

厦门市政府采购协会

厦门市物业管理协会

厦采协指〔2020〕5号

关于政府采购物业服务项目采购需求标准的 指导意见

各会员单位：

为规范我市政府采购物业服务项目采购需求标准编制，根据《厦门市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（厦财采〔2020〕10号）有关要求，厦门市政府采购协会在厦门市财政局的指导下，会同厦门市物业管理协会研究制订了物业服务项目采购需求标准，并征求吸纳有关采购单位、采购代理机构的意见，现向各会员单位提出如下指导意见：

一、关于政府采购物业服务项目采购需求标准

采购人、采购代理机构参照本指导意见的采购需求标准，结合采购单位实际，编制采购文件。

二、关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚

根据《关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27号）“三、鼓励优先采购聘用建档立卡贫困人员物业公司提供的物业服务 各级预算单位使用财政性资金采购物业服务的，有条件的应当优先采购注册地

在 832 个国家级贫困县域内，且聘用建档立卡贫困人员物业公司提供的物业服务。对注册地在 832 个国家级贫困县域内，且聘用建档立卡贫困人员达到公司员工（含服务外包用工）30%以上的物业公司，各级预算单位可根据符合条件的物业公司数量等具体情况，按规定履行有关变更采购方式报批程序后，采用竞争性谈判、竞争性磋商、单一来源等非公开招标采购方式，采购有关物业公司提供的物业服务。”的规定，鼓励会员单位到 832 个国家级贫困县域注册物业公司或设立物业公司分支机构，并聘用相应数量的建档立卡贫困人员。

采购人和采购代理机构在编制物业服务项目采购文件时，对注册地在 832 个国家级贫困县域内，且聘用建档立卡贫困人员达到公司员工（含服务外包用工）30%以上的物业公司可参照促进中小企业发展政府采购政策，对符合规定的供应商的响应报价给予（10%）的价格扣除。

三、适用范围

1. 本指导意见适用于政府采购协会和物业管理协会会员；
2. 非政府采购的物业服务项目可参照本指导意见执行；
3. 本指导意见从印发之日起施行。

厦门市政府采购协会

厦门市物业管理协会

2020 年 6 月 30 日

抄送：厦门市财政局

附件

政府采购物业服务项目采购需求标准

厦门市政府采购协会 厦门市物业管理协会

2020 年 6 月 30 日

使用说明

1. 本采购需求标准主要适用于厦门市政府机关事业单位、社会团体的政府采购物业服务项目。

2. 对本采购需求标准有意见、建议的，可联系厦门市政府采购协会（0592-5771521）和厦门市物业管理协会（0592-2235709），邮箱：
xmcgb@xm.gov.cn。

一、项目概况

1、项目主要为满足厦门市政府机关事业单位、社会团体的政府采购物业服务采购及使用需求。

2、项目履约时间为合同签订生效后____个月。

3、项目履约地点为福建省内指定地点（或_____）。

4、采购单位名称：____，单位地址：____，联系人姓名：____，联系电话：____，电子邮箱：_____。

5、服务区域：包括服务区域的“四至”范围、服务区域的占地面积、建筑面积、专有部分产权面积、室内面积、绿化面积、停车场车位数量等。对同一建筑物内不纳入服务范围的，应明确写明。

6、现有设备设施情况：写明服务区域内现有的设备设施情况，包括：电梯、空调、智能化设备、配电室、柴油发电机组、消防监控室、停车场设备、物业管理用房等，应简要说明设备的现状、使用年限、是否过保等，以便供应商在报价时考虑设备的维护、维修费用。

7、服务期限：写明服务的具体时长、开始时间、截止时间等。以及供应商中标（成交）后的交接时间、最迟入驻时间等。

二、项目预算

写明采购项目的预算金额、最高限价，采购服务期限和合同签订要求等可在采购货物一览表中标明。如：

本项目的预算金额为人民币____万元，最高限价为人民币____万元。

三、服务目标

1、物业服务目标：

（1）编制物业管理服务方案，有计划、有指标、有检查考核，采购单位整体满意率达 90%以上。

（2）房屋建筑物及公共配套设施、设备完好率达 98%以上。

（3）治安案件案发率为零，无任何重大事故（以是否收到行政主管部门处罚为准）发生。

（4）环境卫生、消杀、绿化养护达标率达 98%。

- (5) 消防管理通过政府部门有关规定，年检完好率 100%。
- (6) 道路、停车场完好率 98%。
- (7) 化粪池、雨水井、污水井完好率 100%。
- (8) 排水管、明、暗沟渠完好率 98%以上。
- (9) 公共区域公共设施供电线路、自备电源、水泵等重要设施设备完好率 95%以上。
- (10) 公共区域火灾发生率 0%。
- (11) 公共区域刑事案件发生率 0%。
- (12) 管理人员专业培训合格率 100%。
- (13) 采购人投诉处理率 100%。
- (14) 管理人员及其他服务人员的配备技术服务标准不低于投标承诺的要求。
- (15) 采购单位要求的其他服务目标。

四、总体服务内容

本项目物业服务内容包括：

- 1、房屋建筑物维护、修缮与改造。
- 2、物业附属设备、设施的维护、保养与更新。
- 3、相关场地维护与管理。
- 4、消防设备维护、养护与更新。
- 5、治安保卫。
- 6、车辆管理。
- 7、环境卫生保洁（包含垃圾清运至填埋场或垃圾处理站）。
- 8、公共绿地、花木等养护和管理。
- 9、安全责任管理。
- 10、物业档案资料的保管及有关物业服务费用的账务管理。
- 11、完成采购人实际要求的其它服务工作。

五、服务基本要求

- 1、物业服务应符合国家、省、市政府及部门对物业服务的管理规定及要求。
- 2、物业服务应符合相关国家标准、行业标准、地方标准的要求。

3、物业服务企业的用工应符合《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《厦门市经济特区劳动管理条例》、《厦门市劳动管理规定（修订）》、《厦门市企业工资支付条例》、《厦门经济特区企业最低工资规定（修正）》等有关法律、法规的要求。

六、具体服务要求

1、房屋建筑物维护、修缮与改造

1.1 服务内容：房屋承重结构、房屋主体结构、公共门厅、走廊、楼道、楼梯间、户外墙面、地砖、屋面、城市景观平台通道、建筑小品、墙壁（含外墙）、地面、屋面、屋顶等。

1.2 服务要求：制定房屋年度维修养护计划，对房屋进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。保障房屋建筑物正常使用，定期排查房屋建筑物内安全隐患，如遇漏水、塌陷、开裂等应及时组织相关人员进行维修、改造，并上报采购人。

2、物业附属设备、设施的维护、保养与更新

2.1 服务内容：供电设备设施、电梯、空调、发电机、供水设备设施、路灯、非市政排水管线、下水管线、落水管、避雷装置、电气设备和线路、供配电系统、照明设备、保洁设备设施、智能化运行维护系统、饮水机、窗帘、门、锁、地插、墙插、车牌识别道闸等。

2.2 服务要求：建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录应齐全；设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常；设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；辖区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范；容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

①供电供水设备

保障水电供应，供电供水设备故障修复及时，修复成功率 100%，电房保证 24 小时有人值班，应急发电 10 分钟之内完成，因故障停电（市政停止供电除外）报修响应时间 10-15 分钟到现场；负责各类水电设施的维修、更换（照明部分的光源等）。水电工工作时间统一着装，服装等费用由物业管理公司自行负责。物业公司按照本市生活用水规范和要求，全年应至少清洗消毒 2 次二次供水水箱（每半年至少 1 次），每季度都要对二次供水水质进

行检测一次，并提供水样合格检测报告。采购人有权获知清洗、消毒相关信息，还可以参与清洗和消毒的全场监督（可约定检测费用由采购人另行支付）。

②机电设备

确保机电设备正常运行。做好各类设备的管理（机电设备、供配电、照明系统、给排水系统、应急系统、电子监控系统、安全防范系统、通信系统、建筑物设施、会议室的音响系统等各种设备、全部停车场地、室外景观照明灯具设施等），以确保各项设施的完好和正常使用。

③智能化运行维护系统

定期对智能化运行维护系统（含闭路监控系统、停车系统、门禁系统、网络机房设备、巡更系统和防盗报警系统、公共广播系统等）设备进行清洁保养、性能状态检查、系统测试和计划性修理，零修合格率 100%。

④电气设备

对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案做到安全、合理、节约用电；定期提交设备运行检测报告；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度、设备运行操作流程和配电房管理制度，及时排除故障，零修合格率 100%。

⑤供配电系统

每年必须对供配电系统设备进行预防测试及设备安全性能指标检测，并提交检测报告（可约定高低压设备年检、防雷检测、消防设施检测等费用由采购人另行支付）。

⑥电梯

监督电梯维保公司及时做好电梯维保工作，每年组织具有资质的专业检测公司进行一次电气线路检测并出具检测报告。电梯出现故障、发生异常情况或者存在事故隐患的，电梯安全员应当做好警戒工作，控制电梯操作区域，严禁无关人员进入，对电梯进行全面检查，故障响应时间应在 15 分钟内（电梯维保公司人员应在 30 分钟内到现场），一般故障维修完成时间应在 4 小时内（大中型维修等具体以维保合同约定为准）。

⑦公共设施

管理要求做好公共设施设备、电器设备、桌椅、柜子、门窗、灯带的一般保养和维修及换锁等。严格遵守维修改造时限：急修项目（如：自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁（含门、扣等）坏、桌椅、柜子、门窗、电源线路和照明设备故障、等）接到采购单位物业管理部门来电报修后 30 分钟内到位，12 小时内修复；一般维修项目 24 小时内修复；大中型（专项）维修项目（如：建筑（本体）改造翻新、配电线路维修改造、水路

维修改造、消控设备深度维修、房屋维修、屋顶渗水维修、空调批量维修、日用电器批量维修、室内家具批量维修等）由采购单位管理部门按有关规定申报实施采购；若遇到个别项目（比如埋地水管漏水且无法确定漏水点位置等情况）确需委托第三方检测的，按采购人规定进行申报后实施。

