

合同登记编号:

## 物 业 服 务 合 同

项目名称: 羊坊店(含玉渊潭)办公区物业服务

委 托 人:  
(甲方) 北京市测绘设计研究院

受 托 人:  
(乙方) 北京首开方庄物业服务有限公司

签订地点: 北京市海淀区

签订日期: 2024 年 7 月

有效期限: 2024 年 7 月 18 日至 2025 年 7 月 17 日

依据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规规定，在自愿、平等的基础上，甲方将羊坊店南院、北院及玉渊潭办公区委托乙方实行全面物业管理，经甲、乙双方协商一致，签订本合同。

## 一、总 则

### 第一条 物业基本情况

物业项目名称：羊坊店（含玉渊潭）办公区物业服务

物业项目地点：北京市测绘设计研究院羊坊店办公区、玉渊潭办公区

## 托管理内容及期限

### 第二条 甲方委托乙方物业管理的内容

办公楼物业管理技术服务方案中所有服务项目，包括但不限于设备运行、保洁、保安等。

设备运行管理具体内容见乙方投标文件。

### 第三条 委托管理期限为壹年，即 2024 年 7 月 18 日起至 2025 年 7 月 17 日止。

若遇甲方搬迁、变更办公地址、更换使用单位等情况，需要提前解除本合同的，甲方应提前 15 日书面通知乙方，双方签订终止协议，且甲方无须承担违约责任。

## 三、双方的权利及义务

### 第四条 甲方的权利和义务

1. 审定乙方拟定的物业管理制度。
2. 检查、监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
3. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算。
4. 有权要求乙方撤换不称职的人员，使办公楼的管理水平达到办公楼物业管理技术服务方案中所确定的标准。
5. 保证其委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。
6. 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，由乙方统一归档。
7. 协调、处理并负责最终解决本合同生效前发生的管理遗留问题。
8. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育等活动。
9. 支持并配合乙方的管理工作。
10. 有权对乙方按照合同的约定配备的岗位人员数量及提供的维修、保安、保洁服务

质量等进行检查。

11. 在国家法律、法规有明文规定必须实施专业化维护的设备、设施（如电梯、消防等）和新增加安装的设备、设施为专利产品、独家供应和维保独家经营的，由甲方委托专业厂家进行维护保养并由甲方另签订单项维护保养合同。乙方对该等设备、设施进行日常的运行和管理。

### **第五条 乙方的权利和义务**

1. 根据有关法律法规之规定及本合同的约定，制订物业管理制度，该物业管理制度，须报甲方审议后方可施行；按照本合同约定的物业管理服务质量标准提供合格的物业服务。

2. 负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备等的年度维修养护计划，计划经甲方审议后方可由乙方组织实施。乙方对该年度维修养护计划负责，不因甲的审议而减轻或免除乙方的责任。

3. 向甲方和出租房使用人告知物业使用的有关规定；当其装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。对甲方、出租房使用人违反法规、规章、物业管理制度的行为，在劝阻无效的情况下，提请甲方主管部门处理。

4. 不得擅自占用办公楼的公共设施和改变使用功能。

5. 经预先通知并得到甲方认可（紧急情况除外）后，可以进入办公楼相关区域，进行维修、履行其他管理职责。

6. 经甲方书面许可，乙方可选聘专业公司承担办公楼的专项管理业务，乙方对该专业公司的行为承担法律责任；未经甲方书面许可，乙方不得将对本物业的管理转让给第三方，否则乙方应承担相应的责任。

7. 乙方有义务每季度向甲方公布物业管理服务工作内容记录及账目。

8. 乙方须设立设备设施台账、运行维修档案及各类技术修改后材料、图纸、文件。

9. 乙方派驻甲方的工作人员必须完全符合和遵守我国法律法规（包括法律、行政法规、地方性法规以及有关行政部门颁发的行政规章）的规定和要求。乙方派驻甲方的工作人员应遵守甲方的各项管理制度。

10. 保安人员必须经过培训合格或者是退伍军人，男性。保安人员须安全意识强，形象素质好，身高 1.70 米左右，五官端正，身体健康，具有较强的专业素质和敬业精神。

11. 乙方派驻甲方的工作人员必须进行岗前培训，培训合格后方可派驻甲方，乙方工作人员的服务意识和所服务内容应达到甲方需求，保证服务质量。

12. 乙方必须保证员工队伍的稳定性；未经甲方同意，不得擅自调整保安、工程等人员；乙方应将其所属人员的情况每季度上报甲方。

13. 乙方在办公楼设备、设施日常维修过程中，在物业管理范围之内，经维修可具备使用功能的零配件的更换由乙方负责。需更换的配件单价在 500 元以下（含 500 元）的，由乙方负责免费更换维修；零件单价在 500 元以上的，由乙方报请甲方确认后，由甲方负

责更换。

14. 未经甲方书面允许，乙方不得向第三人泄露、转让甲方的有关信息，不得将获得的甲方有关信息用于本合同外的其他用途。违反以上要求，给甲方造成损失的，须赔偿甲方因此产生的全部损失。

15. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交办公楼物业管理的全部图纸、档案、资料，并须经甲方书面确认。

## 四、物业管理服务质量

### 第六条 乙方须按下列约定，实行目标管理

1. 制定物业管理制度、服务质量标准、各工作岗位考核标准、奖惩办法，并严格执行制度。

2. 应用计算机等现代化管理手段进行科学管理。

3. 图纸档案资料齐全，用户档案规整，建立客户回访制度及回访记录。

4. 楼层有明显标志及引路方向，保持外观完好整洁、统一有序。

5. 制订设备专人专管的岗位责任制，定期巡回检查、维修保养。保证设备及机房安全运行，达到服务方案中双方约定的标准。

6. 配备所需各种专业技术人员，持证上岗。

7. 保证供电系统的正常运行，及时预先发现有关潜在故障并予以排除，出现故障后须及时排除，限电、停电时应提前通知甲方管理人员。

8. 积极开展消防知识、消防法规的培训，定期试用、演练，以保证消防控制系统设备齐全，完好无损。

9. 定期巡视检查水系统设施，避免跑冒滴漏现象的发生，确保排水系统通畅。

10. 市政公用设施完好，无随意改变用途的现象，做到公用照明、通讯、邮政设备设施齐全，道路通畅，路面平坦，有交通标志，车辆停放规定健全。

11. 完善并落实环境卫生管理制度，做到环卫设施齐全；实行标准化清扫保洁，安排专人检查监督。公共区域无随意堆放杂物和占用现象，无乱设摊点、乱写、乱划现象。

12. 办公楼实行门卫及24小时保安制度，保安人员标志明显，工作规范，纪律严谨，随时消除重大安全和消防隐患，杜绝事故发生。

13. 积极开展精神文明建设，定期组织健康有益的文娱活动，与当地的街道办事处、派出所积极配合，开展各项工作。

14. 协助甲方督促承建商和设备供应商完成遗漏工程及进行各种改良维修工作，保证正常运行。

15. 确保无员工失职造成设施、设备损坏及对服务质量的重大投诉。

## 五、物业管理服务费用

### 第七条 物业管理费

1. 本项目服务期限壹年，物业服务费总金额为人民币（含税）3257680.68元/年，大写：叁佰贰拾伍万柒仟陆佰捌拾元陆角捌分；

2. 物业管理费缴纳期限及方式：甲方按月支付乙方服务费，即每服务满一个月后，5至10日内，以支票或转账形式支付上月服务费：271473.39元/月，大写：贰拾柒万壹仟肆佰柒拾叁元叁角玖分。甲方支付任何款项前，乙方须出具等额有效增值税专用发票，否则甲方有权拒绝支付相应款项，无需承担任何违约责任。

