

## 项目物业管理保洁与保安管理服务方案

### 【范文大全】

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。本站精心为大家整理了项目物业管理保洁与保安管理服务方案，希望对你有帮助。

### 项目物业管理保洁与保安管理服务方案

#### 一、治安形式分析

金融行政服务中心功能特殊性在治安防范方面存在以下一些难点和重点：

(一) 保持办公环境的舒适优雅及车辆的疏导、登记是安全工作的重点。

(二) 金融行政服务中心集所有银行、政府机关于一身，还配备商业、酒店娱乐，又属于开放式小区不能封闭，外来人员频次高，监控工作尤为重要。

(三) 办公楼属于高层写字楼建筑，具有高层建筑的不利因素，具体表现在，高层建筑楼层高，一旦发生火灾，极易形成烟囱效应，加快火势蔓延，人员疏散困难，因此，消防工作难度大、要求高。制定防患于未然，科学的消防预警措施，警钟常鸣的消防常识宣传、培训工作是消防管理工作的根本所在。

上述不利因素的存在，给我们的安全管理工作提出了较高的要求。为此，我们将在维序员的素质培养、安全防范体系的设定、安全管理的重点定位等方面采取对应措施，确保辖区内的安全。

#### 二、安全管理的措施及对策

##### (一) 确保维序员的综合素质

1、素质管理。对维序员实施准军事化管理，采用我们在实践中总结的一整套人员管理程序，做到“五统一”“三集中”，即统一作息、统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、

集中管理。

2、意识培养。大力培养维序员的服务意识，树立“业户需要就是工作”的观念，改变原来维序员单一的维序功能，使我们的维序员成为“维序员、迎宾员、服务员”的统一体。

## （二）安控管理体系的建立

1、重视业户档案的建立，制定相应的的作息管理办法和清楼方案，禁止闲杂人员进入办公区，确保物业始终处于安全控制下。

2、在巡逻上，我们拟采用轮换巡逻的方式，突出巡逻重点，对时间进行严格控制，确保不出现安全盲区。

3、在车辆、人员、大宗货物出入登记上，严格遵循“对人、对证件、对车辆”的三对原则，严格控制、及时疏导人车流量、保持秩序始终井然，重视安全制度的执行力度，完善交接班确保工作衔接严密，杜绝隐患和疏漏。

4、强调全员管理，充分发挥智能化监控系统功能。我们要求物业服务中心其他员工亦应担负起安全管理和防范的义务，建立起“快速反应，快速支援”体系。在防范的策略上强调辖区内各岗位的的联防意识，发挥备岗、备勤人员的规模优势。通过监控中心，形成统一的有机维序整体

## （三）安控管理的动态重心模式

1、接管入伙期，我们主要以人防为主，技防为辅。安控管理对象主要针对搬家公司、零星施工人员、家具公司人员及外来可疑人员。这一时期的工作重点是杜绝违章搬运，消防隐患排查，制止破坏公共设施以及保证辖区环境的干净整洁。

2、正常管理期，安全防范逐步转向人防、技防相结合，着重体现技防的威力。安全管理对象主要针对外来闲杂人员、楼内工作人员，工作重点是杜绝闲杂人员进入社区，上下班高潮期重点疏导车辆，防盗和公共秩序维护。

## （四）充分用好技防措施

我们将充分利用好大楼闭路电视监控系统等安全防护设施对办公区实施安全管理。

## （五）预警、应变措施

### 1、安全应急计划和措施

#### （1）目的：

在发生紧急、突发事件时，以最有效的方法，在最短的时间内控制事态的发展，或保证出色完成上级交办的临时任务。

#### 适用范围：

1）治安突发事件，如突然发生的重大抢劫、杀人、业户或公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击等。

2）受到水灾、火灾、台风等自然灾害的威胁、袭击。

3）其他重大意外情况。

#### （2）职责：

1）对可能发生的由物业服务中心负责制定安全应急计划，报分管副总经理审批，必要时报总经理审批；

2）对即将发生或已发生的突发事件由安全主管临时确定应急措施，同时向上级汇报。

#### （3）计划：

1）对可能发生的治安突发事件和已发生或即将发生的自然灾害由物业服务中心组织制定应急计划和预防措施，并安排岗位人员按部署执行。

2）处理治安突发事件时，由值班员迅速向派出所报案，安全主管临时确定应急方案，安排人员迅速控制物业管理范围内各通道、楼梯口，封锁出事现场，严格盘查出入现场的人员，直到公安人员到来。

3）制定的应急计划必须慎重，考虑周详，在制定自然灾害应急措施时，要根据灾情的程度、特性而定。

#### （4）实施：

1）在执行过程中，发现偏离实际情况应及时纠正，并上报相应审批人员认可。

2）对发生的每一事件必须总结，如果是人为原因造成损失，应立即查找原因，认真填写《纠正措施报告》，严防类似情况的发生。

3）保存事件全过程的有关记录，存档3年。重大自然灾害的记录

长期保存。

#### （5）要求：

为增强应变能力和战斗力，平时每个维序队员必须进行严格的学习、训练、消防演习和紧急集合演练。

### 三、强化消防管理意识

#### （一）消防管理目标

坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，严格实行防火安全责任制，并树立“全员防消”的管理观念，实施全员义务消防员制。

