4.4服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

服务人员配备及工作安排

为进一步规范公安局业务技术用房楼院物业管理服务标准化、精细化、规范化运行，全面适配公安单位严肃、严谨、安全、保密的特殊办公属性，切实保障公安业务办公区域整洁有序、安全稳定、设施完好、环境优良、运维高效。结合本项目楼院整体规模、建筑布局、公共区域分布、24 小时安全值守刚需及安保、保洁、绿化养护、垃圾清运、水电运维、勤杂维修、应急保障等全维度物业服务内容，特制定本人员配备及工作安排方案。本方案明确各岗位人员配置标准、细化岗位职责、规范工作时段、量化作业标准、完善管理机制，全面夯实物业服务基础，为公安日常办公、业务开展、应急处置提供全方位、高品质、专业化的后勤物业保障服务。

一、总体人员配备原则

结合公安局业务技术用房专属办公属性、楼院建筑体量、功能区域划分、公共服务范围及 24 小时全天候安全值守、全年无间断应急保障的核心工作需求，本项目物业服务人员配置严格遵循“定岗定责、专人专岗、全天值守、高效响应、精细服务、闭环管理、严守保密”的核心原则。所有入职服务人员均需通过公安机关背景政治审核、无任何违法犯罪及不良征信记录，全员完成物业专业技能、公安专属服务规范、保密纪律、安全应急处置、门禁管理制度等系统化岗前培训及在岗定期复训，熟练掌握公安单位物业服务各项准则。全体人员严

格恪守公安单位保密管理制度、门禁管控条例、内部安全管理规定及各项工作纪律，坚决杜绝泄密、违规操作、履职疏漏等问题，确保整体物业服务工作合规合法、严谨规范、高效落地、全程可控，全面适配公安单位高标准后勤保障要求。

二、各专项服务人员配备及详细工作安排

（一）楼院保安服务（安保岗位）

1、人员配备

依据公安局业务技术用房 24 小时不间断安全值守、全域风险防控、全天候秩序保障的工作要求，本项目设置物业经理 1 名，全程常驻服务单位，全面统筹负责本物业项目的人员管理、岗位调度、工作协调、质量管控、甲方对接、问题整改、应急统筹等全流程管理工作，保障各岗位高效协同运转。同时配备专职安保人员 8 名，全部持证上岗，采用标准化三班两运转执勤模式，科学划分班次、无缝衔接值守，实现楼院及办公区域 24 小时在岗、无空档、无缺位值守。所有安保人员均通过严格背景审核、政审备案，熟悉公安单位安保工作规范、门禁管控标准、突发事件处置流程，具备专业的安全排查、秩序维护、应急避险、火情处置、纠纷调解能力，综合素质适配公安专属安保服务要求。

2、岗位职责及工作安排

（1）日常门禁与人车管控

严格执行公安局专属楼院及办公大楼出入口 24 小时值守管控制度，细化分时段管理标准。工作时段（8:00-18:00）对所有进出办公

区域的外来办事人员、访客、施工人员、外协人员实行实名登记、身份核验、事由登记、出入销号全流程管理，仔细核查有效身份证件、来访报备信息，严格核实进出事由，严禁无关闲散人员、无报备外来人员、可疑人员进入办公核心区域；对内部工作人员实行常态化核验管理，规范内部人员出入秩序。非工作时段（18:00-次日 8:00）实行全域封闭管控模式，大楼及楼院出入口全程封闭，严控一切人员、车辆进出，除紧急公务、应急处置、报备值班人员外，杜绝任何外来人员私自进入，筑牢夜间安全防线。同时全面规范全域车辆停放秩序，严格划分公务专属停车区、访客临时停车区、应急消防停车区，明确车辆停放标准，严禁车辆乱停乱放、占用消防通道、堵塞通行路口，实时疏导早晚办公高峰车流，保障楼院车辆通行顺畅、停放规范、秩序井然。

（2）全域常态化巡逻值守

实行 24 小时不间断、全覆盖、分频次巡逻值守机制，根据昼夜风险差异制定差异化巡逻标准，杜绝安全管控盲区。白天工作时段，每 1 小时完成 1 次全域全覆盖巡逻，巡逻范围涵盖办公大楼所有公共通道、大厅、楼梯楼道、电梯区域、设备机房外围、楼院主干道、休闲绿化带、全域停车场、消防通道、围墙沿线、各出入口等重点区域，重点排查人员违规逗留、杂物堆放、设施破损、消防隐患、环境乱象等问题。夜间值守时段，提升巡逻频次，每 30 分钟对围墙周边、设备机房、大楼出入口、停车场暗处、楼道死角、消防重点区域等高危关键部位开展重点巡逻，严密排查可疑人员、异常声响、设施故障、

私自翻墙、违规闯入等风险隐患。所有巡逻工作全程留痕，严格填写巡逻台账，详细记录巡逻时间、路线、排查情况、发现问题、处置结果，做到巡逻有记录、隐患有排查、问题有上报、处置有闭环，全力筑牢楼院全域安全防线。

（3）突发事件应急处置管理

全体安保人员全员熟练掌握消防灭火器、消防栓、应急照明、疏散指示标志、应急警戒设备等各类应急器材的操作规范、使用方法及日常检查标准，每日班前班后对责任区域内消防设施、应急设备、消防通道进行专项检查，确保所有消防设施完好有效、可随时启用，消防通道全程畅通、无堵塞、无占用。针对突发火情、人员纠纷冲突、外来人员强行闯入、设备异常故障、恶劣天气安全隐患、突发秩序混乱等各类突发事件，严格按照公安单位应急处置预案，快速响应、第一时间到位，规范开展现场警戒、秩序维护、人员疏导、隐患管控、初期处置等工作，全程配合公安单位相关部门开展后续处置工作，最大限度降低安全风险，保障办公区域人员、财产、设施安全。同时定期参与甲方组织的应急演练、消防培训，持续提升应急处置专业化、规范化能力。

（4）值班台账规范化管理

建立标准化、精细化台账管理体系，安保岗位每日逐项规范填写值班日志、全域巡逻记录、外来访客登记台账、人车进出登记记录、安全隐患排查台账、问题处置闭环记录、设备检查记录等各类资料，做到事事有登记、件件可追溯、项项有闭环。台账填写做到内容真实、

信息完整、字迹规范、分类归档、每日整理、定期汇总，全程接受甲方随时抽查、月度核查、年度考核，确保安保工作全程规范化、制度化、标准化运行。

（二）公共区域保洁服务

1、人员配备

结合公安局业务技术用房办公总面积、公共区域分布特点、楼层布局、功能区域划分及日常保洁作业需求，科学配备专职保洁人员6名，采用“片区包干、责任到人、全域覆盖、交叉补位”的作业模式，将大楼内部公共区域、楼院外围区域、楼层公共区域、配套功能区域划分为专属责任片区，每名保洁人员固定负责专属区域的日常清扫、精细保洁、卫生维护、消杀除臭工作，彻底杜绝卫生死角、保洁盲区、管理空档，全面保障办公区域干净整洁、庄重有序，适配公安单位办公环境标准。

2、岗位职责及工作安排

（1）办公内部公共区域日常保洁

全体保洁人员每日7:30前全部到岗，在正式办公前完成全域公共区域全方位、无死角基础保洁作业。重点对大楼大厅、各楼层走廊、楼梯台阶、扶手栏杆、电梯轿厢及按键、公共卫生间、公共茶水间、楼道过道、公共门窗、墙面台面、公示公告栏、休闲公共区域等所有公共空间进行全面清扫、垃圾捡拾、地面拖洗、台面擦拭、扶手消毒、门窗除尘作业，确保办公开启前全域干净整洁、无积尘、无污渍、无杂物、无异味、无蛛网。日常工作时段实行每2小时巡回保洁制度，

主动巡查各公共区域卫生状况，及时清理地面纸屑、烟头、水渍、杂物，随时擦拭公共台面、扶手、门窗、公示栏等易积尘、易脏部位，实时维护公共卫生间、茶水间整洁状态，及时清理垃圾、补充耗材、消除异味，全程保持办公公共区域整洁规范、清爽有序。

（2）楼院外围全域保洁

每日定时对楼院内部主干道、休闲广场、绿化带边缘区域、全域停车场、大楼出入口外围、围墙沿线通道、公共休闲区域等外围场地进行全方位清扫保洁，常态化清理路面落叶、纸屑、垃圾、杂物、尘土，保持外围路面干净平整、无堆积杂物。针对特殊天气实行专项保洁作业：雨后第一时间清扫路面积水、淤泥、泥沙杂物，避免路面湿滑、积水淤积，保障人员车辆通行安全；雪后按照“先主干道、后次干道、再休闲区域”的顺序，及时清扫积雪、铲除结冰，规范堆放积雪，杜绝路面结冰打滑，全力保障楼院通行安全和环境整洁。常态化清理绿化带内白色垃圾、枯枝杂物，保持外围景观整洁美观。

（3）定期深度保洁与消杀作业

建立“周深度保洁、月全面消杀”的常态化作业机制，持续提升环境卫生标准。每周开展一次全域深度保洁作业，重点对公共区域门窗玻璃、墙面边角缝隙、电梯轿厢内壁及顶部、消防栓箱体表面、垃圾桶及周边区域、楼梯底部、公示栏死角等日常保洁难以覆盖的部位，进行精细化擦拭、除尘、清理，彻底清除积尘、污渍、蛛网。每月开展一次全域彻底清扫和消杀作业，对公共区域地面缝隙、楼道死角、设备底部、卫生间地沟、茶水间操作台等重点区域进行全方位清扫，

同时采用合规消杀药剂开展消杀除臭工作，定期对公共卫生间、茶水间、电梯、密闭公共区域进行专项消毒、除臭、抑菌处理，有效杜绝蚊虫、细菌滋生，消除残留异味，持续保持办公环境干净、卫生、健康、舒适。

（4）保洁物资与工具管理

所有保洁工具、清洁耗材、消杀药剂实行分类存放、定点摆放、专人管理、规范使用，工具间物品摆放整齐有序、标识清晰，杜绝乱堆乱放、混放混用。每日作业完成后，保洁人员及时清洁、保养各类保洁设备及工具，清理工具残留污渍、积水，晾晒风干、归位摆放，定期维护清洁设备，延长设备使用寿命。严格管控消杀药剂、清洁耗材使用量，规范领用、登记流程，杜绝浪费、违规使用等问题，保持工具间整洁、规范、有序。

（三）垃圾清运服务

1、人员配备

为保障全域垃圾日产日清、规范处置、杜绝污染，配备专职垃圾清运人员 2 名，配套配置专用密闭垃圾清运车辆、标准化分类垃圾桶、清运工具及消杀设备。两名清运人员分工协作、相互配合，全面负责办公区域、楼院公共区域所有生活垃圾、办公杂物、分类垃圾的收集、分类、转运、消杀工作，全程与保洁岗位无缝联动、密切配合，实时跟进全域垃圾产生情况，高效完成垃圾清运作业，杜绝垃圾堆积、滞留、二次污染问题。

2、岗位职责及工作安排

（1）日常垃圾分类收集与清运

严格落实日产日清、定时清运、动态补清的作业标准，每日固定上午 10:00、下午 16:00 开展两次全域常态化垃圾清运工作，全面覆盖清理办公楼层、公共区域、楼院外围、停车场、绿化带周边等所有垃圾点位的分类垃圾桶、垃圾收集点。针对上班办公高峰期垃圾产生量大、易满溢的点位，实行不间断巡查、动态清运，及时清理满溢垃圾、补充空置垃圾桶，确保所有垃圾桶无堆积、无满溢、无渗漏、无散落垃圾。全程严格遵循垃圾分类标准，精准区分可回收垃圾、生活垃圾、其他垃圾，做到分类收集、分类转运、不混装、不混运，保障垃圾分类工作规范化落地。

（2）垃圾点位清洁与消杀

每一次垃圾清运作业完成后，必须对所有使用过的垃圾桶、垃圾收集点位、清运工具进行全方位冲洗、擦拭、清洁、消杀处理。彻底清除垃圾桶内壁残留污渍、垃圾残渣、淤积污水，擦拭垃圾桶外壁、点位地面，采用合规消杀药剂对垃圾点位、垃圾桶进行抑菌、除臭、消杀作业，有效去除残留异味、杀灭细菌蚊虫，从源头杜绝细菌滋生、蚊虫聚集、异味残留问题，保持所有垃圾收集点位干净整洁、规范卫生。

（3）垃圾规范闭环处置

严格对接市政官方垃圾清运站点，严格按照城市垃圾分类转运规定、指定转运路线、规定转运时间完成垃圾闭环转运工作。全程采用密闭式清运车辆运输垃圾，杜绝运输过程中垃圾抛洒、污水滴漏、异

味扩散，严禁垃圾随意堆放、私自丢弃、违规处置，全面避免楼院环境受到二次污染，保障楼院整体环境卫生整洁有序。

（4）特殊废弃物专项处理

针对办公区域日常产生的废弃纸质文件、废旧杂物、办公耗材废料等物资，单独设置专属收集容器，分类单独收集、规范存放、专项处置。严格遵守公安单位保密工作纪律，全力配合甲方做好涉密废纸、废弃资料、涉密杂物等涉密废弃物的专项收集、登记、销毁、闭环处理工作，全程严守保密准则，杜绝涉密信息泄露，坚决杜绝涉密废弃物随意丢弃、违规处置。

（四）水电管理服务

1、人员配备

为保障项目全域水电设施安全、稳定、持续运行，防范水电故障、设备隐患、能耗浪费等问题，配备专职电力维修人员 2 名，全员持国家认可电工职业资格证书上岗，具备专业的水电巡查、设备运维、故障排查、检修抢修、能耗管控能力。两名人员实行日间在岗值守、夜间轮值待命制度，分工负责、相互补位，全面覆盖办公大楼及楼院全域水电设施的日常巡查、运行管控、故障处置、设备保养、能耗管理等工作，全方位保障公安办公用水用电稳定安全。

