# 4.2技术规格偏离表

项目编号：ZFCG-G2018130号

项目名称：许昌市机关事务管理局机关服务中心“创业服务中心物业管理服务”项目

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目需求 | 服务响应 | 对项目的响应 |
| 1、综合管理 | 1.1管理人员人均管理建筑面积在8800（含）平方米以下，管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的50％（含）以上；  1.2员工统一着装，佩戴标志，服务热情主动，礼貌，细致；  1.3职责清晰，制度、作业标准、流程完善；  1.4每年开展的重要节日专题布置不少于三次；  1.5在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备；对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复；  1.6投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备；  1.7急修服务15分钟内到场，其他报修按合同或双方约定时间；  1.8档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室；  1.9档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善；  1.10客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求； | 1.1管理人员16人，人均管理建筑面积8500平方米，管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的56％以上；  1.2员工统一着装，佩戴标志，服务热情主动，礼貌，细致；  1.3职责清晰，制度、作业标准、流程完善；  1.4每年开展的重要节日专题布置四次；  1.5在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备；对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复；  1.6投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备；  1.7急修服务15分钟内到场，其他报修按合同或双方约定时间；  1.8档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室；  1.9档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善；  1.10客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求； | 正偏离 |
| 2、房屋日常养护维修 | 2.1检修维护人员人均管理建筑面积在16300（含）平方米以下；  2.2每天巡视检查建筑物，确保办公楼（区）建筑物的完好等级和正常使用；  2.3建筑物本体完好率98％以上，物业零修、急修率99％以上，维修合格率100％。 | 2.1检修维护人员9人，人均管理建筑面积15111.1平方米；  2.2每天巡视检查建筑物，确保办公楼（区）建筑物的完好等级和正常使用；  2.3建筑物本体完好率98％以上，物业零修、急修率99％以上，维修合格率100％。 | 正偏离 |
| 3、供电设施设备运行管理维护 | 3.1主变配电房（室）应建立24小时双人运行值班制度；  3.2检修维护人员人均管理建筑面积在10000（含）平方米以下，建立24小时维修值班制度；  3.3其他配电房应建立巡视制度，定期检修维护，运行维护记录完备；  3.4设备整洁、标示明显、状态良好，设备合格率100％；  3.5每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备。供电工具每半年进行绝缘检测，并将绝缘检测报告建立档案存档。  3.6完好率100％，公共部位照明完好率99％以上，零修、急修率100％，维修合格率100％。 | 3.1主变配电房（室）应建立24小时双人运行值班制度；  3.2检修维护人员14人，人均管理建筑面积9714.3平方米，建立24小时维修值班制度；  3.3其他配电房应建立巡视制度，定期检修维护，运行维护记录完备；  3.4设备整洁、标示明显、状态良好，设备合格率100％；  3.5每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备。供电工具每半年进行绝缘检测，并将绝缘检测报告建立档案存档。  3.6完好率100％，公共部位照明完好率99％以上，零修、急修率100％，维修合格率100％。 | 正偏离 |
| 4、给排水设施设备运行管理维护 | 4.1检修维护人员人均管理建筑面积在14100（含）平方米以下；  4.2每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；  4.3给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏。  4.4完好率99％以上，零修、急修率99％以上，维修合格率100％。 | 4.1检修维护人员10人，人均管理建筑面积13600平方米；  4.2每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；  4.3给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏。  4.4完好率99％以上，零修、急修率99％以上，维修合格率100％。 | 正偏离 |
