



北京密云曜阳国际公寓

养生生活

管理提案

曜阳乐龄（北京）管理顾问有限公司

二〇〇九年十二月

目 录

致业主:	2
第一章 管理服务理念	3
第一节 项目定位分析	3
第二节 曜阳服务理念	4
第二章 管理服务内容及服务范围	7
第一节 酒店式公寓服务	7
第二节 管家服务	10
第三节 养老护理服务	11
第四节 健康管理服务	12
第五节 文体娱乐服务	14
第六节 异地度假服务	16
第七节 其他服务	17
第三章 曜阳乐龄承接本项目的优势	18
第一节 优势资源和能力	18
第二节 特色管理服务	19
第四章 管理服务标准	20
第一节 酒店式公寓服务标准	20
第二节 管家服务标准	31
第三节 养老护理工作标准	33
第四节 健康管理服务标准	36
第五节 异地度假服务标准	42
第六节 文体娱乐服务标准	38
第七节 其他服务标准	43
第八节 各项应急预案标准	44
第五章 管理服务团队建设	53
第一节 服务团队组织架构	53
第六章 综合管理成本费用测算	54
第一节 测算说明	54
第二节 管理成本费用测算表	54
结束语	55

致业主：

非常感谢北京密云曜阳国际老年公寓有限公司对我公司的邀请，使我公司能够有机会参与密云曜阳国际公寓项目综合管理工作的合作洽谈。

作为集养生、养老等多种物业形态为一体的社区，密云曜阳国际公寓对任何管理者都将是严峻的考验，不仅要具备复合的专业管理能力，更要时时刻刻闪现人性的光辉。复合能力应至少包括：五星级酒店的管理服务，养生与健康管理，医疗服务，精神关怀及老年护理。而人性的光辉，则是以红十字宗旨作为标准，严格管理，致力于办好公益事业，应做到“人道”即以人为本；“博爱”即大爱无疆；“奉献”即全心全意为人民服务。这是管理者首要的使命。

在此，我们郑重承诺：

■ 通过完善的管理服务，保证“密云曜阳国际公寓”这一中国红十字基金会“曜阳养老计划”的旗舰项目成为中国乐龄产业的典范，实现本项目社会效益和经济效益的双丰收。

■ 作为中国红十字基金会“曜阳养老计划”的执行人，曜阳乐龄（北京）管理顾问有限公司每年将捐出服务盈余的 20%作为公益基金用以资助对共和国做出贡献的长者入住密云曜阳国际公寓。

■ 搞好精神关怀及特色养生服务，使入住客户获得身心健康愉悦的生活，同时为投资方带来合理的投资收益。

我们非常珍惜本次机会，并真诚的期望能与贵公司在细节方面达成一致，最终达成双方的合作共赢。

曜阳乐龄（北京）管理顾问有限公司

第一章 管理服务理念

第一节 项目定位分析

形象定位

北京顶级国际养生社区
全国首家养生、健康、居家型养老公寓

项目概述

北京密云曜阳国际公寓群山环绕，依山傍水，建筑低密宜居，功能规划包括养生别墅区、养生主题会馆、酒店式养生公寓、医疗康复区等，高标准生活配套一应俱全。

公寓提供五星级酒店管理服务标准的管家式服务及酒店式公寓服务，以及从养生体验、健康饮食、休闲娱乐到养生课堂的一体化养生服务，并与中国武警总医院合作，提供国内一流的专业医疗服务。

公寓向单位会员客户和个人客户均可提供居住和养生服务。对于单位会员客户，可作为离退休老干部的福利养老并兼顾中高层领导的分时疗养度假；而个人客户主要是生活上需要他人照料、感情生活空虚而需要他人陪伴、减轻子女日常照料负担，或为了改善居住自然及服务环境的长者群。

公寓服务人群将涵盖：为共和国作出突出贡献的老同志、在京党政机关离退休人士、企事业单位离退休管理者、子女在海外的长者、叶落归根而归国养老的老华侨、来华养老的外国长者、在华工作外外籍人士的父母、以及有支付能力的其他长者，同时可以为追求高品质生活的都市人群提供顶级的养生体验。

第二节 曜阳服务理念

曜阳基本理念

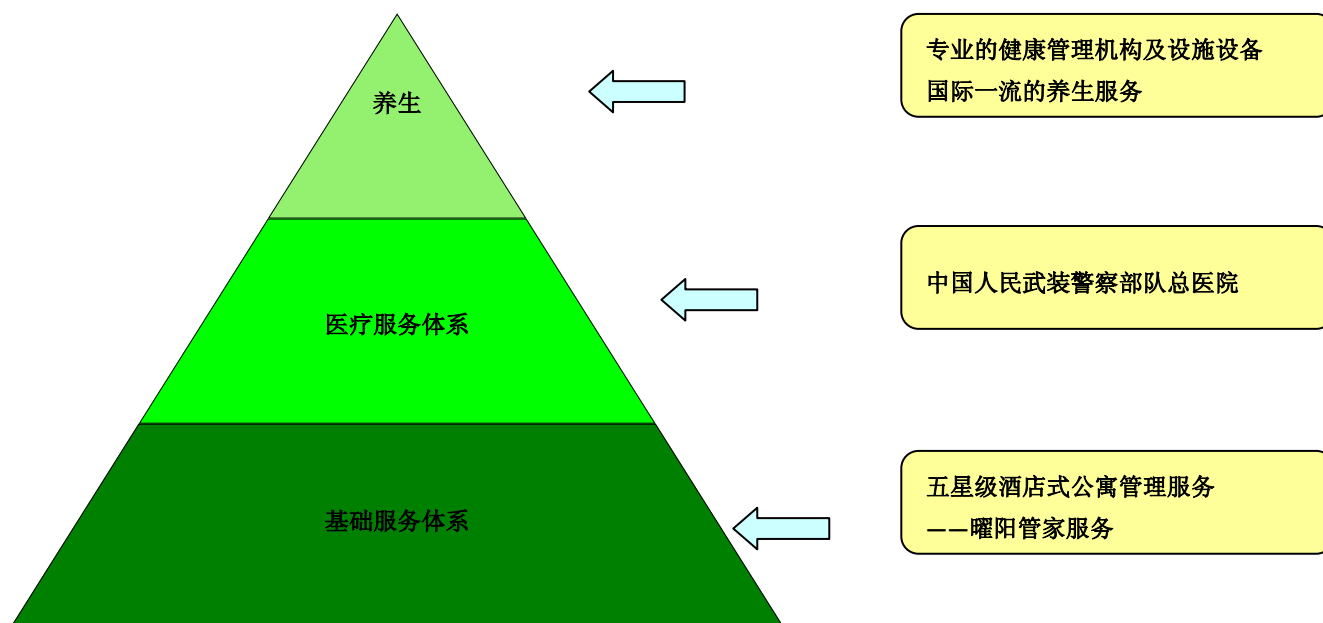
曜阳乐龄作为中国红十字基金会“曜阳养老计划”指定的发展和管理机构，本着“统一品牌管理、统一投资管理、统一经营管理”的三统一原则发展曜阳国际老年公寓事业。在中国红十字会的“人道、博爱、奉献”的宗旨指引下，我们是为长者营造“理想中的生活方式”，而不仅仅是提供一处居所。曜阳乐龄将致力于为长者构建健康、阳光、快乐、和谐的晚年生活。

我们的基本理念是：

- 积极的经营老年生活，而不是被动的接受养护；
- 协助长者过独立自主且有尊严的生活；
- 提供三甲医院级的健康护理和预防保健；
- 精神人文关怀营造人间乐土；
- 建立连续性护理体系，让长者无后顾之忧；
- 是一个可再学习、再发展，并可达成心愿和做出贡献的场所；
- 社会关系、家庭亲情的延续；
- 老年产业的典范。

密云曜阳国际公寓的养生主题

“金字塔”服务体系打造顶级休闲养生国际公寓



曜阳管理服务体系将现代文明理念与现代服务业的管理理念引入本项目的社区管理，全力打造优雅舒适、意境独特的居家环境，让使用者充分感受到管理公司对每一个人对他们的关爱，感受到社会文明与进步给个人和家庭带来的温馨。我们将努力以高质量的管理服务和良好的社会口碑吸引和回报置业人士及入住养生人群，成为养生家园中的典范，让入住者的居住更加安心、使用的更加放心、环境更加舒心。

密云曜阳国际公寓的服务方针

共建精品养生社区，营造品位生活

管理服务模式十二字方针：安全、健康、愉悦、活力、舒适、周到

安 全

为养老、养生人群营造安全感。社区实行封闭管理，24小时安保服务；燃气管道、电气线路、系统安全稳定运行，使得业主、入住养生人群安居乐业，社区内安详宁静，居住无忧无虑。

健 康

致力于全过程的对业主、入住养老、养生人群健康危险因素进行全面监测、分析、评估以及预测和预防。我们将根据个人的健康状况进行健康评价和为个人提供有针对性的健康指导，并采取行动来改善健康。争取调动个人及集体的积极性，有效地利用合理的资源来达到最大的健康改善效果。

愉 悦

丰富的文化娱乐及体育活动，贴心的精神关怀服务，为入住人士打造愉悦的生活家园，建设和谐、温馨而且自我满足的社区。针对入住长者，不仅仅是为他们提供一处居所，而是一种快乐的养老生活方式，是长者自我实现和自我提升的平台。

活 力

致力于业主、入住养老、养生人群的抗衰老服务。现代社会充满了激烈的竞争，使得每个人的生活经常处在紧张状态；同时由于现代农业技术的普及，导致有机食品等健康食品的稀缺，特别是各种有毒有害化学用品的使用，让人们的身体在不知不觉中受到伤害。为此，我们综合古今中外各种养生方法，取其精华，提供干预手段，让每一个已具有养生概念并追求养生生活体验的人获得活力人生。

舒 适

于社区文明建设，提供高品位的生活环境，人际环境，让钢筋混凝土建筑具有生命力。通过综合服务，让业主享受清洁优美的环境，社区内草绿花香，高尚文明，无污染、无噪音，出行方便，处处顺心，使业主、入住养老、养生人群以在本社区居住为自豪。

周 到

提供全方位全天候的管家服务、清洁服务、维修服务和特约服务，业主、入住养生人群想到的我们要想到，业主、入住养老、养生人群没想到的，我们也要想到。设立管家部，各类服务细致周到，处处为业主、入住养生人群提供方便，使业主、入住养生人群享受优质的生活空间。

密云曜阳国际公寓的服务保障

针对上述目标，我们通过综合管理服务可以带给您的保障：

1. 合理配备人员的保障。所谓“人尽其用，物尽其能”，我们有自己的人才库，将为该项目调配**最合适**的人选，并安排在**最恰当**的位置。
2. 明确的职责定位和培训机制。对人员的职责要求是对项目管理运作的保障之一，并且我们已经建立了自有的培训机制，并安排适合的人员针对项目具体情况对人员进行各方面的培训。
3. 公司整体管理理念的支持，公司推崇一体式、一站式、全方位的综合管理服务理念，将一贯的“门常开”式的服务理念投入对密云曜阳国际公寓项目的管理

四个满意

一个项目的成功运作需要管理服务公司和开发企业极好的沟通和通力合作，而作为管理服务公司将做到以下几个“满意”：

- ☺ 开发企业对我们满意。开发企业在较长的一段时间内将是我们的业主；
- ☺ 住户、业主对我们满意
- ☺ 相关政府部门对我们满意；
- ☺ 我们自己对自己满意；

第二章 管理服务内容及服务范围

第一节 酒店式公寓服务

北京密云曜阳国际公寓将提供一流管理水平的酒店式公寓服务，既吸收了星级酒店的服务功能和管理模式，又具有公寓居住环境的舒适性，同时满足信息时代移动办公的特点，拥有良好的通讯条件，可针对性地提供秘书、信息、会议等商务服务，集住宿、商务、休闲康体等多种功能于一体的综合性管理服务。

一 星级酒店配套

1) 整体配套

- ① 功能划分合理，设施使用方便、安全；
- ② 公寓室内外装修高档、建筑及装修选用豪华材料，突出园林式的风格及养生特色；
- ③ 社区内公共信息图形符号符合 LB/AT001
- ④ 别墅式建筑风格，具有独立制冷及采暖系统；
- ⑤ 具有五星级酒店标准配套的计算机管理系统

2) 大厅服务

- ① 接待大厅宽敞、装修豪华、光线充足；
- ② 有总服务台，总服务台有中英文标志、分区段设置接待、问讯、结帐、24 小时有工作人员在岗；
- ③ 提供留言服务
- ④ 提供一次性总帐单结帐服务
- ⑤ 提供信用卡服务；
- ⑥ 总服务台提供酒店式公寓服务项目宣传品、酒店式公寓价目表、中英文本市交通地图，全国旅游交通地图、本市和全国旅游景点介绍、各种交通工具时刻表、报刊杂志等；
- ⑦ 可 8 小时直接接受客房预订，
- ⑧ 有公寓客服部和客人同时开启的贵重物品保险箱，保险箱位置安全，隐蔽，可以保护客户的隐私；
- ⑨ 设门卫应接员，18 小时迎送客人；
- ⑩ 设专职行李员，有专用行李车，24 小时提供行李服务，有小件行李存放处；
- ⑪ 设值班经理，24 小时接待客人；
- ⑫ 在非经营区设客人休息场所；
- ⑬ 提供店内寻人服务；
- ⑭ 提供代客预订及安排出行服务；
- ⑮ 门厅及主要公共区域有残疾人出人坡道，配备轮椅，
- ⑯ 总机能用中英文提供服务，各种指示用和服务用文字用中英文同时表示。

3) 客房服务

① 公寓内配有豪华的软垫床, 写字台, 衣橱及衣架, 茶几, 座椅或简易沙发, 床头柜, 床头灯, 台灯, 落地灯, 全身镜, 行李架等高级配套家具. 室内满铺优质木地板等, 采用区域照明且目的物照明度良好;

② 有卫生间, 装有高级座便器, 梳妆台配备面盆, 梳妆镜等, 带淋浴喷头, 配有浴帘, 晾衣绳. 采取有效的防滑措施. 卫生间采用豪华建筑材料装修地面, 墙面, 色调高雅柔和, 采用分区照明且目的物照明度良好. 有良好的排风系统, 110/220V 电源插座, 电话副机, 配有吹风机和体重称;

③ 24 小时供应冷, 热水;

④ 有可直接拨通国内和国际长途的电话. 电话机旁备有使用说明及市内电话簿;

⑤ 有彩色电视机, 音响设备, 并有闭路电视演播系统. 播放频道不少于 16 个, 其中有卫星电视节目或自办节目, 备有频道指示说明和节目单. 播放内容符合中国政府规定;

⑥ 具备十分有效的防噪音及隔音措施;

