

2024 年开发区政务服务中心 亦城客厅运行保障方案



目 录

第一章 项目概述	3
第二章 服务方案	6
第三章 人员配置及职责分工	41
第四章 培训与考核	70

第一章 项目概述

一、项目基本情况

(一) 项目名称：亦城客厅

(二) 项目单位基本情况

单位名称：北京经济技术开发区政务服务中心

单位地址：北京经济技术开发区万源街4号院

(三) 入驻单位工作职责：

1、负责组织实施政务服务体系建设工作，推进政务服务标准化、集成化、规范化。

2、负责政务服务大厅日常运行管理和信息化建设维护工作，指导、监督各级专业大厅及街道、社区、园区等政务服务站点的规范化建设、运行。

3、负责进驻事项办理的组织协调，对进驻部门的行政服务效能进行评价，对进驻人员进行日常管理、监督考核。

4、接待受理政务服务业务咨询、投诉举报，协助相关职能部门做好反馈处理工作。

5、负责北京市12345市民服务热线和企业服务热线开发区平台的日常管理，建立健全区级接诉即办运行管理机制。

6、负责统筹协调各类惠企惠才政策兑现工作，实行政策兑现"一口"受理、内部流转、集成服务、限时办结。

7、负责本单位党风廉政建设、意识形态、营商环境建设、安全生产、环境保护等工作。

8、完成工委、管委会交办的其他任务。

二、服务内容（主要工作内容及工作流程）

为提升经开区政务服务对外形象，更好的营造高效、精简的政务服务环境，实现政务服务事项的一门式进驻、一站式服务，保障亦城客厅日常开厅运行、对外服务事项日常办理，相关后勤保障到位，为公众提供良好的办事环境和服务，政务服务中心结合亦城客厅整体运行管理安排及各驻厅单位工作需求，统筹管理亦城客厅运行维护相关服务事项。具体内容如下（包含但不仅限于以下内容）

1、公共事务服务

提供政务服务大厅室内环境卫生保洁、驻场管理及相关公务接待、会议管理等事项。

2、安全保障服务

提供政务服务大厅内秩序维护、巡视以及应急事件处理等安全保障服务。

3、营商环境提升

提供政务服务大厅营商环境提升服务等事项，包括大理石养护、石材结晶、环境美化、办公电话通讯、办事区域桶装水保障、饮水机清理、开水器滤芯更换、环境消杀等服务。

4、室内保洁物资保障

提供政务服务大厅室内保洁物资保障，主要包括内卷纸、洗手液、坐垫纸、擦手纸、香薰等易耗品、客用品物资等保障。

5、设备设施维修

负责政务服务大厅内设备设施日常运行保障，包括空调清洗、设备设施维修维护（小修）材料采购等。

三、项目服务预期总目标及阶段性目标情况

1、预期总目标

营造高效、优质的政务服务环境，保障亦城客厅日常开厅运行、对外服务事项日常办理，相关后勤保障到位，为驻厅单位、部门以及进厅办事的企业、群众提供优质的办公、办事环境和服务，提升经开区政务服务对外形象。

1) 驻厅单位、部门以及进厅办事的企业、群众对服务综合满意率 90%以上；

2) 驻厅单位、部门以及进厅办事的企业、群众服务有效投诉处理率 100%。

2、阶段性目标

为了给进驻亦城客厅办公的单位、部门以及进厅办事的企业、群众创造舒适的办公、办事环境，提高服务保障质量，并对服务环境及服务质量进行不断的提高和改善，政务服务中心定期向服务使用人进行满意度调查，调查的结果作为政务服务中心考核服务服务质量及支付服务费的依据；客户对调查结果以百分率加以表示，综合满意率达到 90%为达标。

第二章 服务方案

本次服务内容包括：公共事务服务、安全保障服务、营商环境提升、室内保洁物资保障、设备设施维修五大类。

一、公共事务服务

（一）提供政务服务大厅室内环境卫生保洁

亦城客厅整体使用面积共计 22457 平方米，其中包括 1 号办公楼及连廊 15407 平方米以及 2 号办公楼 2-5 层 7050 平方米，驻厅服务单位包括：区级政务服务大厅、区税务局第一税务所、第三税务所、社会保险保障中心、不动产登记分中心，其中驻厅工作人员 600 余人，目前进厅办事的企业、群众日均 2200 余人。

结合亦城客厅面积及使用功能，初步测算需要入室保洁 15 人，一层 3 人、二层 3 人、三层 3 人、四层 3 人、五层 3 人，主要负责办公区、窗口、办事人员等候区、卫生间区域清洁，客货梯、垃圾桶清洁、擦拭消防扶梯手等工作。

1、室内环境卫生保洁背景情况

为提升经开区政务服务对外形象，保障亦城客厅日常开厅运行、对外服务事项日常办理，为公众提供良好的办事环境和服务。在现代办公环境中，室内环境卫生保洁扮演着至关重要的角色。对于政务服务中心等场所，其室内环境的卫生状况直接关系到服务质量和公众体验。北京亦庄城市服务集团中心旨在提供高效、优质的服务，为此，对亦城客厅等办公区域的环境卫生保洁给予了高度重视。

亦城客厅作为经开区政务服务中心对外办公的核心场所，涵盖了大量办公区域、窗口服务区、会议室等重要区域。亦城客厅总使用面积达到 22457 平方米，每天服务人员数量众多，涉及驻厅工作人员和进厅办事的企业、群众，接待量日均超过 2200 人次。

为确保亦城客厅的整洁和卫生，配置 15 名保洁人员，分别负责不同楼层和区域的卫生保洁工作。保洁人员具备专业的保洁技能和经验，保持办公环境的清洁与整洁。负责办公区域、窗口、办事人员等候区、卫生间等区域的日常清洁，同时负责客货梯、垃圾桶清洁、擦拭消防扶梯手等工作，确保整体环境卫生。

此外，保洁人员需全面了解卫生清洁的标准和流程，以保证清洁工作的效率和质量。同时接受定期的安全教育、技能培训以及服务素质提升，确保服务水平符合相关标准和客户期望。

北京亦庄城市服务集团高度重视室内环境卫生保洁工作，这不仅是提升工作环境质量的需求，更是展现服务水平和形象的重要窗口。保洁工作的细致和规范将有助于创建一个整洁、清新、舒适的办公空间，为驻厅单位、部门以及进厅办事的企业、群众提供更优质的服务环境。

