

苏尼特右旗机关事务服务中心采购需求

一、招标概况

（一）基本情况

对苏尼特右旗党政综合大楼8层(含地下车库)，建筑面积:19200平方米；文化大楼二楼会议室大厅，建筑面积489平方米；共计19689平方米。

（二）投标人资质要求

（1）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

（2）到提交投标文件的截止时间，投标人未被列入失信被执行人、重点税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（以通过查询“信用中国”网站和“中国政府采购网”网站的信用记录内容为准）。

（3）本次招标不接受联合体。

（三）物业服务管理岗位人员基本要求

本项目用人最低标准不低于26 人。其中项目经理人员 1 人、会务客服 6人、保洁 9 人、秩序维护人员 9 人。

基本要求如下：

（1）投标人必须提供以下岗位人员名单：项目经理、管理岗位、技术岗位(工程部)要求100%持证上岗。

（2）投标人要填报本项目的经理、副经理及主要业务人员履历表及业绩、经历等，本项目实际执行人员应与所填报人员完全相符，如工作人员需调整，须经采购人书面同意，且采购人有权要求提供替代人员资质证明并进行面试。

（3）工作人员外貌端庄、身体健康，要符合年轻化、知识化的行业特点，并且根据工种承诺相关工作人员的上、下限年龄，其中①保洁人员：党政综合大楼7人，文化大楼2人，共9人，要求55岁以下；②会务专员：人员6人，要求35岁以下，女性；③秩序维护员：大厅人员2人，女性；其他7人，男性；共9人，要求55岁以下；④管理、维护：人员2人，水暖电资质；电梯、其他维护；服务人员管理，特殊工种或技术较强人员年龄不超过 55 周岁。经采购人同意后上岗。

（4）采购人有权对不适合或无法胜任本岗位的管理人员及其他岗位服务人员的违规、违纪、违法行为提出调整岗位（调离本项目）或要求投标人予以辞退，投标人应在收到

采购人书面通知后10个工作日内完成人员调整，并重新配备符合岗位要求的替补人员，投标人应予以配合。

(四)服务期限

本项目服务期限为半年，自 2025 年 7月 1 日至 2025 年12月 31 日。接管期限：2个工作日完成全项目交接。

(五)付款方式

1. 费用结算，具体付款方式如下：

按合同内容百分百支付费用。

(六) 服务要求及服务内容

一、其他要求

1. 本次招标项目本体、设施设备在保修期内的，由中标人协调保修单位负责。

2. 采购人不提供物业管理所需工具、器械及物资装备，日常的物业管理中所用到的工具、消耗品、日用品、机械等全部由投标单位自行承担，投标人中标一周内由采购人清点确认。

3. 本项目物业服务人员服装设计和配备方案由投标人审定，服装费计入投标报价。

4. 投标人的报价中不含水、电、暖等能耗费用，能耗费用由采购人支付。

5. 按采购人要求提供工程问题的建议、遗留问题的汇总；为各类设备设施的有效运转、正常的物业服务提出合理化建议。

6. 投标人应结合本项目实际，充分考虑市场情况，对各项费用确定本项目的合理报价，且本次招标物业管理不得转包，否则招标人有权解除合同并索赔由此发生的一切损失。

7. 本项目服务期限为一年，自正式接管（合同签订之日）开始，接管期限：

一周时间完成全项目交接并附承诺书，交接需签署包含设施清单、钥匙移交记录、遗留问题确认书的交接文件。未完成全部文件签署或未按规定完成交接未附承诺书视为拒不履行本标的，采购人有权解除合同并要求投标人赔偿损失，包括但不限于重新招标产生的额外费用和服务延误造成的损失。

8. 本项目服务合同到期后，在不改变所有合同约定条款及金额的情况下，经采购人与投标人协商一致，可续签服务合同一年，最多续签两次。

二、相关标准和要求

投标单位必须严格响应以下标准和要求

(1) 物业本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、卫生间、门厅、车库、车道、设备机房）的维修、养护和管理。

(2) 房屋建筑本体共用设施、设备（共用的电梯、空调系统、消防系统、监控系统、）包括抽油烟机、排风设备、LED电子屏、上下水管道、落水管、共用照明、加压供水设备、配电智能系统、供暖等）的维修、 养护、运行和管理，消防维保费用采购人承担。

(3) 本物业管理范围的公用设施（道路、室外亮化设备、绿化、停车场、路灯、自行车设施、室外上下水管道、沟渠、池、井等设施）的维修、养护和管理。

(4) 本物业范围内议定的配套服务设施的维修、养护和管理。

(5) 保洁服务与管理。委托范围的环境卫生管理，包括：公共区域所有办公室卫生保洁（包括玻璃）、灯具清洁、理石地面、保养维护、卫生间保洁、电梯间保洁、楼梯保洁、屋面和地下室保洁、外场、庭院、保洁、绿化以及本区域垃圾的收集、消毒及灭蚊虫灭鼠等。外墙面一至二层清洗、保养。

(6) 会议服务和领导及普通办公室服务：会议室保洁、会场布置、礼仪迎宾、会议室及领导办公室布艺椅清洗、楼内所有窗帘、地毯、会议室幕布的清洗、领导及普通办公室保洁整理。

(7) 门岗人员、车辆进出管理（包括地下车库进出管理），做好出入口外来人员登记工作和楼内的安全防范、秩序维护。

(8) 做好地上地下停车场服务及区域内交通与车辆停放管理。

(9) 管理与物业相关的工程图纸、档案与竣工验收资料。

(10) 管理区域设施及设备的日常管理、维修、养护，大型改造由采购人承担，电梯维保由物业公司负责，年检费由采购人承担。

(11) 协调施工方完成未完工程和进行维保。

(12) 维护区域内公共秩序，做好安全防范工作。

(13) 做好顶层门、窗安全防护工作，及时落锁，禁止任何人员进入楼顶。

(14) 此项目在正式交接前，投标人应当及时发现设施、设备在设计或施工中的缺陷，正式交接后10日内提交书面缺陷报告，并附相关证据，逾期未报则视为无缺陷。任何

后续新发现的缺陷需在一个工作日内书面报告，并附证据，如未发现问题，后期产生的改造费用由投标人承担。

（15）设备、设施维修维护工作。

（16）相关法律、法规和政策规定的应当由投标人管理的事项，或经双方商定由投标人管理的其他事项。

三、服务要求及服务内容：

楼内公共区域、卫生间、会议室、办公室的日常保洁、维护；院落保洁及绿化；会议服务；维护正常工作秩序的安全管理，门岗警卫服务，保安巡逻服务，安防监控系统运行监视值班服务，消防系统监视运行、维护、管理服务；服务区域内上下水、电、气、供暖等设备设施维护、检查、维护保养和修理，房屋建筑的维修、养护和管理等。积极配合采购人完成临时性工作。具体承担的服务内容将结合本项目的使用安排，以实际使用情况为准。

一、楼宇日常养护维修

1、服务内容

楼宇日常养护维修是指委托区域包括主体结构、楼内院落公共区域、办公楼（区办公室、会议室、公共区域、卫生间、地下车库、走廊、屋面（含保温、隔热、防水层）、楼面、内墙面、外墙立面天花板、顶棚、标识、标牌等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等维护管理工作。

2、服务要求及标准

（1）确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；

（2）要爱护办公楼内的设施，未经招标人批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动；

（3）及时完成各项零星维修任务，合格率100%。一般维修不得超过24小时。

（4）标牌、标识、指示牌的管理。保持写字楼内外所有标牌、标识、指示牌的整洁、完好。

（5）保持附属设施的完好、无损，确保附属设施正常发挥作用。包括广场旗杆，室外管网、消防接合器、路面、台阶、室外雨水井、污水井、写字楼避雷针、避雷网等设施的日常巡视、保养和维修。

（6）门、窗、锁具等各种装修、装饰的保养和维修。

(7) 对委托区域内设施设备定期检查（包括食堂室外排风系统）。

二、给排水、供暖设备运行维护

1、服务内容

对委托区域的全部给排水系统、供暖系统设备设施的运行、维修、维护和管理，包括二次加压供水设备、消防设备、排污系统、绿化系统等，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管、供暖 管路、自动控制系统、安全阀、温度表及其附属构筑物等正常运行使用进行日常 养护和跑冒滴漏堵等故障的维修、疏通、清理等工作。

2、服务要求及标准

(1) 加强值班，泵房 24 小时值班，并且每班值班人员不少于 1 人，坚守岗位，做好日常检查，坚守岗位，加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；

(2) 建立各项设备巡检记录和维修档案；

(3) 建立、落实供暖运行制度；

(4) 按时开启供暖设备；

(5) 供暖系统官网和热交换设备的日常运行、巡检和维修保养，保证系统的高 效可靠运行。

(6) 委托区域室内外给排水系统的设备设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常使用进行日常养护；

(7) 定期对水箱进行清洗消毒，保证水箱清洁卫生，建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；

(8) 定期对排水管道、化粪池、隔油池等进行清理疏通、养护、清除污垢，加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备、设施完好；

(9) 加强巡视检查，对救火用的输水设备出现故障时立即进行抢修，同时禁止使用消防水喉做其他用途；

(10) 消防系统运行、保养、管理和检测。包括自动消防系统、消防广播系统、消防栓组合箱、防火卷闸门和其他各类消防设备的保养，灭火器及气体灭火检测。

(11) 对楼宇外公共水道出现的故障进行抢修，室外供排水管道、落水管、污水管、检查井等的维护、管理；

(12) 保持室内外排水系统通畅;

(13) 设备出现故障时, 维修人员应在10分钟内到达现场, 维修合格率达100%并做好记录, 一般性故障排除不过夜;

(14) 做好节约用水工作。

三、供电系统运行管理

1、服务内容

供电设备管理维护是指为保证委托区域供电系统正常运行对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行运行、日常管理、维护和检测费, 包括高、低压工具变配电设备检测、供电线路检测、耐压试验检测等费用。

2、服务要求

(1) 对委托区域供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修;

(2) 建立各项设备巡检记录和维修档案;

(3) 建立、落实配送电运行制度, 电气维修制度和配电房管理制度, 24小时运行维修值班制度等;

(4) 及时排除故障, 保证供电设施完好;

(5) 购置后备部件, 以防急用;

(6) 保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好;

(7) 管理和维护好避雷设施(国家相关部门对避雷设施的强制检测费用采购人承担);

(8) 做好夜景照明、节日灯系统的运行管理;

(9) 照明系统运行、保养、维修和管理。包括公共区域照明、办公室内照明、道路照明、应急照明、指示照明、室外泛光照明、绿地及景观照明的保养、维修以及照明控制系统的运行管理。

(10) 弱电系统的运行、保养和管理。包括楼宇控制系统、安全防范系统(含电视监控系统、入侵报警系统、停车场管理系统、大门及楼宇内值班室监控系统)、会议系统、机房系统、综合布线等各系统。

(11) 建立节电、节能措施, 提倡绿色办公。

3、服务标准

- (1) 统筹规划，做到合理、节约用电；
- (2) 供电运行和维修人员必须持证上岗；
- (3) 配电室24小时值班，并每班值班人员不少于2人；
- (4) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好；
- (5) 设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，设备零维修合格率达到100%
，一般性维修不过夜，特殊情况向招标人汇报；
- (6) 严格执行用电安全规范，确保用电安全；
- (7) 保证避雷设施完好、有效、安全；
- (8) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关闭。

六、卫生保洁

(一) 服务内容

卫生保洁是指为委托区域机关办公楼（区）内公共区域、庭院、广场及办公室等环境清洁而进行的日常管理工作，做到全员保洁。

(二) 服务要求

各项卫生保洁服务总体上要求以免打扰方式服务。

1、公共区域卫生保洁

公共区域包括：办公楼大厅、大门、楼道、楼梯、屋面、地下室、灯饰和办公大厅及上述部位内所有设施用品和饰物。

服务要求

- (1) 清理大楼内的所有垃圾，实行日产日清，并对垃圾进行分类回收；
- (2) 收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；
- (3) 清洁所有窗户及指示牌；
- (4) 清洁所有花盆及植物；
- (5) 清洁所有出入口、大门及门牌；
- (6) 清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；
- (7) 清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；
- (8) 清扫所有通风窗口；
- (9) 清扫空调风口百叶、公共部位暖气片及照明灯片；
- (10) 拖擦地、台表面；

