

武 当 剧 院

物业管理服务方案

目 录

第一部分 物业管理服务需求分析

第二部分 武当剧院物业管理目标

第三部分 武当剧院物业管理模式

第四部分 人员编制及各班组运行流程

第五部分 物业管理服务各种突发事件预案

第六部分 人员培训及管理

第七部分 相关费用预算

服务与品位同步

第一部分 物业管理服务需求分析

一、武当剧院演艺厅概况

武当大剧院坐落在武当山经济开发特区武当广场的西边～是一所集休闲、娱乐、餐饮、健身为一体的场馆,而武当剧院演艺厅是太极湖集团为弘扬武当精神、传承太极文化而开设的具有旅游吸引功能的高档歌舞演艺场所～武当演艺厅不但要为广大的旅游客户及社会各阶层人士提供无微不至的服务外～还将成为武当乃至十堰地区的最具特色的旅游吸引物的新焦点。

二、服务对象的分析

既然演艺厅既具有宣扬武当文化的政府宣传功能～又具有商业性的娱乐演出～因此演艺厅将会面对服务的客户包括各级嘉宾和领导,参观者,、旅游群体,消费者,、武当地区各阶层人士,消费者,以及工作人员。

?嘉宾和领导,参观者,的服务需求

提供一个优美、舒适、豪华、清洁、有安全感、高品位的接待环境～充分展示做为旅游吸引功能的演艺厅的尊贵之处、亮丽之处、从而得到嘉宾和领导对演艺公司的认同～对演艺厅的高度赞赏～对太极湖集团的事业持续开发发展规划的大力支持。

?旅游群体及各阶层人士,消费者,的服务需求

提供一个舒适、洁净、豪华、安全、有意境、高品位的欣赏环境～让每一位消费者体会到由高品质服务带来的尊贵享受～旅有所值～游而往返的感受～从而打造演艺厅的口碑和物业管理服务的品牌。

服务与品位同步

提供清洁、卫生、安全、舒适的办公和工作环境～让其能充分发挥工作潜力～在其辛勤工作的同时享受温馨、周到后勤服务。

综上所述需求～武当剧院演艺厅物业管理服务包括以下内容：

1、治安管理及秩序管理——

负责演艺厅及周边地区的治安管理～维护秩序、处路突发事件、参观嘉宾及领导的安全保卫工作。

2、消防安全管理——

负责演艺厅消防巡查及消防监控～及时排除消防隐患及处路火警等。

3、设备维护管理——

负责演艺厅供电、供水、中央空调的正常运行～做好演艺厅外立面及配套设施、设备的维护保养工作。

4、环境管理——

负责演艺厅内及外围的日常清洁和保洁工作。

5、临时停车管理——

负责演艺厅来宾和领导车辆的停放提供服务 and 指引。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 4 页 共 51 页

第二部分 武当剧院物业管理目标

武当剧院是太极湖集团为了弘扬武当精神、传承道教文化而开设的高档演艺歌舞厅~演艺厅主要招待贵宾是社会各界的高端人士~因此~针对集团公司对剧院定位和高端客户群对环境的需求~物业公司为武当剧院设定的服务理念是“服务与品位同步”~也是物业服务追求的最高目标。

为确保能达到管理目标~物业公司将武当剧院设立物业服务中心~全面负责物业管理工作~服务中心设秩序服务组、工程维修组、环境保洁组、客户服务中心。

我们将为武当剧院提供星级管理服务~特设立客户服务中心~负责甲方及客户的接待~为甲方及客户提供全方位的物业服务。

武当剧院物业服务中心实行主任责任首负制~服务中心员工各项工作对中心主任负责~实行岗位层层责任制~分工到人~职责主要对质量进行检查、考核、督促,客户服务中心负责对管理处各种信息的收集及汇总、分析~并将信息上传到中心主任~由中心主任统筹下一步各项工作的开展~并监督其实施情况~为此~我们必须做好以下几项工作:

