

合同编号：

北京市第二中级人民法院院区 物业服务合同

物业服务合同

甲方：北京市第二中级人民法院

乙方：北京首开方庄物业服务有限公司

为加强甲方院区物业服务，保障房屋建筑及楼内公用设备、公共设施的正常使用，提供安全、干净、方便、和谐工作环境，达到物业保值增值目的，依据《中华人民共和国民法典》和政府部门有关物业管理服务法律法规等规范性文件的规定，在协商一致的基础上，订立本合同。

一、项目情况

项目名称：北京市第二中级人民法院 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日
物业管理服务

项目地址：北京市丰台区方庄路 10 号

二、服务内容

1. 高压供电系统运行
2. 给排水系统运行
3. 暖通空调系统运行
4. 房屋内设施日常维修
5. 电梯系统运行
6. 消防系统运行
7. 会议服务
8. 入室服务
9. 外事接待服务
10. 法庭服务
11. 图书馆、体能训练中心服务
12. 保洁服务
13. 办公室开水供应服务
14. 浴室服务

15. 环境绿化工作服务
16. 地下车库管理服务
17. 档案管理服务
18. 院内地面清洁服务
19. 洗衣、理发服务
20. 办公家具搬运服务
21. 节约型机关建设
22. 投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险

乙方所提供服务工作,需涵盖二中院所有物业服务相关内容的设备维护和维修工作。

三、服务标准

1. 按照 IS09001 (2015 版) 质量管理体系文件制订作业指导书并严格执行;
2. 各项服务最低标准详见附件一、附件二。

附件一: 质量目标、安全目标承诺

附件二: 服务标准

四、服务期限

2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。

五、服务费用

1. 中标价格人民币: 小写金额 7,585,585.15 (大写金额: 柒佰伍拾捌万伍仟伍佰捌拾伍元壹角伍分), 按月支付服务费用, 前 11 个月每月支付金额 632132 元 (大写金额: 陆拾叁万贰仟壹佰叁拾贰元整)。最后一个月的费用 632133.15 元 (大写金额: 陆拾叁万贰仟壹佰叁拾叁元壹角伍分), 于 2027 年 6 月 30 日前支付。

2. 乙方每月 10 日前提供上月运行服务日志、报告、总结等服务文档, 用户方服务评价、服务期间的绩效考核情况, 经甲方验收合格后, 乙方开具有效、等额的增值税专用发票及北京市物业定点服务结算明细单提供给甲方, 甲方于收到发票后 10 个工作日内向乙方支付上月服务费用。

3. 如乙方未能出具发票和明细单, 甲方有权延期支付服务费用。

4. 费用构成明细: 详见附件三。

附件三：投标分项报价表

六、双方权利义务

(一)甲方权利义务

1. 对乙方的管理服务工作实施监督、检查、批评。
2. 发现乙方工作人员责任心不强、玩忽职守、未履行职责时，要求乙方调换人员或提出处理意见，审核乙方物业服务费用的收支情况。
3. 审查乙方制定的各项管理制度及工作标准。
4. 为乙方开展物业服务工作提供必要的工作条件。
5. 为乙方提供房屋建筑图纸、资料及公用设备、设施的资料。
6. 配合乙方共同维护各项管理制度的执行实施。
7. 如遇紧急事件要求乙方提供甲方指定的服务，并承担相应费用。

(二)乙方权利义务

1. 根据本合同约定的管理范围、管理内容、管理标准，结合院内的实际情况，制定有关管理服务制度和工作标准。

(1) 第三方专业维修维保的设备出现故障，第一时间上报院方并由院方联系相关专业维修维保单位及时维修，不影响院内正常运转。如设备因其他原因导致无法维修，需提出更换建议。

(2) 履行工作范围内资产保管义务，包括且不限于运行维护、设备使用调整等内容。

(3) 若发生物业服务交接时，需配合甲方保障交接顺利过渡，保证服务质量不降低。

(4) 需提供各项服务的应急预案，如遇紧急情况能及时实施并取得效果。

(5) 需配合法院工程建设和其他工作需求。

(6) 每季度向甲方提交服务工作计划、总结报告。

2. 设总值班室负责日常管理及处理紧急事务。

3. 每半年向甲方公布物业服务费用收支情况。

4. 自觉接受甲方的监督、检查、定期征求甲方的意见。

5. 自觉接受北京市行业主管部门的指导、监督，并做好与供水、供电、供暖、消防、环保等专业部门协作关系。

6. 劝阻、制止他人损害或妨碍物业正常工作的行为，对造成损失应及时上报甲方处理。

7. 发现甲方人员违反法律、法规和规定的行为，有权按规定进行制止并及时上报甲方。

8. 聘用专业公司对本楼部分专项业务实施专业化维修保养服务。

9. 乙方应制定计划培养服务人员的保密意识，制定合理措施加强保密管理。乙方及其涉甲方项目工作人员需签署保密承诺书，遵守国家和甲方各项保密制度规范和要求，确保甲方各项信息安全及网络安全。如乙方违反安全保密要求，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

10. 乙方定期对楼内设备设施安全运转进行全面排查。在节假日、重大会议活动等关键时间节点之前进行重点安全巡查，形成风险隐患排查报告并进行整改监督。在节假日及重大会议活动期间，每日至少 4 次安全巡查，按照应急处置预案最严标准执行设备设施安全防护任务。

七、违约责任

1. 物业管理中，由于乙方工作人员失职、违反操作规程，给甲方设备设施造成财产损失及干警人身伤害时，由乙方承担相关责任。

2. 因乙方原因造成物业管理不善或服务不到位（标准详见本合同《附件二、服务标准》），甲方有权做出相应的经济处罚。

3. 甲方无正当理由未按约定支付服务费用的，每逾期一日甲方还应向乙方支付当月未付费用的 0.01% 的违约金，金额不超过当月未支付费用的 1 倍。

八、财务信息

1. 甲方财务信息

单位名称/联系电话：北京市第二中级人民法院/010-87552133

单位地址：北京市丰台区方庄路 10 号

统一社会信用代码：111100000000295835

开户银行/银行账号：建行城建支行营业部/11001008500058050205

2. 乙方财务信息

单位名称/联系电话：北京首开方庄物业服务有限公司/010-67653626

单位地址：北京市丰台区方庄住宅区芳群园二区 12 号楼

统一社会信用代码：9111010610218172XD

开户银行/银行账号：工商银行方庄支行/0200053809024585312

九、物业服务绩效考核标准及罚则

甲方制定绩效管理制度，日常工作奖惩标准，以发挥对日常工作的评价、导向、管理和监督作用，保证物业服务稳定、高效运行。甲方物业服务要求是保证安全、稳定运行，对整体服务质量和能力水平进行绩效考核是必不可少的手段。绩效考核旨在考核物业服务人员在服务过程中制度执行情况、物业服务质量和运行的稳定性要求，如违反相应管理制度和要求，甲方将依据该制度进行考核。绩效分值 1 分为 5000 元。

（一）事故等级分类

1. 重大事故：因乙方工作玩忽职守、违规作业等情况造成甲方工作人员、来院人员人身伤害或造成重大财物损失，或违反保密义务、不遵守保密制度规范，造成泄密事故或网络安全事故。发生以下情形的甲方有权无偿单方解除合同，并有权要求乙方赔偿造成的各项损失。例如：乙方违反保密管理规章制度、违规操作，散播、存放涉密文件、甲方内部文件以及擅自将互联网设备设施连接至内网设备设施，造成恶劣社会影响或被上级单位通报；因消防中控值班人员脱岗、睡岗或擅自离开机位，导致院区发生火情、火灾事故，造成人员伤害或重大财物损失；随意按动、关闭消防中控设备的关键按钮，如在未确认火警真实性的情况下，直接将报警主机设置为屏蔽状态，导致火灾报警信号无法正常传输和处理；在设备调试维护过程中，不按照操作规程进行操作，损坏设备，造成人员伤害或重大财物损失；因乙方电梯管理人员未及时提醒甲方电梯未按规定保养或保养中未发现涉及安全运行重要部件损坏，导致办公楼电梯发生坠梯事故造成人员伤害的，由乙方对实际损失进行赔偿等等。

2. 一级事故：可能影响甲方人员正常工作，导致甲方工作无法正常开展，在社会造成一定影响。发生以下情形的甲方有权扣减 100-50 分，并做出当月服务费金额 60%-80% 的处罚，视情况可以解除合同。例如：消防中控室值班人员未

取得相应的消防设施操作员证书就直接上岗操作设备，此类人员缺乏专业知识和技能，面对火灾报警及各类消防设备故障时，无法正确、迅速地做出反应和处理，严重危及机关消防安全；消防中控室接收到火灾报警信号后，值班人员未在规定时间内（如 30 秒内）查看报警信息并进行核实确认，延误对初期火灾的扑救，极大增加火灾造成严重后果的可能性；物业现场服务人员未经严格政治审核，存在违法犯罪记录，可能危及甲方人身和财产安全；乙方存在各类保密违规操作，未被上级单位通报、未发生实质性失泄密事故、未造成既定不良影响，但违规行为存在重大安全隐患，若未及时制止、整改、闭环处置，极易衍生涉密信息泄露、扩散、外泄等严重后果等等。

3. 二级事故：因乙方特定岗位工作人员工作敷衍、懈怠，不能尽职尽责，导致服务标准或质量下降的。甲方有权扣减 50-30 分，并做出当月服务费金额 50%-30% 的处罚。例如：乙方消防中控人员在值班中脱岗、睡岗，被甲方发现的；乙方项目经理未按时到岗且未履行请假手续并未安排替岗人员的等等。

4. 三级事故：因乙方物业人员工作敷衍、懈怠，不能尽职尽责，导致服务标准或质量下降的，甲方有权扣减 30-20 分。例如：乙方各部门主管未按时到岗且未告知甲方主管人员的；消防中控值班员未如实、准确记录消防中控室的日常值班情况，包括报警信息、设备运行状况、故障处理情况等；遗失重要的消防设施设备档案、维护保养记录、培训记录等资料。这些档案资料对于了解消防系统的运行历史、性能状况以及人员培训情况等具有重要意义，缺失将影响消防工作的全面管理和评估；乙方因操作失误、认知不足、疏忽大意，出现内网设备违规外连不带有网络数据传输功能的存储介质、擅自增加外网拓展连接等操作，未建立内外网连通、未造成数据传输、未产生任何泄密后果等等。

5. 四级事故：未按规定完成要求的工作任务，未能按照服务流程和规范要求履行工作职责，为服务管理工作带来一定影响，甲方有权扣减 20-5 分。例如：在参与消防应急演练时，态度不认真，未按照预定的演练方案进行操作，无法真实检验和提升应急处置能力；物业人员未经甲方管理人员批准，随意带外部人员和车辆进入院区，可能产生安全隐患；物业管理人员通过篡改考勤记录，虚报员工出勤情况，导致实际在岗人数与岗位人员明细编制表不符等等。

6. 五级事故：未能按服务流程和规范要求履行工作职责，导致服务质量下

降，甲方有权扣减 5-1 分。例如：维修人员对院区办公室内灯光、办公家具、办公用具等报修响应迟缓，未在承诺时间内到达现场维修，或维修过程拖沓，造成人员投诉；保洁人员卫生间等公共场所不进行定时清洁或保洁服务达不到服务标准，导致人员投诉的；物业服务人员不正当言行，导致干警投诉的等等。

7. 后附各分项工作标准事故等级与本事故等级分类相冲突时，以本事故等级分类为准。

（二）日常工作考核制度

每月对物业服务满意度进行评价，具体服务标准参照附件的服务标准、质量目标和安全目标等。因乙方物业人员工作敷衍、懈怠，不能尽职值守，导致服务标准或质量下降的（参照《附件二、服务标准》），定为三级至五级事故，并按附件二《服务标准》中的罚则扣减当月绩效。

十、其他事项

1. 在保修期内的楼宇设备出现故障不能正常使用时，如负有保修义务的单位不能及时维修，为保证楼宇正常使用，需乙方维修发生费用时，双方协商议定后解决。

2. 2026 年 6 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日为试用期，如甲方对乙方物业服务的满意度测评低于 80 分，则甲方可直接单方解除合同。

3. 本合同执行期间，因不可抗拒的自然灾害（狂风、暴雨、地震等）而造成损失的，各自承担责任，并按有关法律、法规做好善后处理工作。

4. 乙方项目经理及骨干人员任用和变更需双方协商决定，乙方不能单方更换，其他人员的更换或临时进院服务人员需经甲方批准。

5. 本合同附件及后续补充协议（如有）与合同具有同等法律效力。

6. 本合同经甲、乙双方负责人或授权代表盖章或签字并加盖单位印章之日起生效。

7. 本合同一式柒份，甲方持肆份、乙方持叁份。



甲方：北京市第二中级人民法院

(盖章)



乙方：北京首开方庄物业服务有限公司

(盖章)

法定代表人：(盖章或签字)



法定代表人：(签字)



委托代理人：(盖章或签字)

经办人：(签字)

A handwritten signature in black ink, appearing to be '李海' (Li Hai).

签署日期：2026 年 6 月 1 日

签署日期：2026 年 6 月 1 日

附件一：质量目标、安全目标承诺

序号	内容	质量目标	安全目标承诺	备注
1	<u>总体服务</u> <u>(档案管</u> <u>理)</u>	1. 甲方人员投诉及时受理率 100%; 2. 投诉回访率 100%; 有效投诉的一般问题在 24 小时内解决, 重大问题在 72 小时内解决。 3. 每季度在甲方中开展一次满意度调查, 平均满意度不低于 90%; 4. 人员在岗率达 100%; 5. 服务区域责任分工到人, 明确职责, 新员工到岗培训合格率 100%。	1. 不发生重大安全责任事故; 2. 不发生人身、设备安全事故; 3. 不发生火灾事故; 4. 不发生环境污染事件; 5. 不发生违反保洁、家电等安全运行的操作规范行为; 6. 不发生交通事故; 7. 应急预案、措施完善, 突发事件处理得当; 8. 不发生损害甲方社会形象的行为; 9. 不发生因乙方管理责任导致的消防事故和治安案件。	
2	<u>工程</u> <u>维修</u> <u>服务</u> <u>(房</u> <u>屋内</u> <u>设施</u> <u>日常</u> <u>维修、</u> <u>办公</u> <u>家具</u> <u>搬运、</u>	1. 乙方提供的维修服务、搬运服务达到甲方的要求; 2. 现场服务人员具备相应的资质要求, 特殊作业具备相应岗位证书; 3. 提供的工作记录和表格完整、规范、齐全、整洁, 符合甲方要求; 4. 现场服务人员保持通信通畅, 响应及时。	1. 根据项目的年限、不同功能要求, 提出房屋建筑各部位的定期维护和日常养护计划、方案和所达到的目标。 2. 保持房屋原有完好等级和正常使用, 进行日常养护和修复小损坏等维护管理工作。 3. 配合甲方每年进行一次房屋安全普查和房屋完损	

	<u>车库</u> <u>管理</u> <u>服务)</u>	5. 现场服务人员按规定要求使用安全防护劳保用品。	等级评定, 保证房屋完好率达到 100%。 4. 维护办公楼内的设施, 未经甲方批准, 不能进行办公楼结构、设施等的改动。 5. 及时完成各项零星维修任务, 合格率达 100%, 一般维修任务不超过 24 小时。	
3	<u>设施</u> <u>设备</u> <u>运行</u> <u>(高</u> <u>压供</u> <u>电、给</u> <u>排水、</u> <u>暖通</u> <u>空调</u> <u>系统</u> <u>运行)</u>	1. 对设施设备正确、规范的运行作业。 2. 现场服务人员具备相应的资质要求, 特殊作业具备相应岗位证书; 3. 提供的工作记录和表格完整、规范、齐全、整洁, 符合甲方要求; 4. 现场服务人员保持通信通畅, 响应及时。 5. 现场服务人员按规定要求使用安全防护劳保用品。 6. 对配电、消防、电梯、制冷及暖通设施设备的相关年检工作给予配合, 对各涉工程类第三方(维保)单位的各项工作进行监督监管。 7. 设施设备运行时如发	1. 根据项目的年限、不同功能要求, 提出房屋建筑各部位的定期维护和日常养护计划、方案和所达到的目标。 2. 保持房屋原有完好等级和正常使用, 进行日常养护和修复小损坏等维护管理工作。 3. 配合甲方每年进行一次房屋安全普查和房屋完损等级评定, 保证房屋完好率达到 100%。 4. 维护办公楼内的设施, 未经甲方批准, 不能进行办公楼结构、设施等的改动。 5. 及时完成各项零星维修任务, 合格率达 100%, 一般维修任务不超过 24 小时。 6. 事故未排除不得交接班,	

		现问题第一时间联系甲方综合事务中心、第三方维修、保养单位进行解决。	应上下两班协同工作，一般性设备故障应交代清楚并做好记录。 7. 按规定的时间做好配电室室内外清洁工作。 8. 消防中心值班人员负责消防栓和灭火器 24 小时运行巡检监控。 9. 如有设备故障，消防监控中心值班人员及时通知工程部进行维修。 10. 每班对设备设施进行一次巡检。 11. 每季度定期对消防系统进行模拟检测，确保消防设施处于正常状态。 12. 消防系统如因维护或其他原因要暂时改变消防系统的状态(如手动)/自动等),应由工程部书面通知综合事务中心,并提出相应的临时措施,确保管理所消防安全。	
4	<u>保洁服务</u> <u>(保洁、办公室开水)</u>	1. 乙方提供的保洁服务达到甲方的要求; 2. 卫生保洁覆盖率达到 100%; 3. 卫生保洁合格率达到 100%;	(一) 保洁 1. 每两小时保洁一次,主要是清理纸篓垃圾、地面垃圾及积水和水迹等;每周抹排风口一次,消毒大洗一次;每月用干毛巾擦灯具一次,	

供应、浴室、理发、洗衣、院内地面清洁服务)	4. 洗衣洗涤步骤和程序符合《洗染业管理办法》的各项规定,洗涤剂的使用符合《衣料用液体洗涤剂》各项规定,使用无磷、低磷洗涤用品,布草完好率 100%; 5. 理发服务要求对理发用具及时消毒,清洗消毒后的工具应分类存放,严禁一次性的刀片重复使用,并随时清理地面卫生,保持室内干净整洁,甲方干警满意率达 95%以上; 6. 对 A、B 座石材进行每周循环式养护,每季度完成一次专业养护,每年完成 4 次全面专业养护。	清扫天花板一次,杀虫一次。 2. 洗大小便池,并用夹子夹出小便器内烟头等杂物;用厕所刷沾洁厕精擦洗大小便器,然后用清水冲净。 3. 用湿毛巾拧干擦镜面、门窗玻璃,然后再用干毛巾擦净;用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆、大理石台面、墙面、门窗。 4. 用湿布拖净地面,然后再用干拖把拖干。喷适量香水或空气清新剂,小便斗内放樟脑丸,或直接用杀菌清洁剂彻底地对卫生间进行清洁。 5. 定期通风消毒,保持室内清新无异味。 6. 保持地面、墙面瓷砖光洁、无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅。 7. 注意节约用水,发现跑漏水现象及时报修。 (二) 洗衣 1. 洗衣房工作人员要严格遵守我院管理规定,不得擅自带外单位人员进入我院,不得将私人衣服带入洗衣
------------------------------	---	--

			房洗涤。 2. 洗衣房工作人员熟练掌握机器设备的工作原理和操作规程。严格按照洗涤程序和工作流程进行操作，严禁设备超负荷运行。 3. 对收取衣物要做到认真清点，准确无误，登记清楚，账目相符。 4. 洗衣房应保持干净、整洁，严格执行防菌消毒措施，如遇有污染的衣物，应单独处理。 5. 洗衣房工作人员在洗涤期间应厉行节约，科学合理的配制洗涤药剂。 6. 洗衣房工作人员要定期请专业人员对洗衣设备进行维护保养(每三个月注浇一次润滑油，每半年检修保养一次，每年对洗衣设备进行大修保养)。 8. 工作人员应提高安全意识，洗烫机位前后不得存放与洗烫无关杂物。下班后关闭所有电源、阀门、门窗等。注意防火、防盗。 (三) 理发 1. 美容美发师应先清洗双	
--	--	--	---	--

			手，并用酒精棉球消毒； 2. 替客人围好围巾，并准备好各种用具； 3. 客人离开时要主动提醒客人不要忘记随身物品，并帮助客人穿戴好衣帽。 （四）石材养护 1. 地面保养后干净有光泽； 2. 墙面保洁后干净； 3. 石材缝隙污垢每月用药水清洗 1 次； 4. 专业石材养护人员 2 人，循环保养； 5. 石材养护在节假日和工作日夜间进行； 6. 根据人员流量、季节、气候在原计划上增加石材和地板清洁保养频率。	
5	<u>会 务</u> <u>服 务</u> <u>（会</u> <u>议、入</u> <u>室、外</u> <u>事接</u> <u>待、法</u> <u>庭、法</u> <u>宣俱</u> <u>乐部</u> <u>服务）</u>	1. 服务区域责任分工到人，明确职责，新员工到岗培训合格率 100%； 2. 甲方满意率达 90%以上； 3. 会议室及服务区域保洁覆盖率 100%； 4. 全年服务中的一般不合格项不超过 3 次，严重不合格项不超过 1 次；	1. 对工作认真负责，坚守岗位，不得擅离职守。 2. 接听电话要及时，做到铃响不超过三遍。 3. 接听电话要礼貌客气，声音柔美，注意使用文明用语。 4. 认真准确做好电话记录，不得错记、漏记。 5. 对于急需办理的事务，接电话后要立即做出安排，落	

			实到人，不得延误。 6. 对于不清楚的电话询问时，不可以自答“不知道”，应承诺对方待问明情况后予以答复(留对方联系电话)。 7. 对需要领班、主管解决的问题，应在做好记录后及时报告相关人。 8. 接到非工作时间召开的会务通知时，应分别告知管理员、音响控制员、保洁员，提前对相关部位进行清理、调试，确保会务正常召开。 9. 不得使用值班电话接、打私人电话。 10. 搞好值班室室内环境卫生。	
6	<u>垃圾</u> <u>分类</u> <u>清运</u> <u>(含</u> <u>化粪池</u> <u>清理)</u> <u>服</u> <u>务</u>	1. 垃圾点内的垃圾清运及时，不堆积，无异味。 2. 垃圾清运时要覆盖，防止洒落道路上。 3. 垃圾集中堆放地点应有灭蝇、防尘和除臭措施，并按照规定处置垃圾收集、运输和处理过程中产生的污水、废气、粉尘等，保证垃圾集中转运、处理过程符合国家及城市的环境卫生。	1. 根据北京市垃圾分类处理的规定，本项目设立专职垃圾分类人员，对楼内每日产生的垃圾进行分类处理，项目设立垃圾分类点，针对不可回收垃圾、可回收垃圾、有毒有害垃圾(厨余垃圾由食堂负责专人处理及清运)进行分类，垃圾分类点设立垃圾分类信息宣传专栏，针对不同垃圾的清	

		保及卫生标准。 4. 乙方每天对垃圾集中堆放地点至少收集、清运一次，保证各垃圾池及周边整洁、无杂物，垃圾堆放量不超过垃圾池容量的2/3,满足甲方现场环境卫生管理要求。 5. 乙方每年对化粪池残渣、污水进行一次清理、疏通，保证化粪池残渣、污水不超过容量外溢，满足甲方现场环境卫生管理要求。	运，按照规定进行信息公示。 2. 相关作业人员必须具有资质并经过培训，作业前严格安全交底。	
7	<u>有害生物防治服务</u>	1. 灭蟑；每季一次（食品区为每月）全方位防治，用药以涂抹原药和粘放小袋，灭蟑毒饵为主，喷放为辅。 2. 灭鼠；每季度全方位防治一次。设施设备间外用药以盒装灭鼠药摆放为主。设施设备间内的地方，摆放粘鼠板。 3. 灭蚊、蝇：以喷药为主，并撒放灭蝇灵。 4. 达到国家卫生标准、《全国爱卫会除四害标准》。	1. 计划消杀前一天应告知甲方(如在内网中发布通知提示)，在进行消杀活动时要做好消杀工作标识。 2. 绿化植物的消杀坚持“预防为主，综合防治”的原则。进行预防消杀时，抗菌类与杀虫类药品搭配使用。 3. 消杀喷药时应注意甲方的物品（如车辆、衣物、玻璃等）。大面积集中喷药消杀时应用安全警戒带圈出安全区域后再进行消杀作业。	
8	<u>绿化养护服务</u>	1. 乙方提供的绿化及养护服务应满足甲方要求，并达到园林绿化二级养护标	1. 绿化管理的重点体现在项目整体景观形象的维护和植物本身生命的维持。	

		准； 2. 甲方满意率达 90%以上； 3. 绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 100%； 4. 绿地设施及硬质景观保持常年完好； 5. 病虫害率不超过 5%，单株受害率不超过 5%，绿化带无垃圾、无枯枝枯叶； 6. 植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。	2. 植物病害、虫害种类多，危害大，应以防治为主，针对性灭治为辅，同时，要注意避免对环境造成污染。 3. 绿化植物的修剪造型、中耕松土、除草、施肥、灌水、病虫害防治、垫土、滚压、冬季防冻等工作； 4. 根据院区情况设计整体和细部绿化造型方案，要求常绿常新； 5. 针对不同时令和季节的绿化进行美化； 6. 重大节日或活动的绿化进行美化措施。	
9	其他服务	乙方提供的其他各项服务满足甲方要求并符合行业相关标准。	提供的其他各项服务满足甲方要求并符合行业相关标准。	

附件二、服务标准

二中院全年配电、暖通等设施设备巡查、检查及保养计划

工作安排

二中院配电、暖通设施设备巡查、检查及保养计划表

序号	工作计划时间	设备名称	检查周期	工作内容	备注
1	1月	电梯	1月1次	月度巡检	
		高压配电室	1月1次	月度巡检	
2	2月	电梯	1月1次	月度巡检	
		高压配电室	1月1次	月度巡检	
3	3月	电梯	1月1次	月度巡检	
		高压操作安全用具	半年1次	绝缘检测 耐压试验	
		高压配电室	1月1次	月度巡检	
4	4月	电梯	1月1次	月度巡检	
		分体空调	1年1次	清洗	
		高压配电室	1月1次	月度巡检	
5	5月	电梯	1月1次	月度巡检	
		制冷机组/冷却塔	1年1次	清洗, 保养 维护	
		高压配电室	1月1次	月度巡检	
6	6月	高压配电室	1年1次	清扫紧固 耐压试验	
		高压配电室	1月1次	月度巡检	

		电梯	1 月 1 次	月度巡检	
		防雷装置	1 年 1 次	避雷检测	
7	7 月	电梯	1 月 1 次	月度巡检	
		万用表, 摇表, 钳形电流表, 游标卡尺, 压力表	1 年 1 次	精度检测	
		高压配电室	1 月 1 次	月度巡检	
8	8 月	自来水	1 年 1 次	水质检测	
		电梯	1 月 1 次	月度巡检	
		高压配电室	1 月 1 次	月度巡检	
9	9 月	高压操作安全用具	半年 1 次	绝缘检测 耐压试验	
		电梯	1 月 1 次	月度巡检	
		高压配电室	1 月 1 次	月度巡检	
10	10 月	电梯	1 月 1 次	月度巡检	
		高压配电室	1 月 1 次	月度巡检	
11	11 月	电梯	1 月 1 次	月度巡检	
		供热管线	1 年 1 次	管路检测	
		热力设备	1 年 1 次	年度巡查	
		高压配电室	1 月 1 次	月度巡检	
12	12 月	电梯	1 月 1 次	月度巡检	
		高压配电室	1 月 1 次	月度巡检	

一、高压供电系统

（一）服务要求

1. 高压配电系统运行值守。
2. 确保二中院供电系统正常运行。严格按照操作规程做好变配电系统运行中必需的倒闸操作，突发紧急情况的应急工作及时有效处理，低压开关清扫、紧固等日常维护工作。
3. 严格按照华北地区配电室运行要求做好配电系统运行中相关数据的记录工作，以备查档。
4. 定期检查高压系统运行情况，确保设备运行完好。
5. 认真做好楼内相关配电设施设备的巡视工作。
6. 根据甲方的实际要求对院内的用电设备、灯具进行开启和关闭工作。
7. 院内用电设备设施维修工作，定期巡视检查设备的运行情况，定期检修保养。
8. 根据现场设备实际情况向甲方提出相关工作具体方案和建议。

（二）服务标准及罚则

对低压供配电设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护；400V 以下电力设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修；400V 以上电力设备设施的日常保洁及报修。

1. 建立严格的配送电运行、电气维修和配电管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗。物业服务人聘用的上岗人员无有效操作证的，定二级事故。
2. 严格执行用电安全规范，确保用电安全。保证正常供电无任何责任停电事故，限电、停电须有关部门出具的明确依据并按规定时间及时通知使用人。物业服务人无故或未及时通知甲方大面积限电或停电的造成甲方无法正常开展工作的，定三级事故。
3. 熟悉楼内电力设备设施的位置及数量。加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，损坏及时更换。物业服务人未及时更换照明器具影响甲方正常使用的，定四级事故。
4. 定时巡检设备，定期对变电设备进行维护保养，设备处于完好状态，

