

附件

服务内容和要求

服务标准：

1. 文员服务标准

1.1.1 工作标准

- (1) 严格遵守仪容仪表标准和行为礼仪标准。
- (2) 采取“一站式服务”，任何问题都可通过客服电话咨询处理，电话响铃三声需接起来电。

客服 24 小时电话：

(3) 电话接听步骤及标准

步骤	标准
1、拿起电话	电话铃响三声内接听，随手准备笔记本和笔，左手拿电话听筒，右手拿笔。
2、称呼业主	“您好，物业”让对方知道所拨号码是否正确。
3、聆听对方需求	专心聆听，切勿打扰对方，必要时做出反应。
4、再次确认电话内容	重复需求，再次确认需求。
5、挂断电话	“好的，再见”。
6、放下听筒	待业主收线方可挂线。

1.1.2 工作规范

- (1) 使用规范语言，把“您好、请、谢谢、对不起、再见”等文明用语常挂嘴边。

(2) 语速适中、语言甜美、语调柔和、吐字清晰，避免使用方言过浓的普通话。

(3) 对待业主的失礼失言行为，要尽量克制忍耐，不与争辩顶撞，不能使用嘲笑讽刺的言语，不在办公区域或者公共场所发泄不满，抱怨业主。

1.1.3 工作流程

(1) 处理业主投诉/建议工作 接到客户投诉/建议时，将内容登记到《投诉/建议处理表》内，反馈至相关部门负责人处，完成处理完成处理登记存档，回访业主；未完成处理核实原因及完成时限，回访业主告知原因和时限，最后完成处理登记存档并再次回访业主。

(2) 工程维修接单工作 通知工程部领取维修单，接到维修完成的通知后，客服应回访业主维修完成情况并做好回访记录。未完成维修工单的，核实未完成原因及维修时限，回访业主告知原因和维修时限，按照维修时限通知业主并派工作单至工程部，回访业主维修情况，并做好记录。

(3) 会议预订工作 如有会议预订电话，需按照预订者要求安排会议室并仔细填好会议通知单，并通知会议部负责人做好会议接待服务工作。

(4) 空置房间钥匙管理工作 将空置房间钥匙放在专用钥匙柜内，专用钥匙柜必须及时锁闭，以防钥匙丢失。领取空置房间钥匙时，需要填写《钥匙领用登记表》并做电子表存档，未经同意钥匙不得外借。

(5) 物品出入管理工作 物品出入科创服务中心时需要填写《物品放行条》，《物品放行条》内容必须填写齐全，由申请人、授权人、物业公司三方签字方可放行。

(6) 汇报各部门考勤工作 每月底将各部门考核表、考勤表、工资表统一汇总，上报给项目负责人。

(7) 档案管理工作 严格按照《档案管理制度》进行项目档案管理工作。负责文件的统一收发、分办、传达、保存、归档和销毁。每月底收集各部门资料进行细分，做到条理清晰，分类合理，便于查阅。

2. 会议服务标准

(1) 接到会议申请单后，要通知使用单位看会场布置会场，会场要按申请单位要求来布置，人数多需要座次牌、茶水、矿泉水服务时要提前摆好，座次牌要成直线，间距要统一，椅子与杯子、矿泉水前后左右要成一直线。

(2) 清楚自己所负责的工作，按照要求进行准备工作，需要准备的物品，茶具要求：明亮无水迹，不得有破损，茶杯要按会议人数准备，并准备适量备用杯；水具要求：暖瓶明亮无水渍，不用不保温的暖瓶，清楚一暖瓶水倒8杯茶，如与会人数较多的情况下可适当增加一些暖瓶；茶叶：按要求用小勺下茶叶，并检查茶叶中是否有杂物。

(3) 结合会议室具体情况安排会场布置，并清理好会议室卫生工作。检查会议室用品是否准备齐全，座次牌是否整齐，香巾是否消毒，设施设备是否在可用状态。

(4) LED 显示屏、横幅要按照会议申请单核对内容，如有错别字，要及时通知工程部或申请单位更改，确认无误后投入使用。

(5) 接到会议通知单后按要求提前打开空调。

(6) 遇到不清楚或模棱两可的事情需向本部门负责人核实。

(7) 会前 15 分钟倒好茶水，上香巾，茶水要八分满，杯把朝向右下方 45 度角，冬天保持矿泉水温度达到室温，一切准备好到门口迎宾，表情自然大方。

(8) 引领参会人员至会场并拉椅让座，动作要轻。会议开始后 10-15 分钟续水，如有人员变换情况为变换人员更换茶水、香巾，如有领导一直未喝水已凉的情况下，应为其更换茶水，顺序先上再撤。

