

采购项目的其他要求——服务标准

保安管理服务

1. 制定科学合理的保安与技能管理方案，协助相关部门保证楼宇安全和正常工作秩序，建立健全保安岗位责任制（需持证上岗）。
2. 做好日常值班和巡查工作记录；
3. 保安工作执行 24 小时值班制度。认真贯彻执行安全岗位责任制、做到制度上墙，确保秩序良好，安全无事故。
4. 定岗检查，严格履行登记检查制度，认真填写工作记录，随时报告异常情况。
5. 无脱岗现象，做到仪表整洁，标志齐全，服务周到。
6. 做好对环境保护的监督，使之无乱扔、乱倒现象，对突发事件及时采取措施，控制局面并迅速报告相关部门。
7. 法定节假日要加强安保等秩序维护。
8. 做好来访来客、物品出入登记。
9. 安保人员做好秩序维护，办公楼内及院落禁止出现人员聚集、寻衅滋事等事件发生，确保治安事件发生率为零，协助相关部门做好办公区上访维稳等工作。
10. 监控室严格值班管理，监控数据调取、查看需经过甲方审批后方可进行。

消防值班服务

1. 全天候值守：提供 24 小时 × 365 天 不间断值班服务，每班至少配备 1 名消防设施操作员。

2. 设备运行管理: 每日对火灾报警控制器、消防联动控制设备进行功能检查, 并记录。发现系统故障, 立即通过书面形式报修至甲方指定接口人, 并跟踪至修复完成。负责控制室内设备及环境的日常清洁与维护。
3. 档案记录管理: 使用甲方提供的或经甲方认可的标准化表格进行记录。包括:《消防控制室值班记录》、《交接班记录》。所有记录必须字迹工整、内容真实、保存完整。
4. 应急演练与配合: 乙方人员必须熟练掌握甲方的《灭火和应急疏散预案》, 配合甲方指定的消防维保服务机构开展消防维保工作。
5. 积极配合消防部门的监督检查工作。

保洁服务

一、公共区域卫生保洁:

地面清洁:

1. 对公共区域地面进行彻底清洁, 保持干净、整洁。
2. 白天循环保洁, 维护地面清洁。
3. 避开领导及工作人员上下班开会聚集的时间和区域, 领导及工作人员离散后再保洁。
4. 对领导及工作人员、来访人员进出频繁容易脏的区域重点保洁, 并增加次数。
5. 遇下雪和雨天在公共区域进出口放置地垫, 放置“小心地滑”告示牌。

门厅清洁:

1. 对门厅口标牌、墙面、门窗每周擦拭一次，台阶每天擦拭一次。

2. 对玻璃门窗的浮尘、指印、脏渍巡视擦拭。

家具清洁:

1. 对公共区域内所有台、桌、凳、茶几等家具灰标牌和指示牌、栏杆、立柱烟缸、服务台每天擦拭一次。

2. 每天一次清倒立式烟沙，保持清洁、卫生。

3. 公共区域地面有纸张等杂物，及时捡起擦净。

通道走廊:

1. 房间门、通道门每周至少清洁一次，做到无灰尘、无污染、无污垢、明亮洁净。

2. 金属设施每周至少清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净。

3. 卫生间镜子每天清洁 1 次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净。

4. 垃圾桶、烟缸每天清洁一次，做到垃圾不外溢、烟头少于 5 个。

5. 垃圾桶垃圾要及时清理，保持垃圾桶内外洁净、无异味，同时更换垃圾袋。

6. 楼梯、扶手每周清洁至少两次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭洁净。

7. 门窗，边框每周至少清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、墙亮洁净。

8. 墙面每周清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、内外

洁净。

9. 天花板饰物每季清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无印迹。

10. 照明灯饰每季至少清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净。

11. 空调通风口每季清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无印迹，内外洁净。

12. 消防设施每季至少清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净。

13. 廊道的花草每周擦拭清洁一次，做到叶面无灰尘，花盆无污渍，残枝败叶及时清扫，按要求做好浇水、养护。

消防楼梯：

1. 地面台阶每天清洁一次，做到无灰尘、无垃圾、无污迹、干净清洁。

2. 扶手、护栏每周清洁两次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净。

3. 标志、标牌每天清洁一次，做到无灰尘、无污垢、无印迹、光亮洁净。

4. 门窗、边框每周清洁两次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净。

5. 墙面、脚踢板每天清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净。

6. 消防设施每周清洁一次，做到无灰尘，无污渍、无杂物、内外洁净。

7. 地面每天清洁两次，做到无灰尘，无杂物，无印迹、光亮

洁净。

洗手间：

1. 地面每天清洁两次并巡视保洁，做到无杂物、无污渍、无水迹、光亮洁净。
2. 垃圾每天倾倒一次，垃圾不得超过桶体 2/3 处、内外洁净。
3. 便池每天清洁两次，做到无杂物、无污迹、无异味、内外洁净。
4. 水龙头巡视保洁，做到无污清、无水垢、光亮洁净。
5. 玻璃、镜子每天清洁两次并巡视保洁；做到无灰尘、无污迹、无水迹、透亮洁净。
6. 洗手池、台面巡视保洁，做到无灰尘，无污迹、无水迹、光滑洁净。
7. 金属设施巡视保洁，做到无灰尘、无污渍、无水迹、光亮洁净。
8. 墙面、隔板每周清洁一次，做到无灰尘、无污迹、无污垢、内外洁净。
9. 门窗每周清洁一次，做到无灰尘，无污迹、无污垢、透亮洁净。
10. 空调、通风口每月清洁一次，做到无灰尘、无杂物、无污垢、内外洁净。
11. 照明设备每季清洁一次，做到无灰尘、无污迹、无污垢、明亮洁净。
12. 机关办公楼公共卫生间区域通风及香氛机香氛液补充，确保该区域空气清新，无异味杂味。

电梯:

1. 按键墙面、显示屏每天清洁两次。做到无灰尘、无污渍、无杂物、光滑洁净。
2. 电梯门、框每天清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净。
3. 标志、标牌每天清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无杂物、光滑洁净。
4. 金属物品每天清洁一次，做到无灰尘、无污渍、无杂物、透亮洁净。
5. 边角、脚踏板每天清洁两次，做到无灰尘、无污渍、无杂物、擦拭干净。

二、室内保洁

1. 部分办公室内家具、用品、设施等清洁光亮；挂在墙上的装饰画和地围、无框字画无尘、整洁。
2. 办公室内物品摆放整齐。
3. 每日检查卫生间内用电器和照明设备，根据情况及时登记报修。
4. 室内花草植物定期浇水、并保持花盆无污渍、无尘土，盆内无杂物。
5. 沙发、茶几下面灰尘每月至少清洁一次。

三、会议室:

1. 设施每天清洁一次，做到表面干净、光亮无污染。
2. 玻璃、镜子每周清洁两次。做到无水迹、无手印、光亮洁净。

3. 墙面每周清洁一次，干净无浮尘。
4. 地面、金属件每日清洁一次，做到无污迹、光亮洁净。
5. 每次会议结束，彻底清洁。
6. 各类杯具必须保持干净、卫生，定期消毒。
7. 通风口每月清洁一次，做到清洁无尘。
8. 顶灯每月清洁一次，做到无灰尘、无污染。

四、垃圾分类要求：

垃圾按照可回收、不可回收、干湿垃圾分类。

会议服务

1. 会议通知：接到甲方主管部门会议通知后，及时通知保洁、服务等相关部 门做好会前准备工作。
2. 会议服务员应在会前 30 分钟到岗开管通风调整会议室内空调温度，保证会议室内无异味。
3. 会议室的地面、门窗、桌椅、植物要保持清洁，茶杯，会议文件等要摆放整齐。
4. 服务人员在工作中，穿工装，保持服装整洁。不准浓妆艳抹，染头发，戴发卡，染指甲及留长指甲。
5. 参会人入座后，要及时送上茶水等。
6. 做到热情服务，并保持安静，等候服务时勤观察，不走、不交谈。
7. 会议开始后，服务员应站在一旁，并及时观察参会人员 对茶水等物品的需求，一般每间隔 15 分钟倒水一次，续水时面颊带笑，精神饱满，续水时要关闭手机。

8. 开会期间，会议服务人员要保证会议室内外环境安静，制止影响会议的事件发生。
9. 会议结束后，服务员应在门口送参会人员离开会场，检查会议室内有无遗留物品，并将会议用品清洗干净，消毒，摆放整齐。

工程维修服务

1. 整个物业管理服务区域内给排水、供暖、制冷、生活水泵及净水设备、低压用电、消防、楼宇自控等系统的日常运行操作及简单维修保养。
2. 提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。
3. 制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修。
4. 建立安全检查制度，所服务区域设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查。保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。
5. 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。
6. 所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗
7. 建立设备台账和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全，管理完善，可随时查阅。

除害服务

1. 突发公共卫生事件后对环境进行消毒。
2. 配合城市爱卫会做好本单位的除“四害”工作。
3. 公共场所要求 24 小时巡查，检查无堆放易燃、易爆物品，无乱搭电线，无违章用火用电，无挤占消防通道和设备，地面无堆放杂物。