

# 温州福彩中福在线销售厅(三厅)

## 物 业 服 务 方 案

温州金匠物业管理服务有限公司

二〇一九年四月

温州金匠物业管理服务有限公司

### 目录

致送信-----

-01

第一章、企业简介-----

-02 第二章、组织机构设置、人员配置及岗位职责-----

-----03

第三章、保安服务方案-----  
-10 第四章、保洁服务方案-----  
-----14 第五章、日常工程维修方案-----  
-----16 第六章、内部考核制度-----  
-----18 第七章、员工培训-----  
-----21 第八章、物业服务费用测算-----  
-----26

1 温州金匠物业管理服务有限公司

## 致送信

尊敬的业主单位:

诚挚的感谢您们，给予我们这样一次充分展现自我实力的机会，我公司是一家 2017

新兴的物业公司，但我们深信，在贵单位各位领导的支持和关心下，“金匠物业”和贵公司结合，一定能在更大程度上提高该项目的服务品质，确保项目“健康、快乐、自然、休闲”的高品质休闲娱乐环境，确保物业工作的正常有序的开展。

在此，我们郑重承诺:

我公司将按照：“铸就金牌品质，发扬工匠精神”的企业核心理念，推行全体员工竭尽所能，无微不至的服务标准，树立金匠品牌，发扬金匠精神，全心全意地为业主单位所有销售厅的顾客提供优质的服务。

我们根据现场情况精心制定了此份物业服务方案，结合销售厅的特性我司建议在实施日常物业管理服务的基础上，

充分运用酒店化管理模式进行要求服务，结合客户实际需要，利用我们管理人员在物业服务过程中积累的丰富经验，向贵单位提供节约投资、方便物业管理等方面的专业化物业管理服务建议。

请各位领导在百忙之中细阅。

温州金匠物业管理服务有限公司

二〇一九年四月

2 温州金匠物业管理服务有限公司

## 第一章、企业简介

温州金匠物业管理服务有限公司是一家物业服务及各类保洁服务等物业周边服务于一体的专业化的物业服务公司。公司拥有雄厚的技术力量和先进的机械设备。业务经营涉及写字楼、住宅楼、酒店、商场、医院、工厂、公共场所等长期的管理服务和定点的保洁服务等。公司员工具有高档公寓、别墅、写字楼和高等院校的多年物业服务及保洁管理经验。公司建立了完善的管理制度和安全保障体系，制订了规范的业务操作流程。

我们本着诚恳做人，实在做事，服务快捷，价格实惠的工作方式，受到多家业主单位的好评。诚信是我们立业的基本，服务至上是我们永恒的主题，客户满意永远是我们的第一追求。

我们真诚期待与您的共同合作，竭诚为您提供全方位的优质、快捷服务。

服务宗旨“树立工匠精神、打造金子般品质”为业主提供热情周到的服务。选择我们，立刻拥有专业的服务。

温州金匠物业管理服务有限公司

3

## 第二章、组织机构设置、人员配置及岗位职责

### 第一节、组织机构设置

设立公司中福在线物业服务部，下辖工程技术1人、秩序维护6人、环境保洁3人。

物业服务中心将开通15小时服务热线，业主单位及销售厅值班经理可以通过服务热线联系电话传递服务需求，服务结果将反馈给项目经理。同时，项目经理也会及时跟进服务。

### 第二节、物业服务人员配置

部门 职务 人数 工作时间、岗位说明

1.主要工作:全面负责服务中心日常运作。 项目经理 1

公司2.素质要求:28-50岁，2年以上物业从业经验。 兼任 小计 1

1.主要工作:兼任，负责用电设备管理，对中

福在线销售厅所有电源设备，线路等经常进行

安全检查，及时更换维护修理，使销售厅能够工程维修工 1 工程正常用电运营。

部 2.素质要求:持证上岗。男60周岁以下，女

50周岁以下

小计 1

1.主要工作安排:负责做好销售厅安全保卫工

作，及时处理销售厅各项突发的刑事、治安案秩序件。陪同销售厅内勤上  
缴营业款和兑换零币。 维护秩序维护员 6 2.时间:09:30-

22:00，配6人(做1休1) 部 3.素质要求:60岁以下，身高1.70米以上;