2、岗位职责及工作安排

（1）全域水电设施日常巡查管控

每日按照标准化巡查流程，对办公大楼配电房、高压低压设备、水泵房、强弱电线路、楼层照明设施、开关插座、供水主管道、分支

管道、阀门配件、消防供水系统、排水管网、地漏排水设施、加压设备等所有水电相关设施设备进行全方位、无死角细致巡查。重点排查线路老化、线路松动、管道渗漏、阀门损坏、设备异响、开关故障、排水堵塞、水压异常、漏电隐患等各类安全问题，逐项做好巡查台账记录，对排查发现的轻微隐患当场整改，重大隐患第一时间上报、挂牌督办、限时整改，做到隐患早发现、早预警、早处置、早清零。

（2）水电故障高效运维保障

工作日工作时段两名水电维修人员全程在岗待命，随时响应各楼层、各区域水电报修需求，快速处置灯具损坏、开关失灵、插座故障、水龙头漏水、管道堵塞、水压不足、断电跳闸、排水不畅等常规水电故障问题，全力保障日常办公用水用电正常稳定。非工作时段、周末及节假日实行 24 小时通讯畅通值守制度，接到突发水电故障报修、设备异常预警后，30 分钟内必须到场处置，优先处置影响办公、存在安全隐患的紧急故障，最大限度缩短故障停运时间，杜绝水电问题影响公安正常业务开展。

（3）水电能耗精细化管控

建立常态化能耗统计与管控机制，定期汇总统计每日、每周、每月水电能耗数据，对比能耗波动情况，精准排查管道跑冒滴漏、设备空载耗电、线路损耗等浪费问题，针对性开展节能整改工作。严格结合公安办公作息时间，科学管控公共区域照明、楼道灯光、景观灯具、供水加压设备、通风设备等公共设施的启停时间，杜绝长明灯、长流水、设备空转等资源浪费现象。节假日、非办公时段及时关停非必要

公共水电设备，精准落实节能降耗管控要求，实现水电资源高效合理利用。

（4）设备台账标准化管理

建立完整、规范、可追溯的水电设施设备台账，详细登记全域水电设备的型号规格、安装位置、投入使用时间、厂家信息、检修周期、历次检修记录、故障发生情况、处置整改结果、保养记录等核心信息。严格按照设备保养规程，定期对配电设备、供水设备、管线系统、照明系统进行专业保养、除锈、紧固、调试、检修，及时更换老化破损配件，有效延长设备使用寿命，保障全域水电设备长期安全、稳定、高效运行。

（五）水网管道及勤杂维修服务

1、人员配备

配备水网管道及勤杂维修人员 1 名，该岗位人员具备综合维修技能，熟练掌握办公设施维修、五金配件更换、门窗维保、简易土建修补、管道疏通、场地规整等多项技能，全面弥补水电维修以外的各类后勤维修保障需求。岗位人员与水电维修人员分工协作、互补配合、高效联动，形成全覆盖、无盲区的设施维修保障体系，全方位满足办公区域各类零星维修、设施养护、后勤勤杂保障需求。

2、岗位职责及工作安排

（1）日常零星故障快速维修

全面负责办公区域及楼院所有配套设施的零星维修、更换、修补工作，涵盖门窗启闭故障、合页松动损坏、门锁锁具失灵、办公桌椅

柜体破损、抽屉滑轨故障、窗帘及配件损坏、公共扶手松动、楼道设施破损、墙面地坪开裂脱落、五金配件老化损坏、小型管道疏通等各类零星问题。严格执行报修响应标准，接到后勤报修、[illegible]反馈、甲方通知的维修需求后，30 分钟内到场核查处置，小型简单故障当场修复、当日闭环；复杂故障、需配件采购或专业协作的故障，第一时间上报、明确整改时限、分步推进修复，全程跟进整改进度，确保问题妥善解决。

（2）公共设施预防性养护

坚持“预防为主、修养结合”的工作理念，每周对楼院公共设施、办公配套设施、景观附属设施、楼道基础设施进行全面排查巡检。重点检查门窗五金紧固度、墙面地坪完整性、扶手牢固性、管道通畅性、配件老化程度等情况，对松动、老化、轻微损坏的配件提前紧固、润滑、更换，对墙面细微开裂、地坪破损、设施松动等问题提前修补养护。通过常态化预防性养护，从源头减少设施故障发生率，大幅提升公共设施完好率，保障各类配套设施长期正常使用。

（3）综合后勤勤杂保障

主动配合完成单位日常后勤保障工作，承接办公物资搬运、会议场地布置、活动场地规整、闲置杂物清理、办公区域规整摆放等勤杂工作。全力配合甲方完成各类专项检查、专项活动、应急保障、节前排查整治等重点工作，随时响应临时突发勤杂服务需求，全方位做好后勤辅助保障工作，为公安办公、业务开展、专项活动落地提供坚实支撑。

（4）维修台账闭环管理

建立完善的维修工作台账，对所有报修事项、巡查发现故障、主动整改问题进行逐项登记，详细记录报修时间、故障内容、维修人员、处置方式、维修耗时、完成情况、验收结果，做到报修有记录、处置有过程、完工有验收、问题有闭环，实现维修工作规范化、制度化、可追溯，持续提升维修服务质量和效率。

（六）绿化养护服务

1、人员配备

结合公安局业务技术用房楼院绿化布局、绿植品类、景观面积及常态化养护需求，配备专职绿化养护人员 1 名，具备专业的园林绿植养护、修剪造型、病虫害防治、季节性养护、景观维护技能，熟悉各类乔木、灌木、草坪、景观绿植的生长习性和养护标准，专人专职负责楼院全域绿化植被、景观苗木、草坪绿地、绿化配套设施的全方位日常养护、精细化管理工作。

2、岗位职责及工作安排

（1）常态化精细化养护作业

严格根据季节气候特点、绿植生长规律，开展常态化养护作业，定期对楼院草坪、景观灌木、行道乔木、造型绿植、花卉植被进行科学浇水、精准施肥、整形修剪、松土培土、杂草清除作业。每日巡查绿化区域，及时清理绿化带内杂草、枯枝、落叶、白色垃圾、杂物碎石，保持绿化区域干净整洁、无杂草、无杂物、无枯枝败叶。根据绿植长势及时修剪徒长枝条、杂乱枝叶，规整绿植造型，保障绿化景观

整齐美观、层次分明、长势良好，贴合公安单位庄重、整洁、规范的整体环境风貌。

（2）绿植病虫害专项防治

建立病虫害常态化巡查与提前预防机制，每日观察各类绿植生长状态，重点排查叶片发黄、枯萎、虫洞、霉变、枝条病变等异常情况，提前预判病虫害发生趋势，提前开展预防性消杀、防护养护工作。一旦发现病虫害问题，第一时间精准处置，采用合规、环保、无刺激的专用药剂开展专项消杀治理，及时清除病变枝叶、隔离受损植被，有效遏制病虫害蔓延扩散，杜绝大面积绿植枯萎、景观破损问题，全力保障全域绿化植被健康生长、景观完整完好。

（3）绿化配套设施维护

定期对绿化区域防护围栏、灌溉喷淋设备、输水管道、景观小品、绿植支撑架、标识牌等绿化配套设施进行检查养护，及时修复松动、破损、老化的设施配件，规整歪斜的景观造型和绿植排布。持续优化绿化景观整体效果，保持楼院绿化区域整洁规范、错落有致、庄重美观，与公安办公整体环境高度适配，打造整洁、肃穆、舒适、优美的办公绿化环境。

（4）季节性专项养护作业

结合四季气候变化，制定差异化、专业化季节性养护方案，落实四季专项养护工作。春季重点开展绿植补种、松土施肥、返青养护、枯枝清理、新芽防护工作，促进绿植复苏生长；夏季重点落实抗旱浇水、遮阴防晒、高温保湿、病虫害高发期专项治理工作，抵御高温干

旱对绿植的影响：秋季重点清理落叶枯枝、修剪冗余枝条、整理绿化区域，做好植被养分储备；冬季重点开展绿植防冻、防寒、防风、防晒防护工作，对乔木、灌木、草坪采取保温防护措施，最大限度保障绿植四季存活、绿化景观四季稳定完好。

三、整体人员值守及统筹管理安排

1、分岗位作息值守统筹

实行差异化、适配化值守制度，精准匹配各岗位工作属性及公安办公保障需求。安保岗位严格执行 24 小时三班轮换值守制度，班次无缝衔接、全程无空档、无断岗、无脱岗，全天候守护楼院安全稳定。保洁、垃圾清运、绿化养护、水电日常运维、勤杂维修等后勤服务岗位，统一执行白班标准工作制（8:00-18:00），全面覆盖日常办公服务时段。同时建立全天候应急值守机制，每日预留各岗位应急值班人员，夜间、周末、法定节假日全程保持通讯畅通，随时响应突发故障、紧急隐患、临时保障需求，确保各类突发问题第一时间到场、第一时间处置、第一时间闭环，全年无间断保障物业服务正常运转。

2、跨岗位联动协同机制

建立多岗位联动协作、快速流转、闭环处置工作体系，打破岗位壁垒、实现高效协同。安保人员在日常全域巡逻中，若发现公共区域卫生脏乱、杂物堆积、设施破损、绿植枯萎等问题，第一时间拍照记录、精准反馈对应保洁、维修、绿化岗位人员；保洁、绿化、后勤人员在作业过程中，发现安全隐患、消防漏洞、水电故障、设施异常、可疑情况等问题，第一时间上报安保岗位及物业经理，快速启动处置

流程。通过岗位双向反馈、联动处置，实现问题早发现、快流转、速处置、全闭环，全面提升物业服务整体响应效率和保障质量。

3、常态化考核管控机制

建立“每日考勤、每日巡查、每周复盘、月度考核、定期培训”的全流程管理考核体系。每日严格落实全员考勤管理制度，核查各岗位人员在岗情况、着装规范、纪律遵守情况；物业管理人员每日对各岗位工作质量、作业标准、台账规范、问题处置情况进行全域巡查，及时发现问题、现场督促整改。每周组织全员工作复盘会议，总结本周工作亮点、梳理存在问题、明确下周工作重点、落实整改责任。每月开展岗位绩效考核，将服务质量、履职情况、应急处置、纪律遵守、甲方评价纳入考核指标，考核结果与岗位绩效直接挂钩。同时定期组织全员开展专业技能、服务规范、保密纪律、安全应急、公安管理制度培训，持续提升全体物业服务人员的专业素养、服务水平和纪律意识，全力保障公安局业务技术用房楼院安全、规范、整洁、有序、高效运行。

四、人员配置汇总表

结合本项目物业服务全维度工作需求，本次公安局业务技术用房物业管理服务项目共计配备在岗工作人员 21 名，所有人员定岗定责、分工明确、各司其职、协同联动，全面覆盖安保、保洁、垃圾清运、水电运维、勤杂维修、绿化养护、项目管理等所有物业服务板块，无岗位空缺、无服务盲区，人员具体配置明细如下：

1、项目管理岗位：物业经理 1 名，全程常驻项目现场，全面统

筹负责本物业项目整体运营、人员管理、工作调度、甲方对接、质量管控、应急统筹、问题整改等全部管理工作；

2、安全安保岗位：专职安保人员 8 名，实行三班两运转 24 小时值守，负责全域安全防控、门禁管控、巡逻排查、应急处置、台账管理等工作；

3、保洁服务岗位：专职保洁人员 6 名，分片包干负责办公公共区域、楼院外围区域日常保洁、深度清洁、消杀除臭、环境维护工作；

4、垃圾清运岗位：专职垃圾清运人员 2 名，负责全域垃圾分类收集、定时清运、点位消杀、规范处置、涉密废弃物配合处理工作；

5、水电运维岗位：专职电力维修人员 2 名，持证上岗、轮班值守，负责全域水电设施巡查、运维、故障抢修、能耗管控、设备保养工作；

6、勤杂维修岗位：水网管道及勤杂维修人员 1 名，负责各类零星维修、设施养护、后勤勤杂保障、维修台账管理工作；

7、绿化养护岗位：专职绿化养护人员 1 名，负责楼院全域绿植日常养护、病虫害防治、景观维护、季节性专项养护工作。

全体岗位人员紧密配合、高效协同，严格落实各项工作标准和管理规范，全方位、标准化、精细化完成各项物业服务工作，为公安局业务技术用房办公运行提供坚实、专业、优质、稳定的后勤物业保障。

服务承诺及范围

为进一步规范化、精细化、标准化推进公安局业务技术用房楼院物业管理服务工作，紧扣公安办公高安全、高保密、高标准、高保障

的核心特殊要求，全面保障公安日常执法办案、行政办公、业务接待、后勤保障等各项工作有序开展，持续维护办公环境整洁舒适、院区秩序规范有序、设施设备完好稳定、全域运行安全可控。我方结合本项目建筑布局、场地规模、办公特性及公安工作实际需求，依托成熟的公安系统物业服务经验，特制定本全面、细致、可落地、可考核的物业服务范围及专项服务承诺。我方将严格恪守行业规范、甲方管理制度及警务后勤保障要求，全面落地各项服务举措，常态化优化服务质量，为公安局各项业务高效运转提供全方位、专业化、精细化的物业后勤支撑。

一、详细服务范围

本项目物业服务全域覆盖公安局业务技术用房所有区域，具体包含办公主楼、附属业务用房、楼院公共通道、户外场地、公共绿化景观区、公共配套设施设备、停车场、消防通道、休闲配套区域等全部公共业态。服务内容聚焦公安办公核心需求，细化拆解为安保服务、保洁服务、绿化养护服务、垃圾清运服务、水电管理服务、勤杂维修服务六大核心板块，各板块实行专人负责、分区管控、定时作业、全程留痕的管理模式，全方位满足公安办公、业务开展、场地使用、安全保障等各类场景需求，具体服务细则如下：

