附件

宁夏回族自治区本级党政机关办公用房物业服务指导标准

（可根据实际需求增减服务项目或调整服务标准）

| 序号 | 项目内容 | 服务标准及要求 |
| --- | --- | --- |
| 一 | 基 础 管 理 服 务 | |
| （一） | 物业项目资料  （机关监督部门  负责） | 1. 政府立项文件、用地规划许可证、工程规划许可证、施工许可证。 2. 综合竣工验收备案书。 3. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图及验收资料。 4. 配套设施、地下管网工程竣工图及验收资料。 5. 建筑工程消防验收意见书。 6. 公用设施设备清单及安装、使用和维护保养等技术资料。 7. 供水、供电、供气、供热、通信、网络等准许使用文件。 8. 物业质量保修文件和物业使用说明文件。 9. 物业管理所必须的其他资料。 |
| （二） | 物业承接查验  （机关监督部门  负责） | 1. 公共区域及共用设施设备承接查验资料。 2. 竣工资料移交记录。 3. 物业承接查验备案证明及其他材料 |
| （三） | 物业备案  （机关监督部门  负责） | 1. 购买物业服务清单 2. 备案情况说明 |
| （四） | 物业服务合同 | 1. 按照法律法规规定签订物业服务合同，双方责权利明确，并严格履行承诺。 2. 物业服务合同基本要求规范无缺项。 3. 同一办公楼有多家办公单位的，由使用面积最多的单位牵头，选定一家物业服务企业提供服务。 4. 专项服务委托外包的，外包单位资质条件符合相关规定，专项服务合同或协议符合物业服务合同约定。 |
| （五） | 负责管理部门 | 1. 指定相关部门负责监督管理。 2. 及时征询有关物业服务的意见建议，有措施、有方案。 3. 物业服务企业制定争创计划和具体实施方案。 |
| （六） | 项目服务管理  及考核制度 | 1. 登记办理办公用房使用权证、签订使用协议。 2. 建立各区域使用部门、人员信息基础档案资料。 3. 依照物业服务指导标准制定相应的管理及考核办法。 4. 日常巡查与年度考核相结合。 |
| （七） | 突发事件  应急机制 | 1. 制定消防、电梯、交通等事故的应急预案。 2. 制定自然灾害、公共卫生、社会安全、食品安全、餐饮服务等突发事件的配合性应急预案。 3. 每年度定期进行突发事件应急演练，并有相应演练记录。 4. 应急通道、设施设备处于良好状态，可随时启用。 |
| （八） | 人员管理 | 1. 企业定期和不定期对管理人员进行相关培训，并留存培训记录。 2. 专业操作人员，如消防设施操作员、电梯安全管理员证、高低压电工持有专业技术岗位证书、公共卫生、餐饮食堂厨师及服务人员等从业人员持有健康证明。 3. 统一着装，佩戴明显标识，工作规范，作风严谨。 4. 态度热情，举止文明，行为规范。 5. 会务、室内保洁等涉密人员，进行保密教育，严格政审，签订保密协议。 |
| （九） | 档案管理 | 1. 上年度房屋、设施设备安全检查表。 2. 共用部位及共用设施设备维修养护计划及巡检、养护记录。 3. 信息档案完备，实现动态管理。 4. 各项资料，分类规范，查阅方便。 5. 档案使用登记手续完备。 6. 使用环保、节能材料的实施记录。 7. 存放环境条件符合档案管理制度。 |
| 二 | 综合服务 | |
| （一） | 管理机构设置 | 1. 设置物业服务办公场所 2. 物业服务的办公场所整洁有序。 3. 配置必要办公用品（如办公家具、电话等）。 4. 相关管理证照、制度张贴上墙 5. 公示24小时服务电话，按合同约定时间进行报修，维修维护需有详细记录及相关资料。 6. 建立业主单位咨询、投诉记录，处理及时并有回访记录。 |
| （二） | 服务时间 | 1. 接待服务岗位、公共区域卫生、绿化等法定工作日在服务中心、区域内进行业务接待和工作。 2. 节假日有物业服务人员值班，并提供服务。 3. 设施设备维修服务、房屋维修服务、直叙维护服务、求助、投诉等服务建立24小时值班制度，维修维护有详细记录。 |
