

# 北京市通州区人民检察院 2026 年度 物业管理服务委托合同

委托方：北京市通州区人民检察院

受托方：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司



委托方（以下简称甲方）：北京市通州区人民检察院

地址：北京市通州区玉桥西路 85 号

法定代表人：李辰

受托方（以下简称乙方）：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司

法定代表人：陈纳

## 第一章 总 则

**第一条** 根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，在平等、协商一致的基础上，甲方将北京市通州区人民检察院办公楼（以下简称本物业）委托给乙方实行物业管理，特订立本合同。

### **第二条** 物业基本情况

物业类型：办公楼

坐落位置：通州区玉桥西路 85 号

建筑面积：11114.96 平方米

## 第二章 房屋及附属设施日常管理和养护

房屋及附属设施日常管理和养护是指为保持房屋建筑物设备、设施原有等级和正常使用进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维修管理和养护工作。

1. 共用部位：包括楼盖、屋顶、外墙面、院落、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、餐厅和操作间。
2. 共用设施设备：包括共用的下水管道、落水管、公共照明、天线、中央空调、配电室、消防设施、电梯、安全监控系统。
3. 附属设施：包括道路、室外上下水管道、化粪池、室外照

明设施、景观照明。

### **第三条 楼宇自控系统运行管理维护**

楼宇自控运行管理维护负责本物业弱电系统（消防系统报警、安防系统只包括日常维护）的检查、检测和弱电设备的日常运行管理（本物业公用设备设施在维保期由施工方负责）。

### **第四条 给排水设备运行管理维护**

给排水设备、直饮水设备运行管理维护是指为保证本物业给排水设备、上下水管线、阀门等的正常运行进行的日常运行管理养护，室外管道系统的养护、抄表计量和清理的工作。

### **第五条 供电设备运行管理养护**

供电设备运行管理养护是指为保证本物业供电系统正常运行对高、低压电器设备、电线电缆、电器照明等设备的日常运行管理和养护。

### **第六条 供热系统设备及管线的管理和养护**

供热系统设备及管线的管理和养护是指为保证本物业正常供暖日常运行管理养护。

### **第七条 电梯运行日常管理和养护**

电梯运行日常管理和养护是指为保证本物业电梯设备正常使用所进行的日常运行管理和养护。大修、中修由乙方上报方案，甲方负责大修、中修费用。

### **第八条 中央空调系统运行管理养护**

中央空调系统运行管理是指为保证本物业中央空调系统运行进行的日常运行管理。

### **第九条 本物业楼宇自动化设备控制室运行管理**

本物业楼宇自动化设备控制室运行管理是指为保证本物业安全和正常工作秩序。

#### **第十条 电话系统运行管理**

电话系统运行管理是指为保证本电话系统正常运行，对设施进行日常运行管理。

#### **第十一条 热水器管理**

热水器管理是指为保证本物业开水供应，对热水器的日常管理和养护，按规范启动、关闭热水器。

#### **第十二条 燃气系统日常检查**

燃气系统的日常检查是指为保证本物业供气设备、供气管线、阀门等的运行使用所进行的日常检查，发现问题及时上报甲方。

#### **第十三条 食堂水、电养护**

食堂水、电养护是指为保证给排水设备、上下水管线、阀门；供电系统、电器照明装置的正常运行、使用所进行的日常养护。

#### **第十四条 设备年检**

设备年检是指：对本物业电梯、消防设备、移动灭火器、压力表、高压设备、避雷装置，进行强检，并协助办理备案手续。

#### **第十五条 消防、紧急广播系统**

消防、紧急广播系统设施养护是指为保证本物业紧急广播系统畅通、系统正常运行，对紧急广播系统设备进行日常管理、养护。消防中控室由乙方 24 小时值班。

#### **第十六条 办公家具维修维护**

办公家具维修是指对本物业的会议室、公共区域的办公家具

等进行小损小坏等维修管理工作。（见附件二）

### **第三章 绿化养护服务**

#### **第十七条 绿化养护标准**

1. 爱护各种设备设施，要文明养护服务，服从管理。
2. 参照绿化养护二级等级养护标准。

### **第四章 保洁服务**

#### **第十八条 保洁服务标准**

1. 办公楼公共区域及办公区域：院领导办公室、一般办公室、会议室、值班室、活动中心、贵宾室、地下车库空间、浴室等区域的清洁工作；负责院内区域、外围责任区清洁及门前“三包”工作，并负责将垃圾清运到指定地点。

2. 负责院内垃圾分类工作，符合政府垃圾分类管理要求。

### **第五章 会议服务**

#### **第十九条 会议服务工作**

- 1、办公楼内部会议服务。
- 2、外事接待的迎宾、引位、会议服务工作。
- 3、重点办公室卫生清洁、重要会议的服务工作。

### **第六章 其它服务**

#### **第二十条 档案管理**

档案管理是指乙方对甲方提供的与本物业相关的工程图纸、客户档案以及运行记录的管理。

### **第七章 委托管理期限**

**第二十一条** 本物业管理服务合同委托管理期限为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止。

## 第八章 物业服务费用

### 第二十二条 物业服务费

1. 物业服务费总金额为人民币大写：壹佰玖拾捌万叁仟三百伍拾捌元捌角捌分（¥1983358.88 元）。

2. 物业管理服务费按季度结算，每季度服务完成后的 30 个工作日内由甲方向乙方支付物业管理服务费，支付期限最后一日为法定节假日的，支付期限顺延至法定节假日后第一个工作日，乙方应在收到甲方支付的费用后 7 日内，向甲方提供正规发票，每季度物业服务费人民币大写：肆拾玖万伍仟捌佰叁拾玖元柒角贰份（¥495839.72 元）。

3. 乙方对甲方设备设施进行小修小补（1000 元以内）所需零部件应按需上报甲方，并按甲方要求到指定供应商处采购并负责安装或更换。

**第二十三条** 本物业进行设施设备的大、中修时，由甲方向负责维修的单位支付相关费用，大、中修费用不计入物业管理费成本（物业大中小修标准见附件）。

## 第九章 双方权利义务

### 第二十四条 甲方的权利和义务

1. 负责对物业管理活动的日常监督管理，行使本合同规定甲方的权利和义务；
2. 有权对本物业管理实施情况提出意见和建议；
3. 审议乙方拟定的物业管理各项规章、制度；
4. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
5. 本合同签订后，向乙方提供下列资料：

(1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2) 设备设施的安装、使用和维护保养技术资料；

(3) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(4) 物业管理所必需的其它资料。

## **第二十五条 乙方的权利和义务**

1. 接受甲方对物业管理日常工作的监督和管理，并对甲方负责；

2. 根据有关法律、法规及本合同的约定，制定管理规章、制度；物业服务人员应妥善维修、养护、清洁甲方的各项基础设施；

3. 向甲方及物业使用人告知物业使用的有关规定并负责监督；

4. 不得将本物业的整体管理责任转让给第三方；乙方选聘专业公司承担的专项管理业务，应向甲方提供相应的聘用合同、聘用单位相关经营、资质等证明材料，每季度向甲方报告专项管理业务的开展情况，对甲方提出的合理要求应积极协调、督促聘用单位整改；因聘用单位原因给甲方造成的经济损失，由乙方承担。

5. 有权依本合同向甲方收取物业管理费，有权对甲方提出的合同约定范围之外的服务项目收取合理费用；

6. 负责编制本物业房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等年度维修养护计划和大、中修方案，经甲方审定后由乙方组织实施；

