

社会组织孵化园房租采购项目(2026年度)

项目编号：310118000260723125466-18371225

单一来源

谈判文件

投标人：上海豪迅实业有限公司

采购人：上海市青浦区民政局

日期：2026 年 9 月 20 日

目录

一、商务响应文件	4
1、谈判响应函	4
2、开标一览表	6
3、分项报价表格式	7
5、 营业执照	10
6、法定代表人证明书	11
7、法定代表人授权书	12
8、中小企业声明函	13
9、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函.....	16
10、三年内无重大违法记录声明函.....	16
11、公平竞争和诚实信用承诺.....	17
12、非联合体投标承诺书.....	17
13、“信用中国”、 中国政府采购网信用查询.....	18
14、房屋产权证明	34
15、办公楼外观照片.....	51
16、投标人基本情况简介.....	53
二、技术响应文件	54
第一章 办公楼租赁方案	54
第二章 项目整体设想及策划	56
第一节 运营管理整体设想及策划.....	56
第二节 总体服务方案	59
第三章 物业管理方案	68
第一节 安保服务方案	68
第二节 绿保洁、绿化方案	83
第三节 供配电系统的运营和管理.....	100
第四节 电梯、自动扶梯的运行与管理.....	102
第五节 空调系统的运行与管理.....	104
第六节 锅炉供热系统的运行与管理.....	105
第七节 给排水系统的运行与管理.....	106
第八节 消防系统维护	107
第九节 安全防范系统管理与管理.....	128
第十章 拟投入设施设备	130
第四章 项目组织机构及人员岗位职责.....	132
第一节 项目组织机构	132
第二节 项目组织结构	134
第三节 人员配置原则	138
第四节 人员管理及培训	139

第五节 项目主要人员配备	165
第五章 项目管理制度	168
第一节 日常工作管理制度	168
第二节 财务管理制度	168
第三节 水、电工管理制度	169
第四节 机器设备管理制度	169
第五节 秩序部管理制度	173
第六节 保安值班制度	179
第七节 保安部交接班制度	180
第八节 停车场管理制度	180
第九节 安全巡逻检查制度	181
第十节 消防安全管理制度	181
第十一节 奖惩制度	182
第六章 应急预案	185
第一节 设施设备故障应急处理	185
第二节 消防安全应急预案	194
第三节 停电停水应急预案	194
第四节 防震应急预案	195
第五节 防盗应急预案	196
第六节 意外伤亡应急预案	197
第七节 爆炸事故应急预案	198
第七章 服务承诺	199

一、商务响应文件

1、谈判响应函

致：上海市青浦区民政局、上海宜屹招标服务有限公司（采购人）、（招标代理机构）

根据贵方区社会组织孵化园房租采购项目、310118000260723125466-18371225（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，张忠民（项目经理）（姓名和职务）被正式授权代表投标人上海豪迅实业有限公司、上海市青浦区浦仓路 485 号 1 幢 2 层（投标人名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为贰佰叁拾万陆仟捌佰元整（大写）元人民币。
2. 用户单位已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起90日。
4. 如用户单位中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，用户单位将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果用户单位有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，用户单位的投标保证金可被贵方没收。
6. 用户单位同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 用户单位完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 用户单位已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 用户单位同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。用户单位授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由用户单位承担全部责任。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，用户单位就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）用户单位向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）用户单位不是采购人的附属机构。
 - （3）用户单位参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。
 - （4）以上事项如有虚假或隐瞒，用户单位愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：上海市青浦区浦仓路 485 号 1 幢 2 层

电话、传真：021-69210063

邮政编码：201700

开户银行：浦发银行青浦支行

银行账号：0796454122838877

投标人授权代表签名：

张忠民

投标人名称（公章）：



日期：2026年09月20日

2、开标一览表

区社会组织孵化园房租采购项目包 1

备注	服务期限	最终报价(总价、元)
1	自2026年10月1日至2027年9月30日	2306800

(1) “金额(元)”指每一包件投标报价,所有价格均系用人民币表示,单位为元,精确到个位数。

(2) 供应商应按照《项目需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3) 报价一览表内容与谈判文件其它部分内容不一致时以报价一览表内容为准。

投标人授权代表签字:

张忠民

投标人名称(公章):

日期: 2026 年 09 月 30 日



3、分项报价表格式

项目名称：区社会组织孵化园房租采购项目

招标编号：310118000260723125466-18371225

单位：元/人民币

序号	项目内容	数量（平方）	单价（元/平/天）	总价（元）	备注
1	办公楼租赁费	2000	3.16	2306800	
2	以上报价包含办公楼租赁费、物业费、10个固定车位停车费。				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）如果单价与总价不符时，以单价为准，并修正总价。

投标人授权代表签字：

投标人名称（公章）：

日期：2026年09月20日



4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称：区社会组织孵化园房租采购项目

序号	项目内容（资格条件、实质性要求）	响应内容说明	详细内容所对应投标文件（页数）	备注
资格条件				
1	营业执照（含有企业统一社会信用代码）	营业执照	P10	
2	法定代表授权委托书	法定代表授权委托书	P12	
3	被授权人身份证	被授权人身份证	P12	
4	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	P16	
5	参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明	参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明	P16	
6	未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商	“信用中国”、中国政府采购网信用查询	P18	
7	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照招标文件规定提供《中小企业声明函》	中小企业声明函	P13	
实质性要求				
9	1、不得进行选择性的报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的采	开标一览表	P6	

	购预算金额或项目最高限价； 4、不得低于成本报价； 5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏部分报价不得超过投标报价的10%。			
10	投标有效期不少于 90 天	谈判响应函	P4	
11	投标文件未按照招标文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；	开标一览表	P6	
12	公平竞争和诚实信用不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。	公平竞争和诚实信用承诺	P17	
13	本次招标不接受联合投标。	非联合体投标承诺书	P17	

注：以上各项为资格条件及实质性要求响应表内容，如不按要求提交资料将被作无效标处理。

投标人代表签字：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：2026 年 09 月 20 日

5、营业执照

	
SCJDGL SCJDGL SCJDGL SCJDGL	
统一社会信用代码 91310118751452817P 证照编号:29000000202508130242	营业执照  扫描经营主体二维码 了解更多登记、备案、 许可、监管信息， 体验更多应用服务。
名称 上海豪迅实业有限公司	注册资本 人民币2090.0000万元整
类型 有限责任公司（自然人独资）	成立日期 2003年06月06日
法定代表人 徐兴苗	住所 上海市青浦区浦仓路485号1幢2层
经营范围 一般项目：园林绿化工程施工；会议及展览服务；物业管理；非居住房地产租赁；住房租赁；企业管理咨询；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动） 许可项目：建设工程施工。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）	
SCJDGL SCJDGL SCJDGL	登记机关 
	2025 年 08 月 13 日

国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

国家市场监督管理总局监制

6、法定代表人证明书

徐兴苗先生/女士现担任总经理 职务，负责全面工作，为我单位的法定代表人。

特此证明。



投标人名称（公章）：

日期：2026 年 09 月 20 日



7、法定代表人授权书

致：上海宜屹招标服务有限公司

本授权书声明：注册于上海市青浦区浦仓路 485 号 1 幢 2 层的上海豪迅实业有限公司的在下面签字的徐兴苗、总经理（法定代表人姓名、职务）先生/女士代表本公司授权在下面签字的张忠民、项目经理先生/女士（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就区社会组织孵化园房租采购项目的合同投标及合同的谈判、签约、执行、完成和保修，并以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 2026 年 09 月 20 日签字盖章生效，特此声明。

代理人无转委托，特此委托。



被授权人(签字):

投标人名称(公章):

法定代表人(签字或盖章):

日期: 2026 年 09 月 20 日

8、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加上海市青浦区民政局的区社会组织孵化园房租采购项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接（或者：工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 区社会组织孵化园房租采购项目，属于租赁和商务服务业；承建（承接）企业为上海豪迅实业有限公司，从业人员15人，营业收入为4433万元，资产总额为12160万元属于小型企业；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）

日期：2026年09月20日



说明：

1、本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

2、声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

3、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

4、供应商应当按照采购文件中明确的采购标的对应行业出具中小企业声明函，而非按照供应商的经营范围出具中小企业声明函。

5、供应商在填报中小企业声明函时，按招标文件要求所列明的所属行业填报，不可修改为其他行业。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 225000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

9、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方上海豪迅实业有限公司符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：

日期：2026 年 09 月 20 日



10、三年内无重大违法记录声明函

致：上海宜屹招标服务有限公司

上海豪迅实业有限公司（投标供应商全称）现参与你单位组织的区社会组织孵化园房租采购项目政府采购项目，在参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：

法定代表人签字或盖章。

日期：2026 年 09 月 20 日

注：投标人必须严格按上述格式内容提交承诺书，否则将有可能导致投标被拒绝。



11、公平竞争和诚实信用承诺

致：上海宜屹招标服务有限公司

我公司参加本次项目本着公平竞争和诚实信用，不存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。

特此承诺！

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：

日期：2026年09月20日



12、非联合体投标承诺书

致：上海宜屹招标服务有限公司

上海豪迅实业有限公司 在此郑重承诺：我公司不是联合体投标。

特此声明，如有不符愿承担全部责任。

投标人名称（公章）：

日期：2026年09月20日



13、“信用中国”、 中国政府采购网信用查询

信息公示

信用动态

信用立法

政策法规

信用承诺

城市信用

走进信用

首页 > 专项查询 > 政府采购严重违法失信行为记录名单

政府采购严重违法失信行为记录名单

上海豪迅实业有限公司

查询

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据



重大税收违法失信主体

上海豪迅实业有限公司

查询

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据



信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN



法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称：上海豪迅实业有限公司
统一社会信用代码：91310118751452817P
报告编号：20260911102530978948V6

报告生成日期	2026年09月11日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心

公共信用信息概览



上海豪迅实业有限公司

存续 守信激励对象

登记注册基本信息

基础信息

统一社会信用代码	91310118751452817P	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	徐兴苗
企业类型	有限责任公司(自然人独资)	成立日期	2003-06-06
住所	上海市青浦区浦仓路485号1幢2层		

信用信息概要

行政管理	11条	诚实守信	7条
严重失信	0条	经营异常	0条
信用承诺	0条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条
报告生成日期	2026年09月11日	报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心

报告说明



- 1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。
- 2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。
- 3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。
- 4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。
- 5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。

正文



核验证码

存续

守信激励对象

上海豪迅实业有限公司

一、登记注册基础信息

| 基础信息

企业名称：上海豪迅实业有限公司
统一社会信用代码：91310118751452817P
法定代表人/负责人/执行事务合伙人：徐兴苗
企业类型：有限责任公司(自然人独资)
成立日期：2003-06-06
住所：上海市青浦区浦仓路485号1幢2层

二、行政管理信息 (共 11 条)

| 行政许可

行政许可决定书号：梯11沪S22483(26)
行政许可决定书名称：特种设备使用登记
许可证书名称：特种设备使用登记
许可类别：普通
许可编号：梯11沪S22483(26)
许可决定日期：2026-04-22
有效期自：2026-04-22
有效期至：2099-12-31
许可内容：无
许可机关：上海市市场监督管理局

第 1 条

许可机关统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN

数据来源单位： 上海市市场监督管理局

数据来源单位统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN

行政许可

行政许可决定书号： 梯11沪S21269(25)

第 2 条

行政许可决定书名称： 特种设备使用登记

许可证名称： 特种设备使用登记

许可类别： 普通

许可编号： 梯11沪S21269(25)

许可决定日期： 2025-11-04

有效期自： 2025-11-04

有效期至： 2099-12-31

许可内容： 无

许可机关： 上海市市场监督管理局

许可机关统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN

数据来源单位： 上海市市场监督管理局

数据来源单位统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN

行政许可

行政许可决定书号： 梯11沪S08275(21)

第 3 条

行政许可决定书名称： 特种设备使用登记

许可证名称： 特种设备使用登记

许可类别： 普通

许可编号： 梯11沪S08275(21)

许可决定日期： 2021-12-03

有效期自：2021-12-03
有效期至：2099-12-31
许可内容：特种设备使用登记
许可机关：上海市市场监督管理局
许可机关统一社会信用代码：11310000MB2F3067XN
数据来源单位：上海市市场监督管理局
数据来源单位统一社会信用代码：11310000MB2F3067XN

| 行政许可

行政许可决定书文号：QPAU20160032
许可有效期：——
许可决定日期：2016-08-04
许可截止日期：2029-12-31
许可内容：年度用水计划指标的核定和调整
许可机关：青浦区水务局
审核类型：普通

第 4 条

| 行政许可

行政许可决定书号：青环保许管〔2013〕869号
行政许可决定书名称：关于“上海豪迅实业有限公司扩建车间项目”验收的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2013-09-12
有效期自：2013-09-12

第 5 条

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海豪迅实业有限公司申请的上海豪迅实业有限公司扩建车间项目环境影响报告表

许可机关：上海市青浦区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310118002476360U

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：梯沪S5477 第 6 条

行政许可决定书名称：特种设备使用登记

许可证名称：特种设备使用登记

许可类别：普通

许可编号：梯沪S5477

许可决定日期：2012-05-30

有效期自：2012-05-30

有效期至：2099-12-31

许可内容：无

许可机关：上海市市场监督管理局

许可机关统一社会信用代码：11310000MB2F3067XN

数据来源单位：上海市市场监督管理局

数据来源单位统一社会信用代码：11310000MB2F3067XN

行政许可

行政许可决定书号：梯沪S5478 第 7 条

行政许可决定书名称：特种设备使用登记

许可证书名称：特种设备使用登记
许可类别：普通
许可编号：梯沪S5478
许可决定日期：2012-05-30
有效期自：2012-05-30
有效期至：2099-12-31
许可内容：无
许可机关：上海市市场监督管理局
许可机关统一社会信用代码：11310000MB2F3067XN
数据来源单位：上海市市场监督管理局
数据来源单位统一社会信用代码：11310000MB2F3067XN

| 行政许可

行政许可决定书号：青环保许管〔2012〕356号 第 8 条
行政许可决定书名称：关于“上海豪迅实业有限公司扩建车间项目”环境影响报告表的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2012-05-08
有效期自：2012-05-08
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海豪迅实业有限公司申请的上海豪迅实业有限公司扩建车间项目环境影响报告表
许可机关：上海市青浦区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310118002476360U
数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

| 行政许可

行政许可决定书号：青环保许管〔2012〕353号 第 9 条

行政许可决定书名称：关于“豪迅商务楼”验收的审批意见

许可证书名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2012-05-08

有效期自：2012-05-08

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海豪迅实业有限公司申请的豪迅商务楼环境影响报告表

许可机关：上海市青浦区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310118002476360U

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

| 行政许可

行政许可决定书号：青环保许管〔2011〕316号 第 10 条

行政许可决定书名称：关于“上海豪迅实业有限公司”验收的审批意见

许可证书名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2011-05-11

有效期自：2011-05-11

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海豪迅实业有限公司申请的上海豪迅实业有限公司环境影响报告表
许可机关：上海市青浦区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310118002476360U
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：青环保许管〔2010〕1122号 第 11 条
行政许可决定书名称：关于“上海豪迅实业有限公司”环境影响登记表的审批意见
许可证名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2010-11-03
有效期自：2010-11-03
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海豪迅实业有限公司申请的上海豪迅实业有限公司环境影响报告表
许可机关：上海市青浦区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310118002476360U
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

三、诚实守信相关荣誉信息 (共 7 条)

纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海豪迅实业有限公司 第 1 条

纳税人识别号：91310118751452817P
评价年度：2025
数据来源：国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海豪迅实业有限公司
纳税人识别号：91310118751452817P
评价年度：2019
数据来源：国家税务总局

第 2 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海豪迅实业有限公司
纳税人识别号：91310118751452817P
评价年度：2023
数据来源：国家税务总局

第 3 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海豪迅实业有限公司
纳税人识别号：91310118751452817P
评价年度：2020
数据来源：国家税务总局

第 4 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海豪迅实业有限公司
纳税人识别号：91310118751452817P
评价年度：2022

第 5 条

数据来源：国家税务总局

！ 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海豪迅实业有限公司
纳税人识别号：91310118751452817P
评价年度：2017
数据来源：国家税务总局

第 6 条

！ 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海豪迅实业有限公司
纳税人识别号：91310118751452817P
评价年度：2024
数据来源：国家税务总局

第 7 条

四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

五、经营（活动）异常名录（状态）信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

六、信用承诺信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

七、信用评价信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

八、司法判决及执行信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

九、其他信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

十、信用状况提升建议

建议秉持诚信理念，合法有序开展经营活动。

结束

上海市政府采购网

政府采购严重违法失信行为信

+

ccgp.gov.cn/cr/list

百度

阿里巴巴

搜索

京东

天猫

萤火虫影院

百度搜索

大白帮官网

黄历网

京东购物

热点新闻

天猫购物

淘宝

网址导航

游戏娱乐

政府采购严重违法失信行为信息记录

http://www.ccgp.gov.cn/cr/list

企业名称: 上海家迅实业有限公司

统一社会信用代码 (或组织机构代码): 91310118751452817P

执法单位: 请输入执法单位

重置

查找

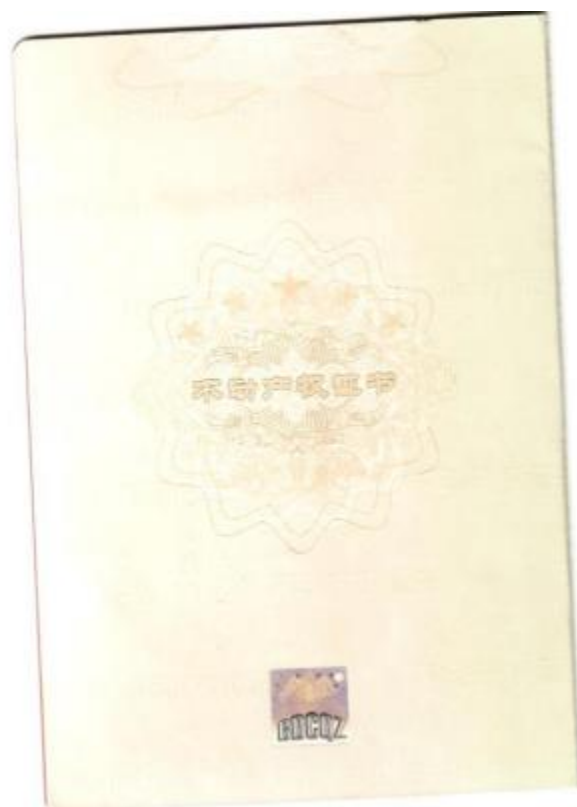
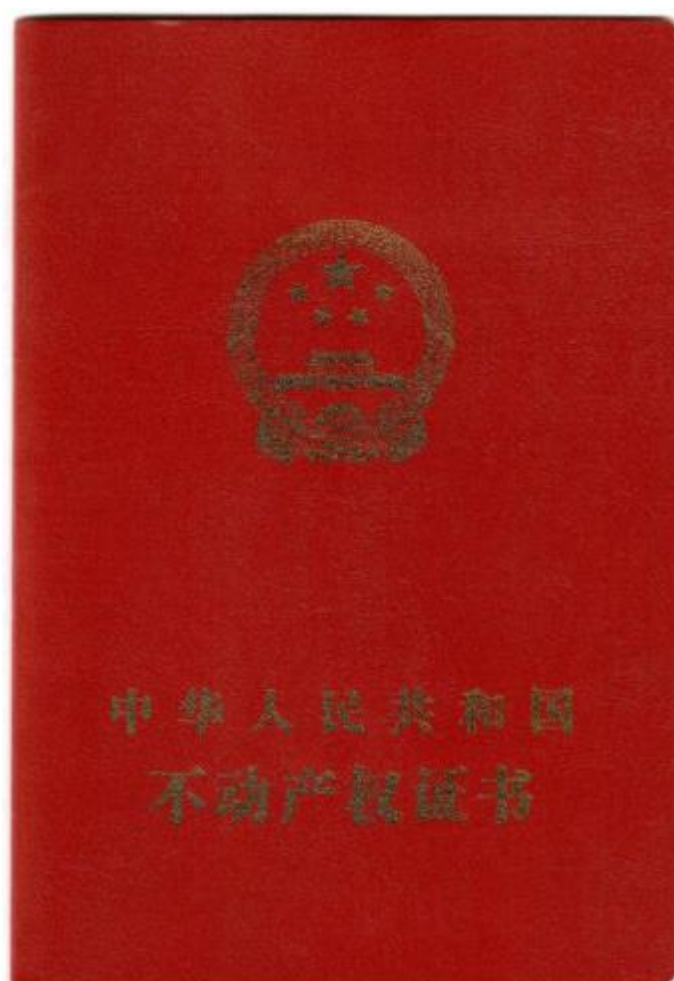
无结果, 请至少输入一个查询条件

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为的具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
查询结果: 政府采购严重违法失信行为记录名单中没有该企业的相关记录 查询内容: 企业名称: 上海家迅实业有限公司 查询时间: 2026年09月11日 10时46分									

提示: 本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》(财办库[2014]526号)发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2026 中华人民共和国财政部

14、房屋产权证明



根据《中华人民共和国物权法》等法律法规,为保护不动产权利人合法权益,对不动产权利人申请登记的本证所列不动产权利,经审查核实,准予登记,颁发此证。

登记机构 (章)

2018年04月31日

201825878753

中华人民共和国国土资源部监制

编号 NO D 31000986689

第 (2018) 号 不动产第 010282 号

权利人	上海康迅实业有限公司
共有情况	单独所有
坐落	青浦区青浦镇清河湾路1150-1182号
不动产单元号	详见附记
权利类型	国有建设用地使用权/房屋所有权
权利性质	土地权利性质: 出让
用途	土地用途: 商业、办公/房屋用途: 详见附记
面积	宗地面积: 3544.50平方米/ 建筑面积: 8657.14平方米
使用期限	国有建设用地使用权使用期限: 2006年02月24日起至2056年02月23日止
权利其他状况	土地状况: 地号: 青浦区工业围区3街坊36/0丘; 使用权面积: 3544.50平方米。 房屋状况: 详见附记。

附 记

新建商品房

原房地产权证号：青2012007398
原登记日：2012-09-07
2018-04-23 续发；

310118060226800011P00020069	1150号	819	44.79	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020073	1150号	820	84.60	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020074	1150号	901	55.67	办公楼	办公	9	2012年	出让
310118060226800011P00020075	1150号	903	55.67	办公楼	办公	9	2012年	出让
310118060226800011P00020076	1150号	906	26.43	办公楼	办公	9	2012年	出让
310118060226800011P00020083	1150号	803	26.43	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020087	1150号	805	47.21	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020011	1150号	806	79.51	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020016	1150号	807	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020029	1150号	808	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020033	1150号	809	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
310118060226800011P00020037	1150号	810	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让

附 记

不动产单元号	土地状况			房屋状况							
	使用权面积	抵押面积	分摊面积	幢号	室号部位	建筑面积	房屋类型	用途	总层数	竣工日期	土地权利性质
3101180060226800011P00020087				1150号	932	62.77	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020086				1150号	930	57.13	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020084				1150号	925	38.29	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020083				1150号	923	39.09	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020085				1150号	928	66.48	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020082				1150号	921	39.09	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020080				1150号	917	39.09	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020078				1150号	912	39.09	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020001				1150号	908	47.31	办公楼	办公	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020057				1150号	816	57.13	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020061				1150号	817	62.77	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020065				1150号	818	79.49	店铺	店铺	9	2012年	出让

3101180060226800011P00100001				1168号	1层	88.01	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00110001				1170号	1层	108.75	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00120001				1172号	1层	108.75	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00130001				1176号	1层	111.48	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00140001				1178号	1层	114.34	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00150001				1180号	1层	44.41	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00160001				1182号	1层	27.83	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00170001				1186号	1层	31.62	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00180001				1188号	1层	61.29	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00190001				1190号	1层	70.61	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00200001				1192号	1层	52.17	店铺	店铺	9	2012年	出让
合计				套数: 143 9857.14							

10118006022000011P00020063	1150号	618	79.49	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020067	1150号	619	44.79	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020071	1150号	620	84.60	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020020	1150号	701	55.67	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020024	1150号	702	55.67	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020022	1150号	703	36.43	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020052	1150号	715	66.48	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020056	1150号	716	57.13	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020060	1150号	717	62.77	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020064	1150号	718	79.49	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020068	1150号	719	44.79	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020072	1150号	720	84.60	店铺	店铺	9	2012年	出让

10118006022000011P00020089	1150号	937	44.79	办公楼	办公	9	2012年	出让
10118006022000011P00020090	1150号	939	84.60	办公楼	办公	9	2012年	出让
10118006022000011P00020022	1150号	502	55.67	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020026	1150号	503	26.43	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020008	1150号	506	79.51	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020012	1150号	507	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020016	1150号	508	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020030	1150号	509	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020034	1150号	510	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020038	1150号	511	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020023	1150号	603	55.67	店铺	店铺	9	2012年	出让
10118006022000011P00020027	1150号	603	26.43	店铺	店铺	9	2012年	出让

3101180060226800011P00020010	1150号	320	84.50	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020093	1150号	地下车库	3110.30	其他	特种用途	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020042	1150号	512	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020046	1150号	513	38.29	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020050	1150号	515	66.48	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020054	1150号	516	57.13	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020058	1150号	517	62.77	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020062	1150号	518	70.49	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020066	1150号	519	44.79	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020070	1150号	520	84.60	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020019	1150号	601	55.67	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020088	1150号	935	79.49	办公楼	办公	9	2012年	出让

3101180060226800011P00020041	1150号	811	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020045	1150号	812	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020066	1150号	705	47.21	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020010	1150号	706	79.51	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020014	1150号	707	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020028	1150号	708	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020032	1150号	709	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020036	1150号	710	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020040	1150号	711	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020044	1150号	712	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020048	1150号	713	38.29	店铺	店铺	9	2012年	出让
3101180060226800011P00020055	1150号	207	39.09	店铺	店铺	9	2012年	出让

宗 地 图

区（县）：青浦区

街 道：工业园区

街 坊 号：盈中

宗 地 号：38/9



上海市房屋土地资源管理局

6.2565M

2012-12-17

房屋租赁合同

甲方（出租方）：上海豪馨科技有限公司

地 址：上海市青浦区清河湾路 1130 号 4 幢 3 楼

乙方（承租方）：上海豪迅实业有限公司

地 址：上海市青浦区浦仓路 485 号 1 幢 2 层

根据《中华人民共和国民法典》、《上海市房屋租赁条例》的规定，甲、乙双方在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，经协商一致，就乙方承租甲方可依法出租的房地产事宜，订立本合同。

一、出租房屋情况

（一）房屋基本情况

- 1、产证编号： 沪（2021）青字不动产权第 001138 号
- 2、权 利 人： 上海豪馨科技有限公司
- 3、房屋结构： 钢筋混凝土结构

（二） 甲方作为该房屋的房地产权人与乙方建立租赁关系。签订本合同前，甲方已告诉乙方该房屋未设定抵押。

（三）该房屋的公用或合用部位的使用范围、条件和要求，现有装修、附属设施、设备状况和甲方同意乙方自行装修和增设附属设施的内容、标准及需约定的有关事宜，由甲、乙双方分别在本合同附件二、三中加以列明。甲、乙双方同意该附件作为甲方向乙方交付该房屋和本合同终止时乙方向甲方返还该

房屋的验收依据。

二、租赁用途

(一) 乙方向甲方承诺, 租赁面积为 200 平方米, 租赁该房屋作为 办公 使用, 并遵守国家和本市有关房屋使用和物业管理的规定。

(二) 乙方保证, 在租赁期内未征得甲方书面同意以及按规定须经有关部门审批而未核准前, 不得擅自改变上述约定的使用用途。

三、交付日期和租赁期限

(一) 甲乙双方约定, 甲方于 2026 年 8 月 1 日前向乙方交付该房屋。房屋租赁期自 2026 年 9 月 1 日起至 2028 年 8 月 31 日止, 租赁期限 贰 年。

(二) 租赁期满, 乙方需要继续承租该房屋的, 则应于租赁期届满前两个月, 向甲方提出续租书面要求, 经甲方同意后重新签订租赁合同, 房租费双方协商决定。

四、租金、支付方式和限期

(一) 甲、乙双方约定, 该房屋年租金总计为(人民币) 20 万元(大写: 贰拾万元整)。

(二) 乙方应于每年 8 月 31 日前向甲方支付当年租金。逾期支付的, 逾期一日, 则乙方需按日租金的 0.01% 支付违约金。

(三) 乙方支付租金的方式如下: 乙方于租金支付日期前通过银行转账、现金或现金指标方式支付至甲方指定帐户, 如下。

甲方名称: 上海豪馨科技有限公司

账号: 10573000000541299

开户行: 华夏银行上海青浦支行

五、保证金和其他费用

(一) 甲、乙双方约定, 甲方交付该房屋时, 乙方应向甲方支付房屋租赁保证金(人民币) 5 万元(大写: 伍万元整。)甲方收取保证金后应向乙方开具收款凭证。

租赁关系终止时, 甲方收取的房屋租赁保证金除用以抵充合同约定由乙方承担的费用外, 剩余部分无息归还乙方。

(二) 租赁期间, 使用该房屋所发生的水、电、物业管理等费用由乙方承担。其他有关费用, 均由甲方承担。

(三) 乙方承担的上述费用, 计算或分摊办法、支付方式和时间为: 每三个月支付一次。

六、房屋使用要求和维修责任

(一) 租赁期间, 乙方应合理使用并爱护该房屋及其附属设施, 发现该房屋及其附属设施有损坏或故障时, 应及时通知甲方修复; 甲方应在接到乙方通知后的 1 日内进行维修。逾期不维修的, 乙方可代为维修, 费用由甲方承担。

(二) 租赁期间, 因乙方使用不当或不合理使用, 致使该房屋及其附属设施损坏或发生故障的, 乙方应负责维修。乙方拒不维修, 甲方可代为维修, 费用由乙方承担。

(三) 租赁期间, 甲方保证该房屋及其附属设施处于正常的可使用和安全的状态。甲方对该房屋进行检查、养护, 应提前 5 日通知乙方。检查养护时, 乙方应予以配合。甲方应减少对乙方使用该房屋的影响。

(四) 乙方另需装修或者增设附属设施和设备的, 应事先征得甲方的书面同意, 按规定向有关部门审批的, 则还应由甲方委托乙方报有关部门批准后,

方可进行。乙方增设的附属设施和设备及其维修责任由甲、乙双方另行书面约定。

七、房屋返还时的状态

(一) 除甲方同意乙方续租外,乙方应在本合同的租期届满之日返还该房地产,未经甲方同意逾期返还房屋的,每逾期一日,乙方应按(人民币)1.00元/平方米(建筑面积)向甲方支付该房屋占用期间使用费。

(二) 乙方返还该房屋应当符合正常使用后的状态。返还时,应经甲方验收认可,并相互结清各自应当承担的费用。

八、转租、转让、交换与抵押

(一) 甲方已在本合同有效期内同意乙方转租。

(二) 在租赁期内,甲方如需出售该房屋,应提前三个月通知乙方。乙方在同等条件下有优先购买权。

(三) 甲乙双方同意抵押本合同标的房屋,抵押贷款用于乙方对本房屋的装修改造,抵押贷款由乙方偿还。如因乙方未按期偿还贷款造成甲方房屋被相关机构查封、拍卖或其他行为造成甲方房屋价值减损的,由乙方赔偿甲方相关损失。

九、解除本合同的条件

(一) 甲、乙双方同意在租赁期内,有下列情形之一的,本合同终止,双方互不承担责任:

- 1、该房屋占用范围内的土地使用权依法提前收回的;
- 2、该房屋因社会公共利益被依法征用的;
- 3、该房屋因城市建设需要被依法列入房屋拆迁许可范围的;

4、该房屋毁损、灭失或者被鉴定为危险房屋的；

5、甲方已告知乙方该房屋出租前已设定抵押并可能于租赁期内被处分，现被处分的。

(二) 甲、乙双方同意，有下列情形之一的，一方可书面通知另一方解除本合同。违反合同的一方，应向另一方按年租金的 0.5 倍支付违约金；给另一方造成损失的，支付的违约金不足抵付损失的，还应赔偿造成的损失与违约金的差额部分：

1、甲方未按时交付该房屋，经乙方催告后 15 日内仍未交付的；

2、甲方交付的该房屋不符合本合同的约定，致使不能实现租赁目的的；或甲方交付的房屋存在缺陷、危及乙方安全的。

3、乙方未征得甲方同意改变房屋用途，致使房屋损坏的；

4、因乙方原因造成房屋主体结构损坏的；

5、乙方擅自转租该房屋、转让该房屋承租权或与他人交换各自承租的房屋

的；

6、乙方逾期不支付租金累计超过 2 月的。

十、违约责任

(一) 该房屋交付时存在缺陷的，影响乙方正常使用的，甲方应自交付之日起的 20 日内进行修复、逾期不修复的，甲方同意减少租金并变更有关租金条款。

(二) 因甲方未在该合同中告知乙方，该房屋出租前已抵押或产权转移已受到限制，造成乙方损失的，甲方应负责赔偿。

(三) 租赁期间，甲方不及时履行本合同约定的维修、养护责任，致使房

屋损坏,造成乙方财产损失或人身伤害的,甲方应承担赔偿责任。

(四) 租赁期间,非本合同规定的情况甲方擅自解除本合同,提前收回该房屋的,甲方应按提前收回天数的租金的0.1倍向乙方支付违约金。若支付的违约金不足抵付乙方损失的,甲方还应负责赔偿。

(五) 乙方未征得甲方书面同意或者超出甲方书面同意的范围和要求装修房屋或者增设附属设施的,甲方可以要求乙方恢复房屋原状。

(六) 租赁期间,非本合同规定的情况,乙方中途擅自退租的,乙方应按提前退租天数的租金的0.1倍向甲方支付违约金。若违约金不足抵付甲方损失的,乙方还应负责赔偿。甲方可从租赁保证金中抵扣。保证金不足抵扣的,不足部分则由乙方另行支付。

十一、争议解决方式

甲、乙双方在履行本合同过程中发生争议,应通过协商解决;协商解决不成的,双方同意选择下列第二种方式解决:

- (一) 提交青浦仲裁委员会仲裁;
- (二) 依法向人民法院起诉。

十二、其他条款

(一) 租赁期间,甲方需抵押该房屋,应当书面告知乙方,并向乙方承诺该房屋抵押后当事人协议以折价、变卖方式处分该房屋前3个月书面征询乙方购买该房屋的意见。

(二) 本合同经登记备案后,凡变更、终止本合同的,双方应按规定及时向原受理机构办理变更、终止登记备案手续。因甲方未会同乙方办理登记备案或变更、终止登记备案的,所引起的法律纠纷,由甲方承担一切责任。

(三) 本合同未尽事宜，经甲、乙双方协商一致，可订立补充条款。本合同补充条款及附件均为本合同不可分割的一部分，本合同及其补充条款和附件内空格部分填写的文字与铅印文字具有同等效力。

(四) 甲、乙双方在签署本合同时，对各自的权利、义务、责任清楚明白，并愿按合同规定严格执行。如一方违反本合同，另一方有权按本合同规定索赔。

(五) 本合同连同附件一式贰份。其中：甲、乙双方各持壹份，均具有同等效力。

甲方：上海豪馨科技有限公司

2026年8月1日

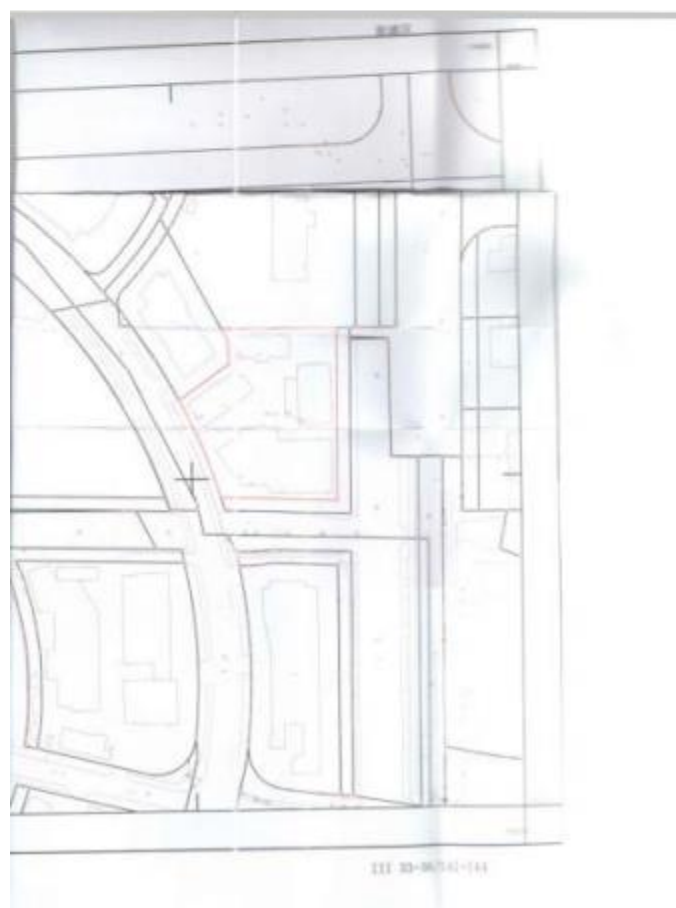
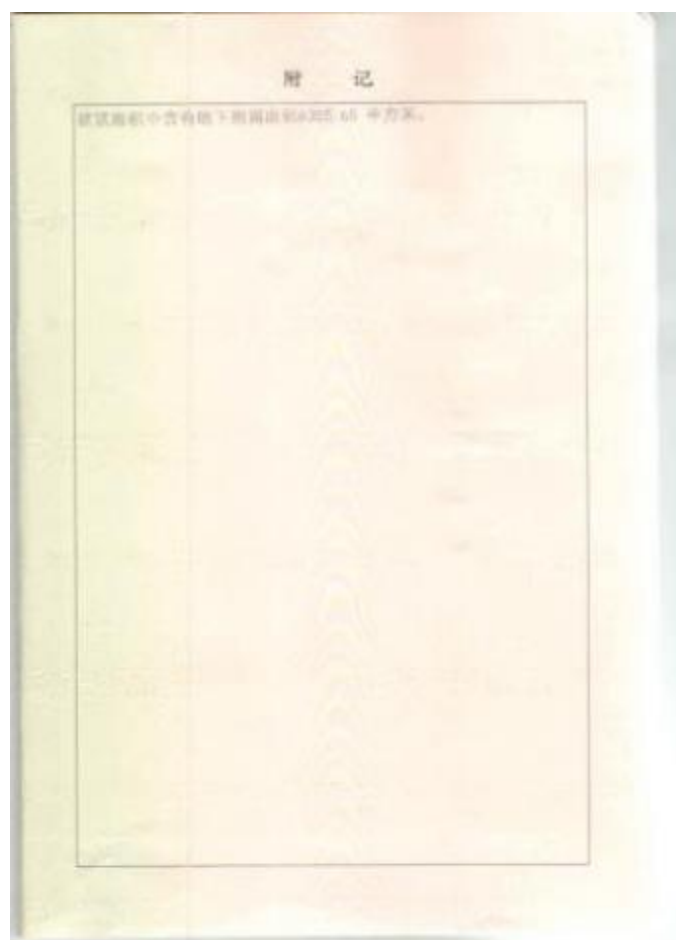
乙方：上海豪迅实业有限公司

2026年8月1日





沪 (2021) 字第 号		不动产权第 001183 号
权利人	上海华联置业有限公司	
共有情况	单独所有	
坐落	青浦区嘉善路嘉善路1120、1126、1130、1138号	
不动产单元号	沪房地浦字(2021)第001183号	
权利类型	国有建设用地使用权/房屋所有权	
权利性质	出让	
用途	城镇住宅用地/商业用地、工业用地	
面积	宗地面积: 2100.00平方米/ 总建筑面积: 22172.68平方米	
使用期限	国有建设用地使用权使用期限: 2014年03月26日至2044年03月26日	
权利其他状况	土地状况: 土地用途: 工业用地12亩(14717.12平方米), 总建筑面积: 2017.68平方米。 房屋状况: 详见附记。	



附 记

15、办公楼外观照片





16、投标人基本情况简介

（一）基本情况：

- 1、单位名称：上海豪迅实业有限公司
- 2、地址：上海市青浦区浦仓路 485 号 1 幢 2 层
- 3、邮编：201700
- 4、电话/传真：021-69210063
- 5、成立日期或注册日期：2003-6-6
- 6、行业类型：房地产服务

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：2090万元
- 2、资产总额：12160 万元
- 3、负债总额：2485 万元
- 4、营业收入：4433 万元
- 5、净利润：11192 万元
- 6、上交税收：39 万元
- 7、在册人数 15 人

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：物业管理师 1 人
- 2、企业资质证书情况：无
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：无
- 4、其他需要说明的情况：无

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人代表签字：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：2026 年 09 月 20 日



二、技术响应文件

第一章 办公楼租赁方案

一、项目概述与定位

本办公楼租赁方案旨在为寻求高品质办公空间的企业和个人提供理想的工作场所。项目坐落于青浦区核心商务区，地理位置优越，交通便利，周边商业配套完善，紧邻崧泽高架、17 号线地铁站及多条公交线路，确保高效便捷的通勤体验。本项目定位为现代化、智能化、绿色生态的商务办公空间，旨在打造集办公、会议、商务洽谈、休闲放松为一体的综合性办公环境，满足采购单位的多元化需求。

二、楼宇基本信息

名称：商务办公楼

地址：上海市青浦区清河湾路 1150 号及清河湾路1130号

建筑面积：总建筑面积9857.14 平方米，其中办公区域占 7746.64 平方米

楼层分布：共 9 层，地下 1 层为停车场，地上 1-9 层为办公区

建筑设计：采用现代简约风格，节能环保材料，配备智能化楼宇管理

绿化环境：周边绿化率高，提供绿色生态办公环境

三、租赁面积与布局

面积范围：提供办公楼 8 楼、9 楼（合计 1800 平方米）及清河湾路1130号4幢3楼（合计 200平方米）的办公区域作为本项目的区社会组织孵化园。

布局灵活：根据客户需求，可提供开放式办公区、独立办公室、会议室、休息区等多种布局方案。

分隔设计：支持个性化定制，可协助客户进行空间规划与设计。

四、租金政策

租金标准：按面积计算，租金为 3.16 元/平/天。

付款方式：租金每半年支付。

五、租期与续租条款

租期：自2026年10月1日至2027年9月30日止。

续租：租期届满前 3 个月，双方可协商续租事宜，续租条件需另行签订协议

退租：需提前 3 个月书面通知出租方，并按合同约定完成交接手续

六、物业服务与配套

物业管理：提供专业物业管理团队，24 小时安保服务，智能门禁系统

清洁维护：定期公共区域清洁，垃圾分类处理

商务配套：设有商务中心、多功能会议室等

网络通讯：高速光纤网络接入，确保办公通讯畅通无阻

七、装修与改造规定

装修申请：租户需提前提交装修方案，经物业管理方审核批准后方可施工。

装修标准：遵循国家相关消防、环保等规定，不得破坏楼宇结构，不得影响其他租户。

装修期限：一般不超过 60 个工作日，具体视装修工程规模而定。

恢复原状：租期届满或提前解约时，租户需将办公区域恢复至原状或双方约定的状态。

八、违约责任与解决机制

违约责任：任何一方违反合同约定，应承担相应的违约责任，包括但不限于赔偿对方因此遭受的损失。

争议解决：双方因执行本合同发生争议时，应首先通过友好协商解决；协商不成时，可提交至青浦区人民法院诉讼解决。

合同终止：除法定及双方约定的合同终止情形外，合同期满自然终止

本租赁方案旨在为租户提供清晰、全面的租赁指导，确保双方权益得到保障。具体条款及细节，请在签订租赁合同时进一步明确。

第二章 项目整体设想及策划

第一节 运营管理整体设想及策划

一、运营管理的意义

租赁管理+物业管理=运营管理。租赁管理内容具体包括租金的收缴、使用和管理，确保租赁用房健康发展，经营理念“保本微利、服务民众、服务社会”；房屋物业管理，由专业物业服务公司承担，经营理念“保本微利、注重效率、注重服务质量”。以上两者在经营理念、工作要求上具有共同特性，侧重管理与服务，两者结合，可以更好地起到工作衔接有效，避免工作内容单一，工作量不足问题，如果物业管理做到“全封闭”运作，只做房屋租赁，这样可以有效控制亏损，事半功倍。

二、运营管理的机制

经营租赁管理人员（经租管理人员）既承担租赁管理的具体工作，又承担物业管理的部分工作分工。要求掌握保障房与物业管理的相关政策、法规及行业服务规范标准，要求人员具有较强的组织协调能力、综合管理能力、沟通能力、处理突发事件能力，对物业管理中出现的矛盾可以及时化解，对上级有关工作精神准确做到上通下达。具体讲经租管理人员是运营管理之中的核心管理人员，既要管理好房子又提供各种物业服务。

工程设备管理人员（工管人员）既是楼宇设施设备的大管家又是维修工，负责设施设备的正常、安全运行，对公共区域内的设备定期巡检及时维修，对承租户提报的维修提供无偿或者有偿的服务。要求有较强的协调沟通能力和组织管理能力，有良好的职业风险和团队合群精神，熟悉房地产开发建设流程，熟悉施工图纸和设计变更，熟悉项目后期内部资料、各类工程档案资料归档整理，所有操作人员持证上岗。根据工种分为：工程师、水电维修工、特种设备（电梯）维护，消防监控、特种岗位值班。

另外还应包括财务人员、前期专门人员等，具体操作部分需要秩序维护（保安）人员、保洁绿化人员等。

三、运营管理的机制设置

设立房屋租赁运营管理中心，下设综合协调办、财务、经租管理办、工程部。综合协调办由不少于 5 人组成，负责协调、统一调配各室工作，接收来自承租户的电话、保修、反馈意见等；经租办由物业管理分工具体明确岗位分属，所有人员均承担租赁管理的具体工作，又合理分工承担物业管理的具体工作；工程部在工程师的统一安排下根据工种分工具体工作，对整个房屋的设施安全正常运行负有责任。其中协调办、经租办负责人、工程师直接对运营管理中心主任负责。

