

附件 5

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p> <p>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。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
4	档案管理	<p>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。</p> <p>档案和记录齐全，包括但不限于：</p> <p>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。</p> <p>②房屋维护服务：维保记录。</p> <p>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。</p> <p>④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。</p>

		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绿化服务：清洁整改记录、消杀记录等。
		⑦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。
5	服务改进	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。
		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。
6	重大活动后勤保障	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。
		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。
7	应急保障预案	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。
		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。
8	服务方案及工作制度	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。
		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。
9	服务热线及紧	制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
		设置 24 小时报修服务热线。

	急维修	紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
--	-----	------------------------------

2.公用设施设备维护服务

序号	内容	服务标准
1	基本要求	重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账。
		定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。
		配置先进、安全、性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。
		根据设施设备管理的需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况，发现问题及时向物业管理单位和使用单位报告，并及时组织维修，做好记录。
		特种设备由专业机构进行维修养护，物业服务公司对其监督并进行日常管理。
2	设备机房	设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		督促使用单位将安全防护用具配置齐全，检验合格。
		督促使用单位将应急设施设备用品准备齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	每日动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理。
		每年至少对二次供水设施进行 1 次全面清洗、消毒，对水质进行检验并提供检验报告，及时发现和消除污染隐患，饮用水水质符合 GB 5749 的要求。
		定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀。
		非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数，如保温水箱温度和太阳能热水器出水口的温度。
		有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		如遇供水单位限水、停水，应及时通知使用单位。
		每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
		定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年强降雨前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查。

4	空调系统	建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。
		制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。
		中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间定期进行巡查，确保安全和运行正常。
		定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常。
		分体式空调应定期清洗，定期巡查室内挂机和室外压缩机支架是否稳固。
		空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。
		办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。
		定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。
		中央空调运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。
		每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。
5	消防系统	消防系统主要包括火灾自动报警系统、火灾应急照明和疏散指示标志、灭火系统、排烟系统、防火门与防火卷帘等子系统。
		消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的规定和要求。
		设自动消防设施的，应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测和维保，并做好记录。
		消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。
		实行 24 小时专人值班制度，每班不应少于 2 人。值班人员要坚守岗位，不得脱岗、睡岗，认真填写值班记录，包括设备运行情况、报警记录、故障处理情况等。
		密切关注消防设备的运行状态，通过火灾报警控制器、消防联动控制器等设备实时监测火灾报警信号和消防设施的工作状态。发现设备故障或异常情况，应及时记录并通知相关人员进行维修。
		对消防设施的报警信息要及时进行核实和处理。如确认为火灾报警，应立即按照应急预案采取相应措施，如启动消防广播、通知人员疏散、拨打“119”报警等，并做好详细记录。
		在火灾等紧急情况下，要保持冷静，按照应急预案迅速操作消防设施，协助组织人员疏散和灭火救援工作。同时，要及时向有关部门报告火灾情况，为灭火救援提供准确的信息支持。
		负责保管消防中控室的相关资料，如消防设施的技术资料、操作规程、应急预案、值班记录、培训记录等，确保资料完整、准确，并按规定进行归档和保存。
		每季度检查自动喷水灭火系统，确保启动正常，如有故障应及时反映。
		消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常，如有故障应及时反映。

		消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常，如有故障应及时反映。
		正压送风、防排烟系统运行正常，如有故障应及时反映。
6	供配电系统	建立 24 小时运行值班监控制度，发现问题及时处置，不能处置的应及时向物业管理单位和使用单位报告。
		建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。
		有重要和重大活动时，应提前对活动区域供电及照明系统进行检查、维修。
		定期检查、维护应急供电系统，保持设备完好，可随时应急启用。
		对供电范围内的电气设备定期巡视维护。
		公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知使用单位，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向使用单位报告。
7	弱电系统	建立弱电管理制度、设施设备操作规程，明确各类设施设备和岗位责任人及职责，确保设施设备运行正常。
		楼宇智能控制系统要专业技术人员维护保养，发现问题及时处理和报告，确保设备运行正常。
		视频监控系统定期维护保养，发现问题及时处理和报告，确保设备运行正常。
		会议设备专人维护保养，确保设备运行正常。
		做好消防、安防智能弱电系统设备的日常维护及一般故障的排除，确保设备运行正常，如遇维修及时报告物业管理单位和使用单位。
		定期巡视检查弱电设备和信号线路，擦拭设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物，及时排除运行安全隐患，日常维修合格率 100%。
		大风、沙尘、暴雨等极端天气和重大节日前后，应检查设备线路，排除故障隐患，做好故障记录。 及时更换已损坏的或将达到使用寿命的配件，避免因其致使设备故障扩大，影响其他相关设备的安全运行。 在售后维保期内，应及时联系厂家或售后维保人员进行维保。
8	照明系统	外观整洁无缺损、无松落。
		更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
9	采暖系统	定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

