
目录

第一部分 公司资质证书复印件

1、营业执照复印件

2、物业服务资质

第一章 公司简介·····	第 6 页
第二章 公司组织机构及主要成员·····	第 7 页
第三章 公司主要成员以往成功业绩·····	第 8 页
第四章 保洁管理方案·····	第 9 页
第五章 保安服务方案·····	第 27 页
第六章 保安保洁费用报价·····	第 48 页



第一章 公司简介

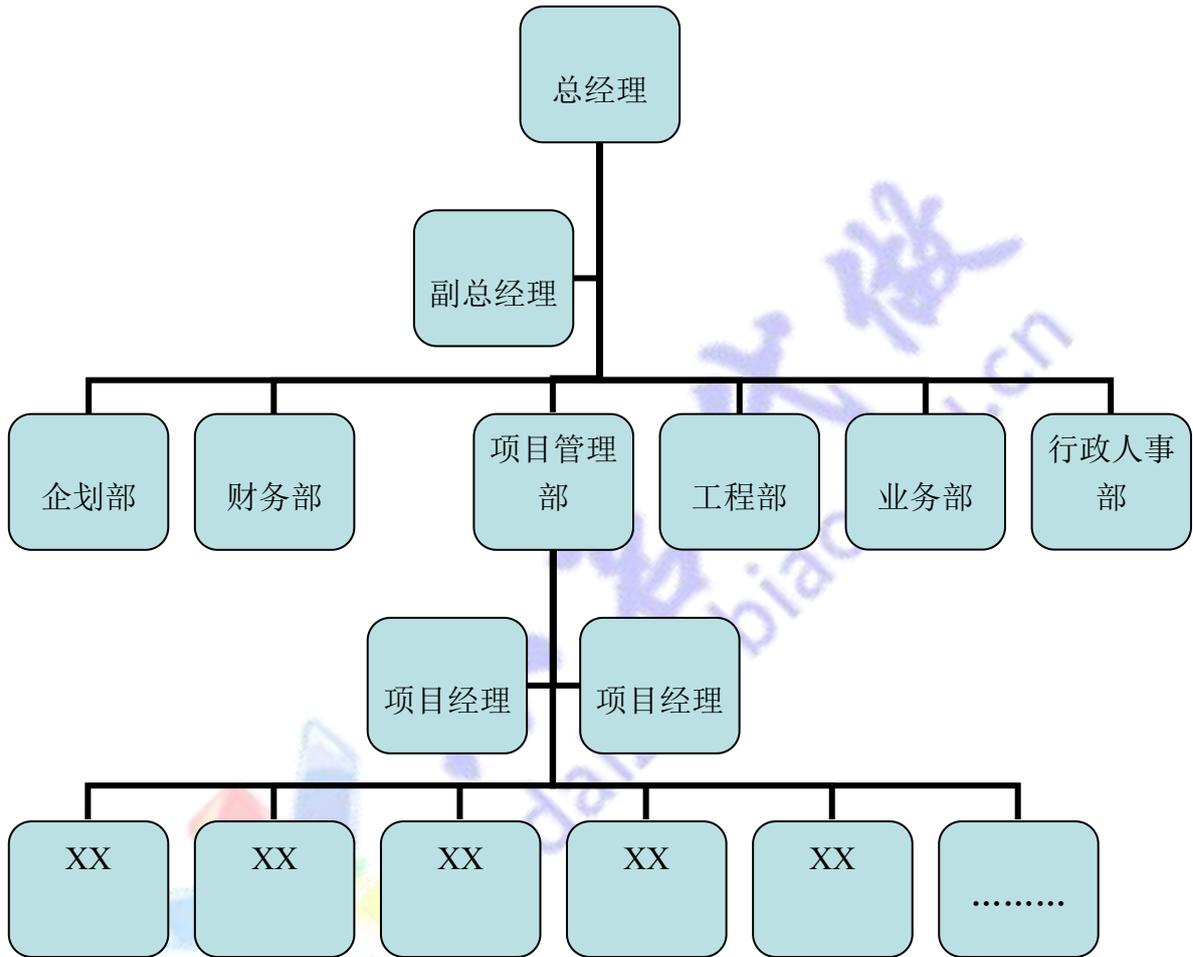
XX 有限公司成立于 XX 年，是专业的物业服务管理公司，公司的服务领域主要从事以住宅物业、商业物业、酒店物业、写字楼、机场、医院、公园、工厂、公共区域的保安、保洁等物业管理服务为主，同时从事物业顾问、开荒保洁、家政服务、室内清洁、外墙清洗，园林绿化养护，有害生物防治，营销清洁耗材等多种经营，为业主提供全方位服务的公司。公司以“对内管理，对外服务”的经营理念，建立了一系列具有行业特色的物业管理模式，公司下设总办、企划部、营销部、人力资源部、项目开发部、项目管理部、工程部、客服部、环境护卫部、财务部等职能部门，公司拥有一流物业管理体系、一流专业的服务团队、一流项目开发服务经验，目前，管理物业项目面积10余万平方米，受托物业资产上千万元。

公司自成立以来，坚持以“以人为本、精诚合作、互惠互利、创造和谐新生活”为宗旨，依据科学规范、竭诚高效、安全文明、持续发展、依法管理的质量方针，制定一整套严格的管理制度和操作规程，通过科学的管理和优质的服务，良好的行为举止，深得业户的赞许，并在行业内取得了较好的口碑。我们的专业水平、优秀的服务宗旨以及我们的专业管理人员队伍，对物业的运行有着独特有效的方法，给业户营造安全、文明、舒心、的居住办公环境。

企业文化

1. 服务宗旨：超越客户的满意是我们一直努力追求的目标。
2. 经营理念：诚信是金，服务至上，以诚相待，合作互利。
3. 发展目标：创名流企业，创行业典范，
4. 公司精神：立足服务，精诚合作，开拓创新，团结共取。
5. 企业语：开启和谐舒心新生活。

第二章 公司组织机构及主要成员



公司主要成员：

总经理：

副总经理：

人事部：

财务部：

工程部：

业务部：

品质管理部：

项目经理:

第三章 公司主要成员以往成功业绩

- 一、 心晴雅苑小区
- 二、 金茂晓苑小区
- 三、 昆仑社区 15、16 街坊
- 四、 石油化工学校
- 五、 太平洋保险大厦
- 六、 铂庭小区
- 七、 西安华南城开业认筹活动
- 八、 千林郡天鹅湖活动现场临时勤务
- 九、 西安海空医院临时活动勤务
- 十、 凯森福晋雅苑
- 十一、 西桃园大厦
- 十二、 东泰城市之光小区
- 十三、 兰州毅德商贸城
- 十四、 兰州 HOMWO 商场
- 十五、 西安华南城
- 十六、 飞旋购物广场
- 十七、

第四章 保洁管理方案

第一节 保洁部运作方式及岗位职责

一、保洁项目部运作方式及经理岗位职责

- 保洁项目部实行保洁部现场经理负责制的直线制领导形式，实施管辖区域内统一的保洁管理及员工安全教育、培训等工作。
- 保洁项目部现场经理集指挥与职能于一身，全面掌握日常工作及人员状况，减少失控。各项工作的安排及临时任务的下达，均由保洁项目部现场经理直接安排，各下属员工落实实施，主管领班监督、协助完成。

二、保洁员职责

- 按照公司卫生标准，确保各自区域卫生达标。
- 负责所管辖保洁区域的保洁工作。
- 清理所管辖区域的杂物、垃圾做到日产日清。
- 负责所管辖区域内的垃圾桶的清洁工作。
- 负责清洁工具、设备的清洁及保养工作。
- 有计划、按操作流程做好当日工作。
- 对区域内发生的违章，违规行为进行劝阻和制止。
- 负责保管好各自的清洁工具。
- 认真学习专业技术知识，努力提高服务质量和工作效率。
- 服从上级分配的临时保洁工作。
- 完成上级交办的其它任务,事后及时汇报结果。

第二节 保洁人员基本要求及保洁过程中的事项

- 严格遵守安全管理条例。
- 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。
- 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，如碰到讲家乡话的客户，可以用家乡交流，上班前不食用有异味的食物，无论是客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。

- 礼貌礼仪：上班时应与同事相互问候，工作时遇见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，不得讲一些与工作无关的话。
- 仪容仪表：每天保持较好精神面貌和愉快心情工作，脸部要保持干净，头发梳理整齐，着装应按照规定进行着装，且必须着应季款式的工衣，不得串季着装，同时需保持干净、整洁、不得有异味，不能有明显邹痕、破损或掉扣现象；统一在左胸佩带工牌，不留指甲，后脑勺头发应盘起来，男性不留胡子，头发不得过长。
- 室内清洁时，不得随意翻阅他人物品，不得使用他人物品，如：电话、电脑等，注意与双方沟通内容，注意作业效率；
- 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。
- 清洁时应注意保持现场卫生，一定不要忘记放温馨提示牌。
- 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。
- 清洁后应及时向上级汇报清洁结果。

第三节 保洁服务管理特色

保洁服务因其具有一定的特殊性，故本公司从领导到基层员工，特制定了一整套完善的规范化、制度化、标准化、科学化的管理模式。加强对全体员工的思想素质教育，并能牢固树立自信、自尊、自爱的服务意识面向社会；为构建和谐社会、提升城市文化、市容整洁和提高整体素质打下良好的基石。

我们的服务管理特色：

- 服务人员培训制
- 质量标准制
- 监督检查制
- 员工奖惩制
- 合理收费制

我们的工作:

- ✦ 灌输: 以人为本、诚信服务为原则; 先做人后做事行为准则、严谨踏实的工作作风进行自律, 树立良好企业形象;
- ✦ 采取: 人性化管理, 有的放矢地引导员工参加公益活动, 不断提高外来员工的公共道德修养和主人翁思想; 稳定员工队伍, 全方位地满足社会的需求;
- ✦ 提倡: 一专多能、精益求精的业务进取;
- ✦ 要求: 单项操作细化、量化、技能化; 用完善的服务展示自己和得到客户的认可;
- ✦ 坚持: 服务跟踪、质量监督、回访反馈、循环改进的顺序不断提高保洁质量; 用最好最到位的服务溶入千家万户...

