

合同编号：

物业服务合同

项目名称 北京市东城区机关事务管理服务中心
管理三科物业服务

甲方（委托方）北京市东城区机关事务管理服务中心

乙方（受托方）北京三替城市管理有限责任公司

签订日期：2025 年 2 月 28 日

物业服务合同

甲方：北京市东城区机关事务管理服务中心

住所：北京市东城区育群胡同6号

法定代表人：杨海明

联系人：夏志雄 联系电话：87556204

乙方：北京三替城市管理有限责任公司

住所：北京市东城区永定门内东街中里9-17号

法定代表人：李少华

联系人：李欣 联系电话：67334247

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规和政策的规定，在平等、自愿、互利、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对其管理的北京市东城区机关事务管理服务中心管理三科物业服务项目达成本合同，甲、乙双方共同遵守。

第一条本物业项目基本情况如下

- 1.项目名称：北京市东城区机关事务管理服务中心管理三科物业服务
- 2.项目地址：幸福大街32号院、龙潭路10号院、12号院
- 3.服务面积：幸福大街22580 m²，老干部活动中心、武装部7700 m²

第二条物业管理区域包括：幸福大街32号院、龙潭路10号院、12号院。

第三条人员配置

1.乙方指定物业服务项目负责人为：张晓伟，联系电话：13718161590。乙方更换项目负责人的，应当于7日内通知甲方。

2.乙方安排服务人员共20个岗位36人。其中项目经理1个岗位；环境卫生清洁、洗消及会议服务9个岗位；秩序维护服务（安保）3个岗位；工程设备运行与维护3个岗位；供暖服务2个岗位；消防中控室管理服务2个岗位。

第四条乙方应当提供的物业服务包括以下内容

1.制订物业服务工作计划，根据法律、法规和甲方要求制订物业服务的有关制度；并按照有关制度和计划组织实施。

2.负责本物业管理区域内物业共用部位的日常维修、养护和管理。物业共用部位明细见附件1。

3.负责本物业管理区域内物业共用设施设备的日常维修养护、运行和管理。物业配套设施设备明细见附件 2。

4.负责共有绿地、景观的养护和管理

5.负责清洁卫生服务，包括本物业管理区域内物业公共区域的清洁卫生和生活垃圾的收集和管理等。

6.负责保管甲方移交的全部资料。负责按照《北京市物业管理条例》的要求建立、保管相关档案和资料。

第五条物业服务期限为1年，自2025年3月1日至2026年2月28日。

第六条物业服务要求及标准

乙方应严格按投标文件中承诺的服务要求及标准提供物业服务（要求及考核标准详见附件 3）。

第七条本合同物业服务费包括

1.合同期内服务费用总计¥2885887.80 元（人民币大写：贰佰捌拾捌万伍仟捌佰捌拾柒元捌角）。其中¥300000.00 元用于物业管理服务中设备设施维修（不包含 30 万元以上的中、大修）、零配件采购等，相关费用列支，须经甲方同意后方可使用。

2.特约服务的费用，经双方协商后另行结算。

第八条服务费用支付方式

1.本合同的付款方式：合同款分三次支付，签订正式合同后付合同金额的 50%，即 1442943.90 元，十一月底前，甲方支付 2025 年度剩余服务费 961962.63 元，至此 2025 年服务费结清。剩余合同款，待合同到期后支付，取费标准按照不超过 2026 年区财政批复的资金标准进行核算。项目服务中将按照合同服务标准进行日常以及年度考核，70 分（含）以上为良好，每分扣减服务费用 200 元，累计计算。低于 70 分（不含）以下为不合格，扣除总服务费用 10%。

2.乙方应于甲方付款前 7 个工作日内向甲方提供发票。

3.乙方知晓并同意：由于本项目资金来源为财政性资金，须执行国库集中支付的相关程序，甲方仅负责在约定时间内完成申请支付手续，实际付款到账时间及金额以财政拨付的时间及金额为准，在每次支付前，乙方需按照财政资金支付的请款要求配合甲方，向甲方提交书面支付申请并开具与支付费用等额的合法有效的发票，方可办理相关申报支付手续。如乙方未能提供合法、有效、等额的发票，或乙方未能配合甲方进行请款，由此所产生的不利后果及损失均应由乙方自行承担。甲方无需承担由此产生的迟延支付责任，且甲方不因此承担任何违约责任。

4.乙方收款信息：

名称：北京三替城市管理有限责任公司

开户行：北京银行光明支行

账号：01090378600120109050250

第九条甲方权利和义务

- 1.要求乙方按照本合同约定提供服务。
- 2.监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。
- 3.审核乙方拟定的物业制度及工作计划（方案），并有权提出意见和要求。
- 4.监督、检查乙方物业服务工作和工作计划完成情况。
- 5.教育甲方工作人员尊重乙方员工的工作，双方共同维护好卫生环境。
- 6.向乙方提供必要的办公场所及办公条件。
- 7.提供乙方工作人员的工作餐，及为乙方人员提供住宿。
- 8.按照本协议规定按时支付乙方物业费用。
- 9.采纳乙方的合理建议，但甲方不得干涉乙方内部管理工作。

第十条乙方权利和义务

- 1.根据国家和本市规定的标准、规范及本合同的约定提供物业服务。
根据甲方具体情况制定工作范围内的规章制度。
- 2.按照本合同规定内容，制定工作计划（方案）和工作标准，合理安排工作人员。
- 3.定期听取甲方的意见和建议，接受甲方监督，改进和完善服务。
- 4.教育员工要遵守甲方相关的各项规章制度，保证日常的服务标准和工作质量。
- 5.乙方教育员工文明服务，并按甲方要求统一着装、佩戴胸牌。

6.乙方发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患。乙方人员如发现重大安全隐患问题，应当通知甲方，甲方无正当理由未及时妥善处理导致的一切损失和责任由甲方自行承担，乙方不承担任何责任。

7.非因乙方或乙方人员的原因造成甲方设施、设备及甲方公共设施设备损坏或丢失的，乙方不承担任何责任。

8.乙方负责员工的思想教育、安全教育、业务培训和日常管理，负责员工工作过程中发生的各种事故、纠纷的处理。

- 9.因乙方原因导致甲方员工、物业使用人或第三方损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

第十一条廉政与保密

- 1.合同乙方应遵守国家法律法规及相关廉洁规定、保守国家秘密法及相关保密要求，严

禁违法违纪违规行为和失泄密问题发生，签订合同时需同时签订《廉洁承诺书》和《保密承诺书》，一式三份，甲方留存两份，乙方留存一份。如发生违法违纪违规行为和失泄密问题，甲方有权解除合同并追究乙方责任。

2.乙方的保密义务不受本协议终止及其他任何期限的届满或终结的影响，除非该保密信息被甲方向社会公开披露，否则乙方仍应严格履行保密义务。

第十二条 续约服务

1.本合同期限届满、甲方没有作出续聘或者另聘物业服务人决定，乙方继续按本合同约定提供物业服务的，本合同权利义务延续。在合同权利义务延续期间，任何一方提出终止合同的，应当提前 30 日书面告知对方。

2.乙方自收到甲方不再续约的通知之日起 30 日内履行下列交接义务，并在合同届满后退出物业管理区域：

- 1.移交物业共用部分，包括物业的配套设施设备、公共区域等。
- 2.物业共用部分查验交接以及移交相关档案资料等。
- 3.甲乙双方结清相关费用。
- 4.移交物业服务用房、物业服务的相关资料。

在办理交接至撤出物业管理区域期间，乙方应当负责维持正常的物业管理秩序。

第十三条 违约责任

1.乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，应当承担采取补救措施或赔偿损失等违约责任。如乙方未能在甲方要求的期限内整改完毕或整改后仍无法达标的，则甲方有权解除合同，乙方应当退还甲方已经支付的全部费用。

2.乙方在服务期限内擅自撤出的，应当退还甲方已经支付的全部费用并按照本合同物业服务总费用 30% 的标准向甲方支付违约金；乙方在本合同终止后拒不撤出本物业区域的，每逾期一日应当按照本合同物业服务总费用 1% 的标准向甲方支付违约金。前述行为给甲方造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

3.除本合同约定及法律规定的合同应当终止的情形外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；给守约方造成损失的，解约方应当承担赔偿责任。

第十四条 合同的解除

1.甲乙双方协商一致，可以解除合同。

2.任何一方严重违约导致合同无法继续履行的，或违反本合同第十一条、第十三条的，另一方可以解除合同。此外任何一方不得单方解除合同。

第十五条 合同争议的解决

合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商解决；协商不成的，任何一方可以向北京市东城区人民法院提起诉讼。

第十六条 不可抗力

1.本协议所称的不可抗力，是指不能预见、不能避免并且不能克服的客观情况，包括但不限于法律、政府政策调整、自然灾害如地震、海啸、台风、暴风雪、火灾、旱灾、水灾、骚乱、戒严、暴动、战争和其他情形。

2.本合同任何一方由于不可抗力因素不能履行或不能完全履行合同时，均应及时以书面形式通报对方，并自通报之日起 7 个工作日内提供有关主管部门的证明。确有证明的，双方可就合同履行或终止，及相应责任免除另行协商解决。

3.若本合同生效后因政府采购预算或财政预算进行调整，甲方有权根据预算安排情况提前 30 日书面通知乙方解除合同，届时双方将根据乙方的实际工作量结算费用。该情形双方视为因法律、政府政策调整所致的不可抗力，双方互不承担违约责任。

第十七条 免责条款

乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

- 1.由于甲方自身责任导致乙方的服务无法达到合同约定的。
- 2.因维修保养本物业区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方，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的。

第十八条 履约保证金

1.乙方应在合同签订后 30 天内，按约定的方式向甲方提交合同总价 5 %的履约保证金，即：144294.39 元。

2.履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

3.履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

- A. 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行开具的担保函。
- B. 支票、汇票或现金。

4.如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。如无质量及投诉问题，服务期结束后三十(30)天内，甲方将把履约保证金无息退还给乙方。

5.甲方收款信息：

名称：北京市东城区机关事务管理服务中心

账号：01090309000120111012822

开户行：北京银行东四支行

第十九条 本合同的生效与效力

1.本合同一式四份，甲方执二份，乙方执二份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同章之日起生效。

2.投标书及合同附件均为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等效力。

3.本合同执行过程中，甲、乙任何一方若需对本合同内容进行说明、补充或变更时，经甲、乙双方协商同意后，可签订书面补充协议，补充协议中与本合同有冲突的部分则以补充协议为准。