2、从业人员要求

承诺：25-45 岁女性、身体健康、体力良好、经过保洁专业系统培训、有三年以上写字楼保洁经验、热爱本职工作、品行端正无不良嗜好。

3、清洁标准

清洁频率：每日清洁、定期清洁、应急清洁等。

特殊要求：对会议室、重要场所的高标准清洁要求等。详见下表：

保洁区域		服务要求
办事大厅区域	大厅、地面、墙面	每 1 小时巡查清洁 1 次。保证办事大厅地面及公共设备、设施有人清洁维护
	楼梯间	每 1 小时清扫、拖抹 1 次。保证楼梯间卫生有人打扫维护
	走廊、地面、墙面、天花板	每 2 小时清扫、拖抹 1 次，并每 1 小时巡查清洁 1 次。保证卫生有人打扫维护
	不锈钢栏杆	每日擦洗 4 次，并每 1 小时巡查清洁 1 次，保证卫生有人清洁维护
	窗户	每天清洁窗台 1 次，每 2 天对窗户及两侧玻璃进行擦洗 1 次
	玻璃	每天对厅内、外侧所有玻璃及玻璃门等进行擦洗
公共区域	门、门牌	每日清洁 2 次
	地面、墙面、顶面	每 1 小时清洁 1 次
	卫生间	每 1 小时清洁 1 次
	便池、隔断门挡板、门缝	每 1 小时清洁 1 次

	窗户、玻璃	每日清洁 1 次
	洗手台洗手池	每 1 小时清洁 1 次
	垃圾桶	每 2 小时清洁 1 次
	卫生纸	及时查看随时更换
会议室、会客室、培训室	门、 门牌	每日清洁 4 次，每次接待按要求配合清洁
	地面、墙面、天花板	每日清洁 4 次，每次接待按要求配合清洁
	会议桌椅子	每日清洁 1 次。会议前、会议后清洁、整理 1 次。
	设备设施	每日清洁 1 次，每次接待按要求配合清洁。
	窗户、窗帘、地毯	每日清洁 1 次，每月清洗 1 次，每次接待按要求配合清洁。
办公室	地面、墙面、天花板	每日至少清洁 2 次
	桌椅、文件柜沙发等家具	每日至少清洁 2 次
	设备设施	每日至少清洁 2 次
	窗户、窗帘	每日至少清洁 2 次

4、人员配置及管理

人员配置：一层 3 人、二层 3 人、三层 3 人、四层 3 人、五层 3 人，现场人员每天（含节假日）不得少于 15 人，派驻人员需全额缴纳社保，派驻人员月度不得超过国家法定工作时长。

人员管理：在岗前、岗中必须定期组织安全教育、员工素质礼仪、业务技能相关培训。在岗工作人员应统一着装上岗，维护甲方的整体形象。

5. 环境卫生清洁服务标准和质量控制：

服务标准制定：

（一）外围环境清洁质量标准

序号	作业内容	清洁标准
1	外围地面、步梯清扫	干净、无垃圾
2	护栏、标识牌擦拭	无尘土、污迹
3	垃圾桶清洁	干净、无积存
4	玻璃清洁	干净（2 米以下）、无手印、无灰尘
5	装饰物清洁	无灰尘
6	灯具	无灰尘、无污迹
7	门头	无灰尘、无污迹、台面光洁

（二）大堂清洁质量标准

序号	作业内容	清洁标准
1	地面（牵尘）	地面光亮、墙面无尘

2	空调、消防、照明灯具、 电力插座、警灯、指示牌、 金属件等设备	无尘、无污渍
3	烟灰缸、垃圾桶、植物盆	无杂物、手印、污迹
4	大厅玻璃清洁	干净（2 米以下）、无手印、 无灰尘

（三）走廊、楼梯清洁质量标准

序号	作业内容	清洁标准
1	地面牵尘、连廊玻璃擦拭	地面光亮、无尘
2	扶手、消防栓、电梯外呼 显示擦拭	无尘、污迹
3	门、墙面、指示牌	无杂物、手印、污迹

（四）入室清洁质量标准

序号	作业内容	清洁标准
1	门（闭门器、锁、把手） 擦拭	无灰尘、污迹、光亮
2	窗（框、玻璃）擦拭	无污尘、污迹、光亮
3	地面清洁	无污迹、灰尘、干净、光亮
4	墙面除尘	无污迹、灰尘、蛛网
5	照明灯具擦拭	无灰尘、污迹、光亮
6	通风口清洁	无灰尘、污迹

序号	作业内容	清洁标准
7	电器开关、插座清洁	无灰尘、污迹
8	家具清洁	无灰尘、污迹、光亮
9	办公设备清洁	无尘、污迹
10	垃圾桶清洁	无污迹、异味
11	饮水设备清洁	无灰尘、污迹、水迹

（五）垃圾收集处理清洁质量标准

序号	作业内容	清洁标准
1	地面清洁	无灰尘、污迹
2	垃圾桶清洁及消毒	无杂物、异味、污迹
3	垃圾房	分类清晰、无遗洒、无积水

服务检查和评估：

定期服务检查：定期进行服务质量检查和评估。

客户满意度调查：收集客户反馈，持续改进服务质量。

（二）驻场管理及会议管理（驻场管理 3 人、会议管理 2 人）

1、驻场管理需求背景：

公共事务保障中负责公务接待和会议管理的驻场管理人员，在政务服务中心亦城客厅的运行中扮演着重要角色。亦城客厅是集政务服务、会议接待、办公等多功能于一体的重要场所，需要专业的团队来确保公务接待和会议管理的高效运行，以满足服务对象的需求，提升服务质量。

服务范围：驻场管理及会议管理人员主要负责公务接待和会议管理。公务接待涉及对进厅交流的单位、办事的企业、群众的接待和咨询服务；会议管理则包括会议场地预约、会务支持、会议记录等工作。

2、驻场管理人员相关标准指引

仪容仪表标准指引

序号	项目	标准
1	个人卫生	1. 可使用适当清新的香水； 2. 口腔清新无异味； 3. 无可见到的纹身。
2	制服-男	1. 穿公司提供的整套工装，制服整齐、笔直、无破损； 2. 上班期间必须佩戴工牌； 3. 衣扣扣好： 三颗衣扣的西装须系中间纽扣或上面两颗纽扣；两颗衣扣的西装须系第一颗纽扣。
3	制服-女	1. 穿公司提供的整套工装； 2. 保持制服整齐、笔直、无破损； 3. 衣扣扣好，口袋内无凸出物； 4. 上班期间必须佩戴工牌。
4	鞋袜-男	1. 穿公司提供的皮鞋，或符合公司要求的皮鞋；

