

投标文件

项 目 名 称: 学生宿舍租赁及管理服务项目

项 目 编 号: SZFYZC-2025-14

法定代表人或委托代理人: 陈嘉慧

投 标 人: 深圳市爱彼生活服务有限公司

日 期: 2025 年 6 月 10 日



1. 应答函

致：深圳妇幼保健院：

根据贵方为学生宿舍租赁及管理服务项目（SZFYZC-2025-14）项目投标邀请，签名代表陈嘉慧（运营总监）经正式授权并代表投标人深圳市爱彼生活服务有限公司提交投标文件。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受谈判文件的各项要求，遵守谈判文件中的各项规定，按谈判文件的要求提交投标文件。

2. 我方在参与投标前已详细研究了谈判文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此谈判文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意谈判文件的相关条款，放弃对谈判文件提出误解和质疑的一切权力。

3. 根据投标人须知规定，投标人承诺，我方无投标人须知规定禁止性情形。

4. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料。我方承诺在本次投标中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

5. 我方完全服从和尊重谈判小组所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得中标资格。

6. 如我方中标，我方承诺：

（1）在确定中标后，按照谈判要求与采购人签订合同；

（2）在签订合同时不向采购人提出附加条件；

（3）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

投标人名称（盖公章）：深圳市爱彼生活服务有限公司

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人（签名）：陈嘉慧

地址：深圳市福田区沙头街道新华社区新洲十一街 139 号中央西谷大厦 608

电子邮件：bz_kathy@163.com

邮政编码：518000

电话/移动电话：18688463737

传真：0755-82561682

日期：2025 年 6 月 10 日

2. 资格证明文件

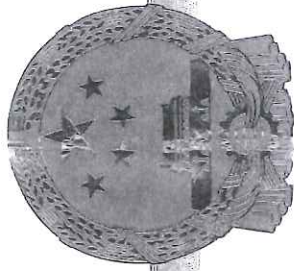
目 录

1. 营业执照副本（复印件加盖公章）
2. 法定代表人证明书、法人授权委托书证明书及被委托人的身份证复印件，法人及授权代表最近 1 个月投标单位缴纳社保证明；
3. 投标单位简介；
4. 政府采购投标及履约承诺函；
5. 知识产权合规性承诺。
6. 供应商情况表。

须知：资格文件的签字人应保证他所做的声明及对一切问题的回答的真实性和准确性。

2.1 营业执照副本（复印件加盖公章）

2.2. 法定代表人证明书及法人授权委托书



营业执照

统一社会信用代码
91440300MA5FHLUQ3N



名称 深圳市爱彼生活服务有限公司
类型 有限责任公司
法定代表人 陈嘉慧

成立日期 2019年03月14日
住所 深圳市福田区沙头街道新华社区新洲十一街139号中央西谷大厦608



重要提示

1. 商事主体的经营范围由章程确定。经营范围中属于法律、法规规定应当经批准的项目，取得许可审批文件后方可开展相关经营活动。
2. 商事主体经营范围和许可审批项目等有关企业信用事项及年报信息和其他信用信息，请登录左下角的国家企业信用信息公示系统或扫描右上方的二维码查询。
3. 各类商事主体每年须于成立周年之日起两个月内，向商事登记机关提交上一自然年度的年度报告。企业应当按照《企业信息公示暂行条例》第十条的规定向社会公示企业信息。

登记机关



2024年01月22日

法定代表人证明书

陈嘉慧同志，现任我单位职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期：2031.05.30 签发日期：2025.05.29 单位：深圳市爱彼生活服务有限公司

附：代表人性别：女 年龄：37 身份证号码：440783198802032125

营业执照号码：91440300MA5FHLUQ3N 经济性质：有限责任公司

主营（产）：公寓管理服务；物业管理服务；酒店管理服务；房地产中介服务；从事房地产经纪业务；投资咨询；自有房屋租赁；建筑物外墙清洁服务；从事广告业务；经济贸易咨询；市场调研；会议服务策划；展览展示策划；销售针纺织品、五金交电、家具、家用电器、服装、鞋帽、体育用品、文具用品；室内装饰、装修工程。建筑物清洁服务；专业保洁、清洗、消毒服务；日用电器修理；装卸搬运；家具安装和维修服务；工程管理服务。

兼营（产）：无

说明：1、法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

3、将此证明书提交对方作为合同附件。

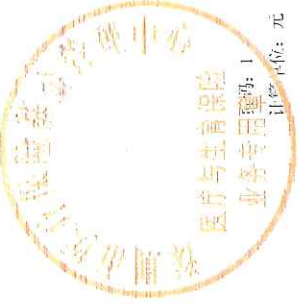
附：法定代表人身份证复印件及法定代表人最近1个月投标单位缴纳社保证明

法定代表人（负责人）
（正面）



法定代表人（负责人）
（反面）





深圳市社会保险历年参保缴费明细表（个人）

姓名：陈嘉慧
最近参保单位名称：广东启瑞达建筑工程有限公司

社保电脑号：647983113
单位编号：32146217
身份证号：44033196307082254
单位：元

缴费年	月	单位编号	养老保险			医疗保险			生育			工伤保险			失业保险		
			基数	单位交	个人交	险种	基数	单位交	个人交	险种	基数	单位交	基数	单位交	单位交	个人交	
2025	04	30115950	4492.0	718.72	359.36	1	6733	336.65	134.66	1	6733	33.67	2520	10.08	20.16	5.04	
2025	05	30115950	4492.0	718.72	359.36	1	6733	336.65	134.66	1	6733	33.67	2520	10.08	20.16	5.04	
合计			1437.44	718.72			673.3	269.32			67.34	20.16	40.32		10.08		

- 备注：
1. 本证明可作为参保人在本单位参加社会保险的证明。向相关部门提供，检验部门可通过登录网址：<https://sipub.sz.gov.cn/vp/>，输入下列验证码：082d9f3e-0966-48be-8048-6e1e9b91e879。
 2. 生育保险中的险种“1”为生育保险，“2”为生育医疗。
 3. 医疗险种中的险种“1”为基本医疗保险一档，“2”为基本医疗保险二档，“3”为基本医疗保险三档，“4”为居民医疗保险医保，“6”为统筹医疗保险。
 4. 上述“缴费明细”表中带“*”标识为补缴，空行为断缴。
 5. 居民养老保险、居民（含少儿/学生）医疗保险不在本清单。
 6. 单位编号对应的单位名称：
单位编号
30115950
单位名称
深圳市爱彼生活服务有限公司



2.3 投标单位简介

(投标人基本情况表)

投标人名称	深圳市爱彼生活服务有限公司			
注册地址	深圳市福田区沙头街道新华社区新洲十一街 139 号中央西谷大厦 608		企业类型	有限责任公司
联系方式	联系人	陈嘉慧	联系电话	18688463737
	传 真	0755-82561682	网 址	/
成立时间	2019 年 3 月 14 日		注册资金(万元)	200 万
法人代表	陈嘉慧		主要负责人	陈嘉慧
经营范围	公寓管理服务;物业管理服务;酒店管理服务;房地产中介服务;从事房地产经纪业务;投资咨询;自有房屋租赁;建筑物外墙清洁服务;从事广告业务;经济贸易咨询;市场调研;会议服务策划;展览展示策划;销售针纺织品、五金交电、家具、家用电器、服装、鞋帽、体育用品、文具用品;室内装饰、装修工程。建筑物清洁服务;专业保洁、清洗、消毒服务;日用电器修理;装卸搬运;家具安装和维修服务;工程管理服务。			
资质等级情况 (如有)	资质名称	颁发部门	资质等级	颁发时间
				
投标人近三年内(即至少从 2022 年 5 月起)无行贿犯罪记录			有 (), 无 (√)	
投标人参加政府采购活动近三年内(自 2022 年 5 月以来)有无因经营中违法违规的记录, 有无骗取中标、严重违约及重大安全及质量问题。			有 (), 无 (√)	
单位介绍及目前单位状况	深圳市爱彼生活服务有限公司是一家以企业宿舍为核心的生活综合服务运营商, 为企业客户提供项目租赁、物业升级、环境改造、数据化智能管理、人性化生活服务的一站式宿舍统筹管理服务, 实现规避风险、控制成本、优化			

	管理的效益。 公司成立于 2019 年 03 月，位于深圳市福田区沙头街道新华社区新洲十一街 139 号中央西谷大厦 608，法定代表人为陈嘉慧。经营范围包括为公寓管理服务；物业管理服务；酒店管理服务；房地产中介服务；从事房地产经纪业务；投资咨询；自有房屋租赁；建筑物外墙清洁服务；从事广告业务；经济贸易咨询；市场调研；会议服务策划；展览展示策划；销售针纺织品、五金交电、家具、家用电器、服装、鞋帽、体育用品、文具用品；室内装饰、装修工程。建筑物清洁服务；专业保洁、清洗、消毒服务；日用电器修理；装卸搬运；家具安装和维修服务；工程管理服务。 公司管理服务紧紧围绕着高素质专业人才培养工作，通过环境建设和人文关怀的工作模式，宿舍服务方、企业职能部门和员工“三位一体”的管理体系，推进信息化建设，加强员工宿舍文化建设和员工自治组织建设等，将员工宿舍建设成宜学宜居、宜智宜建的和谐家园，建立多方融合的管理体系，提升幸福感和安全感，更好地服务企业人才培养工作。
1、就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、正确的，并已提供了全部现有的资料和数据，我方同意根据贵方要求出示文件予以证实。 2、我方知晓：与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加该项目投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。投标人如违反前两款规定的，投标无效。我方承诺不存在这两款情形。	

注：1、在按要求填写好此表格后，投标人如果认为有必要，可以用其它的方式，就单位整体情况做出详细的介绍。

2、如有获奖、表彰、受奖励等情况介绍，须附相关证明材料复印件加盖公章（原件备查）。

3、如为联合体投标，联合体各方应分别提供投标人简介（本项目不适用）

投标人代表签名：陈嘉慧

单位盖章（公章）：深圳市爱彼生活服务有限公司



2.4 政府采购投标及履约承诺函

致：深圳市妇幼保健院

我单位承诺：

1. 我单位本招标项目所提供的货物或服务未侵犯知识产权。
 2. 我单位具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织。
 3. 我单位近三年内（投标人成立不足三年的从成立之日起算）无行贿犯罪记录。
 4. 我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况；与其他投标供应商不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的情况；未对本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、 监理、检测等服务。
 5. 我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件。
 6. 我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
 7. 我单位参与该项目投标，严格遵循公平竞争的原则，不恶意串通，不围标，不串标，不妨碍其他投标人的竞争行为，不损害采购人或者其他投标人的合法权益。我单位已清楚，如违反上述要求，将作投标无效处理。
 8. 我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目采购文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。
 9. 我单位承诺本项目的报价不低于我单位的成本价，否则，我单位清楚将面临投标无效的风险；我单位承诺不恶意低价谋取中标；我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目采购文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。我单位清楚，若我单位以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。
 10. 我单位承诺非联合体投标，不非法转包、分包。
 11. 我单位已认真核实了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。
- 以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标单位名称：深圳市爱彼生活服务有限公司

法人代表或其授权代表签名：陈嘉慧

日期：2025 年 6 月 10 日



2.5 知识产权合规性承诺

本单位(人)自愿参加深圳市妇幼保健院学生宿舍租赁及管理服务项目(SZFYZC-2025-14)采购项目。按照《深圳经济特区知识产权保护条例》第五十三条等规定和活动组织方发布的有关文件要求,本单位(人)郑重承诺:

本单位(人)所申报的项目(所提供的货物或服务)未侵犯他人知识产权,并承诺在实施本项目时不侵犯他人知识产权(具体如下:如无专利,可删除括号内的内容)。

若违反承诺,本单位(人)将依法承担相应的刑事、行政和民事责任(优先选择和解、调解、行政裁决、仲裁等方式解决知识产权纠纷),并根据与深圳市妇幼保健院签订的协议承担违约责任(或直接依据本承诺书承担责任)。

如因产品知识产权纠纷造成的伤害和损失,则与深圳市妇幼保健院无关,由本公司与产品生产厂家负责赔偿责任。

承诺单位(人)(签章): 深圳市爱彼生活服务有限公司

单位法定代表人(负责人)(签名): 陈嘉慧

日期: 2025 年 6 月 10 日



2.6 供应商基本情况表

填表单位：深圳市爱彼生活服务有限公司

填表日期：2025 年 6 月 10 日

采购人	陈嘉慧		项目名称	学生宿舍租赁及管理服务项目	
投标（响应） 供应商	深圳市爱彼生活服务有限公司		供应商统一社会信用代码	91440300MA5FHLUQ3N	
投标（响应）供应商相关人员情况					
序号	职务	姓名	身份证号码	劳动合同关系单位	缴纳社会保险单位
1	法定代表人/单位负责人/主要经营负责人	陈嘉慧	440783198802032125	深圳市爱彼生活服务有限公司	深圳市爱彼生活服务有限公司
2	项目投标授权代表人	无	无	无	无
3	项目负责人	徐丽丽	612322198709021527	深圳市爱彼生活服务有限公司	深圳市爱彼生活服务有限公司
4	主要技术人员	胡悦琦	42092220000726006X	深圳市爱彼生活服务有限公司	深圳市爱彼生活服务有限公司
5	投标文件编制人员	陈嘉慧	440783198802032125	深圳市爱彼生活服务有限公司	深圳市爱彼生活服务有限公司
说明：1. 同一职务有多人担任（如主要技术人员）的，应分行填写。 2. 同一人员可以担任多个职务。上述项目负责人、主要技术人员必须为供应商本单位人员。					
投标（响应）供应商关联关系情况					
序号	关联关系类型	关联主体名称	备注		
1	控股股东	陈嘉慧	指出资额（或持有股份）占投标（响应）供应商资本总额（或股本总额）50%以上的股东，以及出资额（或持有股份）的比例虽然不足50%，但依其出资额（或持有股份）所享有的表决权已足以对投标（响应）供应商股东会（或股东大会）的决议产生重要影响的股东。		
2	管理关系	无	指对投标（响应）供应商不具有出资持股关系，但对其存在管理关系的主体。		