7. 负责编制本物业年度管理计划，定期将服务事项、负责人员、质量要求、履行情况、维修资金使用情况进行公示；

8. 乙方的派驻人员必须严格遵守并执行甲方各项规章制度；乙方在经营活动中，严格遵守国家法律、法令、法规，以及本物

业治安、消防、安全生产等各项规章制度，甲方依照有关本物业治安、消防、安全生产等各项规章制度定期进行安全检查，对乙方出现的不符合安全要求的现象和隐患有权提出限期整改意见，乙方须在5个工作日内整改完毕；

9. 乙方应做好派驻人员的保密教育工作，确保乙方工作人员不得泄露涉及甲方人员以及与甲方工作相关的任何信息；乙方未经甲方同意不得在甲方办公场所内随意拍摄、录制与现场物业管理服务无关的内容，如发生乙方或乙方工作人员泄露甲方涉密信息，甲方有权解除合同，同时要求乙方消除不良影响并赔偿相应损失；

10. 对物业设施不得擅自占用、改变使用功能、出租、抵押和转让。如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须经甲方同意后报有关部门批准实施；甲方向乙方提供的与甲方物业相关的一切图纸或相关资料，乙方除工作需要外，未经甲方同意，不得以任何理由、形式泄露给第三方，因此给甲方带来的一切损失由乙方承担，同时，甲方有权终止本合同。

11. 乙方应配合甲方做好甲方所在地相关职能部门布置的工作，因乙方失职给甲方造成经济损失的，由乙方承担。

12. 遇有重大公共卫生安全事件时，乙方应制订相应应急预案及管理措施，并配合甲方做好辖区内环境检测、消杀等防控工作。

13. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部物业管理用房及物业管理的全部档案资料；

14. 建立客户投诉、回访制度，对出现的情况进行记录并及

时处理；

15. 乙方应协助甲方做好节约工作，配合甲方制定能源节约方案，安装相应检测设备，更换节能装置；协助甲方做好制止餐饮浪费及垃圾分类工作。

16. 乙方应按甲方招标需求配备项目人员，其中项目经理 1 人、保洁主管 1 人、会服主管 1 人、绿化主管 1 人、工程维修主管 1 人，维修人员不少于 7 人、消防中控 4 人；乙方应在取得甲方同意的情况下，根据工作实际或甲方要求调整相应岗位人数，但项目总人数不得少于 23 人，否则，甲方有权在支付物业服务费时扣除相应岗位空缺人员管理费用，并要求乙方在 7 日内补齐空缺岗位人员。如乙方在收到甲方补齐人员要求后，连续超过 30 日未补齐空缺岗位人员，甲方有权终止合同。

## **第十章 违约责任**

**第二十六条** 乙方违反本合同的约定，未能达到约定的服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，经三次整改仍不能达到合同所约定的服务标准，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

**第二十七条** 甲方违反本合同，使乙方未完成规定目标，乙方有权要求甲方在一定期限内整改，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。同时甲方须向乙方支付当期物业服务费金额 1‰的违约金。

**第二十八条** 甲方按照乙方承诺的物业服务质量标准对其进行监管，对未达到质量标准的项目，经双方书面签字确认，在季度结算费用时给予本季度物业服务费的 5%扣罚；甲方每季度对

乙方的服务进行内部满意度调查，不满意评价超过甲方工作人员总数 50%时，甲方有权终止合同。

## **第十一章 不可抗力**

**第二十九条** 因发生不可抗力或政府政策变化致使本合同不能履行的，双方互不承担违约责任。

**第三十条** 因不可抗力导致本合同无法履行或履行无实际意义时，甲乙双方均可书面通知对方解除本合同，双方均不承担违约责任。

## **附 则**

**第三十一条** 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同均有同等法律效力。

**第三十二条** 双方可对本合同未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同与补充协议不符的，以补充协议为准。

**第三十三条** 本合同及其补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

**第三十四条** 因房屋建筑质量、设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，乙方负责查明原因。如属设计、施工、材料的原因，由建设单位处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准，乙方应积极配合甲方与有关方的协调工作。

**第三十五条** 在履行合同中甲乙双方如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向北京市通州区人民法院提起诉讼。

**第三十六条** 本合同到期后自然终止，在合同到期前一个月，

甲乙双方任何一方均可就续约问题提出协商申请。若合同到期时，甲乙双方未就续约问题达成一致，则本合同履行期限届满后自动终止，乙方应无条件配合甲方做好相关交接工作。

**第三十七条** 本合同连同附件，一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

**第三十八条** 本合同甲乙双方授权代表签字并加盖单位公章后生效。

甲方：北京市通州区人民检察院

代表人：

日期：2025.12.31



乙方：北京天鸿宝地物业管理  
经营有限公司

代表人：

日期：2025.12.31



(以下无合同内容，下页为附件)

## 附件一：物业服务标准

### 北京市通州区人民检察院物业服务方案

#### 保洁服务

| 工作区域 | 工作内容        | 时间要求 | 清洁标准                         |
|------|-------------|------|------------------------------|
| 大堂   | 地面牵尘        | 巡视保洁 | 无垃圾、无杂物、无污迹、无烟头              |
|      | 玻璃清洁        | 巡视保洁 | 无垃圾、无杂物、无落叶、无异味              |
|      | 烟缸、垃圾筒      | 巡视保洁 | 烟头不多于 3 个垃圾不得超过 2/3 桶深处      |
|      | 桌面          | 巡视保洁 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮             |
|      | 照明灯饰（2 米以下） | 每周一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮             |
|      | 墙面、柱面       | 每周一次 | 无灰尘、无污迹、无印迹                  |
|      | 消防器材        | 每周一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮             |
|      | 标志、标牌、挂画    | 每周二次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮             |
|      | 装饰物         | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹                  |
|      | 沙发擦拭        | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹                  |
|      | 地面结晶        | 每季一次 | 清洁光亮、无污迹                     |
| 卫生间  | 恭桶          | 巡视保洁 | 无污迹、无黄迹、无污垢、内外洁净             |
|      | 清洁地面        | 巡视保洁 | 无杂物、无污渍、无水迹、光亮洁净             |
|      | 倾倒垃圾        | 巡视保洁 | 垃圾不得超过 2 / 3 桶深处、内外洁净        |
|      | 冲洗便池        | 巡视保洁 | 无杂物、无污迹、无异味、内外洁净             |
|      | 地漏、下水盖      | 每日一次 | 无异味、无杂物、无污垢、内外洁净             |
|      | 水龙头、喷头      | 巡视保洁 | 无异味、无杂物、无污垢、内外洁净             |
|      | 镜子          | 巡视保洁 | 无灰尘、无污迹、无水迹、透亮洁净             |
|      | 洗手池、台面      | 巡视保洁 | 无灰尘、无污迹、无水迹、光滑洁净             |
|      | 厕纸、洗手液、香球   | 随时补充 | 每项不得少于 1 / 3 处、补充及时、充足(甲方提供) |
|      | 擦拭门窗        | 每日一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、透亮洁净             |
|      | 墙面、隔板       | 每周一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、内外洁净             |
| 消防楼梯 | 地面台阶        | 每日一次 | 无灰尘、无垃圾、无污迹、干净清洁             |
|      | 扶手、护栏       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净             |
|      | 标志、标牌       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、光亮洁净             |
|      | 门窗、边框       | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净             |
|      | 墙面、踢脚板      | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净             |
|      | 消防设施        | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净             |
|      | 照明天花板（两米以下） | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净             |
|      | 地面台阶        | 每日一次 | 无灰尘、无垃圾、无污迹、干净清洁             |

