

采购需求

一、基本概况

- 1.项目地址：北京市西城区广安门内大街 165 号翔达大厦东段办公楼
- 2.物业类型：☐住宅 ☐商业 ☐写字楼 ☐工业园区 ☒其他：非居住物业
- 3.总建筑面积：10087.31 m²
- 4.服务期限：一年，自合同签订之日起。

二、服务范围

（一）翔达大厦采购人办公区域内房屋建筑部位（墙体、屋面、地面、门窗等）的日常维修、维护检查和管理。

（二）翔达大厦采购人办公区域内变配电系统、照明及动力系统、弱电系统、给排水系统、中央空调系统、消防系统、安防系统、电梯等共用设备设施的运行、维修、维护和管理，并做好相关记录。

（三）翔达大厦采购人办公区域内灯具、金具、洁具等设备设施的维修和管理。

（四）翔达大厦室外公共区域内的环境卫生与绿化管理服务。

（五）翔达大厦室外公共区域内公共秩序协管事项服务。

（六）协助采购人完善各项安全管理制度及应急预案，协助采购人定期对员工进行消防、防恐防爆、安全用电等方面的培训。

（七）协助采购人完善各项设备运行管理制度，建立、健全设备档案。

（八）需由具有专业资质外委单位提供的物业服务内容

消防系统维保、公共区域监控系统维保、消电检、烟感温感检测清洗、灭火器年检、油烟道清洗、中央空调机组及风道清洗、电梯维保及年检、配电室检测试验、避雷系统年检、直燃机维保、中央空调水处理、大厦外墙（玻璃）面清洗、化粪池清掏、虫害消杀、垃圾集中转运及其他垃圾消纳、大厦公共区域绿化养护等物业服务由供应商委托的具有专业资质的外委单位执行。相关费用已包含在本次服务费中，采购人无需向供应商支付额外费用。

三、服务内容及要求

（一）建筑部位维修维护

负责采购人区域内房屋建筑部位（墙体、屋面、地面、门窗等）的日常巡视、功能检查、维修养护和报修响应管理，包括但不限于：

建筑结构的安全性巡查与隐患排查；

屋面防水、墙面渗漏、门窗密闭性的检查与小修；

出现故障时，供应商应在接报后 30 分钟内响应，并记录处理过程。

（二）共用设备设施运行维护及管理

供应商负责采购人区域内以下系统的日常运行、巡视检查、功能测试、常规维护和记录管理。对需专项检测或具有行业资质要求的维保项目，供应商应委托具备合法资质的单位执行。

1. 变配电系统

供应商须负责翔达大厦变配电系统的日常运行、巡视监测、故障响应和资料管理，并配合甲方组织实施相关专项检测和维保服务，确保大厦高低压供电系统的安全、连续、稳定运行。具体服务要求如下：