设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。做好维护保养记录、管理维修档案等管理工作。维护保养记录、维修档案不完整的，定四级事故。

5. 对供电范围内的电气设备定期（应急照明每日巡视 1 次；楼内公共区域照明每日巡视 1 次）维护巡视和重点检测，建立各项设备档案，达到用电系统安全畅通。供电设备定期（低压配电箱及低压线路每月巡视 1 次；低压柜每月巡视 2 次）巡检维护。未按规定完成巡视任务并填写记录表的，造成应将照明或楼内公共区域照明损坏未及时维修的，定四级事故。

6. 制定停电、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施，及时排除各项系统运行中的故障。按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作。无非正常状态应急措施的，定四级事故。

7. 分电路跳闸，及时（10 分钟之内）复原；供电设施发生故障，接到通知后 10 分钟赶到现场查明原因并报主管部门及时恢复；设备故障时，维修人员 10 分钟内到现场，设备零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。未达到以上维修标准，定四级事故。

8. 配合甲方做好节电节能措施，每日下班后 19 点、23 点分别巡查全楼照明设备除特殊部位外是否存在长明灯现象，并形成报告机制。未及时发现长明灯情况并及时报告的，影响甲方及时处置的，定五级事故。

（三）各项管理制度

序号	名称	内容
1	电气工作安全制度	1. 电气线路及设备是否停电，均应视为有电设备，即使明知该线路及设备已停电，亦应认为随时有恢复送电的可能； 2. 倒闸操作应填写倒闸操作票、倒闸操作人员应根据操作命令填写倒闸操作票。操作命令应清楚明确，操作人员应将命令内容与值班员核对无误后，方可操作。事故处理可根据值班命令操作，可不填写操作票。事后要补填操作票，以便进行分析处理。 （1）倒闸操作下令前，应按操作与模拟图核对相符。操作前后都应检查核对现场设备名称，编号，

		开关断合位置。操作时应先断开低压侧，再断开高压侧，先拉开负荷开关再拉隔离开关，送电时操作顺序相反。 (2) 操作中发生疑问时，不准擅自更改操作票，必须向值班员或领导报告，弄清楚后再操作。 (3) 倒闸操作应有两人进行，一人操作，一人监护，应带绝缘手套。 (4) 如发生严重危机人身安全情况时，可不等待命令即进行拉开电源开关，但事后应立即报告上级领导。 (5) 使用钳形电流表时，应注意安全距离，防止短路。必要应将邻近导线用绝缘板隔离。 (6) 变电值班人员必须熟悉电气设备，并由考试合格人员担任。 (7) 断开（运行）设备电源，在断开的开关上，挂“禁止合闸，有人工作”的标志牌。工作前要验电，根据需要挂地线或采取隔离措施。 (8) 停电操作需要经上级领导的审批许可，停电前必须先详细核对电缆名称标示牌是否与停电许可的内容相符，安全措施正确可靠后方可开始工作。
2	安全教育、培训制度	所有岗位作业人员都是经过严格的电气专业培训，熟知供电系统、设备，并取得相关专业资格证书后上岗，并且会定期的对在岗人员进行相关专业在职培训。
3	工作票制度	在电气设备上工作，应填用工作票或按命令执行，填用工作票的工作为： 1. 高压设备及线路上工作需全部或部分停电者。 2. 低压设备及线路上的工作需将高压设备停电或

		部分停电者。 3. 高压室内二次接线上的工作，需要将高压设备停电或做安全措施者。 4. 票签发或命令发布人（工作领导人）负安全责任。 5. 工作的必须性和安全性。 6. 工作票上所填安全措施是否正确完备。 7. 工作负责人和工作班人员是否适当和足够，精神状态是否良好。 8. 工作负责人（监护人）负安全责任。 9. 正确安全地组织工作。 10. 工作前应将工作任务、停电范围、安全措施和工作时间等详细向工作人员交待清楚，并结合实际进行安全思想教育。 11. 工作负责人应检查工作票所载安全措施是否正确、完备和值班员所做的安全措施是否符合现场实际条件。 12. 工作许可人（值班员）应负责检查工作票上所写各项安全措施是否完备及符合现场条件，并正确执行；负责检查停电设备有无突然来电的可能。
4	操作票制度	1. 一张操作票只能填写一个操作任务。 2. 操作票要填写设备的双重名称即设备的名称和设备的编号。 3. 操作票用钢笔或圆珠笔填写，票面应清楚整洁，不得任意涂改。 4. 高压运行工在开始操作前应确认操作票无误后再进行实际操作。 5. 倒闸操作或者是某些重大的操作必须由两人执行，一人监护，一人操作。 6. 操作过程中如发现疑问，应立即停止操作并向电

		气主管询问清楚以后再进行操作。 7. 不得擅自更改操作票，不得随意解除闭锁装置。 8. 进行各种操作，均应做好相应的防范措施，雷电时，禁止倒闸操作。 9. 下列各项工作可以不用操作票，但均应记入操作记录簿内： （1）事故或者紧急情况的处理。 （2）拉合开关的单一操作。 10. 操作票应按编号顺序使用，作废的操作票应注明“作废”字样，已经操作的注明“已操作”字样。
5	工作间断、转移和终结制度	工作间断时，工作班人员从工作现场撤出，所有安全措施保持不动，工作票仍由工作负责人保存；间断后继续工作，无需通过工作许可人，由工作负责人带领全班工作人员回到工作地点继续工作。在未办理工作票终结手续以前，高压运行工不得将检修设备合闸送电。 在工作期间，若有紧急需要，值班员可在工作票未交回的情况下合闸送电，但应先确认工作班全体人员已经离开工作地点，通知工作负责人，在得到工作负责人可以送电的答复后，并拆除临时遮栏、接地线和标示牌，恢复常设遮栏、清理现场后方可合闸送电。 检修工作结束以前，若需将设备试加工作电压，可按下列条件进行： 1. 全体工作人员撤离工作地点； 2. 收回工作票，拆除临时遮栏、接地线和标示牌，恢复常设遮栏； 3. 工作负责人和值班员进行全面检查无误后，由值

		班员进行加压试验。 4. 作班若需继续工作时，应重新履行工作许可手续。 5. 在同一电气连接部分用同一工作票依次在几个工作地点转移工作时，全部安全措施由值班员在开工前一次做完，不需再办转移工作手续，但工作负责人在转移工作地点时，应向工作人员交待带电范围，安全措施和注意事项后方可开工。 工作完毕后，工作班应清扫、整理现场。工作负责人应先周密检查，待全体工作人员撤离工作地点后，再向值班员讲清所修项目，发现的问题、试验的结果和存在的问题等。并与值班员共同检查设备状态，有无遗留物件，是否清洁等，然后在工作票上填明工作终结时间，经双方签名后，工作票方告终结。 只有在同一停电系统的所有工作票结束，拆除所有接地线、临时遮栏和标示牌，恢复常设遮栏后，方可合闸送电，严禁自行停送电。已结束的工作票，应按 ISO9000 标准保存。
--	--	---

(四) 维护方案

序号	部 位	内 容
1	高、低压配电室	1. 配电室 24 小时值守。每天巡视检查系统设备运行情况，记录运行数据。 2. 每年定期停电检测、摇测母线绝缘电阻，清扫变压器、配电柜，清扫瓷绝缘表面污垢，检查有无裂缝、破损及痕迹；检查导电部分连接点的连接是否紧密，清除铜铝接点腐蚀层后涂导电膏；检查设备外壳（指不带电的外壳）和支架的接地线；测量变压器绕组直流电阻，绕组绝缘电阻；断路器辅助回

		路遥测绝缘电阻值。 3. 每年清扫一次、紧固直流屏、电池组，做年度电池活化试验。检测电池放电终止电压。 4. 定期进行交流耐压试验。
2	各层竖井	1. 每天巡视检查配电竖井内控制柜开关、接触器工作是否正常。 2. 每季度维护保养二次。检查、维护、保养和清扫配电柜、应急配电箱，紧固各个连接点，检查封闭母线和空气开关，并进行绝缘摇测。
3	办公照明	1. 每日巡视检查 2 次。根据报修和巡视发现问题及时更换光源、维护灯具。 2. 清除配电箱内灰尘，紧固各压接螺栓，检查有无过热及虚接现象。
4	庭院照明	1. 每天巡视检查。及时更换光源、维修灯具。 2. 每月 1 次（雷雨、大风后进行特殊检查）。检查、维护、保养室外设备、光源和电气线路，检查各系统工作是否正常。
5	应急照明	1. 每天巡视检查。巡视各层应急照明电源控制箱工作是否正常。 2. 每季度维护保养 1 次。检查、维护、清扫配电柜、应急配电箱。紧固各个连接点、检查小母线和空气开关工况是否正常。
6	发电机组	1. 每天巡视检查。检查预热系统、蓄电瓶、应急照明、冷却液，做好室内卫生清洁工作。 2. 每月启动运行 1 次。空载运行时间不少于 15 分钟，检查机械和电气设备运行情况是否正常，检查维护电气控制系统。

（五）保证安全的技术措施

在全部停电或部分停电的电气设备上工作，必须完成下列措施：

停电 → 验电 → 装设接地线 → 悬挂标示牌和装设遮栏

上述措施由高压运行工执行。对于无经常值班人员的电气设备，由断开电源人执行，并应有监护人在场。

（六）工作计划

序号	项目	巡检内容	定期保养 内容与要求	质量标准
1	电力 变压器	检查分接开关档位，枪杆瓷套管、变压器外壳接地 检查变压器温度、通风检查，三相电压表、变压器有无异声检查接线端子	各元件、指示全面检查，1次/月；接触器、继电器、指示灯和按钮等元件全面检查，1次/月；检查主接线、二次接线、接电线，1次/月；接地测试，1次/年；电试，1次/年；冷却风机保养加油，1次/半年；机械结构加油，连接点清洁、紧固，1次/半年	耐压达标，无尘，机械结构活络，触电接触良好，指示灯亮。分接开关档位是否与电源相符。外壳接地装置是否可靠。变压器温度是否在要求范围内，通风是否良好。 三相电压表读数是否平衡，应在380V~400V之内，变压器声响是否正常。各接线端子紧固是否良好。
2	高压 开关 柜	检查隔离开关、负荷开关和熔断器检查操作机构 检查电线连接、接地线	高低压配电柜、变压器内部检查、除尘清扫，1次/半年	隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固。操作机构动作灵活、正确，瓷件应清洁，不应有裂纹和伤痕。隔离开关，负荷开关和熔断器与电线连接应紧密。接地线连接应紧密、牢固、防腐处理应均匀，无遗漏。

3	低压配电柜	检查闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器等 检查接触器、继电器、指示灯和按钮检查主接线、二次接线、接地线检查操作部分	高低压配电柜、变压器内部检查、除尘清扫,1次/半年	开关柜内设备应齐全、完整、固定,盘面油漆应完好。二次接线与电器或端子排的连接应牢固,绑扎排列整齐,标志清晰齐全。接地线连接应紧密牢固。操作部分应灵活,接点和机械闭锁的动作应正确。闸刀开关、负荷开关、空气开关、和熔断器完好。接触器和各种继电器完好,面板指示灯和按钮完好。
4	电源柜控制柜	检查电源柜,控制柜检查双电源切换箱;检查控制箱手动和自动操作;检查柜内元件(接触器、继电器、指示灯和按钮等)	电源柜、控制柜检查、除尘清扫,1次/月;自动、手动功能检查,1次/月;双电源切换箱功能检查,1次/月;标识检查,指示灯检查,1次/月;接头紧固、接地测试,1次/年	开关柜内设备应齐全、完整、固定,盘面油漆应完好。二次接线与电器或端子排的连接应牢固,绑扎排列整齐、标志清晰齐全。接地线连接应紧密牢固。操作部分应灵活,接点和机械闭锁的动作应正确。闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好接触器和各种继电器完好,面板指示灯和按钮完好。
5	楼层配电箱	检查灯具、开关、插座和照明配电箱,检查安全指示灯、消防应急灯,检查层面配电间	照明电源检查、除尘清扫,1次/月;元器件清洁、检查,1次/月;标识检查,指示灯检查,1次/月;接头紧固、接地测试,1次/年。	灯具、开关、插座和照明配电箱等安装牢固。开关有效,单项三级插座接地可靠。照明线路绝缘良好,接线头不外露。
6	避雷装置	接地电阻及避雷带	接地体、接地头紧固,1次/年(外检)接地测试,1次/年(外检)。	检查接地电阻值是否符合要求接地线应平直、牢固,不应有高低起伏和弯曲现象。接地体焊接应牢固,防腐处理应均匀。

7	机房环境	保持机房、配电柜环境清洁；检查机房工具及消防器材	机房、设备全面清扫，1次/月。	无机尘、给水、油渍。无乱堆杂物和易爆、易燃物品。机房工具及消防器材齐全、完好。
---	------	--------------------------	-----------------	---

二、给排水系统运行服务

（一）服务要求

1. 针对二中院给排水系统进行巡视检查，确保日常工作正常。
2. 确保系统运行正常，对于紧急突发情况的及时有效的处理，系统日常维护保养工作。
3. 认真记录无负压变频供水运行中相关数据，确保系统可靠运行。
4. 院内排水设备设施及时疏通。

（二）服务标准及罚则

1. 给排水系统巡视

- 系统是否完好、正常使用；
- 系统是否存在安全隐患；
- 使用、存放危险品的情况。

巡视周期

巡视周期根据不同设备的分类、规模、安全风险等因素而定。低风险的设备按月巡视，高风险设备每周巡视。对于极高风险设备，每天至少巡视一次。

巡视要求

巡视人员需要具备相应的巡视技能和安全知识，对于设备设施巡视过程中出现的问题，需要及时发现、记录，并妥善处理。在巡视过程中，巡视人员需要做好以下工作：

- 佩戴相关的安全防护用品；
- 执行相应的操作程序，确保巡视过程的规范性和准确性；
- 检查相应的安全设施，如防护网、护栏、安全门等；
- 发现问题要及时上报，要有做好记录和整理巡视数据的能力。

巡视结果处理

根据巡视的记录和数据，对于设备设施存在的问题，需要及时处理。处理流

程通常包括以下几个步骤：

1) 提出处理措施

对于设备设施存在的问题，需要第一时间提出相应的处理措施，采取相应的措施对问题进行解决。

2) 整改落实

对于设备设施存在的安全隐患问题，要及时整改落实，确保其安全性，同时将整改记录，以备下一次巡视时检查。

3) 监督检查及罚则

对于整改的情况，需要进行监督检查，确保问题得到彻底解决。如果存在问题没有得到解决，应当进行相应的追责和处理。

物业服务人员未按工作计划完成巡视检查的，定三级事故；因物业服务人员未按工作计划完成定期检查与保养造成大范围跑冒滴漏、污水四溢的，定三级事故。

(三) 工作计划

序号	项目	巡检内容	定期检查保养与要求	质量标准
1	给水泵	检查水泵运行 检查阀门、避震接头、压力表、止回阀检查控制元件检查接地装置、防护罩	每月检查、清洁一次，检查其运行情况、流量、扬程等主机参数。 每季进行大保养一次，保养范围；全面检查、轴承清洁加油、泵体润滑油更换、必要时调换轴承、连轴弹簧垫圈、所有螺栓及避震器磨损度	各水泵运行主要参数（流量、扬程等）符合出厂要求。 管道上的各阀门、避震接头压力表、止回阀等齐全有效，无渗漏，阀门启闭灵活。 各水泵运行平稳，无震动，无异常声，润滑良好，无咬泵现象，机械轴封无漏水，盘根轴封滴水不成线。
2	水箱	检查进出口	各水位控制器、信号传感器每月	水质良好，符合卫生防疫

	管道及附件	阀门 检查溢水管、排污阀 检查水箱盖 检查管道、水箱外观	进行一次全面检查，确保各设备正常运行。 生活水箱每年清洗一次，并进行水质化验。 每年进行一次压力表校验。管道中所有的减压阀门、压力表、过滤器等附件每年保养一次，保养范围：捉漏、加油。外围、外露管道每年整理、油漆一次。	要求。各浮球阀自动启闭灵活、可靠。 各进出阀门启闭活络有效、无渗漏。 溢水管畅通，箱底排污阀畅通良好。 减压阀畅通完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效。压力表读数准确。
3	给排水处理	检查过滤器、控制阀、压力表、指示器 检查正、反流程 检查消毒装置	每周执行一次反流程清污。每月一次检查控制阀、压力表、指示器，清洗过滤器。每月一次检查消毒装置，必要时及时更换。	各水过滤器运行正常，经处理水质符合卫生防疫标准。 过滤器控制阀完好，切换正常，压力表有效。 消毒装置齐全有效。
4	各层设备	检查卫生洁具 检查给、排水管路 检查热水供应设施	每月一次全面检查各层烧水间、给排水管道。 每月一次检查坐便器低水箱零件。 每月一次试用卫生间洁具功能，检查延时冲洗阀。	盥洗室各冷、热水龙头齐全有效，无渗漏。 坐便器水位箱各零件齐全，能自动控制水位，无渗漏。 各延时冲洗阀完好，可调，无渗漏。 所配置的各附件齐全。

5	排水系统	检查排水管、检查口、排水横管 检查污水泵及控制检查集水井、明沟	每月一次检查污水泵，检查其工作情况是否正常。 每年一次污水泵大保养，保养范围：全面检查、轴承清洁加油、必要时调换轴承、连轴弹簧垫圈、所有螺丝等。 每半年一次检查室外排水井，若有堵塞及时清除垃圾、杂物等。	各排水管道畅通，无渗漏、堵塞。 各检查口标记清楚，操作方便。 各给排水横管无倒返水，排水畅通。 所配置的各附件齐全。
6	机房环境	保持机房、配电柜环境清洁 检查机房工具及消防器材	机房、设备全面清扫，1次/月。	机房、设备清洁、无积尘、水锈、油渍、无乱堆杂物和易爆、易燃物品。 消防设施及各工具完好有效。
7	水泵房	保持泵房环境清洁 检查泵房工具及消防器材	1. 生活水泵每周至少轮换使用一次；消防泵、喷淋泵每月至少手动、自动各试机一次(运行时间不得低于2分钟)。 2. 应对蓄水池观察孔加盖并上锁，钥匙由值班人员管理；透气管应用纱布或纱网包扎，以防杂物掉入水池中。 3. 巡检 (1) 每天至少对泵房运行状况巡检2次，如实填写《水泵房运行记录表》。 (2) 观察蓄水池(箱)液位显示器是否正常。 (3) 检查控制柜各元器件是否正常，指示灯指示是否正确，手动/	1. 值班人员应对水泵房进行日常巡视，检查水泵、管道接头和阀门有无渗漏水现象。 2. 检查水泵房控制柜仪器仪表、指示灯、供水管网压力是否正常；正常情况下，生活水泵、消防水泵、喷淋泵、排污泵的选择开关应置于“自动”位置。

			自动转换开关位置是否正确，电压、电流是否正常。 (4)污水泵液位报警显示器是否正常，水泵有无堵塞。	
8	二次供水	办理二次供水许可证； 保持二次供水泵房环境清洁 检查二次供水泵房工具及消防器材	1. 每年进行水箱清洗消毒，记录在有效期内； 2. 泵房现场张贴供水卫生许可证、水质化验报告，管理泵房人员的健康证，且在有效期内； 3. 二次供水运行管理制度、供水系统走向图、突发事件处理预案等； 4. 水箱、蓄水池盖板保持完好并加锁，实行双人双锁制度，钥匙由专人保管； 5. 溢流管口、透气口安装金属防护网并保持完好； 6. 每日巡视 1 次水箱间、水泵房，检查设备运行状况；水箱间紫外线消毒设备保证完好，无灭损灯管，巡视记录齐全； 7. 每半年切换 1 次备用水泵，并有相关记录； 8. 每年检查 1 次水泵润滑情况，水泵养护每年 1 次，管道防冻处理每年 1 次，并有相关记录。	参照北京市卫生监督所二次供水管理办法制订

（四）给排水系统管理制度

1. 给水系统的管理制度

- （1）建立正常的用水、给水制度，提醒并配合甲方办理二次供水卫生许可证。
- （2）保持水池、水箱清洁卫生、防止污染。
- （3）给水系统管路及设备要经常进行维护与定期检修。
- （4）水是宝贵财富，应节约用水，防止跑、冒、滴、漏等跑水事故发生。

2. 排水系统管理制度

- （1）定期检查排污管道的工作状态，并进行维修，防止排污管由于氧化而产生渗、漏污水现象。
- （2）排污系统出现故障，立即抢修，防止废水，废物漫溢，污染环境。
- （3）严防给水系统和排水系统混流。

3. 水泵房及水池、消防系统、总机电设备由专人监控，定期保养、维修、清洁，并认真做好记录。

4. 定期对水泵、电机、起动设备及浮进水阀、水位装置进行检查、保养、发现故障及时排除。

5. 定人定岗对设备进行巡查，注意设备运转声响，以便能及时发现问题，防止事故的发生。

6. 定期对管线进行巡查，出现渗水、漏水现象要及时处理。

7. 对各排水口及沉沙井，化粪池要定期派人清理，防止堵塞。

8. 对使用期届满或陈旧设备应及时更换，防止重大事故的发生。

三、暖通空调系统

（一）服务要求

1. 根据甲方实际要求，调整空调机组运行时间，按照甲方规定保证全楼的制冷及供暖达到标准。

2. 空调、热力系统正常运行及值守，根据工作计划安排调整设备运行时间。

3. 系统末端设备日常巡视、保养维护工作，并做好相关数据记录。

4. 公共区域设备设施进行巡视检查工作。

5. 配合甲方进行生活热水和供暖充值工作。

（二）服务标准及罚则

1. 系统设备日常维护保养巡视

1) 日常维护保养：系统及设备日常维护的基本要求可概括为：“整齐”、“清洁”、“润滑”、“安全”和“完好”。

（1）整齐

“整齐”体现了管理水平和工作效率；大楼内所有设备和机房都必须保持整洁、整齐，工具、附件等也要整齐放置；设备的零部件及安全防护装置要齐全；设备的各种标牌要完善、干净，各类线路、管道要安装整齐、规范。

（2）清洁

设备的清洁是为设备的正常运行创造一个良好的形象，也减少设备的磨损；因此，必须保持机房内设备周围的场地清洁，不起灰，无积油，无积水，无杂物。设备外表清洁，无锈斑，各部位滑动面无油污；各部位不漏油，不漏水，不漏气，不漏电。

（3）润滑

保持设备的油标醒目，保持油箱、油池的清洁，无杂质；油壶、油孔、油杯、油嘴齐全，油路畅通；每台需要润滑的设备都应制定润滑检查制度，按质、按量、按时加油或换油。

（4）安全

遵守设备的操作规程和安全技术规程，防止人身和设备事故；电气线路接地要可靠，绝缘性良好；限位开关、档块均灵敏可靠；信号仪表要指示正确，表面干净、清晰；各类易燃物品有专人管理；登高梯等辅助工具要安全可靠。

（5）完好

完好主要指系统及设备的运行状况能否满足要求，有无振动和异常现象，各类仪表读数是否正常等。设备的完好是设备正确使用、精心维护的结果，也是设备管理的目标之一。

2) 巡视要求

巡视人员具备相应的巡视技能和安全知识，对于设备设施巡视过程中出现的问题，需要及时发现、记录，并妥善处理。在巡视过程中，巡视人员需要做好以下工作：

- (1) 佩戴相关的安全防护用品;
- (2) 执行相应的操作程序, 确保巡视过程的规范性和准确性;
- (3) 检查相应的安全设施, 如防护网、护栏、安全门等;
- (4) 发现问题要及时上报, 要有做好记录和整理巡视数据的能力。

3) 巡视结果处理

根据巡视的记录和数据, 对于设备设施存在的问题, 需要及时处理。处理流程通常包括以下几个步骤:

(1) 提出处理措施

对于设备设施存在的问题, 需要第一时间提出相应的处理措施, 采取相应的措施对问题进行解决。

(2) 整改落实

对于设备设施存在的安全隐患问题, 要及时整改落实, 确保其安全性, 同时将整改记录, 以备下一次巡视时检查。

(3) 监督检查

对于整改的情况, 需要进行监督检查, 确保问题得到彻底解决。如果存在问题没有得到解决, 应当进行相应的追责和处理。

4) 设备供暖

本项目为热能计费, 保证正常供暖的情况下, 应合理分配热能使用, 降低项目碳排放。

2. 罚则

- 1) 物业服务人未按本项服务标准完成巡视并记录的, 定四级事故。
- 2) 物业服务人未按下述保养计划表、巡检表完成保养及巡检并造成设备损坏或系统不能正常运行影响甲方使用的, 定三级事故。

(三) 空调系统安全运行标准

1. 做好运行操作、维修保养、事故处理和技术资料管理等工作。要使管理制度化, 操作规范化, 人员专业化, 职能责任化。
2. 每天对空调系统进行巡视, 保证运行正常, 冷却塔运行正常且不超标, 无漏水现象。
3. 保障制冷季运行, 室温维持在 26℃; 保障供暖季运行, 室温不低于 18℃。

4. 空调系统出现故障后，第一时间上报院方并由院方联系维保单位进行维保，物业运行人员应当在接到报修电话 15 分钟内到达现场配合维保单位进行维修。

5. 有故障应急处理方案。

（四）空调系统运行维修养护计划表

序号	项目	时间	次数	维修养护内容
1	多联机室内、外机	每周	1	巡视设备工作情况，保障室温、湿度调整满足需求。
2	节能措施	每月	1	能源消耗进行统计、分析。
3	新风机	开机前	1	检查皮带、风机、滤网、风阀开启情况。
		每月	1	新风机滤网清洗消毒。
		半年	1	风机电机维护，风箱清扫。
		冬季	1	防冻措施检测。

（五）空调水系统清洗保养计划

序号	项目	维修养护内容
1	冷却水系统	1. 用清水冲洗系统，开泵运行，如循环冷却水系统浊度较高时，则进行排水置换；目的是为了清除系统中的杂质和悬浮物。 2. 杀菌灭藻、清洗预膜。通过冷却塔投药，运行 48 小时；此阶段禁止排水，连续运行；目的是清除系统中的菌藻，净化金属表面，让预膜在金属表面形成一层保护膜，以达到防止腐蚀的目的。 3. 投加缓蚀阻垢剂。通过冷却塔一次性投加。 4. 投加杀菌灭藻剂。
2	冷冻水系统	1. 清水冲洗。系统充满水后，开泵运行，如冷冻水浊度

序号	项目	维修养护内容
		较高时，则进行排水置换。目的是清除系统中的杂质和悬浮物。 2. 投加清洗预膜剂。 3. 投加缓蚀剂 。
3	水管系统的维护保养	1. 详细检查一次管道系统中的自动排气阀的动作情况，对动作不灵的要修理或更换。 2. 清洁一次水泵吸入口处的水过滤器。 3. 检查一次水管保温层或保护层，脱落或破损的要及时补好。 4. 提醒院方每半年对阀门加注一次润滑油，同时对不经常动作的阀门要手动几个来回，防止锈死。 5. 检查电磁阀和电动压差调节阀。 6. 清洁膨胀水箱，并对箱体及钢架结构基座进行一次除锈刷漆。 7. 检查水管系统的支承构件，损坏的要修复，松动的要紧固，锈蚀的要除锈刷漆 。
4	风机盘管的清洗	1. 下风机盘管。 2. 清洗风机扇叶。 3. 视电机运转情况，决定是否加注润滑油。 4. 盘管翅片清洗：取下盘管，用喷壶把清洗剂喷洒在翅片上，用水枪冲洗翅片。 5. 取下回风过滤网，用水清洗。 6. 清洁风机盘管托盘；疏通排水管。 7. 检查电磁阀开关的动作情况，不正常或控制失灵要及时修理或更换。

序号	项目	维修养护内容
5	冷却塔停机后的清洗、保养	1. 检查冷却塔主水管、分水管、喷头有无缺陷，及时进行维修、固定；彻底清除布水管及喷头内部的污物，以保证水管畅通。 2. 彻底冲洗冷却塔水盘及出水过滤网罩，避免水垢污物积存堵塞管道。清洗完毕应打开泄水阀门，放尽水盘内积水，以免冻坏。 3. 检查水盘、塔脚是否漏水，如有漏点，及时补胶。 4. 清洗冷却塔所有换热材料（填料），彻底清除水垢污物，保证换热材的洁净。 5. 检查电机及传动系统是否完好；测试电机的绝缘情况。 6. 检查塔体外观及部件是否完好无损，必要时进行修补、重新紧固各部位螺栓、除锈刷漆。
6	水泵的维护保养	1. 日常检查轴承的润滑油位情况，缺油时要及时添加；注意紧固松动的地脚螺栓和连接螺栓的螺母；每天检查轴封（盘根）是否漏水，随时进行调整，如有损坏，应及时更换。 2. 进行解体清洗，发现有损坏的零部件要予以更换。 3. 泵体刷一次油漆。
7	风管系统的维修保养	1. 检查各种风阀的灵活性、稳固性和开启的准确性，并进行必要的润滑和堵漏。 2. 对送回风口进行一次清洁和紧固，带过滤网的风口要两周清洁一次过滤网。 3. 检查风管保温层或保护层，脱落或破损的补好，开胶的重新粘好。 4. 检查风管系统的支承构件，损坏的要修复，松动的要紧固，锈蚀的要除锈刷漆。 5. 风管与风柜间的软接头检查，有损坏要及时修补。

