

服务需求

一. 委托管理服务的物业概况

(一) 物业基本情况

物业名称：上海市长宁区人民法院

物业类型：办公楼

坐落位置：上海市长宁区虹桥路（街道）1133号（含延安西路379弄26号底、虹桥路953弄84号、虹桥路1161号、天山路600弄、天山路1761弄20号）

四面边界至：东居民小区南虹桥路西虹桥街道社区中心北居民小区

项目面积：22644.76平方米，其中绿地面积/平方米。

停车场2804.7平方米；地面三层。

餐厅2处，其中：小餐厅1处，大餐厅1处；厨房1处；

带电梯办公楼共2栋，不带电梯办公楼共4栋。

公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1、院区车辆出入口2个，人行出入口1个；

2、污水管长250米，污水检查井32座；雨水管长238米，雨水检查井21座，化粪池1座；

5、路灯照明129处，其他照明设施/；

6、垃圾箱116个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积18平方米；

7、体育设施司法警察体能训练中心；

8、休闲设施乒乓室；

9、停车场：露天专用停车场1个，停车位107位，露天零散停车位18个；

10、电梯品牌型号情况如下：

名称	型号	数量	安装/启用日期
乘客电梯	三菱MAXIEZ-LZ	2	2013-
三菱电梯	三菱LEHY-L-S	2	2024-
囚犯电梯	三菱ELENESA	1	2013-
菜梯	东洋200KG	1	2013-

11、配电房主要设备如下；

名称	型号	数量	安装/启用日期
干式变压器	SCB10-1250/10	2	2012-11
联络柜	GCK	1	2012-11
计量柜	PJ2-FK-1-0-1	2	2012-11
直流电源柜	GZDW33-40/110V	1	2012-11
交流电源柜	SY-880	1	2012-11
高压开关柜	KYN28A-12	2	2012-11
低压抽出式开关柜	GCK	8	2012-11
无功自动补偿控制柜	TBB2	4	2012-11
避雷器柜	KYN28A-12	2	2012-11

12、生活蓄水池 37.5 立方米；生活水泵 2 台，功率为 5.5 千瓦/台，启用时间 2013；消防水泵 2 台，功率为 22 千瓦/台，启用时间 2013；

13、消防设备类情况如下：

名称	型号	数量	安装/启用日期
气体灭电机房	HFc227eat氟丙烷	1	2013-
室内消火栓	SN65	25	2013-
室外消火栓	SS100/6516	2	2007前

14、弱电、监视、安检设备情况如下：

名称	型号	数量	安装/启用日期
监控设备（摄像机）	DS-2DF5220S-D4	104	2019-12
	DS-2CD7105E		
	DS-2CD2325FD		
消防喷淋	68度下喷水	820	2013-
消防烟感	JTY-GD-3002B	1	2010-12
周界报警	ZH360-2	3	2023-12
智能巡检系统	DS-MDT102/32G/GLE(A)	4	2023-12
扫描仪	佳能V20810004278	2	2007-3
安检门机	METOR200	1	2010-12

X光机	RAPISCAN618XR	1	2010-12
-----	---------------	---	---------

15、其他设施设备情况

(1) 给排水设备情况；

名称	型号	数量	安装/启用日期
立式喷淋泵	Y200L1-2	2	2013-
立式消防泵	Y180M-2	2	2013-
立式生活泵	Y160M1-2	2	2013-
稳压泵	Y132S1-2	2	2013-
集水井排污泵	FYS-30	1	2007-1

(2) 中央空调设备情况；

名称	型号	数量	安装/启用日期
水冷螺杆机	麦克维尔	2	2013-
超低氮真空热水机组	力聚YHZRQ-40NW	2	2021-
风机盘管	麦克维尔MCW	270	2013-
冷冻水泵	格兰富TP100-310/2	3	2013-
冷却水泵	格兰富TP100-250/2	3	2013-
新风机	麦克维尔MHW030A-6	1	2013-
冷却塔	万享FKH-175L	1	2013-
全热交换器	麦克维尔HRB050(030)A	4	2013-
VRV空调	美的	9	2013-
VRV空调	大金	6	2011-1

