**中标服务方案**

**第一节 综合客户服务**

**一、会议服务方案**

**（一）会议服务**

**服务设计个性化**：针对不同的会议规模、使用对象、服务需求分别对各类服务设计进行科学、细致、适应的定位、测量与分析，从而设计并实施适宜的个性化服务（详见第五点特色服务）。

**服务环节标准化：**中水物业建立服务标准体系，对服务的每个环节进行规范（详见附件一：中水物业会务服务标准化模板）。

**人员素质专业化：**我们深知服务人员对服务质量的影响，首先在员工选择是注重气质形象，其次将在员工上岗前进行专业的系统培训与训练，合格后上岗（如形体礼仪、保密规定、会务服务技能等）

**（二）会议服务礼仪规范**

**一）礼仪规范**

1、仪表

（1）员工上班前，均应对自己的仪表容貌进行必要的整理。工服要保证干净整洁，穿着得体；佩戴工牌，把工牌端正的佩戴在胸膛上方。

（2）上班时间，不许浓妆艳抹；流海不能过眉，统一佩戴头花，不允许披肩发型出现在工作场所；不许佩戴耳环、手镯、项链、胸针等其他饰物。

（3）不许留长指甲、染甲，保持指甲清洁。

（4）要保持口腔、牙齿、鼻腔、耳朵清洁卫生，勤更换衣服、勤洗澡，身上不能有异味。

（5）要养成经常漱口的号习惯，口腔不能有异味，上班前忌吃葱、蒜、韭菜之类使口内有异味的食物。

**二、前台接待服务方案**

**男士着装要求：**

①色调庄重、干净整洁，合体大方、应穿皮鞋。

②职场所穿西装须同质、同色；与西装配穿的衬衣应力求素雅，衣领要平整挺括，下摆应系在裤内。

③西装如果是双排扣上装，要将扣子全部系好或不系最下面一颗；如是单排两粒扣的上装，只扣上面一粒扣或全部不扣；三粒扣的全部扣上或只扣上面两粒，下面的可不扣。

④打领带时，先扣好领扣、袖口,领带结要压住领口。如不打领带，则不系领扣；短袖制服衬衫可打领带，穿夹克衫不打领带。

**女士着装要求：**

①职场应穿套装、套裙，穿制式皮鞋。

②穿制服、套装，颜色不多于三种。

③职场着装讲究六不露：胸部、肩部（不穿无袖装）、腰部、背部、脚趾、脚跟。忌穿破损袜子。

**2、仪容**

面部卫生、发型、修饰、化妆要符合职业特点和场合环境。

职场仪容要求：

① 面部清洁，没有汗渍、污渍。

②发型美观大方，男士发长不过耳。女士不梳披肩发、怪发。

③化淡妆，简约、素雅。配饰得当，不超过三件。

④不可过量使用芳香型化妆品。避免当众化妆或补妆。

**三、档案资料管理方案**

**档案资料管理要求**

（1）物业服务中心设档案管理员，所有档案资料由物业服务中心统一管理；

（2）明确收集、整理、分类、编号、登记、录入电脑、入柜、借用、检查、销毁等各项管理流程。

采用多种形式的文档储存方式(如电脑磁盘、录像带、录音带、照片、图表等)，并采取相应的储存、保管方法。

（3）对原始文件、合同等重要资料必须严格管理，借阅、复印等必须经审批方可。

（4）项目管理处经理负责审批档案保存数量、保存期限以及是否有效和作废。

（5）注重档案管理信息开发，根据工作需要和档案库存情况编制各种专题资料。

（6）公司品质部每季度对档案资料管理情况进行检查。

（7）要求全体员工树立档案意识、保密意识，严格执行《档案管理制度》。

**第二节 环境卫生保洁服务（兼部分楼宇值班)**

**一、保洁标准**

**（一）服务质量标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** |  | **服务质量标准** |
| **1** | 关键服务标准 | 地面：有较好的保养，有光泽。 |
