

广州供电局物业服务标准手册

目录

一、物业服务到位标准	2
(一) 一类物业	2
(二) 一类 A 物业	37
(三) 二类 B 物业	61
(四) 三类 A 物业	84
(五) 三类 B 物业	99
(六) 四类物业	114
(七) 专项增值服务	120
(八) 工程耗材清单	121
(九) 其它	122
二、履约评价表	124
(一) 一类物业	124
(二) 二类 A 和二类 B 物业	133
(三) 三类 A 和三类 B 物业	144
(四) 四类物业	151
三、物业相关管理制度	154
(一) 广州供电局物业服务管理业务指导书（修订）	154
(二) 广州供电局非生产性物业巡查维护标准	157



一、物业服务到位标准

(一) 一类物业

1、清洁、绿化服务标准

(1) 响应机制

客户反映室内存在卫生死角或者突发性的卫生清洁需求 15 分钟内到达现场响应。

(2) 到位标准

一、首层大堂	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 地面拖抹及静电推尘。	不限				1. 保持地面光亮； 2. 保持玻璃光亮，无手印，无污渍； 3. 保持墙身无尘土； 4. 保持灯饰光亮，保持低位天花、风口无积尘。
2. 抹擦服务台及座椅。	2				
3. 抹擦清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）。	2				
4. 擦拭清洁低位墙身、柱身、地脚线等。	1				
5. 抹擦、清洁、抹亮首层指示牌等。	1				
6. 清洁消防设备的箱面。	1				
7. 清洁各式门及门框。	1				
8. 清洁低位天花、风口及灯饰。			1		
二、各层电梯间、公共通道及楼梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹电梯间、公众区地面。	2				1. 保持地面整洁； 2. 保持走廊总体整洁； 3. 保持楼梯及扶手干净； 4. 保持低位灯饰光亮，保持天花、风口无积尘。
2. 地面静电推尘。	不限				
3. 抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍。	1				
4. 用不锈钢清洁剂抹亮各楼层电梯门及按钮开关。	不限				
5. 清扫拖抹各楼层楼梯及扶手。	1				
6. 抹净走火通道门及门框。		1			
7. 清洁楼层牌及各种指示		1			

牌。					
8. 清洁低位天花, 风口及灯饰。			1		
三、办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体干净; 2. 地面无污渍、无积尘; 3. 通道地面光亮; 4. 垃圾按时清运。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 清理烟灰缸、废纸箩。	1				
4. 抹擦室内间隔玻璃及框架。	1				
5. 抹擦净电脑外壳。	1				
四、领导办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体保持干净; 2. 地面无污渍、无积尘; 3. 通道地面光亮; 4. 领导办公室内的开水应保持新鲜和充足, 茶杯干净。 5. 保持卫生间干净, 无异味、无污渍。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 办公室地面静电推尘。	1				
4. 办公区、洗手间巡回保洁。	不限				
5. 清理烟灰缸、废纸箩等。	1				
6. 抹擦室内间隔玻璃及框架。	1				
7. 沙发, 家私全面清洁。	1				
8. 清洁低位天花、风口、灯饰。			1		
9. 电话酒精消毒。		1			
五、升降电梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 电梯内地面及地毯清洁。	不限				1. 保持电梯内外清洁光亮; 2. 保持地面清洁。
2. 抹擦清洁电梯轿箱内壁, 门及操作板。	1				
3. 电梯间巡回保洁。	不限				
4. 电梯门用不锈钢油护理。		1			
5. 电梯门槽吸尘。		1			
六、男女公众洗手间	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫拖净地面。	3				
2. 抹擦门及间隔设施。	1				

3. 清理卫生间内垃圾。	2				
4. 全面清洁（除渍）洗手间所有设施，并消毒大洗。		1			保持卫生间干净，无异味、无污渍。
5. 抹净所有金属件、并上钢油。			2		
6. 清洁低位天花、风口，及照明设施。			1		
7. 洗手间保洁、除异味。	不限				保持卫生间干净，无异味、无污渍。
七、会议室、礼堂、活动室、阅览室等	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹地面。	1				1. 保持地面洁净，无污渍； 2. 保持室内整体干净。
2. 清洗间隔门及抹擦框架。	1				
3. 清洁低位天花、风口及灯饰。			1		
4. 抹净、清洁室内桌椅。	1				
八、天台	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净地面。	1				1. 保持天台地面无泥沙，无杂物； 2. 保持下水道畅通无阻。
2. 抹净各公共设施。		1			
3. 清洁各功能房、风机房电梯机房等。		1			
4. 清洁梯级及扶手。		1			
5. 清洁室内低位玻璃，百叶窗。		不定时			
九、停车场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净停车场地面，并巡回保洁。					停车场地面无泥沙，无杂物，无积水，保持干净。
2. 抹净消防箱外表。	1				
3. 抹净所有照明设施及栏杆。		2			
4. 全面冲洗地面及除污渍。			2		
十、外围广场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 整体保洁。	2				
2. 巡回清扫广场地面。	不限				
3. 清洗垃圾桶。		1			

4. 清理绿化带垃圾。	1				1. 地面保持无垃圾,无泥沙,无污渍,无积水; 2. 沙井内无垃圾淤泥。
5. 不锈钢卷门保洁。		2			
6. 水冲洗地面。		1			
7. 清洁广场及低位照明灯、灯柱。		1			
8. 洗擦花基壁。		1			
9. 清理下水道沙井。			1		
十一、消杀	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 垃圾中转站消杀。		1			1. 办公区域无四害;
2. 环境消杀。					2. 符合广州环境卫生标准。
3. 蚊子消杀(室内)			2		3. 蚊子消杀:5月至10月,每周1次。其他月份每月2次以内。
4. 除蚊子外四害消杀(室内)			2		不含厨房除四害
5. 室外环境消杀			2		
十二、化粪池清理	每日	每周	每月	每年	质量要求
				2	无堵塞、无渗漏(按实际需求增加次数)
十三、垃圾清运	每日	每周	每月	每年	质量要求
	1				日清,无异味散发 垃圾清运包含生活垃圾清运、 门前三包
十四、白蚁防治	每日	每周	每月	每年	质量要求
				4	无白蚁
十五、水池清洗	每日	每周	每月	每年	质量要求
				4	无杂渍、无污垢

注:不含外墙清洗;可根据实际需求,委托清洁人员开展车辆清洁服务,费用标准按《物业管理单项服务报价表》清洁人员费用计取;档案馆中心档案柜表面清洁在业主现场监督下进行。

(3) 清洁主要物料

类别	名称	品牌	用途
机械类	多功能洗地机	威霸或同等级	清洗地面、地毯
	多功能吸水机	威霸或同等级	吸净地面污水
	吸尘机	BF 或同等级	吸尘
	高压水枪	宏霸或同等级	冲洗地面、外墙
	高空铝架		高空作业
保养物料	家私蜡	仙妮达或同等级	木质家私保养
	不锈钢	仙妮达或同等级	不锈钢保养
	省铜水	特素或同等级	铜材去渍
易耗材料	黑色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	红色百洁垫	钊隆或同等级	起渍、抛光
	白色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	厕所卷纸	洁柔或同等级	
	领导办公室、会议室用盒纸	洁柔或同等级	
	洗手液	威路仕或同等级	
	强力起蜡水		起蜡
清洁剂	消毒水	羊城或同等级	消毒
	漂白水	新光或同等级	清洁、消毒
	全能清洁剂	新光或同等级	去渍
	洁厕精	新光或同等级	厕所清洁
	玻璃水	洁霸或同等级	清洗玻璃
	静电剂	洁霸或同等级	地面推尘
	洗洁精	高富力或同等级	清洁

(4) 大楼外植被养护标准

种类 项目	乔木 (2.5 米以下)	灌木 (2.5 米以下)	绿篱	花草	草坪	爬藤植物
(1) 浇水洗叶	每周 2 次	每周 2 次		每天 1 次	每天 1 次	每天 1 次
(2) 整形修剪	每月 1 次	每月 2 次		每月 2 次	每季 1 次	每季 1 次
(3) 剪除枯黄枝叶		即时处理				
(4) 松土培土		每年 1 次				
(5) 除杂草		每周 1 次，轮换进行				
(6) 施肥		复合肥	按植物状况施肥			
		花宝				
		尿素				

(7) 喷药	敌敌畏	按植物状况喷杀
	乐果	
	呋喃丹	
(8) 绿地清洁	即时处理	
(9) 抵抗自然灾害	及时预防，妥善处理。	
检验标准	草坪：叶色浓绿，草地纯度在 90%以上。	
	灌木和花坛：生长旺盛，花繁叶茂，无枯枝断枝，绿篱无断层。	
	乔木过高或倾斜要及时修剪或扶正。	

(5) 大楼内绿化布置及标准

摆放位置	品种	规格(单位：cm)	数量(盆)	备注
局领导办公室	单杠发财树、绿罗、绿宝石	150cm	2	
	小植物	60cm 以下	2—3	
部门领导办公室	绿宝石、绿罗等	150cm	1	
	小植物	60cm 以下	2	
管理人员办公室	绿罗、绿宝石、巴西铁等	150cm	1—3	按具体面积布置
大堂、营业大厅	绿罗、绿宝石、青苹果	150cm	2—4	
	小植物	60cm 以下	10—20	
大门口	大棕竹、苏铁	150cm	2	按具体需求布置
	小植物	60cm 以下	10—20	
每层电梯口	绿宝石、巴西铁、绿罗等	150cm 以下	2	按位置需求布置，适用于供电大厦、区局本部
班组人员办公室	巴西铁、绿罗等	150cm 以下	1—2	
礼堂、会议室、活动室	巴西铁、绿罗等	150cm 以下	1—4	
公共通道	巴西铁、青苹果等	150cm 以下	1—2	
备注： 1、小植物品种包括：春雨、马丽安、黑美人、小绿罗、开心果、金钱树、小富贵竹、袖珍椰子等。 2、绿化配置超出部分另行结算。				

2、设备设施维护及保养工作标准

(1) 响应机制

- ①设备设施缺陷 1 小时内到现场处置，规定时限内无法处理或项目需甲方立项的，应及时向甲方申请并报送方案预算；
- ②电梯困人故障，救援人员需在 30 分钟内到场解救；
- ③计划性维修需停水时，应提前 24 小时通知业主，突发性停水时，应采取应急供水措施。

(2) 到位标准

电梯升降系统、消防系统、监控（红外线）系统、空调系统（中央空调系统及末端设备、分体空调系统）、供配电系统（高压供电系统、低压配电系统）、照明设备（含特种照明灯）、给排水系统、电子音响、礼堂、会议室音视频、电视电话会议系统、大堂 LED 屏、供电大厦环保房系统、精密空调、备用电源发电机组、建筑防雷检测。

含单价在 300 元以下的工程耗材。

①电梯升降系统维护保养标准

项目	作业内容	检查标准
机房	制动器动作	动作应灵活，制动时两侧闸瓦应紧密、均匀地贴合在制动轮工作面上。
	曳引轮、导向轮槽	不应有严重不均匀磨损
		应有停电或电气系统发生故障时进行紧急操作的慢速移动轿厢措施，操作可靠
		应有可停止轿厢上、下两个方向的非自动复位电气保护开关。该开关在到达限速器动作速度之前动作
	限速器动作速度校验	动作速度应符合标准规定
井道	检修门、井道安全门、活板门电气安全	只有检修门、井道安全门以及检修活板门全部关闭时，电梯才能运行

	装置	
	极限开关	动作可靠
轿厢与对量		轿厢顶检修装置、照明、插座完好
	检修控制装置	优先可靠
	安全窗	开关可靠
	轿顶、滑轮间及底坑中急停开关	良好
	紧急报警按钮	完好有效
	安全钳电气开关设置	可靠有效
曳引绳	曳引绳表面	清洁、磨损断丝情况良好
	补偿绳设置、电气开关及张紧轮防护	良好
层站、层门与轿门	防止门夹人保护装置	可靠有效
	紧急开锁装置	可靠有效
	门锁、锁臂	动作灵活
	层、轿门机电联锁保护	正常运行时不能打开；层、轿门打开时电梯不能运行；电气装置可靠
	消防开关	功能可靠
底坑	底坑停止开关和电源插座	可靠有效
	限速器张紧轮及电气保护开关	可靠有效
	液压缓冲器电气开关	可靠有效
	限速器—安全钳联动试验	可靠有效
功能试验	轿厢内空载运行和制动试验	可靠有效
	额载工况运行试验	可靠有效

	平衡试验	系数为 4.4-0.5
	噪声测定	应符合标准
年审	办理电梯年审合格证及使用登记证	按期办理, 符合标准

②消防系统维护保养标准

A. 防火、灭火设施自动联动系统

项目	作业内容	标准
消火栓箱	检查设备的配备情况及其完好状态, 清洁箱体卫生, 贴上封条	设备齐全、可用, 箱体干净、封条无断开
破玻按钮	抽查消防水池水位及泵房污水井水位、浮球阀及水位报警器	水位正常、阀门完好浮球阀(水位报警器)联动进水或报警或启排污泵。
水泵控制柜	检查电器元件、仪表显示、状态指示灯, 试验消防水泵及排污泵控制器的控制功能检查控制柜的保护、报警功能显示	相应检查项目正常, 水泵启停正常, 显示状态正常。
阀门、接合器和开关	检查管网、主要阀门和水泵接合器的完好情况和工作状态	阀门易于启闭, 接合器操作灵活。
防火门、防火卷帘等	检查各防区内的设备工作状态	应符合设计要求。
管网和支架	检查管网、支架的稳固, 有否渗漏, 对生锈、脱漆部分清理补漆	无渗漏、无脱漆、无腐蚀。
消防水泵	手动、自动开启消防水泵并进行天面、室外消火栓的试验射水, 检查水压	启泵正常, 压力符合设计要求, 试水射程大于 10 米。
整个系统	一般性维护保养, 包括清除设备周边杂物, 调整不正常状态, 加注润滑剂等; 检修、消防存在的故障和缺陷, 恢复系统的完好性	系统可用, 完好。

B. 火灾自动报警系统

项目	作业内容	标准
----	------	----

烟、温感	采用专用检测仪器对各防区烟感探头进行加烟或加温抽检，试验推测器的动作及确认显示	主机电声光报警、位置显示正确响应阈值符合检测中心要求。
警报装置	试验火灾警把装置的声光显示功能	显示声光功能。
系统控制主机	检查系统主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制主机进行必要的清洁；进行各种报警控制功能及自检测试；	状态显示正常、主机报警及联动正常、机身清洁。
电源	对备用电源进行充放电试验，主电源和备用电源自动切换试验后备电源电持下的报警、控制及联动测试；	备用电源能自动投入工作，备用电能支持主机工作
模块	检查系统内容各监视模块、控制模块、反馈模块的工作状态；	处于正常使用状态，接线无脱落
紧急广播	测试分区广播功能	处于正常使用状态，接线无脱落
整个系统	检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性。	系统可用、完好

C. 水灭火系统

项目	作业内容	标准
喷淋头	检查抽查喷淋头的完工好情况，不漏水滴；	喷头干净、无杂物
各种阀门	检查主要阀门的工作状态，加注润滑油；	易于开、无生锈
湿式报警阀	试验湿式报警阀的动作功能；检查湿式报警阀和减压阀的上、下区的硬度力表的读数是否正常；	水力警铃发生音响报警，声音符合规范要求
水力警铃	对水力警铃进行测试	警铃报警正常
安全阀	对系统安全阀进行压力值的检查	压力正常值在 12-16MPA
水池	检查水喷淋水池的水位，检测水位报警器的功能，检查水喷淋水池进水阀门、排水阀门的工作状态；	水位正常、阀门易于开启，报警功能正常
喷淋水泵控制柜	检查各电器部件、仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制柜进行必要的清洁；	工作状态正常，控制柜干净

喷淋泵	手、自动开启喷淋主、备泵进行试 动转，检查水泵动转参数和起动功 能测试；	启泵正常，润滑
末端试验装置及 水流指示器	试验喷淋系统的末端试验装置	无生锈、漏水，主机声 光报警，位置显示正确
管网支架	检查其稳定性，有否渗漏及生锈、 脱漆对整个系统管道进行清洗排 污。	无渗漏、无脱漆、无腐 蚀、无松动

D. 气体灭火系统

项目	作业内容	标准
系统组件	对灭火剂存储容器、选择阀、单向 阀、高原软管、集流管、阀启动装 置、管网和喷嘴等全部系统组件进 行外观检查	各组件齐全、完好、干 净。
存储容器和启动 瓶	检查灭火剂存储器内的压力和启 动气瓶的压力气瓶称重检查	压力、重量符合设计要 求，称重装置无报警。
灭火控制主机	主机对控制主机进行必要的清洁， 检查主机内的仪表显示、状态指示 灯等的工作状态 进行功能测试	主机干净、显示正确， 单回路联动报警，双回 路、手动、自检时系统 启动，通过延时后喷晒。
防区设备	检查各防区内的模块箱、紧启和紧 停开关、新风阀、排风设备的工作 状态	应符合设计要求。
电源	进行主、备电源自动转换功能测试	正常切换。
气瓶间设备及管 网	对气瓶间设备、灭火剂送管道和 支、固架的固定情况进行检查，对 管网生锈脱漆部分进行清理补漆； 对高压软管是否变形、裂纹及老化 进行检查；检查各喷嘴孔口、输送 管道有无损伤堵塞现象。	设备、管道、支架无物 理损伤，无脱漆。
整个系统	进行现场及远程手动触发系统测 试，进行自动启动模拟试验检修、 消除存在的故障和缺陷，恢复系统 完好性	系统功能正常，系统可 用、完好。

③监控（红外线）系统维护保养标准

检验项目	检验要求及测试方法
------	-----------

系统 控制 功能 检验	编程功能检验	通过控制设备键盘可手动或自动编程，实现对所有的视频图像在指定的显示器上进行固定或时序显示、切换。
	遥控功能检验	控制设备对云台、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		<p>1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。</p> <p>2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。</p>
显示功能检验		<p>1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。</p> <p>2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。</p> <p>4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。</p>
记录功能检验		1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。
		2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。
		3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。
回放功能检验		1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。
		2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。
		3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。
		4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。
报警联动功能检验		1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。
图像丢失报警功能检验		当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
其他功能项目检验		具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。

系统 控制 功能 检验	编程功能检验	通过控制设备键盘可手动或自动编程，实现对所有的视频图像在指定的显示器上进行固定或时序显示、切换。
	遥控功能检验	控制设备对芸苔、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		<p>1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。</p> <p>2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。</p>
显示功能检验		<p>1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。</p> <p>2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。</p> <p>4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。</p>
记录功能检验		<p>1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。</p> <p>2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。</p>
回放功能检验		<p>1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。</p> <p>2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。</p> <p>3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。</p> <p>4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。</p>
报警联动功能检验		<p>1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。</p> <p>2、应与入侵探测系统、出入口控制系统联动时，应能准确激发所联动设备。</p> <p>3、对于其他系统的报警联动功能，应符合设计要求。</p>
图像丢失报警功能检验		当视频输入信号丢失时，应能发出报警。

其他功能项目检验		具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
记录、显示功能检验	显示信息检验	系统应具有显示和记录开机、关机时间、报警、故障、被破坏、设防时间、撤防时间、更改时间等信息的功能。
	记录内容检验	应记录报警发生时间、地点、报警信息性质、故障信息性质等信息。信息内容要求准确、明确。
	管理功能检验	具有管理功能的系统，应能自动显示、记录系统的工作状况，并具有多级管理密码。
系统自检功能检验	自动功能检验	系统应具有自检或巡检功能，当系统中入侵探测器或报警控制设备发生故障、被破坏，都应有声、光报警，报警信息保持到手动复位。
	设防/撤防、旁路功能检验	系统应能手动/自动设防/撤防，应能按时间在全部及部分区域任意设防和撤防；设防、撤防状态应有显示，并有明显区别。
系统报警响应时间检验		1、检验从探测器检测到报警信号到系统联动设备启动之间的响应时间，应符合设计要求； 2、检验从探测器检测到报警信号与经市话网电话线传输到报警控制设备接受到报警信号之间的响应时间，应符合设计要求； 3、检验系统发生故障到报警控制设备显示信息之间的响应时间，应符合设计要求。
报警复核功能检验		在有报警复核功能的系统中，当报警发生时，系统应能对报警现场进行声音或图象复核。
报警声级检验		用声级计在距离报警发生器件正前方 1m 处测量（包括探测器本地报警发声器件、控制台内置发生器件及外置发生器件），声级应符合设计要求。
报警优先功能检验		经市话网电话线传输报警信息的系统，在主叫方式下应具有报警优先功能。检查是否有被叫禁用措施。
其他项目检验		具体工程中具有的以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合相应标准、工程合同及设计任务书的要求。

④空调系统

A. 冷水中央空调机组维护标准

项目	工作内容	工作标准
压缩机和电机	电机绕组绝缘电阻测量	数值在正常范围内
	电机接线端子检查和紧固	线头接触要紧固

	检查吸气、排气阀、电磁阀	没有松动现象
	按要求添加或更换润滑油	/
	必要时更换干燥过滤器	/
	检查油加热器,其他润滑油系统部件检查;油泵、油过滤网等	保证正常运作
电机启动装置	启动程序检查	正常启动
	接触器检查和清洁	保持清洁
	联锁机构检查	确保顺畅
	所有接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	过载装置检查	过载装置运作正常
电磁调节阀、压差调节阀	动作可靠	
阀类	闭合是否良好	
控制面板检查	执行诊断检查程序	程序正常
	所有继电器和外部联锁检查	保证正常运作
	所有接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	显示数据精度和设定值检查	符合出厂设置或要求
冷凝器和蒸发器	水流量	符合出厂设置或要求
	水流开关状态	确保冷冻水流量
	分析热交换效果、建议水质处理	水质在标准范围
	必要时拆卸冷凝器端盖,更换密封垫	保证冷凝器正常

B. 中央空调循环水系统水处理维护标准

项目	作业内容	工作标准
冷冻水系统	投加 NF-701 清洗剂,循环 16~24 小时后,将系统内的浮锈油污渗透剥离,于系统的最低点排放所有冷冻水,拆开 Y 型过滤器,清除滤网杂物,加水至满,开泵循环 2 小时、排水冲洗,如此重复操作多次,向系统中投加 NF-904 缓蚀剂,开泵循环 3 小时,取水样化验 pH、药剂浓度两项指标。	系统冷冻水不含明显固体物;
		水质达到以下标准:
		pH 值: 8.5~10.0
		钢腐蚀率: <0.125mm/a
		铜腐蚀率: <0.005mm/a
		细菌总数: <5×10 ⁵ 个/mL
膨胀水箱	人工清洗膨胀水箱,清除系统内积存的粘泥、油污、锈垢等沉积	水箱内无杂质,水质达到以下标准:

	物，于膨胀水箱投加 NF-802 杀菌剥离剂，投药后循环 16~24 小时，将系统内生物污泥渗透剥离。	pH 值： 8.5~10.0 钢腐蚀率： <0.125mm/a 铜腐蚀率： <0.005mm/a 细菌总数： <5×10 ⁵ 个/mL
冷却水系统	系统清洗：向系统中投加 NF-802，连续封闭运行(即不排放运行)16~24 小时，对管道内壁作杀菌灭藻剥粘泥处理。至水中浊度升至稳定值后，停泵全排系统水，于冷却系统中投加 NF-701 清洗剂，开泵运行 16~24 小时，渗透剥离管道内壁的油污浮锈，全排冷却清洗液，人工清洗冷却塔托水盘，并将塔盘积存的沉积物清除干净；打开 Y 型过滤器，清除滤网内的污染物。	水质达到以下标准：
	系统预膜处理：采用高浓度缓蚀剂在洁净金属表面迅速形成致密均匀的缓蚀保护膜，既控制住初始的高腐蚀速率，又为其后长期运行建立良好的缓蚀保护基础。预膜方法是向系统投加 NF-902 预膜剂，调 pH 值在 5.5~6.0 范围，连续运行 48-72 小时后，即可完成预膜。全排预膜液，再注满自来水。	pH 值： 7.0~9.2
	杀菌、灭藻、粘泥剥离处理：每周一次交替投加 NF-80 系列杀菌灭藻粘泥剥离剂，冲击式杀灭水中异养菌和藻类或抑制其生长，减少粘泥污垢附着。投药后水中悬浮物含量升高，保持运行约 20 小时，再适当排污，将剥离的悬浮物排出系统之外	浊度： ≤20mg/L
		总碱度(以 CaCO ₃ 计)： ≤500mg/L
		总硬度(以 CaCO ₃ 计)： ≤600mg/L
		总铁(以 Fe ³⁺ 计)： ≤1mg/L
冷却塔	每月至少清洗一次冷却塔，减少尘埃等固体杂质进入循环系统。洗塔时将冷却塔塔盘及外表一起洗净。如周边环境较差，则酌情增加洗塔次数	总铜(以 Cu ²⁺ 计)： <0.1mg/L
		细菌总数： ≤5×10 ⁵ 个/mL
		冷却塔无沉淀物

C. 空调水泵：

- 符合设备要求、无漏水现象、接触良好、运转是否正常。
- 防震器是否老化，是否达到设备规定的防震标准

D. 精密空调维护标准

- 清洁外壳及出风口；
- 清洁冷凝水接水盘；
- 清洗蒸发器；
- 清洗送风轮；
- 线路板除尘；
- 检测冷冻水系统比例积分阀是否正常动作；
- 检测补湿系统电磁阀是否正常动作；
- 检测送风系统皮带老化磨损程度，对已磨损、老化的及时更换；
- 检测风机轴承、轴芯磨损程度，对已磨损、老化的及时更换；
- 对加热系统工作状态进行检测。

E. 分体机空调维护标准

项目	工作内容	工作标准
室内机	清洗滤尘网	保证排水畅顺，滤网通透
	查排水管	是否有管或管内尘埃积聚，管子变形，以至堵塞或影响流水畅通，设法排除尘埃，恢复管形
	遥控器及手动开关	是否操作灵活，是否接收正常
	风摆是否正常	运行时无异常噪音
	清扫蒸发器	保持蒸发器附尘最少热交换能力强
	对电器部执行动作检查	触点是否接触良好，闭合是否灵敏
	检查电机及风扇	运转噪音是否过大
	检查温控器	检测设定温度是否过高（低）

	电源插头与插座	检查接触是否良好/紧密，应无松动或脱落
	空调器的外观	擦拭空调器的外表面，特别是面板部份，保持空调器的整洁
室外机	检查外机散热风扇电流、电压	达到出厂标准、无异常噪音
	检查制冷	达到出厂标准、无泄露现象
	检查室外机及周边	室外机放置牢固，无影响冷风循环的物品放置
	检查连接室内外机的铜管上的保温材料的包扎	完好，无漏冷水现象
	检查二通、三通、四通阀	压力是否达到出厂标准
	清洗室外机	翅片光亮、整洁，保持通风散热良好