（一）楼院保安安保服务

严格对标公安用房安全性、保密性、严肃性、规范性的核心标准，构建 24 小时全天候、全方位、无死角的安保防控体系，聚焦人员管控、车辆管理、秩序维护、消防管控、应急处置五大核心工作，筑牢

院区安全保密防线，杜绝各类安全、泄密、秩序乱象问题发生，具体工作内容如下：

1. 出入口全天候值守管控。实行院区主出入口、次出入口 24 小时双人不间断在岗值守制度，无脱岗、空岗、睡岗、擅自离岗现象。严格执行公安专属进出管理规定，对所有进入院区的外来办事人员、施工人员、访客进行身份核实、信息登记、事由核验、出入报备，对公务车辆、外来车辆实行分类登记、查验放行。严禁无关闲散人员、无资质外来车辆进入院区，坚决杜绝外来人员随意走访、逗留、窥探办公区域，严禁无关人员进入涉密办公区域周边范围，全方位守护公安办公区域私密安全与警务信息安全。

2. 全域定时巡逻排查管控。制定标准化巡逻路线与巡逻频次，实行全天候定时定点巡回检查制度，日间每 1 小时巡逻一次，夜间每 30 分钟巡逻一次，重点时段加密巡逻频次。巡逻范围覆盖办公楼内外楼层、公共通道、楼梯间、电梯厅、院区广场、停车场、围墙周边、消防通道、设备机房、绿化带边角等所有重点、隐蔽区域。巡逻过程中重点排查消防安全隐患、设施破损隐患、人员滞留隐患、可疑人员踪迹、违规行为等，对发现的问题第一时间制止、整改、上报，详细填写巡逻台账，做到次次有记录、事事有闭环。

3. 院区公共秩序维护疏导。常态化规范院区全域秩序，重点整治车辆乱停乱放、人员随意走动、杂物随意堆放等乱象。对公安公务车辆、外来办事车辆、施工车辆进行分区引导、规范停放，合理疏导院区进出车流、人流，保障主通道、消防通道、应急通道全程畅通无

阻，无堵塞、无占用情况。及时劝阻院区不文明行为、违规行为，维护院区庄重、整洁、规范的办公秩序，适配公安单位严肃、严谨的办公氛围。

4. 消防安全专项管控。建立日常消防巡查、隐患排查、设施维保常态化机制，每日对院区消防栓、灭火器、应急照明灯、疏散指示标志、消防水带、消防控制柜等所有消防设施器材进行全面检查，确保设施完好有效、压力充足、摆放规范、无过期失效。定期清理消防通道、安全出口、消防登高面，严禁任何物品占用、堵塞、遮挡消防设施及消防通道。每月开展一次消防隐患专项排查整治，建立消防隐患台账，实行整改销号闭环管理，同时协助甲方开展消防演练、消防宣传、应急培训等相关工作，提升院区消防应急处置能力。

5. 突发事件应急处置。建立快速应急响应机制，针对院区突发人员纠纷、安全险情、设备故障、极端天气、突发舆情、外来人员滋扰等各类突发事件，第一时间赶赴现场、快速研判、规范处置，及时做好现场管控、人员疏散、秩序维护工作，并第一时间向甲方后勤管理部门上报情况，全程配合公安部门开展应急处置、现场保障、善后梳理工作，全力保障院区工作人员人身安全、单位财产安全及办公秩序稳定。

（二）公共区域保洁服务

秉持“精细化、无死角、常态化、高标准”的保洁作业原则，全面负责公安局业务技术用房所有公共区域的日常清扫、深度保洁、除尘消杀、垃圾清理、环境维护工作，彻底杜绝卫生死角、垃圾残留、

污渍积尘、异味滋生等问题，持续打造干净整洁、规范有序、舒适雅致、安全卫生的公安办公环境，具体作业内容如下：

1. 室内公共区域精细化保洁。覆盖办公楼大厅、各楼层走廊、楼梯台阶及扶手、电梯轿厢及按键、公共卫生间、公共会议室、接待大厅、过道窗台、墙面踢脚线、公共休息区等所有室内公共区域。每日早、中、晚三次全面清扫擦拭，日间实行不间断巡回保洁，及时清理地面纸屑、杂物、污渍、积水，彻底清除墙面、窗台、扶手、设备表面积尘。对高频使用的电梯、卫生间、会议室实行重点保洁，保证地面干净干爽、墙面无污渍无蛛网、设施设备洁净光亮、区域环境规整有序。

2. 楼院户外全域保洁。全面负责院区主次道路、广场空地、停车场区域、绿化带边缘、户外休闲区域、出入口周边、围墙沿线等户外公共区域的清洁维护。每日清晨完成全域普扫，日间常态化巡回清理，及时清扫落叶、枯枝、泥沙、杂物、白色垃圾，雨后第一时间清理路面积水、淤泥，雪后及时清扫积雪、积冰，大风天气及时清理散落杂物、断枝，持续保持户外区域干净整洁、路面畅通无杂物。

3. 公共设施专项保洁消杀。定期对院区所有公共配套设施进行深度清洁养护，包含公共垃圾桶、垃圾收集站、导视指示牌、政务宣传栏、休闲座椅、户外灯具、公共栏杆等设施，每周进行全面擦拭、清洗、除尘，去除污渍、锈迹、灰尘。同时建立常态化消杀机制，春夏蚊虫滋生期每周开展 2 次全域消杀，秋冬季节每月开展 1 次预防性消杀，重点对卫生间、垃圾点位、绿化带边角、阴暗潮湿区域进行专

项消杀，彻底杜绝蚊虫滋生、异味残留、细菌传播问题。

4. 全天候动态保洁维护。办公时段安排专人定点值守+巡回保洁，实时跟进办公期间环境卫生动态，对人员进出产生的突发垃圾、地面污渍、散落杂物做到随脏随清、即时处理，确保办公全程环境整洁规范。每日下班后完成全域收尾保洁，清理当日所有垃圾、整理公共设施、排查卫生死角，保障次日办公环境干净有序，实现环境卫生全天候达标、无空档、无乱象。

（三）绿化养护服务

针对公安局业务技术用房院内所有公共绿化植被、景观苗木、草坪、花灌木、造型乔木、景观花卉等绿植资源，实行专业化、标准化、四季化养护管理，兼顾绿植存活率、景观美观度、院区整洁度，适配公安单位庄重规整的整体风貌，全方位维护院区绿化景观效果，具体养护内容如下：

1. 日常精细化养护作业。根据各类绿植生长特性，制定差异化养护方案，定期开展修剪、除草、松土、浇水、施肥、扶正等基础作业。对乔木、灌木定期修剪杂乱枝叶，规整造型轮廓，保持景观整齐美观；对草坪定期修剪、碾压、松土，避免杂草蔓延、草坪荒芜；根据天气及土壤湿度科学浇水，保证绿植水分充足；按季节施加专用有机肥、复合肥，补充生长养分，确保各类绿植长势旺盛、形态规整、无枯萎衰败现象。

2. 病虫害常态化防治。建立“预防为主、防治结合、早发现、早治理”的病虫害防控机制，每日巡查全域绿植生长状态，重点排查

叶片发黄、枯萎、虫洞、霉变、病害附着等问题。定期开展预防性消杀防护，提前杜绝蚜虫、螨虫、白粉病、叶斑病等常见病虫害滋生蔓延。发现病虫害问题第一时间采用环保、低毒、无害药剂专项治理，精准处置病害植株，杜绝病虫害大面积扩散，全力保障绿化植被存活率与生长质量。

3. 绿化区域环境规整维护。每日清理绿化区域内的落叶、枯枝、杂草、垃圾、石块及各类杂物，及时规整倒伏、歪斜的绿植苗木，梳理杂乱枝条，确保绿化区域干净整洁、无杂物堆积、无杂草丛生。定期对绿化带边缘进行修边规整，保持绿化区域线条整齐、景观层次分明，与院区整体办公环境高度适配，提升院区整体颜值与格调。

4. 四季针对性换季养护。根据春夏秋冬四季气候变化，定制专属换季养护方案，实现全年景观稳定。春季重点做好施肥、催芽、补植、杂草清理；夏季重点做好抗旱浇水、遮阴防晒、病虫害高发期防控、雨后排涝；秋季重点做好枯枝清理、整形修剪、养分储备；冬季重点做好防冻保温、防风防护、枯枝清除。对自然枯萎、坏死、老化的绿植及时排查报备，协助甲方完成苗木更换、补植工作，持续维持院区绿化景观四季常青、整洁美观。

（四）垃圾清运服务

严格遵循垃圾分类、环保处置、规范清运的行业标准，全面负责院区全域日常生活垃圾、普通办公垃圾的分类收集、定点存放、日产日清、规范清运、场地消杀全流程工作，杜绝垃圾滞留堆积、二次污染、异味扰民等问题，保障院区环境卫生长效达标，具体服务内容如

下：

1. 垃圾点位规范布设与维护。根据院区楼宇布局、人流分布、办公需求，科学合理布设分类垃圾桶、垃圾收集点，做到点位分布均匀、使用便捷、不影响办公环境、不占用通行通道。每日对所有垃圾收集容器、收集点位进行清洁擦拭、冲洗除臭，定期开展深度消杀，确保垃圾桶无污渍、无黏垢、无异味、无细菌滋生，垃圾点位周边干净整洁、规范有序。

2. 全域垃圾全覆盖收集清理。每日分时段开展垃圾收集工作，日间定时巡回收集办公楼各楼层、公共区域、户外场地的零散垃圾，每日固定时段完成全域垃圾全覆盖归集，做到垃圾随满随清、无堆积、无散落、无溢出。严格落实日产日清要求，杜绝隔夜垃圾留存、垃圾长期堆放问题，全面覆盖办公区、院区道路、绿化周边、停车场等所有区域，无遗漏、无死角。

3. 标准化规范清运作业。严格按照城市环卫管理规范及环保要求，对分类收集的垃圾进行规范化打包、转运，统一清运至政府指定垃圾转运点位。清运过程全程密闭操作，杜绝垃圾抛洒、废液渗漏、异味扩散，全程无二次污染、无路面遗留垃圾。清运车辆定期清洗消杀，保持车辆干净整洁、规范合规。

4. 垃圾点位常态化保洁消杀。每次垃圾清运完成后，第一时间对垃圾收集点地面、周边区域进行清扫、冲洗、擦拭，清理残留垃圾、污渍、积水，恢复点位整洁。每日对垃圾点位开展基础消杀，每周开展深度消杀，有效杜绝蚊虫滋生、细菌传播、异味扩散，持续保持垃

圾区域干净、卫生、规范。

（五）水电管理服务

全面负责公安局业务技术用房公共供水、供电系统及配套设备设施设备的日常巡检、运行管控、隐患排查、运维养护、应急保障工作，建立全流程、常态化、闭环式水电运维管理机制，全力保障公共水电系统安全、稳定、持续运行，全方位适配公安办公不间断、高可靠的用水用电需求，具体服务内容如下：

1. 公共供水系统全面管护。对院区公共供水管网、水龙头、供水阀门、泵房设备、蓄水池、输水管道、排水管网等所有供水设施开展每日常态化巡检，细致排查管道漏水、阀门失灵、龙头损坏、管道堵塞、水质异常等各类问题。对巡检发现的轻微故障当场快速处置，重大隐患第一时间报备、限时整改，定期对供水设备、蓄水池进行清洁养护，保障公共供水通畅稳定、水质达标、设施完好。

2. 公共供电系统运维保障。负责办公楼公共照明、楼道灯具、院区路灯、景观灯、公共配电箱、开关插座、输电线路、应急供电设备等公共供电设施的日常巡查与管护。每日排查灯具损坏、线路老化、开关失灵、配电箱异常、漏电隐患等问题，及时更换损坏灯具、修复故障线路、紧固松动设备，全面保障办公时段公共区域照明充足、供电稳定、线路安全，杜绝断电、漏电、设备故障影响办公。

3. 水电能耗精细化管控。常态化巡查公共水电使用情况，重点排查长流水、长明灯、空耗水电、违规用水用电等浪费现象，及时制止不规范用水用电行为，做好节能宣传与规范引导。定期统计公共水

电运维数据、能耗数据、故障数据，建立水电运维台账，精准把控水电运行状态，优化能耗管理，践行节能降耗理念，降低院区后勤运维成本。

4. 水电突发应急保障。建立水电故障快速响应机制，针对突发停水、停电、管道爆裂、线路故障、设备损坏等突发情况，运维人员第一时间到场排查故障原因、研判影响范围，快速开展应急处置、抢修作业。同步对接供水、供电部门跟进抢修进度，最大限度缩短故障时长，降低水电故障对公安执法办案、日常办公、业务接待的影响，保障水电系统快速恢复正常运行。

（六）勤杂维修服务

针对公安局业务技术用房所有公共构筑物、配套设施、小型设备开展日常零星维修、养护修缮、故障整改、勤杂辅助工作，实行常态化巡查、提前预判、快速处置、闭环管理，全力保障院区各类公共设施完好可用、运行正常，全方位配合公安各项后勤保障工作，具体服务内容如下：

1. 公共构筑物零星维修。全面负责楼道门窗、玻璃、门锁、合页、把手、楼梯扶手、防护栏杆、公共台面、墙面涂层、地面瓷砖、踢脚线、吊顶、隔断等公共构筑物的日常修缮工作。针对门窗松动、玻璃破损、门锁失灵、墙面小面积开裂脱落、地面空鼓破损、扶手松动等各类零星问题，及时开展修补、紧固、更换、翻新作业，保障公共构筑物完好规整、安全可用。

