

合同内容审核无误 李册

招标编号/包号: BJYM24FW013

## 采 购 合 同

项目名称: 北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆物业管理服务项目

服务名称: 物业管理服务

甲 方: 北京信息科技大学

乙 方: 北京国基伟业物业管理有限公司



签署日期: 2024年 7月 16日



# 合 同 书

北京信息科技大学 (甲方) 北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆物业管理服务项目 (项目名称) 中所需 物业管理服务 (服务名称), 经 永明项目管理有限公司 (招标代理机构) 以 BJYM24FW013 号招标文件在国内 公开 (公开/邀请) 招标。经评审委员会评定 北京国基伟业物业管理有限公司 (乙方) 为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

## 1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分, 应该认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互补充。为便于解释, 组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书;
- b. 合同专用条款
- c. 合同通用条款;
- d. 合同附件;
- e. 合同补充协议 (如有);
- f. 中标人的投标文件 (含澄清文件);
- g. 本项目招标文件 (含招标文件补充通知、澄清文件)。

## 2、服务内容和数量

本合同服务: 北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆物业管理服务  
数 量: 1

## 3、合同总价

本合同总价: 人民币 225.866275 万元  
分项价格: 详见分项报价表

## 4、付款方式

甲方 11 月 15 日前向乙方支付 8-10 月物业服务费即合同总金额的 60%; 12 月 31 日前支付 11-12 月物业服务费即合同总金额的 40%, 付清全部费用。

## 5、本项目实施时间和地点

项目实施的时间: 2024 年 8 月 1 日-2024 年 12 月 31 日  
项目实施的地点: 北京信息科技大学沙河校区

6、合同的生效。

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

甲方：北京信息科技大学（印章） 乙方：北京国基伟业物业管理有限公司



2024年7月4日

2024年7月4日

授权代表(签字)：穆婕

授权代表(签字)：刘占强

地址：北京市昌平区太行路55号

地址：北京市西城区阜成门外大街

1号

东楼1208室

邮政编码：100192

邮政编码：100037

电话：010-80187368

电话：010-88337766

开户银行：北京银行学知支行

开户银行：兴业银行股份有限公司北京玲

珑路支行

账号：0109 0375 7001 2011 1040 824

账号：3217 8010 0100 0151 04

纳税人识别号：121100006908051713 纳税人识别号：91110102731306695A

## 合同一般条款

### 1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。
- 1.3 “货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的设备，包括技术说明、手册等其它相关资料。
- 1.4 “服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。
- 1.5 “甲方”系指与成交人签署供货合同的单位（含最终用户）。
- 1.6 “乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的成交人。
- 1.7 “现场”系指合同约定货物将要实施和安装调试的地点。
- 1.8 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。
- 1.9 上述术语的具体内容须与投标文件一致。

### 2 技术规范

- 2.1 提交货物的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其报价文件的技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

### 3 知识产权

- 3.1 乙方应保证甲方在使用其提供的服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如发生第三方指控卖方提供的货物侵权的，因此给买方造成损失的，卖方应承担赔偿责任（包括但不限于买方已经支付或虽未实际支付但已确认需要支付的违约金、损害赔偿金、律师费、诉讼费用等）。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

#### **4 交货方式【本项目不适用】**

4.1 交货方式为现场安装、调试，一切费用均由乙方负责。

#### **5 付款条件**

按合同约定。

#### **6 技术资料**

6.1 合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付：

合同生效后，乙方应按甲方要求随时提供技术方案及辅助资料、手册、图纸等文件。

#### **7 质量保证**

7.1 乙方须保证提供的货物或服务是按照采购文件要求开发的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

7.2 乙方须保证所提供的货物或服务经正确安装能够正常调试运转。在货物质量保证期之内，乙方须对由于设计的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

7.3 根据甲方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在故障，包括潜在的故障或使用不符合要求等，甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后4小时内应针对故障做出响应。

7.4 如果乙方在收到通知后4小时内没有响应，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

#### **8 检验和验收**

8.1 在交货前，中标人应对货物的系统功能及相关软件等进行详细而全面的测试，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分。

8.2 货物运抵现场后，甲方应在根据系统开发情况及进度组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见。

8.3 甲方有在系统开发及安装调试过程中派员监造的权利，乙方有义务为甲方监造人员行使该权利提供方便。

#### **9 索赔**

9.1 如果中标人提供的服务与合同不符，或在第7.5规定的质量保证期内证实

货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔。

- 9.2 在根据合同第7条和第8条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔负有责任，乙方应按照甲方同意的下列方式解决索赔事宜：
  - 9.2.1 在法定的退货期内，如买方发现卖方有任何与本合同对应的政府采购招标文件、投标文件或本合同内容不符的情形时，买方有权单方解除合同，并要求卖方将已收取的款项全额退还给买方，并承担由此发生的一切损失和费用。如已超过退货期，但卖方同意退货，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。
- 9.3 如果在甲方发出索赔通知后3天内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后3天内或甲方同意的更长时间内，按照本合同第9.2条规定的方法解决索赔事宜，甲方将从合同尾款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

## **10 延迟交付**

- 10.1 乙方应按照“技术需求”中甲方规定的时间提供服务。
- 10.2 如果乙方无正当理由延迟交付，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。
- 10.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

## **11 违约赔偿**

- 11.1 除合同第15条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服务交货价的0.5%计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的合同价的5%。一周按7天计算，不足7天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同。

## **12 不可抗力**

- 12.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。
- 12.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快书面形式通知另一方，

并在事故发生后 3 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

12.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 3 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

### **13 税费**

13.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

### **14 合同争议的解决**

14.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，可由买方所在地人民法院管辖。

### **15 违约解除合同**

15.1 在乙方存在下列违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部解除合同。同时保留向乙方追诉的权利。

15.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，或者提供的货物、服务质量不合格、不符合合同约定的；

15.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

15.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

15.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

15.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

15.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

15.2 在甲方根据上述第 15.1 条规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务，乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

### **16 破产终止合同**

16.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。



## **17 转让和分包**

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 经甲方同意，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在报价文件中载明。

## **18 合同修改**

18.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

## **19 通知**

19.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

## **20 计量单位**

20.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

## **21 适用法律**

21.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

## **22 合同生效和其它**

22.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

22.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

- 1) 服务范围及分项价格表
- 2) 服务方案
- 3) 服务承诺

22.3 本合同一式 **10** 份，具有同等法律效力。

## 合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

### 1、定义

1.5 甲方：本合同甲方系指：北京信息科技大学

1.6 乙方：本合同乙方系指：北京国基伟业物业管理有限公司

1.7 现场：本合同项下的服务实施地点位于：北京信息科技大学沙河校区。

### 4、服务方式

4.1 本合同项下的服务方式为：现场服务。

### 5、付款条件：按合同约定。

6、合同生效后，乙方应按照甲方要求随时提供将技术方案及辅助资料、手册、图纸等文件。

### 7、质量保证及售后服务：【同投标文件内容一致】

7.1、系统运行期间，在接到报修电话的10分钟内卖方技术人员将做出响应，在接到报修电话的半小时内到达现场解决问题，重大问题或其他无法迅速解决的问题在2小时内解决。用户设备出现故障时，卖方将免费提供维修备用机供用户使用。免费定期对系统设备做专业保养工作，一年免费大规模保养两次。

7.2、由于甲方使用不当、未被授权的拆卸、意外事故所造成的设备损坏，不在保修范围之内。在保修期内如出现产品质量问题，乙方负责免费维修或更换。

7.3、保修期后，乙方提供有偿服务，适当收取零配件和服务费。乙方收取的零配件价款或服务费不得高于同类产品或服务的市场通行价格。

7.4、乙方在设备保修期内，每年定期上门做系统维护。

### 8、检验和验收：【同投标文件内容一致】

货物运抵现场后，甲方应根据具体情况及进度组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见。

### 9、索赔：

如果在甲方发出索赔通知后3天内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后3天内或甲方同意的更长时间内，

按照本合同第 9.2 条规定的方法解决索赔事宜,甲方将从合同尾款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额,甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

10、不可抗力:

10.1 不可抗力通知送达时间:事故发生后 3 天内。

11、特别约定:

11.1 本合同的附件,为本合同的组成部分,与本合同具有同等的法律效力。

11.2 本合同附件中的未尽事宜,应当按照投标文件执行。

11.3 本合同附件载明内容如与乙方投标文件不一致的,除非甲乙双方另有约定,否则应当以投标文件为准。

附件一：分项价格表

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

报价单位：（元）人民币

**服务范围：**

提供工学楼（光电学院、自动化学院、机电学院、电控中心）及图书馆全方位的物业服务，包括保洁服务、教室管理、设备运行维护、综合维修、综合保障、为学校重要会议、大型活动等提供服务保障。

提供校园绿化养护服务，服务范围及时间根据沙河校区园林景观工程施工及移交进度确定。

**分项报价表：**

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	员工工资福利	390894.80	5	1954474.00	/
2	行政办公费	4380.00	5	21900.00	/
3	工具耗材	6140.00	5	30700.00	/
4	固定资产折旧	1784.00	5	8920.00	/
5	专项费用	14900.00	5	74500.00	/
6	管理费	8063.98	5	40319.90	以上1-5项之和的2%
7	税金	25569.77	5	127848.85	以上1-6项之和的6%
总价（元）				2258662.75	

附件二：服务方案、服务承诺等内容

## 本项目服务方案

### 一、针对本项目相应措施

在甲方客户针对本项目的考核标准之外，我公司针对本项目也设置了针对性的考核及奖惩办法，我公司将坚决执行，保证项目服务品质优良。

#### （一）考核管理

**1、考核目的。**为规范管理，保证公司管理体系正常运行，客观公正地评价和考核各项目部的工作业绩，敦促各部门，项目部强化自身管理，理顺工作流程，最大限度节约成本，降低管理风险，强化服务意识，推进公司品牌建设，全面落实公司的发展战略和工作目标。

**2、考核原则。**坚持实事求是，客观公正，公司制度与被考核部门实际工作环境相结合的原则。

**3、考核用途。**监督公司各项工作计划的分解落实工作，促进年度整体指标的完成。保障公司管理体系的正常运行和相关规章制度的有效执行。客观公正地考核和评价公司各项目部工作业绩，为年度绩效考核提供数据支撑。督促各部门，项目部强化细节管理，理顺工作流程，最大程度的节约成本和规避管理风险。关注员工团队建设，督促员工文化活动和培训工作的有效实施。推行公司成功管理经验和优秀工作成果，提升公司市场竞争力。

**4、考核范围。**所有项目部，进驻未满三个月的项目部不参与考核排名。

**5、考核组织执行机构。**公司负责拟定考核标准，经总经理审核后，组织考核的具体实施，培训相关考核人员，汇总和发布考核结果。考核人员由公司各专业委员会人员组成考核小组应包括各专业成员一人，职能部门相关考核人员协助考核。考核由管理副总带队进行考核。每个专业考核成员库人员不得少于三人。公司仲裁委员会对有异议的考核结果做出最终判定。

**6、考核流程。**公司安排考核时间，考核部门每季度对所有项目考核一次，考核时间随机安排，不提前通知项目。对考核中发现的问题拍照留存，保洁部需做记录留存。轻微问题，对被考核部门进行提醒或扣分，重大问题开具纠正与预防措施报告单，被考核部门必须在限定时间内整改并提供证据上报至企管部未按时上报的，视为未完成，保洁部对整改情况进行跟踪。对逾期不整改的，予以加倍扣分，计入本季度考核成绩。保洁部于每季度第一个月五日前完成上一季度考

核报告，公司于十日前完成季度考核总体报告，季度考核报告初稿以邮件形式下发至各项目部。各项目部在接到季报初稿后进行核对，如有异议在一个工作日内向公司反馈，公司对被考核部门的反馈意见进行核实确认，并于十五日前上传至各项目负责人邮箱，作为年度目标责任书相关内容的考核依据。

**7、考核争议与纠纷的处理。**对考核结果有异议，项目部在二个工作日内向公司高层提出申诉，公司高层将对有异议的考核结果做出最终判定。

**8、相关要求。**各项目部经理和参与考核的相关人员应认真对待考核工作，坚持考核原则，如实反映任务完成情况，制度执行情况和员工工作状况，做到奖罚分明，使考核真正起到激励作用，使公司各项工作得到良性发展。

## **(二) 监管措施**

为规范物业服务管理，完善物业监管机制，提升物业服务质量，根据本项目的需求及特点，特制定本监管办法。

### **1、服务质量监管的目的**

通过甲方各级对物业服务的过程进行日常质量监管，以我司周、月、季检质量考核，对服务的质量加强控制，确保所有的服务工作稳质、高效运行，促使物业服务水平稳步上升。

### **2、服务质量监管的依据**

监管考核各项服务工作以《物业任务服务手册》（以下简称《手册》）为依据，《手册》的制定主要依据服务特性、物业管理考评标准以及甲方其它规章制度。

### **3、服务质量监管的组织形式：**

监管考核工作由项目物业服务中心负责，组织考核组成员对外包服务质量情况进行检查考核，考核小组由考核人与被考核人共同派员组成。由物业中心专人负责每月质量考核的组织、沟通、汇总等工作。

### **4、服务质量监管的考核内容及考核办法**

双方按照《外包保洁服务月评估报告》的核定，作为服务质量监管和支付费用重要依据。

#### **①月服务质量评估结果**

A、评估结果按优、良、合格、不合格计算；

B、总评成绩为“优”，全额支付月服务费；总评成绩为“良”，当月服务

费扣款 1%-4%；总评成绩为“合格”，当月服务费扣款 5%-8%；总评成绩为“不合格”，当月物业服务费扣减 5%-8%，并终止服务合同。

C、总评成绩全年评“优”在 80%以上，参加本中心年度先进班组评选，给予适当奖励。

## ②考核要求

### A、现场检查

a、现场检查分为不定期检查及每月综合考核。

不定期检查：物业中心派专人不定期检查服务质量，填写《大楼卫生保洁标准表》，保留存档。监管人员对服务质量的不定期检查，分管服务区域不少于 1 次/周。

b、每月综合考核：中心每月通过《外包保洁服务月评估报告》（附件 2）进行打分，由中心负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。外包方每月 30 日前将本月检查月报汇总以书面形式，上报甲方。月报内容包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等。

结合勤工助学“环境监督岗”职工的月检查结果，以及现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

C、对于甲方检查出的问题：

a、轻微问题当场整改、立即验证；

b、一般问题当场予以记录在《大楼卫生保洁标准表》上并要求及时处理。管理员须对发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行及协调。

c、对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》（附件 3），本月总评结果为“良”，且 5 个工作日为整改期限。本月累计收到 2 张以上《整改通知书》，本月总评结果即为“不合格”。

d、甲方每期进行满意度调查，调查结果为 85 分（含）以下，本月下发一张《整改通知书》，本月总评成绩为“良”，计入本月考核成绩。

e、乙方接到《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求处理结果，在一周内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

## （三）月度考核管理

## 1、考核目的

为规范管理、保证公司管理体系正常运行，客观公正地评价和考核各项目部的的工作业绩，敦促各部门/项目部强化自身管理，理顺工作流程，最大限度节约成本，降低管理风险，强化服务意识，推进公司品牌建设，全面落实公司的发展战略和工作目标。

## 2、考核原则

坚持实事求是、客观公正，公司制度与被考核部门实际工作环境相结合的原则。

## 3、考核用途

- (1) 监督公司各项工作计划的分解落实工作，促进年度整体指标的完成。
- (2) 保障公司管理体系的正常运行和相关规章制度的有效执行。
- (3) 客观公正地考核和评价公司各项目部及部门的工作业绩，为年度绩效考核提供数据支撑。
- (4) 督促各部门/项目部强化细节管理，理顺工作流程，最大程度的节约成本和规避管理风险。
- (5) 关注员工团队建设，督促员工文化活动和培训工作的有效实施。
- (6) 推行公司成功管理经验和优秀工作成果，提升公司市场竞争力。

## 4、考核范围

公司职能部门和所有项目部，进驻未满 3 个月的项目部不参与考核排名。

## 5、考核组织执行机构

- (1) 企管部负责拟定考核标准，经公司审核后，组织考核的具体实施，培训相关考核人员，汇总和发布考核结果。
- (2) 企管部负责公司各项目部的考核工作，人资部配合进行项目培训工作考核。
- (3) 企管部和项目代表对除企管部以外的职能部门进行工作考核。
- (4) 财务部、办公室和项目代表对企管部进行工作考核。
- (5) 公司仲裁委员会对有异议的考核结果做出最终判定。

## 6、考核流程



(1) 所有项目进行月考核 8 次/年，分别为 1 月、2 月、4 月、5 月、7 月、8 月、10 月、11 月（3 月、6 月、9 月、12 月为季度考核），考核时间随机安排，不提前通知项目。

(2) 考核当日，被考核项目部应配合考核部门进行考核。

(3) 对考核中发现的问题拍照留存，企管部需做记录留存。重大问题，开具《纠正与预防措施报告单》，要求被考核部门必须在限定时间内整改，企管部/保洁部对整改情况进行跟踪。对逾期不整改的，予以加倍重复扣分，计入月度考核成绩。

## 7、考核内容及标准

为突出公司关注重点，考核内容主要分为经营指标考核、现场考核、计划考核、加分考核共计 100 分：

(1) 经营指标考核（20 分）

①物业服务费及多种经营收入的收缴（10 分）

②管理费用及人工费用的控制（10 分）

(2) 现场考核（65 分）

①仪容仪表及服务礼仪（10 分）

②现场效果管理（20 分）

③设施设备管理（20 分）

现场运行作业记录（10 分）

征求客户意见（5 分）

以上五项考核均依照公司体系及管理规章制度进行考核。

(3) 计划考核（15 分）

①计划上报管理（5 分）

②月度工作完成情况（10 分）

(4) 加分考核

具体加分标准见考核细则。

## 8、考核争议与纠纷的处理。

现场考核，由企管部、保洁部对各部门、项目部依据考核内容及标准进行评价。

经济考核由企管部结合人力资源部与财务部提供的资料,依据考核内容及标准进行评价。

计划考核由企管部对各部门依据《月计划管理暂行办法》等标准进行评价。企管部保洁部对各项目部的月度工作计划和维修保养计划依据《月计划管理暂行办法》等标准进行评价。

企管部根据需要,每半年组织一次考核现场评审会,各项目部负责人参与,集中对月考核中的问题进行讨论解决,企管部落实实施。

对考核结果有异议,通过部门间沟通不能达成一致的,部门或项目部在5个工作日内向公司仲裁委员会(公司高层)提出申诉,公司仲裁委员会对有异议的考核结果做出最终判定。

## 9、实施细则

(1)违反三项考核(经营指标考核、现场考核、计划考核)内容中相关工作标准的任一条,可参考下列原则扣分:

①一般违规——指未影响部门正常工作秩序和任务完成,未影响他人工作,未直接损害公司利益的违规行为。

一般违规每次扣1分,月度内同属一项考核内有两项违规的,以此项标准分扣完为止。

②严重违规——指性质比较恶劣,影响部门正常工作秩序和任务完成,影响他人工作,损害公司利益的违规行为。

严重违规每次扣5分至此项标准分全部扣完,也可视情况另行行政处理或经济处罚。

③重复违规——指一般违规或严重违规经提醒或限期整改后仍然重复发生的违规行为。

重复违规每次按一般违规和严重违规的扣分标准加倍扣分,重复违规一次加一倍,重复违规两次加二倍,以此类推,直到此项标准分扣完为止。

### 相关要求

各部门、项目部经理和参与考核的相关人员应认真对待考核工作,坚持考核原则,如实反映任务完成情况、制度执行情况和员工工作状况,做到奖罚分明,使考核真正起到激励作用,使公司各项工作得到良性发展。

#### **（四）季度考核管理**

##### **1、考核目的**

为规范管理、保证公司管理体系正常运行，客观公正地评价和考核各项目部的工作业绩，敦促各部门/项目部强化自身管理，理顺工作流程，最大限度节约成本，降低管理风险，强化服务意识，推进公司品牌建设，全面落实公司的发展战略和工作目标。

**2、考核原则：**坚持实事求是、客观公正，公司制度与被考核部门实际工作环境相结合原则。

##### **3、考核用途**

（1）监督公司各项工作计划的分解落实工作，促进年度整体指标的完成。  
（2）保障公司管理体系的正常运行和相关规章制度的有效执行。  
（3）客观公正地考核和评价公司各项目部工作业绩，为年度绩效考核提供数据支撑。

（4）督促各部门/项目部强化细节管理，理顺流程，最大程度节约成本规避管理风险。

（5）关注员工团队建设，督促员工文化活动和培训工作的有效实施。

（6）推行公司成功管理经验和优秀工作成果，提升公司市场竞争力。

**4、考核范围：**所有项目部，进驻未满3个月的项目部不参与考核排名。

##### **5、考核组织执行机构**

（1）企业管理部负责拟定考核标准，经公司审核后，组织考核的具体实施，培训相关考核人员，汇总和发布考核结果。

（2）由公司企管部及各项目部专业人组成考核小组（考核小组应包括各专业成员1人），职能部门相关考核人员协助。考核由企管部经理、保洁部经理带队进行考核。

（3）公司高层及职能部门第一负责人组成公司考核仲裁委员会，考核仲裁委员会对有异议的考核结果做出最终判定。

##### **6、考核流程**

（1）企管部安排考核时间。考核部门每季度对所有项目考核一次，考核时间随机安排，不提前通知项目。

（2）对考核中发现的问题拍照留存，企管部需做记录留存。轻微问题，对

被考核部门进行提醒或扣分，重大问题开具《纠正与预防措施报告单》，被考核部门必须在限定时间内整改并提供证据上报至企管部（未按时上报的，视为未完成），企管部对整改情况进行跟踪。对逾期不整改的，予以 OA 通报。

## **7、考核争议与纠纷的处理**

对考核结果有异议，在 1 个工作日内向企管部反馈，企管部对被考核部门的反馈意见进行核实确认，公司仲裁委员会将对有异议的考核结果做出最终判定。

各项目部经理和参与考核的相关人员应认真对待考核工作，坚持考核原则，如实反映任务完成情况、制度执行情况和员工工作状况，做到奖罚分明，使考核真正起到激励作用，使公司各项工作得到良性发展。

## **（五）顾客满意率调查管理制度**

### **第一章总则**

第一条通过对甲方满意率相关信息的收集与分析，以了解甲方对物业服务的满意率，分析工作中存在的弊端，更好地提升服务质量实现让客户持续满意。

### **第二章适用范围**

第二条适用于北京国基所有项目满意率的调查、分析、评价。

### **第三章职责**

第三条企管部是单甲方/多甲方项目满意率调查的主控部门，制定公司满意率管理办法并监督执行情况。

第四条企管部负责组织每年开展一次甲方满意率调查，并对回收问卷进行统计和分析，编制满意率调查方案并上报公司领导审批。多甲方项目每年由第三方进行一次满意率调查，根据调查问卷进行统一分析，并编制满意率调查报告。

第五条根据调查结果、调查报告提出的意见和建议，企管部协调各部门具体落实。

### **第四章调查形式**

第六条单甲方项目的满意率调查由企管部组织实施（如甲方支持，由甲方组织进行调查，具体问卷及结果汇总至企管部），每年一次，时间定在每年的 11-12 月份进行，采用问卷调查、入户调查等。

第七条多甲方项目的满意率调查由企管部组织，第三方介入的方式进行，每年一次，时间定在 4 月-5 月份进行，采用问卷调查。

### **第五章满意率调查的实施**

第八条企管部负责制定《客户满意率调查表》和客户满意率调查方案报公司领导审批。

第九条满意率调查表由公司统一配备，调查份数不得少于规定数额。

第十条甲方满意率调查涉及范围为全体校方管理人员。

第十一条调查前，主控人员应充分和项目部负责人沟通、了解该项目调查对象的入住结构。

第十二条

(1) 校方主管领导的调查率不低于 80%（因公出差除外），但调查数量不得低于公司规定调查量，调查问卷的回收率不得低于 98%，调查结束后，问卷由调查人员统一收回，上交主控部门。

(2) 满意率划分为：“很满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“很不满意”五项，前三项为合格项。

①回收率的计算方法： $\text{回收调查表数量} / \text{发放调查表数量} \times 100\%$

②分项满意率的计算方法： $\text{合格项数} / (\text{合格项数} + \text{不满意项数}) \times 100\%$

③整体满意率的计算方法： $\text{合格项数} / (\text{合格项数} + \text{不满意项数}) \times 100\%$

第十三条对于有过投诉及被提出过意见者，需列为重点调查对象。

第十四条如被调查人有口头反映不满意的情况，调查员应如实记录反馈至相应部门。

## 第六章满意率问卷的统计及分析

第十五条企管部将意见进行汇总、统计、分析编制《客户满意率调查分析报告》报送公司管理层、各职能部门及各项目部。必要时填写《纠正及预防措施报告单》并发放到责任部门实施。

第十六条各项目部依据分析报告的相关内容，制定本项目的具体整改措施上报企管部，企管部负责监督检查各项目的实施完成情况。

## 第七章满意率数据的反馈和处理

第十七条在统计数据中校方反馈：“不满意”、“非常不满意”的，各项目部应对此进行回访，已达到校方满意。

第十八条对于具有代表性的校方或者校方领导的意见或者建议，各项目负责人应加以重视，制定整改措施并组织实施，

第十九条满意率调查问卷由各项目部负责存档保管，期限为 3 年。

## 第八章满意率调查的奖惩

第二十条企管部在监督检查各项目部的满意率问卷调查时，如发现存在弄虚作假的现象，将按照公司规定严肃处理。

## 第九章附则

第二十一条本管理办法解释权归企管部。

第二十二条本管理办法自下发之日起执行。

第二十三条附表：

附件一：《顾客满意率汇总表》

附件一：满意率汇总表

评级项目/满意度率		评价管理处				有效票数统计	单项满意率 (%)	平均满意率 (%)	
		A	B	C	D			本次	上次
物业管理服务	总体印象								
管理人员服务	仪容仪表								
	办事效率								
	沟通能力								
	投诉处理及时率								
保洁人员服务	室内公共环境清洁								
	室外公共环境清洁								
	电梯清洁								
	仪容仪表								
	言行举止								

A：很满意 B：满意 C：基本意 D：不满意 E：很不满意 F：弃权

## 二、保洁服务

### (一) 服务标准

#### 1、室内保洁

室内保洁作业及时、适时。保洁应在每日早 7:30 前清扫完毕。上课期间不得有任何影响授课的清扫活动。不同的公共场所应根据工作需要与环境特点制定不同的清扫频率，始终保持清洁状态。

内容	范围	服务标准
公共区域	屋面、地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门窗、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨雪天气要有防滑、防水措施。地砖或水磨石地面每月刷洗不少于 1 次。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃内侧表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无积尘。 7、绿植花盆无积尘、无污渍。 8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 9、楼字的屋面专人负责定期清扫落叶、清理垃圾、杂物等
公共卫生间	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。 7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。 8、保洁工具及用品要统一放在指定地点。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
开水间	地面、墙面、顶棚、开水器等	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、开水器表面干净整洁、无污渍、无乱张贴。 4、沥水桶及时倾倒，并保持沥水桶周围区域清理干净整洁，无污渍、无垃圾。
电梯	电梯轿厢、电梯门、操作面	1、电梯轿厢内地面干净，无垃圾杂物；电梯门内槽无垃圾杂物；电梯内地胶、地毯破损及时更换。

内容	范围	服务标准
	板、厢壁、通风口、天花板、监控器探头等	2、操作面板定期消毒。 3、电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控器探头无积尘、无污渍、无粘贴物。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 5、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
教室	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、灯具及开关、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体设备等	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、纸篓及时倾倒，并保持纸篓周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。 6、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体控制柜表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。 7、讲台地面、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
教师休息室	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、窗帘、玻璃、灯具及开关、桌椅及其他家具	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、室内空气流通无异味。 6、桌椅、茶几、沙发等家具表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。 7、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
办公室、实验室	室内环境、家具、用品、设施	正式办公入驻前，对室内进行一次全面清洁。
阅览室	各层地面、书架、阅览桌椅、休闲桌椅、咨询台	1、书架、书柜干净无污渍、尘土。 2、地面干净无污渍、灰尘、痰迹。 3、梯级无垃圾杂物、污迹、泥土。 4、墙面、吊顶干净无污迹、浮尘、蜘蛛网。 5、扶手、栏杆干净。 6、目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯罩、灯盖无积灰。 7、门、窗干净无污渍、浮尘。 8、金属件干净、光亮无污迹，不变色。 9、书库及相关区域应每两周清洁一次。
地下书库	书库内	根据甲方要求定期进行清扫



内容	范围	服务标准
空气质量	楼内	1、负责新风系统的启动和关闭。 2、做好室内空气质量监控。 3、卫生间排风系统，无异味。 4、公共区域定期进行环境消毒和四害消杀，有记录。楼内无蚊蝇、蟑螂、鼠害；传染病高发期做好预防消杀。
保洁设施	楼内	1、负责在卫生间配置纸篓等保洁设施，并定期巡查，及时更换破损的设施。 2、负责做好垃圾桶、纸篓等垃圾设施的保洁工作，垃圾桶、纸篓无异味、无污渍。
垃圾外运	楼内	1、每天及时将楼内垃圾运到校内垃圾中转站。 2、楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放废品。
清洁间	楼内	1、清洁间用于存放保洁工具及用品，不得在清洁间内存放废品、易燃易爆物品。 2、保持清洁间地面、拖布池等干净整洁。
垃圾分类	楼内	指导所有人员按照垃圾分类要求正确分类投放。做好楼宇内垃圾分类，确保分类准确。
楼 外 围 (散水为界)	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井等	1、硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色。 2、不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 3、设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物。地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告。 4、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫。 5、雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。
门前三包	三包区域内（楼宇台阶下 5m 范围内）楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1、宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 2、生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3、工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。 4、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。 5、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。

