

## 项目服务方案

### 一、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。

### 二、保安服务方案

#### (一) 目的

- 1、全面提高保安员综合服务素质，以体现服务宗旨，塑造良好

的企业形象。

2、提高全体保安人员工作效率,服务质量,能为宾客提供高效、周到的服务。

3、提高全体保安人员自我学习、自我约束的能力,识现企业愿景。

4、实现管辖区内无重大安全责任事故,无火灾、被盗、打架斗殴事件。

5、业主对保安服务满意率达 95%以上,有效投诉处理率 100%。

6、房屋及公共设施完好率达 98%。

## (二) 保安部任务

保安部是公安、消防部门进行治安防范、消防安全的重要辅助力量!保安部主要任务是落实各项治安、消防制度,维护秩序,及时发现和打击违法犯罪分子的活动,保护设施及辖区内业主的财产安全。保安部必须坚决执行“谁主管,谁负责”和“群防群制”的原则,应履行以下职责:

1、负责做好“防火、防盗、防爆、防破坏”的四防工作,维护范围内治安秩序。

2、严格治安管理,做好来访及加班登记、电视监控、全天 24 小时巡查、进出货物检查等治安防范工作。

3、严格消防管理,落实消防责任制,及时消除火险隐患。

4、积极配合公安机关打击辖区内及周围发生的违法犯罪活动。

5、负责对治安、消防工作的宣传、指导和监督。

6、抓好保安队伍的业务培训。

### 三、厨师服务方案

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。

### 四、绿化养护服务方案

每天对草坪、绿化盆栽进行巡查保洁，确保无纸屑、烟头、果皮。

定期对绿化植物、草坪浇水，定期修剪整理、施肥、除杂草、病虫害防治，确保病虫害控制率在90%以上。绿化景观整齐划一，棱角分明，无死株及枝条干枯现象发生。

做好草坪及周边植被、绿化带巡视、养护工作记录，确保绿化养

护工作有组织、有计划地进行。

进行绿化移栽、补栽、改扩建工程及草皮补缺等工作的实施。

## 五、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；

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。