

服务方案

一、门卫服务方案

1 门卫服务内容

1.1 保安员通过对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全。

1.2 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

1.3 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止客户单位财物流失及违禁物品流入。

1.4 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

1.5 及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作。

1.6 协助客户单位做好来访人员接待等工作。

2 门卫服务操作规程

2.1 依据门卫服务要求制定本执勤方案。

2.1.1 根据合同约定的门卫执勤方式及所需装备进行实施。

2.1.2 担任门卫任务的保安员要按规定着装，携带经批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有门卫勤务登记簿。

2.2 门卫勤务的实施

2.2.1 验证

1) 逐个查证。在一般情况下，当来人距门卫 2 m~3 m 时，保安员应请其止步并出示证件，接过证件后先看证件的封面、再翻看主

页的身份情况。要着重查验照片与持证人的相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，是否过期。夜间验证时，应提高警惕，注意保护自身安全。经查证未发现问题的，归还证件并礼貌地示意放行。对拒不交验证件、证明的人员，不准其入内。发生纠纷时，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理。

2) 重点查验。在人员、车辆出入比较集中时，保安员应站在大门一侧查验证件，并仔细观察，注意发现异常。对无证件的人员、车辆，待高峰过后经检查再决定是否放行。

3) 对于上级事先通知的免检对象，应根据车号和特殊的免检标志，免检放行。

2.2.2 检查

1) 对携物进出的人员，重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆要检查是否装有易燃易爆等危险物品、是否载有无关人员，对无关人员应劝其下车在外等候。对携物外出人员和车辆，仔细检查携物证件或出库单据，重点查验物品的名称、规格、数量与证件是否相符。检查时要让被检查人动手打开车门、后备箱和包装物，视情况逐件清点或重点抽查。要与对方保持一定的安全距离，注意观察其神态表情，防止其弃物逃跑、突然驾车逃跑或持物行凶，同时要注意自身安全。

2) 发现有携带可疑物品的人员，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出

示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应移交客户单位有关部门处理。保安员不能对可疑人员进行搜身，应报告客户单位或交公安机关处理。

2.2.3 观察

在验证检查过程中，要从进出人员的身份、陈述、行为、表情、携物、痕迹等方面进行观察，对有疑点者应重点查验。

3 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏客户单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，保安员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告客户单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

二、保安服务方案

（一）管理理念和目标

1、组建一支专业化制度健全的保安队伍

保安管理的有效与否将直接影响银行网点的安全，甚至影响银行的社会形象。因此我司介入后，将以高标准、严要求组建一支“思想过硬、作风优良、纪律严明、训练有素、服务一流”的专业化保安队伍。高素质的保安队伍需要有严明的管理制度，完善的用人、培训制度和完善的自我激励机制同自我约束机制，员工只有通过严谨的管理，以及有效的培训、考核和监督，才能使个人素质得到保持和提高，才能形成整个队伍的高素质。并建立健全切实可行且符合****银行***分行营业网点保安服务项目的保安管理制度。

2、加强安全防范，做好治安联防工作

视“安全”为“命脉”，结合银行的实际情况，采用“人防”、“物防”与“技防”相结合，加强与银行的联络沟通，在“群防群治”环境下做好银行网点的各项安全防范工作。

3、注重消防管理

坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，认真落实和贯彻“谁主管、谁负责”的消防原则，建立三级防火责任制，做好防火安全检查，确保银行网点内的消防安全。

4、维护公共秩序，规范交通车辆管理

以“安全”为重心，“服务”为目的，努力维护银行网点的公共秩序，营造整洁、文明、舒适、安全的办公及服务环境。

（二）管理模式

1、组建一支专业化的保安队伍

以半军事化、规范化、服务型的标准来管理保安队伍，出色完成银行网点的各项安全保卫任务。所有保安人员招聘都必须通过严格的考核、筛选，择优录用（骨干队伍从公司在公司中择优选拔）。注重保安员的`思想教育和业务素质的培训，并将保安工作纳入银行管理的“一体化”管理之中，进行经常性的职业道德、思想品德教育和业务知识学习，定期和不定期组织开展治安、消防等法律法规以及保安技能、服务意识和各种突发事件处理的培训，着重

