

公交公司场地保洁及物业维护服务项目整体设想与策划

目 录

第一节 服务整体模式	2
一、指导思想和总体目标	2
二、服务整体模式	2
三、服务整体规范	4
第二节 服务整体设想	8
一、服务整体设想	8
二、服务计划	11
三、服务目标	13
四、服务承诺	14
第三节 服务管理体系	16
一、服务理念	16
二、管理服务模式	17
三、标准化管理体系	18
四、管理方式和服务计划	18

第一节 服务整体模式

一、指导思想和总体目标

（一）指导思想

用先进的物业管理理念和专业的物业管理技术，为 XX 公交公司场站营造安全、舒适、整洁的环境，提供优质物管服务，高效保障本项目正常运转。

（二）总体目标

1. 为 XX 公交公司场站工作人员及出行乘客提供一个安全，舒适、整洁的候车、停车及休息的环境。
2. 确保场站办公楼内的设施设备正常使用。
3. 确保 XX 公交公司场站及公交车辆的保洁各项服务项目正常运行。
4. 建立体系完备的保洁管理规章制度与考核办法，确保 XX 公交公司场站保洁及物业维修的服务质量。
5. 具备应对各种紧急情况的应对能力，确保 XX 公交公司场站的整体安全。

二、服务整体模式

（一）制定科学、规范的管理制度

本物业管理公司积极探索制定并不断完善管理制度，使整个管理工作有章可循，有据可依，让 XX 公交公司场站保洁及物业维修管理科学化、制度化和规范化。具备高素质的

员工队伍，高技术的管理手段，高标准的管理方式。

（二）加强消防管理服务

由于 XX 公交公司场站建设的规模大、功能多、设备复杂、人员流动频繁、装修量大，火灾隐患因素比较多。因此，XX 公交公司场站对防火要求很高，应特别注意加强对消防工作的管理。加大培训员工熟悉消防基本知识，掌握防火、救火基本技能，建立明确的防火责任人制，加强防范措施，定期检查、完善消防设施，落实消防措施，发现问题及时处理，彻底消除事故隐患。

（三）重视清洁服务

本物业管理公司制定完善的清洁细则，明确需要清洁的地方、材料及清洁次数、检查方法等。加强经常性巡视保洁，保证场站区域、驾驶员休息室、餐厅、公共卫生随脏随清，公交车辆无杂物、灰尘，门窗干净明亮，车椅整洁，茶水室与厕所随时清洁消毒。

（四）加强设施设备维修保养工作

XX 公交公司场站本身规模大、功能多、设备先进，物业维修人员不仅要具有管理知识，更要具有与之相配套的专业知识，才能做好这些设备的管理和维修保养工作。本物业管理公司重视对设施设备管理人员的培养，对 XX 公交公司场站水电设施（包括高低压变电房、备用发电房、高低压

电缆电线、上下水管道等各项设施)的全面管理和维修,定期开展专业知识和技能培训,制定供水供电的应急措施;各场站及办公楼的各类设施设备巡检、管理、维修养护、管道阀门保温、各种门窗锁扣等物业类维修、电动门、道闸机等定期检查保养、故障排除、应急抢修检修、电梯机房巡检、消防泵房巡检等。

此外,本物业公司建立健全的检查维修制度,对场站公共区域和设备设施,比如走廊、大厅、中央空调、电梯间等地方进行定期检查与维修维护。对 XX 公交公司场站工作人员的设备报修及时处理,并定期检查。做到电梯运转率不低于 98%,应急发电率达到 100%,消防设备完好率达到 100%。

(五) 建立有效的服务反馈渠道

本物业管理公司注重加强与 XX 公交公司场站工作人员与出行乘客的沟通,主动征询、听取他们对保洁及物业维修服务工作的意见与要求,认真接受、处理他们的投诉,及时解决他们提出的问题。妥善处理各方关系,协调配合 XXXX 公交公司场站的各项工作,不断改进管理模式,使各项指标达到同行业的先进水平。