|                      |       |      |                  |
|----------------------|-------|------|------------------|
|                      | 扶手、护栏 | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净 |
| 走廊<br>通道<br>公共<br>区域 | 清洁照明  | 每日一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、明亮洁净 |

|                     |             |      |                             |
|---------------------|-------------|------|-----------------------------|
|                     | 房间门、通道门     | 每日一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、明亮洁净            |
|                     | 硬质地面        | 巡视保洁 | 无灰尘、无杂物、无印迹、光亮洁净            |
|                     | 玻璃、镜子       | 巡视保洁 | 无灰尘、无污渍、无水迹、透亮洁净            |
|                     | 垃圾桶、烟缸      | 巡视保洁 | 垃圾不得超过桶身 2 / 3 深处、烟头不多于 3 个 |
|                     | 标志、标牌       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、光滑洁净            |
|                     | 垃圾清运        | 每日一次 | 下午 5 点前各清运 1 次，同时更换垃圾袋      |
|                     |             |      | 保持垃圾桶和运输工具内外洁净、无异味          |
|                     | 门窗、边框       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净            |
|                     | 墙面          | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、洁净              |
|                     | 灯饰（两米以下）    | 每季一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭洁净            |
| 电梯<br>及<br>电梯<br>轿厢 | 消防设施表面      | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净            |
|                     | 地面          | 巡视保洁 | 无灰尘、无杂物、无印迹                 |
|                     | 按键、扶手       | 巡视保洁 | 无灰尘、无污渍、无杂物、光滑洁净            |
|                     | 消防设施表面      | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净            |
|                     | 墙面、显示屏      | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净            |
|                     | 电梯门、框       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净            |
|                     | 标志、标牌       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、光滑洁净            |
| 办<br>公<br>室         | 通风、空调口      | 每季一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外干净            |
|                     | 地毯地面吸尘      | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、吸尘彻底                |
|                     | 门、窗台        | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净            |
|                     | 垃圾桶倾倒       | 每日周次 | 倾倒彻底、更换垃圾袋、内外洁净、无异味         |
|                     | 消防设施        | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净            |
|                     | 扶手、隔板       | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净            |
|                     | 照明、灯饰（两米以下） | 每月一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净            |
| 车<br>库              | 地面清洁        | 巡视保洁 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭洁净            |
|                     | 消防设施表面      | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净            |
|                     | 照明、灯饰（两米以下） | 每季一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净            |
|                     | 指示牌         | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净            |
|                     | 地面拖擦        | 每月一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净            |

## 二、保洁员工作准则

### 1、仪容仪表

(1) 服装：按规定统一着装上岗。上岗前在休息室（更衣室）换好工服，下岗后换下工服，不得在非工作时间穿工服。工作服应勤洗、勤换，衣袋内不乱装杂物。发现破损、掉扣应及时修补。穿着应整洁、干净，钮扣扣好，不乱卷袖。鞋袜应整齐、干净，不得赤脚穿鞋。

(2) 发型：男职工不许烫发、留胡须、蓄大角、头发长不盖耳，发不蓬乱，不擦重味发油。女职工不留怪发型，不梳披肩发，长发必须盘头。

(3) 容表：不浓装艳抹。不留长指甲，不涂指甲油。不使用味浓的化妆品。讲究个人卫生。工作时面带笑容，亲切和蔼、端庄稳重。

(4) 戴牌：员工上岗佩带工牌，工牌一律戴在左胸。

### 2、行为举止

(1) 时刻保持自己的姿态端庄，精神饱满，动作利索。说话声音要清楚，讲求礼貌，不喧哗，不嬉闹。走路要稳，靠右行，2人以上不并排行走，必须排成单列队形行走，礼让宾客。

(2) 在岗上不得吸烟，不长时间休息，不扎堆聊天，不与宾客闲谈。

(3) 在任何情况下不同宾客争执、吵架，主动为宾客服务。

(4) 员工应在指定的工作区域范围内活动，不准串岗串楼层。确因工作需要，应事先得到专业经理、主管或领班的许可。

(5) 不去不该去的地方，不动不该动的物品，不做令人怀疑的行为。

### 3、礼貌礼节

(1) 坚持“宾客至上、服务第一”的工作宗旨，树立“顾客就是上帝”的服务意识。

(2) 对待业主问询，要按标准问答回答。有不清楚的问题时可将业主带给甲方工作人员接待。

(3) 同业主交谈时，眼光要注视业主集中精力倾听，不要左顾右盼，不要中间打断；遇有急事时，应先说：“对不起。”再讲明理由。

(4) 注意问候、称呼、应答、迎送等礼节，使用礼貌用语。

(5) 对业主的物品不要表示羡慕，以免误会。

#### 4、劳动纪律

(1) 按时上下班。不无故迟到早退。请事假须提前向经理、主管（或领班）申请审批，并填写《请假申请单》，交至后勤管理部备存，特殊原因要及时补请，否则按旷工处理。病假须持医院证明，经经理、主管（或领班）批准后，方能休假。

(2) 工作时间不允许干与本职工作无关的事。

(3) 工作时间（含上班前用餐时）不得喝酒，在岗位上不得吸烟。

(4) 不在工作区域内用餐，不在非休息时间和地点休息。上下班时走员工通道。

(5) 服从项目和甲方质检人员的检查与纠正。服从领导，按时、按质、按量完成经理交给的各项任务。

(6) 自觉遵守项目及甲方的各项规章制度，爱护项目及甲方的各处设备、设施、用品等。损坏丢失机器设备、工具、工作服按项目规定赔偿。

(7) 在作业时，不得妨碍公共秩序及甲方人员或客人的活动，不许与甲方人员或客人发生口角或打架。

| 时间        | 作业流程                                                                      |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|
| 7:00-7:15 | 保洁主管进行每日工作安排，开晨会。                                                         |
| 7:15-7:30 | 保洁人员准备好工具车，垃圾袋，扫帚，抹布，清洁剂等保洁用品，准备到岗工作。                                     |
| 7:30-8:30 | 对所有区域彻底清扫一遍，将清理垃圾箱并将清运到的垃圾送到垃圾周转站，清倒完垃圾之后在垃圾桶上套上黑色垃圾袋，放回原处。清理外围雨水沟，污水沟杂物。 |
| 8:30-9:30 | 擦拭垃圾箱外侧以及顶部烟灰缸。擦拭外围座椅，射灯，地灯以及高杆路灯 2M 以下部位，擦拭标牌。                           |

|             |                                          |
|-------------|------------------------------------------|
| 9:30-11:00  | 清理外围植物、绿化带的枯枝、落叶、纸屑、果壳、胶袋等杂物以及 5cm 以上石块。 |
| 11:00-12:00 | 清理外围雨水沟，污水沟杂物。                           |
| 12:00-13:00 | 换班吃饭及休息（必须保证外围有保洁人员在巡回进行作业）。             |
| 13:00-17:00 | 循环对所有区域进行作业。                             |

- （8）不动甲方人员的物品，严禁偷盗行为。
- （9）不许与甲方人员拉关系，索要小费。不准向甲方人员借东西。
- （10）在辖区内拣拾的一切物品一律上交，不许私自带走。
- （11）业主赠送的物品应先向上级报告，得到批准后方可带走。
- （12）下班后按规定离开工作现场，不得在岗上停留。

