

附件 1:

中国银行广东省分行本部办公及配套

物业服务内容与标准

一、物业服务内容

(一) 安全与秩序管理

1、制定和实施大楼防恐、防盗、防抢、防火等的各种规章制度和应急预案，做好演练，确保大楼及重要要害区域的安全；

2、对安全与消防设施定时巡查、实行 24 小时保安巡查、门卫值勤、营业场所和消防控制中心、电脑机房值班，做好大楼安全防范工作；

3、大楼红线区域内的交通与车辆停放秩序的管理；根据甲方要求，加强车场管理，做好客户、员工及公务车辆停放管理，及时疏导车辆进出，做到停放整齐，进出有序；

4、贯彻预防为主方针，防范治安案件发生；加强与省行保卫部门、街道社区、辖区警察保持密切的联系，经业主保卫部门同意协助有关单位侦破发生的案件，总结分析隐患案例及时整改存在问题，对甲方员工和来客违反《大楼管理使用规定》及有关《省市治安条例》的行为进行规劝和制止，涉及黄、赌、毒应及时向上级主管部门报告；

5、认真执行进出大楼的人员、物品放行等规章制度，提高警惕、严控死守，维护办公营业区域人员及财产安全。

6、做好物业管理区域内的安全防范工作；发生安全事故时，采取应急措施的同时，及时向有关管理部门报告，协助做好救助工作。

(二) 设备设施运行维护管理

负责大楼公共设备、设施维护维修服务，包括但不限于以下项目：

1、负责供配电、空调系统、电梯、给排水、蒸汽机等系统的运行管理和设备的维修保养。

2、负责大厦水暖设备、厨房、机械设备和冷库等设备的维修保养。

3、负责大厦装修、照明、冰箱、各种家具、五金构件的检查、维修和保养工作。

4、遇有问题及时联系维保方并监督其整改。

5、负责大厦各动力系统的完善改造、设备更新及新增改项目的施工。

6、负责掌握大厦能耗情况，并及时提出合理化建议，采取节能措施。

7、房屋及各设施设备档案资料的收集、管理；

8、管理甲方提供的设备、设施、耗材。

### **（三）员工食堂和接待餐服务**

负责食堂管理，提供早、午和晚三餐服务。根据甲方的需求，提供接待餐服务。

1、负责员工饭堂、高职餐厅、金融餐厅的出品工作。

2、负责VIP接待的出品和接待服务。

3、负责部门管辖范围内的外包监管工作。

4、负责食堂食品卫生安全管理。

5、负责食材采购和存放管理。

6、负责菜单制定，根据时令季节变化情况，合理调配各种食材。

#### **（四）客户服务**

##### **1、会议服务**

1) 负责各类会议的会前布置、会中服务和会后整理等相关工作。

2) 负责会议及培训接待、茶歇的具体执行。

3) 负责各会议室各类活动的服务及会场内桌面清洁及地面卫生清洁。

4) 负责弱电专业设备设施的整体运行、维护保养的实际工作。

5) 负责大厦内部电视系统终端、客房网络设备设施的整体运行、供应商维护保养监管的实际工作。

6) 负责各会场提供音响、视频设备的服务。

##### **2、客房服务**

1) 了解、掌握房态和客情，核准房间状态；合理控制客用物品的使用。

2) 每天工作必须监管外包公司员工对客房及客房区域各楼层内卫生。

3) 查看房间的维修保养事宜，确保房间在良好状态下出租。

4) 做好 VIP 入住的服务接待工作。

##### **3、前台接待和电话总机服务**

1) 大厅、电梯厅前台接待、问询、登记、指引服务。

2) 办公电话总机接听、转接服务。

#### 4、 员工之家运营管理

负责员工之家的运营管理。

### **（五）保洁服务（含绿化）**

负责大楼公共区域、办公区的卫生保洁工作。

#### 1、东西塔、中庭、综合楼和车库等区域的保洁。

2、西 15 楼-18 楼楼层保洁工作（包括送温开水、办公家私抹尘、清洗烟灰缸、洗茶杯、清倒垃圾、风口清洁、各类消防/工程设施设备外表清洁、工程报修、空调出风口抹尘、走火梯日常清洁等）。行长楼层会议接待、各处室内部会议接待茶水服务。

#### 3、洗衣房运作管理：负责客房用品、员工工作服的清洗。

4、保洁外包监管工作：杀虫灭鼠外包公司、白蚁防治公司、外围街道及垃圾房清洁、保洁外包公司、绿化外包公司、外墙清洗公司等日常运作及服务跟办监管。

#### 5、负责大厦绿化管理。

### **（六）大金钟库房物业管理**

负责库房设备保养维修、房屋日常维修、出入管理和卫生保洁等工作。

## **二、物业服务执行标准**

### **（一）物业综合服务标准**

1、乙方负责将所属部门月度、年度工作计划汇总，结合银行项目的实际，在配合银行工作的前提下，制定出管理处月度、年度工作计划，上报甲方，经甲方审核、双方商定后，作为乙方开展工作的目标，也是甲方对乙方实施有效质量监督的依据。



