**中央网信办朝内190号办公楼**

**物业技术服务需求**

目录

[一、物业服务场所基本概况 1](#_Toc11701_WPSOffice_Level1)

[二、物业公司服务期限 1](#_Toc3433_WPSOffice_Level1)

[三、物业服务范围、服务内容与质量标准 1](#_Toc27104_WPSOffice_Level1)

[3.1工程管理服务 1](#_Toc3433_WPSOffice_Level2)

[3.1.1工程管理服务范围 1](#_Toc3433_WPSOffice_Level3)

[3.1.2工程管理服务内容与质量标准 1](#_Toc27104_WPSOffice_Level3)

[3.2会议服务 5](#_Toc27104_WPSOffice_Level2)

[3.2.1会议服务范围 5](#_Toc20842_WPSOffice_Level3)

[3.2.2会议服务内容与质量标准 5](#_Toc13549_WPSOffice_Level3)

[3.3保洁服务 7](#_Toc20842_WPSOffice_Level2)

[3.3.1保洁服务范围 7](#_Toc18735_WPSOffice_Level3)

[3.3.2保洁服务内容与质量标准 8](#_Toc26743_WPSOffice_Level3)

[3.4安全秩序维护服务 10](#_Toc13549_WPSOffice_Level2)

[3.4.1安全秩序维护服务范围 10](#_Toc27941_WPSOffice_Level3)

[3.4.2安全秩序维护服务内容与质量标准 10](#_Toc4984_WPSOffice_Level3)

[3.5节能管理方案 12](#_Toc18735_WPSOffice_Level2)

[3.6员工培训 12](#_Toc26743_WPSOffice_Level2)

[3.7其它服务 12](#_Toc27941_WPSOffice_Level2)

[3.8物业服务的量额标准 12](#_Toc4984_WPSOffice_Level2)

[四、办公楼的管理目标及各项指标要求 13](#_Toc20842_WPSOffice_Level1)

[4.1管理目标 13](#_Toc12183_WPSOffice_Level2)

[4.2管理服务应达到的各项指标(最低要求) 13](#_Toc26980_WPSOffice_Level2)

[4.3甲方可以提供的服务人员食宿办公条件 13](#_Toc7989_WPSOffice_Level2)

[4.4甲方家具物品管理 13](#_Toc27398_WPSOffice_Level2)

[4.5档案和相关记录管理 13](#_Toc15094_WPSOffice_Level2)

[4.6其他 13](#_Toc32627_WPSOffice_Level2)

[五、涉及到物业费用的相关问题 13](#_Toc13549_WPSOffice_Level1)

[5.1相关费用承担规则 13](#_Toc27074_WPSOffice_Level2)

[5.2付款方式及条件 14](#_Toc17773_WPSOffice_Level2)

[六、需要增项服务的处理方式 14](#_Toc18735_WPSOffice_Level1)

[七、其他需要特别说明的问题 14](#_Toc26743_WPSOffice_Level1)

[八、办公楼的物业服务人员配备要求 15](#_Toc27941_WPSOffice_Level1)

[九、设备清单 16](#_Toc4984_WPSOffice_Level1)

### 一、物业服务场所基本概况

办公楼公用部分、会议室、会客室、领导办公室及室外办公建筑的玻璃窗及办公楼阳光玻璃顶。

楼层：地上6层，地下3层

楼内面积（会议室、领导办公室、公共区域）：12344.02平方米

楼内公共区域中还包含卫生炉、开水炉一并计算在楼内面积之中，11个卫生间及5个开水炉。

### 二、物业公司服务期限

服务期限为1年。物业公司入驻时间以甲方通知为准。朝内190号办公楼为采购人借用北京市办公用房，在物业合同期内如北京市收回办公用房，物业合同即行终止，采购人按签约物业公司所提供物业服务时间据实结算物业费用。

### 三、物业服务范围、服务内容与质量标准

**3.1工程管理服务**

3.1.1工程管理服务范围

指楼内所有设施设备的管理维护等工作。办公楼设施设备的运行、养护、维修和管理，采取有效措施降低综合楼能耗，保持办公楼（区）房屋正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维修管理工作。包括房屋日常养护维修、给排水设备运行维护、供电设备管理维护、暖通/制冷系统维护、锅炉系统维护等。

3.1.2工程管理服务内容与质量标准

3.1.2.1房屋日常养护维修

（1）服务内容

房屋养护的内容包括房屋的办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护和房屋的季节性预防养护两个方面。房屋的日常养护的来源有两个方面：一是临时发生报修的零星养护工程(包含大楼建筑物维护修补、顶棚维修、墙面抹灰、办公家具修补、瓷砖修补等，室外地面修补、清理露天平台和内管线沟杂物、疏通室外下水、定期清扫屋面、及时补漏等，包括对业主或使用人进行的房屋二次装修的管理)；二是物业公司通过平常掌握的检查资料从房屋管理角度提出来的养护计划。因此，房屋的日常养护包括房屋的零星养护和房屋的计划养护。房屋的季节性预防养护的来源，主要有防风防汛和防冻防寒。

大楼内市政公用设施及附属配套设施的维修、养护和管理。

（2）服务标准

①每年进行一次房屋安全普查，保证房屋完好率达到100%；

②及时完成各项维修任务，维修合格率达100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过24小时；

③对房屋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；

④每日巡查1次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时记录；

⑤负责监督监管办公楼内二次装修，未经批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动；

⑥恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。

⑦建立日常房屋维修报修、报检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。制定每日巡检工作计划，制定定期检查计划，向业主单位进行定期工作汇报（半年报、年报）。