		2. 保持鞋子洁净,穿着黑色长袜; 3. 袜子能覆盖脚踝骨位置。
5	鞋袜-女	1. 穿公司提供的高跟鞋, 或符合公司要求的高跟鞋; 2. 保持鞋子洁净; 3. 穿着黑色/肤色长丝袜; 4. 保持袜子美观, 无破洞或划痕。
6	工牌	1. 上班期间需佩戴工牌。
7	面部、头发-男	1. 面部清洁, 不留胡渣, 保持微笑; 2. 头发整洁, 发色自然, 不可染发, 不留怪异发型; 3. 前不覆额, 后不过领, 鬓角不能超过耳朵长度的一半; 4. 前额短发不可短于 2 厘米。
8	面部、头发-女	1. 面部清洁, 保持微笑; 2. 化工作标准妆; 3. 眉毛须修齐, 眼影及睫毛保持齐整; 4. 需涂粉底腮红, 眼影及眼线, 保持妆容效果; 5. 红色唇膏, 唇色要不断修补; 6. 前发不遮眉, 后发不过肩, 长发用公司规定的黑色发圈、发网或发夹束起, 不留碎发, 保

		持清爽、利落。
9	手部	1. 保持洁净，不留长指甲，指甲长度不得超过指尖部分； 2. 指甲干净，不可涂有色指甲油； 3. 仅佩戴一枚戒指，样式简洁大方； 4. 双手仅可佩戴一件饰品，样式简洁大方。
10	站姿-男	1. 昂首、挺胸、直腰、收腹； 2. 双手侧放式； 3. 双脚自然开立，距离$\leq$肩宽； 4. 双手握指放于腹前，右手放在左手上。
11	站姿-女	1. 腹前握指式； 2. 双脚成“V”字型或“丁”字，脚尖成45°（约一拳距离）； 3. 双手握指放于腹前，右手放在左手上。
12	走姿-男	1. 行走时靠右前行； 2. 挺胸收腹，两臂自然摆动； 3. 双眼平视前方，下颚微收； 4. 双肩平稳，节奏快慢适当； 5. 双脚内侧基本踩在一条直线上；

		6. 前脚跟与后脚跟距离一脚长; 7. 男士不晃肩, 避免插兜行走; 8. 遇到客户应微笑并问好。
13	走姿-女	1. 行走时靠右侧前行; 2. 身体挺拔, 后背平整; 3. 双眼平视前方, 下颚微收; 4. 双肩平稳, 双臂自然前后摆动; 5. 双脚内侧基本踩在一条直线上; 6. 前脚跟与后脚跟距离一脚长; 7. 挺胸收腹, 两臂自然摆动; 8. 行走时不可摆胯; 9. 遇到客户应该微笑并问好。
14	基本坐姿	1. 入座平稳, 坐 2/3 处; 2. 抬头挺胸收腹, 双目平视, 下颚内收; 3. 男士: 上身微前倾, 两肩放松双手搭放膝头, 双腿分开, 间距 2-3 拳为宜; 4. 女士: 左侧三步入座, 注意衣摆、裙摆处理, 大腿及双膝并拢, 双腿正放或收于一侧, 上体前倾, 双手搭放裙边。

15	蹲姿	1. 两脚前后分开，小腿前直后平，下蹲自然； 2. 男士：双腿可有一定距离； 3. 女士：双腿需紧靠，注意裙角处理。
----	----	--

来访接待标准指引：

序号	项目	标准
1	标准站姿 待岗	1. 女士：腹前握指式； 2. 双脚成“V”字型或“丁”字，脚尖成45°（约一拳距离）； 3. 双手握指放于腹前，右手放在左手上。
2	微笑	1. 对客户无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动，微笑应贯穿礼仪行为的整个过程 2. 微笑打招呼，眼睛应正视对方，并接受对方的目光，自然大方、真实亲切； 3. 微笑时结合语言和肢体动作：点头、15度鞠躬，说“早上好”、“您好”、“下午好”、“再见”等。
3	接听拨打 电话	1. 电话机旁准备好纸、笔进行记录，接听电话时电话铃响三声之内接起，问好，报单位名称和自己的姓名； 2. 挂电话前与客户确认记录下的时间、地点、对象和事件等重要事项准确无误； 3. 电话结束前对客户表示感谢，不要先于对方

序号	项目	标准
		挂电话； 4. 邻座无人时，主动在铃响三声内接听邻座的电话； 5. 打电话最好在对方上班 10 分钟后或下班 10 分钟前，通话要简短：每次 3—5 分钟为宜。
4	递送物品	1. 尊重对方，双目注视对方，双手递物或接物； 2. 递尖利的物品时，需将尖端朝向自己握在手中，而不要指向对方； 3. 递交文件、名片或图书杂志，应使文字正面朝着对方，不可倒置。
5	指引	1. 为客户指引方向或指点位置时，手指并拢伸直，用手掌指向所指方向，手臂微曲、低于肩部，身体向所指示方向微微前倾。
6	引领/电梯礼仪	1. 引导客户时，应保持在客户前方二至三步的距离，与客户角度大约呈 130 度，步伐与客户一致； 2. 引导客户上楼梯时，让客户走在前，下楼梯，让客户走在后； 3. 引导客户乘电梯时应让客户先入，不得自己先行，电梯进门左侧为上位，到达时请客户先

序号	项目	标准
		行步出电梯。

（三）服务人员岗位职责

1、主管岗

①基本职责：主要负责会务工作内容的统筹安排与落实，及时跟进与汇报，检查会场和会场周边的环境卫生，监督会服人员的会中服务，并做好各类会议接待服务工作。

②主要工作内容

1) 检查上岗员工考勤情况以及仪容仪表、工作效率、工作质量和劳动纪律；

2) 准时参加例会，并将部门的各项工作指示与会议精神传达、落实给属下员工；

3) 熟知会议接待的流程与会场布置的要求及标准并做好会议期间的一切接待服务工作，确保提供优质服务；

4) 解决各类突发事件，积极主动听取客人意见，处理客人的投诉，重视与客人、员工及其他相关部门的沟通并及时将情况向上级反馈；

5) 组织会议接待员做好每日会议结束后的整理、清洁卫生工作；

6) 定期检查、清点会议设施设备及各类物品存储量和消耗、报损使用情况，及时补充所缺物品；

7) 做好会议室安全防范工作的检查，确保会议室处于安全的环境；

8) 完成客户及上级领导交办的其他工作事项。

(四) 会议管理及相关公务接待

1、会议管理及相关公务接待项目背景情况

目前亦城客厅内会议室共计 28 间，主要服务对象为驻厅单位、部门召开各项工作会议，以及工委、管委各部门举办中、大型活动、培训等。按照会议室使用频次及接待要求，配备 2 名具有丰富接待服务经验的高素质接待服务工作人员给予提供全面的会议及接待服务保障。

