

文 件 目 录

投标报价总表

..... 2

详细报价清单

..... 4

投标函

..... 5

法定代表人证明

..... 6

法定代表人授权书。。。。。。。

投标人近三年管理业绩表

..... 73

投标人近三年财务简况表

投标人声明

投标人目前涉及的诉讼案件或仲裁的资料

合同响应表

商务差异表

项目主管及技术人员一览表

..... 7

用户需求书响应表

技术差异表

服务实施方案

..... 8

第一章

保安全管理服务方案

..... 8

第二章

设备服务方案

..... 14

第三章

清洁管理方案

..... 54

第四章

康体中心及球场管理方案方案

..... 58

第五章

档案资料管理方案

..... 58

服务响应表

合同条款响应一览表

招标代理服务费承诺书

退保证金说明

资格文件

投标报价总表

[价格单位：（人民币）元]

序号	分项内容	时间	分项价格	备 注
1	行政费用	每 1 年		
2	保安部费用	每 1 年		
3	工程部费用	每 1 年		
4	清洁部费用	每 1 年		
5	其它费用	每 1 年		
6	税金	每 1 年		
7	利润	每 1 年		
一年总计 （大写）				（小写）

三年五个半月 （大写）
（小写）

注： 1.

此表总计是根据招标文件要求包含所有需采购人支付投标人的费用。

2.

上述报价包括投标人派驻人员工资、福利、服装、社保、医疗、清洁物料及物品、设备运行维护维修等招标文件要求的所有费用。

3．报价均应包含所有需投标人缴纳的税费。

4．招标代理服务费是按三年物业管理服务费合计数计算收取。

投 标 人（法人公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日 期：

管理费构成明细

(货币单位：人民币元)

序号 项目名称、内容 单位 数量(工作量) 单价(月金额)
总价(年金额)

1 行政费用

...

2 保安部费用

...

3 工程部费用

...

4 清洁部费用

...

5 其他费用

... ..

合计(时间按每一年计算)：

注：1、此表为物业管理服务费投标报价总表之明细表，如果单价与总价不符时，以单价为准，修正总价。
2、明细表需详细列出包括但不限于物料费用、管理费用、不可预见费、税费、利润等。

投标人(法人公章)：

授权代表(签字或盖章)：

日 期：

人员工资及费用构成明细

[货币单位：人民币元]

部门	人数	工资总额	员工社保费及医疗保险	员工费用
		月费用	年费用	
		月费用	年费用	月费用
管理处				
工程部				
保安部				
清洁部				
.....				
合计（时间按每一年计算）				

注：1、员工社保费及医疗保险包括：养老保险、生育保险、工伤保险、失业保险。

2、员工费用包括：福利费、工会经费、教育经费。

投标人（法人公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日 期：

投 标 函

致:广东省机电设备招标中心

我方确认收到贵方提供的
(项目名称)的物业及相关服务的招标文件的全部内容,我方:

(投标人名称)作为投标者正式授权

(授权代表全名, 职务)代表我方进行有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件,正本一份,
副本六份,电子文件一份(软盘或光盘),唱标信封一份。包括如下等内容:

- (一) 投标函
- (二) 投标报价表
- (三) 全套资格证明文件
- (四) 技术商务响应文件;
- (五) 应招标文件要求的其它文件

我方已完全明白招标文件的所有条款要求,并重申以下几点:

- (一) 我方决定参加:招标编号为
号的投标;
- (二) 系统全部货物之供应和有关服务的投标总价,详见投标报价表;
- (三) 本投标文件的有效期为投标截止日后 90 天有效,如中标,有效期将延至合同终止日为止;
- (四) 我方已详细研究了招标文件的所有内容包括修正文(如果有)和所有已提供的参考资料以及有关附件并完全明白, 我方放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权力。
- (五) 我方承诺投标文件中的一切资料、数据是真实的,并承担由此引起的一切责任。
- (六) 我方明白并愿意在规定的开标时间和日期之后,投标有效期之内撤回投标, 则投标保证金将被贵方没收。
- (七) 我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息。
- (八) 我理解贵方不一定接受最低标价或任何贵方可能收到的投标。
- (九) 我方如果中标,将保证履行招标文件以及招标文件修改书(如果有的话)中的全部责任和义务,按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务。
- (十) 如我方被授予合同,由我方就本次招标支付或将支付给招标机构的招标代理服务费列于招标文件要求的承诺书(承诺书号 CN
)中。
- (十一) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址:

地 址:

邮政编码:

电 话:

传真:

投 标 人（法人公章）：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：

法定代表人证明书

黄惠霞 同志，现任我单位 总经理
职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期： 2005 年 5 月 31 日 签发日期： 2005 年 5 月 12 日

单位（盖章）：

附：

代表人性别：女

年龄： 42 岁

身份证号码： 440301630102414

营业执照 (注册号)： 4401012032806

经济性质：有限责任公司

主营 (产)：物业代理。园林绿化。室内装饰。房地产中介服务。物业管理。水电安装。楼宇清洁。小区配
套服务。

法定代表人授权书

致:广东省机电设备招标中心

本授权书声明：注册于 （国家或地区）的
（投标人名称）的在下面签字的

（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的
（被授权人的姓名、职务）为本公司的委托代理人，就
（项目名称）的供货及相关服务的招标 [招标编号为：

]的投标和合同执行，以我方的名义处理及签署一切与之有关的事宜及文件。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

投 标 人（法人公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被授权人（签字或盖章）：

职 务：

近 三 年 物 业 管 理 业 绩 表

序号 项目名称 项目地址 合同内容 合同总价 签约日期
合同期限 质量情况 用户联系人及电话

近 3 年投标人财务简况表

年 度 总资产（元） 净资产（元） 年营业额（元）
年净利润（元） 现金流（元） 纳税额（元） 资产负债率
2002
2003
2004
平均数

注:如投标人此表数据有虚假 ,一经查实该项评分为 “ 0分。

投 标 人（法人公章）：
授权代表（签名或盖章）：
日 期：

投标人声明

我方声明已充分了解
（ 招标编号 ）所需的物业管理服务事项，以及采购人在《用户需求书》提出的所有要求，我方承诺投标文件中的一切资料、数据是真实的，并承担由此引起的一切责任。我方愿意在以上条件下接受竞争投标，如果中标，在此条件下完成合同规定的责任，义务，并得到相应的权利和利益。

投标人（法人公章）：
授权代表（签字或盖章）：
日 期：

投标人目前涉及的诉讼案件或仲裁的资料

涉及的另一方或另几方 争端的原因 涉及的金额

投标人（法人公章）：

授权代表（签字或盖章）：

日 期：

合同响应表
[说明] 投标人应对照招标文件要求与投标的实际情况对招标文件中《合同书》的条款内容作全面响应。完全满足的在 ‘响应栏 ’中打 “ √ ,”若有差异的请在 ‘差异栏 ’中打 “ ○ ,”并将差异情况在差异表说明。

序号	条款号	合同条款题目	响应	差异
1	第一章	总则		
2	第二章	委托管理事项		
3	第三章	委托管理期限		
4	第四章	双方权利义务		
5	第五章	物业管理服务质量		
6	第六章	物业管理服务费用		
7	第七章	违约责任		
8	第八章	附则		

投标人（盖章）：

授权代表（签字或盖章）：

日 期：

商务差异表

[说明] 投标人应根据其提供的服务，对照招标文件商务的要求，有差异的，则在差异表中写明实际响应的具体内容。

序号	招标文件要求	投标文件内容
----	--------	--------

条款号 简要内容 条款号 实际响应的具体内容

注：如投标人差异内容较多可另附页说明。

投标人（法人公章）：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：

拟为本物业管理项目配置的主要管理人员、工程技术人员概况

一、管理

序号 姓名 性别 年龄 学历 资格证书 拟任职务
从事物业管理简历、年限 现正从事工作 备注

二、工程部

三、保安部

四、清洁部

五、其它

注：1.此表格式供参照，投标人可以根据本表格式内容自行划表填写。
2.项目负责人须作详细介绍，认证人员须附资格证书及社保证明复印件。

3．项目负责人、主管人员、工程技术人员未经招标人同意不得更换。

投标人（法人公章）：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：

用户需求书响应表

[说明] 投标人应对照招标文件要求与投标的实际情况对招标文件中“用户需求书”的条款内容作全面响应。完全满足的在“响应栏”中打“√,”若有差异的请在“差异栏”中打“○,”并将差异情况在技术差异表说明。

序号	物业管理服务需求书条款号	需求书条款题目	响应	差异
1	1	物业概况		
2	2	物业管理总体要求		
3	3	物业管理内容		
4	4	物业管理质量指标要求		
5	5	奖惩办法		
6	6	物业管理期限及管理服务费支付时间		
7	7	其他		

投标人（盖章）：

授权代表（签字或盖章）：

日 期：

技术差异表

[说明] 投标人应按照招标文件的要求作出全面响应。完全响应的在响应栏中打“√”若有差异或更优方案，请在实际响应的具体内容及措施栏中列出（可另附方案说明）

物业管理内容响应表

招标文件要求	投标文件内容
条款号	简要内容 响应 实际响应的具体内容及措施
用户需求书 3.1	安全保卫、消防安全
3.1.1	见《用户需求书》相应条款
3.1.2	见《用户需求书》相应条款
3.1.3	见《用户需求书》相应条款
...	见《用户需求书》相应条款
3.1.9	见《用户需求书》相应条款
3.2	交通、车辆、停车场管理
3.2.1	见《用户需求书》相应条款
3.2.2	见《用户需求书》相应条款
3.2.3	见《用户需求书》相应条款
...	见《用户需求书》相应条款
3.2.8	见《用户需求书》相应条款

投标人（法人公章）：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：

招标文件要求	投标文件内容
条款号	简要内容 响应 实际响应的具体内容及措施
用户需求书 3.3	清洁卫生
3.3.1	见《用户需求书》相应条款
3.3.2	见《用户需求书》相应条款
3.3.3	见《用户需求书》相应条款
...	见《用户需求书》相应条款
3.3.13	见《用户需求书》相应条款

3.4	物业设施、设备的使用、维护和管理
3.4.1	见《用户需求书》相应条款
3.4.2	见《用户需求书》相应条款
3.4.3	见《用户需求书》相应条款
...	见《用户需求书》相应条款
3.4.	见《用户需求书》相应条款

3.5	公共设施维护和管理
3.5.1	见《用户需求书》相应条款
...	见《用户需求书》相应条款
3.5.4	见《用户需求书》相应条款

投标人（法人公章）：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：

招标文件要求	投标文件内容
条款号	简要内容 响应 实际响应的具体内容及措施
用户需求书 3.6	康体中心、网球场、篮球场的管理
3.6.1	见《用户需求书》相应条款
3.6.2	见《用户需求书》相应条款
3.6.3	见《用户需求书》相应条款

3.7 档案资料管理

3.7.1 见《用户需求书》相应条款

见《用户需求书》相应条款

3.7.2

3.8 物业管理委托合同规定的其他事项

3.9 其他要求

投标人（法人公章）：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：

服务实施方案

第 1 章 保安全管理服务方案

一、保安全管理构想

（一）管理目标

1、建立专业化的保安队伍

以高标准、严要求组建一支 “思想过硬、作风优良、纪律严明、训练有素、服务一流” 的专业化保安队伍。

2、完善保安管理制度

以 ISO9001：2000 质量管理体系有关标准和法律法规为依据，建立完整、规范、切实可行且符合行政办公中心正常运作需求的保安管理制度。

3、实现 “群防群治” 的目的

视 “安全” 为 “命脉”，结合行政办公中心的实际情况，切实把 “人防”、“物防” 与 “技防” 有机结合，加强与当地公安部门的联络沟通，在 “群防群治” 环境下做好大院内的各项安全防范工作。

4、保障消防安全

坚持 “预防为主，防消结合” 的消防工作方针，认真落实和贯彻 “谁主管、谁负责” 的消防原则，建立三级防火责任制，做好防火安全检查，维护大院内的消防安全。

5、维护公共秩序，规范交通车辆管理

以 “安全” 为重心，“服务” 为目的，努力维护行政办公中心及周边的公共秩序，营造整洁、文明、舒适、安全的办公环境。规范行政办公中心内的车辆管理，力保车辆停泊有序、交通畅顺、标识清晰、管理完善。

（二）管理方法

番禺区行政办公中心从保安全管理角度来看，既有商业行政办公中心 “开放式” 保安工作的特点，又有 “封闭式” 保安全管理的特点，更需具有符合行政办公中心保安全管理的特色。根据我司多年从事物业管理工作之安全防范的相关经验，坚持 “安全第一、服务至上” 的保安工作宗旨，建立一种 “内紧外松” 适合大院的保安全管理模式。具体将从以下几方面开展保安工作：

1、 建立一支专业化的保安队伍

作为政府机关办公楼，保安管理的有效与否将直接影响大院的安全，甚至影响其社会形象。因此我司介入管理后，将以高标准、严要求组建一支“思想过硬、作风优良、纪律严明、训练有素、服务一流”的专业化保安队伍，以半军事化、规范化、服务型的标准来管理保安队伍，出色完成行政办公中心的各项安全保卫任务。

所有保安人员都必须通过严格的考核、筛选、择优录用（骨干队伍从公司在管物业中择优选拔）。同时，注重保安员的思想教育和业务素质的培训，严格按照《广东省保安服务管理条例》持证上岗，向属地公安机关申请成立自建保安组织。并将保安工作纳入行政办公中心物业管理的“一体化”专业管理之中，进行经常性的职业道德、思想品德教育和业务知识学习，定期和不定期组织开展物业管理、治安、消防、交通等法律法规以及保安技能、服务意识的培训，着重以实际操作为主，力求达到一专多能，把保安队伍培养成公正、廉洁、高效的保安服务队伍。

2、建立健全保安管理制度

保安管理是否有效，需要有一整套完善的规章制度和办事程序，为此，我司介入管理后，将根据 ISO9001：2000 质量管理体系之有关标准和法律法规要求，结合日常管理运作的实际情况，建立含《保安部值班管理规定》、《各岗位工作职责规程》、《治安管理规定》、《消防管理规定》、《停车场管理规定》、《保安交接班制度》、《消防设施设备定期检查制度》、《应急工作规程》、《停车场管理规程》、《火警应急处理规程》等一整套完善的管理制度和操作规程，使管理工作有法可依，有章可循，做到行为标准化、管理规范化。

3、落实安全防范措施，加强配合与沟通，达到群防群治效果

治安保卫工作在物业管理工作中占有极为重要的地位，是物业公司为维护业主（使用人）正常的生活、办公秩序而进行的防盗、防火、防破坏等一系列的安全防范管理活动。根据行政办公中心是一座政府机关办公行政办公中心的特点，我司将在日常管理中从如下几方面做好大院的安全防范管理工作：

坚持“预防为主，防治结合”的治安方针，充分发挥“以人为本”的管理理念，建立岗位安全责任制，实行全天二十四小时对大院各区域进行全方位值岗巡查，防止可疑人员进入行政办公中心，预防各类刑事案件和治安事故的发生，谢绝大院内的推销活动。

坚持大院内的治安管理工作与周边社会治安工作相结合原则。积极与当地公安机关保持密切联系，加强沟通与联络，及时了解社会治安情况，掌握犯罪分子动向，积极配合公安机关搞好物业周围的治安工作，与周边群众和睦相处共同群防群治，保障物业的安全。

坚持保安工作“硬件”（技防、物防）与“软件”（人防）一起抓的原则。把固定岗与巡逻岗相结合，形成较为完善的治安防范体系，努力为行政办公中心的干部职工营造一个安全、舒适、文明、宁静的办公环境。

建立安全责任人制度，定期进行防盗、防破坏、防治安灾害的安全防范检查，发现隐患及时整改。

在执勤工作时，对违反治安管理规定的人，依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》向公安机关报告。

在执勤时必须做到：统一着装、统一佩带标志、警械和通讯工具，遵纪守法、服从命令、团结协作、秉公办事、文明用语、热情服务。

4、注重消防管理，维护消防安全

一直以来，党和国家非常重视消防工作，我司已将消防安全管理工作做为物业管理的重点和难点来抓。稍有不慎，出现火灾意外，就可能对业主（使用人）的生命财产造成重大损失。根据大院的消防实际情况和消防安全要求，我司将把大院的消防工作摆上日常物业管理议事日程来抓，制定一系列的消防安全管理方法和措施，具体内容包括：

建立三级防火责任制和消防工作领导小组；

制订消防安全“日”、“月”检查制度，制订落实大院重要部位防火措施，加强消防安全检查，每年至少举行一次消防演习；

加强消防设施设备管理，对大院的消防设施设备实行定期检查，发现问题及时向有关部门报告，并加以整改确保消防系统 100%处于正常待投入使用的状态；

加强防火管理，建立动火作业审批制度，做到动火作业安全；

建立义务消防制度，组建义务消防队，开展消防宣传教育，制定灭火和应急疏散预案，定期进行消防演练，提高灭火扑救能力。

建立消防档案，填写公安机关各种法律文书和消防工作有关材料和记录。消防档案要详实、统一保管备案。

5、维护公共秩序，规范车辆管理

番禺区行政办公中心是一座机关综合办公大院，进出的人员、车辆相对较多。必须通过有效的措施，维护管理责任范围的公共秩序，使其秩序井然、管理有序。大院外围广场设为停车场，分别有进出口 2 个，我司将结合大院车场情况，制定适合大院停车场的管理规定，维护和完善车场及道路的各类交通设施和环境设施，严格按照业主的指示，做好车辆的导泊和管理工作，力保车辆停放、出入有序。

二、员编制及岗位设置

(一) 编制及岗位

1、人员编制：设保安部部长 1 人，保安领班 3 人，保安员 95 人，合计 99 人。

2、工作时间：保安实行 24 小时三班轮值班制度，每小时轮岗一次，每天工作 8 小时，每周工作 6 天（休息 1 天）每人每年可享受 10 天的探亲假。

3、岗位设置：

中心共有 7 个出入口（分别为东门、南门、西门、会议西门、北门、番禺大厦东侧通道、番禺大厦北侧通道）；中心的南面广场（以东门、东车道、主楼前东喷池、西喷池、西车道、西门为界）为开放区，供市民晨练游玩；