5、工作原则

- （1）六定：定岗位、定标准、定规范、定任务、定时间、定责任。
- （2）三查：经理主管查、领班查，员工自己查。
- （3）两会：班前会、班后会。

三、保洁标准作业流程

每周/月计划作业流程：

| 项目  | 时间  | 操作流程                                                      |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------|
| 路面  | 每周天 | 使用水龙带冲刷一次（可视具体物业项目调整间隔时间）；如有突发性污染，随时进行清洁。清洗时用洗地机加去污粉进行清洗， |
| 垃圾箱 | 每周  | 用清洁剂彻底把垃圾箱内外清洁一次                                          |

|              |       |                                                                                                                                                            |
|--------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 水幕           | 每周/每月 | 夏季每半月进行清洗一次，冬季每月清洗一次。清洗时打开喷水池排水阀门放水，待池中水放至 1/3 时下池清洗，用长柄刷加适量清洁剂有顺序地刷洗瓷砖面，用毛巾擦洗池内灯饰、污垢，然后排尽池内污水，清除水池周围地面的污水并拖抹干净。清洁时应先切断水池内灯具的电源，擦洗电线、灯饰不可用力过重，以免损坏，注意滑倒摔伤。 |
| 高杆灯          | 每月    | 每月一次对 2M 以上灯管进行清洗。                                                                                                                                         |
| 警语牌、指示牌等公共设施 | 每月    | 每月用清洁水对所有牌面彻底清洗一遍，                                                                                                                                         |

四、干警办公室入室清洁服务

1、干警办公室入室清洁服务标准

| 保洁区域 | 作业项目及内容                                                                                    | 保洁周期                 | 保洁标准及要求                 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| 每周   | 1、办公室门、窗台擦拭及地毯吸尘。<br>2、废弃物的倾倒。<br>3、办公家具、书柜掸尘、擦拭。<br>4、烟缸、茶杯清洗（消毒）擦拭。<br>5、沙发吸尘。<br>6、地面清洁 | 每周                   | 无污渍、干净、光亮洁净、无尘、洁具光亮无污渍。 |
| 定期保洁 | 1、玻璃的擦拭；<br>2、天花板灯具、进出风口的掸尘擦拭；<br>3、办公家具清洁；                                                | 每月一次<br>每季一次<br>每周一次 | 干净、光亮、无污渍               |

五、特殊部位日常清洁方案

（一）电梯

日常

| 清洁项目  | 清洁方法          |
|-------|---------------|
| 厢壁、门板 | 用毛巾擦拭合金厢板、门板。 |

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| 顶板、射灯   | 用毛巾擦拭或用尘掸清除顶板、射灯上的灰尘。     |
| 显示器、控制键 | 用毛巾轻拭灰尘，用酒精清洁显示器、控制键上的污迹。 |
| 电梯地面    | 用毛巾加清洁剂清洁防地面的灰尘、污迹。       |

#### 定期（计划）清洁方案：

| 清洁项目    | 清洁方案                | 清洁周期（时间） |
|---------|---------------------|----------|
| 电梯地面    | 清洗打蜡或清洗地毯           | 1次/月     |
| 金属厢壁、门板 | 清洁、上光亮保护剂           | 1次/月     |
| 顶灯      | 彻底清洁、擦拭             | 1次/周     |
| 控制键盘    | 用酒精消毒（如使用消毒剂可使按钮脱色） | 1-2次/周   |

#### 电梯金属部位防护处理

1. 用金属表面保护剂清洗；
2. 用抹布擦拭，并视污渍程度，随时检查是否擦干净；
3. 待干燥后用棉丝和抹布将粉末擦拭干净；
4. 用光亮剂大面积均匀涂布；
5. 待干透后用软抹布轻擦一遍。

#### （二）地毯

1. 地毯是一种高档的装饰铺地材料。宾馆、写字楼及许多会议室、办公室的地面都铺装地毯，从而使室内环境显得豪华、美观、清洁、安静。同硬性地面比，地毯步行感觉舒适、柔软、不滑、不累、安全。但是地毯容易脏污，且不易清除，因此地毯的养护及清洁更显尤为重要。

#### 2. 地毯的清洁及养护方法

##### 地毯的局部除污：

确认局部污垢的性质，选择合适的洗剂或药剂（先做局部试验）；

##### 准备工具：

1. 喷洒药剂或洗剂，将温毛巾铺上，用小把刷拍打，搓擦，反复数次，直

到脏污去除（根据不同季节和室内温度高低）；

2. 喷水、擦干，用大号把刷将地毯绒毛刷起理顺；

3. 检查、收拾工具，作业结束。

4. 地毯半干洗（摩擦清洗法）

5. 采用此方法清洗地毯只是稍微潮湿，很快就会干燥。这种方法多用于去除容易脏污之处的地毯表现，以使地毯清洁度整体保持平衡。

#### **作业工作程序：**

1. 准备-吸尘-局部除污-喷处理剂-喷洒洗剂-磨擦-起毛-干燥-吸尘-检验效果-作业结束。

2. 地毯干洗（粉末清洗法）

3. 这种方法的特点不会使地毯因潮湿而引起收缩。使用专用地毯清洗机对地毯进行全面清洗。

#### **工作程序：**

1. 准备-吸尘-局部除污-用专用机器配合专用高泡清洗剂，打出高泡，用专用刷盘清洗-吸水（吸水率 70%）-用布盖住清洁过的地毯（根据不同季节和室内温度高低，待地毯全部干燥后，将布单拿走）。

2. 地毯湿洗（喷吸清洗法）

3. 地毯脏污严重需全面清洗作业，如大量用水，多采用喷吸清洗。工作程序：

4. 准备-吸尘-局部除污-喷处理剂-磨擦吸水-起毛-干燥-吸尘-确认效果-收拾工具-作业结束。

### **（三）垃圾收集处理**

垃圾的收集、处理、消毒是办公楼清扫保洁的重要项目。如果垃圾收集处理不当，不仅影响美观，还容易、产生臭味，传染疾病滋生各种细菌、害虫，污染环境，影响健康，现将垃圾收集处理方案提供如下：