身体健康，五官端正。

小计 6

1. 主要负责中福在线销售厅日常清洁工作，保

证销售厅整体整洁无异味，为彩民提供舒适的

购彩环境。 保洁员 3 环境2. 时间:12:00-22:00

部 3. 素质要求:男60周岁以下，女50周岁以下，

一年以上相关工作经验

小计 3

总计 11人

温州金匠物业管理服务有限公司

4

### 第三节、各岗位职责

#### 一、秩序维护员岗位职责

(1)维护正常工作生活秩序。负责12.5小时安全保卫、消防巡查、值勤。

(2)做好防火、防盗、防投毒、防爆炸、防抢、防涉密、防治安灾害事故等安全防范工作。

(3)停车场的管理和安全保卫值勤。维持交通秩序，纠正违规乱停乱放的车辆、并对违规司机进行教育。

(4)值勤期间负责巡查区域内的情况，善于发现问题、对可疑情况要及时处理作好记录并向值班服务台报告。

(5)定期进行消防设备的检查、保养，保证消防设备始终处于良好状态，发现火灾事故和隐患，及时处置并上报有关部门。

(6)秩序维护员接受物业公司及甲方的双重领导，在甲方的直接领导下开展安全防范工作和日常管理工作，遵守甲方的规章制度，服从管理。

(7)对特设的重点区域、重点设备的安全保卫和管理。

## 二、保洁人员岗位职责

(1)特定办公室的地板、沙发、办公桌桌面的清洁保养。

(2)营业厅的清洁。

(3)清洁保养工作，包括游戏机表面、烟缸、走廊、厕所、大厅、茶水间及痰盂、垃圾箱等。其他公共区域的清扫保洁。

(4)垃圾的收集与清运工作(不含外运)。

(5)发现机器故障或可疑现象时，立即报告值班经理领导。

(6)及时处理业主单位对保洁质量提出的意见和建议，不得与其发生争执；

(7)发扬拾金不昧的优良传统，拾到物品要上交值班服务台或返还失主；

(8)保管好自己的清洁工具，做到不丢赶、不损坏，并整齐摆放在规定存放场所；

(9)完成领导安排的其它工作。

### 三、工程技术部职责

- 1、对营业厅设施设备(电气、给排水、安防、消防、安全通道、附属设施等系统)的维修保养。
- 2、日常运行管理服务。
- 3、负责设备的规划和实施，运行和使用、维护和修理、改造和更新直到报废全过程的技术管理。
- 4、负责建立各种类设备档案的管理工作。
- 5、根据实际需要和规定，确保各种设备(空调和照明等)的正常开启和关闭，记录详实完整的运行数据。
- 6、负责设备安全管理，制定安全防火、事故防范措施并督促落实执行。
- 7、完成上级授权或交办的其他工作任务。