⑧设施、设备维修及保养标准

熟练掌握设备故障/突发性事件（停电、停水、停梯）应急预案处置措施；（机电设备、智能化运行维护系统、电气设备、电梯、监控设备、车闸系统、空调、消防设备等若有具体维保公司负责维保，则物业管理公司应按具体维保合同要求，监督维保公司及时做好上述系统设备的检测、维护、保养、维修工作，设备检测、维护、保养、维修记录完备（机电设备、智能化运行维护系统、消防工程、监控及车闸等弱电系统、电气设备、电梯检测维护保养记录应以 15 个工作日为单位，即一个月 2 次；记录均应由维保公司进行盖章）。除签订维保的设备外，其余物业附属设备、设施由物业公司每月至少进行 2 次检测维护保养，并出具物业公司盖章的检测维护保养记录。维修工作要建立制度，故障报修有记录、统计、反馈（维修方），强调时效性，除电梯等应急响应时间和完成时间另行规定外，其他各类设施设备维护和保养响应时间为 30 分钟内，且应在 24 小时内完成，对无法解决的事故或较大型的保养和维修，应及时上报采购人。

⑨ 其它有关服务要求。

3、相关场地维护与管理

3.1 服务内容：办公区，电梯，楼道，卫生间，会客（议）室，地下车库，设备间公共部分、保安值班室、非市政道路、广场（操场）、化粪池等。

3.2 服务要求：保障相关场地正常使用，定期排查相关场地内安全隐患，如遇漏水、塌陷、开裂等应及时组织相关人员进行维修、改造，并上报采购人。

4、消防设备维护、养护与更新具体要求：

4.1 服务内容：维护消防设施和消防安全，范围为：消防通道、消防器具、消防控制系统、消防自动喷淋系统、消火栓系统、火灾自动报警系统等。

4.2 服务要求：

①明确消防责任人，消防控制室必须安排专职消防安全人员 24 小时值班，该岗位必须专岗专人，值班人员必须熟悉基本的消防设备的使用操作，值班消防人员定期进行培训，全力配合相关部门做好防火安全工作（每季度至少一次防火检查）；

②做好消防演习的安排计划，做好消防演习的实施工作，每年 2 次进行消防演练（说明：采购人若为消防安全重点单位的，至少每半年进行一次演练，其他单位每年至少组织一次演练）；

③ 做好反恐防暴演练的安排计划，特别要联系配合辖区派出所做好反恐防暴演练的实施工作，每年进行 2 次消防演练。

④每周对消防设施（含消防自动喷淋系统、消防栓灭火器系统、火灾自动报警系统、排烟系统）进行一次安全检查，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用，保障消防设备、设施合格率 100%，定期进行联运测试，确保整个系统反应正常，定期检查消防备用水池的蓄水量，保障水系统正常。发现消防设施及安全隐患问题及时安排整改维修，消防设施完好率达 100%。负责消防设备设施检查如消防水带、喷枪、灭火器等消防设施的检查、更换，消防设施过期应通知采购人。

⑤制订火灾等灾害应急方案，设立消防疏散示意图，并悬挂于各出入口及楼层，熟悉消防通道的设置，保证紧急疏散通道畅通，照明设施、引路标志完好；

⑥按照规定认真巡视监控图像，及时发现异常情况；对设备器材做好维护、保养，掌握相关设备参数，熟悉性能特性，值班期间保持设备室内卫生、设备摆放整齐，外观清洁无积尘，不定时对设备进行清洁打扫；未经主管领导允许，任何人不得查看或调阅监控视频资料和监测数据等内容；

⑦建立完备的设备设施运行档案，消防档案应当包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。消防档案应当详实，全面反映消防工作的基本情况，并附有必要的图表，根据情况变化及时更新，并于合同期满后移交采购人；与维保公司签订维保合同，并监督维保公司及时做好各项消防控制系统维保、保养工作，提供消防设备设施维护保养记录，每年开展一次消防安全评估。

⑧及时与相关部门、采购人沟通协调，夜班人员，遇紧急情况难于处理，可逐级上报，直到问题解决；发生火警等消防事件时应第一时间上报支队，并迅速启动消防应急预案，正确处置，记录完整、准确、详细、全面。

5、治安保卫

5.1 服务内容：围绕“防火、防盗、防事故”的预防为主展开安全保卫工作：安全保护范围为各大楼（包括建筑物内外、广场、停车场、机房、监控室、办公区等）。

5.2 服务要求：

①保安人员应接受采购单位保卫部门和本单位的双重领导，服从调度；

②保安人员岗位设置任务安排根据双方约定安排。

③加强安全监控、巡查、门岗执勤等，确保安全，严防各项设施失窃、被盗、蓄意破坏事件的发生；加强中午、晚上以及节假日期间的值班巡逻，关键部位要设立巡逻签到点，每 2 小时要巡逻到位一次；

④物业管理公司应根据值班岗位要求和实际情况合理制定、安排值勤时间确定岗位职责等，设置巡检路线，实施 24 小时护卫值班、巡逻检查，确保万无一失；

⑤负责各楼、活动场所和所有通道的大门开放、关锁工作；

⑥智能监控系统、消防设施系统，实施 24 小时监控。

⑦负责各种报刊、杂志、信件的收发。

⑧采购人有权对物业管理公司制定、安排的值班、执勤、巡逻等情况进行检查、监督及提出意见。物业管理公司应对采购人发现的问题或者提出的意见无条件进行整改或调整。

⑨完成采购人交付的其他保障工作。

5.3 安保工作基本要求

①在采购人的直接领导下，开展各项工作。

②预防和防止任何危及生命和财产安全的行为，维护正常秩序，维护办公区域安全，保护好采购人财产及附属设施不受人为损坏；保全各类财产不被偷盗。发现违法犯罪行为的，应当予以制止；对制止无效的应当立即报警，同时采取措施保护现场。

③台风、暴雨期间应按采购人要求增派人员做好防台风暴雨及善后工作。

④24 小时站岗值班。（含把门、引导车辆、来访登记、物品出入管理、报纸及信件收发）；

⑤4 小时全天候巡视（含楼内门窗防盗巡视及大楼进出门开关），负责对整个范围内的公共部位、道路广场、公共场所的安全防范工作。

⑥定时开、闭各楼房及通道门。

⑦对进入人员进行询问及登记。

⑧台风及暴雨等各类恶劣天气来临之前，做好各种防范工作，人员及时到岗，在此期间，实行全天候值班，协助疏散人员，尽全力保护好人员及财产安全。

⑨设立应急救助预案，实行救助，设立 24 小时专线救助电话。

⑩按照采购人的安排与要求，协助采购人收发各类报纸、信件，及时做好各类人员的接待工作。

⑪发现安全隐患，及时上报。

6、车辆管理

6.1、服务内容：维持采购人道路交通秩序，引导车辆进出及停放，做好停车场车位管理，保障人车安全。

6.2、服务要求：门卫负责对来访人员进行验证、登记、杜绝闲杂人员，并对进入管理区内的车辆停放进行管理，人车分流有序，车辆停放有序，通行顺畅。指挥准许进入车辆停放在划定的停车泊位内，不得压线、跨线。对划定的停车场安排专人指挥引导，车辆停放井然有序。交通、车辆、停车场管理要指定专人负责，要制定可行的管理制度；要有车辆行驶、停放识别标记；自行车、摩托车、机动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定停放车位或指定地点，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全；车辆停放建立登记制度，严防被盗事件发生；门前车辆行驶有序，一律不准按鸣。

7、环境卫生保洁服务

7.1 保洁服务内容：室内外办公区，电梯，楼道，卫生间，会客（议）室，设备间公共部分，停车场及道路卫生清洁，垃圾清运等。对建筑物墙壁（含外墙）、地面（含石材、橡胶、PVC 的养护）、屋顶，楼道（含楼梯栏杆、扶手、玻璃门窗）及附属设施，卫生间等，外围区域道路，设施，绿地，车棚，厕所等；以及污水管道、水管道、化粪池、沟渠及蓄水池、屋顶水池水塔、二次供水设备、蓄水设备清洗。

7.2 保洁服务要求：

①常规保洁时间：

②根据各楼宇实际情况，合理布设分类垃圾桶、垃圾每日分类收集清运一次，垃圾清运做到日产、日清，分类处理，无垃圾拖挂、散落，无污水滴漏，严禁焚烧垃圾。垃圾桶无满溢现象。垃圾清运率达 100%；

③安排政治清白、形象良好、保密意识强的保洁人员对重要区进行保洁。

④每天早晚两次对所有楼宇的门厅、公共楼梯道、走廊、卫生间、茶水间及附属设施进行全方位保洁。做到地面拖净，无杂物、无青苔、无泥沙、无痰渍、无积水、无油垢；墙面无灰、无尘土、无蜘蛛网、无违规张贴物；楼梯道、走廊无杂物堆放；扶手及栏杆无积灰、无蜘蛛网；卫生间盥洗台（槽）洁净，玻璃明亮，无污物、无臭气，排水通畅；

⑤每周至少对各楼宇大门各楼层公共场所门窗、宣传栏玻璃擦抹 2 次（如遇特殊情况，应按照采购人要求增加次数），保持所有门窗干净，玻璃明亮，无手印、无油污、无灰尘；

⑥每周至少对各楼宇内公共区域的天花板及附属各类设施设备装饰物（如消防设施、网络设备、照明设备、线路桥架等）表面除尘 1 次（如遇特殊情况，应按照采购人要求增加次数），保持天花板、墙面粉刷部分及公用设施设备表面无积尘、无蛛网；