1、收集清运：

（1）设置垃圾分类站点，设立四种垃圾分类桶，清运前对垃圾进行分类。

（2）每日对公共区域内垃圾桶进行巡视检查，超过 50%的立即清理；

(3) 收集纸屑类垃圾，一般使用专用布袋的垃圾清运车，收集前要确认是否还有未熄灭的烟头，以防火灾。

## 2、垃圾集中地（房）管理：

(1) 垃圾集中地（房）及清运容器（车）每天要进行清扫、刷洗，定时喷洒除臭剂、杀虫剂、消毒剂。

(2) 在垃圾集中地（房）周围不可有散落垃圾及污水，保持环境卫生。

(3) 垃圾房管理人员要将可燃与不可燃、可回收与不可回收分类。

(4) 垃圾收集后及时进行处理做到日产日清，如因特出情况存放要进行彻底的消毒工作。

## 3. 垃圾集中地（房）消毒：

(1) 垃圾筒的消毒每日一次，使用 84 消毒液稀释后浸泡及喷洒。

(2) 垃圾集中地（房）进行 0.2%~0.5% 过氧乙酸喷洒（60 分钟）或 1000~2000 / L 含氯消毒剂喷洒（60-120 分钟）。

(3) 垃圾集中地（房）是苍蝇最集中的地方同时也是传染病传播主要途径每天使用 10%~15% 灭蝇剂喷洒。

(4) 垃圾集中地（房）的垃圾清理完毕后，用清水进行冲刷再用过氧乙酸消毒一次。

## （四）墙面（非高空作业）

### 1、施工方案

(1) 采用双人作业，作业高度不超过 2 米，

(2) 办公楼墙体材质为：玻璃、镜面花岗石、铝扣板，采用刮洗作业较为适合。

即：局部除污---清洗剂滚洗---清洗剂擦洗---刮洗（冲洗）---擦拭（特别注意将窗台、窗框、每块花岗石接缝处水剂、污渍清洁擦拭干净）---自检---作业结束

2、使用的清洁剂玻璃清洁剂、多功能清洗剂及铝板专用清洗剂（以上清洗剂全部为中性），

### 3、说明：

- (1) 局部除污：用专业刀将建筑遗留物、胶、水泥等铲除；
- (2) 清洗剂滚洗：用专业上水器在被清洗物表面往复滚洗将油污灰尘去除；
- (3) 清洗剂擦洗：用带有清洗剂的磨盘将污物去除；
- (4) 刮洗：用专业刮水器将玻璃表面刮净；
- (5) （冲洗）：用高压水枪冲洗瓷砖墙面；
- (6) 擦拭：用毛巾将玻璃框擦拭干净。

4、清洗标准：玻璃光亮、无泪痕，墙体无灰尘、无明显污迹（作业盲区除外）。

#### （五）公共区域的装饰品、灯具、开关及公共设施

1. 用干毛巾和不锈钢油清抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、电梯门、轿厢等；用湿毛巾拧干后，擦抹大堂内窗框、防火门、消防栓柜、内墙面等设施。
2. 每周用洗洁精清刷玻璃门一次。

#### 注意事项

- ★灭火器、消火栓用湿毛巾擦后再用于毛巾擦干。
- ★门用湿毛巾擦拭后再用于毛巾清洁。
- ★烟缸内外用湿毛巾擦拭后再用于毛巾擦干。
- ★花盆、托盘保持干净。
- ★雨雪天气时应在厅准备擦鞋垫、防滑垫并摆防滑标识。

#### （六）卫生间

##### 1. 日常保洁流程

摆放工作牌——检查、清理小便池、恭桶内异物——检查、清理垃圾——向小便池、共同内喷洒洁厕剂——清洗墩布池、水箱——检查、擦拭金属件及窗台、镜面、面台、水龙头及烘手器——清理门、门把手及隔板——清扫、擦拭地面——收工作牌。

##### 2. 计划保洁流程

摆放工作牌——向下水口倒水——向小便池、恭桶内喷洒洁厕剂——处理垃圾及恭桶内的异物，检查手纸量——擦拭金属件——清洗小便池、恭桶、墩布池、水箱——清理门、门把手及隔板——擦拭水龙头、面台、镜面、

面盆及烘手器——检查洗手液、手纸数量——清洁地面——填好记录、收工作牌。

### 3. 作业要点

- (1) 每天上、下午上班前分两次重点清理，并不断巡视、保持清洁。
- (2) 每两小时保洁一次，主要是清理纸篓垃圾、地面垃圾及积水和水迹等；每周抹排风口一次，消毒大洗一次；每月杀虫一次。
- (3) 洗大小便池，并用夹子夹出小便器内烟头等杂物；用厕所刷沾洁厕精擦洗大小便器，然后用清水冲净。
- (4) 用湿毛巾拧干擦镜面、门窗玻璃，然后再用干毛巾擦净；用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆、大理石台面、墙面、门窗。
- (5) 用湿布拖净地面，然后再用干拖把拖干。喷适量香水或空气清新剂，小便斗内放樟脑丸，或直接用杀菌清洁剂彻底地对卫生间进行清洁。
- (6) 定期通风消毒，保持室内清新无异味。
- (7) 保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅。
- (8) 注意节约用水，发现跑漏水现象及时报修。

### 注意事项

- ★用喷壶将药剂均匀喷在小便池和恭桶内
- ★用恭桶刷去除小便池恭桶内污渍异物
- ★用蓝毛巾擦拭窗台、隔板、门等
- ★用蓝毛巾去除地面水迹
- ★不可忘取“正在作业”工作牌
- ★垃圾桶内垃圾不可超 2/3
- ★不可用新百洁布擦拭金属件

### (七) PVC 地板

#### 清洁：

- (1) 纤尘器：从地板上除去灰尘和污垢。
- (2) 吸尘器清洁：使用吸尘器可以将地板上的灰尘和松散的脏物清除干净。在操作受限制的区域，可以使用此清洁方法来代替纤尘器。

(3) 微湿拖：应先用水或清洁剂将拖布略微湿润，方法是用专用清洁绞盘将拖把多余的水份挤出，另外也可以在拖布上喷洒水或清洁剂。要注意，在地板上不得有水聚集。在擦拭结束后 15-20 秒内，地板必须能够完全干燥。

(4) 除去污迹：将经过稀释的中性清洁剂直接喷在污迹上，然后用白色或红色的尼龙清洁垫清刷直至污渍去掉，最后用清水擦拭干净。

(5) 多功能擦地机：对于清洗任务非常繁重的区域，使用多功能擦地机进行清洗，可以在一个清洗步骤中完成对地板的擦洗并将污水收集起来。可以使用毛刷和清洁垫来完成清洗工作。通常可使用米色/红色清洁垫。可以使用不同尺寸的电力驱动式或电池驱动式擦地机，以及带毛刷的擦地机。

#### **保养：**

(1) 先将地板表面上的灰尘、杂物清除。

(2) 用擦地机低速清洁（用强力通用清洁剂 1：20 兑水稀释后加入擦地机内），除去地板表面的保护蜡、油脂、灰尘及其它污垢，用吸水机将污水吸干。

(3) 用清水过洗、吸干。

(4) 视需要，上 1-2 层高强面蜡。

#### **(九) 雕塑装饰物、宣传栏、标识宣传牌**

##### **1. 清洁范围**

物业管辖区内的雕塑、宣传栏、标识宣传牌。

##### **2. 作业程序**

(1) 雕塑装饰物的清洁：备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具。用扫把打扫装饰物上的灰尘，人站在梯子上，用湿抹布从上往下擦抹一遍；如有污迹用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹，然后用水清洗。不锈钢装饰物按《不锈钢的清洁保养操作标准》操作。

(2) 宣传栏的清洁：用抹布将宣传栏里外周边全面擦抹一遍，玻璃用玻璃刮清洁，按《玻璃门、窗、幕墙清洁操作标准》操作。

(3) 宣传牌、标识牌的清洁：有广告纸时，先撕下纸，再用湿抹布从上往下

擦抹牌，然后用干抹布抹一次。

### 3. 清洁标准

- (1) 宣传牌每天清洁一次。
- (2) 室内标识牌每天清洁 1 次。
- (3) 雕塑装饰物每周清洁一次，清洁后检查无污迹、积尘。

### 4. 安全注意事项

- (1) 梯子放平稳，人勿爬上装饰物，防止人员摔伤。
- (2) 清洁宣传栏玻璃时，小心划伤手。
- (3) 清洁工具不要损伤被清洁物。

## （十）绿地

### 1. 清洁范围

物业管辖内草地和绿化带。

### 2. 作业程序

- (1) 用扫把仔细清扫草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾。
- (2) 对烟头、棉签、小石子、纸屑等用扫把不能打扫起来的小杂物，弯腰用手捡入垃圾斗内。
- (3) 在清扫草地的同时，仔细清理绿篱下面的枯枝落叶。