主要岗位职责：

（一）综合协调人员

1. 掌握保障房与物业管理的相关政策、法规及行业服务规范标准；
2. 具有较强的组织协调能力、综合管理能力、沟通能力、处理突发事件能力，对上级有关

工作精神准确做到上通下达；

3. 对运营管理中心人员情况、联络方式、人事档案做到分类有序，部门之间善于寻找平衡点；

4. 掌握各室、各部门的动态，要做到及时掌握、准确汇报；

5. 认真接听采购人电话，对反映的问题及时整理、及时解决、及时汇报；

6. 配合经租办对于租赁期限届满未续签协议以及解除租赁关系的承租单位清退。清退未果的，负责申请仲裁或者提起诉讼；

7. 对租户的动态监管工作，做好查台账记录，并将实施巡查过程中发现的变化情况及时向办公楼保障机构等有关部门和单位通报；

8. 完成领导交办的其他工作。

（二）经租管理人员岗位

1. 掌握保障房与物业管理的相关政策、法规及行业服务规范标准；

2. 具有较强的综合管理能力、沟通能力、处理突发事件能力，对物业管理中出现的矛盾可以及时化解，对上级有关工作精神准确做到心中有数；

3. 协助持有办公楼保障机构出具的资格认定通知单和实物租赁房屋调拨单的；租户办理租赁入住手续；

4. 租户或单位收取房屋租金，并按户建立租户的租赁台账记录，并将实施巡查过程中发现的变化情况及时向综合协调办通报；

5. 配合综合协调办做好对租户的动态监管工作，租户实施季度巡查，做好查台账记录，并将实施巡查过程中发现的变化情况及时向办公楼保障机构等有关部门和单位通报；

6. 对于租赁期限届满未续签协议以及解除租赁关系的承租家庭或单位实施办公楼清退。清退未果的，负责申请仲裁或者提起诉讼。

7. 完成领导交办的其他工作。

（三）工程管理人员岗位

1. 掌握施工图纸和设计变更；

2. 负责内部资料、各类工程档案资料归档整理；

3. 负责房屋及配套设施设备的定期检查维护与修缮；

4. 对于房屋报修的承租单位进行登记、安排派工单与维修；

5. 维修记录每月统计，材料购进与支出建立台账，杜绝浪费、分类管理。

6. 完成领导交办的其他工作。

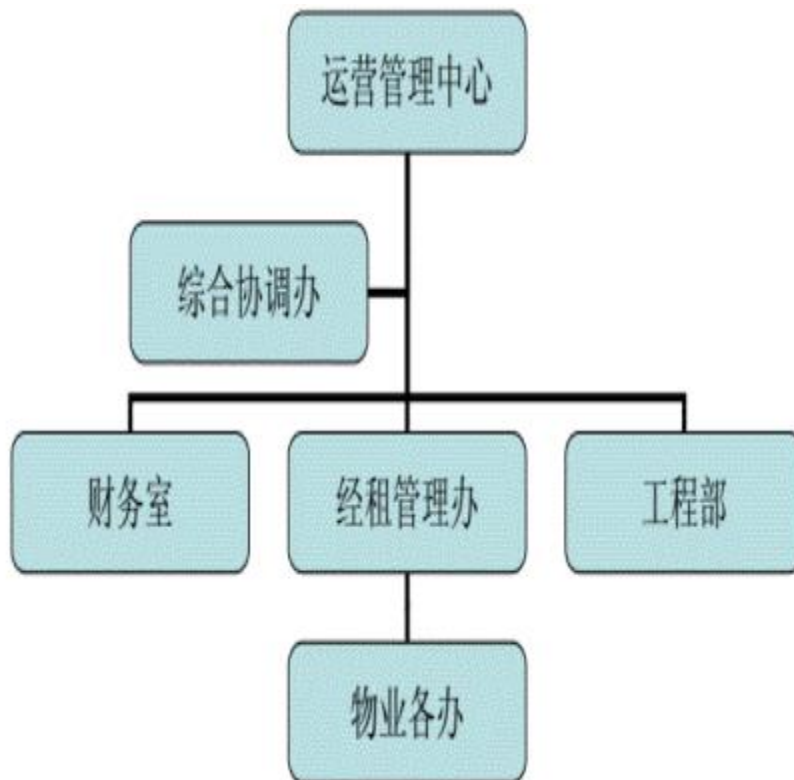
（四）经租管理人员中物业管理分工的岗位

1. 负责秩序维护（保安）员与保洁绿化人员的选聘、管理工作；

2. 对秩序维护（保安）员与保洁绿化人员进行定期培训，对管理中心制定的各项政策落实到位；

3. 负责秩序维护（保安）员与保洁绿化人员的考勤、日常考核、工作分工、岗位调整等工作；
4. 变化中不断完善秩序维护（保安）员与保洁绿化人员的岗位职责和工作纪律的有关规定；
5. 完成领导交办的其他工作。

（五）组织结构图



四、运营管理中的管理办法

房屋运营管理中的问题要以管理办法的形式体现，并在租赁合同中明确约定。

（一）租赁管理

签订《房屋租赁合同》，合同的签约主体、合同期限要明确，要规定承租户应爱护并合理使用房屋及附属设施，不得擅自对房屋进行装修。要规定因使用不当造成房屋或附属设施损坏的，应负责维修或赔偿。要规定承租户应按时交纳政府规定的租赁办公楼租金和房屋使用过程中发生的水、电、气、通讯、电视、物业服务等费用。

（二）退出管理

建立申请者信用档案，应规定凡采取提供虚假证明材料等欺骗方式取得房屋租赁用房；承租人拖欠租金、物业服务费累计 6 个月以上的；在房屋中从事违法活动的；违反租赁合同约定的，解除租赁合同，收回房屋。

（三）监督管理（动态监管）

应授权运营管理中心对承租户履行合同约定情况进行监督检查，有关单位和个人予以配合，如实提供资料；在监督检查过程中，应规定 2 名以上工作人员可持工作证，在至少 1 名使用成员在场的情况下，进入房屋中检查使用情况；应规定检查工作人员对违法违规行为予以制止并

责令改正的权利；应规定对提供虚假证明材料的有关部门的直接责任人通报其单位追究责任；应规定房产中介机构接受租赁户委托代理出租、转租的处理措施。

第二节 总体服务方案

一、拟采取的管理方式

在整体构想和管理策划可行的前提下，管理思路可以概括为：“一种模式，二项承诺、三个重点、四大措施”。

一种模式：创造性地采用 1+1 管理模式，即：租赁管理+物业管理=运营管理。

采用的经营理念是：服务客户、服务社会。

工作要求是：封闭运作、注重效率、注重服务质量。

二项承诺：

对政府的承诺：规范房屋租赁运营管理，包括规范租金收入管理，保障房屋租赁双方的合法权益。

对承租户的承诺：根据合同约定规范管理（包括租赁合同和物业管理协议）向承租户提供服务，以“客户满意”为标准，真诚服务每一位承租户。

三个重点：

针对租赁办公楼管理的特点和工作中的难点，确定运营管理中的三个重点：

重点一：房屋租金、物业服务费等的收缴

作为房屋租金收入的具体执收单位，应按国家有关规定做好租金收入的应收、实收和欠缴数据等统计工作，加强会计核算并建立明细账；精确核算物业管理成本，根据《上海市物业管理条例》《上海市物业服务收费管理办法》以及上海市房产管理局有关文件精神，完成物业管理服务费测算与定价。

重点二：房屋租赁运营管理中的日常管理

房屋租赁的运营管理不可能完全靠市场，只要政策的支持落到实处，就能保证房屋租赁的运作有足够的“底气”。

1. 改变管理思维；

2. 加强职工责任心、学习法律法规、加强配合、团结协作。通过不断地探索与实践，稳中求进。

重点三：房屋出租动态监管与退出管理

不断完善动态监管工作，授权运营管理中心对承租户履行合同约定情况进行入户监督检查，对检查出的问题有权采取措施。对于承租户租赁合同期满后，应退出租赁房，需要续租的，在合同期满前重新申请，经审核符合条件的，重新签订租赁合同；对承租人通过购买、获赠、继承等方式获得其他用房的，或在租赁期内超过政府规定的收入标准的，应当退出租赁办公楼；对退出确有特殊困难的，给予一定的过渡期，拒不腾退的，按合同约定处理，必要时申请人民

法院强制执行。

四大措施：

措施一：服务信息反馈体系与职工激励机制的建立确保房屋运营管理工作措施落实到位

房屋在日常的管理中注重服务信息的采集与反馈。信息源要全面、汇聚与房屋运营管理有关的所有问题，对不合格的服务制订纠正的处理措施，使反馈具有一定的范围和频度，信息采集真实、科学。保证信息反馈通道畅通，信息处理集中，所有信息汇集到综合协调部，经过分析整理，并由综合协调部发出指令，跟踪检查。

激励是人性化管理的主要方式。在以人为本的激励系统中，进行适时管理，充分发挥每位职工的主观能动性，增强主人公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。奖惩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“赶”着员工朝前走。做到人人有动力，个个有压力，奖励的类型有物质奖励和精神奖励等。服务社会、承租户和创造经济、社会双重效益是权衡考核的唯一标准。在提升上不拘一格，能者上，平者让，庸者下，为人才的脱颖而出创造良性环境。

措施二：多头并举，采取一对一模式，确保承租户验房入住正常有序开展。

带领租户看房发钥匙，签订各种文书，是一件工作量大，但又需要极为细致的工作。提前着手准备，将所有可能出现的问题，进行汇编，以明白纸的形式发放的承租户手里。确定派发时间顺序，与承租户一对一交代明白，并做好文字性材料或表格的记录保存。进一步规范服务行为，一方面挖掘业主的潜在需求，满足承租户深层次的物质和精神需要，承租户想到的一定做到，承租户没想到的也已想到并且做到，做人之未做，做人之难做。

措施三：装修管理上情理手段、经济手段、行政手段、法律手段等四种手段并用。

为确保房屋无一例违章装修，采取运营管理中心推荐的装饰公司与承租户自找相结合的方式，对运营中心联系的装饰公司提前确立，提前沟通，并与其签订装饰有关问题的协议书。对承租户自找的装饰队伍，收取装修保证金，所有楼内装饰工人戴证进楼，严格把关、严格控制、强调预防为主、有错必纠。预防上我们狠抓宣传培训，对承租户装修单位和业主进行装修制度、装修要求等方面的教育，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。加强追踪监管，采用工程维修员、保安员齐抓共管的方法，将违章装修消灭在萌芽状态。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，通过罚没装修押金等手段强制执行，并通过上报房管部门采取行政手段予以约束。根据有关规定，建筑装修垃圾实行指定地点统一运输的原则，装修搬运过程中电梯使用制定科学规范措施。我们最后的解决办法就是诉诸法律。保证各种矛盾自行处理，就地解决，绝不上交。

措施四：物业管理各部工作，保安、保洁、工程维修、有序停车等措施得当，配合租赁管理使其更加完善

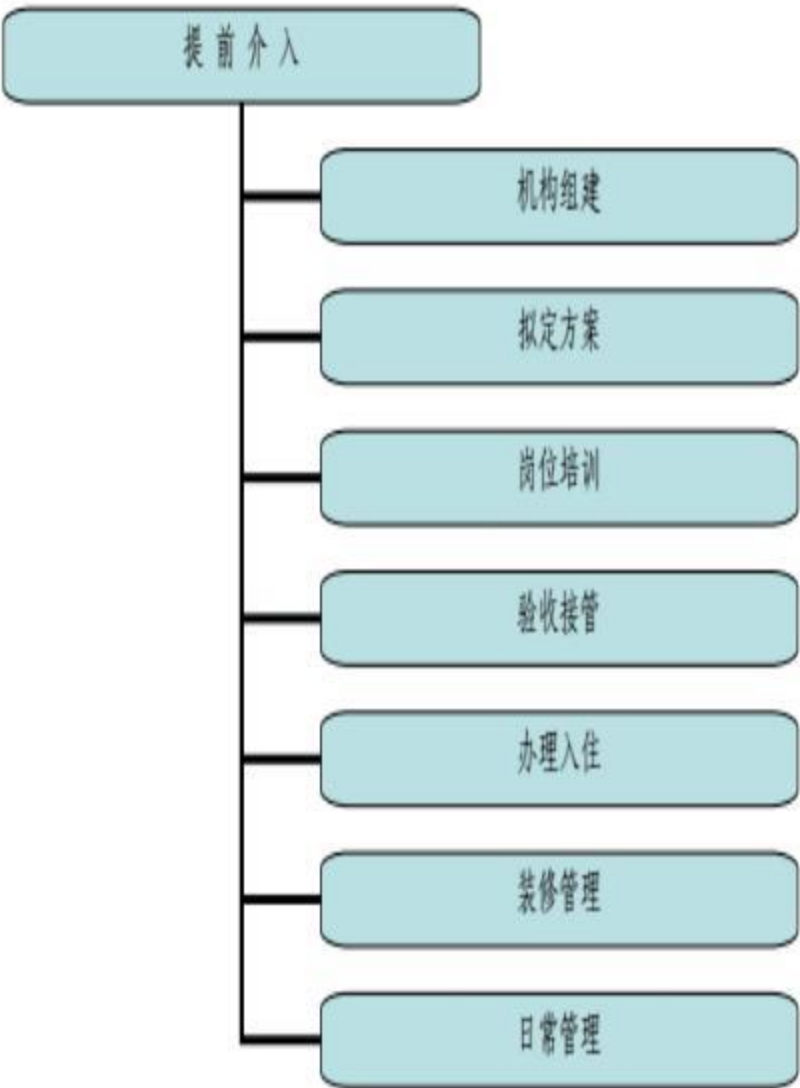
首先明确各部门负责人，保安保洁工作一个全管，使其成为一个协同协作的团体，打破以

往各自为营的局面。更加注重人事（招聘）关，宁缺毋滥，使每位招聘的员工都个个是精兵强将，责任心、工作纪律进一步加强，制定保洁绿化人员岗位责任制、保安人员岗位责任制，及相应的考核奖励制度，充分调动起积极性，充分监督其动态；保安保洁负责人要对每位员工了如指掌，对各岗位人员合理分工，做到人尽其用。工程维修作为工程部直属力量，是房屋正常、安全使用的“保护神”，也是为承租户提供日常维修的中坚力量，所有人员应做到持证上岗，一专多能。对楼内的重要设施设备在工程师的指挥下做到定期检查定期维修，并做好记录，对接到综合协调办发来的维修指令，要立即前往维修，并及时反馈信息；如实填写派工单，维修完毕及时归队；工程部要制定确实可行的工程维修人员岗位责任制和考核制度，定期组织培训，参加各类技能学习。总之，以上各部围绕经租管理这一个中心，既是独立的各部，又是统一的整体，配合好租赁管理的各项工作，服从安排，统一协作。

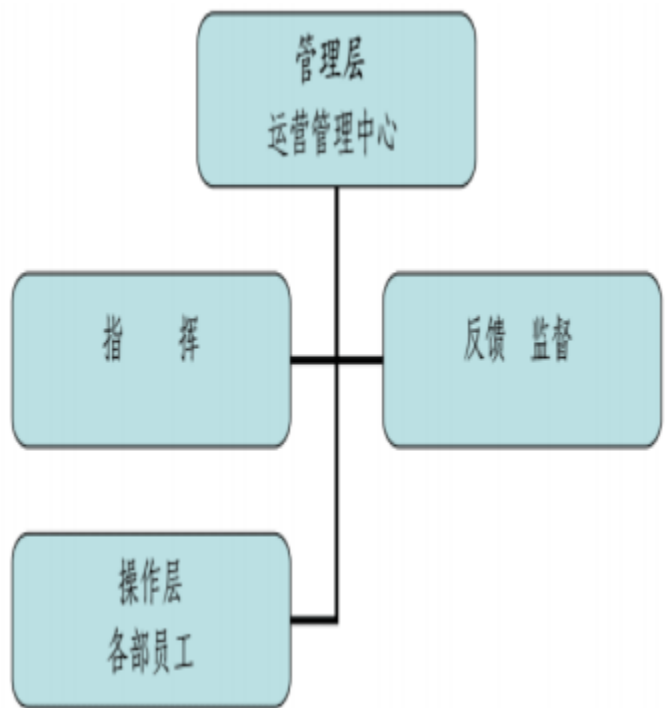
二、工作计划

（一）运作程序系统

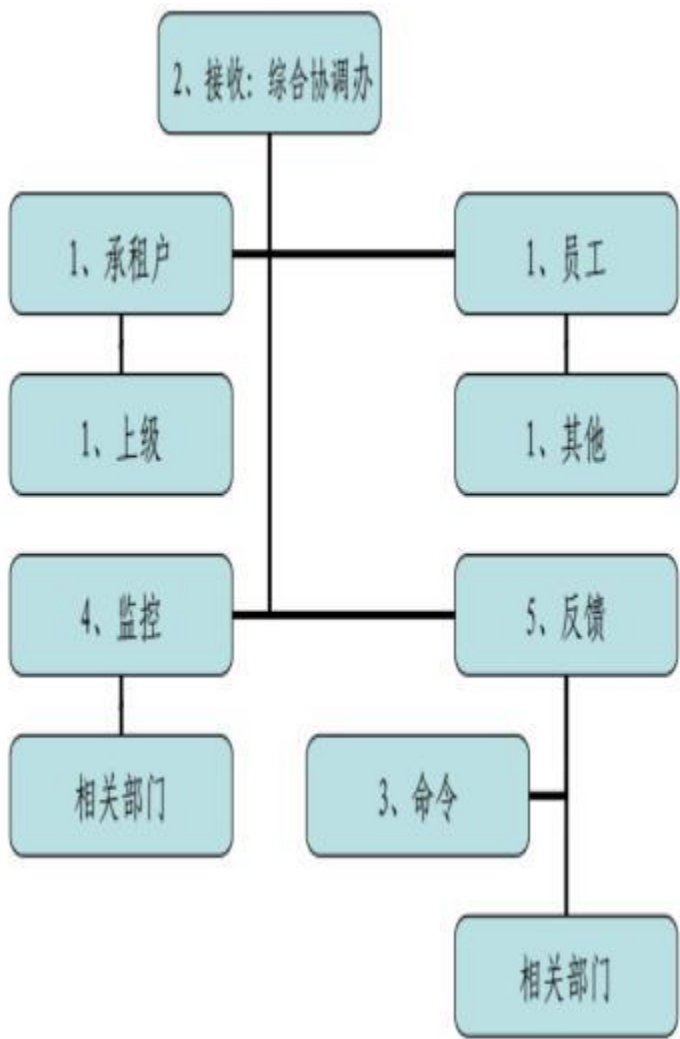
1. 整体运作流程



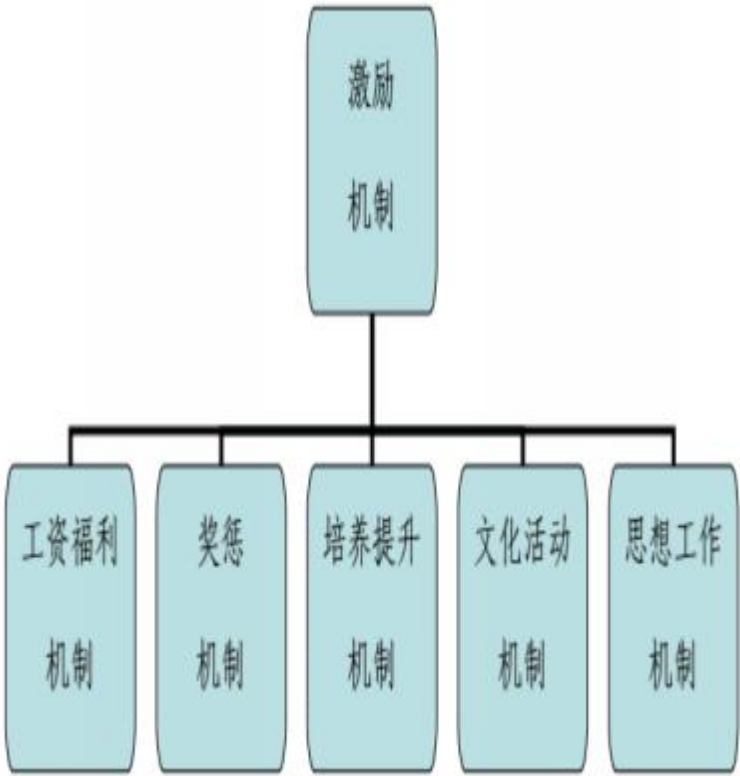
2. 内部运作流程



3. 信息反馈系统流程图



4. 激励系统流程图



（二）依据管理方式和管理流程，将工作计划分为前期管理、入住管理和常规管理三部分，按照轻重有序、科学实效的原则，拟定如下管理工作计划：

1. 前期管理工作计划

序号	项目	内容	备注
1	前期介入	1. 研究规划设计意图，掌握工程施工现状； 2. 从物业管理的角度，提出合理化建议。	正在进行
2	拟定运营管理方案	1. 总结以往物业管理的成功经验； 2. 对租赁房屋展开深入的调查研究； 3. 针对租赁房屋特点，报订管理方案。	已完成
3	组建运营管理队伍	1. 人员的选拔 2. 人员的培训 3. 人员的上岗	
4	完善管理及办公条件		未建设管理用房
5	制定规章制度	1. 制定切合实际的各项制度、奖惩条例； 2. 健全质量管理体系。	正在制定
6	物业的验收与接管	1. 依据标准，逐项检查发现问题，督促整改； 2. 办理书面移交手续，做好遗留工程备案。	

2. 入驻期管理工作计划

序号	项目	内容	备注
1	入住手续办理	1. 准备好入住资料，配合入住仪式举行； 2. 合理设置办理入住手续的流程和岗位； 3. 为业主办入住手续，提供便利服务。	
2	业主装修管理	1. 对业主和装修队伍的培训； 2. 装修申报审批； 3. 装修施工过程监管； 4. 装修的验收。	
3	档案的建立和管理	1. 收集承租户档案资料； 2. 科学分类； 3. 建档； 4. 运用。	
4	对承租户的宣传和培训	1. 进行楼内智能化设施设备的宣传和培训； 2. 组织开展针对性的特约服务及培训。	

3. 正常期管理工作计划

序号	项目	内容	备注
1	公共设施维修保养	1. 制定养护和维修计划方案； 2. 维修管理； 3. 养护管理。	
2	机电设备的维修和保养	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。	
3	安保管理	1. 治安管理； 2. 交通、车辆管理； 3. 消防管理。	
4	智能化设施管理	1. 智能化设施的日常使用操作； 2. 智能化设施的维护； 3. 智能化系统的完善。	
5	环境管理	1. 园林绿化管理； 2. 清洁卫生管理； 3. 环保管理。	
6	财务管理	1. 财务账务； 2. 费用收取。	
7	便民服务和完善配套	1. 为业主提供便民服务； 2. 提供丰富多彩的无偿或有偿服务项目。	

目前我公司为实现管理人员的素质的提升，规范单位的培训制度，把培训作为单位的发展战略并常抓不懈。确定了极具针对性的房屋租赁运营管理人员培训目标，确立了全员终身培训计划。同时，确立“考核”的培训方针，使培训真正落到实处。“全员培训、全过程考核”的培训方针，使培训真正落到实处。

三、管理人员的培训及管理

（一）培训目标

培训目标是：提高全体员工的思想品质、业务水平和全面素质，适应本岗位和新技术发展的要求，使房屋租赁运营管理工作更加卓有成效。

（二）培训方案

1. 员工上岗前培训

物业管理基础知识培训，包括物业管理法规、物业管理基本理论、经济法、劳动法等与相关知识；岗位专业技能培训，包括相应岗位专业知识、岗位职责、运作流程、考核标准等。

2. 员工年度长期培训

资质培训、业务培训、岗位培训；电脑网络知识培训；礼仪培训；物业管理实践培训；应急事件培训等。

3. 绩效考核，有效激励

对员工的“德、能、勤、绩”制定详细的量化考核标准，将实际绩效与综合测评相结合，按绩效大小、素质高低，分别给予奖励与处罚，对绩效较低或连续排在末位的员工，分析原因及时换岗或淘汰，从而激发活力。除了通过考核激励，探索情感激励、文化激励等与多种有效机制，努力为人才创造机会，让机会也创造人才，让每一名员工在工作中都找到认同感、归属感、成就感，从而更加自觉地全身心投入到工作中，作出更大的贡献。

四、管理规章制度的建立

规章制度在日常房屋租赁运营管理实务运作中既是运营管理的保障，又是实施运营管理的准则，要在长期的运营管理实践中，逐渐摸索出一系列适合于运营管理的规章制度，形成一整套涵盖房屋租赁运营管理运作和行政运作各环节的制度保障体系，其主要内容有以下几个方面组成：

1. 岗位制度

房屋租赁运营管理中心负责人岗位责任制、综合协调办公室人员岗位责任制、经租管理人员岗位责任制、工程部维修服务人员岗位责任制、维修值班人员岗位责任制，涉及到具体操作层的公共秩序维护员（保安）岗位责任制、保洁员岗位责任制、绿化员岗位责任制等。

2. 考核制度

房屋租赁运营管理负责人考核标准、员工考勤制度、综合协调办公室人员考核标准、经租管理人员考核标准、工程部维修服务人员考核标准、维修值班人员考核标准，具体操作层员工考核评分标准等。

3. 基础工作制度

办公制度、财务管理制度、意见反馈处理工作制度、仓库管理制度、材料领用制度、服务宗旨等。

4. 维修服务工作制度

房屋租赁运营管理维修服务工作制度、房屋租赁运营管理维修服务承诺制度、房屋租赁运

营管理维修服务运作程序,水、电、消防设施维修保养规定、维修回访规定、电工安全维修规定、防火检查的基本形式与方法、火灾隐患的认定与处理、安全用电措施、电梯运行维护规定、维修工具管理规定、特约服务项目等。

5. 公共秩序维护(保安)工作制度

公共秩序维护(保安)员工作纪律规范、公共秩序维护队员执勤违纪处罚规定、人员出入管理规定、大件物品出入管理规定、公共秩序维护队交接班规定、处理各类突发事件的基本原则、突发事件处理程序、当队员同他人出现打架斗殴事件紧急处理预案、公共秩序维护队员消防管理规范、公共秩序维护队员消防管理制度、消防应急预案、报警事件的处理办法、报警设施的使用管理规定、报警设施的维护保养规定、公共秩序维护值班用品管理办法、紧急事故处理预案、机动车辆管理规定、非机动车辆管理制度等。

6. 卫生保洁工作制度

保洁服务质量标准、道路清洁规程、绿化带保洁规程、公共楼道保洁规程、垃圾清运规程、消灭“四害”管理规范、环卫设施管理规范等。

7. 绿化养护工作制度

绿化养护工作制度、绿化养护管理规定、绿化服务质量标准、绿化养护细则、绿化美化达标要求等。

8. 文化建设工作制度

员工学习制度、员工职业道德规范、房屋运营管理人员职业道德标准、规范用语、忌用语,房屋管理区域精神文明建设公约。

9. 公众管理制度

承租户管理公约、服务指南等。

五、档案的建立与管理

随着社会的发展,管理队伍专业化、电子化的要求,信息成为管理资源中又一重要因素。房屋管理档案的建立与管理必须采用先进电子计算机技术,通过档案的“集中化、有序化、信息化”科学程序,运用计算机内置的先进资料检索程序,便于上级主管单位对工作检查和监督,更便于运营管理的各方面工作,使档案管理真正为房屋租赁运营管理服务。

1. 管理的原则

做到有本可查、有源可求、收集原始档案资料,分类明确、资料详实,系统化处理、智能化利用,标准化、制度化、数据化、经常性相结合,专业素质的管理人员和标准化的运行制度和管理必不可少。

2. 建立运营管理档案流程

第一是收集:

收集范围从项目报批、前期介入竣工验收、承租户签约入住等各个环节、房屋配方资料等的所有资料,如:项目报建手续、各类工程施工技术、各类维修改造资料、设施设备资料等。

其次是整理分类：

收集工程档案范围从总体平面图、建筑物竣工图、构筑物竣工图、公共设施竣工图、室外管网竣工图、机电设备竣工图、绿化工程竣工图，维修、改造、扩建等项目资料、图纸等，工程预算及其结算图纸。管理工作资料、记录（含电脑文档、音像记录）运营管理中心的文件、通知、资料、历次活动记录管理规章及内部管理制度资料

最后是归档：

运营管理中心重要资料（如开发建设单位提供的资料）接收必须经过运营管理中心负责人或其指定负责人验收，完善交接手续后方能分卷归档。运营管理中心日常管理文件进行发放及接收记录，并分卷归档、分类保存。所有借用查阅档案，要进行登记。

3. 档案资料的管理要求

采用各种形式的文档存储方式，如电脑 U 盘、视频文件、音频文件、照片、图表等，并采用相适应的保管、存储方法，尽可能把其他形式的档案资料转化为电脑储存，以便于储存、查找和利用；原始文件按照文件的使用性质及重要性进行分类，并编制相应的文件目录；档案管理必须由运营管理中心负责人或其指定人员负责，对档案是否有效、作废、复印份数以及保存期限、保存数量等作出决定，其他未经授权人士无权决定。

第三章 物业管理方案

第一节 安保服务方案

一、服务范围

1. 按照相关条例和相关行业反恐怖防范标准所界定的区域（禁区、监视区、防护区）及要求，为租户提供门卫、守护、巡逻、技术防范、安防监控中心值班、消防巡查、消防灭火工作、应急突发事件处理、安全咨询等安全保卫服务，保护企业人身、财产和信息等安全，维护企业合法权益。

2. 主要范围：办公区及安全重点部位的治安守护、巡逻（包括白天和夜间）、技术防范、消防培训；安防监控中心值班；办公大楼值守巡逻；服务单位周边防火巡检；消防器材日常巡检；

二、服务目标

（一）质量目标

1. 服务人员上岗率达 100%；
2. 服务区域责任分工到人，明确职责，新员工到岗培训合格率 100%；
3. 服务热情、周到、耐心、细心；
4. 不发生精神松懈、行为散漫、无精打采、消极怠工、推诿扯皮；
5. 不执行工作指令的行为或者工作状态；
6. 服务所在部门负责人满意度95%以上；
7. 服务对象满意度达到率达 90%以上。

（二）安全目标

1. 不发生人身未遂及以上事故；
2. 不发生因现场安保管理服务人员巡查、处置不到位而引起的失窃、破坏电力设施等群体性事件；
3. 不发生有现场消防管理服务人员责任的火灾事故，以及因现场消防管理服务人员巡查、处置不到位而引起的火灾事故扩大；
4. 不发生八级及以上的人身、设备、信息系统事件；
5. 不发生因未执行采购人定期工作或巡视不到位发生的影响企业正常运作的事件；
6. 不发生现场安保、消防管理服务人员习惯性违章和公司范围的违章记分（或严格控制在考核指标内）事件；
7. 不发生现场安保、消防管理服务人员负同等及以上责任的轻微及以上交通事故；
8. 不发生与现场消防管理服务人员有关的突发事件、安全事故和各类报表迟报、漏报、谎报和瞒报事件；
9. 现场安保、消防管理服务人员按规定要求使用安全防护劳保用品；
10. 遵守甲方保密规定，不发生泄密及内网外联事件；
11. 不发生工作期间由于自身原因造成的负主要责任的治安、刑事案件；

12. 不发生应急突发处置不当事件

13. 不发生损害招标人社会形象的行为。

三、服务内容

（一）安全保卫服务内容

1. 现场基地（业主营地）及基地门卫值守，外来人员出入登记，物资出入登记，现场基地周边巡逻（包括白天和夜间），负责指挥外来车辆停在停车位内，处理该区域应急突发事件；

2. 应急指挥中心视频监控、值班、记录、报告；

3. 每年至少组织一次反恐演练；

4. 安保服务内业整理及各种报表；

5. 其他临时性指派工作。

6. 消防管理服务内容

（1）季节性开展消防安全检查或专项消防安全检查，具体包括：

①检查火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；

②检查安全疏散通道，疏散措施标志，应急照明和安全出口的情况；

③检查消防车通道、消防水源情况；

④检查消防器材配置情况及有效情况；

⑤检查用火、用电有无违章情况；

⑥检查重要岗位人员消防知识的掌握情况；

⑦检查消防安全重点部位的管理情况；

⑧检查易燃易爆危险物品防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况；

⑨生产区域外围及服务单位周边山林防火巡查；

⑩进行消防器材、检查、保养，并做好记录。

（2）对生产区域以外的灭火器、消防栓、简易呼吸器等消防设施检查检查维护，包括：

①灭火器每月进行一次检查，不符合检查标准的灭火器应立刻更换，新更换的灭火器要用原来灭火器的编号，并做好记录；

②消防栓：每季应对生产区域以外的内外消防栓进行检查。对不符合检查标准的消防栓应及时填写设备缺陷单，交服务单位消防设备维保单位及时维修及更换，新更换消防栓采用原来的编号，并做好记录；

③空气呼吸器：每季度进行一次检查，及时维护。检查要求：部件（气瓶、高压管、面罩、背托带）完好，压力表气压正常，处理整洁，并做好记录；

④消防车：每天应检查消防车上的水、电、油、灯等是否正常，并发动一次是否能正常启动。每周检查一次消防车上装备是否齐全、干净、整齐，并做好记录。

⑤每月对应急装备（油电启动设备类型）进行检查。检查要求：设备是否正常启动，处理整洁，并做好记录。

（3）消防队管理

主要包括消防队的执勤、灭火战斗、业务技能训练等，相关内容参照执行《消防战士基本功训练规定》。

每年负责对甲方志愿消防服务人员开展 1-2 次消防培训和演练。

（4）消防车使用管理

负责消防车的日常检查、保养、维护。具体包括：

①消防车辆及灭火装备按台建立卡片，详细填写车辆装备名称、型号规格、主要性能、使用起始日期、维修记录、灭火装置配备情况、车辆状况等。做到帐、卡、物相一致；

②做好车辆维修、保养和清洗工作；

③按省消防条例有关规定，消防车辆不得使用与消防工作无关的事项（突发事件或领导交办的除外）未经领导批准任何人不得擅自动用；

④驾驶员不论在任何情况下，不得将车辆交给别人和无证人员驾驶；

⑤为确保安全，避免事故发生，不论在任何情况下都必须遵守交通规则，不得违章，高速行驶；

（5）施工现场消防监护

结合服务单位工程项目（检修、技术改造、基建工程等）施工作业情况，对动火作业进行动火工作票审核及现场消防监护。

①如在甲方区域范围外发生火灾，消防服务人员应在接到火警电话或火灾通知后，尽快参加火灾扑灭和救护工作。

②根据地方要求，积极参与地方火灾灭火和救护工作。

③根据甲方相关应急预案的要求，积极参加服务单位其他各类事故应急及抢险救灾活动。

四、安保服务时间

24 小时制

五、服务要求

1. 保安人员要求

投标人应按照招标文件要求设立项目管理服务机构，配备符合要求的工作人员并提供从业人员相关资格证书。投标人应为从业人员提供必要的劳保用品和保安装备，按国家规定缴纳相关保险。所有从业人员应持有健康证明。相关工作人员要求如下：

（1）从业人员年龄为 60 周岁以下。

（2）从业人员应按要求完成国家公安机关批准的相关单位（部门）的教育培训。

（3）从业人员需持有有效的安保人员资格证书。

（4）曾被吊销保安员证、收容教育、劳动教养、强制隔离或有吸毒行为、违法前科的，不予录用。

2. 消防队人员配置要求

派驻的消防人员要求身高 1.75m 以上，年龄在 45 周岁以下，身体健康，有消防服务工作经验（至少有 1 名为消防复原兵，消防车驾驶员需具备 A2 驾驶证）。消防队员需经公安机关消防机构培训合格，并取得“灭火救援员证”（按所在属地法规要求执行）。

3. 服务要求

（1）治安保卫

- ①负责夜间治安巡逻；
- ②保护管辖范围内的生命、财产安全，维护服务场所的正常秩序；
- ③落实执勤区域的防火、防盗、防爆、防破坏等安全防范措施，发现安全隐患应及时报告，并协助处置，紧急情况下应立即采取措施予以排除；
- ④对发生在执勤区域内的刑事案件、治安案件和自然灾害事故，应及时采取相应措施，并立即报告当地公安机关和招标人，保护现场，协助公安机关维护现场秩序；
- ⑤将现行违法犯罪嫌疑人扭送公安机关；
- ⑥每日留有一定数量的保安员应对突发事件；

（2）门岗守卫

- ①查验、登记出入执勤区域人员、车辆及物品；
- ②禁止无关人员和车辆进入执勤区域。

（3）车辆疏导与停放

- ①规定车辆行驶路线，设置行车指示标志，引导车辆停放区域；
- ②熟练掌握交通手势，维护交通秩序，车辆通行、停放有序。

（4）突发事件处置

- ①发现火灾，立即组织人员疏散，采取必要的灭火措施，待消防救援人员赶到后协助开展消防工作；
- ②协助招标人做好自然灾害等应急处置工作。

4. 服务标准

- （1）严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入招标单位。
- （2）确保办公区环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然。
- （3）定期检查，及时发现和处理各种安全隐患，迅速有效处置突发事件。一般性隐患立即排除，暂时不能处理的通知有关部门，并采取应急措施，应急措施得当有效。

5. 门卫服务要求

- （1）保安员通过对招标单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护公司安全。
- （2）查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。
- （3）对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止招标单位财物流失及危险物品流入。

(4) 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

(5) 协助招标单位做好来访人员接待等工作。

(6) 根据合同，确定执勤方案、门卫执勤方式，确定各类情况的处置方法，制定紧急情况处置预案等。

(7) 门卫执勤方案需经招标单位审定。

(8) 对携物进出的人员、车辆，重点检查是否装有易燃易爆等危险物品，对携物外出人员和车辆，仔细检查携物证件或出库单据，重点查验物品的名称、规格、数量与证件是否相符，视情况逐件清点或重点抽查。

(9) 当发生干扰、破坏招标单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，保安员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告招标单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

(10) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班，并认真填写交接班日志。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。

(11) 保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向招标单位、上级单位请示、报告。对招标单位、上级单位有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。

6. 重点、要害部位守护服务要求

(1) 保安员通过对招标单位特定的目标进行看护和守卫，维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。

(2) 做好防火、防盗、防抢、防爆炸、防治安灾害事故等工作。

(3) 根据守护目标的特征、范围、周边环境以及其他可能危害目标的情况等制定守护方案。

(4) 守护方案需经招标单位审定。

(5) 固定岗位严格检查进出守护区域的人员及车辆，维护秩序，保卫目标的安全。

(6) 移动岗位 24 小时巡查，及时发现和处理各种不安全事件，能迅速有效处置突发事件。一般性隐患立即排除，暂时不能处理的通知有关部门，并采取应急措施，应急措施得当有效。

(7) 遇有无关人员违反规定欲进入守护区域时，应进行劝阻；对不听劝阻的，应坚决制止并迅速报告招标单位或有关部门处理。

(8) 发现不法侵害行为，应立即采取措施坚决制止，并将不法行为人送交公安机关。做好现场保护工作。

(9) 发生火灾、爆炸等灾害事故，应立即报警，并及时通知招标单位。采取积极措施防止事态扩大，协助抢救受伤人员，并做好现场保护。

(10) 执行守护任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及准许出入守护区域的手续和证件。

(11) 熟悉岗位周围的地形及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法，熟记与有关部门、人员的联系方式，熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法。

7. 其他要求

(1) 落实内部治安、消防规章制度，确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。

(2) 贯彻公安部门工作精神，完成各项安全保卫任务，积极协助公安机关、国家安全部门调查违法活动。

(3) 开展保安人员业务技能培训，定期考核，提高保安人员业务技能和自身素质。

(4) 负责区域范围公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理等工作。

(5) 投标人保证派驻项目管理人员的工作能力，对招标人提出的工作要求和反馈的服务意见和建议，做到认真接受并安排落实；如有不同意见，应及时与招标人沟通。

8. 考核

(1) 考核期：招标人对投标人的安保服务，按季度定期组织考核。

(2) 考核费用：按当期服务合同年安保服务费用的 10%提取，考核费用在年末考核后依据考核结果予以支付。

(3) 具体考核办法：投标人须遵守招标人及上级单位颁发的奖惩管理制度和标准。招标人将依据招投标文件及合同要求，制定考核实施细则并对投标人进行考核。

考核满分为 100 分，评分分值级差为 1 分，考核总分 ≥ 90 的为优秀，不扣考核费用；考核总分 < 90 ，且 ≥ 80 的为良好，扣除考核费用的 10%；考核总分 < 80 ，且 ≥ 60 的为合格，扣除考核费用的 20-40%；考核总分 < 60 的为不合格，扣除考核费用的 50-100%。考核评分标准扣分不设上限（有注明扣完为止的，该项目的扣分上限为该项的考核分值）。

保安考核细则

考核项目	考核分值	考核内容	考核评分
仪容仪表	X 分	①按规定统一穿着制服、佩戴工作证、其他必要装备等。	违者每人次扣 X 分
		②不准留长发、胡须、留长指甲、不得随地吐痰，工作场所内吸烟等。	违者每人次扣 X 分
		③微笑服务：当班期间，有上级领导、来宾等经过岗位时要敬礼，敬礼姿势较准确。	违者每人次扣 X 分
		④举止文明大方；动作手势规范、准确、有力；不可将手插入口袋，不可勾肩搭背。	违者每人次扣 X 分
服务态度	X 分	①精神饱满、热情，按规定使用礼貌用语，主动与业主或同事打招呼；工作过程中使用规范礼貌用语，微笑服务，热情待客。	违者每人次扣 X 分
		②服务意识良好，能够积极接受客户或同事的意见，不与客户或同事发生争吵或有失敬、失礼的行为。	违者每人次扣 X 分
		③不服从工作安排、与员工等发生矛盾负有责任的	违者每人次扣 X

			分
		④发生打架、骂人事件	违者每人扣 X 分
工作纪律	X 分	①上班迟到、早退。	违者每人扣 X 分
		②上班时不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗，不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情。	违者每人扣 X 分
		③诚实公正廉洁、遵守公司各项规章制度，服从领导、听从指挥，对领导工作指示及安排	违者每人扣 X 分
		④严禁酗酒上岗。工作期间饮酒、赌博及进行其他娱乐的	违者每人扣 X 分
工作要求	X 分	①当值时，发生案件未及时处理报告。	违者每人扣 X 分
		②不按规定时间巡查或不作记录和记录不实。	违者每人扣 X 分
		③损坏或丢失保安装备。	违者每人扣 X 分
		④执勤中私自扣留业主的物品或证件不归还或不上缴；擅自处理或挪用的。	违者每人扣 X 分
		⑤当班时不按规定发卡、收卡或丢失车辆出入卡的。	违者每人扣 X 分
		⑥不按规定指挥车辆出入或停放的；利用职能之便，故意刁难车主的。	违者每人扣 X 分
		⑦定期检查消防设施设备，确保完好，发现问题及时上报。	违者每人扣 X 分
		⑧积极主动地处理或协助业主处理各种突然事件、应急事件。	违者每人扣 X 分
		⑨严格执行人员、车辆、物品出入登记检查制度	违者每人扣 X 分
		⑩严禁私放出租车进单位营运拉客外来办事必须与相关人员或相关部门联系登记后进入	违者每人扣 X 分
		⑩找公司领导办事须经办公室或综合管理部门同意后进入	违者每人扣 X 分

		⑫严格执行大门出入相关管理制度的	违者每人次扣 X 分
		⑬未经允许严禁在值班室等处开火做饭的	违者每人次扣 X 分

(根据实际情况填写)

六、各岗位职责、工作程序

(一) 保安部经理

1. 工作职权

(1) 根据部门各级员工的工作表现情况, 有权进行表扬或奖励、批评或处分, 有权提升或建议总经理提升工作积极、认真负责、业务熟练、有管理潜质的员工。

(2) 有权调动保安、消防人员及其他部门人员对危急事件, 如刑事犯罪、火警等事件进行紧急处理, 防止事态扩大。

(3) 对服务单位治安保卫、消防等不够严密和完善的方面, 有权向总经理建议逐步严密完善等。

2. 工作职责

(1) 对总经理负责, 负责保安部全面工作。

(2) 对服务单位治安、安全保卫工作负有重要责任。

(3) 负责对下属考核、培训。

(4) 负责服务单位保卫工作的督导、检查和落实。

(5) 负责全服务单位员工治安防范宣传教育。

3. 业务要求

(1) 熟悉和掌握服务单位内部治安情况, 了解和掌握社会治安情况及其对服务单位的影响, 对治安工作要有敏感性和预见性, 防患于未然。

(2) 善于组织策划服务单位的安全保卫工作, 在危急情况下能够沉着冷静, 善于指挥和决策, 使危急事件能够得到迅速妥善地处理。

4. 工作内容

(1) 协助各部门制定岗位安全制度, 并督导落实。

(2) 对服务单位员工进行法制教育, 生产安全教育及遵纪守法教育。

(3) 积极开展治安检查和消防检查。

(4) 组织策划重大节日、重要接待任务的安全保卫工作, 届时要在服务单位内值班, 并督导任务的落实情况。

(5) 积极配合公安机关调查和侦破服务单位内发生的各类案件。

(6) 了解和掌握服务单位内部员工的情况, 配合人力资源部一起做好违纪人员的帮教工作。

(7) 注意防止因自然灾害而造成宾客、员工的生命财产的损失。

(8) 建立和完善治安工作档案。

(二) 安全主管

1. 熟悉服务单位的运作及有关的安全法则、服务单位的员工守则。

2. 安排下属各岗位的工作，不断巡视服务单位各区域、督导当值各岗位的工作，并进行奖惩、评定和考勤。

3. 认真完成工作日记，并详细记载当值时间内发生的事件（包括时间、地点、人物、原因、结果以及遗留问题），非常事件要及时上报。

4. 迅速妥善地处理各类事件（包括突发事件）并对一些案件调查，写出调查报告。遇重大案件发生须立即汇报，保护现场并向警方报案，协助警方的调查工作。

5. 下属员工进行岗位培训，使保安员的专业知识和综合素质保持在一个较高的水平。

6. 熟悉服务单位的消防设施、消防通道、紧急出口以及服务单位的紧急疏散程序。

7. 控制好服务单位停车场的安全，保障服务单位车道的畅通。

8. 完成交给的其他任务。如：施工现场及人员的安全督导、施工颁证工作等。

9. 对自己主管的工作负责制定计划，做好总结，并及时向上级汇报工作情况。

10. 热情接待来访。

11. 协助经理处理当值期间发生的问题。

(三) 消防主管

1. 认真贯彻执行国家相关法律及其实施细则和上级的有关指示、规定。

2. 掌握服务单位的火灾特点，努力做到“六熟悉”，即：熟悉服务单位的平面布局、建筑特点、消防通道、消防供水情况；熟悉服务单位的火灾危险性和相应的防火措施；熟悉重点消防保卫部位存在的火险隐患和控制方法；熟悉各有关的消防法规、规章制度及其贯彻落实情况；熟悉义务消防组织建设情况及其防火、灭火能力；熟悉消防设施器材、装备状况。

