

物业管理服务质量要求

一、门卫服务质量要求

- 1、在指定位置、指定面向立岗，严禁脱岗。
- 2、立岗姿势端正，身体挺直，双手背后，两腿呈跨立状，不准稍息呈倚靠状或其他姿势，面带微笑行注目礼，遇领导敬礼。
- 3、物业管理区域的大门工作日一般开启，夜间及节假日关闭时，如有业主车辆、人员出入，当班人员应及时提供开门、关门服务。
- 4、不准拾荒、小摊贩、推销人员进入物业管理区域。
- 5、根据需要可在雨天为业主提供雨具等便民服务。
- 6、交接岗时按规范操作。

二、保安服务质量要求

- 1、恪尽职守、坚守岗位，在执勤中，不准闲聊、打闹、干私活、看书报；不准抽烟、酗酒、打瞌睡；不准迟到、早退、擅离职守、串岗。
- 2、仪表端正，文明执勤。严格按照规定着装上岗，并做到着装整洁，仪表端正大方，用语文明，服务热情，周到。
- 3、遵守法纪，不图私利，保安员在担负执勤，治安维护工作时，要认真遵守国家的法律、法规和公司、部门的规章制度。不图私利，不收取贿赂，不徇私舞弊，不陷害好人，不放纵坏人。
- 4、认真执勤，确保安全。保安在执勤工作中，要认真仔细观察，不放过任何疑点，确保责任区内的安全。
- 5、对进出物业管理区域的机动车辆统一指挥，禁止载有易燃、易爆、有毒、

有害及其他污染物品的车辆进入物业管理区域。

三、保洁服务质量要求

1、保洁要及时快速：垃圾每天都产生，灰尘随时会落下。因此保洁工作要体现及时性。对每天产生的垃圾必须及时清除，做到日产日销，并建立合理的分类系统。

2、计划安排要合理：物业管理公司应制订出清扫保洁工作每日、每周、每月、每季直至每年的计划安排。物业保洁最基本的标准就是看不到裸露的垃圾、卫生死角没有垃圾、没有明显的灰尘污垢、没有蚊虫滋生地等等。

四、厨师服务质量要求

1、厨房烹调加工食物用过的废水必须及时排除。

2、地面天花板、墙壁、门窗应坚固美观，所有孔、洞、缝、隙应予填实密封，保持干净整洁，避免蟑螂、老鼠隐身躲藏或进出。

3、定期清洗油烟设备。

4、工作厨台、橱柜下内侧及厨房死角，应特别注意清扫，防止残留食物腐蚀，散发异味，招惹蚊虫。

5、食物应在工作台上操作加工，应将生熟食物分开处理刀、砧板、抹布等必须保持清洁、干净。

6、食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于清洗后分类用塑料袋包紧或装在带盖容器内，分别储放冷藏区或冷冻区、要确保不将食物暴露在常温中太久。

7、凡容易变质的食物，应储藏在 0 度以下冷冻容器内，熟的与生的食物分开储放，防止食物间串味；冷藏室应配备脱臭剂。

8、调味品应以适当容器装盛，使用后随即加盖，所有器皿及菜点均不得与地面或污垢接触。

9、应备有密盖垃圾桶，每天倒完垃圾后洗刷垃圾桶内外，盖好桶盖，保持垃圾桶清洁、无异味，保持良好的工作环境。

10、在厨房工作时，不得在工作区域咳嗽、吐痰，打喷嚏应避免开食物。

11、工作前、方便后应彻底洗手，保持双手的清洁。

12、厨房清洁扫除工作应每日数次，至少二次清洁完毕，保证工作区域卫生洁净。

13、定期对厨房进行彻底的清洁工作，包括排烟罩、下水道、冰箱底、案子底、架子底及墙壁卫生等，平常不方便打扫的地方，要求彻底全面，做到台、凳、桌、风扇、室内墙壁、天花板等，无尘、无蜘蛛网、无油渍，渠道畅通、无污水、污垢、淤泥、杂物等。

五、绿化养护服务质量要求

1、浇水。有无适时或定时浇水，绿化植物是否干枯，对流到地面或设施上的水要及时抹干，保持周围环境整洁、干净，并防止造成设施的腐蚀和霉坏。

2、施肥。施放有异味的肥料是否在非办公时间内进行，并以花泥覆盖，不得裸露，以免影响周围环境。

3、修剪。物业区域内的花草是否及时修剪，造型是否整齐美观，枯枝黄叶是否及时剪掉，保持青绿和生机，修剪下来的枯枝黄叶要即刻清除；草坪有无杂草、杂花，若有，要及时拔除，注意草坪、草地是否整齐。

六、水电服务质量要求

- 1、所有水电人员都有责任和义务对本客户服务处所管水电进行认真管理。
- 2、所有员工必须以身作则，凡与人串通偷水偷电者，一经查出将作严肃处理。
- 3、确保水电设备、设施正常运行，水电正常安全供给。
- 4、随时巡查，所有公共用水、用电须装表并有完整记录资料，发现漏水、电现象，随时维修，节约用水、用电。
- 5、定期检查各用户水电使用情况，防止偷水偷电现象发生。
- 6、按时抄送水电表，并力求抄表正确、准时，每月将水电使用情况汇总报公司领导。