

厂区物业管理办法

第一篇：厂区物业管理办法

公司厂区物业管理办法

第一条

为加强公司厂区物业管理公司的日常监管工作，保障本公司的正常的生产、工作和生活秩序，促使物业管理服务公司充分做好秩序维护、卫生保洁、工程维修工作，维护企业形象，确保公司人员、生产、财产、治安、消防安全，特制定本办法。

第二条

物业管理服务项目：包括区域内安全保卫、区域内保洁服务、区域内工程管理服务、浴室管理及宿舍管理等。

第三条

本项目物业用人配备：

本项目公共物业标准实施管理，共配备物业人员 134 人。其中项目经理 1 人，管理员 1 人，保安队长 1 人，保安班长 2 人，保安员 63 人，保洁班长 2 人，保洁员 44 人，维修人员 3 人，浴室管理员 4 人，宿舍管理员 13 人。

第四条

本项目物业用人要求：

一、应严格按照厂区物业管理服务用人需求表配备相应的物业人员，人员形象符合要求，数量足量，各工种齐全。

（一）项目经理有中级以上职称或大专以上学历，有 5 年以上的物业管理工作经历或有 3 年以上项目经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织管理服务工作。

（二）项目经理和管理人员有经从业资格培训获取的上岗证，统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。

（三）安保负责人能熟练掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，并能有效组织实施。

（四）保洁人员身体健康，动手能力强，年龄控制在 15—55 周岁

以内。

(五) 技术作业人员按照有关规定取得岗位证书，挂牌上岗。

(六) 浴室管理人员能吃苦耐劳、责任心强、服务态度端正。

(七) 宿舍管理人员普通话标准，善于管理、沟通能力强、会做工作，二、所有人员均须是投标物业公司正式职工，具有经从业资格培训获取的上岗证，对一些特殊岗位（如水电工等）工作人员如国家有强制性规定要求，则需具备，单位须与所有拟投入人员签订了正式劳动合同并为其缴纳了养老及医疗保险。

三、本项目物业管理公司投入的所有人员均须身体健康，无犯罪纪录。

四、如在物业管理服务过程中，由于办公场所的增加需要物业管理公司增派人手，则物业管理公司应增加人手，相应的费用按投标单价予以相应增加。

第五条

物业管理服务的要求

一、物业管理公司应从厂区实际出发，根据合同约定的管理服务范围和标准，设立专门的项目管理机构，配备符合要求的物业管理人、维修人员和各类服务人员，制定完整、有效的内部管理制度、日常服务运行管理制度及考核考评体系。

二、在运行管理服务过程中，应保持各厂房及配套房屋建筑的完好和设施设

备的正常运行。

三、物业管理公司应为厂区提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护本物业的设施、人员和财产的安全。

四、物业管理公司为本物业的环境保洁服务，为甲方提供整洁、卫生、美观的工作及生活环境。

五、物业管理公司为甲方提接待问询、邮件收发等服务，做到接待热情周到，问询答复准确，六、物业管理公司对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件（包括群众集体上访）等突发公共事件建立应急预案，并组织培训、演练。有突发事件按规定程序及时

采取相应措施。

七、物业公司为本物业的浴室服务，为甲方员工沐浴提供良好服务。

八、物业公司为本物业的宿舍服务，为甲方维护良好的宿舍秩序和日常管理。

第六条

服务标准

一、日常管理服务标准

（一）制定物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每半年向委托方报告一次计划实施情况。

（二）服务规范应符合《江苏省物业管理行业标准》及地方上相关要求。

（三）物业管理公司需制定管理处内部管理制度、考核制度和培训制度，并有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。

（四）服务场所公示办事制度、办事规章、急修服务内容、投诉渠道。服务窗口布置应人性化。

（五）24 小时受理业主或使用人报修。接到任何报修 15 分钟内到达现场处理（预约除外）。小修半小时内修复。有完整的报修、维修和回访记录。服务时限不得因节假日和休息时间顺延。

（六）对业主或使用人的投诉在 8 小时内答复处理。

（七）每年一次进行满意情况普测，平时采取多种形式与使用人沟通，对测评结果分析并及时整改。

（八）建立档案管理制度，建立健全物业管理档案 [包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案、日常管理档案等]。

（九）承接项目时，对公共部位、设施设备进行查验。

（十）运用计算机进行日常管理。

（十一）综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。

二、公共秩序管理标准

（一）人员配备：安全保卫人员以中青年为主，35 周岁以下的人员占总数的 80% 以上，身体健康，工作认真负责，并定期接受培训。

（二）技能训练：安全保卫人员接受过安全技能训练（专项培训、岗中持续培训）的比例为 100% 。

（三）技能水平：能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟悉项目环境，熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。