西门岗：负责对进出大院人员、财物、安全管理，维护行政办公中心的正常办公秩序。

北门岗：负责对进出行政办公中心人员、财物、安全管理，维护行政办公中心的正常办公秩序。

(3)南门

(4)会议西门

(5)东门

(6)番禺大厦东侧通道、

(7)番禺大厦北侧通道

巡逻岗：24 小时制负责对行政办公中心内及周边红线管理责任范围的巡逻，同时协助各岗位工作。

5、组织架构：

6、车场管理

基本情况

A、

管理范围：行政办公中心广场为停车场（汽车、摩托车），由于来大院办事人员和车辆较多，为了保证车辆进出安全，由保安员负责管理。

B、管理时间：每天 24 小时对车场实行全天候监控管理。

C、管理人员：保安员。

D、

管理职责：负责停车场进出车辆的引导、停放、安全检查工作。

行政办公中心交通道路管理

A、

道路线型、断面应与行政办公中心整个建筑群体布置协调。

B、车行道宽度须保持 2.5m。

C、应在车行道上设置导向指示，限速成其他禁令标志。

D、 在车行道拐弯处应设置前面来车或车辆会让标志。

E、

在进行道路改造时应设置施工标志，尽量不阻碍车辆进出。

7、工作职责：

I 保安部主要工作

负责安全保卫工作，做好 防火、防盗、防破坏、防泄密、防骗、防抢、防治安灾害事故 的“七防”工作。

对行政办公中心实施全方位公共秩序维护、安全监督和巡查工作。

制定、执行、落实各项安全保卫措施。

实施对员工有关安全保卫方面的纪律稽查。

协助公安机关对辖区内发生的重大政治、刑事及严重事故的查处工作。

负责辖区内消防系统，贯彻落实

“预防为主、防消结合”的消防八字方针。制订消防设施、设备安全检查制度和开展消防知识的宣传工作。

负责区域范围之配套设施和车场等监控管理工作。

抓好保安队伍的建设和业务培训。

完成上级布置的其它工作。

I 保安部主管工作职责

执行管理处指令，全面负责保安部的工作。

准确传达管理处的工作安排，制定本部门工作计划，并负责检查落实。

经常深入检查各班次工作，了解员工当值情况和思想动态，发现问题及时处理。

负责拟定保安培训计划，并具体组织实施。

跟班值勤和不定时突击查岗，处理值班期间发生的事件（包括各种治安案件）。

负责员工当值工作状况的月度量化考核评比工作，并审批领班对不称职保安员提出的处理意见。

负责消防系统、制定消防设施、器材的安全检查制度，并负责检查落实。

制定消防知识宣传计划，定期对义务消防员进行业务培训。

发生突发事件时迅速赶到现场，沉着指挥，并负责与公安部门联系，做好现场保护和善后工作。

与当地公安及相关政府部门做好双向沟通工作。

定期向管理处汇报工作，提出有关安全保卫工作的建议。

收集和整理本部门的有关资料，汇总后交管理处审阅。

负责审核本部门员工的排班和考勤，在权限范围内审批本部门员工的请假和调班。

定期检查行政办公中心内消防器材和设施，按期组织员工更换灭火器材，保证消防器材安全可靠。

完成上级交办的其它工作。

I 保安部领班工作职责

工作对部长负责。

监督本班队员考勤及岗位考核，检查当值员工仪表仪容和着装。

不断巡查督促各岗位，及时纠正违纪违章，发现员工违纪违章负责记录向部长汇报。

做好交接班情况记录和物品移交记录，保管好保安部公有物品和通讯器材。

主持班前班后会，合理安排本班次员工的工作，并讲述当天值勤情况，每周星期一班后召开本班次员工例会，总结本周工作情况，布置下周工作计划。

对本班次员工进行日常业务讲解和指导，团结本班员工，调动员工工作积极性。

负责落实班组培训计划，提高队员业务素质。

负责消防监控中心的日常管理工作，严格执行各项安全、消防检查制度。

处理一般性的治安案件和投诉，发生重大案件或事故须及时上报部长。

及时向部长反映队员的思想及工作情况，传达落实上级的指示精神和工作安排。

完成主管布置的其他工作。

I 保安员工作职责

- 对上级的指令绝对服从。
- 熟悉各保安岗位的任务和要求，严格按照各岗位的要求工作，并坚守岗位，未经许可不得离岗，积极完成当值任务。
- 熟悉行政办公中心内消防器材的位置和使用方法。
- 严格遵守纪律，注重仪表仪容和礼节礼貌。
- 熟悉消防设施、器材的位置和基本的使用方法。
- 熟悉行政办公中心内的业主公约，主动为行政办公中心业主服务，遇到违规事件，必须有礼地予以制止并耐心地解释。
- 爱护通讯器材和公家物品。
- 遇到突发事件（火警、抢劫、盗窃、破坏等）敢于挺身而出，保护国家财产和物业的安全。
- 为行政办公中心内业主提供优质服务，行政办公中心保安员必须做到严格操练、文明值勤、勤奋好学、乐于助人。
- 团结友爱，互相关心，积极参与微笑服务活动。

第 2 章 设备管理方案

第 1 节 设备专业化管理的具体计划

一、工程部人员配置：

（一）工程部架构图

（二）人员编制（ 28 人）

- 工程部部长 1 名 木工 1 名
- 责任工程师 1 名 维修技工 14 名
- 主管 1 名 泥水工 1 名
- 运行值班人员 8 名 仓库管理兼文员 1 名

（三）人员编制说明

- 上述人员架构编排在考虑到番禺区行政办公中心功能多、设备多，位置分散，为确保所有设备正常运行和满足客户的维修要求编制而成。
- 考虑到番禺区行政办公中心所属设备设施需求 24 小时保证正常运行，确保正常供电、供冷、供水；因此必须加强平时设备的维修保养，工程部人员是基于这个指导思想而设置。
- 每周按不间断工作时间为： 24 7 = 168（小时），每人每周工作时间为： 8 5 = 40（小时）。
- 运行值班人员按四班三运转、 24 小时值班，每班 8 小时当值，行政办公中心值班岗位设置如下：
 - （1）行政办公中心供配电、空调、给排水值班每班 1 人，共需 4 人（24 小时值班）；兼负责设备层机房设备保养。
 - （2）行政办公中心楼宇自动控制系统值班每班 1 人，共需 4 人（24 小时值班），兼弱电设备维修保养。

- 5、管理人员每周实行五天工作制，每天工作 8 小时。
- 6、综合维修人员 6 人（包括木工、泥水工各 1 人，1 人为轮休顶班）。
- 7、正常工作时间：上午： 8：30-12：00，下午： 13：30-17：30。

（四）工作职责

工程部的工作职责：主要负责行政办公中心的设备运行管理、操作及设备设施的定期计划维护保养，保证供水、供电、供冷，确保行政办公中心设备设施的科学、安全、可靠、高效运行。

1、工程部部长

- （1）直接对管理处经理负责，全面主持工程部工作。
- （2）负责行政办公中心的供水、供电、电梯、消防、中央空调、楼宇自动控制系统、弱电系统等设备设施运行与维修保养工作指导监督。
- （3）组织工程部人员对行政办公中心的所有机电设备进行验收和接管工作，接收有关图纸、资料。
- （4）组织所属工程师制定机电设备的操作、管理规程，维修保养计划，以及各类管理制度。
- （5）负责重大设备维修保养及设备抢修现场的技术指导，把好质量关，使设备维修后，达到技术要求，实现科学、安全、高效运行。
- （6）督促工程师对所属人员进行业务技术培训、考核工作，并编写教材、授课。
- （7）审核各工程师上报材料、备件的采购计划，送管理处和业主批准后执行。
- （8）根据设备运行状态，及时调整设备的运行方式，达到节能降耗之目的。
- （9）协助业主对重要设备、部分专业化定期中、大修保养工程的发外承包、合同谈判。
- （10）检查、监督各项工作、计划的落实情况，对所属工程师进行月度考核和不定期考核。

2、责任工程师职责

- （1）直接对工程部部长负责，全面负责供配电系统的运行管理和维修保养工作及对所属员工的工作安排和管理。
- （2）制定设施电设备的操作、管理规程、应急措施等。
- （3）安排值班人员的值班、和保养工作，审批值班人员的轮休、补休。
- （4）检查值班人员的工作情况，审阅值班运行记录，发现问题及时纠正。
- （5）制定设施设备的维修保养计划，安排维修人员对供配电设备按计划进行维修保养。
- （6）检查维修人员的工作质量，发现问题及时纠正。
- （7）负责对设施设备维修保养及抢修现场的技术指导，把好质量关，使设备维修后，达到技术要求，实现科学、安全、高效运行。
- （8）负责对所属人员进行业务技术培训、考核工作，并编写教材、授课。
- （9）制定设施设备材料、备件的采购计划，报工程部部长审核。
- （10）根据设施设备运行状态，及时调整设备的运行方式，达到节能降耗之目的。
- （11）检查、监督各项工作、计划的落实情况，对所属员工进行月度考和不定期考核，将考核记录报工程部部长。

3、工程部主管职责

- （1）协助部长开展各项具体工作，工作直接对部长负责。
- （2）参与制定各系统运行方案，研究改进措施，使各系统及设备在保证安全运行的前提下，力求降耗节能。
- （3）参与制定月度、季度、年度的维修保养计划，并督促员工认真落实执行。
- （4）认真督促落实各岗位责任制，要求员工严格遵守员工守则及操作规程，坚持各类设备的定期维修保养制度，按“三干净：设备干净、机房干净、工作场地干净；四不漏：不漏电、不漏油、不漏水、不漏气；五

良好：实用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好'的标准严格检查落实。

（5）督促员工做好设备维修、故障处理、零件更换记录，每月整理分类。

（6）合理编排值班人员值班表，保证设备运行值班人员有序轮值，做好日常工作安排并检查完成质量，做好记录，以备考评。

（7）合理编排值排日常维修计划，做到维修及时迅速，保质保量。设备发生故障时，及时有效地组织力量检修，确保物业之各类设备正常运行。

（8）提出设备月备品备件计划，报部长审核，并负责审批后的计划实施。

（9）做好设备的维修、运行技术档案，每月上交部长审阅。

（10）负责提出员工工作绩效的考评建议供部长参考。

（11）完成部长交给的其他工作。

4、维修技工职责

负责行政办公中心所有电力系统设备及行政办公中心外围照明、发电机设备、给排水设备、电梯、空调、消防系统、弱系统等设备设施的维修保养工作。同时负责房屋建筑本体养护及楼宇装饰、门窗及地面等的零修小修工作。

5、值班人员职责

负责行政办公中心内楼宇自动控制系统、高低压配电、中央空调、热水系统、电梯、发电机、水泵设备的运行值班、确保行政办公中心正常供电、供水及供冷。并努力做好设备动力层所有设备的日常及定期维护保养工作。

6、木工职责

负责行政办公中心内公共场所门窗、装修装饰等的小项维修、零修工作。

7、泥水工职责

负责行政办公中心公共场所、门窗、通道、地面及管理责任范围之楼宇养护的土建零修、小修工程。

8、仓库管理兼文员职责

（1）接受工程部部长的领导，负责所有设备设施维修使用的材料、备件管理，负责工程部工具管理。

（2）负责工程部的技术资料整理、归档及管理工作。

（3）负责建立健全种类材料、备件的帐目明细表，对进出仓的材料、备件按公司有关仓库管理进行记录建帐，做到帐物卡相符。

（4）负责有关资料、文件的收发和分类归档、保存。

（5）定期为本部员工发放劳保用品；办理仪表、工具借用手续。

（6）负责仓库内物品的归类存放，摆放整齐；符合消防安全标准，保持仓库清洁卫生。

（7）每月底做好仓库的盘点工作，填写盘点清单交部长审核。

（8）根据仓库材料、备件存量提出采购建议。

（9）完成部长交给的其他工作任务。

二、设备的接管、验收

（一）组织一个设备接管验收小组，会同贵方有关部门，根据国家、省、市有关设备设施接管验收标准，对所委托管理责任范围内的各种设备及相关配套设施进行接管验收，并做好设备图纸、说明书、技术资料、文件等的建档归档及保存工作。

（二）同时派出员工队伍，对设备实施接收管理，及时建立运行值班制度，做好设备的运行管理，确保设

备的正常运行，保证供水、供电、供冷，实现接管中的平稳过渡。

（三）对存在问题的设备设施，提出合理的建议和解决方案，由贵方有关部门审核同意后，组织施工解决；具体整改完善工程的监理由我部负责，力求使设备设施达到原设计之使用功能的要求，为确保设备设施的完好、安全、经济及高效运行奠定基础。

（四）接管验收时业主应提供的图纸、资料

1、产权资料

- （1）项目批准文件
- （2）用地批准文件
- （3）建筑执照

2、技术资料

- （1）规划图
- （2）竣工图
- （3）总平面图
 - 单体建筑、结构、各系统设备竣工图
 - 消防、附属工程及地下管网竣工图
- （4）地质勘测报告
- （5）工程合同
- （6）开、竣工报告
- （7）工程预决算
- （8）图纸会审记录
- （9）工程设计变更通知及技术核定单（包括质量事故处理记录）
- （10）隐蔽工程验收签证
- （11）沉降观测记录
- （12）竣工验收证明书（包括综合验收、各分项目验收）
- （13）钢材、水泥等主要材料的质量保证书
- （14）玻璃幕墙等新材料、构件的鉴定合格书
- （15）水电、卫生器具、电梯等设备的检验合格证书
- （16）供水、供电协议（合同）
- （17）供水管道、空调水管道试压报告
- （18）绿化工程图纸及相关资料
- （19）车库图纸及车辆详细资料
- （20）其他技术资料（通讯、监控、智能化设备等）及物业管理所必需的资料。

三、建立健全规章制度

主要根据我司已经通过的 IOS9001：2000 质量管理体系之有关标准及原有的各类规章制度，结合番禺区行政办公中心的实际情况，在完善补充的基础上，制定出切实可行的适合番禺区行政办公中心特点的各项规章制度、操作规程及服务规范。如《岗位责任制》、《设备安全操作规程》、《设备定期维护保养制度》、《员工考核细则》及《应急突发事件技术支持方案》等有关制度。

四、设备运行管理和维修服务

目的：保证行政办公中心所有设备处于正常运行状态，为业主、客户提供安全、幽雅、舒适、文明的办公工作环境，为业主提供可靠的动力保障。

设备管理模式：对于特殊设备按照劳动监察部门、质量技术监督部门要求委托专业公司负责维修保养，其他各专业系统设备由工程部负责日常管理和操作，日常保养和维修。

(一) 对外承包项目的管理协调 [电梯、中央空调、消防、建筑设备自动化、霓虹灯等]

1、专业公司维修人员的管理

- (1) 对专业公司进行入番禺区行政办公中心执行维修保养工作的维修人员实行发卡管理。发卡时凭专业公司证明及本人员身份证向行政办或物业管理处领取出入卡，并缴交相应的工本费及押金。
- (2) 注明专业公司名称、人员姓名、卡号，并贴上本人的免冠照片，加盖发卡单位公章后有效。
- (3) 维修人员可凭卡出入，并在门岗登记出入原因、时间及带进(出)的工具物品，以备查阅。
- (4) 对于出入卡遗失的应及时报告，取消遗失卡号的使用。并申请重新领取出入卡，重新缴交工本费及押金(原有押金不退)。
- (5) 对无卡维修人员门岗有权拒绝其进入番禺区行政办公中心执行任何维修工作。
- (6) 专业公司合同期满时，应负责收回出入卡，否则应对持有发给该公司出入卡的人员进入番禺区行政办公中心后，发生的一切事件负责。

2、专业公司维修保养工作的跟进、检查监督

- (1) 指定专人负责专业公司承包项目维修保养工作的跟进：

专业公司对楼宇自动控制、电梯、中央空调、消防等系统设备维修保养工作由各专业工程师和维修技工负责跟进、检查、监督；各专业工程师负责检查、考核，工程部部长负责审核、上报。

值班人员负责专业公司人员进入设备房、机房的检查、登记，并协助开、停涉及维修保养的设备(操作前应请示专业工程师或部长，由专业工程师或部长根据设备使用情况决定可否开、停)。

专业工程师、维修技工负责对专业公司维修人员的工作情况进行检查、监督，并对每次维修保养工作的内容、质量给予签字确认，并上报主管。

专业工程师负责每月对专业公司的维修保养工作质量的检查、监督，并作出评审报告，交工程部部长审阅后报管理处、业主，对存在问题通知专业公司及时解决。

各专业工程师每半年对专业公司维修保养工作作一次总结，并作出评审报告，由部长审核后上报管理处。

管理处经理负责评审报告，对专业公司维修保养工作作出公正的评价和建议，送报业主有关部门。

对楼宇自动控制、电梯、中央空调(包括水处理)、消防等专业公司工作的检查、监督、评审，参照我司 ISO9001：2000 管理体系有关程序文件《供方控制程序》、《合同评审程序》、《工程部对专业公司维修保养工作监理规程》。

- (二) 供配电系统(变压器： 1000KVA× 3 台)

