

公寓管理服务质量标准					
编号	类别	项 目	内 容	服 务 要 求	服务要求与标准
					服 务 标 准
1	综合服务	工作纪律	制定岗位工作纪律细则与处罚标准	1.无空岗、脱岗、怠岗、迟到、早退或做与工作无关事情现象 2.洁身自好，不得有侵占、破坏财物等现象 3.不得有打骂、侮辱员工现象 4.不得在办公区域吸烟、饮酒、吃零食、化妆等	随时稽核处理
2		着装仪态	统一着装，开展礼仪培训	1.上班时间着装统一、规范、整洁、面容清洁，不留怪异发型 2.统一佩戴工作识别证，坐姿、站姿端正	随时稽核处理
3		服务态度	端正服务心态，培养服务意识	1.言行文明，多用敬语 2.走访员工了解生活所需，收集建议，主动帮扶，能换位思考	每月有效投诉≤0.05%
4		服务效率	开展教育培训，提升工作技能	1.积极组织、参加各种形式的教育训练 2.熟练掌握工作流程及作业规范	1.每月有效投诉≤0.05% 2.员工等待时间≤15分钟
5		服务效果	每季度进行多种形式的员工满意率调查并进行改善	员工满意率≥80%	以房间为单位，每季度调查率≥15%，回收率≥90%，改善率≥80%
6		文康推动	组织开展文康、文艺活动，丰富员工业余文化生活	开展社区文化活动	1.每季度组织活动 2.文艺晚会综合活动等
7	标准化文件	集体公寓管理公约	依据国家相关法律、法规并结合集体公寓管理特性，制定集体公寓管理公约	集体公寓管理规定与处罚细则详细、明确	集体公寓管理规定与处罚细则需公告至每个房间
8		岗位职责	各岗位职责制定	各岗位职责详细、明确	各岗位职责均上墙公示
9		手续事务流程	小区内各类流程制定	各类流程合理、明确	各类流程简洁明了，公示清晰
10		设施设备操作规范	各类设施设备操作规程制定	符合国家规定作业规范	各类设施设备操作规范均公示清晰
11		设施设备维保规范	各类设施设备维保规范制定	符合国家规定作业规范	各类设施设备维保规范均上墙公示
12		消防安全管理规范	小区消防安全管理规范制定	符合国家规定作业规范	消防安全管理规范均公示清晰
13		车辆交通管理规范	小区车辆交通管理规范制定	符合国家规定作业规范	车辆交通管理规范均公示清晰
14		安全防范管理规范	小区安全防范管理规范制定	符合国家规定作业规范	安全防范管理规范均公示清晰
15	文宣业务	突发事件应急预案	各类突发事件应急预案制定	需涉及消防、治安、救护、自然灾害等内容	1.各岗位均熟知各类突发事件应急预案操作 2.各类突发事件应急预案均公示清晰
16		门禁文宣	小区通道、楼栋出入口文宣制作与张贴	1.需涉及进出小区人员、车辆种类及注意事项等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效警示作用明显 2.张贴规范，及时换新
17		公共道路文宣	小区道路文宣制作与张贴	1.需涉及车辆限速、人车分流路线、道路维修等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效警示作用明显 2.张贴规范，及时换新
18		安全警示文宣	小区安全警示文宣制作与张贴	1.需涉及财产保全、人身防卫、电器标示等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效警示作用明显，张贴规范，及时换新 2.楼栋公共区域、员工房间均需张贴
19		消防知识文宣	小区消防安全文宣制作与张贴	1.需涉及消防逃生、消防器材使用方法、火险电话等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效警示作用明显，张贴规范，及时换新 2.楼栋公共区域、员工房间均需张贴
20		引导指示文宣	小区引导指示文宣制作与张贴	1.需涉及服务站地址、服务设施位置、小区地理位置等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效引导作用明显 2.张贴规范，及时换新
21		环境维护文宣	小区环境维护文宣制作与张贴	1.需涉及维护绿化环境卫生、道路卫生、公共区域卫生等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效提示作用明显 2.张贴规范，及时换新
22		使用说明文宣	文康设施、设备设施使用说明文宣制作与张贴	1.需涉及公用设施使用方法、专业机电设施操作规范等内容 2.需涉及现有文康项目、公用文康设施开放地点、时间等内容	1.内容明确，有效提示作用明显 2.张贴规范，及时换新