3. 制定消防安全制度，推行逐级防火责任制，并督促落实。

4. 对保安员及服务单位员工进行防火宣传教育，提高遵守法规和切实做好消防安全工作的自觉性。

5. 开展经常性的防火检查，发现火险隐患时及时上报并提出整改意见，督促有关部门消除火险隐患，改善消防安全条件，完善消防设施。

6. 协助主管部门对工程维修员、服务员、保安员等进行消防知识培训和考核工作。

7. 组织专职（义务）消防队的学习和训练，制定灭火作战计划，负责组织消防器材、设施的管理、维修和保养。

8. 制止各种违反消防法规、制度、规定的行为，根据情节提出处理意见并做好记录上报。

9. 协助建立和完善防火档案。

10. 发生火警立即报告，同时组织员工扑救火灾，保护火灾现场，参与火灾原因的调查和对责任人的责任追查。

11. 对在消防安全工作中做出成绩的部门、个人，向行政领导提出表彰及奖励的建议。

（四）保安队长

1. 职权

为便于保安队长的管理工作，保安队长享有以下权利：

（1）对下属工作不服从管理者，保安队长有签黄单的建议权。即：保安队长可向上级建议、请示，给下属签单处罚。

（2）保安队长必须对本班员工进行严格考核，掌握他们的工作情况，为其升降职向上提供建议。

2. 职责

（1）负责检查各岗位运转情况，处理一般的突发事件，并将事件书面报告部门经理。

（2）除有重要情况需向上级报告、填写值班记录外，不得在办公室逗留。

（3）当值时，必须保证不缺岗。如各岗保安需去卫生间、喝水时，该岗均由保安队长代替；如有特殊情况需调人时，必须向上级汇报，批准方可。

（4）病事假履行请假手续，严禁随意离开，找人代班。

（5）每天当值的遗留问题，除在值班记录本上记录外，必须向保安部经理汇报。

（五）消防队长

1. 岗位职责

（1）执行上级指令，领导本班成员按时按质完成上级下达的工作任务。

（2）坚持当班前后的讲评工作，对本班员工进行督促、检查，做好每天工作记录，及时纠正违纪行为，及时准确地通报情况。

（3）定期对全体队员进行消防、监控知识培训，不断提高全体队员的业务知识。

（4）带领、督促本班员工落实各部位的防火措施，对异常情况要及时汇报、处理，带领下属员工坚持演练及体能训练，加强整体战斗力。

（5）定期组织本班人员进行工作总结及业务学习，明确工作要求程序，严格管理，充分调动员工的积极性。

（6）定期对队员的工作能力进行考核。

（7）协助经理做好宣传、培训员工消防、监控知识的工作，保管、爱护消防中心、监控中心的设备、资料。成上级交办的其他工作。

2. 工作安排

（1）每日抽检服务单位内消防安全情况，发现安全隐患及时汇报领导或相关部门负责整改，发现违章及时制止纠正。

（2）每周一向保安经理汇报义务消防培训及消防工作进展情况。

（3）每月 15 日前做好消防器材，设备管理，对服务单位内消防栓、灭火器进行一次全面的巡检，对损坏或不能使用的消防器材及时更换，检查无损后，贴好封条。

(4) 每季度协助保安经理对管理处全体员工进行不少于两次的消防培训，增强员工防火、安全意识，提高自救能力。

(5) 每年度协助消防经理对管理处全体员工进行一次消防大演习。

3. 权限

(1) 有权检查岗位消防监控员执勤情况，对疏忽职守，违纪违章人员建议领导处罚。

(2) 有权对不称职的消防人员建议领导辞退。

(3) 有权根据实际需要，对各岗位监控人员进行调整。

(六) 监控员

1. 认真学习消防、安全专业知识，掌握消防、安全之监控技术，及时发现不安全因素，并立即报告。

2. 熟练掌握各类监控设备、报警系统、广播系统、联动系统的性能及操作方法，严禁违章操作及非专业人员操作。

3. 控屏幕情况要随时报告，发现异常立即定点录像，并做好记录及时上报。

4. 爱护各种设备、器材，注意了解设备设施的运作情况，有问题要及时报告，并通知工程部派员修理，保证正常运作。

5. 一旦发现警情，立即简要清楚通知警情附近值班保安查看实情并做好详尽记录，本班问题本班解决。

6. 严格执行交接班制度，工作记录要详细、准确，并做好交接班签名。

7. 当值期间要做到“四不准”：不准吸烟、瞌睡、吃零食，不准阅看与工作无关的资料，不准将无关人员带进监控室，不准擅自调用电脑内与工作无关的资料。

8. 接听电话或使用对讲机时，要使用礼貌、专业的用语，不准讲与工作无关的事件，不准拨打私人电话。

9. 严格执行保密制度，做好保密工作。

(七) 巡逻

1. 巡逻中发现有碍安全情况发生须及时报保安部及各相应岗位，并配合客户当值人员处理安全问题。

2. 巡逻时不得长时间停留在某一处。

3. 熟悉本区域内部及消防通道的分布情况。

4. 巡逻时检查各处消防设施是否完好，发现损坏应及时报告消防中心。

5. 熟练掌握各种消防设施的使用及报警装置的使用。

6. 遇火警时沉着冷静，要立即通知消防中心或总机，并组织现场有关人员积极查找火源，根据现场情况采取有效措施灭火。

7. 检查紧急出口是否处于畅通状态。

8. 如遇可疑人员要盘查，注意醉态客人的动向。

9. 遇偷盗情况须及时报保安部当值主管，把盗贼捉拿，经询问后，即送当地公安机关处理。

（八）门卫

1. 工作范围在门厅内。

2. 在门厅内发现无法自行处理的问题，应及时报告保安部主管及前台当值经理，并随时配合各部门经理级以上人员处理安全方面问题。

3. 注意衣冠不整的客人进入大堂，应劝其离开。

4. 在门厅内应干涉有大声喧哗和多人聚集的现象。

5. 强行进入门厅到处乱窜的人，并同时通知其他岗位加强监控。

6. 夜班注意员工的不轨行为（如偷盗物质、拉皮条）。

7. 检查各处消防设施是否完好。

8. 注意醉酒者行动，有情况时报告主管和有关部门负责人共同处理。

9. 密切注意有无破坏在值区域内之设施行为。

（九）停车场

1. 定岗于停车场内。

2. 指挥引导车辆有序停泊。

3. 做到有礼貌地接待每一位来停车的客人。

4. 在车驶进停车场时，应表现积极，快步或小跑到车辆前，以手势示意，引导客人停到适当位置。

5. 注意没必要强求客人车辆停泊某处，不能让客人感到你为难他。

6. 对客人有不解之处应用到有问必答，有耐心。

7. 维护车辆及车场的安全。

8. 干涉任何在主车道上的闲人，让其迅速离开车道。

9. 迅速地控制突发事件的发生，包括在车场内的斗殴及闹事。

（十）消防队员

1. 认真学习有关消防知识，掌握各种器材操作技术及使用方法。

2. 积极认真做好防火宣传教育活动，提高责任区内全员防火意识。

3. 做好消防器材、设备检查工作，保证设备处于完好状况，一旦发生火警即可投入使用。检查电器、电线、电掣、煤气管道有无霉坏、锈坏、氧化、堵塞情况，防止因短路或爆炸引起火灾。

4. 制止任何违反消防安全的行为。一旦发生火警，不论是上班还是下班，必须全力投入抢救工作，不得临阵逃避。

5. 发生火警事故时，不要惊慌，应采取下列应急措施：

（1）迅速报告有关部门、消防大队，火警电话：119；

（2）组织人员抢救险情，力争把火扑灭，并注意查找起火原因；

- (3) 组织有关人员撤离危险地区，并做好妥善安排；
- (4) 做好现场安全保卫工作，严防坏人趁火打劫和搞破坏活动；
- (5) 协助有关部门查原因、查损失并做好善后工作。
- (6) 完成安保主管临时交办的其他任务。

七、安保文档记录规范

(一) 定期总结和报告

在每月初前 15 天定期将上月《安保值班记录》《治安巡逻记录》《消防器材维护保养记录》等记录台账交予客户检查保存。按时提交负责人签字确认的安保服务工作季度报告，季度报告的提交时间为每季度末。

1. 《安保值班记录》表

年 月 日		签名	值班情况	检查情况
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			
时 分	交班人员			

保安队长：

日期:

(根据实际情况填写)

2. 《治安巡逻记录》表

治安巡逻记录

上午 时 分至 时 分 交接班人员签字:	
(1)	有无用火、用电、用气违章情况:
(2)	安全出口、疏散通道是否畅通, 安全疏散指示标志应急照明是否完好:
(3)	消防设施、器材和消防标志是否在位、完整:
(4)	消防安全重点部位的人员在岗情况:
(5)	其他场所治安情况:
下午 时 分至 时 分 交接班人员签字:	
(1)	有无用火、用电、用气违章情况:
(2)	安全出口、疏散通道是否畅通, 安全疏散指示标志应急照明是否完好:
(3)	消防设施、器材和消防标志是否在位、完整:
(4)	消防安全重点部位的人员在岗情况:
(5)	其他场所治安情况:
夜班 时 分至 时 分 交接班人员签字:	
(1)	有无用火、用电、用气违章情况:
(2)	安全出口、疏散通道是否畅通, 安全疏散指示标志应急照明是否完好:
(3)	消防设施、器材和消防标志是否在位、完整:
(4)	消防安全重点部位的人员在岗情况:
(5)	其他场所治安情况:
备注	

(根据实际情况填写)

3.《消防器材维护保养记录》表

消防设施维修保养记录表

检测内容	检测情况	检测内容	监测情况
建筑安全防护疏散		水灭火系统	
电气和通讯		干式水幕雨淋预作用	
消防给水系统		水喷雾自动喷水灭火系统	
实时自动喷		空调系统	

（根据实际情况填写）

（二）值班服务记录归档

我方负责对《安保值班记录》、《治安巡逻记录》、《消防器材维护保养记录》等记录台账进行统计、归档，交客户职能部门备查。

八、安全保障措施

（一）安全管理

保安部下设 1 名安全主管负责安全管理工作，制定一整套完善的安全生产管理制度，定期进行安全生产教育，层层落实安全生产责任制，责任到人。

（二）安全管理目标

1. 不发生人身未遂及以上事故；
2. 不发生因现场安管理服务人员巡查、处置不到位而引起的失窃、破坏电力设施等群体性事件；
3. 不发生有现场消防管理服务人员责任的火灾事故，以及因现场消防管理服务人员巡查、处置不到位而引起的火灾事故扩大；
4. 不发生八级及以上的人身、设备、信息系统事件；
5. 不发生因未执行采购人定期工作或巡视不到位发生的影响企业正常运作的事件；
6. 不发生现场安保、消防管理服务人员习惯性违章和公司范围的违章记分（或严格控制在考核指标内）事件；
7. 不发生现场安保、消防管理服务人员负同等及以上责任的轻微及以上交通事故；
8. 不发生与现场消防管理服务人员有关的突发事件、安全事故和各类报表迟报、漏报、谎报和瞒报事件；
9. 现场安保、消防管理服务人员按规定要求使用安全防护劳保用品；
10. 遵守甲方保密规定，不发生泄密及内网外联事件。
11. 不发生工作期间由于自身原因造成的负主要责任的治安、刑事案件。

12. 不发生应急突发处置不当事件。

13. 不发生损害招标人社会形象的行为。

14. 投标人在工作期间由于自身原因所发生的人身事故及其他不安全事故，由投标人自行负责。

（三）安全措施

1. 制定和明确保安人员工作制度和职责任务。根据《中华人民共和国安全生产法》和总公司相关规定，结合服务单位保安服务实际情况，认真制定门卫、巡逻、礼宾、内务、交接岗、勤务记录、班队长查岗等内容的《保安管理细则》，规定各项安全保卫规章制度和保安各级人员工作职责规范日常工作、生活、管理和勤务秩序。做到人员到位、制度到位、职责分明。

2. 强化保安人员教育管理，树立窗口单位保安良好形象。我公司将把保安队伍教育管理放在重要的工作位置，定期开展保安员职业意识教育和法制教育，以学习园地、板报、墙报等有效形式和载体，营造浓厚的教育学习氛围，教育保安员树立服务单位安全，服务公安工作的大局意识和责任意识。教育保安员树立服务单位保安服务窗口单位服务的意识，文明值勤、热情服务，不断提高服务水平和质量，树立公司保安良好的品牌形象和服务单位保安服务窗口良好的服务形象。

3. 经常性地开展安全检查工作。根据客户单位实际情况，保安队要经常性地组织开展安全大检查工作。及时发现和排除安全隐患，对发现的隐患要上报客户单位立即解决，一时解决不了的要派保安人员严看死守，直到解决为止。特别是在重大节假日和对客户单位的财务室、储藏室、物资仓库、配电室等要害部位，要反复检查，不留死角。

4. 经常性地开展处置突发事件的防范演练。根据服务单位和保安工作实际情况，成立处置突发事件应急小分队，并有针对性地开展以防火、防盗、防暴为主要内容的处突演练，提高保安人员处置突发事件的能力。保护客户财物和人民群众生命财产在一旦遇到突发事件的情况下，最大程度地免受灾害。

5. 加强保安队伍规章制度的贯彻落实工作。保安队伍规章制度的贯彻落实是保安服务质量的重要保障，也是确保客户安全的前提。因此，我公司将重点加强保安队伍的规章制度的落实工作。

第二节 绿保洁、绿化方案

一、清洁管理

（一）清洁管理思路

在清洁管理中，我公司将全面推行科技型清洁管理、“零干扰”清洁管理、环保清洁管理、安全清洁管理和科学化、规范化清洁管理的思路。

1. 科技型清洁管理

科技型清洁管理就是通过先进的清洁设备、手段和先进的清洁技术进行清洁管理工作。

（1）先进的清洁设备、手段

①配备先进的清洁设备，更安全、更全面、更有效地实施清洁管理工作。

②依据材料养护理论，对各种建筑材料进行物理分析与化学分析，制定最佳的清洁方案，以达到最佳的清洁效果，使所管物业受到良好的呵护。

③通过对新型环保清洁原材料的最佳配置和科学应用，安全、经济、高效地做好清洁管理工作。如：依据值要求而调配的各种浓度酸性清洁剂、碱性清洁剂以及中性清洁剂，依据不同使用材料而调配的铝品、铜器及不锈钢光亮剂，依据不同的地毯、地板而专门调配的地毯水、地板除灰剂、地板蜡水等，以期达到最

（2）先进的清洁技术

①大理石晶面处理技术：对大理石进行定期养护以增加其光泽。

②大理石打磨抛光技术：采取喷雾磨光法。

③不锈钢保养技术：按除垢、除渍、擦拭、上光、抛光等工作程序进行。

④玻璃清洁技术：集清洁与维护同时进行。

⑤外墙清洗技术：结合我公司多年来从事外墙清洗的经验，采取机械化作业与高空作业、擦窗机相结合的方法，使用与外墙材料相适应的清洁剂。

⑥地面清洁保养技术：包括木板地、人造水磨石、瓷砖地、胶板地、地毯等清洁技术。

⑦地毯护理技术：干泡洗地毯法、湿洗地毯法、抽洗法、滚刷洗法或棉垫洗法。

⑧特殊清洁技巧：包括顽渍及毛皮布料类的血渍、油渍、尿渍处理技巧。

2. “零干扰”清洁管理，重视清洁中的礼节礼仪

（1）根据不同功能区不同的物业使用时间，科学合理地调度安排，推行“零干扰”服务方针，根据房屋及房屋所在区域特点，灵活安排清洁作业人员作息时间和方式，进行“全天候式隐形服务”，努力做到“清洁不留痕，保洁不留影”。常规清洁工作尽量安排在物业使用人到达之前或离开后迅速完成，同时喷洒空气清新剂，物业使用中进行循环保洁。

（2）工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕随人带走，不影响通行和大楼的外观整洁。

（3）在公共场所不大声说话，以免影响工作人员办公。

（4）清理洗手间一定要在无人之时，进去之前先叩门询问；清理后不因弄湿鞋、脚或裤子而在洗手间里摆弄，回到工作间整理。

3. 建立保洁服务应急体系，推行“首问责任制”清洁

（1）建立畅通的信息采集渠道，建立快速的投诉处理和回访体系，推行“首问责任制”，对顾客反映的每一个投诉问题以最快捷的方式予以安排落实，用最短的时间予以解决。

（2）螺旋式巡视方式，科学安排巡视保洁路线，努力做清洁管理“第一人”：到达工作现场第一人；接到相关信息第一人；发现问题第一人；处理问题第一人。

（3）进行保洁时做到快速、高效，清洁完毕，物归原位。

（4）成立“应急处理组”，保证在突发事件和物业使用人需要时得到及时周到服务。

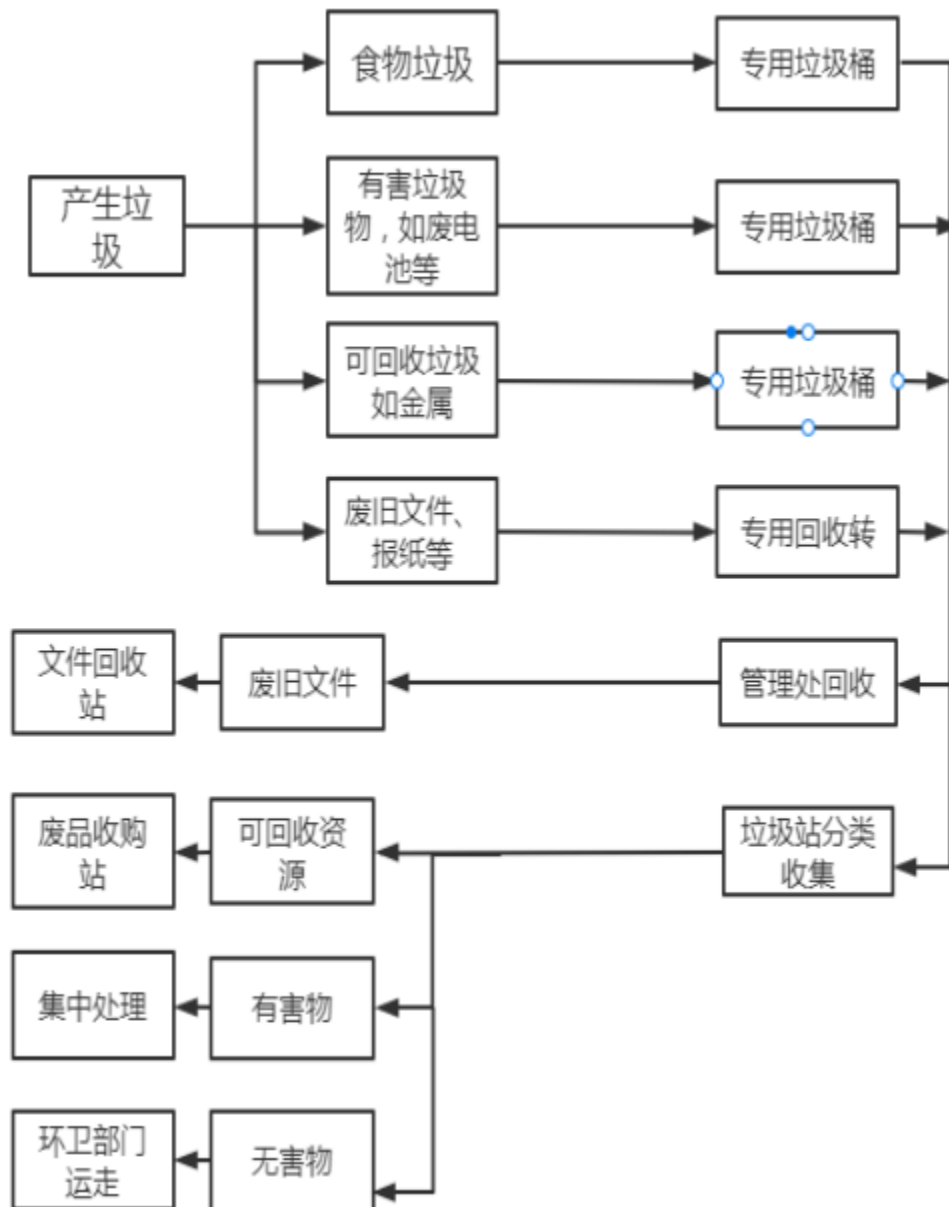
4. 根据物业使用人要求，实施“重点”清洁

- (1) 根据不同功能区物业使用人的要求，进行不同区域不同时间段的“重点”清洁。
- (2) 重大活动前后，根据活动组织方的合理要求，积极配合，加强重点区域的重点清洁。
- (3) 根据业主方要求，随时抽调有关人员积极配合，做好清洁工作。

5. 环保清洁管理

(1) 垃圾处理

采用垃圾分类投放，结合人工分类的方法，对各类不同性质的垃圾进行分类处理，实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无公害化。进行有效的垃圾分类工作，使整个回收系统做到良性循环，对垃圾的收集和处理实行全过程封闭式管理。



垃圾分类流程图

- (2) 建议建筑外围配置各类环保型垃圾分类箱。
- (3) 使用绿色环保型药剂

选用对人、建材、环境无污染、无损害的清洁剂。

（4）“四害”的防治

采用物理防治法与生物防治法，定期对“四害”进行消杀，消除四害，达到“爱卫办”规定的要求。

（5）空气的清新

使用无刺激性气味的清洁剂，清洁完成后定期喷洒空气清新剂，保持空气清新。

（6）节能降耗

要求员工注意节约用水、用电，严格执行机器的操作程序规定，具体有如下几点：

- ①警示所有人员，坚决杜绝长流水、开彻夜灯情况发生；
- ②冲洗外围时要用高压水枪，从而节约冲洗时间，节约用水；
- ③使用机器设备时，要抓紧时间，迅速地完成清洁作业任务，不可有不规范的操作，以最快的速度完成任务，达到节约用电；

④取水后要及时关闭水龙头，同时对清洁管理区域的水源注意检查，如有漏水未关闭情况立即进行处理；

⑤可自然采光区域，关闭照明设施，以节约电源。

（7）污水的控制

- ①对清洁剂残液要倾倒入指定的区域，不要随地清倒，以免污染水土资源；
- ②对需强酸强碱处理后的地面区域要及时用清水冲洗一次，以免深层伤害建材地面；
- ③对强酸碱残液要进行 1 比 1000 以上的稀释处理后方可清倒指定位置。

（8）抵制环境污染

针对各种形式的污染、干扰源，着重从以下几方面采取措施抵制污染：

- ①对垃圾收集、处理实行全过程封闭式管理。
- ②最大限度消除电磁波、噪声干扰。
- ③对游离粉尘、办公用品及办公设施排放的有害气体，建议增添吸收反应回收装置，净化环境。
- ④及时清理建筑物表面及内部悬挂、堆放的杂物。
- ⑤建议增设环境监测站点，密切关注环境净化情况。

（9）噪音消除

- ①严格控制车辆行驶速度、停放位置，辖区内禁止车辆鸣笛。
- ②建议在设备机房内采用吸音材料，控制设备设施运行产生的噪音。
- ③辖区内禁止噪音超标。

6. 安全清洁管理

为了保障安全，所有员工树立“安全第一”的思想，做到“不安全不作业，排除安全隐患再作业”。严格执行安全操作规程，明确各种安全标志，熟悉安全防范知识。未经安全教育的员

工，不得上岗。

（1）员工行为安全规范

①安全用电

在作业的过程中，要注意用电安全。不能用湿毛巾擦拭电源开关、插座等，以免触电发生事故，并注意是否有裸露电线，及时整改处理，以防短路。

②高空安全作业

1) 必须选用符合安全标准的劳动保护工具；

2) 在室内需登高作业时，严格遵守安全程序，科学、规范操作，并注意登高前先检查地面是否有水迹，做好防滑工作；

③危险液体使用安全

酸碱清洁剂必须标识使用，凡是在使用酸、碱性清洁剂时，首先应放置标识牌，超过 3 个操作工作点时必须经管理处环境监管人员同意，对各区域进行人员疏散，同时对操作后的残余液体都要收集，经管理处环境监管人员同意后，倒入指定点处理。

④危险废弃物处理安全

1) 对危险废弃物、废电瓶、盛装酸碱清洁剂的容器、电路板、废电池及相关办公自动化物品均要进行普通垃圾分类，进行登记、处理；

2) 危险废弃物处理暂放点必须进行标识，在暂放点处必须放橡胶手套、干净拖把，以便在危险品废弃物泄露的时候能及时处理。

⑤防火

要注意安全用电、气，熟悉楼宇的紧急疏散通道，不得在防火通道中堆放杂物，定期检查用电、气及防火设施，工作作业严格按规程操作，易燃物品要妥善存放，远离明火。发生火警立即报警，服从指挥人员调动。

（2）安全防范规范

①成立安全管理小组，订立安全责任制度，定期与不定期地对清洁作业人员进行安全服务意识、安全防范意识、安全知识与安全操作的教育和培训，培训员工如何使用防火报警设施及在发生意外时，能采取适当、有效的应急措施，增加员工的安全能力。

②制定详细的清洁工作程序、操作规程、工作标准等保障制度，确保清洁工作安全规范。

③对安全设施设备严格管理，实行用前检查、定期养护等制度，确保员工作业所用的设施设备安全可靠。

④定期开展安全检查，对涉及高空作业人员实行定期健康检查。

⑤每天例行进行岗前和岗后集合点名，员工同时上下班，相互监督，如发现可疑情况应及时自查，防范违纪事件的发生。

⑥各清洁员工定时、定区域进行作业，各区域清洁员工仅限在本区域内作业，不得进入其他区域。

⑦清洁员工对于各类废弃物，必须全部检查后才能清运出去，如发现可疑物或不能确认的物件，立即问询有关人员，经确认后方可清运出去。

⑧在作业时注意裸露的电线、破碎玻璃，湿手不要触摸任何电器。

⑨不要把工具横在过道上，擦拭高处的物品要使用梯子，控制高空作业或可能危及施工人员及第三者安全的作业。

⑩清洁作业完成后，要及时关闭在作业时打开的门窗等。

①清洁作业过程中用洗地机、刀片之类或高空作业时，必须放置警示牌，操作前检查工具是否损坏、检查接电是否良好，如有损坏或漏电现象禁止使用；高空操作时需有专人扶梯或守护；用刀片作业时应注意安全，做好相应的防范措施，避免事故的发生。

⑩洗手间便池用洁厕灵时，作业人员应在作业区域内先摆放“清洁中”指示牌，作业者戴好橡胶手套，进行药水清洗作业，清洗完后用清水多次冲洗，拖干地面。

⑩地面需用强酸药水作业时，作业人应在作业区域内先摆放“清洁中”和“停用”指示牌或用围栏围住，以防车子等经过时烧坏车子表面，浓酸作业时应穿好胶鞋、戴好胶手套和口罩；进行药水清洗作业时，清洗完用清水多次冲洗，拖干地面。

④对使用完毕的药剂空瓶，用清水洗净，废水排入污水沟，空瓶用垃圾袋装好封闭后运往垃圾站。

⑩管理处环境管理监管人每天不定时检查清洁员工作业的情况，对不安全作业进行及时调整。

⑩清洁员工不得擅自闯入无人的工作区域。

7. 科学化、规范化清洁管理

（1）健全的制度约束

制订完善的管理制度，注重制度的落实及工作地检查，将日常考核、定期考评及技能、技巧考核结合起来，不断提高员工操作技能，“定人、定地点、定时间、定任务、定质量”，规范运作，科学考核，奖惩分明，保证清洁管理工作高效率、高质量地进行。

（2）规范化操作程序

在整合型管理体系中制定详细的清洁工作程序、操作规程、工作标准等保障制度。

（3）实行闭环管理

根据“闭环+激励”内部运作机制，对日常清洁工作制订工作计划、标准，然后组织实施，并对实施的结果进行检查、分析，从而不断改进工作，形成一个有机的闭环。具体实施过程中，采取逐级负责制，下级对上级负责，上级对下级指导、监督，一环扣一环。

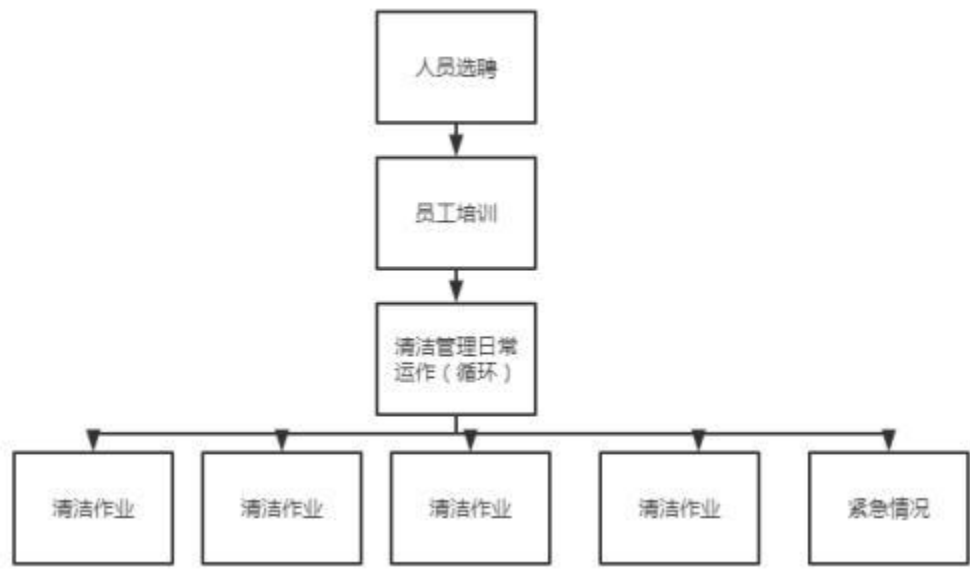
（4）实行奖惩激励机制

凡符合奖励条件的给予嘉奖（晋级或奖励）；对违反有关规定的进行批评教育、警告，严重的下岗培训或者作辞退处理。奖勤罚懒，激发员工的工作热情。

（5）员工行为规范

为创建一个文明祥和、秩序井然的工作、学习、休闲环境，树立良好形象，要求全体清洁员工在管理、服务过程中，严格遵照启星队制定的员工行为规范去执行。

（二）清洁管理运作流程



清洁管理运作流程

（三）清洁管理日常运作

清洁管理日常运作，严格按照质量管理体系的循环控制程序进行：
 清洁策划→清洁实施→清洁检查→清洁改进，先制订出科学合理的清洁作业内容、标准，然后组织实施，对清洁作业进行监督、检查，分析其有效性，以怀断改进清洁工作。

1. 清洁、消杀作业策划

（1）清洁卫生工作内容、标准

位置	序号	清洁项目	工作内容				清洁标准
			每日	每周	每月	每季	
建筑物外部	1	道路	清扫一次		全面清洁一次		干净、无杂物、无污迹
	2	公布栏、宣传栏	擦抹一次		清洗一次		明亮光洁、无污迹
	3	灯具			用不锈钢油擦抹灯柱一次	清抹灯罩一次	干净光亮
	4	绿化带	清理一次				无杂物
	5	栏杆	清抹一次		用清洁剂清抹一次		干净、无污渍
	6	沟渠、雨、污水		清理一次	全面清理一次		确保通常、无异

		井及井盖					物、异味
	7	化粪池				清理一次	确 保 通 畅、周围 无异物
	8	车库		清扫或清 抹一次		冲洗一次	干 净、无 污 渍
建筑物内 部公共区 域	1	垃圾桶	清抹一次	用清洁剂 清抹一次			干 净、无 杂 物、无 污 尘
	2	管道井			清扫两次		干 净、无 蜘蛛网
	3	管道设备			除尘一次		无灰尘
	4	防火门	清抹一次	用清洁剂 清抹一次			干 净、无 污 渍
	5	卫生间	清 拖 两 次、冲洗 若干次	用清洁剂 清洗两次			干 净、无 臭、无污 水
地下室	1	地面	清拖两次	清拖一次	用清洁剂 清洗一次		干 净、无 灰 尘、无 污 渍、无 积 水
	2	墙面	清扫一次		全面清抹 一次		干 净、无 灰 尘、无 污 渍
	3	门、消防 栓	清抹一次	用清洁剂 清洗一次			干 净、无 污 渍
	4	楼梯通道	地面清扫 两次、扶 手清洗一 次	清拖一次	用清洁剂 清洗一次		干 净 、 无杂物、 无 污 渍
	5	设备房	清扫一次		全面清拖 一次		干 净、无 积 水、无 蜘蛛网
	6	地下室为 卫生间	清 拖 两 次、冲洗 若干次	用清洁剂 清洁二次			干 净、无 臭、无污 水
电梯	1	不锈钢表 面	用不锈钢 油清抹两 次		全面清洁 一次		光 洁 明 亮、无污 渍
	2	轿厢地面	清洗地毯 一次				干 净、无 杂 物
	3	轿厢内地 脚线	清抹一次				干 净、无 尘
	4	按钮、灯 饰、厢顶	清抹一次				干 净、无 灰 尘

（根据实际情况填写）

（2）清洁服务工作标准

①花岗石、大理石：有较好的保养，有光泽、无尘迹、无污渍。

②墙壁：无蛛网、污点、不积尘，地角线洁净。

- ③各类镜面：洁净、光亮，无任何污迹、尘迹。
- ④楼梯：台阶无杂物、污渍、水渍。
- ⑤钢质及不锈钢器具：无污迹、尘迹，有光泽，表面膜维持完好状况。
- ⑥果皮箱、垃圾箱等：外表干净，无虫、蚁等，无过分异味。
- ⑦卫生间：洁具不留脏物、异味，地需保持干爽，无污渍、垃圾。
- ⑧地下停车场及室外公共场地：无烟头、纸片、塑料袋及其他明显垃圾。
- ⑨其它器材设施：以洁净手指去摸无明显尘迹，无清洁用剂的不良影响。

(3) 消毒、“四害”消杀、白蚁防治表

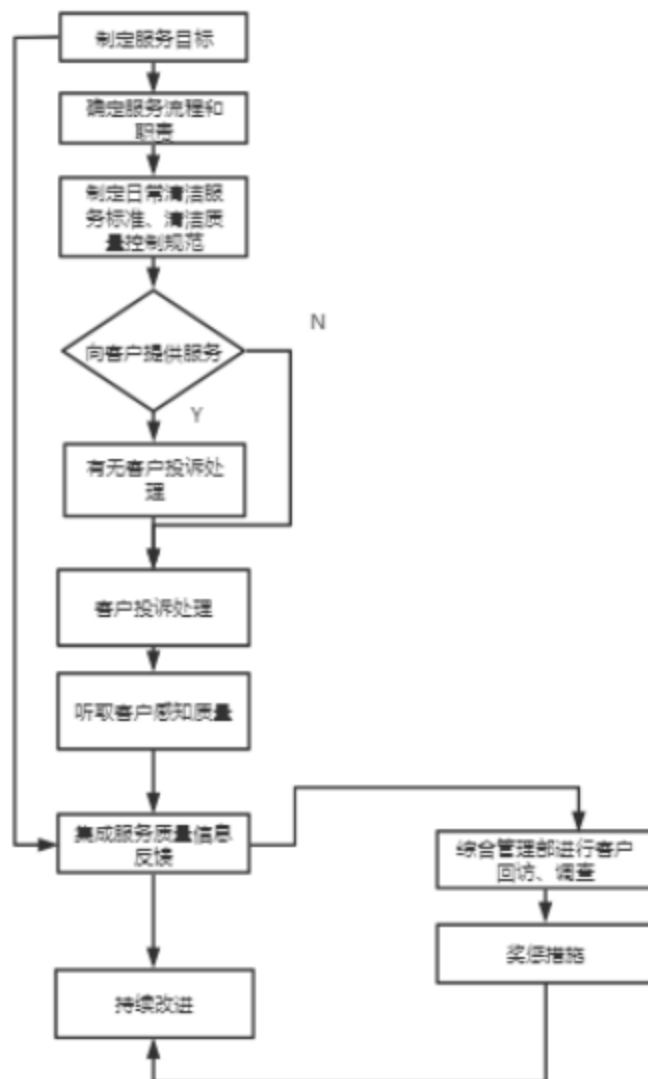
序号	位置	消杀项目	药物消杀	喷药注意事项
1	消防通道 电梯间	蟑螂	10%爱克宁粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角处	
		蚊、蝇	用家虫清悬浮剂喷洒	
		老鼠	于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵，几种鼠药轮换投放	
2	污水井、 污水沟	蟑螂	10%爱克宁粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角处	
		蚊、蝇	用家虫清悬浮剂喷洒 用球形芽孢喷洒	
		老鼠	于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵，几种鼠药轮换投放	
3	垃圾中转 站	蟑螂	10%爱克宁粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角处	
		蚊、蝇	用家虫清悬浮剂喷洒	
		老鼠	投放鼠必杀	
4	建筑物内 外	白蚁	利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助于白蚁习性在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蜱、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀	
5	建筑物内 外所有公共部位， 特别是门窗、电梯等经常触摸之处	病毒	(1) 物体表面和人员手的消毒方法 擦拭法：①用 1000/L 的二氧化氯、含有效氯为 1000/L 的含氯消毒剂、含有效碘 500/L 的碘伏等消毒剂对物体表面进行擦拭消毒。②用 2000 手消毒液或含有效碘 500/L 的碘伏对手进行消毒。 喷洒法：对一般污染的物体表面可用普通 喷雾器进行喷雾消毒；如采用 1000/L 的二氧化氯均匀喷洒，作用 60 分钟；或用艾罗兹英喷雾型快速消毒药水喷洒物体表面	

			面。 (2) 地面和墙面的消毒 用含有效氯为 1000/L 的含氯消毒剂消净水溶液湿拖地面；或用 1000/L 的二氧化氯喷洒墙面与 地面。	
--	--	--	--	--

(根据实际情况填写)

2. 清洁、消杀作业实施

从事物业管理服务工作多年，我公司深深体会到，服务质量的高低关系到企业经营的成败。客户的预期服务质量和可感服务质量是我公司自始至终的追求。因此清洁服务质量管理流程如下：



清洁服务质量管理流程图

(1) 根据成熟的清洁作业技术和消杀作业技术规程进行日常作业。

(2) 日常作业中的固体废弃物处理

固体废弃物是指在清洁、生活及其他活动中产生的污染环境的固态、半固态废弃物。置

于容器中的液态废物和气体废物也划入固体废弃物范畴。所有的固体废弃物可分为三类：可以回收利用（A 类）、不可回收利用（B 类）和危险废弃物（C 类）。其中 C 类又分为“可回收危险废弃物类”（C1 类）和“不可回收危险废弃物类”（C2 类）。

类别		固体废弃物名称
A 类		纸品类：办公废纸、旧书刊、旧报纸、纸箱、包装纸盒、纸板、纸屑纸片、纸筒等纸类
		木制品类：木板、木条、木块、包装木箱、碎木块等
		金属品类：铜、铁、铝、报废金属设施和管件、工具、刀片、金履带易拉罐、报废文具等
		玻璃制品类：玻璃饮料瓶、玻璃块、非有毒有害类玻璃瓶等
		塑料制品类：鞋套、胶盒、塑料纸、报废胶鞋、包装胶带、塑料饮料瓶、塑料品、轮胎、帆布制品、胶手套、废塑料袋等
		棉质品类：棉质衣物、布条、毛巾等。
B 类		卫生垃圾：卫生纸、厕纸、毛刷、洗洁精、清洗剂、洗厕精空瓶、废扫把、地拖、吸尘袋、破垃圾袋等
		生活垃圾：坏瓷器、笔芯、报废纤维工衣、边角料、报废非胶质工鞋等
C 类	C1 类	废胶卷、菲林、电脑及其附件等
	C2 类	打印机墨盒、复印机硒鼓、碳粉、显示器、废电池、水银灯泡、日光灯管、蓄电池等

固体废弃物处理程序：分类回收、集中保管、统一处理。

①分类回收

A 类回收：由清洁工分类收集，送指定回收点。

B 类回收：由清洁工分类收集放置于垃圾桶内，相应人员进行处理。

C 类回收：由清洁工分类收集，汇总到仓库按相关规定统一处理。

②集中保管

1) 划分区域，分类存放，中文标识。

2) 防止风吹雨打，贮存地点及容器设施保持清洁完整。

3) 易燃性废弃物贮存区严禁烟火，摆放足够有效灭火器。

4) 贮存区每月进行检查，防止发生泄漏。

③统一处理

A 类处理：定期由仓管员联络废品回收公司负责回收并不定期的监督检查其对危险废物的处理情况，防止二次污染。

B 类处理。由工程部处理。

C 类处理。由仓库相关人员统一处理。

(3) 日常作业中的化学危险品管理

化学危险品指易燃、易爆、有毒、具有强烈腐蚀性和刺激性等物品。其储存和保管程序：

①由专门仓库储存，仓库须保持良好通风、严禁烟火，须配备灭火器和消防砂等消防设施。

②盛装化学危险品的容器须牢固、密封、不易破裂，并进行标识。

③化学危险品进出须进行登记，填写相关记录。

(4) 日常作业中的清洁与消杀药品管理

①使用清洁药品注意事项

- 1) 作业区域洗地、打蜡、抛光，应设护栏、警示牌、安全标志。
- 2) 在作业区域应注意周边的人、物、设备及其他物品安全。
- 3) 查清洁药品是否过期，盛装药品的容器有无滴漏。
- 4) 核对各种所需要的清洁药品商标、药剂名称，对每个员工使用药剂进行操作培训。
- 5) 天那水由专人封存定点保管，用完后放回原处。
- 6) 根据作业需要穿戴相关的防护用品，如手套、口罩、防滑鞋、雨鞋、工作服等。
- 7) 检查作业工具是否符合安全要求。

①消杀用药应注意的问题

- 1) 在室内施药前，要将食物搬出，妥善保管；
- 2) 做好个人防护；
- 3) 仔细检查喷药器械，防止滴露污染；
- 4) 使用烟雾剂时，必须戴防毒口罩；
- 5) 用以杀虫、灭鼠的毒饵配以警戒色；
- 6) 清洗施药工具，不能污染水源；
- 7) 体弱多病和皮肤病者，不能施药。
- 8) 中毒后的处理：中毒后要立即带上药瓶或说明书到医院救治。

(5) 实施分区清洁作业

①室外绿地、道路、停车场等清洁管理

按照“六不”、“六净”。“三化”、“三优”工作要求实施管理。

- 1) “六不”：不见积水、不见积土、不见杂物、不漏收堆、不乱倒垃圾和不见人畜粪。
- 2) “六净”：路面净、路沿净、人行道净、雨水沟井净、树坑墙根净、果皮箱净。
- 3) “三化”：净化、美化、绿化。
- 4) “三优”：优美的环境、优良的秩序、优质的服务。

对枯死的树木、剪枝、断枝、落叶及落果、道路垃圾、废料及时清理，在减少病虫害发生的基础上，加强道路绿地的景观效果，保障用户身体健康。

②办公区域清洁管理

为清洁管理重点区域，以确保大楼工作人员的正常工作，创造一个干净舒适、整洁优美、安静雅致的工作环境。

1) 充分利用非上班时间进行办公公共区域清洁作业，所有垃圾集中收集，统一处理；每天早晨及午间在客户上班前由指定保洁员完成公共部分的清洁。

2) 上班期间，定时对公共场所或设施进行保洁，发现不洁之处立即进行整理、清洁； 定时

对洗手间进行清洁，清洁完后拖干地面水迹。

③停车库清洁管理

- 1) 定期清除地下车库的灰尘、纸屑等垃圾。
- 2) 将箱柜和器具上的灰尘掸掉。
- 3) 及时清除地下室进出口处的垃圾，以避免下水道堵塞。
- 4) 经常查看车库内的卫生情况，不允许在地下车库堆放物品及垃圾。
- 5) 经常用湿拖布拖去灰尘，保持场地清洁。

④公共卫生间清洁管理

- 1) 做好定期清洁作业（根据前文所述清洁作业计划）
- 2) 使用之前进行卫生间的清洁作业，正常使用期间进行循环保洁（间隔期为 30 分钟），及时倒掉垃圾桶内垃圾（达七成时清运）、更换卫生间清洁耗材（洗手液、卫生纸等）。

3. 清洁作业检查、考核

（1）清洁内部质量监控体系

建立健全质量监控体系，每时、每天、每周、每月都有专人或专门部门进行检查，确保清洁保洁达到既定标准，清洁作业按计划顺利完成，质量记录完整。

①员工自查：清洁工对各自的负责区域循环保洁、检查。

②管理处环境监管人员巡查：经理对辖区内的区域、岗位进行巡查或抽查，并结合巡查所发现的问题检验纠正后的效果，把检查结果和未能解决的问题上报经理，并做好记录。

③综合管理部抽查：不定期进行抽查，及时解决问题。

（2）严格的考核制度。每月对员工专业操作技能、工作业绩进行考核，奖惩分明；每半年进行一次专业基础知识考试，结合日常工作业绩，实行末位淘汰。

4. 清洁作业改进

（1）检查出的问题及时改进。

（2）加强员工的培训。理论与实际相结合，聘请专业人士定点定时进行言传身教，以使每个员工达到各项工作标准要求。每位员工都做到“一熟、二勤、三快”。

一熟即对各项工作标准熟悉，明白自己所做的工作细则；

二勤，脑勤、手勤；

三快，在保证清洁质量的前提下，正确判断问题快，应变能力快，处理问题快，工作效率高。

（3）鼓励员工多提合理化建议，以不断改进工作。

二、绿化管理

（一）总体服务

1. 公共绿地、花坛、树木和公共区域盆栽植物养护措施落实，修剪、更换及时，无破坏、践踏，无虫害、枯死及随意占用现象，绿化达标率 100%。

2. 绿地、花坛、树丛无杂草、纸屑、枯死树叶、烟头等杂物。
3. 室内盆栽阔叶植物叶面无灰尘、盆内无纸屑、烟头。
4. 绿化带、乔灌木枝条清晰，树冠匀整，无明显弱小、病、枯、黄枝叶，修剪作业后无明显残桩。
5. 水肥补充及时，植物长势良好，花坛植物保持生长健壮，色泽鲜艳。
6. 各类植物无明显病虫害发生，整株有明显病状枝叶不超过 2%。
7. 绿篱造型植物新生枝不超过 2m，勒杜鹃造型新生枝不超过 2m。
8. 花坛、树坑等边缘齐整、平滑，边角部位草坪边缘整齐清晰，无过长现象。
9. 草坪高度控制在 5 厘米以下，保持平整美观，无明显枯黄、病虫现象发生，无馒头状突起。
10. 做好作业现场的必要标识、警示和防护工作。
11. 保持工作现场的清洁状况，作业后及时将工作现场恢复至作业前状态。
12. 恶劣天气易发季节做好预防措施，恶劣天气情况下应做好现场的巡查、防范工作，防止绿化植物倒、折等情况发生。
13. 做好员工的管理和培训工作。
14. 建立检查制度并予以落实，检查记录完整。

