

物业管理服务投标书 物业管理服务承诺

xx 物业管理公司郑重承诺，在基础自然条件硬件完备的情况下，接管两年内使其成为多层住宅小区物业管理的典范：

“一年内客户满意率达到 98% 以上。”

“一年内达到市物业管理示范小区标准。”

“两年内达到的物业管理示范小区标准。”

4.1 管理承诺暨要求达到的最终效果

序号	指标名称	承诺指标	完成承诺指标的措施
1	房屋及配套设施完好率	99% 以上	采用分工负责制，责任到人。建立完善的巡查制度，健全档案记录，每半年进行一次房屋完好率检查。
2	房屋零修、急修及时率	99% 以上	维修人员 24 小时待命，接到维修通知立即组织维修，十五分钟内到达现场。零修工程及时完成，急修工程不过夜，并建立回访制度和回访记录。
3	绿化完好率	99%	专人负责绿化养护、保洁工作
4	保洁率	100%	保洁员十二小时保洁工作，按保洁标准进行操作，保洁工作落实到人，监督检查得力，严格考核。
5	维修工程质量合格率	100%	维修全程控制、监督检查，并按规定及时回访。
6	公共照明完好率	96%	落实责任人，坚持对公共照明等公用设施进行日常巡视检修和定期维护保养，并健全档案记录。
7	区内治安案件发生率	1% 以下	实行 24 小时监察制度，明确保安员职责，层层防卫。
8	火灾发生率	1% 以下	全员义务消防员制，定期培训和演习，加大宣传力度，由主任负责组织进行日常巡视，发现隐患及时处理确保安全。
9	客户有效投诉率	2% 以下	采取措施，加强与客户沟通，定期走访客户，征求管理意见，强化服务意识，及时为客户排忧解难。做到投诉处理有结果，有记录和回访。
	客户投诉处理率	100%	
	投诉回访率	100%	
10	客户对管理服务满意率	95% 以上	实行人性化管理，增强服务意识，加强与客户沟通，完善社区服务。在日常工作中注意广泛收集客户意见。
11	大型及重要机电设备完好率	99%	制定严格的设备操作和保养规程，落实岗位责任制，实行巡查制度，建立设备档案，制定预防性维修保养计划。

4.2 创建国家示范小区

我们承诺：在基础条件完备的条件下，一年内达到郑州市示范小区标准，两年内达到河南示范小区标准。

4.3 其他承诺

4.3.1 关于招投标的有关承诺：

xx 物业管理公司完全同意和接受招标要求，并承诺如下：

公司中标后，将立即派人进驻，开展前期准备工作。λ

在合同有效期内本公司违约，给单位造成损失，xx 物业管理有限公司将对此予以责任补偿。λ

合同期内，本公司决不会向第三方转让中标项目，对部分可能分包或非关键的分包项目，管理处一定事前告知房地产开发有限公司相关部门。λ

4.3.2λ 物业管理公司管理服务合同履行承诺

如果 xx 物业管理公司中标后，有关委托管理合同规定的内容全部由管理处负责实施，管理处将严格履行合同中规定的有关乙方应承担的责任和义务，具体承诺如下：

根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业管理制度。λ

负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设备、设施、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经业委会同意后负责组织实施。λ

每六个月向业主汇报服务费、专用维修基金（如设立）使用情况。λ

对小区的公用设施如需整改、扩建或完善配套项目，必须与开发商协商，并经过相关部门同意，报请有关部门批准方可执行。λ

本合同终止时，管理处将向开发商移交全部管理用房及物业管理全部档案资料。λ

工作流程

xx 物业管理公司在物业管理服务中拥有一套完善的、实践多年非常成功的工作流程。其中有：

章节编号	章节标题
QP-4.2	物业项目验收接管程序
QP-5.3	物业装修管理程序
QP-5.4	物品采购与管理控制程序
QP-5.6	建筑物使用与维护管理程序
QP-5.7	设备设施使用与维护管理程序
QP-5.7.1	供电管理程序
QP-5.7.2	弱电系统管理程序
QP-5.7.4	给排水管理程序
QP-5.9	护管服务管理程序
QP-5.10	消防管理程序
QP-5.11	紧急事件处理程序
QP-5.12	保洁卫生管理程序
QP-5.13	绿化管理程序
QP-5.14	车辆交通管理程序
QP-5.15	报修服务管理程序
QP-5.17	社区文化活动管理程序

