

1、综合管理

- (1) 负责制订物业管理服务工作计划，并组织实施；
- (2) 管理规章制度健全，服务质量标准严格，物业管理档案资料完整；
- (3) 按采购人要求定期开展对采购人各科室（部门）进行满意度调查活动，总体管理满意率达到 95%以上；
- (4) 投诉处理和维修回访率达到 100%；
- (5) 全体员工统一着装，按需求持证上岗；
- (6) 制订人员岗位责任制和考核制度、值班制度和维修保养操作程序，并严格执行；
- (7) 严格执行各项保密制度，防止不宜公开的资料、文件和信息的泄露；
- (8) 负责垃圾分类工作及建立相关台帐。

2、工程设施的维修、养护和管理

- (1) 制订工程设施检查、维修、养护计划；
- (2) 制订工程设施报修服务流程图，并上墙公示；
- (3) 按采购人要求定期对工程设施开展全面检查，使房屋建筑部位使用安全，功能完好，构件满足稳定性要求，房屋建筑完好率达到 99%，道路、停车场完好率达到 99%以上；
- (4) 办公楼门窗、楼梯扶手、台阶、地面、道路等损坏在 48 小时内修复；维修及时率达到 99%，维修质量合格率达到 100%；

(5) 屋面漏水先采取导水措施，减少侵害，合适天气进行修补。

3、设备设施的运行、维修和管理

(1) 制订设备设施运行值班制度、交接班制度及设备操作使用人员的岗位责任制；

(2) 建立设备设施定期检查、日常保养计划及制度，制订保养质量标准；

(3) 特种设备设施取得安全使用证和合格的检验报告后方可运行；操作人员严格执行持证上岗制度；

(4) 保证设备机房的环境整洁，无杂物、灰尘、鼠害现象、消除设备跑、冒、滴、漏油或水现象；

(5) 高配设备保证 24 小时有人值班，做到设备设施齐全、完好无损，设备运行正常；

(6) 制定各类突发事件应急预案，无重大管理责任事故；

(7) 水龙头、管道损坏，卫生洁具损坏，水箱漏水，排污管堵塞及其他急修项目先采取应急措施，降低损害程度，然后在 24 小时内修复，其他设备设施维修项目在 48 小时内修复；确保设备设施完好率达到 99%以上；

(8) 电梯出现困人故障时，要求物业服务人员在 10 分钟内到达现场施救；

(9) 建立节能制度，对公共用电和公共用水做到节约，消除阀门、管道、洁具跑、冒、滴、漏现象，严格控制变压器的空载损耗；

(10) 发电机保养，每月定期对发电机进行启动做好记录，发现问题及时上报；

(11) 外围围墙护栏，每年刷油漆保养一次；

(12) 地下室消防管，每年刷油漆保养一次。

4、服务区域的清洁卫生，垃圾的分类收集、清运及雨、污水管道的疏通

(1) 办公楼内公共区域卫生的清洁，包括公共场合入口、大厅、走廊、电梯、消防楼梯、卫生间、地下车库、会议室、接待室、重要办公室、道地、道路；

(2) 实行每天 8 小时保洁工作，垃圾桶、果皮箱内垃圾每天清倒二次及以上，做到垃圾分类、日产日清（餐饮垃圾处理另行协商），做到垃圾桶、果皮箱整洁；地下库每天打扫一次，每月冲洗一次，保持换气通风，保持无杂物、垃圾、积水；

(3) 绿化保洁，每天巡视，清洁二次及以上，保持绿地无杂物、垃圾、果皮、纸屑，保洁率达到 99%；

(4) 楼道台阶及消防前室卫生每天清扫、拖洗一次，保持楼道整洁，无杂物堆放。楼道的送风口每周擦洗一次。楼道间和楼道墙面，目视无蜘蛛网和明显污迹。楼道地砖隔月打磨一次；

(5) 卫生间、茶水间等每天定时滚动保洁、消毒，做到无异味，无大片水污渍；卫生间洗手池干净整洁，镜面无大片水污渍，卫生间每周大洗一次；确保卫生间的卫生纸和洗手间的擦手纸不空缺；

(6) 大堂门口每天擦洗一次，时刻保持大堂内整齐清洁，做到手过无尘；

(7) 做好服务区域外围的门前“三包”工作；

(8) 生活水箱每年清洗二次，水质情况每季度请卫生防疫部门抽检一次；

(9) 化粪池每半年清理一次，污水井随时排污，确保化粪池、污水井不外溢；

(10) 各种设备房地面保持整洁，无杂物堆放；电梯轿厢每天清洁二次，其中一次必须在上午上班之前完成；压力水泵、管道每个月清洁一次，保持各设施设备无锈蚀、污垢、灰尘；

