广州市物业管理服务合同示范文本

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况:

物业名称： 中海锦苑小区；

物业类型： 住宅、会所及停车场 ；

座落位置： 广州市海珠区滨江东路 957 号、959 号、961 号及小区地下停车场；

本物业服务范围——主体建筑物描述：A1 、A2 、A3 共 3 栋高层、会所、以及地下共二层停车场。建筑面积共计：62268 平方米。

第二章 乙方的服务内容及服务标准

第二条 在物业管理区域内，乙方提供的物业管理服务内容包括：

一、 物业共用部位的维修、养护和管理；

二、 物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；

三、 物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；

四、 本物业规划红线内交通、车辆行驶及停泊秩序的管理；

五、 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理（法律法规所明确的管理责任）；

六、 装饰装修管理服务；

七、 物业档案资料管理；

八、 组织开展辖区内的文化娱乐活动；

九、 物业档案、资料的管理，包括工程建设竣工资料、住用户资料及法律法规规定应由物业管理企业负责管理的资料；

十、 在业户提出委托时，乙方可接受委托对业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备进行维修、养护并按明示的收费标准收取服务费。

十一、 法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

第三条 物业管理服务标准

一、 业户服务标准

（一） 办公服务工作标准

1. 对外服务工作时间：

1） 核心服务工作时间，提供合同规定的所有服务项目。

① 星期一至星期五 ： 8:30至 17:30

② 星期六： 9:00至 12:00

2） 管理处对外服务追加时段，安排工作人员值班，提供处理紧急事项；处理投诉；受理个别业户的服务需求。

① 星期一至星期五 ：8:30至 20:00

② 星期六： 9:00至 20:00

③ 公众假日： 8:30至 20:00

3） 对当日 20：00 至次日的 8：30 期间，如发生明显影响业户生活的如室内跳闸失电、水管漏水、管道严重堵塞等紧急情况时，由 24 小时值班保安员立即通知有关工作人员在 20 分钟内及时进行处理。其他一般服务需求将由值班保安员记录下来，次日安排处理。

4） 工作人员统一着装，佩戴清晰名字标牌，业户 2 米范围内能清楚识别工作人员姓名。

5） 接待咨询、投诉受理。

6） 对使用物业必须关注的问题，如涉及禁止高空抛物、室内装修、车辆管理、消防安全、用电安全、使用电梯以及预留有效通讯地址、紧急联络电话等，编制规范的指引性文件并进行公布。

7） 办理住户卡，保存业户资料。

（二） 有偿服务提供

1. 在社区范围内根据业户日常生活消费所需提供力所能及的有偿服务。

2. 公布有偿服务收费标准，由业户自愿选择。个性化特约有偿服务，由双方自行约定收费标准。

（三） 物业管理延伸服务提供

1. 乙方工作人员有义务遵循以下原则向业户提供物业管理延伸服务：

1） 不影响岗位工作的；

2） 业户本人有需求的；

3） 工作人员力所能及的。

2. 物业管理延伸服务包括但不限于：

1） 保安员门岗帮助业户搬运物品；

2） 大堂保安员帮助业户提运物品、按电梯按钮；

3） 工作人员为弱势群体，如老年人、儿童、伤残人士提供帮助等。

（四） 业户满意度管理

1. 建立业户满意度管理机制，每年至少进行一次随机抽样的业户满意度调查，并收集业户对物业管理服务的意见和建议。

2. 调查方式采用分区随机抽样直接调查。

3. 在社区范围内公开公报调查结果，并对业户提出的建议及时给予回应。

4. 对合理的建议乙方应积极采纳，并回访业户对改进后的满意程度。

5. 针对业户意见中涉及物业共用配套设施改造及超出本合同约定的物业管理服务事项的，与业主委员会商议处理。

（五） 工作人员礼貌礼仪培训与管理

1. 乙方驻场工作人员应具备基本礼貌礼仪素养。

2. 乙方对工作人员定期进行礼貌礼仪相关方面的培训，有下列行为者，乙方应该给予调离或辞退：

1） 动手打人；

2） 漫骂业户；

3） 3 次以上因服务态度欠佳被业户投诉。

（六） 投诉管理

1. 设立业户服务电话，受理服务投诉及建议。

2. 工作人员均可受理业户一般性意见反映，工作人员 20 分钟内了解具体情况给业户回复，并跟进后续工作。对非紧急性投诉，最迟在一个工作日内给予回复。对处理需时较长的案例，必须不时告知投诉人进展情况。

3. 业户对普通员工的投诉可向其上级领导提出，工作人员有义务清楚告知业户有关联络方式。

4. 公司设立服务质量监督电话、总经理办公电话，可以直接受理对管理层或领导的服务投诉及建议。

5. 业主委员会对管理处经理有否决权。经业主委员会三分之二以上委员投票否决，物业公司必须另行派任管理处经理。

（七） 公共办事指引清晰

1. 管理处收集业主更名、迁户口、办理暂住证等政府部门办事程序明示公布，提供需要的服务。
2. 管理处收集涉及煤气、水、电、电视、通讯、网通等申报、事务处理的程序，明示公布，并跟进市政相关部门更新信息。
3. 管理处制定并明示公布办理住户卡、物品放行、室内装修申报、空调安装申报的程序，办理相关手续。