一、建立完善完整的管理组织体系、质量管理体系~岗位再培训体系~建设专业技术管理队伍~并能长久保持,

1、房屋及配套设施完好率:管理目标为98%以上,

2、房屋零修、急修及时率:管理目标为98%以上,

3、维修工程质量合格率:管理目标为98%,

4、维修工程质量回访率:管理目标100%,

服务与品位同步

- 5、清洁保洁率:管理目标:99%
- 6、治安案件发生率管理目标:1%。
- 7、火灾发生率:管理目标:0
- 8、有效投诉率管理目标:2‰
- 9、投诉处理率管理目标:95%
- 10、对物业管理的满意率管理目标:95%
- 11、机电设备完好率:管理目标:95%
- 12、应急反应速度:管理目标:95%

二、建立相关物管服务保障体系 ~ 确保:

- 1、全面质量管理体系,
- 2、建立安保、治安、消防、救护快速反应体系,
- 3、建立客户服务、投诉信息反馈系统,
- 4、建立维修服务、登记系统,
- 4、实行人性化管理和个性化服务。

服务与品位同步

第三部分 武当剧院物业管理模式

武当剧院的物业管理 ~ 凭 “以物业管理服务为依托 ~ 服务与品位同步” 的理念 ~ 进行物业管理服务的 “基本职能标准化、客户服务个性化

”的方式。有关的管理架构、管理制度的设路、职能管理要求和操作规程、财务管理和成本控制、服务内容等～吸取金地物业管理的丰富经验～参照规范的酒店式管理风格～并结合武当剧院物业状况和客户需求～形成指挥灵活、管理严格、运作规范、服务优质的管理模式。

一、武当剧院物业管理架构

湖北武当太极湖物业管理有限公司

武当剧院物业服务中心

秩 环机

序 境电

管 卫维

理 生修

组 组 组

二、运作机制

服务与品位同步

湖北武当太极湖物业管理有限公司聘请金地物业管理有限公司作为物业顾问公司~利用该公司建立的一整套有金地管理特色的质量管理体系、手段和方法~并根据ISO9002质量管理体系的有关要求~全面推行质量管理~综合运用现代科学和管理技术成果~从调动员工积极性出发~实现全员性的质量管理~把质量目标落实到各部门、各环节直到个人~并通过质量管理小组监督检查~使工作质量不断提高~提供客户满意的系列管理活动。

2、计划目标管理

将按照国家行业的标准制定各项管理指标~以此为目标~对服务中心各职能管理人员明确责任~授予权利~在实施过程中抓好权限下放和自我控制及实施过程中的检查和控制~并将目标实施的各项进展情况~存在问题及时用图表和文字表述出来~实现目标动态控制~以进行目标成果评价~确定成果和考绩~并与个人利益待遇相结合。

3、协调管理

运用协调管理方法~解决在管理服务过程中经常发生的各部门之间、部门与员工之间、员工与员工之间、员工与客户之间的矛盾或冲突。一是行政促动力~以行政职务权利为依托~以行政命令为基本形式~以奖惩为后盾的强制性促动力。二是竞争促动力~运用竞争手段促使相关方面关系的协调~如通过竞争~以先进带动后进~共同完成任务。三是舆论促动力~因势引导舆论达到协调的目的。四是管理者的凝聚力~具体情况为领导者或一名管理人员对于下属的吸引力、影响力~是服务中心促进日常管理工作协调的核心力量。

4、督导管理

服务中心在管理现场采用国际酒店业广泛使用的督导管理方式
~ 对各职能部门实施指挥和指导管理。一是经济管理 ~ 通过制定员工岗位和工作成绩挂钩的工资制度 ~ 调动员工积极性。二是法规管理 ~ 制定一套完整的规章制度和工作程序 ~ 以次规范员工言行 ~ 提高工作质量和工作效率。三是宣传教育管理 ~ 通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神、职业道德,加强员工培训 ~ 不断提高员工自身素质和工作水平。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 8 页 共 51 页 管理运作机制图:

演艺公司 物业公司

指令 指示

管 计 中 心 主 任

理 算

系 机 反 中 央 智 能 调 度 中 心

馈 统 辅

助 反 馈 命 令 服 务 地 点

部 门 部 门 员 工

重大、突发事件 三、激励机制

激励机制是激励活动要素在进行过程中的相互联系、相互作用、相互制约及激励效果之间内在联系的综合机能~其作用旨在提高“内聚力”。一是实施管理日常目标责任制~增强管理层的工作主动性。按照行业标准制订各项管理指标~服务中心将按此标准严格做好每项工作~明确奖惩。二是实施奖金、破格晋级制度~调动全员工作热情。管理处员工实施奖惩制度~奖金标准与工作表现和业绩挂钩~并可根据具体情况~对先进给予破格晋级~以形成竞争激励机制~提高员工工作积极性。三是依法管理~管教结合~融情于管。管理处依法与员工签订劳动合同~关心员工生活~帮助其解决家庭困难~使其无后顾之忧~保持良好工作情绪~给客户提供优质服务。

四、监督机制

监督机制是实现物业管理各项工作顺利开展必要外在条件~防止或纠正工作中出现偏差~保证服务中心管理机构及其工作人员依法办事。一是管理者对机构内部工作人员进行监督。二是演艺公司对管理机构及工作人员是否依法从事管理活动进行广泛监督~形成多方面综合的监督体系。

五、自我约束机制

服务中心建立决策实施过程中的自我约束机制~以便各项物业管理管理工作得以顺利进行~一是经济利益促动引导自我约束机制~充分适用经济措施去诱发管理对象利益敏感的动机~由这种动机去对行为作

自我约束。二是目标结构与责任相联系的促动机制~将管理目标层层分解到个人以后~由分层次的子目标之间相互联系而造成的促动机制。三是权力链条相互制约机制~建立管理对象之间相互制约的权力链条~造成相关机构、相关员工相互制约的自我约束机制。

六、信息反馈及控制机制

1、信息反馈渠道

演艺公司意见客户 演艺公司 社会 意见箱 中心员工 调查程序

服务中心

(接收信息、分析处理)

执行 发布

跟踪检查 结果 命令

相关人员执行命令

2、信息反馈控制方式

,1,中央值班调度室~通过投诉电话、监控录像、各专业组配备的无线对讲机等现代化工具~及时反馈演艺厅每个区域发生的任何情况。

,2,严格的岗位责任制和完善的管理规章~实行规范化运作。

,3,流畅严密的动作流程~一环扣一环~一环监督一环。

,4,服务中心主任的每月,日,检查~通过总结评比来获取反馈信息。

,5,通过反馈信息的总结评经~及时发现管理服务上的缺点、盲点~以便改进工作~提高服务质量。

七、量化管理及标准化运作

1、量化管理

,1,每年根据ISO9002质量方针~确定年度质量目标~对业主、客户满意率、机设备运作完好率、消防隐患处理率等作出量化要求。

,2,实行目标经营管理责任制~对服务中心管理目标进行细化和
服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 10 页 共 51 页 量化~作出具体要求。

,3,服务中心对全体员工培训指标进行量化~确定培训课程、内容及课时。

,4,年度考核量化~年度岗位轮换率10%~采取“甲A、甲B”淘汰制。

,5,财务运作量化~制定详细的年度财务预算方案~对管理处各项目采取计划的控制成本的财务指标量化管理~提高效益。

2、标准化运作

,1,贯彻公司企业文化~包括企业精神、经营管理理念和发展目标。

,2,贯彻公司ISO9002物业管理质量体系~导入ISO14000环境质量管理体系规程和操作要求。

,3,动用公司《员工手册》~规范管理处员工的行为~提倡专业、规范、文明的行为表率。

,4,发挥公司计算机管理系统的作有用~提高物业管理工作效率。
。

,5,实施公司企业形象系统。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 11 页 共 51 页

第四部分 人员编制及各班组运行流程

一、武当剧院人员编制

部 门 岗位设路及人员配备数量 小 计

服务中心主任 1人 1人

秩序管理队长 1人 1人

秩序管理队员 7人 7人

维修服务领班 1人 1人

维修技工 1人 ~ 1人

环境服务领班 1人 ~ 1人 ~

保洁员 4人 4人

总 计 16人

二、管理人员任职资格及岗位职责

A、任职资格

服务中心主任:

大专以上学历或中级以上职称～经过房地产管理及物业管理专业培训并具全国物业管理经理岗位上岗证～思想进步、作风正派、敬业精神强～具有较强的口头和文字表达能力～具有很强的组织能力、协调能力、改革创新能力和市场竞争意识～具有丰富的物业管理知识和工作经验～熟悉IS09002质量管理体系～能独挡一面地负责经营管理工作～年龄在45岁以下。