（四）服装仪容：上岗时统一着装、佩戴统一标志，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，上岗时精神饱满，姿态良好，动作规范。

（五）器械配备：配备对讲装置或其他必备的安全保卫器械。

（六）出入口值守：各出入口严格按照规定时间值守，并有详细交接班记录和外来车辆、人员的登记记录。

（七）对进出车辆进行管理、检查、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅，对物资出门凭有效的《出入证》放行。

（八）巡逻要求：

1、安保人员按设定的路线每 2 小时巡查一次，晚间 2 人 1 组并排巡逻，规范整齐。

2、重点部位（各类库室、道路、出入口、车场、楼内通道等）建立巡逻点，就加强巡逻次数，在正常情况下到达每个巡逻点的时间误差不超过五分钟；每天下班后对各楼层室外窗户进行全面检查，做好防盗工作，对楼内通道夜间巡查每天不少于三次，发现问题及时处理。

3、接受业主（使用人）求助，回答询问。

（九）应急处理：

1、接到火警、警情后，三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。

2、在遇到异常情况或业主及委托方紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

（十）应急处理：

1、接到火警、警情后，三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处与警方。

2、在遇到异常情况或业主及委托方紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

(十一) 专项车辆管理:

1、有人员按规定时间巡视和引导停车。

2、按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序。

三、保洁服务标准

(一) 厂区内部区域。

1、垃圾收集: 设置垃圾收集点, 每天更换垃圾袋; 每天早晚定时清理一次。

2、大厅、门厅: 地面适时清扫, 跟踪保洁, 每日至少拖洗二次; 地面每天至少拖洗二次, 做到光亮整洁、无灰尘、无水迹。

3、楼层通道、楼梯间: 每天上班前进行打扫, 上班后适时清扫, 跟踪保洁, 每天至少拖洗二次, 做到无灰尘、无水迹、无乱贴乱画。

4、卫生间: 保证洗手间无异味、无水迹、尿迹; 镜面清洁光亮, 墙面、隔断无污迹、无灰尘。垃圾桶内外干净, 垃圾袋内垃圾不超过3/5。做到巡回保洁。

5、会议室、阅览室、培训室: 每天对地面、会议桌椅、办公设备除尘去污; 每次房间使用结束后及时清洁, 墙、顶面保持整洁; 地面光亮无灰尘, 椅子、茶几、烟缸等随时整理清洁。保持公共场所各部位干净、整齐。

6、楼梯扶手、栏杆、窗台、开关: 每天擦抹一次, 保持扶手护栏干净、无灰尘, 巡回保洁。

7、门、窗等玻璃: 每周擦抹一次, 保持洁净、无灰尘。

8、天花板、公共灯具: 每周除尘一次, 天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。

9、电梯及电梯厅: 适时清扫, 每天至少拖洗一次, 每天洗擦一次电梯内墙面和地面; 如有地毯, 每天吸尘一次; 每周对电梯门壁打蜡上光一次; 轿箱顶部每周清洁一次。

10、消火栓、指示牌、信报箱: 隔天擦抹一次, 保持干净无灰尘、无污迹。

(二) 室外公共区域。

1、道路地面：每天清扫保洁三次，清扫避开上、下班高峰时间进行，白天专人不间断循环保洁。目视道路干净无尘灰、无杂物、无积水。

2、绿地、明沟：每天循环保洁，发现垃圾杂物及时清除，垃圾滞留地面不超过半小时。

3、垃圾箱（桶）、果皮箱：每天清理一次，并抹洗一次，垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围地面干净整洁、无垃圾、无污迹、无异味。

4、消灭鼠害蚊蝇：每月对窞井、明沟、垃圾箱等喷洒药水一次，春夏季（4月、5月、6月、7月、8月）每月灭鼠一次，其余每季灭鼠一次。

5、公共灯具、宣传栏：每周擦抹一次，目视无灰尘，光亮清洁，2米以上部分每半月擦抹、除尘一次。

6、设施设备用房：每天清扫一次。

7、雕塑、亭、廊、山石等：每周对雕塑擦洗一次，每半月对亭、廊、山石等小品清洁一次，每季对雕塑刷白或刷油漆一次。

8、停车场：每天清扫二次；及时清除停车场的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；无异味、空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。