2. 小型配套设备故障维修。聚焦公共区域常用小型设施设备，

包含公共卫生间洁具、冲水装置、下水管道、排水地漏、通风设备、排气扇、公共照明配件、开关插座、标识标牌、休闲设施等设备的故障排查与快速维修。对堵塞、漏水、失灵、损坏等常见问题即时处理，快速恢复设备正常使用功能，保障公共配套服务顺畅运转。

3. 临时性勤杂辅助工作。主动配合公安局后勤管理工作，全力承接各类临时性、辅助性勤杂任务，包含大型会议场地布置、活动场地规整、物资搬运摆放、办公区域规整、物资收纳整理、应急物资调配辅助、院区环境专项整治等工作。做到随叫随到、高效落实、配合到位，全方位保障公安各类办公、会议、活动有序开展。

4. 常态化隐患排查闭环整改。建立设施设备日常巡查机制，每日对全院公共设施、配套设备运行状态进行全面排查，提前预判潜在故障、梳理安全隐患，做到早发现、早处置、早整改。严格执行“小修不过夜、大修有方案、全程有记录、整改有闭环”的工作标准，所有维修、整改、复查工作全程台账登记，确保问题处置不留死角、不存隐患。

二、专项服务承诺

我方深刻知悉公安局业务技术用房作为警务办公核心场所，具备极强的保密性、安全性、严肃性、特殊性，物业服务工作直接关联公安办公秩序、警务信息安全、院区运行稳定。为此，我方严格遵守国家物业管理行业标准、地方物业服务规范及公安局后勤管理各项规章制度，立足警务办公专属需求，秉持“安全优先、服务至上、精细高效、保障有力”的服务理念，郑重作出以下专项服务承诺，所有服务

标准公开、服务流程透明、服务成效可考核、问题整改可追溯，全力为公安办公保驾护航。

（一）安全安保服务承诺

1. 严格落实24小时双人在岗值守、全天候不间断巡逻制度，坚决杜绝脱岗、空岗、睡岗、漏巡、迟到早退等违规情况。严格执行公安用房专属出入管理、保密管理规定，严守警务保密纪律，不窥探、不打听、不传播警务工作信息，全程杜绝无关人员闯入、信息泄露、物品遗失等安全问题，筑牢警务安全保密防线。

2. 所有安保人员全部持证上岗，统一制式着装、统一仪容仪表、统一服务规范，岗前完成公安安保专项培训，熟练掌握公安院区管理制度、出入管控流程、消防操作规范、突发事件应急处置预案，具备专业的安保素养、应急处置能力和保密意识，规范履职、文明执勤、严谨尽责。

3. 实行每日安防、消防隐患排查制度，逐项核查安防设备、消防设施、通道秩序、院区防控情况，建立完整隐患排查台账、整改台账、复查台账，实现隐患发现、整改、销号全闭环管理。全力保障院区安防体系、消防系统全年稳定运行，承诺全年无重大安全事故、无消防安全事故、无泄密安全事故发生。

4. 建立突发事件极速响应机制，遇院区纠纷、安全险情、恶劣天气、紧急突发情况，安保人员3分钟内到场处置，快速响应、规范管控、高效处置，第一时间上报情况并主动配合公安部门开展应急救援、秩序维护、现场保障等工作，全力降低突发事件影响。

（二）保洁环卫服务承诺

1. 室内外公共区域实行“每日普扫、日间巡保、动态保洁、全程达标”标准，办公时段全程保持地面干净无杂物、墙面整洁无[illegible]、设施洁净无积尘、空气清新无异味，全域无卫生死角、无垃圾残留、无污垢堆积，始终维持高标准环境卫生状态。

2. 针对公共卫生间、电梯、公共会议室、接待大厅等高频使用重点区域，实行“定时清洁、定时消杀、重点维护、实时补保”模式，每日不少于4次专项清洁、2次全面消杀，保持区域干燥洁净、通风良好、无异味、无污渍、无积水，所有消杀记录、保洁记录完整留存、可查可溯。

3. 严格落实垃圾日产日清、定点规范堆放清运标准，垃圾无隔夜、无堆积、无溢出、无散落，垃圾收集容器定期清洗、深度消杀、除臭养护，彻底杜绝蚊虫滋生、异味扰民、垃圾污染等问题，持续保持垃圾点位及周边环境整洁卫生。

4. 建立极端天气应急保洁机制，遇雨雪、大风、沙尘、霜冻等恶劣天气，工作人员第一时间到岗作业，快速清理院区路面积水、积雪、积冰、落叶、沙尘、杂物，及时铺设防滑设施、设置警示标识，全力保障院区通行安全、环境整洁有序。

（三）绿化养护服务承诺

1. 严格按照市政园林专业化养护标准开展常态化作业，精准落实绿植修剪、除草、松土、浇水、施肥等养护工序，做到修剪造型规整、杂草清除彻底、水肥供给科学合理，全面维持院区绿化景观整洁、

庄重、美观，适配公安单位整体风貌。

2. 构建全周期病虫害防控体系，提前预防、精准治理、快速处置，坚决杜绝大面积绿植病虫害爆发、枯萎死亡、长势衰败现象，全力保障院区绿化植被存活率稳定保持在98%以上，绿化景观四季常绿、状态优良。

3. 绿化养护区域全程干净规整，无生活垃圾、无杂草丛生、无枯枝败叶、无杂物堆积，定期规整绿植形态、修整绿化带边缘，持续优化院区绿化景观层次，打造整洁规范、雅致舒适、生态优美的公安办公绿化环境。

4. 实行绿化问题快速响应机制，接到甲方绿化整改、养护、补植需求后，24 小时内到场处置，换季养护、绿植防护、枯萎苗木报备更换工作及时到位，不拖延、不滞后，持续保障绿化景观效果稳定。

（四）水电运维服务承诺

1. 每日对全院公共水电设施设备开展全覆盖、无死角巡检，建立完善的运维台账、隐患台账、保养台账，提前排查各类潜在故障与安全隐患，及时预处理、早整改，全力保障公共水电系统 24 小时持续稳定运行，满足公安不间断办公需求。

2. 实行水电故障分级响应处置机制，一般性水电故障接到甲方报修后，30 分钟内工作人员到场处置，快速排查、当场修复；复杂重大故障第一时间到场研判、及时报备甲方，制定专项抢修方案，明确整改时限、限时闭环整改，并做好临时应急保障措施，最大限度降低对公安办公、业务工作的影响。

3. 严格遵循水电运维标准化操作流程，所有作业人员持证上岗、规范操作、安全施工，坚决杜绝违规作业、野蛮施工引发的水电安全隐患、设备损坏问题。常态化开展节能管控，严格杜绝公共区域长流水、长明灯、空耗水电等浪费现象，践行绿色节能运维理念。

4. 定期对公共水电设施设备进行深度保养、全面检修、设备消杀，及时更换老化、破损、失效配件，全面保障各类水电设施设备完好可用、运行安全、合规达标，从源头降低故障发生率。

（五）维修勤杂服务承诺

1. 建立 24 小时全天候报修响应机制，全程保障报修渠道畅通、响应及时。日常零星小故障当日修复、一般故障 24 小时内闭环修复、疑难复杂故障第一时间报备，制定专项解决方案、明确办结时限，并同步落实临时保障措施，不影响正常办公使用。

2. 所有维修作业坚持文明施工、规范施工、安全施工，作业前做好现场防护，作业中规范操作，作业完成后即时清理施工垃圾、修复现场环境，不遗留施工杂物、不破坏原有建筑结构和办公环境，确保维修一处、完好一处、整洁一处。

3. 全力配合公安局各项临时后勤保障、会议保障、活动保障、环境整治等勤杂辅助工作，做到随叫随到、主动配合、高效落实、保质完成，全方位、无死角保障公安办公秩序顺畅、各项工作有序推进。

4. 实行维修工作全流程闭环管理，建立完整的报修、派单、维修、验收、复查台账，所有维修事项全程记录、有据可查、可追溯、可考核，确保每一项问题都能彻底整改、长效稳固。

李嘉良

（六）综合服务纪律承诺

1. 全体物业工作人员严格恪守公安局各项规章制度、警务保密条例，严守保密工作纪律。严禁窥探、打听、记录、传播任何公安工作信息、警务涉密内容，严禁私自拍摄、留存院区办公场景，严禁未经许可进入非公共涉密办公区域，坚决杜绝一切违规违纪、泄密风险行为。

2. 全体工作人员在岗期间统一着装、仪容整洁、举止文明、礼貌服务、规范履职，秉持严谨、细致、高效的工作作风，主动配合公安局后勤管理工作，无条件服从甲方统一调度、工作安排与现场管理，积极配合各项专项检查、整改提升工作。

3. 建立常态化自查自纠、自我提升机制，每周开展物业服务专项自查，对照服务标准、甲方要求逐项排查服务短板、工作漏洞，主动发现问题、立即整改问题、持续优化服务流程，不断提升物业服务精细化、标准化、专业化水平。

4. 设立专属物业服务反馈渠道，主动对接甲方后勤管理部门，常态化沟通服务需求，虚心接受甲方监督、意见与建议。对甲方反馈的各类问题、整改需求，24 小时内响应对接，限时完成整改、及时回访确认，形成服务优化闭环，持续适配公安办公服务需求。

三、总体服务保障

为精准适配公安局业务技术用房高安全、高保密、高标准的专属物业服务需求，我方将组建一支专属化、专业化、稳定化、高素质的专项物业服务团队，所有团队成员均经过公安物业服务专项岗前培

训、保密培训、安全培训、应急培训，全面熟知公安用房物业服务标准、保密管理要求、安全操作规范、应急处置流程，具备适配警务后勤保障的专业能力、责任意识与保密素养。

服务全程实行标准化流程管控、精细化作业服务、常态化自查督导，建立“专人分管、分区负责、层层落实、全程留痕、闭环管控”的管理体系，细化各岗位工作职责、作业标准、考核细则，实现物业服务各项工作有据可依、有章可循、可查可考、长效落地。我方将始终以公安办公需求为核心，以安全保密为底线，以优质服务为目标，持续优化服务举措、提升服务质量、筑牢安全防线，全力为公安局业务技术用房提供安全、高效、精细、贴心、稳定的全方位物业服务保障，切实助力公安各项执法办案、行政办公、业务开展工作高效有序推进。

服务响应方式

为进一步规范公安局业务技术用房楼院物业管理服务工作，严格贴合公安办公场所严肃性、安全性、整洁性、保障性四大核心专属要求，紧扣公安办公涉密性、严谨性、特殊性工作特点，全面细化安保、保洁、绿化养护、垃圾清运、水电管理、勤杂维修六大核心服务流程，构建标准化、精细化、高效化、闭环式的服务响应体系。通过规范化服务标准、极速化响应时效、常态化管控机制，全方位保障公安业务技术用房办公环境整洁规范、设施设备稳定运行、院区治安安全可控、后勤保障全面到位，为公安各项业务高效开展筑牢后勤服务基础，具体服务响应方式如下：

一、楼院保安服务响应方式

本项目楼院安保服务立足公安办公场所涉密、安全、严禁、规范的核心特性，以24小时全天候值守、全方位无死角安防管控、[illegible]率应急处置、全流程闭环管控为核心工作原则，聚焦院区人员安全、设备安全、场地安全、信息安全四大管控重点，全面排查化解各类安全隐患，杜绝无关人员闯入、安全事故发生、风险隐患滞留，全力打造安全、有序、严谨、可控的公安办公院区环境，适配公安公务办公、业务办案的专属安防需求。

1. 日常值守响应

严格执行3班24小时不间断轮岗值守制度，科学划分班次、明确岗位职责、压实值守责任，每班固定配备持证上岗、经过公安专属安保培训的专职安保人员，杜绝岗位空岗、人员混岗现象。严格落实公安局专属出入管理制度，细化人员、车辆、物资三类核验标准，实行分级分类通行管控。针对公安干警、在编工作人员、内部值守人员，建立专属人员信息台账，实行人脸识别、工牌核验快速通行机制，简化内部通行流程，保障内部办公高效顺畅；针对外来访客、公务对接人员、施工维修人员、物资配送人员、后勤服务人员等外部人员，严格执行“身份核验+信息登记+对接确认+全程溯源”准入流程，逐一核查有效身份证件、登记个人信息、来访事由、到访区域、停留时长，现场电话对接院内对接责任人确认无误后，方可准予进入，同时限定活动区域，严禁跨区域、无目的游荡。所有外来车辆必须登记车牌信息、核实到访事由，引导至指定停车区域停放，严禁无登记车辆、陌

生车辆、闲散车辆进入院区及办公区域。值守期间安保人员必须全程在岗履职，保持仪容整洁、姿态规范，严格遵守岗位纪律，坚决杜绝脱岗、睡岗、串岗、玩手机、闲聊等违规行为。建立常态化定点巡逻机制，每小时对院区大门出入口、办公楼道、地下停车场、院区围墙、设备机房、消防通道、院区广场等重点区域开展全覆盖定点巡逻，详细记录巡逻时间、巡查点位、现场情况、有无隐患等信息，规范填写巡逻台账，做到巡查有记录、情况可追溯、隐患可排查。

