

## 第四章 采购需求

### 一、项目基本情况

北京市西城区残联服务大楼位于北京市西城区半步桥街 13 号甲，建筑面积 11901.57 平方米，分为服务楼(主楼)（建筑面积 9946.11 m<sup>2</sup>平方米），办公楼(配楼建筑面积 1955.46 平方米），涉及办公区及服务区，办公人员约 60 人，日接待人员约 300 人，产权单位为北京市西城区残疾人联合会。

### 二、项目概况

序号	项目	内 容
1	项目名称	北京市西城区残疾人联合会 2026 年物业管理服务采购
2	项目地址	西城区半步桥街 13 号甲
3	产权单位	北京市西城区残疾人联合会
4	建筑面积	11901.57 m <sup>2</sup>
5	墙体结构	钢筋混凝土
6	物业用途	办公区、服务区
7	办公人员	约 60 人
8	日接待人员	约 300 人
9	服务期限	一年，自签订合同之日起

### 三、建筑物情况

#### （一）主楼

楼层	使用功能
一层	服务综合大厅，设有东门（大厅正门）、西门（后门）、北门（侧门），多功能厅、休息区 2 处、会议室（荣誉室）、辅助器具展示区、大厅服务台、办证咨询服务台、办证工作人员工作室、消防中控室、监控室、强弱电间、新风机房、卫生间、无障碍卫生间、电梯厅、热水房。
二层	职康培训教室、走廊休息区、手工车间操作区、生活能力培训区、印刷装订区、设计工作室、办公室、接待室、更衣室、电梯厅、卫生间、无障碍卫生间、强弱电间、新风机（仓库）、热水房。
三层	儿童康复园、温馨家园活动区、更衣室、电梯厅、卫生间、无障碍卫生间、热水房。
四层	辅助器材、用具摆放综合区、休息区、书画教室、图书展览区、科普展厅、计算机室、培训室、电梯厅、卫生间、无障碍卫生间、新风机（仓库）、强弱电间、热水房。
五层	器械康复运动大厅、舞蹈训练室、音乐室、棋牌室、电梯厅、无障碍卫生间、新风机（仓库）、强弱电间、热水房。
六层	康复训练大厅（兼避难室）、走廊休息区、居家训练室、烹饪教学餐厅、休息活动室 2 处、护士站、日间照料室 8 间、电梯厅、无障碍卫生间、新风机（仓库）、强弱电间。
B1 层	地下停车场（有 20 余个停车位），其中有中控室、机房、热力设备。
B2 层	人防工程，办公储藏室，其它。
楼顶	空调设备、电梯设备、弱电机柜，空中花园。

楼层	使用功能
----	------

一层	门厅、保安室（传达室）、干部值班室、加密会议室、保密机房、办公室7间、电梯厅、强电变电室、卫生间、开水房。
二层	会议室、办公室14间、财务室2间、电梯厅、卫生间、开水房。
B1层	员工食堂、烹饪各操作间、淋浴间、更衣室、电梯厅。
楼顶	中央空调设备、电梯设备、空中花园、排风设备、弱电机柜，空中花园等。

(二) 配楼

(三) 大院

1. 大院设门口1处（电动伸缩门），门口两侧分别设有保安24时值岗室，休息室；
2. 院内配楼西侧设车辆进出库自动抬杆出入口1处；
3. 院内停车位27个；

#### 四、设备情况

(一) 供配电及配电设备情况				
设备名称	规格	型号	功率	数量
配电室				
干式变压器	SCB11-630kVA	SCB11-630 /10	630KVA	2台
低压柜	MNS2.0	ABB	1250A	现有10台
高压柜	UG550	ABB	10KW	8台
直流屏	65Ah、220V	GZS10P	65AH. 220V	3台
分界室				
高压柜	SF6 环网柜			10台
(二) 给排水、中水设备情况				

