

保安保洁物业服务方案

保安保洁物业服务方案目录

第一章 安全管理服务及达成标准

在小区内实现安全管理服务的目标是确保业主和住户的安全。以下是本章节的主要内容。

一、治安安全管理服务

1.人员进出管理

为了控制上门推销、分发广告、不良份子等闲杂人员的进入，以免产生安全隐患或引起业主生活工作的困扰，在小区主次出入口设置 24 小时值班人员。同时，实行严格的外来人员进出登记制度。

2.物品进出管理

对大件、大宗物品、贵重物品，须填写出门单，并经业主签字才予以放行。对出租房的大件、贵重物品，需先与业主取得联系后才放行。

3.车辆交通管理

对进出车库的车辆实行登记。室外临时停车场白天设专职管理员，以维持车辆停放秩序。同时，维护小区车道的车辆行驶秩序。

4.治安巡逻

设置巡逻岗定期对小区内巡逻，特别对空置房、小区内边角死角及易攀爬的地方进行重点巡视。夜间巡逻频次增加，主任及安保主管在夜间进行抽查，以提高巡视的有效性。各岗位值班人员夜间不得睡岗。

二、治安安全管理质量标准

工作内容 工作频度

主出入口值班 8 小时

接待来访人员，为来访人员的登记，保证设备设施的正常运行，发生报警及时到现场察看原因，对大宗物品需凭管理人员进行监控，对大宗物品需凭“出门证明”方可放行。如发生火灾或煤气泄露等应通知相关人员进行紧急抢救。

第二章 保洁服务及质量标准

保洁服务的目标是保持小区内的环境卫生和提供清洁的公共区域。以下是本章节的主要内容。

一、保洁服务

1.公共区域清洁

保洁人员每日对小区内公共区域进行清洁，包括走廊、楼道、电梯、垃圾桶等。

2.室内清洁

按照业主要求，对业主家中进行清洁。

二、保洁质量标准

工作内容 工作频度

公共区域清洁 每日

室内清洁 按照业主要求

第三章 实现管理的主要措施

为了保证小区内的管理工作能够得到有效的实施，需要采取以下主要措施。

一、管理人员的培训

对管理人员进行培训，包括安全管理、保洁技能、服务态度等方面的培训。

二、设立管理制度

建立完善的管理制度，包括安全管理制度、保洁管理制度、投诉处理制度等。

三、加强监督管理

对管理人员进行监督管理，确保管理工作得到有效的实施。

第四章 日常工作考核办法及检验标准

为了确保小区内的管理工作得到有效的实施，需要对管理人员进行考核。以下是本章节的主要内容。

一、考核内容

考核内容包括安全管理、保洁服务、服务态度等方面。

二、考核标准

考核标准包括工作质量、工作效率、服务态度等方面。

三、考核周期

考核周期为每月一次。

第五章 安保日常突发事件处理办法

为了应对突发事件，需要制定应急处理办法。以下是本章节的主要内容。

一、应急处理流程

应急处理流程包括报警、处置、记录等方面。

二、应急处理措施

应急处理措施包括疏散、固定现场、保护现场等方面。

三、应急处理培训

对管理人员进行应急处理培训，提高应对突发事件的能力。

工作内容：

本文介绍了物业管理中的两项主要服务：安保服务和消防安全管理服务。其中，安保服务包括车辆管理、门岗值班和巡检，消防安全管理服务包括消控室值班、消防设备设施检查和消防安全宣传等。

安保服务：

车辆管理是 24 小时不间断的流动巡查，主要任务是到达现场规范停车秩序，对可疑人员及时采取措施，控制交通道路无堵塞以及盘问并检查有无车辆括效证件，维护内外安全秩序。门岗值班是 16 小时的工作，主要任务是凭管理处“出复位”并做好记录，及时纠正违章停放车辆。巡检按照公司的《物业管理 ISO9001：2000 质量体系运作实务》的标准执行，主管负责实施检查、监督，每月重点抽查。

