

# 采购需求

## 一、项目概述

北京市市级行政事业单位物业管理服务框架协议采购项目（2025 年度），具体服务内容、标准及要求详见征集文件第八部分。

本项目依据《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》（财政部令第 110 号）的政策要求及相关规定，通过公开征集程序确定第一阶段入围供应商。在框架协议有效期内，本市采购单位使用财政性资金，单项或批量未达到小额零星采购数额标准（100 万元）的物业管理服务项目，在入围供应商范围内确定第二阶段成交供应商。

## 二、服务需求

供应商结合物业管理服务的特点，提供有针对性的服务方案。其中：综合办公类、医院类、院校类等服务内容应当包括以下内容：

### （一）综合办公类物业服务

1. 综合管理服务
2. 建筑物日常养护维修服务
3. 公共设施设备维护服务
4. 保洁服务
5. 绿化养护服务
6. 接待和会议服务
7. 收发服务
8. 车辆管理
9. 承（交）接查验
10. 绿色物业管理服务
11. 标准化建设服务
12. 针对综合办公类物业的特约服务
13. 其它服务

具体服务内容、标准及要求详见征集文件第八部分。实际服务内容、标准及要求以采购人具体项目的实际需求为准。

### （二）医院类物业服务

1. 综合管理服务
2. 建筑物日常养护维修服务
3. 公共设施设备维护服务
4. 保洁服务
5. 绿化养护服务
6. 接待和会议服务

7. 医疗垃圾管理及清运
8. 总机管理
9. 物流服务
10. 导医服务
11. 医用信息化服务
12. 探视管理服务
13. 院内洗涤服务
14. 司梯员服务
15. 承（交）接查验
16. 绿色物业管理服务
17. 标准化建设服务
18. 针对医院类物业的特约服务
19. 其它服务

具体服务内容、标准及要求详见征集文件第八部分。实际服务内容、标准及要求以采购人具体项目的实际需求为准。

### （三）院校类物业服务

1. 综合管理服务
2. 建筑物日常养护维修服务
3. 公共设施设备维护服务
4. 保洁服务
5. 绿化养护服务
6. 接待和会议服务
7. 生活保障管理服务
8. 教研管理服务
9. 特殊时段管理服务
10. 接送学生管理服务
11. 承（交）接查验
12. 绿色物业管理服务
13. 标准化建设服务
14. 针对院校类物业的特约服务
15. 其它服务

具体服务内容、标准及要求详见征集文件第八部分。实际服务内容、标准及要求以采购人具体项目的实际需求为准。

### （四）其他

参照综合办公类、医院类、院校类等相关服务内容。实际服务内容、标准及要求以采购人具体项目的实际需求为准。

### 三、响应报价依据及要求

#### （一）报价依据

本征集文件明确的服务内容、标准及要求。

#### （二）响应报价要求

1. 供应商填报的岗位报价包括办公场所水电供应服务、设备运行、门窗保养维护、保洁、绿化养护等管理及服务的人工成本（含工资、社会保险及公积金、加班费、餐费、服装费、相关福利、培训费用等）、管理费、税费及利润等。

岗位报价不包括卫生间用纸及洗手液、化粪池清掏、除四害、地毯清洗等专业化清洗、专项维修、空调电梯消防等专业维保、检测等费用。

2. 响应报价是项目负责人报价、管理人员平均报价、维修工平均报价、设备运行人员平均报价、保洁服务人员平均报价、绿化养护人员平均报价、接待和会议服务人员平均报价、其他人员平均报价的总和（其他人员包括但不限于：宿管员、司梯员、导医员等）。

3. 供应商应当填报全部岗位报价，供应商的岗位报价应当能够在物业管理服务（含综合办公类、医院类、院校类等）中完成本征集文件预定的例行服务。岗位报价不得漏报或填零，不得高于最高限制单价，不得低于北京市相关标准和规定。

4. 供应商提供的岗位报价及服务，应当符合国家和地方各项有关法律、法规和标准规范规定，满足合同约定的服务内容、标准及要求。供应商不得违反法律法规、标准、规定、合同约定，或通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

5. 岗位报价的最高限制单价：

项目负责人报价：23,853.00 元/（人·月）

管理人员平均报价：22,038.00 元/（人·月）

维修工平均报价：10,821.00 元/（人·月）

设备运行人员平均报价：10,821.00 元/（人·月）

保洁服务人员平均报价：8,505.00 元/（人·月）

绿化养护人员平均报价：8,611.00 元/（人·月）

接待和会议服务人员平均报价：10,939.00 元/（人·月）

其他人员平均报价：10,074.00 元/（人·月）

**注：各岗位报价最多精确到分位（即小数点后保留两位有效数字），否则作无效响应处理。**

## 具体服务内容、标准及要求

### 综合办公类物业服务

#### 一. 综合管理服务

##### 1. 服务机构

1.1 物业服务企业应根据服务区域的具体情况和合同约定，设置相适应的物业服务机构，为服务对象提供一站式服务。

1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构，职责明确、清晰。

##### 2. 服务人员

2.1 物业服务企业应根据服务区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能，专业技术人员应取得相应专业技术证书。

2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态，用语文明、规范，主动、热情、耐心、及时为服务对象提供服务。

2.4 服务人员应分岗位统一着装，佩戴标志。

##### 3. 制度

3.1 物业服务企业应针对服务项目特点建立相关管理制度，包括但不限于综合管理服务、建筑物日常养护维修服务、公共设施设备维护服务、保洁服务、绿化养护服务、接待和会议服务、收发服务、车辆管理、承（交）接查验、绿色物业管理服务、标准化建设服务、特约服务等制度。

3.2 物业服务企业应针对物业管理服务项目特点建立应对各类突发事件的应急预案。

3.3 物业服务企业应建立培训体系，制定培训计划，定期组织培训、考核。

3.4 物业服务企业应建立物业服务工作、运行记录。

##### 4. 档案与管理

4.1 物业服务企业应建立物业管理档案，包括但不限于客户资料、工程图纸、竣工验收备案资料、合同、收费、人事档案等。

4.2 配备档案管理人员。

4.3 定期归档各类物业服务工作、运行记录。

##### 5. 服务工具、设备

物业服务企业应配备充足的工具、设备，满足开展物业管理服务所需。

##### 6. 实施、监督与改进

6.1 物业服务企业应制订物业管理服务工作计划，并组织实施、定期总结。

6.2 物业服务企业应设立 24 小时服务电话，建立规范工作机制和应对各类

突发事件的响应机制。

6.3 物业服务企业应运用信息化、智能化手段，提高管理效率和服务质量水平。

6.4 物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

6.5 物业服务企业应接受相关部门管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时通报相关服务信息。

6.6 物业服务企业应定期开展满意度调查，对收集的服务反馈信息进行分析处理，查找原因，制定相关整改措施并反馈，进一步提高服务质量。

## **二. 建筑物日常养护维修服务**

### **1. 服务内容**

物业服务企业应对服务区域内建筑物进行日常巡查、养护、维修服务，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施。

### **2. 服务标准及要求**

2.1 制定建筑物日常养护维修计划，保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%。

2.2 及时完成零星维修，合格率 100%。

2.3 建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录。

#### **2.4 屋面维护**

2.4.1 女儿墙、防水层、伸缩缝、通风道等表面无开裂、起泡、起砂、缺损。

2.4.2 排水口无阻塞。

2.4.3 及时清除屋面杂草、杂物。

#### **2.5 承重构件维护**

承重构件表面、本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

#### **2.6 外立面维护**

2.6.1 外墙面及其附属件、幕墙及其附属件，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求。

2.6.2 室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物，保障门窗开关灵活、不松动、不变形；门窗附属件完好；外露及悬挂物牢固安全。

#### 2.7 室内装修维护

2.7.1 地面瓷砖平整、无缺损。

2.7.2 墙面无剥落、起皮。

2.7.3 附属件完好，外观统一。

2.7.4 各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损。

2.7.5 栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀。

2.7.6 室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好。

2.7.7 各类功能性设施完好。

#### 2.8 地基基础维护

2.8.1 地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开。

2.8.2 预制构件无开裂、损毁。

2.8.3 基础主体无沉降、倾斜、开裂现象。

#### 2.9 附属建筑维护

2.9.1 消防通道、无障碍设施、路面、坡道等无障碍物、无破损、无积水。

2.9.2 围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，道闸、电子围栏工作正常。

2.9.3 附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，能安全使用。

2.9.4 标识标牌规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

### 三. 公共设施设备维护服务

#### 1. 服务内容

物业服务企业应对服务区域内公共设施设备进行日常巡查、养护、维修服务，包括但不限于：电气系统、电梯系统、安全防范、消防系统、楼宇自控系统与综合布线、暖通与空调系统、给排水系统、锅炉系统等。

#### 2. 服务标准及要求

2.1 制定公共设施设备维护计划，严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作，保证物业服务区域内公共设施设备正常运行。

2.2 及时完成零星维修，合格率 100%。

2.3 建立健全公共设施设备档案，维修记录和保养记录。

#### 2.4 电气系统

2.4.1 定期对变配电室巡检，检查内容和要求包括：

2.4.1.1 隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好。

2.4.1.2 闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地线连接应紧密牢固；门柜锁完好。

2.4.1.3 接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀。

2.4.1.4 变配电室内配置的灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

#### 2.4.2 变配电抄表

2.4.2.1 低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等。

2.4.2.2 高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情况。

2.4.2.3 变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等。

2.4.2.4 对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

#### 2.4.3 倒闸操作

2.4.3.1 因操作而影响用户正常使用的，应事先发出经审批的停电通知。

2.4.3.2 操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致。

2.4.3.3 操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施。

2.4.3.4 操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律。

2.4.3.5 操作过程做好记录并保存。

#### 2.4.4 停电限电操作

2.4.4.1 停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理中心负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施。

2.4.4.2 物业管理中心张贴的告示、通知等按规定时间撤除。

2.4.4.3 停电前，关停受影响的设备，如信息中心、锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障。

2.4.4.4 当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

#### 2.4.5 高（低）压变配电系统维护管理

2.4.5.1 高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录。

2.4.5.2 在规定周期内进行高压电气设备试验，留存测试合格报告。

2.4.5.3 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。

2.4.5.4 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。

2.4.5.5 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定。

2.4.5.6 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。

2.4.5.7 变（配）点系统联络自切正常。

2.4.6 应急供电系统

2.4.6.1 柴油发电机组维护保养

2.4.6.1.1 定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查。

2.4.6.1.2 定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压达标。

2.4.6.1.3 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常。

2.4.6.1.4 定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器。

2.4.6.1.5 定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用。

2.4.6.1.6 定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。

2.4.6.1.7 定期进行烟道除灰清洁。

2.4.6.2 UPS 设备巡检

2.4.6.2.1 应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好。

2.4.6.2.2 检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压。

2.4.6.2.3 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃ 至 25℃，室内通风，环境卫生良好。

2.4.7 防雷系统

2.4.7.1 定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等。

2.4.7.2 定期对办公楼变配电室设备的接地带进行检查。

2.4.7.3 定期对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查。

2.4.7.4 保证所有机电设备、管道、构架等金属无接地良好。



## 2.5 电梯系统

2.5.1 电梯须由具备专业资质的单位、具备相应资格的人员进行定期保养维修。

2.5.2 物业服务企业应配备电梯安全员监督管理电梯日常运行、保养维修工作。

2.5.3 定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温湿度适宜，无漏水、进水。

2.5.4 电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内。

2.5.5 轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯起动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感。

2.5.6 保持电梯机房清洁，保持地面无积尘，控制柜、主机表面无污渍。

2.5.7 需停梯，应提前张贴书面通知。

2.5.8 电梯运行异常情况下，在通知电梯维保单位同时，电梯安全员须按应急预案，采用紧急处理措施实施处理。

## 2.6 安全防范系统

### 2.6.1 中央监控系统

2.6.1.1 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

2.6.1.2 画面分割器工作正常、整洁。

2.6.1.3 录入设备工作正常、整洁。

2.6.1.4 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好。

2.6.1.5 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

2.6.1.6 监控的录入资料至少保存 30 天，有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

### 2.6.2 巡更系统

2.6.2.1 工作站工作正常、整洁。

2.6.2.2 巡更器具工作正常。

2.6.2.3 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

### 2.6.3 周界报警系统

2.6.3.1 工作站工作正常、整洁。

2.6.3.2 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

### 2.6.4 对讲系统

2.6.4.1 基站线路无损、工作正常、整洁。

2.6.4.2 天线安装牢固、工作正常、整洁。

## 2.7 消防系统

2.7.1 各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常。

2.7.2 火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器定期进行清洗，及时更换失效的器件。

2.7.3 每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录。

2.7.4 消防灭火设施处于良好的待命状态，灭火器等灭火装置应定期进行信号测试与压力状态检查。

2.7.5 消防泵定期启动测试并做记录，定期保养，保证工作站工作正常、整洁。

2.7.6 消火栓定期巡查，保持消火栓箱内各种配件完好。

2.7.7 消防带定期检查，阀杆处定期加注润滑油并做放水检查。

### 2.7.8 消防监控服务

2.7.8.1 消防监控系统须持有专业证书人员 24 小时值守，监控设备运行状况。

2.7.8.2 接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案。

2.7.8.3 消防设施出现报警故障，应及时报修处理。

2.7.8.4 消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接收器反馈信号并显示其状态。

### 2.7.8.5 消防报警与火灾处理

2.7.8.5.1 当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探测器确认灯。

2.7.8.5.2 操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示。

2.7.8.5.3 火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内。

2.7.8.5.4 能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号。

2.7.8.5.5 当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，能正确指示出故障部位。

2.7.8.5.6 显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，能显示预报警信号。

2.7.8.5.7 主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

2.7.8.5.8 火灾确认后,发出控制信号,强制电梯全部停于首层,并接受其反馈信号,消防电梯联动迫降后可进行人工操作,其功能、信号正常。

2.7.8.5.9 火灾确认后,能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动,接收器反馈信号并显示其状态。

