

青岛澳柯玛工业园区物业管理投标书

第一部分：项目概况及管理定位

一、项目概况

澳柯玛工业园位于青岛经济技术开发区前湾港路 315 号，国内知名大型企业，澳柯玛集团集生产、科研、销售、物流为一体，工业园占地面积 42 万平方米，其中行政办公楼建筑面积 8800 平方米。工业园绿化面积为 62079.45 平方米，工业园区保洁面积 66196.67 平方米。工业园内配套设施齐全，交通便利。

二、委托管理内容

1、办公大楼内保洁、维修及楼内花卉养护（公共洗手间、公共地面、墙面、走廊、大厅内的玻璃、各类事务、设备设施、楼梯扶手、开水房、天花板、休息室、照明系统、排水系统、办公楼内的报修、室内花卉）。

2、工业园区绿化养护（草坪、绿篱、乔灌木、草坪砖等）。管护内容包括：乔灌木的整形修剪、绿化养护、中耕除草、防风防涝、浇水抗旱、病虫害防治、合理施肥、补栽补种及绿化栽培管理等。

3、工业园区卫生清洁（院内所有道路、河道、停车场、货场等地面卫生清洁及在杂草清理）。

4、卫生清洁所收集的垃圾清运至工业园内垃圾站。

5、耐冬的养护（夏天设置防晒网、冬天盖棚以及日常维护病虫害的防治）。

三、委托管理目的

1、通过对澳柯玛工业园实施社会化、专业化物业管理服务，创造良好的工作环境，保障物业功能的正常发挥，实现环境效益和经济效益的协调发展。

四、委托管理原则

根据物业管理委托合同以及相关的法律法规，本着“亲情服务、专业管理”和“诚信经营、合作发展:”的原则，实施专业化的综合管理服务。

五、委托管理方式

依据《青岛市物业管理条例》及相关法律法规，通过签订物业管理委托合同，澳柯玛股份公司全权委托青岛新时代物业服务有限公司对澳柯玛行政办公楼进行室内保洁，物业零修、急修，工业园区道路保洁及工业园绿化服务。新时代物业服务有限公司在管理合同期内按合同约定进行管理服务，确保达到约定的服务质量。

六、项目整体形象定位

根据澳柯玛工业园的实际情况,结合澳柯玛企业文化和新时代物业管理服务特点的,通过对客户服务需求的分析,确定项目的整体形象定位为:“整洁、优美、规范、高效”的现代化工业园区。

七、总体目标和分项目标

(一)、总目标

自新时代物业服务有限公司接管之日起,在硬件条件具备的前提下,一年内服务达到“青岛市物业管理优秀工业园区”标准。

(二)、分项目标

- 1、顾客满意率 90%以上;
- 2、保洁服务达标率 100%;
- 3、保洁服务覆盖率 100%;
- 4、垃圾处理及时率 100%;
- 5、保持园区内植物生长茂盛、修剪整齐,绿地植物存活率 95%以上;绿地裸露不超过 0.4 平方米,并及时补植;
- 6、维修工作及时率 99%,急修及时率达 100%(接到报修不超过 30 分钟到达现场,一般小修 24 小时内处理完毕)维修合格率 98%以上,维修返修率不高于 2%;
- 7、投诉处理及时率 100%,投诉处理满意率 98%以上;
- 8、员工上岗前培训合格率 100%;

八、工作难、重点

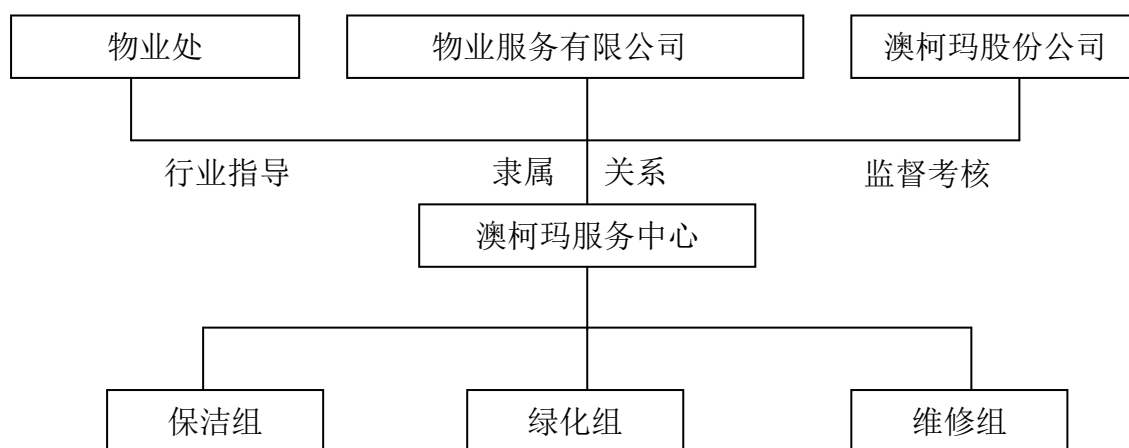
1、工作难点:工业园草坪老化,养护难度大,条件有限,且要求高;报修时间和报修内容的不确定性,维修项目的时效性强,维修人员要求综合能力高等,将成为工作的主要难点;

2、工作重点:采取预防管理,超前服务,注重护养工作,降低无效成本。加强员工综合能力的培训,实现全员参与相互协助。采取一主职几同时的方法,降低成本,提高工作效率。

第二部分:实现目标的保证措施

第一节:管理体系架构和人员配备

一、管理体系架构



二、人员配备



三、骨干人员素质要求

岗位	素质基本要求	备注
服务中心主任	男，27-45 岁，管理专业专科以上学历，具有 5 年以上物业管理工作经验，协调能力强。熟练掌握 ISO9001 国际质量管理体系的建立和运用。做事沉稳，有开拓创新精神。具有物业管理资格上岗证书。	公司外派
维修技工	男，年龄 25-45 岁，机械维修及其相关专业中专以上学历，身体健康，有相关工作经验 3 年以上。熟练掌握维修相关知识、技能，需持有电工操作证、管道工证，技术等级中级以上。具有良好的服务意识、团队观念、职业道德及高度的责任心，能吃苦耐劳，服从性强。热爱本职工作，不断学习自我提高。	

绿化组长	1、男女不限，25-35 岁，具备职业素养。 2、中专以上文化程度，园林绿化专业，2 年以上管理经验，协调能力强。 3、做事沉稳，有开拓创新精神。	公司派驻
------	---	------

四、服务中心职责

- 1、负责对澳柯玛行政办公楼实施维修、卫生保洁和工业园绿化养护管理，在物业管理业务方面接受公司的指导和监督。
- 2、按公司 ISO9001 物业管理质量体系要求建立质量管理体系文件，并有效运行。
- 3、合理调配人员、保持各岗位的分工与协作。
- 4、制定各物业维修、养护计划，环境卫生保洁、消杀计划，绿化养护管理计划及内部审核工作计划，并认真执行。
- 5、负责日检、周检、月检工作，并做好记录，接受本公司、澳柯玛监督考核组的监督检查。
- 6、积极参加创建优秀物业的考评工作，提高管理服务水平。
- 7、全面落实节能降耗工作。
- 8、建立“首席责任制”服务制度，保障服务质量持续提高。

第二节、对服务中心拟采取的主要管理措施

一、员工招聘管理

1、服务中心管理人员招聘、录用：

为了给公司内部员工创造一个良好的职业生涯发展空间，服务中心管理人员原则上以内部竞聘为主，合适人选经公司行政人事部评价后报总经理批准录用，并由公司下红头文件予以正式聘任。

2、一线操作工招聘、录用：

按照先内后外的原则，同等条件优先考虑公司内部员工。

3、录用：

招聘结束后，须将招用人员名单、档案资料报公司行政人事部备案。

不论何种招聘方式，都必须按照公司制定的《人员招聘控制程序》进行，即“公开招聘、全面考核、择优录取”。

服务中心所有员工一律实行为期 3 个月的试用期。试用期内工作绩效不符合

岗位要求的，一线员工立即辞退；管理人员降级使用或退回公司另行安排。

二、员工培训管理

★入职培训

培训内容	培训对象	培训部门	培训课时	培训方式	验证考核
企业简介	新进员工	行政人事部	4课时	讲授法	笔试
企业文化	新进员工	行政人事部	8课时	游戏体验法	笔试
公司体系	新进员工	行政人事部	4课时	讲授法	笔试
公司制度	新进员工	行政人事部	8课时	讲授法	笔试
行为规范	新进员工	行政人事部	4课时	讲授法	示范考试
客服礼仪	新进员工	行政人事部	4课时	演示法	示范考试

★岗前培训

培训内容	培训对象	培训部门	培训课时	培训方式	验证考核
岗位职责	新进员工	服务中心主任	4课时	讲授法	笔试
项目方案	新进员工	服务中心主任	4课时	讲授法	笔试
工作流程	新进员工	服务中心主任	4课时	讲授、演示	示范考试
工作标准	新进员工	服务中心主任	4课时	讲授法	笔试
考核标准	新进员工	服务中心主任	4课时	讲授法	笔试
岗位制度	新进员工	服务中心主任	4课时	讲授法	笔试
工作技能	新进员工	服务中心主任	4课时	演示法	示范考试

★在职培训

培训内容	培训对象	培训部门	培训课时	培训方式	验证考核
物业知识	全体员工	服务中心主	4课时/月	讲授法	笔试
岗位知识	全体员工	要管理人员	2课时/月	讲授法	笔试
岗位技能	全体员工	由公司对应	2课时/月	讲授、演示	示范考试
服务意识	全体员工	职能培训，	4课时/月	讲授法	观察法
团队协作	全体员工	普通员工由	1课时/月	游戏体验法	观察法
礼貌礼仪	全体员工	服务中心主	4课时/月	演示法	示范考试
计算机	管理人员	任予以培训	按需施教	演示法	上机考试

★特殊工种培训——维修人员

培训内容		培训部门	培训课时	培训方式	验证考核
维修组管理制度	设备巡查规定	工程部	2课时/月	讲授法	笔试
	考勤制度	工程部	1课时/月	讲授法	笔试
	维修服务管理	工程部	1课时/月	讲授法	笔试
	值班卫生管理	工程部	2课时/月	讲授法	笔试
	各岗位考核指标	工程部	2课时/月	讲授法	笔试
	各岗位职业技能	工程部	2课时/月	讲授法	示范考试
设备设施管理制度	电工巡查内容	工程部	1课时/月	讲授、示范	示范考试
	公共设备巡查内容	工程部	1课时/月	讲授、示范	示范考试
	公共照明巡查内容	工程部	1课时/月	讲授、示范	示范考试
	室外设施巡查内容	工程部	1课时/月	讲授法	示范考试
安全用电知识	一般电气知识	工程部	1课时/月	讲授法	笔试
	电气作业知识	工程部	2课时/月	讲授、示范	笔试
	作业防护	工程部	1课时/月	讲授、示范	示范考试
	电气平衡负载	工程部	2课时/月	讲授、示范	笔试
	电气火灾扑救	工程部	1课时/月	讲授、示范	示范考试
	电器漏电保护	工程部	1课时/月	讲授、示范	示范考试
	设备间消防安全知识	工程部	2课时/月	讲授法	笔试
	干粉灭火器使用知识	工程部	1课时/月	讲授、示范	示范考试
	消火栓使用知识	工程部	1课时/月	讲授、示范	笔试
	火警报警程序	工程部	2课时/月	讲授法	示范考试
	突发火灾事件应急程序	工程部	2课时/月	讲授法	示范考试
	突发停电事件应急程序	工程部	2课时/月	讲授法	示范考试
	义务消防队的任务	工程部	2课时/月	讲授法	笔试
	突发跑水事件应急程序	工程部	2课时/月	讲授法	笔试

