中新大厦物业服务方案

**一、物业基本情况**

1．项目名称：中新大厦物业管理服务项目；

2．服务地址：北京市西城区新风街1号院甲6号；

3．总建筑面积：5190.48m2。

**二、物业服务内容**

**1.传达室值班服务：**

承担本项目内部秩序管理服务。包括物业工作人员的调度、管理和安防监控工作。维护办公楼及院区的工作秩序、安全以及安防监控工作。定时对办公楼进行巡查，保证办公楼安全，注意防火、防盗、节水、节电。遇到情况，应及时向主管领导汇报。

1.1 门岗服务

门岗为24小时岗位，服务人员应在上下班高峰期间维护大门进出秩序，指挥车辆进出、停放，并确保每夜不少于2次的夜间大楼整体巡查。

岗位职责：

1）在指定位置立岗，严禁脱岗；

2）熟知、熟记机关公（私）车（包括车号）及工作人员。建立车场登记本，并做好机动车出入登记；

3）指挥车辆进出停放，动作统一、规范。当机动车驶入停车场时，应及时指挥入位，机动车驶离车场时，应及时指挥车辆驶离车位；

4）在巡视检查过程中发现车门未锁、车窗未关严及外观有损伤时应及时通知车辆所属单位或所属人，并注意保护好车辆安全；

5）如有重要活动，配合采购人清理车场，做好相关服务工作。

6）大件物品（办公家具等）出门，必须经过采购人相关领导同意后持《出门条》，经核对无误后签字放行。夜间严禁办公楼内人员携大件物品出门；

7）特重物、特长物不得从电梯上楼，必须向客户讲解清楚；

8）日检：项目负责人每日进行不少于4次班检，并填写《工作班检表》；

9）周检、月检：项目负责人根据标准对本项工作进行全面检查，并分别填写周检表、月检表；

10）每日早上7点、晚上22点分别检查工作区各楼层门的上锁、开锁情况。

11）提供代收快递服务，做好相关登记工作；

12）提供每周一次公务车辆（共8辆）清洗服务，水电及设备由采购人提供；

1.2 消防安防监控：

1）按消防安防运行管理的相关规定进行消防安防管理工作，工作人员应持证上岗；

2）值班人员要掌握本控制室内各系统的简单工作原理、性能和常规的维护保养工作，熟练掌握各系统操作；

3）值班人员要坚守岗位，密切注视监视屏及各类控制柜的运行状况；

4）按上级要求负责上报消防、安保设施运行状况的各种数据和报表；

5）配合专业技术人员等进行报警系统定期试验测试；配合消防管理部门做好楼内消防设施的定期检查、维护、保养工作，发现问题及时报告。

6）当值人员应准确、真实、清晰填写值班记录；

7）该岗位全年24小时值守。

1.3传达室管理服务：

1）承担传达室日常服务和接待工作，热情礼貌接待来访者，对来访者进行登记并核实证件。根据采购人要求，协调、登记为办公区送桶装水；

2）对备用钥匙使用进行登记；

3）因值班人员违反要求造成的不良后果，物业公司承担全部责任；

4）严禁小商小贩等无关人员或闲杂人等进楼；

5）有情况及时发现，及时解决处理；

6）办公区域发生盗窃或财物损失等事件，若为物业公司人员过失造成的，由物业公司承担责任。无过失的，物业公司应及时报告，并协助做好相关调查和侦破工作；

**2.保洁服务：**

1）保洁范围包括：楼内外所有公共区域和设施；公共办公区，图书室（阅览室）、上网室、健身房、办公室、会议室、电梯轿厢、卫生间、浴室等；

2）保洁工作包工包料，清洁用品的选用由物业公司报经采购人同意，由物业公司统一购买，清洁用品应合理利用。

3）建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设备齐备；

4）负责门前三包，办公区域的冬季扫雪、铲冰以及夏季积水清扫、降尘等工作；

5）办公区域无蚊虫、蟑螂、鼠害；

6）办公区卫生间，保持地面、墙面、台面干净，大小便池无异味，无浮尘，并保持巡视检查；

7）每天及时清倒公共区域垃圾篓，保持垃圾篓内废弃物不超过1/2；保持垃圾篓外表干净无灰尘、污垢；

8）确保院区清洁整齐，无杂物、无废弃物，无卫生死角；；楼道、门窗、扶手、照明灯具、消防箱、灭火器等设施每日打扫，擦拭干净，无废弃物，目视无浮尘，各墙角及楼顶等角落无悬挂物，无烟头，没有卫生死角；

9）每季度对大理石地面进行养护一次，保持其光亮平整；每季度对所有办公室清洁一次，包括纱窗、玻璃窗、卷帘等；

10）及时要求垃圾清运单位清理室外垃圾桶，做好垃圾清运工作。

**3.会议服务：**

1）落实会议室管理制度，建立会议服务规程并认真落实。根据项目特点，制定不同会议的服务规程（普通会议，开标、评标会议等）；

2）做好会议摆台和会场布置，保证设备正常运行，保证茶水供应；

3）严格执行会议服务各环节的卫生标准工作，在会议结束后立即清理会场。

**4.配电管理：**（变配电室设在新风街1号院内，由1号院物业站管理）

1）对供电范围内的电器设备定期巡视维护和重点监测；

2）建立各种设备档案，做到安全、合理、节约用电；

3）建立运行维修值班制度，及时排除故障，维修合格率、满意度应达到100%；

4）定期对电器设备进行除尘养护；

5）加强日常维修检修，公共区域的各种用电设备要保证完好，确保用电安全；

6）建立维修登记制度，填写值班日志；

7）做好节电工作。

**5.办公楼内设备设施的维护维修和运行管理服务、办公楼设施的维修、养护和管理**（含中心食堂）：

1）承担楼宇的房屋日常维修和设施设备的运行、维护工作包括：空调、新风系统、配电设备、弱电、照明、电梯、给排水、消防监控系统、防雷等，定期联系厂家保养、维护。根据采购人要求定时开关，保证设备正常使用，出现故障等问题，应及时通知采购人并维修。

2）维护楼梯间、走廊、过道及公共场所的屋顶、墙面、地面、楼梯、扶手等，发现有破损、开裂、脱落等现象，应及时维修。单次单项维修费用在500元以内的，由物业公司承担，采购人不再另行支付费用。

3）加强日常检查巡视，保证给排水管线正常运行使用；建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏；对供水管路、阀门等进行日常维护和定期检测，定期对排水管进行清通、养护和清除污垢，保证室内外排水管线通畅。

4）承担浴室、开水房的管理工作。每季度做好开水器的检查保养工作，根据需要对电开水器进行除水垢处理，保证开水供应；每日夜间交班时关闭电开水器开关、阀门和电源；浴室热水器及太阳能系统的检查维护工作；出现故障等问题应及时报修。

5）定期检测办公区域各种设备，保证各种设备处于良好状态；系统出现运行故障后，应及时报修，并做好记录，保证设备完好率达到100%。

6）接到采购人报修，维修人员应及时到达现场，小故障排除不过夜，设备故障应及时联系第三方提供服务。

7）保障饮水机桶装水及时更换。

**三、物业人员配备**

物业服务人员配备13人（含项目经理）。

**四、各项管理指标服务承诺**

1.杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

2.环境卫生、清洁率达100％；

3.房屋完好率100％；

4.设备完好率100％；

5.零修、报修及时率100％，返修率≤1％；

6.服务有效投诉≤1％，处理率100％；

7.客户满意率达95％以上。