

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

我公司承诺：

一、我公司承诺中标后为采购人提供快捷、满意的服务服务期内满足采购人服务要求，并有具体服务保证措施，

1、设立专业管理团队

为确保学校物业管理服务的高效与规范，我们将组建一支专业化的管理团队。该团队将包括物业管理经理、项目协调员、技术人员及安保人员等多个岗位，每个岗位均有明确的职责和分工。团队成员将具备丰富的物业管理经验和专业知识，能够全面覆盖学校物业的各个方面。

2、制定规范管理制度

我们将结合学校的实际情况，制定一套完善的物业管理制度。该制度将明确各项工作的流程、标准和要求，包括物业交接、维修报修、安全检查、绿化保洁等。同时，我们将定期对制度进行更新和完善，以适应学校发展的需求。

3、开展定期管理检查

为确保物业管理服务的有效执行，我们将定期开展管理检查。检查内容包括物业服务质量、设施设备运行状态、环境卫生情况等。通过检查，我们可以及时发现和解决问题，保证学校物业的正常运行。

4、加强环境清洁管理

学校环境的整洁与美观对于学生的学习和生活至关重要。因此，我们将加强环境清洁管理，确保学校各个区域的卫生状况良好。我们将制定清洁计划，定期进行清扫和消毒，同时加强对保洁人员的培训和监督，提高清洁质量。

5、及时处理设备故障

学校的设施设备是保证教学和生活正常运转的基础。一旦出现故障，我们将迅速响应，及时处理。我们将建立设备故障处理流程，明确故障报修、维修、验收等各个环节的职责和要求。同时，我们将加强设备的预防性维护，减少故障发生的可能性。

6、建立维修工作台账

郭景翠

为便于对物业维修工作进行管理和跟踪，我们将建立维修工作台账。台账将记录每项维修工作的具体情况，包括维修时间、维修内容、维修人员、维修结果等。通过台账，我们可以对维修工作进行统计分析，找出存在的问题和改进的方向。

7、强化安全与防护工作

学校安全是物业管理工作的重中之重。我们将加强安全与防护工作，制定严格的安全管理制度和应急预案。同时，我们将加强对安保人员的培训和管理，提高他们的安全意识和应急处理能力。此外，我们还将定期进行安全检查，及时排除安全隐患。

8、提高服务响应速度

为提高服务响应速度，我们将建立快速响应机制。当学校师生遇到物业方面的问题时，可以通过电话、微信等方式快速联系到我们。我们将安排专人负责接收和处理报修请求，确保在最短的时间内给予回复和处理。

具体措施如下：

一、人力资源保障措施

一流的物业需要一流的服务，一流的物业服务需要高素质的员工，在延津县职业中等专业学校物业管理服务项目的物业管理中，要打造物业管理品牌，必须选派具有丰富管理经验和出色管理能力的人员，以及技能熟练的操作层员工，确保物业管理服务人员的高素质。

在员工管理方面，将采取尊重人、教育人、帮助人这种“以人为本”的管理方式，透过这种“人性化”的管理及时了解掌握员工的心理活动和思想状态，将员工在言行中表露出来的各种不良情绪及时给予纠正，将可能影响服务质量的因素消灭在萌芽状态，确保服务中心的正常工作秩序不受到干扰和阻碍。同时，将积极实施和推进人的品质建设工程，以团队职业化、管理市场化、观念同一化为目标，建立人才规划、实行有效考核与管理等措施，建立一支高素质的人才队伍。

我公司采取的人力资源保障措施有以下几点：

1、结合项目特点做好培训工作

培训是企业管理水平不断提高的根本保证，公司对员工进行培训可以提高员工业务能力、培养员工服务意识、提升团队凝聚力、增强员工对企业的忠诚度和归宿感。

（1）领导以身作则，开展全员培训

领导骨干在企业管理中起着决策性的作用，企业领导若不重视员工培训工作，做好培训工作无疑是一句空话。领导培训以身作则，可以提高员工参与的积极性。企业的管理水平取

郭景翠

决于领导和被领导者的共同努力：领导的能力越强，给员工的任务就越清晰，对员工的指导也越有效；而员工的能力越强，就会更快地领悟领导的意图，实现自我管理的能力也越高。

（2）结合项目实际，制定科学计划

我们在制订员工培训方案运用任务分析和工作绩效分析法，对员工的业务技能、职场方向、职业道德等进行全面的分析，制订员工在不同时期、不同岗位的培训计划。员工对象的针对性：将普通员工、中层管理人员、高层管理人员、新老员工进行区分培训。

（3）利用现代科技，创新培训方法

培训只有通过不断创新，激发员工参与热情，让员工在培训中不断学到知识、在工作中不断成长，才能为企业的发展注入新的活力。企业培训中运用灵活、便捷的现代化手段，可以提高培训质量，提高培训效率。我们更注重“体验式”培训，如小组讨论、现场操作和角色扮演等。在培训人数上，要针对成人学习的特点，定向培训。

（4）营造良好氛围，打造企业文化

我公司注重人才的培养，对员工进行转变观念的教育，要使员工明白，在知识经济时代里，惟有不断学习，终身学习，才能跟上社会发展的步伐。组织员工培训学习、多渠道提高员工的综合素质，在本项目内部形成一种钻业务、重学习的良好氛围，让员工在培训中学到知识，找到内在的充实，享受培训带来的乐趣并将员工培训不断融入企业的文化之中，使员工与企业共同成长。

2、建立良好的用人机制

（1）外部招聘和内部提拔有机结合

我公司一直坚持少而精的原则，适度借助专项招聘形式，从企业外部引进，即外部招聘与内部培养有机的结合。员工的选拔和调用，遵循平等就业、双向选择、择优录用等原则。

（2）岗位分析和工作设计同步进行

对本项目中的各个工作和岗位进行分析，确定每一个工作和岗位对员工的具体要求，包括技术及种类、范围和熟悉程度；学习、工作与生活经验；身体健康状况；工作的责任、权利与义务等方面的情况。这种具体要求必须形成书面材料，这就是工作岗位职责说明书。这种说明书不仅是招聘工作的依据，也是对员工的工作表现进行评价的标准，进行员工调配、晋升等工作的依据。

（3）员工发展与职业前景齐头并进

我公司和本项目现场领班有责任鼓励和关心员工的个人发展，帮助其制订个人发展计

郭景翠

划，并及时进行监督和考察。这样做使员工有归属感，进而激发其工作积极性和创造性，提高组织效益。让员工在公司中得到一个明确的预期：即通过何种努力，能在多大程度上改变自己的职业生涯，就会激发出其内在的动力，这种转变使公司减少了很多被动的预防性管理措施与成本，而将企业资源全部用于项目的运行和提高服务提高管理水平之上。