⑦楼宇出入口顶部雨棚、遮阳板、窗台的垃圾弃物每周清理 1 次，特殊情况下须随时清理，确保无垃圾堆积、无蚊蝇滋生、无异味；

⑧负责各楼宇所有室内外下水道、雨水口、化粪池的疏通、清理。制订详细的日常、定期污水管网清理计划，并严格执行日查和周检制度。定期疏通，并视检查情况及时清掏；

⑨每年开展一次全面灭蝇、灭虫、灭鼠工作。并积极配合采购单位做好日常疫情防控工作；

⑩设立完备的清洁岗位，在规定时间内，始终保持有岗、有人、有服务。对展厅、楼道、厕所、电梯间、办公室、卫生间等应做到按标准定人、定点、定时管理、巡查、监督并做好登记记录，备案管理。

⑪工作要求与工作职责

项目	保洁内容	频次	标准
大厅、共用走道、楼梯、屋面、外墙玻璃	各楼层通道、门厅和楼梯台阶打扫及拖洗	2 次/天	无尘、无积水、无杂物
	屋面清扫	1 次/月	无杂物、无积水
	楼梯扶手擦拭	1 次/天	无尘
	水泥地面刷洗	1 次/月	无明显污渍、无积水
	楼道共用门、窗玻璃擦拭	1 次/周	无尘、透明
	各办公室、教室、图书馆、会议室、演播厅、多媒体教室、综合楼沿外墙部分玻璃擦拭	1 次/学期	无尘、透明
	墙面污染及张贴物	即刻清理	无明显污渍
	清理蜘蛛网及灯具、消防器材除尘	1 次/月	无明显积尘、无杂物
共用卫生间	通风换气、冲洗洁具、清扫拖洗地面、清倒垃圾（每日全面清洁 3 次，每隔 1 小时巡视一次，发现受污染即时处理）	3 次/天（早中晚）	无臭味、无积水、无杂物
	灯具除尘	1 次/月	无明显积尘
	卫生间消杀	2 次/月	达到防疫标准
	墙面污染及张贴物	即刻清理	无明显污渍
区域内道路、运动场（广场）、旷地	道路清扫	2 次/天	无杂物
	运动场清扫	1 次/天	无杂物
	灯具清洁	2 次/月	无明显积尘
	水泥地面冲洗	1 次/每月	无明显污渍、无积水

项目	保洁内容	频次	标准
会议室、领导办公室、普通办公室	使用前后清洁	各 1 次/天	无尘、无杂物
标识牌、宣传橱窗、雕塑	标识、宣传牌擦拭	1 次/2 天	无尘
	雕塑擦拭	1 次/周	无明显积尘
绿化带	清扫（落叶较多季节增加频次）	2 次/天	无杂物
垃圾桶、果皮箱	垃圾收集及清运	2 次/天	垃圾无漫溢
	垃圾桶清洗	1 次/天	干净无臭味
	果皮箱擦拭	1 次/天	外观无尘
	果皮箱清洗	1 次/周	干净无臭味
卫生消杀	蚊、蝇消杀	2 次/月	无发现
	灭鼠、灭蟑螂	1 次/月	无发现
楼层内给排水管道	表面清洁、除尘	2 次/年	干净无明显积尘
垃圾清运	日产日清	1 次/日	无滞留
二次供水设备、蓄水设备		3 次/年	
备注：保洁内容包括但不限于上述表格中的描述，表中的保洁频率内容根据实际需要设定，中标人应视污染程度增加保洁次数。如遇到活动或检查时，物业单位应负责完成突击保洁任务。			

8、公共绿地、花木等养护和管理

8.1 服务范围：管理目标为管理区域内所有花草树木（提供绿化设备、肥料、除草剂）

①负责管理区域内绿化植物的养护和管理。

②养护、修剪、浇灌管理区域内各种树木、花草，补种部分花草、树木。

③管理区域内所有植物的养护，含乔木、灌木、草坪、草花、地被植物、藤本植物。

④室内摆花的养护和管理及定期更换。

8.2 服务要求：

①对绿化盆栽根据植物生长习性进行淋水、修剪、施肥、杀虫、更换，保持生长态势良好、造型优美、常新常绿；定期除草、松土、施肥、整形修剪、防治病虫害。做到树木生长茂盛、无枯枝、树形美观、完整、无倾斜；花坛土壤疏松无垃圾；

②草坪平整清洁无杂草；对重点花草树木必须专人管理，定期施肥、养护，由于养护不善造成花草树木受损的，一切损失由物业管理公司负责；物业管理公司必须配备熟练、专职、专业的园林园艺养护人员。

③按园林绿化要求，不能有黄土裸露现象，做好绿化草坪、植被养护、修剪工作、清除有害杂草、消杀虫害。

④监测较大灌木、乔木的虫害，开展有效消杀、剪枝、除枯枝、除主杆嫩芽；消杀白蚁侵蚀树主杆。

⑤楼堂、门厅、会议厅等盆花摆放；各重要活动的活动用花摆放。

⑥发现有小部分枯死、缺棵、地被、草坪踩死应及时补植补种。

8.3 重点考核指标

①草坪保洁平整、草的高度不应超过 10 公分，超过应及时进行修剪；

② 草坪内常年清除杂草，有效控制杂草孳生；

③ 花草树木无枯死，发现死树应在一周内清除并适时补种；

④绿篱超过平齐线 10 公分时应进行修剪，绿篱要部无死枝枯叶及杂物，每天清除修剪的废弃物；

⑤乔木应根据树木品种和生长情况，及时修剪整形，观赏效果良好；

⑥根据气候状况，适时组织浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好；

⑦五大虫害的树木不超过树木的总数的 2%；

⑧绿化围栏设施无缺损；

⑨绿地整洁，无砖块、纸张、垃圾；

⑩绿化档案齐全，有动态记录；

⑪浇水：经常浇水，不干不浇。整穴：每年至少 2-3 次，以改善土壤通透性及花草生长环境，可配合施肥及中耕除草进行除草，采用人工除草、生物防治与化学除草相结合，抑制杂草生长。

9、安全管理

9.1 责任对象

服务处的负责人是本单位职责范围内安全生产和综合治理第一责任人，对本项目安全生产和综合治理工作负全面责任。结合本项目和服务区域实际情况，把安全生产和综合治理责任层层分解，落实到每个环节、每个岗位、每个人。

9.2 工作职责

①项目负责人要坚决贯彻执行“谁主管、谁负责”、“谁的隐患谁整改”的原则，层层落实安全生产责任制，定岗定人做到事事有人管。同时根据人事变动情况及时调整责任人，确保工作不受影响。认真抓好各类安全隐患整改和各类危险源监控工作，遏制重特大事故的发生。

②服务处制订本项目安全生产和综合治理计划和工作目标，并列为本项目的重要日

程。每月必须组织一次专项安全生产和综合治理检查，并有检查记录存档；每月必须召开一次安全生产和综合治理工作例会，及时解决安全生产和综合治理中的重大问题；制定《突发事件处理程序》不断完善应急处置机制，加大演练力度。

③建立自上而下的安全生产和综合治理责任制，签订安全生产和综合治理责任书，确保责任落实到人，并结合年终考核进行验收，兑现奖惩。

④认真贯彻《安全生产法》的要求认真抓好宣传培训工作扎实开展“建设平安单位”、“安全生产月”、“安全生产宣传周”、“11.9 消防安全宣传月”等一系列宣传教育活动，营造安全生产氛围，提高全体职工安全意识，并做好安全技能培训。

⑤按照“四个不放过”的原则，对发生的事故要在规定的期限内处理结案，重特重大事故应按要求及时向上级有关部门作出书面报告。

⑥项目应设立一名兼职安全员，负责本单位安全生产组织检查和监督。建立完整统一的安全生产管理档案。

⑦定期向上级有关部门书面报告安全生产和综合治理工作情况，认真完成上级有关部门的安全工作，接受上级有关部门的监督和检查，及时落实上级有关部门提出的整改要求。

⑧每月项目负责人负责做好项目的安全生产专项会议，安全生产自查，整改，以及安全生产专项培训，并将相关记录每月按时存档。

9.3 安全生产和综合治理控制指标

①特大责任事故、重大责任事故为零；一般事故死亡为零。

②工伤事故年度应控制在 $\leq 0.6\%$ 。

③电梯、消防设施和设备安全运行正常。

9.4 消防安全指标：

①本项目服务区域“三合一”整治合格率 100%；消防合格率 100%。

②重、特大火灾事故、火灾事故死亡率为零。

③确保疏散通道和安全出口畅通。

9.5 安全管理指标：

①安全生产目标管理责任书签订率 100%。

②年度进行考核、兑现奖惩 100%。

③建立安全生产管理档案。

④半年召开安全生产和综合治理总结会议，分析、研究存在问题，提出具体整改措施。

⑤重大节假日前安全生产检查一次，年度 12 月 15 日前向上级有关部门书面报告安全

生产工作总结。

⑥对突发性的事故事件要按规定在第一时间报告公司主管的领导及上级有关部门。

⑦事故及时结案率 100%。

⑨遵守各项法规，项目负责人应经常对员工进行安全教育，包含教育员工不得出现酒后驾驶、无证驾驶等交通违法行为。

10、建立健全物业档案管理工作

10.1. 制定场所消防、人防工程、保安、保洁、水电和设施维修、维护以及引导员等各项工作记录、维护记录、巡查记录，并于合同期满后移交采购人；制定物业人员档案管理，包括人员相关材料、考勤表归档、考核表；维护消防安全户籍化管理系统，按照规定按时上传相关数据资料。

七、服务人员要求

1、服务人员配置要求表：

部门	主管	员工
办公室（人）	物业经理 1 名，在岗，不得兼职	管理员 名
工程维修部（人）	工程主管 1 名，在岗，不得兼职	工程维修工 名 高压水电工 名 消防安全员 名 电梯管理员 名
安保部（人）	维序队长 1 名，在岗，不得兼职	保安员 名
保洁绿化部（人）	保洁绿化主管 1 名，在岗，不得兼职	保洁员 名、绿化员 名
合计	名	
要求	以上所有岗位不接受外包服务，必须由中标（成交）人自行提供（采购人另行规定的可除外）。	

