



售后服务第一太平戴维斯客户服务  
部运作手册

# 客户服务部管理手册

- 1.0 客户服务部工作内容概述
- 2.0 客户服务部员工岗位职责
- 3.0 客户服务部规章管理制度
  - 3.1 物业验收制度
  - 3.2 入住管理制度
  - 3.3 二装管理制度
  - 3.4 投诉处理制度
  - 3.5 报修管理制度
  - 3.6 拜访客户制度
  - 3.7 清洁管理制度
  - 3.8 绿化管理制度
  - 3.9 形象策划管理
  - 3.10 总台管理制度
  - 3.11 安全管理制度
  - 3.12 防火管理制度
  - 3.13 客户档案管理制度
  - 3.14 物业管理保险制度
  - 3.15 有偿服务收费制度
  - 3.16 客户迁出管理制度
  - 3.17 商业推广活动管理制度
  - 3.18 公共场地使用管理制度
  - 3.19 突发性事件或异常情况处理程序
  - 3.20 员工培训制度
  - 3.21 管理稽核制度
- 4.0 定期检查与工作评估
- 5.0 与物业管理相关的主要政策法规

## 1.0 客户服务部工作内容概述

### 1.1 概述

客户服务部负责对客户的服务和公共地方的管理工作,是物业管理公司的窗口部门,承担着办理客户进驻手续、进行日常感情沟通与常规服务、

收集反馈客户意见与建议、督促与协调相关部门处理客户诉求、监督稽核其他职能部门服务质量、执行物业管理公司各项管理方案等多项重要工作。

在客户服务方面，首要任务是推动客户的教育，使他们进驻广场后明白要遵守公共规则、爱护公物、维护业主合法权益、及促进客户彼此间之睦邻关系。作为业主的代理人，有必要在客户入住时向客户解释有关设备设施的能量配比情况及供应情况，使客户有所了解，让客户明白水电费分摊计算方法、电梯和手扶电梯的数量及使用方法、空调设备及其供应时间，加班之空调费及业主提供的物业基本设施。

客户服务部有关人员负责解释有关签署租用合同的条款后，应将需要办理的各项手续（如交付合同押金、装修手续）及退租程序等，编制成客户手册提供给客户参考并提醒二次装修的有关规定。

客户服务部应配合其他部门共同管理公共地方清洁、维护公共卫生及养护公共设施，使管理能发挥其应有之功能，从而达到为客户提供舒适、优雅、整洁、安全的生活、工作环境的最终目的。

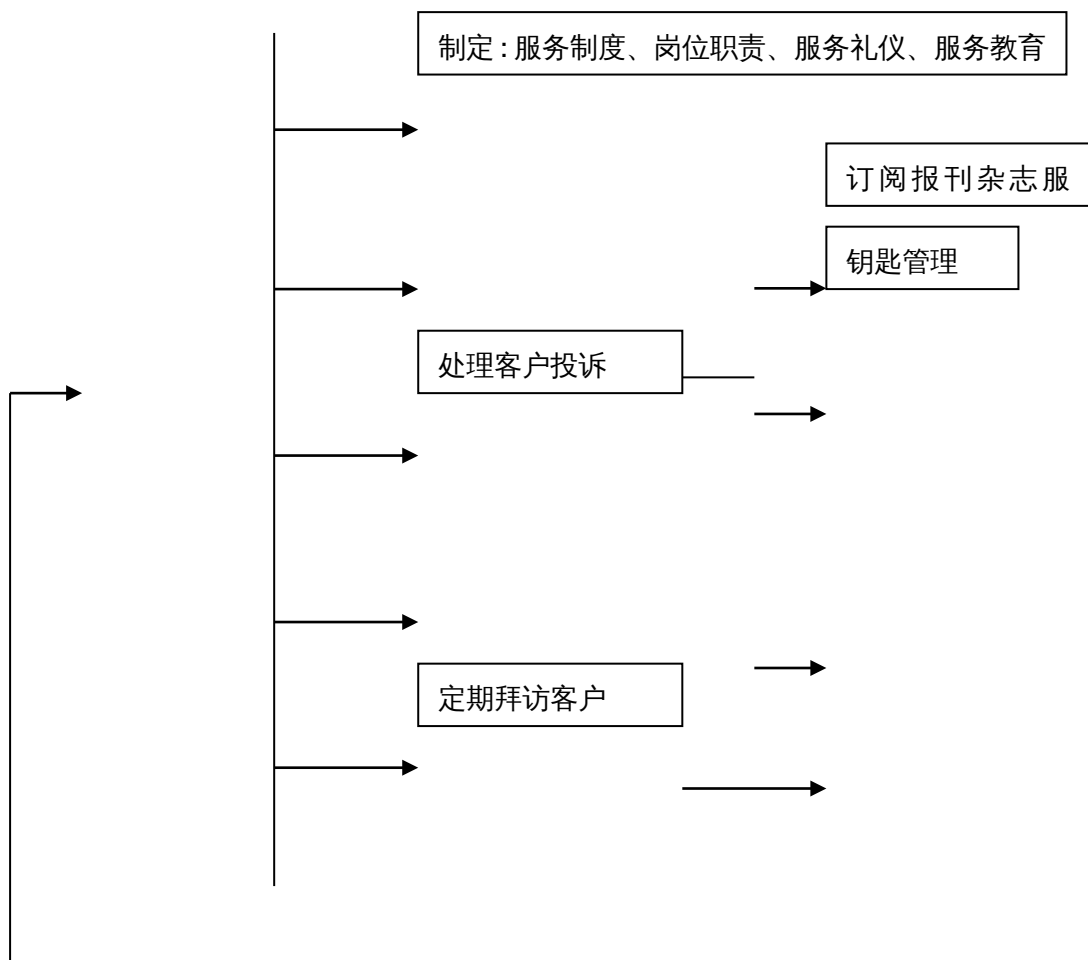
## 1.2 客户服务部的主要工作内容

- 1.2.1 保持物业管理公司同业户的联系，通过与客人接触和定期用拜访收集、整理业户信息和需求，并及时传达给有关部门作为工作指导和决策依据。
- 1.2.2 安排新入驻的业户办理入驻手续，领取钥匙、核验能源表底及填写单元设施交接单，协助业户办理装修申请，负责安排业户的搬家事宜。在业户配合下，作好身份登记及制证工作。
- 1.2.3 配合工程部、保安部对二次装修进行管理，及时纠正违章施工。
- 1.2.4 负责电话管理及办理电话租售业务，协助各公司到电话局办理产权过户、话费帐单打印、话费交纳及未过户电话的话费收缴等工作。
- 1.2.5 定期向财务部提供各业户能耗费数据，核发及催缴物业管理费、话费、能源费及其他相关费用。
- 1.2.6 拟订部门总结、计划、班次安排，部门文件整理及归档工作，建立客户档案和二装施工管理档案。
- 1.2.7 监督和提高保安、工作、清洁等部门的服务质量和工作效率，并相应提出合理化建议。
- 1.2.8 每日进行多次大厦内全方位巡视。
- 1.2.9 配合邮政部门完成客户邮件的分拣工作。
- 1.2.10 制作客户水牌并根据实际变化及时更换。

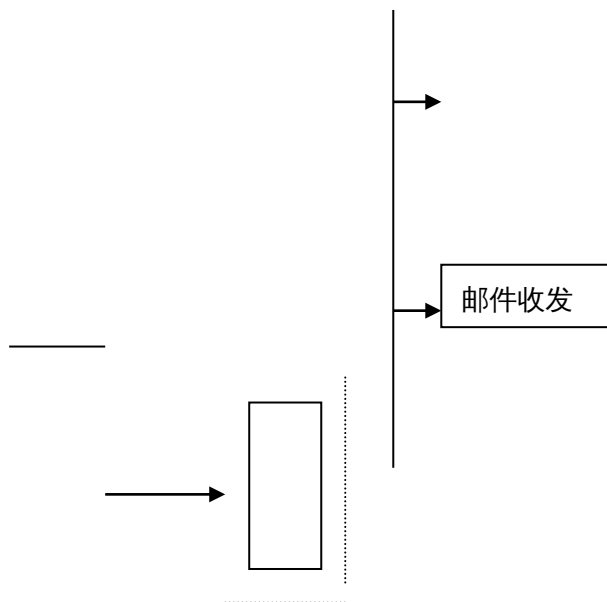
### 1.3 客户服务部员工基本要求：

- 1.3.1 服务态度，文明礼貌；
- 1.3.2 服务行为，合理规范；
- 1.3.3 服务效率，及时快捷；
- 1.3.4 服务效果，完好满意。

### 客户服务部服务内容示意图



电话申请



## 2.0 客户服务部员工岗位职责

### 2.1 客户服务经理

工作督导：物业总经理

直接下属：客户服务主任/清洁主管/夜班经理

岗位职责：

1. 收取及审阅大厦的巡楼报告及每天的投诉记录，并处理跟进；
2. 编制及安排各级管理员工轮更表，并报行政人事部；
3. 定期对大厦清洁、绿化进行监察协调；
4. 监督客户服务助理的工作；
5. 遇有紧急事故，协助处理善后工作；
6. 制定本部门的规章制度及员工守则；
7. 每周召集部门所辖员工召开工作会议；

8. 督导各客户服务助理的工作；
9. 接受及处理客户投诉，并予记录，重要事件向上级报告；
10. 协助追收管理费之工作；
11. 检查大厦管理日志，跟进所列问题；
12. 跟进处理突发事件；
13. 编写部门管理月/年报告。