（4）人资规划与内部服务规范管理

依据本项目的具体运行特点，明确各部门的工作职责，编写更加合理化且便于操控的岗位说明书，界定出各岗位级别的职责范围、权力大小，旨在规范内部的流程。

（5）绩效管理与失职问责相辅相成

制定科学有效的绩效管理制度，充分发挥其激励作用，考核结果是员工晋升、接受奖惩、发放工资、接受培训等的有效依据，作为绩效考核，它有利于调动员工的积极性和创造性，良好的绩效沟通能及时排除在管理过程中产生的隔阂，使得员工了解到失职问责的最终提升本项目整体的运营效率和管理质量，消除抵触情绪。

3、合理的薪酬福利体系

（1）合理的工资标准

本项目将从员工的资历、职级、岗位及实际表现和工作成绩等方面，来为员工制订相应的、具有吸引力的工资报酬福利标准和制度。工资报酬将随着员工的工作职务升降、工作岗位的变换、工作表现的好坏与工作绩效进行相应的调整。

（2）健全的福利保障

员工福利是社会和组织保障的一部分，是工资报酬的补充或延续。它主要包括政府规定各项保险，并且为了保障员工的工作安全卫生，提供必要的安全培训教育、良好的劳动工作条件和必要劳动保护等。

二、响应时间

一旦接到采购人的服务请求，无论是通过电话、邮件、在线平台还是其他渠道，物业服务团队将立即启动快速响应机制。团队成员将迅速评估需求，并确定合适的应对措施。

建立快速响应机制：我们将设置专门的客服团队，实行 24 小时值班制度，确保在任何时间都能接收到采购人的服务要求。一旦接收到需求，我们将立即启动响应程序，尽快给出反馈。

明确响应时间：我们承诺在接到服务要求后的最短时间内给予回应，对于紧急需求，我们将确保在 2 小时内提供初步的解决方案或行动计划。

郭景翠

建立鑫海公司延津职业中等专业学校物业管理处：

联系人：郭英

联系电话：13782547658

三、应急预案

（一）治安应急预案

1. 目的

确保发生治安突发事件或异常情况时，能迅速、果断进行处理，保护校方财产安全及师生人身财产安全。

2. 适用范围

适用于管理处物业区域内发生的盗窃、匪警、争吵、斗殴等各类突发事件或异常情况。

3. 职责

3.1 保卫主管负责组织员工进行突发事件及异常情况处理。

3.2 值班人员应坚守岗位。

3.3 保卫队员负责安全防范，工程维修人员负责水、电供应及抢险

3.4 其他员工应听从现场指挥的调遣，积极参与救护或抢险。

4. 内容

4.1 盗窃、匪警应急处理规程

4.1.1 队员在执勤中遇有（或接报）公开使用暴力或其他手段（如打、砸、抢、偷等）强行索取或毁坏学校及师生财物或威胁师生人身安全的犯罪行为时，要切实履行保卫队员职责，迅速制止犯罪。

4.1.2 当发生突发案件时，要保持镇静，设法制服罪犯，同时立即用对讲机或电话呼叫增援。

4.1.3 保卫队员在听到增援信号后，要立即赶到现场，同时封锁出事区域大门，然后视情况向有关领导汇报。

4.1.4 若犯罪分子逃跑，一时又追捕不上时，要看清楚人数、衣着、相貌、身体特征，所用交通工具及特征等，并及时报告保卫部，重大案件要立即拨打“110”电话报警。

4.1.5 有案发现场的（包括偷盗、抢劫现场）要保护现场，任何人不得擅自移动任何物品，包括罪犯留下的一切手痕、脚印、烟头等，不得让外人进入现场；在公安机关人员未勘查现场或现场勘查完毕之前，不能离开。



郭景翠

4.1.6 记录当事人所提供的情况，记录被抢（盗）物品及价值，询问当事人是否有任何线索、怀疑对象等情况。

4.1.7 若是运动过程作案，没有固定现场的，对犯罪分子遗留下来的各种物品、作案工具等，应用钳子或其他工具提取，然后放进塑料袋内妥善保存交公安机关处理，切不可将保卫人员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。