1、高压部分：负责日常的运行操作、管理和日常维护并做好相关运行记录备查。按供电部门有关规定，高压部分由其负责定期检修保养。

2、低压部分：操作、保养和维修的基本内容

- (1) 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。
- (2) 值班人员、维修人员必须接受过主管部门业务培训、考试合格，持证上岗。
- (3) 配备主管电气的工程技术人员，要有完整的供电网络资料(业主协助提供)，对楼宇的进线、房屋内的线路布置、走向、电力匹配及各楼层电力设备布置等，做到心中有数。
- (4) 建立 24 小时值班巡查制度，定时检查供配设备运行情况，电发生故障或隐患及时排除，并做好相关运行巡查记录备查。
- (5) 加强日常维护检修及定期保养，用电设备、照明，指示、显示灯等确保完好。所管辖范围内的电气线路安装要符合设计、施工技术规范要求，并保证用电安全，确保配电设备安全高效运行。
- (6) 加强楼层照明、外围照明设备的日常检查维护、更换灯具等工作，确保行政办公中心照明系统正常运行。
- (7) 经常检查节日照明(包括霓虹灯招牌)，督促专业公司做好维护检修工作，确保节日照明设备(包括霓虹灯招牌)发挥正常功能。
- (8) 搞好应急发电设备的维修保养，确保发电设备能随时投入运行。

- (9) 合理轮换使用变压器，减少空载损耗及延长使用寿命。
- (10) 遇火灾、地震、水灾等灾害时，建立及时切断电源等有关抢险、救援措施，并协助供电部门做好安全用电的有关工作。

3、配电房管理规定、维修保养及操作规程等，要结合番禺区行政办公中心实际情况另行制定。设备维修保养计划需根据贵方提供的行政办公中心具体设备、图纸、说明书、资料做详细计划。

4、供电系统设备维修保养每月工作量预计：

- (1) 高压配电部分 ： 24 (工时)
- (2) 低压配电部分 ： 60 (工时)
- (3) 各楼层配电箱、照明等更换及维修：
 楼层： 6 28=168 (工时)
 地下车场、设备层： 60 (工时)
- (4) 外围照明等： 30 (工时)
- (5) 临时应急维修工作： 40 (工时)
 合计： 382 工时
- (三) 发电机设备管理 (柴油应急发电机 400KW 1 台)

建立严格的发配电管理制度和设备维修保养制度。

1、发电机房管理规定

- (1) 由机电技术人员全面负责应急发电机房的机电设备管理，禁止无关人员进入。
- (2) 当发生市电故障或停电，应能自动 (或由值班人员) 在最短时间内启动发电机，按操作规程配电、供电。
- (3) 当市电恢复时，要按操作票做好转电操作，停发电机并进行必要的维护保养工作。
- (4) 室内照明、通风良好，控制室温在 40 以下。
- (5) 每周检查启动电瓶、电压、电流、电解液比重及液位高度，如低于规定值，应及时添加蒸馏水、充电，并进行日常维护保养。
- (6) 每月检查发电机的润滑油、燃油、冷却水等，并做好维护保养。
- (7) 每月应启动发电机二次试运行 5—10 分钟，检查应急发电机组运行情况，以确保发电机处于随时可用的备用状态。
- (8) 做好发电机各项日常维护、定期保养及启动运行之相关记录备查。

2、发电机运行管理规程、操作规程等要结合实际具体情况具体修订后实施，设备维修保养计划需根据具体设备、说明书、资料做出计划。

3、发电机组维修保养工时预计

- (1) 蓄电池检查保养： 8 (工时)
- (2) 发电机组维护检查： 32 (工时)
- (3) 控制柜维护保养： 16 (工时) 合计： 56 工时

(四) 给排水系统 (包括综合楼水泵：全自动生活变频供水设备 2 套 ,水泵 48KW* 1 台， 25KW* 1 台， 22KW* 3 台， 11KW* 3 台， 4KW* 1 台， 3KW* 1 台，潜水泵 4KW* 18 台)

1、给排水系统设备管理、维修保养基本内容

- (1) 建立正常用水、供水、排水的管理制度，制定操作规程及维修保养计划并严格执行。
- (2) 供水管道、水表、泵、水池、阀门进行经常性维护和定期检查，确保供水安全；每月对排水管道、雨水井、污水井进行检查，并视情况进行疏通。
- (3) 定期对化粪池进行检查、维护、疏通，防止阻塞。

- (4) 每班 4 次巡查给排水设备，并记录设备运行数据。
- (5) 每月检查维护给排水设备，确保设备正常可靠运行。
- (6) 每季度对水池、水箱管路进行清洗消毒，并出具经卫生防疫检验合格的报告，防止二次供水污染。
- (7) 节约用水，防止跑、冒、滴、漏和大面积积水事故的发生。
- (8) 制定事故处理应急措施，当发生跑水、断水故障时，及时处理，防止事故范围扩大。

2、给排水系统操作、保养和维修的基本制度

水泵房管理规定、操作规程等要结合实际具体情况具体修订后实施，设备维修计划等，需根据贵方提供的具体设备、图纸、说明书、资料等另行详细制定。

3、给排水系统每月维修保养计划工作量预计

- (1) 水泵、电机： 60 (工时)
- (2) 控制柜： 36 (工时)
- (3) 管路、阀门 (含楼层、地下室) 除锈、补油、活络等： 4'28=56 (工时)
- (4) 外围管路、沟渠、化粪池等： 40 (工时)
- (5) 潜水泵等设备： 控制箱： 28 (工时)
电机设备： 56 (工时)
- (6) 变频供水设备，上、下水池、阀门： 60 (工时)

合计：336 工时

(五) 制冷、供暖系统 (中央空调：

350RT×3 台，冷却水泵 55KW× 4 台，冷冻水泵 37KW× 4 台)

1、制冷、供暖系统操作、保养和维修的基本内容

- (1) 熟悉制冷、供暖设备的工作原理及操作方法，注意事项。制定相应的操作规程，并严格执行。
- (2) 根据行政办公中心业主、客户供冷、暖的要求及季节、天气变化，制定供冷、暖设备开 / 停时间表经业主有关部门批准后执行。值班人员必须定时巡查、记录设备运转情况，使设备的润滑、水、制冷剂、油、气等保持在正常范围内。
- (3) 机组运行时应注意观察仪表读数是否处于正常范围内，如有异常应及时调整，必要时可关机，以防止事故发生。
- (4) 值班人员定时检查各风机、水泵、油泵的运转情况，是否有杂音、振动、渗水情况，并定时加润滑油及检修 (滚珠轴承每运行 3000—4000 小时应清洁检查，根据情况决定是否更换)。
- (5) 定期检查冷却塔电机、风机皮带的松紧情况，磨损太大的要及时更换。
- (6) 定期检巡查各管网有无裂缝或漏水以及堵塞，有问题及时排除，保证水管畅通。
- (7) 定期检查清理过滤器中积存的尘埃和杂物，对风机管中的各种风阀要定期检查，防止卡死。
- (8) 定期检查清洗空调风柜、鲜风机滤网，检查风柜、风机等皮带松紧情况、轴承润滑情况，及时给予调整、加油；确保设备正常运行，为业主、客户提供舒适的工作、休闲环境条件。
- (9) 每季检查自动控制传感器、执行元件。
- (10) 每年彻底检查试验系统功能。
- (11) 根据需要检查清洗空调主机冷凝器、蒸发器铜管束 (由水处理公司负责)。

2、制冷、供暖系统管理规定、操作规程等，要结合实际具体情况具体修订后实施。设备维修保养计划需根据贵方提供的具体设备及图纸、说明书、资料等制定。

3、制冷、供暖系统每月维修保养工作量预计

- (1) 冷水机组： 8'3=24 (工时)
- (2) 冷却泵、冷冻泵、电机等： 8'8=64 (工时)
- (3) 管路、阀门 (除锈、补油、活络等)： 2'28=56 (工时)
- (4) 冷却塔： 8'3=24 (工时)
- (5) 空气处理机 (包括空调柜机、新风机每月清洗一次滤网)：

2 45 (台) =90 (工时)

(6) 盘管风机: 0.2 448=89.60 (工时)

(每月清洗一次滤网)

盘管风机散热翅片清洗: 每 3 年解体盘管风机, 清洁检查、更换轴承等, 此项工作量大, 需有专用工具, 须请专业公司进行。

(7) 送排风机: 2 47 (台) =94 (工时)

合计: 441.6 工时

(六) 电梯系统 (电梯 6 部)

1、操作、保养和维修基本内容

(1) 根据各种类型的电梯图纸资料及技术性能指标, 制定安全维修保养的规章制度。

(2) 电梯运行人员和维修人员必须持证上岗。

(3) 重视和落实电梯的保修和安全年检工作。

(4) 除日常的清洁、保养维修外, 电梯的定期专业维修保养必须由经劳动部门、质量技术监督部门审查认可的单位承担 (由原厂家或安装调试单位承担较好, 也可通过投标选择合适的维修保养单位)。其定期维修保养的工作质量和性能由工程部负责检查、监督、跟踪和验收。

(5) 建立健全电梯设备档案及各类维护 (修) 保养、运行记录。

(6) 电梯钥匙要有专人管理, 停梯须出告示。

(7) 电梯运行发生任何故障时要首先救护乘客出梯。

(8) 保持电梯机房、井道、轿厢的清洁及空气流通。

(9) 监督电梯公司维修保养人员每月定时对电梯设备进行检查、清洁、保养、加油润滑。

2、管理、操作、保养和维修的基本制度

电梯机房管理规定、操作规程等, 要根据实际情况修订后实施。设备维修保养计划需根据贵方提供的具体设备、图纸、说明书、资料另行详细制定。

3、电梯系统每月维修保养工作量预计

(1) 电梯机房: 8 6=48 (工时) (每 2 周清洁检查机房、控制箱)

(2) 电梯井道、轿厢等: 8 6=48 (工时)

配合电梯公司保养人员工时: 54 工时

(派专人配合电梯公司维修保养人员, 每半月对电梯检查保养一次, 并经培训掌握应急救人和应急突发情况处理的方法, 以便出现故障困人时, 能及时求援。)

合计: 150 工时

(七) 消防系统 (主楼: 火灾报警系统主机 1 台、喷淋泵 75KW× 2 台, 消防水泵

55KW× 3 台, 消防系统应由消防局认可的专业公司负责保养)

I、操作、保养和维修的基本内容

(1) 建立消防管理制度、操作规程、设置楼层火警疏散平面图、消防设备设施日常检查维修保养制度及火警应急方案等。

(2) 制定应急抢险措施, 当发生火灾报警时, 应能按应急方案的要求采取现场补救、紧急疏散、对外联系协调等有效措施, 并在规定的时间内启动应急电源, 控制事态发展, 将损失降到最低。

(3) 做好消防系统各类设备设施的日常检查维护保养 (控制计算机除外), 并做好有关记录备查。

(4) 每月按行政办公中心区域划分抽查试验烟感及温感探头、破玻及消防栓等配套设施情况, 每年由行政办公中心物业管理处组织保安部、工程部、业主及有关部门进行消防模拟演习, 全面检查试验系统的总体

状况。

（5）每月维护保养及检查灭火器、消防栓等设备设施，并按《中华人民共和国消防法》规定进行灭火器定期换药更新，确保其使用在有效期内。

（6）每月检查试验消防水泵、皮龙及中控中心联动设备的运行状况。

（7）定期检查库房气体灭火系统报警、释放功能（试验时应关闭维修阀，以防气体释出），确保气体灭火系统随时处于备用状态，保证档案资料的安全。

（8）每周检查试验消防紧急广播系统及按区域循环抽检试验报警（如报警按钮、警铃等）。

（9）消防系统作为行政办公中心的重中之重，除坚持上述定期检查保养工作外，还将贯穿于日常维修工作的始终，发现问题及时处理解决，确保系统安全可靠地处于待投入状态。

2、控制中心管理规定、操作规程等，要结合具体情况修订后实施。设备维修保养计划需根据贵方提供的具体设备、图纸、说明书、资料等制定详细计划。

3、消防系统每月维修保养工作量预计

（1）消防水泵、电机：86=48（工时）

（2）管路、阀门、恒压装置（除锈、补油、活络等）：

楼层：228=56（工时）

地下层：60（工时）

（3）灭火器、温感、防火门等：228=56（工时）

（4）控制中心设备、联动柜：28（工时）

（5）消防模块箱检查保养：128=28（工时）

合计：276 工时

（八）楼宇自动控制系统（包括设备自动控制、门禁系统、闭路电视监视、通讯等设备）

1、楼宇设备控制管理系统基本由以下几部分组成：

（1）中央控制计算机、显示器、打印机、网络控制器、UPS 电源；

（2）分区或现场 DDC 箱；

（3）传感器、变送器、伺服器、执行机构

（4）综合布线

2、控制中心设备检查保养

（1）日常保养

I 检查电源控制箱面仪表、指示灯、开关是否正常。

I 检查电源电压在正常范围（220V ±10%）。

I 检查（UPS）不间断电源供电是否正常。

I

检查电脑工作是否正常，检查显示窗口的显示内容或打印机的打印纸，发现故障信息应及时报告工程师、部长，派人员检查修复。

I

从控制计算机上检查设备自动控制系统是否按设定时间表启动 /停止所控制的设备（检查启动 /停止记录）。

I

从楼宇设备控制管理计算机检查所控制的各系统设备是否正常工作。

I

清除控制计算机记事本内存放时间较长、并已经处理完毕的信息，以免占据内存。

I 打扫控制中心卫生，清洁计算机及外围设备表面。

（2）每周检查保养

- Ⅰ 清洁电源控制箱表面、仪表、指示灯、开关。
- Ⅰ 清洁设备控制管理计算机表面。
- Ⅰ 清洁电脑外围设备（打印机、显示器、键盘）表面。
- Ⅰ 清洁（UPS）不间断电源表面。
- Ⅰ 清洁网络控制器表面。
- Ⅰ 清洁监控中心环境卫生，并保持干净、通风。

（3）每月保养

- Ⅰ 在控制计算机上抽查、试验部分（5%）设备自动 /手动的启动 /停止功能。
- Ⅰ 在控制计算机上抽查、试验部分（5%）设备故障报警功能。
- Ⅰ 清洁电源控制箱内部、表面（用毛刷清扫或用压缩空气吹干净）。
- Ⅰ 清洁网络控制器内部元件（用毛刷清扫或用压缩空气吹干净）。
- Ⅰ 检查、更换打印机打印纸。

（4）每季度检查保养

- Ⅰ 清洁电源控制箱内部元件（用毛刷清扫或用压缩空气吹干净），检查线路连接情况并上紧。
- Ⅰ 清洁网络控制器内部元件，检查线路连接情况并上紧。
- Ⅰ 清洁电脑表面，启动“磁盘碎片整理程序”提高电脑工作性能，延长硬盘工作寿命。
- Ⅰ 清洁打印机，更换打印机色带。
- Ⅰ 清洁（UPS）不间断电源，试验放电、充电。

（5）半年检查保养

- Ⅰ 试验电源控制箱主供电源与备供电源转换功能。
- Ⅰ 清洁网络控制器内部元件，检查插接件、线路连接情况并上紧。
- Ⅰ 停电、清洁控制计算机内部元件，检查印刷电路板、插接件、线路连接情况并上紧。
- Ⅰ 清洁、检查不间断电源，并进行放电、充电试验。
- Ⅰ 测量各线路绝缘（大于0.5MΩ），并作记录。（注意：测量时切断所有电子线路，并禁止用兆欧表测量）

（6）年度检查保养

- Ⅰ 停设备自动控制系统电源，对网络控制器进行内部清洁（用毛刷清扫积尘，并用吸尘器吸尘），检查内部插接件、印刷电路板的插接是否牢固，线路连接是否可靠并上紧。
- Ⅰ 关设备控制计算机，关电源，进行内部清洁（用毛刷清扫积尘，并用吸尘器吸尘），检查内部插接件、印刷电路板、线路连接情况并上紧。
- Ⅰ 停电清洁不间断电源，检查线路连接情况，并进行放电、充电试验。
- Ⅰ 清洁控制计算机外围设备（打印机、键盘等），检查线路连接情况，并上紧。

|

打开显示器，清洁内部元件，检查插接件、印刷电路板、线路连接情况，并上紧。

|

检查清洁电源控制箱，线路连接检查、上紧，外表、底座除锈油漆。

3、DDC 箱检查保养

（1）日常检查保养

| 检查 DDC 箱表面仪表、指示灯是否正常。

| 检查箱内各开关是否在正常位置。

| 检查 DDC 箱电源电压是否在正常范围（ 220V±10% ）。

|

检查箱内各模块工作是否正常，检查显示窗口的显示内容，发现故障信息应及时报告工程部主管、经理，派人员检查修复。

| 检查 DDC 箱环境温度、内部温度是否过高（ 0~40 ）。

（2）每月检查保养

| 清洁各系统设备现场 DDC 箱表面、仪表、指示灯。

| 检查 DDC 箱输入、输出信号线路连接情况，并上紧。

|

停电清洁各系统设备现场 DDC 箱内模块（用毛刷清扫或压缩空气吹尘，并用吸尘器吸尘）。

| 检查模块、印刷电路板、线路连接情况，并上紧。

（3）年度检查保养

|

检查各系统设备现场 DDC 箱内模块、元件工作情况，发现异常及时处理。

|

停电测量各 DDC 箱线路绝缘，并记录（测量时一定要断开电子线路，禁止用兆欧表测量）。

4、传感器、变送器、伺服器、执行机构检查保养

（1）日常检查保养

|

从 DDC 箱或控制计算机检查传感器传回的数据是否正常，及时检查处理或更换。

|

从设备控制计算检查执行机构动作情况是否正常，及时检查处理。

|

检查传感器、执行机构周围环境是否会影响工作，并及时处理。

（2）每月检查保养

| 检查、清洁设备上传感器外表面及引线。

| 检查清洁设备上执行机构外表及引线。

| 检查清洁伺服器外表及引线。

| 检查清洁变送器外表及引线。

（3）每季度检查保养

|

抽查传感器传输数据是否准确（每季抽查 10%，可用同类测量仪器校验）。发现问题及时处理或更换。

|

抽查执行机构动作是否准确（每季抽查 10%）。发现问题及时处理或更换。

|

抽查变送器信号转换是否正常，发现问题及时调整或修理、更换。

I

测量传感器、执行机构、变送器线路绝缘（断开与 DDC 连接及电子线路）。

（4）年度检查保养

I 检查执行机构活动情况，转动部分活动、加润滑油。

I

检查执行机构的机械传动部分情况，试验能否自由进行全程调节。

I 检查传感器、执行机构、变送器传输线连接情况，并上紧。

I

清洁传感器、执行机构、变送器外表，对外表、机座除锈，补油漆。

5、管理、操作、保养、和维修的基本制度：

楼宇自动控制系统的管理规定、操作规程等，要根据贵方的实际设备图纸及说明书

等资料另行详细制定。

6、楼宇自动控制系统每月维修保养工作量预计

（1）设备自动控制系统：控制中心设备 24 工时，其他 52 工时

（2）门禁系统： 1 28= 28（工时）

（3）闭路电视系统： 1 28= 28（工时）

（4）通讯系统： 1 28= 28（工时）

（5）车场管理系统： 32（工时）

合计：116 工时

（九）房屋的日常养护

房屋日常养护是物业管理的一项重要工作，为确保房屋完好和正常使用，必须进行经常性的日常检查、修理，季节性预防保养及房屋的正确使用管理等工作。

房屋养护的内容包括房屋的日常养护和季节性预防养护。房屋的日常养护有两个方面：一是各办公室临时发生报修的零星养护工程（包括业主进行的房屋二次装修管理）；二是物业管理日常巡查掌握的检查资料，从房屋管理的角度提出来的养护工程。因此，房屋的日常养护包括房屋的零星养护和房屋的计划养护。房屋的季节性预防养护，主要是防台防汛、防梅雨和防冻防寒。房屋的季节性预防养护，关系到业主的居住和使用安全，以及房屋的完好程度，所以，这种预防养护也是房屋养护的一个重要方面。

