

物业服务合同

委 托 方（甲方）：北京西城广安体育馆

受委托方（乙方）：北京首源物业管理有限公司

2024 年 12 月

合同编号:

物业服务合同

委 托 方（甲方）：北京西城广安体育馆

受委托方（乙方）：北京首源物业管理有限公司

2024 年 12 月

物业服务合同

委托方（甲方）：北京西城广安体育馆

法定代表人：董安青 联系电话：83550385

通讯地址：北京市西城区登莱胡同 26 号

邮政编码：100056

物业服务企业（乙方）：北京首源物业管理有限公司

法定代表人：马洪延 联系电话：63385101

通讯地址：北京市西城区南菜园街 49 号

邮政编码：100053

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《北京市物业管理条例》有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就北京市西城区广安体育中心综合训练楼、广安体育馆、东看台、游泳网球馆、体育宫、庭院、三期车库、体育场（以下简称“物业管理区域”）物业服务有关事宜，协商订立本合同。

第一章 物业项目基本情况

第一条 物业项目基本情况

名称：广安体育中心物业管理服务；

类型：办公、开放场馆；

坐落位置：北京市西城区登莱胡同 26 号。

第二章 物业服务内容

第二条 物业服务事项（内容）

1、乙方按照“广安体育中心物业费 2025 年物业管理服务采购项目”（项目编号：11010224210200016307-XM001）招标文件规定的服务内容提供服务，不得低于招标文件的要求。

2、房屋共用部位的日常巡视、小修、养护和管理。共用部位包括：房屋的承重结构（包括办公楼、房的基础、承重墙体、梁柱、楼盖等）、屋顶、外墙面（包括非承重结构的分户墙外墙面）、楼梯间、走廊通道、大堂、公共门厅、电梯井、楼内下水立管及通向污水井的下水管道、雨落管、卫生间、开水房等。观察、记录（以文字、照片、视频等方式）建筑物的微小变化，同时上报甲方。

3、游泳池水处理系统维护。包括对游泳池水处理系统各设备及管线、阀门等附属装置正常使用的运行及养护维修。

4、设施设备的日常小修养护、运行和管理。设施设备包括：上下水管道、共用照明、供电系统、消防系统、供水系统、空调系统末端设备、热交换站、有线电视系统、避雷装置、通风系统、弱电系统、电梯、燃气管线、公共卫生设施、水处理设备运行、新风过滤网的清洗消毒、高压工具检测、采暖系统、台阶门窗、地砖墙面、生活热水、门禁系统等。

5、附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。包括道路、化粪池、泵房、自行车棚、停车场（库）、景观、护栏及围墙等。

6、绿地养护和绿植租摆服务，包括公共绿地的养护、室内领导办公室、会议室和公共区域绿植摆放。

7、清洁服务，包括房屋共用部位、公共场所的清洁卫生，垃圾的收集等。

8、会议服务。对领导办公室的清洁服务，会议室的清洁服务，会议的礼仪接待等。

9、协助维护秩序。对人员物品的进出登记查验，车辆（包括自行车）停放进行管理。

10、协助做好安全防范工作。发生安全事故，及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

11、消防服务。包括公共区域消防设施的维护，消防防火工作的巡检，建立消防管理制度。

12、电梯的运行和日常维护。负责电梯的日常巡检和年检报审，并将年检报告的正本交于甲方备案。

13、负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护方案。

14、按照法律、法规、规章等有关规定对房屋装修提供管理服务。

甲方或物业使用人申请装修时，乙方应当告知相关的限制性规定和注意事项，与其订立书面的装修服务协议，明确双方的权利义务。

15、对物业区域内违反有关治安、环保、物业装修和使用等方面法律、法规、规章的行为，应及时告知、建议、劝阻，并向有关部门报告。

16、制定预防火灾、水灾、地震、治安等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。

17、设立服务监督电话，并在物业区域内告知。

第三章 物业服务标准

第三条 物业服务标准

1、乙方按照“广安体育中心物业费 2025 年物业管理服务采购项目”（项目编号：11010224210200016307-XM001）招标文件规定的服务标准提供服务，不得低于[招标文件]的要求。

2、物业管理服务应达到的指标

- (1) 持证上岗100%；
- (2) 房屋及公共设施完好率达到100%；
- (3) 设备完好率达到99%（含）以上；
- (4) 消防设施设备完好率达到100%；
- (5) 维修及时率98%(含) 以上，返修率小于1%(含) ；
- (6) 有效投诉小于1%(含) ， 处理率100%；

- (7) 甲方对物业满意率95%(含) 以上;
- (8) 合同履约率100%;
- (9) 杜绝火灾责任事故, 杜绝重大盗窃及刑事案件, 发生率0%。

第四章 合同期限

第四条 物业服务期限

物业服务期限为 12 个月, 自 2025 年 1 月 1 日 至 2025 年 12 月 31 日 止。

第五章 物业服务相关费用

第五条 物业服务收费方式

1、设施和设备小修: 乙方负责单价 1000 元(含) 以下的日常维修材料及单批次总价 1000 元(含) 以下小修的费用支出; 甲方负责 1000 元(不含) 以上的维修材料及一次性设备设施的抢修、更换、维修等费用支出。

2、因甲方物业服务项目、范围增加/减少时, 物业服务费应相应增加减少。

3、当国家有关政策发生变化时, 甲乙双方应及时协商调整相关物业服务费。

第六条 物业服务费用支付方式

1、甲方向乙方支付的物业服务费总价为: 8497787.64 元 (大写: 人民币捌佰肆拾玖万柒仟柒佰捌拾柒元陆角肆分)。

2、付款方式: 本合同项下物业服务费用分三次付清, 具体为: 本合同生效后一个季度内支付本合同物业服务费总额的 50%, 金额为 4248893.82 元, 大写人民币肆佰贰拾肆万捌仟捌佰玖拾叁元捌角贰分; 服务期限满 6 个月后 15 个工作日内支付本合同物业服务费总额的 45%, 金额为 3824004.43 元, 大写人民币叁佰捌拾贰万肆仟零肆元肆角叁分; 本合同服务期限届满之前 15 个工作日内支付本合同物业服务费总额的 5%, 金额为 424889.39 元, 大写人民币肆

拾贰万肆仟捌佰捌拾玖元叁角玖分。

3、如遇广安体育中心整体改造，停止物业服务需求的，则服务期限按停止服务之日止，服务费用根据未服务时间进行扣除；个别场馆改造停止服务需求的，则该场馆的服务期限按停止服务之日止，服务费用按该场馆未服务时间进行扣除。（具体建筑物全年服务金额见费用明细表）

第六章 双方权利与义务

第七条 甲方的权利与义务

- 1、审定乙方制定的物业服务方案，并监督实施。
- 2、对本物业区域内的物业服务事项有知情权。
- 3、对乙方提供的服务有建议、督促的权利。
- 4、审核乙方制定的本合同物业服务费年度预算。
- 5、组织物业服务满意度调查。
- 6、因工作需要，甲方免费为乙方提供符合办公要求的物业服务用房，位置为 综合楼三层 317 室。
- 7、协助乙方做好物业管理区域内的物业服务工作。
- 8、按照合同约定按时支付物业服务费用。
- 9、有关法律、法规、规章规定的甲方其他权利与义务。

