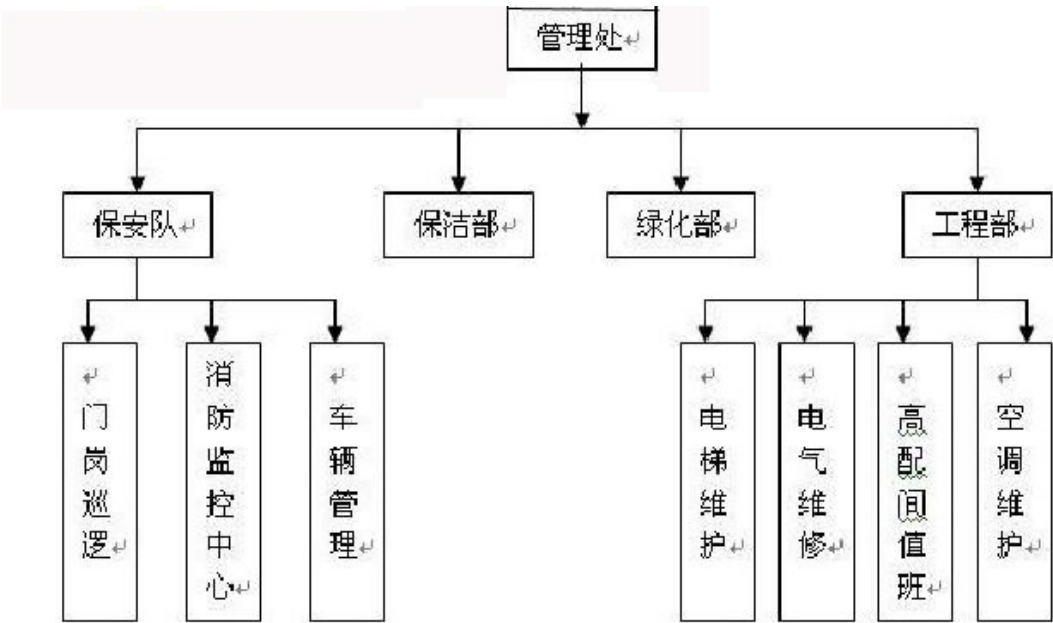


第一章拟采取管理模式

一、物业管理架构



二、物业管理岗位编制

管理处经理	1 人
管理员	1 人
工程维修	2 人
保安领班	3 人
保安员	6 人
保洁	3 人

第二章物业管理培训

一、新职员上岗培训

依据物业管理思想，为打造物业管理精品，拟对新职员上岗培训工作做以下安排：

- 1、职员上岗培训期 15 天为有薪培训。
- 2、培训内容包含：物业管理概述及管理步骤，现代物业管理服务理念，投诉、应急工作处理程序，实际演练等。

一、在岗职员循环培训

- 1、经过实际工作中所产生问题，不定时地安排职员参与班后专题培训。
- 2、每位在岗职员每个月参与 2 次企业组织工作指导培训。
组织职员座谈会，交流事件处理技巧及和业户沟通经验。
- 3、上岗循环培训考评措施。
 - （1）经过理论答题方法考评职员所掌握培训内容。
 - （2）在实际工作中，业户投诉率和职员违章、违规行为是评价职员工作基础。
 - （3）经过理论和实践考评，淘汰不合格职员，达成优化管理目标。
- 4、培训计划及培训内容提要。

第三章 物业管理工作岗位职责

一、项目经理岗位职责

- 1、全方面负责对所管辖物业实施一体化综合管理，落实实施 ISO9000 质量管理体系及 ISO14001 环境管理体系，完成和企业签署年度管理目标和经济指标。
- 2、制订管理处年度、月度工作计划并组织实施，业务上接收总企业和上级部门指导和监督。
- 3、负责检验、监督各项制度实施情况。
- 4、合理调配人员，协调各岗位分工协作，责任到人，同时关心职员生活，确保管理处职员有良好精神面貌和主动工作态度。
- 5、负责协调违章和投诉处理工作，落实安全、防火工作。
- 6、协调本部门 and 供水、供电、工商等和物业管理相关部门关系，便于开展各项工作。
- 7、认真完成管理处其它工作职责内容和企业安排或委托其它工作任务。

二、项目经理助理岗位职责

- 1、协调经理完成本管理处各项工作。

- 2、认真完成所分管各项工作。
- 3、有权向经理提出对下属人员进行奖惩提议。
- 4、遵照劳动部门人事相关要求，在企业编制计划，按程序办理管理处招、调职员事务工作，对部门私招滥雇行为进行处理。
- 5、有权处理用户对其分管工作范围内投诉。
- 6、有权处理分管工作范围内突发事件。

