

附件二

物业管理服务内容及要求

1.基本要求

序号	内容	服务标准
1	目标与责任	结合使用单位要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。
		根据使用单位要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向使用单位报备。
		服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。
		如使用单位认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经使用单位同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。
		着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		根据使用单位要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向使用单位报备。
		每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。
		发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告使用单位，并采取必要补救措施。
4	档案管理	建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		档案和记录齐全，包括但不限于：
		①使用单位建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。
		②房屋维护服务：维保记录。
		③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。
		④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。
		⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。
⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。		

		遵守使用单位的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		履约结束后，相关资料交还使用单位，使用单位按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。
		需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	制订流程。配合使用单位制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。
		收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。
		应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行自我评价，确保与实际情况相结合。
		应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知使用单位购置齐全，确保能够随时正常使用。
8	服务方案及工作制度	制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、餐饮服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	设置 24 小时报修服务热线。
		紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 保洁服务

序号	内容	服务标准
1	基本要求	服务人员年龄在 18 周岁至 55 周岁之间； 服务人员应统一着装和佩戴工号牌。物业服务公司应编制保洁消杀操作规程，服务人员应按操作规程准备相应的作业用品、设备与工具以及必要的防护用品。服务人员赴现场前应充分了解保洁消杀用品和设施设备的使用条件及要求。服务人员应了解作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并应做相应的安全、技术准备。服务人员应设置现场作业区域的安全作业提示标志，标志应符合 GB 2894 的要求。服务人员进行特殊区域或特殊项目的保洁消杀服务前，应与相关部门进行必要的沟通，明确作业内容、时段及防范措施。
		做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		进入保密区域时，有使用单位相关人员全程在场。
		应设置保洁消杀管理部门及管理人员，管理人员应符合下列要求：无违法犯罪记录；具备良好沟通表达、应变能力；具备相应的管理知识和保洁消杀服务经验；熟悉各项管理制度和操作规程；具备指导服务的能力
		保洁服务人员应符合下列要求：无违法犯罪记录；具备良好的沟通表达、应变能力；具有所负责保洁工作的基本知识，并经过专业岗位培训；熟知相关管理规定、业务规范和操作规程。
		应组织相关人员进行培训，培训的形式包括现场培训、集中培训、以老带新、外出参观学习等。培训内容应包括但不限于：服务理念、组织文化；服务意识、礼貌用语、服务守则；安全保密制度；作业方法、操作规程、频次和质量要求；垃圾分类知识；设备器械、工具使用方法；应对突发事件；保洁服务人员还应包括不同材质的清洁剂选择和清洁注意事项；消杀服务人员还应包括安全用药、害虫基本习性、防治技术方法；其他相关业务知识等。
		使用单位应采购符合国家相关规定的消杀设施设备，并应建立设施设备采购台账。 物业服务公司应制定并实施保洁消杀设施设备管理制度，并应做好运行记录。 物业服务公司应对保洁消杀设施设备进行定期检修、保养，并应保留相关记录，保持保洁消杀设备完好。
		物业服务公司应建立保洁消杀用品管理制度，对保洁消杀用品的使用进行管理。 物业服务公司应向具备相应资质要求的销售单位采购具有相关证明、质量符合相关要求的保洁消杀用品，并应建立采购台账。 物业服务公司应依据台账收集并保存保洁消杀用品的使用说明书，以及使用安全、防护及使用环境保护等方面的相关资料。

		保洁消杀用品应在有效期内使用，每月应开展物品盘存，统计月度耗量，并应进行用量数据分析。 消杀用品存放时，用品包装应完好，存放的仓库应通风干燥，并应配备消防设备和急救药箱等；对灭鼠药剂等使用有安全要求的消杀用品应单独存放并专人管理。
		保洁服务的区域、项目、服务内容、标准要求及频率应按规定执行，并应做好服务记录。
		服务人员应按操作规程的要求开展保洁作业，并应按其设施设备使用说明书上的要求做好相应的劳动安全防护。
		保洁作业时，应兼顾其他公共设施设备报修，发现其有故障的，应及时向管理人员汇报协同管理人员跟进维修和反馈维修结果，并应做好维修现场的清洁。
		保洁作业结束时，应清点物料，不足继续保洁作业时应报管理人员补领。
		全部完成保洁作业后应清洁机器设备并归还，并应做好记录。
		保洁产生的废物应按垃圾分类要求分别收集，并应与垃圾一起处理。垃圾收集与处理，以及垃圾分类标志应满足下列要求：依据实际情况，合理设置带有垃圾分类标识的收集及处理容器和缓存区，垃圾分类标志符合 GB/T 19095 的规定；垃圾缓存区的装修垃圾和生活垃圾应分类堆放，做到日产日清，并保持其区域清洁无异味；垃圾清运后清理现场、处理容器及缓存区进行清洁或复位。
		物业服务公司应制定服务人员保密管理制度，在服务人员上岗前应进行培训。物业服务公司应与服务人员签订《保密承诺书》。
2	大厅、楼道区域保洁	大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
		开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
		石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。

