

成都天投物业管理有限公司

关于集团公司搬迁至创新总部园区的

保障服务方案

根据集团专题会议精神，为加强集团公司办公区搬迁至创新中心后的物业服务、生活保障和安全管理，提供全面的后勤保障服务，特制定本方案。

一、保障工作基本内容

集团公司搬迁入驻创新中心后，天投物业公司将全面负责以 9 号楼、10 号楼为中心的物业管理服务；负责创新中心配套美食城的运营管理，为业主提供餐饮服务；负责以兴隆湖交通组织、办公区秩序为主要内容的安全管理。

二、保障工作的基本标准

（一）物业服务标准

按照国家一级物业服务标准，给业主营造“安全、文明、和谐、洁净、温馨”的办公环境。

（二）餐饮服务标准

健康营养的膳食、卫生优美的就餐环境、热情周到的服务。

（三）安全管理标准

湖区与办公区治安环境良好，交通组织有序；不发生重大责任安全事故，不出现重大交通拥堵。

三、保障工作的组织实施

成立创新中心物业项目部，全面负责集团创新办公区综合保障

工作的组织、管理和实施。

（一）物业服务管理

1. 服务管理的基本内容

负责办公区的秩序维护、环境绿化维护、工程维护、客户服务、各类特约服务。

2. 具体服务方案（见附件 1《集团公司天府创新中心办公区物业服务方案》）

（二）餐饮服务管理

1. 总体思路

以创新美食城为依托，针对集团员工就餐的特点，突出天府新区的创投氛围，以解决集团员工就餐为主，服务外来就餐人员为辅，菜品价格、服务品质在美食城与传统食堂之间，确保就餐环境优美，厨房、食品卫生安全。

2. 餐饮方案

（1）就餐价位

中心厨房：提供早、中、晚餐与的所有产品，特色档口：以联营或招商的方式，达到多品种、多口味的产品供应。

（2）就餐方式

通过充值 IC 卡任意消费，丰俭由人，各档口售餐区按产品分类、分量销售。

（3）供餐时间

早餐：07：30—10：00；

午餐：11：20—14：30；

晚餐：17：20—19：00；

物业服务方案 14357

夜宵：19：00—21：30。

（4）供餐内容

早餐——中式点心、西式点心、白粥、豆浆、油条、粉、面等；
午、晚餐——炒菜、凉菜、烧菜、蒸菜、卤菜、点心、面食、米饭、例汤等；

夜宵——根据生产需要来确定就餐人数、现暂定仅提供面食（汤圆、面条、饺子、抄手）。

（三）交通安全管理

制定完善的交通组织方案，配置交安设置、标示标牌等，设置治安岗亭与巡逻人员，全面确保湖区秩序和交通的安全。具体见附件2《兴隆湖湖区交通组织方案》

附件：1. 集团公司天府创新中心办公区物业服务方案

2. 兴隆湖湖区交通组织方案

成都天投物业管理有限公司

2015 年 11 月 26 日

附件 1

集团公司天府创新中心办公区

物业服务方案 14357

物业服务方案

目 录

- 第一章 物业服务定位与人员配置
- 第二章 客户接待
- 第三章 工程维护
- 第四章 秩序维护
- 第五章 环境维护
- 第六章 项目未竣工前搬迁入住重点问题与解决措施

第一章 物业服务定位与人员配置

一、项目概况

物业服务方案 14357

创新中心 9#、10# 楼位于天府新区创新中心一期项目内，9# 楼建筑面积 6236.86 m²，层数为 7 层；10# 楼建筑面积 8416.7 m²，分为主楼和裙楼，主楼为 7 层，裙楼为 4 层；以办公为主，建筑结构为框架结构。与之配套的有完善的门禁、消防系统、监控系统。

二、物业服务总体目标承诺

在服务期限内，我们承诺给业主营造“安全、文明、和谐、洁净、温馨”的办公区办公环境。

三、具体服务目标

序号	项 目
1	客户满意率 98%
2	服务提供与时率 100%
3	因管理失职造成的重大事故为 0
4	保障消防设施设备器材完好，无缺损，完好率 100%
5	治安责任事件发生率 0
6	控制和与时处理突发事件，保障贵宾接待安全，有效控制率 100%
7	辖区内无交通堵塞，车辆交通疏导控制与时率达 100%
8	确保不因管理责任发生财产损失
9	员工公众形象优良
10	清洁、保洁达标率 98%
11	维修与时率，一次性维修合格率 99% 以上；返修率在 1% 以下；

物业服务方案 14357

12	房屋共用部位共用设施设备完好率 98%
13	房屋共用部位共用设施设备维修与时率 98%
14	水电供应正常率 100%
15	监控系统运行正常率 100%
16	公用照明完好率 99%

四、人员编制与岗位职责

(一) 人员编制为 (暂定 27 人)

楼栋	专业	岗位	人数	备注
9# 楼 1 栋	秩序维 护	大厅形象岗	2	24 小时值班, 两 班倒
		楼内巡逻岗	2	
		重要客户通道	2	
		换休	1	
	环境维 护	1 层大厅保洁	1	6 天工作制
		2 层至 7 层保洁	3	
	客户接 待	客户专员	1	
	工程维 护	工程维护员	1	
小计			13	
10# 楼 2 栋	秩序维 护	大厅形象岗	2	24 小时值班, 两 班倒
		楼内巡逻岗	2	

物业服务方案 14357

		换休	1	
	环境维护	1 层大厅保洁	1	6 天工作制
		主楼 2 层至 7 层 保洁	3	
		裙楼 2 至 4 层保 洁	2	
		换休	1	
	客户接待	客户专员	1	
	工程维护	工程维护员	1	
小计			14	
合计			27	