设备名称	规格	型号	功率	数量
污水泵	WQ10-15-1.5	50WQ15-15 -1.5	1.5KW	2台
潜污泵		WQD3-8-0. 25	0.25KW	5台
无负压供水设备	W11-T2CH3-WDLS8-3/ WDLS4-4	WILO	4.4KW	1套
不锈钢水箱	1000*1000*1000mm 2000*1500*1500mm			2台
(三) 空调热力设备情况				
设备名称	规格	型号	数量	说明
风机盘管	FP-68WA、FP-85WA、 FP-102WA		274台	
模块式风冷 冷热水机组	LSQWRF130M/NaE		8台	
直流变频家用分 体式空调	FTXR350WC-W	大金空调	1台	
新风机组	JK-040D、JK-030D		9台	
(四) 通风设备情况				
设备名称	规格	型号	数量	说明
新风机组	JK-040D JK-030D		9台	
排烟风机	GYF		1台	
通风风幕机			4台	

排风机	CDZ		4 台	
换气扇	BPT27-B		33 台	
(五) 消防设备情况				
设备名称	规格	型号	数 量	说 明
消防水池	26*5*2=260 立方		1 个	
消火栓给水泵		XBD6.0/30 G-ALG	2 台	
喷淋泵		XBD6.0/15 G-ALG	2 个	
消防稳压水箱			1 个	
稳压泵	XBD3.2/5W-ALG	XBD3.2/5W -ALG	2 台	
压力罐	1000-0.6	0.75MPA	1 个	
消防主机	JB-TGL-E18000G 型	依爱	1 套	
手动报警器			25 个	
声光报警器			21 个	
烟感			321 个	
防火卷帘(无机)	TFJ-300300-TF3-Cz- S-340 特级		4 樘	
喷淋头			810 个	
钢制防火门	甲级		84 樘	
消火栓	SN65		29 个	
灭火器	2KG. 5KG	干粉、二氧 化碳	干粉 176 个 二氧化碳 20	

			个	
(六) 电梯				
设备名称	规格	型号	数量	说明
电梯			3个	
(七) 其他设备情况				
设备名称	规格	型号	数量	说明
化粪池			1个	
电动伸缩门			2套	
玻璃钢水箱			2套	

## 五、物业管理服务内容

(1) 安全保卫服务。负责楼内外的安全保卫、巡视巡检，门岗 24 小时值守，访客及车辆查验登记等安保服务。

(2) 卫生保洁服务。负责楼内外办公区域的日常卫生保洁、消杀及垃圾清运等服务。

(3) 会议接待服务、外事及重大活动的礼仪服务。负责各类会议、培训、活动及外事接待等服务。

(4) 消防中控值守。负责消防及闭路电视监控，消防系统专人双 24 小时值班、记录完整，及时消除安全隐患。

(5) 运行维护保养服务。负责房屋基础设施、水、电、暖、气等主要设备日常维护保养，消防、电梯、电气、网络、监控等设备日常巡查管理。

(6) 绿植养护和临时性其他服务。负责环境美化、绿植维护保养更换及其他临时性服务事项。

## 六、物业管理服务项目及服务标准

### (一) 服务管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
------	-----------

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。 5. 不同类别残疾人的引导帮扶。残疾人轮椅充气等。
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、投影等设备的安装调试）、会中服务、会后清理，对会议室、接待室、领导办公室进行常规服务。
附注	维修、更换所需配件、消耗材料按双方协定执行。

### （二）供电管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
配电室管理	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。
掌握设备情况	供电方式、电压等级、用电容量、分配方案、配线方法、电器平面图、配件图、各类产品出厂合格证明，有关设备的试验、检验报告单、地下埋设管道的具体位置。
一般内容	定期巡视、重点检查、建立设备档案、安全用电
维护保养	观察电盘上各类仪表、电压情况、掌握高峰用电电流数值，三相电流是否平衡、配电箱固定、闸具接头无松动、地极接地电阻螺栓
特殊防护	潮湿、高温、易燃、易爆等场所重点检查维护
避雷设施	接闪、引下线、接地装置
系统资料	对竣工资料系统的熟悉和掌握。
附注	维修、更换所需配件、消耗材料按双方协定执行。