说明：同一关联关系类型有多个主体的，应分行填写。

填报要求：

1、投标（响应）供应商须如实填报《供应商基本情况表》。

2、投标（响应）供应商需提供法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员、投标文件编制人员最近一个月（投标当月）的社会保险证明材料。

注：1) 投标（响应）供应商应如实提供上述人员的社会保险证明，如社会保险未由投标（响应）供应商缴纳，亦须提供相应单位为其缴纳的社会保险证明。社会保险证明材料中须体现社保缴纳单位。

2) 如最近一个月（投标当月）的社保证明因社保部门或税务部门等主管部门原因暂时无法提供的，可往前顺延一至两个月；如因为主管部门原因以上社保证明均无法提供的，需提供主管部门官方通知证明（或官网公告截图）。

3) 如投标（响应）供应商为新成立单位且成立时间不足一个月或相关人员任职不足一个月，无法提供社保证明的，应提供相关情况说明或者证明材料。

4) 如为退休人员，无法提供社保证明的，应提供退休证明。

5) 如为依法不需要缴纳社会保险的，应提供相应文件证明。

6) 如本项目未安排项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员的，相关人员信息可填写“无”，无需提供未安排人员的社保证明。

7) 本表中填报的人员姓名、身份证号码、缴纳社会保险单位应与社保证明材料中显示的信息相同。

深圳市社会保险历年参保缴费明细表（个人）

姓名：陈嘉慧
最近参保单位名称：广东启瑞达建筑工程有限公司

社保电脑号：647983113
单位编号：32116217

身份证号码：116831955092222222
单位编号：32116217

缴费年月	单位编号	养老保险			医疗保险			生育保险			工伤保险			失业保险		
		基数	单位交	个人交	险种	基数	单位交	个人交	险种	基数	单位交	基数	单位交	单位交	个人交	个人交
2025 04	30115950	4492.0	718.72	359.36	1	6733	336.65	134.66	1	6733	33.67	2520	10.08	20.16	5.04	5.04
2025 05	30115950	4492.0	718.72	359.36	1	6733	336.65	134.66	1	6733	33.67	2520	10.08	20.16	5.04	5.04
合计			1437.44	718.72			673.3	269.32			67.34		20.16	40.32	10.08	

备注：

1. 本证明可作为参保人在本单位参加社会保险的证明。向相关部门提供，查验部门可通过登录
网址：<https://sipub.sz.gov.cn/vp/>，输入下列验证码（082d9f3e-0966-48be-8048-6c44e941e686）验证。

2. 生育保险中的险种“1”为生育保险，“2”为生育医疗。

3. 医疗险种中的险种“1”为基本医疗保险一档，“2”为基本医疗保险二档，“4”为基本医疗保险三档，“5”为居民医疗保险医保，“6”为统筹医疗保险。

4. 上述“缴费明细”表中带“*”标识为补缴，空行为断缴。

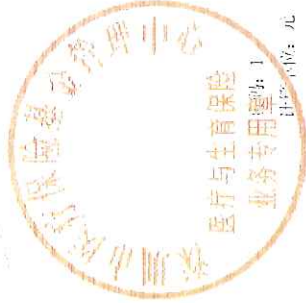
5. 居民养老保险、居民（含少儿/学生）医疗保险不在本清单。

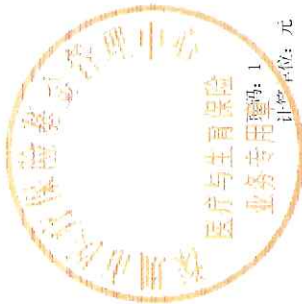
6. 单位编号对应的单位名称：

单位编号 30115950

单位名称 深圳市爱德信服务有限公司

单位地址 深圳市宝安区西乡街道





深圳市社会保险历年参保缴费明细表（个人）

姓名: 胡悦琦 社保电脑号: 814429320 身份证号码: 42022600007030100 单位编号: 30115950 单位: 元

最近参保单位名称: 深圳市爱彼生活服务有限公司

缴费年	月	单位编号	养老保险			医疗保险			生育			工伤保险			失业保险								
			基数	单位交	个人交	险种	基数	单位交	个人交	险种	基数	单位交	基数	单位交	个人交	基数	单位交	个人交					
2025	04	30115950	4492.0	718.72	359.36	2	6733	101.0	33.67	1	6733	33.67	2520	10.08	20.16	5.04							
2025	05	30115950	4492.0	718.72	359.36	2	6733	101.0	33.67	1	6733	33.67	2520	10.08	20.16	5.04							
合计			1437.44			718.72			202.0			67.34			20.16			40.32			10.08		

- 备注:
- 1. 本证明可作为参保人在本单位参加社会保险的证明。向相关部门提供, 查验部门可通过登录网址: <https://sipub.sz.gov.cn/vp/>, 输入下列验证码 (d9cb1005-769b-4177-889c-492886865555) 进行验证。
 - 2. 生育保险中的险种“1”为生育保险, “2”为生育医疗。
 - 3. 医疗险种中的险种“1”为基本医疗保险一档, “2”为基本医疗保险二档, “4”为基本医疗医疗保险三档, “5”为居民医疗保险医保, “6”为统筹医疗保险。
 - 4. 上述“缴费明细”表中带“*”标识为补缴, 空行为断缴。
 - 5. 居民养老保险、居民 (含少儿/学生) 医疗保险不在本清单。
 - 6. 单位编号对应的单位名称: 30115950





宿舍管理服务手册





目录

一、日常规范制度	4
（一）基础流程	4
1、入住办理	4
2、清退流程	6
3、退房流程	7
4、宿舍文化建设流程	10
5、物品赔偿处理流程	11
6、协助对接物业公司核对管理费、水电费，及发票寄送	12
7、水电费用代收代付流程	12
（二）管家工作规范（培训）	15
1、宿舍管家每日工作事项	15
2、人员管理项目绩效考核	16
3、安全巡查项目绩效考核	17
二、人员档案管理	18
（一）入住信息管理	18
1、常住人口居住登记	18
2、建立宿舍档案（在住退住档案、巡房记录、违规记录、报修记录、缴费记录）	18
3、智能设备个人信息录入	19
（二）员工宿舍安全管理制度	19
1、住宿管理	19
2、安全管理	20
3、纪律管理	20
（三）人员关系处理制度	20
1、个人矛盾纠纷处理	21
2、个人生活习惯与作息处理	21
三、物业管理规范	23
（一）保洁人员工作规范（培训）	23
1、房间、公区清洁流程	23
2、保洁标准（次数及考核标准）	24
3、保洁分类	24
4、垃圾处理	25
（二）日常报修流程	25
1、日常报修维修流程	25
2、报事安全注意事项	26
3、维保基础操作规程	26
4、日常维修及响应	30
四、场地安全管理措施	30
（一）安保人员工作规范（培训）	30
1、服务标准	31
2、巡查路线	32
3、日常监控管理	33
4、财产保险管理	34
（二）消防管理	34
1、宿舍专项安全管理制度	34
2、灭火器、应急灯、消火栓维护保养制度	35
3、消防通道管理制度	35
4、监控工作制度	36
5、电器设备管理制度	36
6、易燃、易爆危险品保管制度	36
7、宿舍治安管理制度	37
8、火灾隐患整改制度	38



9. 员工宿舍安全管理制度.....	39
10. 消防控制中心管理制度.....	40
11. 消防设施巡查.....	42
12. 消防安全管理档案.....	43
五、客服工作培训.....	45
1、客户咨询处理流程 V1.0.....	46
六、便民管理.....	47
（一）自助投币洗衣/干衣机.....	47
（二）自助商品售卖机.....	47
1、售货机放置位置.....	47
2、使用时间.....	47
3、商品类目.....	47
4、注意事项.....	47
（三）自助电脑、自助打印服务.....	48
1、公共自助电脑管理办法.....	48
2、公共自助打印机管理办法.....	48
（四）电子商城.....	49
六、附件.....	50
附件 1、《物品签收单》.....	50
附件 2 《物品价格表》.....	51
附件 3: 《突发事件紧急预案》.....	52
附件 4: 《消防巡查记录》.....	53
附件 5: 《安全检查档案》.....	54
附件 6: 《人员信息证明》.....	55



一、日常规范制度

(一) 基础流程

1、入住办理

流程编号：AB-DMYY-001				
流程图	员工		管家	
	到宿舍		1、入住前检查 2、核实员工信息 3、缴纳押金、告知水电读数（若需个人承担水电费）、签家具领用表 4、发送入住密码 5、员工入住	
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	入住前检查	(1) 员工入住前一天，管家到房间进行网络、电器、洁具情况检查； (2) 到房间核查房内配置物品的数量与质量； (3) 进行房间的清洁卫生检查； (4) 将空调遥控器、入住指导手册准备好，放置到入住人员床位/桌面上。	检查重点：电器能否正常打开及功能是否完好，配置物品有无缺失及损坏，网络可否正常使用，地面无脚印、所有台面无灰尘、水渍。
	2	入住信息核实	(1) 询问员工姓名； (2) 请员工出示身份证、核实客户身份是否与系统或入住通知单中一致。 (3) 查看员工是否需要个人付水电费；	

			如有需要个人缴付水电费的情况，由管家清晰说明缴纳服务流程。 如无须个人缴纳水电费，则正常办理入住。	
	3	办理过程	(1) 向员工收入住押金并提供押金单（退宿完成结算退还押金） (2) 将原宿舍水电读数抄给员工，请员工确认（若需个人承担水电费） (3) 将家具领用表（附表1）交给员工，并请员工签名验收物品。	拟定收取入住押金200元，用于退房结算时抵扣欠缴费用。
	4	为员工安排宿舍	(1) 根据入住情况合理为员工安排宿舍，优先分派居住人数较少的宿舍； (2) 将房门密码通过管理系统发送至员工手机，并通知员工及时修改个人密码； (3) 为员工讲解入住守则（各种违禁事项）并让员工签名。 (4) 带员工到房间，进行各类电器的使用演示，并且拍照确认。	



2、清退流程

流程编号：AB-DMYY-002				
流程图	员工		管家	
	员工符合清退条件		1、联系员工确认 2、房间查验 3、费用结算 4、办理退房手续 5、注销房间密码 6、告知员工	
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	联系员工	(1) 联系员工，告知员工具体情况，得到员工确认。 (2) 员工联系不上，应联系员工提供的紧急联系人，进一步向院方确认具体情况。 (3) 与员工沟通，告知员工可停留时间（视具体情况而定）整理宿舍，到期即清退。	
	2	验房	(1) 两人以上协同进行，并从进房前开始摄像，须将房间内物品一一清点，包含上下水道、水电等查验情况。 (2) 按照员工签订的家具领用表检查房间内家具，电器是否完好无损，并让员工交还钥匙。 (3) 检查房间内装修是否受损（个人原因造成）。 (4) 检查房间管道，下水是否堵塞。	

		(5)抄写水电读数，结算费用。 (6)清理所有个人物品，确认退房后，私人物品遗失概不负责。	
3	结算	(1) 结算水电等能源费用，多退少补（若需个人承担水电费）。 (2) 按照家具领用单清点房间设备，结算房内设施是否有需要损坏赔偿。 (3) 员工提交押金单结算退回押金。	
4	办理手续	打印退租单，请员工签字。若员工不在场，则写清楚情况，将退租单及录像等相关资料留存。	
5	注销密码	注销房间密码、人脸识别及常住人口登记信息。	
6	告知员工	将已退房情况最终告知员工，并请员工在规定时间内拿走私人物品，逾期不予保留。	

3、退房流程

流程编号： AB-DMYY-003

流程图	员工		管家	
	员工退房		1、出示押金单、房间物品清单等 2、房间内设施设备检查 3、费用结算 4、办理退房手续 5、注销密码 6、送别员工	
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	出示材料	(1) 退房员工需出示押金单，如有遗失，则需要签遗失声明。 (2) 员工需出示家具领用表，并按照领用表清点房间物品。	
	2	验房	(1) 按照家具领用表检查房间内家具，电器是否完好无损。 (2) 检查房间内装修是否受损。 (3) 检查房间管道，下水是否堵塞。 (4) 抄写水电读数（若需个人承担水电费）。	
	3	结算	(1) 若需个人承担水电费，结算水电等能源费用，多退少补。 (2) 结算房内设施损坏赔偿。 (3) 结算应退押金。	