(六) 空调系统巡检及标准

序号	项目	巡检内容	定期检查保养与要求	质量标准
1	主机	检查制冷温度控制；检查压缩、风机运转；检查各监测仪表、油位、制冷剂充注量；检查电气控制；检查接地保护；检查防护罩栏；检查管道、保温	每年开机前检查：制冷剂液位和温度；启动器运行。空调水系统运行（包括冷冻水泵、水流开关、冷却水泵、阀门等）；微电脑控制中心的设定；测试运行控制和安全控制功能；启动冷水机组，检查整个系统的运行状况，记录运行参数；分析运行记录，处理机组问题。每年进行一次停机后检查和保养：检查压缩机—电机组件。执行各项操作，检查电机启动器；检查控制面板；检查冷凝器、蒸发器，更换密封垫；系统泄漏检查修理，补充制冷剂，记录式液镜、检查制冷剂循环平衡状态；整修保温层。运行季节检查每月一次：检查冷水机组，调整安全装置；检查制冷剂液位和油位；检查润滑系统的运行；检查回油系统；检查电机和启动器运行；运行参数分析，确认机组运行正确。	制冷量符合出厂要求，温度控制正确。运转平衡。无冲击、碰撞声。油位正常。无漏油。制冷剂充注量符合出厂要求、平衡、管路无泄漏，且干燥、清洁。联轴器无松动，密封无泄漏、润滑油清澈，油位正常。 电气控制部分可靠，程序运行正常、控制箱内无尘。管道保温良好。排污管干净，加热器温度正常，过滤器无堵塞。 各运行参数达到出厂标准。
2	循环泵及管道	检查水泵运行；检查阀门、避震接头、压力表、止回阀；检查电器控制箱各元件；检查接地装	检查循环泵（流量、扬程等主要参数），每月一次。水泵、电机和管道每年一次大保养；全面检查、轴承清洁加油、泵体润滑油更换，必要时调换轴承、连轴弹簧垫圈、所有螺丝以及避震器对循环管道及各阀门、压力表、温度表、保温层。其他附件全面的检查、维修、保养、捉漏。	循环泵（流量、扬程等主要参数）符合出厂要求。 管道上的阀门、避震接头、压力表，止回阀齐全且有效，无泄漏，阀门起闭灵活。水泵运行平稳，无震动，润滑良

		置、防护罩； 检查管道、保温		好。水泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损。管道设备等无锈蚀。管道保温完整，无滴水。压力表、温度表显示正确。
3	水系统补水水箱	检查水系统、自动放气阀； 检查膨胀水箱、补充水箱控制； 检查保温、支架	检查循环水，水质分析、测试。对膨胀水箱，进行保养，清除杂物、锈斑，涂刷油沸等防护层。 对空调循环水系统的集水器、分水器进行保养，确保这些设备无积水、无堵塞，水流分配均匀、合理。 对板式热交换器保养维修，清除其灰尘，整理翅片。	定期做好循环水水质分析、测试、投药。水系统无泄露。 自动放气阀齐全、有效。 膨胀水箱控制正常。 保温良好，支架无锈蚀。
4	空调风机、风机盘管新风机	检查各风机运行、滤网、各风机换速开关、温度控制； 检查各交风风量机调速控制； 检查吸、排风口；检查积水排放、保温	检查空调风机、新风机；运行电流，滤网、积水盘清洗。检查风机盘管，运行电滤网、积水盘清洗。每年一次各类风机保养、加油，接地线路检查，绝缘电阻测试。	风机盘管运行正常，无异常声。风机盘管滤网定期清洗，滤网完好调速开关齐全有效、温度控制正常。给水盘清洁，给水排放畅通。电气控制正确有效，接地保护良好。
5	冷却塔	冷却塔填料风扇及电机	每日巡视检查	冷却效果良好，无飘水现象，风扇转动噪音正常。

四、房屋内设施日常维修

（一）服务要求

1. 各办公室内桌、椅、柜子、窗户、灯、空调、开关、插座、门、锁等的维修。

2. 公共区域设备设施的日常巡视检查及维修，确保设备设施的运行良好。每日 19 点、21 点、23 点前后对办公楼及院区进行全面巡查，关闭公区照明设备。对办公室内电器及照明进行全面巡查，发现办公室内有持续亮灯的情况及时报告甲方管理人员。

（二）服务标准及罚则：

1. 设备设施巡视

- 1) 设备设施是否完好、正常使用；
- 2) 设备设施是否存在安全隐患；
- 3) 消防设备是否正常，灭火器是否可用；
- 4) 防滑、走道通畅情况；
- 5) 使用、存放危险品的情况；
- 6) 巡视周期；
- 7) 夜间楼内照明设施除宿舍外是否全部关闭。

巡视周期根据不同设备的分类、规模、安全风险等因素而定。一般情况下，低风险的设备可以按月巡视，高风险设备则每周巡视。对于极高风险设备，每天巡视一次。照明设备每日 19 点、21 点、23 点前后进行三次及以上巡查。具体巡查时间甲方可根据实际工作需要予以调整。

8) 巡视要求

巡视人员需要具备相应的巡视技能和安全知识，对于设备设施巡视过程中出现的问题，需要及时发现、记录，并妥善处理。在巡视过程中，巡视人员需要做好以下工作：

- （1）佩戴相关的安全防护用品；
- （2）执行相应的操作程序，确保巡视过程的规范性和准确性；
- （3）检查相应的安全设施，如防护网、护栏、安全门等；

(4) 发现问题要及时上报，要有做好记录和整理巡视数据的能力。

9) 巡视结果处理

根据巡视的记录和数据，对于设备设施存在的问题，需要及时处理。处理流程通常包括以下几个步骤：

(1) 提出处理措施

对于设备设施存在的问题，需要第一时间提出相应的处理措施，采取相应的措施对问题进行解决。

(2) 整改落实

对于设备设施存在的安全隐患问题，要及时整改落实，确保其安全性，同时将整改记录，以备下一次巡视时检查。

(3) 监督检查

对于整改的情况，需要进行监督检查，确保问题得到彻底解决。如果存在问题没有得到解决，应当进行相应的追责和处理。

2. 罚则

1) 未按本项规定完成巡检工作并记录的，定四级事故。

2) 未按下述日常维修标准完成维修任务的，定四级事故。

(三) 全院安全管理

安全生产责任制

安全生产第一责任人安全生产责任制：

1. 建立健全并落实以安全生产责任制为核心的安全生产规章制度和操作规程；

2. 建立健全与本单位经济活动相适应的安全生产管理机构，配备安全生产管理人员，按照有关规定足额提取安全生产费用，落实安全生产经费；

3. 督促、检查本单位的安全生产工作，按照有关规定开展安全生产标准化建设，组织开展安全生产监督检查、安全隐患排查整治和安全宣传教育培训工作；

4. 将安全生产工作与业务工作紧密结合，一起部署，一起落实，一起检查，一起考核；

5. 负责配备符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品；

6. 制订并实施生产安全事故应急救援预案；

7. 发生生产安全事故后，应当赶赴现场，组织抢救，保护现场，做好善后工作，执行事故处理决定。

（四）日常维修标准

1. 公用设施、市政设施维修养护范围

公共设施管理养护范围：各办公室内桌、椅、柜子、窗户、灯、空调、开关、插座、门、锁等原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维护管理工作。

2. 要求

（1）制定公共设施管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期检查相结合、计划性维护保养和及时维修相结合；

（2）严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量；

（3）确保管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用，公共设施的完好率>95%，零修工程合格率 100%；

（4）严格制定维修养护工作时间，确保在不影响甲方办公的前提下开展维修养护工作，并确保人员和财产安全；

（5）确保公共设施维修养护实施过程中使用材料符合环保要求；

3. 公用设施维修养护内容、标准

（1）日常养护内容

①保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和修复小损坏等维护管理工作。

②配合甲方每年进行一次房屋安全普查和房屋完损等级评定，保证房屋完好率达到 100%。

③爱护办公楼内的设施，未经甲方批准，不能进行办公楼结构、设施等的改动。

④及时完成各项零星维修任务，合格率达 100%，一般维修任务不超过 24 小时。

(2) 日常养护标准

序号	内容	标准
1	楼地面	1. 水泥地面——面层平整，不空鼓，无裂缝、起砂现象。 2. 地砖地面——表面平整，缝口一致，靠墙处勾缝适当留宽，无空鼓、裂缝和脱落。 3. 花岗岩、大理石板地面——表面平整、不空鼓、裂缝，无因防潮出现浸湿色差，大理石地面定期打蜡养护。 4. 木地板——接缝平整，缝口一致，收边留足伸缩余量不小于 10MM，与门槛接口处压条必须平整，不起翘。 5. 踢脚线——上口平直、无高差、无开裂，表面平整。
2	墙面	1. 玻璃幕墙——预埋件焊接牢固，铝合金及五金配件不得松动，玻璃无破裂，结构密封胶无老化过期使用，无开胶、断条现象。 2. 幕墙窗——开启灵活，不扭曲松动，五金件牢固可靠。 3. 外墙干挂花岗石墙面——无断裂、脱落，表面平整，四周边镶缝耐候胶无断条老化，上部与主体立面连接处八字缝要深入立面 15—20MM。 4. 办公室、客房壁纸或布墙面——表面平整，接缝均匀、平直，无起皮、裂纹。 5. 釉面砖墙面——表面平整、缝隙均匀、无空鼓、裂纹现象。 6. 内墙石材——表面平整，无开裂，不脱落。 7. 外墙涂料——表面平整、无空鼓、起皮和裂纹。
3	顶棚	1. 粘贴吸声板顶棚——面层平整，粘贴牢靠，不鼓包，接缝均匀，无脱皮、开裂现象。 2. 矿棉吸音板吊顶——面层平整，边角无明显裂缝，中部无拱起高度。 3. 纸面石膏板吊顶——面层平整，龙骨与吊顶安装牢固，表面涂料不起皮、颜色均匀。

		4. 铝合金板吊顶——龙骨与吊顶安装牢固，无变形，接缝一致，易拆卸检修。
4	门窗	1. 大厅门——门框牢固，门扇不得下垂，五金配件齐全，密封胶不老化、断条、开裂。 2. 防火门——安装朝向正确，门扇不变形，五金零件牢固齐全，无油漆脱落，闭门器润滑良好，开闭灵活，速度适中，按要求处于常闭状态。 3. 夹板型木门——框牢固，扇无下垂、弯曲、翘扭，缝隙不超过要求。 4. 玻璃门——窗框安装牢固，窗扇无下垂、变形，开启灵活，封闭严密，五金牢固，密封胶不老化、不开裂，无渗水。
5	楼顶屋面	1. 上人屋面——不得渗漏，表面平整，无裂缝，无积水。 2. 不上人屋面——无渗漏，表面平整，保护层完好、无裂缝，外刷银粉或色剂无褪色现象。 3. 卷材防水——表面平整无渗漏，不空鼓、皱折，无积水。
6	楼梯	1. 不锈钢栏杆——安装牢固、焊接密实，无开焊、开裂、松动。 2. 踏步——表面平整，无破损、开裂、防滑条完整。 3. 楼梯扶手——牢固、平滑，无裂纹，外刷漆颜色均匀，纹理清晰。

4. 室内公用设施管理

1) 会议室、接待室等管理

(1) 管理的目的

为甲方各类会议的召开、接待服务及洽谈工作的顺利进行提供保证。

(2) 管理方法

①负责重点办公室、各部门各类会务和其他活动的服务；

②负责会议和其他活动登记和提前确认工作，确保会议和其他活动如期召开；

③负责根据相关领导要求按会议和其他活动召开的单位、出席人数和召集的领导职务及其它相关需求等内容来决定会议和其他活动的大小,采取相应的服务措施;

④负责安排工作人员对会议室进行布置,保障公共场所的整洁舒适;

⑤负责在会议期间进行巡查,及时处理突发事件,确保会议和活动的顺利进行;

⑥会前清抹桌椅灰尘,适当通风后开灯、开空调,整理桌椅以及在开会时提供开水;

⑦会后清扫地面,擦拭并整理桌椅,清洗烟灰缸、清倒垃圾桶,关闭空调、照明设备,关闭场所;

⑧定期对麦克风等设备进行消毒处理。

2) 办公家具与专用设备维护范围

办公家具与专用设备维护范围包括:大楼内所有办公家具,包括桌、台、椅、柜、沙发、茶几、接待室用品等;会议室等公共场所饮水机、电开水器、热水器、消毒柜等。

3) 办公家具与专用设备维护要求

①加强日常维护检修,确保正常、安全使用;

②及时发现和排除故障,及时处理和完成甲方申报的维修事项,零修合格率100%;

③定期清洗饮水机、电开水器、定时更换净水器过滤内胆,保证饮用水质量。

五、电梯系统

(一) 电梯维护保养工作程序及安全要求

1. 工作现场,应设立有关安全标志和警告牌等防范措施,如在电梯主要出入口挂上“禁止进入”、“禁止使用”、“严禁吸烟”、“注意安全”、“谨防坠落”、“检修停用”等安全标记;在施工场所、楼层门处设置安全遮栏,未设遮栏时必须有人看管,不许他人进入。

2. 保证工作场所有足够的采光照明。

3. 工作场所保持清洁、畅通;材料物件必须堆放整齐、稳固、防止倒塌伤人或缠脚;油渍布必须存放在指定地点的容器内,并定期清除。

4. 不准在工作期间喧闹、打架、恶作剧；不准在工作期间或工作前饮酒；不准在工作中抽烟；不准违章进行垂直多次作业。

5. 工作中精神要集中，当感到自己体力不支时，应请求协作。每次操作前应停留思考一下，判定操作无误后再操作。

6. 工作中有涉及他人安全时，要有安全措施（如安全开关、蜂鸣器、对讲机等），在确认对方安全后，方可操作，并及时警告并加以监视。两人工作时要协同，要双方称呼回复指示后，方可操作等。

7. 使用工具要有正确的姿势，按规定操作。传递工具、材料、零件要小心，切勿投掷。拆卸下的零件要放妥，防止伤人累己。不准把零件、工具放在路旁、支架、棚架上，更不准放在活动的部件上。

8. 工作中要提防碎片、凸出钉、锋利物避免头部或脚趾等容易疏忽的部位受伤。

9. 对单独或隔音情况下工作的人员须保持随时联系。工作中不可随意离开岗位及进入危险地方，有事离开或进入，应做出安排和交待。

10. 严禁站在轿门地坎与楼层门地坎之间，严禁站在分隔井道用的工字钢（槽钢）与轿顶之间；禁止楼层门探头、井道外探身至轿顶等跨骑处进行操作，严禁踩靠在转动、活动的部件上操作等。

11. 严禁电梯层站一打开就进去，要看清轿厢位置，以防止踏空下坠。轿厢不停妥不准进出。

12. 严禁短接营运中电梯的内外门锁回路，安全回路。检修时确需短接，要保证内外门确已关好，做好防范和监护，确保安全，完成作业后及时拆离短接。

13. 电梯在维修保养、检测过程中严禁载客载货。

14. 维修、清扫、加油电梯转动部件、部位时，电梯应停止运行。

15. 要经常检查绝缘情况，慎防触电，除非必要，严禁带电操作。

16. 操作印刷电路板前，操作人员要将手对地放电，防止静电损坏电子元件。禁止带电插入和拔出电路板。

17. 在轿顶检修时，预先在轿内置有司机运行方式，以防止检修完结外招信号引起电梯自动运行。在轿顶和底坑作业时，必须断开相应的安全开关，方可进行工作。要注意轿顶、底坑上的油渍，防止滑倒跌落。

18. 完成工作后，检查有无遗留工具或零件，有无遗留火种，是否有未完成

的事项。及时清理现场，不得堆放废物，不得遗留油渍。

19. 完成工作后，拆掉临时短接线、支承物、卡阻件。要确认各部份安装、调整可靠，没有导物阻卡，连接正确，没有危及他人安全后，方可恢复正常运行，并撤除各种警告标牌。

20. 在离开时，必须向电梯管理责任人或有关人员交待有关需注意的事宜。若现场存在安全隐患，必须做好防护措施确保安全。

（二）运行维护保养方案

1. 减速箱
2. 制动器
3. 曳引轮
5. 曳引绳和绳头组合的保养
6. 限速器与安全钳的保养
8. 轿门、厅门和自动门锁的保养
9. 自动门机的保养
10. 缓冲器的保养
11. 重量补偿装置的保养
12. 导向轮及反绳轮的保养
13. 三相桥式整流器的保养
14. 选层器的保养
15. 安全保护开关的保养
16. 机房和井道的保养

（三）服务内容

1. 电梯及轿厢的日常维护保养工作，确保系统正常运行。
2. 电梯运行年检，确保电梯符合运行标准。
3. 设置专人对电梯进行管理，随时处理突发故障，保证系统可靠运行。

（四）服务具体内容

1. 日常巡视保养

序	项	巡检内容	定期检查保养内容	检查标准
---	---	------	----------	------

号	目			
1	机房	检查主机运行、控制柜、速器	每月一次曳引机、制动器及开关；每月检查清扫一次，每季一次曳引绳，绳头组合，限速器钢丝绳每两年效验一次，每季一次导向轮、对重轮，对重导轮每年一次导轮，轿顶轮	主机运行正常，速度平稳可靠、工作正常、无尘土、减速和润滑良好，制动器完好、可靠
2	轿厢厅门	检查按钮、照明、通风机、检查手动、自动操作、应急对讲、检查轿门开闭、轿厢平层、检查指示灯，到钟检查召唤按钮	每两周一次层门锁，锁紧装置、手动开锁装置；每两周一次警铃，对讲机，电话；每月一次开门机；每月一次轿门上下坎，滑轮，门刀，轿门链、每月一次轿顶卫生、每月一次指层灯，每月一次层门滑轮，滑块，强迫关门装置，层门上坎、每月一次按钮，各控制开关、每年一次消防开关	内部按钮齐全完好，信号登记有效；照明完好，通风机运转平稳，无异常声手动、自动操作运行正常应急对讲完好可靠；超载报警正确可靠；轿门开闭平稳，时间适中；轿厢长、短行程的平层精度符合要求
3	安全系统	检查厅门及轿门安全连锁开关 检查警铃、对讲机、电话	每月一次限速器断绳开关及涨紧装置；每月一次限速器；每月一次安全触板，光电保护及其他门保护；每季一次各限位开关，限度开关，极限开关；每季一次补偿链、绳、补偿轮及悬挂装置，开关；每季一次测速装置；每季一次安全窗开关，安全钳开头，轿顶照明及检修箱；每季一次感应器已经到信息装置；每季一次安全钳，超载装置。	安全钳齐全，性能灵活可靠；限速开关可靠，动作灵敏；各安全开关齐全、性能可靠、有效；各厅门及轿门安全连锁开关齐全，性能可靠有效；检修及运行状态正常

4	导轨靴	检查电梯运行时是否有异响	每年一次导轨及紧固件；每年一次对中缓冲距。	连接点平滑，固定螺栓无松动，导轨不走位运行时靴衬与导轨无异常声，滑动平稳；导轨润滑良好，油杯、油毡等齐全；各导轨表面无重大锈蚀
5	电源系统	检查双电源切换，控制箱检查照明电源、检查接地保护	每月一次主电源、照明电源及应急电源；每月一次控制屏及选层器；每月一次接触器及继电器；每季一次紧急供电，消防功能实验；每季一次检修灯每年一次接线盒及线槽线管每季一次随行电缆。	每台梯专用一支控制箱，电气规范符合要求，应急备用电源能自动切换；动力电与照明电、控制电与信号电不得混用；发电机运行平稳，无异常声；轿顶、井道照明良好；电梯控制和内接线符合要求，无临时跳线；接地保护符合要求
6	底坑	检查底坑照明及卫生情况	每月一次底坑卫生；每月一次底坑安全开关，照明开关及灯。 每月一次缓冲器油质油量及开关。	无积水、渗透、线路受潮；照明、插座齐全良好；急停检修开关有效；缓冲器正常，符合规定要求
7	机	检查手动松闸	每周一次全面清扫、检查	手动松闸扳手、手

	房 设 施 环 境	扳手、手动轮、 保持机房、配电 柜环境、清洁、 检查机房工具 及消防器材		动轮齐全；机房空 调完好，运行正 常；机房、设备清 洁，无积尘、水渍、 油渍，无乱堆杂物 和易燃易爆物品； 消防设施及各工 具完好有效
--	-----------------------	--	--	--

（五）罚则

1. 电梯系统未及时年检，定三级事故。
2. 电梯系统未及时按上述工作计划完成日常巡检并记录的，定四级事故。
3. 电梯系统未及时按上述工作计划标准完成检测级保养造成使用功能出现偏差无法正常使用未造成人员及财产损失的，定四级事故。

六、消防及报警系统

(一) 消防中控室年度工作计划安排表

地点	日常工作事宜	巡视内容	重点工作安排
A 座	院内特色：工作日由值班人员负责播放上下班音乐。	消除消防安全隐患，有堆积易燃物及时报备清理。检查高位水箱间、消防水泵房巡视登记表签字，检查是否异常，有异常及时报修；消防应急照明、消防应急通道指示牌、防火门、防火卷帘门是否故障损坏，及时报修更换	A、B 座每月 25-30 日组织值班人员对 A 座 B 座全楼消防栓，灭火器等消防设备进行月检
	冬季每晚由值班人员关闭 B1 地下停车场卷帘门，次日开启。		

B 座	工作日由值班人员每天开启 B1 洗衣房排风,下班关闭。 冬季每晚由值班人员关闭 B1 地下停车场卷帘门,次日开启。	消除消防安全隐患,有堆积易燃物及时报备清理;检查高位水箱间、消防水泵房巡视登记表签字,是否有异常,有异常及时报修;消防应急照明、消防应急通道指示牌、防火门、防火卷帘门是否故障损坏,及时报修更换。	
-----	---	--	--

说明:

1. 每次新员工上岗前对其进行消防安全培训。
2. 每季度进行一次消防培训,包括组织、引导在场人员疏散知识 技能,灭火器、消火栓使用方法。
3. 每年 7 月进行一次灭火器年检。

(二) 服务内容

1. 按照规定对消防系统 24 小时双人值守。
2. 每日对消防系统进行巡视检查及器材养护,并做好相关记录,确保消防系统完好,突发事件情况消防系统能够正常运行。
3. 对于系统突发情况的应急处理。
4. 定期进行消防演练。

(三) 服务标准及罚则

1. 消防中控室 24 小时双人职守,职守人员要有高度的责任感和警惕性,不随意离开。必须做好值班和交接班记录。所有人员必须持证上岗。消防中控值班人员未取得上岗证上岗的,定一级事故。

2. 消防中控室严禁脱岗、睡岗及其他无关人员进入。如须进入必须经主管部门领导同意,并做好记录。甲方人员发现非中控值班人员进入中控室或中控室值班人员脱岗、睡岗、未在机位值班,定二级事故。

3. 每天检查消防系统是否正常。消防系统设施设备齐全、完好无损,可随时启用。未能保证消防系统设施设备正常启用,定二级事故。

4. 出现报警信号,立即检查信号真伪情况,及时安排人员到位检查(5分钟内到达报警点位)。报警信号出现后未安排人员及时排查报警点的,定二级事故。

5. 建立日常检查、消防管理和维护保养制度,遇有故障应及时排除,按规定期限留存图像信息,不得擅自删改、破坏留存期限内图像信息的原始数据记录。未按此条要求完成的,定二级事故。

6. 发现涉及公共安全可疑信息及时向主管领导报告。未及时向主管领导汇报可疑信息的,定三级事故。

7. 与图像信息监看工作无关的人员不得擅自接触图像信息,不得擅自进入监看场所。甲方发现无关人员接触图像信息或擅自进入监看场所的,定三级事故。

8. 制定并执行安全巡视制度,巡视范围包括机关院内所有房前屋后各角落,各楼层等;未执行安全巡视制度的,定四级事故。

9. 巡逻内容包括消防通道消防井是否堵塞,是否有丢弃的危险化学品,易燃物品是否大量堆积,施工人员是否遵守安全管理,各楼层门禁是否正常运行,下班后各房间门是否锁闭关灯。未按此条执行,视情节严重程度定三级或四级事故。

序号	项目	巡检内容	定期检查保养内容	检查标准
1	消防报警	检查消火栓泵运转与报警联动 检查喷淋泵运转与报警联动 检查报警装置	每年二次消防供电检查、保养:检查消防专用电源配电情况;交流备用电源的切换装置检查;箱(柜)灰尘清扫;消防直流配电池组蓄电池组充放电放电试验;交、直流电源功能检查。每月一次接地性能检查、测试。	消火栓泵运转应与报警联动。喷淋泵运转应与报警联动。报警装置应可靠、正常,杜绝误报。警铃、警笛等装置,声响正常;闪光器频率、亮度

			每月一次火灾报警控制器功能、性能检查、保养；通过火灾报警探测控制器上的手动检查装置，检查火灾报警控制器的各项功能是否正常，包括：火警、各类故障监控功能、消音功能和打印功能等是否正常；观察各电压表、电流表的指示值，是否符合消防设备的规定值；检查所有指示灯、显示器、开关、按钮是否损坏及是否接触不良情况；火灾报警控制器清扫尘埃。 每季一次火灾报警系统检查、保养；对系统中安装的火灾探测器、模块、按钮等外观件，对有污染和不洁痕迹的进行擦洗；检查火灾报警探测器的声光，显示等报警是否正常，报警区域、探测点号与建筑部位的对应是否准确一致；拧下任何一个火灾探测器，火灾报警控制区有故障显示，对同时进行实验的火警探测器应有优先报警功能。	符合要求。
2	消防联动功能	检查联动控制柜（盘）	每月一次联动控制柜（盘）电压、电流测量。每季一次	联动控制柜（盘）面板检查按钮、开

		面板检查按钮、开关 检查开关位置与指示等状态	自检功能检查。 每季一次系统网络中的端子箱，接口检查。 每年一次联动控制柜（盘）手动、自动操作检查（对动作后无不良后果的控制功能进行时效模拟试验）。 每年一次系统联动检查。对于经常误报警的设施或场所技术分析。	关、指示信号、标志等是否良好。自检功能检查，应符合设备的技术要求。联动控制柜（盘）单个继电器等接点良好，动作可靠。系统网络中的端子箱，接口无孔洞、无潮湿、扫除尘埃，接线标志清晰和无脱落。系统误报警分析：属于设备上的原因调换设备的有关部件，属于探测器的，测试调整灵敏度；属于环境干扰的。如现场湿度过大，粉尘等影响火灾探测其正常工作的，则设法排除干扰存在。
3	消防广播	检查设备外观是否良好	每年一次与背景音乐的系统，强制切换功能检查。 广播声响效果检查。 每月一次消防通讯检查：通讯主机电源；各分路电话通讯质量检查；消防电话配备、	具有N±1分层广播功能。 广播声响效果应符合原设计规范。 对讲通话语音清楚。火警通讯紧急

			存放情况；火警通讯紧急切换功能。	切换功能畅通良好。
4	机房环境	保持机房、配电柜环境清洁；检查机房工具及消防器材	机房设备全面清扫，1次/天	无积尘、积水、油渍。无乱堆杂物和易爆、易燃物品。机房工具及消防器材完备。

（四）消防系统管理制度

1. 火灾报警控制器基本操作

- 开机——开机先开主电源，再开备用电源。
- 自检——按下“自检”键对控制器声光显示和手动盘多线制控制器自检。
- 消音——按下“消音”键，消除控制器本机的声音或消除控制器所直接连接的警报器声音。
- 复位——按下“复位”键清除当前所有火警、故障和反馈的显示。
- 信息记录查询——按下“记录检查”对系统运行记录进行查询操作。
- 启动方式的设置——按下“启动控制”键通过上下键选择相应的控制方式按下“确认”键存储，系统即工作在所选的状态下。
- 关机——关机先关备用电源，再关主电源。

2. 消防火灾处理流程

- 当火灾报警控制器发出火灾报警，按下“消音”键消除控制器报警，值班人员持通讯工具和灭火器迅速到现场确认；
- 确认误报，按下“复位”键清除火灾报警，按在“记录检查”键对报警记录进行查询并记录下来；
- 确认为火灾按下“启动控制”键。报警，通知公司领导，并通过消防广播疏散人员，监视火灾情况下设备的运行状况；
- 随时检查各子系统的有效性情况，保证运行正常，可以迅速排除一般性故障，对暂时不能处理的故障，要及时通知中心办公室或联系厂商、维保单位进行解决，要了解维修进展、核实维修结果；
- 主动配合维保单位，做好设备运行、检查、维保和维修工作；