⑦ 配有内窗帘及外层遮光窗帘;

⑧ 配有酒店式公寓服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游景点介绍、本市旅游交通图及与住店客人相适应的报刊;

⑨ 卫生间定期清洁、定期更换床单及枕套。

⑩ 24 小时提供冷热饮用水

⑪ 客房内设微型酒吧(包括小冰箱), 提供充足软饮料及其它健康饮料(鉴于本项目的养生主题, 酒店式公寓部不放置烈性酒), 备有餐具和饮料清单;

⑫ 提供叫醒服务;

⑬ 提供留言服务;

⑭ 提供衣装干洗, 湿洗, 熨烫及修补服务, 可在 24 小时内交还客人. 提供 18 小时加急服务;

⑮ 有送餐菜单和饮料单, 提供中式早餐, 正餐送餐服务。

4) 餐厅服务

① 总餐位数可完全满足客房接待能力;

② 中餐厅布局合理, 装饰豪华, 提供中式餐饮, 晚餐结束时间为 21: 00;

5) 有独具特色, 格调高雅, 位置合理的自助餐厅。

6) 厨房

① 位置合理, 布局科学, 保证传菜路线短且不与其他公共区域交叉。

② 墙面满铺瓷砖, 用防滑材料满铺地面;

③ 冷菜间, 面点间独立分隔, 有足够的冷气设备; 冷菜间内有空气消毒设施;

④ 粗加工间与操作间隔离, 操作间温度适宜; 冷气供给量大于客房冷气供给量;

⑤ 有足够的冷库;

⑥ 洗碗间位置合理;

⑦ 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭;

⑧ 厨房与餐厅之间, 有起隔音, 隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门;

⑨ 采取有效的消杀蚊蝇, 蟑螂等虫害措施

- 7) 公共区域
 - ① 有足够的停车场供客人使用;
 - ② 有足够的高质量客;
 - ③ 有公用电话,并配备市内电话簿.
 - ④ 有男女分设的公共卫生间.
 - ⑤ 有便利店,出售旅行日常用品、健康食品、养生用品、旅游纪念品、工艺品等商品.
 - ⑥ 提供周边旅游景区及北京市内观光服务.
 - ⑦ 有应急供电专用线和应急照明灯

二 商务服务

- 1、商务中心
 - ① 设有商务中心,代发信件,办理传真、复印、国际长途电话;
 - ② 提供电脑上网按时租用服务
 - ③ 提供打字服务;
- 2、会议服务
 - ① 设有 60 平米-200 平米大小不等的现代化多功能厅三间,可提供会议、培训、公司年会等服务;
 - ② 会议资料打印及学习用品提供;
 - ③ 投影仪租赁;
 - ④ 会场布置服务
 - ⑤ 会议茶歇;

三 养生、康体服务

- 1、健身休闲
 - ① 游泳池
 - ② 羽毛球
 - ③ 乒乓球
 - ④ 沙狐球
 - ⑤ 门球
 - ⑥ 棋牌室、台球厅
 - ⑦ 阅览室
 - ⑧ 书画室
 - ⑨ 健身器械
 - ⑩ 网球
- 2、养生保健服务
 - ① 传统中医保健服务

第二节 管家服务

在不违反法律和道德的前提下，管家为会员解决一切困难，提供为客人代办日常家政服务、健康养生、休闲娱乐、商务、订餐服务等一条龙服务。

一 商务助理类：

- 接待服务：提供访客接待、引导服务；
- 预定服务：提供预定餐厅、酒店、会议场地、运动场地、票务、商务活动安排（包括订票、订座、订酒店），商务秘书（拟稿、打印、电话联系）；
- 代办服务：提供代办申请电话线路、宽带网络、订书报杂志、订奶、订鲜花、订蛋糕、办理邮件（快递、包裹、物品）的邮递和接收；
- 代收代缴：提供代收代缴水、电、燃气、电信、有线等费用。

二 家政服务类：

- 家居清洁：定期提供室内的清洁、保洁、皮鞋擦拭、废弃物处理；
- 植物管理：定期提供室内花草养护及美化
- 就餐打理：定期提供菜肴制作、上餐服务、厨房清理；
- 服装洗涤：定期专业清洗衣物；
- 用品购置：定期提供购置家庭日常用品；
- 维修服务：协调相关部门进行水、电及电气设备的日常维修。

三 咨询服务类：

- 提供装修、装饰的咨询及顾问服务；
- 提供家具、家居的顾问及咨询服务；
- 提供家电用品使用的咨询及代购服务；
- 提供全国演出、文娱活动的资讯咨询服务；
- 提供全国旅游、餐饮资讯的咨询服务；
- 提供法律、医疗、保险咨询服务；
- 提供购物、时尚、化妆、运动健身、健康养生顾问及咨询服务；
- 提供资讯简报、剪报、视讯收录；
- 提供动态资讯（汇率、股市、期货、财政、税务）收集等服务。

四 家居安全服务：

- 家居安全：定期提供家居安全设施的管理、长者的外出陪护；
- 医疗护理：协调相关部门进行日常体检、联系家庭医生、家庭药箱、医疗急救知识；
- 电气检查：检测家居电气安全；
- 环境检测：定期室内污染检测；
- 突发事件处理：具备疾病突发事件的处理能力，提供及时医疗援助（或招援）。

五 其他类别服务：

- 搬家服务：协助会员打包、监督、摆设、搬运等；

- 特别服务：提供物品储存服务，行李、衣物、自行车、书等物品存储；

第三节 养老护理服务

养老护理是对曜阳公寓内闲居休养的长者在生活上给予多方面的照顾，使他们更好地安度晚年。养老护理服务人员的职责是为长者生活提供整体护理服务的工作。

养老护理工作运用生活性和技术性护理技能，完成长者的日常生活护理、生活技术护理、心理护理、康复保健和长者闲暇活动组织等护理工作。

养老护理的工作范围和具体内容是根据长者生活需要而划分确定的，范围包括物质生活和精神生活两方面，具体内容有日常生活护理、康复保健、心理护理、长者闲暇活动组织等。

一、日常生活护理

日常生活护理是指养老护理人员对长者日常生活所做的照顾和料理工作。这项工作是保证长者正常生活的前提，也是养老护理的基础工作。

日常生活护理方式应根据长者的具体情况、意愿和要求，由长者自己选择帮助与照料的方式。具体的方式有：

- 长者自己做力所能及的事，养老护理人员在一旁进行指导和监护，这种方式可以使长者现有的生活自理能力得以保持；
- 养老护理人员与长者一起做，这种方式可以保持或恢复长者的一些生活自理能力；
- 养老护理人员给长者做，这种方式大多用于高龄长者和患病长者的生活护理照顾。

让长者做些力所能及的事，可以使他们感到自己具有工作的能力，从而减轻对生活自理能力减退的忧虑。

日常生活护理内容有长者居室卫生、衣物洗涤、晨晚起居护理、饮食护理、排泄护理、长者个人卫生、长者搬运、卧床长者翻身、尿和粪常规标本的采集以及长者生活情况的巡视观察。

二、康复保健护理

康复护理是养老护理员协助有病长者或伤残长者，使用各种康复治疗手段对其进行治疗，使其病情或症状得到康复或缓解的治疗方法，

保健护理是养老护理员协助长者通过体育锻炼和其他保健措施，使长者增强机体抵抗力，提高长者健康水平的方法。主要包括拳操、器械健身、健康咨询、定期健康检查、组织长者进行各种体育健身活动等。

第四节 健康管理服务

“上医治未病”，健康管理是指对个人或人群的健康危险因素进行全面监测→分析评估→预防干预的全过程。其宗旨是调动个人及集体的积极性，有效地利用有限的资源来达到最大的健康改善效果。

作为一种服务，其具体做法是根据个性化体检信息，对个人健康状况进行综合评价，预测个人有可能发生的健康问题并提供有针对性的健康预警，同时给予生活状态干预，使他们采取行动来改善健康，有效降低疾病发生的概率，进而降低个人的健康风险及医疗开支。



专家团队

健康总顾问：

董宝玮 中央保健局保健组组长，担任多届国家领导人保健医。

养生专家团队：

北京多家医院各类老年病及慢性病知名专家，共计 37 名。

健康管理服务的主要内容包括如下：

1、健康档案

入住时即曜阳健康管家为您建立一套科学、全面的健康管理档案。

2、体检

密云曜阳会员每年免费享受 2 次本项目内医疗中心的体检服务

3、健康评估（中医体质分类与判定健康评估）

以人的体质为认知对象，从体质状态及不同体质分类的特性，把握其健康与疾病的整体要素与个体差异，制定防治原则，选择相应的治疗、预防、养生方法，从而进行“因人制宜”的干预。

4、日常健康指标检测

包括血压、血糖、心率等日常检测

5、疾病预防

即危险因素的干预和监控，根据健康评估的健康状况，健康专家当面给与生活方式指导如睡眠、饮酒、吸烟、营养、运动、中医养生方法等；

6、疾病防治

即慢性疾病的防治。根据会员自身的慢性疾病，给予个性化的监督用药、用药提醒、复诊提醒、代购代送药品、就医陪同等服务。

7、健康巡诊

健康管家对会员的健康状况进行巡检，会员也可随时向健康管家咨询健康方面的问题

8、健康咨询

24小时提供电话咨询服务，为会员解答健康咨询服务。

9、远程医疗监控服务：

随时监测客户的健康状况，防止心脑血管疾病的意外事故发生

10、健康讲座

约请健康专家进行健康知识的宣讲、疾病的防治教育等。

11、心理咨询

约请心理专家提供专业的心理咨询服务。

12、传统养生

运用国医养生之道提供拔罐、保健推拿、药膳调理、足部按摩、全身或局部按摩、中药洗浴、蜡疗、家庭草药园艺等服务。

第五节 文体娱乐服务

养生贵在养心，要实现真正意义上的养生，不仅要从生活环境、生活方式以及膳食结构上着手，更要从精神上保持一种良好的状态，从而有效保障机体功能的正常发挥，以求达到防病健身、延年益寿之目的。北京密云曜阳国际公寓，充分关注入住人群精神生活质量及精神发展，为入住人群提供解决心理问题的物质环境与精神指引，建设和谐、温馨且自我满足的养生社区，培育积极的生命情感和健康向上的精神世界，帮助客户尤其是入住长者从根本上减轻精神上的痛苦。

一 文化生活

1、 曜阳国际俱乐部（老年大学）：约请专业的老年教育专家为会员定期进行书法或绘画教讲座、摄影讲座、计算机使用及上网知识普及；同时不定期举办沙龙活动，丰富会员的老年生活。

主要活动包括：

- ① 书法或绘画
- ② 摄影
- ③ 计算机使用及上网
- ④ 阅览室

2、 文体活动

① 曜阳艺术团：依托中央音乐学院及北京舞蹈学院，组建曜阳合唱团及舞蹈团，采用入住人群中具有特长人员指导和外请专业老师相结合的方式；

② 曜阳剧社：排练经典和原创话剧或音乐剧，由专业人员指导；

③ 内部刊物：《牵手》，全国连锁曜阳国际公寓的统一刊物平台，接受各地社区会员投稿；

④ 主题活动：在春节、母亲节、父亲节、重阳节、教师节等与长者相关的节日，组织体育类比赛或文艺类汇演

⑤ 电影放映及音乐欣赏：不定期的为会员举办电影或音乐欣赏活动。

⑥ 组建内部曜阳电视台及广播站，自行设立栏目，鼓励入住长者自主编播，并积极参与互动，定期聘请社会名流助阵。同时还可在所有曜阳老年社区间相互交流，评比。

⑦ 康体服务：提供台球、乒乓球、有氧健身室、武术房、网球、沙弧球、游泳等室内外健身服务

⑧ 户外服务：公寓的公共区域设置有门球场、按摩散步小路等户外健身场所；同时将组织组织会员进行晨晚散步、太极拳、太极剑、木兰扇、健身舞蹈等健身活动。健身团体鼓励由入住长者个人专长和喜好自发组织

⑨ 宠物中心：为会员提供宠物认养、宠物美容及简单救治服务。

二 精神关怀

1、 心理咨询服务

① 曜阳生活管家或义工同会员交知心朋友，经常与会员谈心聊天，交流思想，有针对性的进行心理关爱；

② 请专家学者讲解生命的真相，如何认识生命的真相，以及认识生命真相的意义。解决黄昏心理，自卑心理，无价值感，不安全感，孤独感等常见灰色心理；

③ 心理医生坐诊，一对一解决特殊心理问题；

2、义工服务

① 公寓社区联合社会力量组建义工队伍，让会员享受温馨义工服务；

② 组织会员积极参加义工队伍，发挥特长、奉献爱心、服务社会。长者做义工所付出的奉献，存入个人义工时间银行，以后可以将其折算成其他服务的时间

3、亲情服务

① 亲友档案：为每位会员建立一份亲情档案，登记会员家人及其重要亲友的基本信息，必要时能及时与会员的家人和亲友取得联系；

② 亲情联络：与会员的家人和亲友保持定期联系，将会员的基本情况传递给会员的家人或亲友。同时向会员提醒其家人和亲友的生日，向其家人和亲友提醒会员的生日等重要信息，以便互相关照；

③ 亲情小贴士：在会员生日或重要纪念日向会员赠送温馨小礼物。

第六节 异地度假养老服务

一、概念

异地度假互动养老是一种离开现住的城市和生活环境，到异地享受特色养生、医疗保健、文化交友、旅游观光等系列服务的新型养老模式！

二、组织单位

密云曜阳国际公寓和扬州曜阳国际公寓

三、宗旨

响应国家积极老龄化、健康老龄化的要求，积极宣传推介“动”“静”结合的新型互动养老模式，为天下健康长者营造一个住得起的绿色、健康、安详、和谐的养老家园，助所有长者享受多姿多彩、快乐无忧的晚年生活！

四、做法

1. 异地度假养老以曜阳国际公寓为平台，使得长者同时拥有 2 个或 2 个以上（将来随着曜阳国际公寓的发展，在全国的曜阳公寓数量将逐渐增加）能随意选择，随时入住的“家”。可以住在“家”里，吃着家常饭菜，享受着贴身服务，慢慢地玩，悠闲地享受生活！

2. 根据扬州公寓的住房特点（为一居室、两居室），建议采用床位对等交换异地度假养老的原则。不再收取房租差价。

3. 在扬州居住期间的旅游、餐饮等费用自理。

4. 医疗费用实行内部结算制，由公寓管理工作人员服务完成。

5. 在扬州曜阳公寓期间享有扬州曜阳公寓会员同等的养老服务待遇。

6. 密云曜阳国际公寓的会员在扬州曜阳国际公寓度假时所享受的服务见

[《扬州曜阳国际公寓服务说明》](#)