1.1 值班管理要求

配电室须实行 24 小时双人持证值班制度，值班人员应持有合法有效的高压电工操作证，熟悉大厦配电系统运行操作、设备结构及应急处置流程；

值班期间应持续监测运行状态，做好运行记录，确保随时处置突发情况；

建立轮班交接制度，确保值守人员在岗履责、记录清晰、传达准确。

1.2 巡视检查与故障响应要求

供应商应每日对主要供电设备（高低压开关柜、变压器、电容柜、母线、电缆、控制柜等）开展巡视检查，发现异常应及时处理；

接到运行故障或报警信息后，须 5 分钟内响应，30 分钟内到场处理，并在问题解决后填写《故障处理记录单》存档；

对存在反复故障或重点隐患的设备，应形成专题排查记录并提出整改建议。

1.3 运行记录与资料管理要求

供应商应每日填写《值班日志》《运行参数记录表》《设备巡视记录表》，确保数据准确、完整、字迹清晰；

建立翔达大厦配电系统的技术档案，包括但不限于：《一次接线图》《主设备清单》《操作规程》《设备维保台账》《电力应急预案》等；

所有记录资料应妥善保管，接受甲方监督检查，纸质与电子资料应同步更新。

1.4 外委检测与维保配合要求

以下专项工作需由具备相关电力检测/运维资质的外委单位执行，供应商应负责全过程组织协调、资料汇总和结果验收，所有费用由供应商承担，不得另行向甲方收取：

高压设备预防性试验（如断路器、互感器、变压器等）；

高压继电保护装置的定期整定与校验；

高压安全工器具（绝缘杆、验电器、绝缘靴等）的年度耐压试验及必要更换；

电容器组、直流屏、应急照明蓄电池等主要部件的检测与保养；

配电系统年检、电力试验报告出具及安全评估。

2. 照明及动力系统

供应商须负责翔达大厦照明与动力系统的日常巡视、运行维护、故障处理及图纸资料管理，并配合甲方委托的专业检测单位开展电气系统的专项检测工作，确保系统安全、稳定、可靠运行。服务内容具体如下：

2.1 巡视检查与日常维护

负责楼层配电间、照明动力回路、配电箱（柜）、控制开关、插座终端等设施的日常运行巡视与功能检查，确保无松动、过热、烧毁、异响等异常现象；

每月不少于 1 次全面巡查，每季度组织一次线路负载及用电设备综合检查，异常情况及时整改；

对出现的故障（如照明不亮、跳闸、接触不良、面板破损等）应快速响应处理，保障供电连续性与用电安全。

2.2 设备维修与零部件更换

对配电箱内开关元件、断路器、接触器、漏电保护器等器件实施定期检修、更换老化器件；

更换损坏的照明灯具、插座、开关等终端设备，确保系统运行完整性；

更换的材料、器材应使用与原设计匹配的品牌或性能相当的产品，并及时更新维修记录。

2.3 配线安装与技术配合

对甲方新增的用电设备、插座、照明灯具等，在经甲方书面批准后，负责新增配电线路、安装控制开关、调试配电箱（柜）；

所有新增线路应符合国家现行电气施工规范，并经绝缘检测合格后投入使用；

安装工程完工后须提交验收资料，包括线路走向、开关回路编号、电流容量等。

2.4 专项检测及外委管理

重要系统（如公共主干线路、低压母线、电气负载安全）所需的专项检测、安全评估及能耗分析，由甲方委托具备专业电气检测资质的第三方单位实施；

供应商须负责全过程对接、协调、配合检测工作，并承担相关费用，检测结果纳入季度考核。

3. 弱电系统

供应商须负责翔达大厦弱电系统的日常运行巡查、功能检测、基础故障维修、记录管理等工作，并配合甲方委托的专业单位完成弱电系统专项检测与维保，确保系统功能稳定、信号畅通、设备完好。具体服务要求如下：

3.1 系统范围

翔达大厦弱电系统包括但不限于以下子系统：

楼宇自控系统（BA）；

电话通信系统；

网络系统（含有线/无线 AP）；

门禁考勤系统；

视频监控系统（CCTV）；

停车管理系统；

公共广播系统；

信息发布系统；

应急报警与求助系统等。

3.2 日常运行与巡检要求

供应商须对各子系统设备进行日常运行监测和功能检查，发现信号丢失、响应迟钝、模块故障等问题应及时处理；

每周至少开展 1 次弱电设备功能性巡检，每季度对网络交换设备、核心控制主机等进行集中测试；

定期检查所有设备供电状态、线缆连接、信号状态、机柜环境温湿度等，防止运行异常。

3.3 故障排查与维修响应

出现如网络不通、电话无音、门禁失效、监控画面中断等一般性故障时，供应商应 5 分钟内响应，2 小时内完成排查处理或提出维修建议；

可由供应商自行更换的部件（如网线、水晶头、摄像头支架、电源适配器等）应及时处理；

对于模块级、系统级、编程类或涉及主设备的故障，应协助甲方联系专业维保单位，做好现场配合和故障记录。

3.4 外委维保协调

以下专项维护服务须由具备相应弱电系统运维资质的专业单位实施，供应商负责全过程配合、协调与监督，并承担相关费用：

网络系统核心交换设备、AP 集中管理系统、门禁主机的功能维护与系统升

级；

视频监控主控系统维护及图像调试；

楼宇自控系统参数校验与远程联调；

应急广播及声控系统主机检测；

弱电井、弱电桥架线路专项整理与清理。

4. 防雷系统运行与维护

供应商须负责翔达大厦防雷系统的日常巡视、运行状态监测、简单维修及专项检测配合等工作，确保建筑物防雷设施持续处于有效状态，防雷功能符合国家相关标准。具体服务要求如下：