- (11) 清洁所有楼梯、走廊及窗户；
- (12) 清洁所有灯饰、及其它所有饰品；
- (13) 清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；
- (14) 擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施；
- (15) 清扫大厅天花板尘埃；
- (16) 定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物。
- (17) 定期对楼内所理石地面、墙面、台面做专业抛光、养护。服务标准

(1) 地面光亮无水迹、污迹，无尘物；

(2) 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘 和无污物；

(3) 垃圾筒内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净；

(4) 花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；

(5) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；

(6) 楼内、厅堂内无蚊蝇、无蟑螂、无鼠害；

(7) 灯饰和其它饰物无尘土、破损；

(8) 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；

(9) 大厅天花板无尘埃、无蜘蛛网；

(10) 无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

(11) 大厅无杂物堆放。

2、公共卫生间保洁 服务要求

(1) 擦净所有门、天花板；

(2) 擦、冲及洗净所有洗手间设备；

(3) 擦净所有洗手间镜面；

(4) 擦净地、台表面；

(5) 天花板及照明设备表面除尘；

(6) 擦净排气扇；

(7) 及时补充清洁液和卫生纸等日常消耗品；

(8) 清理卫生桶脏物；

(9) 清洁卫生洁具。

(10) 擦净所有窗户、玻璃。

服务标准

(1) 门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物；

(2) 玻璃、镜面明亮无水迹；

(3) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；

(4) 地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮；

(5) 便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1个，并及时更换；

(6) 桶内垃圾不超1/2即清理；

(7) 设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹；

(8) 空气清新、无异味，有淡香味；

(9) 墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

(10) 墩布、抹布要分类；

(11) 洗手池、各类便池釉面光亮无损。

3、电梯间保洁服务要求

(1) 扫净及清擦电梯门表面；

(2) 擦净电梯内壁、门及指示；

(3) 电梯天花板表面除尘；

(4) 电梯门缝吸尘；

(5) 擦净电梯通风及照明；

(6) 电梯表面涂保护膜；

(7) 清理电梯槽底垃圾；

(8) 擦净电梯大堂、走廊表面。

服务标准

(1) 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；

(2) 电梯天花板、门缝无尘土；

(3) 井道、槽底清洁，无杂物；

(4) 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

4、外场保洁

外场保洁主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道、广场、绿地等的卫生管理工作，以及冬季清雪工作，必须保证有两台清雪铲车进行清雪（停放在固定地点以备检查）。

服务要求

- （1）室外垃圾桶内垃圾的清运；
- （2）围栏的清洁；
- （3）全楼垃圾清运；
- （4）庭院广场地面清洁；
- （5）夏季清除积水、冬季清扫积雪；
- （6）垃圾清运。
- （7）楼内、外施工装修垃圾由施工方处理。
- （8）室外庭院、道路和机动车停车场的维护。

服务标准

- （1）庭院、广场地面清洁无废弃物；
- （2）保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；
- （3）垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；
- （4）清扫及时，地面无积水、积雪。

5、领导办公室保洁

领导办公室是指处级以上有关领导办公室。

服务要求及标准

- （1）服务人员必须通过政审，政治可靠，有较强的保密，安全意识，组织纪律观念强，最好是中共党员，保证不低于 2 人同时进出办公室；
- （2）服务人员必须经过专业培训，身体健康，爱岗敬业，服务周到；
- （3）门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物；
- （4）桌、椅、沙发、茶几、茶具、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐有序、陈列艺术化；
- （5）文件、报刊、杂志、书籍等摆放整齐、有序、定位；
- （6）经常保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇，被褥勤洗勤换；
- （7）室内卫生间保持空气清新、无异味，有淡香味，卫生器具洁净、光亮，无污迹，上下水畅通，无堵塞。

6、普通办公室保洁

普通办公室是指处级以下的所有办公室，做到每天全员保洁。服务要求及标准

(1) 服务人员必须通过政审，政治可靠，有较强的保密，安全意识，组织纪律 观念强，最好是中共党员；

(2) 服务人员必须经过专业培训，身体健康，爱岗敬业，服务周到；

(3) 门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物；

(4) 桌、椅、沙发、茶几、茶具、书柜等办公物品保持整洁、干净，无尘污，摆放整齐有序、陈列艺术化；

(5) 文件、报刊、杂志、书籍等摆放整齐、有序、定位；

(6) 经常保持室内空气清新，无蟑螂、蚊蝇，被褥勤洗勤换；

(7) 室内卫生间保持空气清新。

7、外墙、外窗保洁

外墙、外窗保洁是指办公楼、建筑物的外墙和外窗卫生管理。服务要求

(1) 外墙、外窗定期清洗、保养；

(2) 其他需要机械化清洗的工作。

服务标准

(1) 外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；

(2) 外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁；外墙、外窗定期清洗；保持干净。

八、庭院、广场绿化

(一) 服务内容：

1、办公楼内绿植花卉日常养护、修剪、杀虫等管理；

2、在公共部位、会议室、接待室等按要求摆放绿色植物与定期调换；；

(二) 服务要求：

1、绿植选型美观，花盆内干净无杂物、无虫；

2、绿植生长正常、修剪及时，无枯枝、死杈及病虫害现象；

3、绿地无破坏、践踏及随意占用现象；

4、按要求在办公楼公共部位摆放并定期更换植物，摆放的植物符合设计和环保 要求，美观、整齐、有新意；

5、按要求做好办公楼（区）、广场、庭院节日装饰美化工作。

九、传达、保安、秩序及监控、消防系统管理 服务内容

传达、保安、秩序及监控、消防系统管理是指为保证办公楼（区）安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，负责办公楼区监控系统

（包括消防报警系统、闭路监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

服务要求及标准

1、传达、保安、秩序、消防管理

传达、保安、秩序、消防管理是指为保证办公楼（0区）安全和正常工作秩序，对来人来访进行登记、查验，做好安全保卫和防火防盗工作，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

服务要求

- （1）建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度；
 - （2）贯彻公安部门工作精神，落实各项安全保卫任务，并积极协助公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件；
 - （3）负责保安人员的业务技能培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自身素质；
 - （4）做好办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记等，并负责对携带的大宗物品进行检查；
 - （5）24小时巡逻，经常进行巡视检查，及时消除安全隐患，保证机关安全；
 - （6）做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作；
 - （7）按安全管理规定更换失效消防设施，经常开展消防安全检查和演练，消除安全隐患，保证重点部位的安全；
 - （8）负责机关公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及地下车库管理等工作；
 - （9）制定应急抗灾工作预案，提高处理自然灾害、意外事故的能力，并协助机关处理办公楼突发事件；
 - （10）做好重大活动，重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作。服务标准
- （1）严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入机关；
 - （2）庭院、办公楼（区）环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然；
 - （3）各种消防设施和器材配套合理、维修维护及更换及时、使用有效；

(4) 能及时发现和处理各种安全和事故隐患，确保机关不发生安全方面问题，并能迅速有效处置突发事件；

(5) 定期开展消防安全演练，提高消防安全防范技能和意识。

2、监控、消防系统管理

监控、消防系统管理是指负责办公楼区监控系统、消防报警系统、闭路监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养。服务要求

(1) 监控、消防控制室24小时值班，随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况；

(2) 制定弱电设备维修计划，并组织实施；

(3) 制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施；

(4) 及时排除各系统运行中的故障；

(5) 定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行；

(6) 搞好设备机房的卫生清洁；

(7) 搞好设备机房的安全、防火工作。

服务标准

(1) 24小时值班，每班值班人员不少于2人；

(2) 保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自动控制系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定；

(3) 保证各系统设备灵敏可靠；

(4) 一般性故障立即排除，零维修合格率100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效；

(5) 设备机房整洁；

(6) 保证设备机房的安全。

十、会议服务

1、服务内容

会议服务是指为机关在办公楼（区）的会议室、接待室、贵宾室举办的各类会议、接待活动提供会议服务和保洁服务。

2、服务要求

(1) 按会议要求安排和布置会场；

(2) 会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，布置花木，整体效果和谐；

(3) 会议期间服务人员不准远离会场，站立于会议室门前，每间隔15分钟续水一次，工程人员、客服人员全程跟会；

(4) 会后及时整理会场，有关设备、用品回库；

(5) 保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好；

(6) 按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗；

(7) 窗帘、杯垫等定期清洗；

(8) 按要求搞好会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议提供礼仪性服务；

(9) 有市级单位日常的会议服务经验；

(10) 有市大型会议会务服务的经验；

3、服务标准

(1) 会场布置符合主办方要求；

(2) 会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准；

(3) 茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求；

(4) 保持室内整洁，保证设备正常运行使用；

(5) 窗帘、杯垫等洁净；

(6) 会议接待服务员要求 35 岁以下，具备会议接待的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。

针对物业的日常管理，公司严格按照全国物业管理示范大厦的标准执行，全面导入及推行质量管理体系，保证达到管理服务的相关承诺。

一、保洁管理

1. 环境卫生管理：

物业的环境卫生的保持如同一个人每天都要洗脸，保持衣着清洁整齐一样重要。环境卫生的管理也要注重“扫”和“防”相结合，并注重纠正不卫生的习惯。物业的环境卫生一般包含两个部分，第一环境和第二环境。第一环境是指生活居住的内外环境，即保洁和

绿化。第二环境是指环境污染，即空气、水源、噪声、电磁波等等，主要由工程、秩序维护部负责管理。

1) 环境管理措施

- A、根据实际环境情况制定保护的标准和规章制度。
- B、定期进行环境检测，掌握辖区内环境状况和发展趋势。
- C、抓好环境污染管理工作。

2) 正常清洁时间和工作要点

清洁范围	工作时间安排
公共楼梯、走廊、扶手、大厅	集中清洁时间在机关上班前，平时保洁为1次/小时，雨雪天随时保洁。
大厅玻璃门窗、楼内墙壁、天棚	集中清洁时间在周六、日，平时保洁为1次/天，雨雪天后随时清洁。
卫生间、开水间、地下室、停车场	集中清洁时间在机关上班前，平时保洁为1次/两小时，卫生间保洁为1次/小时，雨雪天随时保洁。
各类会议室、活动室	集中清洁时间在周六、周日进行，平时会议/活动前、结束后保洁1次。
所有机动项目	大厅喷蜡抛光、电梯地毯清洗在晚上下班后集中作业，中午必要时抛光、洗尘，其他项目按工作标准选在非办公时间进行。
设备层、外广场、活动场地	设备层清洁应有工程技术人员负责，外广场集中清洁时间在机关上班前，平时保洁为1次/1小时，雨雪天随时保洁。

3) 保洁作业服务标准按下列频次:

序号	施工区域	工作项目	工作方式	施工频次				
				日				
1	大堂	理石地面	静电推尘	随时				
			彻底清洗、保养					
			抛光					
		钛金制品	抹尘、擦拭	2				
			保养					
2	内部通道	走廊地面	拖拭	1				
			重点去污	随时				
			彻底清洗					
		窗台	除尘、擦拭	1				
		楼梯	重点去污	随时				
			清洗、拖拭	1				
		楼梯扶手	除尘	1				
			擦拭	1				
		3	卫生间	瓷砖地面	彻底清洗			
拖拭	随时							
瓷砖墙面	清洗、擦拭							

		镜面、台面	擦拭、刮拭	随时				
		隔断	去污	随时				
			彻底清洁					
		尿斗、便盆	冲洗、刷洗	随时				
		纸篓	更换垃圾袋	2				
		垃圾桶	倾倒垃圾、清洁	2				
4	玻璃	玻 璃	刮拭、清洁					
5	外围、地下、屋面	地面、绿化、车库	清扫、捡拾垃圾	随时				
			机器专业清洗					
6	电梯	轿厢、厅门	擦拭、保养	随时				
7	外墙	墙面、玻璃	清洗					
8	标示栏	栏面、支架	擦拭	1				

9	地毯	表面	清扫、洗尘					
10	沙发座椅	整体	擦拭、打蜡					
11	饮水机、电话、加湿器消毒							
12	垃圾清运			1/2				
13	化粪池清理		保证及时不外溢					