（二）分项目工作内容

1. 草坪管养

草种生长良好，草坪整齐，四季常绿，覆盖率达 95%以上，杂草率低于 5%，无坑洼积水，无裸露地。

（1）生长势

生长势中等，生长量达到该草种该规格的平均年生长量；叶色青绿，无枯黄叶。

（2）修剪

考虑季节特点和草种的生长发育特性，使草的高度一致，边缘整齐，高度控制在：台湾草 5 厘米以下，大叶油草、假俭草、沿阶草 10 厘米以下，鸢尾菊 30 厘米以下。

（3）灌溉、施肥

根据草坪植物的生长需要进行淋水和施肥，在每年秋、冬季雨水缺少的季节，加强淋水，每天的淋水量不低于该草种该规格的蒸腾量，使含水量保持在：沙土为 3-5%，砂壤土为 6-10%，壤土为 12-20%，粘土为 20-21%。需水量大的植物，其土壤含水量一般要求沙土为 4-5.5%，砂壤土为 8.5-11.5%，壤土为 17-22%，粘土为 21-22%；需水量少且不耐涝的植物，其土壤含水量控制在：沙土为 2.8-4.5%，砂壤土为 5.7-8.5%，壤土为 10-15%，粘土为 18-20%。结合淋水适当追肥，以保证草坪植物在秋、冬季保持青绿。肥料的使用要适量、均匀，防止过量或不均匀引起肥伤。

（4）除杂草

经常除杂草，使纯草坪和混合草坪的草坪纯度达 95%。

（5）填平坑洼

及时填平坑洼地，使草坪内无坑洼积水，平整美观。

（6）补植

对被破坏或其他原因引起死亡的草坪植物应及时补植，使草坪保持完整，无裸露地。补植要补与原草坪相同的草种，适当密植，补植后要加强保养，一个月内覆盖率达 95%。

（7）病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心管养，使植物增强抗病虫能力，经常检查，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染，用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生虫害危害，最严重的危害率在 8%以下。

2. 灌木和花卉管养

生长良好，花繁叶茂，造型美观，具有一定的艺术感和立体感。

（1）生长势

生长势中等，生长量达到该种类该规格的平均年生长量；萌蘖及枝叶生长正常，叶色较鲜艳，无枯枝残叶，植株基本整齐。花卉适时开花，花坛轮廓完美，无残缺，绿篱无断层。

（2）修剪

考虑每种植物的生长发育特点，既造型美观又能适时开花；花灌木和草本花卉必须在花芽分化前进行修剪，以免将花芽剪除；花谢后要及时剪掉残花老枝。绿篱和花坛整形要符合造景要求。

（3）灌溉、施肥

根据植物的生长和开花特性进行合理灌溉和施肥。在雨水缺少的季节，每天的淋水量不低于该种类该规格的蒸腾量，使含水量保持在：沙土为 3-5%，砂壤土为 6-10%，壤土为 12-20%，粘土为 20-21%。需水量大的植物，其土壤含水量一般要求沙土为 4-5.5%，砂壤土为 8.5-11.5%，壤土为 17-22%，粘土为 21-22%；需水量少且不耐涝的植物，其土壤含水量控制在：沙土为 2.8-4.5%，砂壤土为 5.7-8.5%，壤土为 10-15%，粘土为 18-20%。勒杜鹃等花灌木林适当控水以促进花芽分化，花芽分化后必须适当施肥以使花多色艳，其余要求在每年春、秋季重点施肥各 1 次。肥料不能裸露，可采用埋施或水施等不同方法。埋施要先挖穴或开沟，施肥后要回填土、踏实、淋足水、找平。一般可结合除草松土进行施肥。

（4）除杂草

经常除杂草和松土，除杂松土时要保护根系，不能伤根及造成根系裸露，更不能造成黄土裸露。

（5）补植

及时清理死苗，并在两周内补植回原来的种类并力求规格与原来植株接近，以保证良好的景观效果。补植要按照种植规范进行，施足基肥并加强淋水等保养措施，保证成活率达 98%以上。

（6）病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心管养，使植物增强抗病虫能力，经常检查，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染，用化学方法防治时，一般在避开周六、周日进行喷药；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害危害，最严重的危害率在 8%以下。

3. 乔木管养

生长良好、枝叶健壮，树形美观，行道树上缘线和下缘线整齐，修剪适度，无死树缺株，无枯枝残叶，景观效果良好。

（1）生长势

生长势较强，生长量达到该树种该规格平均年生长量；枝叶健壮，无枯枝残叶。

（2）修剪

考虑每种树的生长特点如叶芽、花芽分化期等，确定修剪时间，避免把花芽剪掉，使花乔木适时开花；乔木整形效果要尽量与周围环境协调；行道树修剪要保持树冠完整，枝叶密度适宜，内膛不空又通风透光，并根据不同路段车辆等情况确定下缘线高度和树冠体量，树高一般控制在 10-17 米之间，注意不能影响高压线、路灯和交通指示牌；单位附属绿地内种植的树木的枝叶伸向城市公共道路或他人物业范围内的，要及时修剪；修剪时按操作规程进行，尽量减小伤口，剪口要平，不能留有树钉；荫枝、下垂枝、下缘线下的萌蘖枝和干枯枝要及时剪除。

（3）灌溉、施肥

根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和不同树龄适当淋水，并要求在每年的春、秋季重点施肥 1-2 次。施肥量根据树木的种类和生长情况而定，种植三年以内的乔木和树穴有植被的乔木要适当增加施肥量和次数。肥料要埋施，先挖穴或开沟。施肥后要回填土、踏实、淋足水、找平，切忌肥料裸露。乔木施肥穴的规格一般为 30×30×40 厘米，挖沟的规格为 30×40 厘米。挖穴或开沟位置一般是树冠外缘的投线影（行道树除外），每株树对称的两穴或四穴。

（4）补植

及时清理死树，在三周内补植回原来的树种并力求规格与原来的树木接近，以保证良好的景观效果。补植要按照树木种植规范进行，施足基肥并加强淋水等保养措施，保证成活率达 98%以上，其它树种达 85%。

（5）病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心管养，使植物增强抗病虫能力，经常检查，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和

影响乔木生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染，用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害危害，最严重的危害率在 8%以下，单株受害程度在8%以下。

（6）防台风及意外

做好防台风工作。台风前加强防御措施，合理修剪，加固护树设施，以增强抵御台风的能力。台风吹袭期间迅速清理倒树断枝，疏通道路。台风后及时进行扶树、护树，补好残缺，清除断枝、树叶和垃圾，使绿化景观尽快恢复。同时要求随着树木的长大及时将护树带或铁箍放松，以免嵌入树皮内。遇雷电风雨、人畜危害而使树木歪斜或倒树断枝，要立即处理、疏通道路。

4. 垂直绿化管养

攀缘植物生长良好，整齐雅观，生长期覆盖率达 95%以上，一年四季常绿（落叶植物除外），有花攀缘植物要适时开花。

（1）生长势

生长势良好，生长量达到该种类该规格平均年生长量；枝叶较健壮，叶色浓绿，无枯枝残叶，有花的攀缘植物要适时开花。

（2）牵引、修剪

根据不同植物的攀缘特点，采取牵引措施或设置网架等辅助设施让其迅速、均匀地长满墙面。修剪要考虑该种类的生长发育特点，确定修剪时间和修剪程度，避免剪掉有用的叶芽、花芽和主蔓，合理修剪过密的侧蔓，控制主蔓，使覆盖均匀，以增强园林美化效果。对会妨碍交通的下垂藤蔓要及时修剪。

（3）灌溉、施肥

经常淋水以保证其生长需要。秋、冬季加强淋水，使落叶植物延缓落叶，延长绿叶期。在每年的春、秋季重点施肥 2-3 次。并根据生长情况适当追施无机肥以满足植物生长需要。肥料的使用要适量、均匀，防止过量或不均匀引起肥伤。

（4）补植

不失时机地进行补植。补植要补回原来的种类并加强淋水、养护等管理措施，保证成活率达 98%以上。

（5）病虫害防治

及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心管养，使植物增强抗病虫能力，采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染，用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行，药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害危害，最严重的危害率在 5%以下。

5. 环境卫生

绿地清洁，无垃圾杂物，无石砾砖块，无干枯枝叶，无粪便暴露，无鼠洞和蚊蝇滋生地。

（1）清洁、保洁

每天 9 点-5 点保持绿地无垃圾杂物，包括生活垃圾、石砾砖块、干枝枯叶、粪便，无鼠洞和蚊蝇滋生的等，发现鼠洞要随时堵塞。清除垃圾杂物后要注意保洁，绿地一有垃圾，要求十分钟内拣拾干净。

（2）清运

归堆后的垃圾杂物和箩筐等器具摆放在隐蔽的地方，垃圾做到日产日清，不过夜，不焚烧。

6. 绿地维护

绿地红线范围内不被侵占，绿地版图完整，花草树木不受破坏，无乱摆乱卖、乱停乱放的现象。

（1）保护

保护绿地红线和红线内的花草树木，对任何侵占和破坏行为要加以制止并及时报告绿化主管部门。

（2）监管

加强监管，使绿地内没有堆放东西和停放自行车、机动车，没有人力车和机动车驶进草地，没有设摊摆卖，没有草地上踢球等进行损害花草树木的活动，没有在树上挂标语、晾衣服等现象。

7. 设施维护

设施完好无损，景观效果优良。

（1）保护

保护围栏、护树架和护网等绿化设施，对破坏行为要加以制止并及时报告绿化管理部门；保护绿化供水设施，防止绿化用水被盗用。

（2）维修

设施如有损坏，要及时修补或更换，保证设施的完整美观。

第三节 供配电系统的运营和管理

电力保障对租户来说，是最基本的保障，也是最重要的保障。通过对供电设备设施运行、维护、保养过程的控制，确保供配电系统处于良好的运行状态，同时要做好备用发电机的管理，做好供电应急管理，满足所需所有设备、设施正常运作的需求。

一、供电基础管理

1. 为了保证供电设备设施的安全、正常、经济运行，操作、维护、保养人员必须持有专业资格证书（包括电工操作证和高压进网证等）。

2. 电气工程师应根据不同设备、设施的性能、技术资料、要求，合理制定出《供电设备设施的周期检定计划》及相应的操作规程、维护保养规程。

3. 严格按照工作手册操作。必须具备全面性电工技能，会看房屋的电器安装系统图，熟悉所有的电气设备性能、线路的分布走向，懂得强、弱电的线路维修和用户的设备维护。对自己

的责任工作范围内的设备要做到三勤（勤巡视、勤检查、勤保养），四会（会操作、会判断异常、会维护、会保养）。

二、供电运行管理

1. 运行值班人员必须严格按照《值班管理规定》实行 24 小时值班制，对房屋变压器室、柴油发电机、配电柜、动力箱和照明箱等有关设备、设施进行巡回检查，同时做好相应记录。

2. 发电机要求定期试运行，每 10 天试运行一次，不带负荷运行 15 分钟；每月带负荷运行一次，做好检查和试运行记录。

3. 运行值班人员在日常设备、设施操作过程中必须严格按照供电系统《高、低压配电安全操作规程》进行，并严格执行相关制度，牢固树立“安全第一”的思想，确保人身和设备设施的安全。

4. 运行值班人员必须密切留意和掌握供电设备、设施的运行状况，发现隐患、故障要及时报告，并做好详细记录。

三、系统维护保养

1. 维修人员进行日常维护保养工作时必须严格按照《电气维修管理规定》及各种设备、设施的《维护、保养规程》进行，并按要求做好保证安全的“组织措施”、“技术措施”。按规定保养所有的设备，及时发现和处理隐患问题。

2. 维修人员应熟悉、掌握房屋各系统所有照明器具情况，认真、及时做好维修、更换工作，保证照明系统外观整洁无缺损、无松落，达到光源完好率、维修更换及时率 100%。

3. 按年度保养计划，电气工程师应及时组织人员对供电系统做一次全面的系统的检查、调试，并根据实际需要充分做好合理用电调配工作。运行值班人员必须坚守岗位，随时做好为用户服务的准备，出现问题，及时处理、解决，最大限度地满足房屋的用电需求。

四、供电应急措施

1. 有多路供电，且备有应急柴油发电机。在发生电力故障时，优先进行多回路供电切换或发电机临时供电。确保反应时间满足租户要求。

2. 在有台风、暴雨灾害时，电气工程师应及早组织人员对所有供电系统进行预防检查，多方位监视，同时做好抢修工作准备。灾情过后，应对供电系统全面检查一次，发现问题及时处理。

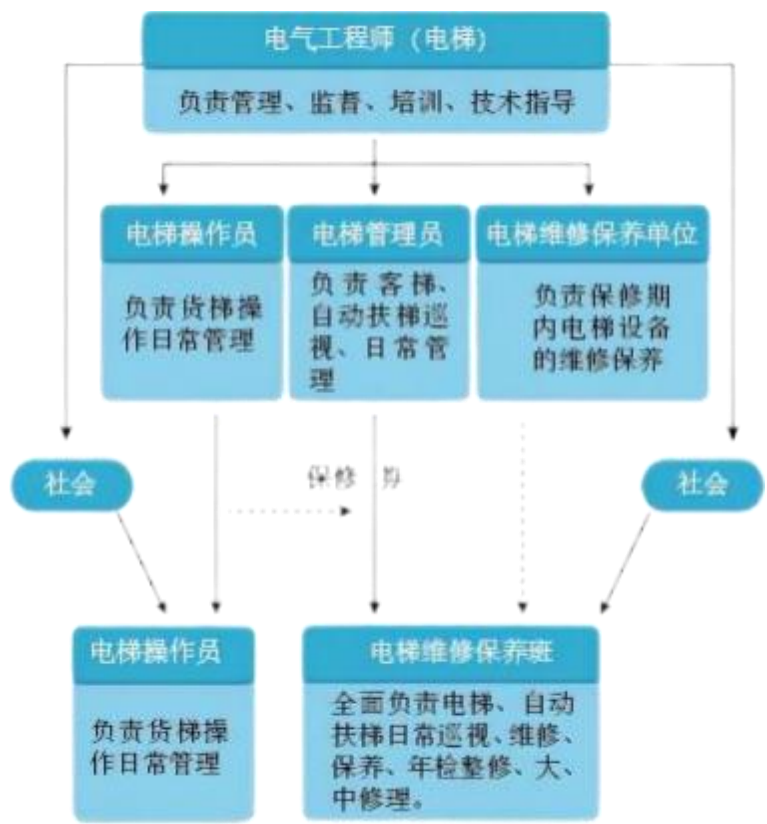
3. 发生火灾时，运行值班人员应立即报警并切断火灾区域电源，积极灭火。事后，必须对供电设备、设施全面检查方可恢复供电。

4. 自备发电机房严禁存放易燃、易爆及腐蚀性物品，经常保持机房设备、环境卫生。维修人员应按《发电机维护、保养规程》及时进行检查、保养，并做好相应记录，保持油路、水路畅通无泄漏，油水位不得低于标准线。

5. 根据房屋的特性，维修人员必须按《发电机安全操作规程》对自备发电机进行全面、系统的检查、养护，同时进行试运行，确保能够可靠、顺利投入运行。

第四节 电梯、自动扶梯的运行与管理

电梯、自动扶梯管理图（见下表）



电梯、自动扶梯设备作为重要的垂直运输工具，属于一旦存在质量问题，即对人民生命财产造成重大危害的特种设备。因此电梯、自动扶梯的安全运行和维修保养管理在此项目中占有重要的地位。

电梯须建立严密的安全运行和维修保养制度，由电梯维保公司负责专业维保，电梯配备有专业人员保养，保养人员需持有上岗证。对各梯的运行维护保养情况做好记录并对梯内进行卫生保洁与消毒工作。同时按照有关部门规定及时通知专业公司做好电梯年检工作。

一、电梯、自动扶梯日常运行管理

1. 电气工程师（电梯）应根据业务需求，确定每台电梯保养时间，并形成《电梯运行时间表》，制成告示牌，置于醒目位置。

2. 维保明细

（1）垂直电梯维护保养频次表

项目内容 内容	检查调整	加油或更换油	电压或温度检查	吸尘清洁	故障	备注

注：维护保养的周期应根据电梯使用情况、工作环境而定，但只可增加，不能减少。

（根据实际情况填写）

（2）自动扶梯维护保养频次表

项目内容	检查调整	加油或更换油	电压或温度检查	吸尘清洁	故障	备注

（根据实际情况填写）

3. 电气工程师（电梯）根据《电梯使用规定》和《电梯手册》，制订《电梯日常运行操作规程》，内容包括：

（1）电梯、自动扶梯操作规程

（2）电梯管理员巡视检查项目及要求

（3）电梯异常处理办法

（4）电梯操作员应按照《电梯日常运行操作规程》操作，按时开关梯，做好电梯清洁卫生工作，发现问题及时报告电气工程师（电梯）。

（5）电梯管理员按照巡视检查项目及要求进行巡视检查，填写相应记录，发现问题及时报告电气工程师（电梯）。

（6）电气工程师（电梯）对电梯、自动扶梯发生的问题进行判断，及时组织人员或通知相关人员协助解决。

二、电梯、自动扶梯保养管理

1. 电气工程师（电梯）协同电梯维修保养单位主管，根据《电梯安全维修保养规程》及相

关要求，确定电梯维修工岗位职责及服务目标，并编制各类电梯保养记录表。

2. 电梯例行保养电梯、自动扶梯的保养工作坚持“零干扰原则”，应在设备停用期间进行。

3. 电梯保养人员每月初编写该月电梯保养计划。

4. 对每台电梯按照当月电梯保养计划中的时间安排及保养规程中要求的检查项目，挂牌进行保养，发现问题及时解决，并做好保养记录。

三、电梯维修管理

1. 电梯维修保养单位接到电气工程师（电梯）发出的电梯、自动扶梯故障通知后，必须在 10 分钟内到达现场进行修理，并做好相应记录。

2. 电梯中、大修理工作由电梯维修保养单位根据电梯状况提出书面申请，报电气工程师（电梯）审查，批准后，由电梯维修保养单位组织施工。

四、电梯质量检查

1. 电气工程师（电梯）至少每季度对所有电梯保养质量及安全性能进行检查，发现问题及时整改。

2. 每年在电梯安全合格证有效期结束前两个月，电气工程师（电梯）协助电梯维修保养单位对电梯、自动扶梯进行自检后，报当地劳动检测部门年检。

五、事故处理

1. 当电梯、自动扶梯发生困人事故时，电梯管理员在接到通知 10 分钟内到达现场处理，按电梯困人应急程序实施救人，并填写事故记录。

2. 当电梯、自动扶梯发生重大安全事故后，应向市主管部门报告，发生重大人员伤亡事故，还应按国家有关规定在 4 小时内向是市公安机关等部门报告。

第五节 空调系统的运行与管理

空调系统是所有设备中耗电量比较大、所占比重较多的机电设备。我们要科学管理、合理调整运行时间和参数，做到实时监控，确保所有空调设备的科学、合理、正常、安全运行。

通过对空调系统的制冷、通风、加热等过程的控制，使空调区域内空气的温度、相对湿度、流动速度以及洁净度随时达到设计要求和舒适状况，充分满足运作期间对环境的要求，为用户提供满意的空调服务。

空调设备保养，各种空调每年清洁保养两次，各种空调末端过滤网面板每月最少清洁保养 1 次。保证设备运转正常和制冷洁净需求。每月进行保养，并提交运行情况报告和水处理报告。保障冷却、冷冻、循环水达到规定指标。

一、空调设备、设施管理

机电工程师要详细掌握空调系统的基础资料，根据设备设施的实际情况负责制定出空调冷水机组、循环水系统、风系统、热交换系统的“操作规程”和“维护保养规程”，并完善各种规章制度。

二、空调系统的运行管理

1. 空调系统的日常运行和管理工作由运行值班人员负责，必须严格按照《空调机房管理规定》执行。

2. 空调运行期间，值班人员应及时打开系统风柜、风机盘管及各层新风机。遵照《值班管理规定》认真对冷水机组、循环水系统、风系统、热交换系统等设备设施做好巡视检查工作，并做好相应工作状况记录。

3. 值班巡视过程中发现问题必须及时上报，严格按操作规程和顺序进行处理，处乱不惊，确保空调系统安全、稳定运行。

4. 根据此项目运作和环境的特殊性，值班人员应认真分析及时调整空调的制冷、加热控制参数，并根据实际开、闭展时间及时做好停电、送电工作，使空调系统达到合理、经济运行状态，既保证空气的品质，又减少操作费用，节约能源。

三、空调系统的维护、保养

空调系统的正常运转，取决于设备设施的日常维护保养和定期检修，其具体工作由机电工程部负责。

1. 完整的空调系统由制冷和加热两个分系统组成，因此，对系统制冷、加热设备设施的中、大型定期维护、保养、检修工作可以利用其非使用季节进行。

2. 空调的制冷、通风、加热等系统在正常工作期间，机电工程师应根据有关要求组织维修人员对系统做好保洁、通风和设备、设施的润滑工作。

3. 维修人员在日常工作中应定期对冷水机组、循环水系统，风系统、热交换系统等设备设施进行巡视、检查，发现问题（滴、漏现象）应及时处理，如发生部件更换，及时上报，由机电工程师组织人员进行维修。

4. 大、中型维护、保养工作应由机电工程师负责联络专业部门协商处理并及时在设备档案中做好详细记录。

第六节 锅炉供热系统的运行与管理

锅炉属于特种设备，属于压力容器。设备的运行与维护必须由具有资质的人员操作，必须由具有相应资质的公司进行维保。并要求定期进行检测，具有安全合格证方可将设备投入运行。

锅炉，属安全管理中危险因素较多的设备。必须细化管理，确保设备安全正常运行。锅炉监视运行管理安排专职管理人员 24 小时值班，持证上岗，做好定期检查记录，保证设备的安全运行，保证锅炉各项检测指标全部合格。保证消毒供应室用气。同时按照上级有关部门要求，定期做好压力表、阀门等部件的检测和年检，发生故障应及时配合专业公司检查，若因不及时通知或检测、检修，发生事故由物业公司负责承担相关责任及费用。

一、锅炉保养与维护

1. 锅炉维护保养分为日常保养、周保养、三个月做一次的一级维护保养、一年一次的二级保养。

2. 加强日常维护保养，炉下冲灰、冲渣槽、清洁锅体表面，每班一次；冲洗水位表每班一

次；排污每班 2 次；

3. 每周一进行一次安全阀起跳试验，检查安全阀应无泄漏、铅封应无损坏，排气管应畅通。对压力表、温度计每周进行一次现场校对、冲洗确保其灵敏、可靠。

4. 锅炉初运行三个月后进行一次一级维护保养，在锅炉运行时不停炉进行局部的、预防性的检修，以锅炉运行人员为主，维修人员为辅。

5. 锅炉运行后每一年进行一次二级维护，二级维护是指有计划地安排停炉，对设备进行全面、恢复性的检修或更换零部件的保养工作，以维修人员为主，锅炉运行人员为辅。重点对压力表等各种仪表、安全阀、管路及阀体、锅炉本体、燃烧装置、自动控制装置及辅助设备维护。

6. 锅炉的停炉保养锅炉在停炉期间，受热面表面吸收空气中的水分而形成水膜。水膜中的氧气和铁起化学作用生成铁锈，使锅炉遭受腐蚀。被腐蚀的锅炉投入运行后，铁锈在高温下又会加剧腐蚀的深度和扩大腐蚀面积，并且氧化铁皮不断剥落直至渗漏，以致缩短锅炉使用年限，甚至严重时发生爆炸事故。锅炉停炉保养工作就是设法减少锅水中的空气和防止外界漏入氧气或者设法减少氧气与锅炉受压元件接触，从而使锅炉受压元件避免腐蚀或减轻腐蚀。

7. 运行中锅炉的保养运行中锅炉的保养除锅炉要增加除氧设备对给水进行除氧外，还要注意：经常从锅炉和系统网络排气阀排除气体，防止腐蚀同时防止形成气塞影响运行；向锅水中投加碱性药液保持有一定碱度使腐蚀钝化，降低及阻止继续腐蚀。

二、软化水箱的维护与管理

要定期检查水箱，测试水质硬度，确保水质软化效果。及时、合理地投放药物，保持硬水软化所需的 Na⁺ 离子浓度含量。加强软化水箱的管理和软化水的供给，可以减少锅炉内部结垢，节约能源，延长设备使用寿命。

第七节 给排水系统的运行与管理

保证给水系统运行安全：二次供水设施，须按照《用水二次供水管理规定》，每年清洗消毒两次，并进行水质检测，保证二次供水水质 100%达标。

对排水系统管网及地下车库排污泵等重要设备进行定期检查和维修，确保排水设备运行正常，排水系统管网无堵塞。确保在异常天气，如暴雨季节的排水安全。

服务标准：设备运行正常完好率 100%。

一、维护与管理

1. 泵房、消防水设备等由服务中心指定专人负责监控、清洁及日常运行的巡视；

2. 水泵房内机电设备、仪器由值班人员负责操作、无关人员不得进入水泵房，严禁非值班人员操作各种开关、按钮；

3. 消防泵、生活泵、污水泵及各类控制开关、按钮、阀门应有明显操作标志，标志简单易懂，正确无误，控制开关一般应置于“自动”位置。高压用电设备有危险标识，并有防触措施；

4. 水泵、仪表、阀门控制开关应定期检查，发现问题及时进行维修、更换，确保控制性能

良好;

5. 由服务中心指派责任心强, 身体健康的人员负责水池(箱)的日常管理工作;

6. 水池(箱)容积及管道口径应满足用水需求, 生活用水与消防用水管道布置合理, 不存死水区;

7. 水池(箱)结构坚实、牢固、光洁、不渗漏、耐腐蚀; 水池(箱)入孔必须加盖加锁, 销匙由专人保管; 水池(箱)溢流管口、通气孔应有防蚊虫进入的不锈钢纱网; 溢流管、排空管不得与下水道直接相连;

8. 水池(箱)每半年至少由专业清洁机构清洗消毒一次, 并取得当地水质检测中心出具的水质检测合格证明。在水质二次污染高发期应适当增加清洗次数, 定期投加适量消毒剂;

9. 水池(箱)管道、阀门定期维护, 发现跑、冒、滴、漏现象, 应立即组织维修更换。非管理人员不得随意开启或关闭水池(箱) 阀门;

10. 水池(箱)四周应保持清洁, 定期杀灭蚊虫; 周围 30 米范围内, 禁止设置旱厕或堆放垃圾堆。

二、漏水应急处理

1. 检查漏水的准确位置及所属水质, 例如冲厕水、排水等, 立即设法制止漏水, 如关上水掣。若不能制止时立即通知工程维修人员请求增援。在支援人员到达前须尽量控制现场, 防止范围扩散。观察四周环境, 漏水是否影响各项设备, 如电力变压器等。

2. 利用沙包及可用之物件堆箱, 防止漏水渗入升降机等设备, 并需将电梯立即升上最高层, 以免被水浸湿而使机件受损。

3 用现有工具, 设法清理现场。

4. 如漏水可能影响日常操作, 保养及申报保险等问题, 须拍照片以作日后存档及证明。

5. 通知综合事务部清洁卫生员清理现场积水, 检查受影响范围, 通知受影响单位。

6. 日常巡逻时, 应留意渠道是否有淤泥, 杂物或塑料袋, 随时加以清理干净, 以免堵塞。

7. 如该地区及建筑物曾经有水浸记录, 平日必须准备足够沙包, 作为爆水及雨季使用。

第八节 消防系统维护

一、火灾自动报警系统维护管理

(一) 应具备文件资料要求

火灾自动报警系统的使用单位应建立下述技术档案, 并应有电子备份档案。

1. 系统竣工图及设备的技术资料;

2. 消防救援机构出具的有关法律文书;

3. 系统的操作规程及维护保养管理制度;

4. 系统操作员名册及相应的工作职责;

5. 值班记录和使用图表。

(二) 系统使用与检查

火灾自动报警系统应保持连续正常运行，不得随意中断。每日应检查火灾报警控制器

1. 系统季度检查要求

每季度应检查和试验火灾自动报警系统的下列功能，并按要求填写相应的记录。

(1) 采用专用检测仪器分期分批试验探测器的动作及确认灯显示。

(2) 试验火灾警报装置的声光显示。

(3) 试验水流指示器、压力开关等报警功能、信号显示。

(4) 对主电源和备用电源进行 1~3 次自动切换试验。

(5) 用自动或手动检查下列消防控制设备的控制显示功能

①室内消火栓、自动喷水、泡沫、气体、干粉等灭火系统的控制设备。

②抽验电动防火门、防火卷帘门，数量不小于总数的 25%。

③选层试验消防应急广播设备，并试验公共广播强制转入火灾应急广播的功能，抽检数量不小于总数的 25%。

④火灾应急照明与疏散指示标志的控制装置。

⑤送风机、排烟机和自动挡烟垂壁的控制设备。

⑥应抽取不小于总数 25%的消防电话和电话插孔在消防控制室进行对讲通话试验。

2. 系统年度检查要求

每年应检查和试验火灾自动报警系统下列功能，并按要求填写相应的记录。

(1) 应用专用检测仪器对所安装的全部探测器和手动报警装置试验至少 1 次。

(2) 自动和手动打开排烟阀，关闭电动防火阀和空调系统

(3) 对全部电动防火门、防火卷帘的试验至少 5 次。

(4) 强制切断非消防电源功能试验；

(5) 对其他有关的消防控制装置进行功能试验。

3. 年度检测与维修

(9) 点型感烟火灾探测器投入运行 2 年后，应每隔 1 年至少全部清洗一遍。

(2) 通过采样管采样的吸气式感烟火灾探测器根据使用环境的不同，需要对采样管道进行定期吹洗，最长的时间间隔不应超过 1 年。

(3) 探测器的清洗应由有相关资质的机构根据产品生产企业的要求进行。探测器清洗后应做响应阈值及其他必要的功能试验。合格者方可继续使用。

(4) 不合格探测器严禁重新安装使用，并应将该不合格品返回产品生产企业集中处理，严禁将离子感烟火灾探测器随意丢弃。

(5) 可燃气体探测器的气敏元件超过生产企业规定的寿命年限后应及时更换，气敏元件的更换应由有相关资质的机构根据产品生产企业的要求进行。

(6) 不同类型的探测器应有 10%且不少于3 只的备品。

(7) 火灾报警系统内的产品寿命应符合国家有关标准要求，达到寿命极限的产品应及时更

换。

二、自动喷水灭火系统的维护管理

自动喷水灭火系统的维护管理是系统正常完好、有效使用的基本保障。从事维护管理人员要经过消防专业培训，具备相应的从业资格证书，熟悉自动喷水灭火系统的原理、性能和操作维护规程。

（一）系统巡查

自动喷水灭火系统巡查主要是针对系统组件外观、现场运行状态、系统检测装置工作状态、安装部位环境条件等实施的日常巡查。

1. 巡查内容

（1）自动喷水灭火系统巡查内容主要包括

- ①喷头外观及其周边障碍物、保护面积等。
- ②报警阀组外观、报警阀组检测装置状态、排水设施状况等。
- ③充气设备、排气装置及其控制装置、火灾探测传动、液（气）动传动及其控制装置、现场手动控制装置等外观、运行状况。
- ④系统末端试水装置、试水阀及其现场环境状态，压力监测情况等。
- ⑤系统用电设备的电源及其供电情况。

2. 巡查方法及要求

采用目测观察的方法，检查系统及其组件外观、阀门启闭状态、用电设备及其控制装置工作状态和压力监测装置（压力表、压力开关）工作情况。

（1）喷头建筑使用管理单位按照下列要求对喷头进行巡查

- ①观察喷头与保护区域环境是否匹配，判定保护区域使用功能、危险性级别是否发生变更。
- ②检查喷头外观有无明显磕碰伤痕或者损坏，有无喷头漏水或者被拆除等情况。
- ③检查保护区域内是否有影响喷头正常使用的吊顶装修，或者新增装饰物、隔断及其他障碍物；若有上述情况，采用目测、尺量等方法，检查喷头保护面积、与障碍物间距等是否发生变化。

（2）报警阀组

建筑使用管理单位按照下列要求对报警阀组进行巡查

- ①检查报警阀组的标志牌是否完好、清晰，阀体上水流指示永久性标识是易于观察，与水流方向是否一致。
- ②检查报警阀组组件是否齐全，表面有无裂纹、损伤等现象。
- ③检查报警阀组是否处于伺应状态，观察其组件有无漏水等情况。
- ④检查报警阀组设置场所的排水设施有无排水不畅或者积水等情况。
- ⑤检查干式报警阀组、预作用装置的充气设备、排气装置及其控制装置的外观标志有无磨损、模糊等情况，相关设备及其通用阀门是否处于工作状态；控制装置外观有无歪斜翘曲、磨

损划痕等情况，其监控信息显示是否准确。

⑥检查预作用装置、雨淋报警阀组的火灾探测传动、液（气）动传动及其控制装置、现场手动控制装置的外观标志有无磨损、模糊等情况，控制装置外观有无歪斜翘曲、磨损划痕等情况，其显示信息是否准确。

（3）末端试水装置和试水阀巡查

建筑使用管理单位按照下列要求对末端试水装置、试水阀进行巡查

①检查系统（区域）末端试水装置、试水阀的设置位置是否便于操作和观察，有无排水设施。

②检查末端试水装置设置是否正确。

③检查末端试水装置压力表，能否准确监测系统、保护区最不利点静压值。

（4）系统供电巡查

使用管理单位按照下列要求对系统供电情况进行巡查

①检查自动喷水灭火系统的消防水泵、稳压泵等用电设备配电控制柜，观察其电压、电流监测是否正常，水泵启动控制和主、备泵切换控制是否设置在“自动”位置。

②检查系统监控设备供电是否正常，系统中的电磁阀、模块等用电元器件（件）是否通电。

3. 巡查周期

管理使用单位至少每日组织一次系统全面巡查。

（二）系统周期性检查维护

系统周期性检查是指使用管理单位按照国家工程建设消防技术标准的要求，对已经投入使用的自动喷水灭火系统的组件、零部件等，按照规定检查周期进行的检查、测试。经检查，自动喷水灭火系统发生故障，需要停水检修的，向主管值班人员报告，取得单位消防安全管理人的同意后，派人临场监督，设置相应的防范措施后，方能停水动工。消防水池、消防水箱、消防气压给水设备内的水，根据当地环境、气候条件不定期更换。寒冷季节，消防储水设备的任何部位均不得结冰。

1. 月检查项目

（1）检查项目

下列项目至少每月进行一次检查与维护

①电动、内燃机驱动的消防水泵（增压泵）启动运行测试。

②喷头完好状况、备用量及异物清除等检查。

③系统所有阀门状态及其铅封、锁链完好状况检查。

④消防气压给水设备的气压、水位测试；消防水池、消防水箱的水位以及消防用水不被挪用的技术措施检查。

⑤电磁阀启动测试。

⑥水流指示器动作、信息反馈试验。

⑦水泵接合器完好性检查。

（2）检查与维护要求

①检查内容“①”、“④”项采用手动启动或者模拟启动试验进行检查，发现异常问题的，检查消防水泵、电磁阀使用性能以及系统控制设备的控制模式、控制模块状态等。属于控制方式不符合规定要求的，调整控制方式；属于设备、部件损坏、失常的，及时更换；属于供电、燃料供给不正常的，对电源、热源及其管路进行报修泵体、管道存在局部锈蚀的，进行除锈处理；水泵、电动机的旋转轴承等部位，及时清理污渍、除锈、更换润滑油。

②喷头外观及备用数量检查，发现有影响正常使用情况（如溅水盘损坏、溅水盘上存在影响使用的异物等）的，及时更换喷头，清除喷头上的异物；更换或者安装喷头使用专用扳手。对于备用喷头数不足的，及时按照单位程序采购补充。

③系统各个控制阀门铅封损坏，或者锁链未固定在规定状态的，及时更换铅封，调整锁链至规定的固定状态发现阀门有漏水、锈蚀等情形的，更换阀门密封垫，修理或者更换阀门，对锈蚀部位进行除锈处理。

④检查消防水池、消防水箱以及消防气压给水设备，发现水位不足、气体压力欠压的，查明原因，及时补足消防用水和消防气压给水设备水量、气压。

1）属于操作管理制度不落实的，报单位消防安全管理人按照制度给予处理。

2）属于系统存在严重漏水的，找准渗漏点，按照程序报修。

3）属于水位监控装置不能正常工作的，及时修理或者更换；钢板消防水箱和消防气压给水设备的玻璃水位计，其两端的角阀在不进行水位观察时恢复至关闭状态。

4）属于消防用水挪作他用的，检查并消除消防用水不挪为他用的技术措施的存在问题。

5）消防气压给水设备压力表读数低于设定压力值的，首先检查压力表的完好性和控制阀开启情况，属于压力表控制阀为开启或者开启不完全的，完全开启压力表控制阀属于压力表损坏的，及时更换压力表；确定压力表正常后，对消防气压给水设备补压，并检查有无气体泄漏点。

⑤利用末端试水装置、试水阀对水流指示器进场动作、报警检查试验时，首先检查消防联动控制设备和末端试水装置、试水阀的完好性，符合试验条件的，开启末端试水装置或者试水阀，发现水流指示器在规定时间内不报警的，首先检查水流指示器的控制线路，存在断路、接线不实等情况的，重新接线至正常；之后，检查水流指示器，发现有异物、杂质等卡阻桨片的，及时清除异物、杂质发现调整螺母与触头未到位的，重新调试到位。

⑥查看消防水泵接合器的接口及其附件，发现闷盖、接口等部件有缺失的，及时采购安装；发现有渗漏的，检查相应部件的密封垫完好性，查找管道、管件因锈蚀、损伤等出现的渗漏。属于密封垫密封不严的，调整密封垫位置或者更换密封垫；属于管件锈蚀、损伤的，更换管件，进行防锈、除锈处理。

2. 季度检查项目

（1）检查项目

下列项目至少每季度进行一次检查与维护

- ①报警阀组的试水阀放水及其启动性能测试。
- ②室外阀门井中的控制阀门开启状况及其使用性能测试。

(2) 检查与维护要求

①分别利用系统末端试水装置、试水阀和报警阀组旁的放水试验阀等测试装置进行放水试验，检查系统启动、报警功能以及出水情况

1) 检查消防控制设备、消防水泵控制设备、测试装置的完好性和控制方式，确认设备（装置）完好，控制方式为“自动”状态后，分别进行功能性试验。

2) 经测试进场，发现报警阀组存在问题的，按照后述各类报警阀组“常见故障分析”，查找并及时消除故障。

②检查室外阀门井情况，发现阀门井积水、有垃圾或者有杂物的，及时排除积水，清除垃圾、杂物；发现管网中的控制阀门未完全开启或者关闭的，完全开启到位；发现阀门有漏水情况的，按照前述室内阀门的要求查漏、修复、更换、除锈。

3. 年度检查项目

(1) 检查项目

下列项目至少每年进行一次检查与维护

- ①水源供水能力测试。
- ②水泵接合器通水加压测试。
- ③储水设备结构材料检查。
- ④过滤器排渣、完好状态检查。
- ⑤系统联动测试。

(2) 检查与维护要求

①结合消防救援部队的灭火救援演练，组织实施水源供水能力测试和水泵接合器通水加压试验。

②检查消防储水设备结构、材料，对于缺损、锈蚀等情况及时进行修补缺损和重新油漆。

③检查系统过滤器的使用性能，对滤网进行拆洗，并重新安装到位。

④系统联动试验按照验收、检测要求组织实施，可结合年度检测一并组织实施。

三、消火栓系统的维护管理

消火栓系统的维护管理是确保系统正常完好、有效使用的基本保障。维护管理人员经过消防专业培训后应熟悉消火栓系统的相关原理、性能和操作维护方法。室外消火栓系统的维护管理，室外消火栓包括地下消火栓和地上消火栓两种类型，应分别进行检查。

(一) 地下消火栓的维护管理

地下消火栓应每季度进行一次检查保养，其内容主要包括：

- 1. 用专用扳手转动消火栓启闭杆，观察其灵活性。必要时加注润滑油。

2. 检查橡胶垫圈等密封件有无损坏、老化或丢失等情况。

3. 检查栓体外表油漆有无脱落，有无锈蚀，如有应及时修补。

4. 入冬前检查消火栓的防冻设施是否完好。

5. 重点部位消火栓，每年应逐一进行一次出水试验，出水应满足压力要求，我公司在检查中可使用压力表测试管网压力，或者连接水带做射水试验，检查管网压力是否正常。

6. 随时消除消火栓井周围及井内可能积存杂物。

7. 地下消火栓应有明显标志，要保持室外消火栓配套器材和标志的完整有效。

（二）地上消火栓的维护管理

1. 用专用扳手转动消火栓启动杆，检查其灵活性，必要时加注润滑油。

2. 检查出水口闷盖是否密封，有无缺损。

3. 检查栓体外表油漆有无剥落，有无锈蚀，如有应及时修补。

4. 每年开春后入冬前对地上消火栓逐一进行出水试验。出水应满足压力要求，我公司在检查中可使用压力表测试管网压力，或者连接水带做射水试验，检查管网压力是否正常。

5. 定期检查消火栓前端阀门井。

6. 保持配套器材的完备有效，无遮挡。室外消火栓系统的检查除上述内容外，还应包括与有关单位联合进行的消防水泵、消防水池的一般性检查，如经常检查消防水泵各种闸阀是否处于正常状态，消防水池水位是否符合要求。

（三）室内消火栓系统的维护管理

室内消火栓箱内应经常保持清洁、干燥，防止锈蚀、碰伤或其他损坏。每半年至少进行一次全面的检查维修。

1. 主要内容有

（1）检查消火栓和消防卷盘供水闸阀是否渗漏水，若渗漏水及时更换密封圈；

（2）对消防水枪、水带、消防卷盘及其他进行检查，全部附件应齐全完好，卷盘转动灵活

（3）检查报警按钮、指示灯及控制线路，应功能正常、无故障；

（4）消火栓箱及箱内装配的部件外观无破损、涂层无脱落，箱门玻璃完好无缺；

（5）对消火栓、供水阀门及消防卷盘等所有转动部位应定期加注润滑油。

2. 供水管路的维护管理

室外阀门井中，进水管上的控制阀门应每个季度检查一次，核实其处于全开启状态。系统上所有的控制阀均应采用铅封或锁链固定在开启或规定的状态。每月应对铅封、锁链进行一次检查，当有破坏或损坏时应及时修理更换。

（1）对管路进行外观检查，若有腐蚀、机械损伤等及时修复；

（2）检查阀门是否漏水及时修复；

（3）室内消火栓设备管路上的阀门为常开阀，平时不得关闭，应检查其开启状态；

（4）检查管路的固定是否牢固，若有松动及时加固。

四、气体灭火系统维护管理

气体灭火系统应由经过专门培训，并经考试合格的专职人员负责定期检查和维修，应按检查类别规定对气体灭火系统进行检查，并做好检查记录，检查中发现问题应及时处理。

（一）系统巡查

系统巡查是对建筑消防设施直观属性的检查。自动喷水灭火系统巡查主要是针对系统组件外观、现场运行状态、系统检测装置工作状态、安装部位环境条件等的日常巡查。

1. 巡查内容及要求

（1）气体灭火控制器工作状态，盘面紧急启动按钮保护措施有效，检查主电是否正常，指示灯、显示屏、按钮、标签正常，钥匙、开关等是否在平时正常位置，系统是否在通常设定的安全工作状态（自动或手动，手动是否容许等）；

（2）每日应对低压二氧化碳储存装置的运行情况、储存装置间的设备状态进行检查并记录；

（3）选择阀、驱动装置上标明其工作防护区的永久性铭牌应明显可见，且妥善固定；

（4）防护区外专用的空气呼吸器或氧气呼吸器

（5）防护区入口处灭火系统防护标志是否设置、完好；

（6）预制灭火系统、柜式气体灭火装置喷口前 2.0m 内不得有阻碍气体释放的障碍物；

（7）灭火系统的手动控制与应急操作处有防止误操作的警示显示与措施。

2. 巡查方法

采用目测观察的方法，检查系统及其组件外观、阀门启闭状态、用电设备及其控制装置工作状态和压力监测装置（压力表、压力开关）工作情况。

3. 巡查周期

管理使用单位至少每日组织一次巡查。

（二）系统周期性检查维护

系统周期性检查是指建筑使用、管理单位按照国家工程消防技术标准的要求，对已经投入使用的气体灭火系统的组件、零部件等按照规定检查周期进行的检查、测试。

1. 月检查项目

（1）检查项目及其检查周期；下列项目至少每月进行一次维护检查

①对灭火剂储存容器、选择阀、液流单向阀、高压软管、集流管、启动装置、管网与喷嘴、压力信号器、安全泄压阀及检漏报警装置等系统全部组成部件进行外观检查。系统的所有组件应无碰撞变形及其他机械损伤，表面应无锈蚀，保护层应完好，铭牌应清晰，手动操作装置的防护罩、铅封和安全标志应完整。