4	办理手 续	(1) 确认退款信息，打印退租单请员工签字。	
5	注销密 码	(1) 注销房间门锁密码、大门人脸识别密码同时 注销常住人口登记信息。	
6	送别	(1) 告知员工手续已经办理完成及退款时间； (2) 感谢员工并祝顺风。	



4、宿舍文化建设流程

流程编号：AB-DMYY-004				
流程图	员工		管家	
	员工参加		1、前期活动策划 2、线上/线下活动安排 3、活动执行 4、活动收尾与总结	
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	前期活动策划	1、 活动目标与主题； 2、 活动上门员工界定； 3、 活动内容。	
	2	线上/线下活动安排	1、 现场物料与道具； 2、 活动流程与执行细节；	
	3	活动执行	亮点： ➤ 现场秩序： ➤ 现场气氛： ➤ 奖品设置： ➤ 效果达成： 环节设置：	

5、物品赔偿处理流程

流程编号：AB-DMYY-005				
流程图	员工		管家	
	员工损坏物品		1、发现物品损坏 2、鉴定责任 3、同员工确认责任 4、费用 5、报修	
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	发现物品损坏	通过日常巡房检查物品完好性。	
	2	鉴定责任	1、记录损坏情况； 2、拍照留存。	
	3	同员工确认	1、和员工现场确认，掌握物品损坏的确切证据，分析损坏的可能原因。	因人为原因损坏，则需按价赔偿
	4	收取费用	1、核实员工的房间和姓名，礼貌委婉地向员工提出物品赔偿要求。 2、赔偿价格按照物品价格表（附件2） 3、询问员工赔偿费用的支付方式。 4、收取赔偿金额并打印收据。 5、感谢员工的理解和配合。	宿舍在取得合理赔偿的同时，也要充分考虑员工的感受，达成一致的赔偿处理。



6、协助院方对接物业管理公司，核对因租赁物业产生的物业管理费、水费、电费等费用，确认支付金额并收取物业管理相关发票交予院方。

7、若个人承担水电费的情况下，提供代收代付服务

1) 方案 1：院方为个人提供有限水电费补贴方案，流程：

流程编号：AB-DMYY-006				
流程图	员工		管家	
	缴纳水电费		1、抄水电表 2、核算水电费 3、收取水电费用 4、水电费缴纳	
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	抄水电表	每月水电费抄表，记录员工水电使用情况及缴费情况	
	2	核算水电费用是否超过院方补贴的用电额度	宿舍用电补贴额度： 春夏季(3月-9月)用电额度300度； 春季(10月-2月)用电额度200度。	根据不同季节，空调、热水器常规使用频率计算补贴范围，实际员工需支付的费用，最终以实际产生的水电费为准。



3	如存在水电超额，则收补缴费用	如员工用电量超过宿舍基础用电补贴标准，则超出的部分需员工按实际情况公摊，缴纳未足额的费用；不超额即不额外补充。	
4	水电缴纳	完成费用收取后，交至水电部门	

2) 方案 2: 由个人完全承担水电费, 流程:

流程编号: AB-DMYY-007				
流程图	员工		管家	
	缴纳水电费		1、在APP上核算水电费用 2、提醒员工缴纳水电费用 3、员工按时缴纳水电费用 水电缴纳完毕	
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	核算水电费	记录员工水电使用情况及缴费情况	
	2	提醒员工缴纳水电费	在规定的员工缴费日期内（一般为月底），管家会提前提醒员工在APP上进行水电费用缴纳（若有）；如到指定日期后的七个工作日内无缴纳水电费，则通知院方处理。	
	3	员工自行缴费	员工自行在app中查询账单缴费	

（二）管家工作规范（培训）

1、宿舍管家每日工作事项

工作项目	工作要点		备注
24小时服务			
09:00-09:15	查看基本情况	打开门禁系统	注意系统是 否有异常
		打开 app系统，随时接受业务办理	
09:15-11:30	巡楼	第一遍巡楼，检查公区环境卫生设备设施	
		关闭公区不必要照明	
	提供常规服务	提供员工咨询，借物，寄存等服务	
		各项费用收取入账	
		接待处理员工报修，投诉等	
11:30-12:00	巡楼	第二遍巡楼，检查设备安全性以及公区卫生	
13:00-15:30	常规工作	提供员工咨询，借物，寄存等服务	
15:30-16:30	线上回访	询问员工入住体验及满意度	
16:30-17:30	巡楼	第三遍巡楼，关注公区卫生，开启公区必要照明	
17:30-21:30	常规工作	常规工作（入住退住办理，房间检查）	
21:30-22:00	巡公区	第四遍巡楼，重点关注公区照明，设备设施，安全门全部关闭等安全事项	
22:00-23:00	巡房	巡查宿舍人员是否到齐，并督促宿舍准时关灯	
23:00-24:00	门禁	实行门禁；记录晚归人员，并处理夜间突发情况	



（三）服务考核标准

1、人员管理项目绩效考核

管理服务项目绩效考核				
如连续两个月考核得分低于90分（总分100），乙方有权按合同约定（10元/分）扣除服务费；连续两个季度得分低于90分（总分100），免收管理费。				
序号	考核模块	服务标准	服务标准描述	计算标准
1	人员管理	服务时效	对人员管理模块相关问题的响应	服务时效符合合同条款，不扣分；
			时间	若超过合同约定时间每超过三个工作日的，扣1分
2		配合度	服务态度	服务态度恶劣，沟通不顺畅、态度敷衍、拖延等不良现象或员工投诉，每出现一次扣2分
3		智能门锁管理	定期出入密码管理	没有定期对密码进行更新、删改的，每出现一次扣1分
			门锁问题处理	门锁出现问题，没有及时对门锁维修问题进行维修的，超过三个工作日，扣3分
4		客服管家服务	线上办理入住退房手续	在入住人员已经联系客服的情况下，没有办理手续就已经入住宿舍的，每出现一次扣3分；
			人员居住登记信息核对	没有对入住人员进行信息整理更新的，每出现一次扣1分
			员工生活费用公摊代收代缴	没有及时缴纳费用影响日常用水用电的，每出现一次扣3分；费用公摊核算出错导致员工多缴费用的，每出现一次扣3分

2、安全巡查项目绩效考核

安全巡查项目绩效考核				
如连续两个月考核得分低于90分（总分100），乙方有权按合同约定（10元/分）扣除服务费；连续两个季度得分低于90分（总分100），免收管理费。				
序号	考核模块	服务标准	服务标准描述	计算标准
1	安全巡查	服务时效	对管理模块相关问题的响应时间	服务时效符合合同条款，不扣分；
				若超过合同约定时间每超过三个工作日的，扣1分
2		配合度	服务态度	服务态度恶劣，沟通不顺畅、态度敷衍、拖延等不良现象或员工投诉，每出现一次扣2分
3		日常巡房服务	核对宿舍入住人员	没有定期核对入住人员造成人员推迟退房、携带其他人员私自入住的，每出现一次扣3分
			检查水电设备及安全消防器材	没有定期对水电、消防设备进行检查的，每出现一次扣1分； 没有及时发现问题导致宿舍损失的，每出现一次扣3分；
4		安全问题跟进	汇总巡房报告，提交改造方案及建议	没有定期提交巡房报告的，每出现一次扣1分； 没有针对现有情况提出合理建议的，每出现一次扣3分；
			跟进改造情况及反馈	没有及时跟进改造情况的，每出现一次扣1分； 没有定期反馈房源改造情况的，每出现一次扣1分；



二、人员档案管理

（一）入住信息管理

1、常住人口居住登记

入住时需携带身份证原件及复印件至管家处办理入住登记，顺利入住后管家将会配合街道办进行常住人口居住登记。

2、建立宿舍档案（在住退住档案、巡房记录、违规记录、报修记录、缴费记录）

1) 在住退住档案（以下图为例）

序号	房间号	状态	租客姓名	床位	性别	联系电话	身份证号	入住日期	退租日期	水电押金	居住登记
1	1	在住	张xx	1							
2											
3											
4											

序号	房间号	租客姓名	性别	联系电话	身份证号	入住日期	退租日期	水电押金	居住登记	备注
1	1	张xx								
2										
3										

2) 巡房记录（以下图为例）

巡房记录表																
房源地址		XXXXXXXXXXXX											宿舍代码		SS01	
序号	检查时间	各项检查内容（拍照存档）											存在问题	解决方案	负责人	备注
		卫生情况			消防	渗水检查			燃气检查		电线检查					
		保洁	烟头	整体情况	灭火器	阳台	卫生间	厨房	卫生间	厨房	排插	线路外露				
1	7.31	良好		良好	有	无	无		正常	正常	正常	正常				
2																
3																
4																
5																

3) 违规记录（以下图为例）

违规记录汇总表					
序号	房号	时间	违规情况	后续情况	紧急程度

4) 报修记录表（以下图为例）

报修记录汇总表

序号	时间	维修情况	价格	责任方	维修师傅联系方式	维修跟进情况	紧急程度

5) 缴费记录表（以下图为例）

水电核算表

租客姓名	入住时间	x月水电费			结算期						备注
		x月水费	x月电费	燃气费	总水电额	总天数	公摊天数	金额	退房抵扣	结余 +/-	

3、智能设备个人信息录入

姓名	性别	年龄	职业	联系电话	电子邮箱	身份证号	银行卡号	支付宝账号	微信账号	其他信息
张三	男	25	程序员	13800138000	zhangsan@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13800138000	zhangsan@163.com	
李四	女	28	设计师	13900139000	lisi@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13900139000	lisi@163.com	
王五	男	30	产品经理	13700137000	wangwu@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13700137000	wangwu@163.com	
赵六	女	22	运营专员	13600136000	zhaoliu@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13600136000	zhaoliu@163.com	
孙七	男	27	市场专员	13500135000	sunqi@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13500135000	sunqi@163.com	
周八	女	24	客服专员	13400134000	zhouba@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13400134000	zhouba@163.com	
吴九	男	26	销售专员	13300133000	wujiu@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13300133000	wujiu@163.com	
郑十	女	23	行政专员	13200132000	zhengshi@163.com	110101199001010001	62284801020100101010101010101010	13200132000	zhengshi@163.com	

（二）员工宿舍安全管理制度

1、住宿管理

(1) 员工对所居住宿舍，应保持原有结构的安全完整，不得随意改造或变更房舍。

(2) 若员工离职时，对宿舍使用权自然终止，届时该员工应于规定日期迁离宿舍；如不能按期迁离，需经医院同意方可延住。迁出员工应将使用的床位、物品等清理干净。

宿舍器具设备(如桌椅、门窗、床铺等)宿舍以完好状态交与员工使用,如有疏于管理或恶意破坏,酌情由现住人员负担该项修理费或赔偿费,并视情节轻重论处。

(3) 住宿员工退房时须办理移接手续，清点财物。凡居住期间，宿舍财物有损坏的，须折算赔偿。



2、安全管理

- (1) 宿舍内禁止私自使用电炉或明火器具及其他大功率电器，不私拉乱接电线，使用具有 3C 认证的电器。
- (2) 注意宿舍安全，严禁携入易燃易爆物品，室内不得使用或存放危险及违禁物品。
- (3) 倡导员工宿舍为无烟区域。住宿员工禁止在宿舍抽烟。
- (4) 十一点为门禁时间，门禁时间无特殊情况禁止进出，如需出入应做好人员登记。
- (5) 每人洗澡过后必须清理头发等东西，以免堵塞下水道。

3、纪律管理

发现下列情况之一者，及时报告宿舍管家：

- (1) 违反宿舍管理规则，情节重大者。
- (2) 擅自留宿亲友者。
- (3) 宿舍内有不法行为或有外来侵扰时。
- (4) 员工身体不适时互相照顾，病情重大者应通知管家并送医院治疗。
- (5) 住宿员工须服从管家监督、管理。
- (6) 不得在宿舍内赌博斗殴、及酗酒。
- (7) 不得蓄意破坏公用物品或设施等。
- (8) 不得擅自于宿舍内接待异性客人或留宿外人。
- (9) 电视、音响使用声音不得过大，以不妨碍他人休息为原则。
- (10) 每人洗澡时间不得超过三十分钟，以免耽误他人洗澡时间。
- (11) 无正当理由不得在外住宿。
- (12) 关灯时间为晚上十一点，以免影响旁人休息。
- (13) 熄灯后如需经过走廊，脚步声轻一点，以免影响他人休息。
- (14) 对违反以上任何规定的住宿员工，管家可酌情予以处罚，乃至取消住宿资格，对于情节严重的按员工手册处理。

(三) 人员关系处理制度

1、个人矛盾纠纷处理

当宿舍中两人或多人产生矛盾纠纷时，按影响程度与矛盾纠纷类别特点，特制定以下处理方式：

类别	处理方式		
	首度	二度	多次
恶意恐吓、威胁他人 小摩擦、争吵、打骂他人	宿舍管理方对当事人进行批评教育并处以警告，务必督促当事人进行改正	若当事人再次出现类似行为，宿舍管理方将与院方配合对双方或多方进行协商调解	若当事人多次出现类似行为，宿舍管理方在作出重复首度和二度的处理方式上，对当事人双方或多方进行床位搬换协商，避免类似情况再次出现；若当事人果断不听取宿舍管理方意见或继续出现类似行为，宿舍管理方将与院方宿舍对接人沟通，作出清退处理。
恶意攻击、伤害他人	宿舍管理方根据调查并对当事人协商后，对当事人作出严重警告处理并作出批评教育，同时对企业进行报备	若当事人再次出现类似行为，宿舍管理方在作出重复首度处理方式后，配合院方对当事人作出清退警告	若当事人多次出现类似情形且宿舍管理方对当事人清退警告无果后，管理方将反馈院方，并建议院方配合强制清退处理。