#### （二）加强消防教育宣传和培训演练工作

##### 1、消防教育宣传工作：

物业服务中心将在物业辖区内不间断地传播消防法规、防火知识，并定期邀请消防中队前来举办消防知识讲座，张贴消防宣传画，向业户进行消防知识宣传。

##### 2、做好消防培训及演练工作：

重点加强维序员的消防实战演习，每年组织义务消防队员和广大业户共同参与的消防演练，提高全员的“自救”意识和能力，防患于“未燃”。

#### （三）加强入伙期间的消防管理

在入住期间，我们将通过设专人巡逻监管、安置挡车桩、安置简明指示标识等办法，着重解决违章占用消防通道的问题，保证消防通道的顺畅。

#### （四）积极落实防火安全“三级”检查制度

重视冬、春两季的消防、设施设备大检查工作，确保在火灾多发期的消防安全工作。

##### 1、一级检查由班组组织实施

（1）每个员工每天在本岗位区域工作的同时，进行火情安全的检查，排除不安全因素，对自身不能解决的火情隐患及不安全因素上报班组长。

（2）每个员工应对本岗位所负责区域的防火工作负责。

（3）各班组长及时组织处理存在的安全隐患和不安全因素，对处理

不了的问题及时上报上级领导。

(4) 接班时应将本班防火安全注意事项和存在问题向下一班交待，以保障工作的连续性。

## 2、二级检查由物业服务中心领导实施

(1) 物业服务中心领导每季度组织各部门管理人员对管辖区域、设备物资（特别是易燃易爆物品）进行一次全面检查，并填写《消防检查情况汇总表》。

(2) 检查各部门对防火安全工作的执行落实情况。

(3) 组织处理火险隐患，总结经验教训向员工进行安全教育，增强员工的安全意识。

(4) 对物业服务中心不能处理的安全隐患，及时上报公司或报告公安消防部门处理。

## 3、三级检查由公司领导实施

(1) 物业管理部或公司领导根据物业防火安全的实施情况和上级部门的要求不定期对大楼进行全面安全检查或重点防火部位的抽查，公司安全领导小组每年不少于一次全面检查。

(2) 检查各物业服务中心贯彻防火安全制度的执行情况，重点检查要害部位防火安全管理及制度的落实情况。

(3) 对检查结果进行汇总和总结，填写《消防检查情况汇总表》下发各物业服务中心、专业部门。

## 4、三级检查的基本内容

(1) 易燃易爆危险物品贮存、管理、使用是否符合安全要求；贮存容器、管道有无定期测试，有无跑、冒、滴、漏现象。

(2) 对烟头等遗留火种是否采取安全有效的预防、处理措施。

(3) 仓库内货物及物资分类存放是否符合安全规定，库房内使用60W以下灯泡。

(4) 电器设备运行是否正常，有无超负荷运行，电线、电缆的绝缘有无老化、受潮、漏电、短路等情况。电动机有无空转现象，防雷设备是否完好，有无乱拉乱接电线情况。

(5) 使用易燃易爆物品是否符合安全操作要求，残油、气的处理

是否安全妥当。

(6) 危险场所动火是否按规定办理手续，焊工操作时是否达到“七不”、“四要”、“一清”要求。

(7) 使用有毒有害物品的场所是否有防毒的安全措施。

(8) 检查消防器材及消防系统的完好情况。各部门对消防器材有无管好、用好和到期换药。

(9) 门卫对出入人员是否进行严格检查，对携带易燃易爆危险物品的人员是否把关等。

## 5、防火检查

(1) 用火、用电有无违章情况。

(2) 安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急灯是否完好。

(3) 消防橱窗、设备房、办公室、仓库、等物业管辖范围内的消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；灭火器是否压力正常，灭火水带是否有破损。

(4) 常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用。

(5) 消防安全重点部位的人员在岗情况。

(6) 其他消防安全情况。

## 6、火灾隐患整改

对存在的火灾隐患，应当及时予以消除。

(1) 违章使用明火作业或者在只有火灾危险的场所吸烟，使用明火等违反禁令的。

(2) 安全出口上锁、遮挡或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的。

(3) 消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的。

(4) 常闭式防火门处于开启状态，防火卷帘下堆放物品影响使用的。

(5) 消防设施管理、值班人员和防火巡查人员脱岗的。

(6) 违章关闭消防设施、切断消防电源的。

### （五）消防档案

消防安全重点单位应建立健全消防档案。

- 1、单位基本概况和消防安全重点部位情况。
- 2、建筑物消防设计审核、消防验收以及消防安全检查的文件、资料。
- 3、消防管理组织机构和各级消防安全责任人。
- 4、消防安全制度。
- 5、消防设施、灭火器材情况。
- 6、义务消防队人员及其消防工种人员情况。
- 7、与消防安全有关的重点工种人员情况。
- 8、新增消防产品，防火材料的合格证明。
- 9、灭火和应急疏散预案。
- 10、消防设施定期检查记录，自动消防设施全面检查测试的报告以及维修保养记录。
- 11、火灾隐患及其整改情况记录。
- 12、防火检查、巡查记录。
- 13、有关燃气、电气设备检测（包括防雷、防静电）等记录资料。
- 14、消防安全培训记录。
- 15、灭火和应急疏散预案的演练记录。
- 16、火灾情况记录。
- 17、消防奖惩情况记录。

### （六）建立消防快速反应队

结合以往的工作经验，我们将在维序员中选拔一批队员组建办公楼物业服务中心“消防快速反应分队”，以保证一旦出现火警时，我们能迅速作出反应，立足“自救”，最大限度地减少火灾损失。火警应急程序如下：

