

第六章 其它规定

第十九条 各项目应按物业公司要求建立服务质量相关台帐，并对甲方表扬、媒体表扬、服务创新、各类荣誉进行统计，形成文字资料，填写申请加分报告，向物业公司申报备案。

第二十条 物业公司不定时地对各项目的管理服务质量检查情况和台帐进行抽查，指导相关工作。

第二十一条 物业公司年终将对各考核项目全年的服务质量考核指标进行统计汇总，得出各项目的考核总分。

第二十二条 根据各项目全年服务质量考核总分的高低，在年终绩效考核时，将每个项目每月的考核分数累计除以考核月数的平均值的分数，做为项目经理年终绩效奖金参考之一。

第七节 保修期限承诺

- 1、服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底。
- 2、服务目标：服务质量赢得用户满意。
- 3、服务效率：保修期内或保修期外如设备出现故障，供方在接到通知后，维修人员在 24 小时内可达到现场。
- 4、保修期 3 年。

第八节 质量问题的修复工作计划

- 1、房屋及配套设备设施完好率达 99%

实施措施：坚持房屋及配套设备、设施的养护与维修相结合，保证房屋正常地发挥其使用功能，延长其使用寿命。明确责任人员，做好质量管理工作，经常检查定期养护。

- 2、房屋零修、急修及时率达 99%

实施措施: 建立健全报修、约修制度, 公布报修电话, 24 小时受理业主报修。接到报修, 详细填写维修单, 注明需维修地点、报修事项、报修时间, 并尽快到达维修现场。零修现场及时完成, 急修不过夜, 维修完成后, 由维修人员填写到达时间、维修时间、维修结果, 并请业主签字认可。

3、维修工程质量合格率达 100%

实施措施: 严格执行《维修工作制度》和《维修回访制度》, 严把维修施工质量关, 坚持各个维修项目的标准, 按照工序操作, 一步到位, 杜绝返工, 并及时记录维修工作台帐。加强管理, 把维修人员的工作质量作为考核重要指标。

4、绿化完好率达 98%

实施措施: 严格执行《绿化养护工作制度》, 由专职绿化人员负责养护。建立岗位责任制, 做好绿化养护、病虫害防治等工作, 每日记录养护管理情况, 管理处主任直接巡查监督, 确保宿舍区绿化布局合理优美, 花草树木配置得当, 生长良好, 修剪整齐美观, 无破坏、无践踏、无黄土裸露、无病虫害、无树木枯死现象。通过宿舍区文化和宣传、教育, 规范业主行为, 共同维护宿舍区的绿化环境。

5、保洁率为 99%

实施措施: 严格按照保洁工作标准进行操作, 并督促检查, 把区环卫和宿舍区清洁工作作为考核的重要指标。

6、道路完好率达 95%

实施措施: 坚持道路及停车场维护和管理标准, 落实维护和管理责任, 坚持每日检查, 定期养护, 确保交通安全和停车安全。

7、管理费收取率达 98%

实施措施: 摆正物业管理服务与收费的关系, 做好物业管理服务与收费的宣传工作。管理服务工作要到位, 收费工作要做细, 严格按照规定标准收费, 在业主业委会未设立期间, 定期召开业主代表座谈会, 征询物业费收缴工作

意见，以利物业费收缴工作的进行。

8、住户投诉处理率达 100%

实施措施：责任到人，安排专人负责业主投诉处理工作。受理投诉后，一般问题在 48 小时内处理解决，特殊问题在 5 天内妥善处理。

9、居民对物业管理满意率达 95%

实施措施：坚持“以人为本”的管理服务理念，从业主心理需求的群体意识出发，提高管理服务水平，建立业主信息反馈机制，设立业主议事信箱和电话，博采众长，借用大家的智慧，做好管理服务工作。

第九节 保修期外质量问题的修复工作计划

（一）房屋维修保养管理措施

1、房屋主体结构部位：

（1）由管理处每周组织专业的检查单位，对主体结构进行检查，发现问题及时处理。并一年对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查，发现损坏及时修理或报请建设单位修理。

（2）每月 1 次巡视楼内公共部位门窗，每年 1 次对房屋进行检查，发现损坏，按年度维修计划组织维修。

2、外墙面：由管理处负责每周检查一遍，发现问题及时处理。每 4 年对于较大面积渗漏局部翻新一次。

3、屋面：由管理处负责，每周检查一遍，发现问题及时修理；每月检查屋面雨水口；及时修补破损屋面隔热材料，重新沟缝。

4、楼梯通道：

（1）由管理处负责每周检查，发现问题及时修理；三年一次对楼道及扶手粉刷、油漆。

（2）确保楼梯通道整洁无缺损、扶手完好、无张贴痕迹。

（二）设备设施管理与维修

在设备设施管理上，我们将把提高设备运行的可靠性、保持设备、设施管理的先进性、实现设备使用的高效性作为管理目标，最终确保设备完好和安全使用。针对上述目标，我们要紧密与相关部门（供水、供电、供暖、消

