

办公楼物业服务投标方案

目录

第一章 项目整体设想及策划	19
第一节 物业服务分析	19
一、项目整体情况介绍	19
二、政府办公楼物业服务需求分析	20
三、政府办公楼物业服务特点分析	26
四、政府办公楼物业服务重难点分析	29
第二节 项目承接优势	32
一、管理优势	32
二、团队优势	34
三、经验优势	35
四、资源优势	37
五、服务优势	38
六、智慧管理优势	39
第三节 服务管理理念与目标	42
一、政府办公楼物业服务理念	42
二、物业管理总体目标	43
三、物业管理短期目标	44
第四节 项目整体服务设想和规划	46
一、服务标准	46
二、服务内容	48
三、总体指标	53
四、工作计划	55
第二章 项目交接与退出方案	60
第一节 项目交接方案	60
一、成立接管小组	60

二、交接注意事项.....	60
三、交接时间.....	63
四、交接参与方.....	63
五、交接方式.....	64
六、交接程序.....	64
第二节 交接事项.....	66
一、重点事项.....	66
二、财务类.....	67
三、档案类.....	67
四、合同协议类.....	67
五、图纸或资料类.....	68
六、施工图纸类.....	68
七、配套设施设备类.....	69
八、公共部位和人财物类.....	70
九、其他物资财产类.....	71
十、相关表单.....	71
第三节 项目退出机制.....	80
一、退出条件.....	80
二、退出流程.....	80
三、退出责任和义务.....	82
四、退出期限.....	84
第三章 项目人员配备及管理.....	86
第一节 项目组织机构.....	86
一、组织机构.....	86
二、职能组织运行.....	86
三、部门职责.....	88
第二节 人员的配备.....	90
一、人员配备原则.....	90
二、人员配置.....	90

三、人员岗位职责.....	93
第三节 人力资源管理.....	103
一、人员招聘.....	103
二、人员录用.....	105
三、人员考核.....	106
四、人员激励.....	107
五、协调关系.....	109
六、离职与退休管理.....	111
第四节 人员培训.....	113
一、培训目标.....	113
二、培训计划.....	113
三、培训方式.....	115
四、培训内容.....	116
五、培训考核.....	117
六、信息反馈与控制.....	119
第四章 项目物资装备计划.....	121
第一节 物业用房.....	121
一、物业管理用房.....	121
二、物业管理用房的配置要求.....	121
第二节 投入设备、工具及物资.....	122
一、物资配备原则.....	122
二、办公用品.....	123
三、维修工具.....	123
四、绿化物资.....	126
五、保洁物资.....	128
六、保安物资.....	132
七、员工服装配置.....	133
第三节 办公用品管理规定.....	134
一、品质要求.....	134

二、管理责任.....	135
三、库存管理.....	135
四、用品领用规定.....	136
五、用品归还与报废.....	137
第四节 绿化养护机械管理规定.....	139
一、机械安全检查.....	139
二、机械维修保养及储存.....	140
三、机械存放与保管.....	141
四、机械安全操作规程.....	142
第五节 保安工具管理规定.....	144
一、日常工具管理规定.....	144
二、保安工具使用规定.....	147
三、保安人员装备的保养.....	148
第六节 保洁工具管理规定.....	150
一、日常管理规定.....	150
二、保洁工具使用规定.....	152
三、保洁工具的保养.....	153
第七节 工作服管理规定.....	156
一、工作服申请.....	156
二、工作服的定制及领用.....	157
三、工作服的发放标准及使用期限.....	159
四、着装的要求.....	160
五、着装的检查与考核.....	161
第五章 项目管理规章制度.....	163
第一节 人员管理制度.....	163
一、员工守则.....	163
二、项目管理人员制度.....	164
三、日常巡视制度.....	166
四、保安人员管理制度.....	168

五、保洁人员管理制度.....	170
六、工程维修人员管理制度.....	174
七、绿化养护员工管理制度.....	176
第二节 公共设备管理制度.....	178
一、设施设备的使用、维护和报修制度.....	178
二、水、电管理制度.....	180
三、机器设备管理制度.....	181
四、电梯维修保养制度.....	183
五、电力系统维修管理制度.....	185
第三节 消防安全管理制度.....	188
一、消防培训制度.....	188
二、防火巡查、检查制度.....	191
三、安全疏散管理制度.....	195
四、消防控制室值班制度.....	198
五、消防设施、灭火器材管理制度.....	200
六、火灾隐患整改制度.....	204
七、用火用电消防安全管理制度.....	208
八、灭火和应急疏散预案演练制度.....	209
第四节 档案管理制度.....	216
一、档案资料的建立.....	216
二、档案资料的保存.....	217
三、档案资料的查阅.....	219
四、档案资料的移交.....	219
第五节 车辆停放管理制度.....	221
一、停车管理制度.....	221
二、车辆停放、出入管理制度.....	221
三、人工抬闸管理制度.....	222
第六节 会议管理制度.....	223
一、制定目的.....	223