F. 风机盘管

- 风机正常运行，无异常声响。
- 空调开关及电磁阀工作正常。
- 冷凝水接水盘排水畅通。
- 保温要求达到的标准良好，自动排气阀工作正常。
- 电机接地电阻及电机绝缘电阻值正常。
- 清洗接水盘正常。
- 清洗回风口、出风口、过滤网正常。
- 盘管风机轴承加注黄油正常。

⑤供配电系统维护标准

A. 高压供电系统

- 高压开关柜定试定测。
- 变压器定试定测。
- 继电保护装置保护功能定试定测。
- 供电系统接地网、防雷接地系统的接地电阻测试。
- 各种计量仪表和安全用具等检验

工作内容：

- 隔离开关、负荷开关和高压熔断器连同支持绝缘子相间及对地的绝缘电阻测试；
- 高压熔断器限流熔丝测试；
- 开关导电回路的电阻测试；
- 交流耐压试验；
- 检查操动机构线圈的最低动作电压；
- 操动机构的试验。

序号	项目	要求	说明
1	绝缘电阻	1、整体绝缘电阻值测量，应参照制造厂的规定；	应符合 Q/CSG114002-2011 有关要求：试验周期为
2	回路电阻	采用电流不小于100A的直流降压法。	应符合 Q/CSG114002-2011 有关要求
3	交流耐压	应在断路器合闸及分闸状态下进行交流耐压试验。	应符合 Q/CSG114002-2011 按现场确定进行。

B. 低压配电系统

序号	作业内容	检测标准
1	各种低压配电柜及各类开关	1、低压配电设计规范 GB50054-2011 2、交流接触器能效限定值及能效等级 国家 GB21518-2008 3、低压配电设计规范 GB50054-2011 4、电压监测仪使用技术条件 DL/T500-2009 5、GB/T24621.1-2009 低压开关和控件 电气安全应用第1部份：成套开关设备 6、母线槽标准 GB7251.2-1997 7、电气装置安装工程施工及验收规范 GB50258-96 GB50259-96 8、电气装置安装工程盘柜及二次回路 结线施工及验收规范 GB50171-92
2	交流接触器	
3	电缆及桥架	
4	各电气接头温度	
5	异常声音	
6	各类指示灯工作正确	
7	电压 380V	
8	功率因素	
9	自动控制功能	
10	各仪表参数	
11	清洁柜面、开、关、仪表	
12	母排各连接处温度	
13	检查、测试、清洁直流屏电池	
14	测量每个电池电压不低于规定值	
15	记录自动浮充电压（V）	
16	记录自动浮充电流（A）	
17	试验绝缘监测闪灯	
18	按钮、转换开关	

19	母排各连接螺丝	
20	各主开关运行中情况	
21	电容补偿器及电容	
23	清洁电器仪表（包括电压表、 电流表、功率表、功率因素表等	
24	控制回路	
25	检查电房照明及应急照明	
26	层配电房低压配电箱	

C. 发电机组系统检查内容及标准

作业项目及内容：	作业标准：	备注：
一) 柴油机部分		
1.1 检查润滑油油位。	油尺中间/正常	
1.2 检查柴油缸内是否有杂质。	无杂质/正常	
1.3 检查水箱水位。	水位标尺在中间/正常	
1.4 检查风扇皮带，充电机皮带松紧度。	专用工具检测	或用手按下皮带无松动为准
1.5 检查蓄电池电压及连接线，液位及比重。	电压:25V--28V 比重:1.28-1.285 /正常	
1.6 检查空气过滤器。	专用检测仪器	
1.7 运行机组, 并记录以下数据：		
A. 柴油机水温. 油压. 排气温度. 进气阻力指示器	水温:70℃--90℃ 油压:2.5bar--6bar 排温:400℃-600℃ 阻力:绿色 /正常	
B. 发电机组转速及电压并调校	转速:1450-1550 转/分钟 电压:375V—405V/正常	
C. 各保护系统之正确性	1. 超速保护; 2. 高水温保护; 3. 低油压保护.	模拟测试
D. 目测排烟及机组运行状况(是否震动及渗漏)	1. 排烟: 清淡 2. 振动: 无 3. 渗漏: 目测	
二) 交流发电机		
2.1 电器清洁电球接线箱	用绝缘清洁剂, 无灰尘	
2.2 检查和收紧接线头	用表笔触动接线头无松动	

2.3 检查发电机绝缘情况	绝缘值:2MΩ--500 MΩ/正常	
三) 并联及控制系统		
3.1 检查控制线路及电器清洁是否接触良好	用表笔触动接线头无松动	
3.2 检查系统之保护功能	1. 高低电压及频率报警; 2. 充电报警; 3. 综合报警;	模拟测试
3.3 检查系统之操作功能	1. 手动/自动起动主机; 2. 手动/自动停止主机;	实际操作
3.4 检查系统仪表读数之准确性并调校	用高级别专用工具校正	
3.5 检查系统指示灯之准确性	指示灯有无亮	
四) 并车系统		
4.1 电器清洁	用绝缘清洁剂清理无灰尘	
4.2 检查控制线路是否接触良好	用表笔触动接线头无松动	
4.3 检查系统之保护功能	1. 并联失败报警; 2. 逆功率报警; 3. 综合报警;	模拟测试
4.4 检查系统仪表读数之准确性并调校	用高级别专用工具校正	
4.5 检查系统指示灯之准确性	指示灯有无亮	
4.6 检查系统之操作功能	1. 手动/自动并联; 2. 手动/自动充电;	
4.7 检查各机组主开关分, 合闸功能	1. 手动/自动合闸; 2. 手动/自动分闸; 3. 触头清洁, 表面光滑	
五) 整台发电机组		
5.1 检查收紧固定螺丝及防震胶座	用专用工具紧固	
5.2 运行机组(如允许带上负载), 观察下列事项并记录有关数据: A. 启动时间 B. 所有指示灯之准确性 C. 所有仪表之准确性 D. 检查排烟及声响	1. 记录启动时间; 2. 目测指示灯有无亮; 3. 高级别仪器校准; 4. 看排烟及听声响; 5. 目测三漏;	

E. 检查是否有漏油，漏水，漏气现象		
5.3 清洁机身	无灰尘	
六) 整套水塔，水泵及风机系统		
6.1 清洁水泵	无灰尘	
6.2 测试主备用水泵运行情况	1. 手动/自动启动； 2. 记录数据； 3. 目测振动及渗漏状况；	
6.3 测试进排风机运行情况	1. 手动/自动启动； 2. 记录数据； 3. 目测振动及渗漏状况；	
6.4 检查电路及仪表，记录各项数据	1. 用表笔触动接线头； 2. 用高级别专用工具； 校正	
七) 自动转换柜	1. 手动/自动合闸； 2. 手动/自动分闸；	
7.1 电器清洁	用绝缘清洁剂清理 无灰尘	
7.2 检查开关触头磨损情况	触头清洁，表面光滑	
7.3 检查电路及仪表，记录各项数据	1. 用表笔触动接线头； 2. 用高级别专用工具； 校正	

⑥照明设备（含特种照明灯）

检验项目		检验要求及测试方法
灯柱及灯幕	1	灯具、开关、插座和照明配电箱灯安装牢固；
	2	照明线路绝缘良好，接线头不外露。
	3	查看灯柱的明亮度，及内部的灰尘，及时进行更换清扫
灯管	1	检查灯管的明亮度，对暗度的灯管进行更换
	2	检查灯管的插头的紧固情况，对有松动的进行维修，更换
	3	定期检查启辉器的启动情况，对启动时间较慢的及烧坏的进行更换

⑦给排水系统

(一) 供水系统维护保养标准		
检验项目		检验要求及测试方法
水泵	1	各水泵运行主要参数（电机绝缘电阻、流量、扬程等）符合要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无

		泄漏，阀门启闭灵活；
控制柜		接触良好，无异常
阀门	1	各浮球阀自动启闭灵活、可靠
	2	各进出阀门启闭活络有效，无渗漏
仪表	1	减压阀畅通完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效
	2	压力表度数准确
（二）排水系统维护保养标准		
检查项目		检验要求及测试方法
水管	1	各排水管道畅通，无渗漏、堵塞；
	2	各检查口标记清楚，操作方便
	3	各给排水横管无倒返水，排水畅通
	4	所配置的各附件齐全。
水泵	1	各水泵运行主要参数（流量、扬程等）符合出厂要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；

⑧显示屏、电子音响、会议系统维护保养标准(供电大厦)

一、主楼七楼调度会议室会议系统及礼堂音像系统			
设备及配置		作业内容	检查标准
（一）大屏幕显示系统			
1	120 寸宽视角电动幕	①上升 ②停止 ③下降	屏幕升降控制正常
2	三菱液晶数码投影机	①电源指示 ②开关机及信号切换 ③各通道信号显示正常、无干扰 ④屏幕所显示的内容是否清晰明亮	投影机开关正常，信号切换及显示正常，无干扰
（二）发言及音响系统：			
1	PIONEER 3310 多碟兼容播放机	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输出正常、无干扰	正常播放影碟
2	EURODESK MX2642 超低噪调音台	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅，无阻碍，输出无噪音，
3	SONY DPS-V55M 多功能数码效果处理器	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅

4	DIT PX800 功率放大器	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅
5	BOSE 802C 系统控制器	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅
6	BOSE 802 II 专业全频扬声器系统	①信号输入正常、无干扰 ②信号输出正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅
7	BOSE 502B ACOUSTIMASS 超低音箱	①信号输入正常、无干扰 ②信号输出正常、无干扰	正常扩声
8	Audio-Technica PR049Q 电容会议话筒	①电源指示 ②信号输出正常、无干扰 ③话筒开关正常	正常发言，无噪声

二、三十三楼多媒体培训中心

设备及配置		作业内容	检查标准
(一) 发言及音响系统:			
1	PIONEER3300 多碟兼容播放机	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输出正常、无干扰	正常播放影碟
2	日本专业双卡座 YAMAHA KX-W321	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输出正常、无干扰	正常播放卡带，
3	日本录像机 PANASONIC630	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输入输出正常、无干扰	正常播放录像带
4	有源混音器(多媒体视听控制中心 SONY SPR-X351P	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅，无阻碍，输出无噪音
5	专业会议音响 BOSE203	①信号输入正常、无干扰 ②信号输出正常、无干扰	正常扩声
6	DIT PX800 功率放大器	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅
7	BOSE 802C 系统控制器	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅

8	BOSE 802II 专业全频扬声器系统	①信号输入正常、无干扰 ②信号输出正常、无干扰	正常扩声
9	铁三角 PRO49Q 电容会议话筒	①电源指示 ②信号输出正常、无干扰 ③话筒开关正常	正常发言，无噪声
10	反馈抑制器 SONY SRP-FR300	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅
11	ATW-1452 手持式双接收无线话筒	①电源指示 ②信号输入正常、无干扰 ③信号输出正常、无干扰 ④音量旋钮正常、无干扰	发言信号正常发送及接收，无噪声
(二) 中央控制系统			
1	控制系统主机 Crestron STI-CP	①电源指示 ②控制端口输出正常	正常控制相关终端
2	6 英寸彩色无线触摸屏 Crestron STI-1550C	①电源指示 ②按钮控制正常	显示正常，控制界面按钮正常操作
3	8 路电源控制接口 Crestron CNPCI-8	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	每路控制口吸合正常，
4	4 路白炽灯调光接口 Crestron CLI-220N-4A	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	每路控制口调节正常
5	3 路音量控制器 Crestron STI-VC	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	音量调节正常
6	10 键墙上面板 Crestron CNWM-10A	①电源指示 ②各按钮操作正常	功能按钮控制正常
7	4 路 VGA 分配器 Crestron P/2 DA4PLUS	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	信号分配输出正常
8	8 进 4 出带音视频矩阵切换器 Crestron Matirx AV84	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	信号切换正常，输出无干扰

四、二十六楼视频会议室系统			
设备及配置		作业内容	检查标准
(一)4*2 大屏幕背投显示系统			
1	50"投影单元	①光栅无扭曲变形 ②模式及开关机控制正常 ③显示的测试图颜色是否均匀 ④相邻栅格差异不超过半格线 ⑤各通道信号显示正常、无干扰 ⑥屏幕所显示的内容是否清晰明亮 ⑦拼接画面是否平滑、有无错位等不正常的现象	屏幕启动正常，信号显示无干扰，拼接色差无大差异
2	多屏图像处理器 FS- 3008	①电源指示 ②系统启动正常 ③各通道输出正常	开机启动、信号输出正常，系统操作稳定
(二) 音响扩声系统			
1	功放 PX600	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常，音量调节器顺畅
2	音箱 402- II	①信号输入正常、无干扰 ②信号输出正常、无干扰	正常扩声
3	MD 录音机 MDS-E12	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输入输出正常、无干扰	正常播放 md 碟
4	RGB 矩阵 FS-RGB 168	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	信号切换正常，输出无干扰
(三)高清晰摄像系统			
1	广播级数码摄象机（固定） AW-E300A	①电源指示 ②信号输出正常，无干扰 ③设备控制正常	信号输出及控制正常
五、三十四楼中型会议室			
设备及配置		作业内容	检查标准
(一) 大屏幕显示系统:			
1	SHARP（夏普）电动投影幕	①上升 ②停止 ③下降	屏幕升降控制正常
2	SONY P F N 4 2 B 1 等离子显示屏	①接通电源 ②开关机及信号切换 ③各通道信号显示正常、无干扰	信号输入正常，显示无干扰

		④屏幕所显示的内容是否清晰明亮	
(二) 发言及音响系统:			
1	PIONEER3310 多碟兼容播放机	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输出正常、无干扰	正常播放影碟
2	日本专业双卡座 YAMAHA KX-W321	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输出正常、无干扰	正常播放卡带,
3	日本录像机 PANASONIC630	①电源指示 ②开关机及功能按钮控制 ③信号输入输出正常、无干扰	正常播放录像带
4	有源混音器(多媒体视听控制中心 SONYSPR-X351P	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常, 音量调节器顺畅, 无阻碍, 输出无噪音
5	ATW-1452 手持式双接收无线话筒	①电源指示 ②信号输入正常、无干扰 ③信号输出正常、无干扰 ④音量旋钮正常、无干扰	发言信号正常发送及接收, 无噪声
6	反馈抑制器 SONY SRP-FR300	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常, 音量调节器顺畅
7	DIT PX600 功率放大器	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各通道旋钮正常、无干扰	输入输出正常, 音量调节器顺畅
8	专业会议音响 BOSE203	①信号输入正常、无干扰 ②信号输出正常、无干扰	正常扩声
9	SONYSX-C100 主席单元	①电源指示 ②按钮控制正常 ③与会发言正常、无干扰	正常发言, 无噪声
10	SONY SX-D100A 代表单元	①电源指示 ②按钮控制正常 ③与会发言正常、无干扰	正常发言, 无噪声
11	SONY SX-M100 中央控制会议单元	①电源指示 ②各通道信号输入正常、无干扰 ③各通道信号输出正常、无干扰 ④各功能旋钮正常、无干扰	信号输出无噪音, 功能旋钮正常
(三) 中央控制系统			
16	控制系统主机	①电源指示	正常控制相

		②控制端口输出正常	关终端
17	6 英寸彩色无线触摸屏	①电源指示 ②按钮控制正常	显示正常， 控制界面按钮正常操作
20	8 路电源控制接口	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	每路控制口 吸合正常，
21	4 路白炽灯调光接口	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	每路控制口 调节正常
22	3 路音量控制器	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	音量调节正 常
23	10 键墙上面板	①电源指示 ②各按钮操作正常	功能按钮控 制正常
27	12 进 4 出带音频 RGBHV 矩阵切换器	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	信号切换正 常，输出无 干扰
28	8 进 4 出带音视频矩阵切换器	①电源指示 ②各通道输入正常 ③各通道输出正常 ④各通道控制正常	信号切换正 常，输出无 干扰

⑨大堂 LED 维护内容标准

- 显示屏控制电脑的硬件出现故障。是否正常。
- 显示屏控制电脑挪作它用，造成软件病毒，破坏了显示屏的控制软件。病毒查杀。
- 开关正常，大屏与控制电脑通讯正常，可以修改显示信息。
- 信号切换及显示正常，显示的颜色正常，信息完整，稳定，无干扰。

⑩供电大厦环保房系统

按照国家有关法律法规，必须定期对环保房设备进行保养和下药，

保证大厦排放的污水符合环保标准的要求。服务内容：每月进行至少 2 次：隔油隔渣池栅渣的清除；检查渠道的沉砂情况；污水提升泵的运行管理；调节池的定期清洗；气浮池的运行管理（加药系统）；二氧化氯发生器的运营管理；污泥处理部分；每周进行 1.5 次污水药剂添加工作；管道疏通及清淤工作；做好运行运行维保记录日志。

维护保养方式为：

A. 隔油隔渣池栅渣的清除

每次要对栅条和前后水渠等进行清扫，及时清运栅渣，保持格栅通畅；在巡查时应观察发现水质异常时应及时登记及报告管理人员，按管理人员指令进行处理。

B. 检查渠道的沉砂情况

由于污水流速的减慢，或渠道内粗糙度的加大，格栅前后渠道内可能会积砂，须每次检查渠道内积砂情况，及时清砂，并排除积砂原因。

C. 污水提升泵的运行管理

注意流量计、油位表等指示仪器的变化。若指针发生偏位或跳动，应查明原因，及时解决，并做好记录。

D. 调节池的定期清洗

观察调节池泥沙沉淀情况，检查是否对下个工序形成堵塞，如果发生立即组织清理。

E. 气浮池的运行管理（加药系统）

每次按照技术要求定时，定量添加药品配好絮凝剂，具体加药剂

量严格按照单价统计表进行并检查加药系统的运行情况，调节溶气水泵的出流量。

- a. 定期检查水泵的润滑系统，经常加油。
- b. 根据反应池的絮凝情况及气浮池出水水质，注意调节混凝剂的投加量。特别要防止加药管堵塞。
- c. 观察气浮池池面情况，如发现接触区浮渣面不平，局部冒出大气泡，则多半是释放器受到堵塞；如分离区渣面不平，池面上经常有大气泡破裂，则表明气泡与絮粒粘附不好，应采取适当措施（如投加表面活性剂等）。

F. 二氧化氯发生器的运营管理

每次开启前须检查设备各连接处是否密封好了，有无泄漏处，原料罐有否缺料，调整好动力水压，做好维护保养记录。

G . 污泥处理部分

隔油隔渣池上清理的浮渣以及气浮池产生的污泥，定期由化粪池抽吸进行统一处理。

H. 每周进行 1 次污水药剂添加工作

对每次药剂添加进行记录，确保污水排放符合国家排污标准。

I. 管道疏通及清淤工作

对污水管道进行 6 次疏通及清淤，确保管道畅通。

J. 做好运行运行维保记录日志

记录好每次运行记录，详细记录有问题设备和系统运行情况，及时通知管理人员并且及时备案。（单次保养/日常维护保养/事故应急

处理）。

⑪建筑防雷检测内容标准

每年开展一次建筑防雷检测，并提交检测报告留底备查。

3、安保服务标准

（1）响应机制

- ①发现安全与治安问题，5 分钟内到场采取紧急措施，防止事态恶化；
- ②发现隐患 10 分钟内报甲方，隐患整改完成情况 30 分钟内报甲方。

（2）到位标准

序号	内容		标准	备注
1	门岗服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 认真做好来访人员、车辆出入登记、检查工作，遇紧急事件按突发事件处置流程处理，自己处理不了及时上报保安班长或管理处。	疫情防控等特殊时期按照业主办单位要求做好出入管理工作。
			2. 工作环境整洁，各类表格、记录完好	
			3. 严格物品出入管理，按规定做好物品出入的检查及放行工作	
			4. 做好大件物品出入的检查及放行工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	

			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	
2	日常 巡逻 服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、赌博、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 对管辖区域巡逻检查（白班不能少于 3 次、中班不能少于 4 次，夜班不能少于 5 次, 非常时期按业主方要求执行）	
			2. 认真做好巡逻记录，对各种不安全隐患，工程设施。设备及清洁卫生情况应及时处置并详细记录。	
			3. 巡逻过程中，遇到业主打招呼，主动问好，若接到业主投诉或建议，应认真记录并上报管理处。	
			4. 对重点区域和部位做重点巡查和记录工作。	
			5. 巡逻过程中，遇到可疑人员，可进行跟踪直至带回管理处。	
			6. 与值班室及各岗位保持联系畅通，及时汇报相关情况。	
			7. 接管理处电话通知有突发情况时，应 3 分钟内赶到现场处理。	
			8. 遇到突发事件，按相关应急预案处理并汇报	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉办公楼宇的基本情况，包括楼宇结构、各种设施设备	
			3. 正确填写各类表格记录	
			4. 熟练掌握防暴护具、消防灭火器材等设施设备的使用	
3	消防 监控 中心	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	

	安保 值守 服务	工作纪 律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态 度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
		服务质 量	1. 保证系统不间断电源的开启	
			2. 系统的不间断电源严禁使用监视设备以外的负载	
			3. 未经负责人或主管工程师的同意，严禁修改系统参数	
			4. 系统参数修改后应记录在当值日志上，并即时通知当值监控员	
			5. 每天巡查系统运行情况一次，发现异常立即处理，并记录在当值日志上	
			6. 系统有关参数修改和重大维修应记录在保养表格上	
			7. 负责监控室内消防 24 小时运行操作、监控、记录。显示火警信号后，应立即派人前往观察，确认火情后，通过广播和警铃疏散人员并启动相应灭火设备	
			8. 消防系统如因维护或其他原因要暂时改变消防系统的状态（如手动/自动等），应由设备组书面通知保安部，并提出相应的临时措施，确保大厦消防安全	
			9. 摄像头和红外报警器故障应立即通知维保单位于 3 小时内修复，矩阵开关故障应于 8 小时内修复，监视器和线路故障应于 2 小时工作日内修复，有关的维修情况记录在当值日志上	
		工作能 力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉基本操作、布防、回撤等	
			3. 正确填写各类表格记录	
4	停车 场安 保 管理 服务	着装仪 表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪 律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态	1. 微笑服务	

		度	2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 熟悉业主车辆、车型，及做好外来车辆的登记放行工作，指挥车辆按指定区域停放，不能占用业主车位，严禁乱停、乱放等。	特殊时期按照业主要求开展酒精测试等工作。
			2. 巡查中发现车辆停放有问题的，如车门未锁，灯未关、漏油等现象要及时通知车主并做好登记工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	

4、客服、会议接待服务标准

（1）响应机制

- ①收到会务需求时，至少提前 0.5 小时开启会议室，开好灯光、空调、话筒、投影等有关设备，以及按要求做好茶水会务。
- ②会议期间候命，及时处理突发事件，第一时间响应会议服务需求。
- ③客户申报特殊接待任务需求，客服人员应在 0.5 小时内响应，并安排人员与客户对接。
- ④如有特别物业服务需求的，经物业管理部门同意后，可安排人员到达现场处理。

（2）到位标准

①大堂接待

- 大楼大堂设立服务台接待员，接待员应全面了解当天大楼内的活动安排；
- 服务人员上岗按规定化淡妆、着工装、仪容仪表端庄、整洁、精神饱满；

- 定时对大堂区域进行巡查，对周围消防和安全防范、设备、清洁、绿化情况进行监督，发现问题及时报告，并准确按照预定职责和程序处置；

- 在客户上班前十五分钟准时上岗并做好迎客准备。

②重要楼层接待

- 门窗、空调、照明设备开启及时及报修工作；

- 熟练掌握物业区域内各处室位置，电话号码，主要领导的称谓，做到准确无误，根据有关证件有效甄别区分本楼人员；

- 电话铃响 3 声内接听，转接准确；

- 定时对楼层走道进行巡查，对周围消防和安全防范、设备、清洁、绿化情况进行监督，发现问题及时报告，并准确按照预定职责和程序处置。

③会议服务

- 根据甲方会议室管理制度，了解相关会议流程并认真落实，保持室内整洁；

- 按照会议主办方的要求、会议时间、会议的人数提供茶水服务；

- 组织实施硬件工作检查,由专人负责；

- 建立实施突发事件的应急响应机制，确保会议人员的生命财产安全，会议场地的安定，做好防盗，消防等应急工作；

- 保证会议的硬件使用正常，确保会议服务人员服务质量；

- 会议接待人员上岗要按规定化淡妆、修饰，着工装，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满；

- 会议服务人员在服务中做到：操作轻、讲话轻、脚步轻；
- 根据会议通知的内容及相关要求，提前 10 分钟倒好茶水（可视具体情况而定）；
- 会议结束后，接待员检查会议室是否有遗留物品，恢复会场。（会议结束后，迅速进入会场仔细地检查，如发现有遗忘的物品，须设法追送；追送不及时，速交会议主办部门并做好登记。半小时内清洁会场卫生。）

（二）二类 A 物业

1、清洁、绿化服务标准

（1）响应机制

客户反映室内存在卫生死角或者突发性的卫生清洁需求 20 分钟内到达现场响应。

（2）到位标准

一、首层大堂	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 地面拖抹及静电推尘。	不限				1. 保持地面光亮； 2. 保持玻璃光亮，无手印，无污渍； 3. 保持墙身无尘土； 4. 保持灯饰光亮，保持低位天花、风口无积尘。
2. 抹擦服务台及座椅。	2				
3. 抹擦清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）。	2				
4. 擦拭清洁低位墙身、柱身、地脚线等。	1				
5. 抹擦、清洁、抹亮首层指示牌等。	1				
6. 清洁消防设备的箱面。	1				
7. 清洁各式门及门框。	1				
8. 清洁低位天花、风口及灯饰。			1		
二、各层电梯间、公共通道及	每	每	每	每	质量要求