#### 1、报警

（1）物业服务中心所有人员均应加强消防意识，发现异常情况（如烟雾、火光等），应立即向上级领导及消防部门汇报。

（2）物业服务中心值班员接到火警报警后，应迅速通知附近人员

赶往现场，查明报警地址、燃烧起因、目前火势、周边环境及人员受伤情况等。

## 2、召集

(1) 火警确认后，通知义务消防队员赶赴现场。

(2) 物业服务中心所有人员在获悉火警均应立即赶赴现场，参与灭火。物业服务中心经理接报后应赶往现场进行调度，安全主管接报后应赶往现场进行指挥。

(3) 到达现场的人员必须听从现场指挥的调配。

## 3、灭火

(1) 现场指挥根据火场情况，迅速组织到场员工成立灭火组、抢救组、疏散组、警戒组及支援组等，开展灭火工作。灭火人员执行命令应迅速、果断。

(2) 灭火组在现场指挥的带领下使用灭火器材进行灭火。抢救组应迅速组织人力贵重物品及危险物品搬离现场。疏散组负责协助邻近火场的业户迅速按指定通道疏散，同时指挥停泊在危险区域内的车辆驶离。形成火灾现场屏蔽区和隔离区，防止火情蔓延。

(3) 后续赶往火场的人员为支援组。按现场指挥的命令，向现场运送灭火剂、灭火器材以及所需的各种工具。

(4) 如火势过大且消防警已到场时，不必要的人员要迅速撤离。义务消防员继续协助消防警灭火直至火势被完全控制。

## (七) 善后与收复

火势完全熄灭后，维序员负责现场警戒，保护现场，并协助消防部门查明火因并统计损失，向上级提交事故报告。

## 消防灭火流程图

### (通用灭火流程)

## 维序队长职责

1、主持维序队的全面工作，坚决、认真地执行大楼物业服务中心的指示、指令，带领全队队员保质、保量地完成所在地管辖区域的公共秩序、车辆管理收费工作。

2、确保所辖区域业户满意率达到 95% 以上；案发率不超过 3%，



每年递减 0.5‰，三年内达到 1.5‰。

3、带领全队人员依据各自职责和规章制度，认真作好公共秩序和车辆管理工作；确保完成公司下达的各项指标及安全防范工作。

4、随时掌握辖区内车辆流动、停放情况，优先保证业户使用停车位；依时对辖区内交通、车辆进行管理并按物价部门规定收取车位使用费，所收费用造册登记及时上缴。

5、负责监督和落实员工岗位职责和工作安排，做好全队的培训、操练工作。

6、配合做好物业服务中心的其他专项服务工作，及时发现、制止、纠正各类违章行为。

7、负责全队的内务管理和考勤工作，随时巡视并检查辖区内公共秩序、车辆管理、收费各岗位工作情况。

8、定期向大楼物业服务中心领导汇报工作，完成上级交办的其他临时任务。

9、遇有突发事件（案件），要及时向大楼物业服务中心领导报告，并依据相关法律规定做好现场保护等处置工作。

10、及时掌握队员的思想动向，勇于改正自身缺点，虚心接受队员的批评和建议。

11、根据辖区内的实际情况和工作需要，可随时调整各岗位维序员的工作及班次。

12、对月考核不合格、违纪违章的队员有权按公司规定的奖惩制度进行奖惩，对不称职的队员有调离和辞退的建议权。

#### 维序班长的职责

1、主要职责：坚决执行队长的工作指令，协助队长完成各项任务，安排、检查队员日常工作。

2、安排、检查本班队员的日常工作。

3、以身作则，处事公道，虚心接受队员的合理建议和要求。

4、及时掌握班内队员的思想动态，耐心做好队员的思想工作。

5、带领全班搞好内务卫生和军事训练。

6、随时向队长汇报工作，认真完成上级交办的其他任务。

- 、有权监督全班各岗位人员的执勤情况。
- 8、有权向队长建议对不称职的队员进行处理。
- 9、本班队员请假两小时以内，有权根据实际情况予以批准。
- 10、作好本班新到岗员工的岗位培训、考核工作，使其迅速、准确掌握岗位职责。

#### 维序员职责

- 1、服从领导，听从指挥；熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成工作任务。
- 2、遵守法律、法规，做到依法办事。
- 3、坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生。
- 4、积极配合物业管理其他服务，及时发现、制止违章行为，防止破坏；不能制止和解决的应立即向总值班室或班长报告。
- 5、熟悉和爱护大楼内的公共设施、机电设备、消防器材等配套设施，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。
- 6、积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作，勇于同违法犯罪行为做斗争。
- 7、积极向业户进行治安防范和管理方面的宣传。
- 8、对发生在维序区的刑事或治安案件，有权抓获现行违法犯罪嫌疑人并移交公安机关，有权保护现场及证据，有权维护秩序；无实施拘留、关押、审讯、罚款、勘察现场的权力。
- 9、对有违法犯罪行为的嫌疑人，可以监视、举报；无权侦查、扣押。
- 10、对违反《治安管理条例》的行为，有权劝阻、制止和批评教育；无处罚权。
- 11、在执勤中，如遇有不法分子反抗，甚至行凶报复，可正当防卫。

#### 维序员纪律

- 1、仪容整洁，遵守《仪容仪表规定》。
- 2、执行公司文明礼貌用语规范，讲究文明服务，礼貌待人。

、严格遵守《交接班制度》。

4、值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西；不准嬉笑、打闹，不准在值班时会客、看书报、听广播，及做其它与值班职责无关的事。