我们的服务承诺: 您的要求, 我们的追求。

我们的企业精神: 严谨踏实、团结奉献、创优服务。

我们的服务特色: “三最”: 最合理的价格、最好的服务态度、最高的服务质量。

“三必”: 有求必应、有难必帮、有事必办。

“三保证”: 经得起监督、经得起检查、经得起批评和表扬。

“四不准”: 不喝客户一杯茶、不抽客户一支烟、不多收客户一分钱、不损坏客户一件物品;

第四节 保洁常用工具操作规范及使用过程中的注意事项

一、 抹布

抹布是最常用的清洁保养工具, 物业清洁保养工作中, 需要两种抹布, 即抹布和干抹布。

对抹布的要求是全棉质地蓬松、柔软、吸水性强, 尺寸一般为 35cmx35cm, 颜色为淡蓝、淡绿或白色, 要求湿抹布与干抹布有明显区别。

湿抹布在使用时要求达到的润湿程度是: 即微湿润透, 又拧不出水。主要作用是:

- ① 擦去建筑物装饰材料表面的灰尘, 不使灰尘在清洁保养中再度扬起;
- ② 擦去建筑物装饰材料表面的水渍、水迹, 利用湿抹布中的水, 将建筑物装饰表

面具有张力的水吸走。

抹布在使用时要求干燥，一旦潮湿至有湿润感，应立即更换。其主要作用是抹去湿抹布擦拭后建筑物装饰材料表面遗留下的湿污垢、水渍，达到清洁保养的目的。

抹布在使用前应先对折，再对折，其使用面积仅为 1/16。先用第一个 1/16 面积拭擦，在其被灰尘污染后，即打开折叠的抹布，再用其立面的 1/16 面积，指导工作面积全部使用完（但其中一个工作面与手掌接触）。在手掌的一面应是干净的，主要原因是：

- ① 抹去的灰尘、尘渍等都留存在抹布中，这些污垢中可能会有腐蚀性物质，故不能与手直接接触；
- ② 保持手的干净，不被抹布中的污垢污染。否则因手的污染再次污染其他的建筑物装饰材料表面。
- ③ 多次对折后的抹布增加了厚度，也就是增加了与手掌的接触面，能够使手腕发出的力，很好地分配的到擦拭中的抹布上，擦拭的力量增加，因此清除污垢的能力得到了增强。而多次对折，减少了洗抹布的次数，提高了工作效率。

被污染后的抹布应立即更换。湿、干抹布应分别放入员工的两只衣袋里，或者分别拿在两只手里，切记不能干、湿不分，使得建筑物装饰材料表面越擦越脏。被污染的抹布应及时清洗，用洗涤剂除垢后，漂洗干净，晾干待用。每位保洁员应配置 3 至 4 套（干、湿各 1 块为 1 套）抹布。

二、百洁布

百洁布又称菜瓜布、瓜筋布，是由民间传统的清洁工具丝瓜筋演变而来的一种塑料纤维清洁保养工具。

百洁布的主要作用是：

- ① 通过密集的空隙储存大量的清洁保养剂；
- ② 通过有一定韧性的纤维丝来摩擦建筑物装饰材料表面的污垢。

百洁布清洁保养的主要对象是卫生陶瓷、玻璃和其他建筑物装饰材料的硬表面。

应该注意的是百洁布纤维的硬度一定要比比被清洗的建筑物装饰材料表面的硬度低，否则会损坏建筑物装饰材料表面。

百洁布的通用尺寸为 15cmx10cmx0.5cm 或 30cmx20cmx1cm 两种。使用第一种规格的为多，有多种颜色可供选择。

使用多种清洁保养剂时，硬针对每种清洁保养剂各配备一块浸有溶剂的百洁布，方法

是百洁布浸入稀释的清洁保养剂溶液中，使其空隙中饱含溶液，再用手持百洁布轻轻团紧，使百洁布空隙中所含的溶液含量达到欲滴未滴的状态。浸有不同清洁保养剂的百洁布可通过不同的颜色来区别。

百洁布的使用方法如下：

- ① 清除大面积的污垢，可用手掌将整块百洁布压住，来回推拉擦拭；
- ② 清除顽固的污垢，可用手指顶住百洁布的局部擦拭，以增加百洁布的擦拭力；
- ③ 对于小块凹坑内的污垢和角落位置的污垢，则可将百洁布折叠，形成一个锥形，以其锥尖部分深入污垢处擦拭；
- ④ 百洁布擦拭中应一面擦拭，一面浸入清洁保养剂溶液中，吸去清洁剂；
- ⑤ 使用百洁布不应用力太大，以免使百洁布弹性纤维失去弹性，也容易损坏被清洁保养的建筑物装饰材料表面；
- ⑥ 使用完百洁布后，应漂洗干净，不拧干，自然滴水晾干为好，这种方法可保持百洁布纤维的弹性和百洁布密集的空隙。

三、 钢丝球

钢丝球作为清洁保养工具其主要作用在于清洁建筑物装饰材料硬表面较厚、较难清除的污垢。

钢丝球是不锈钢削成极薄的丝带制成的，有一定的硬度，带有弹簧的卷屈状，有空隙，有弹性，成团状。

钢丝球主要作用于清除建筑物装饰材料表面的水泥浆渍、死角中残留的污垢和陈旧的厚污垢等。

钢丝球的使用与注意事项如下：

- ① 钢丝球浸入清洁保养剂溶液中，使其空隙中含有大量的清洁保养剂，擦拭建筑物装饰材料的硬表面；
- ② 将清洁保养剂洒在被清洁保养的建筑物装饰材料的硬表面上，用钢丝球直接擦拭；
- ③ 擦拭时不可用力太大，以免损伤被清洁保养的建筑物装饰材料的硬表面，同时也避免钢丝球失去弹性，影响使用寿命；
- ④ 使用钢丝球时，应戴有橡皮手套，以免损伤操作人员的手；
- ⑤ 使用后，及时清洗，晾干待用。

四、 板刷

板刷的用途很广。以棕丝、尼龙丝和塑料板作为原料制成的刷子，耐腐蚀、耐摩擦，清洁保养效果更好。

板刷的式样很多，有长柄的、有短柄的、有长方形的、有鸡蛋形的。刷毛有一定的硬度和韧性，可清除建筑物装饰材料硬表面和软表面的污垢。

板刷在使用时应注意：

- ① 刷子头浸的清洁保养剂溶液不应太多，以免清洁保养剂溶液滴落；
- ② 将清洁保养剂溶液喷在建筑物装饰材料表面后，应及时刷擦，以免清洁保养剂流失；
- ③ 刷擦时，刷毛应与建筑物装饰材料表面垂直，板刷托柄的前端不得与被清洁的建筑物装饰材料表面形成锐角，以免硬质托柄触着并损伤建筑物装饰材料表面，尤其是木制托柄，因长期被浸泡而产生霉变黑色，会污染建筑物装饰材料表面；
- ④ 刷擦时，用力要适当，不得损坏建筑物装饰材料表面；
- ⑤ 板刷使用后应及时清洗，晾干待用。

五、扫帚：扫帚是最常用的卫生清洁工具。

扫帚可由多种材料支撑，有高粱穗扎制的、有棕皮扎制的，有塑料合成丝压制的。塑料合成丝压制的有双排和单排丝之分。

物业清洁保养中常用的两种扫帚：

- ① 芦苇扎制的扫帚。手柄为竹制。芦苇穗较柔软，因此扫转头比较厚实，其清扫起来不会将灰尘扬起。主要用于建筑物通道表面的清洁保养。对细小颗粒的灰尘清洁效果较好，如粉尘状赃物。
- ② 塑料合成丝压制的扫帚。为彩色塑料柄或铝合金柄。扫帚的合成丝也是彩色的，造型较好看。可用于建筑物内外围表面的清洁保养，因为外围的赃物，杂物梯级、重量都较室内的大。单排丝的扫帚可在建筑物内大堂等装饰高雅的环境中使用。

扫帚在清洁保养建筑物时的操作要求如下。

(1) 楼梯的清扫。

- ① 扫帚应从楼梯扶手处向墙壁处扫。
- ② 上一梯级的垃圾、杂物应从墙壁处扫向下一梯级，以防止垃圾、杂物从上下家层楼梯缝隙间下落。

-
- ③ 每扫到一个楼梯平台，应将垃圾扫入簸箕内。
 - ④ 清扫时应注意清除墙面与楼梯结合处易存留的垃圾。
- (2) 大堂、通道等场所的清扫。
- ① 应从四边向中间清扫。
 - ② 每扫一边，应将扫出的垃圾、灰尘等污垢及时扫入簸箕内，以免造成再次污染。
 - ③ 要注意墙角用于地面的夹角处和摆放物的底部，摆放物可移动的，应移动后清扫。
- (3) 地面的各种凹凸槽、电梯门凹槽的清扫。
- ① 应用扫帚横峰从两死角处扫向中间。
 - ② 用扫帚横峰清扫时，扫帚横峰不能抬得过高，以免垃圾、灰尘扬起，尤其是将俩及、灰尘从中间扫出时。
 - ③ 将垃圾、灰尘扫出时，可用簸箕对准凹凸槽，直接扫出，但扫帚不可扬得太高。
- (4) 清扫时，要稳、沉、重、慢，不能将灰尘扬起，更不能使垃圾飞撒。要使扫出的垃圾、灰尘、杂物始终居于一堆，便于用簸箕撮出。
- (5) 清扫完毕，扫帚应放在簸箕中拿走，不得将扫帚悬空提走或拖在地面上拖走，以避免扫帚上留存的立即、灰尘再次污染环境。

六、簸箕

在物业清洁保养中簸箕是一种盛垃圾的工具，与扫帚配合使用。建筑物清洁保养所用的簸箕都安装了长柄，在扫入垃圾时，无须弯腰，可直立操作，因而省时、省力。簸箕已从原来的柳条编制演变到今天的铁皮簸箕和塑料簸箕。铁皮簸箕强度好，木长柄与簸箕是由铁钉或木螺钉连接，牢度好，但其缺点是造型较差，易生锈。塑料簸箕造型漂亮，色泽鲜艳，不生锈，但塑料长柄与塑料簸箕之间由螺纹连接，强度不够，易脱落。

在物业清洁保养工作中大都选用塑料簸箕，其操作要求时：

- ① 清扫完毕后，应及时将簸箕中盛有的垃圾倒掉；
- ② 盛有垃圾的簸箕移动时，簸箕的敞口处不得低垂，以防止簸箕中的垃圾下落在地板上，造成再次污染；
- ③ 簸箕中盛有轻质垃圾（如纸片、泡沫塑料等）和灰尘时，要用扫帚抵住垃圾，避免垃圾和灰尘再扬起、撒落，污染地板；