2. 巡逻防控响应

结合公安院区安防管控高标准要求，采用定点值守+动态巡逻+重点布防的立体化安防管控模式，精准把控巡逻频次、巡逻范围、巡逻重点，实现院区安防无盲区、无死角、无空档。白天办公时段，每1小时开展一次院区全域全覆盖巡逻，重点排查办公区域周边、公共通道、绿化带、停车场、出入口等人员流动区域，重点检查是否存在陌生人员逗留、闲散人员聚集、杂物随意堆放、公共设施破损、消防通道堵塞、门窗未锁闭等安全问题。夜间非办公时段，加密巡逻频次，每30分钟开展一次重点区域加密巡逻，重点强化围墙边界、设备机房、消防重点部位、楼道拐角、偏僻区域的巡查力度，严防夜间非法闯入、财物丢失、设施损坏、安全事故等问题发生。所有巡逻工作全程开启执法记录仪留存影像记录，确保巡逻过程规范可溯源。巡逻期间发现异常人员、安全隐患、设施问题、环境乱象等情况时，第一时间抵达现场进行管控处置，制止违规行为、清除现场隐患，同步第一时间上报物业负责人及公安用房专属对接科室，详细反馈现场情况、

处置措施，全程跟进问题处理进度，形成前置防控、快速处置的安防管控体系。

3. 应急处置响应

针对院区各类突发应急场景，建立极速应急响应机制，涵盖外来人员滋扰闹事、无关人员强行闯入、设备设施安全隐患、火灾火情、管道漏水、人员受伤、突发恶劣天气、舆情风险、治安隐患等各类突发情况，严格执行 3 分钟快速到场响应标准。突发情况发生后，现场值守安保人员必须第一时间赶赴现场，根据突发场景类型精准采取管控隔离、隐患止损、人员救助、人群疏散、现场保护、秩序维稳等针对性应急措施，快速控制现场局势，防止事态扩大、风险升级。同步第一时间上报物业上级负责人，主动联动公安内部安保力量、警务值班人员开展联合处置工作，严格配合公安应急处置流程，服从统一调度指挥。应急处置结束后，全面梳理事件起因、经过、处置流程、处理结果、后续整改措施，完整归档各类台账、影像、文字资料，建立“突发处置、现场管控、上报联动、整改复盘、归档留存”的全闭环应急管理机制，杜绝同类问题重复发生。

4. 秩序管控响应

全面负责楼院全域车辆通行、停放秩序及院内公共秩序管控工作，适配公安办公庄重、有序的整体氛围。日常常态化引导公务车辆、干警通勤车辆、执勤车辆有序驶入、规范停放，统一规划停车区域，划分专属车位、临时车位、应急车位，严禁车辆压线停放、占道停放、跨区域停放。及时清理院内乱停乱放车辆、占道杂物、废弃物品、障

碍物等，全天候保障院区主通道、消防通道、应急通道、人行通道全程畅通无阻，杜绝通道堵塞、秩序混乱问题。针对重大警务工作、专项执法行动、重要公务会议、上级检查调研、大型公务活动等特殊场景，提前制定专项秩序管控方案，增派安保力量，提前清理现场环境、规整车辆停放、设置指引标识，全程做好现场秩序维护、人员疏导、人流管控、场地安保、应急值守工作，保障各类公务活动、警务工作有序、平稳、安全开展。

二、公共区域保洁服务响应方式

围绕公安局业务技术用房办公环境庄重、整洁、规范、卫生的核心标准，针对楼内楼外全域公共区域，构建日常普扫、定时精保、即时保洁、专项消杀、深度养护五位一体的标准化保洁服务模式，全方位清除卫生死角、杜绝污渍异味、保持环境整洁，适配公安办公严肃性、规范性环境要求。保洁服务全域覆盖，具体包含楼内公共楼道、通行走廊、电梯轿厢及按键、大厅前厅、公共卫生间、公共会议室、接待大厅、楼梯扶手、门窗墙面、公共窗台，以及楼院户外路面、院区广场、绿化带周边、户外公共通道、停车场公共区域等所有公共区域，实现全域保洁无盲区、卫生标准无短板。

1. 日常常态化保洁

严格落实分时段常态化保洁制度，保障办公时段环境始终整洁规范。工作日每日清晨 7:30 前完成院区全域初次全方位清扫保洁，对公共区域地面、公共台面、楼梯扶手、门窗玻璃、墙面立面、窗台柜面等区域进行全面清扫、除尘、擦拭，彻底清理夜间堆积的灰尘、落

叶、杂物，确保办公开启前环境干净整洁。日间办公时段实行每 2 小时巡回保洁制度，安排专职保洁人员分片巡查、动态保洁，及时清理地面纸屑、垃圾杂物、污渍水渍、落尘落叶，重点擦拭电梯按键、扶手、门把手、公共台面等高频接触点位，杜绝积尘、污渍、细菌残留。公共卫生间实行每小时专项巡查保洁机制，实时清理垃圾桶杂物、冲刷洁具台面、擦干地面积水，及时补充卫生纸、洗手液、香薰等清洁用品，定期疏通排水地漏，全程保障卫生间无异味、无污垢、无积水、无蚊虫、无堵塞，始终维持干净规整的使用状态。

2. 精细化深度保洁

立足公安办公高标准卫生要求，建立日常深度保洁、定期专项保洁养护机制，彻底清除常规保洁遗漏的卫生死角。每日下班后办公人员全部离场后，开展全域深度清洁作业，重点针对楼道角落、墙体缝隙、地面边角、设备底部等隐蔽区域，清理积尘、顽固污渍、地面胶渍、杂物残留，对公共设施、洁具设备进行精细化擦拭养护。每周固定开展 1 次全域深度保洁专项工作，聚焦玻璃幕墙、门窗缝隙、楼道吊顶、灯具周边、空调出风口、排水口、绿化带边角、围墙底部等易积尘、易藏污的隐蔽区域，进行全方位除尘、清理、擦拭、疏通，彻底消除卫生盲区。每月开展 1 次专项保洁养护作业，针对公共地面石材、台面、金属扶手、门窗五金、电梯内饰等设施，进行专业清洁、抛光养护、除锈打理，提升办公环境整洁质感，维持院区设施干净规整、焕然一新的状态。

3. 突发保洁响应

建立突发保洁极速响应机制，应对各类临时性、突发性卫生问题。针对日常办公中出现的垃圾散落、地面污渍、积水渗漏、杂物堆积、雨雪天气泥水残留等突发卫生问题，保洁人员现场巡查发现或接到甲方工作人员通知后，5 分钟内快速到场处置，快速完成垃圾清理、污渍擦拭、积水拖干、场地规整工作，第一时间恢复办公场地整洁原貌。针对重大会议、公务接待、专项警务活动、上级检查等重点场景，提前 1 小时完成场地全方位精细化保洁，对会场、通道、接待区域进行全面清洁、消杀、规整；活动结束后第一时间到场清理现场垃圾、规整场地设施、清扫残留杂物，快速完成场地复原，保障办公区域快速恢复常态整洁状态。

4. 消杀防疫响应

常态化落实公共区域消杀防疫工作，筑牢公安办公卫生安全防线。每日对电梯轿厢、公共卫生间、密闭走廊、办公大厅、公共会议室等人员密集、高频使用、密闭性强的区域开展常态化消毒作业，采用合规环保消杀药剂，对地面、台面、按键、扶手、洁具等重点部位进行擦拭、喷洒消毒，杜绝病菌滋生传播。每周开展 1 次院区全域系统性消杀，重点针对蚊虫滋生地、排水通道、绿化带边角、公共垃圾桶、卫生间管道、设备机房等易滋生细菌、蚊虫的区域进行深度消杀，从源头防控卫生隐患。在春季蚊虫高发期、秋冬流感高发期、雨季潮湿季节等特殊时段，根据疾控要求及院区实际情况，主动增加消杀频次、扩大消杀范围，全方位杜绝病菌、蚊虫、鼠蚁滋生蔓延，切实保障全体干警及工作人员的办公卫生安全。

三、垃圾清运服务响应方式

严格遵循日产日清、分类处置、密闭运输、干净无残留、消杀无异味的核心工作原则，结合公安院区办公环境高标准要求，规范开展垃圾收集、分类、清运、处置、消杀全流程工作，坚决杜绝垃圾堆积、异味扩散、蚊虫滋生、环境脏乱等问题，持续保障院区全域环境干净整洁、规整有序。

1. 日常定点清运

在院区规划指定合规区域设置标准化垃圾分类收集点，统一配备分类清晰、外观整洁、完好无损的专用分类垃圾桶，明确可回收垃圾、办公生活垃圾、其他垃圾的分类投放标准、投放范围，张贴清晰分类标识，引导规范分类投放。工作日严格执行每日 2 次定点清运制度，上午 10:00、下午 16:00 准时开展全域垃圾清运工作，全覆盖清理各公共区域、办公楼道、垃圾收集点存放的生活垃圾、办公杂物、废弃垃圾，做到垃圾无残留、桶内无堆积、地面无散落，实现“桶空、地净、场洁”的清运标准。周末及节假日期间，安排专人值守清运，每日保证 1 次全域全覆盖垃圾清运作业，重点清理节假日堆积的杂物、落叶、生活垃圾，坚决杜绝垃圾隔夜堆积、长期留存，保障节假日院区环境不脱节、不降标。

2. 垃圾规范处置

垃圾清运全过程采用密闭式专用垃圾运输工具，全程规范操作，杜绝垃圾抛洒、污水滴漏、异味扩散、粉尘飘散等二次污染问题。严格严格对照城市生活垃圾分类处置管理规范，对收集的各类垃圾进行

精准分类、分别转运，将不同类别垃圾统一运送至城市指定垃圾处理点位，严禁随意倾倒、混装运输、就地堆放、违规处置。每批次垃圾清运工作完成后，第一时间对所有垃圾桶、垃圾收集点位、清运工具进行全方位冲洗、擦拭、消杀消毒，彻底清除残留污渍、垃圾残渣、异味源头，保持垃圾收集区域干净整洁、无异味、无蚊虫滋生，从源头规避环境卫生隐患。

3. 加急清运响应

建立垃圾加急清运应急响应机制，适配各类临时、突发场景保洁保障需求。遇到大型公务会议、专项警务工作、场地改造施工、突发杂物堆积、活动废弃垃圾增多等特殊情况，接到甲方加急清运通知或现场发现堆积垃圾后，10 分钟内专人到场处置，快速完成临时垃圾、废弃杂物、活动垃圾、施工轻量垃圾的分拣、打包、清运工作，快速清理现场堆积杂物，规整场地环境，全力保障院区场地整洁有序、通道畅通，适配各类公务、警务工作开展需求。

四、水电管理服务响应方式

以全天候值守、常态化巡检、全方位养护、零故障保障、极速化抢修为核心服务标准，组建专职水电管理服务团队，全面负责公安局业务技术用房楼院公共水电设施、管网线路、照明系统、供水设备、配电设施的日常巡查、运行监管、养护调试、故障排查、应急抢修等全流程工作，全力保障公安办公、办案、值守工作用水用电持续稳定、安全可靠、不间断供应，杜绝水电故障影响公务开展。

1. 日常巡检管理

配备持证上岗、经验丰富的专职水电管理人员，实行每日常态化巡检制度，制定标准化巡检清单，逐项排查楼院全域公共照明设备、供电线路、开关面板、配电箱、配电柜、供水管道、供水阀门、水泵机组、水表电表、增压设备、排水管网等各类水电设施设备的运行状态。详细记录设备运行参数、运行情况，精准排查线路老化、管道渗漏、设备异响、开关故障、能耗异常、阀门卡顿、管网堵塞等各类安全隐患，建立完善的设备巡检台账、隐患整改台账，实现隐患早发现、早预警、早处置、早闭环。在每日巡检基础上，每周开展 1 次全域水电设施专项深度排查，重点针对隐蔽管网、老旧线路、机房设备、户外水电设施进行细致排查；每月完成 1 次全域水电设备专项养护调试，对设备进行紧固、润滑、除尘、调试，保障所有水电设施始终处于最佳运行状态。

2. 日常保障服务

全程全天候保障办公区域、公共区域、设备机房、院区户外场地、办案区域、值守区域的正常用水、用电需求，全方位支撑公安日常办公、夜间值守、应急办案、设备运行等各类工作开展。定期核查水电计量设备运行精度，协助甲方开展能耗统计、能耗分析、节能管控工作，精准把控院区水电能耗情况。严格规范水电设施日常使用管理，常态化巡查排查私拉乱接线路、违规用电、超标用水、设备空转浪费等违规耗能情况，及时制止不规范用水用电行为，宣传安全节能使用规范，保障院区水电系统安全、稳定、节能、合规运行。

3. 故障抢修响应

建立7×24小时水电故障报修极速响应机制，全天候接收各类水电故障报修需求，涵盖停水、停电、水管漏水、线路漏电、灯具损坏、阀门故障、水泵停运、排水堵塞、配电箱异常等各类水电问题。接到报修通知后，普通水电故障15分钟内人员到场处置，快速高效完成灯具更换、漏水封堵、线路检修、阀门调试、排水疏通、开关更换等简易维修工作，实现故障即时修复、即时恢复使用。针对大面积停水停电、管网破损、主线路故障、大型设备损坏等重大水电故障，无法当场即时修复的，抢修人员到场后第一时间采取临时供水、临时供电等应急保障措施，优先保障核心办公、办案区域基础用水用电，同步对接专业维修单位进场处置，全程跟进维修施工进度，实时向甲方对接人员反馈故障原因、处置进度、修复时限，最大限度降低水电故障对公安办公工作的影响，故障处置完成后及时验收复盘，形成闭环管理。

五、勤杂维修服务响应方式

针对公安局业务技术用房楼院公共设施、办公附属设施、场地配套设施的日常磨损、老化、破损、故障问题，提供全覆盖、高效率、闭环式、常态化的勤杂维修养护服务，严格落实“小修不过时、中修不过夜、大修有跟进、全程有闭环”的服务标准，全方位保障院区各类配套设施完好可用、功能正常、外观规整。服务范围涵盖楼院门窗、门锁锁具、办公桌椅、公共洁具、楼道扶手、防护护栏、标识标牌、地面墙面破损修补、排水设施、户外配套设施、公共配件等全品类通用勤杂维修养护项目。