- QP-5.18 公共物业标识管理程序
- QP-5.19 用户沟通程序
- QP-5.20 用户投诉处理程序
- QP-5.21 物业管理费用收取程序
- QP-6.1 用户意见调查与分析程序
- QP-6.2 内部审核程序

等等，具体内容略。

6. 信息反馈（投诉处理）渠道及时间

为了确保小区的物业管理服务质量，使客户满意率达到和保持95%以上，管理处将设立多种信息反馈渠道，形成信息反馈网络。

在管理处建立客户意见登记本，随时搜集有关客户对物业管理方面的意见。

设立24小时客户投诉热线，24小时接受投诉。公告管理处邮箱地址、电话号码及责任人姓名。

每半年做一次对物业管理服务的意见调查，广泛征求客户意见，并将调查结果整理汇编，进行统计分析，查找问题原因，提出改进方案。对重要问题给予正面回复。

建立与振兴房地产开发公司定期座谈的制度，虚心听取开发商意见和建议。

定期向上级单位做工作请示、汇报，主动接受工作监督和指导。

各种信息反馈处理时间：

信息反馈类型	处理时间	备注
一般的水电维修	5~15分钟之内赶到现场处理	
客户对服务质量的投诉	接到投诉即时提出诚恳的处理意见，并在适当的时候进行回访	
消防事故	3分钟之内有关人员必须赶到现场	
其他各类紧急事件	接报后有关人员最迟不超过3分钟赶到现场	

7. 物业资料管理

物业资料是物业管理的重要资源。我们将本着“集中化，有序化，信息化，科学化”的管理原则，实行原始档案和电脑档案管理的双轨制，建立档案管理系统。

小区运作伊始，我们就将建立详尽完善的物业档案资料，为以后的管理打下良好的基础。以机电设备资料为例：

（一）原始基础资料

包括各设备设施的原始技术资料、技术参数，竣工图纸，检验合格证书和质量保证书，单机试运转报告，系统加压测试报告等。

（二）运行管理资料

对所有设备设施及机房、管井进行编号挂牌，各类管道、流向、阀门状态等清楚标示，各类安全警示牌放置到位；划分责任区，指定责任人，并记录在案。

按设备的具体情况制订操作规程、机房管理规定，绘制各类系统流程示意图，放置在适当位置，并复制存档。

建立设备卡，除抄录设备的原始技术资料外，每次维修保养的过程特别是原始技术资料中无法反映的零配件型号等均需记录在卡，便于日后维修。

日常运行资料：如运行数据记录表，设备巡查记录，都应忠实记录并留存在档。

工程改造资料：在小区运作中，不可避免的会发生各种工程改造，所有的技术资料、图纸均需详细编目留存，以备日后查询。

详细档案资料的分类管理（见表一、表二）

表一 物业接管移交资料

名称	资料内容
工程建筑 产权资料	A: 规划图纸、项目批文、用地批文 B: 建筑许可证、投资许可证、开工许可证 C: 拆迁安置资料
工程技术资料	A: 红线图、总平面图 B: 地质勘察报告、开竣工报告、图纸会审报告 C: 工程合同、工程预决算 D: 工程设计变更、通知及技术核算单 E: 竣工图：1、单体建筑、结构、设备竣工图 2、消防、智能化等工程及地下管网竣工图 F: 房屋、消防竣工验收证明书 G: 钢材、水泥等主要材料的质量保证书 H: 新材料、构配件的鉴定合格证书 I: 供水、供电、消防、智能化等设备的检验合格证书及技术资料 J: 绿化工程竣工图 K: 其他技术资料

表二 管理档案资料

名称	资料内容
物业资料	房屋基本资料、分区资料
事务资料	A: 事务值班表 B: 事务交接记录表 C: 日常事务巡视记录 D: 事务回访登记表 E: 搬出（入）物品登记表