(9) 会议过程中要集中精神注意观察与会者有无其他要求。有吸烟者要及时上烟缸，烟缸内烟头不得超过三个，更换烟缸时新的要压在旧的上面一齐撤下，再将新烟缸放上。

(10) 如果设有主席台，领导讲话时需为其调试话筒，并添茶续水。PPT 演示时要及时关灯，结束后及时开灯。

(11) 会议结束时及时拉开各通道门。

(12) 指定部分会议服务人员站在主通道门前引领与会人员离开，指定另一部分会议服务人员及时检查现场有无遗留物品，一经发现，及时送还。检查会场物品完好情况，发现未灭的烟头及时处理。

(13) 参会人员离开后，服务员开始着手清场工作，关掉大部分的照明灯，只留适当的灯光供清场使用。

(14) 撤走会议桌上的所有器皿，并清洗、消毒、擦干后整齐放入准备桌内。

(15) 清洁四周护墙及地面，清理地毯，如地毯有污渍，立即安排保洁员清洗。

(16) 认真填写《会议服务记录表》。

(17) 落实安全措施，切断音响设备电源，关掉所有灯及门窗，做好最后的安全防患工作后方可锁门离岗。

1.1.4 礼节礼貌标准

(1) 服务员在站立时要自然大方，位置适当，姿势端正，双目平视，两手交叉放在脐下，两腿要站直，两脚呈八字型，两脚后跟要相互靠紧；就座时要坐正坐直，两手平放在桌上；行走时步子要轻而稳，步幅不能过大，要潇洒自然，舒展大方，眼睛要平视前方，需抬头、挺胸、收腹。