楼梯	日	周	月	年	
1. 拖抹电梯间、公众区地面。	2				1. 保持地面整洁； 2. 保持走廊总体整洁； 3. 保持楼梯及扶手干净； 4. 保持低位灯饰光亮，保持天花、风口无积尘。
2. 地面静电推尘。	不限				
3. 抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍。	1				
4. 用不锈钢清洁剂抹亮各楼层电梯门及按钮开关。	不限				
5. 清扫拖抹各楼层楼梯及扶手。	1				
6. 抹净走火通道门及门框。		1			
7. 清洁楼层牌及各种指示牌。		1			
8. 清洁低位天花，风口及灯饰。			1		
三、办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体干净； 2. 地面无污渍、无积尘； 3. 通道地面光亮； 4. 垃圾按时清运。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 清理烟灰缸、废纸箩。	1				
4. 抹擦室内间隔玻璃及框架。	1				
5. 抹擦净电脑外壳。	1				
四、领导办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体保持干净； 2. 地面无污渍、无积尘； 3. 通道地面光亮； 4. 领导办公室内的开水应保持新鲜和充足，茶杯干净。 5. 保持卫生间干净，无异味、无污渍。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 办公室地面静电推尘。	1				
4. 办公区、洗手间巡回保洁。	不限				
5. 清理烟灰缸、废纸箩等。	1				
6. 抹擦室内间隔玻璃及框架。	1				
7. 沙发，家私全面清洁。	1				
8. 清洁低位天花、风口、灯饰。			1		
9. 电话酒精消毒。		1			
五、升降电梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 电梯内地面及地毯清洁。	不限				
2. 抹擦清洁电梯轿箱内壁，	1				

门及操作板。					
3. 电梯间巡回保洁。	不限				1. 保持电梯内外清洁光亮; 2. 保持地面清洁。
4. 电梯门用不锈钢油护理。		1			
5. 电梯门槽吸尘。		1			
六、男女公众洗手间	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫拖净地面。	2				
2. 抹擦门及间隔设施。	1				
3. 清理卫生间内垃圾。	2				
4. 全面清洁（除渍）洗手间所有设施，并消毒大洗。		1			保持卫生间干净，无异味、无污渍。
5. 抹净所有金属件、并上钢油。			2		
6. 清洁低位天花、风口，及照明设施。			1		
7. 洗手间保洁。	不限				保持卫生间干净，无异味、无污渍。
七、会议室、礼堂、活动室、阅览室等	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹地面。	1				1. 保持地面洁净，无污渍; 2. 保持室内整体干净。
2. 清洗间隔门及抹擦框架。	1				
3. 清洁低位天花、风口及灯饰。			1		
4. 抹净、清洁室内桌椅。	1				
八、天台	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净地面。	1				1. 保持天台地面无泥沙，无杂物; 2. 保持下水道畅通无阻。
2. 抹净各公共设施。		1			
3. 清洁各功能房、风机房电梯机房等。		1			
4. 清洁梯级及扶手。		1			
5. 清洁室内低位玻璃，百叶窗。		1			
九、停车场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净停车场地面，并巡回保洁。					停车场地面无泥沙，无杂物，无积水，保持干净。
2. 抹净消防箱外表。	1				
3. 抹净所有照明设施及栏杆。		1			
4. 全面冲洗地面及除污渍。			2		

十、外围广场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 整体保洁。	2				1. 地面保持无垃圾，无泥沙，无污渍，无积水； 2. 沙井内无垃圾淤泥。
2. 巡回清扫广场地面。	不限				
3. 清洗垃圾桶。		1			
4. 清理绿化带垃圾。	1				
5. 不锈钢卷门保洁。		2			
6. 水冲洗地面。		1			
7. 清洁广场及低位照明灯、灯柱。		1			
8. 洗擦花基壁。		1			
9. 清理下水道沙井。			1		
十一、消杀	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 垃圾中转站消杀。		1			1. 办公区域无四害；
2. 环境消杀。					2. 符合广州环境卫生标准。
3. 蚊子消杀（室内）			2		不含厨房除四害
4. 除蚊子外四害消杀（室内）			2		
5. 室外环境消杀			2		
十二、化粪池清理	每日	每周	每月	每年	质量要求
				1	无堵塞、无渗漏
十三、垃圾清运	每日	每周	每月	每年	质量要求
	1				日清，无异味散发 垃圾清运包含生活垃圾清运、 门前三包
十四、白蚁防治	每日	每周	每月	每年	质量要求
				4	无白蚁
十五、水池清洗	每日	每周	每月	每年	质量要求
				4	无杂渍、无污垢

注：不含外墙清洗。

（3）清洁主要物料

类别	名称	品牌	用途
机械类	多功能洗地机	威霸或同等级	清洗地面
	多功能吸水机	威霸或同等级	吸净地面污水
	吸尘机	BF 或同等级	吸尘

	高压水枪	宏霸或同等级	冲洗地面、外墙
	高空铝架		高空作业
保养物料	家私蜡	仙妮达或同等级	木质家私保养
	不锈钢	仙妮达或同等级	不锈钢保养
	省铜水	特素或同等级	铜材去渍
易耗材料	黑色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	红色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	白色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	厕所卷纸	洁柔或同等级	
	领导办公室、会议室用盒纸	洁柔或同等级	
	洗手液	威路仕或同等级	
	强力起蜡水		起蜡
清洁剂	消毒水	羊城或同等级	消毒
	漂白水	新光或同等级	清洁、消毒
	全能清洁剂	新光或同等级	去渍
	洁厕精	新光或同等级	厕所清洁
	玻璃水	洁霸或同等级	清洗玻璃
	静电剂	洁霸或同等级	地面推尘
	洗洁精	高富力或同等级	清洁

(4) 大楼外植被养护标准

种类 项目	乔木 (2.5 米 以下)	灌木 (2.5 米 以下)	绿篱	花草	草坪	爬藤植 物
(1) 浇水洗叶	每周 2 次	每周 2 次		每天 1 次	每天 1 次	每天 1 次
(2) 整形修剪	每月 1 次	每月 2 次		每月 2 次	每季 1 次	每季 1 次
(3) 剪除枯黄枝叶		即时处理				
(4) 松土培土		每年 1 次				
(5) 除杂草		每周 1 次，轮换进行				
(6) 施肥	复合肥		按植物状况施肥			
	花宝					
	尿素					
(7) 喷药	敌敌畏		按植物状况喷杀			
	乐果					
	呋喃丹					
(8) 绿地清洁		即时处理				
(9) 抵抗自然灾害		及时预防，妥善处理。				
检验标准	草坪：叶色浓绿，草地纯度在 90%以上。					

	灌木和花坛：生长旺盛，花繁叶茂，无枯枝断枝。
	乔木过高或倾斜要及时修剪或扶正。

（5）大楼内绿化布置及标准

摆放位置	品种	规格(单位：cm)	数量（盆）	备注
局领导办公室	单杠发财树、绿罗、绿宝石	150cm	2	
	小植物	60cm 以下	2—3	
部门领导办公室	绿宝石、绿罗等	150cm	1	
	小植物	60cm 以下	2	
管理人员办公室	绿罗、绿宝石、巴西铁等	150cm	1—3	按 60 平方米布置 1 棵设置
大堂、营业大厅	绿罗、绿宝石、青苹果	150cm	2—4	
	小植物	60cm 以下	10-20	
大门口	大棕竹、苏铁	150cm	2	按具体需求布置
	小植物	60cm 以下	10-30	
每层电梯口	绿宝石、巴西铁、绿罗等	150cm 以下	2	按位置需求布置，适用于供电大厦、区局本部
班组人员办公室	巴西铁、绿罗等	150cm 以下	1—2	
礼堂、会议室、活动室	巴西铁、绿罗等	150cm 以下	1—4	
公共通道	巴西铁、青苹果等	150cm 以下	1—2	
备注： 1、小植物品种包括：春雨、马丽安、黑美人、小绿罗、开心果、金钱树、小富贵竹、袖珍椰子等。 2、绿化配置超出部分另行结算。				

2、设备设施维护及保养工作标准

（1）响应机制

①设备设施缺陷 1 小时内到现场处置，规定时限内无法处理或项目需甲方立项的，应及时向甲方申请并报送方案预算。

- ②电梯困人故障，救援人员需在 30 分钟内到场解救。
- ③计划性维修需停水时，应提前 24 小时通知业主，突发性停水时，应采取应急供水措施。

（2）到位标准

电梯升降系统、消防系统、监控（红外线）系统、空调系统（分体空调系统，中央空调系统主机，不含末端设备清洗）、供配电系统（仅低压配电系统）、照明设备（含特种照明灯）、给排水系统、精密空调、备用电源发电机组、建筑防雷检测。

含单价在 300 元以下的工程耗材，月限额 1000 元。

①电梯升降系统维护保养标准

项目	作业内容	检查标准
机房	制动器动作	动作应灵活，制动时两侧闸瓦应紧密、均匀地贴合在制动轮工作面上。
	曳引轮、导向轮槽	不应有严重不均匀磨损
		应有停电或电气系统发生故障时进行紧急操作的慢速移动轿厢措施，操作可靠
		应有可停止轿厢上、下两个方向的非自动复位电气保护开关。该开关在到达限速器动作速度之前动作
	限速器动作速度校验	动作速度应符合标准规定
井道	检修摸、井道安全门、活板门电气安全装置	只有检修门、井道安全门以及检修活板门全部关闭时，电梯才能运行
	极限开关	动作可靠
轿厢与对量		轿厢顶检修装置、照明、插座完好
	检修控制装置	优先可靠
	安全窗	开关可靠
	轿顶、滑轮间及底坑中急停开关	良好

	紧急报警按钮	完好有效
	安全钳电气开关设置	可靠有效
曳引绳	曳引绳表面	清洁、磨损断丝情况良好
	补偿绳设置、电气开关及张紧轮防护	良好
层站、层门与轿门	防止门夹人保护装置	可靠有效
	紧急开锁装置	可靠有效
	门锁、锁臂	动作灵活
	层、轿门机电联锁保护	正常运行时不能打开；层、轿门打开时电梯不能运行；电气装置可靠
	消防开关	功能可靠
底坑	底坑停止开关和电源插座	可靠有效
	限速器张紧轮及电气保护开关	可靠有效
	液压缓冲器电气开关	可靠有效
	限速器—安全钳联动试验	可靠有效
功能试验	轿厢内空载运行和制动试验	可靠有效
	额载工况运行试验	可靠有效
	平衡试验	系数为 4.4-0.5
	噪声测定	应符合标准
年审	办理电梯年审合格证及使用登记证	按期办理, 符合标准

②消防系统维护保养标准

A. 防火、灭火设施自动联动系统

项目	作业内容	标准
消火栓箱	检查设备的配备情况及其完好状态，清洁箱体卫生，贴上封条	设备齐全、可用，箱体干净、封条无断开

破玻按钮	抽查消防水池水位及泵房污水井水位、浮球阀及水位报警器	水位正常、阀门完好浮球阀（水位报警器）联动进水或报警或启排污泵。
水泵控制柜	检查电器元件、仪表显示、状态指示灯，试验消防水泵及排污泵控制器的控制功能检查控制柜的保护、报警功能显示	相应检查项目正常，水泵启停正常，显示状态正常。
阀门、接合器和开关	检查管网、主要阀门和水泵接合器的完好情况和工作状态	阀门易于启闭，接合器操作灵活。
防火门、防火卷帘等	检查各防区内的设备工作状态	应符合设计要求。
管网和支架	检查管网、支架的稳固，有否渗漏，对生锈、脱漆部分清理补漆	无渗漏、无脱漆、无腐蚀。
消防水泵	生动、自动开启消防水泵并进行天面、室外消火栓的试验射水，检查水压	启泵正常，压力符合设计要求，试水射程大于10米。
整个系统	一般性维护保养，包括清除设备周边杂物，调整不正常状态，加注润滑剂等；检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性	系统可用，完好。

B. 火灾自动报警系统

项目	作业内容	标准
烟、温感	采用专用检测仪器对各防区烟感探头进行加烟或加温抽检，试验推测器的动作及确认显示	主机电声光报警、位置显示正确响应阈值符合检测中心要求。
警报装置	试验火灾警把装置的声光显示功能	显示声光功能。
系统控制主机	检查系统主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制主机进行必要的清洁；进行各种报警控制功能及自检测试；	状态显示正常、主机报警及联动正常、机身清洁。
电源	对备用电源进行充放电试验，主电源和备用电源自动切换试验后备电源电持下的报警、控制及联动测试；	备用电源能自动投入工作，备用电能支持主机工作

模块	检查系统内容各监视模块、控制模块、反馈模块的工作状态；	处于正常使用状态，接线无脱落
紧急广播	测试分区广播功能	处于正常使用状态，接线无脱落
整个系统	检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性。	系统可用、完好

C. 水灭火系统

项目	作业内容	标准
喷淋头	检查抽查喷淋头的完工好情况，不漏水滴；	喷头干净、无杂物
各种阀门	检查主要阀门的工作状态，加注润滑油；	易于开、无生锈
湿式报警阀	试验湿式报警阀的动作功能；检查湿式报警阀和减压阀的上、下区的硬度力表的读数是否正常；	水力警铃发生音响报警，声音符合规范要求
水力警铃	对水力警铃进行测试	警铃报警正常
安全阀	对系统安全阀进行压力值的检查	压力正常值在 12-16MPA
水池	检查水喷淋水池的水位，检测水位报警器的功能，检查水喷淋水池进水阀门、排水阀门的工作状态；	水位正常、阀门易于开启，报警功能正常
喷淋水泵控制柜	检查各电器部件、仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制柜进行必要的清洁；	工作状态正常，控制柜干净
喷淋泵	手、自动开启喷淋主、备泵进行试运转，检查水泵动转参数和起动功能测试；	启泵正常，润滑
末端试验装置及水流指示器	试验喷淋系统的末端试验装置	无生锈、漏水，主机声光报警，位置显示正确
管网支架	检查其稳定性，有否渗漏及生锈、脱漆对整个系统管道进行清洗排污。	无渗漏、无脱漆、无腐蚀、无松动

D. 气体灭火系统

项目	作业内容	标准
----	------	----

系统组件	对灭火剂存储容器、选择阀、单向阀、高原软管、集流管、阀启动装置、管网和喷嘴等全部系统组件进行外观检查	各组件齐全、完好、干净。
存储容器和启动瓶	检查灭火剂存储器内的压力和启动气瓶的压力气瓶称重检查	压力、重量符合设计要求，称重装置无报警。
灭火控制主机	主机对控制主机进行必要的清洁，检查主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态进行功能测试	主机干净、显示正确，单回路联动报警，双回路、手动、自检时系统启动，通过延时后喷射。
防区设备	检查各防区内的模块箱、紧启和紧停开关、新风阀、排风设备的工作状态	应符合设计要求。
电源	进行主、备电源自动转换功能测试	正常切换。
气瓶间设备及管网	对气瓶间设备、灭火剂送管道和支、固架的固定情况进行检查，对管网生锈脱漆部分进行清理补漆；对高压软管是否变形、裂纹及老化进行检查；检查各喷嘴孔口、输送管道有无损伤堵塞现象。	设备、管道、支架无物理损伤，无脱漆。
整个系统	进行现场及远程手动触发系统测试，进行自动启动模拟试验检修、消除存在的故障和缺陷，恢复系统完好性	系统功能正常，系统可用、完好。

③监控（红外线）系统维护保养标准

检验项目		检验要求及测试方法
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	控制设备对芸苔、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。 2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。

显示功能检验		<p>1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。</p> <p>2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。</p> <p>4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。</p>
记录功能检验		1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。
		2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。
		3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。
回放功能检验		1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。
		2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。
		3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。
		4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。
报警联动功能检验		1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面影能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。
图像丢失报警功能检验		当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
其他功能项目检验		具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	控制设备对芸苔、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。

控视功能检验		<p>1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。</p> <p>2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。</p>
显示功能检验		<p>1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。</p> <p>2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。</p> <p>4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。</p>
记录功能检验		<p>1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。</p> <p>2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。</p>
回放功能检验		1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。
		<p>2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。</p> <p>3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。</p> <p>4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。</p>
报警联动功能检验		<p>1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。</p> <p>2、应与入侵探测系统、出入口控制系统联动时，应能准确激发所联动设备。</p> <p>3、对于其他系统的报警联动功能，应符合设计要求。</p>
图像丢失报警功能检验		当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
其他功能项目检验		具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
记录	显示信息检验	记录、显示功能检验

、显示功能检验	记录内容检验	应记录报警发生时间、地点、报警信息性质、故障信息性质等信息。信息内容要求准确、明确。
	管理功能检验	具有管理功能的系统，应能自动显示、记录系统的工作状况，并具有多级管理密码。
系统自检功能检验	自动功能检验	系统自检功能检验
	设防/撤防、旁路功能检验	系统应能手动/自动设防/撤防，应能按时间在全部及部分区域任意设防和撤防；设防、撤防状态应有显示，并有明显区别。
系统报警响应时间检验		1、检验从探测器探测到报警信号到系统联动设备启动之间的响应时间，应符合设计要求； 2、检验从探测器探测到报警信号与经市话网电话线传输到报警控制设备接受到报警信号之间的响应时间，应符合设计要求； 3、检验系统发生故障到报警控制设备显示信息之间的响应时间，应符合设计要求。
报警复核功能检验		在有报警复核功能的系统中，当报警发生时，系统应能对报警现场进行声音或图象复核。
报警声级检验		用声级计在距离报警发生器件正前方 1m 处测量（包括探测器本地报警发声器件、控制台内置发生器件及外置发生器件），声级应符合设计要求。
报警优先功能检验		经市话网电话线传输报警信息的系统，在主叫方式下应具有报警优先功能。检查是否有被叫禁用措施。
其他项目检验		具体工程中具有的以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合相应标准、工程合同及设计任务书的要求。

④空调系统

A. 冷水中央空调机组维护标准

项目	工作内容	工作标准
压缩机和电机	电机绕组绝缘电阻测量	数值在正常范围内
	电机接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	检查吸气、排气阀、电磁阀	没有松动现象
	按要求添加或更换润滑油	/
	必要时更换干燥过滤器	/

	检查油加热器，其他润滑油系统部件检查；油泵、油过滤网等	保证正常运作
电机启动装置	启动程序检查	正常启动
	接触器检查和清洁	保持清洁
	联锁机构检查	确保顺畅
	所有接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	过载装置检查	过载装置运作正常
电磁调节阀、压差调节阀	动作可靠	
阀类	闭合是否良好	
控制面板检查	执行诊断检查程序	程序正常
	所有继电器和外部联锁检查	保证正常运作
	所有接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	显示数据精度和设定值检查	符合出厂设置或要求
冷凝器和蒸发器	水流量	符合出厂设置或要求
	水流开关状态	确保冷冻水流量
	分析热交换效果、建议水质处理	水质在标准范围
	必要时拆卸冷凝器端盖，更换密封垫	保证冷凝器正常

B. 中央空调循环水系统水处理维护标准

项目	作业内容	工作标准
冷冻水系统	投加 NF-701 清洗剂，循环 16~24 小时后，将系统内的浮锈油污渗透剥离，于系统的最低点排放所有冷冻水，拆开 Y 型过滤器，清除滤网杂物，加水至满，开泵循环 2 小时、排水冲洗，如此重复操作多次，向系统中投加 NF-904 缓蚀剂，开泵循环 3 小时，取水样化验 pH、药剂浓度两项指标。	系统冷冻水不含明显固体物；
		水质达到以下标准：
		pH 值： 8.5~10.0
		钢腐蚀率： <0.125mm/a
		铜腐蚀率： <0.005mm/a
		细菌总数： <5×10 ⁵ 个/mL
膨胀水箱	人工清洗膨胀水箱，清除系统内积存的粘泥、油污、锈垢等沉积物，于膨胀水箱投加 NF-802 杀菌剥离剂，投药后循环 16~24 小时，将系统内生物污泥渗透剥离。	水箱内无杂质， 水质达到以下标准： pH 值： 8.5~10.0 钢腐蚀率： <0.125mm/a 铜腐蚀率： <0.005mm/a 细菌总数： <5×10 ⁵ 个/mL

冷却水系统	系统清洗：向系统中投加 NF-802，连续封闭运行(即不排放运行)16~24 小时，对管道内壁作杀菌灭藻剥粘泥处理。至水中浊度升至稳定值后，停泵全排系统水，于冷却系统中投加 NF-701 清洗剂，开泵运行 16~24 小时，渗透剥离管道内壁的油污浮锈，全排冷却清洗液，人工清洗冷却塔托水盘，并将塔盘积存的沉积物清除干净；打开 Y 型过滤器，清除滤网内的污染物。	水质达到以下标准：
	系统预膜处理：采用高浓度缓蚀剂在洁净金属表面迅速形成致密均匀的缓蚀保护膜，既控制住初始的高腐蚀速率，又为其后长期运行建立良好的缓蚀保护基础。预膜方法是向系统投加 NF-902 预膜剂，调 pH 值在 5.5~6.0 范围，连续运行 48-72 小时后，即可完成预膜。全排预膜液，再注满自来水。	pH 值：7.0~9.2
	杀菌、灭藻、粘泥剥离处理：每周一次交替投加 NF-80 系列杀菌灭藻粘泥剥离剂，冲击式杀灭水中异养菌和藻类或抑制其生长，减少粘泥污垢附着。投药后水中悬浮物含量升高，保持运行约 20 小时，再适当排污，将剥离的悬浮物排出系统之外	浊度：≤20mg/L
		总碱度（以 CaCO ₃ 计）：≤500mg/L
		总硬度（以 CaCO ₃ 计）：≤600mg/L
		总铁（以 Fe ³⁺ 计）：≤1mg/L
		总铜（以 Cu ²⁺ 计）：<0.1mg/L
		细菌总数：≤5×10 ⁵ 个/mL
冷却塔	每月至少清洗一次冷却塔，减少尘埃等固体杂质进入循环系统。洗塔时将冷却塔塔盘及外表一起洗净。如周边环境较差，则酌情增加洗塔次数	冷却塔无沉淀物

C. 空调水泵：

- 符合设备要求、无漏水现象、接触良好、运转是否正常。
- 防震器是否老化，是否达到设备规定的防震标准

D. 精密空调维护标准

- 清洁外壳及出风口；

- 清洁冷凝水接水盘；
- 清洗蒸发器；
- 清洗送风轮；
- 线路板除尘；
- 检测冷冻水系统比例积分阀是否正常动作；
- 检测补湿系统电磁阀是否正常动作；
- 检测送风系统皮带老化磨损程度，对已磨损、老化的及时更换；
- 检测风机轴承、轴芯磨损程度，对已磨损、老化的及时更换；
- 对加热系统工作状态进行检测。

E. 分体机空调维护标准

项目	工作内容	工作标准
室内机	清洗滤尘网	保证排水畅顺，滤网通透
	查排水管	是否有管或管内尘埃积聚，管子变形，以至堵塞或影响流水畅通，设法排除尘埃，恢复管形
	遥控器及手动开关	是否操作灵活，是否接收正常
	风摆是否正常	运行时无异常噪音
	清扫蒸发器	保持蒸发器附尘最少热交换能力强
	对电器部执行动作检查	触点是否接触良好，闭合是否灵敏
	检查电机及风扇	运转噪音是否过大
	检查温控器	检测设定温度是否过高（低）
	电源插头与插座	检查接触是否良好/紧密，应无松动或脱落
	空调器的外观	擦拭空调器的外表面，特别是面板部份，保持空调器的整洁
室外机	检查外机散热风扇电流、电压	达到出厂标准、无异常噪音
	检查制冷	达到出厂标准、无泄露现象
	检查室外机及周边	空外机放置牢固，无影响冷风循环的物品放置
	检查连接室内外机的铜管上的保	完好，无漏冷水现象

	温材料的包扎	
	检查二通、三通、四通阀	压力是否达到出厂标准
	清洗室外机	翅片光亮、整洁，保持通风散热良好

F. 风机盘管

- 风机正常运行，无异常声响。
- 空调开关及电磁阀工作正常。
- 冷凝水接水盘排水畅通。
- 保温要求达到的标准良好，自动排气阀工作正常。
- 电机接地电阻及电机绝缘电阻值正常。
- 清洗接水盘正常。
- 清洗回风口、出风口、过滤网正常。
- 盘管风机轴承加注黄油正常。

⑤供配电系统维护标准

低压配电系统

序号	作业内容	检测标准
1	各种低压配电柜及各类开关	1、低压配电设计规范 GB50054-2011 2、交流接触器能效限定值及能效等级 国家 GB21518-2008 3、低压配电设计规范 GB50054-2011 4、电压监测仪使用技术条件 DL/T500-2009 5、GB/T24621.1-2009 低压开关和控件 电气安全应用第1部份：成套开关设备 6、母线槽标准 GB7251.2-1997 7、电气装置安装工程施工及验收规范 GB50258-96 GB50259-96 8、电气装置安装工程盘柜及二次回路 结线施工及验收规范 GB50171-92
2	交流接触器	
3	电缆及桥架	
4	各电气接头温度	
5	异常声音	
6	各类指示灯工作正确	
7	电压 380V	
8	功率因素	
9	自动控制功能	
10	各仪表参数	
11	清洁柜面、开、关、仪表	
12	母排各连接处温度	
13	检查、测试、清洁直流屏电池	
14	测量每个电池电压不低于规定值	
15	记录自动浮充电压（V）	
16	记录自动浮充电流（A）	
17	试验绝缘监测闪灯	

18	按钮、转换开关	
19	母排各连接螺丝	
20	各主开关运行中情况	
21	电容补偿器及电容	
23	清洁电器仪表（包括电压表、 电流表、功率表、功率因素表等	
24	控制回路	
25	检查电房照明及应急照明	
26	层配电房低压配电箱	

⑥照明设备（含特种照明灯）

检验项目			检验要求及测试方法
灯柱及灯 幕	1	灯具、开关、插座和照明配电箱灯安装牢固；	
	2	照明线路绝缘良好，接线头不外露。	
	3	查看灯柱的明亮度，及内部的灰尘，及时进行更换清扫	
灯管	1	检查灯管的明亮度，对暗度的灯管进行更换	
	2	检查灯管的插头的紧固情况，对有松动的进行维修，更换	
	3	定期检查启辉器的启动情况，对启动时间较慢的及烧坏的进行更换	

⑦给排水系统

(一) 供水系统维护保养标准		
检验项目		检验要求及测试方法
水泵	1	各水泵运行主要参数（电机绝缘电阻、流量、扬程等）符合要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；
控制柜		接触良好，无异常
阀门	1	各浮球阀自动启闭灵活、可靠
	2	各进出阀门启闭活络有效，无渗漏
仪表	1	减压阀畅通完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效
	2	压力表度数准确
(二) 排水系统维护保养标准		
检查项目		检验要求及测试方法
水管	1	各排水管道畅通，无渗漏、堵塞；
	2	各检查口标记清楚，操作方便
	3	各给排水横管无倒返水，排水畅通
	4	所配置的各附件齐全。
水泵	1	各水泵运行主要参数（流量、扬程等）符合出厂要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无

