

四、符合性审查证明材料

4.1 技术方案（实施方案）

4.1.1 针对本项目服务的工作实施方案

体育公园作为城市居民体育锻炼、休闲娱乐的重要场所，其物业服务的质量直接影响到广大市民的使用体验和公园的整体形象。本方案旨在为体育公园提供全面、高效、专业的物业服务，涵盖设施维护、环境卫生、绿化养护、安全秩序管理等多个方面，确保公园的正常运营和良好环境。

4.1.1.1 人员招聘定岗

为高效、合理、专业、标准的匹配本项目的物业管理服务工作，在项目的人员配备方案中以“高效精干”作为指导原则：

一是在职务、职能分配与职位设置中讲求简约直线。

二是人员编制力求精干并根据员工特长分配职务。

三是在内部形成畅通无阻的沟通渠道以促进资源共享。

四是培养每位员工的团结协作精神，构筑具有高度团队凝聚力的集体。

组建专业化、高素质的员工队伍。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，在本项目的物业管理中，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，确保物业项目部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。

（一）人员配备原则

1. 物业服务技术人员必须持相关单位颁发的从业资格证书或岗位证书上岗，所有人员不得有任何违法犯罪记录。
2. 配备人员须身体健康，形象良好，举止文明，言谈文雅，热爱物业管理工作，追求创新，具有奉献精神；
3. 配备的人员均持身份证、健康证明；
4. 所有员工均需经培训合格后方可上岗并与我公司签定《劳动合同》；
5. 为所有员工统一购买保险；
6. 按照甲方人员配备标准进行配备。

（二）物业项目部机构图说明：

（1）组织机构的设置原则是精干高效、一专多能。物业项目部实行公司领导下的物业项目部项目经理负责制。

（2）物业项目部内部实行直线领导，减少管理环节，提高工作效率。

（3）人员素质上要求一专多能，员工起点要高，拥有专业的物业管理知识，所有员工既是自己所在岗位的专家里手，同时又是其它岗位的多面手。

我们将在业主的监督和指导下实行公司领导下的项目经理负责制，这是一种垂直领导方式，充分利用资源，编制力求精干，其人员力求一

专多能。在拟制计划、组织领导和对各项工作检查指导协调等方面由物业项目部经理直接负责，各项具体工作在各组职责范围内由各主管直接安排，各主管下属人员直接向主管负责，而各主管直接向经理负责。这样的结构使权力集中、责任明确、命令统一，联系简捷、工作高效。

招标文件采购要求：

序号	服务名称	技术参数及要求	数量
1	管理人员、保安、消防监控、水工、电工	<p>掌握整个体育公园的内部环境，管理及监督管理处的日常工作。</p> <p>(1) 值班人员着装整齐、佩戴齐全、24 小时值岗。</p> <p>(2) 执勤中不能擅离岗位、不准嬉笑打骂、看书报杂志、吃东西睡觉或其他与执勤无关的事。</p> <p>(3) 执勤中讲文明、讲礼貌，处理问题讲原则、讲方法，态度和蔼。</p> <p>(4) 认真履行值班登记制度，值班中发生、处理的各种情况在登记簿上详细记录，交接班时移交清楚明确责任。</p> <p>(5) 巡逻岗管理员实行 24 小时监视及巡查，防止不安全事情的发生。</p> <p>(6) 对形迹可疑人员进行证件检查，必要时检查其所带物品。</p> <p>(7) 对带出本区或在本区内起卸的较大物品，要检查单位证明、个人证件，并予以证实登记。</p> <p>(8) 制止在管区内的打架斗殴事件，制止在管区内大声喧哗。</p> <p>(9) 巡逻员如发现有火灾隐患，必须及时处理，并向上级汇报，有权制止乱放易燃、易爆物品和其他违反消防规定的行为。</p> <p>(10) 协助单位解决其他突发事情。</p> <p>(11) 树立“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的意识，加强巡逻，加强监督。消防工作贯彻“预防为主、防消结合”的方针。在平时的管理过程中，积极开展防火宣传，普及消防知识；对员工每月进行消防知识的培训，落实有关消防措施；制定详尽的《体育场馆突发火警火灾反应预案》，在预案中要求物业公司全体员工增强对火警、火灾、突发事件的反应能力，遇突发事件时应迅速向有关负责人报</p>	19 人

	<p>告并立即通知全体当班人员，做到遇突发事件不慌不忙，有步骤、有秩序地实施各项紧急措施，确保工作人员及周边人员的人身安全。</p> <p>(12) 做好防火、防盗、防电、防灾等安全排查巡查记录，发现问题及时处理并把结果及时上报市体育运动中心办公室。</p> <p>(13) 管理好体育场馆内一切公物，对于损耗、损坏的公物及设施,及时报修。</p> <p>(14) 按时开关大厅的大门、送电、关灯，加强节水、节电意识。</p> <p>(15) 认真询问和检查进出人员，做好进出登记，禁止携带危险品进入市体育公园。</p> <p>(16) 做到脚勤、手勤、嘴勤，定时巡查、做好记录，发现情况及时处理并上报市体育运动中心办公室。</p> <p>(17) 严禁物业人员赌博、喝酒、打架、斗殴等所有不良行为。</p> <p>(18) 因物业人员个人原因或违规违纪造成不良影响、人身、财产事故等，由所托管物业公司承担一切责任。</p> <p>(19) 服从体育运动中心安排，完成体育运动中心交办的临时性工作。</p> <p>(20) 必须无条件接受体育运动中心各科室的监督。</p> <p>(21) 保安工作时间为在岗在位，不能脱岗。</p> <p>(22) 供配电系统：体育场内服务区域内所有用电设施、用电线路、办公家用电器以及其他用电设施的维修维护。供电运行人员必须持证上岗；建立 24 小时*365 天运行维修值班制度，及时排出故障；确保各种设施完好无损；大型活动等特殊情况，服从安排，积极配合单位工作。体育场所有照明系统外观整洁无缺损、松落和安全隐患，光源完好率、无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。</p> <p>(23) 给排水系统：确保安全正常运行，保证给排水系统正常运行使用；防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常检查维护和定期维修，简单清理化粪池，给排水管道进行疏通、养护及清楚污垢，保证体育场区排水系统通畅，及时发现并解决故障。切实配合单位做好防汛减灾工作。</p> <p>(24) 消防监控员应具备有较高的政治思想素养和业务水平，</p>	
--	---	--

		<p>受过专业的业务培训，作风正派，能熟练掌握监控中心设备的技术性能以及操作方法，熟悉其分布情况和监控点的位置，当值安全监控管理员要坚守岗位，密切注视监视屏上的各种动态情况，发现问题要立即和相关安保人员联系，同时做好详细记录，组织实施相关安全隐患排查工作。</p> <p>（25）其他方面：包括体育公园内所有门窗、家具、电器、照明灯具等设施设备，要求定期检修、快速维修，确保安全正常使用运行。</p> <p>（26）按岗位要求，男的年龄不超过 65 岁，女的不超过 60 岁；物业公司对录用人员要求严格审查，持证上岗，并报单位备案。</p>	
2	保洁服务 绿化维护	<p>体育公园内所有公共区域，每天对工作区域清扫二遍、楼层过道每天清扫两遍，卫生间每天不定时保洁，做到人走随拖，会议室每天保洁一次，不定时清理绿化区内杂草，定期修剪浇水，修剪后及时清理，清理树木枯枝等。</p> <p>（1）保洁服务范围：</p> <p>1. 体育公园内所有区域卫生</p> <p>地面：无废物、纸屑、臭味；</p> <p>墙面：踢脚线、指示、各种标牌表面干净，无灰尘污迹；</p> <p>垃圾桶：外表干净、无积垢、臭味；</p> <p>玻璃窗：明净光洁，无积尘污迹；</p> <p>各种设施外表：表面干净，无积尘污迹。</p> <p>2. 卫生间</p> <p>大小便池：内处光洁无污垢；</p> <p>地面、墙面：光洁，无污迹、脏物、积水、积尘；</p> <p>纸篓：无陈积物，及时更换纸篓内塑料袋。</p> <p>3. 楼梯及公共通道</p> <p>楼梯层面及通道：无灰尘、无杂物；</p> <p>扶手、栏杆：光洁、无积尘；</p> <p>通道墙面各种设施：无积尘、污迹、脏杂物；</p> <p>门(各个区域内的门)：无灰尘、污物。</p> <p>4. 完成市体育运动中心交办的一些临时工作。</p> <p>5. 服务标准和要求</p> <p>各项综合指标和标准要求达到省级文明单位服务要求。</p> <p>（2）保洁服务工作其他要求</p> <p>1. 日常清洁、保洁工作每天不低于两次，上班时间确保人员</p>	13 人

		<p>在岗。</p> <p>2. 如需举办培训班、会议等有特殊保洁需求时，以市体育运动中心通知为准。</p> <p>(3) 物品发放</p> <p>市体育运动中心大厅内部所需的所有卫生工具、保洁物品、安保用品及更换用品全部由托管物业公司出资购买保障，市体育运动中心对购买及发放环节进行监督。</p> <p>绿化具体要求：</p> <p>根据绿化养护严格按照《禹州市创建全国绿化模范城市城乡绿化技术导则》执行。不定时清理绿化区内杂草，定期修剪浇水，修剪后及时清理，清理树木枯枝等。</p> <p>(四) 按岗位要求，男的年龄不超过 65 岁，女的不超过 60 岁，物业公司对录用人员要求严格审查，并报单位备案。</p>	
--	--	--	--

具体岗位定编如下：

服务名称	岗位	数量
管理人员	项目经理	1
保洁服务	垃圾车司机	1
	保洁员	10
绿化养护	绿化工	2
保安服务	安保班长	1
	保安	11
	消防监控员	2
设施维护	水电工	4
	总计	32

4.1.1.2 作业方式

1、定点值守与流动巡逻互补

安保工作采用定点值守与流动巡逻相结合的方式。门岗安保人员在出入口进行 24 小时值守，严格执行人员和车辆登记制度，对可疑人员和物品进行检查。巡逻安保人员按照规定路线和时间间隔，对公园内部进行不间断巡逻，加强对重点区域（如体育场馆、游乐区、水边等）的

监控，及时发现并处理安全隐患。例如，巡逻安保人员每 2 小时对公园进行一次全面巡逻，重点区域增加巡逻频次。



2、日常维护与定期检修相结合

维修人员对公园设施设备进行日常巡检，及时发现并处理小故障，如更换灯泡、紧固螺丝等。同时，制定定期检修计划，对电气系统、给排水系统、体育器材等进行全面检查和维护，确保设施设备的正常运行。例如，每月对电气系统进行一次全面检查，包括配电箱、线路、灯具等；每季度对体育器材进行一次全面保养，检查器材的安全性和稳定性，对磨损部件进行更换或维修。

保洁人员采用定时清扫与随时保洁相结合的作业方式。在公园开放时间前，完成主要道路、场馆、广场等区域的清扫工作；开放期间，保洁人员不间断地对负责区域进行巡查，及时清理垃圾、杂物，保持环境整洁。例如，早上 7 点前完成主要道路的清扫，开放期间每 30 分钟对重点区域进行一次巡查保洁。

3、人工与机械化作业协同

在环境卫生保洁方面，合理运用机械化设备提高工作效率。

在绿化养护方面，采用人工修剪、浇水、施肥与机械化喷药相结合的方式。对于大面积的草坪修剪，使用割草机进行作业；对于树木修剪、花卉养护等精细工作，则由专业园艺工人手工操作。在病虫害防治时，

使用喷雾器等机械设备进行农药喷洒，确保防治效果。

4、日常巡查

安保人员按照规定的巡逻路线和时间间隔进行 24 小时不间断巡逻，采用徒步与车辆相结合的方式，重点巡查场馆设施、公共区域、停车场、周边围墙等部位，及时发现安全隐患、设备故障、环境卫生问题以及违反公园规定的行为，并做好记录与报告。



工程技术人员每日对园区设施设备进行巡检，包括电气设备、水暖管道、体育器材等，通过观察、测试、检查运行参数等手段，了解设施设备的运行状况，及时发现并处理潜在故障，确保设施设备正常运行。

保洁人员定时对负责区域进行巡回保洁，及时清理垃圾、杂物，保持环境整洁。

绿化养护员定期巡查绿化植物生长情况，根据需要进行养护作业。

5、定点服务

在公园服务中心及各主要活动区域设置固定服务点，为游客提供信息咨询、投诉处理、会员服务等一站式服务，及时解答游客疑问，处理各类问题，收集游客意见与建议，并做好记录与反馈。



门岗安保员在公园出入口定点执勤，严格执行门禁制度，对出入人员与车辆进行登记检查，维护出入口秩序，确保园区安全。

6、预约服务

对于园区内的大型活动、会议、培训等，提供场地预订与配套服务预约，根据客户需求，组织相关部门提前做好场地布置、设备调试、人员安排等准备工作，确保活动顺利进行。

7、应急响应

建立完善的应急响应机制，制定各类应急预案，如火灾应急预案、地震应急预案、突发公共事件应急预案、设施设备故障应急预案等。当发生突发事件时，各部门能够迅速响应，按照应急预案的要求进行现场处置、救援与协调工作，确保游客生命财产安全，最大限度减少损失和影响。