4.1.8 事主或现场如有人受伤，要立即送医院医治抢救并报告公安机关。

4.2 发现有人斗殴的处理

4.2.1 执勤中发现有人争吵、斗殴的现象时，要及时制止。

4.2.2 制止原则

4.2.2.1 劝阻双方住手、住口；

4.2.2.2 将争吵或斗殴的双方或一方劝离现场；

4.2.2.3 持有器械斗殴则应先制止持械一方；

4.2.2.4 有伤员则先送伤员去医院救治。

4.2.3 迅速报告班长出面调解，班长调解无效，保卫部部长出面调解。如个人力量单薄，应请求增援。

4.2.4 在制止争吵、斗殴双方时，切记不可以动粗，不允许恶言相向，控制双方的激动情绪。

4.3 执勤中发现可疑人员的处理

4.3.1 门岗执勤如发现可疑人员时，要审查其证件，对持无效证件或说不出正当理由的人员禁止进入学校物业区域。

4.3.2 巡逻执勤中发现可疑人员时，要查验其证件，必要时带到管理处办公室进一步审查。

4.3.3 发现有推销业务和散发广告的要坚决制止，并带到管理处办公室查问，如证件齐全则让本人写保证书一份，并把证件号码登记下来，教育后放走。

4.3.4 发现有作案嫌疑人要严格审查，必要时可送到派出所审查。

4.3.5 在处理各类可疑人员时，不允许自己处理放人，更不允许敲诈、勒索、罚款。

4.3.6 对于必须罚违约金的人由保卫部决定。

4.4 无人受伤的交通意外

4.4.1 维持秩序，使现场交通恢复畅通。

郭景翠

4.4.2 记录事件。

4.4.3 如有需要，拍照以做记录。

4.4.4 如物业部分因意外可能危及其他人，应将该范围封锁。

4.4.5 如有需要，通知物业维修人员到场采取有效措施。

4.4.6 如有需要，张贴警告标志。

4.4.7 保卫班长应将事件详情记录，并向保卫主管报告。

4.5 导致有人受伤的交通意外

4.5.1 指挥交通，给予尾随车辆警告。

4.5.2 在适当情况下将伤者移离危险位置。

4.5.3 致电“110”报警，等候支援。

4.5.4 记录事件及拍照。

4.5.5 通知员工、主管或公司。

4.5.6 事后详细记录事件经过。

4.6 醉酒闹事或精神病人处理

4.6.1 醉酒者或精神病人失去正常的理智，处于不能自控的状态下，易对自身或其他人员造成伤害，保卫人员应及时对其采取控制和监督措施。

4.6.2 及时通知醉酒者或精神病人的家属，让他们派人领回。

4.6.3 若醉酒者或精神病人有危害社会公共秩序的行为，可上报主管将其强制送到派出所处理。

4.7 遇急症病人的处理

4.7.1 当发现有人在公用地方突然晕倒或意外受损伤时，必须通知部门负责人或打急救电话求助。

4.7.2 将病者或伤者安置在适当地方休息，并设法通知其家人或派出所。

4.7.3 妥善保管好伤者或病者的财物，当派出所人员到达时，交派出所人员处理。

4.7.4 惟有受过急救训练者，方可急救伤者。

4.7.5 尽量将伤者或病者与围观者隔离。

4.7.6 将详细情况记录后，尽快呈交上级领导。

4.8 突发性水浸事故的处理

4.8.1 保卫人员发现或接报跑、漏水时，立即通知上级领导，并采取相应措施。

郭景翠

4.8.2 相关人员接报后，通知维修部、保卫部、保洁部等有关人员赶到现场。

4.8.3 到现场后立即制止水源范围扩大，进行设备修理。

4.8.4 清洁水灾影响的区域。

4.8.5 有电梯的楼宇应将电梯轿厢停于进水楼层的上一层，以防电梯进水受损。

4.8.6 工程有关人员调试系统，恢复正常位置。

4.9 气体中毒处理

4.9.1 当收到怀疑泄漏易燃气体报告时，应立即通知上级，并尽快赶到现场查看究竟。

4.9.2 抵达现场后，要谨慎行事，敲门进入后，不可开灯、开风扇及任何电掣；严禁现场吸烟。

4.9.3 通知所有人离开现场，有关人员到场检查，劝阻围观人员撤离现场。

4.9.4 如发现有受伤不适者，应小心妥善处理，等待救护人员及派出所人员抵达现场。

4.9.5 保卫人员在日常巡逻时应提高警惕，遇有不寻常气体味道时，应小心处理。对天然气总掣的位置和开关方法应了解和掌握。

4.9.6 将详情记录下来，尽快呈交上级。

4.10 发生雷暴及暴风处理。

4.10.1 必须检查大厦所有门窗是否关上及牢固。

4.10.2 必须检查天台所有水箱盖是否上锁及牢固。

4.10.3 天台上杂物及材料，必须清理及摆放牢固。

4.10.4 检查排水渠道是否畅通。

4.10.5 风暴降临，应做好以下工作：

4.10.5.1 关闭公共地方的窗户；若有需要，可加上胶纸。

4.10.5.2 检查各处排水道，确保无泥沙、杂物及塑料袋淤塞。

4.10.5.3 在大门告示牌贴上暴风警告标贴，通知医院相关部门留意关闭窗口，收妥阳台上花盆、衣服等。

4.10.5.4 在大厅明显处张贴或竖立路滑标志。

4.10.5.5 建筑物外有维修棚架，应通知建筑商采取防风措施。

4.10.5.6 准备清理水浸工具，如沙包等。

4.10.5.7 持续收听气象台发布有关暴风消息，保持与控制中心的联络。

4.10.5.8 应留意该建筑物是否有水浸记录，应参照水浸紧急事件处理。

郭景翠

4.11 对停电或电力故障的处理

4.11.1 若电力公司预先通知物业暂时停电,应立即将详情和有关文件呈报主管。

4.11.2 管理处主管通知物业管理公司并安排电工值班。

4.11.3 有关停电通知预先张贴在公告栏或楼道入口等明显处。

4.11.4 执勤岗位必须随时准备好电梯和其他照明物品,以便夜间突然发生停电时使用。

4.11.5 发生停电时,首先要搞清楚是否供电局预先通知物业所在区域暂时停电,还是突发性停电,应立即报告当值上级,并准备好备用照明工具。如突发性停电应立即通知维修部查明情况并进行处理。

4.11.6 如电梯因停电关人应按电梯关人应急程序处理。

4.11.7 耐心接待业主投诉,做好解释工作。

4.11.8 当夜间发生突然停电事故时,执勤人员必须坚守岗位,防止偷盗和抢劫。

4.11.9 当供电恢复时,必须由电工检查物业内所有电掣是否正常,如有损坏,须立即报告上级,安排修理。

4.12 对电梯困人的处理

4.12.1 若有乘客被困在电梯内,通过电梯对讲电话详细询问被困者有关情况,并做好劝慰工作,及时采取有效措施实施解救,并立即报告上级。

4.12.2 立即通知电梯维保人员释放被困者及修理该电梯,打电话时必须询问对方姓名及告知有人被困。

4.12.3 被困者内如有小孩、孕妇或人多供氧不足的需特别留意,必要时请求消防人员协助。

4.12.4 被困者救出后须询问:

4.12.4.1 是否有不适,是否需要帮助。

4.12.4.2 请被困者提供姓名、住址、联系电话,若被困者不合作及自行离去,则记录备案。

4.12.5 必须记录事件从开始到结束的时间,被困者救出的时间、详细情形及维修人员各相关人员到达和离去的时间。

(二) 消防应急预案

总则

1、编制目的

郭景翠

为加强消防安全管理，增强管理处员工应对消防安全事故的应急处置能力，保证应急处置工作协调、有序、高效进行，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，保障业主人身和财产安全。

2、编制依据

依据《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》。结合管理处应急管理和处置工作实际，制订本预案。

3、适用范围

本预案适用于物业管理区域内发生的火灾险情或消防安全事故的应急处置。

4、工作原则

火灾险情或消防安全事故发生后，管理处各部门立即按照应急预案开展工作，处置火灾险情或消防安全事故。各部门按照职责，密切配合、信息共享、资源互通、协同行动，做好火灾险情或消防安全事故应急处置工作。

消防工作以预防为主，防消结合，群防群治，消防应急处置依靠管理处全体员工，充分发挥保卫、工程维修应急抢险的骨干和突击队作用，依靠科学决策和先进技术手段做好火灾险情或消防安全事故应急管理和处置工作。

组织机构与职责

1. 消防应急处置指挥部

成立消防应急处置指挥部，管理处主任任指挥长，保卫主管任副指挥长，各部门负责人为成员。指挥部主要职责：制订应急处置具体工作方案；组织协调有关部门、应急处置小组进行应急处置；协调配合辖区公安消防机关进行灭火救援及火灾事故调查；统一指挥火灾事故应急处置和抢险救灾工作；完成上级主管部门领导交办的其他工作。

2. 指挥部办公室

消防应急处置指挥部下设办公室，办公室设在行政部，物业助理任办公室主任，承担消防应急处置指挥部的日常工作。主要职责是：收集、上报灾情和应急处置进展情况；提出具体的应急处置方案和措施建议；贯彻上级的指示和部署，协调有关应急处置小组的工作，并督促落实应急处置措施；审核宣传稿件；起草有关文件、简报，负责指挥部各类文件资料的准备和整理归档；完成领导交办的其他工作。