| 5、中央空调系统运行管理维护 | 5.1检修维护人员人均管理建筑面积在12500（含）平方米以下；  5.2建立24小时运行值班制度；  5.3定期对中央空调进行保养检修，运行维护记录完备；  5.4设备，机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍；  5.5每天对系统进行巡视检查，保证管网、各种设施设备完好，无跑、冒、滴、漏；  5.6完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。 | 5.1检修维护人员11人，人均管理建筑面积12363.6平方米；  5.2建立24小时运行值班制度；  5.3定期对中央空调进行保养检修，运行维护记录完备；  5.4设备，机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍；  5.5每天对系统进行巡视检查，保证管网、各种设施设备完好，无跑、冒、滴、漏；  5.6完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。  6、安防报警监控系统运行管理维护 | 正偏离 |
| 6、安防报警监控系统运行管理维护 | 6.1安防报警监控24小时值班；  6.2检修维护人员人均管理建筑面积在13600（含）平方米以下；  6.3每天对系统进行实效模拟实验，及时维修更换失效的器件；  6.4每天检测各类安防系统运行参数和状况并作记录；  6.5办公楼（区）的监视监控设施应在24小时开通，保持完整的监控记录；监控录入资料应至少保持30天；  6.6完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。 | 6.1安防报警监控24小时值班；  6.2检修维护人员10人，人均管理建筑面积13600平方米；  6.3每天对系统进行实效模拟实验，及时维修更换失效的器件；  6.4每天检测各类安防系统运行参数和状况并作记录；  6.5办公楼（区）的监视监控设施应在24小时开通，保持完整的监控记录；监控录入资料应至少保持30天；  6.6完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。 | 完全响应 |
| 7、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护 | 7.1检修维护人员人均管理建筑面积在13600（含）平方米以下；  7.2每周对数据服务器进行例行维护，保障设备正常运行；每月对UPS电源及电池柜进行充放电维护；  7.3每天对机房环境温、湿度进行记录；  7.4定期对系统、设施设备，线路进行例行巡视维护；  7.5完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。 | 7.1检修维护人员10人，人均管理建筑面积13600平方米；  7.2每周对数据服务器进行例行维护，保障设备正常运行；每月对UPS电源及电池柜进行充放电维护；  7.3每天对机房环境温、湿度进行记录；  7.4定期对系统、设施设备，线路进行例行巡视维护；  7.5完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。 | 完全响应 |
| 8、秩序维护与安全管理服务 | 8.1公共秩序维护人员人均管理建筑面积在3100（含）平方米以下；  8.2实行封闭式管理，物业管理区域的主要入口安排24小时双岗值班；对外来人员实行进出管理；对来访客人用语规范；必要时引导至电梯厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记；  8.3明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每2小时巡查一次并记录；  8.4每年组织应急预案演习不少于二次；  8.5物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；有专职人员巡视和协助停车事宜；  8.6市民之家、公共资源大厦及AB楼、CEF连廊审批窗口需根据实际情况，增加公秩人员维护秩序；  8.7创业服务中心非机动车停放等工作，需安排公秩人员进行管理，并做好交接班制度；  8.8在本物业项目的安保人员全年人员交换率不超过15％。 | 8.1公共秩序维护人员47人，人均管理建筑面积2893.6平方米；  8.2实行封闭式管理，物业管理区域的主要入口安排24小时双岗值班；对外来人员实行进出管理；对来访客人用语规范；必要时引导至电梯厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记；  8.3明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每2小时巡查一次并记录；  8.4每年组织应急预案演习三次；  8.5物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；有专职人员巡视和协助停车事宜；  8.6市民之家、公共资源大厦及AB楼、CEF连廊审批窗口需根据实际情况，增加公秩人员维护秩序；  8.7创业服务中心非机动车停放等工作，需安排公秩人员进行管理，并做好交接班制度；  8.8在本物业项目的安保人员全年人员交换率不超过15％。 | 正偏离 |
