

内蒙古农业大学校园物业维修

服务内容和要求

校区内建筑物、构筑物及配套设施、各类管线、硬覆盖等零星修缮工程，简称零修工程。中标人负责零修工程范围内维修事项（含人工、工具、器械、材料、措施费等），且需利用信息化平台对维修服务工作进行信息化管理，实现报修、派单、维修、评价等环节一体化，最大限度的减少维修中间环节，提高工作效率和服务水平。

一、通用要求及范围

按照当地的规章要求执行，定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修，确保校区的各个系统正常使用。

人员要求：中标人配备的维修工程类人员须持有相关行业颁发的资格证书并具有相关设施设备的维修维护经验，如涉电类作业人员均须具备《中华人民共和国特种作业操作证（作业类别：电工作业；准操项目：低压电工作业》，具体人数以投标人提供的《人员配备表》涉电类、水暖类人员数量为准。

在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修。

组织或协助进行房屋安全普查和房屋完损评定，每年一次，保证房屋完好率达到100%。各种标识完好、有效。

工作标准：维修及时率95%以上；维修质量合格率 95%以上；维修客户满意率95%以上；返修率不高于1%。

到达现场时限：一般故障维修人员应在15分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在10分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、照明、设施设备停运问题等。

修复时限：零星维修服务不需换件的当时完成；急修服务30分钟内完成修复，若不能，要有紧急处理措施，并对报修人或使用人做出合理解释；一般小修按照报修时预约时间内完成修复，若不能及时修复，应对报修人或使用人做出合理解释，但修复完成时间不得超过 24 小时；延时修复不超过 3 个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与报修人或使用人约定时间，并采取临时措施。

维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务。

维修服务回访：维修完成后 24 小时内由客服人员进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。

房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

二、物业服务涉及的内容及标准

内容	标准
土建部分	（一）地面 维修内容：楼宇地面的面层（含地砖、木地板、防静电地板、PVC地板等）松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补。 质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。 （二）墙面及顶棚 维修内容：内墙、瓷砖、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补，吊顶龙骨、吊杆、吊顶面层等部位的损坏、脱落修补。 质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 （三）门窗 维修内容：门锁损坏、门窗框松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损、窗玻璃、开裂损坏脱落的应进行修补、更换。 质量标准：维修后的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，窗纱绷紧，不露纱头。每年春季前纱窗进行彻底排查维修。 （四）清扫楼顶屋面、雨落管等 维修内容：每季度将楼顶屋面、雨水口积存的杂物清扫干净，特别是雨季、雪季来临前应将楼顶屋面、雨水口积存的杂物清扫干净，彻底疏通，雨落管局部残缺、破损应及时维修更换。 质量标准：楼顶屋面应清扫干净，雨季、雪季无积水，雨落管维修后应补齐五金配件。 （六）雨搭等结构构件 维修内容：雨搭、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹。 质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。 （七）楼体排险 排险内容：楼体出现脱落、断裂等紧急情况时，如楼体外檐墙砖、墙皮、装饰板等出现开裂、局部脱落、断裂等安全隐患时，应先做好安全警示、及时报修报告，消除安全隐患。 质量标准：每半年做一次全面排查，平时循环检查，排除危险源，不存在安全隐患，因排险不及时发生的安全事故由中标人承担。

设备部分	（一）照明 1. 建筑物内照明系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报。 2. 熟知照明电路及控制系统操作。 3. 室外景观灯、地皮灯、草坪灯等照明设备及喷泉等发现设备故障要及时报修。
水电部分	（一）上下水部分 1. 室内给水系统 服务内容：建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换报修；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。 质量标准：给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 2. 卫生间设备 服务内容：卫生洁具设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。水龙头、冲洗阀、便池、水池、厕间隔板等定期排查维修及更换。 质量标准：给排水畅通，各部位零件齐全无损坏、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 3. 排水、排污管道等 服务内容：区域范围内（室内管道及出楼污水井）排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。 质量标准：区域范围内排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水、渗水，无异味。 4. 暖气管道及设施 服务内容：供暖期内定期对采暖设施进行巡查、排气、管道锈蚀漏损的，应予以维修或报修更换。 质量标准：正常运行，管道及散热器片无跑冒滴漏、憋气等情况。 （二）供电部分 1. 配电设施 服务内容：配电柜、配电箱、配电盘等。 质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好。 2. 室内设备 服务内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等。 质量标准：正常使用。 严禁调配、改动楼宇内的原有设施、设备，尤其是原有线路、管道不得擅自变更用途或增大负荷、增加容量等，凡敷设新线路、新增管线须按流程报备校方审批，以确保用水、用电安全。
人防部分	负责校区地下室人防区域卫生保洁、巡视、车辆管理以及日常管理维护工作，发现问题及时维修上报。
其他附属设施	（一）公共教室及教师休息室的桌椅、黑板、家具 1. 熟知建筑物内各教室课桌椅等教学设施的数量及使用情况。 2. 课桌椅、挂衣板、挂衣钩、窗帘杆、黑板的维修及报修；保证钟表准时、准点。 3. 加强对公共教学区的巡查与维护，及时对有活动课桌椅教室进行检查，保证桌椅无遗失，数量齐全，按学期上报桌椅台账，如有变化说明原因。 （二）公共教室多媒体设备 1. 负责多媒体设备的日常巡检及报修，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。 2. 按学校要求管理多媒体教室以及多媒体设备柜的开关，为日常教学、活动及