- 主动与门卫、巡查岗保持协同。

3. 消防安全管理检查

- 消防安全组织机构健全；
- 消防安全管理制度完善；
- 日常消防安全管理落实，火灾危险部位有严格的管理措施；定期组织防火检查、巡查，能及时发现和消除火灾隐患；
- 重点岗位人员经专门培训，持证上岗，会灭初期火灾，会组织人员疏散；
- 对消防设施定期检查、检测、维护保养，并有详细完整的记录；
- 灭火和应急疏散预案完备；

火警处置及时准确，对设有火灾自动报警系统的场所，随机选择一个探测器吹烟或手动报警，发出警报后，值班员或专（兼）职消防员携带手提式灭火器到现场确认，并及时向消防控制室报告。值班员或专（兼）职消防员会正确使用灭火器、消防软管卷盘、室内消火栓等扑救初期火灾。

4. 消防控制室检查

- 经过培训，持证上岗；
- 有值班记录，记录完整准确；
- 有设备检查记录，记录完整准确；
- 值班员能熟练掌握《消防控制室管理及应急程序》，能熟练操作消防控制设备；
- 消防控制设备处于正常运行状态，能正确显示火灾报警信号和消防设施的动作、状态信号，能正确打印有关信息。

5. 防火分隔检查

- 防火分区和防火分隔设施符合要求；
- 防火卷帘下方无障碍物，自动、手动启动防火卷帘，卷帘能下落至地板面，反馈信号正确；
- 管道井、电缆井，以及管道、电缆穿越楼板和墙体处的孔洞封堵密实；
- 配电室、锅炉房、柴油发电机房等火灾危险性较大的部位与周围其他场所采取严格的防火分隔，且有严密的火灾防范措施和严格的消防安全管理制度。
- 人员安全疏散系统检查

- 疏散指示标志能在疏散路线上明显看到，并明确指向安全出口；
- 应急照明灯主、备用电源切换功能正常，切断主电后，应急照明灯能正常发光；
- 火灾应急广播能分区播放，正确引导人员疏散；
- 封闭楼梯、防烟楼梯及其前室的防火门向疏散方向开启，具有自闭功能，并处于常闭状态；平时因频繁使用需要常开的防火门能自动、手动关闭；平时需要控制人员随意出入的疏散门，不用任何工具能从内部开启，并有明显标识和使用提示；常开防火门的启闭状态在消防控制室能正确显示；
- 安全出口、疏散通道、楼梯间保持畅通，未锁闭，无任何物品堆放。

6. 火灾自动报警系统检查

- 检查故障报警功能。摘掉一个探测器，控制设备能正确显示故障报警信号。
- 检查火灾报警功能。任选一个探测器进行吹烟，控制设备能正确显示火灾报警信号。
- 检查火警优先功能。摘掉一个探测器，同时给另一探测器吹烟，控制设备能优先显示火灾报警信号。
- 检查消防电话通话情况。在消防控制室和水泵房、发电机房等处使用消防电话，消防控制室与相关场所能相互正常通话。

7. 湿式自动喷水灭火系统检查

- 报警阀组件完整，报警阀前后的阀门、通向延时器的阀门处于开启状态；
- 对自动喷水灭火系统进行末端试水。将消防控制室联动控制设备设置在自动位置，任选一个楼层，进行末端试水，水流指示器动作，控制设备能正确显示水流报警信号；压力开关动作，水力警铃发出警报，喷淋泵启动，控制设备能正确显示压力开关动作及启泵信号。

8. 消火栓、水泵接合器检查

- 室内消火栓箱内的水枪、水带等配件齐全，水带与接口绑扎牢固；
- 检查系统功能。任选一个室内消火栓，接好水带、水枪，水枪出水正常；将消防控制室联动控制设备设置在自动位置，按下消火栓箱内的启泵按钮，消火栓泵启动，控制设备能正确显示启泵信号，水枪出水正常。
- 室外消火栓不被埋压、圈占、遮挡，标识明显，有专用开启工具，阀门

开启灵活、方便，出水正常。

➤ 水泵接合器不被埋压、圈占、遮挡，标识明显，并标明供水系统的类型及供水范围。

9. 消防水泵房、给水管道、储水设施检查

➤ 配电柜上控制消火栓泵、喷淋泵、稳压（增压）泵的开关设置在自动（接通）位置；

➤ 消火栓泵和喷淋泵进、出水管阀门，高位消防水箱出水管上的阀门，以及自动喷水灭火系统、消火栓系统管道上的阀门保持常开；

➤ 高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施的水量达到规定的水位；

10. 防烟排烟系统检查

➤ 检查加压送风系统。自动、手动启动加压送风系统，相关送风口开启，送风机启动，送风正常，反馈信号正确。

➤ 检查排烟系统。自动、手动启动排烟系统，相关排烟口开启，排烟风机启动，排风正常，反馈信号正确。

11. 灭火器检查

➤ 灭火器配置类型正确，如有固体可燃物的场所配有能扑灭 A 类火灾的灭火器；

➤ 储压式灭火器压力符合要求，压力表指针在绿区；

➤ 灭火器设置在明显和便于取用的地点，不影响安全疏散；

➤ 灭火器有定期维护检查的记录。

12. 消防应急措施

➤ 为防止火灾造成人员伤亡及经济损失，同时不断提高项目员工预防为主，防消结合的防火，灭火抢险能力，确保消防安全。

➤ 项目人员要及时根据防火要求及宣传，掌握消防三会，会报警，会使用简易的灭火器材扑灭初起火灾，会实施应急疏散及紧急逃生。楼内方位环境，人员分布，疏散通道，重要物资等情况，协助甲方及消防人员有关要求。

火情及火警发生时，经理应立即率人迅速赶往报警楼层火险地，协助甲方、消防人员查明火警原因并进行处理。一旦确认火情后应立即报告消防控制中心，并协助消防人员启动相应区域楼层的灭火系统设备，采取有效措施进行灭火，项

目部协助并及时指派专人到交通路口引导消防救援车辆及消防人员进入到火灾现场扑救火灾。确认火警性质后项目部立即通知变配电室关闭相应楼层总电源。

13. 消防系统突发情况应急处理

在接到消防设施故障的报警后,应在 5 分钟内到达现场;当场有条件解决的应立即解决;当场没有条件解决的,应在 3 小时内解决;需要由维保单位或者厂家解决的,应在 24 小时内处理、解决,恢复正常状态。

(1) 维保单位填写维修记录单,并交设施管理科存档。设备故障排除或维修完毕后,维保单位派相关人员 8 小时内不间断巡视,发现问题立即处理。

(2) 应急预案及响应措施供水、供电故障若水源供应无法保证、进水管道的检修或消防水池清洗时,维保单位应派人员加强巡视,发现问题,立即利用灭火器进行处理;

(3) 消防泵故障或维修阶段,维保单位应派人员加强巡视,发现问题,立即利用灭火器进行处理。消防泵故障时,维保单位应立即派专业人员进行故障排除。

(4) 若发生停电情况时,维保单位应检查消防泵、中控室火灾报警控制器、气体灭火控制盘等设备的主、备电切换情况,保证消防设施的正常运行;若停电连续超过 8 小时,应组织人员对停电区域进行 24 小时不间断巡查,使院区处于受控状态。

(5) 自动喷水灭火系统管道、阀门维修前,需勘察现场情况,充分分析检修过程中可能发生的问题,准备好水桶、抹布等材料及时处理可能发生的漏水。

(6) 闭式喷头或湿式报警阀误动作时,检查喷淋泵是否动作并立即关闭,同时关闭对应的管路系统控制阀门,打开排水阀门进行排水。损坏的喷头及时采用同型号的备件更换。

(7) 喷淋阀误动作时,立即关闭喷淋阀上出水侧的信号蝶阀,检查喷淋泵是否动作并立即关闭,同时将压力开关复位,打开排水阀进行排水。

(8) 若管网有积水或喷头有漏滴水现象时,临时采用塑料袋等将漏滴水区域包裹,待非生产时段对管网进行排查,清空余水。管道、阀门漏水时,立即关闭对应的管路系统控制阀门,排空管道内的水,并及时组织人员进行抢修。若为阀门损坏,立即更换。

(9) 阀门发生故障时,关闭对应的主控制阀门,放空水后进行检查;若为阀门损坏,立即更换。在故障排除维修阶段,在维修区域根据情况设置灭火补救措施(如:设置一定数量的灭火器),加强人员的巡检,并与中控室保持通讯联系。

(10) 消火栓系统管道、阀门维修前,需勘察现场情况,充分分析检修过程中可能发生的问题,准备好水桶、抹布等材料及时处理可能发生的漏水。

(11) 消火栓发生故障(如:漏水)或根据工艺要求需要移位时,关闭该区域支管上对应的控制阀门,并使暂停使用的消火栓数量不大于 3 套;维修前先放空关闭区域管道内的水,再进行维修,维修完成后,开启关闭的阀门,检查系统

是否正常工作，清理现场。

(12) 管道或阀门漏水时，立即关闭对应的管路系统控制阀门，排空管道内的水，并组织人员抢修排除故障；若为阀门损坏，立即更换。

(13) 在故障排除维修阶段，在维修区域根据情况设置灭火补救措施（如：设置一定数量的灭火器），加强人员的巡检。气体灭火系统若气体发生误喷或钢瓶发生泄露现象，立即通知现场人员撤离，并派遣专业人员现场处理。

14. 消防应急演练

为加强和促进二中院应急管理工作，全面贯彻“安全第一，预防为主，防消结合”的消防工作方针，根据《中华人民共和国消防法》、《高层建筑消防管理规定》、《消防安全工作管理办法》等有关法律法规文件的规定，在突发事故发生时，能够快速做出反应，正确、迅速、有序地应对和处置二中院内办公大楼重特大火灾事故，预防和减少火灾的危害，贯彻落实消防安全责任，提高公司全体员工的消防安全意识和自防自救能力，保障企业和员工的人身、财产安全。经研究决定，于*****年**月**日开展二中院消防应急演练。

演练方案如下

一、演练项目演练场景及灾情假设：假设在上班时间，院内会议室发生火灾，大火迅速蔓延，浓烟滚滚，严重威胁人员生命及造成巨大财产损失。

二、演练目的

(一) 检验应急预案中事故应急处理流程和处理措施的合理性，掌握事故应急处理要领，提高员工在发生火灾事故的处置能力。

(二) 从实战角度出发，提高项目部在发生火灾事故时的反应速度，确保在事故发生后，能够快速做出反应，立即启动相应的应急预案，迅速有序的组织开展灭火自救和疏散人员，减少财产损失和伤亡事故。

(三) 通过各部门人员的相互配合参与，充分做好事故预想，使各部门人员的应急知识得到提升，熟悉和了解应急组织机构和应急工作流程，强化共同协作，提高处置能力。

三、演练原则

(一) 确保安全。演练工作以模拟和实际操作相结合的形式进行，以不影响正常生产、工作秩序，保证安全为原则。为简化演练程序，保证演练过程顺畅，演练时事故处理的时间和顺序与实际略有不同，同时省略了与属地相关单位的汇报环节。

(二)统一指挥。消防应急演练由演练组织指挥机构实行统一指挥。

(三)分工负责。按照统一协调、各负其责的原则进行事故应急处理。

四、演练组织指挥机构为确保消防应急演练工作顺利进行，特设立演练组织指挥机构，构成如下：

(一)演练领导小组

组长：

副组长：

成员：

(二)下设演练指挥部总指挥：

副总指挥：

成员：

演练指挥部的主要任务是：负责总体指挥应急行动，根据事态发展进行决策，下达各类应急响应指令。

演练指挥部设消防应急办公室：

主任：

主要成员：

消防应急办公室设以下五个应急救援小组，分为灭火组、通讯组、疏散引导组、安全救护警戒组、宣传报道组，并由专人担任各组的组长、副组长。其组成及分工如下：

1、灭火组：由物业项目部相关专业人员、全体保安人员及发生火灾事故的部门负责人和义务消防员组成，主要任务是负责在应急状态下3分钟之内迅速赶往失火地点，听从指挥人员的统一指挥，及时切断危险源，就近利用消防水源和灭火器材实施扑救火灾，防止火势蔓延。在初起火灾未能扑灭、火势得不到控制的情况下，消防应急救援人员应立即组织疏散，并第一时间告知通讯组向“119”报火警和向上级部门领导报告，等待消防部门应急救援。

组长：

组员：全体工程部人员

2、通讯组：由消防监控值班室、保洁、水电维修工及发生火灾事故的部门负责人组成，在发生火险或火灾时，及时向消防应急办报告火情，并向“119”

报警，报警内容包括：火灾发生的地址、部位、起火时间、燃烧的特征、火势大小、有无被困人员、有无重要物品、失火周围有何重要建筑，报警人姓名和联系电话。打完电话后，立即到大门口等待、指引消防车的到来。

组长：

组员：全体工程部人员

3、疏散引导组：由物业项目部、保安人员和志愿消防员组成。先疏散被火势围困的人员，其次再进行受火势围困物资的疏散，疏散时，要注意疏散人员自身的安全，疏散后的物资要放在不影响消防车通道和利于火灾扑救的安全地点，疏散物资的放置点要留有1至2名人员看守，防止疏散后有物资形成新的火点。

组长：

组员：全体物业人员

4、安全救护警戒组：由物业项目部工程部、保安人员组成。火灾发生时负责安全警戒，禁止无关人员和车辆进入危险区域，并在安全区域内进行治安巡逻。准备好抢救器械、药品、救护车等，一旦有人受伤紧急实施抢救。如有人受伤或中毒，应根据伤势情况处理，必要时拨打“120”救护车对受伤人员进行现场紧急救治。

组长：

组员：全体物业人员

5、宣传报道组：由行政综合部相关人员组成。主要任务是遇有火灾发生时和对本次演习进行全程记录、拍摄及宣传报道工作。

(三) 演练评估组组长：成员：演练评估组的主要职责是：在全面分析演练记录及相关资料的基础上，对比参演人员表现与演练目标要求，对演练活动及其组织过程做出客观评价，并负责编写演练评估报告。

五、参演人员：物业全体人员

附件1：火灾发生时应急逃生的方法 附件2：常用消防灭火器材的使用方法

附件1：火灾发生时应急逃生的方法

1. 可用折叠毛巾、口罩蒙鼻，用水浇身，匍匐前进。因为烟气较空气轻而飘于上部，贴近地面逃离是避免烟气吸入的最佳方法。

2. 缓降逃生，滑绳自救。千万不要盲目跳楼，可利用疏散楼梯、阳台、落水

管等逃生自救。也可用身边的绳索、床单、窗帘、衣服自制简易救生绳，并用水打湿，紧拴在窗框、铁栏杆等固定物上，用毛巾、布条等保护手心、顺绳滑下，或下到未着火的楼层脱离险境。

3. 当受到火势威胁时，要当机立断披上浸湿的衣物、被褥等向安全出口方向冲出去，千万不要盲目地跟从人流相互拥挤、乱冲乱撞。撤离时，要注意朝明亮处或外面空旷地方跑。当火势不大时，要尽量往楼层下面跑，若通道被烟火封阻，则应背向烟火方向离开，逃到天台、阳台处。

4. 遇火灾不可乘坐电梯，要向安全出口方向逃生。

5. 大火袭来，假如用手摸到房门已感发烫，此时开门，火焰和浓烟将扑来，这时，可采取关紧门窗，用湿毛巾、湿布塞堵门缝，或用水浸湿棉被，蒙上门窗，防止烟火渗入，等待救援人员到来。

6. 若所有逃生线路被大火封锁，要立即退回室内，用打手电筒、挥舞衣物、呼叫等方式向外发送求救信号，引起救援人员的注意。

7. 逃生时留心疏散通道、安全出口及楼梯方位指示等，当大火燃起、浓烟密布时，可以较易摸清道路，尽快逃离现场。

8. 楼内失火可向着火层以下疏散，逃生时不要乘普通电梯。如果房内有防毒面罩，逃生时一定要将其戴在头上。

附件 2：常用消防灭火器材的使用方法干粉灭火器

1. 干粉灭火器是利用二氧化碳气体或氮气气体作动力，将筒内的干粉喷出灭火的。干粉是一种干燥的、易于流动的微小固体粉末，由能灭火的基料和防潮剂、流动促进剂、结块防止剂等添加剂组成。主要用于扑救石油、有机溶剂等易燃液体、可燃气体和电气设备的初起火灾。干粉灭火器按移动方式分为手提式、背负式和推车式三种。

2. 使用外装式手提灭火器时，一只手握住喷嘴，另一只手向上提起提环，干粉即可喷出。

3. 使用推车式灭火器时，将其后部向着火源（在室外应置于上风方向），先取下喷枪，展开出粉管（切记不可有拧折现象），再提起进气压杆，使二氧化碳进入贮罐，当表压升至 0.7 兆帕~1 兆帕时，放下进气压杆停止进气。这时打开开关，喷出干粉，由近至远扑火。如扑救油类火灾时，不要使干粉气流直接冲击油渍，

以免溅起油面使火势蔓延。

4. 使用背负式灭火器时，应站在距火焰边缘 5 米~6 米处，右手紧握干粉枪握把，左手扳动转换开关到“3”号位置(喷射顺序为 3、2、1)，打开保险机，将喷枪对准火源，扣扳机，干粉即可喷出。如喷完一瓶干粉不能将火扑灭，可将转换开关拨到 2 号或 1 号的位置，连续喷射，直到射完为止。

二氧化碳灭火器

1. 二氧化碳灭火器是充装液态二氧化碳，利用气化的二氧化碳气体能够降低燃烧区温度，隔绝空气并降低空气中氧含量来进行灭火的。主要用于扑救贵重设备、档案资料、仪器仪表、600 伏以下的电气设备及油类初起火灾，不能扑救钾、钠等轻金属火灾。

2. 二氧化碳灭火器主要由钢瓶、启闭阀、虹吸管和喷嘴等组成。常用的又分为 MT 型手轮式和 MTZ 型鸭嘴式两种。

3. 使用手轮式灭火器时，应手提提把，翘起喷嘴，打开启闭阀即可。

4. 使用鸭嘴式灭火器时，用右手拔出鸭嘴式开关的保险销，握住喷嘴根部，左手将上鸭嘴往下压，二氧化碳即可以从喷嘴喷出。

5. 使用二氧化碳灭火器时，一定要注意安全措施。因为空气中二氧化碳含量达到 8.5% 时，会使人血压升高、呼吸困难；当含量达到 20% 时，人就会呼吸衰弱，严重者可窒息死亡。所以，在狭窄的空间使用后应迅速撤离或带呼吸器。其次，要注意不能逆风使用。因为二氧化碳灭火器喷射距离较短，逆风使用可使灭火剂很快被吹散而妨碍灭火。此外，二氧化碳喷出后迅速排出气体并从周围空气中吸取大量热，因此，使用中要防止冻伤。

七、会议服务

根据物业服务项目情况，安排会议服务等内容，以满足甲方服务的要求。

(一) 服务内容及要求

1. 宾客礼仪迎送；
2. 摆放会议用品；
3. 会议环境布置及茶水服务；
4. 部分办公室入室清洁服务；

5. 其他委托事项。

（二）岗位职责及制度

1. 会议服务人员岗位职责

- （1）热爱本职工作，忠于职守，微笑服务。
- （2）按时上下班，如有特殊情况必须请假。
- （3）根据会务要求提前做好各项准备工作。
- （4）会前 30-50 分钟检查会议场所设备、设施是否正常运行、服务物品摆放是否符合要求、茶具用具是否清洁无瑕疵及卫生状况。
- （5）做好会后会议室的打扫、整理及水杯等用品的洗涮、消毒。
- （6）走路轻快且靠右边行，不准大声喧哗、说笑唱歌，主动打招呼，靠边礼让。
- （7）部分办公室入室清洁工作
- （8）及时完成领班布置的其他工作。
- （9）服务人员按照会议要求做好保密工作。

2. 服务员值班制度

- （1）对工作认真负责，坚守岗位，不得擅离职守。
- （2）接听电话要及时，做到铃响不超过三遍。
- （3）接听电话要礼貌客气，声音柔美，注意使用文明用语。
- （4）认真准确做好电话记录，不得错记、漏记。
- （5）对于急需办理的事务，接电话后要立即做出安排，落实到人，不得延误。
- （6）对于不清楚的电话询问时，不可以自答“不知道”，应承诺对方待问明情况后予以答复（留对方联系电话）。
- （7）对需要领班、主管解决的问题，应在做好记录后及时报告相关人。
- （8）接到非工作时间召开的会议通知时，应分别告知管理员、技术人员、保洁员，提前对相关部位进行清理、调试，确保会议正常召开。
- （9）不得使用值班电话接、打私人电话。
- （10）搞好值班室室内环境卫生。

（三）会服、接待服务内容及标准

1. 日常服务业务内容

操作管理 项目	工 作 要 求
值班室服务及 接待	准确接听电话，协调各部门解决处理，并分类登记、汇总处理结果。填报工作日记，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，同时做好文字交接记录。来客来访登记。
会务服务及接待	一、负责对各类会议的会前准备、会中服务、会后清理 1. 根据会议类别及时调整家具布局，并按采购人要求做好会务用品的码放； 2. 提供会议期间的常规服务； 3. 对来访嘉宾，进行引路； 4. 定期对家具打蜡养护； 5. 随时清理会议室内杂物、保持清洁整齐，负责会议所用的条幅、会标、桌牌、纸杯、茶叶等消耗品； 6. 每月统计会议次数及与会人员人数报甲方。 二、负责指定办公室常规保洁 1. 饮水机、电话、电脑每周消毒一次； 2. 定期更换床单； 3. 每日清洁室内卫生； 4. 定期对办公家具打蜡养护； 5. 邮件、信函、报纸、杂志的代收、分发服务； 6. 衣物送洗工作。

2. 服务工作细则及标准

	工作细则	标准
--	------	----

礼节礼貌	1. 仪表仪容。 2. 对领导的称呼用语。	精神面貌：表情明朗、面带微笑、亲切和谐、端庄稳重。 容貌：面容清洁、头发洗理整洁、常修剪指甲、上班时间不戴首饰、不涂指甲油。
体态、姿态	1. 行走：迎接宾客要行在前，送别宾客要走在后，不在宾客中间穿行。 2. 站立：要端正。 3. 坐姿：当宾客来到时，要注意立即站起打招呼或让座，在活动现场、居室不要坐着。	行走：步子要轻要稳，同行不抢道，不允许摇头晃脑，扒肩搂腰。 站立：不能将双手插在腰间，背在身后或抱在胸前。双手要自然下垂，两腿要站直。 坐姿：就坐要坐直、坐正。

3. 日常会务服务内容及标准

区域	工作细则	标准
会议室所需设备用品	1. 暖瓶、杯子、托盘、毛巾盘。 2. 茶杯、茶垫、茶叶。 3. 毛巾、面巾纸、香夹子。 4. 自动消毒柜。 5. 烟灰缸、垃圾筐。 6. 鲜花、植物、花架。 7. 墨水、纸、笔。 8. 台裙、台布、会标、音响设备、指示牌。	可根据所管会议场所的设备需求标准来配置用品。每一样东西都要保持干净，完整。 旧的用品要及时更换用品要摆放到位。
会务前的准备	1. 接收会议通知： 2. 统计会议要求 3. 联系相关部门 4. 会前准备 5. 会前半小时准备工作	认真做会议通知记录，及时统计会议要求及配置，根据要求的时间、人数及其他服务内容向有关部门发出通知单，指定人员服务范围。 积极与相关部门做要配合。

	6. 站立迎客	会前半小时要准备好开水、茶叶，并将茶叶放置杯中，随时补充会议室所需添加的服务用品。 一切就绪后要站在指定地点，有礼貌的迎接客人。
会务服务程序	1. 布置会议场所 2. 迎接、引领 3. 会议进行中的服务（允许参加的会议） 4. 客人用茶水	按会议的性质布置会场。 对来的宾客要主动打招呼，引领到开会场所。 会议中间要统一行动，动作要快捷、麻利，以免干扰会议的正常进行。 保证客人杯中随时有水。
会后的清洁程序及物品的清理	1. 会议结束后，首先打开通风器，马上进行清洁，整理好工作车、吸尘器及其他清洁用具。 2. 检查有无遗留物品及设备、服务用品的完好，及时记录。 3. 清理桌面上垃圾物，更换烟缸、茶杯，撤下一切不需要的用品。 4. 整理桌椅，用湿布按顺时针的方向进行擦拭。 5. 将会议室的茶杯、烟缸送到工作消毒间。 6. 洗尘、拉窗帘、环视会议室是否有不妥之处。 7. 检查所有电源开关、关灯、关门，并做好记录。	达到干净、无尘、光亮、无杂物、无印迹、无蚊蝇无异味。消毒要彻底，检查会议室要彻底。

（四）罚则

1. 未按上述标准完成会前工作的，定四级事故。
2. 未按上述标准完成会后清洁及清理工作的，定五级事故。
3. 未按上述标准完成值班接待工作的，定五级事故。

八、入室、外事接待服务

（一）服务内容

1. 按综合事务中心的要求安排专人提供入室服务，入室服务需双人。
2. 值班室：床、衣柜、衣架等物品清洁、整齐，床上用品按时更换。
3. 办公室：办公家具、办公用品清洁，桶装水、捕捉剂及时领用更换，玻璃、地毯、空调通风口定期清洁。
4. 卫生间：墙面、地面、物品架、面盆、坐便器清洁，及时补充生活、卫生用品，定期清洗地漏和对卫生间进行消毒。

（二）服务标准

清洁卫生服务：二中院的保洁服务包括9个办公室、会议室、法庭、合议庭、谈话室、图书馆以及公共区域的卫生，针对二中院的参观人员多、出庭人员多和办事人员多的特点，严格执行和落实保洁服务标准和服务流程，加强监督和检查，确保清洁服务的及时性，为进入法院人员提供干净整洁的环境。

1. 办公室

- （1）每日早晨按照甲方标准时间打开水、垃圾袋及时更换。
- （2）室内地面、木墙围、窗台面等洁净无灰尘。
- （3）垃圾及时清理，无异味。
- （4）桌面整洁，办公桌隔板等无灰尘。
- （5）挂画的表面和框架都无灰尘污垢，位置端正。
- （6）地面保持干净，无杂物、果皮、纸屑等。
- （7）保持墙面、插座、不锈钢护栏的清洁，无蜘蛛网，无灰尘。
- （8）适时浇花，保持花草的生命力，花叶无灰尘。
- （9）办公室玻璃窗门透明、光洁、无灰尘污垢。

(10) 保持饮水机和微波炉的清洁。

(11) 其他办公用品清洁无尘。

(12) 办公室保洁前，必须先轻敲门，得到使用人认可后，方可进入房间；

(13) 入室后，先向使用人讲明来意，讲述工作所需时间及将对使用人产生的影响，得到使用人认可后，方可开始工作。如使用人认为时间不妥，应与使用人商定另行清洁时间；

(14) 如使用人不同意进行此项工作，应向使用人致歉后，离开使用人办公区域，向领班或主管说明情况；

(15) 服务过程中，不得随意拿用使用人物品，不得翻阅书籍、资料，不得向使用人索要或接收使用人提供的饮用水、食品、香烟等。不以工作为借口，向使用人提出各种不合理要求；

(16) 不以满足个人私益为目的，利用与甲方业务关系为个人服务或做出有损公司行为；

(17) 服务过程中，如需挪动物品，需事先征得同意，挪动过程中，应由使用人现场监督，对物品轻拿轻放，作业完成后，应将挪动物品放回原位置，并请使用人确认；

(18) 服务过程中应将清洁工具、设备等存放于妥善位置，不得影响使用人的出入或工作；

(19) 服务过程中，不得大声喧哗，应注意避免产生噪音；

(20) 服务完成后，将现场收拾整洁，向使用人征询是否还有其他服务需求，如没有，则向使用人道别后离开；

(21) 不得向甲方做出自己职权范围以外的承诺；

(22) 办公室内的饮水机及时更换桶装水。

日常 保洁	开门、放工作牌——收垃圾、换垃圾袋——清洗、擦式家具（桌椅、沙发），清洗消毒会议接待用品——擦拭灯、饮水机等设施——擦拭。 窗台、窗框——擦拭花盆、托盘——擦拭地脚线、地面——（地毯吸尘、木地板或石材推尘）——查看工具及各项开关——关灯、锁门，收工作牌。
----------	--

计划 保洁	开门、放工作牌——擦拭通风口、灯饰、天花吊顶——擦拭玻璃——擦拭。 窗台、窗框及窗帘——家具保养——清洁地毯——查看工具及各项开关——关灯、锁门，收工作牌。		
作业 要点	1. 会议室每天在会议结束后及时清理会议室，保证会议室随时能使用；其他各层会议室每周打扫一次。 2. 每月对会议室和健身活动室的地面和墙面清理两次。 3. 每天用消毒剂消毒一次。 4. 按时开放关闭健身活动室。 5. 器械保持完好。		
检查内容、 标准和频次	地面	无污迹、无水迹、无垃圾、无脚印、石材光亮度好或地毯无卷边开裂	计划保洁
	墙面	无灰尘、无污迹、无蛛网	计划保洁
	地脚线	无灰尘、无污迹	计划保洁
	天花吊顶	无灰尘、无污迹、无蛛网	计划保洁
	门	无灰土、无污迹、把手无污垢，开启正常	计划保洁
	窗台、窗帘	无灰尘、无污迹、无水迹	计划保洁
	玻璃	无灰尘、无污迹、无胶迹、无手印、干净光亮	计划保洁
	绿植	盆内无枯枝烂叶，无杂物、植物美观、叶面无灰尘、盛器干净	计划保洁
	标识	无灰尘、无污迹、无缺字、洁净光亮	计划保洁
	开关	无灰尘、无污迹	计划保洁