1. 日常巡查维修

物业专职维修人员每日联动安保、保洁岗位开展联合全域巡检，同步对楼院所有公共设施、配套设备开展常态化排查巡检工作，主动巡查、提前预判设施故障问题。重点排查门窗松动、锁具失灵、合页卡顿、墙面脱落、地面破损、扶手松动、排水不畅、标识脱落、设施老化、配件缺失等各类小型故障及隐患，对排查发现的简易故障、轻微破损问题，无需等待甲方报修，现场即时开展维修、紧固、修补、调试、规整工作，主动完成日常维修养护，提前消除设施故障隐患，最大限度减少设施损坏对办公环境、办公秩序的影响。

2. 报修专项响应

设立7×24小时全天候报修热线、线上报修渠道，全方位接收甲方工作人员、警务人员的各类勤杂维修报修需求，确保报修渠道畅通无阻、响应及时。明确分级维修响应标准：一般性简易维修项目（如门锁调试、灯具更换、配件紧固、洁具疏通等），接到报修后20分钟内到场处置，当日全部修复完成；中型维修项目（如门窗维修、墙面修补、护栏加固、排水维修等），当日进场开展施工维修，24小时内完成修复验收；大型、复杂维修项目（如大面积墙面翻新、设施整体更换、配套系统维修等），维修人员第一时间到场现场核查破损情况、研判故障原因、评估施工难度，快速制定专项维修施工方案，明确施工流程、维修时限、施工标准，全程跟进施工全过程，实时同步维修进度，施工完成后主动对接甲方开展现场验收，确保设施完全恢复正常使用功能、外观规整完好。

3. 定期养护维护

建立月度常态化设施养护机制，从源头降低设施故障频次、延长设备使用寿命。每月对全院公共门窗、锁具配件、楼道扶手、排水管网、户外配套设施、金属构件、活动配件等开展全方位、无死角专项养护作业。对所有金属部件进行除锈、防腐、防锈养护处理，避免金属氧化生锈、破损脱落；对门窗合页、锁具、滑轨等活动部件进行清洁、润滑、调试处理，保障开合顺畅、使用灵活；对老旧、损耗严重的部件进行重点检查，提前预判老化风险，及时上报预警、提前更换配件，从源头规避设施突发损坏、故障频发等问题，持续保障院区各类设施完好、规整、安全、可用。

六、绿化养护服务响应方式

针对公安局业务技术用房楼院景观绿植、草坪植被、花箱花卉、乔木灌木、绿化苗木等所有绿化区域，实行常态化管护、精细化作业、季节性养护、预防性消杀、常态化补种的标准化养护管理模式，全面保障院区绿植长势健壮、绿化景观整洁美观、无枯枝杂草、无病虫害滋生，打造庄重规整、干净清新、整洁优美的公安院区办公景观环境，适配公安办公严肃、规范、雅致的整体氛围。

1. 日常养护作业

落实绿化日常常态化保洁养护工作，每日安排专人对所有绿化区域进行巡查清理，及时清除绿化带内白色垃圾、杂物纸屑、枯枝落叶、碎石杂草，始终保持绿化区域干净整洁、无杂物堆积。每周开展一次全域杂草清除作业，彻底清理草坪、花箱、苗木周边的杂草、藤蔓，

杜绝杂草疯长、挤占景观苗木生长空间，保障绿植生长环境通透整洁。严格遵循季节气候规律，开展科学化浇水、施肥、松土养护作业，春夏绿植生长旺盛期，增加浇水、施肥、松土频次，精准把控水肥用量，保障绿植生长养分充足、长势茂盛；秋冬干燥、低温季节，及时调整养护方案，适度控水、控肥，做好绿植防冻、防风、防干枯防护工作，避免绿植冻伤、枯萎，保障院区绿化四季常绿、景观稳定。

2. 修剪整形养护

建立定期修剪整形机制，持续保持院区绿化规整美观、层次分明。每月开展 1 次常规修剪作业，对院区乔木、灌木、草坪、景观绿植、花箱花卉进行精细化修剪，重点清理枯枝、病枝、弱枝、徒长枝、杂乱枝，规整绿植整体造型，保持绿化景观整齐统一、干净利落。每季度开展 1 次深度修剪养护，结合绿植生长特性及院区环境需求，优化绿植生长形态与整体布局，及时修剪遮挡办公窗户、标识标牌、通行通道、监控设备、办公采光的枝叶，既保障绿植健康生长，又兼顾院区整体庄重规整的视觉效果，适配公安办公院区整体风貌。

3. 病虫害防治响应

实行日常巡查防治+季度预防消杀的双重防控机制，筑牢绿植健康防线。绿化养护人员每日巡查所有绿植生长状态，细致排查叶片枯黄、叶面虫洞、枝干霉变、病虫害滋生、苗木枯萎等异常问题，发现问题当日到场处置，采用合规、环保、无刺激的专用消杀药剂开展病虫害消杀作业，及时清理病叶、枯枝、枯萎苗木，对染病绿植进行隔离防护，精准遏制病虫害扩散蔓延，避免大面积绿植受损。每季度定

期开展 1 次全域绿化病虫害预防性消杀，覆盖所有绿化区域及绿植品种，提前规避季节性、高发性绿植病虫害问题，从源头降低绿植病害发生率。

4. 补种更新养护

常态化排查绿化空缺点位、苗木枯死区域、草坪破损区域，建立绿化补种台账，定期清理枯死苗木、破损植被。结合院区整体景观规划、绿化布局标准，适时开展草坪补植、苗木补种、花卉更新工作，精准填补绿化空缺区域，严格保障院区绿化覆盖率达标、绿化景观完整统一、整体协调。遇暴雨、大风、暴雪、强对流等极端天气后，第一时间开展绿化应急修复工作，对倒伏、倾斜、受损、弯折的绿植苗木进行及时扶正、加固、修剪、养护，快速修复受损绿化景观，最短时间恢复院区绿化整体风貌。

七、整体服务保障响应机制

1. 全天候值守保障机制

全面实行 7×24 小时无间断物业服务响应机制，打破工作日、周末、节假日服务界限，全年无休安排专人定岗值守、轮岗待命，全天候受理各类物业服务咨询、报修、求助、保障需求，随时快速处置院区各类物业服务问题、突发故障、应急场景，彻底消除服务空档期、管控空白点，确保任何时段物业服务有响应、有处置、有保障、有落实，全方位适配公安工作全年无休、24 小时在岗的工作特性。

2. 全流程闭环管理机制

建立物业服务全链条闭环管控体系，针对日常巡检发现问题、甲

方报修问题、专项排查问题、突发应急问题等所有物业服务事项，逐一建立专项工作台账，详细记录问题来源、问题描述、发生时间、处置人员、处置措施、完成时限、验收结果。严格执行“接单受理-现场处置-整改落实-验收核对-归档留存”五步闭环工作流程，做到问题受理有记录、处置过程有跟踪、整改结果有验收、资料归档有留存，确保事事有回应、件件有落实、项项有闭环，全面提升物业服务规范化、标准化、精细化水平。

3. 专属对接服务机制

设立物业专属项目负责人及专职对接人员，专项对接公安局用房管理职能科室，建立常态化沟通对接机制。定期主动汇报物业服务开展情况、设施运行状态、问题整改情况、月度工作重点，常态化对接接收甲方工作部署、管理要求、服务调整需求。根据公安办公专属化、个性化、高标准的工作特点，动态优化调整服务内容、服务标准、响应流程，精准适配公安办公、办案、值守、会务、安保等各类专属工作需求，提供定制化、专业化、精细化物业服务。

4. 多场景应急联动机制

针对极端恶劣天气、设施突发故障、重大安保任务、专项警务活动、大型公务会议、上级专项检查、突发公共事件等特殊场景，提前研判服务保障需求，制定专项物业服务应急预案，明确人员分工、处置流程、保障标准。提前增派各类岗位工作人员，重点强化安保值守、全域巡检、保洁保障、水电运维、应急抢修、绿化规整等工作力度，强化各岗位联动协同、快速响应、联合处置能力，全方位、全维度保

障院区设施稳定运行、环境整洁有序、治安安全可控、后勤保障到位，确保各类特殊场景下院区运转平稳、各项工作顺利开展。

服务保障措施

为严格落实公安局业务技术用房楼院物业管理服务标准化、规范化、精细化管理要求，紧扣公安机关办公严肃性、安保绝对性、运行高效性的核心工作特质，全方位保障公安办公区域环境整洁优美、办公秩序规范有序、设施设备完好无损、后勤运行稳定可控。聚焦安保防控、公共保洁、垃圾清运、水电运维、勤杂维修、绿化养护六大核心物业服务板块，建立常态化、制度化、闭环式服务保障体系，细化各环节服务标准、作业流程、管控要求及应急举措，全力为公安日常办公、业务办理、勤务开展、应急处突、会务保障等各项工作提供全方位、高品质、零隐患的坚实后勤物业支撑，切实筑牢公安办公后勤保障防线。

一、楼院安保服务保障措施

公安局业务技术用房作为公安机关核心办公及业务办案场所，属于重点安保防控单位，涉密性、严肃性、安全性要求极高。本项目安保工作始终坚守“绝对安全、严防严控、快速响应、规范值守、全程可控”的核心工作原则，聚焦人员、车辆、设施、隐患、应急五大管控维度，构建全方位、立体化、无死角的楼院安全防控体系，全面排查整治各类安全隐患，坚决杜绝外来风险入侵、内部安全事故、秩序混乱等问题发生，切实筑牢公安楼院安全稳定防线。

1. 人员值守规范化，筑牢值守安全底线

严格执行24小时双人轮岗值守制度，实行三班两运转值守模式，明确早班、中班、晚班岗位职责与值守时段，全程杜绝值守空岗、擅自脱岗、夜间睡岗、闲聊怠岗等违规行为。建立标准化交接班管理制度，每日早、中、晚固定时段完成岗位交接工作，交接内容涵盖当日值守情况、人员车辆出入记录、设备运行状态、隐患排查情况、待处置事项、重点注意事项等，交接记录逐项详实登记、签字确认、存档留存，做到全程可查询、可追溯、可复盘。所有在岗安保人员必须统一制式着装、佩戴工作证件、仪容整洁规范，严格遵守公安办公礼仪规范。上岗前需完成专项岗前培训及常态化在岗复训，培训内容包含公安用房管理条例、安保基础规范、来访接待礼仪、涉密场所管控、突发纠纷处置、应急避险操作、安防器材使用等核心内容，确保所有安保人员熟知公安特殊管理要求，具备专业值守能力、基础应急处置能力和风险识别能力。值守期间严格落实封闭式管理要求，严密管控楼院及办公区域出入关口，严禁无关闲散人员、陌生人员随意进入楼院、逗留闲逛，坚决杜绝外来人员无对接、无登记擅自探访、随意穿行办公区域等行为，全力维护办公区域肃穆、安全、私密的办公氛围。

2. 出入管控精细化，严守出入安全关口

全面推行人员、车辆双向精细化登记管控机制，实行“先核验、再登记、后准入”的标准化流程，严控每一道出入关口安全。针对外来办事群众、协作单位人员等外来人员，必须严格核验有效身份证件，详实登记姓名、身份证号、联系电话、来访事由、对接科室、对接人员、进出时间等完整信息，现场电话核实对接人员确认无误后，方可

准予进入指定区域，离场时核销登记信息。针对外来社会车辆，一律禁止驶入办公主楼核心区域、消防通道、应急救援通道、人行通道，统一引导至外围指定专属停车区域有序停放，规范停车秩序，杜绝乱停乱放、占用应急通道等问题。针对施工维保、设备检修、物资送货、临时施工等短期作业人员，实行临时通行证专项管理制度，根据作业内容精准限定人员活动区域、作业时段及进出权限，严禁超范围、超时段作业，全程实行动态跟踪监管，作业结束后立即收回临时证件、核查人员离场情况，确保临时人员作业全程可控、风险可防。同时，严格管控内部人员及公务车辆出入秩序，引导规范停放，维护楼院出入通行井然有序。

3. 巡逻防控常态化，全域排查安全隐患

结合公安楼院布局、功能分区、人流特点及安全防控重点，制定网格化、分区域、分时段常态化巡逻防控方案，划分主楼办公区、楼院公共区、停车场、围墙周边、消防通道、设备区域等多个巡逻网格，明确各网格巡逻人员、巡逻路线、巡逻频次、排查重点。实行差异化巡逻机制，日间办公时段每 1 小时开展一次全域全覆盖巡逻，重点排查公共区域秩序、门窗锁闭情况、水电设备运行状态、消防设施完好度、通道畅通情况、可疑杂物及异常人员；夜间非办公时段加密巡逻频次，每 30 分钟开展一次高密度巡逻，重点排查夜间安防漏洞、围墙死角、设备机房、楼道拐角等薄弱区域，严防夜间非法闯入、设备故障、安全事故等问题。所有巡逻工作全程采用电子打卡+纸质记录双重留痕模式，精准记录巡逻时间、巡逻区域、排查情况、发现问题、

处置结果等信息，做到巡逻无盲区、排查无遗漏、记录可追溯。巡逻中发现人员逗留、设备异常、隐患漏洞、秩序混乱等情况，第一时间现场处置、及时上报管理人员，建立隐患台账，实行闭环整改，确保各类风险隐患早发现、早处置、早清零。