23		事务流程文宣	各类事务流程文宣制作与张贴	1.需涉及报宿、报修、请假、投诉等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效提示作用明显，张贴规范，及时换新 2.楼栋公共区域、员工房间均需张贴
24		内务规范文宣	房间内务规范文宣制作与张贴	1.需涉及内务要求、管理规定等内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效提示作用明显，张贴规范，及时换新 2.楼栋公共区域、员工房间均需张贴
25	前台业务	节能规范文宣	公共区域、房间内节能文宣制作与张贴	1.需涉及节约水、电等能源内容 2.清晰醒目，张贴规范	1.内容明确，有效提示作用明显，张贴规范，及时换新 2.楼栋公共区域、员工房间均需张贴
26		文件管控	1.各类文件分类管理 2.各类文件规范、统一 3.重要文件，表单存档留底	1.专人负责，目视管理 2.表单齐全，格式统一，标识清楚美观 3.重要文件、表单目录清晰、专柜存档 4.文件、表单无残缺破损、凌乱现象	1.安排专人进行文件管理 2.前台工作表单齐全，格式统一，标识清楚美观 3.前台表单存档1年，重要文件存档3年，均需装订标识 4.过期文件需有销毁记录
27		人事考勤资料	1.各岗位人事信息库建立 2.各岗位人员出勤资料建立 3.人员请假，异动档案建立	1.在职人员信息完整，无遗漏 2.人员出勤资料完整，无遗漏 3.人员异动档案完整，无遗漏	1.以楼栋为单位建立人事信息库，人员信息记录详细 2.以楼栋为单位拟定出勤排配，出勤资料及时收集、存档
28		服务时间	1.分标段设置服务前台 2.设置固定电话 3.前台窗口24H服务	1.位置合理，标识醒目、美观、温馨 2.固定电话号码需尾号相连，保持畅通 3.前台提供24H服务，统一着装	1.每2个标段设置一处服务前台，并制作醒目标语 2.固定电话≥2部/前台、电话号码公布率100% 3.24H服务
29		住宿资料维护	1.入住、退宿资料及时确认 2.员工调迁资料维护 3.员工异常住宿资料处理	1.系统资料维护及时 2.异常住宿资料限期处理	1.入住、调迁资料当日确认，系统生成退宿单2日内确认 2.异常住宿资料2日内处理完毕 3.系统住宿资料准确率≥99.5%
30		手续办理	入住、退宿、调迁、请假保留床位等手续办理	1.前台人员业务娴熟，服务热情 2.各类手续快速办理，不拖延	1.每月有效投诉≤0.05% 2.员工等待时间≤15分钟
31		业务咨询	回复员工的各类咨询	1.回复信息准确、清晰，不得搪塞推诿 2.不能说“不知道”、“不清楚”、“你去问别人”等言词	1.耐心回复，有问必答，且回复正确 2.咨询回复率100%
32		报修受理与回访	1.设置报修专项固定电话 2.受理、回访各种形式的公寓报修事务	1.固定电话号码需尾号相连，保持畅通 2.报修内容、报修人信息记录准确 3.报修信息传达、回访及时 4.因材料、工程难度等原因无法及时维修，需书面或电话告知员工，并采取临时措施，避免影响员工生活	1.设定报修专项固定电话，公布率100% 2.报修信息登记准确率100% 3.≤5分钟完成登记传达 4.维修结果回访率100%
33		投诉受理与回访	1.设置投诉专项固定电话 2.受理、回访各种形式的员工投诉	1.专人负责，业务娴熟、耐心热情 2.固定电话号码需尾号相连，保持畅通 3.投诉内容、投诉人信息记录准确 4.投诉处理结果回复1个工作日内完成	1.固定电话≥1部/前台，投诉电话公布率100% 2.投诉信息登记准确率100% 3.≤5分钟完成登记传达 4.投诉处理时效：1个工作日，特殊情况，先书面或电话告知员工
34		投诉处理	1.员工投诉调查处理回复 2.员工纠纷调解 3.员工合理化建议改善	1.投诉调查处理回复及时 2.员工纠纷及时调解，防止事态恶化 3.积极采纳员工合理化建议	1.员工投诉24H内处理回复 2.员工纠纷24H内调解完毕
35	楼管业务	数据汇总	公寓各类统计数据汇总	1.汇总表格格式、字体统一、美观 2.汇总数据准确无误 3.在规定时间内完成汇总统计	1.汇总数据准确率100% 2.汇总完成时效：规定期限