	会议提供保障服务。 （三）楼内公用设施及电器 每学期对公用设施、电器等公共配套设施设备进行不少于一次的整体检查，日常巡视包括公共区域配套设施、电器，发现设备故障要及时上报，并配合相关部门进行维修。 （四）电梯 负责电梯设备的巡查，每日乘坐电梯，对电梯进行听音、目视、嗅觉检查，发现问题及时报修，并配合专业维保公司进行维修。 （五）公共直饮水机、开水器、 负责设备的报修，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修，对维修时间进行监督，发现24小时内未维修及时上报。 （六）标识管理 应定期对以下服务场所和设施相关安全标识、引导标识等进行检查： 1、危及人身安全区域的天台、护栏、露天楼梯等处的警示标识。 2、楼内设施设备、管线上的标识。 3、节约用电和用水等温馨提示标识。 （七）其他 1. 广场花坛、石材路面等基础设施定期检查，发现问题要及时排除并上报。 2. 为保证房屋本体设施正常使用，对超出本维护范围且影响使用的维修项目给予维修响应。
--	--

三、维修服务涉及的材料清单

包括但不限于以下配件、材料及施工所需的机械、工器具等

（一）卫生间用具（供应商提供）

1. 水嘴：洗手池、拖布池、盥洗室水嘴等
2. 便池冲洗阀：按压式冲洗阀（包含相关组件）、脚踏式冲洗阀（包含相关组件）、感应式冲洗阀（包含感应器、电池等相关配件）
3. 卫生洁具：洗手池及面盆、拖布池大便池、小便池等
4. 卫生间隔断：隔断板、角码、支撑脚、拉杆构建、铰链、门锁、拉手、衣钩、门档条/H型横梁

（二）给排水、供暖、消防管道及相关配件（供应商提供）

1. 自来水、中水、排水、供暖、消防等各类管道安装连接的各类接头、弯头、三通、卡槽、堵帽、内外丝连接、堵漏管夹、快修抱卡、冷风门等配件。
2. 各类阀门（如：PVC阀门、铜球阀、铜闸阀、截止阀、自动排气阀等）
3. 辅助耗材（密封材料、粘接胶、紧固件、安装固定件等）

（三）电气维修（采购方提供）

1. 低压配电材料：电线电缆（YJV电力电缆、BV线、护套线等）漏电保护器、空开、接触器、断路器、开关、插座、
2. 各类照明灯具：（如LED灯管、LED平板灯、节能灯、吸顶灯、筒灯等）。

（四）门窗类（采购方提供）

1. 窗：纱窗、锁具、合页、导轨、止水条、调节器、把手、玻璃等
2. 门：锁具组件（锁芯、锁体、把手）、铰链、密封条、钥匙等

（五）其他类（采购方提供）

1. 板材，柜子、课桌椅、讲台等维修材料
2. 修补材料（乳胶、腻子、自喷漆、补漆膏等）
3. 窗帘（轨道、挂钩、罗马杆等）

（六）公共教室相关设备（采购方提供）

1. 黑板及其配件
2. 钟表及电池
3. 粉笔、板擦
4. 教师休息室烧水壶、保温壶等

（七）土建类（采购方提供）

砂子、水泥、石子、瓷砖、木地板、防静电地板、PVC地板、石膏、腻子、乳胶漆、玻璃纤维网、矿棉板吊顶、轻钢龙骨、铝扣板吊顶、铝方通吊顶、石膏板、不锈钢踢脚线、砖踢脚线、PVC踢脚线、木质踢脚线等