防等部门)沟通协作,制定管理方案如下:

1、设备安全运行管理方案

(1) 建立设备安全管理制度。为确保设备安全运行，结合宿舍区物业的具体情况，制定一系列相应的设备管理制度。

(2) 操作人员的管理：使用和维修人员必须经培训考核合格后持证上岗，并经常进行安全操作培训。

(3) 巡检和安全管理：在管理处设备管理人员日常管理和维护基础上，职能部门要进行每季一次的巡检和每年二次的安全大检查，以上级督导、管理处落实的方式来确保宿舍区的设备设施的安全运行和完好状态。

2、给排水管理、供暖管线维修养护及供电系统管理

与相关部门沟通协商、紧密协作，合理制定工作措施，争取某些服务项目物业有偿代办。

维修人员必须全面了解设备的性能、用途、给排水及供暖管线走向布局和控制阀门的位置，以使正常的检修、检查能顺利进行。

第十节 处理紧急情况

物业管理部本着“为一线服务、为病人服务”渠道畅通的原则，根据人员配置情况，进行岗位替代分工。并在水电、电梯、排污保洁等事务出现突发事件，由部门科主任安排替代人员。

替代职责：工作人员因特殊情况需短时间离开岗位向本岗位负责人汇报，并与同岗位替代人员交接“正在办理和待办的事项”，避免本岗位的工作无人受理，防止工作停滞、拖延或中断。岗位替代对应人员特殊情况均不在岗时，由部门负责人临时指定人员替代。未按本规定进行岗位替代，造成工作失误等情况，应追究相应部门负责人的责任；替代人员不履行职责，造成工作失误等情况，应追究替代人员的责任。

一、保障组人员紧急替代程序与方案：

1、保障组人员每天均安排人员值班，对食堂、洗涤、保洁等工作进行监督管理，当班人员如遇紧急情况应向保障组组长汇报，由保障组组长指派替换人员代班；

2、保洁人员安排由轮班人员及机动人员进行保洁和勤杂人员的应急替换，当班人员如遇紧急情况应向物业保洁公司经理汇报，由物业保洁公司经理指派替换人员代班，请假时间超过四小时的必须由物业保洁公司经理向物业管理部保障组进行报备。

二、水电组值班人员紧急替代程序与方案：

1、所有工作人员必须 24 小时开机并保持通讯畅通无阻，除当班人员外所有备班水电工均为值班紧急替代人员，负责处理值班期间全院的水电故障等。如遇重大故障或意外突发事件时，应立即报告招标人总值班；

2、当班人员不得擅自离岗，值班期间做好记录和交接班；休息和节假日期间，非值班人员若离开本县必须事先报告水电组组长及本部门主任。当班人员遇特殊情况不能值班，由科主任另行安排。

三、动力组值班人员紧急替代程序与方案：

1、所有动力组工作人员必须 24 小时开机并保持通讯畅通无阻，除当班人员外所有备班人员均为值班紧急替代人员，负责处理值班期间管辖范围内的故障等。如遇重大故障或意外突发事件时，应立即报告招标人总值班；

2、电梯维保代理方和物业保洁公司电梯操控司机同时为我院电梯应急事故的值班人员，共同负责处理值班期间电梯故障的现场秩序维护、抢修协助、沟通联系等工作（电梯操控司机由保障组组长负责安排）。如遇电梯故障或意外突发事件时，应立即报告招标人总值班。