### （三）给排水、暖通管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
供水系统	防止跑冒、滴、漏，注意节水。管路、水泵、水箱、阀门、水表定期检修。
水泵房	地下水池、生活水泵、消防水泵、稳压水泵、污水泵正常情况下选择开关位置及自动位置，自动、手动操作定期检查、保养、维修，定时倒泵。
排水系统	定期对排水管进行疏通、养护及清垢，卫生间、洗漱间等地下管道防堵塞。
暖通	热网管道运行正常，管网、散热设备无跑冒滴漏现象。
系统资料	对竣工资料系统的熟悉和掌握。
附注	维修、更换所需配件、消耗材料按双方协定执行。

### （四）电梯设备管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
运行	负责日常巡视运行情况，包括门的开启、排风、马达、输送，机房的巡查、定期维护检测和故障维修（含维保和年检）。发现问题及时联系维保单位处理。
电梯机房	每周一次进行巡视。
轿厢内面及导门轨井底	清理杂物、无障碍。
井道	升降机定期保养。
系统资料	对竣工资料系统的熟悉和掌握。

### （五）消防设备管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
灭火器消防栓	定期监测其性能，保证功能完好。
火灾报警器	各楼层火灾隐患、报警器的检查。
消防泵消防控制柜	消防控制柜、马达泵、压力筒的外观、压力、开关位置、运转控制系统、防火闸、信号线的检查。
自动喷淋设备	放水装置、起动装置、配管、喷淋器、流水检知器的检查。
消防设备	放水装置、起动装置、配管、加压送水、补给水、流水检知器、警报器装置的检查。
监控系统	对系统设备定期保养维护，及时维修，确保消防、安全系统设备的正常运行，24小时监控值班运行、无关人员禁止入内。运行记录规范。
系统资料	对竣工资料系统的熟悉和掌握。
附注	消防设备维保、消电检由中标方负责。灭火器年检由中标方负责。

#### (六) 绿植养护管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
浇水施肥	依据季节和绿植品种精准浇水，确保土湿润无积水；生长期每月施肥 1 次，选用环保肥料，避免肥害。
修剪清洁	定期修剪枯枝、黄叶、病枝，梳理过密枝叶；每周清理落叶、杂物，保持绿植美观整洁
松土除草	每季度疏松盆土 1 次，清除杂草，避免与绿植争夺养分。
应急处理	极端天气前做好防护，事后快速恢复绿植长势与景观。

#### (七) 空调设备管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
日常保养	定期对单位所有空调（挂机、柜机、中央空调等）进行全面检查、清洁、调试，排查潜在故障。夏季使用前两周内，完成所有空调专业清洗消毒，重点清洁滤网、蒸发器、冷凝水管道，去除积尘、霉菌及异味；
故障维修	接到空调故障报修后，及时排查故障（如不制冷、漏水、异响等），进行维修、更换损坏配件。
专项管理服务	定期排查空调安全隐患，换季（夏、冬季）前进行全面调试，建立设备台账，提供维保维护。

#### (八) 房屋修缮管理项目

管理内容	实施方案及服务标准
墙、地面养护	常规修缮、粉刷、保持或恢复使用功能。
房屋设施	对房屋本体状况进行巡查，定期进行养护和修缮，具体引用文件《城市房屋修缮管理规定》。
一般性修缮	更换水表、电表、开关、灯管、白炽灯的维修、线路检测、插座充电、水龙头漏水、马桶不通、浴室及卫生间感应器修理、下水堵塞、漏水、疏通地漏、维修门窗（含自动门）、换锁等，接到《维修单》后立即安排人员进行处理，无特殊情况不超过 15 分钟。
功能性维修	此维修以恢复其原有功能为准（工艺技术要求特殊除外）。
外观性维修	要求与原有部位相比较表面应无色差、高低不平现象。
系统资料	对竣工资料系统的熟悉和掌握。
附注	维修、更换所需配件、消耗材料按双方协定执行。

