

项目采购需求

一、项目概述

1. 项目简介：贵阳市公安局监所管理支队分布于贵阳市乌当区三江农场（行政管理区、刑事管理区）和花溪区桐木岭两个点，承担全市刑事拘留、强制戒毒、行政拘留人员的羁押管理工作。贵阳市公安局监所管理支队总占地面积 738,666.67 平方米，总建筑面积 267,000.00 平方米。每年保障工程维修量 6,000 余单，来访人员及车辆接待量 30,000 余人/车次，会议 300 余场。

2. 服务范围

贵阳市公安局监所管理支队物业管理服务包括外围的机关业务办公区、内门卫、康复区域、医技楼、培训中心、一看、二看、三看、四看、戒拘所、医院、桐木岭管理区、后勤服务大楼、会议室、内停车场、室外停车场、围墙、蓄水池等公共区域的保洁服务、秩序维护服务、外场绿化的养护，会议服务，内务整理服务、零星维修、高压配电房 24 小时值守、浴室热水供应、消控室及监控室的 24 小时值班、外围环境保洁及垃圾清运服务。

二、项目执行的相关标准

1. 参照《贵阳市非住宅物业管理服务等级标准(试行)》（市物协字〔2014〕05 号）一级标准执行。
2. 按照国家相关行业现行规范的标准执行。
3. 满足采购文件及合同要求。

三、采购内容及服务要求

（一）采购内容

贵阳市公安局监所管理支队物业服务项目（负责项目全区域内综合维修、保养、公共秩序维护、物业保洁、会务服务等服务）

1. 综合维修、保养：包含但不仅限于负责全区域的公用部位公共设施设备日常维护（维修、维护必须进行记录）。

上下水管道、落水管、水箱、供电线路、照明、消防设施、沟渠、污水管疏通等；

房屋外观，无明显污迹，外观完好，无损坏，屋顶屋面防水工程、电气管线、

上下水管线、灯具、门窗维护、洗手间水龙头，卫生间维修等；

楼内公用部位、公用设施设备的维护和管理。

2. 秩序维护：包含但不限于总述内容

（1）按照采购人秩序、安全管理相关规定，在其相关部门指导下实施消防安全管理，履行消防安全职责，建立完善的消防安全制度和消防安全档案，建立完善的逐级消防安全责任制和岗位责任制，建立每日防火巡查、登记制度。

（2）保管、保护好消防设施，消防器材定期巡查保养、清点登记，确保消防器材的完好有效，可随时启用，对损坏、丢失或失效的应及时修复和补充。对所有消防通道和安全出口检查每周至少 1 次，确保消防通道畅通，并建立备查档案。

（3）物业管理人員應掌握消防知識。熟悉本工作(種)崗位的火災危險性，熟悉預防火災措施，熟悉撲救初期火災的方法。發生火災後，會報警、會使用各種消防器材、會撲救初期火災。

（4）秩序人員應作為採購人的義務消防隊。根據採購人的要求由供應商制定年度消防工作計劃和消防應急滅火疏散預案，並制定義務消防隊和其他物管人員的消防訓練計劃。中標人應根據實際情況進行消防演習，每季度至少一次。

（5）協助採購人開展消防法律、法規及消防安全知識的宣傳教育。

（6）按照採購人突發火災應急處置方案，每棟建築及每個會議室、辦公室等應設置消防疏散示意圖。應急照明設施及引路標志完好，緊急疏散通道保持通暢。

（7）主要門崗 24 小時安全值班，執勤員著裝整潔、統一規範，精神飽滿，交接崗準確、準時，服務過程中用語規範、禮貌待人，注意觀察、防范隱患，工作記錄及時準確、書寫規範、存檔備查；負責對出入辦公樓內的人員、車輛進行詢查、管理和登記，禁止無關人員、車輛進入；嚴禁攜帶易燃易爆危險品和有毒、有害及其他污染物品進入辦公區域；物資出門必須憑物資出門條；嚴禁推、促銷人員和商販進入辦公區域內叫賣；嚴禁寵物帶入辦公區域內；引導和管理車輛秩序，確保規範有序，防止車輛阻塞出入口。

（8）確保門禁系統正常工作，嚴格執行門禁系統操作流程，發現問題及時向採購人相關部門報告。

（9）負責採購人停車場(庫、位)管理，建立健全相應管理制度，嚴格車輛出入和停放管理；對進出車輛實行發收停車卡、登記等措施管理，對進出車輛及所帶物資

进行查验，严防车辆被盗事故的发生；确保车辆停放有序，禁止车辆乱停乱放，保障车辆出入畅通。

（10）严格按照规定路线和方式巡逻、签到，及时发现、制止各类违规违纪和违法犯罪行为，并及时报告采购人相关管理部门。

（11）协助处置群体性事件和各种突发事件，突发事件及时到位处理率达到 100%，对重大突发事件有应急预案，事发时及时报告有关部门。

（12）负责服务区域内一般刑事案件、治安案件及交通事故的现场保护，积极抢救伤员，及时向采购人相关部门和辖区派出所报告，协助开展调查工作。

（13）热情接待来访者，及时协助来访人员的治安报警和求助。

（14）协助完成采购人本项目物业服务地的重大活动的安全防范、礼仪执勤等任务。

（15）服从采购人相关部门的管理，规范使用视频监控，未经许可不得拷贝、删除、外泄监控录像中的相关资料。

3. 物业保洁/环境卫生保洁：包含但不仅限于负责本物业范围内的日常清洁、保洁服务，垃圾分类收集、分类处理，定期消杀等服务。（1）按照采购人的工作时间合理安排工作任务，但不得违反国家相关法律法规；（2）在规定服务时间内全体保洁人员着装统一，佩戴胸卡，按切实可行的计划流程进行保洁；（3）保洁工作有计划流程，保洁设备、工具、用品、药剂齐全；（4）周末及节假日期间特殊区域循环保洁；

4. 会务服务：包含但不仅限于负责本物业范围内的组织会务茶水水准备，会议服务、保证会场布置及时、整洁。（1）按采购人要求，负责会议室、接待室、活动室设施设备管理，积极协助配合采购人布置、用品准备、政务接待、保障服务等工作，会议灯光、音响、视频、空调等设备的日常使用及其他相关会务服务；（2）做到会前提前准备，会后及时整理清洁，保证设施设备完好，环境整洁，确保会议室、接待室、活动室随时可用；（3）会议服务时举止端庄、用语文明、热情周到、灵活机动。

（二）服务要求

1. 服务范围

贵阳市公安局监所管理支队物业管理服务包括外围的机关业务办公区、内门卫、

康复区域、医技楼、培训中心、一看、二看、三看、四看、戒拘所、医院、桐木岭管理区、后勤服务大楼、会议室、内停车场、室外停车场、围墙、蓄水池等公共区域的保洁服务、秩序维护服务、外场绿化的养护，会议服务，内务整理服务、零星维修、高压配电房 24 小时值守、浴室热水供应、消控室及监控室的 24 小时值班、外围环境保洁及垃圾清运服务。