温州金匠物业管理服务有限公司

### 第四节、员工的服务礼仪要求

#### 1、仪容仪表规范

##### 男员工 女员工

整体自然大方得体，符合工作需要，精神饱满，充满活力，整齐整洁。

勤洗发，理发;梳理整齐，无头皮屑、无杂物，头发不染浅色、亮色,不头发状况

留怪异发型,不用夸张发饰。

## 身 体

上班前不吃异味食品和不喝酒、勤洗澡、无体味,不使用浓重香味的香水。

着统一的岗位工作服,佩戴相应的领带、丝巾,工作服要干净、平整、无着 装

垢尘、无脱线、纽扣齐全扣好,在左胸规范佩戴工号牌,不得歪斜,保持

领子、袖口干净,内衣不外露。

刘海不盖眉,不得披发,长发需用统一发 型  
前不遮眼,侧不过耳,后不过领。

黑色发兜束起。

脸颈及耳朵绝对干净,上岗之前化淡妆

脸颈及耳朵绝对干净,不留胡

面 容(淡雅自然),不浓妆艳抹,口齿无异

须,口齿无异味。

味。

不能佩戴夸张首饰(如垂吊式耳环,大颗装饰物 不允许佩戴首饰(除婚戒)。

粒戒指);身上佩戴首饰不超过三件。

指甲长度不超过指头,保持干不涂有色指甲油、不留长指甲(不超过手 部

净,勤洗手。 0.3毫米)、保持干净、勤洗手。

着黑色皮鞋(保洁人员着统一布着中跟黑色皮鞋(保洁人员着统一布鞋 袜  
鞋),保持清洁光亮,无灰尘、鞋),表面干净,着肉色袜子(穿裙子着

无破损、着无花纹深色袜子。 肉色连裤袜)。



## 2、仪态举止

(1)站立要头部保持端正、面带微笑、双目平视前方，肩平、挺胸收腹、身正、腿直，两臂自然下垂在身体两侧或在体前交叉，以保持随时向客人提供服务状态。双手不抱胸、不插袋、不叉腰。女子站立时，脚呈V字形，双膝和脚后跟靠紧，男子站立时双脚与肩同宽，身体不可东倒西歪。

温州金匠物业管理服务有限公司

7



(2)坐姿要端正，头正、目平、颌收、肩松平、坐于椅面的前2/3部分、腰部挺直，姿态要端正，不可双腿分开、翘二郎腿、双腿远伸、脱鞋、勾椅，不可仰靠椅背、精神懒散。

(3)行走时，上体要正直，身体重心略向前倾，头部要端正、双目平视前方、肩部放松、挺胸立腰，两臂自然前后摆动，走时步伐要轻稳、雄健，女子要行如和风。做到步幅均匀、步速不要过快，行进间不能将手插在口袋里，也不能扒肩搭背、拉手搂腰。

(4)在取低处物品或需要下蹲作业时，应采用适当的蹲姿。以一膝微屈为支撑点，将身体重心移此，另一腿屈膝，脚稍分开，不能撅臀部、弯上身、低垂头;女员工穿裙装时，注意两腿要靠紧。

(5)面部表情自然热情，面带微笑，举止应大方、得体，动作有条不紊。整体保持整洁、不在业主面前整理打扮、摆首弄姿。

## 3、问候、言谈礼仪

(1)遇到客户要主动行礼，打招呼;遇到同事和上司要主动微笑问候。如“早上好、下午好、晚上好、某经理，您好”等，尤其是对于认识的客户，则要带上称呼，如“某先生、某女士”等。当客户和公司同事在一起时，要先向客户问候，再向同事问候。

(2)说话声音应适度，对方能听清楚即可，注意在公共场合不大声说话，谈笑。

(3)不轻易打断对方的讲话或随意插话，言谈过程中尊重他人，养成使用礼貌用语的习惯，经常讲“请、您、谢谢、对不起、再见”等用语。

#### 4、介绍礼仪

(1)与人初次见面时需要做自我介绍，应做到自然、自谦，内容繁简得当、简洁明了。

(2)介绍他人时注意把次要人物介绍给重要人物，把男人介绍给女人，把

温州金匠物业管理服务有限公司

8

年轻人介绍给长者。

(3)名片递送时需面带微笑，注视对方，将名片正向对方，用双手的拇指和食指分别握名片上端的两角送给对方。同时用诚挚的语调说：“这是我的名片，以后多联系”、或“这是我的名片，以后请多关照”。

(4)遇他人递送名片时，立即放下手中的事，双手接过，口称“谢谢”，并仔细地阅读一遍。之后，应将名片整齐放入名片夹、皮夹内，以示尊重。

。

#### 5、引领客人

(1)在陪同引导客户时，应注意方位、速度、关照及体位等方面，如:双方并排行走时，陪同引导人员应居于左侧。如果双方单行行走时，要居于左前方约一米左右的位置。

(2)经过拐角、楼梯时要提醒对方留意。上下楼梯应遵循“右上右下”原则，单排行走。

(3)向客户示意的时候一般用右手，四指并拢，大指自然张开，手掌平伸，掌心向上，指示相应的人、物和方向。



温州金匠物业管理服务有限公司

9

### 第三章、保安服务方案

#### 一、熟悉掌握营业厅工作内容

结合公共类物业安全管理工作的防范要求，安全管理人员对物业单位内部运作及业务情况的了解是非常必要的。首先须收集熟悉营业厅的内部运作模式、业务范围的相关资料，并听取业主单位对于安全管理的整体和细部要求，在根据日常岗位操作特性和要求，以专业意见制定岗位操作常识，加强针对性的安全防范。这就会要求安全管理人员的业务常识培训工作达到相当的程度。