一、 物业清洁员岗位职责

- 1、负责本辖区清洁卫生工作。
- 2、负责企业及管理处业户服务工作。
- 3、负责各区域垃圾搜集工作。
- 4、完成领导交办其它工作。

二、 工程管理部经理岗位职责

- 1、在经理助理直接领导下，负责机电安装维修工程全方面管理工作。
- 2、负责设施、设备运行、保养、维修，安全检验工作安排和落实。

- 3、推行管理处签署设备管理协议，完成下达各项管理指标和经济指标。
- 4、落实实施企业制订《机电设备管理工作手册》，确保机电安装维修工程管理设施、设备处于安全、良好运行状态。
- 5、实施政府部门相关行业法规，加强安全管理和安全教育，建立各级安全制度，预防发生安全事故。
- 6、对设施、设备运行、维修和保养正常运行每个月必需进行一次全方面检验，每个月不少于一次夜间查岗。
- 7、负责职员政治思想教育和专业技能培训，不停提升职员综合能力和素质。
- 8、负责组织对企业接管机电设施、设备验收及其配套设施完善工作。
- 9、负责组织技术文件和设备档案接管、建立和管理工作的
- 10、负责业户对机电工作投诉处理，负责本部门不合格服务处理，纠正和预防方法实施、跟踪、检验。
- 11、定时向经理汇报工作，完成上级交办临时任务。

一、强电技工岗位职责

- 1、帮助工程经理开展工作，落实实施经理下达各项指标。
- 2、制订供电系统最好运作方案，报上级审批后组织落实实施，确保设备二十四小时正常运行，出现故障能立即排除。
- 3、负责供电系统维保操作及制订供电设备大、中、小修计划。
- 4、依据系统运行情况进行必需技术改造，制订切实可行节省能源方法，并确保实施，使供电方案为最优。
- 6、完成上级交代其它工作。

一、弱电技工岗位职责

- 1、帮助经理开展工作，落实实施经理下达各项指标。
- 2、负责消防自动报警系统、通风系统、楼宇自控系统、保安监控系统、广播系统等弱电系统运行，维护管理工作。
- 3、依据实际需求，开展各项弱电专业工程增效、改造工作。
- 4、完成上级交办其它工作。

二、暖通技工岗位职责

- 1、帮助经理开展工作，落实实施经理下达各项指示。

- 2、负责空调系统、给排水系统运行、维保管理工作，确保空调系统正常运行，确保各类末端空调设备完好，无超标噪音和严重滴漏现象，各类管道、阀门无严重跑、冒、滴、漏现象及事故隐患，确保给排水管道通畅，
- 3、负责按要求做好空调、给排水系统维护保养及制订设备大、中、小修计划。
- 4、依据运行实际情况，提出设备运行节能方法，并确保实施，使系统能运行在最优状态。
- 5、完成上级交办工作任务。

一、维修工岗位职责

- 1、实施管理部制订《机电设备管理手册》和相关技术规范、要求，熟练掌握设施、设备结构、性能、特点和维修、保养方法，做一名合格维修人员。
- 2、定时清洁所管理设备和设备房，确保设备、设施、设备机房整齐。
- 3、严格遵守安全操作规程，预防发生安全事故。
- 4、发生突发情况，应快速赶往现场，立即采取应急方法，确保设施、设备正常、完好。
- 5、定时对设施、设备进行全方面巡视、检验，发觉问题立即处理。

6、主动完成上级交办各项临时任务。

九、 保安岗位职责

1、防范管理

- (1) 物业管理区域实施全天二十四小时立岗巡视保安服务。
- (2) 不准拾荒、小摊贩、推销人员进入物业管理区域。
- (3) 雨天为业户提供方便伞或伞套等便民服务。
- (4) 对进出物业管理区域机动车辆实施出入证制度、登记制度和停车收费制度（收费标准所在地物价局要求实施）。严禁载有易燃、易爆、有毒、有害及其它污染物品车辆进入物业管理区域。

2、消防管理

3、道路交通管理

引导车辆在指定部位有序停车，提醒车主关好车门，珍贵物品不留放车内。

4、安全管理

- (1) 为防盗、防火、防灾和维持物业管理区域公共秩序，按制订巡视路线，确保每小时巡遍全部公共区域。
- (2) 对突发事件，制订对应应急预案并定时演练（每十二个月 1~2 次）。
- (3) 巡查中碰到用户要求立即提供服务或立即通知相关人员到现场处理。
- (4)