(2) 前台接待及会议服务员应淡妆上岗，打扮适度，不浓妆艳抹，不配戴饰物（手表、婚戒除外），不使用气味过分浓烈的香水。

(3) 服务时要时刻保持面带笑容，容光焕发；动作要利索，不造作；态度要热情、和蔼；举止得体。

(4) 与业主谈话时应站立端正，讲究礼貌，用心聆听，不抢话、插话、争

辩，说话时要注意举止表情，口齿清楚，吐字清晰，音量适度，嗓音圆润，语气温和文雅。

(5) 说话要留有余地，办事要言行一致，不轻易许诺，“言必行，行必果。”凡应诺的事一定要尽快尽力办好。

(6) 听到意见、批评时不辩解，更不能与业主争吵，要冷静对待，并及时上报。

(7) 对服务范围以外的询问，如牵扯业主情况、会议内容或政治、经济等机密情况，要婉言说“对不起，不清楚”以拒绝。

1.1.5 会议室、接待室卫生标准

前台人员每日到岗前应将自己的卫生区域及桌面清理干净，对各类指示牌、桌面进行清洁，并在规定位置摆放整齐。

创业大厦会议室、接待室卫生质量标准：

地毯（地面）：整齐干净，无浮尘、纸屑杂物，无污迹，地面平整、光亮，无脏迹。

会议桌：摆放整齐，无浮尘、纸屑、杂物，无手印、水迹、污迹，台面平整、光亮。

会议椅：摆放整齐、均匀，椅面无污渍、灰尘，椅框、腿，无鞋印、污迹。

茶几：摆放整齐、均匀，台面光亮，无灰尘、污迹、水迹，脚部无鞋印。

门：保持光亮，无脏迹、浮尘、手印。

窗框：无灰尘、污迹。

玻璃：保持光亮，无灰尘、污迹、手印。

垃圾桶：垃圾日产日清，外壳无污迹。

茶水柜：物品摆放有序，无灰尘、无污迹、水迹，柜内不乱放东西、杂物。

皮质沙发（椅）：椅面光亮，摆放有序，无杂物、纸屑，无鞋印、污迹、浮尘。

布艺沙发（椅）：椅面平整，摆放有序，无污迹、浮尘，缝隙无杂物、纸屑。

布艺软包（墙面）：平整无污迹、浮尘。

窗帘：平整有序，无污迹、浮尘。

音响控制柜：摆放整齐、有序，无灰尘、污迹，柜内不乱放杂物，外壳光亮，无污迹、浮尘。

音箱：摆放有序，无污迹、浮尘。

话筒：无污迹、浮尘，用后及时用酒精消毒。

热水瓶：无污迹、水印、水迹，摆放有序，定时清洗瓶内，无杂质、悬浮物。

茶杯：摆放有序，无污迹、手印，杯内无茶垢，保持光亮，无异味，用前用后及时消毒。

消毒柜：柜内摆放有序，无杂物，柜内无脏迹、灰尘，保持光亮，无异味，外壳无脏迹、灰尘。

香巾碟：摆放有序，无手印、污垢，保持光亮，无异味，用后及时消毒。

墙台面（壁灯）：无污迹、浮尘。

窗台面：无污迹、浮尘。

地角线：光洁，无污尘。

室内陈设品（衣架、屏风等）：无灰尘、污迹。

会议室内绿植：定期浇水，无黄枯叶，叶面无灰尘。

3. 保洁工作标准

1.1.6 大厅

推尘,时间为上午 7:30—8:30 下午 1:30—2:30,大厅推尘日常每小时一次,人流高峰期间每半小时巡查一次,重大接待、会议等一直在大厅巡视清理。

大厅玻璃门夏季每周刮洗一次(周末进行),冬季一个月刮洗一次,如果遇到结冰天气可适当的用抹布擦拭干净;玻璃上的手印随时用抹布擦拭;涂抹光亮剂工作随同玻璃刮洗同时进行(周末进行)。

大厅大理石每年进行晶硬处理一次,每季度进行抛光一次,个别区域单独处理。

大厅垃圾桶内的垃圾日产日清,每日更换垃圾袋;烟灰缸内的烟头随时清理,最多时候不能超过 3 个;每周对垃圾桶进行消毒工作(周末进行)。

大厅内的墙面每季度擦拭一次。

每日擦拭大厅的消防栓门、安全出口灯、灭火器、花盆、栅栏、踢脚线、楼梯扶手等公共区域的灰尘。

大厅内外的地垫每日吸尘两次,每两周清洗一次(周末进行)。

1.1.7 公共卫生间

清洁时间为上午 8:30—9:30,下午 13:30-14:30 两次重点清理卫生间。

卫生间内的镜面玻璃每周刮洗一次(周末进行),其余时间每天局部用干抹布擦拭干净;大小便池每日清理一次,每周进行消毒一次(周末进行),每天用干抹布擦拭一次;洗脸盆每日清洗一次,每周用消毒液消毒一次(周末进行)。

公共卫生间的地面上午 8:30—9:30,下午 13:30-14:30 重点清理一次,其余个别区域局部及时处理。

公共卫生间内门窗护栏等,每周用湿抹布擦拭两次。

卫生间内的垃圾袋每日卫生清洁时更换，每两周对垃圾桶进行消毒一次（周末进行）。

随时补充卫生间内的消耗品，如卫生纸，皂液，除锈球等。

1.1.8 走廊、电梯厅

每日将走廊、电梯厅垃圾桶附近的垃圾清扫一遍，垃圾桶内的垃圾每日清理一次，烟灰缸内的石子每日清洗一次，烟头不得积累到3个以上。走廊、电梯厅地面每日上午8:00—8:30 下午1:30—2:00 至少尘推两次，其余时间保持好洁净。