维修资料	A: 日常维修记录表 B: 公共设施维修记录表 C: 大中修记录表
护管交通 管理资料	A: 日常巡查记录、交接班记录、值班记录 B: 查岗记录 C: 物资搬运放行记录、 D: 车辆管理记录 E: 紧急事件处理记录
设备管理资料	A: 公用设施保养维修记录 B: 各项机电设备保养维修运行记录 C: 设备分承包方维修保养记录 D: 设备检查记录
员工管理资料	A: 员工个人资料、聘用表 B: 员工业绩考核及奖罚记录 C: 员工培训计划及实施记录 D: 员工培训考核记录 F: 重要岗位员工地址、电话等记录
客户反馈资料	A: 客户意见调查、统计记录 B: 客户投诉及处理记录表
行政文件资料	A: 主管人员值班及督察记录 B: 政府部门文件 C: 主管领导部门文件及兄弟单位资料 D: 管理处规章制度、通知、通报等文件 E: 管理处荣誉一览表 F: 管理处会议记录

第二节 小区设备设施的管理

富田太阳城设施设备管理是物业管理工作的基础和重点之一，我们将落实岗位责任制，使设备的维修保养责任到人，强化巡检、运行管理和预防性维修保养等。同时按公司 ISO9001 和 ISO14001 质量保证体系要求进行管理，如《设备设施管理程序》、《供配电管理程序》、《给排水管理程序》、《消防管理程序》等程序文件，《设备设施维修保养手册》、各类设备操作规程等作业指导书，使我们的设备设施管理规范、程序化。

本小区设施设备管理主要由管理处维修部承担，公司提供人员、技术支持、不定期派有关专家前来指导，并选派 5 名技术骨干负责维修部的工作，严格控制好维修技术人员的选聘，加强培训，造就一支业务水平全面、责任心强、爱岗敬业的技术队伍。

