

湖北省武汉市人民检察院 物业管理服务内容及标准

一、服务内容

(一) 服务人数乙方派遣服务人员不低于 33 人。

(二) 环境卫生保洁服务

1. 办公区域环境维护；
2. 公共区域环境维护；
3. 垃圾处置；
4. 卫生及四害消杀
5. 环境消毒；
6. 绿化养护；
7. 其他有关服务。

(三) 会务及综合服务

1. 协助布置、清洁会场；
2. 提供茶水服务；
3. 其他会前、会中、会后服务；
4. 图书资料室借阅管理服务；
5. 报修服务；
6. 家具搬运；

7. 宜建立物业服务智慧化信息平台，运用云计算、物联网、大数据等信息化技术手段，开展物业管理服务工作，有效提升物

业管理效率和服务水平。

（四）负责房屋维修养护

1. 建立健全房屋管理维护制度及巡查制度；
2. 及时对房屋进行维护保养，保证房屋的使用功能和安全；
3. 负责部分房屋及院内公共设施的小修小补(所需物品材料由甲方负责)及配钥换锁服务；
4. 做好巡查、维修、保养记录；
5. 其他有关服务。

（五）负责院内公用设施的维修养护

1. 设备机房。巡检、清洁，设备及附属设施维修养护，保障设备正常运转；
2. 照明系统及应急设备正常运转；
3. 给排水系统。巡检、消毒，中央式直饮水系统和楼层小型直饮水机的过滤设备应按照机器规定更换，排水管道疏通清污养护，确保给排水系统的正常运转，自来水供应，热水、开水供应，水泵及其它设施维护管理，水箱清洗和下水管网维护及疏捞，化粪池清理等；
4. 空调系统。检查、维修、清洗、消毒、保养，每季度对空调新风机、排气阀进行系统维护保养，每年冬夏两季对空调系统、暖通系统进行全面检查和清洗，中央空调和分体空调的维护管理，保障空调通风系统的清洁及正常运转；
5. 电梯系统的检查、维修、清洁、消毒，电梯年检维保，制

定电梯运行、设备维护、安全管理、应急救援预案等制度，配置 1 名取得特种设备专业人员证的电梯安全管理员，落实每台电梯的责任人，对电梯日常运行进行管理，确保电梯 24 小时安全运行，照明、通风及其他附属设备完好；

6. 弱电系统的管理、巡检、维修、设备清洁、数据备份等，及时发现并排除故障，确保设备运行正常；

7. 其他有关维修保养服务。

（六）安全保卫

1. 门岗管理。实行 24 小时值班制，按照礼仪服务有关要求做好出入管理工作，密切关注岗位及周边安全动态，发现异常或可疑情况，及时做好处置。

2. 出入管理。做好人员、物品、车辆出入管理工作。

3. 巡查管理。应制定巡查方案，明确工作职责，及时发现并排除安全隐患。

4. 监控管理。定期进行检查、检测、清洁，确保监控系统功能正常。应实行 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时通畅，严格遵守操作规程和保密规定，做好监控记录的保存工作。

5. 消防监控。熟悉院内及地下车库全部消防与监控设施布局并负责日常巡检，熟练操作消防控制室内各类设备并进行状态监控与记录，清晰的火警应急处置能力，迅速响应、按预案操作设备并组织协调初期应对。

6. 车辆停放管理。维持交通秩序，引导车辆按交通标志、标

线行车，按划线车位停车，对车辆及停放区域实行规范化管理。定期对设置充电桩的停车区域配套设施设备进行检查，确保充电桩及其相关设备情况良好。及时疏导和处理交通事故，不影响其他车辆出入。

7. 重大活动秩序管理。重大活动开始前，应制定相应的活动安保方案，合理安排安保人员。重大活动举办过程中，应做好现场治安秩序的维护和突发事件的处置工作，确保无妨碍活动安全的行为。

8. 安全管理。严格遵守《湖北省安全生产条例》及其他安全生产相关法律法规。应建立健全应急管理相关的责任制度、预案体系、应急救援队伍、物资与装备保障、监测预警、应急响应、应急处置与救援、教育培训、应急演练、报告反馈、安全生产、记录归档等运行机制并有效落实，规范突发事件应对工作，有预防、及时控制和最大限度消除危害，保障办公楼（区）安全和正常秩序。

9. 其他有关服务。

（七）保密及档案管理制定保密制度，进行保密培训，建立物业服务档案管理制度

（八）其他包括但不限于体能馆服务、主要办公室会议室的窗帘和地毯清洗、大型活动人员支援、小型建筑垃圾清运、电梯控梯服务、小型综合维修服务、配合进行安全生产工作及甲方赋予的其他临时性物业服务工作。

二、服务标准

(一) 相关技术工作岗位工作人员必须持证上岗，有关服务工作务必提前培训，达到基本要求后方可上岗。

(二) 每天对办公楼的设备设施、基础设施和环境进行巡查，发现问题及时维修，排除故障及时，保障设备运行正常。工程维修 20 分钟到场，小修不超过 2 小时，急修不超过 4 小时。

(三) 室内外环境卫生干净、整洁美观、有序，无污物、无垃圾、无杂物，卫生保洁及时。

(四) 各类登记、记录要全，统计数据要准确。

(五) 物业工作人员形象、安全教育、管理均由管理公司负责。

(六) 业主满意度达到 95%。

(七) 符合《武汉市党政机关物业管理服务规范（征求意见稿）》标准及业主要求。