2. 房屋建筑物本体的日常维护和管理

(1) 巡检内容：屋面防水层、外墙面、承重墙体、梁、柱、花台/池、道路、台阶、井盖、排水/排污系统、门窗等。巡检应填写记录并存档备查。

(2) 发现小修范围内的损坏及时修复。出现服务合同约定的大、中修范围需要改造、更新等情况时，及时书面向采购人报告，并协助采购人联系相关单位进行维修。

(3) 发现外观有变形、开裂等现象时，应及时报告采购人，并采取必要的避险和防护措施。

(4) 每季度检查屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等构件。

(5) 每月检查外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调外机支撑构件等。

(6) 每月检查公用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等。

(7) 每月检查公用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。

(8) 每年汛期前和强降雨后检查屋面防水、雨落管及排水设施等，发现问题及时处置。

(8) 每月检查大门、道闸、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。

(9) 每年检测一次防雷设施(乙方负责协调相关单位部门，甲方支付费用)。

(10) 每月检查雨、污水管井、化粪池、隔油池等。

房屋建筑物本体的日常维护和管理，包括建筑物墙面、扶手、护栏、楼盖、屋顶、天面、梁、柱、内外墙体、基础承重结构、卫生间、大楼散水、楼梯间、通道、门厅、设备机房等。

2. 属于物业管理区域内的市政公用设施和附属建筑物、构筑物的日常维护和管理。

(1) 包括区域内道路、室内外上下水管道、积沙井、雨水井、落水管、污水井、排污管、化粪池、沟渠、池、井等每月巡检和管理（由物业公司负责每月巡检，不

含清掏和维修），化粪池、隔油池除外。

（2）包括室外公共设施、场地道路、室内外停车场、广场、台阶等。

（3）包括室外垃圾箱、果皮箱、休闲座椅、指示牌、旗杆等设施维护。

3. 物业区域内公用设备、设施的日常维修、养护、运行和管理。

（1）高、低压配电系统（含发电机系统）的日常运行管理，对外包给第三方专业维保单位的协助、监督管理。

（2）各照明系统维修、养护、运行和管理，包括外围路灯、公共照明等。

（3）电梯系统的日常运行管理，配置持证电梯管理员，对外包方专业维保单位的协助、监督管理，电梯档案资料管理，电梯困人应急救援协助处置。

（4）给排水系统的日常运行管理，二次加压供水系统、消防供水等各管路闸阀、水池、排污系统等。

（5）消防系统的日常运行管理，对外包方专业维保单位的协助、监督管理，档案资料管理。

（6）通风系统、排烟系统的日常运行管理。

（7）避雷系统及楼宇自动化系统的日常运行及维护管理。

4. 物业区域内公共区域及办公室、会议室内物业公建设备的日常综合维修更换（如室内顶板、空开、开关、插座、照明灯管、门锁、办公家具等），不含业主各单位的专业设备（如办公电子设备、实验设备等）

5. 物业区域内的公共秩序维护，包括人员、车辆、大型物资进出管理，定期治安巡逻，消防巡查及监督管理，交通秩序和车辆停放秩序维护，突出事件协助应急处理等。

6. 物业区域内的环境维护，包括物业区域各公共区域的日常清洁、保洁服务，公共区域的日常除四害消杀、生活垃圾的分类及收集。

7. 日常接待和服务受理。包括各入住单位人员和来访人员的报修、咨询、求助、建议、意见或特约服务，及时进行处理并回访。

8. 会议室管理及服务，会议室的日常管理及接待、保障服务。

9. 物业档案资料的管理。

10. 协助、配合采购人实施公共区域的节能降耗、垃圾分类等相关专项工作。

（三）具体服务标准

1. 设施设备的运行管理和日常维护

(1) 综合要求

①分类分项制定相应设施设备安全运行的管理制度和操作规程、规范，范围内，水、电、气的使用与管理应本着节能、降耗、无污染的总体原则要求实施，建立健全规章制度并严格执行。建立电梯、消防、空调设施设备等重点设施设备及其他采购人要求的设施设备档案，设施、设备的巡查、运行、保养、维护、检修等记录齐全。及时提供大楼水、电、气等月、季、年能耗数据报表及记录台账。

②配备所需专业技术人员,由专业人员负责管理和操作(如开启、关闭、维修和保养等)，持证上岗，严格执行操作规程及保养规范，确保设施设备正常运行。积极配合、协助维保单位开展各设备设施、特种设备按相关规定的专项或周期性年检、检测工作。

③对设施设备定期组织巡检、排查，设备维修维护要做到及时有效，做好调整、润滑、紧固、防腐、除尘等日常维护保养工作并做好记录。合同期限内无重大设备安全责任事故,无重大设备运行隐患。如发现设备异常或故障,应及时采取相应措施以防止故障扩大并立即派人检修、报修或配合处理至完好为止，保障设施设备无缺陷运行、使用。

④对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处置预案。

⑤如遇恶劣气候或自然灾害等突发事件，应积极采取相应应急预防措施，遏制事态扩大和次生灾害发生，同时做好施救排危工作和信息反馈。

⑥由于物业公司管理不当引起的设备设施损坏或重大安全责任事故所造成的一切损失由物业公司承担全部费用，并纳入不良记录范畴。

(2) 供配电设施设备

①按照电力规范规程规定及相关要求，建立健全各项管理规章制度、操作规程、岗位职责，配电室实行 24 小时专人配电运行值班，加强设备定时巡检和运行记录及归档，做好高压设备操作严格执行倒闸操作制度，日常保养和清洁卫生，高压设备预试、继电保护预试（含绝缘工具）每年配合第三方单位检测一次并出具合格报告。按照有关规范要求，保障室内通风恒温，形成日、周、月巡检制度，定时抄表记录设备负荷情况，发现异常及时告知采购人并做好现场控制处置措施。

②保证正常供电。计划性停电、限电须提前报采购人和物业使用人批准后方可实施，并保存好相关记录。

③公共照明系统应根据季节与气候情况合理掌握提前开启和及时关闭的时间，厉行节约用电，避免浪费。

④柴油发电机每月试机运行一次，制定并严格执行临时用电管理措施。

⑤制定并执行停电应急处理措施预案，供电外网停电有预先告知，实施电源切换应在查明原因的情况下及时恢复供电，做好配电室小动物防护安全措施及节能设备的管理，加强配电间、配电柜用电安全管理及钥匙管理；严禁乱拉乱按、违章操作、无证上岗。线缆、桥架保持规范布局、通风透气、散热良好。

（3）给排水设备系统

①给排水设备系统是指物业服务区内建筑物内部及建筑物外附属设备中各种用水供应和排放的工程设施的总称。主要包括供水设备、排水设施设备、消防用水设备（不含隐蔽工程和地埋管网）。

②物业相关人员应熟悉区域内给排水管网。建立给排水、消防用水设备系统的养护和维修管理制度。确保管道和各类阀门处于良好状态，无泄漏、渗水、无锈蚀卡阻等异常现象，并加强除锈防腐措施。

③严格执行采购人用水、供水管理制度，积极协助采购人安排合理的用水和节水计划。限水、停水按规定时间通知采购人和物业使用人。定期检查污水泵、潜水泵、提升泵、排出泵的运行状况，定期进行维护保养。每月检查排水管沟是否沉积堵塞、生锈或渗漏等，清除淤泥和杂物，及时排除相应隐患，并做好记录。