2.1 供配电设备

工作内容：

维护供配电设备的良好工作状态，确保小区电源供应正常，为营业以及居民用电提供可靠的电力保证。

工作要点：

根据《供用电协议》和用电负荷的季节性特点，合理调整变压器的运行方式，最大限度的发挥变压器的利用率，保持电容补偿柜良好的工作状态，确保功率因数符合规定要求。

配备专业人员管理供配电设备，操作人员实行持证上岗，按规程操作。严格控制停送电操作，设备的检修应避开办公和营业时间。

值班人员每班对配电室巡检，加强预防性维修和年度保养，认真填写巡检和保养记录。

2.2 公共照明、广场照明、泛光照明

工作内容：

保持公共通道、楼梯、广场、泛光照明设施及灯具的完好和正常工作，在保证小区外观形象和业主方便的前提下，尽量节约能源。

工作要点：

加强巡检工作，发现照明设施损坏及时修复。

根据季节变化及时调整照明送电时间，做好重大节日和接待时的灯光布置。

在条件允许的情况下，选用节能灯具，安装定时器和红外感应开关，为业主节约能源。

2.3 给排水系统

工作内容：

维护系统的良好运行状态，保证小区正常供水，确保二次供水达到国家饮用水标准；保证小区排水系统畅通，避免暴雨、水患给小区正常的生活和营业带来不便。

工作要点：

定期检查生活水泵、排水泵的运行情况，检查水池、水箱和各类管网是否有异常，防止跑冒滴漏。

加强日常保养工作，定期对泵类进行年度检验，预防各种故障发生。

水池、水箱的清洗要有取得健康证的工作人员进行，并取得卫生防疫部门颁发的检验合格证。

每次暴雨洪水到来之前，重点检查排水泵的运行情况，确保管路畅通。

2.4 消防系统

工作内容：

负责消防设备的巡检、维护、维修，保持消防系统各设备的正常工作状态，保证系统联动正常可靠，及时消除各种消防隐患。

工作要点：

对于住宅小区，消防是工作的重中之重，要保证系统安全可靠，必须加强对员工消防意识和小区消防设备性能知识的培训，加强对客户消防知识的宣传。

24小时安全值班，密切监视系统运行，认真对待每一次报警和每一台消防设备的动作，增加巡检力度和预防性维修保养。认真查看打印记录，分析相关数据资料是否正常。

对不经常启动的泵类设备，应定期试运行。要保持管网压力符合消防要求。

加强供配电室气体消防系统的检查，气瓶压力是否正常，电磁阀动作是否可靠等。

定期进行消防联动实验和消防演习，检验系统是否正常，增强员工的应急处理能力。

2.5 房屋及附属设施的维护、修缮

2.5.1 建筑物主体

工作内容：

保持结构不被任意改动，外墙、门窗、地面、天花板完好和及时修复，确保小区各部位结构安全，外观完好。

工作要点：

对建筑物进行日常巡查和全面检查，包括地面、墙面、天花板、走廊、楼梯、天台，发现问题，及时报管理处，由管理处安排工程部负责修缮和养护。

定期进行基础和整体观测，发现异常及时向业主委员会汇报，组织有关专家会诊，提出意见。

加强装修管理，严格按建设部《室内装饰装修管理规定》进行有效的控制，重点关注承重结构、智能管线、消防设施等方面的安全和完整。商业二次装修按规定须报消防审批的，要及时办理。