2.7.8.5.10 火灾确认后,发出控制信号,将火层的防烟风阀、排烟阀打开,接收其反馈信号并显示其状态。

2.7.8.5.11 火灾确认后,能释放建筑内的所有门禁装置,保证疏散门的畅通。

2.7.8.5.12 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁。

2.7.8.5.13 末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常。

2.7.8.5.14 中央联动装置工作正常,显示正确。

## 2.8 楼宇自控系统与综合布线

2.8.1 服务器、工作站、数字式直接控制器(DDC)工作正常、通讯正常、线路整齐;末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固。

2.8.2 BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化,变更空调运行模式,保持舒适的温度环境,并符合节能要求。

2.8.3 定期对 BA 系统巡检,查看各系统设备运行情况,包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送(排)风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

## 2.8.4 网络与通讯设备系统

2.8.4.1 程控交换机(PABX)数据通讯工作正常、整洁、线路整齐。

2.8.4.1.1 维护终端工作正常、整洁。

2.8.4.1.2 计费系统工作正常、整洁。

2.8.4.1.3 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损。

2.8.4.1.4 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

## 2.8.4.2 网络通讯设备

2.8.4.2.1 程控交换机工作正常。

2.8.4.2.2 配线架排线整齐,标签完好,数据齐全。

2.8.4.2.3 光线配架排线整齐,标签完好,数据齐全。

2.8.4.2.4 插座模块安装完好,线路畅通,表面整洁。

## 2.8.4.3 广播与背景音响系统

2.8.4.3.1 音源设备工作正常,整洁。

2.8.4.3.2 功放设备工作正常,整洁。

2.8.4.3.3 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。

2.8.4.3.4 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

2.8.4.4 话务台工作正常、话音清晰、整洁。

## 2.9 暖通与空调系统

2.9.1 定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

2.9.2 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

2.9.3 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。

2.9.4 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

2.9.5 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

2.9.6 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

2.9.7 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

2.9.8 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

2.9.9 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求。

2.9.10 能量计费系统处于完好状态。

2.9.11 定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数。

2.9.12 定期安排对新风量、排风量的测定。

2.9.13 应考虑定期安排对空气品质的测定。

2.9.14 定期安排对风管系统的清洗。

2.9.15 做好空调系统维护保养记录。

## 2.10 给排水系统

### 2.10.1 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

2.10.1.1 定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检，检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确；检查管道接头和阀门有无渗漏水，压力表显示压力等是否正常，用户末端的水压及流量满足使用要求；检查机房内有无异常运行声响，异常气味；机房温度是否适宜，有无漏水、进水，门窗是否

关闭。

2.10.1.2 定期对生活水泵及其机房环境清洁一次，保持地面无尘。控制柜、主机表面无污渍。

2.10.1.3 做好巡检相关记录。

2.10.1.4 生活饮用水水质符合规定，确保水质无污染，二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯。

2.10.2 生活水泵切换

2.10.2.1 定期对生活水泵进行切换。

2.10.2.2 做好生活水泵切换记录。

2.10.3 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

2.10.3.1 水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠。

2.10.3.2 检查水泵及电机轴承运行情况，视情况加注润滑油；定期对水泵、管道进行除锈油漆。

2.10.3.3 观察点击运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，对轴加油，使水泵达到良好状态。

2.10.3.4 维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

2.10.4 水箱水池

2.10.4.1 水箱、水池巡检

2.10.4.1.1 应定期对水箱、水池进行巡检。

2.10.4.1.2 检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水。

2.10.4.1.3 确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用。

2.10.4.1.4 确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质。

2.10.4.1.5 巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

2.10.4.2 水箱、水池清洗

2.10.4.2.1 对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、阀门、浮球进行检修保养。

2.10.4.2.2 清洗完毕后，用符合标准的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行清洗消毒。

2.10.4.2.3 对水箱出水取样，经检测确保水质化验合格，否则重新清洗。

2.10.4.2.4 做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告并保存。

2.10.5 排水管道巡检

2.10.5.1 定期对排水管道进行巡检；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排放达到标准要求。

2.10.5.2 雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；排水管线标识应完善，油漆完好；道路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窰井盖完好。

2.10.5.3 做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

2.10.6 热、开水器

2.10.6.1 热水器、开水器巡检

2.10.6.1.1 确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有燃气热水器，确保燃气阀门、报警器完好。

2.10.6.1.2 热水器、开水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；燃气管道无泄漏。

2.10.6.1.3 做好热水器、开水器巡检记录。

2.10.6.2 热水器、开水器维护保养

2.10.6.2.1 定期对热水器、开水器进行维护保养，净水器进行反冲，清洁玻璃管；如是燃气热水器，每月一次清洁点火盘；定期更换滤芯；燃气点火软管定期更换一次。

2.10.6.2.2 做好热水器、开水器维保记录。

2.11 锅炉系统

2.11.1 蒸汽锅炉

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。

2.11.1.1 蒸汽锅炉维护保养

2.11.1.1.1 每年对锅炉及附属设备进行定期保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查换热器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检修清洗；对锅筒内部检查并除垢。

2.11.1.1.2 定期对蒸汽压力表进行校检。

2.11.1.1.3 定期对锅炉及附属设备保养；对防爆装置及泄爆装置进行安检：清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀排气正常。

2.11.1.1.4 定期对油气管路过滤器进行清洗，检查安全连锁装置。

2.11.1.1.5 应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录。

2.11.1.1.6 检测水质硬度，符合要求。

2.11.1.1.7 锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠。

2.11.1.1.8 在额定的流量范围内，输出蒸汽压力在允许范围之内。

2.11.1.1.9 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

2.11.1.1.10 操作人员持证上岗。

2.11.1.2 蒸汽锅炉运行管理

2.11.1.2.1 按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，定期巡检锅炉及其附属设备运行情况，记录运行数据。

2.11.1.2.2 锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施。

2.11.1.2.3 做好锅炉运行记录并签名存放。

2.11.2 热水锅炉

2.11.2.1 定期对温控仪进行检测。

2.11.2.2 定期对附属设备进行维护保养。

2.11.2.3 做好热水锅炉检测、维护保养记录。

2.12 标识系统

2.12.1 办公区域、公共区域及仓储（库）区内设指示性标识包括引导、功能、警示标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、商务中心、问询处、男女厕所、消防用品、劳防用品、办公用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点标识等。

2.12.2 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、有限空间、设备机房等重点部位设置警示性标识。

2.12.3 主要道路及停车场设置交通标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”等临时性服务状态标识。

2.12.4 标识的图形符号符合标准要求。

2.12.5 消防与安全标识符合标准要求。

2.12.6 各类标识的格式统一，悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

#### **四. 保洁服务**

##### **1. 服务内容**

物业服务企业应提供服务区域内保洁服务，包括但不限于：室内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯厅及轿厢、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，服务区域内道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾分类及废弃物清理、清运。

##### **2. 服务标准及要求**

###### **2.1 大堂及楼层公共区域**

2.1.1 大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物。

2.1.2 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站。

2.1.3 确保及时清洁垃圾桶。

2.1.4 确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积尘、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积尘；低位墙、踢脚线、转角定期清洁，高位墙定期清洁，保持干净、无蛛网。

2.1.5 旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹。

2.1.6 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌定期清洁，清晰无灰尘。

2.1.7 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，定期清洁，无积尘、斑点、无蛛网、水迹。

2.1.8 室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味。

2.1.9 做好清洁服务记录。

## 2.2 电梯及自动扶梯

2.2.1 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理。

2.2.2 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢。

2.2.3 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整。

2.2.4 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土。

2.2.5 做好电梯清洁服务记录。

## 2.3 消防楼梯及公共通道

2.3.1 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹。

2.3.2 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘。



2.3.3 做好消防楼梯及公共通道清洁服务记录。

#### 2.4 地下车库

2.4.1 保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积尘。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘。

2.4.2 地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁。

2.4.3 做好地下车库清洁服务记录。

#### 2.5 外围

2.5.1 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积尘、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除。

2.5.2 做好外围清洁服务记录。

#### 2.6 大理石墙（地）面

2.6.1 每月一次刷洗墙面和缝隙，确保墙面无污迹、无水迹；不用酸性清洁剂进行清洗。

2.6.2 每周一次清抹地面，确保无水迹。

2.6.3 做好大理石墙（地）面清洁服务记录。

#### 2.7 垃圾房

2.7.1 垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作。

2.7.2 垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢。

2.7.3 定期消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生。

2.7.4 垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒。

2.7.5 地漏口无杂物、堵塞。

2.7.6 垃圾房内垃圾不过夜。

2.7.7 做好垃圾房清洁服务记录。

#### 2.8 屋面平台

2.8.1 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等。

2.8.2 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理。

2.8.3 平台无明显破损、脱落。

2.8.4 做好平台清洁服务记录。

## 2.9 卫生间

2.9.1 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻。

2.9.2 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修。

2.9.3 清洁墙面、隔断板，保持无污迹。

2.9.4 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒。

2.9.5 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒。

2.9.6 厕纸容器及时清倒，内部无满溢、无异味，外表无污迹。

2.9.7 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加。

2.9.8 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积尘。

2.9.9 做好卫生间清洁服务记录。

## 2.10 茶水间

2.10.1 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢。

2.10.2 冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布定期更换。

2.10.3 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；定期清洗不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢。

2.10.4 按规范操作煤气烧水器、电烧水器，确保工作时间内开水供应。

2.10.5 做好茶水间清洁服务记录。

## 2.11 展示厅

2.11.1 玻璃橱顶无浮灰，玻璃橱立面地面干净，木橱、不锈钢、花瓶、横梁、踢脚线、绿化盆景、触摸屏、桌椅、茶几、画框、窗帘下沿横杆无灰尘。玻璃门无手印、无污迹。定期用刮刀、毛套清洁幕墙玻璃，用百洁布、铜亮剂清洁铜条，清洁展品橱内玻璃。

2.11.2 地面无杂物、无水渍、无污渍、光亮整洁。玻璃门、木门、玻璃窗、图片框、石桥、石柱、护栏、电源箱、茶座、开关、风口、铜条、门压板等部位干净、明亮、整齐；定期用抛光机、光亮剂进行大理石养护。

2.11.3 做好展示厅清洁服务记录。

## 2.12 贵宾厅

2.12.1 保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁。

2.12.2 隔板、屏风、木饰墙、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网。

2.12.3 地毯无杂物，平整。

2.12.4 卫生间干净整洁。

2.12.5 做好贵宾厅清洁服务记录。

2.13 广场、地面停车场、台阶

2.13.1 保持地面干净、无垃圾。

2.13.2 座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁，无张贴物。

2.13.3 各类指示牌、照明灯具、栏杆、反光镜等保持无污垢、清晰完好。

2.13.4 办公楼各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢，纤维整洁成统一方向。

2.13.5 做好广场、地面停车场、台阶清洁服务记录。

2.14 绿地、花台、水池

2.14.1 绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、杂物。

2.14.2 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味。

2.14.3 做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

## **五. 绿化养护服务**

### **1. 服务内容**

物业服务企业应对物业服务区域内草坪、花卉、乔木、灌木等进行修剪、除草、施肥、排灌、有害生物防治；对楼内租摆布置并巡视。

### **2. 服务标准及要求**

#### **2.1 草坪养护**

##### **2.1.1 景观**

草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁、生长茂盛，无枯黄叶，无斑秃。

##### **2.1.2 排灌**

有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。

##### **2.1.3 施肥**

根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤。

##### **2.1.4 修剪**

修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。

##### **2.1.5 除草**

草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其

他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。

#### 2.1.6 清洁

每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。

### 2.2 花坛养护

#### 2.2.1 景观

花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株、倒伏，无枯枝残花，确保重大节日花繁叶盛。

#### 2.2.2 排灌

防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。

#### 2.2.3 施肥

花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。

#### 2.2.4 补植

出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相同并与周围植物相协调。

#### 2.2.5 更换

花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施肥。

#### 2.2.6 有害生物防治

花坛基本无有害生物症状，有效降低植株受害率，无杂草。

#### 2.2.7 清洁

每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

### 2.3 乔木、灌木养护

#### 2.3.1 景观

乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。

#### 2.3.2 排灌

乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。

#### 2.3.3 施肥

经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。

#### 2.3.4 扶正

乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。

#### 2.3.5 有害生物防治

乔木、灌木基本无有害生物危害症状，无影响景观面貌的杂草。

#### 2.3.6 清洁

每天清扫乔木、灌木林地。

#### 2.4 容器内绿植养护

##### 2.4.1 景观

布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。

##### 2.4.2 排灌

排水畅通无积水。根据植物不同习性及所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。

##### 2.4.3 修剪

及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。

##### 2.4.4 清洁

保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。

##### 2.4.5 施肥

选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。

##### 2.4.6 有害生物防治

基本无有害生物危害症状。有效降低植株、枝叶受害率。

##### 2.4.7 更换

综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

#### 2.5 绿化租摆

2.5.1 公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果。

2.5.2 定期巡视，对有病虫害、枝叶枯萎、盆土异味的植物及时更换。

2.6 制定养护计划，对相关工作进行记录。

## 六.接待和会议服务

### 1. 服务内容

接待来电来访、保修、投诉、回访工作，做好记录，及时为服务对象提供服务；接受会议预订，记录会议需求，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