2、乙方要认真组织好各部门的日常工作，合理调配人员，搞好各部之间的协调，负责检查、监督工程部、保安部 24 小时值班情况，随时掌握各部门的工作开展状况。

3、定时组织召开乙方各部门的行政例会。

4、严密组织各部门每天的交接班，并检查各种设备运行、检查巡视登记、记录是否完整准确符合要求。

5、定时组织有关部门对服务质量进行回访，不断改进工作方法，提高服务质量，落实好奖惩制度，服务质量是物业管理的生命之源，始终把好质量关。

6、建立投诉渠道，认真严肃地接受和处理好各种服务质量投诉。

7、积极向甲方请示、汇报工作中出现的问题，及时得到甲方的支持和帮助。半年和年终要写出物业管理工作总结并上报甲方，总结经验找出不足，制定完善措施，让物业管理更上一层楼，始终达到合同的要求。

8、本附件提到的按此标准执行，没有提到的按广东省、广州市相关物业管理标准执行。

## **（二）安全与秩序管理服务标准**

### **1、总体管理要求**

- 1) 结合大厦的特点，制定安全防范措施，编制安全管理方案。
- 2) 架构明确，岗位职责明晰。
- 3) 排班表与实际相符，调换班有审批及记录。
- 4) 秩序维护管理流程完善。
- 5) 操作规范详细。

### **2、人员基本要求**

- 1) 任职资格

按相关政策要求持证上岗，消防值班人员须有当地认可的消防上

岗证。

## 2) 能力要求

- (1) 熟悉大厦环境及各类应急预案。
- (2) 熟练掌握岗位职责、工作指导书的相关要求及操作规范。

## 3) 文明执勤

- (1) 着装规范：符合岗位着装要求，干净、平整。
- (2) 精神饱满：执勤时应保持饱满的精神状态。
- (3) 文明执勤：常用服务用语及动作规范。

## 3、安防管理

### 1) 出入管理

- (1) 访客登记的记录内容无错记，漏记现象。
- (2) 建立物品出入管理制度。
- (3) 物品需凭出门条方可放行，出门条应有存根，保存期限应不低于一年。

### 2) 安防监控

- (1) 实行 24 小时值班，对重点部位实施全天候监控。
- (2) 安防监控值班及交接班记录：交接班人员需对交接内容进行双签，管理人员应定期进行检查并保留相关记录。
- (3) 安防值班人员熟练掌握安防监控系统各种操作，熟知大厦监控点位图、熟知环境及平面分布。
- (4) 定期进行硬盘存储时限检查，并有记录。
- (5) 硬盘存储时间不得少于一个月。
- (6) 制定调取存储录像审批制度，调取录像应有审批记录。
- (7) 报警处理：发现报警或异常现象及时处理，超过权限的按程序上报，有报警记录、跑点记录。
- (8) 安防系统维护：有维护合同，有检查频次要求及维保记录。

### 3) 安防巡视

(1) 建立巡逻管理方案，巡视路线图不少于两条，有巡逻周期及频率的要求。

(2) 巡视签订有记录，管理人员定期进行检查、核实并保留相关记录。

(3) 巡视检查内容要求明确，特别是外围、施工现场、车库、重要机房等重点区域要有明确的巡逻检查要点的要求。

(4) 巡视记录中发现问题及时处理，超过权限的按程序上报，有相关记录（当时未能解决的有跟踪记录）。

## 4、车辆管理

### 1) 车辆进出管理

(1) 有经审批的车辆进出管理制度，需凭证进入的建立车辆出入登记制度并严格执行。

(2) 进出大厦各部车辆管理有序，及时疏导，不影响行人通行。

### 2) 机动车停放管理

(1) 停车场停放车辆停放整齐、场地整洁。

(2) 停车场设施设备完好、整洁，有设施设备台账，有定期巡查制度，定期检查完好情况并有相关记录。

(3) 定期进行停车场巡视，发现违规停车、车辆异常等情况及时处理，超过权限的按程序上报，并进行记录、拍照。

## 5、施工管理

### 1) 开工手续

有审核通过的施工方案、图纸，有审批确认的施工单；对施工单位资质进行备案，如涉及特种（“特制”改为“特种”）作业则需相关资质。

### 2) 施工入场



(1) 与施工单位签署消防安全责任书、施工单位安全责任书。

(2) 对施工人员进行登记，并办理临时出入证。

(3) 与施工单位确定施工人员进出通道、活动区域（专用卫生间、专用电梯、通道等）；规定施工时间（原则上尽量减少对客户的影响）；规定施工物资进出路线、卸货地点、进出时间并办理进出手续，施工工具、设备、物资出场需有出门条。

