

# 附件 1

## 周转房及其他用房物业服务项目标准汇总表

物业类别		三类 A	四类		备注
物业范围		公寓式管理公房 (周转房)	非公寓式管理公房 (周转房)	其他公房 (其他用房)	
公房管理服务	建筑物日常 巡检	√	√	√	1、公寓式管理公房：指我局公房中用于异地交流干部房及新员工保障性过渡房用途，在用的地理位置集中，具备派驻现场物业管理服务人员进行管理条件的物业。 2、非公寓式管理公房：指我局公房中用于异地交流干部房及新员工保障性过渡房用途，在用的但地理位置分布比较分散，不具备派驻现场物业管理服务人员进行管理条件的物业。 3、其他公房：除周转房（员工保障性住房和异地交流干部周转房）以外的其他用房，由于地理位置分布比较分散，不具备派驻现场物业管理服务人员进行管理条件的物业。
	简易维修、设施设备维保及应急处理	√	√	×	
	备用钥匙、仓库物资管理	√	√	√	
	宿舍租赁信息更新、催缴租金、退房手续、“一房一册”档案更新等	√	√	√	

物业类别		三类 A	四类		备注
物业范围		公寓式管理公房 (周转房)	非公寓式管理公房 (周转房)	其他公房 (其他用房)	
	房屋定期巡查	√	√	√	
	日常水电制冷网络等费用统计及相关费用代收代缴	√	√	√	

## 附件 2:

### 周转房及其他用房物业管理服务标准明细

#### 一、公寓式管理公房（周转房）三类 A

指我局公房中用于异地交流干部房及新员工保障性过渡房用途，房源地理位置集中，具备派驻现场物业管理服务人员进行管理条件的物业。

##### 1、建筑物及建筑物日常巡检和维护

- 1.1 每月对物业的公用基础设施（包括水泵房、门道、排水管沟、地面、电缆沟井、楼梯、爬梯、公共通道及围墙大门等）进行日常巡检和维护，使物业的设施处于正常运行状态；
- 1.2 对物业生活设施的进行日常巡检及报修；
- 1.3 每月对公共走廊门窗进行日常巡检和维护；
- 1.4 每季度对公共区域地面及物业内各公共通道的地面进行日常巡检和维护；
- 1.5 对物业首层、走廊天花板、楼梯及楼梯扶手进行日常巡检和维护；
- 1.6 对物业平台及所建设设施进行日常维护；
- 1.7 对物业内公共场所的闭门器进行日常维护；
- 1.8 对物业走火通道进行日常维护；

## 2、设施设备维修、设施设备维保及应急处理

2.1 设备维保到位标准: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)、供配电系统(低压配电系统)、照明设备(含特种照明灯)、给排水系统、建筑防雷检测。

2.2 公共区域门、窗、灯、水龙头等的维修更换。

2.3 周转宿舍室内门、锁、窗、灯、水龙头、洗手盆、插座等的简易维修更换,对单位配置的家具(床、柜、桌、椅)简易维修更换,不含个人购置的家具电器维修;(详见在用周转房简易维修清单)

2.4 对家具、床、椅非人为损坏,进行统计、上报及负责维修更换。协助做好床、台、椅等家具台账的管理及更新,做好物资保管工作。对床、台、椅等家具非人为损坏,及时进行统计并上报甲方配置,并协助更换,做好家具家电搬运、废置物处理及相关费用。

2.5 负责对首层、二层公共区域生活功能区的设施设备和家具开展日常维保、维修和应急处理。

## 3、外来施工人员的管理

3.1 外来施工人员必须出具局办同意的开工报告,才允许进场施工,并办理临时出入证;

3.2 协助局办对施工工具及材料的运输堆放进行管理;

3.3 在施工过程中加强对物业各施工点的巡视,对违规行为及时制止,确保安全文明施工,最大限度减少对居住人员的影响;



