

## 物业管理服务质量要求

### 房屋日常管理

- 1、负责大门岗位的保安管理工作。
- 2、严格遵守国家法律、法规及公司各项规章制度，沉着、机智、严格、公正地处理各类事件，制止各类违法违纪行为。
- 3、负责做好管理区域内的安全防范工作，发现突发性事件及时采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护好现场，及时向上级报告。
- 4、坚持原则，不徇私情，发现有损本项目形象的违规行为，应予坚决制止，性质严重的要及时向上级有关领导请示汇报，并按有关规定予以处理。
- 5、严格贯彻“预防为主、防消结合”的消防方针，对物业管理区域内的消防器材进行例行检查，使之处于良好的临战状态。
- 6、注视观察，发现故障及时报修。发现火警迅速报警并组织人员扑救。
- 7、认真做好交接班工作和物品的移交工作。做好本岗位的值勤及管辖区域的清洁卫生工作
- 8、发挥工作主动性，准时参加每月一次的保安培训工作，搞好员工之间的团结和协调，不折不扣地完成上级交办的其他任务。

### 保洁服务

- 1、地面无烟蒂、纸屑、痰迹、果皮、落叶等杂物，无污迹、无异味，地面、墙面属花岗岩或大理石材质的，应整洁有光泽。
- 2、玻璃门窗、洗手台板等各类设施、设备，无水迹、手印、灰尘。
- 3、建筑顶面、风口目视无污迹、灰尘，无蛛网等粘附物。
- 4、地毯无污迹、无斑点。
- 5、垃圾中转处、垃圾桶、窞井无垃圾积存、无臭味，附近地面无污染，无污水及虫蝇滋生等。
- 6、废品应及时收归至指定地点处理、不得擅自存放在保洁区域内。
- 7、区域内外围道路地面、绿地及其它视线所到之处每日清扫一次，并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角；
- 8、办公楼、业主方指定的其他区域每天清扫一次，做到无垃圾、无水迹、无积尘，并做好巡回保洁。公共区域玻璃每半年擦洗一次，每天在业主方上班前

做好清扫，并做好厕纸、洗手液的及时补充；

## 食堂服务

1、认真遵守食堂规章制度、维护食堂正常的工作秩序；协助项目经理相关事宜；

2、制定周食谱，并定期合理调整和创新食谱；

3、每天做好食堂所需原材料采购计划，并准时递交食堂管理人员；

4、协助做好食堂成本核算，食品、食物质量保证新鲜，储藏适量，减少浪费和损耗；

5、抓好主副食加工程序和制作规范工作，做到主副食成品规格达标，质量上乘；

6、经常主动征求和听取职工意见和建议，对意见和建议能虚心听取和接受。带领炊事员搞好各项卫生工作，确保食品卫生；

7、抓好炊具、餐具清洗、消毒，管理使用和设备保养工作。

8、统筹管理相关事务，定期直接与业主单位、员工面对面沟通、交流。同时根据项目需求及时解决相关问题。使本项目不仅凸显各种功能的特色，确保正常运行。

## 保安

1、要求统一持《保安证》，要求保安人员品貌端正，政治思想好，身体健康。

2、要求身体健康，工作责任心强；

3、具有较强的组织、沟通、协调能力；

4、熟悉保安管理、治安管理、消防和相关法律法规知识；

5、熟悉各种警械器材的使用维护保养方法和要求；

6、掌握防盗、监控系统的操作；

7、无不良记录和嗜好，工作认真负责。

8、在日常服务中加强服务程序、服务细节的规范和提升，加强突发、应急处置的能力和水平，从而提升办公窗口形象。

## 绿化服务

1、负责大院内的所有绿化内无杂草、无虫害；

2、定期浇水、施肥、修剪；

- 3、各楼层摆放盆景；
- 4、补种树苗。
- 5、加强思想道德的学习，不断提高员工的服务意识，努力钻研业务知识，不断提高绿化管理技能。
- 6、做好花木的维护保养，做好项目绿化区内的行道树、盆景的修剪、整型，做到整齐美观，并将修剪下的枯枝、坏叶等杂物进行妥善处理。
- 7、不得私自用花卉、苗木做人情拉关系赠与他人。
- 8、做好工具、化肥、农药等材料的保管，并提醒用药、用肥分量，注意用药的安全，杜绝浪费现象。
- 9、爱护工具，负责工具的简单维修、检查工作。
- 10、自觉遵守纪律，按时上、下班，每天工作时间应保证在岗。
- 11、配置的绿化人员是从事绿化工作的专业人员，具有相关证件证明。
- 12、完成上级领导指派的任务和其他工作。

## 工程设备维护

- 1、保证本项目大楼工程设备设施的正常运行、安全运行
- 2、统筹规划，做到合理、节约用电。
- 3、维修人员必须持证上岗；维修人员必须持有效电工上岗证，每年应负责联系高低压柜及变压器的年检；
- 4、加强日常维护检修，保持设备设施表面无污渍、无灰尘；照明、指示灯具线路、开关要保证完好；
- 5、设备出现故障时，维修人员应在接到报修后半小时内到达现场，设备零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；
- 6、用电设备定期维护；严格执行用电安全规范，确保用电安全；
- 7、高压配电室实行 8 小时值班，每天有设备设施的运行和维护记录；
- 8、高压配电设备设施维护，含每年度联系供电局进行维护监管的年检费用；负责跟踪监督确保设备维护到位，并监管符合安全运行要求。
- 9、实行日常检查巡视制度，定期维护保养。