

一、项目基本情况

1、物业情况

物业名称	物业地址
呼伦贝尔市中级人民法院物业管理服务	呼伦贝尔市中级人民法院办公楼及审判业务用房位于鄂温克族自治旗新城区天骄大街8号。总建筑面积为32700平方米（其中办公楼地上八层,地下一层,建筑面积17700平方米,审判业务用房附属工程地上五层,地下一层,建筑面积15000平方米）。
设施设备分布情况	<p>1、办公楼内大小会议室5个、廉政教育大课堂1个、政治思想教育大课堂1个、审务中心1个、警务指挥中心1个、执行指挥中心1个、扫黑除恶指挥中心1个、档案馆1个、会客室2个、党员活动室1个。</p> <p>2、审判业务用房内审判法庭12个、调解室8个,诉讼服务中心大厅2个、工作室2个、律师休息室1个,远程会见室2个,羁押区1个,体能训练中心1个(含1个篮球馆和7个独立功能区)、图书阅览室1个。</p> <p>3、培训中心内客房63间、大小会议室5个、厨房、配餐区、用餐区、库房、洗衣房。</p> <p>4、24小时自助诉讼服务中心、安检房及注射执行室。</p> <p>5、给排水工程、自动消防工程、暖通工程、高低压配电系统(低压配电间1</p>

	个)、通风系统、视频监控系统、换热站 1 个、饮用水水箱 1 个。 6、电梯: 共 5 部电梯。 7、公共休息区的桌椅等便民设施。
--	---

2、采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料

采购人可提供的办公室	1 间 60 m ² 办公室, 包含办公桌 2 张, 椅子 8 把, 沙发 1 组。
采购人可提供的物业管理服务设备	无
采购人可提供的食堂	无
采购人可提供的住宿	无
采购人可提供的零星维修材料	不提供低值维修材料
采购人可提供的低值易耗品	无
采购人可提供的苗木	院内现有苗木
采购人可提供的客耗品	无

二、物业服务范围

1、物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
建筑 1 名称		呼伦贝尔市中级人民法院办公楼及审判业务用房	
总面积	建筑面积 (m ²)	32700 平方米	见保安服务
	需保洁面积 (m ²)	32700 平方米	见保洁服务
门窗	门窗总数量 (个) 及总面积 (m ²)	门窗 1650 个, 总面积 1980 m ²	见房屋维护服务、见保洁服务
地面	地面各材质及总面积 (m ²)	环氧地坪总面积 5600 m ² 、瓷砖总面积 26000 m ² 、石材总面积 4800 m ² 、地板总面积 3700 m ²	见房屋维护服务、见保洁服务
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积 (m ²)	内墙饰面乳胶漆总面积 5275 m ² 、石材总面积 2345 m ²	见房屋维护服务、见保洁服务
顶面	顶面各材质及总面积 (m ²)	顶面乳胶漆总面积 1908 m ² 、铝扣板总面积 780 m ² 、格栅总面积 1016 m ² 、木饰	见房屋维护服务、见保洁服务

		面总面积 789.5 m ² 、蜂窝铝板总面积 1392.7 m ²	
外墙	外墙各材质及总面积 (m ²)	外墙涂料 (普通涂料) 总面积 9077 m ² 、面砖总面积 2300 m ² 、保温一体板总面积 300 m ² 、干挂石材总面积 1997 m ² 、玻璃幕墙总面积 310 m ²	见房屋维护服务、见保洁服务
	外墙需清洗面积 (m ²)	玻璃幕墙 310 m ²	见保洁服务
会议室	室内设施说明	会议桌 160 张, 会议椅子 380 把	见房屋维护服务、见保洁服务、见会议服务
	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	会议室 10 间, 总面积 2433 m ²	见保洁服务、会议服务
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	卫生间 37 间, 总面积 1200 m ²	见保洁服务
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m ²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 1 处、面积 20 m ²	见保洁服务

车位数	地下车位数	地下车位 210 个	见保安服务
	地面车位数	地面车位 160 个	见保安服务
车行 / 人行 口	车行口	车行口数量 2 个	见保安服务
	人行口	人行口数量 2 个	见保安服务
设施设备	电梯系统	电梯 5 部	见保安服务、公共设施设备维修服务
	空调系统	各式空调 20 部	见保安服务、公共设施设备维修服务
	采暖系统	集中供热系统 1 套，换热站 1 套	见保安服务、公共设施设备维修服务
	给排水系统	潜水泵 2 个，功率 2000kw/h、污水处理井污水泵 7 个，功率 2000kw/h，排水井排水泵 6 个，功率 2000kw/h	见保安服务、公共设施设备维修服务
	消防系统	集中型火灾报警灭火系统 1 套	见保安服务、公共设施设备维修服务
	锅炉设备	集中供热系统 1 套，换热站 1 套	见保安服务、公共设施设备维

			修服务
	安防系统	门卫安防监控系统 1 套	见保安服务、公共设施设备维修服务
	照明系统	照明筒灯 2748 个，LED 灯组 108 个，灯带 30 条，吊灯 10 组	见保安服务、公共设施设备维修服务
	供配电系统	供电高压柜 6 组、供电低压柜 6 组，发电机组 1 组	公共设施设备维修服务

2、物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	14480 m ²	见保洁服务、保安服务
绿化	5650 m ²	见保洁服务、绿化服务
广场	9600 m ²	见保洁服务、保安服务
路灯、草坪灯、音箱	路灯 12 个、草坪灯 8 个	见保洁服务、公共设施设备维修服务
消防栓	消防栓 46 个	见保洁服务、公共设施设备维修服务

垃圾箱	办公楼西侧 1 处	见保洁服务
室外配电箱	办公楼西侧室外配电箱 1 处	见保洁服务、公共设施设备维修服务
门前三包	200 平方米	见保洁服务
露台	无	见房屋维修服务、见保洁服务
监控	106 个	见保洁服务、公共设施设备维修服务
指示牌、显示屏	指示牌 80 处，显示屏 6 块	见保洁服务、公共设施设备维修服务

三、物业管理服务内容及标准

1、基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>1、办公楼、审判区、档案馆、培训中心内公共区域、服务大厅、卫生间、会议室、客房、厨房区、用餐区、设备间、检修通道等区域环境及公共设备的日常保洁；有害生物防治；规划用地范围内保洁、秩序、基础设施的维护维修及绿植养护。</p> <p>2、参观、会议、大中型集中活动等相关礼仪服务。</p> <p>3、楼内日常办公和公共秩序维护及安全管理，楼内公共区域设备设施看护、楼内门岗警卫服务、保安巡逻服务、值班服务，消防系统监视运行、维护管理服务。</p> <p>4、服务区域内给排水、电、气等设备设施的维护、检查、保养和修理；房屋建筑的维修、养护和管理等；公共区域、会议室、办公室、活动室内的桌椅等设施的维修。</p> <p>5、中标单位无条件配合采购人的相关工程改造和完善工作。</p> <p>6、负责升级改造等相关工程的配合服务。</p> <p>7、为干警提供工作日早、午餐及加班餐和值班餐。</p> <p>8、提供公务接待用餐服务及培训中心公务、会务保障。</p>