3.1.2.2给排水设备运行维护

（1）服务内容

给排水设备运行维护是指为保证办公楼（区）给排水设备、设施的正常使用所进行的日常养护维修。负责大楼给水系统、污水系统、雨水系统、供暖系统的养护与维修。保证设备的正常运行使用所进行的日常养护维修，如水泵、水箱、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。室外污水井、雨水井、暖气沟检查巡视等。保证给排水系统正常运行使用。

（2）服务标准

①加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；

②建立正常供水、供暖管理制度，防止跑、冒、滴、漏；

③对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修；

④定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；

⑤保证公共部位排水系统通畅，消防给水保障率100%；

⑥设备出现故障，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后20分钟内到达现场，零维修合格率100%，故障排除不过夜；

⑦节约用水，符合市政府规定的节水要求；

⑧开水供应标准。热水器具保持洁净、光亮，无污迹；保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于95度；出现故障及时联系并督促厂家尽快完成维修，保证24小时内恢复正常使用；开水器定期更换滤芯；严格执行操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全责任事故；

⑨每月5日前向甲方提交上月用水使用情况统计、分析报告。①加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；

②建立正常供水、供暖管理制度，防止跑、冒、滴、漏；

③对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修；

④定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；

⑤保证公共部位排水系统通畅，消防给水保障率100%；

⑥设备出现故障，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后20分钟内到达现场，零维修合格率100%，故障排除不过夜；

⑦节约用水，符合市政府规定的节水要求；

⑧开水供应标准。热水器具保持洁净、光亮，无污迹；保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于95度；出现故障及时联系并督促厂家尽快完成维修，保证24小时内恢复正常使用；开水器定期更换滤芯；严格执行操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全责任事故；

⑨保证系统设备正常工作，日常给水排水顺畅，指示灯、表数等参数均在正常范围内；

⑩每年检验水质一次，保证用水清洁达标；

⑪保持水箱间清洁。

3.1.2.3供电设备管理维护

对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。对供电范围内的电气设备进行计划性维修保养，及时处理突发故障，定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电，管理和控制能源消耗，制定并落实节能计划。

1.强电系统

（1）服务内容

供电系统运行及设备维护是指为保证办公楼（区）供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明的设备进行日常的管理与维护。

（2）服务标准

①配电室设专职人员24小时值班；

②供电设备运转正常，系统随时保持有效的运行状态；

③设备管线按照技术要求定期保养，故障及时排除，保证不影响本院的正常用电；

④ 建立设备台帐，建立健全各项规章制度并得以贯彻；

2.照明系统

（1）服务内容

照明系统服务内容包括供电线路、设备的运行、维护、检修；更换灯具及光源；事故照明系统设备的运行、维护和检修等。

（2）服务标准

①保证零维修的及时性，在最短时间内更换失效的部件；

②保证应急照明处于有效状态；

③采用有效的节能措施，降低不必要的损耗；

3.1.2.4暖通/制冷系统**维护**

（1）服务内容

水冷机组、精密空调担负机房环境温度的保障，VRV空调承担着项目夏季供冷、冬季供热，冬季室内温度控制在在18-22℃度，夏季在22-26℃度，室内通排风、风机盘管、各种送排风机组、以及系统所属的所有设备及管路的运行管理。

（2）服务标准

①控制各表、阀指数在正常、合理的范围内，保障安全，保障供暖/制冷效果；

②协助维保厂家定期对系统各环节进行保养，出现故障及时修复；

③换热/制冷设备的维护维修及检测；

④在供冷期内设置专人实施24小时值班，运行、保养记录留档备查；

⑤供暖/制冷季前及停暖/冷后要对暖通/制冷系统各个控制泵、阀等设备认真检查，所有运行、保养、更换要记录存档，不得影响当季供暖/供暖；

⑥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正常使用；

⑦运行中无超标噪声和滴漏现象；

⑧每年5月20日前，完成对机组及相关设备的检查、维修和试运行，达到供冷标准；

⑨每年10月10日前，完成对机组及相关设备的检查、维修和试运行，达到供暖标准；

⑩定期检修养护空调设备，保证设备、设施处于良好工作状态；

⑪如出现运行故障，维修人员应及时到达维修现场，并做好记录，维修合格率100%；

⑫空调系统的运行和日常养护维修人员须经设备生产厂家培训，并取得相应从业资格。

3.1.2.5锅炉系统**维护**

（1）服务内容

锅炉系统所属的所有设备及管路的运行管理。

（2）服务标准

①控制各表、阀指数在正常、合理的范围内，保障安全，保障供暖效果；

②协助维保厂家定期对系统各环节进行保养，出现故障及时修复；

③换热设备的维护维修及检测；

④在供暖期内设置专人实施24小时值班，运行、保养记录留档备查；

⑤供暖季前及停暖要对暖通各个控制泵、阀等设备认真检查，所有运行、保养、更换要记录存档，不得影响当季供暖；

⑥协助维保厂家定期检测电梯系统、燃气设施等设备设施各回路及环节部件的可靠性，保证整个系统安全、可靠运行。

**3.2会议服务**

3.2.1会议服务范围

指在楼内召开的各类会议服务工作，7个会议室,平均每周举办15次会议。

3.2.2会议服务内容与质量标准

3.2.2.1**服务内容**

为办公楼（区）举办的各类会议、活动提供服务。会议室桌椅摆放、横幅会标人名签制作摆放、茶水供应、卫生清洁等服务。

（1）会场布置及会议的服务；

（2）提供各种公务接待服务；

（3）负责楼内各办公室椅套和会议、宴会台布的洗涤联系、送出、回收返装和入库工作；

（4）按规范的服务规程，根据会场的使用时间、人数和要求，布置会场、摆放用具和饮品饮料；

（5）依照安全规程对会议室、活动室、主席办公室进行防火、防盗安全检查；

（6）台布桌布的整理工作，保证正常使用；负责机关各部门的窗帘、椅套等的清洗返装工作；

（7）茶具破损率全年不得超过总量的千分之三；

（8）年底按甲方要求上报工作统计数据和代管的甲方物品对账；

（9）提供相关的管理制度和服务规程以及附件表格交甲方备案。

3.2.2.2服务标准

（1）保证各类会议场地使用，会议室调度得当、利用率高；

（2）会议服务人员须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，高中以上文化程度，接收过礼仪礼貌方面的专职培训。具有卫生防疫部门出具的健康证，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行；

