|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 国家标准 | 服务标准 | 备注（保证措施） |
| 1 | 房屋完好率 | 98% | 100% | a. 制订详细的房屋及配套设施维修养护计划，并严格执行。  b. 房屋及配套设施的巡查、保养频率及质量标准量化分解到人。指定专职技术人员负责责任区域内的房屋巡查，建档记录。  c. 对房屋主体承重结构、内外墙面、屋面、楼梯间每日巡查一次，做好记录，对存在的安全隐患及损坏及时修复，保持房屋完好。  d.日常维护检查与定期维修巡查相结合，每年进行一次全面的分项检修，确保使用功能正常可靠。  e. 严格装饰装修审批管理，严格执行定期巡查制度，杜绝损坏房屋结构行为。  f. 针对房屋建筑的结构特点及配套设施材料的特性，进行科学地维护、保养，延长其使用寿命。  g. 按时编制房屋维修、更新、改造等项目计划和资金计划，并严格依据计划组织实施。 |
| 2 | 房屋零修、急修及时率 | 100% | 100% | a. 建立严格的房屋修缮制度，设立客户报修专线电话。  b. 接到报修电话的人要首问责任制，对维修诉求实行跟踪服务。  c. 维修人员24小时值班，受理各类零修、急修申报，应在接到维修通知单，无特殊情况不超过5分钟到达现场，零修立即处理，及时完成，急修不过夜。  d. 根据办公楼设备设施的功能和特点，储备合理数量的常用材料，以备急用。  e. 实行报修填单制，维修完成后经报修人签字确认后返回存档，定期回访。  f. 每月对维修及时率进行统计，结果作为部门及个人考核依据。 |
| 3 | 维修工程质量合格率 | 100% | 100% | a. 加强对技工专业培训，技术人员持证上岗，严格按照操作规程进行维修。  b. 维修工程实行客户质量签收制度。  c. 加强外购材料备件的验收，确保质量，维修安装服务前由客户检验确认。  d. 较为复杂的维修工程，事先应制订详细的工作方案，同时要求维修主管到现场进行指导、监督和验收。  e. 维修工程符合质量标准，分项检查，结合部位严格把关，按照工序一步到位，尽量杜绝二次返工现象。  f.建立回访制度，以确保维修工程合格，满足业主需要。  g．服务处经理每周定时抽查维修记录和回访情况，加强对业主服务工作的督导，并将之作为绩效考核依据。  h．每月对上月报修单进行统计、分析，把维修回访作为建立良好客户关系的重要手段，使之成为沟通业主情感的重要渠道。 |
| 4 | 清洁、保洁率 | 99% | 100% | a. 严格执行保洁责任制和检查制度，建档记录, 倡导全员保洁意识，由客服中心监督。  b. 垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染，实施垃圾分类处理，加强宣传教育，提高业主保洁意识。  c. 保洁区内实行卫生责任区包干，指定专职全天8小时进行保洁工作，建立每天巡视制度，非工作日定期大扫除制度。  d. 确保保洁设施完好，空气清新，环境无污染。  e．建立消杀工作管理制度，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孽生。 |
| 5 | 雨水井、污水井完好率 | 98% | 100% | a. 严格执行定期巡视检查制度。  b. 每周记录检查情况，发现问题，立即处理。  c. 定期疏通、清洁，井盖齐全完好，每半年全面检修一次。  d. 根据季节不同调整消杀频次。  e. 保证沟、渠、池、井完好，排放畅通。  f．清理后及时清洁现场，清理时地面竖立警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视井底无明显沉淀物，水面无明显漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。 |
| 6 | 排水管、明暗沟完好率 | 98% | 100% | a. 指定机电设备及公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由工程主任监督，严格执行定期巡视检查制度。  b. 每周记录检查情况，发现问题，立即处理，确保排水畅通无阻、无积水、无塌陷。  c. 每年汛期前清理全面检修一次。  d. 根据季节不同调整消杀频次。 |
| 7 | 公共文体设施、休息设施完好率 | 98% | 100% | a. 指定机电设备及公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由工程主任监督。  b. 严格执行定期巡视检查制度。每周记录检查情况，发现问题，立即处理。  c. 每月保养，每年全面检修一次。以确保公共区域设施、休息设施及大厦雕塑完好无损，整洁美观。  d．保洁员每日保洁。 |
| 8 | 消防设备设施完好率 | 100% | 100% | a. 指定机电设备及公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由工程主任监督，以确保消防设施及设备完好无损、正常使用。  b. 加强消防宣传，增强物业使用人防火意识、建立义务消防组织，根据北京市相关消防安全规定，全年进行至少两次消防演练，一次疏散演练，及时消除火灾隐患。  c．建立消防设备设施台账，了解消防设备设施状态。 |