2、个人生活习惯与作息处理

当因个人习惯或性格而引起的问题时，按类别与问题特点，特制定以下处理方式：

类别	处理方式		
	首度	二度	多次
私自使用、盗用他人物品	宿舍管理方有权对	宿舍管理方在实施	宿舍管理方在实施首

	当事人进行警告批评教育并催促其归还	首度处理方式的基础上，向法院方反应报备情况。	度和二度的基础上，将催促当事人归还全新的给予对方，并催促当事人向对方道歉
禁止在正常作息时影响他人休息，如大声聊天、看视频、唱歌、听歌等	管理方催促当事人立即端正并改正，对双方或多方进行协商调解	管理方在实施首度处理方式的基础上，对当事人协商调解，向法院方反应报备情况。	在实施首度和二度处理方式仍无果的基础上，管理方将作出严重警告和批评教育，向法院方征求清退处罚。
逾期未缴纳水电等生活费用（如有）	宿舍管理房督促当事人七天内补交未足额费用	管理方在当事人逾期未交三天后，向法院方反应报备情况	在实施首度和二度处理方式仍无果的基础上，由院方承担应缴未缴费用。

三、物业管理规范

(一) 保洁人员工作（培训）

1、房间、公区清洁流程

流程编号：AB-OP-01-04						
流程图	<table><tr><td>员工</td><td>保洁阿姨</td></tr></table>				员工	保洁阿姨
	员工	保洁阿姨				
做好日常卫生维护 → 1、查看常规清洁工作 → 2、准备保洁相应设备及药剂 → 3、公共区域卫生清洁 ↓ 4、做好垃圾清运工作						
流程内容	步骤编号	步骤流程	工作内容及标准	备注		
	1、	准备工作	(1) 查看今日需完成的常规清洁工作； (2) 查看今日需完成的计划卫生（如高处卫生、玻璃卫生及饰面保养等计划） (3) 根据清洁工作准备相应的设备及药剂；			
	2、	做好卫生	(1)按照清洁频次及顺序进行走廊过道等公共区域保洁； (2) 做好垃圾清运。			

2、保洁标准（次数及考核标准）

（1）保洁次数：

- 1) 公共区域： 一 天 三 次
- 2) 公共设施（如投币式洗衣机）： 一 天 一 次

（2）考核标准：

1) 楼道、走廊：

地面干净、光亮、无纸屑、杂物、烟头、积水、垃圾桶清洁等。

2) 楼梯扶栏/电梯口：

表面无灰尘污垢、清洁光亮。

3) （如有）公共卫生间：

- a. 便池每天清洗三次，表面光洁无水、无异味、内壁无污染。每星期消毒一次。
- b. 门 要求 洁 净，无 手 印、无 黑 点、污 渍、门 缝 及 闭 门 器 无 尘 土。
- c. 玻 璃 镜 面 保 持 光 亮、无 水 点、水 渍、无 手 印。
- d. 台 面 、洗 手 盆、水 龙 头 求 无 污 物、无 水 迹、无 杂 物、白 洁 光 亮。
- e. 瓷 砖 墙 面、隔 断 板、隔 断 门 要 保 证 无 污 迹、无 尘 土、无 纸 末。
- f. 便 池 内 外 要 求 保 持 干 净、无 黄 垢、无 毛 发、无 杂 物 、光 亮 白 洁。

4) （如有）阅 读 室、餐 区、洗衣房：

- g. 保持地面干净、光亮、无灰尘、烟头、无痰、巡视过程中发现情况要随时清理。
- h. 门窗玻璃要每天抹尘一遍，确保视线范围内无污点、印迹及灰尘。

3、保洁分类

（1）基础日常保洁（即公区保洁）

（2）自费保洁：如员工有需求，可自费上门保洁；如存在卫生情况及其脏乱的宿舍将



进行强制保洁。

(3) 退房保洁。

4、垃圾处理

(1) 宿舍垃圾处理严格按照《深圳市生活垃圾分类管理条例》进行分类。

- a. 对垃圾进行玻璃、金属、塑料、纸质四种类目进行分类
- b. 废弃家具搬到指定投放点
- c. 废弃织物投放到专业废弃织物投放点
- d. 厨余垃圾投放至绿色回收桶
- e. 有害垃圾（废电池、废荧光管、废弃药品药具）投放至红色有害垃圾桶；
- f. 其他垃圾（可回收厨余垃圾、有害垃圾外的其他生活垃圾）投放至灰色垃圾桶

(2) 分类投放

可回收物，是指适宜回收和资源化利用的垃圾，包括废弃的玻璃、金属、塑料、纸类、织物、家具、电器电子产品等；

厨余垃圾，是指容易腐烂的食物残渣、瓜皮果核等含有有机质的垃圾，包括家庭厨余垃圾、餐厨垃圾、其他厨余垃圾等；

有害垃圾，是指对人体健康或者自然环境造成直接或者潜在危害且应当进行专门处理的垃圾，包括电池、灯管、家用化学品等；

其他垃圾，是指除可回收物、厨余垃圾、有害垃圾以外的其他生活垃圾。

(3) 公告栏处设立垃圾分类指引宣传区。

(4) 日常生活中管家需监督住客遵守垃圾分类。

(二) 日常报修流程

1、日常报修维修流程

(1) 在住人员报修

- 1) 员工可线上联系管家保修，也可直接找宿舍管家进行保修。
- 2) 维修工每天上班查看《工程派工单》，按照填写先后顺序维修；



3) 维修工进入员工间维修，事先联系好员工，是否方便进入。如不方便，需要确认可以维修的时间；

4) 由当值管家帮助开门；

5) 维修工维修之前，确认维修问题的责任划分，事先确定此次维修是否人为原因造成，同员工确认，完成维修后需在保修记录表做记录；

6) 当值管家每天负责检查维修工完成情况，未完成的，需要了解清楚，次日再跟进，维修完成的，告知员工维修完成，以及收集员工维修反馈；

(2) 维修跟进

1) 管家例行巡查宿舍，发现有设备物品损坏，填写登记，督促维修工处理维修；

2) 非常规损坏，需要监控回查找寻原因。

2、报事安全注意事项

(1) 原则上报事维修需在员工在房间内时进行；

(2) 如员工同意未在房期间进行报事维修，需提醒财产风险，并引导留下免责声明；

(3) 员工未在期间，管家需全程跟进报事维修，确保员工财产安全。

3、维保基础操作规程

(1) 配电室倒闸操作规程

1) 倒闸操作应由二人进行，一人监护，一人操作；

2) 倒闸操作前，应根据操作的顺序在模拟板上进行核对性操作，操作时，应先核对设备名称、编号、并检查隔离开关的原本拉、合位置是否与工作任务相符，操作中，应严格执行监护制、复查制，每操作完一步即在模拟板上相应位置拉、合校对；

3) 操作中产生疑问，必须立即向区域工程师汇报，弄清楚后在进行操作，不准擅自更改操作程序；

4) 操作人员与带电体应保持安全距离，穿长袖衣及长裤；



- 5) 拉、合开关及隔离开关时，应戴绝缘手套、穿绝缘靴；
- 6) 设备停电，必须把各方面的电源断开，且各方面至少有一个明显断开点；
- 7) 断电操作时，必须先停负荷侧、后停电源侧，最后拉开隔离开关，送电程序则反断开的隔离开关操作手柄必须锁住；
- 8) 检修的电气设备停电后，再悬挂接地线之前，必须用验电器检验有无电压，验电时，必须使用电压等级相符、试验合格、试验周期有效的验电器，验电前，应先将验电器在带电的设备上检验其是否合格准确，验电工作应在施工或检修设备进出线的各相进行；
- 9) 表示设备断开的常设信号或标志，只能作为参考，不能作为设备 无电的依据
- 10) 高压验电必须戴绝缘手套，线路验电应逐相进行，当验明设备确无电压后，应立即将检修设备接地、并三相短路；
- 11) 对可能送电至停电设备的各方面，都要装设接地线，接地线应装设在工作地点可以看见的地方，接地线与带电部分的距离，应符合安全距离的规定；
- 12) 装设接地线必须先接接地端，后接导体端，拆地线的顺序与之相反；
- 13) 装设接地线应戴绝缘手套，并做好记录，拆除时对照记录如数拆除。

(2) 临时用电管理规定

- 1) 临时照明灯、临时电源线需要安装时，必须有管家签字同意；
- 2) 户外拉设临时照明灯以及地点潮湿、狭窄的部位，应采用低压照明灯和防水灯口（36伏以下）；
- 3) 临时电源线当天工作当天安装，工作完毕应立即拆除，不允许过夜后拆除；
- 4) 临时照明、电源所用导线，必须选择双护套铜芯多股软导线，安装前检查导线绝缘有无破损；
- 5) 临时电源的控制开关，必须选择具有漏电保护并且合格的产品；
- 6) 发现员工私自拉设电源线、使用电热设备，应立即向管家汇报。
- 7) 设备设施日常巡检制度
- 8) 每天巡视检查电梯机房、配电室、煤气表房、水泵房等设备运行情况，同时在各巡检部位记录本上签字；
- 9) 建立巡检设备设施运行情况记录本，分别记录各巡检参数；
- 10) 每天在户外广告灯箱开启、关闭时巡检灯箱照明情况，同时检查户外其它照明设备有无损坏；

- 11) 检查消防设备、保安监控系统运转是否正常；
- 12) 发现设备设施出现故障及时修理，解决不了的问题应及时汇报；
- 13) 所有的巡检记录本都必须放在设备使用场所。

(3) 宿舍设备设施的日常保养制度

- 1) 保养前应切断电源，悬挂“有人工作，禁止合闸”标志牌；
- 2) 对设备部分零部件进行拆卸清洗，调整部件间隙；
- 3) 除去设备的表面黄锈斑、油污，检查润滑油路，保持畅通不漏；
- 4) 清扫电器箱、电动机、电器装置、安全防护罩等，保证整洁、牢固；
- 5) 对低压电器控制箱、控制柜电器部件进行紧固、检测；
- 6) 清洗过滤器并对设备的排污装置进行清理；
- 7) 对电动机、传动器清洗换油，修复或更换易损件；
- 8) 修复宿舍的房间门窗、地面、墙壁等各种设施，保证设备设施的完好率。
- 9) 检查所有的应急照明、疏散指示标志，并对内部蓄电池进行充放电保养。
- 10) 检查灭火器、防火阀、防火卷帘门、正压风机等机械防排烟设备是否正常工作。
- 11) 检查水泵、闸阀、止回阀、开关是否灵敏，密封是否良好，水泵每周轮换运行。
- 12) 定期检查水箱保温状况、水位状况、进水控制阀状况、水泵的自控装置是否良好，每年清洗水池两次，时间为 5 月份和 9 月份，
- 13) 定期检查管道防腐蚀保护漆的状况、保温状况、阀门工作状况。
- 14) 装设接地线必须先接接地端，后接导体端，拆地线的顺序与之相反；
- 15) 装设接地线应戴绝缘手套，并做好记录，拆除时对照记录如数拆除。

(4) 临时用电管理规定

- 1) 临时照明灯、临时电源线需要安装时，必须有管家签字同意；
- 2) 户外拉设临时照明灯以及地点潮湿、狭窄的部位，应采用低压照明灯和防水灯口（36 伏以下）；
- 3) 临时电源线当天工作当天安装，工作完毕应立即拆除，不允许过夜后拆除；



4) 临时照明、电源所用导线，必须选择双护套铜芯多股软导线，安装前检查导线绝缘有无破损；

5) 临时电源的控制开关，必须选择具有漏电保护并且合格的产品；

6) 发现租客及员工私自拉设电源线、使用电热设备，应立即向管家汇报。

7) 设备设施日常巡检制度

8) 每天巡视检查电梯机房、配电室、煤气表房、水泵房等设备运行情况，同时在各巡检部位记录本上签字；

9) 建立巡检设备设施运行情况记录本，分别记录各巡检参数；

10) 每天在户外广告灯箱开启、关闭时巡检灯箱照明情况，同时检查户外其它照明设备有无损坏；

11) 检查消防设备、保安监控系统运转是否正常；

12) 发现设备设施出现故障及时修理，解决不了的问题应及时汇报；

13) 所有的巡检记录本都必须放在设备使用场所。

(5) 宿舍设备设施的日常保养制度

1) 保养前应切断电源，悬挂“有人工作，禁止合闸”标志牌；

2) 对设备部分零部件进行拆卸清洗，调整部件间隙；

3) 除去设备的表面黄锈斑、油污，检查润滑油路，保持畅通不漏；

4) 清扫电器箱、电动机、电器装置、安全防护罩等，保证整洁、牢固；

5) 对低压电器控制箱、控制柜电器部件进行紧固、检测；

6) 清洗过滤器并对设备的排污装置进行清理；

7) 对电动机、传动器清洗换油，修复或更换易损件；

8) 修复宿舍的房间门窗、地面、墙壁等各种设施，保证设备设施的完好率。

9) 检查所有的应急照明、疏散指示标志，并对内部蓄电池进行充放电保养。

10) 检查灭火器、防火阀、防火卷帘门、正压风机等机械防排烟设备是否正常工作。

11) 检查水泵、闸阀、止回阀、开关是否灵敏，密封是否良好，水泵每周轮换运行。

12) 定期检查水箱保温状况、水位状况、进水控制阀状况、水泵的自控装置是否良好。

13) 定期检查管道防腐蚀保护漆的状况、保温状况、阀门工作状况。

4、日常维修及响应

类别	编号	项目内容
日常维修	1	电器检查维修
	2	换门锁
	3	更换灯管、检修开关、插座
	4	查线、换线
	5	修理、更换电表、水表等
	6	修理、更换水阀、水龙头、各类软管等
	7	宿舍家具、门窗维修
	8	排水系统及管道系统的日常维护