计算方法：实际物业管理费=合同履行天数/365\*物业服务费总金额。

3. 因乙方未按时提供发票造成的甲方付款延迟，不构成甲方的违约责任。

甲方名称：北京市测绘设计研究院

地址/电话：北京市海淀区羊坊店路15号 010-63981876

纳税人识别号/统一社会信用代码：1211000040071028X8

开户银行：中国农业银行北京羊坊店支行（行号：103100003073）

银行账号：11030701040000405

乙方名称：北京首开方庄物业服务有限公司

经营地址/电话：北京市丰台区方庄住宅区芳群园二区12号楼/67653638

纳税人识别号/统一社会信用代码：9111010610218172XD

开户银行：工商银行方庄支行

银行账号：0200053809024585312

## 六、违约责任

**第八条** 除特殊情况外，甲方逾期缴纳物业管理费的，从逾期之日起，甲方每延迟一日按应缴当月应付管理费金额的万分之一加收延迟违约金。延迟违约金最高不超过甲方应付未付的金额总和。

**第九条** 乙方违反本合同第五、六条和物业管理技术服务方案中的各项约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，期限内未完成整改的，每延迟一日应向甲方支付物业管理费总额的万分之一违约金，乙方逾期未整改或经整改质量仍然达不到质量标准的，甲方有权终止合同；对给甲方造成的损失，乙方应予赔偿。

**第十条** 未经甲方书面许可，乙方擅自转委托或内部承包经营的，甲方有权解除本合同，乙方应退还已经收取的报酬并支付合同金额5%的违约金。

**第十一条** 在履行本合同的过程中，乙方派驻甲方的工作人员所遭受的一切人身损

害及财产损失，均由乙方自行承担。

**第十二条** 在履行本合同的过程中，乙方派驻甲方的工作人员因故意或过失侵害他人人身、财产的，由乙方承担由此产生的一切法律责任。

**第十三条** 乙方违反保密义务给甲方造成损失的，应当承担相应的责任。

**第十四条** 任何一方当事人无正当理由终止履行本合同或提前终止合同，均应向对方支付违约金人民币 10 万元。

**第十五条** 甲方发现乙方及其派驻甲方的工作人员有涉及刑事责任、不诚信、严重过失及故意违约等损害甲方利益的行为的，有权立即终止本合同而无需另行通知。

**第十六条** 因乙方的过失导致办公楼内所发生的人身伤亡或财产损失以及因此而产生的法律责任，由乙方承担。

**第十七条** 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能的，乙方应及时发现并通知甲方，由甲方承担整改费用。

## 七、附 则

**第十八条** 本合同履行期间，如遇不可抗力，致使本合同无法履行的，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第十九条** 本合同在履行过程中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门调解。协商不成的，双方同意由委托物业即甲方办公楼所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

**第二十条** 合同期满时本合同效力自然终止。任何一方如愿续约，应在本合同期满前 1 个月内，向对方提出书面意见，经双方协商一致后，重新签订合同。

**第二十一条** 自本合同生效之日起，乙方根据甲方委托管理的事项，办理验收接收手续。

**第二十二条** 本合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规、规章的规定执行。

**第二十三条** 本合同项下的附件是合同的组成部分，与合同其他条款具有同等效力。

**第二十四条** 本合同自双方授权代表或负责人签字并盖单位印章之日起生效。本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，每份均具有同等法律效力。

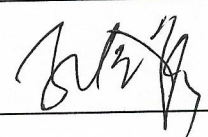
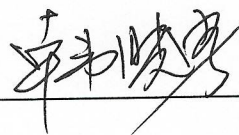
**第二十五条** 甲乙双方在合同履行期间，如社会最低工资及社会保险进行政策性调整，双方协商后进行调整，并签订书面补充协议。

**第二十六条** 本合同未尽事宜，双方可签订书面补充协议，有关协议及双方认可的来往电报、传真、会议纪要等，均为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充内容与本合同有抵触的，以补充协议为准。

**第二十七条** 本合同在履行过程中发生争议，双方当事人应协商解决；如协商不成，双方约定向北京市海淀区人民法院诉讼解决。

**第二十八条 附件**

1. 北京市测绘设计研究院羊坊店（含玉渊潭）物业服务费用明细
  2. 办公楼物业服务管理方案及标准
- （以下无正文）

|             |               |                                                                                              |            |          |                                                                                                                               |
|-------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 委托人<br>(甲方) | 单位名称          | 北京市测绘设计研究院                                                                                   |            |          | <br>合同专用章<br>或<br>单位公章<br><br>2014年7月16日   |
|             | 法定代表人         | (签字)                                                                                         |            |          |                                                                                                                               |
|             | 委托代理人         | <br>(签字)    |            |          |                                                                                                                               |
|             | 承办处室负责人及经办人   | (签字)                                                                                         |            |          |                                                                                                                               |
|             | 住 所<br>(通讯地址) | 北京市海淀区羊坊店路<br>15 号                                                                           | 邮 政<br>编 码 |          |                                                                                                                               |
|             | 电 话           |                                                                                              | 传 真        |          |                                                                                                                               |
|             | 开户银行          | 中国农业银行北京羊坊店支行                                                                                |            |          |                                                                                                                               |
|             | 帐 号           | 11030701040000405                                                                            |            |          |                                                                                                                               |
| 受托人<br>(乙方) | 单位名称          | 北京首开方庄物业服务有限公司                                                                               |            |          | <br>合同专用章<br>或<br>单位公章<br><br>2014年7月16日 |
|             | 法定代表人         | <br>(签字)  |            |          |                                                                                                                               |
|             | 委托代理人         | <br>(签字) |            |          |                                                                                                                               |
|             | 项目负责人及经办人     | (签字)                                                                                         |            |          |                                                                                                                               |
|             | 住 所<br>(通讯地址) | 北京市丰台区<br>芳群园二区 12 号楼                                                                        | 邮 政<br>编 码 | 100078   |                                                                                                                               |
|             | 电 话           | 67653626                                                                                     | 传 真        | 67653670 |                                                                                                                               |
|             | 开户银行          | 工商银行北京方庄支行                                                                                   |            |          |                                                                                                                               |
|             | 帐 号           | 0200053809024585312                                                                          |            |          |                                                                                                                               |

附件一：

| 物业服务费测算表    |             |    |              | 备注 |
|-------------|-------------|----|--------------|----|
| 一、管理人员成本    |             |    |              |    |
| 序号          | 项 目         | 人数 | 全年金额         |    |
| 1           | 项目主管        | 1  | 91368.00     |    |
| 2           | 综合主管        | 1  | 88545.13     |    |
| 3           | 服装费及劳保费     |    | 1300.00      |    |
| 小计 1        |             | 2  | 181213.13    |    |
| 二、设备设施运行维护费 |             |    |              |    |
| 序号          | 项 目         | 人数 | 全年金额         |    |
| (一)         | 房屋综合维修费     |    | 331780.53    |    |
| 1           | 材料费         |    | 40000.00     |    |
| 2           | 人工费         | 4  | 291780.53    |    |
| (二)         | 高压配电运行      |    | 0.00         |    |
| 1           | 材料费         |    | 0.00         |    |
| 2           | 人工费         |    | 0.00         |    |
| (三)         | 消防中控值班      |    | 914176.98    |    |
| 1           | 材料费         |    | 0.00         |    |
| 2           | 人工费         | 15 | 914176.98    |    |
| (四)         | 法定节日三薪      |    | 7216.00      |    |
| (五)         | 维修人员服装费及劳保费 |    | 16650.00     |    |
| 小计 2        |             | 19 | 1269823.51   |    |
| 三、保安服务费     |             |    |              |    |
| 1           | 保安人工费       | 18 | 756000.00    |    |
| 小计 3        |             |    | 756000.00    |    |
| 四、保洁及会议服务费  |             |    |              |    |
| 1           | 保洁员         | 13 | 546000.00    |    |
| 2           | 材料费         |    | 130000.00    |    |
| 3           | 服装费及劳保费     |    | 5850.00      |    |
| 小计 4        |             |    | 681850.00    |    |
| 五、管理酬金（6%）  |             |    | 173,333.20   |    |
| 六、税金（6%）    |             |    | 195,460.84   |    |
| 总 计         |             | 52 | 3,257,680.68 |    |
| 说明          |             |    |              |    |

