

政府采购合同参考范本 (服务类)

第一部分 合同书

项目名称：阜阳师范大学2024年体育中心物业服务托管项目

项目编号：2024AFZFZ00101

甲方（采购人）：阜阳师范大学

乙方（中标人）：龙城城市运营服务集团有限公司

签订地：安徽省阜阳市

签订日期：2024年3月21日

阜阳师范大学（以下简称：甲方）通过安徽中技工程咨询有限公司组织的公开招标方式采购活动，经评标委员会评定，龙城城市运营服务集团有限公司（以下简称：乙方）为本项目中标人，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：阜阳师范大学2024年体育中心物业服务托管项目；

1.2.2 服务内容：物业服务，含保安、保洁、绿化养护、消杀、垃圾清运、设施设备维护、会议服务、重大赛事、演出等各种重要大型活动的保障服务等（详见附件）；

1.2.3 服务质量：按安徽省《办公楼物业管理服务规范》（一级）执行。

1.3 价款

本合同总价为：¥1600000.00（大写：人民币壹佰陆拾万元整）。

分项价格：

序号	服务内容	项	单价	小计金额(元)
1	人员工资	1	76670.00	920040.00
2	社会保险	1	39502.84	474034.13
3	工会教育经费	1	2683.45	32201.40
4	其他费用	1	19224.09	65040.00
5	管理费	1	683.57	3600.00
6	利润	1	683.57	4334.84
7	税金	1	9279.00	100749.63
合计金额(元)				1600000.00

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1付款方式: 每半年付款一次,每年度服务满六个月经中标人申请,采购人审核后,第七个月的15日前付半年物业服务费(年平均物业管理服务费合同价的50%,若有扣罚则为扣罚后的余额);

1.4.2发票开具方式: 开具同等金额的增值税发票。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1服务期限: 本次采购服务期限为合同签订后一年,服务期满后,中标人履约完好,在年度预算能保障的前提下,经校方组织师生进行满意度测评后,满意度达到85%(含85%)以上,经双方同意,可续签下一年合同,合同一年一签,最多续签2次,合同金额不变。服务期间中标人若不能严格执行合同且通过采购人考核,采购人有权终止合同并取消其服务资格,由此产生的一切后果由中标人负责;

1.5.2服务地点: 阜阳师范大学体育中心;

1.5.3服务方式: 现场服务。

1.6 违约责任

1.6.1除不可抗力外,如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行,那么甲方可要求乙方支付违约金,违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.5%计算,最高限额为本合同总价的5%;迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,甲方有权在要求乙方支付违约金的同时,书面通知乙方解除本合同;

1.6.2 除不可抗力外,如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款,那么乙方可要求甲方支付违约金,违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.5%计算,最高限额为本合同总价的5%;迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,乙方有权在要求甲方支付违约金的同时,书面通知甲方解除本合同;

1.6.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.5 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人都有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.6.7 因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失,乙方可向甲方申请赔偿,赔偿金额由双方协商一致;针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时,造成乙方合法利益受损的情形,可以给予乙方合理补偿,补偿金额不得超过乙方的直接损失。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以选择下列第2种方式解决:

1.7.1 将争议提交 / 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.7.2 向 合同签订地 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲 方: (单位盖章)

法定代表人

或授权代表(签字):

时间: 2024 年 3 月 2 日



乙 方: (单位盖章)

法定代表人

或授权代表(签字):

时间: 2024 年 3 月 2 日

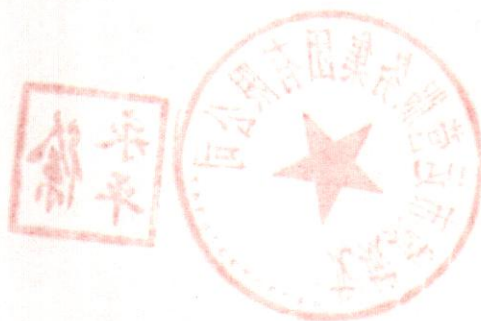


乙方账户信息

户名：龙城城市运营服务集团有限公司

账号：812482623510001

开户银行：招商银行股份有限公司深圳景田支行



第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守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)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求,并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中,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提供服务的理由、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,可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致,可以签订书面补充合同的形式变更合同,但不得违背采购文件确定的事项;

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、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，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果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；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

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终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

乙方按照合同专用条款的约定,定期提交服务报告,甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收;

2.15.1 合同期满或者履行完毕后,甲方有权组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约的验收,即:按照合同约定的标准,组织对乙方履约情况的验收,并出具验收书;向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;

2.15.2 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释;

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的,乙方应按合同专用条款约定的方式,以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式,提交不超过合同价10%的履约保证金;

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效,前述约定期间届满之日起 30个工作日内,甲方应将履约保证金退还乙方;

2.17.3 如果乙方不履行合同,履约保证金不予退还;如果乙方未能按合同约定全面履行义务,那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿,同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定,每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
2.5	每半年付款一次，每年度服务满六个月内中标人申请，采购人审核后，第七个月的15日前付半年物业服务费（年平均物业管理服务费合同价的50%，若有扣罚则为扣罚后的余额）。
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在十五个工作日内以书面形式变更合同。
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在七个工作日内以书面形式通知对方当事人，并在三十天内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15	乙方按照《附件一》和《附件二》要求每月提供一份自查报告，甲方将按照《附件一》和《附件二》进行抽查并邀请服务对象进行测评。
2.15.2	达到安徽省《办公楼物业管理服务规范》（一级）标准
2.17.1	履约保证金为合同价的2.5%，签订合同前转入采购人指定账户。
2.17.2	履约保证金在服务期内不予退还，服务期满后无质量问题30个工作日内无息退还。
2.18	本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份。

附件一：

服务范围与要求

服务期限内的阜阳师范大学体育中心场馆物业管理服务，包括但不限于以下内容：1) 物业管理区域内的出入管理、安全及公共秩序防护、环境卫生的保洁及维护、绿化工程养护；2) 物业管理区域的场馆建筑物及构筑物的维护及管理，设备设施的例行维护保养，体育设施、健身器材、市民广场等附属配套设施的维护及管理；3) 会议、赛事、演出等各种重要大型活动的保障服务；4) 日常物业管理服务所需的消耗品供货及更换费等。