2、人员要求

①以下人员的年龄、学历、资格要求等可根据项目具体情况制定。

②国家规定需持有上岗证的工种需全部持有相应职位的资格上岗证，且解聘、更换、招聘应提前 1 个月报采购人方同意后方可进行。

（1）物业经理

①中国公民、大专及以上学历、身体健康、无犯罪记录，不得兼职

②资格要求：

③物业经理的解聘、更换、招聘应提前 1 个月报采购人方同意后方可进行解聘、更换、

招聘。

④综合管理：负责物业管理机构，推行综合一体化管理，与采购人单位沟通、协调，对采购人所安排的有关处理、联络、知会等要及时跟踪、落实及反馈；对采购人提出的合理建议或意见及时整改；做到责、权、利关系明确；参与制订各类管理人员的岗位责任制、内部管理运作及考核制度、制订采购人公约、采购人手册和大楼公众管理规章制度及完善的管理工作流程。积极协助采购人、街道、派出所开展各项工作。政策、法规等规定的由物业公司承担的其他事项。

（2）物业管理员

①中国公民、身体健康、无犯罪记录。

②资格要求：

③物业管理员的解聘、更换、招聘应提前 1 个月报采购人方同意后方可进行解聘、更换、招聘。

④协助物业经理开展工作和日常事务处理；了解掌握物业管理相关情况，为物业经理工作决策提供依据；完成上级领导分派的其他工作任务。

（3）维序队长

①不超过五十周岁的中国公民、身体健康、无犯罪记录，退伍军人优先，不得兼职。

②男性身高 165 厘米以上，女性身高 155 厘米以上；双眼裸眼视力 1.0 以上，无口吃、无色盲、无色弱。五官端正、身体健康，没有精神病等不能控制自己行为能力的疾病史。

③资格要求：

④维序队长的解聘、更换、招聘应提前 1 个月报采购人方同意后方可进行解聘、更换、招聘。

⑤负责安保、车辆安全的各项管理工作，贯彻落实保安工作相关法律法规及采购人制订的规章制度；督导队员做好治安巡逻、值班、消防、违禁物品排查等安保工作，以及车辆、人员、物资的疏导等秩序维护工作。

（4）工程维修主管

①中国公民、身体健康、无犯罪记录，不得兼职。

②资格要求：

③工程维修主管的解聘、更换、招聘应提前 1 个月报采购人方同意后方可进行解聘、更换、招聘。

④负责工程维修的各项管理工作，具备相应的专业知识，熟悉本专业的系统分布、运

行特点、设备性能等，一旦发现问题或发生意外事故，能马上做出正确判断，并迅速组织抢修；做好设备的年、月检修保养计划和备用材料计划，上报部门主管审批并负责维修保养计划的实施；做好所负责设备的维修消耗记录及技术档案存档备查。

（5）保洁绿化主管

①中国公民、身体健康、无犯罪记录，不得兼职。

②资格要求：

③负责服务范围内保洁、绿化的各项管理工作，制定绿化、清洁维护保养计划，检查执行情况；具体安排保洁、绿化人员岗位分配和日常工作。定期对保洁、绿化人员进行岗位培训。

（6）维序员

①不超过五十五周岁的中国公民、爱岗敬业、恪守值守、安全意识强、工作责任心强、遵纪守法、品行良好、无不良嗜好、无违法犯罪记录、有团结协作精神；

②男性身高 165 厘米以上，女性身高 155 厘米以上（其中门岗男性身高 170 厘米以上，女性身高 160 厘米以上）；

③双眼裸眼视力 1.0 以上，无口吃、无色盲、无色弱、无色盲。五官端正、身体健康，没有精神病等不能控制自己行为能力的疾病史；

④资格要求：

⑤其他要求：

参加专业培训合格，具备基本法律知识，着规定制式保安服装，持证上岗；

具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力；

具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；

具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能；

掌握一定防卫和擒敌技能及沟通协调能力。

（7）保洁员

不超五十五周岁的中国公民、身体健康、无犯罪记录。

（8）绿化员

不超五十五周岁的中国公民、身体健康、无犯罪记录、有相关工作经验或具备专业技能。

（9）消控（监控）员

①中国公民、爱岗敬业、恪守值守、安全意识强、工作责任心强、遵纪守法、品行良

好、无不良嗜好、无违法犯罪记录、有团结协作精神；

②男性身高 160 厘米以上，女性身高 150 厘米以上；双眼裸眼视力 1.0 以上，无口吃、无色盲、无色弱、无色盲。五官端正、身体健康，没有精神病等不能控制自己行为能力的疾病史；

③资格要求：

④其他要求：

具备相应的业务知识和技能、基本法律知识，着规定制式保安服装，持证上岗；

具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力；

具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；

具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能；

掌握一定防卫和擒敌技能及沟通协调能力。

（10）工程维修员（包含工程维修员、高压水电工、消防安全员、电梯安全员等，根据项目具体情况设置）

①不超五十五周岁的中国公民、身体健康、无犯罪记录；

②资格要求：

3、人员考核：物业人员考核应充分尊重采购人意见，采购人根据物业人员具体从事的工作质量、效率进行评议，不定期出具考核意见，如被评为不合格或连续两次被评为基本合格的，中标人应按采购人要求在 7 日内更换人员，所产生的各项费用均由中标人自行承担；被评为合格以上的工作人员，中标人未经采购人同意不得随意更换，物业人员辞职应提前一个月告知采购人，若需更换人员需经采购人书面同意，且替换人员的学历、资质不得低于原工作人员。

4、合同期内应按法律法规规定为物业服务人员缴纳社保。

八、物业服务考核办法

1、考核内容

根据服务人员基本要求、设备设施维护维修、管理工作、绿植养护、人员到岗情况、工作方法与服务态度等指标对物业公司进行考核，每个月一次（具体频次由采购人确定）。

2、考核标准要求

采购人将对物业管理公司所管理的区域及内容根据考核评分表进行考核。

3、考核方式

(1) 采购单位采用现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等方式进行考核、验收。依据事实和效益，客观评价，奖惩挂钩。具体考核、验收标准根据管理服务的各项目标执行。

(2) 对物业管理和保洁情况，根据要求，平时每个月进行物业化服务考评、每年底组织一次年度综合考核。采用现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等方式监督检查。

(3) 采购人将负责对中标的物业服务企业的履行合同情况及服务质量进行经常性的指导、检查。

(4) 对考核检查出现的问题，采购人将制定整改措施，限期改正，如果屡犯不改或年度综合考核得分 85 分以下，采购人将有权提出终止承包合同。

(5) 对于中标单位管理不善造成的事故、差错以及因服务不善被投诉等，影响采购人形象，采购人将有权扣减物业管理费。

4、考核标准（采购人可根据具体情况调整修改及增加）

序号	指标名称		承诺指标	考核分数
1	A 类服务	特别紧急项目开始服务时间	24 小时内	10 分
2	B 类服务	紧急项目开始服务时间	24 小时内	
3	C 类服务	影响一般性活动开始服务时间	24 小时内	
4	D 类服务	不影响一般性活动开始服务时间	72 小时内	
5	采购人满意率		98%以上	10 分
6	保洁率		98%以上	5 分
7	物流配送（报纸、信件等）服务完成率		98%	5 分
8	根据采购人要求指定的工作指标，满意率		98%	5 分
9	领导交办事项完成率		100%	10 分
10	各科室服务要求完成率		98%	5 分
11	各科室服务要求满意率		98%	5 分
12	客户投诉处理率		98%	10 分
13	档案建立与完好率		98%	5 分
14	业务接待处理		365 天×24 小时	10 分
15	公共区域刑事案件发生率		0	10 分
16	公工区域火灾责任事故发生率		0	10 分

依据事实和效益，客观评价，奖惩挂钩。

5、物业服务考核方法

(1) 对考核检查出现的问题，采购人有权要求物业公司制订整改措施，限期改正，一年内出现有两次整改不合格，或年度综合考核得分 85 分以下，采购人有权单方终止承包合同，质量保证金采购人不再返还给物业公司，其余须承担责任按投标文件的服务承诺和双方合同执行。

(2) 物业公司管理不善造成财产损失除应承担责任、赔偿损失外，还应承担相应的处罚责任。因服务不善被来访人员投诉等，影响采购人形象，采购人有权扣罚物业管理费。

(3) 协议中已有明确考核规定的按协议执行考核，严格落实；没有明确规定的，根据采购人反馈意见加以规定，并予以完善。

6、物业化服务奖惩办法

(1) 得分 95 分以上评定等级为优，达到 85 分以上为合格，低于 84 分为不合格。初期 3 个月内，低于 74 分为不合格（计算标准为当月一次性分数，不进行季度平均）。

(2) 初期前三个月内物业公司考评得分 90 分以上时物业管理费按合同规定的物业管理费用全额付给，得分 89-75 分时物业管理费按合同规定的物业管理费总额的 90%付给，得分 74 分以下时物业管理费按合同规定的物业管理费总额的 85%付给（计算标准为当月一次性分数，不进行季度平均）。

(3) 3 个月后考评得分 95 分（含）以上时物业管理费按合同规定的物业管理费全额付给，得分 94-85 分时物业管理费按合同规定的物业管理费总额的 95%付给，得分 84-75 分时物业管理费按合同规定的物业管理费总额的 85%付给，得分 74 分及以下时物业管理费按合同规定的物业管理费总额的 60%付给（计算标准为当月一次性分数，不进行季度平均）。