#### (九) 环境清洁维护管理项目

清洁范围	清洁内容	频次要求	备注
------	------	------	----

首层大厅	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大门入口台阶清洁擦拭</li> <li>2. 地面清洁擦拭</li> <li>3. 内墙壁的清洁</li> <li>4. 所有玻璃及装备清洁</li> <li>5. 入口玻璃大门擦拭</li> <li>6. 天花尘埃的清洁</li> <li>7. 外窗清洗</li> </ol>	每天 2 次 每天 4 次 每天 1 次 每天 1 次 每天 2 次 每周 1 次 随时	
各楼层公共区域梯 道阶梯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清洁擦拭所有楼梯</li> <li>2. 擦拭扶手及栏杆</li> <li>3. 楼道地面、墙面清洁擦拭</li> <li>4. 清洗及磨光楼梯表面（含 PVC 地面）</li> <li>5. 楼道踢脚线清洁</li> <li>6. 除害、消毒</li> <li>7. 花盆清洁</li> </ol>	每天 2 次 每天 2 次 每天 2 次 每月 1 次 每天 1 次 每周 1 次 每周 2 次	
各层男女卫生间及 浴室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擦净所有门窗</li> <li>2. 擦、冲及洗净所有卫生间设备</li> <li>3. 擦净所有卫生间镜面</li> <li>4. 天花板及照明、换气扇等</li> <li>5. 清理卫生桶</li> <li>6. 地面、洗手台面擦洗</li> <li>7. 除害、消毒</li> <li>8. 浴室</li> </ol>	每天 1 次 随时 每天 2 次 每天 1 次 每天 2 次 随时 随时 每天 1 次	
电梯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 扫净及清擦电梯厅门表面</li> <li>2. 擦净电梯内壁、门及指示板</li> <li>3. 电梯天花板表面除尘</li> <li>4. 电梯门缝沟槽处理</li> <li>5. 地毯更换</li> </ol>	每天 2 次 每天 2 次 每周 1 次 每天 1 次 每天 1 次	
领导办公室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 室内地面、家具擦拭</li> <li>2. 室内物品清理</li> <li>3. 室内杂物桶清理</li> <li>4. 抹净所有门窗</li> </ol>	每天 1 次 每天 1 次 每天 1 次 每天 1 次	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擦拭门窗、清洁擦拭地面</li> <li>2. 桌椅台面擦拭</li> <li>3. 物品整理，杂物清理</li> <li>4. 送报纸、杂志</li> </ol>	每天 2 次 每天 2 次 每天 2 次 每天按时	按需要随叫 随到
庭院	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按门前三包指定范围进行清扫</li> <li>2. 顶层杂物垃圾清理</li> </ol>	按需要随时 每周 1 次	
会议室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擦拭所有门窗，清洁擦拭地面</li> <li>2. 桌椅台面擦拭，花盆清洁</li> <li>3. 天花板除尘，灯具擦拭</li> <li>4. 设备表面的擦拭</li> </ol>	每天 1 次 每天 1 次 每周 1 次 每周 1 次	根据需要随 时
地面清洗	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首层大厅</li> <li>2. 公共区域</li> <li>3. 会议室</li> <li>5. 其它地方</li> </ol>	每月 1 次 每月 1 次 每月 1 次 按需进行	

防疫、生物消杀	1. 公共区域防疫消杀 2. 公共区域进行灭鼠、苍蝇、蚊子、蟑螂的生物消杀	每天 1 次 每月 1 次	根据需要随时增加频次
冬季扫雪铲冰	门前三包及办公区和庭院	随时	
楼内花卉维护	各楼层花卉维护及定期更换	按甲方要求完成	
垃圾清运	1. 各办公室公共区域垃圾收集 2. 各楼层卫生间垃圾收集 3. 大楼整体垃圾运至垃圾房 4. 厨余垃圾清运	每天 2 次 每天 2 次 每天 1 次 每天 1 次	
附注	维修、更换所需配件、消耗材料按双方协定执行。		

#### (十) 安全保卫服务项目

管理内容	实施方案及服务标准
门岗	大门 24 小时执勤，对进出人员车辆进行检验。
楼外	夜间至少巡视一次以上。
停车场	24 小时执勤，车场秩序井然（包括机动车、非机动车），门前车辆疏导。
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。
消防中控室	负责消防及闭路电视监控，消防系统双人双岗 24 小时值班、记录完整。