## 2、室外保洁

服务内容	服务标准
校园公共区域：含广场、主干道、行人	1、实行除绿地外的全范围全天保洁，道路清扫每天二次。上午 9 时前完成（主干道于上午 7 时前完成），下午 3 时前完成（主干道于下午 2 时前完成）。落叶季节和灾害天气，根据情况增加清

便道	<p>扫次数。清扫要求路牙下无积土，道路干净无遗洒污物，下水道无垃圾堵塞现象。</p> <p>2、主、干道、人行便道、广场要求：无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物、无遗撒、无痰迹污垢、无纸屑果皮、无烟头、无小广告，干净整洁，路见本色。</p> <p>3、校园内无卫生死角，无垃圾暴露，无乱堆乱放，无废弃物。</p> <p>4、负责自行车停放区域非机动车的摆放及周边环境清洁。</p> <p>5、对区域内广场、主道、干道及人行便道的落叶、积水、积雪等应在每天学校作息时间内上班前进行清扫。</p> <p>6、遇雾霾、扬沙及夏季高温天气，校园主干道洒水降尘，改善空气质量。</p> <p>7、督促第三方公司进行校园水系、湖面的水质治理以及日常清洁维护，配合校方设置警示标志，采取应急救生措施。</p>
雨雪天气道路清理	<p>1、降雪天气，科学喷洒融雪剂，有效融雪，雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运送到指定地点。主干道及学生密集区域内及时清理，保障通行。</p> <p>2、雨水井每年雨季前清掏一次，雨水篦子每两周至少清理一次，保持无杂物、无堵塞。</p>
构、建筑外立面、灯杆、设备箱及树干	<p>1、表面整洁、无明显污迹、无小广告无残标、无乱写乱画乱张贴现象。</p> <p>2、构、建筑物外立面、树干上无悬挂物，无杂物，干净整洁。</p>
宣传栏、室外标志牌	宣传栏、室外标志牌无灰尘、无污痕、无破损、无粘贴。
垃圾桶、果皮箱	<p>1、生活垃圾入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏季每天消毒，桶箱外壁洁净、无明显污渍。</p> <p>2、垃圾桶、果皮箱内垃圾不超过一半，保证桶、箱内垃圾不过夜，日产日清，及时将垃圾运送到垃圾中转站。</p>
路灯、庭院灯	路灯、庭院灯无灰尘、无污痕、无损坏。
四害消杀	<p>一、灭鼠标准</p> <p>1、按规定配备鼠站。</p> <p>2、不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5 处。</p> <p>二、灭蚊标准</p> <p>1、内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过 3%。</p> <p>2、用 500ml 收集勺采集校园水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过 3%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过 5 只。</p> <p>三、灭蝇标准</p> <p>蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。</p> <p>四、灭蟑螂标准</p> <p>1、有蟑螂成虫或若虫的垃圾桶不超过垃圾桶总数的 3%。</p> <p>2、垃圾中转站大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。</p>
垃圾分类	指导所有人员按照垃圾分类要求正确分类投放，细化源头减量措施，组织相关人员开展垃圾分类减量业务培训，确保分类准确。
垃圾清运	<p>1、与有资质的垃圾清运公司签订垃圾清运合同；</p> <p>2、生活垃圾日产日清，清运率 100%；</p>

	3、垃圾桶必须排放在指定地点，不能乱倒滥卸； 4、封闭化运输，减少道路污染； 5、持垃圾桶存放处整洁，做到车走地净； 6、垃圾设备的日常管理和维护维修；
--	---

## (二) 室内保洁服务方案

### 1、公共区域保洁

#### 服务内容及标准

(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 1/2, 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、地角线及客人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) 定期组织员工进行卫生大扫除，消除卫生死角。

**注意事项**

- (1) 门厅空气清新无异味。
- (2) 地面无尘土、水迹、油迹，地垫无碎屑、杂物。
- (3) 楼道门、空调口、通风口、玻璃、窗台、窗缝、开关面板、消防箱门、花盆、垃圾桶等处无灰尘，花盆内无烟头等废弃物。
- (4) 雨天在楼道大厅内铺设防滑毯。
- (5) 各区域随时清扫、擦拭。
- (6) 建立每天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
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
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、除蝇剂清楚
17	垃圾桶、烟缸	不超 2/3 的废纸倒掉，烟头少于 3 个	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	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，没 3 天用油拖拖地 1 次，每季打蜡 2 次
26	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
27	地毯、雨毯	无浮尘、无污渍、无积水	每天清洁两次、随时维护
28	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
29	服务台	无灰尘、无污渍、明亮洁净	每天清洁、随时维护
30	家具、座椅	无灰尘、无污渍、内外洁净	每天清洁
31	垃圾清运	垃圾袋及时换、运输工具要干净	每天清运 2 次
32	天花板饰物	无灰尘、无污渍、明亮洁净	每周清洁 1 次
33	车库、车道	无灰尘、无污渍、无垃圾	每周清洁 2 次
34	天台、楼顶	无灰尘、无污渍、无垃圾、保持水畅通	每周清洁 1 次

## 2、公共卫生间保洁

### 服务内容及标准

(1) 保洁内容：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、台面、镜子、门窗、灯具、排气扇、上下水管道、泵房间等。

(2) 保洁效果：卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍，无垃圾；开水房达到卫生标准、安全可靠；卫生工具与保洁用品要统一放在指定地点。

### 清洁保养标准程序

#### (1) 清洁时间：

1) 这类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、洗漱间、晾衣间等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) 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。

#### (3) 操作程序和方法

##### 1) 准备工作

a. 所需的工具和用具：扫把、地拖、带柄尼龙刷、抹布、干毛巾、橡胶手套和口罩等。

b. 准备和配制好清洁剂和用品：洁厕剂、万能清洁剂、皂液、厕纸、手纸等。

c. 打开门窗，启动排气扇通风换气，最好在门口放置清洁工作标志牌。

## 2) 清洁通风设备

主要是指清洁排气扇。清洁时应先关闭电源。如有擦拭不掉的污垢可用万能清洁剂擦拭干净，然后用干毛巾擦干水迹。

## 3) 清洁隔墙

a. 先装好两桶水，其中一桶放入适量的万能清洁剂。

b. 用铲刀、刀片轻轻刮掉隔墙表面的污垢、脏渍。

c. 用抹布浸入放有清洁剂的水桶：拿起后用中等力度拧干，沿着墙面从上往下擦抹。

d. 仍有污迹的地方，再用短柄刷刷洗。

e. 用另一条抹布浸透清水后，用中等力度拧干，彻底清抹一次。

f. 换清水后，将抹布浸透，用力拧干，再清抹一遍。

g. 用干地拖拖干地面。

## 4) 放水冲刷马桶

开启冲水阀将马桶内的异物冲净。在马桶内倒入规定数量的洁厕水，浸泡一定时间，以利发挥其最佳的效用。

5) 收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。

6) 清洗座便器依次逐个彻底清洗，包括各配件、附件。

### a. 清洁蹲便器

先用带柄尼龙刷沾洁厕剂刷洗蹲便器内壁和蹲位台面，并注意入水口和出水口的清洁状况，然后用清水冲净。最后用干地拖将蹲位台面的水迹擦干。

### b. 清洁座式马桶

工具：马桶刷、百洁布、牙刷、抹布（干、湿）各一条、手套、药水（除垢剂、清洁剂）

工作程序

①按冲水手柄，看马桶是否能够正常工作，看有无损坏及堵塞。

②把除垢剂沿着马桶内壁最上沿到一圈，让除垢剂自然流到底部进水口，让马桶内壁都有一层除垢剂，使其产生反应。

③用已稀释的清洁剂，倒在百洁布上，把马桶清洗一遍（马桶水箱、马桶盖、垫圈、马桶圈、底座）。

- ④用马桶刷把马桶内壁刷一遍。顺序（进水孔、内壁、下方、进水机）。
- ⑤用牙刷把各个边角，边缝刷干净，特别是马桶盖有螺丝的。
- ⑥用湿布和干布按以上程序各抹一次。

#### 注意事项

- ①下方进水口，把马桶刷伸进去刷。
- ②马桶和地面接缝处及马桶盖螺丝处的胶盖，一定要用牙刷洗。
- ③抹布抹完后，不要留有抹布印迹。
- ④用除垢剂，不要损坏其他物体。

#### 7) 清洁盥洗器具及其他设施

##### a. 清洁盥洗台

先用湿抹布或清洁百洁布沾万能清洁剂擦洗台面及洗手盆、水龙头，再用清水抹布擦洗干净，最后用干毛巾擦干水迹。用金属除迹剂及不锈钢水将水龙头金属污迹除干净。

b. 清洁梳妆镜先均匀喷上玻璃水，然后用湿抹布擦洗干净，最后用干毛巾擦净。

#### 8) 清扫地面

①先清扫地面，然后用湿地拖擦净地面，最后从里到外，用干地拖将地面拖干。

②保养时，用专用拖布擦干擦净地面，看其脏的程度决定是否要用清洁剂。清洁剂只可用中性的万能清洁剂（酸性清洁剂会侵蚀地砖表面及接缝，使其失去光泽和发生脱落，甚至会造成大理石表面分解）；

- ③用中性清洁剂清洁兑水 1：20 洒于地面上后，用扫把洗刷地面上的污迹；
- ④用牙刷擦洗地砖及接缝；
- ⑤再必须用清水冲洗；
- ⑥并用干拖将地面水迹拖干。

#### 9) 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，堵塞部分在排水入口处，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。

#### 10) 卫生间的巡回保洁

工作程序：

①补做使用人不良卫生习惯遗留的工作：如放水冲走使用人未冲走的排泄物；夹起客人丢下的烟头和杂物等。

②清理地面的垃圾，拖干地面和抹干洗手台面的水迹等。

③喷洒适量的空气清新剂或点盘香。

④检查是否需要补充便纸、手纸或皂液等用品。

#### 11) 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。

#### 12) 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。

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	用地面清洁剂随时清理
2	坐式马桶	无污迹、无便迹、无水锈	用厕清洁剂随时冲洗
3	手盆	无水迹、无浮物	用清洁剂清洗
4	水龙头	光亮、洁净、无水迹、无水垢	每天擦拭
5	镜子	光亮、洁净	每周彻底清洗一次
6	台面	无水渍、无污迹	每日用清洁剂清洗
7	空气	无异味	喷空气清新剂、定时消毒
8	隔墙板	无灰尘、无污渍	每日用清洁剂清洗
9	墙面	清洁、无灰尘	每个星期清洁一次
10	垃圾桶	不超过 2/3 的废纸倒掉	随时换垃圾袋、定期消毒
11	玻璃表面	光洁明亮、无污迹、	没半月用玻璃清擦一次
12	门窗框	无污迹、无灰尘	每天用清洁剂擦拭
13	窗台	无灰尘、清洁、干净	每天擦拭
14	照明灯具	光洁明亮、无污迹、无灰尘	三个月清洁一次
15	地漏、下水盖	无异味、无杂物、无污垢	每天清洁
16	电源开关插座	无污迹、无灰尘	每天清洁
17	金属设施	光洁明亮、无污迹、无灰尘	每天清洁

### 3、开水间、清洁间保洁

1) 开水房、清洁间每日常规清洁的主要内容是按清洁质量标准进行对其天花板、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) 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。

#### ➤ 操作程序和方法

##### 1) 准备工作

a. 所需的工具和用具：扫把、地拖、带柄尼龙刷、抹布、干毛巾、橡胶手套和口罩等。

b. 准备和配制好清洁剂和用品：洁厕剂、万能清洁剂、皂液、厕纸、手纸等。

c. 打开门窗，启动排气扇通风换气，最好在门口放置清洁工作标志牌。

##### 2) 清洁通风设备

主要是指清洁排气扇。清洁时应先关闭电源。如有擦拭不掉的污垢可用万能清洁剂擦拭干净，然后用干毛巾擦干水迹。

##### 3) 清洁隔墙

a. 先装好两桶水，其中一桶放入适量的万能清洁剂。

b. 用铲刀、刀片轻轻刮掉隔墙表面的污垢、脏渍。

c. 用抹布浸入放有清洁剂的水桶：拿起后用中等力度拧干，沿着墙面从上往下擦抹。

d. 仍有污迹的地方，再用短柄刷刷洗。

e. 用另一条抹布浸透清水后，用中等力度拧干，彻底清抹一次。

f. 换清水后，将抹布浸透，用力拧干，再清抹一遍。

g. 用干地拖拖干地面。

h. 保持清洁间地面、拖布池等干净整洁。

### 4、电梯间保洁

#### 服务内容及标准

(1) 保洁内容：轿箱四壁、地面、门槽、按键、排气扇。

(2) 保洁效果：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘；四壁无灰尘、无污渍，墙角无蜘蛛网；门槽无垃圾、无异物；按键、排气扇无灰尘、无污迹。

### 清洁程序及方法

一般为每日清洁一次，并进行巡回保洁，每日巡回保洁次数可根据人流量的大小和具体标准要求而定。

#### (1) 清洁程序

准备工作+清洁轿厢内壁—清洁轿门内槽、轿厢地面—清洁电梯轿厢门+检查、清理。在电梯轿厢的清洁过程中，一般应从上到下，从里到外依次进行。

#### (2) 方法

电梯的清洁工作应安排在晚间或人流量较少的时间内进行，一般应在相连的楼层清洁前进行，操作方法如下：

##### a. 准备工作

①准备好所需的工具和用具，如抹布、干毛巾、水桶、清洁剂、扫把、拖把、吸尘器和按要求需要更换的地毯等。

②通知电梯工停止电梯运行，切断电源。

##### b. 清洁轿厢内壁

①将抹布浸入配制好清洁剂的水桶中，拿起后拧干，沿着轿厢内壁从上往下用力抹擦。

②若壁上沾有较顽固的污垢或污迹，可用铲轻刮或直接喷上清洁剂后用抹布用力来回抹擦。

③用另一块抹布浸透清水后，拧干抹擦。将抹布过清水后用力拧干，再彻底清抹一遍。

④用半干湿毛巾抹净电梯按钮及显示屏。

⑤轿厢天花板可每周清洁一次，除照明灯饰镜面和摄像探头要用半干湿毛巾轻轻清抹外，其他部位的清洁方法与轿厢内壁清洁方法相同。

##### c. 清洁轿门内槽、轿厢地面

①用铁钩将轿门内槽的杂物勾起，亦可用吸尘器吸净轿门内槽的沙粒。

②若轿厢地面铺有每天更换的地毯，则只需将旧地毯掀起，用半干湿拖把将轿厢地面拖净，待湿气挥发后再铺上干净的地毯。

③若轿厢地面为固定地毯，则可用吸尘器吸干净地面的沙粒、杂物，每周一

次用洗地机(地毯机)配合清洁剂清洁一遍。

④若轿厢地面为木质或合成塑料,则可先用湿地拖配合清洁剂拖抹,再用清水拖抹,最后用干地拖将水迹抹干。

d. 清洁电梯轿厢门

①电梯轿门材料一般是不锈钢,清洁时先喷上少许不锈钢喷剂,然后用棉质软布由上而下抹净,使电梯轿门洁净光亮。

②清洁作业完毕,应环视整个电梯轿厢一遍,检查是否有遗漏和清洁不彻底之处,如有应立即补做,最后通知电梯工重新启动电梯。

e. 巡回保洁方法

在电梯正常运转的情况下,用夹子夹起电梯间地面上的垃圾或杂物,用干毛巾抹擦按钮、显示屏及脏污印迹。

## 5、教室、教室休息室保洁

### 服务内容及标准

(1) 保洁内容：桌椅、讲台、黑板、地面、踏步、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、衣架、电扇、多媒体设备内外等。

(2) 保洁效果：桌椅、讲台，窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘；桌斗内无杂质；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味，电扇使用期间干净整洁，运转良好；捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

### 教室清洁操作程序与标准

项目	操作程序与执行标准
教室清洁	<p>一、作业频次： 每天（特殊情况另行规定）</p> <p>二、作业流程： <b>备：</b>笤帚、垃圾斗、拖把、尘推、垃圾袋、水桶、毛巾、清洁剂等。 <b>观察：</b>保洁员进入教室前，应先观察教室内学生情况，（同学们好，我们需要对教室保洁）在不影响学生学习的情况下进入教室清洁。 <b>巡视：</b>检查灯、风扇等设备有无异常，是否有贵重物品遗漏等现象，检查教室内桌椅及门窗、讲台等设施设备有无损坏，如有异常及损坏及时上报主管领导及教室管理员进行登记报修。 <b>清理：</b>负责将教室内桌面杂物、垃圾收入大垃圾袋中，清洁垃圾桶、更换垃圾袋后放回原位。 <b>擦：</b>用板擦先把黑板粉笔字擦去，再用湿毛巾将黑板擦拭干净。 <b>清洁：</b>用毛巾将桌面擦拭干净，用笤帚将地面垃圾清理至垃圾桶，然后用尘推将教室地面推干净，地面推过后，桌椅脚四周和地面顽固污渍用拖把拖干净。 <b>关：</b>教室清理完毕后，如果教室内无学生自习，将教室门、窗、电器等关闭。 <b>定期清洁：</b>根据要求定期擦拭教室窗户玻璃（如有特殊情况及时进行清洁），根据要求定期对超过 2 米以上位置进行清洁（钟表、风口、吊扇、灯具等）。</p> <p>三、作业标准： 1、教室及附属设施：干净，无积尘（投影仪、吊扇等）。 2、黑板干净光亮，粉笔槽无积尘。 3、保洁工具摆放整齐，垃圾及时倾倒，垃圾篓及周边无堆积现象。</p> <p>四、注意事项：</p>

	<p>1、需登高作业时，应两人配合操作，一人扶梯，一人作业。</p> <p>2、在打扫卫生时禁止随意挪动、损坏师生的个人物品。</p>
--	---

### 保洁员行为准则

项目	内容
服务语言与态度	<p>面带微笑：不仅令人舒服，也能提高工作情绪。要保持友好的工作态度，使用规范的服务语言；</p> <p>礼貌：它是员工对消防人员和同事最基本的态度，在任何时候、任何地点均应使用礼貌用语，“请”字当头，“谢”字不离口；</p> <p>乐观：以乐观的态度接待客户；</p> <p>友善：“微笑”是体现友善最适当的表现方式，因此应以微笑来迎接客户及与同事相处；</p> <p>热情：尽可能为同事和客户 provide 方便、热情的服务；</p> <p>耐心：对客户的要求应认真、耐心地聆听，并在不违背本公司规定的前提下协助办理；</p> <p>平等：一视同仁地对待所有客户和同事。</p>
着装	<p>1. 上岗须按公司规定统一着装，衣领纽扣全部扣好。</p> <p>2. 上岗须佩戴好工作牌，工作牌统一佩戴在外衣左上衣袋上方。</p>
仪容仪表	<p>员工必须按规定要求着装，上班前应检查工服是否干净平整，工鞋是否干净、无破损，将工牌端正地佩带在左胸前；</p> <p>男员工应每日修剪胡须，头发不许染发、不得盖耳或盖衣领，不得剃光头；女员工头发应梳理整齐，不留怪异发型；</p> <p>面部和手必须保持干爽清洁，女员工不得浓妆艳抹，或使用味浓的化妆品，不得留长指甲或涂有色的指甲油；</p>
行为举止	<p>举止应大方得体，与人交谈双眼应平视对方，不要左顾右盼，遇上级或客户来访，应立即起身相迎并问好，并请来访人员入座后，自己方可坐下；来访人员告辞，应起身移步相送；</p> <p>员工上、下班应走指定的员工专用路线，每天应提前 10 分钟到岗，更换工作服后到办公室打卡签到，下班应错后五分钟打卡签退；</p> <p>员工在公共区域内遇到客户，不可与客户争路抢行，应靠右行走，避让客户；如客户间谈话挡住道路时，应礼貌绕行或礼貌通过；员工在公共区域等待工作时，不得依靠墙壁或坐卧在地面（地毯）上，并不准串岗；</p> <p>员工工作时间内不得擅自离岗，做与本职工作无关的事情；</p> <p>员工当班时除紧急情况外不能乘坐客梯，如清洁客梯时应主动避让客户；如搬运物品或三层以上楼层时，应乘坐货梯；</p> <p>进入上级或其他部门办公室前，应先轻敲门三下，征得同意后方可入内，出来时应随手将门轻轻关上；</p> <p>员工在清洁办公室时应按规定如实准确填写记录表，不能随意将客户的物品扔掉并严禁翻动客户的文件和物品，更不能使用客户电话打私人电话；</p> <p>进出电梯时，应主动上前按住电梯按钮，请同行的客户、女士或来访人员先行；</p>

	对客户或来访人员提出问题要耐心倾听，在不违背保密制度的原则下，有问必答并做到回答准确（对自己无把握回答的应婉转的表示歉意，联系有关人员给予解答，或留下文字记录，限时予以回复）。
工作纪律	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 履行职责，遵守员工纪律；</li> <li>2. 上班不迟到、早退，不旷工离岗；</li> <li>3. 上班不会客、闲谈，不做本职工作无关的事；</li> <li>4. 不收受校方财物，不带走校方任何财物。</li> </ol>
接听电话	<p>所有来电应在铃响三声内接听；</p> <p>接听电话先报部门“您好，项目部”，语气应平和；</p> <p>通话时应尽量不使用免提，必要时应做好记录，并将要点向对方复述一遍；</p> <p>通话结束应说“再见”，并等对方先挂断后，再轻轻放下电话；</p> <p>上班时间不接打私人电话，有急事请示领导通话时间不宜超过1分钟，做到长话短说。</p>
协调关系的要求	<p>告诫员工将工作做到细致，与校方、客户保持良好的关系；</p> <p>引导协调企业与员工之间的关系融洽，个人能力可以充分发挥的工作环境；</p> <p>引导员工注意及时排解纠纷，妥善处理投诉，维护企业声誉；</p> <p>4. 员工之间应团结互助，爱惜同事和别人的劳动果实，对上级交给的工作要保质、保量地完成，并不断地提高服务质量和技能。</p>



## 6、办公室、实验室、阅览室、地下书库保洁

### (1) 服务标准

序号	项目	要 求	频率
1	硬地面	无灰尘、污渍及水渍	1次/每日
2	墙壁及天花、灯具	无灰尘、蛛网	1次/季
3	办公位及桌几	桌面整齐, 无垃圾, 无灰尘及水渍	1次/日
4	地毯	无污渍、灰尘	吸尘1次/周
5	垃圾篓	垃圾袋套装牢固	1次/日
7	门、窗台及玻璃	无水渍及灰尘、手印	1次/日
9	大理石	光亮, 无灰尘	1次/日
10	不锈钢	光亮, 无手印	1次/日
12	电器	外观无灰尘	1次/日
13	文件柜、沙发及家具	无灰尘、污渍及手印	1次/日

### (2) 作业要求

1) 保密要求: 必须严格按照业主保密规定要求办理。

2) 准备好清扫工具, 水桶、抹布、清洁剂、垃圾袋、吸尘器等, 抹布要分色使用。

3) 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, 得到允许后再进行作业。

4) 进入办公室、实验室、阅览室、地下车库后, 先查看有无异常现象、有无校方遗忘的贵重物品、有无已损坏的物品。如发现异常, 先向主管上级报告后再作业。

5) 倾倒纸篓、垃圾筒。倾倒纸篓, 集中垃圾袋时, 应注意里边有无危险物品, 并及时处理。

6) 从门口开始, 由左至右或右至左, 依次擦拭室内家具、沙发和墙壁等。擦墙壁时, 重点擦墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踢脚板、门窗、窗台等。大墙面的擦拭为定期作业, 可穿插在日常保洁中进行(如每天擦拭一间一面)。

7) 台面、桌面上的主要用品, 如电话、台历、台灯等擦拭后应按校方习惯

的固定位置摆放。报纸、书籍码放整齐。文件资料及贵重物品不动。

8) 收换垃圾袋，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放置好，发现局部脏污及时处理。

9) 作业结束后，保洁主管对保洁质量进行验收，确认质量合格后，保洁人员退至门口，环视室内，然后关灯、锁门，不合格应返工。

10) 将保洁员姓名，清扫房间号码、进出时间、作业时校方状态（无人、工作、返回）、家具设备有无损坏进行记录。

11) 整理书报、文件等，严守机密，不翻阅文件，抽屉、文件柜等。

12) 电话、自用茶杯等每周消毒。

13) 保证办公室内家具、设备、门窗、办公设备、顶棚等的完好整洁。

14) 每日 7:30 前打扫完毕，烧开水，并根据需求随时提供服务。

15) 桌面干净整齐，无污渍手印，玻璃板明亮，物品摆放整齐。

16) 地面无污迹、无杂物、光亮整洁。

17) 玻璃窗及纱窗明亮无尘、无污渍，每月擦拭。

18) 照明灯具保持光洁、明亮。

19) 清理垃圾桶、碎纸机、消毒柜、投影仪、空调机、电热水壶。

20) 清扫垃圾。将垃圾放入废纸筒的塑料袋内，清洁茶杯，更换垃圾袋。

21) 擦拭尘土。从上到下，由里到外依次进行，避免遗漏，所有物件和部位都必须揩擦干净。

22) 地毯沙发无污渍，无褶皱，每半年洗涤一次。

23) 定期清洗窗纱、窗帘，每半年清洗一次。

24) 公共设备：例如暖气设备、暖气罩、换气扇等：无尘土、无污迹。

25) 装饰物：干净整齐，无尘土、无污渍、摆放整齐。

26) 保洁内容：桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具。

27) 保洁效果：会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；窗帘挂放整齐；室内无异味；茶具消毒达到卫生标准；地毯清洁卫生。

### (3) 入室保洁管理条例

1) 部门主管、领班负责对员工行为规范、服务礼仪、清洁质量的监督管理；

2) 部门职员负责对《入室清洁记录表》的定期留存；

- 3) 入室保洁员应按照制度要求完成清洁服务过程;
- 4) 入室员工必须保证两人以上同时进入办公房间。
- 5) 必须由专人做指定房间。
- 6) 入室清洁需在与校方人员约定的时间到达校方人员办公现场。
- 7) 入室前,必须先轻敲门,得到校方人员认可后,方可进入房间。
- 8) 入室后,先向校方人员讲明来意,讲述工作所需时间及将对校方人员产生的影响,得到校方人员认可后,方可开始工作。如校方人员认为时间不妥,应与校方人员商定另行清洁时间;
- 9) 如校方人员不同意进行此项工作,应向校方人员致歉后,离开校方人员办公区域,向领班或主管说明情况。
- 10) 服务过程中,不得随意拿用校方人员物品,不得翻阅校方人员书籍、资料,不得向校方人员索要或接收校方人员提供的饮用水、食品、香烟等。不得以工作为借口,向校方人员提出各种不合理要求。
- 11) 不得以满足个人私益为目的,利用与校方人员业务关系为个人服务或做出有损公司的行为。
- 12) 服务过程中,如需挪动校方人员物品,需事先征得校方人员同意,挪动过程中,应由校方人员现场监督,对物品轻拿轻放,作业完成后,应将挪动物品放回原位置,并请校方人员确认。
- 13) 服务过程中,应将清洁工具、设备等存放于妥善位置,不得影响校方人员的出入或工作。
- 14) 服务过程中,不得大声喧哗,应注意避免产生噪音。
- 15) 服务完成后,将现场收拾整洁,向校方人员征询是否还有其他服务需求,如没有,则向校方人员道别后离开。
- 16) 不得向用户做出自己职权范围以外的承诺。

## 7、场馆保洁

### 图书馆保洁安全作业规范要求

(1) 各清洁员工定时、定区域进行作业，各区域清洁员工仅限在本区域内作业，不得进入其它区域。

(2) 清洁员工对于各类废弃物，必须全部检查后才能清运出去如发现可疑物或不能确认的物件，立即问询有关人员，经确认后方可清运出去。

(3) 在作业时注意裸露的电线、破碎玻璃湿手不要触摸任何电器。

(4) 不要把工具横在过道上，擦拭高处的物品要使用梯子，控制高空作业或可能危及施工人员及第三者安全的作业。

(5) 清洁作业完成后，要及时关闭在作业时打开的门窗等。

(6) 清洁作业过程中用洗地机、刀片之类或高空作业时，必须放置警示牌，操作前检查工具是否损坏、检查接电是否良好，如有损坏或漏电现象禁止使用：高空操作时需有专人扶梯或守护：用刀片作业时应注意安全，做好相应的防范措施，避免事故的发生。

(7) 卫生间便池用洁厕灵时，作业人员应在作业区域内先摆放“清洁中”指示牌，作业者戴好橡胶手套，进行药水清洗作业，清洗完后用清水多次冲洗，拖干地面。

(8) 地面需用强酸药水作业时作业人中应在作业区域内先摆放“清洁中”和“停用”指示牌或用围栏围住，以防车子等经过时烧坏车子表面，浓酸作业时穿好胶鞋、戴好胶手套和口罩：进行药水清洗作业时，清洗完用清水多次冲洗，拖干地面。

(9) 对使用完毕的药剂空瓶，用清水洗净，废水排入污水沟空瓶用垃圾袋装好封闭后运往垃圾站。

(10) 清洁员工不得擅自闯入无人的工作区域。

(11) 对易燃废弃物要每日清运到指定(或安全)的地方不得在工作区域内堆积或过夜。产生的垃圾必须当天处理并清运至指定地方。

(12) 培训员工基本的安全防范意识培训员工如何使用防火报警设施，及在发生意外时，能采取适当、有效的应急措施。

### 图书馆保洁质量考核办法

(1) 企业将逐步依据 ISO9001 质量管理标准进行“高标准、严要求”的

环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护，创造一个优雅、整洁、文明、舒适的学习和休息环境。

(2) 根据清洁保洁特点我们将严格坚持“高标准、规范化”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护,做到眼看无垃圾、手摸无尘，确保体垃圾日产日清，无蚊、捐等“四害”孽生。