第八条 乙方的权利与义务

- 1、按照合同约定收取物业服务费用。
- 2、根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务。
- 3、制定物业服务计划，负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护计划。
- 4、向甲方告知物业管理区域内物业服务的有关情况。
- 5、可以选聘专业服务企业承担物业管理区域内的专项服务项目，（如：

电梯保养、外墙清洗、保安服务、化粪池清掏等专项服务)但不得将物业管理区域内的全部物业服务委托给第三方;并对受托专业服务企业的服务行为承担连带责任。乙方需向甲方报备委托服务企业的相关资质,如需进行作业的,乙方应将作业时间向甲方备案并获得同意后方可进行。

6、妥善保管和正确使用本物业的档案资料,及时记载有关变更信息。

7、及时向甲方和物业使用人通报物业管理区域内有关物业服务的重大事项,接受甲方和物业使用人的监督。

8、不得擅自占用物业管理区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途,不得擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地。

确需临时占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的,乙方应报制度施工方案并报甲方审定同意,开工前要在物业管理区域内醒目位置公示,施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响,并及时恢复原状。

9、物业管理区域内需另行配备相关设施设备的,乙方应与甲方协商解决。

10、对自身原因造成的事故承担责任并负责善后处理。

11、不得泄露甲方的各种信息,做好保密工作;对外宣传、接待外部人员参观等活动须报甲方批准。

12、遵守国家法律、法规、规章、行业规定的乙方其他权利与义务。

第七章 合同终止

第九条 接管前处理

本合同终止后中标企业接管前,乙方与中标企业进行业务、设备、技术、资料等方面交接。乙方技术人员交接期不得超过一个月,人员工资甲乙双方协商签补充协议报财政申请追加。

第十条 不可抗力的终止

因不可抗力致使合同无法继续履行的,根据不可抗力的影响,遭受不可抗力的一方部分或全部免除责任,其他事宜由甲、乙双方依法协商处理。

第十一条 终止后处理

本合同终止后,甲、乙双方应共同做好债权债务处理事宜,包括物业服务费用的清算、对外签订的各种协议等。甲方、乙方应相互配合,做好物业服务

的交接和善后工作。

第八章 违约责任

第十二条 甲方违约责任

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成服务内容的，乙方有权要求甲方限期解决；逾期未解决的，乙方不承担责任；造成损失的，乙方可要求甲方承担相应的赔偿责任。

第十三条 乙方违约责任

乙方提供的服务达不到本合同约定标准的，甲方有权要求乙方在合理期限内改进，乙方未能改进的或给甲方或物业使用人造成损失的，有关当事人可要求乙方承担相应的赔偿责任。

第十四条 突发事件处理

为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应按有关规定处理。

第十五条 乙方免责条款

以下情况乙方不承担违约责任：

- 1、由于甲方或物业使用人的原因导致乙方的服务无法达到合同要求的。
- 2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
- 3、非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失，乙方已采取应急措施的。

第九章 验收标准及监督考核

第十六条 验收标准

(一) 会议服务验收标准

管理内容	实施方案及验收标准
物业服务及接待	1. 准确接听投诉电话、报修电话, 协调各部门解决处理, 并分类登记、汇总处理结果。 2. 填报工作日志, 解答服务单位的提问, 并做好相关记录, 做好公共钥匙的保管并按规定发放。 3. 负责遗失物公告、报领的处理。来客来访登记。 4. 物品进出管理, 对邮件、信函、报纸、杂志的代收、分发。
会议服务及接待	负责对各类会议的会前准备(桌签打印摆放、各类音响、投影、摄像等设备的安装调试)、会中服务、会后清理, 对会议室、接待室、信件发送、绿植养护、领导办公室进行常规服务。

(二) 工程服务验收标准

序号	维修保养项目	作业频次	维修养护内容	作业标准	验收情况	
1	围墙铁护栏	每年一次(10月)	除锈及刷新漆	焊口无开裂、光滑色差一致	☐ 合格	☐ 不合格
2	铁护推拉门	每年一次(10月)	除锈刷漆	焊口无开裂、光滑色差一致	☐ 合格	☐ 不合格
3	广场砖、花岗岩台阶	每年二次 (5月、10月)	维修塌陷、空鼓、脱落、勾缝	表面平整、不积水	☐ 合格	☐ 不合格
4	自动感应门	每月一次	加固螺栓、清理灰尘	开关灵活	☐ 合格	☐ 不合格
5	装饰木制门	每季度一次	加固五金件、合页加油	门框安装牢固、门扇不下垂、弯曲及缝隙不过大	☐ 合格	☐ 不合格
6	防火门	每季度一次	加固五金件、合页加油	门框安装牢固、门扇不变形、表面平整光滑, 开关灵活	☐ 合格	☐ 不合格

7	防火卷帘门	每季度一次	加固五金件,清 理灰尘	开关灵活	☐ 合格	☐ 不合格
8	玻璃幕墙与铝合金窗	每季度一次	加固五金件,检 查活动开扇是 否有脱落密封胶,是否老化	开关灵活,预埋件焊接要牢固, 玻璃无破裂	☐ 合格	☐ 不合格
9	吊顶	每季度一次	是否老化及刷 新漆	表面平整,无开裂,涂料无起皮, 无污染现象	☐ 合格	☐ 不合格
10	沟、井、池	每周一次	发现 问题及时 处理并做 好记录	使用功能正常、畅通、无堵塞现象	☐ 合格	☐ 不合格
11	道路、停车场	每日一次	发现 问题及时 处理并做 好记录	使用功能正常、道路场地平整	☐ 合格	☐ 不合格
12	房屋主体承重结 构部位	每周巡视检查一 次,发现问题及 时处理。	发现 问题及时 处理并做 好记录	性能完好、安全可靠。构件满足强度、刚度稳定要求	☐ 合格	☐ 不合格
13	高压配电室	每日两次	日常巡 视检查 发现 问题及时 处理并做 好记录	认真进行日常巡视,无关人员禁止 入内,室温正常,运行记录规范, 供电回路操作开关标志明显,配合 电力检修,停电应挂牌,要求电力 部门操作及检修使用绝缘工具。	☐ 合格	☐ 不合格
14	消防系统巡检	每日两次	日常巡 视检查 发现 问题及时 处理并做 好记录	保障设备设施正常运行. 各楼层 火灾隐患、灭火器报警器日常巡检	☐ 合格	☐ 不合格
15	消防中控室	两小时一次	日常巡 视检查 发现 问题及时 处理并做 好记录	负责消防及闭路电视监控,消防系 统专人24小时值班、记录完整。	☐ 合格	☐ 不合格
16	排水系统	每日一次	日常巡 视检查 发现 问题及时 处理并做 好记录	防止跑冒、滴、漏, 注意节水。管 路、水泵、水箱、阀门、水表定期 检修。	☐ 合格	☐ 不合格
17	暖通设备设施	每日一次	日常巡 视检查 发现 问题及时 处理并做 好记录	热网管道运行正常,管网、散热设 备无跑冒滴漏现象。	☐ 合格	☐ 不合格
18	电梯运行	每日一次	日常巡 视检查 发现 问题及时 处理并做 好记录	负责日常巡视运行情况,发现 问题 及时联系维保单位处 理。	☐ 合格	☐ 不合格

