

白云区行政中心一期、二期等办公区域物业管理服务项目

需求公示

第一章 采购范围

第一节 采购项目概述

一、项目概述

白云区行政中心一期、二期等办公区域物业管理服务项目。

二、资金来源

本项目资金来源为财政性资金。项目采购预算为贰仟肆佰柒拾柒万捌仟壹佰贰拾玖元贰角/三年（¥24778129.2元/三年）。

本项目的最高限价为：

大写：贰仟肆佰柒拾柒万捌仟壹佰贰拾玖元贰角

小写：24778129.2元

三、采购合同管理：

1.是否允许分包：否

四、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号规定

本项目是否专门面向中小微企业采购：否，本项目所属行业为物业管理。

五、采购文件解释权

本项目采购文件的最终解释权归采购人。

六、采购人

1.采购人名称：贵阳市白云区机关事务管理局

2.地址：贵阳市白云区云峰大道99号行政中心南1楼

3.联系人：陈学贵

4.联系电话/传真：0851-84617919

七、代理机构

1.代理机构名称：贵州美集建设项目管理有限公司

2.地址：贵阳市观山湖区金融101大厦A座11层

3.联系人：郭成竹、冉妮妮、吴艳飞

4.联系电话/传真：18188115795

八、监督部门

监督部门：贵阳市白云区财政局

监督电话：0851-84616707

详细地址：贵阳市白云区云峰大道 124 号

第二节 项目要求

一、服务范围

本项目采购服务来源范围要求为本国合法供应商提供的服务。

二、项目须满足的规范、标准

本项目执行的规范或标准必须满足采购文件及国家有关规定的现行标准的要求，包括但不限于以下法律法规：1、《贵阳市非住宅物业管理服务等级标准（试行）》（市物协字〔2014〕第 05 号）一级标准执行。2、《机关事务工作指南》（2020 版）中“物业管理”要求。

第三节 供应商资格条件

本项目供应商资格条件要求如下：

1. 供应商属于参加政府采购活动，有意愿向采购人提供服务的法人、非法人组织或者自然人。

符合《政府采购法》及其实施条例的有关规定并提供相应资料：

（1）具有独立承担民事责任的能力：提供供应商有效的营业执照。

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商提供 2023 年度或 2024 年度经第三方审计机构出具的审计报告或 2025 年供应商基本开户银行出具的资信证明。

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力：供应商书面承诺具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面承诺（承诺函格式自拟）。

（4）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供 2025 年 01 月至响应文件递交的截止时间前任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的有效证明材料（依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金）。

(5) 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有违法违规记录：提供供应商参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

(6) 法律、行政法规和国家有关规定的其他条件：

① 供应商书面承诺在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询中未被列入失信被执行人名单、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，如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中的供应商取消其投标资格，并承担由此造成的一切法律责任及后果。

② 根据《省发展改革委 省法院 省公共资源交易中心关于推进全省公共资源交易领域对法院失信被执行人实施信用联合惩戒的通知》黔发改财金（2020）421 号文件要求，采购人或代理机构在递交投标文件截止时间后现场根据贵州信用联合惩戒平台反馈信息，查询供应商是否属于法院失信被执行人，如被列入取消其投标资格。

2. 所需特殊行业资质或要求：无

3. 本品目 不接受 联合体投标。

4. 本品目 不专门 面向中小微企业采购。（供应商应提供《中小企业声明函》，本项目中小企业划分标准所属行业：“物业管理”）

第二章 采购内容

（一）物业服务范围、内容和要求、标准

1. 项目基本情况

1.1 物业情况

| 物业名称 | 物业地址 |
|------------------|-------------------|
| 物业名称 1 行政中心一期 | 白云区云峰大道 99 号 |
| 物业名称 2 行政中心二期 | 白云区七一路中段 |
| 物业名称 3 信访局大楼 | 白云区中环路 |
| 物业名称 4 纪委监委大楼 | 白云区白云南路（粑粑坳）165 号 |

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施设备、材料等

（1）使用场地：白云区行政中心一期提供物业服务办公室 1 间，面积约 57.6 m²；物业库房 2 间，面积约 35 m²；行政中心一期车辆出入口岗亭 4 间，面积约 14.4 m²；行政中心一期东广场值班岗亭 1 间，面积约 3.6 m²；行政中心二期车辆出入口岗亭 3 间，面积约 9 m²；行政中心保洁用房间 39 间，面积约 195 m²

（2）设施设备：供电、供水、供暖、电梯、消防、监控、安防等设施设备详见“2. 物业服务范围”；

（3）易耗品：行政中心一期国旗、红旗。

1.3 服务费用预算说明

（1）物业管理费支出预算中已含公共设施设备的日常养护费用。含房屋建筑本体的日常维修、养护和管理费用。

（2）如遇物业服务区域改变，则相应按区域面积测算减少相应的物业管理费用。

（3）物业管理费支出预算中含自有设备（如空调、电梯、消防、防雷等）的日常养护费用，但不含设施设备的更新、改造费用，更新、改造费用由区机关事务管理局另行承担。物业门岗、消防值班室等值守点需安装门岗、值班固定电话或通信设备，安装费、日常话费由物业服务企业负担。物业费中不含物业服务企业的开办费、工具费用，开办费、工具费用由物业服务企业自行承担。

（4）物业管理费支出预算中不含物业区域内各单位办公室、各单位会议室内的清洁卫生费、设施设备维修更换费。区会议中心会议室卫生由物业服务企业负责，会议中心会议室墙、高空灯具维修、吊顶卫生清理由物业服务企业负责。

（5）物业管理费支出预算中仅负责将区域内垃圾统一收集到集中存放点，不含垃圾清运费（外运）。

(6) 物业管理费支出预算中含物业日常消耗品的配备、更换费用，含公共区域设备的维护和更换（如吊顶装饰、电源开关、插座、照明灯具、空调末端设备等）及大门内外、联廊地垫，电梯垫、各类指引标识（牌）的更新费用。

(7) 物业管理费支出预算中含公共设备及照明系统的日常维修材料费用，道闸系统的日常维护费。

(8) 物业管理费支出预算中含各类设备设施的维护保养费用（如电梯、消防、中央空调、绿化、高低压、防雷、广场景观灯照明系统等）及检测、年检费用（如电梯年检、防雷年检等）。如管理区域内有新增系统、设备的日常运行值守由物业服务企业负责，其所需产生的维护费用由机关事务管理局负责。服务区域范围内空调仅指行政中心一期、区委党校中央空调，其主机、多联机的年度保修费用、日常制冷剂补充更换等维保费用含在物业费中。

(9) 物业管理费支出预算中含室外绿化养护，不含室内和室外绿化植物的租摆和节日装饰布置费用。但应制定相应的绿化养护方案，每年增加一些室外绿化花卉种养植，费用由物业服务企业负责。

(10) 本项目中各类物业管理性标识牌的制作费用由物业服务企业自行投入。每个办公楼入口的接待桌由物业服务企业配备有公司标识的接待桌，电梯地毯由物业服务企业配备有标识的地毯。

(11) 本项目投入的工具、物资费用由物业服务企业投入。所有公共物业设备、设施的水、电、煤气等运行费用，由机关事务管理局另行承担（其中区委党校水、电、气等运行费用由党校自行承担）。

(12) 物业管理用房由机关事务管理局提供（办公用房及库房），其余员工宿舍等由物业服务企业自行解决。

(13) 测算费用中含所有人工的费用、工程维修费、电梯维保年检服务费、绿化维护费、消防维保费、空调维保费、防雷年检费、物业管理佣金、税费等。

(14) 物业服务管理所需的机电工具（包括但不限于发电机、抽水机等，所配机电工具功率、数量应能满足使用需求）、绿化工具、清洁消毒工具及物资、保安设备、应急物资、行政办公用品等所有物资装备由物业服务企业自行负责配置。物业服务企业需建立完善的无线对讲系统，所有值勤、门岗、维修人员需配备对讲机，确保通讯畅通，提供 24 小时实时响应，消防监控值班室重要值守点需安装值班固定电话，电话的安装费、日常话费由物业服务企业负担。物业服务企业除办公用房、库房由业主提供外，其余所有费用由物业服务企业自行解决。物业服务中心服务联络电话仅能作为业主服务、投诉专线使用。

(15) 物业费含所有卫生间、污洗间内设备、设施（包括为工作需要增设的设备、设施）的日常维修、管理、损坏后的更换。（如：小便感应阀、感应水龙头、自动皂液器、烘手器、换气扇、喷香机、便纸桶、垃圾车、茶水桶、镜面等）由物业服务企业负责。区委党校学员宿舍内洗漱卫生间不包含在本项目内，但其水龙头、花洒等基本物件损坏由物业服务企业负责无偿维修更换，其隐蔽管道损坏、漏水、大件物品损坏更换等由区委党校自行承担。

(16) 物业费含物业日常消耗品的配备、更换费用。含大堂用品、卫生间用品的维修、管理、补充、更换费用。洗手液、鞋油、电池、灯具、香水罐、樟脑球、垃圾袋等公共区域消耗品配备和更换。其他日常卫生、清洁保洁材料、“四害”消杀、白蚁防治消耗品等。

(17) 物业费含消防水池、水箱清洗费；含沙、雨、污水井、化粪池定期清掏、管理费；含建筑物日常维修、室内外装饰工程的日常修缮、道路养护、小面积补漏费。

(18) 物业费不含其他未单独注明的各类设备、设施的年度检测费（如煤气计量系统年度维护、调校检测费等）。

(19) 物业服务企业根据保洁、设备运行、维修等需要，须配备完善的警示、提示、告示标牌，卫生间配备文明、节能等提示标牌，在危险隐患部位需设置相应的安全防范、提示、警示标识。行政中心所有涉及物业服务企业企业标识的更换费用由物业服务企业负责，含在物业服务费报价中。

(20) 物业服务项目中原有设备、设施的小修、养护材料费，单件单价 5000 元（含）以下的维修材料费、单项设施修缮 5000 元（含）以下材料费由物业服务企业承担。

(21) 供应商履行无偿提供

①区行政中心广场亮面砖釉面毛化处理，面积约 2200 平方米，处理效果达到防滑、美观即可（合同第一年内完成）；

②行政中心国徽下地砖更换为沥青路面，面积约 900 平方米（合同第二年内完成）；

③修缮行政中心东广场喷泉设备，维修内容为喷泉内损坏水泵，具体数量以实际损坏数为准（合同第三年内完成）。

以上无偿提供项目完成时限可视情况进行调整，原则上一个合同年度内完成 1 个项目。

2. 物业服务范围

【物业名称 1：行政中心一期】

(1) 物业管理（建筑物）

| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 | |
|-----------------|-------------------------------|---|----------------------------------|----------------|
| 建筑 1 名称（行政中心一期） | | 南楼、北楼、西楼（公共区域） | | |
| 总面积 | 建筑面积（m ² ） | 40600 m ² | 见“3.6 保安服务” | |
| | 需保洁面积（m ² ） | 29309.28 m ² （公区面积、人工测量）（含门窗、地面、外墙需清洗、卫生间、地下车库公区面积） | 见“3.4 保洁服务” | |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（m ² ） | 门窗：551 个，共计面积：1895.48 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务” | |
| 地面 | 地面各材质及总面积（m ² ） | 石材面积：13267.88 m ² ，地毯总面积：2622.9 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务” | |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（m ² ） | 石膏、瓷粉、瓷砖：25632.76 m ² （公区面积、人工测量）。 | 见“3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务” | |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（m ² ） | 石膏吊顶、金属扣板及铝塑板：11788.97 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务” | |
| 外墙 | 外墙需清洗面积（m ² ） | 玻璃：2073.29 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.4 保洁服务” | 南楼、北楼、西楼大厅 1 楼 |
| 会议室 | 室内设施说明 | 会议桌：251 张，会议椅：1187 张，投影机：1 台，音响设备：4 套，话筒：110 个，沙发：33 张，茶几：22 张 | 见“3.2 房屋维护服务” “3.4 保洁服务” “3.7 | |

| | | | | |
|-------------|------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| | | | 会议服务” | |
| | 会议室数量（个）及总面积（m ² ） | 南七楼会议室：4间，北七楼会议室：3间，西楼会议室：19间，会议室共计：26间，共计面积：2622.9 m ² （公区面积，人工测量） | 见“3.4 保洁服务”“3.7 会议服务” | |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（m ² ） | 卫生间：68个，1481.15 m ² （人工测量） | 见“3.4 保洁服务” | |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（m ² ）及数量（个） | 各楼层三分类(铁)22+24+13+4=63（组）；三分类(塑料)16+15=31（组）；二分类(铁)7组；共计：101组。 | 见“3.4 保洁服务” | |
| 车位数 | 地下车位数 | 地下车位数量：238个（其中充电桩车位12个），共计面积：7968.58 m ² （公区面积，人工测量） | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” | |
| | 地面车位数 | 地面车位数量：216个（其中充电桩车位8个） | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” | |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量：5个 | 见“3.6 保安服务” | |
| | 人行口 | 人行口数量：7个 | 见“3.6 保安服务” | |
| 设施设备（可另行附表） | 电梯系统 | 一、曳引与强制驱动电梯。 客梯8台，各10KW，总功率80KW。 二、质保期已过。 | 见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务” | |