## (一) 管理人员

| 序号  | 岗 位       | 人数 | 月收入标准                        | 月工资总额   | 年工资总额    | 年保险费     | 合计        |
|-----|-----------|----|------------------------------|---------|----------|----------|-----------|
| 1   | 项目主管      | 1  | 6000.00                      | 6000.00 | 72000.00 | 19368.00 | 91368     |
| 2   | 综合主管      | 1  | 5800.00                      | 5800.00 | 69600.00 | 18945.13 | 88545.13  |
| 3   | 服装费及劳动保护费 |    | 服装费每人每年 500 元+劳动保护用品每年 150 元 |         |          |          | 1300.00   |
| 合 计 |           | 2  |                              |         |          |          | 181213.13 |

## (二) 工程人员

|     |           |   |                              |          |           |          |           |
|-----|-----------|---|------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|
| 1   | 综合维修      | 4 | 4500.00                      | 18000.00 | 216000.00 | 75780.53 | 291780.53 |
| 2   | 服装费及劳动保护费 |   | 服装费每人每年 300 元+劳动保护用品每年 150 元 |          |           |          | 1800.00   |
| 3   | 法定节日三薪    |   | 按照北京市最低工资标准计算                |          |           |          | 7216.00   |
| 合 计 |           | 4 |                              |          |           |          | 300796.53 |

## (三) 保洁及保安员

| 序号        | 岗 位       | 人数 | 月收入标准<br>(元/月)                    | 月工资总额<br>(元) | 年工资总额<br>(元/年) | 年保险费<br>(元/年) | 合 计 (元)    |
|-----------|-----------|----|-----------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| 1         | 保洁员       | 13 | 3500.00                           | 45500.00     | 546000.00      | 0             | 546000.00  |
| 2         | 服装费及劳动保护费 |    | 服装费每人每年 300 元+劳动保护用品每年 150 元      |              |                |               | 5850.00    |
| 保洁服务小计    |           | 13 | 《社会保险费申报缴纳管理规定》、人力资源和社会保障部令第 13 号 |              |                |               | 551850.00  |
| (四)       | 保 安       | 18 | 3500.00                           | 63000.00     | 756000.00      | 0             | 756000.00  |
| (五)       | 中控值守      | 15 | 3500.00                           | 52500.00     | 630000.00      | 284176.98     | 914176.98  |
| 服装费及劳动保护费 |           |    | 服装费每人每年 300 元+劳动保护用品每年 150 元      |              |                |               | 14850.00   |
| 安保服务小计    |           | 33 | 《社会保险费申报缴纳管理规定》、人力资源和社会保障部令第 13 号 |              |                |               | 1685026.98 |
| (六)       | 垃圾清运      |    | 委托专业公司进行清理                        |              |                |               |            |
| (七)       | 化粪池清掏     |    | 委托专业公司进行清理                        |              |                |               |            |
| 合 计       |           | 52 |                                   |              |                |               | 2718886.64 |

## (八) 各系统材料费

| 序号  | 项目名称   | 金额 (元)        | 备注 |
|-----|--------|---------------|----|
| 1   | 零维修材料费 | 40000.00      |    |
| 2   | 保洁材料   | 9/24 10000.00 |    |
| 3   | 卫生耗材   | 120000.00     |    |
| 小 计 |        | 170000.00     |    |

## 一、保安服务方案

### （一）组织指挥

1. 项目经理负责日常工作安排；
2. 日常工作保安主管与甲方保卫部门主管领导协调实施；
3. 紧急情况下，由甲方保卫部门主管领导保安主管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）岗位安排

| 岗位范围      | 所需人数 | 工作时间          |
|-----------|------|---------------|
| 保安队长      | 1    | 8 小时在岗、16 小待岗 |
| 羊坊店南院     | 4    | 24 小时         |
| 羊坊店北一楼东小院 | 1    | 12 小时         |
| 羊坊店北一院大楼岗 | 4    | 24 小时         |
| 羊坊店北二楼门岗  | 4    | 24 小时         |
| 玉渊潭门岗     | 4    | 24 小时         |
| 人数合计      | 18   | 24 小时         |

### （三）各岗位值勤方案

#### 1. 院门岗

- （1）指挥疏导出入车辆，维护门口的正常秩序，无证，车辆不能入内。
- （2）本单位职工凭工作证出入，外来办事人员，自己联系有关部门电话联系，经有关部门同意，填写会客单后，方可入院。
- （3）发现可疑人、可疑情况以及群体上访事件，及时用对讲机向班队长汇报。

#### 2. 传达室岗

- （1）认真听取来访者意图，积极主动同有关部门电话联系，经有关部门同意后，填写会客登记表，并按规定收放进门证。
- （2）院办公室通知前来开会人员，按规定直接发放进门证。
- （3）院职工及亲属或子女在职工陪同下直接领取进门证。
- （4）院办公室临时通知的事情及时传达到有关岗人员。
- （5）遇有紧急事件，及时向甲方领导和项目经理汇报。

#### 3. 主楼门岗位

- （1）检验出入办公楼人员出入证。
- （2）检验并收回前来办事人员的临时登记。
- （3）对出入办公楼人员所携带物品进行检查，易燃、易爆物品严禁带入大楼，带出物品必须符合出入手续。
- （4）发现可疑人、可疑情况及群访事件时，应及时用对讲机向班队长汇报。

#### 4. 巡逻岗

- （1）熟悉巡逻区域的地形、地物、要害部位，重点目标等。
- （2）熟记与有关部门、人员的联络方式。
- （3）熟记客户单位有关门卫的规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。
- （4）语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。

### （四）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. 值勤中遇有客人来访时，值班人员应让其认真填写来访客人登记表后进入办公区域。
2. 对外运物品人员要严格检查出门条，对大件物品应视情况开箱检验，核对无误，证物相符方可放行，对不符合手续的要立即通知保卫处主管人员处理，不得擅自处理，防止与员工发生尖锐的直接冲突。

3. 巡逻时要认真检查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。
4. 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。
5. 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。
6. 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、部门后请示队长处理，尽量避免冲突；如果是来访客人故意捣乱，应立即请示队长或行政部坚决予以制止，情节严重的应报公安机关处理。
7. 精神病人闯入执勤区域的处置，首先要劝阻和制止，将其带出值勤区域，以免影响目标单位的正常工作秩序。若病人有危害内部安全的行为，应立即请示队长、带班长组织人员将其带离，切不可打人、骂人。

#### （五）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. 非甲方正式员工不得随意将任何人带入值勤区域。
4. 值班队员必须坚守岗位，不得做与工作无关的事。
5. 班队长、组长必须保持跟班作业，认真负责及时处理各种情况。
6. 不得利用职务之便私自收受礼物。
7. 不得利用工作之便乱动、乱用、乱拿客户物品。不得擅自处理重大涉外问题。
8. 值勤过程中，严禁接、打私人电话和任何收费电话。
9. 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。