	泄漏，阀门启闭灵活；
--	------------

⑧建筑防雷检测内容标准

每年开展一次建筑防雷检测，并提交检测报告留底备查。

3、安保服务标准

（1）响应机制

①发现安全与治安问题，5 分钟内到场采取紧急措施，防止事态恶化

②发现隐患 15 分钟内报甲方，隐患整改完成情况 30 分钟内报甲方。

（2）到位标准

序号	内容		标准	备注
1	门岗安保服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 认真做好来访人员、车辆出入检查、登记工作，遇紧急事件按突发事件处置流程处理，自己处理不了及时上报保安班长或管理处。	
			2. 工作环境整洁，各类表格、记录完好	
			3. 严格物品出入管理，按规定做好物品出入的	

2	日常巡逻服务	工作能力	检查及放行工作	
			4. 做好大件物品出入的检查及放行工作。	
			1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
		着装仪表	3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	
			1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	对管辖区域巡逻检查（白班不能少于3次、中班不能少于4次，夜班不能少于5次，非常时期按业主方要求执行）	
			2. 认真做好巡逻记录，对各种不安全隐患，工程设施。设备及清洁卫生情况应及时处置并详细记录。	
			3. 巡逻过程中，遇到业主应打招呼，主动问好，若接到业主投诉或建议，应认真记录并上报管理处。	
			4. 对重点区域和部位做重点巡查和记录工作。	
			5. 巡逻过程中，遇到可疑人员，可进行跟踪直至带回管理处。	
			6. 与值班室及各岗位保持联系畅通，及时汇报	

3	消防 监控 安保 服务		相关情况。	
			7. 接管理处电话通知有突发情况时，应 3 分钟内赶到现场处理。	
			8. 遇到突发事件，按相关应急预案处理并汇报	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉办公楼宇的基本情况，包括楼宇结构、各种设施设备	
			3. 正确填写各类表格记录	
			4. 熟练掌握防暴护具、消防灭火器材等设施设备的使用	
		着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
		服务质量	1. 保证系统不间断电源的开启	
			2. 系统的不间断电源严禁使用监视设备以外的负载	
			3. 未经负责人或主管工程师的同意，严禁修改系统参数	
			4. 系统参数修改后应记录在当值日志上，并即时通知当值监控员	
			5. 每天巡查系统运行情况一次，发现异常立即处理，并记录在当值日志上	
			6. 系统有关参数修改和重大维修应记录在保养表格上	

4	停车场管理安保服务		7. 负责监控室内消防 24 小时运行操作、监控、记录。显示火警信号后，应立即派人前往观察，确认火情后，通过广播和警铃疏散人员并启动相应灭火设备	
			8. 消防系统如因维护或其他原因要暂时改变消防系统的状态（如手动/自动等），应由设备组书面通知保安部，并提出相应的临时措施，确保大厦消防安全	
			9. 摄像头和红外报警器故障应立即通知维保单位于 3 小时内修复，矩阵开关故障应于 8 小时内修复，监视器和线路故障应于 2 小时工作日内修复，有关的维修情况记录在当值日志上	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉各种系统的操作，能发现并处理简单的故障	
			3. 正确填写各类表格记录	
	停车场管理安保服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 熟悉业主车辆、车型、及做好外来车辆的登记放行工作，指引车辆按指定区域停放，不能占用业主车位，严禁乱停、乱放等。	
			2. 巡查中发现车辆停放有问题的，如车门未锁，灯未关等现象要及时通知车主并做好登记工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	

4、客服、会议接待服务标准

（1）响应机制

- ①收到会务需求时，至少提前 0.5 小时开启会议室，开好灯光、空调、话筒、投影等有关设备，以及按要求做好茶水会务。
- ②会议期间候命，及时处理突发事件，第一时间响应会议服务需求。
- ③客户申报特殊接待任务需求，客服人员应在 0.5 小时内响应，并安排人员与客户对接。
- ④主要处室有特别物业服务需求的，应在 0.5 小时内快速响应，安排人员并到达现场处理。

（2）到位标准

- 服务区域设立服务台接待员，接待员应了解区域内的活动安排；
- 服务人员上岗按规定化淡妆、修饰，着工装，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满；
- 电话铃响 3 声内接听，转接准确，落实首接责任制；
- 熟练掌握物业区域内各处室位置，电话号码，主要领导的称谓，做到准确无误，根据有关证件有效甄别区分本楼人员。
- 定时对楼层走道进行巡查，对周围消防和安全防范、设备、清洁、绿化情况进行监督，发现问题及时报告，并准确按照预定职责和程序处置；
- 根据甲方会议室管理制度，了解相关会议流程并认真落实，保持室内整洁；
- 根据会议通知的内容及相关要求，提前 10 分钟倒好茶水（可视具

体情况而定）；

● 会议结束后，接待员检查会议室是否有遗留物品，恢复会场。会议结束后，迅速进入会场仔细地检查，如发现有遗忘的物品，须设法追送；追送不及时，速交会议主办部门并做好登记。半小时内清洁会场卫生。

（三）二类B 物业

1、清洁、绿化服务标准

（1）响应机制

客户反映室内存在卫生死角或者突发性的卫生清洁需求 30 分钟内到达现场响应。

（2）到位标准

一、首层大堂	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 地面拖抹及静电推尘。	不限				1. 保持地面光亮； 2. 保持玻璃光亮，无手印，无污渍； 3. 保持墙身无尘土； 4. 保持灯饰光亮，保持低位天花、风口无积尘。
2. 抹擦服务台及座椅。	2				
3. 抹擦清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）。	2				
4. 擦拭清洁低位墙身、柱身、地脚线等。	1				
5. 抹擦、清洁、抹亮首层指示牌等。	1				
6. 清洁消防设备的箱面。	1				
7. 清洁各式门及门框。	1				
8. 清洁低位天花、风口及灯饰。			1		
二、各层电梯间、公共通道及楼梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹电梯间、公众区地面。	2				1. 保持地面整洁；
2. 地面静电推尘。	不限				

3. 抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍。	1				2. 保持走廊总体整洁； 3. 保持楼梯及扶手干净； 4. 保持低位灯饰光亮，保持天花、风口无积尘。
4. 用不锈钢清洁剂抹亮各楼层电梯门及按钮开关。	不限				
5. 清扫拖抹各楼层楼梯及扶手。	1				
6. 抹净走火通道门及门框。		1			
7. 清洁楼层牌及各种指示牌。		1			
8. 清洁低位天花，风口及灯饰。			1		
三、办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体干净； 2. 地面无污渍、无积尘； 3. 通道地面光亮； 4. 垃圾按时清运。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 清理烟灰缸、废纸箩。	1				
4. 抹擦室内间隔玻璃及框架。	1				
5. 抹擦净电脑外壳。	1				
四、领导办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体保持干净； 2. 地面无污渍、无积尘； 3. 通道地面光亮； 4. 领导办公室内的开水应保持新鲜和充足，茶杯干净。 5. 保持卫生间干净，无异味、无污渍。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 办公室地面静电推尘。	1				
4. 办公区、洗手间巡回保洁。	不限				
5. 清理烟灰缸、废纸箩等。	1				
6. 抹擦室内间隔玻璃及框架。	1				
7. 沙发，家私全面清洁。	1				
8. 清洁低位天花、风口、灯饰。			1		
9. 电话酒精消毒。		1			
五、升降电梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 电梯内地面及地毯清洁。	不限				1. 保持电梯内外清洁光亮； 2. 保持地面清洁。
2. 抹擦清洁电梯轿箱内壁，门及操作板。	1				
3. 电梯间巡回保洁。	不限				
4. 电梯门用不锈钢油护理。		1			

5. 电梯门槽吸尘。		1			
六、男女公众洗手间	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫拖净地面。	2				
2. 抹擦门及间隔设施。	1				
3. 清理卫生间内垃圾。	2				
4. 全面清洁（除渍）洗手间所有设施，并消毒大洗。		1			保持卫生间干净，无异味、无污渍。
5. 抹净所有金属件、并上钢油。			2		
6. 清洁低位天花、风口，及照明设施。			1		
7. 洗手间保洁。	不限				保持卫生间干净，无异味、无污渍。
七、会议室、礼堂、活动室、阅览室等	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹地面。	1				1. 保持地面洁净，无污渍； 2. 保持室内整体干净。
2. 清洗间隔门及抹擦框架。	1				
3. 清洁低位天花、风口及灯饰。			1		
4. 抹净、清洁室内桌椅。	1				
八、天台	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净地面。	1				1. 保持天台地面无泥沙，无杂物； 2. 保持下水道畅通无阻。
2. 抹净各公共设施。		1			
3. 清洁各功能房、风机房电梯机房等。		1			
4. 清洁梯级及扶手。		1			
5. 清洁室内低位玻璃，百叶窗。		1			
九、停车场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净停车场地面，并巡回保洁。					停车场地面无泥沙，无杂物，无积水，保持干净。
2. 抹净消防箱外表。	1				
3. 抹净所有照明设施及栏杆。		1			
4. 全面冲洗地面及除污渍。			2		
十、外围广场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 整体保洁。	2				
2. 巡回清扫广场地面。	不				

	限				
3. 清洗垃圾桶。		1			1. 地面保持无垃圾，无泥沙，无污渍，无积水； 2. 沙井内无垃圾淤泥。
4. 清理绿化带垃圾。	1				
5. 不锈钢卷门保洁。		2			
6. 水冲洗地面。		1			
7. 清洁广场及低位照明灯、灯柱。		1			
8. 洗擦花基壁。		1			
9. 清理下水道沙井。			1		
十一、消杀	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 垃圾中转站消杀。		1			1. 办公区域无四害；
2. 环境消杀。					2. 符合广州环境卫生标准。
3. 蚊子消杀（室内）			2		不含厨房除四害
4. 除蚊子外四害消杀（室内）			2		
5. 室外环境消杀			2		
十二、化粪池清理	每日	每周	每月	每年	质量要求
				1	无堵塞、无渗漏
十三、垃圾清运	每日	每周	每月	每年	质量要求
	1				日清，无异味散发 垃圾清运包含生活垃圾清运、 门前三包
十四、白蚁防治	每日	每周	每月	每年	质量要求
				4	无白蚁
十五、水池清洗	每日	每周	每月	每年	质量要求
				4	无杂渍、无污垢

注：不含外墙清洗。

（3）清洁主要物料

类别	名称	品牌	用途
机械类	多功能洗地机	威霸或同等级	清洗地面
	多功能吸水机	威霸或同等级	吸净地面污水
	吸尘器	BF 或同等级	吸尘
	高压水枪	宏霸或同等级	冲洗地面、外墙
	高空铝架		高空作业
保养物料	家私蜡	仙妮达或同等级	木质家私保养
	不锈钢	仙妮达或同等级	不锈钢保养

	省铜水	特素或同等级	铜材去渍
易耗材料	黑色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	红色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	白色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	厕所卷纸	洁柔或同等级	
	领导办公室、会议室用盒纸	洁柔或同等级	
	洗手液	威路仕或同等级	
	强力起蜡水		起蜡
清洁剂	消毒水	羊城或同等级	消毒
	漂白水	新光或同等级	清洁、消毒
	全能清洁剂	新光或同等级	去渍
	洁厕精	新光或同等级	厕所清洁
	玻璃水	洁霸或同等级	清洗玻璃
	静电剂	洁霸或同等级	地面推尘
	洗洁精	高富力或同等级	清洁

(4) 大楼外植被养护标准

种类 项目	乔木 (2.5 米 以下)	灌木 (2.5 米 以下)	绿篱	花草	草坪	爬藤植物
(1) 浇水洗叶	每周 2 次	每周 2 次		每天 1 次	每天 1 次	每天 1 次
(2) 整形修剪	每月 1 次	每月 2 次		每月 2 次	每季 1 次	每季 1 次
(3) 剪除枯黄枝叶		即时处理				
(4) 松土培土		每年 1 次				
(5) 除杂草		每周 1 次，轮换进行				
(6) 施肥		复合肥	按植物状况施肥			
		花宝				
		尿素				
(7) 喷药		敌敌畏	按植物状况喷杀			
		乐果				
		呋喃丹				
(8) 绿地清洁		即时处理				
(9) 抵抗自然灾害		及时预防，妥善处理。				
检验标准	草坪：叶色浓绿，草地纯度在 90%以上。					
	灌木和花坛：生长旺盛，花繁叶茂，无枯枝断枝。					
	乔木过高或倾斜要及时修剪或扶正。					

(5) 大楼内绿化布置及标准

摆放位置	品种	规格(单位:cm)	数量(盆)	备注
局领导办公室	单杠发财树、绿罗、绿宝石	150cm	2	
	小植物	60cm 以下	2—3	
部门领导办公室	绿宝石、绿罗等	150cm	1	
	小植物	60cm 以下	2	
管理人员办公室	绿罗、绿宝石、巴西铁等	150cm	1—3	按 60 平方米布置 1 棵设置
大堂、营业大厅	绿罗、绿宝石、青苹果	150cm	2—4	
	小植物	60cm 以下	10-20	
大门口	大棕竹、苏铁	150cm	2	按具体需求布置
	小植物	60cm 以下	10-30	
每层电梯口	绿宝石、巴西铁、绿罗等	150cm 以下	2	按位置需求布置, 适用于供电大厦、区局本部
班组人员办公室	巴西铁、绿罗等	150cm 以下	1—2	
礼堂、会议室、活动室	巴西铁、绿罗等	150cm 以下	1—4	
公共通道	巴西铁、青苹果等	150cm 以下	1—2	
备注: 1、小植物品种包括: 春雨、马丽安、黑美人、小绿罗、开心果、金钱树、小富贵竹、袖珍椰子等。 2、绿化配置超出部分另行结算。				

2、设备设施维护及保养工作标准

(1) 响应机制

- ①设备设施缺陷 2 小时内到现场处置, 规定时限内无法处理或项目需甲方立项的, 应及时向甲方申请并报送方案预算。
- ②电梯困人故障, 救援人员需在 30 分钟内到场解救。
- ③计划性维修需停水时, 应提前 24 小时通知业主, 突发性停水时,

应采取应急供水措施。

(2) 到位标准

电梯升降系统、消防系统、监控（红外线）系统、空调系统（分体空调系统，中央空调系统主机，不含末端设备清洗）、供配电系统（仅低压配电系统）、照明设备（含特种照明灯）、给排水系统、精密空调、备用电源发电机组、建筑防雷检测。

含单价在 300 元以下的工程耗材，月限额 1000 元。

①电梯升降系统维护保养标准

项目	作业内容	检查标准
机房	制动器动作	动作应灵活，制动时两侧闸瓦应紧密、均匀地贴合在制动轮工作面上。
	曳引轮、导向轮槽	不应有严重不均匀磨损
		应有停电或电气系统发生故障时进行紧急操作的慢速移动轿厢措施，操作可靠
		应有可停止轿厢上、下两个方向的非自动复位电气保护开关。该开关在到达限速器动作速度之前动作
	限速器动作速度校验	动作速度应符合标准规定
井道	检修摸、井道安全门、活板门电气安全装置	只有检修门、井道安全门以及检修活板门全部关闭时，电梯才能运行
	极限开关	动作可靠
轿厢与对量		轿厢顶检修装置、照明、插座完好
	检修控制装置	优先可靠
	安全窗	开关可靠
	轿顶、滑轮间及底坑中急停开关	良好
	紧急报警按钮	完好有效
	安全钳电气开关设置	可靠有效
曳引绳	曳引绳表面	清洁、磨损断丝情况良好

	补偿绳设置、电气开关及张紧轮防护	良好
层站、层门与轿门	防止门夹人保护装置	可靠有效
	紧急开锁装置	可靠有效
	门锁、锁臂	动作灵活
	层、轿门机电联锁保护	正常运行时不能打开；层、轿门打开时电梯不能运行；电气装置可靠
	消防开关	功能可靠
底坑	底坑停止开关和电源插座	可靠有效
	限速器张紧轮及电气保护开关	可靠有效
	液压缓冲器电气开关	可靠有效
	限速器—安全钳联动试验	可靠有效
功能试验	轿厢内空载运行和制动试验	可靠有效
	额载工况运行试验	可靠有效
	平衡试验	系数为 4.4-0.5
	噪声测定	应符合标准
年审	办理电梯年审合格证及使用登记证	按期办理, 符合标准

②消防系统维护保养标准

A. 防火、灭火设施自动联动系统

项目	作业内容	标准
消火栓箱	检查设备的配备情况及其完好状态，清洁箱体卫生，贴上封条	设备齐全、可用，箱体干净、封条无断开
破玻按钮	抽查消防水池水位及泵房污水井水位、浮球阀及水位报警器	水位正常、阀门完好浮球阀（水位报警器）联动进水或报警或启排污泵。

水泵控制柜	检查电器元件、仪表显示、状态指示灯，试验消防水泵及排污泵控制器的控制功能检查控制柜的保护、报警功能显示	相应检查项目正常，水泵启停正常，显示状态正常。
阀门、接合器和开关	检查管网、主要阀门和水泵接合器的完好情况和工作状态	阀门易于启闭，接合器操作灵活。
防火门、防火卷帘等	检查各防区内的设备工作状态	应符合设计要求。
管网和支架	检查管网、支架的稳固，有否渗漏，对生锈、脱漆部分清理补漆	无渗漏、无脱漆、无腐蚀。
消防水泵	生功、自动开启消防水泵并进行天面、室外消火栓的试验射水，检查水压	启泵正常，压力符合设计要求，试水射程大于10米。
整个系统	一般性维护保养，包括清除设备周边杂物，调整不正常状态，加注润滑剂等；检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性	系统可用，完好。

B. 火灾自动报警系统

项目	作业内容	标准
烟、温感	采用专用检测仪器对各防区烟感探头进行加烟或加温抽检验，试验推测器的动作及确认显示	主机电声光报警、位置显示正确响应阈值符合检测中心要求。
警报装置	试验火灾警把装置的声光显示功能	显示声光功能。
系统控制主机	检查系统主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制主机进行必要的清洁；进行各种报警控制功能及自检测试；	状态显示正常、主机报警及联动正常、机身清洁。
电源	对备用电源进行充放电试验，主电源和备用电源自动切换试验后备电源电持下的报警、控制及联动测试；	备用电源能自动投入工作，备用电能支持主机工作
模块	检查系统内容各监视模块、控制模块、反馈模块的工作状态；	处于正常使用状态，接线无脱落
紧急广播	测试分区广播功能	处于正常使用状态，接线无脱落

整个系统	检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性。	系统可用、完好
------	-------------------------	---------

C. 水灭火系统

项目	作业内容	标准
喷淋头	检查抽查喷淋头的完工好情况，不漏水滴；	喷头干净、无杂物
各种阀门	检查主要阀门的工作状态，加注润滑油；	易于开、无生锈
湿式报警阀	试验湿式报警阀的动作功能；检查湿式报警阀和减压阀的上、下区的硬度力表的读数是否正常；	水力警铃发生音响报警，声音符合规范要求
水力警铃	对水力警铃进行测试	警铃报警正常
安全阀	对系统安全阀进行压力值的检查	压力正常值在 12-16MPA
水池	检查水喷淋水池的水位，检测水位报警器的功能，检查水喷淋水池进水阀门、排水阀门的工作状态；	水位正常、阀门易于开启，报警功能正常
喷淋水泵控制柜	检查各电器部件、仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制柜进行必要的清洁；	工作状态正常，控制柜干净
喷淋泵	手、自动开启喷淋主、备泵进行试动转，检查水泵动转参数和起动功能测试；	启泵正常，润滑
末端试验装置及水流指示器	试验喷淋系统的末端试验装置	无生锈、漏水，主机声光报警，位置显示正确
管网支架	检查其稳定性，有否渗漏及生锈、脱漆对整个系统管道进行清洗排污。	无渗漏、无脱漆、无腐蚀、无松动

D. 气体灭火系统

项目	作业内容	标准
系统组件	对灭火剂存储容器、选择阀、单向阀、高原软管、集流管、阀启动装置、管网和喷嘴等全部系统组件进行外观检查	各组件齐全、完好、干净。
存储容器和启动瓶	检查灭火剂存储器内的压力和启动气瓶的压力气瓶称重检查	压力、重量符合设计要求，称重装置无报警。

灭火控制主机	主机对控制主机进行必要的清洁，检查主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态 进行功能测试	主机干净、显示正确，单回路联动报警，双回路、手动、自检时系统启动，通过延时后喷洒。
防区设备	检查各防区内的模块箱、紧启和紧停开关、新风阀、排风设备的工作状态	应符合设计要求。
电源	进行主、备电源自动转换功能测试	正常切换。
气瓶间设备及管网	对气瓶间设备、灭火剂送管道和支、固架的固定情况进行检查，对管网生锈脱漆部分进行清理补漆；对高压软管是否变形、裂纹及老化进行检查；检查各喷嘴孔口、输送管道有无损伤堵塞现象。	设备、管道、支架无物理损伤，无脱漆。
整个系统	进行现场及远程手动触发系统测试，进行自动启动模拟试验检修、消除存在的故障和缺陷，恢复系统完好性	系统功能正常，系统可用、完好。

③监控（红外线）系统维护保养标准

检验项目		检验要求及测试方法
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	控制设备对芸苔、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。 2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。
显示功能检验		1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。 2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。 3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。

		4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。
记录功能检验		1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。
		2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。
		3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。
回放功能检验		1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。
		2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。
		3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。
		4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。
报警联动功能检验		1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。
图像丢失报警功能检验		当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
其他功能项目检验		具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	控制设备对云台、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。 2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。
显示功能检验		1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。 2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。

		<p>3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。</p> <p>4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。</p>
	记录功能检验	<p>1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。</p> <p>2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。</p>
	回放功能检验	<p>1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。</p> <p>2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。</p> <p>3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。</p> <p>4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。</p>
	报警联动功能检验	<p>1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。</p> <p>2、应与入侵探测系统、出入口控制系统联动时，应能准确激发所联动设备。</p> <p>3、对于其他系统的报警联动功能，应符合设计要求。</p>
	图像丢失报警功能检验	当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
	其他功能项目检验	具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
记录、显示功能检验	显示信息检验	记录、显示功能检验
	记录内容检验	应记录报警发生时间、地点、报警信息性质、故障信息性质等信息。信息内容要求准确、明确。
	管理功能检验	具有管理功能的系统，应能自动显示、记录系统的工作状况，并具有多级管理密码。

系统自检功能检验	自动功能检验	系统自检功能检验
	设防/撤防、旁路功能检验	系统应能手动/自动设防/撤防，应能按时间在全部及部分区域任意设防和撤防；设防、撤防状态应有显示，并有明显区别。
系统报警响应时间检验		1、检验从探测器探测到报警信号到系统联动设备启动之间的响应时间，应符合设计要求； 2、检验从探测器探测到报警信号与经市话网电话线传输到报警控制设备接受到报警信号之间的响应时间，应符合设计要求； 3、检验系统发生故障到报警控制设备显示信息之间的响应时间，应符合设计要求。
报警复核功能检验		在有报警复核功能的系统中，当报警发生时，系统应能对报警现场进行声音或图象复核。
报警声级检验		用声级计在距离报警发生器件正前方 1m 处测量（包括探测器本地报警发声器件、控制台内置发生器件及外置发生器件），声级应符合设计要求。
报警优先功能检验		经市话网电话线传输报警信息的系统，在主叫方式下应具有报警优先功能。检查是否有被叫禁用措施。
其他项目检验		具体工程中具有的以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合相应标准、工程合同及设计任务书的要求。

④空调系统

A. 冷水中央空调机组维护标准

项目	工作内容	工作标准
压缩机和电机	电机绕组绝缘电阻测量	数值在正常范围内
	电机接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	检查吸气、排气阀、电磁阀	没有松动现象
	按要求添加或更换润滑油	/
	必要时更换干燥过滤器	/
	检查油加热器，其他润滑油系统部件检查；油泵、油过滤网等	保证正常运作
电机启动装置	启动程序检查	正常启动
	接触器检查和清洁	保持清洁
	联锁机构检查	确保顺畅

	所有接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	过载装置检查	过载装置运作正常
电磁调节阀、 压差调节阀	动作可靠	
阀类	闭合是否良好	
控制面板检查	执行诊断检查程序	程序正常
	所有继电器和外部联锁检查	保证正常运作
	所有接线端子检查和紧固	线头接触要紧固
	显示数据精度和设定值检查	符合出厂设置或要求
冷凝器和蒸发器	水流量	符合出厂设置或要求
	水流开关状态	确保冷冻水流量
	分析热交换效果、建议水质处理	水质在标准范围
	必要时拆卸冷凝器端盖，更换密封垫	保证冷凝器正常

B. 中央空调循环水系统水处理维护标准

项目	作业内容	工作标准
冷冻水系统	投加 NF-701 清洗剂，循环 16~24 小时后，将系统内的浮锈油污渗透剥离，于系统的最低点排放所有冷冻水，拆开 Y 型过滤器，清除滤网杂物，加水至满，开泵循环 2 小时、排水冲洗，如此重复操作多次，向系统中投加 NF-904 缓蚀剂，开泵循环 3 小时，取水样化验 pH、药剂浓度两项指标。	系统冷冻水不含明显固体物；
		水质达到以下标准：
		pH 值： 8.5~10.0
		钢腐蚀率： <0.125mm/a
		铜腐蚀率： <0.005mm/a
		细菌总数： <5×10 ⁵ 个/mL
膨胀水箱	人工清洗膨胀水箱，清除系统内积存的粘泥、油污、锈垢等沉积物，于膨胀水箱投加 NF-802 杀菌剥离剂，投药后循环 16~24 小时，将系统内生物污泥渗透剥离。	水箱内无杂质， 水质达到以下标准： pH 值： 8.5~10.0 钢腐蚀率： <0.125mm/a 铜腐蚀率： <0.005mm/a 细菌总数： <5×10 ⁵ 个/mL