4. 应急处置专业化，提升突发处置能力

针对公安楼院高频突发风险场景，专项制定火灾火情、外来人员强行闯入、突发纠纷冲突、设备安全险情、极端天气影响、突发秩序混乱等各类突发事件的专项应急处置预案，明确应急组织机构、岗位职责、处置流程、响应时限、联动机制，确保突发事件处置有章可循、规范高效。建立常态化应急演练机制，定期组织安保人员开展消防演练、防暴处突、应急疏散、险情处置等实战化演练，持续提升安保人员快速响应、协同配合、现场处置的实战能力。岗亭及值守点位足额配齐橡胶棍、防暴盾牌、防刺背心、灭火器、应急手电、急救物资、警戒带等全套安防应急器材，定期对器材进行检查、保养、更换，确保器材完好可用、随时能战。一旦发生突发情况，安保人员需第一时间快速响应、规范处置、果断管控现场，及时上报相关负责人，联动公安工作人员开展后续处置，最大限度降低安全风险，快速恢复楼院正常办公秩序，全方位保障楼院人员、设备、场所安全。

5. 设施监管常态化，保障安防系统稳定

建立安防设施每日巡检、定期维保、即时抢修的常态化管控机制，安排专人专职负责楼院全域安防设施运维监管。每日全面排查监控设备、门禁系统、道闸设备、围墙围栏、周界报警、红外探测、消防报

警等各类安防设施的运行状态，逐一核查监控画面清晰度、设备在线率、门禁开合灵敏度、道闸起降稳定性、报警设备响应度，精准排查设备故障、画面模糊、信号中断、门禁失灵、围栏破损等各类问题。对排查发现的设施故障、破损隐患，第一时间登记造册，立即联动维修人员开展紧急抢修，简化报修、派单、抢修流程，缩短故障处置时长。建立安防设施台账，详细记录设备型号、安装位置、巡检时间、故障问题、维修情况、维保周期等信息，定期开展全面维保升级，及时更换老化失效设备，全方位保障整套安防系统 24 小时不间断稳定运行，彻底消除监控盲区、安防漏洞，实现楼院全域安防无死角、全覆盖、零隐患。

二、公共区域保洁服务保障措施

立足公安办公区域庄重肃穆、整洁卫生、安全无菌的高标准、特殊性要求，摒弃常规保洁模式，构建“日常普扫+巡回保洁+深度精保+定时消杀+规范作业”的五位一体保洁服务体系，针对公安办公区域人流密集、涉密严谨、环境肃穆的特点，细化各区域保洁标准、作业频次、操作规范，全方位清除卫生死角、杜绝污渍异味、防范病菌滋生，持续保持公共区域干净整洁、规范有序、清爽肃穆，适配公安机关办公整体形象。

1. 分区定岗责任化，压实保洁工作权责

按照“分区包干、责任到人、全域覆盖、有据可查”的原则，对公安局业务技术用房所有公共区域进行精细化责任划分，细化为办公大厅、楼层楼道、电梯间、公共走廊、会议室、接待室、公共卫生间、

楼梯通道、园区主次道路、休闲绿化附属区域、地下通道、设备公共区域等多个专属责任片区。为每个片区配备固定专职保洁人员，明确各岗位保洁人员工作职责、服务区域、保洁标准、清扫频次、考核要求，签订岗位责任承诺书，实现“一人一片、一片一责、全域无漏”。建立片区保洁台账，每日记录各区域保洁作业情况、问题整改情况、耗材补充情况，做到所有保洁工作可追溯、可考核、可追责，彻底杜绝推诿扯皮、保洁缺位、标准不一等问题。

2. 日常清扫标准化，维持常态整洁状态

制定标准化日常清扫作业流程，每日早班保洁人员提前到岗，在办公人员到岗前完成全域首次全面普扫作业，对责任区域内的地面、台面、公共扶手、门窗玻璃、墙面立面、垃圾桶、标识标牌等基础设施进行全方位清扫、擦拭、除尘，确保办公初期环境干净整洁。日间办公时段实行每 2 小时一次巡回保洁制度，动态巡查各区域卫生情况，及时快速清理散落纸屑、烟头、灰尘、水渍、杂物、垃圾，做到随脏随清、即时保洁，杜绝垃圾堆积、污渍残留、灰尘积聚。重点强化公共卫生间保洁管理，实行定时清扫、随时维护模式，及时清理台面污垢、地面水渍、厕内杂物，定期擦拭消毒洁具，保持卫生间全天干爽洁净、无异味、无污渍、无积水。同时，实时检查洗手液、卫生纸、擦手纸等便民耗材储备情况，耗材余量低于三分之一时立即补齐，全程保障公共便民设施完好可用。

3. 深度保洁常态化，清除各类卫生死角

在日常保洁基础上，建立常态化深度保洁机制，彻底攻克常规清

扫难以覆盖的卫生盲区，全面提升办公环境整洁质感。每周组织一次全域深度保洁作业，针对天花板吊顶、墙角缝隙、通风出风口、灯具表面、电梯缝隙、窗台凹槽、门框边角、楼梯底部等隐蔽卫生死角，采用专业工具开展除尘、除垢、清理作业，彻底清除积尘、蛛网、杂物。每月开展一次专项精细化保洁攻坚，对公共区域玻璃幕墙、低层外墙立面、地面顽固污渍、地砖缝隙、设备外壳积垢等重点难点部位进行专项清理打磨，恢复设施整洁原貌。针对会议室、接待室等重点礼仪区域，在会前、会后开展双重保洁消杀，确保会务环境干净庄重、整洁规范，全方位贴合公安办公庄重、严谨、整洁的整体氛围。

4. 卫生消杀规范化，筑牢防疫卫生防线

结合季节气候特征、病菌传播规律及常态化卫生防疫工作要求，制定分季节、分频次、分区域的规范化消杀方案。重点针对电梯轿厢、门把手、楼梯扶手、卫生间、公共台面、走廊通道等人员高频接触、易滋生细菌病毒的区域开展常态化消杀作业。夏季高温潮湿、蚊虫细菌高发时段，加密消杀频次，增加地面、下水道、垃圾点位消杀作业，有效杜绝蚊虫滋生、病菌传播、异味扩散；秋冬干燥季节重点做好除菌消毒工作，防范呼吸道病菌传播。所有消杀作业严格避开办公高峰时段、会务时段、人员密集时段，提前张贴消杀作业公示，明确消杀时间、范围、药剂，做到公开透明。消杀药剂选用合规、低毒、环保、无刺激的专业消杀用品，严格按照配比标准规范操作，作业人员全程做好防护措施，杜绝消杀作业带来的安全隐患、气味干扰，全力打造安全、卫生、健康的办公环境。

5. 作业规范制度化，规范现场作业秩序

所有保洁人员统一着装上岗、佩戴工牌，仪容整洁、言行规范，严格遵守公安办公管理纪律，杜绝大声喧哗、随意穿行、违规作业等影响办公秩序的行为。开展保洁作业时，在作业区域醒目位置放置安全警示标识，提前做好现场防护，规避作业安全风险，避免清扫作业干扰公安人员正常办公、会务及业务开展。严格落实保洁工具分区分类管理制度，针对清洁区、办公区、污染区、卫生间等不同区域，配备专属清扫工具，分类存放、分区使用、绝不混用，从源头杜绝交叉污染。建立保洁工具定期清洗、消毒、晾晒、保养制度，每日作业结束后对所有工具进行彻底清洁，每周开展一次全面消毒，确保工具干净卫生、规范有序摆放，持续规范保洁作业全流程标准。

三、垃圾清运服务保障措施

严格遵循“日产日清、分类规范、密闭运输、干净无残、杜绝隐患”的核心原则，结合公安办公垃圾产生特点，全面规范垃圾收集、分类归集、定时清运、点位管护、特殊处置全流程作业标准，建立闭环式垃圾清运管理体系，彻底杜绝垃圾堆积、异味扩散、蚊虫滋生、混投混放、环境脏乱等问题，持续保障楼院公共区域干净整洁、规范有序。

1. 分类收集规范化，落实垃圾分类标准

严格对照城市垃圾分类管理标准及机关单位垃圾分类工作要求，结合公安楼院布局及办公人流分布特点，在公共楼道、大厅、走廊、卫生间、园区道路等区域科学合理布设分类垃圾桶、垃圾收集点，统

一规范垃圾桶样式、规格、颜色，张贴清晰、标准的分类标识，摆放整齐划一、规整有序。保洁人员每日定时对各点位垃圾进行巡回分类收集，熟练掌握垃圾分类标准，精准区分生活垃圾、可回收物、其他垃圾，严格杜绝垃圾混装、混放、混运问题。每日检查各分类点位垃圾归集情况，及时纠正不规范投放行为，做好垃圾分类宣传引导，确保全域垃圾分类精准、归集规范、存放有序。

2. 定时清运常态化，实现垃圾日产日清

建立常态化定时清运机制，严格落实生活垃圾日产日清工作要求，固定每日上午、下午两个核心清运时段，开展全域垃圾集中清运作业。针对办公高峰期、会议集中时段垃圾增量较大的情况，实行“随满随清、即时清运”机动机制，安排专人动态巡查各垃圾点位，垃圾桶容量达三分之二时立即开展清运，坚决杜绝垃圾桶溢出、垃圾堆积、隔夜留存等问题。周末、节假日、法定休息日不中断清运服务，安排专人定岗值守、定时清运，保障假期楼院垃圾清运工作常态化、不间断，全程维持楼院干净整洁的环境状态。

3. 清运作业标准化，杜绝清运次生问题

所有垃圾清运作业统一使用密闭式清运工具，全程实行封闭运输，清运过程中严禁垃圾裸露、散落、滴漏、飘散，有效杜绝清运过程中产生二次污染、异味扩散、路面脏乱等问题。每批次清运作业完成后，立即对垃圾桶、垃圾收集台面、清运通道、地面残留污渍进行全方位冲洗、擦拭、清扫，确保垃圾点位无残留垃圾、无顽固污渍、无积存污水。每日清运结束后，对所有垃圾收纳设施、收集点位进行

统一消杀处理，抑制细菌滋生、蚊虫繁殖，彻底消除垃圾点位异味隐患，保持垃圾收集区域干净整洁、卫生合规。

4. 点位管护精细化，优化垃圾收纳环境

建立垃圾点位常态化排查优化机制，定期对全院所有垃圾收集点位进行全面排查，结合办公人流变化、区域功能调整，动态优化垃圾桶布设数量、摆放位置、点位布局，兼顾实用性与规范性。实行垃圾桶每日巡检制度，逐一检查垃圾桶完好度、标识清晰度、箱体洁净度，对破损老化、变形开裂、标识模糊、无法正常使用的垃圾桶及时登记、立即更换，确保所有垃圾收纳设施完好规范、整洁统一。定期清理垃圾点位周边杂物、杂草、污渍，规整点位环境，杜绝垃圾点位周边脏乱差问题，持续提升楼院整体环境风貌。

5. 特殊垃圾专项处置，严守保密管理底线

针对公安办公产生的废弃文件、打印废纸、办公杂物、废旧耗材等特殊办公垃圾，区别于普通生活垃圾实行专项归集、单独存放、专人清运、闭环处置。严格遵守公安机关保密管理规定及环卫处置标准，严禁特殊办公垃圾随意投放、混同清运、私自处置。对涉密废弃文件资料，严格按照单位保密工作要求，配合相关部门完成统一回收、集中销毁，全程做好登记记录，杜绝涉密信息泄露风险，兼顾环境卫生保障与公安保密工作要求，全方位保障办公区域规范、安全、有序。

四、水电管理服务保障措施

以“安全稳定运行、精准节能降耗、隐患动态清零、故障极速抢修、全程闭环管控”为工作目标，聚焦公安局业务技术用房全域水电

系统，涵盖高低压配电、照明供电、供水排水、二次供水、消防水电、配套管线等全系统设施，实行精细化、常态化、专业化运维管控，全面保障公安办公、业务办案、设备运行、勤务保障所需水电持续稳定供应，坚决杜绝水电安全事故、大面积停水停电、设备故障停运等问题发生。

1. 日常巡检制度化，全域排查水电隐患

配备持证上岗的专业水电运维人员，建立每日常态化全域巡检制度，制定标准化巡检清单，明确巡检点位、巡检内容、排查标准、重点隐患。每日对楼院全域供电线路、高低压配电箱、开关插座、照明灯具、应急供电设备、供水管道、阀门、水龙头、水泵机组、二次供水设备、排水管网、消防水电配套设施等开展全方位、无死角巡检。重点排查线路老化、绝缘破损、接口松动、开关失灵、水压不稳、管道渗漏、堵塞积水、漏电断电、设备异常发热等安全隐患，做到隐患早发现、早预警、早处置。所有巡检工作全程详实记录，建立水电巡检台账，对发现的问题实时登记、分类归档、闭环整改，确保每一处隐患有据可查、彻底清零。

2. 设备运维常态化，保障系统稳定运行

建立分周期、分层级的水电设备常态化维保机制，根据设备类型、使用频次、运行年限，制定差异化维保计划。日常定期对高低压配电设备、供水机组、排水系统、消防水电设备、应急照明系统等核心设施进行清洁保养、调试校准、紧固检修，及时清理配电箱内部积尘、疏通堵塞排水管道、紧固线路接口、调试设备运行参数，保障所有水

电设备性能稳定、运行顺畅。实行“每月全面排查、每季度专项维保、年度全面检修”的三级维保模式，每月开展一次水电系统全域隐患排查，每季度针对高低压配电、二次供水、消防水电等关键设备开展专项深度维保，提前预判设备老化、部件损耗、性能衰减等潜在问题，提前干预、提前维护，有效降低设备故障发生率，延长设备使用寿命。

3. 能耗管控精细化，实现节能绿色运维

严格落实机关单位节能降耗、绿色运维工作要求，建立精细化水电能耗管控体系，精准管控公共区域能耗消耗。结合办公作息时间、季节变化、采光条件，科学合理调控公共区域照明、通风设备、水泵机组、附属电器等设备运行时段，坚决杜绝长明灯、长流水、设备空转、无效耗能等浪费现象。安排专人每日监测水电能耗数据，对比同期能耗、分析能耗波动，对能耗异常激增、波动较大的区域和设备，第一时间排查线路渗漏、设备故障、违规用电用水等问题，精准定位能耗漏洞、及时整改优化。通过常态化精细化能耗管控，持续降低无效能耗，实现安全运维与节能降耗双向兼顾，打造绿色、高效、节约的后勤运维模式。