(4) 工作人员服务态度生硬，不能满足科室的合理要求，每次投诉扣 1 分。

(5) 由于工作责任心不强，管理不到位造成电气事故或火警等事故的损害由物业公司负责赔偿，并每次扣 5 分。

(6) 不遵守安全操作规程，盲目操作、违章操作所引起的相应责任，由物业公司负责。并每次扣 5 分。

(7) 由于责任心不强，管理不善致使采购人及管理区域内的人员、财产损失，则按市场价赔偿。每次扣 1 分。

(8) 由于工作失职，引起大面积溢水、断水、断电现象，对工作带来一定影响，每

次扣 2 分。

(9) 服务质量欠缺与工作人员或来访人员发生争吵、漫骂、动手打人。每次扣 5-10 分。

(10) 隐瞒事故不报者，视情节轻重。每次扣 5-10 分。

(11) 采购人将依据协议规定每月不定时对物业工作进行检查、考评。一年之内，同一服务项目考评二次不合格时，采购人将以书面形式通知物业公司限期整改，物业公司必须向采购人提交整改措施报告，由采购人监督实施。发现一次扣 5 分。

(12) 物业公司要爱护使用采购人提供的房屋、办公家具、及各种设备设施等后勤资产，对于因管理不善而造成丢失或损坏的，应按资产年限折旧赔偿。未经采购人同意不得转让、转租、变卖和改变其使用性质。各类设备使用期满，未经采购人同意并按正常程序办理报废审批手续，物业公司不得随意处置；发现一次扣 5 分。

(13) 未经采购人许可，物业公司不得随意改变管网、供电、通讯线路、房屋结构等，确需改动时，须经采购人同意；违反一次扣 2 分。

(14) 搞好“防火、防盗、防事故”等安全防范工作，对于因管理不善或工作人员失职，渎职而造成人员伤害、财产损失等事故者，物业公司要追究相关人员的责任并负责赔偿。属于自然灾害等不可抗拒因素造成损失者，将由双方另行协商解决，违反一次扣 2 分。

(15) 根据采购人实际情况，制定符合国家节能标准规定的实施方案并加以实施，无法达标的，除整改外，视情况予以每次扣 5—10 分。

(16) 上述第(4)至第(15)条扣分为在每月考核得分后再扣上述违约条款相对应的分值。

(17) 投标人中标后，以上考核要求作为与采购人签署合同的主要条款之一。

(18) 每月对物业公司进行考核，考核表内容采购人有权根据实际情况进行更改，考核时可邀请物业公司管理人参加。

九、风险承担与责任认定机制

1、中标人的服务人员的工伤风险及相关费用，由中标人自行承担。

2、因意外事故或作业安全问题引发的人身伤亡和财产损失，中标人依法承担赔偿责任。

3、治安事件的责任认定，以公安部门裁定为准；非治安事件的责任认定，由双方协

商，协商不成的，以诉讼方式认定。

十、服务费报价及支付

1、采购文件应明确项目的预算金额、最高限价。对不同服务内容或服务区域有不同限价要求的，应分别写明。

2、服务费报价要求

（1）服务费一般采用总价包干的形式，即物业服务公司的报价为包括本项目所涉及的有关项目的所有费用。报价要求应明确服务费具体包含的内容，如：（1）员工工资、社会保险和法律法规规定的福利费用等；（2）物业管理区域内的卫生清洁费用、消耗品、绿化养护费用、秩序维护、垃圾清运费用；（3）物业管理企业固定资产折旧费用；（4）法定税费；（5）物业公司因自身公司需求产生的水电及其管理费用由物业公司自行承担；（6）其他不可预计费用。以上费用含员工工资、社会保险、着装费用、器材费用、保洁工具费用、办公费、福利津贴、税金和利润等。采购人不再承担任何费用。（其中租赁或调配大型设备费用、外墙清洗费用等，采购人可根据项目具体情况调整，也可另行列支）

（2）不纳入服务费报价的费用应另行写明，如：外墙清洗、房屋大修、电梯大修的费用不纳入报价，由采购人另行支付。

（3）在物业服务过程中产生的收入，如停车费等，应明确如何分配。

3、服务费支付方式

应写明服务费的具体支付时间、支付要求、支付方式等。

十一、其他事项说明

1、如遇到活动或检查时，中标人应负责完成突击保洁任务和气氛布置任务及会务保障等，采购人不再另行付费（材料费可约定由采购人支付、若活动频次高也可另行再约定）。

2、大楼设施、设备维修由物业公司报采购人审核同意后组织实施，费用经过采购人审核同意后实报实销。

3、迎检工作及临时性突击工作时（如领导调研、文明城市检查等），物业保障工作必须跟进，服从采购人安排。

4、投标人应根据本项目的现场实际情况，完善相关岗位人员的配备及具体分工，如机电设备运营管理、巡逻岗位、停车场管理等。

5、本项目应实行独立财务的核算制度。

6、物业各项档案资料及有关物业服务费用应做好存档及帐务管理，合同期满后，移交物业管理服务活动中全部图纸、档案、资料，并配合采购人办好其他移交手续。

7、中标人应协助主管部门进行周边道路、空地的卫生管理，避免垃圾乱堆放影响环境。

8、履行合同时中标人须做好物业档案的管理及保存。本合同终止时，中标人必须向采购人移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案等资料；移交本物业的公共财产；对本物业的管理财务状况进行财务审计，采购人有权指定专业审计机构，中标人应负责新物业管理单位接管之前的管理工作，只有依法办理完结物业管理移交手续之后，中标人才能退出该管理区域。

十二、需满足的政府采购政策要求

1、采购文件应落实促进中小企业发展的政府采购政策，明确规定是否专门面向中小企业采购。对非专门面向中小企业采购的项目，应规定中小企业可以享受价格扣除的具体内容。

2、采购文件应落实促进残疾人就业的政府采购政策，规定残疾人福利性单位可以享受价格扣除的具体内容。

3、采购文件应落实支持监狱企业发展的政府采购政策，规定监狱企业可以享受价格扣除的具体内容。

4、采购文件应落实支持脱贫攻坚的政府采购政策，有条件的应规定优先采购注册地在 832 个国家级贫困县域内，且聘用建档立卡贫困人员物业公司的具体内容。

十三、物业服务等级标准参考材料

可根据实际需求选择合适等级服务列入具体服务要求中。

（一）基础服务标准

级别	序号	内 容	服 务 要 求
一级	1	管理处设置	服务区域内不设置管理处，管理人员每日巡查服务区域一次以上，发现问题及时处理
	2	管理人员要求	(1) 物业经理有物业管理员上岗证 (2) 管理人员挂牌上岗
	3	服务时间	周一至周日在指定地点进行业务接待
	4	日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求 (2) 24 小时受理采购人或使用部门报修。急修两小时内到现场处理，一般修理三天内完成（预约除外） (3) 对采购人或使用部门的投诉在七天内答复处理

级别	序号	内 容	服 务 要 求
			(4) 告知采购人或使用部门装修须知, 监督装修过程, 对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告 (5) 建立财务制度, 对物业服务费的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰, 定期公布 (6) 建立服务区域物业管理档案(包括设备管理档案、采购人资料档案等) (7) 对房屋维修资金进行账务管理, 做到运作规范, 账目清晰, 定期公布 (8) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与采购人或使用部门进行沟通, 每年的沟通面不低于服务区域使用部门的50% (9) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律等 (10) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准 (11) 对违反管理规则或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理
二级	1	管理处设置	服务区域内设置管理处, 配置简单办公设备, 配有电话
	2	管理人员要求	(1) 物业经理有物业管理员上岗证 (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗
	3	服务时间	周一至周五在服务区域管理处进行业务接待, 周六、周日在指定地点进行业务接待
	4	日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求 (2) 24 小时受理采购人或使用部门报修。急修半小时内到现场处理, 一般修理两天内完成(预约除外) (3) 对采购人或使用部门的投诉在五天内答复处理 (4) 告知采购人或使用部门装修须知, 监督装修过程, 对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告 (5) 建立财务制度, 对物业服务费的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰, 定期公布 (6) 建立服务区域物业管理档案(包括设备管理档案、采购人资料档案等) (7) 制定服务区域物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施 (8) 对服务区域房屋维修资金进行账务管理, 做到运作规范, 账目清晰, 定期公布 (9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与采购人或使用部门进行沟通, 每年的沟通面不低于服务区域使用部门的60% (10) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律等 (11) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准 (12) 对违反管理规则或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理
三级	1	管理处设置	(1) 服务区域内设置管理处 (2) 办公场所整洁有序 (3) 配置一般的办公用品(如办公家具、电话等)
	2	管理人员要求	(1) 物业经理有物业管理员上岗证, 有三年以上物业管理工作经历 (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁
	3	服务时间	政府法定工作日在管理处进行业务接待, 节假日有管理人员值班, 并提供服务
	4	日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求 (2) 12 小时(8: 00 至 20: 00) 受理采购人或使用部门报修, 超过时间有专人值班。急修半小时内到现场处理, 一般修理一天内

级别	序号	内 容	服 务 要 求
			完成（预约除外）。采购人专有部分的报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定 (3) 对采购人或使用部门的投诉在三天内答复处理 (4) 制定服务区域房屋二次装修告知、审核、巡视、验收等装修管理服务制度，建立采购人或使用部门房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告 (5) 建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰 (6) 建立服务区域物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、采购人资料档案（含采购人或使用部门房屋装修档案）等] (7) 制定服务区域物业管理与物业服务工作计划，并组织实施 (8) 对采购人委托的服务区域专项维修资金进行专户存储、按幢设账、核算到户管理，做到运作规范，账目清晰，每半年公布一次 (9) 采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与采购人或使用部门进行沟通，每年的沟通面不低于服务区域使用部门的70%，使用部门满意率不低于70% (10) 建立管理处内部管理制度和考核制度 (11) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律等 (12) 能提供两种以上特约服务（有偿）和两种以上便民服务 (13) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准 (14) 对违反管理规则或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报告有关部门处理 (15) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等 (16) 重大节日（元旦、春节、国庆）有气氛布置
四级	1	管理处设置	(1) 服务区域内设置管理处 (2) 办公场所整洁有序 (3) 配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品
	2	管理人员要求	(1) 物业经理有物业管理员上岗证，有一年以上物业经理任职经历 (2) 管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范
	3	服务时间	政府法定工作日每天12小时在管理处进行业务接待，节假日有管理人员8小时值班，并提供服务
	4	日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求 (2) 16小时（8:00至24:00）受理采购人或使用部门报修，超过时间有专人值班。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。采购人专有部分的报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定。 (3) 对采购人或使用部门的投诉在24小时内答复处理 (4) 制定服务区域房屋二次装修告知、审核、巡视、验收等装修管理服务制度，建立采购人或使用部门房屋装修档案，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告 (5) 建立健全的财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范，账目清晰 (6) 建立档案管理制度，建立齐全的服务区域物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、采购人或使用部门资料档案（含采购人或使用部门装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等] (7) 制定服务区域物业管理与物业服务工作计划，并组织实施 (8) 对采购人委托的服务区域专项维修资金进行专户存储、按幢设账、核算到户管理，做到运作规范，账目清晰，每季度公布一