5、爱护各种器具，不得丢失、损坏、转借或随意携带外出。

6、依法办事，廉洁奉公，坚持原则，是非分明。

7、禁止在公司所管物业范围内打麻将；不准借娱乐为名搞变相赌博。

8、团结互助，禁止闹纠纷；不说脏话，不做不利团结的事。

9、遵守《员工宿舍管理规定》，不得带人留宿，来客留宿必须经物业服务中心批准。

维序员服务文明礼貌用语

1、当来访客人进入值班室时，（起身）“请问先生（小姐……）：有什么事？（您找谁？）”

2、当有上级领导（外宾在公司领导陪同下）来到时，（起身相迎，立正敬礼）“欢迎光临”、“请多指教”、“多谢指导”等。

3、在接待业户报案时，“先生（小姐），别急，慢慢讲”当报案人说准业户楼座号及姓名后“请您出示证件”，查毕交还证件时，“谢谢合作”；在明确案情后，“请稍候”，立即向值班室报告，并告知业户处理的办法、时间。

4、在巡逻中，当发现有违反治安管理条例的人和事时，主动上前询问“请问先生（小姐），发生了什么事？”需要向当事人作调查时，“对不起，请到值班室协助我们调查”。

5、在巡逻中发现违章时，予以制止，制止违章时均要敬举手礼（对十岁以上人员违章须敬礼），并使用文明用语。

车辆管理服务文明礼貌用语

1、当车辆停在道口挡车器前进，上前立正敬举手礼，“请先生（小姐）用行驶证（或其它有效证件）换取车位牌（卡）”；当从司机手中接过证件时，“谢谢合作”；当后面有车辆在排队等候时，“对不起，久等了！”

2、当发现有车辆违章停泊时，“先生（小姐），对不起，请您按

不要停在路口”）。

3、当发现有车辆未关好门、窗（自行车、摩托车未上锁）时，“先生（小姐），请关好车门、窗（请锁好车）。”

4、当出场车辆有可疑之处，需询问时，“请问，先生（小姐）贵姓？住哪栋哪座？属何单位？”、“请出示证件”。并及时向队长或值班室报告，请示处理办法；退还证件时，“对不起，谢谢！”

5、当司机（或车主）对停车、放行、收费等问题有疑问时，应耐心解释，“对不起，我们按……规定办事（收费），请谅解！”