(二) 岗位职责

1. 客服职责

(1) 全面服务物业区域的各项工作，与业主进行日常对接。

(2) 检查工程巡检、安保、保洁服务质量并监督、跟踪不合格项的整改落实。

(3) 负责办公区的客户接待工作

2. 工程职责

(1) 对服务区域的设施设备进行日常巡检、保养、维修。

(2) 对服务区域各能耗进行抄录、统计、分析，提出可行的节

能降耗方案。

(3) 完成上级领导交办的其他工作。

3. 秩序维护职责

(1) 接班时，清点岗位工具、公共物品和寄存物品与存放报刊邮件，仔细阅读上一班的交接记录，询问有无注意事项或需要跟进处理的情况，确认无误后，方可签字接班。

(2) 遇外来办事人员咨询时，应热情接待，不能有个人情绪或不耐烦心理作答。

(3) 岗位区域内有人追逐打闹、嬉戏、大声喧哗应婉言劝阻。

(4) 对来访找人和办事的人员：询问、核实、登记后放行。

(5) 对不配合工作的人员，作好认真耐心的解释工作，如果执意闯入者，立即与领班取得联系，如遇紧急情况立即与办公室取得联系，请求协助。

(6) 大件物品出门，必须持有物业服务中心开具的物品出门条，具有相关管理人员的签字，并核对所出物品是否与出门条内容一致。如果一致，值班员签字后放行；如果不一致，马上将人和物品进行控制，并立即将情况上报上一级领导。

(7) 负责执勤范围内的所有公共物品、设施设备和工具的安全。随时进行巡查，如果是人为原因造成的损坏，立即将当时人扣留（语气稍委婉一些），保护好现场，并立即将情况上报上级领导；如有其它原因造成的损坏，保护好现场，马上将情况上报领班，并作好相应记录。

物业服务方案 14357

(8) 认真填写岗位值班记录, 不得出现漏填错写现象, 填写内容真实、详细, 字迹工整清晰。

(9) 交班前 20 分钟, 作好各项记录, 清点齐全所要交接的物品。交班时, 交代清楚待处事宜, 待接班人员核对无误, 签字确认后, 方可下班离开。

4. 保洁职责

- (1) 完成区域内的日常保洁工作。
- (2) 完成区域的固定保洁工作。
- (3) 完成区域内的消杀工作。
- (4) 完成主管交办的其他工作。

第二章 客户接待

一、服务模式

一站式的管家服务模式

二、 服务标准

项目	工作要点	作业标准	管理控制
前台与接待	前台服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作时间每日 8:50 前将前台收拾整理完毕。 2. 接待来电、来访须用普通话。 3. 代收将报刊、杂志，并在收到后 30 分钟内送达到相关人员处，同时须做好相关记录。 4. 工作时间全天维持前台整洁、大方的形象。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 着规范职业装。 2. 使用普通话服务。
	来访接待	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有人来访时，须站立接待。 2. 若受访人暂时不在/不能接待，应指引来访在接待休息区等待；来访人坐定，应在 2 分钟内端上茶水。 3. 若受访人不愿接待来访人员，应礼貌告知来访人：受访不在，请其另约时间。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会基本的商务礼仪。
	参观接待	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提前 20 分钟准备好相关的接待物资、场所。 2. 提前 10 分钟将接待场所的灯、空调、通风设备等打开。 3. 接待开始后，紧随主接待人，以便随时调整接待流程。 4. 接待完毕后，协调相关人员将接待所进行清洁、复位。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会基本的商务礼仪。
	会议接待	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提前半天检测各设施设备是否能正常使用。 2. 提前 30 分钟再次测试各设施设备是否能正常使用、检查清洁是否完毕。 3. 提前 10 分钟打开照明与空调，将会以需要的鲜花等布置到位。 4. 提前 5 分钟将茶水等摆放到位。 5. 会议开始后，前 1 小时每 20 分钟进去服务 1 次；1 小时时候，每 40 分钟进去服务 1 次。 6. 会议结束后 30 分钟组织保洁清洁完毕，并将座椅等复位。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会基本的商务礼仪。 2. 会基本会务常识。

第三章 工程维护

一、服务模式

预防性维修+应急维修

二、作业标准

项目	工作要点	作业标准	管理控制
公共设施设备管理	设施设备巡视	1. 给排水系统巡视内容与周期： 1.1 卫生间各给排水管道、洁具、阀门每周巡视 2 次。 1.2 给排水主管每周巡视 1 次。 2. 供配电系统巡视内容与周期： 2.1 配电箱每周巡视 2 次。 2.2 办公区与楼道灯每周巡视 2 次。 3. 弱电系统巡视内容与周期： 门禁设备、弱电井、监控设备每日巡视 1 次。 4. 主建巡视内容与周期： 4.1 楼道、墙地顶面每周巡视 1 次。 4.2 门窗、门牌、垃圾桶每日巡视 1 次。	1. 与时记录巡视结果。 2. 发现问题与时解决，不能解决的应与时（30 分钟内）向服务主管/大办公区物业请求支援。 3. 要处理的问题会对客户的办公等造成影响的，应先同联想公司商定后才能进行处理。
	设施设备保	1. 给排水系统保养内容与周期： 1.1 给排水主管每年保养 1 次；涉与有水泵与其控制柜的，每半年对其保养 1 次。 1.2 阀门、洁具等每年保养 1 次。	1. 建立完善的设施设备台帐并确保设施设备台帐的准确性（即根据实际情况与时对设施设备台帐进行更新）。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/37700003010006111>