每日擦拭走廊、电梯厅的消防栓门、安全出口灯、灭火器、花盆、栅栏、踢脚线、楼梯扶手等公共区域的灰尘。

电梯厅内的不锈钢器具每周用不锈钢油擦拭一次（周末进行）。

电梯厅内的大理石每年进行晶硬处理一次，每季度进行抛光一次，个别区域单独处理。

楼道、电梯厅内的灯具每季度用抹布擦拭一次（周末进行），夏季蚊蝇季节及时清理，每季度集中检查清洁一次。

1.1.9 楼道

每日清扫楼道一次，并及时巡视发现污迹及时清除，每两周用鸡毛掸子把楼道高空窗台、边角蜘蛛网掸干净（周末进行）。

楼道内的扶手、护栏、门窗框等每周擦拭两次以上。

楼道内的台阶每周用湿拖把拖洗两次以上。

楼道内的垃圾要及时倒入大垃圾桶，大垃圾桶要每周更换两次（夏季日产日清），每月消毒一次。

1.1.10 电梯

电梯每日至少清洁两次，上午 8:30 下午 13:30 电梯厅内的污物，垃圾随时清理。随时检查，发现污迹及时清理。

电梯内的地毯每月进行清洗一次（周末进行）。

电梯内的手印随时清理，每 2 周对电梯墙面进行不锈钢油处理（周末进行）。

用卫生消毒酒精每周对电梯内的指示键盘进行擦拭消毒（周末进行）。

1.1.11 外围

室外垃圾桶每周清洗一次，夏季每周消毒三次，冬季一月消毒四次。

室外楼梯台阶每日清扫二次，每月冲洗一次（周末进行）。

室外的垃圾桶，果皮箱隔天清运一次。

路面、车位，每日不定时清扫尘土，树叶，杂物，烟头

室外卫生可能会遭遇恶劣天气，应该随时注意室外卫生情况。

下雨（雪）天应及时清扫路面，确保路面无积水（雪）。

园区内指示牌、公告栏、路灯每周擦拭一次。

每季度在园区定点投放老鼠药。

旱季每月冲洗一次路面，雨季每两月冲洗一次。

发现路面有油污应即时用清洁剂清洁。

用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。

天台每月清扫一遍。

4. 园区绿化养护操作流程及标准

中耕除草

除草时间：杂草要做到随长随拔，减少杂草繁殖，尽量在杂草结籽前拔除。

除草标准：小面积除草，必须用人工除草，把杂草连根拔起，清除干净；草坪退化严重的地块，花前进行机械修剪，阔叶类杂草进行人工除草。

卫生标准：清除的杂草及其他杂生植物及时清理外运。

灌溉与排涝

灌溉

灌溉时间：视天气情况，每年3月份开始浇灌返青水；12月份开始浇灌封冻水；其他月份视天气情况决定浇水次数。每次浇透浇足。

开穴标准：浇水前开好树穴，树穴大小为苗木地径的8倍，树穴内无杂草。

绿篱草坪杀虫杀菌后，1天内不浇水。

排涝

雨季注意低洼积水严重地点排涝，苗木积水时间不得超过24小时。

施肥

施肥时间：每年春、秋季结合灌溉对乔灌木施用复合肥各一次。

施肥方式：乔灌木沟施，开沟深度15厘米；地被、草坪撒施。

施肥标准：胸径10cm以上乔木100g，10cm以下乔木及花灌木50g；生长季节，结合灌溉或降水撒对绿篱施尿素，每平方100g。乔灌木施肥后要回填土，踏实，淋足水。地被、草坪施肥时，肥料不能玷污枝叶，以免烧伤。

乔灌木修剪

乔灌木修剪

修剪时间：落叶树 12 月份—次年 2 月份完成整形修剪；常绿树 3—10 月份进行整形修剪；花灌木花后 10-15 天，将开花枝条进行短截；常年清理枯、病、残枝。