2	服务人员要求	<p>(1) 按职责要求配置专业人员，专业人员须持证上岗，保证中高层管理人员和技术人员的稳定性。物业公司需要为本项目配备工作人员至少 42 名（42 人为本项目物业用人综合标准）。如不能胜任本职工作，采购人有权要求中标人更换相应人员。</p> <p>(2) 24 小时倒班岗位全年不得空岗，其它各岗位休息日需保证 30%以上人员在岗，物业方自行安排人员替岗及轮休。</p> <p>(3) 休息日如有临时接待任务、紧急工作、集中性活动等情况，所需岗位人员需要在接到通知后 20 分钟内无条件到岗服务。</p> <p>(4) 岗位设置、人数要求（42 人） 根据服务的实际效果，依据《呼伦贝尔市中级人民法院物业管理考核办法》考核不能达标时，中标人无条件增加缺陷岗位的工作人员数量，保证物业服务达标。采购人可根据实际情况，调整岗位人员数量设置情况。</p> <p>1、物业项目经理 1 人 具有物业管理经验 10 年以上，具备物业管理资质。 岗位要求：年龄 35-55 周岁，工作认真负责，具有良好的沟通能力及组织协调能力，具有处理突发事件能力，具有极强的责任心。</p> <p>2、办公楼主管 1 人</p>
---	--------	---

	<p>具有物业管理经验 5 年以上。</p> <p>岗位要求：年龄 35-55 周岁，工作认真负责，具有良好的沟通能力，服从管理。</p> <p>3、办公楼保洁员 8 人</p> <p>1 楼及档案馆 1 人；2 楼及会客值班室 1 人；3 楼-5 楼 1 人；6 楼-8 楼 1 人；调解室及安检房 1 人；审判区 2 人；部分办公室及 2 楼体能训练中心 1 人。</p> <p>岗位要求：女性，工作认真，责任心强，18-50 岁。</p> <p>4、院内绿化、卫生、清雪 2 人</p> <p>负责办公楼院内绿植、树木种植养护工作，负责冬季清雪工作，清雪面积包括办公楼大院、安检中心大院、培训中心停车场、羁押通道等区域。</p> <p>岗位要求：男性，30-55 周岁，认真负责，服从管理，具有极强的工作责任心。</p> <p>5、办公楼保安、收发员及消防监控员 10 人</p> <p>5.1 办公楼收发室 1 人，负责每日接听电话、收发报纸及机要文件，负责办公楼禁止外来人员进入等活动。</p> <p>岗位要求：男性，年龄：25 岁-55 岁，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者；</p> <p>5.2 办公楼正门保安 2 人，24 小时倒班禁止离岗，负责办公楼整体安保事项，每日巡楼 3 次。</p>
--	--

	<p>岗位要求：男性，年龄：25岁-55岁，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者；</p> <p>5.3 公务停车场保安 2 人，24 小时倒班禁止离岗，负责停车场安保工作及公务停车场卫生，每日定时巡楼。</p> <p>岗位要求：男性，年龄：25岁-55岁，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者；</p> <p>5.4 干警停车场保安 2 人，24 小时倒班禁止离岗，负责停车场安保工作及干警停车场卫生，每日定时巡楼。</p> <p>岗位要求：男性，年龄：25岁-55岁，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者；</p> <p>5.5 办公楼消防监控员 2 人，24 小时倒班禁止离岗，认真、负责，遇到突发事件时，能够及时处理，并听从上级安排，具体负责室内外保卫及消防安全工作，不得酒后上岗，严格遵守《消防安全巡检制度》。</p> <p>负责办公楼消防值班室消防值班工作，负责定期巡检消防设施设备，定期组织消防演练，每日定时巡楼。</p> <p>岗位要求：男性，年龄：25岁-55岁，认真负责，必须具备消防操作员证，退伍军人或具有从事过本工作经验者；</p>
--	---

	<p>5.6 培训中心保安 1 人，夜间值班，负责培训中心安保工作，每日定时巡楼。 岗位要求：男性，年龄：25 岁-55 岁，认真负责，退伍军人或具有从事过本工作经验者；</p> <p>6、会务人员 2 人 负责办公楼大小会议室 5 间、会客室 2 间、审判业务区工作室 2 间、培训中心会议室 5 间会务工作及保洁卫生，图书室卫生保洁及其它活动室临时性活动安排。 岗位要求：女性，年龄 25 岁-35 岁，工作认真负责，服从管理，具有会议接待等工作经验。</p> <p>7、工程维修人员 2 人 负责办公楼水暖、电力维修，日常办公楼门窗锁具家具维护。 岗位要求：男性，25-55 周岁，24 小时倒班不离岗，具有极强的工作责任心。具有《电工操作证》，具有 3 年以上从业经验。具有维护、维修办公楼范围内装修、装饰及土建部分的能力。其中包括：墙面开裂、门窗损坏、办公家具等维护维修的相关工作。</p> <p>8、培训中心食堂、客房主管 1 人 负责培训中心食堂及客房一切大小事宜，上传下达。 岗位要求：年龄 30-45 周岁，工作认真负责，具有极强的工作责任心，需具备餐</p>
--	---

	<p>饮客房管理经验。</p> <p>9、服务员 4 人</p> <p>前台接待 1 人，负责培训中心前台接待。</p> <p>客房服务员 1 人，负责客房卫生打扫、布草清点、客房小件茶叶水等摆放。</p> <p>餐厅服务员 2 人，负责干警食堂上菜、卫生、加菜等工作，负责公务接待工作。</p> <p>岗位要求：女性，25-40 周岁，认真负责，服从管理，具有餐饮客房从业经验。</p> <p>10、培训中心保洁员 1 人</p> <p>负责培训中心整体大厅公共区保洁工作。</p> <p>岗位要求：女性，工作认真，责任心强，18-50 岁。</p> <p>11、厨师长 1 人</p> <p>负责每日干警工作餐菜谱安排，公务接待用餐食谱安排，负责调度厨房一切大小事宜。</p> <p>岗位要求：男性，35-55 周岁，具有厨师等级证书，具有十年以上工作经验及餐饮厨房管理经验。</p> <p>12、厨师 1 人</p> <p>负责烹饪每日干警工作餐及公务接待用餐，听从厨师长指挥，保质保量完成任务。</p> <p>岗位要求：男性，35-55 周岁，具有厨师等级证书，具有十年以上工作经验。</p>
--	--