(3) 保洁员将根据保洁区域划分责任范围落实责任人：根据各保洁环节的不同，以定时或定期、集中作业方式和日常巡视保洁作业的方式制定保洁作业制度：安排日常保洁工作，实行全天候保洁。

(4) 项目部建立日常巡查制度，对发现的问题“即查即纠、即奖即罚”。

### **常规清洁**

(1) 场馆内部的定期清洁包括地面清扫、擦拭桌椅、除尘、吸尘等，频次为每日一次。

(2) 洗手间的清洁包括地面清洁、消毒、清洗马桶、洗漱台、镜子等，频次为每日多次，确保洗手间始终干净、卫生。

(3) 走廊、楼梯的清洁包括地面清洁、扶手擦拭等，频次为每日一次。

### **活动结束后保洁**

(1) 在活动结束后，进行全面的场馆保洁工作包括：

- 1) 清理场馆各个区域的垃圾，及时清空垃圾桶；
- 2) 擦拭场馆座椅、楼梯、走廊等区域的污渍；
- 3) 扫除场馆地面上的碎屑、纸屑等杂物；
- 4) 检查卫生间的清洁状况，及时清洁和补充卫生纸、手纸等物品；
- 5) 对场馆内的各个区域进行全面清扫和除尘。

## 8、垃圾外运、分类

### 垃圾收集标准

#### (1) 可回收类

1) 纸张类：厚纸板、报纸、杂志、书籍、牛奶盒、草稿纸、打印用纸、香烟壳、（餐巾纸和厕所纸因为遇水即溶，且使用后细菌较多，所以归类为不可回收垃圾，直接填埋）。

2) 金属类：易拉罐、饮料罐、铁丝、钢筋、电线。

3) 塑料类：饮料瓶、包装塑料。

4) 玻璃：啤酒瓶、玻璃制品。

#### (2) 其他垃圾类

1) 砖瓦陶瓷：砖块、瓦片、陶罐、瓷器、常见破损花盆。

2) 难腐烂类：大骨头、核桃壳、贝壳、榴莲壳。

3) 尘土：泥土、灰尘、碎石子。

4) 其他类：塑料袋、厕所纸、餐巾纸（餐巾纸和厕所纸因为遇水即溶，且使用后细菌较多，所以归类为不可回收垃圾，直接填埋）、烟头、使用过的纸杯。

#### (3) 有害垃圾

有害垃圾包括废充电电池、废纽扣式电池、废灯管、弃置药品、废杀虫剂及容器、废油漆及容器、废日用化学品、废水银产品等，每个单位设立一个集中投放点，统一由环卫所收集处理。

### 垃圾暂存管理

(1) 垃圾分类回收培训纳入员工应知应会培训范围内，每季度培训不少于一次。

(2) 员工必须熟悉垃圾分类及正确投放。

(3) 垃圾二次分拣

保洁员对负责的区域垃圾进行二次分拣，正确放置。

保洁员对所有的垃圾进行分拣，正确放置。

外围保洁员对外围垃圾进行分拣，正确放置。

(4) 垃圾暂存类管理措施：

配合校方加强宣传，为保护环境、节约资源做到人人参与，人人有责。

加强对垃圾分类的检查处理，发现未按照要求分类的，及时纠正。

## **执行标准**

保洁员要进行分类处置。会腐烂类垃圾、不腐烂类不可回收垃圾统一倒入垃圾桶内处理。不腐烂类可回收类垃圾应认真分拣，分类收集，并将不腐烂类有害垃圾如：电池、硒鼓等物品放到指定的回收容器内，由专职人员进行处理。

## **生活垃圾清运管理执行标准**

(1) 物业生活垃圾的清运工作委托区环卫局或其他专业公司（以下简称：垃圾清运分包方）分包实施。

(2) 生活垃圾清运分包方按照公司《物业服务分包与招标管理程序》进行选择 and 监督评价。

(3) 生活垃圾的清运应做到日产日清，每日 18:00PM（根据项目实际情况制定）后将垃圾全部运出物业管理区域（特殊情况除外），不得有积存，管理处值班员负责对垃圾清运分包方是否到场进行监管，并登记《生活垃圾清运记录表》。

(4) 垃圾清运时，应做到垃圾车容整洁，车走站净，无遗洒现象。并确保垃圾桶内无残留、垃圾桶周围无洒落。

(5) 垃圾清运完毕后，垃圾清运人员应将垃圾桶摆放整齐，桶盖盖好，并填写《生活垃圾清运记录表》。

(6) 如垃圾清运公司未在合同规定时间内清运，造成垃圾积存，导致市容部门罚款，责任由其负责。

(7) 保洁部负责人对清运质量进行监督，发现问题（如垃圾积存、清运不及时，垃圾遗洒等）登记在《生活垃圾清运记录表》中，并向垃圾清运公司反映，责其整改。

## **工作人员岗位职责**

(1) 穿环卫服装，配备好清运工具(清洁车、铲子、钉耙、扫帚等)。

(2) 清运质量必须达到要求，保证清运干净，不留积存垃圾。

(3) 清运人员注意自身安全。备好防暑药、雨具和口罩、手套等。

(4) 垃圾清运到指定位置。

(5) 必须爱护垃圾桶、垃圾箱、垃圾台等环卫设施，爱护清运车辆，不得野蛮清运，恶意损坏设施及车辆。

(6) 认真完成环保部门交办的各项任务，接受上级布置的其他临时性、突击性任务。

(7) 垃圾日产日清不积压。

(8) 定期对垃圾站定期投放药物，观察蚊蝇情况。

### **工作人员的岗位要求**

(1) 垃圾清运人员按公司统一着装，严格遵守公司的各项规章制度；

(2) 日产日清，根据具体情况，需要加班或者晚上清运的，应无条件服从安排；

(3) 垃圾清运过程，要注意保持周围环境卫生，如灰尘较多的，应先洒水，涉及进出人员安全的要围安全警示带；

(4) 装车完毕，清运人员清扫现场后方可离开，保证现场的卫生；

(5) 垃圾清运过程，要注意爱护现场的所有公共设施设备，如系人为损坏，照价赔偿；

(6) 垃圾清运工作人员对公司所配置的清运工具责任到人，如系人为破坏、丢失，将照价赔偿；

(7) 清运工作人员及时清理垃圾的堆积物，保证垃圾车的卫生，根据要求，对垃圾车进行维护和保养。

(8) 垃圾清运工作人员应遵守相关法律法规及各管理处具体管理规定。



## 9、楼外围（散水为界）保洁

主要是对楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井等进行保洁工作。

### 服务标准：

- (1) 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色。
- (2) 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。
- (3) 设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物。地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告。
- (4) 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫。
- (5) 雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。

### 外围保洁管理：

- (1) 保持道路路面清洁无杂物。
- (2) 保持道路路面无破损，发现有破损的，应及时修理，防止二次受损。
- (3) 保持道路路面以外沿路两侧空地无建筑垃圾及生活垃圾、无杂草，如发现杂草及垃圾应及时清理；
- (4) 道路两侧空地内有宣传牌及公共设施的，保持宣传牌和公共设施干净整洁；如发现道路两侧空地内宣传牌及各类公共设施有损坏的，应及时将损坏情况上报。
- (5) 道路两侧公共设施及墙体上严禁有小广告，如发现，应及时予以清理。
- (6) 垃圾桶每天清洗保持干净无异味。

### 服务规范：

- (1) 地面清洁无废弃物。
- (2) 保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶。
- (3) 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生、无异味。
- (4) 扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求。
- (5) 车场地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙，车库墙面、天花管线目视无污迹，无污渍，无明显灰尘。
- (6) 车场标识牌、消防栓等设施目视无污迹，无明显灰尘。

(7) 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。

(8) 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》及时组织人员对积水、积雪进行打扫、清运。

(9) 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、无烟头、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，在一周内清运出去。

#### **雨水井、篦子清洁**

(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。

### **10、门前三包**

#### **服务标准**

(1) 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。

(2) 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。

(3) 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。

(4) 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。

(5) 区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。

#### **服务方案**

#### **园林小品、雕塑装饰物、标识、宣传牌、灯杆等清洁**

(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。

#### **垃圾中转站清洁**

(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。

#### **小广告、缠绕物清洁**

(1) 对保洁区内地面、墙壁、树上、指示牌、标识、灯杆、宣传牌等处张贴的小广告及其他张贴物和各类缠绕物及时发现，及时清除，保证卫生区内干净整洁。

(2) 质量标准：目视清除后的各区域无缠绕物、无小广告，张贴面干净。

#### **垃圾清运**

(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去，留存时间不得超过一周。

### **(三) 室外保洁服务方案**

#### **1、校园公共区域（含广场、主干道、行人便道、雨雪天气道路清理）**

##### **外围保洁员岗位职责：**

- 1、正确使用一切清洁设备及安全使用化学清洁剂。
- 2、清洁停车场和通道及外围垃圾桶。
- 3、清洁草坪内纸屑与枯叶。
- 4、清洁通道上的大小石块。
- 5、清洁各运动场内的瓜皮纸屑。
- 6、定期对路灯杆进行除锈保养。
- 7、清洁外墙上的污迹。
- 8、对公共区域进行杀虫。
- 9、发现异常情况或维修事项，及时向领班汇报。
- 10、向领班汇报所需清洁用品及设备。
- 11、执行及有效完成上级安排的其他工作

### **外围保洁管理:**

- 1、保持道路路面清洁无杂物。
- 2、保持道路路面无破损，发现有破损的，应及时修理，防止二次受损。
- 3、保持道路路面以外沿路两侧空地无建筑垃圾及生活垃圾、无杂草，如发现杂草及垃圾应及时清理；
- 4、道路两侧空地内有宣传牌及公共设施的，保持宣传牌和公共设施干净整洁；如发现道路两侧空地内宣传牌及各类公共设施有损坏的，应及时将损坏情况上报。
- 5、道路两侧公共设施及墙体上严禁有小广告，如发现，应及时予以清理。
- 6、垃圾桶每天清洗保持干净无异味。

### **服务标准:**

- (1) 地面清洁无废弃物。
- (2) 保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶。
- (3) 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生、无异味。
- (4) 扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求。
- (5) 车场地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙，车库墙面、天花管线目视无污迹，无污渍，无明显灰尘。
- (6) 车场标识牌、消防栓等设施目视无污迹，无明显灰尘。
- (7) 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。
- (8) 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》及时组织人员对积水、积雪进行打扫、清运。
- (9) 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、无烟头、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，在一周内清运出去。

### **雨水井、篦子清洁**

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。

## 2、构、建筑外立面、灯杆、设备箱及树干

### 服务标准:

- (1) 楼外墙每年清刷二次;
- (2) 玻璃幕墙(含外窗)每年清擦 2 次;
- (3) 楼顶采光窗每周清擦一次;
- (4) 外墙清洗、保养后,光亮、防风化、无漏清洗部位;
- (5) 外窗清洗后,清洁透明,清洁时,室内不进水,经常保持清洁。

### 外墙面砖清洁保养工艺

采用“钙化清洁剂”(按 1: 10 或 1: 5 比例稀释)、中性全能清洁剂(按 1: 50 比例稀释)、“水泥浆清洁剂”。用以上 3 种清洁剂在建筑物外墙面选择一处典型的污染表面进行小样清洗,确定清洁剂的种类和稀释比例。

下吊施工人员在高空悬挂中对外墙面砖、陶瓷锦砖装饰材料表面清洗的程序如下:

- (1) 将清洗滚筒浸入水桶内的清洁剂溶液里浸泡。
- (2) 用浸有清洁剂溶液的清洗滚筒在外墙面砖、陶瓷锦砖装饰材料表面用力来回滚动擦拭,使污垢润湿、脱离。
- (3) 用清洗水管中的清水冲洗干净,使外墙面砖、陶瓷锦砖装饰材料表面无污垢和清洁剂溶液的残留物留存。

### 外墙玻璃面的清洁保养工艺

外墙玻璃是建筑物外墙面采用较多的材料之一。建筑物外墙可选用的玻璃品种众多,大多又与其他材料组合成外墙面,故除了针对上部层面和底层采用不同的清洁工艺外,对清洁剂的选择还应有一定的研究。建筑物外墙面上部层面的玻璃装饰材料表面选择一处典型的污染表面,进行小样清洗,确定稀释比例。因玻璃装饰材料表面是外墙面清洗的最后一道程序,故选择的清洁剂应对已经清洗过的其他装饰材料表面无损害和污染。不仅在玻璃表面,还应在其他装饰材料表面做小样清洗,视其反应,无损害、无污染时,此清洁剂方可采用。

下吊施工人员在高空悬挂中对玻璃装饰材料表面清洗的程序如下:

- (1) 将抹水器浸入水桶内的清洁剂溶液中浸泡。
- (2) 用浸泡过的清洁剂溶液的抹水器在玻璃装饰材料表面涂抹,注意不得将污水飞溅到其他装饰材料的表面上。

(3) 刮水器刮擦时，除了刮擦干净玻璃装饰表面外，仍然要防止对其他装饰材料表面的再次污染，这也是外墙玻璃装饰材料表面保养的难点所在。

(4) 要把流到结构硅酮密封胶缝隙中的污水擦干净，否则污水会再次渗到已刮干净的玻璃表面上，造成再次污染。

(5) 不可用酸性药剂刮洗玻璃。

(6) 刮擦完玻璃后，如果是阴天，应用全棉毛巾抹干。

### **大理石外墙装饰表面的清洁保养工艺**

采用“钙化清洁剂”，按 1:10 或 1:5 的比例稀释。大理石外墙装饰表面清洗干净后，要进行打蜡，加以维护。在建筑物外墙面的底部的污染最严重，进行小样清洗，确定清洗剂的稀释比例。

下吊施工人员在高空悬挂中对光面大理石装饰材料清洗程序如下：

(1) 将清洗滚筒浸入水桶内的清洁剂溶液中浸泡。

(2) 用浸有清洁剂溶液的清洗滚筒在光面花岗石装饰材料表面上用力来回流动擦拭，使大理石表面的污垢润湿、脱离。

(3) 对特别的污垢可用抹布擦拭。

(4) 用清洗水管中的清水冲洗，使大理石装饰表面无污垢和清洁剂残留物留存。

下吊施工人员在高空悬挂中对毛面大理石装饰表面清洗时程序如下：

(1) 用清洗水管的清水对毛面大理石表面进行冲洗，将表面的灰尘冲洗掉。

(2) 将板刷浸入桶内的清洁剂溶液里浸泡。

(3) 用浸有清洁剂溶液的板刷擦洗毛面大理石表面的污垢，是大理石孔隙中的污垢脱离。

(4) 用清洗水管中的清水洗，是大理石表面无污垢和清洗剂溶液的残留物留存。

(5) 用清水对整个外墙面进行仔细的冲洗。

大理石外墙装饰表面清洁干燥以后 3 小时，也可以做防护处理。

### **铝合金外墙面的清洁保养工艺**

采用“中性全能清洁剂”，按 1:50 比例稀释。在建筑物外墙面选择一处典型的污垢表面，进行小样清洗，确定清洁剂的稀释比例。

下吊施工人员在高空悬挂中对铝合金装饰材料表面清洗时的程序如下：

- (1) 将抹水器或清洗滚筒浸入水桶内的清洁剂溶液里浸泡。
- (2) 用浸有清洁剂溶液的抹水器或清洗滚筒在铝合金装饰表面抹擦，使污垢润湿、脱离。
- (3) 用刮水器将铝合金装饰材料表面的污水刮掉。刮水器每刮一刀，应用抹布将刮水器刮擦平面的污水擦拭干净，再刮下一刀。
- (4) 特殊污垢可使用抹布直接擦拭后，在用刮水器刮擦。
- (5) 高层楼宇均设有百叶窗式避难层和设备层。对铝合金百叶窗应用抹布浸清洁剂溶液抹擦后，用清水冲洗。

### **不锈钢外墙面的清洁保养工艺**

由于不锈钢外墙面装饰材料在建筑物底层外墙表面使用的比较广泛，而建筑物外墙上部层面以金属结构形式出现较多，故对建筑物外墙上部层面和底层面的不锈钢装饰材料表面应采用不同的清洁保养方法。采用中性不锈钢清洁，按 1:50 比例稀释。在建筑物上部层面选择一处典型的污染表面，进行小样清洗，确定清洁剂的稀释比例。

对于建筑物上部层面大面积的不锈钢装饰表面，可以采用以下清洗程序：

- (1) 将抹水器或清洗滚筒浸入水桶内的清洁剂溶液中浸泡。
- (2) 用浸泡了清洁剂的抹水器或清洗滚筒在不锈钢装饰表面抹擦，使污垢润湿、脱离。
- (3) 用刮水器将不锈钢饰面的污水刮掉。每刮一刀应用抹布将刮水器刮擦平面的污水擦拭干净，再刮下一刀。
- (4) 特殊污垢，可用抹布直接擦拭后，再用刮水器刮擦。

对于建筑物上部层面小面积的不锈钢结构件的清洗，可采用以下程序：

- (1) 将抹布浸入水桶内的清洁溶剂内浸泡。
- (2) 用绞拧后微干的带有清洁剂溶液的抹布擦拭不锈钢结构件表面，将污垢擦掉。
- (3) 用清洗水管中的清水冲洗不锈钢结构表面。

注：勿将不锈钢油沾在玻璃上，特别是镀膜玻璃，以免形成“彩虹”。

### **质量管理**

#### **建筑物上部外墙立面清洁保养质量标准和验收检查方法**



高层建筑物上部外墙立面清洗后应达到大部色泽光亮、鲜明，无灰尘覆盖的感觉。

具体的清洁保养质量标准包括：

- (1) 外墙玻璃明亮，无明显污垢。
- (2) 外墙面砖装饰表面应无明显污垢，色泽光亮。
- (3) 金属结构的平面无明显污垢，有金属光泽。
- (4) 花岗岩光面石料纹理清晰，有光泽。
- (5) 花岗岩毛面石料无灰尘感，色泽凝重。
- (6) 涂料墙面应无明显污垢，色泽整体一致，无污垢引起的变色。
- (7) 外墙面金属结构面上的排水孔通畅。
- (8) 避难层、设备层的百叶窗平面无污垢，铝合金有光泽。

质量验收检查方法：

(1) 整个建筑物的层面中每五层取一个层面，每个层面取 4 个检查点，从可开启的窗户、阳台检查清洁保养的实际情况。

(2) 直观外墙表面有无污垢。

(3) 直观外墙的装饰材料表面有无折光，有无质感，有无光泽，色泽有无改变。

(4) 检查外墙面金属结构平面的排水孔是否通畅，下方的污垢是否还留存。

#### **底层外墙、柱面清洁保养质量标准 and 验收检查方法**

建筑物底层外墙面的清洁保养属于常规保养的范围装饰材料的表面经清洁保养后，应达到以下标准：

(1) 玻璃清洁明亮，无污垢，无水迹，无水渍及其他印迹。

(2) 不锈钢镜面装饰板表面无污垢，无水渍及其他印迹，有清晰的反光和金属光泽。

(3) 光面花岗石、大理石色泽光亮，纹理清晰，有质感。

(4) 毛面花岗石无灰尘感，纹理清楚，质感凝重自然。

(5) 涂料外墙面无污垢留存，无刮痕印迹，色彩绚丽。

(6) 铝合金装饰板表面无污垢、水迹、水渍及其他印迹，有金属质感。

质量验收检查方法

(1) 直观外墙、柱面的装饰材料表面有无污垢。

(2) 直观外墙面、柱面的装饰材料表面有无折光、质感、光泽、擦痕、损伤。

(3) 手持白色柔软纸擦拭外墙面死角处，查看有无污垢留存。

(4) 手持白色柔软纸擦拭外墙面、柱面的装饰材料表面的接缝处，查看有无污垢留存在缝内。

### **安全管理**

#### **外墙清洗安全措施：**

(1) 高空作业面下方严禁有人，在下方半径 5 米内用红绳围住，并竖立警告牌。

(2) 高空工必须系保险绳、安全带、穿防滑鞋，必要时应戴安全帽，辅助工必须戴安全帽。

(3) 高空作业工具（如水枪等）必须系工具安全绳，以防跌落伤人，刷子、铲子等工具必须仔细使用以防跌落。

(4) 清洁外墙时必须检查住户窗户门是否关好，以防污染住户室内。

(5) 放绳前必须检查绳索，放绳时，如视线不能直接看到下落点，则须在地面派人监护，并用对讲机联系，放绳、收绳作业人员必须系好安全带。

(6) 绳各支点处，必须加软垫，以免损坏建筑表面及绳本身。

(7) 辅助工须随时监护工作绳、安全绳、绳支架、绳结的牢固性等有关的安全工作。

(8) 同组作业人员上下落差不应大于 5 米。

(9) 落地后清理落下物时，吊绳应固定，不能随其提动。吊板、绳索与药水桶应分别解开，御下。

(10) 清洁屋面、边角地方时必须系安全绳，严禁随意跨跃屋面。

(11) 每天下完吊后，应将绳绑扎好，连续下雨或强风时，应将绳收起并放在安全处。

(12) 严禁空中抛物，弃物，随身带的物品必须绑扎牢固。

(13) 高空作业人员必须集中思想专心工作，严禁嘻笑。

(14) 大风（5 级以上）、下雨天气严禁进行清洗工作。

(15) 身体不适者，严禁强行高空作业。

(16) 对外墙面、窗台上的杂物，必须放入桶中，严禁直接丢弃。

## 高处坠落事故应急预案

当发生高处坠落事故后，抢救的重点放在对休克、骨折和出血上进行处理。

(1) 发生高处坠落事故，应马上组织抢救伤者，首先观察伤者的受伤情况、部位、伤害性质，如伤员发生休克，应先处理休克。遇呼吸、心跳停止者，应立即进行人工呼吸，胸外心脏挤压。处于休克状态的伤员要让其安静、保暖、平卧、少动，并将下肢抬高约 20 度左右，尽快送医院进行抢救治疗。

(2) 出现颅脑外伤，必须维持呼吸道通畅。昏迷者应平卧，面部转向一侧，以防舌根下坠或分泌物、呕吐物吸入，发生喉阻塞。有骨折者，应初步固定后再搬运。偶有凹陷骨折、严重的颅底骨折及严重的脑损伤症状出现，创伤处用消毒的纱布或清洁布等覆盖伤口，用绷带或布条包扎后，及时送就近有条件的医院治疗。

(3) 发现脊椎受伤者，创伤处用消毒的纱布或清洁布等覆盖伤口，用绷带或布条包扎。搬运时，将伤者平卧放在帆布担架或硬板上，以免受伤的脊椎移位、断裂造成截瘫，招致死亡。抢救脊椎受伤者，搬运过程，严禁只抬伤者的两肩与两腿或单肩背运。

(4) 发现伤者手足骨折，不要盲目搬运伤者。应在骨折部位用夹板把受伤位置临时固定，使断端不再移位或刺伤肌肉、神经或血管。固定方法：以固定骨折处上下关节为原则，可就地取材，用木板、竹头等，在无材料的情况下，上肢可固定在身侧，下肢与腱侧下肢绑在一起。

(5) 遇有创伤性出血的伤员，应迅速包扎止血，使伤员保持在头低脚高的卧位，并注意保暖。正确的现场止血处理措施：(1) 一般伤口小的止血法：先用生理盐水(0.9%溶液)冲洗伤口，涂上红汞水，然后盖上消毒纱布，用绷带较紧地包扎。(2) 加压包扎止血法：用纱布、棉花等作成软垫，放在伤口上再加包扎，来增强压力而达到止血。(3) 止血带止血法：选择弹性好的橡皮管、橡皮带或三角巾、手巾、带状两条等，上肢出血结扎在上臂上 1/2 处(靠近心脏位置)，下肢出血结扎在大腿上 1/3 处(靠近心脏位置)。结扎时，在止血带与皮肤之间垫上消毒纱布棉纱。每隔 25—40 分钟放松一次，每次放松 0.5—1 分钟。

(6) 动用最快的交通工具或其它措施，及时把伤者送往邻近医院抢救，运送途中应尽量减少颠簸。同时，密切注意伤者的呼吸、脉搏、血压及伤口的情况。

部门主管（或经理）全面负责事故调查与分析，记录事故调查的结果，完成有关整改条款。

### **作业人员施工文明措施**

（1）作业人员必须遵守公司与客户约定的各项标准执行作业；作业过程中必须严格执行安全操作规范及质量标准保质保量按时完成任务。

（2）作业人员在与客户交流时需客气、尊重、周到、友善，不顶撞客户。3、作业现场应遵守客户的相关管理规定，文明作业，不得影响他人办公及教学秩序。

（3）作业人员需积极配合客户对服务质量的监督，接受客户的指导与检查。对不合格项目及时整改，不能有不良情绪，必须严格遵循着“客户永远是对的”的工作态度。

### **3、室外公共设施（宣传栏、室外标志牌、垃圾桶、果皮箱、路灯、庭院灯）**

#### **垃圾桶清洁**

1. 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。

2. 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。

3. 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。

#### **园林小品、雕塑装饰物、标识、宣传牌、灯杆等清洁**

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。

### **4、四害消杀**

#### **灭鼠**

在重点区域投放鼠药。采用饱和和投饵法，确保灭鼠毒饵覆盖率和毒饵到位率达到 98%以上。组织人员对鼠药投放情况进行检查。灭鼠工作重点范围包括餐厅、绿化带、垃圾屋等为灭鼠防鼠重点范围。

#### **防治措施**

**环境治理：**一是断绝鼠粮，及时清除垃圾，贮存好食物，食堂剩菜、剩饭装入垃圾桶密封加盖并及时清运。二是减少栖息地，清除室内外杂物及卫生死角，维护公共场所卫生。

**技术培训：**在开展灭鼠活动前要认真组织对灭鼠工作人员的技术培训，确保工作取得实效。

**规范用药：**做到点多、量足。毒饵应投在鼠类栖息和活动的场所及隐蔽处，最好投在毒饵盒中。投药后第2和3天要观察毒饵的盗食情况，按盗食多少，补充多少，吃光加倍的原则，连续观察、补充投药3—7天。垃圾收集点、食堂、附近等重点部位应成倍增加。

**灭蚊、灭蝇、灭蟑螂：**制定每年统一时间计划对全院蚊、蝇、蟑螂集中时间重点进行药物喷杀。

### **(1) 灭蚊**

灭蚊工作的重点范围。蚊子的生活史要经过卵、幼虫、蛹及成蚊等四个周期，前三个周期生活在水中，活动能力弱，易于灭杀，因此水体治理是控制蚊密度的关键环节和治本措施。

#### 灭蚊措施

##### a、蚊幼孳生地灭蚊：

- ①小容器积水灭蚊应采取翻、倒、填、捞等手段，消除积水，减少蚊虫孳生。
- ②下水道积水灭蚊应首选定期疏通，在检查出阳性率的基础上用药物处理。

##### b、成蚊防制及药品：

①外环境成蚊防制根据不同情况，采用超低容量喷雾和热烟雾机（剂）等快速空间喷洒方法进行灭蚊，结合灭蝇采用各种市售商品复配浓缩剂、烟熏剂，

②以防为主，首先要安装纱门纱窗，市售气雾杀虫剂、电热蚊香也能达到驱灭效果。

### **(2) 灭蝇**

灭蝇工作重点范围。苍蝇的孳生地主要是生活垃圾和人畜粪便，防蝇灭蝇的重点是管好粪便和垃圾。垃圾收集点、垃圾箱（桶）、厕所、下水道以及食堂等是灭蝇防蝇工作的重点范围。

#### 灭蝇措施

加强环境卫生管理和保洁工作。设置密闭加盖的垃圾箱，实行垃圾定点投放或袋装化，并日产日清，垃圾箱要定期冲洗喷药。

诱蝇笼：适用厕所等重点场所室外灭蝇，灭蝇灯适用于学校厨房、餐厅等场所。

纱门纱窗、防蝇网（罩）：适用于厨房、餐厅等场所，而且食堂都必须设置纱门纱窗；食堂操作间要设置纱橱、纱罩，阻挡苍蝇接触食品。

塑料门帘、风幕或风道：在餐厅、食堂操作间、熟食间的出入口处可安装宽幅塑料门帘以阻挡苍蝇进入。

常用灭蝇药物：用于灭蝇的药物主要是拟除虫菊酯类杀虫。并针对室内外不同环境及成蝇密度情况，增加喷洒频次。

### （3）灭蟑

灭蟑工作的重点范围。蟑螂喜暖爱潮隐藏在阴暗避光的场所，如室内的家具、墙壁的缝隙、洞穴中和角落、杂物堆中。垃圾箱（桶）、厕所、下水道等是灭蟑防蟑工作的重点范围。

#### 灭蟑措施

粘捕：用蟑螂屋（粘蟑纸）在蟑螂经常出没的地方反复使用，既安全又方便，可广泛适用于家庭、宾馆、医院、幼儿园等特殊场所。

烫杀：重点行业的加工间和居民住户的厨房等重点部位，可采用开水烫、蒸汽熏、火烧等方法，直接处理缝洞和角落，以杀灭隐藏其中的蟑螂和活卵鞘。

捕杀：采取人工抠掏、捕打的方法，搜捕隐藏在孔洞、缝隙、角落等部位的卵鞘和成若虫。

投药方法：胶饵、颗粒饵等灭蟑螂饵剂，需按“点多、面广、量小”的要求，投放到蟑螂栖息、出没场所的隐蔽处，以减少人为干扰。同时，要注意收藏好食物，保持投药环境的干燥，防止药物受潮变霉失效；滞留喷洒须先关闭门、窗、风扇，先面后点，进行侦察性喷洒，切忌将药物喷洒在空中，喷药密闭1小时后打开门窗通风，及时清扫蟑尸，蟑尸用纸包裹焚烧处理；大型场所、下水道、暖气地沟宜采用热烟雾剂（烟雾弹）进行杀灭。烟雾弹应在灭蟑员指导下实施。投药时要做好个人防护（手套、口罩等）。