2. 保洁工作内容、要点

① 首层大堂、通道、电梯、楼梯 工作内容：

大门玻璃、大理石地面、接待台、指示牌、信报箱、墙身、地脚线、天花、灯饰、消防设施、开关面板、空调风口、烟灰盅、电梯、卫生间、楼梯、垃圾清理等。

工作要点：

- 1) 作业时间尽量避免在人流高峰期。
- 2) 清洁人员作业期间注意礼节礼貌，不对客户造成任何不便，让客户几乎感觉不到清洁人员的存在。
- 3) 雨雪天在大厅入口处设置“地面湿滑、敬请注意”警示牌等。

4) 清洁人员衣着得体，定时巡回检查，勤于打扫。

5) 电梯在早晨集中保洁后，每人乘坐电梯时应随时巡查保持整洁，遇到客人应主动帮助按电梯按钮，并让给客人乘坐。

6) 卫生间的清洁频度要根据使用情况作调整，注意积水的清洁和提示。

7) 保持消防楼梯门关闭，严禁用其他物品挡住楼梯门。

8) 洗手间的保洁频度根据人流量确定，人流量少的洗手间为1次/2小时，人流量多的为1次/小时。并注意节约用水管理。除卫生保洁外，应适时喷洒空气清新剂，保持洗手间无异味。作业时注意礼节礼貌，不对客户造成任何不便。擦地时，应有“小心地滑”字样的提示。

②公共通道、卫生间、茶水间、部分楼梯

保洁范围：公共通道、走廊、楼梯、卫生间、茶水间

工作内容：

指示牌、烟灰桶、空调风口、开关面板、天花、灯饰、消防设施、公共走道地面、公共走道墙身、地脚线、防火门、垃圾清理等。

工作要点：

1) 集中清洁工作特别是通道一定在办公开始之前完成，平时巡查和楼梯保洁。

2) 严格遵守办公楼有关规定，一切行动听指挥。

3) 清洁人员作业期间注意礼节礼貌，尽量减低作业引起的噪音，注意清洁工具的摆放位置。

4) 擦玻璃、灯饰、天花、开关面板等处时要注意安全，严格遵守操作规程。

5) 发现公用设备设施等有问题及时向有关人员反映。

6) 卫生间、茶水间的清洁频度要根据使用情况作调整，注意积水的清洁和提示。

7) 定时巡回检查，勤于打扫。

8) 保持消防楼梯门关闭，严禁用其他物品挡住楼梯门。

9) 洗手间的保洁频度根据人流量确定，人流量少的洗手间为1次/2小时，人流量多的为1次/小时。注意节约用水管理。除勤力保洁外，应适时喷洒空气清新剂，保持洗手间无异味。作业时注意礼节礼貌，不对客户造成

任何不便。擦地时，应有“小心地滑”字样的提示。

③会议室、接待室的保洁

保洁范围：各类会议室、接待室

工作内容：

会议台、接待台、椅、室内玻璃、门、室内设备设施、地面、间隔玻璃、地毯、墙身、地脚线、灯饰、天花、空调风口、开关面板、烟灰盅、垃圾清运等。

工作要点：

- 1) 会议室，除每日正常打扫外，使用后必须立即清理。
- 2) 清洁会议台、椅等使用的毛巾与擦拭其他部位的毛巾严格区分，严禁混用。
- 3) 擦玻璃、灯饰、天花、开关面板等处时要注意安全，严格遵守操作规程。
- 4) 发现公用设备设施等有问题及时向有关人员反映。
- 5) 定时巡回检查，勤于打扫。
- 6) 不得使用、挪动会议室的任何物品。
- 7) 及时做好对饮水机、电话机的清洗消毒。

④设备层、天面、停车场、外围广场、车棚、不锈钢网架等

工作内容：

地面、墙身、天花、地脚线、管道、消防设施、下水道、排水沟、灯饰、开关面板、广场路面、设施、路灯、台阶、车棚、网架。

工作要点：

- 1) 设备层清洁一定在技术人员监督下进行，地面一般用拖把清扫，必要时经工程人员同意可以用水冲地面。
- 2) 雨天注意天面排水，雪天及时清理积雪，风天检查附属设备设施的稳固性。
- 3) 地下停车场保洁时应注意安全，注意清洁工具停放。
- 4) 擦管道、灯饰、天花、开关面板等处时要注意安全，严格遵守操作规程。
- 5) 外广场每天应赶在上班前保洁完毕，包括道路、台阶，雨天注意排水，雪天及时清理积雪，风天检查设备设施的稳固性。定期清理下水道、排水沟，保持卫生。
- 6) 发现公用设备设施等有问题及时向有关人员反映。
- 7) 及时清理车棚、不锈钢网架、玻璃上的灰尘，必要时用高压水枪清洗或采用升降架打扫。

垃圾收集、清运（业主要统一配备楼层垃圾桶、烟灰通、外围垃圾桶）

工作范围：

公共区域垃圾桶、箱内垃圾的收集、清运，垃圾中转站的垃圾清运、化粪池清挖。

工作要点:

- 1) 根据情况定时对垃圾桶、箱的垃圾清理，注意保持垃圾桶、箱的外观整洁。
- 2) 垃圾的收集清运每天保证1-2次，垃圾清运后，及时处理垃圾桶、箱的异味，保持空气清新。
- 3) 清洁人员应定时清洗垃圾车。
- 4) 每半年对化粪池进行清挖，做好辖区内的防疫和消杀工作。

3. 消杀工作范围、细则及标准

楼内外所有区域、垃圾桶、化粪池、下水道等。消杀工作安排如下:

- 1、春、夏季组织人员，大搞室内外环境卫生，清理卫生死角和蚊蝇孳生地。对花、草地点进行消杀工作时，用喷洒设备将配制好的溶液适度喷洒，同时做好防护措施，应在顺风处喷洒，同时减少与行人的直接接触，选择行人稀少的时间作业。
- 2、应掌握好辖区内的鼠害情况，根据鼠情投放灭鼠药物。及时补药，定时收回。
- 3、消杀人员必须严格按照“投放鼠药注意事项”的要求进行操作。对每次投放药物情况，应认真记录在“消杀药物投放情况记录表”上。
- 4、每月全面消杀蚊蝇一次。
- 5、对污水井、排水沟、阴沟、竖井等害虫隐藏地点，每季进行一次烟炮消杀。
- 6、负责提供国家规定使用的消杀药品，并对药物名称、数量、使用情况进行详细记录，消杀药品应即购即用，用剩的药品，投标人应指派专人妥善保管。
- 7、在消杀实施中，树立或张贴警告牌，告示员工注意，以免误食。
- 8、注意消杀药物的轮流使用，更换药品品种，降低害虫抗药性。
- 9、消杀工作须持有市爱卫办签发的除“四害”服务许可证。
- 10、消杀前须提前通知，消杀后次日早上收回敏感区域的药剂。

消杀工作细则及标准

(单位: 次)

消杀范围	工作细则	每日	每周	每月
车库	投放鼠药，两天之内收回			1
	绿化区发现鼠洞，投入药物后堵塞洞口。		1	
	花草、墙角、死角喷洒药物			1
	花草丛中、墙角、死角投放药物			1
楼道	楼道内喷洒灭蟑、灭蚊药物		1	

下水道竖井	喷洒灭蟑、灭蚊药物			1
	烟炮消杀			每季一次
	局部地点投放鼠药			1
垃圾桶	喷洒灭蚊、灭蝇药物			2
	角落投放鼠药			1
	夏秋季节增加次数		1	
消杀标准	1、必须在投药地点张贴警告标志。2、提前通知业主看管好小孩和宠物，以免误食。3、必须选择人少时间作业。4、消杀质量符合市爱卫办的检测监督标准。（1）粉迹法测试，老鼠密度小于5%。（2）积水取样检测，三龄幼蚊和成蛹密度低于3%。（3）孳生地取样检测，三龄幼蝇、成蛹密度低于3%。			

4. 卫生清洁工作要求

项目	内 容
着 装	1、上岗须按公司规定统一着装，衣领钮扣全部扣好。 2、上岗须佩戴好工作牌。工作牌统一佩戴在外衣左上衣袋上方。
行 为 举 止	1、上岗时举止应文明、大方。 2、精神振作，姿态良好。 3、使用礼貌用语。
工 作 制 度	1、热爱本职工作，培养良好的职业道德和敬业精神，不怕苦、不怕脏、不怕累，用汗水赢得社会的尊重和承认。 2、严格执行项目部制定操作规程，按时完成各项任务，并按规定的质量标准检查验收。 3、完成规定清扫任务后，应在区内认真巡查保洁，制止破坏环境卫生的行为。 4、认真参加培训和消防演习。 5、保洁员发现不卫生现象时，应立即予以清除，如工作量较大，应向领导报告，组织人员进行清除。 6、认真使用、保管各种清洁工具、机具，不得随意乱放，以免丢失、损坏，有意损坏或丢失工具的，要照价赔偿。 7、严格遵守劳动纪律，按时上、下班，上班时不得无故离开工作岗位，不得无故旷工，病假、事假须得到上级批准。 8、注意仪容仪表，上班时应着工作服，配戴岗位牌，不得穿拖鞋、短裤上岗。 9、违反劳动纪律和严重违法乱纪行为者，将按规定给予警告、停职直至开除的处理。

5. 卫生保洁工作标准

岗位	工 作 规 程
多层	<p>1. 地面清洁</p> <p>1.1路面、绿化带、停车场、公共娱乐场所等地面每天用扫帚彻底清扫一遍，有尘土、广场砖地段应用小扫把仔细清扫，有污渍、香口胶处用铲刀清除，并随时保洁。</p> <p>1.2垃圾桶、果皮箱内及清扫的垃圾收集放入垃圾车中，清运到垃圾中转站，每天两次。</p> <p>1.3地面各类标识牌、庭院灯、草地灯、垃圾桶等公共设施每周用抹布清擦一次。</p> <p>1.4检查井、雨水井、污水井每月清理一次。</p> <p>1.5垃圾中转站的垃圾专业公司每天清运后，垃圾站地面、墙面应用水冲洗干净；每月对垃圾站消杀两次。</p> <p>2. 楼层清洁</p> <p>2.1天台、楼道台阶、转换层地面每天用扫帚清扫一遍，楼道台阶、转换层地面每周用拖把拖洗一次。</p> <p>2.2防盗门、信报箱、楼道墙面、楼梯扶手、栏杆、消防栓箱、电表箱、有线电视箱等设施每天用抹布清擦一次。</p> <p>2.3架空层、单车房每月清理一次，地面清扫干净，垃圾、杂物收集放入垃圾车中，清运到垃圾中转站。</p>
高层	<p>1. 大堂清洁</p> <p>1.1地面、台阶每天用扫帚清扫、用洗洁精（去污粉）拖洗两次，并随时保洁。</p> <p>1.2清倒垃圾桶内垃圾，垃圾收集送垃圾中转站统一清运，垃圾桶擦洗干净后放回原处。</p> <p>1.3门柱、墙面、信报箱、消防栓箱、标识牌、指示牌、宣传栏、玻璃门窗、防火门等公共设施每天用抹布清擦一次。</p> <p>1.4电梯地面每天用扫帚、拖把清扫、拖擦一次，电梯轿箱面用抹布清擦一次。</p> <p>1.5灯具、风口、烟感器、消防指示灯每月用抹布清擦一次。</p> <p>2、楼层清洁</p> <p>2.1各楼层通道、台阶、转换层地面每天用扫帚、拖把清扫、拖洗一次，清倒垃圾桶内垃圾，垃圾收集送垃圾中转站统一清运，垃圾桶擦洗干净后放回原处。</p> <p>2.2门窗、墙面、消防栓箱、标识牌、电梯门、防火门、楼梯扶手每天用抹布清擦一次。</p> <p>2.3灯具、风口、烟感器、消防指示灯每月用抹布清擦一次。</p> <p>3、地下车库、天台、裙楼平台清洁</p> <p>3.1地下车库、天台、裙楼平台地面每天用扫帚清扫一次，地面、排水沟内垃圾、杂物收集送垃圾中转站统一清运。地下车库地面每周用水、洗洁精（去污粉）冲洗一次，清除油渍、污迹。</p> <p>3.2墙面、消防栓箱、标识牌、车位档、消防指示灯等公共设施每周用抹布清擦一次。</p> <p>3.3地下层管线每月用掸把清扫一次。</p> <p>4、楼外地面清洁</p> <p>4.1地面、绿化带每天用扫帚清扫一次，垃圾收集送垃圾中转站统一清运。并随时保洁。</p> <p>4.2标识牌、指示牌、宣传栏、广告栏、草地灯柱等设施每天用抹布清擦一次。</p> <p>4.3检查井、雨水井、污水井每月清理一次。</p> <p>5、玻璃幕墙清洁</p> <p>5.1每周用玻璃刮刀清洁一次。</p>