2.5.2 附属设施

工作内容：

保持小区附属设施的完好、无损，确保小区附属设施正常发挥作用。

工作要点：

定期对小区附属设施进行巡检，发现问题及时处理。室外管网、消防接合器表面有无锈蚀，阀门是否滴水，广场花木护栏、路面、台阶有无损伤。

室外雨水井、污水井要定期清理，防止污物沉积。

小区避雷针、避雷网要定期检查，定期除锈刷漆，确保各部位连接牢固。定期测试系统的接地电阻，保证小于4欧姆以下，否则应采取相应措施。

广场车辆出入口等其他附属设施，要加强日常检查维护，保证装置灵活可靠。

第三节 公共秩序管理服务方案

安全工作是重中之重。xx物业管理有限公司将在富田太阳城的物业管理范围内维护公共秩序，协助公安机关做好治安方案工作，为业主提供安全的工作、生活环境。

富田太阳城巡逻岗构筑了其第一道安全防线，小区各入口、车场固定岗构筑了小区的第二道安全防线，公共通道构筑了小区第三道安全防线，巡楼护管员构筑了小区第四道安全防线。

3.1 安全管理职责

巡查监督-----防止罪案发生。

消防安全-----消除火灾隐患。

车辆管理-----维护交通秩序，确保车辆安全

3.2 安全岗的分类和分时设置

安全岗设置类别

固定岗：车辆出入口、小区出入口等。

作用：区内车辆、人流进出管制，对安全重要部位进行定岗防范。

巡逻岗（不定点安全岗）：设车场流动岗、楼内巡查流动岗等。

作用：防止、消除安全及火灾隐患，巡查楼层安全状态，保证无安全盲点，指挥交通疏导等。

机动岗：特殊设置的安全岗。

作用：作为安全快速支援力量，应付处理突发事件，检查各岗位的状况。属于非常设安全岗。（通常由主管担任）

安全岗的日间和夜间设置

安全岗位设置根据日间和夜间不同的安全管理要点而确定，且明确责任区域，可保证无论在日间或是夜间，所有区域都可涉及而无盲点，覆盖空间和时间。

3.3 公共区域管理

工作内容：公共秩序管理、消防管理，车辆进出管理，物品进出管理。

工作要点：

礼貌注视往来行人，发现可疑人员及时向机动岗报告；

作好车辆进出登记，严禁违规车辆进入区内。

有货物进出，必须查验，严格禁止可疑物品进出。

巡逻岗认真巡视、检查广场内各区域交通情况，严禁任何有碍公共秩序的活动和行为。

有大型活动时，积极配合有关部门，按要求作好交通疏导、维护秩序等工作。

发生盗抢案件要积极协助处理，保护现场，快速报案，协助堵截、擒拿犯罪嫌疑人。

3.4 交通车辆管理

工作内容：车辆出入登记管理，交通疏导管理，车位管理。

工作要点：

要求车辆服从指挥，按标记驶入驶出，交验有关证件。

严禁车辆在场内维修、加油、清洗，乱丢垃圾。

注意提醒车主关好车门窗，贵重物品随身携带。

对在车场内由车辆搬运进出的货物按照有关规定进行严格查验。

指挥车辆按位泊车，保持交通顺畅。

对VIP人员的预留车位进行监督管理，确保VIP的正常停车。

冬季下雪天，及时清理路面积雪，保证区内交通顺畅。

3.5 区内管理

工作内容：巡逻管理，登记管理，日间管理，夜间管理。

工作要点：

严密巡查，根据制定巡逻路线图，并按规定路线和时间实行24小时巡逻守卫制度。

完善区域内安全技防管理，合理利用护管设备设施，配合人防确保安全。

重点区域，重点管理。对楼房周围、停车场等区域加强防范。

按要求做好日常安全管理工作记录及交接班记录。

各安全岗位职责和安全责任区域明确，确保日间和夜间安全管理。日间重点在广场、车场区域，夜间重点在小区周边区域和停车场区域等。

非常气候时，注意防风、防水等问题，宣传、检查、关好小区门窗，检查室外广告牌的稳固情况，检查排污沟渠是否顺畅。

3.6 消防管理

工作内容：消防设备、设施管理，消防人员培训、管理，建立应急处理程序，

消防意识宣传等。

工作要点：

建立消防队伍：

根据消防管理“预防为主，消防结合”方针及小区的主体结构特点，不同部位的使用功能，消防硬件设施情况特点，设置消防组织机构，成立消防紧急应急分队，任命义务消防队员（原则上为管理处全体人员）。

建立消防制度：

根据小区楼层平面建立消防疏散图、防火责任制，制定消防作战方案、救护措施、定期检查各类消防设施，明确防火档案制度及消防员职责，并定期邀请消防专业人员进行专题消防讲课并指导培训，以做到防患于未然。

加强对管理处员工及客户的消防观念和防火意识的宣传教育，任何人都有消除火灾隐患之责任。

保证楼内、楼外消防通道的畅通，各消防设施每周定期检查，以确保完好无损。

对停车场、售楼部等消防要害部门加强防范和巡查。

每年不少于二次组织员工进行防火演习，熟悉掌握各种消防器材和设施的使用方法，提高对火警的应付能力。

各岗位人员在日常工作中均应注意巡视，保持警惕。

消防控制中心严密注视各楼层消防情况，一有情况，立即处理。

针对各种可能的紧急突发事件，拟定相应的应急措施和程序，建立快速反应、快速支援的安全体系。

3.7 紧急事件处理程序

各安全岗遇紧急突发事件，应作出快速反应，并与机动岗取得联系，以求同伴的快速支援，并通知相关固定岗加强戒备，密切注意事态发展。事件处理后，相关的安全岗也应及时将处理结果反馈上级并做好质量记录。