一、物业服务标准及内容：

包括但不限于与物业相关的一切服务内容。具体包括如下内容：

(一) 物业服务标准：按照安徽省《办公楼物业管理服务规范》（一级）执行。

(二) 物业服务内容

- 1、物业管理区域内的安全及公共秩序。
- 2、物业管理区域内环境卫生的维护。
- 3、物业管理区域内的绿化养护。
- 4、负责设备设施的例行维护保养，包括配电系统、消防系统、防雷等系统的维保和检测，空调水处理系统、消防设施、发电机维保及油耗等的维保及养护，日常照明和比赛照明系统、弱电系统、给排水、智能网络等日常维护。
- 5、场馆建筑主体及附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。包括道路、广场、化粪池、沟渠、地下储水池等。
- 6、体育设施、健身器材、市民广场等附属配套设施的维修、养护管理。包括体育雕塑、宣传栏、管理用房、灯光、标识牌、广告牌等。
- 7、会议服务及场馆开放保障。
- 8、大型体育比赛、演出等各种重要大型活动的保障服务。
- 9、法律政策和物业服务合同中规定的其他事项等。

二、物业管理区域内的安全及公共秩序。

1、门卫

(a) 实行专人值守制度，每处开放式出入口（南、北大门，综合馆运营后南北出入口的大厅）每班应配置一至两人，实行24小时不间断值守。

(b) 对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，拒绝爆炸、剧毒、放射性等危险物品进入。

2、巡查

(a) 明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，制定相对固定的巡查路线。对管理区域、重点部位、重点设备机房至少每4小时巡查一次并记录。

(b) 巡查应使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录。

(c) 收到中央监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场，并采取相应措施。

(d) 巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

3、监控

(a) 综合馆、田径场监控室实行专人值守制度，每班应配置一至两人，实行24小时不间断值守，保持完整的监控记录，保证对整个中心各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

(b) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理。

(c) 监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(d) 保障安保工作电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

4、停车管理

(a) 安保人员应对进出区域内的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。

(b) 停车位车辆停放有序，定时巡查。车位地面无废弃物、无明显污渍、油渍，无渗漏、无积水，通风良好；无杂物、易燃易爆物等物品存放；

(c) 非机动车应定点有序停放。

5、突发公共事件处置

(a) 依照《安徽省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂。在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练；

(b) 当发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理。在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

6、工作中的防范措施

(a) 严守岗位，严禁看书、看报和做与本职工作无关的事，保持高度警惕；

(b) 比赛期间的场馆安全管理，加强施工现场管理，防止无证、手续不齐全的施工队及无关人员进入场馆。

(c) 熟练掌握消防设备的使用方法 & 消防设备分布情况, 对中心消防设备设施行监督检查, 确保消防设备设施处于良好备用状态。

(d) 比赛等大型活动时, 按业主及活动比赛要求做好严密详细的安全保障策划、安排和落实工作, 确保活动安全圆满地举行。

7、寻衅滋事、扰乱公共秩序处置程序

(a) 应尽可能地进行解释、劝解, 让其等待或离开。在劝说过程中应注意方式方法;

(b) 在遭到粗暴对待时, 应保持克制, 示意工作人员报警, 同时注意自身安全防护;

(c) 及时向主管领导和保卫部门报告。

三、物业管理区域内环境卫生的维护。

1、环境卫生保洁包括但不限于以下服务内容。

(1) 日常对所有场馆、办公区域、功能用房、设施设备、体育器材等按既定的保洁时间、保洁程序、保洁要求实施保洁工作, 并对以上区域通过巡检的保洁方式使环境卫生达到既定要求。

(2) 广场、田径场、体育公园、路面保洁, 包括空地、石凳、果皮箱、护栏、门前日常清扫及保洁, 并保证墙壁无张贴、无污渍。

(3) 及时清除区内主要道路积水, 保持栏杆、园林径路、桌椅、井盖、牌饰、雕塑小品、垃圾桶、标识等干净整洁。

(4) 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

(5) 开展比赛等大型活动时, 按业主及活动要求做好严密详细的清洁保洁策划、安排和落实工作, 确保活动场馆环境卫生整洁干净, 各方满意无投诉。

(6) 污水排放通畅, 定期清理化粪池、垃圾箱等。

(7) 确保每年对综合馆外墙清洗一次。

(8) 其他与环境清洁有关的事项。

2、环境卫生保洁服务要求

(1) 建立环境卫生保洁管理制度和保洁服务方案, 对保洁服务工作做好记录。

(2) 配置专职保洁服务人员, 明确环境卫生保洁责任范围, 环境卫生保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合, 保持物业服务区域卫生、整洁、干净。

(3) 垃圾应专人负责, 按要求及时清运; 建筑垃圾应有专人负责清理。

(4) 消毒灭害工作应在尽量不影响各体育场馆正常运营的前提下进行，如开馆前、闭馆后；使用的药品是防疫部门发放的，或者使用符合国家、行业标准的低毒高效药剂。消毒灭害工作过程中注意做好个人防护，不得出现人员伤害现象。消毒灭害或日常保洁工作进行后，应采取通风或必要的异味处理方案，确保正常上班时无异味。

(5) 灭鼠、灭蟑的毒饵、药剂应妥善保管，施放、回收应有记录。

(6) 出现自来水爆管、化粪池外溢、公共性疫情等情况，应立即启动相应应急预案，全力配合有关部门，保障办公及来访人员人身安全，减少财产损失。

3、材质清洁要求

根据办公楼建筑物装饰装修及其不同材质情况，给出了主要材质不同材质的清要求（见表1）。

表1 主要材质清洁质量要求

大类	材质	质量要求
硬地面	大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。
	木制地板	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。
	PVC板	光亮、无污迹。
	瓷砖	光洁、明亮、无污渍、无水迹。
软地面	地毯	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向。
软地面	塑胶地垫	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结
金属材质	亚光丝纹不锈钢	表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
	抛光镜面不锈钢	明亮、无擦痕、无印迹。
	亚光轧花不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
	铝合金	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹。
其他材质	玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。
	墙纸	无斑点、无污渍。
	高密度板(复合板)	色泽均一、无擦痕、无积灰、无污渍。
	涂料	无灰尘、无污渍
	金箔面	光亮、无灰尘、无污渍。