## 2.2 客户服务主任

**工作督导：客户服务经理**

**直接下属：客户服务助理/总台领班/园林工**

**岗位职责：**

1. 收取及审阅大厦的巡楼报告及每天的有关投诉记录并对重点内容进行归纳；
2. 具体负责对大厦清洁、绿化工作进行监察协调；
3. 负责对客户服务助理的工作做出安排并进行指导；
4. 遇有紧急事故，及时向上级报告并协助处理善后工作；
5. 协助客户服务经理制定本部门规章制度及员工守则；
6. 督导外包单位的各项工作；
7. 接受及处理客户投诉，并予记录，重要情况及时向上级报告；
8. 制订一般之文书通告表格等工作；
9. 配合客户服务助理收缴管理费；
10. 检查大厦管理日志；
11. 协助处理突发事件；
12. 定期整理大厦之客户资料；
13. 执行上级所指派之工作；
14. 熟悉管理处各项管理制度、收费标准及其构成、客户情况；
15. 负责办理客户的入住以及客户的退房手续，装修审查；
16. 负责装修档案，客户档案、管理处文书档案的管理。
17. 负责大厦的公共钥匙和未入伙的住户钥匙的管理工作；
18. 负责客户水、电表的抄查，准时安排客户服务助理向客户派发各种费用的交费通知单；
19. 负责对客户投诉的处理结果进行回访，并做好回访记录统计总结；
20. 负责定期对服务质量进行统计、分析，并提出整改方案；
21. 负责制定节假日装饰花坛的摆放方案。

## 2.3 夜班经理

**工作督导：客户服务经理**

**岗位职责：**

1. 协调夜间二装施工办理各项手续
2. 发现问题及时向值班经理或物业总经理反映情况

3. 处理夜班期间的客户投诉
4. 在客户服务部的职责范围之内，工作期间代行客户服务

经理的职务

## 2.4 客户服务助理

**工作督导：客户服务主任**

**岗位职责：**

1. 记录每天之维修投诉记录，并了解处理进度。收集投诉信息后将资料整理汇报客户服务主任；
2. 定期对大厦清洁、绿化进行巡视，发现问题及时记录并向客户服务主任汇报；
3. 遇有紧急事故，协助处理善后工作；
4. 接受及处理客户投诉，并予记录，及向上级报告；
5. 追收管理费；
6. 记录大厦管理日志，跟进所列问题；
7. 定时巡视检查清洁及绿化设施情况；
8. 定期整理大厦之客户资料；

## 2.5 客户服务领班

**工作督导：客户服务主任**

**直接下属：总台服务员/商务中心文员/票务员/邮件分拣员/广播员/会议接待员**

**岗位职责：**

1. 对客户服务部负责，在客户服务主任的直接领导下工作。
2. 监督服务员执行客户服务部下达的工作指令。
3. 处理、反馈客户的投诉，做好解释工作。
4. 收集客户对客户服务的建议。
5. 热诚帮助客人，主动自觉地为客户着想。
6. 协助对外、公关宣传活动。

## 2.6 总台服务员/接待员

**工作督导：总台领班**

**岗位职责：**

1. 迎送客户，主动问候，站立服务；
2. 熟悉各公司入住情况，物业管理公司各部门的职能；
3. 接受客户询问；
4. 保持总台清洁；
5. 认真做好交接班记录；
6. 协助保安对出入大厦的人员进行检查，如发现可疑人员，立即报告保安部门。

## 2.7 商务中心文员

**工作督导：客户服务领班**

**岗位职责：**

1. 必须按时上、下班，礼貌待客，准时优质完成客户所要求完成的服务项目。
2. 积极地学习并提高本职技能，不但操作熟练，还需懂得日常维护、保养。
3. 定期对本工作台的机器设备进行维护，做到每日一清查每月大检查。
4. 按时保质、保量完成上级所赋予的工作任务。
5. 培养得体的言行举止，树立良好的企业形象。
6. 负责报纸、杂志的零售。

## 2.8 票务员

**工作督导：客户服务领班**

**岗位职责：**

1. 必须有高度的工作责任心，以防工作中出现不必要失误。
2. 对待客人需热情礼貌，主动积极地为顾客服务。
3. 必须熟知票务订购程序，认真、仔细地登记顾客资料。
4. 准确及时地将顾客所购票送之手中。
5. 如遇运输部门特殊原因，如车、船、飞机改班、停班，应及时通知顾客以防止延误顾客宝贵时间而误事。

## 2.9 邮件分拣投递员

**工作督导：客户服务领班**

**岗位职责：**

1. 及时地将邮件送至客户铺位，对于包裹、挂号信、汇款应及时发单通知客户。
2. 必须有高度的责任感和事业心。
3. 必须懂得邮件收发业务程序、流程。
4. 每日需按时上、下班，接收来往邮件签收。
5. 对于遗失邮件或字迹不清楚等特殊事项应妥善处理，并及时上报。

## 2.10 广播员

**工作督导：客户服务领班**

**岗位职责：**

1. 熟悉本公司有关部门联系电话及负责人。
2. 掌握所用播音设备系统的使用及维护保养常识。
3. 负责编排每天的广播内容。
4. 及时准确地播出所需播放的内容。



## 2.11 会议接待员

工作督导：客户服务领班

岗位职责：

1. 接到会议通知后,在预定时间内配合会议主办方完成对会场的布置;
2. 会议开始后,按会议内容分发相关的文件、资料、礼品等;
3. 会议进行时,守候在会议室门前,为中途离场的客人开门;
4. 协助保安和会议主办单位维持会场秩序;
5. 会议结束后,有序引导与疏散与会人员。

## 2.12 清洁主管

工作督导：客户服务经理

直接下属：清洁领班

岗位职责：

1. 对接受清洁服务的物业总体清洁工作负责;
2. 定期对本班人员的考勤,做好各项工作的监督、检查、评比;
3. 负责清洁用品的保管、发放及采购计划的编制;
4. 定期对部门员工进行业务知识和考核;

## 2.13 清洁领班

工作督导：清洁主管

直接下属：保洁员工

岗位职责：

1. 接收主管领导,带领下属有序完成各项清洁任务;
2. 监督下属的工作情况,检查工作人员的到岗情况,查看是否全勤工作,合理安排下属人员工作。
3. 遵守公司制定的管理细则,工作时仪表整洁,佩带员工证,统一着装上岗,树立良好形象;
4. 以身作则保质保量地完成本人所负责区域内的卫生清扫工作;
5. 遵守劳动纪律,坚守工作岗位,按照清洁程序搞好区域内卫生;
6. 发扬互助精神,支持同事工作,以礼相待;
7. 掌握及其的正确用法,以及清洁剂的合理用法。

## 2.14 保洁员

工作督导：清洁领班

岗位职责：

1. 楼宇所属范围内的道路、绿化带、雨水井的清洁保养;
2. 楼宇范围内暗沟、下水道的清理,保持雨季水道畅通;
3. 负责清洁地下车库卫生;
4. 紧密配合环卫部门搞好垃圾清运工作;

## 2.15 园林工

工作督导：客户服务主任

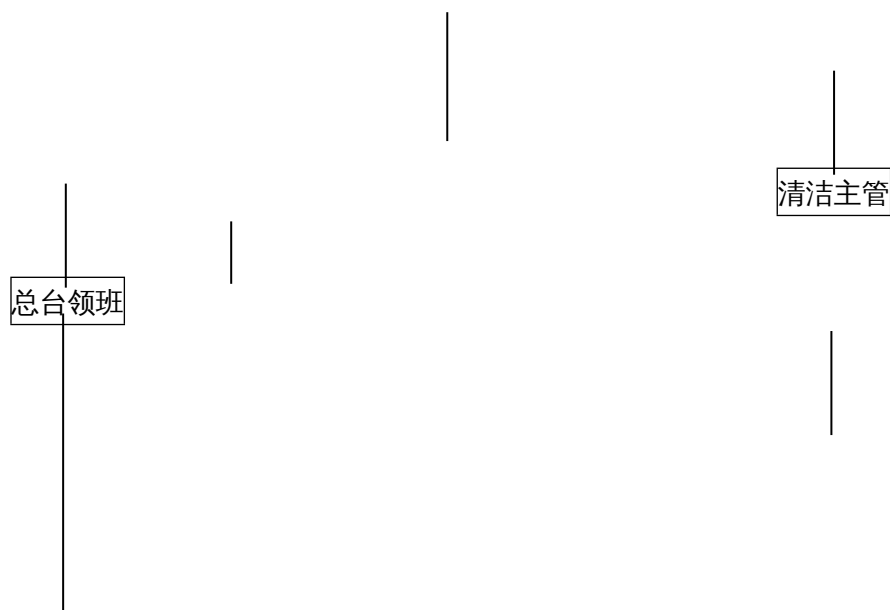
岗位职责：

1. 熟悉辖区内的绿化范围、布局、职务、种类、数量；
2. 知晓花草树木的名称、种植季节、生长时性、培植管理的方法；
3. 对花草树木要定期培土、施肥、除杂草和打药水除病虫害，并要修枝剪叶、浇水。每日定时负责绿化区内的巡视、保证绿化场所不留杂物，不缺水、不死苗，定时对商场内盆栽植物进行养护，保证不枯黄、不死亡；
4. 检查、记录、报告植物生长情况，及时处理违章事件；
5. 保管好用品、用具、用剂；

## 2.16 工作表格：

1. 会议、培训签到表（QMS-PM-21401）
2. 员工培训记录表（QMS-PM-21402）
3. 部门工作人员每日仪容、仪表检查表（QMS-PM-21403）
4. 部门每日分组岗位巡视表（QMS-PM-21404）
5. 部门主任、主管每日工作汇报表（QMS-PM-21405）
6. 部门领班每日工作汇报表（QMS-PM-21406）

## 客户服务部管理架构图



——  
——  

邮件分拣员
-------

  
——

### 3.0 客户服务部规章管理制度

#### 3.1 物业验收制度

##### 3.1.1 制度内容

物业管理企业对从开发商接管物业的系统图纸接收、工程设备设施清点检验直至确认接管物业无重大遗漏问题的过程进行管理。主要验收的内容包括有关图纸的接收、消防验收、工程验收等。

所有工程验收都应由发展商牵头进行。

##### 3.1.2 适用范围

适用于物业管理企业从发展商经过竣工验收后的物业接收到本企业进行管理的检查过程。此项工作将为接管物业后的日常管理奠定基础。

##### 3.1.3 管理标准

###### 1. 新建房屋接管验收的标准

1] 主体结构：

- (1) 地基基础的沉降不得超过GBJ7(建筑地基基础设计规范)的允许变形值；不得引起上部结构的开裂或相邻房屋的损坏；
- (2) 钢筋混凝土构件产生变形、裂缝，不得超过GBJ10的规定值(GBJ10--钢筋混凝土结构设计规范)；
- (3) 木结构应结点牢固，支撑系统可靠，无蚁害，其构件的选材 必须符合GBJ206〈木结构工程施工及验收规范〉中2.1.1条的有关规定；
- (4) 砖石结构必须有足够的强度和刚度，不允许有明显裂缝；
- (5) 凡应抗震设防的房屋，必须符合GBJ11(建筑抗震设计规范)
- (6) 外墙不得渗水。