#### （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，为业主提供满意的办公环境。
2. 工作方案
  - （1）保安员负责院内地面停车场的车辆进出停放管理。
  - （2）保洁员负责停车场卫生清扫。
  - （3）保安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。
  - （4）项目经理每月检查一次车辆管理工作。
  - （5）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<br>内 容 | 车辆进出                                 | 交通疏导                          | 保 管           | 跟踪巡查                       | 事故处理                             |
|------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------|----------------------------|----------------------------------|
| 作 业<br>频 度 | 24 小时<br>查看车证                        | 随时 / 天<br>引导车辆按<br>指定路线行<br>驶 | 提醒司机锁好<br>门窗。 | 按要求做好巡视<br>工作。             | 事故发生后<br>立即报有关<br>部门             |
| 质 量<br>标 准 | 凭证放行车辆进<br>出，标志齐全。<br>礼貌服务，仪表<br>整洁。 | 上下班高峰<br>期，车流通畅<br>无阻塞。       | 停放整齐<br>车辆无丢失 | 车辆无违章停<br>车、无鸣笛、无<br>刮、擦、碰 | 保护现场，制<br>止纠纷，疏导<br>交通，及时报<br>案。 |

#### 4. 车辆进院

- （1）保安员凭证件指引车辆进入停车场，按指定路线行驶，并对停车入位。
- （2）对管辖范围内的车辆提醒司机锁好车门、窗、后厢盖，并将车内的贵重物品随身带走。
- （3）会议车辆要提前预留车位。
- （4）停车位已满应做好解释工作。

## 5. 车辆出场

(1) 车辆出院时，凭证件出院门。

(2) 若发现有小时时，应立即扣留车辆，并及时通知地面值班人员，积极做好应付准备，以防不法分子盗车行凶，如有特殊情况及时报保卫部门。

## 6. 办公楼前地上停车场管理

(1) 保安员凭证件放车辆进入院内停车场，按指定路线行驶并停放。

(2) 提醒司机锁好车门、窗、后厢盖，并将车内的贵重物品随身带走。

(3) 若院内停车场没有停车位，应做好解释说服工作，保持道路通畅。

(4) 巡视检查车场时，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保卫处，做好记录。

## 7. 自行车管理规定

(1) 保安员引导进入办公楼内的自行车按指定的位置存放。

(2) 保安员负责自行车的停放管理工作，提醒停车人员自觉将车停放在指定位置和锁好车锁。

(3) 保安员每日定时检查车辆停放情况，并负责将车摆放整齐。

(4) 保洁员负责清扫自行车停放地点的卫生。

## 二、保洁服务方案

### (一) 日常保洁内容及标准

| 工 作<br>区 域 | 工作内容        | 时间要求 | 清洁标准                    |
|------------|-------------|------|-------------------------|
| 大 堂        | 地面牵尘        | 巡视保洁 | 无垃圾、无杂物、无污迹、无烟头         |
|            | 玻璃清洁        | 巡视保洁 | 无垃圾、无杂物、无落叶、无异味         |
|            | 烟缸、垃圾桶      | 巡视保洁 | 烟头不多于 3 个垃圾不得超过 2/3 桶深处 |
|            | 桌面          | 巡视保洁 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮        |
|            | 照明灯饰（2 米以下） | 每周一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮        |
|            | 墙面、柱面       | 每周一次 | 无灰尘、无污迹、无印迹             |
|            | 消防器材        | 每周一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮        |
|            | 标志、标牌、挂画    | 每周二次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮        |
|            | 装饰物         | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹             |
| 卫 生 间      | 沙发擦拭        | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹             |
|            | 恭桶          | 巡视保洁 | 无污迹、无黄迹、无污垢、内外洁净        |
|            | 清洁地面        | 巡视保洁 | 无杂物、无污渍、无水迹、光亮洁净        |
|            | 倾倒垃圾        | 巡视保洁 | 垃圾不得超过 2 / 3 桶深处、内外洁净   |
|            | 冲洗便池        | 巡视保洁 | 无杂物、无污迹、无异味、内外洁净        |
|            | 地漏、下水盖      | 每日一次 | 无异味、无杂物、无污垢、内外洁净        |
|            | 水龙头、喷头      | 巡视保洁 | 无异味、无杂物、无污垢、内外洁净        |
|            | 镜子          | 巡视保洁 | 无灰尘、无污迹、无水迹、透亮洁净        |
|            | 洗手池、台面      | 巡视保洁 | 无灰尘、无污迹、无水迹、光滑洁净        |
|            | 厕纸、洗手液、香球   | 随时补充 | 每项不得少于 1 / 3 处、补充及时、充足  |
|            | 擦拭门窗        | 每日一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、透亮洁净        |
|            | 墙面、隔板       | 每周一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、内外洁净        |
|            | 空调、通风口      | 每季一次 | 无灰尘、无杂物、无污垢、内外洁净        |

| 工作区                  | 工作内容        | 时间要求 | 清洁标准                        |
|----------------------|-------------|------|-----------------------------|
| 走廊<br>通道<br>公共<br>区域 | 清洁照明        | 每周一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、明亮洁净            |
|                      | 房间门、通道门     | 每日一次 | 无灰尘、无污迹、无污垢、明亮洁净            |
|                      | 硬质地面        | 巡视保洁 | 无灰尘、无杂物、无印迹、光亮洁净            |
|                      | 玻璃、镜子       | 巡视保洁 | 无灰尘、无污渍、无水迹、透亮洁净            |
|                      | 垃圾桶、烟缸      | 巡视保洁 | 垃圾不得超过桶身 2 / 3 深处、烟头不多于 3 个 |
|                      | 标志、标牌       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、光滑洁净            |
|                      | 垃圾清运        | 每日二次 | 上、下午各清运 2 次，同时更换垃圾袋         |
|                      |             |      | 保持垃圾桶和运输工具内外洁净、无异味          |
|                      | 门窗、边框       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净            |
|                      | 墙面          | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、洁净              |
|                      | 天花板饰物（两米以下） | 每月一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭洁净            |
|                      | 照明灯饰（两米以下）  | 每季一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭洁净            |
|                      | 空调、通风口      | 每季一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净            |
|                      | 消防设施表面      | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净            |
| 消防<br>楼梯             | 地面台阶        | 每日一次 | 无灰尘、无垃圾、无污迹、干净清洁            |
|                      | 扶手、护栏       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、内外洁净            |
|                      | 标志、标牌       | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、光亮洁净            |
|                      | 门窗、边框       | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、透亮洁净            |
|                      | 墙面、踢脚板      | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净            |
|                      | 消防设施        | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外洁净            |
|                      | 照明天花板（两米以下） | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无印迹、擦拭干净            |
|                      | 通风、空调口      | 每季一次 | 无灰尘、无污渍、无杂物、内外干净            |
| 工作区                  | 工作内容        | 时间要求 | 清洁标准                        |

|      |              |      |                         |
|------|--------------|------|-------------------------|
| 外围环境 | 清扫地面         | 巡视保洁 | 无垃圾、无杂物、无污迹、无烟头         |
|      | 地面垃圾捡拾       | 巡视保洁 | 无垃圾、无杂物、无落叶、无异味         |
|      | 烟缸、垃圾桶       | 巡视保洁 | 烟头不多于 3 个垃圾不得超过 2/3 桶深处 |
|      | 照明灯饰（2 米以下）  | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮        |
|      | 墙面、柱面（2 米以下） | 每日一次 | 无灰尘、无污迹、无印迹、无小广告        |
|      | 标志、标牌        | 每日二次 | 无灰尘、无杂物、无污迹、干净明亮        |