3.4 施工完毕后，督促外来施工队及时对施工垃圾废料进行清理，对被损坏的墙体、门窗、楼梯扶手及其他设施进行复原修复或索赔。

#### **4、门锁门禁（备用钥匙）、仓库物资管理、公共区域各功能室管理**

4.1 负责周转房楼宇各房间的门锁门禁管理、保管房间的备用钥匙（密码等）；

4.2 居住人员借用房间备用钥匙，需核对入住信息并出示有效身份证件或工牌，并办理借用手续；非本物业内居住人员，按局的要求办理借用手续后，方可借用钥匙；

4.3 定期对仓库内的床、桌、椅等物资进行出入库管理、库存管理，并上报局办申购补充等。

4.4 对公共区域各功能室执行预约制管理，负责使用人员登记，控制康体室、阅览室、文娱室和公共厨房等功能室的人数，负责每月对各功能室设施设备检查清洁，开展各功能室设备的日常维护。

#### **5、清洁卫生方面**

5.1 清洁范围：

5.1.1 公共区域的电梯、走廊、楼梯及扶手、天花、风口，楼层公共平台、阅读室、活动室、多功能区域等。

5.1.2 不含周转房间内部。

5.2 清洁内容

5.2.1 负责对上述范围的外围公共区、公共走廊、公共平台、公共通道、多功能公区等区域的清洁，按每日、每周、每月具体的清洁要求进行工作；（清洁内容及检查标准按局的办公楼工作范围及细则执行）。

5.2.2 每天及时清运生活垃圾（含部分废弃家私及杂物）至垃圾中转站。

5.2.3 对服务范围内的绿植进行修剪、化粪池疏通及清运、清洗生活水池、四害消杀。

5.2.4 所有工作人员穿着统一工作服。

5.2.5 乙方实行三级监管制度，逐级巡查、抽检，并进行评分，考核地盘清洁质量。乙方每天对清洁范围进行全面质量检查，并做好日常登记。以上岗位及人员安排可根据甲方的要求实际情况再做适当的调整。

## **7、安保服务**

7.1 安保人员值守职责

7.2 对守护单位出入口进行把守、验证、检查，保卫守护单位安全。

7.3 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入守护单位。

7.4 根据守护单位管理规定，对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止客户单位财物损失。

7.5 指挥、疏导出入车辆，清理安保责任区内的无关人员，维护出入口的正常秩序。

7.6 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏、防治安灾害事故等防范措施，发现执勤区域内安全隐患，协助守护单位处置。

7.7 支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务。

7.8 对发生在执勤区域内的不法侵害和各类灾害事故，及时采取措施控制事态扩大，保护现场，维护现场秩序。



7.9 定期向属地派出所（保安联系专职民警）汇报内部治安保卫工作，并在属地派出所指导下开展各类应急演练，维护治安秩序。

7.10 根据重点防范区域（部位）的防护要求和昼夜防范特点，正确启动各类技防系统，进入布防状态。当技防系统发生报警信号或发现异常状况时，应迅速赶往报警区域进行处理，如确认发现（发生）盗警、火警的，应在进行紧急防卫（扑救）的同时立即报警。警报情况发生后应视情及时向有关部门和管理人员报告。同时，定期检查和测试布防状态下系统报警动作反应情况，确保监控系统状态良好和减低误报警率，发现监控系统故障及时上报客户单位。

## **8、宿舍租赁信息更新、催缴租金、退房手续、日常水电制冷通信等费用统计、相关费用代收等**

8.1 协助甲方完成房屋租金评估、房源信息更新、租赁合同签订、租金银行划扣、催缴租金、续租、人员清退、费用清缴、保证金退还、固定资产登记、档案管理、出租屋备案等；