灭蟑主要用于孳生地的控制，即对经清洁处理后的垃圾箱（台），以及厕所、空地等可能孳生蟑螂的场所进行喷药处理。

## 5、垃圾分类及清运

### **垃圾站清运工岗位职责**

- 1、着环卫服装，配备好清运工具(清洁车、铲子、钉耙、扫帚等)。
- 2、清运质量必须达到要求，保证清运干净，不留积存垃圾。
- 3、清运人员注意自身安全。备好防暑药、雨具和口罩、手套等。
- 4、垃圾清运到指定位置。
- 5、必须爱护垃圾桶、垃圾箱、垃圾台等环卫设施，爱护清运车辆，不得野蛮清运，恶意损坏设施及车辆。
- 6、认真完成环保部门交办的各项任务，接受上级布置的其他临时性、突击性任务。
- 7、楼内垃圾日产日清不积压。
- 8、定期对垃圾站定期投放药物，观察蚊蝇情况。

### **垃圾站清运工作人员的岗位要求**

- 1、垃圾清运人员按公司统一着装，严格遵守公司的各项规章制度；
- 2、每天清运量不少于4车，根据具体情况，需要加班或者晚上清运的，应无条件服从安排；
- 3、垃圾清运过程，要注意保持周围环境卫生，如灰尘较多的，应先洒水，涉及进出人员安全的要围安全警示带；
- 4、装车完毕，清运人员清扫现场后方可离开，保证现场的卫生；
- 5、垃圾清运过程，要注意爱护现场的所有公共设施设备，如系人为损坏，照价赔偿；
- 6、垃圾清运工作人员对公司所配置的清运工具责任到人，如系人为破坏、丢失，将照价赔偿；
- 7、清运工作人员及时清理垃圾的堆积物，保证垃圾车的卫生，根据要求，对垃圾车进行维护和保养。
- 8、垃圾清运工作人员应遵守相关法律法规及各管理处具体管理规定。

### **垃圾站清运的管理要求**

- 1、要提前一天通报垃圾清运要求及数量，以便作好调车准备，以可装满一车为标准；
- 2、每出一车垃圾由所在项目的负责人和当班班长进行检验并在记录表上签字确认；

3、当班保安人员要对垃圾清运过程全程跟踪，在确认现场公共设备设施无异常情况，双方签字确认，如未及时发现设施设备有异常情况，责任由当班保安人员负责。

4、负责人对清运的情况不定时检查，发现没有按要求清运、检验、多报等其他违规行为的，责任人按相关程序给予扣罚，情节严重的，开除处理。

#### **垃圾分类器具：**

1、垃圾桶：采用特制有色的收集桶以区别分装，蓝色 240L 垃圾桶装载可回收垃圾，红色 240L 垃圾桶装载有害垃圾，灰色 240L 垃圾桶装载其他垃圾；

2、垃圾收集车：应考虑分类垃圾的装卸方便进行相应改造；车厢改为封闭型内部构造可改为三层屉式，屉间隔板可活动，每个屉盛一类垃圾；中屉与上屉分盛有机和无机废品，在非废品收集日，整个厢可全部用来装生活垃圾；对于粗大垃圾由专车收集，危险和有害垃圾不设专厢；

3、为加强操作性，不同类垃圾用不同规格（主要是颜色）的塑料袋或纸袋来分装。建议采用绿、黄、红四色来分装，绿色袋装废纸、废塑料、废金属、废玻璃、废橡胶等可用于循环使用或再生利用的垃圾，黄色袋装生活生产的果皮等不可循环使用或再生利用的不可回收垃圾，红色袋盛装废电池、废荧光灯管、水银温度计、废油漆（桶）、过期药品、化妆品等危险和有害垃圾；大型垃圾另外专门收集。

#### **分类标准：**

生活垃圾分为可回收物、有害垃圾、其它垃圾三类，物业在分成上述三类的基础上进行细分。

可回收物：包括下列生活垃圾中未污染的适宜回收循环使用和资源利用的废物。

1、废纸类：报纸、杂志、书籍、宣传单、信封、食品及物品等包装纸盒、购物纸袋、蛋糕盒、饮料及牛奶等纸包装、方便面盒、一次性纸、一次性纸餐具、计算机打印纸、复印纸，传真纸、便条、月历、笔记本、纸箱等；

2、废塑料：塑料袋、塑具（便当盒，碗、匙）、生鲜食品盒，保鲜袋（膜）、薄膜、塑料瓶、塑料食用油罐、塑料盆桶等容器、塑料日用品、塑料椅、塑料文具、塑料玩具、有机玻璃制品、光盘磁带、过塑膜、保护膜、牙刷、牙膏皮、泡沫塑料等；



3、废金属：易拉罐、罐头盒、玩具、餐具、锅、壶、盒、盆、桶、床、桌、椅等，金属生活用具，铁丝、铁钉、铁板、废铜、废铝等；

4、废玻璃：玻璃瓶、玻璃杯、玻璃桌面、玻璃茶几、玻璃窗等有色、无色玻璃制品；

有害垃圾：指对人体健康或自然环境造成直接或潜在危害的物质；包括生活中产生的废药品及其包装物、废杀虫剂和消毒及其他包装物、废油漆和溶剂及其他包装物、废矿物油（废化妆品等）及其包装物、废胶片及废荧光灯管、废温度计、废血压计、废充电电池、废扣子电池等镉电池和氧化汞电池及电子类危险废有害垃圾等。

其他垃圾指可回收垃圾、有害垃圾以外的其他生活垃圾，包括餐巾纸、烟蒂、陶瓷制品、玻璃纤维制品（如安全帽）、海绵、旅行袋、球类、花盆、地毯、踏垫、浴巾、毛巾、帽子、棉被、枕头、床单、布料（含碎布）、衣服、鞋类、窗、桌、围裙、建筑垃圾、旧家具、旧家电以及除分类以外的垃圾。

#### **垃圾分类措施：**

1、可回收垃圾：塑料、金属、玻璃、纸类、织物等。

2、不可回收垃圾：食物残渣、瓜皮果壳、烟头、尘土、卫生废纸等。

3、有害垃圾：荧光灯管、油漆桶、化学品、过期药品、废旧电池等。

4、其他垃圾：建筑垃圾、旧家具、旧家电以及除分类以外的垃圾。

5、垃圾分类处理设施：

a. 垃圾分类回收培训纳入员工应知应会培训范围内，每季度培训不少于一次。

b. 员工必须熟悉垃圾分类及正确投放。

c. 垃圾二次分拣

保洁员对负责的区域垃圾进行二次分拣，正确放置。

保洁员对大楼所有的垃圾进行分拣，正确放置。

外围保洁员对外围垃圾进行分拣，正确放置。

d. 垃圾分类管理措施：

配合校方加强宣传，为保护环境、节约资源做到人人参与，人人有责。

加强对垃圾分类的检查处理，发现未按照要求分类的，及时纠正。

对三次以上未按照要求分类的保洁员进行批评教育。

### **三、设备运行维护**

(一) 服务内容及标准

服务内容	服务标准
电梯维保工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、根据电梯维保作业标准及时做好电梯的维护、保养与维修。</li> <li>2、接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，须在 10 分钟内抵达现场。</li> <li>3、现场作业人员应当取得《特种设备作业人员证》。</li> <li>4、作业过程中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。</li> <li>5、向学校提出合理化建议并每月向学校书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况。</li> <li>6、负责电梯的安全运行，保障设备整机及零部件完整无损。</li> <li>7、建立回访制度（包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）。</li> <li>8、负责组织电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并负责电梯安全管理活动。</li> <li>9、应当妥善保管电梯图纸及相关资料，并在服务期终止后交给采购人。</li> <li>10、为保证电梯维修的及时性，须派遣 1 名电梯维保驻场人员。</li> <li>11、须按照《电梯日常维护保养规则》（DB11/418-2019）完成半月、月、季度、半年、年保养项目，并做好维护保养记录。</li> <li>12、实施日常维护保养后的电梯须符合《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》（GB/T18775-2009）、《电梯制造与安装安全规范》（GB 7588-2003）和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》（GB 16899-2011）的相关规定。</li> </ol>
通风管道清洗工作	<p>根据甲方要求定期对楼宇通风管道按行业规范进行清洗。</p>
空调系统的维护与保养	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、负责空调系统运行和养护（加氟及管道保温等）、维修检修，保证设备设施处于良好工作状态，包括每年组织一次空调进出风口消毒清洗和空调内机消毒清洗，清洗费用由甲方承担。</li> <li>2、建立运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和</li> </ol>

	<p>正常使用。</p> <p>3、运行中无超标噪声和滴漏现象。</p> <p>4、系统运行和日常养护维修人员，需经设备厂家专业培训。</p> <p>5、冷却塔清洗及年度消毒，空调年度安全检验检疫并出报告。（工具及消耗品供应商自备）</p>
电开水器 维管理	<p>1、对开水器零部件的损坏进行更换。做到故障第一时间得到解决保证师生 24 小时用水。</p> <p>2、负责电热开水器的保洁、报修。定期（每季度）联系维保公司共患滤芯及除垢。</p> <p>3、巡检：每三个月对设备进行巡检工作，及早发现潜在的问题。</p> <p>4、售后服务人员在接到客户的故障报修后，将会在第一时间响应小修 12 小时内解决问题，大修 24 小时内解决问题，如遇 48 小时内不能恢复设备使用，提供备用机供校方免费使用。</p>
化粪池清 掏	<p>1、本合同期内清洗一次，将井内硬的表面块状物全部清运。</p> <p>2、平时保持井内无积物、块状物浮于表面，出入口畅通，污水无溢出。</p>

## （二）服务方案

### 1、电梯运行维护

#### （1）服务标准

- 1) 坚持电梯运行日巡查制度，制定电梯运行管理、设备管理、安全管理制度；
- 2) 定期对机房、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修；发现问题及时向中心报告，同时联系维保人员及时维修；
- 3) 督促电梯维保单位经常对电梯设备设施等进行巡视检查，定期对电梯进行保养；
- 4) 配合校方与电梯维修单位建立良好的关系，督促电梯维保单位严格执行国家有关各种设备管理制度和安全规程，负责联系电梯维保单位对电梯进行年检，确保设备运行安全。
- 5) 确保电梯按规定时间运行；各项安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态；

- 6) 通风、照明及其它附属设施完好，轿厢、井道、车位保持清洁；
  - 7) 电梯准运行、年检合格证、运行许可证齐全；
  - 8) 因故障停梯，接到保修后维修人员应在 15 分钟内到达维修现场抢修，及时排除故障。
  - 9) 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好。
  - 10) 在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，应提醒校方向电梯检验检测机构提出定期检验申请。
  - 11) 严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维护保养。
  - 12) 轿厢、井道保持清洁。
  - 13) 因故障停梯，接到报修后维修人员应在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。
  - 14) 每天巡视检查电梯运行情况，发现问题及时报告校方，并协助校方联系电梯维保单位进行处理。
  - 15) 保证电梯内求救警钟随时处于工作状态。
- (2) 维修保养的分类：
- 根据电梯维修保养使用安全管理规定的内容，维修保养包括：日常巡视检查、15 日保养、季度保养、半年保养和年度保养；日常维修及专项维修。
- 1) 日常巡视保养是每天进行巡视，以看、听、嗅、摸为手段，对电梯主要部位进行检查发现异常及时处理。
  - 2) 15 日保养为每隔 15 日定期对电梯各部位进行清洁、润滑、检查和调整，尤其着重对各安全装置进行检修调试，以确保电梯安全运行。
  - 3) 季度保养是在 15 日保养基础上，对电梯不易出现故障和损坏的部位进行较细致的保养，检查修理和简单的调整。
  - 4) 半年保养是在季度保养的基础上，进行较为细致的检查、清洁和调整。
  - 5) 年度保养为在年度检验以前，质量安全部将组织全面的电梯维护保养，针对新的年度检验要求进行一次企业内部自检，自检合格后方可办理年检申报手续。

中修和大修是对电梯各部位进行分解、清洗、检修、调整，更换老化、失效、

磨损严重、性能下降和不合用的部件，调整各点参数；使电梯恢复或达到国家规定和厂家设计的技术指标。

大修周期一般为五年，视电梯性能情况可适当提前或延长，生产厂家有规定的按厂家规定，中修周期一般为三年，修理内容结合电梯状态选取大修项目中需要提前安排的项目。

6) 专项修理是指需提前安排修理的大修项目中的单项或少量几项，其技术标准于大修同。

### (3) 维修保养的具体内容：

#### 1) 日常巡视保养

每天在进行巡视时，以看、听、嗅、摸为手段，对电梯主要部位进行一次巡视检查，发现异常及时处理。

巡视内容为：

a、电动机油色、油味、温升（不超过 85℃）、声音是否异常，有无振动、异味，通风散热是否良好，做好外部清洁。

b、减速机油色、油位、油温、声音是否正常，有无振动，做好外部清洁。

c、指示仪表（电压表、电流表等）DEL 显示是否正确，各继电器、接触器动作是否正常，有无异味及异常响声。

d、变压器、电阻器电抗器温度是否正常，有无过热痕迹。

e、制动器动作是否正常，制动线圈是否过热，制动轮上是否有油污。

f、曳引机、曳引绳、限速器、选层器、测速机等运行是否正常，有无异常声响。

g、机房内温度是否超过规定，清洁是否良好，机房内不得堆放易燃物和腐蚀性物品，做好机房内清洁工作。

h、机房内消防器材是否完好齐备。

i、通讯设备应灵敏畅通，照明应良好，指示牌、标示牌应准确无误，盘车手轮、开闸扳手放明显位置。

#### 2) 15 日保养

每 15 日内对电梯主要部位进行较为细致的巡视检查，其内容为：

a、检查曳引机油位，要求不低于油镜中线，应无漏油现象，缺油时应及时加油。

- b、电动机油色、油味、温升（不超过 85℃）、声音是否异常，有无振动、异味，通风散热是否良好，无外壳的电动机线圈、绝缘层有无异常损坏、老化。
- c、减速器油位，要求在标尺上下限之间，或油镜中线，轴头有无漏油情况。
- d、制动器间隙是否均匀（不大于 0.7），两侧闸瓦应同时离开，做好外部清洁。
- e、限速器转动部分应灵活，无异常声响，做好外部清洁。
- f、轿门动作灵活无杂音，安全触板，光电装置功能应可靠，轿门锁开关动作可靠，厅门联锁锁钩啮合应不小于 7mm。
- g、张紧轮、抗绳轮、平衡轮、返绳轮等转动灵活，无异常声响。
- h、轿厢和对重导靴油盒中油量应充足，导靴在运行时平稳无大振动和异常声响。
- i、各仪表、指示灯、DLE 指示正确，开关、按钮操作灵活可靠，消防功能、应急照明符合要求，对讲电话、报警器、到站钟可靠。
- j、平层装置动作正确，交流变频调速电梯额定速度 $\leq 1\text{m/s}$ 时平层准确度为 $\pm 15\text{mm}$ ；额定速度 $\leq 2.5\text{m/s}$ 时平层准确度为 $\pm 10\text{mm}$ ；起制动时间应适度。好机房、井道、轿顶、底坑的清洁工作，机房、轿顶、底坑清洁无杂物，无易燃物。

### 3) 季度保养

每季度定期对电梯各部分进行检查、清洁、润滑，着重各安全装置效能检查：

- a、电动机运行是否正常，轴有无窜动现象，减速箱有无异常声响，做好外部清洁。
- b、检查联轴器弹性圈有无损伤，涡轮轴滚动轴承加锂基润滑脂，减速器地脚螺丝有无松动现象。
- c、制动器电磁铁与铜套间润滑良好，动作灵活无阻碍，各固定螺栓、弹簧调节螺母紧固无松动，做好外部清洁。
- d、制动器线圈温升不超过  $60^{\circ}\text{C}$ 。
- e、限速器旋转销轴处加油，限速器轮、张紧轮轮槽应无异常磨损，钢丝绳完好无油污。
- f、清除限速器夹绳钳口处油污或异物，地脚螺丝应坚固，做好外部清洁。
- g、限速器张紧装置动作正常，限位开关处于正常位置。
- h、检查安全钳传动连杆动作，应灵活无卡阻，对各传动机结构加油，钳口

应清洁无油污。

i、调整安全钳砵块与导轨间隙，其间隙应为 2~4mm（或按厂家规定）。

j、清扫控制柜、励磁柜，各元器件无灰尘，检查接触器、继电器是否正常，有无异常声响，要求接触器、继电器接点无打火、积碳、熔焊、烧蚀等现象方向接触器机械联锁动作灵活可靠。

k、检查各熔断器、熔丝有无松动、发热现象，各电气元件、指示仪表应处于正常状态，不灵敏或损坏的器件应调整或更换。

l、检查张紧轮、导向轮、返绳轮、平衡轮等转动情况并加润滑油，应转动灵活无阻碍。

m、做好选层器表面清洁，电气触头或开关应接触良好

n、选层器动作间隙与准确度应符合要求，双隐态开关与磁环间隙应符合要求。

o、清除轿、各厅门、导轨及各部位灰尘、油污，检查吊门滚轮，对轨道与轴承加油。

p、检查各门厅门锁接触是否良好，门锁传动部注入机油，操纵箱按钮、开关操作灵活可靠，失效的应及时更换。

q、检查自动门传动机构、安全触板传动机构动作是否正常，各部螺丝钉、定位装置是否紧固，门机皮带有无损伤，开关门动作是否灵活可靠，轿厢限位开关、减速开关、门锁电阻器等有无损坏，要求门刀距厅门地坎 5~8mm，运行中刀门不能碰开门轮，刀门与开门轮间隙距 3mm；厅门不能用手从外面扒开，对各转动轴加润滑油，安全触板动作灵活可靠。

r、检查轿厢和对重导靴油盒中的油量，缺应及时加好，检查滚轮导靴胶皮有无开裂、膨胀现象，要求运行时平稳、无振动和异常声响。

s、对无润滑装置的导轨，应涂以钙基润滑脂。

t、检查断相保护、超速保护，机械联锁，厅门和轿门机械联锁，油压缓冲器复位开关、急停开关、安全钳开关、检修开关，终端限位安全装置动作应可靠，外部清洁无油污，对不符合要求的应调整，传动部位加油。

u、清除对重架、对重块、缓冲器上的杂物，清扫底坑清洁接油盒。

v、检查紧固感应器各部位螺栓、清除各部位尘土、污物。

w、检查曳引钢丝绳张力是否一致，绳子有无伸长，曳引轮绳槽清洁无油污。

#### 4) 半年保养

在季度保养的基础上，进行较为细致的检查、清洁和调整。

- a、动机、减速箱、曳引轮、导向轮轴承及转动部位的润滑油，如油变质、变色应更换。
- b、清除钢丝绳表面过多的油污，调整钢丝绳张力，其差值示大于5%，绳头组合板完好无损。
- c、清洗轿厢和对重导靴的自动润滑装置，更换新润滑油。
- d、调整制动弹簧，保证平层准确度在正常范围，舒适感良好。
- e、检查滚轮导靴的滚有无异常声响，轴承加钙基润滑油，开胶、断裂轴承损坏应更换。
- f、坚固导靴各部螺栓，调整正、侧面间隙。
- g、清洗导轨，检查导轨表面有无损伤，连接板、压道板坚固完好，坚固各部位螺栓。
- h、做好中间接线盒内外清洁，坚固各端子板压线螺丝。
- i、检查自动开门机，开门电动机的调整润滑、传动带的调整。

#### (5) 年度保养

每年进行一次全面综合性检查，清洁、清洗、润滑、修理和调试。

- a、检查减速机蜗轮蜗杆轴向游隙，测量调整齿轮的啮合应符合标准。
- b、清洗减速器油箱，更换新油或依据电梯生产厂家规定用油。
- c、检查制动带磨损情况，超标的应更换，清洁铁芯加石墨润滑，调整铁芯吸合行程。
- d、清洗限速轮、张紧轮轴并加好润滑油。
- e、张紧轮底平面距离应为：甲类梯：750+50mm；乙类梯：550+50mm；丙类梯：400+50mm；超过规定的应予以截绳。
- f、检查清洗、擦拭、调整安全钳钳口和楔块间隙，试验安全钳动作应灵敏可靠。
- g、检查选层器上损坏的部分，调整各定向、换速、消号等触头、触会动作可靠性。
- h、清洁选层器开关架、磁体架上的灰尘，紧固各固定螺栓，调整动作间隙与准确度。



i、清洗厅门吊门轮，导轨和钢丝绳，更换磨损的门轮、地脚、滑块、调整好门机速度。

j、调整厅轮门位置、门锁位置，紧固各部螺栓、门刀与层门地块，门锁滚轮与轿厢的间隙应保证 5~8mm。

k、紧固对重块锁紧装置，绳头板及各部螺栓。

l、紧固平衡链螺栓，运行时应无撞击声，补偿绳头坚固牢靠，运行时灵活可靠。

m、清扫弹簧式缓冲器，检查水平度，弹簧有无裂痕，紧固固定螺栓。

n、油压式缓冲器作复位试验，复位开关动作准确，传动部分灵活，加缓冲器油。

o、调整机械缓冲开关位置，使其换速准确并滞后于电气换速且制动过程完整。

p、对终端限位开关做越程试验，其越程距离为上下端站厅门地坎以远 50~150mm。

q、对终端极限开关做越程试验，其越程距离为上下端站厅门地坎以远 150~250mm。

r、测试电气设备的绝缘电阻，动力部分为 5M $\Omega$  以上，其余电气线路为 0.5 M $\Omega$  以上。

s、测试各电气设备的金属外壳接地电阻应不大于 4 $\Omega$ 。

t、检查电气线路中的零线与保护地线应始终分开，不能混用。

u、试验安全钳动作是否灵敏可靠，调整安全钳电气开关动作时间，使其在安全钳动作的同时（不能滞后）动作，以防导轨受到永久性伤害。试验完后对导轨进行检查并修复轧车痕迹。

v、预负载、满载、超载、超速、电超前电平的整定应符合规定。

w、检查各熔断器、熔断体、热继电器、相序继电器等保护装置是否正确有效。

公司质量安全审查—不定期抽检

我司设置了质量检查小组，将通过不定期的抽查对现场电梯设备进行设备安全、维保质量、维保安全操作流程全面审查，确保维保服务质量达到国家法律法规、校方、公司的要求。

#### (4) 电梯维修保养工作的安全防护措施:

##### 1) 基本安全措施

a、维修保养人员要按规定穿着指定的工作服、安全鞋，禁止穿拖鞋及裸身工作；工作服袖口、腰带、口袋、裤脚不可翻出、卷起、松飘，避免被纠缠或钩住。

b、要按规定使用安全帽、安全网、安全带；安全带固定高度大致等于人体的肩高；垂直作业必须带安全帽，有安全标志和警告时，要严格执行其工作要求。

c、搬运物料或干粗活时应戴手套，但在运行机械附近作业或往重物下方放置滚杆时不得戴手套。

d、员工在任何存在大于 2m 高度差的危险处作业须系好有固定防震绳的全身式安全带，除非工地另有防坠落措施。

##### 2) 安全用电

a、电梯安全管理员必须严格遵守电工安全操作规程。

b、进行电气维修、检查等有关作业时，应断开动力及控制电源，取下保险，挂上“有人工作、禁止送电”的标志。

c、井道、底坑、潮湿场所等施工现场，应选用隔离安全变压器供电；手持电动工具、交流电焊机、电源箱等使用电气设备应符合安全要求，上述设备外壳必须加接接地保护线，使用 36 伏以下安全电压照明，并在控制电源箱内装漏电保护器，并经常检查漏电保护器的灵敏度，连接线、临时线是否破损，接头是否接好，发现问题及时修理调换。

d、进入潮湿的工作场所（如底坑）要防止触电事故。如遇电器设备被水浸和底坑积水时，应全部断电后，方可排水检修。

e、检查电路作业前应注意检验电容放电。

f、严禁搭铁用电。严禁用脚手架钢管作焊接回路地线。

g、严禁用轿厢随行电缆进行电焊或其他大电流负荷载流。

h、在电路上作业只准使用有适当绝缘的工具。因为电路可能仍然带电。

i、切勿站在金属物体、湿地或者水中实施电路作业。带电作业时必须站在干燥木板或橡胶垫上，并且不应单独工作。

j、为了防止触电，应采取措施防止金属物体接触控制印刷板上的任何带电元件、运行部件或接点。

k、金属物件如工具、油盒、螺栓螺母和垫圈切勿放置于磁场内，谨防它们被吸到运行部件或电气设备上。

l、在多台并联、群控控制系统上作业时须倍加小心。控制系统，特别是多台并联、群控电梯组的控制系统中的电路可能带电，甚至在主电源断电后仍然如此，因为电流可以通过其他电路传导。

m、在停止运行的设备上作业开始之前，须彻底检查全部电器控制装置和启动装置。如果设备的任何部分有遥控装置，应拆除遥控保险，锁闭电源并标识断线位置或开关。

n、临时电源线可能导致危险。设置临时电源线应避免人员从其上方越过。设置临时电源线不得不穿越楼板或墙壁孔洞，须采取保护措施使之不被锋利割伤或遭受机械损坏。不得使用铁钉或金属线固定临时电源线。

o、使用跨接线进行绕过操作时，该跨接线须易于拆除，构造恰当、颜色明显而且特别长。工作完成后，所有跨接线均应拆除并点算清楚，然后才重新开动有关设备。

p、当层门的安全电路必须绕过使用旁路回路操作时，电梯必须通过轿顶检修盒、轿内检修开关或者机房检修开关（如果有）置于检修状态。只有当电梯在检修状态下，才能把相关的开关切换到旁路位置。无论何时，只要可能应在轿顶操作电梯。

q、所有电压为 110V、电流 15—20A 的电源线路必须接地，临时照明线除外。不得将外接插座接入照明电路，否则电路必须接地。

r、遇到触电事故时，不要慌张，首先必须尽快切断电源，不要直接触摸触电者，当无法断电时要用非导电材料将伤者推开或切断电源。

s、如遇电器火灾，必须用避电灭火器，禁止用泡沫灭火器或用水灭火。

t、各种电器设备的配电线路，必须合理选择种类、型号，合理选择导线截面，不得用裸导线。线路应规范敷设，不得随便绕在钢筋、脚手架、导轨等活动件及导电物体上。

### 3) 防火

a、工作中凡需动用明火，必须通知电梯管理责任人，重点单位应通知保卫安全部门或消防机关，工作前做好防火措施，配备消防器材，工作后，应认真检查现场，消除火苗隐患。

b、工作中对易燃易爆场所，应挂“严禁烟火”警示，并检查有无容易产生火花的地方。

c、各种易燃易爆物品（汽油、天那水、清洗涤剂、油漆等）必须贯彻用多少领多少的原则，每天对用剩的易燃物品要妥善保管在安全地方，不要随意乱放，注意分类，分库存放。

d、如遇火灾，应及时灭火，并报消防部门抢救。

#### 4) 焊接与切割

a、电梯维修保养人员必须严格遵守焊工安全操作规程。

b、一般安全预防措施：

①开始焊接前，所有地板须打扫干净，木地板须用防火物料或其他合适物料盖好。易燃物品应从进行焊接/切割工作的工作地点搬走。

②所有可燃性物料须移往安全的地方，或盖上防火物料。

③应配备一位防火纠察员，以防发生火警。同时，应设置合适及足够的灭火筒或灭火沙桶以备随时使用。应采取适当措施，防止在焊接及切割过程中产生的火花，燃烧中或热的碎料掉在工作地点附近或下面的任何人士或可燃性物料上，从而引起受伤或引起发生火警。

④应设置通风设施，特别是在有限空间内，以便在焊接及切割过程中，维持对工作人员提供足够新鲜空气。其新鲜空气必须从清洁的环境引入。在合理切实可行范围内应尽量在电梯槽内，为焊接或切割工序设置并维持有效的局部排气系统，以便清除所产生的危险烟气。局部排气系统必须尽量设置在焊接或切割点附近，以便有效排除烟气。

⑤工作人员在进行焊接及切割工作时，切勿穿着染有油污的衣服。

⑥就气焊工作而言，已燃着的氧乙炔焊是一定要持于手上。就电弧焊接工作而言，应选择一个安全的地方放置已通电的焊钳，以避免意外引发电弧。

⑦在合理切实可行范围内，应避免在铺满油污或棉屑的设备的旧电梯槽内，进行焊接或切割工作。如果必须进行焊接或切割，必须采取适当安全措施，以防止在有关过程中，意外地燃着油污或棉屑。

#### \*气体焊接和切割

1) 气筒在搬运和使用时，必须放置在为此用途而特制的推车或支架上。所有气筒在使用时，必须单独摆放，而且保持直立状态。使用气筒时，须将阀柄或

阀板手留在原位。关于工作地点上准许贮放的压缩或易燃气体的数量，必须遵守危险品条例。

- 2) 勿粗暴地使用气筒，让气筒受到过度撞击或将气筒放置在高温的地方。
- 3) 在工作地点上贮放的气筒不可堆得太高，亦不可承受太大的重量。
- 4) 切勿将气筒存放在其气阀或气体接头可能接触油脂或油灯的地方。同时，切勿在气阀配件上及螺纹上使用油脂或油类。
- 5) 应检查所有气体接头有无漏油。
- 6) 应保护仪表和焊具免受损坏。
- 7) 应使用调节器和防止回火安全掣。
- 8) 切勿使用氧气喷洗和清洗设备。
- 9) 在气筒停用或贮放时，筒盖均须盖好。
- 10) 应小心保护气喉，避免气喉扭结或纠缠，或遭殃踏，转过或遭受其他损坏。在作业前，必须指定一位工作人员检查气喉是否损坏而可能导致漏气，如果发现损坏，应向监督人员报告。
- 11) 须使用摩擦式点火器、固定引导火种或其他安全火源。
- 12) 气筒停用时，板手操作的气阀必须关闭，而喉管中的压力必须排放。
- 13) 应提供按照工厂及工业经营（保护眼睛）规例认可类型的护眼用具，而所有有关工作人员均须佩戴及使用。
- 14) 切勿将气筒放置在电梯厢顶、电梯机槽/槽底、电梯厢内或自动扶梯梯架内的其他地方。