以实践操作为主，力求达到一专多能，培养并形成公正、廉洁、高效的保安服务队伍。

2、建立健全保安管理制度

保安管理是否有效，需要有一整套完善的规章制度和工作程序，为此，我司介入服务后，将根据 ISO9001 质量管理体系的有关标准和法律法规要求，结合日常管理运作的实际情况，建立含《安全管理规程》、《安全检查工作规程》、《银行网点管理规程》、《保安队值班管理规定》、《队长、领班岗位工作规程》、《消防防火作业管理规程》、《巡逻岗工作规程》、《应急分队工作规程》、《保安交接班制度》、《保安执勤管理规定》、《火警应急处理流程》、《治安事故应急处理流程》等一整套完善的管理制度和操作规程，使管理工作有法可依，有章可循，做到行为标准化、管理规范化的。

三、保洁服务方案

（一）服务原则

- 1、清洁与保养相结合
- 2、及时性与隐秘性相结合
- 3、分工协助与多重保障相结合
- 4、计划性与改良性、应急性相结合

（二）服务目标

- 1、卫生清洁率达到 100%

2、卫生保洁率达到 99%

3、垃圾做到日日清，处理过程环保化

(三) 服务内容

1、辖区内公共场所、卫生间及栏杆设施的清洁维护，保持该部位干净、明亮，地面无灰尘、

2、电梯门、轿厢、玻璃、门窗等部位的清洁维护。

3、生活垃圾日产日清，垃圾桶摆放整齐、外观干净。

4、辖区垃圾集中收集处理及垃圾中转站的管理。

5、通信机房内环境定期维护工作、

6、辖区内外墙清洗和绿化地带的清洁、维护。

7、辖区内不锈钢设施专业护理、抛光、上不锈钢油。

四、餐饮服务方案

1、餐饮人员严禁挪用采购款，严禁以少报多；

2、餐饮人员应礼貌待人，热情服务，不得刁难就餐人员；

3、餐饮工作人员应按总经办提供的菜谱准备，并按时、保质、保量提供菜品。

4、严格遵守公司各项规定，讲究个人卫生、勤剪指甲、勤理发、不要随地吐痰。

5、工作时必须自查食物是否变质、变味现象，发现问题及时处理。

6、严格按照食品卫生要求去操作，防止食物中毒。

7、洗干净后的餐具要整理齐备且有规律地摆好。

8、工作中严格按伙食标准精打细算，以最大限度内尽量做到色香味，花样、品种多样化。

9、整个烹食过程必须认真清洗干净并按时、按质、按量供给。

10、每天清理，确保厨房环境卫生。

五、绿化养护服务方案

1、常绿乔木、落叶乔木

春：①逐步撤除防寒设施和防寒物，进行灌溉与施肥，为树木萌发生长创造适宜的水肥条件；②补植缺株；③对原有和新植树木进行抹芽、除桠；④风害树木顺势扶正，根部培土成馒头型，并立支柱；⑤做好春季病虫害防治工作，三月份即开始进行全面预防喷药；⑥做好雨季防涝的工作准备。

夏：①抓紧浇水抗旱，雨水过多时加强排水防涝；②严防病虫害，特别是叶面病虫害的发生；③进行生长期修剪，宜尽量从轻，主要控制竞争枝、内膛枝、直立枝、徒长枝的发生和长势，以集中营养供骨干枝旺盛生长之需。

秋：①继续做好抗旱排涝后期工作，旱时灌水，涝时及时排积水；②做好秋季植树；③防治病虫害，及时进行药物喷洒；④沤制菜枯肥，为施冬肥做好准备。

冬：①进行冬季整形修剪，幼树的修剪以整形为主，对观叶树以控制侧枝生长，促进主枝生长为目的，修去病虫枝、徒长枝、过

密枝、枯死枝以及藤蔓寄生植物，保持树形优美；②开环状沟施冬肥，保障来年生长；③做好防寒工作，对新栽不耐寒树种树干基部以上缠绕草绳御寒；④防治病虫害，消灭越冬虫包、虫茧和幼虫；⑤刷白：对生长良好的树干在主干基部以上1.2~1.5米处涂石灰液(浆)加盐刷白，做到涂布均匀，上缘平整。

2、小乔木、灌木

春：①撤除防寒设施和防寒物；②开展春季施肥工作及深挖松土工作，尤其是早春植物，施以磷钾为主的肥料，促进花芽分化，松土要耐心细致，尽量减少伤害植物根系；③进行春季整形修剪及开花植物疏蕾工作，蔷薇科植物的整形修剪只宜在春季进行；④对春花植物的花后整形修剪，应选在叶芽开始膨大尚未萌发时进行，花后追肥施以氮为主的肥料；⑤中耕除草，抗旱排涝；⑥防治病虫害，提早进行预防喷药，病虫害发生及时采取应对措施；⑦做好例行的整形修剪工作。