零星养护

房屋的零星养护修理，主要是在日常检查发现或突然损坏引起的小修，包括：

A、检查房屋屋面是否存在或出现变形、裂缝、损坏或渗漏等情况，如有应及时修补。

B、检查玻璃幕墙是否出现变形、开裂、渗漏等情况，并及时维修。

C、检查公共场所、走道的墙壁批荡是否出现裂缝、剥落，小面积的及时修补，大面积的应及时向业汇报，由业主发外承包。

D、检查楼板地面，发现破损的及时修补。

E、定期检查门窗使用情况，活动部位加润滑油，拆换五金、配玻璃等。

F、检查内外墙壁、抹灰、窗台、腰线，并及时修补。

G、检查水卫、电气、暖气等设备，及时排除故障，更换零件等。

H、定期检查疏通下水管道，修补明暗沟渠、落水管等到。

I、检查房屋结构是否在承受重力后发生变形、裂缝等现象。

J、检查车场、道路是否出现损坏，及时修补。

K、检查走火梯、通道等的墙壁、地面是否出现损坏，及时修补。

L、检查地下室结构是否正常，四周墙壁是否出现变形、渗漏等情况；

M、协助业主审核二次装修方案，提醒注意事项和禁止事项，防止装修施工中损坏公共设施、消防设施、房屋结构、防水层等。

日常零星养护项目，主要通过维修管理人员日常巡查、走访和业主随时报修 2 个途径汇集而来。其特点是修理范围广，零星分散，时间紧、要求及时，必须设有 24 小时报修热线。并努力做到：水电急修 15—2 分钟到达现场， 1 小时内修复。一般维修项目 30 分钟内到达现场查勘，按约定时间修复。重大维修或需购买材料的，在约定维修时间内完成。

计划养护

- A、每周检查天面雨水筒及渠闸，并清理周围杂物。
- B、每半个月检查清理车场、广场明渠沉积物。
- C、第半个月检查清理雨水井、沉沙井。
- D、每月检查清理地下室集水井。
- E、每月检查维修走火梯防火门及闭门器。
- F、每月检查试验走火通道、各楼层应急灯，有问题的及时处理。
- G、每月检查污水井、化粪池，并视情况进行清理。
- H、每月检查清洗各楼层窗框、栏杆、楼梯扶手。
- I、每月检查各楼层通风机工作情况。
- J、每年定期进行房屋结构安全检查。
- K、走廊及楼梯墙壁每 3—5 年进行翻新一次（由业主外委承包）。
- L、外墙、玻璃幕墙 5—8 年进行一次大修（由业主发外承包）。
- M、室内外装饰装修 5 年进行翻新一次（由业发外承包）。

季节性预防养护工作主要有：

- A、在雨季来临之前应作好外墙、玻璃幕墙、屋顶检查，对存在裂缝、渗漏的应及时修复，防止在雨季时出现漏水、损坏财物。
- B、检查天面雨筒，清理周围杂物。
- C、检查雨水井、污水井，并清理沉积物。
- D、检查排水、排污管道、沟渠，及时清理。
- E、检查清理地下室集水井。
- F、检查潜水排污泵，确保其正常工作。
- G、作好预防雨水流入地下室、车场的应急措施。
- H、特别要注意在台风、暴雨多发季节做好各项预防措施。

每月房屋日常养护的工时预计：

楼层检查维修	56 工时	各楼层客户报修
200 工时		
车场、广场检查维修	80 工时	合计 336 工时

五、设备维修服务

日常维修服务是工程部一项大量而又重要的工作，工程部就员工在维修服务中的服务意识、服务规范等提出具体要求并承诺如下：

（一）熟悉设备安装位置，建立日检巡查制度

- 1、行政办公中心大大小小的设备不计其数，分布在四面八方。因此，工程部门必须建立多方面的信息渠道和监测机制。及时发现设备故障及故障隐患，并予排除。
- 2、建立日检巡查制度，值班人员须按具体设备巡查的要求，依时对所有运行设备检查巡视，以便及时发现 问题尽快处理解决。
- 3、与业主有关部门建立良好的联系， 客户及各办公室人员的报修或设备设施故障可报管理处或服务部， 统一协调安排，也可直接通知工程部。如果紧急的可用电话通知值班人员或工程部。工程部接到报修单或电话后应该在 15 分钟内之内派员工到现场， 属一般性零修或设备故障应立即排除； 涉及到需购买配件的维修，

向报修的客户、办公人员承诺维修时间，约定何时修理等情况后，按约完成；属复杂故障应立即向管理处经理汇报，由其组织力量或协调公司整体技术力量集中处理解决。

(二)维修服务规范要求

要求工程部员工到各楼层进行维修保养时，着装整齐，乘搭规定的员工电梯；走路轻盈，维修工作时尽量减少噪音，严禁在公共场所大声讲话喧哗。以免影响业主、住户办公或休息。到房间内维修时还应注意如下事项：

- 1、敲门：接到报修， 15 分钟内派员工到达现场维修处理。如果要进房间维修，需按门铃或轻轻叩门三声，等待开门。
- 2、介绍：办公室的人员开门或在门内询问，工程部员工应首先自我介绍：
“对不起，打扰了，我是 ××物业公司维修人员 ×××，前来为您服务 ”。
- 3、进门：如果房间内十分整洁，铺地毯，员工应将鞋脱在门外，赤脚进入，或穿好自备鞋套。经室内人员许可后进门维修服务。进入室内步子要轻，工具袋背在肩上，如拎在手中应高于地面一定距离，不能在地上拖着工具袋。
- 4、铺布：走到工作地点后，将干净的帆布或塑料布铺在领导、办公人员指定的位置，用于存放工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸的零件直接放在地上。
- 5、维修：维修工作中手脚要轻， 尽可能减少发出的噪声。 实在无法避免时， 应事先向领导、 办公人员说明，并说一声 “非常对不起 ”。
- 6、整理：维修完毕，用自备专用擦机布将设备擦干净，收好维修工具，将所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受污染，应负责清扫干净。
- 7、试用：请领导、办公人员当场试用设备，证实设备恢复正常运转，并请领导、办公人员在维修工作单签认。
- 8、讲解：必要时向领导、办公人员讲解故障原因，介绍维修保养知识，及正确使用设备的注意事项。
- 9、如实填写维修工作单（包括费用），请领导、办公人员对修理质量，服务态度等进行评价并签名。

六、节能和节约维修费用

- （一）当正式进入管理且各项工作走上轨后，将不断总结设备运行管理经验，采用最佳的运行方式、降低能耗、延长设备使用寿命。
- （二）对不方便管理、操作、维修、保养或设计上欠合理的各类设备设施，提出整改完善的合理建设，经贵方有关部门审核同意后实施，以达到降低能耗，延长设备使用寿命，节省维修费用之目的。
- （三）根据设备运行状况，总结运行规律，不断摸索积累有关数据资料，并采用新技术，新材料，对行政办公中心的各类设备设施提出技术改造方案及可行性方案，经贵方审批同意后实施，力求实现 “降耗节能 ”之目的。
- （四）努力做好设备的运行管理及维修保养工作，不断总结经验，提高管理水平。使所管理的设备正常运行，延长使用寿命，减少维修费用支出。

第 3 章 清洁服务方案

（一）服务承诺

按照合同条款及附件的要求，配备必要的员工和充足的机械、物料，在清洁工作范围和项目明细内，按照工作程序、操作规程进行规范清洁（保洁）服务，并达到如下目标：

- 1、行政办公中心所属范围公共环境卫生符合国家和地方相关环境卫生标准。
- 2、协助物业管理处在相关行业检查评比中获优称号。

3、按合同要求保洁率达到 100%，满意率达到 95%。

4、接受客户有效投诉处理率 100%。

（二）管理的模式

拟设立广州万宁物业管理有限公司清洁部，并在行政办公中心管理部门和物业管理处的检查与监督下，实施科学化、规范化的专业管理。

清洁部将根据有关的法律和法规及公司有关规章制度，结合大院管理部门的实际情况主持制定各种具体的规章制度、操作规程和服务规范措施，并付之实施和监督。

在人事管理上将根据公司的用人标准和原则，统一管理所属部门和人员，结合培训和绩效考核行使人事管理权，对所辖各部门管理人员和员工实施考核和奖惩。

（三）管理的设想

我们的管理和服务工作将根据行政办公中心管理部门的要求，在总结公司几年服务于各类型物业所得经验的基础上，用更新的管理理念为行政办公中心提供更优质的清洁（保洁）服务。总的设想是：以规范的管理和优质的服务为支撑点，以营造一个整洁舒适、安全可靠的工作和办公环境为目的，确立“精心组织、规范管理、优质服务”的经营管理理念，并贯穿于我司在行政办公中心的清洁服务之中。

1、在严格按委托管理合同的条款实现管理目标和服务承诺的基础上，我们将以更高的标准要求自己，在服务意识、服务标准、服务质量上将超越承诺，力求突破。

2、在管理上除执行严格的、硬性的管理规定以确保行政办公中心的卫生达标并努力延长物业本体的使用寿命，使其保值、增值；另一方面，在维护行政办公中心的对外形象方面，加强员工的素质培养，使全体员工做到“德诚于中，礼形于外”。

（四）管理的重点

我们的管理服务的总目标是要给行政办公中心工作人员营造一个安全、舒适、整洁、卫生的工作环境，因此，我们管理工作将重点是在以下三个方面：

1、安全管理

为确保行政办公中心区的安全、防止一切可能发生的安全、治安事件发生，必须密切注意和观察员工的思想动态，加强对员工思想品德和职业操守的教育。同时根据办事中心的特点，制定必要的安全防范措施，同时加强与中心管理部门和其他部门的沟通，做到分工不分家，共同维护一个安全、舒适的办公工作环境。

2、培训管理

根据专业化和规范化的管理服务要求，注重员工的教育与培训，制定各类人员的培训计划，重点是安全意识、服务意识及业务技能、管理标准、管理目标及文化素质教育，通过不间断的多形式、多途径的有效培训，包括参加清洁行业协会的培训班等，提高管理人员和清洁、保洁人员的综合素质，为实现我们所承诺的各项服务标准提供有力保障。

3、作业管理

清洁、保洁工作是物业管理重要组成部分，是营造整洁、舒适的办公工作和生活环境的必要条件。我们工作的重点是，根据行政办公中心的具体情况，按周、月、季制定切实可行的具体工作计划和岗位责任制，使任务、区域责任到人，同时加强检查、监督，确保服务区域、范围整洁、舒适。

二、清洁服务的管理措施

（一）清洁部员工的管理

1、清洁部主管

●素质要求

从事本行业工作四年以上，具备物业管理和专业清洁知识，掌握公司的各项规章制度，有独立工作和分析判断能力，具有较高的管理水平，能有效地安排和协调本部门的工作。

●主要工作职责

- 负责清洁部的日常行政管理工作。
- 按合同的要求制定和实施清洁服务计划，实现管理目标。
- 协调清洁部与其他部门的关系，合理调配人力和物力资源。
- 负责考核下属员工的工作表现，纠正工作中发生的不合格服务。
- 及时解决有关清洁服务方面的投诉。

●清洁部主管岗位责任制

报告对象：管理处经理
督导对象：本部门管理员、领班
岗位责任：

- 负责制定本部门各项年度、季度、月度、日常保洁计划（包括外墙清洁及四害消杀计划），对下属员工作业安全、质量、材料、设备负有管理责任。
- 安排属下班次、分配工作，对班组和岗位的日常、定期作业的实施全面管理，掌握员工工作状况。
- 根据清洁工作程序和标准，按检查制度的要求，巡视检查和督导辖内区域的各班组和岗位员工的工作，确保各项保洁计划工作和质量的落实。
- 检查所有机械设备使用及保养情况，消除事故隐患，确保安全作业。审核部门月末盘点报表，有效控制成本。
- 组织对下属员工遵章守法、礼貌服务、仪表仪容、业务技能方面的培训。定期对下属员工的考勤、劳动表现、个人仪表、工作质量进行考评，就个别员工行为按公司人事、奖惩制度向部门经理提出处理意见。
- 协助管理员、领班解决困难问题，发展良好的上下级关系。
- 协调与其它部门关系，密切合作，及时处理有关清洁卫生方面的投诉。
- 完成上级交办的其它任务。

能力要求：应具备清洁专业知识，有独立工作能力和分析判断能力，能有效安排和协调本部门的工作。

2、清洁部管理员

●素质要求

从事本行业二年以上，掌握专业清洁知识，熟悉业务技能，有独立工作能力，能有效管理、安排、协调部门工作。

●主要工作职责

- 负责管理区域的各项工作计划的实施和检查。
- 安排属下班次，分配工作、掌握员工工作状况。
- 检查清洁工作质量和效果。
- 督导员工遵章守法，礼貌服务。

●清洁部管理员岗位责任制

报告对象：部门主管
督导对象：领班、保洁员
岗位职责：

负责协助部门主管制定各项年、月、日清洁计划，并参与检查和督导，填写日检表和工作日记，并负责本部门员工考勤统计和办理人事、奖惩报告手续等文职工作。

管理本部门仓库，就机械工具的收发，清洁、劳保用品、客用品的发放，按规定填写“机械工具领用表”、“易耗品领用表”，要做到单据清楚、实物与单据相符、有签字，完善仓管收发手续。