-
- ④ 簸箕使用后，应及时清洗，晾干待用。

七、拖布

拖布又称拖把、墩布，是常用的擦地板的工具。它通常由布条或棉纱条、绳头绑在木棍的一端扎制而成，现在发展到铝合金柄、塑料柄和可拆卸式拖布头的新式样。

对拖布而言，清洁保养的效果主要取决于拖布头所采用的材料。拖布头材料应达到以下要求：

- ① 吸水性好；
- ② 柔软、纤维长；
- ③ 不结团，松散性好；
- ④ 去污力强；
- ⑤ 耐腐蚀，耐摩擦。

清洁保养工作中以棉纱条制作的拖布头效果最好。拖布头的大小，根据需要，按质量而定，有 500g、1000g、1500g 之分。

木柄拖布价格低，使用但不美观，可用在大厦（小区）大堂或通道等公用部位的清洁保养。

使用时，拖布又有干拖布、湿拖布之分，其作用分别是：湿拖布用以在笤帚清扫之后的地板上再一次除去浮动的灰尘和污渍；而干拖布则将地板上湿拖布留下的水渍拖干，以利于下一清洁保养程序的进行。

拖布清扫时有如下操作要求。

(1) 湿、干拖布的要求：

- ① 湿拖布清扫前应拧干，不滴水；
- ② 干拖布使用前应不沾带灰尘、脏物。

(2) 清扫楼梯的要求：

- ① 拖布应从楼梯扶手处向墙壁处施拖；
- ② 从上面楼梯向下面楼梯施拖；
- ③ 拖布头不得伸到扶手外，以免将拖布头的污水和垃圾抛向楼梯行人或使污水和垃圾从上下层楼梯间缝隙下落；
- ④ 每拖到一个楼梯平台（约 7 级楼梯），拖布头应清洗一次，特别脏的地板更应加强拖布头的清洗和清洗水的更换。

(3) 清扫大堂、通道等公共部位的要求。

-
- ① 拖布应从四边向中间拖。
 - ② 不得遗漏四边死角和摆放物下的空间可移动的摆放物应移动后施拖。
 - ③ 每施拖 3~5m，应清洗拖布头，每施拖 15m，应更换清洗水。特别脏的地板更应加强拖布头的清洗和清洗水的更换。
 - ④ 拖布施拖时，拖布头不得提得太高，甩的幅度不能太大。拖地板时，应用力擦去地板上的污渍、污垢。

(4) 清扫完毕，拖布（干、湿）应放入水桶拎走，不得将脏拖布悬空拎走，以免脏拖布的污水、垃圾再次污染地面。

(5) 清扫完毕，及时清洗拖布头，擦拭拖布柄。受油污等脏物污染的拖布应用热水浸泡，用清洁剂清洗后，再漂洗干净，晾干后待用。

八、水桶

水桶在物业清洁保养中十分重要，它既是盛放清洁保养剂的器具，也是存放其他清洁保养工具，如抹布、百洁布、板刷、钢丝球、喷壶、拖布、告示牌、鸡毛掸等的工具箱，还是和拖布配合使用的工具。

水桶有金属的，有塑料的，物业清洁保养中均选用塑料水桶，有条件的还可以选用装有轮子和扭绞设备的水桶、可分离的桶车，一减轻操作员工的强度。

使用水桶时应注意：

- ① 桶内干净，无污物，无污垢；
- ② 桶外壁及底部应干净，无污垢，不得污染地面；
- ③ 桶壁不能有破露；
- ④ 加入的溶液应占水桶容积的 80%左右；
- ⑤ 水桶用完后，立即清洗干净，待用

九、鸡毛掸

鸡毛掸是清除高处或立面灰尘的工具，确切地说，是转移灰尘的工具，即建筑物天花板、墙面及较难触及之处的灰尘、污垢用鸡毛掸掸下来，由其他清洁保养工具再进行彻底清除。

鸡毛掸因用鸡毛扎制在细竹竿上故称之。现在也有用塑料纤维制作的，因会有静电产生，效果不太好。

鸡毛掸有长柄与短柄之分。长柄可长达 2m，短柄约 60cm 长。

鸡毛掸的材质要求如下：

-
- ① 鸡毛掸的扎制要结实，不得有掉毛现象；
 - ② 鸡毛掸选用的羽毛要柔软、蓬松，不得用鸡翅膀的硬毛；
 - ③ 选用的竹竿强度要高，且有弹性。

操作鸡毛掸时有如下要求：

- ① 掸灰尘时，应尽量贴着被清扫的表面，不使灰尘扬起；
- ② 应及时抖落粘附在鸡毛掸上的灰尘，粘有灰尘的鸡毛掸不可用水清洗；
- ③ 发现鸡毛掸的羽毛脱落，仅剩羽毛梗时，应将其拔除，以免划伤建筑物装饰材料表面；
- ④ 鸡毛掸顶部的羽毛脱落过多，露出细竹竿时，此时鸡毛掸不可再用；
- ⑤ 发现被污染的羽毛，应及时拔除；
- ⑥ 鸡毛掸多用于空气中浮尘等污物的清洁。

第五节 保洁服务工作质量标准

一、保洁服务工作质量标准

1、住宅公共区清洁标准

- 1) 地面干净无污渍、无水渍、无杂物；无卫生死角。
- 2) 可擦洗墙面、门定期清洁，乳胶漆墙面定期掸尘。
- 3) 玻璃、窗框无手印；窗帘悬挂整齐。
- 4) 垃圾筒干净无污；垃圾及时清倒；垃圾袋及时更换。
- 5) 消火栓无污迹。
- 6) 各绿色植物、花盆内无杂物，盆体无污渍。

2、擦尘工作的质量标准

- 1) 台面、宣传展示板清洁干净无污物。
- 2) 茶几、座椅干净无污迹且摆放整齐。
- 3) 排风口、灯罩、天花板定期保洁无明显污迹。

3、走廊的清洁质量标准：

- 1) 天花板、灯罩、排风口清洁干净无污、无网状物。
- 2) 墙壁及地脚线无手印、无污渍；墙面悬挂物干净。
- 3) 地面及边角干净无杂物、无污渍，地板光亮。
- 4) 走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净，花盆通体干净，盆内无杂物。

4、公共卫生间清洁标准

-
- 1) 卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍、门缝及闭门器无污迹。
 - 2) 玻璃镜面保持光亮、无手印。
 - 3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒、烟灰缸要求无污物、无杂物。
 - 4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无纸末。
 - 5) 便池、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物。
 - 6) 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无污迹。
 - 7) 地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹。
 - 8) 垃圾及时清倒，不得溢出，垃圾袋及时更换，垃圾筒内壁及筒后墙面要保持无污迹。
 - 9) 排风口、灯罩、开关、天花板保证无污渍。
 - 10) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

5、 室内玻璃清洗的质量标准

- 1) 清洗后玻璃目视光亮、无污点、无尘土。
- 2) 边框干净、无污渍。

6、垃圾的收集与处理：

- 1) 垃圾实行袋装化，由保洁人员运送至指定地点。
- 2) 回收垃圾筒内垃圾时，应先将垃圾筒内的垃圾袋提出，再重新套好新的垃圾袋。
- 3) 套垃圾袋时应将垃圾袋口完全张开，袋口反卷 5cm 折贴在垃圾箱外沿，再盖紧垃圾筒盖。
- 4) 垃圾应每天清运一次，期间如垃圾较多影响垃圾存放时，保洁人员可根据情况随时清理。

第六节 保洁工作流程：

总原则是：从里至外,从上至下,从左至右,先易后难。

- 扫地、拖地的程序是：由内到外，从边开始再中间清洁。
- 抹尘的程序是：从上至下，由左到右，再清洁边角。
- 垃圾袋的更换：室内、室外垃圾不能溢出，白天出现异味、较脏、破坏现象要及时更换垃圾袋。
- 推尘：沿地面直线成行操作。

1、公共区保洁流程：

上午：上班后先用尘推将所属区域进行推尘→用湿拉托拖地（同时处理顽固污迹）→用喷上静电液的尘推推亮地面→装饰物、消防器材、告示栏、花盆、文件柜等

细节抹尘→巡回保洁及定期作业。

下午：上班后先用尘推将所属区域进行推尘→用湿拉拖拖地（同时处理顽固污迹）→用喷上静电液的尘推推亮地面→宣传栏、消防器材、告示栏、扶手、花盆等细节抹尘→巡回保洁及定期作业。

2、卫生间的保洁流程：从上到下，从里到外按顺序清洁。

- 检查卫生间的设备是否完好无损，如有填写维修报告及时修理。
- 将便池冲水后倒入适量洁厕剂，用厕刷清洁，然后用抹布擦干净水箱、及小便池下方等处。
- 将面盆用水冲过，戴上胶皮手套，将适量清洁剂倒在抹布上清洁面盆，用玻璃刮清洁玻璃，用抹布清洁面台、面盆、水龙头、烘手器及皂液盒等处。
- 用拖布将卫生间地面的边角处擦干净。
- 倒掉垃圾桶内的垃圾，更换垃圾袋。
- 将卫生间的消耗品补齐（芳香球）

3、定期保洁工作：定期作业安排在每日保洁固定岗位工作完成后，工作量较小的时段：擦玻璃、大门、清洗卫生间隔档及墙壁、清洗垃圾桶等。定期工作暂定如下（可根据实际情况调整）：

每周一：擦洗玻璃隔断。

每周二：擦卫生间隔档及门。

每周三：卫生间墙面擦洗及彻底清洗。

每周四：洗门框、洗地垫。

每周五：擦洗玻璃隔断。

每月 15 号：擦洗灯罩及排风口。

每月 30 号：墙壁掸尘、彻底清洗尘推布。

4、保洁的基本操作要求：

- ① 扫地：a、为了不踩踏废品、垃圾，应不断向前方清扫。b、从狭窄处向宽敞处清扫，从边角向中央清扫。c、屋内外清扫，原则上由里面向门口清扫。d、将桌椅下的废品向宽广的地方清扫。e、清扫楼梯时，站在下一阶，从左右两端往中间集中，然后再往下扫，要留意灰尘、废品无所不能从楼梯旁掉下去。f、务工完毕后把扫把的毛保洁干净，并摆放好。
- ② 拖地：a、采取“先两边，后中间”“左右摆动”的方法，边擦边后退，不再踩踏已

擦过的地方。b、先拖擦边角，后拖擦中间。c、原则上从里面开端功课，逐渐退向入口处。d、无所不能让拖布碰到墙壁。e、拖布应经常保洁，不可用脏拖布拖擦。f、无所不能扛在肩上或拖在地上行走，以免碰到他人或墙壁。g、保洁完毕后，必需将拖布洗净拧干，晾干放好备用，否则易腐烂和损坏。

- ③ 清除污渍：去除污渍是用一种系统的窍门去除污垢，而不那样应用一般的保洁窍门。若要有好的效果，通常在物体受污染后应尽快清除，当除渍时，一般应由污渍外边的不规则边缘往内擦除，那样做可避免污渍表面扩大及留下唯一的污印。有时清水也是一种较佳的溶剂。探索销售的去渍剂一般都帮助了用途和应用。由于污渍的渗透深度联系，有时在污渍的地方要重复擦洗多次。