修剪标准：保留原树形，及时修剪并生枝、直立枝、重叠枝、下垂枝、徒长枝、交叉枝、枯枝、病枝、萌蘖枝。行道树及时清除分枝点以下枝条。

卫生标准：修剪垃圾随时清理。

安全生产标准：正确佩戴安全帽、手套、防护眼镜登高作业需两人扶梯、佩戴安全帽等防护用品

绿篱修剪

修剪时间：3—11 月份绿篱修剪。常年进行枯、病、残枝修剪。

修剪标准：园区新生枝高度不超过 10 厘米。立面垂直、平面水平，轮廓清晰；枝条不能长出路边石；无枯、病、残枝。。

卫生标准：修剪垃圾随时清理。

安全生产标准：正确穿戴防护用品

绿篱整齐不超过路沿石

草坪修剪

修剪时间：4-11 月份进行修剪。

修剪标准：园区绿地草坪修剪高度控制在 6-8cm 以内；剪割后整体效果平整，无明显起伏和剪漏。

卫生标准：现场清理干净，无遗漏杂物。

安全生产标准：正确穿戴防护用品

正确穿戴防护用品

草坪高度保持在 6-8cm

草坪中阔叶杂草手动拔除

操作中杂草人工清除

病虫害防治

防治标准：

乔灌木：最严重的危害率在 5%以下，单株受害率在 5%以下；无蛀干害虫的活卵、活虫；主枝上每平方米的活虫不超过 2 头，较细枝条上平均每 30 厘米不得超过 5 头，且平均被害株数不得超过 3%；叶片上无虫粪、虫网，被虫咬的叶片每株不超过 5%。

草坪：单块病块面积不超过 1 平方米，且颜色变化不明显，未造成斑秃，病斑面积不得超过草坪面积的 2%。

涂白标准：涂白高度：乔木 120cm,灌木至分枝点。涂白要求药液涂抹后不流失，干后不翘裂、不脱落、树穴无污染。同一树种涂白局度应整齐一致。

安全生产标准：正确佩戴防护眼镜、防毒面具、手套等防护用品

正确放置安全路锥警示牌

卫生保洁

保洁时间：

每天 7：30 前及 10：30 前完成一次简易保洁，每 1.5 小时进行 1 次巡回保洁。

冬季及时清理落叶。

保洁标准：绿地内无垃圾、石块，绿篱叶片干净整洁。

防风

防风时间：冬季、雨后、台风发生前

防风标准：

提前检查苗木扶架情况，及时加固扶架或铁箍放松。

台风前及时进行苗木疏枝。

雨后或风后及时检查苗木的倒伏情况检查，及时进行苗木扶正，清理倒树断枝、落叶垃圾。

防火

防火时间：全年防火巡查， 12 月份-次年 6 月份，进行防火重点巡查，清除园区内枯草、落叶。

场地巡查

绿化及灌溉设施巡查，每月 1 次。

对管理范围内乱搭乱建巡查，勤巡勤查

防寒/雪

防寒设施工作应在 11 月上旬开始，按抗寒力强弱，先弱后强顺序安排防寒设施搭建，12 月上旬结束。

雪后及时清除乔木枝上积雪。

养护景观整体标准

乔灌木：树木生长旺盛，根据植物生态习性，合理修剪，树形整齐美观，枝繁叶茂。

绿篱和模纹：生长旺盛，修剪整齐合理，无死株、缺档。

草坪：生长繁茂、平整、无杂草，无裸露地面。

病虫害：树木花草基本无病虫害危害症状、无药害。

保洁：绿地整洁，无乱搭乱建。

设施：绿化设施完好无损。

5. 安保工作标准

1.1.12 各岗位服务标准

(1) 门岗

门岗为 24 小时值班制，分为西南大门和西北小门两个门岗。

各门岗安保人员上岗前自我检查，按规定着装，仪容、仪表端庄、整洁，按安保值勤交接班管理规定做好工作交接。

门岗安保人员上岗值勤要精神饱满，做到“四勤”，保持高度的警惕性，坚守岗位。

各门岗安保人员上岗两周内，熟悉项目和业主的基本情况：项目配套、各房间用途和位置、主要领导相貌特征及称呼等。

各门岗值班安保人员按照优质、规范、热情、周到的服务标准开展日常工作。

当业主出入大门时，应主动向其问好、致意，并熟练使用礼貌用语。

当发现双手提（拿）着重物件的业主进出大门有困难时，应主动询问是否需要提供帮助，当需要时，可联络有关人员提供帮助。

外来人员进入各项目区域应严加控制，并礼貌请其到前台登记《外来人员进出登记表》（附件一），联系到访单位是否允许进入，并配合前台做好外来人员管理。

发现非本项目人员携带大件物品（电脑等）外出，应仔细询问并向其索要《物品放行条》，认真核实无误后予以放行。

遇可疑人员须仔细盘查，禁止入内，必要时可向公安机关报告。

对于产品推销等一切闲杂人员一律禁止进入办公楼。

（2）巡逻岗

安保巡逻按规定巡逻范围、巡逻线路、巡逻频次完成巡逻任务。

巡逻范围：科创中心园区室外及科研 B、教学楼、1 号 3 号公寓、五号厂房室内。

巡逻路线为：巡查以徒步形式按照规定线路检查各区域情况，沿“S”型线路进行巡查，仔细巡查各楼层情况，巡逻过程中做好巡更记录和重点检查业主办公区域门窗、灯、公共区域设施设备情况，发现问题妥善处理，必要时及时上报项目负责人。