### 3. 清洁标准

- (1) 每天规定清扫一次以上，按时巡视，发现杂物立即清理，保持清洁干净。
- (2) 目视无枯枝落叶，无果皮，无饮料罐，无 5cm 以上石块等垃圾和杂物；烟头控制在 100 平方米 2 个以内。

## （十一）楼层公共区域

### 1. 工作程序：

- (1) 用扫把彻底清扫楼层各通道地面。
- (2) 用干净湿抹布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓柜。
- (3) 用湿无绒抹布擦抹不锈钢扶手护栏、指示牌，然后用干抹布抹净。
- (4) 用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍和楼梯。
- (5) 清抹周围墙壁，清洗水池，扫除地面积水和杂物。

(6) 每天定时清理垃圾，清洗垃圾容器。

## 2. 标准：

- (1) 地面、壁面石材、干净无污渍、有光泽。
- (2) 防火门、指示牌、消防栓柜门无污渍、无明显积尘。
- (3) 卫生间无异味，洁具无污垢、地面无污渍、积水。

## 3. 注意事项：

- (1) 仪表整洁、精神饱满、举止大方得体。
- (2) 使用的保洁用具要勤洗消毒，保持洁净。

## (十二) 门厅、大堂

### 门厅和大堂的主要特点

来往人流最多、最频繁，带入的尘土亦较多，如不及时清除，将会扩散到政府办公楼管理处的其他区域及楼层。另外其装修较其他区域豪华，摆设和装饰物较多。是领导、办公人员和外来客人进入政府办公楼管理处的第一外场所，是显示政府办公楼的重要区域。

### 日常保洁项目

1. 地面及入口处脚垫的清扫。
2. 玻璃门和玻璃幕、间隔的擦拭。
3. 各种家具摆设以及装饰物、标牌、消防器等擦拭。
4. 墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒的扫尘、擦拭。
5. 果皮箱的清倒、擦拭。
6. 金属柱子、扶手、饰物等金属的擦拭。

### 注意事项

1. 为减少人们将室外尘土带入室内，门厅入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天，应铺吸水性的脚垫。
2. 门厅及大堂入口区域应设专人推尘，随时擦拭人们进入时的脚印。
3. 门厅及大堂地面多为瓷砖、聚氯乙烯地板材、橡胶类地板材或地毯。应根据不同材质，采取不同的清洗方法。
4. 不锈钢、铜、铝合金等装饰，如柱子、扶手、标牌等，容易受腐蚀，擦

拭时要选用专用保洁剂、保护剂，切记小心不要造成划痕。

5. 注意不要碰倒、碰坏大堂内的各种摆设饰物。

## 六. 卫生检查制度

### （一）楼梯、梯间、走廊地面

#### 1、检查方法

- （1）对清洁员每个责任区抽查 2 个区域，走廊 3 处。
- （2）直观目视楼道、梯间、走廊地面有无纸片、杂物、污渍。
- （3）直观楼道、走廊天花板有无明显灰尘、蜘蛛网。
- （4）每个区域梯间烟头是否超过 2 个，走廊 100m 内烟头是否超过 1 个。

#### 2、质量标准

- （1）楼道、梯间、走廊地面无烟蒂、无杂物、无污渍。
- （2）楼梯、梯间、走廊地面每个单元梯级烟头不超过 2 个，走廊 100m 烟头不超过 1 个。
- （3）楼道、走廊天花板无明显灰尘、蜘蛛网。

### （二）地面、窗、扶手、门、消防栓管、楼道开关等

#### 1、检查方法

- （1）对清洁员每个责任区抽查 2 处，进行全面检查。
- （2）检查上述区域有无广告纸、蜘蛛网、痰迹、积尘。
- （3）手持白色软纸巾擦试墙面等无明显污染。

#### 2、质量标准

- （1）地面、窗、扶手、门、消防栓管、楼道开关等蜘蛛网、痰迹、积尘。
- （2）用白色软纸巾擦试 100cm 无明显污染。

### （三）电梯

#### 1、检查方法

- （1）直观电梯轿箱四壁是否干净、有尘、有污染、有手印、有杂物。
- （2）检查电梯门轨槽，显示屏是否干净、有尘。

#### 2、质量标准

- （1）电梯轿箱四壁干净、无尘、污染、手印、杂物。

(2) 梯门轨槽，显示屏干净无尘。

#### (四) 洗手间、坐厕器

##### 1、检查方法

(1) 直观坐厕器内部、外部及坐厕器水箱外部有无污渍、污垢、明显水渍、水迹。

(2) 手持白色柔软纸擦拭坐厕器外部、坐厕器水箱外部，查看有无灰尘。

(3) 直观坐厕器上盖板、坐板有无水迹。

(4) 直观坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽是否光亮，有无损伤。

(5) 放水检查坐厕器上下水是否畅通。

##### 2、质量标准

(1) 坐厕器内部无污渍、污垢。

(2) 坐厕器外部、水箱外部有无污渍、污垢、水渍、水迹、印迹。

(3) 直观坐厕器上盖板、坐板无水迹。

(4) 坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽光亮，无损伤。

(5) 坐厕器上下水畅通。

#### (五) 洗手间小便器

##### 1、检查方法

(1) 直观小便器内部、外部有无污渍、污垢及明显水渍、水迹。

(2) 手持白色柔软纸擦拭小便器接尿斗外部下方，察看有无污垢。

(3) 直观并放水检查小便器上、下水是否畅通。

(4) 直观小便器釉面色泽是否光亮、有无损伤。

##### 2、质量标准

(1) 小便器内部无污渍、污垢。

(2) 小便器内部无灰尘、污渍、污垢及明显水渍、水迹。

(3) 小便器接尿斗外沿下方无污垢。

(4) 小便器釉面色泽光亮、无损伤。

(5) 小便器上、下水畅通。

#### (六) 洗手间洗脸盆、台面

## 1、检查方法

- (1) 直观洗脸盆、台面、镜面有无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 手持白色柔软纸擦拭洗脸盆、台面、镜面及四角，查看有无灰尘。
- (3) 直观卫生洁具（水龙头）表面有无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (4) 手持白色柔软纸擦拭卫生洁具（水龙头）下部，手柄下面，查看有无污垢。
- (5) 用干净抹布擦拭洗脸盆溢水口处，查看有无污渍、污垢。
- (6) 放水检查洗脸盆上、下水及溢水口是否畅通、无阻碍。
- (7) 手持金色柔软纸擦拭洗脸盆下面，查看有无灰尘、污渍、污垢。

## 2、质量标准

- (1) 洗脸盆、化妆台、化妆镜表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 卫生洁具（水龙头）表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。
- (3) 洗脸盆釉面色泽光亮、无损伤。
- (4) 化妆镜面影像清晰。
- (5) 化妆台面色泽光亮、无损伤。
- (6) 洗脸盆上、下水及溢水口畅通、无阻碍。
- (7) 洗脸盆、化妆台下面无灰尘、污渍、污垢。