④确保汛期道路无积水，广场、车库、设备房无积水、无浸泡、淹没情况发生。遇有故障、隐患发生时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，并在规定时间内完成抢修抢险并保障无大面积跑水、泛水和长时间停水，并制定有预防险情发生的应急处置措施。

⑤大（暴）雨期间根据实际情况增加对污水泵运行及管沟、窨井畅通状况的检查频次，确保地下室及窨井区域排水系统正常运行。

（4）设备机房及公共设施

①制定《设备设施管理规定》、《设备巡检制度》、《设备维护保养办法》、《操作规程》、《设备运行记录》、《应急处理预案》、《安全规范》等规章制度。

②供电和维修人员应持证上岗，24 小时值班监控。

③建立完整的设备设施资料档案和设备台账。

④设备标识规范齐全。设备标识包括：管理标识、安全标识、运行状态标识和警示标识等。

⑤保持机房清洁，无积尘、无锈蚀、无蛛网、无积水、无垃圾杂物等。机房内不得堆放无关物品。配电房温度允许值为 5℃-35℃，湿度允许值为 40%-70%。配电柜、控制箱等应保持清洁并锁闭，进出线口应做防鼠、防火封堵。电井、管井内不得堆放杂物。

⑥配电房应每日巡查并记录，内容包括：巡查时间、设备运行情况、配电柜开关状态、配电室照明、温湿度、卫生情况等。

⑦对供电范围内的电气设备定期巡查维护，对开闭所、变配电室、低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等进行重点监测。

⑧每月巡检公共电气柜、电气设备、公共照明系统、指示灯具、开关等，发现缺损或故障，及时处置。有重要和重大活动时，提前对活动区域照明系统进行检查、维修。

⑨每月检查、维护应急供电系统，保持设备完好，可随时应急启用。

⑩路灯灯杆、草坪灯、庭院灯等须编号建档。

⑪室内外公共照明应每日巡检并填写记录存档备查。发现损坏及时修复。

⑫制定公共照明开启和关闭时间。

⑬在物业服务合同约定的范围内进行大、中、小修等维修保养等工作。

(5) 弱电系统包括监控系统、门禁系统、安全防范系统、智能照明系统、多媒体和会议系统等。①建立弱电系统管理制度，包括《弱电系统管理规定》、《巡检制度》、《设备维护保养办法》、《操作规程》、《设备运行记录》、《应急处理预案》等；

②建立系统台账，内容应包括：设备名称、规格型号、设备编号、出厂日期、设备位置、资料及附属工具明细、主要附属设备、重大维修记录等。台账须分册建立并有目录可供查询；

③定期巡检监控系统、门禁系统、安全防范系统、智能照明系统、多媒体和会议系统运行情况，填写巡检记录并存档；

④对设备机柜、控制箱、单体设备外表、设备散热窗等外表吸附的灰尘和絮状物进行清理，保持整洁；

⑤极端天气或重大节日活动前，应检查设备线路，排除故障隐患，保证传输通畅。

⑥通讯机房内严禁无关人员进入和接触到弱电系统，严格执行保密规定，防止非法信号接入和办公信息外泄。

⑦对所有弱电设施设备，线路设备定期进行巡视、维护和保养。

⑧配合弱电系统维保单位定期进行维护保养，设备发生故障，立即通知维保单位到场处理；保障室内环境无火灾隐患，并卫生整洁，通风恒温效果良好。

电梯系统

每日对电梯进行日常巡视并填写记录存档备查。

巡检内容：电梯导向、编号、层站显示、轿内照明、年检、合格证明、安全警示、提示、紧急电话、电梯机房标识、三（五）方通话功能等。

发现问题立即通知电梯维保单位并报告采购人，禁止电梯带故障运行。

①电梯系统设备和机房须落实具备有效资质的专人负责管理日常运行事务，督促维保单位或质保单位的专业维保（对控制柜除尘、紧固、清洁和排查隐患，各电梯主机及主要接触器、电阻、电抗器、节能器等的清洁及螺丝固紧等），并做好记录和归档，电梯无过载、无过热情况、保持良好设备工况运行环境。保障机房的安全防护和小动物防范措施。

②督促维保单位或质保单位定期对电动机、测速发电机、钢丝绳（带）、卷扬机（牙箱、油量、油质）、弋引轮等的检查及油质油量的检查；保障机械无严重磨损，无抖动、无卡阻现象，油箱无变质、无浸漏等情况，各运行使用功能完好，确保电梯匀速、稳定运行。

③督促维保单位或质保单位定期对限速器及限速器的开关及井道、底坑相关设施进行检查、清扫、紧固及活动部位注油保养维护。

④督促维保单位或质保单位定期对制动器、选层器的检查，主要是行程、动作、灵活性，制动瓦磨的检查及活动部位注油保养。

⑤督促维保单位或质保单位做好电梯维保等其他工作；禁止客梯运装货物和各类施工人员由客梯通行。

⑥每日检查电梯轿厢内的照明、换气扇及其它设备，保持完好、紧固、无异响；轿厢门开闭自如、无擦挂异响等，轿顶玻璃内无尘垢、污迹；发现异常及时报电梯维保单位并督促维修。轿箱内各提示标牌信息准确有效并保持标识牌、地毯等清洗清洁，轿厢内无积尘尘垢，地毯每天轮流更换，轿厢内禁止悬挂张贴不良广告和宣传画报等。

⑦电梯运行中出现故障时，应迅速指派专管人员到达现场处置，防止故障扩大或发生事故发生并立即通知专业维保单位工作人员 30 分钟内到场处置，并做好记录、归档和信息反馈并建立应急处置预案。

⑧配合特检中心对电梯的年检并确保合格，做好一梯一档资料管理。

⑨保持电梯机房恒温及干净、整洁，线路规范、节能设备运行良好。

消防系统设施设备的运行管理对消防系统设施设备进行日常巡检，填写巡检记录并存档备查。巡检内容至少包括：

- 火灾报警器的功能是否正常，指示灯有无损坏；
- 消防泵房内的阀门，报警阀组、管道压力、供电是否正常；
- 疏散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态，防火卷闸是否正常；
- 喷淋泵、消防泵、稳压泵电气控制柜转换开关是否设置为“自动”档；
- 有火灾自动报警系统的消防泵电气控制柜转换开关是否设置在“自动”档；
- 消防系统双电源供电是否处于正常供电状态；
- 应急照明，疏散指示标志等是否完好，是否处于正常状态；
- 消火栓箱玻璃门是否完好，消防水枪枪头、水龙带等是否完好；
- 每季度一次检查灭火器是否正常。

①供应商应配备专业人员负责消防系统的日常运行和管理。消防中控室专业人员须至少 6 人持中级消防操作员证上岗，熟悉掌握消防设备的各种故障应急处理方案。

②供应商负责消防设备的日常运行和管理，消防设施设备每周至少一次对消防设备运行状况进行检查，确保完好有效，随时可投入使用。消防泵每月启动一次并作记录，保证其运行正常，如发现有故障，及时通知维保单位进行维修和整改。配合外包专业维保单位定期进行消防联动测试，协助并督促消防维保单位的工作。