36		钥匙管理	1.设置钥匙管理柜 2.钥匙使用登记 3.掌握钥匙配制技能 4.配钥匙机日常保养 5.钥匙点检	1.专人负责，目视管理，每日点检，无缺失 2.钥匙管理柜美观、分类合理，标示清楚 3.钥匙借用管理规范，使用登记记录完整，无遗漏 4.熟练掌握钥匙配制技能 5.配匙机每日清洁，保持完好	1.钥匙配制专人负责 2.目视管理、表单化管理、5S管理 3.配制成功率≥98% 4.钥匙缺失率：0 5.所有新入住员工必须保障每人一把房间钥匙
37		资讯传达	1.公告通知传达 2.内部行政指令传达 3.内部信息传递 4.公章监管单位指令传达	1.配备对讲设备，且需完好 2.政令信息传达回复及时、有效	政令信息传达在规定时间内完成
38		工作交接	1.未完成事务交接 2.纸质或电子文档交接 3.物品交接	1.接手人需与交接人属同岗位职系 2.交接手续完整 3.接手人接受交接后无工作阻塞现象	1.无工作中断现象发生 2.需有交接清单 3.交接清单双方签字确认
39	楼管业务	入住安排	1.人员入住现场秩序维护 2.人员入住宣导 3.钥匙、门禁、床标等物品发放	1.入住安排井然有序 2.宣导内容全面，效果明显 3.准备工作充分，无遗漏	1.床位安排正确率100% 2.宣导内容覆盖面100% 3.物品发放率100%
40		服务时间	1.08:00~21:00 2.紧急(突发)事务处理随时待命 3.人员进驻高峰期需有特殊排班	1.在职人员责任心强，具备服务意识 2.无空岗、脱岗或做与工作无关事情现象 3.在职人员本职工作需熟练，统一着装，配备对讲设备	1.手机24小时开通 2.每月有效投诉≤0.05%
41		公告栏管理	1.公告栏内容更新维护 2.公告栏清洁	1.公告栏位置设置合理，版面美观、整洁 2.公告内容需打印或复印，表达清晰，无错字、别字 3.过期公告及时清理，长期公告定期换新	1.整理清洁1次/日 2.公告栏巡检2次/日 3.公告内容错误率为0
42		公寓巡查	1.公共区域安全巡查 2.公共区域卫生巡查 3.公共区域设施巡查 4.责任楼栋外围巡查	1.每层楼合理设置巡查签到表，无漏签、提前和补签现象 2.无安全隐患，无外来人员 3.公共区域无垃圾堆放，无未清洁区域 4.公共设施、宣导标语齐全完好，无跑冒滴漏现象 5.责任楼栋外围无异常	1.巡查2次/天，公共区域巡查覆盖面100%，巡查签到率100% 2.安全隐患0项 3.公共区域清洁度甲等以上 4.公共设施、宣导标语完好率100% 5.责任楼栋异常处理率100%

公寓管理服务质量标准

编号	类别	项 目	内 容	服 务 要 求	服务要求与标准
					服 务 标 准
43		房间稽核	1.房间内务稽核、督导 2.房间安全宣导、稽核、督导 3.房间住宿资料稽核 4.房间设施稽核	1.房间内务符合标准规范 2.房间无重大安全隐患 3.系统住宿资料与实际入住人员相符，床位标签完好并填写完整 4.房间设施完好，清洁工具齐全，无遗失、无损毁 5.稽查记录登记清楚，存盘备查	1.稽核2次/周，责任楼栋所有房间 2.重大安全隐患0项 3.系统住宿资料准确率和床位标签完好率≥99.5% 4.房间设施完好率和清洁工具齐全率≥99%
44		资产管理	1.定期进行全面资产盘点 2.丧失使用功能资产进行报废	1.资产清册记录详细，无残缺 2.可维修资产及时报修跟进 3.不可维修资产及时按流程申请报废并更换 4.明确房间资产设施合理价格，每个房间张贴到位，如有人为损坏照价赔偿，增强员工爱护资产意识 5.人为损坏资产，需查找责任人，并由责任人进行维修、更换或赔偿；如查不出责任人，由物业负责维修	1.资产盘点1次/季度 2.资产清册与现场实物一致 3.资产完好率99%，损坏设施5个工作日维修完成
45	楼管业务	床柜清理	1.已申请退宿人员贴单跟催 2.退宿人员床柜清理 3.异常退宿人员跟催处理	1.不同类型退宿人员在规定的期限内完成退宿 2.退宿人员床柜无垃圾、无杂物，无残留床位标签 3.异常退宿人员2个工作日内处理完毕	1.离职1天，外租3天，自离、除名、调迁、解除劳动合同当天 2.退宿人员床柜空置率100% 3.异常退宿人员处理时效：2个工作日
46		维修监护与跟进	1.掌握责任楼栋员工报修情况 2.跟催、监护维修工作进行维修	1.在维修时效内跟催责任楼栋员工报修项目 2.维修全程监护，维修效果现场查验	1.各类报修维修时效掌握率100% 2.维修效果查验率100%
47		违纪处理	员工违纪行为查处	1.熟知员工违纪行为处罚标准 2.定期排查房间违纪现象	1.员工违纪行为处罚标准熟知率100% 2.违纪排查1次/周，责任楼栋所有房间，违纪员工处理2个工作日