二、 公共安全管理服务标准

（一） 保安岗位设置

1. 固定岗位设置

小区正门岗
1 个岗位
监控中心
1 个岗位
A1 大堂
1 个岗位

地库入口
1 个岗位
B1 层、B2 层
2 个岗位
A2 大堂
1 个岗位

地库出口
1 个岗位
班长岗
1 个岗位
A3 大堂
1 个岗位

2. 按照政府要求，给下岗人员提供就业机会，在各大堂岗口、停车场岗，可由广州市的下岗人员担任“楼管员”、或“车管员”工作，工作应合格。

（二） 人员及物品出入管理

1. 住户凭 IC 卡感应刷卡开门进入楼栋。
2. 对来访人员可用可视对讲与待访住户联络，得到住户确认后，方可进入。
3. 对不肯合作强行闯入的人员，通过对讲机报告班长或巡楼保安，协助处置;对现场处置情况做简要记录。
4. 尽可能判别及阻止尾随人员进入小区。
5. 对进入小区的施工服务人员进行临时出入证办理、核对进入或市政单位工牌卡核对进入。
6. 搬出大件物品（400mm ×400mm 以上或需两人以上才能搬动的物品或需要借助车辆搬运的物品），凭放行条放行。

7. 批量物品进入小区，查看是否夹带有禁止入内的物品;对允许进入的物品给予放行。
8. 对严格禁止入内的物品（譬如有毒、量大的易燃、易爆等物品等，见《中海锦苑管理公约》）拒绝进入,必要时报警。

（三） 公共安全应急服务

1. 二十四小时紧急救助协助服务：设有 24 小时人工接听直线电话，派员处理如室内停电故障、上水管道（管件）破裂、下水严重堵塞处理，协助派员提供下述相应紧急协助服务。
2. 配备紧急救助工具、物品：保安监控中心配备电筒、人字梯、电梯开门专用钥匙、担架、绝缘棒、高空缓降器、轮椅、止血绷带等应急物品。
3. 消防紧急协助服务：义务消防队第一时间到火警现场处理报警、初期灭火、人员疏散等各项紧救援协助措施。
4. 停水应急处理服务

1）可获知的市政停水情况时，事前在相关楼宇张贴停水通知。
2）故障停水情况，接报后 10 分钟内到位处理。情况严重时，及时告知业户。

5. 停电应急处理服务

1）备用发电机在 5 分钟内发电，提供电梯、消防、供水等一类用电设备电力
2）可获知的市政停电情况，事前在相关楼宇张贴停电通知。
3）因设备维修保养需要停电，事前在相关楼宇张贴停电通知。
4）故障停电情况，接报后 10 分钟内到位处理，服务追加时段 20 分钟内到位处理。
5）故障停电情况，接报 3 分钟内检查电梯是否困人。如有困人，安抚被困乘客，并实施紧急救援服务。

6. 急症病人协助处理服务

1）发现（或接报）有急症病人后，就近保安员迅速赶到现场协助，同时拨打“120”求援。
2）对心血管、高血压、心脏病等急症病人，在医务人员达到前，协助寻找病人身边的急救药品，查看说明，协助病人服用，严禁随便移动病人。
3）维护现场秩序，协助医务人员进行抢救。

7. 电梯困人应急处理服务：监控中心接到电梯困人报警信号（电梯警铃、求救电话）后，在 3 分钟内到达现场，实施解救。
8. 爆管（水浸）事故应急处理服务：当发现（或接报）爆管（水浸）信息，在 10 分钟内派员到现场处理。服务追加时段 20 分钟内到位处理。
9. 雷暴（洪水）应急处理服务

1） 收到信息公告业户知晓，离家前关闭好窗户。
2） 备好防洪沙包及隔水布，防止水浸地库。

10. 煤气泄露的应急处理服务

1） 当嗅到（或接报）煤气管网有煤气泄漏时，就近保安员立即封隔现场，同时报煤气公司紧急处理。
2） 当嗅到（或接报）公寓单元内有煤气泄漏时，立即联系业户或居委（片警），采取措施进入户内，关闭煤气总阀，打开门窗。然后迅速出户门看守，待煤气公司处理。

11. 出现触电事故的应急处理服务：发现（或接报）有人触电时，切断电源，实施紧急救援措施，并拨打“120”求援。
12. 醉酒及精神病人闹事的应急服务：发现（或接报）有醉酒者及精神病人闹事的信息后，保安员在 5 分钟内到达现场，隔离、劝阻他人接近，并视情况报 110 处理。
13. 治安事件紧急救援协助服务