## （二）卫生间的保洁

### 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

（1）每天上、下午上班前分两次重点清理，并不断巡视、保持清洁。

（2）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。

（3）清洗大小便池，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。

（4）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。

（5）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。

（6）定期通风消毒，保持室内清新无异味。

（7）保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅。

（8）注意节约用水，发现跑漏水现象及时报修。

### 4. 检查内容、标准及频次

| 检查内容 |     | 检查标准                       | 保洁频次   |
|------|-----|----------------------------|--------|
| 日常保洁 | 地面  | 无污迹、无水迹、无垃圾、无脚印、石材光亮度好     | 随时巡视保洁 |
|      | 玻璃  | 无尘土、无污迹、无胶迹、无手印、干净光亮       | 每日两次   |
|      | 开关  | 无尘土、无污迹                    | 随时巡视保洁 |
|      | 台面  | 无污迹、无皂液                    | 随时巡视保洁 |
|      | 面盆  | 无污迹、无皂液                    | 随时巡视保洁 |
|      | 皂液盒 | 盒内皂液充足、盒外无污迹、无水迹           | 随时巡视保洁 |
|      | 手纸盒 | 盒内手纸充足、盒外无污迹、无水迹           | 随时巡视保洁 |
|      | 烘手器 | 无皂液、无水迹、无污迹                | 随时巡视保洁 |
|      | 小便池 | 无尘土、无尿碱、无烟头、无堵塞、无异味        | 随时巡视保洁 |
|      | 恭桶  | 无污迹、无水垢、内外壁清洁、无异味、无异物      | 随时巡视保洁 |
|      | 垃圾桶 | 无污迹、外侧干净、位置摆放整齐、垃圾不得超过 2/3 | 随时巡视保洁 |

|      |        |                  |        |
|------|--------|------------------|--------|
|      | 隔板     | 无尘土、无污迹、无水迹      | 每日两次   |
|      | 水龙头及弯头 | 无污迹、无水迹、无水垢、洁净光亮 | 随时巡视保洁 |
|      | 水箱     | 无尘土、无污迹、外表清洁光亮   | 随时巡视保洁 |
|      | 茶叶桶    | 无锈迹、无茶垢          | 随时巡视保洁 |
|      | 墩布池    | 无污迹、无水垢、无毛发      | 随时巡视保洁 |
|      | 空气     | 清新、无异味           | 巡视     |
|      | 管道、线管  | 无积尘、无污迹          | 每日两次   |
| 计划保洁 | 通风口    | 无尘土、无污迹          | 每周两次   |
|      | 灯饰     | 无尘土、无污迹、无水迹、无破损  | 每周两次   |
|      | 天花板    | 无尘土、无污迹、无蜘蛛网     | 每周两次   |

## 5. 注意事项

- (1) 用喷壶将药剂均匀喷在小便池和恭桶内
- (2) 用恭桶刷去除小便池恭桶内污渍异物
- (3) 用蓝毛巾擦拭窗台、隔板、门等
- (4) 用蓝毛巾去除地面水迹
- (5) 勿忘取“正在作业”工作牌
- (6) 垃圾桶内垃圾不可超 2/3
- (7) 勿用新百洁布擦拭金属件

### (三) 灯具清洁措施

1. 双人作业，准备梯子、螺丝刀、抹布、胶桶等工具。
2. 关闭电源，架好梯子，人站在梯子上，一手托起灯罩，一手拿螺丝刀，拧松灯罩的固定螺丝，取下灯罩。
3. 先用湿抹布擦抹灯罩内外污迹和虫子，再用干抹布抹干水分。
4. 将抹干净的灯罩装上，并用螺丝刀拧紧固定螺丝。
5. 清洁日光灯具时，应先将电源关闭，取下格栅，取下灯管，然后用抹布分别擦抹灯管和灯具及盖板，重新装好。

### 清洁保养标准

1. 清洁后灯具无灰尘，灯具内无蚊虫。
2. 灯盖、灯罩明亮无锈迹。
3. 开关表面及周边无污保持清洁。

### 安全注意事项

1. 在梯子上作业时应注意安全，防止摔伤。
2. 清洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。
3. 人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下碰伤行人。
4. 用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要有力过大，防止损坏灯罩。

### (四) 外环境保洁

1. 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。
2. 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。
3. 作业要点  
(1) 每天按要求两次对室外地面进行清扫，清除地面果皮、纸屑、泥沙和烟头等杂物其他时间做好巡视检查，发现问题及时处理。

(2) 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。

(3) 果皮箱、垃圾桶每天上、下午各清倒一次，并用长柄刷子粘水洗刷一次。

#### 4. 保洁标准

| 检查内容  | 检查标准                               | 保洁频次   |
|-------|------------------------------------|--------|
| 路面、台阶 | 无杂物、无积水、无纸屑、无烟头                    | 随时巡视清洁 |
| 标识    | 无尘土、无污迹、无乱贴（画）表面洁净明亮               | 随时巡视清洁 |
| 台面（阶） | 无尘土、无污迹、无垃圾                        | 随时巡视清洁 |
| 绿地    | 无明显垃圾、无烟头、纸屑及废弃物                   | 随时巡视清洁 |
| 花坛    | 花坛内无枯枝烂叶、无明显垃圾、花坛外表洁净无污迹           | 随时巡视清洁 |
| 垃圾桶   | 无污迹、无水迹、无异味、垃圾不得超过 2/3，垃圾及时清运，定期消毒 | 随时巡视清洁 |
| 护围、栏杆 | 无积尘、无污迹、无乱贴挂现象                     | 每日两次   |
| 排水沟   | 无明显泥沙、污垢、无烟头、纸屑、杂物                 | 每月一次   |

#### 5. 地毯清洁措施

##### (1) 地毯吸尘

用吸尘器，将地毯上的碎纸屑及灰尘吸干净。如果地毯上有大片纸屑、大头针、曲别针等要随手拾起来放入垃圾袋，不要用吸尘器吸大头针、曲别针，以免损坏吸尘器。

##### (2) 污渍的处理方法

——在污迹处铺上毛巾，放上喷壶、手刷、纸巾。

——先分清污渍的种类，有纸巾吸附污渍。

——处理水性污渍：用毛巾从外到内一点点地擦拭，擦拭不能快；也可将药液喷在污渍上，再用纸巾一点点地擦。不要喷洒过多，如喷洒过多会使污渍面积增大，把毛巾叠成两折，铺在污渍上面，用刷子在毛巾上轻轻地压，反复要将毛巾换成新面处理污渍，要把污水吸干净，污渍处理后喷上清水，同上处理方法一样，最后用刷子把地毯梳理一下，面积稍大一些。

——油渍的处理：先用纸巾将油渍吸净，经地毯清洗机喷洒在油渍处，用刷子由外向内刷拭，使药液充分将各种物质溶解掉。用刷子梳理地毯，注意梳理时每次作业面积要大一些以利于地毯的保养，地毯未干时不要踩踏，设专人看守或铺上白单子保护。

##### (3) 地毯的清洗

——按照地毯的使用状况进行定期清洗、吸尘。

——对一些较脏的地面列出重点清洗对象，不同程度地进行各种保养工作。

——每周对地毯进行吸尘或清洗（依具体情况而定）。

——确定地毯“五无”即：无油渍、无口香糖、无纸屑、无大头针或曲别针、无灰尘。

——发现不能及时处理量的问题做好记录，每周六或计划保洁时进行清理。

——如发现有损坏烧伤的部位，如实记录并上报有关领导。

——清洗地毯的顺序是由里向外，先吸后洗，单次作业面积不超过 2 平方米。

#### 6. 石材地面清洁措施

大理石、花岗岩是办公楼地面、墙面常用的材质，其色泽亮丽、豪华气派，但其为碳酸钙结构不耐酸碱，所以地面保养尤为重要。

(1) 打蜡保养：用专业机器和工具配合硬地面清洁剂清洗地面，在彻底清洁地面后，进行两次以上拖干作业，使地面完全干燥后，再在干净的地面上涂 3-5 遍免抛专业蜡剂，这样可以避免大理石表面微细孔洞、缝隙受到灰尘的污染和污渍的渗透。