		负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。
		做好供暖前检查等相关准备工作。
		暖气片上水前，提前通知使用单位。
		供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
		根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。
10	主体结构、围护结构、部品部件	物业服务公司应制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录齐全。
		每季度巡查 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构、构件。发现外观有变形、开裂等现象时，应及时告知房屋使用单位并出具《告知函》，同时采取必要的避险和防护措施。
		每季度检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。
		每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等。
		每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。
		每年强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。
		办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
11	其他设施	通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
		每季度巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。
12	装饰装修监督管理	路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
		使用单位对所占用房屋进行装饰装修前，物业服务企业应与装修单位或装修单位委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行监督。
		装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；装修单位或装修单位委托的装修企业在规定时间内清运。
13	标识标牌	受使用单位委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
		每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3.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范；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。

		<p>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。</p> <p>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。</p>
		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，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	<p>大厅、楼内公共通道：</p> <p>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。</p> <p>②门窗玻璃干净无尘，透光性好。</p> <p>③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p>
		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。
		<p>作业工具间：</p> <p>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。</p> <p>②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p>
		<p>公共卫生间：</p> <p>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。</p> <p>②及时补充厕纸等必要用品。</p>
		<p>电梯轿厢：</p> <p>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。</p> <p>②灯具、操作指示板明亮。</p>
		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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>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。</p>
4	垃圾处理	<p>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。</p> <p>桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>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。</p> <p>垃圾装袋，日产日清。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
5	卫生消毒	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。</p>
6	保洁消杀服务	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
7	恶劣天气应急	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

		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	日常用吸尘器除尘，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。

4.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范。
		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。

5.会议服务

序号	内容	服务标准
1	基本要求	应按照会议方案或服务合同要求，实行制度化管理，管理的范围应包括但不限于以下几方面： 具有系统的工作机制和管理制度，工作人员岗位职责明晰； 依据会议规模和服务要求设定服务人员； 车辆停放管理； 环境卫生管理； 会场秩序维护、安全防范等事项的协助管理； 信息档案管理。
		对会议房屋及配套设施、设备及相关场地进行管理、维护； 对会议服务所用硬件资源的保管、使用、维护等管理内容形成文件，实行制度化管理。
		应根据会议的需要配置相应的服务人员，人员选用条件包括但不限于： 受教育程度； 实际工作经验、技能； 身高、形象、年龄； 沟通表达、应变能力。
		培训内容应包括但不限于： 思想政治教育； 服务理念、文化； 会议服务和会议管理的理论知识； 保密制度； 法律法规知识； 专业技能培训。
		培训方式应采用但不限于： 利用组织制定的服务手册，聘请教师授课； 聘请专业机构培训； 组织内部指导； 定期进行演练、考试等。
		会议各个环节的风险评估； 临时增减、变更会场及会议程序的紧急处置； 会场硬件设施故障应急管理； 消防安全突发事件管理； 健康安全突发事件管理； 食品安全突发事件管理； 安全保卫管理； 突发灾害应对及演练； 疫情防控管理； 风险管理方案、备案，应急工作预案。