1）抢劫（盗窃）事件

① 遇到（或接报）抢劫（盗窃）报警，在尽力确保护业主（户）及自身安全的前提下设法

制止犯罪并将犯罪嫌疑人扭送公安机关处理;现场有伤员时要及时送伤员到医院救治或拨打“120”求救。

② 保护现场，如实的向公安机关反映情况，积极配合、协助公安机关破案。

2）斗殴事件

① 发现（或接报）物业内有业主（户）之间或业主（户）与他人争吵、斗殴情况时，尽可能制止、阻隔双方肢体接触，然后以中立态度了解情况，可协助报警处理。

② 现场有伤员时要立即送医院救治或拨打“120”求援。

三、 消防安全管理标准

1. 义务消防组织建设

1）建立 24 小时在岗的紧急救助的义务消防队。

2）落实消防安全责任人，签订消防安全责任书。

3）落实消防安全巡视、检查制度，经常性的进行巡视、检查、监督管理。

2. 消防辅助设施及器材设置

管理处对公共区域的消防辅助器材合理配置、统一管理。

1）灭火器

电梯机房、高低压电房、水泵房、空调机房配备灭火器；

小区每栋大堂配备 4 瓶 2 公斤装的灭火器；

物业管理处配 4 瓶 2 公斤灭火器；监控中心配 2 瓶 2 公斤装灭火器；维修班配 2 瓶 2 公斤装灭火器；负一层配 38 瓶 2 公斤灭火器；负二层配 42 瓶 2 公斤灭火器；会所配置 4 瓶 2 公斤的灭火器;停车场另配 2 瓶 30 公斤手推车式干粉灭火器;地库管理用房共配置 10 个灭火器；小区超市配置 2 个 2 公斤的灭火器，小区垃圾房配置 1 个 2 公斤的干粉灭火器。

2）消防服（含头盔、靴子）

地库出口处的车辆通道傍放置 5 套消防服，4 瓶灭火器 2 个防毒面具。

3）消防自救呼吸面具

在小区各栋大堂、会所公共走道、地库部分消防箱上放置有防毒面具。在义务消防队人员的岗位放置有 34 个防毒面具。

4）消防斧

监控中心配置一把消防斧。

5）高空缓降器

配置高空缓降器 2 套。

6）应急照明灯（手提式）

消防监控中心配置两盏。

3. 公众消防宣传

1）消防宣传教育

① 制订公众消防安全制度，开展消防安全宣传教育。

② 在物业区域设置消防宣传专栏，通过海报、音像资料、多媒体演示、模拟灾害处置及火场逃生自救演练等多种形式，宣传消防法规、普及消防安全知识，包括配合政府相关部门组织的消防展板、参观培训讲座等宣传活动。

2）消防演习

每年举行一次有业户参加的综合性消防演习和物业管理处的内部人员的消防演习。

4. 消防安全内部管理

1）消防设施、器材检查

建立消防安全三级检查制度，每季度对消防栓、灭火器进行一次全面检查，并对其有效性（完好）进行标示封贴。

2）内部消防演练

制定消防应急措施，建立消防报警、疏散抢救、安全警戒等各项应急预案，每月组织义务消防队进行一次专项消防训练。

3）室内装修消防管理

① 编制室内装修管理规定，与业户签订《室内装修管理服务协议》，并向施工单位进行消防安全交底，明确双方对施工现场的消防安全责任。

② 检查、督促施工单位履行相应责任，按照规定采取必要的安全防护和消防预防措施。督促施工单位清理好现场、使用合格的临时施工用电线路和照明装置、配备合格、足量的灭火器、控制易燃材料（如天那水、油漆等）按施工进度的限量进入、施工现场的禁止吸烟等工作。

③ 每天不少于两次对装修施工现场巡视，制止、处罚、限令改正违章施工行为。

④ 审核施工动火申报方案，查看动火现场后，办理施工动火证。

⑤ 协助进行装修施工消防验收。

四、停车场及交通管理标准

1. 停车场标识标线管理

1）停车场设置限速标识，限速 5 公里/小时，设置适当减速带。

2）在停车场内设置《停车场平面示意图》、《停车场管理制度》、悬挂《停车场收费许可证》。

3）停车场进出口设置限制高度标志。

4）停车场内设置禁鸣喇叭标识。

5）设置禁止吸烟标识。

6）人车共用通道设置提醒行人、车辆注意交通、车辆安全的标识。

7）设置禁止在停车场内加（过）油及维修车辆的标识牌。

8）停车场内设置道路（含进出口、停车区）指示及消防疏散通道指示标识。

9）按照《交通标识、标线样本》规范设置停车场内的各种标线。

2. 车位及车辆管理

1）建立私家车位（固定停放车辆）资料档案，设置“私家车位”标牌及车位编号标识。

2）车辆刷卡计时收费，出、入摄像刷卡图象对照一致放行。

3）维护车场秩序，对停放的车辆进行巡视检查，正确疏导出入车辆，指挥进库的车辆按规定泊车。

五、 自然灾害应急服务标准

1. 管理处尽可能及时地收集自然灾害（台风、雷电、暴雨、酷热等）天气信息，并以公告栏、通知单等形式公示预告。

2. 进行防灾抗灾准备，建立各项防灾抗灾管理程序，在地下停车场入口、出口准备足量的沙袋和雨布一块，手推车一部，铁锹 2 把，以预防洪水抢险之用。组织抗灾培训。

六、 防止公众意外伤害预防管理服务标准

1. 公共作业安全防范管理

1）所有公共作业均设置“正在施工”等警示标识。

2）因公共作业造成人员、车辆通行不便的除设置警示标识外，加设护栏（高度 80—100CM 、间隔 30CM ）防护，进行下挖作业时进行封闭式防护。

3）从事距离地面 2.5 米以上作业的施工单位要具备相应的资质，作业前要对其进行安全交底。作业（含外墙清洗、擦窗机的操作）现场要设置警示标识，下方要用围栏（高度在 80CM —100CM ）防护，围栏面积=作业面积+作业半径×高度×0.25并有专人守护。