政务服务中心办事大厅（亦城客厅）会议室明细表

序号	房间编号	面积/平方米	承载量/人
1	接待室 101	55	10
2	会议室 207	50	24
3	党建活动室 210	140	36
4	会议室 319	275	60
5	会议室 409	70	40
6	会议室 508	26	12
7	会议室 601	265	222
8	会议室 102	17	7
9	会议室 204	17	9
10	洽谈室 205	25	11
11	洽谈室 208	21	9
12	洽谈室 214	19	6

13	洽谈室 217	14	6
14	洽谈室 310	15	6
15	洽谈室 311	15	6
16	洽谈室 312	15	6
17	洽谈室 313	15	6
18	会议室 314	27	10
19	党建室 308	50	
20	洽谈室 318	30	12
21	洽谈室 320	19	6
22	洽谈室 405	20	7
23	洽谈室 408	25	11
24	会议室 410	48	16
25	洽谈室 511	27	11
26	会议室 515	27	10
27	培训室 525	150	80
28	会议室 526		

2、工作必要性

项目重要性：形象塑造、提供专业、高效的接待服务能够塑造政务服务中心良好的形象，展现其高效、亲和的工作风貌。

客户满意度：良好的接待服务直接影响到来访者的满意度和体验，促进用户对政务服务中心的信任感。

业务支持：提供会议服务、会议室安排、设备支持等，有助于会议和活动的顺利进行，提高工作效率。

服务标准：制定和执行一套专业的服务标准和流程，有助于提高服务质量和效率。详见下表：

会议管理标准指引：

序号	项目	标准
1	会议室基础管理	1. 建立会议室清单及视频信号源、可容纳人数； 2. 与甲方核对确认会议室预订流程。
2	会议分级管理	1. 项目根据实际情况将接待标准和类型（如：外事会议、招待会、洽谈会、部门会议、培训等）划分为常规会议和非常规会议； 2. 按照 VIP、划分的服务等级标准，使会务人员清晰明了服务标准。
3	会务服务准备	1. 会议开始前需与对接人确认会议服务需求； 2. 在各类会议开始前根据对接人需求，须至少提前 30 分钟检查会议室空调温度、环境卫生、照明等情况，确保可以正常使用； 3. 根据会议等级要求至少提前 30 分钟准备好茶水及客户需求物品。

4	会议服务满意度征询	1. 定期了解客户需求及改进建议，必要时回访。
---	-----------	-------------------------

3、会议管理主要工作内容

①会议管理岗基本职责

主要负责根据提供的会议服务信息，按照不同等级会议按服务程序和服务规范，热情、及时、主动、有礼貌地接待客人，提供客户满意的服务。

②主要工作内容

- 1) 准时到岗，接受领导的工作安排；
- 2) 负责每天巡视会议室设施设备、卫生等检查工作，出现异常情况及时上报；
- 3) 负责会议前的各项准备工作，按照会议要求布置和摆放台型及准备各种会议用品；
- 4) 按照会议规定标准做好服务；
- 5) 按照会议接待标准规范做好各项会中服务，保障会议顺利进行；
- 6) 会议进行过程中，根据客户需求做好添茶加水服务和其他协助；
- 7) 客人离开会议室时，提醒客人带齐物品；
- 8) 做好会后的清洁卫生和用具的洗涤保管工作，负责会议室设施的整理工作；

9) 积极参加各种培训活动，努力学习业务知识，提高业务技能，满足各项服务需求；

10) 完成客户及上级领导交办的其他工作事项。

③会务服务人员准则

全体会议服务人员必须遵守如下工作准则

- 1、各岗位统一着装，上班时间佩戴工牌。
- 2、保守工作秘密，未经同意不得在网上传播信息和谣言。
- 3、仪容仪表整洁、大方、得体。
- 4、热情待人、文明礼貌、使用服务规范用语。
- 5、遵守安全工作规定及操作程序，及时发现不安全因素，正确处理突发事件。
- 6、不损坏、不拿取公共财物。
- 7、遵守相关规定及要求，不得擅自进入重要办公区域及办公室。

④服务人员标准

中专及以上学历，年龄 26 岁以下，女生身高 168cm 以上，男生身高 180cm 以上，体态匀称，身体健康，端庄大方，普通话流利，形象气质较好，熟练掌握会务接待礼仪，工作积极热情，责任心强，有较强的服务意识和综合类知识结构以及沟通协调能力、亲和力强并具备一年以上类似岗位工作经验。

4、活动等级划分标准

（一）外部 A 级（外事）会议标准

有国际友人参加，无参会人数限制，设立会务人员岗位包括前台岗（1人）、控梯岗（2人）、楼层引导岗（1人）及会场服务（A级会服2名）。

（二）内部 A 级会议标准

由经开区管委会局级以上领导或外部领导（市级以上）主持或参加的会议，无参会人数限制，设立会务人员岗位包括前台岗（1人）、控梯岗（2人）（如需要）及会场服务（A级会服2名）。

（三）B 级会议标准

经开区管委会局级以上领导主持或参加，参会人数达100人及以上包括各种大型培训会议、年终工作总结会，设立会务人员岗位包括前台岗（1人）、楼层引导岗（至少1人）及会场服务（至少B级会服2名）。

（四）C 级会议标准

无经开区管委会局级以上领导主持或参加，包括一般外部接待、一般研讨会，参会人数小于100人，设立会务人员岗位包括前台岗（1人）及会场服务（C级会服2名）。

（五）会议服务流程

会议服务人员要求每天在所分配的岗位上进行本职工作，根据会务组于当天会议前发布的《会议通知单》的会场安排（如有会议时间调整则机动处理），按会议的等级（A级、B级、C级）要求确定会场布置、人员配备、物资配备、礼仪规范等，主要会务服务流程分为：会议确认、会前准备、接待引导工作、会中服务、会后工作五个步骤。

5、服务目标

提升服务水平和用户体验：

专业服务：提供专业的会议服务和接待服务，改善来访者的接待体验，增强对政务服务中心服务水平的认可。

高效服务：通过专业的接待团队和会议服务支持，提升服务的效率和质量，加强服务中心的竞争力。

良好形象：优质的接待服务和会议管理能够塑造政务服务中心专业、亲和的形象，提升其在用户心目中的形象。

支持工作：会议服务和接待团队协助工作流程，提高会议、活动等举办的顺利性，减轻其他部门的负担。

资源协调：有专业的团队负责会议安排和接待服务，协调资源、提供支持，有助于政务服务中心的资源优化利用。

用户满意：提供良好的服务体验能够增加用户的满意度，进而提升其对政务服务中心的好评度。

提高服务效率：专业团队的介入可以提高整体服务效率，从而为更多用户提供服务。

二、安全保障服务

（一）安全保障服务项目背景

北京经济技术开发区亦城客厅对外办事大厅安保服务是根据各专厅部门数量、人员数量，并依据楼内面积及窗口的分布，以及办事人数等情况，设定了服务岗位与编制人数需求，。项目背景情况