## 2] 屋面：

- (1) 各类屋面必须符合GBJ207(屋面工程施工及验收规范)中4.0.6 条的规定，排水畅通，无积水，不渗漏；
- (2) 平屋面应有隔热保温措施，三层以上房屋在公用部位设置屋面检修孔；
- (3) 阳台和三层以上的房屋的屋面应有组织排水，出水口、檐沟、落水管应安装牢固，接口严密、不渗漏。

## 3] 楼地面：

- (1) 面层与基层必须粘结牢固，不空鼓。整体面层平整，不允许有裂缝、脱皮和起砂等缺陷；块料面层应表面平正、接缝均匀顺直、无缺棱掉角；
- (2) 卫生间、阳台、盥洗间地面与相邻地面的相对标高应符合设计要求，不应有积水，不允许倒泛水和渗漏；
- (3) 木楼地面应平整牢固，接缝密合。

## 4] 装修：

- (1) 钢木门窗应安装平正牢固，无翘曲变形，开关灵活，零配件装配齐全，位置准确，钢门窗缝隙严密，木门窗缝隙适度；
- (2) 进户门不得使用胶合板制作，门锁应安装牢固，底层外窗、楼层公共走道窗、进户门均应装设铁栅栏；

- (3) 木装修工程应表面光洁，线条顺直，对缝严密，不露钉帽，与基层必须钉牢；
- (4) 门窗玻璃应安装平整，油灰饱满，粘贴牢固；
- (5) 抹灰应表面平整，不应有空鼓、裂缝和起泡等缺陷；
- (6) 饰面砖应表面洁净，粘贴牢固，阴阳角与线角顺直，无缺棱掉角；
- (7) 油漆，刷浆应色泽一致。表面不应有脱皮、漏刷等现象。

#### 5] 强电：

- (1) 电气线路应安装平整、牢固、顺直，过墙应有导管。导线连接必须紧密，铅导线连接不得采用绞接或绑接。采用管子配线时，连接点，必须紧密、可靠，使管路在结构上和电气上均连成整体并有可靠的接地。每回路导线间和对地绝缘电阻值不得小于 $1M\Omega /KV$ ；
- (2) 应按套安装电表或预留表位，并有电气接地装置；
- (3) 照明器具等低压电器安装支架必须牢固，部件齐全，接触良好，位置准确；
- (4) 各种避雷装置的所有连接点必须牢固可靠，接地阻值必须符合GBJ232(电气装置安装工程验收规范)的要求；
- (5) 电梯应能准确地启动运行、选层、平层、停层、曳引机的噪声相震动声不得超过GBJ232的规定值。制动器、限速器及其他安全设备应动作灵敏可靠。安装的隐蔽工程，试运转记录、性能检测记录及完整和图纸资料均应符合要求；
- (6) 可电视信号有屏蔽影响的住宅，电视信号场强同微弱或被高层建筑遮挡及反射波复杂地区的住宅，应设置共用天线；
- (7) 除上述要求外，同时应符合地区性“低压电器装置规程”的有关要求。

#### 6] 水、卫、消防：

- (1) 管道应安装牢固、控制部件启闭灵活、，无滴漏。水应试验及保温、防腐措施必须符合GBJ242(采暖与卫生工程施工及验收规范)的要求。应按套安装水表或预留表位；
- (2) 高位水箱进水管与水箱检查口的设置应便于检修；
- (3) 卫生间、厨房内的排污管应分设，出户管长不宜超

过8m，并 不应使用陶瓷管、塑料管。地漏、排污管接口、检查口不得渗漏，管道排水必须流畅；

- (4) 卫生器具质量良好，接口不得渗漏，安装应平正、牢固，部件齐全、制动灵活；
- (5) 水泵安装应平稳，运行时无较大震动；
- (6) 消防设施必须符合GBJ16(建筑设计防火规范)、GBJ45(高层民用建筑设计防火规范)的要求，并且有消防部门检验合格签证。

#### 7] 采暖：

- (1) 采暖工程的验收时间，必须在采暖期以前两个月进行；
- (2) 锅炉、箱罐等压力容器应安装平正、配件齐全、不得有变形、裂纹、磨损、腐蚀等缺陷。安装完毕后，必须有专业部门的检验合格签证；
- (3) 炉排必须进行12小时以上试运转，炉排之间、炉排与炉膛之间不得互相磨擦，且无杂音，不跑偏、不受卡，运转应自如；
- (4) 各种仪器、仪表应齐全精确，安全装置必须灵敏、可靠，控制阀门应开关灵活；
- (5) 炉门、灰门、煤斗闸板、烟、风挡板应安装平正、启闭灵活，闭合严密，风室隔墙不得透风漏气；
- (6) 管道的管径、坡度及检查井必须符合GBJ242(采暖与卫生工程施工及验收规范)的要求，管沟大小及管道排列应便于维修，管架、支架、吊架应牢固；
- (7) 设备、管道不应有跑、冒、滴、漏等现象；
- (8) 锅炉辅机应运转正常，无杂音。消烟除尘、消烟减震设备应齐全，水质、烟尘排放浓度应符合环保要求；
- (9) 经过48小时连续试运行，锅炉和附属设备的热工、机械性能和采暖室温必须符合设计要求。

#### 8] 附属工程及其他：

- (1) 室外排水系统的标高、检查井设置、管道坡度、管径必须符合 GBJ14(室外排水设计规范)第二章2。3。4节的要求。管道应顺顶直且排水通畅，井盖应搁置稳妥并设置井圈；
- (2) 在化粪池应按排污量合理设置，池内无垃圾杂物，进出水口高差不得小于5cm。立管与粪池间的连接管道应有足够坡度，并不应超过两个弯；

- (3) 明沟、散水、落水沟头不得断裂、积水现象；
- (4) 房屋入口处必须做室外道路，并与主干道相通。路面不应有积水、空鼓和断裂现象；
- (5) 房屋应按单元设置信报箱，其规格、位置必须符合有关规定；
- (6) 挂物钩、晒衣架应安装牢固。烟道、通风道、垃圾道应畅通，无阻塞物；
- (7) 单位工程必须做到工完料尽场地清、临时设施及过渡厨房拆除清理完毕。室外地面平整，室内外高差符合设计要求；
- (8) 群体建筑应检验相应的市政、公建配套工程和服务设施，达到应有的质量和使用功能要求。

## 2. 原有房屋接管验收的标准

- 1] 质量与使用功能的检验。在以CJB(危险房屋鉴定标准)和国家有关规定作检验依据；
- 2] 从外观检查建筑物整体的变异状态；
- 3] 检查房屋结构、装修和设备的完好与损坏程度；
- 4] 检查房屋使用情况(包括建筑年代、用途变迁、拆改添建、装修和设备情况)。
- 5] 危险和损坏问题的处理：
  - (1) 属有危险的房屋，应有移交人负责排险解危后，始得接管。
  - (2) 属有毁坏的房屋，有移交人和接管单位协商解决，既可约定期限由移交人负责维修，也可采用其他补偿形式。
  - (3) 属法院判决没收并通知接管的房屋，在法院判决办理。

### 3.1.4 工作流程

1. 在未验收前，驻场经理须联同工程经理与发展商、承包商召开协调会议；
2. 由承包商及供应商呈交一份竣工验收及交接计划表和组织架构；
3. 驻场经理组织管理处各部门制定楼宇接收联检方案，提交发展商审批。
4. 按《图纸资料移交清单》对产权、技术资料进行对照检查，发现产权、技术资料有缺漏的，应以书面形式通知发展商

及/或承包商提供。

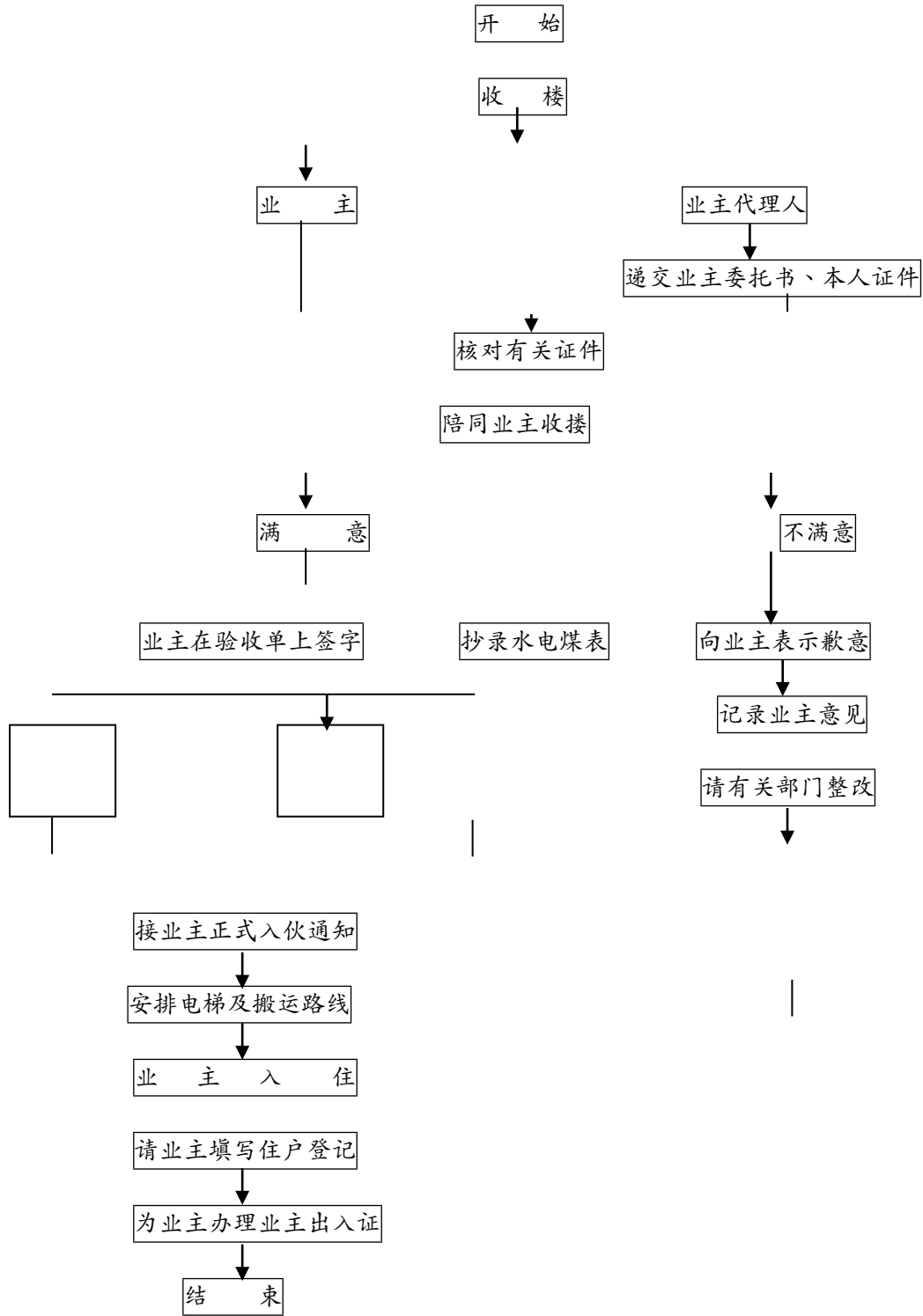
5. 按《设备移交清单》对楼宇各类设备按规格进行对照检查；
6. 发现设备设施与移交清单不符或有缺漏的，管理处应以书面形式通知发展商及/或承包商予以解决。
7. 对各单元的水、电、土建部分进行全面检查，并将检查结果记录在《接管检查记录表》中，对发现的问题应书面通知发展商/及承包商予以解决。
8. 将所有有关资料归档。
9. 在保修期内因施工、安装、设备因素产生的质量问题，管理处应报发展商及/或承包商限期解决。