4）对正在进行的有带电体裸露、低位的公共作业区域，设置警示标识外，做隔离防护，施工人员离场前断开电源。

5）对正在进行的有尖锐物体外露、粉尘、落物等综合性危险的公共作业区域，增设警示标识外，做封闭式防护，并有专人负责巡查。
6）对业户聘请来的装空调、加雪种等高空作业纳入管理，要求业户督促做好安全工作。
2.　环境安全防范管理
1）物业区域的定期投放鼠药时，放置在非显眼位置的专用“鼠屋”内，并设置图文的“有毒鼠饵”警示标识。
2）绿化、卫生消杀选用环保的低残留药品。
3）地面清洁选用中性清洁剂，不使用用强腐蚀性清洁剂。
4）园区中的景观水池保持水深不超过 40cm，并设置提醒标识。
5）对园区的乔木进行修剪，及时除去枯枝，消除安全隐患。设置雷雨天禁止停留的警示牌。
6）开展禁止高空抛物的宣传教育。
7）要求溜宠物狗的业户在晚上 10 点之后至次日 6：30 之前进行，并且有狗链牵行、戴口护套。对违规行为进行劝止。
8）其他有关的环境安全隐患的处理，如在阳台外养花等等。
3.　设施及相关场所安全防范管理
1）楼宇内的电表房、各种管井等在正常情况下实行上锁管理。
2）二次供水水箱（池）加盖加网加锁，指定管理处专人负责管理钥匙，由专业清洗水池公司进行清洗水池时，由管理处派人开启、关闭水池锁。
3）物业的重点部位（电梯控制房、空调控制房、配电房、发电机房、电话总机房、水泵房、消防监控中心、仓库等控制、管理用房）明确安全管理责任人，无人值班时加锁，并要采取人、技防措施。
4）物业楼宇的天台门、消防通道疏散户门加装门磁报警器，开启信号与各大　堂相连，控制上天台的人员。
5）物业内设置楼座号、楼层号、电梯号、物业管理处位置、道路方向、各个经营服务项目位置、停车场及进出口等指示标识。
6）各种动力设备悬挂运行状态（正在运行、正在检修等）标识。
4.　公共设施意外伤害防范管理
1）低矮（1.9米以下）易碰撞的部位设置“小心碰头”警示标识。
2）公共区域容易碰撞的尖锐物体采取软包保护措施。
3）公共部位有潮湿或石材、瓷砖等光滑地面设置“小心摔伤”警示标识。
4）对于大堂门前，会所门前在严重潮湿天气或阴雨天，铺设防滑地毯。
5）非工作人员不宜进入的场所设置“禁止入内”的警示标识。
6）非操作人员不允许操作的设备设置“严禁触摸”　的警示标识。
7）儿童游乐场所没有低矮（1 米以下）的尖锐物体外露。
8）儿童乐园设施经常性巡视，每月全面检查一次，及时更换损坏物件。
9）门禁开门按钮灯、正门广场石墩照明灯等儿童易接触的节庆灯饰等使用 36 伏以下安全电源，其他低矮的照明灯保持设施本身防护装置完好。
10）透明玻璃门贴上醒目的防撞（识别）标识。
11）物业内有网栏的地方设置“禁止攀爬”标识。
12）电梯（含扶梯）设置　“儿童（8 岁以下）乘坐必须有大人陪同”及“注意夹伤”的标识。
13）儿童游乐场所设置安全须知标识，如“儿童游玩必须有大人陪同”的标识。
14）对健身房、桑拿房限制儿童进入。对泳池按照安全防范要求进行标识、警示、非开放时间进行锁闭等管理控制。