②气体灭火系统组件的安装位置不得有其他物件阻挡或妨碍其正常工作。

③驱动控制盘面板上的指示灯应正常，各开关位置应正确，各连线应无松动现象。

（4）火灾探测器表面应保持清洁，应无任何会干扰或影响火灾探测器探测性能的擦伤、油渍及油漆。

④气体灭火系统贮存容器内的压力，气动型驱动装置的气动源的压力均不得小于设计压力的 90%。

（2）检查维护要求

①对低压二氧化碳灭火系统贮存装置的液位计进行检查，灭火剂损失 10%时应及时补充。

②高压二氧化碳灭火系统、七氟丙烷管网灭火系统及 IG541 灭火系统等系统的检查内容及要求应符合下列规定

1) 灭火剂贮存容器及容器阀、单向阀、连接管、集流管、安全泄放装置、选择阀、阀驱动装置、喷嘴、信号反馈装置、检漏装置、减压装置等全部系统组件应无碰撞变形及其他机械性损伤，表面应无锈蚀，保护涂层应完好，铭牌和保护对象标志牌应清晰，手动操作装置的防护罩、铅封和安全标志应完整；

2) 灭火剂和驱动气体贮存容器内的压力，不得小于设计储存压力的 90%。

3) 预制灭火系统的设备状态和运行状况应正常。

2. 季度检查项目

（1）可燃物的种类、分布情况，防护区的开口情况，应符合设计规定；

（2）贮存装置间的设备、灭火剂输送管道和支、吊架的固定，应无松动；

（3）连接管应无变形、裂纹及老化。必要时，送法定质量检验机构进行检测或更换；

（4）各喷嘴孔口应无堵塞；

（5）对高压二氧化碳贮存容器逐个进行称重检查，灭火剂净重不得小于设计储存量的 90%；

（6）灭火剂输送管道有损伤与堵塞现象时，应按照相关规范规定的管道强度试验和气密性试验方法的规定进行严密性试验和吹扫；

3. 年度检查要求

（1）撤下 1 个区启动装置的启动线，进行电控部分的联动试验，应启动正常。

（2）对每个防护区进行一次模拟自动喷气试验。通过报警联动，检验气体灭火控制盘功能，并进行自动启动方式模拟喷气试验，检查比例为 20%。此项检查每年进行一次。

（3）对高压二氧化碳、三氟甲烷贮存容器逐个进行称重检查，灭火剂净重不得小于设计储存量的 90%。

（4）预制气溶胶灭火装置、自动干粉灭火装置有效期限检查。

（5）泄漏报警装置报警定量功能试验，检查的钢瓶比例 100%。

（6）主用量灭火剂贮存容器切换为备用量灭火剂贮存容器的模拟切换操作试验，检查比例为 20%。

（7）灭火剂输送管道有损伤与堵塞现象时，应按有关规范的规定进行严密性试验和吹扫。

4. 1 年后的维护保养工作（由专业维修人员进行）

（1）五年后，每三年应对金属软管（连接管）进行水压强度试验和气密性试验，性能合格方能继续使用，如发现老化现象，应进行更换。

(2) 1 年后,对释放过灭火剂的储瓶、相关阀门等部件进行一次水压强度和气体密封性试验,试验合格方可继续使用。

5. 其他

(1) 低压二氧化碳灭火剂储存容器的维护管理应按国家现行《压力容器安全技术监察规程》的规定执行;

(2) 钢瓶的维护管理应按国家现行《气瓶安全监察规程》的规定执行;

(3) 灭火剂输送管道耐压试验周期应按《压力管道安全管理与监察规定》的规定执行。

(三) 系统年度检测

1. 年度检测

使用、管理单位按照相关法律法规和国家消防技术标准,每年度开展的定期功能性检查和测试;使用、管理单位的年度检测可以委托具有资质的消防技术服务单位实施。年度检测内容和要求

(1) 撤下 1 个区启动装置的启动线,进行电控部分的联动试验,应启动正常。

(2) 对每个防护区进行一次模拟自动喷气试验。通过报警联动,检验气体灭火控制盘功能,并进行自动启动方式模拟喷气试验,检查比例为 20%。

(3) 对高压二氧化碳、三氟甲烷储存容器逐个进行称重检查,灭火剂净重不得小于设计储存量的 90%。

(4) 进行预制气溶胶灭火装置、自动干粉灭火装置的有效期限检查。

(5) 进行泄漏报警装置报警定量功能试验,检查钢瓶的比例为 100%。

(6) 进行主用量灭火剂储存容器切换为备用量灭火剂储存容器的模拟切换操作试验。

(7) 在灭火剂输送管道有损伤与堵塞现象时,按有关规范进行严密性试验和吹扫。

五、建筑灭火器的维护管理

建筑灭火器的维护管理包括日常管理、维修与报废、保养、建档等工作。灭火器日常巡查、检查、保养、建档工作由建筑(场所)使用管理单位的消防安保人员负责,灭火器维修与报废由具有资质的专业单位组织实施。建筑灭火器购置或者安装时,建筑使用管理单位或者安装单位要对生产企业提供的质量保证文件进行查验,生产企业对于每具灭火器均需提供一份使用说明书;对于每类灭火器,生产企业需要提供一本维修手册。

(一) 灭火器日常管理

建筑(场所)使用管理单位确定专门人员,对灭火器进行日常检查,并根据生产企业提供的灭火器使用说明书,对员工进行灭火器操作使用培训。灭火器日常检查分为巡查和检查 2 种情形。巡查是在规定周期内对灭火器直观属性的检查,检查(测)是在规定期限内根据消防技术标准对灭火器配置和外观进行的全面检查。

1. 巡查

(1) 巡查内容灭火器配置点状况、灭火器数量、外观、维修标识以及灭火器压力指示器等。

(2) 巡查周期重点单位每天至少巡查 1 次，其他单位每周至少巡查 1 次。

(3) 巡查要求

①灭火器配置点符合安装配置图表要求，配置点及其灭火器箱上有符合规定要求的发光指示标识。

②灭火器数量符合配置安装要求，灭火器压力指示器指向绿区。

③灭火器外观无明显损伤和缺陷，保险装置的铅封（塑料袋、线封）完好无损。

④经维修的灭火器，维修标识符合规定。

2. 检查（测）

(1) 检查（测）内容全面检查灭火器配置及外观。建筑灭火器检查（测）内容和要求检查（测）内容，检查（测）要求配置检查灭火器配置方式及其附件性能配置方式符合要求。手提式灭火器的挂钩、托架能够承受规定静载荷，无松动、脱落、断裂和明显变形；灭火器箱未上锁，箱内干燥、清洁；推车式灭火器未出现自行滑动。

(2) 灭火器基本配置要求

灭火器类型、规格、灭火级别和数量符合配置要求；灭火器放置，铭牌朝外，器头向上。

(3) 灭火器配置场所

配置场所的使用性质（可燃物种类、物态等）未发生变化、发生变化的，其灭火器进行了相应调整；房屋配置的灭火器，设有防雨、防晒、防潮、防腐蚀等相应防护措施，且完好有效。

(4) 灭火器配置点环境状况

配置点周围无障碍物、遮挡、拴系等影响灭火器使用的状况灭火器维修与报废，符合规定维修条件、期限的已送修，维修标志符合规定符合报废条件、报废期限的，已采用符合规定的灭火器等效替代外观检查铭牌标志灭火器铭牌清晰明了，无残缺；其灭火剂、驱动气体的种类、充装压力、总质量、灭火级别、制造厂名和生产日期或维修日期等标志及操作说明齐全、清晰、保险装置的铅封、销钉等完好有效、未遗失、灭火器筒体外观无明显的损伤（磕，伤、划伤）、缺陷、锈蚀（特别是筒底和焊缝）、泄漏、喷射软管完好、无明显龟裂、喷嘴不堵塞。

(5) 压力指示装置

①灭火器压力指示器与灭火器类型匹配，指针指向绿区范围内；二氧化碳灭火器和储气瓶式灭火器称重符合要求，其他零部件齐全，无松动、脱落或者损伤使用状态未开启、未喷射使用。

②检查周期灭火器的配置、外观等全面检查每月进行 1 次。

③检查（测）要求

灭火器检查时进行详细记录，并存档。检查或者维修后的灭火器按照原配置点位置和配置要求放置。巡检、检查中发现灭火器被挪动、缺少零部件、有明显缺陷或者损伤、灭火器配置场所的使用性质发生变化等情况的，及时按照单位规定程序进行处置；符合维修条件的，及时送修；达到报废条件、年限的，及时报废，不得使用，并采用符合要求的灭火器进行等效更换。

（二）灭火器维修与报废

灭火器使用一定年限后，建筑使用管理单位要对照灭火器生产企业随灭火器提供的维修手册，对照检查灭火器使用情况，符合报修条件和维修年限的，向具有法定资质的灭火器维修企业送修；符合报废条件、报废年限的，采购符合要求的灭火器进行等效更换。

1. 灭火器维修

灭火器维修是指为确保灭火器安全使用和有效灭火而对灭火器进行的检查、再充装和必要的部件更换等工作。灭火器产品出厂时，生产企业附送的灭火器维修手册，用于指导社会单位、维修企业的灭火器报修、维修工作。

（1）维修手册的主要内容

灭火器生产企业的维修手册主要包括下列内容

①必要的说明、警告和提示。

②灭火器维修企业具备的条件和维修设备的要求、说明。

③灭火器维修建议。

④灭火器易损零部件的名称、数量。

⑤关键零部件说明。对装有压力指示器的灭火器，注明其压力指示器不能作为充装压力时的计量工具高压气瓶充装作业，强调必须使用调压阀。

（2）报修条件及维修年限

日常检查中，发现存在机械损伤、明显锈蚀、灭火剂泄露、被开启使用过，达到灭火器维修年限，或者符合其他报修条件的灭火器，建筑使用管理单位及时按照规定程序报修。使用达到下列规定年限的灭火器，建筑使用管理单位需要分批次向灭火器维修企业送修

①手提式、推车式水基型灭火器出厂期满 3 年，首次维修以后每满 1 年。

②手提式、推车式干粉灭火器、洁净气体灭火器、二氧化碳灭火器出厂期满 5 年；首次维修以后每满 2 年。送修灭火器时，一次送修数量不得超过计算单元配置灭火器总数量的 1/4。超出时，需要选择相同类型、相同操作方法的灭火器替代，且其灭火级别不得小于原配置灭火器的灭火级别。

（3）维修标识和维修记录

经维修合格的灭火器及其贮气瓶上需要粘贴维修标识，并由维修单位进行维修记录。建筑使用管理单位根据维修合格证信息对灭火器进行日常检查、定期送修和报废更换。

①维修标识

每具灭火器维修后，经维修出厂检验合格，维修人员在灭火器筒体上粘贴维修合格证，灭火器维修标识维修合格证外围边框为红色实线，宽 0.6mm，内框线为黑色实线，宽 0.2mm；“灭火器维修合格证”、维修单位名称，其字样高为 5mm，其余文字字样高为 4mm，文字均为黑色黑体字。维修合格证采用不加热的方法固定在灭火器的筒体上，不得覆盖生产厂铭牌。当将其从灭火器的筒体拆除时，标识能够自行破损。贮气瓶维修后粘有独立的维修标识，且不得采用钢字

打造的永久性标识。其标识标明贮气瓶的总重量和驱动气体充装量，以及维修单位名称、充气时间。

②维修记录

维修单位需要在维修记录中对维修和再充装的灭火器进行逐具编号，按照编号记录维修和再充装信息，确保维修和再充装灭火器的可追溯性。维修记录主要包括使用单位、制造商名称、出厂时间、型号规格、维修编号、检验项目及检验数据、配件更换情况、维修后总质量、钢瓶序列号、维修人员、检验人员等内容。

2. 灭火器报废

灭火器报废分为 4 种情形，一是列入国家颁布的淘汰目录的灭火器；二是达到报废年限的灭火器；三是使用中出现严重损伤或者重大缺陷的灭火器；四是维修时发现存在严重损伤、缺陷的灭火器。灭火器报废后，建筑使用管理单位按照等效替代的原则对灭火器进行更换。

（1）列入国家颁布的淘汰目录的灭火器

下列类型的灭火器，有的因灭火器剂具有强腐蚀性、毒性，有的因操作需要倒置，使用时对操作人员具有一定的危险性，已列入国家颁布的淘汰目录，一经发现均予以报废处理。

- ①酸碱型灭火器。
- ②化学泡沫型灭火器。
- ③倒置使用型灭火器。
- ④氯溴甲烷、四氯化碳灭火器。
- ⑤1211 灭火器、1301 灭火器。
- ⑥国家政策明令淘汰的其他类型灭火器。

不符合消防产品市场准入制度的灭火器，经检查发现予以报废。

（2）灭火器报废年限

手提式、推车式灭火器出厂时间达到或者超过下列规定期限的，均予以报废处理。

- ①水基型灭火器出厂期满 6 年。
- ②干粉灭火器、洁净气体灭火器出厂期满 10 年。
- ③二氧化碳灭火器出厂期满 12 年。

（3）存在严重损伤、缺陷的灭火器

灭火器存在下列情形之一的，予以报废处理

- ①筒体严重锈蚀（漆皮大面积脱落，锈蚀面积大于筒体总面积的三分之一，表面产生凹坑者）或者连接部位、筒底严重锈蚀的。
- ②筒体明显变形，机械损伤严重的。
- ③器头存在裂纹、无泄压机构等缺陷的。
- ④筒体存在平底等不合理结构的。
- ⑤手提式灭火器没有间歇喷射机构的。

⑥没有生产厂名称和出厂年月的（包括铭牌脱落，或者铭牌上的生产厂名称模糊不清，或者出厂年月钢印无法识别的）。

⑦筒体、器头有锡焊、铜焊或者补缀等修补痕迹的。

⑧被火烧过的。

符合报废规定的灭火器，在确认灭火器内部无压力后，对灭火器筒体、贮气瓶进行打孔、压扁、锯切等报废处理，并逐具记录其报废情形。

六、消防控制系统维护保养及管理制度

（一）日常管理

1. 消防控制室必须昼夜 24 小时设专人值班，值班人员应坚守岗位，严禁脱岗，未经专业培训的无证人员不得上岗。

2. 值班人员要认真学习消防法律、法规，学习消防专业知识，熟练掌握消防设备的性能及操作规程，提高消防技能。

3. 值班时间严禁睡觉、喝酒，不准在控制室内会客，严禁无关人员触动、使用室内设备。

4. 严密监视设备运行状况，遇有报警按规定程序迅速、准确处理，做好各种记录，遇有重大情况要及时报告。

5. 未经消防救援机构同意不得擅自关闭火灾自动报警系统。

（二）日常维护保养

火灾自动报警系统的定期检查和试验

1. 火灾自动报警系统的定期检查和试验由有消防上岗证的人员担任。

2. 每日检查火灾报警控制器的功能，填写《消防控制系统运行日登记表》和《消防控制器日检登记表》。

3. 每季检查和试验火灾自动报警系统的下列功能，填写《消防控制系统季（年）检登记表》。

4. 备用电源进行 1~2 次充放电试验，1~3 次主电源和备用电源自动切换实验。

5. 对室内消火栓、自动喷水灭火系统水泵进行自动或手动控制检查。

6. 检查所有转换开关。强制切断非消防电源功能试验。

7. 消防通讯设备在消防控制室进行对讲通话试验。

8. 用手动检查下列消防控制设备的控制显示功能

9. 排烟设备（可半年检查一次）、防火卷帘等的控制设备。防排烟设备包括排烟风正压风口、排烟机、正压送风机、正压送风阀。

10. 室内消火栓的控制设备。

11. 灾事故广播、火灾事故照明灯及疏散指示标志灯。

消防控制系统运行日登记表

项目 时间	设备运行 情况		报警性质				报警部位、原 因及处理情况	值班人			备注
	正 常	故 障	火 警	误 报	故障 报警	漏报		X 时~ X 时	X 时~ X 时	X 时~ X 时	

（根据实际情况填写）

消防控制器日检登记表

单位名称	控制器型号								
检查项目	自检	消音	复位	故障报 警	巡检	电源		检查人	备注
时间						主电源	备用电 源		

检查情况				故障排除					防火负责人

注：正常画“√”，有问题标明。

（根据实际情况填写）

维保服务单

编号：年月

维保服务单	
客户信息	项目信息
保修事件开始时间： 结束时间：	
值班人员及日期： 处理结果或建议： （维保人员填写）	
维保人员签字： 工作日期：	
客户意见反馈	

--

(根据实际情况填写)
季(年)检登记表

单位名称		防火负责人	
日期	设备种类	检查试验内容及结果	检查人
仪器自检情况		故障及排除情况	备注

(根据实际情况填写)
火灾自动报警系统维保(月、季、年)测试检查记录表
单位(项目)名称: 维保工作人员: 日期:

检测项目		检测内容	实测记录
消防供电	消防主电	消防主电电压及接入情况	
	消防备电	消防备电电压及接入情况	
火灾报警控制器	控制机面板	控制机面板指示灯工作情况	
		各按键工作情况	
		消音键、复位键、上下翻阅键工作情况	
		显示屏显示情况	
		面板前、后清洁情况	
	控制机内部	各板卡工作情况	
		接线是否牢固	

		回路卡、电压输出	
		控制机电源卡工作及输出情况	
		控制机内各板卡清洁情况	
报警器 外部设 备	感烟探测器	报警试验	
	感温探测器	报警试验	
	手动报警按钮	报警试验	
	声光报警器	报警试验	
	电源强切	联动试验	
	排烟风机	联动试验	
	消防泵	联动试验	
	喷淋泵	联动试验	

（根据实际情况填写）

注 1：此检测表适用（月、季、年） 消防设备运行情况，在括号内“√”表示的选项；

注 2：情况正常在“实测记录”栏中标注“正常”或检测数值；

注 3：如果实测结果“不正常”根据记录及时排除，并在维保服务单内填写维保记录；

注 4：本表一式两份，第一份由单位存档备查，第二份由单位存档备查；存档时间不应少于 1 年。

七、消防设施的维护常识

（一）消防设施的种类

1. 建筑防火及安全疏散设施
2. 消防给水
3. 防烟、排烟设施
4. 电气与通讯
5. 自动喷水灭火系统
6. 火灾自动报警系统
7. 气体灭火系统
8. 水喷雾灭火系统
9. 低倍数泡沫灭火系统
10. 高、中倍数泡沫灭火系统
11. 蒸汽灭火系统

12. 移动式灭火器材

13. 其他灭火系统

（二）消防设施的保养与维护

1. 室外消火栓由于处在室外，经常受到自然和人为的损害，所以要经常维护。

2. 室内消火栓给水系统，至少每半年要进行一次全面的检查。

3. 自动喷水灭火系统，每两个月应对水流指示器进行一次功能试验，每个季度应对报警阀进行一次功能试验。

4. 消防水泵是水消防系统的核心，因此应每月启动运转一次，检查水泵运行是否正常，出水压力是否达到设计规定值。每年应对水消防系统进行一次模拟火警联动试验，以检验火灾发生时水消防系统是否迅速开通投入灭火作业。

5. 高、低倍数泡沫灭火系统，每半年应检查泡沫液及其贮存器、过滤器、产生泡沫的有关装置，对地下管道应至少 5 年检查一次。

6. 气体灭火系统，每年至少检修一次，自动检测、报警系统每年至少检查两次。

7. 火灾报警系统投入运行两年后，其中点型感温、感烟探测器应每隔 3 年由专门清洗单位全部清洗一遍，清洗后应作响应阈值及其他必要功能试验，不合格的严禁重新安装使用。

8. 灭火器应每半年检查一次，到期的应及时更换。

（三）消防安全标志图例

1. 提示类标志

序号	标志图例	名称	设置说明
(1)		消防手动报警按钮标志	设置在手动火灾报警按钮附近，标明名称和使用方法。
(2)		消防手动报警按钮标志	设置在室内消火栓附近，标明名称和使用方法。
(3)		地上消火栓标志	设置在室外地上消火栓附近或墙上，标明名称和位置。

(4)		火警电话标志	设置在显著位置或者报警电话附近，标明在发生火灾时报警电话。
-----	---	--------	-------------------------------

2. 警示类标志

序号	标志图例	名称	设置说明
(1)		安全出口标志	设置在安全出口旁边，标明严禁锁闭。
(2)		防火卷帘墙面标志	设置在防火卷帘两侧墙面，标明防火卷帘下方禁放物品。
(3)		防火卷帘地面警示标志	设置在防火卷帘下方地面上，标明防火卷帘下方禁放物品。
(4)		易燃易爆场所	设置在易燃易爆场所显著位置，揭示禁带火种标志场所禁止携带火种。
(5)		禁止烟火标志	设置在可燃物品仓库。易燃易爆场所或其他场所，提示该场所严禁烟火

3. 操作类

序号	标志图例	名称	设置说明
----	------	----	------

(1)		灭火器使	设置在灭用说明大器 前门或箱盖。
(2)		消防栓使用 说明	设置在消火栓箱附近 明显位置和箱门内 侧。

(四) 维保服务人员基本要求

1. 待人接物

- (1) 热情、真诚、迅速、周到、礼貌地为客户服务。
- (2) 保持仪容、仪表端庄、整洁，话语清晰、亲切。
- (3) 经常使用礼貌用语，如“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“不客气”、“没关系”等。
- (4) 持工作环境的清洁、舒适。

2. 专业素质

- (1) 在为客户进行服务时，要尽量使用专业术语。
- (2) 熟悉公司所经营的各项业务，及当前的收费标准。
- (3) 掌握和熟知各项业务的运作流程乃相关专业知识。
- (4) 不在维保工作时间内与客户谈及与工作无关的事。

3. 接受客户的咨询或投诉

- (1) 了解客户的需求。
- (2) 根据客户的需求，积极向客户介绍好本公司的维保范围及相关收费标准。（在介绍中注意听并积极、有礼、清楚地回答客户的问题）
- (3) 以熟练的业务知识，增强客户对本公司的业务及服务的信心。
- (4) 遇到自己无法解决的问题时，应在征得客户同意的前提下，留下客户的联系方式，以便在得到问题正确的解决方法时及时告知客户。
- (5) 从客户的咨询和投诉中找寻客户真正需要的帮助及问题的关键，详细和迅速为客户解答及解决问题，如问题暂时无法解决时，需尽量平抑客户的怒气和不满，充分表示出对客户立场的理解，并请求客户谅解。

(6) 对于客户的咨询和投诉应当时给予明确的答复, 直到客户满意为止。如问题一时无法解决, 也应在规定的时间内答复客户, 提供回复客户意见时间限制 24 小时内回复客户, 一定要让客户了解到有关部门正在积极地处理中。

(7) 回复形式电话回复、传真回复、电子邮件回复、信函回复。

(8) 有效记录客户意见及建议, 做到记录详细准确。

(9) 《客户投诉处理报告》要详细记录客户的投诉内容, 相关部门的处理解决方法, 及最终处理结果和客户的满意度, 并由问题记录人员和处理人员签名。

(10) 每一张处理报告, 上要有固定的编号, 便于存档保管及查询。

(11) 每月 15 号进行汇总整理, 将汇总的资料递交给公司领导及相关部门, 以便于总结经验, 不断完善售后服务工作。

第九节 安全防范系统管理与维护

安全防范系统, 包括闭路电视监控系统、防盗报警系统、门禁系统、停车场智能化管理系统、巡更系统、数字化广播、背景音乐系统等。

我司将配备弱电工程师、楼宇管理师等高技术人才做好弱电设备的管理、维护工作, 确保设备的系统的正常运行。

一、闭路电视监控系统的管理与维护

1. 闭路电视监控系统由摄像机(例如枪机、半球机、云台机、球机等)、传输设备(电源线、视频线等)、显示设备(监视器、电视拼墙等)、储存设备(硬盘录像机等)、控制设备(矩阵、键盘)以及各种辅助设备等组成。

2. 监控中心人员对设备出现的故障, 第一时间报机电工程部进行故障排除。

3. 对录像的查阅与调取制定严格的管理制度, 做好保密工作。

4. 做好各种旋转摄像机进行设置, 准确定位监控区域。

5. 定期对设备进行清洁及外观检查, 确保画面清晰, 延长设备的使用寿命。

二、防盗报警系统的管理与维护

1. 防盗报警系统主要由探测器(例如红外对射等)或电子围栏、通讯线路、报警主机等组成。

2. 安排专职人员每天对报警系统进行功能性检查, 确保设备处于正常监控状态。

3. 对于周界防范设备, 要定期修剪围墙附近树枝等, 减少外部干扰。

4. 定期进行外观检查, 做好设备维护和保养。

三、门禁系统的管理与维护

1. 门禁系统主要由门禁控制器、生物识别装置、电锁、通讯线路和管理中心组成。

2. 通过管理中心, 实时记录所有门禁设备的开启情况, 对于异常情况, 记录并派人前去查看, 做出快速反应。

3. 对设备进行例行检查和维护, 保证系统正常运行。

4. 如果设备出现故障，第一时间派工程师前往修复，确保门禁系统正常运行。

四、停车场智能化系统的管理与维护

停车场管理系统是停车场车辆停放、进出管理的重要设备。要通过科学管理，提高停车场管理水平。保证车辆安全、通行方便、快捷，为工作人员及来访者提供高质量的车辆管理服务。

1. 停车场系统主要由出入口控制主机、道闸、读卡器、车辆检测器、车牌识别装置、车位引导装置等设备构成。

2、主要设备的维护与保养

（1）主机每日进行：表面清洁、观察电脑显示车辆出入情况是否正常、显示画面是否有报警信号、检查有无异响和异味。每半年进行：主机显示器和不间断电源等外部设备清洁、检查主机外围设备与主机连接线是否良好、检查各电路板、卡插接是否良好。

（2）道闸机构每日进行：检查箱体是否有脱漆、锈蚀现象，箱门锁有无损坏、检查闸杆有无碰撞弯曲、检查叉杆有无脱漆及锈蚀现象、检查控制盒有无破损情况、检查手动控制器能否正常工作、检查光电开关能否正常工作、检查地感装置感应是否灵敏、检查机械部分是否转动灵活，有无松动部件。

每季进行：处理脱漆、锈蚀的设备；更换损坏门锁；校正或更换变形的箱体、闸杆；整理箱内线路，紧固接线端子；对有过热、烧蚀的线头、触头进行更换或打磨处理；对不能工作的控制器或光电开关进行修理或更换；机械部分加润滑油，对转动不灵活部件进行打磨上油，紧固松动部件；调整地感装置的灵敏度。

（3）读卡器每日进行：清洁箱体、检查读卡器反应灵敏度、检查各部位有无脱漆、变形等现象。

每季进行：固定箱体，对有锈蚀、变形的部位进行处理；调整读卡器的灵敏度；整理箱内线路，紧固接线头；对过热、烧蚀的线头进行处理。

五、电子巡更系统的管理与维护

巡更系统（脸谱识别系统）在房屋租赁中对客户的安全保障具有极大的作用，包括人员考核、保安巡逻巡检。

1. 系统构成：电子巡更系统主要由巡检器、传输器、巡检点和摄像头、管理电脑等组成。
2. 对巡检点进行合理布局，制定合理的巡视路线。
3. 对故障报修，及时派人进行维修、更换，保证各巡检点齐全。
4. 加强对巡检器和巡检点的检查与维护，确保设备正常。

第十章 拟投入设施设备

1、警用设备（器材）配置表

序号	设备、器材	单位	数量	备注
1	对讲机	自有	10 套	
2	防爆盾牌		20 个	
3	防爆钢叉		20 根	
4	橡胶棍		20 根	
5	钢盔		20 个	
6	应急棍		20 根	
7	防爆抓捕器		20 根	
8	防爆手电		20 个	
9	防刺背心		20 件	
10	防割手套		20 副	

2、办公用品和易耗品配置表

序号	物品名称	单位	数量	备注
1	电脑	自有	6 台	
2	打印机		2 台	
3	扫描仪		1 台	
4	投影仪		1 台	
5	粉碎机		1 台	
6	办公 A4 纸		50 箱	
7	其他办公用品		1 批	

3、主要安保设备配备一览表

序号	设备名称	数量
1	保安服	20 件
2	警棍	20 根
3	头盔	20 个
4	强光手电筒	20 个
5	辣椒水	6 瓶
6	防刺手套	20 副
7	防刺服	20 件
8	防护钢叉	20 根
9	监控视频摄像头	30 个
10	红外线防盗系统	5 套

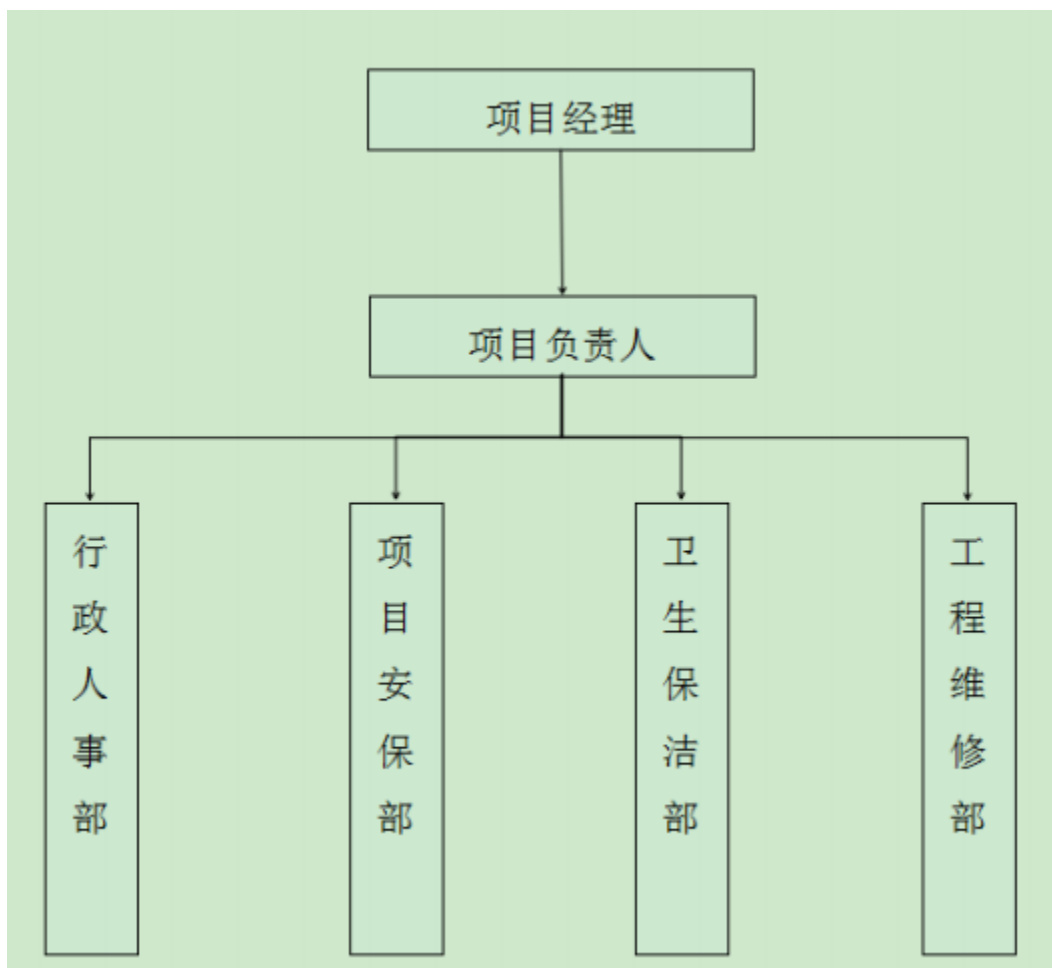
第四章 项目组织机构及人员岗位职责

第一节 项目组织机构

一、项目组织机构的建立

针对区社会组织孵化园房租采购项目内容，我方将做到积极配合，为了更好地服务于采购方，本公司特设立了项目组织机构。

二、项目组织机构图



三、人员岗位职责

（一）项目负责人岗位职责

1. 负责监督、管理配置的运营工作，抓好全局工作的计划性和协调性，定期召开例会，总结前期与布置后期工作。
2. 负责制定软、硬装配置的制度、工作流程等规范性文件。
3. 根据项目服务及配置过程中出现的新情况，对现行配置流程、制度作出适应市场的调整。
4. 指导、监督各项目工作执行情况，保证配置质量达标。
5. 根据项目有效地控制成本产生与费用支出，做好月度费用总结及费用预算。
6. 管理好本部门员工，定期进行相关技能知识培训，不断提高员工的综合素质。
7. 协调本部门与其他职能部门关系。
8. 在规定时间内做好周计划表以及周总结表汇总至行政专员处。

（二）行政人员岗位职责

1. 制订行政人事系统年度、月度工作目标和工作计划，经批准后执行。
2. 主持制订、修订本部门的工作程序和规章制度，经批准后组织施行并监督检查落实情况。掌握行政人事工作情况和运作情况，适时向总经理汇报。
3. 负责公司重要会议、重大活动的组织筹备工作，参加总经理办公例会以及其他重要会议。及时、准确传达上级指示并贯彻执行。
4. 负责公司行政人事制度执行情况的检查工作，汇总各部门的反馈意见，整理分析后向总经理汇报。
5. 代表公司与外界有关部门和机构联络并保持良好合作关系。接待公司重要来访客人，处理行政人事方面的重要函件。
6. 领导公司的后勤服务工作，创造和保持良好的工作环境。
7. 组织公司有关法律事务的处理工作，指导、监督检查公司保密工作的执行情况。
8. 负责协调公司系统间的合作关系，先期调解工作中发生的问题，定期组织做好办公职能检查。按程序做好与相关系统的横向联系，积极接受上级和有关部门的监督检查，及时对系统间争议提出界定要求。
9. 指导、监督、检查所属下级的各项工作，掌握工作情况和有关数据，视情况填写过失单或奖励单，按程序办理。
10. 定期向总经理述职，及时对所属下级工作中的争议作出裁决。
11. 向上级或有关部门提供政策性建议，受理直接下级上报的合理化建议，按照程序处理。

（三）保洁人员岗位职责

1. 依照公司规定安排上班时间，上班时间穿好工服，做到服装整洁。
2. 负责所管楼栋的楼道清洁，楼上楼下的公共区域清洁。
3. 负责空置房的清洁工作
4. 负责所管楼栋的楼梯扶手、电灯、公共设施设备、天花板的定期清洁工作。
5. 积极参加业务培训，提高业务水平，自觉学习有关的清洁卫生知识。
6. 处理与保洁工作相关的其他事宜

（四）安保人员岗位职责

1. 按规定着装，准时接班，认真履行其职责，热情为业主（租户）服务，加强房屋区域内的安全防范。
2. 熟悉租赁房屋区域内的有关地形、楼号特征、门牌号码、楼层进出口及消防通道是否通畅无阻，消防器材是否处于良好状态。
3. 严防未经许可人员、车辆物资擅自出入责任区域。
4. 熟悉和牢记有关突发事件的处理办法，正确果断，灵活机智地处置各种情况，准确及时发出警报并迅速请示报告。

5. 熟悉消防器材性能和使用方法。

6. 巡逻时发现火警隐患或不安全因素应及时报告并积极自救。灾情严重时，要及时拨打火警电话 119，说清起火地点、路名、门牌、室号。

（五）维修人员岗位职责

1. 负责本辖区变配电系统、设备电气控制装置及照明系统的维修保养和巡视工作。

2. 严格执行电气设备保养制度和操作规程，负责各塔楼，各楼层强电井内线路、电表箱、插接母排、插接开关、照明开关及各塔楼事故照明总电源控制柜内电气元件检查与维修工作，定期对各类配电设备用配电箱、控制箱（包括模块配电箱）进行检查维护，对不经常使用的设备进行点动试验，发现问题及时采取措施，并做好运行记录。

3. 负责配电房、箱变、发电机房，通风机，消防排烟风机，地下车库，消防通道，各楼层走道及室外通道，办公室，等一切照明和照明线路及设备的检查与维修工作. 为业主及时处理有关电气维修方面的问题。

4. 严格执行弱电设备的操作规程，不得私自更改系统程序及设置。负责弱电井内通信网络、门禁防盗、消防报警、电视监控、通讯广播、对讲等系统线路、设备的维修保养和定期巡视工作；督促检查相关承包商维修保养验收记录及评估工作；配合中控室值班人员定期对各塔楼自动报警系统设备进行检查试验。

5. 负责每月定期抄写各租户用电表数，并同时检查电表工作是否正常。

6. 负责电气设备的一般维修和监护管理。

7. 负责对本岗位工作范围内的隐患检查及处理，处理不了的问题，填写维修协查处理单上报工程班长（主管）并协同一起完成。

8. 及时有效地完成各项临时维修任务并认真填写维修单。

9. 负责保管好个人工具，公共工具，检测仪表和电器材料，不丢失损坏。

10. 负责完成所管辖范围内的电气设备及工作间安全清洁卫生工作。

11. 严格遵守公司及工程部的各项管理规定，履行交接班手续，完成每天工作日志，完成工程班长（主管）交办的其他工作。

第二节 项目组织结构

一、项目组织结构分类

项目组织结构分为三种类型：职能型、项目型和矩阵型。

（一）职能型组织结构

职能型组织结构是目前最普遍的项目组织形式。它是一个标准的金字塔型组织形式。

职能型组织结构是一种常规的线型组织结构。采用这种组织结构时，项目是以部门为主体来承担项目的，一个项目由一个或者多个部门承担，一个部门也可能承担多个项目，有部门经理也有项目经理，所以项目成员有两个负责人。这个组织结构适用于主要由一个部门完成的项

目或技术比较成熟的项目。

1. 职能型组织

结构优点如下：

（1）以职能部门作为承担项目任务的主体，可以充分发挥职能部门的资源集中优势，有利于保障项目需要资源的供给和项目可交付成果的质量，在人员的使用上具有较大的灵活性。

（2）职能部门内部的技术专家可以被该部门承担的不同项目共享，节约人力，减少了资源浪费。

（3）同一职能部门内部的专业人员便于交流、相互支援，对创造性地解决技术问题很有帮助。同部门的专业人员易于交流知识和经验，项目成员在事业上具有连续性和保障性

（4）当项目成员调离项目或者离开公司，所属职能部门可以增派人员，保持项目技术的连续性

（5）项目成员可以将完成项目和完成本部门的职能工作融为一体，可以减少因项目的临时性给项目成员带来的不确定性。

2. 职能型组织结构的缺点如下：

（1）客户利益和职能部门的利益经常发生冲突，职能部门会为本部门的利益而忽视客户的需求，只集中于本职能部门的活动，项目及客户的利益往往得不到优先考虑。

（2）当项目需要多个职能部门共同完成，或者一个职能部门内部有多个项目需要完成时，资源的平衡就会出现问題。

（3）当项目需要由多个部门共同完成时，权力分割不利于各职能部门之间的沟通交流、团结协作。项目经理没有足够的权力控制项目的进展。

（4）项目成员在行政上仍隶属于各职能部门的领导，项目经理对项目成员没有完全的权利，项目经理需要不断地同职能部门进行有效的沟通，以消除项目成员的顾虑。当小组成员对部门经理和项目经理都要负责时，项目团队的管理经常是复杂的。对这种双重报告关系的有效管理常常是项目最重要的成功因素，而且通常是项目经理的责任。

（二）项目型组织结构

项目型组织结构中的部门完全是按照项目进行设置，是一种单目标的垂直组织方式。

在项目型组织结构中，项目经理有足够的权力控制项目的资源。项目成员向唯一领导汇报。

1. 项目型组织结构的优点如下：

（1）项目经理对项目可以全权负责，可以根据项目需要随意调动项目的内部资源或者外部资源。

（2）项目型组织的目标单一，完全以项目为中心安排工作，决策的速度得以加快，能够对客户的要求做出及时响应，项目组团队精神得以充分发挥，有利于项目的顺利完成。

（3）项目经理对项目成员有全部权利，项目成员只对项目经理负责，避免了职能型项目组织下项目成员处于多重领导、无所适从的局面，项目经理是项目真正、唯一的领导者。

(4) 组织结构简单, 易于操作。项目成员直接属于同一部门, 彼此之间的沟通交流简洁、快速, 提高了沟通效率, 同时加快了决策速度。

2. 项目型组织结构的缺点如下:

(1) 对于每一个项目型组织, 资源不能共享, 即使某个项目的专用资源闲置, 也无法应用于另外一个同时进行的类似项目, 人员、设施、设备重复配置会造成一定程度的资源浪费。

(2) 公司里各个独立的项目型组织处于相对封闭的环境之中, 公司的宏观政策、方针很难做到完全、真正地贯彻实施, 可能会影响公司的长远发展。

(3) 在项目完成以后, 项目型组织中的项目成员或者被派到另一个项目中去, 或者被解雇, 对于项目成员来说, 缺乏一种事业上的连续性和安全感。

(4) 项目之间处于一种条块分隔状态, 项目之间缺乏信息交流, 不同的项目组很难共享知识和经验, 项目成员的工作会出现忙闲不均的现象。

(三) 矩阵型组织结构

矩阵型组织结构是职能型组织结构和项目型组织结构的混合体, 既具有职能型组织的特征, 又具有项目型组织结构的特征。

它是根据项目的需要, 从不同的部门中合适的项目人员组成一个临时项目组, 项目结束之后, 这个项目组也就解散了, 然后各个成员回到各自原来的部门, 团队的成员需要向不同的经理汇报工作。这种组织结构的关键是项目经理需要具备好的谈判和沟通技能, 项目经理与职能经理之间建立友好的工作关系。项目成员需要适应于两个上司协调工作。加强横向联结, 充分整合资源, 实现信息共享, 提高反应速度等方面的优势恰恰符合当前的形势要求。这种组织结构适用于管理规范、分工明确的公司或者跨职能部门的项目。

1. 矩阵型组织结构的优点如下:

(1) 专职的项目经理负责整个项目, 以项目为中心, 能迅速解决问题。在最短的时间内调配人才, 组成一个团队, 把不同职能的人才集中在一起。

(2) 多个项目可以共享各个职能部门的资源。在矩阵管理中, 人力资源得到了更有效地利用, 减少了人员冗余。

(3) 既有利于项目目标的实现, 也有利于公司目标方针的贯彻。

(4) 项目成员的顾虑减少了, 因为项目成员后, 他们仍然可以回到原来的职能部门, 不用担心被解散, 而且他们能有更多机会接触自己企业的不同部门。

2. 矩阵型组织结构的缺点如下:

(1) 容易引起职能经理和项目经理权力的冲突

(2) 资源共享可能引起项目之间的冲突

(3) 项目成员有多位领导, 即员工必须要接受双重领导, 因此经常有焦虑与压力。

二、建立项目组织的步骤

(一) 确定组织目标

项目目标是项目组织设立的前提，应根据确定的项目目标，明确划分分解目标，列出所要进行的工作的内容。

（二）确定项目工作内容

根据项目目标和规定任务，明确列出项目工作内容，并进行分类归并及组合是一项重要组织工作。对各项工作进行归并及组合并考虑项目的规模、性质、项目复杂程度以及单位自身技术业务水平、人员数量、组织管理水平等。

如进行实施阶段全过程项目管理，工作划分可按设计阶段和施 I 阶段分别归并和组合。

（三）组织结构设计

1. 确定组织结构形式。

2. 合理确定管理层次。管理组织结构中一般应有三个层次：

一是决策层：由项目经理和其助手组成，要根据项目的活动特点与内容进行科学化、程序化决策；

二是中间控制层（协调层和执行层）。由项目负责人具体负责规划的落实，目标控制及合同实施管理，属承上启下管理层次；

三是作业层（操作层）。由现场人员组成，负责具体的操作工作。

3. 配置工作岗位及人员

4. 制定岗位职责标准与考核要求

5. 制定工作流程与考核标准

三、项目管理结构

由于项目的一次性与独特性的特点，在决定一个项目以后，就需要根据这一项目的具体情况，建立项目的管理班子，负责项目的实施、负责项目的费用控制、时间控制和质量控制，按项目的目标去实现项目。项目结束后，项目的管理组织完成自己的任务，也就不复存在。

按照组织结构的基本原理和模式，项目的组织结构也可分为线性的项目组织结构、职能的项目组织结构和矩阵的项目结构等若干形式。项目管理组织的结构实质上是决定了项目管理班子实施项目获取所需资源的可能方法与相应的权力，不同的项目组织结构对项目的实施会产生不同的影响。

我公司本次项目组织采取矩阵式组织结构，矩阵式组织结构是一种混合形式，它在常规的职能层级结构之上“加载”了一种水平的项目管理结构。根据项目与职能经理相对权力的不同，实践中存在不同种类的矩阵体系，分别有权力明显倾向于职能经理的职能矩阵，权力明显倾向于项目经理的项目矩阵和传统矩阵安排的平衡矩阵。

这种组织结构的优点在于：

一是和职能式组织结构一样，资源可以在多个项目中共享，可大大减少项目式组织中人员冗余的问题；

二是项目是工作的焦点，具有一个正式指定的项目经理会使他对项目给予更强的关注，负

责协调和整合不同单位的工作；

三是当有多个项目同时进行时，公司可以平衡资源以保证各个项目都能完成其各自的进度、费用及质量要求；

四是项目组成员对项目结束后的忧虑减少，他们一方面与项目有很强的联系，另一方面他们对职能部门也有一种“家”的感觉。

第三节 人员配置原则

一、经济效益原则

组织人员配备计划的拟定要以组织需要为依据，以保证经济效益的提高为前提；它既不是盲目地扩大职工队伍，更不是单纯为了解决职工就业，而是为了保证组织效益的提高。

二、任人唯贤原则

在人事选聘方面，大公无私，实事求是地发现人才，爱护人才，本着求贤若渴的精神，重视和使用确有真才实学的人。这是组织不断发展壮大，走向成功的关键。

三、因事择人原则

因事择人就是员工的选聘应以职位的空缺和实际工作的需要为出发点，以职位对人员的实际要求为标准，选拔、录用各类人员。

四、量才使用原则

量才使用就是根据每个人的能力大小而安排合适的岗位。人的差异是客观存在的，一个人只有处在最能发挥其才能的岗位上，才能干得最好。

五、程序化、规范化原则

员工的选拔必须遵循一定的标准和程序。科学合理地确定组织员工的选拔标准和聘任程序是组织聘任优秀人才的重要保证。只有严格按照规定的程序 and 标准办事，才能选聘到真正愿为组织的发展作出贡献的人才。

六、因材起用原则

所谓因材起用，是指根据人的能力和素质的不同，去安排不同要求的工作。从组织中人的角度来考虑，只有根据人的特点来安排工作，才能使人的潜能得到最充分地发挥，使人的工作热情得到最大限度地激发。如果学非所用、大材小用或小材大用，不仅会严重影响组织效率，也会造成人力资源计划的失效。