48		异常处理及通报	重大异常事项处理及通报	1.掌握重大异常事项通报流程,掌握小区社区服务中心、警务室、医院等紧急联络电话 2.重大异常事项通报及时，积极配合调查、处理	1.重大异常事项通报流程熟知率100% 2.3分钟内通报重大异常事项 3.配合度积极主动
49		数据统计	公寓各类数据统计	1.统计表格格式、字体统一、美观 2.统计数据准确无误 3.在规定时间内完成统计	1.统计数据准确率100% 2.统计完成时效：规定期限
50		工作交接	1.未完成事务交接 2.纸质或电子文档交接 3.物品交接	1.接手人需与交接人属同岗位职系 2.交接手续完整 3.接手人接受交接后无工作阻塞现象	1.无工作中断现象发生 2.需有交接清单 3.交接清单双方签字确认
51		清洁服务时间	1.07:00~17:00 2.紧急事务处理随时待命	1.在职人员责任心强，具备服务意识，服从安排，统一着装 2.无空岗、脱岗、怠岗或做与工作无关事情现象 3.清洁区域张贴清洁签到表，按时签到清洁	1.手机24小时开通 2.每月有效投诉≤0.05%
52		清洁用品发放服务与管理	房间内清洁用品发放与管理	1.小扫把、拖把、垃圾斗：1个/间/6个月 2.垃圾袋：2个/间/6个月(卫浴间与房间各1个) 3.小垃圾袋(50个/扎)：1扎/间/月 4.衣叉、厕刷：1个/间/6个月 5.洁厕灵：1瓶/间/2个月	1.管理规范、明确 2.按照标准配置到位 3.发放需有房间人员签字确认，并保存记录
53	清洁服务	楼外公共区域	1.公共道路、环保垃圾桶、绿化带、公共健身设施清洁 2.垃圾清运	1.道路地面无垃圾、无污渍、无泥沙、无杂物堆积 2.环保垃圾桶表面无污渍、无痰渍、无垃圾溢出 3.无垃圾、无杂物堆积 4.公共健身设施表面无灰尘	1.08:00~18:00公共道路、绿化带≤30平方米无可视垃圾 2.环保垃圾桶配置1个/30米，清洁擦拭2次/周 3.楼外公共区域垃圾清运2次/日 4.公共健身设施1次/日
54		楼梯及扶手	楼梯间、楼梯台阶、楼梯扶手清洁	光亮干净、无灰尘、无污渍、无痰渍、无水迹、无杂物、无蛛网	清洁2次/日，拖地1次/日，扶手1次/日，随时清扫保洁
55		走廊及墙壁	走廊及墙壁清洁清洁	光亮干净、无灰尘、无污渍、无痰渍、无水迹、无杂物、无蛛网	清洁2次/日，拖地1次/日，墙壁1次/周，随时清扫保洁
56		公共卫生间	门窗玻璃、洗手台、大小便池清洁、纸篓垃圾清洁	光亮干净、无灰尘、无污渍、无痰渍、无积水、无杂物、无异味	1.门窗玻璃1次/周,2.洗手台2次/日，随时清扫保洁 2.大小便池2次/日，纸篓垃圾2次/日，随时清扫保洁
57		茶水间	直饮水机、洗手池清洁	1.直饮水机表面光亮，无油渍、无垃圾、无蛛网 2.洗手池无杂物、排水口无堵塞	拖地及清理接水盘、台面；清洁2次/日，随时巡视保洁
58		活动室	阅览室、桌球室、乒乓球室、健身房、电视房清洁	1.门窗玻璃、桌椅及活动设施无灰尘 2.桌椅及活动设施摆放整齐	清洁1次/日，随时保洁
59		消防设施	消防设施清洁	表面光亮干净、无灰尘、无污渍，按规范摆放整齐	清洁1次/周
60		门窗玻璃	1.楼栋入口玻璃门清洁,2.走廊、阳台窗户玻璃清洁	光亮干净、无灰尘、无污渍	清洁1次/日
61		电梯及电梯间	电梯间、电梯轿门、轿厢、按钮清洁	1.光亮干净、无灰尘、无手印、无花纹、无污渍、无垃圾 2.定期使用不锈钢油保养	清洁1次/日
62		天台	天台清洁	无垃圾、无杂物、排水口无堵塞	清洁1次/周
63		垃圾桶、烟灰桶	1.垃圾桶、烟灰桶配置 2.垃圾桶、烟灰桶清洁	1.楼内、楼外垃圾桶、烟灰桶配置齐全 2.表面光亮干净、无灰尘、无污渍，按规范摆放整齐	1.垃圾桶配置2个/20米，并配置盖子，烟灰桶配置1-2个/层 2.清洁2次/日，随时巡视保洁
64		楼内公共垃圾	1.楼内垃圾清扫、清运 2.垃圾袋更换及时，套袋规范	1.无垃圾、无杂物，垃圾清运及时 2.垃圾袋更换及时，套袋规范 3.垃圾桶放置区地面及墙壁无污渍	1.楼内垃圾清扫2次/日，早上08:30之前完成，晚上17:00完成 2.桶内垃圾≥2/3时，随时清运，垃圾袋口需扎紧 3.垃圾桶放置区地面及墙壁清洁1次/日
65		环境死角	楼内卫生死角清理	无垃圾、无杂物	清洁2次/月
66		整体调迁楼内垃圾	整层或整栋住宿员工调迁完毕后，卫生及时清理	无垃圾、无灰尘、无污渍、无蛛网，家私摆放整齐	2日内清理完毕