	电梯故障应急处理程序	工程部	2课时/月	讲授法	笔试
--	------------	-----	-------	-----	----

三、常规管理方法

1、试用考核

服务中心所有员工一律实行为期3个月的试用期，试用期员工可以请假，但试用期按请假天数顺延。试用期间旷工一次或早退累计三次（含三次）以上，一线员工服务中心有权辞退，管理人员服务中心有权退回公司，由公司统一处理。另试用期内工作表现不符合岗位要求的，一线员工立即辞退，管理人员降级使用或退回公司另行安排。

2、考核机制

根据公司的绩效考核管理制度，结合服务中心的实际情况，以及各工作岗位职责的具体要求严格实施绩效考核制度。

服务中心应严格贯彻执行“按劳分配、奖勤罚懒、效率优先”的基本考核原则；在薪酬分配中把员工的收入与其为公司、服务中心创造的效益及工作业绩挂钩，通过月度考核予以体现；并根据岗位任职资格要求及充分考虑工作能力等因素，调整薪酬标准。运用科学的绩效考核管理办法，激励员工励精图治，发奋图强，保质保量按时完成工作任务。员工考核成绩突出或有优秀的工作表现、业务技能、管理能力、发展潜力的员工，可通过竞争上岗、综合评定等形式，在升职时优先考虑。考核结果不佳，工作表现、业务技能、管理能力等不能胜任或不适宜目前的岗位时，公司或服务中心主任将给予调动、降职或辞退。

服务中心具体考核办法，服务中心必需严格参照总公司绩效考核管理制度，在不偏离绩效考核制度大方向的情况下，服务中心可根据实际管理需要做相应的、实用的调整，但调整后实施前必须经由公司对应职能部门审核后（特殊情况下报总经理审批）施行。

3、激励机制

合理的激励机制是提升员工士气，提升员工作业质量的有效保障，对于表现优秀的员工服务中心及时予以表扬，让他们切实能够在精神上或物质上得到回报和鼓舞；对于那些工作不积极、工作态度不端正的员工，服务中心及时予以负激励，使当事人产生自我约束的压力感，以达到激励的目的。

★物质激励

- a、 金钱：一般我们常见到的有薪水、年节及年终奖金、生产奖金、绩效奖金、红利、职务津贴等等。

树立、推广正确的分配观，保障公司服务品牌的顺利推广，服务中心推广以‘心’换薪、以‘星’定薪的分配制度，最大限度挖掘、发挥员工的能动性。

以“心”换薪：要求每一员必须全心全意、诚心诚意的投入到服务工作中才能够换取满意的合理的薪酬回报。

- b、非金钱的物质面：像礼物、家庭用品、日常生活用品等等。

★精神激励

精神需求是员工日常需求的一大重要部分，适当的精神满足可以提升员工的自信、自豪以及受人尊敬的感觉，对于实现员工的价值以及员工对于企业的忠诚度具有重要的意义。

- a、服务中心负责人或公司领导与优秀员工共进午餐或晚餐，使得员工有一种受人尊重的感受和实现自身价值荣誉感。
- b、书面表扬，由服务中心负责人或公司领导以书面的形式对优秀员工进行表扬。
- c、公开场合正式表扬等。

4、监督机制

质量管理采取服务中心主管周检、公司品质部月检、公司管理者代表季检的三级监督考核机制。

公司职能部门负责人或委托他人定期不定期对服务中心进行监督检查，发现问题及时反馈于服务中心负责人或公司对应职能负责人，并追踪服务中心负责人是否采取适当的措施或处罚，以此不断提高服务中心服务质量，树立公司服务品牌形象。

第三节、移交接管

一、接管前的准备工作

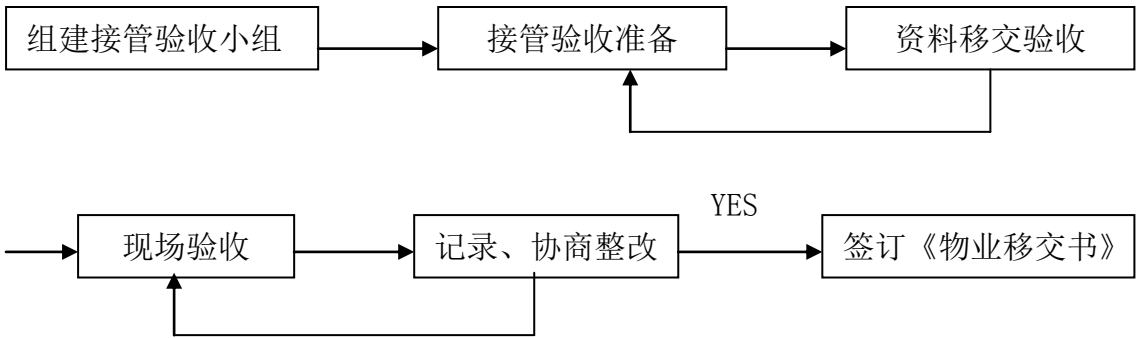
1、成立澳柯玛服务中心。委托管理合同签订后，服务中心主任及其他人员分步到岗，落实管理用房和工具用房，做好各项筹备工作。

2、成立验收小组。工程技术人员进驻现场，了解物业设施设备、熟悉设备的构造性能、水、电、气、管道线路的铺设位置、走向和存在的问题，填写有关质

量记录，以便尽快得到解决。

- 《物业接管验收计划》
- 《物业接管验收表》
- 《物业接管移交书》

二、接管验收程序



接管验收开始之前接管验收小组应做好以下准备工作：与委托方联系好交接事项、交接日期、进度、验收标准等；对接管验收小组成员进行接管验收程序内容培训；准备好接管验收记录表格。

三、遗留问题处理规定

1、对物业硬件设施接管验收中发现的不合格等问题接管验收小组应当将问题逐项记录在《接管验收设备设施问题登记表》中并交委托方相关人员签字确认。对上述登记表在《接管验收统计表》中进行详细登记，并对于暂时解决不了、势必会影响物业管理的问题在《接管验收遗留问题登记表》中记录，并约定整改期限进行复验，接管验收资料归档后长期保存。

2、遗留问题得到妥善处置后，双方签订《物业移交书》，内容包括图纸资料、物业种类、数量、管理和工具用房、公共设施。以示正式交接。

第四节：日常管理运作

一、服务中心主任日常工作

1、服务中心主任职责

- (1)、在公司直接领导下，全面负责服务中心的工作。
- (2)、制定服务中心部内部管理制度，监督、检查、指导服务中心员工工作，定期进行考核。
- (3)、制订服务中心部员工的培训计划，适时开展业务培训。