4.1.1.3 作业频次

1、安保作业

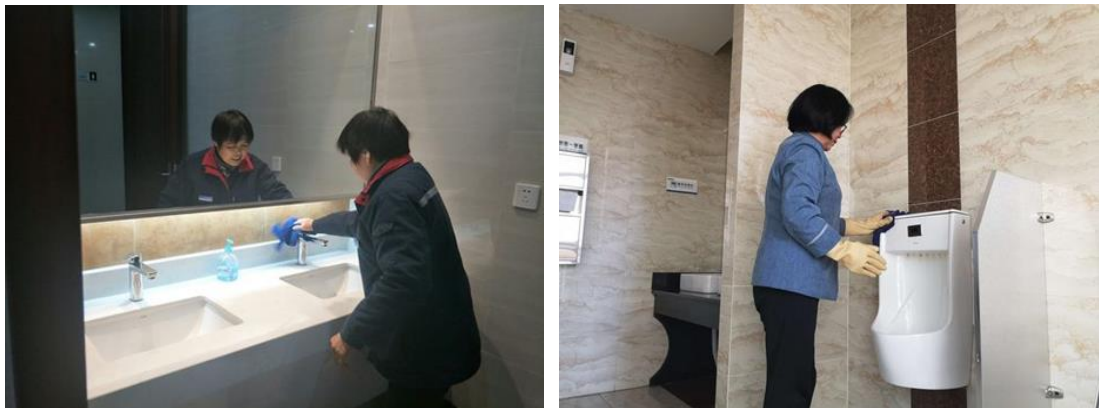
门岗安保员 24 小时值守，每班次 [8] 小时，人员轮流值班。

巡逻安保员每 2 小时对园区进行一次全面巡逻，重点区域加密巡逻频次。

监控室安保员 24 小时实时监控，每 [30] 分钟对监控画面进行一次全面扫视，确保无遗漏。

2、保洁作业

体育场馆内：比赛或活动前后进行全面清洁消毒，日常营业期间每 2 小时进行一次巡回保洁，重点清理垃圾、擦拭座椅、扶手等接触频繁部位。



公共休闲区域：每日清晨进行一次全面清扫，包括地面清扫、垃圾清理、公共设施擦拭等；营运期间每 1 - 2 小时进行巡回保洁，及时清理垃圾杂物。

道路与停车场：每日清扫 2 次，上午、下午各一次，重点清理落叶、杂物、灰尘等；巡回保洁随时进行，保持路面干净整洁。

卫生间：每 1 - 2 小时进行一次清洁消毒，包括便器清洗、地面拖擦、洗手台清理、镜面擦拭等，确保卫生间无异味、卫生整洁。

3、绿化养护作业

浇水：根据季节和天气情况，春秋季节每 3 - 5 天浇一次水，夏季每天早晚各浇一次水，冬季减少浇水频次，每周 1 - 2 次，确保植物生长所需水分。

施肥：春季和秋季各施肥一次，采用有机肥与复合肥相结合的方式，根据植物种类和生长状况确定施肥量，促进植物生长茂盛。

修剪：定期对绿化植物进行修剪造型，灌木每月修剪一次，乔木每季度修剪一次，修剪枯枝、病枝、徒长枝等，保持植物形态美观，促进植物健康生长。

病虫害防治：每月进行一次病虫害巡查，发现病虫害及时采取防治措施，采用生物防治、物理防治与化学防治相结合的方法，确保病虫害得到有效控制，不影响植物生长和园区景观。

4、工程维护作业

电气设备：每日巡检一次，重点检查配电箱、开关、灯具、插座等运行情况，每周进行一次全面检测，包括电气绝缘性能测试、接地电阻测试等，确保电气设备安全可靠运行。每月对电气设备进行一次维护保养，清洁设备表面、紧固接线端子、检查电气元件工作状态等。

水暖管道：每日巡检一次，查看管道有无漏水、渗水现象，检查阀门、水龙头等设备的使用情况。每周对给排水系统进行一次全面检查，包括水压测试、水质检测等，每月对水暖管道进行一次维护保养，清洗过滤器、检查管道连接处密封情况、对阀门进行润滑等。

体育器材与公共设施：每日巡检一次，检查器材设施的完整性、稳定性和安全性，发现损坏或故障及时维修或设置警示标识。每周对体育器材进行一次全面保养，包括清洁、润滑、紧固零部件等，每月对公共

设施进行一次维护检查，如长椅、垃圾桶、路灯等，确保设施正常使用。

4.1.1.4 作业程序

1、安保作业程序

门岗作业

人员与车辆进入园区时，门岗安保员主动上前敬礼示意，要求出示相关证件（如身份证、会员卡、车辆通行证等）进行登记，询问来访目的与去向。

对人员携带的物品进行检查，如有违禁物品（如易燃易爆物品、管制刀具等），予以没收并做好记录，同时向当事人解释相关规定。

车辆进入园区时，引导车辆有序停放，发放车辆停放凭证，并告知车辆停放位置与注意事项。

人员与车辆离开园区时，收回车辆停放凭证，核对登记信息无误后放行。



巡逻作业

巡逻安保员按照规定的巡逻路线和时间出发，携带必要的安防设备（如对讲机、警棍、手电筒等）。

在巡逻过程中，仔细观察园区内的人员活动情况、设施设备运行状况、环境卫生情况等，发现异常情况及时使用对讲机向监控室或上级报

告，并做好现场记录。

对发现的安全隐患（如门窗未关好、设施设备损坏等），及时采取措施进行处理，如无法当场处理的，设置警示标识并通知相关部门尽快维修。

巡逻结束后，回到安保室填写巡逻记录，包括巡逻时间、路线、发现的问题及处理情况等。

监控作业

监控室安保员提前 10 分钟到岗，交接上一班次的监控情况，检查监控设备是否正常运行。

上岗后，开启监控系统，对园区各个区域进行实时监控，密切关注人员聚集、异常行为、设备故障等情况。

发现异常情况时，立即使用对讲机通知巡逻安保员前往现场查看，并做好录像备份与记录工作。

按照规定的时间间隔对监控画面进行切换与扫视，确保监控无死角。

监控作业结束后，填写监控记录，包括监控时间、发现的问题及处理情况等，并将监控设备关闭。

2、保洁作业程序

体育场馆清洁程序

比赛或活动前：提前 2 - 3 小时进入场馆，清理场地内的垃圾杂物，使用吸尘器对地面进行吸尘，擦拭座椅、扶手、栏杆等设施，对卫生间进行全面清洁消毒，检查并补充各类清洁用品。



比赛或活动后：迅速清理场地内的垃圾、饮料瓶、食品包装袋等，使用湿拖把对地面进行拖擦，去除污渍和脚印，对座椅、扶手等接触频繁部位进行消毒擦拭，清理卫生间并更换垃圾袋，检查设施设备有无损坏并报告相关部门。

日常清洁：按照每 2 小时一次的巡回保洁频次，及时清理观众席和场地内的垃圾杂物，使用干拖把对地面进行清洁，保持地面干燥无灰尘，定期对场馆内的玻璃、镜子等进行擦拭，使其保持明亮洁净。

公共休闲区域清洁程序

清晨清扫：使用扫帚对公共休闲区域的地面进行全面清扫，将垃圾、落叶、杂物等清扫成堆，装入垃圾袋运至指定垃圾存放点；使用湿抹布对长椅、垃圾桶、路灯杆等公共设施进行擦拭，去除表面灰尘和污渍。

巡回保洁：在营业期间，每 1 - 2 小时对公共休闲区域进行一次巡回保洁，及时清理地面上的垃圾杂物，发现有污渍的地方及时使用清洁剂进行清理，保持地面干净整洁；定期对公共设施进行维护性清洁，如对长椅进行检查和加固，对垃圾桶进行清洗和消毒等。



卫生间清洁程序

准备清洁工具和消毒用品，如拖把、扫帚、清洁剂、消毒液、抹布等。

进入卫生间后，先将垃圾篓内的垃圾清理干净，更换新的垃圾袋。

使用清洁剂对便器、洗手台、镜面等进行清洁，去除污垢和水渍，然后使用消毒液进行消毒处理，消毒时间不少于规定时长。

用湿拖把对卫生间地面进行拖擦，从里向外依次清洁，注意清理角落和排水口处的污渍，保持地面干燥无积水。

清洁完成后，将清洁工具清洗干净并放回指定位置，摆放好卫生纸、洗手液等卫生用品，保持卫生间通风良好。

3、绿化养护作业程序

浇水作业

根据不同植物的需水特性和季节天气情况，制定浇水计划。

浇水前，检查灌溉设备是否正常运行，如喷头、水管等有无损坏堵塞。

采用喷灌、滴灌或人工浇水等方式进行浇水作业，确保水分均匀分布，浇水量适中，避免积水或浇水量不足。

浇水后，观察植物生长情况，检查土壤湿度，如有需要及时调整浇水频次和浇水量。



施肥作业

根据植物生长状况和土壤肥力检测结果，确定施肥种类、数量和时间。

施肥前，先对植物进行修剪，去除枯枝、病枝和过密枝叶，以便肥料更好地被吸收。

将肥料均匀撒施在植物根部周围的土壤上，然后进行浅耕松土，使肥料与土壤充分混合。

施肥后，及时浇水，促进肥料溶解和植物吸收。

修剪作业

根据植物的生长习性和造型要求，制定修剪方案。

修剪前，准备好修剪工具，如剪刀、锯子、高枝剪等，并对工具进行消毒处理。

按照修剪方案，对灌木进行整形修剪，去除枯枝、病枝、徒长枝和过密枝，保持灌木的形态美观；对乔木进行疏枝修剪，改善树冠通风透光条件，促进树木生长。

修剪下来的树枝及时清理运走，避免影响园区环境和行人安全。

病虫害防治作业



定期对园区绿化植物进行病虫害巡查，观察植物叶片、枝干、花朵等部位有无病虫害症状，如变色、变形、孔洞、虫粪等。

发现病虫害后，及时鉴定病虫害种类，根据病虫害的发生程度和特点，制定防治方案。

采用生物防治方法，如释放天敌昆虫、使用生物农药等；物理防治方法，如人工捕捉、设置诱虫灯、黄板等；化学防治方法，如喷洒化学农药等进行综合防治。

施药作业时，严格按照农药使用说明书的要求进行操作，注意安全防护，避免农药污染环境和对人体造成伤害。施药后，观察防治效果，如有必要及时进行补治。

4、设施维护作业程序

电气设备维护程序

每日巡检：电工携带工具包和检测仪器，按照规定的巡检路线对园区内的电气设备进行巡检。检查配电箱内的开关、接触器、继电器等电气元件是否正常工作，有无发热、打火、异味等异常现象；检查灯具、插座、开关等是否损坏，照明亮度是否正常；使用万用表等仪器检测电气设备的电压、电流、电阻等参数是否在正常范围内。

故障维修：当发现电气设备故障时，电工首先切断电源，确保安全。然后对故障设备进行检查和测试，确定故障原因。根据故障原因，准备

相应的维修工具和材料，进行维修作业。维修完成后，进行通电测试，检查设备是否恢复正常运行。

定期保养：每月定期对电气设备进行保养维护。清洁配电箱、配电柜等设备表面的灰尘和杂物，紧固电气接线端子，检查电气元件的工作状态，对老化、损坏的电气元件进行更换。对电气设备的接地系统进行检查和测试，确保接地电阻符合要求，保障电气设备的安全运行。



水暖管道维护程序

每日巡检：水暖工对园区内的给排水管道、供暖管道（如有）进行巡检。检查管道有无漏水、渗水现象，查看管道连接处、阀门、水龙头等部位是否密封良好，有无滴漏；检查供暖管道的温度、压力是否正常，散热设备是否正常工作。

故障维修：发现水暖管道故障时，如漏水、堵塞等，水暖工首先关闭相关阀门，排空管道内的水或介质，然后对故障部位进行检查和维修。对于管道漏水，可采用焊接、更换密封件等方法进行修复；对于管道堵塞，可采用疏通工具进行疏通，如使用管道疏通机、高压水枪等。维修完成后，进行打压测试或通水试验，确保管道恢复正常运行。

定期保养：每月对水暖管道系统进行保养维护。清洗过滤器、除污器等设备，去除管道内的杂质和污垢，防止管道堵塞；检查阀门的灵活性和密封性，对阀门进行润滑保养；对供暖系统进行全面检查和调试，

在供暖季来临前，确保供暖设备正常运行，供暖温度达标。

体育器材与公共设施维护程序

每日巡检：设施维护员对体育场馆内的体育器材、公共休闲区域的长椅、垃圾桶、路灯等公共设施进行巡检。检查器材设施的完整性，有无损坏、变形、松动等现象；检查器材的使用功能是否正常，如健身器材的运动部件是否灵活，座椅是否牢固等；查看公共设施表面有无污渍、腐蚀等情况。