（3）会场布置整洁、大方、条幅大小、颜色协调，绿植适度、桌花馨香、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍；地毯无卷边开裂，定期进行清洗；

（4）指定专人承担会议现场服务，定时（一般为15分钟）添加茶水；保持室内整洁、温度适宜、设备正常运行使用；

（5）设专职人员负责会议音响、投影等设备的管理和操作，确保正常使用；会议期间，服务人员自始至终监听音响效果，使其处于最佳状态，达到会议要求；

（6）所有会议召开前一天通过电话、短信、微信等方式与会议室预定人员进行联系，按预定人员要求进行会场布置，针对取消会议、会议提前、延后召开等情况合理安排会议室，提高会议室使用频率。小型会议召开前15分钟，重要会议召开前1小时完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求，节约使用各种会议物品；

（7）会议设备设施无损坏和丢失，室内装修无损坏；

（8）具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作。

3.2.2.3会议服务要求

（1）一般会议服务要求

①会前准备：会前30分钟，配合联通运维中心调试灯光音响及投影播放设备保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，启动空调设备。

②会中服务：每隔20分钟续水一次。

③会后工作：关闭空调、音响、灯光、投影等设备，清扫会场，关闭灯光。

（2）小型重要会议服务要求

①会前准备：会前1小时，配合联通运维中心调试灯光音响投影等设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候参会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前10分钟，摆放湿巾、润茶；会前5分钟，备好茶水。

②会中服务：每隔20分钟续水一次。涉密会议无会中服务，提前将热水准备好。

③会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关单位处理；按分工清理会议用品；打扫会场，关闭空调音响投影设备及灯具。

（3）大型会议服务要求

①会前准备：按照主办单位要求布置会场，提前2小时请主办单位检查会场；会前1小时，调试好灯光音响投影设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前10分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。

②会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔20分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务。

③会后工作：及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关单位处理；按分工清理会议用品；关闭空调音响投影设备，打扫会场，关闭照明灯具，恢复原会场形式。

**3.3保洁服务**

3.3.1保洁服务范围

办公楼公用部分、会议室、会客室、领导办公室及室外办公建筑的玻璃窗及办公楼阳光玻璃顶的保洁工作。

楼层：地上6层，地下3层

楼内保洁面积（会议室、领导办公室、公共区域）：12344.02平方米

楼内公共保洁区域中还包含卫生炉、开水炉一并计算在楼内保洁面积之中，11个卫生间及5个开水炉。

3.3.2保洁服务内容与质量标准

**3.3.2.1服务内容**

（1）公建部分：楼梯间、大厅、走廊的保洁，室内门窗玻璃、室外窗玻璃的清洁、天台、电梯设备间及轿箱、卫生间、开水炉、公共活动场所、各类阳光玻璃顶等所有公共部位；垃圾存储设施及门前三包等所有区域；

（2）领导办公室、会议室、会客室及各类活动室，其中领导办公室8间，面积173.3㎡会议室、会客室8间，面积588.5㎡。

楼内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、公共卫生间、屋顶绿地、楼宇玻璃幕墙、石材地面、墙面、地毯清洗等公共部位，道路、停车场等公共场地及“门前三包”区域的日常保洁、保养，垃圾等废弃物清理等环境卫生管理服务的消耗品，提供服务项目的保洁劳务，垃圾及废弃物外运；提供化粪池、泔水池及化油池清掏外运；定期进行防虫、灭鼠工作。