#### 巡逻岗岗位职责

1、熟悉巡逻区内各类设施设备、物品的情况，检查水、电、气等设备是否正常，注意异常气味、声响，如有可疑，应立即查明并向队长或值班室报告。

2、注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以观察并及时报告。

3、发现违法犯罪、违反治安管理规定的行为，应迅速报警，及时制止，有可能抓获的犯罪嫌疑人应立即送交公安部门。

4、发现火警时，立即组织扑灭，并迅速报警。

5、驱赶物业范围内践踏草坪、乱散发广告、捡垃圾等闲杂违章人员，制止违反物业管理规定的行为。

6、及时掌握巡逻区域内房屋装修情况，协助物业服务中心做好装修管理工作。加强巡查，及时纠正轻微违章行为，发现严重违章行为及时通知物业服务中心有关人员处理。

7、巡视维序各岗位执勤情况，协助处理疑难问题，认真填写“巡逻签到记录”。

#### 停车场岗位职责

1、按规定着装上岗，严格实行交接班制度。

2、对出入的车辆作好记录，并指挥车辆行驶和停放；车辆出场时，应仔细核对出场车辆和驾驶员。若有疑问，及时通知班长、队长共同处理。

、检查停放车辆的状况，发现漏油，漏水，未关车窗、车门，应及时通知车主（司机），并报告车场管理负责人。

4、检查摩托车、电动车、自行车是否停放在指定的位置上，发现未上锁时，及时通知车主（如暂时联系不上车主时，则重点看管）。

5、定期检查车场内消防设施是否完好，有效，如有损失，要及时报告班长、队长或物业服务中心。

#### 维序（车管）员职业道德规范

1、热爱本职工作，忠于职守，以高度的敬业精神，满腔热忱地投入服务，认真履行职责，任劳任怨，出色地完成保卫任务。

2、遵纪守法，严于律己，切实做到学法、懂法、守法、用法，以优质服务赢得社会的认可和业户的信任。

3、不计个人得失，乐于奉献，维护公共利益，勇于同违法犯罪行为斗争。

4、文明服务，礼貌待人，尊老爱幼，主动为业户排忧解难。廉洁自律，不牟私利，坚持原则，照章办事。

#### ■规章制度、规定

##### 维序（车管）员交接班制度

1、按时交接班，接班人应提前十分钟到达岗位。接班人员未到达前，当班人员不能提前离岗。

2、交接班以班组为单位，列队行进至每个岗位，交接人员必须相互敬礼后办理交接。

3、交接班必须做到三清：本班情况清、交接的问题清、物品及器械清；三明：上班情况明、本班交接的事情明、物品和器械清点明。

4、当班人员发现的问题要及时处理，不能移交给下班的事情要继续在岗处理完，接班人协助完成。

5、交接时要做好记录并签名。

##### 维序（车管）仪容仪表规定

1、目的：

树立维序员良好的形象和社会声誉。

2、范围：

### 3、着装规定：

1) 统一着装，要求举止文明、大方、得体，精神抖擞。

2) 统一穿黑色皮鞋、白袜，戴维序帽；系领带，佩带工作牌，服装整齐、干净（凡佩带不齐者，不得上岗）。

3) 不得外挂饰物，口袋内不宜装过多物品。

4) 禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。

### 4、形象规定：

1) 经常注意检查和保持仪表整洁。

2) 不准留长发、蓄胡子、留长指甲；头发不得露于帽檐外，帽檐下头发长不得超过 1.5 厘米；鼻毛不得露出鼻孔。

3) 做到精神振作、姿态良好、抬头挺胸；不准弯腰驼背、东倒西歪、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、叉腰或将手插入口袋中；执勤中不准吸烟、吃零食、不勾肩搭背；做到站如松、坐如钟、动如风。

4) 不准哼歌、吹口哨、听收（录）音机、看书报。

5) 不得随地吐痰，乱丢杂物。

6) 不挖耳、扣鼻孔，不敲桌椅、跺脚或玩弄其他物品。

7) 做到“微笑服务”，对待业户友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌用语。

### 5、队列规定：

1) 在集体活动（如训练、紧急集合、外出交流、学习、比赛等）时，必须整队集合，穿戴整齐统一，维序员动作要迅速，跑步入队；集合完毕，指挥员要检查队容仪表，下达整理服装的口令，凡未达到要求、精神不振者不能参加集体活动。

2) 在执勤巡逻中，要求两人并列行走，三人成行行走；要求执勤人员精神饱满，保持高度的警惕性。

3) 在队列训练和巡逻中，维序员必须保持步伐一致，口令、口号雄壮有力，指挥员的口令要清楚宏亮，富有号召力。

### 6、注意事项：

上岗前，必须对照整容镜整理着装，检查衣、帽、领带、鞋带及

### 对讲机使用管理规定

- 1、每个岗位配发一部对讲机、另配一个充电电池和一部充电器。
- 2、对讲机在更换充电电池时必须先关掉电源和主机上的开关，保护和延长对讲机使用寿命。
- 3、充电电池不能经常更换，必须按规定时间（8-12 小时）轮换使用。
- 4、不准用对讲机谈论与上班无关的事情；使用时控制音量，不得影响他人正常生活、休息。
- 5、认真作好对讲机交接工作，以防出问题互相推卸责任。
- 6、遵守“谁使用，谁保管；谁损坏，谁负责”的原则。

### 领用物品管理规定

为加强内务管理，使之整齐划一，维序员除衣、帽、鞋必须摆放一处外，棉被、床单、枕头、牙缸（刷）、毛巾、香皂盒、碗筷也必须统一，具体规定如下：

- 1、日常用品：牙缸（刷）、毛巾、碗筷、香皂盒由维序员自行购置，但必须符合统一的规定。
- 2、服装：维序冬季服装、夏季服装、大衣及配套帽子、腰带、领带，由大楼物业服务中心统一购置，辞退或辞工时必须如数上交。
- 3、床上用品：床单、枕巾由使用人按统一规定自行购置，使用人在辞退或辞工时带走；垫被、棉被、凉席由大楼物业服务中心统一购买，辞退辞工时如数上交。

### 值班室（岗亭）管理规定

- 1、值班室（岗亭）应用镜框悬挂车辆管理制度（主要为岗位制度、操作规程和停车场管理规定）等。
- 2、值班室内设一套完好的单人办公桌椅作好记录使用（桌子用单人白铁皮桌，可以根据实际情况自制），不准放长椅和床，不准闲杂人员进入，岗亭外不准摆放凳椅。
- 3、值班室（岗亭）内不准存放杂物，随时保持室内外保洁。
- 4、值班室（岗亭）表格、资料均应放在固定位置，且摆放整齐。

5、值班室（岗亭）不准作其它使用。

#### 维序巡逻签到规定

1、大楼治安巡逻执行签到制度。

2、签到箱的安装：大楼每五层楼安装一个。签到箱型号统一，钥匙统一（尽量能共用），具体位置由大楼物业服务中心确定。

3、签到箱钥匙的保管：为方便签到、检查，物业服务中心分管主管、班长、维序主管和一个班次维序巡逻员各配备一把钥匙；班次轮换时由班长收齐后统一交到下一班的班长。

4、签到：各责任区的维序员在巡逻中，大楼每 90 分钟签到一次，责任区内有多少签到箱，均应签到，每张签到卡，不允许同时签到，每个箱之间间隔时间为 20 分钟左右。

5、检查：

1) 维序主管在每个巡逻班次时间内检查不少于一次，每责任区抽查一次，班长全面检查不少于二次，物业服务中心经理、主管的夜间查岗必须进行抽查。

2) 签到人、检查人均要求在卡上签名并注明时间，主管发现不合格的可直接记录在卡上，维序主管作为考核依据。

3) 凡检查不合格者均记一次不合格。

6、收发、保管：由维序主管负责每周到签到箱收发签到卡一次，由维序主管保管，保存时间一个月。

#### 大楼交通车辆、停车场管理规定

1、大楼物业服务中心经理负责协调指导停车场的管理工作，主管监督、检查，车管员负责车辆的存放、行驶、放行等具体管理。

2、大楼交通车辆行驶停放管理规定：

1) 遵守交通管理规定，爱护大楼的道路，公用设施，不乱停放车辆。

2) 大楼内车辆行驶停放服从管理人员指挥，注意前后左右车辆安全，在规定位置停放。

3) 停放好车辆后，必须锁好车门，调好防盗系统至警备状态，车内贵重物品须随身带走。



- 4) 机动车辆在物业区行驶，时速不得超过 15 公里，严禁超车。
- 5) 机动车辆在大楼内禁止鸣号。
- 6) 不准在大楼任何场所试车、修车、练习。
- 7) 不准辗压绿化草地，损坏路牌和各类标识，不准损坏路面及公用设施。
- 8) 不准在人行道、车行道、消防通道上停放车辆（机动车辆只能在停车场或道路上划线停车位内停放，非机动车必须停放在自行车棚或管理站）。
- 9) 除执行任务的车辆（消防车、警车、救护车）外，其他车辆一律按本规定执行。