| 三 | 公共秩序维护服务 | |
| （一） | 人员要求 | 1. 身体健康，工作认真负责。 2. 对日常安防事项做出正确反应，能正确使用消防、物防、技防等器械和设备。 3. 上岗时佩带统一标识 穿着统一制服 行为规范 举止文明 |
| （二） | 门岗车辆维护 | 1. 主要出入口实行24 小时双人值守,有值班记录,对来访人员有登记,对大型物件的进出实行记录。 2. 车辆出、进有记录,车辆停放有引导,停放有序。停车场、停车位标识规范、清晰,车辆行驶路线设置合理。 3. 固定停放车辆签订停车服务协议,明确相关权利义务,车辆进出记录完整。 4. 临时车辆进出登记及时，记录完整。 5. 停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等公示于显著位置。 6. 道闸、立体停车场设施运行良好,专业维护保养单位维修养护及时。 7. 车辆停放有序 8. 停车场(库)定时巡检,记录完整。 9. 高峰时段对行车、停车秩序进行引导,发生交通堵塞及时疏导,发生交通事故及时报告有关部门。 10. 非机动车辆摆放整齐,无乱停乱放现象。 11. 非机动车充电管理规范,无私拉、乱扯充电现象。 12. 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。 13. 遇有重大社会事件,严格按照政府规定执行临时措施。 |
| （三） | 巡逻岗 | 1. 白天每两小时巡逻一次,夜间每三小时巡逻一次,重点部位有明确的巡逻要求,并有巡查记录。 2. 首次接到火警、警情后3 分钟内赶到现场,协助保护现场,采取应对措施,并及时汇报上级和相关部门。 3. 在遇到异常情况、突发事件时,采取积极应对措施,并及时汇报上级和相关部门。 |
| （四） | 消防设施和救助（监控岗） | 1. 制定消防安全制度及操作规程；落实消防安全责任制,明确责任人。 2. 消防控制室显著位置张贴操作人员在有效期内消防设施操作员职业资格证书复印件。 3. 配有安全监控设施的,实施24小时监控。 4. 监控室收到报警信号后,秩序维护人员应按规定及时赶到现场进行处理,同时接受救助要求,解答询问。 5. 消防控制室有专职值班员,24 小时双岗值班,值班记录完整。 6. 监控设备完好无损 保证正常使用。 7. 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。 8. 安全疏散通道通畅 疏散标识规范醒目。 9. 消火栓柜、消防卷帘、防火门、灭火器、疏散指示灯、应急灯等消防设施完好、齐备,可随时启用。 10. 消防水泵、管网、闸门等设备运行正常,测试、维修、保养记录完整,水压正。 11. 消防报警系统自动 手动报警设施启动正常 防排烟系   统手动、自动启动正常,火警联动正常。 |
| （五） | 日常管理  与秩序服务 | 1. 秩序维护方案符合项目特点。 2. 秩序维护员具备专业素质,熟知岗位职责、突发事件应急预案,服务规范。 3. 人员配置合理,岗位责任明确,按照规定频次和路线巡查,有巡查记录。 4. 安全监控室、主出入口及关键岗位实行24 小时值班,值班及交接班记录完整。 5. 实行封闭式管理的区域对外来人员、车辆和物品实行出入登记管理并有记录。 6. 安全标识设置合理,对可能危及人身安全的地点和设施设备,有明显警示标识和防范措施。 7. 安防系统定期进行巡视检查,记录完整。 8. 对安全隐患及时采取措施予以消除。 9. 不定期开展消防,保证一年两次、治安防范以及有关公共秩序方面的宣传。 10. 对办公区域火灾 治安 公共卫生等突发事件有紧急预案,事发时及时汇报上级和有关部门,并协助采取相应措施；定期消防演练,一年两次。 |
| 四 | 环境卫生服务 | |
| （一） | 垃圾收集 | 按照垃圾分类要求,楼层设置垃圾投放箱、桶,垃圾日产日清,垃圾箱、桶清洗干净无臭味、异味。适时进行清洁处理。 |