当接到监控中心对讲机呼叫时，立即赶到现场尽心处理，并向上级汇报，将处理结果反馈监控中心。碰到紧急情况按应急预案实施。

(5) 巡查中发觉可疑人员应进行问询、验证，必需时带到管理四处理。

5、 监控管理

(1) 物业管理区域内实施监控系统 24 小时开通，由专员值班，定点监控。

(2) 填写《中控室设备运行统计表》。当监视屏显示异常情况应立即汇报当班班长。

(3) 严禁无关人员进入监控室，外访者必需做好登记手续。对有时进出机房人员，按要求如实填写《设备机房进出记录表》。

(4) 发觉监控设备、室内空调有故障时应立即保修。

(5) 保持监控室清洁、卫生。

第四章各项专业管理工作方案

一、 公共设施设备管理方案

1. 房屋、建筑设施

1.1 工作程序

1.1.1 设备主管

- a. 负责房屋、设施技术资料、档案搜集，负责零星材料采购计划编制，委托维修联络工作；

- b. 每十二个月 12 月按房屋完好情况制订下十二个月度《房屋、设备、设施（年度）维修计划表》；
- c. 组织实施房屋、设施维修保养工作，对房屋养护、修缮提供工作指导及检验监督；
- d. 对每次周期巡查养护统计、维修统计进行检验验证；
- e. 每三个月组织维修工检验房屋、设施使用情况，统计《房屋、设施检验表》，依据日常巡视及季度检验统计根据《房屋完好程度评定措施》，填写《房屋完好程度判定表》、《房屋完好情况分类统计表》，经经理审核后上报企业主管部门；
- f. 每十二个月依据四个季度检验情况，填写《房屋完好情况汇总表》，上报企业主管部门。

1.2 质量标准

1.2.1 主体结构

- a. 屋架、柱、梁、檀条及各承重砖墙平直完好，无倾斜、无裂缝出现；
- b. 钢砼框架构件完好牢靠，保护层无剥落，主筋无外露现象，确保构件承载能力；

c. 基础无老化、无腐蚀、无酥碎、无折断现象，确保基础结构稳定牢靠。

1.2.2 屋面

平整完好，屋面防水层基础完好，隔热保温板完好无缺，无裂缝，排水通畅，压顶出线无起壳、裂缝，粉刷完好。

1.2.3 内外粉刷

外粉刷无起壳无裂缝、无剥落、接缝平整。

1.2.4 水、电

a. 多种照明电器线路完好，无老化，开关、插座、灯泡正常工作。

b. 上、下水管完好，用水正常，水箱流水通畅，排水系统通畅。

2. 供配电设备

2.1 工作程序

2.1.1 设备主管

a. 负责设备技术资料、档案搜集、保管；负责零星设备配件、材料采购计划编制，外委托修理联络工作；

- b. 每十二个月 12 月制订下十二个月度《房屋、设备、设施（年度）周期检验、保养计划表》，并按运行情况制订《房屋、设备、设施（年度）维修计划表》；
- c. 组织实施供配电设备运行管理及维修保养工作，并进行指导，检验；
- d. 每七天巡视配电房设备，检验巡视统计、交接班统计；
- e. 每个月定时组织电工检验供配电设备运行情况，填写《供配电系统检验表》。按日常巡视统计及定时检验统计，依据《设备完好率标准》填写《设备完好率月度统计表》交经理审核后报企业主管部门；
- f. 对每次周期检验保养统计、维修统计、故障统计进行检验验证；
- g. 每季汇总设备故障情况，填写《设备故障统计（季度）汇总表》，报经理审核后，交企业主管部门；
- h. 按《应急预案》要求负责处理应急事件。

2.2 质量标准

2.2.1 低压开关柜

- a. 耐压试验应符合规范要求；

- b. 开关柜内各元件应齐全、完整、固定、牢靠，盘面油漆应完好；
- c. 电器或端子排接线应牢靠，绑扎排列整齐，标志清楚齐全；
- d. 闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；
- e. 接触器和多种继电器完好，面板指示灯和按钮完好；
- f. 双电源箱能自动切换；
- g. 控制箱手动和自动操作均能运行。

2.2.2 照明设备

- a. 灯具、开关、插座和照明配电箱等固定牢靠，清洁整齐
- b. 开关切断相线，照明灯头有没有触电危险；
- c. 照明线路绝缘确保良好，接线头不外露，灯具高度符合要求；
- d. 防爆潮湿场所应用防爆防潮灯具；