级别	序号	内 容	服 务 要 求
			次 (9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与采购人或使用部门进行沟通, 每年的沟通面不低于服务区域使用部门的 80%, 使用部门满意率不低于 75%。 (10) 制定管理处内部管理制度和考核制度 (11) 运用计算机进行管理 (含采购人档案、设备管理等) (12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律等 (13) 每年对采购人或使用部门进行一次满意情况测评, 对测评结果进行分析并及时整改 (14) 能提供三种以上特约服务 (有偿) 和三种以上便民服务; (15) 节假日 (元旦、春节、国庆、中秋) 有专题布置, (16) 每年组织两次以上的社区活动 (17) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准 (18) 对违反服务区域管理公约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理 (19) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等
五级	1	管理处设置	(1) 服务区域内设置管理处 (2) 办公场所整洁有序, 有专门的采购人或使用部门接待区域 (3) 配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品
	2	管理人员要求	(1) 物业经理有物业管理上岗证, 有两年以上物业经理任职经历 (2) 管理人员服装统一, 挂牌上岗, 仪表整洁规范 (3) 适当配备具有外语会话能力的管理人员
	3	服务时间	政府法定工作日每天 12 小时在管理处进行业务接待, 节假日有管理人员 12 小时值班, 并提供服务
	4	日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《厦门市物业管理行业自律规则》要求 (2) 24 小时受理采购人或使用部门报修。接到任何报修半小时内到现场处理 (预约除外) 采购人专有部分的报修按《物业服务合同》中特约服务内容的约定 (3) 对采购人或使用部门的投诉在 24 小时内答复处理 (4) 制定服务区域房屋二次装修告知、审核、巡视、验收等装修管理服务制度, 建立采购人或使用部门房屋装修档案, 对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告 (5) 建立健全的财务管理制度, 对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理, 做到运作规范, 账目清晰 (6) 建立完善的档案管理制度, 建立齐全的服务区域物业管理档案 [包括物业竣工验收档案、设备管理档案、采购人或使用部门资料档案 (含采购人或使用部门装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等] (7) 制定服务区域物业管理与物业服务工作计划, 并组织实施 (8) 对采购人委托的服务区域专项维修资金进行专户存储、按幢设账、核算到户管理, 做到运作规范, 账目清晰, 每季度公布一次 (9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与采购人或使用部门进行沟通, 每年的沟通面不低于服务区域使用部门的 90%, 使用部门满意率不低于 80% (10) 制定管理处内部管理制度和考核制度 (11) 广泛运用计算机进行管理 (含采购人档案、房屋档案、设备档案、日常管理) (12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律等

级别	序号	内 容	服 务 要 求
			(13) 每年对采购人或使用部门进行两次满意情况测评, 对测评结果进行分析并及时整改 (14) 能提供五种以上特约服务(有偿)和四种以上便民服务 (15) 节假日(元旦、春节、五一、国庆、中秋等)有专题布置 (16) 每半年组织两次以上的社区活动 (17) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准 (18) 对违反服务区域公约(临时公约)或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理 (19) 有公共指示牌、提示牌、危险区域警示牌、避难指示牌等
备注: 1、每一级的服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求(一级除外)。 2、物业公司应综合考虑服装、办公、固定资产折旧、宣传及节假日布置、保险等成本。			

（二）清洁卫生标准

级别	项目	序号	内 容	服 务 要 求
一级	楼内区域	1	地面	隔日清扫一次，地面无垃圾堆积
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹一次
		3	消防栓、指示牌等设施	每半月擦抹一次
		4	天花板、灯具	每半年除尘一次
		5	门、窗等玻璃	每年擦拭三次，其中底层门厅玻璃每两个月擦拭一次
		6	天台、屋顶	屋顶每半年清扫一次，有天台、内天井的每半月清扫一次
		7	垃圾收集	居民自行投放至服务区域集中投放点
		8	电梯轿厢	操作板每日擦拭一次，目视无污迹；地面每日清扫一次
	楼外区域	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫一次，无明显暴露垃圾，无卫生死角；明沟每周清扫一次
		10	灯具、宣传栏、小品等	每月擦抹一次
		11	垃圾厢（房）	每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢（房）及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置
		12	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次
二级	楼内区域	1	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫两次，每周拖洗两次，地面清洁
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹两次
		3	消防栓、指示牌等设施	每半月擦抹一次
		4	天花板、灯具	每半年除尘一次
		5	门、窗等玻璃	每两个月擦拭一次，其中底层门厅玻璃每月擦拭一次
		6	天台、屋顶	屋顶每半年清扫一次，有天台、内天井的每周清扫一次
		7	垃圾收集	居民自行投放至服务区域集中投放点
		8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，操作板处无污迹无灰尘
	楼外区域	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫两次，保持地面、绿地清洁；明沟每周清扫一次
		10	灯具、宣传栏、小品等	每半月擦抹一次，表面无污迹
		11	垃圾厢（房）	每日清扫洗刷一次以上，保持垃圾厢（房）及其周围清洁；建筑垃圾有固定堆放点；设有灭蝇装置
		12	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次
三级	楼内区域	1	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫两次，隔日拖洗一次，地面清洁
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹两次，保持基本无灰尘
		3	消防栓、指示牌等设施	每周擦抹一次，外表基本无灰尘、无污渍
		4	天花板、灯具	每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网
		5	门、窗等玻璃	每月擦拭一次，其中门厅玻璃每月两次，目视明亮无污迹
		6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾
		7	垃圾收集	高层按幢设置垃圾收集点，多层按物业管理需要配置收集点，收集点每日清理两次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味
		8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上，保持目视干净无污迹
	楼外	9	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日保洁两次，目视地面、绿地清洁

级别	项目	序号	内 容	服 务 要 求
	区域			无杂物；明沟每周清扫两次，明沟无杂物、无积水
		10	灯具、宣传栏、小品等	灯具 2.2 米以下每月除尘一次；宣传栏、小品每周擦抹一次，表面无污迹
		11	垃圾厢（房）	生活垃圾封闭存放，建筑垃圾袋装存放，垃圾厢（房）每日冲洗一次，垃圾厢（房）及其周围基本整洁、无污渍、无积水、无明显异味，灭害措施完善
		12	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理一次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹
		13	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8 月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次
		14	化粪池清理	每年清理一次，化粪池无溢满，并有检查和清理记录。设置警示标志。
		15	保洁人员	人员有统一标识服
四级	楼内区域	1	地面和墙面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫两次，地面每日拖洗一次以上；大堂、门厅花岗石、大理石每两个月保养一次，保持材质原貌，干净、无灰尘
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	隔日擦抹一次，保持干净、无灰尘
		3	消防栓、指示牌等设施	每周擦抹两次，目视无灰尘、无污渍
		4	天花板、灯具	每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网
		5	门、窗等玻璃	每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘
		6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾
		7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日清理两次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味
		8	电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹
	楼外区域	9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日保洁两次以上，广场砖地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过两小时；明沟每日清扫一次，明沟无杂物、无积水
		10	灯具、宣传栏、小品等	灯具 2.2 米以下每月除尘一次；宣传栏、小品每周擦抹两次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部位每半月擦抹、除尘一次）
		11	水景	每周两次打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其他处理，保持水体无异味
		12	垃圾厢房	生活封闭存放，建筑垃圾袋装存放，垃圾厢（房）每日清理、冲洗两次以上，垃圾厢（房）整体清洁、无异味，灭害措施完善
		13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理两次，擦拭一次，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹
		14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次
		15	化粪池清理	每年清理一次，化粪池无溢满，并有检查和清理记录。设置警示标志
		16	保洁人员	人员有统一标识服
五级	楼内区域	1	地面和墙面	地面每日循环清扫、拖洗保洁；墙面保持无灰尘、无污渍；大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次，保持材质原貌，干净、有光泽

级别	项目	序号	内 容	服 务 要 求
		2	楼梯扶手、栏杆、窗台	每日擦抹一次，保持干净、无灰尘
		3	消防栓、指示牌等设施	隔日擦抹一次，表面干净、无灰尘、无污渍
		4	天花板、灯具	每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网
		5	门、窗等玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹
		6	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾
		7	垃圾收集	按楼层设置垃圾收集点，每日早晚定时清理两次；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味
		8	电梯轿厢	每日循环保洁；操作板每周消毒一次；每半月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹
		9	道路地面、绿地、明沟	道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时；明沟每日清扫一次，无杂物，无积水
	楼外区域	10	灯具、宣传栏、小品等	灯具 2.2 米以下每月除尘一次；宣传栏、小品每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每半月擦抹、除尘一次）
		11	水景	打捞漂杂物，保持水体清洁，水面无漂浮物；定期对水体投放药剂或进行其它处理，保持水体无异味
		12	垃圾厢（房）	对垃圾厢（房）循环保洁，垃圾厢（房）整洁、干净、无异味，灭害措施完善
		13	果皮箱、垃圾桶	合理设置。随时清理擦拭，箱（桶）无异味、无污迹
		14	消毒灭害	每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次
		15	化粪池清理	每年清理一次，化粪池无溢满，并有检查和清理记录。设置警示标志
		16	保洁人员	人员有统一标识服
		备注：		
		1、每一级服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求（一级除外）。		
		2、有无电梯、消防栓不作为保洁费用增减条件，道路保洁清洗的水费包含在合同价款中。		
		3、外墙清洗的频次、标准和费用可另行约定。		
		4、物业公司应综合考虑保洁用品、工具、消毒用品、保洁简易服装的折旧，垃圾清运、化粪池清理等成本。		