冷却水系统	系统清洗：向系统中投加 NF-802，连续封闭运行(即不排放运行)16~24 小时，对管道内壁作杀菌灭藻剥粘泥处理。至水中浊度升至稳定值后，停泵全排系统水，于冷却系统中投加 NF-701 清洗剂，开泵运行 16~24 小时，渗透剥离管道内壁的油污浮锈，全排冷却清洗液，人工清洗冷却塔托水盘，并将塔盘积存的沉积物清除干净；打开 Y 型过滤器，清除滤网内的污染物。	水质达到以下标准：
	系统预膜处理：采用高浓度缓蚀剂在洁净金属表面迅速形成致密均匀的缓蚀保护膜，既控制住初始的高腐蚀速率，又为其后长期运行建立良好的缓蚀保护基础。预膜方法是向系统投加 NF-902 预膜剂，调 pH 值在 5.5~6.0 范围，连续运行 48-72 小时后，即可完成预膜。全排预膜液，再注满自来水。	pH 值：7.0~9.2
	杀菌、灭藻、粘泥剥离处理：每周一次交替投加 NF-80 系列杀菌灭藻粘泥剥离剂，冲击式杀灭水中异养菌和藻类或抑制其生长，减少粘泥污垢附着。投药后水中悬浮物含量升高，保持运行约 20 小时，再适当排污，将剥离的悬浮物排出系统之外	浊度：≤20mg/L
		总碱度（以 CaCO ₃ 计）：≤500mg/L
		总硬度（以 CaCO ₃ 计）：≤600mg/L
		总铁（以 Fe ³⁺ 计）：≤1mg/L
		总铜（以 Cu ²⁺ 计）：<0.1mg/L
		细菌总数：≤5×10 ⁵ 个/mL
冷却塔	每月至少清洗一次冷却塔，减少尘埃等固体杂质进入循环系统。洗塔时将冷却塔塔盘及外表一起洗净。如周边环境较差，则酌情增加洗塔次数	冷却塔无沉淀物

C. 空调水泵：

- 符合设备要求、无漏水现象、接触良好、运转是否正常。
- 防震器是否老化，是否达到设备规定的防震标准

D. 精密空调维护标准

- 清洁外壳及出风口；

- 清洁冷凝水接水盘；
- 清洗蒸发器；
- 清洗送风轮；
- 线路板除尘；
- 检测冷冻水系统比例积分阀是否正常动作；
- 检测补湿系统电磁阀是否正常动作；
- 检测送风系统皮带老化磨损程度，对已磨损、老化的及时更换；
- 检测风机轴承、轴芯磨损程度，对已磨损、老化的及时更换；
- 对加热系统工作状态进行检测。

E. 分体机空调维护标准

项目	工作内容	工作标准
室内机	清洗滤尘网	保证排水畅顺，滤网通透
	查排水管	是否有管或管内尘埃积聚，管子变形，以至堵塞或影响流水畅通，设法排除尘埃，恢复管形
	遥控器及手动开关	是否操作灵活，是否接收正常
	风摆是否正常	运行时无异常噪音
	清扫蒸发器	保持蒸发器附尘最少热交换能力强
	对电器部执行动作检查	触点是否接触良好，闭合是否灵敏
	检查电机及风扇	运转噪音是否过大
	检查温控器	检测设定温度是否过高（低）
	电源插头与插座	检查接触是否良好/紧密，应无松动或脱落
	空调器的外观	擦拭空调器的外表面，特别是面板部份，保持空调器的整洁
室外机	检查外机散热风扇电流、电压	达到出厂标准、无异常噪音
	检查制冷	达到出厂标准、无泄露现象
	检查室外机及周边	空外机放置牢固，无影响冷风循环的物品放置
	检查连接室内外机的铜管上的保	完好，无漏冷水现象

	温材料的包扎	
	检查二通、三通、四通阀	压力是否达到出厂标准
	清洗室外机	翅片光亮、整洁，保持通风散热良好

F. 风机盘管

- 风机正常运行，无异常声响。
- 空调开关及电磁阀工作正常。
- 冷凝水接水盘排水畅通。
- 保温要求达到的标准良好，自动排气阀工作正常。
- 电机接地电阻及电机绝缘电阻值正常。
- 清洗接水盘正常。
- 清洗回风口、出风口、过滤网正常。
- 盘管风机轴承加注黄油正常。

⑤供配电系统维护标准

低压配电系统

序号	作业内容	检测标准
1	各种低压配电柜及各类开关	1、低压配电设计规范 GB50054-2011 2、交流接触器能效限定值及能效等级 国家 GB21518-2008 3、低压配电设计规范 GB50054-2011 4、电压监测仪使用技术条件 DL/T500-2009 5、GB/T24621.1-2009 低压开关和控件 电气安全应用第1部份：成套开关设备 6、母线槽标准 GB7251.2-1997 7、电气装置安装工程施工及验收规范 GB50258-96 GB50259-96 8、电气装置安装工程盘柜及二次回路 结线施工及验收规范 GB50171-92
2	交流接触器	
3	电缆及桥架	
4	各电气接头温度	
5	异常声音	
6	各类指示灯工作正确	
7	电压 380V	
8	功率因素	
9	自动控制功能	
10	各仪表参数	
11	清洁柜面、开、关、仪表	
12	母排各连接处温度	
13	检查、测试、清洁直流屏电池	
14	测量每个电池电压不低于规定值	
15	记录自动浮充电压（V）	
16	记录自动浮充电流（A）	
17	试验绝缘监测闪灯	

18	按钮、转换开关	
19	母排各连接螺丝	
20	各主开关运行中情况	
21	电容补偿器及电容	
23	清洁电器仪表（包括电压表、 电流表、功率表、功率因素表等	
24	控制回路	
25	检查电房照明及应急照明	
26	层配电房低压配电箱	

⑥照明设备（含特种照明灯）

检验项目			检验要求及测试方法
灯柱及灯 幕	1	灯具、开关、插座和照明配电箱灯安装牢固；	
	2	照明线路绝缘良好，接线头不外露。	
	3	查看灯柱的明亮度，及内部的灰尘，及时进行更换清扫	
灯管	1	检查灯管的明亮度，对暗度的灯管进行更换	
	2	检查灯管的插头的紧固情况，对有松动的进行维修，更换	
	3	定期检查启辉器的启动情况，对启动时间较慢的及烧坏的进行更换	

⑦给排水系统

(一) 供水系统维护保养标准		
检验项目		检验要求及测试方法
水泵	1	各水泵运行主要参数（电机绝缘电阻、流量、扬程等）符合要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；
控制柜		接触良好，无异常
阀门	1	各浮球阀自动启闭灵活、可靠
	2	各进出阀门启闭活络有效，无渗漏
仪表	1	减压阀畅通完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效
	2	压力表度数准确
(二) 排水系统维护保养标准		
检查项目		检验要求及测试方法
水管	1	各排水管道畅通，无渗漏、堵塞；
	2	各检查口标记清楚，操作方便
	3	各给排水横管无倒返水，排水畅通
	4	所配置的各附件齐全。
水泵	1	各水泵运行主要参数（流量、扬程等）符合出厂要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无

	泄漏，阀门启闭灵活；
--	------------

⑧建筑防雷检测内容标准

每年开展一次建筑防雷检测，并提交检测报告留底备查。

3、安保服务标准

（1）响应机制

①发现安全与治安问题，10 分钟内到场采取紧急措施，防止事态恶化；

②发现隐患 15 分钟内报甲方，隐患整改完成情况 30 分钟内报甲方。

（2）到位标准

序号	内容		标准	备注
1	门岗安保服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 认真做好来访人员、车辆出入检查、登记工作，遇紧急事件按突发事件处置流程处理，自己处理不了及时上报保安班长或管理处。	

2	日常巡逻服务		2. 工作环境整洁，各类表格、记录完好	
			3. 严格物品出入管理，按规定做好物品出入的检查及放行工作	
			4. 做好大件物品出入的检查及放行工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	
	日常巡逻服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	对管辖区域巡逻检查（白班不能少于 3 次、中班不能少于 4 次，夜班不能少于 5 次，非常时期按业主方要求执行）	
			2. 认真做好巡逻记录，对各种不安全隐患，工程设施。设备及清洁卫生情况应及时处置并详细记录。	
			3. 巡逻过程中，遇到业主应打招呼，主动问好，若接到业主投诉或建议，应认真记录并上报管理处。	
			4. 对重点区域和部位做重点巡查和记录工作。	

3			5. 巡逻过程中，遇到可疑人员，可进行跟踪直至带回管理处。	
			6. 与值班室及各岗位保持联系畅通，及时汇报相关情况。	
			7. 接管理处电话通知有突发情况时，应 3 分钟内赶到现场处理。	
			8. 遇到突发事件，按相关应急预案处理并汇报	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉办公楼宇的基本情况，包括楼宇结构、各种设施设备等	
			3. 正确填写各类表格记录	
			4. 熟练掌握防暴护具、消防灭火器材等设施设备的使用	
	消防监控安保服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
		服务质量	1. 保证系统不间断电源的开启	
			2. 系统的不间断电源严禁使用监视设备以外的负载	
			3. 未经负责人或主管工程师的同意，严禁修改系统参数	
			4. 系统参数修改后应记录在当值日志上，并即时通知当值监控员	
			5. 每天巡查系统运行情况一次，发现异常立	

4			即处理，并记录在当值日志上	
			6. 系统有关参数修改和重大维修应记录在保养表格上	
			7. 负责监控室内消防 24 小时运行操作、监控、记录。显示火警信号后，应立即派人前往观察，确认火情后，通过广播和警铃疏散人员并启动相应灭火设备	
			8. 消防系统如因维护或其他原因要暂时改变消防系统的状态（如手动/自动等），应由设备组书面通知保安部，并提出相应的临时措施，确保大厦消防安全	
			9. 摄像头和红外报警器故障应立即通知维保单位于 3 小时内修复，矩阵开关故障应于 8 小时内修复，监视器和线路故障应于 2 小时工作日内修复，有关的维修情况记录在当值日志上	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉各种系统的操作，能发现并处理简单的故障	
			3. 正确填写各类表格记录	
	停车场管理 安保服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 熟悉业主车辆、车型、及做好外来车辆的登记放行工作，指引车辆按指定区域停放，不能占用业主车位，严禁乱停、乱放等。	
			2. 巡查中发现车辆停放有问题的，如车门未锁，灯未关等现象要及时通知车主并做好登记工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事	

			件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	

4、客服、会议接待服务标准

（1）响应机制

①收到会务需求时，至少提前 0.5 小时开启会议室，开好灯光、空调、话筒、投影等有关设备，以及按要求做好茶水会务。

②会议期间候命，及时处理突发事件，第一时间响应会议服务需求。

（2）到位标准

- 服务区域设立服务台接待员，接待员应了解区域内的活动安排；
- 服务人员上岗按规定化淡妆、修饰，着工装，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满；
- 熟练掌握物业区域内各处室位置，电话号码，主要领导的称谓，做到准确无误，根据有关证件有效甄别区分本楼人员。

（四）三类 A 物业

1、清洁服务标准

（1）响应机制

客户反映室内存在卫生死角或者突发性的卫生清洁需求 30 分钟内到达现场响应。

（2）到位标准

一、首层大堂	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 地面拖抹及静电推尘。	1				1. 保持地面干净；
2. 抹擦服务台及座椅。	1				

3. 抹擦清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）。			1		2. 保持玻璃无污渍； 3. 保持墙身无尘土；
4. 擦拭清洁低位墙身、柱身、地脚线等。		1			
5. 抹擦、清洁、抹亮首层指示牌等。	1				
6. 清洁消防设备的箱面。	1				
7. 清洁各式门及门框。		1			
8. 清洁低位天花、风口及灯饰。				1	
二、各层电梯间、公共通道及楼梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹电梯间、公众区地面。	1				1. 保持走廊总体整洁； 2. 保持楼梯及扶手干净；
2. 抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍。		1			
3. 抹亮各楼层电梯门及按钮开关。	1				
4. 清扫拖抹各楼层楼梯及扶手。		1			
5. 抹净走火通道门及门框。			1		
6. 清洁楼层牌及各种指示牌。			1		
三、办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体干净； 2. 地面无污渍、无积尘； 3. 通道地面干净； 4. 垃圾按时清运。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 清理烟灰缸、废纸箩。	1				
4. 抹擦室内间隔玻璃及框架。		1			
5. 抹擦净电脑外壳。		1			
四、领导办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 地面无污渍、无积尘； 2. 通道地面干净； 3. 领导办公室内的开水应保持新鲜和充足，茶杯干净。 4. 保持卫生间干净。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
4. 办公区、洗手间巡回保洁。	1				
5. 清理烟灰缸、废纸箩等。	1				
6. 抹擦室内间隔玻璃及框架。		1			
7. 沙发，家私全面清洁。	1				
五、升降电梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 电梯内地面及地毯清洁。	1				
2. 抹擦清洁电梯轿箱内壁，	1				

门及操作板。					
3. 电梯间巡回保洁。	不限				1. 保持电梯内外干净；
六、男女公众洗手间	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫拖净地面。	1				保持卫生间干净，无污渍。
2. 抹擦门及间隔设施。		1			
3. 清理卫生间内垃圾。	1				
4. 全面清洁（除渍）洗手间所有设施，并消毒大洗。		1			
7. 洗手间保洁。	2				
七、会议室、礼堂、活动室、阅览室等	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹地面。		1			1. 保持地面洁净，无污渍； 2. 保持室内整体干净。
2. 清洗间隔门及抹擦框架。			1		
3. 清洁低位天花、风口及灯饰。				1	
4. 抹净、清洁室内桌椅。			1		
八、天台	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净地面。		1			保持天台地面无泥沙；
2. 抹净各公共设施。			1		
3. 清洁梯级及扶手。			1		
九、停车场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净停车场地面，并巡回保洁。	1				停车场地面无泥沙，无积水，保持干净。
2. 抹净消防箱外表。		1			
3. 抹净所有照明设施及栏杆。			1		
十、外围广场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 整体保洁。	1				
2. 清洗垃圾桶。			1		
3. 不锈钢卷门保洁。			1		

(3) 清洁主要物料

类别	名称	品牌	用途
机械类	多功能洗地机	威霸或同等级	清洗地面
	多功能吸水机	威霸或同等级	吸净地面污水
	吸尘机	BF 或同等级	吸尘
	高压水枪	宏霸或同等级	冲洗地面、外墙
	高空铝架		高空作业

保养物料	家私蜡	仙妮达或同等级	木质家私保养
	不锈钢	仙妮达或同等级	不锈钢保养
	省铜水	特素或同等级	铜材去渍
易耗材料	黑色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	红色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	白色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	厕所卷纸	洁柔或同等级	
	领导办公室、会议室用盒纸	洁柔或同等级	
	洗手液	威路仕或同等级	
	强力起蜡水		起蜡
清洁剂	消毒水	羊城或同等级	消毒
	漂白水	新光或同等级	清洁、消毒
	全能清洁剂	新光或同等级	去渍
	洁厕精	新光或同等级	厕所清洁
	玻璃水	洁霸或同等级	清洗玻璃
	静电剂	洁霸或同等级	地面推尘
	洗洁精	高富力或同等级	清洁

2、设备设施维护及保养工作标准

（1）响应机制

①设备设施缺陷 1.5 小时内到现场处置，规定时限内无法处理或项目需甲方立项的，应及时向甲方申请并报送方案预算。

②电梯困人故障，救援人员需在 30 分钟内到场解救。

③计划性维修需停水时，应提前 24 小时通知业主，突发性停水时，应采取应急供水措施。

（2）到位标准

电梯升降系统、消防系统、监控（红外线）系统、空调系统（仅分体空调系统）、照明设备（含特种照明灯）、给排水系统。

①电梯升降系统维护保养标准

项目	作业内容	检查标准
机房	制动器动作	动作应灵活，制动时两侧闸瓦应紧密、均匀地贴合在制动轮工作面上。

	曳引轮、导向轮槽	不应有严重不均匀磨损
		应有停电或电气系统发生故障时进行紧急操作的慢速移动轿厢措施，操作可靠
		应有可停止轿厢上、下两个方向的非自动复位电气保护开关。该开关在到达限速器动作速度之前动作
	限速器动作速度校验	动作速度应符合标准规定
井道	检修门、井道安全门、活板门电气安全装置	只有检修门、井道安全门以及检修活板门全部关闭时，电梯才能运行
	极限开关	动作可靠
轿厢与对重		轿厢顶检修装置、照明、插座完好
	检修控制装置	优先可靠
	安全窗	开关可靠
	轿顶、滑轮间及底坑中急停开关	良好
	紧急报警按钮	完好有效
	安全钳电气开关设置	可靠有效
曳引绳	曳引绳表面	清洁、磨损断丝情况良好
	补偿绳设置、电气开关及张紧轮防护	良好
层站、层门与轿门	防止门夹人保护装置	可靠有效
	紧急开锁装置	可靠有效
	门锁、锁臂	动作灵活
	层、轿门机电联锁保护	正常运行时不能打开；层、轿门打开时电梯不能运行；电气装置可靠
	消防开关	功能可靠
底坑	底坑停止开关和电源插座	可靠有效
	限速器张紧轮及电气保	可靠有效

	护开关	
	液压缓冲器 电气开关	可靠有效
	限速器—安全钳联动试验	可靠有效
功能试验	轿厢内空载运行和制动试验	可靠有效
	额载工况运行试验	可靠有效
	平衡试验	系数为 4.4-0.5
	噪声测定	应符合标准
年审	办理电梯年审合格证及使用登记证	按期办理, 符合标准

②消防系统维护保养标准

A. 防火、灭火设施自动联动系统

项目	作业内容	标准
消火栓箱	检查设备的配备情况及其完好状态, 清洁箱体卫生, 贴上封条	设备齐全、可用, 箱体干净、封条无断开
破玻按钮	抽查消防水池水位及泵房污水井水位、浮球阀及水位报警器	水位正常、阀门完好 浮球阀(水位报警器)联动进水或报警或启排污泵。
水泵控制柜	检查电器元件、仪表显示、状态指示灯, 试验消防水泵及排污泵控制器的控制功能检查控制柜的保护、报警功能显示	相应检查项目正常, 水泵启停正常, 显示状态正常。
阀门、接合器和开关	检查管网、主要阀门和水泵接合器的完好情况和工作状态	阀门易于启闭, 接合器操作灵活。
防火门、防火卷帘等	检查各防区内的设备工作状态	应符合设计要求。
管网和支架	检查管网、支架的稳固, 有否渗漏, 对生锈、脱漆部分清理补漆	无渗漏、无脱漆、无腐蚀。

消防水泵	生动、自动开启消防水泵并进行天面、室外消火栓的试验射水，检查水压	启泵正常，压力符合设计要求，试水射程大于 10 米。
整个系统	一般性维护保养，包括清除设备周边杂物，调整不正常状态，加注润滑剂等；检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性	系统可用，完好。

B. 火灾自动报警系统

项目	作业内容	标准
烟、温感	采用专用检测仪器对各防区烟感探头进行加烟或加温抽检验，试验探测器的动作及确认显示	主机电声光报警、位置显示正确响应阈值符合检测中心要求。
警报装置	试验火灾警把装置的声光显示功能	显示声光功能。
系统控制主机	检查系统主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制主机进行必要的清洁；进行各种报警控制功能及自检测试；	状态显示正常、主机报警及联动正常、机身清洁。
电源	对备用电源进行充放电试验，主电源和备用电源自动切换试验后备电源电持下的报警、控制及联动测试；	备用电源能自动投入工作，备用电能支持主机工作
模块	检查系统内容各监视模块、控制模块、反馈模块的工作状态；	处于正常使用状态，接线无脱落
紧急广播	测试分区广播功能	处于正常使用状态，接线无脱落
整个系统	检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性。	系统可用、完好

C. 水灭火系统

项目	作业内容	标准
喷淋头	检查抽查喷淋头的完工好情况，不漏水滴；	喷头干净、无杂物
各种阀门	检查主要阀门的工作状态，加注润滑油；	易于开、无生锈
湿式报警阀	试验湿式报警阀的动作功能；检查湿式报警阀和减压阀的上、下区的硬度力表的读数是否正常；	水力警铃发生音响报警，声音符合规范要求

水力警铃	对水力警铃进行测试	警铃报警正常
安全阀	对系统安全阀进行压力值的检查	压力正常值在12-16MPA
水池	检查水喷淋水池的水位，检测水位报警器的功能，检查水喷淋水池进水阀门、排水阀门的工作状态；	水位正常、阀门易于开启，报警功能正常
喷淋水泵控制柜	检查各电器部件、仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制柜进行必要的清洁；	工作状态正常，控制柜干净
喷淋泵	手、自动开启喷淋主、备泵进行试动转，检查水泵动转参数和启动功能测试；	启泵正常，润滑
末端试验装置及水流指示器	试验喷淋系统的末端试验装置	无生锈、漏水，主机声光报警，位置显示正确
管网支架	检查其稳定性，有否渗漏及生锈、脱漆对整个系统管道进行清洗排污。	无渗漏、无脱漆、无腐蚀、无松动

D. 气体灭火系统

项目	作业内容	标准
系统组件	对灭火剂存储容器、选择阀、单向阀、高原软管、集流管、阀启动装置、管网和喷嘴等全部系统组件进行外观检查	各组件齐全、完好、干净。
存储容器和启动瓶	检查灭火剂存储器内的压力和启动气瓶的压力气瓶称重检查	压力、重量符合设计要求，称重装置无报警。
灭火控制主机	主机对控制主机进行必要的清洁，检查主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态进行功能测试	主机干净、显示正确，单回路联动报警，双回路、手动、自检时系统启动，通过延时后喷射。
防区设备	检查各防区内的模块箱、紧启和紧停开关、新风阀、排风设备的工作状态	应符合设计要求。
电源	进行主、备电源自动转换功能测试	正常切换。

气瓶间设备及管网	对气瓶间设备、灭火剂送管道和支、固架的固定情况进行检查，对管网生锈脱漆部分进行清理补漆；对高压软管是否变形、裂纹及老化进行检查；检查各喷嘴孔口、输送管道有无损伤堵塞现象。	设备、管道、支架无物理损伤，无脱漆。
整个系统	进行现场及远程生动触发系统测试，进行自动启动模拟试验检修、消除存在的故障和缺陷，恢复系统完好性	系统功能正常，系统可用、完好。

③监控（红外线）系统维护保养标准

检验项目		检验要求及测试方法
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	控制设备对芸苔、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。 2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。
显示功能检验		1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。 2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。 3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。 4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。
记录功能检验		1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。
		2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。
		3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。
回放功能检验		1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。

		<p>2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。</p> <p>3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。</p> <p>4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。</p>
报警联动功能检验		<p>1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。</p>
图像丢失报警功能检验		<p>当视频输入信号丢失时，应能发出报警。</p>
其他功能项目检验		<p>具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。</p>
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	<p>控制设备对云台、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。</p>
控视功能检验		<p>1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。</p> <p>2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。</p>
显示功能检验		<p>1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。</p> <p>2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。</p> <p>4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。</p>
记录功能检验		<p>1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。</p> <p>2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。</p>
回放功能检验		<p>1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。</p>

		<p>2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。</p> <p>3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。</p> <p>4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。</p>
报警联动功能检验		<p>1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。</p> <p>2、应与入侵探测系统、出入口控制系统联动时，应能准确激发所联动设备。</p> <p>3、对于其他系统的报警联动功能，应符合设计要求。</p>
图像丢失报警功能检验		当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
其他功能项目检验		具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
记录、显示功能检验	显示信息检验	记录、显示功能检验
	记录内容检验	应记录报警发生时间、地点、报警信息性质、故障信息性质等信息。信息内容要求准确、明确。
	管理功能检验	具有管理功能的系统，应能自动显示、记录系统的工作状况，并具有多级管理密码。
系统自检功能检验	自动功能检验	系统自检功能检验
	设防/撤防、旁路功能检验	系统应能手动/自动设防/撤防，应能按时间在全部及部分区域任意设防和撤防；设防、撤防状态应有显示，并有明显区别。
系统报警响应时间检验		<p>1、检验从探测器探测到报警信号到系统联动设备启动之间的响应时间，应符合设计要求；</p> <p>2、检验从探测器探测到报警信号与经市话网电话线传输到报警控制设备接受到报警信号之间的响应时间，应符合设计要求；</p> <p>3、检验系统发生故障到报警控制设备显示信息之间的响应时间，应符合设计要求。</p>

报警复核功能检验	在有报警复核功能的系统中，当报警发生时，系统应能对报警现场进行声音或图象复核。
报警声级检验	用声级计在距离报警发生器件正前方 1m 处测量（包括探测器本地报警发声器件、控制台内置发生器件及外置发生器件），声级应符合设计要求。
报警优先功能检验	经市话网电话线传输报警信息的系统，在主叫方式下应具有报警优先功能。检查是否有被叫禁用措施。
其他项目检验	具体工程中具有的以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合相应标准、工程合同及设计任务书的要求。

④空调系统

项目	工作内容	工作标准
室内机	清洗滤尘网	保证排水畅顺，滤网通透
	查排水管	是否有管或管内尘埃积聚，管子变形，以至堵塞或影响流水畅通，设法排除尘埃，恢复管形
	遥控器及手动开关	是否操作灵活，是否接收正常
	风摆是否正常	运行时无异常噪音
	清扫蒸发器	保持蒸发器附尘最少热交换能力强
	对电器部执行动作检查	触点是否接触良好，闭合是否灵敏
	检查电机及风扇	运转噪音是否过大
	检查温控器	检测设定温度是否过高（低）
	电源插头与插座	检查接触是否良好/紧密，应无松动或脱落
	空调器的外观	擦拭空调器的外表面，特别是面板部份，保持空调器的整洁
室外机	检查外机散热风扇电流、电压	达到出厂标准、无异常噪音
	检查制冷	达到出厂标准、无泄露现象
	检查室外机及周边	空外机放置牢固，无影响冷风循环的物品放置
	检查连接室内外机的铜管上的保温材料的包扎	完好，无漏冷水现象
	检查二通、三通、四通阀	压力是否达到出厂标准
	清洗室外机	翅片光亮、整洁，保持通风散热良好

⑤照明设备（含特种照明灯）

检验项目		检验要求及测试方法
灯柱及灯幕	1	灯具、开关、插座和照明配电箱灯安装牢固；
	2	照明线路绝缘良好，接线头不外露。
	3	查看灯柱的明亮度，及内部的灰尘，及时进行更换清扫
灯管	1	检查灯管的明亮度，对暗度的灯管进行更换
	2	检查灯管的插头的紧固情况，对有松动的进行维修，更换
	3	定期检查启辉器的启动情况，对启动时间较慢的及烧坏的进行更换

⑥给排水系统

（一）供水系统维护保养标准		
检验项目		检验要求及测试方法
水泵	1	各水泵运行主要参数（电机绝缘电阻、流量、扬程等）符合要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；
控制柜		接触良好，无异常
阀门	1	各浮球阀自动启闭灵活、可靠
	2	各进出阀门启闭活络有效，无渗漏
仪表	1	减压阀畅通完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效
	2	压力表度数准确
（二）排水系统维护保养标准		
检查项目		检验要求及测试方法
水管	1	各排水管道畅通，无渗漏、堵塞；
	2	各检查口标记清楚，操作方便
	3	各给排水横管无倒返水，排水畅通
	4	所配置的各附件齐全。
水泵	1	各水泵运行主要参数（流量、扬程等）符合出厂要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；