8.2 定期对周转房进行巡查（两人一组），并将相关情况书面形式告知甲方；

8.3 专人现场办理周转房的入住、微调、退房手续。

8.4 对不配合管理或违反周转房管理制度规定的承租人进行跟踪落实纠正，第一次予以书面警告，第二次将上报甲方处理。

8.5 协助处理公寓内发生的突发事件，日常负责联系属地街道、派出所，按政府部门要求办理相关手续。

8.6 协助向街道等行政管理部门缴交垃圾费等相关费用。

8.7 负责完成周转宿舍的水电费、制冷费、热水费、网络通信费等费用的抄表及计费统计，并结果推送给每位入住人员和甲方。

8.8 负责每月代收入住人员的水电费、制冷费、热水费等相关费用。

## 二、非公寓式管理公房（周转房）

指我局公房中用于异地交流干部房及新员工保障性过渡房用途，在用的但地理位置分布比较分散，不具备派驻现场物业管理服务人员进行管理条件的物业。

### 服务内容

#### 1、定期对房屋进行日常巡检并上报检查结果

1.1 每季度对房屋进行巡查不少于 1 次，重点做好现场水表、电表、门窗、消防等情况巡查记录，并将相关情况电子文档形式告知甲方

#### 2、简易维修、设施设备维保及应急处理

2.1 室内门、锁、窗、灯、水龙头、洗手盆、插座等的简易维修更换，对单位配置的电器（热水器、空调等）负责维修（详见清单），不含个人购置的电器维修。如超过约定的维修范围，由甲方安排维修，乙方跟踪维修情况。

2.2 对家具、床、椅非人为损坏，进行统计、上报及负责维修更换等。协助做好床、台、椅等家具台账的管理及更新，做好物资保管工作。对床、台、椅等家具非人为损坏，及时进行统计并上报甲方配置，并协助更换，做好家具家电搬运、废置物处理及相关费用。



2.3 上述设备、设施及家具等由人为损坏的，由责任人承担维修费用。

### **3、备用钥匙、仓库物资管理**

3.1 协助甲方保管委托管理宿舍的备用钥匙，做好相关标识和台账，并根据实际情况配备钥匙及相关费用。

3.2 居住人员借用房间备用钥匙，需核对入住信息并出示有效身份证件或工牌，并办理借用手续；非本物业内居住人员，按局的要求办理借用手续后，方可借用钥匙。

3.3 定期对仓库内的床、桌、椅等物资进行出入库管理、库存管理，并上报局办申购补充等。

### **4、公房租赁信息更新、催缴租金、退房手续等管理**

4.1 协助甲方完成房屋租金评估、房源信息更新、租赁合同签订、租金银行划扣、催缴租金、续租、人员清退、费用清缴、保证金退还、固定资产登记、档案管理、出租屋备案等。

4.2 专人办理过渡房的入住、调整、退房、个人信息（含无房证明）收取和负责承租人的日常信息沟通。

4.3 对不配合管理或违反《广州供电局周转房管理细则》的承租人进行跟踪落实纠正，第一次予以书面警告，第二次将上报甲方。

4.4 协助处理公寓内发生的突发事件，日常负责联系属地街道、派出所，按政府部门要求办理相关手续。

4.5 负责对外缴纳公房在无人入住期间的物业管理费、垃圾费等费用，协助甲方代缴公房无人入住期间的水电费。

## 5、协调在用房屋的小区物业、业委会、街道、居委等各方

5.1 负责协调我局在用房屋承租人和所在的小区物业、业委会、街道、居委等各方的信息沟通，将社区和小区的相关信息及时报送承租人并督促承租人履行社区的治安、防疫、小区管理等等相关规定要求。