二、适用范围.....	223
三、工作程序.....	223
四、监督与反馈.....	224
第七节 财务管理制度.....	225
一、总则.....	225
二、会计核算与监督.....	227
三、财务预算管理.....	229
四、资产管理.....	232
五、收入、费用分配管理.....	237
六、财务报告.....	239
七、成本费用管理.....	243
第八节 行政管理制度.....	246
一、文档管理制度.....	246
二、保密管理制度.....	246
三、印章管理制度.....	247
四、会议管理制度.....	247
第九节 节约能源管理制度.....	248
一、用水用电管理制度.....	248
二、燃气管理制度.....	248
三、空调与供暖管理制度.....	249
四、照明管理制度.....	249
五、节能奖励和激励制度.....	249
第六章 智慧物业管理方案.....	251
第一节 智能化物业介绍.....	251
一、智能化物业的概念.....	251
二、智能化物业的优点.....	251
三、“智能化”的必要性.....	255
第二节 智慧物业日常使用方案.....	259
一、智能安防系统日常使用.....	259

二、智能停车系统日常使用.....	262
三、智能垃圾处理系统日常使用.....	267
四、智能支付系统日常使用.....	270
第三节 智能化服务系统管理方案.....	274
一、信息智能化系统的日常运行管理.....	274
二、安防智能化系统的日常运行管理.....	278
三、智能照明系统的日常运行管理.....	280
四、多媒体会议系统的日常运行管理.....	281
五、安全监控系统的日常运行管理.....	283
六、智能卡应用系统的日常运行管理.....	283
第四节 智能化系统的维护.....	285
一、定期维修、保养管理.....	285
二、紧急维修管理.....	290
第七章 接待服务方案.....	296
第一节 前台接待服务.....	296
一、人员要求及规范.....	296
二、接待内容.....	299
三、接待管理.....	300
四、监督与评估.....	302
第二节 贵宾接待服务.....	307
一、接待级别的划分.....	307
二、接待准备工作.....	309
三、现场接待服务.....	314
四、安全防范措施.....	318
第八章 餐饮服务方案.....	323
第一节 食品安全承诺.....	323
一、食品安全卫生承诺.....	323
二、食品质量保证.....	324
三、食品原材料安全承诺.....	325

四、食品生产过程承诺.....	327
第二节 食品管理规定.....	328
一、食品采购管理规定.....	328
二、食品检验管理规定.....	329
三、食品加工管理规定.....	329
四、食品储存管理规定.....	330
五、食品卫生管理规定.....	331
六、食品安全预防管理规定.....	336
第三节 餐饮服务标准.....	338
一、卫生标准.....	338
二、宴会服务标准.....	338
三、用餐服务注意事项.....	339
四、服务质量标准.....	340
五、用餐环境标准.....	342
第四节 各餐次服务.....	344
一、早餐服务.....	344
二、午餐服务.....	344
三、晚餐服务.....	345
四、风味小吃服务.....	346
五、清真套餐服务.....	346
六、商务宴请服务.....	347
七、茶歇服务.....	347
八、熟食、主食外卖服务.....	347
九、小卖部服务.....	347
十、传统节日服务.....	348
十一、特殊营养餐和病号餐服务.....	348
第五节 就餐投诉处理.....	352
一、投诉处理规定.....	352
二、投诉内容.....	353

三、投诉处理程序.....	357
四、责任与处罚.....	358
五、对策情况和问题记录.....	363
第九章 会议服务方案.....	367
第一节 会议服务总体要求.....	367
一、会议服务原则.....	367
二、会议服务要求.....	368
三、会务服务标准.....	369
第二节 会议服务工作标准要求.....	379
一、会前准备标准.....	379
二、会中服务标准.....	380
三、会议结束要求.....	380
四、会议室服务要求.....	381
五、水果发放工作标准.....	381
第三节 分类会议接待服务规程.....	383
一、高级别会议服务.....	383
二、大型集会服务.....	386
三、中型会议服务.....	386
四、小型会议服务.....	389
五、联欢晚会服务.....	389
六、座谈会服务.....	391
第四节 会议服务反馈与改进.....	392
一、参会人员反馈机制.....	392
二、服务质量评估.....	393
三、改进措施.....	395
第十章 保洁服务方案.....	397
第一节 保洁服务要求及标准.....	397
一、服务要求.....	397
二、服务标准.....	399