| | | | | |
|--------------------|-------------|---|--------------------------|--|
| <p>设施设备(可另行附表)</p> | <p>空调系统</p> | <p>一、直燃型吸收式冷热水机组。</p> <p>1、主机两台，各 11.7KW，循环水泵控制箱 1 个，散热水泵控制箱 1 个，热水塔风扇控制箱 1 个，热水循环水泵 3 台，各 45KW，散热循环水泵 3 台，各 37KW，散热水塔风扇水泵 4 台，各 15KW，总功率：306KW。</p> <p>2、燃气自动切断阀 2 个，燃气报警探测器 2 个，燃气报警控制箱 1 个，空调冷热水管阀门若干，冷凝水管若干，空调风柜 3 个(按风机房间算)，控制线路若干，盘管机 560 台，控制线路若干(功率不详，没有完整安装资料)。</p> <p>3、单体式空调 6 台，(监控室 2 台，配电房 3 台，消防泵房 1 台)各 5.2KW，总功率 31.2kw。</p> <p>合计总功率：337.2KW。</p> <p>4、压力表 20 块 1.6MPa，燃气表 2 块 0.1MPa，温度表 4 块 150℃。</p> <p>5、补水水箱 1 个(预估 2m³)</p> <p>6、空调层阀 17 处。</p> <p>二、天然气调压间。</p> <p>1、切断阀 5 块，压力表 8 块，0.4MPa 3 块，40KPa 4 块，25KPa 1 块。</p> <p>2、调压阀 3 套，排气阀 4 个(开关)，计量表 3 块，安全切断阀 1 个，独立式燃气报警器 1 个。</p> <p>三、质保期已过。</p> | <p>见“3.3 公用设施设备维护服务”</p> | |
|--------------------|-------------|---|--------------------------|--|

| | | | | |
|--|-------|---|-----------------------------|--|
| | 给排水系统 | <p>一、雨水。</p> <p>地库集水井排水泵 30 台(15 个集水井, 2 台/井), 控制箱 15 个, 功率 5.5KW/台, 合计功率: 165KW。</p> <p>管网若干(没有完整安装资料)。</p> <p>二、污水。</p> <p>1、化粪池 2 个(管排到地面污水管网, 集中进化粪池), 预估 150 m³/个(没有完整安装资料), 合计: 300m³</p> <p>2、管网若干</p> <p>三、供水(二次加压)。</p> <p>1、供水泵房 1 个(网球场旁), 总水表 2 块, 加压供水系统一套(控制箱 1 个, 储水灌 1 个(预估 5m³), 水泵 3 台, 功率: 15KW/台, 合计功率: 45KW。</p> <p>2. 云峰大道与中环路交叉处水泵 1 台, 功率: 5.5KW。</p> <p>四、东广场喷泉。</p> <p>1、喷泉控制箱: 3 个。</p> <p>2、喷泉水泵 7.5KW 共 32 台, 合计功率: 240KW。(2 台正常使用, 30 台已坏)</p> <p>3、喷泉水泵 1.15KW 共 4 台, 合计功率: 4.6KW。(4 台已坏)</p> <p>4、喷泉水泵 65KW 共 4 台, 合计功率: 260KW。(4 台损坏)</p> <p>喷头、水管、线路、灯若干。</p> <p>五、西广场喷泉。</p> <p>1、喷泉水泵 7.5KW 共 5 台 合计功率: 37.5KW。(3 台已坏)</p> <p>六、质保期已过。</p> | 见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务” | |
|--|-------|---|-----------------------------|--|

| | | | | |
|-------------|------|--|---------------------------------------|--|
| 设施设备(可另行附表) | 消防系统 | <p>一、水系统。</p> <p>1、消防泵房 1 个。</p> <p>2、调压阀 6 套，压力表 6 块 2.5MPa。</p> <p>3、湿式报警阀 5 套，压力表 10 块 2.5MPa。</p> <p>4、水泵控制箱 2 个，喷淋水泵 2 台，功率：37KW/台，合计：74KW，消防栓泵 2 台，22KW/台，合计：44KW，总计 118KW。</p> <p>5、消防水池 1 个（预估 800m³），补水水箱 1 个（预估 26m³），室内消火栓 125 个。</p> <p>6、阀门管网若干。</p> <p>7、消防水层控阀 17 处。</p> <p>二、电系统。</p> <p>（一）消防报警主机 1 台，CRT 显示器 1 台，消防电话 1 台，应急消防广播 1 台，报警点位 1920 个，线路如干，（电位位置，走线线路不详，没有完整安装资料）。</p> <p>（二）S 型热气溶胶灭火装置。</p> <p>1、控制箱 1 个，QRR 5 KW/s ZJT 2 箱，QRR 10 KW/s ZJT 8 箱。</p> <p>2、线路若干（走线不详，没有完整安装资料）</p> | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务”“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 锅炉设备 | <p>直燃式真空热水机组。</p> <p>1、锅炉主机设备 1 台，功率：1.5KW。</p> <p>2、水泵控制箱 2 个，热水加压水泵 3 台，功率 3KW/台，共计：9KW。热水循环水泵 2 台，功率：2.2KW/台，共计：4.4KW。合计总功率：13.4KW。</p> <p>3、燃气自动切断阀 1 个，阀门管网若干(楼层阀门不详，没有完整安装资料)。</p> <p>4、热水水箱 10m³。</p> <p>5、水管压力表 2 块 1.6MPa，燃气压力表 1 块 0.1MPa。</p> <p>6、质保期已过</p> | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 安防系统 | <p>安防设备的数量人脸识别 5 个、车行道闸 10 个，质保期已过。</p> | 见“3.6 保安服务”“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 照明系统 | <p>一、光源，灯具，照明控制组成。</p> <p>1、步梯吸顶灯 98 盏。</p> <p>2、走廊吸顶灯 2360 盏，南北西楼大厅及电梯前孔灯 820 盏。</p> <p>3、卫生间照明孔灯 304 盏。</p> <p>4、地库照明荧光灯管 278 根。</p> <p>5、壁灯 52 盏。</p> <p>6、会议中心室内照明孔灯 824 盏。</p> <p>7、公区及室内灯线路没有完整安装资料。</p> <p>二、质保期已过。</p> | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |

| | | | | |
|--|-------|---|-------------------|--|
| | 供配电系统 | <p>一、配电房</p> <p>1、10KV 进线柜 2 个，10KV 出线柜 3 个，10KV 计量柜 1 个，10KV PT 及避雷器手车 1 个，10KV 熔断器手车 1 个，高频开关电源系统（充馈电一体机）及电力自动化监控系统 1 个，10KV 变压器 2 台，合计功率：2000KVA，补偿柜 4 个，低压抽屉柜 60 个，低压联接柜 3 个。</p> <p>2、线路如干，楼层空开若干，楼层控制箱如干，（走线线路不详，没有完整安装资料）。</p> <p>二、质保期已过。</p> | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
|--|-------|---|-------------------|--|

注：以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的设置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

(2) 物业管理（室外）

| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
|-----------|---|-----------------------------|
| 室外面积 | 37580 m ² （公区面积，人工测量） | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” |
| 绿化 | <p>1、地面绿化 31022.03 m²。</p> <p>2、屋顶绿化 2746.74 m²</p> | 见“3.4 保洁服务”“3.5 绿化服务” |
| 广场 | 9960 m ² （公区面积，人工测量） | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” |
| 路灯、草坪灯、音箱 | <p>1、高杆路灯 51 盏。</p> <p>2、不锈钢高杆射灯 16 根 64 盏。</p> <p>3、圆形灯 16 盏。</p> <p>4、地埋灯 42 盏</p> <p>5、中庭园艺灯 28 盏。</p> <p>6、南北西楼外围景观灯带 850 米（已坏）</p> | 见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务” |
| 消防栓 | 室外消防栓：5 个，水泵接合器 4 个 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” |
| 垃圾箱 | 一期外围二分类垃圾桶(铁)：26 组；三分类 12 组；四分类 3 组；共计：41 组。 | 见“3.4 保洁服务” |
| 室外配电箱 | 室外配电箱：10 个 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” |
| 露台 | 南、北 7、8 楼：2050.2 m ² ，西楼屋顶：1046.25 m ² ，共计：3096.45 m ² （公区面积，人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” |
| 监控 | 室外监控：31 个，室内监控：316 个，监控共计：347 个 | 见“3.6 保安服务”“3.3 公用设施设备维护服务” |
| 旗杆 | 国旗杆 1 根；红旗杆 12 根 | |
| 球场 | 篮球场 1 个；网球场 2 个 | 见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务” |

【物业名称 2：行政中心二期】

(1) 物业管理（建筑物）

| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 | |
|---------|-------------------------------|--|-------------------------|--|
| 建筑 1 名称 | | 党校，党校报告厅，人社局，司法局，档案馆，教育局大楼（含图书馆） （公共区域） | | |
| 总面积 | 建筑面积（m ² ） | 1、教育局图书馆大楼建筑面积：14278.08 m ² 2、区档案局楼建筑面积：2712 m ² 3、区司法局楼建筑面积：2100 m ² 4、区人社局楼建筑面积：2762 m ² 5、区委党校（行政楼及报告厅）：9579.08 m ² 共计面积：31431.16 m ² | 见“3.6 保安服务” | |
| | 需保洁面积(m ²) | 1、教育局图书馆大楼需保洁面积：6372.54 m ² 2、区档案局楼需保洁面积：902.786 m ² 3、区司法局楼需保洁面积：1011.45 m ² 4、区人社局楼需保洁面积：1433.95 m ² 5、区委党校（行政楼及报告厅）需保洁面积：5769.21 m ² 共计面积：15489.94 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.4 保洁服务” | |
| 门窗 | 门窗总数量(个)及总面积(m ²) | 1、教育局图书馆大楼门窗：261 个，共计面积：535.393 m ² 2、区档案局楼门窗：48 个，共计面积：180.826 m ² 3、区司法局楼门窗：42 个，共计面积：114.75 m ² 4、区人社局楼门窗：56 个，共计面积：141.1 m ² 5、区委党校（行政楼及报告厅）门窗：187 个，共计：面积：988.224 m ² 门窗共计：594 个，共计面积：1960.293 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” | |
| 地面 | 地面各材质及总面积(m ²) | 1、教育局图书馆大楼地砖、自流平、环氧地坪漆面积：5423.147 m ² 2、区档案局楼地砖面积：601.2 m ² 3、区司法局楼地砖面积：605.64 m ² 4、区人社局楼地砖面积：1124.55 m ² 5、区委党校（行政楼及报告厅）地砖面积：3636.146 m ² 共计面积：11390.683 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” | |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积(m ²) | 1、教育局图书馆大楼石膏瓷粉墙面面积：9341.72 m ² 2、区档案局楼石膏瓷粉墙面面积：1802.048 m ² 3、区司法局楼石膏瓷粉墙面面积：1824.86 m ² 4、区人社局楼石膏瓷粉、墙砖墙面面积：3072.98 m ² 5、区委党校（行政楼及报告厅）石膏瓷粉墙面面积：9829.21 m ² 共计面积：25870.818 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” | |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|--|---------------------------------|-----------|
| 顶面 | 顶面各材质及总面积 (m ²) | 1、教育局图书馆大楼格栅、铝扣板、石膏吊顶面积: 4397.17 m ² 2、区档案局楼矿棉板、铝扣板面积: 694.9 m ² 3、区司法局楼石膏板瓷粉吊顶面积: 665.76 m ² 4、区人社局楼石膏板瓷粉、铝扣板吊顶面积: 1292.85 m ² 5、区委党校(行政楼及报告厅)石膏板瓷粉吊顶面积: 4056.55 m ² 共计面积: 11107.23 m ² (公区面积、人工测量) | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” | |
| 外墙 | 外墙需清洗面积 (m ²) | 区委党校玻璃面积: 724.4 m ² (人工测量) | 见“3.4 保洁服务” | 党校行政楼1楼大厅 |
| 卫生间 | 卫生间数量(个)及总面积 (m ²) | 1、教育局图书馆大楼卫生间: 34个, 共计面积: 414 m ² 2、区档案局楼卫生间: 6个, 共计面积: 120.76 m ² 3、区司法局楼卫生间: 12个, 共计面积: 291.06 m ² 4、区人社局楼卫生间: 10个, 共计面积: 168.3 m ² 5、区委党校(行政楼及报告厅)卫生间: 16个(公共区域), 共计面积: 420.42 m ² 共计面积: 卫生间: 78个, 共计面积: 1414.541 m ² (人工测量) | 见“3.4 保洁服务” | |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积 (m ²)及数量 (个) | 1、教育局三分类垃圾桶(大理石)18组, 三分类(塑料)11组, 两分类(铁)5组, 共计: 34组 2、档案馆三分类垃圾桶(大理石)5组, 三分类(塑料)4组, 共计: 9组 3、司法局三分类垃圾桶(大理石)6组, 三分类(塑料)3组, 共计: 9组 4、人社局三分类垃圾桶(大理石)5组, 三分类(塑料)5组, 共计: 10组 5、党校两分类垃圾桶(塑料)6组, 三分类(大理石)7组, 四分类(塑料)2组, 共计: 15组 二期共计: 77组 | 见“3.4 保洁服务” | |
| 车位数 | 地面车位数 | 地面车位: 136个 | 见“3.4 保洁服务” “3.6 保安服务” | |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口: 8个 | 见“3.6 保安服务” | |
| | 人行口 | 人行口: 12个 | 见“3.6 保安服务” | |
| 设施设备(可另行附表) | 电梯系统 | 一、曳引与强制驱动电梯 (1)、党校客梯数量4台, 6.7KW/台, 合计: 26.8KW。 (2)、人社局客梯数量1台, 6.7KW/台。 (3)、司法局客梯数量1台, 6.7KW/台。 (4)、档案馆客梯数量1台, 6.7KW/台。 (5)、教育局客梯数量2台, 10KW/台, 合计20KW。 (6)、图书馆客梯数量1台, 10.1KW/台, 总计: 77KW。 二、质保期已过 | 见“3.4 保洁服务” “3.3 公用设施设备维护服务” | |