3. 应急责任小组

设六个应急小组，具体负责实施火灾险情或消防安全事故的处置、人员救护、安应急全

郭景翠

警戒、财产转移、疏散引导、设备保障、通讯联络、后勤保障等工作。

3.1 火灾扑救组。保卫主管任组长，负责在专业消防人员没有到达火灾现场前组织义务消防队员第一时间赶到火灾事故现场开展初期火灾扑救工作。专业消防人员到达火灾现场后协助其工作。成员：保卫部当值人员及备勤人员。

3.2 疏散救护组。保卫班长任组长，负责火灾事故现场人员的疏散引导；火灾事故现场人员伤亡安全救护工作。成员：保卫部当值保卫人员、物管人员、保洁人员。

3.3 安全警戒组。保卫班长任组长，负责火灾事故现场的安全警戒。成员：保卫队员、清洁工。

3.4 通讯联络组。物业助理任组长，负责火灾事故相关信息传递和情况收集。成员：物业助理、监控值班员。

3.5 设备保障组。维修部主管任组长，负责采取应急措施，保障消防设施设备安全运行。成员：全体人员工程维修人员。

3.6 后勤保障组。采购员任组长，负责应急物资采购、管理与发放和受伤者安抚工作，负责协调辖区相关政府和社会单位。成员：采购员、库管员。

应急响应

1. 应急响应集结地点

消防安全事故应急响应集结地点设在消防监控中心。

2. 应急响应值班电话

值班固定电话。消防安全事故应急响应值班电话设在消防中心。设专人 24 小时值班。

3. 非办公时间发生时的应急响应。

3.1 在非办公时间发生火灾险情及消防安全事故时，保卫部值班负责人第一时间向指挥部领导报告详细情况，指挥部领导根据现场情况决定是否启动应急预案，决定启动应急预案后立即通知通讯联络组，通讯联络组负责通知相关人员立即到集结地点集结。

3.2 在管理处现场的非值班人员立即到指定地点集结，保卫值班班长在指挥部领导未到达现场的情况下，全权负责现场应急指挥，组织保卫备勤队员以及清洁工、维修人员协同各岗位当值人员开展消防应急处置工作。

4. 应急响应值班车辆

当公司启动消防应急预案后，公司在位所有车辆均为应急响应值班车辆，公司驾驶人员随时待命。

郭景翠

5. 应急响应通讯

5.1 固定电话，即：公司办公电话

5.2 移动电话，即：手机

5.3 对讲呼叫系。

5.4 当固定电话、移动电话、对讲呼叫系统均不能保证正常通讯时，由通讯联络组采用人工传递信息的方式。

应急处置

1. 火警确认。

1.1 管理处员工在发现或接报火警应立即按破楼层手动报警装置玻璃或利用电话向消防中心报警，并利用就近灭火器材进行初期火灾扑救。

1.2 当自动报警系统显示火警信号或接到火情报告后，消防中心监控值班员应立即通知巡逻保卫人员，同时，坚守岗位，密切注视火警动态。

1.3 巡逻保卫人员接到通知，应立即赶到报警现场查看确认：

1.3.1 属火警，就近打破手动报警按钮玻璃报火警，同时通过对讲机向消防中心报告火灾的发生，并简要说明火灾情况；通知、组织就近疏散；立即利用就近灭火器、消火栓迅速开展灭火工作，等待救援人员的到来；

1.3.2 属自动报警系统误报，即时通知消防监控中心当值监控员复位；若因设备故障不能当场复位的，应及时通知维修部进行检查修复。

1.3 消防监控中心值班员接到手动报警信号或巡逻人员的火灾确认报警后，立即通知保安主管，并通过消防广播系统通知大楼内人员，从大楼消防疏散楼梯迅速撤离大厦。

1.4 保安主管接报后，应视情况拨打“119”报火警，告知火灾发生的地点、位置、楼层以及是否有人被困；通知维修部协同启动相关消防设备；向消防应急处置指挥部报告。

1.5 指挥部接到火灾报警后，指挥部办公室立即通知各应急处置小组组长各就各位，按职责分工开展应急处置工作。

1.6 消防中心值班员应监视消防设备火灾联动运行状态，检查着火楼层电源强切、大楼电梯迫降、送排烟风机、消防水泵启动情况。若有消防设备没有启动，在联动柜上强制启动。

2. 火灾扑救

2.1 消防应急处置指挥部接到报警后，指挥部正、副指挥长应第一时间赶到火灾事故现场指挥：

郭景翠

2.1.1 启动消防应急预案，通知消防应急处置各小组；

2.1.2 指挥大楼内的人员从消防通道疏散；

2.1.3 组织火情侦察、掌握火势发展情况，确定火场的主攻方向，及时召集力量，扑救火灾；

2.1.4 向各组明确布置任务，检查执行情况；

2.1.5 公安消防队到达现场时，及时向公安消防队报告火情，并将指挥权及时移交给公安消防队领导，服从统一指挥，按照统一部署带领员工执行。

2.2 灭火救援

2.2.1 火灾扑救组组长接到火警、火灾扑救的命令，立即召集火灾扑救组成员带上灭火器材和救生、防护、破门等工具，第一时间赶到现场，按照指挥部的统一安排，从消防电梯快速上到着火层和相邻的上下层，迅速利用灭火器或打开消火栓展开水带，接上水枪，再打破消火栓按钮，启动水泵，开始灭火和控制火势蔓延；

2.2.2 关闭着火楼层防火门；

2.2.3 在不明火势大小的情况下，采取谨慎的态度和安全的操作方法；

2.2.4 若有爆炸危险源，应及时清理，消除危险源；

2.2.5 若有人被困火中，首先以救人为第一目的；

2.2.6 灭火要迅速、彻底、不要遗留残火，以防复燃；

2.2.7 使用水枪时，要利用掩体，尽量接近火源，充分发挥水枪作用；

2.2.8 针对燃烧性质不同，采取相应的灭火方法：如电器燃烧，在没有切断电源的情况下不能使用水枪灭火，应使用干粉灭火器灭火。

3. 疏散救护

3.1 疏散方法

3.1.1 指挥部发出疏散指令，消防中心利用广播引导人们从消防楼梯疏散到安全地带；

3.1.2 疏散时，应先疏散着火层，再依次往上疏散，当着火层以上全部疏散完成后，开始疏散下面楼层的人员；

3.1.3 同时，保卫人员应依次检查各楼层，保证人员安全撤离；

3.1.4 当火势较大，受困人员较多时，可先把人员疏导至安全地方，再设法转移到地面；

3.1.5 疏散时，如遇浓烟，要用湿毛巾、衣物等蒙住口、鼻，并沿紧急出口标志方向爬行到建筑物外部；

郭景翠

3.1.6 如向下疏散的通道被烈火或浓烟、异物等封堵，应立即向楼顶屋面疏散，等待救援。

3.2 疏散人员职责

3.2.1 疏散救护组组长接到指令后，立即召集本组成员携带手持扩音器、担架、急救箱等相关工具利用消防电梯赶到现场开展疏散救护工作；

3.2.2 保洁员职责：当听到消防广播系统紧急疏散的通知后，立即通知引导自己所负责的楼层内人员选择就近的楼梯，有序地向室外疏散。

3.2.3 物管助理职责：当听到消防广播系统紧急疏散的通知后，立即赶到失火楼宇平街 1 楼 1#疏散楼梯口处，指挥引导楼上下来的人员由平街 1 楼安全出口向室外疏散，防止疏散人员误入地下车库；