七、 经营性服务项目安全防范管理服务标准

1) 合法资格管理

经营服务项目必须具有合法、齐全的经营证、照；所有的经营服务项目中直接为业户提供服务的人员持有《健康合格证》及相关岗位的上岗资格证，每年进行一次健康检查。

2) 泳池管理

① 游泳池有明确禁止高血压、心脏病患者、皮肤传染病患者、醉酒者进入及需要监护的儿童的身高、年龄的规定。

② 有明显的深、浅水区的划分及标识。

③ 游泳池内光线充足（光照度在 150LUX 以上），无阴暗面（角）。

④ 有合格的供泳客存放物品、消毒、冲洗的设施。

⑤ 救生员持证上岗；救生设施齐全；有规范的救生员岗位操作规程。

⑥ 有配套的水质检测设备，每周对水质检测不少于二次，保持池水氯含量在 0.4-0.6MG/L 之间。

⑦ 有醒目齐全的安全警示及防护标识。

3) 桑拿管理

① 桑拿室要有明确禁止高血压、心脏病患者、皮肤传染病者、醉酒者、性病患者进入的规定。

② 有紧急情况呼救报警系统和紧急处置方案。

③ 室内设施不得直接伤害人体。

④ 有醒目的安全警示标识及防护标识。

⑤ 禁止儿童进入及使用的警示标示。

4) 其他项目管理

① 各球室、健身房、健舞室、西餐厅、超市、美容室等不安装和使用有直接伤害人体的设施。

② 明示有关设施使用注意事项等有关安全防范的内容。

③ 有醒目的警示和防护标识。

④ 有合理的消防疏散通道和按规定配备消防器材。

八、 监控中心录像标准

对小区园区 4 个出入口、3 个大堂、6 台电梯轿厢、会所前台、游泳池全景、中心花园、地库入口和停车场等进行 24 小时不间断录像，一般录像资料保存时间不少于 7 天。需要时，对某一时间段的录像可以提取长期保存。

九、 公共安全辅助设施设置及管理标准

对经公共地方进入业户私家住宅单位进行必要的阻隔和布置防控报警装置，包括保持门禁完好、固定消防走道窗户的开启程度和增加分隔栏，在易攀爬处设置红外对射报警装置、天台门磁报警等措施，使外部人员不能轻易进入到业户家中。对停车场、设备房和部分公共区域小区外围周边如后围墙等装有摄像枪实时监控。做好安全防范。

十、 设备管理服务标准

（一） 设备综合管理标准

1. 设备机房管理

1) 机房排烟、通风良好;保持温度、湿度符合设备运行温、湿度要求。

2) 墙壁、天花无渗漏、无水迹、无污迹。

3) 地面平整，洁净。地漏排水畅通，无阻塞。

4) 工具摆放整齐，高压工具按规定送检并保持安全有效。

5) 无异味，密封防鼠。

6）照明灯具完好，照度符合使用要求。
7）地面如铺设橡胶垫，保持胶垫洁净完好。
8）如设置安全保护栅栏，保持栅栏贴近地面黄线摆放，且完整无损。
2.　设备外观
1）保持设备外表无锈迹，不脱漆，无积尘。
2）柜门闭合良好，开关、按钮、指示灯完好。
3）仪表完好，操作显示屏完好，显示参数清晰、笔划完整。
4）设备如有烟道、废气排放等管道，则包装密封完好，排放通畅。
5）设备油箱、油管、水管、水箱无锈、无渗漏。
6）设备联轴器罩（套）安装良好，保护功能完善；不变形、不生锈。
7）溢水管防蚊网安装规范，水池盖完整无损，放置平稳，上锁。
8）设备各种部件、管道安装牢固，基本不摆动。
9）设备电源电线、数据线等捆扎整齐，无破损或脱落。
3.　设备标识标牌管理
1）标牌齐全、统一，字迹清晰。
2）各类指示、警告牌挂放（贴）在指定处。
3）设备电动机铭牌完好清晰。
4）管道涂漆颜色正确；箭头和文字清晰，喷印距离符合规定。
4.　设备档案资料管理
1）　建立小区设备档案管理制度，实行专业化统一管理。
2）　各个系统的设备设立台帐和卡片，内容包括：设备名称、编号、原值、使用年限、生产厂家、安装位置等，要求帐、物、卡一致，并输入电脑保存。当设备变更时台帐亦应及时更改。
3）　对大型、重要的设备要建立技术档案，一机一档，内容含：装箱单、说明书、图纸、设备出厂合格证、开箱验收单、设备安装移交验收单、设备中修大修次数、时间、主要备件的更换、大修完工报告书等。
4）　凡在用的设备都要设立标示牌，其编号与设备卡一致。
（二）　设备管理标准
1.　供配电系统管理标准
1）系统状态目标及供应标准
① 低压开关柜出线电压　380V；运行时，指示灯亮，各类指示仪表均有指示，读数清晰可靠。各开关操作灵活可靠。
② 电容补偿柜功率因数　COS φ≥0.9；能自动投入运行或手动投入运行。
③ 除市电停电外，力保每天 24 小时楼宇内用电正常。
④ 市电停电或故障停电，备用发电机能自动投运，提供电梯、供水泵、消防设备等一类用电。
2）操作职责
① 每天检查 2 次，检查设备、机房环境及标牌标识情况，并做好记录。
② 电柜外表每周清抹一次；电柜内不少于每半年清扫一次；墙壁、地面污渍随时清除。
③ 按照操作规程操作设备，严格执行倒闸操作规定，如实填写操作票，并做好运行记录。
④ 在设备运行过程中，每 3 小时巡视一遍。
3）保养职责
① 按照保养计划，实施月度、季度、半年项目保养，并填写保养记录。

