物业管理服务要求

第一条 服务期限

自合同签订之日起1年。

第二条 服务内容

负责公司、三座水厂和两座污水处理厂的办公楼公共区域日常保洁、基础水电暖设施维护保养、生活垃圾清运等，服务面积5000平米左右，服务人员不少于9人。

1.房屋建筑公用部分的养护和管理，包括楼梯间、走廊通道、门厅、会议室、活动室。

2．公用设施和附属物、设备的养护、运行和管理，包括公用的供电、供水、供暖、监控、上下水管道、落水管、消防设施设备、防水、防雷设备。

3．公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

4．附属配套建筑和设施的养护和管理。

5．公共区域公用部位的清洁卫生、消毒、灭虫、灭鼠、垃圾清理等消杀工作。

6．负责基础维修，单次金额500元以下的维修项目由物业公司承担。

7．公共区域玻璃每年清洁至少1次。

8．负责其他指定区域的卫生保洁等工作（如冬季下雪时及时清理厂区门前积雪）。

9．消防及监控服务

（1）做好消防设施的巡查、维护检修。

（2）熟悉相关应急、火警、火灾处置程序。

10．维修服务

（1）熟记各项设备设施（含水电暖设施 设备、消防设施设备、消防监控、报警系统等）的运行系统参数，掌握操作技术，坚持定期检查、维护、保养。检修制度完备：记录及时、完善。发现问题及时处理并向领导汇报，确保设备正常运转。

（2）24小时值班，随叫随到。

（3）主管部门临时交办的其他相关服务事项。

11．绿化服务

（1）负责办公楼（包括室内公共区域）环境绿化养护工作。

（2）爱护工具和公共设施，强化防范措施。对办公楼内的绿植定期养护调换。

12．会务服务

（1）服务范围：办公楼主要会议室会务服务。

（2）服务内容：会议会前桌椅等布置摆设；会后会场的清扫与保洁；会议室设备及服务用品的检查、维护及报修；会议室茶具、杯具等的清洗及消毒。

13．其他服务

（1）恶劣气候下的抢险救灾服务，如排涝、除雪等。

（2）积极完成好主管部门临时交办的各项物业任务。

（3）因办公楼工作的特殊性，工作人员必须严格遵守保密协议，接触涉密信息不得外泄。

第三条 服务质量标准

1．保洁服务标准

保持物业服务区域干净整洁、无杂物、无明显积水积雪、无污垢、无异味、无积尘、无污染、无乱涂乱画、无黏附物、无蜘蛛网、无痰迹、无散落杂物、无死角、无烟蒂。建立物业服务区域保洁服务方案和必要的保洁管理制度，对保洁服务工作做好记录，建立岗位运作流程。配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，实行实时定点流动保洁相结合。对保洁工具用品做到分类使用，分区存放。保洁用具使用前后必须经过消毒、清洗并晾干。根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，如在主要进出口设置果皮箱，在适当位置放置垃圾（卫生）桶，在装修期间应有临时装修垃圾堆放处等。工作人员必须经过相关专业知识培训方可上岗，要求工作时必须采取防护措施，做好个人防护，每年健康体检一次。日常垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并及时清运。雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。适时开展卫生防疫，配合做好突发性传染病控制，蚊、蝇、蟑、鼠密度符合相关规定要求，工作时间办公楼内公共区域必须保持干净整洁，随时清扫。

2．消防及监控服务标准

安全出口、安全疏散通道、安全疏散楼梯、消防车通道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象。明确岗位职责。熟悉相关应急、火警、火灾处置程序。规范文明用语，态度和蔼，维护形象。

3．维修服务标准

（1）给排水系统设备保养到位，处于正常运行状态；各种阀门开关灵活、性能可靠、主要阀门标识清晰、无锈蚀、无跑冒滴漏现象；遇有意外事故时维修人员即刻到达现场进行抢修。

（2）消防设备系统：疏散指示灯、灭火器、火警报警及联动控制系统保持完好状态。每周逐个检查消火栓的箱内各种配置是否齐全，外观是否破损，标识是否完好，确保完好有效。

（3）安防系统设备运行正常，定期进行一次各类信息检查，并做好记录。设备设施符合《安全技术防范管理规定》的相关规定，各种主要控制设备正常运行、开关灵活，各系统联动正常。

（4）保证所管辖区域的应急照明始终处于正常工作状态，能够随时启用。

（5）公共大厅的推拉门、自动门、楼宇内部的门窗运行正常、开闭自如、无异常响动、玻璃无破损现象，照明灯具处于正常工作状态。

（6）公共卫生间设备设施（排风扇、冲水阀等）的维护保养到位，处于正常工作状态。玻璃镜、台面、隔板完好无破损现象。环境干净整洁。

（7）根据所管辖的设备设施的具体情况，建立供电系统、给排水系统、消防系统设备等应急事故处理方案。

（8）当发现或接到设备故障报告时，能够保证检修工作在最短时间内展开。