### 2. 服务标准及要求

- 2.1 接待服务
  - 2.1.1 客户服务人员应做到态度和蔼、语言规范，及时为客户提供服务。
  - 2.1.2 及时、认真做好各项工作记录，要求字迹清晰、内容完整。
- 2.2 来电来访
  - 2.2.1 应在电话铃响三次前接听，声音清晰悦耳，语速适当，做好来电记录。
  - 2.2.2 迎接客户来访时，应立即起立，面带微笑，礼貌询问，详细解答。
- 2.3 报修接待
  - 2.3.1 及时受理公共设施设备损坏报修，填写报修单，分派相关维修部门。
- 2.4 回访
  - 2.4.1 对服务对象来电投诉、报修事宜完成后及时回访，回访率 100%。
  - 2.4.2 征询意见、满意度，做好记录。
- 2.5 会议服务
  - 2.5.1 小型会议会前准备
    - 2.5.1.1 会前调试灯光音响设备，保证正常使用。
    - 2.5.1.2 检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台。
    - 2.5.1.3 会前启动空调设备。
    - 2.5.1.4 服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品。
    - 2.5.1.5 会前摆放湿巾、备好茶水。
    - 2.5.1.6 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。
  - 2.5.2 大型会议会前准备
    - 2.5.2.1 按照要求布置会场，提前请采购人检查会场布置情况。
    - 2.5.2.2 会前调试好灯光音响设备。
    - 2.5.2.3 检查室内卫生，打开门窗通风。
    - 2.5.2.4 按规范要求做好会议摆台。
    - 2.5.2.5 会前启动空调设备。
    - 2.5.2.6 服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品。
    - 2.5.2.7 会前为主席台摆放湿巾、备好茶水。
    - 2.5.2.8 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。
  - 2.5.3 会议期间按要求加水，及时续水。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。
  - 2.5.4 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。
    - 2.5.4.1 及时提醒、协助与会人员带好随身物品。
    - 2.5.4.2 对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理。
    - 2.5.4.3 按分工清理会议用品，关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式

并做好消毒。

## 七. 收发服务

### 1. 服务内容

物业服务企业受服务对象委托，代办报刊征订、邮件、信件、信函及其他资料与物品的接受、分发服务。

### 2. 服务标准及要求

2.1 根据服务对象委托和要求,保证报刊征订和报刊、邮件、信件、信函及其他资料与物品分发及时准确。

2.2 重要信函及贵重物品收发应登记收发时间、收件人、经办人等，并由收件人签名确认。

### 2.3 保密要求

物业服务企业应制定相关保密制度和措施，严格落实，监管到位。

## 八. 车辆管理

### 1. 服务内容

物业服务企业提供服务区域内车辆及停车场所管理，保障车辆出入安全有序，停放规范、杜绝隐患。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 车辆及停车场所管理

2.1.1 车辆进入前，对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序疏导。

2.1.2 保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导。

2.1.3 停车场严禁吸烟。

2.1.4 停车场严禁带病车辆，特别是漏油车辆进入。

2.1.5 车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品。

2.1.6 非机动车按指定车位停放，不得进入机动车车库。

2.1.7 车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作。

2.1.8 定时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知服务对象，做好相关记录。

2.1.9 定期检查地下停车场防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

#### 2.2 车辆准入管理

2.2.1 凡需进入服务区域车辆，持有有效车辆通行证或提前登记报备。

2.2.2 无证车辆或未登记报备车辆不得进入。

2.2.3 特殊情况通过联系后征得相关部门同意确认，登记后放行。

2.2.4 安排指定车位停放，并做好相关记录。

## **九.承(交)接查验**

### **1.服务内容**

物业服务企业正式接管服务区域时，应对承（交）接服务项目的房屋建筑、设备设施、绿化、场地及配套进行查验，承（交）接查验结果应由交接双方签署记录文件，长期保存备查。

### **2.服务标准及要求**

#### **2.1 承（交）接查验前准备**

2.1.1 确定查验事项、进度、标准，编制查验计划。

2.1.2 准备查验工具、仪器。

2.1.3 进行查验安全事项交底。

2.1.4 明确工作分工、查验方法。

#### **2.2 承（交）接查验**

##### **2.2.1 新建项目**

2.2.1.1 物业资料交接查验并记录。

2.2.1.2 房屋建筑结构、装饰装修交接并记录。

2.2.1.3 物业共用部位和共用设备设施现场查验并记录。

2.2.1.4 物业绿化现场交接并记录。

2.2.1.5 机房、共用区域钥匙交接并记录。

2.2.1.6 查验情况总结及整改。

##### **2.2.2 已建项目**

2.2.2.1 客户资料交接并记录。

2.2.2.2 财务缴费资料交接并记录。

2.2.2.3 工程资料交接并记录。

2.2.2.4 装修资料交接并记录。

2.2.2.5 房屋建筑结构、装饰装修交接并记录。

2.2.2.6 物业共用部位和共用设备设施现场查验并记录。

2.2.2.7 物业绿化现场交接并记录。

2.2.2.8 机房、共用区域钥匙交接并记录。

2.2.2.9 查验情况总结。

## **十.绿色物业管理服务**

### **1.服务内容**

物业服务企业积极采用环保理念和方法，以实现物业环境的可持续发展，减少对环境的负面影响，提高物业管理的效率和品质，在维护物业设施的同时，促



进资源的节约和环境的保护。

## 2. 服务标准及要求

### 2.1 节能减排

#### 2.1.1 制度建设

2.1.1.1 建立绿色物业管理规章制度。

2.1.1.2 能源管理岗位责任制。

2.1.1.3 建立能源消费计量统计制度。

2.1.1.4 建立物业服务节能目标管理体系、节能采购办法。

2.1.1.5 针对物业服务区域用能情况，制定相应补充制度措施。

#### 2.2 节能措施

2.2.1 对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗。

2.2.2 采用新能源技术、高效节能的照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明。

2.2.3 用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷。

2.2.4 采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗。

2.2.5 减少用电设备待机时间，执行国家关于空调室内温度控制规定。

#### 2.3 节能台账

2.3.1 建立物业所涉及水、电、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整。

2.3.2 定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照要求上报相关数据信息。

## 十一. 标准化建设服务

### 1. 服务内容

物业服务企业运用标准化的原理和方法，通过制定和实施服务标准，达到服务质量目标化，服务行为规范化，服务过程程序化，从而获得优质服务。

## 2. 服务标准及要求

### 2.1 规范化管理

2.1.1 规范各项服务流程。

2.1.1.1 服务内容的标准化。

2.1.1.2 服务质量的量化。

2.1.1.3 服务流程的明确化。

#### 2.2 服务标准全面细致

2.2.1 共用设备设施维护服务标准细化、量化，明确考核标准。

2.2.2 严格落实安全生产管理细节，杜绝安全隐患。

2.2.3 保洁服务注重频次监管，作业流程、落实细节。

2.2.4 绿化养护服务提高防范意识，规范作业流程，提高服务标准。

2.2.5 客户服务对接报修服务系统化管理，注重统计分析和应用。

2.3 持续改进

2.3.1 定期对制度、标准、应急预案、措施进行论证评审。

2.3.2 定期对日常服务质量监督考评。

2.3.3 及时修正与物业服务区域管理服务不适应措施，服务更具针对性。

## **十二. 针对综合办公类物业的特约服务**

### **1. 服务内容**

物业服务企业根据服务对象的需求，开展力所能及的特约服务，如理发服务、票务服务、保密纸回收服务、洗衣服务、重点楼宇邮件（品）安检服务、便利商店供应服务等。

### **2. 服务标准及要求**

2.1 不以盈利为目的，根据服务对象需求，力所能及提供服务。

2.2 服务人员需具备相关的服务技能和能力。

2.3 在不影响合同履行情况下，开展特约服务。

## **十三. 其它服务**

## 医院类物业服务

### 一. 综合管理服务

#### 1. 服务机构

1.1 物业服务企业应根据服务区域的具体情况和合同约定,设置相适应的物业服务机构,为服务对象提供一站式服务。

1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构,职责明确、清晰。

#### 2. 服务人员

2.1 物业服务企业应根据服务区域的具体情况和合同约定,配备充足的服务人员,人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能,专业技术人员应取得相应专业技术证书。

2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态,用语文明、规范,主动、热情、耐心、及时为服务对象提供服务。

2.4 服务人员应分岗位统一着装,佩戴标志。

#### 3. 制度

3.1 物业服务企业应针对服务项目特点建立相关管理制度,包括但不限于综合管理服务、建筑物日常养护维修服务、公共设施设备维护服务、保洁服务、绿化养护服务、接待和会议服务、医疗垃圾管理及清运、总机管理、物流服务、导医服务、医用信息化服务、探视管理服务、院内洗涤服务、司梯员服务、承(交)接查验、绿色物业管理服务、标准化建设服务、特约服务等制度。

3.2 物业服务企业应针对物业管理服务项目特点建立应对各类突发事件的应急预案。

3.3 物业服务企业应建立培训体系,制定培训计划,定期组织培训、考核。

3.4 物业服务企业应建立物业服务工作、运行记录。

#### 4. 档案与管理

4.1 物业服务企业应建立物业管理档案,包括但不限于客户资料、工程图纸、竣工验收备案资料、合同、收费、人事档案等。

4.2 配备档案管理人员。

4.3 定期归档各类物业服务工作、运行记录。

#### 5. 服务工具、设备

物业服务企业应配备充足的工具、设备,满足开展物业管理服务所需。

#### 6. 实施、监督与改进

6.1 物业服务企业应制订物业管理服务工作计划,并组织实施、定期总结。

6.2 物业服务企业应设立 24 小时服务电话,建立规范工作机制和应对各类

突发事件的响应机制。

6.3 物业服务企业应运用信息化、智能化手段，提高管理效率和服务质量水平。

6.4 物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

6.5 物业服务企业应接受相关部门管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时通报相关服务信息。

6.6 物业服务企业应定期开展满意度调查，对收集的服务反馈信息进行分析处理，查找原因，制定相关整改措施并反馈，进一步提高服务质量。

## **二. 建筑物日常养护维修服务**

### **1. 服务内容**

物业服务企业应对服务区域内建筑物进行日常巡查、养护、维修服务，包括但不限于：房屋结构、医院楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，医院桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施。

### **2. 服务标准及要求**

2.1 制定建筑物日常养护维修计划，保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%。

2.2 及时完成零星维修，合格率 100%。

2.3 建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录。

#### **2.4 屋面维护**

2.4.1 女儿墙、防水层、伸缩缝、通风道等表面无开裂、起泡、起砂、缺损。

2.4.2 排水口无阻塞。

2.4.3 及时清除屋面杂草、杂物。

#### **2.5 承重构件维护**

承重构件表面、本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

#### **2.6 外立面维护**

2.6.1 外墙面及其附属件、幕墙及其附属件，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求。

2.6.2 室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物，保障门窗开关灵活、不松动、不变形；门窗附属件完好；外露及悬挂物牢固安全。

#### 2.7 室内装修维护

2.7.1 地面瓷砖平整、无缺损。

2.7.2 墙面无剥落、起皮。

2.7.3 附属件完好，外观统一。

2.7.4 各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损。

2.7.5 栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀。

2.7.6 室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好。

2.7.7 各类功能性设施完好。

#### 2.8 地基基础维护

2.8.1 地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开。

2.8.2 预制构件无开裂、损毁。

2.8.3 基础主体无沉降、倾斜、开裂现象。

#### 2.9 附属建筑维护

2.9.1 消防通道、无障碍设施、路面、坡道等无障碍物、无破损、无积水。

2.9.2 围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，道闸、电子围栏工作正常。

2.9.3 附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，能安全使用。

2.9.4 标识标牌规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

### 三. 公共设施设备维护服务

#### 1. 服务内容

物业服务企业应对服务区域内公共设施设备进行日常巡查、养护、维修服务，包括但不限于：电气系统、电梯系统、安全防范、消防系统、楼宇自控系统与综合布线、暖通与空调系统、给排水系统、锅炉系统等。

#### 2. 服务标准及要求

2.1 制定公共设施设备维护计划，严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作，保证物业服务区域内公共设施设备正常运行。

2.2 及时完成零星维修，合格率 100%。

2.3 建立健全公共设施设备档案，维修记录和保养记录。

#### 2.4 电气系统

2.4.1 定期对变配电室巡检，检查内容和要求包括：

2.4.1.1 隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好。

2.4.1.2 闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地线连接应紧密牢固；门柜锁完好。

2.4.1.3 接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀。

2.4.1.4 变配电室内配置的灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

#### 2.4.2 变配电抄表

2.4.2.1 低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等。

2.4.2.2 高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情况。

2.4.2.3 变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等。

2.4.2.4 对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

#### 2.4.3 倒闸操作

2.4.3.1 因操作而影响用户正常使用的，应事先发出经审批的停电通知。

2.4.3.2 操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致。

2.4.3.3 操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施。

2.4.3.4 操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律。

2.4.3.5 操作过程做好记录并保存。

#### 2.4.4 停电限电操作

2.4.4.1 停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理中心负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施。