目前，亦城客厅对外办事大厅出入口共 3 个，分别为大厅北门、大厅西门和大厅东门，大厅北门和东门需要安保人员把守；安全管理岗 1 个；巡视岗 1 个（3 人）；秩序维护岗 13 个，分别为一层自助区 1 个、二层 2 个、三层 2 个、四层 2 个、五层 2 个、北门 1 岗（3 人）、东门 1 人，共计 17 人；本项目场地所需要岗位和工作时间的具体情况为：

序号	岗位名称	岗位工作时间
1	安全管理岗	8:30-17:30(9 小时)
2	值守岗（大厅北门）	8:00-次日 8:00(24 小时)
3	值守岗（大厅东门）	8:30-17:30（9 小时）
4	巡逻岗	8:00-次日 8:00（24 小时）
5	值守岗（一层自助区）	8:30-17:30(9 小时)
6	秩序维护岗（二层）	8:30-17:30(9 小时)
7	秩序维护岗（三层）	8:30-17:30(9 小时)
8	秩序维护岗（四层）	8:30-17:30(9 小时)
9	秩序维护岗（五层）	8:30-17:30(9 小时)

（二）安全保障服务工作内容

北京经济技术开发区亦城客厅对外办事大厅安保服务内容，主要包括：

1、负责维持厅内秩序，做好安全防范工作，包括安全提示、安全巡视、公共安全、保障人员的进入、秩序维护、实行 24 小时值勤、厅内桶装水更换、饮水机电源关闭、日常报修等；

2、熟悉厅内的设施设备情况，按时巡查厅内各类设施的运转安全情况，发现水浸入室、火警、闹事等异常情况及时上报，并采取相应措施，协助做好救助工作。

3、承担重要接待的保障工作，积极配合对外办事大厅秩序维护安全，组织秩序维护人员完成消防、治安防范相关培训演练工作，同时完成其它临时性工作任务。

4、安全保障服务内容与工作标准

序号	配置项目	岗位数量	人员数量	服务内容及标准
1	安全管理岗	1	1	专厅配备安全管理岗 1 个，工作时间：工作日 8:30-17:30。保证本岗位工作时间内始终有 1 人在岗，主要负责安全队伍管理。
2	值守岗（北门）	1	3	北门值守岗 1 个，工作时间为每天零时至 24 时，全年无休，保证本岗位工作时间内始终有 1 人在岗（实行倒班制）。主要负责大厅人员进出管理。
3	值守岗（东门）	1	1	东门值守岗 1 个，工作时间：工作日 8:30-17:30。保证本岗位工作时间内

	门)			始终有 1 人在岗。主要负责大厅人员进出管理。
4	24 小时巡视岗	1	3	24 小时巡视岗 1 个，工作时间为每天零时至 24 时，全年无休，保证本岗位工作时间内始终有 1 人在岗（实行倒班制）。主要负责大厅内秩序维护、厅内巡视以及应急事件处理。
5	值守岗（一层自助区）	1	1	一层自助区值守岗 1 个，工作时间：工作日 8:30-17:30。保证本岗位工作时间内始终有 1 人在岗。主要自助服务区人员进出管理，秩序维护。
6	秩序维护岗（巡视）	8	8	厅内巡视岗（秩序维护）8 个，工作时间：工作日 8:30-17:30。保证本岗位工作时间内始终有 8 人在岗。主要负责大厅内秩序维护、厅内巡视以及应急事件处理。
合计		13	17	备注：派驻人员不得超过国家法定工作时长，安排调休，岗位人数不得低于要求人数。

5、人员条件及工作要求

(1) 人员要求

根据《保安员国家职业技能标准（2019 年版）》具备高级保安员资格标准。

男性、身高 178 以上、年龄 18-35 岁、身体健康、高中以上学历、退伍军人比例 20%以上、无犯罪记录、持有公安部门颁发的保安人员上岗证书；双眼裸视为 0.8 以上。工作积极热情，责任心强，有较强的服务意识和综合类知识结构以及良好的沟通协调能力、亲和力强。无精神病或慢性疾病和传染病史。性格稳重，能接受半军事化管理，无违法犯罪记录。

（2）工作要求

精神饱满、服务热情；忠于职守、坚守岗位；文明执勤；当值期间必须着装整齐，仪表大方，站姿、坐姿均展现良好的精神风貌；接待要有礼貌，并注意语气态度。严格按制定的标准指导手册来进行管理，服从命令，听从指挥，组织培训学习，监督各岗执勤情况，以及设施设备运行情况。管理好秩序维护人员的日常生活，掌握秩序维护人员思想动态，不断提高服务品质。

6、服务目标：

在服务区域范围内，参照政府标准和安保服务规范化标准提供服务，实现服务目标。为了给办事人员及各驻厅单位创造安全舒适的办事、办公环境，提高服务保障质量，并对服务环境及服务质量进行不断的提高和改善；客户对调查结果以百分率加以表示，综合满意率达到 95%为达标。

三、营商环境提升

（一）. 背景

亦城客厅整体使用面积共计 22457 平方米，其中包括 1 号办公楼及连廊 15407 平方米以及 2 号办公楼 2-5 层 7050 平方米，驻厅服务单位包括：区级政务服务大厅、区税务局第一税务所、第三税务所、社会保险保障中心、不动产登记分中心，其中驻厅工作人员 600 余人，目前进厅办事的企业、群众日均 2200 余人。

石材结晶：亦城客厅大理石地面约为 9000 余平米，根据日均来访量及石材材质，为保持大理石地面整体清洁度、光亮度，保障亦城客整体服务形象，大理石地面需每半年结晶保养一次。

环境美化、绿植租摆：亦城客厅作为开发区对外服务窗口，办公人员较多，群众来访量较大。为给办事群众一个良好、舒心的办事环境，对大厅进行适当的绿植点缀及装饰必不可少。

电话通讯：亦城客厅作为开发区唯一区级办事大厅，承载这开发区 325 平方公里范围内居民及企业的日常咨询、问询、回访等多项服务，日均电话来访量 10000 余组。政务服务中心根据各窗口及各专厅日常业务量进行科学、合理的分配。