(2) 晶化保养：大理石、花岗岩在使用一定时期后，尽管日常实施打蜡作业，但还会出现划痕、晦暗及凹凸不平等现象，因此最好采用晶化处理作业进行修复，达到消除划痕、提高硬度

和亮度的目的。

## 7. 铝合金防护处理

在现代建筑结构中，铝合金材料用得比较多，铝合金材质的表面处理清洗，是目前清洁行业的难题。铝合金材料对酸、碱、有机溶剂的抗腐蚀能力很差，一接触即变色，建筑污垢、水泥、砂浆等建筑遗留物更增加了清洗处理难度，具体清理方法如下：

- (1) 需用铝合金表面保护剂清洗；
- (2) 用抹布擦拭，并视污渍程度，随时检查是否擦干净；
- (3) 待干燥后用棉丝和抹布将粉末擦拭干净；
- (4) 用“AFFINA AL”大面积均匀涂布，待干透后用软抹布轻擦一遍。

## (五) 垃圾收集处理

垃圾的收集、处理、消毒是大厦清扫保洁的重要项目。如果垃圾收集处理不当，不仅影响美观，还容易、产生臭味，传染疾病滋生各种细菌、害虫，污染环境，影响健康，现将垃圾收集处理方案提供如下：

收集清运：

1. 每天至少倾倒垃圾筒二次；
  2. 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。
  3. 收集清运时，垃圾不能装得太满。对汤汁垃圾要作塑料袋密封包装处理，以防外溢。
  4. 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客梯，禁止使用客梯。
- 垃圾集中地（房）管理：
5. 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。
  6. 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。
  7. 垃圾房管理人员要将可燃与不可燃、可回收与不可回收分类。
  8. 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。
- 垃圾集中地（房）消毒：
9. 垃圾桶的消毒每日一次，使用 84 消毒液稀释后浸泡及喷洒。
  10. 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）。
  11. 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。
  12. 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。

## (六) 垃圾分类方案

为了加强对生活垃圾管理，改善卫生环境，保障人体健康，维护生态安全，促进首都经济社会可持续发展，依据国家有关法律、法规，根据 2019 年 11 月 27 日北京市第十五届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过的《关于修改《北京市生活垃圾管理条例》的决定》修正）结合羊坊店办公区的实际情况，特制订垃圾分类工作实施方案。

1. 可回垃圾：（蓝色桶）是指适宜回收循环使用和资源利用废物，如纸类（废旧报纸、打印纸、纸箱等）、塑料类（塑料瓶、塑料箱等）、金属、易拉罐、玻璃、旧衣服、电子废弃物等，由再生资源企业回收利用，俗称“收破烂”。
2. 厨余垃圾（绿色桶）：包括剩菜、剩饭、菜叶、果皮、蛋壳、茶渣、骨、贝壳、植物等，泛指生活饮食中所需用的来源生料及成品（熟食）或残留物。
3. 其他垃圾（灰色桶）：是指以上几类垃圾之外的卫生间废纸、纸巾、保鲜膜、塑料袋、大骨

头、玉米核等难以回收的废弃物。

4. 有害垃圾（红色桶）：是对身体和环境有害的，如废灯管、水银温度计、过期药品、油漆、化妆品等，需用特殊方法安全处理。

备注：需要特别注意的是：现在生产的1号、5号、7号等干电池是低汞或者无汞电池，所以就不属于有害垃圾了，应投入“其它垃圾”中。但纽扣电池、电子产品用的锂电池、电动车电瓶等铅蓄电池和镍镉充电电池仍需作为“有害垃圾”进行回收。

（1）落实分类职责。建立生活垃圾分类宣传员、督查员、专管员、保洁员等“四员”管理制度，分工明确、各司其职，互为补充、互相监督。

A.宣传员牵头做好生活垃圾分类知识的宣传普及工作，提高垃圾分类知晓率和参与率。

B.专管员负责督促保洁员做好垃圾分类和分类设施管养工作，提高分类设施的完好率和整洁度。

C.督查员根据日常检查考核办法，不定期开展监督检查，督促做好垃圾分类工作。

D.保洁员负责每日对各楼层及会议室易腐垃圾、其他垃圾进行收集、清理，统一收集至投放点；做好公共场所垃圾桶的清洁工作，确保干净整洁完好；对各办公室分类错误的垃圾进行分拣，并将发现问题反馈给生活垃圾分类工作小组。

（2）实施分类投放。按照分类要求，将生活垃圾中的可回收物、易腐垃圾、有害垃圾、其他垃圾分别投放至对应的投放点，确保垃圾不落地，垃圾投放正确。

（3）检查分类成效。定期检查及不定时抽查垃圾分类效果，及时通报结果。

## 5. 工作要求

（1）提高认识。项目部全体工作人员要高度重视生活垃圾分类工作，结合项目部实际活动，积极推行垃圾分类工作，当好样板、做好示范。

（2）严格管理。本着科学合理、简便易行的原则，合理配置分类设施，规范分类标识，落实管理责任，强化日常管理，做到坚持不懈，取得实效。

（3）加强宣传。广泛利用各种宣传途径，加大宣传教育力度，不断增强主动参与垃圾分类的责任意识、文明意识，共同维护好工作环境。

## （七）消杀管理

### 1. 消杀应注意事项

（1）计划消杀前一天应告知业主（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）消杀喷药时应注意业主的物品（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。

### 2. 环境消杀

#### A: 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。

#### B: 老鼠消杀

（1）老鼠每季度消杀2次。

（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, 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识, 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。
- (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; 采用鼠夹等物理防治方法与药物防治相结合, 综合灭鼠。

#### C: 蟑螂的消杀

- (1) 一般对蟑螂的消杀每月两次。
- (2) 部门应配置蟑螂的药品提供给顾客, 引导顾客自行安排对户内的蟑螂进行消杀, 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) 每月用烟雾机对污水井、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, 同时应通知业主密封下水管口。

### 三、消防控制值守及值班管理制度

#### (一) 管理制度

1. 控制室值班人员应严格遵守各项规章制度和操作规程, 保证设备完好, 正常运行。
2. 控制室严禁无关人员进入, 工作联系需持介绍信, 在主管领导的陪同下方可进入, 并做好登记手续。
3. 控制室严禁堆放易燃、易爆危险品。
4. 当班人员做好控制室及设备清洁卫生, 保持良好的工作环境。控制室直拨 119 电话不得随意占用, 应保持通讯通畅。
5. 未经消防主管行政部门同意, 不得擅自关闭火灾自动报警系统和自动喷水、消火栓等灭火系统。
6. 控制室各种记录应保持清晰, 册页完整, 并按期归纳存档。

#### (二) 巡查职责

1. 服从分配, 听从指挥, 坚守岗位, 不准以任何借口、理由撤离岗位, 杜绝任何形式的失职行为。
2. 熟练掌握所有消防设施、灭火器材的分布情况, 认真检查消防设施、设备, 保证其正常好用。
3. 保障室内外消防通道、安全出口、楼梯畅通, 若有堵塞, 及时上报, 妥善处理。
4. 严格检查大楼各部门的易燃易爆物品是否按照规定存放, 是否配置相应器材。
5. 严格控制乱吸烟, 违规用电或使用明火, 乱拉乱接电线等。
6. 巡查中要提高警惕, 尽职尽责, 及时发现火情、险情以及其他不安全因素, 发现问题及时汇报。
7. 认真填写每日防火巡查记录。