第二节 管理思路.....	408
一、“科技型”环境保洁.....	408
二、“零干扰”卫生保洁.....	409
三、“环保”卫生保洁.....	410
四、“安全”卫生保洁.....	410
五、科学化、规范化环境保洁.....	411
第三节 工作计划及日常检查.....	413
一、工作计划.....	413
二、日常检查标准.....	418
三、检查方法.....	419
四、检查内容.....	420
五、隐患排查.....	424
六、总结和改进.....	426
第四节 保洁服务内容.....	429
一、会议室清洁.....	429
二、楼内公共区域清洁.....	429
三、办公室清洁.....	430
四、办公楼门厅、大堂清洁.....	432
五、楼道清洁工作.....	434
六、楼梯清洁.....	436
七、电梯间清洁.....	439
八、卫生间清洁.....	440
九、茶水间清洁.....	443
十、化粪池清掏.....	444
十一、地下车库清洁.....	445
十二、外墙清洁工作.....	447
十三、垃圾房保洁.....	449
十四、天台、露台、雨篷保洁.....	450
十五、四害消杀.....	450

第十一章 绿化养护服务方案	454
第一节 办公楼绿化养护要求及质量标准	454
一、草坪、地被植物养护要求及质量标准	454
二、树木养护要求及质量标准	455
三、花卉养护要求及质量标准	460
四、病虫害防治要求及质量标准	462
五、绿植养护要求及质量标准	464
第二节 绿化养护方法	467
一、修剪	467
二、灌水、排涝	473
三、中耕除草	478
四、施肥及土壤改良	480
五、病虫害防治	483
第三节 日常养护计划	501
一、定期浇水	501
二、定期施肥	504
三、定期修剪	509
四、病虫害防治	512
五、记录报告	515
第四节 绿化养护基本措施	520
一、草地的养护管理	520
二、绿化树木的管理	521
三、植物的修剪造型	522
四、植物抗逆和防病虫害管理	524
第十二章 公共秩序管理方案	526
第一节 公共秩序管理服务的要求	526
一、管理目标	526
二、安全管理内容	526
三、安全管理手段和方式	526

第二节 安全秩序管理方案.....	528
一、总体内容.....	528
二、门卫服务.....	529
三、巡逻服务.....	532
四、安防监控系统运行管理.....	536
第三节 消防管理方案.....	544
一、消防工作的原则.....	544
二、消防管理体制.....	546
三、消防管理内容.....	548
四、消防管理措施.....	551
第四节 停车场管理方案.....	555
一、停车场管理要求.....	555
二、停车场管理思路.....	557
三、停车场管理流程.....	559
四、停车场管理措施.....	561
第十三章 公共设施管理方案.....	565
第一节 设备设施维修服务总体方案.....	565
一、设备维修维护范围.....	565
二、设备维修管理目标.....	566
三、设施设备的运行管理.....	568
四、维修服务规范要求.....	569
五、维修服务响应.....	570
第二节 房屋及公用设施的管理和维护.....	572
一、房屋及公共设施管理工作的重点.....	572
二、房屋本体及公用设施维护计划.....	577
三、维修养护实施细则.....	582
四、实施计划.....	585
第三节 空调系统管理方案.....	590
一、空调系统管理作业流程.....	590

二、空调系统设备设施管理.....	592
三、设备的使用与维护.....	595
四、空调机组的定期维修管理.....	598
第四节 供配电系统管理方案.....	605
一、供电系统管理规定.....	605
二、安全措施及注意事项.....	606
三、检修工艺流程及质量标准.....	606
四、供电系统运行管理措施.....	608
五、临时用电管理措施.....	612
六、公共能耗管理措施.....	613
七、配电室管理措施.....	614
第五节 消防系统安全管理方案.....	617
一、消防系统维护服务范围.....	617
二、管理职责与分工.....	619
三、消防设备和系统的检查项目和标准.....	620
四、消防系统的安全管理内容.....	622
五、消防系统设备的维护和保养.....	625
第六节 给排水系统管理方案.....	630
一、给排水设备管理制度.....	630
二、给排水系统的维修保养方案.....	634
三、给水设备系统运行管理措施.....	637
四、给排水设备运行维护程序要点.....	639
第七节 水泵系统管理方案.....	642
一、水泵系统概述.....	642
二、运行管理.....	647
三、水泵系统维护管理.....	650
四、故障处理措施.....	656
第八节 电梯系统管理方案.....	659
一、乘客安全指引.....	659