5.2 负责联系区物业、业委会、街道、居委等单位，及时报送信息，协助我局完成费用缴交等工作。

## 三、其他用房

指我局除周转房（员工保障性住房和异地交流干部周转房）以外的其他用房，由于地理位置分布比较分散，不具备派驻现场物业管理服务人员进行管理条件的物业。

### 服务内容

#### 1、定期对房屋进行日常巡检并上报检查结果

1.1 每季度对房屋进行巡查不少于 1 次，并将相关情况电子文档形式告知甲方。

## **2、备用钥匙管理**

2.1 保管宿舍的备用钥匙；

2.2 居住人员借用房间备用钥匙，需核对入住信息并出示有效身份证件或工牌，并办理借用手续；非本物业内居住人员，按局的要求办理借用手续后，方可借用钥匙；

## **3、其他用房租赁信息和日常管理更新**

3.1 协助甲方完成房屋租金评估、房源信息更新，固定资产登记、档案管理。出现房屋被占用或破坏的情况及时报告我局管理单位。

3.2 协助甲方完成房屋费用清缴、固定资产登记、档案管理、出租屋备案、物业管理费代缴等。

## **3、协调在用房屋的小区物业、业委会、街道、居委等各方**

3.1 负责协调我局管理单位和所在的小区物业、业委会、街道、居委等各方的信息沟通，将社区和小区的相关信息及时报送管理单位。

3.2 负责联系区物业、业委会、街道、居委等单位，及时报送信息，协助我局完成费用缴交等工作。



## 附件 3:



## 周转房及其他用房物业服务响应标准表

物业范围		公寓式管理公房	非公寓式管理公房	其他公房
公 房 管 理 服 务	安保及建筑物日常巡检	1. 每月度对委托房屋进行全覆盖进行巡查; 2. 特殊巡检需在 24 小时内响应并完成。	1. 每季度对委托房屋进行全覆盖进行巡查; 2. 特殊巡检需在 24 小时内响应并完成。	1. 每季度对委托房屋进行全覆盖进行巡查; 2. 特殊巡检需在 24 小时内响应并完成。
	房屋定期巡查	1. 每月度对委托房屋进行全覆盖进行巡查; 2. 特殊巡检需在 24 小时内响应并完成。	1. 每季度对委托房屋进行全覆盖进行巡查; 2. 特殊巡检需在 24 小时内响应并完成。	1. 每季度对委托房屋进行全覆盖进行巡查; 2. 特殊巡检需在 24 小时内响应并完成。
	简易维修、设施设备维保及应急处理	1. 非紧急的维修和维保需求应在 24 小时内响应; 2. 较紧急物业服务需求 2 小时内响应, 6 小时内到达现场并处理完成。	1. 非紧急的维修和维保需求应在 24 小时内响应; 2. 较紧急物业服务需求 2 小时内响应, 6 小时内到达现场并处理完成。	较紧急物业服务需求 2 小时内响应, 6 小时内到达现场并处理完成。
	备用钥匙、仓库物资管理	1. 一般需求应在 24 小时内响应; 2. 每月进行一次钥匙的盘点并上报。	1. 一般需求应在 24 小时内响应; 2. 每月进行一次钥匙的盘点并上报。	1. 一般需求应在 24 小时内响应; 2. 每月进行一次钥匙的盘点并上报。
	宿舍租赁信息更新、催缴租金、退房手续等	1. 每月 10 日前反馈上月租赁信息更新统计情况和退房情况。 2. 每半年协助甲方完成承租人无房证明等信息的收集。 3. 每半年提交一份房屋管理总结报告。	1. 每月 10 日前反馈上月租赁信息更新统计情况和退房情况。 2. 每半年协助甲方完成承租人无房证明等信息的收集。 3. 每半年提交一份房屋管理总结报告。	1. 每月 16 日前反馈上月租赁信息更新统计情况。 2. 每半年提交一份房屋管理总结报告。