③供应商应在采购人的指导下组织日常消防演练工作，并协助采购人编制年度演练计划和方案。

④供应商应严格按国家消防管理法律与规定对消防设施设备进行日常维护、保养。

⑤供应商应从接管之日起建立消防安全档案。

⑥供应商如果发生违反国家消防法律及规定的行为，导致发生火灾等事故的，由供应商承担责任。造成严重后果的，采购人有权终止合同。

（8）设施设备的维修

①各项公用设施设备（电梯、中央空调、消防系统、高压供配电、锅炉等）的专项维保工作由质保单位或采购人另行委托专业公司负责，物业公司负责日常运行和管理，在实施专业维保和维修时，物业公司需做好相关协助、配合及督促工作；

②各项公用设施设备的专项检测、年检、测试或预试由采购人另行委托专门机构负责，物业公司根据采购人授权牵头做好协助、配合和取证工作；

③在质保期内，日常公用设施设备、房屋及综合维修所需材料由质保单位负责；超过质保期的，由物业公司及时向采购人提交采购计划，物业公司按以旧换新方式领取相关材料。日常维修所需工具由物业公司自行提供。

④化粪池每月定期巡查，并根据实际情况及时向甲方提交清掏计划，督促清掏单位按期清掏；

注：在紧急情况下，物业区域内单次零星维修所需材料、配件金额小于 200 元的，由中标供应商承担，超过 200 元由采购人提供（人工费由供应商承担）。全年累计不超过 200 次，费用累计不超过 40000.00 元。

2. 建筑本体及配套设施的维修、养护和管理

（1）建筑结构：基础坚固，无损坏，梁、板、柱和混凝土墙无损坏，无裂缝下垂，供应商应定期巡视、检测，发现基础沉降，或承重结构出现裂纹并大于合理的技术标准范围时，应当立即报告采购人提请进行专业鉴定并及时做好安全防护措施。

（2）楼顶：保持防水层无破损，不渗漏，无积水，无堆积物，排水顺畅，避雷网（带）完整，接地良好。无朽蚀，无断裂。

（3）外墙面：预制混凝土隔墙结点安装牢固，外墙板缝不渗漏，无损坏，墙面清洁，边角整齐无缺口。

（4）散水：无堵塞、不积水、无废弃杂物。

（5）顶地墙：平整、牢固、无损、洁净，瓷砖、石材面、无松动、无破损残缺、保持色泽一致，光洁平整。

（6）门窗：密实厚度合适，开启关闭顺畅。门框、门锁、窗框边缘等易受撞击处密实，无缝隙，无晃动、玻璃、胶条完好及适时更换维修。

（7）定期清理，保障通道通畅。

（8）房屋建筑维修保养所需备件和材料由采购人提供，供应商负责相关具体事务协调和维护。

（9）接到报修信息后 10 分钟内响应，一般小型维修 2 小时内处理完毕，遇材料原因的必须在材料到位后 24 小时内处理完毕，遇不能处理的应立即向报修人说明的同时立即向采购人汇报并协助处理。

3. 公共秩序维护和安全防范

（1）秩序维护人员的基础素质应与采购人要求相符。秩序维护人员的招聘、培训和服装、设备（对讲、防暴等设备）配备情况应达到或超过采购人的要求标准。

（2）在消防主管部门与采购人相关部门的业务指导下实施消防安全管理,履行消防安全职责,服从消防主管部门与采购人相关部门的监督、检查,建立完善的消防安全制度和消防安全档案,建立完善的逐级消防安全责任制和岗位责任制,建立每日防火巡查、登记制度。

（3）保管、保护好消防设施,消防器材每月巡查保养、清点登记一次,确保消防器材的完好有效,可随时启用。每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。每周对所有消防通道和安全出口检查 1 次以上。并建立备查档案。

（4）物业管理应掌握消防知识。熟悉本工作（种）岗位的火灾危险性,熟悉预防火灾措施,熟悉扑救初期火灾的方法。发生火灾后,会报警、会使用各种消防器材、会扑救初期火灾。

（5）安保人员应作为采购人的义务消防队。根据采购人的年度消防工作计划和消防应急灭火疏散预案,制定义务消防队和其他物管人员的消防训练计划。供应商应根据实际情况每半年至少进行一次消防演习。

（6）协助采购人开展消防法律、法规及消防安全知识的宣传教育。

（7）按照采购人突发火灾应急处置方案,每栋建筑、会议室、办公室等应设置

消防疏散示意图。照明设施及疏散标志完好，紧急疏散通道保持通畅。

(8) 主要门岗执勤人员实行分时段站立服务，负责对出入办公楼内的人员、车辆进行询查、管理和登记，禁止无关人员、车辆进入；严禁携带易燃易爆危险品进入物业服务区域；物资出门必须凭物资出门条；严禁推、促销人员和商贩进入办公区内叫卖；严禁宠物带入院内；防止车辆阻塞出入口。

(9) 严格人员出入管理。对外来联系工作、办事、会客的外来人员进行凭身份证等有效证件登记、并经受访者迎接后方可放行。发现可疑人员及时向采购人相关部门报告。

(10) 组织安排巡逻人员每班次对办公区室内外公共区域进行至少 2 次治安、消防巡逻，发现异常问题及时报告或处置。

(11) 确保门禁系统正常工作，严格执行门禁系统操作流程，发现问题及时向采购人相关部门报告。做好物业服务区域安全防范工作，防止盗窃案件发生。

(12) 负责采购人停车场和停车库管理，建立健全相应管理制度，严格车辆出入和停放管理。对进出车辆实行登记管理措施，严防车辆被盗事故的发生；确保车辆停放有序，禁止车辆乱停乱放，保障车辆出入畅通。

(13) 及时发现、制止各类违规违纪和违法犯罪行为，并及时报告采购人相关部门。

(14) 协助处置物业辖区内发生的群体性事件和各种突发事件。

(15) 负责办公区公共区域内一般刑事案件、治安案件及交通事故的现场保护，积极抢救伤员，及时向采购人相关部门和公安部门报告，协助开展调查工作。

(16) 热情接待来访者，及时受理处置相关人员的报警和求助。

(17) 协助完成采购人重大活动、接待、会议的安全防范、礼仪执勤等任务。

(18) 协助采购人做好突发事件处置工作，供应商安保部门必须服从采购人相关部门的指挥。

(19) 做好重要会议的安全值守与防范工作。

(20) 做好反恐防范、宣传教育、演练工作，每年开展一次服务区域内多部门协同反恐（消防）突发事件处置、人员逃生演练。定期开展自主反恐（消防）突发事件处置、人员逃生演练。

(21) 采购人有权对供应商的安保、消防服务工作进行考核，供应商工作职责

范围内因工作失职，造成车辆堵塞、发生盗案、来访人员未登记进入办公楼、接待服务意识差、与他人发生争吵等影响正常办公秩序事件，甲方有权对乙方进行处罚，情节严重造成重大不良影响的，甲方有权终止合同，造成法律后果的由乙方自行负责。