四、部门负责人员紧急替代程序与方案：

1、水电、动力、保障组组长（二级科主任）如遇特殊情况不能到岗的，应及时向本部门主任汇报并交接工作，由本部门主任另行指定人员进行代班。

2、本部门正、副主任互为应急代班人员，若二人同时遇特殊情况不在

岗的，应由本部门主任指派第三人进行临时负责。

第十一节 各种突发设备故障的应急方案

1 目的

规范设备突发事故的处置工作，尽力控制事态发展、影响。

2 适用范围

适用于设备突发事故的处置。

3 职责

3.1 管理处经理为突发事件处置总指挥，发布突发事件处置中的决定、命令。

3.2 管理员、各部门负责人为副组长，按照职责带领员工对事件现场进行处置。

3.3 各岗位人员为突发事件处置成员，积极参与突发事件的处置。

4 工作程序

4.1 处置要求

4.1.1 发现设备突发事故或接到设备突发事故的报告，应立即向管理处及资产处报告。

4.1.2 管理处应组织人员对事件进行及时、有效的处置，控制事态的发展及影响。

4.1.3 各岗位人员为突发事件处置成员。

4.2 各类设备突发事故的处置

4.2.1 停电处置

4.2.1.1 有停电通知的停电。

4.2.1.2 接到上级或供电部门的停电通知，立即以书面的形式告知此次停电范围内受影响的师生。

对此次停电可能产生影响的设施、设备进行统计，并做好处置措施。

1.1.1.1 停电前五分钟关闭各类公共设备电源，关闭前对设施的适用情况进行检查（例如：电梯是否有人乘用等）。

1.1.1.2 停电期间加强安全巡查，防止偷盗事故的发生。

1.1.2 突发停电

1.1.2.1 发现或接到突发停电的报告，立即向管理处报告，并通知当值工程人员。

1.1.2.2 安保领班、巡逻岗安保员立即赶赴现场，利用看、闻、问等手段了解断电情况。

1.1.2.3 查看电梯内是否关人，如电梯内关人的立即启动电梯困人应急处置预案。

1.1.2.4 告诉师生不要惊慌，并做好人员的安抚工作；如发生其他紧急情况需要紧急疏散时，立即引导师生从安全通道向室外疏散。

1.1.2.5 加强辖区内的安全巡逻，防止偷盗事件的发生。

1.1.2.6 配合工程人员查清停电原因，做好工作记录。

1.1.3 煤气泄漏事故处置

1.1.3.1 发现煤气泄漏或接到煤气泄漏的报告，应立即向管理处及资产处报告。

1.1.3.2 设法寻找漏气源，并对气味较浓的区域进行封锁，防止无关人员进入。

1.1.3.3 若发现有人中毒的立即拨打 120 急救电话，并派专人至门岗接引救护车。

1.1.3.4 发生在室内的应立即疏散室内人员，关闭入室煤气总管阀门，并开门、开窗进行通风。

1.1.3.5 禁止区域内使用明火或对电气设备进行操作。

如煤气达到一定浓度而又无法找到泄漏源的,应根据指令拨到119求援。

1.1.3.6 安排安保岗位,对区域进行警戒,直到煤气味散去。

1.1.4 水淹事件处置

1.1.4.1 发现水淹事件或接到水淹事件的报告,应立即向管理处及资产处报告。

1.1.4.2 通知工程人员赶到现场,对水是否带电进行测试;如带电的应立即切断电源开关,再次进行测试,直至安全为止。

1.1.4.3 监控值班人员将附近摄像机调制现场,对事件进行录像记录。

1.1.4.4 对现场进行控制,禁止无关人员进入现场。

1.1.4.5 查找泄漏水源,设法进行关闭或控制。

1.1.4.6 成立救援小组进行现场处置。

1.1.4.7 一组对水淹现场的财物进行抢救,立即搬离现场。

1.1.4.8 二组用潜水泵或其它工具进行排水。

1.1.4.9 三组对所抢救的财物进行清点、整理。

1.1.4.10 安保领班对事件进行记录,监控值班安保保存现场录像资料。

1.1.5 水管爆裂事件处置

1.1.5.1 发现水管爆裂或接到水管爆裂的报告,应立即向管理处及资产处报告。

1.1.5.2 立即用沙袋对电梯厅、通道楼梯口,房间门口进行封堵,防止水流到电梯内、其它楼层及房间内。

1.1.5.3 寻找所爆裂管道的阀门,并将阀门关闭。

1.1.5.4 监控值班员将附近摄像机调至事发现场,进行录像记录。

1.1.5.5 如喷淋管爆裂的用消防水带把出水口套住,用水带把水引致室外或卫生间。

1.1.5.6 用工具对积水进行排除。

1.1.5.7 如房间内进水，房间教师不在，要立即进行联系。

1.1.5.8 通知工程人员至现场抢修。

1.1.6 电梯困人处置

1.1.6.1 发现电梯困人或接到电梯困人的报告，应立即向管理处报告，并立拨打电梯维保人员电话。

1.1.6.2 监控人员通过电梯对讲系统，了解电梯内被困人员的数量、精神状况，有无老人、小孩或伤病人员，并对被困人员进行安抚。

1.1.6.3 监控人员告知被困人员切勿在电梯内跳动或用手扒开电梯轿厢门等行为。

1.1.6.4 领班、巡逻岗安保员立即赶赴现场，对电梯轿厢在那个楼层发生了故障进行确认。

1.1.6.5 机动岗立即对首层电梯厅进行封闭，对等待乘坐电梯的人员进行耐心解释。

1.1.6.6 楼层确认后，询问被困人员身体情况，如被困人身体不适或要求要救护的话，立即拨打 120 急救电话，并派出专人至门岗接引救护车。

1.1.6.7 电梯维保人员到场后，配合维保人员营救被困人员，并做好人员受伤或突发疾病的救护工作。

1.1.6.8 人员营救出来后，询问人员身体状况，并进行记录。

2 相关文件

2.1 《重大事件处理控制程序》

2.2 《应急准备和响应控制程序》

3 记录

3.1 《重大事件处理记录》

3.2 《突发事件、事故处理记录》

3.3 《案例分析表

第十二节 对房屋及配套设施完好承诺

1、房屋管理及维修养护

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/088025132020006054>

2、