

序号	控制点			物业部运维规范				运营部监管规范			
	类型	区域	控制点	频次	分值	主体负责人	管理负责人	频次	分值	主体负责人	管理负责人
1	保洁	院落	垃圾箱	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
2	保洁	院落	烟蒂桶	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
3	保洁	院落	地面卫生	3次/天	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
4	保洁	大堂/休闲区	门窗玻璃	1次/天	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
5	保洁	大堂/休闲区	入户地毯门垫	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
6	保洁	大堂/休闲区	地面卫生	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
7	保洁	大堂/休闲区	墙顶面卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
8	保洁	大堂/休闲区	踢脚线	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
9	保洁	大堂/休闲区	装饰画、装饰品	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
10	保洁	大堂/休闲区	前台	1次/天	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
11	保洁	大堂/休闲区	沙发茶几	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
12	保洁	大堂/休闲区	LOGO、水牌、指示牌	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
13	保洁	大堂/休闲区	绿植	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
14	保洁	电梯	电梯桥箱地面卫生	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
15	保洁	电梯	电梯桥箱四壁卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
16	保洁	电梯	电梯口地毯垫	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
17	保洁	电梯	广告机	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
18	保洁	电梯	绿植	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
19	保洁	过道	地面卫生	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
20	保洁	过道	墙顶面卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
21	保洁	过道	踢脚线	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
22	保洁	过道	玻璃门、门套、门牌	1次/天	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
23	保洁	过道	消防栓、灭火器	1次/星期	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
24	保洁	过道	装饰画、装饰品	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
25	保洁	过道	绿植	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
26	保洁	卫生间	地面卫生	1次/小时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
27	保洁	卫生间	墙顶面卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
28	保洁	卫生间	镜面卫生	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
29	保洁	卫生间	盥洗台	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
30	保洁	卫生间	水龙头	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监

31	保洁	卫生间	擦手纸盒（纸）	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
32	保洁	卫生间	擦手纸垃圾桶（明）	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
33	保洁	卫生间	洗手液盒（液）	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
34	保洁	卫生间	梳妆盒	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
35	保洁	卫生间	台盘小绿植（摆件）	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
36	保洁	卫生间	小便斗	1次/小时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
37	保洁	卫生间	小便斗感应器	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
38	保洁	卫生间	蹲坑、马桶	1次/小时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
39	保洁	卫生间	厕纸篓	1次/小时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
40	保洁	卫生间	厕纸盒（纸）	1次/小时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
41	保洁	卫生间	马桶垫盒（垫纸）	1次/小时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
42	保洁	卫生间	厕卫隔断木饰面	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
43	保洁	卫生间	卫生间入室门	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
44	保洁	卫生间	装饰画、指示牌	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
45	保洁	卫生间	喷香机	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
46	保洁	卫生间	绿植	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
47	保洁	卫生间	空调及排风扇风口	1次/星期	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
48	保洁	茶水间	地面卫生	1次/小时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
49	保洁	茶水间	墙顶面卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
50	保洁	茶水间	台盘卫生	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
51	保洁	茶水间	洗碗池	3次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
52	保洁	茶水间	水龙头	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
53	保洁	茶水间	洗涤液	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
54	保洁	茶水间	饮水机卫生	3次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
55	保洁	茶水间	冰箱卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
56	保洁	茶水间	微波炉卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
57	保洁	茶水间	茶水垃圾篓	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
58	保洁	拖把间	拖把池卫生	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
59	保洁	拖把间	工具	随时	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
60	保洁	阳台天台	地面卫生	3次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
61	保洁	阳台天台	户外桌椅	3次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
						保洁员/保洁主管		2次/天			