秩序队长：大专以上学历～3-5年以上大型物业保安管理工作经历～熟悉保安工作流程及丰富的保安管理工作经历～有较强的组织协调能力～责任心强～品行端正。具备电脑操作能力～熟悉各消防器材使用。年龄35周岁以下。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 12 页 共 51 页

保安员、消防监控员：

高中以上文化程度～能熟练使用消防器材～经过酒店保安专业培训。热爱本职工作～品貌端正～工作责任心强～身体健康～年龄在30岁以下的男性～退伍军人优先。

维修领班：

具有计算机或相关专业大专以上学历～熟悉强、弱电系统专业知识。有3年以上酒店工程设备操作及管理工作经验。熟悉各项工程设施的维修及养护。有上岗资格证。年龄45周岁以下。

维修工：

高中以上文化程度～热爱本职工作～具有水电维修、中央空调维修及物业维修经验～有上岗证～身体健康～年龄在40岁以下

。

环境服务领班：

高中上文化程度～热爱本职工作～外官端正～身体健康～具有2年以上酒店清卫工作经验。

绿化、保洁员：

初中以上文化程度～热爱本职工作～外官端正～身体健康～年龄在45岁以下。

B、岗位职责

服务中心主任岗位职责：

中心主任实行在演艺公司和公司双重领导下的主任负责制。负责

处理本管理辖区工作中的一切事务～带领全体员工努力工作～实现公

司所确定的各项任务和目标：

一、认真贯彻执行公司的经营管理方针、政策、指示、规定等～

坚持为客户服务、为社会服务的经营目标～努力搞好具有特色的物业

管理工作～为公司和社会做贡献。

二、定期向公司报告武当剧院工作情况～向提交公司有关武当剧

院的物业管理的计划建议。认真完成公司交付的各项任务～实现各项

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 13 页 共 51 页 目标。

三

、定期向演艺公司领导汇报工作情况和工作计划以及工作完成情况～定期走访武当剧院各部门～听取意见～落实到位。

四、制定管理处管理目标～包括制定一系列的规章制度和操作规程～规定全体员工的职责～并监督贯彻执行。建立健全管理处的组织系统～使之合理化、精简化、效率化。

五、主持每周一次的服务中心例会～听取工作汇报～布置工作任务～解决实际问题～改进管理方法～促进工作发展。

六、经常巡视管理区内外各场所及了解管理处各部门工作情况～检查服务质量～及时发现问题～积极解决问题。

七、督促属下管理人员的日常工作～检查各项工作的落实完成情况～并正确评价、培训管理人员～做好人员的考核工作。

八、与社会各有关单位保持良好的公共关系～与管理区内各类客户保持良好关系～树立良好形象～代表服务中心处理对外关系及接待来访工作等。

九、指导属下各部门工作～树立正气～坚决打击歪风邪气～保障管理工作顺利进行。

十、以身作则～关心员工～奖罚分明～提高自身素质和修养～使服务中心具有高度凝聚力～最大限度地发挥和调动团体员工的工作热情和责任感。

秩序队长工作职责：

一、服务中心主任领导下～全面负责秩序管理队的各项管理工作

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 14 页 共 51 页 作。

二、了解和掌握安勤队的情况～根据领导的指示和意图～结合实际～建立和健全各项工作细则和奖罚办法～制定秩序队的工作计划和培训工作～并抓好实施的组织和监督工作。

三、编制秩序管理队轮值表和考勤表～每月组织班长进行秩序管理队奖罚考评要做到公正、公平、公开化。

四、主持召开保安工作会议。督促、检查各项规章制度的落实～认真抓好秩序管理队思想工作～做好培训和业务训练。

五、拟定执勤方案、应急方案～经常定期和不定期检查秩序管理队员的工作情况～按有关要求做好执行监督～检查和考评工作～落实岗位责任制度和奖罚办法。

六、掌握队员思想动态～认真做好思想工作～帮助下属处理工作中出现的各种问题～并部属和解决实际困难。

七、负责处理有关保安方面的事务～重大的治安问题和事故要亲自处理～并及时向领导报告～要加强与警方联系。

八、教育培训所属班长～不断提高他们的组织指挥能力和管理水平。

九、完成公司领导交待的其他工作和任务。

秩序员岗位职责

一、服从领导～听从指挥～做到令行即止～遇事要报告。

二、遵守国家法律、法规和公司的规章制度。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 15 页 共 51 页