2.2.3 防雷接地装置

- a. 接地电阻值应符合要求；

- b. 接地线应平直、牢靠，不应有高低起伏和弯曲现象；
- c. 接地体焊接应牢靠，防腐处理应均匀。

2.2.4 机房环境

- a. 消防设施完备，有效；
- b. 内、外保持清洁，室内照明、通风良好，地面、墙壁、门窗、设备均无积尘、积水、油渍；
- c. 电工绝缘工具、绝缘鞋、接地线齐全、有效。

3. 供气设备

和煤气企业保持联络，每七天巡检，请煤气企业定时专业保养，随时进行报修。

4. 给排水设备

4.1 工作程序

4.1.1 设备主管

- a. 负责设备技术资料，档案搜集、保管，负责零星设备配件，材料采购计划编制，委托修理联络工作；

- b. 每十二个月 12 月制订下十二个月度《房屋、设备、设施（年度）周期检验、保养计划表》，并按运行情况制订《房屋、设备、设施（年度）维修计划表》；
- c. 组织实施给排水设备运行管理及维修保养工作，并进行指导，检验；
- d. 每七天巡视水泵房设备，检验巡视统计、交接班统计；
- e. 每个月定时组织管道工检验给排水设备运行情况，填写《给排水系统检验表》。按日常巡视统计及定时检验统计，依据《设备完好率标准》填写《设备完好率月度统计表》交经理审核后报企业主管部门；
- f. 对每次周期检验保养统计、维修统计、故障统计进行检验验证；
- g. 每季汇总设备故障情况，填写《设备故障统计（季度）汇总表》，报经理审核后，交企业主管部门；
- h. 每十二个月二次组织实施水箱清洗消毒及水质检测工作，统计《水箱清洗消毒统计表》；
- i. 按《应急预案》要求负责处理应急事件。

4.2 质量标准

4.2.1 供水泵

- a. 各水泵运行关键参数（流量、扬程等）符合出厂要求；
- b. 管道上各阀门、避震接头、压力表、止回阀等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；
- c. 各水泵运行平稳，无震动，无异常声，润滑良好，无咬泵现象；
- d. 电气控制箱中各器件齐全，开启、运行正常可靠；
- e. 水泵、电机等接地装置、防护罩等安全可靠，无缺损。

4.2.2 水箱及附件

- a. 各浮球阀自动启闭灵活、可靠；
- b. 各进出阀门启闭活络有效，无渗漏；
- c. 溢水管通畅，箱底排污阀良好；
- d. 减压阀通畅完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效；
- e. 各管道设备等无锈蚀，无渗漏。

4.2.3 排水系统

- a. 各排水（废水）管道通畅，无渗漏、堵塞；
- b. 各排水（污水）管道通畅，无渗漏、堵塞；
- c. 各检验口标识清楚，操作方便；
- d. 各排水横管无倒返水，排水通畅。

4.2.4 污水处理系统

- a. 各专用鼓风机运行平稳，无异常声；
- b. 初滤机运转正常、无卡机、锈蚀现象；
- c. 压滤机运转正常、完好；
- d. 各输送、提升日流水泵运行平稳，关键技术参数符合出厂要求；
- e. 各专用污泥泵运行平稳，无堵塞；
- f. 各调整池、氧化池等完好，无堵塞渗漏现象；
- g. 气浮除渣设备完好；
- h. 各电机绝缘性能符合要求；
- i. 电气控制箱中各元器件齐全，运行正常可靠；
- j. 消毒装置完好、有效；

k. 电气接地保护可靠、安全；

l. 经系统处理后，排放符合环境保护要求。

5. 消防系统

5.1 工作程序

5.1.1 日常巡视

a. 设备维修工每日一次根据《房屋、设备、设施巡视内容和程序》巡视泵房设备，统计《水泵房巡视统计表》。

设备发生异常和故障立即汇报设备主管，统计《设备故障统计表》，并在设备主管协同下排除异常和故障；

b. 安保人员负责消防设施日常巡视，每个月对各层面消防设施巡视一遍，将巡视结果统计于消防栓、灭火机箱内统计表内。

5.1.2 定时检验

a. 由设备维修工负责每个月一次消防栓泵电源开启测试，统计《设备定时开启统计表》；

b.