| | | | | |
|-------------|-------|--|---|---------------------------------|
| | 空调系统 | <p>一、模块式风冷热泵机组（空调）</p> <p>1、党校控制箱1个，报告厅控制箱1个，党校空调机主7台，报告厅1台，25.5 kW/台，合计：204KW；</p> <p>2、党校空调水泵2台，15KW/台，合计30KW，报告厅空调水泵2台，1.5KW/台，合计3KW，总计：237KW。</p> <p>二、模块式风冷热泵机组（热水）</p> <p>党校控制箱1个，党校热水机组2台，12.5KW/台，合计：25KW，水泵2台，1.1KW/台，合计2.2KW，总计：27.2KW；</p> <p>三、补水水箱1个（预估2m³），盘管机183台，阀门管网冷凝水管若干（线路不详，没有完整安装资料）。</p> <p>四、质保期已过。</p> | 见“3.4 保洁服务” “3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务” | 该区域仅党校采用中央空调 |
| 设施设备(可另行附表) | 给排水系统 | <p>一、雨水：管排至地面雨水管网(管网不详，没有完整安装图)。</p> <p>二、污水</p> <p>1、管排到地面污水管网进化粪池，化粪池4个，党校偏坡绿化带1个(预估150m³，进口沉断不能正常使用)，人社后面绿化1个(预估100m³)，司法后面绿化1个(预估50m³)，图书馆下七一路边上绿化带内1个(预估150m³)，共计：450m³。</p> <p>2、管网若干(管线不详，没有完整安装图)</p> <p>三、供水</p> <p>1、人社局供水直供、水表1块。</p> <p>2、档案馆供水直供、水表1块。</p> <p>3、司法局供水直供，水表1块。</p> <p>4、教育局大楼水表一块，1-5层供水直供，6-12层二次加压，水泵2台，7.5KW/台，合计：15KW。变频控制箱1个，水箱1个(预估60m³)，阀门管网若干(管线不详，没有完整安装图)</p> <p>5、党校和报告厅二次加压，阀门管网若干，加压水泵2台(水泵名牌已看不清楚，功率不详，预估在5.5KW左右，管网走向，没有完整安装图)，</p> <p>四、质保期已过。</p> | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 消防系统 | <p>一、水系统</p> <p>(一)人劳住建楼</p> <p>1、室内消火栓20个。</p> <p>2、水箱1个(预估50m³)，阀门管网如干(没有完整安装图)。</p> <p>(二)司法局楼</p> <p>1、室内消火栓12个。</p> <p>2、阀门管网如干(没有完整安装图)。</p> <p>二、电系统</p> <p>(1)档案馆消防报警主机1套(点位数量线路不详，没有完整安装图)</p> <p>(2)人社局：未见电系统</p> <p>(3)司法局：未见电系统</p> <p>三、质保期已过。</p> | 见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务” | 党校、教育大楼消防设施已坏，不能正常使用，不纳入本物业服务范围 |
| | 安防系统 | 安防设备的数量人脸识别4个、人行道闸3个，车行闸8个，质保期已过。 | 见“3.6 保安服务” “3.3 公用设施设备维护服务” | |

| | | | | |
|-------------|-------|--|-------------------|--|
| | 照明系统 | <p>一、光源，灯具，照明控制组成。</p> <p>1、教育局配电井 12 个，总配电箱 22 个（各种配电箱，各种开关如干，没有完整安装图）。教育局楼照明灯：1 到 8 层球泡 112 颗，9 层到 12 层平板灯 46 盏，1 到 12 层卫生间灯有 72 颗，1 到 12 层步梯灯有 24 颗，（办公室内不祥）。</p> <p>2、档案馆 1 到 5 层灯 27 颗，大厅灯 9 盏 卫生间灯 16 颗，1 到 5 层步梯灯有 12 颗，（办公室内不祥），配电井 5 个，总配电箱 5 个（各种配电箱，各种开关若干，没有完整安装图）。</p> <p>3、司法局 1 到 6 层灯 51 盏，卫生间灯 18 颗，步梯灯 12 颗，（办公室内不祥没有完整安装图），配电井 6 个，总配电箱 6 个（各种配电箱，各种开关若干，没有完整安装图）。</p> <p>4、住建局 1 到 5 层灯 87 盏，卫生间灯 20 盏，楼梯间 1 到 5 层 5 颗球泡，（办公室内不祥没有完整安装图），配电井 5 个，总配电箱 5 个（各种配电箱，各种开关若干，没有完整安装图）。</p> <p>5、党校公区走道节能灯 367 颗，1 到 6 层卫生间孔灯 120 颗，1 到 6 层楼梯间吸顶灯 16 颗，配电井 12 个，总配电箱 12 个（各种配电箱，各种开关若干，没有完整安装图）。</p> <p>6、报告厅卫生间孔灯：22 个，节能灯：8 个，步梯灯泡 42 颗，总配电箱 1 个（各种开关若干，没有完整安装图）。</p> <p>二、质保期已过。</p> | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| 设施设备(可另行附表) | 供配电系统 | <p>一、室内配电房。</p> <p>1、教育局配电。</p> <p>10KV 断路器 1 个；10KVA 出线柜 2 个；10KV 计量柜 1 个；PT 及避雷器手车 1 个；315KVA 变压器 2 台，合计 630KVA；低压联接柜 3 个；补偿柜 2 个；低压抽提柜 26 个。</p> <p>二、箱变 4 套。</p> <p>1、党校 2 套 10KV 箱变，各 630KVA，合计 1260KVA。</p> <p>2、人劳局 1 套 10KV 箱变，400KVA。</p> <p>3、档案馆 1 套 12KV 箱变，500KVA。</p> <p>三、线路若干（地下走线不祥，没有完整安装图）</p> <p>四、质保期已过。</p> | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |

注：以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的设置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

(2) 物业管理（室外）

| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
|-----------|--|-----------------------------|
| 室外面积 | 22675 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” |
| 绿化 | 10622.03 m ² | 见“3.4 保洁服务”“3.5 绿化服务” |
| 路灯、草坪灯、音箱 | 高杆灯：4个（已坏） | 见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务” |
| 垃圾箱 | 二分类垃圾桶(铁)：14组，三分类(不锈钢)：1组，四分类(塑料)：2组，四分类(铁)：1组 共计：18组 | 见“3.4 保洁服务” |
| 球场 | 篮球场1个 | 见“3.4 保洁服务”“3.3 公用设施设备维护服务” |

【物业名称 3：信访局退役局楼】

(1) 物业管理（建筑物）

| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 | |
|---------|------------------------------------|---|-------------------------|
| 建筑 1 名称 | 退伍军人事务管理局及信访局(公共区域) | | |
| 总面积 | 建筑面积(m ²) | 3759 m ² | 见“3.6 保安服务” |
| | 需保洁面积(m ²) | 1907.8 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.4 保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量(个)及总面积(m ²) | 门窗：82个，共计面积：381.1 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积(m ²) | 瓷砖：1439.63 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积(m ²) | 石膏瓷粉墙面：1181.76 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积(m ²) | 石膏板瓷粉、方型铝材、铝扣板、矿棉板共计：1063.63 m ² （公区面积、人工测量） | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量(个)及总面积(m ²) | 卫生间 10 个，总面积 87.07 m ² （人工测量） | 见“3.4 保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积(m ²)及数量(个) | 各楼层三分类(大理石)5组；四分类(塑料)2组，共计：7组 | 见“3.4 保洁服务” |
| 车位数 | 地面车位数 | 地面停车位 34 个（其中充电桩车位 12 个） | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” |
| 车行/人 | 车行口 | 车行口：1个 | 见“3.6 保安服务” |

| | | | | |
|-------------|-------|--|-------------------|--|
| 行口 | 人行口 | 人行口：4个 | 见“3.6 保安服务” | |
| 设施设备(可另行附表) | 给排水系统 | 一、雨水 管排至地面雨水管网。 二、污水 管排到地面污水管网化粪池，化粪池1个(预估150m³)。 三、供水 市政压力供水，水表2块。 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 照明系统 | 一、光源，灯具，照明控制组成。 1、平板灯206块，办公室内灯具不详，没有完整安装图。 2、配电箱空开若干，没有完整安装图。 二、质保期已过。 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 供配电系统 | 箱式变压器1套(台)400KVA，线路开关空开若干(未有完整安装资料)，质保期已过。 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |

注：以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的设置要充分考虑到可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

(2) 物业管理(室外)

| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
|------|---------------------|------------------------|
| 室外面积 | 1989 m² (公区面积，人工测量) | 见“3.4 保洁服务” “3.6 保安服务” |
| 垃圾箱 | 四分类1组；二分类1组；共计2组 | 见“3.4 保洁服务” |

【物业名称4：纪委监委楼】

(1) 物业管理(建筑物)

| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
|---------|------------------|-------------------------------|
| 建筑名称：纪委 | 纪委(公共区域) | |
| 总面积 | 建筑面积(m²) | 4096.09 m² |
| | 需保洁面积(m²) | 1729.69 m² (公区面积、人工测量) |
| 门窗 | 门窗总数量(个)及总面积(m²) | 门窗：41个，共计面积110.55 m² |
| 地面 | 地面各材质及总面积(m²) | 瓷砖：1425.22 m² (公区面积、人工测量) |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积(m²) | 石膏瓷粉墙面：2196.83 m² (公区面积、人工测量) |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积(m²) | 石膏瓷粉吊顶1425.22 m² (公区面积、人工测量) |
| 卫生间 | 卫生间数量(个)及总面积(m²) | 厕所：16间，总面积193.92 m² (人工测量) |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积(m²) | 各楼层三分类：8组 |

| | | | | |
|-------------|--------|---|-----------------------|--|
| | 及数量(个) | | | |
| 车位数 | 地面车位数 | 地面停车位: 81 个(其中充电桩车位 1 个) | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” | |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量: 2 个 | 见“3.6 保安服务” | |
| | 人行口 | 人行口数量: 1 个 | 见“3.6 保安服务” | |
| 设施设备(可另行附表) | 给排水系统 | 一、雨水: 管排至地面雨水管网。 二、污水: 管排到地面污水管网进化粪池, 化粪池 1 个(预估 150m ³)。 三、供水: 市政压力供水, 水表 1 块。 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 照明系统 | 一、光源, 灯具, 照明控制组成。 1、孔灯 120 棵, 平板灯 70 块, 办公室内灯具不祥, 没有完整安装图。 2、配电箱空开若干, 没有完整安装图。 二、质保期已过。 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |
| | 供配电系统 | 1、10KV 进线柜 1 个, 10KV 计量柜 1 个, 10KV 变压器 1 台 800KVA, 低压联接柜 2 个, 补偿柜 1 个, 低压抽屉柜 6 个。 2、质保期已过。 | 见“3.3 公用设施设备维护服务” | |

注: 以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的设置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

(2) 物业管理(室外)

| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
|------|------------------------------------|-------------------------|
| 室外面积 | 2299.9 m ² (公区面积, 人工测量) | 见“3.4 保洁服务”“3.6 保安服务” |
| 垃圾箱 | 四分类: 2 组, 二分类: 5 组; 共计: 7 组 | 见“3.4 保洁服务” |
| 露台 | 310 m ² (公区面积, 人工测量) | 见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务” |