4.1 系统范围

翔达大厦防雷系统包括但不限于：

屋面避雷针、避雷带、接闪器；

引下线（明敷或暗埋）；

接地装置（接地极、接地网）；

各类机房、配电间、重要弱电设备的防雷模块与电源保护器。

4.2 日常检查与维护要求

每季度对避雷带连接部位、引下线走向、接地引出部位等进行巡视，检查有无断裂、松动、腐蚀、锈蚀、断点或人为破坏；

定期清理接地井，保持接地端子裸露与测试可操作性；

出现防雷元器件老化、外壳破损等情况，供应商应及时更换相应部件，维护结构完整性；

检查机房及配电柜等处 SPD（防雷器）状态，发现失效应立即更换。

4.3 专项检测与外委管理

年度防雷检测须由具备合法防雷检测资质的专业机构进行；

供应商须负责检测工作的全过程配合、现场协调、结果验收和报告归档；

检测报告应涵盖接地电阻测试、接闪系统完整性检查、引下线连接测试等内容；

相关检测费用由供应商承担，不得另行向采购人收费。

5. 给排水系统运行与维护

供应商须负责翔达大厦给水、排水、污水、雨水等系统的日常运行巡视、设备保养、隐患排查、维修处理及资料管理，并配合甲方委托的专业单位完成专项检测与清掏作业，确保系统畅通、无渗漏、无污染、无安全隐患。具体服务要求如下：

5.1 系统范围

翔达大厦给排水系统包括但不限于：

给水系统：市政进水管网、增压泵组、阀门、管道、水箱等；

排水系统：污水管网、雨水管道、集水井、检查井、立管、地漏等；

特种设施：化粪池、隔油池、排污泵、潜水泵、反冲洗装置等；

卫生器具：坐便器、小便斗、洗手盆、水龙头、冲洗阀等公共洁具。

5.2 日常运行与巡检要求

每日对管道主干、泵房、水箱、水泵、楼层阀门、水表等进行运行状态检查；

每周检查一次公共卫生间、集水井、排污口等重点部位的排水畅通情况；

定期对屋面雨水口、天沟、雨水立管进行通畅性测试，防止暴雨积水；

出现滴漏、堵塞、倒流、异味等问题，应在接报后 30 分钟内响应处理。

5.3 维修处理与应急响应

更换老化水龙头、冲洗阀、阀门芯、垫片、软管等小型部件；

对因使用损耗造成的渗水、漏水、异响等问题及时修复；

重大突发渗漏、管道爆裂等应有应急预案，并确保值班人员第一时间响应。

5.4 专项清掏与外委服务

化粪池、隔油池、雨水井等设施的清掏工作应委托具备资质的专业单位实施；

清掏频次不少于每季度 1 次（或按实际污染量灵活调整），作业过程应符合环保和安全要求；

清掏、运输、消纳相关费用由供应商承担，并对结果负责；

外委单位提供的《清掏记录》《清运单据》《处置凭证》应由供应商整理归档。

6. 中央空调系统运行与维护

供应商须负责翔达大厦中央空调系统的日常运行值守、设备巡检、运行数据记录、常规维修、末端保养及技术档案管理，确保系统运行平稳、节能高效、冷热效果良好，并配合甲方委托的专业单位实施专项维保服务。服务要求如下：