故障维修：发现器材设施故障或损坏时，设施维护员及时进行维修。对于简单故障，如螺丝松动、部件磨损等，现场进行紧固、更换；对于较复杂的故障，如器材结构损坏、电气故障等，将故障设备进行标记，并通知工程技术人员进行维修。维修完成后，进行测试验收，确保器材设施恢复正常

4.1.2 针对本项目服务的日常管理制度

为了规范体育公园项目物业服务工作，确保劳务人员合理安排、调配、交接有序进行，明确各岗位职责，规范操作流程，提高服务质量和效率，特制定本管理制度。

4.1.2.1 劳务人员安排

（一）人员招聘与入职

根据体育公园项目规模、服务内容及需求预测，制定劳务人员招聘计划，明确招聘岗位（如保洁员、安保人员、设施维护人员等）及相应人数要求。

通过正规招聘渠道（如招聘网站、劳务中介、现场招聘等）进行人员招聘，对应聘人员进行资格审查、面试、背景调查等环节，确保招聘到符合岗位要求、具备良好职业道德和服务意识的劳务人员。

新入职劳务人员需参加入职培训，培训内容包括公司概况、体育公园项目基本情况、岗位职责、规章制度、服务礼仪、安全知识等，培训合格后方可正式上岗。

（二）人员排班

根据体育公园的开放时间、不同时段客流量以及各项服务工作特点，制定科学合理的劳务人员排班表。例如，保洁人员在公园开放前进行集中清扫，开放期间进行巡回保洁；安保人员实行轮班制，确保 24 小时不间断巡逻和门岗值守等。

排班表应提前公布，让劳务人员知晓自己的工作时间和班次安排，同时考虑劳务人员的合理休息时间和特殊情况，可适当安排调休和轮休。

（三）人员数量动态调整

定期（如每月或每季度）对体育公园项目的服务工作量、客户反馈等进行评估分析，根据实际运营情况，如举办大型体育赛事、活动导致客流量大幅增加或服务区域拓展等，适时调整劳务人员数量，确保服务质量不受影响。

4.1.2.2 劳务人员调配

（一）内部调配原则

以满足体育公园项目整体服务需求为出发点，当某一区域或岗位出现人员临时短缺或工作量突发增加的情况时，优先从其他相对空闲的区域或岗位调配劳务人员进行支援。

调配应遵循 “专业对口、技能相符” 的原则，尽量确保调配的劳务人员能够胜任新岗位的工作要求，减少适应时间和工作差错。



（二）调配流程

当有调配需求时，由需求部门（如某区域主管）填写《劳务人员调配申请表》，注明调配原因、所需人员数量、岗位要求、调配时间等信

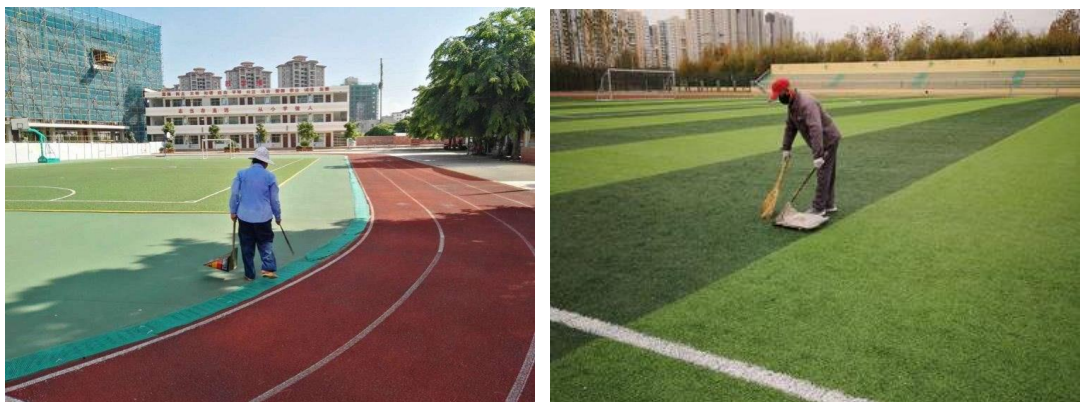
息，提交给上级管理人员（如项目经理）审批。

项目经理根据项目整体人员情况进行审核，如同意调配，协调相关部门（如人力资源部门或其他岗位负责人）落实人员调配工作，并及时通知被调配人员及其原岗位、新岗位负责人，明确工作交接和到岗时间等要求。

被调配人员到岗后，新岗位负责人应对其进行必要的工作指导和岗位说明，使其尽快熟悉新岗位工作内容和流程。

（三）应急调配机制

针对体育公园内可能出现的突发事件（如火灾、人员突发疾病、设施设备突发故障等），建立应急劳务人员调配预案。明确在不同紧急情况下，各岗位人员的应急职责以及从哪些区域、岗位快速抽调人员组成应急队伍等具体措施。



定期组织劳务人员进行应急演练，提高其对应急调配的熟悉程度和响应速度，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行人员调配，保障公园内人员和设施安全，维持正常秩序。

4.1.2.3 劳务人员交接

（一）日常交接

各岗位劳务人员在上下班时应进行工作交接，填写《工作交接记录

表》，详细记录本班次的工作完成情况（如保洁区域的清洁状况、设施的运行情况、安保巡逻发现的问题等）、未完成事项及需要下一班次关注的重点内容等信息。

交接双方应现场核对交接事项，确保信息准确无误，并签字确认。如发现问题或存在疑问，应及时向主管人员汇报，共同协商解决办法后再完成交接。

（二）岗位变动交接

当劳务人员因调岗、离职等原因发生岗位变动时，应进行全面的工作交接。交接内容包括岗位相关资料（如操作手册、客户信息、工作记录等）、负责的物资设备（如清洁工具、通讯器材、钥匙等）以及正在跟进处理的工作事项等。

原岗位负责人应制定详细的《岗位交接清单》，与接手人员逐一核对交接内容，必要时可邀请主管人员或其他相关人员在场见证，交接完成后由三方签字确认，以明确责任，防止出现工作脱节或资料、物资遗失等情况。

（三）特殊情况交接

在遇到紧急情况（如突发疾病无法正常完成交接、临时被抽调执行紧急任务等）导致无法按常规流程进行交接时，应通过电话、短信等方式及时告知主管人员和接班人员相关情况，并在事后尽快补办书面交接手续，确保工作交接的完整性和连续性。

4.1.2.4 岗位职责

（一）保洁人员岗位职责

负责体育公园内公共区域（包括道路、广场、场馆内外地面、卫生间、休息区等）的日常清洁工作，按照规定的清洁标准和频次进行清扫、

拖地、擦拭、消毒等操作，保持环境整洁卫生。

及时清理垃圾，将垃圾收集到指定地点，并按照分类要求进行投放，协助垃圾清运人员做好垃圾转运工作，确保公园内无垃圾堆积、异味散发等现象。



对公园内的公共设施（如垃圾桶、座椅、路灯、指示牌等）进行定

期清洁和维护，发现设施损坏或有污渍难以清除等情况，及时向主管人员报告，以便安排维修或进一步处理。

在工作过程中，注意节约清洁用品，妥善保管清洁工具，定期对工具进行清洁和维护，如有工具损坏或丢失，及时上报申领更换。

（二）安保人员岗位职责

严格执行门岗值班制度，对进出体育公园的人员、车辆进行查验和登记，核实身份信息，严禁无关人员和车辆进入公园，维护出入口的正常秩序。

按照规定的巡逻路线和时间间隔，对公园内各区域进行定时巡逻，重点关注人员聚集情况、设施设备运行状况、安全隐患等，发现异常情况及时采取措施并报告上级，如遇紧急事件（如打架斗殴、火灾等），应立即启动应急预案进行处理。

负责监控系统的日常巡查，确保监控设备正常运行，及时发现监控画面中的异常情况，并做好记录。协助相关部门查看监控录像，为事件调查提供依据。

对公园内的公共安全设施（如消防器材、安防设备等）进行定期检查和维修，确保其处于良好的备用状态，熟悉各类安全设施的使用方法，能够在紧急情况下正确操作。

（三）设施维护人员岗位职责

负责体育公园内各类设施设备（如体育器材、照明系统、给排水系统、健身设施、游乐设施等）的日常巡检工作，制定详细的巡检计划并严格执行，及时发现设施设备存在的故障隐患、损坏情况等问题。

根据巡检结果和维修需求，进行一般性的设施设备维修保养工作，如更换零部件、紧固螺丝、润滑机械部件、调试电器设备等，确保设施

设备正常运行，保障游客的使用安全和体验。

对于无法自行维修的重大故障或损坏情况，及时向上级报告，并协助专业维修人员进行故障诊断和维修工作，做好维修过程中的协调配合和现场安全管理工作。

建立设施设备维修保养档案，记录每次巡检、维修保养的时间、内容、维修人员、更换的零部件等详细信息，为设施设备的长期管理和更新改造提供数据支持。



（四）绿化养护人员岗位职责

熟悉体育公园内的绿化面积、布局以及花草树木的品种和习性，以便更好地进行养护和管理。

负责绿化植物的定期施肥、浇水、防治病虫害、修剪整形等工作，确保植物健康生长，保持良好的绿化效果。

清理绿化区域内的垃圾杂物和枯枝落叶，保持环境整洁。

对各绿化区域进行管理，劝阻、纠正一切破坏绿化的行为，确保绿化成果不受损害。

认真学习绿化专业知识，不断提高自身的管理水平和工作效率。

4.1.2.5 操作流程

（一）保洁工作流程

清扫流程

准备好扫帚、簸箕等清扫工具，按照规定的清扫区域顺序，从公园入口开始，依次对道路、广场、场馆周边等进行全面清扫，将垃圾扫至簸箕内，集中收集到垃圾收集点。

对于落叶较多的区域，可增加清扫频次，如在早、中、晚各清扫一次；遇到大风天气后，及时进行重点清扫，确保路面无明显杂物堆积。

拖地流程

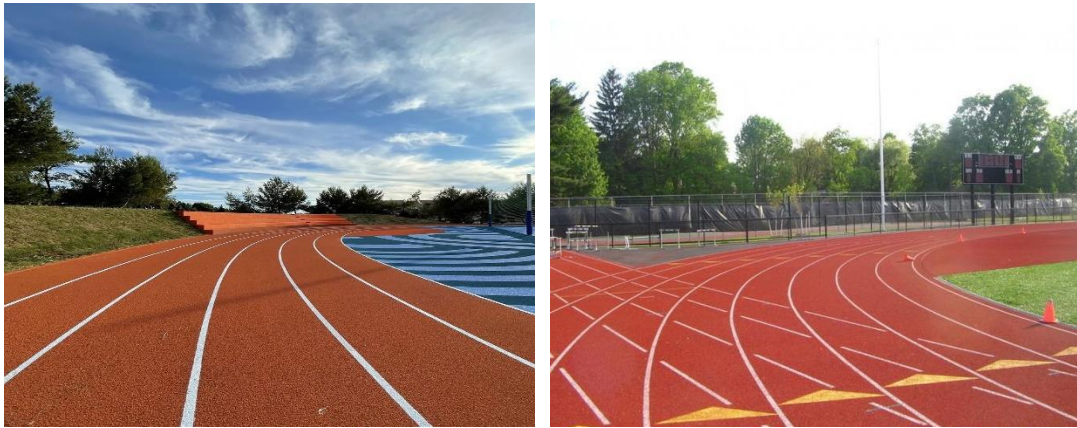
根据拖地区域面积，调配适量的清洁用水，并加入适量的清洁剂，将拖布浸湿拧干后，从里往外、顺着地面纹理方向进行拖地操作，确保地面无污渍、水渍残留。

每拖完一定面积后，及时清洗拖布，避免拖布过脏影响拖地效果，对于顽固污渍，可使用专用清洁剂进行局部擦拭后再拖地。

卫生间清洁流程

先在卫生间入口放置“清洁中”提示牌，然后依次对洗手盆、水龙头、镜子、马桶、小便池等设施进行喷洒清洁剂，用清洁布进行擦拭，清除水垢、污渍等，确保表面光亮洁净。

用清水冲洗马桶、小便池，并用消毒水对其内部及周边地面进行消毒处理，同时对卫生间地面进行全面清扫和拖洗，更换垃圾袋，补充卫生纸、洗手液等卫生用品，保持卫生间清洁、无异味。



（二）安保巡逻操作流程

巡逻前准备

安保人员应穿戴整齐制服，佩戴好必要的安保装备（如对讲机、强光手电筒、警棍等），检查装备是否正常可用，领取《巡逻记录表》。

与上一班次巡逻人员进行交接，了解上一时段巡逻情况及需要关注的重点事项，明确本班次巡逻路线和任务。

巡逻过程

按照规定的巡逻路线，定时、定点进行巡逻，在巡逻过程中保持高度警惕，注意观察周边人员的行为举止、设施设备运行状况、安全防范情况等，每到达一个巡逻点，在《巡逻记录表》上记录巡逻时间、地点、发现的情况等信息。