6. 卫生保洁管理评定标准

	多 层
服务质量	<p>1、地面（包括路面、地砖、停车场、绿化带、公共娱乐场地）：保持干净，无烟头、纸屑、果皮、积水、泥沙等杂物。</p> <p>2、垃圾桶（箱）、果皮箱：垃圾按时清运，保持垃圾桶（箱）、果皮箱及周围干净，无灰尘、无污渍、无异味，不锈钢桶（箱）体清洁明亮。</p> <p>3、沙井、雨水井、污水井：无淤泥、杂物，排泄通畅，井盖无丢失、破损、移位现象。</p> <p>4、草地灯、庭园灯：无灰尘、污渍。</p> <p>5、各类标牌、指示牌：保持清洁、光亮，无积尘、破损。</p> <p>6、内外墙面：保持清洁干净，无灰尘、蜘蛛网，无乱贴、乱画、乱挂等影响观瞻现象，瓷砖、大理石墙面光亮无污渍。</p> <p>7、楼梯：保持清洁干净，无污渍、痰渍，无烟头、纸屑、香口胶、果皮等杂物，无占用楼梯乱堆放杂物。</p> <p>8、防盗门、楼梯扶手栏杆：保持干净，无积尘，无污渍，不锈钢体清洁光亮。</p> <p>9、天台、转换层、檐蓬：保持清洁干净，无垃圾、杂物，无占用堆放杂物。</p> <p>10、架空层、地下车库（单车棚）：保持清洁干净，无污渍、痰渍，无烟头、纸屑、香口胶、果皮等杂物，无乱堆放杂物。</p> <p>11、消防箱（栓）、消防报警按钮面板、信报箱、电表箱、有线电视箱、电话接线箱、网带箱：保持清洁，无积尘、污渍，无乱贴乱画，不锈钢箱体清洁光亮。</p> <p>12、开关面板、照明灯罩：保持清洁干净，无乱贴、乱画，无积尘、蜘蛛网。</p> <p>13、垃圾站：地面无垃圾，墙面无积尘、污渍、蜘蛛网，排水沟无垃圾、泥沙、积水。</p> <p>14、爱护清洁卫生工具，妥善使用和保管。</p>

(续) 环境清洁卫生管理评定标准

	高 层
服务质量	<p>1、大堂</p> <p>1.1地面、台阶干净，无烟头、纸屑、果皮等杂物，无污渍，地面光亮。</p> <p>1.2及时清倒垃圾桶内垃圾，垃圾桶随时保持干净、无污渍，无异味。</p> <p>1.3门柱、墙面、信报箱、消防栓箱、标识牌、指示牌、宣传栏、玻璃门窗、防火门等公共设施保持干净，无乱张贴，玻璃门窗无污渍、无汗渍，不锈钢表面光亮无污迹。</p> <p>1.4电梯地面无灰尘，无果皮、纸屑等杂物，电梯门、轿箱面无污渍、汗渍，不锈钢面板光亮。</p> <p>1.5大堂内各类灯具、风口、烟感器、消防指示灯保持干净，无灰尘，无污渍，无破损。</p> <p>2、楼层</p> <p>2.1各楼层通道、转换层地面保持干净，无烟头、纸屑、果皮等杂物，垃圾桶内垃圾及时清倒，随时保持干净，无异味。</p> <p>2.2楼层内门窗、墙面、消防栓箱、标识牌、电梯门、防火门、楼梯扶手等公共设施保持干净，无污渍，玻璃门窗、墙面瓷砖无灰尘、无污迹，不锈钢表面光亮无污迹。</p> <p>2.3楼层内各类灯具、风口、烟感器、消防指示灯保持干净，无灰尘，无破损。</p> <p>3、地下车库、天台、裙楼平台</p> <p>3.1地下车库、天台、裙楼平台地面保持干净，无烟头、纸屑、果皮等杂物，无污渍、油渍，排水沟内无垃圾、无积水。</p> <p>3.2墙面、消防栓箱、标识牌、车位档、消防指示灯等公共设施保持干净，无灰尘、无污迹。</p> <p>3.3地下层管线干净，保持无灰尘、无污迹。</p> <p>4、楼外地面</p> <p>4.1地面、绿化带保持干净，无烟头、纸屑、果皮、树叶等杂物，无积水，无污渍。</p> <p>4.2各类标识牌、指示牌、宣传栏、广告栏、罩地灯柱、围栏等设施保持干净，无灰尘，无污迹，无破损。</p> <p>4.3检查井、雨水井、污水井内无沉积物，井盖无丢失、破损，排水通畅。</p> <p>5、玻璃幕墙</p> <p>5.1玻璃幕墙保持干净、明亮，无灰尘，无污渍，无汗渍。</p> <p>6、爱护清洁卫生工具，妥善使用和保管。</p>

二、安全管理

安全管理是本项目的工作重点。主要出入口全天有人值班，24 小时巡逻制度。大厅安排形象气质较佳的女客服助理进行值班，为机关领导及外来客人提供礼宾服务。

1. 工作要点和标准：

1) 建立健全物业安全管理组织机构，对秩序维护员实施军事化管理，加强综合业务技能和职业道德的训导。

2) 加强通道管制以及对人流的控制。

3) 建立专业的巡逻队伍，加强对楼层及大院的巡逻。严密定点巡查，制定巡逻路线图，并按规定路线和时间实行24小时巡逻守卫制度。

4) 保持警惕，注意走火楼梯间的人和物品，对于不应放在某处的物体、不能解释来历的物体和不适宜放在某处的物体要及时处理。

5) 各安全岗职责和安全责任区域明确，确保日间和夜间安全管理。

6) 重点区域，重点管理，按要求做好日常安全管理工作记录。

7) 定期检查分析安全管理工作情况，不断完善、不断提高安全管理质量。

8) 完善区域内安全技防管理，合理利用智能化系统，配合人防确保安全。

9) 对要害部门如财务室、档案柜、机房等加强防范。

10) 针对各种可能的紧急突发事件，拟定相应的应急措施和程序，建立快速反应、快速支援的安全体系。

11) 定期组织各类防灾减灾事故演习，以达到防患于未然之效果。

12) 遇有紧急行动或其他特殊需要，增设机动岗，必要时从备勤岗调动秩序维护员。

13) 注意车辆停放的疏导、指引和摆放工作，保证车辆停放安全、有序。

14) 在客服人员的协助下，处理好上访事件，减轻机关压力。

2. 安全管理职责

消防安全-----消除火灾隐患。

公共安全-----保障公共秩序和安全环境。

车辆管理-----维护交通秩序，确保车辆安全

3. 安全岗的分类

安全岗设置类别

固定岗：大门岗、停车场。

作用：区内车辆、人流进出管制，对安全重要部位进行定岗防范。

巡逻岗：不定点安全岗：设大院流动岗、楼内巡查流动岗等。

作用：防止、消除安全及火灾隐患，巡查楼层安全状态，保证无安全盲点，指挥交通疏导等。

机动岗：特殊设置的安全岗。

作用：作为安全快速支援力量，应付处理突发事件，检查各岗位的状况。

4. 安全岗的日间和夜间设置

安全岗位设置根据日间和夜间不同的安全管理要点而确定，且明确责任区域，可保证无论在日间或是夜间，所有区域都可涉及而无盲点，人员数量也不庞杂。

安全岗日间设置

日间人流较多，要加强外围和大堂入口、停车场岗位的设置，辅以机动岗配合，日间设固定岗2个，巡逻岗（外围和大楼）2个，机动岗1个。

固定岗：

□大门岗责任范围：人员进出管理，咨询服务，进出货物检查；

□车场岗责任范围：负责出入车辆、货物管理、登记，提供咨询、指引等服务。

巡逻岗：

□外围巡逻岗责任范围：涉及大院内的车辆疏导、秩序维护，对可疑人员进行监察。每次依规定路线巡逻后，与固定岗交换情况，再进行下一次巡逻。

□楼内巡逻岗责任范围：注意楼内消防设施的安全状态，注意防火、防盗。

机动岗：

检查各岗位的状况，支援、应付处理突发事件

安全岗的夜间设置

夜间设固定岗2个，巡逻岗1个，机动岗1个。夜间巡查非常重要，一旦有突发事件发生，机动、备勤人员立即支援。

三、交通、车辆停放秩序及停车场的管理

工作内容：车辆出入登记管理，交通疏导管理，车位管理。

工作要点：

对使用固定车位及长期停放的车辆，建立车辆档案。

要求车辆服从指挥，按标记驶入驶出，交验有关证件。

严禁车辆在场内维修、加油、清洗，乱丢垃圾。

注意提醒车主关好车门窗，贵重物品随身携带。

对在车场内由车辆搬运进出的货物按照有关规定进行严格查验。

指挥车辆按位泊车，车头向外，紧急情况易疏散，便于出行，保持交通顺畅。

冬季下雪天，及时清理路面积雪，保证区内交通顺畅。

完善区域内安全技防管理，合理利用保安设备设施，配合人防确保安全。

重点区域，重点管理。对财务室、档案室、地下停车场等区域加强防范。

按要求做好日常安全管理工作记录及交接班记录。

车辆被盗经确认后，协助车主向当地公安机关报案。

区域内发生交通事故，及时报警并保护现场。

自行车、电动车、摩托车停放管理规定：

1) 摩托车、电瓶车，自行车按规定位置停放，并摆放整齐。

2) 对长期停放车辆加锁集中存放，车主取车时应出示相关证件方能放行。

3) 晚间过夜车辆，管理人员将统一整理集中摆放。

四、消防管理

工作内容：

消防设备、设施管理，消防人员培训、管理，建立应急处理程序，消防意识宣传等。

工作要点：

建立消防队伍：

根据消防管理“预防为主，防消结合”的方针及项目的特点、不同部位的使用功能、消防硬件设施情况特点等设置消防队伍，成立消防紧急应急分队，任命义务消防队员。

建立消防制度：

根据办公楼不同楼层平面建立消防疏散图、防火责任制度，制定消防作战方案、救护措施、定期检查各类消防设施，明确防火档案制度及消防员职责，并定期邀请消防专业人员进行消防专题讲课并指导培训，以做到防患于未然。

消防控制中心安排 24 小时值班，每班要详细记录当班发生的情况。

加强对项目部员工及客户的消防观念和防火意识的宣传教育。

保证楼内、楼外消防通道的畅通，各消防设施每周定期检查，以确保完好无损。

对档案室、财务室、设备房等消防要害部门加强防范和巡查。

每年不少于二次组织员工进行防火演习，熟悉掌握各种消防器材和设施的使用方法，提高对火警的应付能力。

各岗位人员在日常工作中均应注意巡视，保持警惕。

消防控制中心严密注视各楼层消防情况，一有情况，立即处理。

针对各种可能的紧急突发事件，拟定相应的应急措施和程序，建立快速反应、快速支援的安全体系。

紧急事件处理程序

各安全岗遇紧急突发事件，应作出快速反应，并与机动岗取得联系，以求同伴的快速支援，并通知相关固定岗加强戒备，密切注意事态发展。事件处理后，相关的安全岗也应及时将处理结果反馈上级并做好质量记录。

经支援人员赶至事件现场，如仍不能得以控制，机动岗应立即向上级报告作整体调度，通知其他备勤人员迅速支援。

如调动增援人员仍不能控制或解决，则需向社会机构求助，并迅速向业主有关领导和公司相关领导汇报。

事件处理后，所有人员必须做好详细的质量记录备查。

固定岗发现非本区域情况，应根据情况报告机动岗处理，不得擅自离岗。

参与处理紧急事件的各秩序维护员在事件处理过程中要注意随时保持与机动岗联系，以便机动岗及时作出安排和决策。

五、设施、设备维修保养管理方案

1. 设备维修保养

落实岗位责任制和设备责任到人，强化巡检、运行管理和预防性维修保养等。按ISO9000质量保证体系要求进行管理，如《设备设施管理程序》、《供配电管理程序》、《空调管理程序》、《给排水管理程序》、《消防管理程序》等程序文件，《设备设施维修保养手册》、各类设备操作规程等作业指导书，使设备设施管理规范化、程序化。