3. 物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。

3.1 基本服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|--------|--|
| 1 | 目标与责任 | 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 并制定配套实施方案。 |
| 2 | 服务人员要求 | <p>(1) 根据机关办公区实际, 物业管理企业应建立有本企业的形象识别系统、服务理念、行为规范、现场标识等。配备满足项目服务需求以下人员:</p> <p>①物业管理人员。如: 项目经理, 保洁、安保等各类主管;</p> <p>②设施设备维护人员。如: 供电设备监控维护、电梯运行维护相关专业检修维保、空调系统运行维护相关的专业检修维保、消防中控室值守等相关证照, 该类人员必须持有行业规范要求的相关有效证件等;</p> <p>③会议中心会场服务人员。如: 会场设备操作专员、会场茶水服务员等。其中会场设备操作专员要求能够熟练操作会场设施设备, 岗位最低不少于 3 个;</p> <p>④客服接待人员。主要负责联系、接待服务单位, 协同物业企业内部不断优化、促进物业服务质量及</p> |

| | | |
|---|-----------|---|
| | | 水平； ⑤其他基础人员。根据项目需要配备一定数量的保洁人员、绿化人员、安保人员等。 |
| | | (2) 对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 |
| | | (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗，如：房屋养护维修和环境卫生相关的高空作业人员、给排水设备运行维护相关的专业检修人员、电梯运行维护相关的专业检修维保人员和/或年检人员、空调系统运行维护相关的专业检修维保人员、消防中控室值守人员、供电设备监控维护和会议服务相关的供电和维修人员、弱电运行和维修人员、锅炉运行和专业维修人员等。 |
| | | (4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 |
| | | (5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。 |
| | | (6) 供应商应当加强入职人员从业资格审查，确保项目内从业人员无违法犯罪记录、无纹身等，具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守；熟悉机关办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备。 |
| 3 | 保密和思想政治教育 | (1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 |
| | | (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 |
| | | (3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 |
| | | (4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。 |
| 4 | 档案管理 | (1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 |
| | | (2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：合同协议、外来车辆人员进出登记、大件物品进出登记等。 |
| | | (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 |
| | | (4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。 |
| 5 | 分包供应商管理 | (1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。 |
| | | (2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。 |
| | | (3) 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。 |
| | | (4) 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。 |
| | | (5) 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。 |
| 6 | 服务改进 | (1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 |
| | | (2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 |
| 7 | 重大活动后勤保障 | (1) 制订方案：配合采购人制订重大活动后勤保障工作方案，对任务进行详细了解并分工。 |
| | | (2) 实施保障：按照分工认真抓好落实，确保任务顺利进行。 |
| | | (3) 收尾工作：对现场进行检查，做好清理工作。 |

| | | |
|----|-----------|---|
| 8 | 应急保障预案 | (1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立动态清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控，视风险程度向采购人报备。 |
| | | (2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：反恐防暴应急预案、电梯困人救援应急预案、火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电停水应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 |
| | | (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 |
| | | (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时补充。 |
| 9 | 工作制度 | (1) 制定工作制度，包括但不限于：物业服务方案、岗位职责、工作流程以及服务规范、内控制度、保密制度、安全生产制度等，如：办公用房维修改造制度、高空作业管理制度、公共广场管理制度等岗位或服务工作制度。 |
| | | (2) 制定工作标准，根据岗位工作制度，结实项目服务实际，制定岗位工作标准或流程，如：信访接待工作流程、保洁工作标准等。 |
| 10 | 信报服务 | (1) 进出大宗物品管控，大宗物业进出，需见物品使用单位开具的放行条方可放行。 |
| | | (2) 外来人员背包检查，对外来人携带背包进行常规安全检查，杜绝违禁品进入。 |
| 11 | 服务热线及紧急维修 | (1) 设置 24 小时服务热线。 |
| | | (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |

3.2 房屋维护服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|----------------|---|
| 1 | 主体结构、围护结构、部品部件 | (1) 定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。建立健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。房屋维护保养记录应当齐全，并建立报修、维修和回访记录。及时完成零修任务，零修合格率 100%。急修 30 分钟内到达现场查看处理。如达中修以上，应当报告机关事务管理局，由其按照规定进行维修管理。 |
| | | (2) 每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、楼梯、通风道、围墙（栏）、道路、甬路、场地、沟渠、景观、雨污水管井、化粪池等；做好巡查记录，并及时维修养护。 |
| | | (3) 每月对“海纳百川，激情跨越”发光字安全稳定情况进行实地查看 1 次。 |
| | | (4) 每两个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。 |
| | | (5) 每季度巡视 1 次屋架、屋面（顶）、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基、外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等结构构件，发现有位移、沉降、变形、开裂等现象时，应当及时向机关事务管理报备，并采取必要的避险和防护措施；每季度对道路、停车场进行 1 次全面维修养护，保持道路畅通、平坦，排水畅通，路面、路牙、地砖无破损松动。 |
| | | (6) 每年检查保养并油饰 1 次木门窗、封檐板、木栅栏、铁艺栏杆等。 |
| | | (7) 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面（顶）防水和雨落管等。元旦、春节、五一、国庆、两会、全会等重大节假日或重大会议前，组织系统巡检 1 次，记录齐全、完整。负责服务区域内各办公室装修改造监督管理工作，并对装修人员进出发放出入证，（服务区域内各单位组织的装修改造前须报备甲方同意且签订安全生产协议，明确安全生产要求及责任、垃圾清运等相关事宜后才能进行），杜绝未完成报备的私自装修改造行为。对发现的问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、水电安全、人身安全和影响正常办公秩序。 |
| 2 | 其他设施 | (1) 建立公共设施相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等，并制定相关应急预案。定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向机关事务管理局报告，安排专项维修，建立报修、维修和回访记录。特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务企业做好监督并进行日常管理。 |

| | | |
|---|----------|---|
| | | <p>(2) 每周对公用办公、会务等系统设施设备；会议中心的办公家具完整情况；电源插头开关、数据端口连接情况，线路老化情况；会务视频系统设施、音响设施完好情况；监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、智能人脸识别系统、车辆出入管理系统等为机关运转提供安全防范措施的设施设备情况巡查 1 次，检查运行状态。</p> <p>(3) 每半月对设备机房巡查、清洁 1 次，确保机房整洁有序，室内无杂物；挡鼠板完好无破损、缺失；鼠药盒内有鼠药、粘鼠板功能正常；设施设备标识标牌、张贴或者悬挂的相关制度证书完好无缺失；消防器材以及专用工具符合相关规定。</p> <p>(4) 每月对室外物联网探头等设备、显示屏表面清洁除尘 1 次（极端天气及时进行排查并保持正常运行）；每季度检查 1 次按键、显示屏等，每年内部除尘 1 次；妥善保存运行记录；发现故障及时更换损坏设备，对物业服务技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备，及时通知专业机构进行维护并做好过程监督。</p> <p>(5) 元旦、春节、五一、国庆、两会、全会等重大节假日或重大会议前，组织系统巡检 1 次，记录齐全、完整。</p> <p>(6) 确保服务区域内道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。路灯、楼道灯完好率不低于 98%。危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；停车场、地下车库内的防火卷帘门、排污井和配电、照明等设施设备功能完好，通道畅通，消防设备器材，记录规范。设施设备完好率在 90%以上。</p> <p>(7) 建立燃气管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证燃气系统安全运行和正常使用。燃气管道以及燃气设施设备每日巡查 1 次，保证燃气系统处于良好的运行状态。当接获泄漏气体报告或者察觉异味时，应当迅速前去现场调查；在适当情况下关闭供气开关，如发觉泄漏未能受控或者气体扩散面积广泛，应当立即远离现场，电话报警通知供气单位；封锁现场，禁止任何人员进入，同时按照预案进行人员疏散。</p> |
| 3 | 装饰装修监督管理 | <p>(1) 施工前办公用房改造单位督促施工单位与物业服务企业签订三方《安全作业承诺书》，并落实施工现场安全作业管理人员，同时提交维修改造审批资料、施工单位相关资质、施工人员相关证明材料等，签订《安全作业承诺书》后，物业服务企业为施工人员办理出入通行证，装修期间仅凭通行证进出，施工人员不得留宿施工场地。</p> <p>(2) 施工期间，施工单位不得私搭电源，损坏或挪用、拆除、停用消防设施器材，不堵塞消防通道，如需接搭电源、临时停水等，需与物业服务公司对接，在物业服务公司配合下完成；如需动火作业，需提前与物业服务公司对接，未经报备许可不得动火。</p> <p>(3) 施工期间施工方要严格施工时限要求、规范施工，同时配合物业服务公司不定时开展安全巡查，发现违规情况立即制止，并报机关事务管理局。要及时清理施工垃圾，做到每天完工清场。</p> |
| 4 | 标识标牌 | <p>(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。</p> <p>(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。</p> |

3.3 公用设施设备维护服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|--|
| 1 | 基本要求 | <p>(1) 根据项目要求建立相关管理制度、预案、操作流程等，规范管理。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p> |
| 2 | 设备机房 | <p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> |

| | | |
|---|-------|---|
| | | (4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明,防止小动物进入。 |
| | | (5) 安全防护用具配置齐全,检验合格。 |
| | | (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备,可随时启用。 |
| 3 | 给排水系统 | (1) 建立正常供水管理制度,建立防汛预案。 |
| | | (2) 每日巡检 1 次供水设施,每季度对水泵润滑部位加注润滑油,每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆,保养水泵,设备、阀门、管道等运行正常,无跑冒滴漏现象。 |
| | | (3) 有事故应急预案,及时发现并解决故障。 |
| | | (4) 遇供水单位限水、停水,应当按规定时间通知办公区内用户。 |
| | | (5) 定期对排水管进行疏通、清污,保证室内外排水系统通畅;下水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池、地漏无堵塞、无淤积,各种井盖面板完好,各种警示安全提示标识齐全,安装牢固。 |
| | | (6) 每年汛前对雨、污水管井、屋面雨水口等排水设施进行检查;配备有防汛物资(沙袋、雨具、照明工具等),每年至少组织 1 次演练。 |
| 4 | 电梯系统 | (1) 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度,做好档案管理。 |
| | | (2) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。 |
| | | (3) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置,紧急电话保持畅通。 |
| | | (4) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测,并出具检测报告,核发电梯使用标志。 |
| | | (5) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002)的有关要求。 |
| | | (6) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08)的有关要求。 |
| | | (7) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案,每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障,物业服务人员 10 分钟内到场应急处理,维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 |
| | | (8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 |
| | | (9) 根据采购人需求,合理设置电梯开启的数量、时间。 |
| 5 | 空调系统 | (1) 建议空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用。 |
| | | (2) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365)的相关要求。 |
| | | (3) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883)的相关要求。 |
| | | (4) 定期维保并做好记录,保证空调设施设备处于良好状态。 |
| | | (5) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。 |
| | | (6) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。 |
| | | (7) 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护,检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 |

| | | |
|---|-------|--|
| | | <p>(8) 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。</p> |
| | | <p>(9) 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。</p> |
| | | <p>(10) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p> |
| | | <p>(11) 发生故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。</p> |
| 6 | 消防系统 | <p>(1) 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，维保区域内消防系统按 DB52/T1152-2016 标准进行月检、季检、年检，并对系统及点位故障原因进行排查及故障排除，确保整个系统处于良好的状态；配备完善的消防器材，定期检查消防设备，消防设施的维护管理应当符合《建筑消防设施的维护管理》（GB 25201）的要求和贵州省消防协会《消防设施维护保养价格指导意见》（黔消协[2018]（技）字 03 号）中的消防设施及维护保养内容，维保质量达到消防要求，保证系统开通率以及完好率。</p> |
| | | <p>(2) 消防设备的维护检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。</p> |
| | | <p>(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> |
| | | <p>(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> |
| | | <p>(5) 自动喷水灭火系统启动正常。检查气体灭火装置；消火栓放水检查 1 次；消防控制联动系统实验测试 1 次；检查烟感、温感探测器是否正常工作；检查消防广播系统；</p> |
| | | <p>(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> |
| | | <p>(7) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> |
| | | <p>(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p> |
| | | <p>(9) 每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅；</p> |
| | | <p>(10) 每月检查消防加压水泵 1 次；检查各类信号指示灯是否正常；检查各类水压压力表是否正常；检查消防水泵泵体是否漏水、生锈；检查消防备用电源是否正常、能否及时切换；手提式灭火器是否有效；检查烟感、温感探测器是否正常工作；检查消防报警按钮、警铃以及指示灯；检查消防广播系统；检查自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水；检查气体灭火装置；消火栓放水检查 1 次；每年组织消防控制联动系统试验测试 1 次。</p> |
| | | <p>(11) 物业服务企业服务期内应对服务范围内的消防器材按时间节点（如：有效期）及时更换，配备对应种类消防器材。组织第三方消防检测单位开展消防系统检测，并符合消防部门的审查监督。</p> |
| 7 | 供配电系统 | <p>(1) 建立配电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，24 小时运行值班监控制度。</p> |
| | | <p>(2) 一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告；发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修；一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。</p> |
| | | <p>(3) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> |
| | | <p>(4) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关应当保持完好，服务区域内严禁私搭电源为新能源汽车、电动摩托、电动自行车（电瓶车）等车辆充电，确保用电安全。</p> |

| | | |
|----|----------|---|
| | | (5) 供电机房内重要设备每天巡视检查 2 次并有记录；照明设备每周巡视 1 次；服务区域配电设备接地每月检查 1 次；每季度清洁保养一次强弱电井及井内设备(专营公司部分除外)。 |
| | | (6) 核心部位建立高可控用电保障系统，配备并定期维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。 |
| | | (7) 计划性停电，提前 1 天通知各办公单位。 |
| 8 | 照明系统 | (1) 外观整洁无缺损、无松落。 (2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 (3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。 |
| 9 | 锅炉设备/热力站 | (1) 建立 24 小时监控制度。 (2) 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。 (3) 每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 (4) 每年至少开展 1 次锅炉水质检测，确保水质合格。 (5) 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。 |
| 10 | 防雷设施 | 根据《中华人民共和国气象法》、《防雷减灾管理办法》(中国气象局令第 8 号)、《贵州省防雷减灾办法》、《建筑物防雷设计规范》GB-50057-2010、《建筑物防雷装置检测技术规范》GB_T 21431-2015、《民用建筑电气设计标准》GB 51348-2019 的规定进行检测和维保。每季度对建筑物楼顶层的避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查 1 次，确保完好无损，发现问题及时修复，并记录存档。每年检测 1 次防雷设施。 |