四、工程维护维修服务标准

（一）房屋结构：每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修。

（二）门窗：每周一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。

（三）屋顶：每年检查二次，发现屋顶防水层碎裂、隔热板断裂缺损和屋面瓦破碎应及时修复。

（四）专项检查维修：告知相关业主、使用人并安排专项维修（台风、暴雨到来前增加检查1次）。

（五）道路、路面、侧石、窞井盖：每周一次对道路、路面、侧

石、窨井盖等设施进行巡检，发现损坏及时告知相关业主、使用人并安排专项维修，井盖不缺损，能正常使用。

（六）屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池：每月一次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次；化粪池每年清理两次，保证化粪池出入口畅通，每月二次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风到来前，应及时检查。

（七）地面排水沟：每月一次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物。

（八）楼梯间、公用走廊的室内墙地面：墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳，无缺损。

（九）雕塑、景观小品：每日一次对凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用。

（十）休闲椅设施：每周巡查一次休闲椅设施，发现损坏及时修理，并保证设施安全使用。

（十一）门牌、标识牌：每周检查一次门牌、标识牌，保证标牌清晰完整、无丢失、无损坏，发现问题及时向业主报告。

（十二）安全标志：对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查一次，缺损及时补齐，保证标志清晰完整。

（十三）台账：对检查、维修的事项要认真登记，建立相关台账，以备查询。

五、浴室管理标准

（一）浴室服务时间。

- 1、浴室服务工作时间为每天 10：00-20：00；
- 2、每天必须保证正常开启时间，不得提前或推迟开启或关闭。

（二）浴室管理

1、浴室沐浴人员必须凭票进入，无票人员浴室管理员不准私放入内；

2、浴室管理员必须凭票发放浴柜钥匙，沐浴完毕后及时回收，防止遗失或损坏；

- 3、在浴室醒目位置放置安全提示标志，防止因湿滑发生摔跤事故；
- 4、每天检查浴室内设备，发现问题及时向管理部门进行汇报，确保浴室设备的正常使用；
- 5、及时开关蒸汽开关，注意安全和节约用汽；
- 6、定期检查蒸汽加温水箱，防止意外事故的发生。

六、宿舍管理

（一）工作程序及时间

- 1、宿舍管理员工作时间为 24 小时轮岗制，确保值班室时刻保持有人在位；
- 2、宿舍管理员应熟悉宿舍区域情况，建立健全各类台账，及时向上级领导汇报宿舍管理情况；
- 3、建立应急情况处置预案，防止情况反应及时，正确处置。
- 4、认真管理宿舍，根据总经理办公室宿舍管理专员签发的通知单及时做好宿舍调整；
- 5、根据宿舍实际情况及时与总经理办公室宿舍管理专员提出好的管理办法及建议。

- 6、每天至少对宿舍进行 2 次巡查，及时做好巡查记录。第七条

物业考核办法

一、考核办法

（一）公司总经理办公室采取定期与不定期检查、接受投诉等方式，对物业管理公司进行考核。

（二）定期检查每周五进行，总经理办公室和物业项目部派专人组织实施；不定期检查由总经理办公室随时通知物业项目管理人员组织实施。

（三）公司对厂区物业服务公司每月进行量化考评。量化考评的总分为 100 分，考核内容由项目管理处、秩序维护员、保洁员、工程技术人员、浴室管理员、宿舍管理员六部分组成，所占分值为：项目管理处 5 分、秩序维护员 25 分、保洁员 25 分、工程技术人员 10 分、浴室管理员 10 分、宿舍管理员 25 分。

处罚办法：

(三) 每月考核结果根据当月考核累计分值计算，当月扣分累计在 10 分（含）以内，不予处罚；当月扣分累计在 11-20（含）以内，给予物业管理公司书面警告；当月扣分在 21-30 分（含）以内，从当月物业管理费（管理利润）中扣除 20% 作为处罚；当月扣分在 31-40 分（含）以内，从当月物业管理费（管理利润）中扣除 50% 作为处罚；当月扣分在 41 分（含）以上，从当月物业管理费中扣除管理利润，并责令物业管理公司更换物业项目部管理人员；连续两个月扣分在 41 分（含）以上的，除从当月物业管理费中扣除管理利润以外，同时终止与物业管理公司签订的《物业管理服务合同》，人为造成公司损失的，由物业管理公司承担全额损失及法律责任。

二、考核内容

考核内容包括：在岗情况、着装仪容、办公秩序、规章制度、服务意识、管理培训、履职司责、登记统计等

三、评分细则（一次扣 0.5 分为 10 元、一次扣 1 分为 20 元、一次扣 2 分为 50 元、一次扣 3 分为 100 元、一次扣 5 分为 1000 元、一次扣 30 分为当月管理利润的 50%、一次性扣 50 分为当月管理利润的 100%）。