(三) 安全保卫服务验收标准

管理内容	实施方案及验收标准
门岗	门岗 24 小时执勤,对进出人员车辆进行检验,做好接待、信访人员登记工作,确保门前车辆疏导。
楼外	夜间至少巡视一次以上。
楼内岗位	网球馆 24 小时执岗,综合楼 7 点-19 点执岗,负责入楼人员登记、楼内定期巡视等。
楼层巡视及事故报警	每天定时巡视各楼层,排除隐患。若遇报警及时赶到现场, 落实现场情况,及时反馈中控室,夜间至少两次以上。

(四) 保洁环境卫生验收标准

作业内容	作业标准	验收情况	
每日清洁			
玻璃门（清洁）	无手印、污迹	☐ 合格	☐ 不合格
大厅台阶及消防通道楼梯	洁净、无尘	☐ 合格	☐ 不合格
地毯清理吸尘	无尘、无污迹	☐ 合格	☐ 不合格
楼梯扶手、楼梯边、挂饰、走廊的墙壁、踢脚线	清洁无尘	☐ 合格	☐ 不合格
消防栓、洗手间高台、热水器顶部及管道、所有 门	洁净、无污渍	☐ 合格	☐ 不合格
洗手间门帘小便池、门镜、窗台、墙面	洁净、无污渍	☐ 合格	☐ 不合格
擦拭清洁指示牌及笤帚簸箕	洁净、无污渍	☐ 合格	☐ 不合格
洗手池台面及玻璃（专用清洁剂）	洁净、无污渍	☐ 合格	☐ 不合格
饮水机、茶叶筒及垃圾桶	清理及时	☐ 合格	☐ 不合格
小院外玻璃、露台及平台清理	无污渍、洁净、无污迹	☐ 合格	☐ 不合格
垃圾处理	清理及时，日产日清	☐ 合格	☐ 不合格
垃圾站清理	消毒、无异味	☐ 合格	☐ 不合格
公共区域清洁	洁净、无尘	☐ 合格	☐ 不合格
各场馆地面、看台座椅、窗台、楼梯、扶手	清洁、无污渍、无尘、垃圾及时清	☐ 合格	☐ 不合格
每周一次			
金属（金属件清洗并上光）	洁净、光亮、无尘	☐ 合格	☐ 不合格
盲道清洗	洁净、无污渍	☐ 合格	☐ 不合格
雨棚玻璃清洗	干净、无尘	☐ 合格	☐ 不合格
地下车库坡道清洗	干净、无尘	☐ 合格	☐ 不合格
墙面、宣传栏除尘	洁净，无尘	☐ 合格	☐ 不合格
电梯轿顶（擦洗）及电梯槽	光亮、干净、无污渍	☐ 合格	☐ 不合格

第十七条 监督管理与检查考核

为使物业管理达到合同规定的标准，给业主创造一个安静、舒适的学

习和工作环境，为广大健身人员创建一个优雅的锻炼健身环境，保障体校训练场馆环境的卫生，规范物业方的物业管理行为，制定本办法。

(一) 监督管理

- (1) 严格履行本合同中约定的物业服务内容及标准；
- (2) 乙方应根据本合同约定的内容及人员分管情况，制定内部考核办法；
- (3) 对于中修以上和设备、设施的更新项目，应履行立项、审批手续(详见审批单)，竣工后应提交书面验收报告单；
- (4) 配合业主方对工程进度、安全质量做好监督、管理及服务工作；
- (5) 经后勤部考核不合格并限期下达整改的项目必须按时完成；
- (6) 做好各方面的记录工作。

(二) 检查与考核检查时间

每季度最后一个月 15 日为定期检查日，遇到节假日或公休日，检查时间顺延。

考核形式

- (1) 采取定期检查并实行打分制；
- (2) 各部门、外租单位以问卷形式；
- (3) 场馆管理中心领导及局领导综合评定。

考核标准：

- (1) 以服务需求中所列标准项进行考核，并附以打分形式；

(2) 按考核标准, 85 分应为物业管理达标标准分。

考核方法:

(1) 每半年由场馆管理中心负责各部门、各被服务单位的满意度问卷发放与回收, 并汇总各部门、外租单位的意见、建议与评分;

(2) 每半年由场馆管理中心根据日常检查结果, 结合各部门、各单位的评定结果, 对本季度乙方的考核进行综合评定。

(三) 奖惩

(1) 由于乙方原因影响甲方工作秩序、工作环境, 每发生一次从物业服务费中扣除 100-500 元;

(2) 物业工作质量满意度经考核低于 85 分的, 物业服务费按同比例削减;

(3) 物业工作质量满意度经考核为 85 分以上的, 物业服务费全额支付。

第十章 争议解决

第十八条 争议解决

因合同的解释或履行发生争议的, 双方可采取以下方式处理:

- 1、协商解决;
- 2、向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一章 附 则

第十九条 其他约定

1、本合同未尽事宜, 法律有相关规定的, 按法律规定解决; 法律没有规定的, 按中标通知书、乙方投标文件、本项目招标文件执行, 前述文件对同一事项存在不同规定的, 按中标通知书、乙方投标文件、

本项目招标文件的顺序进行解释；前述文件没有规定的，由双方协商解决，并签订书面补充协议。

2、对本合同的任何修改、补充或变更应经双方协商一致并签订书面补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力，与本合同对同一事项存在不同约定的，以补充协议为准。

3、本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

4、合同附件为本合同的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

5、本合同经双方法定代表人或授权代表签字并盖公章或合同专用章之日起生效。

（以下无正文）

甲方：北京西城广安体育馆

法定代表人/授权代表：

日期：2024年12月31日

乙方：北京首源物业管理有限公司

法定代表人/授权代表：

日期：2024年12月31日

物业服务范围及标准

一、物业服务范围

建筑名称	建筑面积	保洁	物业维修	变配电值班	消防中控值班	热交换站值守	电梯	空调机房	消防稳压泵房
综合训练楼	11784.7	√	√		√		√		√
广安体育馆	7893	√	√	√	√			√	√
东看台	2710	√	√	√					
游泳网球馆	15856	√	√			√	√		
体育宫	6257	√	√						
庭院	13407	√	√						
三期车库	5436	√	√						
体育场	17154	√	√						
合计	80497.7								

二、物业管理服务内容及要求

(一) 基本服务

1. 服务内容:

目标与责任、服务人员要求、保密和思想政治教育、档案管理、分包供应商管理、服务改进、重大活动后勤保障、应急保障预案、服务方案及工作制度、信报服务、服务热线及紧急维修。

2. 服务标准:

2.1 目标与责任

2.1.1 结合采购人要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案。

2.2 服务人员要求

2.2.1 每季度至少开展1 岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训, 并进行适当形式的考核。

2.2.2 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。

2.2.3 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配,到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求,国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的,应当按规定持证上岗。