第七节 其他服务

一 物业管理服务

由基础物业管理方负责（略）。

二 配合销售的服务

此部分内容需要进一步和甲方协商制定。

三 餐饮服务

此部分内容由餐饮承包管理方负责（略）

四 医疗服务

由中国人民武装警察部队总医院负责（略）。

五 美容美发服务

此部分内容由此服务的承包管理方负责（略）

六 超市便民服务

此部分内容由此服务的承包管理方负责（略）

第三章 曜阳乐龄承接本项目的优势

第一节 优势资源和能力

曜阳乐龄作为中国红十字基金会曜阳养老计划指定的发展和管理机构，在资源整合、品牌建设、项目拓展、投资管理、政府支持、经营管理等方面具有独特的竞争优势。主要体现在如下方面：

一 专业的经营管理团队

无论从投融资运作到设计建设再到日常的经营管理，老年公寓都对团队的素质提出了很高的要求，本着不断创新、真诚奉献、市场化运营的理念，从招募、培训、上岗等每一个环节我们都力求打造一支专业的管理和团队。

曜阳乐龄核心团队主要来自清华大学 EMBA，均曾在国际、国内大型企业、行政管理机构担任主要职务，热心并有志于投身乐龄事业。

二 全国连锁经营的老年公寓

统一品牌管理，统一投资管理，统一经营管理的曜阳老年公寓，真正实现长者“候鸟式”养老的心愿。

三 自理型、介助型和长期护理型相结合

本着“人道、博爱、奉献”的红十字精神，曜阳老年公寓可提供全程养老服务模式，不仅能满足自理型长者的生活需要，同时还帮助介助型长者积极康复，并可为需要长期照料的长者提供全护理服务。

四 精神关怀

以“慈悲喜舍”为核心理念的管理文化，融入管理的每一个细节，为长者提供的是一种“快乐生活”，而不仅仅是一处居所！

五 健康管理

掌握长者的健康信息，通过专业的健康评估，为长者制定个性化的健康处方，并在长者的日常生活中，点点滴滴的执行下去，从而达到慢病预防和配合治疗的效果。

六 远程医疗会诊

全国联网的远程医疗会诊中心，将各地老年公寓配套的医疗中心整合成一张强大的医疗网络，并借助北京、上海、广州等地权威、丰富的医疗资源，实现各地的远程医疗会诊服务。

第二节 特色管理服务

一体式、一站式、全方位的管理服务

针对项目的性质、地理位置，以及周边环境，特色管理服务（有偿及无偿）包括以下各项内容：

一 亲情服务

我们将为业主提供全天候、全过程、全方位的“亲情服务”，真正使服务做到及时性、连续性和多样性。社区内每时每刻都有我们的工作人员处于工作或待命状态，客户服务中心随时都有管理人员接待业主的来访，服务电话 24 小时开放，周末及节假日更是作为我们的主要工作日，业主在任何时间的任何需求，都能得到有效的解决和满足。

客户服务中心将建立在酒店公寓前台处以供租户及业主方便。

业主更可以选择他喜欢的曜阳管家、清洁人员及客服主任等为其提供服务。

二 隐性服务

“隐性服务”的宗旨是充分尊重业主的私密空间。曜阳服务人员只是在业主需要帮助时出现。做到“隐性服务”的前提是要对业主群体的需求规律进行深入细致的了解分析并存档，提前做好准备工作。对于常规性的工作要安排在业主出入较少的时间，以保证业主出行的方便。比如保安员和保洁员在每天早晚住户出行的高峰期，尽量不出现在业主面前，在上下班高峰时间段内保洁员尽量避免乘坐电梯，保安员在此时间段换岗等。

三 个性服务

我们的管理是一种和业主生活息息相关的服务行业，工作人员要与业主朝夕相处。在满足业主的群体需求、一般需求之外，我们还要最大可能地满足业主的个性需求、特殊需求，尽可能多地为住户提供更高层次需求的服务。因此，我们在日常管理工作中将根据住户不同的文化背景、职业特点、知识层次、家庭环境等因素，为住户提供独具特色的差异化服务。

四 星级酒店服务标准

我们将提供“以住户为中心”的酒店式公寓管理服务，以五星级标准作为服务标准，努力实现服务（SERVICE）的真正内涵：

Smile	（真诚微笑）
Effort	（努力奉献）
Ready	（随时待命）
Viewing	（精心呵护）
Ideal	（力争完美）
Creating	（开拓创新）
Excellence	（追求卓越）

第四章 管理服务标准

第一节 酒店式公寓服务标准

一 酒店式公寓服务的基本要求

1、 服务态度积极主动、文明礼貌

管理人员、服务人员要主动热情、文明礼貌，包括衣冠整洁、语言规范、谈吐文雅、行为得体等。如：能准确运用迎接、问候、告别语言，同时语调关切得体；对回头客和常客能称呼其姓名或职衔；服务动作要轻，手势要得体适度，而且不宜过多等。

2、 服务技能全面、专业

工程人员具备过硬的设备维修技术，能迅速对设施设备进行调整，遇到故障能马上解决；秩序维护人员具备过硬的治安消防本领，能应付突发事件；服务人员要积极主动、有礼貌、高效地为客人服务，达到职业化、专业化。

3、 服务方式方便、灵活

本着设身处地为客人着想，急客人所急，想客人所未想，及时准确，方便优质的原则，努力为客人提供各种灵活的服务方式，尽可能为客人提供方便，满足需求。

4、 服务程序规范化

服务程序也是衡量服务水平的重要标准之一，如设备操作程序、各项目服务程序、卫生程序等都要严格执行，不可随心所欲。

5、 服务制度健全

制定并健全一整套规范、系统和科学的服务制度，以确保提供稳定、安全、优质的服务。如用人制度、清洁卫生制度、设施设备使用制度等，这些制度应清晰有序、易于操作。

6、 服务高效便捷

服务效率高节省了消费者的时间，等于为消费者带来了间接的利益，酒店式公寓应尽量减少工作环节，简化工作程序。

7、 增强服务理念，提升服务品位

一个企业的服务理念决定其服务的形象。在当前市场经济不断发展、竞争日益激烈的形式下，会所必须更新自己的服务理念，改进技术，提高质量，提升自己的服务品位，才能适应市场，在竞争中立于不败之地。

二 会所前厅服务标准

1、 行为规范

- 1) 每位员工都要遵守各项工作程序和规章制度，尽职尽责。
- 2) 若无特殊情况当班期间必须在员工食堂就餐，不允许在前厅大堂吃东西，上班时禁止吃零食。
- 3) 上班时不允许打私人电话（紧急事件除外），私人问题在工作时间之外解决，不允许影响工作或占用工作时间。
- 4) 因为任何私人原因不能按时到岗的，必须提前通知客服部经理，以便安排工作、调配人员；若要换班必须经过领导同意。
- 5) 对待客人热情礼貌、不卑不亢，不能待人傲慢无礼也不要过于热情。
- 6) 不能在背后议论任何客人或员工，尤其不能用自己的观点去随意品评其他部门的工作好坏，更不能把自己的意见强加给别人。有好的意见要通过正确途径报告上级。
- 7) 遇到工作上无法解决的问题，要请示领导，但不允许越级上报。
- 8) 对待客人的合理请求应尽量满足，自己可以帮助的不要转到其他部门或员工，要为客人提供最高效率的服务。
- 9) 在委托其他部门办理工作或为客人服务，一定要与相关部门或员工跟进，确认和协调。
- 10) 当班时发现有任何设施出现问题，要及时通知工程部和相关部门。
- 11) 认真阅读，书写交接班记录本。保持记录本干净整洁，字迹清晰。
- 12) 值班记录要清楚，简洁，明确，易懂。

2、语言规范

- a) 不说脏话，不能侮辱任何客人或同事，尊重别人也就是尊重自己。
- b) 不说黑话，必须时刻注意自己代表的不光是个人，更是自己所在的部门和单位的形象。要给客人以可以信赖的高素质的印象。
- c) 不说假话，不欺骗客人和同事，不推卸自己应付的责任，不隐藏自己所犯的过错，不应付领导的指示和安排。做到诚实可靠。
- d) 在客人面前，不说行话（专业术语），不能让客人存在被排除在外的感觉。能使别人理解你的意愿，会避免很多不必要的麻烦。
- e) 不说错话，在上岗前要了解俱乐部内部事务的各种变化，不能给客人或同事发出错误或过时的不准确的信息。Always be up date!
- f) 不多话，叙述事情简洁，明确、干脆。不罗嗦，不拖泥带水。有高效率的办事能力。

3、仪容仪表及个人卫生

- 1) 上岗前检查工服，如有污渍、褶皱、破损等情况，到更衣室更换；检查名牌是否佩带完好，有问题到人事部更换。
- 2) 上班必须穿工鞋，上岗前工鞋要擦干净，不能穿不符合要求的鞋。
- 3) 保持每日洗澡的习惯，保持口腔清洁，无异味。
- 4) 检查手指甲是否干净，不留长指甲，不图彩色指甲油。
- 5) 上岗前整理好头发，女士不能披头散发，发型发色不能影响工作，长发须束起或盘起。
- 6) 上班要化淡妆，上岗前在更衣室检查自己的仪容仪表。
- 7) 上班时要保持正确的姿势，抬头挺胸，不驼背；在大堂不可喧哗，不能跑，有急事要快步走。

4、总机服务标准

- 1) 工作人员必须会一至两种外语，会标准的普通话和多种地方话等；

- 2) 总机工作人员要求声音清晰，吐字清楚，注意语音语调，使人感到婉转动听；
- 3) 接听电话与客人会话时，要注意态度诚恳，使对方感到你乐意为他效劳；
- 4) 熟练掌握电话总机的性能和操作方法；
- 5) 熟悉酒店全部内线电话号码；
- 6) 熟悉酒店总经理、部门经理的电话号码；
- 7) 熟悉各大机关。公司、交通部门（如铁路、轮船、民航、客运等）、海关、公安局（如消防队等）、医院、供电局、各大酒店总机等单位的电话号码；
- 8) 熟悉世界各地的国际时间与北京时间的时差；
- 9) 熟悉各地长途电话的收费标准。
- 10) 挂给客人的电话必须问清挂电话人的姓名及挂电话的事项，然后核实住客是否是挂电话人要找的，若是，则征求客人意见是否可转给他，客人表示可以时才转给他，若客人表示不接时，可向挂电话人婉拒；
- 11) 若挂电话者查询住客时，也要征询客人意见，经同意后才告诉挂电话者；
- 12) 若客人表示不听电话或不在房间时，可将挂电话人的姓名及电话内容记下来转告客人；
- 13) 职工工作时间外面挂来给职工的电话，一般不转，若有急事可转有关部门办公室或其顶头上司代职工接听。
- 14) 同时有许多人要挂长途电话，对此都要一一登记好，在线路比较忙的情况下妥善安排。
- 15) 客人申请叫醒服务，均要将客人的房号、叫醒时间登记好，记录在“住客叫醒登记表”上，夜班和早班人员要交接好班，根据“住客叫醒登记表”上的时间准时叫醒客人；叫醒客人时要有礼貌地用英语和普通话重复讲“早晨好，现在的时间是早上×点钟”。要连续地叫，若五分钟或十分钟无人听电话，要请楼层值班人员去敲门，直到叫醒客人为止；对晚醒的客人要告诉他：“先生（或小姐）按叫醒时间，您已晚起了××分钟。”；将客人晚起的时间记入档案，日后客人投诉时，可以此作为解释。

5、 收银员服务标准：

- 1) 工作区域清洁整理干净物品摆放整齐 包括周边环境。无关人员不得进入收款台。
- 2) 工作期间，严禁总台、吧台人员携带大量现金（不允许超过 10 元/人），特殊情况需请示经理，未经请示，一经查处超出规定额度，超额部分一律没收上交财务，并追究当事人责任给予罚款。
- 3) 实行帐钱分离，不许一人即管帐又管钱，不许自作主张少收客人的现金，出现挪用公款、私自外借（老板允许方可）、贪污钱财，视情节轻重给予罚款、开除或送司法机关处理。
- 4) 保守公司商业秘密，不能私自向外界提供或泄露公司的财务信息，坚持原则，爱岗敬业。
- 5) 客人结帐时实行“唱收唱付”制，正确识别假钞。如误收由收银全额赔偿。
- 6) 收银台发票管理，要严格执行公司规定的发放登记程序，尽量压缩发票使用量，严禁私开、私售发票，一经查处，给予重罚。

7) 班别之间交接要清楚 房间数与消费确认单要核对好

6、 会所公共区域卫生服务标准

1) 保持会所接待大厅、公共休息厅、电梯间、走廊等公共卫生区域地面洁净，无杂物、碎屑、水迹。

2) 保持楼梯扶手、栏杆、楼道窗台、墙裙无灰尘、污迹，定期用湿抹布擦干净。

3) 保持墙壁、天花板无蜘蛛网、无污迹。

4) 保持区域内的门窗玻璃明亮无污痕，门窗框擦拭干净无浮土、痕迹。

5) 负责区域内的水电开关、消防器材、配电箱、电表箱、灯具等表面无灰尘、污痕，照明灯具透明度好。发现损坏现象要即时报修。

6) 保持会所内公共区域烟缸等容器随时干净明亮。

7) 保持公共区域内放置家居光亮无尘、无污迹及异味。

8) 保持公共卫生间无异味，便池清洁光亮。水池清理干净无污物、结垢、堵塞等现象。水池台面保持整洁光亮。清洁物品摆放整齐。

9) 注意节水、节电。发现“跑、冒、滴、漏”现象应先做应急处理，同时通知相关部门组织维修。对所负责卫生区域内所有水、电、暖设施、门窗玻璃等负有监护责任，若发现缺损，应及时报告相关负责部门组织维修。

10) 上岗期间如发生会所安全相关可疑情况，应及时向相关部门报告并协助进行妥善处理。

11) 会所各活动室服务标准：详见各活动室保洁服务标准

7、 会议室服务标准

1) 保持会场干净，整洁，所有植物花草等新鲜无污迹。

2) 保持所有茶具，饮具洁净，光亮。

3) 根据通知单，在会见开始前 30 分钟准备好其他各种设备用品，调节好会议厅温度及灯光，并保证所有设备完好。

4) 提前 15 分钟在会议室门口站立迎候客户到来。

5) 客户到达后酌情协助年长者或重要客户入座。

6) 为来宾斟倒茶水。

7) 会见开始后，尽量避免打扰客户，服务员退出会场，站在会场门口两侧站立服务，每间隔 15 分钟进入会场巡视为客户续茶和换烟缸，斟倒茶水时 要按规范方法，杯要离开桌面，以防有水滴漏，掀起杯盖时动作要轻，避免发出碰撞之声。