	风口	无灰尘、无污迹、表面干净	计划保洁
	垃圾桶	无异味、无污迹、无水迹、桶身外观干净、垃圾桶内垃圾不得超过 2/3	计划保洁
	桌椅	无尘土、无异物、无污迹、无损坏、摆放整齐	计划保洁
	沙发、茶几	无污迹、无划痕、无损坏、皮沙发经打蜡处理、摆放整齐	计划保洁
	展览柜（架）	柜门内外及顶部无尘土、无污迹、隔板无尘土	计划保洁
	衣柜	表面无尘土、柜门拉动无异响、无尘土、无损坏	计划保洁
	电脑	外观无尘土、屏幕干净、无污迹、电线插销无尘土、鼠标与键盘平行	计划保洁
	电视及放映设备	外观无尘土、屏幕干净、无污迹、电线插销无尘土	计划保洁
	电话	外观干净、无污迹、无水迹、摆放位置端正、电话线从上至下绕电话周围	计划保洁
	饮水机	水桶内水量充足、外观无尘土、电线插销无尘土	计划保洁
	茶杯、杯垫	无污迹、无水迹、无手印	计划保洁
	地毯	毯面干净、无污迹、无划痕、定期清洁	计划保洁
	空调出风口	表面无灰尘、无损坏定期清洁	计划保洁

2. 值班室

（1）每日早晨按照要求的标准时间打开水、垃圾袋及时更换。

- (2) 室内地面、木墙围、窗台面等洁净无灰尘。
- (3) 垃圾及时清理，无异味。
- (4) 桌面整洁，办公桌隔板等无灰尘。
- (5) 挂画的表面和框架都无灰尘污垢，位置端正。
- (6) 地面保持干净，无杂物、果皮、纸屑等。
- (7) 保持墙面、插座、不锈钢护栏的清洁，无蜘蛛网，无灰尘。
- (8) 其他办公用品清洁无尘。

3. 卫生间

区域	序号	项目	过程标准	清洁方式	结果标准
卫生间	日常	地面	随时	扫、拖	清洁，无杂物，无污迹，无水迹
		墙面	每日 早中晚 各 1 次	擦拭	清洁，无灰尘、无污迹
		各类便池	随时	清洗	内外洁净，无杂物，无尿碱水碱，无异味，水流畅通
		便池隔板	每日 早中晚 各 1 次	擦拭	洁净，无灰尘、无污迹
		纸篓	随时	清洁	清洁、无污迹，厕纸不得堆出表面
		台面	随时	擦拭	洁净、无污渍、无水印、无水碱、无残留
		水龙头 下水口 管道	随时	擦拭	洁净光亮，无灰尘、无水印，无污迹
		面盆	随时	清洗	洁净光亮、无污迹

区域	序号	项目	过程标准	清洁方式	结果标准
		镜面	随时	擦拭	洁净光亮、无灰尘、无印迹
		皂液器	每日早中晚各1次	擦拭	洁净光亮、无灰尘、无印迹
		大盘纸、洗手液	随时	添加	保证客用
	定期	玻璃	每周六1次	擦拭	洁净光亮，无手印，无灰尘，无污渍
		各类便池清洗、消毒	每周六1次	清洗、消毒	无污渍、无异味、无尿碱水碱
		地面清洗消毒	每周六1次	清洗、消毒	无污渍、无异味
		纸篓、便池隔板、消毒	每周六1次	清洗、消毒	无污渍、无异味

4. 专梯服务

电梯站位标准

名称	编号	项目	质量标准
电梯服务	①	流程细节	引导参会人员乘坐电梯时，接待人员应先进入电梯，等参会人员进入后关闭电梯门；到达时由接待人员按开电梯门，让参会人员先走出电梯门，站在中间的参会人员先出，两边参会人员由后到前依次出梯。
	②	人数	每台VIP专梯所载人数原则上不超过6人。
	③	操作要领	电梯运行时电梯专员应站在电梯控制面板旁，以免误按。
	④	乘梯顺序	人员先向里面两边站立，最后站在中间，面朝门方向。

注意事项	以上电梯服务细节适用于需提供电梯司机的情况。
------	------------------------

5. 罚则

未按上述标准完成入室服务的，定四级事故。

九、法庭服务

根据开庭需要，安排法庭服务人员为院方提供各种开庭服务及法庭引导工作。

（一）服务需求

1. 法庭的消毒及清洁；
2. 重要案件开庭的准备工作；
3. 法庭的其他工作；

（二）服务标准

1. 根据开庭任务单对预订的法庭进行准备工作；
2. 根据工作的需求及时对法牌进行更换；
3. 开庭前根据要求法庭桌椅数量及时调整；
4. 每日 17:00 对法庭进行消毒及清扫工作；
5. 根据重要案件庭审工作要求进行布置，同时注意保密工作，尤其庭审事宜严禁外传。

（三）法庭内卫生清洁

程序	内容
准备	准备好清洁工具，包括水桶、抹布、清洁剂、垃圾袋、吸尘器、地拖、扫把等；
进入	每组 2—3 人，组长持钥匙开门，同时进入，门不要关。室内若有人，应先打招呼，得到允许后再作业；
检查	进入室内后，先查看有无异常现象、有无客户遗忘的贵重物品、有无已损坏的物品。如发现异常，应先向主管上级报告后再作业；

程序	内容
清倒	清倒字纸篓、集中垃圾袋时,应注意里边有无危险物品,并及时处理;
擦抹	从门口开始,由左至右或由右至左,依次擦拭室内家具和墙壁等。毛巾应按规定折叠、翻面。擦拭每一件家具时,应由高到低,先里后外。抹墙壁时,重点擦拭墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踏脚板、门窗、窗台等。大幅墙面、天花等的清洁为定期进行,也可穿插在日常保洁中进行(如每天抹一间或一面);
整理	台面、桌面上的主要用品,如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后,应按客户习惯的固定位置放好。如发现局部脏污仍需及时处理;
更换	更换垃圾袋;
吸尘	按照先里后外,先边角、桌下,后大面的顺序进行吸尘作业。椅子等设备挪动后要原位摆好。发现局部脏污应及时处理;
关闭	清洁结束后,保洁人员退至门口,环视室内,确认质量合格,然后关灯、锁门;
记录	认真记录每日作业情况,主要包括保洁员人数姓名、清洁房间号码、进出时间、作业时客户状态(无人、工作、返回等)、家具设备有无损坏等。

(四) 法庭服务罚则

未能及时完成法庭清洁消毒工作的,定五级事故。

十、图书馆服务

(一) 服务要求

1. 室内保洁:地面、墙面、窗台、窗框、沙发、桌椅、书架、钢琴、电脑及所配桌椅等。
2. 将使用过的杯具、毛巾清洗和消毒。将所用设备进行清洗。
3. 图书馆设备设施检查。

（二）服务标准

1. 图书馆内公共区域清洁操作程序与标准

项目	操作程序与标准
图书馆内公共区域	图书馆内公共区域的清洁程序： ➤ 则：清洁工作的原则：以日常清洁为基础，制订周期性保洁计划； ➤ 巡：保洁员应先巡视公共区域摆放的装饰物、设备、休息桌椅及 ➤ 展品有无损坏，休息厅内有无使用人遗留物品，有无杂物。如有异常及时 ➤ 通知主管或班长； ➤ 推：用尘推对地面进行除尘，以保持地面的清洁与光亮； ➤ 擦：公共区域玻璃门及不锈钢扶手应随时清洁，使用抹布进行清洁； ➤ 清：每日应对客流量较大的区域，容易脏污的地面重点清洁，并 ➤ 增加清洁次数，以确保地面干净整洁； ➤ 护：安排专人定期对公共区域地面卫生进行维护； ➤ 防：如遇雨、雪、沙尘暴等恶劣天气时，做好安全警示防范措施，防止滑倒过往的人员。 公共区域清洁标准： ➤ 地面保持光亮，无杂物、无水迹、无脚印等现象； ➤ 玻璃门保持明亮，无水印、无污迹、无手印等现象； ➤ 各种设施、装饰物、租摆等保持无尘土、无损坏、无枯黄等现象； ➤ 垃圾桶保持干净，无痰迹、无杂物等现象； 注意事项： ➤ 雨、雪天气时应注意及时清洁地面上水迹、雪迹，以免滑

项目	操作程序与标准
	倒人员或自己； ➤ 2米以上高空作业时，应2人合作，一人登梯作业，一人作保护。

2. 图书馆各区域作业质量标准

内容	保洁方法	保洁频率					质量标准
		每日	每周	每月	每季	每年	
地面	全面尘推	2次					尘推后无污渍、印迹
	地毯清洗			1次			清洗后无污垢
	石材地面保养			1次			保养后干净有光泽
	消防步梯清扫	1次					清扫后无垃圾
	消防步梯拖拭		1次				拖拭后无污渍
墙面	涂料墙面除尘			1次			无积尘
	不锈钢边条		1次				擦拭后干净无印迹，手印随时擦拭
	石材墙面除尘		1次				保洁后干净
	木饰面擦拭				1次		保洁后干净
玻璃	除尘		1次				保洁后无积灰、印迹

内容	保洁方法	保洁频率					质量标准
		每日	每周	每月	每季	每年	
顶部	除尘					2次	保洁后干净， 无虫网，有污渍 及时清除
踢脚线	除尘、 污渍擦拭		1次				保洁后无积灰、 无污渍
门	门框、门 面擦拭	1次					擦拭后干净、 无印迹
	把手擦拭	1次					擦拭后干净， 无积灰
	闭门器、 门吸擦拭		1次				擦拭后干净， 无积灰
指示牌	高处指示 牌擦拭			1次			擦拭后无积灰
	低处指示 牌擦拭	1次					擦拭后无积灰
消防栓	表面	1次					擦拭后无积灰
	内部		1次				擦拭后无积灰
消防百叶	表面		1次				擦拭后无积灰
开关等 设施	表面		1次				擦拭后无积灰
栏杆	不锈钢 擦拭	1次					擦拭后无积灰
	玻璃清洗		1次				清洗后干净无印迹

内容	保洁方法	保洁频率					质量标准
		每日	每周	每月	每季	每年	
	玻璃手印 擦拭	随时					保洁后无印迹
窗框槽	一层窗 框、台面 擦拭	1 次					保洁后无积灰
	一层窗槽 擦拭		1 次				保洁后无积尘
垃圾桶	桶外体 擦拭	1 次					干净无污垢
	桶体清洗		1 次				清洗后无污垢、 异味
	垃圾收集	2 次					收集后无垃圾
座椅	擦拭		3 次				清扫后无垃圾

图书馆服务：

服务人员每日对内设备设施检查，发现问题及时解决。

服务态度：服务人员应以微笑和热情的态度为法官服务。

服务质量监控：服务人员应及时满足法官需求。

反馈与改进

法官反馈：建立法官反馈机制，主动征求法官的意见和建议。

服务改进：根据法官的反馈意见，及时调整和改进服务流程和服务标准。

（三）罚则

1. 未能按上述标准完成保洁消毒服务的，被院干警投诉的，定四级事故。
2. 未能按上述标准完成保洁消毒服务的，被综合事务中心人员发现的，定五

级事故。

十一、保洁服务

（一）日常保洁工作要点

擦拭扶手——收垃圾、擦拭地面及垃圾桶——擦拭二米以下墙面——绿植擦拭——墙角去尘——擦拭指示牌、消火栓、灭火器、报警器、开关等——擦拭玻璃、窗台、窗框——擦拭电器、家具等。

1. 地面

★ 每天早晨和下午分两次重点清理地面，平时随时清理；用扫把清理，用长柄刷沾洗洁精清除地面污迹，后用拖把拖地，每天循环拖抹、推尘、吸尘。

★ 每天对通道地面拖抹、推尘、吸尘一次。

★ 经常对有污迹的地面用长柄手刷沾去污粉进行彻底清刷。

★ 大理石地面每月抛光一次；每月用长柄刷彻底刷洗一次。

★ 随时用拖把拖门口台阶，出入口的台阶每周用洗洁精冲刷一次。

2. 墙面

★ 墙面清抹每周一次，清洗每月一次。

★ 把毛巾浸入放有洗洁精的水盆，拿起拧干后沿着墙壁从上往下来回擦抹；将另一条毛巾用清水洗后拧干，彻底清抹一次墙面，直到干净为止。

★ 每月用拧干的湿毛巾抹净墙根部分踢脚线。

★ 用铲刀、刀片轻轻刮掉墙面的污垢、脏迹。

★ 清理大理石墙面时，不能使用任何酸性溶剂。

3. 公共区域的装饰品、灯具、开关及公共设施

★ 用干毛巾和不锈钢油清抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、电梯门、轿厢等；用湿毛巾拧干后，擦抹大堂内窗框、防火门、消防栓柜、内墙面等设施。

★ 每周用洗洁精清刷玻璃门一次。

★ 每月擦抹灯具、风口、烟感、消防指示灯一次。

★ 取下灯罩后，用湿抹布擦抹灯罩内污迹和虫子，在用干抹布擦干水分；

清洁灯管时，应先关闭电源，打开盖板，取下灯管，用抹布擦净灯管及盖板，然后重新装好。

（二）服务要求

1. 室内清洁：会议室、法庭、谈话室、办公室、值班室、浴室、体能训练中心等。

2. 公共区域：走廊、大堂、公共卫生间，电梯间、步行梯、地下车库、地上停车场坡道、外围的保洁以及“门前三包”区域、垃圾清运、扫雪铲冰、清扫积水等。

3. 按规定时间负责为所有办公室送开水，并于下班前收水壶，雨雪天气应及时对管理区域内路面积水、积雪进行清扫。

4. 公共区域室外二层（含）以下玻璃及室内所有玻璃。

5. 垃圾分类工作。不包含厨余垃圾。

6. 日常生活垃圾清运（乙方承担费用），制式运输车辆由甲方负责提供。

7. 院内消杀、防鼠灭蟑工作（乙方承担费用）。

8. 外管线、化粪池定期清掏工作（乙方承担费用）。

9. 按规定时间开关更衣室、浴室、体能训练中心，周末上锁防止人员进入。

10. 保洁工具、材料、卫生间卫生纸的提供（乙方承担卫生纸费用）。

（三）房屋建筑内公共区域日常保洁

服务标准：

1. 日常保洁

（1）保洁内容：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、展牌、垃圾桶、消防应急设施灯具装饰柱、植物花盆等。

（2）保洁效果：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。

（3）地面光亮无水迹、污迹、无杂物；

（4）楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；道路、大门、主干道等没有垃圾遗留、遗撒痕迹，树木、灯杆无

塑料袋等废弃悬挂物，并做好巡视清洁；

(5) 垃圾筒内垃圾不超过 2/3,并摆放整齐,外观干净，周边无明显污渍遗留；

(6) 三米以下公共区域玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志；

(7) 厅堂无蚊虫；

(8) 灯饰和其它饰物无尘土、破损；

(9) 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土,大理石墙面光亮、无污迹、水迹；

(10) 大厅天花板无尘埃；

(11) 保持墙面干净整洁，有掉漆、破损现象及时修补大理石、瓷砖等硬质地面，要求表面及其接缝清洁干净，落蜡均匀光亮，水泥地面干净无损坏，墙角线、地角线及易发现的地方无积尘、杂物、污渍等；

(12) 雨雪天气要及时铺设防滑地毯，摆放安全提示牌；雨雪天气，保洁员工应优先做好行人通道的清洁卫生工作；大风及沙尘暴天气过后，及时组织项目员工进行集中清洁；秋季落叶应及时组织员工进行重要区域的清洁；

(13) 无鼠害、无蚊虫、无蟑螂；

(14) 定期对浴室公用拖鞋、石凳、浴室室内地面、浴室卫生间进行消毒。

2. 注意事项

- ★ 灭火器、消火栓用湿毛巾擦后再用干毛巾擦干。
- ★ 门用湿毛巾擦拭后再用干毛巾清洁。
- ★ 烟缸内外用湿毛巾擦拭后再用干毛巾擦干。
- ★ 花盆、托盘保持干净。
- ★ 下雨时为甲方准备装伞袋。
- ★ 雨雪天气时应在厅准备擦鞋垫、防滑垫并摆防滑标识。

3、巡视制度和非工作日定期集中清理制度

序号	公共区域	保洁质量标准	保洁周期标准
----	------	--------	--------

序号	公共区域	保洁质量标准	保洁周期标准
1	公共场所	无积物、果皮、纸屑、烟蒂、痰迹灰尘、地面光洁明亮	跟踪保洁
2	楼梯间地面 走廊楼梯	清洗石材缝隙污垢做到有记录，走廊楼梯。墙壁、防火门无痰迹、污渍，地面清洁光亮	每天清洁地面、抹楼梯扶手、用地拖托走廊各1次，电梯门两侧石材缝隙污垢每月用药水清洗1次
3	楼梯、滚梯	无污物、光洁明亮、无灰尘	每周六大清洗、随时除尘
4	踢脚线	无污迹、无灰尘	每半月用清洁剂擦洗
5	楼梯扶手	无污迹、无灰尘、光滑洁净	每天随时擦拭
6	楼面、石台	清洁、无灰尘	每月掸尘4次
7	照明灯具	光洁明亮、无灰尘	三个月清洁一次
8	消防箱	无污迹、无灰尘、摆放整齐	每天随时擦拭
9	灭火器	无污迹、无灰尘、摆放整齐	每星期除尘一次
10	窗玻璃、镜子	光洁明亮、无灰尘	每半月清洁剂擦两次
11	大厅地面	地面无污物、光洁、明亮、摆放的物品无灰尘，镜面研磨后光泽均匀。	随时推尘
12	门厅玻璃门	无污物、光洁明亮、整洁	每天随时擦拭
13	大厅盆花、花叶	花盆无灰尘、花卉长势旺	每天擦拭2次
14	门前区域	无垃圾、无杂物、无积雪	每天清扫2次、随时捡垃圾

序号	公共区域	保洁质量标准	保洁周期标准
15	不锈钢扶手	无污物、光洁明亮	定期用不锈钢 保养剂保养
16	公共区域	无蚊蝇	定期用除蚊、 除蝇剂清除
17	垃圾桶、烟缸	不超 2/3 的废纸倒掉	随时换垃圾袋、 定期消毒
18	楼顶平台	无废弃物、附属实施干净	每周清洁一次
19	吊灯、灯饰	光洁明亮、无污迹、无灰尘	大灯每年 2 次、 小灯每周 2 次
20	空调	干净、无灰尘	每天清洁出风口一次
21	硬性墙面	干净、无灰尘	每月清洁一次
22	暖气箱	无污迹、无灰尘	每天清洁 1 次、随时维护
23	脚踏垫	无污迹、洁净	每天清洁 2 次、 随时维护
24	标志牌	干净、无灰尘	每天清洁 1 次、 随时维护
25	灭害虫	无蚊蝇、蚊子	喷雾和喷洒杀虫剂， 4 次一年
26	灭害虫	无蟑螂、蚂蚁、白蚁、地毯蚤	使用喷雾、喷洒杀虫剂和 放药饵，每年不少于 4 次
27	灭害鼠	无老鼠	投放药饵和摆放捕鼠器
28	电梯厅	无灰尘、洁净、打蜡后光泽均匀，打蜡或洁净面处理每次有记录	每天清洁 2 次。 每 3 天用油拖拖地 1 次，每季打蜡 2 次

序号	公共区域	保洁质量标准	保洁周期标准
29	电梯	目视无杂物、烟蒂、痰迹、灰尘、手印、门槽无砂粒杂物、轿厢打蜡有签字记录、白手套抹四壁无明显灰尘,电梯按钮无污渍	轿厢每月打蜡或镜面研磨两次,每天有专业水(油)擦内壁1次
30	地毯、雨毯	无浮尘、无污渍、无积水	每天清洁两次、随时维护
31	房间门、通道门	无灰尘、无污渍、明亮洁净	每天清洁1次、随时维护
32	服务台	无灰尘、无污渍、明亮洁净	每天清洁、随时维护
33	家具、座椅	无灰尘、无污渍、内外洁净	每天清洁
34	垃圾清运	垃圾袋及时换、运输工具要干净	每天清运2次
35	天花板饰物	无灰尘、无污渍、明亮洁净	每周清洁1次
36	车库、车道	无灰尘、无污渍、无垃圾	每周清洁2次
37	天台、楼顶	无灰尘、无污渍、无垃圾、保持水畅通	每周清洁1次

(四) 室外公共区域日常保洁方案

服务要求

门前三包区域、庭院、标牌、围栏、灯具、道路等保洁。

服务标准

门前三包

1. “门前三包”工作标准

(1) “门前三包”是指项目辖区内实行“包环境卫生、包绿化管理、包市容秩序”的责任制,具体为:

(2) 包环境卫生：负责责任区内地面保洁。确保地面无痕迹、油污，无瓜果皮核、烟蒂、纸屑，无垃圾杂物，无污水，无积雪；保持地面、花坛内外、树木周围整洁。

(3) 包绿化管理：负责管护好责任区内树木花草和绿化设施维护，确保绿化带无攀折树木、践踏草坪、无借助树木搭棚和悬挂衣物、损坏花草树木和绿化设施、无擅自占用绿化等行为。

(4) 包市容秩序；负责维护好责任区内的市容市貌，确保建筑物立面整洁、美观，门店招牌、夜景灯光以及户外设施按要求设置，无破损、残缺；无依门设摊、占道经营、乱摆摊设点、乱堆杂物、乱搭乱建、乱拉乱挂、乱贴乱画、乱停车辆；无毁坏或擅自改动、迁移市政、环境卫生设施以及擅自挖掘等行为。

2. 内部联系和内部检查制度

(1) 项目负责“门前三包”的签订及上图入库。

(2) 检查小组将定期检查“门前三包”，对其责任落实不力、措施不到位、问题较多者予以通报批评并责令限期整改，对限期整治不彻底、卫生隐患严重的要追究当事人的责任。

(3) 甲方领导对辖区内“门前三包”的签订情况进行督查，确保责任人清楚、责任到人。

(4) 甲方对辖区内城管中队落实“门前三包”处罚情况是否到位进行实地检查。

(五) 庭院、标牌、围栏、灯具、道路等保洁

1. 服务整体要求

(1) 庭院、标牌、围栏、灯具、道路等保洁

(2) 地面清洁无垃圾。

(3) 保洁重点是废纸等，随时捡拾入桶。

(4) 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生、无异味。

(5) 扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求。

(6) 车场地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙，车库墙面、天花管线目

(7) 无污迹，无污渍，无明显灰尘。

(8) 车场标识牌、消防栓等设施目视无污迹，无明显灰尘。

2. 注意事项

(1) 庭院设施、外围清扫干净，门口烟缸随脏随清，地面干净整洁，草坪无杂物。

(2) 每月清洗一次广场地面；每周对地下车库彻底冲洗一次。

(3) 雨雪天及时清扫广场地面，车库内无积水。

(4) 健全巡视记录。

(5) 每天擦拭广场小品。

(6) 用半湿抹布擦拭广场灯。

(7) 清扫广场，保持广场干净整洁。

(8) 地下车库地面无油渍、污渍、积水，无纸屑等其他杂物堆积，墙面及管线无污渍。

(9) 每天上午和下午分别清扫一次，清除地面和排水沟内的垃圾。擦拭指示牌、射灯、围栏、消防栓、防火门、车位挡等公共设施。

(10) 每一小时巡回清洁一次地下车库，清除杂物。

3. 保洁程序及措施

(1) 清扫院内辖区地面垃圾，及时清除积雪、积水，及时铺设防滑垫；

(2) 路灯、栏杆、指示牌无明显灰尘，绿化带无杂物；

(3) 道路

A. 每天对楼区内（包括门前三包）的道路、两侧行人路定时清扫两遍。

B. 主路清扫工作必须在当天早上 7:30 及下午 16:00 前完毕，两侧行人道路在上午 9:00 及下午 17:00 前完毕。

C. 除对道路定时清扫外，应安排固定人员全天巡回保洁。新产生的垃圾落地不超过 1 小时。

D. 雨雪天气时，严格按照《北京市人民政府关于扫雪铲冰管理的规定》及时组织人员对主干道和门前“三包”区内的积水、积雪进行打扫、清运。按照先门前“三包”的先后顺序实施清扫工作。

E. 目视，主次道路应达到“五净见本色”的标准要求，即：路面净、路牙净、井篦子净、树穴净、花坛净（无垃圾、无动物粪便、无污水、无沙土、无果皮纸屑等），视野范围内清洁，路见本色。雨后路面清亮、无泥沙、无淤泥、无明显石屑污物，路牙石整洁（形成淤泥积存时，在雨后 4 小时内

清除完毕)。对清扫区域内产生的少量建筑垃圾要倾倒在建筑垃圾场。冬天产生的落叶要装袋,扎紧口,清运到非生活垃圾场,在一周内清运出楼。

4. 庭院

(1) 雨水井每月清理一次。

(2) 雨水篦子每日至少清理一次。

(3) 质量标准:雨水井达到目视见井底,无沉积物,井壁四周无粘附物,雨水篦子上无堵塞、杂物。雨季、雪后保证排水畅通无堵塞。

道路两侧分类垃圾箱每天擦洗一次,遇特殊情况应增加清洗次数。箱内垃圾及时清理,不满不冒。

大型塑料垃圾桶 240 升和 120 升生活垃圾应做到日产日清,所有垃圾都要及时送到垃圾中转站,不得随意倾倒,运输途中注意不要遗撒,以免造成新的污染。大型垃圾桶定期用水清洗,清洗前应先倒净垃圾桶内的垃圾,并集中运到指定的地方清洗。清洗完毕应及时将垃圾桶运回原处。夏季时每天喷洒药物,避免蚊虫滋生。

质量标准:目视,清理后垃圾桶地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹,桶体外表无污迹、油迹、粘附物、整洁。

5. 标识、宣传牌、灯杆等的清洁

(1) 园林小品、雕塑装饰物、标识、宣传牌、灯杆等应定期擦拭。

(2) 质量标准:目视或手摸,应无污渍、无积尘。

(六) 垃圾中转站

①垃圾站设专人管理,对垃圾处理设备可进行简单维修,可排除小型故障。

②对集中的垃圾及时装箱清运,保持清洁整齐并根据甲方要求每天喷洒药品,确保垃圾站内无蚊蝇,周边环境清洁整齐。

③质量标准:每天清理,地面无零散垃圾、粘附物、无明显污迹;墙面无粘附物、无明显污迹;无蚊蝇。

(七) 垃圾外运

1. 生活垃圾每日按规定时间及时将垃圾清运出楼并运至指定垃圾中转站,运输途中注意不要遗撒。垃圾日产日清,不得过夜。垃圾必须置于桶内,并盖好上盖。

2. 非生活垃圾定期清理出楼，在楼留存时间不得超过三天。
3. 有毒有害垃圾注意存储条件，视有毒有害垃圾数量每个月至少清理一次，外运需有专业运输有毒有害垃圾车辆进行运输，注意不要遗撒。

（八）绿化带清洁

1. 绿化带的清洁内容：
 2. 用扫把仔细清扫草地、绿化带上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾；
 3. 对废纸等用扫把不能打扫起来的小杂物，应捡起放在垃圾斗内；
 4. 每天清洁绿化带两次，秋冬季节或落叶较多时应增加清洁次数；
 5. 每天擦拭一次花池立面、平面，保证外观洁净；
6. 绿化带的清洁标准：
 - 目视绿化带无明显垃圾、落叶；
 - 花坛外表洁净无污渍。
7. 绿化带清洁工作要求：
 - 及时完成绿地中落叶、杂物清扫工作；
 - 绿化垃圾随产随清，不得存放；
 - 工作期间不得迟到、早退、擅离工作岗位、无故缺勤、旷工、乱串岗位、聊天、妨碍他人工作，以及从事与工作无关或影响正常工作开展等，室外工作时间不少于 7.5 小时/工作日；
 - 不允许出现不服从领导指挥和不接受工作安排、工作不积极不主动的情况；
 - 不允许办事拖拉、推诿扯皮、敷衍塞责、贻误工作时机、举止不文明、不爱护公共财物。

（九）地上、地下停车区域保洁

1. 作业程序
 - （1）备用水管、扫把、胶刷、垃圾等工具和清洁剂。
 - （2）用垃圾斗将垃圾铲入垃圾车中。
 - （3）发现有杂物一起清运上垃圾车。
 - （4）用胶管接通水源，全面冲洗地面，发现油痕和污迹时，倒少量清洁剂在污痕处，用胶刷擦洗，然后再用水冲洗。