#### (三) 值班员职责

1. 值班人员负责对各种消防控制设备的监视和运行, 不得擅自离职守。
2. 值班人员应熟练掌握大楼平面分布和消防设施、设备的工作原理。
3. 值班人员在消防设施、设备出现问题时要及时通知, 发生火灾时值班人员要尽快确认, 及时、准确启动有关消防设备, 正确有效组织扑救和人员疏散, 及时向领导汇报, 并应直拨“119”电话向消防队报警, 积极协助消防队员开展工作。
4. 值班人员在值班期间不得做与本职工作无关的事情。
5. 值班人员应宣传贯彻消防法规, 遵守各项管理制度和操作规程。
6. 值班人员应做好交接班工作, 认真填写值班记录。

#### （四）值班人员配备

根据消防控制室的性质，其值班人员应按下列原则配备：

1. 消防控制室必须实行每日专人 24 小时值班。
2. 每班不少于 2 人，每班连续工作时间不宜超过 8 小时。
3. 值班人员应通过消防持有工种职业技能鉴定，持有初级技能以上等级的职业资格证书。
4. 值班人员应相对稳定，不能频繁更换。

#### （五）交接班制度

1. 值班员下岗前认真做好全部记录，对本班未处理的情况及时上报，值班记录不得别人代写。
2. 每班上岗前检查自己的仪容仪表，合格后方可接班。
3. 接岗人员到岗后上班人员才能下岗，要把岗位上情况详细具体清楚介绍给下一值班员，无论何故造成空岗均要追究其责任，并予以处罚。
4. 接班人员必须提前五分钟到岗，认真听取上一班人员的情况介绍，认真检查控制设备是否与交接记录相符，对未处理的事情必须了解清楚后方可接班。
5. 接班人员不论何种原因未按时接班，当班人员都不得擅自脱岗。
6. 交接班时，要注意其他情况变化，防止事故发生。

#### （六）消防控制设施操作规程

1. 熟悉火灾自动报警控制器的基本操作。
  - （1）火警的查询：通过火灾自动报警控制器液晶显示屏或 CRT 或打印纸查看火警信息。
  - （2）故障的查询：通过火灾自动报警控制器液晶显示屏或 CRT 或打印纸查看故障信息。
  - （3）屏蔽的查询：通过火灾自动报警控制器液晶显示屏或 CRT 或打印纸查看屏蔽信息。
  - （4）自动和手动的切换：通过火灾自动报警控制器功能键进行操作。打印机的启停：通过火灾自动报警控制器功能键进行操作。
  - （5）复位：通过火灾自动报警控制器功能键进行操作。
  - （6）设备的屏蔽和释放：通过火灾自动报警控制器功能键进行操作。
2. 主要现场设备的操作。
  - （1）火灾探测器的测试和复位：用烟对火灾探测器进行测试并通过火灾自动报警控制器对火灾探测器进行复位。
  - （2）手动报警按钮的启动和复位：启动是直接触压手动报警按钮，停止是用手动报警按钮上停止装置或钥匙进行复位后再到火灾自动报警控制器上复位。
  - （3）消防栓按钮的启动和复位：启动是直接触压消防栓按钮，停止是用消防栓按钮上的停止装置或钥匙进行复位后再到火灾自动报警控制器上复位。
3. 灭火系统的操作。
  - （1）火灾自动报警系统的联动：通过火灾自动报警控制器或现场设备使其他消防系统启动。
  - （2）自动喷水灭火系统（常见的有：自动喷淋灭火系统、水幕灭火系统等）：通过控制盘（配电箱要切换成自动）或配电箱直接启泵。自动运行时，现场温度达到 65℃或以上，喷头玻顶破裂然后洒水导致压力开关和水流指示器动作而触发启泵；试尾水可测试是否能正常自动运行。
  - （3）消防栓灭火系统：通过控制盘（配电箱要切换成自动）或配电箱或消防栓按钮直接启泵。自动运行时，由压力开关触发启泵。
  - （4）气体灭火系统：通过气体灭火控制器或紧急启停按钮进行直接喷洒。自动运行时，由探测器触发喷洒。
4. 疏散系统的操作
  - （1）防排烟系统：通过控制盘（配电箱要切换成自动）或配电箱直接启动风机和防火阀。自动运行时，由火灾自动报警系统的联动。
  - （2）火灾事故广播：通过控制盘直接启动疏散广播。自动运行时，由火灾自动报警系统的联动。
  - （3）消防通讯系统：火灾现场应急通讯设施。
  - （4）防火门：由火灾自动报警系统的联动或使用常闭防火门。
5. 火警的处理

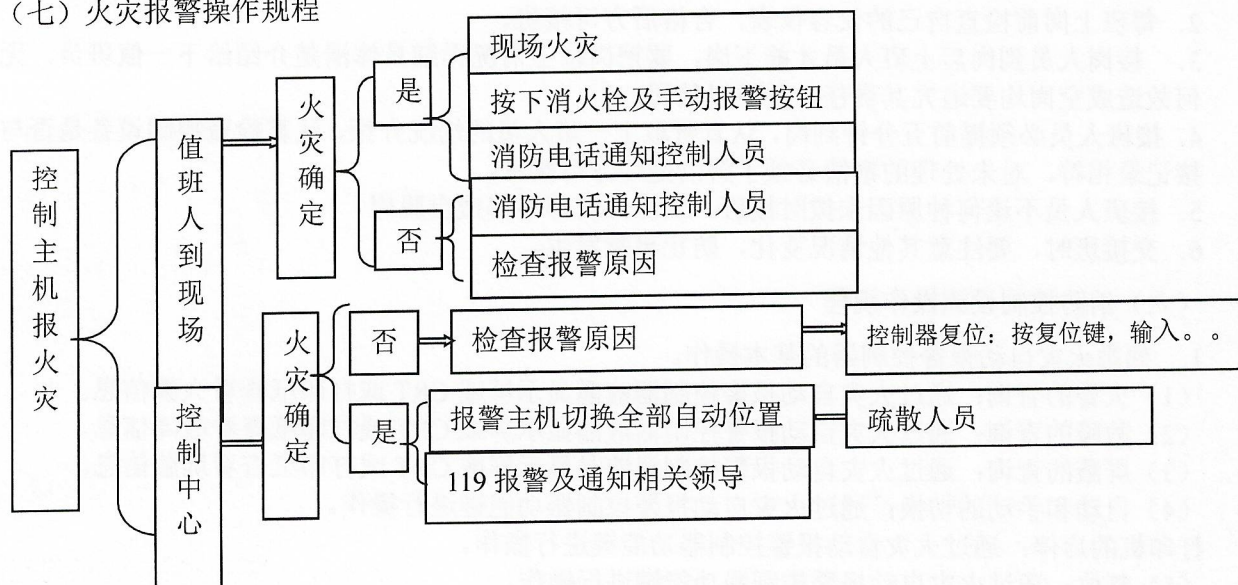
(1) 火警的处理当发生火警时，首先应按“消音”键中止警报声。然后应根据控制器的报警信息检查发生火警的部位，确认是否有火灾发生；若确认有火灾发生，应根据火情采取相应措施。例如：