8) 结束后，服务人员应维护会场秩序，让客户顺利离开会场。

9) 全部离开后，服务员立即进入会场，迅速检查有无遗留物品或文件，若有遗留物应及时送还客户或上缴。

10) 将会议所用设备整理收好，按程序送到有关部门或专门存放地点，通知花工将花草植物取走。

11) 用过的茶杯，烟缸或饮料杯收好，清理干净送至消毒柜内。

12) 清洁地毯上的脏物，保持地面清洁卫生，由收集方巾送至洗衣房。

13) 会议结束后在一小时内完成清理，归还物品等工作。

8、 商务中心服务标准

- 1) 工作人员仪容仪表整洁端庄大方，笑容亲切，语言柔和
- 2) 能熟练的操作现代化办公设备
- 3) 保持中心环境明亮整洁有序不乱
- 4) 保持办公室设备每天正常运作
- 5) 需要对每项收费服务进行详细登记并存档及记录
- 6) 每天服务收益核算清楚，按照程序进行交接
- 7) 下班前检查中心设备电源是否隔离
- 8) 定期联系办公设备厂家进行维修和保养
- 9) 必要时协助其他工作人员进行友好服务接待

三 配套服务准则

1) 服务设施设备完好

良好完善的硬件设施是实现优秀服务的先决条件，每日营业前要对各种设施设备如空调、健身器材、休闲器材、娱乐器材、卫生器材等进行检修，使设施设备始终处于完好状态，以保证服务正常运营。

2) 服务配套齐全

配套服务使服务更加完善，使客户整个消费过程在健康、愉快、顺利中进行。应根据各项目的需要配备相应的服务，如网球室设专门陪练员或教练员。

3) 安全设备完善，措施齐全

在保证设施设备安全的前提下，应该根据各项目的特点制定相应的安全措施，防患于未然。如，游泳池“客人须知”中明确规定：“饮酒过量者谢绝入内”；游泳池服务人员应经过救生训练，池旁备有救生圈，配有两倍于池宽的长竿救钩；健身房配备氧气袋、医药箱及急救药品等。

四 会所设施、设备管理标准

- 1) 会所设施、设备的配置应和会所规模、档次、发展商的实力、业主的构成等相适应。
- 2) 会所应保证其设备完好率达到100%。
- 3) 会所工作人员必须熟悉各种设备的性能、特点、使用方法、使用要求，制定科学的操作规程、维修保养计划与制度，提高设备的使用效率，保证设备、设施正常运行和日常使用安全，延长使用寿命，降低经营成本。

五 会所安全管理标准

- 1) 会所应每周定期对设施设备、用具用品进行消毒。
- 2) 在配置设备时应考虑安全性能和保护设计，并必须配备有关质检部门的产品合格证书。
- 3) 设置设施设备时要注意电器线路敷设的规范、安全，同时必须注意安全接地。
- 4) 要了解、检查设备动作时容易发生碰撞或造成使用者伤害的部位有无安全装置，如跑步机的紧急制动连线，攀岩机下的软垫等。人体接触部位构件要避免粗糙或有楞角。安全扶手、重力支架等部件要安全稳固。
- 5) 对任何带有危险可能的康乐项目，必须有明显、完好的安全说明牌，告知客人其危险及安全注意事项，并配有专业人员在现场进行安全检查，认真检查

客人是否进行安全的活动，监督和制止客人带有危险性的康乐活动方式。

6) 会所的消防管理工作，要贯彻“预防为主，防消结合”的方针。消防工作的组织管理必须从负责人到服务人员，形成一个全员管理的局面。贯彻落实国家有关部门“公共娱乐消防安全管理规定”，切实把消防安全工作落到实处、提高消防意识，加强安全管理，每半年对电器线路进行定期的安全检查。

7) 每天营业结束后，会所工作人员应对工作场所进行全面的检查，注意烟头等安全隐患，按规定切断电源。

六 休闲康体中心服务标准

1. 服务人员上岗要求

- 熟悉和掌握工作规范，明确职责。
- 能够为客户提供主动周到的服务，有责任心，服务规范运用得当。
- 保持工作环境符合标准。

2. 康体中心卫生标准

- 玻璃门窗，门把手光亮无尘，无污渍。
- 吧台、台面光亮，柜内、抽屉内无尘无杂物，物品摆放整齐。
- 展示柜镜子、玻璃光洁无尘，装饰物无尘。
- 大理石地面光亮无尘、无杂物。
- 休息区木地板光亮无尘，木器家具光洁无尘。
- 走廊玻璃墙面光亮无尘、无污迹。
- 机房干净整洁，按日、月、季保养计划保养设备。

3. 棋牌室服务规范

1) 接待前准备

- 整理个人仪容仪表，着装上岗。
- 检查设备、灯具有无损坏，能否正常使用。
- 按卫生标准搞好环境卫生。
- 整理好所有的客用品，数目清楚，客户娱乐可随时提供。

2) 两班交接

- 查看交接记录本，了解上一班工作情况和未完成的事项。
- 检查物品存放，核对棋牌数目。

3) 接待服务

- 当客户到来时，主动热情向客户问候，微笑服务，使用礼貌用语。
- 主动向客户介绍服务项目。
- 询问客户所需服务项目，为客户提供项目用品（如麻将、象棋）。
- 主动询问客户的要求，待客户确定后，服务人员用托盘将茶饮送上。
- 告知客户如需要服务请招唤，客户娱乐期间，服务人员要定时为客户更换烟缸，斟倒茶饮。
- 当客户娱乐结束时，向客户道别，并欢迎客户下次光临。
- 检查整理用品，打扫整理好环境卫生，随时准备迎接下一批客户光临。
- 交接班时认真完成交接手续，写好交接班记录。

- 4) 接待收尾
 - 检查设备是否关闭，电源是否关闭。
 - 将当日接待情况会总交当值领班，统一报物业办公室。
 - 检查整理用品，清洁卫生。
 - 填写交接班记录，书写要工整，确定无安全隐患后，关闭电灯，把门锁好后方可离开。

4. 台球室服务规范

- 1) 接待前准备
 - 整理个人仪容仪表，着装上岗。
 - 检查设备是否正常，打开灯光，如有不亮，及时报修更换。
 - 按卫生标准搞好环境卫生。
 - 用毛刷顺球桌台面里侧向外侧刷净台呢。
 - 按正确的台球规则把球摆放到台面位置上。
 - 将巧克力粉、手套、润滑粉等摆放在服务台上，以备使用。
- 2) 两班交接
 - 查看交接记录本，了解上一班工作情况和为完成的事项。
 - 检查物品存放，核对酒水数目。
- 3) 接待服务
 - 当客户到来时，主动热情的向客户问候，微笑服务，使用礼貌用语。
 - 引导客户选择适合的球杆。
 - 客户打球时，服务人员应站在旁边随时准备为客户提供计分、摆球、递架杆服务。
 - 及时更换烟缸，随时为客户斟倒茶饮。
 - 当客户娱乐结束时，向客户道别，并欢迎下次光临。
 - 检查整理用品，打扫整理好环境卫生，随时准备迎接下一批客户光临。
 - 接班时认真完成交接手续，写好交接班记录。
- 4) 接待收尾
 - 检查设备是否关闭，电源是否关闭。
 - 将当日接待情况会总交当值领班，统一报物业办公室。
 - 检查整理用品，清洁卫生。
 - 填写交接班记录，书写要工整。
 - 确定无安全隐患后，关闭电灯，把门锁好后方可离开。

5. 游泳池服务标准

1) 接待服务规范

① 接待前准备：

- 提前 10 分钟整理好个人仪容仪表着装上岗。
- 按游泳馆卫生标准清理场馆卫生，确保达到标准。
- 整理准备好为客户服务所需的各种用品及商品。
- 开启泳池水循环系统，按标准化验水质、测量水温，确保各项指数达标。
- 使用水底吸污机将池底污物吸干净并清理水面油脂。
- 检查救生器材是否完好并摆放到位。

② 接待服务：

- 当客户到来时，服务员主动礼貌向客户问候。
 - 主动向客户介绍游泳池情况，回答客户提出的问询。
 - 客户到达时，请其出示会员卡或房卡卡，确认后为其登记并提供用品及更衣柜钥匙。
 - 询问客户是否携带贵重物品，并提供贵重物品寄存服务。
 - 引领客户到更衣室，
 - 提醒请客户先沐浴，戴上泳帽后方可进入泳池娱乐。
 - 客户游泳时，服务人员及救生员要多巡视，发现意外及时救护。对带小孩的客户要提醒注意监护。确保整个服务过程无客户物品丢失和溺水等安全事故发生。
 - 客户娱乐时如有要求，可向客户教授游泳技术。
 - 客户娱乐结束后，礼貌送客并欢迎客户再次光临。
 - 清洁卫生，将客用品准备好，以备下一位客户的光临。
- ③ 接待收尾：
- 检查水循环系统是否关闭，关掉电源。
 - 将当日接待情况会总，交当值领班，统一报客户服务部办公室。
 - 清点布草，将使用过的布草统一收好，准备第二天送洗。
 - 检查整理物品，清洁卫生。
 - 检查确定无安全隐患后，关闭所有电灯，把门锁好后方可离开。

2) 贵重物品寄存工作规范

- 礼貌问候客户。
- 请客户填写“贵重物品登记卡”（如果客户对存放卡文字不甚了解，应主动指点客户填写项目）。
- 核对客户所填内容是否完整（包括：手牌号、姓名、客户签名、实际物品与填写内容是否相符）。
- 用户个人物品放好后，将保险箱锁好（尽量让客户看到你的动作）。
- 向客户道谢。
- 将钥匙放回指定地点。
- 将登记卡按顺序存放好。

3) 游泳池卫生标准

1. 游泳池：

泳池厅内所有塑制桌椅无尘，烟缸及时更换；窗台空调扇叶无尘；地面需用水泼湿清洁地面无杂物；3m 垫上下无杂物无污渍；镜子光亮无污渍，装饰画木线，装饰物无尘。

2. 男女淋浴室：

更衣柜内外无尘，柜内备品齐全，地面防滑板整齐无尘，浴室清洁无毛发。淋浴室所在墙壁光洁无尘。更衣椅椅面用碧丽珠做周保养。洗手池及镜子无污渍。卫生间马桶无异味、污渍，垃圾及时清理，并每日消毒。卫生间塑料钢门无尘、无污渍。

3. 女宾部：

浴室客用品及时清理，手池、镜子光洁无污渍，灯具无尘；地面防滑板整齐无尘；消毒池每日换水消毒；更衣室柜内、外无尘，无杂物；消毒桶内毛巾及时送洗，杂物及时清理。

4. 卫生间：

便池、小便池清洁并每日消毒；纸架光洁无尘，纸篓每日清理两次；墙面地面光亮无尘。

5. 设备机房、配电室及、泳池水卫生：

设备机房、配电室外设备无尘，电器、窗框、玻璃光亮无尘，铝合金门、木门、地面无尘；外回廊至前厅外回廊地面无尘，玻璃及铝合金窗框、门、电器光亮无尘；泳池池水清澈见底，无漂浮物，泳池底部的可见脏物和外来杂物至少每日用水底吸尘器清理一次。

4) 游泳池急救规范

▪ 溺水者被救出水面后，迅速将舌头拉出，以免堵塞呼吸道；迅速到水，并进行人工呼吸。

▪ 让溺水者仰卧，头稍向后仰，使口、咽气管成一条直线。

▪ 救护者一手托住溺水者的下颌，翻开嘴唇另一手捏紧鼻孔，使气从溺水者肺部排除每分钟 16—20 次。

▪ 在人工呼吸的同时做心脏按压，促进心脏功能恢复。方法是双手重叠压迫溺水者胸部下方，有节奏的、均匀的向下压 3—4 厘米，直至心脏正常为止。

5) 游泳池池水及环境检测标准

▪ 室内温度保持在 25—30℃ 之间。

▪ 水温低于室内温度 1—2℃ 之间。

▪ 室内相对湿度保持在 50%—90% 之间。

▪ 室内换气量应不少于 30 立方米/人. 小时。

▪ 氯值保持在 7.5 ± 0.2 之间。

▪ PH 值控制在 7—7.8 之间。

▪ 池水每毫米细菌总数不超过 1000 个。

▪ 池水水质每日检测 2 次，水温每日上午、下午、晚上测量 3 次

6. 桑拿中心服务标准

① 接待前准备：

▪ 整理个人仪容仪表，着装上岗，标准站立。

▪ 按卫生标准搞好环境卫生，检查客用备品，并放置到位。

▪ 确认设备可正常运转，灯具无损坏。

▪ 整理好接待服务中使用的用品及商品，如有缺少及时补库。

② 接待服务：

▪ 当客户进入营业厅时，服务员应主动、热情、礼貌的向客户问候。

▪ 热情介绍桑拿中心的服务项目，并仔细聆听客户要求。

▪ 为客户做好登记，填好更衣柜号码、项目及人数，收集客户有关信息意见建议并详细记录反馈领导。

▪ 帮助客户换上拖鞋，引领客户进入更衣室，为客户指示柜门、柜号。

▪ 帮助客户更衣，并帮助客户将换下的衣物挂好，叠好。

- 为客户打开蒸气浴、桑拿室开关，并定好温度。
 - 客户进入浴区，主动帮助客户调节淋浴水温，向客户介绍使用方法，并婉转的向客户解释应先淋浴再浸浴。
 - 客户洗浴时，服务人员每 10 分钟巡视一次，注意客户安全情况，并随时为客户提供服务。替客户开衣箱拿手机或香烟如客户不在现场，要两名以上服务人员操作，不可为客户保管更衣柜钥匙。
 - 客户洗浴完毕后要引导客户干脚，换干托鞋并为客户干身，同时将客户引领至休息大厅或按摩室。
 - 待客户入位后，主动为客户盖好浴巾，动作要柔和。
 - 主动询问客户是否需要茶饮等，待客户确定后服务人员用托盘将其送上，并为客户斟倒茶饮。
 - 服务人员经常巡视，随时为客户提供服务，需要勤斟茶饮，勤换烟缸。
 - 听取客户意见，播放客户喜欢的电视节目。
 - 结束时，检查提醒客户，物品是否拿好，收回更衣柜钥匙，并为客户准备好自己的鞋。
 - 礼貌送客并欢迎再次光临。
 - 打扫环境卫生，补充一次性用品，随时准备迎接下一位客户的光临。
- ③ 接待收尾：
- 检查按摩池蒸气浴、桑拿室是否关闭，关掉电源。
 - 将当日接待情况汇总，交当值主管，统一报物业办公室。
 - 清点布草，将使用过的布草统一收好，准备第二天送洗衣房清洗。
 - 检查整理物品，清洁卫生。
 - 检查确定无安全隐患后，把门锁好方可离开。
- ④ 浴室安全服务标准
- 浴室门口明确公布“患心脏病、高血压、脑溢血、皮肤等症病的客户不得使用桑拿浴”。
 - 客户使用桑拿浴期间，发现就浴室人有不适感觉或意外情况，及时采取紧急救护措施，保证客户安全。
 - 注意保护客户衣物安全，同时提醒客户是否有物品遗忘。
- ⑤ 桑拿浴卫生标准
- 门厅、吧台、台面光亮无尘，柜内、抽屉内无尘无杂物，物品摆放整齐；鞋柜内外无尘无污渍，木门、木把手、电器开关光亮无尘，地面无尘，无杂物。
 - 浴室垃圾筒内无杂物、蒸气，桑拿浴室无污渍无杂物，按摩池、池底、池壁无污渍，淋浴开关喷头无污渍；杂物架无污渍、水纹；搓背床干净无污渍；卫生间与马桶无污渍，墙面光洁无污渍，浴区台面无污渍水迹。
 - 更衣室木门、门锁光亮无尘，更衣柜内无杂物，更衣椅干净无污渍，金属挂勾光亮无污渍、水纹，地面光洁无杂物。
 - 按摩室木器家具摆放整齐，布草干净无污渍，电视机无尘，按摩床干净无污渍，地面无尘无杂物。