第七节 保洁卫生质量检查表

卫生质量检查表

年 月 日

项 目	项 目 标 准	检 查 结 果	备 注
一、车间			
1、地面	无污迹、无垃圾、干净、无积水		
2、进排风管	干净		
3、烟灰筒、垃圾筒	干净、无积灰、无污迹		
4、消防设施(公共区域)	干净、无积灰		
5、栏杆	无污迹、无积灰、干净		
6、墙面、天花板、通风百叶窗	无积灰、干净		
7、指示牌	干净、无积灰、		
8、电梯门、电梯厅	无积灰、无污迹、干净		
9、管道	干净、无积灰		
10、消防走道与门	无积灰、干净		
二、外围			

1、地面（地砖）	无垃圾、无积水、干净		
2、绿化带、花坛墙	无垃圾、干净、		
3、2 米以下玻璃幕墙	干净、明亮		
4、大理石（地面）、平台、台阶	无污迹、无垃圾、无积水		
5、雨水井、雨水沟	无垃圾、无泥沙		
6、路灯、照明灯、泛光灯	无污迹，干净		
7、车库坡道、指示牌	无污迹、无垃圾、无积水		
8、消防设施、管道、百叶窗	无污迹、无积灰		
9、移动门、岗亭、栏杆	无污迹、无积灰		
10、外围绿化、租摆花	缸、托盆、叶面干净、无枯叶、枝叶茂盛		
三、办公区			
1、电梯厅地面	无污迹、无垃圾、无水迹、明亮		
2、烟缸、垃圾筒	无污迹、无垃圾、缸内石子洁白、烟头少于 5 只		
3、墙面、电梯门、门框	无污迹、无积灰		
4、送风口、指示牌	无污迹、无积灰		
5、消防箱、消防器材	无污迹、无积灰		
6、安全门、消防走道	无污迹、无积灰、干净		
7、消防梯墙面、天花、台阶	无污迹、无积灰、无蛛网、无垃圾		
8、住户门	无污迹、无积灰		
9、各类管道、照明	无污迹、无积灰		
10、电梯厅吊顶	无污迹、无积灰		
11、公共走道	无污迹、无积灰、干净		
12、摆花植物	缸、叶面干净、无枯叶、造		

	型美		
四、公共洗手间			
1、门及锁	无污迹、无积灰		
2、标牌	无污迹、无积灰		
3、地面、角落	无积水、无垃圾、无污迹、 无异味		
4、墙面	无污迹、无积灰		
5、吊顶	无水渍、无积灰、无蛛网		
6、隔断	无污迹、无积灰		
7、便池	无污迹、无积灰、无异味、 卫生		
8、水箱	不漏水、外表无污迹、无积 灰		
9、地漏	无异味、无杂物		
10、面盆	无积水、无积灰、无污迹、 光亮		
11、天花板、排风口	无积灰、无污迹、		
12、镜子	无积水、无积灰、无污迹、 光亮		
13、照明设施及开关	无污迹、无积灰		
五、大堂			
1、地面、门口踏垫、台阶	无污迹、无水迹、无积灰、 干净、明亮		
2、大理石墙面、幕墙玻璃	无积灰、无污迹、无蛛网		
3、天花吊顶、照明、风口 (2米以上)	无积灰、无污迹、无蛛网		
4、扶梯	无积灰、无污迹、无垃圾		
5、烟缸、垃圾筒	无积灰、无污迹、缸内石子 洁白、烟蒂少于5个		

6、各类门、消防走道、消防箱	无污迹、无积灰		
7、电梯门、按钮、指示灯、电梯轿厢	无污迹、无积灰、无手印、干净、明亮		
8、玻璃门、门框	干净、无积灰、无污迹、无手印		
9、摆花植物	缸、叶面干净、无枯叶、造型美		
注：工作不符标准，每项扣1分。			检查人：

第八节 保洁部奖惩措施

一、惩罚：

序号	项 目
	惩 罚（扣分标准：5—10分）
A1	上班迟到、早退10分钟以内者；
A2	上班抽烟、看报、聊天、吃零食，没有精神影响形象者；
A3	未经允许上班会客、不参加培训、换班、替班者；
A4	接受任务拖沓，消极怠工者；
A5	违反规定要求者；
A6	违反请销假制度者，违反服务管理规定和不戴工牌者；
A7	背后议论他人，不利团结者；
A8	其他
	惩 罚（扣分标准：11—20分）
B1	未使用文明语言，与业主顾客争辩者；
B2	工作不认真，出差错或服务欠佳被投诉者；
B3	上班喝酒、嗜睡、擅离工作岗位未造成损失者；
B4	发现问题故意回避、不处理、不报告、不记录者；
B5	利用工作之便，泄私愤、损坏公物、浪费材料者；
B6	欺负新员工者
B7	其他，

惩 罚（扣分标准：21—30分）	
C1	当值时间睡觉；
C2	玩忽职守，违反操作规程，造成损失者；
C3	蓄意破坏、偷窃公物者；
C4	进行公司不允许的活动或变相赌博者；
C5	拾到员工，业主、顾客物品不上交者；
C6	业主、顾客有难不相助者；
C7	态度野蛮、刁难业主、顾客造成较大影响者；
C8	服务态度差，受到业主、顾客合理投诉，影响公司声誉者；
C9	未经公司批准，在外兼职；
C10	其他

二、奖励：

序号	项 目
	奖 励（加分标准：5—10分）
D1	工作积极主动、任劳任怨者；
D2	培训认真刻苦、成绩突出、能够学以致用者；
D3	做好传、帮、带工作者；
D4	工作中善于发现问题，并及时反映者；
D5	勤俭节约，为部门节省开支者；
D6	尊老爱幼，乐于助人者；
D7	反映问题时，起到防微杜渐作用者；
D8	其他
奖 励（加分标准：11—20分）	
E1	工作中经常提出合理化建议并被采纳者
E2	能够解决问题，处理问题灵活者；
E3	提供优质服务，屡受顾客表扬者；
E4	拾金不昧者；
E5	出色完成上级交给的特殊任务者；
E6	其他

	奖 励（加分标准：21—30分）
F1	对提高服务质量有重大贡献者；
F2	在服务中创造优异成绩，屡受各界表扬者；
F3	提出合理化建设，经实施有显著成效者；
F4	保护公共财产安全，防止重大事故，抢险救灾成绩显著者；
F5	揭发损害顾客利益或违规行为，抵制歪风邪气事迹突出者；
F6	严格控制开支，节约能源，费用有显著效者；
F7	其他

第九节 保洁突发或特殊情况紧急处理预案

漏水应急预案

遇到天花板、水塔、空调口等漏水情况立即找容器接水并用吸水机清理现场，同时竖立“小心地滑”标识牌并上报主管及贵公司工程部立即抢修，抢修完毕及时清理现场。

雨季天气应急工作执行标准

雨季期间，大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现返潮现象，造成地面积水，墙皮剥落，电器感应开关自动导通等现象。

- 一、在大堂等人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒业主及顾客“小心滑倒”
- 二、加快工作速度，领班要加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面、墙面水迹。
- 三、若发潮现象比较严重，应在大堂铺设一条防滑地毯，并用大块的海绵吸干地面、墙面、电梯门上的积水。
- 四、仓库内配好干拖把、毛巾和指示牌。
- 五、安全注意事项：雨天作业要穿胶鞋，不要穿塑料硬底以防滑倒。

暴风暴雨天气应急工作执行标准

- 一、保洁领班勤巡查，督导各个岗位清洁的工作，加强与其他部门的协调联系工作。
- 二、天台、裙楼平台的沟渠由班长专人检查，特别在风雨来临前要巡查，如有堵塞及时疏通。

三、检查雨、污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。

四、各个岗位清洁员配合安全管理员关好各个楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面或打碎玻璃。

五、仓库内备好雨衣、鞋、铁勾，做到有备无患。

六、安全注意事项：暴风暴雨天气注意高空坠物。

楼层内发生水管爆裂事故应急工作执行标准

当楼层空调水管，给水管的接头发生爆裂，造成楼层浸水时，应按如下步骤处理：

一、迅速关闭水管阀门并迅速通知安全管理员和维修人员前来救助。

二、迅速用扫把走流动电梯厅附近的水，控制不了时可将电梯开往上一楼层，并通知维修人员关掉电梯。

三、电工关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品，如资料、电脑等。

四、用垃圾斗将水盛到水桶内倒掉，再将余水扫进地漏，接好电源后再用吸水器吸干地面水分。

五、打开门窗，用风扇吹干地面。

六、安全注意事项：处理水管爆裂事故时，应注意防止触电。

突发火灾事故应急工作执行标准

一、仓库常配各种应急工具如：水桶、干毛巾、指示牌等。

二、及时清理干净火灾遗留的杂物。

三、安全注意事项：清理火灾现场要等现场调查结束后，经有关部门批准后才能进行。

第五章 保管理方案

第一节 保安部各岗位职责

目的：规范保安部的工作标准，提高工作质量。

适用范围：适用于保安部岗位管理及质量目标的制定。

职能范围：负责管辖区域内安保工作

保安部岗位职责：

1、保安经理岗位职责：保安团队是公司开展保安服务的基层单位，是做好保安服务工作和加强保安队伍建设的基础。经理为公司委派到各服务单位的基层领导，负责全队工作。其主要职责是：

- ◆ 执行公司的规章制度，做好本职工作，管理全队的各项工作，贯彻落实各项安防部署工作。

-
- ◆ 做好队员的思想工作。要关心爱护队员，了解队员的思想、工作、家庭等的情况，及时发现问题。做到政治上关心，思想上信任，工作上教导，生活上体贴。
 - ◆ 不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，并进行培训后的考核总结。
 - ◆ 加强与客户与保卫部门的联系。要与客户保卫部门保持密切的联系，交换工作情况，熟悉客户单位周围的社会治安情况，从进驻单位的实际出发，及时提出保安工作的建议和要求，以保障客户安全，维护客户利益。且每周参加管理方例会详细汇报上周安防工作情况，根据管理方要求部署本周工作。
 - ◆ 每月召开两次内部例会，总结前期工作中的不足及经验，研讨和处理各种问题，帮助大家在工作中成长和提高；并且更加出色的做好安防工作。
 - ◆ 亲临处理发生在管理区域内的安防案件和事故，查清原因，总结教训，并将发生及处理经过向管理方汇报。
 - ◆ 配合管理方处理重大消防事故，并将发生原因及处理经过写出书面报告。
 - ◆ 积极协助公安部门处理发生在管理区域内的刑事、治安等案件。
 - ◆ 及时调查处理客户对安防员工的投诉。
 - ◆ 每天审阅值班记录簿和收费记录簿。
 - ◆ 每天至少巡查所有所有安防岗位二次，及时了解工作交接及安防执勤情况，巡视公共环境及停车场。
 - ◆ 每周不少于三次测试保安员工作质量。
 - ◆ 认真做好考勤及员工休假安排工作、以及员工请假的岗位空缺的安排。要贯彻公司提出的“从严治队”的要求，及时、准确填报公司印发的考勤报表。每半年一次对员工工作进行考核。
 - ◆ 组织责任区内的的工作。要根据公司宗旨和保安服务的合同事项，组织好责任内的守护，巡逻等工作，维护责任区安全，妥善处理各种纠纷和案件。
 - ◆ 组织内部消防演练，参加管理方保安消防训练和演习。