经支援人员赶至事件现场，如仍不能得以控制，机动岗应立即向上级报告作整体调度，通知其他备勤人员迅速支援。

如调动增援人员仍不能控制或解决，则需向社会机构求助，并迅速向省教育厅有关领导和公司相关领导汇报。

事件处理后，所有人员必须做好详细的质量记录备查。

固定岗发现非本区域情况，应根据情况报告机动岗或巡逻岗处理，在未经许可下不得擅离岗位。

参与处理紧急事件的各安全管理人员在事件处理过程中要注意随时保持与机动岗联系，以便机动岗及时作出安排和决策。

第四节 保洁服务方案

4.1 保洁工作内容、要点

1. 小区楼外区域

工作内容：指示牌、信报箱、烟灰桶、灯饰、消防设施、公共走道地面、公共走道墙身、地脚线、垃圾清理等。

工作要点：

集中保洁工作一定在日常生活开始之前完成。

保洁人员作业期间注意礼节礼貌，尽量减低作业引起的噪音，注意保洁工具的摆放位置。

擦玻璃、灯饰电制开关等处时要注意安全，严格遵守操作规程。

发现公用设备设施等问题及时向有关人员反映。

定时巡回检查，勤于打扫。

2. 小区楼内区域

工作内容：楼梯地面、扶手、墙身、玻璃、电制开关、四周墙身、天台。

工作要点：

严禁锁住楼梯门，确保消防门的正常开启。

平日注意楼梯间的通风，保持空气新鲜，风雨天注意关好门窗。

擦玻璃、灯饰、电制开关等处时要注意安全，严格遵守操作规程。

发现公用设备设施等问题及时向有关人员反映。

天台定期打扫，雨天注意排水，雪天及时清理积雪，风天检查附属设备设施的稳固性。

3. 消杀服务

工作要点：

根据季节不同调整消杀频次，重点部位主要在垃圾桶、明沟、绿化槽、排水沟、排污井等处。

消杀人员必须严格按照操作规程操作，备齐装备，注意自我保护。

消杀前作好宣传准备工作。

第五节 绿化服务方案

5.1 绿化服务

人员配备：由2名绿化人员负责绿化工作。

工作内容：对小区的乔灌木进行养护、除草、浇水、施肥、防治病虫害、清理垃圾，负责办公区域花木的摆放。

工作要点：

熟悉区内的绿化布局、花草树木的品种和数量，熟悉土壤性质，掌握季节性绿化物的栽培技术。

对花草树木要定期地培土、施肥、除杂草和病虫害防治，并要修枝剪叶、补苗、淋水。

要保证绿化场地不留杂物、不缺水、不死苗、不被偷窃，花木生长茂盛。

注意防治病虫害，及时防治和护理。

对一些观赏性绿化物要经常保持其保洁。

作好爱护绿化的宣传、监管工作。

冬季来临之前注意作好树木防冻处理。

每年5、7、9月进行定期的修剪，必要时可视情况增加或减少修剪次数。

每年春、秋对草地及园林进行全面施肥，针对不同的乔灌木种类，做好入冬前的保暖防护。

一、保洁工作标准

- 1、地面（室内所有公共区域的大理石、地砖）：目视地面 50 公分长，无明显灰尘、污渍及杂物。
- 2、墙面（室内所有公共区域的墙面）：用卫生纸擦拭 80 公分长，检查卫生纸无明显污渍。
- 3、楼梯（室内所有楼梯）：抽查 2-3 层，无痰渍、烟头、香口胶、纸屑、垃圾及蜘蛛网。
- 4、玻璃及镜面（室内所有玻璃门、窗、墙、镜）：抽查不同位置 3-5 处，每处抽查 1 平方米，质量达到无水渍、污渍、手印，洁净、明亮。
- 5、卫生间：墙面无水渍、污渍；地面无积水、烟头、纸屑、香口胶等；洗手盆无水渍、洁净；小便池无锈渍、烟头等；大便池无锈渍、不积大便、烟头等、无明显臭味。
- 6、室内外排水沟：抽查 20 米，无烟头、泥沙等垃圾物，无明显臭味。
- 7、明沟：抽查 1-3 米，不积泥沙、垃圾物等，畅通。
- 8、各类标牌、指示牌：抽查 2-3 个，用卫生纸擦拭无明显灰尘，光亮。
- 9、消防设备设施：抽查 2-3 个消防栓，无灰尘、垃圾及蜘蛛网。
- 10、垃圾桶、烟灰盅、栏杆：检查 3-5 个垃圾桶或烟灰盅，无痰渍、污渍、灰尘，保洁明亮；抽查 10 米栏杆无灰尘、污渍、光亮；抽查 2-3 部电梯外门，用卫生纸擦拭，明亮无明显灰尘、污渍。
- 11、广场：抽查 50 平方米，无烟头、果皮、纸屑等垃圾物，地面保洁卫生。
- 12、绿化带（池）：抽查 10 盆花草，盆内无烟头、饮料盒、纸屑等垃圾物；抽查室外绿化带 30 平方米内无烟头、饮料盒、纸屑等垃圾物。
- 13、垃圾房：垃圾清运完后检查地面无垃圾；污水沟无垃圾、泥沙、积水；墙面与墙角无灰尘、无蜘蛛网；设备保洁、干净、光亮。
- 14、停车场：地面抽查 30 平方米，无垃圾；墙面与墙角无灰尘、蜘蛛网；抽查排水沟 20 米内无烟头、泥沙、垃圾物。
- 15、楼梯扶手：抽查 2-3 层楼梯扶手，用卫生纸擦拭，卫生纸无明显污渍。