7. 健身房服务标准

1) 健身房服务人员必须有较强的思想政治觉悟，热爱本职工作。掌握会所服务的基本知识和技巧，掌握健身房服务程序与服务规范，具有较丰富的体育锻炼运动常识，懂得健身机理，能根据入住长者的具体情况帮助制定健身计划。掌握健身房每台设备的性能和功用，具有较好的运动和运动指导的技巧、技能。

2) 按规定及时擦拭和保养运动器具，需要消毒的要进行消毒处理，使之符合卫生和保养的要求。

3) 各运动场所要保持地面干净整洁，如有污染或纸屑烟头等，要随时打扫。

4) 服务员工作前应按规定换好工作服，佩带工号牌，检查自身仪表仪容，准时到岗；通过班前会接受任务，服从工作安排；有责任感，到岗后应及时查看交接班记录，从思想上、精神上做好接待服务准备。

5) 健身房整体环境应美观、整洁、舒适、空气清新。健身房门口的宾客须知、营业时间、价格表等设计美观，服务台设计简洁、高雅，各种健身器械摆放整齐，位置适当，各种健身器械的使用说明准确无误，设施、设备性能始终保持良好。

6) 做好健身房清洁工作：用吸尘器、抹布清洁地面、墙面、沙发、茶几、镜子、电视、音响器械，使环境清洁、明亮。墙面、地面洁净。保证饮用水洁净，符合国家卫生标准。

7) 做好保养、清洁健身房器械，如有故障，应做好标识，及时报修。设施、设备的可使用完好率应是 100%。

8) 服务台的各种单据、表格及文具等准备到位。准备好吧台的餐具、饮品。补充纯净水、纸杯，以及入住长者用的大毛巾、小毛巾，以上毛巾应按规定叠好，会所标识朝外。

9) 健身房服务人员应仪表整洁，精神饱满，充满活力。服务台服务时，入住长者预定或咨询电话打进来时，应在铃响 3 声之内接听，准确记录预定人、预定内容、预定时间。入住长者到来时，应主动热情欢迎，上前问好，核对票券或会员证，做好记录。设计运动计划，建立健康档案。

10) 健身房服务员按入住长者要求，发放必要用品，引导入住长者到他们所需要的活动项目器械前，如入住长者对所提供的设施、设备在使用方法上有不明白的地方，服务员应作适当、简单的讲解，如入住长者所选的项目已有他人占用，服务员应引导入住长者做其他相关项目的运动。

11) 对于初次来的入住长者要礼貌、细心地讲解器械运动性能、效用、使用方法。主动为入住长者做好机械设备的调试，检查锻炼强度是否合适，并在必要时做示范动作，注意入住长者健身活动的动态，随时给予正确的指导，确保入住长者安全运动，严格执行健身房规定，礼貌地劝阻一切违反规定的行为。

12) 保持健身房场地的清洁卫生，及时清理入住长者用过的毛巾、纸杯等物。并询问入住长者是否需要饮料，当入住长者要求用饮料时，应听清入住长者要求，服务及时准确。对比赛的入住长者要热情地为他们做好记分、排名次的工作。入住长者离开时应主动向入住长者道别。打扫健身房场地卫生，检查器械是否完好无损，清点杂志、球鞋、音带、碟片等是否齐全。

13) 核对当日所有营业用单据，并做好记录。

14) 晚间下班前，切断所有电器的电源，关闭所有的空调、照明，安全检查后，关好门窗。

8. 网球活动服务标准

1) 服务员工作前应按规定换好工作服，佩带工号牌，检查自身仪表仪容，准时到岗，通过班前会接受任务，服从工作安排，有责任感，到岗应及时查看交接班记录，从思想上、精神上做好接待服务准备。

2) 检查网球场设施与清洁环境：打开网球场门，检查球网与球网的规定网高尺寸，巡视检查场地清洁，打扫场地卫生，保持场地无杂物。并将入住长者用的座椅、茶几擦干净。如是夜间，应检查球场灯光照明。

3) 做好服务台整理工作：打扫服务台卫生。进行地面吸尘，擦拭服务台，清洁垃圾桶，整理、补充酒水与饮料，将入住长者使用的球拍等器械摆放整齐。

4) 搞好休息室等场所的清洁卫生：用抹布清洁休息室的座椅、茶几、花盆、更衣柜等设施、设备。清洁电镀部件、洗脸盆、淋浴间的墙面，保持电镀无水迹、锈迹，瓷面无污垢。

5) 服务员应面带微笑，直立站好，双手自然握在腹前，能正确地运用礼貌服务用语，对常客要热情打招呼，欢迎入住长者，并在服务台为入住长者填写登记表，并根据入住长者需要提供更衣柜钥匙、毛巾及球拍等打球用品。入住长者亦可自带球拍和球。

6) 仔细周到做好球场服务：入住长者打球时，服务人员应在球场附近侍立，随时注意场上情况，根据入住长者的要求提供服务。利用空隙时间为入住长者推销酒水饮料及其他物品。应注意球场整洁，摆正座椅、茶几，随手清理饮料罐等废弃物。当入住长者向服务人员招手时，服务人员应跑步到入住长者跟前，听清入住长者的要求，及时地提供服务。

7) 做好结束检查，结账准确无误：入住长者结束网球活动时，应及时、礼貌地检查设施、设备是否完好，记录场次、时间、租拍数、球数及其他消费，及时报送服务台；及时收回球拍、球，检查租用物品是否完好并做好物品清洁工作。入住长者结账后，服务台服务员应向入住长者致谢、道别，欢迎入住长者再次光临。

8) 营业结束时，填好交接班记录，注明客情、设施、设备维护情况，填写好酒水饮料报表。然后清理网球场，清理垃圾，锁好网球场门。将球和球拍摆放整齐。

七 园区内车辆服务管理标准

- 1、驾驶员衣着整洁，笑容亲切，语言缓和
- 2、电瓶车每天保持整洁干净性能正常
- 3、启动前提醒乘客坐稳扶好
- 4、停车前提醒乘客到站，并稳定停车不能急刹，必要时并下车搀扶乘客上下车
- 5、严格按照电瓶车的说明说进行操作和保养
- 6、每天下班需检查电机是否正常，进行合理充电
- 7、定期联系厂家进行保养维修
- 8、车队的主要负责人是安全工作的第一责任人，对本部门车辆安全负有领导责任，并层层落实安全管理责任，配备专职或兼职安全管理人员，明确车辆专人保管；制订有关安全管理制度或操作规程，确保车辆安全运行；落实驾驶员上岗培训，对驾驶人员进行安全教育，督促检查车辆维护保养工作，禁止车辆带病工作。
- 9、各类车辆每年按规定申报年检，检验检测应当由依法经核准的特种设备检验

检测机构进行。使用单位（部门）应当按照安全技术规范的定期检验要求，提前 1 个月请特种设备检验检测机构对车辆进行检验。未经检验或者检验不合格的车辆，不得继续使用。

- 10、 车辆使用部门应建立安全管理台帐或安全技术管理档案，其内容包括：
 - 1) 车辆出厂的技术文件和产品合格证；
 - 2) 使用、维护、修理和自检记录；
 - 3) 安全技术检验报告；
 - 4) 驾驶操作人员登记表
- 11、 园区内运行的车辆应严格遵守交通安全各项法规和园区内道路上所设交通标志和禁令标志，园区交通管理部门的指挥和管理，自觉维护园区交通安全。
- 12、 驾驶员必须熟悉和掌握交通法规的内容及标志，熟悉行驶线路，在规定的车道内靠右侧行驶。
- 13、 驾驶人员要爱惜车辆，保持车况良好，车容整洁，认真做好车辆日常维护保养工作，经常检查车辆的主要机件，保证安全装置必须齐全完好，各部件灵敏可靠，技术性能良好，发现隐患及时排除，确保车辆正常行驶。
- 14、 按车辆载定人数驾乘，严禁超载、超速行驶。园区内行驶速度应控制在道路限速范围内。在交叉路口、盲区或其它危险区请慢行，不得超车。车辆装载物件必须放置平稳，必要时用绳索捆牢。
- 15、 驾驶人员严禁酒后开车，行车时不得吸烟，精力要集中，不准与他人谈笑打闹。
- 16、 车辆在上下陡坡和行经交叉路口时，必须减速，礼让过路人，转向时，应开启转向灯。车辆行驶尽量避开人员集中活动区。
- 17、 停车人离开前必须确认制动闸已拉上，车门已锁上，方可离开。
- 18、 车辆充电时要注意安全用电，防止超负荷，并应事先检查充电器及连接电源线是否完整良好，导线、插头破损及时更新修复，防止触电事故的发生。
- 19、 车辆使用后，按要求指定地点停放，车辆钥匙必须由专人保管。
- 20、 装载易燃、易爆、剧毒等危险货物时，必须经安全管理部门和保卫部门批准，按指定的路线行驶。

第二节 管家服务标准

1. 要求专属“曜阳管家”与会员建立良好的沟通，介绍公寓综合管理的超前服务项目，使会员在入住前既感到“曜阳管家”的作用，体会到曜阳独特超前管家服务。

2. 利用办理入住的良好时机，充分体现曜阳服务特有的便捷、细致，通过准时、高效的办理入住流程；“曜阳管家”详尽、专业的介绍；简洁、精致的入住材料（含《“曜阳管家”服务卡》，对管家工作职责进行介绍），将为居住曜阳公寓的会员留下完美的第一印象。

3. 要求“曜阳管家”使用规范酒店式礼仪行为规范为会员提供服务。设立临时“曜阳管家”，24小时不间断电话，所有服务人员随叫随到。

4. 所有“曜阳管家”必须能准确、清晰回答会员的各类问题，所有工作都讲求时效性（各类投诉回复不超过24小时，生活咨询回复不超过12小时），在会员心中树立重承诺、讲信誉的规范形象，使会员产生信赖感。

5. 全方位的生活咨询，大到房屋装修小到生活窍门、健康问题，“曜阳管家”都能指导会员找到正确的答案。

6. “曜阳管家”可接受会员的各类服务委托，做会员最放心的生活帮手。帮助会员全程监督操作过程，让会员轻松享受100%完美效果。

7. “曜阳管家”应本着极具贴心的服务理念，在为会员服务是不仅能做到想会员所想，更能先会员所想。

第三节 养老护理工作标准

一、 养老护理员工作行为准则：

1. 不乱翻长者的东西：长者将护理员请入家中来料理家务，是对护理员的信任，护理员的一举一动必须要做到使长者放心。

2. 为长者的家庭财产安全负责：护理员除应积极主动完成任务外，还应为长者看护好家庭财产，保障长者的家庭财产不受侵害。

3. 正确理解是否与长者同桌、同时就餐问题：一般情况下，护理员可以和长者一同就餐，但如长者不能自理，需要喂饭，护理员则应先为长者服务后再进餐。

4. 正确处理并化解工作期间发生的矛盾：聘用双方有时会产生矛盾和纠纷，出现误解，受到委屈。护理员既不应大哭大闹，也不做解释而率性离开，而是应该做到：稳定自己的情绪，冷静耐心地听长者把话讲完，搞清楚产生误会的原因，若当时可以解释的，慢慢地解释清楚，若长者在气头上，应待长者冷静后，再慢慢地解释清楚，或者找到家中的第三者，从中做些工作。

5. 正确理解善意的批评和冷嘲热讽：善意的批评是出于关心和爱护，此类批评通常只是就事说理，就错言理，目的在于纠正错误，而不会过多追究；而冷嘲热讽更多的是出于发泄个人的不满、怨恨情绪，往往是对人而不对事，就一件小事便借题发挥。此时，可以直接指出这种行为对本人伤害，也可以向对方直接阐述道理，但应注意：言词应中恳，切忌使用过激言词，否则不利于形成融洽的人际关系。

6. 误解的解决：及时解释，说清事实，分清责任，消除误会是很有必要的。

1) 长者家中物品损坏，如确实非护理员所为，与护理员无关，应及时

与长者说明，如因工作粗心大意造成损坏、丢失等责任事故则应及时向长者说明，诚恳赔礼道歉，并主动协助长者处理。

- 2) 长者对护理员的反常情绪或行为进行询问时，应及时告知原因，若可能也可求得长者的支持和必要的帮助。
- 3) 如产生误会，应采取积极地态度解决。
- 4) 如长者产生怀疑态度，应心胸坦荡，坐卧如常，正确对待长者的此类情绪。

二、 养老护理员服务规范

1. 行为举止要求：语言谦逊，态度和蔼、亲切。行为举止得体，富有耐心。尊老爱老意识较强。

2. 提供服务前准备需要做到：

- 整理个人仪容仪表，着工作制服上岗。
- 按照部门排班表准时参加部门交接班讨论，认真查看交接班记录。
- 按照入住长者个性化生活照护计划，再次确认入住长者当天服务内容。
- 按照个性化生活照护计划安排，为入住长者提供入户生活照护服务及协助入住长者参加会所服务活动。

● 按照工作需要，携带服务辅助器具（如体温计、血压表等）为入住长者提供服务。

3. 提供服务时需要做到：

- 在提供服务期间要多与长者交流，了解长者情况及需求。
- 对于长者有异常情绪变化时，要及时与长者沟通，并将此作为重点向上级领导和交接班人员汇报。

● 对于长者有身体不适情况时，要及时向上级汇报并协助联系家庭医生尽快进行诊治。

● 为长者提供任何新增服务时，必须耐心讲解说明，征得长者同意后，方可进行服务。

● 提供入户服务期间，要注意保护长者室内物品，避免损坏。

● 对于长者提出的意见和合理性建议，要及时给予解决。如需上级领导或者其他部门协调解决的，要及时反馈到上级领导或者相关主管部门处，尽快协调解决。

● 对于与长者服务相关的其他部门服务信息，要及时提供给入住长者，并耐心解释，让入住长者充分享受到曜阳国际公寓提供的种种周到服务。

● 提供服务期间，对于长者提供的各种欠合理性要求，要耐心给予解释和引导，绝对禁止与长者发生争执。

● 提供服务期间，发现长者异常情况，如需要与家属沟通的，要及时与家属联系，沟通。

4. 服务完成后需要做到：

- 及时整理、总结当天长者状况，并填写个性化生活照护计划。
- 按时参加交接班汇报，并填写交接班记录。对于当天服务长者异常情况，要重点标注。需要向上级领导汇报的情况，要及时、不拖班进行汇报。