| 9、环境卫生保洁服务 | 9.1清洁卫生人员人均管理建筑面积在2700（含）平方米以下；  9.2物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；  9.3公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；  9.4电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每月不少于一次，表面光亮、无污迹；  9.5办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每半年一次；  9.6五至十月份的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作（餐厅除外）每月不少于三次，其余月份每月不少于二次。 | 9.1清洁卫生人员51人，人均管理建筑面积2666.7平方米；  9.2物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；  9.3公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；  9.4电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每月不少于一次，表面光亮、无污迹；  9.5办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每半年一次；  9.6五至十月份的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作（餐厅除外）每月四次，其余月份每月三次。 | 正偏离 |
| 10、会务服务 | 10.1根据会议通知，提前对会议室照明、空调、音响、卫生进行检查；  10.2会场布置符合主办方要求，会议前做好接待、引导服务，礼仪周全、服务规范；会议期间的茶水服务，主席台15分钟巡视倒茶1次，台下根据需要准备好茶水、杯子，小型会议每15分钟巡视倒茶1次。会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音响设备、门窗；  10.3会务保密，会场服务人员做好资料发放登记，不随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议的内容；  10.4会议室各种设施设备完好率100％，服务满意率98％以上；  10.5会务服务至少投入7个工作人员。 | 10.1根据会议通知，提前对会议室照明、空调、音响、卫生进行检查；  10.2会场布置符合主办方要求，会议前做好接待、引导服务，礼仪周全、服务规范；会议期间的茶水服务，主席台15分钟巡视倒茶1次，台下根据需要准备好茶水、杯子，小型会议每15分钟巡视倒茶1次。会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音响设备、门窗；  10.3会务保密，会场服务人员做好资料发放登记，不随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议的内容；  10.4会议室各种设施设备完好率100％，服务满意率99％以上；  10.5会务服务投入7个工作人员。 | 正偏离 |
| 11、绿化养护服务 | 11.1室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达100％，草坪常年保持平整、边界清晰；  11.2乔、灌木以及攀援植物每年普修八次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；  11.3绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱；  11.4绿化养护服务至少投入3个工作人员。 | 11.1室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达100％，草坪常年保持平整、边界清晰；  11.2乔、灌木以及攀援植物每年普修9次以上、切边整理四次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；  11.3绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱；  11.4绿化养护服务投入3个工作人员。 | 正偏离 |
| 其它  要求 | 1、本次采购项目的人员工资及社保缴费等标准不得低于许昌市最低标准，否则为无效投标。  2、投标人投标文件中须有详细的实施方案，否则为无效投标。  3、所派管理服务人员必须恪守职责，遵守采购人的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。  4、投标人须定期对管理服务人员进行岗位再培训。  5、工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置，并在第一时间向采购方汇报。  6、创业服务中心物业管理所需办公用房由采购方无偿提供，相关所需办公经费由中标方承担。  7、创业服务中心公共设施设备的日常维修，所需零配件在500元（含）以下的，由中标方承担。 | 1、本次采购项目的人员工资及社保缴费等标准不得低于许昌市最低标准。  2、我公司投标文件中有详细的实施方案。  3、我公司所派管理服务人员恪守职责，遵守采购人的各项规章制度，服从采购单位的管理。接受采购单位对管理服务人员进行具体的工作安排，接受采购单位对工作监督检查，对不称职的管理服务人员按照采购单位的要求进行调换。  4、我公司每季度初对管理服务人员进行岗位再培训。  5、我公司工作期间管理服务人员对于突发事件在第一时间进行现场处置，并在第一时间向采购方汇报。  6、创业服务中心物业管理所需办公用房由采购方无偿提供，相关所需办公经费由我公司承担。  7、我公司对创业服务中心公共设施设备的日常维修中，所需零配件在500元（含）以下的，由我公司承担。 | 完全响应 |