夏：①抓紧抗旱排涝工作，结合浇水适当施肥；②紫薇、夏杜、大叶栀子花等夏花植物的花前花后施肥修剪工作，及时剪除残花，节约养分；③高温高湿注意防治病虫害的发生，提早预防，及时喷药；④修剪整形以整齐美观为主。

秋：①继续做好抗旱排涝工作及病虫害防治工作；②整理除杂，做到植物清枝绿叶，园容干净整齐；③清除死树，进行秋季补植工

作;④秋花植物花前花后的修剪施肥;⑤大量收集落叶杂草积肥和沤制堆肥,沤制好菜枯肥,做冬季施肥的准备。

冬:①进行冬季整形修剪,修去病虫枝、徒长枝、过密枝、枯死枝及藤蔓寄生物,保持树形优美;②冬翻土地,翻晒使虫卵死亡,施冬肥要深施、施足,以此改良土壤,使来年树木、花草生长迅速;③做好防寒工作,如苏铁的包扎;④防治病虫害,消灭越冬虫包、虫茧和幼虫。

3、草皮养护

春:①对已被破坏的草皮地段进行春季修复工作;②用打孔或划破的方法增强草皮的透气性,促使草皮更新复壮;③防治草皮病虫害,春季主要防治地老虎和草坪锈病、枯萎病;④四月份开始对草坪进行修剪及草坪与植株带之间的切边⑤春末进行草坪施肥,以氮、磷、钾为主,针对南方酸性土壤,每年春季最好施一次细小磨碎的石灰石;⑥杂草防除是春季草坪养护重点。对阔叶型杂草可用除莠剂进行化学防治,其他杂草应加紧预防,加强人工拔除。

夏:①做好草坪抗旱工作,及时浇水,水量要充足;②根据草坪营养状况,酌情施肥;③继续草坪除杂工作;④草坪到一定高度及时修剪,及时清场,防止草坪的过于茂盛滋生病害影响后期生长;⑤检查虫情病情,采取预防措施。

秋:①草坪出现缺水指标时及时进行灌溉;②九月份可照旧剪草,到十月份逐渐停止,最后一、二次修剪应提高留茬高度;③挖除

丛生的荒草，修复草坪；④做好病虫害防治工作；⑤清除落叶杂物，保持草坪清洁干净；⑥视草坪生长情况，进行一次秋季施肥，以氮肥为主。

冬：①在晴朗天气对草坪进行最后一次高茬修剪；②继续除杂；③清理、保养好所有草坪设备，以便过冬；④全面清理草坪。

六、水电服务方案

（一）水电维修人员职责

- 1、公司水电工必须持证上岗；
- 2、水电工必须服从上级的工作安排；
- 3、负责各属区域内公厕水电设施维修保养及故障的排除；
- 4、维修作业时，严格按国家《特种作业操作规程》及本制度实施作业；
- 5、对辖区内服务人员违规用水、用电现象有建议处理权；
- 6、接到维修任务时，到现场确定工程的工序，按照实际情况做出维修计划。应于2小时到2个工作日内给予维修完毕，如遇无零配件库存或工作周期较长等特殊情况可适当延迟；
- 7、负责辖区水电维修所需零配件的申购；
- 8、对辖区涉及到水电整改、安装、更换等提出合理化建议；
- 9、公司领导临交办工作项目的及时完成。

（二）水电维修管理

1、报修流程：各辖区水电设施损坏需维修时，经管理员或水电工通知项目经理在《月度维修统计表》上登记报备，报修人需说明维修事项、地点，由项目经理通知管理员根据水电工各自分工通知给予维修；

2、水电工在接到维修通知后填写《水电维修申请单》，于维修完毕后给签字确认，并经项目经理审核，报修单于每月底统一存档；

3、《月度维修统计表》由项目经理、管理员，分管副总审批后作为水电工月度工作考核依据；

4、水电维修按先报先修、紧急先修程序给予维修。

5、水电工维修作业时必须本着科学、规范、节约原则进行操作；

6、因报修项目较多而无法及时维修时，由项目经理电话或管理员给报修人口头告知暂缓维修，视具体情况给予安排维修。