注：电梯系统、锅炉设备等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

3.4 保洁服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|----------|---|
| 1 | 基本要求 | (1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 |
| 2 | 办公用房区域保洁 | (1) 所有大楼大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。每天早上 9 点前完成第一次清扫，实时保洁。 (2) 会议中心会议室：每日清洁 1 次，会后及时保洁。地面、桌面干净，办公家具设备以及门窗整洁。 (3) 楼梯以及楼梯间：每日清洁 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门以及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条(缝)干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。 (4) 卫生间：每半小时全面清洁 1 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。对外公共厕所需专人负责及时清扫，重要会议保障时男女卫生间需单独配备男女保洁员实时保洁。 |

| | | |
|---|----------|---|
| | | <p>(5) 开水间以及清洁间：每日清洁 1 次；地面干净，无杂物无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，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。</p> <p>(6) 电梯轿厢：每日擦拭 1 次轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 2 次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。</p> <p>(7) 公共区域内电器、消防等设施设备：配电箱、消防栓、报警器以及开关插座等每周清洁 1 次，保证表面干净，无尘无污迹。</p> <p>(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 地面保养定时进行：石料地面全面拖洗，随时保洁，1 次/2 个月打蜡；地板地面全面拖洗，随时保洁，1 次/2 个月打蜡；地砖地面全面拖洗，随时保洁，1 次/2 个月清洗。地毯地面全面洗尘，随时保洁，1 次/2 个月清洗。</p> |
| 3 | 公共场地区域保洁 | <p>(1) 每日清扫道路、球场地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；每天早上 9 点前完成第一次清扫，实时保洁。</p> <p>(2) 室外照明以及公用设施每半月清洁 1 次，路灯、景观灯等每半年清洁 1 次，表面无污渍。雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 绿化带以及景观每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。</p> <p>(4) 办公楼平台、屋顶，每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；外墙（幕墙）目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污渍无积尘。</p> <p>(5) 停车场、道路、人行道、广场地面全面冲洗每月 1 次，喷泉水池及时清洗。</p> |
| 4 | 垃圾处理 | <p>(1) 参加垃圾分类检查工作，设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类。</p> <p>(2) 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。</p> <p>(3) 垃圾中转房地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。</p> |
| 5 | 卫生消毒 | <p>(1) 公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀和病媒生物防治。</p> <p>(2) 采取综合措施消灭区域内“四害”，控制室内外老鼠、蟑螂、蚊虫孳生，符合相关标准要求；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应当预先告知，投药位置有明显标识。</p> <p>(3) 公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒 1 次；垃圾收容器至少每日消毒 2 次；会议室及公共区域根据实际需要进行消毒。</p> <p>(4) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。</p> |

| | | |
|---|------|---|
| 6 | 节能管理 | <p>(1) 制定合理的设备运行方案：三大能耗系统的运行方案，合理安排、科学调度、严格执行。在办公及公共场所通过文字提示和安装感应开关，做到人走灯灭，检查不再使用的电器设备电源是否关闭；公共楼梯间逐步更换声光控感应照明灯。</p> <p>(2) 根据天气变化和入驻单位需求，及时调整路灯、中央空调系统等公共用电设备设施的启停。优先采购列入国家节能产品目录或政府采购名录的产品，不得采购列入国家明令淘汰的高耗能落后机电设备（产品）。</p> <p>(3) 引导入驻单位尽可能采用节能环保的方式对房屋进行装修，避免破坏性和重要性装修。提醒入驻单位使用节能灯具节能家电。</p> <p>(4) 运用新型的管道材料，如铝塑复合管、钢塑复合管、不锈钢管等代替易损坏的铸铁水管及镀锌钢管产品。对老旧损坏的用水器具逐步更换使用感应式水龙头、感应冲水系统等节水用具。</p> <p>(5) 物业项目的景观用水可利用非传统水源代替洁净水，并且可通过限定开放时间以达到节能目的。</p> <p>(6) 在日常的管道设施等维护过程中应对输水管道、阀门及各类附件进行检测和定期检查，及时发现问题并进行维修、保养，尽量减少跑冒滴漏等现象。</p> <p>(7) 引导入驻单位对日常生活用水进行多重利用，提高用水效率。</p> |
|---|------|---|

3.4.1 具体清洁要求

| 序号 | 材质 | 清洁要求 |
|----|--------|---|
| 1 | 环氧地坪地面 | <p>(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。</p> <p>(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。</p> <p>(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。</p> <p>(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。</p> <p>(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。</p> |
| 2 | 耐磨漆地面 | <p>(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。</p> <p>(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。</p> |
| 3 | 瓷砖地面 | <p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p> |
| 4 | 石材地面 | <p>(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。</p> <p>(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p> |
| 5 | 水磨石地面 | <p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p> |
| 6 | 地胶板地面 | <p>(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p> <p>(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，定期对地胶板地面进行打蜡处理。</p> |
| 7 | 地板地面 | <p>(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p> <p>(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，定期对地板进行打蜡处理。</p> |
| 8 | 地毯地面 | <p>(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。</p> |

| | | |
|----|-------|----------------------|
| | | (2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。 |
| 9 | 乳胶漆内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 10 | 墙纸内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 11 | 木饰面内墙 | 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。 |
| 12 | 石材内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 13 | 金属板内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |

注：根据物业用材情况选择清洁要求

3.5 绿化服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|--------|--|
| 1 | 基本要求 | (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| | | (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。 |
| | | (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 |
| | | (4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。 |
| 2 | 室外绿化养护 | (1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。 |
| | | (2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。 |
| | | (3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。 |
| | | (4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。 |
| | | (5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。 |
| | | (6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 |
| | | (7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 |
| | | (8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。 |
| | | (9) 恶劣天气来临前，安排专人巡查，及时发现隐患并采取必要的防护措施，恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 |

3.6 保安服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|---|
| 1 | 基本要求 | (1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。 |
| | | (2) 对巡查、值守及异常情况等相关记录，填写规范，保存完好。 |
| | | (3) 统一服装，配备保安服务必要的器材。 |
| 2 | 出入管理 | (1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。实行交接班管理，接班人员未到达前，值班人员不得离岗。 |
| | | (2) 设置门岗，设置行政中心一期南楼、北楼、西楼、二期教育局楼、司法局楼、人社局楼、楼案局楼、党校大楼、信访局楼（含退役局楼）、纪委楼等重要出入口秩序维护形象岗；设置行政中心一期 1-4 号、二期、纪委车辆出入口秩序维护形象岗。 |

| | | |
|---|--------|---|
| | | <p>(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后后方可进入。严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。</p> <p>(4) 大件物品进出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。</p> <p>(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。</p> <p>(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。</p> <p>(7) 提供现场接待服务。</p> <p>①做好外来办事人员、车辆进出证件登记，须经相关部门确认后方可放行。</p> <p>②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。</p> <p>③做好外来上访人员、车辆询问、登记，及时通知相关关门处理，未经允许不得私自放入。</p> |
| 3 | 值班巡查 | <p>(1) 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p>(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p>(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p> |
| 4 | 监控值守 | <p>(1) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。</p> <p>(2) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。</p> <p>(3) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。</p> <p>(4) 如需调阅监控资料，须经授权人批准并做好相关记录。</p> <p>(5) 及时查看监控设备，确保运行正常，发现故障及时维修。</p> |
| 5 | 车辆停放 | <p>(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p>(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。</p> <p>(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>(4) 非机动车定点有序停放。</p> <p>(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。</p> |
| 6 | 消防安全管理 | <p>(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。</p> <p>(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。</p> <p>(3) 定期巡查消火栓、应急照明、安全疏散指导、应急物资，发现缺失、损坏及时维修，确保随时处理正常使用新状态。</p> <p>(4) 消防及人员逃生通道、消防车通道通畅无堵塞占用，随时能够正常使用。</p> <p>(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。</p> <p>(6) 做好消防隐患排查，确保火灾发生率为零。</p> |
| 7 | 突发事件处理 | <p>(1) 制定突发公共事件应急预案。</p> |

| | | |
|---|--------|---|
| | | (2) 建立应急突发事件处置队伍, 明确各自的职责。 |
| | | (3) 识别、分析各种潜在风险, 针对不同风险类型制定相应解决方案, 并配备应急物资。 |
| | | (4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练, 并有相应记录。 |
| | | (5) 发生意外事件时, 及时采取应急措施, 维护办公区域物业服务正常进行, 保护人身财产安全。 |
| | | (6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后, 积极采取措施, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。 |
| | | (7) 事故处理后, 及时形成事故应急总结报告。 |
| 8 | 大型活动秩序 | (1) 制定相应的活动秩序维护方案, 合理安排人员, 活动前对场所的安全隐患进行排查。 |
| | | (2) 维持通道、出入口、停车场等区域畅通。 |
| | | (3) 活动举办过程中, 配合举办方做好现场秩序的维护和突发事件的预防工作, 确保活动正常进行。 |

3.7 会议服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|---|
| 1 | 会议受理 | 接受会议预订, 记录会议需求。 |
| 2 | 会前准备 | 根据会议需求、场地大小、用途, 明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定, 音、视频设施保障措施。 |
| 3 | 会中服务 | 会议期间按要求加水。 |
| 4 | 会后整理 | 对会议现场进行检查, 做好会场清扫工作。 |

4. 供应商履行合同所需的设备

采购人根据项目实际需求, 需要供应商提供作业设备 (自有或租赁) 用于物业管理服务的, 可在下表中列出, 举例如下:

| 序号 | 用途 | 作业设备名称 | 单位 |
|----|--------------------|--|----|
| 1 | 基本服务 | AED 除颤仪 3 台 | 台 |
| 3 | 公用设施 设备维护 服务 | 高压疏通机: 1 台, 疏通机: 2 台, 压氟焊机: 1 台, 充电式电钻/起子机: 6 把, 高压注浆机: 1 台, 电镐: 1 台, 数字网络工程宝: 2 个, 手提式电焊机 (带焊帽焊枪焊线焊条): 1 台, 无声气泵: 1 台, 三轮电动运货车: 1 辆, 水钻机: 1 台 | 台 |
| 4 | 保洁服务 | 高压清洗机: 1 台, 吸水、吸尘器: 2 台, 地毯清洗机: 1 台, 洗地车: 1 台 | 台 |
| 5 | 绿化服务 | 割草机: 2 台, 绿篱机: 1 台, 打药机: 1 台 | 台 |
| 6 | 保安服务 | 对讲机: 20 台, 执法记录仪: 5 台, 移车器: 2 个, 手提式探照灯: 8 个 | 套 |
| 7 | 会议服务 | 签到机 1 台 | 台 |

注: 采购人已无偿提供的作业设备, 不在此重复要求。

5. 物业管理服务人员需求（本项目人员配置不少于 186 人，具体岗位要求如下：）

| 部门职能 | 岗位 | 岗位所需总人数 | 备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求） |
|------------|-------|---------|--|
| 服务中心 | ▲项目经理 | 1 | <p>1. 年龄 55 周岁以下，具备本科及以上学历（提供身份证及学历证书复印件或扫描件加盖公章）；</p> <p>2. 具备物业管理企业经理相关证书或物业管理师相关证书（提供证书复印件或扫描件加盖公章）；</p> <p>3. 从事物业管理工作 10 年及以上经验（由供应商为其出具履历表并加盖公章）；</p> <p>4. 具备管理类或经济类或工程技术类中级及以上职称（提供职称证复印件或扫描件加盖公章）。</p> <p>注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段：09：00~18：00</p> |
| 服务中心 | ▲综合专员 | 1 | <p>年龄 35 周岁以下，具备大专及以上学历（提供身份证及学历证书复印件或扫描件加盖公章）；</p> <p>注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段：09：00~18：00</p> |
| 服务中心 | ▲客户主管 | 1 | <p>年龄 40 周岁以下，具备大专及以上学历（提供身份证及学历证书复印件或扫描件加盖公章）；</p> <p>注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段：09：00~18：00</p> |
| 基本服务 | 客服助理 | 3 | <p>1. 年龄 35（含）周岁以下（提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）；</p> <p>2. 主要负责联系、接待服务单位，协同物业企业内部不断优化、促进物业服务质量及水平；</p> <p>注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段：09：00~18：00</p> |
| 房屋维护服务 | ▲综合维修 | 2 | <p>1. 年龄 50 周岁以下，男性（提供身份证复印件或扫描件加盖公章）；</p> <p>2. 具有高空作业证（提供复印件或扫描件加盖公章）；注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章；</p> <p>3. 急修 30 分钟内到达现场查看处理。</p> <p>服务时段：09：00~18：00</p> |
| 公用设施设备维护服务 | ▲工程主管 | 1 | <p>1. 年龄 50 周岁以下，具备大专及以上学历（提供身份证及学历证书复印件或扫描件加盖公章）；</p> <p>2. 具有特种设备安全管理和作业人员证（作业代码：A4 或 A）（提供证</p> |