#### 监控中心值班管理规定

1、监控中心包括：消防监控、设备运行监控、治安防盗监控、车辆管理监控。

2、监控中心是掌握控制各类设备运行、治安防范、车辆管理；发现各类设备故障、各类火情、治安隐患；及时报告，指挥抢修灭火，沟通上下联络的重要部门。

3、监控中心、实行 24 小时全天制值班，值班时间，要认真做各类设备的运行监控工作，确保各类设备系统运行正常；发现异常情况，要及时向有关部门相关人员报告并作好登记记录，以及维修人员跟踪记录。

4、出现故障及时报警信号，应立即核查信号真伪情况。

5、监控中心的电话属专用报警联系电话，任何人不得占用、影响报警、指挥联络。

6、发生各类重大设备故障应及时向有关领导报告，并将上级指示及时准确通知相关维修人员。

7、上班值班员在交班时应认真作好值班记录，接班人员对监控设备、监控记录确认签字后，上班人员才能下班。

#### ■ 工作规程、标准

##### 维序（车管）员处理问题基本原则和方法

1、原则：维序员在工作中会遇到许多问题要处理，在维护业户的

安全和利益以及自身安全的同时，应遵循依法办事、执行政策、不徇私情、以理服人的原则。

2、方法：对不同性质的问题采取不同的方法处理。

1) 对一般违反法规和管理规定的问题（如民事纠纷），要分清是非，可以说服教育、耐心劝导；对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取“可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理原则，尽力劝解，把问题引向缓和，千万不要把矛盾激化。

2) 在处理方法上，坚持教育与处罚相结合的原则，如情节轻微，不需予以处罚的，可当场教育劝导，或协助所在单位、家属教育劝导；如需要治安处罚的，交公安机关处理。

3) 违反其它行政规定的，交行政机关处理。

4) 对于犯罪行为，应及时予以制止，并把犯罪分子扭送公安机关。

#### 巡逻岗工作规程

1、目的：

全方位巡逻管理区域，保证大楼的安全，维持良好的工作和生活秩序。

2、适用范围：

物业服务中心维序巡逻。

3、准备工作：

按《维序员仪容仪表规定》和《维序员交接班制度》作好上岗执勤的准备工作 and 交接工作。

4、内容：

4.1 工作时间安排：

1) 值班岗维序员实行 24 小时值班制。

2) 早班：7：30-15：30；中班：15：30-23：30；晚班：23：30-7：30，早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即每月 10 日，20 日，30 日为倒班日（各维序队可根据实际情况修改）。

4.2 大楼巡逻：

1) 巡逻周期：90 分钟巡逻签到一次。

2) 巡逻规律：先从天面起，自上而下，从每层楼依次巡逻到地下

室，最后到室外。

4.3 遇到情况的处理：详见《维序处理问题基本原则和方法》。

4.4 检查各岗位执勤情况：日常巡视检查执勤情况由各班长和主管负责。

1) 交接班时，交接双方班长要到各岗位检查：交接是否认真、手续是否办妥、仪容仪表是否符合有关规定等，发现问题及时纠正，并作好记录。

2) 每1小时巡逻班长到各岗位巡视1次，并不少于两次检查巡逻签到情况。

3) 主管巡视检查各岗位每班不少于两次。

4) 巡查时，发现有不认真或违纪等情况，要及时纠正，作好记录并上报。

5) 本班执勤中遇到疑难问题时，班长应立即到场，按有关规定处理，不能解决时报告队长或物业服务中心处理。

维序应急计划和措施

1、目的：

在发生紧急、突发事件时，以最有效的方法，在最短的时间内控制事态的发展，或保证出色完成上级交办的临时任务。

2、适用范围：

1) 治安突发事件，如突然发生的重大抢劫、杀人、业户或公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击等。

2) 受到水灾、火灾、台风等自然灾害的威胁、袭击。

3) 其他重大意外情况。

3、职责：

1) 对可能发生的由大楼物业服务中心负责制定维序应急计划，报物业管理部或分管副总经理审批，必要时报总经理审批；

2) 对即将发生或已发生的突发事件由维序主管临时确定应急措施，同时向上级汇报。

4、计划：

1) 对可能发生的治安突发事件和已发生或即将发生的自然灾害由

大楼物业服务中心组织制定应急计划和预防措施，并安排岗位人员按部署执行。

2) 处理治安突发事件时，由值班员迅速向派出所报案，维序主管临时确定应急方案，安排人员迅速控制物业管理范围内各通道、楼梯口，封锁出事现场，严格盘查出入现场的人员，直到公安人员到来。

