

国家知识产权创意产业试点园区 A、B 座物业管理

服务项目具体要求

一、项目名称：郑州市金水区国家知识产权创意产业试点园区管理委员会 A、B 座办公楼物业管理服务项目

二、基本情况简介：

国家知识产权创意产业试点园区物业服务项目包括客服服务、楼宇卫生保洁、公共秩序维护、公共设施维修保养等，具体内容和要求如下：

（一）项目概况

园区位于郑州市国基路 60 号，拥有 A 座和 B 座两座综合写字楼，管委会办公面积共计 15298 平方米，其中 A 座 7227.7 平方米，B 座 8070.3 平方米。

（二）项目管理组织架构说明

为方便园区管理，中标人在签订合同后，需要按照合同要求成立园区物业管理处。管理处需包含以下部门：客户服务部、秩序维护部、工程维修部、环境管理部，并对各部门物业管理事务实行首问责任制。

（三）人员配备

项目经理 1 人，前台接待 1 人，保洁员 3 人，秩序员 5 人，维修技工 1 人，共计 11 人。

三、物业服务需求

（一）综合管理

- 1、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关资格证书或者岗位证书。
- 2、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。
- 3、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。服务人员年龄 18-50 岁，秩序、保洁人员年龄控制在 55 岁以下，形象岗位人员年龄不超过 35 岁。
- 4、设有管理处，公示 24 小时服务电话。急修十五分钟内完成。其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。
- 5、前台接待，提供电话接听、咨询引导工作。
- 6、园区各项参观的接待、会议服务、大型活动举办的礼仪服务工作。

（二）房屋与维修管理

- 1、房屋外观（包括屋面、露台）完好、整洁；楼体内部墙面、地面无破损；外墙及公共区

域墙面和电梯间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象。

2、房屋紧急维修当时通知即刻维修，其它维修 2 小时内处理，墙面地面维修不超过两个工作日内完成，其他报甲方协商维修期限。维修及时率达 98%，合格率达 100%，险情排除及时率达 100%，并有详细维修记录。园区房屋完好率在 98%以上。

3、保持园区标志牌，导视牌，示意图等标志整洁，无乱挂、乱堆、乱放现象。

4、房屋档案资料齐全。包括：租赁清册、客户情况表、房屋维修和养护记录等。档案动态及时注记，查询方便，管理完善。

5、按照房屋装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的园区装饰装修管理制度。装修前，依规定审核使用人的装修方案，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 1 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，及时劝阻并报告有关主管部门。

6、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告有关主管部门。

（三）公用设施设备管理

（1）消防系统管理

1、消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。

2、消火栓柜、消防卷帘、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，并定期组织检验、维修。

3、消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常。

4、安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目

5、区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用

6、设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确，工作认真负责

7、建立设施设备总账、台账、设备卡，记录完整

8、设施设备管理制度运行、维护、保养、检查等管理制度健全

（2）电梯系统管理

1、准用（合格）证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置，紧急电话 24 小时保证有人员值守。

2、电梯机房通风、照明情况良好

3、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画

4、机房配置的专用工具齐全，使用方便

（3）空调系统管理

- 1、空调系统运行正常，水质符合标准，冷却塔运行正常且噪音不超标，管道，阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象
- 2、空调系统日常巡查记录齐全。
- 3、新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求
- 4、建立设施设备总账、台账、设备卡。

（4）供电系统管理

- 1、管理制度与措施符合专业要求，执行严格，运行、维修、保养、巡检记录完整
- 2、限电、停电有明确的审批流程
- 3、停、送电严格执行操作制度
- 4、变配电室安全警示牌配置齐全
- 5、高压用具配备齐全，并年检合格
- 6、有完善的停电应急处理方案和临时用电管理措施
- 7、公共照明正常

（5）监控设备、机房管理

- 1、设备系统图、操作规程、岗位责任制、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置
- 2、监控录像图像清晰，按规定时间保存备查，设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求
- 3、有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内
- 4、设备管线标志清晰，机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀。
- 5、机房防鼠措施得当，防鼠板质材、规格，防鼠网，防鼠药物投放等符合规范要求
- 6、机房应配备两名以上人员，交接班制度完善，且 24 小时有人值班。
- 7、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整