		<p>应制定会议服务工作规程，考虑但不限于以下要素：</p> <p>识别服务对象的不同需求；</p> <p>确定可用的软硬件资源；</p> <p>确立可量化的服务项目；</p> <p>确定会议服务人员需要具备的能力；</p> <p>确立会议服务人员行为、仪表、仪态规范等。</p>
2	会议受理	<p>与会议需求方保持高效沟通；</p> <p>建立高效、流畅的会议服务受理方式；</p> <p>会议服务需求应书面进行登记，并再次确认；</p>
3	会前准备	<p>人员健康检查；</p> <p>布置导引；</p> <p>布置签到；</p> <p>布置横幅与大背景；</p> <p>检查会议用桌、椅，主席台布置，座位格局和座次安排；</p> <p>布置台布；</p> <p>制作并摆放坐席牌；</p> <p>摆放麦克风；</p> <p>摆放花卉；</p> <p>调试灯光；</p> <p>调试音响；</p> <p>调试投影；</p> <p>调试空调；</p> <p>准备茶具（水）；</p> <p>检查安全、消防设施及疏散通道；</p> <p>了解会议程序及个性化服务需求；</p> <p>备用物品：电源转换插座、万能充电器、插电板等。</p> <p>根据会议需求方要求，确定会议主席台或会议台座次安排、会议横幅内容。</p> <p>会场布置完成后应由会议需求方对会前准备工作进行检查确认。</p>
4	引导服务	<p>做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。</p>
5	会中服务	<p>茶具的准备，续水规范按照使用单位规定执行；</p> <p>会场巡视按照使用单位规定执行；</p> <p>会场、洗手间、通道保洁；</p> <p>会议现场温度、灯光、音响等随时进行调节；</p> <p>突发事件处理，突发事件处理程序按照使用单位规定执行；</p> <p>咨询受理；</p> <p>保密会议根据要求调整。</p>
6	会后整理	<p>会后整理内容包含但不限于以下方面：</p> <p>会议结束后，引导参会人员有序离场；</p> <p>检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即还送给客人，如未能及时送还，应妥善管理，做好记录，同时立即通知会议需求方；</p> <p>回收可重复使用的用品，清点数量并记录，将坐席牌、桌椅归位；</p>

		<p>清理会议设施设备，检查有无缺失或损坏，清洁后归位或返还，做好相应记录；</p> <p>检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告会议需求方，做好记录；</p> <p>清扫会场、洗手间；</p> <p>切断电源，关闭会议厅（室）</p>
--	--	---

6.节能服务

内容	服务标准
基本要求	采购使用节能产品，优先使用节能、节水产品和服务。
	定期进行节能宣传、教育和培训。
	应在重点节能区域张贴节约标识。
	采用办公自动化，抵制过度包装和一次性用品。
	鼓励低碳的交通出行。
	积极宣传办公区内禁止吸烟。

7.特殊服务

服务地点	服务标准
黄河文化博物馆	白班秩序维护员 2 名，其中：固定岗 1 人，负责游客的指引和外来人员的管控；巡逻岗 1 人，负责每 2 小时开展一次馆内全面安全巡检工作；夜班秩序维护员 1 名，闭馆后，每 2 小时开展一次馆内全面安全巡检工作。
文化馆	2 名会议服务人员由文化馆管理考核，负责图书馆报告厅、文化馆多功能厅及剧场 3 处场所的会议服务保障工作，无会议或演出活动期间，统筹安排至图书馆前台接待、读者咨询服务。
剧场	配备保安人员 3 名，保洁人员 3 名，共计 6 名工作人员由乌兰牧骑管理考核，在剧场无活动期间，同步负责地上院落、地下人防工程和 133 个车位保洁和安保工作。

8.物业公司提供的设备

序号	服务版块	物业公司提供的作业设备名称
1	基本服务	签到机，血压仪等
2	房屋维修服务	脚手架
3	公用设施设备维护服务	电焊机、切割机、电锤、手电钻、兆欧表、万用表、人字梯、螺丝刀等
4	保洁服务	单擦机、吸水机、半自动洗地机等
5	保安服务	对讲机、手电筒等
6	会议服务	吸尘器、会议摆台工具等

9.物业公司管理人员

部门职能	岗位	是否具有		具备证件
服务中心	项目经理	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	
基本服务	前台（或传达室）	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	
房屋维护服务	综合维修	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	
公用设施设备维护服务	高配工	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	特种作业操作证（电工作业）
	水电工	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	特种作业操作证（电工作业）
	消防	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	消防设施操作员证书
保洁服务	保洁员	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	
保安服务	门岗	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	包括但不限于保安员证
	消控岗	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	
	巡逻岗	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	
	车管岗	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	