(11) 加强鼠、蟑、蝇、蚊、白蚁消杀及其他虫害预防。

5、绿化的养护管理

(1) 办公楼内公共部位和重要办公室内的花卉摆放整齐，花盆叶片每天擦拭，花盆周围整齐干净，盆内不得有烟蒂等杂物，盆外不得有泥土；

(2) 适时对绿化进行杂草清除，并做好浇水、施肥、除虫、修剪、整枝等日常养护工作，旱、涝季节及时做好防旱排涝工作，保证花草树木的正常生长。

6、保安服务

（1）车辆停放管理

①建立与办公楼相匹配的停车管理制度，做好车辆出入登记并存档，为出入服务区域的车辆提供引导服务，保持车辆出入畅通，停放有序；

②在服务区域的通道、车库进、出口处等设置车辆行驶警示牌及标志，在车库内实行实时车辆图象监控管理；

③机动车辆按规定线路行驶和按指定或划线的车位停放；

④影响卫生的车辆应在服务区域外冲洗干净后方可进入；

⑤严格管理载有毒、有害、易爆物品的车辆进入服务区域内。

（2）公共秩序维护、消防、安全防范等事项的管理

①建立门卫、安全监控值班制度，明确安全防范的各自责任范围，做好服务区域内的安全防范工作；门卫、安全监控台帐记录要完整、规范、清晰；

②实行 24 小时消防及防盗监控值班，做好消防器材、设施的维护检查，并做好检查记录。灭火器检查后应张贴或挂上检查标志，保证消防设备设施正常使用；发现可疑现象，能预（报）警并及时通知当值保安，迅速赶赴现场，协助公安、消防部门消除危险和侵害；

③实行全年 365 天 24 小时全天候保安巡视服务，巡视服务区域内人员、车辆活动等情况，维护服务区域内秩序；

④地下库实行不定时地巡查，发现问题做好记录，及时处理；

⑤制作服务区域紧急逃生图，明确逃生路线。消防通道不准堆放物品，消除安全隐患，保持疏通，并确保疏通指示灯、安全出口指标灯能正常使用；

⑥劝止在服务区域内燃放烟花爆竹和焚烧垃圾及废纸等现场用火，处理好违反规定存放在管区内的易燃、易爆、剧毒、放射性等物和排放有害、有毒、危险物质等；

⑦宣传高层建筑逃生方法，制订火警应急处理预案，每年不少于一次组织义务消防队员进行培训、演练、熟练掌握火灾发生应急处理方法。

7、食堂餐饮服务

（1）食堂大厅地面每天清洁 2 次及以上，确保地面无油腻、无污垢；窗户每月清洁 1 次及以上，确保玻璃清洁无污垢；座位随餐清洁，确保桌面无垃圾、无油腻、无水垢；定时开启窗门，做好大厅通风工作；

（2）餐具随餐清洁，按照 4 道工序进行清洗并消毒，摆放至规定位置；厨房每天清洁 1 次及以上，确保地面、操作平台无油腻、无污垢（餐巾纸、洗染用品等易耗品由成交供应商自备，品牌由采购人另行指定）；

（3）食堂内外卫生制度落实，食堂人员健康证齐全，按规定做好每餐的食物留样，做好配菜工作，严把配菜质量；

(4) 根据用餐人数按采购人需求保质保量提供餐饮服务。

8、档案资料管理

(1) 设立档案员，对物业服务的各类档案按照物业考评的要求进行管理；

(2) 建立健全工程设施、公用设施设备的档案资料；

(3) 对综合验收的工程资料归档保存；

(4) 对各类服务检查及投诉情况进行归档整理；

(5) 档案归档率达到 100%，档案完整率达到 100%。

9、客户服务

(1) 问讯接待服务，物业人员统一着装，服务过程热情、周到、文明用语，主动询问并及时为客户提供服务；以规范、礼貌、文明的语言，亲切、热情的语气接听电话；

(2) 实行首问负责制，对客户提出的问题，由承问人负责跟踪落实；

(3) 做好群众来访引导服务，建立突发群体上访应急预案，有序引导上访人员到信访室等候接访，确保上访人员不进入办公区域；

(4) 急修项目 24 小时内修复，因故不能修复的，书面告知报修人原因及期限；一般预约维修项目 48 小时内维修完毕，逢节假日来顺延；维修及时率达到 99%，维修质量合格率达到 100%；

(5) 水、电急修项目 24 小时内回访；有较大危险性的维修项目 24 小时内回访；房屋渗漏水维修项目，在维修完工第一个雨天后

回访；一般预约维修项目在维修完后三天内进行回访；在回访中发现存在维修质量问题，及时整改；并建立回访记录；

（6）对限电、限水、停电、停水、电梯故障及相应的设备故障及时通知。

10、能源使用管理

（1）建立大楼公共能源的合理使用规程；

（2）在保障大楼正常使用的前提下节约能源。

11、其他服务

（1）报刊、杂志、邮件、快件、包裹等邮品的分送管理；

（2）会议服务，做到会前准备、会中服务、会后整洁，（包括茶水和卫生）；

（3）重要办公室、接待室和各楼层所有会议室的保洁。其中重要办公室做到工作日每天清洁两次，接待室和各楼层所有会议室保持清洁，提供个性化服务；

（4）采购人特别交办的其他物业管理事项。