3.2.4 门岗值班员职责：当听到消防广播系统紧急疏散的通知后，维护好大厅及进出口安全通道秩序，严格控制人员，实行无关人员只出不进制度。

3.2.5 车辆管理人员职责：当听到消防广播系统紧急疏散的通知后，劝阻疏散出来的人员不要在门前聚集，引导他们到前广场空地安全区域；

3.2.6 巡逻保卫队员职责：听到疏散引导人员通知某楼层有人未撤离时，立即到相应楼层，通知、帮助滞留人员撤离。

3.3 对受伤的人员进行简单的包扎和处理，对重伤者，护送到急救进行抢救。

3.4 安全警戒

3.4.1 安全警戒组组长接到指令后立即召集本组成员携带警戒标识赶到现场，负责火灾现场及大楼外围的安全警戒。

3.4.2 第一时间清除进入大厦消防通道的路桩阻挡，保持消防通道的畅通，引导消防车行进。

3.4.3 阻止围观的群众靠近着火的建筑物周围，防止灭火和救人时须打烂的玻璃从高空掉落下来，造成不必要的伤害。

3.4.4 各楼宇大门保卫人员，在出现消防事故时应坚守岗位，尽职尽责，维护好进出口安全秩序，引导人员有序疏散，当接到紧急疏散的指令后，不允许无关人员进入大厦，提高警惕，严防治安、刑事案件的发生。

3.4.5 大门、广场保卫人员，指挥好进出车辆，防止发生交通堵塞和交通事故。

4. 设备保障

郭景翠

4.1 设备保障组组长接到指令后，组织本组成员按照各自的分工，各就各位。

4.2 在现场实施水、电维修作业的水、电维修人员应立即停止水、电作业，切断作业现场电源，帮助现场人员逃生撤离，并维持撤离秩序。

4.3 电梯维修工以最快速度到楼宇平街层，分别打开电梯事故状态开关，把电梯强迫到基站开门放人、停运，保留消防电梯处于事故紧急迫运状态（此时消防电梯各楼层外呼全部关闭。若遇有紧急用梯，由具备电梯操作资格、有事故应急经验人员操作，确保灭火救援人员及器材快速到达现场）。

4.4 消防维修人员，立即赶到消防控制中心，指导消防中心值班人员进行电源切换，启动大厦内各楼层普通用电强迫切除，同时启动消防广播系统，并随时根据消防中心监视信号，应急处理不能运行的消防设备，通知关闭相应楼层总电源和大厦空调通风系统，并保障消防设备正常工作。

4.5 配电室值班人员应在各楼层电源切除后，立即切断主供电电源，同时将自备电源系统设置在自动状态，以保证一段时间内事故照明及事故处理设备、紧急通讯设备的供电正常。

4.6 当值维修工到水泵房观察消防水泵的运行状况，必要时，强启消防泵。

5. 通讯联络

通讯联络组组长接到指令后，立即带领本组成员负责第一时间通知到各应急处置组组长及相关部门，确保通讯联络和各类指令畅通。

6. 后勤保障

6.1 后勤保障组组长接到指令后，立即带领本组成员负责指挥部在消防应急状态中各类应急物资的准备、分发及后续保障。

6.2 必要时为疏散到安全地带的人员提供饮水、安抚等服务，特别关注老、弱、病、残的身体情况，为其安排适宜的方式进行休息。

火灾善后

1、扑灭火灾后，安全警戒组应保护好火灾现场。

2、指挥部办公室应查明或协助查明火警、火灾原因，核实或清查火灾损失情况，向相关部门报告火灾事故情况。

3、安排清洁人员打扫卫生、清理地面水渍。

4、维修部在恢复供电前，负责电气设备安全的维修工应全面检查，确保损坏线路已恢复正常。

郭景翠

5、看望、慰问火灾事故中受伤或受损单位、人员。

6、其他善后事宜。

培训、宣传、演习

1. 培训

1.1 各部门根据本部门情况定期（每季度）组织部门全体员工学习预案内容，使每一个员工清楚自己在消防应急状态中的职责和任务以及相关规定，做到处变不惊，忙而不乱。

1.2 定期（每月）组织消防安全知识、消防器材使用常识等培训，增强大家消防安全意识，提高灭火、自救技能。

1.3 新员工入职应将此预案作为入职培训内容之一。

2. 宣传

2.1 制作专题知识宣传手册，增强大家自救互救和逃生知识。

2.2 以宣传栏、宣传横幅、通知、告示等形式向大家宣传消防疏散、避难以及应急预案内容，增强安全意识。

3. 演练

3.1 管理处每半年定期组织开展消防应急预案演练，提高大家自救互救和逃生能力。

3.2 特殊情况下，由消防应急处置指挥部根据实际情况研究决定是否开展演练，以及演练时间、地点、规模、参加人员等事项。

预案完善

本预案内容每年进行一次评审，对预案具体内容的适宜性、有效性和可操作性进行综合评价，并在必要时修改完善，特殊情况下适时修改。

（三）外墙或建筑物发生危险影响他人安全时的工作预案

外墙或建筑物发生危险影响他人安全只有两种情况，一种原因是人为的行为影响他人安全，一种建筑物自身各种原因造成的危险。

因人为行为影响他人安全

徒手攀登建筑物、跳楼、维护过程中设备突然故障、向下抛物等等，发生此类事故，按以下程序处理：

1、公共秩序维护人员疏导地面上的人员远离此区域，设立警戒线，划定危险区域。

2、秩序维护主管及时报告上级，同时向“110”，“119”，“120”指挥中心求助。3. 管理处选派合适的人员和当事人对话，劝导当事人，防止出现过激的行为，造成事故发生。

郭景翠

4、安排专人接待 110", "119", "120" 人员到来, 并向其介绍现场情况; 有条件的情况下可以照相或摄像, 作为留存证据。

5、配合相关部门解决此事。

6、防范措施

(1) 经常对建筑物周围巡视, 发现可疑人员及时劝阻, 以防发生事故。

(2) 进行建筑物维护前对设备进行检查, 防止发生设备故障。

(3) 经常检查靠窗户的办公室, 发现有物品放在窗户附近, 及时让客户移到别处, 消除隐患。

建筑自身的原因造成的危险

玻璃突然脱落、外装饰物突然脱落, 空调外机或广告牌倒塌等等。这些事故已经造成事实, 按以下程序处理:

1、公共秩序维护人员疏导地面上的人员远离此区域, 设立警戒线, 划定危险区域。

2、通知维养服务中心人员到达现场了解情况, 防止事态进一步扩大。

3、秩序维护主管及时向上级汇报, 如果有人员伤亡, 同时向 "110", "120" 指挥中心求助。

4、安排专人接待 "110", "120" 人员到来, 并向其介绍现场情况; 有条件的情况下可以照相或摄像, 作为留存证据。

5、配合相关部门和人员解决此事。

6、预防措施:

(1) 定期对建筑物的玻璃、外装饰物、广告牌、空调外机等设施设备检查维护, 以防隐患存在。

(2) 对于建筑物设计不合理, 影响他人安全的部位, 协调业主方 (或开发商) 进行更改, 防止更大事故发生。

(3) 为规避事故责任, 可以给建筑物公共区域进行保险, 减免损失。

(四) 断水/断电应急预案

停水应急预案

1. 确认停水

客户服务中心或消防中心接到停水信息, 立即通知当值维修技工即时到现场查看, 并视情况通知: 管理处主任。

2. 发生突发停水事件时按如下程序进行应急处理

郭景翠

2.1 在接获停水情报后，立即安排人员检查屋面水箱是否有水，水泵开关有否跳闸，水位控制器是否有故障，分析出停水的原因。

2.2 应急供水

紧急维修，若修复，则恢复供水，若不能立即修复，则手动开启生活水泵，抽水到屋面水箱，恢复供水。若水泵故障，启动备用水泵。若无法正常供水，则需寻找供水点，供业主方取水。

2.3 客户解释

无法即时恢复供水，张贴通知，根据停水的实际情况说明停水原因，并通知客户服务中心，以便于答复客户询问，必要时可通过消防广播通知。预先准备好停水的可能原因：1、自来水公司检修市政供水管引起长时间停水；2、小区供水系统故障，引起停水；3、小区内供水管路损坏，引起停水等。以便答复业主方。

知会保安人员加强楼层的巡逻，防止火灾事故发生，及时反馈异常信息。

停电应急预案

1. 确认停电

客户服务中心或消防监控中心接到停电信息时，立即通知当值维修技工即时到现场进行检查，住户停电户数多于2家或公共停电部分在几个地方时，同时通知维修班长。

视情况而定：通知管理处经理，工程维修部负责启动发电机进入预送电状态，并监控其运行状况。

2. 发生突发停电事件时按如下程序进行应急处理

2.1 工程维修部运行人员和班长迅速到达发电机房，在3分钟内启动发电机。

2.2 待命的维修工迅速到达楼内电梯现场，检查、解救被困乘客（消防监控中心发现有人被困梯内，需立即告诉维修工），并关闭指定电梯降低负荷。

2.3 将市电切换到发电

2.4 市电恢复后，切换到市电供电。停止发电机，开启关闭电梯。

2.5 电机供电，该时间停止起不超过5分钟。由指定维修工留守发电机房，监控运行。

2.6 维修班长在现场指挥、协调，并报告管理处经理，保安主管协助。

2.7 客户助理联络供电部门查明停电原因及恢复供电时间，并接听业主方投诉电话，负责答释。

2.8 无法即时恢复市电送电时，张贴停电通知，说明停电原因，并通知客户服务中心，

郭景翠

以便于答复客户询问，必要时可通过消防广播通知。同时知会保安组加强楼层的巡逻，及时反馈异常信息。

其它注意事项

1、若停电时间较长，需注意发电机柴油是否够用。若不够需紧急购买。

2、若停电时间较长，还需注意屋面水箱是否水量是否足够，若缺水，则需寻找供水点，供业主方取水。

3、在上下班高峰期电梯会出现拥堵和混乱，应做好疏导、解释工作。

4、防止有人趁火打劫。

5、事后通过通告栏告知业主方停电原因。

6、为应付夜间突发停电事故，管理部门应准备足够的手电筒、应急灯之类的照明器具。

客户中心接到排水设施阻塞时，应立即通知维修人员尽快对阻塞部位进行现场查看，以免因下水不通将室内财物造成水浸危险可能，同时协助院方采取解决方案。接到业主方报修或管理处人员的通知后，应立即到场维修。

1. 带齐工具，对被堵塞的管道进行疏通。

2. 必要时由楼下检查口进行疏通。

3. 若自身无力解决的，立即通知专业疏通公司进行紧急抢修。

4. 管道疏通后，调查清楚堵塞的原因，对相关责任人进行提醒。

5. 维修结束，将维修过程整理并登记，由报修方签字认可。

6. 雨、污水管及排水管网阻塞的应急措施

客户中心接到雨、污水管及排水管网阻塞或是看到有水从地下井内流到地面上时，应立即报告管理处经理以便尽快安排人员进行抢修，避免事态的扩大。

6.1 对报修及巡查中发现的污水管及排水管网堵塞情况，立即安排维修人员检查查清堵塞点。

6.2 告知堵塞点以上业主方暂缓使用、并关闭相应上水阀门，清除地面污水，搬离易受潮物品。并利用疏通机、疏通条，通过专用维修孔进行疏通引排，并设围栏和标识。

6.3 该责任区清洁员将垃圾车、扫把等工具拿到故障点，协助维修工处理。

6.4 备足相关的工具材料，应对疏通工作中可能产生损坏处的及时更换、修理。

6.5 疏通过程中物业工程人员不得离开现场，协助前台做好客户解释工作。

6.6 疏通完毕恢复管线试验证实畅通且无渗漏点才予竣工，并告知以上业主方可恢复使

郭景翠

用管线。

6.7 将场地清理干净，同时用清水进行冲洗。

6.8 组织人员对引发此次事情的情况进行原因分析，总结经验，以免类似问题的发生。

（五）电梯困人应急预案

1. 一般故障：

1.1 当值班保安发现电梯故障困人时，必须立即通知工程值班人员，同时将发生故障的时间和现象在值班记录本上作相应的记载。

1.2 在工程值班人员到达前，值班保安应赶到电梯所在楼层，通过喊话告诉被困人员，正在采取相应处置措施，并安慰其不要慌乱。

1.3 工程值班人员在接到电梯故障通知后，必须在 5 分钟内到达现场。

1.4 在到达现场后首先应该判断和确定故障电梯的楼层位置，然后立即去到所在楼层。

1.5 在到达电梯所在楼层后，检查轿厢地板与楼面的相对位置，如两者相对高差在正负 500mm 范围内，便可以使用三角钥匙打开厅门放人。

1.6 否则应该关好厅、轿门，在机房切断电源，在确定门回路接通状态下，使用释放手柄继续打开抱闸，缓慢使轿厢至平层位置，在确认安全的情况下，再开门将被困人员放出。

2. 其它故障处理：

2.1 出现连续开关门异常、不平层、运行振动、由异常响声、漏电等情况，值班保安和工程值班人员应立即停止电梯使用，并采取相应的安全措施，然后通知电梯维保单位。

2.2 除了电梯困人的情况，或者经过电梯维保单位授权由我方处置的小故障，任何人不得擅自维修电梯，当故障无法恢复时，关好厅、轿门，必要时切断电梯电源，作记录并将故障现象报告电梯维修公司。