5. 公寓保洁服务标准

1) 保持公寓门口、公寓内过道、走廊等公共卫生区域地面洁净，无痰迹、烟头、纸屑、方便袋等杂物。

- 2) 保持楼梯扶手、栏杆、楼道窗台、墙裙无灰尘、污迹，定期用湿抹布擦干净。
- 3) 保持墙壁、天花板无蜘蛛网、（手）脚印、球印、痰迹，无乱张贴纸张、乱涂乱画等。
- 4) 保持区域内的门窗玻璃明亮无污痕，门窗框擦拭干净无浮土、痕迹。
- 5) 负责区域内的水电开关、消防器材、配电箱、电表箱、灯具等表面无灰尘、污痕，照明灯具透明度好。发现损坏现象要即时报修。
- 6) 注意节水、节电。发现“跑、冒、滴、漏”现象应先做应急处理，同时通知相关部门组织维修。对所负责卫生区域内所有水、电、暖设施、门窗玻璃等负有监护责任，若发现缺损，应及时报告相关负责部门组织维修。
- 7) 上岗期间如发生住户安全相关可疑情况，应及时向相关部门报告并协助进行妥善处理。

第四节 健康管理服务标准

一 健康管理服务标准

1、 健康档案：

建立一套科学、全面的健康信息管理系统。根据客户提供的个人基本资料、体检数据、家族病史、生活方式、个人病史、就医记录等信息，建立和更新电子化的档案数据库，便于客户随时查阅了解自身健康状况，并为客户接受健康全管理服务提供分析数据。

2、 体检：

每年免费享受 2 次本项目医疗中心体检服务，体检内容根据会员的身体状况进行个性化制定。

3、 健康评估：

每季 1 次，健康管理师根据曜阳管家更新的健康档案信息，运用体质测评软件系统进行健康状况评估，健康评估师为会员认真讲解评估报告，并给与相应的指导意见。

4、 日常健康指标检测：

每周 1 次，健康管家入户为患有相关慢性疾病的会员进行血压、血糖、心率等日常检测；发现异常，及时报告或送往康复中心诊治。

5、 每日巡诊：

每日 1 次，健康管家对会员的健康状况进行巡检，及时发现问题，并上报给相关部门责任人，落实处理解决。会员也可随时向健康管家咨询健康方面的问题

6、 生活方式干预及督导：

健康专家面对面根据会员健康评估的结果给予睡眠、饮酒、吸烟、营养、运动、中医养生方法等生活方式指导；

7、 疾病防治：

每月 1 次，健康管家及健康管理师定期跟踪督导会员的生活方式改善情况、慢性疾病的防治情况；对患慢性疾病的会员，健康管家将监督其用药，定时提醒会员按时吃药。在有医生处方的情况下，带为会员购买所需的药品；每月提醒相关会员及时到医院复查。在会员要求时，可以为会员预约知名医疗专家进行会诊。

8、 电话健康咨询：

24 小时提供电话咨询服务，对于会员提出的问题，24 小时内给与答复。

二 传统养生服务标准

曜阳养生服务秉承国医养生之道，中医养生专家根据会员身体状况，提供全身按摩、局部按摩、足浴、拔罐、中药洗浴、蜡疗、针灸等保健养生服务。其中健康养护服务将为会员提供以健康管理疗程为基础的服务，以达到体内、体外及心灵全方位的健康休闲养护。

1. 服务满意率承诺标准：不低于 95%
2. 全员参与管理的模式，

① 服务程序规范化：服务程序也是衡量健康管理服务水平的重要标准之一，如各项目服务程序、设备操作程序、卫生程序等都要严格执行，不可随心所欲。服务制度健全：制定并健全一整套规范、系统和科学的服务制度，以确保提供稳定、安全、优质的服务。制度应清晰有序、易于操作。

② 建立检查制度：检查制度要求健康管理部主管应按健康保健质量标准进行检查与考核。要求于每天上班后和下班前巡视。各班次交接班时，按岗位职责要求逐项检查。主管也可以在节假日安排必要的督促检查。

③ 制订全面质量管理制度，按照人员职责、工作制度、工作程序和技术操作规程等制订各项工作质量标准，确定质量监控方法。

- ④ 对健康养护设备设施制定针对性操作规程和维修保养细则。
- ⑤ 服务人员熟练掌握设备的规程，懂得设备保养技术方能上岗工作。
- ⑥ 服务人员严格按照各项设施维护使用规定等制度进行操作，
- ⑦ 建立完善的服务记录管理体系
- ⑧ 建立严格的交接班制度
- ⑨ 建立严格的培训制度：参加培训的员工必须认真学习，按时参加测试
- ⑩ 增强服务理念，提升服务品位

第五节 文体娱乐服务标准

一 服务基本原则

- 1、对会员礼貌、热情、亲切、友好。
- 2、对所有会员，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。
- 3、密切关注并尽量满足会员的需求，高效率地完成对会员服务。
- 4、遵守国家法律法规，保护会员的合法权益。
- 5、尊重会员的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

二 服务基本要求

1. 员工仪容仪表要求

- ⑥ 着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁；
- ⑦ 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务；
- ⑧ 遵守服务人员的仪容仪表规范。

2. 言行举止要求

- ① 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；
- ② 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，让会员感到尊重舒适；

3. 语言要求

- ① 语言文明、简明、清晰，符合礼仪规范；
- ② 对会员提出的问题暂时无法解决时，应予耐心解释并于事后设法解决，不推诿和应付。

4. 工作标准：

- 1) 按照部门人文关怀活动安排表及时协调、安排活动相关负责人员各项工作，保证人文关怀活动（包括文艺表演、各项运动、游戏、文化活动等日常活动；节日活动；长者专题表演和志愿者活动等）的顺利实施。
- 2) 根据活动需要，按需及时协调各种内、外部资源。
- 3) 在提供服务期间要多与长者交流，了解长者爱好及活动需求。
- 4) 在提供服务期间，要善于引导性格内向长者逐步培养兴趣，参与到人文关怀活动中来。
- 5) 提供服务期间善于发掘长者特长、优势，以利于不断组织长者真正爱好参与活动。
- 6) 积极投入于长者活动当中，与长者同乐，营造出和谐、真诚的人文关怀活动氛围。
- 7) 在活动中要善于发现长者异常变化情况，并及时与管家部人员沟通。
- 8) 服务完成时，及时填写当天人文关怀活动信息反馈表，分析各项人文关怀活动完成质量及活动效果。
- 9) 根据信息反馈表情况，调整相关人文关怀活动安排情况，并及时与相关负责人员进行沟通、讨论。

5. 歌舞厅、交谊舞厅和卡拉 OK 大厅服务标准

1) 服务员工作前应按规定着装，佩带工号牌，检查自身仪表仪容，准时到岗，接受任务，服从工作安排，愉快地做好接待服务准备。

2) 做好门厅、舞池、入住长者休息区及公共区域（包括过道）的环境清洁工作，保持活动场所环境高雅、清洁和美观大方，对于舞池的硬质地板（或水磨石地板）特别要注意清洁和保养，要保持地板的光滑和平整，这样有利于入住长者轻松、愉快地活动。

服务员必须做好吧台内外卫生（包括冰箱清理、过道吸尘）工作和 DJ 房内外的卫生工作。

3) 每天检查设备、桌椅及各种用具、用品是否完好；必须摆设整齐，擦拭干净。检查冰箱、电话、柜门等设备，将冰箱内饮料分类摆设整齐并核对数目；准备好营业用品、物料用品。做好卫生工作后按安全操作程度打开电源、功放、监视机、影碟机等设备，调试所有音响及灯光，并使之进入最佳状态。

4) 服务员站立于所负责的区域，入住长者来时，要示以礼让的语言和动作：“欢迎光临”，并以手示意。入住长者进后，服务员要热情接待，根据入住长者的衣着、装饰、语言、表情等外部现象初步分析，尽量安排适当的座位。接待陌生人入座后，服务员应迅速为入住长者介绍饮料、茶和小食，在服务中要做到热情、全面、细致和认真。要以诚待客，处处为入住长者着想。

5) 入住长者娱乐时，随时注意入住长者的服务要求和动态，入住长者用的饮料罐及小吃碟应及时收走，并询问是否还需添加。在工作中如发现音响、灯光器材有故障，应及时排除和检修。

6) 服务员在入住长者结束娱乐时，要迅速将账单送至入住长者的手中，核对理单。在入住长者离开时，要礼貌的主动道别。送客后迅速恢复场所、做好卫生，以备翻台。最后，再次检查设备、卫生情况，处理烟头、垃圾；切断电源，下班关闭门窗。

6. 电脑机房服务标准：

1) 服务人员在营业前必须整理好电脑机房及搞好公共区域的卫生工作，认真细致地检查设备和用具，保证其完好状态和正常使用，服务人员要热情地准备迎接入住长者。

2) 入住长者进入电脑室，服务人员要主动引导，及时递送香巾、茶水，祝入住长者玩得高兴，并随时根据入住长者需要，及时、热情提供饮料服务，做好纪录。在接待入住长者时，或不熟悉电脑的入住长者时，应细心、耐心的说明使用方法，并进行必要的示范。服务人员要注意和及时检查机器的完好状况，发现故障迅速排除或检修设备。

3) 入住长者活动结束后，在入住长者离座时，应主动与客告别，欢迎入住长者再次光临。

7. 阅览室服务标准

1) 阅览室工作人员要热情服务，严格管理，文明礼貌，任何情况下不得与读者发生口角。

2) 工作人员全面负责期刊的上架、下架、排架、巡视，检查读者的阅览情况。发现问题及时解决，不能解决的，向上级主管汇报。

3) 做好读者阅览人数的统计工作。每月向行政办公室汇报一次。

4) 保证开放时间，按时开放、闭馆，不得晚开或早关。遇有特殊情况需要临时闭馆时，要提前敬告，说明原因，请读者谅解。

8. 书画室服务标准

1) 书画活动室是会员长者学习、阅览、书法绘画活动的场所，要保持一个良好舒心的环境。

2) 室内所陈列的书籍、书画工具等只供在室内活动之用，不对外借，用后请整理清洗放回原处。

3) 要保持室内安静，不得大声喧哗，请勿带儿童进入室内，以免影响正常活动的开展。

4) 为维护活动人员的身体健康，室内禁止吸烟，保持室内整洁。不准乱丢污物，不准随地吐痰，勿将色墨涂于墙壁、地面。

5) 自觉遵守作息时间，注意安全。走时关好门、窗、电灯、电风扇。

第六节 异地度假养老服务业务管理标准

一、 **会员制**：免费入会（提供健康信息及体检信息），可以参加助老志愿者（义工）组织，积累养老时间银行的储蓄；可以免费享受政府补贴范围内的养老服务；优惠享受居家养老服务（自费部分）。

二、 **连锁经营、统一理念、统一规范、统一管理**：实行统一管理，由曜阳乐龄管理公司统一调配服务需求、统一监督考核服务质量。

三、 **标准化服务**：所有服务均实行流程化、标准化管理。

四、 **后援服务平台**：在工作中逐渐构建产品、培训、管理、财务、数据、服务等涵盖养老产品销售整个产业链的管理平台

1. 志愿者时间银行：建立所有参加养老互帮服务的低龄或健康长者的义工时间管理库。

2. 三个统一：

1) 统一的财务内控系统；

2) 统一的人力资源管理系统；

3) 统一的工作流程：（健康档案管理流程、体检流程、健康状况评估流程、健康状况的管理工作流程、上门诊疗服务流程、健康教育服务流程、心理支持服务流程、家务服务流程、送饭上门服务流程、定期探望服务流程、电话确认服务流程、法律援助服务流程、就业服务服务流程、精神文化活动服务流程等。）

3. 四个中心：

1) 信息技术中心：财务内控系统、人力资源管理系统、工作流程系统、健康管理信息系统、养老服务信息系统（咨询—呼叫中心系统、资讯、管理）

2) 产品中心：

3) 培训中心（养老护理员培训、管理培训、健康教育专家平台）：整合各方资源组织培训团队（可采用兼职的方式节省人力成本）。

4) 品牌与服务中心：品牌资源（红基会/国家老龄委老龄事业发展基金会）；标准化的服务支持。

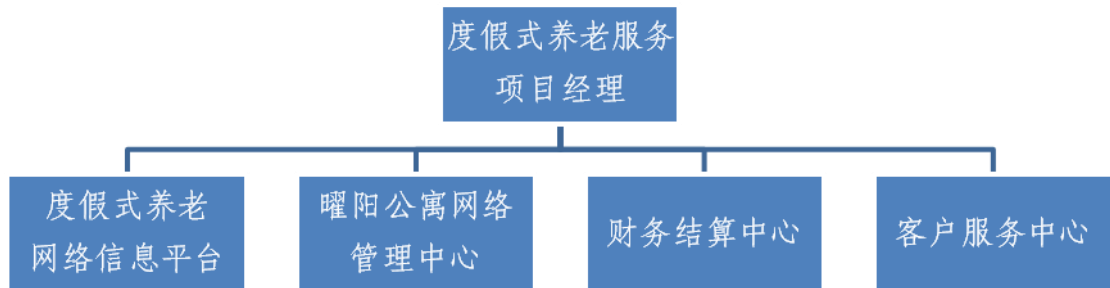
五、 服务质量的保证

1) 意外风险的防范：旅游途中有医疗人员陪团服务；旅游前体格检查，规劝有相关疾病的人员暂时不要旅游度假；度假地老年公寓的医疗保障体系；意外保险做经济支持。（老年意外.doc）

2) 旅游机构的合作：国内机构合作、国际性合作。

3) 保险机构的合作：平安的福佑天老年意外险。

六、异地度假服务组织架构



第八节 其他服务标准

一 餐饮服务标准：由餐饮管理公司负责（略）

二 物业管理服务标准：由物业管理公司负责（略）

三 医疗中心物业管理的作业规范：由物业管理公司负责（略）

四 配合销售的服务标准

1. 员工仪容仪表要求

- ① 着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁；
- ② 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务；
- ③ 遵守服务人员的仪容仪表规范。

2. 言行举止要求

- ① 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；
- ② 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，让会员感到尊重舒适；