(1) 住宿场地建筑本体（含室外非机电设备设施）公共部分的维护与管理。

(2) 宿舍等场所的家具、电器等设施日常维修维护。

(3) 公用设施设备的维修、养护与运行管理。包括：空调的维修保养和消毒等项目；室内外照明、分体空调、配电设施、供水设备、公共照明、供配电设备等各类公用设施，保证设备正常运行或处于良好的备用状态。

(4) 给排水系统：沟、渠、池、井、管道日常维护；生活水泵、控制电路、管道维护。

(5) 负责监控系统日常监控管理和日常维护，发现问题及时处理。

(6) 设立物业维修电话，提供 24 小时上门维修服务，承诺保证维修的响应速度（一般要求在报修后 2 小时内上门维修）及维修质量，并做好维修回访工作。

四、场地安全管理措施

（一）安全服务管理

1、安保人员工作培训

服务项目	服务内容	服务标准
门 岗	人员进出管理	人员进出畅通、有序、无堵塞
	四周环境维护	岗位人员语言文明，手势规范
巡 逻	公共区域安全维护	每班次巡视三次
	异常情况处理报告	异常情况及时报告

	督促安全作业管理	
	安全通道畅通检查	
	环境管理	
监 控 中 心	人员进出管理	无闲杂人员进出
	技防设施设备操作管理	人员进出有详实记录
	警报和异常情况处理	设备设施操作熟练
	异常情况录象的报告和跟踪	警情处理及时，记录详实
	监控室环境维护	异常情况报告跟踪及时
		环境整洁、设备设施和操控台无灰尘
		物品摆放有序，标识清楚，取拿方便
		值班记录内容详实、无涂改或伪造现象
消 防 工 作	日常消防安全巡查	每日一次消防安全巡查
	消防器材维护	消防通道畅通，无杂堵塞； 消防器材数量、有效期均在合格范围
	消防安全培训	消防标识清楚，设施设备前无杂物堆放
	消防应急疏散演练	灭火器材完好率 100%
		每季度一次消防安全培训
		每年至少一次消防安全宣传
		每年至少一次消防应急疏散演练

施 工 安 全	人员进出	施工人员进出标识统一，便于识别
管 理	物品进出	物品进入统一管理，符合安全要求，无乱堆放
	施工现场安全监管	施工现场成品保护措施得当，无成品损坏
		施工现场安全措施到位，无安全隐患
突 发 事 件	事件处置	响应、报告、处理迅速
	现场保护	现场保护措施得当
	应急疏散	应急疏散及时
	事故调查分析总结	善后处理、调查、分析、总结详实



突发事件可参考《附件：突发事件紧急预案》

2、每日管家巡查路线

(1) 管家巡逻制度

- 管家的巡逻根据治安、消防、服务、卫生四项结合的标准来要求。在治安消防上以预防为主，在服务卫生上以主动为主，确保重点位置的安全和服务。因此在巡逻形式上以定点和流动相结合的方法，配置巡更记录档案，定期更新巡查情况。
- 管家必须熟悉管理区域内所有通道、安全设施设备、重要部位的情况和使用方法。巡逻时要勤观察，及时发现事故隐患，及时发现各种可疑情况或不法人员的违法活动。
- 发现火警或接到火警指令时，要沉着冷静，迅速赶赴现场，弄清情况后，及时组织扑救并报告至运营经理。
- 接到报警或在巡逻中发现可疑情况时，应及时赶赴现场或采取必要的控制手段及措施，防止情况进一步恶化，同时应设法迅速报告管家和运营经理。
- 巡逻时发现宿舍房门未关，应礼貌提醒住户：“为了您的安全，请关闭房门。”
- 巡逻时如发现卫生问题，如发现地上纸屑，应主动进行整改。
- 巡逻结束后，应在监控室内工作。
- 巡逻中不得擅自离岗，不得和其他岗位员工聊天。
- 其他承担巡逻责任的员工的要求同上。

(2) 管家岗位交接班制度

1) 管家上下班必须执行交接班制度，交接下文规定的交接内容，并在交接班本上做记录签名。

2) 交接内容：

- 住户中可疑情况
- 未解决的安全隐患



● 通缉协查事宜

- 住户委托而未完成的事宜
- 各项记录簿记录情况
- 没有接班的情况下不得擅自离岗位，必须得到当班管家的同意方可离岗。

(3) 管家岗位工作制度

- 保持服装整洁，仪表行为规范，主动热情。
- 不得在宿舍物业内吸烟。
- 保持警惕，注意大堂和电梯内的进出人员，遇可疑情况及时报告。
- 不得和其他岗位员工聊天。
- 阻止陌生人进入。

3、日常监控管理

(1) 监控权限管理

1) 管家负责对宿舍整个视频监控系统进行管理。

2) 严格监控设备的口令管理，管家作为宿舍监控设备口令的唯一保管者，管家调任或离职，监控设施的操作口令必须进行交接，继任者对口令进行确认，并在 3 个工作日内对相关口令进行修改，并确保口令信息的安全性。

(2) 监控设施设备管理

1) 管家督促维保单位对视频监控设备做好维护保养工作，每月定期检查设备的运行及完好情况，出现问题及时报修并做好记录。

2) 保持监控设备及其所在环境的清洁卫生，做好防尘防水工作，对于有独立监控室的宿舍做好监控室的进出管理工作，除工作需要，任何人不得擅自进入，宿舍对进出人员进行严格登记，注明进出理由及时间。

3) 监控数据保存时间不低于 30 天，视频图像应有日期、时间、监视画面位置等的字符叠加显示功能，字符时间与标准时间的误差应在 $\pm 30s$ 以内；任何人不得删改、破坏留存期限内图像信息的原始数据记录，如设备发生故障时，要求维保人员对损坏设备的原始数据进行备份存档，确保数据在保存期限内可追溯。



(3) 监控数据调阅管理

1) 严格按照有关规定使用视频监控系统，做好监控资料保密工作，不得任意公开，不得擅自向他人提供查看监控录像或调阅有关资料。如因工作需要，欲调用视频录像资料时，需向区域经理进行邮件报备，得到区域经理同意后，方可调阅。

2) 政府部门及公安机关调阅宿舍监控数据时，宿舍必须要求调阅人员出示相关证件，及表明调阅理由方可调阅，并严格按照调阅流程上报；如遇紧急调阅可先行电话审批，事后邮件报备。

3) 任何部门调阅监控数据资料时，宿舍管理人必须全程陪同，由宿舍人员进行操作，调阅过程中任何人员不得拍照、录像。对调取时间、调取用途等事项进行登记，调阅完成后将《监控记录查看登记表》、区域经理同意后的报备邮件发至运营部相关人员进行存档《监控记录查看登记表》。

4、财产保险管理

综合物业的相关情况，购买相应的房屋保障保险，实现有效规避物业管理中的风险，有效的保障物业管理中人员的安全。

(二) 消防管理

1. 宿舍专项安全管理制度

(1) 消防安全管理制度

1) 宿舍消防安全管理工作贯彻“预防为主，防消结合”的方针，根据《中华人民共和国消防法》，单位的主要负责人是本单位的消防安全责任人的原则，宿舍管家对宿舍的消防安全工作全面负责。

2) 根据定职不定人的原则，由管家负责组织并任命宿舍消防安全委员会人员及三级消防安全责任人，培训员工明确本岗位消防安全职责、严格履行，使防火安全工作层层

3) 有人管，处处有人抓，建立一个完整的宿舍防火安全网。

4) 各岗位人员在日常工作中要牢记防火工作的重要性，认真学习消防知识，自觉遵守宿舍各项安全规定，切实负责，加强检查，积极堵塞安全漏洞，把防火工作落到实处。

5) 宿舍的消防设备设施要定期维护保养，保持设备的完好有效。

6) 所有员工应当认真遵守岗位安全制度，做到“三知、三会”（知道宿舍或本岗位的火



危险性、知道初期火灾扑救方法、知道疏散逃生路线，会报火警、会使用灭火器材、会逃生自救）。

7) 宿舍重点防火部位要有健全的规章制度，有安全防范措施，有应急预案，及时消除不安全因素。

8) 不准将易燃易爆、化学危险品带入房间，建筑物内严禁焚烧可燃物品，严禁燃放烟花爆竹，房间内不准使用大功率电热器具，不准私自安装电器设备。

9) 加强用电安全管理，单位内所有电器设备的安装，必须由工程维护员实施；凡可移动的电器设备，其电源线必须是橡胶护套导线；因工作需要拉接临时电源的，必须提前申请。

2. 灭火器、应急灯、消火栓维护保养制度

(1) 检查灭火器是否在保质期内、铅封是否完好、压力是否正常

(2) 灭火器数量和摆放位置符合规定，灭火器不能靠近热源

(3) 每次清洁灭火器表面和灭火器箱内外，做到干净无尘、无杂物

(4) 凡属灭火器压力异常或铅封损坏的情况，需在检查当天立即联系具备消防器材维修资质的单位进行检测、更换、充装

(5) 消火栓及管路是否有漏水爆裂现象，闸门是否灵活，水带是否损坏，每月巡查，记录详细情况；

(6) 应急灯、疏散指示灯检查与维护

1) 工程应当每日对宿舍所有应急灯进行外观检查，发现损坏及时修复，每月对宿舍所有应急灯全面检查测试一次。

2) 各楼层应急灯、疏散指示灯不得私自拆除、移位和取用。

3) 检查应急灯具是否正常发亮、表面玻璃有否破损、安装是否牢固、按下测试按钮（或拔取电源插座）是否仍然发亮、照明时间必须在 20 分钟以上、应急灯具应保持清洁。

3. 消防通道管理制度

(1) 消防通道是宿舍消防设备中的重要组成部分，应保持完好、正常，不得随意改动和占用。

(2) 两条消防通道必须保证可 24 小时直通室外，通道无堆积物

4. 监控工作制度

(1) 管家负责监控，要熟悉掌握监控设备的操作。

(2) 监控人员发现可疑情况，应注意保持监视，并向运营经理报告。

(3) 录像的保存日期是 30 天以上。

(4) 对外来人员需要查阅录像记录的，必须经管家同意。

(5) 要做好监控设备的卫生。

(6) 非当班安全服务员、前台人员等不得随意翻看录像资料，如特别需要，必须征得管家同意，并做好记录。

(7) 对电脑自动录像的监控设备，必须在容量范围内做好拷贝备份工作。

5. 电器设备管理制度

(1) 宿舍各部位安装使用电器设备，应做好保护接地。

(2) 在高温季节定项检查电器设备线路绝缘情况。

(3) 住户不得购买“三无”电器产品在店内使用。

(4) 电器设备应安装在通风条件较好的地点使用。

(5) 对于无独立电源开关的电器设备，使用后应将插头拔掉。

(6) 严禁在有电器设备的周围，使用和存放易燃、易爆物品。

(7) 宿舍使用的多功能插线板必须具有 3C 认证，带过载、漏电保护功能。若某处多功能插线板需长期固定使用，则必须上墙（避免灰尘、水滴导致短路）；若墙体为木质或保温板，必须刷防火涂料。

(8) 在标准的插座上，严禁使用大功率电器设备。

(9) 严格禁止任何个人电器设备（电磁炉、电饭锅等）在宿舍内使用。

6. 易燃、易爆危险品保管制度

(1) 应专人负责宿舍内易燃、易爆危险品的管理，如油漆、香蕉水、汽油、柴油、氧气、火柴、酒精等，并专柜保存。

(2) 易燃、易爆物品要分类存放，物品和物品之间应保持安全距离。

- (3) 应放置在阴凉、通风地点，并注意保持适当的温度。
- (4) 易燃、易爆品入库后应每周检查。
- (5) 易燃、易爆品存放处不得动用明火，并在墙上醒目位置标上“严禁吸烟”。
- (6) 易燃、易爆品存放点需要配置防暴灯和防暴排风扇。