	<p>13、面点师 2 人 负责烹饪每日干警工作餐及公务接待用餐，听从厨师长指挥，保质保量完成任务。 岗位要求：女性，35-55 周岁，具有厨师等级证书，具有十年以上工作经验。</p> <p>14、凉菜 1 人 负责烹饪每日干警工作餐及公务接待用餐，听从厨师长指挥，保质保量完成任务。 岗位要求：35-55 周岁，具有厨师等级证书，具有十年以上工作经验。</p> <p>15、洗碗洗菜 2 人 负责协助厨房摘菜洗菜，负责洗刷餐盘等工作。 岗位要求：35-55 周岁，踏实肯干、认真负责。</p> <p>16、采购 1 人 负责采购培训中心食堂蔬菜肉类。 岗位要求：35-50 周岁，具有 C1 及以上驾驶证，熟悉本地肉类及蔬菜市场，工作认真负责，品行端正，具有较强的责任心。</p> <p>17、库管 1 人 负责物品出入库，库房保管及盘点工作。 岗位要求；女性，30-50 周岁，财务管理专业毕业，具有库房管理经验，工作认真负责，具有较强的责任心。</p>
--	---

		<p>18、财务、食堂收费 1 人 负责干警餐费收取工作。 岗位要求：女性，25-40 周岁，财务专业毕业，具有记账工作经验，工作认真负责，具有较强的责任心。</p> <p>(5) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(6) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。</p> <p>(3) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确</p>

		保其物理安全。
		(2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想 政治教育培训记录。②房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维 护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维 护保养、维修档案等。④保安服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务: 工作日志、清 洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务: 绿 化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他: 客户信息、财务明细、合 同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或 向其他单位、个人提供。
		(4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理	不允许分包
6	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取

		纠正措施，消除不合格 的原因，防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安 排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安 全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待 来宾，展现良好形象。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
8	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。
		(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情 火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应 急预案、恶劣天气对应应急预案等。

		<p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
9	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。</p>
10	信报服务	<p>(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。</p> <p>(2) 及时投送或通知收件人领取。</p> <p>(3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。</p>
11	服务热线及紧	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p>

	急维修	(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场, 不间断维修直至修复。
--	-----	-----------------------------------

2、房屋及公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>1、建筑本体及附属的日常巡视、保养和维修服务 建筑本体包括主体结构、屋面(含保温、隔热、防水层)、楼面、外沿、外立面、墙面、天花板、顶棚等日常巡视、保养和维修。</p> <p>2、各类设施设备的运行管理、维修、维护。</p> <p>(1) 区域内的电力、给排水等设施的运行管理与维修、维护。</p> <p>(2) 门、窗、锁具、隔板的各种装修、装饰等保养和维护。</p> <p>(3) 室外庭院、道路和机动车停车场的地面及设施维护。</p> <p>(4) 室外供排水管道、污水管、化粪池、检查井等的维护、维修、管理。</p> <p>(5) 物业部门应与电业部门做好沟通, 及时掌握停电时间, 提前通知并做好停电准备。</p> <p>(6) 供电系统的运行管理、维护、维修。包括高低压变配电设备、供电线路、耐压试验、漏电保护测试、发电机维护等。</p> <p>(7) 照明系统运行、维护、维修、升级、改造和管理。包括公共区域照明、办公室照明、道路照明、应急照明、指示照明、室外泛光灯照明、大楼外景照明的</p>

	<p>维护、维修及照明控制系统的运行管理。</p> <p>(8) 消防系统运行管理、养护。包括自动消防控制系统、消防广播系统、消防栓组合箱、防火卷闸门和其他各类消防设备，以及消防器材的年检。</p> <p>(9) 给排水系统运行管理、养护、维修。包括二次加压供水设备、消防设备、排污系统等。</p> <p>(10) 电梯的日常安全检查，配合维保单位进行维护、检修及年检。</p>
--	---

3、保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 规划用地范围内道路、庭院、地上及地下停车场和楼内外走廊、部分办公室、卫生间、会议室、机房、检修通道、楼梯、电梯、楼内大厅、屋面平台、屋顶外沿、大楼外立面、等卫生清洁，定期进行对垃圾清运和污水抽空。</p> <p>(2) 会议室、活动室、服务大厅、公共区域、机房以及公共设施等每周彻底清扫。</p> <p>(3) 对楼内地面、墙面的石材和栏杆、扶手等金属构件进行定期养护，每年至少两次专业清洗保养。</p> <p>(4) 对建筑的地面、台阶定期养护，每年至少一次专业清洗保养。</p>

		(5) 负责对配套设施适时进行清理、打扫。
2	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 化粪池清掏，隔油池清理，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(6) 垃圾装袋，日产日清。
		(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
3	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。

		(3) 发生公共卫生事件时, 邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
--	--	----------------------------------

3.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾: 清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面: 用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂, 避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗: 对于顽固沉积物, 需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡: 将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上, 加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗: 用清水将地面冲洗干净, 以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁: 使用软质拖把或地板清洁机, 配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂, 以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物, 保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡: 为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性, 可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹, 待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面, 使

		其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机, 使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地板进行打蜡处理。

8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	定期专业清洗。
15	真石漆外墙	定期专业清洗。
16	瓷砖外墙	定期专业清洗。
17	保温一体板外墙	定期专业清洗。
18	铝板外墙	定期专业清洗。
19	干挂石材外墙	定期专业清洗。
20	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。

4、绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。
		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
		(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，

		以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前, 专人巡查, 对绿植做好预防措施, 排除安全隐患。
		(9) 恶劣天气后, 及时清除倒树断枝, 疏通道路, 尽快恢复原状。

5、保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 办公楼大厅门口设值班岗, 对外来人员进行登记。
		(2) 其它出入口根据管理部门要求进行管理。
		(3) 楼内安全巡查 (包括消防巡查)、楼外规划用地范围内安全巡查。
2	出入管理	(1) 办公楼 (区) 主出入口、培训中心出入口、车库出入口实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录, 并与相关部门取得联系, 同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单, 经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员, 对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者,

		<p>及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。</p> <p>(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。</p> <p>(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。</p> <p>(8) 提供现场接待服务。</p> <p>①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。</p> <p>②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。</p> <p>③物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。</p> <p>⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。</p> <p>⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为—9 时--17 时）。</p>
3	值班巡查	<p>(1) 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p>

		<p>(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p>(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p>
4	监控值守	<p>(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。</p> <p>(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。</p> <p>(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。</p> <p>(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。</p> <p>(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。</p> <p>(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。</p> <p>(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。</p>
5	车辆停放	<p>(1) 负责地上和地下停车场的管理。车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p>(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。</p>

		<p>(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>(4) 非机动车定点有序停放。</p> <p>(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。</p>
6	消防安全管理	<p>(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。</p> <p>(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 1 人。</p> <p>(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。</p> <p>(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。</p> <p>(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。</p> <p>(6) 配合公安、武警、消防、秩序维护部门做好治安管理、消防管理、安全生产等工作。</p>
7	突发事件处理	<p>(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。</p> <p>(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。</p> <p>(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备</p>

		应急物资。
		(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

6、会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	负责各会议室的会议服务。根据采购人安排承担楼内公共会议室、接待室、活动娱乐室有关会议的会前准备布置、会中服务和会后清理工作。