#### 二、加强对外来办事人员的消防、安全管理

由于营业厅基本属于开放式管理，办事群众多，对进入人员，在消防安全方面的管理和引导就尤显重要。其中最容易出现消防安全事故的就属于烟头火种的隐患，最主要的解决办法就是加强有形的宣传(标识、指引等)和日常的检查巡视。

### 三、安全岗位要求的制定将充分听取业主单位的意见

在管理制度制定及执行方面，须及时有效地与业主单位进行协商沟通，从专业安全的角度提出管理意见。将业主单位要求与我们的专业意见和建议相结合，将控制要求转化成岗位细则，将是安全管理工作的基本操作思路。

### 四、消防管理

消防管理是公共物业管理的重点和难点，是保证人身、财产安全的重要管理环节。定期进行全员消防安全教育及消防知识培训。

#### 1、消防安全管理要点:

(1)强化消防意识:坚决贯彻“预防为主、消防结合”的消防管理方针，确保火灾事故的零发生率。

(2)建立消防制度:建立周密完善的消防疏散图、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，以防患于未然。

(3)强化消防意识:加强员工的消防观念和防火意识，任何管理服务人员都有消除火灾隐患之责任。

(4)加强过程控制:各个环节严格遵照国家有关规定和公司质量管理体系文件之要求，各消防设施定期检测，保证完好无损，随时可以启用。各类简易灭

火器材固定位置放置，便于有需要时有关人员取用方便。

(5)全员防范:安全管理员、保洁员以及工作人员日常工作注意巡视，保持警惕，对于不应放在某处的物体，不能解释来历的物体和不适宜放在某处的物体要及时处理，对危及消防安全事故隐患及时报告、处理。

## 2、强化消防意识:

坚决贯彻“预防为主、防消结合”的消防管理方针

每两周举行一次消防宣传

每季度组织一次消防知识培训

建立健全防火安全责任制度。经理落实和监督消防工作，督促完善防火安全责任制度。组织消防安全知识的宣传及消防安全检查，消除火险隐患、及时制止、纠正违章行为。

全体员工都有维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警、参加灭火工作的义务。

## 3、建立消防制度

建立周密完善的消防疏散图、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。

### 、消防工作的控制过程 4

物业定期举行消防安全知识和消防作战方案的培训，使所有员工了解消防基本常识、消防作战程序的内容及自火灾发生时自己的任务。每半年要组织全体员工就消防安全知识和消防作战方案进行考核。安全员必须会使用灭火器、消防水带，保洁员必须会使用灭火器、知道疏散人员的方法。

每位员工应熟悉自己的岗位环境，操作的设备及物品情况，熟悉安全出口的位置和消防器材的具体摆放位置，掌握消防器材的具体使用方法。

定人、定时、定措施消除

火险隐患。物业每月定期组织检查维修保养消防器材设备。

保持走道和出口畅通无阻，妥善维护走道和出口的安全疏散指示和事故照明设施。严禁在所辖区域内的任何地方贮存易燃、易爆以及各类剧毒物品。

任何员工发现异味、异声、异色等现象及时报告，并采取积极措施处理。

温州金匠物业管理服务有限公司

11

## 五、紧急突发事件的应急管理

对于突发事件及以外事件的处理、我公司根据体系指引及大楼实际情况分别制定了消防类、交通类、自然灾害类、公共疾病类及设备事故类的突发事件处理预案，通过日常演练提高事件处理能力。

### 1、应急体系

结合项目的特点和实际情况，制定各类紧急事件如电力故障、水管爆破、火警、台风雷暴、盗窃抢劫、可疑物体、意外伤害、传染病、恐吓事件等分项之紧急处理程序，并不断修订和完善。

### 2、紧急突发事件处理流程

各安全岗或其它员工遇紧急事件，将快速做出反应，应与现场领导取得联系，以求同伴快速支援，并通知相关岗位加强戒备，同时密切注意事态发展。事件处理后，及时将处理结果反馈领导并做好记录。

如支援人员赶至事件现场，仍不能有效控制，则将向社会机构求助，并迅速向政府相关部门及有关领导、公司相关领导汇报。

事件处理后，相关人员做好详细的质量记录。并组织全面总结，提升紧急突发事件防范的经验和技能。

### 3、防台风、暴雨应急处理

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/236154002211010134>