发放强酸、碱清洁剂及有毒杀虫剂要严格控制，应得到部门主管的签发方可发出。

每次收发机械、工具，应及时登记检查，收回的机械、工具发现有脏、损现象时要记录汇报，以便及时处理。

按时进行月末盘点，盘点数目清楚，做到帐、物相符；预测易耗品需求量，向部门主管提交盘点表和易耗品申购单。

要求仓库内整洁，物品摆放整齐，符合安全标准。

完成上级交办的任务。

能力要求：熟悉各种清洁用品的使用性能，具备成本核算知识和仓库管理知识，工作认真，责任心强。

3、清洁部领班

●素质要求

有熟练的专业清洁保养知识，具备一定的管理水平，能协助主管完成区域内工作，检查监督属下班次的工作情况和质量。

●主要工作职责

以身作则带领班组员工完成各项日常清洁工作。

定期对员工进行岗位实操培训，不断提高员工的业务水平。

严格要求和指导员工按工作程序、操作规程作业，确保作业安全。

●清洁部领班岗位责任制

报告对象：部门主管、管理员

督导对象：保洁员

岗位职责：

领班工作向部门主管、管理员负责，负责部门主管、管理员授权之班组或岗位员工的管理工作，对下属员工作业安全、质量、材料、设备负有管理责任。

负责安排分配下属员工的工作，带领班组员工完成各项日常保洁和清洁大做工作，严格要求员工按操作规程作业，正确使用机器、工具和清洁剂，消除事故隐患，确保作业安全。

根据清洁工作程序和标准，在作业的过程中检查督导保洁员的工作，并确保这些作业区域和岗位的工作质量达标。

检查机械设备使用状况，控制物料损耗，发现问题及时向上级汇报，有效降低成本。

处理当班现场有关清洁卫生问题的投诉，并采取措施及时纠正，做好记录，认真填写交接班本。

掌握员工的思想及工作状况，处理好与保洁员的关系，定期考评下属员工的工作实绩，对员工有关人事及奖惩问题可向上级提出意见。

完成上级交办的其它任务。

能力要求：具有专业的清洁工作经验和独立工作的能力，责任心强，有服从意识。

4、保洁员人员

●素质要求

保洁员工必须接受过岗前的专业技术培训，能掌握多项清洁工作程序和规程，并经严格考核合格。

●主要工作职责

根据各类物业的特有性质，做好安全防范工作，有义务协助做好“四防”工作。

必须穿着整齐统一制服，佩戴附有姓名及相片的工作证，服从管理部门人员的监督管理。

注重仪容仪表、讲究礼貌，女员工可化清雅淡，男员工不准留长发和鬓角，做到衣冠端正，文明施工。

除工作需要或接获批准外，均不得擅自进入各部门办公室、非公共场所。非工作时间严禁擅自进入工作场地并在无故逗留。

除工作需要外，必须按规定的员工路线行走、乘搭员工专用电梯，进出大门自觉接受门卫检查。

不得从事与本职工作相抵触或不相关的其它工作。

积极协助物业管理处的工作，全体员工都有义务爱护和维护所管物业的各类设施、设备的安全，并及时

申报公共区域设施、设备损坏情况。

●大堂保洁员岗位责任制

报告对象：管理员、领班

岗位职责：

按工作计划和时间安排完成大堂岗位各项清洁保洁工作，负责大堂公共场所（含设施）清洁工作。

负责巡回打扫和推抹大堂地面，执抹干净玻璃大门。

负责堂面摆设设施、饰物清洁工作，定时抹净烟盅表面及清理烟头垃圾。

负责定时执抹干净墙壁及低位设施如指示牌、铭牌、水牌等。

负责定时执抹干净电梯门、防火门、消防栓柜。

按《卫生间清洁工作程序》负责本岗位的卫生间清洁工作。

做好清扫工具的清洁、整理及维护保养工作，并负责补充公共设施上的客用品。

完成上级分配的其它任务。

能力要求：掌握清洁工作程序及标准，能主动工作，并有服从意识。

●楼层保洁员岗位责任制

报告对象：管理员、领班

岗位职责：

按工作计划和时间安排完成所属楼层岗位各项清洁保洁工作，负责公共走廊、客、货梯间、洗手间、茶水间、走火梯的清洁工作。

负责巡回清扫走廊、客、货梯间、走火梯地面，并按要求拖抹走廊、客、货候梯间地面，清除污渍保持洁净。

负责擦抹电梯门、防火门、墙壁、壁灯、烟灰筒、花盆、饰物、铭牌、消防栓柜，并负责走廊地面拖抹、清扫，并对小块污渍及时进行清洗。

负责本岗位区域洗手间地面、洁具、镜面、门窗清洁，及时冲洗污物，不留污渍、异味。

将收回的垃圾集中垃圾筒内，下班前将垃圾送到指定地点处理，保持垃圾筒的清洁。

向管理员、领班报告本区域需要修理和维护的设施。

做好清扫工具的清洁、整理及维护保养工作，并负责补充公共设施上的客用品。

完成上级分配的其它任务。

能力要求：掌握清洁工作程序及标准，能主动工作，有服从意识。

●大做组（中、深夜班）保洁员岗位责任制

报告对象：管理员、领班

岗位职责：

负责指定公共区域或岗位的清洁工作，根据清洁程序和卫生标准的要求，按质按量按时完成各项清洗大做和定期清洁工作。

在各项清洁作业中，工作要认真细致，做到拾遗补缺作用，不留任何卫生死角，确保卫生达标。

专项的清洁工作如（地面打蜡、洗地毯、冲洗广场、室内大做等），严格按相关的工作程序进行，确保达到质量标准。

要爱护各种机械、工具、并按操作规程操作，了解和掌握各种清洁剂的用途并合理使用，消除安全隐患，安全作业。

要爱护客户和公共财物，如发现情况异常，应及时通知客户及上报管理员、领班，以便及时解决。

清洗作业完毕，应巡视检查，确保清洁质量。清点机械、工具，并要擦抹干净才能入库。

完成上级分配的任务。

能力要求：掌握清洁工作程序及标准，能主动工作，有服从意识。

（二）清洁部员工综合考核标准

序号 考核项目 内 容 考 核 办 法

1 仪容仪表 1、

精神饱满，仪表整洁。 2、上班穿工作服，佩戴工号牌。 3、

男士不留长发，女士化清雅淡妆。

每天班前会检查不定期抽查

2 服务态度

1、服务态度端正，有良好的职业道德。 2、文明服务礼貌待人，使用文明礼貌用语。 3、工作认真负责，有较强的奉献精神。 4、自觉接受管理人员的检查和监督，虚心接受意见和建议。

每天不定时观察 2 次

3 工作纪律

1、履行职责，遵守员工纪律。 2、遵守甲方管理规章制度和保密制度。 3、行走员工通道，无事不擅留工作场所。 4、岗上不抽烟，不打闹嬉戏，不会客，不随意借打客户电话。 5、

不准私自为客户提供服务，或私爱他人馈赠及钱财礼物。 6、

非工作需要，不得擅自进入客户办公室或其他场所。 7、

爱护公共财物，不得做任何有损他人利益的行为。 8、

清洁工具要按规定存放，随身保洁工具不随意摆放，机械工具要清洁保养。

每天不定时检查考核

4 服务质量

根据每日工作检查表的记录情况进行考核，并按清洁卫生标准综合衡量。

每周综合检查考核。

（三）清洁作业管理

为加强各行政办公中心和作业现场有效管理，实施现场检查和跟踪清洁工作目标的落实，及时纠正不合格服务，清洁作业管理是在各物业内进行各项清洁工作的基本管理制度，以保障各项清洁作业的顺利进行，其具体内容如下：

1、根据作业点清洁工作的总体范围和程序细则， 制订清洁工作计划表， 详细列明各项清洁项目及时间安排。依据清洁工作计划表，编排人员岗位，落实岗位责任制。

2、保洁员的岗位需根据岗位的范围、工作项目、卫生标准，按岗位 “五定”的要求实施（定员、定岗、定量、定时、定标准）。

3、各保洁作业必须按各项清洁工作程序的要求，如： 《大堂清洁工作程序》、 《卫生间清洁工作程序》等，按卫生标准完成保洁工作。

4、在进行室内清洁作业时，应在作业范围设置明显的告示牌或标志，如 “小心地滑 ”、 “高空作业 ”、 “清洁进行中 ”等，确保安全作业。

5、定期的清洁大做工作必须按照操作规程进行规范作业，并落实安全作业管理措施，做到安全、文明作业。

6、确保清洁的质量和工作效率，管理人员和员工必须按要求填写

“卫生检查表 ”、 “投诉处理单 ”、 “交接班本 ”、 “楼层工作签到表 ”等，完善管理制度。

7、各项已完成之定期清洁工作项目，及时向管理部门或客户申报接受检查。

8、在作业过程中，必须爱护场内公共设施设备，有义务协助业主和管理处维护设备、设施的安全，节约使用水电资源。

9、所有的清洁大做项目如打蜡、洗地毯等及有碍正常秩序的工作，应在办公时间以外进行，以维持中心正常的工作秩序（已获客户特别同意的清洁项目除外）。

10、在节、假日期间，安排适当人员在楼内清洁值班。如有特别需要（可预见灾害如台风、暴雨）协助做好预防工作措施。

11、特发灾害事故（爆管、水浸等），应及时协助调派足够的员工、机械到场帮助解救工作。

（四）清洁质量监控

1、检验制度

●检查运作流程图：

- 员工自检：检查是员工每项工作的最后一道工序，没有检查就不算完成工作。
- 领班检查：领班每天按照《清洁工作质量检验标准》，对各岗位员工以及周、月定期项目完成的工作质量进行检查，并填写《每日工作检查表》、《定期项目检查表》。
- 主管检查：现场主管按照《清洁工作质量检验标准》，每天对在管范围不少 2/3 面积的各岗位员工的工作质量进行抽查，并填写《日检表》、《定检表》。
- 管理方：管理方（管理处或业主、使用人）有权对清洁部的工作提出建议和意见，对清洁工作质量不合格事件登记并通知公司整改处理。

2、处理办法

- 领班在检查中发现不合格及时给予员工指导和批评教育，并记录作为对员工考核的依据，对屡教不改者作相应项目的扣分处理。
- 主管检查中发现不合格者应立即采取整改措施补救，并对该员工作相应项目的扣分处理。
- 管理方（管理处或业主使用人）投诉质量不合格事件，经查事实相符给予相应项目的双倍扣分。

3、信息反馈

4、处理客户投诉的程序

- 接受客户投诉：
- 认真倾听时目视客人，以表示关注，准确了解每个细节，耐心听客人把话讲完，不反驳，不推卸，必要时解释，语调平和，措词准确，声音适度，态度诚恳，情绪稳定，备好纸笔，认真做好简明记录，不匆忙给客人作出许诺。
- 采取措施：

首先向客人道歉，对客人的投诉要及时有效控制事态扩大，尽量缩小影响面，能当时解决的问题必须当时解决，不能当时解决的问题，要告诉客人解决的明确时间。

处理结果回复客户：

客户的投诉请主管以书面形式将处理结果及整改措施回复给客户。

- 记录：
- 处理客户投诉时，涉及到有关人员过失所造成的问题，经核实后，提出处理建议及今后整改措施记录在案。

（六）清洁工作标准及检验方法

分类	序号	项 目	标 准	检验方法	考核分数
室外组	1	外围绿地、花基	无瓜果皮壳、纸屑等杂物，无积水、无油污、无污渍；每个。沿路线全面检查	每检一处不合格扣 0.5 分	1
	2	外围台阶	无污渍、无明显沙尘、纸屑，无污渍	全面检查	
			每检一处不合格扣 0.5 分		
	3	果皮箱	内部垃圾及时清理，外表无污迹，粘附物、无虫蚁、无异味。	全面检查	
			每检一处不合格扣 0.5 分		
	4	垃圾中转站	地面无散落垃圾、无污水、污渍，墙面无粘附物，无明显污迹。		

全面检查 每检一处不合格扣 0.5 分

5 广告牌、车道开关闸 目视表面无明显灰尘，无污渍。

全面检查 每检一处不合格扣 0.5 分

6 沙井

底部无垃圾，无积水、积沙、盖板无污迹；沙井盖周边无较多虫害，沙井内无大量杂物。

抽查 3 个井 每检一处不合格扣 0.5 分

7 雨、污水明渠、井

检查井内壁无粘附物，井底无沉淀物、杂物，水流畅通，井盖上无污迹。

抽查 5 个井全面检查明渠和渠口 每检一处不合格扣 0.5 分

8 雨篷顶、裙楼、顶楼天台

目视、无垃圾，无青苔，无积水，地漏口无污渍、杂物，设备设施无积尘。

全面检查 每检一处不合格扣 0.5 分

地下室车库 1 车库地面、公共区域地面、集水井

无垃圾、杂物，无积水，无泥沙；地漏口无污渍、杂物。

抽查 5 处 每检一处不合格扣 0.5 分

2 车库墙面、天花、管线、灯具

目视无污迹，无明显积尘，无蜘蛛网。 抽查 5 处

每检一处不合格扣 0.5 分

3 车库标识牌、消防栓公用门等设施

目视无污迹，无明显灰尘。 抽查 5 处 每检一处不合格扣 0.5 分

室内部分 1 管理处室内

目视柜、台、椅、门、窗表面无明显积尘、污渍，地面无污渍，地毯无尘沙，纸篓无污渍，天花灯罩、空调机表面及其它饰物无明显积尘。

抽查 4 处 每检一处不合格扣 1 分

2 设备层地面、墙壁、管线

目视，地面无垃圾，无积水，无污迹。明渠排水口畅通；线管无积尘、蜘蛛网。

抽查五处 每检一处不合格扣 0.5 分

3 大堂地面、垫脚毡、玻璃门、墙壁、不锈钢面及摆设物

无垃圾杂物，无泥沙、无污渍，白云石地面打蜡抛光后有光泽；垫脚毡无明显灰尘，无污渍，设施、广告架、烟盅无污渍、无杂物。

大堂全面检查，检查 5 处 每检一处不合格扣 0.5 分

4 大理石，瓷片，乳胶漆，墙面的清洁

大理石、瓷片、喷涂墙在用纸巾擦拭 50 厘米无明显灰尘，乳胶漆墙面无污迹，目视无明显灰尘。

抽查 6 层，每层抽查 3 处 每检一处不合格扣 0.5 分

5 天花板、天棚

距 1 米处目视无蜘蛛网，无明显灰尘、污渍。

抽查 6 层，每层抽查 3 处 每检一处不合格扣 1 分

6 灯罩、烟感、风口、指示灯 目视无明显灰尘，无污渍。

抽查 6 层，每层抽查 3 处 每检一处不合格扣 0.5 分

7 玻璃门窗 无污迹，洗刮后用纸巾擦试无明显灰尘。

抽查 6 层，每层抽查 3 处 每检一处不合格扣 1 分

8 公用卫生间

每次清洁后地面、地漏口无积水、无污渍，无杂物；墙面瓷片、门、窗纸巾擦试无明显灰尘，便器无污渍；

天花、灯具目视无明显灰尘，擦拭风口无积尘，玻璃、镜面无灰尘，无污渍；皂液合、纸盒无尘迹；厕纸

不超过 1/3 纸篓

抽查 6 层，检查 5 处 每检一处不合格扣 1 分

9 公共区门窗、消防栓、标牌

目视无明显污迹，用纸巾擦拭无明显灰尘。

抽查 6 层，每层抽查 3 处 每检一处不合格扣 0.5 分

10 走火通道、步梯地面、扶手、栏杆；灯饰、风口

目视地面无污渍，无杂物、纸屑、擦拭扶手 50 厘米无明显积尘、灯饰、风口、栏杆无积尘。

抽查 6 层，每层抽查 3 处 每检一处不合格扣 0.5 分

消杀 消杀四害（鼠、蚊、蝇、蟑螂）

老鼠密度不超过 10%，鼠洞每平方米不超过 1 个，楼道、车库、广场无明显鼠迹。广场绿地、沟渠、垃圾房无蚊、蝇、蛆孳生地；目视无明显蚊、蝇在飞。蟑迹在室内不超过 5%，室外污、雨水井不超过 10%。

目视检查，抽查，全面检查污、雨水井 每检一处不合格扣 1 分

其他 1 化粪池 井盖干净、池内通畅、无淤塞现象。

目视检查，每月抽查区内 1/5 池井 每检一处不合格扣 1 分

2 楼宇外墙壁

外墙表面、玻璃幕干净、无明显污渍及雨水漏痕、。

目视全面检查 每检一处不合格扣除 1 分

3 公用水池 符合卫生防疫部门标准。

抽水样送卫防部门检疫 不合格扣 1 分

三、安全管理制度

为加强生产（作业）安全，防止发生伤亡事故，保障员工的人身安全，促进公司经营服务的顺利进行。根据《中华人民共和国劳动法》及《广州市安全生产监察管理规定》等有关规定，结合本公司实际，制定本细则。

- 1、本公司安全检查生产（作业）必须贯彻“安全第一、预防为主”的方针，严格执行国家、省、市政府有关劳动安全和劳动卫生的规定标准，采取有效措施，加强安全生产管理，确保生产、经营活动的安全。
- 2、本公司安全生产（作业）以“管生产必须管安全”为大原则，实行公司——作业区域——班组三级安全生产责任制。明确各级安全生产责任人。全面负责本公司、本区域的安全生产（作业）工作，履行相关的安全生产职责。
- 3、根据公司经营服务的实际情况，在公司成立安全生产领导小组，办公室设置兼职安全生产管理人员，负责全公司的劳动安全和劳动卫生工作的计划、管理、检查等。业务上接受市劳动局及上级安全生产部门的指导和监督。
- 4、制定和完善全公司各项安全生产的规章制度，使我司的安全生产工作有法可依，有规可循，照章操作，依法作业和管理，使公司的劳动安全生产工作制度化。
- 5、建立安全生产三级（公司——作业区域——班组）教育制度。协助有关职能部门对公司领导、特殊工种作业人员及全体员工进行劳动卫生法制教育和安全生产（作业）知识、技能培训，并经考核合格，持证上岗。
- 6、建立和坚持安全生产检查，实行季度（公司）月（作业区域）日（班组）检查制度。
- 7、执行上级有关员工安全劳动保护用品，对特殊工种作业人员的定期体检，员工工伤的社会保险，用工制度，工作时等规定，保障作业员工的合法权益。
- 8、执行《广州市企业职工工伤亡事故处理》的各项规定，对发生员工伤亡事故，立即组织抢救，防止事故扩大，并按照有关规定和程序进行报告、统计、登记、调查、分析及处理。

五、安全生产（作业）检查制度

为通过发动员工，发现隐患、消除不安全因素、推动安全生产（作业）工作，依据《广州市安全生产监察管理规定》第二十五条规定，本公司实行三级安全生产检查、季节性和专项检查的方法，加强管理，发现

隐患，确保安全。特制定本制度。

（一）班组（工程班）检查

- 1、员工自查：每日班前（作业前）班后，员工必须对本岗位工作场所使用器材、工具材料进行安全检查。
- 2、领班检查：每日班前（作业前）班后，领班负责查本班组工作场所使用的设备、工具材料是否符合安全要求，查本班组岗位操作有无事故隐患、是否会伤害自己 and 他人，并提出如何排除和防范措施。每天自查情况做好记录。

3、检查内容：

- Ⅰ 员工思想状况和精神状态。
- Ⅰ 员工安全装备、劳动保护状况。
- Ⅰ 机械、设备、设施、工具安全系数。
- Ⅰ

工程班施工现场检查（规范接用电源、现场可有影响安全作业的因素）。

（二）各作业区域安全检查

由各作业区域安全生产责任人组织本区域安全员每月对所管辖区域的安全大检查。

- 1、各作业区域结合自己实际情况安排一次安全检查，召开部门安全会议，总结安全工作经验，安排安全教育和培训计划，并做好每次检查记录。检查中发现不安全因素或安全隐患立即采取措施，及时消除，如本作业区域解决不了的，应及时上报公司，共同解决。

2、检查内容：

- Ⅰ 检讨当月安全工作记录，处理事故隐患消除不安全因素。
- Ⅰ 检查工作场所（仓库）安全措施落实。
- Ⅰ 检查机械设备、电器、工具安全状态。

（三）公司安全检查

由公司安全生产领导小组或有关职能部门每季联合检查一次。每次检查做好记录，检查中发现严重的安全隐患，由公司办公室发出事故隐患整改通知书，限期整改。违反有关法规及安全生产制度的照章处罚。同时每半年由办公室按“标准”进行自评，填写考核结果，上报、存档。

（四）季节性的安全生产检查

即结合广州地区的气候特点以及季节变化情况，进行防暑降温、防洪、防雨、防雷电、防台风等季节性安全检查。每次检查做好记录，发现隐患及时消除。

（五）专业性的安全检查。

对公司内特殊工种（高空作业）的工具组织专业性的安全检查，及由劳动部门对高空作业工具设施的考核评定。每次检查做好记录，发现隐患，采取措施，及时消除。

（六）安全生产检查内容、要求

1、安全生产检查内容

查思想：即检查公司经理、区域主管、管理员、领班和员工对安全生产的思想的认识和安全意识，有否树立安全“责任重于泰山”和是否把员工的安全健康放在第一位，以及贯彻落实“五同时”、“三同时”、“三不伤害”情况；