饮水机、开水器滤芯及桶装水：亦城客厅日均人员保有量在 3000 余人，其中包括办事人员及群众办事来访人员。同时亦城客厅地理位置特殊，紧邻万源街地铁站、开发区区史馆、公交站牌，日均非办事群众来访人数约为 1000 余人。作为对外服务型窗口单位，且为开放式园区，满足来访人员的饮水需求对提升群众满意度不可或缺。

环境消杀及有害生物防治:亦城客厅群众来访量较大,且紧邻地铁站,市政污水主管线临近客厅北侧及东侧,客厅地下一层配置员工食堂。滋生蚊虫及环境危险源传播几率较高,因此综合主客观因素考虑,为确保大厅来访群众及办公人员健康,将环境消杀及有害生物防治列入服务事项。

(二) 项目服务内容

主要包括:①石材结晶保养,合计约9000平米;②环境美化绿植租摆。③电话通讯费,共计245部。④饮水机清理及开水器过滤芯更换,每季度一次。饮水机清理32台,开水器滤芯更换10台。⑤桶装水采购,月均估算440桶。⑥对办事大厅区域22457平米区域内进行环境消杀。⑦对办事大厅区域内进行有害生物防治,防止病虫害滋生及疾病传播。

序号	配置项目	服务内容
1	大理石养护、石材结晶	相关技术要求:1.结晶处理前要求;2.结晶剂使用规范;3.质量检验与验收;4.保养维护要求;5.安全防护措施。
2	环境美化	绿植、花卉租摆标准:1.色彩搭配;2.空间利用;3.植物选择;4.养护管理;5.季节更换。工作流程:见附件
3	电话通讯服务费	245部电话,通信服务费按实际结算。
4	桶装水	19.8L矿泉水,每月不低于440桶。

5	饮水机清理	一二层厅内 11 台、三层厅内 7 台、四层厅内 7 台、五层厅内 7 台，每季度清洗 1 次。
6	开水器过滤滤芯	一层 1 台、二层 2 台、三层 2 台、四层 2 台、五层 2 台、六层 1 台，每季度更换 1 次滤芯。
7	环境消杀	对办事大厅区域开展环境消杀、有害生物防治项目，有效降低传染源与抑制传播途径，通过环境监测，确保办事大厅环境达到标准。共计 22457 平米。
8	有害生物防治	负责办公区、窗口、办事人员等候区、卫生间区域清洁，客货梯、消防疏散梯等；共计 22457 平米内的，四害进行消杀，防止病虫害及疾病传播风险。

（三）项目服务标准

对办事大厅区域开展环境消杀、有害生物防治项目，有效降低传染源与抑制传播途径，通过环境监测，确保办事大厅环境达到标准。共计 22457 平米。

1、环境消杀标准：

（1）每月对办事大厅区域环境整体消杀不低于 1 次。

（2）消杀效果评估

每次消杀工作结束后，由消杀人对本次消杀做好质量记录，并对消杀效果予以评估。

（3）消杀药品的管理

消杀药品严格按照《危险品管理办法》的有关内容予以储存、保管，严格执行领用程序。

消杀责任人须于消杀工作完成后清洗消杀工具，及时归还工具和物品。消杀责任人须严格执行领借用工具和物品的程序，严禁将任何物品及工具放置于其他公共区域。

2. 有害生物消杀防治

主要包括：鼠害防治、蚊虫防治、苍蝇防治和蟑螂防治。

四、室内保洁物资保障

(一) 项目背景

现亦城客厅卫生间数量共计 35 间，其中男卫 15 间（蹲便 20 个、坐便 18 个、小便池 34 个），女卫 15 间（蹲便 31 个、坐便 25 个），无障碍卫生间 5 间，主要使用对象为驻厅单位、部门人员以及进厅办事的企业、群众、各项工作会议外来参会人员、工委、管委各部门举办中、大型活动、培训等人员；根据亦城客厅正式入驻后 1 个月人员流动量，其中驻厅工作人员 600 余人，目前进厅办事的企业、群众日均 2200 余人，会议接待人数近 3000 人，结合驻厅单位近 2 年在各园区办公期间使用室内保洁物资等情况，为保障亦城客厅服务品质，给办事企业及群众提供优良的环境。物资主要包括卷纸、洗手液、坐垫纸、擦手纸、香薰等易耗品，卷纸盒、洗手液盒、坐垫纸盒、擦手纸盒等客用品物资采购，提供专人负责保障物资在物料仓库内入库、存储、出库、盘点的各阶段处于受控状态，以维护和确保物资的品牌、质量及数量。

序号	位置	男卫	男卫	男卫	女卫	女卫	无障碍
----	----	----	----	----	----	----	-----

		小便池	坐便	蹲便	蹲便	坐便	卫生间
1	1号楼1层东侧	2	1	2	2	2	1
2	1号楼2层东侧	2	1	2	3	2	
3	1号楼2层西侧	2	1	1	2	1	1
4	2号楼2层西侧	3	1	2	3	1	
5	1号楼3层东侧	2	1	2	3	2	
6	1号楼3层西侧	2	1	1	2	1	1
7	2号楼3层西侧	3	1	2	3	1	
8	1号楼4层东侧	2	1	2	3	2	
9	1号楼4层西侧	2	1	1	2	1	1
10	2号楼4层西侧	3	1	2	3	1	
11	1号楼5层东侧	2	1	2	3	2	
12	1号楼5层西侧	2	1	1	2	1	1
13	2号楼5层西侧	3	3			4	
14	1号楼6层西侧	2	1			2	
15	1号楼6层东侧	2	2			2	