### (七) 洗手间地面

## 1、检查方法

- (1) 直观地面表面无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 直观小便器下方地面有无尿渍。
- (3) 首次白色柔软纸擦拭墙面、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处，查看有无污渍、污垢。
- (4) 直观地面釉面砖的色泽是否光亮，又无损伤。

## 2、质量标准

- (1) 地面不得有污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 小便器下方地面不得有尿迹。
- (3) 墙角、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处无污渍、污垢。

(4) 地面釉面砖的色泽光亮、无损伤。

## (八) 洗手间墙面、门、门套

### 1、检查方法

(1) 直观墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面有无污垢、污渍、水渍、水迹、印迹留存。

(2) 手持白色柔软纸擦拭墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面，查看有无灰尘。

(3) 直观木质门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面涂料色泽是否柔和、光亮、有无损伤。

(4) 直观墙面釉面色泽是否光亮、有无损伤。

### 2、质量标准

(1) 墙面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹等，墙面釉面色泽光亮、无损伤。

(2) 门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹，表面涂料色泽光亮。

(3) 门现门套、隔屏板、隔屏板门之间的连接链及缝隙不得有灰尘、污渍、污垢。

## 第三项 工程设备运行及维修

### 一、楼宇日常巡视及维修

#### (一) 门厅

1、每周一次对门厅的玻璃落地大门（或不锈钢、塑钢落地门）进行巡视养护：

2、落地门开启灵活，自动定位正确，关闭速度在 3s~15s 范围内，无阻滞现象；

3、落地门地弹簧平整、不绊脚，金属表面平整，无明显划痕；

4、落地门玻璃无破碎、橡胶条镶嵌紧密不松动，密封胶平整，五金配件齐全安装牢固。

5、每日一次对大楼厅、堂内照明、应急照明灯具进行巡检，保持照明灯具完好，照明开关完整无损，灯具饰品无残缺。

## （二）室内外门锁

开启灵活，配件齐全，无脱落无残缺，有问题及时修理。

## （三）楼道

1. 每周一次对楼道照明、应急照明灯具进行巡检, 保持照明灯具完好, 照明开关完整无损, 灯具饰品无残缺。

2. 每月一次对楼道内防火门进行安全检查, 防火门应保持启闭灵活, 闭门器启闭无冲击声, 防火门玻璃无破碎。

3. 每月一次对楼道、扶梯进行巡查。

（1）扶梯扶手无断裂，表面光滑平整，无松动；

（2）楼梯台阶、踏步平整无塌口，不绊脚，无开裂；

（3）楼道地面平整，表层与基层粘结牢固，不空鼓，铺设的地砖（大理石）无破损、起壳等现象，及时修补破损地砖（大理石）；

（4）楼面踢脚线高度应一致，不空鼓，无断裂、残缺、上口平顺、接缝严密平整。

4. 每季度一次对楼面进行巡查：

（1）内墙表面粉刷层无剥落，墙面砖平整不起壳、不遗缺，凡修补的粉刷层及面砖；

（2）应保持与原墙面色差、材质一致；

（3）各类标牌齐全，标识清晰，油漆无剥落、破损现象。

## （四）卫生间

1. 每周检修一次洁具、设施完好无破损, 无渗漏水, 功能正常。

2. 每月检修一次地面墙面瓷砖及吊顶完好无损。

3. 每周检修一次各扇门启闭灵活。

4. 每周检修一次照明灯具及其它用电器具功能正常无漏电现象。

## （五）雨污水总管、屋面、外墙

1. 每季一次对屋面雨水总管，污水总管进行疏通保养，屋面雨水总管网罩无脱落。

2. 每季一次对污水总管出墙管进行疏通，保持出墙横管无堵塞。

3. 屋面、外墙

（1）每年二次对屋面进行巡查，保持屋面隔热板铺垫平整，无破损, 屋面

排污沟无堵塞、开裂现象，排水畅通。

(2) 每年二次对屋面女儿墙勘查，墙面无裂缝，灰缝饱满，不倾斜。

(3) 每年一次对外墙面勘查，保持外墙面无裂缝，装饰墙面砖无起壳脱落，凡因修补墙面所使用的材料应保持与原墙面相一致。

#### (六) 道路、侧石、围墙

1. 每月一次对管理区域内路面，侧石进行巡检：

(1) 管理区域内道路路面强度、坡度、出水口等符合要求，路面平整，不绊脚，排水畅通，修补路面接缝严密，无积水、泛水现象；

(2) 混凝土路面不起砂，无脱皮，断裂，明沟不断裂；

(3) 路边侧石平直，保持高低一致无缺损。

2. 每年二次对管理区域围墙栅栏进行检修，保持铁栅栏无断裂、表面无严重锈蚀。

3. 每年一次检查保养围墙，应不倾斜、不弯凸，灰缝饱满，围墙如有塌陷、倾斜裂缝应及时进行修整。

#### (七) 雨污水窨井、下水道

1. 及时维修、补漏；

2. 每季二次对区内雨、污水窨井进行检查、清捞；

3. 每年一次雨污水窨井铁盖除锈油漆（油漆颜色为黑色）；

4. 每季二次疏通管理区域内雨、污水下水道，保持下水道畅通，同时检查下水道出墙横管有无变形、下沉及倒泛水；

5. 汛期月前一个对下水道进行疏通，清捞窨井内淤积物。

#### (八) 管理区域内照明路灯、围墙灯、美化照明灯、草坪灯、投泛光灯

1. 每日一次夜间对管理区域内路灯、围墙灯、美化照明灯、草坪灯、投泛光灯进行巡视，及时修复熄灭的灯具，灯杆油漆无剥落，灯罩完好，无破损现象。

2. 每年一次检查照明供电线路绝缘状况。

3. 每周一次检查照明供电控制保护装置功能。

#### (九) 消防栓

1. 每月一次检查楼道内、室外消防栓应无滴漏水或损坏。

2. 每年一次油漆室外消防栓。

3. 每年二次检查消防水带应完好无损。
4. 每年二次检查消防阀门无锈蚀应启闭灵活。
5. 每月一次检查消防报警按钮完整无损，功能可靠。

#### （十）“大、中、小修”范围及标准

以下标准参照《中央国家机关办公用房维修标准》（国管房地【2004】85号）文件确定。

1、大修：指对办公用房或其设施进行的全面修复，如大范围的结构补强加固、改造、装饰装修的修复、更新或各种设施的重新调整、设置、改装、改造或更新。

2、中修：指对办公用房或其设施进行的局部修复。

3、小修：指及时修复或排除房屋或其设施（专业及涉密场所、设备设施按相关规定应由指定单位或人员维修的除外）的轻微损伤或小故障，保持房屋及其设施正常使用功能和运作的日常维护、保养。

#### （十一）日常小修标准及明细（包括但不限于）

| 服务内容      | 服务标准                                             |
|-----------|--------------------------------------------------|
| 时限        | 从接到报修开始，到达报修点不得超过 15 分钟。                         |
| 服务态度      | 热情，谦虚规范及使用文明用语。                                  |
| 提供维修材料    | 应向业主/客户提供合格的维修材料，使用旧料，其性能必须达到使用标准。               |
| 维修服务时间    | 一般水电维修不超过 1 小时。                                  |
| 服务对象满意率   | 应及时率 100%以上，维修质量返修率不高于 1%。                       |
| 洗手盆堵塞及漏水  | 上水阀、龙头，下水口，溢水口，下水软管应按原标准修复。                      |
| 卫生间顶内管道漏水 | 应找准管道，尽量少破坏顶板，打洞时不应使用大锤，维修完毕应恢复原样，清理现场。          |
| 修理座桶水箱    | 材质相同，经反复使用不漏水，使用正常。                              |
| 疏通马桶      | 使之畅通，污物排除快捷。                                     |
| 地漏堵塞      | 异物清除，使之畅通，下水快捷。                                  |
| 水龙头漏水     | 应达到紧固密封不滴不漏。                                     |
| 房间没电      | 以恢复房间正常用电为标准，维修完毕应尽量保持原样。特殊原因，无法换线的可以接临时线供电或接明线。 |
| 灯不亮       | 应达到原来照明标准，提供材料，需进行验证。                            |