7. 宿舍治安管理制度

(1) 按照国家法律、法规的规定，切实落实治安管理和内部安全防范工作措施，确保宿舍内治安秩序良好。

(2) 积极参加公安组织的治安综合治理工作，按照公安机关的规定落实技防和人防措施。发生重（特）大刑事案件、治安灾害事故应立即组织现场保护工作并及时报告公安机关，积极配合，协助公安机关开展有关调查工作。

(3) 宿舍内部治安管理应当突出保护宿舍内人员的人身安全，宿舍不得以经济效益、财产安全或者其他任何借口忽视人身安全。

(4) 宿管是宿舍的治安主要负责人，是第一治安安全责任人，对宿舍的内部治安保卫工作负责。

(5) 定期对宿舍员工开展以“四防”（防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故）和“三禁”（禁毒、禁赌、禁娼）为主要内容的治安防范教育，增强员工安全防范意识。维护宿舍场所治安秩序，及时制止违反治安管理的行为，并将涉案人员移送公安机关查处。

(6) 宿舍应当告知住户，必须出示有效证件备案、存档。

(7) 住户入住必须登记。登记时，应当查验住户的身份证件，按规定的项目如实登记。

(8) 宿舍严禁接待：患有或者疑似患有危害他人安全的精神病的、携带可能危及他人安全或者影响宿舍正常经营的动物、从事违法犯罪活动的、法律、法规、规章规定的其他情形的租户。

(9) 严禁接待住户将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险物品带入宿舍

(10) 宿舍应当在公共区域、主要通道、宿舍内等放置安全提示的相关资料，设置应急疏散、防火警示等安全图示。

(11) 宿舍对退房住户遗留的物品，应及时通知原主，如超过 15 天原主仍未领取宿舍可自行处置；对违禁物品和可疑物品，应当及时报告公安机关处理。

(12) 宿舍所有员工发现违法犯罪分子，行迹可疑的人员和被公安机关通缉的罪犯，应当立即向管家和当地公安机关报告，不得知情不报或隐瞒包庇。

(13) 宿舍内严禁提供卖淫、嫖宿、赌博、吸毒、传播淫秽物品等违法犯罪活动场所。

(14) 宿舍内，不得酗酒滋事、大声喧哗，影响他人休息，严格控制住户不得私自转让床位。

8. 火灾隐患整改制度

管家应当根据宿舍规模大小确定消防安全巡查人数和巡查次数，防火巡查至少每二小时一次，对存在的火灾隐患，应当及时予以消除。

消防安全巡查应当填写巡查记录（附件4），巡查员工应当在巡查记录表上签名。记录并存档备查。

违反宿舍以下消防安全规定的行为,必须当场整改。

- 1) 违章使用明火作业或者在宿舍禁烟区域吸烟的。
- 2) 将安全出口门上锁、遮挡，或者占用、堆放物品影响疏散通道畅通的。
- 3) 逃生指示灯、消火栓、灭火器材被遮挡影响使用或者被挪作他用的。
- 4) 消防设施管理、值班人员和消防安全巡查人员擅自脱岗的。
- 5) 违章关闭消防设施、切断消防电源的。
- 6) 其他可以当场改正的行为。

违反宿舍以下消防安全规定的行为,给予限期整改。

- 1) 宿舍住户私自放置物品，影响宿舍安全布局，占用防火间距，阻碍消防设施或消防通道的。
- 2) 建筑内楼梯、疏散通道被封堵、占用的。
- 3) 消防水源、消火栓、灭火器材不足或损坏及失效的。
- 4) 火灾自动报警系统、自动灭火系统或防排烟设施等自动消防系统发生故障、缺损，不能正常运行的。
- 5) 室外消防设施被埋压、圈占、损坏，影响使用的。
- 6) 消防安全责任人不明确，消防安全制度不健全，防火检查不落实的。
- 7) 电器产品、燃气用具的安装或线路、管路的敷设不符合安全技术规定，危及消防安全的。



8) 宿舍员工缺乏消防安全基本知识，岗位安全职责不落实的。

9. 员工宿舍安全管理制度

● 员工个人财产，个人贵重物品如钱包、手机、电脑、银行卡等要妥善保管，不得随意乱摆放，如有遗失由个人自行负责：

- 员工离开住所必须关好门窗，锁好房门或大门；
- 若搬离宿舍，应及时与我们联系，办理离店手续
- 晚上十一点后是门禁时间，门禁时间禁止出入。
- 请按时缴纳水电分摊、网络等因个人住宿所产生的费用。
- 入住前需提前缴纳 200 元押金，如无按时缴纳则不发送门锁密码；
- 不得随地吐痰和乱扔垃圾以及请自行处理好垃圾；
- 请注意个人卫生，如有投诉，而且进行劝说后无效，会对当事人进行 50-200 元不等的罚款，情况属实，且劝改无效，做清退处理；

● 请勿在室内吸烟，房间内装有烟雾报警器，以免触发烟雾报警。

● 晚上十点后不得大声喧哗，严禁在走廊跺脚、摔门和大声讲话，影响到别的员工。

- 晚上十一点请准时熄灯，以免影响他人休息。
- 禁止在宿舍内打架，斗殴，赌博，贩毒等危险行为
- 不得在公共区域（走廊，楼梯等）放置私人物品或堆积杂物。
- 不得擅自留宿其他人员，转让床位或添置床位；
- 禁止饲养宠物，违者将视情况进行 50-200 元不等的罚款；
- 禁止将易燃易爆物品带入该房屋，不得携带或私藏国家法律法规禁止的物品。

- 禁止在宿舍煮饭及吃东西，违者罚款 50 元。
- 洗澡请自觉排队，洗澡时间不超过 30 分钟。洗澡后请自觉处理排水口的杂物，避免下水道堵塞，如造成堵塞，相关费用由房间内所有人员共同承担；

● 使用洗衣机时请尽量插空使用，不要一次性堆积太多衣物清洗，洗好后请自觉晾晒，请勿把洗好的衣物长时间堆放在洗衣机内，影响他人使用。

● 不准私自乱接拉电线及违规用电。使用大功率电器，如发现违禁物品，如电动车充电器（如有自带电动充电器必须向管家报备且禁用）、不合格排插，会由管家没



收且通报上层领导，情节严重者将退出宿舍。

● 住户需要爱护并合理使用房间及公用设施，不得有故意破坏行为，对于因个人原因丢失或非正常损坏宿舍财物的，维修费及相关赔偿费应由当事人承担。请勿将纸屑、烟头扔入马桶或下水口以免造成堵塞，如造成堵塞，相关费用将由个人承担。

10. 消防控制中心管理制度

(1) 监控室内保持良好的通风及干燥环境，保持门、窗、锁完好。

(2) 值班人员要做好监控室环境卫生、办公设施摆放规范、值班制度上墙，消防相关文件夹的保管工作。

(3) 监控室设备除值班人员外、其他人不得操作，无关人员不得进入。

(4) 值班人员在监控室不准吸烟、喝酒、会客，不得擅自离开工作岗位，

(5) 不准进行其他与工作无关的活动，认真做好岗位交接班制度。

(6) 接听电话或使用对讲机时，要使用礼貌、专业的用语，不准讲与工作无关的事件，不准拨打私人电话。

(7) 火灾报警系统报警时按如下程序操作：

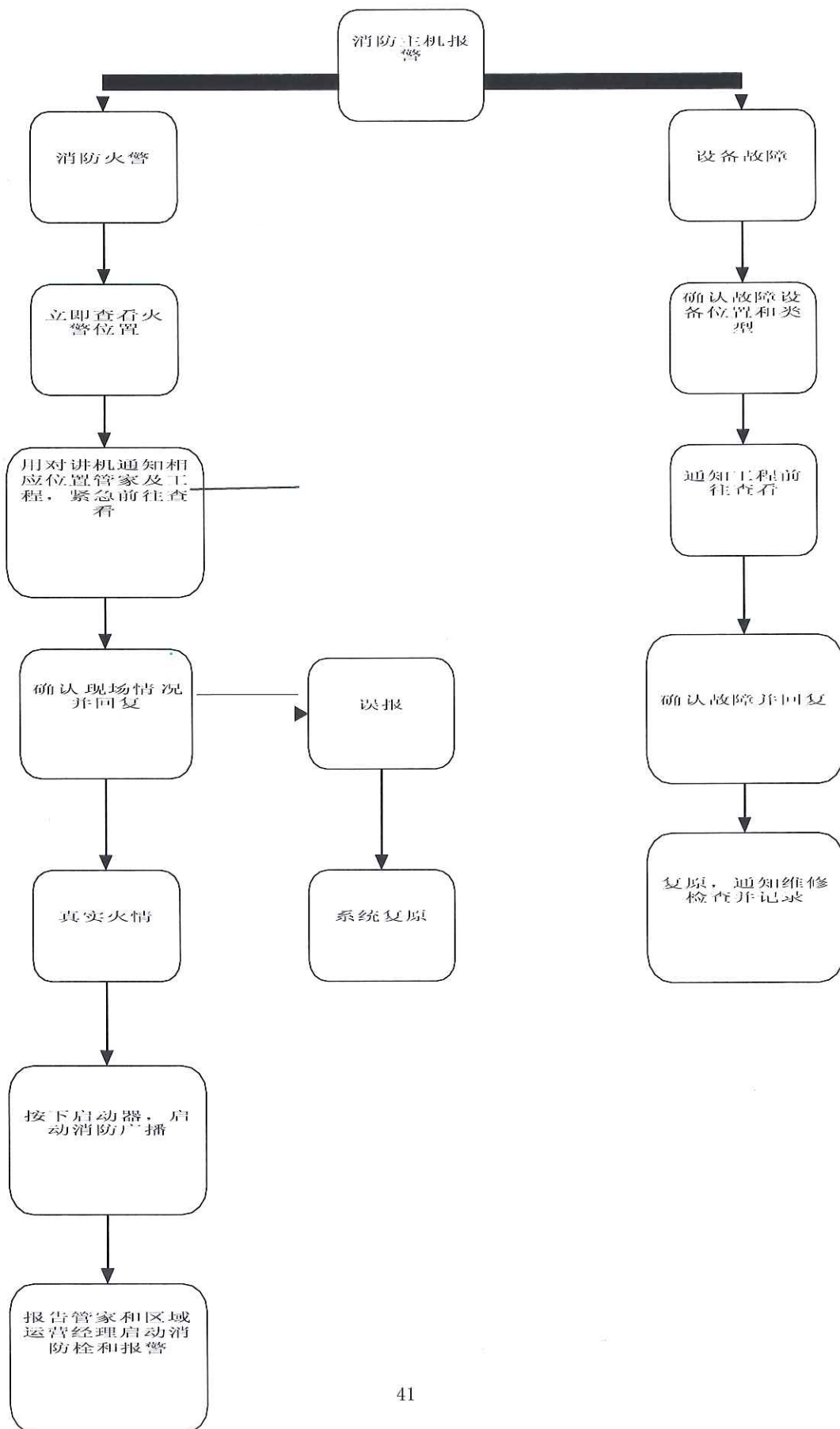
- 发现报火警立即确认报警地址（不能显示中文的立即查看对照表）。
- 对讲机通知相关楼层员工前往确认。
- 确认无火警后将系统按复位键。
- 现场员工确认为火灾的应当立即启动初期火灾扑救预案。
- 将火灾报警打印出来的纸条，剪除多余部分后贴在接警

记录表（簿）的左边页，右边页记录接警情况，《消防主机报警记录表》。

(8) 火灾报警记录表只记录火灾报警。故障或模块动作等由工程员工记录在设备巡检记录本上。

(9) 当消防监控设备出现故障值班人员无法排除时，应第一时间向工程部汇报，工程人员接报后应当立即赶赴查看。

(10) 根据宿舍消防工作的需要，完成上级领导和消防机构布置的工作任务，接受公安消防机构的检查。



11. 消防设施巡查

每周定期巡视检查区域内消防设备、保安监控系统运转是否正常。发现设备设施出现故障及时修理，解决不了的问题应及时汇报。所有的巡检记录本《功能间巡查表》都必须放在设备使用场所。

(1) 每日检查：

1) 每日应检查火灾自动报警控制器的各种旋钮、开关、插座、插件等外形和结构是否完好。

2) 每日应检查探测器、手动报警按钮和指示装置的位置是否准确，有无缺漏、脱落、丢失和损坏。

3) 每日应检查每个探测器下方及周围各方向，手动报警按钮的周围是否留有规定的空白空间。

(2) 每周检查：

1) 弱电工每周进行火灾自动报警系统主、备电源自动转换试验。

2) 监控值班人员、弱电工每周检查所有设备是否已全部安装布线、接线就绪，特别在二次装修后，注意检查探测器底座、接线端子箱、手动按钮及报警控制器。

(3) 每月检查：

1) 宿舍应当按照建筑消防设施检查维修保养有关合同的要求，对建筑消防设施的完好有效情况进行检查和维修保养，建立月度消防维保档案。

2) 管家至少每月进行一次安全检查并且填写《安全检查档案》（附件 5）；检查的内容应当包括如下：

- 安全隐患的整改情况以及防范措施的落实情况。
- 安全疏散通道、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况。
- 消防车通道、消防水源情况。
- 灭火器材配置及有效情况。
- 用火、用电有无违章情况。
- 消防安全重点部位的管理情况。
- 易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资