消防安全管理服务：

消控室 24 小时设立值班人员，进行消防监控。定期对消防设施设备进行检查，并做记录，发现不能正常投入使用的设施设备，进行修理更换。建立一支义务消防队，进行专业培训和日常训练。每年定期组织消防演。制定对易燃易爆品的管理规定。采用审批、监督执行等手段，对施工需要的临时动火进行管理。长期在小区内进行消防安全宣传和消防知识培训。制定火警火灾处理标准作业程序和消防安全管理质量标准。

保安人员选派：

保安主管具备管理队伍各项素质，擅长处理突发事件或紧急情况的能力。能够很好地做到上传、下达、令行、禁止。合理安排队员作息休息；制定应急预案。根据驻勤单位实际情况，每周定去对所属队员进行各种训练和消防演练，规范在实际工作中的军事动作和服务意识。

保安队员是我们公司的重要一员，他们无犯罪前科，形象良好，言行举止端庄，思想活跃，工作态度积极热情，在岗位上尽忠职守。他们热爱自己的本职工作，思维敏捷，责任心强，

有一定的服务意识，训练有素，有一定的处理紧急或突发事件的能力。

第二章保洁服务及质量标准

现代的保洁服务不仅仅是简单的清扫、拖洗，更应满足不同档次的服务要求，包括四害消杀、废弃物处理、排水管疏通等工作。因此，我们将根据保洁方面的具体要求，制定保洁计划，规范保洁工作项目、范围、标准要求，合理配置不同时段、不同地段所需要的保洁人员，并加强日常的检查、监督，以达到要求，创造清洁、卫生、怡人的环境。

一、保洁服务质量标准

工作项目：广场清扫、景观清扫、擦拭、公共主通道清扫、主要出入口清扫擦拭、垃圾收集清运。

质量标准：地面无杂物、垃圾乱堆放、景观无明显污染、屋顶无蜘蛛网、整洁干净。

次/天；主要出入口清扫擦拭、垃圾收集清运：1次/周；临时公共场所清扫：1次/天。

工作项目：康乐设施、停车场通道清扫。

质量标准：地面无杂物、垃圾、整洁干净、桌椅无明显灰尘。

工作频度：康乐设施：1次/月；停车场通道清扫：1次/周。

工作项目：主要出入口清扫、四害消杀、卫生防疫。

质量标准：地面无垃圾、地面整洁、无玻璃、桌椅无明显灰尘、定期施放灭鼠灭虫药物。

工作频度：主要出入口清扫：1次/天；四害消杀、卫生防疫：1次/2周。

：2000 质量体系运作实务》

的作业指导书的标准督导方式执行。主管每天巡视，发现不合格项，及时反馈及时返工，主任每月不少于四次不定期抽查，对保洁员实行综合考评，发放业主满意度调查表征求意见。

二、保洁人员选派

1、保洁主管：组织员工进行所辖区域的清洁工作工作，制定工作细则；负责每日对管辖区域内保洁工作质量及员工的实操进行检查，保证保洁工作符合标准要求；制定垃圾清运清洁操作规程，作好垃圾清运车辆的管理和车次数量记录；制定并落实本部门工作计划，工作总结及培训计划。

2、保洁人员：为人勤恳老实，有积极心和责任心，服从管理的工作，吃苦耐劳，会使用相关的清洁工具，如吸尘器、玻璃刮、清洁剂等，懂相关清洁常识及专业的保洁知识。

第三章实现管理的主要措施

一、管理体制和人员配备

1

我们公司计划成立 XXX，作为 XXX 的下属机构。每年，XXX 与物业服务中心签订管理目标，要求物业服务中心按照综合一体化管理的原则，设立保安部和保洁部，实行 24 小时门岗警卫和公共区域保洁。

2、人员配备

为了实现管理目标，我们按照项目管理的内容、范围、广度和深度，结合项目前期管理特点，科学、合理地设置机构人员，遵循“精干、高效，以岗定人”的原则来确定人员编制。物业服务中心日常服务需要 26 名员工。如果前期业主入住时产生了大量的装修垃圾，我们会与贵公司协商，适当增加保洁员。