67		垃圾清运	楼内外公共垃圾清运	按规定时间完成，清运到小区外政府许可的场地	2次/日，早上08:30之前完成，晚上17:00完成，特殊情况，随时清理
68		整体调迁楼内垃圾清	整层或整栋住宿员工调迁后垃圾清运作业	按规定时间完成，清运到小区外政府许可的场地	当日清理完毕
69	绿化保养	修剪作业	乔木、灌木、绿篱、草坪等修剪作业	1.树木类设置名称、简介牌 2.乔木、灌木等剪除内生枝、重枝、病枝 3.灌木剪除病枝、枯枝、交叉枝 4.绿篱修剪平整、不断行、整齐 5.草坪保持4~6厘米	1.名称、简介牌清晰、醒目 2.树木、乔木1次/季，死株≤2株 3.灌木1次/季，死株≤2株 4.绿篱1次/月，依需要随时，死株≤3株 5.草坪1次/月，依需要随时，草坪枯黄面积≤5平方米
70		养护作业	乔木、灌木、绿篱、草坪等养护作业	浇水100%均匀，无杂草，纯净率98%以上，表面无杂物	1次/季度，日常维护依随时需要
71		防治作业	乔木、灌木、绿篱、草坪等防治作业	1.无病株、病枝、病叶、四季常绿、常青 2.花色艳丽、优美、生长健康	1.日常维护依随时需要，1次/月喷药 2.特殊植物依需要随时喷药，日常防治
72		景点布置	大门口、小区内主要位置	节日气氛浓厚	国家法定节假日
73	管井疏通	服务时间	1.08:30~22:00 2.紧急疏通随时待命	1.专人负责，技术过硬，疏通设备齐全 2.无空岗、脱岗、怠岗或做与工作无关事情现象 3.配合度强，统一着装	1.手机24H开通 2.作业时效：2H内完成 3.每月有效投诉≤0.05%
74		楼内排水排污管	员工房间内堵塞疏通、楼内公共区域堵塞疏通	在规定时间内完成疏通，并未对排污管道造成破坏	1小时内完成疏通，并未对排污管道造成破坏
75		楼外排水排污管	1.楼外排水排污管堵塞疏通 2.定期清理楼外排水排污管道	1.在规定时间内完成疏通，并未对排污管道造成破坏 2.楼外排水排污管道畅通	1.2小时内完成疏通，并未对排污管道造成破坏 2.楼外排水排污管道清理2次/月
76	化粪池清理	化粪池管道清理	化粪池管道清理作业	管道畅通、无堵塞	化粪池管道清理2次/年，依需要随时
77		化粪池清污	化粪池清污作业	化粪池污水无溢出	化粪池清污1次/季，依需要随时
78	环境消杀	消毒作业	小区公共区域及房间消毒作业	1.消毒记录存档 2.按时消毒，无重大疫情发生	1.公共区域消毒1次/月，5-10月份2次/月，11-4月份1次/月消毒 2.消毒记录存档1年 3.传染性疾病立即消毒，并排查室内其它人员
79		消杀作业	小区公共区域及房间蚊虫消杀作业	1.按时消杀，记录存档 2.公共绿化带定期投放捕鼠笼或灭鼠药	1.房间消杀1次/月、公共区域消杀1次/月，记录存档1年 2.公共绿化带每2个月每100平方米放置1个捕鼠笼或适量灭鼠药
80	日常维修	维修服务时间	24H服务	1.在职人员责任心强，具备服务意识，维修完毕后现场需清理 2.无空岗、脱岗、怠岗或做与工作无关事情现象 3.在职人员本职工作需熟练，统一着装，配备对讲设备	1.手机24H开通 2.业务考核等级甲等以上 3.每月有效投诉≤0.05%
81		维修记录	1.日常维修记录建立档案 2.统计维修数据	1.日常维修记录存档完整，无残缺 2.定期对日常维修数据进行统计分析	1.日常维修记录存档1年 2.日常维修数据需形成周报、月报
82		仓储管理	1.建立机电维修材料仓库管理机制 2.机电维修材料日常盘点 3.机电维修材料定期采购	1.机电维修材料仓库管理制度完善 2.机电维修材料进出库记录完整 3.需具备一定数量安全库存	1.机电维修材料仓库目视管理 2.安全库存量为上月维修使用量的5% 3.表单齐全、分类清晰、材料摆放有序
83		用水设施	区域内所有用水设施维修	功能正常	1.紧急维修≤0.5小时 2.一般维修≤8小时 3.更换设施≤12小时 4.一次修复，同一设备非人为因素一月报修不得超过2次
84		用电设施	区域内所有用电设施维修	功能正常	1.紧急维修≤0.5小时 2.一般维修≤8小时 3.更换设施≤12小时 4.一次修复，同一设备非人为因素一月报修不得超过2次
85	日常维修	门窗柜锁	区域内所有门窗柜锁维修	功能正常	1.紧急维修≤0.5小时 2.一般维修≤8小时 3.更换设施≤12小时 4.一次修复，同一设备非人为因素一月报修不得超过2次

公寓管理服务质量标准

编号	类别	项 目	内 容	服务要求与标准	
				服 务 要 求	服 务 标 准