投标人（公章）：许昌远航物业服务有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

**4.4技术方案（物业管理实施方案）**

**物业费用测算依据**

依据文件精神，物业服务定价成本至少由以下因素构成。

1、工资，

2、工会经费，

3、职工教育经费，

4、住房公积金，

5、社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育保险）；

6、物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费；

7、绿化养护费；

8、清洁卫生费；

9、秩序维护费；

10、物业共用部位共用设施设备及公众责任保险费；

11、办公费；

12、管理费；

13、固定资产折旧；

14、另外还要考虑企业纳税情况。

**对本项目物业管理状况和特点的分析**

**第一节 项目概况**

许昌市创业服务中心项目位于魏文路以西、龙兴路以北、竹林路以东、南海街以南。服务范围：创业服务中心A、B、C、E、F楼、连廊、地下停车场，共13.6万平方米。是许昌市目前建筑规模最大的局委集中办公场所，在此办公的主要为许昌市行政服务中心、许昌市公共资源交易中心、许昌市住宅公积金管理中心、许昌市人力和社会保障局、许昌市城管局、许昌市住宅和城乡建设局、许昌市市场监督管理局、许昌市教育局等60多个单位。此次物业管理招标的服务范围包含该项目负责：综合管理、房屋日常养护维修、供电设施设备运行管理维护（含高低压配电）、给排水设施设备运行管理维护（含二次加压供水）、中央空调系统运行管理维护、安防报警监控系统运行管理维护、弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护、秩序维护与安全管理服务、环境卫生保洁服务、绿化养护服务，地下停车场管理等。

**第二节 项目特点**

**一、创业服务中心建筑规模与设备特点**

种类多，管理难度大及管理要求非常高，需要有专业、经验丰富的管理团队负责其日常运行、养护、管理。

创业服务中心的设备主要有：

1、消防系统包括：消防监控、报警、紧急广播系统、消防供水（含水池）系统、排烟系统、送风系统、应急照明系统、防火卷帘系统等；

2、变配电系统包括：高压变电、供电配电、供电线路、各楼栋配电系统、各楼层配电系统、用电终端等；

3、中央空调系统包括：制冷系统、管道、冷却塔、供暖热交换系统、室内温控设备及送风终端等；

4、给水系统包括：主要由市政管网、二次增加系统、供水管网、用水终端等；

5、排水系统包括：主要由卫生间排污管网、雨水收集、排放管网、室外雨污水管网、化粪池等；

6、安防监控系统包括：监控显示系统、供电及网络系统、摄像系统等；

7、停车场管理系统包括：倒闸系统、标识系统、监控系统等。

**二、创业服务中心的开放性**

创业服务中心对外开放程度高，能进入大院及办公楼内的通道多达十几个，工作人员、来访人员识别、管理难度非常大。

**三、创业服务中心的人流量**

许昌市民之家和公共资源交易中心是公共性办公场所，全许昌市的社会行政管理事务及招投标交易等全部在此完成，日常人流量3000人以上，此特点对公共秩序维护、人员咨询引导、保洁管理等要求非常高。

**四、创业服务中心的机动车流量**

办公人员集中和来访及办事人流量大，与此相伴而来的是机动车流量也非常大，交通管理及停放压力非常大。这样对公共秩序维护人员的日常执勤标准、人员素质等要求非常高。

**五、创业服务中心的消防管理特点**

人员集中，人流量大对消防管理的要求也非常高，平时做好消防巡查和养护，熟练掌握防火、救火等消防安全知识，并定期组织消防应急方案演练。

**服务质量标准**

根据招标文件的要求，我公司制定的服务质量标准完全符合招标文件要求，并且整体标准高于招标文件要求，标准制定合理可行 ，并在本公司以往的服务项目中得以实践。

**第一节 综合管理服务质量标准**

1、管理人员16人，人均管理建筑面积8500平方米，管理人员中具有大专及以上学历的占总人数的56％；

2、员工统一着装，佩戴标志，服务热情主动，礼貌，细致；

3、职责清晰，制度、作业标准、流程完善；

4、每年开展的重要节日专题布置四次；

5、在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备；对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复；

6、投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备；

7、急修服务15分钟内到场，其他报修按合同或双方约定时间；

8、档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室；

9、档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善；

10、客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求；

**第二节 房屋日常养护维修服务质量标准**

1、检修维护人员9人，人均管理建筑面积15111.1平方米；

2、每天巡视检查建筑物，确保办公楼（区）建筑物的完好等级和正常使用；

3、建筑物本体完好率100％，物业零修、急修率99％以上，维修合格率100％。

**第三节 供电设施设备运行管理维护服务质量标准**

1、主变配电房（室）建立24小时双人运行值班制度；

2、检修维护人员14人，人均管理建筑面积9714.3平方米，建立24小时维修值班制度；

3、其他配电房应建立巡视制度，定期检修维护，运行维护记录完备；

4、设备整洁、标示明显、状态良好，设备合格率100％；

5、每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备。供电工具每半年进行绝缘检测，并将绝缘检测报告建立档案存档。