(以下无正文)

甲方（签章）：

乙方（签章）：



合同签订
日期：

2025年2月28日

合同签订
日期：

2025年2月28日

附件 1：物业共用部位明细

包括但不限于环境卫生清洁服务、秩序维护服务（安保）、工程设备运行及维护服务、供暖服务、消防中控室管理服务、空调运维服务、清掏服务、园林绿化与绿植租摆服务、会议保障服务、消杀服务、维保服务（消防中控设备维保服务、监控设备维保服务、锅炉维保、电梯维保与年检）、会议室深度清洁与养护服务等。

附件 2：物业共用设施设备明细

1. 暖通、空调及给排水主要设备技术规格

序号	设备名称	品牌	型号	数量	单位	年份	备注
1	空调主机	格力	LHE832HJI	2	台	2020	
2	冷冻水泵	上海通用	YE2E2001	4	台	2020	
3	冷却水泵	上海通用	YE2F225M	3	台	2020	
4	冷却塔	德州嘉科	DBHZ2-450 -2	1	台	2020	
5	空调自动补水设备			1	套	2020	
6	软水设备			1	套	2020	
7	玻璃钢水箱		12m ³	1	套	2014	
8	玻璃钢水箱		6m ³	1	套	2004	
9	动力配电柜	北京华宇 通明	GGD	4	组	2020	
10	分体空调	格力	KFR-35	18	台	2018	
		格力	KFR-72	2	台	2018	
		格力	KFR-120	10	台	2018	
11	新风机	金万众	GKL15-8	3	台	2009	
		金万众	GKL20-6X	1	台	2009	
		开利	DBFPX3	1	台	2013	
12	风机盘管			485	台		
13	浴室循环泵	上海博量	50SGR10-15	4	台	2008	
14	无负压供水设备 (二次供水)	熊猫	XMW1-2-2. 2	1	套	2006	
15	步进式开水器	国铁	GL-R0400B J12	5	台	2019	
16		国铁		6	台	2012	
17	储水式电热水器	西门子	DG5165BT1	14	台	2013	
		美的	F60-22BA6(HY)	5	台	2020	
18	热水宝	美的	F05-15A	29	台	2012	
19		美的	F05-15A	2	台	2020	
20		AOSLNM SI	DSZF-A18- 8	3	台	2020	
21	浴室燃气锅炉	富尔顿	EDR-1000	1	台	2016	
22	热交换器			2	组	2019	

2.机电（含电梯）主要设备技术规格

设备名称		数量	规格型号	备注	生产厂家
变压器		2 台	SC9-1000KVA/10	1#	山东鲁能泰山电力设备有限公司 2001 年
			SC9-1000KVA/10	2#	
高压柜	一路	3 面	一路进线 GFS36-12/V	201/201-4	尔悦电力 2020 年
			计量柜 GFS36-12/V	44	
			出线至变压器	211/211-4	
	二路	3 面	一路进线 GFS36-12/V	202/202-5	
			计量柜 GFS36-12/V	55	
			出线至变压器	221/221-5	
	联络柜	2 面	至一路 GFS36-12/V	245/245-4	
至二路 GFS36-12/V			245-5		
低压柜	低压开 关柜	3 面	1AA3	401	燕开电气股份有限 公司
			1AA7	445	
			2AA1	402	
	电容柜	2 面	1AA4	1#	
			2AA2	2#	
	用户出 线柜	8 面	1AA1	411	
			1AA2	412	
			1AA5	413	
			1AA6	414	
			2AA3	421	
		2AA4	422		
		2AA5	423		
		2AA6	424		
电梯		4 部	三菱 PMF011MB		上海三菱电梯

3.消防设备主要技术指标

序号	设备名称	品牌	规格型号	数量	单位	年份	备注
1	消防动力柜		XL	2	台	2020	
2	消防控制柜	上海晶水泵业	ZY9/351B0-KZG-JS	2	台	2020	
3	消防控制柜	上海晶水泵业	HBPS/20-2-JS	2	台	2020	
4	消防控制柜	上海晶水泵业	JSK-SD-250	2	台	2020	
5	消防泵	上海晶水泵业	YE2-250M-4	4	台	2020	
6	湿式报警阀	井冈山	ZSFZ-150	3	台	2020	
7	预作用装置	井冈山	ZSFY-150	1	台	2020	
8	消防报警主机	北京利达	LD128ELL-640C	1	台	2020	
9	感烟探测器	北京利达	LD3000EN/C	873	套	2020	
10	感温探测器	北京利达	LD3300EN/C	2	套	2020	
11	手动报警按钮	北京利达	LD2003N	96	套	2020	
12	消防风机	德州启源	B1ALE1 WD-APE1	8	台	2020	
13	应急照明控制箱	上科电气	B1ALE1-10ALE 1/2	21	套	2020	
14	隔膜式气压罐	上海晶水泵业	SN1000-0.6	2	套	2020	
15	消防水池	吉用环保	V=108m ³	1	座	2020	
16	高位消防水箱	吉用环保	V=36m ³	1	座	2020	
17	消防水池		V=144m ³	1	座		

4.监控系统

序号	设备名称	品牌	规格型号	数量	单位	年份	备注
1	半球摄像机	海康威视	DS-2CD712CIZ	138	台	2020	
2	筒型摄像机	海康威视	DS-2CD7A2CIZ	86	台	2020	
3	电源适配器	海康威视	DS-2FA1210-DC-CH	224	台	2020	
4	摄像机编码器	海康威视	DS-6701HW	4	台	2020	
5	硬盘录像机	海康威视	IDS-8632NX-I8/V2	8	台	2020	
6	服务器	海康威视	DS-VE22S-B	1	台	2020	
7	电梯摄像机	海康威视	DS-2CS54DIT	4	台	2020	

5.电话机房

序号	设备名称	品牌	规格型号	数量	单位	年份	备注
1	交换机	爱立信	MD110	1	部	2008	联通公司
2	电源柜		EMERSON	1	套	2011	联通公司
3	后备电源			2	组	2008	联通公司
4	配线架	普天		4	组	2008	联通公司
5	话务台	爱立信	4224	1	部	2008	联通公司
6	交换机维护终端	DELL		1	台	2008	联通公司
7	计费系统	DELL		1	台	2008	联通公司
8	语音邮箱系统	华工		1	台	2008	联通公司

6、洗车房设备

序号	设备名称	品牌	规格型号	数量	单位	年份	备注
1	控制箱		TS	1	台	2000	
2	无油空气压缩机		OTS-1200	1	台	2000	
3	一体化洗车循环水设备		---	1	套	2000	
4	高压清洗机		HD6/15	1	台	2016	
5	组合卷管器 (喷水、喷沫设备)		---	1	套	2000	
6	吸尘器		---	1	台	2000	

龙潭湖 10 号院设备设施技术规格

1、暖通、空调及给排水主要设备技术规格

设备名称	规格型号	生产厂家	出厂日期	数量	备注
燃气锅炉	EDR100	杭州富尔顿热能设备有限公司	2016 年 11 月	1 台	
燃气锅炉	EDR101	杭州富尔顿热能设备有限公司	2016 年 11 月	1 台	
压力水泵	G25-40-5.5N Y	海佰诺泵阀设备有限公司	2013 年 12 月	1 台	
压力水泵	G25-40-5.6N Y	海佰诺泵阀设备有限公司	2013 年 12 月	1 台	
软水设备		北京依净源科技有限公司	2021 年 10 月	1 套	
软化水箱	20m ³		2017 年 11 月	1 套	
污水泵			2018 年 9 月	2 台	
污水泵控制箱			2018 年 9 月	1 台	
分体空调		海尔、格力、三菱、松下		51 台	

2、机电主要设备技术规格

设备名称	规格型号	生产厂家	出厂日期	数量	备注
高压开关柜	XGN-12	北京龙源开关设备有限公司	2005年3月	1台	
高压开关柜	XGN-13	北京龙源开关设备有限公司	2005年3月	1台	
干式电力变压器 500KVA	SG9	鲁能泰山电力设备有限公司	2003年10月	1台	
低压开关柜	GGD	北京龙源开关设备有限公司	2005年3月	3台	
低压开关柜	XL-21	沈阳华航电气设备有限公司	2020年12月	2台	
太阳能热水器	YAT-36KF/DQ	江苏亚拓新能源科技有限公司	2020年11月	1套	
消防巡检柜	JH-XF-37/4	北京鑫泰建安成消防科技有限公司	2020年12月	1台	
消防泵	XBD6.0/30G-ZYL	浙江正一电气科技有限公司	2020年12月	4台	
液压电梯	博尔特电梯	山东博尔特电梯有限公司	2021年5月	1部	

3、10号院监控设备

设备名称	规格型号	生产厂家	出厂日期	数量	备注
监控主机	JB-QG-L D128E	北京利达华信 电子有限公司	2021年4 月	1台	
摄像头	HIKVISO N	海康威视	2021年4 月	61个	

附件 3：物业服务要求及考核标准

该项目设项目经理一名：年龄 40 周岁以下,具有大学本科（含）以上学历；持有经济管理类中级（含）以上职称证书。负责项目全部服务内容的管理。

项目按照服务要求设定考核标准，由甲方组织开展对乙方服务质量进行抽检与日常监督考核，甲方根据考核结果，支付考核费用，具体标准如下：

1.年度考核得分在 70 分（含）以上的为良好，每扣 1 分扣发服务费用 200 元，累计计算；

2.年度考核得分在 70 分（不含）以下的为不合格，扣发服务费用的 10%。

（一）环境卫生清洁、洗消及会议服务

1、服务内容

1.1 办公区保洁：负责公共区域的环境卫生清洁及垃圾分类工作。包括但不限于大厅、楼梯、走廊、电梯（含电梯间）、地面、墙面、玻璃、门窗、卫生间、开水间、清洁间、消防栓、各种标志牌、公共设施、露台、公共活动场所等房屋建筑内的公共区域日常清洁保养；院落区域的日常保洁；门前三包区域的日常保洁。