2.2.4 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换,应当经采购人同意, 更换比例不得超过本项目服务人员总

数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

2.2.5 着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。

2.3 保密和思想政治教育

2.3.1 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于:①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2.3.2 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

2.3.3 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训,提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训,进行必要的人员经历审查,合格后签订保密协议方可上岗。

2.3.4 发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。

2.4 档案管理

2.4.1 建立物业信息,准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。

2.4.2 档案和记录齐全,包括但不限于:

(1) 采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时,投诉内容、处理结果及反馈意见及时间表:包括管理所设立各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

(2) 房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图:包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。档:包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册:包括房屋建筑册,房屋使用册,绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

(3) 公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时,维修更新后的物业变动情况记录在册及时。卡:包括设备保养卡、维修记录卡。

(4) 保安服务:监控记录、突发事件演习与处置记录等。

(5) 保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(6) 绿化服务:绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

(7) 收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料;建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

(8) 其他:客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

(9) 物业接管时, 所有原始记录资料交接及时。

(10) 物业入住时, 全面掌握各部门及个人基本情况, 区域划分钥匙分配原始记录交接及时。

2.4.3 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.4.4 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。2.5

分包供应商管理

2.5.1 合理控制外包服务人员数量和流动率。

2.5.2 根据采购人要求明确对分包供应商的要求, 确定工作流程。

2.5.3 明确安全管理责任和保密责任, 签订安全管理责任书和保密责任书。

2.5.4 开展服务检查和监管, 评估服务效果, 必要时进行服务流程调整。

2.5.5 根据工作反馈意见与建议, 持续提升服务品质。

2.6 服务改进

2.6.1 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。

2.6.2 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。

2.6.3 需整改问题及时整改完成。

2.7 重大活动后勤保障

2.7.1 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2.7.2 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。

2.7.3 人员保障。确保重大活动的人员保障, 根据现场情况增加服务保障人员数量, 定期对保障人员进行重大活动应急保障培训, 确保活动的顺利进行。

2.7.4 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。2.8

应急保障预案

2.8.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设

备、服务内容变化,及时更新清单台账,使风险隐患始终处于受控状态。

2.8.2 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.8.3 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练,组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际情况相结合。

2.8.4 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。

2.9 服务方案及工作制度

2.9.1 制定工作制度,主要包括:人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.9.2 制定项目实施方案,主要包括:交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

2.9.3 制定物业服务方案,主要包括:房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

2.10 信报服务

2.10.1 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2.10.2 及时投送或通知收件人领取。

2.10.3 大件物品出入向采购人报告,待采购人确认无误后放行。

2.11 服务热线及紧急维修

2.11.1 设置24小时报修服务热线。

2.11.2 紧急维修应当15分钟内到达现场,不间断维修直至修复。

(二) 建筑物日常养护维修服务

1. 服务内容:建筑物日常养护维修是指综合训练楼、广安体育馆、游泳馆、网球馆、东看台、体育馆、体育场、外围等区域主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼(区)其他项目巡查、维护、维修、管理内容,包括但不限于:房屋结构、办公楼(区)室内地面,室内各类顶板,室内外墙面、屋面、屋面防水补漏,外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷,吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门(含门面、门锁、铰链及闭门器等)、窗户、窗

玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗框、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、井盖、篦子、减速带、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施等。配置人员不少于8人。

2. 服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率100%。

2.1 制定房屋维修管理制度、建筑装饰等年度、季度维修计划、保养计划、巡视计划

2.2 要爱护楼宇场馆内的设施，未经委托方批准，不得对楼宇场馆结构、设施等进行改动。

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途。

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修，每日检查1遍，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后30分钟内到达现场，一般维修任务不超过24小时。

2.5 根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，并做好检查记录

2.6 对办公楼（区）适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台账，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，采购人需制定维修计划与方案，提出报告与建议。

2.7 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8 每个物业管理区域建筑面积≤150000平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各一名（可选，至少一名）；建筑面积>150000平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各两名（可选，至少两名）。房屋建筑安全管理员不得同时服务于两个或两个以上房屋管理单位或物业管理区域。

2.9 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.10 每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.11 每月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案

实施维修。

2.12 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.13 办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍,玻璃幕墙清洁明亮、无破损。2.14 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.15 每月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查1次雨水管井、化粪池等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.16 每年至少开展1次防雷装置检测,发现失效,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.17 路面状态良好,地漏通畅不堵塞。

2.18 接到采购人家具报修服务后,及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修,及时对保修期外的家具进行维修。

2.19 装饰装修前,供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议,告知装饰装修须知,并对装饰装修过程进行管理服务。

2.20 根据协议内容,做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.21 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理,发现问题及时上报,确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2.22 标识标牌符合《公共信息图形符号第1部分:通用符号》(GB/T10001.1)的相关要求,消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志第1部分:标志》(GB13495.1)的相关要求。

2.23 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

(三) 公共设施设备维护服务

1. 公用设施设备维护服务基本要求

1.1 重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检1次。

1.2 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间),温湿度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

2. 设备机房

2.1 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人,且设备系统图、应急

按
预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.2 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.3 每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.5 安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.6 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

3. 给排水系统管理服务

3.1 服务内容

3.1.1 对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

3.1.2 楼内外及地下停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及地下停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

3.1.3 给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；

3.1.4 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；

3.1.5 旱喷系统所用的管道、阀门、喷头、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备所有旱喷系统正常运行所需要配备的所有设施设备；

3.1.6 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等；

3.1.7 太阳能系统所用的太阳能加热板、电加热设备、管道、阀门、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备。

3.2 服务标准

3.2.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期

检修（可选具体时间间隔），水箱保持清洁卫生并定期（可选具体时间间隔）消毒，保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（应明确水箱清洗及其费用是否包含在内）。

3.2.2 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动不少于每年4次（可选频次）。

3.2.3 每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率100%。

3.2.4 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

3.2.5 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题10分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

3.2.6 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵的轴承每年不少于1次清洗、维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜（可选具体排除时长）。

3.2.7 水电维修服务要求24小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人，做好值班报修电话记录，接到报修项目10分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

3.2.8 作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

3.2.9 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

3.2.10 一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前12小时通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

3.2.11 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749)的相关要求。3.2.12

二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051)的相关要求。3.2.13 设

施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2.14 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。

4. 电梯管理服务

4.1 服务内容

电梯运行维修是指为保证综合训练楼、游泳馆网球馆各一部电梯设备正常使用所进行的日常运行管理、维修养护。配置的工程人员中需有一人取得电梯专业特种设备作业证书。

4.2 服务标准

4.2.1 按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位或电梯维保单位负责。

4.2.2 电梯应经由资质的检测机构检验合格，并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜。

4.2.3 有专业人员对电梯保养进行监督，从事电梯专业工作达3年以上。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟采购人进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

4.2.4 保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、井道、底坑及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生，每日（可选频次）应该对客（货）梯的公共接触部位进行消毒处理。

4.2.5 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。

4.2.6 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作，物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、设备、仪器、耗材等。

4.2.7 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态；安全标志明显、齐备。

4.2.8 电梯维保质量符合TSG08-2017 规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养，其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进