(4) 监督施工现场配置，符合消防规范、且有效的消防器材。

(5) 监督施工单位对施工区域内涉及的成品进行保护并在施工前对施工涉及区域（包括施工人员活动区域）查验、记录，并经双方确认。

(6) 在施工区域张贴施工标识，所有受影响区域需进行通告。

(7) 对特种设备施工、维修，要有行业颁发资质证书及特种作业操作证。

### 3) 日常巡视

(1) 建立施工现场巡查管理制度，明确部门对施工现场监管巡查内容及标准。

(2) 定期对装修施工现场进行安全巡查，发现问题及时处理，超出权限的按程序上报，并留有巡查及处理记录。

### 4) 动火管理

(1) 有施工动火安全管理规定并对施工单位、安全巡视人员进行培训。

(2) 动火前需办理动火证，定期对动火现场进行安全检查并留有记录。

(3) 动火时需有安全员进行监护。

## 6、消防管理



### 1) 总体要求

(1) 消防监控中心正常安排双人当值。

(2) 消防系统设施设备定期维保、检测，齐全、完好无损，可随时启用。

### 2) 人员管理

(1) 消防值班人员需持有当地消防主管部门认可的消防证书。

(2) 有消防监控值班及交接班记录，交接班人员需对交接班内容进行双签，秩序维护部负责人定期进行检查，保留相关记录。

(3) 消防值班人员应熟知大厦监控点位图、熟知环境及平面分布。

(4) 按程序及时处理消防报警。

(5) 当发生火情时，能够按照消防管理及应急预案要求及时履行岗位职责。

### 3) 消防宣传教育及责任明确

(1) 组织开展针对全员的消防法规及消防知识宣传教育，并有培训计划及培训记录。

(2) 明确各区域防火责任人，并在显著位置予以明示。

(3) 建立义务消防队。

### 4) 防火巡查

(1) 建立消防设备设施台账并定期更新。

(2) 绘制大厦消防设备平面图，并实时更新。

(3) 规定巡视路线，对巡视内容、区域、频次以及标准有明确的要求，并有巡视记录以及巡视问题的跟踪记录。

(4) 设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

### 5) 应急预案

(1) 制订突发火警的应急预案，并符合公司实际工作要求。

(2) 定期对所辖区域进行火灾安全隐患专项检查，发现安全隐患应详细记录并及时处理。

## **7、外包保安公司管理**

### **1) 外包单位选聘**

聘用专业的秩序维护队伍，将秩序维护服务合同、外包公司资质等相关资料形成档案，妥善留存备查。

### **2) 外包单位监管**

(1) 签署外包服务合同，合同里明确服务标准及考核制度。

(2) 建立保安员档案：在册保安员应持有公安机关颁发的保安员证、健康证明及无犯罪记录证明等，并定期更新，妥善留存备查。

(3) 对保安员实际条件进行核查，不符合工作指令要求责保安公司限期更换。

(4) 建立与保安公司的沟通协调机制，现场工作中发现问题认真记录，及时沟通协调。

## **(三) 设备设施运行管理**

### **1、总体要求**

1) 编制所管设备的年、季、月检修计划，经项目经理审批后，报甲方备案，而后组织实施。制订所管系统设备运行方案，及时督导本部门员工严格遵守岗位职责，严格执行操作规程，检查设备运行记录，健全设备档案，确保设备正常运转。

2) 实行 24 小时值班，随时接听求助服务电话，并做好详细纪录，及时组织技术人员进行处理，严禁推诿、搪塞，如有果发现，将按照公司规章制度处理。

3) 全体服务工作人员，必须严把安全关，安全工作放在第一位。各岗位如发现不安全因素及事故苗头，应抓紧维修、排除，并及时向

甲方负责部门报告，如出现不报或瞒报的，甲方有权追究责任做出处理。

4) 高压电工、维修电工具有安全监管部门颁发的高压、低压电工操作证持证上岗，所有员工具有 2 年以上相关工作经验，电梯操作需要电梯安全管理员证或电梯司机证，管道、房屋、空调等维修人员及操作人员，具有本行业 1 年及以上工作经验，熟练操作规程及技术，了解所负责设备的性能要求及工作情况，具备完成任务需要的体格条件。

5) 监督各维保单位对设备按时进行维保和检测，做好记录。

6) 所有岗位工作人员严格遵守各项规章制度，坚守岗位，不得、离岗、缺岗。认真填写设备运行和维修日志，妥善保管，以备查验设备运行技术状况及维修保养情况。严格执行考勤及相关制度，认真填写考勤记录，甲方随时监督检查工作人员上岗情况，如发现离岗、脱岗、缺岗，有权要求乙方辞退、调换相关人员，乙方需写出整改意见书交甲方。

## 2、服务标准

### 1) 共性标准

(1) 设备及机房环境整洁明亮，无鼠、无虫害，机房环境符合设备要求。

(2) 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程

(3) 设备良好，运作正常。

(4) 道路、楼道、大堂等公共照明完好。

(5) 大厦范围内的道路通畅，路面平坦。

(6) 大厦内排烟、排污、噪声等符合国家环保标准，外墙无污染。

(7) 保证防雷设施运行正常。