七、用人所长原则

所谓用人所长，是指在用人时不能够求全责备，管理者应注重发挥人的长处。在现实中，由于人的知识、能力、个性发展是不平衡的，组织中的工作任务要求又具有多样性，因此，完全意义上的“通才”、“全才”是不存在的，即使存在，组织也不一定非要选择用这种“通才”，而应该选择最适合空缺职位要求的候选人。有效的管理就是要能够发挥人的长处，并使其弱点减少到最小。

八、动态平衡原则

处在动态环境中的组织，是不断变革和发展的。组织对其成员的要求也是在不断变动的，当然，工作中人的能力和知识也是在不断地提高和丰富的。因此，人与事的配合需要进行不断地协调平衡。所谓动态平衡，就是要使那些能力发展充分的人，去从事组织中更为重要的工作，同时也要使能力平平、不符合职位需要的人得到识别及合理的调整，最终实现人与职位、工作的动态平衡。

第四节 人员管理及培训

一、人员管理三要素

1. 角色清晰

要做好员工管理工作，首先要做的就是角色清晰，明白在一个公司、一个部门中不同员工所扮演的角色是什么，只要明白自己干什么，才能把自己的工作干好。模糊不清的角色分工会打乱原有的工作秩序，工作效率自然不高，出现抓不住重点、分不清主次的情形。

2. 建立制度

每个员工都渴望在公司中自由上下班，自由安排工作时间，但这显然是不切实际的。员工管理要做到制度先行，规范有效的制度是做好员工管理的保障，有规则、有制度才能去遵守，去执行，如果员工管理没有制定行之有效的制度，员工就没有标准可以参考，管理来就需花更多的时间和精力。

3. 及时行赏

对于优秀的员工，就应及时行赏。及时行赏可以在公司中形成良好的工作氛围，提高员工的工作积极性。

4. 做好沟通

良好的沟通是做好员工管理工作必不可少的，有效的沟通可以第一时间明白员工的想法，第一时间引导员工不断成长。

5. 保持信任

对员工信任是做好员工管理的关键，信任员工，员工才能创造更大的价值。人员管理，就是要帮助协调好人员之间的关系，建立积极向上的工作氛围，为企业提供全方位的发展。

在管理上我们要注意：

（1）走进员工世界员工是企业发展的关键人物。所以，人员管理，首先应该学会“倾听”，倾听他们在工作中遇到的问题，倾听他们对企业的看法；其次，平时多与他们沟通，积极解决他们遇到的困难。提高人员的忠诚度，减少离职率。

（2）以身作则一个企业应该制定完善的规章制度，让制度作为辅助手段。而管理者应该以身作则，给下属员工一个好的榜样。

（3）关心员工技能发展多搭建一些学习平台，多组织培训课程，让员工的能力可以得到提

升，让员工看到自己的技能能给企业带来一定的促进作用。从而，激发员工工作的积极性，对企业的发展有积极的推动作用。

（4）尊重员工是管理的立足之本。因为大多数员工有着不同的生活习惯及不同的人生观、价值观。对人员管理应该多宣传企业文化，让他们融入企业文化、感受企业文化，间接认同企业的管理方式及方法。

（5）信任员工尊重是信任的前提，了解是信任的开始。管理者必须对员工，有足够的了解，才能人尽其才，合理地安排好员工岗位，能委以重任。同时，安排好的事情，不要总是带着怀疑的态度，要充分信任。

二、团队建设管理重点

团队建设和管理很重要，任何一项业务都不能由一个人独立完成，因此不管是从营业处这个小团队建设到公司的大团队建设，加强团队建设与管理具有不可替代性。针对公司实际，加强团队建设与管理，应该做好以下几点：

（一）注重自身素养

各单位负责人要注重自身素养的提高，做好团队建设与管理“头”。

我们每个营业处的负责人，应该是负责营业处的各项目标的实现，并带领团队共同进步。他既是管理者，又是执行者；既是工作计划的制定者，又是实施计划的领头人，作为团队的“头”，其个人素质起着至关重要的作用。要做好这支团队的领头羊，不仅要用平和之心客观公正地对待营业处的每件事和每个人，更重要的是全面提高自身素质。

（二）打造团队精神

打造团队精神，首先要提出团队目标，抓好目标管理，没有目标，团队就失去了方向。因此，建立一个明确的目标并对目标进行分解，同时通过组织讨论、学习，使每一个单位、每一个人都知道本

单位或自己所应承担的责任、应该努力的方向，这是团队形成合力、劲往一处使的前提。

（三）营造良好的工作氛围

衡量一个公司管理是否走上正轨的一个重要标志就是制度、流程是否被公司员工了解、熟悉、掌握和执行，是否有监督和保障措施。让员工熟悉、掌握各类制度、流程，不但是保证工作质量的需要，也是满足公司长远发展和员工快速成长的需要。事实证明，没有一套科学完整、切合实际的制度体系，管理工作和员工的行为就不能做到制度化、规范化、程序化，就会出现无序和混乱，就不会产生井然有序、纪律严明的团队。所以，要从我们的小团队做起，要运用各种形式，加大学习力度，抓执行力，抓落实兑现。

（四）积极有效的沟通

沟通是维护团队建设整体性的一项十分重要的工作，也可以说是一门艺术。如果说纪律是维护团队完整的硬性手段的话，那么沟通则是维护团队完整的软性措施，它是团队的无形纽带和润滑剂。沟通可以使团队建设中上情下达、下情上达，促进彼此间的了解；可以消除员工内

心的紧张和隔阂，使大家精神舒畅，从而形成良好的工作氛围。因此，作为各单位负责人必须保持团队内部上下、左右各种沟通渠道的畅通，以利于提高团队内部的士气，为各项工作的开展创造“人和”的环境。

（五）考核激励机制

绩效考核是一种激励和检验。它不仅检验每个团队成员的工作成果，也是向团队成员宣示公司的价值取向，倡导什么，反对什么，所以它同样关系到团队的生存和发展。

三、项目人员培训

在房屋租赁服务中我方需要提供对租赁房屋的保洁工作，为了更好地服务于采购方我方定期对项目人员进行培训。

（一）目的

为确保房屋租赁运营服务项目房屋区域的清洁卫生达到公司的规范标准，营造一种干净、整洁、舒适、文明、安全的环境氛围，展示上海豪迅实业有限公司物业企业形象。

（二）适应范围

适用于上海豪迅实业有限公司保洁培训工作。

（三）职责

保洁主管（领班）负责培训计划的制订和实施

（四）培训方案

1. 理论培训

（1）每周二、五 17：30-18：30 进行理论培训；

（2）内容：公司概况、岗位职责、规章制度、礼节礼貌，指出工作中存在的问题以及讨论问题的解决措施；

（3）参加人员：全体保洁人员（当值人员除外）；

（4）检验方法：保洁日常工作及岗位流程掌握情况考核。

2. 技能培训

（1）每周一、三、四 16：00-17：00 进行技能培训；

（2）培训内容：保洁技能、卫生工具、设施设备的清洁和使用等；

（3）参加人员：全体保洁人员（当值人员除外）；

（4）检验方法：日常工作考核。

3. 培训计划

（1）岗前培训计划

培训内容	目标要求	培训对象	授课部门	课时
企业介绍	了解公司的企业文化	保洁人员	分公司	2 小时
项目楼盘概况	了解项目的基本情况	保洁人员	项目营销部	2 小时

			门	
项目的管理方案及目标	了解项目的管理目标	保洁人员	物业部	2 小时
物业管理基本概念	了解物业的含义、性质	保洁人员	物业部	2 小时
物业管理条例	了解《条例》的有关规定	保洁人员	物业部	2 小时
物业管理行业规范	了解《规范》的内容	保洁人员	物业部	2 小时
物业员工守则	了解《守则》的内容	保洁人员	物业部	2 小时
员工职业道德规范	了解《规范》的内容	保洁人员	物业部	2 小时
岗位职责与规章制度	了解职责要求与制度内容	保洁人员	物业部	2 小时
岗位标准操作程序	了解岗位标准操作程序内容	保洁人员	物业部	2 小时
物业设施及各系统认识	了解各系统设施的性能	保洁人员	项目部	2 小时
突发事件的应急预案	了解应急方案内容	保洁人员	物业保洁部	2 小时
物业管理相关法律法规	了解物业管理相关法律法规	保洁人员	物业部	2 小时
礼节礼貌、仪容仪表培训	掌握形象、微笑、各种姿势的规范	保洁人员	物业保洁部	2 小时
保洁的概念和作	了解保洁的意义、保洁使用的	保洁人员	物业保洁部	2 小时

用；专业保洁的意义；常用的清洁剂、清洁工具、机器设备介绍	物品种类			
清洁剂、清洁工具、机器设备的使用方法和注意事项	掌握保洁物品的使用	保洁人员	物业保洁部	2 小时
房间、公共区域的清洁	掌握卫生清洁的程序和标准	保洁人员	物业保洁部	56 小时
污渍的处理；家具保养；地毯、地面和墙面的清洁保养	掌握保洁的基本技能	保洁人员	物业保洁部	2 小时
不锈钢和铜器清洁和保养	掌握不锈钢和铜制物的保养方法	保洁人员	物业保洁部	1 小时
案例分析	防止出现保洁误区	保洁人员	物业保洁部	2 小时
消防培训	熟练掌握灭火方法及消防器材的使用方法	保洁人员	物业保安部	3 小时

注：新进员工需接受 96 个小时（12天）的培训考核后方可上岗。

（2）日常培训计划

培训内容	目标要求	培训对象	授课部门	课时
岗位职责与规章制度	熟练掌握岗位要求与制度要求	保洁人员	物业部	每月 0.5 小时

岗位标准操作程序	熟练掌握岗位标准操作程序	保洁人员	物业部	每月 0.5 小时
物业设施及各系统之认识	全面熟知各系统设施的性能	保洁人员	物业工程部	每月 1 小时
礼节礼貌、仪容仪表培训	掌握形象、微笑、各种姿势的规范	保洁人员	物业保洁部	每月 4 小时
房间和洗手间的清洁	掌握卫生清洁的程序和标准	保洁人员	物业保洁部	每月 4 小时
清洁剂、清洁工具、机器设备的使用方法和注意事项	掌握保洁物品的使用	保洁人员	物业保洁部	每月 4 小时
污渍的处理；家具保养；地毯、各类地面、墙面的清洁和保养	掌握保洁的基本技能	保洁人员	物业保洁部	每月 4 小时
不锈钢和铜器清洁和保养	掌握不锈钢和铜制物的保养方法	保洁人员	物业保洁部	每月 4 小时
突发事件的应急方案	熟练掌握突发事件的应急方案提高应变能力	保洁人员	物业保洁部	每月 2 小时

四、物业人员培训内容

（一）考勤制度

1. 员工必须按时上下班。清洁工作时间为：上午 7：00—11：30，下午 13：30—17：30。
2. 上班时间应坚守工作岗位，不做与工作无关的事，如睡觉、会客、瞧书报、听收音机等。
3. 在工作时间内，事先未经管理人员批准者，不得迟到、早退、私自加班及长时间擅离职守，不得擅自调换工作岗位与私自请人顶替。
4. 员工请假（包括病、事、婚、伤、丧、产假等）均按《员工手册》有关规定执行（请事假二天以上（含二天）得须写请假单由经理批准，请事假一天得须写请假单由部门主管批准）。

（二）员工职业操守

1. 遵纪守法，遵守员工手册与公司的各项规章制度。
2. 遵守部门考勤制度与保洁操作程序，不得迟到、早退、私自加班。

3. 服从管理、明确责任、履行职责，争创一流工作质量，为客户提供优质服务。

4. 上班时穿工作服、仪表整洁、精神饱满。

5. 文明服务，礼貌待人，虚心听取业主建议，尽量满足要求。

6. 服务态度端正，有较强的奉献精神，有良好的职业道德。

7. 爱岗敬业，在规定时间内保质保量完成任务。

8. 服从上级的领导、团结同事、互相帮助。

9. 工作中主动发现问题、提出建议，纠正一切卫生不良习惯与行为。

10. 爱护公物，损坏、遗失工具照价赔偿。

11. 未经许可，不得擅自入业主私人地方。

12. 不得未经批准私配客户、公司钥匙。

13. 不做有损公司形象的事，不收取业主或客户的钱物。

14. 拾金不昧，捡到财物立即上交或送还失主。

（三）常用工具操作制度

1. 使用前，要了解工具设备的性能、特点、耗电量。

2. 操作前先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

3. 擦地机、抛光机、地毯清洗机、吸水机、吸尘器等设备均需按照使用说明正确操作，正确使用。

4. 设备使用后，按要求做好清洗、保养工作。

5. 妥善保管清洁工具与用品，不得丢失与人为损坏，不得将清洁工具与用品带回家中使用。

（四）安全操作规程制度

1. 牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。

2. 在超过 2 米高处操作时，必须搭 8 腿脚手架，配备安全人员地面帮扶，不得私自改变脚手架安装方法，或简化脚手架，影响安全性能，未按安全制度操作的后果公司不承担责任。

3. 在使用机器时，不得用湿手接触电源插座，以免触电。

4. 不得私自拨动任何机器设备及开关，以免发生故障。

5. 在不会使用机器时，不得私自开动机器，以免发生意外事故。

6. 应严格遵守防火制度，不得动用明火，以免发生火灾。

7. 在使用开水时，应思想集中，以免烫伤。

8. 在推垃圾车、上垃圾时，不要超负荷，应小心操作，以免伤及身体。

9. 在操作与安全发生矛盾时，应先服从安全，以安全为重。

（五）岗位职责

1. 负责楼道梯级、车棚（库）、道路及公共区域的清扫保洁。

2. 负责楼道、扶手、门窗、标示牌、楼道开关、灯具等得擦抹。

3. 负责楼道杂物的清理，垃圾的收集、转运集中，垃圾桶的清洗工作。

4. 用地拖对地面进行循环拖擦，维护与保护地面清洁。

5. 拖地面应按规定的路线进行，每到终点，应抖清依附在拖把上的灰尘，然后再巡回进行。当拖桶内的浑浊时注意换水。

6. 对扶梯与电梯应经常擦，电梯内地毯干净无污及杂物，电梯内的玻璃干净明亮，保持干净整洁。

7. 维护与保持责任区域内整体的环境卫生，见到茶几上，地面上有纸屑杂物，及时捡走擦净。

8. 清洁过程若发现异常现象，如漏水、漏电与设备设施损坏、故障等，及时报告主管领导，必要时积极协助专业人员排除故障。

9. 发现事故隐患与可疑迹象，立即报告上级领导，并有义务监视事态过程或采取有效措施，控制事态发展。

10. 认真完成上级主管临时交办的其他任务。

（六）卫生要求

1. 道路、走廊、平台、停车场、绿化场地等无废纸、果壳、塑料袋、饮料瓶等明显垃圾。

2. 垃圾应日产日清，不能长时间的积存堆放，保证垃圾桶也干净整洁。

3. 墙面无脚印手印、无乱涂乱画、无污垢泥迹、无明显灰尘。

4. 公共配套设施、楼道、建筑物等外观的乱涂、乱画、乱张贴广告、标语等现象应及时清洗。

5. 平台、天井无积水、墙角无蜘蛛网、尘埃。

6. 电梯门、扶手、玻璃门窗、栏杆、信箱、电表箱等定期擦拭，清扫无尘土、洁净明亮。

7. 厕所地面洁净无积水、无难闻异味，生活垃圾等废弃物、易堵塞物等及时清除，如发生管道堵塞现象应及时汇报。

8. 对公共场所的地面进行经常性拖擦，维护与保护地面清洁。

9. 办公设备、物品等需摆放整齐，经常拭擦，无污渍，无异味。

10. 对往楼下乱抛物的现象予以制止，并及时清除。

（七）环境卫生评比制度

为了更好地保证责任区的环境卫生干净，物业部每季度组织一次卫生评比检查，检查工作由公司品管部组织实施。评比分为优、良、中、差四个等级。一年中得到四次“优”评比的保洁员，给予公开表扬及奖励；一年中得到四次“差”评比的保洁员，给予公开批评及惩处。

1. 优：责任区内干净整洁，没有纸屑、烟头、痰盂等杂物，垃圾桶干净整洁，将垃圾及时处理，时刻保持地面、墙面、门窗的干净明亮。按时上下班，遵守员工守则，服从上级领导安排，维护公司良好形象，提出建设性意见。

2. 良：责任区内基本干净整洁，没有纸屑、烟头、痰盂等杂物，垃圾桶干净整洁，将垃圾及时处理，地面、墙面、门窗干净明亮，发现 1-3 处不合格情况。按时上下班，遵守员工守则，

服从上级领导安排。

3. 中：责任区内基本干净整洁，有残留纸屑、烟头、痰盂等杂物，将垃圾能及时处理，地面、墙面、门窗留有灰尘污迹，发现 3-6 处不合格情况。经常发现有迟到早退，遵守员工守则，服从上级领导安排。

4. 差：责任区内基本干净，有残留纸屑、烟头、痰盂等杂物，将垃圾不能及时处理，地面、墙面、门窗留有多处灰尘污迹，发现 6-10 处不合格情况。经常发现有迟到、早退、擅离职守，不服从上级领导安排。

（八）一般作业的操作程序与原则

总原则就是：从里至外，从上至下，从左至右，先易后难。

1. 扫地、拖地的程序就是：由内到外，从边开始再中间清洁。

2. 抹物的程序就是：从上至下，由左到右，再清洁边角。

3. 垃圾桶的清理：室内、室外垃圾不能超出 2/3 满，不能出现异味、较脏、破坏等现象要及时清理垃圾桶的垃圾。

4. 推尘：沿地面直线成行操作。

（九）保洁过程中应注意的事项

1. 表情亲切、热情、永远保持微笑；在公共区域清洁工作时应脸部带微笑，目光不能呆滞、东张西望或无精打采。

2. 保持口腔清洁；谈吐、口齿清楚，不大声喧哗、不讲粗话或不礼貌的话；上班时不可以用家乡话交流，讲普通话，如碰到讲家乡话的租户，可以用家乡话同租户交流，上班前不食用有异味的食物，无论就是租户还是访客有事讯问，一定做到有问有答，不懂学会礼貌拒绝。

3. 礼貌礼仪：上班时应与同事相互问候，工作时遇见租户、领导应及时问好或点头微笑；走路要稳，不要跑跑跳跳，不得大声喧哗，不得与访客讲一些与工作无关的话，与访客同乘电梯时，应主动让访客先出先进。

4. 仪容仪表：每天保持较好精神面貌与愉快心情工作，脸部要保持干净，头发梳理整齐，着装应按照规定进行着装，且必须着工衣，不得串季着装，同时需保持干净、整洁、不得有异味，不能有明显皱痕、破损或掉扣现象；统一在左胸佩戴工牌，不留指甲，女性尽量化淡妆，额前头发不能超出眉毛下，后脑勺头发应盘起来，男性不留胡子，头发不得过长。

5. 室内清洁时，不得随意翻阅办公室物品，不得使用电话、电脑、洗手间等，注意与租户沟通内容，注意作业效率；室外清洁时，注意清洁的姿态、姿势，遇到租户应主动让路。

6. 在公共区域清洁时应注意前后行人，速度要适当放慢，有 3 人以上同行的情况下，必须停下手中工作等行人路过再开始清洁。

7. 清洁时应注意保持现场卫生，一定不要忘记放温馨提示牌。

8. 清洁后应清洗工具，归还到指定地点。工具摆放应注意：发给个人的工具随人走，公共工具应放回固定工具房，所有工具不得随意乱摆放。

9.2 米以上作业时必须搭建 8 脚脚手架，地面安全员认真检查脚手架安全性能，移动脚手架时，脚手架上不得有人，如有人在脚手架上，推动脚手架时脚手架负重过大，容易倒塌倾斜造成人员落架伤亡。

10. 清洁后应及时向上级汇报清洁结果。

11. 常用清洁剂的认识与使用

(1) 清洁剂按常规可划分为：中性清洁剂、酸性清洁剂、碱性清洁剂。

(2) 中性清洁剂：就是一种温和的清洁剂，在使用过程中不会对任何物品及人身造成任何的反应与伤害。

(3) 酸、碱性清洁剂：带有气味性与轻微毒性，在使用过程中不当，将会影响物品损害或人身伤害，使用时应注意做好防护措施。

(4) 中性清洁剂有：

①绿水：用于拖地、抹物，特别就是拖瓷砖地面，有较好清洁效果。

②洗洁精：用于清除物品表面、地面油迹多现象。

③洁而亮：用于清除所有白色台面、墙面、地面、塑料、玻璃、不锈钢等表面严重污渍，用途广泛。

④万能起渍剂：用于清除质地好的墙面、玻璃等难以去除的血渍、油迹、油漆，棉布、毛地毯上的严重污渍。

(5) 酸性清洁剂有：

①盐酸：用于刷洗外围白英石地面、硬坚固的地面污渍。使用后及时冲水。（属强酸性，使用时要注意安全，开荒时要大量使用。）

②漂白水：用于漂较脏得毛巾、拖把或处理黄色污渍。

③红水（洗厕灵）：用于刷洗洗手间便池及硬坚固材质物品污渍。

(6) 碱性清洁剂：

①洗手液：用于洗手间洗手。

②洗衣粉：用于清洗较脏毛巾、拖把、洗地等。

③烧碱：用于硬坚固地面。

(7) 使用酸、碱性清洁剂时得注意事项：

①使用前应戴手套或穿雨鞋做好防护措施，不能直接用手接触药水，不慎沾在皮肤上应及时用清水冲洗干净。

②使用前必须查瞧现场材质，大理石、瓷砖、不锈钢等不能用酸性清洁剂，容易腐蚀。

③所有强腐蚀性清洁剂在使用前先在物体表面淋上清水，再用稀释成一定比例的浓度。

④碱性清洁剂与酸性清洁剂不能混合使用，会发生中和反应，没有清洁效果且会产生新的污垢与杂质。例：盐酸与漂白水不能混合使用。

⑤如清洁剂使用量大，必须在环境主管的指导下操作。

(8) 以下清洁剂未分类，它们有得就是中性、酸性或碱性性质，可分别清除在不同材质物品上的污渍：

起蜡水、底蜡、面蜡、抛光蜡：用于大理石、瓷砖保养。

静电吸尘油：用于推尘板推尘。

地毯水、地毯去污剂（碱性清洁剂）：用于清洗、清除地毯污渍。

碧丽珠：用于保养皮具、石材、木板等物品。

空气清新剂、喷香剂：用于洗手间排除异味，净化空气。

香球：用于男洗手间小便池除异味。

不锈钢清洁剂：用于不锈钢亚钢清洁保养。

洁厕精（酸性）：就是高效快速除垢清洁剂，适用于卫生间洁具、瓷片、地砖、马赛克、石材、塑料的清洁。使用时注意安全，不要将药水溅到周边理石地面，以免腐蚀地面。

12. 常用工具的认识与使用

(1) 扫把（胶扫把、猪毛扫、竹扫把）：室内使用胶扫把、猪毛扫，室外使用胶扫把、竹扫把，扫地应从里到外顺序。（猪毛扫不能沾水）

(2) 垃圾铲：用于放垃圾，在使用时，应一手拿扫把，一手拿垃圾铲同时进行。

(3) 拖把、拖桶：用于拖地使用，在拖地时拖把的水分要拧干，防止水分过多容易滑倒行人，并将拖布散开，增大拖洗面积，增大拖布的使用率。拖桶装水不能超出 2/3 满，在洗拖把时，用力轻些，并注意前后行人，防止水溢出影响行人及拖把杆碰到行人。根据物品脏得程度及时更换清水并放中性清洁剂一起使用。

(4) 尘推：用于瓷砖、大理石、木地板地面，先推尘，推完后喷尘推油，干 10 分钟后再使用。

(5) 水刮：用于洗地、雨天刮水。

(6) 玻璃刮、涂水器：用于清洁玻璃、墙身瓷砖，从上往下，从左往右的顺序操作，在涂水时，扭去多余水分，防止水分多在地面影响行人，工具用完后及时用毛巾擦干，防止生锈。

(7) 刀片、铲刀：用于清除瓷砖、大理石、水泥地面、白英石及墙身上表面上的胶印、口香胶及水泥污渍。

(8) 地刷、洗厕刷：用于清洗水泥、白英石地面、地毯，洗厕刷清洗便池。

(9) 胶手套：用于洗手间操作或使用酸、碱性清洁剂，做防护作用。

(10) 毛巾、方巾：用于擦拭物品表面灰尘、污渍。

(11) 镜干布：用于擦拭不锈钢镜面手印、灰尘或会议桌面清洁，其作用就是无碎毛，较光滑。

(12) 百洁布：用于茶水间清洗茶杯或擦拭物品表面严重污渍。

(13) 伸缩杆：同玻璃刮一起使用，主要清洁高位玻璃、瓷砖、木板墙身。

(14) 铝梯：用于清洁高位处的卫生工作。

(15) 不锈钢垃圾桶、纸篓等：用于放垃圾。

(16) 常用清洁机械的认识与作用

①洗地机：用于清洗室内大理石、瓷砖、胶地板地面、地毯，室外白英石、水泥地面，使用前注意底盘的安装就是否牢固，根据地面材质选择相应得磨片。使用率很高，使用前先放好指示牌，电线应搭在肩上，避免电线卷入机器内。

②吸水机：用于洗地、漏雨产生积水的情况。

③吸尘机：用于地毯、地面、槽缝吸尘作用，但不能吸颗粒大垃圾，防止堵塞吸口，每用完一次要及时清理尘袋。

④高压枪：用于冲洗外围地面，使用后必须将水管水放清，冲洗时双手紧握枪头，以免高压碰伤。

⑤抛光机：用于瓷砖、大理石保养，可增加地面的光泽、明亮度，延长使用寿命期限。

⑥烘干机：用于地毯清洗后吹干或漏雨造成应急处理。以上所有机械在使用前一定要检查好电线就是否完好无破损。

(17) 清洁工具的保养：清洁工具使用完后，都应将工具清洁、擦拭干净。电动清洁工具还应将电源放置指定位置，以备下次再用。清洁物品材质的识别

地砖：大理石、抛光石、云石、瓷砖、白英石、地毯等。

地板：木质地板、胶地板。

不锈钢：镜钢、亚钢。

墙面：木质、布质、玻璃、涂料、纸质。

垃圾桶：不锈钢、塑料、铁皮、木质等。拖把：棉质、布条。

扫把：塑料质、竹叶质、毛质等。

玻璃：镜面、钢化玻璃，有机玻璃。

(十) 保洁工作的基本操作

1. 扫、拖地：扫，一手拿扫把，一手拿灰斗，边扫边往灰斗内装；拖，拖地后退着拖，按地板、地砖的纹理进行拖洗，拖地每拖 3m² 进行清洗一次拖把。

2. 毛巾的使用：应对折为 8 面，反正面可用 16 面。

3. 玻璃门的清洁：

(1) 用涂水器浸透沾有清洁剂的水逐块对玻璃门进行擦洗；

(2) 每块擦洗后应用玻璃刮刀从上至下刮去玻璃上的余留清洁剂；

(3) 玻璃刮刀每刮一次应用半干湿毛巾对刮刀胶片进行擦拭，以抹去刮刀胶片上的清洁剂，然后再进行下一次工作；

(4) 清洗工作完成后应将工具放回指定地点。

4. 铜制品清洁：准备两条毛巾及铜亮剂。

(1) 首先用干毛巾擦去灰尘；

(2) 把铜亮剂喷在毛巾上顺着条纹进行擦拭（不得喷过多、不能沾水）。

5. 公用烟灰盅的清洁:

(1) 将烟灰盅内烟头捡出，再将石米倒入筛网内进行烟灰盅的清洁，洗净擦干后换上干净的石米;

(2) 将筛网中得石米浸入水中进行翻洗以洗去烟灰;

(3) 将洗去烟灰的石米放入清洁用桶，加入清洁剂或漂白水进行反复搓洗;

(4) 将洗好的石米晒于指定地点，晒干后及时回收放于指定地点，以备后用。

6. 洗手盆的清洁: 将毛巾沾上洁而亮进行清洁洗手盆，每天至少用洁而亮清洁一次，然后再用清水进行清洁，有物质特别难以去除的污渍用百洁布小心擦拭，最后用毛巾进行清擦。

7. 便池的清洁: 首先倒入洁厕水进行刷洗，以洗去便池上的污迹，然后再用清水进行清洁。

8. 马桶的清洁: 首先倒入洁厕水进行刷洗。然后用清水进行清洁，最后用毛巾将马桶周边的水迹擦干。

9. 垃圾的收集: 每天早、晚各收集垃圾一次，楼层收集垃圾时，选择适宜的时间与通道，只能使用货运电梯或消防电梯，不可使用客梯，并避免与租户同乘一趟电梯; 不能将垃圾散落在楼梯、楼面或路面上; 倾倒垃圾后，用水或清洁工具将各临时盛装垃圾的容器清洗干净，再将垃圾袋套上; 垃圾车用完后要进行清洗，再放回原处。

(十一) 物业清洁保养工作的几个重要阶段

1. 开荒阶段

开荒重点: 确定开荒时间，查瞧开荒现场、确定开荒天数，组织开荒人员，准备开荒物料及工具，人员动员工作。工作前人员分工、实施、监督与检查验收。开荒项目: 根据现场情况而定。

开荒注意事项: 在环境主管、领班的带领下，听从指挥，规范操作，合理使用清洁工具及清洁剂。

在工作实施中应注意个人安全及因清洁不当造成的物品损坏。开荒工作一定要将污渍彻底全面清理干净，为使用阶段打好基础。

(1) 楼层开荒: 由上至下，三人一组，事先准备梯子、伸缩杆、玻璃刮、涂水器、拖布、拖桶、垃圾铲、胶扫把、小灰刀、云石铲刀、指示牌、绿水、毛巾、香口胶溶剂等，如条件允许每组在带一个推尘布。先除尘、推尘，后去胶质等难以去除的污渍，最后用玻璃刮刮取墙面、玻璃、进户门外门，拖洗地面，消防通道清洁，进入下一楼层的清洁。楼层开荒最好人员集中，合作进行，不要分成过多得组，小高层每天清洁不少于 4 层，高层不少于 5 层。

(2) 地面开荒: 五人一组，准备洗地机（也可以用高压水枪）、临时电源（或长的电源线）、胶水管、地刷、大竹扫、指示牌、雨刮、盐酸、天那水、洗衣粉、去污粉、洗洁精、小灰刀等，此类清洗班长一定在现场跟踪，防止安全事故，注意正确地使用机械。大堂的清洁可以划归此组清洁，但大堂要先从玻璃开始清洁，再清洁地面时一定注意地面的材质，不要用水过多，防

止材质受损，在所有地面的清洁过程中一定注意清洗干净，不要有药品残留，做好最后的收尾工作，地面不要有积水残留，以免水渍、药渍渗透，无法还原，要么不清洁，要清洁一定清洁彻底干净。

（3）水景清洁：七人一组，准备高压水枪、水管、吸污泵、临时电源、铁锹、铁扒、指示牌、老虎钳、拖布、雨鞋、铲刀等，此类清洁一定要班长或主管在现场跟踪，注意安全。先将水全部放完，将石子翻成几条利于排水的排水沟，几人铲除水景池边的污垢结晶及难以冲洗的水景小品，水景池就是不耐脏得理石或其它光滑表面材质得，在清洁中一定注意不要用药水或不锋利的刀片，以免造成材质损坏，再进行全面冲洗。如水中鱼或水草，要先将其转移，全部清洗完后，再重新注入水，恢复原状。在水景清洗过程中切忌工作的计划性，当日放完水得一定要当日清洗完毕，不能隔日完成。

（4）地库开荒：同地面开荒相向，但没有地面要求得高，如果地库出入口就是玻璃得，注意清洁时的安全，且在清洁过程中注意玻璃的防水性，再去除不规则玻璃胶时注意整体的美观性，也要注意不要破坏玻璃胶的防水性。在有车位区域进行清洁时，注意药水的使用，不要搞花了车位的划分线。

2. 装修阶段

（1）电梯箱：在装修前就要铺好地面与电梯箱，做好防护，每一层有装修的要配合保安，要求每一层先装修的要及时铺好地面，做好防护，日常清洁时注意加强装修层的巡视，不允许有烟头或泥沙在电梯箱内，配合保安不允许装修工人从大堂搬运物料，装修层不允许开门施工，有破坏公共设施设备要及时制止并上报。

（2）地库、楼层消防梯：一就是装修材料运送完后要及时清洁，二就是装修垃圾临时堆放点卫生得清洁与跟踪，做到日产日清，配合保安员要求装修工将垃圾一定装袋，不可有散垃圾，如有要及时清理干净。地库可以一月清洗一次，临时堆放点可以两日冲洗一次。

3. 清洁的内容与标准

（1）外围

地面：目视无垃圾、烟蒂、杂物、积水、香口胶。

垃圾桶：垃圾容量不能超出 2/3 满，外部目视无灰尘、污渍、油迹，附近地面、墙面无油渍。

休闲桌椅：无灰尘、无污渍，发现破坏及时汇报。标识牌：目视无灰尘、污渍。灯具：目视无灰尘。

污水、排水沟：无明显杂物、无大量积水。

岗亭：里面地面无垃圾、无污迹，门窗玻璃光亮、洁净。绿化带：目视无垃圾。

（2）楼层

大堂：地面无明显灰尘、无污迹、设施设备无灰尘，门面玻璃、扶手无手印、污印。

注意事项：为减少租户将室外尘土带入室内，大堂入口处应铺设防尘脚垫，遇到下雨天，

应派专人清洁保养，随时保持卫生干净。大堂地面多为大理石、瓷砖、地毯，应根据不同的建筑装饰材料采取不同的清洁保养方法。不锈钢、铜、铝合金等装饰物，容易受到腐蚀，清洁保养时要选用专用的清洁剂、保护剂，保养时注意不要留划痕。

电梯箱：电梯门无手印，地面无脚印、轿箱无灰尘、手印，天花无灰尘、无蜘蛛网、门槽无积碎物。

电梯间：地面无灰尘、明显脚印。墙身：手摸无明显灰尘。

消防梯：台阶无垃圾、无明显灰尘、污渍、水渍，角落无蜘蛛网，扶手无灰尘。

（3）车库

地面：无垃圾、明显灰尘、无积水。设施设备：2 米以下手摸无明显灰尘。排水沟：排水顺畅，无明显积水。

消防水管、灯具：目视无明显灰尘、无蜘蛛网。

（4）中控室

地面：无脚印、无污迹、无烟蒂。

设施设备：无明显灰尘，在安全员的指导下进行全面清洁。

（5）垃圾房、箱

垃圾容器：经常清扫、刷洗，定时喷洒除臭剂、杀虫剂、消毒剂等药剂，周围不可有散乱垃圾、污水。

（6）员工办公室、洗手间、公共区域等按公司规定的作业程序指导书进行操作。

（7）水井池

每天：用捞网清除水面垃圾、灰尘，定时对水质进行测量，及时投放药品，清洗要求：

根据水质、PH 值低于4、5，且目视水已变成绿色，底面沉淀物多的情况，进行清洗。

清洗时先放干水，将鹅卵石分小堆铲开翻遍清洗，清除内垃圾杂物，直到干净为止。清洗完后，将鹅卵石均匀铲平，在更换清水到规定水位线。

为净化水质，放满水后应投入相应的药水，按常规投放（硫酸铜、漂白水）。

（十二）安全作业

1. 物损事故损伤建材

（1）用粗磨光布擦拭不锈钢表面；

（2）将黄铜错磨成不锈钢，用药水研磨材料损坏；

（3）将透明胶贴到墙壁上，揭下时将涂料剥下；损坏用品

（4）将椅子放在玻璃茶几上，损坏玻璃；

（5）椅子没有放妥，损坏周围用品；

（6）在洗地机开，关开着的状态下放底盘，损坏周围用品；

（7）吸尘器电线缠倒台灯

（8）移动桌子时，打烂桌子上的烟灰缸；其它

(9) 剥离作业时，浸水至电话、电脑插孔内，使电话通讯中断；

(10) 操作洗地机，将冰箱、金鱼缸的电源拔下不管；

2. 人身事故

由于我们的工作引发的事故中，以从楼梯上得失足，洗地板时得跌倒事故为多。

(1) 剥离作业时滑倒；（立作业标示板，穿防滑鞋。）

(2) 赤手使用强酸、强碱；（一定要戴橡皮手套。）

(3) 酸性洗剂与漂白水混合产生有毒气体；

(4) 由绝缘不良的洗地机产生触电；

(5) 处理垃圾时，被瓶、罐得破片、刀片划伤；

(6) 梯子、架子没有放稳，引起人员坠落，资材坠落。

(7) 用喷雾状清洁剂、洁亮剂时不戴口罩。标准的作业流程

3. 擦尘管理程序

(1) 使用方法

①根据清洁部位不同，使用不同抹布进行清洁，严禁混用；

②用时应将抹布叠成比手掌略大形状，一面脏后再用一面，所有面用脏后，洗净拧干后再用，不可使用脏抹布反复擦拭；

③抹布使用完毕后，应及时清洗晒干，从而延长抹布的使用寿命；

(2) 擦尘方法

①擦拭时应按从右至左（或从左至右），先上后下，沿同一方向的顺序，将欲擦物体表面均匀擦遍，不要落下边角及漏擦；

②在对物体表面进行擦拭，应使用不同擦拭方法：

③干擦：用干燥、柔软抹布擦拭，用力较柔，适用于高档漆面家具、镀金镜面、不锈钢等表面清洁；

④湿擦：用潮湿抹布擦拭，适用于一般物体表面清洁；

⑤加清洁剂擦拭：用抹布蘸上清洁剂擦拭，适用于去除不易溶于水，含有油脂的污垢，擦拭后再用清洗干净的抹布擦去清洁剂药液。

(3) 吸尘器使用程序

①操作要领

1) 作业前先检查机器有无故障，确保电线无漏电处，过滤网、尘袋无破洞或堵塞等情况；

2) 把握好金属软管，将吸耙自然放在地面上，吸尘时力量适当，如果过分用力按压，则妨碍吸尘效果；

3) 掌握好吸耙得角度，向后方即向自己身边拉动时，吸耙面应稍微朝自己一方提起，向前方推进时，吸耙应稍微向上抬起，这样便于空气与灰尘容易进入，操作也方便；

4) 掌握好吸耙拉动的速度，应轻轻地匀速拉动，如拉动过快，则妨碍吸尘效果；

5) 拉动吸耙时, 注意将地毯绒毛按同一方向理顺整齐, 否则, 由于光线作用, 吸过的地毯表面瞧起来将不均匀。

②进展方式

1) 作业从里面的角落开始, 一边作业, 一边后退向入口方向进行。这样操作, 可避免作业人员的踏痕;

2) 吸尘时, 应由前向后拉动, 横向移动。两道吸尘的痕迹, 应有 3 公分左右的重叠部分;

3) 机器的主机与配件等, 尽可能放在入口处, 以便于作业后撤出, 不在地毯上留下痕迹。

③注意事项:

1) 要按照作业现场的情况, 更换吸尘耙得附件, 在角落及凹入的地方作业时, 换上适当的吸嘴, 如选用的吸尘嘴不适当, 不能有效吸入灰尘;

2) 作业时, 避免机器碰到墙壁或家具设施及电线绕在家具腿上, 以防损坏家具设施及机器;

3) 吸尘时, 发现地面上有钉子、玻璃片等尖锐物体以及大块垃圾、纸张等, 应先捡拾后再吸尘, 以防损坏机器或造成堵塞;

4) 绝对不可用湿手操作, 以防触电;

5) 绝对不要在有水的地面上吸尘, 以防操作人员触电及损坏机器;

6) 不可长时间使用间隙性小的吸嘴, 以防因风量小造成马达过热而损坏机器。

7) 尽量避免接长的喉管, 以防吸尘器机械效率下降;

8) 定期清洁吸尘袋, 以防被堵塞, 影响吸尘效果;

9) 作业结束后, 必须去除吸尘器内部积存的垃圾与灰尘, 清洁过滤网, 整理电线与吸管等配件, 最后用抹布将机器内外擦净, 盘好电线, 放在干燥的场所保管;

10) 此程序适用于地毯的吸尘;

11) 吸尘器在移动时应提起吸尘器上手柄, 不可在地上以拖拉方式移动吸尘器, 以防止机器对周围设施的碰撞与因长期拖拽造成喉管根部的断裂。

3. 硬地面推尘程序

(1) 清洁顺序: 准备→推尘→清洗

(2) 清洁工具: 尘推、牵尘液、抹布、扁铲、墩布

(3) 清洁步骤

①准备: 在使用 4 小时前, 将适量牵尘液均匀喷洒在尘推毛头上备用;

②推尘

双手握住尘推柄, 一手在上一手在下, 手心向内, 在下方的手中握住一块叠好的抹布, 双手之间应保持 30—40 公分的距离;

双手握住尘推柄, 尘推柄与地面形成 65 度角。让尘推压实地面沿直线向前推尘, 尘推不可脱离地面及任意改变推尘方向, 如遇尘土较多时, 应横向纵向各推一遍。

身体要站直, 不可前倾, 目视尘推前方 2 至 3 米处的地面, 并利用双目余光注意周围租户

动向，以便避让；

尘推要压住上一推得 1/3 处向前推，若有障碍物应注意避让，要用尘推在周围推地旋转一圈，与周围地面保持一致（尘推方向不可改变）；

尘推毛头粘满尘土时，应将尘推毛头送到指定地点清理干净后再使用，地面干净为止；

推尘时，尘推柄夹子得平头朝下，以免损坏尘推毛头；

推尘过程中适当避让租户与租户聚集的地点，待租户离开后，再继续进行作业；

在推尘过程中，如遇到大量垃圾应将垃圾投放到指定地点后，在继续进行作业；

遇到地面有少量水迹及污迹时，应先用抹布或扁铲将其清理后继续进行推尘作业，如遇大量水迹时，应先使用墩布清洁后，继续使用尘推清洁。

③清洗：定期清洗尘推毛头，晒干后备用。

（4）清洁标准：地面光洁、无污迹、烟头、纸屑。

4. 入室保洁服务程序

（1）进入顺序：敲门→等待→进入

（2）步骤

①站在距门外适当位置，用中指敲门三下（或按门铃），并说

“清洁服务，可以进来吗”？

②等待

先在门外的适当位置，注意倾听室内答复或声音；

租户开门后，获得允许后应说：“您好，可以进入房间清洁吗”？得到租户允许后进入房间开始工作；

敲三遍门后，如房内没有应答，或没有租户开门，可用钥匙将房门打开，进入房间开始工作；

③备注

在入室清洁时应穿上鞋套；

根据要求，员工应如实准确地填写好进入房间的时间。

5. 垃圾收集与清运程序

（1）当垃圾的容量达到容器的 2/3 时，应倒掉垃圾容器的垃圾，（可根据不同场所及要求具体执行），如垃圾袋有破损或污迹应进行更换；

（2）收集烟头、烟灰时先检查确认烟头就是否安全熄灭，或在烟灰、烟头上洒水以防火灾；

（3）垃圾中如有尖锐或锋利物体应用竹夹子等工具检出，不要用手捡拾，防止割伤；

（4）垃圾中混有可燃物品时，应立即检出放置安全地方，不可与垃圾混放一处；

（5）清倒垃圾时，应将垃圾袋收拾好，不可在地上拖动垃圾袋，防止因垃圾袋损坏，污染环境；

（6）垃圾袋出现破损时应及时在外面加套上另一个垃圾袋，防止垃圾的泄漏；

(7) 垃圾必须放置指定地点，由专人按规定进行分类存放；

(8) 清运垃圾时不可使用客梯，在清运过程中要避让租户。（在规定时间清运）。

6. 雨雪天日常清洁程序

(1) 遇到雨雪天时，清洁部确保将“小心地滑”标志以及具有防滑作用的地垫，放置在各个出入口的指定地点，防止租户摔伤；尤其要注意，采用“小心地滑”牌子封闭接待中心一层到地下的楼梯通道，避免摔伤员工；

(2) 加强各个出入口的地面清洁频率，必要时从其他区域调配人员协助；F 户型样板间门口通道由于连接施工现场，要加派专门人手瞧管，随时用拖把拖去泥水脚印；

(3) 各项管理人员加强对出入口的检查，采取必要措施，达到清洁与安全的目得；

(4) 雪过后在地面处于干燥状态下，撤掉防滑垫并同时清理现场的残留污渍，然后将地垫送回指定地点，待清洗后，再次使用；

(5) “小心地滑”标识牌收回，送到指定地点；

(6) 遇雨雪天气，应使用墩布清洁出入口，不要使用尘推。

7. 玻璃清洁程序

(1) 清洁顺序：准备工具→检查→挪动物品→清洁玻璃→清理现场

(2) 清洁工具：玻璃刮子、上水器、玻璃清洁剂、专业容器、抹布、“暂停使用”标识牌、垫布。

(3) 清洁步骤

①检查：玻璃有无损坏，如有损坏马上通知相关部门。

②挪动物品：将窗台上摆放的或影响清洁作业的物品挪至另一处，注意轻拿轻放，不要磕碰，损坏物品；在工作现场放置“暂停使用”标识牌；

③将垫布铺于欲清洁玻璃的下方；

④专用容器内放入按比例兑好的玻璃清洁剂，用上水器将清洁剂涂在玻璃表面，然后用玻璃刮子按从上至下，从左至右的顺序，将水刮下，最后用干燥抹布从左到右，从上至下将遗留在玻璃四周的水迹擦干；