**3.3.2.2服务标准**

**（1）走廊保洁标准**

①地面：表面无尘土、污迹、纸屑、油迹及垃圾；

②墙壁：无尘土、洁净、无任何印迹；

③走廊玻璃窗明亮无尘、无污渍；

④走廊照明灯具：每月擦拭；

⑤走廊内房间门、通道门：无尘土、无污迹；

⑥走廊内无堆积物。

**（2）电梯保洁标准**

①电梯门：无尘土、光亮洁净；无印迹，按键面板：无尘土、无印迹；

②电梯轿厢每月养护地面确保光亮整洁；不锈钢面板：无污渍、印痕；镜面明亮无污痕；

③配合电梯维保人员保持电梯机房整齐洁净。

**（3）卫生间保洁标准**

①地面：无尘土、纸屑、杂物、积水、尿迹、污迹（凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上）；

②洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物；

③水龙头：无锈痕、污垢，光亮、洁净；

④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物；

⑤镜面：无水点、无水迹、无尘土、无污物；

⑥烘手器：无尘土、无污垢；

⑦小便器：无尿碱、无水锈印迹（黄迹）、无污垢、喷水嘴应保持清洁；

⑧马桶：内外洁净，无大便痕迹、无污垢黄迹；

⑨手纸架：无油污、手印、光亮、洁净；

⑩纸篓：污物量不超过桶高的2/3；

⑪墙壁：无尘土、无污迹；

⑫玻璃窗明亮无尘、无污渍；

⑬顶板：无尘土、无污迹；

⑭隔板：无尘土、无污渍、无手印；

⑮洗手液盒：无污渍，不滴漏；

⑯供应品：随时提供不间断。

**（4）楼梯间保洁标准**

①地面：无污渍及垃圾杂物；

②墙壁：无手印、无污渍、无尘土及塔灰蛛网；

③消防设备：内部无尘土、表面无污渍；

④扶手及支架无尘土、不锈钢部件光亮无污渍。

**（5）领导办公室保洁标准**

①桌面：无污渍手印，玻璃板明亮，物品摆放整齐；

②大理石地面：无污迹、无杂物、光亮整洁；

③木地板：干净光亮、无鞋印水印；

④浴室玻璃门及洁具：光亮清洁无水印；

⑤玻璃窗明亮无尘、无污渍；

⑥每日消毒清洗使用过的茶饮杯，清理垃圾桶、碎纸机；

⑦清除纱窗表面的尘埃，保持窗台洁净；

⑧照明灯具保持光洁、明亮；

⑨地毯沙发无污渍，无褶皱；

⑩更换寝室卧具；

⑪定期清洗浴室毛巾、浴巾；

⑫定期清洗窗纱、窗帘（50㎡）。

**（6）各类阳光玻璃顶的保洁标准**

①每季度冲洗擦拭办公楼阳光玻璃顶至明亮清洁状态；

②每季度冲洗擦拭办公楼雨搭至明亮清洁状态。

**（7）门前三包区域的保洁标准**

①地面无垃圾、杂物、烟头、痰迹和堆物堆料；

②区域内无小广告及张贴物。

**（8）门前保洁标准**

①地面、道路表面无杂物，院内无卫生死角、无堆积物，秋冬季随时清理落叶；

②大门保持清洁，无污渍及附着物，导轨内无杂物；

③门前安保设施保持清洁，无污渍及附着物；

④及时清除雨雪造成的积水和积雪，保证院内道路和门前三包区域正常通行。

**3.4安全秩序维护服务**

3.4.1安全秩序维护服务范围

安全秩序维护，负责楼内安全防止外来人员进入，包括一个大门岗，中控室值班，巡楼岗，消防、安防系统的管理维护。

3.4.2安全秩序维护服务内容与质量标准

3.4.2.1安全秩序维护

（1）服务内容

①来人来访通报、证件检验、登记、接待工作等；负责进行文件收发，包括报刊、邮件的收发；

②办公楼内的巡视检查；

③公共秩序维护、治安及其它突发事件处理；

（2）服务标准

①建立信件收发管理制度并认真落实，确保工作安全规范，收发及时准确。熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法。

②对可疑物品进行针对性探测，确定可疑物性质，暂停放行并及时上报领导，同时做好记录。

③热情礼貌接待来访者，对来访者应进行登记并核实证件。

④劝阻无关人员及未批准的推销人员进入，如有上访人员，语言要平和，不得有任何冲突，及时上报主管领导。

⑤大门岗24小时执勤，保持整洁美观和良好的卫生环境。

3.4.2.2消防、安防系统

（1）服务内容

①安防系统、监控系统、门禁系统设备的维护保养；

②设置专人实施24小时消防监控；

③负责设备小修，系统设备出现无法自行修复的故障时及时通知专业人员恢复正常；

④协助维保厂家定期检测消防系统各回路及环节部件的可靠性，保证整个系统的随时均处于有效状态；消防器材（灭火器）的更换；

⑤保证消防控制室及系统设备的清洁；

⑥定期举行消防演习，并作消防普查；

⑦事故报警的处理；

⑧保证楼内监控设备正常运转，定期检查监控系统摄象画面，确保大楼无死角；

⑨监控区域的校正以及收集信息的留存。

（2）服务标准

1）门禁、监控系统、红外报警系统、消防报警系统服务标准

①负责制定并执行门禁、监控、红外报警、消防报警管理制度和应急措施；

②确保消防监控室24小时有人值守，值班人员忠于职守，房间内干净整洁；

③监控人员必须经过专业培训，持证上岗，熟练操作、使用门禁、监控、红外报警、消防报警系统：

④门禁、监控、红外报警、消防报警系统运行正常，设备灵敏可靠；一般性故障立即排除；暂时不能处理的能采取应急措施，及时通知甲方，跟踪异常情况排除。

2）消防安全检查标准

①负责制定并执行消防安全检查管理制度，内容包括检查内容、检查频次、检查记录与异常处理等；

②检查服务区域内消防设备（包括各种灭火器具、消防水带等），应急疏散示意图是否完整、可行；

③负责统计、标示消防设施设备的数量和位置，协助甲方完成消防灭火器的年度检测与更换；

发现异常情况，立即采取妥善措施并及时向甲方通报。

**3.5节能管理方案**

节能管理指物业服务过程中能源费的各种可能的节约方案并实施。

**3.6员工培训**

员工培训指为保证物业服务提出的员工培训方案。

**3.7其它服务**

（1）由专门人员负责设备的管理、日常养护，能排除使用时的小故障；

（2）保持设备完好和场地清洁；

（3）如有临时的重大活动，应承担甲方布置的服务工作；

（4）制订突发事件的应对措施，完成甲方交办的临时性工作任务；

（5）停车场管理服务，地上停车位15个。

**3.8物业服务的量额标准**

（1）中控室值班人员持证上岗，须24小时值守；

（2）高压配电室实行24小时有人值守；

（3）接报修15分钟内到现场，零修、小修工程不超过24小时完成，中修一周内完成。

### 四、办公楼的管理目标及各项指标要求

**4.1管理目标**

办公楼的物业管理目标是：成为北京市执行物业管理法规和服务标准化的典范；为领导及工作人员创造高效、便捷、安全的办公环境，为外来人员创造文明、舒适、温馨的办事环境，为日益扩大的交往提供良好的服务。