制度：查各作业区域贯彻执行安全生产各项规章制度的情况；

管理：查各作业区域日常的安全管理工作；

查隐患：查作业区域工作场所、机械设备等是否存有事故隐患。

2、安全生产检查要求

做到班前（作业前）三不放过：装备不完整不完善不放过；不符合安全要求不合格不放过；出现事故苗

头不放过。

贯彻边检查边整改的原则，对查出的安全隐患边定措施边整改，并做好记录工作。

于暂时不能解决的隐患，不能存有侥幸心理，除采取有效措施外，应定出整改计划，限期妥善解决。

六、突发事件的处理清洁程序

（一）运作流程：

（二）应急措施

1、发生火灾后的清洁工作应紧急处理措施：

突发火警处理流程图

救灾结束后，组织全体清洁员参加清理现场工作；

用垃圾车清运火灾遗留残物，打扫地面；

打扫地面积水，用拖把拖抹；

检查户外周围，如有残留杂物一并清运打扫。

2、污雨水井、管道、厕所堵塞，污水外溢的应急处理措施：

突发爆管、水浸事故处理流程图

洁部派员协助清理现场；

组织员工将垃圾车、扫把等工具拿到故障点，协助维修工处理；

将从污雨水井、管道、池中捞起的污垢、杂物直接装上垃圾车，避免造成第二次污染；

疏通后，清洁员迅速打扫地面被污染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。

3、暴风雨影响环境卫生的应急措施：

暴风雨后，清洁员及时清扫各类责任区所有地面上的垃圾袋、纸张、树叶、泥、石子及其他杂物；

清洁员查看各区内污雨排水是否畅通，如发生外溢，及时报告主管或相应的管理部门。

4、施工影响环境卫生的应急处理措施：

如若遇公共场所设施以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等项目施工，清洁员配合做好场地周围的清洁工作；

整理客户遗弃的杂物，并清扫场地；

对室内装修期间，应加强保洁，对装修垃圾清运后的场地及时清扫。

【注意事项】

理火灾场地时，应在消防部门调查了解情况后，经同意方可进行清理；

台风时，清洁员不要冒险作业，防止发生意外。

七、各项工作程序

（一）大堂清洁工作程序

1、目

的：保持大堂区域的设施及摆设整洁，确保维持良好对外形象

2、适用范围：大堂公共区域、设施设备

3、备用机械工具、清洁剂：吸尘机、尘推架一套，备用尘膜、抹布、地拖、水桶、扫把、垃圾铲、清洁剂、静电吸尘剂。

4、工作程序：

到达岗位后马上巡扫清理大堂地面，清倒烟盅杂物。

将干净并喷上静电剂的尘推平放地面，直线来回推行，除去地面尘土，巡回次数多少视客流量而定。

清扫和拖抹电梯轿厢地面，并用洁净干布抹净轿厢内不锈钢、镜面。大做清洁时按《电梯清洁工作程序》处理。

用洁净干布擦抹大门玻璃及拉手、壁面、电梯门及按钮铭牌、指示牌、信箱。花盆、花架保持无污渍、无积尘。

及时清倒烟灰缸内烟头杂物，视污渍程度及时清洗，清洁后放回原处。

大门口内外擦脚胶地毯，吸尘次数视客流量多少增减，大门胶地垫每晚冲洗干净后晾干备用。

用湿布擦抹防火门、消防栓柜内外、墙壁瓷砖。

留意空调风口、天花板、灯罩、射灯、边角位等是否有蜘蛛网和积尘，及时扫除，每月安排一次擦抹天花、灯罩、风口。

5、时间安排：

每天早上 7 时至下午 17 时安排专人清洁；

每月一次地面打蜡（或晶面处理）保养；

每月一次全面清洁（包括天花、墙壁等）。

6、标准：

地面无烟头、纸屑、杂物等，无污渍，地面、墙身有光泽。

公共设施表面无明显灰尘，不锈钢表面光亮、无污渍。

玻璃门无水迹、手印、污渍。

天花、风口、灯饰目视无污渍、灰尘、蜘蛛网。

7、注意事项：

仪表整洁、精神饱满、举止大方，注意礼让宾客。

擦抹电器开关、灯具、警铃、报警装置要用干布轻抹。

地面打蜡和蜡面保养，按有关程序和统一安排人员进行。

使用的工具要保持整洁。

（二）楼层公共区清洁工作程序

1、目 的：保障楼层公用区域及卫生间、茶水间干净整洁

2、适用范围：楼层公用区域及附属设施、设备

3、备用工具、清洁剂：扫把、垃圾铲、胶桶、地拖、刀片、胶袋、干、湿布、清洁剂。

4、工作程序：

早上到达岗位先将热水器电源开关打开（配有热水器）。

巡扫干净本岗位的楼层梯厅、通道地面，清理烟盅、垃圾桶。

巡回清洁男、女卫生间按《卫生间清洁工作程序》。

巡回抹净茶水房四周壁砖、清洗水池，扫除地面垃圾和积水。

用抹布抹净瓷砖壁面、防火门、步梯扶手、消防柜表面积尘。

用洁净干布执抹干净电梯门，不锈钢或铜制指示牌、铭牌的局部污渍。每周不锈钢电梯门清洁干净后涂抹钢油。

用湿拖把拖抹干净走道和走火楼梯地面污渍、浮尘。

擦抹干净热水器表面清除水垢。

每天定时清理垃圾到垃圾房，清洗垃圾容器。

打蜡保养工作按《蜡面磨光保养工作程序》、《白云石地面打蜡工作程序》进行。

5、时间安排：

每天上午 7 时至下午 18 时专人保洁，每小时循环清洁一次。

通道天花板、灯罩、风口、壁面每周清洁一次，步梯灰墙、口、灯罩每周一次清洁。

梯间地面蜡封或晶面处理保养蜡每月一次。

6、标准：

各类材质地面、壁面表面、干净无污渍、有光泽。

电梯、防火门、指示牌、消防栓柜门无污渍、无明显积尘。

天花板、灯罩、风口目视无灰尘、蜘蛛网。

卫生间无异味，洁具无污垢、地面无污渍、积水。

7、注意事项：

仪表整洁、精神饱满、举止大方得体。

使用的清洁用具要勤洗消毒，保持洁净。

打蜡、磨光和其它清洁大做安排中、夜班进行。

（三）卫生间清洁工作程序

1、目的：维持卫生间及设施卫生整洁

2、适用范围：卫生间内所有设施设备

3、备用工具、清洁剂：厕擦、抹布、水桶、百洁布、告示牌、水瓢、洁瓷精、漂水、洗洁精、客用品（厕纸、洗手液等）

4、工作程序：

进入卫生间前将工作告示牌挂在门前，打开门窗通风。

先用夹子夹出大小便器里的烟头杂物，然后按冲水阀用新水冲洗洁具。

将适量的清洁剂倒在清洁布或百洁垫上，将洁具擦洗干净，较顽固的污渍用洁瓷精反复擦洗干净，然后冲新水。

在洁具整体表面包括水箱、水管、盖板两面基座周围，喷洒消毒剂，然后用抹布擦净，注意不留卫生死角。

擦洗洗手盆和水台表面，镜面和水源开关用干布擦抹干净污渍、水印，定期刮洗镜面。

检查地漏是否畅通，及时清洗地漏内、外格网，清除沉积物和沙泥。

装好厕纸，添加洗手液，然后抹净纸架、皂液合、门锁、周围瓷片、隔板。

清倒厕纸箩，并定期洗擦，然后拖抹干净地面。

5、标准：卫生间内洁具、设备干净无污渍，表面光亮，镜面明亮，室内无异味，地面干爽，无污渍。

6、注意事项：

使用洁厕精或水锈净，应戴胶手套做好劳动保护。

抹布、地拖、百洁布要洗擦干净，每天漂洗消毒。

禁止使用高浓度酸、碱清洁剂和粗糙刷具，以免损坏瓷面。

下水管道有堵塞现象，及时疏通或报告有关部门。

（四）玻璃门、窗、镜面清洁工作程序

1、目的：保持门窗玻璃、玻璃或不锈钢镜面洁净

2、适用范围：玻璃或镜面的清洗操作

3、备用工具、清洁剂：毛套玻璃刮、伸缩杆、水桶抹布、玻璃清洁剂。

4、工作程序：

用刀片铲除玻璃或镜面上的污渍斑点；

将玻璃清洁剂按 1：10 比例兑配清水；

将浸上清洁剂的毛套，抓干多余水分，然后稍用力从上而下擦抹玻璃或镜表面，再用玻璃刮从上而下刮去表面上的污水；

一洗一刮连贯进行，当玻璃的低部位时玻璃刮横向移动；

用干布抹去玻璃表面和边框上的残余水印和水珠，注意不留清洁死角；

清洁玻璃窗时窗台用干布覆盖，避免污水污染窗台下墙壁，最后用拖把抹净地面上的残留污水；

清洁高处玻璃时，可把毛套、玻璃刮套在伸缩杆上操作；

保洁时有污渍手印的位置先用湿布擦抹，然后用干布抹干净。

5、时间安排：

每天早上安排一次清洁；

每天巡查保洁四次以上。

6、标准：玻璃或镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。

7、注意事项：

毛套每次上水时必须洗干净毛套上的沙尘脏物，避免擦花玻璃表面。

使用玻璃刮刮上的胶条，一面损破后，可调换另一面再用，完全损破的需要更换。

（五）天台、阳台、雨篷清洁工作程序

1、目的：保持大院天台、阳台、雨篷地面洁净排水通畅

2、适用范围：适用于大院天台、阳台、雨篷

3、备用工具、清洁剂：扫把垃圾铲、地拖抹布胶桶、胶袋、梯子。

4、工作程序：

扫除天台、阳台地面沙泥垃圾，并将垃圾、泥沙装进垃圾袋内清走，擦抹干净围墙表面。

扫除和清理天台、阳台各排水沟渠泥沙垃圾，清理排水口地漏的内、外格网，保持格网洁净，保证排水疏通、不积水。

清洁雨篷时先将梯子放稳，沿梯子爬上雨篷，按上述程序清洁。

5、标准：目视天台阳台、雨篷无垃圾及积水、无青苔、杂物和弃置物。

6、注意事项：使用梯子应注意安全，上下有人看护。

清理垃圾、杂物和工具不能往下丢，以免砸伤行人，损坏工具。

（六）广场、台阶、绿地清洁工作程序

1、目

的：保持行政办公中心外围广场、台阶、绿化地带整洁

2、适用范围：行政办公中心（楼）、小区广场、台阶、绿化地带

3、备用工具：扫把、垃圾铲、夹子、清洁剂。

4、工作程序：

巡视广场、台阶、绿地，及时扫除地面垃圾、纸屑、烟头。

地面有个别污渍用清洁剂和胶刷清洗干净，香口胶用铲刀铲除。

清扫绿化草地时，及时清理枯枝落叶。不能扫除的杂物、垃圾用手捡起。

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

每晚用水冲洗广场、台阶一遍。

每月用擦机洗擦地面一遍，然后用水冲洗干净。

5、标准：地面、路面无泥沙、无明显垃圾、无积水、污渍。

草地和绿化带清洁，无枯枝落叶和垃圾。

6、注意事项： 用机械洗擦广场地面时，应竖立告示牌，注意车辆和行人。

使用的工具清洗干净。

（七）排水渠、集水井清洁工作程序

1、目的：保证排水渠、集水井洁净，保障排水功能

2、适用范围：大院排水渠、集水井

3、备用工具、清洁剂：硬胶扫、垃圾铲、铲刀、漏铲、手刷、洗洁精。

4、工作程序：

巡回保洁时打扫干净渠面井盖，用夹子捡起渠内垃圾和纸屑。

清理排水渠、集水井大做前，先在工作范围设置警告标志。

先用漏铲清理排水渠底淤泥、垃圾，然后用胶刷擦洗干净渠底和壁上的污渍和青苔，渠盖同时冲洗干净。

沙井清理井底淤泥后，同样冲洗干净井壁及井盖。

井盖或井盖边缘上的污渍用铲刀铲除干净，清走淤泥垃圾并冲洗干净附近地面，将盖子盖好。

清点工具撤退警告标志后离场。

5、标准：目视沟渠干净无污渍、无青苔、垃圾和过量淤泥。

6、注意事项： 清理广场和道路排水沟时，设告示标志，避让车辆。

理的淤泥、垃圾用胶桶装运，避免污染环境。

（八）垃圾房清洁工作程序

1、目的：保持垃圾房及周围环境干净整洁

2、适用范围：行政办公中心（行政办公中心、小区）垃圾房或中转站

3、备用工具、材料：扫把、垃圾铲、胶水管、铲刀、洗洁精

4、工作程序：

定时巡视垃圾房和周边范围，及时清扫垃圾杂物和积水。

清运到垃圾房的垃圾要用胶袋装好并扎紧袋口，堆放垃圾房内，防止散漏污染。

每天清运垃圾后，及时冲洗垃圾房四周壁面和地面，个别污渍较严重的地方用洗洁精擦洗干净。

每周一次全面清洗垃圾房及周边范围，清洗后喷洒杀虫剂及消毒。

5、标准：目视垃圾房内外壁地面无污渍和粘附物、无积水无异味

6、注意事项： 喷洒杀虫剂时要戴口罩，戴上胶手套； 垃圾必须做到日产日清。

（九）广场、道路清洁工作程序

1、目的：保持广场、道路地面整洁干净

2、适用范围：广场（架空层）、道路

3、备用工具、材料：扫把垃圾铲、长竹扫、铲刀、水桶、洗洁精

4、工作程序：

用竹扫把把道路和公共活动场地的果皮纸屑、泥沙等分区域扫成堆。

用扫把把垃圾扫入垃圾铲内，然后倒进垃圾容器内。

对公共场地和路面有污迹（机油或香口胶等）及时用清洁剂清洗和铲刀铲除。

每周安排一次用水和硬胶丝扫洗擦一遍。彻底清理泥沙污迹。

雨后转晴，及时用长竹扫把积水和泥沙扫干净。

每天早、午、晚清理果皮箱，清理垃圾，擦抹干净果皮箱表面。

5、标准： 目视公共场地、路面无泥沙、积水和明显污迹。

每 100 平方米控制烟头或纸屑在 1 个以内。

6、注意事项： 清扫路面时避免造成尘土飞扬。

注意礼让住客和路人。

八、特种作业管理制度

为保障特种作业人员的施工安全，特种作业必须严格按照国家和地方有关劳动安全的管理法规执行和管理，凡从事特种作业人员必须参加具有审核资质的行政管理部门举办专业安全培训并领取的上岗证方能上岗作业，结合公司目前有关的安全制度和管理办法，具体实施如下管理办法。

（一）工程部安全职责

- 1、加强对特殊设备的技术管理，防止因设备缺陷或管理不善而发生重大伤亡事故。
- 2、负责组织编制和审定特殊作业的安全技术规章制度、技术规程和操作流程。
- 3、进行各类机械、电气动力设备安装，必须符合劳动安全卫生要求和有关安全监察规程要求。
- 4、定期检查各种机器设备，特别是特种设备，组织做好维护保养工作，使之保持安全状态运行。
- 5、对各种机械设备、设施的安全装置负责经常性的检查，发现异常情况及时布置做好维修、保养，确保各种设备安全运行。
- 6、对从事特种设备的操作人员要进行相关技术监督和安全运行的教育。
- 7、负责区域作业现场的临时用电线路拉接，并完善拉接使用过程中的安全措施落实和使用后的安全拆除工作。
- 8、主持并会同安全等有关部门，认真查处有关机械设备安全运行方面的重大设备事故，并组织拟定措施和组织实施。
- 9、做好各种特种设备、设施的档案建档工作，使各有关资料，检验、检测、维修情况记录以及各种图纸、文件、合格证保持完整。
- 10、负责编制各种设备操作的技术规程和安全操作规程及维修保养制度。
- 11、负责做好有关施工现场安全管理工作，做到文明施工，安全作业，并及时清理施工现场。
- 12、在施工中对高空作业，轻质屋面等危险性作业时要提出和采取安全防护措施，防止发生高处坠落或其它意外伤害事故发生。

（二）用电安全管理规定

- 1、目的：保障施工用电安全
- 2、适用范围：施工场所各类电器用电
- 3、管理规定

工程部配备专职电工负责施工场地的接驳电源。

使用的活动电源装置要按要求安装防漏电保护开关。

用电的机械、设备要落实每月一次安全检查制度。

经常检查电源线、插头插座，不符合安全要求破损的电器不能再用。

使用电源时要预备足够的电源线，不得随意拉搭和接驳电源。

禁止以裸线头勾挂开关、插入插座接用电源。

【注意事项】

在施工现场接用电源应知会现场单位主管负责人。

（三）使用吊板高空安全作业规程

- 1、目的：保障高空作业安全。
- 2、备用工具、材料：施工绳索、吊板、安全带、帽、安全扣、滑行扣、高压水机、高压水管、玻璃刮、毛套、棕扫、水桶、告示牌、外墙清洁剂、玻璃清洁剂。
- 3、安全操作规程：

作业人员在作业前应对所有用于高空作业的安全带、帽，下板使用绳索工具等作全面仔细检查，落实三查（自查、互查、领班复查），确保所有使用工具完好无缺，并做好各项安全保障措施，方能作业。