2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。会务、礼仪服务人员佩戴明显的独立标志，为会议区提供秩序维护、引导，会议室内外保洁等服务。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

7、培训中心餐饮服务

序号	服务内容及标准
1	负责全院干警工作日早、午餐及值班干警晚餐，根据采购人安排负责其他临时性加班、活动、接待用餐。食堂所有权归采购人，中标人不得擅自将食堂餐饮服务转包给他人服务。
2	食堂水、电费、取暖费由采购人负责承担，服务方应在原有的电器使用基础上进行核准，不得无故增加电器使用量节约水、电，不得浪费。如超出部分由服务方承担。
3	经双方对食堂原固定资产、存货及消耗物品进行清点核对确认后，由采购人交服务方使用。服务期内，固定资产产生的维修、保养、更换等由服务方提交申请经由采购人审核。采购人现有的厨房设备及餐厅餐具用具，中标人应安全合理使用，妥善保管、严格保养管理，不得人为损坏和丢失，否

	则照价赔偿。
4	食堂干警用餐方式为自助餐形式，工作日早餐用餐时间为 7: 40-8: 45；午餐用餐时间为 12: 00-13: 00。中标单位应每周五制定下周干警用餐菜谱，并张贴在食堂入口处，不得随着调换。干警个人支付用餐费用，早餐 2 元，午餐 5 元。
5	干警工作日早餐用餐标准如下：凉菜不少于 8 道，热菜不少于 6 道（不少于 2 个肉类菜品）；主食要有炒饭，面食不少于 3 种（蒸饺、馅饼、菜包、豆包、盒子不少于 1 种）；饮品不少于 2 种，咸菜不少于 4 种，应季水果不少于 2 种，汤品（粥品）不少于 2 道，要保证有牛奶和奶茶，蛋品 2 种，甜品及精美小点心 2 种。以上早餐品种必须保证用量充足，不得出现空盘现象。
6	干警工作日午餐用餐标准如下：凉菜不少于 4 道，热菜不少于 10 道（不少于 2 道肉类菜品、1 道鱼类菜品）；主食要有米饭，面食不少于 3 种（油饼、发面饼、馅饼、菜包、豆包、盒子、莜面不少于 1 种）；饮品不少于 2 种，咸菜不少于 4 种，应季水果不少于 2 种，汤品（粥品）不少于 2 道，要保证有牛奶和奶茶，甜品及精美小点心 2 种。每周五必须有饺子。以上午餐品种必须保证用量充足，不得出现空盘现象。
7	中标单位免费为干警提供值班餐和加班餐，值班餐分工作日午、晚两餐。干警值班餐和加班餐用餐标准如下：肉类菜 2 道、素类菜 1 道、汤 1 道，主食提供米饭或馒头。节假日值班餐标准要适当提高。
8	在节假日须为干警制作特别食材，例如中秋节要有自制月饼，端午节要包粽子，打春要提供春饼等。

	同时要尊重民族民俗，设清真灶台和餐台。
9	中标人项目经理、食堂工作人员和库管每天需对进入食堂的各种原材料全面负责，严格遵守食品安全法，并进行认真的质量检验。严禁一切不符合食品药品监督管理局规定的原材料进入食堂。
10	食堂工作人员上班期间应穿戴整洁的工作衣帽，保持良好的个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽（专业操作及重要岗位人员还需戴口罩）。操作时手部应保持清洁，接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。食堂工作人员每年必须进行体检，如发现有碍食品卫生的疾病应立即脱离工作岗位，杜绝带病上岗。
11	如有特殊情况干警需要加班用晚餐的情况，可根据加班人数提前预定用餐。加班人数过少可安排桌餐，加班人数如果过多超过一定数量可开自助餐。
12	食堂内所有工作人员加工操作需严格按照食品药品监督管理局的要求去操作，不使用不合格原材料，不违规操作。做好一切相应的食品安全记录。如：疫情期间公共区域消杀记录，餐饮业废弃食品处理记录，从业人员体检记录，餐饮业食品留样记录等。保证干警食堂的用餐安全质量和菜品的温度。
13	为保证食堂干警餐的菜品质量和食品安全。食堂应按照食品安全相关规定的要求和食堂工作需要，配备各种工作硬件设施和相应数量的食堂工作人员。
14	食堂各部门每天都要按照要求对各部位进行消毒杀菌工作，并且每周进行至少一次全面彻底的卫生大扫除。以保证加工和用餐的环境卫生。

15	食堂每隔一个季度对院内用餐干警进行满意度回访，并通过回访意见及时调整菜品的品种与口味。
16	食堂本着节能降耗，垃圾分类等工作精神。从总体服务院内干警出发、环保等方面进行系统分析，制定食堂节能降耗、加强环保工作管理办法。通过制定的方案，使能源、物耗和原材料等浪费现象得到有效控制，推进环保、垃圾分类等工作。

8、培训中心服务

序号	服务内容及标准
1	培训中心不对外经营，只保障本系统内培训、会议、公务等活动。
2	认真做好本系统人员的登记，入住、退房手续的办理。
3	及时清理房间的卫生，更换房间的备品，营造一个舒适干净的住宿环境。
4	加强安全意识，定期对培训中心的各项设施设备进行检查，以消除安全隐患。

8.1 培训中心保洁服务标准

序号	服务内容及标准
1	各公共区域、部分办公室、文体活动室、地下一层每天清洁，每周彻底清扫；卫生间、走廊等使用频率高的公共区域随时清扫，每周彻底清扫。
2	楼内公共区域保洁标准： 每日清扫两次，清运垃圾两次，每日拖抹两次；

	<p>地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾；</p> <p>墙面、踢脚线、角落、边线：无尘土、污迹；</p> <p>照明灯具：外抹每月二次，内抹每月一次，灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净；</p> <p>各房间门向室外一侧、通道门：无尘土、污迹；</p> <p>装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土；</p> <p>建筑外立面、屋外沿、屋面及夹层：定期清洁，多雨、雪季节不定期检查，无积水，无堵塞。</p>
3	<p>楼内卫生间保洁标准：</p> <p>卫生间：无异味、苍蝇、蚊虫等，墙面无白灰，随时保洁；</p> <p>地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹；</p> <p>洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物；</p> <p>水龙头：无印记、尘土、污物；</p> <p>洗手池台面：无水迹、尘土、污物；</p> <p>镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；</p> <p>小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅；</p> <p>大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹；</p> <p>手纸架：无痕迹、污渍、光亮洁净；</p>