4、各区域环境卫生保洁要求（见表2）

表2 环境卫生保洁服务要求

项目	服务要求
走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手干净、无痕迹、定时消毒。
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
消防栓、消防箱、公共设施	保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。
天花板、风口、公共灯具内或外	目视无灰尘、无死蚊虫遮贴、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
平台、屋顶	无垃圾堆积。
服务功能性用房 (如会议室、接待室、茶水间、运动员休息室、裁判室等)	会议室窗台上无灰尘；玻璃明净；门板无灰尘、泥渍；桌椅干净、摆放整齐；四壁干净，无蜘蛛网。 保持干净、整洁、无垃圾。热水炉外壳应无污迹、水渍。 不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液。
公共卫生间	坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。外露

	水管连接处无碱性污垢,管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。及时补充洗手液、擦手纸、卫生纸等。
垃圾收集	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。
电梯轿厢	轿厢壁无浮灰;不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁 明亮,操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕,保持空气清新、无异味。 自动 扶梯踏步、阶梯干净、无灰尘、无污迹橡胶扶手保持色泽均一,无灰尘、无污渍、定时消毒,玻璃、不锈钢外壳按表3相关条款的规定。
设备机房、管道	无卫生死角、无垃圾堆积,无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。
室内外墙	目视洁净、光亮、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净,无污迹、无灰尘、无划痕。
垃圾箱房	箱房封闭式专人管理,箱房循环保洁;整洁、干净、无异味,灭害措施 完善。废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集,不满溢。
烟灰缸、垃圾桶	桶无满溢、无异味、无污迹。
消杀灭害	对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水,安排灭蟑螂、老鼠。
电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

四、物业管理区域内的绿化养护

1、绿化管理

- (1) 专业人员实施绿化养护管理。
- (2) 草坪生长良好,及时修剪,无杂草、杂物。
- (3) 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况,及时修剪整形,保持观赏效果。
- (4) 定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。
- (5) 定期喷洒药物,预防病虫害。
- (6) 及时清除残花黄叶、断枝、盆内杂物,并调整好花盆角度。

(7) 及时清除高出时花的竹签、杂草等。

2、园林树木

(1) 树冠完整美观，枝叶茂盛，生长健壮，季相分明，分支点合适，枝条匀称，无枯枝死杈。

(2) 乔、灌木修剪每年二遍以上，无枯枝、萌蘖枝，无二级分枝；

(3) 花灌木及时开花结果，株形丰满，花后修剪及时合理；

(4) 篱、球、造型植物按生长情况，造型要求及时修剪，做到枝叶茂密，圆整、无脱节、无缺枝、空档，整型树木须按观赏要求养护成一定形态，造型雅观。

(5) 行道树无缺株，绿地内无死树；

(6) 注意扶正加固，树木基本无倾斜；

3、落叶树

(1) 新梢生长健壮，叶片大小、颜色正常。

(2) 在一般条件下，无黄叶、焦叶、卷叶，正常季节叶片保存率在95%以上。

4、花坛、花带

(1) 保持有效供水，无积水；

(2) 无缺枝倒伏现象；

(3) 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；

(4) 每年施基肥一次，盛花基追肥适量；

(5) 适时做好病虫害防治，确保花坛花带轮廓清晰，整齐美观，色彩艳丽，无残缺，无残花败叶。

5、草坪及地被

(1) 植物整齐，覆盖率99%以上；

(2) 地被植物无人践踏、空秃、无黄土裸露；

(3) 修剪到位，常年保持平整，边缘清晰；

(4) 及时清除杂草，做到基本无杂草；

(5) 灌、排水及时，常年保持有效供水，草地充分生长，覆沙调整，地形平整，流畅。

6、病虫害防治

病虫害防治坚持预防为主，综合治理，生态治理，严格控制病虫，各类病虫害发生低于5%；控制及时，园林树木无蛀干害虫的活卵、活虫；无病害

7、绿地

(1) 整洁、无杂物，无白色污染（树挂物品）；

(2) 对绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）重点地区随产随清，其它地区日产日清，并进行巡视保洁，做到无白色垃圾等；

(3) 绿地完整，无堆物、堆料、搭棚，树干上无钉刻画等现象。行道树下距树干2M范围内无堆物、堆料、圈栏或搭棚设摊等影响树木生长和养护管理的现象。

8、运动场草坪

(1) 根据运动场草坪的生长特点、立地环境、景观要求，按照操作规范适时进行整形修剪作业，保证植被内无杂草，草坪切边，绿地干净整齐。

(2) 根据运动场草坪的生长特点及植物对肥料的需要，适时适量进行施追肥，以保持植物的生长旺盛，保持良好的景观效果。

五、电器、智能化等设备设施

负责设备设施的例行维护保养，包括配电系统、消防系统和防雷等系统的维保和检测，空调水处理系统、消防设施、发电机维保及油耗等的维保及养护，日常照明和比赛照明系统、弱电系统、给排水、智能网络等设施设备的日常维护。

1、配套设备管理制度

(1) 建立健全配套设备管理岗位制度，各层级人员需具有相应的专业技术知识和合法有效的上岗操作证书，定期开展职业素养和专业技术技能培训，考试合格方能上岗操作。

(2) 建立健全配套设备接管验收制度、计划性维修保养制度、运行管理制度、值班制度、交接班制度、报告记录制度、设备基础资料存档制度等。

(3) 验收制度包括新建房屋附属配套设备的验收，也包括维修后设备的验收，以及新添置设备和更新设备的验收。验收后的设备基础资料应存档保管。

(4) 计划性维修保养制度主要包括设备维修保养计划，确定设备维修保养的类别、等级、周期和内容，并进行监督检查。

(5) 设备运行管理制度包括抄表制度、安全运行制度、文明运行制度等，特殊设备应制定特定的制度，以保证设备安全有效运行。

(6) 值班制度内容包括在岗值守安全操作规定、按时巡查内容、发现异常或故障隐患等的处理程序和时限要求，以便安排人员抢修和维修。

(7) 交接班制度应对交接班程序、内容作出详细的规定和要求，保证设备持续运行正常。

(8) 报告记录制度应对各个设备部门及时将设备运行和维修保养情况向工程部和项目经理作出报告作出规定，以便经理人员和设备主管及时了解设备运行情况，及时发现设备管理中存在的问题，并加以解决。