| （二） | 办公楼区域 | 按照操作流程要求,每天定期保洁,干净整洁,清洁记录完整。 |
| （三） | 楼道、通道 | 按照操作流程要求,每天定期保洁,清洁记录完整。 |
| （四） | 楼梯扶手、  公共窗台、  消防栓箱 | 按照操作流程要求,每周定期保洁,保持干净、无灰尘,清洁 记录完整。公共楼梯扶手、门窗把手、电器开关定期消毒。 |
| （五） | 公共玻璃窗、  雨阳棚、  屋面天台、  天沟等 | 按照操作流程要求,制定计划卫生时间表,保持清洁、无垃圾,清洁记录完整。 |
| （六） | 天花板、  楼道灯、  路灯 | 按照操作流程要求,制定计划卫生时间表,每月定期保洁、消毒, 目视干净,无蜘蛛网,清洁记录完整。 |
| （七） | 宣传栏等 | 按照操作流程要求,每周定期保洁、消毒,表面无污迹,清洁记录完整。 |
| （八） | 公共卫生间 | 按照操作流程要求,每天定期保洁、消毒,无污渍、异味,清洁记录 完整。 |
| （九） | 电梯轿箱 | 按照操作流程要求,每天定期保洁、消毒,不锈钢材料装饰的轿厢每周定期上保护液,表面光亮,无污迹,清洁记录完整。 |
| （十） | 供水水箱 | 按照操作流程要求,制定卫生计划时间表,按规定时间定期清洗,水质达标,清洁记录完整。 |
| （十一） | 房屋外墙 | 按照操作流程要求,目视洁净无污垢,视情况进行外墙清洁,清洁记录完整。 |
| （十二） | 道路、场地、  绿地、明沟 | 按照操作流程要求,道路、场地、绿地每天定期打扫,目视地面、场地、绿地清洁无杂物；明沟每周定期清扫,无杂物、无积水,清洁记录完整。 |
| （十三） | 雨水、雨水、  污水井  污水管道 | 1. 按照操作流程要求,至少每季度疏通1次,汛期增加巡视频次,视情况随时疏通,清洁疏通记录完整。 2. 按照操作流程要求,每季度检查清理1次,并视检查情况及时清掏,清洁疏通记录完整。 |
| （十四） | 化粪池 | 按照操作流程要求,每年清掏1次,发现异常及时清掏；化粪池无溢满,并有检查和清理记录。设置警示标志,清洁疏通记录完整。 |
| （十五） | 消毒灭害 | 按照操作流程要求,公共环境每季度消杀2次,夏季每月消杀1次,每半年灭鼠1次,遇有特殊情况要及时进行消杀或按有关部门的布置进行消杀,消杀记录完整。 |
| 五 | 房屋维护服务 | |
| （一） | 维修维护 | 按物业服务合同约定建立房屋维修维护制度。需要维修时,属于小  修的按合同约定及时组织维修,属于大中修的按照相关程序进行申报审批。 |
| （二） | 房屋结构 | 1. 每季度对房屋的地基、承重结构、楼梯楼道、消防通道、办公楼的门窗、屋面、外墙面、道路和其他设施进行巡查并有记录。 2. 每年定期对房屋结构进行检查 涉及使用安全的部位每季度定期检查,并有记录；发现损坏,应及时按维修制度组织修复。 |
| （三） | 门窗 | 每月定期巡查,保持玻璃、门窗配件完好,门窗开闭灵活并无异常声响。 |
| （四） | 楼内墙面、  顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损。 |
| （五） | 管道、  排水沟、  屋顶 | 每月定期对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通, 保障排水畅通(汛期要增加检查频次，24小时值班)；定期对屋顶,墙面等进行检查，发现防水层有气鼓、碎裂,隔热板有断裂、缺损的应及时修理。检查和维修记录完整。 |
| （六） | 围墙 | 定期巡查围墙,发现损坏按制度及时修复；铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。检查和维修记录完整。 |
| （七） | 道路、场地 | 定期巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复；保持路面平整、无破损、无积水,侧石平直无缺损。检查和维修记录完整。 |