2、保安班长岗位职责：

- ◆ 配合队长对队员进行培训培养，提高自身和队员的业务素质。配合队长组织队员学习业务。
- ◆ 检查督促队员管好、用好装备和消防器材，使其保持良好工作状态。每日检查各班公用物品的交接，有无损坏或丢失。
- ◆ 配合队长亲临处理发生在管理区域内的安防案件和事故，查清原因，总结教训。

-
- ◆ 配合管理方处理重大消防事故，并将发生原因及处理经过写出书面报告。
 - ◆ 及时调查处理商户对安防员工的投诉。
 - ◆ 每天审阅值班记录簿和收费记录簿。
 - ◆ 每天按照对待保安员的要求严格要求自己做好工作的同时，还应检查监督帮助队员的工作。
 - ◆ 配合队长组织内部消防演练，参加管理方保安消防训练和演习。

3、保安员岗位职责

- (1) 服从经理指挥，严格执行交接班制度，坚守值班岗位，执行物业安全防范措施，保障物业区域的良好秩序。
- (2) 负责物业内各安全岗位的值勤和治安、消防安全环境及隐患的巡逻检查。
- (3) 服从部门安排，按照与委托方签订的合同要求，实施特约安全防范服务。
- (4) 负责警械器具的使用和维护，保持其性能状态良好。
- (5) 按照公司规定要求，积极参加各项培训、演练和技能训练，认真履行岗位职责，规范操作并做好相关记录。
- (6) 劝阻并制止扰乱基地治安秩序的行为，发现违法犯罪分子，应通知公安机关处理。
- (7) 发现安全防范工作中的疏漏、火险和安全突发事故，要采取应急措施，排除险情，并及时报告主管经理。要保护刑事案件和治安、火灾事故现场。
- (8) 当突发事件发生时，要服从统一指挥和调动。在应急处理中，要善于应变，勇于挺身而出。
- (9) 完成领导交办的其他工作。

2、大厅岗

- (1) 负责大厅的治安巡逻检查。并做好相应的记录。
 - a) 检查各区域内是否存在可疑人员；
 - b) 检查治安、防火、防盗、水浸情况；
 - c) 检查各消防设备是否完好；
 - d) 巡视外墙、玻璃等设施是否完好。
 - e) 检查共用部位和夜间门禁状况。
- (2) 巡逻中发现各类问题应做好记录，并上报队长。
- (3) 巡查时发现可疑人员，应上前盘问查明其身份，对不能正确说明来意者一律劝其离开，必要时检查其所带物品，确认无疑后将其带离。

(4) 按照公司节能管理的相关规定，关闭/开启公共区域照明。

(5) 完成部门交办的其它工作。

3、车场人员的岗位职责：

- ◆ 遵守规章制度,按时上下班,认真做好交接班手续,不擅离职守。
- ◆ 执行公司文明礼貌用语规范,讲究文明服务,礼貌待人。
- ◆ 值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西;不准嘻笑、打闹,不准在值班时会客、看书报、听广播,及做其他与值班职责无关的事。
- ◆ 按规定着装,佩戴工作牌,对出入车辆按规定和程序指挥放行,并认真填写《车辆出入登记表》。
- ◆ 负责指挥区内车辆行驶和停放,维持交通、停车秩序。
- ◆ 熟悉掌握车辆流通情况,车位情况,合理布署安排,优先保证车主客户使用车位;
- ◆ 需熟知业主、主要商户的车主姓名、车型、车牌号、房号、车位;
- ◆ 应随时巡查车来那个停放情况及车辆的车况,遇有门未锁,等未关、漏油、漏水等现象发生时,尽快通知车主;
- ◆ 停车场内无货物堆积、道路阻塞现象;
- ◆ 停车场内地面污水、无油、无污、无纸屑、无烟头等杂物;
- ◆ 停车场道路平整、无坑、无尖锐物、无金属钉状物;
- ◆ 停车场内有明显禁烟标牌,且消防器材及设施齐全,使用功能完好率 100%;
- ◆ 辖区内交通事故年发生率不超过 2%,丢失事故发生率为 0%;
- ◆ 地下停车场光线明亮,能见度高;
- ◆ 负责按物件部门收费规定收取临时停放车辆保管费,收费率 100%;
- ◆ 每车位文字档案齐全、资料准确率 100%;
- ◆ 外来进出车辆有登记,完成率 100%,准确率 100%。
- ◆ 依法办事,廉洁奉公,坚持原则,是非分明。
- ◆ 团结互助,禁止闹纠纷;不说脏话,不做不利团结的事。

4、消防控制值班室人员岗位职责

- ◆ 负责消防维护及监控室的日常管理工作,认真贯彻上级有关消防安全工作的指示和规定。
- ◆ 熟悉并掌握消控设备的使用性能,保证救灾过程操作有序、准确、迅速。
- ◆ 做好消防控制室值班记录和交接记录,设备状况、事故处理及各种要事交接情况,值

班人员不得擅自离岗。

- ◆ 经常向单位负责人和主管部门报告建筑消防设施运行情况，协助有关领导做好防火、灭火工作。
- ◆ 发生火灾时，迅速按灭火应急预案处理，并尽快报告管理处领导。
- ◆ 宣传消防规章制度，报告消防隐患，提出消防合理化建议。

第二节 保安人员的素质与行为规范培训

目的：通过培训加强安保员的政治素质、业务素质修养和特殊技能训练，使其能够胜任本职工作。

适用范围：适用于安保部全体人员的素质与行为规范培训。

内容：

- 1、安保员的政治素质是维护业主住户生命财产安全的首要素质；
拥护社会主义制度，热爱社会主义祖国；
树立为业主住户服务的观念，真心真意的为业主住户排忧解难；
遵纪守法，廉洁奉公；
具有强烈的责任感和事业心，树立职业理想.尽职尽责.认真工作.主动耐心；
不怕苦、不怕难、文明执勤；
忠于职守，竭诚服务的素质；
- 2、安保员的业务素质是维护业主住户生命财产安全的根本途径；
精通安保服务业务；
懂得相关政策和法律；
提高辨别是非的能力；
安保员必须具备良好的心理素质及应变能力；
学会调节自己的情绪；
正确面对挫折；
身处逆境时要学会自己安慰；
进行自我了解；
加强意识锻炼，培养自己坚韧不拔的作风和精神；
强化心理训练，提高应变能力；
沉着机智，多谋善断；
提高对各种突发事件的应对能力。

第三节 保安部考核细则

一、考核办法

根据公司有关管理制度和保安工作职责、工作规范,行政人事部对全体保安队员实行月百分制扣分加奖励的考核,并与队员的当月工资标准挂钩,实行工资浮动。队员当月被扣分每达 100 分,其当月的工资标准下浮 100 元,依此类推,直到扣到保底工资 700 元。次月若被扣分少于 50 分时,再恢复到原工资标准。若连续 2 个月被扣 100 分的视为不能胜任岗位工作,公司将考虑解除劳动关系。

保安队长、副队长由行政人事部领导进行考核,队员由队长、副队长进行日常考核,行政人事部领导进行不定期抽查。队长、副队长应做好日常检查考核的记录,并对被扣分队员告知扣分原因,以引起被扣分人重视和纠正。

二、考核细则:

1、百分考核细则,不达标者按所标注分值扣分。

①、着装行为举止(满分为 36 分)

- ✚ 上班时着制服干净、整齐(1分) 钮扣全部如好(1分) 领带系正(1分)
- ✚ 制服外衣、衣领、袖口不显露个人衣物,制服外不显露个人物品:如章、笔、纸、呼机、手机、钥匙扣等。(2分)
- ✚ 当班期间不穿或携带制服离开辖区。(2分)
- ✚ 上岗时佩带工作证。(2分)
- ✚ 上岗时跨立或立正姿势正确。(2分)
- ✚ 不得留长发(1分) 敞怀(1分) 挽袖(1分) 穿拖鞋、打赤脚(1分) 戴歪帽(1分)。
- ✚ 举止文明、大方(1分) 不讲粗话、脏话(2分)。
- ✚ 不准与业主、来访客人争吵(5分) 打骂(10分)。

②、能力、工作表现(满分为 44 分)

- ✚ 按规定时间上岗交接班,不得无故迟到、早退。(3分)
- ✚ 认真做好车辆(2分) 人员(2分) 物品(2分) 出入的登记。
- ✚ 严格执行请假制度、未经同意不得擅自不到岗或离岗。(3分)
- ✚ 听从指挥、服从命令、行动迅速。(4分)
- ✚ 不准损害公司的声誉和利益。(2分)
- ✚ 不得损坏甲方财物和公用设施。(2分)

-
- ✚ 严格执行公司各项规定、坚持原则、秉公办事。（2分）
 - ✚ 当班期间严禁喝酒（2分）睡觉（2分）打牌（2分）下棋（2分）看电视（2分）及做与工作无关的事（2分）。
 - ✚ 不准向业主、住户或上司业务有关人员收受或索取任何形式的礼物。（2分）
 - ✚ 在业主、住户提出要求、帮助时，能主动、迅速为业主、住户解决困难，不推诿。（2分）
 - ✚ 积极参加政治学习、业务知识学习及军事、消防等业务培训。（2分）
 - ✚ 努力完成好上级交办的工作。（2分）
 - ✚ 团结互助、不做、不说破坏团结的话和行动。（2分）

③、业绩（满分 20 分）

- ✚ 为业主、住户提供优质服务受到表扬、表彰。2分
- ✚ 利用工作之外时间为业主和住户提供服务。2分
- ✚ 拾金不昧，主动将钱和物品交到管理处。4分
- ✚ 敢于同坏人坏事作斗争,制止和防止了恶性事件,事故的发生。4分
- ✚ 在发生火灾、盗窃、制止犯罪等方面有突出表现。2分
- ✚ 保护公司财产和小区公用设施有突出表现。2分
- ✚ 有突出工作业绩，年度内被评为先进（优秀）工作者。2分
- ✚ 在破获和检举各类刑事，违法案件中有突出表现。2分