6、完好率100％，公共部位照明完好率99％以上，零修、急修率100％，维修合格率100％。

**第四节 给排水设施设备运行管理维护服务质量标准**

1、检修维护人员10人，人均管理建筑面积13600平方米；

2、每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；

3、给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏。

4、完好率99％以上，零修、急修率99％以上，维修合格率100％。

**第五节 中央空调系统运行管理维护服务质量标准**

1、检修维护人员11人，人均管理建筑面积12363.6平方米；

2、建立24小时运行值班制度；

3、定期对中央空调进行保养检修，运行维护记录完备；

4、设备，机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍；

5、每天对系统进行巡视检查，保证管网、各种设施设备完好，无跑、冒、滴、漏；

6、完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。

**第六节 安防报警监控系统运行管理维护服务质量标准**

1、安防报警监控24小时值班；

2、检修维护人员10人，人均管理建筑面积13600平方米；

3、每天对系统进行实效模拟实验，及时维修更换失效的器件；

4、每天检测各类安防系统运行参数和状况并作记录；

5、办公楼（区）的监视监控设施应在24小时开通，保持完整的监控记录；监控录入资料应至少保持30天；

6、完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。

**第七节 弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护服务质量标准**

1、检修维护人员10人，人均管理建筑面积13600平方米；

2、每周对数据服务器进行例行维护，保障设备正常运行；每月对UPS电源及电池柜进行充放电维护；

3、每天对机房环境温、湿度进行记录；

4、定期对系统、设施设备，线路进行例行巡视维护；

5、完好率100％，零修、急修率100％，维修合格率100％。

**第八节 秩序维护与安全管理服务服务质量标准**

1、公共秩序维护人员47人，人均管理建筑面积2893.6平方米；

2、实行封闭式管理，物业管理区域的主要入口安排24小时双岗值班；对外来人员实行进出管理；对来访客人用语规范；必要时引导至电梯厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记；

3、明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每2小时巡查一次并记录；

4、每年组织应急预案演习三次；

5、物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；有专职人员巡视和协助停车事宜；

6、市民之家、公共资源大厦及AB楼、CEF连廊审批窗口需根据实际情况，增加公秩人员维护秩序；

7、创业服务中心非机动车停放等工作，需安排公秩人员进行管理，并做好交接班制度；

8、在本物业项目的安保人员全年人员交换率不超过15％。

**第九节 环境卫生保洁服务服务质量标准**

1、清洁卫生人员51人，人均管理建筑面积2666.7平方米；

2、物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；

3、公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；

4、电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每月不少于一次，表面光亮、无污迹；

5、办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每半年一次；

6、五至十月份的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作（餐厅除外）每月四次，其余月份每月三次。

**第十节 会务服务服务质量标准**

1、根据会议通知，提前对会议室照明、空调、音响、卫生进行检查；

2、会场布置符合主办方要求，会议前做好接待、引导服务，礼仪周全、服务规范；会议期间的茶水服务，主席台15分钟巡视倒茶1次，台下根据需要准备好茶水、杯子，小型会议每15分钟巡视倒茶1次。会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音响设备、门窗；

3、会务保密，会场服务人员做好资料发放登记，不随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议的内容；

4、会议室各种设施设备完好率100％，服务满意率98％以上；

5、会务服务投入7个工作人员。

**第十一节 绿化养护服务服务质量标准**

1、室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达100％，草坪常年保持平整、边界清晰；

2、乔、灌木以及攀援植物每年普修八次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；

3、绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱；

4、绿化养护服务至少投入3个工作人员。