**附件2：物业服务要求**

**1.公共设施**

公共设施设备维护良好、正常运行。

水电工每月巡查4次以上、每月定期保养，水电维修及时、合格。

**2.公共环境**

公共环境整体美观洁净。

(1)办公楼内外公共场所每天清扫两次，实施8小时保洁；

(2)楼内公共通道、走廊、楼梯、休闲场所每天清扫一次，每月清洁4次(含楼梯扶手)，大堂实施8小时保洁；

(3)化粪池，雨水、污水井应及时清洗、疏通，如发生堵塞及时处理，确保化粪池不外溢，下水道畅通；

(4)物业管理区域内的屋面及屋顶排水沟每月察看一次，如有垃圾，及时安排清理；

(5)保持道路路面清洁，沟渠畅通，每天清至少清扫一次；

(6)职工宿舍每天清扫一次，及时清理垃圾，保持公共照明灯完好率90%以上，供水管网完好率100%。

(7)垃圾日产日清，职工宿舍与办公楼的垃圾箱(桶)每天至少清理一次；

(8)每月灭蚊、苍蝇一次，每季度灭鼠、灭蟑一次。

**3.公共绿化**

(1)日常淋水，定期修剪、除杂草、灭虫害；

(2)绿化地、园林小品每星期清洁一次；

(3)植物成活率达到95％以上，出现枯死苗木及时补种。

**4.保安服务**

(1)实行24小时值勤保安制度，日夜巡逻；

(2)保安人员有明显标志、工作规范，遇有险情，在接到报警后立即到达现场；

(3)对出入外来车辆与人员进行登记，以标准手势指挥车辆的进出停放；

**5.职工活动中心卫生服务**

按时开放活动中心，及时清扫，保管好活动中心的物品，及时报告中心运动场地与运动器材完备状况，提出修理与补充建议。

**6.重大会务服务**

场地清扫，会堂布置，茶水服务。

**7.管理服务**

(1)接甲方投诉有记录、有跟踪、有处理结果反馈；

(2)管理员每日巡视两次以上，接电话投诉半小时内到现场处理。

**8.维修服务**

(1)开通24小时服务电话： ，维修及时率100％；

(2)路灯、楼道灯完好率不低于95%；

(3)及时维修公共供水管网，及时更换阀门与水龙头，完好率保持100%；其他供水管网提供有偿维修服务。

(4)维修合格。