2.4.4.2 物业管理中心张贴的告示、通知等按规定时间撤除。

2.4.4.3 停电前，关停受影响的设备，如信息中心、锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障。

2.4.4.4 当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

#### 2.4.5 高（低）压变配电系统维护管理

2.4.5.1 高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录。

2.4.5.2 在规定周期内进行高压电气设备试验，留存测试合格报告。

2.4.5.3 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。

2.4.5.4 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。

2.4.5.5 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定。

2.4.5.6 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。

2.4.5.7 变（配）点系统联络自切正常。

2.4.6 应急供电系统

2.4.6.1 柴油发电机组维护保养

2.4.6.1.1 定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查。

2.4.6.1.2 定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压达标。

2.4.6.1.3 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常。

2.4.6.1.4 定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器。

2.4.6.1.5 定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用。

2.4.6.1.6 定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。

2.4.6.1.7 定期进行烟道除灰清洁。

2.4.6.2 UPS 设备巡检

2.4.6.2.1 应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好。

2.4.6.2.2 检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压。

2.4.6.2.3 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃ 至 25℃，室内通风，环境卫生良好。

2.4.7 防雷系统

2.4.7.1 定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等。

2.4.7.2 定期对医院楼变配电室设备的接地带进行检查。

2.4.7.3 定期对医院楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查。

2.4.7.4 保证所有机电设备、管道、构架等金属无接地良好。

## 2.5 电梯系统

2.5.1 电梯须由具备专业资质的单位、具备相应资格的人员进行定期保养维修。

2.5.2 物业服务企业应配备电梯安全员监督管理电梯日常运行、保养维修工作。

2.5.3 定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温湿度适宜，无漏水、进水。

2.5.4 电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内。

2.5.5 轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯起动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感。

2.5.6 保持电梯机房清洁，保持地面无积尘，控制柜、主机表面无污渍。

2.5.7 需停梯，应提前张贴书面通知。

2.5.8 电梯运行异常情况下，在通知电梯维保单位同时，电梯安全员须按应急预案，采用紧急处理措施实施处理。

## 2.6 安全防范系统

### 2.6.1 中央监控系统

2.6.1.1 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

2.6.1.2 画面分割器工作正常、整洁。

2.6.1.3 录入设备工作正常、整洁。

2.6.1.4 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好。

2.6.1.5 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

2.6.1.6 监控的录入资料至少保存 30 天，有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

### 2.6.2 巡更系统

2.6.2.1 工作站工作正常、整洁。

2.6.2.2 巡更器具工作正常。

2.6.2.3 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

### 2.6.3 周界报警系统

2.6.3.1 工作站工作正常、整洁。

2.6.3.2 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

### 2.6.4 对讲系统

2.6.4.1 基站线路无损、工作正常、整洁。

2.6.4.2 天线安装牢固、工作正常、整洁。



## 2.7 消防系统

2.7.1 各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常。

2.7.2 火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器定期进行清洗，及时更换失效的器件。

2.7.3 每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录。

2.7.4 消防灭火设施处于良好的待命状态，灭火器等灭火装置应定期进行信号测试与压力状态检查。

2.7.5 消防泵定期启动测试并做记录，定期保养，保证工作站工作正常、整洁。

2.7.6 消火栓定期巡查，保持消火栓箱内各种配件完好。

2.7.7 消防带定期检查，阀杆处定期加注润滑油并做放水检查。

### 2.7.8 消防监控服务

2.7.8.1 消防监控系统须持有专业证书人员 24 小时值守，监控设备运行状况。

2.7.8.2 接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案。

2.7.8.3 消防设施出现报警故障，应及时报修处理。

2.7.8.4 消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接收器反馈信号并显示其状态。

### 2.7.8.5 消防报警与火灾处理

2.7.8.5.1 当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探测器确认灯。

2.7.8.5.2 操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示。

2.7.8.5.3 火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内。

2.7.8.5.4 能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号。

2.7.8.5.5 当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，能正确指示出故障部位。

2.7.8.5.6 显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，能显示预报警信号。

2.7.8.5.7 主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

2.7.8.5.8 火灾确认后,发出控制信号,强制电梯全部停于首层,并接受其反馈信号,消防电梯联动迫降后可进行人工操作,其功能、信号正常。

2.7.8.5.9 火灾确认后,能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动,接收器反馈信号并显示其状态。

2.7.8.5.10 火灾确认后,发出控制信号,将火层的防烟风阀、排烟阀打开,接收其反馈信号并显示其状态。

2.7.8.5.11 火灾确认后,能释放建筑内的所有门禁装置,保证疏散门的畅通。

2.7.8.5.12 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁。

2.7.8.5.13 末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常。

2.7.8.5.14 中央联动装置工作正常,显示正确。

## 2.8 楼宇自控系统与综合布线

2.8.1 服务器、工作站、数字式直接控制器(DDC)工作正常、通讯正常、线路整齐;末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固。

2.8.2 BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化,变更空调运行模式,保持舒适的温度环境,并符合节能要求。

2.8.3 定期对 BA 系统巡检,查看各系统设备运行情况,包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送(排)风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

## 2.8.4 网络与通讯设备系统

2.8.4.1 程控交换机(PABX)数据通讯工作正常、整洁、线路整齐。

2.8.4.1.1 维护终端工作正常、整洁。

2.8.4.1.2 计费系统工作正常、整洁。

2.8.4.1.3 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损。

2.8.4.1.4 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

## 2.8.4.2 网络通讯设备

2.8.4.2.1 程控交换机工作正常。

2.8.4.2.2 配线架排线整齐,标签完好,数据齐全。

2.8.4.2.3 光线配架排线整齐,标签完好,数据齐全。

2.8.4.2.4 插座模块安装完好,线路畅通,表面整洁。

## 2.8.4.3 广播与背景音响系统

2.8.4.3.1 音源设备工作正常,整洁。

2.8.4.3.2 功放设备工作正常,整洁。

2.8.4.3.3 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。

2.8.4.3.4 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

2.8.4.4 话务台工作正常、话音清晰、整洁。

## 2.9 暖通与空调系统

2.9.1 定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

2.9.2 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

2.9.3 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。

2.9.4 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

2.9.5 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

2.9.6 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

2.9.7 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

2.9.8 保证采暖热水及附属设施正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

2.9.9 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求。

2.9.10 能量计费系统处于完好状态。

2.9.11 定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数。

2.9.12 定期安排对新风量、排风量的测定。

2.9.13 应考虑定期安排对空气品质的测定。

2.9.14 定期安排对风管系统的清洗。

2.9.15 做好空调系统维护保养记录。

## 2.9.16 医用气体系统管理

2.9.16.1 定期检查瓶装医用气体系统的运行状态，做好记录，瓶装医用气体的压力值应符合要求。

2.9.16.2 瓶装医用气体的放置地点应远离明火，并用专用器具固定。

## 2.9.17 负压系统管理

2.9.17.1 定期检查吸引设备的运行状态，做好记录，系统真空度应符合要求。

2.9.17.2 定期对吸引系统设备进行维护保养,确保在用和备用的设施设备完好。

2.9.17.3 定期对真空罐放水。

2.9.17.4 定期对压缩空气系统设备(真空泵、止回阀、电磁阀、电气控制箱、压力自停装置、负压管、末端负压装置)的功能进行检查,保持设备状态完好,防止负压系统漏气。

2.9.18 手术室空调净化系统管理

2.9.18.1 定期对空调净化系统进行检查和保养,测试运行状态,记录运行参数,分析运行记录。

2.9.18.2 定期对空气处理系统、新风处理系统进行清洗和保养,定期对空气过滤系统进行消毒、清洗,根据风量风速、细菌浓度等适时更换初、中、高效过滤器。

2.9.18.3 各种管道应保持完好,阀件及仪表齐备,无跑、冒、滴、漏。

2.9.18.4 细菌浓度应符合要求。

2.10 给排水系统

2.10.1 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

2.10.1.1 定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检,检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确;检查管道接头和阀门有无渗漏水,压力表显示压力等是否正常,用户末端的水压及流量满足使用要求;检查机房内有无异常运行声响,异常气味;机房温度是否适宜,有无漏水、进水,门窗是否关闭。

2.10.1.2 定期对生活水泵及其机房环境清洁一次,保持地面无尘。控制柜、主机表面无污渍。

2.10.1.3 做好巡检相关记录。

2.10.1.4 生活饮用水水质符合规定,确保水质无污染,二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯。

2.10.2 生活水泵切换

2.10.2.1 定期对生活水泵进行切换。

2.10.2.2 做好生活水泵切换记录。

2.10.3 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

2.10.3.1 水泵控制回路每月进行一次紧固,检查是否可靠。

2.10.3.2 检查水泵及电机轴承运行情况,视情况加注润滑油;定期对水泵、管道进行除锈油漆。

2.10.3.3 观察点击运行时的电流、温升情况,声音是否异常,机械是否滑动灵活,对轴加油,使水泵达到良好状态。

2.10.3.4 维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

#### 2.10.4 水箱水池

##### 2.10.4.1 水箱、水池巡检

2.10.4.1.1 应定期对水箱、水池进行巡检。

2.10.4.1.2 检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水。

2.10.4.1.3 确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水  
管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用。

2.10.4.1.4 确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质。

2.10.4.1.5 巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

##### 2.10.4.2 水箱、水池清洗

2.10.4.2.1 对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、  
阀门、浮球进行检修保养。

2.10.4.2.2 清洗完毕后，用符合标准的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行  
清洗消毒。

2.10.4.2.3 对水箱出水取样，经检测确保水质化验合格，否则重新清洗。

2.10.4.2.4 做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告并保存。

##### 2.10.5 排水管道巡检

2.10.5.1 定期对排水管道进行巡检；定期对污水处理系统全面维护保养，  
作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排放达到标准要求。

2.10.5.2 雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、  
排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；  
排水管线标识应完善，油漆完好；道路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窰  
井盖完好。

2.10.5.3 做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

##### 2.10.6 医院污水处理系统

2.10.6.1 定期检查格栅、泥水分离机、二级生化装置、消毒装置，确保调  
节池、消毒池、污水泵运行正常。

2.10.6.2 定期按规定检查污水处理后水质的剩余有效氯含量，做好记录，  
有效氯含量指标应符合要求。

2.10.6.3 定期对污水处理系统设备进行维护保养，污水排放质量应符合要  
求。

##### 2.10.7 热、开水器

###### 2.10.7.1 热水器、开水器巡检

2.10.7.1.1 确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，

水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有燃气热水器，确保燃气阀门、报警器完好。

2.10.7.1.2 热水器、开水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；燃气管道无泄漏。

2.10.7.1.3 做好热水器、开水器巡检记录。

2.10.7.2 热水器、开水器维护保养

2.10.7.2.1 定期对热水器、开水器进行维护保养，净水器进行反冲，清洁玻璃管；如是燃气热水器，每月一次清洁点火盘；定期更换滤芯；燃气点火软管定期更换一次。

2.10.7.2.2 做好热水器、开水器维保记录。

2.11 锅炉系统

2.11.1 蒸汽锅炉

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。

2.11.1.1 蒸汽锅炉维护保养

2.11.1.1.1 每年对锅炉及附属设备进行定期保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查换热器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检修清洗；对锅筒内部检查并除垢。

2.11.1.1.2 定期对蒸汽压力表进行校检。

2.11.1.1.3 定期对锅炉及附属设备保养；对防爆装置及泄爆装置进行安检：清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀排气正常。

2.11.1.1.4 定期对油气管路过滤器进行清洗，检查安全连锁装置。

2.11.1.1.5 应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录。

2.11.1.1.6 检测水质硬度，符合要求。

2.11.1.1.7 锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠。

2.11.1.1.8 在额定的流量范围内，输出蒸汽压力在允许范围之内。

2.11.1.1.9 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

2.11.1.1.10 操作人员持证上岗。

2.11.1.2 蒸汽锅炉运行管理

2.11.1.2.1 按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，定期巡检锅炉及其附属设备运行情况，记录运行数据。

2.11.1.2.2 锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施。

2.11.1.2.3 做好锅炉运行记录并签名存放。

2.11.2 热水锅炉

2.11.2.1 定期对温控仪进行检测。

2.11.2.2 定期对附属设备进行维护保养。

2.11.2.3 做好热水锅炉检测、维护保养记录。

2.12 标识系统

2.12.1 医院服务区域内设指示性标识包括引导、功能、警示标识,如:电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、各科室、病区、门诊、手术室、放射室、检查室、男女厕所、消毒用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点标识等。

2.12.2 医院公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、有限空间、设备机房等重点部位设置警示性标识。

2.12.3 主要道路及停车场设置交通标识,主要路口设路标;配置并在适当时使用“维修进行中”等临时性服务状态标识。

2.12.4 标识的图形符号符合标准要求。

2.12.5 消防与安全标识符合标准要求。

2.12.6 各类标识的格式统一,悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改,文字规范。

#### **四.保洁服务**

##### **1.服务内容**

物业服务企业应提供服务区域内保洁服务,包括但不限于:室内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯厅及轿厢、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位,服务区域内道路、院落、停车场(库)等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养;消毒服务;垃圾分类及医疗垃圾清理、清运。

##### **2.服务标准及要求**

###### **2.1 大堂及楼层公共区域**

2.1.1 大堂内实行巡回保洁,每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定,确保地面洁净有光泽,无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数,门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌,并经常清洗防滑地毯,保持地毯整洁无杂物。