（6）给排水系统管理

- 1、水箱定期清洗，水质进行检测，保证符合相关标准。
- 2、给排水及中水系统设备完好、运行正常，日检查，月、季、年保养制度完善
- 3、水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整
- 4、水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染

5、限水、停水有审批流程，按规定时间通知用户

（7）室外共用管线、管道和道路管理

1、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线；

2、排水排污管道通畅

3、雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象，记录完整

4、道路通畅，路面整洁平整

5、路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰

（8）设备备品、备件的库房管理有序

1、建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程

2、根据配件的存放要求进行分类存放，并每个月进行一次检查登记

3、对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放，并按专业规范要求建立相应的检查管理制度

4、建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录

（四）公共秩序维护服务

（1）公共秩序管理

1、园区出入口 24 小时站岗值勤，主动询问并登记完整来访人员证件，贵重物品搬迁必须登记并征得园区同意，记录完整。

2、每天对园区大楼至少巡查 8 次（上午 8:00 开始每 2 小时一次巡查 2 次。下午 2:00 开始每 3 小时一次巡查 2 次。晚 10 点巡查 1 次），24 点后对园区大楼至少巡查 3 次（24 点开始每 2 小时一次），按时巡逻签到，无早签、漏签、不签。配有安全监控设施的，实施 24 小时监控，求助、报警信息记录完整，及时转达，跟踪落实。

3、公共设施设备无人为损坏，发现及时上报，危及人身安全处有明显警示和具体防范措施。

4、对进出园区的装修、施工等劳务人员实行临时出入证管理。

5、值班期间，队员不得嬉笑打闹、进食、看书报等做与工作无关的任何事情。

6、固定岗不得出现脱岗、串岗、睡岗等现象。

7、消防及监控室 24 小时值班。

（2）消防管理

1、制定消防安全制度，消防安全操作规程

2、实行防火安全责任制，明确消防安全责任人

3、消防中控室实行 24 小时专人值班制度，值班记录完整

4、消防安全巡视检查并记录

5、消防安全隐患的整改记录

6、定期（5月、10月）进行消防知识培训，消防预案每年演习不少于两次，记录完整

（3）停车管理

1、停车场设施设备完好。

2、停车场标志、车辆行驶路线设置合理、规范

3、临时车辆出入登记及时，记录完整

4、机动、非机动车辆停放有序

5、停车场、库巡视检查记录完整

（五）环境卫生服务

（1）楼宇卫生保洁

1、根据园区实际情况合理布设果皮箱或垃圾桶，桶内垃圾按时收集至园区指定位置，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持垃圾设施外观清洁、无异味；垃圾袋装化。

2、有健全的保洁制度，园区道路、停车场、绿地等公共区域设专人保洁，每天清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次并拖洗2次，时时保洁；公共区域大厅人员即时在岗，即脏即拖洗，随时保持清洁；公共卫生间每日清扫2次；楼梯扶手每日擦洗1次；公用部位玻璃每周清洁1次；室外标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭2次；路灯、楼道灯每月清洁1次。

3、公用雨、污水管道每年疏通1次；雨水井、化粪池、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏，保持通畅，无堵塞外溢；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

（2）消杀工作

1、建立消杀工作管理制度，根据园区实际情况开展毒和灭虫除害工作，夏季不少于6次投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

（3）绿化养护服务

1、有专业人员实施绿化养护管理。

2、花坛草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，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，枝条分步均匀，无枯枝危膀，生长季节无异常黄叶，保持观赏效果。