(4)、处理用户投诉，定期收集用户意见、建议，并反馈至各职能部门，必要时上报公司领导。

(5)、负责服务中心部人事调整、任用（管理人员需报公司备案）。

(6)、负责服务中心日常维修养护、清洁工作的日检和绿化养护的周检工作。

(7)、组织服务中心部的经营工作。

2、服务中心主任工作流程

(1)、岗位交接班管理

为方便各班、各岗位之间的工作沟通，加强部门工作事项的交接，现规定如下：

A 根据工作需要分别设立工作日志薄、工作事务跟进薄、办公物品交接薄和岗位值班记录表。

B 员工上班后必须阅读工作日志薄、工作事务跟进薄及岗位值班记录表，落实需要当班跟进的事项。

(2) 用户投诉处理工作流程

A、 用户投诉处理原则

当用户来电或上门投诉时，必须坚持“五清楚，一报告”的处理原则。

a、听清楚

在接待用户投诉时，应耐心听用户讲完，听清用户投诉的内容。不得打断用户说话，更不能给予表态。

b、问清楚

待用户讲完后，要进一步问清有关情况。切忌与用户正面辩驳，应客观冷静的引导用户叙述清楚实际情况 。

c、跟清楚

受理用户投诉要一根到底，直到问题得到解决并回复用户为止。对不能解决的投诉，应婉转的向用户讲清楚，并确定下次回复时间。

d、复清楚

对用户的投诉在充分了解有关情况后，应及时把处理的过程及结果清楚的回复用户，以表明用户的投诉以得到足够的重视和妥善解决。

e、记清楚

处理用户投诉后，应把投诉的事项、处理过程及结果清楚的记录与用户意见受理表内，由用户加盖意见后收回存档。

f、报告

重大投诉，必须马上报告部门主管或公司领导。

B 、用户投诉处理程序

● 一般性投诉

当接到一般性投诉时，将情况记录在用户意见受理表后，向有关职能部门反映，并立即将情况回复用户。

● 重大投诉

遇到重大投诉，超出部门处理权限，需将投诉事项移交公司领导处理，向投诉用户解释原因，并确定回复时间。

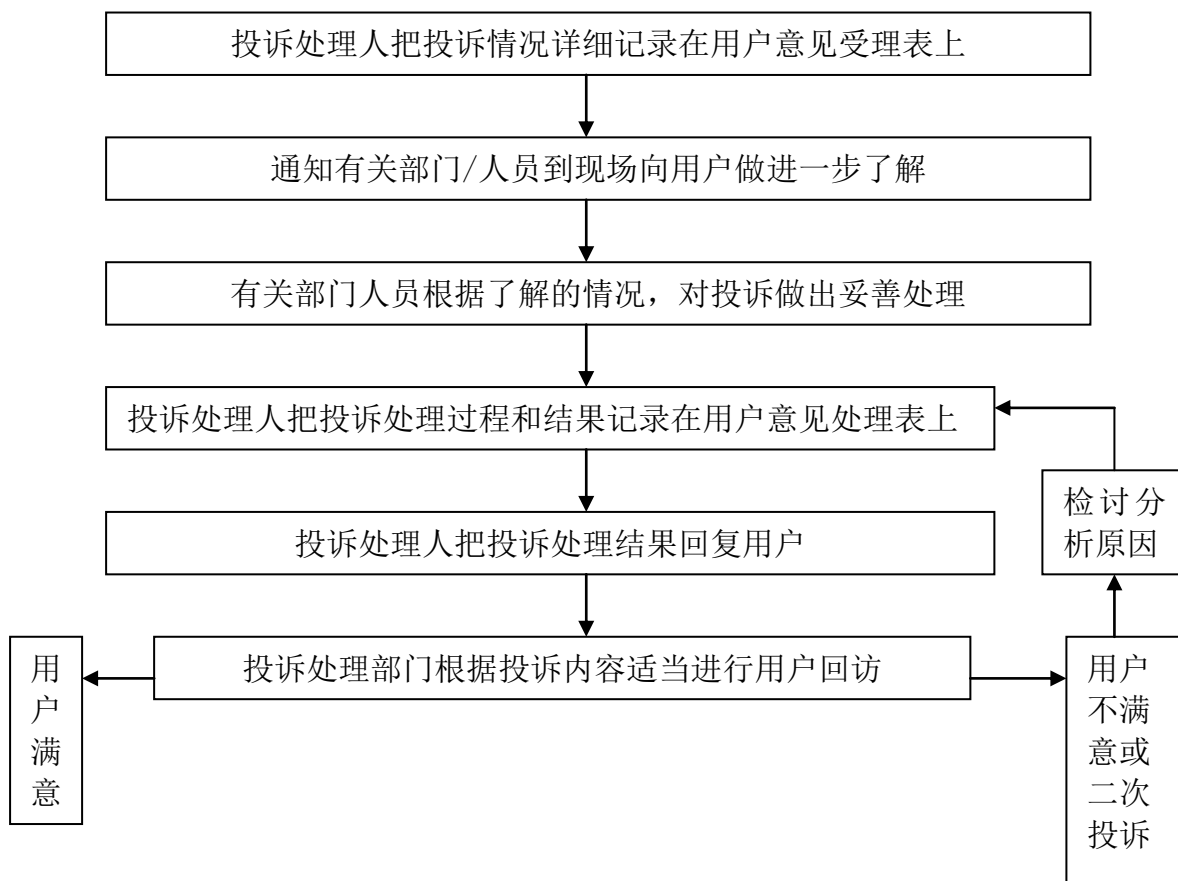
● 书面投诉

对用户的书面投诉，要在公司收文登记簿上登记后呈服务中心主任，按投诉性质一般以书面回复用户。

● 投诉汇总

每月对投诉进行一次汇总，记录在用户意见受理表上，并根据用户投诉情况，进行用户回访。

● 投诉处理流程



● 相关记录

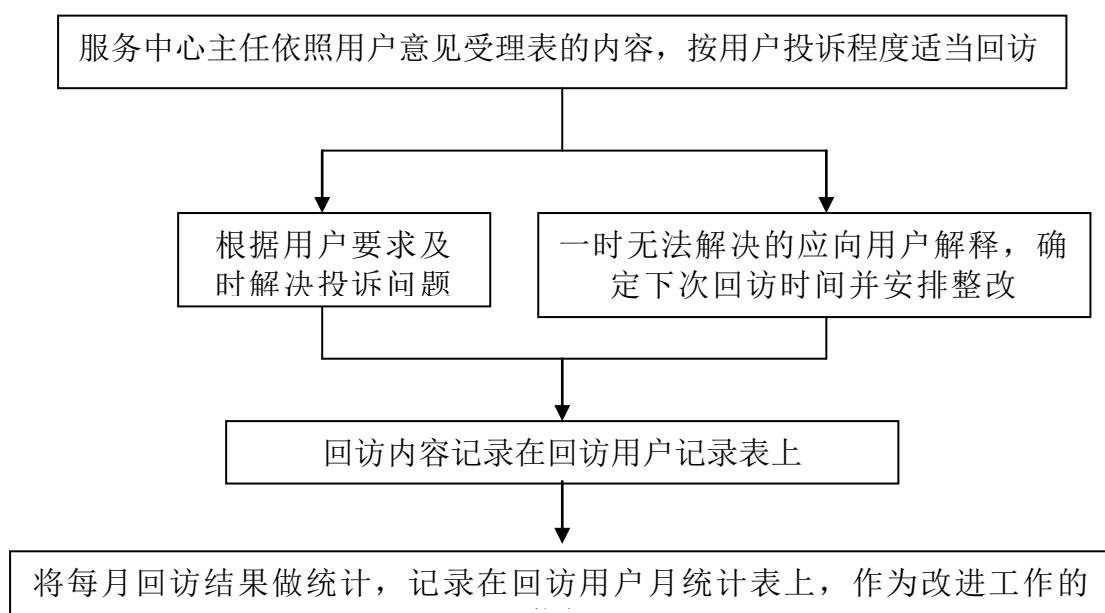
用户投诉受理表

(3) 服务质量调查工作规程

A、回访工作流程

- a、服务中心主任负责回访用户工作。
- b、服务中心主任按照回访用户记录表的内容，按用户投诉的程度进行适当回访，回访时间按用户投诉内容具体确定。
- c、回访期间发现用户不满意之处，必须及时解决，一时无法解决的问题应向用户解释原因，并确定下次回访时间并安排人员整改。
- d、将回访内容记录在用户意见处理表上，每月统计回访结果，记录在回访用户月统计表上，作为改进工作的依据。

B、操作流程图



(4) 服务质量满意率调查工作规程

通过对用户意见征询、调查等工作，收集有代表性的意见，提高辖区管理水平，为用户提供满意的服务。调查内容包括整体管理、清洁质量、工作效率、以及护卫等方面。

● 服务质量调查规程

A、调查人员

由服务中心组成调查小组或各部门依据本部门工作情况组织回访人员。

B、调查形式

以问卷或表格形式访问委托方各科室。

C、调查分析

a、在完成意见收集工作后，对所收集的原始意见材料从调查内容的五个方面进行系统分析，整理出具有代表性的意见、数字和比率。

b、服务中心归纳分析结果：

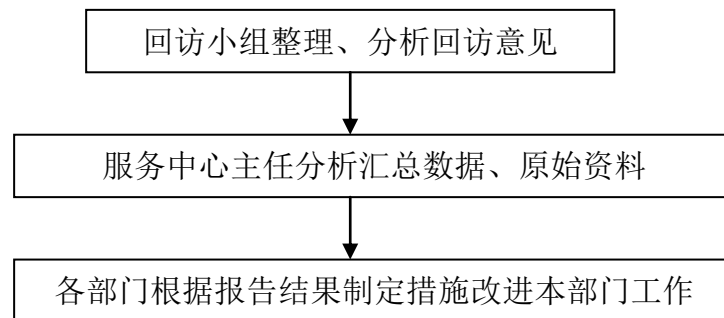
★ 用户满意度方面：以满意、较满意、不满意三点归纳。如对物业公司处理投诉、解决问题的效率；物业公司人员的言行举止、礼仪礼貌；清洁卫生绿化养护等工作。

★ 用户提出意见和建议方面：从清洁、工程维修、绿化养护和建议等方面进行归纳。

D、工作改进

各部门依据调查报告制定措施改进本部门工作。

● 操作流程图



● 相关记录

用户回访表

3、服务中心主任考核细则

服务中心主任的工作考核细则			
服务中心	工作内容	分值	检查考核细则

1	熟悉岗位业务知识及技能，正确指导下属员工开展工作。	6	①业务知识不全面，未能正确指导下属员工开展工作每次扣 2 分 ②岗位职责不明确，专业技能不熟练每次扣 2 分 ③对用户情况不了解、不熟悉每次扣 1 分
2	总体检查各员工管辖区域桌面的卫生情况，确保办公环境整洁	6	①未检查扣 4 分 ②已检查但卫生差、不整洁每次扣 1 分
3	8：30 分检查员工上班情况、查看员工签到表，发现有员工迟到或缺勤，应做好记录并提出处理意见	7	①未检查扣 4 分 ②未按时检查每次扣 1 分 ③对员工经常性迟到或缺勤未及时进行教育每次扣 2 分 ④姑息员工的违纪行为，未根据情况给予处分每次扣 2 分
4	9：00 前仔细阅读前一天的用户投诉记录，检查前一天所记录的用户投诉或意见有否及时跟进、落实	7	①未阅读投诉记录扣 4 分 ②阅读记录后未签署意见每次扣 2 分 ③下属员工跟进不足，处理不及时，引起用户投诉两次扣 2 分
5	上、下午各 1 次随机检查各岗位员工的工作情况是否达到要求，如有不符应视情况给予处理，对服务态度意识和意识不足、业务不熟悉、工作责任心不强或无故拖延工作的员工进行工作评估，情节严重者给予纪律处分	8	①未对下属各岗位员工的纪律及工作情况检查、监督扣 6 分 ②缺每次检查扣 3 分 ③监督不力，未及时发现和纠正员工的不足每次扣 2 分 ④姑息员工的违纪行为每次扣 3 分 ⑤处理不公或包庇下属员工的违纪行为，引致下属不满面每次扣 2 分

6	处理上交的较大问题的投诉，遇到重大投诉及时报告公司领导，并将投诉情况及处理经过记录在投诉记录簿上	8	①未及时处理投诉每次扣 2 分 ②处理方法欠佳每次扣 1 分 ③未将重大投诉及时向公司领导反映，导致事态扩大每次扣 2 分
7	按日常工作规程完成各项工作	7	①违反工作规程每次扣 2 分 ②未按时完成每次扣 1 分 ③完成质量差每次扣 1 分
8	完成公司领导委派的其他工作	6	①不服从、未完成公司领导安排的工作扣 4 分 ②未按时完成每次扣 1 分 ③完成质量差每次扣 1 分
9	下班时整理办公桌面	5	①未整理扣 2 分 ②整理后仍不整洁每次扣 1 分
10	每周召开部门例会，提出工作要求和注意事项，将公司的意图贯彻落实，总结归纳员工工作表现，指出员工的不足	7	①不按时召开例会扣 4 分 ②缺例会每次扣 2 分 ③例会流于形式，不解决任何问题扣 2 分
11	制订员工的培训计划，每月 2 次开展员工业务知识培训，并根据实际需要进行培训后考核、小结	7	①缺培训计划每次扣 2 分 ②缺培训每次扣 2 分 ③缺培训小结每次扣 1 分 ④平均考核成绩在 75 分以下每次扣 1 分
12	每月 1 号统计上月各项工作指标完成情况，向总经理汇报	6	①未统计扣 3 分 ②不按时完成每次扣 1 分 ③统计不全每次扣 1 分
13	每半年制订服务中心部工作总结和计划	6	①未制订工作计划扣 2 分 ②不按时完成每次扣 1 分

14	加分	1	工作认真负责受到公司口头或书面表扬
		2	服务态度和服务工作出色受用户表扬
		3	提出合理化建议被公司采纳

二、卫生保洁日常工作

1、保洁服务主要工作任务

(1) 办公大楼内公共洗手间、公共地面、墙面、走廊、大厅内的玻璃、各类饰物、设备、设施、楼梯扶手、开水房、天花板、休息室、照明系统、排水系统、室内花卉的清洁保洁；

(2) 工业园区所有道路、河道、停车场、货场等地面卫生清洁及杂草清理；

(3) 卫生清洁所收集的垃圾清运至工业园内垃圾站。

2、人员配置

公司根据洽谈所获信息及项目的实际情况，保洁组长由服务中心主任兼任，保洁员设 7 名（其中室内 5 人，室外 2 人）；

3、岗位职责

(1) 保洁组长职责

- a、全面主持保洁工作，保证保洁工作的正常运行；
- b、制订保洁工作计划，健全保洁规章制度，抓好保洁队伍建设；
- c、做好保洁员工的思想教育工作，制订员工培训计划并抓好落实；
- d、督促岗位责任制的落实情况，实行奖优罚劣制度；
- e、负责全面检查监督所属员工低质易耗品的使用和运行情况，在保证质量的前提下，厉行节约、降低成本、完成各项工作；
- f、主持保洁组工作例会，听取各员工汇报，研究工作情况，布置工作任务，做好所属员工的安排、调配工作；
- g、做好安全生产工作，积极采取纠正和预防措施，防止发生重大事故和人员伤亡事故；