物业范围		公寓式管理公房	非公寓式管理公房	其他公房
	清洁卫生及环境卫生及 消毒防疫	1. 每年新员入住前安排一次周转房间内部的开荒清洁，不含入住后室内的保洁。保持待入住周转房室内卫生和设施良好状态，协助街道做好消毒防疫工作。 2. 部分房屋装修完成后的深度保洁。 3. 定期对集中式宿舍的公区楼道及大堂进行保洁。 4. 如遇疫情立即通知防疫部门，3 小时内到现场进行处理，并做好督促跟踪服务。	1. 每年新员入住前安排一次周转房间内部的开荒清洁，不含入住后室内的保洁。保持待入住周转房室内卫生和设施良好状态，协助街道做好消毒防疫工作。 2. 部分房屋装修完成后的深度保洁。 3. 定期对集中式宿舍的公区楼道及大堂进行保洁。 4. 如遇疫情立即通知防疫部门，3 小时内到现场进行处理，并做好督促跟踪服务。	1. 每年新员工入住前安排一次周转房间内部的开荒清洁，不含入住后室内的保洁。 2. 部分房屋装修完成后的深度保洁。 3. 定期对集中式宿舍的公区楼道及大堂进行保洁。 4. 如遇疫情立即通知防疫部门，3 小时内到现场进行处理，并做好督促跟踪服务。

#### 附件 4:

### 非公寓式管理公房及其他用房的片区管理要求

由于我局周转房及其他用房的布点较为分散，且分布数量不均，根据目前的房屋分布情况，乙方应配合甲方参照市政“网格化”管理的模式，设置各片区周转房及其他用房网格的对应物业管家，负责统一对接甲方和承租人，并统筹乙方的安保、巡检、修理、清洁等资源提供对应辖区的物业服务，并定期向甲方反馈物业服务的记录和问题整改情况总结（频次参考附件 3）。具体物业管家配置要求如下：

所属单位	片区名称	片区范围	物业管家数量 (人)
综合服务中心	城区一片区	海珠区周转房及其他用房	1
综合服务中心	城区二片区	越秀、荔湾、天河、白云和黄埔 周转房及其他用房	1
南沙局	南沙片区	南沙区周转房及其他用房	1
番禺局、变电三 所	番禺一片区	番禺区市桥街内周转房及其他 用房	1
番禺局、变电三 所	番禺二片区	番禺区除市桥以外的镇街周转 房及其他用房	1
花都局	花都片区	花都区全域内周转房及其他用 房	1
增城局	增城片区	增城区全域内周转房及其他用 房	1
从化局	从化片区	从化区全域内周转房及其他用 房	1
配置周转房及其他用房业务管理经理 1 名负责统筹协调周转房相关的各项业务			1
合计			9



# 附件 5:

## 周转房物业巡查表

物业名称:

检查人:

物业地址:

检查日期:

水表用户号:

电表用户号:

现底度:

现底度:

序号	检查项目	检查内容	检查结果	
			是	否
1	房屋状况	墙体批荡是否脱落		
2		天花、天面是否渗漏		
3		外墙瓷砖是否浮脱		
4		厕所是否倒灌		
5		下水管道是否堵塞		
6		门锁是否锈蚀、松动		
7		窗框是否松脱		
8		玻璃是否脱落		
9	水电情况	水管是否锈蚀		
10		电线是否老化		
11		供水是否正常		
12		供电是否正常		
13		水、电是否被偷用		
14	消防安全	大楼是否配备消防栓、水枪、水带等消防设施设备		
15		屋内是否配备有灭火器材		
16		消防逃生疏散通道是否畅通		
17		是否配备楼梯灯		
18	其他隐患检查	房屋是否被占用		

19		是否存在鼠患、白蚁等痕迹		
20		公共区域是否乱拉、乱接电线线路给电动车充电		
21		房屋内部物资是否有缺失		
22		物业周边环境是否存在不利因素		
<p>整改意见：</p> <div style="text-align: center;">  </div>				
<p>巡查照片：</p> <div style="text-align: center;"> <p>（以“水印照片”打卡形式拍摄并上传）</p> </div>				

注：1、检查人员请根据检查的实际情况在相应的表格内用“√”或“×”，表示相应检查项目是否符合要求，并在整改意见栏填写综合检查情况及意见。

2、周转房物业巡查频率为每季度一次。