(9) 设备基础资料存档制度应对设备技术基础资料、维修保养记录、日常巡查记录等资料的保存、使用和管理作出规定。

2、供电系统

(1) 变配电设备

(a) 高（低）压变（配）电房张贴有高（低）压变（配）电工作制度，配备相应的操作工具和安全操作保护设施，安排人员24小时值守。

(b) 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存高压电气测试合格的报告；

(c) 按照规定的周期对供电和变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录。

设备巡查频次和内容

设备巡查内容	设备运行状态标准	设备巡查频次
机房卫生、通风、温度、湿度	干净，温度不超过45℃，湿度正常，通风良好。	3次/班
机房应急照明、消防设施	应急照明使用正常，消防设施完好并定期检查合格。	
运行电流、电压	运行电流、电压满足市电供电要求。	
运行功率因素	满足市电供电要求。	
变压器负荷率、温度	负荷率不低于50%，温度不超过85℃。	
断路器、空气开关；	完好，使用正常。	
各种仪表、指示显示正常，标示清晰	完好，使用正常。	
设备运行总状况	良好。	
机房漏水、积水	无漏水、积水。	

(d) 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。

(e) 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。

(f) 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

(g) 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常。

(h) 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。

(r) 变（配）电系统联络自切正常。

(j) 高（低）压变（配）电自身温度应处在合理范围内，一般应 $\leq 25^{\circ}\text{C}$ 。

(k) 制定临时用电管理措施。

(l) 限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求提前发布公告。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

(m) 公共区域的供电设备管井、箱柜门须处于锁闭状态，并配有设备标识、警示标识。临时开启使用时，应挂出防护警示提醒标识。

(n) 供电、变配电维修保养要求

维修保养内容	合格标准	维修保养频次
机房卫生清洁，无灰尘、积水、防鼠防鸟网牢固完整，无漏洞。	干净	1次/周
配电箱（柜）整洁，门锁正常，开关灵活	正常	2次/年
接触器触点良好，无烧蚀，声音正常	正常	2次/年
继电器延时准确，接线触点完好	正常	2次/年
明亮		
熔断器底座牢固，接触良好	完好	2次/年
电容器无膨胀或高温渗油现象	完好	2次/年
互感器接线柱牢靠，无发热	正常	2次/年
电度表、仪表，指示、计量精确，接线完好	完好	1次/周
开关接触良好，开断正常，无发热	完好	1次/周
清洁电柜内灰尘	干净	1次/季

(2) 应急供电系统

(a) 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好。

设备巡查内容	设备运行状态标准	巡查频次
机房卫生、通风、温度、湿度	干净，温度不超过45℃，湿度正常，通风良好。	2次/周
机房应急照明、消防设施	应急照明使用正常，消防设施完好并定期检查合格。	
蓄电池液位、电流、电压	电池液位合适无溢出，电流、电压满足产品要求（24V），每季度对电池手动放（充）电。	
水箱水位，有无泄漏	水位合适，无溢出无泄漏。	
机油油位，油色，有无泄漏	机油保持在合适位置，油色清澈无漏油。	
柴油油位，有无泄漏	柴油油位保持在3/4位置，密封良好，无明显挥发无泄漏。	
螺栓、皮带、线头松紧及各路管线、开关、指示灯、仪表正常	紧固无松动，开关、指示灯、仪表显示正常。	
系统处于自动启动状态（具有自动启动功能）。	停市电时能自动启动发电机快速供电。	

(b) 定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态，确保随时应急启用。

维修保养内容和标准

维修保养内容	合格标准
机房卫生清洁	干净
发电机组试运行	正常
蓄电池手动放、充电	正常
检查蓄电池液位，电解液应高出极板10-15毫米，不足加蒸馏水补齐	合适
检查机油油位接近油尺（HI），不够加补。检查冷却水箱中的水位，水箱水应在水盖下50毫米，不够加补	合适
检查发电机组有无漏油、漏水现象	正常
检查机油的油质，如浑浊有变质应进行更换	清澈
检查螺栓、皮带、线头松紧及各路管线、开关、指示灯、仪表，确保其正常	完好

运行250小时或按实际需要更换机油滤清器	更换
运行250小时或按实际需要更换燃油滤清器	更换
运行250小时或按实际需要更换水滤清器	更换
运行250小时或按实际需要更换本机专用机油	更换
清洁控制柜内灰尘	干净

(c) 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常。

(d) 自动转换开关状态显示完好，动作正常。

(e) 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。

3、给排水系统

(1) 给排水系统应定期对给排水系统进行维护、润滑。

(2) 每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏。

(3) 定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到《污水综合排放标准》的要求；

(4) 用户末端的水压及流量满足使用要求；

(5) 每季对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆；

(6) 确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求，涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照《阜阳市公共场所、生活饮用水卫生监督工作方案》执行；

(7) 定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；

(8) 如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公楼内各用户。

4、消防设施

(1) 应对各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常。

(2) 消防灭火设施应处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置应每年检测一次；

(3) 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；

(4) 消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；

(5) 消防水带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

5、高空作业设备

- (a) 设备需经有资质的检测机构检验合格，保持安全装置完好并在有效期内安全运行；
- (b) 设备操作人员应严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程，严禁超载；
- (c) 设备应严格执行作业前的机电系统安全检查与运行状态的确认；
- (d) 吊篮运行平稳，无倾斜；
- (e) 设备各仪表指示准确，各类开关动作灵活；通讯设备正常；
- (f) 在运行中，不得随意卸开装置的护罩、封门及其他任何装置；
- (g) 设备使用完毕后，需切断电源，锁好操纵装置，并将悬挂装置按规定方法予以锁定。应有专业人员对设备运行进行管理、记录；
- (h) 应定期对设备系统进行检查及保养，对提升系统进行全面测试。清除灰尘、滴漏的液体以及可能打滑的其他物质因素。