6.1 系统范围

翔达大厦中央空调系统主要包括但不限于：

直燃机组及配套设施（燃气加热主机、废气排放系统、冷凝水排放系统等）；

冷冻水、冷却水系统（水泵、阀门、补水装置、软化水系统、除污器等）；

冷却塔及水处理系统；

空调末端设备（风机盘管、新风机组、空气过滤装置、风阀等）；

通风系统及风管系统；

控制系统（温控器、电控箱、自动控制模块等）。

6.2 运行值守与日常巡检

直燃机组实行 24 小时运行值守制度，值守人员须持有相关空调操作证或制冷作业证；

每日按巡检制度检查机组运行状态、压力、温度、水位、水质、水泵及冷却塔运行情况；

巡检内容包括：主机运行状态、温差、压力差、噪音、振动、电流变化、冷凝水排放等；

风机盘管、新风机组、风管系统每月巡查 1 次，检查风量、运行噪声、管道连接等是否正常。

6.3 维护保养与常规维修

更换末端空气过滤网、风口挡板、密封条等易耗件；

检查补水阀、止回阀、排气阀功能；定期排气排污；

检查并更换老化电控器、接触器、继电器、冷凝水管等部件；

冷却塔填料清洗建议每年 2 次，风机皮带、轴承检查每季度 1 次；

空调水处理工作须由专业水处理单位实施，供应商负责配合、监督及结果验收，相关费用由供应商承担。

6.4 专项维保与外委管理

以下专项内容须由具有空调系统维保资质的单位实施，供应商负责全过程对接、配合与资料汇总，相关费用由供应商承担：

直燃机专项维护保养；

废气、废水排放检测；

蒸发器、冷凝器除垢清洗；

风道系统清洗与消毒；

空调控制系统功能检测、软件升级等。

7. 燃气系统运行与维护

供应商须负责翔达大厦燃气系统的日常巡检、功能测试、简易维修、安全隐患排查及外委检测配合，确保燃气系统供气正常、安全运行无泄漏，满足直燃机系统使用及消防规范要求。具体服务要求如下：