#### 3.1.5 工作表格：

1. 验收工作流程表（QMS-PM-3101）
2. 图纸资料移交清单（QMS-PM-3102）
3. 接管检查记录表（QMS-PM-3103）



# 物业验收工作流程图



## 3.2 入住管理制度

### 3.2.1 制度内容

对客户入住过程中包括办理手续等各项服务进行管理

### 3.2.2 适用范围

对客户入住过程提供的服务工作的管理

### 3.2.3 管理标准

1. 收楼通知书注目的时间、地点、所需客户携带的证明材料  
名称详细、准确
2. 在协助客户收楼过程中主动、热情的办法或能够主动
3. 如客户的证明材料未带齐全，应具备有替代动向客户提出变更收楼时间的建议

### 3.2.4 工作流程

为了使客户服务助理熟知客户入伙程序流程，能迅速地办理客户入伙手续，特拟定如下入伙程序流程如下：

1. 财务部发出入场收楼通知书，按时带齐各类资料到物业管理公司办理各类事项。
2. 到客户服务部办理手续。

客户应出示证明：

- 1] 本人身份证明的原件及复印件。
- 2] 《租赁合同》（原件及复印件）。
- 3] 代理商资格证书及代理书。

若客户本人未能亲临，委托他人办理，被委托人应出示的印件：

- 1] 由客户本人签署的委托书原件及复印件。
- 2] 被委托人身份证明原件及复印件。
- 3] 《租赁合同》（原件及复印件）。

客户服务助理应办事项：

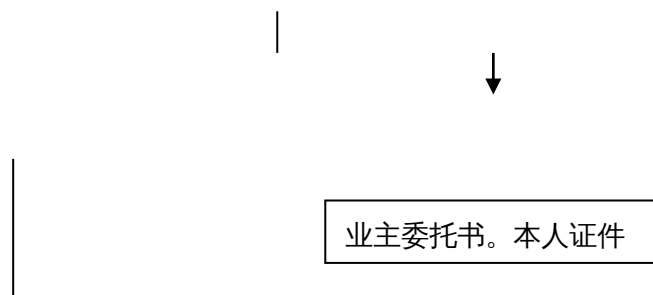
- 1] 验明来客身份证明。
- 2] 将上述客户资料复印件存档。
- 3] 填写客户资料登记表。

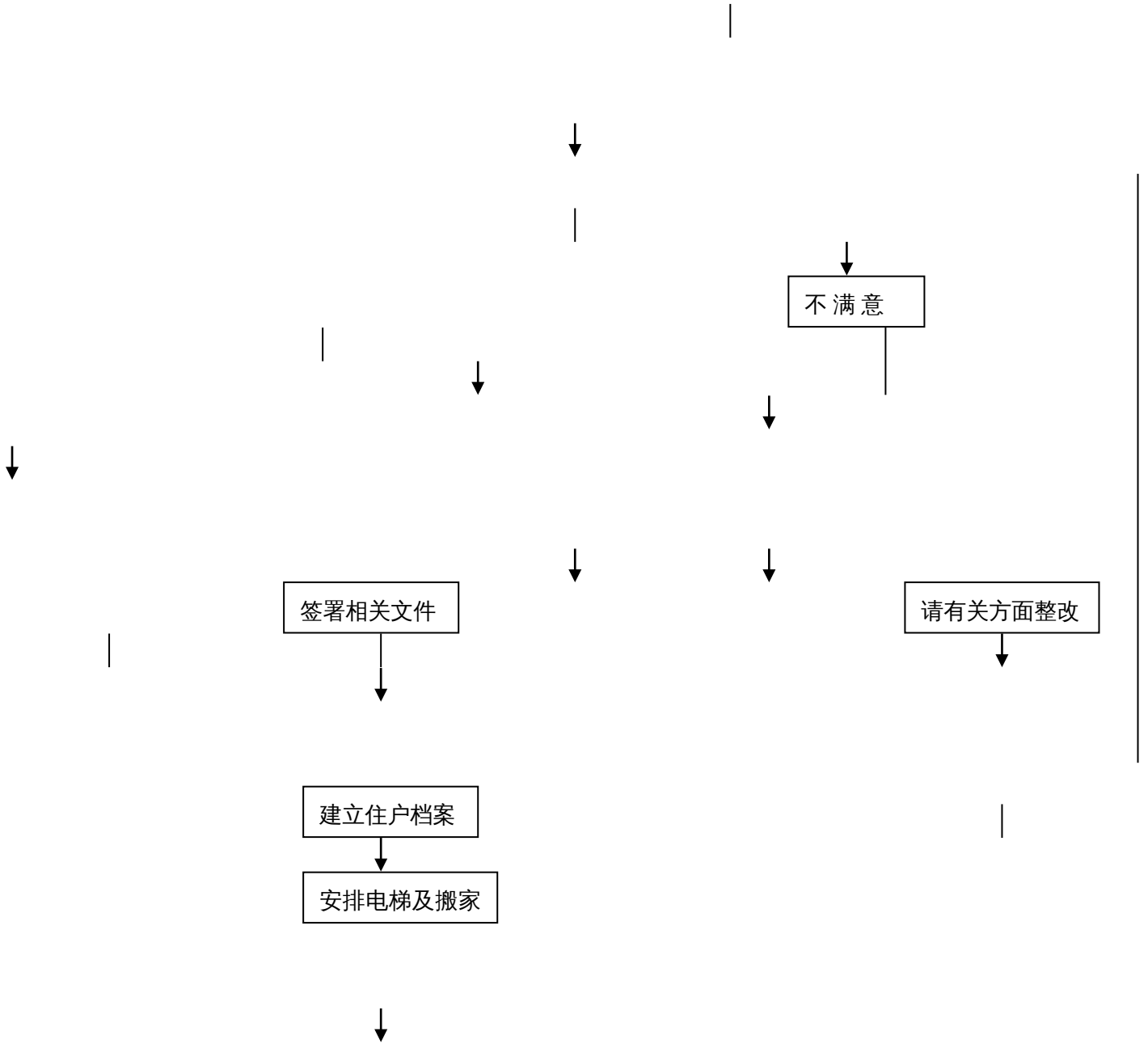
3. 客户服务部与工程部同客户对其铺位进行验收
  - 1] 客户服务助理携带锁匙协同工程部与客户前往铺位。
  - 2] 根据验楼表格所示进行讲解。
  - 3] 填写设备移交表(客户签名)。

### 3.2.5 工作表格

1. 收楼通知书 (QMS-PM-3201)
2. 客户资料登记表 (QMS-PM-3202)
3. 设备移交登记表 (QMS-PM-3203)
4. 收楼文件资料签收单 (QMS-PM-3204)
5. 单元钥匙交接签收单 (QMS-PM-3205)

## 收楼入住管理工作流程图





### 3.3 二装管理制度

#### 3.3.1 制度内容

对二次装修施工单位的施工图纸审核、施工过程监理、缴费情况控制、进行二装竣工验收及对二装施工人员施工作业及进出大厦

的管理。

### 3.3.2 适用范围

从二次装修施工单位审批施工图纸至二次装修结束验收的监督、管理过程。

### 3.3.3 管理标准

1. 施工图纸符合有关二次装修的规定
2. 二装工人全部持证上岗（动火岗位需办理动火证）
3. 无违章施工
4. 灭火器的摆放位置数量符合消防规范
5. 施工垃圾做到随时清理
6. 严格按照大厦规定时段使用强噪音施工
7. 无打架斗殴事件及其它不文明行为
8. 无偷盗、纵火、抢劫、破坏公物等违法犯罪行为

### 3.3.4 二次装修管理流程

为了客户能清楚地了解客户二次装修管理内容，顺利优质地为客户办理装修事项，制定二次装修管理流程如下：

1. 客户服务部与工程部受理客户的二次装修申请
  - 1] 客户向客户服务部提交二次装修申请表。
  - 2] 与客户承包商会面，了解具体装修程序。
  - 3] 承包商提交二次装修图纸。
2. 工程部审批客户所提交资料  
工程部对客户资料提出整改意见，管理部报总经理审批以上客户提交资料所办理的手续是否妥当之后，请客户或其承包商进行整改。
3. 客户到管理部办理的手续。
  - 1] 办理装修期间临时出入证。
  - 2] 办理《施工许可证》。
  - 3] 办理动火证，配备灭火器。
  - 4] 安排开门（不移交钥匙）。
  - 5] 配备电表并记下电表读数加封。
  - 6] 提供《施工管理条例》、《违规处罚条例》、《告客户