**4.2管理服务应达到的各项指标(最低要求)**

（1）杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件

（2）环境卫生、清洁率达98％

（3）消防设备设施完好率100％

（4）房屋完好率98％

（5）设备完好率98％

（6）智能化系统运行正常率98％

（7）零修、报修及时率100％，返修率≤1％

（8）服务有效投诉≤1％，处理率100％

（9）内部职工物业满意率98％

**4.3甲方可以提供的服务人员食宿办公条件**

（1）办公室2间，宿舍3间，库房1间；

（2）提供办公桌、文件柜、电话线路，宿舍提供上下铺，每个房间提供空调、冬季集中供暖。

**4.4甲方家具物品管理**

代管甲方领导办公室、会议接待室、公共区域的家具及物品等。

**4.5档案和相关记录管理**

需建立物业服务档案和相关记录。

**4.6其他**

需协助甲方办理各种年检和合格证换证等相关工作，相关费用由甲方承担。

### 五、涉及到物业费用的相关问题

5.1相关费用承担规则

（1）物业管理用房由甲方提供。只提供部分服务人员住宿，餐饮费用由中标单位自行解决。

（2）房屋及设施设备的大中修费用、检测费用和工程维修费用、能源费用不计入物业管理成本。相关费用发生时，由中标单位逐月拟定计划、书面报告业主审批后，甲方直接支付。

（3）保洁服务所需工具、清洗药剂，擦手纸、卫生纸、洗手液、领导办公室面巾纸等易耗品包含在物业服务费中；所有会议服务物资物料由甲方提供；茶具破损率全年超过总量的千分之三，超出部分由乙方按照原价赔偿；其他物料消耗（或者维修维护）单次单件在300元以内（含300元）由物业公司承担。

（4）中标单位必须为本项目所有物业服务人员（41人）按照国家及北京市规定缴纳各类社会保险等。物业服务人员实发工资不得低于北京市最低工资标准；并按北京市规定足额列支各项税金、法定节假日工资、残疾人保障金以及工会经费等。

（5）人员劳保用品与防暑降温费含在总报价中，中标单位人员的日常办公费用、甲方提供给值班人员使用的对讲机的日常维保、常用工器具的购买等包含在总报价中。

5.2付款方式及条件

物业服务费按季度结算，每季度第一个月支付本季度物业服务费，每季度支付物业服务费总额的20%，剩余费用在合同终止时双方完成交接手续并确认无异议后支付；未达到物业服务质量和标准的，甲方有权终止协议，或缓付服务费，或进行酌情扣减。

### 六、需要增项服务的处理方式

需要另外增加的服务项目，另行协商。

### 七、其他需要特别说明的问题

1.本项目不允许中标单位将全部物业服务转包给第三方人员进行服务，涉及专业检测等服务内容，需由具有相关专业资质公司承担的内容除外。

2.大楼属于重点安全与防火单位，中标单位需制定切实可行的人防、技防、安防等安全措施。

3.管理体制问题

投标人与招标人签订管理服务合同，投标人的日常工作对招标人负责，投标人负责日常运行管理，并应设立专门的咨询、投诉处理电话。

4.在工作期间发生工伤事故全部费用由中标单位承担，中标单位用工签订正式劳动合同，并办理各种用工手续，如因用工不当，给甲方造成损失由中标单位全部承担。

5.中标单位人员在工作期间遵守安全及成品保护条款；从事专业维修及运行值班人员需经过专业培训并具备相应资格证书。

6.本次招标签署合同后，甲方对中标单位的工作每年度考核一次，每年度做一次物业满意度问卷调查，了解本单位员工满意程度，满意率应达到85%以上，本合同继续执行。如年度考核不合格，甲方有权终止合同，重新进行招标。

7.中标单位项目主要管理人员不得更换。如有特殊情况必须更换，需书面向甲方报告，经双方协商后再行更换。

8.中标单位提供正常服务时间以外的超时服务、加班服务，另行协商。

**八、办公楼的物业服务人员配备要求**

**\*本项目物业服务人员要求不低于41人。**

**办公楼的物业服务人员配备要求**

| **序号** | **部门** | **岗位** | **人数** | **相关要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 管理处 | 项目经理 | 1 | 具有大学本科以上学历，具备办公楼物业项目4年以上的工作经验。标人中标后该项目经理未经采购人同意不得更换。 |
|  | **小计** | | **1** |  |
| 2 | 工程管理部 | 工程主管 | 1 | 大专及以上学历,3年以上工作经验 。 |
| 电工 | 2 | 具有**电工证**,2年以上工作经验。 |
| 综合工 | 1 | 2年以上工作经验。 |
| 配电室值班 | 8 | 具有**高压电工证**，2年以上工作经验；  高压配电室工作人员需持有有效特种作业人员操作许可证。 |
| 暖通、制冷 | 2 | 持有**制冷、暖通专业的工程师证书**，2年以上工作经验。 |
|  | **小计** | | **14** | **含锅炉房值班人员** |
| 3 | 客户服务部 | 会议服务主管 | 1 | 2年以上工作经验，具有健康证。 |
| 会议服务员 | 3 | 2年以上工作经验，具有健康证。 |
| 保洁主管 | 1 | 2年以上工作经验。 |
| 保洁员 | 6 | 2年以上工作经验。 |
|  | **小计** | | **11** |  |
| 4 | 秩序维护部 | 队长 | 1 | 2年以上工作经验。 |
| 大门岗 | 6 | 2年以上工作经验。 |
| 中控制值班 | 8 | 2年以上工作经验，**持证上岗**。 |
|  | **小计** | | **15** |  |
|  | **总计** | | **41** |  |