2.3 当发生停电困人情况，应采取先发电再放人。

2.4 救援过程中需保安配合，使电梯的厅、轿门始终保持关闭状态。

（六）公共卫生事件应急预案

公共卫生事件是指具有危害人体健康甚至危及人的生命的传染性病菌及侵害人们生活环境的害虫等事件。


为了防止和迅速处置发生在物业区域内的公共卫生突发事件，维护师生的正常生活，特制定本预案。

组织机构

郭景翠

1、原则：高度重视、职责明确、措施得力、统一指挥。

2、为应对公共卫生突发事件的发生，成立防治工作领导小组，做到统一领导、统一指挥。设立组长、副组长等主要责任成员；

3、小组的职责：根据公司的指示，负责本管理处在突发公共卫生事件时，及时做好组织、指挥、协调和服务保障等工作，准确了解和掌握物业区域疫情及防治工作动态，及时向服务方传递相关信息和情况。

4、建立值班制度。严格落实 24 小时值班制度，公布 24 小时应急值班电话，并确保电话通畅。

防控措施

1、宣传预防知识

管理处有针对性地做好卫生宣传工作，普及预防知识。在宣传栏张贴一些切实可行的预防图片及相关资料，增强客户的防范意识和预防保护能力。

2、了解和掌握疫情情况

及时了解掌握物业区域内客户及工作人员的健康状况，建立电话联系网络及举报信箱，确保一旦发现感染者能及时处理和实时监控。

3、做好卫生消毒

联合各部门做好楼内外的卫生消毒工作。

（1）公共区域

针对疫情病毒性质，用相应的消毒药剂，每天不少于三次对服务区域内路面、办公室等公共场所进行消毒，对主要出口铺放脚垫，并在脚垫上喷洒消毒药剂，且随时增加药剂以保持浓度，对门把手、楼梯扶手等公共区域使用消毒药剂进行清洁。使用消毒剂可采取喷洒、擦拭相结合的办法，对电子系统覆盖保护膜。对每天的消毒情况保洁人员应做好详细记录工作，工程环卫处应派专人进行检查。

（2）垃圾处理

垃圾按时清理，清理垃圾时要封闭垃圾袋口，运送时使用专门的垃圾清运车，放置各楼指定地点封闭，运送完垃圾后应对垃圾清运车内外及时清理，并喷洒消毒药剂。各楼垃圾要及时清运到固定的垃圾房内，运送完成后封闭垃圾房等待环卫部门清运。并对垃圾房进行消毒处理。

（3）装修消毒

郭景翠

要求装修人员指定一名施工人员，定时对室内进行消毒工作，及时清理室内垃圾，工程部及其他相关部门定时进行检查，保证装修人员能够按照要求对施工现场进行消毒，以保障物业区域装修施工现场的安全。

（4）供排水系统

工程部应清理检查排水、污水管道，做好卫生消毒工作。

（5）投放药剂

对一些虫害，可在各楼层投放灭虫药剂，并在投放处做明显警示标记。

4、加强人员控制措施

针对疫情传染时期，为了有效的控制人员的流动，保证楼宇内的安全，防止病毒的传播，制定人员流动的有效控制措施，实现人员进出记录清楚，杜绝外来及可疑人员进入本办公楼。

疫情感染者紧急处理程序

对传染性强、危害严重的感染者，一旦发现应立即隔离，并报学校行政部门及卫生防疫部门，了解病人接触人员及相关情况，报卫生疾病控制中心负责接洽，对相关房间进行封闭，由专门人员进行消毒，管理人员随时配合相关部门的工作，随时公布现状，提醒校方做好预防工作，如有可疑情况立即通知管理处，管理人员应耐心细致的做好客户工作，帮助客户及时解决相关问题。

迎新、放假服务方案

（一）迎新工作方案

根据学院新生报到时间安排及学院对迎新工作要求，对迎新期间校区的供水供电、维修保养、校园安全以及迎新会场的布置、校园环境整治等工作进行详细部署，明确责任人，并做出具体的迎新方案：

加大迎新期间校园安全工作力度，加强门岗立岗和校园巡逻，积极做好各类车辆的引导工作，确保校园环境有序；

积极做好迎新会场的布置，按照要求提前做好桌椅摆放等相关工作，确保迎新大会的顺利进行。

加大校园环境的整治力度，垃圾日产日清，不间断循环保洁，确保迎新期间校园环境整洁。

全体员工要立足岗位，文明服务、热情引导，积极做好新生和家长的引导和咨询工作，提供方便服务，充分展示学校良好的精神面貌。

郭景翠

提前组织人手根据后勤处的安排摆台、安桌椅、拉电、装灯，设立迎新接待站；

提前应多次对校区新生宿舍进行逐间的检查，核查家具、设施设备情况；并确认水、电使用正常后，逐间上锁按序编号，封存钥匙，并通过校区学生办移交给各园区辅导员；

提前将学生公寓各楼栋的平面布置图张贴在各园区告示栏，以便新生辨识；

提前组织人员对校区环境卫生进行清洁消毒，并在学生入住前对学生宿舍进行最后检查；

迎新期间，应组织人力及时维护好校区的整洁美观。维修人员应 24 小时值班待命，随时准备处理应付可能的突发事件。

在学校显要位置张贴物业温馨提示，宣传安全注意事项，公布客服中心 24 小时值班电话，为新生及家长提供优质服务。

做好培训部接待学生家长的准备。

（二）假期管理方案

1、每天校区都留有一名以上管理人员，包括处理日常事务和各岗位巡查，有问题及时向管理处及公司报告，保证假期维修、安保、清洁等各项工作有条不紊的进行。

2、宿舍安全。视留校学生的多少，尽可能调整学生，节约资源，集中居住，做好按时开关大门和日常巡视工作，值班室全面掌握学生假期留校信息，并对人员出入和物品出入登记更加严格。

3、对学生寝室的全方面检查。对有留校学生进行安全用电宣传；对空人宿舍，由管理员、值班员、保洁员和留校学生代表一起三人为一组挨间检查断电、关水、锁门等情况，确保不留安全隐患。

