

附件

物业管理服务内容及标准

一、物业管理服务内容

（一）建筑物共用部分管理

包括建筑物及公共配套设施、设备等维修、养护和管理。

（二）共用设施设备管理

包括供配电系统、给排水及消防水系统、智能化系统（含停车场）、电梯系统、中央空调系统、消防系统等管理。

（三）安全管理

包括大厦的消防、治安方面的安全管理，维护大厦正常的工作秩序，通过健全各项管理制度、落实安全管理防范措施，及时发现和处理各种安全隐患。

（四）环境卫生管理

公共环境（包括公共场地、房屋建筑物共用部分）的清洁卫生、消杀和维护、垃圾的收集、清运。

（五）物业档案资料管理

保证物业档案资料的完整性、完好性。

二、物业管理服务标准

（一）建筑物共用部分管理

1. 建筑物及公共配套设施、设备完好率 98%以上，各种指示标识完好、清洁；

2. 建筑物及公共配套设施按计划维修、维护，物业零

修、急修及时率 100%，返修率不高于 1%；

3. 确保室外广场、道路、停车场、围墙（栏）等设施的完好和正常使用，停车场无乱停乱放和阻塞现象，停车位及交通标识每年刷新 1 次；

（二）共用设施设备管理

1. 供配电系统

（1）按国家规范对供电系统进行严格管理，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，建立各项设备档案；

（2）对供配电系统进行定期巡检，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；

（3）运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，维修合格率 100%；

（4）加强日常维护检修，确保公用通道照明灯具、线路完好和正常使用；

（5）每月抄集物业内电表行度，确保数据准确；

（6）至少每年进行一次停电应急演练，每年必须进行一次供配电系统检测；

（7）根据大厦用电量变化情况，每年 5 月、11 月分别向市供电部门报开、停一台变压器一次，并及时保养。

2. 给排水及消防水系统

（1）建立供水管理制度，每年对大厦二次供水水池进

行 2 次清洗消毒，并联系深圳市水质检测中心对清洗消毒后的水样进行检测，保证水质符合国家饮水标准；

(2) 对饮用及消防供水系统管路、水泵、水箱、阀门、消防栓、喷淋等进行日常维护和定期检修，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；

(3) 每年不少于 2 次对化粪池进行定期清理；定期对排水、排污管路进行疏通、维护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；

(4) 及时发现并解决故障，零修合格率 100%；每月抄集大厦内各楼层水表行度，确保数据准确。

3. 智能化系统

(1) 定期对监控系统、门禁系统、停车场道闸系统进行检测及保养，确保设备运转正常，状态良好；

(2) 每月 1 次对监控主机进行功能检测、维护，对摄像机、电缆、云台等监控器材进行检测、清洁；

(3) 监控录像数据保存时间 30 天以上；

(4) 建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，维修合格率 100%。

4. 电梯系统

(1) 严格执行《特种设备安全监察条例》、《深圳市电梯维修保养安全管理规定》等有关规定，按期办理年检合格证、电梯使用标志，建立电梯运行管理、设备管理、安全

管理制度;

(2) 编制电梯应急预案,因故障停梯,维修人员应在30分钟内到达现场维修,及时排除故障;

(3) 确保电梯通风、照明及其它附属设施完好。轿厢、井道保持清洁。每日准时开启、关闭电梯;

(4) 每月2次进行电梯保养、维修,电梯运行、养护记录完备,禁止工作时间保养。

5. 中央空调系统

(1) 建立空调系统运行管理制度和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用;

(2) 定期检修养护空调主机、盘管机、电机、水泵,清洗过滤网等,保证空调设施设备处于良好状态,运行中无超标噪音和严重滴漏水现象;

(3) 空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好记录,零修合格率100%;

(4) 定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗。开机阶段,每周加药一次,每月清洗冷却塔塔盘一次,并进行排污。

6. 消防系统

(1) 严格按照有关消防法律法规建立消防安全管理制度,制定防火等应急预案,每月对消防系统设施、设备进行测试、维保,维保情况报消防监管部门备案;

(2) 建立消防值班室 24 小时值班制度，每班不少于 2 人持证上岗。加强日常检查巡视，确保消防控制系统设施、设备处于良好的使用状态；

(3) 定期进行联动测试，确保整个系统反应正常，及时发现并排除故障，维修合格率 100%；

(4) 保持紧急疏散通道畅通，保证应急照明、消防广播、警铃、防火门、出口指示标志等设施设备完好。

(三) 安全管理

1. 完善安全管理制度：建立 24 小时安全管理制度，通过人防、物防、技防相结合，监控、巡视、值班相配合的方式，确保对所辖物业实行全天候监控；编制火灾、盗窃等突发事件应急预案并报监管部门备案，以确保在面对突发事件时，能及时有效处理，并确保大厦义务消防员在火警发生时 7 分钟内赶赴火情现场进行应急处理；在甲方有重大活动、重要会议时，乙方须制订临时应急预案，按要求增加安全保障人员；

2. 落实安全管理责任：通过签订企业内部安全管理责任书等方式，确保将安全管理责任层层落实；通过与客户签订消防安全管理责任书，落实各方安全主体责任；

3. 强化安全防范措施：在安全事故易发区域，乙方需及时设置警示标志，并采取切实可行的安全防范措施；结合海天综合大厦实际情况，设定大厦重点区域的安全巡逻路线，

做好安全防范和日常巡视工作，非工作时段安保人员每小时巡检大厦 1 次；维护大厦良好的办公秩序，对出入大厦的可疑人员及物品进行登记检查，积极配合辖区公安机关做好治安管理工作；

4. 加强安全管理教育：普及安全管理知识，乙方需对每位新入职员工进行安全教育培训、考试并存档，以确保员工具有相应的安全知识；每年至少组织 2 次消防演练，邀请大厦客户共同参与，讲授各种消防设施和器材的使用方法；

5. 维护安全管理设备：委托具有消防一级资质公司承担消防维保工作，对消防设施每月进行一次全面检测，确保完好有效、无故障，检测记录由维保单位、乙方报消防监督管理部门备案；通过对公共消防设施、设备定期巡查，保障消防器材及消防标志完好有效，以及疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。

（四）环境卫生管理

1. 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施设置合理、完备，垃圾每日清理 1 次，每周消杀 1 次。保洁工作满足政府办公环境和外来人员流量大的特点要求；

2. 公共区域的设备房、停车场、楼梯、走道、大堂、开水间、卫生间等的地面、设施表面需保持清洁无尘、无蜘蛛网、无积水；

3. 室内外金属护栏、把手和电梯轿厢定期擦拭保养，确

保无锈迹、污渍;

4. 大厦宣传栏牢固、安全、美观、整洁, 无乱贴乱画现象;

5. 大厦玻璃幕墙、外墙根据需要清洗。

(五) 物业档案资料管理

1. 保证物业档案资料(包括设备维修、改造的档案资料)及各项巡查、保养记录的完整性、完好性;

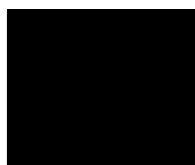
2. 大厦共用设施设备档案资料齐全, 分类成册, 管理完善, 查阅方便。

(六) 其它

1. 甲方对房屋自用部分、自用设施及设备提出维修要求时, 乙方需在 10 分钟内到达维修现场, 相关收费严格按照经市场监督管理部门备案的服务价格标准执行;

2. 完成相关法规要求由乙方提供的其它服务。

甲方代表(签字)



乙方代表(签字盖)