| 墙壁：无蜘蛛网、保持洁净。 |
| 天花：无污渍。 |
| 梯级：无明显污渍。 |
| 各类镜面：洁净。 |
| 不锈钢器具：无污渍、有亮泽。 |
| 玻璃门窗：透明、洁净。 |
| 电梯轿厢：天花无污物、镜面洁净。 |
| 消防设备：表面干净、整洁。 |
| 垃圾箱：外表清洁。 |
| 卫生间及卫生器具：无污渍、无烟头、无异味。 |
| 办公场所：无垃圾、洁净。 |
| 会议室：桌椅、茶几、地板无明显灰尘。 |
| 电器系统：无明显污渍。 |
| 灯具：无污垢、表面光亮。 |
| 办公桌：桌面干净、整洁。 |
| 碎纸机：及时清倒纸屑，保持洁净。 |
| 沙发：无灰尘、污渍。 |
| 各层卫生间下水道：通畅无异味。 |
| 各层卫生间排风扇：无灰尘及附着物。 |
| 办公区暖水瓶：壶嘴、瓶胆无水碱水垢，暖瓶塞完整清洁。 |
| 其它公共设施：无污物、水渍。 |
| **2** | 垃圾清运标准 | 中标人进行垃圾收集时须更换垃圾袋，不得收集零散垃圾。 |
| 转移垃圾盛放容器时须封紧垃圾袋，杜绝垃圾散落。 |
| 在楼内运送垃圾时杜绝垃圾遗撒、外溢，保证运送垃圾使用的垃圾包装袋、垃圾桶和垃圾车使用功能完好。 |
| 每日对垃圾间进行保洁、消毒；不得有明显异味，地面不得积水。 |
| 每周至少对垃圾间进行一次杀虫处理，杜绝老鼠、蟑螂等病媒生物的孳生。 |
| 垃圾的分类及分拣工作在销纳场所完成；任何工作人员不得在楼内（包括垃圾间内）进行垃圾分拣或分类。 |
| 中标人运送垃圾须使用管理部指定的路线进行工作、使用专用电梯。 |

**二、值守方案**

值守作为涉外窗口，须经常性与客户接触，具有较重大的责任，值守任务直接代表整体形象和服务质量，因此，值守任务必须严格遵守接待工作规范。反之，则会造成严重的不良影响。有鉴于此，特制定值守任务工作规范细则，对接待工作进行细化、具体化。

**（一）值守服务标准**

1、提供24小时接待服务，服务员应微笑迎宾，礼貌待客，举止文明，仪表端庄；

2、服务员应耐心回答来客提出的问题，对学员提出的问题，属于职责范围内的应及时解决，属于职责范围外的，应认真做好登记，及时协调相关部门予以解决；

3、无论任何情况，服务员不得与学员发生争吵；

4、学员住宿应严格登记，严明有效证件方可进入公寓楼；

5、床上用品定期更换，并做好消毒处理。（公寓楼床上用品夏季三天更换一次，冬季五天更换一次，培训班结束后必须更换。如有外宾培训或学员特殊要求需按照要求执行）

6、领取、分发、装包学院培训使用物品工作，包含书籍、使用手册、纸笔等；

7、报到日期当天协助报到处指引及报到处设备的使用指导；

8、公寓活动室管理，负责清洁、管理物品、钥匙管理；

**第三节 公寓管理（包含大学生公寓、劳模、研究生公寓）**

**一、公寓日常维修管理办法**

一、公寓日常维修内容

1、寝室照明灯具、电表、开关、插座、线路及水表

2、寝室上水管、水龙头及配件

3、寝室门、窗、锁具及家具

4、公寓公共区域照明灯具及线路

5、公寓公共区域上、下水管

6、公寓公共区域门、窗及吊顶。

**二、文化活动建设标准**

总体要求：

以建设优良学风为核心，以优化宿舍环境为重点，以树立正确的世界观、人生观、价值观为导向，弘扬主旋律，突出高品位，努力建设体现积极向上的精神风貌，体现人文关怀的宿舍文化，不断满足日益增长的精神文化需求。