（一）在岗情况：

1、物业人员迟到、早退超过 5 分钟，每发现一人扣 1 分；超过 15 分钟，每发现一次扣 2 分；超过 30 分钟，每发现一次扣 3 分；超过 1 小时，每发现一次扣 5 分；超过 2 小时，扣 10 分。

2、物业人员脱岗（缺岗）、睡岗超过 10 分钟，每发现一次扣 1 分；超过 20 分钟扣 2 分；超过 30 分钟，每发现一次扣 5 分；超过 1 小时，扣 10 分。

（二）着装仪容：

1、物业人员上班不穿工作服，每发现一人扣 0.5 分。

2、物业人员服装不统一或不按规定着装，每发现一人扣 0.5 分，直至扣完为止。

3、物业人员上班期间不佩带企业标志，每发现一人扣 0.5 分。

4、物业人员上班期间着装不整，有披衣、敞怀、卷袖、挽裤腿、

0.5分。

5、秩序维护人员在工作期间形象较差、不戴帽（特殊规定除外）、头发过长、留胡须、袖手、背着、将手插入裤袋、搭肩挽臂等现象，每发现一次扣0.5分；

（三）办公秩序。

1、物业办公室地面脏乱、室内物品放置零乱、桌面（资料柜）摆放不整齐每发现一项扣0.5分。

2、保洁室物品不分类放置、随意放置，每发现一次扣0.5分。

3、秩序维护员岗位不按规定放置物品，物品放置随意，每发现一次扣0.5分。

4、工程人员办公场所脏乱、物品放置随意，每发现一次扣0.5分。

5、服务台资料放置无序、地面脏乱、台面不整洁等，每发现一次扣0.5分。

（四）规章制度（5分）

1、物业项目部无相关管理规章制度或管理规章制度不全，每发现一次扣1分。

2、物业项目部工作流程、工作指南、规章制度不按规定上墙，每发现一次扣1分。

3、制定各岗位工作职责和标准，并有具体落实措施和考核办法。有月度和周工作计划和完成工作总结。未制定标准和办法、无工作计划和工作总结发现一次扣1分。

4、建立健全各类事故或自然灾害的应急预案，每少一项扣1分。

（五）服务意识（5分）

1、物业项目部管理人员责任心不强、服务态度差、管理意识淡薄，每发现一次扣1分。

2、秩序维护员语言粗暴、态度较差、服务意识薄弱，每发现一次扣1分。

3、保洁员工作散漫、职责不明、任务不清、服务态度较差，每发现一次扣1分。

4、工程人员态度恶劣、不及时维修报修项目、工作消极，每发现

1 分。

5、浴室管理人员态度亲和，无粗话、无和业主争吵的行为，无私发无浴票人员洗澡现象，发现一次扣 1 分。

6、宿舍管理人员履职较好，无粗话、无和业主争吵的行为，无现一次扣 1 分。

7、宿舍管理人员巡查及时，无宿舍脏乱、男女混居、宿舍被盗、人员斗殴、酗酒滋事等现象发生，发现一次扣 1 分。

（六）管理培训（5 分）

1、物业项目部组织的例会、交接班会、工作部署会必须有记录，每发现一次无记录扣 1 分。

2、物业项目部无每月管理、教育、培训计划，每发现一次扣 1 分。

3、秩序维护员每月教育、培训不少于两次，并且有记录，每发现一次无培训或无培训记录扣 1 分。

4、保洁员每月至少进行两次工作评比，并且做好记录，每发现一次无评比或无记录扣 1 分。

5、制定各岗位工作职责和标准，并有具体落实措施和考核办法。有月度和周工作计划和完成工作总结。

（七）履职司责

1、项目部管理人员职责不清、任务不明、管理能力较差、不能较好的落实公司后勤保障部规定完成的任务，每发现一次扣 2 分。

2、物业项目部每周至少到公司后勤保障部回访一次，及时了解物管工作存在的问题，及时改进措施。每少一次扣 1 分。

3、秩序维护人员熟悉区域环境，文明执勤，实行 24 小时值班，每天至少巡逻六次。没有按时巡逻，每发现一次扣 1 分。

4、制订安全防范措施，对外来人员进行询问、检查、登记率为 100% 凭证通行制度。每发现一次未对外来访客进行询问、检查、登记扣 1 分。

5、对本公司的各种车辆管理有序，有专人指挥、疏导率 100% ，无堵塞交通现象，不影响行人通行。每发现一次未对车辆进行指挥、疏通扣 1 分。

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/468053143014006125>