费现象(0.3分)	0.3分	
13	因工作不负责或态度不端正,每被投诉一次扣(1分),扣满10分为止。	0	
合计		10分	
考核人意见：		经理意见：	