三、熟悉本岗位职责和工作程序～圆满完成工作任务。

四、坚守岗位～保持高度警惕～注意发现可疑的人、事、物～预防治安案件的发生。

五、积极配合其他部门的管理与服务工作～制止违章行为～防止破坏～不能制止解决的向上级领导报告。

六、熟悉和爱护配套的公共设施、机电设备、消防器材～并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

七、廉洁奉公～坚持原则～是非分明～敢于同违法犯罪行为作斗争。

八、积极配合公安机关开展各项治安防范活动或行动～努力完成各项治安服务工作。

九、认真完成领导交办的其他任务。

维修服务领班岗位职责

- 一、负责武当剧院机电设备设施运行部的全面管理工作。
- 二、执行政府制定的有关行业安全法规 ~ 加强安全管理和安全教育 ~ 防止发生安全事故。
- 三、对设备、设施的运行、维修和保养工作进行定期和不定期检查 ~ 保证设备、设施的正常运行,每周必须进行一次全面检查。
- 四、负责组织制定设备、设施维修保养计划和方案 ~ 并组织检查落实。
- 五、组织对公司接管的机电设备、设施进行验收及其配套设施完善工作。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 16 页 共 51 页

- 六、负责组织技术文件和设备档案的接管、建立和管理。
- 七、定期向经理汇报工作 ~ 完成上级交办的其他任务。

设备设施维修技工职责

- 一、熟练掌握各种设备、设施的结构、性能、特点和维修保养方法。
- 二、按时完成设备、设施的各项维修保养工作。
- 三、定期清洁所管设备设施和设备房。
- 四、严格遵守安全操作规程 ~ 防止发生安全事故。

五、发生突发情况时～应迅速赶往现场～及时采取有效措施～保证设备设施的正常完好。

六、定期对设备设施进行全面巡视、检查～发现问题及时处理。

七、负责大厦计量器具的检定工作。

八、完成领导交办的其他工作。

环境服务领班岗位职责

保洁队领班在管理处主任和值班经理领导下～负责实施剧院区域保洁工作及护理卫生工作～美化、净化剧院环境。具体岗位职责如下：

一、熟悉武当剧院结构特点～卫生区域分布及面积。

二、坚持高质量、高标准～根据公司作业指导书制定武当剧院各区域的保洁的具体作业程序和保洁标准～检查考核评分标准和奖惩措施～经中心主任批准后组织实施。

三、合理安排垃圾转运车、清扫工具数量及保管场所～合理配备保洁人员～各区域内不留卫生死角。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 17 页 共 51 页

四、剧院各区域保洁工作实行划片分区包干作业管理～做到员工之间任务规定清楚～责任明确～检查、考核标准公开～奖惩兑现。

五、严格本部门考核制度。保洁员每天定时集中讲评～对全年出全勤、无迟到早退员工～报请中心主任给予奖励。安排好员工节日期间的活动～确保剧院各区域保洁工作有条不紊。

六、根据工作情况坚持每天巡视各保洁区域～有效制止区域乱贴字画广告～外墙乱写乱画～乱倒,抛,垃圾～随地吐痰等不良现象～现场督导保洁工作。

七、严格保洁工作检查制度～实行自查、互查、队长检查、经理抽,暗,查、服务中心定期大检查五级检查制度～检查、考核结果切实与员工收入挂钩。坚持把责任区域、责任人、考核评分定期公开～广泛接受剧院监督。

八、定期组织员工学习～关心员工文化生活～倡导在平凡岗位上～干出不平凡事迹。

九、完成管理处经理交办的其他任务。

三、各班组运行流程

1、秩序管理服务

由于武当剧院演艺厅是高档歌舞娱乐的场所～观看演出的人员复杂～使物业管理安防体系必须受得起考验～根据经营性质和物业特点～秩序管理将会在演艺厅制定以下措施:

?层级联动控制体系

,1,重点监控:在各通道出口、大门设路哨岗～重点布控,

服务与品位同步

,2,全日不间断监控:保安实行24小时值班~24小时巡逻制度,
,3,建立武当剧院安全防范快速反应体系:采取固定岗、巡逻岗相结合~监控和巡逻相结合~实行大范围有小范围的连环巡逻方案~真正做到一处有事~处处联动~能够快速救援~以防止各类事件的发生。

?三防结合体系“人防、技防、制度防”

根据剧院在演出时大厅售票是开放式的设计~物业公司建立的安全防范体系的“三防体系”~其中“人防”是整体物业服务治安防范的主导力量~保安人员是此项工作的工作重心。

技防:主要依靠演艺厅的安装的监控设备~对监控画面出现的可疑人员立即实施监控~真正做到防患于未然。

制度防:根据演艺厅的消防和治安的需要~制定各种管理制度~规范员工操作流程。

? 运行流程

武当剧院秩序管理队编制8人~队长1名~队员7人,班次A、运行及人员设路:分早班、中班和夜班,

早班:7:00—15:00,人员设路2名~形象岗1名~巡逻岗1名。

中班:15:00—23:00~人员设路3名~形象岗1名~巡逻岗1名~消防岗1名,每天晚上演出之时~巡逻岗和消防岗转

化为进出门口的定岗。

夜班:23:00—次日7:00 ~ 人员设岗2名 ~ 巡逻岗1名。

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 19 页 共 51 页

监控岗1名。顶班:1名 ~ 负责人员顶班轮休。

B、各岗位职责范围

,1,门岗/出入口岗位安全秩序维护服务

?工作流程

早班:7:00-15:00,中班:工作时间

15:00-23:00,晚班:23:00-

次日7:00

10分钟内完成 着装配证

换岗交接 10分钟内完成

设施巡查 10分钟内完成

早班:7:00-15:00,中班:

正式上岗 15:00-23:00,晚班:23:00-

次日7:00

非营业时

间轮班站

岗,营业时站岗

间持续站

岗

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 20 页 共 51 页

良好形象展

示 值勤 每天24小时

公共秩序维

护

来访人员管?安全秩序维护服务内容 理

物品出入管----

检查本区域内公共设施的完好情况~以及是否存

理

在安全隐患。发现问题或安全隐患要及时处理~不能

自行处理的及时上报处理。

----按照规定着装和时间站岗、值勤、坚守岗位、履行职责。

----客户出入剧院行注目礼并问好~目送客户离开。

对外来人员进行询问和登记~对施工人员出入进行确认和登记

。 ----阻止推销及闲杂人员进入办公区区域。

大件物品出入时～通知其他岗位人员对公共设施进行监护～防止搬运工程中对公共设施造成损坏。对运出楼宇的物品要进行检查、核实。

负责本区域内公共秩序的管理维护～对本区域内发生的安全事故及时上报～并做好相应的处理工作。

保持出入口通畅、维护公共秩序、防火防盗、处理应急突发事件等。

,2,巡逻岗安全秩序维护服务

?工作流程

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 21 页 共 51 页

工作时间早班:7:00-15:00;中班:15:00-23:00;

晚班:23:00-次日7:00

着装佩证10分钟内完成

换岗交接5分钟内完成

公共区域巡40分钟内完成

查

早班:7:00-15:00;中班:15:00-23:00;