6、液压升降设备

- (a) 升降平台应运行平稳，安全装置完好；
- (b) 升降设备本体运行平稳，各类仪表指示准确，安全装置完好。

7、中央空调系统和供暖系统

中央空调系统

- (1) 对中央空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行。

设备巡查内容	设备运行状态标准	频次
机房卫生、通风、温度	干净，温度不超过45℃，通风良好。	4次/班
机房应急照明、消防设施	应急照明使用正常，消防设施完好并定期检查合格。	
水泵、阀门漏水及阀门开闭	无明显漏水，阀门开闭正确。	
设备运行电流、电压	符合设计电流、电压。	
冷冻水进出水温度及冷却水进出水温度	符合设计要求。	
冷冻水及冷却水出水压力	符合设计要求。	

高压、低压及油压回路	油路畅通无漏油，压力符合产品设计要求。	
各种仪表、指示显示正常，标示清晰	完好，使用正常。	
主机及各种水泵运行情况	运行正常。	
冷却塔运行情况	运行正常。	
设备房漏水、积水	无漏水、积水。	

(2) 定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；

(3) 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；

(4) 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；

(5) 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；

(6) 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；

(7) 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；

(8) 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；

(9) 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；

(10) 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；

(11) 能量计费系统处于完好状态；

(12) 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数；

(13) 定期安排对新风量、排风量的测定；

(14) 应考虑定期安排对空气品质的测定；

(15) 定期安排对风管系统的清洗。

8、地源热泵系统

(1) 使用前完成供暖系统管道、阀门、换热器散热片等全部部件的检查修理和维护，保证功能正常。

(2) 各种证书齐备，操作人员持证上岗；

(3) 在额定的流量范围内，输出蒸汽压力在允许范围之内；

(4) 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象；

9、公共照明系统

(1) 公共照明系统应定期巡检，路灯、公用会议室、门厅、电梯间、楼梯间、休息室、楼道等公共部位应保持99%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换；

(2) 每月一次对泛光照明灯具、霓虹灯、门厅吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持99%以上的亮灯率；

(3) 制定方案，定期巡检公共照明电气柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。

10、信息设备系统（智能化系统）

(1) 负责智能化系统正常运行和维护保养，确保整个智能化系统的日常正常运行，及时受理故障报修，保证各个机构办公、运营的正常状态。

(2) 综合布线系统

(a) 综合布线系统的日常维护管理是一项经常性的细致工作，必须教育和督促维修人员认真负责、切实采取措施，力求做好。主要内容是杆路设施、通讯管道、电缆光缆设施及其配线接续设施等。

(b) 对集中监测和日常巡查中发现的较大隐患和问题，应制定计划维修方案和实施计划。

(c) 线路维护和检测内容及其周期

设备	维护和检测项目及内容	周期	说明
屋内 线路 设施	电缆的检测和维护	2次/年	如有工程或装、拆、移、换缆线时，应
	配线接续设备的维护和检测(包括清洁保养)、电信(交接)间和一般配线设备(包括过路箱、通信引出端)的维护		

	配线接续设备的专用房间的清洁养、维护管理(如进线间、电缆竖井、设备间、干线接线间、卫星接线间(即次接线间)、电信(交接)个和入口设施的专用空间等)		适当增加维护检查次数。
	配线接续设备内跳线、细线和接插件等整理、清洁、线序标志核对管理等	1次/季	
	对电缆竖井中管路和槽道等的加固和维护管理	1次/年	
屋外线路设施	地下通信(信息)管道(包括渠道、通道等)的巡查	1次/月	
	人孔、手孔的检修维护		
	架空电杆路的巡查	1次/月	
	人孔、手孔中积水排污等的清洁维护(雨季后、入冬前必须进行1次)	1次/季	
	交接箱的的加固、清洁、补漆、保养和其它维护	1次/年	
	交接箱接地电阻测试	1次/年	
	主平电缆线对的绝缘电阻测试	1次/年	以每条土下电线的空闲线对测试
	交接箱内部跳线整理、线序核对	1次/季	
	分线设备检修(包括清洁整理用户线等)	1次/年	
	分线设备外壳维修油漆,标志、线序的管理	1次/2年	
	架空电缆、墙壁电缆的维护(包括吊线终端、中间固定铁件等)	2次/年	
	架空电缆、墙壁电线的一般巡查	1次/季	

资料管理

内容	质量标准
线路路由图	图纸与线路实际相符,齐全、准确
光缆配线表	有中继段光缆配线资料,资料与实际相符
资料更新	工程竣工、迁改、抢修、修缮等其他原因线路发生变更后7日内向维护部报送更新资料
	作业计划、维护日志、工作日志、维修报告、故障登记、故障报

资料存档	告、巡查报告单、检查记录、生产质量分析会记录、技术指标测试记录、竣工资料、光缆线路图、光缆配线表等各类原始资料齐全、分类存档、摆放整齐
------	---

基础管理

内容	质量标准
作业计划	每月28日前完成维护工作下月作业计划编制，并按时、保质、保量完成（达到工作标准）
维护报告	每月5日前向物业工程部提交上月维护报告（达到工作标准）
维护日志	每月5日前向物业工程部提交上月维护日志（达到工作标准）
工作日志	巡线员工作日志经智能化系统主管审核后每月5日前交到物业工程部
巡查报告单	巡线员工作日志经维护站站长审核后每月5日前物业交工程部
监督检查	制订监督检查计划并严格执行，保证检查频次、质量、效果
生产质量分析会	每月召开分析会（达到工作标准）
安全生产	严格执行安全生产、安全操作规程制度，无安全生产事故发生。
工具类	仪表、机具、器材、车辆的管理保证使用。

(3) 计算机网络系统

- (a) 程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；
- (b) 维护终端、计费系统工作正常；
- (c) 电源工作正常，蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损；
- (d) 话务台、语音信箱话音清晰，工作正常；
- (e) 配线架排线和光纤配架排线整齐，标签完好，数据齐全；插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