三、服务整体规范

(一) 机构设置及人员配置

1. 设立项目部。
2. 项目部须按基本架构设置相应的管理、技术、专业等

部门和操作班组，我方可进行适当调整，但不得降低对各管养子项目的质量控制要求，并以书面形式向采购人上报。

3. 我方应按采购人要求配置相应的管理、技术人员和管养操作工、保洁人员，配置标准及人数不得低于人员配备要求的规定，开工 x 个月内向采购人报送人员花名册。

4. 主管及以上人员应常驻现场（不少于 300 天/年），合同期内原则上不得调换、不得与其他项目兼任，如需调整应向采购人书面申请。

5. 主管及以上人员的调整比例应低于 5%，主管以下人员的调整比例应低于 10%，调整后的人员不得低于招标文件的配置要求，并应将调整人员的名单及时上报采购人。

6. 采购人可以要求我方调整、调换主管及以上人员，投标供应商必须响应。

7. 我方有义务在关键岗位培养 XX 本地户籍管理人员，本地管理人员人数不得低于总管理岗位人数的 40%。

（二）文明服务

1. 弘扬爱岗敬业精神、忠于职守、勤奋学习，刻苦工作，胜任本职，乐于奉献。

2. 树立全心全意为人民服务的意识，积极为旅客排忧解难。

3. 工作人员应规范着装、佩戴工作证，并做到仪表端庄、举止文明。

4. 营造文明工作环境，办公环境整洁美观，使用文明用

语，礼貌待人，热情服务。

5. 坚持首问责任制，认真解答旅客问询；

6. 设立投诉信箱，公布监督电话，对投诉信件、电话，应认真对待，妥善处理，及时反馈。

（三）档案资料管理

1. 档案资料的管理应有专门部门及专职人员负责。

2. 档案资料的管理应建立收集、整理、鉴定、统计、归档、保管、借阅、检查、销毁等一系列规章制度。

3. 档案资料的存放地应有防火、防潮、防虫鼠、防霉、防蛀、防盗等有效措施。

4. 档案资料包括但不限于以下内容：

（1）管理、运营和维修管养的指导性文件。

（2）各类运行、管养、值班日志和记录。

（3）国家、地方、企业的维修管养技术标准和维修管养操作规程。

（4）设施设备专项检查记录及年度技术状况分析报告。

（5）技术检测记录及季度技术检测分析报告。

（6）各类突发事件的应急预案。

（7）技术教育培训、质量管理文件、科技情报等资料。

（8）核心区范围内，按照设施分类，建立场站、办公楼等设施档案。

（四）安全管理

1. 贯彻“安全第一，预防为主”方针，建立并落实安全生产岗位责任制及相关制度，提高全员安全生产意识。
2. 建立安全管理领导小组，明确职责和任务。
3. 定期（每月不得少于1次）进行安全教育、安全检查。
4. 实行安全考核一票否决制，建立安全事故责任追究制。
5. 科学、合理地调度和控制设备设施，确保安全运营。
6. 电气、消防、电梯等专业维护作业人员必须按规定持有相对应的上岗证；作业人员应具备与其工作相适合的健康条件，方可上岗。

（五）环境保护

1. 贯彻绿色管养、文明作业的原则，最大程度减少和消除管养作业对环境的污染。
2. 在保证质量和安全的前提下，通过科学管理和技术革新，最大程度减少资源消耗和对环境造成严重污染的管养作业，实现四节一环保（节能、节水、节地、节材和环境保护）。
3. 做到5个百分百：现场围护100%、作业降尘100%、沙土覆盖100%、车轮冲洗100%、噪音和光污染控制100%。
4. 做到工完场清，严禁随地倾倒污水，乱丢、焚烧垃圾。