| （八） | 景观园林 | 定期对景观园林等进行巡查,发现损坏按制度及时修复；保持原有面貌,保证其安全使用。检查和维修记录完整。 |
| （九） | 停车场 | 1. 建立停车场管理制度和管理员工作职责。 2. 设置行车指示标识,规定行使路线,指定停放区域,车位划线清晰,保证车辆有序通行、易于停放。 3. 非机动车辆定点存放摆放整齐,无乱停乱放现象。 4. 非机动车充电管理规范,无私拉、乱扯充电现象。 |
| （十） | 标识、安全标志 | 1. 大堂、楼层、公共设施、设备房、地下车库、道路等有明显标识。 2. 定期检查 对破损 损毁及时更换。 3. 危险隐患部位应设置安全防范警示标志 并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施,每月检查1次。 4. 保证标志清晰完整,设施运行正常。 |
| 六 | 设备设施运行与维护服务 | |
| （一） | 健全制度 | 1. 建立设备设施档案,包括设备台帐、设备卡、运行记录、维修保养记录等。 2. 按法规要求以及物业服务合同的约定对设备设施进行维修保养；属于小修的应及时维修,属于大中修和更新改造的提醒使用单位确认并制定维修计划报批后实施,维修经费的使用符合规定；设备设施维修及时率99 %以上,合格率100%。检查和维修记录完整。 3. 设备设施需外包维修保养的应有外包维修协议 检验记录齐全。 4. 建立健全设备设施管理、运行、保养制度、对可能发生的各种设备故障有应急方案。 |
| （二） | 人员要求 | 1. 配备专职的机电维修人员负责设备设施的日常管理与维修保养工作,维修保养记录齐全。 2. 设备夜间运行有专人值班。 3. 每天1次巡视设备设施,并有记录。 4. 专业技术人员取得相关资质,需持证上岗。 |
| （三） | 供水系统 | 1. 每周对供水设备检查3次以上,每季对水泵润滑点加油, 每季1 次对泵房、管道等进行除锈、油漆,每年保养1 次水泵,保证二次供水正常,泵房整洁。 2. 每年定期清洗水箱、蓄水池,二次供水的水质符合国家规定的生活用水标准。 3. 高层房屋每年定期对减压阀进行测压并做好记录。 4. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁；溢流管口必须安装金属防护网并完好；每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。 5. 检查和维修记录完整 |
| （四） | 排水系统  (二级生化处理) | 1. 每天定期检查污水泵、提升泵、排出泵,每季1次润滑加油。 2. 每年定期对污水处理系统进行全面维护。 3. 污水处理系统正常运行,周边基本无异味和明显噪声,过滤格栅无堵塞,污水排放符合环保要求。 4. 检查和维修记录完整。 |
| （五） | 照明系统 | 1. 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好；照明灯亮灯率在99%以上,维修更换及时率100%。 2. 每日定时巡查室内、室外电气柜,遇有故障及时处理,每年定期进行电气安全检查,保证电气设备运行正常。 3. 检查和维修记录完整。 |
| （六） | 消防系统 | 1. 设立消防疏散示意图,紧急疏散通道畅通,照明设备、引路标志完好。 2. 消防设备设施定期运行保养一次 设备设施完好,随时可投入使用。 3. 消防加压水泵每月定期启动并作记录；每年定期保养，保证其运行正常。 4. 消防栓每月定期巡查，消防栓箱内各种配件完好。 5. 每月定期检查火警功能、报警功能是否正常。 6. 每月定期对烟感、温感、探测器,并对全部控制装置进行试验；火灾探测器投入运行两年后,应每隔三年全部清洗1次,不合格的应更换。 7. 每月定期检查消防水带、水枪、阀杆处加注润滑油并作1次放水检查。 8. 每月定期检查灭火器 临近失效立即更新或充压。 9. 检查和维修记录完整。 |