| | | |
|----------|---|---|
| | | <p>书复印件或扫描件加盖公章)；</p> <p>3. 具有给排水专业相关证书(提供相关证书复印件或扫描件加盖公章)； 注:提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段: 09: 00~18: 00</p> |
| ▲弱电维修 | 2 | <p>1. 男性, 年龄 55 周岁以下(不含 55 周岁, 提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章)。</p> <p>2. 具有弱电专业相关证书(提供相关证书复印件或扫描件加盖公章)。 注:提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段: 09: 00~18: 00</p> |
| ▲维修工 | 5 | <p>1. 具有特种作业操作证(高压/低压电工作业)(提供复印件或扫描件加盖公章)。</p> <p>注:提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>2. 建立 24 小时运行值班监控制度;</p> <p>3. 应急照明故障, 30 分钟内到达并组织维修。</p> |
| ▲给排水检修工 | 2 | <p>1. 男性, 年龄 55 周岁以下(不含 55 周岁, 提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章)。</p> <p>2. 具有给排水专业相关证书(提供相关证书复印件或扫描件加盖公章)。 注:提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段: 09: 00~18: 00</p> |
| ▲空调工 | 2 | <p>1. 男性, 年龄 55 周岁以下(不含 55 周岁, 提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章)。</p> <p>2. 持证上岗(提供证书复印件或扫描件加盖公章)。</p> <p>3. 出现故障或损坏, 物业服务人员 30 分钟内到场应急处理, 紧急维修维保专业人员 15 分钟内到场, 在 12 小时内维修完毕。</p> <p>注:提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>服务时段: 09: 00~18: 00</p> |
| ▲锅炉工 | 2 | <p>1. 男性, 年龄 55 周岁以下(不含 55 周岁, 提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章)。</p> <p>2. 持证上岗(提供证书复印件或扫描件加盖公章)。 注:提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>3. 建立 24 小时监控制度。</p> |
| ▲电梯安全管理员 | 2 | <p>1. 具有特种设备安全管理和作业人员证(作业代码: A4 或 A)(提供证书复印件或扫描件加盖公章)。 注:提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。</p> <p>2. 确保电梯 24 小时正常运行;</p> |

| | | | |
|------|--------------|----|---|
| | | | 3. 电梯出现故障，物业服务人员 15 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场进行救助和排除故障。 |
| 保洁服务 | ▲环境绿化主管 | 1 | 年龄 45 周岁以下，具有大专及以上学历（提供身份证及学历证书复印件或扫描件加盖公章）； 注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。 服务时段：09：00~18：00 |
| | 保洁班长 | 1 | 女性，年龄 50 周岁以下（不含 50 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。或男性，年龄 55 周岁以下（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：09：00~18：00 |
| | 保洁员（行政中心一期） | 27 | 女性，年龄 50 周岁以下（不含 50 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。或男性，年龄 55 周岁以下（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：07：00~17：00 |
| | 保洁员（行政中心二期） | 23 | 女性，年龄 50 周岁以下（不含 50 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。或男性，年龄 55 周岁以下（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：07：00~17：00 |
| | 保洁员（信访局大楼） | 3 | 女性，年龄 50 周岁以下（不含 50 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。或男性，年龄 55 周岁以下（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：07：00~17：00 |
| | 保洁员（区纪委监委大楼） | 7 | 女性，年龄 50 周岁以下（不含 50 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。或男性，年龄 55 周岁以下（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：07：00~17：00 |
| 绿化服务 | 绿化工 | 6 | 女性，年龄 50 周岁以下（不含 50 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。或男性，年龄 55 周岁以下（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：07：00~17：00 |
| 保安服务 | ▲秩序主管 | 1 | 年龄 50 周岁以下，具有大专及以上学历（提供身份证及学历证书复印件或扫描件加盖公章）； 注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。 服务时段：09：00~18：00 |
| | 秩序班长 | 3 | 年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：09：00~18：00 |
| | 一期门岗 | 9 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 |

| | | |
|------------------------|----|--|
| 二期门岗 | 9 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 |
| 门岗(信访局大楼) | 6 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 |
| 门岗(区纪委监委大楼) | 6 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 |
| ▲消控岗 | 6 | 具有行政部门颁发的中级及以上建（构）筑物消防员证（或中级及以上消防设施操作员证）（提供证书复印件或扫描件加盖公章）。 注：提供供应商为其缴纳的 2025 年 01 月至响应文件递交截止时间前任意一个月的社保证明材料加盖公章。 服务时段：24 小时值班制 |
| 巡逻岗(行政中心一期) | 9 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 每小时至少巡查一次。 |
| 巡逻岗(行政中心二期) | 6 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 每小时至少巡查一次。 |
| 巡逻岗(信访局大楼) | 6 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 每小时至少巡查一次。 |
| 巡逻岗(区纪委监委大楼) | 3 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 每小时至少巡查一次。 |
| 车管岗(行政中心一期) | 12 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 |
| 车管岗(行政中心二期) | 12 | 男性，年龄 55 周岁以下，持有保安员证（不含 55 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 服务时段：24 小时值班制 |
| 客服接待 | 6 | 女性，年龄 50 周岁以下（不含 50 周岁，提供人员身份证及花名册复印件或扫描件加盖公章）。 客服接待人员需熟练操作会场设施设备。 服务时长：09：00-18：00 |
| 注：以上人员资料须提供对应资料在响应文件中。 | | |

注：

1. 所有配备人员均须身体健康，无犯罪记录和吸毒史、无纹身。
2. 所有秩序维护人员需持有公安部门颁发的保安员证或人社部颁发的保安员职业资格证书方可上岗。
3. 服务人员的服装由供应商自行负责配备，但服装样式需经采购人核准。
4. 按照保密要求，采购人将对物业人员进行背景审查，不符合要求的不予聘用。
5. 所有服务人员的伙食用餐由成交供应商自行负责。
6. 本项目配备的服务人员在服务过程中，出现意外伤害、安全责任事故，由成交供应商全权承担责任。
7. 供应商应须按照《中华人民共和国劳动法》相关规定与本项目配置的所有岗位服务人员建立合法劳动用工关系，并按规定履行合同权利和义务，若由此产生的纠纷和责任由供应商全权承担。（提供相应承诺，格式自拟）
8. 服务人员出现下列情况的，采购人有权终止与成交供应商的服务合同，并追究相关法律责任。
 - (1) 服务人员与非法中介勾结的；
 - (2) 服务人员工作期间造成重大敏感事件，引起负面舆论影响的；
 - (3) 保安人员执守区域发生重大被盗案件的；
 - (4) 所有服务人员在服务期间造成重要安全事故、发生泄密事件的。
9. 采购人有权要求供应商更换不合格的服务人员。
10. 采购文件未尽事宜双方签订合同时约定。
11. 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。
12. 供应商应按照《贵州省人力资源和社会保障厅关于调整贵州省最低工资标准的通知》（贵阳市白云区）标准支付人员工资，并提供相关承诺（格式自拟）。
13. 成交供应商需制定人员培训计划，并每月开展业务培训。
14. 供应商所有岗位人员配置不低于采购人要求的人员数量及岗位标准要求，并提供相关承诺（格式自拟）。
15. 供应商需承诺所有物业服务人员只针对本项目提供物业服务，全部为专门服务于本项目的全职全日制人员（非兼职）、不得使用非全日制；本项目所有人员受劳动法保护，本项目配备的所有人员按照《中华人民共和国劳动合同法》应当全员与供应商签订劳动合同，并按项目所在地要求全员购买社会保险（五险含大病）及公积金。

白云区行政中心一、二期等办公区域物业服务管理项目服务质量标准月考核表

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|-------------------------------|---|---|----|----|------|----|
| <p>一、 综合管理服务 (5分)</p> | <p>对本项目建立相应的管理档案、完善规章制度，包括但不限于物业服务方案、岗位职责、工作流程、三大能耗系统（中央空调系统、供水设备系统、公共照明系统）的运行方案等；</p> <p>制定各项应急预案，包括但不限于消防应急预案及演练、紧急停电、电梯困人、暴力事件、传染病及疫情、自然灾害、信访维稳、大型会议、活动等。因物业工作不到位，导致行政中心被扣分或相关处罚；</p> <p>系统规范地分类收集管理好物业服务档案，按月装订成册，于次月提供服务管理方备案留存；物业服务标识简明清晰，人员着装整齐得体，服务用语文明亲和，服务内容专业规范，服务态度热情主动。按合同约定的服务内容提供服务。物业服务企业应在服务区域内设置“物业服务中心”，实行24小时有人接待服务。每月向甲方提供《物业服务工作月报》</p> <p>每个办公楼入口的接待桌由物业服务企业配备有公司标识的接待桌，电梯地毯由物业服务企业配备有标识的地毯。</p> <p>外包服务规范有序，按时向甲方提供支付相关凭证。</p> <p>规范高空危险作业，作业人员除规范持证外，还应严格落实报批程序方可作业。</p> | <p>未建立相应的管理档案和或规章制度，不能有效保障服务质量的，此项不得分；</p> <p>管理档案、制度不全的，每少一个扣1分。</p> <p>未制定应急预案一项扣2分；</p> <p>未按预案要求落实相关工作发现一次扣1分，依次类推，不设上限。</p> <p>因工作不力出现重大事故或对服务对象造成严重损害的，可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。</p> <p>未收集、未按要求装订的，此项不得分；</p> <p>未向管理方按时提供合同约定内容的，每发现一项扣2分；</p> <p>未按要求设置服务标识（如电梯地毯等），发现一处扣1分；</p> <p>人员着装不规范、语言粗俗、态度恶劣、服务质量低下的，每发现一次扣2分，依次类推；</p> <p>甲方按时考核支付乙方服务费用的情况下，乙方外包服务未按合同约定按时支付费用的，每超2个付款周期（含）扣2分，超3个付款周期（含）的，甲方有权暂停发放乙方服务费；</p> <p>高空作业（如：各类维修维保、卫生保洁等）者无证上岗的，可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。未落实报批程序的，每发现1次扣2分。</p> | 5 | | | |

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|-----------------|---|--|----|----|------|----|
| 二、房屋日常养护维修（10分） | <p>每日巡查楼梯通道及其共用部分门窗、玻璃；每半月巡查大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、雨污管井、沟渠、景观、化粪池等；每两月检查一次共用部分室内地面、墙面、天棚、室外屋面；每季巡视检查屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基结构构件；外墙贴面饰面、幕墙玻璃、雨棚、空调室外机支撑构件；对道路、停车场进行至少1次全面维修养护，保持道路平坦、排水畅通、地砖路牙无破损松动；每年检查保养并油漆1次木门窗、封檐板、木栅栏、铁艺栏杆等；</p> <p>春节、国庆、两会、全会等重大节假日或活动前，系统巡检1次；定期检查各功能标识、安全警示标识、交通标识等各类标识标牌规范清晰，安装稳固；检查督促房屋使用单位正确使用房屋；巡视检查中及时发现问题，属于小修范围的，及时组织零修，零修合格率100%；属于中、大修范围或更新改造的，及时报送机关事务局；巡查、维修均建立登记，记录完整，收存整齐。</p> <p>每日巡查1次燃气管道以及燃气设施设备，如发现泄漏气体或察觉异味时，立即启动应急处置预案，并做好记录。</p> | <p>未按规定开展巡视检查或没有记录的、弄虚作假的，此项不得分；</p> <p>巡查维修内容、记录内容不完整，每少一项/次扣1分，依此类推；</p> <p>巡查流于形式，敷衍了事，对存在的问题视而不见，每发现一次扣1分；</p> <p>未严格履责擅自放行装修人员出入的，发现1次扣2分；</p> <p>对发现问题隐瞒不报的，对属于小修范围问题迟迟不处理且无正当理由的；每发现一次扣2分；夸大属于小修范围的问题；因工作不力，影响大楼正常办公的每次扣5分，造成损失的有权追究其赔偿。</p> | 10 | | | |
| 三、给排水设备运行维护（5分） | <p>每日巡检1次供水设施；每季度对水泵润滑部位加注润滑油；每年对泵房、管道等设备进行除锈、油漆，保障设备的正常运行无跑冒滴漏现象；遇供水单位限水、停水，应按规定通知办公区内用户，并做好供水应急预案；定期对排水管道、水沟、集水井、污水池、化粪池进行疏通、清污；配备防汛物资，每年至少组织一次防汛演练，并做好相应记录；汛期前和强降雨等恶劣天气后，全面检查屋面防水，雨落管、污水管井等排水情况。</p> | <p>未按规定开展巡视检查或没有记录的、弄虚作假的，此项不得分；</p> <p>巡查维修内容、记录内容不完整，每少一项/次扣1分，依此类推；</p> <p>巡查流于形式，敷衍了事，对存在的问题视而不见，每发现一次扣1分；</p> <p>对发现问题隐瞒不报的，对属于小修范围问题迟迟不处理且无正当理由的；每发现一次扣2分；夸大属于小修范围的问题；因物业工作不力，巡视检查、问题报送、维修养护不到位，造成严重安全隐患、事故且影响重大的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。</p> <p>设备设施各技术档案记录建立不完善，发现一次扣2分；</p> <p>机房卫生出现脏、乱、差，发现一次扣1分；</p> <p>因瞒报、漏报导致重要设备瘫痪或引起安全问题，此项不得分；</p> <p>设备设施未按保养周期保养或保养不到位造成故障；无安全警示标识，扣1分；</p> <p>因物业管理不到位，造成停水且超过6小时内未修复的，每次扣2分；</p> | 5 | | | |