（22）供应商协助业主单位对服务区内单位进行反恐、突发事件处置、人员逃生演练。

（23）日常所需服装、工具、装备由物业公司自行提供。

4. 保洁服务要求清洁维护内容（按贵阳市非住宅物业服务一级标准执行）

——公共区域、道路地面清洁内容包括：清扫地面尘土、清理杂物、清除积水。清扫应无尘作业；

——楼梯、扶手：抹擦扶手、栏杆，清洁地面印渍、杂物等；

——可上人屋顶：清扫楼面，清理并疏通排水口；

——公共设施：擦拭亭、廊、护栏可倚人部位、休闲椅、电子防盗门、信报箱、消防箱、标识、宣传牌、岗亭、休闲娱乐设施等；

——公共通道、楼道：梯步、扶手、防火门及闭门器表面清洁，清扫墙面、天花积尘、蛛网；

——电梯轿厢：轿厢面、广告铭牌抹擦，打光亮油须抹拭干净。清洁轿厢顶灯蛛网、蚊蝇、积尘。清扫轿厢地面污渍、积水、杂物；

——电梯前室、大堂等地面、墙面（频次按合同约定）：地面无尘清洁。墙面、天花应清扫积尘、蛛网等；

——地面石材养护按合同约定进行；

——排水沟、井：清理清掏，雨季来临前彻底清掏；

——地下停车场：抹擦消防栓箱、挡车杆、道闸、岗亭外墙，清扫地面杂物垃圾、积水，清理墙体积尘、清掏排水沟；

——垃圾桶、果皮箱、中转垃圾池：及时转运，不得有垃圾满溢堆积地面现象；

——卫生间：清洁地面污渍、积水。擦拭洗手台、镜子、卫具、门窗、墙壁、隔断、窗台、换气扇。清理天花蛛网、积尘。保持空气流通，无明显异味。手纸篓无满溢；

——茶水间、工具房：清理地面杂物、积水，擦拭热水器，茶渣桶无满溢、擦

拭桶身。天花板无蛛网，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。茶具使用完毕后须清洁消毒，已消毒和未消毒茶具应分别放置并明显标识；

——绿化带：清理绿地内白色垃圾，清洁花台、雕塑、景观。景观池水质清澈，无异味，无藻类物（不含天然水景）；

——外墙、玻璃幕墙清洁按合同约定进行。

——根据采购人要求制定垃圾分类处理管理规定，对员工进行垃圾分类知识培训和考核，保持分类垃圾桶、袋的正确使用和收集。

（1）根据采购人要求制订相关管理制度和工作标准，并以之对工作质量实施绩效考核。

（2）按规范程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全方位保洁，清洁卫生实行动态循环保洁。

（3）供应商使用的清洁剂、保养剂等必须符合有关部门的规定和满足国家环保标准的要求，保证对人员无不良影响，对材料、物品无腐蚀和损害。

（4）按采购人统一部属，定期进行消毒和灭虫除害，做到办公区公共区域内无蚊、蝇、虫、鼠滋生地，每月对公共区域全范围消毒一次，每半年灭鼠一次。

（5）如遇突发事件或突击检查时，积极配合采购人搞好环境卫生工作，随叫随到，及时配合。

（6）室外停车场每日清扫2次、道路每日清扫2次，每月冲洗一次，及时清除道路积水、灰尘、垃圾，地面清洁无积尘、无污渍、无油垢。

（7）入口及大堂清洁要求：每天清扫2次、拖洗2次，动态巡回保洁。地面干净无灰尘、杂物，玻璃无手印、无污迹，保持光洁明亮；踢脚线、指示牌、垃圾桶无残缺损坏、无污迹、水迹、尘迹，保持光洁明亮；梯步、吊顶、灯饰、铁栅栏杆、通风口、空调风口无蛛丝、无污尘。大厅内禁止堆放杂物，重要部位石材应定期养护。

（8）楼层公共区域部分清洁要求：楼道每日清扫2次，每日拖洗1次，动态巡回保洁，楼梯扶手栏杆每周擦洗2次，共用部位玻璃、墙面固装宣传挂架、楼层标识标牌等每周清洁1次。地面、墙面、消防器材、果皮箱、垃圾桶无污迹、痰迹、尘迹，消防通道无随意堆放垃圾、杂物、或占用，天花吊顶、灯罩、送排风口无蜘蛛网和灰尘污迹；电梯轿厢每日清洁2次，地面无污渍、积尘，轿厢侧壁及厅门不

锈钢无手印、无污迹；电梯间通道、轿厢内禁止随意张贴、悬挂广告类宣传品。

（9）会议室、接待室等区域清洁要求：地面定时清理，无杂物；桌椅无尘迹污迹；玻璃、灯饰明亮。做到随时可投入使用、使用后即清洁。

（10）办公室清洁要求：每天清扫1次，地面干净，办公家具及设施无灰尘，玻璃窗户光洁明亮。

（11）卫生间清洁要求：公共卫生间每天清扫4次、拖洗2次，动态巡回保洁，地面干净光亮，无异味、无积水、无污渍、无杂物，墙面瓷片、门、窗等无灰尘。地面、墙面、门、窗、玻璃镜面隔板无灰尘污迹和其它杂物；小便器、蹲便器、马桶、洗手台盆及地面无污迹、无散水、无污垢、无臭味，瓷器保持明亮光洁；保持下水管道排水通畅。

（12）外围区域清洁要求：每天清扫2次，每月进行1次全面冲洗。地面无垃圾杂物、无积水、无明显污迹、油渍；室外设施无明显灰尘污迹及不良张贴物；绿化地带无明显杂物及枯枝腐叶；灯饰、栏杆、指示牌等无污迹、水迹及明显灰尘；阴沟、窨井、露台无明显杂物。

（13）垃圾收集要求：对各楼层公共区域的垃圾桶每日2次收集并进行分类，保持垃圾袋装化、无破损、垃圾桶内无异味。垃圾箱、筒的垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，做到垃圾分类投放、分类运输、分类存放，存量不超过三分之二，及时通知外运单位清运做到日产日清，定期清洗消毒，无明显积水，无污迹污水，无异味，清运过程中不得产生二次污染。

（14）做好公共区域日常除四害及消杀工作。

（15）日常保洁所需的工具、耗材由物业公司自行提供。

会务服务要求管理制度及基本要求：

制定会务服务管理规定、服务人员行为规范及作业规程等，提供标准化会议服务。定期对会议设施设备、线路等进行检查。保证会场设施设备正常，可随时启用。门窗、桌椅、地面、茶水间、卫生间整洁干净。每月清洗桌布、窗帘、沙发外套等。

根据会议级别、类别、参会人员等对会务服务进行分级，按照会议需求进行资料、场地、设备、安保、礼仪、茶水、毛巾等服务。定期进行会议服务满意度调查，持续改进和提升服务质量。

会前准备：会务设施设备及物品，包括会议主席台和参会人员座牌签放置、会

议会标、饮水、设备调试、灯光、音响、空调、电脑、投影等视频音频设施正常使用。准备工作应在会议半小时前完成。高级别会议须一会一案，制定会议保障及突发故障、突发事件应急预案。制定切实可行的会务保障方案。