(4) 有线电视系统

- (a) 日常巡查维护正常，电视信号传输稳定正常。
- (b) 视频监控系统维护保养要求

维护保养内容	标准	频次
检查监视器电源线路及视频线路接触是否良好。	良好	

检查视频切割器电源线路及视频线路接触是否良好。	良好	1次/月
检查监控摄像设备机柜的固定及防腐是否良好；	良好	
检查各控制线路、电源线路、视频连线接触是否良好。	良好	
检查室外摄像枪支撑杆的固定及防腐是否良好、摄像枪防尘罩的密封性是否防风、防水；地线接触是否良好，	良好	
检查监控室的通风、照明、及清洁。	良好	

(5) 防盗报警系统

(a) 配备相应的人员和物资，负责日常对监控系统的监测、维护、服务、管理,承担起设备的维护服务工作,以保障监控系统的长期、可靠、有效地运行。

(b) 维修维护做到“四齐”，即备件齐、配件齐、工具齐、仪器齐。

(c) 每季度一次设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行。同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施。室内温度应控制在 $+5^{\circ}\text{C}\sim+35^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度应控制在 $10\%\sim80\%$ ，留给机房监控设备一个良好的运行环境。

(d) 根据监控系统各部份设备的使用说明，每月检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。

(e) 对容易老化的监控设备部件每月一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如视频头等。

(f) 对易吸尘部份每季度定期清理一次，如监视器暴露在空气中，由于屏幕的静电作用，会有许多灰尘被吸附在监视器表面，影响画面的清晰度，要定期擦拭监视器，校对监视器的颜色及亮度。

(g) 对监控系统及设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障。如：网络设备、服务器系统、监控终端及各种终端外设。桌面系统的运行检查，网络及桌面系统的病毒防御。

(h) 每月定期对监控系统和设备进行优化：合理安排监控中心的监控网络需求，如带宽、IP地址等限制。提供每月一次的监控系统网络性能检测，包括网络的连通性、稳定性及带宽的利用率等；实时检测所有可能影响监控网络设备的外来网络攻击，实时监控各服务器运行状态、流量及入侵监控等。对异常情况，进行核查，并进行相关的处理。根据用户需要进行监控网络的规划、优化；协助处理服务器软硬件故障及进行相关硬件软件的拆装等。

(j) 提供每月一次的定期信息服务：每月第一个工作日，将上月抢修、维修、维护、保养记录表以电子文档的形式报送监控中心负责人和物业公司工程部。

(6) 在线式门禁系统

(a) 工作站、服务器工作正常、整洁；

(b) 读卡机指示灯完好、工作正常；子门锁工作正常。

(7) 高效节能管理系统

保持该系统状态良好。本系统对设备的分类、分项能耗数据、能耗设备的参数信息、环境参数进行实时监测，为智能建筑的能耗设备管理提供必要的依据，实现对用户能耗设施、能耗细节和能耗趋势的完全掌控，达到绿色节能目的。

(8) 楼宇自动化系统

(a) 楼宇设备自动化（BA）系统服务器、工作站工作正常、通讯正常、整洁；

(b) 数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、整洁、线路整齐；

(c) 末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固。

(9) 公共信息发布系统

保持该系统状态良好。能够将需要宣传和发布的内容以数字化的方式编辑制作，通过网络化的方式传输到指定的宣传发布点进行播出，并以信息化方式进行集中管理，以达到信息的定向发布、实时更新和集中管理目的。

(10) 电子巡更系统

(a) 工作站、巡更器具工作正常、整洁；

(b) 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

(11) 无线对讲系统

- (a) 基站线路无损、工作正常、整洁；
- (b) 天线安装牢固、工作正常。

(12) 背景音乐及消防广播系统

- (a) 音源设备、功放设备工作正常，整洁完好；
- (b) 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；
- (c) 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

(13) 智能照明系统

- (a) 公共照明系统应定期检查维护；
- (b) 每天一次巡检，路灯、公用会议室、门厅、电梯间、楼梯间、休息室、楼道等公共部位应保持99%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换；
- (c) 每月一次对泛光照明灯具、霓虹灯、门厅吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持99%以上的亮灯率；
- (d) 每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。

(14) BMS系统集成管理系统

保持该系统状态良好。系统集成是一个完全开放性的系统，通过开放的数据接口标准与各个子系统进行通讯，以使各个子系统之间具备“可互操作性”。集成系统可以通过大厦内部局域网Intranet以浏览器的方式实现对整个大厦内的各种设备监控和管理操作。

(15) 安全技术防范系统

- (a) 中央监控系统的摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；
- (b) 画面分割器、录入设备、工作正常、整洁；
- (c) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；
- (d) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；

(e) 监控的录入资料应至少保持30天,有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行;

(f) 周界报警系统工作站工作正常、整洁;红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

六、场馆建筑主体及附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。

1、房屋维护养护管理

(1) 建立对房屋及其共用部位、共用设施设备等进行日常巡查制度,做好巡检记录,检修记录和保养记录齐全。发现问题及时向甲方报告,根据甲方指示,安排专项维修。

(2) 根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况,每年对房屋结构进行定期检查,检查中发现问题应及时报告甲方,制定维修计划,配合进行修缮。

(3) 每年定期检查屋面、卫生间防水情况,确保无渗漏;检查外墙和外门窗等房屋外围护结构有无渗漏现象,发现渗漏的,应及时处理,确保无渗漏。

(4) 维修属于小修范围的(或者工程造价在500元以内的),及时组织修复;属于大、中修范围的(或者工程造价在超过500元以上的),应及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划,向发包人提出费用方案申请报告,根据发包人的决定,配合维修。

(5) 宣传房屋安全使用的规范,检查和协助机关工作人员正确使用房屋及其设施设备。

(6) 每年检查一次办公楼重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠,并对办公楼各楼层的金属窗、钢结构进行外观检查。

(7) 每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查,遇有问题及时解决;

(8) 每月一次对综合馆变配电室的设备接地带进行检查;每季对综合馆各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查;保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好;