| 9 | 火灾发生率 | 0 | 0 | a. 严格执行定期巡视检查制度，发现问题，立即处理。  b. 每周清理卫生死角，消除火源。  c. 每半年全面检修消防器材一次，定期检修灭火器。  d. 教育员工，注意安全用电，正确使用灭火器材。  e. 确保不发生因物业管理方责任造成的公共区域火灾。  f. 加强消防宣传，增强物业使用人防火意识、建立义务消防组织。  g．根据北京市相关消防安全规定，全年进行至少两次消防演练，一次疏散演练，及时消除火灾隐患。 |
| 10 | 弱电设施完好率 | 95% | 100% | a. 指定机电设备及公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由工程主任监督。  b. 确机电设备完好无损及正常运行。  c．配备专业的工程技术人员，所有维修人员全部持证上岗，实施24小时专人值班，出现故障及时排除。 |
| 11 | 供电设备完好率 | 95% | 100% | a. 指定机电设备及公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由工程主任监督。  b. 确机电设备完好无损及正常运行。  c．配备专业的工程技术人员，所有维修人员全部持证上岗，实施24小时专人值班，出现故障及时排除。 |
| 12 | 空调设备完好率 | 95% | 100% | a. 指定机电设备及公用设施管理人员负责维护，实行巡查制度，建档记录，由工程主任监督。  b. 确机电设备完好无损及正常运行。  c．配备专业的工程技术人员，所有维修人员全部持证上岗，实施24小时专人值班，出现故障及时排除。 |
| 13 | 卫生服务承诺 | 99% | 100% | a. 严格执行保洁责任制和检查制度，建档记录, 倡导全员保洁意识，由客服中心监督。  b. 垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染，实施垃圾分类处理，加强宣传教育，提高业主保洁意识。  c. 保洁区内实行卫生责任区包干，指定专职全天8小时进行保洁工作，建立每天巡视制度，非工作日定期大扫除制度。  d. 确保保洁设施完好，空气清新，环境无污染。  e．建立消杀工作管理制度，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孽生。 |
| 14 | 保密承诺 | / | 涉密率0%  泄密率0% | 1. 全员签订保密协议; 2. 满足招标文件要求; 3. 严格执行公司的保密原则:“知道的不说，不知道的不问，不该看的不看，不该动的不动” |
| 15 | 办公区秩序管理承诺 | 治安案件发生率1% | 治安案件发生率≤0.1％ | a. 实行24小时保安巡查制度。落实保安岗位职责，明确责任区域，力保年度无重大刑事案件发生，以确保物业使用人的人身及财产安全。  b. 实行半军事化管理，定期进行军事素质和业务技能培训，不断提高处理可疑或突发事件的能力。  c．树立“全员防范”的安全防范意识。 |
| 16 | 违章发生与处理率 | 0%；100% | 0%；100% | a. 特种作业人员持证上岗。  b. 定期培训员工的岗位职责、操作规范，定期考核。  c. 加强员工安全、消防教育，树立良好行为习惯。  d. 确保管理人员不下达违章指令，不野蛮作业。  e. 主管定期巡检，及时纠正不规范操作。  f. 明确奖惩制度，建立健全责任追究制度。  g. 违章处理率作为主管及员工每月工作考核的重要指标直接与工资挂钩。  h. 建立巡视制度，跟踪管理，及时发现及时处理并记录，增强宣传力度，杜绝违章现象的发生。 |
| 17 | 投诉率与处理率 | 0.2%；100% | 0.1%；100% | a. 按照政策规定，作好各项工作，提高管理人员素质，不断培养和树立员工的服务意识，将“顾客满意经营”的核心价值理念纳入到每个员工的价值体系中。  b. 加强与物业使用人之间的沟通，定期征求物业使用人意见，主动改进工作；定期举行物业使用人座谈会，了解物业使用人的愿望及要求，满足物业使用人的合理的要求，保持物业使用人和物业服务中心之间沟通渠道畅通，设立投诉电话和投诉邮箱，持续提供超越客户期望的服务，及时改进物业服务中心工作中存在的问题和缺点。  c. 设立客服人员值班，接受客户的各类投诉。值班员实行首问责任制，做好投诉记录，并根据投诉内容传递至相关责任组并跟踪最终处理结果。  d. 各责任组接到投诉后应立即采取措施，并在预定时间内向客户回复。暂时无法解决的问题应制订解决计划并向客户进行解释。  e. 投诉处理率作为员工每月工作考核的重要指标直接与工资挂钩。  f. 将投诉及时处理及记录并建立回访制度（处理：立即处理，分类考虑可能处理的时间，一般不超过半天） |
| 18 | 管理人员培训合格率 | 100% | 100% | a. 建立培训考核制度，对员工分别进行入职、在职及升职的培训，并予以考核，不合格者淘汰。  b. 对于特种作业人员，实行外送有关部门进行培训考核，并监督其上岗作业证的有效期，确保培训合格率达到100％，以此确保员工的高素质，杜绝无证人员违章作业。 |
| 19 | 用户对物业管理的满意率 | 95% | 99% | a.实行开放管理，公开服务内容、质量标准，使物业工作始终处于监督之下。  b.每年做一次顾客满意度测评，由项目经理对调查结果及反馈意见进行分析，及时调整和改进方案。对不合格项提出纠正预防措施，并将实施结果公布。  c.通过每季度召开一次质量分析会，每半年组织一次内部质量审核，每年开展一次管理评审等活动，不断改进和完善质量保证体系，确保客户满意。 |
| 20 | 愿意承受的有关违约责任 | / | 愿意 | 同意招标文件中对违约方的处理意见 |

注：服务标准及内容为投标人对本项目的服务内容和服务承诺。