1.2 垃圾分类：落实《北京市生活垃圾管理条例》，依据相关部门要求做好生活垃圾分类、收集、清理等工作，保证垃圾分类任务目标完成。

1.3 入室保洁：按需开展办公室清洁服务，总量不超过 20 间。

1.4 提供环境卫生清洁服务所需的保洁耗材，包括但不限于扫帚、拖布、抹布、洁厕灵、84 消毒液等；不包含擦手纸、卫生纸及洗手液。

2、会议服务，按照需求，提供各会议室会议服务。

3、洗消服务，按照食堂运行时间，提供洗消服务。

4、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

5、服务时间及人员配置要求

6.服务时间：

保洁员：每日 7：30-17：30,节假日值班

保洁领班：工作日 7：30-17：30

会议服务时间按照办公区入驻单位需求

洗消服务按照食堂运行时间

6.1 人员配置

序号	服务地点	保洁、洗消及会议服务人数	保洁、洗消及会议服务主管人数
1	幸福大街 32 号	7 (含 3 洗消)	0
2	幸福大街 32 号	3 (会议服务)	1
3	龙潭路 10 号	2 (含 1 洗消)	0
4	龙潭路 12 号	1	0
合计		14	

6.2 会服主管：45 周岁以下，具有普通话证书及英语级别证书,大学专科及以上学历。

7、服务要求及标准

7.1 服务要求

- (1) 公共区域地面、墙面、门窗等每日清洁，保持干净、整洁、无杂物；
- (2) 公共区域设施设备、挂画装饰等定期清洁，保持干净、明亮、无污渍；
- (3) 公共区域天花板、出风口、灭火器、灯具等定期清洁，做到无灰尘、无蛛网、无污渍；
- (4) 楼梯、楼道内地面、墙面、护栏、楼梯扶手、窗户、窗台、挂画等定期清洁，做到干净、整洁、无尘、无污渍、无杂物堆放；
- (5) 电梯轿厢定期进行全面清洁，按键每日擦拭，保持不锈钢表面光亮，操作面板无污迹、灰尘。
- (6) 卫生间每日巡回保洁，保持卫生间内空气清新、无异味；地面及时擦拭，保持干燥，无水迹、无污迹等；便池内刷洗干净，定时消毒，保持无异味、无污迹。
- (7) 洗手池每日巡回清洁，做到洗手池表面光洁、明亮，内外侧无污渍、无毛发；镜子明净、无水渍、镜框边缘无灰尘。
- (8) 院落每日清扫，做到地面干净，无杂物、无积水、无烟头，无其他物品堆积，路面畅通。
- (9) 门前三包区域每日清扫，做到地面无垃圾杂物，无其他物品堆积，不影响出行。
- (10) 严格按照垃圾分类原则，实施垃圾分类，做到日产日清。
- (11) 按垃圾分类要求及垃圾投放需求，设置垃圾桶。
- (12) 垃圾桶、垃圾分拣处、垃圾暂存处，每日清洁，并及时清理，保持无垃圾外溢，无异味，垃圾桶里外无污渍。
- (13) 环境卫生清洁工具、设备及药剂定点存放、码放整齐；清洁工具每日消毒，做到无异味、无污渍。

(14) 建立保洁、消毒档案，并按要求填写工作记录。

(15) 按照各单位要求提供会议服务保障。

(16) 食堂洗消按照要求提供保障。

7.2 服务标准

日常保洁服务内容、频次及标准

清洁区域	清洁内容	频次	清洁标准	
楼内公共区域	日常清洁	地面（推尘）	2次/日	地面光亮、无尘
		墙壁（擦拭）	1次/周	无手印、尘土、污迹
		玻璃门（擦拭）	1次/周	洁净光亮无手印污迹
		地垫（吸尘）	1次/周	无杂物、污迹
		指示牌、金属件（擦拭）	1次/周	无手印、污迹
		公共接待区域	不断巡视	清洁无尘
		烟灰缸、垃圾箱	不断巡视	无手印、污迹、垃圾不超过 2/3
		办公室门窗（楼道内）	1次/周	无污迹、杂物
	定期清洁	空调口	2次/月	无积尘
		清洁指示牌	1次/周	无尘、无污渍
		防尘垫（清洗）	1次/周	无尘、无污渍
		地面洗地	1次/月	光亮、无尘
		内墙清洁	1次/3月	无尘、无污渍
		沙发擦拭	1次/月	无尘、无污渍
		垃圾桶内（清洗）	1次/周	无污渍、无尘
	电梯间走廊	地面（牵尘）	2次/日	地面光亮、无尘
		墙面（擦拭）	1次/周	无污迹、无尘
		墙灯擦尘	1次/周	无尘、照明良好
		电梯门（清洁剂擦拭）	1次/周	光亮无尘、无污迹
		巡视	2次/日	无杂物、污迹
卫生间	地面（扫）	不断巡视	无水迹、污迹	
	地面（擦）	不断巡视	无水迹、污迹	
	小便池（刷洗）	不断巡视	无水迹、污迹	
	恭桶（刷洗）	不断巡视	光亮、无水迹、污迹	
	台面（清洗）	不断巡视	光亮、无水迹、污迹	
	镜子（擦拭）	2次/日	无杂物、污迹	

	垃圾桶（冲刷）（刷洗）	不断巡视	不缺少
	电镀件	不断巡视	无污迹、尘土
	隔断板及门	1次/月	无污迹、尘土
	地面清洗	1次/月	光亮、无尘
	墙壁（清洁剂清洗）	2次/月	无污渍、尘土
	隔断板及门（清洁剂清洗）	2次/周	光亮、无污渍
	恭桶（专用清洁剂）	1次/周	光亮、无污渍
	台面（专用清洁剂清洗）	1次/2月	无尘、无污渍
	天花板（擦拭）	1次/月	无尘、照明良好
	照明灯具（擦拭）	1次/月	无尘、无污渍
	通风口（清洁剂擦拭）	1次/日	无尘、无污渍
楼梯	地面（湿墩）	1次/日	无尘、无污渍
	扶手（清洁剂擦拭）	1次/日	无尘、无污渍
	窗台（擦拭）	1次/日	无尘、无污迹
	门及电镀件	1次/日	无尘、无污渍
	墙面（除尘）	1次/周	无尘、照明良好
	灯具（除尘）	1次/周	无污迹
电梯	地面（扫、擦）	不断巡视	无手印、无污迹
	墙壁、按键盘（擦拭）	2次/日	无手印、无污迹
	门（擦拭）	2次/日	无尘、无杂物
	地毯、电梯槽（吸尘）	1次/周	光亮、无污渍
	电梯内地面（清洗）	1次/周	无尘、无污渍
	空调口天花板	1次/2周	光亮、无污渍、无手印
	轿厢四壁（用清洁剂擦拭）	1次/日	无杂物、污迹
活动室	倒垃圾	1次/日	无污迹、尘土
	桌椅擦尘	1次/日	无手印、尘土
	各种标志牌清理	1次/日	无杂物、手印、污迹
	烟灰缸、垃圾筒	1次/月	无尘、照明良好
	灯具（擦尘）	1次/日	无尘、无污渍
	门（擦尘）	1次/日	无尘、无污渍
	墙（擦拭）	1次/周	无积尘
外围及停车	屋顶（清扫）	1次/日	无杂物、无积尘
	地面（清扫）	1次/日	无积尘、污迹
	灯柱（擦拭）	1次/日	无污迹、尘土
	各种标志牌（擦拭）	1次/日	垃圾不得超过 2/3

场	垃圾桶	1次/月	无杂物、无积尘
	地面冲洗	1次/月	光亮、无尘
	金属件清洁	1次/周	无杂物、无积尘
	垃圾房冲洗	不断巡视	无杂物、垃圾，无生草
园区部分	绿化带清洁	1次/周	无杂物、无垃圾
门前三包区域	地面清洁	1次/日	无杂物、无垃圾
会议服务	服务保障	按照需求	高效优质服务，有记录

8、考核标准

序号	考核内容	分值	评分细则	考评得分
1	保洁、洗消及会议服务人员配置符合合同约定，无缺编。	5	每缺1人扣1分	
2	各项保洁配套设施完好，故障、损坏修复及时。	5	每发现1处无法使用扣0.5分。	
3	管理区域内道路、绿化带、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物。	2	每发现1处超过约定数量（20个）扣0.5分。	
4	楼宇大小门干净整洁、玻璃明亮，大厅地面干净整洁、无积水、无异物。	5	每发现1处扣0.5分。	
5	房屋共用部位及共用设施设备保持清洁、无乱贴、乱画，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。	2	每发现1处扣0.2分。	
6	完成季节性、指令性工作及时，质量高。	4	完成屋顶垃圾清理工作，无合理方案，清洁不彻底，每次扣2分。遇火警（含消防演习）、水管爆裂等特殊情况，不组织突击小组搞好清洁卫生，推脱及清洁不彻底，每次扣2分。冬季下雪时不清雪，不及时不清理出行人通道，每次扣2分。	
7	电梯轿厢清洁无污染、无水迹、无异味。	5	每发现1处扣0.5分。	

8	公共卫生间干净、整洁、无异味、地面无积水，玻璃明亮、干净，洗手台无水渍。	5	每发现 1 处扣 0.5 分。	
9	辖区水景、花池、水池水质干净，无污染物、无漂浮物。	2	每发现 1 处扣 0.5 分。	
10	无因保洁服务不到位引发投诉、负面影响、新闻报道等。	4	引发投诉每次扣 1 分，引发负面影响、新闻报道每次扣 2 分。	
11	保洁操作规范，无因操作问题引起意外事件、安全事故、损坏公共设施。	5	因保洁操作不规范引发的意外事件每次扣 2 分，安全事故每次扣 2 分，损坏公共设施扣 1 分。	
12	遵守工作规章制度，无占用他人物资、偷盗等行为。	4	每发现 1 次扣 2 分。	
13	保洁用具管理规范，无擅自占用和堆放杂物现象。	5	每发现 1 处扣 0.5 分。	
14	保洁用水、电资源无浪费。	3	浪费行为每发现 1 次扣 1 分。	
15	考勤记录、工作计划、记录齐全，按月归档。	5	无记录扣 1 分，每发现一次缺漏扣 0.5 分。	
16	服从管理、接受调遣，配合做好各种类型检查工作。	4	检查中出现的保洁重大问题每次扣 1 分。如有临时活动、重大庆典、会议活动或上级领导参观，不能提供突击性清洁服务以及现场清洁工作不及时、不彻底，每次扣 2 分。	
17	礼貌礼仪到位、服装整齐，服务态度良好。	5	每发现 1 次服装不整扣 0.5 分；不讲卫生扣 2 分；态度不好，产生争吵，每次扣 2 分；态度恶劣，造成不良影响扣 2 分。	
18	路灯杆座、路旁指示牌、护栏干净，排水沟无杂物。	5	每发现 1 处不合格扣 1 分。	
19	清运垃圾时必须使用专用的垃圾桶,做好个人防护(戴手套、穿工作服)。	5	没有用专用垃圾桶每次扣 1 分，没有做好个人防护，每次扣 1 分	
20	垃圾收集点、生活垃圾桶、果皮箱、垃圾车外观整洁、无异味	5	每发现 1 处扣 0.2 分。	
21	清运垃圾时,应避免影响行人和车辆的通行,避免对环境造成污染。	5	每发现 1 处扣 0.5 分。	