4. 故障抢修高效化，极速保障办公运转

建立24小时水电故障应急抢修响应机制，全天候待命处置各类水电故障问题，无节假日、无空档期。畅通线上线下报修渠道，接到公安科室、工作人员水电故障报修需求后，运维人员确保10分钟内抵达现场开展处置，压缩响应时限、提升处置效率。针对灯具损坏、开关故障、轻微漏水、线路接触不良等一般简易故障，当场快速排查、

立即修复，实现故障即时清零；针对大面积断电、主管道渗漏、设备故障停运、水压异常等复杂重大故障，第一时间现场研判，快速制定专项抢修方案，调配专业人员、配套耗材加急处置，全程跟进抢修进度，最大限度缩短停水停电、设备停运时长，全力保障公安日常办公、业务办案、勤务工作不受影响。

5. 安全管理规范化，严守水电安全底线

严格遵守水电作业安全操作规范，所有水电运维、抢修、检修人员必须持证上岗，具备专业作业资质和安全操作能力。开展各类水电作业前，必须提前做好安全防护措施，设置断电、断水警示标识，划定作业警戒区域，杜绝违规操作、盲目作业，严防触电、漏水、设备损坏等安全事故。建立常态化水电安全隐患排查整治机制，定期开展全域水电安全专项检查，重点排查违规用电、私拉乱接电线、超负荷用电、违规用水、管道私改等问题，一经发现立即制止、限期整改。建立水电安全隐患专项台账，实行“发现、登记、整改、复核、销号”闭环管理，全方位筑牢水电安全运行防线，杜绝各类水电安全事故发生。

五、勤杂维修服务保障措施

坚持“小修不过夜、大修限时办结、全域覆盖无漏、常态预防性维保、全程闭环管控”的服务标准，聚焦公安局业务技术用房所有公共配套设施、办公附属设备、楼院基础设施，全面承接日常维修、故障抢修、定期维保、翻新整改等各类勤杂维修工作，持续保障全域设施设备完好可用、功能正常，为公安办公、业务开展提供稳定的硬件

设施保障。

1. 维修范围全覆盖，无死角保障设施完好

维修维保服务实现楼院公共设施全域全覆盖、无盲区、无遗漏，服务范围涵盖公共门窗、防盗门锁、楼梯扶手、墙面地面、吊顶天花、各类照明灯具、卫生间洁具、给排水管道、门禁系统、道闸设备、公共桌椅、标识标牌、通风设备、公共附属设施等所有公共配套设备设施。全面覆盖办公主楼、楼道走廊、大厅、会议室、公共卫生间、园区公共区域、附属配套区域等所有区域的设施故障维修、破损修复、老化更换、功能调试工作，确保所有公共设施问题有人管、有人修、修到位，全方位保障设施设备正常使用功能。

2. 报修响应极速化，闭环办结维修事项

构建“线上+线下”双向联动的报修服务体系，开通线下现场报修、工作群线上报修、专人对接报修多渠道服务模式，设立专职维修调度人员，全面负责报修登记、需求对接、工单派单、进度跟进、完工回访全流程工作，确保报修渠道畅通无阻、响应及时高效。建立分级响应维修机制，针对桌椅松动、灯具损坏、轻微漏水、门锁卡顿等简易破损、小型故障，接到报修后当场到场、即时维修、快速办结；一般性设施故障、中度损坏问题，24 小时内完成排查、维修、复原工作；大型复杂故障、需定制配件、专项施工的维修项目，第一时间对接报修科室，详细说明故障情况、维修方案、完工时限，明确工期、限时完工，全程跟进施工进度、把控维修质量，完工后及时回访核验，确保维修事项闭环办结。

3. 日常维保预防性，从源头降低故障概率

坚持“预防为主、修防结合”的运维理念，建立常态化预防性维保机制，变“被动维修”为“主动维保”。每周组织专业维修人员对楼院全域公共设施设备开展全面排查巡检，重点排查设施松动、部件老化、配件破损、功能失灵、管道淤积、线路损耗等潜在隐性问题，提前发现、提前研判、提前维修加固、提前更换损耗配件，从源头规避小问题演变为大型故障、零星故障演变为批量问题。通过常态化预防性维保，有效降低设施设备故障发生率，减少大规模维修工作量，延长设施设备使用寿命，持续提升设施运行稳定性，保障办公设施长期完好可用。

4. 作业规范标准化，合规作业整洁收尾

所有维修作业人员必须持证上岗，具备专业维修技能和作业资质，严格遵守公安办公区域作业管理规定。开展维修作业前，提前做好现场安全防护，在作业区域设置醒目安全警示标识、隔离防护设施，避免作业过程中产生噪音、粉尘、杂物干扰正常办公，杜绝高空作业、设备拆装等作业带来的安全隐患。维修作业全程严格遵循行业施工标准，选用合规合格的维修耗材、配件材料，严格执行规范施工工艺，保障维修质量达标、耐用可靠。作业完工后，第一时间全面清理施工现场，清扫建筑垃圾、收纳剩余耗材、擦拭作业区域，做到工完、料尽、场地清，彻底消除作业遗留问题，同时规范记录维修情况，归档留存备查。

5. 台账管理精细化，全程追溯服务质量

建立完善、规范、精细化的维修维保台账管理制度，对所有维修、维保、整改事项实行全程登记、动态管控。台账详细记录报修时间、报修科室、故障具体位置、故障问题描述、维修处置方案、耗材配件使用情况、作业人员、完工时间、科室回访评价、后续维保建议等全方位信息。实现每一次维修工作全程可查询、可追溯、可复盘，定期对台账数据进行汇总分析，梳理高频故障点位、常见问题类型，针对性优化维保重点、提前做好预防性维护，持续优化维修服务流程、提升维保服务质量，形成“报修-派单-维修-核验-回访-优化”的闭环服务体系。

六、绿化养护服务保障措施

紧扣公安局业务技术用房庄重肃穆、整洁有序、美观舒适的整体环境定位，摒弃粗放式养护模式，实行“精细化管护、常态化养护、季节性管控、景观化提升”的绿化养护体系，针对园区乔木、灌木、草坪、绿植盆栽等各类植被，细化全周期养护标准与作业流程，全力保障园区绿植长势旺盛、造型规整、层次分明、四季常青，打造整洁肃穆、生态宜居、适配公安办公风貌的庭院绿化环境。

1. 日常养护常态化，保障绿植良性生长

配备专职绿化养护人员，定岗定责负责园区所有绿植的日常管护工作，根据不同绿植品类、生长习性、季节气候特点，制定差异化、常态化养护方案，精准调整浇水、施肥、除草、松土、养护频次。定期对园区乔木、景观灌木、草坪、造型绿植、室内外盆栽进行科学浇水，保障土壤湿度适宜，杜绝干旱枯萎、积水烂根；根据绿植生长周

期定期施加环保缓释肥料，补充生长养分，促进绿植健壮生长；常态化开展杂草清除、土壤松土作业，及时清理绿化区域野生杂草、丛生杂草，疏松板结土壤，提升土壤透气性，彻底杜绝杂草抢肥、土壤板结、绿植枯萎、长势杂乱等问题，保障所有绿植保持良好生长状态。

2. 修剪整形规范化，贴合办公庄重风貌

严格遵循园林景观标准化修剪规范及公安楼院庄重整洁的环境要求，定期对园区各类绿植开展修剪整形作业。及时修剪杂乱徒长枝条、重叠枝叶、病弱枝叶、丛生枝叶，规整绿植造型轮廓，保持绿植层次分明、形态规整、疏密有序，贴合公安办公区域严谨、庄重、整洁的整体风貌。建立枯枝败叶常态化清理机制，每日巡查清理绿植枯枝、败叶、残花、死株，及时移除枯萎绿植，避免枯枝坠落、落叶堆积影响园区环境，杜绝枯枝败叶带来的安全隐患，持续保持绿化景观干净整洁、规整美观。

3. 病虫害防治专业化，筑牢绿植生长防线

建立绿植病虫害常态化排查、提前预防、科学处置的专业化防控机制，养护人员每日巡查全域绿植生长状态，重点排查叶片斑点、虫洞、枯萎、霉变、根茎腐烂等异常情况，提前预判蚜虫、螨虫、白粉病、根腐病、叶斑病等绿植常见病虫害风险，做到早发现、早预防、早处置。病虫害防治全程采用科学、环保、低毒、无残留的专业药剂，严格按照配比标准规范施药，杜绝高毒药剂污染环境、影响办公。所有消杀施药作业严格避开办公高峰、人员密集时段，提前张贴作业公示，做好现场防护，有效遏制病虫害滋生扩散、蔓延危害，全方位保

障绿植健康生长。

4. 季节性专项管护，保障四季景观完好

结合四季气候变化规律和绿植生长特性，实行分季节、针对绿植专项化养护管理，实现四季景观常态化完好。春季重点开展绿植补植补种、松土施肥、催芽养护，修复冬季枯萎植被，补齐绿化空缺点位，促进绿植复苏生长；夏季高温炎热，重点强化抗旱浇水、遮阴防护、通风降温，加密病虫害消杀频次，防范高温枯萎、虫害爆发；秋季重点开展落叶清理、枝叶修剪、造型塑形，清理残败植被，规整绿化景观，做好绿植养分储备；冬季重点落实防冻保暖、枝干包裹、枯枝清理、休眠养护，抵御低温冻害，保护绿植根系，为来年生长奠定基础，全方位保障园区绿化四季常绿、景观稳定、风貌统一。

5. 绿化区域保洁管护，维持绿化环境规整

将绿化区域保洁纳入常态化管护核心工作，每日全面清理绿化范围内的白色垃圾、杂物石块、堆积落叶、枯枝杂草、废弃包装物等各类垃圾，确保绿化场地干净整洁、无杂物堆积。定期梳理绿植植被长势，规整杂乱枝条，及时修剪侵占道路、遮挡监控设备、遮挡标识标牌、影响通行视线的绿植枝叶，保障消防通道、人行通道、监控视野全程畅通。定期检查绿化围挡、绿化标识、景观设施完好情况，及时修复破损、歪斜设施，持续保持绿化区域规范有序、整洁美观、景观统一，完美适配公安楼院整体风貌。

七、整体服务保障管理制度

为全面规范物业服务全流程工作，统一服务标准、严明工作纪律、

压实岗位责任、提升服务质效，结合公安用房特殊管理要求，建立标准化、制度化、闭环化的整体服务保障管理制度，涵盖人员管理、巡查考核、应急值守、沟通反馈四大核心机制，全方位保障六大物业服务板块落地见效、提质增效，持续适配公安办公高标准后勤保障需求。

1. 人员管理制度，规范队伍服务形象

对全体物业安保、保洁、水电、维修、绿化、清运工作人员实行统一招录、统一培训、统一着装、统一管理、统一考核的规范化队伍管理模式。全员岗前完成公安用房管理规章制度、岗位操作标准、服务礼仪规范、应急处置技能、保密工作要求等专项培训，考核合格后方可上岗，在岗期间定期开展复训提升，持续强化专业能力与职业素养。严明岗位工作纪律，严禁工作人员在岗懈怠值守、脱岗离岗、违规作业、态度散漫、言行不规范，严禁泄露单位内部工作信息、干扰公安正常办公、违反院区管理规定。要求全体工作人员履职严谨、服务规范、作风扎实，全力塑造专业、严谨、高效、合规的公安物业服务队伍形象。

2. 巡查考核制度，建立闭环管控体系

构建“员工每日自查、管理层每周抽查、项目每月考核”的三级常态化督查考核机制，实现物业服务全领域、全流程、全覆盖监管。每日各岗位工作人员对照岗位职责、作业标准开展自我自查，及时整改岗位问题；每周物业管理层对六大服务板块工作落实情况、作业规范、服务质量、隐患整改情况开展随机抽查、专项督查，排查服务短板与工作漏洞；每月开展全员全面绩效考核，对各岗位工作成效、制

度落实、问题整改、服务口碑进行综合考评。建立问题整改专项台账，对督查发现的问题明确整改责任人、整改时限、整改标准，全程跟踪督办、复核销号，实现闭环管理。将考核结果与岗位绩效、评优评先、岗位调整直接挂钩，以考核倒逼服务标准落地、服务质量提升。

3. 应急值守制度，保障全时段服务在线

实行物业全员 24 小时应急值守机制，全年无休、节假日正常值守，打破作息空档、杜绝服务缺位。统筹安排日常值守、夜间值守、节假日值守排班，明确各时段值守人员、岗位职责、应急联系方式，确保全天候有人在岗、有人负责、有人处置。针对突发安全隐患、设备故障、环境问题、应急保障需求，随时响应、快速处置，全力保障工作日、周末、节假日、夜间全时段物业服务不缺位、服务标准不降低、应急处置不滞后，全方位支撑公安 24 小时不间断办公、勤务、应急工作开展。

4. 沟通反馈制度，持续优化服务质量

建立常态化、常态化、双向化对接沟通机制，指定专人作为物业服务对接专员，主动对接公安局业务技术用房管理部门，定期汇报物业服务开展情况、问题整改情况、工作成效及下一步工作计划。常态化主动听取公安管理部门、各科室的意见建议、服务需求、问题反馈，精准梳理物业服务短板、薄弱环节、优化方向。针对反馈问题建立专项整改清单，快速优化服务流程、整改服务漏洞、补齐服务短板，定期开展服务复盘升级，持续迭代优化物业服务模式、提升精细化保障水平，全力打造适配公安工作需求、贴合办公场景、高效优质的专业

化后勤物业服务保障体系。



李嘉良