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|-----------------|--|--|----|----|------|----|
| 四、供电设备管理维护（10分） | <p>每日巡视检查2次供电范围内的电气设备；每周巡视1次公共使用的照明、指示灯具线路、开关等；一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复；每月对服务区域内配电接地检查1次；每季度对重要机房配电柜及设备接地巡检一次；清洁保养1次强弱电井及井内设备；配备并定期维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。</p> <p>每日巡查1次卫星通讯、有线电视、局域网、信息与视频显示系统、多媒体会议系统、路灯、楼道灯等，路灯和楼道灯完好率不低于98%；服务区域内严禁私搭电源进行新能源汽车充电；</p> <p>每周巡查1次会议中心办公家具；会务视频系统和音响设备；物联网技术的监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁一卡系统、停车管理系统等，设施设备完好率在99%以上（消防设施功能正常）；</p> <p>每半月清洁1次设备机房；</p> <p>每月清洁1次室外物联网探头等设备表面（每月对室外物联网探头巡查1次，对发现不清晰的进行清洁）；</p> <p>每季度检查1次所有公用设施设备的按键及显示屏，每年内部除尘1次；</p> <p>春节、国庆、两会、全会等重大节假日或活动前，组织系统巡检1次；巡检中发现故障及时更换损坏设备，对物业服务技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备，及时通知专业机构进行维护做好全程监督；巡检、清洁、维修均建立登记，记录完整，收存整齐制定合理的设备运行方案。</p> | <p>未按规定开展巡视检查或没有记录的、弄虚作假的，此项不得分；</p> <p>巡查维修内容、记录内容不完整，每少一项/次扣1分，依此类推；</p> <p>巡查流于形式，敷衍了事，对存在的问题视而不见，每发现一次扣1分；对私搭电源进行新能源汽车充电行为不及时发现并制止的，发现1次扣2分；</p> <p>对发现问题隐瞒不报的，对属于小修范围问题迟迟不处理且无正当理由的；每发现一次扣2分；夸大本属于小修范围的问题，推诿责任的，每发现一次扣5分；</p> <p>零修合格率每少一个百分点，扣1分；</p> <p>因物业工作不力，巡视检查、问题报送、维修保养不到位，造成严重安全隐患、事故且影响重大的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。</p> <p>设备设施各技术档案记录建立不完善，发现一次扣2分；</p> <p>机房卫生出现脏、乱、差，发现一次扣1分；</p> <p>因瞒报、漏报导致重要设备瘫痪或引起安全问题，此项不得分；</p> <p>设备设施未按保养周期保养或保养不到位造成故障；无安全警示标识，扣1分；</p> <p>设施设备完好率每低一个百分点，扣1分，依次类推；</p> <p>巡检、清洁、维修未建立登记或记录不完整的，扣5分；</p> <p>因物业管理不到位，造成停电且超过6小时未恢复的，每次扣2分；</p> <p>配电设备机房要求为24小时值班值守，应急照明故障30分钟到达并组织维修，一般故障一日内修复，不及时到达现场处理的，每次扣2分；</p> <p>国家有关规定需持证上岗的从业人员无证上岗的，每发现1次当月此项不得分；所持证件过期或其他不符合行业规范的，每发现1例扣5分。</p> | 10 | | | |

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|---------------------------|---|---|----|----|------|----|
| 五、 电梯维保服务 (10分) | <p>电梯维保服务需由符合电梯技术服务机构从业条件和服务标准的单位进行且需配备相对固定的现场电梯从业人员。</p> <p>电梯维保服务必须按照特种设备管理要求进行规范维保，并做好记录。电梯出现故障时，现场人员15分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场进行救助和排队故障。</p> <p>免费为18台电梯办理国家规定的强制年检、电梯限速测试及电梯安全责任保险有电梯突发事件或事故应急措施与救援预案，每半年演练1次；</p> <p>办公电梯严禁搭载电动自行车、摩托车等私人车辆。</p> | <p>服务机构不符合电梯技术服务机构从业条件、需持证上岗的从业人员无证上岗的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次；</p> <p>现场未配备相对固定的现场电梯从业人员，无应急措施与救援预案的，此项不得分；</p> <p>从业人员所持证件过期或其他不符合行业规范的，每发现1例扣5分；</p> <p>未按要求进行维保或对维保过程弄虚作假且未造成事故的，每发现一次扣2分；造成事故且影响重大的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。</p> <p>现场人员、维保专业人员对应时间每迟到1分钟，扣除1分，不设上限。</p> <p>未按规定及时办理电梯年检、限速测试、安全责任保险，造成脱保脱检的此项不得分；</p> <p>因物业管理不善出现上述问题而造成电梯被相关职能部门封梯不能正常使用的，可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。每半年未开展演练的考核当月本项不得分；</p> <p>机房卫生出现脏、乱、差，发现一次扣1分；</p> <p>发现搭载电动自行车、摩托车等私人车辆的，发现1次扣2分。</p> | 10 | | | |
| 六、 中央空调系统运行维护 (10分) | <p>中央空调维保服务需由符合中央空调技术服务机构从业条件和服务标准的单位进行。</p> <p>建立空调运行管理制度和安全操作规程，相对固定专人操作。</p> <p>每半年聘请专业资质单位对空调系统进行清洗除尘1次，重大节假日前组织系统巡检1次，并做好记录。</p> <p>定期检修养护设备，开机进行运行检查，保证处于良好状态。空调出现运行故障后，及时组织维修，零星维修合格率100%，并做好记录。</p> | <p>服务机构不符合电梯技术服务机构从业条件、需持证上岗的从业人员无证上岗的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次；</p> <p>未建立管理制度和操作规程，未指定专人的此项不得分；</p> <p>因管理不善造成空调机组损坏的，除按原标准修复外，可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次；</p> <p>因维保不及时导致空调不能正常使用的按综合服务管理第二条重大事故进行考核；</p> <p>零星维修合格率每低一个百分点扣1分，依此类推；</p> <p>机房卫生出现脏、乱、差，发现一次扣1分。</p> | 10 | | | |

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|---------------|---|--|----|----|------|----|
| 七、环境卫生管理（10分） | <p>所有大楼大厅、楼内公共通道办公楼外公共区域每日9点前完成第一次清扫，并做到实时保洁；</p> <p>会议中心会议室、楼梯及楼梯间、开水间及清洁间每日清洁1次；卫生间每半小时全面清洁1次，重要会议保障时，男女卫生间需单独配备男女保洁实时保洁；</p> <p>对外公共厕所需有专人负责及时清扫；</p> <p>电梯轿厢每日擦拭和清拖1次，不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次；</p> <p>电器、消防等设施设备每周清洁1次；</p> <p>石料地面、地板地面、地砖地面全面拖洗，随时保洁；每2个月打蜡1次；</p> <p>地毯地面全面除尘，随时保洁，每2月清洗一次；</p> <p>室外照明、办公楼的平台及屋顶每半月清洁1次；</p> <p>天台、内天井每月巡查1次，有杂物及时清扫；</p> <p>停车场、道路、人行道、广场地面、大楼水池每月全面冲洗1次，道路道牙每年2次全面油漆和粉刷；</p> <p>公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒1次；</p> <p>设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识；垃圾收集容器至少每日消毒2次，垃圾箱（桶）按指定位置摆放，箱（桶）身表面干净，垃圾中转房地面每日拖洗2次；公共区域根据实际需要进行消毒，并做好消杀记录；</p> | <p>所有大楼大厅、楼内公共通道办公楼外公共区域每日9点前未完成第一次清扫，未做到实时保洁，每发现1次扣1分；</p> <p>会议中心会议室、过道、楼梯及楼梯间、开水间及清洁间、电梯、对外公共厕所、停车场、道路、人行道、广场地面、大楼水池、玻璃外墙等公共区域保洁不到位，有纸屑、烟头等白色垃圾或有污渍、积水、积尘、异味等，存在卫生死角的；</p> <p>电器、消防等设施设备有灰尘的；室外照明、办公楼的平台及屋顶、内天井清扫不干净的；每发现一处扣1分，依次类推；</p> <p>不锈钢材料装饰的轿厢每月没有护理2次的记录扣2分；</p> <p>石料地面、地板地面、地砖地面全面拖洗，随时保洁；卫生不达标的每发现1次扣1分，依次类推；</p> <p>地毯地面全面除尘，随时保洁，没有每2月清洗一次的记录当月扣1分；</p> <p>停车场、道路、人行道、广场地面、大楼水池每月全面冲洗1次，道路道牙每年2次全面油漆和粉刷（除）；没有冲洗和油漆粉刷的，当月扣2分。</p> <p>公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒1次，定期消杀除“四害”措施不到位，没有消毒的1次扣1分。</p> <p>没有设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识；垃圾收集容器每日没有消毒2次，垃圾箱（桶）未按指定位置摆放，箱（桶）身表面不干净，垃圾中转房地面每日未拖洗2次；的每项每次扣1分。</p> | 10 | | | |

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|-------------|--|---|----|----|------|----|
| 八、绿化管理（10分） | <p>有专业的绿化人员实施绿化养护管理（包含草坪修剪、病虫害防治、乔木及灌木修枝整形、浇水、施肥、松土除杂草、绿地卫生管理、夏季对喜阴植物进行遮盖处理、冬季对不耐寒植物进行防寒处理等）；</p> <p>移交绿化植被成活率95%以上，生长良好，无明显枯草和净土裸露；</p> <p>绿化区域每日清洁1次，无杂草、杂物；</p> <p>花卉、绿篱、树木根据生长情况，及时修剪整形，线条统一整齐，观赏效果好；</p> <p>每年计划栽种部分草木鲜花进行点缀；</p> <p>重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观；</p> <p>暴雨、暴雪等恶劣天气来临前后，有专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患；</p> <p>适当选择观赏性强、观赏性长、方便管理的鲜活植物摆放室内。</p> | <p>管理区域内公共绿化地，游人随意踩踏草坪，不及时去制止或劝告，每发现一次扣1分，依次类推；</p> <p>灌木和乔木：绿篱不成型、造型不美观，扣1分；新长枝超过30厘米，扣1分；</p> <p>未采用穴施或沟施，施肥、浇水不及时，扣1分；覆土不平整，肥料外露，扣1分；</p> <p>有拓枝，主侧枝分布不均匀，树阻挡车辆和行人通过，扣1分；</p> <p>草坪播篱和喷施，草坪上有杂草、杂物，扣1分；</p> <p>草坪长势不好，有大范围的长势衰退或滞长的现象（范围不超过100平米），扣1分；</p> <p>路牙、井口、水沟、散水坡边台菟草不整齐、草坪目测不平整（禁止使用除草剂），扣1分；</p> <p>花卉保证基肥，少量多次，不伤花草，扣1分；</p> <p>花叶染泥土、有死杈，扣1分；</p> <p>绿化带内有白色垃圾发现1处扣1分，依次类推；</p> <p>有明显枯枝、死杈、有虫害枝条2%以下，扣1分；</p> <p>用药不符合规定，未选用高效、低毒、无污染的安全药剂，操作不安全，发生药害事故，扣5分</p> <p>没有提出绿化养护方案，每年没增加一些室外绿化花卉种养植，每月扣1分，直到提出为止。</p> | 10 | | | |

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|------------------------|---|---|----|----|------|----|
| <p>九、传达保安秩序管理（10分）</p> | <p>重要出入口、消监室实行 24 小时固定岗位轮流值守；办公区域内外有巡逻人员定时巡逻，巡逻线路相对固定，确保安全，秩序井然；设立机动应急分队，24 小时提供服务；建立对应登记台账，记录清晰完整；</p> <p>规范进出办公区人员管理；外来人员、车辆实行登记管理；大宗物品进入前应当进行审验，外出实行放行管理；及时发现、处理异常情况，排除安全隐患；建立对应登记台账，记录清晰完整；</p> <p>规范指引外来办事人员行走路线和车辆停放；</p> <p>积极疏导群访人员，保障正常办公秩序；</p> <p>盗窃事件发生率、治安事件发生率均为零；</p> <p>每年至少组织 1 次突发公共应急事件演练；</p> | <p>未认真履行职责，导致办公室或管理目标损失、损坏的，看守目标被盗的，一次扣 3 分；</p> <p>出现脱岗、缺岗、睡岗、岗前或岗上饮酒影响工作或质量引起投诉的，做与岗位工作无关的其他事，发现一次扣 1 分，依次类推；</p> <p>外来、上访人员及物品放行管控不到位，导致人员在大楼乱窜（包括推销），造成影响或引起投诉，发现一次扣 1 分；</p> <p>管理区域出现小摊小贩、发传单、广告不及时加以制止或劝离，影响形象，发现一次扣 1 分；</p> <p>安保人员不亲和，出言不逊、发生争执、打架斗殴的，引起外来人员或干部职工不满意出现投诉的，发现一次扣 2 分；</p> <p>应急机制建立不完善，上访管控或突发事件处理不及时或不到位，影响办公秩序或造成质量投诉；</p> <p>未按时填写记录或记录不完善，扣 2 分；</p> <p>上岗时仪容仪表不整，影响形象，发现一次扣 1 分；</p> <p>未按要求及时摆放到位或摆放不规范引起投诉，造成桌椅损坏及物品流失的，发现一次扣 1 分；</p> <p>管理不完善，无登记或记录填写不完善，不熟悉岗位流程等，扣 1 分；</p> <p>管理区域，出现车辆乱停乱放，且无人正确指引车辆停放或引导方式不妥发生争执，引起质量投诉；会议、接待车辆管控或疏导不到位，造成停车场或道路堵塞；非机动车未按规划停放于指定区域的，发现一次扣 1 分；社会化租赁的电车严禁进入物业管理区域，发现 1 次扣 1 分；</p> <p>停车场 24 小时值班，未按时巡检及记录不完善，造成车辆物品损失，引起质量投诉，发现一次扣 2 分；</p> <p>客户中心、监控室要求为 24 小时值班；未按标准要求，如脱岗、缺岗等或与岗位无关的事，发现一次扣 1 分。</p> | 10 | | | |