3、安保服务标准

（1）响应机制

①发现安全与治安问题，8 分钟内到场采取紧急措施，防止事态恶化

②发现隐患 30 分钟内报甲方，隐患整改完成情况 30 分钟内报甲方。

(2) 到位标准

序号	内容		标准	备注
1	门岗安保服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度,认真填写交接班记录,做到交接清楚,责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 认真做好来访人员、车辆出入登记、检查工作,遇紧急事件按突发事件处置流程处理,自己处理不了及时上报保安班长或管理处。	
			2. 工作环境整洁,各类表格、记录完好	
			3. 严格物品出入管理,按规定做好物品出入的检查及放行工作	
			4. 做好大件物品出入的检查及放行工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责,熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	
2	日常巡逻服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度,认真填写交接班记录,做到交接清楚,责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	

3			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	对管辖区域巡逻检查（白班不能少于 3 次、中班不能少于 3 次，夜班不能少于 4 次，非常时期按业主方要求执行）	
			2. 认真做好巡逻记录，对各种不安全隐患，工程设施、设备及清洁卫生情况应及时处置并详细记录。	
			3. 巡逻过程中，遇到业主应打招呼，主动问好，若接到业主投诉或建议，应认真记录并上报管理处。	
			4. 对重点区域和部位做重点巡查和记录工作。	
			5. 巡逻过程中，遇到可疑人员，可进行跟踪直至带回管理处。	
			6. 与值班室及各岗位保持联系畅通，及时汇报相关情况。	
			7. 接管理处电话通知有突发情况时，应 3 分钟内赶到现场处理。	
			8. 遇到突发事件，按相关应急预案处理并汇报	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉办公楼宇的基本情况，包括楼宇结构、各种设施设备等	
			3. 正确填写各类表格记录	
			4. 熟练掌握防暴护具、消防灭火器材等设施设备的使用	
	消防 监控 安保 服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	

		服务质量	1. 保证系统不间断电源的开启	
			2. 系统的不间断电源严禁使用监视设备以外的负载	
			3. 未经负责人或主管工程师的同意, 严禁修改系统参数	
			4. 系统参数修改后应记录在当值日志上, 并即时通知当值监控员	
			5. 每天巡查系统运行情况一次, 发现异常立即处理, 并记录在当值日志上	
			6. 系统有关参数修改和重大维修应记录在保养表格上	
			7. 负责监控室内消防 24 小时运行操作、监控、记录。显示火警信号后, 应立即派人前往观察, 确认火情后, 通过广播和警铃疏散人员并启动相应灭火设备	
			8. 消防系统如因维护或其他原因要暂时改变消防系统的状态 (如手动/自动等), 应由设备组书面通知保安部, 并提出相应的临时措施, 确保大厦消防安全	
			9. 摄像头和红外报警器故障应立即通知维保单位于 3 小时内修复, 矩阵开关故障应于 8 小时内修复, 监视器和线路故障应于 2 小时工作日内修复, 有关的维修情况记录在当值日志上	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责, 熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉各种系统的操作, 能发现并处理简单的故障	
			3. 正确填写各类表格记录	

（五）三类 B 物业

1、清洁服务标准

（1）响应机制

客户反映室内存在卫生死角或者突发性的卫生清洁需求 1 小时内到达现场响应。

（2）到位标准

一、首层大堂	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 地面拖抹及静电推尘。	1				1. 保持地面干净； 2. 保持玻璃无污渍； 3. 保持墙身无尘土；
2. 抹擦服务台及座椅。	1				
3. 抹擦清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）。			1		
4. 擦拭清洁低位墙身、柱身、地脚线等。		1			
5. 抹擦、清洁、抹亮首层指示牌等。	1				
6. 清洁消防设备的箱面。	1				
7. 清洁各式门及门框。		1			
8. 清洁低位天花、风口及灯饰。				1	
二、各层电梯间、公共通道及楼梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹电梯间、公众区地面。	1				1. 保持走廊总体整洁； 2. 保持楼梯及扶手干净；
2. 抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍。		1			
3. 抹亮各楼层电梯门及按钮开关。	1				
4. 清扫拖抹各楼层楼梯及扶手。		1			
5. 抹净走火通道门及门框。			1		
6. 清洁楼层牌及各种指示牌。			1		
三、办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 办公室整体干净； 2. 地面无污渍、无积尘； 3. 通道地面干净； 4. 垃圾按时清运。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
3. 清理烟灰缸、废纸箩。	1				
4. 抹擦室内间隔玻璃及框架。		1			
5. 抹擦净电脑外壳。		1			
四、领导办公室	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 办公地面保洁。	1				1. 地面无污渍、无积尘； 2. 通道地面干净； 3. 领导办公室内的开水应保持新鲜和充足，茶杯干净。 4. 保持卫生间干净。
2. 抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发、电话等。	1				
4. 办公区、洗手间巡回保洁。	1				
5. 清理烟灰缸、废纸箩等。	1				
6. 抹擦室内间隔玻璃及框架。		1			
7. 沙发，家私全面清洁。	1				

五、升降电梯	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 电梯内地面及地毯清洁。	1				1. 保持电梯内外干净；
2. 抹擦清洁电梯轿箱内壁，门及操作板。	1				
3. 电梯间巡回保洁。	不限				
六、男女公众洗手间	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫拖净地面。	1				保持卫生间干净，无污渍。
2. 抹擦门及间隔设施。		1			
3. 清理卫生间内垃圾。	1				
4. 全面清洁（除渍）洗手间所有设施，并消毒大洗。		1			
7. 洗手间保洁。	2				
七、会议室、礼堂、活动室、阅览室等	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 拖抹地面。		1			1. 保持地面洁净，无污渍； 2. 保持室内整体干净。
2. 清洗间隔门及抹擦框架。			1		
3. 清洁低位天花、风口及灯饰。				1	
4. 抹净、清洁室内桌椅。			1		
八、天台	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净地面。		1			保持天台地面无泥沙；
2. 抹净各公共设施。			1		
3. 清洁梯级及扶手。			1		
九、停车场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 扫净停车场地面，并巡回保洁。	1				停车场地面无泥沙，无积水，保持干净。
2. 抹净消防箱外表。		1			
3. 抹净所有照明设施及栏杆。			1		
十、外围广场	每日	每周	每月	每年	质量要求
1. 整体保洁。	1				
2. 清洗垃圾桶。			1		
3. 不锈钢卷门保洁。			1		

(3) 清洁主要物料

类别	名称	品牌	用途
机械类	多功能洗地机	威霸或同等级	清洗地面

	多功能吸水机	威霸或同等级	吸净地面污水
	吸尘机	BF 或同等级	吸尘
	高压水枪	宏霸或同等级	冲洗地面、外墙
	高空铝架		高空作业
保养物料	家私蜡	仙妮达或同等级	木质家私保养
	不锈钢	仙妮达或同等级	不锈钢保养
	省铜水	特素或同等级	铜材去渍
易耗材料	黑色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	红色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	白色百洁垫	钊隆或同等级	起渍
	厕所卷纸	洁柔或同等级	
	领导办公室、会议室用盒纸	洁柔或同等级	
	洗手液	威路仕或同等级	
	强力起蜡水		起蜡
清洁剂	消毒水	羊城或同等级	消毒
	漂白水	新光或同等级	清洁、消毒
	全能清洁剂	新光或同等级	去渍
	洁厕精	新光或同等级	厕所清洁
	玻璃水	洁霸或同等级	清洗玻璃
	静电剂	洁霸或同等级	地面推尘
	洗洁精	高富力或同等级	清洁

2、设备设施维护及保养工作标准

（1）响应机制

①设备设施缺陷 3 小时内到现场处置，规定时限内无法处理或项目需甲方立项的，应及时向甲方申请并报送方案预算。

②电梯困人故障，救援人员需在 30 分钟内到场解救。

③计划性维修需停水时，应提前 24 小时通知业主，突发性停水时，应采取应急供水措施。

（2）到位标准

电梯升降系统、消防系统、监控（红外线）系统、空调系统（仅分体空调系统）、照明设备（含特种照明灯）、给排水系统。

①电梯升降系统维护保养标准

项目	作业内容	检查标准
机房	制动器动作	动作应灵活，制动时两侧闸瓦应紧密、均匀地贴合在制动轮工作面上。
	曳引轮、导向轮槽	不应有严重不均匀磨损
		应有停电或电气系统发生故障时进行紧急操作的慢速移动轿厢措施，操作可靠
		应有可停止轿厢上、下两个方向的非自动复位电气保护开关。该开关在到达限速器动作速度之前动作
	限速器动作速度校验	动作速度应符合标准规定
井道	检修门、井道安全门、活板门电气安全装置	只有检修门、井道安全门以及检修活板门全部关闭时，电梯才能运行
	极限开关	动作可靠
轿厢与对重		轿厢顶检修装置、照明、插座完好
	检修控制装置	优先可靠
	安全窗	开关可靠
	轿顶、滑轮间及底坑中急停开关	良好
	紧急报警按钮	完好有效
	安全钳电气开关设置	可靠有效
曳引绳	曳引绳表面	清洁、磨损断丝情况良好
	补偿绳设置、电气开关及张紧轮防护	良好
层站、层门与轿门	防止门夹人保护装置	可靠有效
	紧急开锁装置	可靠有效
	门锁、锁臂	动作灵活
	层、轿门机电联锁保护	正常运行时不能打开；层、轿门打开时电梯不能运行；电气装置可靠
	消防开关	功能可靠
底坑	底坑停止开关和电源插座	可靠有效

	限速器张紧轮及电气保护开关	可靠有效
	液压缓冲器电气开关	可靠有效
	限速器—安全钳联动试验	可靠有效
功能试验	轿厢内空载运行和制动试验	可靠有效
	额载工况运行试验	可靠有效
	平衡试验	系数为 4.4-0.5
	噪声测定	应符合标准
年审	办理电梯年审合格证及使用登记证	按期办理, 符合标准

②消防系统维护保养标准

A. 防火、灭火设施自动联动系统

项目	作业内容	标准
消火栓箱	检查设备的配备情况及其完好状态, 清洁箱体卫生, 贴上封条	设备齐全、可用, 箱体干净、封条无断开
破玻按钮	抽查消防水池水位及泵房污水井水位、浮球阀及水位报警器	水位正常、阀门完好浮球阀(水位报警器)联动进水或报警或启排污泵。
水泵控制柜	检查电器元件、仪表显示、状态指示灯, 试验消防水泵及排污泵控制器的控制功能检查控制柜的保护、报警功能显示	相应检查项目正常, 水泵启停正常, 显示状态正常。
阀门、接合器和开关	检查管网、主要阀门和水泵接合器的完好情况和工作状态	阀门易于启闭, 接合器操作灵活。
防火门、防火卷帘等	检查各防区内的设备工作状态	应符合设计要求。

管网和支架	检查管网、支架的稳固，有否渗漏，对生锈、脱漆部分清理补漆	无渗漏、无脱漆、无腐蚀。
消防水泵	手动、自动开启消防水泵并进行天面、室外消火栓的试验射水，检查水压	启泵正常，压力符合设计要求，试水射程大于10米。
整个系统	一般性维护保养，包括清除设备周边杂物，调整不正常状态，加注润滑剂等；检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性	系统可用，完好。

B. 火灾自动报警系统

项目	作业内容	标准
烟、温感	采用专用检测仪器对各防区烟感探头进行加烟或加温抽检，试验探测器的动作及确认显示	主机电声光报警、位置显示正确响应阈值符合检测中心要求。
警报装置	试验火灾警把装置的声光显示功能	显示声光功能。
系统控制主机	检查系统主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态，对控制主机进行必要的清洁；进行各种报警控制功能及自检测试；	状态显示正常、主机报警及联动正常、机身清洁。
电源	对备用电源进行充放电试验，主电源和备用电源自动切换试验后备电源电持下的报警、控制及联动测试；	备用电源能自动投入工作，备用电能支持主机工作
模块	检查系统内容各监视模块、控制模块、反馈模块的工作状态；	处于正常使用状态，接线无脱落
紧急广播	测试分区广播功能	处于正常使用状态，接线无脱落
整个系统	检修、消防存在的故障和缺陷，恢复系统的完好性。	系统可用、完好

C. 水灭火系统

项目	作业内容	标准
喷淋头	检查抽查喷淋头的完工好情况，不漏水滴；	喷头干净、无杂物
各种阀门	检查主要阀门的工作状态，加注润滑油；	易于开、无生锈

湿式报警阀	试验湿式报警阀的动作功能;检查湿式报警阀和减压阀的上、下区的硬度力表的读数是否正常;	水力警铃发生音响报警,声音符合规范要求
水力警铃	对水力警铃进行测试	警铃报警正常
安全阀	对系统安全阀进行压力值的检查	压力正常值在12-16MPA
水池	检查水喷淋水池的水位,检测水位报警器的功能,检查水喷淋水池进水阀门、排水阀门的工作状态;	水位正常、阀门易于开启,报警功能正常
喷淋水泵控制柜	检查各电器部件、仪表显示、状态指示灯等的工作状态,对控制柜进行必要的清洁;	工作状态正常,控制柜干净
喷淋泵	手、自动开启喷淋主、备泵进行试运转,检查水泵运转参数和启动功能测试;	启泵正常,润滑
末端试验装置及水流指示器	试验喷淋系统的末端试验装置	无生锈、漏水,主机声光报警,位置显示正确
管网支架	检查其稳定性,有否渗漏及生锈、脱漆对整个系统管道进行清洗排污。	无渗漏、无脱漆、无腐蚀、无松动

D. 气体灭火系统

项目	作业内容	标准
系统组件	对灭火剂存储容器、选择阀、单向阀、高原软管、集流管、阀启动装置、管网和喷嘴等全部系统组件进行外观检查	各组件齐全、完好、干净。
存储容器和启动瓶	检查灭火剂存储器内的压力和启动气瓶的压力气瓶称重检查	压力、重量符合设计要求,称重装置无报警。
灭火控制主机	主机对控制主机进行必要的清洁,检查主机内的仪表显示、状态指示灯等的工作状态进行功能测试	主机干净、显示正确,单回路联动报警,双回路、手动、自检时系统启动,通过延时后喷洒。
防区设备	检查各防区内的模块箱、紧启和紧停开关、新风阀、排风设备的工作状态	应符合设计要求。
电源	进行主、备电源自动转换功能测试	正常切换。

气瓶间设备及管网	对气瓶间设备、灭火剂送管道和支、固架的固定情况进行检查，对管网生锈脱漆部分进行清理补漆；对高压软管是否变形、裂纹及老化进行检查；检查各喷嘴孔口、输送管道有无损伤堵塞现象。	设备、管道、支架无物理损伤，无脱漆。
整个系统	进行现场及远程生动触发系统测试，进行自动启动模拟试验检修、消除存在的故障和缺陷，恢复系统完好性	系统功能正常，系统可用、完好。

③监控（红外线）系统维护保养标准

检验项目		检验要求及测试方法
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	控制设备对芸苔、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。 2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。
显示功能检验		1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。 2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。 3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。 4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。
记录功能检验		1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。
		2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。
		3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。
回放功能检验		1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。

		<p>2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。</p> <p>3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。</p> <p>4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。</p>
报警联动功能检验		1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。
图像丢失报警功能检验		当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
其他功能项目检验		具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
系统控制功能检验	编程功能检验	系统控制功能检验
	遥控功能检验	控制设备对云台、镜头、防护罩等所有前端手控部件的控制应平稳、准确。
控视功能检验		<p>1、监视区域应符合设计要求。监视区域内照度应符合设计要求，如不符合要求，检查是否有辅助光源。</p> <p>2、对设计中要求必须监视的要害部位，检查是否实现实时监视、无盲区。</p>
显示功能检验		<p>1、单画面或多画面显示的图像应清晰、稳定。</p> <p>2、监视画面上应显示日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有画面定格、切换显示、多路报警显示、任意设定视频警戒区域等功能。</p> <p>4、图像显示质量应符合设计要求，并按国家现行标准《民用闭路电视系统工程技术规范》GB50198 对图像质量进行五级评分。</p>
记录功能检验		<p>1、对前端摄像机所摄图像应能按设计要求进行记录；对设计中要求必须记录的图像应连续、稳定。</p> <p>2、记录画面上应有记录日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码。</p> <p>3、应具有存储功能，在停电或关机时，对所有编程设置、摄像机编号、时间、地址等均可存储，一旦恢复供电，系统应自动进入正常工作状态。</p>
回放功能检验		1、回放图像应清晰、灰度等级、分辨率应符合设计要求。

		<p>2、回放图像画面应有日期、时间及所监视画面前端摄像机的编号或地址码应清晰、准确。</p> <p>3、当记录图像为报警联动所记录图像时，回放图像应保证报警现象摄像机的覆盖范围，使回放图像能再现报警现场。</p> <p>4、回放图像与监视图像比较应无明显劣化，移动目标图像的回放效果应达到设计和使用要求。</p>
	报警联动功能检验	<p>1、当入侵报警系统有报警发生时，联动装置应将相应设备自动开启。报警现场画面应能显示到指定监视器上，应能显示出摄像机的地址及时间，应能单画面记录报警画面。</p> <p>2、应与入侵探测系统、出入口控制系统联动时，应能准确激发所联动设备。</p> <p>3、对于其他系统的报警联动功能，应符合设计要求。</p>
	图像丢失报警功能检验	当视频输入信号丢失时，应能发出报警。
	其他功能项目检验	具体工程中，具有以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合标准、工程合同及正式设计文件的要求。
记录、显示功能检验	显示信息检验	记录、显示功能检验
	记录内容检验	应记录报警发生时间、地点、报警信息性质、故障信息性质等信息。信息内容要求准确、明确。
	管理功能检验	具有管理功能的系统，应能自动显示、记录系统的工作状况，并具有多级管理密码。
系统自检功能检验	自动功能检验	系统自检功能检验
	设防/撤防、旁路功能检验	系统应能手动/自动设防/撤防，应能按时间在全部及部分区域任意设防和撤防；设防、撤防状态应有显示，并有明显区别。
	系统报警响应时间检验	<p>1、检验从探测器探测到报警信号到系统联动设备启动之间的响应时间，应符合设计要求；</p> <p>2、检验从探测器探测到报警信号与经市话网电话线传输到报警控制设备接受到报警信号之间的响应时间，应符合设计要求；</p> <p>3、检验系统发生故障到报警控制设备显示信息之间的响应时间，应符合设计要求。</p>

报警复核功能检验	在有报警复核功能的系统中，当报警发生时，系统应能对报警现场进行声音或图象复核。
报警声级检验	用声级计在距离报警发生器件正前方 1m 处测量（包括探测器本地报警发声器件、控制台内置发生器件及外置发生器件），声级应符合设计要求。
报警优先功能检验	经市话网电话线传输报警信息的系统，在主叫方式下应具有报警优先功能。检查是否有被叫禁用措施。
其他项目检验	具体工程中具有的以上功能中未涉及到的项目，其检验要求应符合相应标准、工程合同及设计任务书的要求。

④空调系统

项目	工作内容	工作标准
室内机	清洗滤尘网	保证排水畅顺，滤网通透
	查排水管	是否有管或管内尘埃积聚，管子变形，以至堵塞或影响流水畅通，设法排除尘埃，恢复管形
	遥控器及手动开关	是否操作灵活，是否接收正常
	风摆是否正常	运行时无异常噪音
	清扫蒸发器	保持蒸发器附尘最少热交换能力强
	对电器部执行动作检查	触点是否接触良好，闭合是否灵敏
	检查电机及风扇	运转噪音是否过大
	检查温控器	检测设定温度是否过高（低）
	电源插头与插座	检查接触是否良好/紧密，应无松动或脱落
	空调器的外观	擦拭空调器的外表面，特别是面板部份，保持空调器的整洁
室外机	检查外机散热风扇电流、电压	达到出厂标准、无异常噪音
	检查制冷	达到出厂标准、无泄露现象
	检查室外机及周边	空外机放置牢固，无影响冷风循环的物品放置
	检查连接室内外机的铜管上的保温材料的包扎	完好，无漏冷水现象
	检查二通、三通、四通阀	压力是否达到出厂标准
	清洗室外机	翅片光亮、整洁，保持通风散热良好

⑤照明设备（含特种照明灯）

检验项目		检验要求及测试方法
灯柱及灯 幕	1	灯具、开关、插座和照明配电箱灯安装牢固；
	2	照明线路绝缘良好，接线头不外露。
	3	查看灯柱的明亮度，及内部的灰尘，及时进行更换清扫
灯管	1	检查灯管的明亮度，对暗度的灯管进行更换
	2	检查灯管的插头的紧固情况，对有松动的进行维修，更换
	3	定期检查启辉器的启动情况，对启动时间较慢的及烧坏的进行更换

⑥给排水系统

（一）供水系统维护保养标准		
检验项目		检验要求及测试方法
水泵	1	各水泵运行主要参数（电机绝缘电阻、流量、扬程等）符合要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；
控制柜		接触良好，无异常
阀门	1	各浮球阀自动启闭灵活、可靠
	2	各进出阀门启闭活络有效，无渗漏
仪表	1	减压阀畅通完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效
	2	压力表度数准确
（二）排水系统维护保养标准		
检查项目		检验要求及测试方法
水管	1	各排水管道畅通，无渗漏、堵塞；
	2	各检查口标记清楚，操作方便
	3	各给排水横管无倒返水，排水畅通
	4	所配置的各附件齐全。
水泵	1	各水泵运行主要参数（流量、扬程等）符合出厂要求
	2	管道上的各阀门、避震接头、压力表、止回阀地等齐全有效，无泄漏，阀门启闭灵活；

3、安保服务标准

（1）响应机制

发现隐患 30 分钟内报甲方，隐患整改完成情况 30 分钟内报甲方。

（2）到位标准

序号	内容		标准	备注
1	门岗 安保 服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 认真做好来访人员、车辆出入登记、检查工作，遇紧急事件按突发事件处置流程处理，自己处理不了及时上报保安班长或管理处。	
			2. 工作环境整洁，各类表格、记录完好	
			3. 严格物品出入管理，按规定做好物品出入的检查及放行工作	
			4. 做好大件物品出入的检查及放行工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、电动闸门、出入辊闸等设备的使用	
2	日常 巡逻 服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	

3			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	对管辖区域巡逻检查（白班不能少于 3 次、中班不能少于 3 次，夜班不能少于 4 次, 非常时期按业主方要求执行）	
			2. 认真做好巡逻记录，对各种不安全隐患，工程设施。设备及清洁卫生情况应及时处置并详细记录。	
			3. 巡逻过程中，遇到业主应打招呼，主动问好，若接到业主投诉或建议，应认真记录并上报管理处。	
			4. 对重点区域和部位做重点巡查和记录工作。	
			5. 巡逻过程中，遇到可疑人员，可进行跟踪直至带回管理处。	
			6. 与值班室及各岗位保持联系畅通，及时汇报相关情况。	
			7. 接管理处电话通知有突发情况时, 应 3 分钟内赶到现场处理。	
			8. 遇到突发事件，按相关应急预案处理并汇报	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉办公楼宇的基本情况，包括楼宇结构、各种设施设备等	
			3. 正确填写各类表格记录	
			4. 熟练掌握防暴护具、消防灭火器材等设施设备的使用	
	消防 监控 安保 服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
		服务质量	1. 保证系统不间断电源的开启	

			2. 系统的不间断电源严禁使用监视设备以外的负载	
			3. 未经负责人或主管工程师的同意，严禁修改系统参数	
			4. 系统参数修改后应记录在当值日志上，并即时通知当值监控员	
			5. 每天巡查系统运行情况一次，发现异常立即处理，并记录在当值日志上	
			6. 系统有关参数修改和重大维修应记录在保养表格上	
			7. 负责监控室内消防 24 小时运行操作、监控、记录。显示火警信号后，应立即派人前往观察，确认火情后，通过广播和警铃疏散人员并启动相应灭火设备	
			8. 消防系统如因维护或其他原因要暂时改变消防系统的状态（如手动/自动等），应由设备组书面通知保安部，并提出相应的临时措施，确保大厦消防安全	
			9. 摄像头和红外报警器故障应立即通知维保单位于 3 小时内修复，矩阵开关故障应于 8 小时内修复，监视器和线路故障应于 2 小时工作日内修复，有关的维修情况记录在当值日志上	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉各种系统的操作，能发现并处理简单的故障	
			3. 正确填写各类表格记录	

（六）四类物业

1、安保服务标准

（1）响应机制

每天 24 小时值守

（2）到位标准

保安服务标准四类

序号	内容		标准	备注
1	门岗安保服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 认真做好来访人员、车辆出入登记、检查工作，遇紧急事件按突发事件处置流程处理，自己处理不了及时上报保安班长或管理处。	
			2. 工作环境整洁，各类表格、记录完好	
			3. 严格物品出入管理，按规定做好物品出入的检查及放行工作	

			4. 做好大件物品出入的检查及放行工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具，消防监控、布防、撤防、回放，电动闸门、出入辊闸等设备的使用	
2	日常巡逻服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。	
			3. 当班时间严禁喝酒、吸烟、嬉笑打闹、看书报等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	对管辖区域巡逻检查（白班不能少于 2 次、中班不能少于 2 次，夜班不能少于 2 次，非常时期按业主方要求执行）	

			2. 认真做好巡逻记录，对各种不安全隐患，工程设施。设备及清洁卫生情况应及时处置并详细记录。	
			3. 巡逻过程中，遇到业主应打招呼，主动问好，若接到业主投诉或建议，应认真记录并上报管理处。	
			4. 对重点区域和部位做重点巡查和记录工作。	
			5. 巡逻过程中，遇到可疑人员，可进行跟踪直至带回管理处。	
			6. 与值班室及各岗位保持联系畅通，及时汇报相关情况。	
			7. 接管理处电话通知有突发情况时，应 3 分钟内赶到现场处理。	
			8. 遇到突发事件，按相关应急预案处理并汇报	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 熟悉办公楼宇的基本情况，包括楼宇结构、各种设施设备等	
			3. 正确填写各类表格记录	
			4. 熟练掌握防暴护具、消防灭火器材等设施设备的使用	

保安服务标准五类

序号	内容		标准	备注
1	安保管理服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	
			3. 精神饱满、仪容整洁	

		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行各类制度，认真填写各类记录。	
			3. 严禁喝酒、会客、赌博、养宠物等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			2. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
		服务质量	1. 认真做好来访人员、车辆出入登记、检查工作，遇紧急事件按突发事件处置流程处理，自己处理不了及时上报保安班长或管理处。	
			2. 工作环境整洁，各类表格、记录完好	
			3. 严格物品出入管理，按规定做好物品出入的检查及放行工作	
			4. 做好大件物品出入的检查及放行工作。	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	
			2. 正确填写各类表格记录	
			3. 熟练掌握防暴护具、消防监控、布防等设备的使用	
2	日常巡逻服务	着装仪表	1. 统一着装	
			2. 举止文明、大方、端正	