		地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	公共场地区域保洁	每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。物业服务企业负责人应掌握天气预报，做好除雪应急准备，除雪物资和工具补充、申购、维修工作，负责计划、组织、部署除雪工作。 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
4	垃圾处理	在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 垃圾装袋，日产日清。 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	保洁消杀服务	消杀服务应按分区域、分时段实施，区域划分和消杀时段应按《乌海市机关事务服务中心物业服务机构保洁服务基本准则》的要求执行。 消杀项目、方式、使用的药物或工具（器械）、频次等应按规定执行。 在季节高峰期或遇突发情况时，应根据实际需求，酌情增加消杀频次。 消杀作业应按操作规程的要求实施，并应建立有害生物预防控制管理服务台账。 消杀作业前应配齐所需的消杀用品、器械及工具等，消杀用品的数量应能满足消杀的需要。 消杀时操作人员应做好个人防护，防止皮肤和衣服沾染药液。 消杀作业完成后，应清理作业现场，将剩余的消杀用品重新办理贮存手续，并应清洁消杀器械及工具，按规定归还。
7	恶劣天气应急	物业服务公司应编制恶劣天气应急预案，并按应急预案要求开展应急演练。 恶劣天气来临前，服务单位应通知各部门、单位提前关好各处门窗，做好防范准备。 物业服务公司应准备好沙包等防灾物资，封堵好各危险地段的出入口门缝，并应备好抽水机等设备，用于处理险情的发生。

		当发生灾害时，物业服务公司应立即启动应急预案。恶劣天气期间，物业服务公司应实行 24 小时值班制度，实施应急预案，并确保信息畅通。
8	公共卫生事件应急	物业服务公司应编制公共卫生事件应急预案，并按应急预案要求开展应急演练。
		依据公共卫生事件应急预案对电梯、会议室等人员封闭空间场所的要求，应按相关部门规定定期进行消毒和消杀。
9	重大活动前消杀	举办重大活动前 1 周应对各楼栋周边的绿化带、大厅、卫生间、茶水间、走道、楼梯地下室、下水道、雨水沉沙井、停车场及垃圾暂存点等处进行集中消杀，对重大活动现场应使用较低浓度的消杀用品进行消杀。

具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
3	瓷砖地面	日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	地板地面	定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
5	地毯地面	日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
6	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
7	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
8	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

9	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

3. 保安服务

序号	内容	服务标准
1	基本要求	建立保安服务相关制度，并按照执行。
		安保人员 具有公安部颁发的保安员上岗证； 年龄在 18 周岁至 55 周岁之间； 具备较好的体力和耐力； 具备较高的反应速度和敏捷度； 无犯罪记录及其他不良记录； 了解并掌握保安工作的法律依据和操作规程。
		每个出入口至少设置 2 人（二班倒）。
		公共办公场所巡逻秩序维护员每 2 人一组，可监护面积 5 万平方米左右。
		治安监控中心应配置屏幕监控保安员 2 人（二班倒）。
		对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	主出入口实行 24 小时值班制，多栋办公楼可在每栋出入口设出入管理岗，凭有效证件进入。
		来访人员需说明事由、受访单位及人员，查验有效身份证件并联系受访单位或人员，确认后登记。
		废品回收或商品推销人员不应进入，确需进入的，验证、登记并经相关部门同意后由工作人员陪同。
		施工人员办理施工许可手续后方可进入，相关部门跟踪监管。
		强行闯入者及时劝离，必要时通知公安机关。
		特殊时期按特殊规定执行。
		进入物品应符合国家卫生检疫和安全防范要求，检查登记。
		发现携带可疑危险品应暂扣并上报核实处理。
		大件物品出门需相关部门签发放行单，查验后放行并记录。
		转交物品做好登记。
		在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