#### (十一) 网络设备管理服务

管理内容	实施方案及服务标准
会议服务	大小会议室桌椅、桌签、茶水、会议设备的准备；会议设备（计算机、投影、网络视频会议摄像头及话筒等）的连接、使用、调试。
大屏终端	视频、字幕、课件、标语等的播放（显示）。
计算机终端	各办公室、教室终端计算机，网络及网络设备的维护。
监控系统	一层中控室、监控系统的管理；监控主机、摄像头、交换机等设备的操作、管理；监控系统视频资料安全保管等。
附注	维修、更换所需配件、消耗材料按双方协定执行。

#### (十二) 会议服务管理

1、服务内容：安排会议服务人员，负责各类会议的会前准备、会中服务、会后清理；会场布置，随时清理会议室内杂物，保持清洁整齐；2、服务要求（1）根据会议的安排及时整理好会议室，会议召开前的各种准备工作及时到位，会议服务人员接待服务规范、整洁、得体。包含会议预定和安排会议室；会议室场地布置、各类大型活动的配合与服务，处理会议中各类服务需求；会前、会中、会后服务工作，会议各项物品的提供准备、保管工作；会议服务人员容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，专业礼仪素质好，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行；（2）会场布置整洁、大方，保持地面、墙面整

洁无污物、无污渍；室内空气清新、温度适宜，会议设备设施无损坏和丢失，室内装修无损坏；（3）一般会议召开前 30 分钟，重要会议召开前一小时完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求；（4）指定专人承担会议现场服务，会议举办方有特殊要求的除外；定时（一般为 20 分钟）添加茶水，普通服务在会议开始前做好服务准备；（5）具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议的接待和准备工作；（6）在会议服务中，严格执行保密制度，不得将会议内容及其他事项进行传播；（7）遇有特殊情况，如需要延长会议服务时间的，不得擅自离岗，要做好会议服务工作。

#### （十二）项目服务人员基本要求

物业服务团队配置不少于 22 人，具体如下：

（1）项目经理 1 人，本科学历且具备三年项目管理经验，负责物业现场的全面协调和管理。

（2）工程维修 2 人，大专学历，负责高低压配电运行维护，空调系统运行和维护，物业及其附属设施设备的日常管理、运行、维护、保养及一般情况的维修工作。

（3）保洁人员 6 人，负责各楼层公共区域的卫生清洁、环境维护、垃圾清运、消毒消杀和院落及地下空间的卫生清洁、环境维护工作。

（4）安保人员不少于 10 人，负责门岗和消防中控室 24 小时双人双岗值守工作。人员年龄结构要合理。

（5）会务 3 人，负责前台接待和会议服务工作。

（6）男性员工年龄全部在 60 岁以下；女性员工年龄全部在 55 岁以下；秩序维护人员年龄全部在 50 岁以（含）下；会务服务人员年龄全部在 36 岁以下。

### （十三）设备服务要求

1. 保证各项设备的正常运行，负责全部设备的操作使用、管理和技术保证。

#### 2. 水、卫设备管理要求

（1）人员配备：根据服务标准、措施，由成交人自行配备。

（2）条件要求

管道安装、维修人员须持有管道安装、维修资格证；具有独立完成机械设备保养维修能力。

（3）工作任务

负责大楼的上水、下水、消防用水的正常保障。负责各种供水线路，水、卫设备和各种水泵、排污泵的操作使用、管理维护、维修保养。负责各种水箱、水罐的清洗和消毒。负责污水、雨水管道的疏通，化油池、化粪池、积水坑的清掏。

（4）其他要求

保证每日 24 小时有人值班，实行有计划、不间断巡查，确保 24 小时冷热水供应。上、下水管道、设备、卫生器具无跑、冒、滴、漏现象，维修及时，在接到报修 10 分钟内维修人员到达现场。消防管道内水压保持在标准范围内。

各种水泵均要保持在良好的技术状态，单机的故障排除、保养、维修时间不超过 8 小时，非长期运行的设备每月检查启动一次。

化油池每周清掏一次，化粪池每月清掏一次。

坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记，每月查水表一次，并做好登记。

#### 3. 配电设备管理要求

（1）人员配备：根据服务标准、措施，由成交人自行配备。

(2) 条件要求：持有高压、低压运行，维修电工操作证，高压电工要有 5 年以上从业资历，低压电工须有 3 年以上从业资历。工作人员具有独立完成电机及运转机械的保养、维修能力。