4、在各楼栋大厅用温馨提示的方式做好防火防盗宣传，强调留校学生假期在宿舍的安全，贵重物品要妥善保管，提高学生安全意识。

5、假期正值家具维修的黄金时节，管理处根据需要配合后勤处对学生宿舍和教学楼的家具进行了全面检修工作，确保学生入住满意。积极做好报修工作，并督促有关部门做好地板砖、天花板、屋顶漏雨等各项维修工作。

6、协助后勤处将办公、教学区域内观赏性的盆景、盆花回收入苗圃进行养护；做好每天浇水和夏季遮阳膜防晒等主要常规维护。

7、宿舍、办公楼及教学楼自习教室开放的日常管理工作。教学楼本着节约能源和方便学生自习的原则，假期采取动态开放自习教室的管理模式，人少时少开，到假期后期随着人

郭景翠

员的增多逐步增加开放教室。

8、督促维保公司对每台电梯按定期保养项目内容进行保养、测试，同时对检查测试科目做好故障排查、登记，加强电梯维修、电梯配套设施的完善和电梯轿厢的保洁。

9、洗衣机、开水器、饮水机清洗消毒和保养维护，利用假期对所管辖的洗衣机、开水器和饮水机进行全面清洗消毒和保养维护工作。

10、制定假期的全员培训计划，利用假期举行培训，学习物业服务礼仪、物业管理与服务常识、消防与治安常识、常见被盗案例分析等知识，增强员工服务意识、掌握物业服务操作技能，提高员工应急处置能力。

11、积极配合落实做好学校后勤处及各部门的特殊工作安排。

配合学院搬迁的工作方案

校区投入使用，面临新校区接管验收、老校区搬迁及新生入学三大任务同时进行，时间紧、任务重、工作繁琐，我司领导非常重视，为充分展现我司的服务品质、主动为学院分担搬迁期间的工作压力，我司将与学院后勤处及有关处室紧密合作，结合我司在为市城乡建委、市工程交易中心的搬迁服务经验基础上，在学院搬迁期间为广大师生提供以下服务：

（一）前期准备工作

1、配合学院后勤处，做好房屋设施设备的接管验收工作，并收集整理相关的资料。

2、了解学生公寓、办公楼各房间的分配明细，并在各楼大厅及房间门口张贴，以方便师生在最短时间找到自己的办公室和宿舍。

3、在校区大门及各路口张贴楼宇（区域）指示标牌，并在主要路口设置指引岗位。

4、提前安排维修人员配合后勤处及施工单位对各办公室、学生公寓房间进行检查，确保供水、供电正常，室内设施及门窗完好，保证师生搬进房间后能正常使用。

5、安排人员到老校区，协助后勤处做好师生的个人物品打包，并按照楼宇、房间、个人姓名等做好标识。

6、配合学院后勤处，拟定师生个人物品搬运计划，并督促搬家公司按计划搬运，避免出现错搬、漏搬现象。

7、设立物品认领处，将无标识或标识脱落的物品集中堆放，并及时在校区及楼宇公示，以方便师生认领。

（二）秩序维护方面

1、派出人员，在新、老校区办公楼、物品堆放现场等值守，防止物品遗失。

郭景翠

2、协助学院保卫处，维护新校区秩序。

3、搬迁载货车辆的行进及停车指引。

（三）工程维修方面

1、参与老校区办公家具的拆解及新校区办公家具的组装。

2、提供办公室电话、办公设备的拆装及室内照明拆装等。

3、提供窗帘、插座安装，制度上墙等零星杂事服务。

（四）保洁服务方面

1、协助做好教师个人物品的打包及拆包，办公室室内清洁卫生。

2、清理老校区搬迁后的废弃物品。

3、做好新校区搬迁期间的清洁保洁。

（五）客户服务方面

1、配合后勤处，在新校区设立接待站，为教师准备茶水、饮料等，缓解因搬迁造成的疲惫。

2、准备创可贴、防暑降温等必备药品，为搬迁工人及所需人员提供方便。

3、代学院接待来人来访，并做好登记，一般事项根据学院意见处理，比较重要的事项转学院有关部门处理。

二、承诺在接到采购人服务要求时为采购人提供及时响应服务并及时安排人员对接。

学校物业服务在维护校园秩序、提供舒适学习环境以及保障师生生活品质方面扮演着重要角色。为了确保采购人（如学校管理部门、教师、学生等）的需求得到及时满足，学校物业服务团队郑重承诺，在接到采购人的服务要求时，将提供及时响应服务，并及时安排人员对接。

具体承诺如下：

一、快速响应机制

一旦接到采购人的服务请求，无论是通过电话、邮件、在线平台还是其他渠道，物业服务团队将立即启动快速响应机制。团队成员将迅速评估需求，并确定合适的应对措施。

建立快速响应机制：我们将设置专门的客服团队，实行 24 小时值班制度，确保在任何时间都能接收到采购人的服务要求。一旦接收到需求，我们将立即启动响应程序，尽快给出反馈。

明确响应时间：我们承诺在接到服务要求后的最短时间内给予回应，对于紧急需求，我

郭景翠

们将确保在 2 小时内提供初步的解决方案或行动计划。

建立鑫海公司延津职业中等专业学校物业管理处：

联系人：郭英

联系电话：13782547658

二、专业人员对接

为确保服务质量，学校物业服务团队将根据采购人的具体需求，及时安排具备相关专业技能和经验的人员进行对接。这些人员将全面了解采购人的需求，并提供专业、高效的解决方案。

分配专业人员：根据采购人的服务需求，我们将安排具有相关经验和专业知识的员工与采购人进行对接。确保双方能够顺畅沟通，有效解决问题。

保持沟通渠道畅通：我们将与采购人建立稳定的沟通渠道，确保信息能够及时传递和共享。双方可以通过电话、邮件、在线会议等方式保持联系，随时了解服务进展情况。

三、持续优化服务流程

为了提高服务效率和质量，学校物业服务团队将不断优化服务流程。这包括改进响应机制、提升人员配置和技能培训、加强与采购人的沟通等方面。我们将致力于提升整体服务水平，为校园师生提供更优质的物业服务。

定期评估服务效果：我们将定期对提供的服务进行评估，收集采购人的反馈意见，以便及时发现问题并进行改进。同时，我们也将主动寻求采购人的建议和意见，以便不断优化服务流程和内容。

提供培训和支持：为了不断提升员工的专业素养和服务能力，我们将定期组织培训活动，使员工能够更好地满足采购人的需求。此外，我们还将为采购人提供必要的技术支持和售后服务，确保服务的顺利进行。

四、定期回访与反馈收集

为了确保服务的持续改进和满足采购人的期望，学校物业服务团队将定期进行回访，并收集采购人对服务的意见和建议。我们将根据反馈调整服务内容和方式，不断提升服务质量和满意度。

供应商名称(电子签章)：新乡市鑫海物业管理有限公司

法定代表人(电子签章或签字)：郭果翠

日期：2025 年 8 月 15 日

郭果翠