(2) 保洁员岗位职责

- a、负责辖区范围内清扫保洁工作；
- b、负责辖区范围内垃圾的收集、清运；
- c、负责保管好各自所使用的工具；

- d、负责辖区损坏公共设施的报修
- e、工作中发现问题要及时汇报，排除不安全隐患；
- f、完成上级领导交待的临时性工作

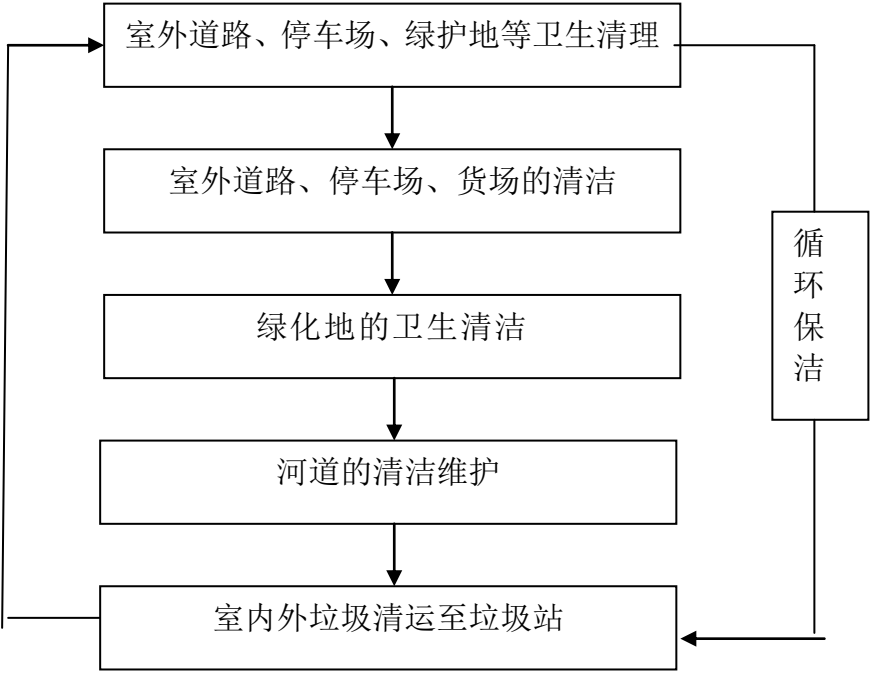
4、清洁频次及主要工作标准

工作内容	清洁周期						标准
	随时	每日	每周	每月	每季	每年	
室外道路、停车场、绿化地		2					干净、整洁、无杂物；
地面、墙面清洁		2					按时打磨保养，地面光亮、整洁、无污迹、无杂物；墙面无污迹、无乱贴乱画；
垃圾桶（箱）			2				外表整洁、无异味，周边无散落垃圾
喷泉		2					无漂杂物
垃圾收集与清运		2					垃圾收集及时，日产日清；
玻璃		1					玻璃无灰尘、光亮；
楼梯扶手、表箱、雕塑、消防栓等设施		1					无卫生死角、无蛛网，设施轻抚无灰尘；
卫生间清理		8					无积水、无堆放杂物，无乱张贴，无蜘蛛网，洗手盆表面光；厕纸箱、门户无污迹，无积尘，无蜘蛛网，无霉迹；便池表面光洁，无尿迹，无水锈迹，无杂物，无异味。
化粪池						2	清理及时彻底，污水排放通畅
灭蟑、灭鼠						2	夏季初、末灭蟑各一次；灭鼠春秋二季各一次；蚊蝇栖息地和孳生地夏季每月最少消杀二次，做到无孳生源
蚊蝇栖息地和孳生地				2			

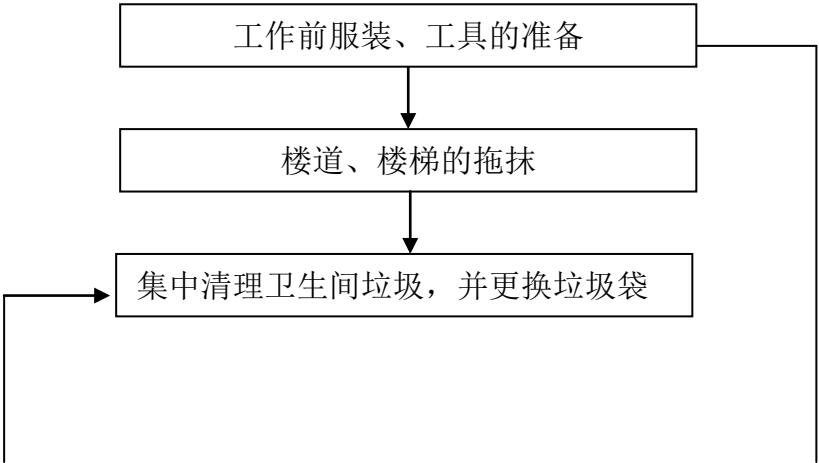
5、保洁工作流程

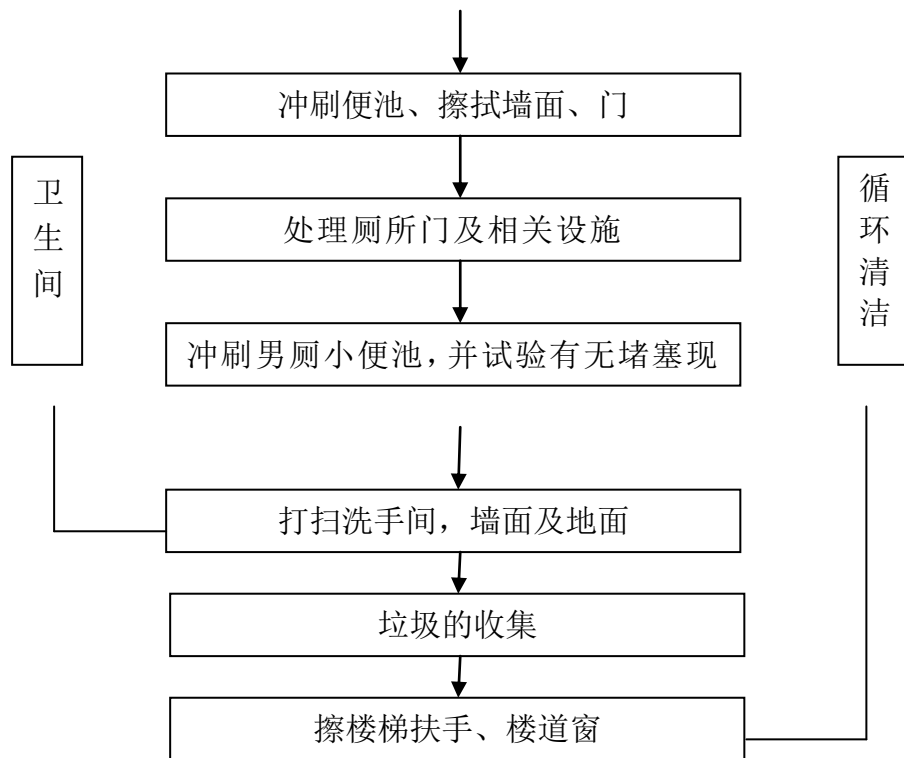
●清洁时间安排：7：00~8：00 楼道、楼梯、卫生间的清理；8：00~8：30 垃圾清运； 8：30~11：00 循环保洁；11：00-13：00 由两人轮流循环保洁；13：00~14：00 楼道、楼梯、卫生间的清理；14：00~14：30 垃圾清运；14：30~ 17：00 循环保洁

● 室外道路、停车场、绿化地、河道、货场清洁工作流程



● 室内清洁工作流程





6、规章制度

①服务人员服务规范

- a、热爱本职工作，牢固树立顾客第一的服务思想；
- b、严格执行公司的各项规章制度，一丝不苟的做好本职工作；
- c、保持良好的精神面貌，上岗按规定着装，注意个人卫生，做到仪表大方，举止文明；
- d、尊重领导，服从指挥，不擅离职守，不消极怠工，不因责任心不强造成责任事故，疑难问题应请示报告，不自作主张；
- e、做到微笑服务，语言文明，讲礼貌，任何情况下，不得同客人吵架，工作中注意“三轻”即说话轻、走路轻、操作轻，做到“四勤”即眼勤、嘴勤、手勤、腿勤；
- f、在做好本职工作的前提下突出显示亲情化的服务；如楼梯保洁中注意给业主右侧的闪让；见面问好等；
- g、注意保守公司机密；
- h、个人利益必须服从整体利益，员工之间要互助互爱，团结协作；
- I、必须服从指挥，调动和安排；
- J、认真学习业务知识，不断提高服务质量，努力为业主提供优质高效服务；

②卫生用具管理规定

a、目的：为妥善保管，保养卫生清洁用品和用具，确保其管理与使用的计划性与合理性；

b、消耗品管理规定：清洁消耗品包括各种洗涤剂、去污粉、保养剂、抹布等；消耗品的领用应保洁组长根据清洁服务项目和过程编制领用计划，并严格按照计划执行；清洁消耗品的使用应本着适量节约使用的原则；

c、清洁用具：清洁用具消耗品包括拖把、尘推、各种毛刷、垃圾桶等；根据清洁范围及实际情况，配备了固定数量的清洁用具，由各服务人员负责其保管与使用；抹布、拖把、尘推、毛刷等清洁工具应按时清洗，及时晾干，存放于荫凉干燥处妥善保管；垃圾筒要按时清洗；清洁手套应防止浸泡在腐蚀性溶液中，使用后的手套应及时晾干，存放于荫凉干燥处；

d、清洁用房：清洁用房包括所用工具房；工具房应定时清理，保持其整洁、干燥（通风良好）；工具房的用品摆入应整齐有序，一目了然；工具房应保持地面干燥。

③安全保障措施

*卫生保洁常规安全措施：

a、擦电器开关、灯具，清洁前应首先关闭电源，用干抹布擦拭，以防触电。

b、工器具的操作必须严格按照操作规程执行。

c、禁止适用碱性清洁剂来清洗地面，以免损伤瓷面。

d、严禁站在窗台擦玻璃，要用玻璃刷擦洗。

*卫生保洁应急处理措施

a、目的：对影响环境卫生的意外情况制定应急处理措施，为顾客提供始终如一的服务。

b、适用范围：

责任区内出现的突发性火灾、污雨水井管道、化粪池严重堵塞、暴风雪等现象；

c、应急事件处理原则：

首席责任制原则：（同上所述）

逐级反馈原则：应急事件处理过程中，接到提出问题或需求的员工首先确认是否属于自身能力能处理的，如果自身能力不能予以解决的，必须逐级进行反馈，特殊情况下（如直接上级联系不上）可以越级反馈。

处理应急事件的态度：迅速反应，马上行动，服务热情、周到，处理完事件后及时反馈给客户处理结果。

d、职责分工：

每一名员工都是应急事件处理的责任人，每一名员工都有义务处理辖区内所发生的应急事件；保洁组长负责应急事件处理的方式方法的培训和具体执行工作。

e、火灾应急事件处理程序：

- ◆救灾结束后，保洁组长组织全体清洁员参加清理现场工作；
- ◆清理火灾遗留残物；
- ◆打扫地面积水，用拖把拖抹；
- ◆对现场进行检查，如有残留杂物，一并清运打扫；

f、发生水淹事故应急事件处理程序

处理方法：立即通知管理人员、维修人员进行处理，保洁员对现场的积水进行处理，对浸湿的物品进行晾晒。维修完毕，由保洁员对现场进行彻底打扫。

g、水管爆裂处理措施：

- 发现或接到水管爆裂情况，如属支管道破裂，责任区内保洁员及时关闭主要阀门停水，待维修工赶到处理后，保洁员对地面卫生进行清理；
- 对主管道破裂及时报至报修人员，待维修工及时赶到现场，关闭室外水表阀门后，对现场卫生及时清扫。

h、室内施工及维修的应急处理措施：

设施维修及供水、供电设施、墙体粉刷等项目施工中，除施工队要保持卫生外，保洁员也要配合做好场地周围的清洁工作；及时清理遗弃的杂物，清扫现场。

I、暴风雨、大雪等特殊天气

处理方法：遇特殊天气，首先要查看负责区域及个人能够顾及的区域是否有打开的门窗等可能造成损坏的隐患部位，合理防护；及时在进出主要出入口加设提示性标识，并做好类似场所的随时清理和提醒工作。