			3. 精神饱满、仪容整洁	
		工作纪律	1. 服从管理、听从指挥	
			2. 严格执行各类制度，认真填写各类记录。	
			3. 严禁喝酒、会客、赌博、养宠物等	
			4. 讲原则、讲方法、文明执勤	
		工作态度	1. 微笑服务	
			2. 态度和蔼、礼貌待人、文明用语	
			3. 主动、热情、认真、耐心、勤快	
			4. 按规定敬礼	
		服务质量	1. 白天巡逻最少不能少于巡逻四次、夜班巡逻每小时要巡逻一次。	
			2. 认真做好巡逻记录，对各种不安全隐患，及时处置并详细记录，并视情况汇报给相关单位及部门。	
			3. 对重点区域和部位做重点巡查和记录工作。	
			4. 值班区域通讯需保持联系畅通，及时汇报相关情况。	
			5. 遇到突发事件，按相关应急预案处理并汇报	
		工作能力	1. 熟悉岗位职责，熟悉各类应急预案突发事件的处理流程	

			2. 熟悉值守区域的基本情况，包括楼宇结构、各种设施设备	
			3. 正确填写各类表格记录	
			4. 熟练掌握防暴护具、消防灭火器材等设施设备的使用	

（七）专项增值服务

1、地毯清洗

工作标准：地毯洁净、无杂渍

2、除蛇

工作标准：对指定区域投放驱蛇药物，达到驱蛇效果

3、电梯运维

工作标准：对电梯设备进行维护保养

4、通风系统（或空调）消毒

工作标准：对通风系统、空调设备进行消毒

5、白蚁防治

工作标准：指定区域无白蚁

6、绿化采购

工作标准：按需求采购绿植

7、绿化修剪及砍伐

工作标准：按需求对指定区域绿植进行修剪、砍伐

8、生活水池清洗

工作标准：生活水池无杂渍、无污垢

9、化粪池清理

工作标准：化粪池无堵塞、无渗漏

10、环境消杀

工作标准：对指定区域进行环境消杀，符合广州环境卫生标准

（八）工程耗材清单

序号	类型	材料	规格	牌子	单价
1	灯具照明	普通日光灯管	36W 1.2m	飞利浦，欧普	15
2		普通日光灯管	18W 0.6m	飞利浦，欧普	10
3		LED 灯管	16.5W 1.2m	飞利浦，欧普	20
4		LED 灯管	7W 0.6m	飞利浦，欧普	15
5		LED 灯盘 300*300	9W	飞利浦，欧普	100
6		灯支架	1.2m	欧普,佛山	100
7		电子镇流器	40W	欧普,佛山	30
8		启辉器		通用	5
9	电源	插座面板	86 式二三插	松本，正泰，公牛	18
10		网络电话插座面板	86 式	松本，正泰，公牛	35
11		一位开关	86 式	松本，正泰，公牛	15
12		二位开关	86 式	松本，正泰，公牛	18
13		三位开关	86 式	松本，正泰，公牛	22
14		空气开关 1P	10A-25A	珠江，正泰	20
15		空气开关 1P	32A-63A	珠江，正泰	25
16		空气开关 2P	10A-25A	珠江，正泰	38

17		空气开关 2P	32A-63A	珠江，正泰	50
18		空气开关 3P	10A-25A	珠江，正泰	65
19		空气开关 3P	32A-63A	珠江，正泰	70
20		空气开关 4P	32A-63A	珠江，正泰	150
21	门窗	普通门门锁	球锁	通用	50
22		普通门门锁	执手锁	通用	100
23		门窗配钥匙		通用	15
24		窗锁		通用	45
25	水管	下水器		通用	80
26		水龙头	铜质	九牧	40
27		排水软管	1M	通用	15
28		角阀		九牧	35
29		小便器冲水阀		洁冠	50
30		大便器冲水阀		洁冠	70
31		小五金件	各种规格角码, 螺丝, 螺帽, 门铰, 门销等	通用	10 元/件

（九）其它

1、物业服务公司需制定完整服务中心架构，明确各部门管理人员岗位及工作职责（专人协助统筹物业相关资料报送），并附管理人员照片，大型供电所及二类以上物业点需配备驻点管理人员或联络人员，服务组织架构需向物业资产管理单位告知并适时更新。

2、物业服务公司应按照《物业服务标准手册》及《广州供电局非生产性物业巡查维护标准》等文件要求，对重要设备系统（电梯系统、供配电系统、消防系统）按专业频次开展电子化巡查巡检记录，执行必要的检查操作，检查结果进行填报并对现场实际进行拍照上传。所有检查记录需进行电子化档案整理并上报物业资产管理单位，涉及较大安全隐患风险的，应即使告知并配合物业资产管理单位开展隐患消除工作。

3、物业服务公司应按照《物业服务标准手册》、《周转房维护技术规范书》及《广州供电局非生产性物业巡查维护标准》等文件要求，按照物业资产管理单位提供的周转房、出租物业及其他物业清单，定期（一般按季度为频次）开展现场开展电子化巡查巡检记录，执行必要的检查操作，检查结果进行填报并对现场实际进行拍照上传，所有检查记录需进行电子化档案整理并上报物业资产管理单位。

4、物业服务公司在接手物业后，应在 3 个月内开展所管理物业（详见标的物清单）的一物业一策略编制工作，应涵盖物业服务情况、物业资产情况、车辆管理情况、餐饮管理情况等部分内容，编制成册上报物业资产管理单位。

5、为统筹全局物业服务报修需求，物业服务公司专项安排 4 人次作为话务客服人员（人员费用按《报价汇总表及明细表》中《表 3：物业管理单项服务报价表》另行结算），负责 1000 号转 9 话务服务，具体工作时间、工作服务要求参考广州供电局 1000 号服务热线相关管理规定；物业服务公司需对接好话务工单及服务中心的承接工作，

按要求及时响应和执行。

6、工程耗材单价：一类物业含单价在 300 元以下的工程耗材，不限额；二类物业含单价 300 元以下的工程耗材，月限额 1000 元；三类物业含单价 300 元以下的工程耗材，月限额 500 元。

二、履约评价表

（一）一类物业

管理单位（盖章）：			物业点名称（地址）：				
物业服务公司名称：							
评分人：		得分：					
时间：							
项目		工作要求	总分值	规定分值	评分标准	扣减分	考评得分
安全管理 (28)	安全防范体系	合理部署大楼保安岗位，严格执行物品放行制度、来访登记制度，所有来访人员必须凭有效证件进入大楼，实行封闭式管理；制定严密的巡逻检查制度，结合技防系统及时排除潜在的安全隐患；岗位值班员服装整洁、	13	5	大楼及员工发生因物业公司原因的财产失窃事件，发生大楼停车场车辆被盗事件。损失金额在 5000 元以下的，扣 1 分。损失金额在 5001 元至 10000 元的，扣 2 分。损失在 10001 元至 50000 元的，扣 3 分。50000 元以上的，扣 5 分		
				1	未按规定线路巡逻，发现隐患未能及时上报，扣 1 分		
				2	当值岗位值班员无故脱岗，扣 2 分		

		精神饱满。		2	对安保检查存在疏漏，不严格等情况，扣 2 分		
				1	当值岗位值班员无故脱岗或在岗期间玩电子产品、手机游戏，扣 1 分		
				2	岗位值班员服装不整洁、服务态度不端正、不文明执勤，扣 2 分		
	消防安全制度	建立和完善消防安全管理制度，消防控制中心实行 24 小时值班制度，遵循“预防为主，防消结合”的工作方针，消防设施良好；实行月度检查制度，督促消防保养公司落实对消防系统进行定期测试和保养；建立消防预警机制，消除火灾隐患，熟悉机关服务中心编制的突发火灾应急处理方方措施，并配合有关部门每年进行一次消防演习	3	1	消防控制室未按要求安排保安员 24 小时值班，扣 1 分		
				1	对已验收移交的消防设施未落实检查制度，扣 1 分		
				1	灭火器材过期或损坏未及时上报，扣 1 分		
	突发事件处理	根据办公室制定的大楼各类突发事件的处理预案，如恶意上访处理预案、蓄意破坏处理预案和防恐处理预案等，配合办公室对突发事件处理预案进行	3	3	突发事件处置不当造成严重后果，扣 3 分		

		演练					
	停车场管理	根据车辆出入管理规定，做好办公车辆出入管理，保证行车安全及车场内停车有序。控制好停车场的出入口，防止无关人员进入或逗留	4	2	未严格执行车辆出入管理规定，扣 2 分		
				2	车辆停放无序、车道不畅通，扣 2 分		
	重要接待、会议及节假日安全保卫	针对接待实施不同级别的保卫方案，落实岗位布置、安全区域检查、车辆指挥、专梯服务等工作	5	2	重要活动接待没有按照接待保卫方案进行布置，扣 2 分		
				1	接待岗位保安员未按规定敬举手礼，扣 1 分		
				2	接待工作人员未及时到指定岗位，扣 2 分		
	设备管理 (28)	大楼维修	4	1	大楼内急修 10 分钟不到现场，扣 1 分		
				3	零修、小损维修 3 个工作日内仍未处理，扣 3 分		
		消防箱	2	1	水阀开关不灵活，扣 1 分		
				1	破损封条不及时更换，扣 1 分		
		给排水系统	3	3	洗手间存在设备等故障，一个工作日内仍未维修或递交问题报告，扣 3 分。		
		防火卷帘	3	3	出现故障 3 个工作日内仍未维修或递交问题报告，扣 3 分		

		态。按要求定期手动控制升降。					
	玻璃电动门	巡检外观，运行情况；每月做清洁卫生一次。	2	2	开门、关门不流畅、在3个工作日内未及维修或递交问题报告时，无定期检查，扣2分		
	房屋本体	日巡检走火楼梯、墙壁、扶手，各卫生间门；月检查天台楼板，楼梯外墙检查，外墙玻璃检查，筒体外观检查，各层防烟门，各窗。	3	3	房屋出现问题在5个工作日内没有上报或维修，扣3分		
	电梯机房	每半月协助电梯公司检查保养工作。	5	2	地面、墙壁不干净整洁，扣2分		
				3	停梯不放置警示护栏，没有定期保养记录，扣3分。		
	空调系统	每星期巡检空调系统，机体运转、漏水、温度、噪音等	3	3	机体运转不正常，未在3个工作日内上报或维修，扣3分。		
	会议系统	每星期巡检会议系统。检查音响、视频、中控台、网络是否运转正常	3	3	系统运转不正常，未在3个工作日内上报或维修，扣3分。		
环境卫生管理 (35)	首层大堂保洁	擦拭清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）、低位墙身、柱身、地脚线、首层指示牌、消防设备、箱面，各式门及门框；擦拭清洁服务台及座椅；地面拖抹	3	3	未能保持环境整洁，经多次提醒后仍无改善，扣3分		

		及静电推尘数次。					
	各层电梯间、公共通道及楼梯保洁	每日拖抹电梯间、公众区地面、抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍，各楼层楼梯及扶手，清洁楼层牌及各种指示牌一次；每日擦抹地面静电推尘，用不锈钢清洁剂抹亮各楼层电梯门及按钮开关数次；每周抹净走火通道门及门框；每月清洁天花及风口、灯饰。	5	2	未能保持地面清洁、无污渍，扣 1 分		
				2	未能保持走廊清洁、无杂物、楼梯及扶手干净，扣 1 分		
				1	未能保持灯饰光亮、风口无积尘、无污渍、手印，扣 1 分		
	大楼虫害消杀	每月 2 次室内蚊子消杀	8	2	有完善的工作记录单，做到室内基本无蚊子。		
		每月 2 次除蚊子外室内四害消杀		2	有完善的工作记录单，做到室内基本无四害。		
		每年四次白蚁防治		2	有完善的工作记录单，做到基本无白蚁。		
		每月 2 次室外环境消杀		2	有完善的工作记录单。		
	办公室保洁	每日进行地面保洁，抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发，清理烟灰缸、废纸篓，清洗室内间隔玻璃及抹擦框架。	2	2	存在卫生问题，经多次提醒后仍无改善，视情况扣 1-4 分		
	男女公众洗手	抹擦门及间隔设施；不定次	4	2	卫生间未及时清理导致空气不清新，有较严重		

	间保洁	数清洁便池、洗手盆及台面等；扫拖净地面及清理卫生间内垃圾；每月全面清洁（除渍）洗手间所有设施，并消毒一次。每季度一次抹净所有金属件、并上钢油，清洁天花、风口，及照明设施。每日数次洗手间保洁。			污渍且存在时间超过 1 天，扣 2 分		
				2	未及时消毒，扣 2 分		
	会议室、礼堂、活动室等保洁	拖抹净地面，清洗间隔门及抹擦框架，抹净、清洁室内桌椅一次；每月清洁天花、风口一次。	4	2	地面不洁净，有污渍，室内整体不干净会后不及时搞好环境卫生，扣 2 分		
				2	会后不及时搞好环境卫生，扣 2 分		
	停车场保洁	每日扫净车场地面，并巡回保洁数次；每周抹净消防设备外表一次；每月抹净所有照明设施及栏杆一次。	2	2	停车场地面有垃圾，有杂物，不能保持干净，扣 2 分		
	外围广场保洁	定期整体保洁、清理绿化带垃圾；每日巡回清扫广场地面数次；每月清洗垃圾桶、水冲洗地面；每月清理下水道沙井一次。	2	1	地面有明显垃圾，有污渍，有积水未及时处理，扣 1 分		
				1	沙井内有垃圾淤泥，未定期进行消除四害工作，扣 1 分		
	绿化养护	树木每天一次浇水洗叶；每季一次修剪；	3	3	对管理区域的绿化租摆未定期进行养护，扣 1-3 分		

		每季度施肥，按植物状况喷药等。					
	生活垃圾清运	按时清运大楼生活垃圾，做到日产日清，定期对垃圾中转房进行清洗，保持垃圾房整洁没异味。	2	1	未按规定清运，扣 1 分		
				1	未定期清洗垃圾中转房，扣 1 分		
客户服务 (9)	行为和语言规范	接待客人应面带微笑、做到热情、周到、真诚、迎送有声、有问必答、百问不厌；文明用语，讲话注意语言艺术，多使用敬语。	2	1	着装不整齐、整洁，仪容仪表不端正，扣 1 分		
				1	不使用文明用语，看到客人不主动问好，工作不规范，扣 1 分		
	服务热线	设立服务热线电话，接受客人和使用者对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑等各类信息的收集和反馈，及时处理并作回访和记录。	1	1	客人应急报修 10 分钟不处理，甚至置之不理，扣 1 分		
	客户投诉	耐心听取客户投诉的内容，并详细记录对方的联系电话、部门、姓名等信息，能解决的问题，尽快给以解决，不能马上解决的问题须向客户说明回复时间，并马	1	1	针对投诉服务质量问题未认真落实整改措施并在承诺时间内向投诉人回复，扣 1 分		

		上向上级报告。					
	客户回访	每月走访客户、发放物业管理服务征求意见单，对合理的建议及时整改。	3	3	对客户合理的建议不采纳，对客户的投诉不理睬、不及时回复，扣 3 分		
	来访登记	实施严格的来访预约登记制度，前台当值须礼貌询问客人将访问的部门、对方姓名，有无预约，并马上进行电话确认，如得到许可，就请对方提供有效证件进行登记，给来访客人配发临时出入证；如未得到许可，须礼貌地回绝客人。	2	2	来访登记制度执行不到位，扣 2 分。		
服务加分	拾金不昧	物业工作人员拾获业主或客人的贵重物品（如手机、钱包、现金、贵重首饰等），主动联系失主，	2	2	及时把失物交业主或失主，得到失主或机关业主确认，每发生一起加 2 分		
	协助多人上访事件处理	安排备勤人员配合机关服务中心及信访科对多人（5 人以上）上访事件的应急处理	2	2	配合业主的工作，使上访事件处理安全、顺利完成，每发生一起加 2 分		
	提出新的大楼节能方案	提出新的节能方案，并通过实践，体现该	5	5	节能效果得到业主认可，加 5 分		

	案	方案的可行，节能效果显著。				
	取得行业或社会认可的资格认证	配合业主取得社会或行业认可的相关认证，如：优秀示范大楼认证、优秀服务团体认证等	2	2	取得业主认可的相关认证，每获得一项认证加2分	
	获得局通报表扬	配合业主做好相关接待等工作，获得表扬。	2	2	工作取得业主认可，每发生一起加2分。	
	其他情况				完成业主交待的重大工作任务，视情况加1-10分。	
服务减分项	前述扣减评分标准规定范围以外的其他扣减分情况	1. 存在未按合同约定服务标准、服务内容和频次考核的情况。 2. 存在物业服务责任事故。			1. 未按未按合同约定服务标准、服务内容和频次考核的记录，每发生一次视情节轻重扣1-5分。 2. 存在物业服务责任事故，视情节轻重每起扣10-20分。	
总得分						
物业服务扣减分/加分说明						
物业服务责任事故描述	(包括但不限于火灾事故、内部治安问题、维稳问题及设备安全事故)					
服务建议						

注：1. 物业管理考核评分标准为安全管理、设备管理、环境卫生管理、客户服

务和服务加分五个大项，如小项扣分不能满足时，可在该小项所在的大项内酌情处理。

2. 如物业现场无评分小项内容，此项不扣。

（二）二类 A 和二类 B 物业

管理单位（盖章）：			物业点名称（地址）：				
物业服务公司名称：							
评分人：			得分：			时间：	
项目		工作要求	总分值	规定分值	评分标准	扣减分	考评得分
安全管理 (28)	安全防范体系	合理部署大楼保安岗位，严格执行物品放行制度、来访登记制度，所有来访人员必须凭有效证件进入大楼，实行封闭式管理；制定严密的巡逻检查制度，结合技防系统及时排除潜在的安全隐患；岗位值班员服装整洁、精神饱满。	13	5	大楼及员工发生因物业公司原因的财产失窃事件，发生大楼停车场车辆被盗事件。损失金额在 5000 元以下的，扣 1 分。损失金额在 5001 元至 10000 元的，扣 2 分。损失在 10001 元至 50000 元的，扣 3 分。50000 元以上的，扣 5 分		
				1	未按规定线路巡逻，发现隐患未能及时上报，扣 1 分		
				2	当值岗位值班员无故脱岗，扣 2 分		
				2	对安保检查存在疏漏，不严格等情况，扣 2 分		
				1	当值岗位值班员无故脱岗或在岗期间玩电子产品、手机游戏，扣 1 分		
				2	岗位值班员服装不整洁、服务态度不端正、不文明执勤，扣 2 分		

	消防安全制度	建立和完善消防安全管理制度，消防控制中心实行 24 小时值班制度，遵循“预防为主，防消结合”的工作方针，消防设施良好；实行月度检查制度，督促消防保养公司落实对消防系统进行定期测试和保养；建立消防预警机制，消除火灾安全隐患，熟悉机关服务中心编制的突发火灾应急处理方方措施，并配合有关部门每年进行一次消防演习	3	1	消防控制室未按要求安排保安员 24 小时值班，扣 1 分		
				1	对已验收移交的消防设施未落实检查制度，扣 1 分		
				1	灭火器材过期或损坏未及时上报，扣 1 分		
	突发事件处理	根据办公室制定的大楼各类突发事件的处理预案，如恶意上访处理预案、蓄意破坏处理	3	3	突发事件处置不当造成严重后果，扣 3 分		

		预案和防恐处理预案等，配合办公室对突发事件处理预案进行演练					
	停车场管理	根据车辆出入管理规定，做好办公车辆出入管理，保证行车安全及车场内停车有序。控制好停车场的出入口，防止无关人员进入或逗留	4	2	未严格执行车辆出入管理规定，扣 2 分		
				2	车辆停放无序、车道不畅通，扣 2 分		
	重要接待、会议及节假日安全保卫	针对接待实施不同级别的保卫方案，落实岗位布置、安全区域检查、车辆指挥、专梯服务等	5	2	重要活动接待没有按照接待保卫方案进行布置，扣 2 分		
				1	接待岗位保安员未按规定敬举手礼，扣 1 分		
				2	接待工作人员未及时到指定岗位，扣 2 分		
设备管理 (32)	大楼维修	综合服务情况	4	1	大楼内急修 10 分钟不到现场，扣 1 分		
				3	零修、小损维修 3 个工作日内仍未处理，扣 3 分		
	消防箱	巡检封条有无损坏；月开箱检查、保养，保持消防设备随时可启动运行。	2	1	水阀开关不灵活，扣 1 分		
				1	破损封条不及时更换，扣 1 分		

给排水系统	巡检各卫生间、茶水间；每季清洗生活水池、每年清洗消防水池。	3	3	洗手间存在设备等故障，一个工作日内仍未维修或递交问题报告，扣 3 分。		
防火卷闸	日巡检外观无跌落，开关箱完好；具备消防正常功能状态。按要求定期手动控制升降。	3	3	出现故障 3 个工作日内仍未维修或递交问题报告，扣 3 分		
玻璃电动门	巡检外观，运行情况；每月做清洁卫生一次。	2	2	开门、关门不流畅、在 3 个工作日内未及维修或递交问题报告时，无定期检查，扣 2 分		
房屋本体	日巡检走火楼梯、墙壁、扶手，各卫生间门；月检查天台楼板，楼梯外墙检查，外墙玻璃检查，筒体外观检查，各层防烟门，各窗。	3	3	房屋出现问题在 5 个工作日内没有上报或维修，扣 3 分		
化粪池	每年清疏一次。	1	1	未按要求每年清疏一次，造成有淤塞，扣 1 分。		
烟感、温感、破玻报警点红外线报警	每日了解烟感、温感、破玻报警点报警情况并及时处理；外观保持清洁。	1	1	烟感、温感、破玻报警工作不正常，安装不牢固，扣 1 分		

	摄像头 (枪)	每日了解摄像点情况，发现某点图像不清及时查明情况及报告；每月外观清扫一次，协助专业公司做好维修保养工作。	2	2	摄像头出现问题，三个工作日内没有上报或维修，扣 2 分		
	电梯 机房	每半月协助电梯公司检查保养工作。	5	3	电梯运行不正常未在 1 小时内上报，扣 3 分。		
				1	地面、墙壁不干净整洁，扣 1 分		
				1	停梯不放置警示护栏，没有定期保养记录，扣 1 分。		
	空调 系统	每星期巡检空调系统，机体运转、漏水、温度、噪音等	3	3	机体运转不正常，未在 3 个工作日内上报或维修，扣 3 分。		
	会议 系统	每星期巡检会议系统。检查音响、视频、中控台、网络是否运转正常	3	3	系统运转不正常，未在 3 个工作日内上报或维修，扣 3 分。		
	环境 卫生 管理 (31)	首层大堂保洁 擦拭清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）、低位墙身、柱身、地脚线、首层指示牌、消防设备、箱面，各式门及门框；擦拭清洁服	3	3	未能保持环境整洁，经多次提醒后仍无改善，扣 3 分		

		务台及座椅；地面拖抹及静电推尘数次。					
	大楼虫害消杀	每月2次室内蚊子消杀	8	2	有完善的工作记录单，做到室内基本无蚊子。		
		每月2次除蚊子外室内四害消杀		2	有完善的工作记录单，做到室内基本无四害。		
		每年四次白蚁防治		2	有完善的工作记录单。		
		每月2次室外环境消杀		2	有完善的工作记录单。		
	各层电梯间、公共通道及楼梯保洁	每日拖抹电梯间、公众区地面、抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍，各楼层楼梯及扶手，清洁楼层牌及各种指示牌一次；每日擦抹地面静电推尘，用不锈钢清洁剂抹亮各楼层电梯门及按钮开关数次；每周抹净走火通道门及门框；每月清洁天花及风口、灯饰。	3	1	未能保持地面清洁、无污渍，扣1分		
				1	未能保持走廊清洁、无杂物、楼梯及扶手干净，扣1分		
				1	未能保持灯饰光亮、风口无积尘、无污渍、手印，扣1分		

	办公室保洁	每日进行地面保洁，抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发，清理烟灰缸、废纸篓，清洗室内间隔玻璃及抹擦框架。	4	4	存在卫生问题，经多次提醒后仍无改善，视情况扣 1-4 分		
	男女公众洗手间保洁	抹擦门及间隔设施；不定次数清洁便池、洗手盆及台面等；扫拖净地面及清理卫生间内垃圾；每月全面清洁（除渍）洗手间所有设施，并消毒一次。每季度一次抹净所有金属件、并上钢油，清洁天花、风口，及照明设施。每日数次洗手间保洁。	3	2	卫生间未及时清理导致空气不清新，有较严重污渍且存在时间超过 1 天，扣 2 分		
				1	未及时消毒，扣 1 分		
	会议室、礼堂、活动室等保洁	拖抹净地面，清洗间隔门及抹擦框架，抹净、清洁室内桌椅一次；每月清洁天花、风	2	1	地面不洁净，有污渍，室内整体不干净会后不及时搞好环境卫生，扣 1 分		
				1	会后不及时搞好环境卫生，扣 1 分		

		口一次。					
	停车场保洁	每日扫净车场地面，并巡回保洁数次；每周抹净消防设备外表一次；每月抹净所有照明设施及栏杆一次。	1	1	停车场地面有垃圾，有杂物，不能保持干净，扣1分		
	外围广场保洁	定期整体保洁、清理绿化带垃圾；每日巡回清扫广场地面数次；每月清洗垃圾桶、水冲洗地面；每月清理下水道沙井一次。	2	1	地面有明显垃圾，有污渍，有积水未及时处理，扣1分		
				1	沙井内有垃圾淤泥，未定期进行消除四害工作，扣1分		
	绿化养护	树木每天一次浇水洗叶；每季一次修剪；每季度施肥，按植物状况喷药等。	3	3	对管理区域的绿化租摆未定期进行养护，扣1-3分		
	生活垃圾清运	按时清运大楼生活垃圾，做到日产日清，定期对垃圾中转房进行清洗，保持垃圾房整洁没异味。	2	1	未按规定清运，扣1分		
				1	未定期清洗垃圾中转房，扣1分		