⑤如遇玻璃表面有污迹时（胶印、漆点）应先用水涂在玻璃上，用专用玻璃刀以平行方式进行去除，力量应适中，避免划伤玻璃；

⑥在清洁较高处的玻璃时，应将玻璃刮子或上水器安装在伸缩杆上进行操作，并随时注意身后有无其他人靠近，以免伸缩杆尾部碰到租户；

⑦清洁完毕后，将挪动过的物品放回原处；

⑧从不同角度检查清洁效果；

⑨收好工具，送至指定地点。

(4) 清洁标准：玻璃无灰尘、无水迹、无手印、干净、光亮。

(5) 备注：在清洁玻璃门时，应将门敞开。

8. 不锈钢筒灯清洁程序

(1) 清洁顺序：检查→铺布→验电→擦拭

(2) 清洁工具：梯子（适合的高度），垫布、抹布、“工作进行中”标识牌。

(3) 清洁步骤

①检查灯碗就是否完好，有无脱落现象；

②参照《天花板清洁》，铺设垫布、摆放梯子，放置标识牌；

③用电笔轻触灯碗金属处，确认无漏电后方可清洁（条件不允许的情况下可关闭电源）；

④一手向上翻转，轻推住灯碗边缘。一手用干燥抹布以中间三指轻夹住干燥抹布顶端，拇指及小指揽住抹布，环行擦拭。

(4) 质量标准：光亮、无尘土、手印。

(5) 备注

工作中得手与抹布避免接触灯泡，以防烫伤或触电。

9. 烟灰桶清洁程序

(1) 清洁顺序：清洁烟灰盆→桶内清洁→外部擦拭→复位

(2) 清洁工具：专用软百洁布、全能清洁剂、胶皮手套、垃圾袋、抹布、白砂石、专用砂石袋。

(3) 清洁步骤

①清洁烟灰盆，根据烟灰盆内盛放不同的物体，执行不同的清洁方法：

1) 盛放清水的烟灰盆；

2) 将烟灰盆内杂物捡出放至指定地点；

3) 将盆从桶上卸下，将污水倾倒在指定地点；

4) 戴好胶皮手套，用专用软百洁布及 1：40 稀释的专业清洁剂放入盆内，用清水冲净药剂，补充清水在盆内 1/3 处；

5) 将已清洁的烟灰盆放置一侧。

6) 盛放白砂石的烟灰盆

7) 将烟灰盆内杂物捡出放至指定地点；

8) 将盆从桶上卸下，将砂石倒入专用袋内清洗；

9) 戴好胶皮手套，用专用软白洁布及 1：40 稀释的全能清洁剂刷洗盆内，用清水冲净药剂，用抹布将盆内擦干；

10) 补充洁净的白砂石至盆内 1/2 处；

11) 将已清洁的烟灰盆放置一侧。

②桶内清洁

1) 倾倒桶底杂物，更换桶内垃圾袋；

2) 参照《擦尘方法》用抹布对桶内进行擦拭。

3) 外部擦拭: 参照《擦尘方法》用抹布对桶外壁进行擦拭。

4) 复位: 将烟灰盆安装在烟灰桶上, 将烟灰桶放回指定位置。

(4) 质量标准: 盆内无杂物, 砂石洁白, 桶内外壁光亮、无污迹。

(5) 备注: 注意烟灰桶底部地面的清洁。

10. 电梯清洁程序

(1) 清洁顺序: 外部→叫梯→内部→清理现场

(2) 清洁工具: 玻璃刮子、干燥抹布、潮湿抹布、吸尘器、不锈钢养护剂、专用抹布、扁铲、梯子、垫布。

(3) 清洁步骤

①外部清洁: 使用潮湿抹布参照《擦尘方法》对电梯外选按钮、门、门框进行擦拭, 不锈钢部件参照《不锈钢养护》进行清洁保养;

②呼叫电梯: 站在电梯门外一侧, 用手按下电梯的外选按钮, 将电梯呼来。

③内部清洁

进行检查轿箱内设施就是否完好;

轿厢镜面清洁参照《清洁玻璃》进行;

轿箱内壁不锈钢清洁参照《不锈钢养护》进行, 饰物的清洁参照《擦尘方法》进行;

对轿箱内灯具清洁参照《不锈钢筒灯清洁》进行;

电梯轿箱内如有地毯, 则参照《吸尘器使用方法》进行清洁; 无地毯则用潮湿抹布参照《擦尘方法》清洁轿厢地面; 地面如附的口香糖等污物应用扁铲清除;

电梯槽的清洁按照《吸尘器使用方法》进行吸尘;

④清理现场, 收拾工具。

(4) 质量标准: 无尘土、光亮、洁净、无污物。

(5) 备注

清洁时注意选钮旁墙壁的清洁;

注意租户进入电梯, 应当停下手中工作, 并礼让租户;

不允许私自停用电梯;

擦选钮时, 注意不要碰触紧急呼叫键。

11. 卫生间大清洁程序

(1) 清洁顺序: 准备→检查→镜子→台面→小便池→恭桶→隔板→墙面→天花板→风口→灯具→地面

(2) 清洁工具: 玻璃刮子、干燥抹布、潮湿抹布、软百洁布、专用抹布、全能清洁剂、洁厕剂、胶手套、恭桶刷、梯子、垫布、扁铲、“工作进行中”标识牌。

(3) 清洁步骤

①准备好清洁工具与客用品, 进入卫生间, 将“工作进行中”标识牌放置在指定位置;

②检查设备、设施就是否完好，如有破损应在损坏设备上放置“暂停使用”标识牌，并通知相关部门维修或更换，捡拾地面、台面、小便池内的垃圾；

③镜子

用干燥抹布或刮玻璃器，参照《清洁玻璃》进行；

清洁后，由不同角度观察清洁程度。

④台面

将 1: 40 稀释的全能清洁剂喷于软百洁布表面，刷洗台面污垢后，用潮湿抹布将药液擦净；

用喷有清洁剂的软百洁布刷洗面盆，放水冲净药液，用干燥抹布擦拭面盆内壁；

用干燥抹布擦拭水龙头，注意板手下部，水龙头侧面及后部的清洁；

将洗手液加至皂液盒的 1/2 处。

⑤小便池

将小便池内污物放水冲净；

佩戴胶皮手套，将池内盖碗上的芳香球取出；

将 1: 40 稀释的洁厕剂喷于专用软百洁布表面；

刷洗小便池内壁，注意盖碗出水口、下水口的清洁，刷洗干净后，放水冲净药液；

用喷有全能清洁剂专用抹布擦拭小便池外壁；

用干燥抹布擦拭电镀件；

检查就是否需要更换芳香球，将芳香球放回小便池的盖碗上。

⑥恭桶

先将恭桶内得污物放水冲净；

用 1: 40 稀释的洁厕剂，喷洒于恭桶内浸泡 5 分钟，进行消毒；

用恭桶刷刷洗恭桶内壁，注意出水口及下水口清洗，刷洗干净后，放水冲净药液；

用抹布依次擦拭水箱盖，水箱外壁；

用喷有全能清洁剂的专用抹布依次对恭桶座圈、盖板、合页外壁进行擦拭，消毒后用潮湿抹布擦去药剂；

用干燥抹布擦拭各种电镀件；

清洁后将座圈及盖板掀起；

更换纸篓内垃圾袋，将垃圾袋放到指定地点，纸架补充好卫生纸。

⑦用潮湿抹布按由上至下、由左至右、由前至后顺序，依次擦拭隔板及隔断。

⑧墙面

用潮湿抹布由上至下、由左至右顺序环形擦拭卫生间墙面，注意高处及局部清洁；

用潮湿抹布擦拭皂液盒、烘手器外部。

天花板：参照《天花板清洁》进行清洁。

出风口：参照《清洁出风口》进行清洁。

灯具：参照《不锈钢筒灯清洁》进行清洁。

用潮湿专用墩布由内向外擦拭卫生间地面。

（4）质量标准

- ①台面、镜面、隔板无污渍、水垢、镜面明亮；
- ②所有电镀件明亮干净、无水迹；
- ③恭桶、小便池无尘、无污垢、无异味；
- ④天花板、出风口、灯具内无尘土污迹；
- ⑤地面、墙面干净、无积水、无污渍；
- ⑥客用品充足，租户取用方便。

（5）备注：在清洁过程中，需清洁部位如租户正在使用，清洁工作应按清洁顺序顺延，待租户使用后再进行此部位清洁。

12. 外围清洁程序

（1）清洁顺序：扫→擦→掏→捡→倒。

（2）清洁步骤：扫帚、簸箕、垃圾袋、玻璃清洁用品、“工作进行中”标识牌、梯子、水、撬棍、竹夹子、抹布、铁锹、垃圾车、容器、推水器、长柄刷、扁铲、软毛刷、反光背心、安全帽。

（3）清洁步骤

①员工应根据欲清洁区域的不同脏污程度，选用上述工具，清洁各出入口门外、便道、车道及树坑内杂物；当一侧清洁完毕后清洁另一侧；

②参照《擦尘方法》擦拭标志及饰物；

③地沟清洁：

将标识牌放于地沟旁边；字面应朝向车辆或来往的方向；

用撬棍打开铁箅子、将坑内杂物用铁锹铲入垃圾车中的垃圾袋内。

④捡拾：用竹夹子捡拾树丛、绿地内的杂物放于垃圾袋内。

⑤倒垃圾参照《垃圾得收集与清运》。

（4）质量标准：道路、树丛绿地、地沟内无废弃物，标志、饰物无尘土、污迹。

（5）备注

员工在夏季 18：30，冬季 16：30 后进行清洁时必须穿反光背心。

13. 消杀工作程序

（1）清洁顺序：扫→喷→洒。

（2）清洁工具：扫帚、簸箕、墩布、水、容器、专业消杀药剂、小心地滑标识牌。

（3）清洁步骤及消杀范围

①将各区域清洁干净，由里到外将脏物集中收集到垃圾专放处。

②消杀园区绿地、水景、各类管道井、办公区域、设备间、垃圾间、地下车库等公共区域

的蚁类、蚊虫、鼠害。

(4) 质量标准：对消杀药剂进行质量控制，对园区内绿地、水景、各类管道井、办公区域、设备间、垃圾间、地下车库、有偿服务等公共区域的蚊虫、蚁类、鼠害等病虫害降至零点。地面无污迹、无积水、无异味。

(5) 备注：安全防范：采用政府认可得、高效、安全、低异味的杀虫药剂 6—10 月定期喷洒，事前发出通知，确保租户特别就是儿童的安全。

14. 石材清洗方法

室内花岗岩（石）水磨石的最佳清洗方法就是物理清洗与化学清洗相结合的清洗方法。

(1) 室内火烧板、荔枝面花岗岩的污渍状况描述

一般有机油污染、色素污染、快餐油污污染，沥青、油漆。碳酸盐、硅酸盐等污染等等较为常见。有万能胶、沥青与墨汁，快餐油污污染。

(2) 污渍特点分析及清洗方法的选择

沥青：就是一种棕黑色有机胶凝状物质，包括天然沥青、石油沥青、页岩沥青与煤焦油沥青等四种。主要成分就是沥青质与树脂，其次有高沸点矿物油与少量的氧、硫与氯的化合物。有光泽，呈液体、半固体或固体状态，低温时质脆。所以一般在火烧板上的渗透性不就是太强。所以采用物理研磨击碎法较为有效。万能胶：主要成分为氯丁胶、树脂、混合多种溶剂。一般固含量较高，在石材表面易成薄（厚）膜固化。不易渗透，一般粘接于花岗岩的表层毛细孔内较为紧固。由此，采用物理研磨击碎法较为有效。

墨汁：主要原料为炭烟、胶料、添加剂与溶液等，一般经由机械地加工而成。炭烟的种类繁多，包括各种矿植物及动物原料经燃烧或热分解而成。胶则除动物胶外，多采植物胶（阿拉伯胶）或各种合成胶如亚克力胶、聚醇树脂等。添加剂则有各式稳定剂、渗透剂、湿润剂、防腐剂、芳香剂等等。—故采用化学氧化剂来漂洗更为有效。

碳酸盐、硅酸盐类污垢主要表现为水泥渍、石灰渍等污垢。故采用含有多种缓蚀剂与无机酸、表面活性剂复配而成的环保型酸性清洗剂来清洗更为有效。千万不可采用化学原料的酸液（如草酸、盐酸、氢氟酸等）。否则，易造成泛黄或泛黑、泛白。

(3) 较为先进环保的物理清洗方法

金刚石击碎法，就是目前最为先进环保的清洗方法。同时具有翻新石材表层的功效。有金刚石刷洗或金刚石水射流冲洗等。以上方法一般效果特明显但清洗成本比普通化学药剂清洗稍高。

(十三) 高空作业方法与准则

1. 外墙清洗的方式

目前外墙清洗主要有两种方式：吊板方式与擦窗方式。

吊板方式就是用吊绳、吊板将人吊到工作位置进行清洗。这种声式比较简单，成本也低，只要工人身体素质好、绳子连接牢固就可以进行，一般的大楼都可以用这种方式进行清洗，但

就是这种方式的作业必须使安全措施到位，否则危险性很大，造成伤亡事故的都就是因安全措施不到位造成得。

2. 外墙清洗的条件

(1) 气候条件：外墙清洗必须要在良好的气候条件下进行，风力应小于 4 级，4 级以上停止工作。因此，工作前应测定风力，尤其就是高空风力。另外，下雨、下雪、有雾、能见度差以及高温（35℃以上）与低温（0℃以下）等条件下都不适合进行外墙清洗。

(2) 人员条件：为了贯彻执行国家法规，确保工人人身安全及设备正常运转，规定：高空操作者必须就是年满 18 周岁的男性公民，并经过身体检查与安全技术培训，经考试合格方可作业，工人上岗前不得饮酒，有感冒等身体不适症状就暂停高空作业。

(3) 设备条件：外墙清洗的设备必须处于良好的工作状态，凡吊板有发毛、部分绳股渐裂等现象应立即更换新绳。

3. 安全操作规程

(1) 上班前必须认真检查机械设备、用具、绳子、坐板、安全带有无损坏，确保机械性能良好及各种用具无异常现象方能上岗操作。

(2) 操作绳、安全绳必须分开生根并扎紧系死，靠沿口处要加垫软物，防止因磨损而断绳，绳子下端一定要接触地面，放绳人同时也要系临时安全绳。

(3) 施工员上岗前要穿好工作服，戴好安全帽，上岗时要先系安全带，再系保险锁（安全绳上），尔后再系好卸扣（操作绳上），同时坐板扣子要打紧，固死。

(4) 下绳时，施工负责人与楼上监护人员要给予指挥与帮助。

(5) 操作时辅助用具要扎紧扎牢，以防坠伤人，同时严禁嬉笑打闹与携带其他无关物品；

(6) 楼上、地面监护人员要坚守在施工现场，切实履行职责，随时观察操作绳、安全绳得松紧及绞绳、串绳等现象，发现问题及时报告，及时排除。

(7) 楼上监护人员不得随意在楼顶边沿上来回走动。必须系好自身安全绳，尔后再进行辅助工作。地面监护人员不得在施工现场看书瞧报，更不得随意观赏其他场景。并要随时制止行人进入危险地段及拉绳、甩绳现象发生。

(8) 操作绳、安全绳需移位、上下时，监护人员及辅助工人要一同协调安置好，不用时需把绳子打好捆紧。

(9) 施工员要落地时，要先察瞧一下地面、墙壁的设施，操作绳、安全绳得定位及行人流量的多少情况，待地面监护人员处理、调整，同意后方可缓慢下降，直至地面。

(10) 要坚持安全第一、文明施工，确保工程服务质量。

(11) 不准乱拿甲方或客户的物品，不得损坏甲方或客户的各种设施。

(12) 高空作业人员与现场监护人员必须服从施工负责人的统一指挥与统一管理。

(13) 高空作业人员与现场监护人员必须服从施工负责人的统一指挥与统一管理。

五、项目保洁人员管理制度

（一）保洁员岗位职责

1. 严格遵守公司各项规章制度。
2. 文明服务、礼貌待人，并注意保持个人的仪容仪表，树立良好形象。
3. 爱岗敬业，听从上级领导指挥，在规定时间内按照工作标准，保质保量地完成各自分管区域内的保洁工作。
4. 遵守考勤制度，按时上下班，不迟到、早退，不旷工离岗，工作时间不干私活，不做与工作无关的事情。
5. 清洁过程若发现异常现象，如跑、冒、漏水和设备设施损坏、故障等，及时报告主管领导，并有义务监视事态过程或采取有效措施，控制事态发展，必要时积极协助专业人员排除故障。
6. 妥善保管清洁工具和用品，不得丢失和人为损坏，如损坏或遗失工具照价赔偿。
7. 拾金不昧，拾到物品立即上交或送还失主。
8. 认真完成上级领导临时交办的其他任务。

（二）租赁房屋保洁员工作区域

1. 负责各楼层洗漱间和厕所的清扫擦拭。
2. 负责各楼层走廊和楼梯的清扫擦拭。
3. 负责各楼层公共窗户玻璃的擦拭。
4. 负责清倒垃圾到指定地点。

（三）保洁员工作标准

1. 地面见本色，无垃圾、无杂物，无积水，卫生间无异味，无污物。
2. 墙壁无乱贴乱画。
3. 厕盆、便池无黄垢，地砖、瓷片无污物。
4. 墙壁、天花无蜘蛛网。
5. 当天的垃圾要当日清运到指定地点，不许堆积。
6. 清洁工具摆放整齐，放在指定位置。
7. 爱护清洁工具及用品，提倡节约。
8. 厕所、下水道堵塞，要及时疏通；若确实难以疏通的，要向管理人员汇报，以便及时处理。
9. 每日检查所管区域的节水、节电工作，杜绝长流水，长明灯。
10. 保洁员除中午休息时间 12:00-13:30 外，其余时间都应在所工作区域或指定休息室。
11. 必须认真完成管理员交办的临时工作，服从临时突击任务的调配。

（四）监督、检查办法

人事行政部每周进行两次卫生状况抽查，每次抽查 8 个点，具体处罚标准见《保洁员奖惩办法》。

第五节 项目主要人员配备

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历
张忠民	52	项目负责人	/	2023.2	
周建明	52	项目经理	物业经理资格证书	2023.2	
张东斌	59	水电工	电工作业证	2023.2	



		物岗证字第 3334423596 号	
		周建明 同志于 2022 年 10 月 11 日至 2022 年 10 月 17 日 在 全国城建培训中心 完成 全国物业管理企业经理 岗位培训，成绩合格，具备上岗 资格，特发此证。	
姓 名	周建明		
出生年月	1973 年 03 月		
岗位职务	经 理		
工作单位		发证机关(盖章) 2022 年 11 月 日	

周建明 经国家保安 考试审查合格。 特颁此证。		
发证公安机关 (印鉴) 发证日期	姓 名 周建明 出生年月 1973 年 03 月 住 址 江苏省昆山市玉山镇麒麟新村 1 幢 304 室 公民身份 320523197303187115 号 码	
		
件编号 苏 32012020016451		



第五章 项目管理制度

第一节 日常工作管理制度

为了进一步加强管理，提高工作效率，强化组织观念，维护正常的劳动、工作秩序，特制定本制度。

一、全体员工必须严格执行公司制定的各项规章制度，按照岗位责任制和具体工作目标，严格履行自己的职责。

二、全体员工必须服从分配，听从安排，对工作不服从分配，经教育仍不能到职到岗地视为旷工处理。

三、做到按时上下班，不在工作时间内睡觉、打扑克、下棋或干其他与工作无关的私活。

四、严格考勤制度，各物业管理站必须坚持每日签到考勤，考勤员必须认真登记，严禁弄虚作假。月底汇总，于次月 1 日报经理审查后交财务科备案，是每月工资发放的主要依据之一。

五、严格坚持请销假制度，做到事前请假事后销假。杜绝不请假或先离岗后请假，违者按旷工处理。

六、对无视公司工作纪律，屡次违反，除按上述规定处理外，将调离其本人工作岗位或待岗学习（经学习仍不能胜任工作，按自动与公司解除劳动合同处理）

七、严禁打架斗殴，聚众闹事。违者除对其批评教育外。

八、严禁利用工作之便以权谋私，禁止收受用户任何好处。

九、除因工作需要，禁止中午喝酒，反对酗酒，不得因喝酒聚会而影响或延误八小时以外的临时性工作和服务要求。

十、水电工要严格执行水电工岗位责任制，水电查抄及费用征收应实事求是，严禁弄虚作假。

十一、工作时间定为每天 8 小时，职工周日除留一人值班外，其余人员休班；值班人员安排其他时间补休（法定节假日据情况安排休息）。

十二、对租户提出的各种合理性服务要求，在规定范围内的要立即去办，服务范围之外的能办则办，不能办的须做好耐心的宣传解释工作。禁止出现推诿不管或置之不理，一旦发现或举报反映。

十三、租户（或使用人）对收费（含代收费项目）标准提出异议时，要首先向其耐心宣传解释上级的规定和批准的收费标准，直到租户理解和满意为止，遇有极个别租户无理取闹，应及时向领导汇报。

第二节 财务管理制度

一、根据《中华人民共和国会计法》和公司要求，建立健全公司的会计核算程序，手续传递制度。

二、每月 27 日前，向经理提交综合服务费、水、电等各项收费情况及各房屋水、电损耗情

况报告。

三、每月 10 日前各站上报上月经营情况报表，财务分析报告。

四、财务现金借用必须由经理签字批准，不得私自借用，违反者由当事人以工资垫付且追究责任。

五、出纳会计现金库存限额不得超过五百元，作为零星开支，其他支出一律由支票支付。

六、对各类奖罚，由本公司报企管部后下发通报，月底由出纳员编制工资表，在当月工资中体现。

七、对各类费用报销，由出纳督促，事后七日内必须报销，原则上不得跨月。

第三节 水、电工管理制度

一、由专人负责对水、电的日常管理和维修养护。

二、建立水、电等共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录要齐全。

三、操作人员即水、电管理员要严格执行设施设备操作规程及保养规范。确保不发生质量安全事故。

四、水、电管理员要定期查抄水、电表，编制每月水、电的收费、损耗情况。

五、严格控制房屋水、电、暖的损耗情况，随时查处偷水、电等现象，维护全体租户的合法权益。

六、如租户发生水、电、暖损坏时，水电工应在短时间内给予修复，最迟不能超过 24 小时。

七、水、电、暖管理员设备房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏等现象。

八、保证路灯、楼道灯完整无损。出现损坏及时修复，最迟不能超过两天。

九、保证消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

十、如违反以上九条，根据情况给予当事人及相关责任人 20 元至 100 元的罚款，造成经济损失的按损失额的 50%负担。

第四节 机器设备管理制度

一、目的

为加强机器设备的管理，按照科学管理、“预防为主”的方针，防止设备安全事故的发生，确保机器设备安全运行，保障房屋及相关设施正常供水、供电、并依据国家有关设备管理的法律法规和技术要求，对水、电等设备设施进行日常维修与养护，特制定物业房屋设备维修及保养管理细则。

二、原则

以预防为主，坚持日常维护保养与按计划维修并重，确保安全、经济运行。

三、适应范围

适应房屋内所管辖的所有设备设施。

四、设备管理组织

1. 本公司设置设备维修运行部，对所管辖设备的安全运行、维修进行集中管理，有利于提高运行服务水平和经营效益。

2. 设备维修运行部设副经理一名，负责所辖区域内的设备设施的管理。

3. 本公司区域内配套设备设施类型较多，设备运行维修部下设：强电班、弱电班、水暖班，并分别负责各自分管设备的运行、养护与维修。

五、职责

1. 设备运行部是在本公司经理的领导下开展工作，并全面负责对所管辖区内设备安全运行及维修保养等管理工作。

2. 设备维修运行部协助本公司经理与设备厂家签订维修保养服务协议，并对质保金的领取出具主导意见。

3. 强电组主要负责

(1) 发电、配电、供电系统及相应电器的保养和维修；

(2) 公共区域路灯、草坪灯、应急灯、背景音乐、喷泉泵站等设备的开、关与保养、维修；

(3) 共用部位的单元对讲门系统，楼梯灯等照明系统的维修与保养。

4. 弱电组主要负责消防系统、电视监控系统、广播通讯系统等线路和相应设备的维护、修理。

5. 水暖组主要负责供水、排水、供暖、消防喷淋系统和相应设备的运行、维护和管理。

六、设备管理的注意事项

1. 设备运行、维修人员要持证上岗。

2. 结合房屋设施设备的使用情况，定期组织人员进行巡视、检测和维修保养工作，做到精心维护，严格检查，消除事故隐患。

3. 维护主要是进行清洁、润滑、紧固，更换易损零部件等，设备维护时要按规程进行。

4. 如果设备出现异常或发生故障，使用人员要及时向管理人员汇报，由设备管理或专业技术人员确定维修方案及实施意见。

5. 如属人为违章拆修造成的设备事故及损失要追究当事人的责任。

6. 设备维护、维修所需经费由设备运行部据实报告预算，由本公司批准拨付使用，以保证设备正常安全运行。

7. 设备维修运行人员对设备设施要做到会使用、会保养、会检查、会排除故障。

8. 为了降低设备使用成本，提高经济效益，在条件允许的情况下，要修旧利废，合理更新，避免浪费。

9. 设备维修应按维修与保养、中修与保养、大修与保养等程序进行。

10. 设备运行维护人员要认真及时填写有关设备运行、维修和保养记录，即《交接班记录》、《设备运行记录》、《设备维修保养记录》等。

七、设备管理档案

1. 对房屋的设备应及时建立设备台账和编制档案并有专人保管存档。
2. 按设备运行的要求建立设备安全操作、使用、维护规程和岗位责任制度。
3. 收集整理所有相关资料，保证设备技术档案的准确和完整。
4. 特种设备执行注册登记制度，取得验收报告和安全检验合格证后方可运行使用。
5. 收集所有设备采购合同或协议，建立售后服务档案。

八、设备的安全使用及维护要求

1. 设备必须严格按照使用说明和安装技术规程的要求进行安装、调试后使用。
2. 使用操作人员必须经过相应的安全技术培训，刚接管的房屋设备要有厂家的操作、维修、保养技术交底，并做好记录。
3. 特种设备的操作人员必须经过有关部门的培训，经考核合格后方可使用操作。
4. 设备的使用人员，负责设备的日常检查和保养，并做好记录

九、设备报废

1. 坚持“安全第一，预防为主”的方针，对国家明令禁止使用或行业规定淘汰的及不能达到安全生产要求的设备设施实行淘汰制度。

2. 对一些经常坏、维修成本大的设备设施，报领导批准后，及时淘汰。

十、安全工作注意事项

1. 以严格执行国家政策、法令及本公司各种安全操作和劳动保护规章制度。
2. 新员工入厂，由班组长牵头进行安全教育后，方能上岗工作。
3. 工作前应检查自己所用的设备和工作场地，确认安全后，方能开始工作。
4. 所有安全装置不得拆卸，都应保证其完好有效、灵敏可靠。
5. 工作中要互相关心，既要注意自身的安全，又要关心他人的安全，如遇违章及冒险作业，有权劝阻。
6. 加强设备管理，做好防火、防洪（汛）、防窃等安全工作。
7. 电气设备必须有可靠的接地（接零）装置，防雷和防静电设施必须完好，每年应定期检测，并应做好记录。
8. 高压设备无论带电与否，值班人员不得单人移开或越过遮栏进行工作，若必须移开遮栏时，必须有监护人在场，并符合设备不停电的安全距离。
9. 严禁带电作业，必要时需班组长批准，并采取安全绝缘防护措施，且要有监护人在现场。
10. 工作时间严禁喝酒上岗作业，轻者给予警告，重者根据公司有关规定给予处理。
11. 所有绝缘、检验工具，应妥善保管，并应定期检查、校验。
12. 有人触电，立即切断电源，进行急救；电器着火，应立即将有关电源切断后，使用泡沫灭火器或干砂灭火。否则重者将依法追究当事人的责任，轻者给予当事人警告，
13. 发电机运转时，严禁人体接触带电部分。

十一、消防设备及维修保养

1. 火灾自动报警系统主机和烟/温感控头一般委托厂家进行维护保养，配合维保单位检查和试验消防系统/设备的功能，并应填写登记表。

2. 对各种消防报警装置需做好定期的检查、试验和保养维修工作，发现故障及时排除，若不能排除，要及时通知维保单位进行维修，并详细登记，一般要求一周至少进行一次检查。

3. 消防弱电机房值班室要 24 小时值班，夜间有保安进行值班，白天有专业人员值班，对设备每次报警都要到现场查看，确定是否有火情发生，并及时通知有关人员和单位，绝对不能随意消除报警信号，否则重者将依法追究当事人的责任，轻者给予当事人警告，当月考核中扣 5 分，年底不能参加先进评选。

十二、电气设备、配电室及发电机房的管理

1. 高压开关柜停送电操作应填写好工作单，并检查各项操作机械完好，严格执行一人操作，一人工作制，按工作单填写程序进行操作。

2. 配电室值班员应熟悉配电房开关柜的各项操作细则及工作程序，做到操作准确无误。

3. 每周一次对所有配电房巡检一次，并做好记录，检查设备运行状况，包括外观、声音、气味、温度、电压、电流及开关和指示灯状态，以及机房照明和附属设施状况。

4. 每月一次统计用电量及电压变化。

5. 每月一次对每层配电箱进行巡查，发现问题及时维修。

6. 为保障本物业房屋楼紧急情况下正常配电，技术员必须每月进行后备发电机运行操作 2 次，以保障市电停止后，仍能保持消防系统及污水泵系统的正常运作。

7. 定期查看机油、柴油是否满足使用，出现不足填报申请后及时购买。

十三、公共区域照明灯具

1. 每两周一次对公共区域、走廊各照明灯具、疏散指示灯、安全出口指示灯、应急照明灯进行检查，出现损坏及时更换。

2. 定时开关公共区域的路灯、草坪灯。

十四、消防水泵、排污泵

1. 每周一次巡视各水泵运行状况，检查控制箱电流、电压、指示灯状况和水压等，发现问题及时检修。

2. 每月至少一次巡视管道、阀件接口有无异常。

3. 每月对消防泵进行试机至少一次，时间不低于 10 分钟。

4. 每月至少一次检查消防水池浮球装置、进/出水阀门及放水阀。

5. 每周一次巡视污水泵运行状况，检查控制箱、液位报警装置工作状况，包括清理调节池隔栅垃圾，

6. 雨季每天检查各集水井泵工作状况（包括手动、自动和控制箱指示灯），包括清理调节池

隔栅垃圾。

十五、无负压水泵

1. 每周一次巡视各水泵运行状况，检查控制箱电流、电压、指示灯状况和水压等，发现问题及时检修，并做好记录，

2. 每月至少一次巡视管道、阀件接口有无异常。并做好记录，

3. 负责租赁房屋内生活用水，若要维修要提前通知租户，避免影响租户用水，并做好记录，

十六、弱电监控系统

1. 每周一次检查电视监控设备的运行情况，包括摄像机、镜头、放录机、传输信号、接收图像的清洁和调校，发现故障及时维修，若维修不了，则报请专业公司修理，并做好记录。

2. 弱电监控室实行 24 小时专人值班制，并填写值班记录，由保安部负责具体实施。

3. 弱电监控室的工作人员除例行保安监控外，还要对房屋的电梯进行监控，遇紧急情况要及时通知设备维修人员，并及时应用电梯配置的通讯对讲系统或其他可行方式，详细告知电梯轿厢内被困乘客应注意的事项。

4. 值班人员如遇不法分子或乘客蓄意破坏电梯等设备设施要及时通知保安进行制止或报警，并对破坏的设备依法赔偿。

第五节 秩序部管理制度

一、秩序部的职责

1. 在公司的领导下，维护房屋及周边区域治安秩序，保障租户的生命财产安全，为租户创造一个安全、舒适的居住、生活环境。

2. 认真做好防火、防盗、防抢劫工作，确保休闲椅、路灯、草坪灯、围墙护栏、围墙灯、消防栓、电子监控等各种公共设施设备的完整无损，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告公司领导，需向公安部门报案的要及时报案，确保租户的安全。

3. 对租户做好公司各项规章制度及治安保卫有关规定的宣传工作。

4. 保护刑事、治安案件或治安灾害事故现场，并协助公安部门开展工作。

5. 负责管理好交通秩序。

6. 完成领导交办的其他临时性和特殊性任务。

二、秩序部长职责

1. 热爱安保工作，以身作则，带头遵守安保制度，遵纪守法，依法办事，敢于同一切违法犯罪行为作斗争，敢于管理，善于管理，正确处理个人利益与集体利益的关系，个人安全与公民人身安全的关系，不怕牺牲，做维护大局，维护群众利益的模范。

2. 在公司领导下，全面负责秩序部的工作，严格管理，严格要求，认真贯彻落实公司的各项规章制度，确保保安队的各项任务圆满完成。

3. 加强秩序人员业务和素质方面的培训，做好与有关部门和基层秩序人员的协调工作，及

时汇集秩序人员反映的各种信息向上级汇报，为上级领导提供建设性工作建议，根据上级指示精神和工作安排意见开展工作；制定比较完善的秩序部内部管理规定和标准，并学习外地及其他本公司秩序管理的先进经验，结合自身特点建设一支具有特色的秩序管理队伍。

4. 对秩序人员的值勤情况进行监督检查，白天靠上抓，每晚抽查不少于三次，将检查情况记录入档，作为考核依据，并每天做好工作小结。

5. 对秩序人员的思想工作随时调查了解，全面把握，对队员中发生的不良苗头要及时掌握，并及时做好思想工作，把问题解决在萌芽中。

6. 负责对秩序人员工作考核，每月底将每个人的工作情况连同结果报公司经理审批。

7. 对秩序队员中出现的违规违纪行为，必须在查明情况后，于当天向公司领导汇报，根据领导指示作出处理意见。

8. 熟悉掌握房屋所涉及各种安防设施的性能和操作规程，熟悉房屋周围环境，做到心中有数。

9. 及时完成领导交办的其他各项工作。

三、秩序组长的职责

1. 对秩序部长负责，做好租户安全保卫工作。

2. 以身作则，模范遵守国家法律、法规及公司、秩序部的各项规章制度，带头认真履行秩序队员职责，带领秩序组全体人员，认真严肃、一丝不苟地搞好安全保卫工作。

3. 突出表率作用，严于律己，团结一致，服从命令，听从指挥，热爱本职工作，努力做好值勤工作，对发生的事故，必须及时向秩序部长报告。

4. 发现组员有违规违纪行为，必须及时向部长报告，并对其批评教育，不得瞒报和迟报。

5. 将组员每天出勤情况，做好登记。对队员中的好人好事、尽职尽责、成绩突出以及迟到、早退、脱岗、误岗、失职违规等情况要搞好记录，并及时报告部长，以便奖罚。

6. 负责本组的上岗交接班工作，完善交接班管理制度，并带领组员搞好本组分工负责区域的卫生保洁工作。

7. 及时完成领导交办的其他各项工作。

四、秩序队员职责

1. 服从本公司的领导，听从秩序部长及组长的命令，认真执行公司制定的各项规章制度，时刻维护秩序人员的良好形象。

2. 认真学习政治理论和法律知识，不断提高自身素质，做好学习笔记。

3. 严格遵守秩序队员奖惩制度及其他法律法规，按规定履行职责，不准超权限行使职责。

4. 注重自身修养，提高内在素质，相互之间不准讽刺打击，不准相互诋毁拆台，不准乱加猜疑，不准在背后议论领导和同志；要互相支持，互相配合，精诚团结，共同完成工作任务。

5. 依法办事，公正执法，自觉维护法律尊严和秩序部的声誉，不准以任何理由，任何名义，对任何人进行吃、拿、卡、要。

6. 树立责任感，勇往直前，大胆与违法犯罪行为作斗争，确保租户人身财产不受损坏。

7. 严格请销假制度，有事及时请假，办完后及时销假；不准迟到、早退，不准中途脱岗；工作时间不准办私事。

8. 要严格履行《秩序人员的基本要求》的规定，认真履行工作职责。

9. 及时完成领导交办的其他各项工作。

五、秩序人员的基本要求

（一）秩序人员必须做到：

1. 必须树立“爱岗敬业”高尚的道德品质和工作作风，为本公司负责，对租户负责。

2. 根据公安部门的有关要求，熟练掌握安保岗位知识，维护公司利益，服从本公司的领导，认真执行公司制定的各项规章制度，时刻维护秩序人员的良好形象。

3. 努力学习法律、科学、文化和业务知识，不断提高政治素质、业务素质和工作能力。

4. 严格遵守秩序员职责及其他规章条例，严格遵守请销假制度，对工作和生活中出现的问题要及时汇报。

5. 提高使用警械和保卫能力，保持战斗化作风，随时制止各种违法犯罪活动，做好安全防范工作，严防火灾、爆炸、盗窃等破坏性事故和案件的发生，同时注意自身安全。

6. 注意工作方法，学会做群众工作，提高识别处理问题的能力，坚持原则，秉公执法，不徇私情。

7. 提高独立工作能力，根据各组担负的具体任务，搞好安全保卫的工作计划，并积极组织实施。实行优质服务，任何情况下不得出现粗心大意、马虎从事或有滥用职权、超越职权的行为。

（二）日常工作

1. 按公司配发制服统一着装和佩戴，制服须保持洁净、平整，各项配置标志齐全规范。

2. 风纪严正，不得敞开衣领，翻卷衣袖、裤边；衣着整洁，必须佩戴工作证。

3. 勤换洗服装，但服装清洗不得影响正常上岗着装。

4. 秩序人员仪表须洁净端正，不得剃光头、留怪异头形，不得染发、纹身。

5. 在岗时须精神饱满，精力集中。

6. 站岗时保持抬头、挺胸、收腹、并腿，巡岗时须在站立的基础上做到步伐稳健，双臂前后自然摆动，不得有手插衣裤口袋、手叉腰间等散漫举止。

7. 两人巡岗时须并排，保持上岗姿态统一步伐行进；两人以上巡逻或同行时须列纵队，保持上岗姿态统一步伐行进。

8. 对待租户或来宾须态度和蔼、耐心周到，行为举止须自然端正、落落大方。见到领导和来宾要面带微笑，行举手礼。

9. 礼貌待人，遇租户或外来人员需交涉或按章管理时，在开始前和完成后皆须先敬礼，当租户或外来人员向你咨询时，应主动问候“您好，请问您有什么事吗？”；当你需向租户或外来

人员交涉或按章管理时，使用“对不起，打扰了，请您……”，当结束时，使用“谢谢合作，再见。”等礼貌用语。

10. 严禁把不良情绪带到工作岗位中，做到微笑服务，禁止任何粗俗言谈、污言秽语。

11. 在工作中规定使用普通话，并使用要求的礼貌用语。

12. 进入各级领导室前，应轻轻敲门，经允许后进入。

13. 对出入人员必要时进行查询，言语文明，并做好登记和引导，来访人员须填写来访人员登记表，说明来访人姓名、工作单位、来访时间及来访事由。

14. 管理房屋所在区域交通秩序，引导车辆正常有序进出租赁房屋所在区域，无关车辆不得进入。

15. 门卫岗亭须保持整洁美观，无关人员不得进入门卫岗亭。

17. 每天把值勤情况写入值勤情况记录表。

18. 巡逻值勤人员每日按规定的区域及路线实施巡逻值勤。

19. 认真遵守姿态、礼貌用语等方面的规定。

20. 巡逻情况及时记录并写入值勤情况记录表。

（三）上岗时间及交接班细则

平均每天上岗 8 小时，当日下午 4：00——次日 0：00 为中班；0：00——8：00 为夜班；8：00——下午 4：00 为白班，每周一次轮岗，周末要有人值班，法定节假日按照《关于假期、薪酬的规定》具体安排。

1. 秩序人员接班要按规定提前 10 分钟上岗接班，在交接班记录表上记录接班时间并签到。

2. 交接班时，交班的秩序人员要把需要在值班中继续注意的或处理的问题以及警械器具等装备器材向接班秩序员交代、移交清楚，并记录在交接班登记簿上。

3. 接班秩序人员验收时发现问题，应由交班秩序人员承担责任；验收完毕，交班秩序人员离开岗位后所发生的问题由接班秩序人员承担责任。

4. 所有事项交代清楚后，交班秩序人员在离开工作岗位前在登记簿上记录下班时间并签名。

5. 接班人未到，交班人员不得下班。如果接班人员未到，交班人员下班，这期间发生的问题，两人共同负责；即使没有发生问题，也要分别处 50 元罚款并通报批评。

6. 特殊情况需调换班时，必须经部长同意，提前报经本公司经理批准，未经批准擅自换班，则视为脱岗。

（四）工作纪律

1. 严格遵守国家的法律法规及公司各项规章制度。

2. 工作期间要着装整齐配套，时刻保持良好的精神风貌。

3. 坚守岗位，忠于职守，在岗期间必须保证所有公共设施设备及所有围墙、围墙灯、路灯、大门等的全方位安全，不得出现任何失盗事故，若发生失盗等不安全事故，由责任人承担经济赔偿等全部责任。

4. 上岗坚决做到“五不准”，即不准喝酒，不准聊天、谈情说爱，不准容留外来人员，不准擅离工作岗位，不准迟到、早退。

5. 要尊老爱幼，尊重租户的风俗习惯，遵守群众纪律。

6. 爱护各种警械器具装备，不丢失、损坏、转借或随意携带外出，如有损坏或丢失按原价赔偿并处 50 元罚款。

7. 严格执行请、销假制度，有事外出必须请假，无故不请假者，视为旷工。

8. 严格执行培训制度，除正常上岗外，每周安排培训、学习及会议时间 2 小时，由部长统一安排。

（五）卫生保洁

经常保持好环境卫生。编排每日卫生值班表，要保持内外清洁。生活日用器具要放置有序，床铺被褥放置整齐，同时讲好个人卫生。

六、请销假制度

1. 秩序队员原则上不得请假，如有特殊情况确需请假的，需经过逐级批准后方可离岗。请假一小时至半天，提前填写请假条，由部长审批，但不得空岗；请假一天以上的，必须提前填写请假条，部长同意并安排好排班，由公司经理审批，并及时销假。

2. 秩序队员请事假，一律不准捎口信或打电话，违者按旷工论处；请病假必须有正规医院开具病假条。

3. 不请假私自离岗者，按旷工论处。

4. 秩序队员必须按规定的工作时间到达工作岗位，迟到 30 分钟以上者，按旷工论处。

5. 若违反上述规定，旷工不足一天罚款 30 元；满一天罚款 50 元；满二天罚款 100 元；满三天开除部籍。

6. 各有关负责人在记录、上报、执行过程中，若弄虚作假，出现问题的，要层层追究责任，从严处理，对责任人视具体情况罚款 50—100 元。

七、秩序人员奖惩制度

为鼓励秩序人员认真做好本职工作，杜绝一切不良行为，以责、权、利相结合为原则，制定秩序人员奖惩细则：

（一）奖励细则：

1. 见义勇为、敢于同坏人坏事做斗争，成绩显著者。

2. 积极协助公安机关抓获违法犯罪分子和侦破案件，成绩突出者。

3. 积极参加抢险救灾，保卫人民生命财产安全，成绩显著者。

4. 为搞好办公楼的安全保卫工作积极出谋划策，所提合理化建议实行后效果显著以及工作成绩突出者。

5. 拾金不昧者。

以上行为视情况奖励 20—200 元。

（二）惩罚细则：

1. 工作期间擅自离岗，进行收听收音机、录音机，收看电视或进行其他与工作无关的活动的，发现一次罚款 30 元。
2. 工作期间接待客人，谈笑聊天，玩忽职守者，发现一次罚款 50 元。
3. 在岗期间有吸烟、喝酒、吃零食、睡岗及其他懈怠行为者，发现一次罚款20 元。
4. 无故迟到、早退，发现一次罚款 20 元。
5. 执勤时着装不整齐，仪表不洁净端正（剃光头、留怪异发型、染发等）者，发现一次罚款 20 元。
6. 无故旷工，不足一天罚款 30 元；满一天罚款 50 元；满二天罚款 100 元；满三天开除部籍。
7. 如有租户投诉，对租户态度恶劣、粗言秽语，经核查后情况属实，每出现一次罚款 20—100 元。
8. 在值勤期间，不得监守自盗，如发现将处以案件款 3 倍或 3 倍以上罚款，并移交司法机关追究其刑事责任。
9. 上岗期间，门卫岗见到来宾和领导要行举手礼，站岗时保持抬头、挺胸、收腹、并腿，不得有摇头晃脑、交头接耳等动作；引导车辆正常进出。上述规定如有违反者，每发现一次罚款 20 元。
10. 巡逻时不得有手插衣裤口袋、手叉腰间等散漫举止，不得聚众聊天，上述规定如有违反者，每发现一次罚款 20 元。
11. 在岗期间必须保证本公司办公室、围墙灯、路灯、大门、草坪灯、音乐箱、电子监控等的全方位安全，不得出现任何失盗事故，若发现失盗等不安全事故，明确责任人，由责任人承担经济赔偿责任。
12. 严格执行请销假制度，无故不请假者按《秩序人员奖惩制度》第 7 条执行。
13. 严格执行培训制度，无故不参加培训学习者，每发现一次罚款 20 元。
14. 认真搞好卫生保洁工作，每出现一次卫生不合格，处罚责任人 20 元。
15. 秩序人员要听从指挥，不得顶撞领导，如有违反规定者，每发现一次罚款 100 元。
16. 秩序人员要精诚团结，互相配合，相互之间不准讽刺打击，不准相互诋毁拆台，不准乱加猜疑，不准在背后议论领导和同志，如有违反规定者，每发现一次罚款 50 元；如出现打架者，每人处罚 100 元，动手手者加罚 50 元，经批评教育仍不思悔改者，开除部籍。
17. 秩序部长要认真履行《秩序部长的职责》，如对工作不负责任，玩忽职守，每次视情节处罚 20—100 元。
18. 秩序组长要认真履行《秩序组长的职责》，如对工作不负责任，玩忽职守，每次视情节处罚 20—100 元。
19. 秩序部长对全体队员出现的违规违纪行为具有处罚权，经公司领导查实批准后实施。

20. 公司领导在工作期间发现秩序队员有违规违纪行为，首先处罚秩序队长 20—100 元，并按规定对责任人进行处罚。

八、秩序部警械、服装、对讲机管理制度

为进一步规范对讲机的使用，提高秩序部的良好形象，保证秩序人员统一着装上岗，确保服装警械的安全，特做如下规定：

（一）警械管理：秩序人员使用警械，必须办理领用手续。部长办理从公司领用手续；组长与部长办理领用手续；交接班时，办理交接手续。如出现丢失，在查明原因后，除由当事人全额赔偿外，还要逐级追查责任，并处以经济处罚 20—100 元。

（二）对讲机管理：

1. 交接班时严格认真地检查机体是否完好。分清责任，对损坏或丢失地按原价进行赔偿。由各组组长接班时验收。
2. 不得用对讲机进行与工作无关的对话，更不得用来聊天，如有违反每次处罚 10 元。
3. 对讲机要及时充电，在岗期间不得出现对讲机没电现象和听不到现象。否则每次处罚 10 元。
4. 使用对讲机对话时要有礼貌。如：“XX 收到请回答”，“收到请讲”等。
5. 其他事项按照安保器材管理规定进行管理。