2.1.2 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱,垃圾不超过箱容积的三分之二,箱体洁净,周围无抛洒垃圾、异味,每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站。

2.1.3 确保及时清洁垃圾桶。

2.1.4 确保墙面、玻璃、桌椅等,玻璃大门无手印、无积尘、无水迹,保持光亮、干净,墙面、桌椅等整洁无积尘;低位墙、踢脚线、转角定期清洁,高位

墙定期清洁，保持干净、无蛛网。

2.1.5 旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹。

2.1.6 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌定期清洁，清晰无灰尘。

2.1.7 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，定期清洁，无积尘、斑点、无蛛网、水迹。

2.1.8 室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味。

2.1.9 做好清洁服务记录。

## 2.2 电梯及自动扶梯

2.2.1 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理。

2.2.2 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢。

2.2.3 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整。

2.2.4 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土。

2.2.5 做好电梯清洁服务记录。

## 2.3 消防楼梯及公共通道

2.3.1 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹。

2.3.2 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘。

2.3.3 做好消防楼梯及公共通道清洁服务记录。

## 2.4 地下车库

2.4.1 保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积尘。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘。

2.4.2 地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁。

2.4.3 做好地下车库清洁服务记录。



## 2.5 外围

2.5.1 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积尘、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、结冰，废弃物及时清除。

2.5.2 做好外围清洁服务记录。

## 2.6 大理石墙（地）面

2.6.1 定期刷洗墙面和缝隙，确保墙面无污迹、水迹；不用酸性清洁剂进行清洗。

2.6.2 定期清抹地面，确保无水迹。

2.6.3 做好大理石墙（地）面清洁服务记录。

## 2.7 垃圾房

2.7.1 垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作。

2.7.2 垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢。

2.7.3 定期消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生。

2.7.4 垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒。

2.7.5 地漏口无杂物、堵塞。

2.7.6 垃圾房内垃圾不过夜。

2.7.7 做好垃圾房清洁服务记录。

## 2.8 屋面平台

2.8.1 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等。

2.8.2 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理。

2.8.3 平台无明显破损、脱落。

2.8.4 做好平台清洁服务记录。

## 2.9 卫生间

2.9.1 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻。

2.9.2 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修。

2.9.3 清洁墙面、隔断板，保持无污迹。

2.9.4 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒。

2.9.5 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒。

2.9.6 厕纸容器及时清倒，内部无满溢、无异味，外表无污迹。

2.9.7 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等

表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加。

2.9.8 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积尘。

2.9.9 做好卫生间清洁服务记录。

2.10 茶水间

2.10.1 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢。

2.10.2 冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布定期更换。

2.10.3 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；定期清洗不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢。

2.10.4 按规范操作煤气烧水器、电烧水器，确保工作时间内开水供应。

2.10.5 做好茶水间清洁服务记录。

2.11 广场、地面停车场、台阶

2.11.1 保持地面干净、无垃圾。

2.11.2 座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁，无张贴物。

2.11.3 各类指示牌、照明灯具、栏杆、反光镜等保持无污垢、清晰完好。

2.11.4 医院各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢，纤维整洁成统一方向。

2.11.5 做好广场、地面停车场、台阶清洁服务记录。

2.12 绿地、花台、水池

2.12.1 绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、杂物。

2.12.2 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味。

2.12.3 做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

2.13 消毒服务

2.13.1 清洁区、半污染区、污染区的消毒作业，应使用适宜的消毒液。

2.13.2 未被病原微生物污染的清洁区，如更衣室、值班室、配膳室及库房等，拖把、抹布等清洁工具须标记不同颜色，禁止交叉使用。

2.13.3 不直接与患者接触，有可能被病原微生物污染的半污染区，如医护办公室、化验室、病区内走廊、护士站、医生办公室、处置室等，须定期对室内桌椅、门窗、把手消毒、洗擦，地面消毒、清拖；拖把、抹布等清洁工具须标记不同颜色，禁止交叉使用。

2.13.4 直接或间接与患者接触，容易被病原微生物污染的污染区，如病室、污染间、患者活动区、标本存放区、检查室、预检分诊室、诊室、厕所、浴室等，须定期对病室内床头柜、病床，污物池，垃圾箱，厕所小便池、座便器、蹲便器、面盆等消毒，地面消毒、清拖；拖把、抹布等清洁工具须标记不同颜色，禁止交

叉使用。

2.13.5 拖把、抹布、痰盂、脸盆等清洁工具及用具使用后应进行浸泡消毒。

## **五.绿化养护服务**

### **1.服务内容**

物业服务企业应对物业服务区域内草坪、花卉、乔木、灌木等进行修剪、除草、施肥、排灌、有害生物防治；对楼内租摆布置并巡视。

### **2.服务标准及要求**

#### **2.1 草坪养护**

##### **2.1.1 景观**

草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁、生长茂盛，无枯黄叶，无斑秃。

##### **2.1.2 排灌**

有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。

##### **2.1.3 施肥**

根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤。

##### **2.1.4 修剪**

修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。

##### **2.1.5 除草**

草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。

##### **2.1.6 清洁**

每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。

#### **2.2 花坛养护**

##### **2.2.1 景观**

花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花，确保重大节日花繁叶盛。

##### **2.2.2 排灌**

防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。

##### **2.2.3 施肥**

花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。

#### 2.2.4 补植

出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相同并与周围植物相协调。

#### 2.2.5 更换

花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施肥。

#### 2.2.6 有害生物防治

花坛基本无有害生物症状，有效降低植株受害率，无杂草。

#### 2.2.7 清洁

每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

### 2.3 乔木、灌木养护

#### 2.3.1 景观

乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。

#### 2.3.2 排灌

乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。

#### 2.3.3 施肥

经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。

#### 2.3.4 扶正

乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。

#### 2.3.5 有害生物防治

乔木、灌木基本无有害生物危害症状，无影响景观面貌的杂草。

#### 2.3.6 清洁

每天清扫乔木、灌木林地。

### 2.4 容器内绿植养护

#### 2.4.1 景观

布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。

#### 2.4.2 排灌

排水畅通无积水。根据植物不同习性所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。

#### 2.4.3 修剪

及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。

#### 2.4.4 清洁

保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。

#### 2.4.5 施肥

选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。

#### 2.4.6 有害生物防治

基本无有害生物危害症状。有效降低植株、枝叶受害率。

#### 2.4.7 更换

综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

### 2.5 绿化租摆

2.5.1 公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果。

2.5.2 定期巡视，对有病虫害、枝叶枯萎、盆土异味的植物及时更换。

2.6 制定养护计划，对相关工作进行记录。

## 六.接待和会议服务

### 1. 服务内容

接待来电来访、保修、投诉、回访工作，做好记录，及时为服务对象提供服务；接受会议预订，记录会议需求，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 接待服务

2.1.1 客户服务人员应做到态度和蔼、语言规范，及时为客户提供服务。

2.1.2 及时、认真做好各项工作记录，要求字迹清晰、内容完整。

#### 2.2 来电来访

2.2.1 应在电话铃响三次前接听，声音清晰悦耳，语速适当，做好来电记录。

2.2.2 迎接客户来访时，应立即起立，面带微笑，礼貌询问，详细解答。

#### 2.3 报修接待

2.3.1 及时受理公共设施设备损坏报修，填写报修单，分派相关维修部门。

#### 2.4 回访

2.4.1 对服务对象来电投诉、报修事宜完成后及时回访，回访率 100%。

2.4.2 征询意见、满意度，做好记录。

## 2.5 会议服务

### 2.5.1 小型会议会前准备

2.5.1.1 会前调试灯光音响设备，保证正常使用。

2.5.1.2 检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台。

2.5.1.3 会前启动空调设备。

2.5.1.4 服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品。

2.5.1.5 会前摆放湿巾、备好茶水。

2.5.1.6 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。

### 2.5.2 大型会议会前准备

2.5.2.1 按照要求布置会场，提前请采购人检查会场布置情况。

2.5.2.2 会前调试好灯光音响设备。

2.5.2.3 检查室内卫生，打开门窗通风。

2.5.2.4 按规范要求做好会议摆台。

2.5.2.5 会前启动空调设备。

2.5.2.6 服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品。

2.5.2.7 会前为主席台摆放湿巾、备好茶水。

2.5.2.8 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。

2.5.3 会议期间按要求加水，及时续水。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

2.5.4 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

2.5.4.1 及时提醒、协助与会人员带好随身物品。

2.5.4.2 对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理。

2.5.4.3 按分工清理会议用品，关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式并做好消毒。

## 七. 医疗垃圾管理及清运

### 1. 服务内容

物业服务企业对医疗垃圾清运提供专人、专项管理服务，严格遵照标准、流程，从源头收集（垃圾桶的位置）、进行分类、转运至垃圾暂存站，使用专用车辆进行清运。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 医疗垃圾管理

2.1.1 医疗垃圾应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器存放标准时，应严密封口、称重，系上中文标签。标签应当标明医疗垃圾产生部门、日期、类别、重量、备注等。

2.1.2 感染性垃圾的收集应使用黄色垃圾袋包装。

2.1.3 传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性垃圾和病理性垃圾应使用双层黄色垃圾袋包装。

2.1.4 损伤性垃圾的收集，应使用规定容器，容器应装入黄色垃圾袋。

2.1.5 收集的医疗垃圾应按时转运到医院指定的医疗垃圾贮存场所，并由专人负责贮存管理。

## 2.2 医疗垃圾清运

2.2.1 医疗垃圾需使用专用车辆进行清运，不得遗洒、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪做他用；车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车；发现问题，应及时修理或解决。

2.2.2 医疗垃圾清运后，对医疗垃圾收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒，并做好记录。

2.3 若发生医疗垃圾泄露、扩散，应及时控制现场，由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋，对污染环境进行消毒，防止医疗垃圾的再次扩散，造成更大的污染。

## 八. 总机管理

### 1. 服务内容

负责全院电话通信，话务服务，热线咨询，接报修工作。

### 2. 服务标准及要求

2.1 熟悉分机电话，熟悉各病区区域。

2.2 普通话标准，沟通表达能力强。

2.3 认真处理问题，急用户所急，力争做到用户满意。

2.4 保证用户通话畅通，如遇故障及时处理，做到严重故障不隔班，不过夜。

2.5 做好交接班和工作记录。

## 九. 物流服务

### 1. 服务内容

提供代送辅助服务，协助转运患者检查，取送各类标本、药品、医疗文件，医疗设备的运送等。

### 2. 服务标准及要求

2.1 代送辅助工作应准时，保证物品完整，做好运送记录工作。

2.2 取送标本及时，并将检验结果送回至相关科室。

2.3 住院患者的院内陪检及转运，严格执行运送工作流程及安全操作规程。

2.4 运送高致病生物标本，应制定有效安全措施，做好个人防护。

2.5 协助各科室从药房领药，核对药品、数量准确。

- 2.6 协助取送医疗器械、物资，安全操作，避免损坏。
- 2.7 运送人员须进行岗前体检，提供必需劳保、安全防护用品。
- 2.8 运送人员须进行专项安全操作培训，考核合格方可上岗。
- 2.9 运送人员须进行消毒隔离及个人防护知识培训。
- 2.10 对运送工具按规定进行清洁消毒。
- 2.11 遇突发事件应立即启动应急预案，并报告院方。
- 2.12 做好相关工作记录。

## **十. 导医服务**

### **1. 服务内容**

配合医护人员进行楼层引导、就诊咨询、候诊提醒、注意事项及特殊事件的处理；有序疏导，维护就诊区域环境和秩序，发现问题及时通知相关部门。

### **2. 服务标准及要求**

- 2.1 熟悉各科室的具体位置，为患者就诊提供方便、快捷、优质的服务。
- 2.2 热情主动接待患者，耐心解释，文明用语，引导患者就诊。
- 2.3 了解基本医学常识，为患者就诊提供帮助。

## **十一. 医用信息化服务**

### **1. 服务内容**

物业服务企业运用信息化技术，将各项服务内容进行信息化系统管理，按照院方要求定期上报相关数据。

### **2. 服务标准及要求**

- 2.1 制定医用信息系统安全保护制度。
- 2.2 连接内网的任何一台计算机都不能直接或间接与互联网连接。
- 2.3 保证定期上报的数据及时，系统安全、稳定。
- 2.4 设专人维护信息化设备，出现故障及时上报并记录。

## **十二. 探视管理服务**

### **1. 服务内容**

在住院部各出入口进行监督和管理进入来访者的情况，病房巡视。

### **2. 服务标准及要求**

- 2.1 认真执行医院的探视管理规定，值守各通道，监督和管理各类来访者的情况，禁止闲杂人员进入病区。
- 2.2 接待来访者时态度和蔼、有礼貌，使用文明用语，耐心解释医院的制度，主动热情的做好咨询服务工作。
- 2.3 按时交接班，做好交班记录，特殊情况要登记，重大事情及时上报相关部门，并做好记录工作。