书》。

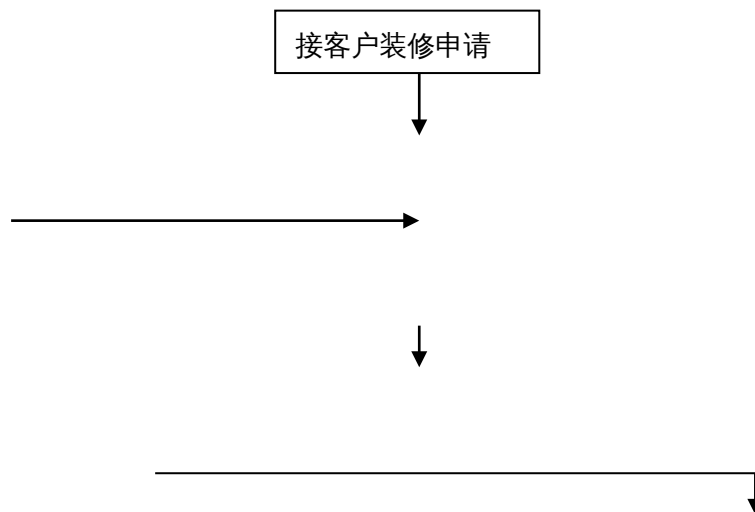
4. 户进入装修阶段，工程部定期检查装修情况，保安部经常性检查安全事项，客户服务助理陪同上述两部门共同执行检查工作，侧重点在二装垃圾管理方面，经常督导装修卫生情况并协调客户与各部门的关系，如发现问题随时向施工单位提出并向客户服务主任汇报。
5. 客户装修完毕手续。
  - 1] 提交竣工图，报管理处审核。
  - 2] 工程部提交审核意见。
  - 3] 工程部验收客户装修完的设施。
  - 4] 对于损坏的公共设施将按价从装修押金中扣除。
  - 5] 工程部验收完毕将填写竣工验收单，并签署意见、盖章。
6. 客户将验收单、临时出入证、工程部签署的意见书送财务部，财务验明，按章归还出入证押金。
7. 客户服务部向客户发放《入伙通知单》。
8. 管理部通知工程部送电。客户开业后，工程部将落实遗漏工程通知客户整改完毕后，三个部门意见书，总经理审批后方可到财务部退还装修押金。

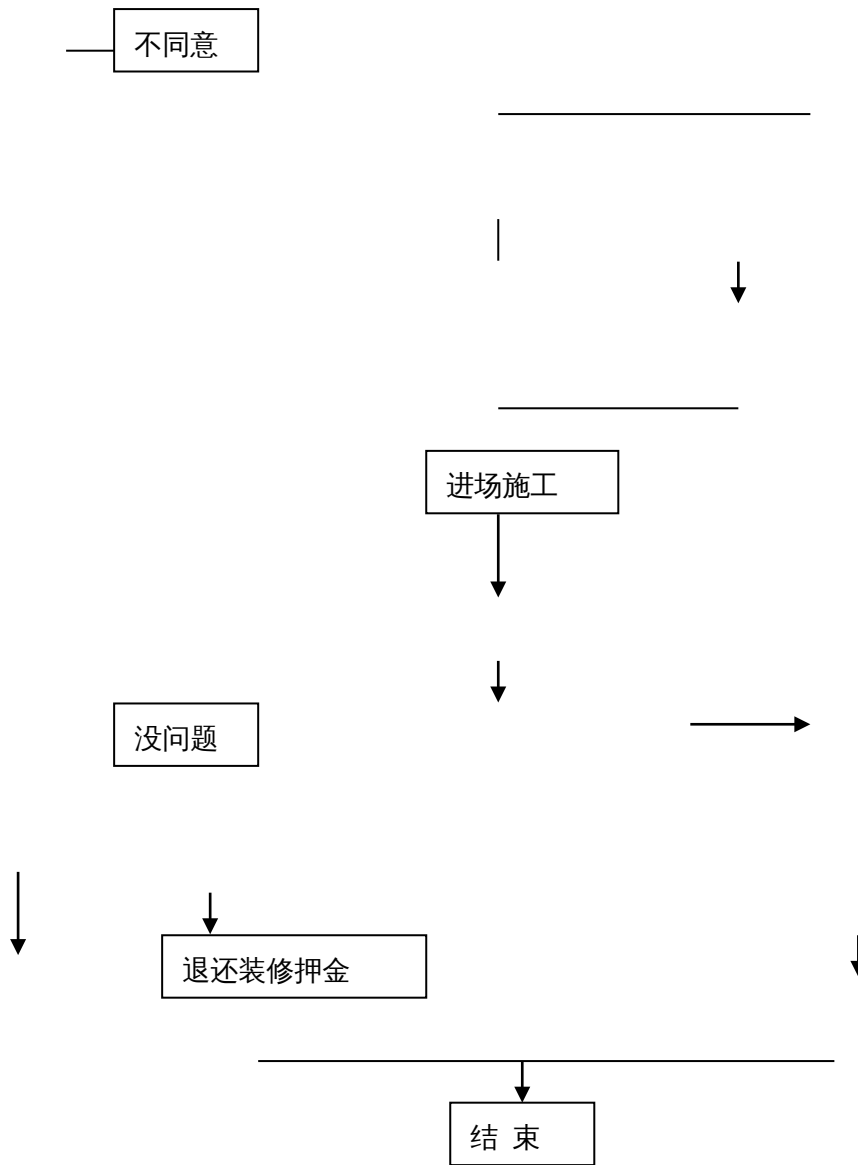
### 3.3.5 工作表格：

1. 二装申请表 (QMS-PM-3301)
2. 二装施工单位借用钥匙申请表 (QMS-PM-3302)
3. 二装施工应缴纳相关费用一览表 (QMS-PM-3303)
4. 二次装修许可证 (QMS-PM-3304)
5. 二装违章施工整改通知书 (QMS-PM-3305)
6. 二装违章施工罚款单 (QMS-PM-3306)
7. 货梯使用申请表 (QMS-PM-3307)
8. 施工延期申请登记表 (QMS-PM-3308)
9. 施工人员临时出入证办理登记表 (QMS-PM-3309)
10. 二装验收申请审核表 (QMS-PM-3310)
11. 二装押金结算审批表 (QMS-PM-3311)
12. 入伙通知单 (QMS-PM-3312)
13. 二次装修工程承诺书 (QMS-PM-3313)
14. 二次装修施工申请审核表 (QMS-PM-3314)
15. 二次装修收费通知书 (QMS-PM-3315)

- (QMS-PM-3316)
- 16. 二次装修临时用电申请审核表
- 9QMS-PM-3317)
- 17. 二次装修特殊施工操作申请审核表
- 18. 二次装修日常巡检表 (QMS-PM-3318)

### 二次装修管理流程图





### 3.4 客户投诉处理制度

#### 3.4.1 制度内容

对处理客户投诉的工作行为的管理

#### 3.4.2 适用范围

适用于大厦管理公司对投诉的处理，确保客户的投诉能及时、准确、合理地得到解决。其内容包括：

1. 大厦客户服务部负责对客户投诉的记录和协调处理工作。
2. 被投诉的部门按照大厦客户服务部对投诉处理的安排具体



解决有关问题。客户服务经理负责对投诉处理的效果进行检查。

### 3.4.3 管理标准

1. 受理投诉耐心，处理投诉及时，事后应有回访；
2. 有处理记录，有客户对投诉处理意见的反馈。

### 3.4.4 处理投诉工作流程

1. 大厦客户服务部接到客户投诉后，应首先向客户表示歉意，并在《客户投诉记录》上做好登记。
2. 客户服务部根据投诉内容通知相关部门限期解决，特殊情况应向物业总经理汇报。
3. 针对客户较严重的投诉，客户服务部应及时向客户服务经理汇报，由经理组织相关人员进行检讨，落实解决措施及责任人，限期进行处理。
4. 相关部门在处理完投诉后，要迅速将处理结果报客户服务部，由客户服务助理安排回访。
5. 客户服务部负责将投诉处理结果填写在《客户投诉记录》中，并由具体解决部门的负责人签字认可。
6. 投诉记录由客户服务部兼职助理进行统一管理。

### 3.4.5 投诉规避

1. 参与施工监理，使工程质量多一份保证。
2. 物业管理公司在开发单位竣工后从技术角度、法律角度验收，并办理书面的交收手续，避免日后引起投诉。
3. 签订详细的管理合约，明确管理公司和业主或使用人的权力义务，防止以后不必要的麻烦。
4. 对物业的设施安排合理的日常维护、检修，使事故减少到最低点。
5. 经常开展反馈调查便民服务，了解信息，及时发现问题解决问题。
6. 对客户或业主入伙时应及时交予管理公约书、客户手册、装修须知，并予以解释，降低投诉率。