（三）服装管理

按照《关于员工工作服的规定》执行。

第六节 保安值班制度

1. 必须明了及熟悉区内各种保安设施操作效能，例如：对讲机、报警系统，妥善运用已有的设施。

2. 熟悉区内各租户，同时详细记录租户姓名及联系方式，但该资料必须保密且妥善存放。

3. 各值班人员于交接班时应传递防盗讯息，认真填写交接班记录。

4. 严词拒绝推销人员进入，尤其是自称公务人员或公共机构职员，应查验身份证、文件，如有疑问，应致电有关机构查询或向上级领导反映。

5. 应有礼貌地查询任何访客，并尽可能登记身份证，如有怀疑应通知各有关租户或向上级领导反映，如访客携带可疑物品更须提高警觉。

6. 至少每两小时巡逻一次，但不应固定时间，以免坏人乘虚而入，巡逻时必须有警惕性，特别注意楼梯、走廊、配电房、机房及其他隐藏地方、通道等，以确保无任何可疑人物匿藏楼内伺机作案，并留意公众地方之门边、暗角是否预先藏备盗窃工具等。

7. 如听到租户呼救或发现可疑人物，须立即报警并封锁出入口处及其他通道以等待警方人员到场处理，切勿鲁莽采取行动而不知会警方。

8. 应留意房屋内安全漏洞或弱点并设法改善，例如：防火门、卫生间、排气窗等皆可被坏

人利用而犯案，应加强保安。

9. 详细记录各有关政府部门电话，以便需要时寻求协助。

10. 不无故空岗、缺岗；不在上岗时酗酒或饮酒后上岗；不在岗中谩骂、殴打外来人员及租户；不在岗中闲聊与工作无关的事；不徇私情，不打击报复，不诽谤、侮辱他人。

11. 值班中不准擅离岗位，不准看书报、吃东西、睡觉、嬉笑打闹，不准听收音机和进行与值班无关的活动。

12. 若发生罪案，应采取下列步骤协助破案：

（1）立即报案或通知上级，并维护现场秩序直至公安部门到达，遇有伤员（被害人、案犯）应立即抢救和监护。

（2）切勿移动、也不允许他人移动、触摸、践踏现场物品，协助公安部门保留证据，方便调查工作。

（3）向公安人员如实提供有关罪案情况，如案发经过，与本案有关人物的相貌、衣着、有关的车牌号及坏人逃走方向等。

第七节 保安部交接班制度

1. 接班人员提前 15 分钟上岗接班，穿工服、戴工作牌，在登记簿上记录接班时间。

2. 查阅上一班的值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作需记录以便跟进。

3. 接班人员清点岗位上所有公物，如对讲机、灭火器、水瓶等，如发现损坏、阙疑要立即向班组长提出，并要求交班人员说明物品去向及做好记录。

4. 接班人员要检查区域内有无异常情况，如发现异常则要求交班人员作出解释，并通知班组长前来处理及做好记录，交班人员要等接班人员验收后方能下班，接班人员验收时间无特殊情况不得超过 15 分钟。

5. 各岗位在交班前需进行岗位清洁工作。

6. 所有事项交接清楚后，交班人员离开岗位前在登记簿上记录下班时间并签名。

7. 接班人员未来，交班人员不得下班。若接班人员未来，交班人员下班，这期间发现问题两人共同负责。

第八节 停车场管理制度

1. 本停车场仅供采购单位租户使用，其他任何单位无临时通行证的不得停放。

2. 需要在停车场停放车辆的租户，需到上海豪迅实业有限公司物业管理办公室登记，由管理部发放统一的通行证，持有此证，方可停放。

3. 进场的车辆，保安人员应检查其车牌号是否与通行证上的登记相符。

4. 临时进场的车辆，由保安人员发放临时通行证，出场时保安人员注意收回。

5. 夜间进场的车辆，保安人员要做好车辆检查记录。
6. 车辆进场时，保安人员应迅速指引车辆慢行，安全地停放在相应的车位上，提醒车主锁好车锁，随身带走贵重物品，保安人员不代管任何物品。
7. 进场的车辆，保安人员要检查车辆是否有损坏或其他不正常情况，如有不正常情况应立即向车主提出，并在《车辆停放登记表》上作详尽记录。
8. 进场的车辆，严禁在场内加油、修车、调剂刹车，禁止任何人在场内学习驾驶车辆。
9. 严禁载有易燃、易爆、剧毒等危险品的车辆进入停车场。
10. 当有车辆离场时，保安人员应及时检查车主证件，若发现异常情况，应立即拦截车辆并及时通知主管前来协助处理。
11. 保安人员每小时至少详细检查车辆的车况 1 次，发现漏油、未上锁等情况要及时通知车主，并在值班记录本上做好记录，必要时报告主管进行处理。
12. 发现无关人员或可疑人员进入停车场要及时劝其离开。
13. 协助清洁工维护好停车场卫生。

第九节 安全巡逻检查制度

1. 保安人员在巡逻过程中须佩带对讲机，要多看、多听、多嗅，发现异常情况应立即查明并及时通知有关部门。
2. 检查治安、防盗、防火、水浸等情况，发现问题立即处理，并报告上级领导及有关部门。
3. 巡查租赁房屋所在区域各个重点部位、治安死角等，发现可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。
4. 巡逻时注意检查消防栓、道路、绿化、公共设施的完好情况，发现故障应及时登记、汇报。
5. 巡逻人员必须熟悉房屋所在区域内外部情况，熟悉区内各类设施、设备以及其他物品的放置，发现移动设施、设备的可疑情况需立即查明（如消防器材）。
6. 发现打架、吵架、斗殴时，应予以劝止。
7. 发现火灾应立即组织扑救并迅速报警。

第十节 消防安全管理制度

1. 消防工作要贯彻“预防为主、防消结合”的方针，保护公共财产和广大租户的生命财产安全。
2. 认真贯彻执行消防法规和上级有关消防工作指示，开展防火宣传以及消防知识的普及工作。
3. 经常检查防火安全工作，纠正消防违章，整改火险隐患。
4. 管理消防设施、设备、器材，要对其进行定期检查并做好相关记录，确保各类设施器材

和装置处于良好状态。

5. 安全防火通道要时刻保持畅通，确保紧急情况时人员疏散。

6. 接到火灾报警后，在向消防机关准确报警的同时，迅速奔赴现场，启用消防设施进行扑救，并协助消防救援部门查清火灾的原因。

第十一节 奖惩制度

为充分调动职工的积极性和创造性，增强职工的主人翁责任感，维护正常的工作秩序特制定本规定。

一、奖励

1. 对完成年度工作任务及下达指标，年底评出的先进个人由公司进行统一表彰。

2. 对各有偿服务范围内的创收，按实际创收额的一定比例提取给个人。

（1）对发现查处偷水、偷电之行为并给予处罚，罚款部分按 10%提取。

（2）对工作中因有发明、技术改造或提出合理化建议，给公司带来经济效益的员工，参加公司献计策、做好事“双十佳”评选活动。并按公司文件规定评选奖励。

二、处罚

1. 工作迟到或早退 10 分钟以内处罚 10 元，10 分钟以上处罚 20 元；30 分钟以上者按旷工处理（30 分钟以上为半天，1 小时后为一天）。

2. 旷工半天，扣发本人一天工资，旷工一天扣发本人两天工资；旷工超过一天以上做自动与公司解除劳动合同处理。

3. 消极怠工，工作时间内上网、打扑克、下棋或干私活发现一次处罚 20 元。

4. 无正当理由，不服从分配及安排的，按旷工处理。

5. 打架斗殴，聚众闹事，影响工作并造成影响的，除视情节轻重移交有关机关处理外，单位将根据情节给予一定的处分和经济处罚，因触及刑律被依法刑事拘留的，按解除劳动合同处理。

6. 利用工作之便以权谋私，接受用户好处（包括喝水、抽烟、吃请等），一经发现除返还或赔补外，发现一次处罚当事人 200 元，情节严重的加倍处罚。

7. 除工作需要外，严禁中午喝酒，不得因业余时间喝酒而影响临时性工作安排或租户的服务要求，发现一次处罚 50 元，如给租户造成损失（本物业服务范围之内的）由当事者一并赔偿。

8. 对水电查抄及收费过程中弄虚作假，发现一次除重新更正或补收外，处罚当事人 100 元。

9. 对租户提出的服务要求，不得推诿不管或置之不理，发现或租户举报反映给公司一次处罚 50 元，出现租户上告或举报给公司以外的其他管理部门一次，发现一次处罚当事人 200 元。（正当理由除外）

10. 严格请销假制度，请假人不按规定写请假报告的按旷工处理。

11. 严格考勤并做好记录，做到日考日记，并于次月 1 日报公司经理，审核签字后备案并编

制本月工资表，如发现考勤记录与实际出勤情况不符，扣责任人 30 元/次。

12. 工作要负责任，因玩忽职守造成的辖区内各类事故及损失，按损失的实际造价予以赔偿。

13. 对员工的各类处罚，均由经理办公会研究同意报公司批准后执行。

三、考勤制度

1. 全体干部、员工需严格遵守工作纪律，按时上下班，不迟到、不早退。

2. 考勤工作由各站责任人负责实施，并坚持日考日记。

3. 各物业站应对所属人员的签到出勤情况予以监督签写，不得弄虚作假，公司将不定期检查。发现当天漏签或签到不实，当事人要受到一定的处罚。

4. 财务部应对职工请假情况通过请假报告做好记录和汇总，并以此计算员工工资。

5. 凡因查抄水电等入户占用的非工作时间，不做加班处理，事后也不予以补休，各物业站可适当安排提前 1 小时下班，但不能推迟上班时间，各住区出现突发性抢修而占用的非工作时间由公司组织补休。

6. 考勤记录要于次月 1 日报交经理，待审查签字后备案并编制当月工资表，不得无故拖交。

四、请销假制度

1. 全体职工必须做到有事先请假，事后要销假。

2. 职工请假要提前写出请假报告，待逐级批准后，方可离岗，不得出现先离岗后请假的现象。

3. 职工请批假范围

请假半日以上（含半日），须提前写出请假报告，由副经理或经理批准，各站长一切非因公外出须经经理批准。

4. 因病请假一日以上（含一日）须有正规医疗部门的证明手续。

5. 因事、因病请假及晚婚晚育假期均按公司的有关规定执行。

6. 以上事项如有违反。

五、业主回访制度

（一）为确保租户利益，规范服务程序，提高服务标准，特制定如下制度：

1. 对租户提出的各类咨询应做好记录，并予以答复。

2. 对租户的误解，物管人员应进行必要的耐心解释。

3. 物管经理及相关职能部门应定期对租户进行回访。

4. 回访时，虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，做好回访记录。

5. 回访中，对租户的询问、意见，不能当即答复的，应告知预约时间答复。

6. 回访后遇到的重大问题，应上报例会讨论，找出解决方案，做到件有落实，事事有回音。

7. 对租户提出的工程质量问题，由本公司进行登记，并以“工作联系单”的方式，一式三份，本公司存一份，交工程部一份，交客服中心一份，由工程部联系施工单位进行维修并承诺修复时限，反馈给本公司，由本公司负责向客户解释。由客户服务中心督促工程部在规定的时

间内维修完，并让租户进行验收。

8. 对租户提出的各类在本物业服务范围之内的问题，应承诺解决的方法和时限，并做好记录，并在规定的时间内给予回复。

9. 对已解决的问题按性质及需要在不超过三日或一周内回访租户，征求意见。

10. 对回访情况要做好完整的记录，且须由租户签字为证。

（二）回访时间及形式

1. 物管经理/主任每年登门回访 2-5 次，了解情况，解决问题、沟通关系。

2. 楼物管员工按区域范围分工，每季回访 1 次。

3. 利用节日庆祝活动、社区文化活动、公关活动等形式广泛听取租户反映。

4. 有针对性地对租户（租户）作专题调查，听取意见。

5. 设投诉信箱，投诉电话，由专人接收，交物管经理/主任及时处理。

6. 做好回访登记。

（三）投诉事件的回访

1. 重大投诉由物管经理组织进行，一般投诉由物管员进行处理；

2. 回访率应该达到 100%；

3. 应在投诉处理完毕后的三日内进行。

（四）维修工程的回访：

1. 由项目负责人进行；

2. 回访率应该达到 30%；

3. 应在维修完成以后的一个月以后两个月以内进行。

（五）业户报修的回访：

1. 由物管管理员进行；

2. 回访率应该达到 30%；

3. 应在维修完成以后三天以内进行。

回访人员领取《回访记录表》，通过与租户面谈、现场察看的方式进行回访，回访的内容包括质量评价、服务效果的评价、租户的满意程度评价、缺点和不足的评价、租户意见的征集，将回访的内容简明扼要地记录在《回访记录表》上，并请租户签名确认。

管理员每月末对回访的结果进行统计和分析，对发现的回访不合格、连续就同一事项投诉两次以上、同一种维修三次以上的现象，写成统计分析报告，以书面形式上报物管经理审阅，并作出解决方案。

第六章 应急预案

第一节 设施设备故障应急处理

一、电梯困人应急预案处理

（一）电梯系统的应急预案

为了规范电梯救援工作程序，确保乘客与电梯的安全，杜绝安全事故的发生，保证设备设施安全正常运行，特制定电梯困人应急救援程序：

1. 工程部负责人负责电梯困人后救援工作的组织实施。
2. 持有电梯上岗证的工程人员与电梯维保单位负责电梯困人后的救援工作。

（二）救援程序

1. 当发生电梯困人事故时，救援人员通过电梯对讲或喊话与被困人员取得联系，务必使其保持镇静不要惊慌，告诉被困人员静心等待救援，不要将身体伸出轿厢外或敲击轿门，同时立即通知电梯维修保养单位前来实施救援。

2. 根据平层标志、监控画面、电脑主机显示或使用专用电梯三角钥匙开启厅门来观察判断轿箱所在位置。

3. 轿厢停于轿厢地面距楼层地面 0.5 米以内位置的救援：

- （1）进入机房关闭总电源；
- （2）用电梯三角钥匙开启厅门；
- （3）在轿顶用人力拉开箱门；
- （4）协助被困乘客离开轿厢；
- （5）重新关好厅门，由专业人员检查正常后方可投入使用。

4. 轿厢停于轿厢地面距楼层地面 0.5 米以外位置的救援：

- （1）进入机房关闭总电源；
- （2）拆除电动机尾罩盖，安上盘车转盘和松闸扳手进行向上或向下盘车救援；

（3）救援人员一人握住盘车转盘，一人按动松闸扳手，轻轻撬开制动器，利用电梯轿厢自重向正方向移动，为了避免轿箱移动太快发生危险，打开抱闸时以点击的方式俩人相互配合并观察平层标志，直至最接近厅门 0.5 米位置；当轿厢地面距楼层地面 0.5 米以内位置时，其按照第 3 条方式进行救援；遇到被困乘客受伤或者其他复杂情况时，立即通知医疗或事故救助部门；困人救援工作完毕后，工程人员应及时将完成情况做好相应记录和做好分析总结，并配合电梯维修保养单位进行检查和维修

（三）电梯困人的救援步骤

1. 急情报告并采取紧急措施。急情发生后，电梯使用单位的管理人员立即向单位领导、市特检所报告；与被困人员保持联系，采取相关措施，给被困人员精神安慰等有力支持。

2. 特检所在接到报告后立即上报市局，同时启动应急救援预案，各有关单位人员迅速赶到急情发生现场，根据各自职责展开救援工作。

3. 特种设备安全急情应急救援指挥组控制局势。
4. 设备抢修人员采取措施，将受困人员安全救出。
5. 设备维保抢修人员经过抢修后，检查电梯技术性能正常。
6. 电梯检验人员对电梯进行检验后，判定合格，允许恢复使用。
7. 现场警戒解除，秩序恢复正常。

二、水泵系统的应急预案

（一）突然停电

1. 当控制柜停电，应首先检查控制柜双电源柜，判断停电原因及范围，如是控制柜双电源柜内或配电室电源跳闸，可试送一次，如不成功，必须查明原因，排除故障后，方可送电。
2. 如是大面积停电或维修时间过长，应立即通知相关领导，并与客服通告情况，由客服通知业主，并注意水箱水位，必要时，关闭进水阀门。
3. 送电后，应按规程启动加压泵，注意观察压力，必要时，进行二次排气。

（二）突然停水

1. 如泵房水箱进水停水，应立即观察水箱水位，并与自来水公司联系，确定来水时间，如来水时间内，水箱水不够，应立即通知相关领导，并向与客服联系，告知情况，由客服通知业主。
2. 泵房操作人员在停水期间，如加压泵没停，不许离开现场，密切观察水位，严防加压泵空转烧坏。

（三）跑水事件

1. 如发现泵房有大量跑水，应立即查明跑水原因、部位，视情况关闭阀门，并立即通知相关领导。
2. 开启排污泵，如地库进水，应通知保洁进行清扫。
3. 跑水处理完毕后，应开启关闭阀门，以防水箱抽空。

（四）水污染事故

1. 发生水污染事故后，应第一时间停止供水，并通知客服，由客服通知业主，立即停止使用，并放空管道内的水。
2. 立即通知相关领导，并向相关单位通报情况，由相关单位对水质进行检查，并对水质进行处理，直至水质合格。送水后，应对管道进行彻底清洗，方可通知业主使用。如涉及刑事案件，应立即通知公安部门，所有人员应主动配合。

三、给排水系统的应急预案

（一）供水故障

1. 水泵

- （1）发现或接报生活水泵有故障时，值班人员应立即停止故障水泵运行，开启备用水泵。
- （2）水泵的变频器发生故障时，应立即关闭变频器，由专人手动操作控制水泵，根据管网

压力控制水泵启停。

- (3) 及时报告主管工程师安排维修。

2. 垂直管网

- (1) 发现或接报垂直管网漏水时，值班人员应立即关闭供水于故障区域的水泵。
- (2) 排空管网的积水后，更换或修补破损管道。
- (3) 如一时无法修复，应报告主管工程师。

3. 地下水池出水管

- (1) 发现或接报地下水池出水管漏水时，值班人员应立刻关闭水池出水阀和水泵。
- (2) 即刻通知主管工程师，由其安排维修，并在事后作维修报告。

4. 地下水池进水管

- (1) 发现或接报地下水池进水管漏水时，值班人员应立刻关闭水池出水阀和水泵。
- (2) 即刻通知主管工程师，由其安排维修，并在事后作维修报告。

(二) 排水系统

1 污水井

- (1) 发现或接报污水井水位过高时，值班人员应立即手动开启污水泵抽水。
- (2) 污水泵故障则立刻使用备用潜水泵将水抽至室外排污管道。
- (3) 即刻报告主管工程师，由其安排维修水泵或控制电路，并于事后作维修报告。

2. 排污管道

- (1) 排污管道漏水应立刻用布绑紧裂口。
- (2) 关闭破裂管对上的用水设备。
- (3) 调集沙包挡住电梯口和用户单元门口。
- (4) 报告主管工程师，由其安排人员修补管道裂口或更换管道。

3. 通知用户

- (1) 给排水系统发生故障后，主管工程师应预计修复时间。
- (2) 4 小时可修复的故障，由消防中心通过消防广播通知受影响的业主（租户）。
- (3) 需超过 4 小时修复的故障，管家部应书面通知业主（租户）。

4. 给排水预防措施

(1) 管理处接报问清事发地点，立即通知工程、保安、保洁主管带人、带好抢修工具、排水设备前往现场处理。

(2) 工程人员首先应查明原因，切断水源，对可能危及电梯及其他强弱电气设备的隐患，采取必要的防范措施。

- (3) 工程主管或领班应到现场，对事故原因予以确认，该取证的应及时拍照取证。

- (4) 保安配合控制现场，采取必要措施防止水进入电梯井道和居民家中，并协助排水。

- (5) 保洁员到达现场后，应听从工程人员的指挥、采取适当的排水措施，迅速排水。

（6）主供水管（水平方向）爆裂的处置

- ①立即关闭相关联的主供水管上的闸阀。
- ②如果关闭了主供水管上相关联的闸阀后仍不能控制住大量泄水，则应关停相应的水泵房。
- ③工程部联络供水公司进行抢修，并告知相关的用水单位和业户关于停水的情况。
- ④供水公司修好所爆部位水管后应由工程部维修人员开水试压（用正常供水压力试压），看

有无漏水或松动现象，直至恢复正常供水。

（7）楼层供水管（垂直方向）爆裂的处置

- ①立即关闭水泵及水泵、水箱的出口阀门。
- ②查明故障原因。
- ③立即组织抢修。
- ④修复后应开水试压，正常后立即恢复运行。

（8）水泵房发生水侵时的处置

- ①视进水情况关掉机房内运行的设备设施并拉下电源开关，并挂上警示标识。
- ②堵住漏水源。
- ③如果漏水较大，应立即通知工程部主管，同时尽力阻止进水。
- ④漏水源堵住后，应立即排水。
- ⑤排干水后，应立即对湿水设备设施进行除湿处理，如用干的干净抹布擦拭、热风吹干、自然通风、更换相关管线等。
- ⑥确认湿水已消除、各绝缘电阻符合要求后，开机试运行。
- ⑦如无异常情况出现，则可以投入正常运行。

（9）电梯进水时的处置

- ①底坑进水，应将电梯停于两层以上，中止运行并切断电源，并在底层电梯进口安放警示标识。
- ②当楼层水淹而使井边或底坑进水，应将电梯停于进水楼层以上并及时关闭电梯及电梯电源。
- ③电梯湿水后，由电梯公司做湿水处理并提交相应报告。
- ④确认湿水已消除，电梯公司开机试运行。
- ⑤如无异常情况出现，则可以投入正常运行。

（10）排水管堵塞的处理

- ①管理处接报后问清事发地点，立即通知工程部及相关部门带好排水设备、工具前往现场处理。
- ②一旦确认堵塞部位，立即进行疏通。
- ③如因技术、设备原因或对堵塞部位难以判定，可请求专业公司处置。客服部应配合工程部向业主进行解释并对受伤的业户进行安抚。

④如有必要，保安应在疏通现场维持秩序。

⑤保洁部应配合抢修人员立即清理现场积水，如人力不足，其他部门应予支援。

(11) 保洁员到达现场后，应听从工程人员的指挥、采取适当的排水措施，迅速排水。

(12) 工程部主管对事发原因和处理经过做好详细地记录。管理处负责事故的善后处理，对造成损失进行性质认定，并根据其性质进行不同的善后处置。

(13) 由工程部填写《非常事件处置单》报管理处。

四、空调系统的应急预案

(一) 中央空调发生制冷剂泄漏时的处置

1. 立即关停中央空调主机，关闭相关的阀门。
2. 加强现场通风或用水管喷水淋浇（应注意不要淋在设备上）。
3. 为确保安全，救护人员应两人一组并身穿防毒衣，头戴防毒面具进入现场。
4. 对于不同情况的中毒者采取不同的方法：对于头痛、呕吐、头晕、耳鸣、脉搏呼吸加快者应立即转移到通风良好的地方去休息。
5. 如中毒者出现痉挛、神志不清、处于昏迷状态，应立即转移到空气新鲜的地方，进行人工呼吸并送医院治疗。
6. 如氟利昂制冷剂溅入眼睛，则应用 2%的硼酸加消毒食盐水反复清洗眼睛并送医院治疗。
7. 排除泄漏源后，启动中央空调试运行，确认无泄漏后，机组方可投入正常运行。

(二) 中央空调机房发生水浸时的处置

1. 视进水情况关掉中央空调机组，拉下总电源开关。
2. 堵住漏水源。
3. 如果漏水较大，应立即通知设备部主管，同时尽力阻止进水。
4. 漏水源堵住后，应立即排水；排干水后，应立即对湿水设备、设施进行除湿处理，如用干的干净抹布擦拭、热风吹干、自然通风或更换相关管线等。
5. 确认湿水已消除，各绝缘电阻符合要求后，开机试运行。
6. 如无异常情况出现，则可以投入正常运行。
7. 中央空调机房发生火灾时按《火警、火灾应急处理作业规程》处置。

(三) 冷水空调机组

1. 巡查发现运行中的空调机组故障，应马上停止该机，并开启备用空调机组；启用备用空调机组时，注意开启或关闭相应系统切换阀门。
2. 发现故障的巡查或维修操作人员将情况报告配电室维修主管，能及时处理的及时处理，处理不了的第一时间报告物业公司办公室并联系设备保养商维修。
3. 设备保养商接到物业管理人员通知后，应迅速组织技术人员赶到现场维修，并在事后组织现场分析会作出维修报告，由维修操作人员和配电室维修主管确认存档，并报公司备案。

(四) 循环水泵（冷温水泵、冷却水泵）

1. 巡查发现运行中的水泵异常，应先停该泵对应的主机，后停异常水泵，开启备用水泵，并启动主机继续供冷。

2. 发现故障的维修操作人员检查维修，可当场解决的问题即时修复并做好记录。

3. 水泵故障较严重，应报告配电室维修主管，由其安排组织维修，并在事后作维修报告。

（五）冷却水塔

1. 冷却水塔风机故障

（1）巡查发现运行中的冷却水塔风机故障，应立即停止该机，转开备用冷却塔和风机。

（2）发现故障的维修操作巡查人员，可当场解决的问题即时修复并做好记录。

（3）需要停机抢修属较严重的故障应报告配电室维修主管，由其组织抢修。并在事后作维修报告。

2. 冷却水塔底盘漏水

（1）维修操作巡查人员发现水塔底盘漏水，应即刻开启备用水塔，将漏水水塔平衡管阀关闭。

（2）立刻将情况报告工程维修主管，由其组织抢修冷却水塔，并在事后作维修报告。

3. 冷却水塔溢、漏水

（1）巡查发现水塔溢漏应马上检查相应的浮球开关，可当场解决的即时修复。

（2）浮球开关损坏则即刻停止该塔，关闭对应的进水阀，并开启备用水塔。

（3）将情况报告配电室维修主管，由其组织人员维修，并在事后作出维修报告。

（六）管网系统（冷却水、冷温水）

1. 主管道跑、漏水

（1）发现或接报主管道跑水、漏水应迅速关闭空调机组和冷温水、冷却水水泵并迅速关闭跑水位置的前端阀门。

（2）现场用沙包拦住电梯口、走廊口，以防水浸入电梯井和用户单元，并将水引入地漏。

（3）用薄铁皮将裂口围住并用绳索或铁丝捆紧以防水到处乱喷。

（4）将空调机房内管道集水器和分水器的底部排水阀打开排水，留意水泵房污水泵抽水情况，一旦发现集水坑水位过高，则需关闭排水口并及时组织人员进行抢修。

2. 冷温水平管网跑、漏水

（1）发现或接报空调水平管网漏水，应迅速将事故楼层空调管道井旁的空调水平管阀门关闭。

（2）现场用沙包拦住用户单元门口和电梯口以防水漫入电梯房内的空调水平管阀门关闭。

（3）用薄铁皮围住裂口并用铁丝或绳索捆紧以防水到处乱射并及时组织人员进行现场抢修。

3. 空调机房内的伸缩节破裂

（1）发现或接报机房内伸缩节破裂，应按“急停”掣停止空调机组运行，并按“急停”掣停止循环水泵。注意排放运行机组内排水阀放水以防冻管等事故发生！

(2) 将破裂伸缩节上的闸阀关闭，漏水停止后开启备用泵和冷水机组。如闸阀关闭不严，则立即将破裂的伸缩节拆除，将特制铁板用螺栓封闭闸阀出口，停止漏水后再开启空调机组和备用循环泵并及时组织人员进行现场抢修。

五、照明系统的应急预案

照明系统一旦发生故障，机电值班人员必须立即报告项目部和机电公司生产调度（无论影响时间长短），项目部值班人员接到报告后，应了解清楚故障地点、事故原因、影响范围和现场应急照明情况，尽快确定全线影响范围，迅速将现场情况报告本公司值班领导和运营公司有关部门，通知相关抢险救援小组，立即携带发电机、移动照明灯、工具材料迅速赶往现场，步骤如下：

1. 一旦发生照明系统故障时，现场机电值班人员先确认应急和事故照明情况，尽快联系供电公司电站值班人员了解故障原因，并报告项目部。
2. 值班人员和生产调度，同时根据照明影响范围及事故性质做好装接应急照明的准备。
3. 发生照明故障时，机电值班人员应尽快判明是否进线失压。使用万用表及试电笔测量相关双电源柜及照明箱进线，检查三相电压是否平衡，是否有失压缺相，如果发现电源进线失压缺相，尽快联系供电值班人员确认故障原因，并随时保持与机电公司调度、项目部的通讯联系和信息反馈。如果双电源柜或照明开关箱故障，应先检查事故照明，确认还要做好装接应急抢险临时照明的准备。现场只有一人情况下，不得进行带电抢修和接线工作。如果故障不能处理应视情况通知项目部启动相应的抢险预案和抢险项目部。影响范围不大情况下也要汇报项目部，待夜班再处理，并通知本站变电要求配合。
4. 发生双路失压且仅有事故照明时，严禁从事事故箱往外接引临时电源。
5. 工作照明、事故照明均发生故障时，现场机电值班人员除立即向生产调度和项目部汇报现场情况外，应根据现场具体情况，取得项目部同意后立即从动力电源控制箱接引临时电源，装接好应急抢险照明。
6. 发生大面积供电故障，各种照明、动力配电设备设施均发生失压的故障时，现场机电值班人员应立即向生产调度和项目部不间断汇报情况，待抢险项目部到达后启动汽油发电机供给临时电源。
7. 发生渗漏水影响照明灯具线路时，车站机电值班人员应迅速赶到现场，确认进水情况及线路受损情况、影响范围和程度，并判断事态发展趋势，马上汇报项目部、生产调度室。根据现场情况，机电值班人员应设法将影响范围和程度降至最低，在保障人身安全的前提下，及时对进水线路及时抢修，并断开相关线路电源。当照明灯具线路进水无法控制时，应断开线路电源，同时迅速上报。如进水范围影响太大，照明不能保障运营安全时，要迅速报告上级调度，准备抢险抢修。
8. 照明线路发生短路起火时，机电值班人员应迅速赶到现场，确认起火地点位置、火势大小、危害程度、人员设备情况，同时确认照明、风机、消防供水等设备状况立即上报机电公司

生产调度和项目部。确认起火线路后，及时切断相关电源，做好自身防护，携带照明灯具，启用消防设施、器具进行初期火灾的扑救，确认断电后方可用水扑救。及时清理货源附近易燃物品，火势难以控制时，必须立即拨打火警，同时上报，并随时保持联系及时反馈信息。断开起火照明线路同时检查其他线路照明是否正常。如果影响范围太大，应立即接引临时照明，以确保人员安全疏散。扑救火灾后，协同有关单位查找起火原因，白天不能及时修理的，上报机电公司调度和项目部，夜间进行抢修，能够及时抢修的尽快抢修，最快速度恢复投入运营。

六、电气系统的应急预案

（一）停电事故

1. 发生停电事件时，公司应急指挥机构应将停电范围、停电负荷、发展趋势等有关情况立即报告应急救援指挥部、指挥部办公室。

2. 应急救援指挥部总指挥主持召开紧急会议，就有关重大应急问题作出决策和部署，同时宣布启动预案。

3. 电网与供电恢复：发生停电事件后，电仪车间要尽快恢复 110KV 变电站电网运行和电力供应。

4. 在电网恢复过程中，电气人员负责协调各 10kV 变电所之间的电气操作、用电恢复，保证电网安全稳定留有必要裕度。在条件具备时，优先恢复重点部门的电力供应。

5. 在供电恢复过程中，各部门严格按照调度计划分时分步地恢复用电。

（1）迅速限制事故的发展，消除事故根源，解除对人身、电网和设备的威胁；

（2）尽一切可能保持正常设备的运行，以保证对重要设备及车间用电的正常供电；

（3）尽快对已停电的设备恢复供电，重要设备、区域应优先恢复；

（4）尽快调整系统运行方式，使其恢复正常。

恢复供电后检查电网主干网架基本恢复正常接线方式，电网运行参数是否保持在稳定限额之内。

（二）电气火灾事故

1. 汇报最高管理人员、部门负责人及安质部负责人，并及时通知相关安全员、急救人员，以上人员要及时赶赴现场。若发生人员伤亡，当事人应向事故现场就近的医院和 120 报告，请求支援。

2. 若发生电气设备着火时，首先要将电气设备的电源切断，报告单位领导、安质部，现场人员要积极投入现场进行救灾灭火，安全保卫人员负责组织人员疏散，确保疏散过程不出现人员伤亡、拥挤或事故扩大，敦促组织人员从安全通道疏散。

3. 遇到带电设备着火时，在现场工作人员中要熟悉带电设备的人员进行指挥或带领下进行灭火。灭火应当使用干式灭火器、二氧化碳灭火器或 1211 灭火器等灭火，不得使用自来水、泡沫灭火器灭火。

4. 变压器等注油设备着火时，应当使用干燥的沙子等灭火。

5. 带电设备现场灭火时，灭火人员未穿绝缘鞋和戴绝缘手套情况下，不能直接用水灭火，否则可能发生触电事故。

6. 一般情况下起火的 5-7 分钟内是扑救最有利的关键时间，超过这一段时间，由于火势发展，普通的灭火办法无济于事，因此在火灾初始状态时，所有在场人员要边呼救、边灭火、边抢救，使用一切可以使用的手段，包括使用灭火器、消防水、沙子等，迅速扑灭初始的火势，并应设法尽快脱离危险火区。

（三）触电事故

1. 发现有人触电时，应立即使触电人员脱离电源，脱离电源方法如下。

（1）高压触电脱离方法：触电者触及高压带电设备，救护人员应迅速切断使触电者带电的开关、刀闸或其他断路设备，或用适合该电压等级的绝缘工具，绝缘手套、穿绝缘鞋、并使用绝缘棒等方法，将触电者与带电设备脱离。触电者未脱离高压电源前，现场救护人员不得直接用手触及伤员。救护人员在抢救过程中应注意保持自身与周围带电部分必要的安全距离，保证自己免受电击。

（2）低压触电脱离方法：低压设备触电，救护人员应设法迅速切断电源，如拉开电源开关、刀闸，拔除电源插头等，或使用绝缘工具、干燥的木棒、木板、绝缘绳子等绝缘材料解脱触电者，也可抓住触电者干燥而不贴身的衣服，将其拖开，切记要避免碰到金属物体和触电者的裸露身体，也可用绝缘手套或将手用干燥衣物等包起绝缘后解脱触电者，救护人员也可站在绝缘垫上或干木板上，绝缘自己进行救护。为使触电者脱离导电体，最好用一只手进行。

（3）落地带电导线触电脱离方法：触电者触及断落在地的带电高压导线，在未带好绝缘手套后，如穿好绝缘靴、救护人员在做好安全措施，明确线路是否有电，才能用绝缘棒拨离带电导线。救护人员应疏散现场人员在以导线落地点为圆心 8 米为半径的范围以外，以防跨步电压伤人。

2. 发现者应及时向单位领导汇报，明确事故地点、时间、受伤程度和人数，领导应根据现场汇报情况，决定停电范围，下达停电指令。

3. 根据其受伤程度，决定采取合适的救治方法，同时用手机等快捷方式向当地的 120 抢救中心求救，并派人等候在交叉路口处，指引救护车迅速赶到事故现场，争取医务人员接替救治。在医务人员未接替救治前，现场人员应及时组织现场抢救。

（四）后期处置

由设备部、安质部等部门组成事故调查组进行事故调查。各相关部门认真配合调查组的工作，客观、公正、准确地查清事故原因、发生过程、恢复情况、事故损失等。调查组的组成，应急救援情况的调查，事故现场调查，技术分析，事故原因的判定，事故性质和责任的查明，编写事故调查报告，提出安全预防措施建议。

第二节 消防安全应急预案

为加强和规范住所处消防安全管理，预防火灾和减少火灾危害，根据《中华人民共和国消防法》以及《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》，结合住所处实际，特制定本消防安全应急预案。

一、指导思想

以“三个代表”重要思想为指导，坚持科学发展观，从维护广大租户的人身安全和公私财产安全，确保安全，实现住所处全面、协调、可持续发展，建设“一强三优”现代住所处的发展战略目标出发，构造“集中领导，统一指挥，反应灵敏，运转高效”的消防安全应急体系，全面提高住所处应对火灾的能力。

二、制定预案的目的

制定消防应急预案，是为了在住所处面临突发火灾事故时，能够统一指挥，及时有效地整合人力、物力、信息等资源，迅速针对火势实施有组织地控制和扑救，避免火灾现场的慌乱无序，防止贻误战机和漏管失控，最大限度地减少人员伤亡和财产损失。

三、制定预案的依据

以《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、上海市的消防法规、本住所处消防安全制度为依据，严格依法实施。

四、组织机构及职责

住所处成立消防安全应急领导小组，负责住所处火灾现场指挥，消防安全应急领导小组由住所处总经理和住所处分管安全保卫成员及有关部门（单位）成员组成。

消防应急领导小组职责：

1. 义务消防队开展工作，迅速引导人员疏散，及时控制和扑救初起火灾；协调配合消防救援大队开展灭火救援行动。
2. 现场灭火、抢救被困人员。
3. 义务消防队可进一步细分为灭火器灭火小组、水枪灭火小组、物资疏散小组等。

第三节 停电停水应急预案

1. 在接到停电和停水通知的情况下，管理部和工程部应事先将停电和停水线路、区域、时间、电梯使用以及安全防范要求等情况通知每个租户和商户，并在主要出入口发布停电和停水通告；同时，工程人员应做好停电和停水前的应变工作。

2. 在没有接到任何通知、突然发生停电和停水的情况下，工程人员应立即确认是内部故障停电停水还是外部停电停水。若系内部故障停电停水，应立即派人查找原因采取措施，防止故障扩大；若系外部停电停水，一方面要防止突然来电来水引发事故，一方面致电电力局或供水公司查询停电停水情况，了解何时恢复供电供水，并将了解的情况通知管理部，以备业主咨询。

3. 巡卫人员应立即会同工程人员分头前往各楼检查电梯运行情况，发现电梯关人立即按照

电梯困人应急预案施救。

4. 管理部立即将停电停水情况通知租户，并在主要出入口发布停电停水通告，必要时启用紧急广播系统通知租户，要求租户保持冷静，做好防范。

5. 派人值守办公室、值班室，耐心接待租户询问，做好解释和疏导工作，防止与租户、租户发生冲突。

6. 详细记录停电停水事故始末时间、发生原因、应对措施以及造成的损失。

7. 突发停电的预防措施：

(1) 工程人员应经常检查应急照明和紧急广播系统，确保正常。

(2) 管理运作部应提醒写字楼租户、商户备置一些应急照明灯或蜡烛，以防停电。

(3) 保安部、工程部除配置巡逻、检修用的电筒外，还应配置手提式应急照明灯，并时时充电保养，保持完好。

10. 突发停水的应急措施

(1) 工程人员应经常检查供水管道和供水阀门，发现异常要及时维护。

(2) 突发停水时，应做好现场的保护措施以免发生意外。

(3) 突发停水后，应联系好供水公司做好日常供水工作，如是小范围停水，物业服务中心应及时保障业主解决正常的生活用水。

第四节 防震应急预案

一、职责

(一) 在临震应急期间，组织检查、落实地震应急预案工作。

(二) 在破坏性地震发生后，迅速布置并组织抢险救灾工作，及时将灾情和救灾工作进展情况报告上级有关部门。

(三) 充分利用各种渠道宣传地震与防震知识，对租户进行自救互救、应急疏散知识教育，不断提高租户防震抗震意识和技能。

(四) 落实各项物资保障，严格按预案要求积极筹备，落实饮食饮水、防冻防雨、抢险设备等物资落实，强化管理，始终保持良好战备状态。

(五) 地震发生后，组织各方面力量全面进行抗震减灾工作，把地震灾害造成的损失降到最低程度。

二、目的

确保在出现地震时，能迅速、果断地进行处理，有效控制灾情，保护租户人身及生命财产安全，把损失控制在最小范围内。

三、适用范围

辖区内发生的地震情况。

四、工作程序

（一）震前预防工作和抢险救灾的准备：

1. 通过多种方式，积极开展防震减灾及应急避险知识教育；
2. 抢险救灾队伍的组织准备；
3. 标明疏散路线、避震场所；
4. 救灾物资的准备。

（二）临震应急措施：

1. 接到上级地震、临震预（警）报后，启动本应急预案，领导小组转为防震抗灾指挥部，立即进入临战状态，依法发布有关消息和警报，全面组织各项抗震工作；
2. 组织有关人员对所属建筑进行全面检查，封堵、关闭危险场所，停止各项大型活动；
3. 加强各类值班值勤，保持通信畅通，及时掌握情况，全力维护正常生活秩序；
4. 按预案落实各项物资准备。

（三）震后应急行动：

1. 遇到地震后以最快的速度、以最短的时间启动应急预案、应急方案。全体领导小组成员和职能部门第一时间投入到抗震抢险第一线实施应该方案；
2. 无论是否有预报、警报，在本区范围或邻近地区发生破坏性地震后，领导小组立即赶赴指挥所；
3. 领导小组在上级统一组织指挥下，迅速组织本公司抢险救灾；
4. 积极协助有关部门做好租户的思想宣传教育工作，消除恐慌心理，稳定人心，迅速恢复正常秩序，全力维护社会安全稳定；
5. 迅速了解和掌握受灾情况，及时汇总上报有关部门。

第五节 防盗应急预案

一、目的

为了有效预防所管辖区域内盗窃案件的发生，及时处置各种危害租户财产安全的盗窃事件，切实保障广大租户财产的安全，特制定本预案。

二、适用范围

适用于辖区内各场所。

三、工作程序

（一）如发现盗窃和破坏事件或接到报警后，工作人员应立即查清所在地点，并迅速前往现场查验，并通知监控值班员密切注意相关画面，监视犯罪嫌疑人动向。

（二）更值人员巡逻时发现有人在实施盗窃或破坏行为，应马上汇报，如能处理则及时处理，否则监视现场，记住犯罪嫌疑人的面貌、体形、服饰等特征及是否携带凶器等，防止犯罪嫌疑人逃逸。

（三）工作人员接到通知后根据具体情况，立即安排保安控制各出入口，暂时禁止一切车

辆通行或限制人员通行。同时，带领保安赶赴现场，采取有效措施控制现场，并通知相关管理人员协助封堵现场，注意自身安全，注意拦截偷盗嫌疑人。

（四）工作人员会商后，视案情进展情况，决定是否向公安机关报案。如有媒体人员在场，须认真对待媒体人员。

（五）在无法联系到工作人员的紧急的情况下，更值人员可直接拨打 110，向公安机关说明情况。

（六）工作人员在事件中捕获犯罪嫌疑人，应询问记录后移交警方处理，并根据警方要求提供情况和证据，严禁拷打、审讯、扣押和打骂犯罪嫌疑人。

（七）若犯罪嫌疑人在警方到来以前已逃离现场，工作人员应注意保护现场，阻止任何人进入或接近现场，并不得触动现场任何物品和门窗，等候警方前来处理。

（八）如在作案现场发现有人受伤，应在保护好现场的基础上，迅速通知医护人员前来救护。

（九）警方人员到达后，工作人员应清楚记下警官官衔、编号及报案编号，积极提供线索，提供一切相关的证言、证物，权力配合警方抓捕嫌疑人。

（十）工作人员应详细记录事件发生的时间、地点、过程和结果。

第六节 意外伤亡应急预案

一、目的

为了有效预防和减轻所管辖区域内的意外伤亡案件导致的各种危害，切实保障广大租户及员工的生命安全，特制定本预案。

二、适用范围

适用于辖区内各场所，全体租户及员工。

三、处理程序

（一）如出现人员意外伤亡事件，工作人员应立即赶赴现场，查明情况，向部门负责人汇报。

（二）保护现场，同时立即通知救护中心，并在有能力的情况下组织抢救。

（三）若伤亡事故系触电引起，工作人员应就近切断电源或用绝缘物将电源拔离触电者，在进行抢救。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拔离电源。

（四）若伤亡事故系由设备故障引起或设施损坏引起，应立即通知有关部门到场，共同抢救。

（五）若伤亡事故系由溺水引起，工作人员应立即抢救，若落水者喝水较多，应让伤者头朝下倒立，按压腹部，使其吐水，必要时实施人工呼吸。

（六）若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应保护好现场，拍下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。

（七）若伤亡事故系由交通事故引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录像，保存相关录像，报请警方处理。若交通事故引起管辖区域内交通堵塞，应积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。

（八）伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、医院名称以及伤者情况。

（九）详细记录以外伤亡经过。对由于设备故障或设施损坏以及由于管理原因引起的伤亡事故，应在事发 4 小时内写出书面报告给负责人，以便向有关方面汇报并查找原因，追究责任。

第七节 爆炸事故应急预案

一、目的

为了有效预防和减轻所管辖区域内的爆炸案件导致的危害及其他各种后果，切实保障广大租户及员工的生命财产安全，特制定此预案。

二、适用范围

适用于辖区内各场所，全体租户及员工。

三、处理程序

（一）接到发生爆炸报告后，保安部主管应立即组织保安人员并亲自赶到现场，确认后立即向主任报告，同时向公安机关报案。

（二）如引起火灾即刻报 119 火警；如有人员伤亡，立即向 120 急救中心呼救，并派人引导公安、消防、急救部门的车辆和人员进入现场。

（三）立即通知有关部门和其他相关人员到场。

（四）维修人员迅速切断有关电源；工作人员组织疏散附近租户，并在距爆炸中心 30m 处设警戒线，禁止无关人员进入，同时，在公共区域巡视，检查是否还有可疑爆炸物。

（五）消防监控中心高度戒备，监视有无火灾等情况，所有员工坚守岗位，密切注意可疑情况。

第七章 服务承诺

我公司承诺：

1、精心营造办公环境，维持楼宇设施、装修和公共卫生的整洁环境，提供热水、电梯和安全等基本服务。

2、承诺秉承诚实守信，严格按照国家法律法规和合同条款履行双方约定事项，不得私自涨租或配合其他方涨租。

3、承诺提供丰富多彩的服务，包括采购人合作联系、会议室租赁、商务服务等，满足采购人多元化的需求。

4、承诺及时处理采购人投诉和建议，并为采购人提供专业化的服务。

5、承诺在租赁期限内不得擅自改变房间的结构和用途，安排专业人员对公共设施和安全设备进行维护和管理。

上海豪迅实业有限公司

日期：2026 年 09 月 20 日