对重点区域（如体育场馆内贵重器材存放处、人员密集场所等）要增加巡逻频次，仔细检查门窗是否关闭、锁好，有无异常声响、异味等情况，发现可疑人员应及时上前询问、核实身份，必要时采取相应的管控措施并报告上级。

巡逻结束

巡逻结束后，将巡逻情况向主管人员进行汇报，如发现问题或异常情况，配合相关部门进行后续的处理工作，整理好巡逻记录，将安保装备交回指定地点存放，做好交接准备。



（三）设施设备维修操作流程

报修流程

当设施设备出现故障时，发现人员（如保洁人员、安保人员、游客等）应及时向设施维护部门报告，人员接到报修信息后，详细记录故障设施设备的名称、位置、故障现象、发现时间等信息，填写《设施设备报修单》，并及时将报修单转交给设施维护人员。

设施维护人员接到报修单后，根据故障描述初步判断故障类型和维修难度，如属于一般性故障，立即准备维修工具和所需零部件前往现场进行维修；如判断为重大故障，及时向上级报告，协调专业维修人员或外部维修单位共同处理。

维修流程

维修人员到达现场后，再次对故障情况进行详细检查核实，与报修人员或相关使用人员沟通了解故障发生前后的具体情况，制定维修方案，如需停电、停水等特殊操作，提前通知相关部门和区域做好准备工作。

根据维修方案进行维修操作，严格遵守安全操作规程，维修完成后进行调试运行，确保设施设备恢复正常功能，清理维修现场，将更换下来的零部件收集整理好，按照规定进行报废或回收处理。



验收流程

设施设备维修完成后，由使用部门（如场馆管理部门、保洁部门等）或报修人员进行验收，确认设施设备运行正常，符合使用要求后，在《设施设备维修单》上签字确认，维修人员将维修单交回设施维护部门存档，作为维修记录 and 统计分析的依据。

（三）绿化养护操作流程

制定绿化计划

根据体育公园的实际情况和绿化需求，制定详细的绿化计划，包括植物种类选择、种植布局、养护措施等。

植物采购与种植

按照绿化计划，采购适宜的植物种类和规格，并在合适的地点进行种植。种植过程中要注意保护原有植被和生态环境。

日常养护管理

灌溉：根据植物的生长需求和气候条件，制定合理的灌溉计划，确保植物得到充足的水分。

施肥：根据植物的生长周期和营养需求，选择适当的肥料进行施肥，促进植物健康生长。

修剪整形：定期对植物进行修剪整形，保持其良好的形态和观赏效果。

病虫害防治：加强病虫害防治工作，定期检查植物的生长情况，发现病虫害及时采取措施进行防治。

绿化效果评估

定期对绿化效果进行评估，包括植物的生长状况、景观效果等方面。根据评估结果，及时调整绿化计划和管理措施，提高绿化效果和服务质量。

资料记录与归档

对绿化过程中的各项数据、资料进行记录和归档，以便后续分析和改进。

4.1.3 针对本项目服务的拟派人员管理方案

4.1.3.1 工具及耗材管理

（一）工具管理

工具清单编制

由专人负责物业服务所需的各类工具进行详细梳理，编制涵盖清洁工具（如扫帚、拖把、抹布、清洁车等）、维修工具（如电工工具套装、管钳、扳手、电钻等）、绿化养护工具（如割草机、绿篱修剪机、喷雾器等）以及安保器械（如对讲机、巡更棒、强光手电筒等）的工具清单，明确各工具的名称、规格、数量、购置时间及存放位置等信息。

拟投入本项目设备如下：

序号	车辆型号	总投入数量（台/套）
1	电动三轮侧挂车	1
2	绿篱机	1
3	维修机械设备	1
4	安保器械	4
5	对讲机	19
合计		26

采购与配备

根据工具清单及实际使用损耗情况，定期评估工具的补充和更新需求，制定合理的采购计划，确保各类工具数量充足、质量合格，满足日常物业服务工作开展的需要。采购时，选择正规的供应商，对比不同品牌和产品的性价比，保证所采购工具的耐用性和适用性。



存放与保管

设立专门的工具库房，按照工具类别和使用频率进行分区存放，便于取用和管理。库房应保持干燥、通风良好，并配备相应的货架、货柜等存储设施，确保工具摆放整齐有序。为每件工具设置固定的存放位置，张贴明显的标识标签，同时建立工具出入库登记制度，详细记录工具的领用、归还时间及领用人等信息，做到账物相符。

维护与保养

安排专业技术人员或经验丰富的员工负责工具的定期维护和保养工作。例如，清洁工具在使用后及时清洗干净，晾干存放，避免滋生细菌和损坏；维修工具定期进行擦拭、润滑、校准等保养操作，确保其性能良好；绿化养护工具在使用季节结束后进行全面检修、保养，并做好防锈处理等，延长工具使用寿命，降低损耗成本。

（二）耗材管理

耗材分类与统计

将物业服务过程中涉及的各类耗材，如清洁用品（清洁剂、垃圾袋、卫生纸等）、维修材料（电线、管材、螺丝、灯泡等）、绿化物资（肥料、农药、草种等）以及办公用品（纸张、墨盒、笔等）进行详细分类，建立耗材台账，记录每类耗材的规格型号、库存数量、最低库存预警值、出入库记录等信息，以便实时掌握耗材的使用和库存情况。

采购计划制定

根据过往的使用数据、季节变化以及项目运营情况等因素，分析各类耗材的消耗规律，制定科学合理的采购计划。设定合理的采购周期和采购量，既要避免因库存积压导致耗材过期浪费，又要防止因库存不足而影响服务工作的正常开展。同时，密切关注市场价格波动，选择合适的采购时机，降低采购成本。



树叶收集—编织袋



树叶收集—耙子



树叶收集—扫帚

库存管理

设立专门的耗材仓库，按照分类分区存放的原则，确保耗材摆放整齐、标识清晰，方便查找和取用。严格执行出入库手续，领用时必须填写领用申请单，注明用途、数量等信息，经相关负责人审批后方可领取，仓库管理人员依据领用申请单进行出库登记，确保账实相符。定期对库存进行盘点，核对账物情况，及时发现并处理盘盈、盘亏问题，保证库存数据的准确性。

使用监督与控制

加强对员工使用耗材的培训与指导，规范使用方法和用量标准，避免因操作不当造成耗材浪费。例如，清洁人员按照规定的稀释比例调配清洁剂，维修人员合理使用维修材料，避免过度消耗。同时，建立耗材使用监督机制，定期对各部门、各岗位的耗材使用情况进行检查和分析，

对于超出正常使用范围的情况进行调查和整改，提高耗材使用效率。

4.1.3.2 人员配备

服务名称	岗位	数量
管理人员	项目经理	1
保洁服务	垃圾车司机	1
	保洁员	10
绿化养护	绿化工	2
保安服务	安保班长	1
	保安	11
	消防监控员	2
设施维护	水电工	4
	总计	32

项目经理：1 名

具备丰富的物业管理经验，熟悉体育公园运营特点和服务要求，全面负责项目的整体规划、组织协调、质量监督以及对外沟通等工作，确保物业服务工作顺利开展，达成各项管理目标。

保洁人员：11 名

结合体育公园的卫生清洁标准和面积范围，配备清洁人员，分为室内清洁组和户外清洁组。室内清洁组负责体育场馆、管理用房、公共卫生间等室内区域的日常清洁、消毒工作，确保环境整洁卫生；户外清洁组负责园区道路、广场、停车场、绿化区域等户外场所的清扫保洁、垃圾清运等工作，保持园区整体环境的干净美观。同时，根据不同季节和特殊活动情况，合理调配清洁人员的工作任务和工作时间，保障园区卫生状况始终符合要求。

绿化养护人员：2 名

按照体育公园绿化面积和绿化景观的养护要求，配备绿化养护人员，

负责园区内草坪、花卉、树木等绿植的修剪、浇水、施肥、病虫害防治等日常养护工作，定期对绿化景观进行巡查，及时补植受损或缺失的绿植，提升园区的绿化美化效果，营造舒适宜人的生态环境。

安保人员：14 名

根据体育公园的面积、出入口数量以及重点区域分布情况，配备安保人员，分设门岗、巡逻岗和监控岗等不同岗位，实行 24 小时值班制度。门岗负责对进出园区的人员、车辆进行严格的查验和登记，确保园区安全有序；巡逻岗定时对园区内的各区域进行巡查，重点关注体育场馆、公共设施、人员密集区域等，及时发现并处理各类安全隐患和突发事件；监控岗通过园区内设置的监控系统，实时监控园区动态，对发现的异常情况及时通知巡逻人员进行核实处理，保障园区的安全防范无死角。

维修人员：4 名

配备专业维修人员，涵盖电工、水工等不同专业工种，以满足体育公园内各类设施设备（如体育器材、照明系统、给排水系统等）的日常维修、保养以及突发故障抢修需求。维修人员定期对设施设备进行巡检，及时发现并排除潜在的故障隐患，确保设施设备正常运行，为市民提供安全可靠的使用环境。

4.1.3.3 管理制度

（一）考勤与休假制度

考勤方式

采用指纹打卡、人脸识别或手机定位打卡等多种方式相结合，确保员工考勤记录的准确性和真实性。员工应按照规定的上班时间提前到岗打卡，下班时及时打卡，如有特殊情况未能正常打卡的，需在规定时间内

内提交书面说明并经上级领导审批确认。

工作时间与班次安排

根据体育公园的运营时间和各岗位的工作特点，合理制定不同岗位的工作时间和班次安排。例如，安保等岗位实行轮班制，确保 24 小时不间断服务；清洁、绿化等岗位根据工作任务量和季节性需求，灵活调整工作时间，保障服务质量。员工应严格遵守所安排的工作时间和班次，不得擅自离岗、串岗或旷工。

休假管理

员工享有法定节假日、带薪年假、病假、事假等各类休假权益。员工需提前按照规定的流程提交休假申请，经相关负责人审批同意后方可休假。休假期间应保持通讯畅通，如遇紧急情况需要返岗的，应无条件服从安排。同时，合理安排各岗位的人员调配，确保在员工休假期间服务工作不受影响。

（二）培训制度

培训计划制定

根据项目服务需求、员工岗位特点以及行业发展动态，每年制定详细的培训计划，涵盖入职培训、岗位技能培训、服务意识培训、安全知识培训等不同类型的培训内容，明确培训的时间、地点、授课人员以及培训考核方式等，确保培训工作有序开展，提高员工的综合素质和业务能力。

培训实施

入职培训针对新入职员工，重点介绍公司概况、项目基本情况、规章制度以及各岗位的工作职责和服务规范等内容，帮助新员工尽快熟悉工作环境，融入团队；岗位技能培训根据不同岗位的专业技能要求，定

期组织内部培训或邀请外部专家进行授课，如维修人员的设备维修技术培训、绿化养护人员的园林养护知识培训等，不断提升员工的专业水平；服务意识培训注重培养员工的服务理念和沟通技巧，通过案例分析、角色扮演等方式，提高员工的服务质量和客户满意度；安全知识培训包括消防安全、治安安全、设施设备安全等方面的知识培训，增强员工的安全意识和应急处理能力。



培训考核与评估

每次培训结束后，通过理论考试、实际操作考核、现场问答等多种方式对员工的学习效果进行考核，考核成绩记录在员工培训档案中，作为员工绩效评估、晋升、调薪等的重要参考依据。同时，定期收集员工对培训工作的反馈意见，评估培训效果，根据反馈和评估结果及时调整和优化培训计划，提高培训的针对性和实用性。

（三）绩效考核制度

考核指标设定

针对不同岗位的工作职责和服务要求，制定科学合理的绩效考核指标体系。例如，人员的考核指标包括客户满意度、投诉处理及时率、咨询解答准确率等；安保人员的考核指标涵盖安全事故发生率、巡逻到位率、违规违纪次数等；清洁人员的考核指标有卫生达标率、清洁任务完

成情况等；维修人员的考核指标涉及设施设备维修及时率、维修质量合格率等；绿化养护人员的考核指标包括绿化景观养护效果、病虫害防治情况等。通过明确具体的考核指标，确保绩效考核工作能够客观、公正地反映员工的工作表现。

考核周期与方式

绩效考核周期分为月度考核、季度考核和年度考核。月度考核主要以日常工作表现、工作任务完成情况等为依据，由部门主管进行评分；季度考核结合月度考核结果以及本季度内的突出贡献或问题情况进行综合评定；年度考核则汇总全年各季度的考核成绩，并参考员工的培训学习、团队协作等方面的表现，确定最终的年度考核得分。考核方式采取上级评价、同事互评、客户评价（适用于直接面向客户的岗位）以及自我评价相结合的方式，确保考核结果的全面性和客观性。