22	保洁设施设备配置合理，生活垃圾日产日清。	5	每发现 1 次生活垃圾堆积过夜扣 0.5 分。	
23	清运垃圾过程中,如地面残留有污水或其它残留物,必须立即消除。	5	垃圾清运完，地面有污水和残留物，每次扣 1 分。	
合计		100		

(二) 秩序维护服务（安保）

1、服务内容：组织实施服务区域内的秩序维护及内部停车场的管理工作。包括但不限于：大门管理、出入管理、秩序维护、停车场管理、安全巡视、防恐防暴、突发应急事件处理等。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间及人员配置要求：

3.1 服务时间：每个门岗 7*24 小时双人在岗，365 天无休。

3.2 人员配置（岗位）：

序号	服务地点	7*24 小时岗位
1	幸福大街 32 号	1（岗位）
2	龙潭路 10 号	1（岗位）
3	龙潭路 12 号	1（岗位）
合计		3（岗位）

3.3 安保队长：年龄 50 周岁以下具有大学专科（含）以上学历；退伍军人优先；须持有建（构）筑消防员证或中控操作证等。

4、服务要求及标准：

4.1 服务要求

- (1) 实行 24 小时值班制，配合公安机关做好服务区域的安全防范工作；
- (2) 树立“安全第一”的思想，维护办公秩序，“三防”到位，确保责任区域内的安全防范工作及时到位，保障正常的工作和生活秩序；
- (3) 贯彻“以防为主”的方针，做到所属管理责任的刑事案件和火灾事故发生率为零；
- (4) 各区域每日定时开展安全巡视，发现可疑人员及事件及时制止并上报；停车场车辆进出严格控制，停放有序；
- (5) 车辆带大型物品出政府办公楼时，需到甲方办理放行手续，凭放行手续出场；
- (6) 对进入服务区域的来访人员进行疏导指挥，对进入办公楼的人员进行管理；

(7) 制定各类突发事件及应急救援方案，危险处设有明显标志和防范措施；保障辖区内交通秩序良好，消防通道畅通，预防交通事故的发生；

(8) 严格执行安防措施，防偷盗、防破坏、防火灾、防治安灾害等，严格安全巡查制度；

(9) 严格遵守节假日值班制度，没有甲方批准不得随意查看监控录像资料；发现安全隐患要立刻逐级报告；

(10) 做好重大活动、会议、检查的接待保卫工作，建立各级安全警戒方案，确保本政府办公楼安全稳定，圆满完成交代的其它任务。

4.2 服务标准

(1) 基本标准

A. 安保人员应按规定统一着装（服装由乙方提供）、佩带胸牌，适当修饰，仪容仪表整洁端庄，上岗前要精神饱满，装备佩带齐全。

B. 安保人员应使用文明规范用语，严禁使用“命令”“要求”等禁忌语。

C. 甲方工作人员、客户和访客需要帮助时安保人员应主动及时提供相关服务。

D. 遇有突发事件，应按各类应急预案作出反应，果断进行适当处置，及时报告上级，并做好记录。

(2) 门卫服务标准

A. 实行全年每天 24 小时执勤服务，按照两班倒方式执行，每班 12 小时工作制。

B. 对甲方工作人员实行出入验证管理制度，对其他外来人员实行登记进出制度。不准拾荒、小摊贩、推销人员及其他各类闲杂人员进入管理区域。

C. 对机动车实行出入证制度、准入制度、登记制度。

D. 禁止载有易燃、易爆、有毒、有害和其他污染物品的车辆以及集装箱车、4 吨以上货车、拖拉机等进入管理区域。

E. 对进入管理区域的非机动车辆提醒其停放在指定区域。

(3) 巡逻服务标准

A. 实行全年每天 24 小时机动巡逻服务。

B. 按指定的巡逻路线对全部重点公共区域、重点部位进行巡逻，每 2 小时巡查一次。

(4) 停车管理服务标准

A. 管理区域主干道地面应划出交通指示标识，指明行车方向。道路转弯处及大门口竖立交通禁令、禁示、警鸣、限速等标识，确保车辆行驶安全畅通。

B. 行车道路应保持畅通，应设置禁止停车、临时停车和允许停车等相关标识。

- C. 对于特种车辆，应引导车辆按规定车位停车。
- D. 地下车库内应设置车辆行驶指引标识和车位标识。
- E. 车库进出口上方醒目处，应悬挂禁令标识、限高标识。
- F. 车库的通风、消防、排水及照明等设施设备应保持完好。
- G. 车库应保持地面平整、环境整洁，无渗漏水、无积水。

5、考核标准：

序号	考核内容	分值	评分细则	考评得分
1	人员管理	10	1.超过总人数 5%的人员素质不符合要求，且未在 5 天之内整改完毕的，对超出人数或未按期整改人数，每次每人扣 1 分； 2.少配置人员的、值班人员脱岗的，每次每人扣 1 分。	
2	仪容仪表	10	1.按规定统一着装，不符合每次每人扣 1 分； 2.精神饱满，姿态良好，不符合每次每人扣 1 分； 3.举止文明、大方、得体，不随地吐痰、乱丢杂物，不挖耳抠鼻孔或玩弄其它物品，不符合每次每人扣 1 分； 4.不准留长发、蓄胡子、留长指甲，不符合每次每人扣 1 分。	
3	服务态度	10	1.微笑服务，文明用语，主动、热情、耐心、周到地服务，不符合每次每人扣 1 分； 2.坚持原则，不卑不亢服务，不符合每次每人扣 1 分； 3.不发生争吵、打斗事件，如发生每次每人扣 2 分；	
4	服务质量	60	1.对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒、保卫地区辖区安全；在重大节假日、特别防护期、敏感时间节点加强保护安保工作，提供巡逻守护服务，排除不安定因素。	

			<p>2.维护辖区公共安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免中标人或安保秩序人员责任造成采购人经济损失，满足采购人安全需求；</p> <p>3. 通过巡逻、震慑不法分子，使其打消对地区辖区及民众不法侵害的企图；发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理。</p> <p>4.检查、发现、报告并及时消除各种不安全隐患防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。</p> <p>5.在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告公安机关或有关部门并保护现场。</p> <p>6.维护守卫区域的正常秩序，及时制止无关人员进入守卫范围。</p> <p>7.建立有效的信息沟通与协调机制，确保与采购方相关部门之间的信息传递及时、准确。</p> <p>8.在突发应急事件时，能够迅速协调内外部资源，相应采购方的紧急需求。</p> <p>9.在特殊情况夏，能够为采购方提供紧急支援，如应对自然灾害、突发公共卫生时间等。</p> <p>10.对安保工作中涉及的敏感信息和人员隐私进保密、妥善保管和处理。</p> <p>11.具备健全的安保管理制度和应急预案，有效应对突发事件。</p> <p>12.未检查、未报告、未及时消除各种不安全隐患防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。</p> <p>以上不符合每人每次扣 2 分</p>	
5	设备要求	10	统一发放制服，执勤执法装备上岗执勤。设备设	

			施应满足提供服务的要求，对设备设施进行适当维护，确保设备设施始终处于完好有效状态。不符合每次扣 1 分。	
合计		100		

(三) 工程设备运行与维护

1、服务内容：

- 1.1 房屋日常维护；
- 1.2 公共区域设备维修及维护；
- 1.3 配电系统运行及保养；
- 1.4 给排水系统运行及保养；
- 1.5 电话机房系统运行及维护；
- 1.6 包含 500 元以下维修耗材费用。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间及人员配置要求：

3.1 服务时间：7*24 小时在岗，365 天无休（人员轮岗）

3.2 人员配置（岗位）

序号	服务地点	7*24 小时岗位
1	幸福大街 32 号	2
2	龙潭路 10 号	1
3	龙潭路 12 号	0
合 计：		3

3.3 工程主管：55 周岁以下，具有大专及以上学历；须持有电工证。

4、服务要求及标准：

4.1 房屋日常维护要求及标准

- 4.1.1 每年进行一次房屋安全普查，保证房屋完好率达到 98%以上。
- 4.1.2 要爱护楼宇内的设施，未经委托方批准，不得对其结构、设施等进行改动。
- 4.1.3 及时完成各项维修任务，合格率 100%，一般维修任务不得超过 24 小时。

4.2、公共区域设备维修及维护要求

- 4.2.1 建立公共设备设施维修、报修、巡检制度和保养工作计划。
- 4.2.2 负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。

4.2.3 爱护楼内设施，未经批准，不得对建筑结构、设施等进行改动。

4.2.4 恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）加强日常巡视的次数与频率（每日至少 2 次），建立相关应急预案。

4.2.5 共用部位进行日常管理和维修，检修记录和保养记录齐全。

4.2.6 及时完成各项维修任务，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过 24 小时。

4.2.7 每日巡查室外、室内等工作范围规定区域的巡检 2 次，及时上报并记录。

4.2.8 巡视检查门禁系统线路、控制面板，制定并实施维护保养工作计划。

4.2.9 定期对监控系统巡视、检查，发现故障及时处置，确保监控系统运转正常。

4.2.10 定期对电话通讯系统、智能化照明系统等系统定期巡视检查。

4.3 配电系统运行及保养要求

4.3.1 保证供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备运行及日常维护。

a) 建立健全各项规章制度和各种设施设备操作规程。

b) 负责供电、照明系统正常运行维护，日常维护定期检修、安全操作，出现故障立即排除；统筹规划，做到合理、节约用电，记录完整。

4.3.2 高低压配电室为大楼的重要部位，必须高度重视，按照《变配电室安全管理规范》进行落实。做好日常巡查，要认真填写巡查记录，并抄写一次电流负载及电度表计量度数。