（六）应急保障

1. 建立应急处置领导小组，明确各自职责分工。
2. 根据管养特点制订相应的防汛、防疫、防恐、火灾、

自然灾害、设备事故、交通事故等应急处置预案，并定期进行演练。

3. 建立恶劣天气及其他异常情况应急值班制度，及时上报各类信息，保持通讯联络畅通。

3. 建立应急物资、抢险设备储备制度，保持一定存量。

4. 应急响应时限不大于 15 分钟。

5. 建立应急预备队，并保持在岗在位。

6. 做好事故原因调查和损失评估工作。

7. 中标供应商应在重大节日、庆典、接待、“迎检”、“创建”等期间按要求完成综管办交办的突击性任务和指令性任务。

第二节 服务整体设想

一、服务整体设想

（一）服务整体内容

1. 驾驶员休息室、餐厅、卫生间等保洁：每日对餐厅、开水间等全面清洁 2 次，清洁时悬挂标识，清洁内容包括通风换气，清洗地面，清理垃圾，擦抹玻璃，定时安排消杀等。负责门窗、扶手、地面、面盆、拖把池及便池的保洁工作，公厕和卫生间每天至少清扫二次，清洗大、小便池清洁无异味，保持保洁工作时间内各场所地面清洁，内外墙面屋檐顶棚无明显灰尘污渍，扶手护栏干净、光亮。

每周进行建筑物除尘，保持玻璃明亮无尘，墙面无蜘蛛网，无乱涂乱画现象，每月对墙壁、顶面进行一次擦抹，每天两次清运袋装垃圾。

2. 场站区域环境卫生：各场站落叶、漂浮物、绿化带杂物等的清扫工作，每天用扫帚进行清扫2次，在专业人员指导下每周清扫一次配电房卫生，保持其相关位置清洁、整洁。

3. 公交车辆保洁：公交车每趟运营结束停放后，进行一次内外保洁，及时清洗车身、地板、玻璃、座椅、扶手、门角、等处的油渍、污渍、灰尘、不留死角，打扫干净，雨过天晴后及时刷洗运营车辆，确保当日刷完全部车辆。

4. 保洁人员负责将垃圾桶送桶倾倒后清洗归位，对遗漏垃圾进行清扫、收集，定期对垃圾桶的外观进行清理和清洗，保持外观整洁，根据垃圾分类要求分类投放清运。

5. 根据疫情防控需要，进行车辆、环境、器具等各类消杀工作。根据卫生要求，进行灭鼠灭蟑除四害工作。

6. 进行保洁人员的自身安全培训工作，所有保洁人员配备统一工作服，并有反光标识。

7. 保质保量完成公司交给的临时性、突击性的卫生保洁工作。

8. 保洁人员服从采购人管理。保洁人员不得与采购人车辆驾驶员、站务员、线路管理人员等发生冲突，有不同意见及时向成交供应商项目负责人和采购人汇报，杜绝出现任何形式的纠纷。

9. 提供维修工驻点服务，持证上岗（电工类证书、驾照

C及以上)。

10. 为采购人各场站及办公楼的日常水电维修、各类设施设备巡检、管理、维修养护、管道阀门保温、各种门窗锁扣等物业类维修、电动门、道闸机等定期检查保养、故障排除、应急抢修检修、电梯机房巡检、消防泵房巡检及其他采购人临时安排的任务等。

11. 熟知各场站、办公楼水电情况，做好日常巡检服务，形成检查记录表，夜间突发用电、用水紧急维修情况时，维修工必须在1小时内到达现场做好应急处理工作。

12. 建立设施设备台账管理，记录各设备系统维修时物料的流向。负责维修配件（如灯泡、门锁、插座等）的储备、汇总、盘存（材料费由采购人承担）。

13. 协助和监督专用设备（电梯、配电房、消防系统等）维保单位的工作，接受相关行业单位的指导、监督、安全生产等工作的联系和管理。

（二）服务原则

1. 以人为本、以客人为中心的服务原则

- （1）与人方便；
- （2）注重细节；
- （3）延伸服务（如：便民箱）

2. 品质服务、创新服务的原则

- （1）员工经过正规培训，统一着装、挂牌上岗；
- （2）服务标准清晰、明确；
- （3）员工及各项工作管理考核制度完善；

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/308105103121006107>