附件2

2018-2020年度浙江省本级定点小额物业

管理服务需求及标准

服务限价：8.8元/㎡/月；物业合同总价不得超过采购单位的预算金额。

标项一、综合物业管理服务项目分为清卫保洁、安保消控管理、绿化养护、工程设备维护等四项，具体服务内容和服务质量标准如下：

（一）清卫保洁

1.服务内容：包括室内外公共区域的保洁、清洁、消毒、杀虫、灭鼠、垃圾清运、外墙清洗、打蜡、水池化粪池清洗、管道窰井疏通等。负责办公楼内楼梯、大厅、走廊、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所，和办公楼室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的清卫保洁，以及垃圾、废弃物清理、消毒灭害等。

2.服务质量标准：

（1）办公楼内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。

（2）办公楼内卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁。

（3）办公楼室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。

（4）垃圾、废弃物按分类要求及时收集，日产日清；化粪池及时清掏，保持常年清洁；垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味。

（5）定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾房等定期喷洒药水。

3、人员配备要求：

（1）具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

（2）上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

（3）文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

（二）安保消控管理

1.服务内容：包括接待、门卫、收发、保安管理、管理服务标识设置与维护、车辆行驶、停放管理及其他秩序维护等。负责办公楼（区）门卫管理、巡逻检查，处理治安及其他突发事件，维护公共秩序；负责内部机动车和非机动车停放管理;负责消控、监控设施设备运行管理等。

2.服务质量标准：

（1）门卫管理。办公楼（区）出入口应安排24小时值岗，严格出入登记制度，对物品进出实施分类管理，杜绝闲杂人员和危险物品进入办公楼（区）。

（2）巡视检查。明确巡视工作职责，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。

（3）消控、监控管理。消控、监控设施设备应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对办公区域各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持30天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。

（4）车辆管理。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车库内配置道闸和监视系统，非机动车定点有序停放，停车区域无易燃、易爆等物品存放。

（5）突发事件处理。按照要求制订物业突发事件应急预案，并在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演习。当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

3、人员配备要求：

（1）具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

（2）上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

（3）文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

（三）绿化养护

1.服务内容：包括室内外公共区域绿化养护、绿色租摆等。负责办公楼（区）树木、花草、绿地等绿化日常养护和管理，以及办公楼（区）门厅等公共区域花木摆放养护和管理等。

2.服务质量标准：

（1）绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率100%。

（2）植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。

（3）花坛、花景以及门厅花木摆放造型新颖、色彩鲜艳，植物长势良好，无残花、杂草。

（4）病虫害防治率100%，危害率低于5%。

3、人员配备要求：

（1）具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

（2）上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

（3）文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

（四）工程设备维护

1.服务内容：负责办公楼（区）给排水系统（包括供、排水系统维护保养及零星维修，锅炉、水箱、管道、管件、相关专业工具等维护保养维修等）、供电系统（包括供电、照明、信息网络、电话、广播、有线电视等线路维护维修，仪表开关、灯具更换，供配电等系统年检等）、空调系统（包括空调、新风、除尘等空气调节系统和设备维护保养及零星维修等）、消防监控（包括监控、安保系统设备维护保养和零星维修，锅炉、水箱、管道、管件、阀门、相关专业工具等维护保养维修等）系统等设施设备的日常养护维修和电梯运行维护，做好办公房屋的日常养护维修（包括房屋地墙顶面、家具、家电、门窗检查维护与零星维修，电梯检测、维护保养、零星维修，自动化系统年检及零部件更换，卫星电视系统年检、维护等）。

2.服务质量标准：

（1）定期对给排水系统进行维护保养，无跑、冒、滴、漏现象，保证正常运行。

（2）定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保高（低）压变（配）电柜操作运行正常，各类表计显示正常，应急供电系统运行正常。

（3）定期对空调系统进行检查、维护、清洁，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，确保空调系统正常运行。

（4）定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障。

（5）电梯应由专业资质维修保养单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行，由专业人员对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理；电梯发生困人、停梯等重大事件时，专业维修人员应在30分钟内到达现场进行抢修和处理。

（6）确保办公楼（区）房屋原有完好等级和正常使用，发现有缺损的应在规定时间内安排修理，及时完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保零修合格率达到100%。

3、人员配备要求：

（1）具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

（2）上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

（3）文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

标项二、清卫保洁，具体服务内容和服务质量标准如下：

服务限价：此单项与采购单位的其他物业项目合同总价合计不得超过采购单位的预算金额；

1.服务内容：包括室内外公共区域的保洁、清洁、消毒、杀虫、灭鼠、垃圾清运、外墙清洗、打蜡、水池化粪池清洗、管道窰井疏通等。负责办公楼内楼梯、大厅、走廊、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所，和办公楼室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的清卫保洁，以及垃圾、废弃物清理、消毒灭害等。

2.服务质量标准：

（1）办公楼内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、走廊等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。

（2）办公楼内卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁。

（3）办公楼室外广场、道路、停车场（库）、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。

（4）垃圾、废弃物按分类要求及时收集，日产日清；化粪池及时清掏，保持常年清洁；垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味。

（5）定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾房等定期喷洒药水。

3、人员配备要求：

（1）具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

（2）上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

（3）文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

标项三、绿化养护，具体服务内容和服务质量标准如下：

服务限价：此单项与采购单位的其他物业项目合同总价合计不得超过采购单位的预算金额；

1.服务内容：包括室内外公共区域绿化养护、绿色租摆等。负责办公楼（区）树木、花草、绿地等绿化日常养护和管理，以及办公楼（区）门厅等公共区域花木摆放养护和管理等。

2.服务质量标准：

（1）绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率100%。

（2）植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。

（3）花坛、花景以及门厅花木摆放造型新颖、色彩鲜艳，植物长势良好，无残花、杂草。

（4）病虫害防治率100%，危害率低于5%。

3、人员配备要求：

（1）具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

（2）上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

（3）文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

标项四、保安服务，具体服务内容和服务质量标准如下：

保安服务公司根据保安服务合同，派出保安员为客户单位提供的门卫、巡逻、守护、押运、随身护卫、安全检查以及安全技术防范、安全风险评估等服务；具有保安服务许可证。

服务限价：此单项与采购单位的其他物业项目合同总价合计不得超过采购单位的预算金额；

1.服务内容：包括接待、门卫、收发、保安管理、管理服务标识设置与维护、车辆行驶、停放管理及其他秩序维护等。负责办公楼（区）门卫管理、巡逻检查，处理治安及其他突发事件，维护公共秩序；负责内部机动车和非机动车停放管理;负责消控、监控设施设备运行管理等。

2.服务质量标准：

（1）门卫管理。办公楼（区）出入口应安排24小时值岗，严格出入登记制度，对物品进出实施分类管理，杜绝闲杂人员和危险物品进入办公楼（区）。

（2）巡视检查。明确巡视工作职责，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。

（3）消控、监控管理。消控、监控设施设备应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对办公区域各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持30天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。

（4）车辆管理。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车库内配置道闸和监视系统，非机动车定点有序停放，停车区域无易燃、易爆等物品存放。

（5）突发事件处理。按照要求制订突发事件应急预案，并在办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演习。当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

3、人员配备要求：

（1）具备相应的专业技能，身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

（2）上岗时佩戴统一标志，按要求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

（3）文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。