(3) 分体空调：

名称	型号	数量	安装/启用日期
分体空调	不定	20	不定

（二）各楼宇各层功能分布情况

1、一号楼

地下 1F：高压配电、消防泵房、仓库、员工休息室。

1F：大厅、法庭、值班室、办公室、食堂、厨房、仓库、监控中心、配电间、卫生间。

2F：法庭、机房、羁押室、办公室、小食堂、配电间、卫生间。

3F：法庭、机房、办公室、仓库、配电间、卫生间。

4F：办公室、会议室、配电间、卫生间。

5F：办公室、会议室、风机房、锅炉房、仓库、配电间、卫生间。

6F：办公室、会议室、配电间、卫生间。

7F：办公室、洗浴室、配电间、卫生间。

8F：办公室、会议室、设备间、配电间、卫生间。

2、二号楼

1F：办公室、会议室、卫生间。

2F：办公室、卫生间。

3F：办公室、卫生间。

3、三号楼

1F：服务窗口、安检中心、立案大厅、办公室、卫生间。

2F：法庭、办公室、卫生间。

3F：接待室、办公室、卫生间。

4、四号楼

1F：仓库、办公室、洗浴室。

5、五号楼

1F：设备间、仓库、会议室、办公室、机房、茶水间、卫生间、更衣室。

2F：设备间、会议室、办公室、花园平台、茶水间、卫生间、更衣室。

3F：设备间、值班室、会议室、办公室、茶水间、卫生间、更衣室。

4F：设备间、办公室、茶水间、卫生间、更衣室。

5F：设备间、仓库、会议室、办公室、茶水间、卫生间、更衣室。

6、六号楼

1F：司法警察体能训练中心、洗衣房、乒乓室、洗浴室、母婴室、医务室、设备间、卫生间。

2F、办公室、咖吧、理发室、设备间。

3F、屋顶花园。

（三）业主方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况

业主方提供物业管理用房面积 120 平方米，其中办公房 1 间，仓库 4 间，休息室 2 间。

二、物业管理服务要求

（一）一般要求

1、项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、项目经理应加强与业主方沟通，如协商同意，可决定为业主方提供力所能及的附加服务，费用另结。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

4、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

5、对业主方日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

6、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、对外包服务和外来施工的监管：

（1）查验登记相关资质和证明或批准文件；

（2）有关作业计划、方案和图纸等存档备案；

（3）告知相关注意事项；

(4) 巡视或监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；

(5) 及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；

(6) 作业结束参与验收，并做好记录。

(二) 建筑物日常维修、养护、管理

1、办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

2、大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：确保办公楼（区）房屋完好等级和正常使用；根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过 48 小时，合格率应为不低于 95%。

(三) 公共设备维护、保养

公共设备维护、保养的范围：保安监控、中央空调机房、泵房、锅炉、配电房、给排水、复盖面办公区域所有建筑物设施、部门。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

1、给排水、供水系统：

(1) 建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

(2) 节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

(3) 保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

(4) 保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（应明确水箱清洗及其费用是否包含在内）；

(5) 定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

(6) 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

(7) 停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、

水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

及时发现并解决故障，维修合格率 100%；给排水系统发生事故时，维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经机关管理中心许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

2、 机电、照明及自动化系统管理：

(1) 对办公楼(区)供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

(2) 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

(3) 供电和维修人员持证上岗。并配高压电工证，做每日巡查、遇异常情况，立即通知维保单位进行检查。

(4) 保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

(5) 停电限电事先出通知、以免用户措手不及。

(6) 对临时施工工程有用电管理措施。

(7) 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

(8) 负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

(9) 确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

(10) 负责办公楼(区)楼音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；一般故障排除时间不超过 2 小时，维修合格率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开