	<p>纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净；</p> <p>墙面、踢脚线：无尘土、污迹；</p> <p>顶板：无尘土、污迹；</p> <p>隔板：无尘土、污迹、手印、笔记、小广告；</p> <p>门板、把手：无尘土、污迹、手印、笔迹；</p> <p>皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒；</p>
4	<p>步行梯保洁标准：</p> <p>地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；</p> <p>墙面、踢脚线：无污迹、小广告；</p> <p>消防设备：表面无尘土、整洁；</p> <p>楼梯、窗框、坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。</p>
5	<p>部分办公室保洁标准：</p> <p>办公室内家具、用品、设施等清洁光亮；挂在墙上的装饰画和地图、无画框字画无尘、整洁；</p> <p>办公室内物品摆放整齐；</p> <p>每日检查室内电器和照明设备，根据情况及时登记报修；</p> <p>室内花草植物定期浇水；</p> <p>服务人员可靠，无不良记录。</p>

6	建筑外立面：每年至少彻底清洁一次，保证清洁无污迹。
7	<p>外环境保洁标准：</p> <p>地面无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹，每天检查、清扫；</p> <p>雨天及时清扫疏通，无积水；</p> <p>雪天及时清理，上班时清理出入口至地下车库、办公楼台阶、诉讼服务中心门前通道、雪停后四小时内清理干净，无积雪、结冰现象；</p> <p>垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾清运及时，无蚊蝇滋生；</p> <p>地面雨篦子及时清理，不发生封堵阻塞现象；</p> <p>绿地内无烟头、垃圾；</p> <p>院内地面、台阶石材无明显污迹。</p>
8	<p>会议室和文体活动室保洁标准：</p> <p>①日常清洁：</p> <p>地面：光亮无尘；</p> <p>桌椅：整洁；</p> <p>茶杯消毒：符合卫生防疫规范；</p> <p>空气：无异味。</p> <p>②定期清洁：</p>

	<p>通风口擦拭：清洁无尘；</p> <p>顶灯擦拭：无尘、无污迹；</p> <p>墙壁清洁：无痕迹。</p> <p>③室内卫生每天至少打扫一次，设备设施无灰且摆放整齐，场地内无垃圾。</p>
9	<p>有害生物防治标准：</p> <p>公共环境的鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物滋生地以及栖息场所的消杀及时；</p> <p>除“四害”所需药物投放、喷洒及环境处理及时，并对“四害”密度种群、消杀情况进行常年检测；</p> <p>突发事件环境消杀及时。</p>
10	<p>绿化养护：</p> <p>规划用地范围内美化绿化，包括种植花草，树木养护。室内绿植养护。绿化养护结合季节变化，考虑各种植物特性，养护计划周密，措施有效，如养护方案及措施、病虫害防治方案等。</p>
11	<p>会议服务标准：</p> <p>会议通知：接到会议通知后并通知工程、保洁、弱电等相关部门做好会前准备工作（含门口会议名称标识及场内会标布置）；</p> <p>会议服务人员应在会前 30 分钟到岗开窗通风，调整会议室内空调温度（设有空调的会议室），保证会议室内无异味；</p> <p>会议室的地面、门窗桌椅、植物要清洁，茶杯、毛巾、纸巾、水、会议用品要摆放整齐；</p>

	<p>会议服务人员应站在门口礼貌迎宾、领位，参会人入座后及时送上茶水，毛巾等；做到保持服务和安静，等候服务时勤观察，不走动，不交谈；会议开始后，服务人员应退至一旁，并随时观察参会人对茶水等物品的需求，一般每间隔 15-20 分钟倒水一次；会议结束后，服务人员应在门口送客道别，检查会议室内有无遗留物品，并将会议用品（茶杯）清洗干净，摆放整齐。</p>
12	<p>秩序维护管理服务标准</p> <p>(1) 建立健全岗位责任制，做好日常值班和巡查工作记录，由主管部门定期检查；</p> <p>(2) 懂得《消防法》和消防知识和安全生产相关知识，熟练掌握各种器材、操作技术和使用方法；</p> <p>(3) 保证防盗、防火等报警监控设备运行正常，报警通讯设备畅通完好，如发现异常情况应及时上报，迅速有效处理各种突发事件；</p> <p>(4) 制定科学合理的保安与技能管理方案，协助相关部门保证楼宇安全和日常工作秩序，建立健全保安岗位责任制；</p> <p>(5) 做好日常值班和巡查工作记录；</p> <p>(6) 保安工作执行 24 小时值班制度；认真贯彻执行安全岗位责任制，做到制度上墙，确保秩序良好，安全无事故；</p> <p>(7) 定岗检查，严格执行登记检查制度，认真填写工作记录，随时报告异常情况；</p>

	<p>(8) 秩序维护人员工作时间内在服务区域内不得有聚众谈笑、吸烟等影响人社系统形象的行为，违者按照考核制度处理；</p> <p>(9) 无脱岗现象，做到仪表整洁，标志齐全，服务周到；</p> <p>(10) 做好文件、信件、报刊、快递包裹的收发分工作，对挂号信、电报、汇款单等重要邮件及时登记，要求分柜及时准确；</p> <p>(11) 公共场所要求 24 小时巡查，检查无堆放易燃、易爆物品，无乱搭电线，无违章用火，无挤占消防通道和设备，地面无堆放杂物；</p> <p>(12) 做好对环境保护的监督，及时采取措施，控制局面并迅速报告相关部门；</p> <p>(13) 如楼内有施工作业时，物业公司必须实时跟踪，随时清理，直至施工作业完成；</p> <p>(14) 秩序人员要做好公共区域设备设施的看护工作。</p>
13	<p>设施、设备的管理维修服务标准：</p> <p>建立健全各种设施、设备维修、维护制度，认真做好日常维修、维护工作记录，由主管部门检查验收并签字入档。研究科学的养护方法，在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，使设备始终处于良好的技术状态，保证其正常运行。</p> <p>(1) 电气设备系统标准：</p> <p>负责供电配电设备（含备用发电机）的运行管理、维护和保养工作；</p> <p>负责安全用电的检查监督工作；</p>

负责区域内电源、电缆、线路、灯具等与电有关设备的维修、检查、保养工作；

为区域内提供临时用电的接线安装、调整和保障工作；

值班人员要认真填写值班记录；

负责高压绝缘工具每年的检验工作和供配电设备的更新、改造工作；配电室专用工具不能挪作他用；认真巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要及时上报，正确果断的处置，并作好记录，认真做好交接工作；

各种电机和运行设备每年进行一次维修、保养；

各楼层的配电箱、配电柜、配电盘，每周检查维修一次，各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换，接到报修及时完成维修工作；

每月对消防、监控、电梯和其他电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行；

每月对服务区内安全用电情况进行一次检查，对违规行为及时纠正；

维修人员做好日常检查、维护，无缺项，各连接处无跳火、发热等异常现象，指示灯、信号灯是否齐全，计量表是否正确。

(2) 消防、安防报警系统（水、电、信号、通风、排烟、分区隔离设备）：

负责消防设备、器材的运行检验、监测、维修、保养和管理工作；

负责消防联动系统的调试、维修和管理工作；

消防中控室，必须坚持 24 小时有人值班。并做好设备运行的完整记录；

消防系统：每天对大楼和控制机检查一遍；，每月对防火阀、水源开关、烟感探头、警铃等检查一次；每半年对加压风机、火幕控制阀、卷帘门的联动检查一遍；
确保消防、安防监控设备完好无损，技术状况处于良好状态；
消防探头、手动报警按钮、消防栓（包括水龙带、枪头）等设备完好率达 100%。