电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发(2020)144号要求,现场维保间隔不超过3个月。

4.2.9 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。

4.2.10 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

4.2.11 每年至少开展1次对电梯的全面检测,并出具检测报告,核发电梯使用标志。

4.2.12 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSGT5002)的有关要求。

4.2.13 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG08)的有关要求。4.2.14

到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

4.2.15 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

5. 供配电、弱电、照明系统管理服务

5.1 服务内容

供电设备管理维护是指为保证综合训练楼和广安体育馆两个高压变配电室的供电系统正常运行,对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。配置专业人员分别对两个配电室进行值守,两个配电室配置值班人员不少于16人,每班不少于2人值守。

5.2 服务标准

5.2.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测,建立各项设备档案,做到安全、合理、节约用电。

5.2.2 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等,记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录,保证设施设备的正常使用。

5.2.3 建立24小时运行值班监控制度,及时排除故障,零星维修合格率100%,加强值班,坚守岗位,密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况,及时排除故障,保证供电设施完好。供电运行和维修人员必须持证上岗。

5.2.4 配合做好通信综合布线系统的维修服务,配合广电设施的安装、迁移等服务。做好通信线路管理维护资料的建立、存档。

5.2.5 配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。

5.2.6 加强日常维护检修,管理和维护好避雷设施。设备出现故障时,维修人员应在10分钟内到达现场,一般性故障立即排除,设备零修合格率达到100%,一般性维修不过夜,应急措施得当有效。

5.2.7 建立各项设备档案,配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作,并作好记录备查。

5.2.8 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等,记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录,保证设施设备的正常使用。

5.2.9 配电室主、备供线路在无特殊情况时,需提前告知采购人,倒闸时间不应超过3分钟,发电机应急启动时间不应超过1分钟,配电室所配备的发电机必须根据发电机特性,由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验,保证事故停电时正常启动,并作好检查记录备查;因工程维修保养等原因停电,应提前一周书面通知用电单位,经批准后方可实施,因突发事件停电,应在积极处理的同时报告相关部门,并在恢复供电24小时内向相关方做出解释、说明。

5.2.10 做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作,变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次(可选频次)安全检查,检查结果报相关部门备案,保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行,并按时关启。

5.2.11 定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常,出现问题及时更换,配电室内应做到清洁卫生、整齐有序,经常检查各封堵部位,杜绝小动物进入配电室内。

5.2.12 外线工作人员需具备专业从业岗位有效期内证书,维修操作时应有安全监护人员在场。

5.2.13 大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件,以防急用。建立节电措施,统筹规划,做到合理、节约用电。配合采购人办理相关保供电手续。

5.2.14 建筑外观照明管理符合《北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则(试行)的通知》(京发改〔2022〕88号)要求。

5.2.15 对供电范围内的电气设备定期巡视维护,加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

5.2.16 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,确保用电安全。

5.2.17 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备,定期维护应急发电设备。

5.2.18 发生非计划性停电的,应当在事件发生后及时通知采购人,快速恢复或启用应急电源,并做好应急事件上报及处理工作。

5.2.19 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向采购人报告。

5.2.20 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求。

5.2.21 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

5.2.22 外观整洁无缺损、无松落。

5.2.23 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

5.2.24 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

6. 消防系统运行维护管理服务

6.1 服务内容

对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修方案。

配置专业人员值守，取得上岗证书。（共有2处消防控制室，分别位于广安体育馆和体校训练综合楼，东西院各有一套消防系统）。配置人员不少于16人，每班次不少于2人值守。

6.2 服务标准

6.2.1 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态。

6.2.2 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。建立健全运行维护技术资料档案。接受相关部门的消防系统年度安全检测，提交系统年度运行维护、检测报告。

6.2.3 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。配备专业维护人员，设定双人24小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备从业岗位有效期内证书，经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。

6.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。

6.2.5 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

6.2.6 经常组织义务消防员的培训和演习；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

6.2.7 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。

6.2.8 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。

6.2.9 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

6.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

6.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

6.2.12 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

6.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

7. 空调系统管理服务

7.1 服务内容

配置专业人员保证综合训练楼、网球游泳馆、广安体育馆空调系统正常运行所进行的日常管理和值守。广安馆集中空调系统的运行管理，新风机组、冷却冷冻补水软化水泵、热交换器、供热循环泵、加药装置、风机盘管、冷却塔、管进系统、各种阀类、采气装置膨胀水箱和各类风口、自动控制系统、安全阀、压力表、温度表的日常检修及检测；综合楼分体空调的日常检修、清洗。空调系统维护不含核心配件的更换等专业维保。每班不少于 2 人。

7.2 服务标准

7.2.1 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象。

7.2.2 定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜，确保检测、试验结果满足相关规定标准。

7.2.3 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。

7.2.4 集中空调系统维保或专项作业需要生产厂家或专业公司进行，报经采购人同意后，由物业服务单位直接向生产厂家或专业公司进行委托、付费。具体的设备维保或专项作业活动由物业服务单位协助生产厂家或专业公司组织实施，采购人全过程进行监督，相关维保或作业资料由物业服务单位代采购人整理、存档。

7.2.5 物业服务单位需综合、全面考虑集中空调系统要求和值守人员及综合维修人员的合理安排（要求设施、设备系统和值机人员及综合维修人员可根据实际情况进行必要的调整）；集中空调系统维修保障，需物业服务单位全年 24 小时值守（值守人员须具备相关集中空调系统维修专业资质，能即时处理简单故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作）；物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、仪器、耗

材等，采购人不予提供。

7.2.6 集中空调系统夏季空调温度不低于 26 摄氏度，建立节电措施，分时调控、节约用电。

7.2.7 公共场所室内温度符合《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673 号）的要求。

7.2.8 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

7.2.9 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

7.2.10 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

7.2.11 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。

7.2.12 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。

7.2.13 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

7.2.14 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。

7.2.15 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机
和室外支架稳固性巡查。

7.2.16 制冷系统温度设定及启用时间符合节能要求。

7.2.17 发生故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，一般维修应在 24 小时内维修完毕。

8. 热交换站管理服务

8.1 服务内容

热交换站位于游泳馆、网球馆地下室，该站负责通过板换从锅炉房提供的一次热水中提取热量，来供应游泳馆、网球馆、体校训练综合楼、体育馆等西区建筑物内供暖及生活热水、泳池加热等。配置专业人员负责热交换站的日常值守、巡视、养护等工作，确保热交换站的正常运行。配置人数不少于 4 人，每班不少于 1 人。