#### \*电弧焊接/切割

- 1) 应提供佩有认可滤光眼镜的面罩或其他按照工厂及工业经营（保护眼睛）规例认可类型的护眼用具，所有参加工作人员均须佩戴或使用。
- 2) 应提供保护屏障，防止附近的其他雇员及人士受到电弧焊接/切割过程中发出的紫外光及其他有害辐射的伤害。
- 3) 有关工作人员均须穿戴合适的防护手套和工作服等，以保护皮肤。
- 4) 除掉焊接工序所产生的焊垢，必须戴上护眼用具以保护眼睛。
- 5) 在焊接过程中，而尤其是切割过程中，将会产生熔化及炽热的金属碎料。这种碎料可造成火警危险，而且危及在焊接/切割工作地点下面的工作人员。在这方面，在可行的情况下，必须采取适当措施，例如在焊接/切割地点下方安装

以防火物料造成的收集槽收集电焊火花、熔化物及金属碎料等。

6) 刚使用过的电焊条仍然炽热，必须放在适当容器内，以防发生火警，或残落在下面的人身上。

7) 焊接变压器包括铁芯在内的外露部分和焊接工件必须适当及有效接地。

8) 焊接变压器必须有完整的接地金属机壳，以防损坏及被风雨侵蚀。应避免使用开放式焊接变压器。焊接变压器应设有防触电装置以加强安全。

9) 切勿将焊接变压器放置在电梯厢顶上、电梯机槽/槽底、电梯机厢或自动梯的梯架内。

10) 电弧焊电路所用电线和电线接头必须有效绝缘。只能使用具有足够载流量的电线。为了避免火警危险，必须使用适当类型及大小的专用焊接回路电线进行焊接/切割工作。禁止使用电梯导轨或其他钢制件及金属组件作为焊接回路。

11) 焊钳必须具备足够的载流量，而且有效绝缘，以防触电、短路或飞弧。

12) 在进行电弧焊接/切割工作过程中，特别是在随处都有导电金属部分/钢制结构的有限空间工作地点，工作人员存在着与带电外露部分(例如电焊条、焊钳等)接触的危险。为了避免触电的危险，必须设法使工作人员的工作地点、衣服及身体保持干爽，从而使任何可能的漏电路径保持高电阻值。工作人员亦应最好穿着橡胶长靴。焊接电压亦应保持在最低限度(即42伏电压以下)，以策安全。

13) 电梯机厢顶及电梯槽/槽底都是有限空间的工作地点。在该等地点进行电弧焊接工作时，必须格外小心以便尽量减少触电或灼伤的危险。

14) 焊接设备在停止使用或无人看管时，必须关掉。

#### \*钢丝绳浇注工作

1) 在悬挂电梯机厢或对重装置时，钢丝绳终端通常使用浇注法处理。在浇注过程中，使用的巴氏合金料基本上含有铅和锡。必须佩戴适当的面罩和手套。

2) 外壳或钩环必须预先加热，以确保这些金属零件清洁，若这些金属零件带有水份，就会在浇注过程中产生气体，而引起合金料爆炸。

3) 在进行该工序时，须避免吸入所产生的烟气。必须在浇注地点设置及维持适当的机械抽气系统以便排除有害烟气。此外，工作人员必须佩戴适当的呼吸保护器具。

4) 应尽可能避免使用明火方法加热和熔化合金料，否则必须采取足够的防

火安全措施，有关措施尤应包括：

5) 明火工序必须在远离存有可燃性物料的地方进行；

6) 只能使用适当数量的易燃不易爆物品，包括燃料在内，并须存放在适当的密闭容器内，而有关容器须摆放在金属制成的柜或箱内；而金属柜或箱则须放置在一个最不会让易燃物品着火的地方。

7) 用来存放易燃物品的容器必须贴上适当的中英文标签。

8) 应配备足够的灭火设备，例如适当的灭火筒等。

9) 进行该工序时，必须有足够的通风。

10) 工作人员在处理合金料后，须先彻底洗手后方能进食或吸烟。工作人员最好亦能更换衣服。

11) 在使用树脂取代合金料进行浇注时，必须小心。只能使用树脂制造商推荐的加热器（例如硅酮树脂胶加热器）使树脂凝固，在树脂浇注工作过程中，切勿让树脂触及皮肤。切勿在直射阳光下贮放树脂。

12) 要使合金料或树脂浇注的轴承壳、钩环及配件重复使用，必须遵守上述各项的安全预防措施。

13) 在处理已重复使用的轴承壳、钩环及配件的过程中，必须小心灼伤或烫伤工作人员外露的皮肤，因为这些零件可能仍然烫热。

(5) 电梯维修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、层门处设置安全遮栏，未设遮栏时必须要有专人看管，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，应作出安排和交待。

10) 严禁站在轿门地坎与层门地坎之间，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，以防止检修完结外召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，没有异物阻卡，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) 在离开区域时，必须向电梯安全管理员或有关人员交待有关需注意的事



宜。若区域存在安全隐患，必须做好防护措施确保安全。

## 2、通风管道清洗工作

### (1) 服务内容

- 1) 负责学校通风管道进行专业清洗消毒、杀菌等。
- 2) 使用吸尘器及清洁毛巾清洗送风口，达到洁净无灰尘的要求。
- 3) 施工现场进行卫生保洁，顶棚天花板如有污点，用环保涂料进行粉刷或打磨。

### (2) 服务要求

1) 依据国家相关法规：卫生部 2003—225《公共场所集中空调通风系统卫生规范》；GB19210《空调通风系统清洗规范》；GB50243《通风与空调工程施工及验收规范》；

2) 提供清洗后的工作及卫生防疫部门的合格检测报告（CMA 认证的）检测费用由承包方承担）。

风道清洗达到如下标准：表面积尘残留量宜小于 1g/m<sup>2</sup>；表面细菌总数、真菌总数应小于 100CFU/m<sup>2</sup>，且致微生物不得检出。

3) 工程完工后要求提供风道清洗影像资料。

4) 风道开口处保证密封良好，如因风道施工造成的泄漏，物业负责随时检修。

5) 施工过程中做好安全标示摆放及安全防护，客户物品及设备防护。顶棚建筑垃圾清理，施工场地顶棚拆卸恢复。

6) 风管、风口、风箱等先清洗，后消毒，可采用化学消毒剂喷雾消毒，金属管壁首选季铵盐类消毒剂，非金属管壁首选过氧化物类消毒剂。

7) 在空气传播性传染病发生与流行期间使用通风设备时，首先要保证送风安全，必要时应对整个供风设备和送风管路用 500~1000 mg/L 的含氯消毒剂溶液擦拭消毒，或者采用过氧乙酸、二溴海因或其他含溴药剂及臭氧。针对空调通风系统的新风机房、室内送（回）风口、过滤网等重点部位按规定实施定期消毒。

8) 现场工作人员必须服从学校的管理，遵守学校的管理规定。作业人员须经过专业培训，并有实际工作经验。

9) 清洗中产生的各类废弃物，由承包方按照当地环境管理法规及有关规定的予以处理。对清洗产生的垃圾及清洗过程中清理的建筑垃圾密闭封装，当天运出

学校。

### 3、空调系统的维护与保养

#### 服务标准：

—严格按照国家有关标准、行业规范和技术规定开展维修保养工作，禁止擅自改动改装（包括内部接线），确保空调主机安全正常运行；

—建立空调运行管理制度和安全操作规程，精心维护和保养空调设备，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；

—每天对机组的运行情况进行巡检并做好相关记录；每月定期检测和保养主机、风机盘管等；

—每季度定期检修和保养末端设备；每季度检修冷却塔，保证空调设备处于良好状态；

—1-4层中央空调室内机至少消毒1次、滤网至少清洗1次，保证空调及除湿设备、设施处于良好状态。确保清洗之后出风无异味；

—1-4层空调系统出现运行故障后，维修人员应10分钟内到达现场维修并做好记录，零星维修合格率100%；

—双方承担内容：中标人提供服务过程中需要的工具和耗材。维修涉及配件更换的，则以500元为界限，单个配件价格为500元以下（含500元）的，则零配件费用由中标人承担，单个配件价格为500元以上的，则中标人需提前以书面通知采购人，采购人审核通过后，由采购人承担费用。

#### 服务方案：

##### （1）日常巡视和运行管理：

- 1) 观察电压（正常值380V，不允许超过额定值的±7%）；
- 2) 观察冷冻油（油压、油位、油色是否符合使用说明书要求）；
- 3) 观察冷却水（进、出水温度压力是否符合使用说明书要求）；
- 4) 观察冷冻水（进、出水温度压力是否符合使用说明书要求）；
- 5) 检查空调主机运转是否有异常震动或噪声；
- 6) 检查冷却塔风机运转是否平稳，冷却塔水位是否正常；
- 7) 检查管道、阀门是否有渗漏，冷冻保温层是否完好；
- 8) 检查控制柜各元器件工作是否正常，有无异常噪声或气味。

## **(2) 定期检查、维护保养**

空调与通风系统的功能是制冷、供暖，应每年一次对系统全面保养，此外视季节变化及系统运行实际情况，对系统部件可作每月一次或半年一次等不同周期的检修和保养。

## **(3) 主机的检查和维保**

1) 对中央空调系统主机，每月进行一次检查，测定主机的油位，测定加热器、散热器、排风机，传感器，各安全保护开关的性能，因季节更换停用时，对主机应做保养处理。

2) 主机应每年作两次保养处理，测定主机制冷、制热的能力和系统制冷剂量，检查电脑运行性能，电气控制各安全保护装置，过滤器等完好状况，确保主机完好。

## **(4) 冷却水泵、冷却水泵机组的检查和保养**

循环水泵每月应进行一次检查，检查范围包括流量、扬程、密封性、电机轴承、避震器等具体内容：

1) 检查电动机轴承有无阻滞现象，如有阻滞则应加润滑油，加油后仍无改善，则应更换同型号规格的轴承；

2) 检查电动机风叶有无擦壳现象，如有擦完则应修缮处理；

3) 检查水泵轴有无阻滞、碰撞、卡阻现象，若是轴承有问题，则应加注润滑油或更换轴承，若是水泵叶轮问题，则应拆修水泵；

4) 检查压填料处是否漏水成线，若果是漏水成线则应重新装压填料；

5) 检查弹性联轴器有无损坏，若损坏则应更换弹性橡胶垫；

6) 清洗水泵过滤网；

7) 清洗水泵外壳，若油漆脱落或锈蚀严重，则应除锈并重新油漆；

8) 变风量空调机的过滤网应每月进行一次清洗，并根据实际情况及时更换；对变风量空调机的电机、叶轮，每年进行一次保养，确保其运行平稳、完好。

## **(5) 冷却水、冷却水管道的检查和保养**

1) 循环水管道及各阀门、压力表、温度表、保温层及其他附件应每半年进行一次全面的检查、维修、保养，确保管道无滴水，各表现实计量准确；

2) 每半年检查一次冷冻水管、送冷风管路、风机盘管管路是否有大量的凝结水，破损的保温层及时更新。

#### **(5) 冷凝器、蒸发器每半年应进行一次清洗保养**

- 1) 清洁柜式或箱式蒸发器的空气过滤网；
- 2) 清洁蒸发器散热片；
- 3) 清洁接水盘；
- 4) 拆开水冷式冷凝口，清洁过滤网；
- 5) 全部清洗完毕，安装后检查是否漏水，若密封胶垫来华，则应更换。

#### **(6) 集水器、分水器膨胀水箱的检查和保养**

- 1) 空调循环水系统的集水器、分水器，应半年进行一次保养，确保这些设备无滴水、无堵塞，水流分配均匀；
- 2) 膨胀水箱应半年进行一次保养，清楚杂物、锈斑，涂刷油漆等防护层；
- 3) 检查系统补充水箱、膨胀水箱的液位控制水球是否损坏。

#### **(7) 限流阀的检查和保养**

- 1) 检查是否泄漏，如有泄漏则应加压填料；
- 2) 检查阀门开闭是否灵活，如阻力较大则应对阀杆加注润滑油；
- 3) 若阀门破裂或开闭失效，则应更换同规格阀门。

#### **(8) 电磁调节阀、压差调节阀的检查和保养**

- 1) 通、断电检查电磁调节阀、压差调节阀是否动作可靠，若有问题则更换同规格电磁调节阀、压差调节阀；
- 2) 对压差调节阀内阀杆加润滑油，若填料处泄漏则应加压填料。

#### **(9) 通风系统**

- 1) 新风机、变风量空调机、风机盘管等系统滤网每月清洗一次，如有破损及时更换；
- 2) 新风系统、冷暖送风系统、排风系统每半年按要求做一次保养。

#### **(10) 冷却水塔机组的检查和保养**

每年保养一次，包括冷却水塔电机维保、风叶除锈、机组油漆等。

### **4、电开水器维保管理**

- (1) 开水器具保持洁净、光亮，无污迹。
- (2) 保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于 95 度或执行供应商设定温度。
- (3) 维修及时，无贻误。出现故障及时联系并督促厂家尽快完成维修，保

证 48 小时内恢复正常使用。

(4) 开水器定期除垢消毒（每三周不少于 1 次），制定除垢操作程序与方法，设专人负责，保证无水垢。

(5) 严格执行操作规程，按规范启动、关闭，杜绝人为损坏和安全责任事故发生；

## 5、化粪池清掏

### 1、清理标准

(1) 化粪池内清理的粪便污水、污渍清运并妥善处理。

(2) 确保服务范围内所有化粪池粪便污水不外溢。

(3) 如出现化粪池污水外溢等异常情况，接到通知后须在 8 小时内到达处理。

(4) 在清理过程中，应当采取相应的安全防范措施。

### 2、清理程序

(1) 用铁钩打开化粪池的盖板，再用长竹杆(8m)搅散化粪池内杂物结块层。

(2) 把吸粪车开到工作现场，套好吸粪胶管(5m 长，备 3 条)放入化粪池内。

(3) 启动吸粪车的开关，吸出粪便直至化粪池内的化粪池结块物吸完为止，防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

(4) 盖好化粪池井盖，用清水冲洗工作现场和所有工具。

(5)（每年清理一次，一级池清运 90%，二级池清运 75%，三级池硬的表面全部清运。

(6) 清理后，目视井内无积物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面。

(7) 在化粪池井盖打开后 10~15min，人不站在池边，禁止在池边点火或吸烟，以防沼气着火烧伤人。

(8) 人勿下池工作，防止人员中毒或陷入水中。

(9) 化粪池井盖打开后工作人员不能离开现场，清洁完毕后，随手盖好井盖，以防行人掉入井内发生意外。

### 3、清理方式

(1) 化粪池清理清掏方法方式：目前市面上采取汽车抽粪和人工清掏。

(2) 汽车抽粪是用吸污车从化粪池子里吸出污水杂物运走，人工清掏是用

人力一点一点掏出装入塑料袋装车运往垃圾场。

(3) 拥有各种型号的吸污车辆及配套的管道疏通设备、利用高压水射流束清洗外管道的高压清洗车及清洗室内管道的小型清洗设备；

#### 4、应急措施

(1) 下池从事施工或维修，保养，清理等作业前，必须彻底清除一切污泥，污物。

(2) 下池从事施工或维修，保养，清理等作业前，必须进行反复的冲洗。

(3) 下池从事施工或维修，保养，清理等作业前，必须对池内进行充分的通风。

(4) 下池从事施工或维修，化粪池清理公司保养，清理等作业前，必须用便携式硫化氢测定仪测定安全时方准进入。

(5) 每次下池从事施工或维修，保养，清理等作业，首下人员必须戴好防毒面具及安全带，池上必须有 2 人牵绳保护。

(6) 下池从事施工或维修，保养，清理等作业时，必须风随人走，送入新风。

(7) 池下有人从事施工或维修，保养，清理等作业时，池上必须有人监督。

## 四、综合维修

### （一）服务标准

投标人须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统,受理师生对设备设施的报修,并建立报修及维修档案。

校园工程基础设施质保期内,投标人负责设施设备的保洁及报修。设备设施使用过程中出现故障,直接联系并配合维保公司进行维修,做好报修记录。完成临时交办的其他工作。

注:上述维修项目材料费单价在 500 元以上的,由投标人提供证明材料、学校实报实销,具体操作办法届时双方商定。

### （二）土建小修

#### 服务要求

——室内地面、散水小修。小修内容:楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的,应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的,应修复;如磨损过薄影响安全的,应局部拆换;质量要求:维修后应平整、光滑、接槎平顺。

——室内墙面及顶棚小修。小修内容:内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补;质量要求: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,层面与基层结合牢固。

——检修门窗小修。小修内容:门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换;质量要求: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,窗纱紧绷,不露纱头。

——清扫屋面、雨落管等小修。小修内容:每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净;雨落管局部残缺、破损应更换;质量要求:屋面应清扫干净,雨落管维修后应补齐五金配件。

——屋面补漏小修。小修内容:屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围;质量要求:屋面应清扫干净,维修后屋面不再有滴漏现象。

#### 服务方案

#### 房屋的维修周期:

##### 1、一般项目的损坏维修周期

(1) 外墙粉刷一般使用水泥砂浆时,可保持在 15 年左右,即可根据破损情

况进行维修。而外墙粉刷则可按 5 年一次控制。

(2) 平屋面按目前普遍采用沥青油毡的防水层时,可保持 5~8 年。而平屋面的计划养护或中修按 3 年一次。

2、房屋结构的维修周期一般为:

(1) 砖混结构房屋: 15~20 年。

(2) 钢筋混凝土框架结构房屋: 20~25 年。

#### **附属设施设备:**

1、地基基础: 观测房屋、墙体情况、发现问题及时通知相关部门;

2、柱、梁主体: 无倾斜、变形、弓凸、剥落、开裂和非收缩性裂缝, 无筋露等, 发现问题及时通知相关部门;

3、顶棚: 抹灰层牢固, 无面层剥落和明显裂缝, 吊顶板面完整、无破损;

4、门窗: 牢固、平整、美观、开关灵活、接缝严密、不松动, 隔热层完好;

5、屋面隔热层、防水层: 保持完好, 发现问题及时联系相关部门;

6、道路: 整体要求路面平整, 无明显坑洼、破损, 轻微破损面积每处不超过 0.1 m<sup>2</sup>, 边角整齐无缺;

7、对楼宇所属房屋进行基础和整体观测, 发现房屋地基沉降程度超出正常范围(半年内沉降值超过 1 毫米), 楼地面出现磨损、撞击、空鼓、洗刷损伤等异常情况及时通知相关部门;

8、定期安排专人巡检楼体墙面、台面、吊顶等建筑, 发现墙皮脱落等现象及时报相关部门处理, 保证建筑物的正常使用;

9、屋面工程保持完好, 发现问题及时与相关部门联系, 及时有效修复受损工程;

10、每周巡检建筑物, 确保可发现问题及时修复或通知相关部门予以修复。

#### **附: 公司房屋完好率评定规程**

##### **房屋安全检查鉴定方法和结构检查要点**

##### **1、房屋安全检查鉴定方法**

目前我国对房屋检查鉴定仍以目测为主, 辅以仪器检测, 检查方法如下:

直观法:

对房屋进行安全检查一般由直观入手, 现场观察房屋外形的变化和房屋结构变形、破损情况。如对砌体结构的下沉、裂缝、歪闪、变形; 木构件的弯曲、腐



朽、虫蛀等损坏程度加以观察判断。

## 2、房屋结构检查重点

### (1) 砌体结构

检查砌体结构时应检查房屋的高宽比，墙、柱的高厚比，考虑砌体的稳定性，并应重点检查以下部位的变形（如倾斜、裂缝等）情况：

- A、房屋内外墙连接处、房屋转角处和两端山墙；
- B、承重墙、柱和砌体变截面处；
- C、不同材料构件的结合处；
- D、拱脚、拱面；
- E、悬挑构件（如楼梯、阳台、雨篷、挑梁）上部的砌体；
- F、基础和墙角的变形、风化剥落等情况。

### (2) 木结构

检查木结构应注意：结构的变形和稳定性、受力构件的工作情况、木材的腐朽和虫蛀、木材质量的其他缺陷。重点检查以下部位：

- A、房屋的整体变形的稳定性；
- B、房屋的场地和周围环境（如防水问题）；
- C、受压构件的倾斜、变曲、受弯构件的挠度，受拉构件裂缝及节点连接情况；
- D、支撑系统的可靠性；
- E、构件的受潮、腐朽、虫蛀、裂缝以及木节和木材斜纹等；
- F、铁件的锈蚀和变形程度。

### (3) 钢筋混凝土结构

其重点检查部位如下：

- A、梁的支座附近、集中力的作用点、跨中；
- B、柱和梁的连接处、柱脚、柱顶；
- C、板的支座附近、跨中；
- D、悬挑部件的根部；
- E、屋架的弦杆、腹杆、节点；
- F、屋架支撑系统；
- G、装配式结构构件的连接点。

#### (4) 地基基础

其检测重点包括以下几点：

- A、地基基础的变形（沉降、滑移、裂缝等）；
- B、地基基础的稳定性；
- C、地基基础的周围环境。

#### (5) 屋面

屋面检查的原则是：外看变形、内看漏雨部位，下漏上找，检查屋面损坏情况，不论楼房与平房都应上房检查，上房前应先查找漏雨部位。

##### A、平屋面的检查

检查排水坡度、屋面有无堆积物、落水管口是否堵塞；防水层有无裂口、流淌、老化；突出屋面结构防水层处理情况等。

##### B、坡屋面的检查

坡屋面应检查有无碎瓦、缺瓦、倒喝水现象，脊部、边稍抹灰是否开裂、有无炸腮及拔节等现象。

##### C、天沟的检查

天沟应检查排水坡度、防水层接搓处理、沟嘴是否堵塞等。

#### **房屋完好率评定标准**

##### 1、房屋完损等级的分类

根据各类房屋的结构、装修、设备等组成部分的完好、损坏程度，房屋的完损等级划分为完好房、基本完好房、一般损坏房、严重损坏房、危险房五个等级。

（注：危险房是指承重的主要结构严重损坏，影响正常使用，不能确保住用安全的房屋。其评定标准另定。）

##### 2、房屋完好率的评定

（1）计量：计算房屋完损等级，一律以建筑面积（m<sup>2</sup>）为计量单位，评定时以幢为评定单位。

（2）房屋完好率计算公式：

$$(\text{完成房屋建筑面积} + \text{基本完好房屋建筑面积}) \div \text{房屋建筑总面积} \times 100\%$$

##### 3、房屋完损等级评定标准

（1）完好标准

1) 结构部分：

- a 地基基础：有足够承载能力，无超出允许范围的不均匀沉降。
- b 承重构件：梁、柱、墙、板、屋架平直牢固，无倾斜变形、裂缝、松动、腐朽、蛀蚀。
- c 非承重墙：预制墙板节点安装牢固，拼缝处不渗漏；砖墙平直完好，无风化破损。

d 屋面：不渗漏，基层平整完好，积尘甚少，排水畅通。

e 楼地面：整体面层平整完好，无空鼓、裂缝、起砂；砖、混凝土块料面层平整、无碎裂。

## 2) 装修部分：

a 门窗：完整无损，开关灵活，玻璃、五金齐全，纱窗完整，油漆完好（允许有个别钢门、窗轻度锈蚀）。

b 外墙：完整牢固，无空鼓、剥落、破损和裂缝（风裂除外），勾缝砂浆密实。

c 内墙：完整、牢固，无破损、空鼓和裂缝（风裂除外）。

d 顶棚：完整牢固，无破损、变形、腐朽和下垂脱落，油漆完好。

e 细木装修：完整牢固，油漆完好。

## 3) 设备部分：

a 水卫：上、下水管道畅通，各种卫生器具完好，零件齐全无损。

b 照明：电器设备、线路、各种照明装置完好牢固，绝缘良好。

c 空调：设备、管道畅通完好，无堵、冒、漏，使用正常。

d 特种设备：现状良好，使用正常。

## (2) 基本完好标准

### 1) 结构部分

a 地基基础：有承载能力，稍有超过允许范围的不均匀沉降，但已稳定。

b 承重构件：有少量损坏，基本牢固；钢筋混凝土个别构件有轻微变形、细小裂缝，混凝土有轻度剥落、露筋；承重砖墙（柱）、砌块有少量细裂缝。

c 非承重墙：有少量损坏，但基本牢固；预制墙有裂缝、渗水，嵌缝不密实，间隔墙面层稍有破损；外砖墙面稍有风化，砖墙体轻度裂缝，勒脚有侵蚀。

d 屋面：局部渗漏，积尘较多，排水基本畅通。

e 楼地面：整体面层稍有裂缝、空鼓、起砂；砖、混凝土块料面层磨损起砂，

稍有裂缝、空鼓。

## 2) 装修部分

a 门窗：少量变形、开关不灵，玻璃、五金、纱窗少量残缺，油漆失光。

b 外墙：稍有空鼓、裂缝、风化、剥落，勾缝砂浆少量疏松脱落。

c 内墙：稍有空鼓、裂缝、剥落。

d 顶棚：无明显变形、下垂，抹灰层稍有裂缝，面层稍有脱钉、翘角、松动，压条有脱落。

e 细木装修：稍有松动、残缺，油漆基本完好。

## 3) 设备部分

a 水卫：上、下水管道基本畅通，卫生器具基本完好，个别零件残缺损坏。

b 电照：电器设备、线路、照明装置基本完好，个别零件损坏。

c 空调：设备、管道、烟道基本畅通，稍有锈蚀，个别零件损坏，基本能正常使用。

d 特种设备：现状基本良好，能正常使用。

### (3) 一般损坏标准

#### 1) 结构部分

a 地基基础：局部承载能力不足，有超过允许范围的不均匀沉降，对上部结构稍有影响。

b 承重构件：有较多损坏，强度已有所减弱；钢筋混凝土构件有局部变形、裂缝，混凝土剥落露筋锈蚀、变形、裂缝值稍超过设计规范的规定，混凝土剥落面积占全部面积的10%以内，露筋锈蚀；承重砖墙（柱）、砌块有部分裂缝、倾斜、弓凸、风化、腐蚀和灰缝酥松等损坏。

c 非承重墙：有较多损坏，强度减弱；预制墙板的边、角有裂缝，拼缝处嵌缝料部分脱落，有渗水，间隔墙面层局部损坏；砖墙有裂缝、弓凸、倾斜、风化、腐蚀、灰缝有酥松，勒脚有部分侵蚀剥落。

d 屋面：局部漏雨，木基层局部腐朽、变形、损坏，钢筋混凝土屋面板局部下滑，屋面高低不平，排水设施锈蚀、断裂。

e 楼地面：整体面层部分裂缝、空鼓、剥落，严重起砂；砖、混凝土块料面层磨损，部分破损、裂缝、脱落，高低不平。

#### 2) 装修部分

a 门窗：木门窗部分翘裂，榫头松动，木质腐朽，开关不灵；钢门、窗部分膨胀变形、锈蚀，玻璃、五金、纱窗部分残缺；油漆老化翘皮、剥落。

b 外墙：部分有空鼓、裂缝、风化、剥落，勾缝砂浆部分酥脱落。

c 内墙：部分空鼓、裂缝、剥落。

d 顶棚：有明显变形、下垂，抹灰层局部有裂缝，面层局部有脱钉、翘角、松动，部分压条脱落。

e 细木装修：木质部分腐朽、蛀蚀、破裂，油漆老化。

### 3) 设备部分

a 水卫：上、下水管道不够畅通，管道有积垢、锈蚀，个别滴、漏、冒；卫生器具零件部分损坏、残缺。

b 电照：设备陈旧，电线部分老化，绝缘性能差，少量照明装置有损坏、残缺。

c 空调：部分设备、管道锈蚀严重，零件损坏，有滴、冒、跑现象，供气不正常。

d 特种设备：不能正常使用。

### (4) 严重损坏标准

#### 1) 结构部分

a 地基基础：承载能力不足，有明显不均匀沉降或明显滑动，压碎、折断、冻酥、腐蚀等损坏，并且仍在继续发展，对上部结构有明显影响。

b 承重构件：明显损坏，强度不足；钢筋混凝土构件有明显下垂变形、裂缝，混凝土剥落和露筋锈蚀严重、下垂变形、裂缝值稍超过设计规范的规定，混凝土剥落面积占全部面积的10%以上；承重墙体（柱）、砌块强度和稳定性严重不足，有严重裂缝、倾斜、弓凸、风化、腐蚀和灰缝严重酥松损坏。

c 非承重墙：有严重损坏，强度不足；预制墙板严重裂缝、变形，节点锈蚀，拼缝嵌料脱落，严重渗水，间隔墙立筋松动、断裂、面层严重破损；砖墙有严重裂缝、弓凸、倾斜、风化、腐蚀，灰缝酥松。

d 屋面：严重漏雨。木基层腐烂、蛀蚀、变形损坏，屋面高低不平，排水设施严重锈蚀、断裂，残缺不全。

e 楼地面：整体面层严重起砂、剥落、裂缝、沉陷、空鼓；砖、混凝土块料面层严重脱落、下沉、高低不平、破碎、残缺不全。

2) 装修部分

a 门窗：木质腐朽，开关普遍不灵，榫头松动、翘裂，钢门、窗严重变形锈蚀，玻璃、五金、纱窗残缺，油漆剥落见底。

b 外墙：严重空鼓、裂缝、剥落，墙面渗水，勾缝砂浆严重松酥脱落。

c 内墙：严重空鼓、裂缝、剥落。

d 顶棚：严重变形下垂，木筋弯曲翘裂、腐朽、蛀蚀，面层严重破损，压条脱落，油漆见底。

e 细木装修：木质腐朽、蛀蚀、破裂，油漆老化见底。

3) 设备部分

a 水卫：下水道严重堵塞、锈蚀、漏水；卫生器具零件严重损坏、残缺。

b 电照：设备陈旧残缺，电线普遍老化、零乱，照明装置残缺不齐，绝缘不符合安全用电要求。

c 空调：设备、管道锈蚀严重，零件损坏、残缺不齐，跑、冒、滴现象严重，基本上已无法使用。

d 特种设备：严重损坏，已无法使用。

4、房屋完损等级评定方法

(1) 凡符合下列条件之一者可评为完好房：

1) 结构、装修、设备部分各项完损程度符合完好标准。

项目	完好标准	检查周期	修缮、养护内容
楼层地面	平整，无裂缝、无起壳、无下沉	年度	日常报修与年度检修相结合
踢脚线	接缝应紧密、平整		
踏步	平整，无裂缝		
台阶	平整完好、无起壳		
楼梯扶手	无损坏、无脱落、无裂缝		
门、窗	门、窗铰链开关灵活，玻璃完好	季度	玻璃破损及时配换
外墙面	平整、不倾斜、不弯凸	半年	及时修补破损
屋顶女儿墙	墙面无裂缝、灰缝饱满、不倾斜		
屋顶隔热层/防水层	完好，屋面无渗漏		