### 九、设备清单

**设施设备清单**

| **序号** | **设备名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 树脂浇注干式电力变压器 | 2台 | 标准代号：GB6450—86IEC726，型号：508—800/10，额定容量：800/KVA AZ/AF，产品代号：3701058，额定频率：50HZ，3相，冷却方式：A·F，绝缘等级：F，温升限值：100K，使用条件：户内，总重量：2480KG，制造日期：97.10.15,中国海口金盘特种变压器厂 |
| 2 | 1号进线隔离及PT柜 | 2面 | 201-2进线高压中置式开关柜，型号KYZ48-12.034，额定电压12KV,额定断开电流,防护等级IP4X，标准号GB3906-91，制造日期2006.03,中国汕头市中兴电器开关厂 |
| 3 | 201、202进线柜 | 2面 | 型号：KYS48-12-008，额定电压12KV, 额定断开电流25KV，动稳定电流63KA,额定电流：200A，防护等级：IP4X，标准号：GB3906-91, 制造日期2006.03,中国汕头市中兴电器开关厂 |
| 4 | 44、55高压计量柜 | 2面 | 型号KY248-12-011，额定电压12KV, 额定电流：100A，防护等级：IP4X，标准号：GB3906-91, 制造日期2006.03,中国汕头市中兴电器厂，1号变压器出线柜：2面 |
| 5 | 211、221高压中置式开关柜 | 2面 | 型号：KYZ48-12-004, 额定电压12KV, 额定断开电流25KV，动稳定电流63KV, 额定电流：100A，标准号：GB3906-91 |
| 6 | 母线间隔柜：245、245-5柜 | 2面 | 高压中置式开关柜，型号KYZ48-12，额定电压12KV, 防护等级：IP4X,标准号：GB3906-91, 制造日期2006.03,中国汕头市中兴电器开关厂 |
| 7 | 401、402低压柜 | 2面 | 型号：BFC-20A-01，额定电压380V,电流1500A，出厂日期：98.5，汕头市南方开关厂 |
| 8 | A1、A2电容补偿柜 | 2面 | 型号：BFC-20A-42，额定电压380V, 电流400A，出厂日期：98.5，汕头市南方开关厂 |
| 9 | 馈出电柜 | 6面 | 型号：BFC-20A-11，额定电压380V, 电流500A，出厂日期：98.5，低压抽屉式开关柜，汕头市南方开关厂 |
| 10 | 低压联络柜 | 1面 | 型号：BFC-20A-04，额定电压380V, 电流1500A，出厂日期：98.5，汕头市南方开关厂 |
| 11 | 直流屏 | 1面 | 型号：GZS10P,重量：1200KG,输入电压：380V，额定电压：DC220V,输入容量：10KVA电池容量：65Ar1出厂编号：2006031，生产日期：2006.02，北京合欣机电有限责任公司 |
| 12 | 电池屏 | 1面 |  |
| 13 | 中央信号屏 | 1面 | HX-WBJ微机信号报警装置 |
| 14 | 电梯 | 1台 | 迅达，pms420-0512-3，曳引机：SSE4-3011163-ASC12B3，编号：SA7806022-36，产地：PRC ，生产时间：2006年，重量：440kg，曳引轮（直径）：410mm，绳直径：10mm，电动机编号：144678，绝缘：F ，额定电流：34A ，起动电流：66A |
| 15 | 电梯控制柜 | 1面 | 型号：MX-GC 控制柜，控制系统：MX-GCVF33BR 额定电压：400V 额定功率：22KVA，迅达电子（苏州）有限公司，中国苏州工业园区白榆路12号，编号：57911088 |
| 16 | 锅炉机组 | 2台 | Buderus ，D-35573 WetIlar，1200kw，Herstell-Nr/Jahr，05285195-01-539902，2000，Typ，G605-1200/18，Kesselwa-sser-1nh，1201ltr，120℃，06-226-454 |
| 17 | 锅炉补水泵 | 2台 | 管道离心泵 型号R40-160，流量：6.3 M3/h，功率：2.2KW，47KG，出厂日期：2003.02，上海天泉泵业，隔膜式气压水罐1台，产品标号：R2003S-503 设计压力：0.6Mpa 净重：381KG，耐压试验0.75Mpa 容器类别：I 介质：氮气水，设计温度：＜100℃，许可证编号：R22京N-14号，制造日期：2003.05，北京丰台万泉压力容器厂 |
| 18 | 锅炉循环泵 | 2台 | 型号：S0/100-125 扬程 20米，上海申宝泵业有限公司 |
| 19 | 电机 | 2台 | 型号：Y160M1-2，功率：11KW，电压：380V，三相异步电机, 电流：21.8A，转速2930，上海力博电机厂，PBG100-125，流量：100m3h,扬程：20m，功率：11KW,380V，2900r/min，29.3A，105kg，编号：030614，2003年06月 |
| 20 | 锅炉补水泵电机 | 2台 | 型号：Y90L-2 三相异步电机 功率：2.2KW 接法：Y 380V 4.7A 2840r/min,绝缘等级：B 上海天泉泵业制造有限公司专用电机 |
| 21 | 管道离心泵 | 2台 | 出厂编号：032286 型号：R40-160 流量 6.3M3/h 扬程32米 功率2.2KW 重量47KG 出厂日期：2003.02上海天泉泵业制造有限公司 |
| 22 | 板式换热器 | 1台 | 型号：BRS01 换热面积：3㎡ 设计温度150℃ 设计压力：1.6MPa，组装形式：1X1411X14，组装尺寸：120mm，极限尺寸：115mm，重量：232kg，出厂编号：03-222，出厂日期：2003年06月，生产厂家北京市京海换热设备制造有限公司 |
| 23 | 空调机组 | 2台 | 惠州大金三石空调有限公司，水冷式冷水机组：制造日期：2002.04 压缩机输出功率：3×75KW 制冷量：990KW 电流：386.9A 冷媒R22 3×58kg,出厂日期：2002年04月，产品重量6520KG 制造编号202030002 202030001，单螺杆冷水机组 |