2、装修管理

(1) 入住本区域的单位，其装修工程须事先获得相关部门的批准，否则，不得进行任何形式的装修工作。

(2) 装修审批手续完整，装修相关人员和材料方可放行。

(3) 装修施工只能不影响场馆的正常运营的情况下进行。

(4) 装修不得改变建筑物立面外观，不得改变房屋功能，不得改变设施设备功能和最高有效负荷限量。

(5) 物业公司应对装修施工实施监督，每日2次到装修施工现场查看施工情况。发现违反装修方案、危害房屋安全和装修管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止，并及时报告相关部门。

(6) 装饰装修工程涉及的工程内容和施工必须符合国家现行房屋结构安全和建筑装饰装修工程的有关规范规定。

(7) 建立入住单位装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料等。

七、体育设施、健身器材、市民广场等附属配套设施的维修、养护管理。

对外开放区域、体育公园、田径场等所设置的体育设施、健身器材等附属配套设施，包括体育雕塑、宣传栏、管理用房、灯光、标识牌、广告牌的定期巡查发现损坏及时维修、养护管理。

八、会议、客户服务及场馆开放保障。

1、会议服务

(1) 会场布置：按照会议主办方的要求规范布置会场，桌椅、茶具、席卡、湿巾、等会议用品摆放整齐有序，会标悬挂、台布铺放平整。

(2) 设备调试：会议召开前全面做好音响、话筒、音频、视频、表决系统、LED电子大屏、灯光、空调等设备的调试，确保会议正常召开和设备的正常使用。

(3) 会场环境：会议前后各进行一次清扫保洁，做到地面、桌椅、墙面、玻璃、门窗等光亮明净，无灰尘、痰渍，会场公共区域干净整洁，卫生设施配备齐全，卫生间无异物、异味。毛巾、茶杯、台布等会务用品每次会议结束后应及时清洗、消毒，并放至消毒柜内。

(4) 会议服务：会议期间服务要规范，做到热情、礼貌、文明、得体；服务人员应严格遵守保密规定，不得泄露会议保密内容。

(5) 做好维修接待的工作，及时记录维修人名称、地点并联系工程人员及时维修，及时回访。做好外来人员的登记管理工作，无业主方同意外来人员不得进入办公区。

(6) 做好电子大屏的管理工作按照管理部门的要求播放电子大屏字幕和图像。做好办公楼大门门禁的授权操作工作。

2、客户服务

(1) 设立顾客服务接待中心，负责接待与物业有关的各类服务需求，以及房屋、设备等报修服务要求；

(2) 接到报修时，应及时受理，并在规定的时间内到达现场处理，小修项目宜当天完成（预约除外）。

(3) 维修结果应及时反馈给报修单位或报修人。

3、场馆开放保障工作

物业管理范围内的各功能房，各区域的管理工作，对主管部门要求的免费或低收费向社会开放区域（综合比赛馆、田径场、排球场、五人足球场、网球场等）由中标方负责统筹管理。

九、大型体育比赛、演出等各种重要大型活动的保障服务。

在体育中心承接大型体育比赛、演出等各种重大活动时，物业必须做好充分的准备，确保各使用场地、场馆的设施设备正常使用，做好环境卫生保障工作。

十、人员配备：

1、乙方必须配置体育中心场馆物管机构及专职管理人员，并有足够的合格专业技术人员，包括弱电智能化系统，设备、电等各专业工程技术人员，其中：项目经理、项目内勤、客户接待员、工程维修和值班、秩序维护、保洁绿化等最低配置人员共41人。所有工作人员必须政治素质高，具有良好的形象和工作态度，人员统一着装，佩戴工号，有关专业人员必须持证上岗，

2、乙方聘用人员到岗后，须向业主方或使用单位提供聘用人员名册、身份证(复印件)、体检等有关材料；项目管理及主要专业技术人员，必须为中标人正式员工，合同签订后，进场服务前须提供相关人员的岗位证书、近三个月的社保证明材料原件和毕业证书、身份证复印件。

3、乙方应根据业主方提出的服务人员数量如实配置，乙方在合同授予之后，未经委托单位同意，不得自行裁减或更换投标书中指定的项目管理负责人、项目管理骨干及主要专业技术人员的人数及人员，项目管理负责人在合同期内不得从事其他物业管理项目，必须常驻我校。如发生更换或离岗情况，甲方将扣除应付发生此类情况月份的物业服务费的5%作为违约处罚或作为解除物业服务合同的

理由，其它人员须在签订合同前聘用到位。在总人数不变的情况下，经业主方同意，乙方可根据实际情况对各专业人员进行岗位适当调整。

4、人员年龄除指定的外，其他人员年龄均要在18 -50周岁内，其中秩序维护员45周岁以下的必须达到人员编成的50%及以上。

十一、物业服务具体主要目标要求

(一)、整体目标要求

乙方应确保达到以下目标要求：

- 1、大楼内杜绝出现火灾责任事故、积极预防杜绝治安责任案件、刑事案件和其他安全责任事故；
- 2、物业管理区域内 24 小时巡逻，监控中心 24 小时值守；
- 3、环境卫生、清洁执行率达 95%；
- 4、绿化良好率 98%；
- 5、房屋、门窗完好率 100%；
- 6、设备完好率 95%以上；
- 7、智能化系统运行正常率 100%；
- 8、零修、报修处理及时率 98%，返修率≤1%；
- 9、服务有效投诉≤1%，处理率 100%；

(二)、乙方应遵照以下条款完成目标达成度：

- 1、综合满意率达85%（85%）及以上。
- 2、重大安全责任事故为零。
- 3、重大设施设备责任事故为零。
- 4、维修及时和修复率达100%。
- 6、安保、保洁、工程维修等人员要严格遵守业主方规定的保密制度，所有工作人员必须政治素质高，无劣迹(中标方在人员到岗后，须提供户籍所在地派出所提供的政审材料)，身体健康(中标方在人员到岗后，须提供体检材料)。
- 7、乙方在管理和服务期间未能得到业主方满意，经整改仍不到位的，业主方有权提前终止合同。
- 8、乙方必须提供物业管理检查考核标准，并接受业主方（使用方）监管考核。
- 9、乙方在管理和服务期间因安全事故、失泄密、债务纠纷、盗窃等所产生的一切后果全部由中标方负责。