（3）给、排水系统

给、排水系统：维修人员应对给、排水系统进行日常保养、维护，安全操作，检查其运行情况是否正常，自动控制是否良好；

负责上水、下水、消防用水保障和使用管理；

负责开水供应和热水器的检查、清洁、使用管理及维修工作；

负责各种供水管线、用水设备器具和各种水泵及阀门的使用管理、检查、维修、保养工作；

负责室内外各种排污管道的疏通、维修及化粪池清掏；

上、下水管道、设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象，发现问题及时维修；

消防水系统阀门管道检修每年不少于 2 次；

消防水池内的备用水符合要求，自动补水系统灵敏可靠，水管压力必须保持在标准范围内；

每季度对泵体进行检查，更换易损件，进行保养；

外网地沟管理阀门每年检查保养不少于 1 次；

对排水系统每月检查并进行一次清理，确保排水畅通；

	<p>地下室的污水池要随时排净，夏季遇到大雨时，要派人员对地下排水池进行昼夜值巡视，确保排水畅通；</p> <p>建立检查、维护制度，做好检查维修、保养内容的工作记录。</p>
14	<p>房屋主体及附属设施的管理标准：</p> <p>负责楼盖、外沿、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、建筑内墙面、顶板、建筑红线内的室外地面、室内地砖、墙砖、门窗及玻璃、楼梯间、走廊通道、卫生间、门厅、车库、设备机房的维修工作。定期对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查，对损坏处及时修理，巡查、保养记录完善，发现重大问题及时报采购人处理；</p> <p>屋顶外沿定期巡查，每年至少清洁一次；</p> <p>未经管理部门许可，不得出现乱搭建、乱堆放现象；</p> <p>保证屋顶和卫生间等防水不渗漏、不反味；</p> <p>保证楼内门窗、玻璃、地砖、墙砖、办公家具、卫生洁具、照明设备、电器产品等各种设备完好；</p> <p>负责室外各类照明灯按规定时间开、关，对损坏的灯罩、灯头、灯泡应及时更换，保持完好；</p> <p>负责室外规划用地内通道、停车场、前后场地的维护、维修和管理工作；</p> <p>保证地面平整，无积水，内外排水畅通；</p> <p>负责规划用地范围内上下水井、强电井的维护和管理工</p> <p>接到报修后及时完成维修工作；</p>

	建筑外墙、各出入口、顶棚保温层薄弱位置，每年入冬前做好保温措施。
15	<p>各系统项目巡检维护周期标准：</p> <p>负责组织人员对强弱电系统、照明、消防给排水、供暖、排污、土建、防水、保温、消防、安防监控及装修进行定期维护。</p> <p>强弱电系统、照明系统、消防系统、监控安防系统每个工作日巡查一次，确保上班前半小时全部运行，除前述具体要求之外的项目，每个月全面检修一次；</p> <p>给排水系统及排污设施每天巡查，每个月全面检修一次；</p> <p>供暖系统取暖期每天巡查，取暖期前后各全面检修一次；</p> <p>建筑保温每天巡查测温，特别在取暖期前后一个月全面检查修补一次；</p> <p>建筑防水为雨季和开春融冰期每天巡检，期间每个月彻底检查修补一次。</p>
16	干警洗衣房服务标准：负责全院干警制服、法袍的清洗熨烫，保证清洗干净及熨烫整洁。

四、需供应商提供的作业设备

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务			
2	房屋维修服务	高空作业设备	1	台
3	公用设施设备维护服务	配电间中的高、低压工具	3	套
4	保洁服务	单擦机	2	台
		驾驶式洗地机	2	台
		手推式洗地机	2	台
		尘推车	4	台
		吸尘器	6	台
		清雪铲车	1	台
		保洁工具、保洁耗材（公共区域日常所需的拖布、尘推、扫把、垃圾铲、家私腊、碧丽珠、各类清洁药剂等）	足量满足办公楼日常使用	
		除“四害”及卫生消杀费用（蟑螂药、		

		老鼠药等)		
5	绿化服务	打草机	2	台
		绿篱机	2	台
6	保安服务	安保器材	12	套
7	会议服务	无		

五、项目人员一览表

	工种	负责区域	人数	备注
办公楼	项目经理	全部	1	持项目经理证上岗
		部门主管	1	
	保洁	1楼及档案馆	1	
		2楼及会客值班室	1	
		3--5楼	1	
		6--8楼	1	
		审判区	2	
		调解室及安检房	1	
		部分办公室及体能训练中心功能区	1	
		院内绿化及卫生	2	男、外环境保洁
	会务	会务服务	3	
	维修工	水电暖工	2	持证上岗

	消防	消防监控员	2	持证上岗
	保安	二楼收发员	1	
		二楼保安	2	
		公务停车场	2	
		干警停车场	2	
培训中心		部门主管	1	
	服务员	前台接待	1	
		客房服务员	1	兼职洗衣房
		餐厅服务员	2	
	保洁员	培训中心整体保洁	1	
	厨师长		1	持证上岗
	厨师		1	持证上岗
	面点师		2	持证上岗
	凉菜		1	

	洗碗洗菜		2	
	采购		1	
	库管		1	
	财务、打卡		1	
合计			42	

六、其他事项

序号	事项
1	<p>(1) 负责公共服务设施设备维护、维修、地点调整、装饰维修等工作。</p> <p>(2) 负责无条件配合采购人的土建、外网等工程改造。</p> <p>(3) 负责部分办公室（由采购人指定办公室）的卫生打扫和饮用水分送。</p> <p>(4) 负责花卉绿植日常养护（浇水、病虫害防治、修剪）。</p> <p>(5) 负责对强弱电系统、照明、给排水、供暖、排污、土建、防水、保温、消防及装修进行维修、定期维护以及改造施工。</p> <p>(6) 按照服务内容配合完成临时性工作。</p> <p>(7) 物业公司应与采购人签订保密协议和安全、防火协议书，高空作业安全协议书、人身安全协议书等（由物业公司起草，经采购人审定，双方签字后生效），物业工作人员人身安全由物业公司全权负责。</p> <p>(8) 具体承担的服务内容将结合本项目的使用安排，以实际使用情况为准。</p>

七、物业服务管理标准

序号	事项
1	<p>(1) 中标人需建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法，经采购人审核后实施；</p>

