

物业管理服务方案

1. 环境保洁管理目标

保洁管理服务标准达到机关办公卫生标准。

具体要求：

(1) 垃圾日产日清并按指定位置倒入，卫生设施齐全、完好率达 99%以上，对损坏的卫生设施及时进行处理。

(2) 大厅内地面应保持干净、光亮；其它部位，如墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等应保持光亮、整洁；大厅玻璃门、窗、框应保持干净，光亮；大厅内不锈钢应保持光亮。

(3) 走廊：随时打扫，保持地面、墙壁、顶棚的洁净，无杂物，无污痕，无尘挂，清洁光亮；灯罩内无垃圾；走道四角及踢脚板应保持干净卫生。

(4) 洗手间：洗手液、擦手纸、卫生纸足量保障；随时打扫，保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。

(5) 卫生间：卫生纸要足量保障，卫生间无异味、无积水。

(6) 指定办公室保洁：定时打扫，保持地面、墙面、屋顶、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁卫生。

(7) 机动车和非机动车停车场车的地面、立柱、墙面、管道保持干净卫生。区域内楼宇之外的公共场所应每天清扫，保持干净整洁。

(8) 协助监管专业机构对鼠、蚊、蝇、蟑螂和白蚁消杀以及其它虫害预防。

(9) 每日至少 3-4 次对所管辖区域进行巡视检查，及时发现并

解决问题，并有检查及问题处理情况的记录。

(10) 及时落实招标人要求的其它合理服务事项。

2. 安保管理目标

通过物业周密、严格、规范、高效的安全管理，保证日常公共秩序井然有序，日常工作的正常进行，人身、财产得以保障，实现零事故的目标。

职责：

秩序维护员对整个管理区域进行全天候值勤，设立固定岗位和流动巡逻岗，确保人身财产安全。对违法违纪行为要及时处理，对停车区域、车辆进行安全与交通管理，保证停车区域的车辆停放整齐、交通有序。

具体要求：

(1) 安保人员对整个区域进行全天候安保值勤，设立固定安保岗位和流动巡逻岗，确保人身财产安全。

(2) 对大门进出人员和车辆要加强管理，对外来人员要进行访客登记，对内部车辆和外部车辆要实行凭证出入管理模式，指引车辆停放到相应的区域。

(3) 监控中心、门岗、巡逻岗均需 24 小时值班。

(4) 对停车场、车辆进行安全与交通管理，保证停车场的车辆停放整齐、交通有序，保证车辆安全。

(5) 投标人按照服务内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。

(6) 招标人有权对投标人各工作岗位的服务质量随时进行抽查。如发现问题，投标人应及时整改。

(7) 除投标人自行对服务人员的培训外，如有需要，需接受招标人对服务人员的集中培训。

(8) 所有岗位均应建立岗位责任制，明确运作程序和工作质量标准，并无条件接受招标人监督检查。

(9) 投标人建立各类应急预案（如防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故、群体性事件等），培训相关人员达到相关要求并组织演练。

(10) 重大任务必须事先制订周密的接待方案，并严格按方案实施。

3. 绿化服务要求

做好绿化养护工作，及时做好绿化的修剪、杂草的清理、定时施肥、虫害治理等养护工作。

(1) 应保持各类乔、灌、草等绿化长势良好，黄土不裸露。无白色垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头、无积水。

(2) 应适时修剪，草屑即时清，草坪常年保持平整、边缘清晰。灌木、绿篱修剪及时合理。

(3) 绿地应常年保持有效供水，草地充分生长，保持地形平整，排水流畅。

(4) 应适时中耕除草、疏松表土，保持土壤疏松通透，无杂草。

按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。

(5) 应加强病虫害防治，以“预防为主，生态治理”为原则，各类病虫害发生低于防治指标。

4. 食堂服务目标

以科学营养、绿色健康为原则，根据用餐标准烹制美味可口的菜肴，满意度较好。食堂设施及菜品都由采购人提供或委托代购。

具体要求：

- (1) 按照《食品安全法》做好食堂卫生安全管理。
- (2) 烹制满足食堂人数用餐要求的菜肴。
- (3) 做好值班加餐工作。
- (4) 做好人员临时增加时的用餐准备。
- (5) 做好食堂环境卫生工作。

5. 工程维修管理工作

加强水电管理。保证水电设备安全，正常运行。

负责制定水电设施设备的检修计划并实施，确保水电设施的完好无损及整洁按月度分析水电实际消耗的趋势，及时总结经验，查找异常原因，及时调整改善。

监督电梯维修人员每月对电梯进行维修保养，严格执行保养制度，认真填写保养记录。填写电梯设备台账及设备清单。

保证网络、空调、监控的正常运行，做好管道的疏通工作。

做好其他设备的日常维护保养工作。