3. 语言要求

- ① 语言文明、简明、清晰，符合礼仪规范；
- ② 对会员提出的问题暂时无法解决时，应予耐心解释并于事后设法解决，不推诿和应付。

4. 培训要求

- ① 上岗前需通过前台销售培训考核；
- ② 上岗前需通过基础医疗护理、养生理论培训考试；
- ③ 上岗前需对各类设备操作熟练

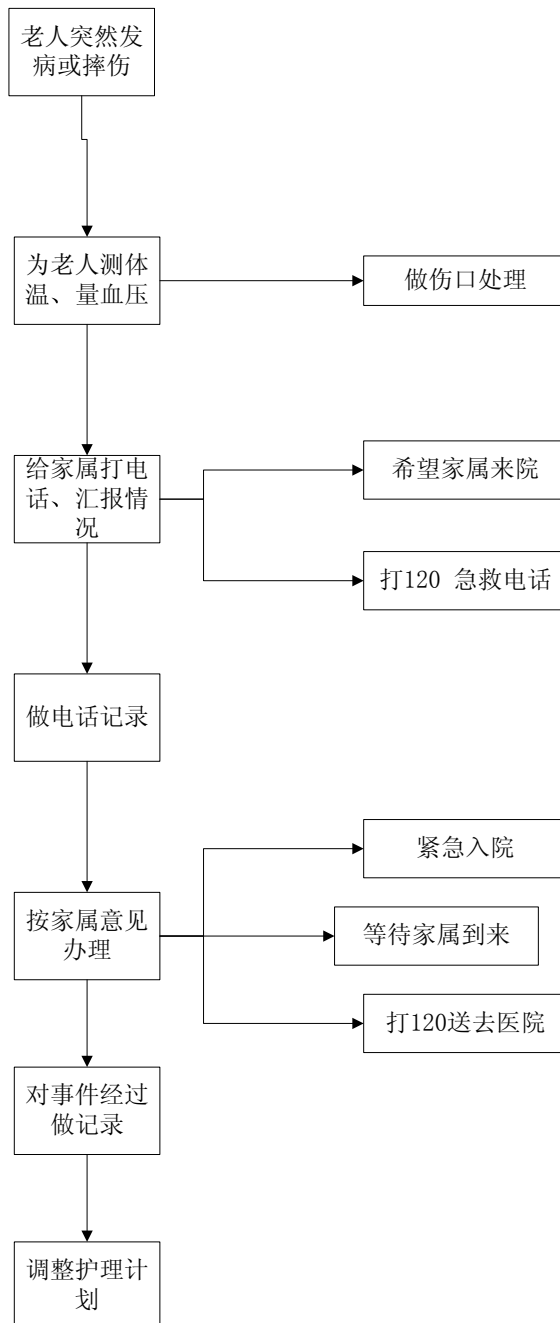
五 医疗服务标准

由中国人民武装警察部队总医院负责（略）。

第九节 各项应急预案标准

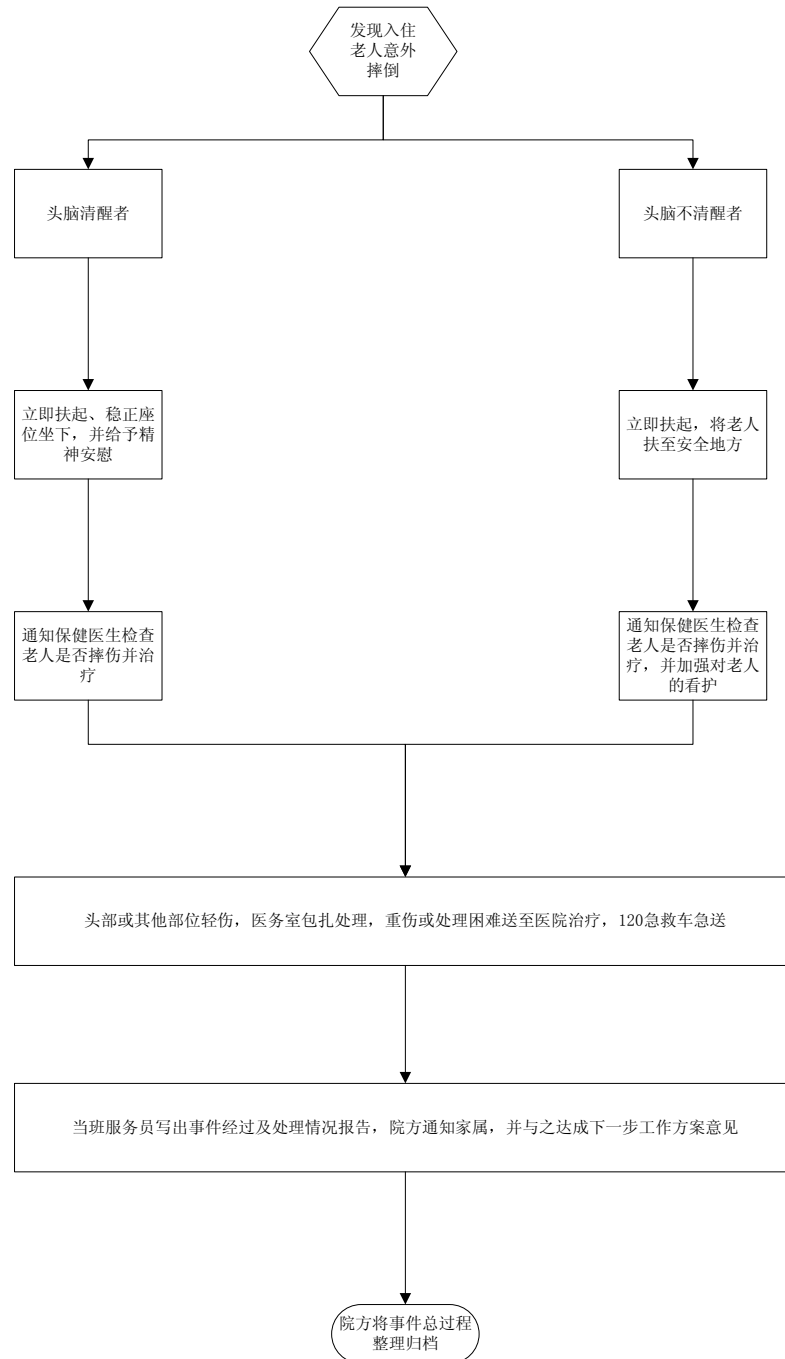
一 入住长者出现紧急事项的应急流程

老年公寓应急流程



二 入住客人意外摔倒预案

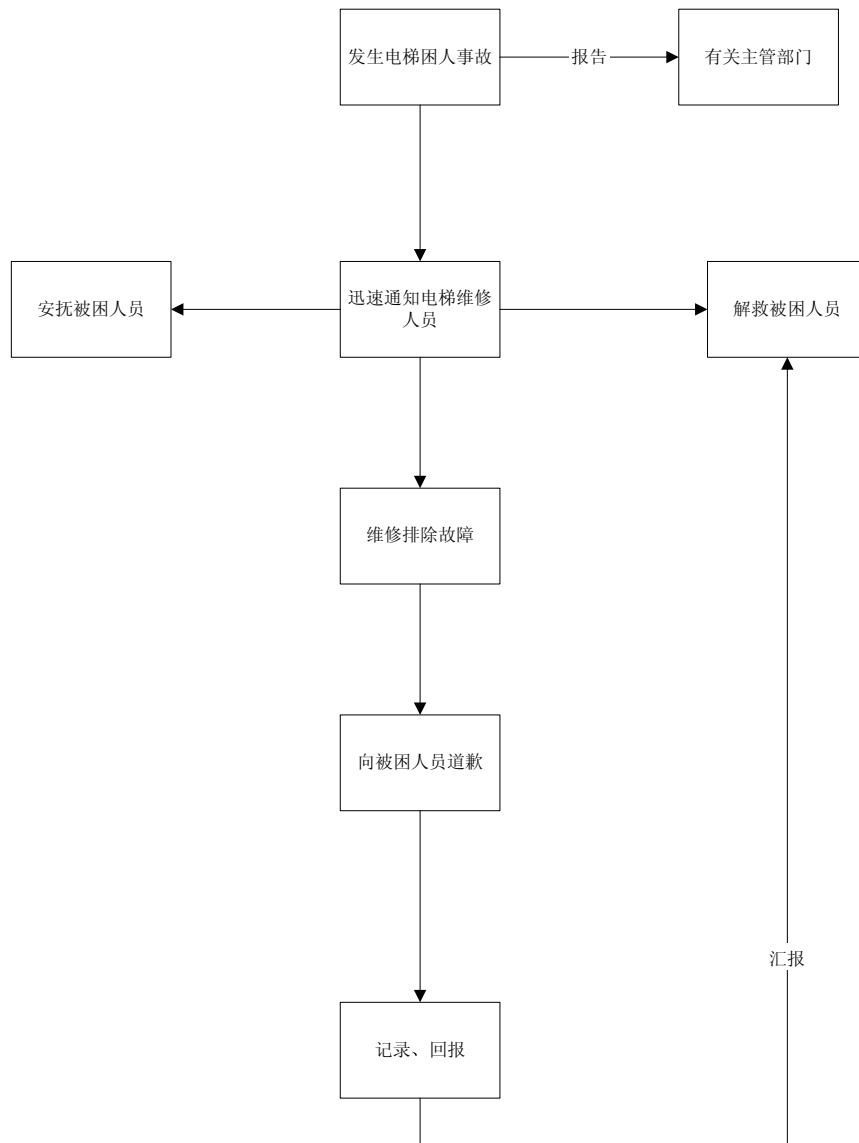
老人意外摔倒处理流程图



三 设备故障（事故）应急处理预案

1. 电梯困人应急处理预案

情况分析：用户乘坐电梯时，电梯发生故障，紧急停车，轿厢们不能打开。

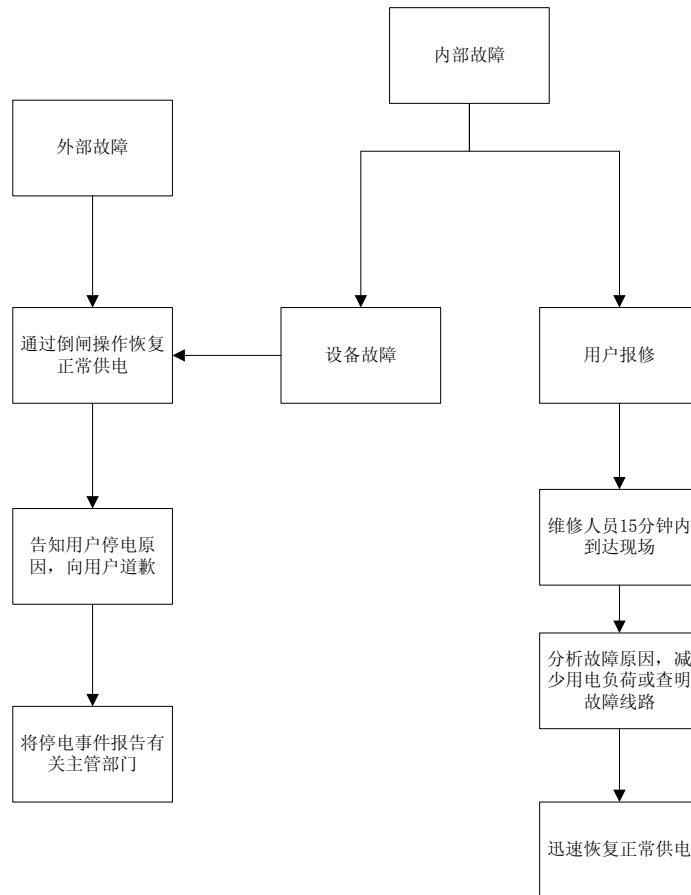


2. 停电应急处理预案

情况分析：

外部故障：由于供电局原因产生的计划停电、故障停电；

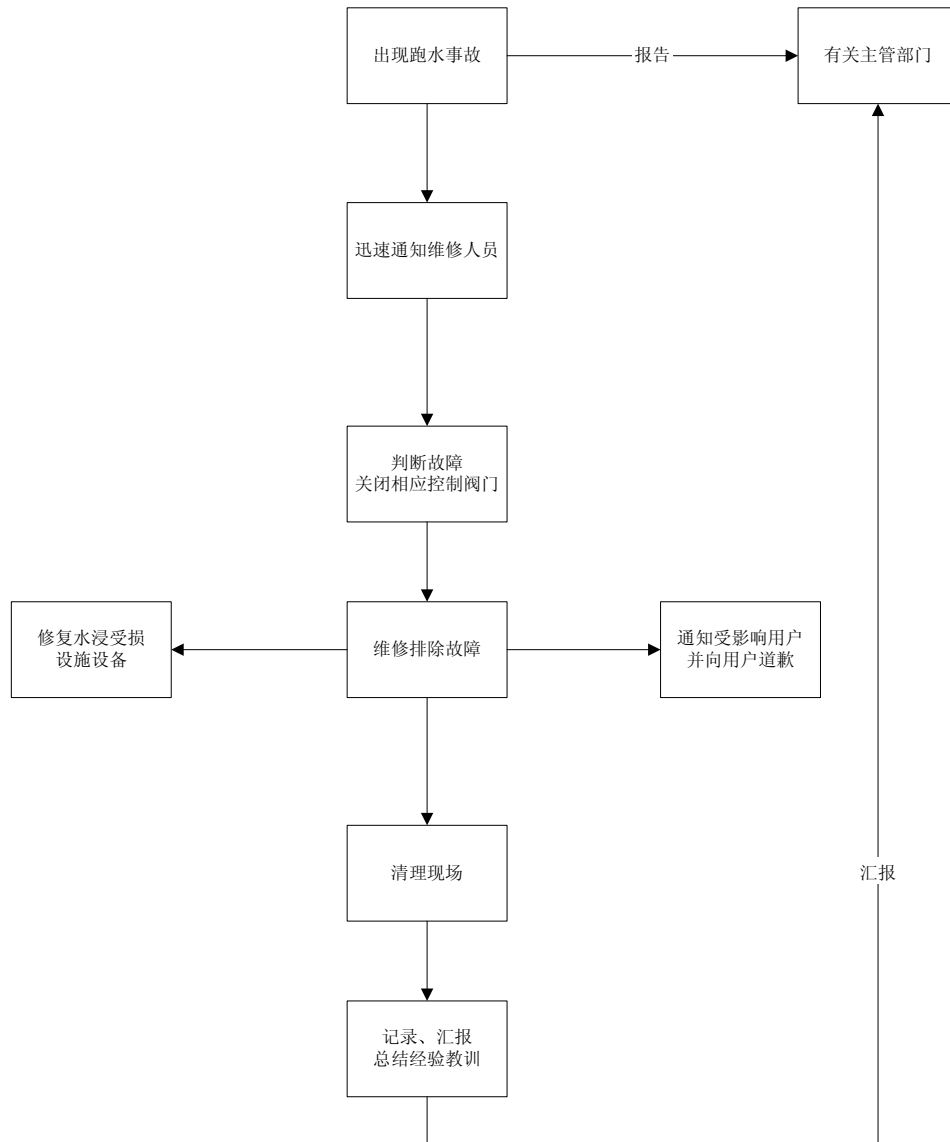
内部故障：高低压配电室设备故障导致停电，用电超负荷以及用电线路故障等导致停电。



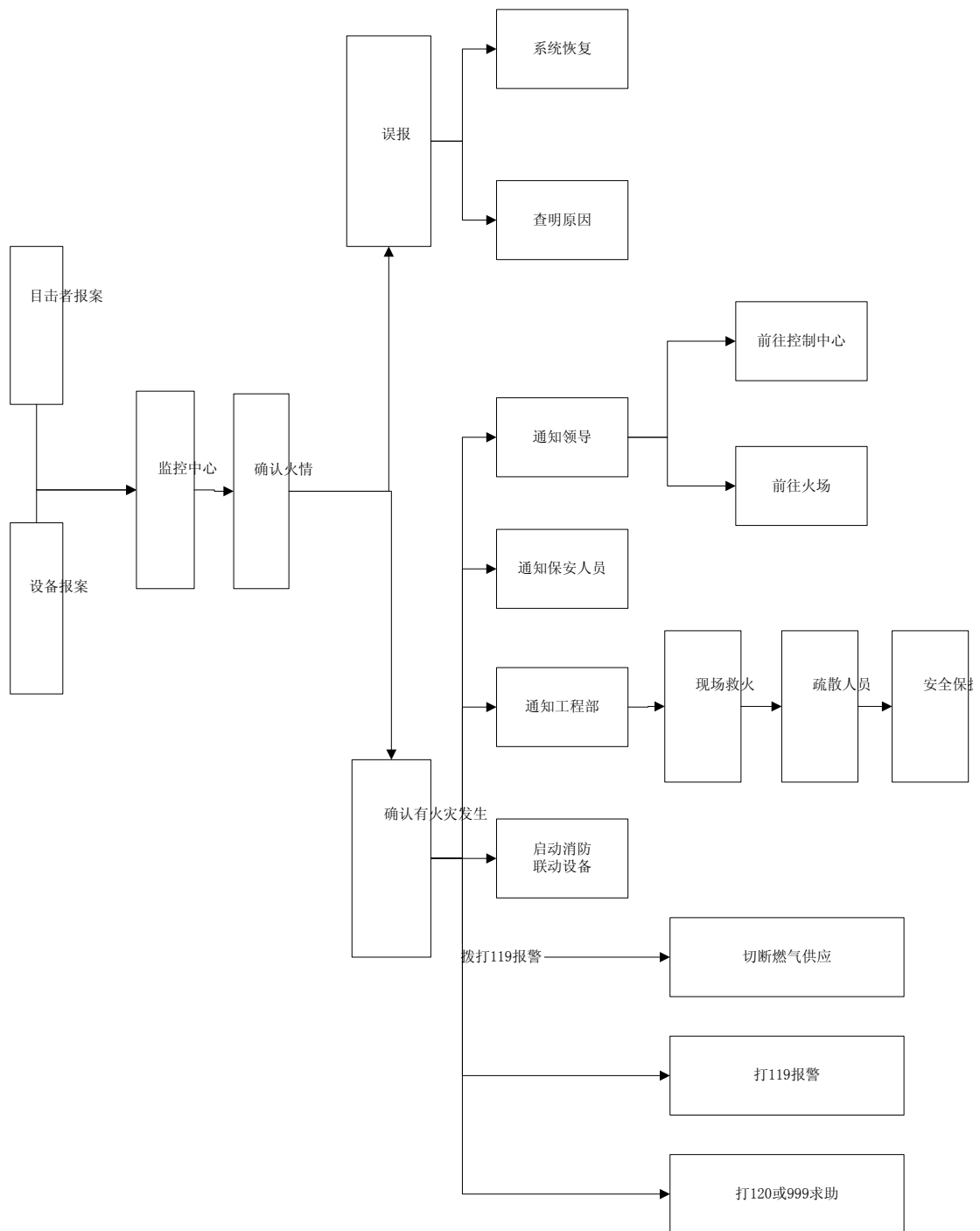
3. 跑水应急处理预案

情况分析：

供水系统的水箱、管道、闸门等设施，发生故障，造成跑水，影响到周围环境的正常秩序及其他设备的安全运行。



4. 火警预案



5. 液化气泄漏应急预案

- 接到报警或发现液化气泄漏后，公司员工应立即通知物业经理或工程主管，并马上赶到现场查看情况，必要时疏散人员，并禁用电气设备（包括手机、电话和对讲机）。
- 物业经理接报后，一方面立即派员前往现场支援，并通知工程部，另一方面视情况通知液化气公司和消防支队。
- 工程部接到通知后，急速赶赴现场，保安部协助施救。
- 若液化气泄漏发生在室外，应马上疏散周围人员，建立警戒线，防止围观，并严禁烟火和使用电气设备。
- 若液化气泄漏发生在室内，要保持冷静，谨慎行事，切记现场不可按门铃、启闭照明灯、开换气扇、打报警电话、使用对讲机以及关闭电闸，也不要脱换衣服，以防静电火花引爆泄漏的气体。
- 施救人员进入室内前，应采取一定的防范措施，戴上防毒面具；没有防毒面具，则用湿毛巾捂住口鼻、尽可能屏住呼吸；进入室内后，应立即切断液化气总阀，打开门窗，加快气体扩散，并疏散现场范围内的非相关人员，协助救援、抢险的消防人员和维修人员维持现场秩序。
- 发现有中毒、受伤者，应立即小心、妥善地将受伤人员抬离现场，送往安全地区，必要时施行人工呼吸，并通知医疗部门前来救护或将受伤人员送往医院抢救。
- 保安部和工程部应详细记录液化气泄漏的时间、地点、故障情况和修复过程。若有人员伤亡，应详细记录伤亡人员的姓名、性别、年龄、时间和抢救医院。
- 保安员和设备巡检人员在平时巡逻时应提高警惕，遇有异常气味时，应小心处理，同时应掌握液化器总闸的位置和关闭方法。

四 盗窃和破坏事件应急预案

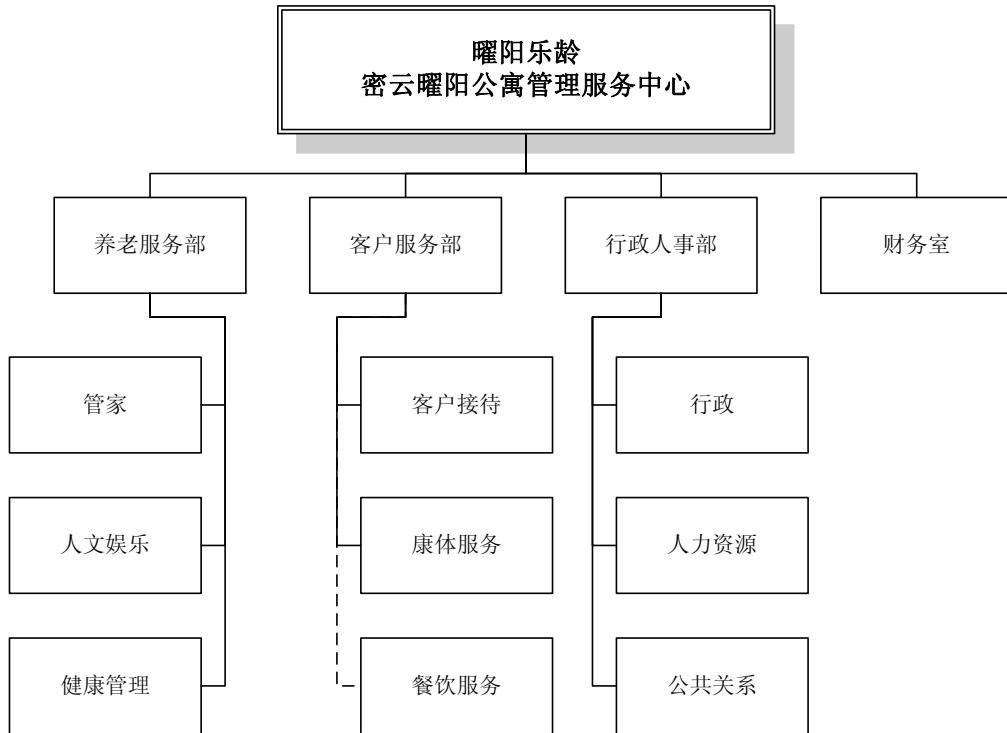
- 任一员工发现盗窃和破坏事件或接到报警后，应立即查清楼号、单元号、楼层，通知保安部或当班保安领班派员前往现场查验，并通知监控值班员密切关注相关画面，监视犯罪嫌疑人动向。
- 保安巡逻时如发现有人在辖区内实施盗窃或破坏行为，应马上使用对讲机向保安部队长或当班领班汇报，并通知消防监控室协助监视；同时保持冷静，如能处理的可及时处理，如无法处理则应监视现场，记住犯罪嫌疑人的面貌、体形、服饰和特征等，尽量防止犯罪嫌疑人逃逸，并注意自身安全。
- 保安部队长或当班领班接报后，视情况尽快派适当数量的保安赶赴现场，尽可能制止一切盗窃和破坏行为，在力所能及的情况下堵截捉拿犯罪嫌疑人，同时向警方报警。
- 保安人员在事件中捕获犯罪嫌疑人，应询问记录后移交警方处理，并根据警方要求提供情况和证据，严禁施刑拷打、审讯和扣押，并应劝阻业主和围观人员打骂犯罪嫌疑人。
- 若犯罪嫌疑人在警方到来以前已逃离现场，保安人员应注意保护现场，阻止任何人员进入或接近现场，并不得触动现场任何物品和门窗，等候警方前来处理。