8.2 服务标准

8.2.1 建立热交换站的安全生产计划、安全运行规程等文件；

8.2.2 对热交换站各设备及管线、阀门等附属装置正常运行使用的日常管理及养护维修；

8.2.3 热交换站 24 小时人员值守，确保设备正常运行；

8.2.4 定期组织进行应急演练，并将演练内容全程纪录。

8.2.5 每天必须对按时对热交换站的各种设备进行巡视检查，密切注意水位表、压力表、安全阀，发现异常立即采取措施，保证安全生产；

8.2.6 建立 24 小时值班监控制度，每 2 小时巡视一次设备设施，抄一次主要仪表读数。

8.2.7 按时间要求提前开启循环泵，给各用户提供加温水、洗澡水；

8.2.8 定期对排污设备进行清理，保证管道使用安全；定期检查水泵填料、按时加油、保证密封性能良好；

8.2.9 每季度对电器设备进行一次清扫、维护，检查各电器、开关、接点是否连接牢固，有无虚接、损坏，发现问题及时解决；

8.2.10 制定安全生产和维修应急预案并定期组织演练，易损部件要有备件，以便在设备发生安全隐患或损坏情况时，能够有序消除隐患、排除故障。

9. 采暖系统

9.1 服务内容

对供暖管道、阀门、暖气片等进行维护保养，做好供暖期等相关工作。

9.2 服务标准

9.2.1 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

9.2.2 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏 的维修。

9.2.3 做好供暖前检查等相关准备工作。

9.2.4 暖气片上水前，提前通知采购人。

9.2.5 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

9.2.6 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

10. 游泳池水处理系统运行维护

10.1 服务内容

配置专人负责游泳池水处理系统包含游泳池池水加温、净化消毒设备的日常巡视，确保设备的正常运行。配置人数不少于 4 人，每班不少于 1 人。

10.2 服务标准

10.2.1 对游泳池水处理系统各设备及管线、阀门等附属装置正常运行使用的日常管理及养护维

修;

10.2.2 按时对游泳池水处理系统的各种设备进行巡视检查,及时发现问题并及时解决,保证设备正常运行;

10.2.3 按时记录和检查各仪表、压力表,发现异常立即采取措施,保证安全生产;

10.2.4 每季度对电器设备进行一次清扫、维护;

10.2.5 制定安全生产和维修应急预案并定期组织演练,易损部件要有备件、以便在设备发生安全或损坏情况时,能够有序消除隐患、排除故障。

10.2.6 一般维修不超过2小时,中修不超过4小时,大修需提前报告主管部门和有关部门协商后安排时间维修。

11.电热水器管理

11.1 服务内容

电热水器管理是指为保证综合训练楼、广安体育馆、游泳馆网球馆开水供应及淋浴热水器,对电热水器的日常管理、养护和维修。

11.2 服务标准

11.2.1 每日擦拭电热水器外表,保持洁净、光亮,无污迹;

11.2.2 按时提供开水供应,并及时加水,随时保证供应;

11.2.3 电热水器出现故障时,立即与厂家联系进行修理;

11.2.4 每日按时关闭电热水器开关、阀门和电源;

11.2.5 每季度更换一次滤芯;

11.2.6 每季度对电热水器内部进行一次清理水碱,无水垢。

12.闭路监控系统运行管理

12.1 服务内容

负责楼宇场馆弱电系统的值班、检查和弱电设备的日常维护保养工作。闭路监控系统值班室共两处(与消防控制室共用)。配置专业人员值守。

12.2 服务标准

12.2.1 制定设备安全运行管理制度、值班管理制度、应急预案等文件;12.2.2 24小时值守,每班不少于2人,持证上岗;

12.2.3 随时了解楼宇场馆闭路监控系统的运行情况;

12.2.4 及时排除闭路监控系统运行中出现的故障;

12.2.5 定期对闭路监控系统进行检查、维护,保证系统正常运行;

12.2.6 做好设备机房的卫生清洁工作及值班人员对闭路系统使用的培训工作12.2.7做好闭路监控系统的巡视保养工作,每日确认录像存储时间不少于90天;

12.2.7每周对监控设备矩阵操作盘，电脑操作进行测试，确保设备使用灵敏。

(四) 保洁服务

1. 服务内容

卫生保洁是指综合训练楼、广安体育馆、游泳馆、网球馆、体育场、东看台、体育宫及所属庭院等公共场地区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清理、化粪池清掏等；物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁保洁、保养用品等，并负责大型活动的现场保障。配置人数不少于25人。

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。

2.2 办公用房区域保洁

2.2.1 大厅、楼内公共通道

(1) 公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。

(2) 地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。

(3) 墙面及玻璃：每日清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

(4) 烟痰桶：每日清洁、擦抹二次，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

(5) 标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

(6) 顶部玻璃、墙面等每季度清洗一次。

(7) 休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

(8) 地垫的清洁:雨天设置“小心地滑”提示牌,每周清洗一次,保证无污渍。

(9) 绿色草垫:每月清洗一次,随时保洁。

2.2.2 电器、消防等设施设备

(1) 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净,无尘无污迹,每月至少开展1次清洁作业。

(2) 监控摄像头、门禁系统等表面光亮,无尘、无斑点,每月至少开展1次清洁作业。

(3) 消防栓(箱)、应急灯、灭火器、电源开关盒、提脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次,做到整洁、无灰尘、标识清晰。

2.2.3 楼层保洁

(1) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。

(2) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。

(3) 作业工具间:保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。作业工具摆放整齐有序,表面干净无渍,每日消毒。

(4) 地面:每日二次彻底清洁地面卫生;其余时间循环保洁,做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

(5) 天花顶:定期清洁除尘,保持无灰尘、无蜘蛛网。

(6) 办公室门及公共区域玻璃:每周清洁、擦抹一次,做到光亮、目视无污渍;窗台每日保洁,保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘,透光性好,每周至少开展1次清洁作业。

2.2.4 公共卫生间:

(1) 保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展1次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

(2) 卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

(3) 大(小)便器:每日清洁二次,循环保洁,做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味;

(4) 洗手台盆及水龙头:用镜布每日清洁二次,循环保洁,做到干净、明亮、无印迹物。

(5) 台盆面板及镜子:用镜布每日清洁、循环保洁,保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹,镜面光亮、印迹、无粘附物。

(6) 地面:每日定时清洁,循环保洁,保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

(7) 墙面:每周清洁墙面一次,保持墙面光亮、无印迹。

2.2.5 电梯间

(1) 电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

(2) 电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾，轿厢地毯每日更换，每日清洗。

(3) 电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

(4) 电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

2.2.6 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。 2.2.7

石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。

2.2.8 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3 公共场地区域保洁

2.3.1 道路地面、停车场等公共区域保洁：每日清扫 2 次，保持干净、无杂物、无积水。遇雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

2.3.2 室外照明设备保洁：每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.3 各种路标、宣传栏等保洁：保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.4 绿地保洁：无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。 2.3.5

办公区外立面保洁：每周对 2 米以上外窗玻璃擦拭，每半年至少开展 1 次清洗。

2.3.6 室外设施、标志保洁：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.7 地下车库、地下通道区域保洁：每日清扫车库地面，循环保洁，每周清洁车库内标识、道闸、卷帘门、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每半年清洁车库顶部管道 1 次，保持无积尘、无蜘蛛网。

2.3.8 下水道口保洁：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.4 垃圾处理：

2.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

2.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

2.4.3 垃圾中转房保持整洁,无明显异味,每日至少开展1次清洁作业。

2.4.4 化粪池清掏消毒:化粪池清掏,无明显异味,每季度至少开展1次清洁作业。定期对化粪池进行检查及时清掏,保持化粪池通畅,严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