7.1 系统范围

翔达大厦燃气系统主要包括但不限于：

建筑外引入至调压箱的管道系统；

调压箱、燃气表室及报警装置；

从调压箱至直燃机前端的燃气管道及阀门系统；

管道上的燃气泄漏报警装置、安全阀；

其他甲方指定燃气相关设施。

7.2 日常巡检与运行保障

每日检查调压箱压力是否稳定，阀门是否开启正常，管道连接有无松动、腐蚀、渗漏；

检查燃气泄漏报警器运行是否正常，如有报警必须立即关闭气源、通风、上报并配合处置；

每季度检查一次燃气表、阀门、电磁阀、报警器功能状态；

保持燃气表室、调压箱清洁无积尘、无杂物遮挡，消防通道畅通。

7.3 故障处理与应急处置

燃气泄漏、报警、异常供气等问题应立即响应，启动应急预案；

发生燃气相关突发事件，须按应急处置流程向甲方报告并配合政府主管部门开展处置工作；

应每年组织一次与甲方联合开展的燃气泄漏应急演练。

7.4 外委检测与费用承担

年度燃气系统安全检测、调压装置功能检测、燃气报警器灵敏度测试等，须由具备相关资质的燃气公司或检测单位实施；

供应商负责组织协调检测工作并承担所有相关费用；

检测报告须加盖专业检测单位印章，并由供应商归档存查。

8. 电梯系统运行与维护

供应商须负责翔达大厦所有电梯设备的日常运行巡视、故障响应、记录管理及专项维保对接，确保设备安全、高效、合规运行，保障人员通行和应急疏散。具体服务要求如下：

8.1 系统范围

翔达大厦电梯系统包括但不限于：

客梯、货梯、消防电梯等垂直升降类设备；

电梯主机、限速器、轿厢、层门、导轨、控制柜等主要部件；

电梯呼梯按钮、对讲、显示屏、限位装置等控制系统；

消防联动接口、井道通风照明、轿厢内照明及紧急电源装置。

8.2 日常运行与安全巡视

电梯系统实行 24 小时运行巡视制度，重点检查运行声音是否异常、层站是否准确、平层是否正常；

每日至少巡视 1 次电梯机房、电梯井道、电梯底坑，检查是否有积水、异响、过热、杂物堆积等安全隐患；

每季度对轿厢地面、扶手、按钮板等进行清洁与固定检查；

所有巡视与巡检内容均须如实登记入《电梯运行巡视日志》。

8.3 故障响应与应急处置

出现电梯卡停、运行中断、困人等故障时，供应商须在 5 分钟内响应、10 分钟内到达现场处理或启动应急预案；

被困人员救援须遵循安全规范，确保第一时间报告甲方，并全过程留存记录；

应制定详细《电梯困人应急预案》，并每年至少组织一次实战演练。

8.4 专项维保与年检配合

电梯系统专项维保服务由具备特种设备维修资质的外委单位承担，供应商负责监督、配合、验收；

电梯须每月维保一次，每年配合完成一次年检，确保电梯合规运行；

所有维保工作须提前报甲方备案，维保记录存档并随时可供检查；

所有费用由供应商承担。

9. 安防系统运行与维护

供应商须负责翔达大厦公共区域的技防系统运行维护、人员值守、安保协管等服务，确保大厦安全秩序良好、系统运行稳定，保障甲方资产与人员安全。服务要求如下：

9.1 系统范围

安防系统包括但不限于：

公共区域视频监控系统（CCTV）；

入侵报警系统、门禁控制系统；

智能巡更系统、应急报警系统；

安全广播系统、背景广播联动；

安保值守巡逻系统；

出入口控制与停车管理系统等。

9.2 系统运行与维护

视频监控系统 24 小时运行，图像清晰、存储正常、录像回放有效；

安防设备每日巡检，检查摄像头遮挡、信号丢失、电源异常等；

门禁、报警、广播等子系统应每月进行一次全功能测试；

巡更系统每季度校准一次打点记录和设备运行状态。

9.3 值守与巡逻服务

安防系统须配备 24 小时监控值守人员，具备基础电脑操作及监控调阅能力；

设定夜间巡逻时间节点（不少于 3 次/晚），配合甲方进行安全隐患排查；

重要区域设定电子巡更打点，形成电子记录存档。

9.4 外委维保配合与责任承担

视频监控系统主机维护、硬盘录像机系统升级、门禁控制主板维护等由具备安防资质的专业单位承担；

供应商须负责全过程协调、陪同、故障报告、整改验收；

所有专项维保费用由供应商承担。

10. 消防系统运行与维护

供应商须负责翔达大厦消防系统的运行管理、日常维护、突发处置、专项检测配合等工作，确保系统完整、有效、响应及时，保障大厦消防安全。服务要求如下：

10.1 系统范围

消防系统包括但不限于：

火灾自动报警系统；

自动喷淋灭火系统；

消防栓系统；

防排烟系统；

应急广播及疏散指示系统；

消防水池、消防水泵、气体灭火装置；

消防控制室及相关监控主机；

灭火器、微型消防站设备等。

10.2 值守与巡视

消防控制室实行 24 小时双人持证值守，值守人员须持有国家认可的消防设施操作员（中级）证书；

消防设施每周巡查 1 次，重点区域（消防泵房、消防栓箱、控制柜等）每日检查；

出现报警、设备异常时，值班人员应在 30 秒内响应、5 分钟内通知甲方并启动应急响应流程；

消防系统故障应详细记录，维修、恢复过程应同步登记并归档。

10.3 专项检测与外委维保

以下工作须委托具备相关资质的第三方专业公司完成，供应商负责全过程协

调与成果验收，费用由供应商承担：

火灾自动报警系统年度电检；

消防设备功能测试与系统联动测试；

烟感、温感清洗与功能测试；

自动灭火系统年度检测；

灭火器年检、维修与更换；

消防控制系统升级调试与主机编程；

微型消防站装备更新与实战演练协助。

10.4 应急响应与演练

供应商应建立《消防应急响应预案》，涵盖初期灭火、报警处理、人员疏散、设备保护等内容；

每年至少配合甲方开展 1 次实战消防演练（含夜间演练），并形成完整影像和总结报告；

参与重大活动期间的消防安全保障工作，增加巡视频次并驻点值守。

11. 重点设备与区域清单

系统类别	重点设备或设施	区域位置及说明
高压配电系统	高压进线柜、变压器、母线、电容补偿柜	高压配电室（酒店）B1；双路供电，两台 10kv 变压器负责大厦整体供配电。
照明与动力系统	控制柜、照明回路、动力线路、末端设备	高压配电室照明及动力目前使用 90 回路，大厦共计 120 回路，各楼层配电间控制本楼层照明动力用电设备。
弱电系统	监控主机、交换机、门禁系统、广播系统	一层中控室（监控主机、广播系统），交换机设置于楼层配电间。