由工程主管组织，并由安保主管、安保人员和设备维修工参与操作，每十二个月一次进行消火栓进行系统测试；电源、控制联动功效和报警安全系统测试。统计《消火栓测试统计表》。

5.1.3 维修保养

- a. 设备维修工负责消防设施维修保养工作；
- b. 设备机房每七天打扫一次，机组每个月清洁一次。消防泵“运行”和“备用”每个月定时开启后交替更换一次；
- c. 按《房屋、设备、设施（年度）周期检验、保养计划表》和《消防设备（设施）维修保养规程》内容要求进行周期检验、保养，并将结果统计于《设备、设施周期检验、保养统计表》内；
- d. 消防设备、设施维修工作统计于《房屋、设备、设施维修统计表》内。

5.1.4 设备主管

- a. 负责设备技术资料，档案搜集、保管，负责零星设备配件，材料采购计划编制，委托修理联络工作；

- b. 每十二个月 12 月制订下十二个月度《房屋、设备、设施（年度）周期检验、保养计划表》，并按运行情况制订《房屋、设备、设施（年度）维修计划表》；

- c. 组织实施消防设备运行管理及维修保养工作，并进行指导，检验；
- d. 每七天巡视消防设备，检验巡视统计；
- e. 每个月定时组织设备维修工检验消防设备运行情况，填写《消防及报警系统检验表》。按日常巡视统计及定时检验统计，依据《设备完好率标准》填写《设备完好率月度统计表》交经理审核后报企业主管部门；
- f. 对每次周期检验保养统计、维修统计、故障统计进行检验验证；
- g. 每季汇总设备故障情况，填写《设备故障统计（季度）汇总表》，报经理审核后，交企业主管部门。

5.2 质量标准

5.2.1 消火栓泵

- a. 消火泵(流量、扬程等关键参数)符合出厂要求；
- b. 管道上阀门、避震接头、压力表、旁通阀等齐全有效，无泄漏、阀门启闭灵活；
- c. 消火泵运行平稳、无振动，润滑良好、无咬泵现象；
- d. 电气控制和各元件齐全，正常可靠，性能完好；

- e. 水泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损；
- f. 管道设备等无锈蚀、无渗漏。

5.2.2 增压泵

增压泵运转平稳，各项运行参数符合出厂标准。

5.2.3 消火栓及配套设施

- a. 各层消火栓箱及附件齐全完好；
- b. 开启报警按钮完好、性能可靠；
- c. 各层消火栓出水压力符合要求；
- d. 消防接合器齐全、有效，无泄漏；
- e. 户外立式消火栓齐全有效，开启灵活；
- f. 消防进水环网通畅，阀门便于操作，并有显著标识。

5.2.4 消防报警

- a. 消火栓泵运转应和报警联动；
- b. 报警装置应可靠、正常，杜绝误报。

6. 弱电设备

6.1 工作程序

6.1.1 维修人员

- a. 按《房屋、设备、设施（年度）周期检验、保养计划表》和《弱电设备（设施）维修保养规程》内容要求进行周期检验、保养，并将结果统计于《设备、设施周期检验、保养统计表》内；
- b. 弱电设备、设施维修工作统计《房屋、设备、设施维修统计表》；
- c. 弱电设备发生异常和故障立即汇报设备主管，统计《设备故障统计表》，立即排除异常和故障。

6.1.2 电工

- a. 每日根据《房屋、设备、设施巡视内容和程序》巡视信号接收机房设备，统计《信号收视设备巡视统计表》；
- b. 发觉弱电设备异常和故障立即通知分承包方维保人员并汇报设备主管，督促维修保养。

6.1.3 保安人员

- a.

负责监控中心设备日常运行操作，每班清洁监控室及设备表面，每次交接班时巡视周界报警系统探头和设备，每班一次巡视摄像监控系统、电子对讲系统设备，并统计《监控、对讲设备巡视统计表》；

b. 发觉异常情况，立即汇报保安主管、设备主管。

6.1.4 设备主管

a. 负责设备技术资料、档案搜集、保管，联络委托保养工作；

b. 每十二个月 12 月制订下十二个月度《房屋、设备、设施（年度）周期检验、保养计划表》，并按运行情况制订《房屋、设备、设施（年度）维修计划表》；

c. 组织实施弱电设备运行管理并按《设备维修保养分承包方服务质量监管措施》对分承包方进行监管。对弱电设备维修保养工作进行检验、验证；

d. 每七天巡视弱电房设备，检验巡视统计；

e. 每个月定时组织分承包方维保人员和电工检验弱电设备运行情况，填写《保安防盗系统检验表》和《摄像监控系统检验表》。按日常巡视统计及定时检验统计，依据《设备完好率标准》填写《设备完好率月度统计表》

交经理审核后报企业企业主管部门；

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/878046005011006101>