(5) 清洁周围排水口和下水道，保证排水畅通。

2. 清洁标准

目视地面：无垃圾、果皮、纸屑、无积水，无污迹和杂物。

3. 安全注意事项：

(1) 发现机动车辆漏油，应通知车主并及时用干抹布抹去燃油，再用清洁剂清洗油污，以免发生火灾。

(2) 清洁时应小心细致，垃圾车和工具不要碰坏其他车辆造成工作损失或出现使用人投诉等。

非机动车棚保洁

保洁员负责清扫非机动车停放地点的卫生。

(十) 卫生间保洁标准

1. 日常保洁流程

摆放工作牌——检查、清理小便池、恭桶内异物——检查、清理垃圾——向小便池、共同内喷洒洁厕剂——清洗墩布池、水箱——检查、擦拭金属件及窗台、镜面、面台、水龙头及烘手器——清理门、门把手及隔板——清扫、擦拭地面——收工作牌。

2. 计划保洁流程

摆放工作牌——向下水口倒水——向小便池、恭桶内喷洒洁厕剂——处理垃圾及恭桶内的异物，检查手纸量——擦拭金属件——清洗小便池、恭桶、墩布池、水箱——清理门、门把手及隔板——擦拭水龙头、面台、镜面、面盆及烘手器——检查洗手液、手纸数量——清洁地面——填好记录、收工作牌。

3. 作业要点

◆ 每天上、下午上班前分两次重点清理，并不断巡视、保持清洁。

◆ 每两小时保洁一次，主要是清理纸篓垃圾、地面垃圾及积水和水迹等；每周抹排风口一次，消毒大洗一次；每月用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次，杀虫一次。

◆ 洗大小便池，并用夹子夹出小便器内烟头等杂物；用厕所刷沾洁厕精擦洗大小便器，然后用清水冲净。

◆ 用湿毛巾拧干擦镜面、门窗玻璃，然后再用干毛巾擦净；用湿毛巾

和洗洁精擦洗面盆、大理石台面、墙面、门窗。

◆ 用湿布拖净地面，然后再用干拖把拖干。喷适量香水或空气清新剂，小便斗内放樟脑丸，或直接用杀菌清洁剂彻底地对卫生间进行清洁。

◆ 定期通风消毒，保持室内清新无异味。

◆ 保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅。

◆ 注意节约用水，发现跑漏水现象及时报修。

管理服务承诺指标

序号	卫生间	保洁质量标准	保洁周期标准
1	地面	无杂物、无脚印、无污渍	
2	恭桶	无污迹、无便迹、无水锈	
3	手盆	无水迹、无浮物	
4	水龙头	光亮、洁净、无水迹、无水垢	
5	镜子	光亮、洁净	
6	台面	无水渍、无污迹	
7	空气	无异味	
8	隔墙板	无灰尘、无污渍	
9	墙面	清洁、无灰尘	
10	垃圾桶	不超过 2/3 的废纸倒掉	
11	玻璃表面	光洁明亮、无污迹、	
12	门窗框	无污迹、无灰尘	
13	窗台	无灰尘、清洁、干净	
14	照明灯具	光洁明亮、无污迹、无灰尘	
15	地漏、下水盖	无异味、无杂物、无污垢	
16	电源开关插座	无污迹、无灰尘	
17	金属设施	光洁明亮、无污迹、无灰尘	
18	擦手纸盒	无污迹、无灰尘	

序号	卫生间	保洁质量标准	保洁周期标准
19	手纸盒	无污迹、无灰尘	
20	空调通风口	无污迹、无灰尘	

管理服务保证措施

1. 清洁时间

(1) 卫生间的清洁工作主要包括：天花板、墙面、门窗、地面、卫生洁具及其他室内设施的清洁等，分为每日常规清洁和周期性大清洁两种。每日常规清洁的次数可根据具体人流量和标准要求而定，一般每日清洁至少两次；周期性大清洁为每星期两次。

(2) 卫生保洁要求每隔两小时清理一次；使公共洗手间始终保持清洁，干净、无水迹、无污渍、无异味。

2. 每日常规清洁总流程

(1) 卫生间每日常规清洁的主要内容是按清洁质量标准进行对卫生间的天花板、灯具及通风设备、墙面、门窗、地面地角线等进行清洁；以及对卫生洁具的清洁、用具的擦洗等。

(2) 准备工作——放水冲刷马桶——收集废弃物+清洁马桶——清洁盥洗器具及其他设施——清扫地面——检查及整理。

(3) 卫生间的清洁一般应“从左到右，从上到下，从里到外”依次进行，对于单个器具的清洁，应按先内后外再对各附件进行顺序清洁。

2. 清洁卫生间的注意事项

(1) 卫生洁具多为陶瓷制品，禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。

(2) 卫生洁具容易破碎，清洁时不能用工具的坚硬部分撞击，也不能让重物落下因冲击而致使卫生器具破损。

(3) 使用洁厕水和其他刺激性清洁剂时，应戴橡胶手套，以防止损伤皮肤。

(4) 一旦发现卫生洁具或排水管道堵塞，应立即疏通。疏通时，应根据堵塞的严重程度和堵塞的部位采用相应的办法：如果堵塞不严重，堵塞部分在排水人口处，可用夹钳式铁丝钩取出堵塞物；如果堵塞物已进入排水的存水弯，可将排通器拔筒胶皮碗口竖压排水口，手持把柄，反复下压上抽，将其疏通，疏通时，

应用湿布盖住地漏，以便形成真空而利于疏通。如果堵塞严重，应及时通知工程部疏通。

(5) 如果发现卫生洁具损坏，管道、阀门、龙头漏水，应及时通知修理或更换。

(6) 由于清洁工作的疏漏或使用日久，卫生间的卫生洁具、墙身或地面极易积有粪垢、尿渍、水锈和污垢，故必须定期进行去污除垢工作，以保证卫生间保持良好的卫生状况。

3. 卫生间的巡回保洁

(1) 工作程序

①清理地面的垃圾，拖干地面和抹干洗手台面的水迹等。

②喷洒适量的空气清新剂或点盘香。

③检查是否需要补充擦手纸、手纸或皂液等用品。

(2) 卫生间除臭

①清除异味、臭味的来源，认真做好清洁保洁工作，及时清倒废弃杂物，注意检查卫生洁具存水弯的水封是否完好，防臭地漏盖是否完好，防止排水管的异味和臭味溢入卫生间内。

②应长期(除夜间无人使用时)打开排气扇进行通风换气，必要时打开窗户换气，待异味消除后再关闭窗口。

③定时喷洒适量的空气清新剂或者除臭剂。

(3) 卫生间的消毒

①认真做好卫生间的消毒工作，对防止疾病的传染。卫生间的消毒是属于预防性消毒。

②卫生间的室内环境消毒：对卫生间内的墙壁、地面、天花板和空气等进行消毒。先配制好1%~5%的漂白粉水溶液，然后重点喷洒在地面落水口和马桶旁墙壁上。

③大、小便器等卫生洁具的消毒：对于坐式马桶、水龙头、门把等人们经常接触的部位，则应采用配制好的消毒水擦拭，待其稍稍作用后再用沾水抹布抹净。

④消毒与保洁相结合，做好卫生间的清洁和保洁工作，不能用保洁代替消毒或以消毒代替保洁。

⑤在进行消毒过程中，做好自我防护，以保证自身健康不受到损害。

（十一）停车库（场）日常保洁标准

1. 地面：无积土、无杂物，保持地面光亮度。
2. 车辆出入口：每周擦拭两次，秋季勤扫落叶。
3. 垃圾桶：垃圾不能超过三分之二、桶内外保持干净。
4. 各种标牌：干净整洁无污迹，标识清晰。
5. 消防栓、灭火器箱：内外无积尘。
6. 挡车器挡车杆：无尘土、无污迹。
7. 各种管道：无积土、无蛛网。
8. 墙壁：无挂土、无污迹。
9. 各种照明灯具：照明正常、无尘。
10. 车位挡车器：无污迹、无尘土、标线清晰。
11. 各种设备设施：无尘土、无杂物、保持干净。
12. 整体车库无堆积物。

（十二）体能训练中心的日常保洁标准

1. 每月至少对体能训练馆的地面和墙面清理两次。
2. 每天至少用消毒剂消毒一次。
3. 按时巡查、开放、关闭体能训练馆。
4. 器械保持完好。
5. 器械损坏应及时通知甲方主管部门。

（十三）垃圾分类管理

1. 服务要求

垃圾分类管理、分类处理，定期对垃圾房进行清洁、消毒。

2. 垃圾分类管理

垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放洁；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（厨余垃圾由食堂负责专人处理及清运）、其他垃

圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运

垃圾中转站管理（根据需要选择）。中转站为院内保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；中转站应随脏随打扫，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；应做好中转站及周围 3 米内的消杀工作，严格做到每天消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；废品不堆放在中转站外，不在中转站内外燃烧废品；设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行；工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量。

有毒有害垃圾处理根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》的规定及有害垃圾相关管理要求，对院内产生的有害垃圾进行运输，并进行无害化处置，达到保护资源环境、提高经济效益和社会效益的目的。指导院方对有害垃圾内部管理的有关技术咨询，达到院方的有害垃圾管理工作符合国家和北京市的有关标准，避免产生各种潜在风险。

3. 垃圾清运标准

（1）收集清运

➤ 每天至少倾倒楼内垃圾筒两次，集中收集的垃圾转运至地下垃圾集中点，由专人进行二次分拣；

➤ 分拣垃圾按照垃圾分类要求，分别进行装桶，可回收垃圾摆放整齐，由专业再生资源公司清运。不可回收垃圾装桶后由垃圾清运公司定时清运。分拣过程中对有毒有害垃圾进行装桶，并根据发生总量进行专业清运并做好记录。

➤ 收集纸屑类垃圾，一般使用专用布袋的垃圾清运车，收集前要确认是否还有未熄灭的烟头，以防火灾。

➤ 收集清运时，垃圾不能装得太满以防外溢。

➤ 清运时，要选择适宜的时间和通道，垂直运输要使用人货两用梯，禁止使用客梯。

(2) 垃圾集中地（房）管理

➤ 垃圾集中地（房）及清运容器（车）每天要进行清扫、刷洗，定时喷洒除臭剂、杀虫剂、消毒剂。

➤ 在垃圾集中地（房）周围不可有散落垃圾及污水，保持环境卫生。

➤ 垃圾房管理人员要将可回收与不可回收分类、有毒有害的分类摆放。

➤ 生活垃圾收集后及时进行处理做到日产日清，如因特出情况存放要进行彻底的消毒工作。

(3) 垃圾集中房消毒

➤ 垃圾筒的消毒每日一次，使用 84 消毒液稀释后浸泡及喷洒。

➤ 垃圾集中地（房）进行 0.2%~0.5% 过氧乙酸喷洒（60 分钟）或 1000~2000 / L 含氯消毒剂喷洒（60-120 分钟）。

➤ 垃圾集中地（房）是苍蝇最集中的地方同时也是传染病传播主要途径每天使用 10%~15% 灭蝇剂喷洒。

➤ 垃圾集中地（房）的垃圾清理完毕后，用清水进行冲刷再用过氧乙酸消毒一次。

(十四) 有害生物防治方案

1. 服务标准

(1) 防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照防治方案及标准进行治理。

(2) 委托具有卫生消杀资质的具业清洁公司进行现场作业，并签订专项委托服务合同。

(3) 药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味。

(4) 防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作。

2. 消杀应注意事项

(1) 计划消杀前一天应告知甲方（如宣传栏中提示），在进行消杀活动时要做好消杀工作标识。

(2) 绿化植物的消杀坚持“预防为主，综合防治”的原则。进行预防消杀时，抗菌类与杀虫类药品搭配使用。

(3) 消杀喷药时应注意甲方的物品（如车辆、衣物、玻璃等）。大面积集中喷药消杀时应用安全警戒带圈出安全区域后再进行消杀作业。

3. 环境消杀

(1) 蚊蝇的消杀

①蚊蝇活动期的消杀至少每月1次。雨后或蚊蝇繁殖高发期应适当增加频次。

②蚊蝇消杀的重点为污水井、雨水井、化粪池、垃圾房(桶、箱)墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方等。

③灭蚊、蝇需采用高效低毒的药品，并按说明书的比例调配进行喷杀，也可用罐装药品直接喷杀。常用消杀药剂要轮换或有选择的混合使用。

④对雨水井、污水井、化粪池等处的蚊蝇进行消杀时，应注意只需将井盖移开一条缝将喷头插入后进行喷杀，喷杀工作结束后须及时将井盖复位盖实。

⑤灭蚊、蝇宜在白天进行，灭蚊药液一般喷洒在阴凉潮湿的角落、绿篱花丛、天台及地下室阴暗积水处。下水井内定时投放球形芽孢等生物制剂，消灭蚊幼。苍蝇较多时，可在外围公共部位放置灭蝇纸，提高灭蝇效果。

(2) 老鼠消杀

①老鼠每季度消杀2次，所有公共区域、所有房间。

②一般将灭鼠药物投放在各阴暗的角落及洞口附近，以外围花丛、楼宇角落、墙边为主，并且根据鼠迹及老鼠常出没地段情况进行调整。

③投放灭鼠药应在夜间20:00时之后进行，设施设备间外一般采用敌鼠钠盐、新天地、大猫等慢性鼠药。尽可能不使用急性药品。放药的地点放药时应作相应的警示标示，并记录在《消杀(毒)工作记录表》上。收药时要按照记录地点收取，并检查药物被食及收集死鼠数量情况，用垃圾袋将死鼠装好送到垃圾清运站。设施设备间内一般采用粘鼠板进行灭鼠工作。

④对发现有鼠粪、鼠洞、鼠咬痕的地点要进行重点消杀，并对鼠洞进行堵塞处理。

⑤应采用鼠夹等物理防治方法与药物防治相结合，综合灭鼠。

(3) 蟑螂的消杀

①一般对蟑螂的消杀所有公共区域、所有房间每季度1次，食堂每月1次。

②部门应配置蟑螂的药品提供给各厅室人员，引导各厅室人员自行安排对室内的蟑螂进行消杀，并于公共区域的消杀结合同步进行，以保证消杀效果。

③消杀蟑螂的药物重点放置在垃圾箱(桶、房)附近。收药时检查记录药物被食情况。

④定期用烟雾机对污水井、雨水井进行一次消杀，作业时做好标识，消杀后仔细检查井盖是否盖牢，并与控制中心及安全班对接烟感报警事项，同时应通知甲方密封下水管口。

(4) 虫控服务方案

根据项目实际情况制定如下方案：

◆ 使用主要药物：(详见下表)

药品名称	产地	消杀对象	使用方法
海利	湖南	蟑螂、蚊蝇	喷洒
白蚁清	上海	蟑螂、蚊蝇、蚂蚁	喷洒
溴敌隆 灭鼠毒饵	北京	老鼠	撒放
奋斗呐	上海	蟑螂、蚊蝇	喷洒
灭蟑毒饵	北京	蟑螂	粘放
灭蚁毒饵	北京	各种蚂蚁	撒放
灭蝇灵	广东	蝇类	摆放
粘鼠板	山东	鼠类	摆放
粘蟑板	北京	蟑螂	摆放

注：所使用药品全部为北京疾控中心指定产品

①消杀部位：全楼从上到下公共区域及货场，包括所有准许进入的楼道办公室、库房、各种管理间、开水间、卫生间、电梯间、步行梯道、车库、泵房、值班室、热力站、中控室、污水站、冷冻室和空调机房、垃圾集中地。

②控制方法：

A. 3月主要控制环境(院内老鼠、室内蟑螂)，包括楼体外围、绿地堵老鼠洞。

B. 4-6月主要控制老鼠、蟑螂、蚊、蝇、蚂蚁，并控制虫卵。

C. 7-9 月主要控制老鼠、蟑螂、蚊、蝇、蚂蚁。

D. 10-12 主要控制老鼠、蟑螂、蚊、蝇、蚂蚁。

③具体作业计划:

A. 具体消杀进度、时间、消杀对象与甲方进一步商定。

B. 灭蟑;每季一次(食品区为每月)全方位防治,用药以涂抹原药和粘放小袋,灭蟑毒饵为主,喷放为辅。

C. 灭鼠;每季度全方位防治一次。设施设备间外用药以盒装灭鼠药摆放为主。设施设备间内摆放粘鼠板。

D. 灭蚊蝇:以喷药为主,并撒放灭蝇灵。

④监控措施:每次作业完成后,每两周查看虫控效果、局部补药。

⑤操作规范标准:北京市灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准

标准事项	内 容
灭鼠标准	1. 15 平方米标准房间布放 20×20 厘米滑石粉块两块,一夜后阳性粉块不超过 3%;有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%;重点单位防鼠设施不合格处不超过 5%。
	2. 不同类型的外环境累计 2000 米,鼠迹不超过 5 处。
灭蚊标准	1. 单位内外环境各种有水容器和积水中,蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%。
	2. 用 500ml 收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼或蛹阳性率不超过 3%,阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过 5 只。
	3. 特殊场所白天人诱蚊 30 分钟,平均每人次诱惑成蚊不超过 1 只。
灭蝇标准	1. 重点单位有蝇房间不超过 1%,其他单位不超过 3%,平均每阳性房间不超过 3 只;重点单位防蝇设施不合格房间不超过 5%;加工、销售、直接入口食品场所不得有蝇。
	2. 蝇类孳生地得到有效治理,幼虫和蛹的检出率不超过 3%。
灭蟑螂标准	1. 室内有蟑螂成虫若虫阳性房间不超过 3%,平均每间房大蟑不超过 5 只,小蟑不超过 10 只。
	2. 有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%,平均每间房不超过 4 只。

	3. 有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。
--	--------------------------

作业周期：每季度全方位防治一次，每次消杀结束后每两周对楼内虫鼠监测一次，如有虫鼠密度超过标准，免费对重点部位或有虫、鼠的超标部位及时进行补杀。具体施药时间由物业项目部安排。

（十五）雨雪天及临时安排的应急清洁方案

应急事项	内 容
雨天应急	1. 项目负责人要经常注意天气预报，提前做好准备工作。如遇下雨天，保洁员应在一层门口、台阶、通道等范围内放置脚垫、地毯等防滑物品，摆放“小心地滑”黄色告示牌，同时增加墩地的频率，保证地面干净。如地面有积水时要及时使用多功能吸尘吸水机进行清理。
	2. 保洁员要检查楼内洗手间、楼道等窗户是否已关闭，防止风雨刮进楼内淋湿墙面、地面及打碎玻璃。若出现沙尘暴造成外围比较脏，要根据天气情况安排早或晚班冲洗外围地面。暴雨天气时千万注意高空坠物，安全第一。
冬季雪天应急	1. 在办公楼、院内主要出入口摆放“小心地滑”黄色告示牌，铺放防滑垫。
	2. 派专人在各出入口不断用干墩布来回墩干地面水分，有结冰立即清除，避免滑倒。
	3. 派专人在区域主要通道用雪铲把结冰清除。
	4. 若地面结冰过多，则用溶雪剂进行溶冰。
	5. 若遇连续结冰，则在主要道路洒溶雪剂进行溶冰。
	6. 各区域定时巡回清扫防止结冰堵塞地漏。办公楼、院内台阶、门口 2 米内等重要通道不允许出现冻冰情况，如有则尽快解决。

（十六）保洁服务罚则

1. 房屋建筑内公共区域日常保洁服务未能达到上述标准所约定效果的，定五级事故。

2. 室外公共区域日常保洁服务（包括门前三包）未能达到上述标准约定效果的，定五级事故。

3. 庭院、标牌、围栏、灯具、道路等保洁未达到上述标准效果的，定五级事故。

4. 垃圾中转站级垃圾外运服务，未达到上述质量标准的，定四级事故。

5. 绿化带清洁未按前述标准要求完成的，定五级事故。

6. 地上、地下停车区域保洁未能按上述标准完成的，定五级事故。

7. 卫生间保洁服务未按标准完成的，定四级事故。

8. 浴室、体能训练馆日常保洁未能达到标准的；体能训练馆前后门周末、节假日未能上锁的，定五级事故。

9. 严格按照垃圾分类管理要求处理垃圾、对垃圾集中地管理及消毒，未能按标准完成引起投诉的，定五级事故。

10. 有害生物防治未能按前述服务标准完成的，定四级事故。

11. 雨天、雪天按时执行《雨雪天及临时安排的应急清洁方案》，未能按标准完成的，定五级事故。

十二、办公室开水供应

（一）服务要求

工作时间内，为全部办公室提供开水。

（二）工作流程

①将消毒液按配比完成后进入开水房，对开水器及地面进行消杀；

②将装满暖壶的水车推入开水房开始打水，此时需时时刻刻盯住温度计显示的温度，水温必须显示为 100℃才可以；

③打水期间如设备出现故障，要第一时间向工程部保修；

④每车水打完后推车出水房，临时存放于过道中，此时需注意水车与墙面之间保持 30 厘米的安全距离，确保不损坏墙面；

⑤打水完成后，及时将开水房内的积水处理干净，保持地面干净整洁；

⑥运输过程中，进入电梯时需要双人配合，避免因电梯缝隙对暖瓶保温造成

损坏；

⑦每日下午 17 时进入各楼层开始收集暖壶；

⑧收集暖壶的同时需将暖壶内的剩余水统一收集至废水回收桶内，用于第二日洗抹布及拖布使用；

⑨收集暖壶的同时检查暖壶保温效果有无问题，如有问题及时更新，其他部件有无损坏，及时维修；

⑩将收集好的暖壶放置于推水车内，集中存放于开水房位置，有利于第二日工作的开展。

（三）罚则

办公室开水供应未按流程提供热水或被发现未将暖壶剩水统一回收至废水回收桶内的，定五级事故。

十三、环境绿化工作

（一）服务要求

1. 院内及楼内环境绿化、养护。
2. 院内现有苗木的补载及移栽。
3. 绿化养护工具及材料的配备。

（二）服务方案

楼内绿化服务

1. 绿植服务质量标准

- 每日对所辖区域内的绿植进行巡视检查，发现问题及时解决处理。
- 每周及时沟通各区域绿植摆放工作的问题，妥善安排新增或更换的品种、数量等工作。
- 每月对区域内的所有花木进行检查，并对出现的问题即刻处理。
- 每月对区域内的品种、配套器具进行一次普查工作，做好存档工作，并对不合格的绿植进行调整更换，保持租摆的高标准性。

2. 室内绿植花卉养护

➤ 整形修剪：根据植物生长规律，进行修剪、整形，使植物长势旺盛、造型美观，叶片有光泽、叶色正常、花朵鲜艳，叶茎无灰尘、无枯枝黄叶，整体造型与品种的观赏效果一致；修剪时要仔细认真，不能一次修剪过多，视情况剪除，尤其细而长的植物（散尾）。

➤ 浇水、施肥：根据植物的生长趋势判断营养状况，对肥力不足的适量施肥，提供正常生长所需的养分；浇水要适量，根据季节、天气、植物品种而定。

➤ 清洁：植物叶面无灰尘、土层、杂物等，盆、托干净、无积水、无污渍、无杂物。

➤ 植物消杀：为保证大楼内环境及甲方健康，如需对楼内摆放植物进行灭虫工作（经过甲方批准后，方可进行灭虫工作），具体如下：

杀虫服务之前，先向甲方提供杀虫用药说明及有关证书等，使用无毒、无刺鼻味道的药品，认可后方可使用。

植物进楼之前，进行一次彻底灭虫，为提高药效杀死虫卵、蛹等，除叶片用喷雾法灭虫外，还要对盆土进行浇灌。

楼内植物灭虫工作每季度实施一次。

植物的消杀工作要统一在周末无人区进行。

➤ 搬运植物时，要注意保护植物株形、姿态不受到损坏；注意成品保护和场地卫生，避免叶子及污物的散落。

3. 日常工作程序

➤ 每天按时给植被浇水，避免植被干旱致死，同时用最新的喷灌技术，最大限度的节约水资源，及时补种浇水。

➤ 根据植被生长的季节，需肥量，按时按量施肥。

➤ 每天护理时，随时除草。

➤ 为保证环境及甲方健康，需对楼内摆放植物进行灭虫工作（经过甲方批准后，方可进行灭虫工作），杀虫服务之前，先向甲方提供杀虫用药说明及有关证书等，使用无毒、无刺鼻味道的药品，认可后方可使用。

4. 工作要点

➤ 日常绿化，要准确把握各种植被的生长规律，适时，适宜的进行各种浇水、施肥、除草等各项工作，保证植被健康生长，最终保证甲方能够有一个和谐，舒心，健康的环境。

5. 室外喷药

➤ **获得甲方同意：**杀虫服务之前，物业公司先向甲方提供杀虫用药说明及有关证书等，使用无毒、无刺鼻味道的药品，认可后方可使用。

➤ **做好防护措施：**要在药械完好无损的情况下，戴好口罩、手套、防护服等，尽可能不让药物沾污皮肤、眼耳口鼻等部位，以防药物经汗腺等处进入体内中毒。

➤ **不要在晌午喷药：**一些人由于缺乏喷药知识，误认为中午喷药吸收快，效果好，岂不知这样喷药蒸发量大，效果差，又极易中毒，因为高温最容易吸进农药雾点，引起中毒，因此，还是避开高温，选在下午3时至6时最佳时间喷药为好。

➤ **避开上下班时间（包括午休时间）：**如果需要喷洒农药，提前在喷药地贴上告示通知，以便工作人员能及时得知消息做好准备工作。

6. 植物修剪整形

➤ 整形修剪是园林植物综合管理过程中不可缺少的一项重要技术措施。在园林上，整形修剪广泛地用于树木、花草的培植以及盆景的艺术造型和养护，这对提高绿化效果和观赏价值起着十分重要的作用。

➤ 正确的做好整形修剪工作，是一项很重要的养护管理技术，严格按照修剪的规则，植物的生长习性来做好这方面的工作，提升工作生活品质。

院内室外绿化

达标准：北京市绿化养护二级质量标准

1、绿化比较充分，植物配置基本合理，基本达到黄土不露天。

2、园林植物达到：

(1) 生长势：正常。生长达到该树种该规格的平均生长量。

(2) 叶子正常：

① 叶色、大小、薄厚正常；

② 较严重黄叶、焦叶、卷叶、带虫尿虫网灰尘的株数在 2% 以下；

③ 被啃咬的叶片最严重的每株在 10% 以下。

(3) 枝、干正常：

① 无明显枯枝、死杈；

② 有蛀干害虫的株数在 2% 以下(包括 2%，以下同)；

③ 介壳虫最严重处主枝主干 100 平方厘米 2 头活虫以下，较细枝条每尺长一段上在 10 头活虫以下，株数都在 4% 以下；

④ 树冠基本完整：主侧枝分布均称，树冠通风透光。

(4) 措施：按二级技术措施要求认真进行养护。

(5) 行道树缺株在 1% 以下。

(6) 草坪覆盖率达 95% 以上；草坪内杂草控制在 20% 以内；生长和颜色正常，不枯黄；每年修剪暖地型二次以上，冷地型 10 次以上；基本无病虫害。

3、行道树和绿地内无死树，树木修剪基本合理，树形美观，能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。

4、绿化生产垃圾要做到日产日清，绿地内无明显的废弃物，能坚持在重大节日前进行突击清理。

5、栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施基本完整，基本做到及时维

护和油饰。

6、无较重的人为损坏。对轻微或偶尔发生难以控制的人为损坏，能及时发现和处理、绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等；行道树树干无明显地钉栓刻画现象，树下距树 2 米以内无影响树木养护管理的堆物堆料、搭棚、圈栏等。

养护管理

(1) 水分管理

在水分管理中，既要保证树体必须的水分，又不能过多的积水，积水容易烂根，所以在夏季雨量较多时期，就要做好防涝保树。在雨水过大时采用地表径流、明沟排水、暗沟排水的方法，防止种植点积水。

(2) 肥料管理

根据树木长势和整体效果，适时适量的对树木进行根外追肥，在苗木种植点周围开堰、做畦，结合浇水对苗木进行追肥。在追肥过程中，因卫生等原因一般采用复合肥或菌肥，掌握薄肥勤施的原则，避免烧根现象。

(4) 立支架

首先种植后 2-3 天内对大乔木要进行绕干养护，绕树干高度在第一分支下。其次对较大乔木为防止倒伏而影响成活率，应对它进行搭支撑架固定。固定支撑架根据树木不同规格而定，大体分为单支架固定、扁担桩固定、三角桩固定三种。

(4) 复剪

对定植后的树木根据不同观赏效果和要求进行再次修剪，剪除枯枝、病害枝、徒长枝、内膛枝。部分树木进行抹芽、疏叶，减少蒸腾量，提高成活率。

(5) 除杂

加强对种植点的检查，对出现的杂苗、杂草应立即组织人手进行清除。

(6) 加强病虫害防治

以“预防为主，综合防治”的原则，在加强对引进苗木的检疫外，加强对树木病虫害的检查，在综合防治中，以耕作防治法为基础，将各种经济有效、切实可行的办法协调起来，取长补短，组成一个比较完整的防治体系。针对不同病虫害采取不同的方法，加以防治。