2.4.5 每个工作日内要对楼层产生的垃圾,进行清理分类,并运至垃圾集中堆放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

2.4.6 垃圾装袋,日产日清。

2.4.7 建立垃圾清运台账,交由规范的渠道回收处理。

2.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作,督促并引导全员参与垃圾分类投放。

2.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准,按北京市的要求执行。

2.4.10 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水,禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布;禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

2.4.11 门前三包:对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.5 电梯间

2.5.1 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹,表面保持光亮; 2.5.2

电梯天花板、门缝无尘土

2.5.3 井道、槽底清洁、无杂物;

2.5.4 工作期间每2小时进行一次消毒。

2.6 各场馆其他清洁

各场馆除公共区域外、训练场地内的清洁,包括:广安馆羽毛球场地、体育场、篮球场地、体操馆、游泳馆、网球馆、体育宫四层羽毛球馆、综合楼健身房、体育宫体操房、客房、乒乓球馆、射箭馆、举重馆、跆拳道馆、拳击馆、体质检测大厅,按照服务内容中要求部位进行保洁服务。

2.6.1 广安馆羽毛球场地、篮球场地保洁:每日2次场地地面推尘,确保地面无积尘、无水迹、无杂物;根据空气中湿度情况进行除湿作业;每周擦拭活动座椅、看台座椅等场内设施,确保馆内座椅、窗台、暖气片无积尘、无水迹、无杂物;

2.6.2 网球馆内保洁:每周擦拭的窗台、暖气片等设施。

2.6.3 游泳馆保洁:每日清洁防滑垫外侧白瓷砖地面,无积尘、无杂物、无水迹;定期清洁看台座椅,确保座椅及看台设施无积尘、无杂物。

2.6.4 体育宫四层羽毛球馆保洁:每日清洁四周红色地胶垫地面,确保地面无杂物、积尘、无水迹。

2.6.5 综合楼健身房保洁：每日2次对健身房地面、浴室、大厅进行保洁，确保地面无积尘、无杂物，浴室整洁，下水无堵塞。

2.6.6 体育宫体操房、综合楼射箭馆、举重馆、跆拳道馆、拳击馆、广安馆体操房、乒乓球馆保洁：每日清洁各场馆场地周边地面，清理场馆内垃圾，每季完成一次各场馆的大清作业。

2.6.6 体测大厅、客房保洁：根据使用情况随时进行清洁，使用前后对室内地面、设施、门窗等进行全面清洁，确保使用时干净整洁。

2.7 卫生消毒

2.7.1 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。

2.7.2 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。

2.7.3 保持室内通风，空气不受污染。每日定时开启空调，定期清洗风机过滤网；

2.7.4 每周对垃圾桶、垃圾中转站、卫生间、车库、排水渠等进行一次消杀活动，每周对开水间、热水器、过滤器进行清洁、消毒一次；

2.7.5 承诺对办公楼及场馆环境卫生达标率、消杀达标率100%。

(五) 绿化养护管理服务

1. 服务内容

主要指室外绿化养护，如办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

2.1.1 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.1.3 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

2.1.4 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2.2 室外绿化养护服务标准

2.2.1 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

2.2.3 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.2.4 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。2.2.5

清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.2.6 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。及时清除杂物，定期消杀水池，控制好水深，管好水闸开关，不浪费水。

2.2.7 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

2.2.8 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。使用密度为80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。

2.2.9 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.10 养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到 $\geq 95\%$ 。

2.2.11 补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照种植规范进行。

2.2.12 保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物10分钟内收拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

2.2.13 设施维护：绿地、水池的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。

2.2.14 按要求做好办公楼“五一”、“十一”、春节节日装饰美化工作。设计、摆放花木，营造、烘托节日气氛。

2.3 室内植物摆放服务标准

2.3.1 严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然

2.3.2 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

2.3.3 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.4 对长势不良的盆花应建议采购人及时进行更换。

2.3.5 室内植物的摆放在接到采购人通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经采购人同意后除外

(六) 保安服务

1. 服务内容

出入管理、值班巡查、监控值守、车辆停放、消防安全管理、突发事件处理、大型活动秩序等，如办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记，防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，治安事件处理，内部道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

为保证广安体育中心区域内安全和正常工作、健身秩序，物业服务企业应做好防盗、防破坏、防影响办公环境、群众健身、体校学生训练生活及防疫等的一系列管理活动。保证监控系统、自动报警系统正常运行，对来人来访进行登记、检查，做好安全保卫和防火防盗工作，做好车辆、道路及环境秩序管理等。负责交通与车辆停放秩序的管理，包括办公区域内所有车辆停放，提出车位不足的解决方案及自行车的停放管理措施等。

2.2 保安服务标准

2.2.1 共设6个保安值班岗位，出入大门口共4个主要出入口，分别是西大门、南大门和广安体育馆东南、东北大门；楼内岗位2个，分别是综合训练楼A门、网球游泳馆西侧门。各岗位设置24小时值岗，维护大门的交通秩序、引导车辆的行驶及行人的过往。保障车辆及行人安全，使门前畅通，对进入楼内的来人来访进行登记、检查，做好安全保卫和防火防盗工作。配置人员不少于22人，每岗确保1人值守，每日高峰期确保每岗2人值守；

2.2.2 维护好院内车辆停放秩序；

2.2.3 做好内部员工自行车存放管理工作，做到停放有序，防止被盗；

2.2.4 发现紧急情况，突发事件及时处理并迅速报告主管部门；

2.2.5 协助保安消防中控室及时发现和处理防火防盗，防突发事件；

2.2.6 做好高峰期院内的秩序维护；

2.2.7 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行

2.2.8 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

2.2.9 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

2.2.10 根据物业服务合同约定,对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检,严防违禁品(包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等)、限带品(包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等)进入。

2.2.11 提供现场接待服务。

(1) 做好来访人员、车辆进出证件登记,及时通报。

(2) 严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼(区)内。

(3) 物品摆放整齐有序、分类放置。

(4) 现场办理等待时间不超过5分钟,等待较长时间应当及时沟通。

(5) 对来访人员咨询、建议、求助等事项,及时处理或答复,处理和答复率100%。

(6) 与被访人进行核实确认;告知被访人的办公室门牌号;告知访客注意事项(根据实际需要填写注意事项)。

2.3 值班巡查

2.3.1 建立24小时值班巡查制度。

2.3.2 制定巡查路线,按照指定时间和路线执行,加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。做好安全防范和日常巡逻工作,确保每2小时巡逻办公区域一次,及时发现和处理各种安全和事故隐患,迅速有效处置突发事件。

2.3.3 巡查期间保持通信设施设备畅通,遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

2.3.4 收到监控室指令后,巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施

2.4 消防安全管理

2.4.1 建立消防安全责任制,确定各级消防安全责任人及其职责。

2.4.2 消防控制室实行24小时值班制度,每班不少于2人。

2.4.3 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。2.4.4

易燃易爆品设专区专人管理,做好相关记录。

2.4.5 定期组织消防安全宣传,每半年至少开展1次消防演练。

2.5 突发事件处理

2.5.1 制定突发事件安全责任书,明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

2.5.2 建立应急突发事件处置队伍,明确各自的职责。能正确使用消防、物防、技防等器械和设备。

2.5.3 识别、分析各种潜在风险,针对不同风险类型制定相应解决方案,并配备应急物资。

2.5.4 每半年至少开展1次突发事件应急演练,并有相应记录。

2.5.5 发生意外事件时,及时采取应急措施,维护办公区域物业服务正常进行,保护人身财产安全

2.5.6 办公区域物业服务应急预案终止实施后,积极采取措施,在尽可能短的时间内,消除事故带来的不良影响,妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