附件二

考核评分细则

1、基本要求（25 分）

- 1) 服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确。
(1 分)
- 2) 承接项目时，对体育中心共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。(2 分)
- 3) 项目经理及各部门经理具有大专及以上学历，须有全国物业经理上岗证；其中项目经理具有国家注册物业管理师执业资格，管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书，工程类主管应具有中级及其以上技术职称（工程师、技师及以上），并且项目经理及管理人员必须每月到岗 20 天。(5 分)
- 4) 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
(3 分)
- 5) 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，工作时间符合规定。(3 分)
- 6) 公示 24 小时服务电话。急修 15 分钟内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录。(3 分)
- 7) 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与收费价目。(2 分)
- 8) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用或者物业服务资金的收支情况
(1 分)
- 9) 每年至少 2 次征询业主对物业服务的意见，基本满意率应达到 98%。(5 分)

2、房屋管理（10 分）

- 1) 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。
(2 分)

2) 根据房屋实际使用年限, 适时检查房屋共用部位的使用状况, 需要维修, 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, 向甲方提出报告与建议, 根据该管理处的决定, 组织维修。(2 分)

3) 每日巡查 1 次外立面、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 做好巡查记录, 并及时维修养护。(2 分)

4) 按照装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求, 建立完善的装饰装修管理制度。装修前, 依规定获得装修批准, 并与有关单位、装修管理企业签订协议, 告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查 3 次装修施工现场, 发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的, 及时劝阻并报告甲方。(1 分)

5) 各楼层张贴消防疏散图, 消防应急灯和安全指示灯完好。(1 分)

6) 房屋完好, 玻璃、墙面、楼梯、扶手、地面等无损坏。(2 分)

3、共用设施设备维修养护 (30 分)

1) 共用设施设备按照日常管理和维修养护制度运行正常, 人员值守认真负责, 无脱岗情况发生。(1 分)

2) 建立共用设施设备档案(设备台账), 设施设备的日常运行、检查和设备维修、保养等记录齐全。(2 分)

3) 设施设备标志齐全、规范, 责任人明确; 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范; 设施设备运行正常。(2 分)

4) 对共用设施设备定期组织巡查, 做好巡查记录, 需要维修, 属于小修范围的, 及时组织修复; 属于大、中修范围或者需要更新改造的, 及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划, 向甲方提出报告与建议, 根据甲方的决定, 组织维修或者更新改造。(2 分)

5) 消控室 24 小时 2 人值班, 消防设施设备完好, 可随时启用; 消防通道畅通。(5 分)

6) 设备房保持整洁、通风, 无跑、冒、滴、漏和鼠害、虫害现象。(2 分)

7) 场地内主要道路及停车场交通标志、引导牌标识准确、完好齐全。(2 分)

8) 路灯、楼道灯完好率不低于 99%。(3 分)

9) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施, 对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。(2分)

10) 中央空调系统的维护保养按照规定的频次进行, 各个设备系统运行正常。(2分)

11) 中央空调系统冷却系统设备运行正常, 保养良好, 能提供符合要求的冷却水。(1分)

12) 中央空调系统各种管道完好, 阀件及仪表齐备, 运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。(1分)

13) 保证中央空调系统采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养, 提供符合要求的采暖热水。(1分)

14) 智能化系统各个系统定期维护, 运行正常, 无故障, 功能达到设计要求。(3分)

15) 中央监控系统各设备定期保养维护, 设备运行正常, 记录信息完好。(1分)

4、公共秩序维护(15分)

1) 各安保岗位 24 小时值勤, 服务主动、热情、礼貌, 形象佳。(2分)

2) 按规定线路巡逻, 每 4 小时巡查 1 次, 配电子巡更系统, 每个巡更点之间的巡逻时间不能超过 2 分钟, 配有安全监控设施的, 实施 24 小时监控。(2分)

3) 对进出区内的机动车辆进行管理, 引导车辆有序通行、停放, 无违规停车现象。(3分)

4) 对装修等劳务人员实行登记管理。(1分)

5) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案, 事发时及时报告甲方, 并协助采取相应措施。火灾报警信号发出后 3 分钟赶到现场处理。(5分)

6) 队员精神状态良好, 注重礼貌礼节, 着装统一规范, 统一配备对讲机, 无斜靠、脱帽、抽烟、聊天等不和谐现象。(2分)

5、保洁服务(15分)

1) 场馆及办公楼每层设置垃圾桶, 生活垃圾每天清运 3 次, 垃圾桶每日清洗一次, 保持卫生、干净, 无异味、臭味。(2分)

2) 大堂随时保洁不离人, 楼层每日尘推 1 次, 卫生间每日全面清洁 1 次; 道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次, 并随时进行保洁; 消防楼道每日清扫 1 次, 每天拖洗 1 次; 楼梯扶手每天擦洗 1 次; 共用部位玻璃每周清洁 1 次; 路灯、楼道灯每季度清洁 1 次。及时清除区内主要道路积水、积雪。地面、墙面、公共设施无灰尘、垃圾, 卫生间通风良好, 无异味、无水渍、无垃圾, 厕纸不短缺。(8 分)

3) 区内公共雨、污水管道每年疏通 2 次; 雨、污水井每季度检查 1 次, 并视检查情况及时清掏; 化粪池每 2 个月检查 1 次, 每年清掏 2 次, 发现异常及时清掏。(2 分)

4) 二次供水水按规定清洗。(2 分)

5) 根据区内实际情况进行消毒和灭虫除害。(1 分)

6、绿化管理 (5 分)

1) 有专业人员实施绿化养护管理, 绿化有年度计划。(1 分)

2) 对对足球场、体育公园等草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护, 无杂草, 无黄土裸露, 绿篱平整。(1 分)

3) 适时组织浇灌、施肥和松土, 做好防涝、防冻。无枯死。(1 分)

4) 适时喷洒药物, 预防病虫害, 无病虫害现象。(1 分)

5) 大堂内布置盆栽花卉, 生态美观。(1 分)

7、其他未尽考核事宜, 待合同签订后另行协商确定。