会中服务：根据服务等级为参会人员续茶。会议期间会务员站立服务，音像控制人员不应离岗。保持适合的温度及音响效果。

会后整理散会后立即检查会议室内有无遗留物品，发现遗留物品立即通知会议主办单位并作好记录。会议使用后的物品及会议资料应统一收集、归还。对会场进行清洁，打扫室内卫生、桌椅归位、台面清理、窗帘回位、照明设备和空调电器关闭，门窗上锁等。填写会议服务记录并归档。

6. 绿化养护

内容	要素	养护要求（植物）
草坪	修剪	每年普修 15 遍以上，草面基本平整。
	清杂草	每年普除杂草十二遍以上，杂草面积不大于 6%。
	排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
	施肥	每年普施有机肥三遍。
	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
树木	修剪	乔、灌木修剪每年五遍以上，无二级枯枝；蒿、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于五遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于四次。
	中耕除草、松土	每年中耕除草六次以上，土壤基本疏松。
	施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥三遍，部分花灌木增施追肥二次。
	病虫害防治	有针对性及时灭治，主要病虫害发生低于 10%。
	扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。
	树木其他	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
	病虫害防治	及时做好病虫害防治。

（四）基本人员配置要求

监管支队物业人员岗位配置表

区域		行政场所				刑事场所			
部门	序号	岗位名称	班次	岗位数	备注	岗位名称	班次	岗位数	备注
项目部	1	项目经理	行政班	1					
	2	项目内勤	行政班	1					
客服部	1	客服部长	行政班	1					
	2	客服员	行政班	5		客服员	行政班	2	
秩序部	1	秩序部长	行政班	1					
	2	班长	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗	班长	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗
	3	大门岗	早中晚	9	每班 3 岗共 9 岗	大门岗	早中晚	15	每班 5 岗共 15 岗
	4	巡逻岗	早中晚	6	每班 2 岗共 6 岗	巡逻岗	早中晚	6	每班 2 岗共 6 岗
	5	戒拘所岗	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗	污水站值守岗	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗
	6	监区岗	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗	女看 A 岗	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗
	7	机动岗	轮休补岗	2		行政岗	行政班	6	
工程部	1	工程部长	行政班	1		班长	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗
	2	班长	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗	工程维修岗	行政班	1	
	3	工程维修岗	行政班	1		工程维修岗	早中晚	9	每班 3 岗共 9 岗
	4	工程巡检岗	早中晚	6	每班 2 岗共 6 岗	工程巡检岗	早中晚	6	每班 2 岗共 6 岗
	5	桐木岭岗	早中晚	3	每班 1 岗共 3 岗	锅炉岗	早中晚 机动岗	3	每班 1 岗共 3 岗

									机动 1 岗
	6	消防控制岗	早中晚	3					
环 境 绿 化 勤 杂	1	班长	行政班	1		班长	行政班	1	
	2	洗衣岗	行政班	1		洗衣岗	行政班	1	
	3	洗车岗	行政班	1		洗车岗	行政班	1	
	4	消防岗	行政班	4		绿化班长	行政班	1	
	5	培训中心 保洁岗	行政班	1		绿化岗	行政班	3	
	6	监区保洁岗	行政班	2		监所保洁岗	行政班	14	
	7	行政办公楼 保洁岗	行政班	8		行政办公楼 保洁岗	行政班	5	
	8	地下车库 保洁岗	行政班	1		室外路面 保洁岗	行政班	4	
	9	球场、及外围 保洁岗	行政班	2		垃圾转运岗	行政班	1	
	10	垃圾转运岗	行政班	1					
合计				73 个				92 个	
总岗位数		165 个							

本项目人员配置不少于 165 个岗位，要求如下：

(五) 岗位具体要求

序号	岗位名称	上岗资格	服务区域	岗位职责
1	★项目经理	拟派本项目的项目综合内勤至少有一人同时满足： 1. 年龄 50 周岁以下，本科及以上学历证书（提供身份证及学历证书复印件加盖公章）； 2. 持物业管理企业经理证书或物业项目经理证书；（提供证书复印件加盖公章）； 3. 从事物业管理工作 10 年以上经验（由投标人为其出具履历表并加盖公章）； 4. 人社部门颁布发的管理类或经济类中级及以上职称（提供职称证明材料复印件加盖公章）。 注：提供投标单位为其缴纳的 2025 年内任意 3 个月的社保证明材料加盖公章。	整个园区	1、负责主持项目日常工作，带领员工完成所有职责与工作任务； 2、负责项目职责分解制定年度、季度、月度工作计划、制订各类临时活动组织保障方案； 3、负责组织实施各种工作计划与方案，调配资源分清任务、保障各项工作按计划落实； 4、负责对服务区域进行巡查、对现场进行管理控制，处理日常管理过程中的各种问题； 5、负责客户关系维护、处理甲方的各种需求，协调各部门完成的各项工作； 6、负责定期组织对甲方的需求进行分析，提出针对项的措施持续修缮服务； 7、负责组织员工招聘、培训、管理与绩效考核，做好员工团队建设； 8、负责项目各种服务费用的收取，开源节流，实施经营目标； 9、负责组织完成甲方及上级交办的其他工作。

序号	岗位名称	上岗资格	服务区域	岗位职责
2	★综合内勤	拟派本项目的项目综合内勤至少有一人同时满足： 1. 35 岁以下； 2. 本科及以上学历； 3. 3 年以上行政后勤管理工作经验。 （1. 提供身份证、学历证复印件加盖公章；2. 由投标人为其出具履历表并加盖公章。） 注：提供投标单位为其缴纳的 2025 任意 3 个月的社保证明材料加盖公章。	整个园区	1、负责项目人事考勤； 2、负责项目资料归档、输出； 3、协助项目经理完成工资审核； 4、完成招标人交办事项及项目安排的其他工作。
3	★秩序部长	拟派本项目的项目综合内勤至少有一人同时满足： 1. 年龄 45 岁以下； 2. 大专及以上学历； 3. 退伍军人可放宽学历及年龄（高中或中专以上、年龄 48 岁以内） （提供身份证、学历证复印件加盖公章） 4. 具有行政（公安或人社）部门颁发的保安员上岗证或保安员职业资格证书，同时具有行政部门颁发的中级及以上建（构）筑物消防员证（或消防设施操作员证） （提供身份证、相关证书复印并加盖公章）。 注：提供投标单位为其缴纳的 2025 年内任意 3 个月的社保证明材料加盖公章。	刑事、行政场所	负责秩序部日常管理工作、楼栋消防管理
4	秩序部	1. 45 岁以下，具有 3 年以上办公楼类似工作经验，退伍军人优先； 2. 具备良好的沟通协调能力，有较强的服务意识，擅长处理突发事件；	行政场所	协助综合主管完成行政场所秩序维护部日常管理工作