3) 制定的应急计划必须慎重，考虑周详，在制定自然灾害应急措施

时，要根据灾情的程度、特性而定。

#### 5、实施：

1) 在执行过程中，发现偏离实际情况应及时纠正，并上报相应审批人员认可。

2) 对发生的每一事件必须总结，如果是人为原因造成损失，应立即查找原因，认真填写《纠正措施报告》，严防类似情况的发生。

3) 保存事件全过程的有关记录，存档3年。重大自然灾害的记录长期保存。

#### 6、要求：

为增强应变能力和战斗力，平时每个维序队的维序员必须进行严格的学习、训练、消防演习和紧急集合演练。

#### 维序（车管）员服务过程的检验

##### 1、目的：

- 1) 及时发现问题，及时纠正。
- 2) 杜绝维序各类违章行为。
- 3) 预防和防止各类治安事故隐患。
- 4) 确保文明执勤，文明服务，为业户提供满意的服务。

##### 2、范围：

物业服务中心维序工作。

##### 3、职责：

- 1) 物业服务中心主管对维序工作进行日巡视检查。
- 2) 维序主管对物业服务中心维序工作进行日检。

##### 4、检验：

#### 4.1 检验：

1) 班检：各班班长依据标准对本班工作进行一次班检。

2) 日检：维序主管根据维序工作检验标准和各班班长班检的情况，对维序队所有工作及队员进行检查，不合格情况做好记录。

3) 巡视检查（包括夜间查岗）：物业服务中心经理或主管根据标准对各维序工作进行检查（每月不少于两次夜间查岗）。

4) 周检、月检、季检：物业服务中心经理、大楼物业服务中心经理、物业管理部主任分别对维序队日常工作进行例行周检、月检、季检，并分别填写周检表、月检表、季检表。

5) 训练季度考核：大楼物业服务中心每年对各物业服务中心维序工作进行一至二次训练考核或会操比武，填写“训练考核表”。

#### 4.2 不合格服务的处理：

##### 1) 轻微不合格服务的处理：

班检、日检、巡视检查中发现的即行纠正、关闭处理，处理结果在检查表中注明，不需另填写“不合格服务处理表”；周检、月检、季检分别由物业服务中心分管主管、大楼物业服务中心、物业管理部专业管理人员填写“不合格处理表”。如果轻微不合格集中在某一服务区域或超出控制标准要填写“纠正措施报告”。

##### 2) 严重不合格服务的处理：

月检、季检由大楼物业服务中心或物业管理部主任填写“纠正措施报告”并进行跟踪验证；周检、日检、班检、巡视检查有物业服务中心经理制定纠正措施，督促实施，进行验证。

##### 3) 预防措施：

在检查中发现潜在不合格原因，要逐级汇报，调查分析隐患原因，由管理者代表组织制定“预防措施”。

4) 为培养一支纪律严明、训练有素、文明执勤的维序员队伍，必须对维序人员进行常规性的军事化、正规化的、规范化的学习和训练。

##### 维序员培训规定

为培训一支纪律严明、训练有素、文明执勤的维序员队伍，必须对维序人员进行常规性的军事化、正规化、规范化的学习和训练。

## 1、上岗前培训：

对新录用的维序员在上岗前必须进行岗前培训，培训内容包括：

1) 公司简介；

2) 物业管理的基本知识，主要学习《物业管理条例》及其实施细则；

3) 企业内部的管理制度：员工守则、工作纪律、劳动纪律、人事管理规定；

4) 安全防火教育：消防基本知识；

5) ISO9001 质量体系标准的基本知识，主要学习质量方针和质量目标；

6) 公司《治安工作手册》中的基本要求；

7) 其他有关知识：普法知识、职业道德教育；

8) 军训：主要为队列训练。

## 2、岗位培训：

对在岗的维序员要进行常规培训，以便保持、提高其所需掌握的基本知识、技能和方法，培训内容包括：

1) 详细学习公司制定的《维序工作手册》内容：即职责权限，规章制度、规定，工作程序、规范、标准。

2) 常规训练：队列训练、擒拿格斗、体能训练、消防灭火训练、交通指挥训练。

3) 有关精神文明内容的学习。

4) 培训安排（见下页）。

## 5、检查考核：

1) 物业服务中心经理每周检查一次岗位培训情况，物管部每月对各物业服务中心培训情况进行一次抽查；

2) 每季度进行一次军训考核，其中第二、第四季度由物业服务中心组织，第一、第三季度由物管部组织，物业服务中心组织的需要考核全部军训内容，物管部组织的可以考核部分内容，但两次能够覆盖。

## 维序（车管）员训练考核标准

### 1、单兵队列考核标准：

1) 军人军姿：头要正，颈要直，挺胸收腹，两眼平视前方，下颌微收，两臂下垂，五指并拢，拇指贴在食指第二关节，中指贴在裤缝，两脚跟靠拢，两脚尖向外分开约 60 度，精神面貌好。

2) 停止间转法：“两快一稳”，即转体快，靠脚快，站得稳。

3) 齐步与立定：向前摆臂到作训服的第三、第四颗纽扣之间，离身体约 30 公分，不超过衣缝线，向后摆臂离身体约 25 公分，步幅 75 公分，步速 112-116 步/分钟。