巡逻时间频次：全天每两小时一次

巡逻要求

巡逻前，检查强光手电、对讲机、警棍、巡更棒等器具的使用状态，保证能正常使用下开始巡逻。

巡逻时要提高警惕，巡逻一次的时间不得低于 1 小时。

巡查内容主要有：

业主办公区域门、窗、灯：业主下班后逐层巡查一遍，及时记录存在异常的房间（没有关灯或关门窗等情况），全部检查完后上报主管由主管及时向业主反馈。

公共区域灯、门窗：白天光线满足照明要求时，要关闭公共区域开启的灯光；遇有雨水天气，提前关闭公共区域窗户；业主下班后，逐层检查并关闭公共区域门、窗、灯。

消防及安全隐患：用火、用电特别是大楼二次装修人员有无违章情况；安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散标志、应急照明是否完好；消防设施器材和消防安全标志是否在位、完整；常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用；重点区域；施工现场；可疑人员。

外围重点巡查有无可疑人员、车辆或是可疑声响，对园区外立面、周边广场等区域用强光手电进行照射巡查。

巡更棒的数据每日由保安领班进行检查保存，对不符合要求的要做好记录，及时督促整改。

巡逻时，要细致、深入，横到边，纵到底，不留死角。

发现问题，及时汇报，妥善处理，做好巡逻及交接班记录。

（3）中控岗

中控室 2 人一班，对大楼 24 小时实施监控。

工作要求：

严格遵守保密制度，不得向无关人员泄露监控内容。

中控员须在铃响三声内接听电话，说："您好，中控室，请问有什么可以帮您"。应耐心回答业主咨询；当自己不能回答时，应在充分了解情况后及时报告保安队长或联系其他部门解答，并尽快反馈给业主。将处理过程如实记录在《中控室电话通话记录表》上。

密切监视监控画面，发现报警信号或可疑情况应及时处理，并将报警时间、报警位置、报警类别、出警时间、处理结果等情况如实记录在《中控室值班记录表》上。

当电梯监视系统收到报警时，应以最快的速度依次通知电梯维保人员或电梯维修工、保安队长。

如遇电梯故障困人，应立即接通通话器安慰业主。通话时要注意礼貌，声调

自然、音量适中，并询问被困人员身体情况，告诉业主我们已经知道有人被困，不要试图扒开梯门；同时以最快的速度通知电梯维保人员或电梯维修工、保安队长。

如发现用客梯搬运较重或易燃，易爆，剧毒，有污染的货物时，应立即通知就近巡逻人员进行处理。

园区有重大活动、接待任务或发现可疑人员/可疑情况时，应重点监控，并通知就近保安员到场控制和处理，并告知当班保安队长。

熟悉中控室设备的性能并能熟练操作，当设备故障发生时能及时进行处理，并将设备状况详细如实记录在《中控室值班记录表》上。

如因供电故障导致录像或系统中止，应保持镇定立即报告保安队长组织加强防范，同时通知维修工检修并保持通讯畅通，恢复供电后继续录像、运行。

中控室中的显示屏、信号灯、控制线路等的运作应始终处于良好状态，各类操作按钮手柄应在手动位置。若出现异常情况应立即清查，查找原因进行修复。如不能自行解决时，应立即通知维修工进行维修。