2、奖励

- 1) 工作中认真负责，每季度扣分最少的给予奖励 50 元。
- 2) 收到甲方主管领导书面表扬，每次给予奖励 50 元。
- 3) 及时发现险情并采取有效措施进行排除或及时报告为公司避免损失的，经核实后视情况给予奖励 100—200 元。
- 4) 工作中抓获不法分子或提供有效线索为公司避免经济损失的视情况给予奖励 200—500 元。
- 5) 其他情况下对公司作出有贡献业绩的视情况给予适当奖励。

第四节 保安对突发事件应急处理预案

一、电梯困人解救程序

1、确定轿厢位置

- a) 监控中心值班人员获悉电梯困人后，应立即通知电梯运行人员及保安人员，并告

知受困梯号及楼层。

- b) 如监控中心值班人员无法确定轿厢位置，电梯运行人员可依据楼层指示；或小心开启层门观察，确定电梯受困楼层。
- c) 电梯运行人员及保安人员到达该楼层后，应先安慰受困乘客保持镇定，并告诫乘客不可将身体依靠在轿门上。
- d) 电梯运行人员用层门机械钥匙打开电梯层门察看轿厢位置。
- e) 轿厢停于接近电梯厅门口位置，且高于或低于楼面不超过 0.5 米时，电梯人员由上一楼层，用层门机械钥匙打开层门按下轿顶急停开关后，进入电梯轿顶，关闭门机电源，用人力打开电梯轿门后，由在原地等候的保安人员协助乘客离开轿厢。
- f) 轿厢远离电梯厅门口位置时，应先将轿厢移动至就近的电梯厅门口平层位置。

2、移动轿厢的方法如下：

- a) 电梯运行人员利用对讲或其它方式通知轿厢内乘客保持镇静，并说明轿厢可能移动，不可将身体任何部位探出轿厢外或倚靠在轿门上以免发生危险，同时轿厢门如处于半关闭或开启状态，则应先行将其完全关闭。
- b) 电梯运行人员进入机房关闭故障梯的电源，将松闸扳手装在制动电磁铁上，轻轻松开制动，轿厢将会由于自重而移动，为避免轿厢上升或下降过快发生危险，操作时应断续动作，使轿厢慢慢移动直至最接近平层位置为止。如轿厢不能自行移动或轿厢停于上端站以上或停寸；下端站以下时，应打开曳引机后盖，在松开制动的同时，转动曳引绳轮，使轿厢朝正确方向移动。
- c) 电梯运行人员用对讲通知保安人员打开层门和轿门，救出被困乘客。救出被困乘客后，电梯运行人员应关好层门和轿门，通知电梯公司检查电梯做好记录，并向上级汇报。

二、电力故障

- 1. 保安人员应清楚物业内电力设备、电源总闸及楼层分闸的位置，经常协助维修部检查其工作状态；
- 2. 维修部门应经常性演练断电的切换操作,以便紧急情况下训练有素地处理；
- 3. 发生电力故障时，应立即通知维修部及时修理，物业部应发出告示通知各客户；
- 4. 任何情况下，除专业维修人员外，其他人员均不得自己进行修理，以避免发生危险事故；
- 5. 停电期间禁止任何人使用电梯；

-
6. 保安部门要加强出入口的人员检查，防止有人趁机混入作案，并对围墙等区域增加巡视人员、次数；
 7. 保安部平时应预备应急电灯，充好电源，保证停电期间的巡查时照明使用；
 8. 如停电事故可能导致停水或电梯停运等事故发生,则在停电前应早作准备,告知客户或加以防范；
 9. 记录一切有关资料并填写《事件报告》呈交管理处。

三、高空坠物：

- 1、高空坠物是涉嫌犯罪的一项严重事件，接到该类投诉，必须采取下列行动：
 - ✚ 立即组织人员进行调查，设法寻找作恶者；
 - ✚ 如有需要须向作恶者发出严重警告，并向警方报案；
 - ✚ 如未能查明作恶者，物业部应发文通知所有客户，指出该行为的危害性与违法性；
 - ✚ 拍照存案，必要时录像取证；
 - ✚ 布置保安，伏击守候，捉拿现行。
- 2、如高空坠物已引起人员伤害，保安人员应当：
 - ✚ 拨打 120 救护电话，派员在路口引导；
 - ✚ 立即通知警方，并协助开展侦查，设法查明肇事人；
 - ✚ 物业部应协助保安寻找证人，提供入住情况等资料；封锁现场，拍照取证，保护现场，维护秩序；
 - ✚ 记录一切有关资料及注明警方立案档号；

四、水管爆裂

1. 寻找水管爆裂，造成水浸的原因；
2. 关闭有关水阀或总闸，切断水源，如当时无法迅速关闭，则借助衣物、消防水带等引领水流离开电梯等危险区域；
3. 如水浸是由于水管爆裂所引起，应立即通知维修部进行抢修；
4. 利用沙包遏止水势蔓延到其它区域；
5. 将接近水浸地区的电梯升高及暂停使用；
6. 通知保洁部利用拖把、扫把及潜水泵等工具清理现场；
7. 清理现场前，有条件的应当拍照记录；
8. 事后将有关资料包括水浸原因、涉及面积，破坏程度、抢修过程等记录并填“事件报告”呈报。

五、气体泄漏

1. 保安监控中心应备好燃气公司的电话,以便紧急情况下联络;
2. 保安员应熟知物业内使用何种气体燃料及气体管道的走向、开关等正确位置;
3. 接到气体泄漏报告或异味时,应迅速前往现场;
4. 到达现场,切勿按门铃或触动任何电器及开关,以免发生爆炸,只能设法打开门窗,以疏导气体;
5. 关闭气体总阀,如发觉气体泄漏未能受控或广泛扩散,须立即报警及通知专业公司;
6. 封锁现场,禁止任何人企图进入,同时由物业部通知其他住客离开;如发现伤员、中毒者,先设法转移到空旷、开阔地带,保证空气流通、新鲜,同时拨打救护电话等待救援;
7. 在现场切勿使用对讲机、手机等任何电器;
8. 进入现场不能开灯,并熄灭现场及邻近室号、楼层的所有明火,防止引起火灾;
9. 事后将有关资料记录并填《事件报告》呈报。

六、盗窃事件的处理

- 1、当保安员发现有盗窃现象或接到盗窃报案时,立即用通讯器材向保安队长、主管、保安班长、副班长报告现场的具体位置,并通知现场附近的保安员迅速赶赴现场,保安主管接报告后调遣各片区巡逻岗迅速到各门口严格把关防止盗贼逃走;
- 2、保安员如发现盗窃分子正在作案,立即组织人员当场抓获,连同证据(作案工具、赃物)送交公安机关处理;
- 3、盗窃分子已经逃离现场的,保安员在现场立即了解被盗的具体地点、时间及情况,积极组织人员对现场附近认真清查;
- 4、监控听到报案后,密切关注监控显示屏,发现情况及时反应,协助现场保安抓捕盗贼;
- 5、保安主管带领主要力量在事发现场附近进行搜索,与事主一起指认犯罪嫌疑人;如犯罪嫌疑人已逃匿,立即安排人员对现场进行保护,立即报告公安机关,听从公安机关处理;
- 6、对可疑作案人员,采取暗中监视和设法约束,交公安人员处理;
- 7、服务处经理收集有关资料及信息后,根据案件损失及影响的大小向公安机关协调有关的处理工作,并报告分管副总经理。

七、火警的处理

-
- 1、服务处通过员工日常巡查必须保证在 3 分钟内发现火险，立即转报保安主管，保安主管迅速组织人员赶赴现场，采取自救；当火势不能在初期扑救时，应迅速拨报“119”火警。报警时应做到镇定拨号，详细说明报警辖区名称、地址、联系人、电话号码、燃烧部位、燃烧物质的种类，报警后即派人到路口迎接消防队。
 - 2、及时切断火灾所在楼宇的电源及电梯电源，向业主（商户）发出火灾通报（利用市场广播、对讲系统、室内电话等），主要说明火灾具体位置，着火状况及疏散路线，并稳定业主情绪。
 - 3、服务处组织义务消防队（由保安和维修人员组成），按消防组织的分工与任务展开灭火活动（平时组织义务消防队进行训练，并且分工明确）。启动消防水泵，铺设水带做好灭火准备。关闭防火分区的防火门。义务消防队员使用固定灭火装置和灭火器灭火。义务消防队员平时要非常熟悉消防栓、消防设施设备的位置，发生火灾时能在第一时间找到消防装置。
 - 4、当电器设备发生火灾或引燃附近可燃物时，应尽快关闭总开关，断绝电源，并及时用干粉灭火器材进行扑救。电气发生火灾时，在一般情况下应切断电源后才进行扑救。在紧急状态下，采用带电灭火，争取时间，迅速有效地控制火情，扑灭火灾。
 - 5、积极抢救受火灾威胁的业主，是灭火抢险工作的首要任务。当有业主受到火势威胁时，根据救人任务的大小和现有的灭火力量，首先组织人员救人，同时部署一定力量扑救火灾。在力量不足的情况下，将主要力量投入救人工作。
 - 6、对受火势威胁的各种物资以及业主的贵重物品、车辆、设备以及图书档案资料等，是进行疏散还是就地保护，要根据火场的具体情况决定，其目的是尽量避免或减少个人或共有财产的损失。
 - 7、扑救火险时必须注意防爆问题，防止易爆物体受热而产生爆炸，防止产生轰燃。在扑救火灾时，把受到或可能受到火势威胁的易燃易爆物品迅速清理出楼外；保持对受火势威胁的液化气罐、石油产品贮罐的冷却；关闭染气供应阀。打开着火房间的房门。开门时，一定要站在房门侧面，缓慢地开启房门，同时要使用喷射水流掩护；扑救房间火灾，要坚持正确的射流方法，防止轰燃的发生。
 - 8、消防队员赶赴现场后，配合消防队员做好救援工作；配合公安机关做好事后调查、处理等工作。
 - 9、在发现火灾后，必须在 5 分钟内完成以上工作的布置并开展工作。对各项过程中的注意点在消防演习和日常培训中应作出详细的安排。
-

八、打架斗殴的处理： 当值保安员在巡逻中发现有打架斗殴行为或接到打架斗殴报案时：

1. 应立即上前制止或迅速赶赴现场进行制止，防止该行为的扩大而造成不必要的损伤。同时，保安员应立即用通讯器材向保安主管报告具体位置、已伤的人数、参与打架斗殴的人数以及请求支援的范围。
2. 将现场围观的人员隔离或劝离现场，维护现场的道路交通秩序，保护好现场；将因打架斗殴造成伤亡的人员，视其伤势的轻重送医院抢救。
3. 保安主管接报告后，立即用通讯器材指挥调遣保安班长、副班长、现场附近的保安员和当值机动保安员对现场进行控制保护，并迅速赶赴现场指挥。
4. 保安主管到达现场立即了解案情及相关资料，根据现场的事态作出布置：
 - 调遣机动保安员对打群架的事件进行增援；
 - 调派车辆对重伤有生命危险的人员送医院抢救；
 - 对事态轻微的事件进行调解；
 - 对事态严重或造成不良影响的打架斗殴事件的当事人带回保安部进行询问笔录，并交由公安机关处理。