绳索：检查绳索是否牢固或有否破损；

吊板：吊板各接驳点及悬挂带是否牢固可靠有无破损；

安全扣锁：检查安全扣锁各部位弹璜、卡片是否有效；

滑行扣：检查滑行扣螺杆是否正常旋转紧；

安全带安全帽：检查连接部位，扣锁装置是否有效；

水桶：检查水桶挽手是否牢固，必要时需加固；

玻璃刮毛套：检查工具连接是否牢固，必要时需加固；

其它工具：检查在高空作业时使用的其它工具连接是否牢固，必要时需加固。

天台与地面各配置一名员工做好监护工作，并协助下板人员施工。

作业点下地面围起防护区，架起警告标志，对地面花草、设施用胶布覆盖保护。

站在围墙上作业（放绳、移绳）必须系上安全带，末端必需与固点有效连接，每个下板施工人员必需备有副绳（安全绳）。

放绳索前应选好绳索的栓固点或绑紧足量的坠重（20 公斤 ×4），绳索跨过的围墙应用卡板或护垫保护，然后将绳索慢慢放下。

下板前首先将自己身上安全带扣锁上安全绳上的防坠扣（注意防坠扣是否反装），然后将滑行扣和吊板接装在滑行绳上。

站在围墙上作业，必须系上安全带，使用的工具（玻璃刮毛套、棕扫）等，用绳子绑牢并与身体接连，防止使用过程中脱落造成事故。

下板时监护人在旁协助下板者稳妥到板，在作业过程中，上板人员应左右兼顾协调一致。

雷雨、大风（风速 3 米/秒）应停止作业，作业中遇有大风下雨应及时撤回地面，并将绳索固定绑紧。

每天作业完毕必须收起绳索盘好，电动工具关闭电源，收拾整理现场

4、注意事项：

施工前必须对外墙作全面检查，发现问题及时登记报告。

监护人员应密切注意施工情况，协调板上人员施工。

施工后对施工现场全面检查，收拾整理工具，注意施工现场整洁。

施工完毕（每天）要把所有高空吊绳收回，盘卷整齐。

（四）高台工作搭架安全操作规程

1、操作规程：

搭设高台工作架时，首层要选择平整的地面，四个立足点要稳固，使搭架保持垂直平稳。

梯级或斜坡，起伏不平的地面，可用调节底架脚部的高低，调整保持工作平台平衡。

每增加一层工作架时，上框架的要套稳下一层框架的插梢，并用卡璜卡好，搭配台平行直杆（短杆）、斜拉杆（长杆）搭紧框架。

每层搭架的基本结构是平行直杆（短杆）两条，将直杆平行扣稳两边框架，然后再用两对斜拉杆（长杆）对称交叉斜扣住框架，架稳工作板（工作平台）。

两层以上搭架需安装支撑脚，支撑点要选择稳固地点。

当搭至所需工作高度时，扣稳平台安装安全护栏，作业人员必须系安全带才能操作。

当架子需要移动时（二层以上），人员和施工工具要撤离架子，并注意移动速度不能太快。

多层架子移动时，如路面起伏、倾斜则必须拆卸至安全高度（二层以下）才能移动。

2、注意事项：

搬运架子配件时不能拖拉或摔扔，爱护使用。

每次施工完毕，擦抹干净架子，捆好杆条，点算收拾归库。

九、清洁总体工作范围：

（一）主楼：公共区域，地下停车场及设施、设备（包括卫生间、茶水间、厨房间、电梯、走火梯、天台）。

（二）东楼、西楼、北楼：公共区域及设施、设备（包括卫生间、茶水间、电梯、走火梯、天台）。

（三）会务、会议室：会务接待、会议室及会议室设施、设备。（包括卫生间、茶水间、走火梯、花坛）

（四）广场：公共区域及一切设施、设备（包括喷水池、保安亭、道路）

- （五）公共区域定四害（蚊、蝇、蟑、鼠）防治处理
- （六）定期清洗水池

十、清洁工作项目程序明细

说明：*1、巡回保洁：上午 08：00~12：00，下午 14：00~17：00，约每小时巡回一次；（项目：执拖执抹污渍、积水，打扫垃圾，推抹地面、清理垃圾桶、烟盅等）。

*2、高位部位：是指 2 米以上的部位墙壁、玻璃、灯饰、风口及天花等；

*3、低位部位：是指 2 米以下的部位墙壁、玻璃、电制、开关等。

（一）大堂

频次范围	每 日	每 周	每 2 周	每月或季度	清洁标准
------	-----	-----	-------	-------	------

地面 *1 巡回保洁 晶面抛光一次 机擦洗一次 无尘渍、脚印

内外玻璃 巡回保洁 清洗一次 无明显污渍

大理石墙身 墙壁、天花扫尘、网一次 *3 低位部位清洗一次

*2 高位部位每月清洗一次 目视无灰尘

天花板灯饰、风口 每季抹灯饰、风口及清扫天花一次

无污渍、蜘蛛网

低位设施 擦抹一次 无明显积尘、污渍

洗手间 巡回保洁地面、设施、档板

墙身、窗口、镜面清洗一次 机擦洗地面一次

每月天花、灯罩擦抹及风机清洗一次

目视无灰尘、蜘蛛网；洁具洁净无黄渍及异味；无积水

茶水间 巡回保洁 墙壁、窗口清洗一次 机擦洗地一次

天花板、灯罩每月擦抹一次

地面无污渍积水、垃圾桶无异味及过量垃圾

电梯轿厢 巡回保洁 不锈钢清洗、压条清理一次

抹门缝一次打钢油一次 每月擦抹顶灯一次

内外表面无污渍；门缝轨道无泥沙污垢

走火梯 巡回保洁扶手抹一次 地面拖抹一次

天花、墙身清扫一次 无垃圾污渍；墙壁扶手门窗无积尘污渍

正面台阶、梯级 巡回保洁拖抹一次 冲洗一次

目视无过量烟头纸屑

天花灯槽 每季吸尘一次 无污渍积尘

（二）走廊、电梯间

频次范围	每 日	每 周	每 2 周	每月或季度	清洁标准
------	-----	-----	-------	-------	------

走廊地面 巡回保洁拖抹 1 次 每月机洗擦 1 次

无污渍杂物；洁净有光泽

低位设施 擦抹一次 目视无明显污渍

灯饰风口 每月擦抹一次 目视无明显污渍

天花 每季打扫一次 目视无积尘、蜘蛛网

墙身墙角 清扫尘网一次 目视无灰尘尘网

烟灰盅 巡回保洁 表面洁净无污渍

消防栓箱 表面擦抹一次 箱内设施：每月擦抹一次

目视无明显污渍和积尘

玻璃窗 窗台、窗轨擦抹一次 清洗一次

无明显灰尘污渍及印渍

栏杆扶手 擦抹一次 目视无积尘、污渍

电梯间 巡回保洁 墙壁、天花：清扫尘网一次

地面晶面抛光一次 天花擦抹每月一次大理石墙壁

每月清洗一次 地面无杂物、污渍及有光泽

（三）电梯、走火梯

频次范围	每 日	每 周	每 2 周	每月或季度	清洁标准
轿厢	巡回保洁	清洗一次	门轨清理一次		
地面清洗	2 次	抹门缝一次	每月擦抹顶灯一次		
镜面、灯罩	无灰尘死昆虫、印渍；				
走火梯	巡回保洁	拖抹梯级 2 次	台阶吸尘 1 次		
每月抹灯罩、应急灯一次		地面无垃圾污渍；	墙壁扶手无积尘		
垃圾筒	擦抹一次	清洗一次	内外整洁无污渍		
消防栓箱	柜表面擦抹一次	箱内设施：每月擦抹一次			
目视无明显污渍及积尘					

（四）洗手间

频次范围	每 日	每 周	每 2 周	每月或季度	清洁标准
坐厕、蹲厕	巡回保洁	全面擦洗 1 次	洁具洁净无黄渍		
墙身低位	擦抹一次	擦洗一次	目视无尘积污渍		
水箱	每季清洗一次	箱内无污垢			
灯饰	每月擦抹一次	无积尘污渍			
抽风口	拆洗一次	无积尘污渍			
天花	每季清洗一次	无积尘尘网			
地面	巡回保洁	机擦洗一次	无积水及异味		
尿岸	巡回保洁	凹位：擦洗一次	洁具洁净、无黄渍		
镜面	巡回保洁	清洗二次	无灰尘印渍水渍		
玻璃窗 窗台、窗轨	擦抹一次	清洗一次			
无积尘、污渍及印渍					
洗手盘	巡回保洁	洁具洁净			
隔墙板	擦抹一次	目视无灰尘污渍			
低位设施	擦抹一次	目视无灰尘污渍			
地漏	清洗一次	漏口无沙泥畅通			
厕纸箩	清洗一次	不能过量			

（五）茶水间

频次范围	每 日	每 周	每 2 周	每月或季度	清洁标准
地面	巡回保洁	拖抹 6 次	每月机洗一次	无积水污渍	
墙身	清洗一次	目视无灰尘污渍			

灯饰风口 每月擦抹一次 目视尘网无积尘
天花 每季清洗一次 目视尘网无积尘
水池 巡回保洁 符合市防疫标准
热水器 巡回保洁 清洗表面一次 目视无灰尘污渍
玻璃窗 擦抹窗台、窗轨一次 清洗一次
无明显灰尘污渍及印渍
茶水柜 擦抹一次 目视无灰尘污渍

（六）会议室、活动室

频次范围 每 日 每 周 每 2 周 每月或季度 清洁标准
地毯地面 吸尘 1 次 每二季清洗 1 次 无明显污渍
石砖地面 拖抹 1 次 无灰尘有光泽
天花、墙身 清扫尘网 1 次 每季清洗铝天花 1 次
无灰尘、尘网
玻璃窗 抹窗台 1 次 清洗 1 次 无明显灰尘、渍手印
灯饰、风口 每月擦抹 1 次 无积尘、尘网
皮沙发皮椅 擦抹 1 次 每月上蜡保养 1 次 无灰尘有光泽
会议台茶几台、椅 擦抹 1 次 每月上蜡保养 1 次
无灰尘有光泽
高位设施 每月擦抹 1 次 尘网无积尘
低位设施 擦抹 1 次 尘网无积尘
天花灯槽 每季吸尘 1 次 尘网无积尘
活动设施 巡回保洁 擦抹 1 次 无灰尘有光泽
清倒垃圾 每日 2 次 无纸屑

（七）地下停车场

频次范围 每 日 每 周 每 2 周 每月或季度 清洁标准
地面 巡回保洁 冲洗一次 无积水污渍
墙身墙角 清扫尘网一次 目视无灰尘污渍
低位设施 擦抹一次 目视无积尘污渍
管道 每月擦抹一次 目视无积尘污渍
高位设施 每月擦抹一次 目视无积尘污渍
消防栓箱 柜表面擦抹一次 箱内设施每月擦抹一次
目视无灰尘污渍

（八）外围广场、主楼与东西楼边廊

频次范围 每 日 每 周 每 2 周 每月或季度 清洁标准
通道地面 巡回保洁 冲洗一次 目视无过量烟头纸屑
保安亭 擦抹一次 冲洗一次 目视无灰尘污渍
果皮箱 巡回保洁 清洗一次 内外整洁无污渍
花基边 擦抹一次 目视无积尘污渍

灯饰设施 擦抹一次 目视尘网无积尘
喷水池 清洗一次 无杂物、污垢
垃圾房 清洗二次 无明显污渍污垢
道路 巡回保洁 每月冲洗一次 目视无过量烟头纸屑、杂物

十二、办公室内清洁

频次范围	每 日	每 周	每 2 周	每月或季度	清洁标准
地毯地面	吸尘 1 次	每二季清洗	1 次	无明显污渍	
石、砖地面	拖抹 1 次			无灰尘有光泽	
办公台椅	擦抹 1 次	每月上蜡保养	1 次	无灰尘有光泽	
沙发、茶几	擦抹 1 次	每月上蜡保养	1 次	无灰尘有光泽	
书柜、书架	擦抹 1 次				
玻璃窗	抹窗台 1 次	清洗 1 次		无明显灰尘、渍手印	
天花、墙身	清扫尘网 1 次			无灰尘、尘网	
灯饰、风口	每月擦抹 1 次			无积尘、尘网	
卫生设施	全面清洁一次			每月高位设施清洁一次	
清倒垃圾	每日 1 次			无纸屑	

五、具体清洁工作时间指引

（一）大堂岗

时间安排 保洁项目 备 注

07:00~08:00

1、清洗男女洗手间、茶水间 2、拖抹电梯轿厢地面及外围台阶 3、执抹各出入门玻璃、清倒烟灰盅、 4、大堂地面推尘

1、每周机械擦洗地一次 2、每周清洗玻璃二次 3、每月一次擦抹大堂天花风口、灯饰、天花顶 4、电梯轿厢内外清洁大做一次，抹不锈钢保养剂 5、每月清洗大理石墙身一次 6、每周杀虫一次。时间：周六

08:00~12:00

巡回常规保洁： 1、保洁男女洗手间、茶水间 2、大堂地面推尘、清洁烟盅 3、保洁电梯轿厢内不锈钢、镜面 4、执抹公共区域所有摆放设施专项保洁：大堂低位设施：电器插座、破玻报警器、消防栓柜表面清洁一次

12:00~13:00 午休

13:30~14:30

1、拖抹外围台阶 2、大堂地面推尘、清洁烟灰盅 3、男女洗手间、茶水间清洁大做一次

14:30~15:00

巡回常规保洁 1、保洁男女洗手间、茶水间 2、大堂地面推尘、清洁烟盅 3、保洁电梯轿厢内不锈钢、镜面 4、执抹公共区域所有摆放设施

（二）楼层岗

时间安排 保洁项目 备 注

07:30~8::00 1) 巡扫、拖抹电梯间、通道地面。 2)

冲洗卫生间洁具 ,拖抹地面

1.第一时段 :客户上班完成 2.巡回保洁往返约每小时一次 3.每日常规保洁 : 巡扫、拖抹地面 电器、门窗、设备常接触面清抹二次 卫生间、茶水间每日保洁四次以上 清洁烟盅清倒垃圾 4 .

每周、月定期保洁 : 门窗玻璃清洗 高位设备清洁 天花、墙壁清洁 冲洗天台地面 5 .

周六或周日 : (一个工作日)

楼层地面机器擦洗等 ,周日安排保洁值班

08:00~12:00 1) 每日常规巡回保洁 2)

分时段全面拖抹一次各楼层地面 3)

电器、设备、指示牌表面清抹一次 4) 清洁烟灰盅

13:00~14:10 每周、月定期常规清洁工作

14:10~16:30 1) 常规巡回保洁 2) 清洁烟灰盅 3)

电器、设备、指示牌表面清抹一次

16:30~17:00 清倒各楼层垃圾

17:00~17:30 下班前巡检保洁

(三) 外围广场、主楼与东西楼边廊

时间安排 保洁项目 备 注

07:30~08:30 1) 清扫道路、小桥及绿化带杂物 1、
每日擦抹低位设施一次

2) 抹低位设施 2、每月擦抹高位设施一次

08:30~12:00 巡回常规保洁 3、每周拖抹走廊地面一次

1) 保洁男女洗手间 4、每月擦洗石山、雕塑一次

2) 清理湖面、水池表面杂物及擦抹周边设施

5、公共卫生间每日擦洗一次

08:30~12:00 1) 擦抹公共区域所有摆放设施

2) 清洗烟盅、果皮箱

12:00~13:30 午休

13:30~14:30 1) 清扫道路、绿化带杂物

2) 拖抹走廊地面

14:30~17:00 巡回常规保洁

1) 保洁男女洗手间

2) 擦抹公共区域所有摆放设施

3) 清洗烟盅、果皮箱

4) 收集垃圾

(三)、机动岗

时间安排 保洁项目 备 注

07:30~8::00 1) 全面打扫广场、道路地面。 2)

擦拭广垃圾桶、低位灯饰 3) 擦拭喷水池基、花基

1.第一时段 :客户上班完成 2.

每周、月定期保洁 : 1) 门窗玻璃清洗 2) 高位设备清洁 3) 天花、墙壁清洁 4) 冲洗天台地面 6 .

