

物业管理服务质量标准

门卫部分

1、门岗

- ①熟悉物业辖区的概况、平面布局及楼幢分布情况；
- ②保持威严可敬的仪表仪容，树立良好的精神风貌；
- ③负责做好大宗物品出物业辖区的管理工作，对住户装修人员及装修物品的出入进行管理，制止闲杂人员随意进入物业辖区；
- ④负责做好对机动车辆的出入管理和收费工作。
- ⑤熟悉保安设施设备的操作规程及报警设施的使用方法；
- ⑥做好本岗位的清洁卫生和交接班工作。
- ⑦负责回答解决住户及来访人员提出属于本岗职责内的问题；
- ⑧对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止。

2、巡逻岗

- ①严格遵守公司规章制度，实行 24 巡视巡逻制度，严格执行队列行走标准，树立公司良好形象和个人道德风范；
- ②树立强烈的责任感，全面做好物业辖区的治安、消防、车辆、收费、以及住户求援、报警等工作，确保物业辖区治安安全，秩序井然；
- ③熟知本人责任区域内住户情况，了解物业辖区内其它区域房屋的地形以及各条通道的布局，做到勤巡逻、勤检查，发现问题及时处理；
- ④熟悉物业辖区消防设施的配置，并能熟练使用各种消防器材，掌握防火自救知识；
- ⑤巡查公共设备设施使用和公共卫生保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止；
- ⑥加强对物业辖区的机动车辆管理，维持车辆停放秩序；
- ⑦积极参加职业道德和业务、消防培训，努力提高自身素质。

保安部分

- 1、各类管理制度完善，制订有火警、水警、警情等应急预案。
- 2、消防通道顺畅，每月定期检查、维护消防设施设备，完好率达 98%以上，值勤人员具备消防基本技能。
- 3、小区出入口设有小区平面示意图，路口设有路标，停车位置有明显标线，公共配套设施、场地标志和楼栋、单元、户室号码明显。
- 4、值勤人员统一着装，佩戴标志。门岗 24 小时立岗值勤。巡岗每组不少于 2 人，每天按照规定线路和时间巡逻不少于 8 次，重点防范部位不间断巡查，盘查可疑人员，做好巡查记录。
- 5、对进出小区的人员、车辆实行出入卡管理，凭卡放行。
- 6、对运出小区的大件、大量物品有登记、放行记录。
- 7、对机动车辆和非机动车辆的行驶方向、速度、临时停放秩序进行管理，维护小区道路交通秩序。
- 8、对损害、破坏共用设施设备、侵害业主人身、财产的行为进行劝阻、制止，协助公安部门维护本物业管理区域内的安全防范工作，并及时通报业主委员会或相关部门、协助做好调查和救助工作。

保洁部分

- 1、管理制度完善，各类清洁设备设施配备齐全，并有专人管理。
- 2、保持公共区域整洁，无乱悬挂、乱堆放等现象。
- 3、道路、公共场地每天清扫 1 次，娱乐室日拖地 1 次，保持公共区域干净整洁无杂物。
- 4、楼道、楼梯每天清扫 1 次、楼梯扶手每天擦拭 1 次。
- 5、室外标识、宣传栏、信报箱等每星期擦拭 1 次。
- 6、垃圾箱、果皮箱等垃圾设施每星期清洁 2 次，每星期消毒 1 次，保持无异味。
- 7、公共厕所每天清洁 3 次，每星期消 81 次。
- 9、污水井、排水沟每年消毒 2 次。
- 9、垃圾清运日产日清，每天收集垃圾 2 次，无垃圾桶、果皮箱满溢现象。
- 10、督促装修垃圾及时清运，集中堆放时间不得超过 2 天。

11、做好白蚁及其他卫生虫害的防治工作，适时投药物，有效控制老鼠、蟑螂、蚊子、苍蝇等害虫孳生。白蚁高发期每月检查二次，对发现的情况及时提出处理方案报业主委员会。

厨师部分

1. 对食堂主管负责，根据快餐特点要求，制定每周菜单。
2. 根据每周菜单及厨房原料使用情况和库房存货数量，制订原料订购计划，控制原料的进货质量；
3. 负责食堂各公司员工的快餐用餐做菜；
4. 根据食堂用餐人员的数量，观察员工比较喜欢的菜类型，进行适量增加.
5. 确保合理使用原材料，控制菜的规格和数量，把好质量关，减少损耗，降低成本；
6. 根据不同季节和员工用餐需求，组织研究，推出时令菜式，增加花式品种供客人选择。
7. 听取员工意见，了解员工口味，不断改进，提高食品质量；

8. 每日检查厨房卫生，把好食品卫生关，贯彻执行食品卫生法规和厨房卫生制度；

9. 完成领导交办的其它工作。

绿化养护部分

- 1、有专业人员进行绿化管理，各类制度健全，所需工具配备齐全。
- 2、花卉树木长势良好，无死树枯枝，具有观赏效果。
- 3、草坪生长整齐，无明显缺水枯黄和秃裸，杂草面积不大于 2%，每星期清扫两次绿化地/丛中的烟头、纸屑等垃圾。
- 4、乔、灌木、攀缘植物每年修剪 2 次以上。
- 5、草坪每年除草、修剪 5 次以上。
- 6、及时清除死树、死枝，对死株、秃裸草坪适时通报业主委员会，申请补种。
- 7、定期喷洒药物，做好病虫害防治工作，无明显病虫害迹象。
- 8、园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。

9、绿化地设有提示爱护绿化的宣传牌。

水电工部分

1、每季度对共用部分、共用设施设备进行一次例行安全检查。遇到自然灾害时，应于灾害过后三日内进行安全检查，保障共有部位和设备设施安全正常运行。

2、物业公司在物业服务过程中，发现公共设施设备、公共场地有损坏、破损的，及时通报并组织维修。

3、各类专业技术人员应持有国家有关部门规定的上岗证。

4、各类设备设施配有专人管理，建立有运行档案，记录齐全。

5、各类设备设施的标志清晰、明确，对危险、隐患部位及时设置安全防范、警示标识或维护设施。

6、对可能发生的各种突发设备故障有应急预案和现场处理措施。

7、小区道路、场地保持基本平整，主要道路交通标志齐全、规范。

8、雨水和污水井盖无缺损，保持排水管道通畅，无堵塞外溢。

- 9、各类设备设施的完好率达到 95%以上。
- 10、共用部位的照明系统的完好率达到 95%以上。
- 11、各类设备设施依据相应的国家规范达到二级保养标准。
- 12、实行 24 小时报修值班制度，及时受理业主、物业使用人的报修，有完整的报修、维修和回访记录。
- 13、房屋外观完好、整洁，公共楼梯间墙面、地面无严重破损、无乱堆乱放。
- 14、阳台封闭划一，空调外机，室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定位置设置，整齐有序。
- 15、及时劝阻、制止私搭乱建、私拆乱改共用管线、破坏房屋结构等违反物业管理制度的行为，并通报业主委员会和有关部门依法处理。
- 16、装修管理服务制度完善，对装修方案、装修现场有审核、巡查、验收记录。