- 监控室值班情况和设施运行、记录情况。
- 宿舍安全巡查情况记录检查。
- 消防安全标志的设置情况和完好、有效情况。
- 宿舍其他需要安全检查的内容。

3) 维修至少每月进行一次安全检查并填写《消防安全检查卡(灭火器、消防栓、应急灯)》; 检查的内容应当包括如下:

a. 消防栓及管路是否有漏水爆裂现象, 闸门是否灵活, 水带是否损坏, 每月巡查, 记录详细情况;

b. 灭火器摆放在规定的位置且数量符合原数量、检查是否超期, 压力是否正常, 有无磕碰、掉漆、锈蚀, 并做好记录, 及时维护、补充、更新, 每月巡查一次, 并做好详细记录;

c. 应急灯、疏散指示灯检查与维护

- 工程应当每日对宿舍所有应急灯进行外观检查发现损坏及时修复, 每月对宿舍所有应急灯全面检查测试一次。
- 各楼层应急灯、疏散指示灯不得私自拆除、移位和取用。
- 检查应急灯具是否正常发亮、表面玻璃有否破损、安装是否牢固、按下测试按钮(或拔取电源插座)是否仍然发亮、照明时间必须在 20 分钟以上、应急灯具应保持清洁。
- 烟感有无损坏、丢失, 应急照明设备有无损坏, 及时维修更换, 以保证其灵敏度、可靠度, 每半月定期自检, 并做好记录; 消防器材, 消防安全警告标志有无损坏, 丢失, 及时修护, 补充, 记录;

(4) 特殊节假日检查

每年国家法定节前(元旦、劳动节、国庆节、春节)宿舍应当加强安全检查, 检查内容参照《节前安全检查表》, 检查表管家应当在节前 2 周开始下发, 对检查发现的各类安全隐患应当及时整改, 确保宿舍节期安全。

12. 消防安全管理档案

消防档案主要内容

- 宿舍基本情况附件。
- 消防组织管理机构。

- 消防组织管理机构人员名单。

- 宿舍建筑概况。

灭火和应急疏散预案。

- 室外消防给水、室内消火栓系统。

- 排烟系统、防烟系统、其他系统。 灭火器档案。

- 疏散指示标志、应急照明。

- 宿舍防火重点部位，重点工种人员情况。

- 消防安全制度。

- 义务消防队员名单，消防装备配备情况。

- 公安消防机构所发法律文书。

- 消防档案的完成

1) 消防档案由宿舍维修和管家共同按照宿舍现有的消防设施及相关的实际情况填写起草，区域运营负责人帮助指导完成。

2) 新开业宿舍应当在开业前一周开始填写，同时可以得到消防施工单位的援助，更能顺利地完成档案的填写。

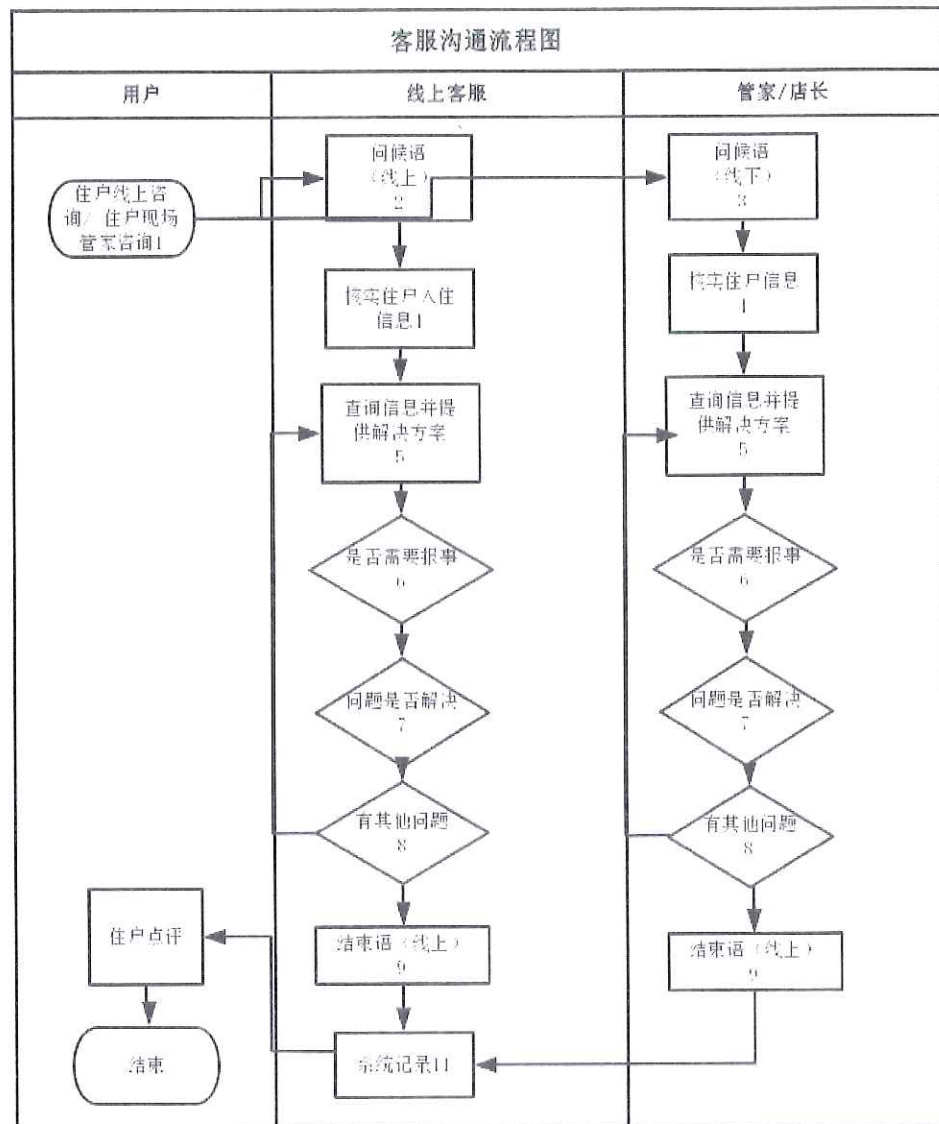
3) 消防档案在电脑里填写完整后必须用纸张打印归档存放，同时按当地公安消防要求，将电子文档申报给管辖区防火监督。

五、客服工作培训

1、客户咨询处理流程 V1.0

流程编号：AP-OP-08-01

流程图



流程内容	步骤 编号	步骤流程	工作内容及标准	备注
	1	住户在线拨入/ 住户现场咨询	住户通过在线咨询入口或者现场进行问题咨询。	
	2	问候语（线上）	在线客服主动问好，参考话术：您好，爱彼客服很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？	
	3	问候语（现场）	1. 现场主动问好，并询问用户想要咨询的问题，话术参照品质服务规范。 2. 电话客户话术参照品质服务规范。	
	4	核实用户信息	1. 对于已经入住的客户，主动询问住户的姓名、联系方式、入住店面名称和房间号。 2. 对于未入住的客户，与用户确认姓名及联系方式。 3. 相对简单的问题咨询，可不进行客户信息核实。	
	5	查询知识库提供 解决方案	1. 根据用户初步描述的问题，查询知识库，搜索对应的解决方案。 2. 对于知识库内容不全、错误的情况，对知识库进行优化和补充。	
	6	是否需要报	确认用户是否需要报事，按照对应的报事流程操作。	
	7	问题是否解决	用户的问题是否已经解决，如无法解决用户的问题，则需咨询其他管家或运营负责人，如仍无法解决客户的问题，则按照投诉处理流程操作。	
	8	有其他问题	与用户确认是否还有其他问题需要咨询	
	9	结束语（线上）	在线客服：“感谢您对爱彼的关注与支持，再见”，然后引导满意度评价。	
	10	结束语（现场）	话术参考品质服务规范	
	11	系统记录	根据用户咨询的问题进行系统记录，其中在线客服要求100%记录；店面管家遇到客诉问题100%记录。	
	12	用户点评	用户针对在线客服咨询进行在线的点评。	



六、便民管理

（一）自助投币洗衣/干衣机管理办法

1、自助式投币洗衣机/干衣机为宿舍公用资产，由管家负责日常管理工作，管家负责看管和指导住户使用，保洁员负责洗衣场所保洁；

2、自助投币式洗衣机使用的洗衣币为____元硬币，可通过微信线上支付，分别在：_____。

3、使用自助投币式洗衣机前请自觉学习《自助洗衣流程》，按照《自助洗衣流程》正确使用，请使用者投入衣物前对衣物内的物品进行清理，贵重物品请妥善保管，尖硬物品、褪色霉烂衣物、纸等严禁投入洗衣机内，损坏洗衣机照价赔偿；

4、宿舍管理工作人员不负责为同学们提供洗衣服务，只负责维持洗衣秩序，做好有关使用方面的指导；

5、如有人为损坏洗衣设备者，经核实后将根据《住宿管理规定》进行处罚；

（二）自助商品售卖机管理办法

1、售货机放置位置：_____；

2、使用时间：_____；

3、商品类目：

（1）床上用品：床垫、床品四件套、枕头

（2）生活用品：洗衣液、沐浴露、洗发水、洗洁精、

（3）饮品类：矿泉水、碳酸饮料

（4）零食类：泡面、饼干

4、注意事项：

（1）饮料需住户自费购买，可投5元、10元纸币，1元、5角硬币，饮料机有自动找零钱功能，要求纸币不能有褶皱、破损，硬币两面不能有粘着物，也可通过支付宝/微信线上购买。

（2）该行为属于公司为住户提供便利的公益行为，售后服务将由机器所属厂家负责；

（3）住户需严格按照饮料自动售货机规定操作步骤使用，在使用过程中，如果由于人为破坏导



致饮料自动售货机出现故障或者损坏，维修费用由当事人全额向自动售货机厂家负责。

（三）自助电脑、自助打印服务

1、公共自助电脑管理办法

（1）公用电脑（服务器）及机房所有设备设施均属宿舍固定资产，一律由管家统一造册登记，建立公用物资台账，制定张贴使用人责任卡。

（2）电脑应专人专用，坚持做到“谁使用，谁管理，谁负责”的原则，明确到人，责任到位，若出现损坏，造价赔偿。

（3）维护管理

① 公共区域的电脑设备，应在管家的指导下定期进行维护，一般每半年应进行一次除尘保养。

② 公司机房所有的机器设备由信息中心负责日常或定期的维护保养。维护检查的重点应为机器设备的通风散热、保洁除尘、静电防护、线路检查、消防安全等，每半月进行不得少于一次的日常维护检查，每季度应进行一次机房的全面检查，并建立维护检查登记簿制度，及时做好机房机器设备维护检查填写记录。

（4）责任追究

因未按规定及时定期维护保养而造成损坏的，应按损坏修复费用的 30—50%，对第一责任人进行经济处罚。若为人为操作不当或违规操作造成损坏的，应按损坏修复费用的 100%由操作人员赔偿。

2、公共自助打印机管理办法

（1）自助打印服务价格：

- 单面：1 元/张
- 双面：1.5 元/张

（2）宿舍所有打印机由运营部统一进行登记，宿舍管家定期对打印机进行维护、分配、调换、注粉。

（3）需调配打印机的，必须经行政中心批准同意，进行登记后，方可发放到新的使用单位。

（4）严格遵守打印机使用管理规定和安全操作规程，确保人身、设备安全。

（5）维护管理

① 不可私自拆卸打印机。

② 不可私自更换打印机墨粉（部分特殊大型复印机除外）

③ 不可私自拆卸公司打印机部件为私人使用。

④ 不可私自携带公司打印机及配件在公司以外使用。

⑤ 不可私自维修打印机。

⑥ 出现下列情况时，员工应及时通知行政中心：

- 打印机丢失。
- 打印机及配件损坏。
- 打印机发生故障。责任追究

（四）电子商城（提供个性化收费服务）

宿舍提供电子商城服务，如住户需要可直接在电子商城上下单，按实际价格付款：

序号	服务内容	下单方式	价位（元/次）	服务时效
1	入室保洁服务	线上下单/联系管家下单	20-30	1天
2	空调深度清洗服务	线上下单	80	1天
3	环保灭蟑螂	线上下单	按实际消杀面积计算	1天
4	管道疏通	线上下单/联系管家下单	100-150	1天
5	床上用品购买/租赁	线上下单	按实际购买计算	3天
6	日常生活用品购买	线上下单	按实际购买计算	1天
7	线上饭堂订餐	线上下单	按实际购买计算	1天
8	零食饮品购买	线上下单	按实际购买计算	1天
9	其他团购活动推荐	线上下单	按实际购买计算	1天

备注：

(1) 宿舍服务已包含免费提供：每年 2 次空调深度清洁，每月 1 次空调滤网清洁，如有额外需求可付费购买。

(2) 管道老化原因造成的堵塞，由宿舍服务方负责，人为原因的堵塞疏通需额外付费购买。



七、附件

附件 1、物品签收单

宿舍物品签收单(例)			
个人物品			
序号	名称	数量	价格(元)
1	xx定制单人高架铁床	1	xx
2	xx1.2米薄床垫	1	xx
3	xx定制鞋柜	1	xx
4	xx床帘杆	1	xx
5	xx床帘	1	xx
6	xx定制书桌	1	xx
7	xx椅子	1	xx
公共物品			
序号	名称	数量	价格(元)
2	xx木衣柜帘杆	4	xx
3	xx1.5匹空调	1	xx
4	xx空调遥控器	1	xx
6	xx60L电热水器	1	xx
以上宿舍配备物品，如因个人原因损坏的个人物品，损坏者需自行修理或付相应修理费用；如损坏的物品为公共物品，则修理费用由宿舍成员公摊。确认后无异议后请在下方签名。			
签名：			