考核结果应用

根据绩效考核结果，将员工划分为优秀、良好、合格、不合格等不同等级，考核结果与员工的薪酬待遇、奖金发放、晋升晋级、岗位调整等直接挂钩。对于考核优秀的员工，给予表彰奖励，包括奖金激励、晋升机会、培训深造等；对于考核不合格的员工，视情节轻重进行批评教育、培训补考、调岗降薪或辞退等处理，通过绩效考核激励员工积极工作，不断提高工作绩效，提升服务水平。

（四）安全管理制度

安全责任划分

明确各级管理人员和各岗位员工在安全管理工作中的职责，项目经理为项目安全管理的第一责任人，全面负责安全工作的组织、协调和监督；各部门主管负责本部门的安全管理工作，落实各项安全措施；每位

员工对自身岗位工作范围内的安全事项负责，严格遵守安全操作规程，确保工作安全开展。



安全培训与教育

定期组织全体员工参加安全知识培训，包括但不限于消防安全、电气安全、机械操作安全、应急救援知识等内容，确保员工熟悉各类安全风险及防范措施，掌握基本的应急处理技能。新入职员工必须经过入职安全培训，考核合格后方可上岗，特殊工种员工（如电工、焊工等）需持相应的资格证书方可作业，并定期参加复审培训，保证证书的有效性。

安全检查与隐患排查

建立常态化的安全检查机制，包括每日的岗位自查、每周的部门检查以及每月的项目综合检查等，重点对体育设施设备、电气线路、消防器材、监控系统等关键部位和设施进行检查，及时发现并记录各类安全隐患。对于排查出的安全隐患，明确整改责任人、整改措施和整改期限，跟踪整改情况，确保隐患得到及时消除，形成安全检查与隐患排查治理的闭环管理。

应急预案制定与演练

针对体育公园可能面临的各类突发事件，如火灾、地震、人员拥挤踩踏、设施设备突发故障等，制定完善的应急预案，明确应急处置流程、

各部门和人员的应急职责以及应急物资的储备和调配等事项。定期组织全体员工开展应急预案演练，提高员工的应急响应能力和协同配合能力，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行应对，最大限度地减少损失和影响。

（五）投诉处理制度

投诉渠道设立

在体育公园内显著位置公布投诉电话、电子邮箱以及服务台现场投诉等多种投诉渠道，方便市民在遇到问题或有意见建议时能够及时反馈。同时，确保投诉渠道畅通无阻，安排专人负责接听投诉电话、查看投诉邮件等，及时受理市民的投诉事项。

投诉受理与登记

人员在接到市民投诉后，应热情接待，耐心倾听市民的诉求，详细记录投诉的时间、地点、内容、投诉人联系方式等信息，确保投诉信息准确完整。对于情绪激动的投诉人，要做好安抚工作，避免矛盾激化。

投诉处理与跟进

受理投诉后，立即将投诉信息转交给相关责任部门进行处理，明确处理责任人及处理期限。责任部门接到投诉任务后，迅速对投诉事项进行调查核实，制定切实可行的解决方案，并及时反馈处理进展情况。人员负责全程跟踪投诉处理过程，确保处理工作按时完成，并在处理结束后及时向投诉人反馈处理结果，征求投诉人对处理结果的满意度意见，对于不满意的情况，进一步了解原因，协调相关部门进行再次处理，直至投诉人满意为止。

投诉分析与总结

定期对各类投诉进行分类统计和分析，总结投诉的热点问题、高发

区域以及服务工作中的薄弱环节，及时将分析结果反馈给相关部门，督促其采取针对性的改进措施，不断优化服务流程，提高服务质量，避免同类投诉问题的再次发生。

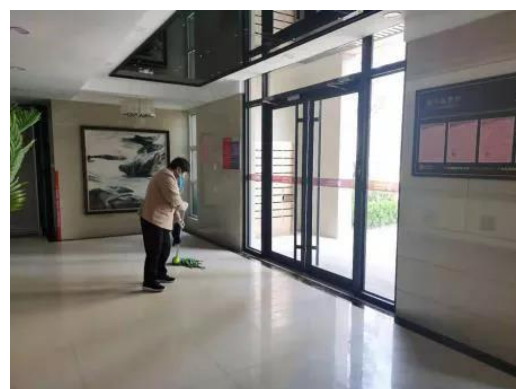
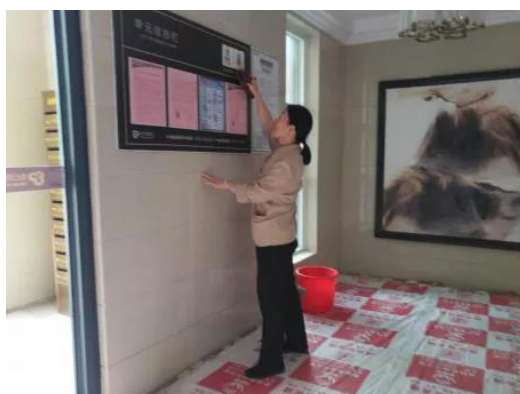
4.1.4 针对本项目服务的人员培训方案

为确保体育公园物业服务项目的高质量开展，提升劳务人员的专业素养、服务意识和综合能力，使其能够更好地履行岗位职责，满足体育公园运营及广大市民的服务需求，特制定本培训方案。

4.1.4.1 劳务人员岗位标准

1、培训内容

各岗位工作职责详细解读：针对不同岗位（如安保岗的门岗、巡逻岗职责，清洁岗的室内外清洁区域及标准，维修岗的不同设施设备维修维护责任，绿化养护岗的各类绿植养护任务，客服岗的咨询、投诉处理工作等），明确具体工作内容、操作流程以及质量要求，让劳务人员清晰知晓自己的工作范围和目标。



岗位规章制度学习：深入学习公司及体育公园物业服务项目制定的各项规章制度，涵盖考勤制度、奖惩制度、安全操作规范、工作纪律等，确保劳务人员在日常工作中依规行事，养成良好的工作习惯。

服务意识培养：强调作为体育公园服务人员应具备的服务理念，以市民为中心，致力于提供优质、高效、便捷的服务，提升市民的体验感和满意度，树立良好的服务形象。

2、培训方式

集中授课：由项目经理或各部门主管担任讲师，通过 PPT、视频等形式，对岗位标准相关内容进行系统讲解，便于劳务人员全面理解。每次授课时长控制在 45 – 60 分钟左右，中间安排适当的互动答疑环节。

现场示范：对于实操性较强的岗位（如清洁、绿化养护、维修等），安排经验丰富的老员工在工作现场进行操作示范，展示正确的工作流程和规范动作，劳务人员现场观摩学习后进行模拟操作，老员工给予指导纠正。

4.1.4.2 专业知识技能

1、培训内容

安保专业知识技能：包括治安防范知识（如识别可疑人员、物品的方法）、消防安全知识（消防器材使用、火灾应急处理流程）、突发事件应急处置（如人员冲突、突发疾病等情况的应对）以及安保器械（对讲机、巡更棒等）的正确使用与维护等。

清洁专业知识技能：各类清洁用品（清洁剂、消毒剂等）的特性、配比及使用方法，不同材质地面、设施的清洁技巧，垃圾分类知识及清运流程，清洁设备（清洁车、洗地机等）的操作与保养等。

维修专业知识技能：体育公园内常见的电气设备、给排水系统、体育器材等设施设备的基本构造、工作原理、故障诊断方法以及维修维护技巧，常用维修工具的使用规范，维修安全注意事项等。

绿化养护专业知识技能：植物学基础知识（常见绿植的生长习性、花期等），绿化养护工作流程（浇水、施肥、修剪、病虫害防治等环节的操作要点及周期），园林机械（割草机、绿篱修剪机等）的操作与安全使用，绿化农药的安全配比及喷施方法等。

专业知识技能：掌握体育公园的各类信息（场馆开放时间、活动安

排、服务设施分布等),以便准确解答市民咨询;熟悉投诉处理流程及沟通技巧,能够妥善处理各类投诉和建议;具备一定的文档管理能力,做好相关服务记录等。

2、培训方式

内部培训与外部培训相结合:内部由各专业领域的资深员工或技术骨干进行定期授课,分享实际工作经验和案例;同时,根据需要邀请外部专家(如消防教官、绿化专家、设备厂家技术人员等)开展专题讲座,传授前沿、专业的知识技能。

实操演练:在工作区域或模拟场景下,组织劳务人员进行实际操作练习,如安保人员的模拟火灾应急演练、清洁人员的清洁设备实操竞赛、维修人员的设备故障排除演练、绿化养护人员的绿植修剪实操考核、人员的模拟投诉处理情景演练等,通过反复练习强化专业技能。

4.1.4.3 沟通与管理技能

1、培训内容

有效沟通技巧:学习沟通的基本原则(如尊重、倾听、清晰表达等),掌握不同场景下(与市民沟通、与同事协作沟通、向上级汇报沟通等)的沟通方式和语言表达技巧,提高沟通效率,避免因沟通不畅引发的问题。

团队协作与管理:了解团队协作的重要性,明确自己在团队中的角色和职责,学习如何与团队成员相互配合、支持,共同完成工作任务;对于有一定管理职责的人员(如班组长等),培训基础的管理方法(如任务分配、人员激励、绩效评估等),提升团队管理水平。

冲突解决与协调:分析工作中可能出现的冲突情况(如市民与工作人员的矛盾、同事间的意见分歧等),教授识别冲突根源的方法以及化

解冲突的策略，通过案例讨论、角色扮演等方式，让劳务人员掌握冲突解决的实际能力。

2、培训方式

案例分析与讨论：收集体育公园服务工作中涉及沟通、团队协作及冲突等方面的实际案例，组织劳务人员进行分析讨论，引导大家发表看法，提出解决方案，最后由培训讲师进行总结点评，加深对相关技能的理解和运用。



角色扮演：设定各种沟通与管理场景（如处理市民的无理投诉、协调不同部门共同完成紧急任务等），让劳务人员分组进行角色扮演，亲身体会并尝试运用所学的沟通与管理技巧，培训讲师现场观察并给予及时反馈和指导。

4.1.4.4 礼节礼貌

1、培训内容

基本礼仪规范：包括仪表仪态（着装要求、仪容整洁、站姿坐姿走姿等）、语言礼仪（礼貌用语、语气语调运用等）、社交礼仪（与市民、同事、上级交往时的礼仪细节，如微笑服务、眼神交流、打招呼方式等），打造专业、亲和的服务形象。

特殊场景礼仪应对：针对体育公园的特定环境和服务场景（如大型

活动接待、协助特殊人群等), 培训相应的礼仪规范和注意事项, 确保在各种情况下都能展现出优质的服务礼仪。

2、培训方式

视频教学与现场示范: 播放礼仪培训视频, 直观展示正确的礼仪行为, 同时培训讲师现场进行示范, 让劳务人员对照模仿练习, 逐个纠正不规范的动作和行为习惯, 确保每位劳务人员都能掌握基本礼仪规范。

模拟考核: 设置不同的服务场景, 要求劳务人员进行现场模拟服务, 考核其礼节礼貌的实际表现, 通过考核给予针对性的反馈和建议, 强化培训效果。

4.1.4.5 培训效果评估

1、评估内容

知识掌握程度: 通过书面测试(针对理论知识部分, 如岗位标准、专业知识等)、现场问答(考查对培训内容的理解和记忆)等方式, 评估劳务人员对各培训模块知识的掌握情况。

技能操作水平: 观察劳务人员在实际工作中的操作技能表现(如清洁工作是否达标、维修故障排除是否准确迅速、安保应急处置是否得当等), 对比培训前的技能水平, 判断技能提升效果。

行为态度转变: 观察劳务人员在日常工作中的服务态度、沟通协作行为、遵守纪律情况等是否有积极的变化, 通过同事互评、上级评价以及市民反馈等途径收集相关信息, 评估其行为态度方面的改进情况。

实际工作绩效: 结合劳务人员所在岗位的关键绩效指标(如清洁人员的卫生达标率、安保人员的安全事故发生率、人员的客户满意度等), 分析培训前后工作绩效的变化, 衡量培训对实际工作成果的影响。

2、评估方式

定期考核：在每个培训阶段结束后，组织相应的考核测试，包括理论考试和实操考核，根据考核成绩判断劳务人员对培训内容的掌握程度，成绩记录在个人培训档案中。



日常观察与反馈收集：各级管理人员在日常工作中持续观察劳务人员的表现，及时记录突出的优点和存在的问题；同时定期收集同事、市民等相关方的反馈意见，综合分析评估劳务人员的整体培训效果。

项目复盘与总结：每季度或每半年组织一次项目培训工作复盘，对比培训计划目标与实际执行情况，分析各培训内容对不同岗位工作的促进作用，总结经验教训，为后续培训计划的优化调整提供依据。