客户服务 (9)	行为和语言规范	接待客人应面带微笑、做到热情、周到、真诚、迎送有声、有问必答、百问不厌；文明用语，讲话注意语言艺术，多使用敬语。	2	1	着装不整齐、整洁，仪容仪表不端正，扣 1 分		
				1	不使用文明用语，看到客人不主动问好，工作不规范，扣 1 分		
	服务热线	设立服务热线电话，接受客人和使用者对物业管理服务报修、求助、建议、询问、质疑等各类信息的收集和反馈，及时处理并作回访和记录。	1	1	客人应急报修 10 分钟不处理，甚至置之不理，扣 1 分		
	客户投诉	耐心听取客户投诉的内容，并详细记录对方的联系电话、部门、姓名等信息，能解决的问题，尽快给以解决，不能马上解决的问题须向客户说明回复时间，并马上向上级报	1	1	针对投诉服务质量问题未认真落实整改措施并在承诺时间内向投诉人回复，扣 1 分		

		告。					
	客户 回访	每月走访客户、发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改。	3	3	对客户合理的建议不采纳，对客户的投诉不理睬、不及时回复，扣 3 分		
	来访 登记	实施严格的来访预约登记制度，前台当值须礼貌询问客人将访问的部门、对方姓名，有无预约，并马上进行电话确认，如得到许可，就请对方提供有效证件进行登记，给来访客人配发临时出入证；如未得到许可，须礼貌地回绝客人。	2	2	来访登记制度执行不到位，扣 2 分。		
服务 加分	拾金 不昧	物业工作人员拾获业主或客人的贵重物品（如手机、钱包、现金、贵重首饰等），主动联系失主，	2	2	及时把失物交业主或失主，得到失主或机关业主确认，每发生一起加 2 分		

	协助多人上访事件处理	安排备勤人员配合机关服务中心及信访科对多人（5人以上）上访事件的应急处理	2	2	配合业主的工作，使上访事件处理安全、顺利完成，每发生一起加 2 分		
	提出新的大楼节能方案	提出新的节能方案，并通过实践，体现该方案的可行，节能效果显著。	5	5	节能效果得到业主认可，加 5 分		
	取得行业或社会认可的资格认证	配合业主取得社会或行业认可的相关认证，如：优秀示范大楼认证、优秀服务团体认证等	2	2	取得业主认可的相关认证，每获得一项认证加 2 分		
	获得局通报表扬	配合业主做好相关接待等工作，获得表扬。	2	2	工作取得业主认可，每发生一起加 2 分。		
	其他情况				完成业主交待的重大工作任务，视情况加 1-10 分。		
服务减分项	前述扣减评分标准规定范围以外的其他扣减分	1. 存在未按合同约定服务标准、服务内容和服务频次的考核情况。 2. 存在物业服务责任事故。			1. 未按未按合同约定服务标准、服务内容和服务频次的考核记录，每发生一次视情节轻重扣 1-5 分。 2. 存在物业服务责任事故，视情节轻重每起扣 10-20 分。		

	情况						
总得分							
物业服务加分说明							
物业服务责任事故描述	(包括但不限于火灾事故、内部治安问题、维稳问题及设备安全事故)						
服务建议							
<p>注：1. 物业管理考核评分标准为安全管理、设备管理、环境卫生管理、客户服务和服务加分五个大项，如小项扣分不能满足时，可在该小项所在的大项内酌情处理。</p> <p>2. 如物业现场无评分小项内容，此项不扣。</p>							

(三) 三类 A 和三类 B 物业

管理单位（盖章）：		物业点名称（地址）：	
物业服务公司名称：			
评分人：	得分：	时间：	

项目		工作要求	总分值	规定分值	评分标准	扣减分	考评得分
安全管理 (32)	安全防范体系	合理部署大楼保安岗位，严格执行物品放行制度、来访登记制度，所有来访人员必须凭有效证件进入大楼，实行封闭式管理；制定严密的巡逻检查制度，结合技防系统及时排除潜在的安全隐患；岗位值班员服装整洁、精神饱满。	17	5	大楼及员工发生因物业公司原因的财产失窃事件，发生大楼停车场车辆被盗事件。损失金额在 5000 元以下的，扣 1 分。损失金额在 5001 元至 10000 元的，扣 2 分。损失在 10001 元至 50000 元的，扣 3 分。50000 元以上的，扣 5 分		
				2	未按规定线路巡逻，发现隐患未能及时上报，视情节扣 1-2 分		
				3	当值岗位值班员无故脱岗，视情节扣 2-3 分		
				2	对安保检查存在疏漏，不严格等情况，视情节扣 1-2 分		
				3	当值岗位值班员无故脱岗或在岗期间玩电子产品、手机游戏，视情节扣 2-3 分		
				2	岗位值班员服装不整洁、服务态度不端正、不文明执勤，视情节扣 1-2 分		
	突发事件处理	根据办公室制定的大楼各类突发事件的处理预案，如恶意上访处理预案、蓄意破坏处理预案和防恐处理预案等，配合办公室对突发事件处理预案进行演练	15	15	突发事件处置不当造成严重后果，视情节每次扣 5-15 分		
设备管理	大楼维修	综合服务情况	5	2	大楼内急修 10 分钟不到现场，视情节扣 1-2 分		

(34) 严格执行巡查维护标准要求				3	零修、小损维修 3 个工作日内仍未处理，扣 3 分		
	消防箱	巡检封条有无损坏；月开箱检查、保养，保持消防设备随时可启动运行。	4	2	水阀开关不灵活，视情节扣 1-2 分		
				2	破损封条不及时更换，视情节扣 1-2 分		
	给排水系统	巡检各卫生间、茶水间；每季清洗生活水池、每年清洗消防水池。	4	4	洗手间存在设备等故障，一个工作日内未维修或递交问题报告，视情节扣 2-4 分。		
	防火卷帘	日巡检外观无跌落，开关箱完好；具备消防正常功能状态。按要求定期手动控制升降。	3	3	出现故障 3 个工作日内仍未维修或递交问题报告，扣 3 分		
	玻璃电动门	巡检外观，运行情况；每月做清洁卫生一次。	2	2	开门、关门不流畅、在 3 个工作日内未及维修或递交问题报告时，无定期检查，扣 2 分		
	房屋本体	日巡检走火楼梯、墙壁、扶手，各卫生间门；月检查天台楼板，楼梯外墙检查，外墙玻璃检查，筒体外观检查，各层防烟门，各窗。	3	3	房屋出现问题在 5 个工作日内没有上报或维修，扣 3 分		
	烟感、温感、破玻报警点红外线报	每日了解烟感、温感、破玻报警点报警情况并及时处理；	2	2	烟感、温感、破玻报警工作不正常，安装不牢固，视情节扣 1-2 分		

	警	外观保持清洁。					
	摄像头 (枪)	每日了解摄像点情况，发现某点图像不清及时查明情况及报告；每月外观清扫一次，协助专业公司做好维修保养工作。	2	2	摄像头出现问题，三个工作日内没有上报或维修，扣 2 分		
	电梯机房 (如有)	每半月协助电梯公司检查保养工作。	5	3	电梯运行不正常未在 1 小时内上报，扣 3 分。		
				1	地面、墙壁不干净整洁，扣 1 分		
				1	停梯不放置警示护栏，没有定期保养记录，扣 1 分。		
	空调系统	每星期巡检空调系统，机体运转、漏水、温度、噪音等	4	4	机体运转不正常，未在 3 个工作日内上报或维修，扣 3 分。		
环境卫生管理 (34)	首层大堂保洁	擦拭清洁四周低位玻璃门及嵌板（内壁及外壁）、低位墙身、柱身、地脚线、首层指示牌、消防设备、箱面，各式门及门框；擦拭清洁服务台及座椅；地面拖抹及静电推尘数次。	5	5	未能保持环境整洁，经多次提醒后仍无改善，视情节扣 2-5 分		
	各层电梯间、	每日拖抹电梯间、公众	6	2	未能保持地面清洁、无污渍，视情节扣 1-2 分		

	公共通道及楼梯保洁	区地面、抹擦清洁低位墙身，地脚线及地面起渍，各楼层楼梯及扶手，清洁楼层牌及各种指示牌一次；每日擦抹地面静电推尘，用不锈钢清洁剂抹亮各楼层电梯门及按钮开关数次；每周抹净走火通道门及门框；每月清洁天花及风口、灯饰。		2	未能保持走廊清洁、无杂物、楼梯及扶手干净，视情节扣 1-2 分		
				2	未能保持灯饰光亮、风口无积尘、无污渍、手印，视情节扣 1-2 分		
	办公室保洁	每日进行地面保洁，抹净清洁办公桌、椅、文件柜、沙发，清理烟灰缸、废纸篓，清洗室内间隔玻璃及抹擦框架。	7	7	存在卫生问题，经多次提醒后仍无改善，视情况扣 3-7 分		
	男女公众洗手间保洁	抹擦门及间隔设施；不定次数清洁便池、洗手盆及台面等；扫拖净地面及清理卫生间内垃圾；每月全面清洁（除渍）洗手间所有设施，	6	4	卫生间未及时清理导致空气不清新，有较严重污渍且存在时间超过 1 天，视情况扣 2-4 分		
				2	未及时消毒，扣 2 分		

		并消毒一次。每季度一次抹净所有金属件、并上钢油，清洁天花、风口，及照明设施。每日数次洗手间保洁。					
	会议室、礼堂、活动室等保洁	拖抹净地面，清洗间隔门及抹擦框架，抹净、清洁室内桌椅一次；每月清洁天花、风口一次。	4	2	地面不洁净，有污渍，室内整体不干净会后不及时搞好环境卫生，视情节扣 1-2 分		
				2	会后不及时搞好环境卫生，视情节扣 1-2 分		
	停车场保洁	每日扫净车场地面，并巡回保洁数次；每周抹净消防设备外表一次；每月抹净所有照明设施及栏杆一次。	2	2	停车场地面有垃圾，有杂物，不能保持干净，扣 2 分		
	外围广场保洁	定期整体保洁、清理绿化带垃圾；每日巡回清扫广场地面数次；每月清洗垃圾桶、水冲洗地面；每月清理下水道沙井一次。	4	2	地面有明显垃圾，有污渍，有积水未及时处理，视情节扣 1-2 分		
				2	沙井内有垃圾淤泥，未定期进行消除四害工作，视情节扣 1-2 分		
服务加分	拾金不昧	物业工作人员拾获业主或客人的贵重物品（如	2	2	及时把失物交业主或失主，得到失主或机关业主确认，每发生一起加 2 分		

		手机、钱包、现金、贵重首饰等），主动联系失主，					
	协助多人上访事件处理	安排备勤人员配合机关服务中心及信访科对多人（5人以上）上访事件的应急处理	2	2	配合业主的工作，使上访事件处理安全、顺利完成，每发生一起加 2 分		
	取得行业或社会认可的资格认证	配合业主取得社会或行业认可的相关认证，如：优秀示范大楼认证、优秀服务团体认证等	2	2	取得业主认可的相关认证，每获得一项认证加 2 分		
	获得局通报表扬	配合业主做好相关接待等工作，获得表扬。	2	2	工作取得业主认可，每发生一起加 2 分。		
	其他情况				完成业主交待的重大工作任务，视情况加 1-10 分。		
服务减分项	前述扣减评分标准规定范围以外的其他扣减分情况	1. 存在未按合同约定服务标准、服务内容和频次考核的情况。 2. 存在物业服务责任事故。			1. 未按未按合同约定服务标准、服务内容和频次考核的记录，每发生一次视情节轻重扣 1-5 分。 2. 存在物业服务责任事故，视情节轻重每起扣 10-20 分。		
总分							
物业服务加分说明							

物业服务 责任 事故 描述	(包括但不限于火灾事故、内部治安问题、维稳问题及设备安全事故)
服务 建议	
<p>注：1. 物业管理考核评分标准为安全管理、设备管理、环境卫生管理、客户服务和服务加分五个大项，如小项扣分不能满足时，可在该小项所在的大项内酌情处理。</p> <p>2. 如物业现场无评分小项内容，此项不扣。</p>	

(四) 四类物业

管理单位（盖章）：		物业点名称 （地址）：				
物业服务公司名称：						
评分人：		得分：		时间：		
项目	工作要求	总分 值	规定 分值	评分标准	扣 减 分	考 评 得 分
安全管理 (100)	安全防 范体系	70	20	大 楼 及 员 工 发 生 因 物 业 公 司 原 因 的 财 产 失 窃 事 件。损失金 额 在 5000 元 以 下 的， 扣 5 分。损 失 金 额 在 5001 元 至 10000 元 的，扣 10 分。损失在		

					10001 元至 50000 元的，扣 15 分。50000 元以上的，扣 20 分		
				10	未按规定线路巡逻，发现隐患未能及时上报，视情节扣 3-10 分		
				10	当值岗位值班员无故脱岗，视情节扣 3-10 分		
				10	对安保检查存在疏漏，不严格等情况，视情节扣 3-10 分		
				10	当值岗位值班员无故脱岗或在岗期间玩电子产品、手机游戏，视情节扣 5-10 分		
				10	岗位值班员服装不整洁、服务态度不端正、不文明执勤，视情节扣 3-10 分		

	突发事件处理	根据办公室制定的大楼各类突发事件的处理预案，如恶意上访处理预案、蓄意破坏处理预案和防恐处理预案等，配合办公室对突发事件处理预案进行演练	30	30	突发事件处置不当造成严重后果，视情节每次扣10-30分		
服务加分项	其他情况				完成工作取得业主认可表扬或业主交待的重大工作任务，视情况加10-20分。		
服务减分项	前述扣减评分标准规定范围以外的其他扣减分情况	1. 存在未按合同约定服务标准、服务内容和频次考核情况。 2. 存在物业服务责任事故。			1. 未按合同约定服务标准、服务内容和频次考核记录，每发生一次视情节轻重扣1-5分。 2. 存在物业服务责任事故，视情节轻重每起扣10-20分。		
总得分							
物业服务加分说明							

物业服务 责任事故 描述	（包括但不限于火灾事故、内部治安问题、维稳问题及设备安全事故）
服务建议	
<p>注：1. 物业管理考核评分标准为安全管理、设备管理、环境卫生管理、客户服务和服务加分五个大项，如小项扣分不能满足时，可在该小项所在的大项内酌情处理。</p> <p>2. 如物业现场无评分小项内容，此项不扣。</p>	

三、物业相关管理制度

（一）广州供电局物业服务管理业务指导书（修订）

1. 业务说明

1.1为规范广州供电局所辖物业的全过程服务管理，明确各单位对下辖物业的管理权限和职责范围，确保物业服务公司确实履行服务合同约定，特制定本业务指导书。

1.2我局物业管理应遵循“权责对等，分层分级，闭环跟踪”的原则。

1.3本业务指导书规范的主要管理内容包括：物业服务合同签订、过程管理、考核评分、费用结算、管理回顾等。

2. 适用范围

本业务指导书适用于广州供电局全局非生产场所的物业服务管理业务以及生产场所的清洁绿化服务管理业务。

3. 引用文件

3.1. 关联制度标准

《广东电网有限责任公司消防安全管理实施细则》(Q/CSG-GPG221014-2015)

《广东电网有限责任公司办公场所安防配备标准》(Q/CSG-GPG221020-2015)

《广东电网有限责任公司内部治安防范管理实施细则》
(Q/CSG-GPG221013-2015)

《广州供电局非生产性物业资产管理实施细则》(Q/CSG-GZPS253035-2020)

3.2. 关联流程

(无)

4. 术语和定义

4.1 物业服务

是指我局委托物业服务公司向我局所属非生产场所提供保安、清洁、绿化、客服、会议接待、设备设施维护等服务，以及向我局所属生产场所提供清洁、绿化的服务。

4.2 物业管理单位

是指单独使用或租赁某一物业场所的基层单位（部门），并由其管理该场所的物业服务事项。或指针对我局多个单位（部门）共同使用同一物业场所，根据使用单位占用物业的面积大小及实际情况，以“物业使用面积最大、综合管理最优”的原则确定管理单位，并共同签订《共用物业管理单位确认单》（FJ2-1）。

4.3 物业配合管理单位

是指针对我局多个单位（部门）共同使用同一物业场所，除管理单位以外的其他使用单位。

4.5 物业服务人员

是指物业服务公司指派负责我局物业服务的工作人员，包括管理处主任及物业公司指派的管理员、保安、清洁、绿化、接待、技工等相关人员。

5. 管理要点

5.1 职责

5.1.1 局办公室负责统筹全局物业场所的物业服务招标、采购及管理标准和费用标准的拟定，组织各单位开展对物业服务公司的履约评价工作，指导各单位开展所辖物业场所的具体物业服务管理工作。

5.1.2 局财务部负责年度物业费用预算额度的审批、费用调整、费用支付等工作。

5.1.3 物业管理单位负责使用物业的需求上报、费用申请、合同签订、服务过程管理、共用物业公共区域的管理、考核评分、费用结算、管理回顾等全过程工作。

5.1.4 物业配合管理单位负责本单位使用范围内的日常物业管理工作，并结合本单位使用区域的实际情况，配合共用物业管理单位做好物业全过程管理工作，做好意见反馈，服从其统筹管理。

5.1.5 租赁物业的使用单位作为物业管理单位，负责与第三方物业公司签订相关物业合同、做好物业服务过程管理以及费用结算等工作。

5.2 前期管理

5.2.1 物业管理单位结合其物业资产台账面积和实际管理情况，按照财务一体化手册标准，测算其下一年度所需物业服务费用预算报局办公室审核，局办公室统筹汇总全局费用预算提交财务部审批。

5.2.2 局办公室收集物业使用单位的需求，根据实际情况拟定招标方案，进行新一期物业服务合同的框架招标，各管理单位应在中标通知书发出之日起 30 天内完成合同签订。

5.2.3 物业管理单位应做好新旧物业服务公司交接工作，杜绝因交接出现的维稳事件。

5.3 过程管理

5.3.1 物业管理单位应做好使用物业的日常管理，严格按照物业服务合同约定的服务内容及标准督促物业服务公司履约，对未履约到位的提醒其及时整改，整改后仍未达标的，上报局办公室审核并按合同约定进行处罚。

5.3.2 对于多个单位（部门）共同使用同一物业场所的，由物业管理单位负责公共区域的日常服务管理、立项维修、临时物业费用的申请、收集服务过程中存在的问题并协商解决。

5.3.4 物业管理单位应联合物业服务公司按照局非生产性物业巡查标准对在用物业、备用物业和出租物业开展定期检查，确保物业存在隐患及时消除，备用物业合理利用，出租物业履约合规。

5.3.5 对出现防风防汛等应急突发事件，物业管理单位应协调物业服务公司

提供相应应急服务，并依据合同约定进行结算。

5.3.6 物业服务费由物业管理单位按照合同约定，按时与物业服务公司进行结算，对于因履约评分不达标的，应按合同约定扣减其费用。

5.4 考核评分

5.4.1 物业管理单位应按照合同约定如实对物业服务公司的服务质量进行考核评分，同时填写《物业服务考核评分表》（FJ2-4）报送局办公室汇总。

5.4.2 对于评分不达标的，物业管理单位应约谈物业服务公司，按照合同约定对其进行处罚，并针对不达标情况督促其在一个月内整改完毕。对构成根本违约的，应解除合同。

5.6 管理回顾

5.6.1 物业服务公司应每年根据服务情况进行总结（FJ2-5），并提出优化建议报物业管理单位备案，物业管理单位应结合物业服务公司的报告，编制本单位物业服务管理总结报局办公室。

5.6.2 局办公室每年对全局物业管理情况进行梳理和回顾，结合存在的问题以及改善措施，修订完善本业务指导书。

5.7 档案管理

5.7.1 物业管理单位应建立设施设备台账等档案资料，在物业服务企业进场时与其交接，并做好交接记录。

5.7.2 物业管理单位应监督物业服务公司做好服务工作记录资料，以备随时检查。

5.7.3 各单位应将物业管理全过程所涉及的资料进行归档保存。

5.7.4 物业管理全过程的档案资料保存应不少于五年。

（二）广州供电局非生产性物业巡查维护标准

1. 总则

1.1 概述

非生产性物业，是指与供电生产非直接相关的土地、房屋及其相关附属设备、设施和场地等，包括未投运变电站、行政办公楼、周转房、办公类仓库、出租房屋、运维中心、档案馆等。辅助业务性物业如展览馆、培训场所等可参照该标准执行，具体由其相关归口管理部门确定。

1.2 定义

1.2.1 日常巡查：物业公司对相关的土地、房屋及其相关附属设备、设施和场地等运行（外观）情况进行巡查，如存在问题需及时报告物业工程技术人员跟进处理，并填写巡查日志，并接受物业资产管理单位检查。

1.2.2 特殊巡检：物业公司根据广州供电局检查要求（包括专项任务检查、节假日特定检查、防风防汛季节性检查等）开展巡检工作，检查结果由物业资产管理单位进行汇总和上报。

1.2.3 技术检查：物业公司工程技术人员定期对设施设备进行技术检测、记录并保存，定期提交物业资产管理单位，作为修理项目立项依据。

1.2.4 专业检测：委托具有相关专业资质单位定期对设施设备进行专业检测并出具检测报告，提交物业资产管理单位，作为修理项目立项依据。

1.2.5 日常维保：非生产性物业管理过程中，由物业公司负责完成日常维修保养工作。具体指机电设施设备使用过程中的清洁、紧固、换润滑油等保养或水电、小五金类工程耗材更换。具体为：一类物业含单价在 300 元以下的工程耗材，不限额；二类物业含单价 300 元以下的工程耗材，月限额 1000 元；三类物业含单价 300 元以下的工程耗材，月限额 500 元。（上述维保费用已含在物业服务合同内，不再另行支付；超出标准的修理项目应采用日常维修或专项修理进行立项实施）。

1.2.6 日常维修：指及时修复或排除房屋及其他设施设备的轻微损伤和小故障，保持房屋和其设施设备正常使用功能，修复后不改变原状况及使用功能。单次设备维修不能超过原值 50%且预算金额 5 万元及以下（原则上对损坏设施设备进行维修，预算金额在 5 万元以上的列为专项修理或紧急维修）。

1.2.7 专项修理：指单项修理项目预算金额 5 万元以上修理项目，需要申请立项维修。

1.3 物业分类

1.3.1 一类：局本部，广州电力展示馆；

1.3.2 二类 A：广州城区基层单位本部及职工之家；

1.3.3 三类 A：广州城区营业厅、供电所等及公寓式管理的公房；

1.3.4 二类 B：广州郊区基层单位本部及清河、南沙基地；

1.3.5 三类 B：广州郊区营业厅、供电所等；

1.3.6 四类：其他用房（含公房）。

1.3.7 注：其他类型物业点可通过相关流程明确物业类别，并参照上述标准执行。

1.4 管理职责

1.4.1 局办公室职责

（1）办公室是非生产性场所物业巡查维护、维修标准的主要编制单位，指导和监督物业资产管理单位及物业公司落实《广州供电局非生产性物业巡查维护标准》相关要求；

（2）办公室对需要进行专项修理的项目，组织项目入库、出库审查，统筹专项修理项目的实施工作。

1.4.2 物业资产管理单位职责

（1）物业资产管理单位是物业巡查维护的责任主体及管理主体。负责按照所管理的物业资产台账结合实际情况制定巡查工作计划，并负责物业立项申请、维护维修、隐患消缺等工作。

（2）物业资产管理单位应监督物业公司，执行物业巡查、维护，设备检查、检测等工作，并将相关标准要求物业服务合同中明确。

1.4.3 物业公司职责：

（1）物业公司定期对管理范围内的土地、房屋及其相关附属设施设备和场地等进行巡查维护，发现问题及时报告物业资产管理单位确认处理，并配合物业资产管理单位做好维修计划。

（2）物业公司在管理范围内的建筑物或设施设备发生断水、断电及发现存在安全隐患等情况时，应第一时间采取应急处理措施并报告物业资产管理单位。

（3）物业公司每月将完成工作完成情况进行反馈，由物业资产管理单位定期向局办公室做总体情况汇报，汇报内容包括每月巡查问题、日常维保工作内容及费用支付情况等。

2. 巡查维护过程管理

2.1 物业公司填写检查记录表详见“附件 1：巡查记录卡”。

2.2 各类物业检查频次要求详见“附件 2：物业巡查频次表”。

2.3 物业公司对于存在安全隐患的物业需及时上报给物业资产管理单位进行汇总，并每个月 5 号之前上报局办公室，详见“附件 3：隐患排查表”。

2.4 巡查与修理项目业务流程

2.4.1 物业巡查与修理项目业务流程具体参考“附件 4：物业巡查与修理项目业务流程”。

2.4.2 日常修理申报：由物业资产管理单位组织物业公司定期开展物业巡查工作并做好巡查记录。巡查过程中发现问题的，由物业公司向物业资产管理单位提出维修需求，物业资产管理单位负责制定维修方案，根据方案的费用判断是否采取日常维修并提出日常维修申请，完成审核流程后，立即开展日常修理。

2.4.3 专项修理申报：由物业资产管理单位组织物业公司定期开展物业巡查工作并做好巡查记录。巡查过程中发现问题的，由物业公司向物业资产管理单位提出维修需求，物业资产管理单位负责制定维修方案并根据方案的费用判断是否采取专项修理，组织编制专项修理入库材料，并完成内部审核流程后，报局办公室开展项目入库审查，入库审查通过后，按专项修理工程项目，完成出库流程并推进后续工作。

2.5 管理流程

2.5.1 物业资产管理单位按照相关业务指导书及要求，定期组织开展相关的土地、房屋及其相关附属设备、设施和场地等检查工作，并填写记录，编制维修计划报物业资产管理单位。

2.5.2 物业公司在管理范围内的建筑物或设施设备发生断水、断电及发现存在安全隐患等情况时，30 分钟内应做好相关响应服务及应急措施，并口头、电话或短信等报告物业资产管理单位。

2.5.3 施工单位与物业资产管理单位共同确定维修（施工）方案（包括施工范围及工程量）后，开展后续的实施、验收与结算工作。

2.6 归档要求

2.6.1 由物业公司整理巡查、维护、维修记录，经物业资产管理单位审核汇总后，上传物业管理系统存档，作为修理立项的依据。

2.6.2 物业公司应建立检查记录台账（包括现场图片）等档案资料，定期移交物业资产管理单位审核，并做好交接记录。

2.6.3 物业资产管理单位应监督物业公司做好检查记录。

2.6.4 各物业资产管理单位应将物业检查全过程所涉及的资料进行归档保存。

2.6.5 物业检查全过程的档案资料保存应不少于 5 年。

3. 办公用房维修技术指引

办公用房检查、评定与维修主要包含以下：围护系统、建筑装饰装修系统、给水排水系统、通风与空调系统、电气系统、电梯系统、建筑消防系统、建筑智能化系统、建筑节能与可再生能源项目、办公区附属设施共 10 个专业的内容，由物业公司严格按照各专业标准（详见附件 5：巡维执行标准）执行，物业资产管理单位负责监督落实。