周六或周日 : (一个工作日)

楼层地面机器擦洗等 ,周日安排保洁值班

08:00~12:00

各办公楼内外定期保洁项目： 1) 门窗玻璃清洗 2) 高位设备清洁 3) 天花、墙壁清洁 4) 冲洗天台地面

13:00~14:10 每周、月定期常规清洁工作

14:10~16:30

常规定期项目保洁： 1) 擦抹办公楼内步梯墙壁、灯具 2) 车场、设备层管道扫尘

3) 广场设备、指示牌表面清抹一次

16:30~17:00 冲洗垃圾房

第 4 章 康体中心及球场管理服务方案

一、人员编制及岗位职责

(一) 设康体管理人员 3 名，球场管理员 1 人，合计 4 人。

(二) 康体中心管理员岗位职责：

1、清洁要求

(1) 值班人员每天在客人用完健身设备、器材后抹擦一次，每天不少于抹擦二次沙发、健身设备及器材。

(2) 值班人员每天用洗洁剂清洗桑拿房一次，浴室清洗及过道拖、扫 2 次，并对用过的浴巾用消毒水清洗，对室内进行不定时巡查及保洁。

(3) 值班人员每天清洗厕所 2 次，并不定时进行巡查及保洁。

(4) 室内全部地面，扫、拖、推尘每天不少于 2 次。

(5) 地脚线、室内玻璃及过道墙身每周抹擦 1 次。

(6) 值班人员不定时查看饮水机的用水情况，及时补充水和纸杯。

(7) 每天下班前清倒场内的所有垃圾。

(8) 保管好场内的设施、物品，不定期检查器械的完好情况。

(三) 球场管理员岗位职责

1、清洁要求

(1) 每天上班应打开更衣室，打扫更衣室卫生（包括衣柜内的卫生）；

(2) 对球场及相关环境进行卫生清洁，擦抹球场坐椅，球场内外场地（包括通道、球场四周树叶、杂物等）；

(3) 地面如有集水，及时用水刮刮去；

(4) 每日清理球场和通道内的环保垃圾桶，并将桶内的垃圾清走；

(5) 每周至少冲洗球场一次，周一清洗网球场、周二清洗篮球场；如有特殊情况增加冲洗次数。

2、不定时对球场进行巡查，发现异常人员进行盘问及时上报管理处或当班主管。

3、熟悉并遵守球场的注意事项，做好球场预订登记记录，熟悉主要免交费的领导，对不认识的人员应进行查证，劝阻外来人员到此活动。

4、下班时及时收拾杂物，保持球场清洁，并关灯、锁门；如有人还在打球，需等到所有人离开后方可下班。

5、负责球场设施设备及配套用品的管理工作，发现异常及时上报维修。

6、活动人员离场，及时做好巡查工作，检查是否有物品遗留，发现有遗留物品，保管好，做好登记，并向管理处报告。

三、管理规定

(一) 球场管理规定

1、开放范围

球场只限中心内办公人员使用，原则上不对外开放。需要使用球场，请事先约定，使用前请主动出示工作证。

2、球场开放时间：办公日： 17：30～22：30

节假日：8：00～22：30

3、收费标准及收费办法

(1)网球场：不开灯 10 元/小时；开灯 20 元/小时；租用一套球具（两只球拍、三个网球） 10 元/小时。

(2)篮球场： 不开灯免收费；开灯 100 元/小时。

(3)与非大院人员共同使用球场的在原应收额上加收 50%。

(4)不足半小时按半小时计；超过半小时，不足 1 小时按 1 小时计。

(5)球场使用完毕后，请自觉按实际应交费额刷卡交费。

4、管理规定

(1)由球场管理员负责球场的日常管理及收费工作。

(2)禁止球场内活动人员穿高跟鞋、硬底鞋、钉鞋。

(3)讲究卫生，不随地吐痰，不乱丢果皮杂物，以保持场地的整洁。

(4)爱护球场设备、设施，禁止攀爬、摇晃护网，损场物品照价赔偿。

(5)打球人员的车辆自觉停放整齐、排列有序，禁止乱停乱放。

(6)使用球场请提前与物业公司（停车场二楼）预定，原则上只允许提前一天或当天预定，且一人只订一个场。

(二)游泳池管理规定（配合落实管理规定，协助做好安全防范工作）

1、本游泳池仅供番禺区行政办公中心内工作人员使用。

2、凡进入游泳池，请遵守泳场守则，并服从泳池管理人员安排。

3、为营造一个良好的使用环境，请不要携带下列物品进场：

(1)宠物

(2)玻璃器皿、尖利铁器及其它会引起人员受伤之物品

(3)首饰及其它贵重物品

4、进场人员须保证身体健康，凡酒后、肝炎、心脏病、皮肤病、红眼病、精神病、性病及其它传染病者，禁止进场游泳。

5、游泳者须穿泳衣、泳裤，沐浴后经浸脚、消毒后才能进入泳池，不可穿任何鞋袜进场。

6、凡 12 岁或身高 1.3 米以下儿童及初学游泳者须有成人陪同游泳。

7、请勿跳水、潜水，不许在场内嬉戏、打闹。

8、为保障泳客的安全，遇到大风雨、雷电，应立即停止在池中游泳。

9、爱护环境，请勿在游泳池丢弃杂物及践踏周围花草。

10、保持清洁卫生，不可在池内吐痰小便。

11、本游泳场不负责保管泳客物品，自带物品请自行保管，遗失概不负责。

12、因场外是公共场所，泳客请勿穿泳衣离开泳场。

以上规则请大家共同遵守。

第 5 章 档案资料管理方案

如我司有幸加盟番禺区行政办公中心的管理工作，我司将根据多年从事各类物业管理工作的实践经验，结合大院的物业管理服务需求，参照我司已通过认证的 ISO9001：2000 质量管理体系的标准，建立健全各项档案资料管理方案及管理规章制度，以确保能满足综合楼的物业管理服务需求。

完善的档案管理是确保物业管理服务不断完善、不断提高的重要措施之一，既可保证物业管理服务过程中的原始资料积累，便于对工作开展情况的总结、提高，更可确保符合 ISO9001：2000 质量管理体系的要求，实现质量记录的可追溯性。因此必须保存和维持完整的物业管理档案资料，为物业管理服务持续改进提供历史参考数据。一直以来，我司对档案管理非常重视，并制订有严谨的档案管理制度，对档案资料收集，

归纳、整理、归档、管理、借阅、销毁都有明确规定。

一、档案管理规定

我司根据多年的物业管理经验，有针对性地制订了物业管理的《档案管理规定》及相关的配套规定。

（一）档案管理规定

- 1、为加强档案管理，确保文件、记录资料收集、整理、归档、保管、借阅、借阅、销毁管理规范，制订本规定。
- 2、各部门在工作中形成的具有保存价值的文件资料都应收集整理归档。
- 3、档案资料的形成和收集应纳入工作计划中，在专（兼）档案管理员岗位职责中予以明确。
- 4、文件资料的收集应从多方面积累，形成内部和外来料资料收集累积的网络系统。
- 5、档案资料按资料形成的先后排序进行分类、编制类目、分册、装订归档）。
- 6、归档资料按类别按年份摆进档案柜，并按形成时间自上而下，自左至右顺序排列。
- 7、归档资料要求字迹工整、完整、准确、真实，纸张及文件格式应符合要求，禁止将用铅笔等材料书写及传真文件未经复印处理的资料归档。
- 8、归档资料原则上使用原件归档，如确要用复印件归档时，应在归档复印件上加盖“归档件”专用印章。
- 9、资料归档时间一般在某一项目工作完成后或在年度工作完成后，建设项目、改造项目工程的资料在竣工后一个月内归档。新购设备（包括引进设备或技术改造）于完工后连同调试记录等文件材料一齐整理归档。各类管理运行记录及相关资料必须在年度完成后于次年第一季度整理归档。
- 10、归档份数一般要求一式一份，主要的或使用频繁的文件材料可根据需要增加备份。
- 11、档案必须严格按照规定要求保管，档案保存的地方要严格做到“七防”（防火、防盗、防潮、防高温、防虫、防尘、防腐蚀）工作；档案管理人员严格遵守档案保管保密制度，借阅必须有借阅登记手续。

（二）档案借阅制度

- 1、重视档案的保护，借阅档案必须办理借阅登记手续。重要档案只阅不借。一般档案借出后15天内归还，如需延长借用期，需归还后办理续借手续。
- 2、借阅者要爱护档案，不得丢失、损坏。所借档案不得随意折叠和拆散，严禁对档案资料随意更改、涂写。
- 3、档案资料只允许在借阅范围内借阅，仅供阅览的档案只能在档案室查阅，保密档案不供查阅。
- 4、在确保档案资料不泄密的前提下，可对内对外交流档案目录。
- 5、档案借出和归还时，应办理清点和签名登记手续，由档案管理员和借阅者当面核对清楚。
- 6、档案如有丢失、损坏或泄密，档案管理员须立即写出书面报告，请示上司按情节轻重追究当事人的有关

责任。

7、员工调职、离职时，必须清理移交、归还所借阅的档案资料，移交清楚后方可办理调离手续。

8、外单位人员查阅档案须持所在单位介绍信和本人有效证件，经主管档案的领导批准，办理有关查阅手续后，方可查阅。

9、非财务人员查阅财务档案须经财务部门主管或所在管理处经理批准，办理查阅手续后，方可查阅。

（三）档案销毁制度

1、档案必须经鉴定认为可销毁后才进行销毁。鉴定该销毁的档案应列出档案销毁清单，报主管领导审批后方可进行销毁处理，销毁清单和销毁报告由档案室保存。

2、档案销毁时，要由二人以上监销并在销毁清册上签名。

3、销毁档案时要严格执行档案保密规定。对在销毁档案过程中出现失密或对公司造成损失，将按公司的有关规定进行处理。

（四）档案保管期限规定

1、物业规划建设基础资料（包括规划报建、测量、施工监理、竣工验收、移交接管）等图纸资料永久保存；

2、业主权属资料，公众管理制度、来往文书等记录资料永久保存。

3、物业管理内部运作资料，人事劳资档案永久保存；财务经营档案长期保存；设备设施维修和技术改造资料长久保存；一般日常工作记录保存 5 年。

二、档案类目编制方法

（一）档案类目编制方法

1、形成的资料应按年份、按文件性质进行分类，公司档案类目以英文字母加阿拉伯数字混合编制。

2、总分类表由公司统一编制，给出每大类的固定代码，细分类表由各部门依据总分类表的分类基础上，根据自身的实际情况编制。如果总分类表列出的分类不符自身档案的要求，可根据实际编写分类，但需将分类表报办公室备案。

3、年份应在档案盒封面及册内封面目录示出。

（二）档案类目编码表

1、档案总类目编码表

A．行政文书

B．人力资源管

C．财务经营管理

D．管理制度

E．合同管理

F．采购管理

G．计划管理

H．设备管理

- I . 房屋管理
- J . 环境管理
- K . 绿化管理

- L . 治安管理
- M . 消防管理

- N . 车场管理
- O . 服务管理
- P . 社区文化
- Q . 物业接管资料
- R . 住户资料
- S . 业主委员会资料
- T . 档案管理
- U . 智能化管理
- V . 图书管理

2、档案分类目编码表

档案代码 文件名称

A 行政文书

A01 政府部门文件

A01 - 01 区街部门文件

A01 - 02 物价部门文件

A01 - 03 物业主管部门文件

A01 - 07 物业管理协会文件

A01 - 05 公安部门文件

A01 - 04 消防部门文件

A02 企事业单位文件

A02—01 供电部门文件

A02—02 供水部门文件

A02 - 03 开发商文件

A02 - 04 外来其它文件

A03 公司内部文件

A03 - 01 公司会议纪要

A03 - 02 人力资源处下发文件

A03 - 03 公司办公室下发文件

A03 - 04 公司总工室下发文件

A03 - 05 企划拓展处下发文件

A03 - 06 公司财务室下发文件

A03 - 07

A04 管理处内部文件

A04 - 01 管理处会议纪要

A04 - 02 管理处发文（内）

A04 - 03 管理处发函（外）

A04 - 04 管理处通知

- A04 - 05 批复文件
- A04 - 06 管理处其它文件
- B 人力资源管理
 - B01 员工档案
 - B02 员工培训
 - B03 员工考勤、考核
- C 财务经营管理
 - C01 财务分析
 - C01 - 01 财务月度分析
 - C02 - 02 财务年度分析
 - C02 经营收入
 - C02 - 01 物业管理费
 - C02 - 02 停车场经营
 - C02 - 03 有偿服务
 - C02 - 04 营业外收入
 - C02 - 06
 - C03 经营支出
 - C03 - 01 员工工资
 - C03 - 02 管理支出费用
 - C04 专项资金管理
 - C04 - 01 维修基金
 - C04 - 02 水电运转金
 - C04 - 03
 - C05 资产管理
- D 管理制度
 - D01 质量管理体系文件
 - D01 - 01 质量手册
 - D01 - 02 程序文件
 - D01 - 03 作业指导书
 - D01 - 04 记录表格
 - D02 财务管理制度
 - D03 公众管理制度
 - D04 其他专项制度
- E 合同管理
 - E01 物业管理合同
- F 采购管理
 - F01 采购计划
 - F02 仓库进帐记录
 - F03 仓库领出记录
 - F04 仓库库存盘点
- G 计划管理
 - G01 公司计划、总结
 - G02 管理处计划、总结

G03 工程部计划总结

G04 保安部计划总结

H 设备管理

H01 综合要求

H01-01 设备总帐

H01-02 机电设备台帐

H02 设备运行

H02-01 设备运行分析

H02-02 机电运行值班记录

H02-03 高压配电运行记录

H02-04 低压配电运行记录

H02-05 柴油发电机运行记录

H04 设备保养

H0-01 设备年度保养计划及完成情况

H0-02 设备月度保养计划及记录

I 房屋养护

I01 房屋年度养护计划及完成情况

I02 装修管理

J 环境卫生

J01 卫生检查

K 绿化养护

L 安全管理

L01 应急管理

L02 防范管理

L02-01 保安部工作记事簿

L02-02 保安巡逻记录

L02-03 消防中心值班工作记录

L02-04 录像带使用记录

L02-05 闭路电视监控运行记录

L02-06 来访登记

L02-07 货物出行证明

M 消防管理

M01 消防检查记录

M01-01 消防设施月检记录

M02 消防操作记录

M02-01 消防监控中心设备运行记录

N 车场管理

N01 车场资料

N02 车辆出入情况记录

N03 车场交接班记录

O 服务资料

O01 服务评议

O01 - 01 满意调查

O01 - 02 专项意见征询

O01 - 03 住户走访
O01 - 04 住户投诉
O01 - 05 住户表扬
O02 服务工作记录
O02 - 01 值班记事
O03 服务资料
O03 - 01 服务简介
O03 - 02 各项收费标准

P 社区文化
P01 社区文化实施方案
P02 社区文化活动资料
P03 内部宣传资料
P04 员工板报

Q 物业移交资料
Q01 规划报建资料
Q02 设备设施移交资料
Q02 - 01 柴油发电机说明书
Q02 - 02 柴油发电机图纸、资料
Q02 - 03 照明、动力电施竣工图
Q02 - 04 高、低压房配电系统图
Q02 - 05 供配电系统 —— 部件说明书
Q02 - 06 供配电系统 —— 部件说明书
Q02 - 20 停车收费系统资料
Q03 房屋建筑移交资料
Q03 - 01 竣工图 (之一)

R 住户资料
R01 业主档案目录
R02 通讯录

S 业主会资料
S01 业委会工作资料

T 档案管理
T01 档案目录
T02 档案移交记录
T03 档案销毁记录
T04 档案借阅记录
T05 电子文档记录

U 智能系统管理
U01 思源系统
U02 - 01 思源物业管理系统资料
U01 - 02 思源 5.0 记录资料
U02 - 03 思源 6.0 记录资料
U01 - 04 思源 7.0 记录资料
U03 监控系统

U03 - 01 监控系统资料

V 图书管理

V01 图书资料目录

V02 图书资料借阅记录

三、档案管理员岗位职责

- 1、忠于职守，严格遵守档案法规及公司档案管理制度，积极开展工作。
- 2、负责收集档案资料，做好档案资料的积累、补充、配套、保管和提供查阅。
- 3、及时将资料整理归档、立卷分册、编制总目录、卷内目录及档案说明书。然后按顺序编排入柜。
- 4、熟悉所管理的档案；熟练并掌握计算机的操作和运用，协助查阅档案资料。
- 5、妥善管理档案，严格遵守档案规定，借阅资料要及时登记，借出资料要按期催还。
- 6、定期清查、鉴定档案。对已破损或变质的档案要及时修补和复印。确保档案资料完整、规范可查。
- 7、严守机密，认真做好“七防”工作，确保档案安全。
- 8、完成领导交办的其他工作。

服务响应表

项目名称：广州市番禺区行政办公中心物业管理

招标编号：BY-ZY[2005]0419

采购人需求 投标人响应

序号 需求内容 响应 差异

- 1 大院安全保卫 ○
- 2 大院交通、车辆、停车场管理 ○
- 3 大院清洁卫生 ○
- 4 大院绿化管理 ○
- 5 其它与物业管理内容有关事项 ○
- 6 档案资料管理 ○
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15

投标人全称（盖公章）

授权代表（签字）：

日 期：2005 年 5 月 18 日

合同条款响应一览表

说明：1、投标人必须对应招标文件的第四章合同条款逐条应答并按要求填写下表。

2、对完全响应的条目在下表相应列中标注 “○”。对有偏离的条目在下表相应列中标注 “×”，并简述偏离内容。

项目 完全响应 有偏离 偏离简述

一、总则 ○

二、委托管理事项 ○

三、委托管理期限 ○

四、双方权利义务 ○

五、物业管理服务质量 ○

六、物业管理服务费用 ○

七、其他约定 ○

八、违约责任 ○

九、附则 ○

投标人全称（盖公章）：

授权代表（签字）：

日 期：见证人签字盖章：

职务：

注：此委托书一式两份，一份装订在投标文件正本内，另一份由授权代表携带出席开标会。

招标代理服务费承诺书

承诺书号： GMTC053036ZHG049JO

致：广东省机电设备招标中心

如果我方在贵中心组织的番禺区政府采购项目 -番禺区行政办公中心物业管理的供货及相关服务的招标中
获中标 [招标编号： GMTC053036ZHG049JO]，我方保证在收到《中标通知书》后，按 “投标人须知 ” “ 36.
招标代理服务费 ”要求向贵中心（地址：
广州越华路 118 号之左
，开户银行：广东发展银行越华路支行，帐号： 121802-516-01-0000973 ）交纳招标代理服务费。

我方如违约，愿凭贵中心开出的违约通知，按上述承诺金额的 200%在投标保证金或买方付给我方的中标
货物合同规定的款项中扣付， 并在此同意和要求买方 （应广东省机电设备招标中心的要求） 办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（法人公章）；

投标人法定地址：

投标人授权代表（签字或盖章）：

电 话：

传 真：

承诺日期：

退保证金说明

致：广东省机电设备招标中心

我方为

投标 [招标编号为： GMTC053036ZHG049JO] 所提交的投标保证金

元，请贵中心退还时划到下列帐户：

收款单位：

开户银行：商业银行诗书支行

帐 号：239-8060713-18

投标人：（盖公章）

日 期： 年 月 日

资格文件

1.

营业执照副本、税务登记证副本、法人代码证的复印件（加盖公章）。

2.

中华人民共和国建设部核发的物业管理一级资质证书的复印件（加盖公章）。

3.

具有管理甲级写字楼管理经验 （具备管理政府机关办公楼的管理经验的投标人优先 ），并提供从事类似相关物业管理服务在有效期内的《物业服务合同》的复印件（加盖公章）。

4.

2004 年的经注册会计师事务所审核的年度财务报表（包括：损益表、资产负债表、现金流量表）的复印件（加盖公章）。

5. 开户银行名称和开户银行出具的资信证明书。

6. 其他投标人认为有必要的资质文件。