		根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖使用单位工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
3	值班巡查	按指定时间和路线巡查，重点区域增加频次。
		发现可疑人员询问并重点关注，异常情况通知相关人员。
		巡查保持两人一组，做好记录。
		巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	环境符合系统运行要求，定期检查检测。
		专人 24 小时值班，电话畅通，记录完整。
		遵守操作规程和保密制度。
		收到报警信号立即确认，启动应急预案并记录。
		监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经使用单位批准。
		收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即到达现场进行确认；情况属实时，应立即启动应急预案，并填写相关记录；属于误报时应及时复位，查明误报原因并填写相关记录。
		监控记录等资料保存不少于 30 天。
		无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
5	车辆停放	标示车辆行驶路线，有效疏导车辆。
		公务和工作人员车辆号码登记，电子扫码进入。
		专人管理车辆停放，有序停放。

		外来人员车辆登记后按指定位置停放。
		合理规划停放区域，规范管理。
		严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		禁止载有易燃、易爆危险物品的车辆进入。
		非机动车定点有序停放。
		发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。
6	消防安全管理	建立消防安全管理体系，包括操作规程、灭火预案等。
		易燃易爆品专区管理，每日巡查。
		定期检查消防通道和安全出口，保持畅通。
		消防设施操作人员持有消防设施操作员职业资格证书； 年龄在 18 周岁至 55 周岁之间； 具备较高的反应速度和敏捷度，以便在紧急情况下能够快速响应并采取有效措施； 无违法犯罪记录及其他不良行为记录； 熟练掌握各类消防设施的操作规程。
		消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。
		按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志，定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修并做好记录，保证消防系统能正常使用。
		根据情况对易燃易爆品设专区管理，确定专人每日巡查，填写检查记录。
		消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		张贴疏散示意图，定期开展防火检查
		建立消防档案，统一保管备查
		组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练
7	突发事件处理	组建应急处置队伍，由物业服务公司负责人和安全处置人员组成。
		建立应急预案体系，编制、评审、发布、培训、演练等工作。
		制定突发事件安全责任书，明确责任人。
		突发事件立即启动预案，协同单位迅速展开工作。
		建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

		定期开展应急预案培训及演练。
		发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的 时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人 员和部门。
		编制突发事件处理报告，向相关部门报告。
8	大型活动秩序	制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进 行排查。
		应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活 动正常进行。

4. 餐饮服务

序号	内容	服务标准
1	总体要求	供应商在经营期间要严格执行《食品安全法》《食品安全法实施条例》《餐饮服务食品安全操作规范》及甲方的相关规定，主动接受甲方的检查与监督。
		供应商必须按照国家有关规定建立健全《餐厅餐饮安全管理制度》等相关制度。
		供应商须按甲方作息时间运营，遵守甲方有关规章制度，不得影响甲方办公秩序，上班时间统一着装、行为规范，保持餐厅的环境清洁卫生，对厨房、厨具清洁消毒，对每日餐饮主、副食留标 48 小时以上。
		供应商配餐应科学合理，按各种不同伙食标准，每天提供自助餐，确保口味定期更新。
		供应商应加强防火、防盗、防、燃气等安全保卫工作，定期检查电源。对易燃易爆物品应妥善使用和保管，确保安全无事故。
		供应商不得以转包或分包给第三方。
		供应商应服从甲方的监督和管理，服从甲方的满意度调查。
2	服务范围	负责为餐厅制作安全卫生、可口味美的膳食。
		负责厨房膳食加工制作任务和出品工作的协调。
		负责菜谱的筹划、更换、公示，以及新品种的研发。
		清洁卫生的范围包括厨房、员工就餐区、包间等餐厅内部；及餐厅外围 2 米范围内，及清洗甲方员工的用餐餐具等。
		每月与甲方一同征求员工对菜品质量的意见，并按照要求及时调整、改善。
		负责做好厨房的安全、卫生以及消防工作。
3	餐饮标准	根据季节变化，提供不同的菜谱，菜谱要体现菜谱搭配合理、营养丰富、品种多样、荤素合理、调配比例均匀、味道可口，翻新和多样化。
		留样要求：每餐食品均要留样，留样时间 48 小时，留样食物及设备专人专管专用。留样品种 100% 留样，且重量不少于 125 克；留样记录完整详实。
		食品质量要求：保证所有菜品主、副食的质量标准。
4	卫生标准	餐具、炊具、厨具卫生全部达到验收标准。
		环境卫生、个人卫生、食堂卫生管理均达到验收标准。