机电设备设施管理主要由项目部工程部承担，公司总部及分公司提供人员、技术支持、不定期派有关专家前来指导。

工作要点：

根据《供用电协议》和用电负荷的季节性特点，合理调整变压器的运行方式，最大限度的发挥变压器的利用率，保持电容补偿柜良好的工作状态，确保功率因数符合规定要求。

配备专业人员管理供配电设备，操作人员实行持证上岗，按规程操作。严格控制停电操作，设备的检修应避开办公时间。

值班人员每班对配电室巡检，加强预防性维修和保养，认真填写巡检和保养记录。

1.2 给排水系统

工作内容：

维护系统的良好运行状态，保证办公楼正常供水，确保二次供水达到国家饮用水标准；保证办公楼排水系统畅通，避免暴雨、水患给苏尼特右旗机关事务服务中心正常的办公及生活带来不便。

工作要点：

定期检查生活水泵、排水泵的运行情况，检查水池、水箱和各类管网是否有异常，防止跑冒滴漏。

加强日常保养工作，定期对泵类进行年度检验，预防各种故障发生。

水池、水箱的清洗要有取得健康证的工作人员进行，并取得卫生防疫部门颁发的检验合格证。

每次暴雨洪水到来之前，重点检查排水泵的运行情况，确保管路畅通。

1.3 供暖系统

工作内容：

负责供暖系统管网和热交换设备的日常运行、巡检和维修保养，保证系统的高效可靠运行，为业主提供舒适的工作环境。

工作要点：

配备专业人员负责供暖系统的日常运行、保养和维修工作，密切关注天气变化和供暖系统的正常运行状态。

做好供暖系统的水质处理，减少水质对设备和管网的腐蚀以及杂质对管路堵塞，延长设备使用寿命，提高设备的工作效能。

定期对供暖系统保养，做好对管网系统的保温防冻处理。

1.4 消防、报警系统

工作内容：

负责消防自动报警系统（包括气体消防）、消防栓和喷淋系统，摄像机、显示器、录像存储设备的运行、巡检、维护、维修，保持消防系统各设备的正常工作状态，保证系统联动正常可靠，及时消除各种消防隐患。加强消防宣传和培训，提高员工的火灾防范意识。

工作要点：

消防是工作的重中之重，要保证系统安全可靠，必须加强对员工消防意识和办公楼消防设备性能知识的培训，加强对客户消防知识的宣传。

24小时安全值班，密切监视系统运行，认真对待每一次报警和每一台消防设备的动作，增加巡检力度和预防性维修保养。认真查看打印记录，分析相关 数据资料是否正常。

对不经常启动的泵类、风机设备，应定期试运行。要保持管网压力符合消防要求，监视水池、 水箱液面高度满足消防要求。

加强供配电室气体消防系统检查，气瓶压力是否正常，电磁阀动作是否可靠等。

定期进行消防联动实验和消防演习，检验系统是否正常，增强员工应急处理能力。

与消防设备主机的供货商建立良好的业务联系，确保消防系统的正常工作状态。

设备出现故障要及时报修，每月对设备设施运行及故障分类统计，并进行数据分析，提出合理有效的管理改进建议。

1.5 公共照明、院落照明

工作内容：

保持公共通道、楼梯、庭院、泛光照明设施及灯具的完好和正常工作，在保证办公楼外观形象和业主方便的前提下 ， 尽量节约能源。

工作要点：

加强巡检工作 ， 发现照明设施损坏及时修复。

根据季节变化及时调整照明送电时间，做好重大节日和接待时的灯光布置。

在条件允许的情况下，选用节能灯具，安装红外感应开关，为业主节约能源。

1.6 电梯设备：

工作内容：

负责电梯的日常运行、巡检和年度报检，维护电梯的良好运行状态，保证电梯安全、平稳和舒适的高效运行。

工作要点：

电梯实行持证上岗、专人管理 ， 根据苏尼特右旗机关事务服务中心的作息时间，合理安排电梯的运行时间，并及时咨询管理部门意见进行调整。

加强电梯日常巡检和保养工作，及时消除各种安全隐患，做好巡检和维修纪录，保持机房整洁和适宜的温度。发生故障15分钟内到达现场处理，对关 在电梯的人员及时救助，并做好安慰工作。

按时报技术监督部门年检，取得运行许可证。

1.7 闭路监视系统

工作内容：

负责苏尼特右旗机关事务服务中心公共部位监视系统的管理和维护，保证系统运行正常，为辖区内的安全防范提供可靠的技术保障。

工作要点：

1 闭路监视系统实行 24 小时值班，值班人员通过该系统密切监视相关部位进出人员情况，发现异常通过对讲机通知就近秩序维护员，到现场盘查。充分发挥带云台摄像机的优势，加大监视范围。

1 加强日常巡检和保养工作，及时处理各种故障，做好室外摄像机头的日常维护工作。

1.8 会议音响设备、投影设备及其他弱电设备

工作内容：

负责管理会议室音响设备、投影设备、有限电视、电话、微机网络及其他弱电设备管理，并负责对系统进行维修保养，确保随时正常使用。

工作要点：

会议音响系统、投影设备及其他弱电系统应由经过专门培训的人员负责使用、管理和维护，无关人员不得随意触动；值班人员密切监视监控系统，发现可疑情况及时通知相关人员到场处理。

会议音响系统、投影设备由专门人员操作，在会议开始前半小时，操作员根据主办单位的通知单，将有关设备进行连接和调试好。

操作员在会议期间要及时调整音响效果，在会议结束妥善整理和保存设备。

责任人定期检查系统设备是否正常、完好，并保持设备清洁，保证正常使用。

2、房屋及公用设施维修养护

2.1. 建筑物主体

工作内容：

保持结构不被任意改动，保证外墙、门窗、地面、天花、单元门、楼道内防火门的完好和及时修复，确保办公楼各部位结构安全，外观完好。

工作要点：

对建筑物进行日常巡查和全面检查，包括地面、墙面、天花、走廊、楼梯、单元门、楼道内的防火门、天台，发现问题，及时报项目部，由项目部安排工程部负责修缮和养护。

定期进行基础和整体观测，发现异常及时向行管局汇报，组织有关专家会诊，提出意见。

加强装修管理，对任何墙面、地面和天花的改动或分割，要经过行管局的批准，二次装修按规定须报消防审批的，要及时办理。

2.2. 附属设施

工作内容：

保持苏尼特右旗机关事务服务中心及附属设施的完好、无损，确保附属设施正常发挥作用。

工作要点：

定期对附属设施进行巡检，发现问题及时处理。广场旗杆是否牢固，室外管网、消防接合器有无锈蚀，阀门是否滴水，广场花木、路面、台阶有无损伤。

室外雨水井、污水井要定期清理，防止污物沉积。

办公楼避雷针、避雷网要定期检查，定期除锈刷漆，确保各部位连接牢固。

定期测试系统的接地电阻，保证小于 4 欧姆以下，否则应采取相应措施。

2.3. 标牌、标识、指示牌的管理

工作内容

保持办公楼内外所有标牌、标识、指示牌的整洁、完好。

工作要点

1 定期擦拭、整理所有标牌、标识、指示牌，保持标牌、标识、指示牌的整洁。

1 定期巡查、保养标牌、标识、指示牌，发现问题及时修复。做好有关记录。

1 在风天及时检查露天标牌、标识、指示牌的稳定性，发现问题及时处理；雪天、雨天后及时检查、擦拭露天标识、标牌。

2.4. 各种维修反馈处理时间表：

信息反馈类型	处理时间	备注
水、电急修项目	5分钟之内赶到现场处理	当日处理完毕
一般的水电维修	15分钟内到达现场	30分钟内处理完毕
中大型维修	及时到现场，当日内拿出维修计划	视情况尽快处理完毕
客户对服务质量的投诉	接到投诉即时提出诚恳的处理意见，并在适当的时候进行回访	
电梯关人	获悉后，5分钟之内有关人员必须赶到现场	

3. 设备设施维修保养的工作标准

3.1 电梯

序号	项目	周期	内容及标准	说明
1.1	巡查	每班	电梯	记录ISO9000对
			①轿厢内照明完好 ②操纵盘各开关,按钮功能正常 ③各信号指示装置正常完好 ④轿厢门启闭灵活,无异常声响 , 轿厢和轿门清洁无污垢 ⑤电梯运行无异常震动,异常响声,异常气味,运行速度和方向无异常变化,平层准确度正常 ⑥机房空调制冷, 电机温度、运行声音是否正常	应的表格内, 以下同
2.2	清洁检查保养	每天	清洁机房、停门地坎和轿厢门光控感应器	
		每周	检查并收紧各接线端子, 检查安全装置 对安全装置进行清洁检查、调整, 包括: 内外闸锁、门钩、过重制 、机顶、EES 、SOS、BTS 、SS、PRS、EFS 等安全	
		每月	检查选层器、限速器接线端和各有关控制点 检查迫力系统及其操作状况, 检查空梯上行迫力滑行距离测试各装置安全回路的电气操作	
		每季	检查各滚动导靴、抱闸闸皮的磨损情况, 磨损严重的需更换 检查各钢丝绳张力是否平衡, 或有破损现象 检查地坑缓冲器油位情况, 并补油	
		每年	对导轨夹板块螺丝进行加固, 检查各缆绳及补偿 链条损蚀情况 检查各机械装置、电气装置绝缘情况 对各活动部件进行换油润滑 报技术监督部门年检 , 取得运行许可证。	

3.2 配电设备、室内外照明、庭院灯光

序号	项目	周期	内容及标准	说明
1.供配电设备				
1.1	巡查	每班	外观无灰尘、无异常气味和声音；各类指示灯正常；变压器线圈温度是否正常；配电室环境干净整洁、各种标示完善、照明完好；交接班事项清楚；按规定停送电、模拟屏显示正常；按时停送通风机。	
1.2	年检、保养	1年	对相关设备进行年度保养：测量绝缘电阻、清理箱内各部件内积灰、检查各触点接线端子是否完好；各类开关功能是否完善。	
2.照明系统				
2.1	巡查 维修	每、日、 周、季	每日巡查外围广场、公共通道、楼梯间、卫生间、会议室、楼层内等部位的照明设施或灯具开关是否完好，及时维修；每周检查应急照明、疏散指示灯、泛光照明是否正常；每季度对应急照明、疏散指示灯等进行放电，延长电池的寿命。	

3.3 供暖系统及分体空调、盘管

1.1	巡查	每天	①温度、风量正常可控 ②设备运转平稳,无异常振动和噪音 ③过滤网清洁无积灰	
1.2	小修	1年	①管道与接头连接紧密,无泄漏,保温完好 ②清洁散热片和表面冷却器 ③各回路、阀门保温良好	

3.4 给排水系统

序号	项目	周期	内容及标准	说明
1.生活给水泵（二次加压）				
1.1	巡查	每日	①外表清洁，无锈蚀损坏，无泄漏（填料函泄漏10~50滴/分） ②紧固螺栓无松动断裂，附件齐全 ③运行无异常振动和噪音，水压正常，轴承温升正常，自控功能正常 ④添加润滑油（一个月），紧固各部位连接螺栓	
1.2	小修	1年	①检查、调整泵及电机轴承，更换润滑油 ②联轴器不同轴度<0.16mm，轴向间隙2~4 mm，弹性圈与柱销孔间隙最大不可超过弹性圈直径的1/6 ③添加或更换密封填料 ④测试电机电流及绝缘在规定范围内	
1.3	大修	3年	①包括小修内容 ②解体清洗、检查叶轮，泵体密封环、轴套、轴的磨损及冲蚀程度，予以修复和更换 ③更换泵及电机轴承，更换磨损零部件 ④检查基础牢固及完整程度，校正泵体纵横水平度	
2.排污泵				
2.1	巡查	每日	自控功能正常,运行平稳,无异常振动和噪音、排水顺畅	
2.2	保养	1年	①外表、滤网、支架无严重锈蚀、损坏、泵口无杂物堵塞 ②水管与泵连接完好，接口处无泄漏 ③测试电机电流及绝缘在规定范围内	
2.3	大修	3年	①包括保养内容 ②解体清洗检修、更换轴承及磨损零部件，添加或更换润滑油 ③调整底盖与叶轮间隙为 0.3~0.5 mm	
3.给排水设施				
3.1	蓄水池、水箱	1个月	①检查水质、水位，阀门及附件	
		6个月	①水池、水箱除垢、除锈、清洗、消毒 ②检修附件 ③取水样化验，达到饮用水水质标准	
3.2	井室	3个月	①井盖、井裙完整，启闭方便 ②爬梯牢固、井底干净，流槽畅通	