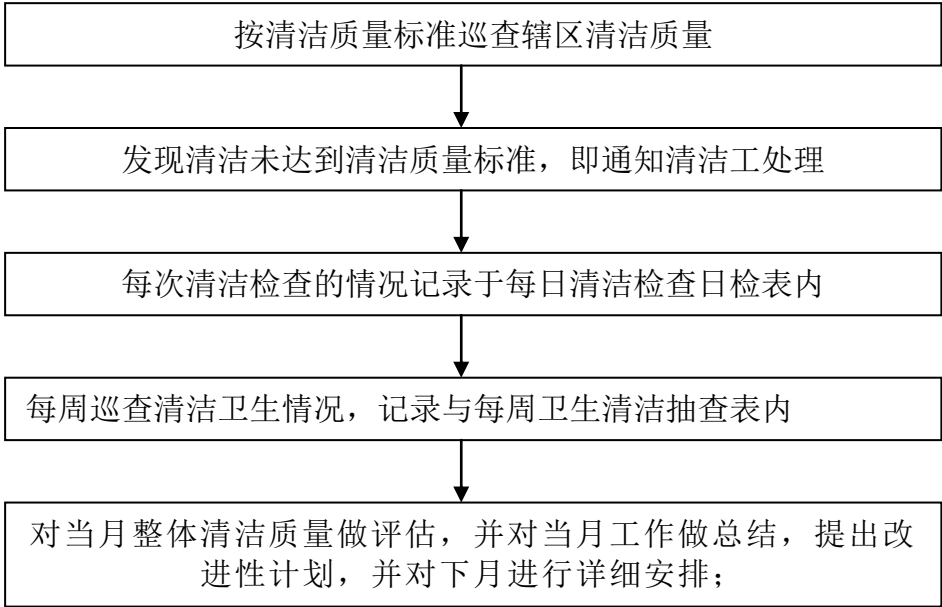
（四）保洁工作的监督管理

现代清洁不但注重一般业务的“扫”，更为注重专业的“保”，防止建材的磨损、变色、生锈、霉变等，因此我公司的清洁作业更注重专业业务的“保洁”。

澳柯玛工业园保洁实行标准化的清扫保洁，由经过严格挑选和培训考核过的

专业清洁人员负责实施，由服务中心主任监管，确保按照作业频度、标准开展工作，保持高水准的清洁卫生服务。

1、清洁监督流程图



2、保洁工作具体考核办法与考核细则

a、检查考核实行评分制度, 检查内容及检查标准见《保洁人员服务质量考核细则》；对于检查的结果要做详实的记录，不符合质量标准的，除如实记录外，还应通知清洁员立即处理直至达标为止，并做好验证记录。

b、保洁组长每日对辖区内的保洁工作进行详细检查, 包括场地的清洁、垃圾的及时清运、清洁工具的保管及用品的摆放等。

c、每周对辖区保洁进行一次详细彻底检查, 对于不符合标准要求的要做详实记录，，以便及时了解现阶段清洁服务质量情况。

d、月末，对检查结果进行汇总。检查实行分数考评。考核满分为 100 分, 考评得分 95 分以上的，每分在月底工资中奖励 10 元，考评低于 90 分后每分从个人工资中扣除 10 元。

e、考评记录要求清晰、整洁、真实。

保洁人员考核细则

表号:

修改状态

生效日期:

序号	检查内容	检查考核细则	序号	检查内容	检查考核细则
1	按规定着工作服、配戴工作牌	每发现一处不符合扣 2 分	10	楼道内无卫生死角、无散落垃圾，墙面无乱贴乱画，公共设施无蛛网浮尘，地面干净、无污染、无杂物，墙面干净，玻璃无灰尘。	每发现一处不符合扣 3 分
2	按时签到签退	每发现一次不符合扣 2 分	11	夏季初、末灭蟑各一次；灭鼠春秋二季各一次；蚊蝇栖息地和孳生地夏季每月最少消杀二次；	每发现一处不符合扣 3 分
3	礼貌待人，说话和气，微笑服务，语言文明，遇顾客主动打招呼，	每发现一次不符合扣 2 分	12	每天两次对垃圾进行收集清运，	垃圾清运不及时每发现一次扣 5 分
4	不串岗、不在岗上聊天	每发现一次不符合扣 5 分	13	清洁工具的使用与维护	工具使用不当，未达到折旧年限而损坏的，每出现一次扣 8 分，严重的予以赔偿
5	按规定参加各种培训并能熟练掌握培训知识	每发现一次不符合扣 3 分	14	与顾客发生冲突	每发现一次不符合扣 20 分，情节严重立即辞退
6	道路、绿地、停车场每天两次清扫，保证无落叶、杂物，无泥沙、积水，确保道路、绿地干净、整洁、畅通	每发现一处不符合要求扣 2 分	15	投诉	每接到一起投诉扣 10 分；
7	垃圾桶、果皮箱外表整洁，每周清洁不少于两次，周边无散落垃圾；	每发现一处不符合扣 3 分	116	以上事项强调后仍整改不到位的	扣罚以上对应分数的两倍，严重者予以辞退；
8	喷泉每天进行清扫、打捞，保证水面无异味、无漂浮物；	每发现一处不符合扣 2 分	17	完成上级领导交办的临时性工作	不服从每出现一次扣 20 分，未完成安排或完成质量差每次扣 5-10 分
9	标识牌、雕塑无乱张贴、表面用手轻抚无灰尘；	每发现一处不符合扣 2 分			

注：最后得分 95 分以上的每分加 10 元，最终得分 90 分以下的每分扣 10 元。

三、维修日常工作

1. 工作任务

对办公楼公共设施的管理、维修、养护及办公室内小型零星报修的及时处理，为用户创造文明、舒适、方便的办公环境。日常管理、维修、保养措施如下：

（1）设施的日常维修、保养、维护工作由维修人员专人进行，管理及工作的跟进由服务中心主任兼管。

（3）制订各项公共设施的维修、养护管理规定；

（4）编制公共设施年度维修保养计划；

（5）制订岗位工作管理考核制度，保障相关设施的正常运行及报修事项的及时处理。

2. 人员配置

公司根据洽谈所获信息及项目的实际情况、有关法律法规，维修员设 1 名；

3. 维修人员工作职责

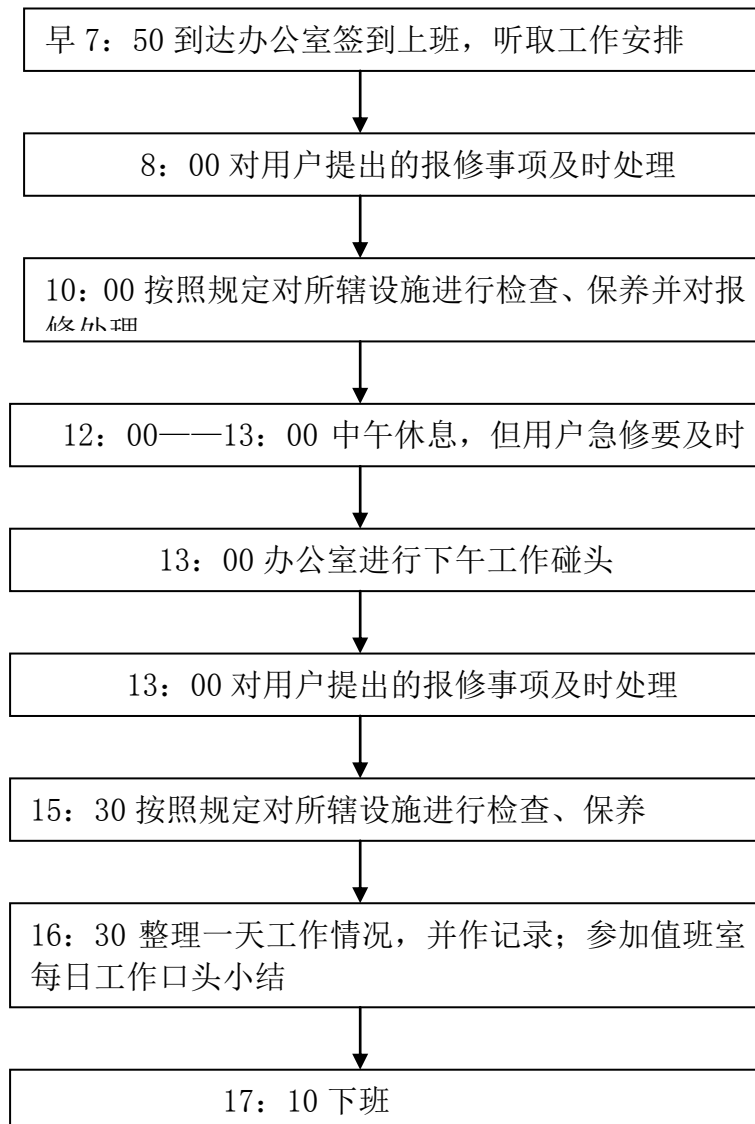
A、对服务中心主任负责，负责办公楼内公共设施的日常维修、巡查和维修保养工作；

B、负责办公楼内用户报修事项的处理；

C、负责大厦楼体、道路、广场的日常巡查，发现问题及时上报；

D、完成领导临时性的交办工作。

4、工作流程



5、规章制度

（1）维修服务管理

- A. 维修员接到派发的维修事项，根据维修内容准备必要的工具和材料，按相应的维修服务承诺时间到达维修现场。
- B. 到达后应先轻敲门用户许可后方可进入室内
- C. 因材料不足暂不能维修的，应向用户解释清楚，预约下次维修时间，并将有关情况记录在维修单上；
- D. 根据故障情况采取相应的维修措施，注意做好现场周围物品的防护和遮盖。。
- E. 故障修复后，用户验收合格，维修人员在维修单上填写维修结果，请用户签名确认。维修人员清理现场后才可离开。。

- F. 维修人员在完成的维修单上签名，交服务中心主任复核签名；
- G. 每周由服务中心主任抽取10%已完成的工作单进行回访，发现用户不满意的应追查，确实属人为因素的应追究维修员的责任。

(2) 公共设施管理

● 办公楼楼体、道路广场等设施管理

- A、维修人员按照规定的巡查周期定期对公共设施进行巡查维护，发现问题及时处理或者上报。
- B、维修人员定期巡查工业园的排水系统等进行检查，发现损坏要及时修复或更换。
- C、保持工业园辖区内的道路、广场完好，无明显破损，污水管井无堵塞、冒溢现象。

● 办公楼内公共设施的日常管理

- A、办公楼内设施包括公共走廊、步行梯、照明系统、排水系统及其他设施、设备；
- B、按照规定的巡查时间和巡查项目定期对相关设施进行日常巡查和维修养护。

(3) 雨、污水井管理

- A、雨、污水井口盖板应盖好；
- B、维修人员每周检查雨、污水井及其他设施一次；
- C、雨水井每季度清洁一次，清除井底沉积物；

(4) 化粪池管理

- A、化粪池每年彻底清理两次；
- B、化粪池井口铁盖应盖好并保证铁盖完好，未经服务中心主任批准不准开启化粪池井盖；
- C、清理化粪池工作应安排在非工作日的白天进行；
- D、化粪池开盖后要有专人看护并设置警示牌，清理完毕后要马上盖好；
- E、在进行清理工作前，必须把化粪池内的沼气排放干净并确认后方可进行清理，场地周围严禁烟火，以防爆燃。