② 按保养计划定期清理电柜外表尘埃、锈迹；刷防锈漆。
③ 按保养计划定期拨动电器元件活动部分，检查电器动作灵活性。电器及线路如有破损、脱落、接触不良现象，则检修或更换线路或元件。
④ 确保电器动作干脆利落、无异响、工作状态及指示正常。
4) 维修责任
① 对于一些技术专属部分的设备，聘请合格的分包维修方进行维修保养，乙方有义务进行现场监管，并对甲方承担维修责任。
② 因产品或施工质量问题造成供配电系统设备及其零部件发生故障或意外事故，及由此造成的第三方人身及财产损失，由相关责任方承担法律责任及经济赔偿责任。
③ 凡经维修或更换零部件的设备，经过调试，必须达到运行技术指标、符合使用要求。
2. 给排水系统管理标准
1） 系统状态目标及标准
① 水泵电动机转动灵活，无异声；机械密封完好，无漏水，运转平稳，不失转。运行时工作电流在电动机额定电流范围内；运行时扬程（ m ）、流量（ m3/h ）、水压（ MPa ）满足楼层用水要求；生活变频供水压力设定满足用水要求，一般略高于楼高的压力。
② 管道阀门打开、关闭转动灵活；止回阀封闭良好。
③ 电柜各仪表均有指示；各种开关、按钮操作灵活；可有效的控制及保护相应用电设备生活供水变频装置参数设定正确，触摸屏能不断显示运行参数。
④ 水池、水箱浮球或水位开关动作灵活，控制准确可靠，无误动作现象；满水位能使泵停转，低水位能使泵启动；水位监视装置能正常监视水池（箱）状态，超水位能报警。
⑤ 集水井浮球或水位开关动作灵活，满水位能使泵启动，低水位能使泵停转；监视模块能正常监视水井状态。
⑥ 市政停水后蓄水量保持继续供水 8 小时；园区内管道维修时停水，先预告，并尽可能安排在非用水高峰期进行。
2） 操作职责
① 每天巡查 3 次，检查设备清洁、机房环境、标牌标识是否符合标准。
② 按操作规程操作设备，填写设备运行记录表。
③ 每周定期巡检浮球（或水位开关）有无卡死引发溢流跑水；生活变频供水触摸屏显示状态是否正常。
④ 设备运行过程中，每 3 小时巡视一次。
3） 保养职责
① 按照保养计划实施月度、季度、半年项目保养，并填写保养记录。
② 清理水泵、电柜、管道、阀门的尘埃、锈迹；涂防锈漆。
③ 给水泵、阀门阀杆加润滑油。
④ 检查水泵、管道、阀门有无渗漏。
⑤ 检查管网、管件是否牢固、有无变形。
⑥ 拨动电器元件活动部分，检查电器动作灵活性。
⑦ 检查电器及线路如有破损、脱落、接触不良的现象，则更换或修理。电柜电器动作干脆利落、无异响、工作状态指示正常；水泵转动灵活，不渗漏。
4） 维修责任
① 对于一些技术专属部分的设备，聘请合格的分包维修方进行维修保养，乙方有义务进行现场监管，并对甲方承担维修责任。
② 因产品或施工质量问题造成给排水系统设备、管网及其零部件发生故障或意外事故，及由此造成的第三方人身及财产损失，由相关责任方承担法律责任及经济赔偿责任。