3.5 消防、监控系统检查标准

序号	项目	周期	内容及标准	说明
1.消防泵类（消火栓泵、喷淋泵、稳压泵）				
1.1	巡查 保养	每月	①外表清洁，无锈蚀损坏，无泄漏（填料函泄漏 10~50滴/分） ②紧固螺栓无松动断裂，附件齐全	
		每季	①点动启动 1-3 分钟，运行应无异常振动、噪音 ②消防中心启动正常	
1.2	小修	2年	①检查、调整泵及电机轴承，添加更换润滑油 ②联轴器不同轴度 $<0.16\text{mm}$ ，轴向间隙 2~4 mm，弹性圈与柱销孔间隙最大不可超过弹性圈直径的 1/6 ③添加或更换密封填料 ④测试电机电流及绝缘在规定范围内	
2.风机类（排烟风机、正压风机）				
2.1	巡查 保养	每月	①外表清洁，无锈蚀损坏及明显变形 ②紧固螺栓无松动断裂，附件齐全 ③开车试运转正常、消防中心启动正常，无振动和噪音	
2.3	小修	2年	①包括保养内容 ②解体清洗检修、更换轴承及磨损零部件，添加或更换润滑油 ③调整底盖与叶轮间隙为0.3~0.5 mm	
3.消防风机（排烟风机、正压风机）				
3.1	巡查保养	每月	①外表清洁，无锈蚀损坏及明显变形 ②紧固螺栓无松动断裂，附件齐全 ③开车试运转1~3分钟，运行应无异常振动和噪音	
3.2	小修	2年	①包括保养内容 ②检查、清洗，调整风机及电机轴承，更换润滑油 ③检查、调整皮带传动装置，更换磨损零部件，两皮带轮端面不平行度 $<0.1\text{mm}$ ，皮带松紧适宜 ④检查、测量进风口和叶轮有无变形，两者间隙是否均匀，予以修复和调整 ⑤试车30---60分钟，轴承温升正常，测试电机 电流及绝缘在规定范围内 ⑥检查基础和防震垫有无损坏	
4.消防设施（消火栓、喷头、结合器、报警阀）				

4.1	室内消火栓	1个月/1周	①箱门启闭灵活、箱体完整 ②箱内水枪、水龙带齐全无损坏，水枪卡口无变形 ③箱内阀门无锈蚀泄漏，卡口无变形 ④报警按钮封闭玻璃完整	
4.2	水泵接合器	1个月	①接口完整无损坏，表面无锈蚀 ②阀门启动灵活，无滴漏 ③卡口无变形	
4.3	自动消防报警阀	1个月	①报警准确灵敏 ②阀门开关灵活，连接牢固，无锈蚀滴漏	
4.4	自动消防喷头(公共部分)	3个月	①喷头完整无损,无滴漏 ②温度在 68℃时能自动喷水	
5. 消防自动报警系统				
5.1	巡查	每班	①系统有无检测到监控模块或传感器报警或故障 ②系统有无检测到相关设备的启/停信号 ③系统是否检测到线路、执行元件存在故障 ④主机、终端、网络、软件是否出现故障 ⑤打印机工作是否正常，打印的数据是否存档	
		每月	烟/温感、破玻璃报警器、扬声器、警铃及水流报警是否存在严重故障（BAS各控制点、状态点）	
5.2	保养	1 年	①主机、电脑终端清洁除尘： a、使用邦特 BT-35 清洁剂、毛刷、吸尘器等工 具 b、要求线路板、卡清洁无尘 ， 尤其板卡的接插 件要保证接触良好，固定良好 c、主机须带电清洁，只宜用吸尘器或毛刷进行 除尘 ②监控模块、执行元件、线路保养： a、对系统检测出有故障的模块、线路及执行元件在维修过程中随即进行保养。 b、保养内容包括清洁除尘、紧固螺丝、走线整理、标识清晰。 ③传感器保养： a、传感器保养主要是系统检测出需清洗烟/温感探头进行清洗 b、对故障比较严重的传感器交给设备供应商进行清洗；一般情况采用酒精、抹布、吹风筒等工具进行简单清洗 c、对自行清洗的传感器应先试用，试用合格后 才投入现场使用 ④消防联动试验：（BAS 不需要） a、每年进行两次消防联动试验，一般为每半年一次 b、消防联动试验根据《消防演习方案》要求进行 ⑤软件保养： a、软件的保养主要是对数据进行备份及整理 b 、每次软件数据的变动需备份一次，没有变动时每季度一次 c、备份数据的存放：一是硬盘备份专用目录，二是拷贝到软盘	

5.3	维修	随机	①电脑终端：电脑终端故障通过更换配件排除 ②主机、软件及网络：主机、软件及网络故障请供应商处理 ③监控模块和传感器： a、常见故障通过更换元器件修复 b、严重故障则更换新模块或传感器 ④执行元件和线路： a、执行元件出现故障可通过更换新元件消除 b、线路通过查线解决	
6.消防广播（会议室广播音响参照执行）				
6.1	检修	一个月	①主机各电源、控制信号及音量调节器信号指示正常 ②各切换器、控制器、音量调节位置合适、转换工作正常 ③各放大器音质、音量良好	
6.2	保养	半年/一年	①检查磁带机或CD机等运转和音质是否正常，要求运转正常、音质良好。 ②检查楼层呼叫控制器的开关工作是否正常，要求灵活、可靠。	
7.气体灭火系统				
7.1	巡查	3 个月	①主机：机内灰尘少，外表清洁，硬件无缺损，无故障报警 ②火灾探测器件：系统检测无故障，外观无明显损伤 ③声光警报器件：外观良好，警报信号正常 ④控制线路：线路正确整齐，标识清楚，系统检测无故障 ⑤储气罐：外表清洁，压力正常（大于100Psig）	
7.2	保养	1年	①主机：每年对主机机箱及线路板进行两次清洁 ②火灾探测器件：对系统检测出需要清洁的器件进行清洗 ③储气罐：当气体压力低于 50 Psig 时需重新充气 ④联动试验：每年随消防自动报警系统进行两次联动试验或演习	
7.3	维修	随机	①主机故障一般由设备供应商进行维修 ②对系统检测出的器件故障通过更换配件解决 ③控制线路故障通过线路检查和修复解决 ④对储气罐故障则需要更换新罐	
8.监控设备（摄像机/画面处理器/显示器录像机）				

8.1	巡查	每天	①清扫表面灰尘 ②云台控制自如 ③图像是否清晰 ④回放录像图像清晰	
8.2	保养	每季	①各接线口检查维护 ②系统设置校正，内部除尘 ③过滤网清洗	
8.3	维修	随机	①严格按照维修保养操作规程去做 ②一般先进行线路检查 ③若是器件损坏，则要更换配件 ④无法判断故障的情况下，及时给供应商联系	

3.6 建筑物及附属设施维护修缮

序号	项目	周期	内容及标准	说明
1.房屋本体				
1.1	巡查	每日	①大堂、公共通道地面、墙面、墙体、天花、楼梯扶手是否完好 ②天台、办公楼外墙有无损伤 ③各装修单位是否按要求装修，有无破坏墙体、结构、地面、天花	
1.3	观测	半年	进行基础和整体观测，发现问题报业委会，及时组织专家会审	
1.4	修缮维护	随机	发现问题及时维护修缮	
2.附属设施				
2.1	巡查	每日	①广场路面、围墙、护栏、旗杆、人行台阶等是否完好 ②出入口伸缩门运转灵活	
2.2	巡查养 护	每月	室外管网机支架、消防接合器、天台避雷针（网）有无锈蚀，阀门无跑冒滴漏	
2.3	清污	每季	清理室外雨水井、污水井污物	
2.4	维护	每年	测试避雷系统接地电阻（小于4欧姆），避雷网系统除锈刷洗。	

3.6.3.7 标示、标牌、指示牌的管理

序号	项目	周期	内容及标准	说明
1.楼内标牌、标识				

1.1	巡查	每日	①楼层指示牌、出口指示牌、房间标识牌是否完好 ②设备标识牌是否清晰、完好 ③其他标识、标牌是否完好。	
1.3	保养	一年	进行修护/粉刷/描摹等，	
1.4	修缮 维护	随机	发现问题及时修缮/更换、	
2.楼外标牌、标识				
2.1	巡查	每日	①广告牌、门牌、单位牌匾等是否完好	
			②院内绿化标识牌、停车指示牌等是否完好	
2.2	保养	半年	进行修护/粉刷/描摹	
2.3	巡查养 护	随机	发现问题及时修缮/更换、	

六、客户服务工作

1. 工作内容：

来客咨询、服务受理、礼仪服务、客户沟通回访、用户意见调查、会务服务、协助保洁员做好重要办公区的保洁、信件收发，做好档案工作管理。

2. 工作要点：

- 1) 熟悉业主工作流程、有关规定，礼貌接待来访客户，认真做好前台接待工作。
- 2) 酒店式迎宾：早晨和下班时做好迎送宾服务。
- 3) 及时做好会务服务，接会议时提前做好准备工作，会后及时整理，做好重大活动时的会务配合工作和礼仪保障工作。保证苏尼特右旗机关事务服务中心会议接待和优质的服务。
- 4) 做好沟通回访工作，认真受理服务投诉、报修电话，及时主动收集客户对物业管理服务的意见，改进服务质量。
- 5) 工作认真，一丝不苟，保证普通信件、报刊、杂志接收、分发正确，加强与信报投递人员的联系，保持良好关系，便于工作开展。
- 6) 协助保洁员认真负责地完成重要办公室、会议室的保洁工作，养护好会议室及楼内摆放的绿植花卉。
- 7) 建立完整的物业管理使用维护等档案资料，保存好相关资料。监督各部门记录及时、完整、准确，并每月整理归档。
- 8) 主要领导进出办公楼、重要客人接待时，由客服礼宾人员专门引领到电梯。

9) 借鉴各政府机关项目在接待上访人员积累的经验，协助秩序维护员处理好上访事件，减轻机关压力。

3. 工作标准:

- 1) 言谈举止: 讲究文明礼貌、得体，态度和蔼可亲。
- 2) 工作质量: 服务及时、业务熟练、认真负责、不出差错。
- 3) 工作效果: 客户满意率达99%以上。

4. 投标人需构建“客户满意服务体系”

顾客满意是指顾客对其要求已被满足的程度的感受。作为物业管理公司，要深深的认识：顾客的满意程度才是衡量工作是否到位的一个重要的参考依据。为此，需构建“客户满意服务体系”，以促进物业管理服务质量的不断提高。

该体系应由前台物业管理服务系统、后台物业管理服务指挥系统、内部物业管理服务信息反馈系统、物业管理监控支持系统、物业管理市场监控系统五大系统组成，相互支持，组成整个有机服务整体。

1) 前台物业管理服务系统: 是面对业主的“窗口”，也是前沿服务基地，主要由客户服务部负责。主要任务是：对外，与业主直接面对面沟通；对内，反馈业主的意见和建议，并协调项目部内部各个部门的分工、协作。

2) 后台物业管理服务指挥系统: 一方面，借助物业管理监控支持系统监督、规范前台物业管理服务系统的服务；另一方面，借助物业管理信息反馈系统掌握业主的意见、建议和其它相关信息，并分析物业管理可观测价值的高低，指挥落实物业管理服务的计划。

3) 内部物业管理服务信息反馈系统: 是信息传递的“桥梁”，负责把前台物业管理服务系统的原始服务信息综合整理，并及时有效的传递给后台物业管理服务指挥系统。并确保传递信息的有效性、及时性、准确性，以使指挥系统做出正确决策。该系统的运行情况直接决定了业主对服务质量感知情况和有效传递情况。