正式上岗晚班:23:00-次日7:00

公共秩序维护

巡 逻 按规定频次巡逻 安全隐患巡查

消防安全管理

车辆停放管理

值 勤 每天24小时 突发事件处理

？安全秩序维护服务内容

----检查道路交通设施的完好情况以及是否存在安全隐患。 --

--检查园林绿化设施的完好情况以及是否存在安全隐患。 ----

检查公共配套设施的完好情况以及是否存在安全隐患。 ----

检查公共设施完好情况 ~ 是否存在安全隐患。

----检查地下室设备间门窗是否锁好。

----按照规定时间和线路进行巡逻 ~ 将强对重点部位的巡逻。

----在巡逻过程中对可疑人员进行盘问 ~ 并核实身份。 ----

负责公共财产和公共设施、设备的看护 ~ 预防盗窃和破坏事件的发生。

负责本区域内公共秩序的管理维护 ~ 对本区域内发生的突发事

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 22 页 共 51 页

件及时上报有关部门 ~ 并做好相应的处理工作。

----检查消防设施、消防器材设备的完好情况。

----检查消防通道是否备堵塞、占用。

,3,监控岗安全秩序维护服务

?工作流程

15:00-23:00; 工作时间

着装佩证10分钟内完成

设备检查10分钟内完成

红外报警监控 正式上岗

中央消防监控

报警监控

设备运行监控 实施监控每天24小时

?安全秩序维护服务内容

利用闭路监控设备对辖区公共秩序实施监控~并做好记录。 --

--发现情况或接到报警及时上报有关部门。

----检查监控中心各种监控设备的完好情况。

2、设施设备管理服务

针对武当大剧院~我们将提供“专业、专注、高效、优质”的房屋建筑、设备设施管理养护服务~采取计划预修制,日常维护保养、一级保养、二级保养、小修、中修、大修、设备更新和技术改造,与状态维修、事后维修相结合的管理模式。

服务与品位同步

人员配备维修技工2名～实行16小时维护维修服务～工作时间8:00—23:00。

？具体工作内容

,1,对设备进行分类管理

对所有设备进行编号～建立设备台帐～对所有设备的标识进行统一规范整改：

？设备标牌:依据设备编号～统一制作设备标牌。对所有设备在规定位置贴设备标牌。

？设备的颜色:设备一律按表《设备颜色规定》的要求颜色进行刷漆。以便于对设备的识别和有效管理～以达到物业设备管理要求标准。

？设备状态标识:重要危险设备的工作状态须标识,如配电柜挂“禁止合闸”等,～报废、封存的设备须标识。

,2,房屋本体的维修、养护管理内容及标准

A、房屋本体维修养护服务标准

定期进行房屋查勘～确保房屋和公用设施的安全、正常使用。

2.编制详细的、符合所称承包物业和天津气候特点的房屋及公用设施维修养护计划。

3.严格制定维修养护工作时间～在不影响用户办公、接待、活动、交流的前提下开展维修养护工作～并确保人员和财产的安全。

4.严格搞好房屋结构及公用设施的维修养护工作、确保房屋及公用设施的优良性能和安全运行。

5.严格做好房屋公共部分内外装饰工程的维修养护工作~确保装

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 24 页 共 51 页 饰工程的持久性和完好性。

6.确保房屋及公共设施维修养护实施过程中使用材料的环保性能。

B、室外场地、道路等公用设施养护维修

服务标准:确保室外场地、道路的完好和正常使用,及时完成各项零星维修任务~零修合格率100%。

,3,设施设备管理服务内容及标准

A、机电设备管理总要求

?日常管理对维修速度、维修质量、服务意识等~要高标准、严要求。

?注重节能降耗~降低运行成本。在使用时间上的差异~要求对空调的负荷、供电等系统及时做出调整~达到节能降耗的标准~提高机电设备的运行寿命。

?加强与相关部门的沟通~遇重要会议、重大活动以及其他特殊安排时~应提前与相关部门协调~充分做好准备工作。

?操作人员上岗前~要进行对有关设备的结构、性能、操作、维护及安全技术等方面的学习和培训~合格者方准持证上岗。

?建立完善机电设备档案管理~制订严格的机电设备交接班制度及点检、维护、保养规定~制订机电设备操作规程~并严格按照规程进行操作。

?备品备件管理要求品种齐全、数量合理、质量合格。

?制订各系统发生突发事件的处理程序并及时进行突发事件记

服务与品位同步

武当剧院物业管理服务方案 第 25 页 共 51 页 录。

?通过经常性的养护与及时的维修~使设备设施时刻处于最佳的运行状态~延长设备设施使用寿命~提高物业的使用效率。

?配备专职、熟练、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对管辖物业的各种设备设施进行日常运行、维修、保养~确保所有设备设施随时都保持良好的技术状态。

B、机电设备各系统管理

,1,供配电系统

?对供电范围内的电气设备定期点检、维护和重点检测~建立各项设备档案,包括设备清单、设备说明书、电气平面图、设备原理图、接线图等图样,~做到安全、合理、节约用电,

?建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度~供电运行和维修人员必须持证上岗,

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/838026133046006075>