③ 乙方日常保养中如发现线路或元件损坏，及时检修或更换新的线路或元件。

3. 电梯系统管理标准

1） 系统状态目标及供应标准

① 电梯停层准确，平层度在规定的数值内。

② 电源断电或错相时，电梯不会启动运行。

③ 限速器、安全钳可靠联动并制停电梯。

④ 断开任一安全开关，电梯均能停止运行。

⑤ 安全触防板夹人功能正常。

⑥ 轿厢与监控室通话正常。

⑦ 安全设施完好齐全；通风、照明等附属设施完好，能提供舒适的乘搭环境。

⑧ 火警时电梯能迫降到首层，并被切断电源。

⑨ 电梯轿厢内不得展示商业性广告牌。

⑩ 保证电梯轿厢内空调的正常运转。

2） 操作职责

① 记录电梯运行情况和维修保养工作内容。

② 在接到报警信号及时通过对讲安抚被困人员，5 分钟内赶到现场，30 分钟内设法解救乘客，并进行设备故障排除处理。

3） 保养职责

① 按月度、季度保养计划实施保养，并填写保养记录。

② 清除设备、器件灰尘、污渍。

③ 电梯及其安全设施每周不少于 1 次进行清洁、润滑、调整和检查等例行保养。

④ 每年对所有电梯进行 1 次全面综合检查、清洗、润滑、修理、调整和测试；每台电梯每隔 2-3年必须进行 1 次负荷校调试验。

⑤ 按照国家有关制度组织办理电梯年检限速器检测和电梯准用证。

4） 维修责任

① 对于一些技术专属部分的设备，聘请合格的分包维修方进行维修保养，乙方有义务进行现场监管，并对甲方承担维修责任。

② 因产品或施工质量问题造成电梯系统设备及其零部件发生故障或意外事故，及由此造成的第三方人身及财产损失，由相关责任方承担法律责任及经济赔偿责任。

③ 乙方日常保养中如发现线路或元件损坏，在职责范围内及时检修或更换新的线路或元件。

④ 凡经维修或更换零部件的设备，经过调试，必须达到使用说明书的技术指标、性能。

⑤ 因使用不当或人为过失造成电梯系统设备及零部件损坏的，由责任人负责修复或负赔偿责任。

4. 保安监控系统管理标准

1） 系统状态目标及供应标准

① 摄像机摄得图像清晰、稳定、无干扰。

② 云台转动、镜头、光圈调节、调焦、放大/缩小、图像切换画面分割等功能正常。

③ 动态报警时，蜂鸣器响，录像机自动录像，有报警时间记录。

④ 视频丢失报警。

⑤ 市电停电，图像数据不丢失。

⑥ 图像回放清晰。

⑦ 3 天内能随时提供录像查询。

2） 操作职责

① 保持设备清洁、机房环境、标牌标识符合管理标准。

② 做好设备运行记录并保存好录像带。
③ 检查摄像机（含云台）是否有松脱、损坏；视频线是否有松脱、损坏。如有及时报修。
3） 保养职责
① 按月度、季度保养计划实施保养并填写保养记录。
② 清除设备外表尘埃、污渍。
③ 线路及器件如有破损、脱落、接触不良的现象，则检修或更换。
4） 维修责任
① 对于一些技术专属部分的设备，聘请合格的分包维修方进行维修保养，乙方有义务进行现场监管，并对甲方承担维修责任。
② 因产品或施工质量问题造成保安监控系统设备及其零部件发生故障或意外事故，及由此造成的第三方人身及财产损失，由相关责任方承担法律责任及经济赔偿责任。
③ 乙方日常保养中如发现线路或元件损坏，在职责范围内及时检修或更换新的线路或元件。
④ 凡经维修或更换零部件的设备，经过调试，必须达到使用说明书的技术指标、性能。
⑤ 因使用不当或人为过失造成保安监控系统设备及零部件损坏的，由责任人负责修复或负赔偿责任。
5. 消防报警系统管理标准
1） 系统状态目标及供应标准
① 探头确认报警、破玻报警、喷淋头达到温度爆裂喷水，警铃、喇叭响功能正常；电梯迫降至首层。
② 破玻报警，消防栓泵启动。
③ 喷淋头喷水，湿式压力阀动作，水警铃响,喷淋泵启动。
④ 地下室上述报警时，除了电梯不迫降外，其余与上面的相同。另外，分区防火卷帘下降至地面；送风机和排烟风机启动。
⑤ 凡火灾报警切断非消防电源。
⑥ 凡火灾报警消防主机应收到火警信息和设备联动信息。在 CRT 上显示这些信息。
⑦ 监控中心可以远程控制防火卷帘下降，消防栓泵、喷淋泵、风机的启/停。
⑧ 灭火器在正常使用时限内。
2） 操作职责
① 值班运行确认火灾报警，填写运行记录表。
② 保持消防设备、机房环境、标牌标识符合标准。
③ 定期巡检警铃、喇叭、探头、破玻、喷淋头、防火卷帘、按钮合有无松脱或损坏。
④ 定期巡检探头、模块的状态是否正常。
⑤ 定期抹擦警铃、喇叭、破玻的灰尘、污渍。
⑥ 每月清抹卷帘帘面一次。
⑦ 定期清扫主机、广播系统、联动柜的灰尘。
⑧ 定期清扫水泵电控柜的灰尘。
⑨ 定期检查灭火器，必要时称重。
3） 保养职责
① 按照月度、季度保养计划，完成以下设施的保养，并填写保养记录。
a. 消防栓泵和喷淋泵保养。
b. 水泵电控柜保养。
c. 消防管道、阀门保养。
d. 湿式阀保养。
e. 消防主机保养。