二、运行维护.....	662
三、故障处理.....	664
四、定期检验和报告.....	668
第九节 智能化系统管理方案.....	672
一、智能化系统管理规定.....	672
二、智能化系统运行与维护管理.....	675
三、安全与隐私保护措施.....	679
四、数据分析与优化.....	682
第十节 安全防范系统管理与维护.....	685
一、闭路电视监控系统的管理与维护.....	685
二、防盗报警系统的管理与维护.....	687
三、保安系统的管理与维护.....	690
四、停车场智能化系统的管理与维护.....	695
五、出入口控制系统的管理与维护.....	699
六、监控系统的管理与维护.....	704
第十一节 节能管理方案.....	706
一、节能目标与策略.....	706
二、能耗监测与分析.....	707
三、节能管理措施.....	710
四、能源效率评估反馈.....	713
第十四章 冬季除雪防滑方案.....	716
第一节 冬季除雪方案.....	716
一、指导思想.....	716
二、总体目标.....	716
三、工作原则.....	717
四、责任分工.....	718
五、除雪工作准备.....	719
六、除雪实施程序.....	722
七、除雪标准.....	725

八、后期工作.....	726
第二节 冬季防冻、防漏、防滑方案.....	728
一、防冻.....	728
二、防漏.....	728
三、防滑.....	729
第十五章 项目档案管理方案.....	731
第一节 档案分类与标识.....	731
一、档案分类原则.....	731
二、档案分类体系.....	731
三、档案编目规则.....	732
四、档案整理流程.....	732
第二节 档案管理流程.....	734
一、档案收集与整理.....	734
二、档案归档与存储.....	737
三、档案借阅与调阅.....	740
四、档案销毁与更新.....	744
第三节 保管与安全.....	747
一、档案存放位置.....	747
二、存储设施.....	748
三、存档顺序.....	749
四、初入管理.....	751
五、备份与归档.....	752
六、档案传递与移交.....	753
第四节 档案管理措施.....	755
一、保密措施.....	755
二、档案防火与防水措施.....	758
三、档案销毁与归档转移措施.....	759
四、档案数字化管理措施.....	760
第十六章 服务质量保障方案.....	763

第一节 服务承诺.....	763
一、服务目标.....	763
二、服务承诺.....	764
第二节 服务质量标准.....	766
一、安全管理标准.....	766
二、清洁质量标准.....	767
三、特殊保洁项目质量标准.....	772
四、环境消杀消毒质量标准.....	774
五、设施、设备管理标准.....	774
六、绿化管理标准.....	775
七、停车管理标准.....	778
第三节 质量保证体系.....	779
一、建立质量管理体系.....	779
二、物业质量管理体系的运作.....	780
第四节 质量保证措施.....	782
一、安全管理质量保障措施.....	782
二、环境消杀消毒质量保障措施.....	782
三、绿化养护质量保证措施.....	783
四、保洁服务质量保障措施.....	784
五、设施、设备质量保证措施.....	784
六、秩序维护服务质量保障措施.....	785
七、其他服务质量保障措施.....	786
第十七章 应急预案.....	788
第一节 应急事件处理整体方案.....	788
一、应急事件处理的总体要求.....	788
二、应急事件的管理控制原则.....	789
三、应急事件处理流程.....	790
四、应急事件的分类与识别.....	794
五、应急物资准备方案.....	796

第二节 应急保障措施.....	798
一、应急机制保障.....	798
二、应急设备保障.....	800
三、应急经费保障.....	802
第三节 政府办公楼危险事件处理预案.....	804
一、食物中毒应急预案.....	804
二、触电事故应急预案.....	806
三、人员伤亡应急预案.....	808
四、火灾报警应急预案.....	810
第四节 自然灾害类事件处理预案.....	814
一、防汛工作应急预案.....	814
二、暴雪天气应急预案.....	816
三、暴雨天气应急预案.....	818
四、台风天气应急预案.....	820
五、地震灾害应急预案.....	823
第五节 治安事件类处理预案.....	827
一、打架斗殴的处理应急预案.....	827
二、丢失财物处理的应急预案.....	829
三、爆炸事故的处理应急预案.....	830
四、高空抛物应急预案.....	831
五、盗窃事件应急预案.....	831
六、人员意外伤害事件应急预案.....	832
第六节 其他事件处理预案.....	835
一、电梯故障处理预案.....	835
二、停电处理应急预案.....	836
三、停水处理应急预案.....	838
四、压力容器、管道事故应急预案.....	839