4.3.3 在停送电过程中认真执行各种规章制度，正确地进行倒闸操作，并按规定进行操作与记录。

4.3.4 严格遵守规章制度，认真巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要及时上报，正确果断的处置并做好记录。

4.3.5 配电室配备专用工具不得挪作他用。

4.3.6 配电室内要保持整洁，按规定配备以外的任何物品不得带进配电室。

4.4 给排水系统运行及保养

4.4.1 给水系统

包括生活给水系统、生活热水系统、供电和控制线路、管道及所带的管道部件如阀门、过滤器、水泵、水表及相关管线、阀门、仪表。按要求每日记录用水情况。

4.4.2 中水系统

包括中水系统、绿化灌溉系统的各种设备、供电和控制线路、管道及所带的管道部件

如阀门、过滤器、水泵、水表及相关管线、阀门、仪表。按要求每日记录用水情况。

4.4.3 卫生洁具及用水终端设备

包括所有卫生间、洗澡间、绿化喷淋及车库清洗设备等所有用水终端的设备，供电，控制及管道部件等。

4.4.4 排水系统

包括雨水、污、废水系统中管道、泵、水池及管道部件、手动阀门、电动阀门、过滤器、压力表、管道保温、供电和控制。每天清理各种雨水算子、雨水沟。每周清理泵坑。

4.4.5 汛期来临前检查全部室外井和相关雨水排放设备设施，汛期期间每日检查排水泵坑并设置专人负责排水系统的运行保障。

5.电话机房的维护，确保电话系统运行正常，按照需求对楼内电话终端进行改、移号，以及日常维护。

6、考核标准

序号	内容	项目	维保要求	分值	处罚措施
1	设备运行管理	主要设备运行效率	设备停运时间累计不超过合同规定	10	未达标每停运1小时扣1分
		次要/辅助设备运行效率	设备停运时间累计不超过合同规定	10	未达标每停运1小时扣1分
2	巡检及值守	巡视检查工作	按规定的时间及要求完成日常巡视检查工作，确保设备运行正常、完好、无损坏、无事故	10	未达标每次扣1分
		值守工作	按照合同规定并根据重大活动安排对重要岗位和重点部位安排专人值守。	10	未达标每次扣1分
3	维护保养	保养完好率	按规定的时间及要求完成，人员无误操作，设备无损坏	10	未达标每次扣1分
4	报修	用户满意率	完成低压动力维保职责范围内的各项工作任务，无投诉各项工作违规事宜	10	每次投诉扣3分
		到达现场及时率	接到报修电话起10分钟到达现场	10	未达标每次扣1分
		维修、抢修工作	按规定的时间及要求完成	10	未达标每次扣1分

5	遵章守纪	遵章守纪	遵守各项管理制度、规定：严格执行专业管理规程、规范、技术标准	10	未达标每人/次 罚扣2分
6	人员管理	人员资质、人员配置满足合同要求	维保人员具备相关职业资格，技术力量满足合同约定要求	5	未达标每人/次 扣1分
7	安全管理	人员和设备安全管理工作	无因违反操作规程造成人身伤害和设备损坏事故	5	未达标每次扣1分
合计				100	

(四) 供暖服务

1、服务内容

供暖季负责锅炉房的值守及运行管理工作。包括但不限于锅炉房 7*24 小时值守、供暖设备检查与管理、供暖设备运行监测、定时巡检、预防性维护、清洁除尘、故障上报等，保证供暖季锅炉设备、供暖设施的正常运转。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院

3、服务时间及人员配置要求：

3.1 服务时间：7*24 小时在岗，供暖季无休（人员轮岗）

3.2 人员配置（岗位）

序号	服务地点	7*24 小时岗位
1	幸福大街 32 号	1（含空调）
2	龙潭路 10 号	1（含空调）
合计		2

4、服务要求及标准：

4.1 服务内容

- (1) 供暖季提供锅炉房 7*24 小时值守服务；
- (2) 清洁供暖设备，清除尘垢和杂物；
- (3) 检查供暖设备的运行状态，及时修复故障；
- (4) 监测供暖设备运行情况，发现不能修复故障，及时联系维保单位；
- (5) 按操作规程开展供暖设备的保养工作，延长设备的使用寿命。

4.2 服务标准

- (1) 供暖季提供锅炉房 7*24 小时值守；

- (2) 值守人员应具备相关资格，持证上岗；
- (3) 值守人员应熟悉设备的操作规程，了解设备的运行要求；
- (4) 值守人员时刻注意倾听设备运行声音，观察设备运行状态，发现问题或故障要及时处理、及时上报；
- (5) 定时记录设备运行参数，并做好记录。
- (6) 对值守区域内的卫生及消防安全负责。

5、考核标准

序号	内容	项目	维保要求	分值	处罚措施
1	设备运行管理	主要设备运行效率	设备停运时间累计不超过合同规定	10	未达标每停运1小时扣1分
		次要/辅助设备运行效率	设备停运时间累计不超过合同规定	10	未达标每停运1小时扣1分
2	巡检及值守	巡视检查工作	按规定的时间及要求完成日常巡视检查工作，确保设备运行正常、完好、无损坏、无事故	10	未达标每次扣1分
		值守工作	供暖季按规定7*24小时专人值守	10	未达标每次扣2分
3	维护保养	保养完好率	按规定的时间及要求完成，人员无误操作，设备无损坏	10	未达标每次扣1分
4	报修	用户满意率	完成低压动力维保职责范围内的各项工作任务，无投诉各项工作违规事宜	10	每次投诉扣3分
		到达现场及时率	接到报修电话起10分钟到达现场	10	未达标每次扣1分
		维修、抢修工作	按规定的时间及要求完成	10	未达标每次扣1分
5	遵章守纪	遵章守纪	遵守各项管理制度、规定：严格执行专业管理规程、规范、技术标准	10	未达标每人/次罚扣2分
6	人员管理	人员资质、人员配置满足合同要求	维保人员具备相关职业资格，技术力量满足合同约定要求	5	未达标每人/次扣1分
7	安全管理	人员和设备安全管理工作	无因违反操作规程造成人身伤害和设备损坏事故	5	未达标每次扣1分
合计				100	

（五）消防中控室管理服务

1、服务内容

负责消防中控室的值守及运行管理工作。包括但不限于消防中控室 7*24 小时值守、消防设备检查与管理、消防中控设备运行监测、定时巡检、预防性维护、清洁除尘、故障上报、制定消防制度并定期演练等，保证消防中控室室的正常运转。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间及人员配置要求：

3.1 服务时间：7*24 小时双人在岗，365 天无休（两个院人员可相互轮岗）

3.2 人员配置（岗位）

序号	服务地点	7*24 小时岗位
1	幸福大街 32 号	1（岗位）
2	龙潭路 10 号	1（岗位）
合计		2（岗位）

4、服务要求及标准：

4.1 7*24 小时保证有人值班，出现报警信号后，一人负责出现场确认，一人仍在消防控制室执机，严密监视，处理其他报警信号及在需要时启动有关消防设备。

4.2 自动消防系统的操作人员实行持证上岗，并严格遵守消防安全操作规程。熟悉并掌握各类消防设施的使用性能，保证扑救火灾过程中操作有序、准确迅速。

4.3 做好消防值班记录和交接班记录，处理消防报警电话。

按时交接班，做好值班记录、设备情况、事故处理等情况的交接手续。无法接班手续，值班人员不得擅自离岗。

4.4 每天接班时对各种保安器械对讲机、手电筒、巡更器的充电情况，器械及设施是否完好，有损坏报修弱电班。

4.5 每天接班时检查监视系统是否正常，并用系统操作控制台每个监视探头切换一次，有异常报弱电班。

4.6 发现烟感报警、防盗系统报警，立即移动监视系统跟踪，并派保安员到现场查看，如是误报，按复位程序操作。

4.7 每天 22:00-8:00 打开防盗系统并每周一次对系统探测器进行测试。

4.8 每天一次配合工程部进行一个楼层的烟感模拟报警测试。

4.9 每月一次配合工程部进行消防泵，喷淋泵系统进行测试。

4.10 每半年配合工程部对排烟、正压送风机、紧急广播系统电梯迫降、防火卷帘门等消防报警控制柜，消防联动柜的各项操作功能进行测试和检查。

4.11 每季度对电监员进行消防系统和监视系统操作的培训和考核。

5、考核标准：

序号	违规项目	合同规定	分值	违约扣款	得分
1	主要设备停顿时间累计超过合同规定	运行效率不少于99.99%	20	每停顿1小时 违扣5分	
2	次要设备停顿时间累积超过本合同规定	运行效率不少于99.8%	20	每停顿1小时 违扣5分	
3	维修工作未按指定的时间内完成	100%按时完成	10	每次扣1分	
4	保养工作未按指定的时间内完成	100%按时完成	10	每次扣1分	
5	甲方收到用户书面投诉乙方工作违规事宜	严格遵守管理规定	20	每次扣3分	
6	违反技防的管理规定	严格遵守管理规定	10	每次扣2分	
7	每月值班人员少于合同规定数量	严格遵守管理规定	10	每次扣1分	
合计			100		

(六) 空调运维服务

1、服务内容：

1.1 负责空调设备的运行管理、维修维护、清洗清洁工作。包括但不限于空调设备的开机检查、运行维护与保养、运行监测与管理、清洁除尘、故障排除、故障维修、应急处置等，确保空调设备的正常运行。

1.2 包含500元以下耗材费用、包含加氟。

2、服务范围：幸福大街32号院、龙潭路10号12号院。

3、服务时间及人员配置要求：

3.1 服务时间：空调季7*24小时值班（人员轮岗）；非空调季保证按需及时到岗。

3.2 人员要求：年龄在 55 周岁以下，具有高中或中技（含）及以上学历，须持有空调制冷上岗证书；具有 2 年以上相关岗位工作经验；了解空调系统安全操作规程、劳动保护、消防安全、环境保护等有关知识；熟悉空调构造、原理、操作规程，能够熟练地进行操作，对一般故障有分析判断和排除能力；身体健康，精力充沛。

4、服务要求及标准：

4.1 服务要求

（1）空调季 7*24 小时值班，开展运行监测；作业人员持证上岗；设备出现故障时，维修人员应在 15 分钟内到达现场，及时修复；非空调季，维修人员应在 1 小时内到达现场，及时修复。