- A.启动报警现场的声光警报器发出火警声光提示，通知现场人员撤离；
- B.拨打消防报警电话报警；
- C.启动消防灭火设备等。

(2) 若为误报警，应采取如下措施：

- A.检查误报火警部位是否灰尘过大、温度过高，确认是否是由于人为或其他因素造成误报警；
- B.按“复位”键使控制器恢复正常状态，观察是否还会误报；如果仍然发生误报可将其隔离，并尽快通知安装单位或厂家进行维修。

(七) 火灾报警操作规程



故障与异常处理：

1. 当发生故障时，首先应按“消音”键中止警报声。然后应根据控制器的故障信息检查发生故障的部位，确认是否有故障发生；若确认有故障发生，应根据情况采取相应措施：

(1) 当报主电故障时，应确认是否发生市电停电，否则检查主电源的接线、熔断器是否发生断路。主电断电情况下，备电可以连续供电 8 小时；

(2) 当报备电故障时，应检查备用电池的连接器及接线；当备用电池连续工作时间超过 8 小时后，也可能因电压过低而报备电故障。

2. 若为现场设备故障，应及时维修，若因特殊原因不能及时排除的障，应将其隔离，待故障排除后再利用设备释放功能将设备恢复。

3. 当发生故障原因不明或无法恢复时，请尽快通知安装单位或厂家进行维修。

4. 若系统发生异常的声音、光指示、气味等情况时，应立即关闭电源，并尽快通知安装单位或厂家。

(九) 巡查

1. 每天楼层巡查不少于一次，巡查内容火灾探测器、灭火器、应急照明灯、消火栓箱、安全指示标志是否在位完好，手动报警按钮是否正常。

2. 每天巡查消防通道是否畅通，防火门是否处于关闭状态。

每周灭火器必须检查一次并填写在记录卡中，不能正常使用的灭火器或者设备立即向单位负责人汇报。

## 五、给排水设备运行方案

| 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<br>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。<br>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。<br>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。<br>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  | 水箱管道及附件 | 检查进出口阀门<br>检查溢水管，排污阀<br>检查水箱盖检查管道、水箱外观      | 各水位控制器、信号传感器每月进行一次全面检查，确保各设备正常运行。<br>生活水箱每年清洗一次，并进行水质化验。<br>每年进行一次压力表校验。<br>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。 | 水质良好，符合卫生防疫要求。<br>各浮球阀自动启闭灵活、可靠。<br>各进出阀门启闭活络有效、无渗漏。<br>溢水管畅通，箱底排污阀畅通良好。<br>减压阀畅通完好，减压阀前、后阀门压力表、旁通阀齐全有效。<br>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<br>检查正、反流程<br>检查消毒装置      | 每月一次检查控制阀、压力表、指示器，清洗过滤器。<br>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。<br>过滤器控制阀完好，切换正常，压力表有效。<br>消毒装置齐全有效。                                                        |
| 4  | 各层设备    | 检查洁具<br>检查给、排水管路<br>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。<br>每月一次检查坐便器低水箱零件。<br>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。<br>坐便器水位箱各零件齐全，能自动控制水位，无渗漏。<br>各延时冲洗阀完好，可调，无渗漏。<br>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<br>检查污水泵及控制<br>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。<br>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。<br>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。<br>各检查口标记清楚，操作方便。<br>各给排水横管无倒返水，排水畅通。<br>所配置的各附件齐全。                                                  |

|   |      |                 |                            |                          |
|---|------|-----------------|----------------------------|--------------------------|
| 6 | 饮水系统 | 检查饮水机出水及排水、检查电源 | 每周覆盖检查一次饮水机，每半年对饮水机进行消毒一次。 | 出水口及排水顺畅、无污渍、无水碱，电机启动正常。 |
|---|------|-----------------|----------------------------|--------------------------|

#### 六、房屋、设施设备小修

| 序号 | 维修项目   | 维修内容              | 服务标准                                                    | 解决时限                       |
|----|--------|-------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1  | 建筑物内外  | 地面、散水             | 楼内外地面及散水维修后应平整、光滑、接平顺。                                  | 小修10分钟到现场<br>保内厂联在一个工作日内解决 |
|    |        | 室内墙面及顶棚           | 修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 |                            |
|    |        | 检修门窗              | 修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。    |                            |
|    |        | 屋面补漏              | 屋面局部补漏后应达到不再滴漏。                                         |                            |
|    |        | 外檐装修              | 排除险情后的外檐装修，应不存在安全隐患。                                    |                            |
|    |        | 阳台、雨罩等结构构件        | 经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。                                   |                            |
| 2  | 变配电系统  | 配电设施              | 元器件齐全，显示正常功能可靠，接地良好。                                    |                            |
| 3  | 电梯系统   | 电源安全开关            | 接触良好、动作灵活可靠。                                            |                            |
|    |        | 曳引机               | 油面不高于油位线，油温不高于85℃，外观清洁无油污。                              |                            |
|    |        | 控制柜               | 元件齐全，动作灵活可靠，显示正常。                                       |                            |
|    |        | 层选、轿门系统           | 运行平稳、无撞击、动作可靠。                                          |                            |
|    |        | 显示系统              | 显示正常完好无损。                                               |                            |
|    |        | 井道系统              | 润滑正常，无异常。                                               |                            |
|    |        | 运行环境              | 机房及电梯设备干净无油污。                                           |                            |
| 4  | 空调暖通系统 | 空调机组              | 保证信号指示系统正常有效。                                           |                            |
|    |        | 风机盘管              | 保证风机盘管的清洁畅通。                                            |                            |
| 5  | 给排水系统  | 给排水泵、管路           | 排水系统正常无跑、冒、滴、漏现象，给水系统运行正常                               |                            |
| 6  | 消防自控系统 | 消防喷淋头、消防泵、消火栓、灭火器 | 设备设施齐全，一旦发生火情设备能够立即投入使用。                                |                            |
| 7  | 安保监控系统 | 监控设备设施            | 监控摄像机镜头清洁，云台动作灵活，线路传输正常。                                |                            |

## 七、日常服务小修工作标准

| 服务内容      | 服务标准                                               | 备注                   |
|-----------|----------------------------------------------------|----------------------|
| 时限        | 按报修要求， 从报修到目的地不超过 10 分钟。                           |                      |
| 服务态度      | 热情， 谦虚规范及使用文明用语。                                   |                      |
| 提供维修材料    | 应向业主/客户提供合格的维修材料， 使用旧料， 其性能必须达到使用标准。               | 单品 500 元以下           |
| 维修服务时间    | 一般水电维修不超过 1 小时。                                    | 如超过上述时间， 应向业主/客户说明原因 |
| 服务对象满意率   | 应及时率 100%以上， 维修质量返修率不高于 1%。                        |                      |
| 洗手盆堵塞及漏水  | 上水阀、龙头， 下水口， 溢水口， 下水软管应按原标准修复。                     |                      |
| 卫生间顶内管道漏水 | 应找准管道， 尽量少破坏顶板， 打洞时不应使用大锤， 维修完毕应恢复原样， 清理现场。        |                      |
| 修理座桶水箱    | 材质相同， 经反复使用不漏水， 使用正常。                              |                      |
| 疏通马桶      | 使之畅通， 污物排除快捷。                                      |                      |
| 地漏堵塞      | 异物清除， 使之畅通， 下水快捷。                                  |                      |
| 水龙头漏水     | 应达到紧固密封不滴不漏。                                       |                      |
| 房间没电      | 以恢复房间正常用电为标准， 维修完毕应尽量保持原样。特殊原因， 无法换线的可以接临时线供电或接明线。 |                      |
| 灯不亮       | 应达到原来照明标准， 提供材料， 需进行验证。                            |                      |