防雷系统	避雷带、引下线、接地装置	大厦楼顶、外墙、高压配电室、重点机房；防雷监测点位 5 处，
给排水系统	水泵房、水箱、化粪池、排污泵、隔油池	B2 层生活泵房；楼顶水箱间；酒店北侧车场入口、B3 停车场、1-9 号电梯井旁边、B2 员餐北侧、2 号风机房、中控室门口东侧等区域排污泵；化粪池及隔油池设置于一层地面；
中央空调系统	直燃机、冷却塔、风机盘管、新风机组	B1 层直燃机房 3 台直燃机；冷却塔设置在中段楼顶；大厦各个房间、酒店 6-17 层新风机房均设置风机盘管及新风机组；供大厦整体的供冷及供暖和卫生热水。
燃气系统	调压箱、燃气表、燃气管道	调压箱位于大厦停车场；大厦西段及东段共两个燃气表室；提供大厦用气单位的供气。
电梯系统	乘客电梯、货梯、电梯控制柜	大厦客用电梯共计 8 部，货梯 1 部；电梯控制柜 9 个。西段 2 部客梯 1 部货梯，中段 4 部客梯，东段 2 部客梯。

（三）室内设备设施维修服务

供应商应负责采购人区域内日常使用的灯具、金具、洁具等基础设备设施的功能检查、故障维修与部件更换。包括但不限于：

开关插座、灯管灯具、门锁、坐便器、洗手盆、水龙头等设备；

无需专业检测资质的维护由供应商直接完成，有特殊要求的可由采购人批准后外委实施，费用由供应商承担。

（四）环境卫生与绿化管理

1. 环境卫生管理

负责翔达大厦室外三包区域日常清扫、消毒、保洁；

保洁频次应根据区域特性制定标准化作业流程，确保无积尘、无污渍、无异味；

生活垃圾的分类收集、定点转运至集中收运点，由外委单位统一运送处理，费用由供应商承担。

2. 绿化管理

公共绿地的日常巡护、浇水、修剪、清理枯枝落叶；

草坪养护与病虫害防治；

大型修剪、补植、绿化专项工程由专业外委单位实施

（五）公共秩序协管服务

供应商协助采购人对大厦室外公共区域的秩序进行协管，包括但不限于：

非机动车停放管理：划线规划、日常引导、违规劝离；

门前三包区域责任履行：保洁、整齐、无乱堆放；

装修监管服务：入场登记、现场巡视、违规处理建议。

（六）外委服务管理要求

以下物业服务项目需由供应商委托具有专业资质的外委单位实施：

消防系统专项维保、消电检、烟感温感清洗、灭火器年检；

公共区域监控系统维保；

油烟道清洗、中央空调机组及风道清洗；

电梯维保及年检、配电室检测试验；

避雷系统年检、直燃机专项维保、水处理；

外墙玻璃清洗、化粪池清掏、虫害消杀；

垃圾集中转运及终端消纳；

公共绿化专项养护工程。

（七）其他服务及说明

1. 甲方区域内建筑结构及各设备系统的大中修、更新改造等工程，由甲方或经甲方批准乙方委托的外委单位实施，其相关费用由甲方承担。

2. 甲方自行购置的设备设施的维修,由甲方自行解决。如需乙方协助解决的,乙方根据实际情况可提供免费人工服务,其产生的零部件、材料相关费用,由甲方自行承担。

3. 甲方根据办公需求改变原有或新增设备设施以提升使用功能的项目及后期维修,由甲方自行解决。

四、人员配置

序号	所属部门	岗位名称	配 置 人数	要求
1	项目管理部	项目经理	1	40 周岁及以下, 具有大专及以上学历, 具有 5 年及以上相关行业项目经理工作经验。
2	项目管理部	智能楼宇管理员	1	具有 2 年以上楼宇智能化运维或弱电系统管理工作经验。
3	工程部	工程主管	1	持高压电工操作证, 有工程主管管理经验三年及以上。
4	工程部	高压电工	2	持有高压电工作业操作证
5	工程部	低压电工	1	持有低压电工作业操作证
6	工程部	制冷与空调作业人员	1	持有制冷与空调作业(空调设备运行操作作业)证书
7	工程部	焊接与热切割作业人员	1	持有焊工作业操作证
8	工程部	电梯安全员	1	持有特种设备安全管理员 A 证, 具备电梯设备日常管理和应急处置能力, 有 2 年及以上相关工作经验
9	工程部	有限空间作业人员	1	持有有限空间作业操作证
10	安全管理部	安全管理部主管	1	持有消防设施操作员四级(中级)及以上证书或建(构)筑物消防员(四