- (2) 制定和实施防火、防盗、防泄密、节能降耗、安全检查及监督等规章制度，编制突发事件预案，分别报具体方案；
- (3) 房屋及设施设备物业档案资料齐全，分类成册，管理完善；
- (4) 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，对采购人报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息进行收集和反馈，并及时处理。有回访制度和记录；
- (5) 采购人所购置的设备、工具、备品、用品等需规范出、入库，出、入库必须经过采购人主管部门清点签字，否则按照考核制度处理；
- (6) 采购人依据《呼伦贝尔市中级人民法院物业管理考核办法》每月对中标单位进行考核；
- (7) 中标人累计 2 个月考核分数不及格（85 分以下为不及格）或 1 个月考核分数低于 75 分（含 75 分），管理部门有权终止合同。
- (8) 中标单位保证人员综合出勤率，人员空岗按考核办法执行；
- (9) 中标人若对本物业项目经理、主管等工作人员做出人事调整，需要提前 1 个月告知管理部门，完成交接工作后方可离岗；
- (10) 中标单位高空作业、电力作业等人员的工作安全责任由中标人全权承担。

八、中标人负责的费用及其他事项

序号	中标人负责的费用
----	----------

1	<ol style="list-style-type: none">1、物业工作人员薪酬：人员工资、福利待遇要符合《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国劳动法》和内蒙古自治区相关法律法规等规定。2、中标结果公示后一周内中标单位应全员着装到岗，如原服务人员同意，中标人必须原岗位、无条件地聘用采购人前一期物业合同期内物业优秀工作人员。3、保洁工具、保洁耗材（公共区域日常所需的拖布、尘推、扫把、垃圾铲、家私腊、碧丽珠、各类清洁药剂等）、保洁机械设备必须现场专用不得外借。4、除“四害”及卫生消杀费用（蟑螂药、老鼠药等）。5、垃圾站点及污水点由物业单位设置及负责清运。6、安保器材及耗材（对讲机、警戒棍等）。7、配电间中的高、低压工具由中标人根据电业部门相关规定要求购买及使用。8、设备设施的日常运行维护及耗材费用，低值耗材原则上由物业单位负责购买。9、员工的服装费用、行李及床铺费用。中标单位需要为员工设计专门的工作服装，服装样式应新颖、大方，具体样式须经管理部门审定后方可执行。10、根据保洁、设备运行、维修等需要，须配备完善的警示、提示标牌，卫生间配备文明、节能等提示标牌，在危险隐患部位需设置相应的安全防范提示、警示标识。各标牌、标识制作费用由中标人承担，标识制作款式、尺寸、材质需行装管理部门确定。
---	---

	其他事项
1	<p>1、中标人所有本项目工作人员需要配备对讲设备，对讲设备通讯范围需覆盖全部区域。</p> <p>2、物业人员考勤需使用识别系统，识别系统由中标人自备，安放在隐蔽区域。</p> <p>3、中标人配备的工具设备：清雪铲车、钳表、万用表、冲击钻、手电钻、角磨机、管钳等。</p> <p>4、中标人所有采购的为采购人使用的物品及配件均应得到采购人审定后方可使用，如不达到采购人要求，则需中标人重新购置。</p> <p>5、以上各条中提到的工具设备等硬件设施由中标人自备，且为中标人应具备的综合配置要求，根据项目实际情况和具体工作要求自备其它相应的硬件设施。</p>

九、呼伦贝尔市中级人民法院物业管理考核办法

为提供优质物业管理服务，实现规范化衡量物业管理服务质量，特制定本办法。

（一）总则

1、考核小组构成：物业管理考核小组由呼伦贝尔市中级人民法院行政装备管理处抽调相关部门人员组成。

2、考核评分以 100 分为基准点，根据考核指标项进行减分的方式进行评分。

考核小组工作人员根据分工对物业管理服务进行日常打分，出现扣分或加分情况由考核人及时记录，每月底物业考核小组成员及物业公司负责人汇总得分情况，共同在《物业服务质量考核表》上签字。

3、物业管理考核及格分数为 85 分，累计 2 个月不及格或 1 个月考核分数低于 75 分（含 75 分），管理部门有权终止合同。

（二）考核指标项

1、物业机构与内业管理考核指标

（1）不满编制人数（42 人），每缺 1 人 7 天内（含 7 天）扣 3 分，超过 7 天每天扣 4 分；消防控制室缺员 7 天内（含 7 天）扣 3 分，超过 7 天每天扣 6 分。

（2）物业单位如遇人员变动，要在 3 日内提交人员新名单。每超期 1 天扣 1 分。

(3) 物业公司聘用的工作人员未满足招标文件中关于人员资质全部要求，其岗位按出勤不满编制人数处理。

(4) 物业公司若对本物业项目经理、主管等工作人员做出人事调整，需要提前 1 个月告知管理机构，完成工作交接后方可离岗。未提前告知发生一次扣 3 分。

(5) 物业各岗位严格按照规定做好每日工作记录、巡岗记录，漏记一次扣 1 分；

2、保安服务考核指标

(1) 仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌，岗位形象、礼仪应符合《窗口服务规范》，不得蓄长发染彩发，留胡须。发生违规每人每天扣 1 分。