86	日常 维修	家私器具	区域内所有家私器具维修	功能正常	1.紧急维修≤0.5小时 2.一般维修≤8小时 3.更换设施≤12小时 4.一次修复，同一设备非人为因素一月报修不得超过2次
87		休闲设施	区域内所有休闲设施维修	功能正常	1.日常维修≤24小时 2.配件更换≤72小时
88		水电线管	水电线路故障维修	功能正常，外观恢复原样，工完场清	1.一般维修≤8小时 2.线管更换≤12小时 3.非高压故障或水厂停电，一次修复
89		故障性停水停电	断水、跳闸	恢复供水供电	1.解决时限：2小时内 2.非高压故障或水厂停电，一次修复
90	设备 维保	设备维保服务时间	24H服务	1.在职人员责任心强，持证上岗，具备服务意识 2.无空岗、脱岗、怠岗或做与工作无关事情现象 3.统一着装，配备对讲设备	1.手机24H开通 2.在岗人员均持有上岗证 3.重大事故：0
91		设备档案	1.跟催业主提供设备设计施工资料、图纸 2.跟催业主提供设备保质期、保修期资料 3.建立公寓设备档案管理制度，实行专业化统一管理	1.专人负责，目视管理 2.图纸、资料齐全，表单目录清晰、专柜存档 3.图纸、资料无残缺破损、凌乱现象	1.安排专人进行档案目视管理 2.图纸、资料齐全，标识清楚美观 3.档案借阅登记记录存档1年
92		维保记录	1.设备维保记录建立档案 2.建立设备维保商联络机制	1.维保记录存档完整，无残缺 2.维保记录分类清晰，目视管理	1.维保记录存档3年 2.目视管理 3.保持公寓小区各水表井、水表、阀门井、阀门干净整洁、读数清晰、操作灵和、设施正常 4.保持公寓小区各电表机房、配电房通道畅通、设施正常
93		地下水池	1.设备维保记录建立档案 2.建立设备维保商联络机制	1.有巡检记录，定期清洗，清洗记录需存档 2.每年进行水质检测，符合国家生活供水标准	1.巡检1次/日，地下水池清洗记录存档2年 2.清洗频率：1次/年
94		水池泵房	1.水池泵房日巡检 2.水池泵房设备定期检修	1.有巡检记录 2.功能正常	1.巡检1次/日 2.主令开关位置、电机温度、变频器、噪声及振动、电流电压、水池水位、渗漏情况、清洁及照明等；检查频率：1次/日 3.运行泵与备用泵调换、噪音、润滑、接地检查；检查频率：1次/月 4.检查频率：2次/年
95		监控系统	1.建立24H值班制度 2.监控系统定期检修	1.有值班记录，监控记录 2.无空岗、脱岗、怠岗、睡岗或做与工作无关事情现象 3.功能正常	严格按照标准执行作业
96		门禁系统	门禁等智能化设备维修保养	运行正常	1.巡检1次/日、保养1次/月 2.紧急维修≤0.5H 3.一般维修≤24H
97		防雷系统	1.质保期内，发现问题跟催业主解决 2.质保期外，及时维修、保养	1.有月点检记录，防雷检测报告 2.功能正常	严格按照标准执行作业
98	设备 维保	配电房、配电柜 (含低压箱变)	1.建立24H值班制度 2.配电房、配电柜设备定期检修	1.有值班记录、点检记录 2.无空岗、脱岗、怠岗、睡岗或做与工作无关事情现象 3.功能正常	1.检查重点：检查指示灯、分合闸、电缆头有无发热变色、电容柜的电容有无渗漏及膨胀、接地良好、保洁除尘、填写值班记录；检查频率：1次/日 2.检查重点：检查指示灯、分合闸、电缆头有无发热变色、检测电容柜的电容工作电流温度、配电房配电柜清洁检查，填写月度保养记录表；检查频率：1次/月 3.配电箱、柜孔洞需进行封堵，地面需铺设绝缘垫 4.每年2次检查保养母线及引下线连接、仪表、开关是否完好、电容控制器动作试验、手动调试机械联锁分合闸；二次回路接线及绝缘电阻的摇测、填写年度保养记录表， 供电运作和维修的人员必须持证上岗，配电室的值班员必须熟悉用电设备情况有关安全措施、操作程序与规章制度，配电室内消防设施应确保完好，并有手持式气体灭火器，注意防止小动物进入，无关人员禁止进入，外来人员须经部门领导同意许可方可进入，并做好外来人员登记工作。