### 十三. 院内洗涤服务

#### 1. 服务内容

为医院内部提供的洗涤、消毒和熨烫服务。主要包括医院各科室的被服、隔离衣、工作服的清洗、消毒和熨烫，满足医疗和护理工作的需求。

#### 2. 服务标准及要求

##### 2.1 服务流程

2.1.1 各类衣物应分类洗涤，感染与非感染物分机洗涤，严格执行控制感染标准。

2.1.2 严格执行被服消毒制度，对严重污染或传染病人污染的被服进行彻底消毒后再洗涤。

2.1.3 洗涤后应洁净无污渍、无洗涤剂残留，眼观达到洁净、无血渍、无油污。

2.2 医院洗衣房的工作人员需要经过岗前培训，熟练掌握洗涤、消毒技能，了解相关设备及消毒隔离与感染控制基础知识。

2.3 工作人员需严格遵守操作规程，确保工作区域的清洁和安全，同时做好个人防护，避免交叉感染。

2.4 定期维护和保养洗涤设备，确保其正常工作。

2.5 定期清洁洗衣房的工作区域，保持整洁、卫生。

### 十四. 司梯员服务

#### 1. 服务内容

物业服务企业对服务区域内的电梯运行管理，专人操作、报站工作，引导患者到指定楼层。

#### 2. 服务标准及要求

2.1 司梯员须经过培训考核合格后方可上岗。

2.2 熟悉电梯分布及使用情况，掌握电梯使用、保洁及消毒常识。

2.3 保持电梯内、外干净整洁，电梯内不存放私人物品。

2.4 工作时间坚守岗位，站立服务，言语礼貌，遇行动困难患者协助进梯、耐心等待。

2.5 遇电梯故障，立即拨打报修电话，维持梯内秩序，做好工作记录。

### 十五. 承(交)接查验

#### 1. 服务内容

物业服务企业正式接管服务区域时，应对承（交）接服务项目的房屋建筑、设备设施、绿化、场地及配套进行查验，承（交）接查验结果应由交接双方签署记录文件，长期保存备查。

## 2. 服务标准及要求

### 2.1 承（交）接查验前准备

2.1.1 确定查验事项、进度、标准，编制查验计划。

2.1.2 准备查验工具、仪器。

2.1.3 进行查验安全事项交底。

2.1.4 明确工作分工、查验方法。

### 2.2 承（交）接查验

#### 2.2.1 新建项目

2.2.1.1 物业资料交接查验并记录。

2.2.1.2 房屋建筑结构、装饰装修交接并记录。

2.2.1.3 物业共用部位和共用设施设备现场查验并记录。

2.2.1.4 物业绿化现场交接并记录。

2.2.1.5 机房、共用区域钥匙交接并记录。

2.2.1.6 查验情况总结及整改。

#### 2.2.2 已建项目

2.2.2.1 工程资料交接并记录。

2.2.2.2 房屋建筑结构、装饰装修交接并记录。

2.2.2.3 物业共用部位和共用设施设备现场查验并记录。

2.2.2.4 物业绿化现场交接并记录。

2.2.2.5 机房、共用区域钥匙交接并记录。

2.2.2.6 查验情况总结。

## 十六. 绿色物业管理服务

### 1. 服务内容

物业服务企业积极采用环保理念和方法，以实现物业环境的可持续发展，减少对环境的负面影响，提高物业管理的效率和品质，在维护物业设施的同时，促进资源的节约和环境的保护。

## 2. 服务标准及要求

### 2.1 节能减排

#### 2.1.1 制度建设

2.1.1.1 建立绿色物业管理规章制度。

2.1.1.2 能源管理岗位责任制。

2.1.1.3 建立能源消费计量统计制度。

2.1.1.4 建立物业服务节能目标管理体系、节能采购办法。

2.1.1.5 针对物业服务区域用能情况，制定相应补充制度措施。

## 2.2 节能措施

2.2.1 对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗。

2.2.2 采用新能源技术，高效节能照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明。

2.2.3 用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷。

2.2.4 采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗。

2.2.5 减少用电设备待机时间，执行国家关于空调室内温度控制规定。

## 2.3 节能台账

2.3.1 建立物业所涉及水、电、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整。

2.3.2 指定专人记帐、定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照要求上报相关数据信息。

# 十七. 标准化建设服务

## 1. 服务内容

物业服务企业运用标准化的原理和方法，通过制定和实施服务标准，达到服务质量目标化，服务行为规范化，服务过程程序化，从而获得优质服务。

## 2. 服务标准及要求

### 2.1 规范化管理

2.1.1 规范各项服务流程。

2.1.1.1 服务内容的标准化。

2.1.1.2 服务质量的量化。

2.1.1.3 服务流程的明确化。

### 2.2 服务标准全面细致

2.2.1 共用设备设施维护服务标准细化、量化，明确考核标准。

2.2.2 严格落实安全生产管理细节，杜绝安全隐患。

2.2.3 保洁服务注重频次监管，作业流程、落实细节。

2.2.4 绿化养护服务提高防范意识，规范作业流程，提高服务标准。

2.2.5 客户服务对接报修服务系统化管理，注重统计分析和应用。

### 2.3 持续改进

2.3.1 定期对制度、标准、应急预案、措施进行论证评审。

2.3.2 定期对日常服务质量监督考评。

2.3.3 及时修正与物业服务区域管理服务不适应措施，服务更具针对性。

# 十八. 针对医院类物业的特约服务

## 1. 服务内容

物业服务企业根据服务对象的需求,开展力所能及的特约服务,如专业陪护、商务中心、小型超市、对外餐厅等。

## 2. 服务标准及要求

2.1 不以盈利为目的,根据服务对象需求,力所能及提供服务。

2.2 服务人员需具备相关的服务技能和能力。

2.3 在不影响合同履行情况下,开展特约服务。

## 十九. 其它服务

## 院校类物业服务

### 一. 综合管理服务

#### 1. 服务机构

1.1 物业服务企业应根据服务区域的具体情况和合同约定，设置相适应的物业服务机构，为服务对象提供一站式服务。

1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构，职责明确、清晰。

#### 2. 服务人员

2.1 物业服务企业应根据服务区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能，专业技术人员应取得相应专业技术证书。

2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态，用语文明、规范，主动、热情、耐心、及时为服务对象提供服务。

2.4 服务人员应分岗位统一着装，佩戴标志。

#### 3. 制度

3.1 物业服务企业应针对服务项目特点建立相关管理制度，包括但不限于综合管理服务、建筑物日常养护维修服务、公共设施设备维护服务、保洁服务、绿化养护服务、接待和会议服务、生活保障管理服务、教研管理服务、特殊时段管理服务、接送学生管理服务、承（交）接查验、绿色物业管理服务、标准化建设服务、特约服务等制度。

3.2 物业服务企业应针对物业管理服务项目特点建立应对各类突发事件的应急预案。

3.3 物业服务企业应建立培训体系，制定培训计划，定期组织培训、考核。

3.4 物业服务企业应建立物业服务工作、运行记录。

#### 4. 档案与管理

4.1 物业服务企业应建立物业管理档案，包括但不限于客户资料、工程图纸、竣工验收备案资料、合同、收费、人事档案等。

4.2 配备档案管理人员。

4.3 定期归档各类物业服务工作、运行记录。

#### 5. 服务工具、设备

物业服务企业应配备充足的工具、设备，满足开展物业管理服务所需。

#### 6. 实施、监督与改进

6.1 物业服务企业应制订物业管理服务工作计划，并组织实施、定期总结。

6.2 物业服务企业应设立 24 小时服务电话，建立规范工作机制和应对各类

突发事件的响应机制。

6.3 物业服务企业应运用信息化、智能化手段，提高管理效率和服务质量水平。

6.4 物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

6.5 物业服务企业应接受相关部门管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时通报相关服务信息。

6.6 物业服务企业应定期开展满意度调查，对收集的服务反馈信息进行分析处理，查找原因，制定相关整改措施并反馈，进一步提高服务质量。

## **二. 建筑物日常养护维修服务**

### **1. 服务内容**

物业服务企业应对服务区域内建筑物进行日常巡查、养护、维修服务，包括但不限于：房屋结构、教学楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，教学桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施。

### **2. 服务标准及要求**

2.1 制定建筑物日常养护维修计划，保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%。

2.2 及时完成零星维修，合格率 100%。

2.3 建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录。

#### **2.4 屋面维护**

2.4.1 女儿墙、防水层、伸缩缝、通风道等表面无开裂、起泡、起砂、缺损。

2.4.2 排水口无阻塞。

2.4.3 及时清除屋面杂草、杂物。

#### **2.5 承重构件维护**

承重构件表面、本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

#### **2.6 外立面维护**

2.6.1 外墙面及其附属件、幕墙及其附属件，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求。

2.6.2 室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物，保障门窗开关灵活、不松动、不变形；门窗附属件完好；外露及悬挂物牢固安全。

#### 2.7 室内装修维护

2.7.1 地面瓷砖平整、无缺损。

2.7.2 墙面无剥落、起皮。

2.7.3 附属件完好，外观统一。

2.7.4 各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损。

2.7.5 栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀。

2.7.6 室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好。

2.7.7 各类功能性设施完好。

#### 2.8 地基基础维护

2.8.1 地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开。

2.8.2 预制构件无开裂、损毁。

2.8.3 基础主体无沉降、倾斜、开裂现象。

#### 2.9 附属建筑维护

2.9.1 消防通道、无障碍设施、路面、坡道等无障碍物、无破损、无积水。

2.9.2 围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，道闸、电子围栏工作正常。

2.9.3 附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，能安全使用。

2.9.4 标识标牌规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

### 三. 公共设施设备维护服务

#### 1. 服务内容

物业服务企业应对服务区域内公共设施设备进行日常巡查、养护、维修服务，包括但不限于：电气系统、电梯系统、安全防范、消防系统、楼宇自控系统与综合布线、暖通与空调系统、给排水系统、锅炉系统等。

#### 2. 服务标准及要求

2.1 制定公共设施设备维护计划，严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作，保证物业服务区域内公共设施设备正常运行。

2.2 及时完成零星维修，合格率 100%。

2.3 建立健全公共设施设备档案，维修记录和保养记录。

#### 2.4 电气系统

2.4.1 定期对变配电室巡检，检查内容和要求包括：

2.4.1.1 隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好。

2.4.1.2 闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地线连接应紧密牢固；门柜锁完好。

2.4.1.3 接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀。

2.4.1.4 变配电室内配置的灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

#### 2.4.2 变配电抄表

2.4.2.1 低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等。

2.4.2.2 高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情况。

2.4.2.3 变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等。

2.4.2.4 对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

#### 2.4.3 倒闸操作

2.4.3.1 因操作而影响用户正常使用的，应事先发出经审批的停电通知。

2.4.3.2 操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致。

2.4.3.3 操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施。

2.4.3.4 操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律。

2.4.3.5 操作过程做好记录并保存。

#### 2.4.4 停电限电操作

2.4.4.1 停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理中心负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施。

2.4.4.2 物业管理中心张贴的告示、通知等按规定时间撤除。

2.4.4.3 停电前，关停受影响的设备，如信息中心、锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障。

2.4.4.4 当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

#### 2.4.5 高（低）压变配电系统维护管理



2.4.5.1 高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录。

2.4.5.2 在规定周期内进行高压电气设备试验，留存测试合格报告。

2.4.5.3 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。

2.4.5.4 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。

2.4.5.5 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定。

2.4.5.6 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。

2.4.5.7 变（配）点系统联络自切正常。

2.4.6 应急供电系统

2.4.6.1 柴油发电机组维护保养

2.4.6.1.1 定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查。

2.4.6.1.2 定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压达标。

2.4.6.1.3 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常。

2.4.6.1.4 定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器。

2.4.6.1.5 定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用。

2.4.6.1.6 定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。

2.4.6.1.7 定期进行烟道除灰清洁。

2.4.6.2 UPS 设备巡检

2.4.6.2.1 应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好。

2.4.6.2.2 检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压。

2.4.6.2.3 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃ 至 25℃，室内通风，环境卫生良好。

2.4.7 防雷系统

2.4.7.1 定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等。

2.4.7.2 定期对教学楼变配电室设备的接地带进行检查。

2.4.7.3 定期对教学楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查。

2.4.7.4 保证所有机电设备、管道、构架等金属无接地良好。

## 2.5 电梯系统

2.5.1 电梯须由具备专业资质的单位、具备相应资格的人员进行定期保养维修。

2.5.2 物业服务企业应配备电梯安全员监督管理电梯日常运行、保养维修工作。

2.5.3 定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温湿度适宜，无漏水、进水。

2.5.4 电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内。

2.5.5 轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯起动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感。