（三）秩序维护标准

级别	序号	内 容	服 务 要 求
一级	1	人员要求	(1) 专职安防人员，身体健康，工作认真负责 (2) 对服务区域日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材 (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服
	2	门岗	(1) 主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放 (2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员随意进入服务区域
	3	巡逻岗	(1) 每天不定时在服务区域内巡逻 (2) 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门
	4	技防设施和救助	无设施配置
	5	车辆管理	(1) 设置简易的交通标志 (2) 地面有停车点，车辆停放有序（非机动车） (3) 车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器材，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放
二级	1	人员要求	(1) 专职安防人员，身体健康，工作认真负责 (2) 对服务区域日常护卫事项做出正确反应，能正确使用消防器材 (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服
	2	门岗	(1) 主出入口 24 小时值班看守，边门定时开放并专人看管，门卫有交接班记录 (2) 对进出车辆进行管理和疏导，保持出入口畅通；阻止小商小贩、外来人员随意进入服务区域
	3	巡逻岗	(1) 白天巡逻次数不少于四次，夜间重点部位巡逻两次，并有巡逻记录 (2) 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理处和相关部门
	4	技防设施和救助	有电子防盗门
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面设置简易的交通标志 (2) 车辆按规定有序停放，对乱停车辆进行引导或搬迁 (3) 车库（棚）应 24 小时有专人管理，车辆停放有序，备有必需的消防器械，车库（棚）场地整洁，有照明，无渗漏，无明显积水，无易燃、易爆及危险物品存放
三级	1	人员要求	(1) 专职秩序维护人员中 55 周岁以下的人员占总数的 55% 以下，身体健康，工作认真负责 (2) 有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备 (3) 上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全护卫器械
	2	门岗	(1) 服务区域出入口 24 小时值班看守，并有交接班记录和外来车辆的登记记录 (2) 封闭管理服务区域对外来人员或送货人员进行记录，劝阻未经采购人许可的外来人员进入服务区域 (3) 对进出服务区域的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出实行记录
	3	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，并有巡逻记录

级别	序号	内 容	服 务 要 求
			(2) 在遇到异常情况、突发事件时,采取相应的应对措施,及时报告管理处和相关部门
	4	技防设施和救助 (监控岗)	(1) 服务区域应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施,24小时开通,并有人驻守,注视各设备所传达的信息 (2) 监控中心收到报警信号后,保安人员应按规定及时赶到现场进行处理,同时应接受用户救助的要求,解答用户的询问
	5	交通(车辆管理)	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌,车辆基本停放在规定的范围内 (2) 及时劝导车辆停放不规范的现象 (3) 车库应24小时有专人管理,车辆停放有序,车库内地面、墙面有简易的车辆行驶指示牌和地标,备有必需的消防器材,车库场地每日清洁一次,有照明,,无积水,无易燃、易爆及危险物品存放
四级	1	人员要求	(1) 专职秩序维护人员中45周岁以下的人员占总数的40%以下,身体健康,工作认真负责 (2) 能处理和应对服务区域秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备 (3) 上岗时佩带统一标志,穿戴统一制服,仪容仪表规范整齐 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械
	2	门岗	(1) 各出入口24小时值班看守,其中主出入口双人值勤,6:00-20:00立岗,并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录 (2) 外来人员进入服务区域,通过对讲系统联系使用部门,决定是否放行 (3) 对进出服务区域的车辆进行管理和疏导,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通;对大型物件搬出实行记录
	3	巡逻岗	(1) 安防人员手持巡更采集器,按指定的时间和路线每两小时巡查一次,重点部位应设巡更点。监控中心有巡更记录(如无巡更器,巡逻时两人一组) (2) 首次接到火警、警情后五分钟内到达现场,协助保护现场,并报告管理处与警方 (3) 在遇到异常情况或使用部门紧急求助时,五分钟内赶到现场,采取相应措施
	4	技防设施和救助 (监控岗)	(1) 服务区域设有监控中心,应具备录像监控(监控点应至少覆盖单元进出口、服务区域主要道路出入口)、楼宇对讲、周界报警、报警、门锁智能卡等4项以上技防设施,24小时开通,并有人驻守,注视各设备所传达的信息 (2) 控制中心接到报警信号后,安防人员五分钟内赶到现场进行处理,同时中心应接受用户救助要求,解答用户询问 (3) 服务区域有火警、警情应急预案,并在监控中心控制室内悬挂;每年应组织不少于一次的防火应急预案演习
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序 (2) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜 (3) 车库应24小时有专人管理,车辆停放有序,车库内配置道闸和录像监视,地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,照明、消防器材配置齐全,车库场地每日清洁一次,无渗漏,无积水,通风良好,无易燃、易爆及危险物品存放
五级	1	人员要求	(1) 专职安防人员,以中青年为主,40周岁以下的人员占总数60%以上,身体健康,工作认真负责并定期接受培训 (2) 能处理和应对服务区域秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备,能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类

级别	序号	内 容	服 务 要 求
			灾害事故的应急预案 (3) 上岗时佩带统一标志, 穿戴统一制服(精致), 装备佩戴规范, 仪容仪表规范整齐, 当值时坐姿挺直, 站岗时不倚不靠 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械
	2	门岗	(1) 各出入口 24 小时值班看守, 其中主出入口双人值勤, 6:00-20:00 立岗, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录 (2) 对外来人员进入服务区域, 通过对讲系统联系, 决定是否放行 (3) 对进出服务区域的车辆进行管理和疏导, 保持出入口环境整洁、有序、道路畅通; 对大型物件搬出实行记录
	3	巡逻岗	(1) 安防人员手持巡更采集器, 按指定的时间和路线每两小时巡查一次, 重点部位(服务区域道路、单元出入口、楼层和地下车库)应设巡更点, 在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过两分钟, 监控中心有巡更记录 (2) 首次接到火警、警情后三分钟内到达现场, 协助保护现场, 并报告管理处与警方 (3) 在遇到异常情况或使用部门紧急求助时, 三分钟内赶到现场, 采取相应措施
	4	技防设施和救助 (监控岗)	(1) 服务区域设有监控中心, 应具备录像监控(监控点至少覆盖单元进出口、服务区域主要道路出入口)、楼宇对讲(可视)、周界报警(全封闭)、使用部门(100%安装)报警(对讲功能)、门锁智能卡等五项以上技防设施, 24 小时开通, 并有人驻守, 注视各设备所传达的信息 (2) 监控中心接到报警信号后, 安防人员三分钟内赶到现场进行处理, 同时中心应接受用户救助的要求, 解答用户的询问 (3) 服务区域应有火警、水警、警情应急预案, 并在监控中心控制室内悬挂; 每年应组织不少于 1 次的应急预案演习
	5	车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序 (2) 有专职人员 24 小时巡视和协助停车事宜 (3) 车库应 24 小时有专人管理, 车辆停放有序, 车库内配置道闸和录像监视, 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 照明、消防器械配置齐全, 车库场地每日清洁一次, 无渗漏, 无积水, 通风良好, 无易燃、易爆及危险物品存放
备注: 1、每一级服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求(一级除外)。 2、有无电梯、消防栓不作为保洁费用增减条件, 道路保洁清洗的水费包含在合同价款中。 3、外墙清洗的频次、标准和费用可另行约定。 4、物业公司应综合考虑对讲机和强光手电等巡逻设备、服务费等成本。			

（四）绿化养护标准

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
一级	1、以绿为主。绿地内植物覆盖率在 80%以上 2、乔、灌、草等保存率 90%以上	草坪	修剪	年普修两遍以上
			清杂草	每年除草三遍以上，控制杂草孳生
			灌、排水	无明显缺水枯黄，有积水采取排除措施
			病虫害防治	控制大面积病虫害发生
		树木	修剪	乔、灌木每年适时修剪一次；篱、球年修剪两遍以上；地被、攀援植物每年修剪、整理一次以上
			中耕除草、松土	年中耕除草不少于三遍，及时拔除大型杂草，控制大面积杂草发生
			病虫害防治	有针对性及时灭治，年喷药不少于两次，控制大面积病虫害发生
			扶正加固	发生倒伏及时扶正、抢救
二级	1、以绿为主，植物造景。绿地内植物覆盖率 80%以上，绿地基本无裸露 2、绿地保存率 100%，乔、灌、草等保存率 95%以上，大乔木保存率 98%以上。绿地设施基本完好	草坪	修剪	年普修三遍以上，切边整理一次以上
			清杂草	年普除杂草四遍以上，杂草面积不大于 8%
			灌、排水	干旱、高温季节基本保证有效供水，有积水应及时排除
			病虫害防治	发现病虫害及时灭杀
		树木	修剪	乔、灌木按规范修剪每年两遍以上；篱、球每年修剪三次以上；地被、攀援植物每年修剪、整理不少于两次
			中耕除草、松土	每年中耕除草四次以上
			施肥	每年普施基肥一遍
			病虫害防治	有针对性及时灭治，每年喷药不少于两次，控制大面积病虫害发生
			扶正加固	发生倒伏及时扶正、加固
三级	1、利用植物、山石、水体等设置景点 2、绿地内植物覆盖率 80%以上，且群落、层次明显。并有花卉布置 3、绿地保存率 100（包括经过规定手续 变更）。乔、灌、草等保存率 95%以上，大乔木保存率 98%以上。绿地设施及硬质景观保持长年基本完好	草坪	修剪	每年普修四遍以上，草面基本平整
			清杂草	每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于 6%
			灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除
			施肥	每年普施有机肥一遍
			病虫害防治	发现病虫害及时灭杀
		树木	修剪	乔、灌木修剪每年两遍以上，无两级枯枝；篱、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于两次
			中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上，土壤基本疏松
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次
			病虫害防治	有针对性及时灭治，主要病虫害发生低于 10%
			扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固
			其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显
		花坛花境	布置	一年中有两次以上花卉布置
			灌、排水	保持有效供水，无积水
			补种	缺枝倒伏不超过十处
			修剪、施肥	保持花卉生长良好
			病虫害防治	及时做好病虫害防治