九、交通意外事故的处理： 当值保安员在巡逻中发现交通意外事故或接到交通意外事故报告求助时：

- 1、 应立即用通讯器材报告保安主管发生交通意外事故现场的具体位置；
- 2、 留在现场或迅速赶赴现场维护交通秩序和保护现场，抢救伤者；
- 3、 对重大的交通意外事故须请示服务处主任进行支援。
- 4、 保安主管接报后迅速赶赴现场参加抢救，调遣指挥当值的保安员、交通意外事故现场的保安员、机动保安员维护现场秩序、交通秩序，并送重伤者到医院抢救。
- 5、 保安主管安排人员报交警大队(电话 120)，说明事故发生的时间及地点，事故造成的伤亡及损毁情况，已送抢救情况。

十、抢劫案件的处理： 当值保安员在巡逻中发现有抢劫行为或接到有抢劫报案时：

1. 应立即上前制止该违反犯罪行为或迅速赶赴现场制止，并对现场进行保护，同时用通讯器材向保安主管报告；
2. 如犯罪嫌疑人仍在现场时应立即抓捕带回安保部，并请事主一起到安保部后交由公安机关处理；
3. 向事主了解在被抢劫过程中人身是否受到损伤及财物的损失情况，如事主受伤则应视其伤势的情况送医院救治；

-
4. 在追捕犯罪嫌疑人，遇敌众我寡，敌强我弱时，应采取“敌逃我追，敌强我缠，一边追一边联络”的方法，等支援的保安员或公安人员赶到后一起擒获犯罪嫌疑人，以免造成不必要的损伤。
 5. 保安部主管接报告后，立即用通讯器材指挥、调遣案发现场附近的保安员和当值的保安、机动保安员对现场进行封锁和保护，迅速赶赴现场指挥，并安排人员进行报警。
 - 调派保安员增援、抢救、围捕、保护现场；
 - 向事主或知情人询问犯罪嫌疑人的特征及被抢劫的经过并制作笔录，对被抓捕的犯罪嫌疑人进行甄别、询问并制作笔录；
 - 将有关的资料、线索及抓获的犯罪嫌疑人移交公安机关处理。
 - 处理善后各项工作，上报公安机关及公司总经理，积极配合公安机关工作。

十一、凶杀案件的处理：当值保安员在巡逻中发现有凶杀行为或接到凶杀报案时：

1. 立即赶赴现场制止违反犯罪行为，并对现场进行保护，同时用通讯器材向保安主管报告；
2. 封锁案发现场，在公安人员到达前，坚决禁止任何人进出现场(如公司领导、受害者家属、朋友等)；
3. 犯罪嫌疑人尚未逃离现场时，应将其抓获，并扭送公安机关处理；
4. 对伤者应立即送往医院抢救；
5. 在搬抬过程中所走过的路线及碰过、接触或搬抬过的物件，均应进行认真细致的登记；
6. 在公安人员到达时，立即将登记的事项向公安人员报告。
7. 保安主管接报后迅速赶赴现场指挥：
 - 调遣指挥现场附近的保安员和当值的机动保安员对现场进行警戒封锁，严格检查出入人员；
 - 维护和疏导现场及交通秩序，抢救伤者，做好各项记录；
 - 协助公安机关工作，提供资料及线索。
 - 将案情向公安机关通报，并协助和指挥保安人员配合公安人员工作，并将案情报告总经理。

第五节 安防监控室工作规范及管理制度

一、工作规范

1. 监控室实行 24 小时值班制度，全方位监控点应每隔 15 分钟变换角度进行监控，不得脱岗。
2. 监控室建立《监控中心值班记录》台帐，值班人员必须认真填写本班次相关工作情况并做好交接。
3. 值班期间发现警情或异常情况，及时采取相应措施，并及时向总值班经理报告。
4. 值班人员必须按设备的技术要求及规定正确使用和操作监控设备，发现故障或异常，立即报告，不得擅自维修、调试或关闭。
5. 认真做好交接班工作，交接手续清楚，责任明确并认真填写好相关台帐。
6. 对值班工作实行责任倒查制度，对监控区域发生的刑事、治安案件或群体性事件等，将通过监控录像回放等措施，以确定值班人员的责任，对应当观察到而未观察到、未报警或报警不及时、贻误处置时机或战机，将视情节轻重给予处罚。

二、监控室管理制度

1. 始终保持监控室内清洁、卫生、整齐，做到室内无积尘，无废弃物、无污渍、无水迹，工作台整洁有序，没有与工作无关的物品，每天交接班前必须将卫生打扫干净，夜班负责擦拭设备。
2. 严禁将易燃易爆、有害气体或物质带入监控室，不得用火、用电（包括私接电灯、充电或使用电器），值班人员必须熟悉灭火器位置，熟练掌握使用方法。
3. 严禁在监控室内吸烟、用餐，不准将食品或有异味的物品带入监控室。
4. 不准无关人员进入监控室，外来参观、学习必须经领导批准方可进入。
5. 必须保证监控室内电话、电台畅通，严禁私自将监控室内设备、资料带出。
6. 监控室内设备、设施不得随意关闭或中断，不得私自维修、调试，出现故障立即报告。

第六节 消防控制室管理规范及值班制度

一、消防控制室的管理规范

1. 消防控制中心是物业管理的重要部门,必须严格执行门禁制度。
2. 消防控制中心人员必须按照消防设备维修保养制度进行定期巡检。
3. 消防控制中心实行专人 24 小时轮班当值制。
4. 控制中心的轮值人员必须具备高度的警惕性和责任心,能熟练操作设备。
5. 值班人员在控制室不准吸烟、喝酒、会客,不准进行其他与工作无关的活动。
6. 值班人员不得擅离岗位,如有特殊情况,应由其他值班人员代替方可离开。

-
7. 每班当值人员应进行最小一次的各类讯号测试,并应清楚了解接班前所发生及记录的一切大小事项,如有不正常事故应立即报知工程部跟进,若遇重大问题则要迅速上报消防总负责人。
 8. 控制中心出现报警讯号,应立即检查讯号真伪情况,如属火灾报警,按既定方案处理,如属误报者应消除讯号并作记录跟进,切忌惯性动作马上在主控框上按下〔复位〕企图取消消防出现的报警讯号了事。
 9. 控制中心内各主控框均放在自动控制位置,中心工作服人员应最少每季联同工程部作一次操作测试及检查,以确认设备是否处于完好状态。
 10. 控制中心的值班人员要掌握大厦消防设施的状况及具备三熟件(熟悉图纸、熟悉操作、熟悉应变),以求全面监察大厦消防设备的维护及操作。
 11. 值班人员需按市政府要求以配合上报消防设备运行状况及填具各种记录及表格,且应长期保存。
 12. 每月控制中心以书面形式将本月的设备运行情况报告上级并存档。
 13. 消防控制中心内之主机、联动柜、风机控制柜、紧急广播系统、计算机以及主备泵等主要设备操作必须按操作程序进行。
 14. 消防控制中心消防员必须按照其岗位责任制内容负责其具体工作。
 15. 消防控制中心必须严格执行工具管理制度,交接班制度、卫生制度以及公司之各项规章制度。

二、消防控制室的值班制度

1. 消防控制室管理人员应认真负责,坚守岗位,做到 24 小时值班。
2. 消防控制室的操作维护人员,应经消防安全专门培训合格后上岗。
3. 值班人员不得擅自离岗,应严格按照规程操作。
4. 值班人员应尽职尽责,如有发生火灾事故,应按有关预案及时处理,并报告有关部门。
5. 值班人员应记录当班情况,并做好交接班工作。
6. 值班人员每日应观察火灾自动报警系统和自动灭火系统自检情况,发现故障及时排除,确保系统运行。
7. 大楼内的消防设施、器材的日常管理由值班室人员负责,负责治安消防的人员配合管理。
8. 消防值班管理人员应该经常检查消防设施、器材有无缺少损坏等情况,并定期启动各类消防设施运转,检查有无故障,发现问题及时排除,重大故障应报上级部门查明原

因，及时处理。

9. 消防值班管理人员发现消防设施、消防器材被人为损坏，应立即上报并积极配合有关部门查明肇事人，及时进行处理。
10. 消防值班人员每年参加一次消防业务训练，掌握防火、灭火技能。

第七节 消防设施使用管理规定

为了保证各类消防设施和灭火器材等设备处于良好的技术状态，确保扑救火险、火灾的需要，特制定本管理规定。

1. 凡现有的消防设施、器材设备、消防标志，保安员都有责任维护与管理，保证其完好无损。不得擅自拆卸消防设施、器材设备或挪做他用，更不得随意损坏消防设施、器材设备。
2. 本着“谁使用，谁管理”的原则，实行分级管理分片包干，责任到人。各部门对本部门所配置的消防器材（灭火器、室内消防栓、消防应急灯和疏散灯等）应实行定人、定点、定部位专人负责保管。在新配置或更换的灭火器上贴上保管人标签，如遇人事变动应及时变更保管人标签并报综合办。
3. 各部门每月 15 日必须自查一次消防器材是否完备，认真填写《消防器材自查情况记录表》，器材保管人应每周组织人员打扫消防器材卫生，保养维护好配置的消防器材，做到勤检查、勤维护，保证随时好用。发现故障、损坏、丢失，应填写《消防器材配置、更换申请表》报告综合办（包括室内消防栓玻璃破、应急灯和疏散灯（牌）损坏等）。对于应当配置和需更换消防器材，而未及时申领采取措施者视为失职。
4. 申领消防器材由各部门写出书面报告，经安全第一责任人签署意见由综合办根据使用环境确定数量，配置相应种类、性能的消防器材，由综合办统一配发。
5. 不得随意更换灭火性能相容的灭火器。更不准将本部门的消防器材转借、赠送他人。
6. 严禁非消防灭火私自动用消防器材。所造成的损失由责任人负责赔偿；丢失的器材视情况由责任人负责赔偿。
7. 使用过的灭火器要及时送回综合办，并将使用情况书面报告综合办。
8. 综合办负责检查、督促、指导防火工作和消防设施器材设备管理，组织建立、健全、完善消防器材设备管理制度；监督各项消防管理法律法规和规定贯彻落实情况，对各部门消防器材设备的管理情况进行检查、考核、评比、公布；审核监督消防器材配置、调拨以及数质量情况；并建立消防设备设施器材台帐，对灭火器、消防栓逐个编号，实行动态管理。