具体人员配备如下：

经理 1 名

保安主管 1 名

1 名

保安员 14 名

保洁员 9 名

3、服务费用（含工资、奖金、福利、社会保险、服装、培训费用）等

我们按以下标准测算服务费用：

岗位 人数 测算依据 月支出/元 备注

经理 1 4000 4000

保安主管 1 3200 3200

保安员 14 2400

保洁主管 1 2800 2800

保洁员 9 1800

小计

4

我们对骨干人员的素质有以下要求：

岗位 职责 现具备条件（拟招条件）

经理 全面负责项目公共部位保安保洁服务工作 大专以上文化，具4年以上管理经验，能够统筹管理服务

保安主管 负责项目的大门警卫，夜间巡逻巡视，管理能力较强，能编制计划并付诸实施，懂经营善于派遣退转业军人，军事素质优秀，具2年保安管理经验

保安员 负责项目公共部位的清洁工作 初中或以上文化程度，转业军人优先，作风正派，军事素质过硬

保洁主管 全面负责项目保安工作 从事过保洁2年管理工作，有较丰富的实践经验

保洁员 负责项目公共部位的保洁工作 受过保洁工作系统培训

5、管理规章制度

理制度。根据项目的特点和实际情况，我们将严格按照 ISO9001 质量管理体系的标准，建立一套内容全面、专业性强、灵活适度和可操作的管理规章制度，并在实践工作中切实落实。

管理规章制度包括以下内容：

- 1) 公众管理制度
- 2) 岗位责任制
- 3) 人员考核制度
- 4) 规范用户行为
- 5) 规范岗位职责
- 6) 质量监督检查

见下图管理规章制度体系：

image.png]()

以上是我们公司设立 **XXX** 的具体计划，希望能够与贵公司合作，为业主提供优质的物业服务。

为了加强物业管理服务，维护业主的合法权益，我们实行业主自治和专业化相结合的管理体制，以保障物业项目的安全和合理使用，并创造整洁、优美、舒适的环境。业主有义务遵守物业使用人公约、清洁卫生公约、治安管理规定、消防管理规定、车辆停放（停车场）管理规定、安全用电用水管理规定等规定，并有权利按照合同约定对物业公司进行指导和监督。

我们制定了内部岗位责任制，要求各个岗位的员工接受项目经理的统一领导，认真履行自己的岗位职责，并对自己分担的工作负全面的责任，以保障管理工作的正常运作。本制度系统规定项目各工作岗位的岗位职责。

针对项目特点，我们建立了物业管理特点的考核规定。管理人员考核架构包括公司对项目经理的每月考核和年终考核，

以及项目经理对属下工作人员的每月考核和年终考核。我们还制定了《员工考核及奖惩办法》和《员工工作评定表》（每月考核）以及《员工年度考核鉴定表》（年终考核）。月考核成绩作为员工效益工资的发放依据，年终汇总，填写《员工年度考核鉴定表》，汇总成绩作为员工年终奖金发放及晋级、降级的主要依据。

为了保证日常工作的顺利进行，我们必须配备必要的用房、物资和工具。清洁工具包括垃圾车、拖把、扫帚、簸箕、百洁布、铲刀、水桶、喷壶、手套等卫生清洁工具。保安工具包括警棍、对讲机、岗台、值班桌椅等警卫工具。我们还需要必要的管理用房。

针对日常工作的考核，我们制定了适用范围，包括物业服务中心员工日常工作的日检、周检、培训考核和实操考核的奖惩。工作检验标准包括《综合工作检验标准》、《保洁工作检验标准》、《保安工作检验标准》。项目经理根据工作检验标准每周对员工进行一次考核。每个被考核员工每月最终得分是周考核得分的平均分，员工基础分为100分，每扣1分对应工资的1%。有效投诉由接到投诉部门按工作检验标准确定是否

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/935343002221011330>