关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼(区)灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到 99%、弱电设备完好率达到 98%。每年雨季前协助专业单位对院内避雷系统进行检测，留存检测合格报告，。

3、中央控制室管理规定

- (1) 中控室实行每日 24 小时人员值班、监控。
- (2) 控制非必要人员进入中控室。
- (3) 保证各控制相、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。
- (4) 每班检查一次各类信号是否正常并做记录。
- (5) 出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。
- (6) 中控室的清洁由值班人员负责。

服务标准：按保养计划进行维修保养，并将维修保养情况记录于相应记录内，物业工程部主管每年按设备运行情况制订下一年度中修、大修计划。中控室设备故障维修一般不超过 2 小时。

6、空调系统运行维护

- (1) 集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。
- (2) 建立空调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。
- (3) 根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

服务标准：定期巡查设备运行状态并记录运行参数；每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加(除)湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养；定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；每二年至少除锈漆刷漆一次；定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求；根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验；定期对空调

系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备(如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等)的管件、阀门、电气控制、隔热保温等进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方可投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在 10 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率 100%。

（四）保安管理要求与服务标准

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

1、巡逻、监控及消防管理

（1）全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公区域 1 号楼、2 号楼、楼内餐厅及公共走道交通及 24 小时保安、巡逻、值勤。

（2）办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。

（3）积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

（4）贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。

（5）坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（6）定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。

（7）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各办公楼的各楼层。

（8）处理各种突发事件。

（9）实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度。

（10）定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。

（11）建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

（12）保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备。

服务标准：建立办公楼（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。对办公区域安全状况进行 24 小时监控，监控记录保持完整，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，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。重点、要害部位每小时至少巡逻 1 次，发现违法违章行为应及时制止。

若发生安全事件，导致人员中重伤的，我院将根据合同约定追究中标人的违约责任。

2、车辆管理

- (1) 制定停车使用条例，停车管理规定。
- (2) 外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。
- (3) 进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。
- (4) 进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速 5 公里 / 小时行驶。
- (5) 保安队员严格执行车辆出入规定。
- (6) 保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

服务标准：确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

(五) 环境卫生与保洁管理

1、基础保洁

- (1) 请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
- (2) 楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。
- (3) 区域垃圾实行分类收集（湿垃圾、干垃圾、可回收垃圾），从而达到更高层次的环保效果。
- (4) 及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。
- (5) 对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。
- (6) 对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
- (7) 定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。
- (8) 将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

(9) 对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。

(10) 清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

(11) 擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室、餐厅等内的桌、椅台面、文件柜等家具。

(12) 定期清扫各楼天台、设备机房等部门。

(13) 清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。

(14) 定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

(15) 定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

(16) 按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。

(17) 保持大楼原有的建筑风貌，每年做一次外墙的清洗工作，使物业持久如新。

(18) 主要领导办公室的保洁。

服务标准：建立办公楼（区域）环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。具体区域标准要求如下：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，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；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天停

车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

电器设施 灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过 3 个，垃圾不应超过 2 / 3，内胆应定期清洁、消毒。

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、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

垃圾中转房 中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显无污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

2、垃圾清运、处理

(1) 垃圾清运、处理分为：生活垃圾清运处理、建筑垃圾清运处理，如有施工装修可以督促施工方装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。

(2) 垃圾清运、处理的范围分为：办公楼之日常办公垃圾，办公楼之日常生活垃圾，餐厅等之日常垃圾，建筑垃圾，公共部位上通道、道路等之综合垃圾。

(3) 垃圾清运、处理工作分为：每天定时清运、处理 2 次，并将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

3、污水管理

(1) 区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

(2) 为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫一次。(明沟每周一次，暗沟每月一次)。其他排水管道每月检查 2 次，如有堵塞应随时处理、疏通、及时采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常。判断正常运作采取有力措施。

服务标准：每日一次对排水系统进行检查巡视，定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理 1 次，每季巡查 1 次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每 2 个月对地下管井清理 1 次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通 1 次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无淤积、无蚊蝇繁殖。