2.5.6 保持电梯机房清洁，保持地面无积尘，控制柜、主机表面无污渍。

2.5.7 需停梯，应提前张贴书面通知。

2.5.8 电梯运行异常情况下，在通知电梯维保单位同时，电梯安全员须按应急预案，采用紧急处理措施实施处理。

## 2.6 安全防范系统

### 2.6.1 中央监控系统

2.6.1.1 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

2.6.1.2 画面分割器工作正常、整洁。

2.6.1.3 录入设备工作正常、整洁。

2.6.1.4 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好。

2.6.1.5 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

2.6.1.6 监控的录入资料至少保存 30 天，有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

### 2.6.2 巡更系统

2.6.2.1 工作站工作正常、整洁。

2.6.2.2 巡更器具工作正常。

2.6.2.3 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

### 2.6.3 周界报警系统

2.6.3.1 工作站工作正常、整洁。

2.6.3.2 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

### 2.6.4 对讲系统

2.6.4.1 基站线路无损、工作正常、整洁。

2.6.4.2 天线安装牢固、工作正常、整洁。

## 2.7 消防系统

2.7.1 各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常。

2.7.2 火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器定期进行清洗，及时更换失效的器件。

2.7.3 每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录。

2.7.4 消防灭火设施处于良好的待命状态，灭火器等灭火装置应定期进行信号测试与压力状态检查。

2.7.5 消防泵定期启动测试并做记录，定期保养，保证工作站工作正常、整洁。

2.7.6 消火栓定期巡查，保持消火栓箱内各种配件完好。

2.7.7 消防带定期检查，阀杆处定期加注润滑油并做放水检查。

### 2.7.8 消防监控服务

2.7.8.1 消防监控系统须持有专业证书人员 24 小时值守，监控设备运行状况。

2.7.8.2 接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案。

2.7.8.3 消防设施出现报警故障，应及时报修处理。

2.7.8.4 消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接收器反馈信号并显示其状态。

### 2.7.8.5 消防报警与火灾处理

2.7.8.5.1 当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探测器确认灯。

2.7.8.5.2 操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示。

2.7.8.5.3 火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内。

2.7.8.5.4 能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号。

2.7.8.5.5 当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，能正确指示出故障部位。

2.7.8.5.6 显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，能显示预报警信号。

2.7.8.5.7 主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

2.7.8.5.8 火灾确认后,发出控制信号,强制电梯全部停于首层,并接受其反馈信号,消防电梯联动迫降后可进行人工操作,其功能、信号正常。

2.7.8.5.9 火灾确认后,能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动,接收器反馈信号并显示其状态。

2.7.8.5.10 火灾确认后,发出控制信号,将火层的防烟风阀、排烟阀打开,接收其反馈信号并显示其状态。

2.7.8.5.11 火灾确认后,能释放建筑内的所有门禁装置,保证疏散门的畅通。

2.7.8.5.12 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁。

2.7.8.5.13 末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常。

2.7.8.5.14 中央联动装置工作正常,显示正确。

## 2.8 楼宇自控系统与综合布线

2.8.1 服务器、工作站、数字式直接控制器(DDC)工作正常、通讯正常、线路整齐;末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固。

2.8.2 BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化,变更空调运行模式,保持舒适的温度环境,并符合节能要求。

2.8.3 定期对 BA 系统巡检,查看各系统设备运行情况,包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送(排)风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

## 2.8.4 网络与通讯设备系统

2.8.4.1 程控交换机(PABX)数据通讯工作正常、整洁、线路整齐。

2.8.4.1.1 维护终端工作正常、整洁。

2.8.4.1.2 计费系统工作正常、整洁。

2.8.4.1.3 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损。

2.8.4.1.4 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

## 2.8.4.2 网络通讯设备

2.8.4.2.1 程控交换机工作正常。

2.8.4.2.2 配线架排线整齐,标签完好,数据齐全。

2.8.4.2.3 光线配架排线整齐,标签完好,数据齐全。

2.8.4.2.4 插座模块安装完好,线路畅通,表面整洁。

## 2.8.4.3 广播与背景音响系统

2.8.4.3.1 音源设备工作正常,整洁。

2.8.4.3.2 功放设备工作正常,整洁。

2.8.4.3.3 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。

2.8.4.3.4 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

2.8.4.4 话务台工作正常、话音清晰、整洁。

## 2.9 暖通与空调系统

2.9.1 定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

2.9.2 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

2.9.3 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。

2.9.4 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

2.9.5 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

2.9.6 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

2.9.7 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

2.9.8 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

2.9.9 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求。

2.9.10 能量计费系统处于完好状态。

2.9.11 定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数。

2.9.12 定期安排对新风量、排风量的测定。

2.9.13 应考虑定期安排对空气品质的测定。

2.9.14 定期安排对风管系统的清洗。

2.9.15 做好空调系统维护保养记录。

## 2.10 给排水系统

### 2.10.1 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

2.10.1.1 定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检，检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确；检查管道接头和阀门有无渗漏水，压力表显示压力等是否正常，用户末端的水压及流量满足使用要求；检查机房内有无异常运行声响，异常气味；机房温度是否适宜，有无漏水、进水，门窗是否

关闭。

2.10.1.2 定期对生活水泵及其机房环境清洁一次，保持地面无尘。控制柜、主机表面无污渍。

2.10.1.3 做好巡检相关记录。

2.10.1.4 生活饮用水水质符合规定，确保水质无污染，二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯。

2.10.2 生活水泵切换

2.10.2.1 定期对生活水泵进行切换。

2.10.2.2 做好生活水泵切换记录。

2.10.3 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

2.10.3.1 水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠。

2.10.3.2 检查水泵及电机轴承运行情况，视情况加注润滑油；定期对水泵、管道进行除锈油漆。

2.10.3.3 观察点击运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，对轴加油，使水泵达到良好状态。

2.10.3.4 维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

2.10.4 水箱水池

2.10.4.1 水箱、水池巡检

2.10.4.1.1 应定期对水箱、水池进行巡检。

2.10.4.1.2 检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水。

2.10.4.1.3 确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用。

2.10.4.1.4 确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质。

2.10.4.1.5 巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

2.10.4.2 水箱、水池清洗

2.10.4.2.1 对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、阀门、浮球进行检修保养。

2.10.4.2.2 清洗完毕后，用符合标准的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行清洗消毒。

2.10.4.2.3 对水箱出水取样，经检测确保水质化验合格，否则重新清洗。

2.10.4.2.4 做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告并保存。

2.10.5 排水管道巡检

2.10.5.1 定期对排水管道进行巡检；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排放达到标准要求。

2.10.5.2 雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；排水管线标识应完善，油漆完好；道路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窰井盖完好。

2.10.5.3 做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

2.10.6 热、开水器

2.10.6.1 热水器、开水器巡检

2.10.6.1.1 确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有燃气热水器，确保燃气阀门、报警器完好。

2.10.6.1.2 热水器、开水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；燃气管道无泄漏。

2.10.6.1.3 做好热水器、开水器巡检记录。

2.10.6.2 热水器、开水器维护保养

2.10.6.2.1 定期对热水器、开水器进行维护保养，净水器进行反冲，清洁玻璃管；如是燃气热水器，每月一次清洁点火盘；定期更换滤芯；燃气点火软管定期更换一次。

2.10.6.2.2 做好热水器、开水器维保记录。

2.11 锅炉系统

2.11.1 蒸汽锅炉

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。

2.11.1.1 蒸汽锅炉维护保养

2.11.1.1.1 每年对锅炉及附属设备进行定期保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查换热器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检修清洗；对锅筒内部检查并除垢。

2.11.1.1.2 定期对蒸汽压力表进行校检。

2.11.1.1.3 定期对锅炉及附属设备保养；对防爆装置及泄爆装置进行安检：清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀排气正常。

2.11.1.1.4 定期对油气管路过滤器进行清洗，检查安全连锁装置。

2.11.1.1.5 应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录。

2.11.1.1.6 检测水质硬度，符合要求。

2.11.1.1.7 锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠。

2.11.1.1.8 在额定的流量范围内，输出蒸汽压力在允许范围之内。

2.11.1.1.9 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

2.11.1.1.10 操作人员持证上岗。

2.11.1.2 蒸汽锅炉运行管理

2.11.1.2.1 按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，定期巡检锅炉及其附属设备运行情况，记录运行数据。

2.11.1.2.2 锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施。

2.11.1.2.3 做好锅炉运行记录并签名存放。

2.11.2 热水锅炉

2.11.2.1 定期对温控仪进行检测。

2.11.2.2 定期对附属设备进行维护保养。

2.11.2.3 做好热水锅炉检测、维护保养记录。

2.12 标识系统

2.12.1 教学区域、公共区域及仓储（库）区内设指示性标识包括引导、功能、警示标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、男女厕所、消防用品、劳防用品、教学用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点标识等。

2.12.2 教学区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、有限空间、设备机房等重点部位设置警示性标识。

2.12.3 主要道路及停车场设置交通标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”等临时性服务状态标识。

2.12.4 标识的图形符号符合标准要求。

2.12.5 消防与安全标识符合标准要求。

2.12.6 各类标识的格式统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

#### **四. 保洁服务**

##### **1. 服务内容**

物业服务企业应提供服务区域内保洁服务，包括但不限于：室内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯厅及轿厢、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，服务区域内道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾分类及废弃物清理、清运。

##### **2. 服务标准及要求**

###### **2.1 大堂及楼层公共区域**

2.1.1 大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，



确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物。

2.1.2 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站。

2.1.3 确保及时清洁垃圾桶。

2.1.4 确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积尘、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积尘；低位墙、踢脚线、转角定期清洁，高位墙定期清洁，保持干净、无蛛网。

2.1.5 旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹。

2.1.6 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌定期清洁，清晰无灰尘。

2.1.7 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，定期清洁，无积尘、斑点、无蛛网、水迹。

2.1.8 室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味。

2.1.9 做好清洁服务记录。

2.2 电梯及自动扶梯

2.2.1 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理。

2.2.2 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢。

2.2.3 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整。

2.2.4 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土。

2.2.5 做好电梯清洁服务记录。

2.3 消防楼梯及公共通道

2.3.1 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹。

2.3.2 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘。

2.3.3 做好消防楼梯及公共通道清洁服务记录。

## 2.4 地下车库

2.4.1 保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积尘。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘。

2.4.2 地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁。

2.4.3 做好地下车库清洁服务记录。

## 2.5 外围

2.5.1 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积尘、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除。

2.5.2 做好外围清洁服务记录。

## 2.6 大理石墙（地）面

2.6.1 每月一次刷洗墙面和缝隙，确保墙面无污迹、无水迹；不用酸性清洁剂进行清洗。

2.6.2 每周一次清抹地面，确保无水迹。

2.6.3 做好大理石墙（地）面清洁服务记录。

## 2.7 垃圾房

2.7.1 垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作。

2.7.2 垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢。

2.7.3 定期消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生。

2.7.4 垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒。

2.7.5 地漏口无杂物、堵塞。

2.7.6 垃圾房内垃圾不过夜。

2.7.7 做好垃圾房清洁服务记录。

## 2.8 屋面平台

2.8.1 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等。

2.8.2 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理。

2.8.3 平台无明显破损、脱落。

2.8.4 做好平台清洁服务记录。

## 2.9 卫生间

- 2.9.1 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻。
- 2.9.2 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修。
- 2.9.3 清洁墙面、隔断板，保持无污迹。
- 2.9.4 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒。
- 2.9.5 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒。
- 2.9.6 厕纸容器及时清倒，内部无满溢、无异味，外表无污迹。
- 2.9.7 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加。
- 2.9.8 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积尘。
- 2.9.9 做好卫生间清洁服务记录。
- 2.10 茶水间
- 2.10.1 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢。
- 2.10.2 冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布定期更换。
- 2.10.3 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；定期清洗不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢。
- 2.10.4 按规范操作煤气烧水器、电烧水器，确保工作时间内开水供应。
- 2.10.5 做好茶水间清洁服务记录。
- 2.11 教学、科研、办公用房
- 2.11.1 按合同约定内容，定期对教学、科研、办公用房提供保洁服务。
- 2.11.2 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。
- 2.11.3 做好清洁服务记录。
- 2.12 宿舍楼
- 2.12.1 定时保洁，保持楼梯、走道、活动室等公共部位清洁卫生，垃圾日产日清。
- 2.12.2 保持公共部位的墙面、门、窗台无污迹、无积尘，门、窗玻璃明亮。
- 2.12.3 公共卫生间、盥洗室及时保洁，保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。
- 2.12.4 做好清洁服务记录。
- 2.13 自助洗衣房
- 2.13.1 定期进行环境保洁，保持地面清洁、无积尘。
- 2.13.2 定期擦拭洗衣设备，保持设备清洁。
- 2.13.3 做好清洁服务记录。
- 2.14 绿地、花台、水池
- 2.14.1 绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆

栽植物无枯叶、烟蒂、杂物。

2.14.2 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味。

2.14.3 做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

## **五. 绿化养护服务**

### **1. 服务内容**

物业服务企业应对物业服务区域内草坪、花卉、乔木、灌木等进行修剪、除草、施肥、排灌、有害生物防治；对楼内租摆布置并巡视。

### **2. 服务标准及要求**

#### **2.1 草坪养护**

##### **2.1.1 景观**

草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁、生长茂盛，无枯黄叶，无斑秃。

##### **2.1.2 排灌**

有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。

##### **2.1.3 施肥**

根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤。

##### **2.1.4 修剪**

修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。

##### **2.1.5 除草**

草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。

##### **2.1.6 清洁**

每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。

#### **2.2 花坛养护**

##### **2.2.1 景观**

花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花，确保重大节日花繁叶盛。

##### **2.2.2 排灌**

防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。

### 2.2.3 施肥

花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。

### 2.2.4 补植

出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。

### 2.2.5 更换

花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施肥。

### 2.2.6 有害生物防治

花坛基本无有害生物症状，有效降低植株受害率，无杂草。

### 2.2.7 清洁

每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

## 2.3 乔木、灌木养护

### 2.3.1 景观

乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。

### 2.3.2 排灌

乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。

### 2.3.3 施肥

经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。

### 2.3.4 扶正

乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。

### 2.3.5 有害生物防治

乔木、灌木基本无有害生物危害症状，无影响景观面貌的杂草。

### 2.3.6 清洁

每天清扫乔木、灌木林地。

## 2.4 容器内绿植养护

### 2.4.1 景观

布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。

### 2.4.2 排灌

排水畅通无积水。根据植物不同习性所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。

#### 2.4.3 修剪

及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。

#### 2.4.4 清洁

保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。

#### 2.4.5 施肥

选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。

#### 2.4.6 有害生物防治

基本无有害生物危害症状。有效降低植株、枝叶受害率。

#### 2.4.7 更换

综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

### 2.5 绿化租摆

2.5.1 公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果。

2.5.2 定期巡视，对有病虫害、枝叶枯萎、盆土异味的植物及时更换。

2.6 制定养护计划，对相关工作进行记录。

## 六.接待和会议服务

### 1. 服务内容

接待来电来访、保修、投诉、回访工作，做好记录，及时为服务对象提供服务；接受会议预订，记录会议需求，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 接待服务