（二）服务内容及物料种类

主要负责亦城客厅卫生间卷纸、洗手液、坐垫纸、擦手纸、香薰等易耗品及客用品物资采购。

涉及的所有保洁、清洁、消杀等器具及物料耗材，所采购物品符合国家标准。耗材不允许出现断供情况（例：卫生间擦手纸不能出现

断缺)、2小时巡视一次。严格物资管理及考核,杜绝员工私自携带保洁耗材。

序号	名称	序号	名称	序号	名称
1	洗手液	26	空气清新剂	51	百洁片
2	洗涤灵	27	静电吸尘剂	52	百洁刷
3	大盘纸	28	不锈钢光亮剂	53	海绵杯刷
4	擦手纸	29	喷壶	54	茶叶桶
5	麂皮布	30	铜刮刀	55	毛巾(抹布)
6	酸性清洁剂	31	特强去污液	56	室内簸箕
7	中性全能水	32	84消毒液	57	五洁粉
8	洁厕剂	33	碧丽珠	58	涂水器
9	除胶剂	34	铜丝刷	59	涂水器毛头
10	拖布	35	马桶软刷	60	涂水器丁字架
11	玻璃清洁剂	36	马桶硬刷	61	玻璃刮
12	高泡地毯水	37	卫生球	62	尘埃扫
13	消泡剂	38	尘推杆	63	垃圾拾检器
14	强力除油剂	39	除锈剂	64	地刷
15	低泡地毯水	40	刀片	65	洗衣粉
16	地毯除渍剂	41	"小心地滑"告示牌	66	警戒胶带
17	毛巾平板托	42	尘推铁框架	67	火碱
18	海绵拖	43	尘推布	68	皮揣子
19	海绵拖头	44	洁厕宝	69	红胶带
20	大尘推架子	45	高粱扫把	70	红塑料钢化桶
21	蜡拖	46	木柄拖把	71	塑料桶(大的)
22	蜡拖杆	47	榨水车	72	塑料卫生刷子
23	蜡拖夹	48	芳香球	73	胶手套
24	圆拖头	49	塑料扫把	74	伸缩杆
25	尘推杆铁夹头	50	塑料垃圾铲	75	尘推油

五、设备设施运行维护

(一) 项目背景:

1、空调系统清理、维护、运维：亦城客厅整体使用面积共计 22457 平方米，其中包括 1 号办公楼及连廊 15407 平方米以及 2 号办公楼 2-5 层 7050 平方米，该建筑类型为节能环保型绿色建筑。空调系统是大厦不可或缺的组成部分，宜人的室温的提高办公效率和提升办事群众满意度的重要因素之一。

大厦空调系统大致由两部分组成，公共区域及办公区为 VRV 分体式空调系统，VRV 热泵空调系统用制冷剂作为输送介质，根据室内负荷的变化，采用变频技术来改变制冷系统的质量流量，实现瞬间容量的调节，共计 477 台。区级政务服务大厅、区税务局第一税务所、第三税务所、社会保险保障中心、不动产登记分中心的重点机房、档案室为精密恒温恒湿空调系统，该系统管理难度大，运行维护成本高。

2、设备设施维修：亦城客厅共有常驻办公人员 600 余人，日均群众来访办事人员 2200 余人，共涉及公共窗口 300 余个，独立工位 600 余个，公共会议室 28 个，办公室 62 个，公共卫生间 15 个。其他设备设施如：照明设备设施 1200 余个，电梯 10 部，门窗 124 组，日常办公设备设施使用频率较高。为保证使用状态，对临时性维修的及时性要求较高。

（二）服务内容及标准

1、空调清洗

降低设备运行能耗，降低能源费用，同时也降低设备故障频次；需定期对空气处理机组的内表面、冷凝水盘、加湿和除湿器、盘管组

件、风机、过滤器及室内送回风口进行清洗消毒，清洗结束后取得具备 CMA、CNAS 认证的通风系统清洗报告，以备卫生部门检查；

1.1 空调运维

基于硬件设备，空调人员每日巡视机组的运行状态，同时每日对办公、公区的空调进行测温检查，及时发现问题并解决，增加办公舒适度，保障制冷/供暖系统稳定运行；

2、维修耗材、物料

主要为亦城客厅运行维修耗材、物料采购等。根据现场需求选型：

2.1 产品质量符合国家、行业、企业标准和环保、安全法律法规的规定，满足甲方使用的要求。

2.2 维修耗材供货价格不高于京东自营价格。

3、必要性和重要性

3.1 技术方面

3.11 空调清洗、运维

空调系统是确保室内环境舒适和高效工作的重要设施。随着时间的推移，空调系统可能会积累灰尘、细菌和其他污染物，导致系统性能下降，甚至可能引发疾病传播。因此，对公共写字楼空调进行清洗和维保至关重要。

3.111 确保空调系统正常运行

定期清洗和维保空调系统可以确保其正常运行，避免因灰尘、污垢和其他污染物导致的性能下降。这有助于维持室内空气流通，确保员工舒适地工作。

3.112 符合卫生标准

公共写字楼中的人员流动大，空气质量容易受到影响。清洗和维保空调系统可以去除细菌、病毒和其他污染物，有助于提高室内空气质量，符合卫生标准。

3.113 节能减排

定期清洗和维保空调系统可以提高其能效，减少能源浪费。这有助于降低能源成本，同时也有助于减少碳排放，实现节能减排的目标。

3.114 减少细菌传播

空调系统中的细菌和病毒可能会传播给办公室工作人员。定期清洗和维保空调系统可以去除这些污染物，减少细菌传播的风险。

3.115 提高空气质量

清洗和维保空调系统可以去除空气中的污染物，提高室内空气质量。这有助于为员工提供一个更加舒适和健康的工作环境。

3.116 降低维修成本

定期清洗和维保空调系统可以预防故障和损坏，降低维修成本。相比起在故障发生后再进行维修，预防性的维护更为经济高效。

3.117 满足法律法规

法律法规要求公共场所的空调系统需要定期清洗和维护。对空调系统进行清洗和维保可以确保遵守相关法律法规，避免罚款或其他处罚。一个维护良好的空调系统可以提高公共写字楼的整体形象，展现出管理方的专业性和责任心。

总之，公共写字楼空调清洗、维保的重要性和必要性不容忽视。通过定期清洗和维保空调系统，可以确保其正常运行，提高室内空气质量，减少细菌传播，降低维修成本，并满足相关法律法规要求。这些因素不仅有助于提供一个舒适和健康的工作环境给员工，还能提升整体服务形象。

3.12 设备设施维修、材料费

设备设施的维修和保养对于运营至关重要。通过维持运行、提高效率、防止事故、减少成本、提升质量、保障安全、满足法规和资产管理等方面的优势，设备设施的维修和保养有助于提高办事效率和经济效益。

第三章 人员配置及岗位职责

根据本项目的基本情况，结合项目物业服务范围、内容和要求，成立现场管理服务机构，并配置充分和适宜的管理服务人员。针对本项目的人员管理，我们将科学合理的进行管理机构设置、人员编制，人员配置一专多能。

一、 本项目管理机构的设置

（一）**管理岗：**项目经理、项目副经理，在区域经理领导下负责项目运营管理。

（二）**职能部门：**设行政助理岗，负责项目标准化工作的监管落实、负责项目管理规章制度的拟定、负责项目行政事务性工作
设出纳岗负责财务管理工作并与公司做好财务对接。