f. 探头保养。
g. 消防广播系统保养。
h. 卷帘门保养。
② 定期进行系统联动测试，检测系统的功能。
4） 维修责任
① 对于一些技术专属部分的设备，聘请合格的分包维修方进行维修保养，乙方有义务进行现场监管，并对甲方承担维修责任。
② 因产品或施工质量问题造成消防报警系统设备及其零部件发生故障或意外事故，及由此造成的第三方人身及财产损失，由相关责任方承担法律责任及经济赔偿责任。
③ 乙方日常保养中如发现线路或元件损坏，在职责范围内及时检修或更换新的线路或元件。
④ 凡经维修或更换零部件的设备，经过调试，必须达到使用说明书的技术指标、性能。
⑤ 因使用不当或人为过失造成消防报警系统设备及零部件损坏的，由责任人负责修复或负赔偿责任。
6. 通信系统、广播电视系统、管道煤气系统：管理处协助相关部门开展维护工作。由相应单位负责。管理处可代业户联系相关工作，可做一些简易查看。
十一、公共设施维修管理服务标准
一、 建筑物维护保养
（一） 房屋建筑结构
1. 保养和管理责任
1） 每年巡视 1 次房屋主体结构，观察情况有无异常，进行安全确认（需要时，报政府专业机构检测）。
2） 在冬、雨季和天气异常时安排房屋设施巡视，对易出问题的部位重点检查。
3） 每月检查清理 1 次屋面、檐沟内落叶杂物树叶等，疏通雨水口、落水管等。
4） 每周巡视 1 次楼宇单元门、楼梯间通道部位以及其它共用部位的门窗、玻璃、通道照明灯等。
5） 对室内装修进行检查，防止对楼体承重结构进行改动或打、凿等行为。
2. 房屋结构损坏维修责任
1） 乙方有责任防止造成房屋结构损坏，业户私自进行的有危害机构的行为，管理处一经发现，上报严肃处理，并由当事业户承担责任。
2） 房屋结构发生损坏，乙方有责任及时向开发商通报，并积极组织开展有关维修工作，但不限于下列情况：
① 因设计或施工原因，造成建筑物的地基下陷、开裂、倾斜及主体结构构件开裂、变形、破损；
② 因设计、施工或防水材料的质量问题，造成天面渗水、滴漏；
③ 非因乙方保养责任造成的房屋结构的其它损坏。
3） 因使用不当或人为过失造成房屋损坏的，由责任人负责修复或负赔偿责任。
3. 建筑物外立面
1） 保养和管理责任
① 保持建筑物外立面瓷片无缺式、涂料色泽基本一致。
② 保持无乱建、乱挂等违规现象。
③ 保持无窗外装防盗网、无锈迹班驳等现象。
2） 维修责任
① 对瓷片脱落及时修复。
② 检查外立面观瞻状况，纠正违规行为。

③ 定期对房屋外墙进行目视查看，对外墙面砖有脱落或大面积污损的，对脱落的较大区域进行围闭，并及时安排进行全面检查处理，稍后即安排修复。对大面积污损的，责任责任单位进行及时处理，在施工过程中，加强监督，防止发生污损事件。。

④ 因施工等原因致使建筑物、构筑物外立面有明显污迹的，及时进行清洗、粉饰。

⑤ 督促外立面的空调冷凝水管支管破损的业户自行负责修复。

⑥ 定期检查阳台铁栏杆，并对出现锈蚀情况的进行翻新油漆，保持观瞻亮丽。

（二） 公共区域防水

1. 保养和管理责任

1） 每季度对公共防水区域进行一次检查（逢雨季加密频次），对沉降缝、后浇带、管道穿过外墙部位、外墙预埋件部位等容易出现渗漏的部位重点检查。

2） 建立防水、渗漏维修工程档案，对出现渗漏的部位进行维修登记，便于日后查阅。

2. 维修责任

1） 乙方及时处理和维修影响房屋功能的渗漏问题，方法可采取堵、排和引流、做装饰面覆盖等多种方式进行。

2） 属过了保修期，而又发生在业户室内（包括上下楼层之间及业户卫生间沉箱渗水出墙外而滴入他人窗台）的渗漏维修责任由业户负责。管理处有义务进行协调维修工作。

3） 外墙渗水入室内的（不包括窗户本体渗漏入室内），管理处安排处理。

（三） 公共区域油漆粉饰

1. 状态要求

1） 墙面平整、无明显污渍。

2） 门窗、栏杆等无尘、无锈迹，不脱漆。

2. 保养和管理责任

1） 每月对公共区域油漆粉饰部件进行巡检，发现饰面污渍、锈迹及脱漆等现象及时处理。

2） 楼梯间、共用走廊的室内墙面每周巡视一遍。有污损情况及时安排粉刷。

3. 维修责任

1） 一切责任均由乙方承担。对于一些高空作业的，需要聘请合格的分包维修方进行维修保养，乙方有义务进行现场监管，并对甲方承担维修责任。

2） 因施工、维修、安装等行为损坏外墙的，由责任方负责处理。管理处督促施工安装单位按规定要求进行必要防护，防止发生污损事件发生。

3） 私家阳台栏杆、门窗本体由业主负责维修。其他公共区域的设施由管理处及时维修，保持良好状态。

4） 乙方对铁皮雨水斗、落水管、支撑或其他各类构件（铁栅栏、铁栏杆、铁门）其油漆起皮、剥落或铁件锈蚀应除锈、刷防锈涂料后再进行油饰；铸铁污水管、水管、煤气管在刷防锈漆后再刷两道相关颜色油漆。

二、 公共设施维修保养

（一） 楼内公共场所及其设施

1. 状态要求

1） 楼内公共场所及其设施包括大堂、楼梯、走廊之地面、天花、墙面、消防门、闭门器、门栓、合页、灯具、装饰、垃圾筒等。

2） 墙面平整，无明显污渍，瓷片、玻璃、平面镜等完好无破损。

3） 地面平整，无塌陷，瓷片完好，个别有小的崩角，进行填补处理，颜色近似，不明显影响观瞻，瓷片有大部份破损的，及时更换。

4） 消防门、闭门器、门栓、楼梯栏杆外表无锈迹，不脱漆，安装牢固，闭门器、分门器正常闭合。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/307114164041010052