2.5.7 事故处理后,及时形成事故应急总结报告,完善应急救援工作方案。

2.5.8 在遇到异常情况、突发事件、重大社会事件时,采取积极应对措施,并及时汇报上级和相关部门。白天每两小时巡逻一次,夜间每三小时巡逻一次,重点部位有明确的巡逻要求,并有巡查记录。

2.6 大型活动秩序

2.6.1 制定相应的活动秩序维护方案,合理安排人员,必要时需增加安保人员,并对场所的安全隐患进行排查。

2.6.2 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

2.6.3 活动举办过程中,做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作,确保活动正常进行。

(七) 会议服务

1. 服务内容

会议服务是指为机关及所属各事业单位在广安体育中心举办的各类会议提供会议预订,记录会议需求,会前准备、引导服务、会中服务及会后工作;配置人员不少于2人。

2. 服务标准

2.1 接受会议预订,记录会议需求。

2.2 根据会议需求、场地大小、用途,明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定,音、视频设施保障措施。

2.2.1 小型会议会前准备:会前1小时,调试灯光音响设备,保证正常使用,检查室内卫生,打开门窗通风,按规范要求做好会议摆台;会前30分钟,启动空调设备,服务人员就位,迎候与会人员,引导落座,协助安放随身物品;会前5分钟,摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置,引导人员引导手势规范,语言标准。

2.2.2 大型会议会前准备:按照要求布置会场,提前2小时请采购人检查会场;会前1小时,调试好灯

光音响设备,检查室内卫生,打开门窗通风,按规范要求做好会议摆台;会前30分钟,启动空调设备,服务人员就位,迎候与会人员,引导落座,协助安放随身物品;会前10分钟,为主席台摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置,引导人员引导手势规范,语言标准。

2.3 会议期间按要求加水。每隔30分钟续水一次。涉密会议无会中服务,须提前将热水准备好。

2.4 对会议现场进行检查,做好会场清扫工作,及时提醒、协助与会人员带好随身物品,对遗留的文件和物品,及时交有关部门处理,按分工清理会议用品,关闭空调音响设备及灯具,恢复原会场形式并做好消毒。

2.5 会议服务耗材(如茶叶、纸杯等)由物业服务供应商提供。

(八) 停车场管理服务

1、保洁服务:

1.1 负责广安体育中心地面停车场、二期停车场、三期停车场的保洁服务,每日清扫道路地面2次,保持干净、无杂物、无积水;

1.2 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪,并采取安全防护措施。1.3

各种路标、宣传栏等保持干净,每月至少开展1次清洁作业。

1.4 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象,每日至少开展1次巡查。

2、设备机房管理服务

2.1 负责二期、三期停车场的照明、新风系统、排风设备、消防设备及机房进行巡视检查,每日2次,对设备的运行情况、机房卫生等情况进行及时确认。确保机房整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害,温湿度符合设备运行要求。

2.2 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人,且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准要求,机房巡视及外来人员记录清晰完整,标识统一。

2.3 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明,防止小动物进入。

2.5 安全防护用具配置齐全,检验合格。

2.6 应急设施设备用品应当齐全、完备,可随时启用。

3、消防设备安全

3.1 负责停车场消防栓、灭火器等消防设施设备的巡视，至少每月1次，确保消防设备的正常使用。

3.2 每年由专业检测单位对灭火器进行检测，以保证灭火器有效性。

3.3 消防栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

3.4 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

(九) 承接查验

承接物业前，采购人委托查验单位，与建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，共同对物业房屋部位、设施设备、隐蔽工程、室内装修、室外装修、变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备、绿化工程、物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修等进行检查和验收的活动。

(十) 涉密管理服务

制定严密的保密管理制度，对相关人员定期经行保密培训，对于项目的重要文件、档案设专人负责管理，有相应的文件查阅、借阅等管理要求。

(十一) 绿色物业管理服务

制定合理有效的节能降耗管理方案，对能源小号进行实时检测、分析，制定措施，提出可行性方案。使用的洗涤用品、药剂等符合国家环保要求，负责低碳环保、节能降耗的宣传工作，定期对员工进行节能减排的培训。做好管辖区域内的垃圾收纳、分类及消纳工作。

三、物业费用报价

物业服务费用测算

单位：元/年

序号	项目	服务内容	金额	备注
1	人员工资及保险	物业人员工资、保险及福利、 残保金有工会经费	7029660	82.72%
2	行政管理费	员工服装费、办公费、通讯费、 交通费、固定资产折旧、证书 复验费、体检费	104400	1.23%
3	保洁会议服务费	保洁、会材料费及易耗工具费	186000	2.19%
4	工程维护费	维修工具、耗材、配件等费用	282000	3.32%
5	绿化美化服务 费	绿化养护费、节日装典费	63000	0.74%
6	物业险	房屋及设施设备运行维护、维 修材料费	30000	0.35%
7	企业管理费	企业管理酬金	264000	3.11%
8	法定税费	法定税金	538727.64	6.34%
9	总计		8497787.64	100.00%



序号	部门	岗位	人数	月工资标准	工资小计	月保险标准	保险小计	公积金小计	加班费	福利费	12个月费用合计
1	物业项目部	项目经理	1	7000	84000	1820	21840	4200		1800	111840
2		经理助理	1	4000	48000	1820	21840	2400		500	72740
3	客户服务部	客服部（保洁）主管	1	4500	54000	1820	21840	2700		960	79500
4		会议服务员	2	4500	108000	1820	43680	5400		1000	158080
5		保洁领班	1	3500	42000	1820	21840	2100		500	66440
6		绿化工	1	3500	42000	1820	21840	2100		500	66440
7		保洁员	25	3300	990000	1820	546000	49500	12480	12500	1610480
8		工程管理部主管	1	6000	72000	1820	21840	3600		960	98400
9	工程管理部	维修领班	1	4500	54000	1820	21840	2700		500	79040
10		综合维修工	8	4200	403200	1820	174720	20160	6240	4000	608320
11		高压配电值班	16	3300	633600	1820	349440	31680	74880	8000	1097600
12		热力站值班	4	3300	158400	1820	87360	7920	18720	2000	274400
13		水处理值班	4	3300	158400	1820	87360	7920	18720	2000	274400
14		空调季节运行工	2	3200	32000		0		2160		34160
15	安保管理部	安保管主	1	5500	66000	1820	21840	3300		960	92100
16		中控值班员	16	4000	768000	1820	349440	38400	74880	8000	1238720
17		保安员	22	4000	1056000	0	0	0		11000	1067000
合计			107	—	4769600	—	1812720	184080	208080	55180	7029660