				级)及以上证书,具有三年及以上相关工作经验。
11	安全管理部	消防中控人员	2	持有消防设施操作员四级(中级)及以上证书或建(构)筑物消防员(四级)及以上证书,具有三年及以上相关工作经验。
12	安全管理部	保安巡逻岗	2	持有保安员证,具备秩序维护、安全防范基本技能。
13	卫生管理部	室外保洁员	1	具备良好体能,有保洁工作经验
总人数			16	

五、服务标准与考核

(一) 服务标准

- 1.供应商须按照国家法律法规及物业管理行业相关标准,为采购人提供规范、优质、高效的物业服务,并严格执行采购人内部管理制度。
- 2.所提供服务人员须具备相应岗位资格证书,并保持人员队伍的稳定性与专业性,避免频繁更换。
- 3.供应商应配合采购人做好安全检查、消防演练、隐患排查等工作,做到发现问题及时汇报、迅速响应、闭环管理。
- 4.报修响应时间要求:供应商接到采购人报修电话后 10 分钟内到达现场处理,特殊情况应及时说明原因,并在 1 小时内采取应对措施。
- 5.供应商应建立完整的服务档案、工作台账、保养记录及考勤记录,并定期报送采购人备案,接受监督。
- 6.主动听取采购人反馈意见,对发现的问题应限期整改、跟踪复查、反馈结果,持续提升服务质量。

(二) 服务考核机制

- 1.为确保服务质量达到预期,采购人将建立物业服务考核制度,每季度组织 1 次定期检查考核,每半年开展 1 次综合性考核评估,合同期满前进行期末验收。
- 2.本合同所附《翔达大厦物业服务质量检查评分表》作为物业服务质量验收

的重要依据，考核结果将作为费用支付、绩效奖惩、合同续签或终止的重要参考标准，具有与本合同条款同等法律效力。

3.考核由甲方指定人员组织实施，依据评分表内容结合现场检查、服务台账、巡检记录、用户反馈等情况进行打分。考核结果应在考核结束后 5 个工作日内书面反馈给乙方，乙方如有异议，应在 3 个工作日内提交书面复议申请，逾期未提交视为无异议。复议事项由甲方组织复核并作最终认定。

4. 考核结果分级与处理：

95 分及以上：优秀，作为服务履约优秀表现的认定依据。

85 - 94 分：良好，继续履约。

75 - 84 分：合格，发出整改通知。

74 分以下：不合格，启动处罚或更换供应商程序。

翔达大厦物业服务质量检查评分表

楼宇：翔达大厦

检查时间：

检查人：

评分项目	评分要点	分值	得分
一、设施设备运行与保养（35 分）	1. 各类设施设备保养记录是否完整，包括时间、项目、内容、签字等；每缺 1 项记录扣 0.5 分，无记录扣 1 分	4	
	2. 专业设备是否按计划完成维保（含中央空调、高压配电、电梯、消防、弱电等），每缺 1 项扣 1 分	10	
	3. 日常运行状态是否正常，巡检记录是否齐全，有无异常未处理现象；每处运行不良扣 1 分	4	
	4. 设备故障响应是否及时，维修是否按规定时间完成，有无超时或遗留问题；每延迟 1 次扣 0.5 分，未维修扣 1 分	4	
	5. 维护人员是否熟悉主要系统操作及应急处理流程，能否独立完成常见突发情况处置；不熟悉流程扣 0.5 分，处理迟缓扣 1 分	4	