4、视树木长势，及时施基肥、追肥，定期组织浇灌（夏季每天一次，冬季每周一次），做好

防涝、防冻。

5、定期喷洒药物，预防病虫害。

6、树木及时扶正，大风季节及时检查清理倒伏树木，夏季及时抗旱，冬季易冻害的树木及时涂白。

7、草皮根据不同地被、草坪品种，及时修剪，草坪中的树坑、花坛边缘应切边，保持线条清晰。

8、绿化设施配备齐全完好率 100%，缺损应在三天内及时修补，（因施工原因除外）。

（六）档案管理

1、设有专职或兼职档案管理人员。

2、档案资料的收集、整理、归档、管理及使用符合档案管理规定。

3、档案管理制度健全，归档及管理方法科学、规范，便于查阅和使用。

4、档案管理设施齐全无损坏，有考核办法及考核记录。

四、费用包含：

（一）人员工资、社保、物料、服装、福利，相关物品耗材等费用

（二）管理费及税金

（三）人员工资不得低于郑州市 2025 年最低工资标准。

（四）附物料相关产品耗材清单

序号	名称	单位	参数/内容	数量
1	档案盒	个		20
2	晒鼓	个		3
3	A4 纸	箱	8*500 张	3
4	中性笔	盒		12
5	胶带	卷		5
6	文件框	个		6
7	计算器	个		4
8	文件夹	个		15
9	软皮笔记本	本		15
10	板夹	个		6
11	剪刀	把		4
12	订书机	个		2
13	胶水	管		4
14	记录表格	本		100
15	铝杆拖把	铝合金杆		18
16	扫把垃圾斗套	套装		18
17	尘推架罩套装	90CM		20

18	铁杆地刷	55CM		4
19	玻璃刮刀	35CM		10
20	玻璃胶条	105CM		5
21	地板铲刀	10CM		10
22	伸缩杆	1. 2M		2
23	伸缩杆	2. 4M		2
24	伸缩杆	3. 6M		2
25	垃圾袋	50*60CM	卷	300
26	空气清新剂	470G	瓶	20
27	花露水	500ML	瓶	10
28	胶皮手套	橡胶		30
29	棉线手套	棉线		40
30	洗衣粉	10 斤		8
31	长垃圾夹	铝合金		5
32	杀虫剂	500ML		10
33	毛巾抹布	40*40CM		30
34	百洁布	1*4		20
35	去污粉	袋		50
36	不锈钢保养剂	3. 8L		2
37	大扫把	竹子		10
38	洗洁精	1. 5KG		30
39	洁厕精	50L		8
40	尘推油	3. 8L		6
41	除胶剂	500ML		10
42	石材养护剂	3. 8L		1
43	高压水枪			1
44	对讲机	部		5
45	雨衣	件		8
46	标志墩	个		8
47	雨鞋	双		8
48	训练白板	块		1
49	电筒	个		5
50	更衣柜	个		1
51	水龙头	个	金属	10
52	水龙头阀芯	个	金属	20
53	球泡	个	5W	40
54	灯管	个	20W	100
55	乳胶漆	桶		2
56	绝缘胶布	卷		30
57	小便感应器	个		8
58	大便冲水阀	个		10
59	下水管	套	50CM	50
60	拖把池下水管	根		10

61	玻璃胶	瓶		4
62	插座	个	五孔	10
63	开关	个	双开	10
64	空开	个	40	10
65	换气扇	套	30CM	3
66	泡沫胶	盘		20
67	铁丝	卷		10
68	窗户把手	个		10
69	水不漏	袋	20KG	10
70	吊顶灯	个	30CM	20
71	皮吸	个		10
72	卫生间合页	个		20
73	扎带	包		5
74	电线	盘	2.5 平方	2
75	电线	盘	4 平方	1
76	电缆线	米		100
77	充电手电钻	把		1
78	人字梯	把	2 米	1
79	铝人字梯	把	3 米	1
80	电锤	把		1
81	套筒扳手	套		2
82	钳形表	块		1
83	万用表	块		2
84	活动扳手	把		4
85	管钳	把		5
86	钼弓	把		1
87	内六角扳手	套		2
88	卷尺	把		6
89	角磨机	台		1
90	玻璃胶枪	把		3
91	疏通机	台		1
92	一字起	把		6
93	十字起	把		6
94	电工刀	把		6
95	裁纸刀	把		5
96	电烙铁	把		2
97	工具包	个		2
98	电笔	支		5
99	机油壶	支		1
100	羊角锤	把		3
101	钢丝钳	把		5
102	尖嘴钳	把		5
103	剥线钳	把		2