**三、日常管理服务**

**一、公寓管理要求**

1.对公寓门厅实行24小时双岗值班服务。

2.管理员应耐心回答入住提出的问题，对提出的问题，属于职责范围内的应及时解决，属于职责范围外的，应认真做好登记，及时协调相关部门予以解决；

3.与学校共同负责本公寓楼内的安全教育工作，对中的不良行为、违纪行为要积极劝阻并坚持说服教育，管理员不得与发生争吵，如遇突发事件及时通知并报学校处理。

4.严格执行学校规定的公寓管理制度，所有人员一律凭证出入，严禁无证、无关人员和异性进入公寓。

5.每周至少检查一次公寓内的安全与卫生情况。

6.协助学校做好毕业生离校及新生入住的各项工作中安排。

7.负责责任区域内的自行车摆放工作。

8.严格执行学校规定的宿舍熄灯时间。

9. 做好《公寓安全值班记录》、《大件物品进出登记》、《晚归登记》、《公寓钥匙借用登记》等各项记录工作。

10.做好公寓楼的各类突发事件的应急预案，熟悉辖区内消防器材的种类、性能、配置数量及位置，了解本楼消防报警系统的操作方法和消防通道走向。

11.公寓管理员要对住宿人员的姓名、住室和年级，要求两个月熟知其中的 50%，四个月80%，半年达到100%，并能及时掌握宿舍调整变动情况。

**第四节 教室管理服务**

**1、教室管理要求**

(1)妥善安排好临时申请的教室，不能出现冲突；遇有教室冲突时要及时调整，不能影响学校正常教学秩序。

(2)已办理临时教室使用手续的教室，准时按使用时间提前开门。

(3)按照教室管理开关门工作流程相应时间开关教室门，做到开门过程顺畅，无漏开门现象。

(4)教室门关闭及时，无因工作失误而发生财产损失，做好防火、防盗等工作。

(5)教室管理员在每日清扫教室发现同学东西遗漏的，应该交到管理处办公室并做好登记，以便同学来认领。

(6)上课期间保持值班，受理教室申请、调整，接待来访、问询、求助，提供开水等服务。

(7)学生上完课后，教室管理员打扫完教室卫生后应把灯和门窗关好再离开。

(8)防盗系统按规定早上7：30以前关闭，晚上23：00以后打开。

(9)定期巡视教室，白天有开灯情况进行关闭，晚间上自习人数过少的教室规劝学生合并，适当关闭教室，以节约用电。适时关注自习室秩序。

(10)提供配备、摆放黑板擦、粉笔等教学耗材，并做好记录；

**第五节 设备设施运行维护管理及能源运行管理**

**（一）给排水系统**

**1、给排水设备管理养护要求：**

保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度、保证生活用水24小时供应，水质符合国家和北京市相关标准；防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，并按北京市二次供水要求对无负压供水系统及消防水池进行定期清洗和消毒；定期对水泵房、及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时清理排水井和排水沟渠淤泥、杂物，保证井盖和篦子完整，及时发现并解决故障，零修合格率100%。

**（二）中水系统运行维护**

**维修保养要求**

2.1管理目标

保障设备安全、经济运行，设备完好率达到95%。

2.2设施设备维修养护管理制度

三级保养制度：

1）日常维护保养

是指设备操作人员所进行的经常性的保养工作。主要包括定期检查、清洁和润滑，发现小故障及时排除，作好必要的记录等。

2）一级保养

是由操作人员和设备维修人员按照计划进行的保养工作。主要包括对设备进行局部解体，进行清洗、调整，按照设备的磨损规律进行定期保养。

3）二级保养

是指设备维修人员对设备进行全面清洗，部分解体检查和局部维修，更换或修复磨损件，使设备能挂钩到达完好状态的保养。

**（三）供配电系统**

1）供配电设备运行维护管理要求：

对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全；

**（四）空调系统的运行管理维护**

**1、空调系统管理养护要求：**

针对中国劳动关系学院北京校区2021年物业服务采购项目内空调系统的实际运行情况，建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统的安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；定期检修养护空调设备，如：每年或根据机组运行的实际状况，对过滤器，冷（热）盘管，加湿器，风机进行不少于两次的维保工作和消毒工作等包括空调主机的故障排除，保证空调设备、设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，空调主机如出现故障应及时通知维修工人维修并做好记录。对空调冷却、冷冻水系统每月进行一次水质处理保养，保障冷却、冷冻循环水达到规定指标。

**（五）空调系统新风机组日常维护**

**（1）日常检查与维护**

1）空调机组内的过滤器每个月清洗一次。

a.清洗前，用手提滤袋的一端，用木棒轻轻拍打滤。

b.使吸附在滤袋上的灰尘等物脱落并在水中先浸泡，洗去浮尘。

c.用洗衣粉或清洁剂浸泡清洗干净。

d.用饮用水冲洗除去清洗液后晒干或烘干。

2）注意日常新风机组的工作电流。

3）注意过滤器前后的压差值，如果压差过大要及时清洗。

4）注意皮带磨损情况，如果皮带磨损严重及时更换。

**（六）饮用开水器运行维护**

**饮水机维修方法**

1、饮水机经常出现的故障就是漏水或不出水的问题，漏水的问题就比较好解决了，只要将每个滤芯的进水口逐一拆开，就能查出是哪一级的滤芯堵塞了，找到后拧开滤芯的接头，晃动一下或者用自来水清洗一会，若没有异物再重新安装上。

2、当饮水机出现无法加热或者无法制冷的问题时，可以先看看饮水机后面的开关是否打开，如果打开了还是不能加热，就要将饮水机的后板打开，再检查电线有没有出现松动的现象，如果出现松动，只需要将电线重新连接即可。