	6. 维护人员是否持证上岗，近一年是否接受过技术培训，有无培训记录；无培训记录扣 0.5 分，未持证上岗扣 1 分	4	
	7. 设施设备房（如配电室、水泵房、电梯机房等）是否干净整洁、无杂物，有无非法占用情况；每处问题扣 0.5 分	5	
二、日常维修与小修（21 分）	1. 所有维修及抢修作业人员是否持有效证件（电工、电梯、空调等），未持证上岗每人次扣 1 分	4	
	2. 报修是否及时处理，有无推诿拖延，维修是否闭环记录，重大问题有无上报并备案；每项缺失扣 0.5 - 1 分	5	
	3. 日常巡视是否到位，有无漏查重点部位；巡视记录有无缺失或造假情况；每项扣 0.5 分	3	
	4. 是否熟悉主要设备电源、阀门、开关位置与操作流程，突发情况处置是否及时；不熟悉或误操作扣 1 分	3	
	5. 维修后是否清理现场，有无油渍、水迹、遗留工具材料等现象；每次扣 0.5 分	3	
	6. 报修登记、维修记录是否填写规范、闭环完整；每项不规范扣 0.5 分	3	
三、管理与服务规范（29 分）	1. 项目组织架构清晰，岗位分工明确，按合同要求配足配齐人员	4	
	2. 建立健全各类制度并在岗区可查，包括《员工管理制度》《安全操作规程》《巡检制度》《奖惩制度》等	4	
	3. 服务态度良好，执行甲方任务主动、高效，无消极行为	3	
	4. 着装整洁统一，佩戴工牌，举止文明礼貌、	3	

	语言规范		
	5. 上班期间无违规行为（抽烟、酗酒、玩手机、打瞌睡等），违者每人次扣 1 分	4	
	6. 办公区域（值班室、设备房）整洁，物品摆放有序	3	
	7. 物资出入库有登记，保洁/维修用品分类存放；无记录每项扣 0.5 分	3	
	8. 各类台账（维修、培训、巡查、应急等）是否健全、更新及时；每项缺失扣 0.5 - 1 分	5	
四、服务投诉处理（15 分）	经核实属实的有责投诉事件，每起扣 5 分，不足 1 起按 0.5 起计算，扣完为止	15	
合计		100	

六、报价要求

（一）报价方式：☒包干制 ☐酬金制（明确费用构成）。

（二）报价包含：

1. 人员工资、管理费用、常规材料费、工具费、日常维修人工费与更换材料费等。

2. 由专业资质外委单位执行的专项服务，包括：消防维保、监控维保、消电检、烟感温感检测清洗、灭火器年检、油烟道清洗、中央空调及风道清洗、电梯维保及年检、配电室试验、避雷检测、直燃机维保、空调水处理、外墙清洗、化粪池清掏、虫害消杀、垃圾转运、绿化养护等，由以上服务产生的人工费、材料费、检测试验费、外委合作费等全部费用。

3. 由大厦物业公司代收代缴的供冷费供冷费金额为 512838.84 元，大写人民币：伍拾壹万贰仟捌佰叁拾捌圆捌角肆分，其计算方法为： $0.41 \text{ 元/m}^2/\text{天} \times 10087.31\text{m}^2 \times 124 \text{ 天}$ 。（应甲方要求，供冷季乙方提供供冷日期为 5 月 15 日至 9 月 15 日，共计 124 天）；其他公共能源摊销费金额为 265094.51 元，大写人民币：贰拾陆万伍仟零玖拾肆圆伍角壹分，其计算方法为： $0.40 \text{ 元/m}^2/\text{天} \times 10087.31\text{m}^2 \times 365 \text{ 天} \times 18\%$ ；可收取物业服务费面积外其他面积管理费金额为 183596.11 元，

大写人民币：壹拾捌万叁仟伍佰玖拾陆元壹角壹分，其计算方法为：4.84 元/m²/月×3161.09m²×12 个月（以上代扣代缴费用为固定支付金额，已包含税费等一切费用）。费用包含在投标报价中。

4. 协助甲方处理甲方设备问题时，如需要提供人工支持，乙方可酌情免费提供人工服务非义务性，材料及其他费用由甲方承担。

七、付款方式

自合同签订之日起 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%；

乙方进场服务满六个月后 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额的第二期 25%；

乙方进场服务满九个月后 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额的最后一期 25%。

如甲方因资金安排或预算拨付出现特殊情况，甲方应提前书面通知乙方，双方协商确定新的付款时间。