| 考核事项 | 量化内容 | 考核标准 | 分值 | 评分 | 扣分原因 | 备注 |
|----------------|---|---|----|----|------|----|
| 十、会议服务(5分) | 行政中心一期会议中心会场服务相关工作由机关事务管理局具体负责,物业服务企业配合。无偿提供会场服务人员6名,其中会场设备操作专员、会场茶水服务员各3名。 | 认真做好会场服务相关工作,因物业原因影响会务服务的,发现1次扣1分,造成会议中断(信号源正常接收除外)等重大影响的本项不得分; 提供服务人员不足,每少1人扣1分;少3人及以上的本项不得分。 | 5 | | | |
| 十一、防雷维保服务(5分) | 每季度对建筑物避雷针、线、网及设备接地检查,发现问题及时修复,并做好记录。组织第三方完成每年所服务大楼防雷检测工作,并取得检测报告。 | 无检查或维修记录的此项考核,扣5分;检查记录登记不规范、修复不及时,每发现一处扣1分;因物业管理不善未完成该项目年检的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。 | 5 | | | |
| 十二、消防维保服务(10分) | 消防维保服务需由符合消防技术服务机构从业条件和服务标准的单位进行;做好未纳入维保办公楼栋消防巡查。 建立消防安全管理制度,严格按照《建筑消防设施的维保管理》(GB25201)、贵州省消防协会《消防设施维护保养价格指导意见》(黔消协[2018](技)字03号)中的设施及维保内容进行维保,保证质量达到消防要求; 每月检查各处消火栓、水带、枪头、防火门、指示灯等是否完好,消防通道是否通畅,消防水管是否漏水; 每月检查消防加压水泵、水压压力表是否正常、漏水、生锈,手提式灭火器是否完好过期,烟感、温感、消防广播系统、自动喷洒系统、气体灭火装置、控制联运系统等是否完好正常,并做好记录; 定期开展消防安全培训和演练; 因物业管理不当造成的火灾发生率为零。 | 服务机构不符合电梯技术服务机构从业条件、需持证上岗的从业人员无证上岗的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次; 未建立管理制度的扣2分; 维保设施、内容不符合要求或弄虚作假且未造成事故的,每少一项,一次扣2分; 因管理不善、维保不到位被相关职能部门通报或下达书面文书的;造成事故且影响重大的可按一票否决方式确定其该月考核为不合格等次。 未按时进行或弄虚作假且未造成事故的,维保未发现问题而业主方发现的,每发现一次/处扣2分; 记录资料不完整,收存不规范的,每次扣2分; 未及时更换过期等不合格消防器材,发现一处一次扣2分; 机房卫生出现脏、乱、差,发现一次扣1分。 | 10 | | | |
| 十三、奖励加分 | | | | | | |
| 考核总得分 | | | | | | |

第三章 商务要求

（一）服务期及服务地点

1、服务期：三年，（经考核不达标的（考核表详见附件），采购人有权解除合同

2、服务地点：行政中心一期（贵阳市白云区云峰大道 99 号）、行政中心二期（贵阳市白云区七一路中段）、信访局大楼（贵阳市白云区中环路）、纪委监委大楼（贵阳市白云区白云南路（粑粑坳）165 号）

（二）验收标准、规范及方式

1、验收标准

国家相关物业服务标准、包括但不限于以下法律法规：1、《贵阳市非住宅物业管理服务等级标准（试行）》（市物协字（2014）第 05 号）一级标准执行。2、《机关事务工作指南》（2020 版）中“物业管理”要求、筑财采[2022]4 号文件要求及采购文件服务要求及合同标准。

2、验收规范

国家相关物业服务标准、包括但不限于以下法律法规：1、《贵阳市非住宅物业管理服务等级标准（试行）》（市物协字（2014）第 05 号）一级标准执行。2、《机关事务工作指南》（2020 版）中“物业管理”要求、筑财采[2022]4 号文件要求及采购文件服务要求及合同标准。

3、验收方式

考核领导小组采取明查、暗查或抽查相结合的方式进行检查考核。

（三）售后服务：/

（四）质保期：/

（五）付款方式：

采购人按成交供应商对其服务内容，每月进行综合考核及季度满意度调查，每月根据考核结果进行付款，每月一付。

（付款比例参照考核应用执行）

考核应用：

1、每月服务质量考核分数及结果应用

月考核实行评分制，满分为 100 分，考核得分与考核当月服务费用直接挂钩，合格分数为 80（含）分，考核得分应用如下：

（1）考核总得分值 80（含）分及以上，且各服务项被扣分均未低于该项总分 80%的，拨付该月 100%的服务费；

（2）考核总得分值 80（含）分及以上，部分服务项被扣分低于该项总分 80%的，且同一服务项累计出现三次的，按该服务项实际成交价格扣除 1%月服务费，计算公式（涉及的各项费用均不含预备费）：该月拨付服务费=100%月服务费—连续三次考核均低于该项总分 80%项采购预算金额×（成交总金额÷项目采购预算总金额）×1%；

（3）考核总得分值 75（含）—80（不含）分之间，被扣分服务项低于该项总分 80%的部分均按该项实际成交价格扣除 1%月服务费，警告处罚一次，并书面要求进行整改。计算公式（涉及的各项费用均不含预备费）：该月拨付服务费=100%月服务费—扣分服务项低于该项总分 80%的服务项采购预算金额×（成交总金额÷项目采购预算总金额）×1%，涉及多个服务项的，进行累计计算；

（4）考核总得分值 70（含）—75（不含）分之间，扣除该总月服务费的 50%，严重警告处罚一次，并书面要求进行整改。累计严重警告处罚三次，且整改不合格，甲方有权终止合同。

2、满意度调查结果应用

满意度调查情况纳入服务费用支付考核，调查结果应用如下：

（1）满意度 80%（含）及以上，拨付 100%的服务费；

（2）满意度低于 80%，扣除该季度满意度调查项对应服务项实际成交价格 1%季度服务费，计算公式（涉及的各项费用均不含预备费）：该月拨付服务费=100%月服务费—满意度低于 80%服务项采购预算金额×（成交总金额÷项目采购预算总金额）×3×1%；

(3) 满意度 50%，下达书面整改，并扣除当月总服务费用的 5%；连续三次整改，满意度均达不到 80%及以上的，物业服务企业无条件退出服务。

3、考核应用中所提的服务项采购预算以 2024 年该项目预算评审结果为准，运用中按实际成交价格下浮比例对应下浮。

(六) 履约保证金：无

(七) 投标有效期

递交投标文件截止之日起 90 个日历日。

(八) 其他要求

1、若招标采购文件评分标准中需对业绩进行评价，采购人及采购代理机构对同类或类似项目业绩进行准确的定义，避免供应商误解采购人对业绩的要求，而有损双方利益。

2、为配合全流程电子化开、评标活动顺利进行，本项目不要求供应商现场提交原件查验，但供应商需确保提供的响应文件内容真实有效，若提供虚假材料谋取中标、成交的，中标、成交无效。

3、现场踏勘：

(1) 本项目采购人不组织考察，供应商认为需要现场考察的，可自行到项目所在地进行，充分了解情况及任何其他足以影响报价的情况。

(2) 供应商自行承担踏勘现场的责任、风险和费用。

4、供应商应具有有效的 ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证，提供证书复印件，并承诺若成交后，按相关要求标准提供物业服务（承诺函格式自拟并加盖公章）。

5、供应商完善的规章制度（以供应商单独出具的物业服务方案、岗位职责、岗前培训、工作流程及服务规范、内控管理制度、财务管理制度、内部质量监督、保密制度、安全生产制度、设施设备安全运行、维修档案管理、突发事件应急救援预案等作为证明材料）。

6、投标报价：投标人的报价需包含人员工资、社会保险、医疗保险、公积金（社会保险、医疗保险、公积金缴费基数按 2025 年 07 月 01 日前国家相关标准缴纳）、履行合同所需的物料费、设施设备维护保养费、四害消杀费，税费等所有可能产生的一切费用。（承诺函格式自拟加盖公章）

7、《项目承诺书》（投标人须在投标文件内增加服务承诺书，并逐条承诺，服务承诺条款如下）：

(1) 所有配备人员均须身体健康，无犯罪记录和吸毒史。

(2) 所有秩序维护人员需持有公安部门颁发的保安员证或人社部颁发的保安员职业资格证书方可上岗。

(3) 服务人员的服装由供应商自行负责配备，但服装样式需经采购人核准。

(4) 按照保密要求，采购人将对物业人员进行背景审查，不符合要求的不予聘用。

(5) 所有服务人员的伙食用餐由成交供应商自行负责。

(6) 本项目配备的服务人员在服务过程中，出现意外伤害、安全责任事故，由成交供应商全权承担责任。

(7) 成交供应商应按《中华人民共和国劳动法》相关规定与本项目配置的服务人员建立合法劳动用工关系，并按规定履行合同权利和义务，若由此产生的纠纷和责任由成交供应商全权承担。

(8) 服务人员出现下列情况的，采购人有权终止与成交供应商的服务合同，并追究相关法律责任。

①服务人员与非法中介勾结的；

②服务人员工作期间造成重大敏感事件，引起负面舆论影响的；

③保安人员执守区域发生重大被盗案件的。

(9) 采购人有权要求供应商更换不合格的服务人员。

(10) 采购文件未尽事宜双方签订合同时约定。

(11) 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。

(12) 供应商应按照《最低工资规定》（劳动保障部令第 21 号）和《关于进一步做好最低工资标准调整工作的通知》（人社部发〔2015〕114 号）要求（贵阳市白云区）标准支付人员工资。

(13) 成交供应商需制定人员培训计划，并每月开展业务培训。

(14) 供应商所有岗位人员配置不低于采购人要求的人员数量及岗位标准要求。

(15) 供应商需承诺所有物业服务人员只针对本项目提供物业服务，全部为专门服务于本项目的全职全日制人员（非兼职）、不得使用非全日制；本项目所有人员受劳动法保护，本项目配备的所有人员按照《中华人民共和国劳动合同法》应当全员与供应商签订劳动合同，并按项目所在地要求全员购买社会保险（五险含大病）及公积金。

8、物业服务企业应具备三个以上不同类型（如医院、学校、公园、商业、住宅、公建、厂区等）的物业管理经验，提供合同、项目收款发票为证明材料。

9、若供应商投标报价明显低于最高限价的，须提供以往（非住宅类物业服务项目）以同等低价项目的证明材料，包括但不限于招标公告（包含最高限价或预算）、合同、以及业主的评价表（评价结果必须达到优秀或 85 分以上，评价表中需体现业主联系方式）、成本支出明细（需包含但不限于全部服务人工成本、人员的名单、身份证号码、工资标准、对应须缴纳的社保金额、保洁服务、工程维保费用、环境、绿化养护等支出明细），采购人保留核实材料真实性的权利。

10、供应商物业服务费用测算明细是否符合现行法律、法规、行业规范，并结合本项目的实际情况进行报价。如因报价组成不符合项目实际，造成合同不能实际履行的，采购人有权单方面解除合同。（提供承诺，格式自拟）。

11、供应商拟派的物业人员无违法犯罪，若成交后，须在签订合同前，将拟派物业人员统一报备至采购人，如经采购人查实供应商拟派的物业人员具有违法犯罪记录的，立即取消成交资格，同时追究供应商一切责任。（承诺函格式自拟加盖公章）

12、供应商须承诺：中标后按照采购文件要求提供的所有物业服务（各项物料费用、设施设备维护保养及四害消杀等工作）需满足采购人要求执行。

四、评审办法

本项目采用最低评标价法进行评审。

最低评标价法，是指在满足招标文件实质性要求的条件下，投标报价最低的投标人作为中标（候选）人的评审方法。采用最低评标价法的，评审结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。评审结果应附上投标人的报价一览表。

第二节 废标条款

出现下列情形之一的，本项目给予废标，项目采购终止：

- 1.符合专业条件的或对采购文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 2.出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3.供应商报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 4.因重大变故，采购任务取消的。

第三节 无效标条款

出现下列情形之一的，供应商递交的响应文件作无效投标处理，该供应商的响应文件不参与评审：

- 1.递交的响应文件不完整或未按采购文件要求盖公章及签字的；
- 2.供应商不符合国家及采购文件规定的资格条件的；
- 3.投标联合体未提交联合投标协议的；
- 4.竞标初始报价经评审委员会认定低于成本价的；
- 5.最终报价高于采购文件载明的最高限价的；
- 6.响应文件未对采购文件的实质性要求和条件作出响应的；
- 7.供应商有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的；
- 8.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
 - (一) 不同投标人的响应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) 不同投标人的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
 - (四) 不同投标人的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
 - (五) 不同投标人的响应文件相互混装；
 - (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。
- 9.投标有效期不足的投标无效；
- 10.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；
- 11.为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商参加本采购项目的；
- 12.违反政府采购法律法规，足以导致响应文件无效的情形。