- 如在作案现场发现有人受伤，应在保护好现场的基础上，通知医护人员前来救护。
- 在抓捕犯罪嫌疑人的过程中，若有需要可临时关闭所有出入口，劝阻业主及访客暂停出入，配合防止犯罪嫌疑人乘机逃逸。
- 警方人员到达后，保安员应清楚记下警官官衔、编号及报案编号，并积极提供线索，配合警方人员办案。
- 在事件中若涉及财产损失和人员伤害，应摄下照片或录像，留下当事人和目击者，供警方详细调查以明确责任和落实赔偿。

五 意外伤亡应急预案

- 辖区内出现人员意外伤亡事件，保安人员应立即赶赴现场，查明情况，并及时向保安部部长或安防主管汇报。
- 若伤者尚未死亡，应在保护现场的同时立即组织抢救，并通知医疗救护中心。对骨折伤员一定要注意尽量不要搬动，防止使伤情加重。
- 若伤亡事故系由触电引起，保安人员应就近切断电源或用绝缘物（如干燥的木杆、竹竿或塑料、橡胶将电源拨离触电者，再施进行抢救。严禁在没有切断电源的情况下，用手直接去拉触电者或用金属杆去拨离电源，以防自身触电。
- 若伤亡事故系由设备故障或设施损坏引起，保安部应立即通知工程部或主管到场，共同制订抢救方案。
- 若伤亡事故系由溺水引起，保安人员或其他员工应立即抢救，若落水者喝水较多，应让伤者头朝下倒立，按压腹部，使其吐出喝入之水，必要时施行人工呼吸。
- 若伤亡事故系由高层坠落、物品砸伤引起，在抢救伤员的同时，应保护好现场，摄下照片或录像，留下目击者，同时向警方报警。
- 若伤亡事故系由交通肇事引起，应在保护好现场、抢救伤员的同时，记录肇事车辆，留下驾驶员和目击者，如有监控录象，则应保存相关录象，并报请警方处理。若交通事故引起小区内交通堵塞，应开辟旁行通道，积极疏导交通，并设立警戒线，防止破坏现场。
- 伤者被送往医院抢救时，应记录下救护车号码、送往医院以及伤者情况。
- 详细记录意外伤亡经过。对由于设备故障或设施损坏引起的伤亡事故，以及由于管理公司原因引起的触电事故，管理服务中心应在事发4小时内写出书面报告报管理公司，以便公司视情况向有关方面汇报并查找原因，落实责任。

第五章 管理服务团队建设

第一节 服务团队组织架构



第六章 管理成本费用测算

第一节 测算说明

一 综合管理服务模式：

酬金制：以项目管理成本费用的 10%计提作为我公司管理服务的酬金

成本费用管理方式：由我公司提出预算，甲方审核后执行

二 成本费用包含：

1 基础服务管理成本费用

- 养老服务管理费
- 行政人事财务管理费
- 会所及后勤服务管理费用
- 税金
- 企业酬金

2 其他相关费用支出

- 人文关怀活动的年经费由管理公司编制年度工作计划、预算，甲方审批后由管理公司负责实施，相关费用由甲方按照计划预算拨付给管理公司
- 相关办公用品、家具、设备的采买由管理公司提出计划，甲方审批后负责采买
- 会所办公、娱乐场地、职工宿舍及公共区域的水、电、燃气等能源费用由甲方交纳
- 公寓内会员的意外伤害保险及公寓内使用的车辆保险费用由甲方交纳
- 项目交付前期一次性开荒由甲方支付
- 项目交付前期开办费用由甲方支付

第二节 基础服务管理成本费用测算表

密云公寓管理测算					
序号	项目	数量	标准	单价	备注
1	<u>养老服务管理费</u>			940,170	
2	<u>行政人事财务管理费</u>			795,871	
3	<u>会所及后勤服务管理费用</u>			1,400,688	
4	<u>税金</u>		0.055	303,312	
5	<u>企业酬金</u>		0.1	578,625	
6	管理费用总和			4,018,665	
	员工数			67	
	<u>会员户数</u>			86	
	<u>实际服务人数（以每户入住 1.5 人为基准）</u>			129	

注：具体测算详见《密云曜阳国际公寓养生生活基础服务管理成本费用预算》

结束语

本提案是我公司在了解项目及周边环境基础上，结合自身的管理经验而提出。提案中所提出的服务特色和服务目标，既是我公司的承诺，也表达了我公司完成项目管理目标的诚意和决心。相信其中尚有许多值得商榷的地方，在今后的合作中，我公司将进一步与贵公司沟通，并进行大量的市场调研，以保证管理方案的顺利实施。

再次感谢贵公司对我公司的邀请！我公司真诚期待能够与贵公司就深层的合作进行下一轮的沟通。

曜阳乐龄（北京）管理顾问有限公司
二〇〇九年十二月