6、维修人员考核细则

维修人员考核细则		表号：
		替代版本：
		生效日期：
序号	检查内容	检查考核细则
1	维修人员按规定统一着装，佩戴工作牌	发现一次不合格扣 2 分

2	礼貌待人,微笑服务,不与用户发生争执或打斗事件;	服务态度不好发现一次扣 6 分;
3	做好维修记录,不乱涂乱划保持清楚	每发现一次违规扣 1 分
4	维修时,严格按 12345 维修流程进行操作,遵守安全操作规范;	未按流程维修扣 3 分,不遵守规范扣 3 分;
5	不属工作范围的要耐心解释清楚;不得推卸责任或故意拖延时间	发现一次不符合扣 5 分;
6	按照维修保养计划定期对所管辖区域进行巡视,发现照明、下水等损坏或堵塞及时维修	每发现一次不按要求操作的扣 5 分
7	未经允许,不得擅自改动电器线路或管线	发现一次违规扣 10 分;
8	不在上岗期间闲聊、打闹、大声喧哗、酗酒	发现一次扣 8 分;
9	电话保持 24 小时畅通	发现一次不通扣 5 分;
10	积极参加公司或服务中心组织的培训	故意不参加者扣 5 分;参加者学习不到位扣 3 分;
11	对上次检查的不合格采取措施,在规定时间内完成,经验证合格	每项未在规定时间内完成扣 5 分;
12	发现易燃、易爆等安全隐患未及时上报	安全隐患不上报的扣 5 分;事件发生后不积极参与的扣 8 分;
13	安全责任事故为零	每出现一次一般安全责任事故扣 10 分,重大安全责任事故根据公司决定严肃处理;
14	投诉	每接到一起内部投诉扣 8 分,每接到一起公司级或学校级投诉扣 10 分;
15	完成上级领导交办的临时性工作	(1) 不服从,未完成安排的工作扣 5-10 分 (2) 完成质量差每次扣 3-5 分
16	以上事项强调后仍整改不到位的	扣罚以上对应分数的 2~3 倍
17	加分	所负责工作受到中心或顾客书面表扬的加 2-5 分,特殊情况提请公司另行奖励
		提出合理化建议被中心采纳的加 3 分

四、绿化养护日常工作

(一)、绿化工作任务

搞好物业管理辖区绿化的养护工作,确保辖区内绿化养护工作的正常运行,确保达到管理目标,履行以下职责:

- 1、负责草坪的割草、杂草的清除等。
- 2、负责各种乔灌木、绿篱的整形修剪。
- 3、负责绿化病虫害的防治。

4、负责绿化的防风防涝、浇灌抗旱。

5、负责绿化的施肥。

6、负责绿化补植工作。

7、负责室内盆栽的绿化养护工作。

8、负责耐冬的养护工作。

(二)、绿化人员配置 9 名

• 岗位设置

绿化组机构设置如下：绿化组长 1 名；绿化工 8 名（外围绿化养护 7 名，室内盆栽花卉养护及耐冬养护人员 1 名；其中 5 名为季节工）。

(三)、岗位职责

★绿化组长：

岗位	职责	素质基本要求	来源
绿化组长	确保绿化工作按照运作方法、标准要求开展工作。负责对所管辖员工的工作绩效做出评价和鉴定。编制服务中心所辖绿化养护计划，并组织开展实施。做好安全生产工作，积极采取纠正和预防措施，防止发生重大事故和人员伤亡事故。并组织重大和突发事件处理。负责对所管辖员工进行培训工作，提高员工的服务意识和技术水平。负责养护工器具、机具设备的申请、管理及维护工作。完成服务中心主任交待的其他任务。	中专以上学历三年以上工作经验；熟悉了解各种树木的生长习性，对于绿化养护拥有丰富的经验。有较强的工作能力，具有较强的组织管理协调能力，有公关及建立业务关系的能力。	
绿化工	确保所辖区内的绿化工作处于有条不紊的运作。负责对所管辖内的绿化进行养护，并接受综合管一部监督。按照部门编制的绿化养护计划开展工作，并达到养护标准。认真做好安全生产工作，积极采取纠正和预防措施，防止发生重大事故和人员伤亡事故。积极参与服务中心组织的各项活动和重大突发事件抢修。完成绿化主管交待的其他任	男性；35-50 岁；初中以上学历；两年以上工作经验，身体健康。	招聘或借调

	务。		
--	----	--	--

（五）、内部管理规定

一、园区绿化养护标准及措施：

1、乔灌木的整形修剪

（1）、目标：保持树形的最佳观感和生长势的良好，保持植物造型的整体效果和单体造型的完整。

（2）、目的：

- 增强美观及与环境的协调性；
- 培养树型；
- 调控树势；
- 协调比例；
- 改善透光条件；
- 促进开花结果；

（3）、措施：每年秋冬进行 1 次大的重剪与整型，在生长季每月进行 2 次小剪。

（4）作业程序：

- 整形修剪的程序可概括为“一观察、二修剪、三处理”。
- 观察环境，确定树形，对修剪做到心中有数；
- 先锯大枝，后剪小枝，由上至下、由内至外；
- 修剪枝条，集中处理，以免影响绿地容貌和引起病虫害蔓延。

（5）修剪时期和方法

A、修剪时期：园林树木的修剪，因树种、修剪目的和性质的不同，各有相适宜的修剪时期，一般可分为休眠时期修剪、生长期修剪。

• 休眠期修剪：又称冬季修剪。即在树液流动前的休眠期任何时间均可进行修剪，而以落叶后的二周至发芽前的二周之间的一段时间修剪最为适宜。

• 生长期修剪：又称夏季修剪。一般自萌动后至落叶前进行。

B、标准

- 造型美观，形态逼真；
- 绿篱每年至少修剪 2 次，造型每年 1—3 次，乔木每年 1—2 次；
- 绿篱灌木新长枝不超过 15CM。

C、注意事项

-
- 雨天不宜修剪，以免雨水进入伤口，以至不易愈合而感染病害。
 - 修剪时注意高空坠物或人身安全。

2、草坪养护与管理

主要包括浇水抗旱、合理施肥、草坪修剪、中耕除草、病虫害防治和工器具维护。通过草坪的养护管理，形成一个生长快，生长高度均匀、覆盖大、无病害，绿色期长，能维持一定营养水平的优质草坪。

(1)、合理施肥：施肥与否根据草的生长势来决定。原则是施好返青肥，生长季节看苗施肥，重施晚秋肥。

A、施肥方法：

- 人工施肥：即用人手撒施。
- 叶面喷施法：

B、施肥时间：

- 冷季型草以秋季施肥为主，时间为一般在早春和早秋，夏季不施 N 肥。
- 暖季型草坪草的施肥时间，应在早春和仲夏进行。
- 根据草坪长势每年不少 2 次施肥，每次施肥用量合理。

C、注意事项：

- 注意施肥的均匀性，不使草坪颜色产生花斑；
- 施肥前对草坪进行修剪，但剪草当天不施肥或施肥当天不剪草；
- 施肥后立即浇水或雨天施肥。

(2) 草坪修剪

A、目标：控制草坪生长的高度，一般草坪高度控制在 10cm 以下。增加草坪的密集度与平整度，使草坪保持平坦、整洁、鲜绿，提高草坪美观性。

B、措施：11、12、1、2 月每月修剪 0.5 次计 2 次，3、4、10 月修 1 次计 3 次，5、6、7、8、9 月修剪 1.5 次计 7.5 次，总计 12.5 次。

C、修剪时间和次数

- 草坪春季约 20—25 天剪一次，4—6 月份每 15—20 天修剪一次；夏季 7—8 月份修剪 2—4 次；在秋季 9—10 月份修剪 1—2 次。可根据气候变化合理调整。
- 冬季休眠的草坪枯黄后应进行修剪，以防火灾，并使返青提前，整齐美观。

(4) 修剪高度：

A、新建草坪长到 7—8CM 高时，进行第一次修剪；

-
- B、一般草坪留茬高度为 8—10CM;
 - C、草坪在夏季和入冬前提高留茬高度 1—2CM;
 - D、每次被剪去的部分要控制在草坪生长高度总量的 1/3 之内。

(5) 标准

- A、草坪边缘及走道要修剪平齐;
- B、修剪下的枝叶, 要及时清理出去;

(6) 注意事项

- A、同一块草坪, 每次修剪要避免同一方向进行, 以免形成纹理;
- B、在进行修剪之前, 将草坪上的废弃物清除;
- C、注意坪床干燥, 刀片要锋利;
- D、露水或浇水干过之后再剪, 不能在湿草地上修剪。

(7) 剪草机使用注意事项:

- A、慢速行走, 进行修剪;
- B、油门始终处在最大位置;
- C、剪草前将刀盘打扫干净;
- D、刀片要锋利;
- E、斜坡超过 30° 时应用割灌机代替。

(8)、中耕除草

- 目的: 让草坪更美观, 草坪能够更健康的生长。
- 措施: 根据需要安排进行中耕 除草, 设养护专人负责清除。

(9)、补栽补种:

根据情况及时补栽补种, 补栽成活率为 95%以上。

3、防风防涝

- 目的: 尽量减少绿地不受狂风暴雨的损害。
- 作业程序

- (1)、对新种的乔木需用竹竿或木棒作防护架;
- (2)、对乔木进行剪枝以减少阻风力;
- (3)、对下沉的绿地进行填土改造, 以保证绿地不积水;

(4)、风雨过后进行全面检查, 发现受害的树木应及时根据情况, 可采用扶正、支架或拉绳等方法处理。

- 注意事项

支撑物或拉绳与树干之间垫上柔软的东西，以防破坏树皮。

4、浇水抗旱

- 目的：尽量避免土壤干燥，影响植物的生长。

- 作业程序

- (1)、草坪浇水应在早上或傍晚前后进行；

- (2)、春季萌芽前和秋季即将停止生长时，进行 1 次灌溉浇水。

- (3) 注意事项

- 要少量多次，既不让草坪干旱，也不要使草坪表面积水；

- 夏天温度较高时，中午不要浇水。

5、病虫害的识别与防治

- 目标：以防为主，综合防治，无严重病虫害发生，无因病害死亡现象。

- 措施：11、2 月每月防病害 0.5 次计 1 次，3、4、10 月每月防病害、虫害各 0.5 次计 3 次，5、6、7、8、9 月每月防病害病次，虫害 1.5 次，计 12.5 次总计 16.5 次。

- 常见虫害：蚜虫、螨虫、介壳虫等

- 常见病害：白粉病、青枯病、黑斑病等

- 识别与防治：以预防为主。根据病虫害情，及时识别，合理防治。

★ 室内花卉盆栽具体养护标准及措施：

A、一月份养护管理措施

一月份盆栽花卉处于休眠期，盆栽灌木设计要求修剪，边缘修剪整齐、内膛枝抽稀，去弱留壮，去直留斜、以利于透风透光。对孤植、独赏树进行单独修剪，要求与室内环境等整体相融。海棠、紫薇等类似花卉修剪时注意丛生枝的疏除，采取留粗细的剪法，对一年生枝，除疏去细弱枝处，把所有新枝留 1/2—1/3 短截。如果气温较高、干旱，应对当年新盆栽浇水 1 次；清除盆内卫生保洁（此项工作常年进行）。

B、二月份养护管理措施

二月份盆栽花卉处于休眠期，进行普查，完善绿化档案。春节期间加强盆栽内保洁、注意防火，进行浇水。防治病虫害（剪除病虫枝，刮除花木上的介壳虫）。

C、三月份养护管理措施

三月份盆栽花卉介绍休眠期，树液流动，开始萌芽、展叶撤除防寒设施，给盆栽花卉浇返青水。对生长不良的盆栽花卉树木开穴追肥。若室内干旱，根据土壤情况浇水。并进行病虫害防治的准备工作。在三月中、下旬，给观花类植物进行花前追肥、浇水。及时进行松土改善土壤墒情。

D、四月份养护管理措施

盆栽花卉树木发芽展叶，对盆栽进行浇水、施肥。修剪冬季及早春干梢的树枝。注意病虫害防治，重点是大叶植物斑蛾（1-3 零群体危害，3 令后分散危害。1 年 1 代以卵在大叶植二年生枝条上越冬，在 3 令前喷药防治）、越冬代蚜虫。人工注射法防治天牛。