序号	岗位名称	上岗资格	服务区域	岗位职责
		3. 持保安员证或保安员职业资格证。		
5		1. 男性，45 岁以下，身高 1.70 米及以上，形象好，会讲普通话，退伍军人优先； 2. 具备良好的沟通协调能力，有较强的服务意识； 3. 持保安员证或保安员职业资格证。		负责大门人员、车辆进出管理
6		1. 45 岁以下，具有 3 年以上办公楼类似工作经验，退伍军人优先； 2. 具备良好的沟通协调能力，有较强的服务意识，擅长处理突发事件； 3. 持保安员证或保安员职业资格证。		管理 A 岗
7		1. 45 岁以下，具有 3 年以上办公楼类似工作经验，退伍军人优先； 2. 具备良好的沟通协调能力，有较强的服务意识，擅长处理突发事件； 3. 持保安员证或保安员职业资格证。		监区岗位
8		1. 45 岁以下，具有 3 年以上办公楼类似工作经验，退伍军人优先； 2. 具备良好的沟通协调能力，有较强的服务意识，擅长处理突发事件； 3. 持保安员证或保安员职业资格证。		巡查园区，协助完成支队领导安排的临时性工作
9				监区岗位
10				负责大门区域夜间管理
11				行政办公楼

序号	岗位名称	上岗资格	服务区域	岗位职责
12		1. 45 岁以下，具有 3 年以上办公楼类似工作经验，退伍军人优先； 2. 具备良好的沟通协调能力，有较强的服务意识，擅长处理突发事件； 3. 持保安员证或保安员职业资格证书。	监控室	协助甲方完成监控室工作
13			刑事场所	协助秩序部长完成上级安排工作，管理好白班秩序员工作分工
14				负责登记公检法车辆及人员信息，维持车辆秩序，保障大门岗安全，预防上访人员及其他社会人员和车辆阻碍大门岗安全
15				负责登记来访律师登记，并查看手续是否齐全
16				负责登记公检法和律师会见，并通过安监系统防止进入内部人员夹带手机或其他通讯工具，并协助所里领导安排其他工作。
17				负责园区内围、办公楼及地下车库安全，防止外来人员流窜至园区内。
18				污水池运行状况监视，污水池沿线防止外来人员流窜至园区内。
19				负责医院进出人员和车辆进出登记
20				负责引导到办事家属到指定窗口办理手续，维护大厅秩序
21				协助秩序部长完成上级安排工作，管理好夜班秩序员工作分工
22				负责园区夜间外围安全，巡查办公楼门锁是否完好，停放在园区车辆门窗是否关好。防止社会人员流窜至园区内
23				负责登记公检法和律师会见，并通过安监系统防止进入内部人员夹带手机或其他通讯工具，并协助所里领导安排其他工作。
24				协助领班保障大门岗安全，登记夜间进入园区车辆信息
25			女子看守所	/

序号	岗位名称	上岗资格	服务区域	岗位职责	
26	环境绿化部	1. 50 岁以下，有较强的服务意识； 2. 具有 3 年以上物业保洁服务管理经验。	行政场所	保洁班长及垃圾转运	
27		女年龄 55 岁以下， 男年龄 60 岁以下		行政楼 1 层 6 层	
28				监控室、党员活动室、贵宾室、财务室、食堂二、三楼包房、大礼堂、分流中心三楼、收戒大厅、一楼、二楼、拘留所 A 区、B 区、C 区等区域保洁	
29				拘留所打饭、洗衣服（甲方要求）	
30				行政楼车库	
31				洗衣房、展览大厅卫生、及一二所、拘留所、在押人员衣服清洗，留置所工作人员衣服清洗。	
32				培训中心七层保洁卫生	
33				行政区外围卫生及四个球场	
34				垃圾转运及监区外围	
35				绿化及污水池残渣清理	
36				路面停车场、洗车场保洁卫生	
37		1. 50 岁以下，有较强的服务意识； 2. 具有 3 年以上物业保洁服务管理经验。		刑事场所	保洁领班、垃圾清运及顶岗
38		女年龄 55 岁以下， 男年龄 60 岁以下			一看监区、二看监区、一看办公楼、二看办公楼、女看监区、后保科、医院监区、支队楼、接待大厅、康复区、戒毒治疗区等区域保洁
39	50 岁以下，具有园林、绿化相关专业证书	外围、垃圾清运			
40		负责公共区域绿化养护管理			
41	1. 50 岁以下； 2. 具有 3 年以上办公楼环境保洁管理经验。	公共区域绿化			
42	女年龄 55 岁以下，	衣服清洗			
43	男年龄 60 岁以下	路面停车场、洗车场保洁卫生			

序号	岗位名称	上岗资格	服务区域	岗位职责
44	★工程部长	拟派本项目的项目综合内勤至少有一人同时满足： 1. 50 岁以下，大专及以上学历，熟悉水电及智能化设施设备的运行维护（提供身份证、学历证复印件加盖公章）； 2. 具有国家认可的评定机构颁发的工程类中级及以上职称（提供证书复印件加盖公章）； 3. 具有中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）或行政部门颁发的工程相关职业技能证书（提供证书复印件加盖公章）。 注：提供投标单位为其缴纳的 2025 年内任意 3 个月的社保证明材料加盖公章。	整个园区	1、负责项目报修工作及及时完成； 2、负责服务区域内房屋建筑本体、共用部位、共用设施设备的日常巡查维护，有问题第一时间上报主管甲方领导，并提交书面报告 3、负责对外来施工人作业规范、作业进度的跟进和监管； 4、负责通知、联系、跟进质保期维保方维修专业维保人员维修、定价、核实等工作； 5、负责设施设备突发故障、事故的处置及抢修； 6、负责服务区域设备运行能耗、公用水、电能能耗的管控及项目节能降耗的方案实施； 7、负责定期收集、研究、分析客户对设施设备维修管理的需求，提出改进的措施满足客户需求； 8、负责本部门员工的招聘、培训、管理及工作检查、考核。
45	★工程维修人员	拟派本项目的至少有 3 人同时满足： 1. 年龄 50 岁以下； 2. 持证电工证（高压或低压）上岗。注：提供投标单位为其缴纳的 2025 年内任意 3 个月的社保证明材料加盖公章。	行政场所	负责行政场所维修
46	★工程维修人员		刑事场所	负责刑事场所维修
47	★电梯安全管理员	拟派本项目的至少有 1 人同时满足： 1. 55 岁以下； 2. 持特种设备安全管理和作业人员证（作业代码：A4 或 A）。提供证明材料：1. 提供身份证及相关证书复印件及 2025 年内任意 3 个月投标人为其缴纳社保的证明材料复印件		

序号	岗位名称	上岗资格	服务区域	岗位职责
47	★锅炉工	拟派本项目的至少有 3 人同时满足： 1. 年龄 55 岁以下； 2. 持证上岗，特种设备安全管理和作业人员证，项目代号 G1。其中，至少 1 人除满足上述要求外，还需持有特种设备安全管理和作业人员证锅炉水处理（项目代号 G3） 提供证明材料：1. 提供身份证及相关证书复印件及 2025 年内任意 3 个月投标人为其缴纳社保的证明材料复印件	刑事场所	负责刑事场所锅炉值班值守
48	客户服务部	1. 年龄 18-35，女性，160 以上身高，形象气质佳，大专以上学历。 2. 有较强的独立处理问题的能力以及良好的职业道德。 3. 酒店管理、公共管理、旅游管理等相关专业优先。 4. 有亲和力、较强的服务意识，具有一定的沟通技巧，能熟练操作电脑，工作积极主动，服从安排。 5. 面貌端正。	行政场所	负责行政场所客服工作安排、接待及会议保障等
49			行政场所	行政场所会议室会务服务、客餐服务、客房服务、客服中心值班岗
50			刑事场所	负责招标人物资管理，维修材料发放，简报输出，协助项目经理完成资料归档及临时交办工作
注：标注★的人员，须单独提供证明材料。				