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
四级	1、绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，集中绿地率 10%以上 2、利用植物、山石、水景等设置景点，且与环境协调 3、乔、灌、地被、草配植合理，层次较丰富，景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的 0.5%以上 4、绿地保存率 100%，乔、灌、草等保存率 98%以上。绿地设施、硬质景观保持完好	草坪	修剪	草坪保持平整，草高不超过 8cm
			清杂草	每年清除杂草七遍以上，杂草面积不大于 5%
			灌、排水	常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水
			施肥	按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年两遍以上
			病虫害防治	及时做好病虫害防治
			其它	草地生长正常，斑秃黄萎低于 5%
		树木	修剪	乔、灌木修剪每年三次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蒿、球、造型植物及时修剪，每年不少于五遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于三次，基本无枯枝
			中耕除草、松土	适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松
			施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍
			病虫害防治	防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于 5%
			扶正加固	树木基本无倾斜
			其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档
	1、绿地总体布局合理，满足居住环境的需要，集中绿地率 10%以上 2、利用植物、山石、水景等设置景点，且与环境协调 3、乔、灌、地被、草配植合理，层次较丰富，景观好。花坛、花境面积占绿地总面积的 0.5%以上 4、绿地保存率 100%，乔、灌、草等保存率 98%以上。绿地设施、硬质景观保持完好	花坛花境	布置	一年中有三次以上花卉布置，三季有花
			灌、排水	保持有效供水，无积水
			补种	缺枝倒伏不超过五处
			修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次
			病虫害防治	适时做好病虫害防治工作
五级	1、绿地总体布局均衡，生态、景观效应显著，集中绿地率 20%以上 2、运用植物、山石、水体等设置景点，且与环境协调，效果好 3、乔、灌、地被、草配植科学，层次	草坪	修剪	草坪常年保持平整，边缘清晰，草高不超过 6cm
			清杂草	及时清除杂草，做到基本无杂草
			灌、排水	常年保持有效供水，草地充分生长，有覆沙调整，地形平整、流畅
			施肥	按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥两到三遍
			病虫害防治	预防为主、综合治理，严格控制病虫害
			其它	绿草如茵，斑秃黄萎低于 5%
		树木	修剪	乔、灌木修剪每年三遍以上，无枯枝、萌蘖枝；篱、球、造型植物按生长情况，造型要求及时修

级别	基本条件	内容	要素	养护要求（植物）
	丰富、季相分明。集中绿地布置全冠大树；花坛、花景面积占绿地总面积 1%以上；植物品种多样 4、绿地保存率 100%。乔、灌、草等保存率 98%以上。绿地设施及硬质景观保持常年完好			剪，做到枝叶茂密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三次以上，基本无枯枝
			中耕除草、松土	常年土壤疏松通透，无杂草
			施肥	按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥。每年普施基肥不少于一遍，花灌木增追施复合肥两遍，满足植物生长需要
			病虫害防治	预防为主、生态治理，各类病虫害发生率低于 5%
			扶正、加固	树木基本无倾斜
			其它	乔灌木生长健壮，树冠完整，形态优美；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长茂盛，无缺枝、空当
		花坛花境	布置	每年中有四次以上花卉布置，四季有花
			灌、排水	保持有效供水，无积水
			补种	缺枝倒伏及时补种
			修剪、施肥	及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次，盛花期追肥适量
			病虫害防治	适时做好病虫害防治
备注： 1、每一级服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求（一级除外）。 2、绿地以种植面积计算：地下车库顶上绿地按实际种植面积计算；棚架按垂直投影面积计算；行道、散植树按树冠垂直投影面积的 1/5 折算；嵌草停车地坪按地坪面积的 1/10 折算；墙面垂直绿化按实际覆盖面积的 1/10 折算；未定事项可另行协商。 3、因修剪等产生的废弃物，整理集中堆放，清运及时；树上悬挂物及时清除；发现死树及时清除、适时补种，保持绿地内清洁整齐。 4、植物灌溉以保持土壤有效水份为原则，应按气候、立地条件、品种、生长等情况酌情增减浇水次数。 5、使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定。应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。 6、物业公司应综合考虑绿化日常养护服务成本：人工、化肥、农药、补种苗木、生产工具、（绿化用水）等绿化日常养护服务成本。				

（五）建筑及设备设施日常运行、保养、维修服务标准

项目	类别	内 容	运行、保养、维修服务要求
建筑	一类	房屋结构	每年一次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关采购人、
		门窗	每半月一次巡视楼内部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常
		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无大面积剥落,地坪、地砖平整,有缺损及时修补
		管道、排水沟	每半年一次对屋面泄水沟、室内外排水管道进行清扫(清扫工作可由保洁人员完成,不再增加人员)、疏通
		道路、场地等	每月一次巡视服务区域区间路面、侧石、围墙、窨井、健身设施等,要求路面不积水(因市政、管道结构因素除外)、窨井不漫溢、窨井盖无缺损、简易健身设施能正常使用(需更换除外)
		安全标志	对服务区域内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施
建筑	二类	房屋结构	每年两次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关采购人、
		门窗	每周一次巡视楼内部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,开闭正常
		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损,墙面修补应保持与原墙面材质一致
		管道、排水沟、屋顶	每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫(清扫工作可由保洁人员完成,不再增加人员)、疏通,保障排水畅通。每半年检查一次屋顶,发现防水层有气臃、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理
建筑	二类	围墙	每月一次巡查围墙,发现损坏立即修复;铁栅栏围墙表面无明显锈蚀,保持围墙完好
		道路、场地等	每半月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,保持路面基本平整无积水,侧石平直无缺损
		休闲椅、室外健身设施等	每周两次以上巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用(如需更换的除外)
		安全标志等	对危险隐患部位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。每月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常
建筑	三类	房屋结构	每年两次以上对房屋结构进行检查,涉及使用安全的部位每季检查一次,并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关采购人、
		门窗	每天巡视楼内部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,门、窗开闭灵活并无异常声响
		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
		管道、排水沟、屋顶	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫(清扫工作可由保洁人员完成,不再增加人员)、疏通,保障排水畅通(6月至9月每半月检查一次),每半年检查一次屋顶,发现防水层有气臃、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理
		围墙	每半月一次巡查围墙,发现损坏立即修复,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好

项目	类别	内 容	运行、保养、维修服务要求
		道路、场地等	每周一次巡查道路、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
		休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查，发现损坏立即修复，保持原有面貌，保证其安全使用
		室外健身设施、儿童乐园等	每日一次巡查，发现损坏立即修复，保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）
		安全标志等	对危险隐患部位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，每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常
供水系统	一类	普通水泵	1、每周对供水设备检查三次以上，每季对水泵润滑点加油，每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆，每年保养一次水泵，保证两次供水正常，泵房整洁 2、每年定期两次清洗水箱、蓄水池，两次供水水质符合国家生活用水标准。 3、高层房屋每年两次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
	二类	变频水泵	
排水系统		二级生化处理	1、每天两次检查污水泵、提升泵、排出泵，每季一次润滑加油 2、每年两次对污水处理系统全面维护保养 3、控制柜电气性能完好，运作正常 4、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 5、每年清洗暴气机空气滤网两次，如有破损立即更换
照明	一类	公灯	每周两次巡检照明设备，修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持楼道灯、区间照明灯 95%以上的亮灯率
		电气柜	每月一次对室内、室外的电气柜进行巡检、保养，每年一次对电气安全进行检查
	二类	公灯	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，服务区域内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 98%以上
		景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好，亮灯率在 98%以上
		电气柜	每日一次巡查室内、室外电气柜，每月一次保养室内、室外电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常
	三类	公灯	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，服务区域内楼道灯、区间照明灯亮灯率在 99%以上
		景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好，亮灯率在 99%以上
		电气柜	每日一次巡查室内、室外电气柜，每月一次保养室内、室外电气柜，每年一次电气安全检查，保证电气设备运行安全正常
		大堂空调	大堂分体空调使用期间每月清洗一次，每年检查、保养两次，保证其正常使用
消防系统	一类	消防设施、设备	1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常 2、消防栓每月巡检一次，消防栓箱内各种配件完好

项目	类别	内 容	运行、保养、维修服务要求
			3、每半年检查一次消防水带，阀杆处加注润滑油等，保持消防器材能随时有效使用 4、按需配备灭火器，每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压
	二类	消防设施、设备	1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好 3、每天检查火警功能、报警功能是否正常 4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行两年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查 6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压
避雷系统		避雷设施	每年两次检查避雷装置，18 层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准
弱电系统	一类	电子防盗门	每月定期保养，保持电子防盗门使用正常
	二类	楼宇对讲系统（可视）	不定期进行调试与保养，保证其 2 4 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、门体的闭门器自动闭门功能正常
		报警	不定期进行调试与保养，保证其 2 4 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
		周界报警	2 4 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
		监视系统	不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 2 4 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，录像功能正常
		电子巡更	根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常
升降系统	电梯	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、委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》；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，专业维修人员两小时内到达现场修理；发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理有关人员须在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助	
水景	动力	1、每周一次巡视检查喷水池、水泵及其它附属设施，损坏部位及时修复保证其正常运行 2、重大节日前应对景观设施进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常	
备注： 1、每一级服务内容与要求应高于并包含低一级的服务内容与要求（一级除外）。 2、消防、避雷、电梯等专用设备的养护标准如与专业标准有不相一致的地方，以专业标准为准。 3、对服务区域内的设备应建立设备台帐，并有保养、维修记录。			