-
9. 任何部门和个人不得埋压和圈占消防水源（直径 1.5 米内），不得占用防火间距，堵塞消防通道（包括楼梯、过道、走廊），移动消防标志。因需要临时占用与堵塞者，应经综合办同意，采取相应临时措施后方可进行。事毕，应及时消除与疏通，恢复原状。

第八节 停车场的日常管理要求

1. 定期检查停车场配置足够的消防栓等灭火器械，并可通过防火卷帘将整个车场分割成若干个防火区域；车管员对易燃易爆物品、烟火等涉及安全的一切事项严格把关，提高警惕性，杜绝隐患。
2. 私家车位设立明显识别标示，车管员不让其他车辆挤占私家车位；对于一些禁止停车的场所，设置显著的禁停标志，对违禁的车辆实施处罚。
3. 对于临时泊车卡、月保卡与私家车位卡采用不同颜色印制，便于识别管理，在车卡背面注明有关事项如：不赔偿损失、车辆应自办保险等，尽量避免事后纠纷。
4. 车场配置显著的出入口指示、限高标志、禁鸣标识、限速标志、车场管理须知、收费标准等。
5. 车库保安员对每辆进入车场车辆作适当检查，注意车辆是否有被撞、被刮等迹象做好现场记录由车主签字确认，在此减少不必要的纠纷；主动礼貌提醒车主不要将贵重物品留在车内，同时阻止闲杂人员进入车场。
6. 停车场将安排专职车管员对停车场实施巡查管理，并引导车辆停放，提供问询服务。
7. 对车场出入口附近的路面实施人车分流，确保区内人员进出及活动的安全；对于易产生交通瓶颈、造成堵塞的地段及时进行有效疏导。
8. 在车场保安员手中将备一份车主基本档案，以便车辆发生危险情况或紧急疏散时使用；巡查中若发现停放车辆有异常情况（自燃等）要立刻采取措施实施补救，若车辆之间发生交通事故，要尽快处理，以不妨碍车辆通行准则，并做好事件报告。

第九节 停车场紧急情况处理规程

1、对停车场车辆漏油事件的处理规程

- ① 车库保安员巡逻时应逐车检查在场停放车辆的概况，一经发现车辆有滴、漏油的情况，立即通知班长。

-
- ② 当值班长接到报告后，立即赶往现场查看，视情况安排保安员携带防火沙掩盖油迹，漏油严重时应用隔离带拦出安全区，防止外人或火种接近，安排保安员拿灭火器到场监护。
 - ③ 当值班长联系车主前来查看车辆漏油原因，看是否能止住漏油状况。
 - ④ 如联系不到车主，应用隔离带拦出安全区，安排专人看护至车主到来。
 - ⑤ 当值班长详细记录对事件经过。

2、对停车库内车辆发生爆炸燃烧事件处理

- ① 当值车库岗位秩序维护员发现车场内发生车辆爆炸燃烧时，立即向班长汇报事故具体位置、现场大致状况。
- ② 当值班长立即组织保安人员携带灭火器、灭火毯和使用消火栓进行扑救，阻止火势蔓延，并疏散周围闲杂人员，划出隔离区，并向主管汇报。
- ③ 秩序主管视现场受控状况决定是否拨打“119”报警；
- ④ 现场如有人受伤，当值班长通知消防中心值班员立即拨打 120 急救中心。
- ⑤ 当值班长查明事故原因，写出详细书面报告，做好善后工作。

3、对车辆强行冲闸的处理

- ① 遇到有车辆强行冲卡时，岗位保安员立即看清车牌号码，前往拦截的同时立即报告当值班长，并呼叫邻近岗位前来支援，在拦截时首先要保护自身安全。
- ② 班长立即赶往现场，视情况派保安人员拦截的士追踪，如确认是盗抢车辆应立即打“110”报警。
- ③ 班长将事件情况以书面形式向主管汇报。

4、对停车库内发现盗窃、抢劫的处理

- ① 车库巡逻队员密切观察车库内人员及车辆的动态。
- ② 发现盗窃，立即用对讲机呼叫相邻岗位和值班班长，对盗窃份子实施围追堵截。
- ③ 当值班长立即赶往现场指挥拦截、抓捕。
- ④ 擒住不法分子后，带到非对客区域，保护好被盗、被抢的现场，打电话报警。
- ⑤ 班长将事件情况以书面形式向主管汇报。

5、停车场道闸失灵导致车辆损伤的处理

- ① 车库出（入）口秩序维护员立即手动停止栏杆下降。
- ② 立即向秩序领班报告情况。
- ③ 秩序领班第一时间赶到现场。
- ④ 现场查看确属道闸失灵，向车主表示歉意。
- ⑤ 秩序领班通知保险公司索赔。
- ⑥ 详细记录事件处理情况向主管汇报。

6、停车场内交通事故的处理

- ① 车辆发生碰撞的，由事故双方协调处理，领班积极安排人员疏导车辆，防止塞车，引起噪音。
- ② 双方协调不成，造成严重塞车和纠纷的，班长立即拨打 122 报警，并安排保安员维持现场秩序。
- ③ 事故造成人员伤亡的，当值主管安排拨打 120 急救，劝离围观人员，车库保安员加强巡逻，防止不法人员趁机作案。交警、救护人员到达后积极协助其工作。
- ④ 如事态严重班长将情况向主管汇报。

第十节 保安管理服务特色

一、合法的经营资质

公司具备合法的经营资质。

二、资深的管理层

公司管理实力雄厚,汇集一批管理精英，为众多企业确立内部治安防范解决方案并提供内部治安防范外包服务，探索积累了丰富的内部治安防范项目运作经验。

三、职业化的保安团队

-  核心骨干：保安行业从业经验均在二年以上，80%为退伍军人，技术全面、纪律严明，执行有力；
-  保安队员：所有队员经过政审体检合格后录用，训练有素，均通过保安业务、消防知识、应急处置、服务意识、安全防范、法律法规等系列培训。

四、精细化的管理

✚ 完善的服务规程

对于每一客户的委托，首先以细微、负责的态度审视客户的环境，仔细评估可能面对的潜在的隐患，有针对地提出相应的安全防范策略报告，根据需要，合理配置岗位，确定服务方案与服务规程；

✚ 系统的岗位培训

经双方确定服务方案与服务规程后，对派驻的保安团队进行为期 3-5 天的岗位培训，确保熟知岗位职责与工作流程；

✚ 军事化的管理

实行统一的军事化管理制度，统一的服装装备、统一的工作流程、统一的训练出操；

✚ 有效的督查机制

公司巡逻车 24 小时机动巡查岗，督查服务质量，进行现场纠正，全面关注客户需求，第一时间响应客户对保安工作提出的要求和建议，及时解决客户的需求，持续改进提高服务质量。

五、良好的服务理念

- ✚ 主动服务—执勤过程中，主动提供服务，“想”在客户前面，服务在客户最需要的时刻”。
- ✚ 礼貌服务—执勤中，“请”字在前面，“谢”字不离口，微笑对待每一个客户，文明体现于每一个服务始终。
- ✚ 守纪服务—遵纪守法,严格遵守岗位职责,认真执勤。
- ✚ 满意服务—以客户满意为服务的起点和归宿,服务不能带“不”字作结束。
- ✚ 倡导“客户并不总是对的，但他永远是第一位”的思想

第十一节 保安器材使用管理规定

为了合理正确的使用警用器材，在日常的各项工作中发挥应有的作用。特对保安部器材的使用管理制定以下规定：

一、警用器材使用中的注意事项

1. 所有警用器材属安保部安保员当值专用，无关人员不得使用，安保员不得擅自将警用器材借予他人使用；
2. 凡具有攻击性能的器材（如橡胶棍、警棍），必须在自身生命及工作人员财产生命受到严重威胁时方可使用；
3. 严禁在工作中使用器材进行打逗或遇到可疑人员盘问时威吓及人身打击；

-
4. 对讲机为安保员随时与其它相关岗位联系的通信工具，使用中应注意规范通话用语，其它相关事项遵照《对讲机使用管理规定》；
 5. 巡逻手电筒为夜间巡逻岗值勤时的专用，任何人不得将手电筒挪作它用；
 6. 严格遵守器材的交接制度，做到交接有记录，并交由主管保管；
 7. 器材使用中应妥善使用，不得私自拆卸；
 8. 所有充电式的器材，在充电时应确保电量已用完，方可充电，并按照器材的使用说明书操作；
 9. 各类器材应妥善保管，如因人为原因而造成损坏的，将落实责任人，照价赔偿。

二、对讲机的使用规定

1. 要爱护通信工具，首次使用要先装好电池进行充电，换电池时应先关闭电源。
2. 对讲机的卡钩挂在腰带上，置于身体的右侧。
3. 使用时只准操作电源开关，发射按钮，其余功能键及部位禁止按压、移动，以免失灵或损坏。
4. 使用中要注意电池电量用尽再充电，每次充电必须充满。
5. 不管在使用或保存中，对讲机禁止敲击，注意防潮。
6. 不准随意改变频率，不准在非工作场所使用，禁止非当班人员、非工作人员使用。
7. 未装天线的对讲机不准开机以防主机烧坏。
8. 不准私自外借，在工作中失误造成丢失或损坏的一律照原价赔偿。

三、橡胶棍的使用规定

1. 橡胶棍佩带时卡钩挂在腰带上，置于身体右侧。
2. 不准非工作人员使用，不准非工作场合使用。
3. 丢失或损坏者追究当事人的责任。

第六章 保安保洁人员费用报价

保洁人员费用

序号	项目	数量 (1 人)	单价 (人/元/月)	总价 (元/年)	备注
1	工资	1	1800	21600	
2	工服	1	25	300	按照一年折旧
3	节假日加班	1	110	1320	
3	福利	1	67	800	
4	意外保险	1	20	240	
5	设备折旧费	1	100	1200	
6	管理费用	1	100	1200	
7	税金	0.06	133	1596	
单人总价		2355			
优惠		55			
最终报价		2300			

保安费用报价

保安人员费用

序号	项目	数量 (1 人)	单价 (人/元/月)	总价(元/年)	备注
1	工资	1	2200	26400	
2	工服	1	50	600	按照 一年 折旧
3	政府征收	1	50	600	
3	福利	1	67	800	
4	意外保险	1	50	600	
5	设备折旧 费	1	100	1200	
6	管理费用	1	50	600	
7	税金	0.06	154	1848	
单人总价		2721			
优惠		121			
最终报价		2600			