3、更换温控器时，首先将饮水机的后盖打开，卸下螺丝后就可以更换温控器，安装温控器的过程中，一定要注意温控器是否紧贴着热水的胆壁，安装完成后把螺丝拧紧就可以了。

4、当饮水机的水箱溢水时，需要对浮球进行更换。首先将饮水机的顶盖拿下，然后取下水箱，把水箱的面盖打开就能更换浮球。

**（七）电梯系统的运行管理维护**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 巡查内容 | 定期检查保养内容与要求 | 检查标准 |
| 1 | 曳  引  机 | 检查主机运行、冷却风机  检查减速和润滑油位、制动器 | 每月一次曳引机，制动器及开关  每季一次曳引绳，绳头组合，限速器钢丝绳  每季一次导向轮，对重轮，对重导轮  每年一次导轮，轿顶轮 | 主机运行正常，速度平稳可靠  冷却风机正常、有效  减速和润滑良好，油位正常  制动器完好、可靠 |
| 2 | 轿  厢  厅  门 | 检查按钮、照明、通风机  检查手动、自动操作、应急对讲检查轿门闭、轿厢平层  检查指示灯，到站钟  检查召唤按钮 | 每两周一次层门锁，锁紧装置，手动开锁装置  每两周一次警铃，对讲机，电话  每月一次开门机  每月一次轿门上下坎，滑轮，门刀，轿门链  每月一次轿顶卫生  每月一次指层灯  每月一次层门滑轮，滑块，强迫关门装置，层门上下每月一次按钮，各控制开关  每年一次消防开关 | 内部按钮齐全完好，信号登记有效  照明完好，通风机运转平稳，无异常声  手动、自动操作运行正常  应急对讲完好可靠  超载报警准确可靠  轿门开闭平稳，时间适中  轿厢长、短行程的平层精度符合要求 |
| 3 | 安  全  系  统 | 检查厅门及轿门安全连锁开关  检查警铃，对讲机，电话 | 每月一次限速器断绳开关及涨紧装置  每月一次限速器  每月一次安全触板，光电保护及其他门保护  每季一次格限位开关，换速开关，极限开关  每季一次补偿链、绳、补偿轮及悬挂装置，开关  每季一次测速装置  每季一次安全窗开关，安全钳开关。轿顶照明及检修箱  每季一次感应器及井道信息装置  每季一次安全钳，超载装置 | 安全钳齐全，性能灵活可靠  限速开关可靠，动作灵活  各安全开关齐全、性能可靠、有效  各厅门及轿门安全连锁开关齐全、性能可靠、有效  急停开关完好，性能可靠有效  检修及运行状态正常 |
| 4 | 导  轨  导  靴 |  | 每年一次导轨及紧固件  每年一次对重缓冲距 | 连接点平滑，固定螺栓无松动，导轨不走位  运行是靴衬与导轨无异常声，滑动平稳  导轨润滑良好，油杯、油毡等齐全  各导轨表面无重大锈蚀 |
| 5 | 供电系统 | 检查双电源切换、控制箱  检查照明电源  检查接地保护 | 每月一次主电源、照明电源及应急电源  每月一次控制屏及选层器  每月一次接触器及继电器  每季一次过流装置，短路保护及接地线  每年一次紧急供电，消防功能试验  每季一次检修灯  每年一次接线盒及线槽线管  每季一次随行电缆 | 每台梯专用一只控制箱，电气规范符合要求  应急备用电源能自动切换  动力电与照明电，控制电与信号电不得混用  发电机运行平稳，无异常声  轿顶、井道照明齐全良好  电梯控制和内接线符合要求，无临时跳线  接地保护符合要求 |

**（八）锅炉的运行管理**

**锅炉运行维护要求及标准：**

1.24小时值守根据甲方要求和天气状况做好检修工作；

2.供暖期间每日对设备运行情况检查一次；

3.每月测试一次软化水再生情况，清洗树脂、盐箱等；

4.每年进行一次维保；

5.检测所有触头、信号灯、指示表、各种继电器是否能够正常使用，有无烧蚀；

6.检测电动机绝缘，轴承、风扇有无异常声响，维修脱漆、变形外壳；

7.维护保养各种水泵，确保轴承灵活、水泵轴无卡住现象、水泵叶轮不碰撞、轴封不漏水，外壳无脱漆或锈蚀；

8.维护保养供暖系统所有管线、冲洗交换器，管道过滤器等正常工作；

9.进行软化水处理。供暖期间实行全天24小时连续供暖，供暖合格率达到100%；

10.每个供暖季因设备故障造成停暖次数少于2次，且每次停暖时间不超过4小时；