### 3.4.6 投诉受理

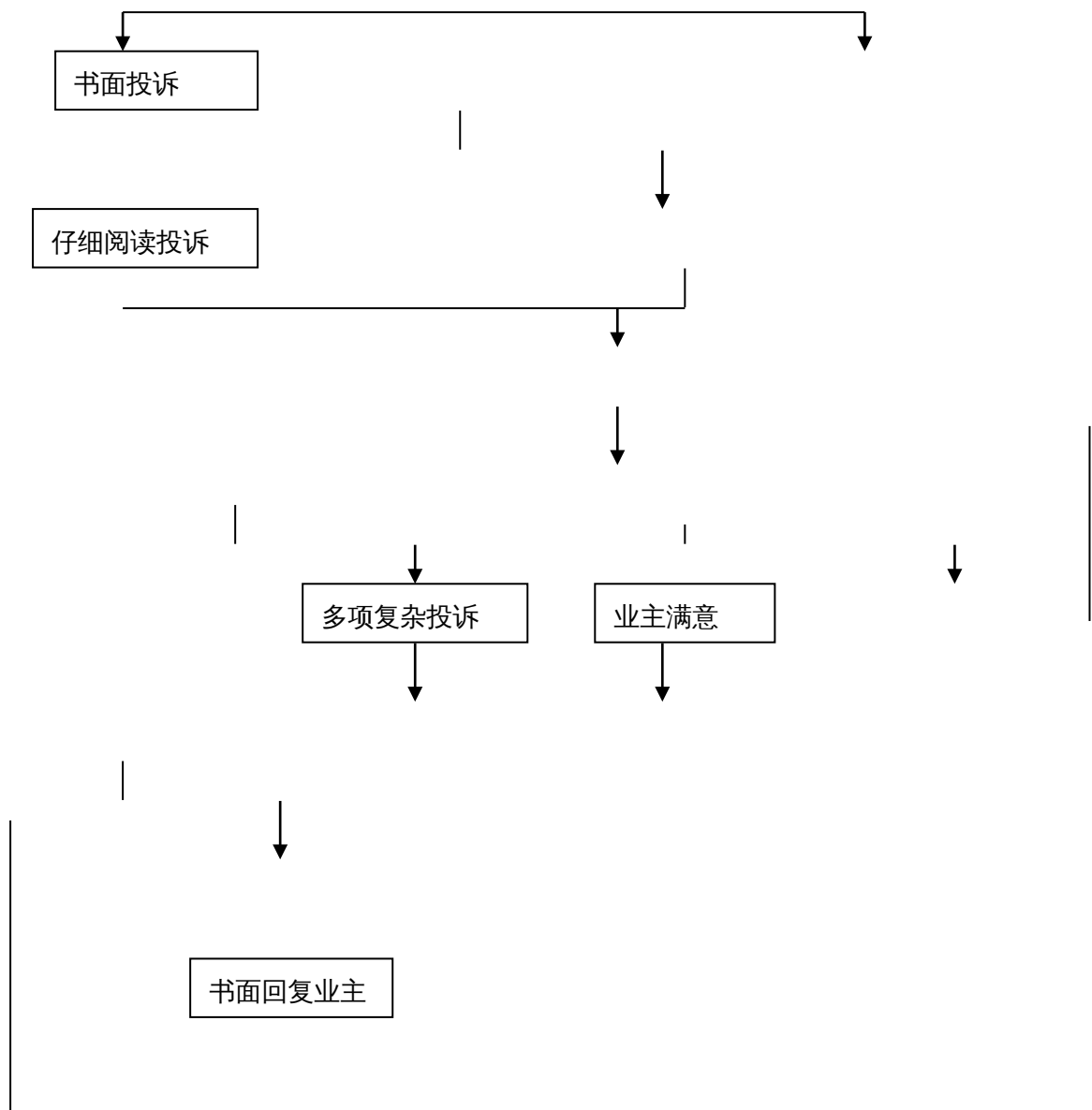
1. 开通投诉热线。
2. 详尽记录投诉人姓名、公司名称、单元号码、投诉内容及联系电话。

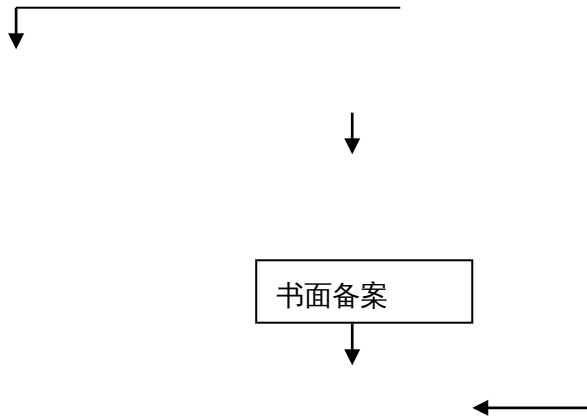
3. 耐心听取客人投诉，禁止以任何理由或借口推卸责任。即使错误在本身，亦不可当面指出，顾客态度即使很坏，亦不可顶撞顾客，并记下投诉内容。
3. 对于客户的投诉，能当场做出解释应当场给客户解决，若不能马上处理的应记下投诉人的姓名、事件的经过、投诉对象以及投诉人的联系方式、客户签字，并告知解决的期限，以便及时告诉结果。
4. 应感谢客人指出的不是之处，对客人提出的建议表示感谢，并把事件提交到相关部门进行处理或报上级主管审批。
5. 对于某个人违纪的投诉，应详细登记投诉的事件经过、证明人以及证物、投诉人及联系电话、签字。及时派有关人员的检查，确保事实的准确性，在依照事件的大小提请有关部门给予处理。
6. 投诉处理完毕致电或走访客户，询问其对处理结果是否满意，是否有别的建议，并再次感谢其对我们工作所做出的帮助。
8. 规范用语：
  - 1] 您好！请问我们能为您做些什么？
  - 2] 非常感谢您对我们提出宝贵的建议/意见。
  - 3] 我们会及时把处理结果通知您
  - 4] 您是否对处理结果感到满意
  - 5] 您是否还有什么要求
  - 6] 有什么可以帮忙

#### 3.4.7 工作表格：

1. 投诉记录表（QMS-PM-3401）
2. 投诉处理工作流程表（QMS-PM-3402）
3. 投诉处理跟进记录表（QMS-PM-3403）
4. 投诉处理反馈意见记录表（QMS-PM-3404）
5. 每月投诉情况分析记录表（QMS-PM-3405）
6. 电话投诉登记表（QMS-PM-3406）

### 客户投诉处理流程图





### 3.5 客户报修管理制度

#### 3.5.1 制度内容

客户服务部应与工程部之间有密切的配合，对客户无论电话、口头还是书面形式的报修都应予以充分的重视与及时、专业的处理。

#### 3.5.2 适用范围

适用于对辖区内客户提供的维修服务要求的处理。尽快处理客户的报修，规范维修服务工作，确保为客户提供满意的服务。

1. 大厦客户服务部员工负责记录报修内容，并传达至机电部。
2. 机电人员负责报修内容的现场确认及维修。
3. 机电主管负责维修工作的监督及对“维修服务项目表”以外的报修内容进行评审。

#### 3.5.3 管理标准

提高工程维修的工作效率，加强客户服务部与其他服务部门的总体工作协调水平，使客户单元内的工程设备维修问题得以最有效的解决。

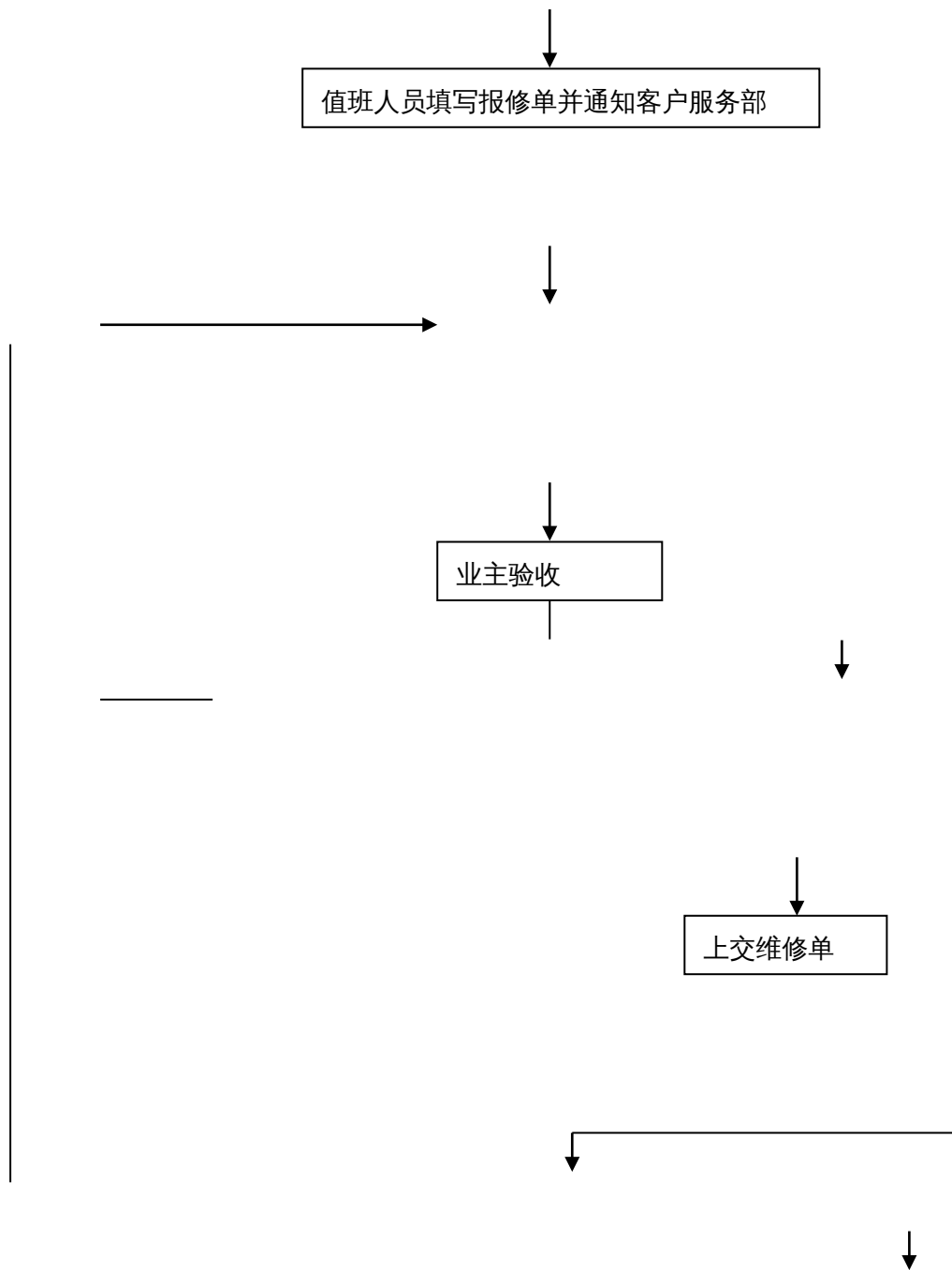
#### 3.5.4 工作流程

1. 大厦管业助理接到客户报修要求时，及时填写《大厦物业管理处报修记录表》。
2. 大厦管业助理将记录的内容如客户名称、客户地址、联系电话、报修内容、预约维修时间等填入《维修单》（一式三联）相应栏目内。
3. 大厦管业助理将填好的《物业管理报修记录表》和《维修单》送达机电部，并请接收人签字接收。
4. 机电人员接到《维修单》后及时填定接单时间。
5. 如客户报修内容属“维修服务项目表”内的项目，维修人员应在预约维修的时间前到达现场；否则由机电主管进行评审后回复客户是否可进行维修。
6. 机电人员对客户报修内容进行现场确认，在《维修单》上据实填写维修项目等内容。
7. 如果维修材料是客户提供，则由维修人员进行验证“合格”或“不合格”并填在“备注”栏内。
8. 对有偿维修服务，维修人员应按照《维修服务项目表及收费标准》收费并在《维修单》上注明应收的各项费用金额。
9. 维修完成后，维修人员应请客户试用或检查合格后在《维修单》上签名确认。