（2）保证各设备运行正常，无异音，运行参数在正常范围。

（3）机房清洁无杂物，设备清洁无积尘。空调区域温度适宜，舒适。

（4）冷冻冷藏设备运行正常，压缩机组视液镜无气泡，压缩机运转平稳，无异音，低压回气管无结霜现象。

（5）冷冻冷藏库（柜）温度在正常范围，蒸发器无厚霜，冷柜内无积水、无杂物，冷却风扇运转平稳，无异音。

（6）蒸气系统管道和容器无跑、冒、滴、漏，无超压运行。

（7）冷却塔风机运转无异音，塔盘内水位正常，塔盘不漏水，布水盘及塔盘内无杂物。

4.2 服务标准

（1）空调水系统

包括冷却水系统管网及设备、冷冻水系统管网及设备、热力站系统管网及设备、冷却塔系统及设备、空调机房各种设备系统及管道、换热器、散热器、风机、水处理系统及设备、水过滤系统及设备、膨胀水箱补水系统的水管道维护，加湿器、恒温恒湿器、液体消声器、阀门、保温、管道连接件等的运行、维护、保养等。

（2）空调风系统

包括空调机、新风机、空调风机、风机盘管、分体空调器、恒温恒湿机、设备间排风、卫生间排风、公共区域排风、系统的风管所带设备，如防火阀、风量调节阀、风机风口、手动阀门及供电和控制等系统设备的运行、维护、保养等。所有空气过滤网、过滤装置均需定期清洗消毒，特殊情况时，冷凝系统要消毒。清洗周期参考如下：

（3）服务频次

空调机（AHU） - 每周检查一次

新风机组（PAU） - 每周检查一次

热回收机组（HRP） - 每月检查一次

风机盘管（FCU） - 每月检查一次

分体式空调机组 - 每年检查一次 恒温恒湿机 - 每年检查一次
 空调系统送、回风口 - 每季检查一次 新风口 - 每年春、秋季检查一次
 风机盘管每半年保养 1 次； 盘管送风口每半年保养 1 次；
 管道除污器半年清理 1 次；
 空调水系统阀门换季前后保养 2 次； 空调风系统阀门换季前后保养 2 次；
 表冷器吹水每半年清理 1 次； 加湿器管道及控制阀门每周 1 次；
 空调系统风阀换季前后保养 2 次； 空调系统风道外表温维修每年 4 次；
 机组电机轴承及皮带检修更换； 每年 6 次；
 电机故障拆装更换每年 2 次；

5、考核标准

设备	工作内容	序号	工作要求	分值	得分情况
中央 空调 机组 维护 保养	中央空 调外观 检查	1	清除空调主机表面的灰尘、油渍，保持主机表面清洁干净。	2	
		2	空调主机蒸发器保温棉无破损。	2	
		3	各传感器线缆安装牢固，有序。	2	
		4	检查安全阀有无泄漏现象。	2	
		5	检查各阀门密封性。	2	
		6	检查机组防锈处理。	2	
	控制柜 保养	7	清除空调控制柜内外的灰尘，保持控制柜内外清洁干净。	3	
		8	控制线路连接是否牢固，标识清晰。	3	
		9	控制面板是否有明显损坏，电子板上是否有发黑的痕迹或污点。	3	
		10	控制面板显示正常、清晰，各按键有效。	3	
		11	保护开关无短接、开路现象。	3	
		12	机组相序保护器是否正常。	3	
		13	空气开关、交流接触器、热保护器运行正常。	3	
	机组运 行调试	14	检查水流开关工作是否正常运行。	3	
		15	检查高/低压开关工作是否完好。	3	
		16	检查油压开关工作是否完好。	3	

		17	检查三相运行电压、电流是否平衡。	3	
		18	检查冷却水进、出水温度是否与设计工况相符。	3	
		19	检查冷冻水进、出水温度是否与设计工况相符。	3	
		20	检查冷凝器温度、压力是否与设计工况相符。	3	
	机组运行调试	21	检查蒸发器温度、压力是否与设计工况相符。	3	
		22	检查油压、油温、油槽中的油位是否正常。	3	
		23	检查导叶马达连接装置的松紧程度，如有需要给连接螺栓和螺母涂上油脂。	3	
		24	控制屏显示的运行参数与实际值相符。	3	
		25	检查膨胀阀开度是否良好，运行时有无结霜现象。	3	
		26	检测机组压力，视情况加注制冷剂。	3	
		27	检查油过滤器有无堵塞，视情况清洗或更换。	3	
		28	检查过滤器有无堵塞，进、出口有无明显温差。	3	
维保作业质量	作业后清理作业范围内碎片和垃圾。			2	
	将机组的运行状况及时告知甲方负责人。			2	
	机组运行参数出现不正常，须及时进行监控或纠正，如需维修应及时出具书面维修方案。			2	
	每次维保作业按计划提前与甲方沟通。			2	
合同执行情况	未按合同执行维修保养导致系统不能正常使用			4	
	维护质量不合格或达不到维护标准			4	
	乙方接维修通知 3 天内未到场或逾期 3 天未能排除故障			3	
	不听从管理中心工作安排（工作范围内）			3	
合计				100	

（七）清掏服务

1、服务内容：

1.1 负责化粪池、污水池、隔油池的清掏及污水管线的清理工作。包括但不限于按需清

掏、按需清洗、定期巡视检查、看展使用监测、应急抢修等工作，保证化粪池、污水池、隔油池及污水管线的正常使用，不发生跑冒滴漏的情况。

1.2 包含 500 元以下耗材费用。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间：每季度一次

4、服务要求及标准

4.1 委托具有资质的专业清掏机构对化粪池、隔油池、污水池等开展清掏工作；

4.2 每季度清掏一次，有特殊需求的增加清掏频次，确保服务范围内所有化粪池、隔油池、污水池等污水不外溢；

4.3 清掏时间选择避开甲方办公时间，应急抢修或特殊情况除外；清掏作业时无噪音、无异味；清掏后保证地面无污物、无异味、无污染；作业时，井盖打开后工作人员不能离开现场,清洁完毕后,随手盖好井盖,以防他人掉入井内发生意外；

4.4 保留完整的清掏记录。

5、考核标准

序号	具体分项	考核内容、工作要求及分值	分值	评分标准	得分
1	工作目标要求	每年彻底清理不少于 16 次。	20	未完成年度任务每少一次扣 10 分	
2	工作绩效要求	实行定期彻底清理：按照既定工作计划，老住宅范围内化粪池每两年彻底清理一遍。	15	经抽查每发现一起未彻底清理到位的扣 3 分	
3		实行及时清理：保证日常不满溢清理，对于发生外溢的化粪池或接到社区联络员来电的应在 24 小时内组织清理。	15	每发生一起超出 24 小时清理的，扣 2 分，超出 48 小时的扣 4 分，72 小时以上的扣 5 分	

4		<p>严格规范作业：应当根据有关化粪池的安全使用标准进行安全、文明、规范作业。清运作业必须按有关安全操作规程进行，应当设置警示标志，确保道路畅通；作业结束后及时将池盖、沟盖复原（由于施工作业操作不当造成损坏的要求进行修缮），清洁作业场地。清运物须运到市环境卫生管理部门指定的处置点进行专业处理。</p>	10	每发现一起不符合要求的扣 2 分	
5		<p>建立信息公开机制，制定应急预案：负责实施化粪池清理工作的单位应设置并公布服务电话，受理社区联络员等的相关投诉和诉求，同时要制定、完善化粪池突发事件应急预案等。</p>	10	每发现一起不符合要求的扣 2 分	
6		<p>规范齐全作业台帐，建立健全档案资料：台账资料包括化粪池清理工作半年度或年度进度计划报表、清理工作签证表等。同时应建立健全化粪池档案管理，重点掌握每个化粪池的类型、容量、具体位置、以及清理、改造等情况，及时更新相关数据，实现动态管理。</p>	10	资料不齐全、不规范或不符合要求的，每发现一处扣 2 分	
7	其他要求	<p>无投诉、媒体曝光或上级通报批评等情况。</p>	20	<p>（1）一年度内连续发现相类似问题的，每发生一起扣 4 分；（2）存在问题并经督促不予整改的，每发生一起扣 6 分；（3）被电视、报纸等新闻媒体曝光管理问题的，每发生一起扣 8 分。</p>	

合计		100		
----	--	-----	--	--

（八）园林绿化与绿植租摆服务

1、服务内容：

1.1 负责院落绿植养护、绿植补种、苗圃花草种植及养护工作。包括但不限于院落绿植修剪、浇水、打药、施肥、补种；花园苗圃花草补种、修剪、浇水、打药、施肥等。维护院落绿植状态，营造院落优美环境。

1.2 负责局级以上领导办公室及会议室的绿植租摆工作。包括但不限于提供绿植、定期更换、绿植浇水与养护（施肥、修剪、除虫等）等工作。保持绿植状态良好，具有欣赏价值。

1.3 负责十一期间门前节日绿植布景工作。包括但不限于提供绿植、定期浇水、修剪与养护等工作。营造节日氛围，美化办公环境。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间：全年按需提供

4、服务要求及标准

4.1 每周不少于一次绿植养护，包括：浇水、修剪、施肥等；

4.2 绿植摆放标准：株型美观、色泽良好、蜘蛛健康、绿色环保；

4.3 随时更换不符合摆放标准的花卉；

4.4 “十一”期间，门前摆放花坛，摆放时间不少于 30 天；摆放要求：营造节日喜庆氛围、花坛美观具有观赏价值。

4.5 绿植修剪及时有效、保持绿植美观大方、观赏性强；树枝不触到建筑物表面或影响车辆、行人；

4.6 定期开展病虫害防治，发生病虫害危害率 5%以下，单株受害程度在 5%以下，病害 8%以下，虫害 5%以上。

4.7 及时修剪干枯枝叶，及时清理杂草，及时更换枯死树木，树木无缺株，无死树。

4.8 定期浇水，保持绿植生长状态良好；浇水时，不将泥土冲到路牙、路面，泥水不流到路牙、路面，不影响工作人员出行；

4.9 定期施肥，根据绿植生长需要，开展施肥工作，保持绿植生长状态良好。

5、考核标准

养护项目	序号	检查项目及质量要求	分值	评分标准	得分
乔灌木养护	1	造型乔灌木株形整齐,造型轮廓清晰,修剪面平直整齐,棱角分明	5	每一处不达标扣1分	
	2	乔木修剪截口与枝齐平,直径50mm以上截口要封蜡,避免爬树修剪	5		
	3	乔木基部整齐绿化,无过长杂草、杂物	5		
	4	灌木基部整齐绿化,无过长杂草、杂物;无严重黄叶、积尘	5		
	5	对于散尾葵、棕竹等灌木应及时将枯黄的叶边清修	3		
	6	棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达2/3时应剪除	3		
	7	乔灌木没有长200mm以上枯枝黄叶折断枝、修剪残留枝	2		
	8	观花灌木在花期过后修剪,避免开花期修剪	2		
	9	乔灌木因养护因素造成植物死亡,应及时无偿补种	2		
时花养护	10	花坛内无残花、黄叶;无高出花面的竹签、杂草等	5	每一处不达标扣1分	
	11	地栽时花生长良好,无杂草、无斑秃,边界分区草不蔓入花境内	5		
	12	盆花摆放整齐,盆内无杂物,最外一圈盆面干净、整齐、美观	5		
	13	时花开残率超过2/3应全部更换	3		
	14	时花无缺水干旱现象,植株生长良好	2		
	15	时花长势良好,无明显病虫害及叶面无虫口	2		
草地养护	16	草坪修剪后整体效果平整,无明显漏剪痕迹,无遗漏草屑、杂物	5	每一处不达标扣1分	
	17	草坪生长浓绿茂盛,无缺草、枯草等斑秃现象	5		
	18	草坪中无明显杂草,120mm杂草不得超过5棵/100m ²	3		
	19	草坪无明显病虫害	3		