二、公共秩序维护工作标准

项目	内 容
着 装	<ol style="list-style-type: none">1、上岗须着公司统一的护管员制服，戴好帽子，系正领带，扎紧武装带，衣领钮扣全部扣好。2、上岗须佩戴好工作牌。工作牌统一佩戴在外衣左上衣袋上方。3、制服领口、袖口处不得显露个人衣物，制服外不得显露个人物品（如纪念章、笔、BB 机、锁匙扣等），制服衣袋不得装过大过厚物品。4、非当值班时间，除因公或经批准外，不得穿着或携带制服离开辖区。
行 为 举 止	<ol style="list-style-type: none">1、上岗时举止应文明、大方。2、头发要整洁，不留长发。3、精神振作，姿态良好，抬头挺胸。不得东倒西歪、前倾后靠，不得伸懒腰，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋。4、值勤时不得抽烟、吃零食，不得看小说杂志、报纸、会客闲聊、吹口哨等与工作无关的事情，不得随地吐痰、乱丢杂物。5、注意检查和保持仪表，但不得当众整理个人衣物。6、不得将任何物件夹于腋下，不得敲桌椅或玩弄其他物品。

内务	<ol style="list-style-type: none"> 1、保持宿舍保洁卫生，不随地吐痰、乱扔果皮、纸屑、烟头等杂物。 2、床位铺面保持干净平整，不摆放杂物，被子按要求折叠方正，床下的鞋子摆放整齐。 3、帽子、腰带、口杯、水桶等物均按指定的位置摆放，保持内务的统一。 4、室内严禁存放易燃、易爆、剧毒及其他危险品。 5、室内应保持安静，不得在室内喧哗、打麻将，以免影响其他队员休息。
作息规定	<ol style="list-style-type: none"> 1、护管实行 24 小时值班制，每班提前 10 分钟进行交接班。 2、每晚零时之前熄灯就寝。 3、每周二、四下午二时至四时军训，无特殊情况，不得无故缺席。 4、严格执行备岗制度，下岗后外出 3 小时以上的需向有关领导请示。 5、休息（假）期间，发生紧急情况，一经召唤必须立即归队，听候调遣。
军训	<ol style="list-style-type: none"> 1、 立正：脚跟靠拢并齐，自然挺胸，两臂自然下垂，两眼平视前方。 2、 稍息：左脚须脚尖方向伸出全脚的 2/3，上体正直。 3、 向右（左）转：右（左）脚跟为轴，向右（左）转 90°，重心移向右（左）脚，左（右）脚迅速靠拢右（左）脚，成立正姿势。 4、 向后转：要求同向右（左）转，向后转 180°。 5、 齐步走：左脚向正前方迈出约 75 厘米，重心前移，右脚相同。上体正直，两臂前后自然摆动。 6、 敬礼：右手指并拢抬起微接帽沿右前角，腕直臂平，同时注视受礼者。 7、 注目礼：面向受礼者成立正姿势，注视受礼者，并目迎目送。
护管器材	<ol style="list-style-type: none"> 1. 护管器械包括有对讲机、警棍等，它是护管人员执行任务的工具和武器，属公司的公共财产，每个护管员都有责任和义务将其保管好，防止遗失或损坏。 2. 护管器械只供护管员执行公务时使用，严禁用作其他用途。 3. 护管器械严禁转借他人，严禁个人携带外出，如因工作需要须报管理处批准。 4. 对讲机使用应严格按照规定频率正确操作，严禁保安员私自乱拆、乱拧、乱调其它频率。若有损坏视情节赔偿。 5. 执勤中禁止使用对讲机聊天、说笑、以及谈一些无关工作的话题。严禁在检查时通风报信。 6. 警棍是护管员制服犯罪分子以及自卫的武器，严禁用来当作斗殴或威吓他人的工具。 7. 护管员交接班时，应做好护管器械的交接验收记录，防止出现问题时互相推卸责任。 8. 护管器械不用时，应由当事人交管理处统一保管。

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/616100002123011004>