#### 3.5.5 工作表格：

1. 工程报修单（QMS-PM-3501）
2. 工程报修登记表（QMS-PM-3502）
3. 报修情况跟进记录表（QMS-PM-3503）
4. 工程报修[免费]统计表（QMS-PM-3504）

# 报修管理流程图



维修单归档



## 3.6 拜访客户制度

### 3.6.1 制度内容

定期收集客户对管理工作的意见、建议，保持与客户的良好关系

### 3.6.2 适用范围

客户服务部对客服服务的日常工作。

### 3.6.3 管理标准

对客户的拜访是管理部众多客户事务中一项重要的工作，管理部管理人员通过定期对客户的拜访达到以下标准：

1. 加强管理处与客户的感情联络。
2. 加强沟通，让客户配合，协助管理处工作。
3. 提高管理处管理质量，及管理的服务质素。
4. 让客户了解物业管理处的运作。
5. 倾听客户对物业管理处管理方面的建议和意见。
6. 了解客户对物业设施合理性方面的要求。

### 3.6.4 工作流程

1. 按工作计划与客户预约拜访时间；临时发生的事情随时与客户预约请求拜访。
2. 按预约时间携带拜访客户会谈内容记录表前往约定地点对客户的意见、想法、建议进行记录，如有必要，现场做出合理、实事求是的解释；如不能当时解答客户的疑问或不能自行决定是否可以满足客户的要求时，应把客户的要求与想法记录在案并向管理公司反映寻求解决方案。

3. 完成对客户的拜访工作后,认真填写《拜访客户登记记录表》存档备查。

#### 3.6.5 工作表格

1. 拜访客户登记记录表 (QMS-PM-3601)
2. 拜访客户会谈内容记录表 (QMS-PM-3602)
  3. 客户意见/建议征询表 (QMS-PM-3603)

### 拜访客户流程图



## 3.7 清洁管理制度

### 3.7.1 制度内容

1. 保持大厦内每一个角落的干净、整洁
2. 保洁员专业，懂礼貌
3. 保证卫生洁具的合理使用

### 3.7.2 适用范围

适于以下公共区域的卫生保洁管理工作：

1. 面层
2. 楼层的入口以及公共走道
3. 各层公共走道内的扶手栏杆
4. 各入口处的扶手电梯的扶手及不锈钢表面
5. 总台
6. 公告牌、导示牌、导购牌、休息椅
7. 中庭光缆电梯的不锈钢门、电梯间地面、外部玻璃遮罩
8. 卫生间
9. 安全出口楼梯及扶手
10. 植物、花卉、盆缸
11. 所有墙面、墙柱
12. 天花、吊顶

### 3.7.3 管理标准

使大厦维持清洁、干净的环境；合理使用卫生用具；员工行为举止规范

### 3.7.4 工作流程

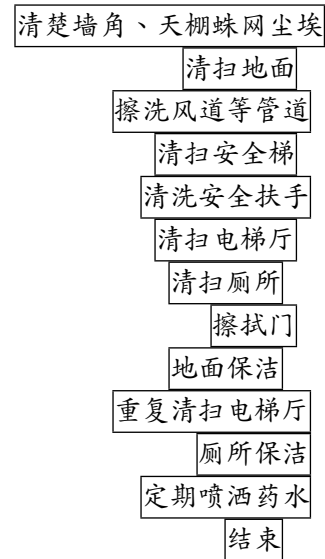
#### 1. 地面层清洁

- 1] 上午换好工作服装，到管理部签到。
- 2] 由保安将各辖区楼门打开。
- 3] 清洁员到各楼层准备清洁工具。如遇雨天，应在入口处铺上防水踏垫。
- 4] 地面层清洁员负责将东门至西门之间的公共走道，以及大门入口的垃圾清扫干净，保证地面无纸屑。
- 5] 用拖把反复拖抹磁砖地面，确保地面光亮整洁无脚印。
- 6] 清洁总台卫生先用湿布后用干布将台面擦拭干净。

- 7] 擦拭总台前面的导购牌、导示牌、休息椅等，确保台面和椅面无尘、光亮，不锈钢架柱光亮、无手印。
- 8] 负责将地面层五部扶手电梯清洁干净，包括清洁扶手、不锈钢表面做到扶手干净、无灰尘，不锈钢表面光亮、无手印。
- 9] 清洁地面层三个入口处的玻璃门窗，确保入口处玻璃窗清洁光亮、无水迹、无手印、无污渍。
- 10] 光缆电梯外的玻璃遮罩的清洁，做到玻璃光洁，无水迹、无污渍。
- 11] 清扫地面层至一层的七个安全走道及楼梯，先打扫一遍再用湿拖把将地面拖干净。

## 地面清洁工作流程图

开始



### 2. 入口处地面清洁

- 1] 每天将地面清扫干净，确保地面无纸屑。
- 2] 用铲刀将地面不易清除的脏物铲干净。
- 3] 每周一次，用洗地机将入口处的地面清洗干净。

### 3. 玻璃门窗清洁

- 1] 用湿布将入口处玻璃门擦拭一遍，稍高的玻璃门用A字铝合金梯辅助。
- 2] 遇有不易用抹布清洁的脏物，可用玻璃刮刀辅助清洁。
- 3] 用玻璃刮将玻璃上的水滴刮拭干净，使之光亮、无灰尘、无手印。
- 4] 用地托将地下的滴水抹干。

### 4. 扶手电梯清洁

- 1] 用湿保洁布擦拭扶手电梯之扶手，使之干净、无尘。
- 2] 用细扫帚将扶手梯的踏步清扫干净。
- 3] 擦拭扶手电梯的铝合金面、边板及镜面，使之光亮、无灰尘、无手印。
- 4] 清洁玻璃，使之光亮、无手印。

### 5. 货运电梯清洁

- 1] 打扫电梯之地板，使之无纸屑等杂物。
- 2] 分别用干、湿拖布拖抹地面，保证无脚印。
- 3] 清洁电梯之不锈钢门及内部墙壁，使之光亮、无浮尘、

无手印。

4] 清洁天棚，使之无尘、无蜘蛛网。

## 6. 扶手栏杆的清洁

1] 清洁扶手栏杆上的不锈钢扶手，使之光亮、无浮尘、无手印。

2] 用鸡毛掸掸去栏杆上的灰尘，每日用湿布擦拭一遍栏杆。

## 7. 观光电梯清洁

1] 清洁各楼层观光电梯的不锈钢门，使之光亮、无浮尘、无手印。

2] 将观光电梯地板清扫干净，并用拖把拖抹。

3] 清洁观光电梯玻璃，使之无污点。

## 8. 办公室清洁

1] 将办公室窗打开，保证空气流通。

2] 打扫办公室及会议室地面卫生，保证地面清洁，无纸屑。

3] 用吸尘器将地毯清吸干净。

4] 关闭办公室所有玻璃窗。

5] 整理办公室桌面材料，使之整齐，并将办公椅推到桌下。将办公室内的办公桌面及立柜先用湿布，后用干布擦拭干净。

7] 用拖把将办公室内两玻璃门之间的走廊拖抹干净。

8] 用抹布擦拭玻璃窗、房门做到无污尘、无手印、无水迹。

## 9. 卫生间清洁

1] 卫生间清洁用洁厕剂清洗大小便池。

2] 用清水洗尽，并喷上除臭剂，做到无异味。

3] 按顺序擦拭面盆，水龙头、台面、镜面、烘手机，做到器具保持的明净、光亮，镜面台面无水迹，水龙头无斑迹，烘手机无灰尘并可以正常工作。

4] 清洁墙面，可用鸡毛掸抹掉墙上灰尘。

5] 补齐卫生纸。

6] 清倒垃圾，换上新的垃圾袋。

7] 喷洒适量的空气清新剂，保持空气清新。

8] 地面用清水冲湿后用地板刷，刷干净，再用拖把抹干，做到无脚印。

9] 检查是否有遗漏处，不要遗忘工具。

10] 发现不洁之处立即清扫。

## 10. 垃圾处理

- 1] 收集所有客户垃圾到垃圾车。
- 2] 将垃圾运送到垃圾房。
- 3] 收集整理垃圾房。
- 4] 地库清洁。
- 5] 地库每周清扫2次。
- 6] 地库垃圾的清扫要做到地面无纸屑等其他可见的脏物。

### 3.7.5

#### 1. 走廊及入口区域

- 1] 地面清洁，无污迹，无水痕，无纸屑。
- 2] 柱面无灰尘，防火门亦无灰尘。
- 3] 扶手梯、栏杆上无灰尘。
- 4] 场内椅子、花盆上无尘、无污。
- 5] 玻璃清洁无污迹，无水珠，无手印。
- 6] 垃圾箱经常保持清洁，无过多的垃圾，对垃圾筒进行定期消毒。
- 7] 指示牌上无灰尘。
- 8] 咨询台上无灰尘。

#### 2. 卫生间

- 1] 卫生洁具做到清洁，无水迹，无异味。
- 2] 镜子明净，光亮，无灰尘，无污尘，无手印，无水迹。
- 3] 电镀设备保持光亮，无浮尘，无水迹，无锈斑。
- 4] 墙角四处保持干净，无蛛网、地面无脚印、无杂物。
- 5] 卫生洁具齐全，无破损。
- 6] 保持卫生间空气清新，无异味。
- 7] 保证有足够厕纸、香精球及洗手液。
- 8] 杂物桶经常保持清洁，垃圾不得过半。
- 9] 卫生间木隔板无尘、无水迹。
- 10] 下水道口无集水。