D、五月份养护管理措施

盆栽花卉树木抽枝长叶需大量水分，适时浇水。清除盆内杂草，并及时追肥。病虫害防治：蚜虫、介壳虫、尺蛾、枯叶蛾。5 月中旬至 6 月上旬观察介壳虫的若虫期进行有效防治。五月上旬，天牛开始羽化，应及时施药，防止虫害蔓延。按设计要求和修剪原则进行修剪。

E、六月份：清理杂草和浇水、修剪。

盆栽花卉树木按设计要求修剪。病虫害防治：尺蛾、蚜虫、金龟子、卷叶蛾、红蜘蛛、叶甲类、刺蛾、白粉病。天牛羽化进入高峰期，药物防治结合人工防治，加大力度。适时浇水。制订并组织合理施肥。

F、七、八月份养护管理措施

气候高温，盆栽花卉树木生长盛期。继续疏剪枝条、按设计要求修剪。除草及追肥，后期增施磷、钾肥（可辅助以叶面喷肥），促使树木生长健壮。如常绿树种，应在入伏后浇水后进行，并适时适树木种类进行树冠喷雾。按设计要求及修剪原则进行修剪工作，确保美观并达到预期效果。清理杂草。病虫害防治：本月是病虫害盛发期，杨毒蛾、柳毒蛾、刺蛾、红蜘蛛、介壳虫、天牛、舟形毛虫等。及时剪除与景观效果有矛盾的枝条。对枝叶稠密的花卉，进行枝条的抽稀，修剪内部细、弱枝，该普通风透光，减少内部枝叶的枯黄。经常浇水和喷水及洗尘。加强水肥管理，以满足树木第二次生长高峰的需要。以下是几种常见病虫害的防治办法：

1、蚜虫

利用植物杀虫剂喷布受害部位，可以使用蒜汁、葱汁、胡椒和橙皮汁。把这些植物

切成小段，一茶匙碎葱或者半茶匙捣碎的蒜放在玻璃杯水中保存一昼夜，然后浇、刷几次。或用 1000g 果皮（橙、柑橘、柠檬），经粉碎机粉碎后加入 3L 水，放入玻璃瓶中盖严，保存在温暖遮光地方 5 昼夜，搅匀后用纱布过滤，得到的原液快速装入瓶中，盖上塞子，用石蜡封存，保存在凉爽遮荫的地方。喷雾时，2.5L 水加入 25g 原液和 10g 洗衣肥皂搅匀使用，经过 10 天就可以消灭蚜虫。

烟叶液防治蚜虫也很有效，200g 黄烟叶放入 5L 水浸泡一昼夜，然后煮沸 2 小时过滤形成原液。使用前以 1：1 的混合比稀释，并加 200g 肥皂放在 5L 稀释的烟液中混合使用。

2、红蜘蛛

可以用凉水冲洗植株防治，还可采用植物农药。选用 8g 除虫菊浸泡在 50g 的酒精中，至 15 天形成原液，使用前在 20 份水中加入 6 份原液和 1 份稀释的肥皂液混合搅匀使用。或用 600g 新鲜的或者 300g 干的马铃薯茎叶浸泡在水中 4 小时，过滤后喷洒受害植物，但有些植物不能使用这种溶液防治，如仙人掌以及绒毛状植物。还可以用松节油和蒜汁气体杀伤红蜘蛛和蚜虫，即把病株排列在盛有松节油或者蒜汁的小碟周围，用塑料薄膜包严，经过 3 小时，用清水冲刷植物体，这样反复几次。

3、圆蚧

圆蚧是一种具有刺吸式口器的害虫。幼虫在植物体上爬行，成虫和幼虫吸吮植物汁液，受害植物叶黄，枝条变形而失去观赏价值。有些介壳虫分泌一种蜜香味粘液，招引真菌定居，覆盖植物体成黑色。防治圆蚧可以细心地用手捉拿，然后用 1 份肥皂溶解在 6 份水中配成药液洗刷植物。

4、蓟马

蓟马黑色或褐色，危害严重时期为春、夏季节，适宜的环境为温暖和干燥。蓟马在叶背栖息，吸收叶部汁液，为害初期叶片上出现很多有光泽的小点，以后叶片褪色变成褐色，落叶、落蕾和落花。蓟马分泌物引起霉污，使植物失去观赏价值。防治方法与蚜虫、红蜘蛛、圆蚧相同。

5、根腐病（黑茎病）

根病引起植物根茎发黑（鞘蕊花、紫罗兰），过度湿润，光照不足，通风不良，高温和植物体汁液过浓，会造成根腐病大量发生。预防必须保证正确的管理方法，根据各种植物特点，随时对植物进行修枝，保持营养液的供给，保持适温，向土壤浇灌高锰酸钾（1L 水中放入 3g）或者喷洒葱汁（20g 碎葱放入 1L 水，浸泡一昼夜，过滤），6 天

喷雾 2~3 次。

6、白粉病

白粉病使植物叶和枝条上出现白色粘着物，受害叶片卷扭变形、干枯，不开花。预防方法是要有充足的光照，通风，经常施肥，罹病植物喷布硫酸铜肥皂液或者粗制碳酸钠溶液（4~5g 溶解在 1L 水中）防治。对患病植物喷洒混合肥液。

防治植物病害还可以使用蒜汁（25g 捣碎的蒜和 1L 水混合浸泡一昼夜），每 6 天洗刷植物一次。还可以喷雾 1g 水杨酸、3g 食碱、5mg 变性酒精、10g 肥皂和 1L 水组成的混合液，稀释 3 倍后使用。

G、九月份养护管理措施

迎国庆前，全面整理盆栽，对于死栽及时处理。剪除干枯枝、病虫枝、落花枝，做到青枝绿叶鲜艳花朵。除草和施肥，对一些生长较弱、枝条不够充实的树木，应追施一些氮、钾肥。对观花、果类应施磷、钾，以促进花芽形成。病虫害防治（蚜虫等）。

I、十月份养护管理措施

适时的浇水，并做好冬季修剪的准备工作。

a、工具：

手剪、工具包；技术培训。应用机具的检修及准备工作。安全教育：病虫害防治。

J、十一月份养护管理措施

对不耐寒的树木做好防寒工作，松土有利于防寒。在修剪后施有机肥。对盆栽花卉树木根据情况浇水。下旬开始修剪树木。

K、十二月份养护管理措施

完成树木冬季修剪。注意防寒，适时浇水。做好防火工作。进行全年工作总结，以进一步提高盆栽花卉树木的养护水平。并制订下一年的工作养护计划，做好盆栽花卉的统计工作。

★耐冬的养护管理措施

1、耐冬的特性：

耐冬是青岛市市花，山茶科，冬、春时节开花。隆冬季节，冰封雪飘，绿树红花，红白相映，气傲霜雪，故而得名“耐冬”。为山茶科山茶属山茶花的一个类型，胶东半岛是山茶花(耐冬)在我国分布区的最北界。胶东沿海岛屿有自然分布，海滨地区有人工栽培的古木大树。隆冬季节，冰封雪飘，绿树红花，红白相映，气傲霜雪，故而得名“耐冬”，“雪里开花到春晓，笑迎枯草吐翠时”，“叶硬经霜绿，花肥映雪红。”花期从 10

月到翌年5月，长达半年之久，其花期之长及其耐寒性驰名中外，盖冠群芳。因此必需做好冬季保温，夏季防晒工作。

耐冬为常绿阔叶灌木或小乔木，冬芽具多数复瓦状鳞片。叶互生，厚革质，叶片有的呈反凸状，椭圆形或卵形，先端钝尖，基部楔形或钝圆，叶具钝齿，先端具有明显腺点，叶面暗绿色，有光泽，叶背面黄绿色，有棕色小点及少数大点散布其上，枝浅灰色，角质层细致。耐冬的形态与山茶花基本相同，但在漫长的历史长河生息繁衍过程中，产生了一些自然变异类型。有小叶型，叶型小，叶色墨绿油亮，枝条节间短，花聚枝头露出冠外。花期变异，有冬花型，花期在1月至翌年4月初；有春花型，花期3月下旬至5月上旬。人工栽培耐冬，都生长分布于胶东半岛近海岛屿和海滨地区，该地区受海洋小地形综合影响，冬暖夏凉，降雨量多，气候温润，多海风海雾，年平均气温11.3—13.1℃，最冷的月份平均气温2.3—2.65℃，绝对最低气温-16℃；最热8月份平均气温23.4—27.8℃，年平均相对湿度73—75%，年生长期干燥度(3—11月)为0.66—0.98，年降雨量700—1012.9mm，年平均海雾50天左右，主导风向为东南风，年平均风速5.3m/s，年平均日照数2550.7小时。

耐冬喜生于气候暖和、雨量充沛、空气湿润、土壤肥沃、土层深厚，疏松、酸性的土壤中，有耐荫性。人工栽培者多在沿海的青岛、崂山、即墨、乳山、荣成海滨地区。

2、耐冬的养护措施：

(1) 耐冬的病虫害防治

耐冬的害虫有蚜虫、蚧壳虫、卷叶蛾等。除锈壁虱外，用一般杀虫剂就可以防治。最严重是锈壁虱、螨类害虫，白粉状、个体很小、不易发现，专害耐冬的嫩叶嫩梢，使叶片背面变黄，似生锈一样，叶片扭曲、无法再生长新梢。防治锈壁虱，我通过多种农药防治试验，认为三氯杀螨醇和百菌清效果最好。锈壁虱在高温干旱的气候条件下，繁殖最快，所以要做好圃地降温喷水，对已受锈壁虱为害的叶片要及时剪除。对已有蚧壳虫的叶片或枝条上，可用人工清除。

耐冬的主要病害有：叶斑病、立枯病等，可用50%的多菌灵1000倍液喷洒或灌根防治。严重时，可每隔10天喷一次50%的氧化乐果1000倍液进行防治。

(2)、耐冬施肥

施肥要着重掌握好三个关键时期，即是：2-3月间施追肥，以促进春梢生长和起花后补肥的作用；6月间施追肥，以促使二次枝生长，提高抗旱力；10-11月施基肥，使新根慢慢吸收肥分，提高枝抹抗寒力，为明年春梢生长打下良好的基础。

(3)、中耕除草

中耕除草、清洁园地是防治病虫害，增强树势的有效措施之一。冬耕可消灭越冬害虫。全年需进行中耕除草 5-6 次。但夏季高温季节应停止中耕，以减少土壤水分蒸发。

(4)、耐冬的灌溉

浇水量要随季节的变化而变化：清明前后植株进入生长萌发期，水量应逐渐增多，新梢停止生长后（约 5 月下旬）要适当控制浇水，以促进花芽分化。6 月是梅雨季节，应防积水。夏季高温季节叶面蒸发量大，对叶质薄的品种，或生长衰弱的植株，必要时还需叶面喷水。喷水宜在清晨或傍晚进行，切忌中午喷水。冬季植株逐渐步入休眠期，浇水的次数宜相应减少。

(5)、耐冬的修剪

花后对耐冬植株的修剪只能对枝条局部疏枝，不可重剪大枝整形。否则，植株虽造型美观了，次年的花朵量将明显减少。那时只有待两年后才能花开满枝的。

(6)、冬季、夏季重点养护措施

①冬季养护：冬季需要搭棚保温。立秋后气温下降，耐冬进入花芽分化期，应逐渐使全株受到充足的光照，光充足处，若室内光线太弱，耐冬则生长不良，并易得病虫害。耐冬喜温暖，怕寒冷。室内温度不能低于 5 度。温度在 10℃至 15℃的房间内，其他措施得当，春节即可开花。