(3) 工作任务及分工：高低压配电室巡查，电气、电缆、线路、灯具、电机等维修、保养主要由主要电工担负。安全用电的检查监督工作由全体电工负责。

(4) 其他要求

①高低压配电室为大楼的重要部位，必须高度重视，电工负责配电室的全面工作，接受和执行调度命令，审查运行记录。要认真填写巡查记录，每天抄写 1 次电流负载及电度表计量读数。在停送电过程中严格执行各种规章制度，正确进行倒闸操作。

②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正确果断的处置并及时上报，做好记录。认真做好交接班。

③运行设备、电机每年进行一次保养维护、维修。绝缘用具按要求每年进行一次耐压试验。配电室配备专用工具不得挪作他用。

④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。

⑤定期检查维修各楼层配置的配电柜（盘），各种电气开关、插座、照明灯具及时检修更换。

⑥对消防系统设备配置的电器及其他电器、电源经常检测、保证紧急情况下设备的正常使用。

⑦每周对区域用电情况进行一次检查，对违反规定的严肃处理。

#### 4. 弱电设备的管理要求

(1) 人员配备：根据服务标准、措施，由成交人自行配备。

(2) 条件要求：有较高的专业技术和管理能力，能熟练地判断和处置各种故障，能组织完成弱电系统设备的巡检、保养。弱电保养、多媒体操作，精通相关设备的工作原理，能独立完成运行和保养任务。

(3) 工作任务及分工：负责消防监控系统、楼宇自控系统设备、有线电视系统接入等的运行与巡检。

(4) 其他要求：从业人员必须持证上岗。建立健全各项规章制度和各种机械操作规程。认真做好设备运行和维修、保养记录，设备运行记录每天进行 1 次，逐台设备建立设备维修、保养档案。对各系统设备配置的电器元件、电源要经常检测、保证设备的正常使用。

#### 5. 消防设备管理要求

(1) 消防维保人员配备：根据服务标准、措施，由成交人自行配备。

(2) 条件要求：接受过专业培训并持有《一级注册消防工程师》和《消防设施操作员》中级及以上证书，并有 3 年以上从业经历。

(3) 工作任务及要求：制定规章制度；做好消防设备的维保、巡检与管理；接受火灾报警、发出火灾信号和安全疏散指令，判断火势情况，通知当地消防救援队。

#### 6. 其他主要设备（会议室、活动厅音响及弱电系统等设备）的运行管理要求

(1) 负责音响设备的管理、操作；确保活动时照明、音响设备正常使用。

(2) 音控室及设备设施整洁、干净，无尘土、污迹。

(3) 负责有线电视、公共广播系统维护。

#### (十四) 保洁服务要求

1. 大厅楼道。地面光亮无水迹、污迹，地毯、地面无杂物、无卷边开裂，清洗及时，地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污、垃圾桶积物不超过 1/3，应做

到整齐、干净，花盆干净、内无杂物，展品安全，展柜玻璃洁净无污，门窗无尘、无污渍、厅堂无苍蝇、蚊虫。

2. 玻璃。无污迹、水迹、裂痕、有明显安全标志。

3. 电梯、步梯。金属部分无尘、无污、光亮，地毯干净、无污、无杂物，地面无污迹、无油污、水迹、杂物，扶手无尘、无脱漆。

4. 水房。墙地门窗无尘、无污、无积水，清洁池干净，锅炉无污，垃圾筒积物不超过 1/3。

5. 卫生间。门窗隔板无尘、无污、无杂物，玻璃明亮无水迹，地面墙角无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹，面池、龙头、弯管无尘、无污、无杂物，电镀明亮，镜面明亮，马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物，电镀件明亮，便池无尘、无污、无杂物，小便池香球放两个，用去 2/3 即更换，桶内垃圾不超 1/2，设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污、空气清新、无异味、墩布间干净、整洁，无杂物、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