(六) 公共绿地和室内绿化、摆花的养护和管理

1、专业的绿化管理，每天烧水，修剪养护树木、花草等，行使正常的养护和管理工作。

2、浇水、修剪的范围包括小区内的公共草坪、树木，定期做养护草木工作。

3、提供时花、苗木、盆栽及室内绿化、摆花等服务（应列出时花、苗木、盆栽及室内摆花等要求与数量）。

4、派专人负责区域内水面、水池（如有的话）垃圾的清理，保持水面清洁、给排水畅通。

5、绿篱、树木

(1) 修剪绿篱做到平整圆滑，造型优美，修剪下的枝叶应立即清除。

(2) 绿篱、树木春、夏两季每两个月施肥一次，秋冬两季每 3 个月施肥一次，使用复合肥保证长势旺盛。

6、乔灌木、花卉（如有的话）

(1) 每月巡查，及时修剪枯枝、病虫枝、下垂妨碍观瞻和活动的枝条，修剪下的枝叶要立即清除。

(2) 每 3 个月施肥一次，施用复合肥料，保证长势旺盛。

7、室内盆栽

及时修剪枯枝、残枝，保持室内盆栽常绿不败，有条件则按季节和需要进行定时更换。

8、植保

(1) 提倡生物防治、人工防治，使用农药必须以不伤害人体健康为前提，尽量使用高效低毒的农药。

(2) 在使用农药时，必须做好人员保护措施，必须在晴朗无风的天气一次完成，喷药后 4 小时内下雨的，则待天晴后重喷。（农药费用应当包含在报价中）

(3) 使用小型喷雾器或手动喷雾器，避免药液扩散，影响他人健康。

(4) 上述工作每次完成后，应即时予以记录备案。

服务标准：花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，修剪后高度不超过 5 厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木修剪及时，无残花；绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。室内时花、苗木、盆栽及室内摆花等应按时浇水养护，清理、擦拭，保证其鲜亮、造型美观、无枯枝败叶。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

（七）会议服务

1、为办公楼（区域）内举办的各类会议、活动提供服务

(1) 会场布置、会议材料复印、发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等。

(2) 视频、音响保障。

(3) 会议期间开水供应及相关服务

(4)、会议后会场整理、保洁服务

服务标准：建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实，做好会议室的音响服务，礼仪接待周到、规范。保证会议期间茶水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保

持室内整洁，会场布置及时。（要说明每年会议规模、频次、服务要求等）

（八）餐厅管理

- 1、保证水（上、下水）、电、中央空调正常供应及其维修工作。
- 2、负责餐厅内部营运以外的门口、餐厅外墙等保安、保洁工作

（九）收发服务

- 1、建立收发中心，传递报刊、杂志、信件派发送至每一部门信箱。
- 2、代叫速递公司

服务标准：报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

（十）公共关系管理

1、主动联系本办公楼（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。

2、主动联系本办公楼（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。。

3、制作材质好、外观美的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与办公区域整体设计相呼应。

服务标准：对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足业主需求，提高服务管理水准。

（十一）前期介入

1、详细审阅、熟悉所有办公楼（区）的设计图纸，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。

2、迅速熟悉办公楼（区）机电设备系统、楼宇智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。

4、详细了解业主的目前物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业意见和改进方案。

5、对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

6、制订进驻验收标准及物业接收计划，草拟工作日程并调配工程人员按工程进度及质量标准逐步进行验收。

服务标准：迅速熟悉管理区域情况，一旦入驻即能立刻提供业主所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应急事务。

（十二） 档案管理

- 1、建立物业管理人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。
- 2、健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。
- 3、建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