4.1.4.6 培训计划安排

1、入职培训阶段（新员工入职第 1 周）

劳务人员岗位标准：集中授课 2 次，每次 1 小时，现场示范 1 次，半天时间。

礼节礼貌：视频教学与现场示范 1 次，2 小时，模拟考核 1 次，1 小时。

2、岗位技能提升阶段（入职后第 2 - 4 周）

专业知识技能：内部培训每周 2 - 3 次，每次 1.5 - 2 小时；外部专家讲座每月 1 - 2 次，每次 2 - 3 小时；实操演练每周至少 1 次，

每次 2 - 3 小时。

沟通与管理技能（针对有管理职责人员及部分骨干员工）：案例分析与讨论每周 1 次，每次 1.5 - 2 小时；角色扮演每 2 周 1 次，每次 2 - 3 小时。

3、巩固强化阶段（入职 1 个月后，定期开展）

每月组织 1 - 2 次综合培训回顾与知识技能强化训练，每次 2 - 3 小时，内容涵盖各培训模块的重点知识和易错点，通过讲解、答疑、演练等方式巩固培训效果。

持续开展日常观察与反馈收集工作，对劳务人员的培训后表现进行实时跟踪评估，及时发现问题并给予针对性指导纠正。

4、效果评估阶段（每季度及年度末）

每季度末组织全面的培训效果评估考核，包括理论考试、实操考核、行为态度评价等，根据评估结果评选优秀学员进行表彰奖励，并分析各岗位培训效果，为下季度培训计划调整提供依据。

年度末进行年度培训工作复盘总结，对整体培训效果进行综合评估，结合项目服务质量提升情况、市民满意度等指标，优化下一年度培训计划，持续改进培训工作。

4.1.4.7 培训资源保障

师资队伍：组建内部讲师团队，由项目经理、各部门主管以及经验丰富的优秀员工担任；同时与外部专业机构、专家建立合作关系，确保各类培训都有专业的师资力量支持。

培训教材与资料：收集整理相关的行业标准规范、专业书籍、操作手册等作为书面教材；制作 PPT、视频等多媒体培训资料，方便劳务人员学习理解；定期更新和补充培训资料，保证内容的时效性和实用性。

培训场地与设备：利用体育公园内的会议室、空闲场地作为集中授课和实操演练的场所；配备必要的培训设备，如投影仪、音响设备、模拟操作道具以及各类专业实操工具等，保障培训工作的顺利开展。

4.1.4.8 培训激励机制

设立培训奖励制度：对在培训过程中表现优秀的劳务人员（如考核成绩优异、技能提升明显、在实际工作中积极应用培训所学并取得良好效果等）给予物质奖励（如奖金、奖品等）和精神奖励（如优秀学员证书、公开表扬等），激发劳务人员参与培训的积极性和主动性。



与职业发展挂钩：将培训考核结果作为劳务人员晋升、调岗、加薪等职业发展的重要参考依据，表现突出的劳务人员优先获得晋升机会或岗位调整到更具挑战性、待遇更好的岗位，鼓励劳务人员通过培训不断提升自己的能力素质，实现个人与项目的共同发展。

4.1.5 针对本项目服务质量保证措施方案

体育公园作为市民开展体育锻炼、休闲娱乐的重要公共场所，涵盖各类体育场馆、户外健身区域、绿化景观以及配套公共设施等。为确保为市民提供优质、高效、安全的服务环境，特制定本质量保证措施方案，从人员素质、环境质量、设施设备以及便民服务等关键方面进行把控。

4.1.5.1 人员素质保障

（一）严格人员招聘环节

明确招聘标准

根据体育公园物业服务各岗位特点，制定详细的人员招聘标准。例如，安保人员要求具备良好的身体素质、无犯罪记录，具备一定的应急处理能力和服务意识；清洁人员需吃苦耐劳、工作认真细致，有相关清洁工作经验优先；维修人员应持有相应的专业技能证书（如电工证、钳工证等），熟悉各类设施设备维修维护技术；人员要有较强的沟通能力、亲和力以及良好的应变能力等。

多渠道招聘与筛选

通过多种渠道进行人员招聘，包括线上招聘平台、劳务市场、内部员工推荐等，广泛吸引符合要求的人才。对报名人员进行严格的筛选，首先进行简历初筛，剔除不符合基本条件的应聘者，然后组织面试、技能测试（针对技术岗位）等环节，全面考察应聘者的综合素质和专业能力，确保招聘到优质的服务人员。

（二）全面的入职培训

基础培训内容涵盖

新员工入职后，开展全面的入职培训，内容包括公司概况、体育公

园项目介绍、各项规章制度（考勤、奖惩、安全等）以及职业道德教育等，让员工对项目整体情况和工作要求有清晰的认识，树立正确的职业观和服务理念。

岗位技能与服务意识培训

针对不同岗位，安排专业技能培训和服务意识提升课程。如安保人员进行安全防范、消防知识、应急处置等技能培训；清洁人员学习各类清洁工具使用、清洁流程及标准等；维修人员深入掌握体育公园内设施的维修技术和操作规程；人员着重培养沟通技巧、客户投诉处理能力等。通过理论授课、现场实操、模拟演练等多种方式，确保员工掌握岗位所需技能，提升服务水平。



（三）持续的在职培训与考核

定期培训计划制定

根据行业发展动态、项目服务需求以及员工实际工作表现，制定年

度、季度和月度的在职培训计划，内容涵盖新知识、新技能的传授，以及对既有技能的巩固强化等。例如，定期组织绿化养护人员学习新型绿化养护技术，对维修人员开展新设备维修知识培训等。

多样化培训方式与考核机制

采用内部培训、外部专家讲座、在线学习平台学习等多样化培训方式，满足不同员工的学习需求。每次培训结束后，通过理论考试、实际操作考核、案例分析评估等多种方式对员工学习效果进行考核，考核成绩与员工绩效、薪酬、晋升等挂钩，激励员工积极参与培训，不断提升自身素质。

（四）员工激励与职业发展规划

建立激励机制

设立完善的激励机制，对工作表现优秀、服务质量突出、为项目做出贡献的员工给予表彰和奖励，奖励形式包括物质奖励（奖金、奖品等）和精神奖励（优秀员工称号、公开表扬等），激发员工的工作积极性和主动性，鼓励员工在岗位上不断创造优质服务成果。

职业发展规划引导

为员工制定职业发展规划，提供晋升通道和发展机会。例如，表现出色的清洁人员可晋升为清洁组长，具备管理能力的基层员工有机会晋升为部门主管等，让员工看到自身在项目中的成长空间，从而更加用心地提升自身素质，为项目服务质量提升贡献力量。

4.1.5.2 环境质量管理

（一）清洁卫生管理

制定详细清洁标准

根据体育公园不同区域（如体育场馆内部、公共卫生间、户外广场、

绿化区域等)的特点和使用情况,制定相应的清洁标准,明确清洁频次、清洁内容、清洁质量要求等。例如,体育场馆内地面应无污渍、水渍,座椅无灰尘,公共卫生间要保持空气清新、设施干净无异味等。

合理划分清洁区域与人员安排

将体育公园整体清洁区域进行合理划分,明确各清洁人员负责的具体范围,确保责任到人。同时,根据不同时段(如日常时段、节假日、大型活动前后等)的人流量和清洁需求,灵活调配清洁人员数量和工作时间,保障清洁工作的及时性和有效性。

清洁质量监督检查

建立清洁质量监督检查机制,包括清洁人员自查、班组长巡查、主管定期检查以及不定期的抽查等环节。检查过程中发现清洁不达标的情况,及时督促清洁人员进行整改,并记录在案,作为绩效考核的依据,确保清洁工作始终符合既定标准。



(二) 绿化养护管理

科学规划绿化养护方案

结合体育公园内绿植的种类、分布以及季节特点,制定科学合理的绿化养护方案,明确浇水、施肥、修剪、病虫害防治等各项养护工作的

具体时间、频次、操作方法等，确保绿植生长良好，景观效果美观。

专业人员操作与养护物资管理

安排具备专业知识和技能的绿化养护人员负责具体养护工作，要求其严格按照养护方案和操作规程进行操作。同时，对绿化养护所需的物资（如肥料、农药、工具等）进行规范管理，确保物资质量合格、使用安全、存放合理，保障绿化养护工作顺利开展。

绿化效果评估与改进

定期对体育公园的绿化效果进行评估，通过现场查看、拍照对比、市民反馈等方式，检查绿植的生长状况、景观完整性等方面是否达到预期目标。对于发现的问题，及时分析原因，调整养护方案或采取针对性的改进措施，不断提升绿化养护质量，营造优美舒适的生态环境。

（三）环境卫生监测与应急处理

环境指标监测

定期对体育公园内的空气质量、水质（如有水体景观）等环境指标进行监测，采用专业检测设备或委托第三方专业机构进行检测，确保环境指标符合相关标准要求。如发现指标异常情况，及时查找原因并采取相应的治理措施。

应急处理预案制定

针对可能出现的环境卫生突发事件（如突发大面积垃圾污染、病虫害爆发、恶劣天气导致环境破坏等），制定完善的应急处理预案，明确应急处理流程、责任分工以及所需的应急物资等。定期组织相关人员进行应急演练，确保在突发事件发生时能够迅速响应、有效处理，尽快恢复正常的环境卫生状况。

4.1.5.3 设施设备质量

（一）设施设备采购与安装质量把控

供应商选择与评估

在设施设备采购环节，严格筛选供应商，选择具有良好信誉、资质齐全、产品质量可靠的供应商进行合作。对供应商进行实地考察、查看过往业绩、参考用户评价等多方面评估，确保所采购的体育器材、照明系统、给排水系统、监控设备等各类设施设备质量过硬，符合体育公园使用需求和相关标准要求。

采购验收环节

设施设备到货后，组织专业技术人员按照合同约定的规格、型号、质量标准等进行严格验收，检查外观是否完好、配件是否齐全、功能是否正常等，对于不符合要求的产品，坚决要求供应商退换货，保证设施设备初始质量。在安装过程中，安排专人进行现场监督，确保安装操作规范、符合设计要求，避免因安装不当影响设施设备后续使用质量。

（二）日常巡检与维护保养

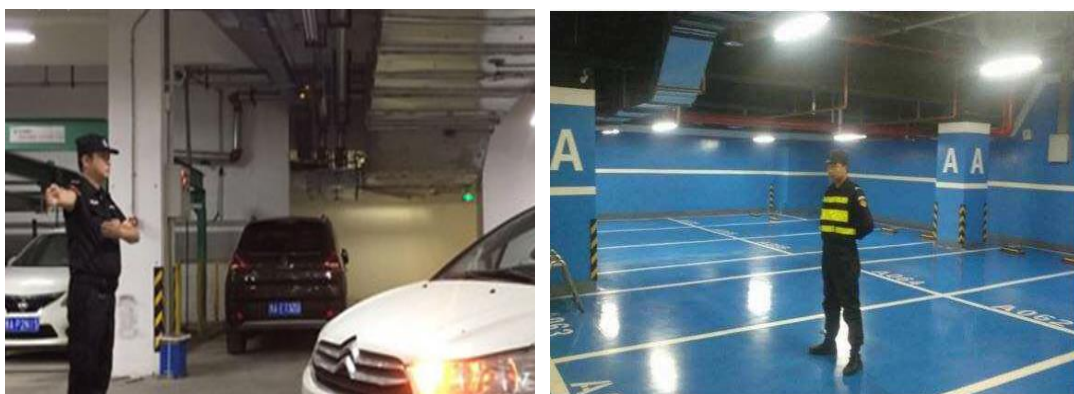
制定巡检计划

根据各类设施设备的特点和使用频率，制定详细的日常巡检计划，明确不同设施设备的巡检周期、巡检内容、巡检责任人等。例如，体育器材每天进行外观检查和简单功能测试，电气设备每周进行一次全面的安全检查，给排水系统定期巡查管道是否漏水等，确保及时发现设施设备可能存在的问题隐患。

维护保养措施落实

针对不同设施设备制定相应的维护保养措施，包括清洁、润滑、紧固、调试、更换易损件等具体操作内容，并按照规定的时间间隔或运行时长要求进行维护保养工作。维护保养工作由专业维修人员负责，记录

每次维护保养的情况，建立设施设备维护保养档案，为后续的维修和管理提供参考依据。



（三）设施设备维修与更新改造

快速响应维修机制

建立设施设备故障报修平台，市民或工作人员发现设施设备出现故障后，可通过电话、线上平台等方式及时报修。维修人员接收到报修信息后，要在规定时间内（根据故障紧急程度设定不同的响应时间，如紧急故障 15 分钟内响应，一般故障 30 分钟内响应）做出响应，迅速赶赴现场进行维修处理，确保设施设备尽快恢复正常使用，减少对市民使用的影

定期评估与更新改造计划

定期对设施设备的使用状况、老化程度、技术性能等进行综合评估，根据评估结果制定设施设备的更新改造计划。对于老化严重、维修成本过高、技术落后且影响服务质量和安全的设施设备，及时进行更新改造，确保体育公园的设施设备始终保持良好的运行状态，满足市民日益增长的使用需求。

4.1.5.4. 便民服务质量

（一）信息咨询服务

完善信息知识库

收集整理体育公园内各类实用信息，包括体育场馆开放时间、收费标准、活动安排、健身设施使用方法、周边交通信息等，建立全面的信息知识库，并定期进行更新，确保信息的准确性和时效性。