屋顶泄水沟	无堵塞		
屋顶水箱	完好, 无渗、滴水, 爬梯无锈蚀		每年清洗、除锈、油漆一次
屋顶通风口	网罩无脱落		加固网罩
雨水总管	无堵塞		清理、疏通
污水总管	污水总管		出墙横管每半年疏通一次
给水总管	无堵塞, 接口处无渗漏		防止渗漏
雨、污水、井及盖	畅通、井盖无破损	季度	井盖每年除锈油漆(黑色)标识线(黄色)一次
屋顶避雷带	无破损、变形, 无明显锈蚀	半年	一年除锈、油漆一次。
出入口/大门	门牌齐全, 开关灵活	月度	发现损坏, 及时维修
标识标牌	结构安全、照明完好、画面清洁完整		必要时, 加固安装装置
道路侧石、停车位	路面平整, 无开裂	月度	修补破损
垃圾箱	完好、无破损		修补破损、更换
楼型灯、楼道灯、室外泛光灯	完好, 夜间明亮	每日巡查	更换灯具
室外消防栓	无滴漏、无损坏	月度	每年油漆(红色)一次

### **(三) 上下水、供热供暖系统小修**

#### **1、服务要求**

——室内给水系统小修、局部换管。小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；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；质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

——卫生设备。小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

——排水、排污管道等。小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

#### **2、服务方案**

##### **巡视监控**

(1) 管理员每两个小时巡视一次水泵房（包括机房、水池、水箱），每周巡视一次主供水管上闸阀以及道路上沙井、雨水井。

(2) 巡视监控内容如下：

(3) 泵房有无异常声响或大的振动；

(4) 电机、控制柜有无异常气味；

(5) 电机温升是否正常（应不烫手），变频器散热通道是否顺畅；

(6) 电压表、电流表指示是否正常，控制柜上信号灯显示是否正确，控制柜内各元器件是否工作正常；

(7) 机械水压表与 PC 上显示的压力是否大致相条例，是否满足供水压力要求（正常值为 4.5kgf/cm<sup>2</sup>）；

(8) 水池、水箱水位是否正常；

(9) 闸阀、法兰连接处是否漏水，水泵是否漏水成线；

(10) 主供水管上闸阀的井盖、井裙是否完好，闸阀是否漏水，标识是否清晰；

(11) 止回阀、浮球阀、液位控制器是否动作可靠；

(12) 临时接驳用水情况；



(13) 雨水井、沉沙井、排水井是否有塞现象。

(14) 管理员在巡视监控过程中发现给排水设备设施有不正常情况时，应及时采取措施加以解决；处理不了问题，应及时详细地汇报给机电维修部主管，请求协助解决；整改时，应严格遵守《给排水设备设施维修保养标准作业规程》。

### **给排水设备设施异常情况的处理**

(1) 主供水管爆裂的处置；

1) 立即关闭相关联的主供水管上的闸阀；

2) 如果关闭了主供水管上相关联的闸阀后仍不能控制住大量泄水，则应关停相应的水泵房；

3) 立即通知项目主管及机电维修部主管。机电维修部主管联络供水公司进行抢修；负责通知甲方关于停水的情况；

4) 在维修主管的组织下，尽快开挖出所爆部位水管；

5) 供水公司修好所爆部位水管后应由维修管理员开水试压（用正常供水压力试压），看有无漏水或松动现象；

6) 确认一切正常后，回填土方，恢复水管爆裂前的原貌。

(2) 水泵房发生火灾时按《火警、火灾应急处理标准作业规程》处置。

(3) 水泵房发生水浸时的处置；

1) 视进水情况关掉机房内运行的设备设施并拉下电源开关；

2) 堵住漏水源；

3) 如果漏水较大，应立即通知机电维修部主管，同时尽力阻滞进水；

4) 漏水源堵住后，应立即排水；

5) 排干水后，应立即对湿水设备设施进行除湿处理。如用干的干净抹布擦拭、热风吹干，自然通风、更换相关管线等；

6) 确认湿水已消除、各绝缘电阻符合要求后，开机试运行；如无异常情况出现则可以投入正常运行。

### **水泵房管理**

(1) 非值班人员不准进入水泵房，若需要进入，须经机电维修部主管同意并在值班人员的陪同下方可进入水泵房。

(2) 水泵房内严禁存放有毒、有害物品。

(3) 水泵房内应备齐消防器材并应放置在方便、显眼处。水泵房内严禁吸烟。

(4) 定期打扫水泵房的卫生，清洁水泵房内的设备设施，做到地面、墙壁、天花、门窗、设备设施表面无积尘、无油渍、无锈蚀、无污物，油漆完好、整洁光亮。

(5) 水泵房内应当通风良好，光线足够，门窗开启灵活。

(6) 水泵房应当做到随时上锁，钥匙由机电维修部主管统一保管，其他管理员不得私自配钥匙。

(7) 管理员应将给排水设备设施的运行数据（环境温度、电压、电流、运行频率）及运行状况完整、规范地记录在〈给排水设备设施运行日记〉表内，于每月的3日前将上一个月的记录整理成册后交机电维修主管存档，保存期为二年。

## **记录**

《给排水设备设施运行管理日记》

相关支持文件

《给排水设备设施维修保养标准作业规程》

## **给排水设备运行维护管理制度**

(1) 非值班人员不准进入水泵房，若需要进入，须经主管同意并在值班人员的陪同下方可进入水泵房。

(2) 水泵房内严禁存放有毒、有害及易燃、易爆物品。

(3) 水泵房应备齐消防器材并放置在方便、显眼处。水泵房内严禁吸烟。

(4) 每班打扫一次水泵房的卫生，每周清洁一次水泵房的设施（备），做到地面墙壁、天花、门窗、设施设备表面无积尘、无油渍、无锈蚀、无污物，油漆完好、整洁光亮。

(5) 水泵房应当通风良好，光线足够，门窗开启灵活。

(6) 水泵房应当做到随时上锁，钥匙由当值维修工保管，其他人员不得私自配钥匙。

(7) 交接班要求

1) 接班人员应准时接班。

2) 接班人员应认真听取交班人交代，并查看值班记录，检查工具、物品是否齐全，确认无误后在值班记录上签名。

3) 交接班必须在一定情况下进行

4) 有下列情况之一者不准交接班:

①上一班运行情况未交代清楚;

②记录不规范、不完整、不清晰;

③水泵房不干净;

④接班人未到岗;

⑤事故正在处理中或交班时发生故障,此时应由交班人负责继续处理,接班人协助进行。

(8) 水泵房发生水浸时的处置

1) 视进水情况关掉机房内运行的设施(备)并拉下电源开关。

2) 堵住漏水源。

3) 如果漏水较大,应立即通知维修中心经理,同时尽力阻滞进水。

4) 漏水源堵住后,应立即排水。

5) 排干水后,应立即对湿水设施(备)进行除湿处理。如用干净抹布擦拭、热风吹干、自然通风、更换相关管线等。

6) 确认湿水已消除、各绝缘电阻符合要求后,开机试运行;如无异常情况出现则可以投入运行。

#### **给排水设备维修保养工作程序:**

(1) 《给排水系统维护保养计划》的制定与实施

1) 影响因素

制订《给排水系统维护保养计划》应考虑以下影响因素:

①给排水设施(备)使用的频度;

②给排水设施(备)运行状况(故障隐患);

③合理的时间。

2) 维修组组长每年12月制订下年度的《给排水系统维护保养计划》,并按运行情况制订中修、大修计划,上报维修中心和工程技术部审批。

3) 维修组按计划组织给排水系统日常的维护保养。

4) 维修中心负责中修以上给排水系统维护保养计划的组织实施。

5) 给排水管网的维护保养

①所有给排水管道应无渗漏、无堵塞、无断裂，紧固正常，闸阀开启灵活，关闭严密；雨污水窰井盖、排水沟盖板（或侧面排水的栏栅）无破损或失少。

②维修组长每月不少于一次按计划安排对管网及闸阀的完好情况组织检查，发现问题及时组织维修或更换，若本组无能力实施维修，应及时报维修中心，按维修管理规范予以解决。

③维修组长应组织力量每年不少于一次对管道及闸阀补漆和添加润滑油；每月不少于一次对管网进行保洁和相关标识的维护。

④维修中心和工程技术部对给排水系统维护保养计划审核批准后，应加强对实施情况的监督和管理。

6) 生活水泵、空调冷却泵、空调冷冻水泵每半年进行一次全面保养。

7) 排污泵每年进行一次全面保养。

8) 各水泵保养时应把与泵体相连的 5 米范围内的阀门、压力表、管道等随泵同时保养。

9) 泵体的保养

①被检查泵体应无破损，铭牌齐全，水流方向指示明确清晰，外观整洁，油漆完好。

②检查、补充润滑油脂，若油质变色或有杂质，应予更换。

③检查水泵轴端密封情况，若有漏水超出 10 滴/分，应拆开检查机械密封，发现严重磨损或出现开裂情况应准备更换机械密封。

④联轴器的联接螺栓和橡胶垫圈若有损坏应予更换。

⑤紧固机座螺丝并做防锈处理。

⑥生活水泵和空调水泵因运转频繁，每年应拆开联轴器两端轴承进行清洗或更换。

10) 水泵电机的保养

①外观检查应整洁，铭牌齐全，接地线连接良好。

②拆开电机接线盒内的导线连接片，用 500V 兆欧表摇测电机绕组相与相、相对地间的绝缘电阻值应不低于 0.5 兆欧。

③电机接线盒内三相导线及连接片应牢固紧密，无老化现象。

11) 相关阀门、管道及附件的保养：

①各个阀门的开关应灵活可靠，内外无渗漏。

- ②单向阀动作应灵活，阀体内外无漏水。
- ③压力表指示准确，表盘清晰。
- ④管道及各附件外表整洁美观，无裂纹，油漆应完整无脱落。

**给排水设备（设施）检查保养表：**

序号	检查保养项目 保养内容	周 期
01	水泵机组及附件外观清洁擦洗、除污	月
02	压力表指示显示不正常，检查更换	不定期
03	电机主回路、控制回路测试、检查、紧固	半年
04	水泵轴端密封如渗漏超标，更换机械密封	不定期
05	电机轴承，水泵轴承加注 2# 二硫化钼锂基脂	半年
06	管道外观如渗漏，补漏；如锈蚀，除锈、刷防锈漆和面漆	不定期

**给排水设备（设施）故障一般处理工作程序：**

（1）供水泵出现故障时，当班水工应马上启用备用泵，然后立即通知管理处组织有关人员及时维修。

（2）排污泵出现故障时，首先检查故障原因，如是控制回路出现故障，通知强电班，如是水泵故障，视情况更换水泵。排污井、雨水井等因堵塞造成下水不畅等，立即疏通。

（3）供水管网出现故障，发生泄漏影响正常供水，当班水工应立即关闭上端阀门，及时通知管理处组织有关人员抢修，并做好受影响甲方的解释工作。

（4）排污井、雨水井等因堵塞造成下水不畅、浸水等，立即电话通知维修人员疏通。

（5）给排水设备故障一般不超过 8 小时，若在 8 小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间书面上报管理处限期解决。对突发性故障解决后须填写《事故报告》上报公司。

（6）需停水进行维修保养时，做好事先通知解释工作。

**（四）供电设备设施小修标准**

**1、服务要求**

——室内设备。小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；质量要求：正常使用。

——配电线路。小修内容：末端线路、支持物，或维修金额在 300 元以下；质量要求：绝缘良好完整可靠。

## 2、服务方案

### 服务标准

1、对供电范围内的电气设备定期进行巡视维修和重点检测，建立档案，统筹规划，做到安全合理，节约用电；

2、建立严格的配送电运行、电气维修和配电室管理制度，制定供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，并定期停电维护，供电运行和维修人员必须持证上岗；

3、加强日常维护检修，严格执行用电安全规范，照明、指示灯具线路、开关要保证完好有效；

4、对供电系统设备配置的电器及其他电器、电源要经常检测、保证紧急情况下设备的正常使用；

5、设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，设备零维修合格率 达到 90% 以上，一般性维修不过夜。

电气设备和照明：

(1) 照明每天巡视一次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 3-5 日内修复。

(2) 楼内照明 每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 3-5 日内修复。

(3) 楼外照明 每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；根据采购人安排调整时间控制器。

(4) 应急照明 每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

(5) 高压柜、低压柜设备运行状况每日巡视 2 次；入夏入冬前分别养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全，根据北京市供电部门和相关规范要求，做好配电室、变电站的日常维护、检修、保养工作。

(6) 低压配电箱和低压线路 每月巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

(7) 控制柜每 2 周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

(8) 配电室、楼层配电间防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志准确。

## 变配电系统的管理和维护

### 职责

- 1、工程维修人员负责机电设备的维修保养。
- 2、工程主管负责对维修保养工作进行指导、监督及外委维修的联系工作。

### 工作程序和管理办法

- 1、制订变配电设备维修保养计划。
- 2、工程主管应根据设备的使用年限和运行状况，于每年 12 月制定下一年度的《设备设施年度维修保养计划表》，并报项目经理和公司分管领导审批维修计划，还必须报甲方审定。
- 3、维修保养计划的内容应包括：维修保养项目、使用材料及主要零部件、计划时间、责任人或供方、预计费等。

### 日常维修

- 1、日常维护保养由工程主管安排工程人员负责。
- 2、日常维护保养应遵守安全操作规程，并且不能影响正常的供电。
- 3、低压配电系统检查保养内容：

序号	检查保养项目	检查保养项目	周 期
1	配电屏	清洁	一周
2	电器仪表	外表清洁，显示正常，固定可靠	一周
3	继电器、交流接触器	外表清洁，触点完好，无过热现象，无噪音	月
4	控制回路	压接良好，标号清晰，绝缘无变色、老化	月
5	指示灯、按钮、转换开关	外表清洁，标志清晰，固定可靠，转动灵活	一周
6	绝缘设备	在指定位置放好，完好无损	月
7	电容无功补偿	功率因数达 0.9 以上，电容接触器完好	月
8	母排线	压接良好、色标清晰，绝缘良好	年
9	配电屏对地测试	接地良好	年

### 临时故障的排除和维修

- 1、工程人员发现变配电设备、设施发生故障，必须及时排除故障，并将故障情况记录在《配电室运行记录表》上。
- 2、工程人员无法排除的故障，报告给项目经理和工程主管，工程主管接到报

告后，立即组织技术人员到现场，分析故障原因，然后决定故障排除和维修方案。

3、故障排除和维修不需要停电的，必须按带电作业操作规程进行。

4、故障排除和维修需停电的，工程主管必须通知管理项目客服部通知所有用户，告知停电原因和预计停电的时间，并向用户表示歉意。有备用电源的，要通知发电设备的操作上，作好发电准备，保证应急设备的用电。

5、停电维修时必须在拉闸的开关柜上挂上“有人工作，禁止合闸”的标识。

6、故障排除和维修应在最短的时间内完成，一般故障排除不超过一个小时，超过一个小时的，应采取临时措施向用户供电，无法采取措施的必须向用户解释和道歉。

7、故障排除和维修后，应填写《设备设施维修记录表》并将更换的零部件记录于《设备台帐》。



## （五）二次装修管理

### 1、服务要求

——经甲方授权，对其二次装修进行管理。

——在客户申请装修时应书面告知：装修申请、审批、收费、巡视、验收等装修管理的有关要求。

——装修材料申报要求。装修施工协议复印件；施工单位营业执照及资质证明复印件（加盖单位公章）；装修图纸（包括平面图、强电图、弱电图、综合布线图等）；施工方案；施工进度计划；建筑消防设计备案凭证；装修施工材料应提交有关环保和质量证明，如地毯应是阻燃材料等。

——经甲方授权，对其二次装修进行管理。

——向临近客户发放装修通知。

——明确装修时间，不得影响其他客户（昼间噪声控制应执行 GB3096 中的四类标准限值）。

——装修施工期间，对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反装修管理要求的行为、现象，及时进行劝阻、制止。

——监督施工单位及时清运建筑垃圾。

### 2、服务方案

（1）做好二次装修人员进出的管理工作。组织与客户签订《装修管理协议》，与施工单位签订《安全责任书》；

（2）认真负责地审查二次装修的设计图纸，视审查情况向甲方提出书面报告；

（3）监督和检查二次装修按图施工的情况，并完整地做好相关记录。建立客户装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料，就客户提交的装修方案，向甲方提出专业性的意见或建议；

（4）向临近客户发放装修通知；

（5）做好二次装修施工现场货物堆放和运输的管理工作；

（6）配合客户做好设施设备相接驳施工的工作。

## (六) 其他

### 1、服务要求

——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。

——根据房屋本体的使用年限和维修情况,每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修项目计划及预算,提请甲方审定。

### 2、服务方案

#### (1) 房屋及公用设施维修养护计划表

序号	项目	时间间隔	次数	维修养护内容
1	屋面	每周	一	1. 清扫、冲洗屋面。 2. 检查雨水口有无堵塞,发现异常及时疏通。 3. 检查屋面有无积水。
		每季	一	进行检查,及时消除涂料防水层破损、老化的状况,以及沉降缝、伸缩缝的老化、渗漏情况。

#### (2) 房屋及公用设施维修养护计划表(续一)

序号	项目	时间间隔	次数	维修养护内容
1	屋面	每年	一	1. 全面修补隔热层板,检修屋面防水层。 2. 检查伸缩缝嵌填油膏是否完整。
		备注		1. 每年雨季对屋面进行仔细检查,及时消除涂料防水层破损、老化的状况,以及沉降缝、伸缩缝的老化、渗漏情况。
2	楼地面	每年	一	1. 检查楼地面是否平整完好,有无空鼓和破裂。 2. 更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。 3. 对花岗石进行抛光、晶面、打蜡处理。
			一	1. 检查楼地面面结构功能的完好性。

3	楼梯	每半年	—	检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。	
		每年	—	1、补换损坏的花岗石地板。 2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。	
4	公共通道	每周	—	1. 检查地面有空鼓、开裂、松脱；发现异常及时修复。 2. 公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落，发现异常随时处理。	
		每半年	—	1. 检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。 2. 补换损坏的花岗石地板。 3. 修复空鼓的花岗石地板。	
		每年	—	1. 对空鼓、开裂、损坏的花岗石地板予以修复或更换。	
5	内墙面	涂料层	每月	—	1. 检查内墙面涂料层有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏现象。及时处理
			每季	—	1. 报告校方请专业公司处理内墙面大面积渗漏。
			每年	—	1. 雨季对用户窗台进行密封维护检查,杜绝雨水侵入。
			备注		内墙面每3年翻新一次。
6	外墙面	外墙玻璃	每周	—	1. 检查破碎的玻璃外墙饰面。
			每半年	—	1. 结合外墙清洗作业，一并检查外墙面的使用状况。
			每年	—	1. 雨季时期对用户窗台进行密封维护检查,杜绝雨水侵入。 2. 对于外墙面大面积渗漏久修无效的,报告校方局部翻新以防止渗漏面积扩大。
			备注		1. 台风暴雨天气及时发布信息,提醒用户关好、锁好门窗。 2. 监督外墙清洗工作。 3. 更换外墙饰面应按原设计要求进行。
7	天花吊顶	每周	—	1. 检查有无擦、划、刮、踏坏,发现损坏及时报告并更换。	
		每月	—	2. 加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变检查工作,发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时报告。	
8	门窗	每月	—	1. 检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽。 2. 门转轴或摩擦磨损部位加润滑油。 3. (塑)钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。	

		每半年	一	1. 更换门窗的易磨损部件。
--	--	-----	---	----------------

(3) 房屋及公用设施维修养护计划表 (续二)

序号	项目	时间间隔	次数	维修养护内容
9	路面路基	每周	一	1. 检查路面有无积水。 2. 检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。 3. 检查路基有无塌陷。 4. 发现异常及时处理或修复。
10	室外照明	每日	一	1. 检查灯具完好情况, 即坏即修。
		每周	一	1. 检查玻璃灯罩有无破损。灯具防水性能是否良好。 2. 有无金属灯架松脱现象。
		每季	一	1. 检查射灯、路灯线路有无漏电、短路现象。 2. 金属灯架有无锈蚀。 3. 根据季节调节时控器亮灯及关灯时间。 4. 发现异常即时处理或修复 5. 节假日前三天对所有射灯进行全面检查, 发现问题及时处理 6. 清洁各灯具。
		每半年	一	1. 检查射灯、路灯线路有无老化现象。 2. 测试各灯具及线路绝缘, 绝缘值符合规定要求。 3. 调整射灯角度。
11	池渠沟井	每周	一	1. 检查沟、渠有无堵塞现象, 如有异常及时疏通。 2. 检查雨水篦有无异常。
		每季	一	1. 检查井底及池底是否有污物沉积, 如有沉积及时清污。 2. 检查井壁有无裂缝及塌陷, 如有异常及时修复。 3. 检查沟、渠是否完好, 如有异常及时修复。 4. 井盖及雨水篦刷漆。 5. 检查井盖完好程度, 发现损坏及时修复或更换。
12	公共标识、标示牌等设施	每周	一	1. 保证标识清晰、无污迹、无脱落、无破损, 发现异常及时处理。 2. 检查牢固程度, 如有松脱, 及时恢复。
		每半年	一	1. 检查完好程度, 加固。
13	垃圾中转站	每周	一	1. 检查墙体有无破裂损坏, 发现问题及时处理。
14	管网	每日	一	1. 检查管线接头有无渗漏现象。 2. 检查管线固定支架的松紧情况。

		每周	一	1. 检查管道保温层有无损坏。 2. 管网支架完好。
		每半年	一	1. 发现异常及时修复。

### 工作标准

#### (1) 具体标准

序号	项目	周期	内容及标准
<b>1. 墙、地面</b>			
1.1	巡查	每日	①保持完整，无破损、划痕 ②内墙表面粉刷无明显剥落开裂变形、破损、脱皮、脱落现象 ③墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺
1.2	修补	1月	①刷层及面砖保持与原墙面色差、材质一致 ②内外墙面保持完整
<b>2. 天花板、屋顶、屋面排水沟、排水管道</b>			
2.1	巡查	每日	①天花板保持完整，无变形、破损、污染、脱落现象 ②屋顶无破损、裂缝，漏水 ③屋面排水沟、室内外排水管道应保障排水通畅
	维修	随时	①发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、破损，在规定时间内安排专项修理
<b>3. 门、窗玻璃及五金配件</b>			
3.1	巡查	每日	①门、窗玻璃无破碎 ②五金配件完好 ③门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响
	维修	随时	①小五金件的修理、更换，包括门窗把手、锁具、窗帘吊件
<b>4. 道路、室外路面</b>			
4.1	巡查	每日	①道路、室外路面保持平整、无开裂和松动、无积水 ②窖井、积水井不漫溢，积水井、窖井盖无缺损
	维修	随时	①上述设施如有损坏在规定的时间内及时修复，保证正常使用
<b>5. 卫生间</b>			
5.1	巡查	每日	①设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水 ②地漏通畅不堵塞，保持管道畅通与安全使用

	维修	随时	①上述设施如有损坏在规定的时间内及时修复，保证正常使用
<b>6. 电梯厅</b>			
6.1	巡查	每日	①设备设施正常 ②电梯按钮无缺损、标示清晰完整
	维修	随时	①上述设施如有损坏在规定的时间内及时修复，保证正常使用
<b>7. 绿地、花台</b>			
7.1	巡查	每日	①水龙头出水正常、无滴漏现象 ②水管无堵塞，无漏水现象，花坛完整

### (2) 整体标准

- 1) 对房屋进行日常养护和及时修复小损小坏之处等房屋维修管理工作，保证项目房屋原有完好等级和正常使用；
- 2) 每年进行一次房屋安全普查；
- 3) 爱护项目内设施，未经甲方相关人员批准，不得对项目结构、设施等进行改动；
- 4) 楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌；危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施，保证所有标志、指示牌清晰完整，维护设施得当；
- 5) 及时受理故障保修，并在规定的时间内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）；
- 6) 积极配合客户进行装修工程项目，并能够提供相关咨询服务；
- 7) 建立健全项目档案，检查、督促正确使用房屋，遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；
- 8) 对项目共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全；定期检查房屋公用部位的使用状况；
- 9) 出现维修事项时，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划，向有关部门提出报告与建议，根据上级部门的决定，组织维修；
- 10) 每年定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查。建立巡检记录，发现问题及时向有关部门报告，根据上级部门的安排，组织专项修理。

遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施；

11) 接到报修后、15 分钟内维修人员到达现场。

### **安全控制措施**

#### **(1) 工作安全准则**

1) 维修保养人员要按规定穿着指定的工作服、安全鞋，禁止穿拖鞋及裸身工作；工作服袖口、腰带、口袋、裤脚不可翻出、卷起、松飘，避免被纠缠或钩住。

2) 要按规定使用安全帽、安全网、安全带；安全带固定高度大致等于人体的肩高；垂直作业必须带安全帽，有安全标志和警告时，要严格执行其工作要求。

3) 搬运物料或干粗活时应戴手套，但在运行机械附近作业或往重物下方置放滚杆时不得戴手套。

4) 员工在任何存在大于 2m 高度差的危险处作业须系好有固定防震绳的全身式安全带，除非工地另有防坠落措施。

5) 工作中凡需动用明火，必须通知房屋管理责任人，重点单位应通知保卫安全部门或消防机关，工作前做好防火措施，配备消防器材，工作后，应认真检查现场，消除火苗隐患。

6) 工作中对易燃易爆场所，应挂“严禁烟火”警示，并检查有无容易产生火花的地方。

7) 各种易燃易爆物品（汽油、天那水、清洗涤剂、油漆等）必须贯彻用多少领多少的原则，每天对用剩的易燃物品要妥善保管在安全地方，不要随意乱放，注意分类，分库存放。

8) 如遇火灾，应及时灭火，并报消防部门抢救。

9) 工作现场，应设立有关安全标志和警告牌等防范措施，如在主要出入口挂上“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、层门处设置安全遮栏，未设遮栏时必须要有专人看管，不许他人进入。

10) 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。

11) 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。

## (2) 房屋安全措施

1) 屋顶巡视检查 1 次，检查玻璃、石材是否有破损、裂纹等，如出现损坏，立即采取临时补救措施；每年集中检查 1 次，雨季时通过室内外目测检查外墙的密封情况；如发现问题立即通报招标人；

2) 楼内墙面、吊顶、地面石材：每季度巡视检查 1 次检查装修后已竣工交付使用的部位是否有破损、裂缝、塌陷、变色、粘接不实、划痕等。杜绝不合理的负载，地表面不准堆放重型材料或设备，以防影响结构安全。加强二次装修施工现场的管理，严格管理施工现场的秩序，加强对现场用火、用电的管理。如有要记录清楚，每年四月、九月各集中修缮一次，对招标人提出要求的部位及时修补。

3) 门窗：每季度巡视检查 1 次，检查全楼各区域防火门、卷帘门、装饰门、地下室人防密闭门开、闭是否灵活，支撑杆是否固定可靠，闭门器定位、拉手、门锁工作是否正常，门窗外观整洁，全楼各区域门窗及附件工作正常，合格率达到 99%以上。

4) 卫生间：每季度巡视检查 1 次，地面防水是否正常；墙砖、地砖是否粘接牢固，是否有破损；室内设备是否工作正常。

5) 结构检查：每年巡视检查 1 次，通过目测检查承重结构是否有破损、裂缝、塌陷等情况。

6) 要爱护楼内的设施，未经招标人批准，不得对大楼结构、设施等进行改动。

7) 每年进行一次房屋安全普查，保证房屋完好率达到 100%。



## 五、综合保障

### （一）服务标准

1、物业值班员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，严格执行来访登记制度，建立电话报修记录，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。按需求配备具有外语会话能力的管理人员。

2、档案收集、整理及归档及时，准确反映物业服务内容。

3、要求配备专职教室管理员，做好统筹安排。

4、要求教室管理员高中及以上学历，具有一定的素质涵养，形象气质佳（须经采购人面试批准后上岗）。

5、根据教室管理服务要求，建立健全的接待管理服务制度。

6、建立教室管理服务档案资料及详细计划和人员安排计划，如日计划、周计划、月计划、季计划、年计划和记录。

7、服务人员保持个人卫生，常修指甲，头发梳洗干净，整齐，不染发；化淡妆，不浓妆艳抹，手上饰物只限戴手表。

8、按要求穿戴服装服饰，注意礼貌，有理有节，微笑服务。

9、对客人服务主动热情。按时到岗，自觉遵守纪律。不串岗、脱岗。做到眼勤、口勤、手勤、腿勤。服务中做到端正大方、诚恳待客，坚持站立服务和微笑服务，态度和蔼，说话亲切。