6. 灯具。清洁无尘，挂件不丢失，绝缘性不降低。

7. 陈列品、装饰品。无尘、无污迹、无变形。

8. 外墙。光亮、防风化、无漏清洗部位。

9. 外窗。清洁透明，清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

10. 庭院清扫。洁净无杂物，要巡视清扫，没有卫生死角，配合施工人员搞好施工场地卫生。

#### （十五）绿化、美化

1. 绿化工作必须达到四季常青、常绿。

2. 绿化美化的布局，品味协调，风格独特。

3. 重大节日的花卉摆放撤除后必须立即将现场清扫干净。

4. 残叶、残花的清除更换工作必须及时，保证花卉的鲜艳。

5. 植花所用器皿应干净整洁，及时清除杂物、残枝、残叶。

#### （十六）会议、培训服务要求

##### 1. 会议服务的工作范围

（1）会务管理与服务、会议场所保洁。

（2）贵宾及社团接待。

（3）会议区、会议场所。

（4）领导办公室的卫生保洁。

##### 2. 工作要求

（1）注意保密，对领导的讲话、文件不传不看。

（2）遵纪守法、不把别人的物品占为己有。

（3）工作要认真负责，热情、周到、细致、及时。

（4）要认真做好责任区内的卫生清扫工作，包括室内的所有物品。要达到屋顶、墙面、墙角、窗台地面等面无灰尘、玻璃明亮。

（5）保证责任区内的开水供应（包括全体参会人员）。

（6）接听电话要有礼貌，讲话清晰。

（7）会议服务人员要严格遵守服务规范，从迎客、开门、引导、倒水等都要认真对待。

##### 3. 服务需求

（1）会议服务工作体现一个单位的精神风貌，所有会议服务人员必须掌握熟练掌握礼仪必备的工作程序和礼仪常识，不断提高服务水平。

（2）服务人员要着装整洁，举止文雅大方，仪态端庄，口齿清楚，在岗位上要使用普通话，不得用方言交谈。

#### （十七）房屋维修

##### 1. 工作内容

(1) 制定房产维修、建筑装饰、设备设施等年度、季度维修计划，呈送报批并组织实施。

(2) 做好季节性设施设备的检查维修工作，组织技工搞好维修。

(3) 定期做好各种公用设施、公用设备的巡查工作，发现问题及时作出处置。

(4) 做好办公楼上下水道的疏通和院内道路的维护工作。

## 2. 工作标准

科学制定房产维修计划，附有分步工作日程安排，严格实施。

(1) 落实房产维修计划，精心组织、周密计划、勤俭节约，按期保质保量完成计划指标。

(2) 每日对各种公用设施、设备进行二次巡查，并建立维修档案，保证设施、设备的正常使用。

(3) 保证院内路面平整，配备家具的正常使用，楼宇内外墙外干净整洁。

(4) 定期或遇特殊情况时检查上下水管线的疏通情况，杜绝上下水跑冒滴漏现象。

(5) 对报修项目及时处置，按规定时限完成维修，保证工作人员正常工作。

### (十八) 双方协定

1、小修单项费用 500 元以下（含 500 元），由成交人负担。500 元以上由采购人负担。

2、垃圾（含厨余垃圾）清运费由物业管理费中统一支出。

3、绿植养护、花卉租摆费用由物业管理费中统一支出。

4、电梯系统的使用监督、定期维护检测和故障维修（含维保和年检）费用由物业管理费中统一支出。

5、化粪池清掏费由物业管理费中统一支出。

6、消防维保和消电检、消防设备器材的日常维护和保养、灭火器年检、避雷系统检测、高压工具检测、耐压试验费用由物业管理费中统一支出。

7、灭蟑服务和生活用水检测费用由物业管理费中统一支出。

8、空调系统及配套设施的专业清洗消毒、运行维护及故障维修（含维保）由物业管理费中统一支出。

9、可燃气体报警控制器检测费、食堂排油烟系统防火清理（每年六次）费用由物业管理费中统一支出。

10、各种活动、会议用面巾纸、卫生纸、洗手液、茶叶（大型活动、会议用袋茶，接待室、会议室用散茶）等相关费用由物业管理费支出。

11、成交人所需办公设备、维修设备工具由成交人自备，采购人现有的物业维修设备工具移交成交人无偿使用。

12、卫生清洁用品及使用需符合国家有关规定和标准。

13、服务期限为一年，自签订合同之日起。

14、具体服务要求如下

（1）派遣的所有人员均为合法用工，身体健康。

（2）所有员工具有责任心、荣誉感、危机意识，有团结合作和吃苦耐劳的精神。

（3）物业公司 24 小时专人值班，水电暖等紧急性报修，5 分钟内到达现场。

（4）节假日期间物业项目经理例行带班职责，并指定负责人组织协调物业管理工作。

（5）物业公司管理制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全。

（6）有水、电、气、消防处置的紧急预案。

（7）物业公司全体人员着装整齐，持证上岗。

## **七、物业服务验收标准**

（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	
					<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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，消防系统双人双岗专人 24 小时值班、记录完整。	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	负责日常巡视运行情况，发现问题及时联系维保单位处理。	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格