附件 2 物品价格表

物品材料价格表(例)					
名称	单价(元)	名称	单价(元)	名称	单价(元)
家私类物品		用电类物品		用水类物品	
xxxx高架铁床	xx	xx热水器60升	xx	xx洗手台	xx
xx衣柜	xx	xx洗衣机	xx	xx洗手盆	xx
xx床垫	xx	xx空调遥控器	xx	xx蹲式厕兜	xx
xx书桌	xx	xx多媒体箱	按损坏程度	xx马桶水箱	xx
xx镜子	xx	xx配电箱	xx	xx马桶冲水箱配件(套)	xx
xx阳台窗\门玻璃	xx	xx冲凉房排气扇	xx	xx不锈钢水龙头	xx
xx饰画	xx	xx厕所排气扇	xx	xx角阀	xx

附件 3：《突发事件紧急预案》

1、火警处理程序

(1) 管家接到火警时，所有员工应服从指挥，无条件服从现场物业领导及主管调遣，按照分工，各司其职，扑救抢险。

(2) 值班人员坚守岗位，作好值班记录，并迅速报告公司总部或打“119”报警，其他管理人员迅速赶到事故现场待命。

(3) 本着“先人员、后财产”的抢险原则，若室内无人，无钥匙开门的情况下，由现场物业管理领导决定是否破门进入室内扑救。

(4) 疏散人员时应走安全通道，公寓管理员做好师生疏散的秩序维护工作。+

(5) 消防人员未到达前，公寓管理员要有序安排人员先进行自救，消防人员到达后，维持好抢救人员出入的通道秩序，做好楼宇安全防范工作，防止趁机打劫。扑救完毕后，物业服务公司安排人员协助有关部门查明原因，查明损失，并做好住户的安置工作。

(6) 写出书面报告上报主管部门。

2、楼宇内争吵、斗殴、醉酒闹事案件处理程序：

(1) 宿舍管家在楼宇内巡视时，发现住户有争吵、斗殴、醉酒闹事现象时，要及时制止。接到住户报案后，应及时赶赴现场制止。

(2) 制止原则：

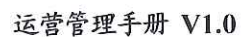
- a. 劝阻双方住手、住口，并尽可能劝双方或一方暂离现场。
- b. 持有器械斗殴则应先制止持械一方。
- c. 有伤员则先送伤员去医院救治。

(3) 迅速报告运营主管、医院本部，首先由院方出面调解、询问发生事件原因，作好记录。

(4) 根据公司总部意见，决定是否拨打“110”报警。事态严重，有失控危险时，可以直接拨打“110”报警。

(5) 在制止争吵、斗殴、醉酒闹事双方时，切记不能动粗，不允许恶言相向。

(6) 运营部写出书面报告上报医院主管部门。



安全检查档案

[illegible]

附件 6：相关人员信息证明

岗位	姓名	学历	从业证书
运营经理	徐丽丽	本科	无
管家	胡悦琦	本科	无
保安	常志刚	大专	中级消防证(监控方向)
保洁	邹小兰	初中	无
维修人员	李勇伟	高中	电工证
维修人员	李成涛	高中	电工证

1、运营经理：徐丽丽



教育部学籍在线验证报告

姓名: 傅丽丽



姓名: 傅丽丽
性别: 女
出生日期: 1987年09月02日
民族: 汉族
学校名称: 深圳大学
层次: 本科
专业: 工商管理
学制: 3年
学历类别: 成人高等教育
学习形式: 业余
分校:
系所:
入学日期: 2020年03月02日
学籍状态: 不在籍 (毕业)
离校日期: 2023年01月06日



在线验证码 AC11QB1TH9ZSX2NP

- ① 验证报告在线验证网址: <https://www.chsi.com.cn/xcx-bgcx.jsp>
- ② 使用学信网App扫描二维码验证

注意事项:

1. 《学籍在线验证报告》是教育部学籍电子注册备案的查询结果。
2. 报告内容和有修改, 请以最新在线验证的内容为准。
3. 未经学籍信息权利人同意, 不得将报告用于非学籍权利人备案之用途。
4. 报告在线验证有效期由报告权利人设置 (1-5个月), 报告验证到期后可再次延长验证有效期。



教育部学籍在线验证报告

报告编号: 00052806320082

姓名 徐丽丽
性别 女
出生日期 1987年09月02日
民族 汉族
学校名称 四川外语学院重庆南方翻译学院
层次 专科
专业 商务英语
学制 3 年
学历类别 普通高等教育
学习形式 普通全日制
学院
系别 经贸系
入学日期 2007年09月10日
学籍状态 不在籍 (毕业)
毕业日期 2010年07月01日



在线验证码 A786NL74DC6EB4YB

- ① 验证报告在线查验网址: <https://www.chsi.com.cn/xlc/bgcx.jsp>
- ② 使用学信网App扫描二维码验证

注意事项:

1. 《学籍在线验证报告》是教育部学籍电子注册备案的重要结果。
2. 报告内容如有修改, 请以最新在线验证的内容为准。
3. 未经学籍信息权利人同意, 不得将报告用于违背权利人意愿之用途。
4. 报告在线验证有效期由报告权利人设置 (1~6个月), 其在报告验证到期前可再次延长验证有效期。



3、运营管家：胡悦琦





4、保安人员：常志刚

常志刚

男

1978-10-15

陕西省西安市

西四路罗罗里小区

持3单元601号



身份证号 231011197810153012

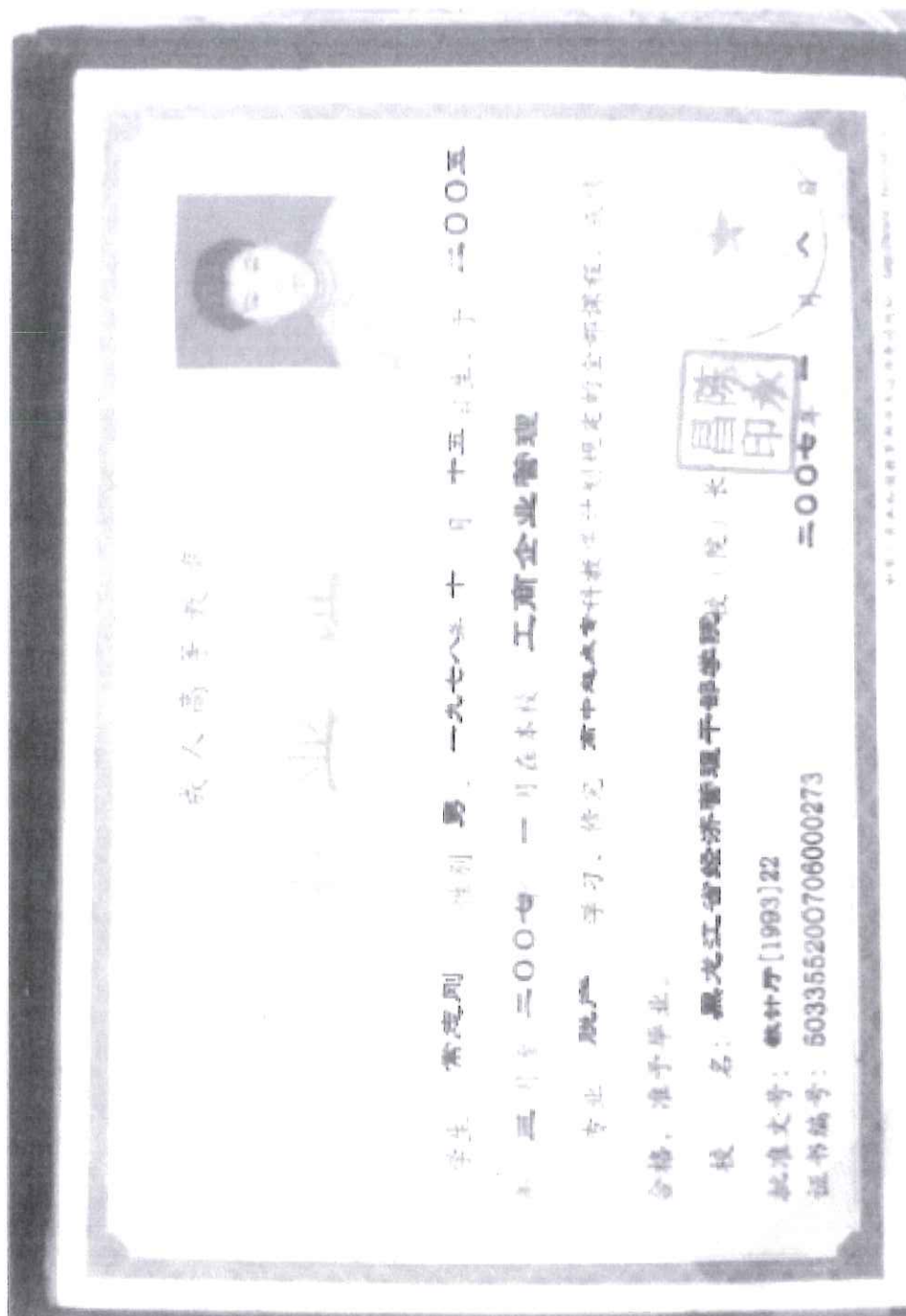
常志刚 231011197810153012



中华人民共和国
居民身份证

签发机关 牡丹江市公安局西安分局

有效期限 2007.09.21-2027.09.21





 		职业资格 消防设施操作员 Occupational qualification _____
姓名 常志刚 性别 男 Name Sex		职业方向 消防设施监控操作 Area of Specialization _____
出生日期 1978 年 10 月 15 日 Date of Birth Year Month Day		理论知识考试成绩 77.0 Result of Theoretical Knowledge Test _____
证书编号 2336003018409257 Certificate No. _____		技能考试成绩 72.5 Result of Skill Test _____
身份证号 231011197810153012 ID No. _____		职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority 2023 年 01 月 01 日 Year Month Day
消防职业技能鉴定专用章 发证机关(印) Issued by _____		N057832288

5、保洁人员：邹小兰



6、维修人员：李勇伟

	中华人民共和国 居民身份证
签发机关 深圳市公安局龙岗分局	
有效期限 2020.12.30 — 2040.12.30	
姓名 李勇伟	
性别 男 民族 汉	
出生 1984 年 02 月 07 日	
住址 广东省深圳市龙岗区平安大道 313号茗萃园一期3号楼A座802	
公民身份号码 420683198402072137	

刻分局提供。仅供办理政务服务事项时使用。



7、维修人员：李成涛





4. 项目服务承诺

项目服务承诺

我公司郑重承诺如下：

一、我单位申请学生宿舍租赁及管理服务项目（SZFYZC-2025-14）中，提供的一切资料均为真实、有效、完整、合法的。如有不实之处，愿承担法律责任及引发的一切责任。

二、在遵守国家法律、法规、规范、规程、有关标准的前提下，遵循客户至上的原则，尊重客户提出的要求、建议。我方将在后续的服务中对甲方提供全程、全方位的服务与管理。

三、管理服务措施：优化服务管理团队，对项目的人员配置、安保措施、环境卫生、物业维修等各个方面加强监督与管理。

投标人代表签名：

陈嘉玲

单位盖章（公章）：深圳市爱彼生活服务有限公司



5. 诚信承诺函

诚信承诺函

本人以企业法定代表人委托人的身份郑重承诺：

- 一、将遵循公开、公正和诚实守信的原则自愿参加（项目名称）的投标；
- 二、所提供的一切材料都是真实、有效、合法的；
- 三、不出借、转让资质证书，不让他人挂靠投标，不以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标；
- 四、不与其他投标人相互串通投标报价，不排挤其他投标人的公平竞争、损害采购人的合法权益；
- 五、我公司承诺没有处于被责令停业，投标资格被取消，财产被接管、冻结、破产状态；
- 六、我公司承诺在最近三年内没有骗取中标和严重违约及重大安全问题；
- 七、保证公司及所属相关人员在本次投标中无行贿等犯罪行为；
- 八、如在投标过程中和公示期间发生投诉行为，保证按照《深圳市政府采购投诉管理暂行办法》要求进行。不恶意投诉，对本公司提供的投诉线索真实性负责，否则愿意接受有关部门的处罚。

投标单位（公章）：深圳市爱彼生活服务有限公司

法定代表人或其授权代表（签名或盖章）：陈嘉慧

日期：2025 年 6 月 10 日



6. 报价表:

报价表

序号	内容	数量	单位	报价 (元)	备注
SZFYZC-2025-14	学生宿舍租赁及管理服 务项目	1	项	579.9 万	

公司代表签名: 陈嘉慧

单位盖章 (公章): 深圳市爱彼生活服务有限公司



联系电话: 83212516, 联系人: 黄工

深圳市妇幼保健院招标采购办

2025/6/6