多渠道信息提供

通过设置在体育公园内的服务台、信息展示牌、电子显示屏以及线上公众号、小程序等多种渠道，向市民提供便捷的信息查询服务，方便市民及时了解所需信息，更好地规划在体育公园内的活动。

（二）便民设施配备与管理

对便民设施进行定期维护保养，确保其功能正常、干净整洁，如及时修复损坏的长椅、保证直饮水设备的水质安全等。同时，根据市民的反馈和实际使用情况，不断优化便民设施的布局和功能，提高便民服务质量。

（三）活动组织与协助服务

主动策划组织活动

结合体育公园的特色和市民需求，定期策划并组织各类体育赛事、健身活动、文化娱乐活动等，丰富市民的业余生活，增强体育公园的吸引力和活力。在活动组织过程中，做好场地布置、人员协调、安全保障等各项工作，确保活动顺利开展。

协助市民活动开展

对于市民自发组织的各类活动，积极提供场地预约、设备借用、现场秩序维护等协助服务，满足市民多样化的活动需求，提升市民在体育公园内的参与感和满意度。

（四）意见反馈与投诉处理

畅通意见反馈渠道

在体育公园内显著位置公布投诉电话、电子邮箱、意见箱等多种意见反馈渠道，同时在官方线上平台设置留言板块，方便市民随时反馈意见、建议或投诉事项，确保渠道畅通无阻。

规范投诉处理流程

制定严格的投诉处理流程，人员在接到投诉后，及时进行登记并转交给相关责任部门处理，明确处理责任人及处理期限。责任部门对投诉事项进行调查核实，制定解决方案并及时反馈处理进展，处理完毕后向投诉人反馈处理结果，征求满意度意见，对于不满意的情况进行再次处理，直至投诉人满意为止。定期对投诉内容进行分析总结，针对反映较多的问题采取针对性的改进措施，持续提高便民服务质量。

4.1.6 针对本项目服务的应急预案

为有效预防、及时应对体育公园内可能发生的各类突发事件，保障市民生命财产安全，维护体育公园的正常运营秩序，特制定本应急预案。

4.1.6.1 预警和监测

（一）预警机制

信息收集与分析

建立多渠道的信息收集系统，安排专人负责关注气象部门发布的天气预警信息（如暴雨、大风、暴雪、高温、雷电等恶劣天气）、政府相关部门发布的公共安全提示以及体育公园内监控系统反馈的异常情况、工作人员巡查发现的安全隐患等各类信息，及时进行汇总分析。



风险评估与预警级别划分

根据收集到的信息，对可能出现的风险进行评估，参照相关标准将预警级别划分为一般（IV级）、较重（III级）、严重（II级）和特别严重（I级）四个等级，并分别用蓝色、黄色、橙色和红色表示。例如，预计出现一般性降雨天气，可能导致地面湿滑，定为IV级蓝色预警；若预测将有强台风来袭，可能对体育公园造成较大破坏，则定为II级橙色预警。

预警发布

一旦确定预警级别，通过体育公园内的广播系统、电子显示屏、微信公众号等多种渠道向市民、工作人员及时发布预警信息，告知预警级别、可能出现的情况以及相应的防范措施，提醒市民做好防范准备。

（二）监测措施

日常巡查监测

制定详细的日常巡查计划，安排安保人员、设施设备维护人员、绿化养护人员等不同岗位工作人员按照各自职责范围对体育公园内的重点区域（如体育场馆、健身设施、电气设备房、消防设施、绿化景观等）进行定时巡查，重点监测设施设备运行状况、环境安全情况、人员流动状态等，及时发现并记录各类异常迹象。

技术手段监测

充分利用体育公园内安装的监控系统、传感器（如水位传感器、温度传感器、烟雾报警器等）等技术设备，对园区内的关键部位和重要指标进行实时监测，实现自动化的数据采集和分析，辅助人工巡查，提高监测的准确性和及时性。一旦监测数据超出正常范围，系统自动发出警报，通知相关工作人员进行核实处理。

4.1.6.2 应急响应流程

（一）启动应急响应

应急响应触发条件

当出现预警信息提示的紧急情况或工作人员现场报告突发紧急事件时，立即启动相应级别的应急响应。应急响应启动由项目经理或现场负责人根据事件的严重程度和发展态势进行判断决定，并及时向上级主管部门及相关政府部门报告（如有需要）。

成立应急指挥小组

启动应急响应后，迅速成立以项目经理为组长，各部门主管为成员的应急指挥小组，明确各成员的职责分工，全面负责应急处置工作的组织、协调、指挥和监督，确保应急处置工作有序开展。

（二）应急处置措施

现场紧急处理

事发区域的工作人员应立即采取力所能及的现场紧急处理措施，如对受伤人员进行初步急救、关闭故障设备电源、设置警示标识防止人员靠近危险区域等，尽力控制事态发展，减少人员伤亡和财产损失。

人员疏散与救援

若情况危急，需要疏散人员，按照预先制定的疏散方案，通过广播系统、现场引导等方式，有序组织市民从安全通道疏散至指定的临时避难场所。同时，及时联系医疗急救、消防、公安等外部救援力量，协助开展救援工作，确保受伤人员能够得到及时救治，被困人员能够安全脱险。

信息收集与报告

在应急处置过程中，安排专人负责收集事件相关信息，包括事件发生的时间、地点、原因、影响范围、人员伤亡情况以及已采取的处置措施等，每隔一定时间（如 15 分钟或 30 分钟，根据事件严重程度确定）向应急指挥小组汇报，确保指挥小组能够及时掌握事件动态，做出科学合理的决策。

（三）应急恢复与善后

设施设备恢复与检查

在紧急情况得到控制后，组织专业维修人员对受损的设施设备进行抢修和全面检查，确保其恢复正常运行状态，消除安全隐患。对于无法

立即修复的设施设备，设置明显的警示标识，制定临时替代方案或后续维修计划，保障体育公园基本服务功能不受影响。

环境清理与恢复

安排清洁人员对受影响区域进行清理，清除垃圾、杂物以及因事故造成的污染物等，恢复区域的环境卫生状况。绿化养护人员对受损的绿化景观进行修复和养护，尽快恢复园区的整体美观。



事件调查与总结评估

由应急指挥小组牵头，组织相关部门对事件发生的原因、应急处置过程进行全面调查分析，总结经验教训，评估应急处置工作的效果，针对暴露出的问题制定改进措施，对应急预案进行修订完善，不断提高应急管理水平。

（四）应急结束

当事件得到妥善处理，体育公园内的生产生活秩序基本恢复正常，经应急指挥小组评估确认后，宣布应急结束，并将应急处置情况向上级主管部门及相关政府部门汇报（如有需要）。

4.1.6.3 应急服务响应时间

1、紧急报警响应

一旦接到紧急报警（如火灾报警、人员受伤报警等），监控室或中心工作人员要在 1 分钟内做出响应，核实报警信息真实性，并立即通知附近的安保人员和相关应急处置人员赶赴现场进行处理。

2、一般故障响应

对于体育公园内设施设备出现的一般故障（如照明灯具损坏、健身器材轻微故障等），维修人员在接到报修信息后，应在 30 分钟内到达现场进行查看和维修处理，确保设施设备尽快恢复正常使用。

3、重大事故响应

发生如火灾、地震、大面积人员受伤等重大事故时，应急指挥小组全体成员要在 5 分钟内集结完毕，启动应急响应流程，各应急处置队伍按照职责分工迅速开展救援、疏散等工作，争取在最短时间内控制事态发展，减少损失。

4.1.6.4 风险和识别评估

1、风险识别

通过对体育公园的运营特点、服务内容以及周边环境等因素进行综合分析，识别出可能面临的各类风险，主要包括自然灾害风险（如暴雨、大风、暴雪、雷电、地震等恶劣天气和地质灾害）、公共安全风险（如

火灾、人员拥挤踩踏、治安事件等）、设施设备故障风险（如体育器材损坏、电气系统故障、给排水系统故障等）以及环境卫生风险（如突发大面积垃圾污染、水体污染、病虫害爆发等）。



2、风险评估

采用定性与定量相结合的方法对识别出的风险进行评估，分析风险发生的可能性、影响程度以及风险等级。例如，根据历史数据统计和专家经验判断，暴雨天气在本地区夏季发生的可能性较高，一旦发生可能导致体育公园内积水、设施设备浸水损坏等，影响程度较大，风险等级评定为较高；而地震在本地区属于罕见情况，发生可能性较低，但一旦发生后果极其严重，也将其风险等级评定为较高。

3、风险应对策略制定

根据风险评估结果，针对不同风险制定相应的应对策略，主要包括风险规避（如对于存在安全隐患且难以整改的老旧设施设备，进行拆除

或更换)、风险降低(如加强设施设备的日常维护保养,提高其可靠性,减少故障发生概率)、风险转移(如购买相关保险,将部分风险转移给保险公司)和风险接受(对于一些发生可能性极小且影响程度轻微的风险,选择接受并做好日常监测和应急准备)。

4.1.6.5 服务过程中遇到恶劣天气

(一) 恶劣天气分类及应对措施

暴雨天气

预警发布后:及时提醒市民远离地势低洼区域、大树、电线杆等危险物体,关闭露天的体育设施电源,对易积水区域提前准备排水设备(如抽水机等),检查排水系统是否畅通,确保雨水口无杂物堵塞。

暴雨发生时:加强园区巡查,重点关注积水情况,及时启动排水设备进行排水,对积水较深区域设置警示标识,防止人员误入;安排工作人员检查体育场馆、管理用房等建筑物的屋顶、门窗是否有渗漏现象,如有问题及时采取遮盖、排水等临时措施,并记录受损情况以便后续维修。

暴雨结束后:组织清洁人员清理园区内的淤泥、杂物等,对受损的绿化景观、设施设备进行检查和修复,恢复体育公园正常运营。



大风天气

预警发布后：通知市民收起户外遮阳伞、帐篷等易被风吹动的物品，固定好体育公园内的宣传牌、指示牌等设施，对高大树木进行加固支撑（如绑扎防风绳等），关闭高空作业项目（如有），提醒市民避免在空旷区域逗留。

大风发生时：增加园区巡查频次，密切关注树木倒伏、设施损坏等情况，一旦发现危险及时设置警示标识并组织人员进行处理（如扶起倒伏的小型树木、拆除松动的广告牌等），确保人员安全。

大风结束后：全面检查园区内的设施设备、绿化景观等受损情况，对损坏的部分及时进行修复或清理，消除安全隐患，恢复正常秩序。

暴雪天气

预警发布后：准备好除雪工具（如吹雪机、铁锹、扫帚等）和防滑物资（如防滑垫、工业盐等），提醒市民注意出行安全，关闭露天体育设施和部分存在滑倒风险的通道（如有必要）。



暴雪发生时：组织工作人员及时清扫主要道路、出入口、台阶等关键部位的积雪，撒布防滑物资，防止人员滑倒摔伤；对体育场馆、管理用房等建筑物的屋顶积雪进行清理，避免积雪过重造成屋顶坍塌；检查园区内的水管、消防栓等设施是否被冻裂，做好防寒保暖措施。



防滑鞋

推雪板

暴雪结束后：继续进行积雪清理工作，重点清理绿化区域的积雪，避免压坏绿植；对因积雪受损的设施设备、绿化景观等进行修复和养护，保障体育公园正常运营。

高温天气

预警发布后：通过广播、电子显示屏等渠道提醒市民做好防暑降温措施，合理安排运动时间；检查并确保园区内的遮阳设施（如遮阳伞、遮阳棚等）完好，开放有空调的室内休息区域（如有），增加直饮水设备的检查频次，保证供水正常。

高温发生时：加强对绿化植物的浇水养护，防止植物因缺水枯萎；安排工作人员对户外工作岗位进行巡查，关注工作人员身体状况，做好防暑降温保障工作（如提供防暑药品、绿豆汤等饮品）；对体育设施进行温度监测，对于温度过高可能烫伤人员的设施（如金属材质的健身器材），采取临时遮阳、喷水降温等措施。

高温结束后：总结高温期间的服务保障情况，针对暴露出的问题进行改进，完善防暑降温措施，为后续应对高温天气积累经验。



雷电天气

预警发布后：及时关闭体育公园内的露天电子设备、游乐设施、游泳池等容易遭受雷击的设施电源，提醒市民远离高大物体、水域、金属栏杆等易引雷区域，不要在空旷场地打伞、使用金属物品等，引导市民到有防雷设施的室内场所躲避。

雷电发生时：停止一切户外施工作业，加强园区巡查，确保人员已按要求进行躲避，防止发生雷击事故。

雷电结束后：对关闭的设施设备进行检查，确认无异常后再恢复供电，恢复正常运营秩序。

（二）恶劣天气应急资源保障

物资储备

提前储备充足的应对各类恶劣天气所需的物资，如排水设备、除雪工具、防滑物资、防暑药品、应急照明设备等，并定期进行检查、维护和更新，确保物资性能良好、数量充足，能满足应急需求。