（三）**服务管理部门：**

客户服务部：岗位设客服经理、客服助理、前台、会服，负责一站式客服中心、环境清洁、垃圾清运、消杀、绿化管理、增值业务推广等。

安全保卫部：岗位设安全经理、安全助理、中控、夜值，负责安全管理、消防系统管理、停车场管理等；

工程管理部：岗位设工程经理、工程助理、综合维修、暖通运行、配电运行负责保障公用设备管路、电梯等设备设施正常运行及定期维

修保养，负责日常维修、负责机房站室运行管理、负责物业智能化平台的运行管理等。

二、人员配置及分工职责

为不断提升政务中心公共事务服务、安全保障服务、营商环境提升、室内保洁物资保障、设备设施维修五大类服务工作顺利开展，保障项目服务品质，北京亦庄城市服务集团根据项目实际情况配置辅助类管理人员。

序号	岗位	学历	持证情况	年龄	人数	备注
1	项目经理	硕士研究生	高级经济师	38 岁	1	合同约定人员
2	项目副经理	本科	--	30-35 岁	1	辅助人员
3	客服经理	本科	--	30-35 岁	1	辅助人员
4	客服助理	专科	--	30-35 岁	1	辅助人员
5	安全经理	专科	--	40 岁及以下	1	辅助人员
6	工程经理	专科	--	40 岁及以下	1	辅助人员
7	驻场管理	专科及以上	--	35 岁及以下	3	合同约定人员
8	会议管理	专科	--	25 岁及以下	2	合同约定人员
9	保洁员	--	--	----	15	合同约定人员

10	保安员	高中及以上	保安上岗证	18-35 岁	17	合同约定人员
----	-----	-------	-------	---------	----	--------

第四章 人员培训与考核管理

一、人员的培训

企业的竞争归根到底是人才的竞争。而人才的竞争关键在企业是否最大限度的开发人才资源。要实现管理人员素质的现代化，必须规范企业的培训制度，把培训作为企业的发展战略，常抓不懈。我司有着严格的培训体系，体系确定了极具针对性的物业管理培训人员培训目标，确立了全员中长期培训计划。公司划拨培训经费以请进来（聘请专家授课）、走出去（到其它优秀项目参观学习）的培训方式相结合、集中培训和分散培训相结合。采用计算机、录像机、智能网络等先进的培训手段，全方位、多层次地传授相关新理论，传授新技术。以培训与考核相结合的培训方针，使培训真正落实到实处。

派驻到亦城客厅项目的人员和新招聘人员，上岗之前由公司培训部进行严格的岗前培训，除面授培训外，大部分岗位还要具有同类型物业项目工作半年以上工作经验。

（一）培训目的

培训目的是使本项目的员工掌握并不断完善各项管理制度，明确岗位责任、操作规范和质量目标，规范行为举止、仪容仪表，树

立良好的企业形象，提高业务水平，克服员工工作的低效率，最终提高员工的基本素质和工作能力，从而不断提高管理服务的整体管理水平，为入住办公人员及办事人员提供良好的服务。

（二）培训原则

1、层次化：由于员工的职务（岗位）不同，所需掌握的知识、技能也不同，培训工作分为管理层和操作层两个层次进行。按照每个层次的性质特点，结合其必须掌握的知识、技能，有针对性地进行培训。

2、标准化：统一的授课提纲、统一的教材、统一的考核标准。

3、系统化：按工作性质要求及业务面，有系统的进行，共三个部分：

（1）公共科目知识（包括行业法律法规、物业管理基本知识、公司概况、公司方针目标、员工守则、安全知识、服务意识、团队精神、职业道德、保密制度、保密法）。

（2）各岗位工作职责、规范、标准（分岗位、分技术工种）。

（3）岗位操作（实践阶段）。

（三）培训内容

1、入职培训

新员工加盟公司均须经过为期 3 天的岗前培训，培训内容主要包括：

- 公司基本情况（公司性质、规模、发展方向、管理项目、公司管理架构、企业文化等）；
- 公司基本行政、人事制度；
- 公司各部门主要工作职责；
- 公司质量管理体系；
- 员工服务意识及服务理念；
- 紧急突发事件处理；
- 参观公司管理项目。

2、在职培训

员工通过在职培训，不仅能掌握本岗位的工作内容及工作职责，而且通过岗位轮训，能熟练掌握相关岗位的工作职责和 workflows，从而达到一专多能的效果。在职培训主要包括：

- 员工礼仪礼貌
- 员工服务意识
- 消防知识
- 与客户沟通技巧

- 处理客户投诉技巧
- 紧急事件处理
- 规范管理意识及技巧
- 团队意识培养
- 质量管理体系知识
- 物业管理知识
- 相关法律法规
- 借鉴、学习先进公司管理经验
- 物业管理服务流程
- 员工行为规范
- 员工岗位职责
- 节能知识
- 安全意识

3、技术工种专项培训

序号	培训内容	培训频率	培训目标
----	------	------	------

1	工作例会	每日	明确短期工作目标、工作任务及标准，了解工作进度、日总结不足进行整改
2	月度例会	每月	月度工作总结对比，不断提升
3	《工程维修工作手册》 《设备管理工作手册》 《消防管理工作手册》	每月	熟悉技工的岗位职责，操作规程，工作标准 掌握基本的消防知识和设备管理知识
4	房屋维修方面的管理条例，房屋修缮标准	每季度	熟悉相关法律常识，提升理论水平
5	园区内水、电、消防管道走向，设备设施特点，维修服务范围	每季度	了解和熟悉园区状况，提高工作效率
6	土建、机电、给排水、暖通等相关专业的基础管理知识	每季度	提升员工综合能力及素质
7	设备及机具的操作演练和保养规程	每季度	检验员工实际操作能力，寻找差距。
8	技术大比武	每半年	综合评比，提高技能

4、管理人员培训科目

通过对管理人员的培训不仅能掌握本岗位的工作内容及工作职责，而且能熟练掌握相关岗位的工作职责和 workflows，从而达到团队协作的最佳效果。管理人员培训主要包括：

- 与客户沟通技巧
- 处理客户投诉技巧
- 员工服务意识
- 紧急事件处理
- 规范管理意识及技巧
- 团队意识培养
- 质量管理体系知识
- 物业管理知识
- 相关法律法规
- 借鉴、学习先进公司管理经验
- 节能知识
- 安全意识
- 财务管理知识、成本意识及成本控制

二、内部考核

通过定期考核，优胜劣汰，从而增加员工的危机意识及进取心，推动物业管理工作的不断提高。考核时间为每月进行员工考核，每季度进行一次管理人员测评，年底进行全体员工年度考核。人员分层次考核，项目理由公司进行考核；部门主管由项目部进行考核；各部门的员工由部门主管负责考核。