中控室监控录像的管理。园区监控资料系统自动保存，只有园区项目负责人有权查阅监控信息，并需要园区保安队长在场时查看，当班中控员做好记录。

杜绝闲杂人员进入监控室，相关人员如因工作需要进入监控室，须经保安队长同意，并将日期、值班人、来访人、来访事由等详细记录在《中控室来访记录》上。

在做好中控室运行设备的日常清洁下，在园区维修工的指导下，每周打扫一次，每月清洁设备一次，保持地面、墙壁、设备无积尘、水渍、油渍。

1.1.13（4）安保交接班规范

职责

商住服务业务部负责制定安保岗位交接班要求，监督、检查各项目安保岗位

值勤情况。

项目部负责人编制园区《班次设置与岗位的轮换安排表》，检查、考核安保人员遵守上下班时间，坚守岗位情况。

安保员按规定要求坚守岗位，严格遵守交接班规定。

工作要求

安保人员工作班次设置、岗位的定时轮换、每班人数、固定岗位和流动岗位确定，由物业服务项目根据项目情况、业主要求及工作实际进行规定，并交公司商住服务事业部备案。

交接岗

- A. 接班安保人员提前 10 分钟更换好制服，规范着装。
- B. 认真熟悉交接岗流程，填写《安保交接检查记录表》（门岗、中控岗分别交接）做好交接岗准备。

安保人员按规定的动作、时间交接班，坚守岗位，不准迟到或早退，有事必须事先向项目负责人请假。

当班发现的问题要当班及时处理完毕，若确有困难而不能处理完时，可移交给下一班继续处理，但必须向上级报告及在记录上记录和交待清楚。

接班安保人员未到，交班安保人员不得离岗，此时交班人应及时向项目负责人报告，如未经批准擅离岗位，按公司安保考核办法处理，并在此期间发生的事故由交接班人员共同承担责任。

防火检查要求

科创中心园区管理处设立三级防火组织，确定三级防火责任人，一级防火责任人由项目部负责人担任；二级防火责任人由各部门领班担任；三级防火责任人由岗位员工担任。防火责任人的主要职责：

认真执行消防法规，领导所辖部门、班组的消防安全工作。

组织制定消防规章制度和灭火方案。

组织实施防火责任制和岗位防火责任制。

立足自防自救，对员工进行防火安全教育，指导义务消防队救护，组织消防演练。

布置、检查、总结消防工作，定期向安全消防监督机关报告工作情况。

组织防火安全检查，督促消防火险隐患的整改，组织扑救火灾事故和事故善后工作。

巡更系统使用要求

更器具由安保部统一保管，配和巡逻使用。

使用者必须爱护使用，严禁乱丢乱放。

如有丢失或人为损坏，按规定赔偿其相关费用。

交接班时，接班保安应检查巡更棒是否完好，发现问题及时报告并做好记录。

巡更棒的数据由队长进行保存检查，对不符合要求的要做好记录及时督促巡逻员整改。

6. 工程部工作标准

园区验收交接应移交有关机电设备档案资料，包括设备产品合格证、施工图、接线图、试验报告、说明书等，园区工程部设专柜保管。

园区工程部建立设备运行档案柜，保存设备技术资料，设备台帐，设备运行管理资料和维修资料等。

值班员和维修人员做好智能控制、消防、水电、电梯等设备的值班记录和各种设备的巡视检查和保养记录，并有记录人的签名。

所有记录以月为单位整理、装订成册，归档管理。

定期对设备运行记录进行统计分析，掌握设备运行情况。

借阅查找设备管理记录应办理相关登记手续。

（1）配电室管理制度

配电室是园区的供电中心，是园区的心脏部位，为确保园区供电系统正常运行，加强管理，制定以下制度：配电室全部机电设备，由工程部负责管理和值班，停送电由工程部电工操作，非值班工程部电工禁止操作，无关人员禁止进入配电室，非管理处人员办理书面许可才能进入。

保持良好的室内照明和通风，墙上配挂温度计，室温控制在35度以下。建立运行记录，每班至少巡查一次，每月组织检查一次，每年大检修一次，查出问题及时修理，不能解决的问题及时报告园区项目主管。