| （七） | 避雷系统 | 1. 每年定期检查避雷装置；高层楼宇每年定期测试,保证其性能符合国家相关标准。 2. 检查和维修记录完整。 |
| （八） | 安保系统  (智能化系统) | 1. 每月定期保养,保持门禁系统使用正常。 2. 楼宇对讲系统(可视):不定期进行调试与保养,保证24小时运行正常；对讲主机选呼功能正常,且选呼后的对讲(可视)功能正常,语音(图像)清晰,对讲分机开锁功能、门体的闭门器等自动功能正常。 3. 报警系统:不定期进行调试与保养,保证其24 小时运行正常；中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信号。 4. 周界报警:24 小时设防并正常运行 不定期进行调试与保养；保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角,保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域,收到警情时,能同时发出声光报警信号。 5. 监视系统:不定期进行调试与保养,保证各项监控设备24小时正常运行,能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号码,录像功能正常。 6. 检查和维修记录完整。 |
| （九） | 电梯系统 | 1. 保证电梯24小时运行,轿厢内按钮、灯具等配件保持完好,轿厢整洁。 2. 按照特种设备安全技术规范 委托专业维保单位进行定期保养,每年定期进行1次检测；物业公司应有专人对电梯保养进行监督,并对电梯运行进行管理。 3. 电梯发生一般故障的,专业维修人员2 小时内到达现场修理,一般故障维修停机不超过4小时；发生电梯困人或其它重大事件时,物业管理人员须在5 分钟之内到现场应急处理,专业维修人员应在半小时内到现场进行救助。 4. 检查和维修记录完整。 |
| （十） | 中央空调 | 1. 中央空调委托专业人员或依据物业外包协议管理、运行、维护。 2. 检查和维修记录完整 |
| （十一） | 备用电源 | 1. 按规定周期维护应急发电设备,确保随时应急启用。 2. 检查和维修记录完整。 |
| 七 | 绿化维护服务 | |
| （一） | 人员要求 | 1. 有专业或兼职人员实施绿化的养护管理；绿化养护管理实行外包的应有协议书和监督检查记录。 2. 做好绿化养护管理的日常记录。 |
| （二） | 日常服务 | 1. 针对植物的生长习性对草坪、花卉、绿篱、树木等定期进行修剪(含造型修剪)、浇水、施肥、补栽补种等养护；保持应有的观赏效果。 2. 定期清理绿地杂草、杂物、定期清除室内盆景绿色植物的叶面灰尘。 3. 绿化总体良好草地无大面积的斑秃，花卉、绿篱、树木等无枯死现象。 4. 园林景观维护管理良好 5. 根据季节和气候状况,对花草、树木等进行病虫害防治。 6. 检查和维修记录完整。 |
| 八 | 会议服务 | |
| （一） | 人员管理及要求 | 1. 根据会议通知时间,提前对会议室的照明、音控、空调、卫生等进行全面检查。 2. 根据各类会议的具体情况，按要求搬移，调整相关的会场设施、会议物品。 3. 会议服务人员统一着装，服务规范，文明礼貌。 4. 严格遵守会议保密规定。 5. 会议结束后随即进行会场清洁 保持会议室洁净 设施运转正常、随时可用。 6. 接待会议、检查和维修记录完整。 |
| 九 | 创新服务及社会效益 | |
| （一） | 创新服务 | 1. 制定并实施节能减排计划和方案,采用新技术、新方法推动物业管理区域内节能节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治。 2. 利用大数据、互联网、智能化等创新管理模式,提升服务的技术含量和效率。 3. 提供和满足个性化服务。 |
| （二） | 社会效益 | 1. 积极协助开展或参与行业重大活动,并做出突出贡献。 2. 积极参加行业内评优争先活动,并取得相关表彰。 3. 积极参与社会公益活动。 |