人员安排

组建恶劣天气应急处置队伍，明确各成员在不同恶劣天气情况下的职责分工，定期开展恶劣天气应急处置培训和演练，提高队伍的应急反应能力和协同作战能力，确保在恶劣天气来临时能够迅速有效地开展应急工作。

4.1.6.6 紧急事故处理预案解决办法

（一）火灾事故

报警与初期扑救

一旦发现火灾，任何工作人员都应立即拨打“119”报警电话，并向体育公园中心或监控室报告火灾发生的位置、火势大小等情况。同时，附近工作人员应迅速利用就近的灭火器、消火栓等消防器材进行初期扑救，尽力控制火势蔓延。

人员疏散与救援

启动人员疏散预案，通过广播系统、应急疏散指示标志等引导市民从安全通道有序疏散至指定的避难场所，特别要关注老人、儿童、残疾人等弱势群体，确保疏散过程中不出现人员拥挤踩踏事故。安排工作人员对疏散出来的人员进行清点和安抚，如有受伤人员，及时进行现场急救或联系医疗急救部门送往医院救治。

火灾扑救配合

在消防部门到达之前，继续组织工作人员进行力所能及的扑救工作，并安排专人到路口引导消防车顺利进入体育公园。消防部门到达后，积极配合消防人员开展灭火救援工作，提供相关消防设施的位置、园区布局等信息，协助疏散被困人员。

火灾后处理

火灾扑灭后，配合消防部门进行火灾事故调查，保护好现场，提供相关线索。组织工作人员对受灾区域进行清理和消毒，统计火灾造成的财产损失，对受损的设施设备、建筑物等进行评估和修复，尽快恢复体育公园的正常运营。

（二）人员拥挤踩踏事故

现场控制与疏导

当发现人员密集区域出现拥挤迹象时，工作人员应立即通过广播系统喊话、现场引导等方式提醒市民保持冷静，不要惊慌拥挤，按照工作人员指示有序疏散。同时，迅速组织安保人员赶赴现场，在关键位置（如出入口、通道狭窄处等）设置警戒线，控制人员流量，疏导人群，避免出现人员过度集中和推搡现象。

受伤人员救治

一旦发生人员拥挤踩踏事故，立即停止体育公园内相关活动，对受伤人员进行紧急救治，如进行简单的止血、包扎、心肺复苏等操作，同时迅速联系医疗急救部门，安排专人引导急救车辆到达事故现场，确保受伤人员能够得到及时专业的治疗。

后续调查与改进措施

对拥挤踩踏事故进行全面调查，分析事故发生的原因（如活动组织不合理、通道设置不科学、人员引导不到位等），总结经验教训，针对性地完善人员密集场所的管理措施和应急预案，加强对大型活动的组织策划、人员流量控制以及现场秩序维护等方面的工作，防止类似事故再次发生。

（三）设施设备突发故障

故障报告与紧急处理

工作人员发现设施设备突发故障后，立即向维修部门报告故障情况，包括设施设备名称、位置、故障现象等信息。维修人员接到报告后，按照应急服务响应时间要求迅速赶赴现场，对故障进行初步判断，采取紧急处理措施（如切断电源、关闭阀门等），防止故障进一步扩大造成更大损失。

维修与恢复

根据故障的具体情况，维修人员制定详细的维修方案，调配所需的维修工具和材料，尽快进行修复。对于一些复杂的故障，若无法及时修复，应采取临时替代措施（如启用备用设备等），保障体育公园基本服务功能不受影响，并及时向市民发布相关设施设备暂停使用的通知，告知预计恢复时间。

故障分析与预防措施

在故障修复后，对故障发生的原因进行深入分析，是由于设备老化、操作不当、维护保养不到位还是其他原因导致，针对原因制定相应的预防措施，如加强设施设备的日常巡检和维护保养力度、对工作人员进行操作技能培训等，减少同类故障的发生概率。

（四）治安事件

现场处置

工作人员发现治安事件（如打架斗殴、盗窃、寻衅滋事等）后，立即向安保部门报告，并尽量稳定现场局面，避免事件进一步扩大。安保人员迅速赶赴现场，对涉事人员进行制止和控制，如情况严重，及时拨打“110”报警电话，请求公安机关介入处理。

协助调查

在公安机关到达之前，安保人员要保护好现场，收集相关证据（如现场照片、视频、证人证言等），等待公安人员进行调查。配合公安机关开展调查工作，提供事发经过、涉事人员情况等相关信息，协助公安机关进行案件处理。

后续防范措施

治安事件处理完毕后，对体育公园的安保工作进行反思和总结，分

析事件发生的薄弱环节（如巡逻盲区、监控死角等），加强安保措施，如增加巡逻频次、优化监控布局、完善门禁系统等，提高体育公园的治安防范能力，预防类似治安事件再次发生。

4.1.7 针对本项目服务的监督及客户反馈机制

为了确保体育公园物业服务质量持续提升，及时了解客户需求和意见，有效解决客户反馈的各类问题，特建立本监督及客户反馈机制，通过规范的流程对反馈信息进行收集、核实与处理，不断优化服务项目，提高客户满意度。

4.1.7.1 反馈信息的收集

（一）多渠道设立反馈入口

现场意见箱：在体育公园内的各个主要出入口、服务中心、人员密集的活动区域等显著位置设置统一标识的意见箱，方便市民随时将书面意见或建议投入其中，意见箱定期（如每周一、三、五）由专人负责开启收集反馈信息。

服务台反馈：在体育公园的服务台安排工作人员现场值班，市民可直接向工作人员当面提出对公园设施、环境卫生、服务态度等方面的意见、建议或投诉，工作人员需热情接待，并认真记录每一个反馈信息，包括反馈人的基本信息（如姓名、联系方式等，若对方愿意提供）、反馈时间、具体内容等。

热线电话：设立专门的客户服务热线，保持 7×24 小时畅通，安排经过专业培训的人员接听来电。在体育公园内的各个显著位置（如宣传栏、指示牌等）公布热线电话号码，方便市民拨打，人员在接听电话过程中，严格按照规范流程记录来电反馈的详细信息，确保信息准确完整。

线上平台：开通体育公园官方微信公众号、小程序或官方网站的反馈留言板块，市民可以通过文字、图片、语音等多种形式随时随地提交

反馈信息。安排专人负责每日查看线上平台的反馈内容，并进行整理汇总，确保不漏掉任何一条信息。



（二）主动收集客户意见

定期问卷调查：每季度组织一次面向体育公园使用者（包括健身市民、活动参与者、游客等）的问卷调查，围绕公园设施设备使用体验、环境卫生满意度、安保服务质量、便民服务项目等多个维度设计合理的问卷内容。问卷可采用线上电子问卷（通过官方平台推送）和线下纸质问卷（在公园内随机发放）相结合的方式发放，以提高问卷回收率和覆盖面，广泛收集客户的意见和建议。

现场访谈：安排工作人员不定期地在体育公园内进行现场访谈，主动与市民进行沟通交流，了解他们在使用公园过程中的实际感受、遇到的问题以及期望改进的方面。访谈过程中，工作人员要保持礼貌、耐心，认真倾听并做好记录，对于市民现场提出的问题，能当场解答或解决的尽量当场处理。

活动反馈收集：在体育公园举办各类大型体育赛事、文化活动后，及时组织参与活动的人员进行活动反馈收集，可以通过现场发放简易问卷、线上投票等方式，重点了解活动组织、场地服务、设施保障等方面的评价和建议，以便后续优化类似活动的组织和服务工作。

（三）信息整理与分类

定期整理：对于通过各种渠道收集到的反馈信息，由专人负责进行定期（每日或每周，根据反馈信息量确定）整理，去除重复信息，将内容相近的信息进行合并同类项处理，确保每一条反馈信息都具有独立性和代表性。

分类管理：按照反馈信息的性质和涉及的服务领域，对整理后的信息进行分类，例如可分为设施设备类（如体育器材损坏、照明系统故障等）、环境卫生类（如垃圾清理不及时、公共卫生间异味等）、安保服务类（如巡逻不到位、门禁管理问题等）、便民服务类（如缺少休息设施、信息咨询不便等）、人员服务态度类（如工作人员态度冷漠、沟通不畅等）等，便于后续的核实与针对性处理。

4.1.7.2 反馈信息的核实

（一）初步筛选与判断

有效性判断：收到反馈信息后，首先对其有效性进行判断，剔除明显不符合实际情况（如恶意编造、信息过于模糊无法查证等）的反馈内容，对于有效的反馈信息则进入下一步核实流程。

紧急程度评估：根据反馈信息所描述问题的性质和可能造成的影响，评估其紧急程度，将问题划分为紧急（如涉及安全隐患、严重影响公园正常运营等）、较紧急（如影响市民正常使用设施、造成较大不便等）和一般（如对服务细节提出的一般性意见建议等）三个等级，以便在核实与处理过程中合理安排资源和确定优先顺序。

（二）现场核实或调查

组建核实小组：针对需要核实的反馈信息，根据问题所属领域，由相关部门主管牵头，组织专业技术人员（如维修人员核实设施设备问题、

清洁人员核实环境卫生问题等)、安保人员等组成核实小组,确保核实工作的专业性和全面性。



实地查看与调查取证: 核实小组按照反馈信息所指向的具体地点、情况描述等,前往现场进行实地查看,收集相关证据(如拍照、录像、记录现场实际情况等),同时向周边可能了解情况的工作人员、市民等进行询问调查,获取多方面的信息佐证,力求准确判断反馈信息的真实性和问题严重程度。

与反馈人沟通确认: 在条件允许的情况下,主动与反馈人取得联系,再次详细了解反馈问题的具体细节,向其反馈核实进展情况,并就现场核实发现的情况与反馈人进行沟通确认,确保双方对问题的认知一致,避免出现误解。

(三) 核实结果记录与报告

详细记录核实情况: 将核实过程中的所有相关信息,包括实地查看情况、调查询问结果、与反馈人沟通内容以及收集到的证据资料等,进行详细、准确的记录,形成完整的核实报告,清晰呈现反馈信息的真实情况。

向上级汇报: 核实小组将核实报告及时提交给上级领导(如项目经理),由上级领导根据报告内容进行综合判断,确定后续的处理措施和责任部门,确保反馈信息能够得到妥善的解决。

4.1.7.3 反馈信息解决办法

（一）制定解决方案

责任部门确定：根据核实结果，明确负责解决反馈问题的具体部门，对于涉及多个部门的综合性问题，指定牵头部门，并协调其他相关部门共同参与解决，明确各部门的职责分工，避免出现推诿扯皮现象。

针对性制定措施：责任部门针对反馈问题的具体情况，结合公园实际运营条件和相关服务标准，制定切实可行的解决方案，明确解决问题的具体步骤、时间节点、责任人以及所需的资源支持（如人力、物力、财力等），确保方案具有可操作性和可考核性。

（二）问题解决与跟进

按计划执行：责任部门按照制定的解决方案，组织人员、调配资源，有序开展问题解决工作，严格按照时间节点推进各项措施的落实，确保问题得到有效解决。在解决过程中，如遇到困难或需要协调其他部门配合的情况，及时向上级汇报，寻求支持和帮助。

进度跟进与反馈：设立专人负责对问题解决的进度进行跟进，定期（如每日或每两日，根据问题复杂程度确定）向反馈人和上级领导汇报进展情况，让反馈人了解其反馈的问题正在积极处理中，同时便于上级领导及时掌握动态，对解决过程进行监督指导。

（三）结果反馈与满意度调查

向反馈人反馈结果：在问题解决完毕后，及时通过电话、短信、现场告知（针对在公园内可当面沟通的反馈人）等方式，向反馈人反馈最终的解决结果，确保反馈人知晓其提出的问题已得到妥善处理。同时，诚恳地询问反馈人对解决结果的满意度，虚心接受反馈人的意见和建议，进一步提升服务质量。

满意度统计与分析：对所有反馈信息解决后的满意度情况进行统计分析，将满意度划分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意等不同等级，分析不同类型问题、不同解决措施对应的满意度情况，总结经验教训，找出服务过程中的薄弱环节，为后续持续改进服务提供依据，不断优化体育公园物业服务项目，提高客户的整体满意度。

（四）长效机制建立

定期复盘总结：定期（每月或每季度）对收集到的所有反馈信息及处理情况进行复盘总结，梳理出现频率较高的问题、反复出现的问题以及解决效果不佳的问题，深入分析其背后的原因，从管理制度、人员培训、设施设备维护等多个层面查找根源，制定系统性的改进措施，避免同类问题再次发生。

完善服务标准与流程：根据反馈信息所反映出的服务短板和客户需求变化，及时对体育公园物业服务的相关标准和流程进行修订完善，将解决问题过程中形成的好的经验做法纳入标准流程中，实现服务的规范化、标准化和精细化，不断提升体育公园物业服务的整体水平，为市民提供更优质、高效的服务环境。