服务标准：所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交院方。

三、物业管理服务人员设置需求

部门	岗位	岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数）	岗位人力配置数量（根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数）	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等）
服务中心	项目经理	1	1	
工程部	主管	1	1	
	综合维修	1	1	
	高配工	2	2	高压电工证
	水电工	3	3	低压电工证
安保部	主管	1	1	
	领班	1	1	
	消控岗	2	2	持有四级监控证
	巡逻岗	4	4	持有安保证
	车管岗	1	1	持有驾驶证 C 证（手动）
	安检岗	6	6	持有安保证
	保安员	9	18	持有安保证（如班次和工作时长变化，人数需对应）
保洁部	主管	1	1	
	保洁员	18	18	
	垃圾清运工	1	1	
客服部	行政管理	1	1	
	会务	4	4	

★本项目物业管理及服务人员数量不得少于 66 人。

四、物业管理服务费用明细

(一) 物业管理服务费内容包括:

- 1、员工人工工资
- 2、员工社保基金、福利费用
- 3、年终奖金
- 4、固定加班费
- 5、离职补偿金 1
- 6、服装费
- 7、教育培训费
- 8、办公费用
- 9、保险费
- 10、公司管理费及酬金
- 11、税金

(二) 采购单位自理费用项目:

- 1、水、电、煤等能源消耗费。
- 2、物业人员工作餐费。
- 3、日常性办公用品、耗材等维护、维修、配件费用。
- 4、专用设备、设施、变配电设备、给排水设备、污水处理设备、消防设施、电梯、机械车库、监控安全技防设施、计算机房、通讯设备、安检设备、移动门等维护、维修、配件费用，委托专业公司维护保养或维修费用。
- 5、特种设备年检费、高压电试检测费用。
- 6、日常维修中更换配件所需材料，由中标方向采购方申领。
- 7、日常保洁耗材、洗手间耗材及工具更新费用。
- 8、安保专用设备、器材材料费、维修及更新费。
- 9、会务保障材料费，如所需的徽标制作，鲜花、席卡、茶水、饮品、水果、茶具、器具及相关设备等。
- 10、垃圾清运费。
- 11、除物业服务管理费约定以外的费用。

五、其他要求

(1) 我院属于保密单位，供应商及其所属员工应当具备较强的保密意识和保密能力，确保法院信息安全。若发生失泄密事件，我院将根据相关法律法规及合同约定追究失泄密本人和中标人的责任。

(2) 供应商及其所属员工应具备较高的诚信履约能力，便于我院配合开展各项工作

(3) 供应商对自行采购、用于保障物业管理的商品及其售前、售中、售后服务承担全部责任，并对自身服务的品控具备一定能力和资质。

(4) 供应商具有质量管理体系认证（GB/T 19001 认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001 认证）、环境管理体系认证（GB/T 24001 认证）、信息安全管理体系认证（GB/T 27001 认证）、企业诚信管理体系认证（GB/T31950 认证）、商品售后服务评价体系认证（GB/T 27922 认证）、能源管理体系认证（GB/T 50001 认证）证书并在认证有效期内的优先考虑。

(5) 供应商需为本项目组配一支有能力的服务团队。驻场项目经理具有本科及以上学历，具有 5 年及以上物业管理经验，具备高级职称。安保负责人具有本科学历和 2 年及以上物业安保工作经验并持有保安员一级和消防设施操作员证书，行政会务负责人具有 2 年及以上工作经验。工程负责人具有 3 年及以上工作经验，具有本科及以上学历并持有电工高级证书和变电设备检修工证书。

(6) 供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。

附件（供参考）

1、物业管理服务人员行为参考规范

项 目		行为参考规范
仪 容 仪 表	服饰着装	1. 上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；
		2. 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；
		3. 鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走；
		4. 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须发	1. 女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；
		2. 男员工不留长发，不留胡须；
		3. 所有员工头发应保持整洁。
	个人卫生	1. 保持手部干净，经常修剪指甲；
		2. 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；
		3. 上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新；
		4. 保持眼部、耳部清洁；