62	保洁	空置房间	地面卫生	1次/天	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
63	保洁	空置房间	办公桌椅	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
64	保洁	消防通道	楼梯扶手卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
65	保洁	消防通道	楼梯踏步、平台卫生	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
66	保洁	消防通道	消防门	1次/天	1	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	2	运营管家	运营总监
67	保洁	消防通道	垃圾箱（如有）	随时	2	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	4	运营管家	运营总监
68	保洁	服务规范	仪表仪态	随时	5	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	10	运营管家	运营总监
69	保洁	服务规范	微笑服务	随时	5	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	10	运营管家	运营总监
70	保洁	服务规范	工作礼仪	随时	5	保洁员/保洁主管	物业总监	2次/天	10	运营管家	运营总监
71	保绿	大堂大厅	布置要求	随时	5	绿化工/后勤采购	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
72	保绿	大堂大厅	品种选择	随时	5	绿化工/后勤采购	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
73	保绿	电梯走廊	布置要求	随时	5	绿化工/后勤采购	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
74	保绿	电梯走廊	品种选择	随时	5	绿化工/后勤采购	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
75	保绿	办公室	布置要求	随时	5	绿化工/后勤采购	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
76	保绿	办公室	品种选择	随时	5	绿化工/后勤采购	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
77	保绿	养护规范	修剪造型	随时	20	绿化工	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
78	保绿	养护规范	绿化外观	随时	20	绿化工	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
79	保绿	养护规范	灌溉	随时	15	绿化工	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
80	保绿	养护规范	更换摆放	随时	15	绿化工	物业总监	1次/天	5	运营管家	运营总监
81	保修	大厅过道	门窗	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
82	保修	大厅过道	照明	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
83	保修	卫生间	便斗、蹲坑	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
84	保修	卫生间	智能马桶、感应器	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
85	保修	卫生间	通排风	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
86	保修	卫生间	喷香机	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
87	保修	卫生间	上下水冷热水	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
88	保修	卫生间	照明	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
89	保修	卫生间	增压泵	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
90	保修	茶水间	微波炉、冰箱	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
91	保修	茶水间	饮水机冷热水	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
92	保修	强电间	电器配件	1月/次	4	水电工	物业总监	随报	2	运营管家	运营总监
93	保修	标识标牌	各标识点	1月/次	3	水电工	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
94	保修	弱电	弱电网络背景音乐	1月/次	10	弱电外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
95	保修	弱电	监控设备节能管理	1月/次	10	弱电外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
96	保修	弱电	智能门禁广告机	1月/次	10	弱电外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监

序号	保修类别	保修内容	保修周期	保修次数	保修单位	保修负责人	保修方式	保修次数	保修负责人	保修负责人	
97	保修	弱电	智能物联采集	1月/次	10	弱电外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
98	保修	空调	空调内外机	2次/年	15	空调外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
99	保修	空调	空调风口	2次/年	15	空调外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
100	保修	空调	空调冷凝水排放	2次/年	10	空调外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
101	保修	消防	喷淋	2次/年	10	消防外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
102	保修	消防	烟感	2次/年	10	消防外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
103	保修	消防	灭火器	2次/年	10	消防外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
104	保修	消防	报警系统	2次/年	10	消防外协单位	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
105	保修	装修	墙、顶、地面	2次/年	15	装修公司	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
106	保修	装修	门窗、木饰面	2次/年	15	装修公司	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
107	保修	装修	锁具、洁具	2次/年	10	装修公司	物业总监	随报	3	运营管家	运营总监
108	保修	报修规范(公共)	响应速度	随时	30	所有维保师傅	物业总监	随时	10	运营管家	运营总监
109	保修	报修规范(公共)	备品库存	随时	10	所有维保师傅	物业总监	随时		运营管家	运营总监
110	保修	报修规范(公共)	服务规范	随时	20	所有维保师傅	物业总监	随时	10	运营管家	运营总监
111	二装管理	受理	受理文件					随时	10	运营管家	运营总监
112	二装管理	审图	客户提交		30	工程经理				运营管家	运营总监
113	二装管理	收费	收费项目					随时	10	运营管家	运营总监
114	二装管理	监管	消防检查	巡检	10	工程经理		1次/天	10	运营管家	运营总监
115	二装管理	监管	动火作业检查	巡检	10	工程经理		1次/天	10	运营管家	运营总监
116	二装管理	监管	用电作业检查	巡检	10	工程经理		1次/天	10	运营管家	运营总监
117	二装管理	监管	产品保护检查	巡检	10	工程经理		1次/天	10	运营管家	运营总监
118	二装管理	监管	噪音施工检查					1次/天	10	运营管家	运营总监
119	二装管理	监管	异味施工及粉尘检查					1次/天	10	运营管家	运营总监
120	二装管理	监管	装修物品进出管理					1次/天	10	运营管家	运营总监
121	二装管理	监管	其他					1次/天	10	运营管家	运营总监
122	二装管理	竣工	竣工文件		30	工程经理				运营管家	运营总监