4) 物业管理监控支持系统: 主要担负着两个任务，一是传递指挥系统的决策到前台物业管理服务系统，提高服务水平；二是监督前台物业管理服务系统的服务质量，同时将这些监控情况及时向物业管理服务指挥系统汇报，以保证指挥决策的准确性。该系统的基本要求是工作高效性，系统的工作状况很大程度上决定了前台物业管理服务系统能否长期保持优质服务，也就影响着可观测价值的高低。

5) 物业管理市场监控系统：是了解各个区域层次物业管理环境变化、竞争状况、新型物业管理、服务收费等信息所不可缺少的系统，要始终保持清醒的头脑确定自己的工作范围，提高服务质量，获得一定市场份额。

5. 会议服务

工作内容：

保证会议安全、稳定、顺畅的召开，会议室的保洁，茶水、音响、会场布置等。

服务规范：

1) 引领客人时

引领客人时，应立正站立，手臂平伸，五指并拢，手心朝上，指向前进方向：“先生（女士）这边请。”并在前方保持距客人约 3 米的距离带路。到达楼梯时，应停步，手平伸，指向楼梯方向。

当来宾走近位置时，引领员应迅速到达位置，双手握住椅背两侧，一侧腿屈膝顶住椅背下端，将座椅离地轻轻拉出，幅度适中，然后，撤身立于本列后侧，一侧手指向位置，面带微笑，并道“×先生（女士）您请入座”。整个过程要求，动作轻捷而迅速，做到安全、轻、缓、稳，切忌座椅拖地出声和让来宾等候。

3) 送客时

会议期间，主动为出入来宾开门，动作要轻，避免弄出声响，影响会场秩序。会议结束时，要迅速到达出入通道，为来宾开门，并立于门口两侧，示意客人先走：“×先生（女士）您请。”若客人不识行进路线，应在前方带路。到达电梯口时，应先行一步，按下电梯，并用手把住电梯门：“先生（女士），您请。”随后走出电梯，面带微笑，与业主双手道别“先生（女士），您走好（再见）”。如需要，也可随后进入电梯。电梯到站后，应先行出门，并用手把住电梯门，让客人下梯后，手臂平伸，指示前进方向，微笑道别。

4) 持暖瓶的规范姿势：

按照站姿站立，一般都以左手来服务，因此，左手的力度应比右手大。左手握住暖瓶的手柄，右手轻轻放在暖瓶的右侧，离底部约3 指的距离，右手应5指并拢，并有“请”的含意，右手不能用力，只是起到优美的作用。这时暖瓶上下垂直，顶部应与领结成一条直线，暖瓶离身体约三指的距离。

5) 持托盘的规范姿势：在准备好的托盘中放置一块湿毛巾，起到防滑的作用。将茶杯依次摆放整齐。左手托托盘，持托盘时，五指微微张开，空出掌心，用大拇指外侧，掌根，四指指肚托住托盘底部，大小臂呈90°角，手臂放松，起托时应保持托盘轻而稳，行走

时右手臂自然前后摆动（或将右手掌并拢，保持一定的倾斜角度，轻轻扶在托盘靠近身体的一角，手掌不能发力，以保持托盘始终处于水平状态），保持托盘始终处于静止状态。走到客人面前时，保持站立姿势，托盘轻轻转向身体一侧，以避免在服务中碰到客人。从托盘内取茶杯时，应遵循从外到内、从右到左的顺序，先拿托盘内最外面的一个杯子，并及时调整托盘重心，依次将杯子摆放整齐，杯子应放在椅子的右上侧，杯子与椅子的垂直线成45°，桌面上的杯子应成一条线，放杯子时应避免发出声响。

6) 倒茶时的规范姿势

按照标准的持暖瓶的要求，走到客人面前（将壶盖放在服务车上），保持站立姿势。用右手将暖瓶鸭嘴盖轻轻掀起，左手大拇指捎顶一下，以防止发出响声，然后将右手放回原处，顺势向左边轻轻送一下，这时左臂呈伸直状态，瓶口朝外，瓶底在内，瓶体自然倾斜。右脚向前迈一步，同时右手的小指和无名指将杯盖夹起（如果杯盖被粘在杯体上，应用力按一下即可），手心朝上，做个控杯的姿势，以防水珠落在桌子上或打湿文件，然后收腿以站立姿势于身体一侧倒水，这过程应是一个弧形路线，以防客人碰到茶杯）并按原路放回（根据客人的要求和习惯将茶杯放置在相应的位置），轻拿轻放，然后将杯盖盖好，调整杯柄角度，然后做个“请”的手势。

7) 倒茶的几种方式

从客人桌前倒水时，应将茶杯置于身体距桌较远的一侧倒水；从客人后侧倒水时，应注意选好角度，等待时机，拿杯、送杯要视临座的空间大小采用弧度、直线方式。

注意事项：

- A、向茶杯中放置茶叶时，一定要注意将茶屑筛出；
- B、倒茶时，要保持茶水七分满；
- C、如果来宾自带茶具，应把原有茶杯撤掉；
- D、主席台倒水时，应先倒中间者，职位高者；
- E、倒水时，应避免在客人面前进行；
- F、在倒茶时一定要设计好行走的路线，做到最省时省力。

会议服务标准

为了更好地做好苏尼特右旗机关事务服务中心的会议服务和接待工作，明确内部各岗位会务接待工作职责，规范操作流程，根据该项目的特殊情况，制定会务分级接待管理制度，保障会务接待的顺利开展

一级会务接待规格及标准

适合会务：省、市级贵宾、领导会务；100人以上的会务接待；各级政府机关来访、参观、考察等。

客服部	秩序维护部、保洁部及工程部
-----	---------------

会前准备	<ul style="list-style-type: none"> ◇提前三天召集各部门主管布置工作细则和注意事项，落实会务要求定岗、定人及落实相关事项； ◇客服主管制定《会务接待通知单》，上报相关管理部门批准后下发至各部门，按要求进行准备工作； ◇客服部提前半天准备会务用品、用具； ◇接待前二小时将会务楼层空调打开，准备茶水或其他饮品； ◇接待前二小时检查各类会议资料是否齐全； ◇接待前一小时放置人员指引标示和车位导向标示； ◇客服主管提前半小时检查所有会务用品、用具、会务厅环境、设备等准备情况； ◇接待前半小时会务人员站在门口恭迎客人，客到时应笑脸迎宾，用好敬语，并根据贵宾的口味送上茶或其他饮料； ◇会务开始前半小时按座位准备好茶水；会务期间每隔 15 分钟加一次茶水或饮料； ◇严格规范酒店式服务、在会务、接待等方面达到星级的服务标准； ◇会议结束，客服部将有关标示收回指定位置并马上检查有无客人遗留物品，对会务现场拾到的物品及时交到管理部门处理。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇各岗位整理着装，秩序维护员戴好白手套，安排人员负责替客人开车门； ◇保洁员提前半天彻底清洁会务室、设备房及卫生死角的卫生； ◇绿化人员提前半天准备会务所用的植物和花卉； ◇工程人员提前3小时检查会务设施设备准备状态（视频系统、音响系统等）；在会务前两小时将会务室空调开启到最大，会务前半小时将空调调整至 24—26℃,风速调至最低，以免噪音过大，影响开会； ◇工程人员在会务前两小时按照会务要求摆放麦克风，并逐一调试每个麦克风音量，力求均衡无反馈声和噪杂音； ◇接待前两小时检查各岗位、背景音乐、公共卫生、电梯、灯光设备是否正常运转。 ◇接待前两小时检查通道有无临时堆放的杂物；检查公共洗手间是否干净无异味，洗手盆有无水珠； ◇会务结束工程人员按照设备操作程序关闭灯光、音响、区域照明、录音及空调设备等，锁好设备房门和设施摆放柜门，将麦克风和麦线、录音带回收整理好，将录音带第一时间交于会务联系人； ◇保洁人员及时清洁设备房及房间杂物，将热水瓶、茶壶、茶叶、烟灰盅、纸巾、纸杯、托盘、毛巾等用品清洁干净，整理好放回原处。
硬件要求	<ul style="list-style-type: none"> ◇会务室及外围、走廊、卫生间清洁、卫生； ◇会务室内所有物品摆放整齐、茶具经过严格消毒； ◇会务室外接待台所有物品摆放整齐，所需物品准备充足； ◇会务室所有设备设施（照明、空调、音响系统等）使用状态良好； ◇绿化植物长势良好、清洁无虫害； ◇安排总台、客服人员、维修人员、主管级以上人员24小时值班； ◇其他如会务室的布置、会务即时服务、增加特色服务等按照贵宾接待通知单执行。 	
服务要求	<ul style="list-style-type: none"> ◇站立式服务 ◇微笑服务 ◇敬语服务 ◇指示服务 ◇会务服务 ◇安全服务 ◇洗手间服务 ◇茶点服务 ◇敬礼服务 	
人员安排	<ul style="list-style-type: none"> ◇会务服务员3人（可根据情况需要进行调整） ◇会务视频设备操作1人 ◇会务工程支持人员1人 ◇保洁人员2人 ◇会务总控主管（客服部）1人 ◇外围巡逻秩序维护员1人 ◇设大堂岗，待贵宾到达时负责替贵宾开门 ◇电梯厅设岗，电梯打到手动状态，为贵宾接待专用 	

规范用语	<ul style="list-style-type: none"> ◇欢迎光临 ◇您好 ◇这边请 ◇请问您需要茶水还是咖啡 ◇您辛苦了请用毛巾
------	---

二级会务（重要）会务接待规格及标准

适合会务： 处级贵宾、领导会务；50—100 人的会务接待等。

	客服部	秩序维护部及工程部
会前准备	<ul style="list-style-type: none"> ◇提前两天召集各部门主管布置工作细则和注意事项，落实会务要求定岗、定人及落实相关事项； ◇客服主管制定《会务接待通知单》，上报相关管理部门批准后下发至各部门，按要求进行准备工作； ◇客服部提前半天准备会务用品、用具； ◇接待前二小时将会务楼层空调打开，准备茶水或其他饮品； ◇接待前二小时检查各类会议资料是否齐全； ◇接待前一小时放置人员指引标示和车位导向标示； ◇客服主管提前半小时检查所有会务用品、用具、会务厅环境、设备等准备情况； ◇接待前半小时会务人员站在门口恭迎客人，客到时应笑脸迎宾，用好敬语，并根据贵宾的口味送上茶或其他饮料； ◇会务开始前半小时内按座位准备好茶水；会务期间每隔15分钟加一次茶水或饮料； ◇严格规范酒店式服务、在会务、接待等方面达到星级的服务标准； ◇会议结束，客服部将有关标示收回指定位置并马上检查有无客人遗留物品，对会务现场拾到的物品及时交到管理部门处理。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇各岗位整理着装，秩序维护员戴好白手套，安排人员负责替客人开车门； ◇保洁员提前半天彻底清洁会务室、设备房及卫生死角的卫生； ◇工程人员提前3小时检查会务设施设备准备状态（视频系统、音响系统等）；在会务前两小时将会务室空调开启到最大，会务前半小时内将空调调整至24—26℃,风速调至最低，以免噪音过大，影响开会； ◇工程人员在会务前两小时按照会务要求摆放麦克风，并逐一调试每个麦克风音量，力求均衡无反馈声和噪杂音； ◇接待前两小时检查各岗位、背景音乐、公共卫生、电梯、灯光设备是否正常运作。 ◇接待前两小时检查通道有无临时堆放的杂物；检查公共洗手间是否干净无异味，洗手盆有无水珠； ◇会务结束工程人员按照设备操作程序关闭灯光、音响、区域照明、录音及空调设备等，锁好设备房门和设施摆放柜门，将麦克风和麦线、录音带回收整理好，将录音带第一时间交于会务联系人； ◇保洁人员及时清洁设备房及房间杂物，将热水瓶、茶壶、茶叶、烟灰盅、纸巾、纸杯、托盘、毛巾等用品清洁干净，整理好放回原处。
硬件要求	<ul style="list-style-type: none"> ◇会务室及外围、走廊、卫生间清洁、卫生； ◇会务室内所有物品摆放整齐，茶具经过严格消毒； ◇会务室外接待台所有物品摆放整齐，所需物品准备充足； ◇会务室所有设备设施（照明、空调、音响系统等）使用状态良好； ◇安排总台、客服人员、维修人员、主管级以上人员24小时值班。 	
服务要求	<ul style="list-style-type: none"> ◇站立式服务 ◇微笑服务 ◇敬语服务 ◇指示服务 ◇会务服务 ◇安全服务 ◇敬礼服务 	