		5. 女员工应淡妆打扮， 不允许浓妆艳抹， 不宜使用味浓的化妆品；
		6. 每天上班前应注意检查自己的仪表， 必要时应到卫生间或工作间整理。
行 为 举 止	服务态度	1. 对客人服务应面带笑容， 和颜悦色， 热情主动， 做到微笑服务； 2. 谦虚和悦接受客人的评价， 耐心倾听客人的投诉， 事后汇报。
	行走姿态	1. 行走时不宜双手抱胸或背手走路；
		2. 在工作场合与他人同行时， 不允许勾肩搭背， 不允许同行时嬉戏打闹；
		3. 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物， 尽量靠路右侧行走；
		4. 与客户相遇时， 应主动点头示意。
	坐立姿态	1. 入坐要轻缓， 就坐时姿态要端正， 上身要直， 腰部挺起， 双膝并拢， 手自然放在双膝上， 面带笑容；
		2. 坐在椅子上不允许前俯后仰、 摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；
		3. 站立时姿态要端正， 上身要直， 人体重心要稳， 腰部挺起， 双手自然下坠， 双脚并拢， 目光平视， 面带笑容。
	其他行为	1、 要注意个人形象， 不允许随地吐痰， 乱扔果皮、 纸屑； 上班时间不允许吃零食， 玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；
		2、 到公共、 工作场所（或客户处） 进行工作时， 不允许乱翻乱摸， 更不允许随意拿走公用的（或客户的） 东西；
3、 谈话时， 手势不宜过多， 幅度不宜太大。		
礼 貌 用 语	问候语	您好、 早安、 午安、 早、 早上好、 下午好、 晚上好、 路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、 欢迎您来 XX 单位。
	祝贺语	祝您节日愉快、 祝您新年快乐、 祝您新春快乐。
	告别语	再见、 晚安、 明天见、 祝您一路平安。
	道歉语	对不起、 请原谅、 打扰您了、 失礼了。
	道谢语	谢谢、 非常感谢。
	应答语	是的、 好的、 我明白了、 谢谢您的好意、 不要客气、 没关系、 这是我应该做的。
	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？ 您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、 请您……好吗？
	商量语	……您看这样好不好？ ……您看这样可以吗？
解释语	很抱歉， 这种情况， 单位的规定是这样的。	
对 来		1. 主动说：“您好， 请问您找哪一位” 或 “我可以帮助您吗？” “请您出示证件。”（保安专用）

访 人 员	2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”
	3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。
	4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”
	5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”
	6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”
	7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”
	8. 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”
	接 听 拨 打 电 话
2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人；如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。	
3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。	
4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”	
5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。	
6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。	
7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。	
8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”	
同乘电 梯	1. 主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。”顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。
	2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”

2、履约考核参考标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度、内部管理	12分	1、实行持证上岗制度。	4		凡有1人不 符合，扣除 1分
			2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	4		
			3、有健全的财务会计制度，运作规范	2		
			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	2		
						完全符合 得满分，部 分符合相 应递减，不 符合得0分

2	秩序维护服务	26分	1、项目 24 小时有安保人员和值班电话。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	3		
			3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。	2		
			4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。	3		
			5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	3		
			6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	3		
			7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。	3		
			8、定期开展消防演习，消防培训。	3		
			9、安保人员熟悉岗位职责和 workflows，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识。节假日前有安全检查。	3		
3	保洁服务	21分	1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3		
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	3		
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3		
			6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3		

			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清掏，保持常年正常使用；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3		
4	工程服务	22分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维修，发现损坏做好维修。	3		
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	3		
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	3		
			5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	3		
			6、实行24小时工程运行维修值班制度。接到报修后10分钟内到现场并排除故障，维修合格率为100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3		
			7、积极配合维保单位做好对项目的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	2		
			8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。	2		
5	绿化	10分	1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			2、项目内植物种植的成活率达到100%。病虫害防治率100%，危害率低于5%。	3		
			3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。	3		
			4、绿植长势良好，无残叶、杂草。	2		
6	投诉检查 整改项	9分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	3		①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。②符合得3分，基本符合
			2、检查整改有效落实。	3		
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	3		

						得 1 分，不 符合得 0 分。
7	标准分	100 分				
8	总得分	考核实际得分				