10、耐心周到，保持心情平静，冷静沉着。客人有困难，不消极应付，耐心解答客人的问题。客人有意见耐心听取，并及时向上级领导汇报。

11、礼貌服务，热情大方，坐立行说话符合规范，使用敬语、问候语称呼和操作语言。尊重客人的风俗习惯和礼仪方式。

12、认真负责，实事求是。对客人的要求能够迅速、及时满足，一时做不到的服务要耐心向客人解释，不推卸责任，并及时向领导汇报。欢迎客人批评，接受客人的监督。

## **(二) 服务内容**

物业公司负责筹建和管理，设立统一客户服务电话，主要包括报修电话接听与派工、投诉事件的处理、物业服务档案的管理、日常咨询及其他各项综合性事务等工作受理、后勤及物业相关的应急和零星维修（含不具备消防联动控制功能的防火门、闭门器维修，不含消防设备设施维修）、信息咨询、意见建议、反馈投诉等，努力为师生员工提供“便捷、优质、高效、利民”的服务，实现科学、高效的后勤管理。

## **(三) 服务方案**

### **1、接待报修**

#### **前台人员仪表仪容标准**

- (1) 宜化淡妆，配戴胸卡（胸牌）；按规定着装，保持制服整洁，无褶皱；
- (2) 保持头发整齐干净，发型应统一规范，长发应盘起；
- (3) 保持牙齿清洁健康。上班前禁食大蒜、洋葱有刺激性气味的食物，以免气息不雅；
- (4) 上班时必须摘除项链、戒指、耳环等饰物；不留长指甲，不涂抹指甲油；
- (5) 接待来客时站立服务，站立时挺胸，两脚成丁字步，右手搭左手，交叉在前，对宾客要主动热情和蔼可亲；
- (6) 个人手机调至震动或静音，接听手机到卫生间或其他隐蔽性地方，禁止长间接听个人电话。

#### **行为举止礼仪**

##### **与客人交谈时必须注意**

- (1) 集中注意力，避免东张西望，保持眼睛与对方接触；
- (2) 注意保持微笑，脸上保持活跃、感兴趣、友好或同情的表情，不时点头微笑表示赞同或明白。脸上不应出现冷漠、厌倦的表情；
- (3) 让客人把话说完，切勿打断客人的讲话；
- (4) 把客人当作朋友，即使客人是在投诉、抱怨，记住用眼睛去微笑，面部表情随着客户的情绪而改变，打电话时要把微笑纳入声音中去，让客户感觉到你的笑容；
- (5) 工作时应保持合适的坐、站、走的姿势；站立时挺直肩膀，挺胸收腹，

走路快捷但不要奔跑；站立、行走时，不要抱着胳膊、相互搭肩搂腰、叉腰或手插在口袋里。

### **不要在客人面前做出以下举动**

- (1) 挖鼻孔，抠指甲，挠痒；
- (2) 打呵欠，伸懒腰（如碰巧做了，应遮住嘴并说“对不起”）；
- (3) 边说话、边看手表；
- (4) 在公共场所或在客人视线范围内吃东西或嚼口香糖；
- (5) 咳嗽、打喷嚏、吐痰时要有用干净手帕或纸巾遮住嘴巴；
- (6) 在客人视线范围内唱歌、嘻嘻哈哈、嘀嘀咕咕。

### **对客语言**

- (1) 礼貌用语 10 字：您好、请、谢谢、对不起、再见；
- (2) 问候语：您好、早上好、下午好、晚上好；
- (3) 祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财；
- (4) 告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来；
- (5) 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了；
- (6) 道谢语：谢谢、非常感谢；
- (7) 应答语：是的、好的、我明白了、不要客气、这是我应该做的；
- (8) 征询语：请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？
- (9) 请求语：请您协助我们……、请您……好吗？
- (10) 商量语：……您看这样好不好？
- (11) 解释语：很抱歉，这种情况，公司的规定是这样的；
- (12) 对来访客户：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗！”；  
“请您出示证件”“对不起，按公司的规定，没有证件不允许进入学校，请您配合我的工作”“谢谢您的合作，欢迎光临”。

### **接待咨询求助和现场投诉**

(1) 对所有咨询、来访、求助和现场投诉的客户，热情接待，微笑服务、主动询问，对其提出反映投诉的各项问题耐心细致地倾听，及时进行登记记录并做好解释；

(2) 若不能通过解释解决的，在规定时限交由相关部门进行调查、核实处

理，对重大问题及时上报主管部门经理或公司领导；

(3) 前台接待人员在接到各种投诉、纠纷等问题，要快速、准确的将各种信息反馈到相关部门处理并做好记录；

### **规范服务用语**

- (1) “谢谢” “非常感谢”
- (2) “对不起” “没关系”
- (3) “再见，请走好”
- (4) “早上好” “您早” “下午好” “欢迎您”
- (5) “需要我帮助吗？”
- (6) “请问您贵姓” “请问怎么称呼您？”
- (7) “对不起，让您久等了” “对不起，耽误您时间了”
- (8) “不好意思，打扰您了” “对不起，给您添麻烦了”
- (9) “对不起，我没听清楚，请您再说一遍好吗？”
- (10) “对不起，我是新员工，如介绍的情况不够周详，请您原谅”
- (11) “不好意思，让您多跑一趟”
- (12) “对不起，这个问题我落实一下，稍候再向您解释好吗？”
- (13) “您说的对，是我们的服务没有做好，向您道歉”
- (14) “是这样的，您说得对”
- (15) “您这样说，我很高兴” “感谢您的合作” “很高兴与您合作”
- (16) “您过奖了” “多谢您的奖励（支持）”
- (17) “这是我们应该做的” “相信我们一定会做的很好”
- (18) “多谢您的指点（教）”
- (19) “再见” “欢迎再来” “周末愉快” “合作愉快” “请您走好”
- (20) “这是您的物品，请带好”

## **2、信息公示**

### **公示物业服务制度标准**

(1) 设立客服中心，公示 24 小时服务电话。公告项目部邮箱地址、电话号码及责任人姓名。

(2) 在服务窗口公开服务流程、服务制度和标准。

(3) 公示提供的相关特约服务和便利服务内容。

(4) 制定装修登记、告知、监督、检查等装修管理制度并公示，对不符合规定的行为及时劝阻和报告。

### 3、投诉处理

接待咨询求助和现场投诉要求

(1) 对所有咨询、来访、求助和现场投诉的客户，热情接待，微笑服务、主动询问，对其提出反映投诉的各项问题耐心细致地倾听，及时进行登记记录并做好解释；

(2) 若不能通过解释解决的，在规定时限交由相关部门进行调查、核实处理，对重大问题及时上报主管部门经理或公司领导；

(3) 前台接待人员在接到各种投诉、纠纷等问题，要快速、准确的将各种信息反馈到相关部门处理并做好记录。

#### 客户投诉的处理技巧

(1) 处理客户投诉的步骤

接诉——聆听——判断处理——回访——总结。

1) 接诉：礼貌是做好投诉处理工作的基础。投诉接待环境是影响处理工作的第一关。

2) 聆听与记录：诚意听取用户的投诉。认真记录事故的要点。

3) 判断、处理：感谢用户的关心和爱护；快速判断、迅速反映、及时处理；经过判断分析，当找到问题所在，应以积极的正面态度回应用户，如告诉他会怎样处理等。

4) 回访：是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查工作质量，与用户沟通，搞好关系的最好机会。

5) 总结发生这次投诉的原因是什么？

从这次投诉处理中学到了什么？在从今后的工作中怎样才能避免类似情况的发生，需要作哪些方面的调整。

(2) 客户投诉的原因

1) 对设备的投诉

用户对设备的投诉主要包括：空调、照明、供水供电、电梯等等，即使我们建立了一个对各种设备的检查、维修、保养制度，也只能养活此类问题的发生，而不能保证消除所有设备潜在的问题。

## 2) 对服务态度的投诉

用户对服务态度的投诉主要包括：不负责任答复行为，冷冰冰的态度，爱理不理的接待方式等；由地管理人员与用户都由不同个性的人组成，所以任何时间，此类投诉都容易发生。

## 3) 对服务质量的投诉

用户对保洁的质量、邮件未能及时送到用户手中，都属于对服务质量的投诉。减少用户对服务态度与服务质量的投诉的最好方法是加强对服务人员的培训。

## 4) 突发性事件的投诉

### (3) 不同类型客户投诉的处理技巧

#### 1) 理智型客户投诉

理智型客户在得到不满意的服务后，会产生不满或生气，但他们通常不会动情，也不会因此而发怒，这类客户是很容易打交道的。我们只需要：向他表示同情和关心答应他立即采取必要的改进措施；感谢他提出问题公司应注重向他们提供最佳服务，争取支持和理解。

#### 2) 失望型客户投诉

失望型客户通常善于抱怨，不是谈他不痛快之处就是谈他失望之处，这类客户你得要他拿出行动，到底希望你怎么做而不是大发牢骚。可以这样问他：要我们怎么做你才觉得满意呢？你希望我们怎么样做呢？

#### 3) 发怒型客户投诉

发怒型客户通常喜欢大声喧嚷，不接受任何解释，让人一时难以沟通，这时处理技巧就是：让他把火气发泄掉；降低你讲话的声调和速度；运用非语言的技巧，例如眼睛紧紧望着他，适时点头，身子往他那边倾；千万不要和他争执；复述那个使他生气的原因，并提出事实情况，看他认为该如何解决；讲些能让对方知道你关切他情况的话；明确告诉对方什么是你能做的，什么是你不能做的；等对方情绪安定下来后，再把话题转向解决方法。

## 4、客户意见的征集和处理

(1) 建立客户意见登记本，随时搜集有关客户对物业服务方面的意见。

(2) 设立 24 小时客户服务热线，接到电话及时进行信息反馈，解决客户反映问题。急修 10 分钟内到现场做应急处理，其它保修按双方约定时间到达现场，有完整的保修、维修和回访记录，回访率达 100%。

(3) 公布公司网站，客户可通过留言板提出意见或建议，公司每天都将对留言板内容进行整理归纳，持续改进工作。

(4) 每半年做一次对物业服务的意见调查，广泛征求客户意见，并将调查结果整理汇编，进行统计分析，查找问题原因，提出改进方案。对重要问题给予正面回复。

## **5、信报收发**

### **岗位职责**

(1) 分发人员要爱岗敬业，严格按操作流程进行操作执行，服从上级管理人员的现场调配安排。

(2) 严格与校方进行交接手续，确保自身的合法操作及校方的法律职责不受侵害。

(3) 对工作要仔细、认真，不要有懈怠的心里。认真做好邮件刊物的登记、签收工作。

(4) 增强自己的业务技能水平，从而更好的为校方进行服务。

(5) 负责收发室的报纸及信件接收发放。

(6) 工作期间坚守工作岗位，不因无故离岗，以免耽误本职工作。

(7) 保证急件随时送发，送收时，做好文件和信件的登记，严格履行交接手续。

(8) 负责收发邮递的信件、包裹单、挂号信等，并做好签收、分发和登记。及时处理邮局错投的信件、邮件，不得压误。

(9) 严格做好文件的保管安全工作，严防文件、信件、邮件的丢失和误送，不允许任何人私拆他人信件、邮件。

### **文件收发工作流程**

(1) 签收：对各类文件进行签收。

(2) 寄送负责将文件寄送至有关单位或个人；如文件重要或时间紧急，可安排专人派送。

(3) 归档记录：对签收寄出文件记录归档。

(4) 保持收发室内清洁，做好安全防火措施，下班注意关闭门窗、水源，切断电源。

## 操作流程

### (1) 普通邮件处理操作流程

1) 收到普通平常信函时，首先与送递人员进行当面交接（验视信函是否完好）对送来的信函进行预览，如发现不是本单位内的邮件或是破损的函件及时退还给送递人员。

2) 当面交接完毕后，进行内部分拣处理，将收到的信函进行分类，投掷相应的格口内等待统一处理，待相关人员来取时，再进行交接。

### (2) 挂号单处理操作流程

1) 收到挂号单时，首先与送递人员进行当面交接（验视邮件，包裹是否完好）对送来的信函物品进行预览，如发现不是本单位内的邮件，物品或包装破损的及时退还给送递人员。

2) 当面交接完毕后，进行内部分拣处理，将收到的信函进行分类，然后将信函、物品进行分类登记在专用簿上，投掷相应的格口内等待统一处理，待相关人员来取时，再进行交接。

### (3) 报纸处理操作流程

1) 收到报纸时，首先与送递人员进行当面交接（验视报纸是否完好）对送来报纸的品种、份数进行核对，如有不符、缺少或破损的及时与送递人员进行沟通解决并及时与相关甲方进行沟通。

2) 当面交接完毕后，进行内部分拣处理，将收到的报纸进行分类，投掷相应的格口内等待统一处理，待相关人员来取时，再进行交接。

### (4) 刊物处理操作流程

1) 收到刊物时，首先与送递人员进行当面交接（验视报纸是否完好）对送来的刊物进行核对，如发现不是本单位内的刊物、破损的及时退还给送递人员。

2) 当面交接完毕后，进行内部分拣处理，将收到的刊物进行分类，投掷相应的格口内等待统一处理，待相关师生来取时，再进行交接。

### (5) 退件、物品处理操作流程

1) 收到校方退的普通信函应及时存放指定的地方待处理；如收到校方退回的挂号、快递物品时，应先在退件专簿上进行登记与校方交接签收后方存放到指定地方待处理。

2) 等送递人员来送邮件时，将普通信函退还交由送递人员进行退件处理；



如果是挂号邮件、快递物品则要与送递人员进行签字交接后方退其进行退件处理。

(6) 其他事物处理对校方的一些咨询、查询事宜，可与送递公司或送递员进行沟通处理或直接将送递员、送递公司的联系方式给相关师生由校方自行沟通处理。

## **6、标识管理**

1、按照公司体系文件《公共物业标识管理程序》要求进行常规标识管理。

2、可根据项目需要进行相应的标识设计和张贴，如在卫生间门口张贴当班值班员工照片、工作时间、工作内容等，在垃圾桶放置区域张贴温馨提示等。

## 六、教室管理

### (一) 服务标准

服务内容	服务标准
综合管理工作	1、保持楼内设备、设施完好，出现桌椅、门窗、玻璃、纱窗、窗帘、小五金件损坏及时报修。 2、每日对楼宇内进行巡视，按需求开关灯、门窗以及空调。 3、其他应完成的临时工作。
教室管理工作	1、对教室使用、开放，严格按学校教务部门的排课通知单执行，特殊情况应立即向相关部门汇报。 2、负责临时借用教室用于开展非课堂教学活动的管理。根据学校教务处开具的教室使用申请单开放教室。 3、粉笔（白色、彩色）、板擦、白板笔摆放整齐。
教师休息室管理工作	1、负责教师休息室的日常维护和服务，提供开水和有关日常用品。 2、值班人员应按时开门，提前做好室内清洁卫生，保持室内整洁。 3、值班人员应虚心听取上课教师的意见和建议，不断提高服务水平，改进服务质量。

(1) 使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%。

(2) 定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率 95%以上，发现问题及时报修，并做好记录。

(3) 挂牌服务，礼貌待客，向导咨询，安全检查。

(4) 定期对员工进行岗前培训。

(5) 严格执行教室使用管理与审批制度，提前将教室准备完毕，为师生提供方便、舒适的上课环境。

(6) 熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力。

(7) 按学校要求开放关闭教室，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗。

(8) 学期进行中要有教室巡查，每天中午巡视每间教室设备是否处于关闭正常状态，发现设备问题要主动排除可能隐患。

### (二) 服务内容

教室的使用、分配、设备设施的设置由教务处负责，物业公司主要负责学校公用教室的日常管理以及多媒体设备的巡视管理，多媒体软硬件故障由校方网络中心负责，各院系自管教室只负责定期清扫工作。

### （三）服务方案

#### 1、服务要求

（1）建立教辅工作流程与作业指导书，安排专人值班并制定一学期值班计划。

（2）每日早自习前 10 分钟开启教室门，延迟率不得超过 1%。

（3）建立房屋钥匙台帐，并指定专人管理，不得遗失，齐全率 100%。

（4）重大考务活动前指定专人参加学校的考务布置会，并根据要求对考场基本设施进行查验，对不符合要求的及时维修，及时对考场用教室进行保洁，制作相应的指示牌并派人于考试当日引导考生找到考场所在位置。

（5）使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%。

（6）定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率 95%以上，发现问题及时报修，并做好记录。

（7）挂牌服务，礼貌待客。向导咨询。安全检查。

（8）定期对员工进行岗前培训。

（9）严格执行教室使用管理与审批制度，提前将教室准备完毕，为师生提供方便、舒适的上课环境。

（10）熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力。

（11）按学校要求开放关闭教室，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗。

（12）学期进行中要有教室巡查，每天中午巡视每间教室设备是否处于关闭正常状态，发现设备问题要主动排除可能隐患。

#### 2、教室服务措施

##### （1）教室服务内容

1) 负责部分教学楼大门钥匙和教室钥匙、机柜钥匙管理及使用工作。按校方要求开放、关闭教学楼和教室。晚自习后，做好清楼、设备检查、锁好门窗并做好记录等工作，做到人走灯灭，无人教室应及时关闭所有电源，不能因报修不及时或关闭不及时等造成的能源（水、电）浪费。

2) 负责教室内教学用具及多媒体设备设施的管理及使用工作，根据课程安排，按要求配发教学用具，配合设备设施管理人员做好维护及使用工作，提前将

教室准备完毕，为师生提供方便、舒适的上课环境。

3) 负责教室内公物管理工作，若有发现缺失及不安全隐患等，及时向校方反映，以便修理、添置和消除不安全隐患，保证合格率达到 95%以上。

4) 负责劝说学生合理使用教学用具及设备设施，保证完好。遇情况无法解决时，及时上报学校相关部分。

5) 每日检查各教室桌椅情况，并按时归位。

6) 协调与教室服务有关的各类事宜。

#### (2) 教室服务质量标准

1) 教室管理规范：值班时间严禁睡觉，打瞌睡，处理私务。不得擅离职守。不得在值班室内与任何不相干人员闲谈。着装整齐，保持仪容整洁，保持卫生区域整洁。

2) 根据需要按时开放、关闭教学楼和教室。

3) 捡拾物品及时上交，做失物招领，不许私自处理。

4) 教学用具摆放整齐，用完及时收存。

5) 教学用品及个人物品要统一放在指定地点，不得随意堆放。

6) 建立物品使用及领用台账制度，避免丢失和不必要的浪费。

7) 服务人员应熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力；

8) 服务人员如遇火警、人为破坏、紧急或意外事件时，应依下列程序处理：

①立即采取适当措施处理，以最大限度的减少损失。②向综合管理部门反映或直接拨打 110、119。

#### (3) 教室设备设施服务内容

1) 负责教室内设备设施调试、运行、使用、保养、维修等管理工作。

2) 负责教室内设备设施的使用时的用电安全。

3) 负责联系及配合设备厂家进行维保服务。

4) 协助校方进行教师的多媒体设备使用培训工作，及时指导不会操作设备的教师使用多媒体设施，热情解答教师提出的问题，虚心接受教师的意见和建议，不断提高服务水平。

### 3、多媒体设备的巡视管理

多媒体教室具有公共性特点，为了确保多媒体系统的正常、安全运行，我司

制定如下多媒体设备的巡视管理方案：

(1) 规范管理。校方多媒体教室及多媒体系统会涉及到很多教师的教学，影响到教师工作的正常运行与教学质量的提升。因此，多媒体的管理与使用很重要，需要建立统一的管理体系，形成管理、维护、更新等一体化的管理模式，在统一有效的管理体系中运行多媒体系统。

(2) 强化检查。多媒体系统进行了多层防护后，还要强化检查工作，这是因为多媒体系统教学任务中，使用频繁，教师操作、使用水平不同，可能有些教师在使用时不小心误删了程序，使多媒体系统出现一些意想不到的问题。因此，多媒体教室空闲时，管理人员要勤检查多媒体系统，避免多媒体系统运行中出现的软硬件隐患，保障多媒体系统的安全运行。

#### 4、多媒体系统常见故障及解决方法：

多媒体系统常会出现一些故障，需要简单的操作就能解决。较常见到的故障如打开多媒体没有任何反应，只有急促的报警声。出现这样的问题很可能是因为内存条松动或显卡的问题，管理人员可以打开多媒体机箱后盖进行检查，清除显卡或内存条的灰尘后重新装入卡槽内，就可以正常使用。如果多媒体系统出现运行缓慢等问题，可以查下多媒体系统是否中毒，然后根据实际情况进行解决。如果多媒体设备打开后，显示器没法正常工作，可以检查线路连接是否完好。如果多媒体设施打开后投影机可以正常运作，说明多媒体已经正常开机可以使用了。如果显示器没有图像输出，说明显示器电源未打开或者线路连接有问题，这些问题都解决之后还不能打开显示器，说明显示器出现问题，多媒体管理人员前来维修。

## 七、图书馆管理

图书馆物业管理服务是图书馆运行的重要保障,对于提高图书馆服务质量和用户满意度具有重要意义。通过制定科学合理的物业管理服务方案,可以提高物业管理工作的效率和品质,为图书馆的可持续发展提供保障。希望各级图书馆可以借鉴本文提出的方案,不断完善物业管理服务,提升图书馆的服务水平和影响力。

### (一) 服务内容

1. 设施维护: 定期检查、维护和保养图书馆的设施设备,确保设施正常运转。
2. 清洁卫生: 每天进行清洁卫生工作,保持图书馆的整洁和卫生。
3. 安全保障: 加强安全巡视,防范火灾、盗窃等安全隐患,确保图书馆的安全。
4. 服务指导: 为用户提供咨询服务,解用户疑问,协助用户使用图书馆设施设备。
5. 突发事件处理: 及时处理图书馆内的突发事件,保障用户和设施的安全。

### (二) 管理流程

1. 工作计划: 根据图书馆的特点和需求,制定物业管理服务的工作计划,明确工作目标和任务。
2. 每日例会: 每天进行例会,对前一天工作进行总结,安排当天工作任务,确保工作的顺利进行。
3. 定期检查: 定期对图书馆的设施设备进行检查,及时发现问题并处理
4. 报告评估: 定期向图书馆馆长和管理部门报告工作情况,接受评估和指导。
5. 问题反馈: 接受用户的意见和建议,及时处理用户的投诉和问题,不断改进服务质量。

## 八、教学服务保障

1、成立有校方参与的共管机制。学校领导以及物业主要负责人组成的物业管理领导小组,负责监督协调日常物业管理运作,物业定期(每月或每季度)向物业管理领导小组汇报上阶段的物业管理状况,增强沟通,促进了解,有利于物业管理日常工作的开展。

2、管理人员持证上岗、着制服、标志明显。

3、管理人员 24 小时值班,编排管理人员 24 小时值班表,我们所有管理人

员的联系方式交校方一份以务紧急事件能够联系到，24小时值班不因双休与节假日而中断。

4、抓好消防工作，把消防隐患消除在萌芽状态。在教学楼每层楼设置灭火器、紧急备用灯、张贴禁烟标志成立义务消防队，做好学生的防火监督教育工作，

5、24小时全面监管。保安不间断24小时巡逻，保障楼内公共设施完好，保障楼内的治安环境，保障学生人身与物品安全。

#### 6、完善各项管理制度

(1)来访登记，来访人员经被访人确认后，本校人士可入内，校外人士须在大厅内等待。

(2)发现打架斗殴现象立即上前制止，并第一时光报校方，

(3)开展意见调查，物业定期(每季度或半年)发放意见调查表，征求学校与学生的意见，了解对物业管理的需求，确保我们能够带给及时、周到、方便的物业管理服务。

7、开学前，提前安排物业工作人员提前返岗，按照项目管理处分工做好开学准备工作。

## 九、为学校重要会议、大型活动

作为高等院校，大型活动必不可少，本公司项目部要高标准做好物业服务工作，特制订大型活动物业服务接待配合方案。

### （一）充分准备

1、项目服务人员接到通知后，要清楚活动的目的和要求，领会领导或组织者的意图。对每个细节、每个程序都要认真对待，问题尽量想得多一点，准备尽量充分一点，以防止漏洞和差错。

2、做好计划。项目经理要做好策划拟定活动方案辅助的工作，特别是保洁、绿化服务的细节、计划要做到完全保障大型活动的正常有序开展，必要时还要多做几套方案。

3、项目经理要分头抓好落实工作，从活动场地布置到展览品，不仅要求配齐、备全，还要进行使用检查，确保万无一失。

### （二）周到服务、讲究礼仪

1、根据不同的活动规格，严格按照服务标准进行活动前准备、活动中服务和活动后工作，为其提供温馨、舒适的大型活动服务工作。

2、服务人员整洁，衣着得体，和蔼可亲；举止上要稳重端庄，风度自然，从容大方；语言上要声音适度，语气温和，温文尔雅，以充分保障活动服务的高水平和高标准。

### （三）积极配合、确保安全

1、服务活动涉及方方面面，活动的顺利进行要求每个环节都要组织得十分严密，每一项组织程序都要环环相扣。服务人员在做好本职工作的同时，要同其他管理部门和组织部门积极配合、密切协调，如配合摄像服务、解读服务等，共同做好活动的开展工作。

2、活动安全作为活动成功的必要条件，服务人员要严格遵守、贯彻、执行有关活动工作的规章制度和工作规程，同时积极配合管理部门做好安全保密工作，防止危害与会人员事故的发生，确保与会人员的财产安全，提醒与会人员妥善保管好自己的物品。



## 十、进驻交接方案

### (一) 前期介入方案

#### 物业承接查验

##### 1、承接查验的原则

依据 2010 年住房和城乡建设部印发的《物业承接查验办法》（以下简称《办法》），承接查验应当遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护校方财产及权益的原则。

##### 2、承接查验的法律主体

物业共用部位、共用设施设备承接查验的法律主体：

交验方：甲方

接管方：北京国基伟业物业管理有限公司（以下简称“北京国基”）

##### 3、物业承接查验的依据

实施物业承接查验，主要依据下列文件：

- (1) 《物权法》；
- (2) 《物业管理条例》；
- (3) 《物业承接查验办法》；
- (4) 物业服务合同；
- (5) 物业规划设计方案；
- (6) 竣工验收图纸资料；
- (7) 建设服务质量法规、政策、标准和规范。

##### 4、物业承接查验应具备的条件

(1) 建设竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设主管部门备案；

(2) 供水、排水、供电、供气、供热、电信、有线电视、公共照明等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；

(3) 教育、邮政、医疗卫生、文化卫生、环卫、服务等公共服务设施按规划设计要求建成；

(4) 道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计建成，满足使用功能要求；

(5) 电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书；

(6) 物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全。

## 5、交接管理程序

- (1) 确定物业承接查验方案；
- (2) 移交有关图纸资料；
- (3) 查验物业共用部位、共用设施设备；
- (4) 督促相关责任部门解决查验发现的问题；
- (5) 确认现场查验结果、提交承接查验报告；
- (6) 签订物业承接查验协议；
- (7) 办理物业交接手续。

## 具体实施内容

### 1、组建交接小组

由甲方和北京国基各抽调数名技术人员及管理人员组成物业承接查验小组，甲方亦可指派物业、维保单位参加。由甲方和北京国基双方共同推选物业承接查验组长、副组长，制定各岗位职责与分工，规范物业承接查验工作。北京国基承接查验小组及职责见下表。

### 2、北京国基承接查验小组及职责

序号	组别		工作职责
1	总指挥		负责整体移交工作的领导主持、组织、实施工作
2	现场协调员		负责整体移交工作的现场协调和应急处理沟通工作
3	资料交接组	组长	负责各项资料的移交工作
4		组员	负责协助资料组组长进行现场资料接管工作
5			负责协助移交各项资料工作
6			负责协助移交并整理移交后的档案资料工作
7	现场交接组	组长	负责工程现场验收移交及工程物资移交工作
8		组员	负责协助组长进行工程现场验收移交及工程物资移交工作
9			负责协助组长进行工程现场验收移交及工程物资移交工作

10	财务组	组长	负责现场账务的移交工作
11		组员	负责协助组长进行财务的移交工作
12	物资组	组长	负责物资验收接管及采购、秩序维护员住宿安排等工作
13		组员	负责协助组长进行物资的移交和采购工作
14	人员组建组	组长	负责项目组织架构建立及原物业企业部分员工接管工作
15		组员	负责基层员工的招聘工作

### 3、查验物资准备

(1) 验收文件的收集，查验人员查验前的培训；

(2) 设备、工具和仪表，主要包括：压力表、温度计、超声波流量计、电压表、电流表、兆欧表、试压泵、钢卷尺、直尺、高低压电工工具、水暖工工具、梯子、安全帽、移动照明灯等；

(3) 资料准备主要包括：

- 设施设备各系统现场查验标准汇总
- 设施设备各系统现场查验表格汇总
- 《房屋、设施设备现场查验计划表》（附表1）
- 《物业资料查验移交表》（附表2）；
- 《物业设施设备现场查验问题处理跟踪表》（附表3）；
- 《物业设施设备查验最终遗留问题汇总表》（附表4）；
- 《物业项目移交表》（附表5）。

### 4、移交具体内容

#### ➢ 现场组移交内容：

由现场交接实施小组带领工程维修主管及环境主管现场查看房屋完好及设备运行情况，公共区域的道路及绿化带区域，并书面列明房屋、设备及公共区域道路及绿化情况。

物业设施设备交接工作应当形成书面记录，交接记录应当包括移交资料明细，物业设施设备明细，交接时间、交接方式等内容，双方签署《物业移交表》，交接记录应当由甲方和北京国基共同签字、盖章确认。