99		电梯系统	1.质保期内，发现问题跟催业主、电梯维修商解决 2.质保期外，对电梯进行管理、保养、维修等	1.有巡检记录，年检报告 2.功能正常	1.检查重点：巡检：机房环境、各项标识、轿厢、轿门、指示灯、按钮、底坑环境；1次/天 2.检查重点：检查机房、设备清洁除尘、机房内设施齐备、救援紧急操作说明注意事项等制度上墙、安装装置检查、对重、主电源开关、曳引机；1次/月 3.检查重点：检查、保养轿厢层门、机房和滑轮间照明、报警装置、对讲、轿厢安全窗、限速器、曳引轮、供电系统、补偿链、底坑急停开关、指令、召唤、选层、定向等装置准确无误；1次/半年 4.检查重点：检查、保养轨道偏差、急停试验、平层精确度、制动器、机械电动联锁装置、限速器、安全钳、安全开关、液压缓冲器、超载报警装置；1次/年 5.单台电梯的年故障频率不超过一次，电梯安全运行率100% 6.按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁 7.受理报修：24小时；急修：半小时内到现场；一般修理：1天内处理；电梯困人：半小时内到达现场。 8.监督电梯维保厂商定期做好月度、半年度保养检查 9.层门的要求：层门的手动开锁装置灵活可靠；层门的自动关闭装置工作可靠；层门的开启、关闭过程应平稳；层门锁动作灵活，接触可靠，关闭时无撞击声
100		空调	空调风机及室外机维修与保养	运行正常，无滴水	1.检查重点：回风过滤网、冷凝器清洗、机体清洁；检查电机振动及噪音、压缩机制冷剂、及蒸发器冷凝器换热效果；2次/年 2.检查重点：检查压缩机噪音及振动、回风过滤网及蒸发器、冷凝器换热效果、保养制冷、制热系统、检查电机电气线路；2次/年 3.空调一般维修≤24小时，更换制冷部件≤48小时
101		消防中控系统	1.建立24H值班制度 2.消防中控系统定期检修	1.有值班记录 2.无空岗、脱岗、怠岗、睡岗或做与工作无关事情现象 3.配备电筒、入字梯、电梯开门专用钥匙、担架、卷帘门钥匙、轮椅、急救药箱等应急物品 4.异常情况立即维修	严格按照标准执行作业
102	节能 管控	公寓所有水电气暖设施	减少长明灯、长流水、空调长期不关等现象，减少能源浪费	合理使用能源，避免浪费	1.每日进行节能巡查，处理能源浪费现象 2.定期组织用水用电安全检查和节能教育宣传 3.杜绝非租户相关单位在公寓小区内私自接电、用水，否则相关水电暖费用由公寓服务公司承担 4.杜绝公寓小区地下室室内人员住宿、私自接电、接水、生火做饭，否则相关水电暖费用由公寓服务公司承担 5.按要求配合租户方水电管理单位做好水电暖抄表及能耗分析管控
103	消防安 全服务 与管理	建筑物符合规范	证件合格	1.督促、协调业主取得消防验收合格证、防震检测合格证、建筑竣工验收报告，并保存佐证资料 2.(自第二年起，每年进行防震检测，合格后保存佐证数据（由国家权威机构出具之检测报告）	1.提供消防验收合格证、防震检测合格证、建筑竣工验收报告 2.每栋楼取得防震检测合格证，1次/年
104		消防组织 建设	组建专职消防安全管理团队	1.建立消防安全管理制度，并严格落实 2.具备消防安全管理的相关资质 3.配备充足的消防安全管理人员，符合国家标准	1.消防安全管理的资质材料齐全 2.严格按照国家标准规范管理
105			消防管理人员资质及培训	1.消防安全管理人员需持证上岗(国家认可) 2.定期对消防安全管理人员进行培训并保存记录	1.消防安全管理人员须100%持证上岗 2.每季度组织开展消防知识培训课10H，培训记录100%保存完整
106		消防设施	消防系统 (消防栓、喷淋、自动报警系统、烟感器等)	1.确保系统正常运行，能达到使用需求，如有损坏需及时修复 2.定期对消防系统进行检测、保养(至少每季度做一次)，做成报告并保存记录 3.每日对消防系统进行巡检，并保存记录(消防中控室、喷淋间、末端排水、泵房、烟感器等) 4.消防系统损坏需及时维修	1.消防系统巡检1次/天(设置巡查签到表) 2.点检检测烟感器、喷淋配套设施、自动火灾自动报警系统报警及联动1次/季度，做成报告并存盘 3.消防系统损坏需及时维修

公寓管理服务质量标准

编号	类别	项 目	内 容	服务要求与标准	
				服 务 要 求	服 务 标 准
107	消防安全服务与管理	消防设施	消防器材 (灭火器、疏散指示灯、安全出口应急灯等)	1.按照客户要求配置并符合国家标准 2.建立消防器材台账并及时更新 3.统一标准张贴消防器材标识(灭火器、消火栓)及使用方法 4.每日至少1次对消防器材进行巡检、并保存记录 5.每月1次点检消防器材(包含灭火器、消火栓箱、疏散指示灯、安全出口应急灯等)、并保存记录 6.消防设施发现损坏及时更换≤24小时	1.消防器材巡检1次/天、完好率达99%以上(保存记录) 2.消防器材点检1次/月(保存记录) 3.消防设施发现损坏及时更换≤24小时
108			消防水泵房(消防水泵、控制箱、配电控制柜)	功能正常	1.检查控制箱、噪声及振动、电流电压、水池水位、渗漏情况、清洁、照明、管网压力等并做记录存盘、1次/天 2.运行主泵与备用泵调换、噪音、润滑、接地检查并做记录存盘、1次/月