(7) 施肥：

根据各类植物的生长特点及植物对肥料的需要及要求，每年施肥不得少于 3 次，对于草花、盆栽、观叶植物、草坪及新种植物视生长情况，做到适时适量进

行施肥，以保证各类植物生长旺盛达到一定景观效果。

(8) 清卫、保洁：

对各类绿地、绿带、树穴、花坛必须达到全日保洁，及时清理残花、枯枝、枯叶等，做到整洁美观。在养护期间，必须加强日常监督工作，防止人为破坏。

根据甲方的环境特点，精心设计了绿化养护方案，除对院内的大叶黄杨、小叶黄杨进行精心养护管理外，对室内绿植摆放也制定了养护管理方案。

(9) 外围绿化管理的内容

- 人员：设专人养护绿化及院内水系。
- 浇水：根据气候条件、植物品种或生长期决定浇水量。
- 施肥：根据植物各生长阶段、品种需求有选择的施肥。
- 整修：适时整修，以保证植物形成良好姿形，提高观赏效果。
- 松土：定期松土以增加土壤的透气性，达到保水、透气、增温的效果。
- 防治病虫害：注意清除一些病虫害的潜伏处，根据具体情况喷射药物。

树木养护计划

月份(节气)	养护措施
1 月份 (小寒、大寒)	1. 进行冬季修剪：除常绿树和一些不宜冬剪的树木，在休眠期进行一次整形修剪。 2. 检查巡视防寒设施的完好程度，发现破损立即修复。 3. 在树木根部集不含杂质的雪。 4. 防治病虫害：剪除树上病虫害枝叶集中销毁。 5. 检修机械。
2 月份 (立春、雨水)	1. 继续进行树木冬剪。 2. 树木根部堆雪。 3. 检查巡视防寒设施情况。 4. 防治病虫害(刮树皮，挖虫蛹，虫茧)。 5. 进行春季绿化的准备工作。
3 月份 (惊蛰、春分)	1. 春季植树，做到随挖、随栽、随养护。 2. 进行春灌，补充土壤水分。 3. 进行春施基肥。

	4. 撤除防寒物(根据树木抗寒程度分批进行)。 5. 防治病虫害。
4 月份 (清明、谷雨)	1. 春季植树，发芽前完成植树工程任务。 2. 对园林树木，特别是春花植物进行灌水、施肥。 3. 修剪冬季及早春易干梢的树木。 4. 防治病虫害。
5 月份 (立夏、小满)	1. 灌水：树木抽枝长叶，需大量水分。 2. 对春花植物，进行花后修剪，更新。新植树木抹芽和除蘖。 3. 进行中耕除草及追肥。 4. 防治病虫害。 5. 修剪绿篱、草坪
6 月份 (芒种、夏至)	1. 灌水，施肥。 2. 雨季即将来临，疏剪树冠，修剪与架空线有矛盾的树枝。 3. 中耕除草。 4. 防治病虫害。 5. 做好雨季排涝的准备工作。 6. 修剪绿篱、草坪。
7、8 月份 (小暑、大暑、立秋、处暑)	1. 排水防涝。 2. 中耕除草、追肥。 3. 移栽常绿树木，最好入伏后降过一场透雨后进行。 4. 抽稀树冠，达到防风目的。 5. 及时扶正吹倒吹斜的树木。 6. 防治病虫害。 7. 修剪绿篱、草坪。
9 月份 (白露、秋分)	1. 中耕除草。 2. 防治病虫害。 3. 修剪绿篱，草坪。

10 月份 (寒露、霜降)	1. 栽植耐寒力较强的乡土树种。 2. 防治病虫害。 3. 本月下旬开始灌冻水。
11 月份 (立冬、小雪)	1. 秋季植树。 2. 继续灌冻水，上冻前灌完。 3. 对不耐寒的树种做好防寒工作。 4. 给树木深翻，施基肥。
12 月份 (大雪、冬至)	1. 冬季树木整形修剪。 2. 加强机具维修和养护。 3. 进行全年工作总结。

草坪养护计划

月份(节气)	养护措施
1 月份 (小寒、大寒)	1. 草坪卫生：及时清除草坪内的枯枝落叶。 2. 机械保养：检查、保养草坪机械，以保证春季使用。 3. 病虫害防治：检查露地越冬害虫及虫卵，即使覆灭。
2 月份 (立春、雨水)	1. 草坪卫生：及时清除草坪内的枯枝落叶。 2. 机械保养：检查、保养草坪机械，以保证春季使用。 3. 病虫害防治：检查露地越冬害虫及虫卵，即使消灭。
3 月份 (惊蛰、春分)	1. 灌溉：对园区内的草坪进行全面的返青水灌溉。 2. 在天气和土壤条件都事宜时，应除去草坪上的枯枝和垃圾。 3. 修剪：视草坪生长情况，适时进行一次修剪，只剪草尖。 4. 病虫害防治：观察早期病虫害，及时防治。
4 月份 (清明、谷雨)	1. 灌溉：草坪进入生长期，按照天气变革对草坪进行浇水灌溉。 2. 修剪：按照草坪长势进行修剪，保证草坪长得不要过于茂盛。 3. 追肥：草坪内可追施适量的无机肥，促进发芽健壮。

	4. 补种：标出荒草块，重新补种或铺草皮。 5. 病虫害防治：草坪生长速度加快，容易产生疾病，要注意观察及时处理。
5 月份 (立夏、小满)	1. 修剪：连续修剪，按照需要增加修剪次数，降低修剪高度。 2. 灌溉：观察土壤墒情，补充水分。 3. 除草：随着气温的升高，要及时清除杂草。 4. 施肥：由于修剪次数增加，需要实弹补充肥料。 5. 病虫害防治：草坪生长速度加快，容易产生疾病，要注意观察及时处理。
6 月份 (芒种、夏至)	1. 修剪：夏季草坪进入生长旺季，生长很快，修剪周期就要缩短日期。 2. 除草：夏季杂草也同样进入生长旺季，结合喷洒灭草剂，同时进行人工拔除。 3. 灌溉：结合降雨量，适量补充水分。 4. 病虫害防治：草坪生长速度加快，容易产生疾病，要注意观察及时处理。
7、8 月份 (小暑、大暑)	1. 修剪：加强草坪修剪管理。 2. 除草：夏季杂草也同样进入生长旺季，结合喷洒灭草剂，同时进行人工拔除。 3. 灌溉：结合天气情况，适量弥补水分。 4. 施肥：在雨季可喷洒无机肥，对草坪可进行营养补 5. 病虫害防治：雨季的到来，视草坪极易产生各种病害，要注意防治。
8 月份 (立秋、处暑)	1. 灌溉：要注意防旱排涝工作。适时补充水分。 2. 除草：尽可能将杂草除净，防止其繁殖。 3. 修剪：连续保持高度的进行草坪修剪，以便其横向发展。 4. 施肥：在雨季可喷洒无机肥，对草坪可进行营养补充。

	5. 病虫害防治：雨季的到来，草坪极易产生各种病害，要注意防治。
9 月份 (白露、秋分)	1. 修剪：气温渐低，草坪生长速度变慢，修剪次数减少。 2. 除草：防止杂草开花结籽。 3. 施肥：结合草坪长势，适量追喷无机肥。 4. 病虫害防治：草坪生长速度减缓，简单产生疾病，要留意观察及时处理。
10 月份 (寒露、霜降)	1. 修剪：逐渐停止剪草，适时提高剪草留茬高度； 2. 施肥：完成最后松土追肥作业。 3. 修复：补种枯死草坪。 4. 除草：最后清除杂草。 5. 灌溉：减少浇水量。
11 月份 (立冬、小雪)	1. 修剪：在天气晴朗的日子，对草坪进行最后一次高茬修剪。 2. 灌溉：减少浇水量，上冻之前灌一次透水。 3. 整理：清理、保养所有的草坪设备，以便过冬。 4. 保洁：清理草坪内的枯叶及杂物。
12 月份 (大雪、冬至)	1. 保持卫生管理，防止重物及车辆进入草地。

病虫害防治计划

病虫害防治，应在加强养护管理的基础上，以防为主，综合防治。病害以冷季型植物最为严重。化学防治应在5月初开始，此后根据病情适时喷药。

害虫主要有：蛴螬、蚜虫、螨类、黏虫、地老虎等，其主要防治方法参考表。

主要害虫发生期、症状及防治方法

害虫名称	发生期及症状	防治方法
蛴螬	5月~8月开始危害，冬季在土中越冬。	3%呋喃丹 2kg/亩~4kg/亩

蚜虫	春~秋初，危害叶片。	2%吡虫啉 3000~4000 倍液
螨类	春~秋初，危害叶片	73%克螨特 2000~3000 倍液
黏虫淡剑夜蛾地老虎	晚春~夏，幼虫夜间取食叶片	10%氯氰菊酯 2000~3000 倍液

植物病虫害防治技术操作必须按照《农药操作规程》并参照《园林树木病虫害防治技术操作质量标准》进行作业。

（三）罚则

- 1、未能按绿植养护规定养护绿植致绿植死亡的，定四级事故，由物业服务人按原样品种补栽绿植。
- 2、未按期进行绿植养护、病虫害防治的，定四级事故。
- 3、未按照草坪养护计划及时补种荒草地块货进行草皮铺设的，定四级事故。
- 4、未按照院内室外绿化管理内容进行绿化和草坪养护的，定四级事故。

十四、地下车库、非机动车棚管理

（一）组织指挥

- （1）项目经理负责日常工作安排；
- （2）日常工作工程主管与甲方事务中心主管领导协调实施；
- （3）紧急情况下，由甲方事务中心主管协调保卫科，按照突发事件处置预案进行协调处理；
- （4）其他相关工作在项目部的协调下配合解决。

（二）各岗位值勤方案

- （1）车库岗
- ◆ 指挥车辆按顺序停放；内部车辆指挥停入地下停车场；
 - ◆ 检查无人车辆有无未锁车、车窗未关闭等情况，及时联系甲方人员。

（三）情况处置

在日常工作中坚持以双规为依据、以守则为准绳，严格履行职责，按照规定要求处置突发情况，查找处理隐患，保障办公楼安全。

- （1）巡逻时要认真检查车辆门窗等要求的检查内容，发现损坏应清楚记录

并通知项目部安排维护修理。

(2) 值勤中,如遇有客户或员工给值班人员钱、物时,要婉言谢绝,同时讲明公司纪律要求,请其理解。

(3) 发生火警的处置一旦发生火警,必须沉着冷静,按照预案执行,维护现场秩序,防止不法分子趁火打劫。

(4) 个别人不执行规定的处置,纠正违规时首先要态度和蔼,以理服人;对不听劝阻的要问明姓名、部门后请示主管处理,尽量避免冲突;如果是来访客人故意捣乱,应立即请示主管或事务中心坚决予以制止,情节严重的应报保卫科处理。

(四) 特别规定

(1) 做好保密工作,不得将办公人员的机密以任何方式泄露给他人。

(2) 坚决执行员工凭证进入的规定,严格控制外来人员私自进入办公区域。

(3) 值班队员必须监守岗位,不得做与工作无关的事。

(4) 主管、组长必须保持跟班作业,认真负责及时处理各种情况。

(5) 值勤过程中,严禁接、打私人电话和任何收费电话。

(6) 保持良好的精神风貌,时刻保持良好的精神状态,注意言谈举止,树立良好的外事形象。

(五) 通讯联络

(1) 有线电话为主,各领班员与队员之间,队员与队员之间以对讲机联络为主。

(2) 夜间或特殊情况下可用手势、击掌、口哨、手电筒光亮为联系方法。

(3) 紧急电话:

单位	联系人	联系电话
急救		120
火警		119
匪警		110

(六) 停车场管理

(1) 工作目标

保证道路通畅、车辆停放整齐和安全有序,为甲方提供满意的办公环境。

(2) 工作方案

- ◆ 管理员负责地下车库的车辆进出停放管理。
- ◆ 保洁员负责停车场、地下车库卫生清扫。
- ◆ 公司负责人和项目主管每日进行巡视检查一次车辆管理工作。
- ◆ 项目经理每月检查一次车辆管理工作。
- ◆ 分公司副经理每季度检查一次车辆管理工作。

(3) 工作内容、质量标准

工作内容	保管	跟踪巡查	事故处理
作业 频度	24 小时提醒司机 锁好门窗。	1 遍 / 小时	事故发生后立即报综合事务 中心
质量 标准	停放整齐	车辆无违章停 车、无刮、擦、 碰	保护现场,制止纠纷,疏导交 通,及时报告。

(七) 车辆进库

对管辖范围内的车辆提醒司机锁好车门、窗、后箱盖,并将车内的贵重物品随身带走。

(八) 保管巡视

(1) 详细检查车辆的车况,发现漏水、漏油,未关好车门、窗,未上锁等现象及时处理并通知车主。不能通知车主的,报告甲方事务中心,共同先把门、窗关好,再做临时处理,作好记录。

(2) 发现无关人员或可疑人员在车场内闲逛时,应保持警惕,监视其行为,必要时,应劝其离开,并及时向事务中心报告,对于无理由滞留的,由事务中心报法警支队处置。

(3) 禁止司机(车主)在车库内洗车、检修和教练车辆,经劝阻不听者立即向甲方事务中心报告。

(4) 每小时检查车辆的车况,发现漏水、漏油,未关好车门、窗,未上锁等现象及时处理并通知车主。通知不到车主的报告甲方事务中心,作好记录。

(九) 停车场发生问题的处理

(1) 若在停车场内发生问题,管理员应立即及时把问题向物业管理反映,

并联系双方，物业管理人员通知车主到现场，做好协调工作，尽量使双方满意。

(2) 把问题和处理结果向上级主管事务中心报告。

(十) 人员及培训

(1) 人员

现场服务的管理员具有一定个人素质，并五官端正，身体健康，无违法违纪记录，需通过有关部门严格政审和体检，方可被培训录取，有健全的人事档案管理制度，管理员的个人基本情况及驻勤情况通过微机进行管理，同时，建立管理员的文字档案，要求所有管理员证件齐全，并由公司统一管理，保证人员素质。

(2) 入职培训

新入职的管理员需要进行为期一个月的正规培训，培训内容包括安全保卫专业知识、消防知识、军体训练，外语、普通话、礼仪礼节的培训，以及各种法律法规的学习。培训后管理员做到熟知基本的法律知识及安保相关的政策、规定；有一定的语言和文字表达能力；具备较强的与岗位职责相应的观察、发现、处理问题的能力；能熟练使用消防设备、通讯器材、技术防范设施设备。

(3) 日常学习训练

◆ 学习训练内容：各项法律法规常识政策、技能训练和思想教育。

◆ 学习训练时间：每周一次。

◆ 学习训练标准：熟知与工作相关的法律法规常识和条例；遵纪守法，模范执法，严明保安纪律；掌握防卫和擒敌技能。

(十一) 非机动车管理规定

(1) 管理员引导进入办公区域内的非机动车按指定的位置存放。

(2) 管理员负责非机动的停放管理工作，提醒停车人员自觉将车停放在指定位置和锁好车锁。

(3) 管理办公区域内电动自行车的停放与充电管理，发现充电车辆有异常问题及时处置，防止火灾的发生。

(4) 发现甲方人员有违规充电行为的及时制止，并将情况上报综合事务中心。

(5) 管理员每日定时检查车辆停放情况，并负责将车摆放整齐。

（十二）罚则

1. 未能按上述规定管理机动车进库的，定四级事故。
2. 未能及时发现非机动车违规充电行为的，定四级事故。

十五、档案管理

（一）服务内容

是指与本物业相关的工程图纸、甲方档案、运行记录、值班记录、报修记录及服务维修记录等的管理。

（二）服务方案

1. 档案的建立

物业档案资料的建立与管理是物业管理工作的的重要组成部分，科学规范的档案管理可以为专业的物业管理服务提供有力的支持。针对二中全会的实际情况，我们按照 ISO9001 体系规定的程序收集档案资料，按照科学高效的方法检索使用。主要包括：

其一，用计算机编制档案检索工具。以著录项目组成档案机读目录数据库，然后按不同的要求，利用库内数据自动编制案卷目录、专题目录、分类目录等；

其二，用计算机进行档案检索。按照档案著录项目中所标识的内容特征和形式特征，检索出符合不同利用者要求的档案目录及其原件；

其三，用计算机对档案管理中形成的各种数据或情况，包括入库与出库数量、库存空间占有率，档案调阅、归还等进行登记与统计。

物业档案资料的建立与管理是物业管理工作的的重要组成部分，科学规范的档案管理可以为专业的物业管理服务工作提供有力的支持。针对项目的实际情况，按照 ISO9001、ISO14001 及 ISO27001 体系规定的程序收集档案资料，按科学高效方法检索使用，机密文件加密并专人管理。

1. 档案资料的建立与分类

（1）建立档案库，妥善保管纸质档案，并采取系统化、科学化、电脑化的先进手段收集储存档案资料。

（2）将收集到的资料进行细分，分类标准严格按照 ISO9001 与 ISO14001

管理体系标准，以及国家有关规定执行，做到条理清晰，分类合理，便于查阅。

(3) 按照资料载体的类型采用恰当的安全的保存方式。

(4) 所有资料档案实行“双档”（电脑档案、文本档案）管理。

2. 档案管理运作流程

重要资料接收必须指定负责人验收，完善交接手续后立卷归档。日常管理文件(如管理公司通知、通报、员工档案资料等)按照公司制定的文件管理程序发放及接收，并立卷归档。

3. 档案资料管理要求

(1) 物业项目部设档案管理员，所有档案资料由项目部统一管理；

(2) 明确收集、整理、分类、编号、登记、录入电脑、入柜、借用、检查、销毁等各项管理流程。

(3) 采用多种形式的文档储存方式(如电脑磁盘、录像带、录音带、照片、图表等)，并采取相应的储存、保管方法。

(4) 对原始文件、合同等重要资料必须严格管理，借阅、复印等必须经审批方可。

(5) 项目部经理负责审批档案保存数量、保存期限以及是否有效和作废。

(6) 注重档案管理信息开发，根据工作需要和档案库存情况编制各种专题资料。

(7) 公司品质部每季度对档案资料管理情况进行检查。

(8) 要求全体员工树立档案意识、保密意识，严格执行《档案管理制度》。

(三) 档案管理

类别	资料内容	
基础管理	工程技术资料	给排水、电梯、等设备竣工验收证明书 新材料、构配件的鉴定合格书 电梯、设备的检验合格证书。电梯设备技术资料 其他技术资料
	接管验收资料	接管验收手续 接管验收设备确认凭证

类别	资料内容	
		接管验收物业本体确认凭证 物业交接备忘录
	管理合同 资料	物业管理委托合同及相关协议
	管理目标及 方案	创建区域性行业后勤管理优秀示范单位工作 规划 物业管理实施方案 物业服务品质提升方案 物业定期报告
	公众制度 资料	电梯使用须知 甲方有关管理规定 物业管理公众制度
	员工管理 资料	员工个人档案资料，包括个人简历、聘用表、体检报告、学历证明等 员工业绩考核及奖罚记录 员工培训计划和培训考核记录 员工劳动合同 员工外出考评及参加演练记录
	计算机管理 资料	计算机管理软件及使用说明 计算机网络管理及记录
	行政文件 资料	项目部值班及巡视督察记录 政府部门及主管领导部门文件 亿展资产物业公司及甲方相关文件 规章制度、通知、通报等文件 其他管理资料、装修档案、费用托收协议等

类别	资料内容	
	甲方反馈 资料	服务质量回访记录表 甲方意见调查、统计记录 甲方投诉及回访处理记录
	维修资料 (日常小修、 零修)	工程维修申报登记表 维修服务派工单 维修回访记录表 维修档案
房屋管理 及维修 养护	标识、导示 资料	房屋管理和安全检查记录 各区域、科室、楼层、房号平面示意图 引路方向平面图 提示标识 警示标识
共用设备 管理	综合类	设备安全运行规程 各设备运行岗位责任制度 定期巡回检查记录 维护保养记录 运行记录 设备维修档案 设备机房管理规定 相关岗位技术人员资质证书
	供电系统	送电停电通知记录 重大停电事故处理报告 设备改造记录及设备台帐 运行月报表
	电梯系统	电梯准用证 年检合格证 电梯操作及保养人员资质证书 电梯应急处理及台账

类别	资料内容	
	给排水系统	用水、供水管理制度 用水、节水计划 给排水设施安全检查记录 水池清理记录 水质化验单 操作人员卫生健康许可证 供水设备周围环境检查记录 应急处理方案及相关记录 运行月报表
	共用配套设施资料	共用配套设施统计表 共用配套设施维修养护计划及记录
	共用管线资料	地下管网图 违章架空管线处理记录
	照明设施	道路、楼道、大堂、楼宇、房间照明统计表 公共照明更换记录
公共环境卫生	环境卫生资料	清洁卫生检查记录 国家环保标准，排烟、排污、噪音 处理污染事件记录 消杀、垃圾清运记录 化粪池清掏记录 外墙清洗记录 地毯、大理石、木地板保养记录
	环卫设施资料	环卫设备、工具统计表 环卫设备、工具更换记录
精神文明建设	文化活动资料	活动计划实施方案、总结记录 文化活动图片及录像记录 传媒报道

类别	资料内容	
管理效益	社会效益	本物业为管理项目所获取荣誉称号 舆论相关报导

（四）罚则

未能建立并收集上述规定档案的，定四级事故。

十六、院内地面清洁

（一）日常保洁流程

庭院地面垃圾清扫——清理绿化带、花坛内垃圾——收垃圾、擦拭垃圾桶。

（二）计划保洁流程

庭院地面冲洗——标识、饰物清洗——灯具擦拭——清洗护围栏杆——门前三包，清扫路面，垃圾入袋。

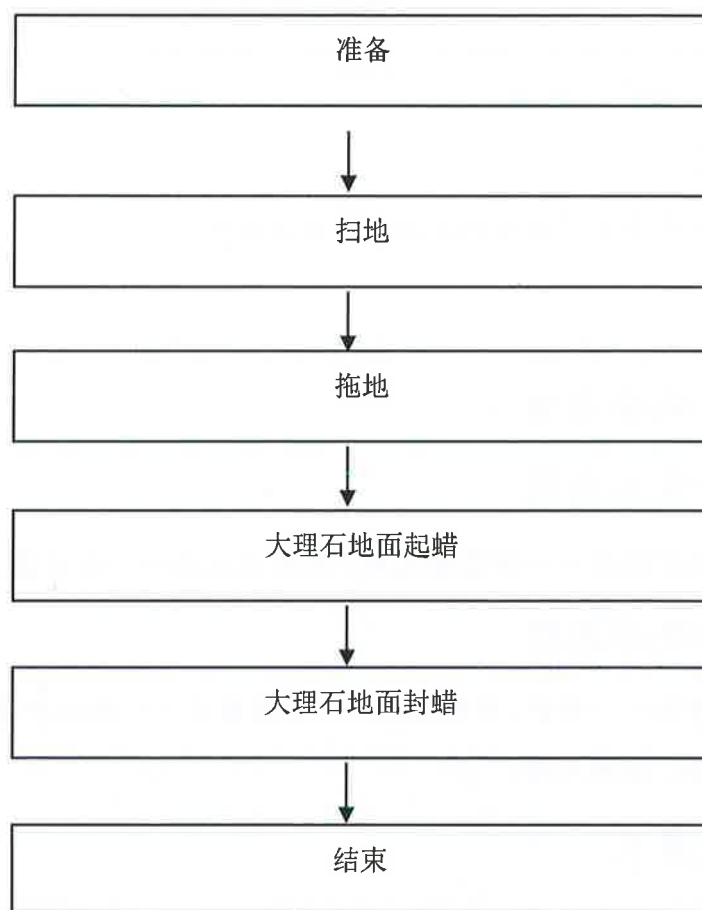
（三）作业要点

- ◆ 每天 6：30 和 13：30 两次对室外地面进行清扫，清除地面果皮、纸屑、泥沙和烟头等杂物；每天 8：00-11：00，15：00-17：00 每隔半小时巡回清扫保洁一次。
- ◆ 每发现污水、污渍、口痰、须在半小时内冲刷、清理干净；如地面粘有香口胶，要用铲刀消除。
- ◆ 果皮箱、垃圾桶每天上、下各清倒一次，并用长柄刷子粘水洗刷一次。

（四）服务内容

1. 楼内大理石地面日常养护、清洁。
2. 院内石材地面日常养护、清洁。
3. 石材养护设备及耗材的配备。

工作流程



地面清洁保养计划

1. 专业石材养护人员 2 人，循环保养；
2. 石材养护在节假日和工作日夜间进行；
3. 根据人员流量、季节、气候在原计划上增加石材和地板清洁保养频率。

石材护理年计划工作表

序号	部位	单量(m²)	时间量 (天)	月份	备注
1	A 座电梯轿厢	16		1 月	
2	A 座南北 1 层电梯厅	36			
3	A 座南北 1 层卫生间	54			
4	A 座一层北大堂地面	150			
5	A 座一层通道地面	444			
6	A 座二层走廊地面	310			
7	A 座大法庭卫生间	45			
8	A 座三层走廊地面	200			
9	A 座三层环廊地面	140			
10	A 座南北电梯厅 2-6 层	180			
11	A 座南北卫生间 2-6 层	405			
12	A 座南北电梯厅 7-11 层	180		2 月	
13	A 座南北卫生间 7-11 层	405			
14	A 座四至七层走廊	987			
15	A 座八至十一层 走廊地面	987		3 月	
16	A 座法官俱乐部	131			
17	A 座阳光廊	450			
18	A 座北门台阶	150			
19	A 座大台阶	200			
20	B 座客梯电梯轿厢	20			

21	B 座货梯电梯轿厢	5			
22	B 座西门门厅	25			
23	B 座北门厅	35			
24	B 座西门台阶	34			
25	B 座北门台阶	30			
26	B 座南门台阶	50			
1	A 座电梯轿厢	16		4 月	
2	A 座南北 1 层电梯厅	36			
3	A 座南北 1 层卫生间	54			
4	A 座一层北大堂地面	150			
5	A 座一层通道地面	444			
6	A 座二层走廊地面	310			
7	A 座大法庭卫生间	45			
8	A 座三层走廊地面	200			
9	A 座四至七层走廊	987			
10	A 座八至十一层走廊地面	987		5 月	
11	A 座三层环廊地面	140			
12	A 座南北电梯厅 2-6 层	180			
13	A 座南北卫生间 2-6 层	405			
14	A 座南北电梯厅 7-11 层	180			
15	A 座南北卫生间 7-11 层	405		6 月	
16	A 座法官俱乐部	131			
17	A 座阳光廊	450			
18	A 座北门台阶	150			
19	A 座大台阶	200			
20	B 座客梯电梯轿厢	20			
21	B 座货梯电梯轿厢	5			
22	B 座西门门厅	25			

23	B 座北门厅	35			
24	B 座西门台阶	34			
25	B 座北门台阶	30			
26	B 座南门台阶	50			
1	A 座电梯轿厢	16		7 月	
2	A 座南北 1 层电梯厅	36			
3	A 座南北 1 层卫生间	54			
4	A 座一层北大堂地面	150			
5	A 座一层通道地面	444			
6	A 座二层走廊地面	310			
7	A 座大法庭卫生间	45			
8	A 座三层走廊地面	200			
9	A 座法官俱乐部	131			
10	A 座阳光廊	450			
11	A 座北门台阶	150			
12	A 座大台阶	200		8 月	
13	B 座客梯电梯轿厢	20			
14	B 座货梯电梯轿厢	5			
15	B 座西门门厅	25			
16	B 座北门厅	35			
17	B 座西门台阶	34			
18	B 座北门台阶	30			
19	B 座南门台阶	50			
20	A 座三层环廊地面	140			
21	A 座南北电梯厅 2-6 层	180			
22	A 座南北卫生间 2-6 层	405			
23	A 座南北电梯厅 7-11 层	180			
24	A 座南北卫生间 7-11 层	405			
25	A 座四至七层走廊	987		9 月	

26	A 座八至十一层走廊地面	987				
1	A 座电梯轿厢	16		10 月		
2	A 座南北 1 层电梯厅	36				
3	A 座南北 1 层卫生间	54				
4	A 座一层北大堂地面	150				
5	A 座一层通道地面	444				
6	A 座二层走廊地面	310				
7	A 座大法庭卫生间	45				
8	A 座三层走廊地面	200				
9	A 座图书馆	131				
10	A 座阳光廊	450				
11	A 座北门台阶	150				
12	A 座大台阶	200		11 月		
13	B 座客梯电梯轿厢	20				
14	B 座货梯电梯轿厢	5				
15	B 座西门门厅	25				
16	B 座北门厅	35				
17	B 座西门台阶	34				
18	B 座北门台阶	30				
19	B 座南门台阶	50				
20	A 座三层环廊地面	140				
21	A 座南北电梯厅 2-6 层	180				
22	A 座南北卫生间 2-6 层	405				
23	A 座南北电梯厅 7-11 层	180				
24	A 座南北卫生间 7-11 层	405				
25	A 座四至七层走廊	987		12 月		
26	A 座八至十一层走廊地面	987				