人员安排	◇会务服务员2人（可根据情况需要进行调整） ◇会务视频设备操作1人 ◇会务工程支持人员1人 ◇保洁人员2人 ◇会务总控主管（客服部）1人 ◇外围巡逻秩序维护员1人
规范用语	◇欢迎光临 ◇您好 ◇这边 ◇请问您是需要茶水还是咖啡

三级会务（部门）会务接待规格及标准

适合会务：部门会务、客户座谈等；50人以下的会务接待。

	客服部	秩序维护部及工程部
会前准备	◇根据《会务接待通知单》，客服部提前半天准备会务用品、用具； ◇根据《会务接待通知单》提前一小时检查会务准备状态（视频系统、会务场地、会务用品等）； ◇提前十分钟所有人员到岗； ◇会务期间每隔15分钟加一次茶水。	◇保洁员提前做好清洁卫生工作； ◇工程人员做好日常的维修保养工作； ◇秩序维护进行日常的服务工作； 若有特殊需求根据《会务接待通知单》执行；
硬件要求	◇会务室及外围、走廊、卫生间清洁、卫生； ◇会务室内所有物品摆放整齐，茶具经过严格消毒； ◇会务室所有设备设施（照明、空调、音响系统等）使用状态良好； ◇绿化植物长势良好、清洁无虫害；	
服务要求	◇站立式服务 ◇微笑服务 ◇敬语服务 ◇指示服务	
人员安排	◇会务服务员1人（可根据情况需要进行调整） ◇维修人员24小时值班	
用语	◇欢迎光临 ◇您好 ◇这边请 ◇请用茶水	

七、服务承诺

物业将按照建设部住宅与房地产业司建住房物[2000]008号《关于修订全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及有关考评验收工作的通知》，针对物业管理的重要

性和特点，结合多年的实际运作经验，从专业化物业管理的角度出发，本着高标准、严要求、操作简便的原则，按照《全国物业管理示范大厦标准》，对各项指标作出承诺：

各项管理指标及主要措施一览表

序号	承诺项目	国标	承诺指标	测算依据	实施措施
1	房屋及配套设施完好率	98%以上	99%以上	$\frac{\text{完好房屋建筑面积} + \text{基本完好房屋建筑面积}}{\text{总建筑面积}} \times 100\%$	1、根据办公楼的具体情况，参考有关法规，编制房屋本体维修、养护计划以及配套设施大、中修及维护保养计划。 2、将房屋及配套设施的巡查、保养工作量化分解到人，由专人控制质量，日常维护、定期保养、日常巡视和定期巡查相结合。 3、针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。 4、严格装修审批、登记、验收制度，对施工过程进行控制、跟踪管理，及时纠正任何有可能损坏建筑结构、危及配套设施安全的行为。 5、每年由专业技术人员对房屋及配套设施勘察、鉴定一次，根据勘察、鉴定结果，制定科学的维护保养方案并组织实施。
2	房屋设施及房屋小修、急修及时率	100%	100%	$\frac{\text{小修、急修及时完成次数}}{\text{小修、急修总数}} \times 100\%$	1、以优质高效服务为宗旨，物业项目部设立服务电话并向用户公开，实行24小时值班，受理各类小修、急修申报。 2、办公楼内接到急修任务，维修人员5分钟内赶到现场并立即处理，职工住宅区维修，维修人员20分钟内赶到现场，小修任务及时完成；一般问题当班处理好；当班处理不了的问题对用户应有交待。 3、根据办公楼配套设备、设施的特点，储备一定数量常用备件，以备急用。
3	设施设备返修率	1%	0.5%以下	$\frac{\text{返修次数}}{\text{维修总次数}} \times 100\%$	1、加强员工业务技能培训，提高维修技术。 2、实行分项目工程师负责制，有针对性地提高维修人员的专业技能。 3、维修工作效率、返修率与维修人员的工作业绩考核挂钩。
4	大、中修工程质量合格率	100%	100%	$\frac{\text{工程合格数}}{\text{工程总数}} \times 100\%$	1、工程全过程进行质量跟踪监督。 2、对工程质量进行分项检查，严格把好验收关。 3、工程材料的采购严格按照质量验收控制程序。

5	维修工程 质量回访率		重大维修 100%	维修回访 数/总维修 数 $\times 100\%$	<p>1、实行回访制度，对用户申报的重大维修服务进行100%的回访。回访方式多样化，如上门回访、电话回访等。</p> <p>2、用计算机建立维修回访档案。</p> <p>3、项目部经理每季安排对用户专访，各部长每月随机专访用户，项目部员工日常随机走访用户。</p>
6	绿化完好率		100%以上	完好绿地面 积/绿地总面 积 $\times 100\%$	<p>1、实行全员管理，每一位员工都有责任对环境进行保护，积极开展宣传工作，人人有义务对损坏绿化的行为进行制止，并认真吸取用户意见，接受用户监督。</p> <p>2、严格审核绿化工作计划，内容包括时间要求和质量标准。</p> <p>3、根据各种植物的生长特性，制定科学的日常养护、维护计划，并结合实际情况认真实施；根据周围的环境和人文特点修剪具有艺术性的造型。</p> <p>4、每周对绿化工作完成情况、工作质量进行检查、考核。</p>
7	清洁保洁率		100%以上	保洁达标面 积/保洁总面 积	<p>1、采用合理、科学的作业方式，给用户营造一个良好的工作环境。</p> <p>2、垃圾分类处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染。</p> <p>3、定期进行消杀，区域内无白蚁、蚊蝇、鼠害。</p> <p>4、杜绝乱张贴现象。</p> <p>5、管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。</p> <p>6、加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生的行为及时制止。</p>
8	机电设备完好率	95%以上 (中小)、 99%以上 (大型)	99%以上	完好的机电 设备数/机电 设备总数 $\times 100\%$	<p>1、把主要机电设备(如电梯等)分包给专业公司进行维护保养，并对分包商的工作全过程进行严格监督。</p> <p>2、主要机电设备的日常巡视维护由各系统责任人负责，同时加强技术人员的专业培训，保证主要机电设备完好率达到100%。</p> <p>3、配备专业工程技术人员，所有人员全部持证上岗，实行24小时值班制，发现问题及时处理。</p> <p>4、利用设备自身的监测、控制、诊断功能，正确使用、精心保养、定期维护好设备，保证设备安全、优质、高效运行。</p> <p>5、制定各系统应急处理方案。</p>
9	路灯亮灯率	99%以上	99.5%以上	路灯完好 数/路灯总 数 $\times 100\%$	<p>1、实行维修管理人员、保安两条线巡视检查制度，发现问题及时处理。</p> <p>2、维修保养责任到人，实行量化考核，日常保养与定期检修相结合。</p> <p>3、根据路灯型号、规格，储备一定数量的备用件。</p>

10	停车场、道路完好率		99%以上	停车场、道路完好面积/停车场、道路总面积×100%	1、指定专人对停车场、道路标识系统进行维护，按规定巡视检查，维护保养记录建档备查。 2、利用停车场管理系统实现车辆全封闭自动化管理，有效控制外来车辆进入地下停车场。 3、制定停车场管理规定，指定人员对停车场及配套设施进行巡视检查、定期保养，发现问题及时处理。
11	治安案件发生率			物业辖区内治安秩序良好，无因管理责任引发治安案件。	1、充分利用闭路监控等智能化系统并执行24小时保安巡查制度，实行固定岗、巡逻岗、智能控制中心交叉结合的立体防范，做到人防、技防、物防相结合。 2、成立应急小分队，处理应急事件。 3、建立施工人员档案，并与施工单位签订《治安责任书》，对进入大厦的经营、施工人员，要求挂工作牌，并经查验方可放行。 4、落实保安岗位职责，明确责任区域。 5、对保安员实行准军事化管理，加强对保安员的培训和考核。 6、对保安员工作进行严格检查。
12	火灾发生率	0.1‰以下	0	无火灾发生	1、实行全员义务消防员制度，根据实际情况制定消防应急作战方案，定期举行消防演练，开展消防知识和法规的宣传教育。 2、实行24小时消防值班制度。 3、消防工作责任到人，日常巡查与定期检查相结合。 4、装修、动火作业实行严格的申报、审批制度，并进行跟踪、巡查管理。 5、充分利用火灾自动报警系统和消防系统的自动探测、自动联动消防设备等功能，杜绝火灾事故的发生。 6、消防管理人员全部持证上岗，熟练掌握消防设施设备的使用方法。
13	有效投诉率	每年2‰以下	0.5‰以下	有效投诉次数/投诉总次数×100%	1、以“业主至上、服务第一”为服务准则，竭诚为业主提供一流的服务。 2、加强与业主的沟通，了解业主的愿望和要求，满足业主的需求。 3、设立24小时投诉电话和服务网站。
	投诉处理率	95%以上	100%	已处理投诉次数/投诉总数×100%	4、接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
14	管理人员专业培训合格率		100%	培训合格人数/培训总人数×100%	精编科学、先进、实用的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行入职培训、岗位培训和定期的培训。

15	物业管理 服务满意 率	95%	95%以上	(对物业管理 服务很满 意人数+满 意人数)/调 查人数× 100%	1、每半年做一次用户意见调查，将征询到的意见进行统计表分析，及时纠正和采取预防措施，并将处理结果予以公布。 2、物业项目部经理每周主持召开工作例会，总结经验教训，不断提高服务水平。
16	违章处理 率		100%	处理违章 次 数/发生 违 章 次 数 × 100%	1、严格执行巡视检查制度，及时纠正和制止各种违章行为。 2、利用停车场管理系统对车辆进行有效监管。 3、通过用户手册、宣传栏等，加强对有关规章制度的宣传，以取得用户理解和支持，从而避免和杜绝违章现象的发生。 4、实行违章处理跟踪制，对违章事件及时处理，处理后记录归档备查。
17	化粪池、雨 水井、污水 井完好率		99%	化粪池、雨 水井、污水 井完好数/ 化粪池、雨 水井、污水 井 总 数 × 100%	每周进行巡查，巡查记录完善，监督检查得力
18	公共文体 设施、休息 设施及小 品雕塑完 好 率		100%	设施完好 数 /设施总 数 × 100%	每天进行巡查，记录完善， 监督检查得力，确保设施完好
19	排水管、明 暗沟完好 率		99%	管、沟完好 数管、沟的 总 数 × 100%	每天进行巡查，记录完善，监督检查得力
20	消防设备 完 好率	98%	100%	消防设备 完 好数/消 防 设备总 数 × 100%	每天进行巡查，记录完善，监督检查得力
21	每年组织 应急演练		1 次	年度统计	由物业公司制定演练计划及演习方案报行管局审批同意后组织实施。

4.10 服务响应时间承诺

服务内容	服务事项	标准处理时间	最长处理时间
办公服务	1、服务受理 2、电话接听 3、办理物品放行手续 4、费用交收业务 5、业户查询有关收费情况	24小时 铃响3声内3分钟 5分钟 5分钟	5分钟 8分钟 8分钟
秩序维护服务	1、保安巡逻 2、保安监控 3、保安接警后到场	1小时/圈 24小时3分钟	2小时/圈 5分钟
投诉处理	1、投诉接待 2、一般投诉处理 3、中等投诉处理 4、严重投诉处理	15分钟 2小时 1个工作日 5个工作日	515分钟 4小时 3个工作日 7个工作日
工程审批	1、简单装修 2、复杂装修 3、竣工验收	1 个工作日 2 个工作日 当天 处理	3 个工作日 证件全部退还后 当天 处理
公共维修	1、小故障 2、一般维修 3、复杂维修	0.5 小时 2 小时 8 小时	1 小时 4 小时 2 天内
维修服务	1、小维修（更换锁芯） 2、一般维修（如洗手间漏水）	0.5 小时 4 小时	1 小时 8 小时
突发事件处理	1、市电停电转另一路供电 2、房间跳闸 3、电梯困人处理	3 分钟10分钟 15 分钟	5 分钟20分钟 30 分钟
特约服务	1、一般服务 2、复杂服务	4 小时 8 小时	12 小时 24 小时