	20	路边、井口、水沟、散水等坡边修剪整齐	3		
	21	草地无 1m ² 以上积水	2		
室内观叶植物养护	22	植株丰满健壮，叶面干净光亮	5	每一处不达标扣 1 分	
	23	无枯枝、黄叶、病斑、虫口等	5		
	24	盆面无杂物，花缸、花槽无积水杂物	3		
	25	植物无缺水干旱现象	2		
	26	植物观赏叶少于正常植株的 1/2 以上，应及时更换	2		
绿化工作业规范	27	遵守甲方规章制度	2	每一处不达标扣 1 分	
	28	工作制服整洁，上班佩带工卡	2		
	30	积极配合甲方人员的工作	2		
	31	按操作规程安全工作	2		
合计			100	平均分	

（九）消杀服务

1、服务内容：

负责落实环境消杀（灭四害）工作。包括但不限于定期开展院落、办公楼内环境消杀（灭四害）工作，按国家有害生物防治标准，对院落、办公楼内进行全面的消杀灭害处理，确保在控制期内虫害侵害率降低至国标之内，所使用的消杀药品符合国家药品相关标准，均为安全、无害、环保产品。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间：每月按需提供

4、服务要求及标准：

序号	位置	消杀项目	药物消杀安排		工作标准
			频率	方法	
1	消防通道、地下室电梯间	蟑螂	每月	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦乳油交替撒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落等处	灭鼠标准：鼠密度不超过 2%（粉剂法）。
		蚊蝇	每月	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	

		老鼠	每月	于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放	灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过1%。 灭蝇标准：蝇类孳生地三龄虫和蛹检出率不超过3%。 灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1%（粉剂法）。 灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁防治管理规定》。
2	污水井、污水沟	蟑螂	每周一次	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦乳油交替撒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落等处	
		蚊蝇	每周	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	
		老鼠	每月	于老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放	
3	垃圾中转站	蟑螂	每周一次	10%爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦乳油交替撒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落等处	
4	建筑物内外	蚊蝇	每月	用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次	
		老鼠	每月	投放鼠必杀一次	
		白蚁		利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助于白蚁习性在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体作法：用毒死蝗、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次。	

5、考核标准：

序号	保养项目	考核标准	分值	评分标准	得分	
1	消杀计划及实施情况	按合同要求及时制定本月消杀工作计划，并遵照实施，每周进行一次消杀。	15	每发现一项不符合扣1分。		
2	消杀效果	鼠	管理区域内发现鼠迹不超过2处/月，公共区域无明显鼠迹。	10	每发现一处扣0.5分。	
3		蚊	抽查室内20间房或检查仓库、地下室，目视无明显蚊虫在飞。	10	每发现1只扣0.1分	
4		蝇	没有发现苍蝇孳生地，目视无明显苍蝇在飞。	10	每发现一处扣0.5分	
5		蟑螂	抽查室内20间房，每间房蟑螂数不超过1只；抽查污、雨水井10个，每处蟑螂数不超过3只。	10	每超过1只扣0.1分。	
6		白蚁防治	有白蚁活动痕迹，发现期限不超过1个月，并做常规白蚁防治处理。	10	如有不合格，一次全扣。	
7	服务态度	接听电话、现场服务，服务人员均应热情有礼对待管理人员和业户/业主/用户。	5	每发现一项不符合扣1分。		

8	投诉处理	因消杀质量不过关，造成四害影响严重的。	10	如发生重大事故则全部扣除。检查中每发现一处问题扣1分。
9	工具及药物使用情况	工具及药物的使用符合要求。	10	每发现一项不符合要求的扣1分
10	上级单位检查结果	顺利通过上级单位检查，发现的问题及时解决。	10	未通过检查扣除5分，发现的问题没有及时改正，每发现一项扣1分。
合计			100	

(十) 消防中控设备维保服务

1、服务内容：

1.1 选择专业公司进行维保工作，定期开展维保工作，形成维保记录与档案，协助维保单位开展日常管理工作，发现故障及时报修，做好应急处置工作等。

1.2 包含 500 元以下耗材费用。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间：全年按需开展

4、服务要求及标准：

4.1 服务要求

(1) 依照维保服务标准进行维保，负责提供维保工具，所提供的维保工具等应符合有关法律、法规和相关标准的规定。

(2) 应按监控设备的维保方法及时进行维保，凡因维保不当、不及时造成的设备问题，应及时予以管理制止。

(3) 维保过程中，应遵守甲方有关规定，对因维保而造成的监控设备周边维保垃圾等应及时清理。

(4) 乙方在维保工作中应严格按照相关安全规范进行工作。

(5) 应定期对监控设备进行检查，发现问题情况应及时向甲方报告。

(6) 应将维保计划(维保时间、人员情况等)提前通知甲方。

(7) 乙方应按甲方提出的监控设备维保意见、建议，改进养护工作。

4.2 服务标准

- (1) 每月不少于一次主机系统的维护检查。
- (2) 每月不少于一次火灾自动报警系统各类探测器、模块状态动作的维护检查。
- (3) 每月不少于一次对探测器进行抽样吹烟检查。
- (4) 每月不少于一次消防广播及消防电话系统的维护检查。
- (5) 每月不少于一次消防设备联动控制台系统的维护检查。
- (6) 每月不少于一次检测相关联动控制设备的控制及状态，并对联动设备本身的维护提供技术上的支持。
- (7) 每月不少于一次从报警主机到报警终端设备（探测器及模块）之间连接线路的检护。
- (8) 定期维护与实际不符的地址码。
- (9) 提供紧急服务，1 小时之内达到现场。
- (10) 免费提供技术咨询及操作员培训。
- (11) 定期对被污染的探测器进行清洗。
- (12) 负责提供备品备件。

5、考核标准：

序号	评分项目	分值	扣分标准	得分
1	火灾自动报警误报率 $\leq 1\%$	10	每月统计一次超过标准扣 2 分	
2	故障报修后未在 30 分钟内赶到现场	10	每次扣 2 分	
3	一般故障修复超过 6 小时未解决	10	每次扣 2 分	
4	中级故障超过 12 小时未解决	10	每次扣 2 分	
5	严重故障超过 5 天未解决	10	每次扣 2 分	
6	检查发现消防设施各类标识存在破损、不齐全	5	每月检查一次发现一例扣 1 分	
7	检查发现消防设施线路、管道、阀门破损、松动、锈蚀、渗漏等情况	4	每月检查一次发现一例扣 2 分	

8	未按合同约定完成维护保养工作内容，并提交《建筑消防设施维护保养报告》	6	按月、季、年应报次数，每延误一次扣3分	
9	冬季发生管道冻裂跑水没有及时处理造成重大损失	6	每次扣3分	
10	消防年检中检测问题含应修未修情况	5	发现一次扣5分	
11	低值易耗备件使用后，3个月内未及时补充，少于规定数量	5	发现一次扣5分	
12	消防设施变更后不及时修订档案	4	发现一次扣2分	
13	被投诉工作违规事宜	5	发现一次扣5分	
14	未经委托方同意随意改变维保人员和数量	5	发现一次扣2分	
15	维保人员违反行政办公区管理规定	5	发现一次扣2分	
合计		100		

（十一）监控设备维保服务

1、服务内容：

1.1 选择专业公司进行维保工作，定期开展维保工作，形成维保记录与档案，协助维保单位开展日常管理工作，发现故障及时报修，做好应急处置工作等。

1.2 包含 500 元以下耗材费用。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间：全年按需开展

4、服务要求及标准：

4.1 服务要求

（1）依照维保服务标准进行维保，负责提供维保工具，所提供的维保工具等应符合有关法律、法规和相关标准的规定。

（2）应按监控设备的维保方法及时进行维保，凡因维保不当、不及时造成的设备问题，应及时予以管理制止。

（3）维保过程中，应遵守甲方有关规定，对因维保而造成的监控设备周边维保垃圾等

应及时清理。

- (4) 乙方在维保工作中应严格按照相关安全规范进行工作。
- (5) 应定期对监控设备进行检查，发现问题的情况应及时向甲方报告。
- (6) 应将维保计划(维保时间、人员情况等)提前通知甲方。
- (7) 乙方应按甲方提出的监控设备维保意见、建议，改进养护工作。

4.2 服务标准

- (1) 监控系统设施设备应每天例行检查，每周巡检，每月不少于 1 次回路检测，每季度不少于 1 次监控设备普查。
- (2) 保证监控设备等运行资料的完整率达 100%。
- (3) 监控设备设施发生一般性故障应立即排除，维修合格率 100%。
- (4) 暂时不能排除的，应采取必要的应急措施，保障消防安全。