2.1.1 客户服务人员应做到态度和蔼、语言规范，及时为客户提供服务。

2.1.2 及时、认真做好各项工作记录，要求字迹清晰、内容完整。

#### 2.2 来电来访

2.2.1 应在电话铃响三次前接听，声音清晰悦耳，语速适当，做好来电记录。

2.2.2 迎接客户来访时，应立即起立，面带微笑，礼貌询问，详细解答。

#### 2.3 报修接待

2.3.1 及时受理公共设施设备损坏报修，填写报修单，分派相关维修部门。

#### 2.4 回访

2.4.1 对服务对象来电投诉、报修事宜完成后及时回访，回访率 100%。

2.4.2 征询意见、满意度，做好记录。

## 2.5 会议服务

### 2.5.1 小型会议会前准备

2.5.1.1 会前调试灯光音响设备，保证正常使用。

2.5.1.2 检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台。

2.5.1.3 会前启动空调设备。

2.5.1.4 服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品。

2.5.1.5 会前摆放湿巾、备好茶水。

2.5.1.6 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。

### 2.5.2 大型会议会前准备

2.5.2.1 按照要求布置会场，提前请采购人检查会场布置情况。

2.5.2.2 会前调试好灯光音响设备。

2.5.2.3 检查室内卫生，打开门窗通风。

2.5.2.4 按规范要求做好会议摆台。

2.5.2.5 会前启动空调设备。

2.5.2.6 服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品。

2.5.2.7 会前为主席台摆放湿巾、备好茶水。

2.5.2.8 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。

2.5.3 会议期间按要求加水，及时续水。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

2.5.4 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

2.5.4.1 及时提醒、协助与会人员带好随身物品。

2.5.4.2 对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理。

2.5.4.3 按分工清理会议用品，关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式并做好消毒。

## 七. 生活保障管理服务

### 1. 服务内容

物业服务企业对服务区域内学生公寓、教师公寓、公共浴室、开水间等生活区域提供服务。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 学生公寓管理

2.1.1 保障公寓内设施设备运行正常，门、窗、床、桌椅等公共设施无损坏；公寓钥匙齐备、摆放整齐，钥匙标识信息准确。

2.1.2 公寓出入口应安排值班人员 24 小时值班，为学生提供接待、报修、

备用钥匙借用等服务，严格作息时间。

2.1.3 采取有效工作方式，做好宿舍进出管理，校外人员不得进入公寓，其他公寓楼学生及走读学生亦不得进入；对来访人员进行验证登记，晚归学生登记上报，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓。

2.1.4 定期登记学生住宿情况，对晚归和夜不归宿学生逐一核实情况，及时与相关方沟通晚归及夜不归宿学生信息，按照学生手册及时处理。

2.1.5 贵重物品、大件物品进出时应按学校规定进行核实登记。

2.1.6 定期进行安全巡查，重点巡查楼宇设施、学生住宿及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。

2.1.7 收集并定期核对住宿人员基本信息，清点寝室人员，检查并处理冒名顶替及外来留宿人员。

2.1.8 根据住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导学生养成良好的生活与作息习惯。

2.1.9 关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，每日巡视卫生状况、用电情况、用火情况、吸烟、酗酒、赌博、打架、欺凌、有无传看色情视频、同性性行为等违纪情况。

2.1.10 在公寓设置休闲区，供学生会客、沟通和交流。

2.1.11 在公寓设置辅导员室，供入驻辅导员开展工作及住宿。

2.1.12 落实学校消防疏散演练要求，定期组织公寓楼学生消防疏散演练。

2.1.13 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。

## 2.2 教师公寓管理

2.2.1 保障公寓内设施设备运行正常，门窗等公共设施无损坏。

2.2.2 公寓出入口应安排值班人员值班，提供接待、报修等服务。

2.2.3 对公寓出入口的人员、车辆和物品进行管理；定期进行安全巡查，重点巡查楼宇设施及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。

2.2.4 协助办理教师入住与退宿手续。

2.2.5 对退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。

## 2.3 公共浴室管理

2.3.1 按学校规定时间开放。

2.3.2 保持水温恒定，符合规定要求。

2.3.3 开放前、关闭后应对公共浴室地面、墙面等部位进行清洁和消毒，保持更衣橱柜、公共卫生间等干净整洁。

2.3.4 定期对花洒、地漏等设施进行检查维修和养护，保持良好运行状态。



## 2.4 开水间管理

2.4.1 定期对地面、墙面、供水设备等进行清洁，保持干净整洁。

2.4.2 保持水温恒定，符合规定要求。

2.4.3 设置防滑、小心烫伤等安全提示标识。

2.4.4 维护取水秩序。

2.5 做好相关记录。

## 八. 教研管理服务

### 1. 服务内容

物业服务企业对服务区域内教学楼、图书馆、体育场管、实验室、劳动服务等提供服务。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 教学楼服务

2.1.1 桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁，教学用品定点摆放。

2.1.2 多媒体教学设备正常启用，运行良好，在醒目位置张贴相关操作说明。

2.1.3 开放教室，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。

2.1.4 定期对教室内多媒体设施设备进行检查和维护保养。

2.1.5 看护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等，防止被擅自搬出、私自拆卸和替换。楼内大件物品出入应问明原因，做好登记。

2.1.6 配合教务部门进行临时课程教室调整以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。

#### 2.2 图书馆服务

2.2.1 书库内温湿度符合图书馆要求。

2.2.2 按规定时间开馆、闭馆，闭馆前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。

2.2.3 图书馆出入口应设专人值班，对人员和物品实施安全秩序管控，发现问题立即处理。

2.2.4 定时对馆内进行巡查，确保设施设备保持完好，发现设备故障应及时报修。

2.2.5 维持图书馆秩序，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻。

2.2.6 配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作。

2.2.7 在合同约定前提下，提供图书报刊管理工作。

#### 2.3 体育场馆（场地）服务

2.3.1 场馆（场地）内干净整洁无异味。

2.3.2 对场馆（场地）配套设施实施检查维修和养护，保持良好运行状态，发现问题立即处理。

2.3.3 配合相关部门检查水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理。

2.3.4 体育场馆（场地）的安全防护管理应符合标准要求。

2.3.5 游泳池服务应符合相关规定：游泳池水质卫生应符合规定；游泳场所卫生应符合规定；配备取得国家规定的执业资格证书人员。

2.4 实验室服务

2.4.1 保障实验室内供水、供电、排水等系统正常运行。

2.4.2 保管实验室备用钥匙，在学校工作人员陪同下定期进行试开测试，确保有效。

2.5 做好相关记录。

## **九.特殊时段管理服务**

1. 服务内容

物业服务企业在学校开学迎新活动，学生毕业离校期间，考试辅助、假期、校园施工等重大活动期间提供服务。

2. 服务标准及要求

2.1 开学迎新服务

2.1.1 主动与学校沟通，根据新生入校计划，制定迎新方案及应急预案。

2.1.2 按学校要求做好迎新物资准备及现场布置，做好服务咨询。

2.1.3 建立学生住宿信息台账。

2.2 毕业离校服务

2.2.1 按学校要求统计毕业生相关信息，按规定办理毕业生退宿手续。

2.2.2 对毕业生退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。

2.3 考试辅助服务

2.3.1 根据学校安排做好考场前期准备工作，按规定调整摆放教室课桌椅，检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施。

2.3.2 大型考试宜设立考点、卫生间等的指引标识。

2.3.3 做好考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生。

2.3.4 考试结束后，按学校安排恢复课桌椅复位摆放，打扫考场卫生，关闭空调等设备。

2.4 假期服务

2.4.1 按要求确定是否需要封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。

2.4.2 协助相关部门开展假期留校学生的安全宣传教育工作。

2.4.3 定期巡查公共教室、离校学生公寓及集中留宿的学生公寓，发现隐患及时处理。

2.4.4 对公共设施设备、教学设备设施、学生公寓内设施等进行检修维护，保持其正常使用功能。

2.4.5 组织开展假期卫生大扫除，进行全面保洁，保持楼宇内外环境整洁。

## 2.5 施工管理

2.5.1 对施工单位实行登记、备案管理，施工人员进入服务区域施工应进行登记、验证。

2.5.2 对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理。

2.5.3 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。

2.6 做好相关记录。

## 十. 接送学生管理服务

### 1. 服务内容

物业服务企业协助维护接送孩子时间段内出入口秩序。

### 2. 服务标准及要求

2.1 引导家长接送学生到大门口，家长不得进入校园。

2.2 做好接送时段车辆疏导工作，确保大门口及道路上的交通畅通。

2.3 学生出校门时，维护家长接送秩序，防止拥挤。

2.4 引导学生在指定地点等候家长接送。

## 十一. 承(交)接查验

### 1. 服务内容

物业服务企业正式接管服务区域时，应对承（交）接服务项目的房屋建筑、设施设备、绿化、场地及配套进行查验，承（交）接查验结果应由交接双方签署记录文件，长期保存备查。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 承（交）接查验前准备

2.1.1 确定查验事项、进度、标准，编制查验计划。

2.1.2 准备查验工具、仪器。

2.1.3 进行查验安全事项交底。

2.1.4 明确工作分工、查验方法。

## 2.2 承（交）接查验

### 2.2.1 新建项目

- 2.2.1.1 物业资料交接查验并记录。
- 2.2.1.2 房屋建筑结构、装饰装修交接并记录。
- 2.2.1.3 物业共用部位和共用设施设备现场查验并记录。
- 2.2.1.4 物业绿化现场交接并记录。
- 2.2.1.5 机房、共用区域钥匙交接并记录。
- 2.2.1.6 查验情况总结及整改。

### 2.2.2 已建项目

- 2.2.2.1 客户资料交接并记录。
- 2.2.2.2 工程资料交接并记录。
- 2.2.2.3 房屋建筑结构、装饰装修交接并记录。
- 2.2.2.4 物业共用部位和共用设施设备现场查验并记录。
- 2.2.2.5 物业绿化现场交接并记录。
- 2.2.2.6 机房、共用区域钥匙交接并记录。
- 2.2.2.7 查验情况总结。

## 十二. 绿色物业管理服务

### 1. 服务内容

物业服务企业积极采用环保理念和方法，以实现物业环境的可持续发展，减少对环境的负面影响，提高物业管理的效率和品质，在维护物业设施的同时，促进资源的节约和环境的保护。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 节能减排

##### 2.1.1 制度建设

- 2.1.1.1 建立绿色物业管理规章制度。
- 2.1.1.2 能源管理岗位责任制。
- 2.1.1.3 建立能源消费计量统计制度。
- 2.1.1.4 建立物业服务节能目标管理体系、节能采购办法。
- 2.1.1.5 针对物业服务区域用能情况，制定相应补充制度措施。

#### 2.2 节能措施

- 2.2.1 对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗。
- 2.2.2 采用新能源技术，采用高效节能照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明。
- 2.2.3 用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷。

2.2.4 采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗。

2.2.5 减少用电设备待机时间，执行国家关于空调室内温度控制规定。

### 2.3 节能台账

2.3.1 建立物业所涉及水、电、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整。

2.3.2 指定专人记帐、定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照规定上报相关数据信息。

## 十三. 标准化建设服务

### 1. 服务内容

物业服务企业运用标准化的原理和方法，通过制定和实施服务标准，达到服务质量目标化，服务行为规范化，服务过程程序化，从而获得优质服务。

### 2. 服务标准及要求

#### 2.1 规范化管理

2.1.1 规范各项服务流程。

2.1.1.1 服务内容的标准化。

2.1.1.2 服务质量的量化。

2.1.1.3 服务流程的明确化。

#### 2.2 服务标准全面细致

2.2.1 共用设备设施维护服务标准细化、量化，明确考核标准。

2.2.2 严格落实安全生产管理细节，杜绝安全隐患。

2.2.3 保洁服务注重频次监管，作业流程、落实细节。

2.2.4 绿化养护服务提高防范意识，规范作业流程，提高服务标准。

2.2.5 客户服务对接报修服务系统化管理，注重统计分析和应用。

#### 2.3 持续改进

2.3.1 定期对制度、标准、应急预案、措施进行论证评审。

2.3.2 定期对日常服务质量监督考评。

2.3.3 及时修正与物业服务区域管理服务不适应措施，服务更具针对性。

## 十四. 针对院校类物业的特约服务

### 1. 服务内容

物业服务企业根据服务对象的需求，开展力所能及的特约服务，如体育场馆（场地）对外服务、票务服务、洗衣服务、便利商店供应服务等。

### 2. 服务标准及要求

2.1 不以盈利为目的，根据服务对象需求，力所能及提供服务。

2.2 服务人员需具备相关的服务技能和能力。

2.3 在不影响合同履行情况下，开展特约服务。

## 十五. 其它服务

### 其他物业服务

参照综合办公类、医院类、院校类等相关服务内容、标准及要求以采购人具体项目的实际需求为准。