②夏季养护：夏季需搭棚遮阴。茶花喜半阴，盛夏的 7 月-9 月烈日暴晒，易使其叶焦蕾枯，不能正常生长。浇水施肥夏季气温高，茶花需水量大，浇水及时，保持土壤微湿。耐冬喜肥，但忌高温施肥，可在花芽形成的 6 月、7 月份追施一次富有含磷钾的复合肥。

3、耐冬养护的几点戒条

一戒萌芽初期施肥

春季抽枝展叶期间应施以氮为主的肥料，这是相当一部分养护者的习惯想法和做法。认为这样能为耐冬提供充足营养，耐冬营养生长才能得以旺盛。这种观点并不是不对，而是指施肥的时机不妥。其实，施肥正确的时机应是耐冬群体花期将近结束，新芽还未萌动这段时期内。因为开花消耗了植株大部分养分，萌发新芽又需要一定养分的积累，而且这时新根正待长出，这时施肥正合时机。它不但补充了开花消耗，又为新芽的萌发生长提供了保证；还有一点比较重要的耐冬一般开花后不休眠，有的花后即直接抽枝萌叶。所以此时施肥用“雪中送炭”这句话来比喻是再贴切不过的了。萌芽初期不宜

施肥，因刚刚长出的幼嫩肉质须根，难以承受哪怕是清淡肥料的浇灌，何况没有经验的对施肥浓度也难正确掌握，稍不注意极易烧根。本想给植株补充肥料的美好愿望，因施肥时机不对而事与愿违。所以春季萌芽期间施肥要掌握时机，植株才能生长正常。

二戒展叶期间施浓肥

展叶期间施浓肥与上述讲到的萌芽初期施肥不妥，看似矛盾，其实不然。主要有两层意思：一是指耐冬春季群体花期接近尾声，新芽还未萌动这次施肥后，再次施肥最好待新叶展开后再过一段时间，一般掌握在 10~15 天，具体在新叶封顶前再施一到二次以氮为主的肥料。施时浓度要淡。施后第二天回水。5 月份后不能再施氮肥，这次施肥目的是使新叶加速成熟，为下一阶段的孕育花蕾作好准备。二是指萌前施肥与再次施肥最好施植物性肥料为好；干施时肥料可慢慢挥发，水施时为速效性肥料，既可用作基肥，又可用来追肥。植物性肥料肥性温和，对不耐肥的耐冬比较适合。展叶期间最忌施“浓肥”。特别指家禽类的粪便，例如，鸽、鸡、鸭等粪便。这些肥料肥性强烈，施后耐冬易发生肥害。展叶期间更是如此。

三戒新叶在成熟前喷尿素或波尔多液

新叶的成熟期一般是，从 3 月下旬开始萌发，到 5 月上旬左右封顶止（各地因气温不同有先后），前后 1 个月多一些。在这段期间内，在新叶未成熟前最忌对叶部喷尿素或波尔多液。尿素属无机碱性肥料，在花卉栽培中多进行干施或撒施。施用于盆花时必须配比浓度低于 0.1% 稀释液，否则会造成花木脱水而死亡。而波尔多液是一种自制杀菌剂，它是用生石灰、硫酸铜在使用前临时配制而成的。其药效在 2 周左右时间内有保护和杀菌作用，可阻止病菌的侵入，发病后可控制病菌的蔓延。

四戒夏季浇水不透

耐冬夏季不休眠，花蕾又处于发育期。又因夏季炎热、干燥、少雨，不长花蕾的健康枝条还将萌发少量夏梢，所以夏季浇水最忌浇水不透（即上湿下干）。如果浇水不透，下部根系处于缺水状态，根系会逐渐萎缩、干枯，失去吸收养分、水分的功能。根系有损后，植株上部的叶片会慢慢自下而上干枯、脱落，这是植株缺水的主要特征。发现及时的还可以挽救，如时间过长，用手碰叶片时就纷纷掉下，枝条顶部新萌出的叶片垂下无精神，多半是根部因失水过久，根系特别是新发须根萎缩了，已失去活力。这时回天无力，只能作放弃处理。夏季浇水不管你是多久浇一次都要浇透。

五戒三个时期施肥

耐冬三个时期忌施肥是指：“夏季施肥、花前施肥和冬季施肥”。夏季耐冬虽不休

眠，但天热、气候干燥、水分蒸发快，施肥易使肥料浓度加大，容易烧坏根系。这就是夏季不宜施肥的缘故。花期一般大都在冬末春初时节，虽开花需要大量的养料，但重点应放在春、秋季节的施肥。花前施肥后往往会把硕大欲开的花蕾“顶”掉，导致僵蕾僵花。或花开后花瓣顶部发黑，花瓣展开度小，不能全方位开足。冬季有休眠的习性，此时生长停止，施肥对它不起作用。

（六）、绿化考核标准

★绿化组长岗位考核细则：

项目	工作内容	分值	检查考核细则	考评分
A	负责本部门的考勤，每日检查核对考勤，如实考勤，并于每月3号前制定考勤表。	5	1、未按规定考勤的发现一次扣2分 2、未按规定交考勤的表一次扣2分	
B	负责制订绿化养护计划，并负责辖区的绿化管理工作进行监督、考核。	12	1、无绿化养护计划，发现一次扣3分 2、监督考核不到位的发现一次扣3分 3、管理不到位，造成影响的扣5分	
C	制订培训计划，并对绿化工进行定期培训，保证上岗合格率100%，技术达标率在100%。	10	1、无培训计划，发现一次扣3分。 2、没培训或无培训记录的扣3分。 3、培训合格率不达标扣3分。	
D	负责本部门的费用控制，要求费用要控制在指标内，并做好本部门的工具器台帐及总帐。	8	1、费用超出经营指标的不得分。 2、部门未做总帐和工器具台帐扣3分。	
E	每周例会详细汇报上周绿化养护工作情况，根据项目经理指示，部署本周工作	8	1) 不了解工作，汇报不清每次扣1分 2) 无工作计划每次扣1分	
F	每月召开两次部门例会，研讨绿化养护工作的细节	8	1) 缺每次例会扣1分 2) 未对工作总结、部署每次扣1分	
G	及时向公司领导汇报具体工作	5	请示汇报不及时每次扣1分	
H	春节、国庆节、五一节等重大节日期间，组织有关部门对小区的绿化进行一次全面养护，对检查出的问题填发整改通知书，并落实整改情况	5	1) 不组织检查每次扣1分 2) 对检查出问题不及时发整改通知书每次扣1分 3) 不落实检查整改情况每次扣1分	
I	及时调查处理用户对本部员工的投诉	7	1) 不及时处理投诉每次扣1分 2) 一月内三次以上投诉，责任在本部员工方面每次扣1分	

J	每天监督、检查、指导本部员工的工作,纠正工作偏差,对工作失职或违纪的员工提出处理意见	10	1) 不检查监督,未及时纠正下属的工作偏差,每次扣 1 分 2) 姑息员工的工作失误或违纪,每次扣 2 分	
K	每月对本部门员工进行一次考核	6	1) 不进行考核每次扣 2 分 2) 员工平均考试成绩在 75 分以下,每次扣 1 分	
L	定期对工器具进行维修,使工器具正常使用率保证在 100%,完好率在 90%以上。	10	1) 未定期对工器具进行保养的,发现一次扣 3 分。 2) 工器具未能保证使用率和完好率的发现一次扣 3 分。	
M	每月 5 号前完成当月绿化养护工作总结	6	1) 不及时完成每次扣 1 分 2) 完成质量差每次扣 1 分	

★绿化工岗位考核细则:

项目	工作内容	分值	检查考核细则	考评分
1	每天按时上下班,按公司要求穿戴工作服,工作服要求干净整洁	6	1、每发现一次迟到早退现象扣 2 分。2、每发现一次未穿工作服、戴工作牌或工作服不干净、整洁均扣 1 分	
2	按照要求对乔灌木进行合理的整形修剪,要求树形要美观。草坪平整、美观、剪口平滑。	11	1、每发现一次乔灌木或绿化绿篱不平整、美观扣 2 分。 2、草坪不平整、美观发现一次扣 2 分。	
3	绿化日常养护及修剪	11	1、出现死株、缺株又未及时补植,每发现一次扣 1 分。 2、草坪养护不符合要求,每发现一次扣 2 分。	
4	每月定期浇水抗旱	10	1、绿化严重缺水发现一次扣 1 分。 2、出现干枯或成片枯黄发现一次扣 1 分。	
5	防风防涝防寒(要求暴风雨后 24 小时,草坪内无 1 平方米以上积水,树木无倒斜)	5	1、发现暴风雨过后 24 小时,草坪内积水未处理扣 2 分 2、如发现未做防风防涝防寒措施的发现一次扣 3 分	
6	病虫害防治	8	1、对于病虫害严重的扣罚 5 分,较严重的扣 3 分。 2、对病虫害防治效果不明显,或管理处 1 月内提出 2 次病虫害严重的扣罚 5 分。	

7	每月定期对绿化进行合理施肥	5	因施肥不及时或施肥不当造成的绿化死亡严重的发现一次扣 5 分	
8	中耕除草	10	1、未能定期按时除草的，发现一次扣 5 分。 2、除草敷衍了事（光除表层）的发现一次扣 5 分。	
9	工作产生的垃圾要做到日产日清，不能堆积。绿化场地不允许有大块纸屑、各类包装物及泡沫物等垃圾。	5	1、发现绿化场地内有纸屑、包装物、泡沫等大垃圾物，发现一次扣 2 分。 2、养护垃圾不能做到日产日清，发现一次扣 2 分。	
10	其它工作	5	1、绿化成活率未控制在 95%以上的扣 10 分。 2、违反公司规章制度的发现一次扣 2 分。	
11	顾客投诉率为零	3	顾客投诉 1 次扣 2 分，2 次以上扣 5 分。	
12	盆栽花卉养护要始终保证达到效果，不能有干枯、杂草、形状杂乱现象。	7	1、发现盆栽花卉杂乱一次扣 2 分。 2、发现盆栽内有枯叶、枯枝一次扣 2 分。 3、发现盆栽内有杂草一次扣 2 分。	
13	耐冬的养护及时性	8	1、不及时防冻一次扣 2 分。 2、不及时防晒一次扣 2 分。	
14	临时安排工作（集体割草、打药）	6	1、不服从管理、调配、消极怠工的发现一次扣 5 分。 2、与同事相处不和睦的发现一次扣 2 分。	

第三部分 需明确的问题及相关建议

- 一、 维修工作是指我方接到报修后对行政办公楼内相关部位及设施进行的零星小修；主要包括行政办公楼内照明系统中灯泡、灯管的更换及线路故障的排查，办公楼卫生间内岩石法、水龙头维修和更换，办公楼内排水系统的疏通，办公楼内办公桌椅螺丝紧固及球形锁的维修。本标书维修养护报价不包括配套设施设施大中修及更新改造费用。
- 二、 工业园区所养殖的鸽子管理，我方只负责喂食；
- 三、 河道清淤费用不包含在我方成本测算中；
- 四、 绿化工作须明确的问题
 - 1、 因绿化灌溉能源贵方负责无偿提供，因此，我方成本中未包含。为保障养护工作的顺利开展，须事先明确使用能源的方法和地点。
 - 2、 经与贵方答疑，绿地浇灌水源取自河道水源，故因水源水质问题，导致的草木枯死，我方概不承担责任；
 - 3、 建议对草地老化严重的局部区域进行更新，改善草坪观赏效果。更新方法：条状更新法、断根更新法、重新建植均可，我方将给予积极的配合。