			做好记录		
--	--	--	------	--	--

(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。
楼外	夜间至少巡视一次以上。
停车场	24 小时执勤，车场秩序井然（包括机动车、非机动车），门前车辆疏导。
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	
<b>每日清洁</b>			
玻璃门（清洁）	无手印、污迹	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
大厅台阶及消防通道楼梯	洁净、无尘	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
地板清理吸尘	无尘、无污迹	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
楼梯扶手、楼梯边、挂饰、走廊的墙壁、踢脚线	清洁无尘	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
洗手间门帘小便池、门镜、窗台、墙面	洁净、无污渍	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
擦拭清洁指示牌及笤帚簸箕	洁净、无污渍	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
洗手池面台及玻璃（专用清洁剂）	洁净、无污渍	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
饮水机、茶叶筒及垃圾桶	清理及时	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
小院外玻璃、露台及平台清理	无污渍、洁净、无污迹	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
垃圾站清理	清理及时、无异味	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
<b>每周一次</b>			
金属（金属件清洗并上光）	洁净、光亮、无尘	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
盲道清洗	洁净、无污渍	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
雨棚玻璃清洗	干净、无尘	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
地下车库坡道清洗	干净、无尘	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
墙面、宣传栏除尘	洁净，无尘	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格

电梯轿顶（擦洗）及电梯槽	光亮、干净、无污渍	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
残疾人服务区域（除工作人员办公室外所有区域）	光亮、干净、无污渍	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格

## 八、付款方式

（一）付款方式：转账。

（二）服务费用采取分批次支付的形式进行支付：

1. 合同签订并经财政拨款后，甲方向乙方支付合同约定物业服务费的 50%，即人民币 元（大写： ）；

2. 合同执行满 6 个月且乙方未出现任何违约情形后，甲方在 15 日内向乙方支付合同约定剩余物业服务费，即人民币 元（大写： ）。

（三）在甲方向乙方支付每笔物业服务费前，乙方应向甲方开具符合甲方财务要求且合法有效的等额增值税普通发票。如因乙方未及时开具发票或开具的发票不符合甲方要求的，甲方付款期限作相应顺延，且不承担任何责任。

## 十二、需要说明的其他事项

（一）采购人对物业管理公司按约定提供的各项物业服务内容及标准的将予以监督、检查，如服务不达标或未提供相应服务将予以处罚，具体以合同约定为准。

（二）物业管理公司各岗位人员应保持相对稳定，如确需更换，应事先与采购人沟通，并保证工作顺利交接。

（三）物业管理公司要保证派驻项目经理负责日常总协调和人员管理工作；周六日及法定节假日物业管理公司均须安排值班，不得空岗。

（四）物业管理公司 24 小时有人员受理咨询和投诉，24 小时备勤，受理客户报修、水电等急迫性报修，10 分钟内到达现场。

（五）物业管理公司管理制度健全，管理档案资料齐全。

（六）物业管理公司全体员工统一着装。

(七)物业管理公司定期进行物业管理满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，物业服务满意率不低于 95%。

(八)物业管理公司应定期向采购人总结汇报阶段性工作。