5、考核标准：

序号	项目	内容	分值	扣分标准	得分
1	工作完成情况	定期进行维护保养	10	违反一次扣 2 分	
2		及时检查更换易损件	10	违反一次扣 2 分	
3		维护工作人员是否符合安全操作规范	5	违反一次扣 2 分	
4	完成工作质量	控制机柜、控制线路、摄像机电源、摄像机接头等运行正常	10	违反一次扣 2 分	
5		监控运行正常	10	违反一次扣 2 分	
6		红外系统工作正常	5	违反一次扣 2 分	
7	故障处理情况	报障后响应的及时性	5	违反一次扣 2 分	
8		设备故障诊断准确性	5	违反一次扣 2 分	
9	安全运行情况	工作时有无违反安全操作规程	5	违反一次扣 2 分	
10		有无事故的发生	5	违反一次扣 5 分	
11		检查时有无安全隐患的出现	5	违反一次扣 2 分	
12	服务态度	是否做到积极配合，随叫随到	5	违反一次扣 2 分	
13		维保人员工作的主动性	5	违反一次扣 2 分	

14		是否进行培训	5	违反一次扣 2 分	
15	其他	监控室大屏无灰尘、无杂物、接线端子无氧化现象，控制线路布线整齐有序。	5	违反一次扣 2 分	
16		其它控制柜及布线整齐、清洁。	5	违反一次扣 2 分	
合计			100		

(十二) 锅炉维保

1、服务内容：

1.1 年度保养。包括但不限于锅炉本体维护保养、加热棒维护保养、燃烧机维护保养、锅炉控制系统维护保养整体调试。

1.2 定期巡检。

1.3 处理报修故障。

1.4 包含 500 元以下耗材费用。

2、**服务范围：**幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、**服务时间：**全年按需开展

4、服务要求及标准：

4.1 每一个月定期巡检一次（供暖季节每个月两次）

(1) 与设备管理技术人员进行系统的技术交流和沟通。

(2) 对锅炉故障隐患进行预前检查和排除。

(3) 分析调试锅炉运转状况，尽可能使锅炉运行高效节能、安全环保。

4.2 故障处理

技术工程师 24 小时服务，保证接到报修通知后即以 2 小时内赴现场予以高效解决与处理，将故障损失控制在最低限度。

4.3 年度保养

(1) 锅炉本体维护保养

打开锅炉各清洁口，观察每台锅炉结垢状况，分析产生原因，作出相应的维护保养措施，然后进行相应的清洁、维护保养；检查锅炉保温隔热层，根据实际使用状况确定紧固或更换保温隔热层；对锅炉水侧情况观察了解后，针对每台锅炉的腐蚀和结垢情况，提出改进意见或建议。

(2) 加热棒维护保养

检查控制设备接线端子有无松动；

检查电缆是否完整有无接地短路；

检查加热管接线端子有无松动；

遥测加热管阻值有无接地；

校正各个温度传感器。

(3) 燃烧机维护保养

经对燃烧机的拆卸、检查，对燃烧机下列部件做如下维护保养：

A.清洁燃烧机本体、清洗燃烧机喷嘴；

B.清洗燃烧机燃气过滤器；

C.燃烧机风机及风门伺服机构进行清洁、润滑及紧固检查；

D.对伺服机构零位及最大限位调整，使空气蝶阀转动准确灵活；

E.检查电磁阀是否严密；

F.打开并吹刷风压开关、风门限位开关、各压力限定器积尘。检查并重新紧固接线端子，手动调零并根据实际运行情况重新调整或调至设定值；

G.检查程序控制器的工作程序及每一程序的位置落点是否准确，避免提前点火或置后点火等情况的发生；

H.检查并吹刷电离棒表面积灰和老化情况，检查并调整电离棒距火焰的位置，以保障运行过程中接收控制电流及保证中途熄火或点火未成功时控制系统及时切断燃料的供给；

J.检查点火电极是否积碳积尘，相对位置是否合理、点火变压器工作状况等。

(4) 锅炉控制系统维护保养

对锅炉控制元件做如下维护保养：

A.水位限定器、安全温度限定器、最高压力限定器、最低压力限定器、锅炉出水温度传感器，回水温度传感器，烟气温度传感器等进行清洗保养。同时检查配线并其灵敏程度；

B.对锅炉控制器进行电器清洁检查，参数设定检查；

C.测试锅炉安全链、调节链等调节保护功能的灵敏度和可靠性。

(5) 整体调试

锅炉燃烧系统连锁保护系统的调试：燃烧点火系统；超压自动保护系统，报警系统定值设定及调整。

4.4 供热系统维护保养

(1) 每月检查地沟内是否有杂物和积水；

(2) 每月检查管道和阀门是否漏水；

(3) 每月检查污水、雨水管道是否排水畅通；

(4) 每年一次手动进行各项操作程序；检查各路阀门在各阶段的正确位置，有偏差的重新调整；

(5) 每年检查罐体有无裂纹、开焊或变形现象。

(6) 每年根据热交换器的运行参数，对有故障的设备进行清理及保养。

(7) 每年检查各设施的密封胶垫是否老化并及时更换。

(8) 每年更换或保养各类设施锈蚀的螺栓。

(9) 每年对各类阀门的部件进行保养。

(10) 每年检查各类阀门的盘根，锈蚀严重的阀门、管道件应更换。

(11) 对水泵进行年度保养。

(12) 对系统管路、管井进行年度检查保养：管道和保温层保养，过滤器清理，管件及阀门保养。

(13) 及时更换管道破损的保温及玻璃网布。

(14) 紧急维修使用中破损的管道。

(15) 紧急维修维保范围内的各种系统故障。

5、考核标准

序号	考核项目	考核标准	分数	扣分标准	得分
1	锅炉外观检查	锅炉外观整洁，无锈蚀、泄漏等异常现象	10分	不合格一次扣2分	
2	安全阀检查	安全阀工作正常，无泄漏，定期校验合格	10分	不合格一次扣2分	
3	压力表检查	压力表指示准确，定期校验合格，表盘清晰	10分	不合格一次扣2分	
4	水位计检查	水位计指示准确，无泄漏，清洗保养及时	10分	不合格一次扣2分	
5	给水系统检查	给水管道畅通，阀门开关灵活，无泄漏	10分	不合格一次扣2分	
6	燃烧系统检查	燃烧器工作正常，点火迅速，火焰稳定	10分	不合格一次扣2分	
7	排烟系统检查	排烟管道畅通，无泄漏，风机运行正常	10分	不合格一次扣2分	
8	控制系统检查	控制系统运行稳定，报警装置灵敏可靠	10分	不合格一次扣2分	

9	维护保养记录	维护保养记录完整,按时进行维保作业	10分	不合格一次扣2分	
10	应急处理能力	操作人员熟悉应急预案,能够迅速处理突发情况	10分	不合格一次扣2分	
总分			100分		

(十三) 电梯维保与年检

1、服务内容：

1.1 选择专业公司进行维保工作，定期开展维保工作，形成维保记录与档案，协助维保单位开展日常管理工作，发现故障及时报修，做好应急处置工作等；

1.2 故障报修及维修；

1.3 负责年度检验。

1.4 包含 500 元以下耗材费用。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间：全年按需开展

4、服务要求及标准

4.1 服务要求

(1) 服务的维保单位应当具备特种设备安全监督管理部门核发的相应许可。

(2) 接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，应当在 30 分钟内（此时间最长不得超过 30 分钟）抵达现场；

(3) 现场作业人员不得少于两人，且应当取得相应的《特种设备作业人员证》。

(4) 作业中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。

(5) 向甲方提出合理化建议并每月向甲方书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况及电梯更换修理需求。

(6) 对所维护保养电梯的安全运行负责，保障设备整机及零部件完整无损。

(7) 建立回访制度（包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）。

(8) 应当配合电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并参与电梯安全管理活动。

(9) 应当妥善保管电梯图纸及相关资料，并在合同终止后交给甲方。

4.2 服务标准

(1) 乙方应当按照《电梯日常维护保养规则》（DB11/418）完成半月、月、季度、

半年、年保养项目，并做好维护保养记录。

(2) 实施日常维护保养后的电梯应当符合《电梯维修规范》(GB/T18775)、《电梯制造与安装安全规范》(GB 7588)和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》(GB 16899)的相关规定。

5、考核标准

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	得分
1	电梯运行效率	不少于 99%	10	每次扣 2 分	
2	维修工作	未在指定的时间内完成	10	每次扣 2 分	
3	保养工作	未在指定的时间内完成	10	每次扣 2 分	
4	每日巡视	未按时完成	10	每次扣 2 分	
5	安全交底记录	未按时完成	10	每次扣 2 分	
6	维保记录及时性	未按时完成	5	每次扣 2 分	
7	违反管理规定	严格遵守管理规定	5	每次扣 2 分	
8	电梯困人	乙方维修不及时造成电梯困人	30	每次扣 2 分	
9		电梯困人超过 15 分钟且小于 30 分钟		每次扣 2 分	
10		电梯困人超过 30 分钟，记录事故一次		每次扣 10 分	
11		未在 10 分钟内通知甲方		每次扣 2 分	
12		同一电梯因同一故障连续困人		每次扣 2 分	
13	电梯年检	由于乙方维保质量原因造成甲方电、扶梯年检不合格	10	扣 10 分，解除维保合同	
合计			100		

(十四) 会议室深度清洁与养护服务等

1、服务内容：

定期及按需（重大活动前或迎检前）对会议室地面、地毯等进行深度的清洁与保养工作。具体包括地毯吸尘、地毯清洗、洗地服务等。

2、服务范围：幸福大街 32 号院、龙潭路 10 号 12 号院。

3、服务时间：全年按需开展

4、服务要求及标准：

4.1 服务要求

- (1) 按照会务组会议保障需求开展地毯吸尘工作；
- (2) 重大活动前，按照会务组会议保障需求开展会议室瓷砖地面深度清洁工作。

4.2 服务标准

- (1) 及时开展地毯及地面清洁工作；
- (2) 清洁后的地面无水渍遗留；
- (3) 清洁后的地毯及地面干净、清洁、无污渍、无垃圾留存。

5、考核标准

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	得分
1	地毯吸尘	地毯表面无明显灰尘、碎屑	10分	不合格一次扣2分	
2		边角、踢脚线处无遗漏	10分	不合格一次扣2分	
3		吸尘设备使用得当，无损坏	10分	不合格一次扣2分	
4	洗地服务	地面无明显污渍、脚印	10分	不合格一次扣2分	
5		边角、缝隙处无遗漏	10分	不合格一次扣2分	
6		洗地设备使用得当，无损坏	10分	不合格一次扣2分	
7		洗地后地面干燥及时	10分	不合格一次扣2分	
8	及时性	按需及时开展服务工作	30分	不合格一次扣5分	
合计			100		