109		消防逃生	消防安全疏散	1.每个房间张贴“火灾逃生指南”(标准彩图)、对员工进行宣导 2.每层楼梯口处需张贴规范的“疏散平面图”(标准彩图、并标明目前所处位置) 3.安全出口及疏散通道必须保持畅通(安全出口禁止上锁、疏散通道严禁堆放杂物) 4.楼梯间严禁堆放任何杂物 5.每日至少1次对安全出口及疏散通道进行巡查、并保存记录	1.“火灾逃生指南”每房间100%张贴 2.“疏散平面图”按要求100%张贴 3.安全出口及疏散通道100%保持畅通 4.安全出口及疏散通道巡查1次/天(保存记录)
110		消防逃生	消防演习	1.汇总每次演习资料并写总结报告、存盘保存 2.每年举办大型消防演习2次(邀请政府部门、消防部门、服务委托方等相关部门参加)、消防演习需覆盖所有住宿员工	1.规划实施消防逃生疏散演习、救护演习、灭火演练、每栋每年组织白晚班各1次 2.规划实施大型综合消防演习、2次/年、消防演习需覆盖所有住宿员工
111			消防宣教	1.公寓楼外公共区域设置消防知识宣导专栏、定期制作海报进行宣传 2.建议定期举办大型消防安全知识宣传活动(至少每年2次)	1.每栋公共区域规划设置消防知识宣导专栏 2.大型消防安全知识宣传活动≥2次/年
112		其它	消防检查(重点明火检查)	1.每日对员工宿舍进行检查(违规抽烟、违规使用大功率用电器、违规拉扯电线、点蚊香等)、并保存记录 2.每日对小区内动火作业工程进行安全巡查、并保存记录 3.每日对小区内其它违规明火作业进行检查、并保存记录 4.每日对小区内消防通道进行检查、并保存记录 5.其它消防安全检查	每日稽查安全隐患、做好记录、及时整改、消除安全隐患
113			应急处理	1.建立应急通报机制与处理流程 2.建立应急队伍、24H值班 3.配备电筒、人字梯、电梯开门专用钥匙、担架等应急物品	1.消防安全管理员工熟知应急通报处理流程 2.发生险情、消防应急队伍在15分钟到达现场、组织实施救援与险情处理 3.消防应急处理物资齐备且功能正常、无损坏、缺失
114	安保业务	安保服务时间	24H服务	1.在职人员责任心强、具备服务意识 2.无空岗、脱岗、怠岗、串岗、睡岗或做与工作无关事情现象 3.统一着装、配备对讲设备	1.手机24H开通 2.每月有效投诉≤0.05%
115		固定岗	公寓各通道、楼栋进出口执勤	动作规范、文明执勤	按规定要求严格文明执勤
116		巡逻岗	公寓区域内按规定路线巡逻执勤	1.按规定线路定时巡逻、巡逻签到无漏签、提前和补签现象 2.巡逻日志每日存档	按规定巡逻路线1次/2小时
117		人员出入管理	人员进出公寓服务区管理	1.业主、驻点服务人员实行证件管理 2.维护、更新公寓门禁系统信息、确保门禁信息与公寓管理系统一致	无外来人员进入小区
118		物品出入管理	物品进出公寓服务区管理	1.进出小区物品进行严格查验 2.业主配置家私、设施类非经业主同意、禁止放行	1.无单放行：0 2.未验放行：0
119		治安维护	财产、人身、公共秩序安全治安维护	完善治安管理制度、确保小区治安秩序	1.非公寓服务管理原因、员工财物失窃率≤0.04% 2.非公寓服务管理原因、人身安全事故率0
120		秩序维护支持	1.公安机关侦缉工作协助 2.中大型文艺活动现场秩序维护支持	1.积极配合、协助公安机关侦缉工作、提供有价值线索 2.积极配合服务单位举办各种文艺活动	配合度高
121		监控系统	监控系统管理	1.有值班记录、异常情况立即通报 2.无空岗、脱岗、怠岗、睡岗或做与工作无关事情现象	1.监控室：24H值班 2.监控录像记录：保留3个月备查
122	其他	档案建立	1.联络业主建立商户档案 2.制定商户管理制度与处罚细则	1.商户档案完备 2.有效执行制定的商户管理制度与处罚细则	1.商户档案完备、管理制度健全 2.商户必须安装经检验合格的水电暖计量总表、出现计量表故障或更换新表时要及时通知租户方水电管理单位备案、并要求其追补相关费用 3.商户用水电暖出现不经计量表的情况、公寓服务公司要进行制止并处罚、否则相关费用由公寓服务公司承担 4.按要求配合租户方水电管理单位每月做好商户水电暖抄表、计费 5.新增商户用水电暖项目、公寓服务单位要及时通知租户方水电管理单位到场确认、备案
123		经营秩序维护	商户经营秩序日常管理与维护	1.商户经营未影响住宿员工生活 2.商户经营未侵占服务单位利益	1.无影响住宿员工生活情况发生 2.无侵占服务单位利益现象