## 二、消防中控值守

### 服务标准:

1. 定期对消防设备设施进行检查,有日检、夜查、月检记录,如有失效、故障立刻报修、报换。
2. 完善突发火灾的应急预案,设立消防疏散示意图,照明设备设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通。
3. 熟练使用消防设备设施、掌握应急预案处理方法。
4. 按相关管理规定安排专人值守,认真做好值班和交接班记录,如实填写系统运行情况。

### 工作内容:

#### 1. 消防设施设备巡视

##### 1.1 火灾自动报警系统

1.1.1 火灾报警控制器、联动控制设备每日巡查 1 次设备运行情况,保证 24 小时连续正常运行;每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能;

1.1.2 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能;

1.1.3 备用电源,每月检测切换 1 次主、备电源,或者按照使用说明要求;

1.2 消防广播系统每月检查测试 1 次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能,并测试音量;

1.3. 防排烟系统每月检查测试 1 次防排烟风机、排烟阀的联动功能,核对风速;

1.4 防火分隔设施每月抽查测试 1 次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能;

1.5 水灭火系统消防泵、喷淋泵每月盘车 1 次,检查润滑情况,每季 1 次。室外消火栓附近无障碍物,地下消防栓井内无杂物。室内消火栓、水枪、水带、消防卷盘齐全完好,无锈蚀、无漏水、接口垫圈完好。报警按钮、指示灯及报警控制线路功能正常。自动喷水灭火系统喷头、报警控制阀、

闸阀报警控制器、附件、管网接头等无外观损坏、锈蚀、渗漏，启闭位置不当等现象，发现异常及时修复。喷淋泵工作环境及喷淋泵、稳压设备、电源控制柜，湿式报警阀、管网、阀门、喷头、水泵接合器、储水设施等完好。消防泵工作环境及消防泵、稳压设备、电源控制柜、管网、阀门、水泵接合器、储水设施等正常完好。

## 2. 设备报修

2.1 在运行、巡视过程中发现设备、设施故障，中控班长根据情况立即通知维修人员进行维修，或汇报上级。

2.2 在维修完毕后，中控班长确认合格，填写《设备维修记录》。

## 2.3 检验

2.3.1 工程主管每月对监控设备运行状况、值班人员上岗情况进行检查，填写《中控室工作检查表》。

2.3.2 工程主管每季度对监控设备运行状况、值班人员上岗情况进行检查，填写《中控室工作检查表》。

## 3. 管理制度

### 3.1 中控室火警、故障报告流程：

值班员发现消防事故火警应按照《消防控制室应急预案》进行处理。

值班员发现消防设备故障应立即向中控班长汇报通知维修人员。

### 3.2 中控室日常监控要求：

中控室值班员负责日常监控。

中控室值班人员应了解监控对象的运转情况，能较熟练掌握计算机的一般操作。

在值班中要精神集中，严肃认真，警觉地监听和监视各台设备的运行状况。严禁观看任何节目。

中控室非工作人员未经许可不得入内，进入后要听从值班员的指挥，不得随意调整设备。

值班中不允许擅离职守，不许做与值班无关的事，不许迟到早退。

中控室值班员负责智能监控设备 24 小时运行、监控、记录。当显示报警信

号后，立即派人前往核实，经确认后，采取相应应急措施。转入相应的应急预案。

### （3） 3.3 交接班制度：

按交接班时间准时交接。

接班人员按时到班，认真阅读值班记录，交班人员认真交待运行情况，交接班双方必须对设备运行情况检查，确认运行正常并填写《中控室交接班记录》才能完成交接班。

在交接班过程中出现故障，交班者应负责处理完后再下班。

接班人员未到，交班人员不得离岗。

人员培训：消防中控室上岗人员必须经过国家消防、监控部门的专业培训，中控室值班人员必须持有上岗证。每季度对火灾自动报警（灭火）系统知识的培训不少于 2 次，每次不少于 60 分钟。培训教材参照公安部消防局各类消防技术规范。

## 三、绿化养护工作

### （一）楼外绿化养护

#### 1、室外绿化

每日利用早晚进行灌溉，降低水蒸发，保证土壤的一定湿度。

每日对院内绿化进行巡视，清理草坪内杂物。

每日巡视检查绿化，及时发现病虫害情况，及时清理枯枝落叶。

每月根据草坪、乔灌木生长情况，安排除草打药，确保绿植健康，根据长势情况，进行修剪。

#### 2、室内绿植

每日对楼内绿植进行巡视，发现枯萎情况及时更换。

每日检查重点办公室、会议室、接待室绿植情况，及时浇水修剪，确保叶片干净，托盘干净。

## 会议服务

### 1、会议室的管理及使用

根据办公楼会议室的特点及服务要求，根据会议室管理规定，就会议室分类、会

议室的审批预定、会议室使用、会议服务的标准及会议室安全等进行详细的说明，以保证会议室的有序运转及各部门召开的各类会议的顺利进行。

#### （1）会议室分类

按照项目办公楼的特点、会议室的实际情况及为政府办公楼提供服务的经验，我们将会议室分为三大类：

- 1) 普通会议室
- 2) 视频会议室（含保密功能）
- 3) 重要会议室

由办公室根据参会人员的数量、参会人员的级别及甲方需求安排相适应的会议室。

#### （2）会议室使用

- 1) 会议室预定，会议服务员每日（每周）了解会议室使用计划（会议申请单），根据会议单安排进行会议室布置和服务。
- 2) 重要会议室，重要会议室保障随时具备会议、接待、洽谈使用。

#### （3）会议接待服务

根据会议的服务需求，将会议服务工作分为五个阶段：会议预定、会前准备、会中服务、会后整理、会后总结。根据会议级别，提供相应的各阶段服务。

##### （1）会议预定

以〈会议申请单〉的形式接受会议预定，根据主办方的需求、参会人员的身份等确定会议级别，快速、准确对会议室进行合理调配，并及时进行记录。

##### （2）会前准备

会议服务员按照会议预定的情况及会议主办方的服务需求下达会议任务单，会议服务人员根据会议任务单的要求摆放会场。VIP 会议及重大活动，按照服务方案提供迎宾、引导、专梯等会前服务工作。

##### （3）会中服务

根据会议级别及服务需求提供拉椅让座、茶水服务等会场内服务。对 VIP 会议及重大活动，提前与会议主办方联系，了解参会人员的习惯及接待中的注意事项。

##### （4）会后清理

会议结束后，检查会场有无遗留物品，检查设施设备是否完好，并对会议用品进行清洗消毒。并关闭空调和灯，通知院方技术处，会议结束关闭设备。

#### （5）会后总结

对会议每次 VIP 会议及重大活动结束后，立即进行总结，对接待服务中的优缺点进行分析，完善服务方案。