| 24 | 板式换热器 | 2台 | 型号：BR02 换热面积30㎡设计温度：150℃ 设计压力：1.6Mpa，重量：G80kg,出厂编号：05194 05193，出厂日期：2005年10月，北京华艾鑫节能设备有限公司 |
| 25 | 冷却补水泵 | 2台 | 电机型号：Y11n-2 功率4KW 接法△ 380V 8.2A, 绝缘等级：B，2890r/min,产品编号：09908 09924，重量：45kg，出厂日期：2005年4月 |
| 26 | 空调补水泵 | 2台 | 型号：Y100L-2功率：3KW 接法：Y 380V，6.4A,2880r/min，绝缘等级：B，33kg，产品编号：08862 08860，出产日期：2005年4月，凯达电机有限公司 |
| 27 | 分水缸 | 2个 | 北面的长：3.3M 圆：2.3M 南面的长：3.45M，圆；2.3M |
| 28 | 除污器 | 1台 | 产品编号：R2003G-102 设计压力：1.0Mpa 设计压力：1Mpa，最高工作压力：0.9Mpa,耐压试验压力：1.25Mpa,容器重量：151kg，设计温度：95℃.出产日期：2003年5月，京丰台万泉压力容器厂 ，空调软水箱1个，4.5T, 购置日期：2008.4.11，电机：2台 三相异步电机，型号：YP0L-2 22KW 380V 接法Y 上海天泉泵业制造有限公司专用电机 |
| 29 | 空调循环泵（水泵） | 3台 | 型号：PWTL100-160 扬程 28米 100M3/h 品牌 Pentair 2900rpm，编号：56701221s 56701222s 56701223s 出产日期：2010年05月 |
| 30 | 空调循环泵电机 | 3台 | YZ160M2-2 出厂日期 2010.05 380V 15KW FRAME 160M HP20.4 R2900 AMP29 115kg |
| 31 | 冷却循环泵（电机） | 3台 | 型号Y200-4 接法△ 绝缘等级 B级 30KW 产品编号 20717 ，20716 380V 57A 1470r/min 270kg |
| 32 | 冷却循环泵 | 3台 | DFG150-32/4 扬程 32米 转速1450r/min出厂日期2002.04 编号：22G04165(北)22G04164（中）22G04166(南)，流量：200M3/h 配用功率30KW 上海东方泵业制造有限公司，冷却水塔配电柜1面 ，型号GHL-01G额定电压380V 控制电压 220V出厂日期95.07 北京华东开关厂 |
| 33 | 空调冷冻配电柜 | 3面 | 型号：GHL-38G 额定电压380V 额定电流60A 出厂日期95.07 ，控制电压：220V，京华东开关厂 |
| 34 | 浴室热水器 | 1台 | 产品型号：DRE-80-45，防水等级：IPX3，额定电压：380V，3~50Hz，工作条件：封闭式，内部接线方法：Y型，额定水压：0.8MPa，额定功率：45KW，重量：120kg，产品编码；DRE\_80\_45A9010，容量：300L，外形尺寸：641×1510×794，CCC工厂编号：A000840、制造编号：55460804070003艾欧史密斯（中国）热水器有限公司。 |
| 35 | 1#、2#消防泵 | 2台 | XBD8/30—D100，37KW 吸程:3.5m,1480r/min,995kg,编号：601X015 601X012，生产日期：2006年01月 |
| 36 | 消防电机 | 2台 | 型号：Y225S-4,37KW，380V，69.8A，绝缘等级:B ,1480r/min ,303kg,编号：2839 2615 △接法 |
| 37 | 1#、2#喷淋泵 | 2台 | XBD8/30—D100，流量：30L/S,吸程；3.5m,37KW ,995kg，编号：601X014 601X013生产日期：2006年01月 |
| 38 | 喷淋电机 | 2台 | 型号：Y225S-4,37KW，380V，69.8A，绝缘等级:B ,1480r/min ,303kg 电机编号：2620/2831，消防水箱面积：16m×9m×3m |
| 39 | 1#2#消防稳压泵 | 2台 | 型号：XBD8.4/0.56 G25 配用功率：2.2KW ,转速：2900r/min , 79kg 编号：0600128 0600129，电机型号：YZ—90L—2， 2.2KW 380V/接法Y 4.85A，2840r/min ,绝缘等级：F，25kg ,编号：513106 513109，生产日期：2005年12月 上海高利电机有限公司 |
| 40 | 自吸式涡流不堵塞排污泵 | 1台 | 型号：65ZW30-18，扬程：18m， 流量：30m3/小时，转速：1450r/min，4KW,编号：09577 09578，生产日期：2009年05月，上海申宝泵业有限公司 |
| 41 | 电机 | 1台 | 型号：Y112M-4, 4KW , 380V ,8.5A, 绝缘：B，△接法，1400r/min ,45kg,生产日期：2009年02月上海浙爆电机有限公司 |
| 42 | 小污水箱大抽水泵坏 | 1台 | 小污水箱面积1.9m×1.4m×0.8，小污泵潜1.1KW，380V，大污水箱面积：9m×4m×3m，大污抽水泵型号：Y112m-4,380V 4KW |
| 43 | 轻型立式多级离心泵 | 2台 | 型号：CDLF8-6PSWSC，Q:8m3/h H:54m P:2.2KW n:2900r/min，杭州南方特种泵业股份有限公司 |
| 44 | 三相异步电动机 | 1台 | 型号：Y2-90L-2， 220/380V, 8.31/4.85A, 2.2kw, F级 2845rpm △/Y 18kg，杭州南方特种泵业股份有限公司 |
| 45 | 配电箱 | 1台 | 型号：YZF-3/2，规格：3KW,电压：380V，电流：7A，防护等级：1P30，生产日期：2010年6月，北京市美丰奥华泵业有限公司 |
| 46 | 骏诺牌电脑开水器 | 1台 | DF-90型，不锈钢，380V3v 9025W 外型：520×318×866，南京骏诺电脑开水器制造有限公司 |