说明：1. 一台机器双人操作，平日 19:00-22:00 周六日和假日 8:00—18:00 循环操作（重点区域先期操作）

2. 全年石材养护至少四次

（五）日常清洁保养

专业养护人员 2 人，循环保养；

大理石地面的保养内容

1. 大理石地面保养必须保证每年至少四次，保养标准应达到目视地面无灰尘，光洁明亮，可映出物体轮廓，延长石材使用寿命；

2. 地面起蜡：

- ◆ 起蜡前将“暂停使用”告示牌放在工作现场出入口或周边位置；
- ◆ 将起蜡水稀释后注入擦地机的水箱中；
- ◆ 套好针座、洗地百洁垫；
- ◆ 接通擦地机电源，按动机身电源开关和水箱开关，将起蜡水均匀擦在地面上；

◆ 控制机器保持 50 米/分钟的速度，由左至右来回走动 2—3 次进行刷地起蜡工作；

- ◆ 上、下行距之间互叠 10cm；
- ◆ 用吸水机吸干地面后，再用清水清洗两次，吸干并拖干净地面；
- ◆ 待地面吸干后再进行封蜡；

c) 封蜡

- ◆ 将落蜡拖头套在落蜡架上；
- ◆ 把拖头浸透蜡水然后放在压水器上压干少许（约两下）；
- ◆ 将蜡水均匀涂在地面下；
- ◆ 操作时应一层一层地蜡水均匀托在地面上，待每层蜡水干透后再进行第二层的封蜡操作；

◆ 封蜡层数一般 3—5 层，三层底蜡两层面蜡。

3. 两天后待最后一层蜡干透后再用抛光机进行抛光，直至光亮为止。

瓷地面的清洁保养

日常清洁保养:

1. 扫净地面后将全能水稀释(1: 30)后用拖把将地板拖干净;
2. 将吸尘剂喷在尘推上对地板进行推尘, 每天数次;
3. 对污染较重部位应用稀释的盐酸清洁。

专业养护人员 2 人, 每周循环保养, 每月一次用擦地机、百洁垫、清洁剂全面清洁地面

操作时应注意:

1. 使用稀释盐酸清洁时应注意防止盐酸腐蚀金属设施;
2. 全面清洗地面应在晚上进行。

瓷地面清洁保养标准应达到: 目视地面色泽光鲜。

木地板的清洁保养

日常清洁保养: 专业养护人员 2 人, 每天晚上循环保养

1. 扫净地面后用微湿的抹布擦去地面上的污迹;
2. 将适量静电吸尘液喷在尘推上推尘。

木质地面的月保养

1. 起蜡:

- ◆ 将擦地机套上针座和钢丝棉垫;
- ◆ 电源接通擦地机, 按动机身电源开关;
- ◆ 控制机器保持在 40 米/分钟的速度, 由左至或来回走动 2—3 次进行刷地

起蜡工作;

- ◆ 上下行距互叠 10cm。

2. 封蜡: 将木地板蜡均匀地涂在地面上。

3. 抛光时: 用擦地机和百洁垫进行磨光, 直至地板光亮。

木质地板清洁保养标准应达到: 清洁无灰尘、保持原色、光泽柔润。

(六) 罚则

未能按照上述标准及流程完成地面石材清洁保养的, 定四级事故。

十七、制服清洗、理发服务

（一）制服清洗服务

1. 内容

院洗衣房设在B座地下一层，工作时间为周一至周五：上午9:00-12:00，下午13:30-17:30；使用范围：全院在编干警、聘任制法警、书记员；

（1）全院干警冬、夏制服、白衬衫、法袍、警服、执行服清洗熨烫及简单缝补；

（2）值班室床上用品的清洗、熨烫及简单缝补。

2. 清洗范围（可视情况按甲方要求进行调整）

（1）法袍、干警制服；

（2）制服棉大衣；

（3）警服、法警执行服

（4）值班室床上用品

3. 收取送洗衣服时，洗衣员应进行仔细检查，发现有破损应当面向洗衣者说明并做好机录；

4. 洗衣员对送的洗衣物逐项进项电脑登记保存；洗衣员遵守洗衣操作规程、损坏、丢失衣服按有关规定进行赔偿；

5. 洗衣员遵守设备设施的正确操作规程，下班前及时关闭电源及供水系统，以免造成财产损失。

3. 清洗管理制度

➤ 负责本单位各种因执法执勤、值班备勤所需被服、巾单和服装的洗涤、干燥。

➤ 严禁洗涤、干燥、熨烫私人被服、巾单和服装；

➤ 做好洗涤用料的领取手续，按量下料、节约用料、用水、用电，做好每项清洁工作，保持洗衣房整洁卫生；

➤ 做好登记、收交等手续，收发被服当面清点签名、破损被服，应标注、注明，防止差错、遗漏和丢失；

➤ 严格遵守操作规程和分类洗涤制度，做到被褥与服装分开，有色与无色分开；

➤ 员工应熟练掌握各类设备性能、严格执行操作规程,爱护机械设备,定期维修保养,不准超负荷运转或空转,确保洗衣质量,防止发生事故。如洗衣机出现故障等现象,要及时报告管理人员;

➤ 保持洗衣房整洁卫生,不得在洗衣房内吸烟、吃东西、乱丢杂物;使用员使用完毕后要负责关好门、窗、水、电器,不得疏忽大意。

4. 消毒处理

➤ 清洗与未清洗的被服,要分别放置,并设有回收污染被服和发放清洁被服两个窗口;

➤ 对污染严重被服,收回后要用化学消毒剂溶液浸泡二小时,再进行清洗;

➤ 保持工作环境整洁,室内要经常消毒。对收回未洗的被服应放置一起,不

➤ 准随地乱扔、乱放;

➤ 员工每次工作完毕时,手要进行清洗、消毒。回收污物被服的工作人员须穿工作鞋和带口罩。室内经常通风换气和消毒。

➤ 洗衣粉、洗洁精、消毒剂各种物品应整齐分类放置,以免错拿、错用;

➤ 工作服要消毒清洗,禁止使用工业洗衣机洗涤内衣、内裤、袜子等。洗衣机做到定期消毒;

➤ 洗后清洁工作服整齐晾置于晾衣架上,晚上开紫外灯照射杀菌;

➤ 使用消毒剂时应注意避免腐蚀地面和墙面。

5. 洗涤质量标准

➤ 在洗涤之前,要先检查衣服的袖口、衣领等容易脏的地方,喷洒去污药水。特别是沾有难以处理的污渍的衣物必须先行刷清、冲洗,再按程序进行洗涤;

➤ 10~15 分钟之后,按照衣服的不同类型选择正确的洗涤剂,投入水洗机中进行洗涤。衣物的重量要与机器的容量相适应;

➤ 准确掌握水温 and 冲洗时间,深色和杂色的衣服应在 35℃ 以下的水温中洗涤 10 分钟左右;白色的衣物则应在 60℃ 以下的水温中洗涤,时间最好在 10 分钟以上;

➤ 将洗好的衣服进行烘干,将烘干温度控制在 60℃ 以下。

6. 洗衣房日常管理措施

➤ 洗衣房工作人员要时刻树立以员工为本的理念,积极努力做好工作,不断提高服务质量,创优质服务;

➤ 待人礼貌和气,服务主动热情,不准与职工或他人吵架斗殴,不准隐瞒事故及个人过失;

➤ 制定洗衣房内部规章制度,工作流程,洗、熨烫等质量标准等;

➤ 收衣物前检查衣服是否完整,有无破损,且衣物要按照号码记数,要求准确无误;

➤ 严格按工作程序与标准工作,确保衣物洗涤、熨烫质量,保证衣物准时完成与及时送回。如员工反映洗涤不干净,且情况属实,员工有权拒收所洗物品。尽量避免事故,出现人为过失,责任自负;

➤ 熟悉各种机器设备的使用方法,按规定操作机器确保人身与设备的安全。认真做好机器设备的清洁维护工作,保持工作区域的卫生清洁,整齐;

➤ 工作期间应随时查看机器的运转情况,发出故障时要及时报修,机器运转中,不得离岗;

➤ 每日做好准备工作,按工作程序,开启,操作,关闭设备;

➤ 申领所需物品,并控制使用,增强成本意识。做好生产记录和每日工作记录;

➤ 随时与综合事务中心保持联系,接受要求,听取意见与建议。

7. 洗衣房工作程序

(1) 收衣程序

➤ 收衣时间根据甲方领导及工作人员的时间安排。

①核对

➤ 清点洗衣袋内件数与洗衣单是否符合,用红笔将颜色标明于洗衣单(若有

➤ 不对状况须向相关人员反应);

➤ 将特殊衣服的特征、颜色注记于洗衣单上;

➤ 注意口袋、扣子、质料等是否有瑕疵、染色或掉钮扣等状况,有则立即反应到相关主管领导。

②打号

➤ 由洗衣房人员分别将每件衣物做上记号,编号以日期加上房号为编定标准;

➤ 打号时,凡是麻、棉、耐热纤维品,则记号做在领口内、裤边或各角落易视处;

➤ 洗衣单上如有特殊注明,须另作记号以为识别,如重浆:用红色安全别针别在各角落易见处;快洗:加上彩色布条,用安全别针别在各角落易见处;烫衣:以有号码的布条,用安全别针别在角落易见处。

➤ 同一包袜子且为同色者,别上有编号的布条并串连在一起;

➤ 打完编号的洗衣单交给清洗工清洗。

③分类检查

➤ 已打号的衣物按色泽、种类、品质、厚薄纤维分类,如袜子、内衣裤、衬

➤ 衫大件衣裤分放,深色或白色的内衣裤也要分开;

➤ 再将已分开的衣物分类为水洗、干洗或整烫;

➤ 分类时应顺便按以下内容检查衣服:

● 易褪色、脱染深色、油垢、污秽、不易清洁的挑出特别处理;

● 破损、钮扣脱落、须缝补的客衣挑出,破损的交清洁工登记后送签送,需缝补的洗好后在缝补;

● 检查每件衣服的口袋是否有遗留贵重物品,如有应上交并登记处理;

● 注意衬衫是否有活动领或者其它可以拿下的。

➤ 分类检查完毕,送入各机器内(水、干)迅速开始处理;

● 冲洗:冲洗是衣物在洗涤过程中的第一道步骤,目的是将附着在衣物上的污秽物先用冷水加以冲洗和稀释,以促进洗涤效果;

● 洗涤:依洗涤物的织品种类及污染程度,而使用适量及正确的清洁剂,以获

● 得经济有效及安全的洗涤效果;

● 上浆:对于制服等织品都需要给以浆硬步骤,上浆在洗涤过程中是最后一道步骤;

● 柔软:柔软剂的使用可延长毛巾等织品的寿命,永保毛巾的柔软性,给人使起来有舒适的感觉;

● 清洗:使用高水位的冷水,多次清洗洗涤完成后,可使织物中的残留物除去以达到洗涤的目的,加强洗涤的最佳效果。

④水洗

➤ 依分类人员送来的衣物,依颜色、种类分装入不同的水洗机;

➤ 依洗涤物的厚薄、免烫、干净程度分装入不同吨位洗衣机内;

- 重型洗衣机分隔装载量必须平均;
- 机器装载量避免超过最大洗涤量的 80%;
- 盖板用力旋紧,特别注意有无夹到洗涤物;
- 门板关紧,打开电源钮;
- 洗衣机操作顺序:
- 按电源钮开起动机马达关闭排水孔加冷水起动机迅速最低变速钮开蒸汽钮看水位加清洁剂变更速度换水洗清、排水脱水。

烫:

烫分为平烫,旋转压板烫,衬衫领、袖、胸、背、肩烫,蒸汽烫,成型烫,手烫等。

➤ 平烫:烫床单、口布、台布、枕套的机械;床单、台布、枕套分类烫方便堆放运输;开蒸汽钮、起动机马达钮、风扇钮,按下滚筒距离;依各类布巾调节转速;过分潮湿的布巾重烫;烫好的布巾叠放整齐;非工作时间随即关闭蒸钮;滚筒轴必须经常加油增加润滑,减少轴心磨擦;烫各类布巾时正面朝下,缝纫时朝两侧向前推进;过分潮湿的布巾不可留滞 3 小时以上,以免产生霉斑及恶臭;枕套在烫前,先将每一亲抖平、分色、检视有不洁之处,挑出重洗;未烫完的洗净布品不可留置超过 8 小时,在烫前先洒湿较易烫平;

➤ 旋转压板烫:烫质量重、质地厚的洗涤物(厨房员工的衣帽);欲烫的东西平铺在台面(台面必须随时保持干净,以避免沾上污渍);踩下面起动机旋转板;烫衣时注意钮扣不可压坏;

➤ 衬衣领、袖、胸、背、肩烫:每天开始工作前一定先将不锈钢板面擦净;耐热布必须经常保持干净;按左右台面红钮即可进行烫衣,压平面杆板即解除电源;对于不能耐热的钮扣割下,烫好后再缝上;不锈钢压板面经常擦拭,脏斑点以细砂纸磨掉后涂上清洁剂;发现有活动衬衫板支架板,应取出烫好后才插回

若发现有固定衬衣领支架板,应反面先烫而后正面,反面时间较长,正面时间较短;

➤ 蒸汽烫:对布料较细腻,质地轻、薄,不耐高温的高级品,采用此烫法;洗涤物铺于台面,踩压盖板,加蒸汽一分钟;按解除压盖板及清洁(压盖板及保持耐热布的清洁,有助它吸收灰尘);

➤ 成型烫:烫西装、外套、洋装、旗袍专用机器;洗涤物覆挂于人型布袋

上

➤ 用前后固定板夹紧，扭动蒸汽开关；依照洗涤物的体积，扳动吹气板，经一分钟即关闭蒸汽；

➤ 手烫：辅助成型烫无法完成的部分；特殊材质的处理(低温)；非工作时间时电源插头必须拔掉；烫斗经常保持光亮。

⑤衣物洗涤整理及送回

A. 衣物的收集

➤ 洗衣房技术员带洗衣篮至各洗衣机收集已洗、烫干净的衣服；

➤ 收集散装衣服时，依衣服类别分开放置，且类似的衣物尽量放在一起；

➤ 将衬衫放在衬衫包装台处理；

➤ 吊挂衣服：将签纸填上房号，钉在衣架上，并按楼层房号顺序吊挂在吊挂架。

B. 衣物的检验

➤ 洗衣房整衣员在包装前必须详细检验每一件衣服；

➤ 检视有无需回洗或重烫的衣服，若发现该类情形，应立即尽快再次处理，已处理好的回洗、重烫衣物应再一次进行检验；

➤ 若发现有缺少扣子，以及有裂缝应挑出缝补。

C. 包装

➤ 一般单件衣物叠好后用塑胶袋包妥，用封口机封口，且塑胶袋填上宿舍号，衬衫则用衬衫板、领衬及腰带包装好；

➤ 用板架包装，且在板架上填上房号，然后套上塑胶袋，按顺序挂在吊挂架上；

➤ 注意特殊交待的衣物是否确实办妥再行包装。

D. 核对洗衣单

➤ 原则上是一边包装一边核对，包装完毕再行核对与洗衣单上的数量是否相符，并注意是否另有吊挂数；

➤ 核对无误，将洗衣单贴在塑胶袋上，并在洗衣单上注明包数及挂数；

➤ 如果无包数只有吊挂衣物，则将洗衣单贴在衣架上即可。

E. 整理

➤ 打包且核对过的衣服全部依顺序摆放在包装台的衣物柜内

➤ 将全部衣物清洗登记表核对,便校对件数,确定当天全部送衣均已洗好送回;

工作人员来领取衣物时,按相应顺序依次分发给他们。

(二) 理发室服务

1. 服务要求

(1) 理发室服务时间为:周一至周五:上午 9:00-12:00,下午 13:30-17:30,工作时间理发员应保持在位,不得擅自离岗;

(2) 保障本院工作人员仪容仪表整洁,达到法院工作人员要求,为本院工作人员(含来院离退休人员)提供理发服务,甲方可视情况进行调整;

(3) 带有传染性疾病患者不得进入理发室;

(4) 理发员负责对理发用具及时消毒,用后摆放整齐,并随时清理地面卫生,保持室内干净整洁;

(5) 理发员应遵守设备设施的正确操作规程,下班前及时关闭电源,以免造成财产损失。

2. 服务方案

➤ 理发室内应保持环境应整洁、明亮、舒适。

➤ 理发室内应有运转正常的消毒间或消毒设施,供理发人使用的毛巾、理发(美容)工用具、胡刷应一客一换一消毒。

➤ 理发室应有标记清楚、单独存放的供头癣等皮肤病患者专用的理发工具箱。

➤ 理发毛巾及刀具应分开使用,清洗消毒后的工具应分类存放。

➤ 理发用大小围巾要清洗交换,每天更换一次。

➤ 工作人员操作时应着洁净工作服,进行理发、剪发时应戴口罩。

3. 安全控制措施

➤ 成立卫生管理组织,设立卫生管理人员,健全卫生管理制度,建立卫生资料档案。

➤ 带有传染性疾病患者不得进入理发室。

➤ 配置公共用具清洗消毒设施,保持正常使用,公共用品数量足够,分类专柜存放。

- 理发用品符合有关卫生规定要求。
- 理发人员操作时穿清洁干净的工作服，清面时戴口罩。服务人员在服务前双手进行清洗消毒，工作时要戴口罩。
- 室内禁止吸烟，并有明显的禁烟标志。
- 保持室内外环境整洁卫生，室内无积尘，地面碎发及时清扫，工作台面和理发工具表面无碎发残留。

4. 质量控制措施

- 遵守国家《公共场所卫生管理条例》，自觉接受卫生监督机构和群众的监督。
- 从业人员（包括临工、帮工）必须进行健康检查和卫生知识培训，领取合格证明后方可持证上岗，每年一次。
- 理发的环境应整洁、明亮、舒适。随时清扫地面废弃物，并有专门容器存放。
- 有健全的卫生管理制度，店内应有消毒设施或洗消间。
- 理发工具、胡刷用后应消毒。清洗消毒后的工具应分类存放，严禁一次性的刀片重复使用。理发用大小围布要经常清洗更换，毛巾每客用后应做到一客一洗一消毒。
- 工作人员操作时应穿清洁干净的工作服。工作人员在服务前双手必须清洗消毒，工作时要戴口罩。

（三）罚则

未能按上述规定标准完成清洗制服服务或理发服务的，定五级事故。

十八、办公家具搬运服务

（一）服务内容

院内、办公区内办公家具搬运及会议桌椅摆放。

（二）服务方案

1. 按照甲方要求，应安全、准时、准确地将所涉及设备搬运就位到甲方指定的地点。同时，结合任务实际需求，由工程部、保洁部、绿化等项目组派人组成

搬运组。

2. 按照会议要求，应安全、准时、准确地摆放桌椅保障会议顺利召开。

3. 家具拆装、搬运服务流程：

(1) 当项目部接到甲方相关部门发来的搬运单后，由项目负责人签字确认。

(2) 由项目负责人派工至搬运组。

(3) 搬运组接到派工单后及时联系甲方单位需要搬家部门，并确认搬家物品及拆装要求。

(4) 搬运组安排人员到达现场，完成家具的拆除，并将拆除后的家具、物品进行清点与甲方人员一同将送达新办公室。

(5) 搬运完成后，清扫拆除家具的办公室。

(6) 在新办公室安装已拆除的办公家具，并将安装好的家具按甲方要求摆放到位。

(7) 完成新办公室卫生清扫。

(8) 通知物业办公室搬家完毕，并填写搬运派工单。

(9) 办公室对服务满意度进行回访。

(10) 回复甲方相应部门。

4. 服务要求：

为满足甲方的服务要求，提高服务质量，将搬家服务内容及要求汇总如下：

(1) 根据甲方需求，提出搬家时间、地点、物品等；

(2) 根据时间协助打包事宜，桌椅拆除准备工作，将柜内贵重物品由本人进行打包；

(3) 搬运过程中，做好物品的保护，以免在搬运过程中造成损坏；

(4) 到达指定位置后，由需求方指定摆放位置，将桌椅组装好，调试正常后，根据要求进行摆放；

(5) 将所有物品摆放整齐后将所产生的垃圾同时全部打包带走；

(6) 如在搬运过程中发生损坏、破损情况要第一时间向本人及甲方第一时间进行汇报，根据实际情况进行处理；

(三) 罚则

未按甲方要求的时间完成搬运服务的，定五级事故。

十九、落实节约型机关建设相关要求

按照北京市机关事务管理局关于印发《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》的通知的相关要求落实。

（一）节能管理

1. 乙方应协助甲方规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等；定期检查维护建筑维护结构继门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透；协助甲方在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传。

2. 乙方应加强照明巡查、及时检查灯况，根据不同季节、不同天气条件下自然光照特点和不同时段照度需求，协助甲方优化门厅、走廊、通道等公共区域使用结束后关闭照明，杜绝“白昼灯”；会议室、楼道、卫生间等公共区域使用结束后关闭照明，杜绝“长明灯”；如无甲方或相关部门明确要求，平时不开启景观照明。

3. 乙方应按照夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的空调温度控制标准设定会议室、餐厅、楼道等室内场所空调温度。

4. 乙方应对甲方新风系统、空调系统、电动车充电桩、开水器等用能设备根据不同工作日、休息日、节假日等因素个性化设置使用时段。

5. 乙方应协助甲方统计能耗数据，定期对用能状况进行分析，开展用能诊断，挖掘节能潜力，提高能源利用效率，确保达到所属行业能耗定额标准，规范合理用能，对于超过定额的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

（二）节水管理

1. 乙方应协助甲方采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助甲方有序更换或改造；定期检查供水观望，及时修复漏点，减少水资源浪费；张贴节水宣传海报、标识，协助甲方开展节水宣传活动。

2. 会议活动用水

乙方应根据会议活动的人数和时间，合理估算会务服务热水用量，按需供水，

减少“半壶水”“半杯水”浪费。如无甲方明确要求，不主动提供瓶装水，确需瓶装水的，优先提供小瓶水，并提示带走未喝完的半瓶水。

3. 绿化景观用水

乙方应根据植被种类、季节、气温、降水情况按需浇灌，杜绝大水漫灌；根据土壤温湿度或根据天气情况调整灌溉计划，加强浇灌值守，防止过度浇灌和溢水；景观用水应循环利用。

4. 保洁用水

乙方应协助甲方在开水间设置尾水和剩水回收装置，用尾水和剩水清洗抹布拖把，取用水应根据保洁任务按需适量，避免造成浪费。

5. 其他用水

乙方应协助甲方在卫生间、开水间、食堂等区域使用感应式水龙头，冲厕优先使用中水，淋浴间采用节水型混水器、节水型花洒。

6. 用水统计和分析

乙方应协助甲方规范统计用水数据，对次级用水单位和主要用水设备分别计量，定期对用水状况进行分析；协助专业机构定期开展水平衡测试，定期开展用水巡查，挖掘节水潜力，提高用水效率，确保达到所属行业用水定额标准及属地水管理部门下达的用水指标，规范合理用水，对于超过定额指标的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

（三）生活垃圾分类

1. 乙方应协助甲方按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新张贴规范。

2. 乙方应协助甲方加强收集容器日常维护管理，确保无破损、无满冒、无异味，周边环境清洁卫生，收集容器出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；对可回收物实行定期定点收集，确保各类可回收物分类收集、分类暂存；在严格“四分类”基础上，细化可回收物种类，按照《北京市可回收物指导目录》，分类收集纸类、塑料、金属、玻璃、织物等，做到可回收物应收尽收，全部进入资源循环体系。

3. 乙方应协助甲方将分类后的生活垃圾交由有相应资质的单位进行分类运输；确保各类生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输，建立完整的清运记录和台账数据，实现全过程溯源管理；严禁混收混运，避免不同类型垃圾的交叉污染。

4. 乙方应协助甲方开展生活垃圾分类宣传活动，通过张贴海报、发放宣传手册组织培训讲座等方式，提高干警对生活垃圾分类知晓率和参与度。定期组织相关工作人员开展垃圾分类培训，更新垃圾分类专业知识，加强实操指导。

二十、浴室服务

（一）浴室管理规定

为加强浴室管理，规范沐浴行为，维护沐浴秩序，特制订本规定。

- （1）浴室开放时间为工作日：周一至周五；
- （2）本浴室为内部浴室，严禁带外单位人员进入；
- （3）凡患有皮肤病及传染病疾病者禁止入内；
- （4）注意节约用水，防止“跑”“冒”“滴”“漏”，禁止在浴室内洗涤衣物；
- （5）浴室内禁止吸烟，维护好浴室的清洁卫生，不乱扔杂物；
- （6）禁止私自拆卸花洒，禁止在无花洒的洗浴位置沐浴；
- （7）浴室更衣柜内、顶上及设备间禁止存放个人物品；
- （8）请勿在饮酒后和身体不适的情况下入浴；
- （9）爱护浴室内的各种设备设施及配套用具，如系非正常损坏责任人照价赔偿；
- （10）公共洗浴用品用完后放回原处，方便自己，方便他人；
- （11）浴室服务人员加强浴室管理，坚守岗位，严格按照规定时间开放及关闭浴室，及时劝阻不文明行为，对于不听劝阻者，将情况及时向甲方反馈；
- （12）请使用人员保管好自己的贵重物品。

（二）服务要求

- （1）按规定时间开关浴室。
- （2）浴室内卫生，地面、墙面、沙发、桌椅、衣柜内外、鞋柜内外。
- （3）及时补充浴室及卫生间所需物品。
- （4）公用鞋、床、室内地面、卫生间进行消毒。

（三）服务标准

（1）带好清洁用具：揩布、清洁剂、刷子

（2）清除垃圾

①把浴室内所有垃圾放入垃圾袋内，并投入工作车的垃圾袋内。

②把其中如肥皂头等可以利用的物品集中放在清洁篮内。

（3）清洁面盆和台面

①将使用人的物品移放至一边，清洁完后复位。

②关闭面盆出水口，用清洁剂清洁整个面盆、皂碟和五金配件。

③放水清洗面盆，打开出水口清洗下水口周围和盖子。

④擦干面盆、皂碟和五金配件，擦清面盆、台面及污渍。

⑤擦亮五金配件。

（4）清洁镜面及灯具

①擦清镜框和镜面，擦去水迹和脏痕。

②清洁灯具和灯罩。

③擦清面巾架。

（5）清洁公用鞋、床

①用清洁消毒剂和刷子清洁公用鞋、床。

②放水冲洗。

③用抹布清洗公用鞋、床表面

④清洁床四周，鞋里鞋底。

⑤公用鞋放置“已清洁消毒”处。

（6）清洁墙面、门窗、排风口和地面

①开启排风机，查看设备是否正常。

②揩擦墙面，除去污渍。

③清洁门窗、揩去浮灰。

④清洁地面，并擦干。

（四）罚则

浴室服务未能按上述标准完成的，定五级事故。

二十一、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险

（一）乙方明确自己的维修责任范围后，应切实履行相应职责。

1. 对于自行维修养护的共用部位和设备设施需要定期检查排查消除隐患；
2. 加强设备运行管理、重点部位设置警示标识标牌，同步做好巡查和维修记录台账；
3. 对于外包的专业设施如电梯等，要监督外包单位履行其职责并做好相应评估记录。
4. 公众责任险、物业管理责任保险，可以对物业公司在物业服务过程中的突发事件损失进行赔偿，在一定程度转移了部分突发事件给物业公司带来的不确定风险。

我公司将根据甲方要求按标准投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

（二）罚则

乙方未投保上述保险的，造成的损失均由乙方负责承担赔偿责任。

岗位人员明细编制表

序号	部门	岗 位	人数	备 注
1	项目部	项目经理	1	
2		项目经理助理	1	
3		办公室文员	1	
4		库房管理员	1	
5	会议服务部	会议服务主管	1	
6		会议服务领班	1	
7		会议服务员	4	
8	理发室	专业理发师	2	
9	洗衣房	专业洗衣工	3	
10	工程部	工程主管	1	
11		工程综合维修领班	2	
12		工程综合维修工	4	
13	中控运行部	中控室运行主管	2	
14		中控室值守	17	
15	工程运行保障部	高压配电值守	12	
16		空调、热力站巡视	4	
17		立体车库操作班长	1	
18		立体车库值守操作员	3	
19	环境保洁部	保洁主管	1	
20		保洁领班	2	
21		保洁员	27	
22		早班送水员	2	

23		专业石材养护人员	2	
24		绿化员	2	
25		垃圾清运员	1	
合 计			98	

说明：

附件三、投标分项报价表

物业服务费分项报价表

序号	物业管理项目及测算价格组成	单价（元）	数量	合价（元）	占总成本
1	管理人员工资、社保及福利费等	32624.12	12	391489.44	5.16%
2	清洁卫生服务费	143250.00	12	1719000.00	22.66%
3	会议服务费	51564.59	12	618775.08	8.16%
4	设施设备运行及零维修费	185939.89	12	2231278.64	29.41%
5	消防设施值守费	96133.33	12	1153600.00	15.21%
6	洗衣、理发人工费	38221.82	12	458661.80	6.05%
	绿化服务费	13508.33	12	162100.00	2.14%
7	公共设施维护费（化粪池清掏、消杀、石材养护）	13000.00	12	156000.00	2.06%
8	公众责任险	833.33	12	10000.00	0.13%
9	合计			6900904.96	
10	利润	17252.26	12	207027.15	2.73%
11	税金	39804.42	12	477653.04	6.30%
12	总计			7585585.15	100.00%

