附件1：岗位要求及服务标准

**一、服务范围及人员配备：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物业地址** | **服务内容** | **项目****人员配备** | **备注** |
| 南宁市良庆区振良大道北侧、海晖路西侧，该项目共有14栋建筑物，分为1# -14#楼，均为框架结构，总建筑面积为96060.35平方米(其中地上建筑面积为85820.15平方米，地下建筑面积为10240.20平方米）。 | 1.物业共用部位的维修养护；2.物业共用设施设备的日常运行和维修养护；4.其他常规物业服务事项； | 工程领班1人水电工1人 | 各岗位人员应满足每月应出勤天数，每人每月安排休息4天，轮休方式单休。 |
| **合计** |  | **2人** |

**二、服务事项（内容）及要求**

1.建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。

2.负责园区房屋建筑本体共用部位(楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房等)的维修、养护和管理。制度房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。

3.负责园区房屋建筑本体共用设施设备(共用的上下水管道、污水管、垃圾房、共用照明、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、电梯、供水系统等)的维修、养护、管理和运行服务。

4.建立房屋档案和报修、维修、回访记录。

5 急修要求15分钟内到达现场查看处理，及时完成零修任务，维修中所产生的耗材甲方购买。

6.合同期限内电梯检测及年检费、消防设备的检测及年检费、外墙清洗费和共用部位、共用设施设备的大修、中修、小修、更新、改造费用由甲方承担。

**三、服务质量要求**

1. 设施设备运行良好，完好率达≥95％；

2.维修工程质量合格率及回访率100%；

3.服务对象满意率达90%以上。

房屋维护内容及要求:

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内容及要求** |
| 房屋检修 | 1.制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。相关制度、流程等应告知入驻单位，并报备给采购人。 |
| 2.定期检查房屋使用和安全状况，做好检查记录，确保正常使用。2.1每月巡视1次屋架、屋面、承重墙、地基、外墙、幕墙玻璃等，确保结构安全；每季度检查1次LED屏和各类标识（包括交通、安全、供配电、供水等），确保规范清晰，安装稳固；2.2每月检查1次大门、围墙、道路、景观、车棚、雨污管井、化粪池、公共垃圾桶，以及公共部位的室内门、窗、地面、墙面、楼梯、通风道等。 |
| 3.负责办公单位报告的房屋零星小修（材料由园区管理方出）及费用，急修要求15分钟内到达现场查看处理，及时完成零修任务。如达中修以上应报告房屋业主单位，房屋业主单位按照规定对房屋进行维修管理。建立房屋档案和报修、维修、回访记录。 |
| 4.建立房屋档案和报修、维修、保养回访记录。 |
| 装饰装修 | 1.装饰装修前，物业服务机构应与装修人签订装饰装修管理协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行监督。2.装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；督促装修人在规定时间内清运。每月对项目区域内的无主建筑物、垃圾等废弃物集中清理。 |

公用设施设备运行维护内容及要求:

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 综合管理 | 1.建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。按有关法规、制度要求定期或不定期开展安全生产、消防安全、防汛和道路交通等检查，排查、整治各种隐患，并建立工作台账以备检查。 |
| 2.聘请有资质的专业机构和人员对公用设施设备进行全面检查、维保，确保公用设施设备运行良好，物业服务机构做好监督并进行日常管理。 |
| 3.3.报修或维保中发现问题需要维修的，由物业服务机构负责（材料由园区管理方出），中修以上应向房屋业主单位报告，安排专项修理。 |
| 4.设备机房：每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。 |
| 5.科学制定节能减排实施计划，每月5日前对物业范围的水表、电表准确无误进行抄录，并根据入驻单位水电使用情况进行分摊计量；定期或不定期巡查总水表、电表运行情况，分析水电收支测算工作报甲方，并建立工作台帐备查；原则上收入略有盈余，不能出现亏损情况。 |
| 办公系统 | 1.建立办公、业务、技术保障等设施设备管理制度。并建立工作台账以备检查。 |
| 2.对通用办公、会务、业务等系统设施设备，每周巡检1次，办公家具（产权归属入驻单位的除外）完整无损坏；电源插头开关牢固，数据端口无松动，线路无老化损坏；会务视频系统设施完好，音响设施完好。 |
| 3.对运用物联网技术的监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁一卡通系统、停车库管理系统(包括寻车管理系统)等为机关运转提供安全防范措施的设施设备，每周巡查1次，检查运行状态；每月对室外物联网探头等设备表面清洁1次（极端天气及时进行排查并保持正常运行）；每月检查1次按键、显示屏等，每年内部除尘1次。 |
| 4、保存运行记录；发现故障及时更换坏损设备，对物业服务技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备，及时通知业主单位聘请专业机构进行维护，物业单位做好过程监督。 |
| 消防系统 | 1.配备完善的消防器材，定期检查消防设备，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案。并建立工作台账以备检查。 |
| 2.协助甲方聘请有资质的专业机构，监督管理维保单位人员定期维保工作，确保整个系统处于良好的状态；消防系统应有第三方消防检测报告并通过消防部门的审查监督。 |
| 3.每月检查消防设备，手提式灭火器是否有效，消防水泵泵体是否漏水、生锈，各处消防水管是否漏水，各类水压压力表、信号指示灯是否正常，消防备用电源是否正常，能否及时切换。需要维修，及时编制维修计划、更新改造计划和维修资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修或更新改造。 |
| 4.每月消防控制联动系统测试1次；消火栓放水检查1次；检测烟感、温感探测器是否正常工作；检查消防报警按钮、警铃及指示灯、消防广播系统；检查自动喷水灭火系统管道和各消防水箱、水池排水；气体灭火装置的检查测压。 |
| 5.每周检查1次各处消火栓、防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好，水龙带、水枪是否在位，安全通道是否通畅。 |
| 给排水系统 | 1.建立正常供水管理制度和事故应急预案，及时解决故障，如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知房屋使用单位。建立的共用设施设备台帐、运行、检查、维修、保养记录齐全。 |
| 2.至少每半年对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。并取得二次供水卫生许可证； |
| 3.每日巡检1次供水设施，设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；每年养护1次水泵。 |
| 4.定期对排水管进行疏通、清污；汛期每半月检查1次抽排水设施、屋面防水和雨落管等（强降雨天气后也要检查），保证室内外排水系统通畅。 |
| 5.建立防汛预案，配备防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织1次演练。 |
| 供配电系统 | 1.建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。定期检查电气设备安全运行；电线、电缆有无老化、漏电、受潮、短路等现象 |
| 2.建立24小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，15分钟内到达并组织维修。 |
| 3.对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。 |
| 4.核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，维护好应急发电设备(包括UPS等应急电源设备)。遇到突发停电时，立即启动应急发电机组并在10分钟内恢复供电，确保使用单位在突发情况下正常运转。 |
| 5.供配电系统应有第三方专业机构每年进行一次预防性试验。 |
| 电梯系统 | 1.建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，协助甲方聘请有资质的专业机构，监督管理维保单位人员定期维保工作，做好档案管理，做到电梯准用证、年检合格证、维保合同、维保记录完备齐全。至少每年进行1次定期检验，按规范实施维修保养，每周检查2次安全状况，保障运行完好。做好设备的日常管理和巡检，发现问题及时联系专业单位进行处理并做好相关配合工作。 |
| 2.物业人员每日对电梯进行清洁消毒，保持轿厢、井道、机房整洁。 |
| 3.有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场进行救助和排除故障。 |
| 空调系统 | 1.建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，协助甲方聘请有资质的专业机构，监督管理维保单位定期维保工作，出现空调系统出现运行故障后，工程人员和维修人员应及时到达现场维修，保证空调系统安全运行和正常使用。 |
| 2.制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。 |
| 3.中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日巡查1次运行情况；每半年检查1次管道、阀门并除锈；每年对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等；每2年清洗消毒1次风管。 |
| 4.分体式空调每年清洁1次主机和室外机，每月巡查1次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。 |
| 简章立制 | 接管项目后2个月内完成附件3目录，快速建立管理标准并在岗位上导入体系运行。 |