(2) 到岗人员应熟知岗位工作性质及工作要求，严格按照各岗位职责执勤。发生违规，视情况每人每项扣 1—5 分。

(3) 在岗人员不得睡觉、饮酒以及做与岗位无关的事。发生违规，视情节每人每项扣 1-3 分。

(4) 物品出入应按规定到管理部门办理出入证明，因违规造成损失的给予相应赔偿，并扣 2 分。

(5) 认真做好报刊收发分工作，及时分柜，做好收发分记录。丢失一份扣 1 分，并做出相应赔偿。丢失重要资料每次扣 10 分。

(6) 由于物业监管不力导致财物丢失的，除按相应金额做出赔偿外，视情况扣 5-15 分；若出现监守自盗等情况，视情节轻重移交司法机关处理，当月考核不及格。

(7) 工作时间内不得在大厅等公共区域内做出聚众谈笑、吸烟等影响法院系统形象的行为，违反一次扣 1 分。

(8) 停车场

发生事故按责任严重性扣 1-10 分；

未获得管理部门审批授权的车辆禁止进入院内及地下停车场，如有特殊情况，需经管理部门许可。违规停放一次扣 5 分。

(9) 设备操作

所有消防、监控设备遇到问题及时向管理部门报告。每漏报一次，视情况扣 1-3 分。

消防设备：

发现报警，就近保安立即到现场仔细查看，接到回复并记录在案。发生漏记一次扣 1 分。当班前查看消防主机是否正常工作，检查打印纸的有无情况。漏检一次扣 1 分。

(10) 安全保卫

保证规划用地范围内及周边范围内的安全，防范偷盗等一切不安全事件的发生。发生事件未处理每次扣 2 分。

3、保洁管理考核指标

(1) 服务大厅、部分办公室、公共服务区域、环境卫生及公共设备保洁，发现一处问题一次扣 1 分。

(2) 未及时、足额配置易耗品。每漏一次扣 1 分。

(3) 建筑外立面每年至少彻底清洁一次，未保证清洁无污迹，每发现一次扣 1 分。

(4) 雪天未及时清理，雪停后四小时内未清理干净，有积雪、结冰，每发现一次扣 1 分。

(5) 鼠、蚊、蝇、蟑螂等病媒生物滋生以及栖息场所未定期消杀，发现鼠、蟑螂、大量蚊蝇，每次扣 2 分；

(6) 未及时投放、喷洒除“四害”所需药物，未对“四害”密度种群、消杀情况进行常年检测，视情扣 2-5 分。

4、会议服务考核指标

(1) 仪容仪表：统一着装。不得染颜色鲜艳的发色，按要求统一佩戴头饰，挽发。容貌美观自然。发现违规每人每项扣 1 分。

(2) 服务、接待中有重大失误的，每次扣 1-10 分。

(3) 会议服务人员姿势正确、使用标准普通话及文明用语。违反以上情况每次扣 1 分。

(4) 正常工作时间无故脱岗扣 2 分。

5、工程管理考核指标

(1) 属于物业维修能力范围内的，报修隔日起，每延长 1 天扣 1 分(凡属于内部因素或特殊原因的应书面报告原因)。

(2) 维修及事故处理应及时建立档案。一次扣 5 分。

(3) 设备由于物业人为原因未能正常运行。视情况扣 1—5 分。

(4) 配电室：操作不符合规范程序，发现 1 次扣 1 分。由操作不当出现停电事故，一次扣 5 分并书面报告原因。配电房卫生不洁、不整齐，发现一次扣 1 分。

(5) 全部应急灯保证亮灯率达 100%，每发现一处损坏扣 1 分。

(6) 严禁酒后或宿醉后上岗操作设备和配电，视违规情节扣 5—10 分。

(7) 严禁非电工人员操作配电箱和电力设备，用电操作应严格按国家电工操作相关规程规范执行。视违规情节扣 1—10 分。

6、培训中心管理考核指标

餐厅服务：

(1) 仪容仪表不合格，不文明、不礼貌，每次扣 1 分。

(2) 因玩手机等影响工作，每次扣 1 分。

(3) 接待工作因物业管理原因造成失误，扣 5-10 分。

(4) 卫生清理不及时、不彻底每次扣 1 分，经指出未改正的，每延长 1 天扣 2 分。

(5) 餐厅工作人员未持健康证上岗，每人扣 5 分

(6) 未按采购需求标准提供工作餐和接待餐，以及计算餐费时提供虚假数据、擅自降低或提高用餐标准，每次扣 5-10 分。

(7) 餐厅管理委员会提出整改要求但未整改的，每次扣 2 分。

(8) 未遵守食品安全法的，每次扣 5-10 分

(9) 餐厅工作人员未按规定穿戴工作服、工作帽，每人每次扣 1 分。

(10) 餐厅工作人员带病上岗的，每人每次扣 10 分。

(11) 未及时清洗餐具或清洗不彻底，每次扣 3 分。

(12) 餐厅、厨房、用于保存食品的房间存放有毒有害物品，每次扣 5 分。

客房管理：

(1) 客房前台空岗，每次扣 2-5 分。

(2) 未按要求洗涤床单、被罩等物品，每次视情扣 1-10 分。

(3) 客人入住前未检查客房设施及卫生，或发现问题未及时整改，每次扣 2 分。

(4) 未按要求配备客房用品，扣 1 分，客人入住后仍未配备齐全的，每次扣 2-10 分。

(5) 客人退房未及时查房的，每次扣 1 分。

干警洗衣房管理：

(1) 未按规定时间开放、关闭洗衣房的，每次扣 2 分。

(2) 未经培训上岗操作设备的，每次扣 2 分。

(3) 对本院干警以外人员提供洗衣服务的，每次扣 5 分。

(4) 因人为原因造成干警衣物损毁的，每次扣 5 分。

(5) 未遵守洗衣房管理规定造成不良后果的，视情扣 1-10 分。

7、设备管理考核指标

(1) 巡查、检修、维修必须及时。属于物业维修能力范围内的，报修次日起，每延长一天扣 1 分（凡属于内部原因或特殊原因的应书面报告原因）；

(2) 维修及事故处理不及时建立档案。超过一天以上每次扣 5 分；

(3) 设备由于物业人为原因未能正常运行，视情况扣 1—5 分。

8、灯光及大功率用电管理考核指标

非工作时间或不需要照明情况，不及时关闭灯光及大功率用电设备。出现长明灯或空耗电现象，视实际情况扣 5-10 分。

9、物品管理考核指标

(1) 采购人所购置的设备、工具、备品、用品等需规范出、入库，出、入库必须经过管理部门清点签字。遗漏一次，视情况扣 1-5 分；

(2) 易耗品使用需及时登记，每次领取及归还数量要明确，每月底进行盘点，出现疏漏或者不能解释清楚的损耗，每次每项物品扣 1 分。

10、其它考核指标。除上述具体规定外，所有需要按周期进行的保洁、巡查、维护、检修等工作，如未按规定周期进行，视情况扣除 1-10 分。

11、本考核办法由呼伦贝尔市中级人民法院负责解释。并根据考核运行实际情况进行修改。参与投标即视为接受本办法全部约定事项。

十、其它事项

（一）中标人未能实现规定的管理目标，采购人有权要求中标人在限期内整改解决，逾期未解决的，采购人有权随时终止合同；给采购人造成经济损失的，各项损失由中标人承担。被采购人终止合同后，中标人须继续提供物业管理服务，直至新中标人进驻。新中标人进驻后，3日内完成交接工作，原中标人逾期不交或拒绝交付、交接，给采购人造成的一切损失，由原中标人承担。

（二）采购人有权就由于中标人违约或未达到管理目标造成的损失，追究中标人法律、经济责任，产生的诉讼费、律师费、公告费、交通费、差旅费、公证费以及其它所有费用，全部由中标人承担。

（三）中标人员工因触犯法律，被司法机关处理，在工作期间发生工伤或突发疾病、致伤、致残、致死以及其他各类事故，由中标人负责处理、解决，并承担由此产生的各项费用，采购人不承担任何费用和责任。

（四）中标人应对所雇佣员工进行严格审查和保密安全教育，因员工失职而导致事故或经济损失中标人依法应承担相关法律责任及经济赔偿。

（五）中标人需按照标书中采购人制定的人员岗位要求进行招聘工作。中标人招聘人员若未达到标书中岗位要求，该岗位按人员空缺处理，扣除相应考核分数。

（六）中标人由于其单方面原因在服务期满前终止合同，需要向采购人支付剩余物业服务期限两倍的物业费作为违约赔偿金。

（七）双方约定履行地为呼伦贝尔市中级人民法院。在履行过程中发生争执，由双方当事人协商解决或提交有关部门调解，协商调解不成的，则应提请呼伦贝尔仲裁委员会仲裁。

（八）投标人中标后，需提供本项目规定各岗位人员及所需设施设备，并提供所有人员名单及设备发票。