序号	类别	房屋及设备移交细则
1	外部建筑	对项目的主体建筑、结构、防水、屋面、内外装饰、安装和配套设施、设备、绿化、道路、标识等进行全面现场检验；
2	外部公共设施	检查通讯、网络、有线电视、道路、标识、绿化等正常使用情况；
3	工器具材料	1、对工具进行查验，如缺损、不能使用的，不予接收。并清点数量，分类登记； 2、对材料进行分类，并检查完好性、时效性，有问题的不予接收，完好的进行详细登记；
4	高压配电	对配电室的设备进行检查，观察设备的运行情况、设备的完好率等运行记录；
5	消防系统	对消防及喷淋泵、楼内消防栓、相关部门、消防水池逐级进行查验，系统是否完好，信号反馈是否正常等；
6	给排水系统	检查水箱及配套的管道是否有漏水、锈蚀；检查水泵的工作情况，有无杂音、漏水现象；各个阀门、控制部分等是否完好；是否出具水质化验相关报告；
7	电梯	检查电梯运行及维修保养记录，各个记录是否完整齐全，年检合格证是否有效；
8	供暖系统	对热交换站、供暖办、循环泵、补水泵、水质过滤器、补水箱以及配电柜进行查验，检查设施设备是否完好运行正常；
9	智能系统	对区域停车场的道闸系统、楼门门禁系统进行查验，检查系统运行是否顺畅，部件是否完好；
10	公共照明系统	对外围、走廊、楼梯间、地下室等区域的公共照明系统进行查验，检查照明数量是否齐全，是否运行正常；
11	地热水系统和纯净水水系统	对活性炭过滤器、NF纳滤装置、紫外线杀菌器、补水泵等进行查验，检查是否运行正常；
12	物业管理用房	对房屋完好情况、设施设备、物品配备情况进行移交；
13	绿化工程	对绿化种类、成活率、养护情况进行移交。

➤ **财务组的移交内容：**

对甲方单位提供的物业费缴纳清单及押金、现金等列出移交清单，由现场交接实施小组带领财务主管进行现场查看，待核对无误后，与甲方签字确认。

序号	类别	财务移交清单
1	财务资料	收支账目表、债权债务移交清单、水电抄表记录及费用代收代缴明细表、物业服务费收缴明细

		表、维修资金使用审批资料及记录等；
		押金收入明细账及收据。

➤ **物资组的移交内容：**

对甲方单位提供的维修、保洁工具及其它物资列出移交清单，由现场交接实施小组带领财务主管进行现场查看，待核对无误后，北京国基与甲方签字确认。（具体移交清单以甲方提供为准）（详见表四）

序号	类别	移交内容
1	甲方配备物资	依据固定资产清单及甲方配备物资清单对实物现场确认
2	钥匙等配套物品	依据配电机房、电梯机房等设施设备机房门钥匙以及各出入口及设施设备启动/锁闭一卡通等明细进行实物对接和移交。

➤ **人员组建组的移交内容：**

如有原物业机构人员在本项目继续任职，由承接单位与移交方协商，继续任职人员与承接单位签订员工入职手续。

➤ **遗留问题的移交：**

对甲方单位提供的物业管理相关遗留问题清单，进行沟通和信息确认，待沟通清晰无误后，北京国基与甲方签字确认。

**（1）书面报告甲方负责人，及时解决，并进行复验。**

现场查验中，北京国基应当将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合合同约定和有关文件规定的情形，由物业现场查验小组将查验中发现的问题分类填入表 4，即《物业设施设备现场查验问题跟踪表》，书面通知甲方，甲方签收后应当及时责成责任人解决，完成后，组织查验的双方人员进行复验，直至合格。

对于不能及时解决的遗留问题，应记入表 5，即《物业设施设备现场查验最终遗留问题汇总表》，双方协商解决方案，并在签订《物业承接查验协议》时明确约定。

**（2）甲方派人参加物业现场查验，并确认查验结果，签订物业承接查验协议。**

甲方应当委派专业人员参与现场查验，与北京国基共同确认现场查验的结果，签订物业承接查验协议。物业承接查验协议应当对物业承接查验基本情况、存在

问题、解决方法及其时限、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。物业承接查验协议作为物业服务合同的补充协议，与物业服务合同具有同等法律效力。

### 5、遗留问题解决

(1) 物业承接查验存在的保洁维修等遗留问题由甲方负责督促相关责任部门进行解决。

(2) 物业交付后，北京国基按物业服务合同的约定和有关法规的规定履行物业和管理的义务。

#### 附表 1:

房屋、设施设备现场查验计划表

JL-CX-27-01 Rev: B/1

物 业 项 目 : \_\_\_\_\_ 编 号 :

\_\_\_\_\_

建 设 单 位 : \_\_\_\_\_ 参 加 人 员 :

\_\_\_\_\_

物 业 服 务 单 位 : \_\_\_\_\_ 参 加 人 员 :

\_\_\_\_\_

序号	计划时间	查验项目	查验内容	检查人	记录人	负责人

附表 2:

物业资料查验移交表 JL-CX-27-03 Rev: B/1

物业项目: \_\_\_\_\_ 移交日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日 编号:

建设单位: \_\_\_\_\_ 物业管理单位: \_\_\_\_\_

序号	资料名称	编码	册数	备注
交方	签字 (盖章):			日期:
接方	签字 (盖章):			日期:

附表 3:

物业承接查验问题处理跟踪表

JL-CX-27-05 Rev: B/1

项目: \_\_\_\_\_ 专业: \_\_\_\_\_ 编号: \_\_\_\_\_

序号	问题项目与内容	解决时限与标准	复验结果
物业管理单位	签字(盖章): _____	日期: _____	
建设单位	签字(盖章): _____	日期: _____	
复验单位	签字(盖章): _____	日期: _____	
备注	复验结果: 合格、不合格		



**附表 4:**

物业承接查验最终遗留问题汇总表 JL-CX-27-06 Rev: B/1

项目: \_\_\_\_\_ 专业: \_\_\_\_\_ 编号: \_\_\_\_\_

序号	问题项目与内容	解决方案
建设单位:  签字 (盖章): _____ 日期: _____		
物业管理单位:  签字 (盖章): _____ 日期: _____		
备注:		

## (二) 接管验收方案

### 1、成立筹备小组

中标或签订物业服务合同后 3 天内成立项目筹备小组，成员由公司高管、新项目进驻部、拟派项目经理、专业委员会等人员组成，负责项目进驻期间项目所需人员、物资等资源的组织、协调工作，确保项目顺利进驻。

### 2、组建项目团队

管理人员及基层员工团队组建是项目物业管理服务工作开展顺利的关键，管理人员已在本项目参与投标时调整到位并确保收到中标通知书按甲方要求时间所有管理人员全部到岗；同时在收到中标通知书后启动基层员工招聘计划，确保基层员工按甲方要求时间到岗。

### 3、编制进驻计划

序号	工作模块	工作内容	时间节点	责任人	备注
1	人员配备	制定员工培训计划	中标后 3 天	项目经理	/
2		管理人员培训	中标后 5 天	项目经理	新项目进驻部培训专员协助
3		保洁、工程维修人员、教室管理人员、绿化人员及其他人员招聘与培训	中标后 7 天	团队主要管理人员	新项目进驻部培训专员协助
4		突发应急事件、禁止性行为管理（防偷、防盗、物品摆放等）	中标后 10 天	公司内训师	公司各专业星级内训师担任
5	物资配备	制定物资装备计划	进驻前 7 天	项目经理	/
6		工装款式、颜色选型	进驻前 7 天	项目经理	新项目进驻部协助
7		保洁、工程维修、教室管理、绿化等物资配备	进驻前 1 天	项目经理	/
8		办公物资配备	进驻前 1 天	项目经理	/
9	技术及文件支持	接管验收流程、方案、标准确定	进驻前 3 天	项目经理	新项目进驻部协助
10		项目部岗位说明、工作流程、工作标准、质量记录表格等确定	进驻前 3 天	项目经理	新项目进驻部协助
11		物业服务方案确定	进驻前 3 天	项目经理	新项目进驻部协助

12		承接查验方案、所需记录表格确定	进驻前 5 天	项目经理	新项目进驻部协助
13	物业承接查验	设施承接查验	进驻前 3 天	专业委员会	/
14	进驻实施管理	交接验收	进驻当日	项目筹备小组	/
15	常规管理 期工作计 划	保洁、工程维修、教室管理、绿化及其他服务提供	进驻后	基层人员	/
16		突发应急事件处置	进驻后	全体员工	/
17		自然灾害应对	进驻后	全体员工	/
18		其他甲方要求服务提供	进驻后	全体员工	/
注：以上计划为常规计划，本项目具体进驻时间及各项计划严格按照甲方要求调整执行。					

#### 4、项目工作筹备

为确保项目顺利进驻，项目筹备组、管理团队在项目进驻前进行各项工作筹备，内容包括人员培训、物资配备、建立档案资料等。

##### (1) 人员培训

项目所有人员均须培训合格方可上岗，具体的培训计划如下：

序号	实施时间	培训内容	负责人	培训对象	备注
1	5 天内	保密制度培训	项目经理	全体人员	/
2	5 天内	礼仪礼节、仪容仪表培训	项目经理	全体人员	/
3	5 天内	物业知识培训	项目经理	全体人员	/
4	5 天内	防偷、防盗、物品摆放等禁止性行为管理培训	项目经理	全体人员	/
5	5 天内	项目应知应会（项目概况、楼层分布、VIP 人员等）培训	项目经理	全体人员	/
6	5 天内	突发应急事件处理流程培训	项目经理	全体人员	/
7	5 天内	客户服务规范培训	项目经理	管理骨干	/
8	12 天内	管理人员培训（岗位职责、管理技能等）	项目经理	管理骨干	/
9	12 天内	法律法规培训	项目经理	管理骨干	/
10	14 天内	安全知识	项目经理	管理骨干	/
11	14 天内	保洁、工程维修人员、绿化人员及其他人员培训	项目经理	基层人员	/

	(岗位职责、基本操作技能等)			
注：以上计划为常规计划，本项目具体进驻时间及各项计划严格按照甲方要求调整执行。				

### (2) 物资配备

物资是保障项目正常运行的基础，为确保各项工作正常运行，物资配备计划如下：

序号	实施时间	物资名称	负责人	备注
1	进驻前两天	榨水器	项目经理	/
2		外围清扫车	项目经理	/
3		尘推车	项目经理	/

### (3) 建立档案资料

项目部在进驻后一个周内根据公司《文件、档案管理基本标准与要求》建立项目档案资料。档案资料类型如下：

序号	类别	名称	具体内容	保存期限	备注
一	基础管理档案	物业交接验收	1、物业进驻服务方案。 2、项目交接验收遗留问题清单。 3、联系函—交接遗留问题。 4、承接物资清单。 5、各类竣工验收文字资料等。	长期	/
		甲方资料	1、甲方档案： (a) 甲方简介； (b) 各楼层分布表； (c) 房间权属清册。 2、甲方外包合同：各类甲方直接服务外包的单项合同。 3、其他。	长期	
		物业服务公司资料	1、物业公司简介： (a) 公司简介； (b) 营业执照； (c) 公司物业管理资质证书； (d) 公司组织架构； (e) 公司章程。 2、项目处简介： (a) 项目处简介； (b) 项目处物业管理方案。 3、物业服务合同： (a) 物业服务招标文件；	长期	

			(b) 物业服务中标通知书; (c) 物业管理服务合同。 4、其他。		
		其他资料	1、各类设备使用说明书及出厂证明。 2、其他资料	长期	
二	行政 管理 档案	法律法规	1、国家法律法规汇编。 2、地方性法律法规汇编。	长期	
		规章制度	1、制度汇编： (a) 公司制度汇编； (b) 项目制度汇编； (c) 项目应急预案汇编。 2、甲方规章制度：甲方针对物业管理的制度汇编。 3、公司体系文件： (a) 管理手册； (b) 程序文件； (c) 作业指导书。 4、其他。	长期	
		公司通知、 通报、会议 纪要	1、公司红头文件。 2、公司通知（通报、公告）。 3、公司会议纪要等。	三年	
		外来文件	1、甲方来文。 2、第三方单位来文等。	三年	
		项目处报 告	1、项目处请示报告。 2、月度工作简报等。	三年	
三	物 业 运 行 管 理 档 案	公 司 体 系 运 行 资 料	1、公司体系运行资料，遵循体系文件中的每一个程序至少建立一个对应的档案盒，以存放该程序所涉及的工作记录。 2、各项目根据本项目实际涉及的程序文件建立物业运行管理档案等。	三年	特殊 情况 另行 规定
		项 目 经 营 管 理 资 料	1、项目预算。 2、项目经营报表等。	三年	
		对 甲 方 服 务 分 包 单 位 的 监 管 资 料	1、分包单位简介。 2、分包单位服务工作记录； 3、项目监管分包单位的工作记录等。	三年	
		其 它 运 行 资 料	项目根据实际情况、需要和物业运行中产生的其它资料建立相应的档案和档案盒。	三年	

## 十一、到期退场交接方案

### (一) 移交策划

#### (1) 成立移交领导小组

序号	类别	归口部门	工作职责
1	组长	运营管理中心总监	负责项目移交工作中关键事件和资源需求的宏观协调和指导工作。
2	运营组	运营管理中心、各职能部门	1、根据项目实际情况，负责指导并审核项目制定的移交方案。 2、根据移交项目实际需求给予相应响应，包括资源调配或 3、专业支持等。
3	财务组	财务中心	1、负责审核项目拟定的财务经营核算信息。 2、确定相关指导意见，并跟盯区域公司和项目严格执行。
4	人事组	人力资源中心	1、负责审核项目制定的人事移交或分流建议。 2、协助项目分析和诊断移交过程中可能发生的人事或劳动用工风险，及时给出针对性指导意见，并跟盯区域公司人事相关部门执行。
5	物资组	党群行政中心	1、负责审核移交项目建立的固定资产清单及处置建议，同时给出专业指导意见，并跟踪区域公司行政人事部执行。 2、根据各部门反馈的移交风险诉求及时给予专业法务支持。
备注			移交领导小组主要负责跟踪处理超出区域公司能力范畴或仅依靠区域公司实际资源情况无法保障的移交项目。区域公司能力范畴内能够妥善解决的，可不成立该领导小组。

#### (2) 成立移交工作小组

序号	类别	工作职责
1	区域公司	负责整体移交工作的主控、组织和实施工作。
2	项目部	1、负责编制项目移交方案并严格落实。 2、负责落实项目的财务经营核算信息、档案信息、人事移交及物资的盘点。 3、负责做好移交当天各小组人员的分工协助工作。

3	财务和档案组	1、负责拟定项目的财务经营核算信息，并完成现场移交。 2、负责梳理项目的档案信息，并完成现场移交。
4	人事组	负责人事摸底盘点工作、形成分流建议并落实。
5	物资组	负责固定资产和物资的盘点并建立清单及处置建议。
6	现场组	负责物业运行情况的现场摸底盘点及现场移交。
备注		各区域公司可根据实际进行各小组职能的调整。

### (3) 梳理项目档案

移交工作小组在规定移交日期前两周内，完成对移交项目的档案进行清点和分类汇总；须移交档案、根据诉求可移交档案、公司须收回档案，并建立《档案交接清单》。

### (4) 梳理项目财务账目

移交工作小组在规定移交日期前一个月内，完成项目财务经营核算信息的梳理，内容包括应收及应付费用核算、经营费用分割、经营合同履行情况汇总、关键事件票据梳理等，并建立《财务交接清单》。

### (5) 盘点物品物资

移交工作小组在规定移交日期前一个月内，完成项目固定资产和现有物资的分类清点并分别建立《物品交接清单》，其中公司配备和甲方配备固定资产需分开登记。

### (6) 劳动关系盘点

移交工作小组在规定移交日期前两个月内，完成对移交项目初级辅助经理及以上管理人员的沟通，根据区域公司人力资源需求进行人员分流安排。同时需重点关注项目移交过程中可能发生的用工风险问题。

移交工作小组在规定移交日期前一个月内，完成对移交项目现有基层管理人员和基层员工的摸底，并将人员档案和去留信息建立明细表，同时确定该部分人员的具体处理措施，在项目完全移交前必须完成全部人员的妥善安排。

### (7) 梳理项目管理现状

移交工作小组在移交交接前一个月，完成移交项目物业运行现状的全面盘点，建立物业运行问题清单的同时，针对存在合同违约风险的问题，提前把控校方单位实际需求并针对性建立应对措施。

## (8) 交接现场工作安排

移交工作小组的人员配置要求：

结合项目的实际情况，移交工作小组的分工安排应提前三个工作日完成，且各交接小组的人员配置要保障每组至少配备1名熟悉移交项目现场的工作人员，便于交接工作的开展。

## (二) 项目移交阶段

### (1) 档案的移交

序号	类别	移交对象	档案移交细则
1	必须移交档案	业主单位	<b>物业原始档案，包括但不限于：</b> 前期移交的各类图纸档案、施工单位移交的设施设备清单、施工单位移交的设施设备使用说明书、合格证及保修卡（合同）、施工单位移交的其它图纸、档案，各类验收报告等。
2			<b>客户档案，包括但不限于：</b> 消防安全责任书、客户档案卡、房屋使用说明书、房屋质量保证书、房屋权属清册等。
3			<b>物业现状档案，包括但不限于：</b> 房屋清单，设施设备清单，设备登记卡，设备台账等。
4	根据业主单位需求可选择性移交的档案	业主单位	<b>客户服务诉求档案：</b> 为客户提供的各类服务及客户评价记录、客户服务诉求记录等。根据需求可移交自退场之日起倒推一周内的档案资料。
5			<b>物业运行档案：</b> 装修类档案、设施设备运行档案等。根据需求可移交自退场之日起倒推一周内的档案资料。



6			<b>外联沟通档案：</b> 与相关业务公共部门之间产生的各类外来文件档案，如与消防管理部门、社区办事处、当地公安部门发生的信息交流档案等。根据需求可移交自退场之日起倒推一周内的档案资料。
7	须公司收回档案	区域公司	<b>客户服务档案，包括但不限于：</b> 为客户提供各类服务及客户评价记录、客户满意度调查档案等。其中 <b>投诉类档案</b> ，如客户投诉、员工投诉等物业服务期间发生的各类投诉类档案需专项保存。
8			<b>物业运行档案，包括但不限于：</b> 设备维修保养记录、房屋与设备各类巡检记录、房屋及设备现状评定记录、环境日常工作记录、秩序维护类日常巡视记录等。
9			<b>项目经营档案，包括但不限于：</b> 各类供方合同、财务账目、结算凭证等。 <b>其中已终止的物业服务合同及相关协议档案</b> 需专项保存。
10			<b>外联沟通档案，包括但不限于：</b> 与政府主管部门来往记录档案及相关处罚事项的处理跟踪档案等。其中 <b>危机事件处理类档案</b> ，如消防部门或公安部门等相关处罚事项的处理跟踪档案需专项保存。
11	<b>备注</b>		环境类、工程维修类，教室管理类等日常运行档案由区域公司主导，在项目退场后一周内完成销毁工作。

(2) 财务账目的梳理

序号	类别	移交对象	财务移交清单
----	----	------	--------

1	应收及应付费用	区域公司	应收的物业服务费用等
2	经营合同履行情况		物业服务合同、第三方分包合同等费用的履行情况。
3	关键事件票据梳理		涉及甲方处罚或政府行政主管部门处罚等产生的费用及票据梳理。
4	其他费用		项目申请的备用金、借款明细等。

### (3) 物资的移交

退场小组成员对项目固定资产、现有物资进行清点，建立《物品交接清单》，公司物资统一整理收回公司，由区域行政人事部统一进行保存或分流；甲方物资统一移交至甲方或业主委员会并签字确认，具体明细如下：

序号	类别	移交对象	物资移交明细
1	甲方配备	业主单位	物业管理用房、甲方配备固定资产，如办公家具、大型作业机具及其它办公用品等。
2	公司配备	区域公司 行政人事部	公司配备固定资产、现有物资等。

### (4) 人力资源的安置

序号	类别	人员流向	人力资源移交细则
1	初级辅助经理及以上人员	区域行政人事部 统一安排	人员档案信息及分流安排
2	基层员工	愿意留在公司	人员档案信息及分流安排
3		不愿留在公司	去向计划和要求等

### (5) 现场的移交

序号	类别	移交对象	物业现场及房屋、设备的移交细则
1	建筑物及附属设施	业主单位	建筑物及附属设施的现状、质量进行检查。

2	设施设备	设施设备运行情况、工程遗留问题、客户提出的待解决问题（包括但不限于工程遗留问题）进行现场查看并记录。
3	管理现状	对物业管理现状进行交底。

### （三）移交收尾阶段

#### （1）项目管理遗留问题

根据业主单位在合同有效服务范围内的合理诉求，积极予以响应和支持。

#### （2）管理期间危机事件的跟踪

项目退场后仍有员工投诉、劳务诉讼、工伤纠纷、行政处罚、费用移交等危机事件未完全处理彻底的，由区域公司在项目撤离后1日内向公司运营管理中心提报遗留危机事件报告（内容包括危机事件描述及处置措施），并跟踪退场项目负责人按照拟定的处置措施执行，全力保障危机事件的有效解决。公司运营管理中心负责统筹跟踪各分管部门持续跟踪遗留危机事件处置进展并根据开展情况及时给予专业支持，直至问题全部处理完毕止。

## 十二、投标人已实施信息化物业管理的承诺函

投标人已实施信息化物业管理,并有物业管理信息化管理系统及实施平台成熟运用,提供承诺函等证明材料并加盖投标人公章(承诺函格式自拟)得2分否则不得分。(证明材料:计算机软件著作权登记证书或相应购买协议)。

### 承诺函

我公司(北京国基伟业物业管理有限公司)郑重承诺:

我公司承诺已实施信息化物业管理,并有物业管理信息化管理系统及实施平台成熟运用。

特此承诺。

投标人公章: 北京国基伟业物业管理有限公司

日期: 2024年6月7日



**服务承诺：**

**投标人已实施信息化物业管理的承诺函**

**承诺函**

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司承诺已实施信息化物业管理，并有物业管理信息化管理系统及实施平台成熟运用。

特此承诺。

投标人公章：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



**服务承诺**

**承诺**

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司将严格按照甲方需求以及招标文件技术要求提供服务。并且为保证项目正常运行，服务质量提升，我公司将为甲方提供以下服务，提供专业的人员与技术来保障项目顺利运行：

- 1、利用公司多年能源管理经验为甲方提供全方面的能源管理；
- 2、免费推行 TnPM 全面规范化管理模式；
- 3、免费协助做好节能降耗及相关宣传工作；
- 4、免费为甲方推行“色彩管理”与“定位管理”；
- 5、免费为本项目物业管理导入 QPI 移动考核系统；
- 6、免费大力推进二级安全生产标准化、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的导入与实施。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



## 相关人员承诺

### 承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司承诺相关人员为本单位聘用的正式职工，已签署正式劳动合同并依法缴纳社保（附劳动合同等）。

特此承诺。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



## 人员承诺

### 承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司针对本项目要求，承诺在服务期内项目负责人及主要管理人员不得更换。

特此承诺。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



## 关于资格审查要求的承诺

### 承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司承诺完全满足以下要求。

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	<p>投标人为企业(包括合伙企业)的,应提供有效的“营业执照”;</p> <p>投标人为事业单位的,应提供有效的“事业单位法人证书”;</p> <p>投标人是非企业机构的,应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件;</p> <p>投标人是个体工商户的,应提供有效的“个体工商户营业执照”;</p> <p>投标人是自然人的,应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>分支机构参加投标的,应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件;同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书(格式自拟,须加盖其所属法人/其他组织的公章);对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构,可以提供上述授权,也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。</p>	提供有效证件复印件并加盖投标人公章
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道:信用中国网站和中国政府采购网 ( www.creditchina.gov.cn 、 www.ccgp.gov.cn ) ;</p> <p>截止时点:投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间;</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式:查询结果网页打印页作为查询记录和证据,与其他采购文件一并保存;</p> <p>信用信息的使用原则:经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人,其<b>投标无效</b>。联合体形式投标的,联合体成员存在不良信用记录,视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供,由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
3	本项目的特定资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

特此承诺。

投标人名称:北京国基伟业物业管理有限公司

日期:2024年6月7日



**落实政府采购政策需满足的资格要求**

承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司非中小企业参与投标。

特此承诺。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



**本项目的特定资格要求**

承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司非分支机构参与投标。本项目不属于政府购买服务。

特此承诺。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



**其他特定资格要求**

承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司承诺完全满足以下要求。

第一章投标邀请中“二、申请人的资格要求（须同时满足）3.2 其他特定资格要求：/”。

特此承诺。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



## 关于符合性审查要求的承诺

### 承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司承诺完全满足以下要求。

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（本项目不适用）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（本项目不适用）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了有效资质证书复印件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
12	进口产品（本项目不适用）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件复印件： 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范

	的（本项目不适用）	<p>围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）</p> <p>3) 国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品；</p> <p>4) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，投标人应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。</p>
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

特此承诺。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



## 关于投标人须知资料表的承诺

### 承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）郑重承诺：

我公司承诺完全满足以下要求。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目为非单一产品采购项目，核心产品为：
3.1	现场考察	<input type="checkbox"/> 不组织 <input checked="" type="checkbox"/> 组织，考察时间：2024年5月27日14点00分 考察地点：北京市昌平区太行路55号北京信息科技大学沙河校区工学楼和图书馆（东门集合）【所有参加现场踏勘人员请自备安全帽，未佩戴安全帽人员不得进入现场】 注：①为了保证项目的实施，本项目统一安排现场考察，请各投标人结合现场实际情况准备投标方案。投标人在考察时充分了解现场环境，现场测算需投标人自行携带相关设备等； ②参加现场考察的投标人代表（最多2名）请携带法人授权委托书原件、本人有效身份证原件及复印件（加盖投标人公章）； ③请将入校人员姓名、身份证号、手机号等信息汇总于2024年5月24日17:00之前统一传至邮箱18734863286@163.com，发送邮件时标题标注“项目名称+包号(如有)+公司名称+入校报备”，以便及时办理报备手续。因投标人未及时或未按要求报备导致不

条款号	条目	内容				
		能入校的，相关损失由投标人自行承担。				
	开标前答疑会	<input type="checkbox"/> 不召开 <input checked="" type="checkbox"/> 召开，召开时间：同现场考察 召开地点：同现场考察				
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求： （2）是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 （3）样品递交要求： （4）未中标人样品退还： （5）中标人样品保管、封存及退还： （6）其他要求（如有）：				
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">标的名称</th> <th style="width: 40%;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">特定行业公用经费_北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆服务项目</td> <td style="text-align: center;">物业管理</td> </tr> </tbody> </table>	标的名称	中小企业划分标准所属行业	特定行业公用经费_北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆服务项目	物业管理
标的名称	中小企业划分标准所属行业					
特定行业公用经费_北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆服务项目	物业管理					
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，具体情形： <u>如开标时的开标一览表（报价表）、投标文件中开标一览表（报价表）、总价金额、按单价汇总金额等内容不一致时，以开标时的开标一览表价格为准，作为投标报价。</u>				
12.1	投标保证金	投标保证金金额：人民币 4.6 万元。 投标保证金收受人信息：				

条款号	条目	内容
	金	户名：永明项目管理有限公司 开户行：平安银行西安分行 账号：30205770005083 行号：307791041016（请注明“招标编号+包号(如有)+投标保证金”）
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标人。 <input type="checkbox"/> 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：/； (2) 允许分包的金额或者比例：/； (3) 其他要求：/。
26.1.1	询问	询问送达形式：书面形式送达
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：永明项目管理有限公司招标部； 联系电话：010-63268382 转 8007； 通讯地址：北京市丰台区广安路9号院国投财富广场5号楼12A15

条款号	条目	内容
		室。
27	代理费	<p>收费对象：  <input type="checkbox"/>采购人  <input checked="" type="checkbox"/>中标人</p> <p>收费标准：参考原计价格[2002]1980号文执行服务采购相应费率，以中标金额作为计算基数计取；</p> <p>缴纳时间：发出中标通知书五个工作日内，一次性收取招标代理服务费用。</p> <p>中标服务费缴纳信息：（此账户不可缴纳投标保证金）</p> <p>开户名（全称）：永明项目管理有限公司北京第一分公司</p> <p>开户银行：中国建设银行北京西客站支行</p> <p>帐号：1105 0165 5100 0000 0368</p>

特此承诺。

投标人名称：北京国基伟业物业管理有限公司

日期：2024年6月7日



附件三：中标通知书





# 永明项目管理有限公司

## 特定行业公用经费\_北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆楼宿舍服务项目 中标通知书

北京国基伟业物业管理有限公司：

我公司组织的特定行业公用经费\_北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆楼宿舍服务项目（项目编号：BJYM24FW013）的公开招标工作已经结束。经评标委员会评审，招标人确认贵公司为中标人。

中标金额：

人民币小写：2,258,662.75 元。

人民币大写：贰佰贰拾伍万捌仟陆佰陆拾贰元柒角伍分。

请贵公司于本通知书发出后 30 天内与采购人签订合同。

特此通知！



地址：北京市丰台区广安路9号院国投财富广场5号楼12A15室

传真：010-63268382

电话：010-63268382 转 8007

邮箱：[bjymxmgl@163.com](mailto:bjymxmgl@163.com)



## 关于沙河校区工学楼、图书馆物业管理服务的情况说明

《北京市政府采购集中采购目录及标准（2023年版）》中规定办公场所的物业管理服务属于集中采购目录内品目，但本次工学楼、图书馆所涉及的均为非办公区物业服务。

一体化采购平台中以“C21040000 物业管理服务”品目项下“其他公用场所物业管理服务”品目信息进行采购立项、委托，生成的项目名称为“特定行业公用经费\_北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆楼宿舍服务项目”，并以此项目名称编制招标文件，发布招标公告及中标公告。

学校基于合同管理需要，按照实际服务内容以“北京信息科技大学沙河校区工学楼、图书馆物业管理服务项目”为项目名称签订合同，所签订合同文本除项目名称与招标文件要求不一致外，其他内容均未作修改。

特此说明。