#### 3. 楼道清洁

- 1] 楼道墙纸干净，无污迹，踢脚板无尘土。
- 2] 楼道两侧及电梯间上方的四个空调风口无尘土。
- 3] 楼道地台做到无杂物，无尘土。
- 4] 电梯厅地面无污迹，水迹、无纸屑、尘土、毛发，清洁，光亮。

### 3.7.6 清洁工作周期

1. 清扫停车场地面（每周两次）。
2. 用地面擦洗机清洁地面（每周一次）。
3. 消毒垃圾箱（每周一次）。
4. 擦拭、清洗花槽（每周一次）。
5. 擦拭、清洗、擦亮天花照明灯件（包括拆装）（半年一次）。
6. 清洗天花部件（半年一次）。
7. 擦拭、清洁消防闸（半年一次）。
8. 清理、打蜡、磨光消防栓之门（每周一次）。
9. 清理消防栓内垃圾（每周一次）。
10. 电梯门槽坑的清洗（半年一次）。
11. 拂去墙身表面的天花的灰尘（每月一次）。
12. 擦拭、清洗照明灯盒（外部）（每月一次）。
13. 擦拭清洗磨光厕内门及柜面（包括壁脚线）（每月一次）。
14. 彻底清洗磨光厕内门及柜面（包括壁脚线）（每月一次）。
15. 每年春季（5月）秋季（9月）对场外墙外玻璃进行清洗，使之保持干净、整洁。

### 3.7.7 特殊清洁工作

#### 1. 雨天的清洁工作

- 1] 遇到雨天，应在广场六个主要入口放上防水地毯。
- 2] 在入口处准备好防水雨套，提供给顾客使用。
- 3] 随时随地地将各层、各区的水滴拖抹干净，防止顾客摔倒。
- 4] 按照清洁步骤的内容，将其他地点清洁干净。

#### 2. 呕吐的清洁工作

- 1] 如有发生顾客的呕吐现象，发生在哪一层哪一区，该区的清洁员工应迅速赶到呕吐地点。
- 2] 将地上的呕吐物清洁干净。
- 3] 用湿拖把将地面拖抹干净。

### 3.7.8 清洁设备管理

#### 1. 领用制度

- 1] 设备原则上谁使用，谁保管，谁负责。
- 2] 领用设备必须填写领用登记表。
- 3] 领用设备时，领用人自行检查设备的完好程序，因检查不细，造成病机出库而影响工作的，由领用人自行负责。
- 4] 使用设备时如发生故障，不得强行继续操作。

- 5] 因操作不当，发生机具、附件损坏者，按规定赔偿。
  - 6] 归还设备时，必须保证设备完好无损，内外干净，如有损坏应及时报修，并在领用簿上注明损坏情况。
- 为了计划各部门收入支出，增收节支，使各项物品物尽其用，发挥最大效率特制定本制度。

## 2. 日常清洁用具的使用

- 1] 每层可开辟一单独房间，用于存放常用清洁工具。
- 2] 常用清洁工具由清洁主管办理领用手续，按实际需求分配给清洁员工。
- 3] 申领的工具可存放于工具间，所用工具自行保管，需要使用时自行取用。
- 4] 清洁工具损坏影响使用的，可再行领用，领用时需以旧换新。
- 5] 使用工具中，应爱护清洁工具。
- 6] 工具使用完毕后清理干净及时放回工具间，不可随意放置或丢弃。

## 3. 消耗品物料的领用

- 1] 消耗品物料，主要是指各种清洁剂、空气清新剂、香皂、卫生纸等消耗性用品。
- 2] 消耗品物料由清洁主管办理领用手续，按实际规定分发给清洁员使用。
- 3] 批准领取的清洁用品必须为清洁专用，不能挪为他用或者私用，一经发现，按规定处理。
- 4] 所领取物料若一次使用未完，可暂时存放于工具间内，待下一次使用时取出再用，不可随意浪费。物料用完后，再行到仓库领取。
- 5] 清洁员工所领用的物料，使用应厉行节约，避免随意浪费。

## 4. 操作制度

- 1] 在设备使用前，了解设备的性能、特点、功率。
- 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] 各种设备严格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. 清洁工安全操作规程

- 1] 牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。
- 2] 清洁人员在超过2米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。
- 3] 清洁人员在使用机器时，人不得用湿手接触电源插座，以免触电。
- 4] 清洁人员不提私自拔动任何机器设备及开关，以免发生意外事故。
- 5] 清洁人员在不会使用清洁机器时，不得私自开动机器，以免发生意外事故。
- 6] 清洁人员应该严格遵守防火制度，不随意动用明火，以免发生火灾。
- 7] 在操作与安全发生矛盾时，应先服从安全，以安全为重。

### 3.7.9 清洁卫生监督检查

严格的监督检查，是保证清洁作业计划、责任制、管理制度等贯彻落实的重要手段。监督检查一般采用员工自查、管理员巡查和部门主管抽查的“三查”相结合的方法。

#### 1. “三查”制度

- 1] 员工自查。每个员工都要根据操作规范和要求，对自己所负责的区域、项目不断地进行自查，发现问题，及时解决。
- 2] 管理员巡查。管理员应把巡回检查作为自己的主要工作，每天对自己管区内所有部位、项目进行巡回检查，不得少于四次。
- 3] 部门主管抽查。由部门主管或组织有关人员联合检查，每日抽查不得少于两次，部门主管应协同上级领导或有关组织人员定期联合检查。

#### 2. “三查”的要求

“三查”一要认真，二要高标准。如果不认真走马观花有问题也看不见；如果标准不高，熟视无睹，检查了也不顶用。此外，还要做到以下四个结合：

- 1] 检查与教育、培训相结合。检查者发现问题后，不论是工作质量问题、操作规范问题，还是员工行为规范问题，不仅要及时指出纠正，还要帮助员工分析原因，耐心地给员工进行教育、培训，以防止同类问题不断重复出现。
- 2] 检查与奖励、惩罚相结合。管理员巡查或部门主管抽查时，可采取加减分的办法，对员工进行奖罚，月底根据员工的分数，确定员工的奖金。
- 3] 检查与测定、考核相结合。检查不单单是检查卫生标准，



还包括测定、考核等内容。

- 4] 检查与改进、提高相结合。作业现场应定期对“三查”的发现问题进行分析，针对问题，找了原因，提出改进措施，予以解决。

#### 3.7.10 工作表格

1. 保洁用品申领表 (QMS-PM-3701)
2. 日常保洁巡视记录表 (QMS-PM-3702)
3. 保洁合同登记表 (QMS-PM-3703)
4. 清洁管理投诉记录表 (QMS-PM-3704)
5. 保洁员礼仪礼貌检查记录表 (QMS-PM-3705)
6. 保洁办公室值班记录表 (QMS-PM-3706)
7. 高空作业记录表 (QMS-PM-3707)
8. 专业知识培训记录/签到表 (QMS-PM-3708)
9. 保洁库存检查记录表 (QMS-PM-3709)
10. 杀虫灭鼠药品投放登记表 (QMS-PM-3710)

### 3.8绿化管理制度

### 3.8.1 制度内容

保持大厦的整体美观，为客户创造清新、舒适、整洁的办公环境

### 3.8.2 适用范围

大厦内外绿化草坪及盆栽植物的养护。

### 3.8.3 绿化管理标准

1. 植物盆内无烟、杂物、叶面、枝干;无浓厚浮灰，保持叶色翠绿。
2. 各类植物无枯萎、凋谢现象。
3. 盆缸清擦干净、无污、无渍。
4. 草坪修剪整齐，无高低不平现象。
5. 枝叶修剪齐整，无杂乱现象。
6. 草坪干净无纸屑、杂物、清洗干净。
7. 各类植物无病虫害。
8. 严格管理草坪禁止人为踏坏，影响美观。

### 3.8.4 绿化管理规定

1. 人人都有义务维护场外植物\绿地及场内盆栽植物。
2. 不准攀折植物及在树上扎拉。
3. 不准损坏花坛、绿地及花木保护设施。
4. 不准人为践踏绿地和车辆跨越。
5. 不准在绿化地带堆放杂物。
6. 不准在绿化带内设置广告牌。
7. 当人为造成花木、绿地及保护设施损坏的，按政府有关规定进行罚款处理。

### 3.8.5 大厦内部租摆管理工作流程

#### 1. 施肥

根据花卉植物的不同生长发育时期的特殊要求，追施化学肥料，并保证在场内无异味的散发。

#### 2. 换盆

根据花苗的大小和生长速度快慢选择相应的花盆、套缸，在本管理处力所能及的范围内执行（绿化公司协助）。

#### 3. 浇水

根据植物的特点，每日或隔日浇水。原则是：水温与室温要接近，浇水一定要浇透，盆土应经常保持湿润，不要过干、过湿，也不要时干、时湿。

#### 4. 采摘阳光

光处，进行一定的光合作用根据花卉耐阴喜阳程度和生长情况习性，经常性将一些喜阳花卉移到阳用。

### 3.8.6 场外部草坪植物的管理工作流程

#### 1. 浇水

根据不同的季节、气候，以及草皮生长期、植物品种决定浇水时间（上、中、晚）和浇水量。

#### 2. 施肥

根据土质、植物生长期、植物品种和培植需要，决定施肥种类及用量大小。

#### 3. 清除杂草及松土

根据季节、草坪生长状况对所辖草坪内的杂草进行清除并对土地进行相应的松土以利草皮的生长和规范。

#### 4. 修枝整形

根据植物的形状，以利观赏为目的，依植物品种及生长情况等因素进行修剪整形，但此一项目通常在冬季进行。

#### 5. 除虫

根据病虫害发生规律初实施综合治理，通常在病虫害率高时，施以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。

#### 6. 禁止事项

禁止游客踏入草坪并在树枝上吊拉、折枝、悬挂物件，严禁铁线紧箍树干，影响树木生长，严禁任何公民在草坪内以体育锻炼为形式损伤植物。

#### 7. 防止损坏

加强宣传教育及保安巡视，树立告示牌，防止人为的毁坏，作到预防在先。

#### 8. 定期洗尘

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/985024011332011241>