|  | 灭火器 | 消防带 | 水嘴 | 消防斧 | 消防桶 | 灭火毯 | 消防叉 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 东地下室 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 一层东楼梯口 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 一层大厅门口 | 6 |  |  |  |  |  |  |
| 一层消防通道 |  | 2 |  | 2 | 2 | 1 |  |
| 中控室 | 3 |  |  |  |  |  |  |
| 后小楼门口内 | 4 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 后小楼门口二层东侧 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 后小楼门口二层西侧 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 灭火器 | 消防带 | 水嘴 | 消防斧 | 消防桶 | 灭火毯 | 消防叉 |
| 后小楼门口食堂内南侧 | 3 | 1 | 2 |  |  | 2 |  |
| 一层大厅西南角 |  | 1 | 2 |  |  |  |  |
| 一层大厅东北角 | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 一层走道西头 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 一层楼梯西口 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 地下二层楼梯入口 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 地下一层大厅 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 地下一层大厅南墙 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 地下一层大厅南墙东 |  | 1 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 灭火器 | 消防带 | 水嘴 | 消防斧 | 消防桶 | 灭火毯 | 消防叉 |
| 地下一层空调房门口右面 | 3 |  |  |  |  |  |  |
| 地下一层空调房右面 |  | 1 | 2 |  |  |  |  |
| 地下一层配电室门外 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 地下二层北墙 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 地下三层 | 4 | 1 | 1 |  |  |  | 1（消防锨） |
| 四层西头楼梯 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 四层东头楼梯 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 三层东头楼梯口 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |

**电梯机房空调**

| **序号** | **设备名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 宁波空调奥克斯 |  | KFR-46LW/02-T5 KFR-46L/02-T5，制热额定：1.75KW， 功率：13.5KW |
| 2 | 锅炉房水箱 |  | 长：140 宽：130 高：130 |
| 3 | 白铁水箱 |  | 高：150 长：150 宽；100 冬夏都用=2. 25m3 |
| 4 | 绿铁水箱 |  | 宽：90 高：112 长：90 夏天用功0. 91m3 |
| 5 | 大铁水箱 |  | 宽：320 高：210 长：400 不用 |
| 6 | 空调机房软化水箱子 |  | 高：150cm 寛：150cm 长：200cm=4. 5m3 |
| 7 | 台联楼顶冷却塔 |  | 中度高：110 上方高度：210 全高：420 下方高：100 |
| 8 | 风盘管 | 9台 | 风机：111：2台，116：1台，女卫生间：1台，119：3台，122：2台 |
| 9 | 盘管一层 | 14台 | 128：1台，129：2台，116：1台，女宿舍：1台，113：1台，126：1台，114：2台，124：2台，117：2台 |
| 10 | 空调器301房间 |  | 型号：BFP—1.5D、额定风量：1500m3/h、电源：三相380V、风机型号：2.5SA—6，换热器盘管：6盘，转速：900r/min,全压：235Pa,功率：0.37KW，机组重量：150kg,外型尺寸：1040X700X610，出厂编号：NO100407，出厂日期：2010年4月。 |
| 11 | 风机数三层 | 13台 | 02—1 9台，03—4台，常州爱斯特空调设备有限公司 |
| 12 | 风机盘管三层 | 25台 | 307：2台，301：无，302：1台，303：无，306：锁，330: 1台，309：无 ，329: 1台，311：1台，328: 1台，227: 1台，312： 1台，313：1 台，326: 1台，325: 1台，314: 2台，316: 1台，317：3台，318: 1台，319-03：1台，319-02: 1台，321-03: 1台，322-03: 2台，322-02： 1台 |
| 13 | 空调器410房间 |  | 型号：BFP-20，额定风量：2000m3/h, 电源三相：380，风机型号：2.5MA-6，换热器排数：6盘，全压：229Pa,转速：900r/min,机组重量：180kg, 功率：0.37kw, 外形尺寸：1040X100X60，出厂日期：2010年4月，出厂编号：00408，常州爱斯特空调设备有限公司 |
| 14 | 风机盘管四层 | 34台 | 407： 2台，430：1台，429：1台，411：1台，428：1台，427：1台，413：1台，426：1台，414：1台，425：1台，424：1台，416：锁，417：无，418: 1台，419: 1台420: 1台，421：1台，422：无，408: 1台，406：锁，401、402：无，各房间风机盘管四层02盘管16台，03盘管1台。 |
| 15 | 摄像头 | 15个 | 位置：东墙外 INFRAREDCAMERA ，位置：大门东西两侧，共计：3个 位置：二层顶西侧，名称：海康威视 DS-2CE56829-IT3，杭州市海康威视数字技术有限公司，DAY/NIGHT，PIH-7122（2），楼层走道摄像头共计12个。 |