4) 正步与立定：绷脚尖，小腿带动大腿，脚掌离地约 25 公分，步幅 75 公分，步速 110--115 步/分钟。

5) 跑步与立定：第一步“跃”出去，运臂时，“前不露肘，后不露手”，步幅 85 公分，步速 170--180 步/分钟。

6) 敬礼：手指并拢，手腕与小臂平直，大臂抬到与肩平，手指与帽檐接缝处约 1-2 公分，取捷径一步到位。

2、擒敌应用技术动作：

1) 基本功：

A. 直打、侧打、勾打：出拳以“快、准、狠”为主,动作与力量结合；

B. 弹踢、侧踢、勾踢：腿部稳而有力，配合两手动作；

C. 综合练习：手与脚巧妙配合，扭肩送膀，直协调一致；

2) 99 式擒敌拳：动作准确、熟练，刚劲有力，干脆利落。

3、军事体能：

1) 百米跑-14 秒；

2) 俯卧撑-50 个；

3) 爬楼-20 层楼 60 秒；

4) 其他：由大楼物业服务中心根据需要确定。

4、消防考核：

1) 消防知识：熟悉拨打火警电话“119”的程序，能分清油火、气体火、固体物质火，懂得煤气泄露的处理方法，熟知大楼消防设施的位置。

2) 消防报警：会打报警电话，使用消防对讲机，用报警按钮报警。

3) 灭火器的使用：能正确使用“1211”和二氧化碳灭火器。

4) 消防水袋使用：会开阀门，能快速正确地按上水枪接合器，携水袋不越线，在一分钟内完成，记住注意事项。

5) 掌握疏散、救援、警戒要领。

5、车辆指挥：

1) 手臂动作标准；

2) 两手有节奏；

3) 会识转向灯；

4) 姿势正确。

6、考核：

训练考核按《维序员培训规定》执行，并填写考核表，85 分为达标，补考两次不达标者辞退。

综合工作检验标准

序号 检验项目 标准 分值 评分标准 实际得分

1 仪容仪表 1.上班着装得体大方，佩带工作牌，不准穿拖鞋，不穿奇装异服。 2.上下班时，手不放在衣服口袋内，不勾肩搭背。 3.精神饱满，举止文明大方，仪表整洁、端庄。 4.遵守办公环境规定。6 分发现一项不合格扣 2 分，扣完为止。

2 服务态度 1.微笑服务，见到业户微笑、点头、问好。 2.使用规范文明礼貌用语。 3.服务态度端正，有良好的职业道德。 4.办事认真负责，有较强的奉献精神。 5.服从领导和公司工作安排。 6.文明服务，礼貌待人。6 分发现一项不合格扣 2 分。

3 工作纪律 1.不吸烟、喝酒，遵守法纪，履行职责，遵守员工纪律。 2.上班不迟到、早退，不旷工离岗。 3.上班不会客、闲谈，不做与本职工作无关的事。 4.服从领导安排，团结同事，不挑拨是非，保守公司机密。 5.不得擅自留宿他人，按时做好宿舍清洁工作。 6.遵守公司廉洁制度和有关管理规定，不收受业户钱财和物品。10 分发现一项不合格扣 2 分，扣完为止。

4 接待服务 1.仪表端庄，态度和蔼，热情大方。 2.来访登记记录及时、准确、清楚。 3.不准推拉或近距离用手指指着来访人员。 4.当



来访人员有过激言行时，应保持冷静，不准与来访人员发生争吵。8分一项不符合标准扣2分。

5 考勤记录 1.如实考勤，无虚假。 2.请销假规范、及时。4分一项不符合标准扣2分。

6 例会、晨会记录及工作日志 1.按照会议情况及时总结，记录书写清楚，内容有条理、有思想。 2.参加会议不迟到、不早退。 3.工作日志书写清楚、内容齐全。4分一项不符合标准扣2分，扣完为止。

7 巡视监督 1.日巡视每日至少1次，巡视记录书写及时清楚，发现问题能够及时处理或上报经理、业户。 2.每天对巡视的设施和服务项目基本覆盖一遍。6分发现一项不合格扣3分。

8 采购管理 1.资金与帐目相符，帐目明晰、无虚假，做到日清月结。 2.保管好现金、票据，做好现金日记帐。6分出现虚假或不符合标准全部扣除。

9 管理用房 1.办公室清洁，物品摆放整齐。 2.员工宿舍清洁，安排轮流卫生值日，衣物用品摆放整齐。2分发现一项不合格扣1分。

10 资料管理 1.各类表格填写清楚、整齐，记录齐全，保存完整。 2.文件分类存放，整齐规范，易查阅。 3.上级下发的文件签收、保存手续要完备。4分发现一项不合格扣2分。

11 电脑管理 1.操作熟练、规范。 2.电脑资料输入及时、清楚、查阅方便。 3.上班时间不准玩游戏、上网聊天。4分一项不符合标准扣1分。

12 仓库管理 1.仓库清洁，物品分类存放，整齐有序。 2.物品出入库进行登记、验收，出入库清单、工具借还登记表填写清楚、无遗漏，不符合标准的物品有权拒绝入库。 3.仓库管理资料手续、记录齐全。6分发现一项不合格扣2分。

13 房屋管理 1.房屋外观完好、整洁，无妨碍市容和观瞻，无安全隐患或破损。 2.能够参照《房屋本体、室外公共设施维修养护标准》定期对房屋、室外公共设施进行检测，及时发现问题并上报物业服务中心。 3.钥匙分类保管完好，标签清楚，易辨别。 4.钥匙由专人保管，无工作需要任何人不得以私人名义借出。 5.必须借出时需办理登记手

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/487011126112010005>