每班巡查内容：房内是否有异味，记录电压、电流、温度、电表行数、检查屏上指示灯、电器运行声音、补偿柜运行情况，发现异常，及时修理与报告。

供电器线路操作开关设明显标志，停电拉闸，检修停电，挂标志牌。房内严禁乱拉乱接线路，供电线路严禁超载供电，如确需要，报项目主管，书面同意后，方可进行。

配电房内设备及线路改变，要经过主管同意。

节约电能消耗，降低成本是每个机电人员主要职责之一。严禁违章操作，检修时必须遵守操作规程，使用绝缘工具、鞋、手套等。防止小动物进出配电室。

（2）给排水管理制度

给排水管理人员必须了解、熟悉园区内的供水系统，如：水管、水泵，开关阀门及分阀门位置。

应定期巡视水泵操作是否正常，供水系统有无损坏。

发现水管爆裂时，必须尽快关上相关的阀门，大水管爆裂，则关闭总阀门，并及时发出通告，立即安排紧急维修。

注意水池的保养，预防破裂和渗漏，并且紧盖水池，防止蚊虫滋生。

救火用的输水设备，要经常检查，如有损坏，应立即维修，同时严禁使用消防喉（自救卷盘）作其他用途。

经常检查沟渠及沙井是否畅通，及时清理渠道盖上的垃圾，以防止下雨时渠水受阻而水浸。

园区外墙的公用下水管渠发生破裂，应立即维修，以免污水流出影响环境卫生。

园区底层沟渠有臭味溢出时，应立即检查及维修。

安装及维修园区外的供水系统设备，应与自来水公司联系修理。

园区内的水表发生故障时，应告知业主，并立即检修。

接到自来水公司发出的停水通知时，应及时向业主发出通知，使业主有所准备。

（1）隔油池每年 6 次清理；（2）化粪池每年 6 次清理；（3）管道疏通每年 12 次。（4）每天进行垃圾外运。

人员配备

序号	部门	岗位	人	备注	合计
1	办公室	项目经理	1		2
		文员	1		
2	综合维修部	主管	1		14
		综合维修室内	2	室内	
		综合维修（运行组）	6		
		中控室	4		

		弱电	1	室内	
3	综合服 务部	主管	1	室内	3
		前台	1	室内	
		会议服务员	1	室内	
4	秩序维 护部	主管	1		13
		门岗（西南大门）	5		
		门岗（西北门岗）	4		
		安保员（科研B）	2	室内	
		安保员（五号）	1	室内	
5	保洁部	领班	1		17
		保洁员（科研B）	6	室内	
		保洁员（五号厂房）	3	室内	
		保洁员（三号厂房）	2	室内	
		外围	5		
6	绿化部	领班	1		5
		绿化工	4		
总计				室内 20 人	54 人

考核标准

考核计分标准：每月根据每周检查进行一次综合考评，按考核细则汇总评分， 评分标准：满分为 100 分，每项检查现场打分，75 分以上为合格，75 分以下为不合格， 每月按每周检查结果汇总平均出月考核成绩，若 3 个月打分不超过 80 分，甲方有权予以清退。

上合科创中心物业项目外围考核标准		
序号	分项	评分细则
1	仪 容 风 纪	举止得体，文明用语，礼貌待人。——达不到，发现一次 扣 1 分。
2		上岗期间应统一着工作服，仪容端庄；不许外露纹身、佩戴装饰物， 不许蓄留胡须、鬓角、长指甲。——达不到，发现一次扣 1 分。
3		上岗前和在岗期间严禁饮酒。——达不到，发现一次扣 2 分。
4	纪 律 作 风	上班、执勤、参加培训、各种会议和大型集体活动，不得无故缺席、 迟到、早退。——达不到，发现一次扣 2 分。
5		上岗期间不得串岗、脱岗、睡岗、空岗。——达不到，发现一次扣 2 分。
6		不在工作时间做与本职工作无关的事，如看书、读报、听音乐、玩手 机等行为。——达不到，发现一次扣 1 分。
7		不得在上班时间内接待亲朋，不得留置闲杂人员。——达不到，发现 一次扣 1 分。
8		妥善保管、使用、维护配发的器械、设备，不得私自转借、损坏。如 有损坏须按照实际价格赔偿。——达不到，发现一次扣 10 分，如有损 坏须按照实际价格赔偿。
9		领导安排的工作未执行或者甲方在检查过程中发现问题未及时整改，发现一次扣 3 分。

10	岗 位 职 责	保洁人员应按照岗位职责进行工作。——达不到，发现一次扣 10 分。
11		设备维修人员应按照岗位职责进行工作。——达不到，发现一次扣 10 分。
12		绿化人员应按照岗位职责进行工作。——达不到，发现一次扣 10 分。
13		安保人员应按照岗位职责进行工作。——达不到，发现一次扣 10 分。