

物业管理服务质量要求

| 服务名称 | 服务内容 | 服务标准 |
|---------------|--|---|
| 清卫保洁项目 | <p>主要是指室内外公共区域的日常清洁保养。包括保洁、清洁、消毒、杀虫、灭鼠、垃圾清运、外墙清洗、打蜡等费用，化粪池清掏、隔油池清掏、管道窨井疏通等。负责办公楼内楼梯、大厅、走廊、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所，和办公楼室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的清卫保洁，以及垃圾、废弃物清理、消毒灭害等。</p> | <p>(1) 办公楼内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。</p> <p>(2) 办公楼内卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁。</p> <p>(3) 办公楼室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。</p> <p>(4) 垃圾、废弃物按分类要求及时收集，日产日清；化粪池及时清掏，保持常年清洁；垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味。</p> <p>(5) 定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾房等定期喷洒药水</p> |
| 绿化养护项目 | <p>包括室内外公共区域绿化养护、绿色租摆等。负责办公楼（区）树木、花草、绿地等绿化日常养护和管理，以及办公楼（区）门厅等公共区域花木摆放养护和管理等。</p> | <p>(1) 绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%。</p> <p>(2) 植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。</p> <p>(3) 花坛、花景以及门厅花木摆放造型新颖、色彩鲜艳，植物长势良好，无残花、杂草。</p> |

| | | |
|------------------------|--|---|
| | | <p>(4) 病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。</p> |
| <p>安保消控管理项目</p> | <p>主要是指为保证办公楼（区）的安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，防止盗窃、破坏及意外事故；包括接待、门卫、收发、保安管理、管理服务标识设置与维护、车辆行驶、停放管理及其他秩序维护等。负责办公楼（区）门卫管理、巡逻检查，处理治安及其他突发事件，维护公共秩序；负责内部机动车和非机动车停放管理；负责消控、监控设施设备运行管理等。</p> | <p>(1) 门卫管理。办公楼（区）出入口应安排 24 小时值岗，严格出入登记制度，对物品进出实施分类管理，杜绝闲杂人员和危险物品进入办公楼（区）。</p> <p>(2) 巡视检查。明确巡视工作职责，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。</p> <p>(3) 消控、监控管理。消控、监控设施设备应保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，保证对办公区域各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持 30 天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。</p> <p>(4) 车辆管理。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车库内配置道闸和监视系统，非机动车定点有序停放，停车区域无易燃、易爆等物品存放。</p> <p>(5) 突发事件处理。按照要求制订物业突发事件应急预案，并在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。</p> |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| | | <p>在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。</p> |
| <p>设备设施管理维护项目</p> | <p>主要是指给排水系统、供配电系统、照明系统、弱电系统、避雷系统、空调系统、监控设施等的管理维护。包括物业管理区域内给排水系统维护保养及零星维修，锅炉、水箱、管道、管件、阀门、相关专用工具等维护保养维修；供电、照明、信息网络、电话、广播、有线电视等线路维护维修，仪表开关、灯具更换，供配电等系统年检等；避雷系统、空调系统维护保养和零星维修等。</p> | <p>(1) 定期对给排水系统进行维护保养，无跑、冒、滴、漏现象，保证正常运行。保证办公楼（区）的供水安全。</p> <p>(2) 定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保高（低）压变（配）电柜操作运行正常，各类表计显示正常，应急供电系统运行正常；负责各类照明灯具、泛光照明系统日常管理和维护修理；保证办公楼（区）的正常照明和供电安全。</p> <p>(3) 定期对信息网络、电话、广播、有线电视等进行检查和维护，确保正常运行。</p> <p>(4) 定期对空调系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。</p> |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| <p>房屋日常养护维修项目</p> | <p>主要是指房屋的日常管理与维护。包括物业管理区域内房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护维修。对房屋进行改扩建、整体装饰装修等改变固定资产价值和大修项目不包含在内。</p> | <p>(1) 确保物业管理区域内房屋及设施的完好等级和正常使用。</p> <p>(2) 玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患。</p> <p>(3) 粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损。否则应及时修复或更换。</p> <p>(4) 屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换。</p> <p>(5) 发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理。</p> <p>(6) 及时完成家具、标识、测量计量装置等的各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保家具、设备维修合格率达到100%。</p> |
| <p>食堂服务项目</p> | <p>根据要求提供餐饮服务及食堂设施设备的管理和维护，食堂食品卫生及安全检查工作等</p> | <p>食堂人员需持有效健康证，确保健康无疾病，工作人员穿戴整齐，仪容整洁，做好餐具卫生清洁，食堂卫生。</p> |
| <p>其它服务项目</p> | <p>包括履行创卫、节能降耗和各类创建活动等工作服务；参与会场布置与服务；会务茶水服务；报刊杂志和信件等分送服务；问讯及对外联系服务；办理用户入住手续和物业及水、电、燃气等的抄表及收费服务；其他特约代办服务等。</p> | <p>根据采购单位需要制定完备的服务工作流程标准、细则及服务工作计划等并安排专人做好相应的服务，配合采购单位保障相应设备正常运行。</p> |
| <p>.....</p> | | |