注：

1. 上述表格中人员配备数量是最低配备，严格按照岗位要求执行。
2. 所有配备人员均须身体健康，无犯罪记录和吸毒史。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 所有服务人员的伙食用餐由中标供应商自行负责。
7. 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，由中

标人全权承担责任。

8. 中标单位应按《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中标人全权承担。

9. 服务人员出现下列情况的，采购人有权终止与中标单位的服务合同，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。

10. 采购人有权要求供应商更换不合格的服务人员。

11. 采购文件未尽事宜双方签订合同时约定

12. 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。

13. 需按国家和贵州省交纳社保的规定执行，为员工在贵州省内购买社保。

14. 中标人需制定人员培训计划，并每月开展业务培训。

15. 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。

16. 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、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）。

（四）服务保障

1. 听从采购人的指挥安排，合法合规执行用工制度。随时和采购方汇报情况；须按采购人要求提供相关资料并配合后期服务。

2. 服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；

3. 公示 24 小时服务电话。急修半小时内、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。

4. 遵守法律法规的前提下，遵循采购人至上原则，尊重采购人提出的要求、建议和意见，对采购人提供全方位服务。

5. 中标人需建立完善工作响应机制和响应时限：（1）一般事件 1 小时内响应，（2）重大事件 10 分钟内响应，（3）紧急事件 5 分钟内响应。

6. 对特殊事件和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案，有疫情防控的专项处置能力及重大事件的应急预案，并保证以上预案切实可行。

7. 中标人需建立完善工作响应机制和响应时限，对特殊事件和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案，并保证其预案和方案切实可行。

8. 中标人投入本项目的团队成员必需能完全胜任对应的工作，如遇大型活动或集中性大检查及突发事件时，能快速响应提供服务，并能及时无偿调配各类技术及专业人才进行支援。

9. 由于投标人原因造成的损失由投标人自行承担相应责任和后果。

（五）其他要求

1. 中标后，签订合同前采购人对中标供应商提供的人员情况，由采购人进行审核，对审核不符合采购文件要求的人员限期更换，在限期内不更换的，采购人有权不予签订合同，保留追偿的权利。

2. 承诺经采购人审核通过的服务人员不得随意更换，更换服务人员需取得采购人的同意。

3. 供应商服务人员在服务期发生意外安全事故，由中标供应商自行负责。

4. 需投入的设备物资要求：

★①垃圾运车不少于1辆；②地面洗扫或清洗车不少于2辆；③升降机不少于2台；④微型消防车不少于1辆；⑤地擦机、吸尘吸水机、高压清洗车，割草机、草坪机等清洗设备。（提供设备购买发票或租用合同）

（2）供应商需承诺中标后所提供的物资符合以下要求：

①质量和安全应符合国家相关法律法规以及行业标准；

②涉及消防安全的物资应符合消防安全要求。

③环境类物料用品在使用中不得对招标人的人员、设施和环境产生损害，不使用国家命令禁止使用产品，谨慎使用具有危险性的产品。

（六）相关说明及要求

1. 物业服务内容及范围，双方在合同中明确约定，如超出合同约定范围，双方可友好协商签订补充协议进行约束。另如合同中部分区域临时未投用或临时停用，相应的物业服务费用按合同约定进行扣减。

2. 其他

- (1) 制定物业管理的各种规章制度，监督贯彻执行；
- (2) 完善档案、图纸、维修记录等技术资料的管理工作；
- (3) 制定管理岗位责任目标，完善各专业管理制度，加强技术培训；
- (4) 定期向采购人征询服务意见，并做好记录；
- (5) 定期向采购人调查对服务质量的满意程度，并做好记录，进行分析；
- (6) 定期对质量目标完成情况进行统计，并做好记录；
- (7) 所有服务人员上岗时应统一着装，并按采购人要求佩戴相关出入证件，保持良好的服务形象；
- (8) 中标方及所有服务人员必须遵守采购人相关保密规定并签订保密协议，如因中标方管理不当导致泄密事件，由中标方承担一切后果。
- (9) 在采购人有明确需要提供增值服务的，由双方协商在合同中约定增值服务项目，另行付费。
- (10) 鼓励供应商在报请采购人同意的情况下，通过机具替代人工、信息化管理、作业模式优化等方式，提升服务效率和服务品质；
- (11) 如遇突发疫情、极端天气或其他公共事件应急响应等特殊情况，供应商应组织员工按采购人要求配合做好物业服务，保障好特殊情况下的环境消杀以及其他物业基础服务。

四、商务要求

(一) 服务期和服务地点：

服务期：合同签订后 12 个月，按月考核，连续 2 个月或累计 3 个月不合格，经整改后考核仍不合格的，采购人有权终止（考核办法见附件 1）。

服务地点：项目实施地。

(二) 验收标准、规范及方式

1. 验收标准：按国家相关标准进行验收，按采购合同要求执行。
2. 验收规范：采购文件、投标文件及采购方相关规章制度。
3. 验收方式：按月考核，根据考核标准统一验收，项目结束后第三方进行综合测评。

(三) 售后服务

针对本项目成立服务小组，负责对本项目提供物业服务，并接受采购人对服务

质量的检查、监督和考核。

（四）付款方式

1. 按月支付。当月的物业服务费用次月支付。支付前招标人对该月度物业服务质量、满意率进行考核，根据考核结果支付相应物管费用，中标人须出具等额发票。

2. 采购人按中标人对其服务内容，每月进行综合考核，按月度支付。具体考核标准：90 分以上（含 90 分），付当月费用 100%款项；89—80 分，每递减 1 分，扣款递增当月费用的 2%款项；79—70 分，扣减当月费用 10%；69 分以下，不支付款项，如连续两次考核不达标的，采购人有权解除双方合同，并不承担违约责任。

（五）履约保证金：无。

（六）投标报价要求

投标报价包括但不限于服务人员费用、培训、服装费、伙食费，以及保洁耗材、服务人员工作使用设备、工具等配置及更换（含办公设备及其物资），以及单次零星维修所需材料、配件（材料、配件金额单次小于 200 元的，全年累计不超过 200 次，费用累计不超过 40000.00 元），物业管理的其他日常运行费、不可预测费用等一切费用。

员工服装费：至少为每名员工提供全新的两套夏装、两套秋装、一套冬装。

（七）保密要求

除法律法规的规定之外，承诺对在项目过程中获取和接触的的有关信息及资料保密。

（八）专业培训

投标人承诺中标后须按照采购人要求对拟上岗人员进行岗前业务培训。

（九）现场考察

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。

（十）其他要求

★1. 供应商应具有物业信息化服务平台，提供软著证书或购买租赁合同。

2. 本项目合法用工；

3. 完成本项目服务工作须遵守并严格执行法律法规及采购人合理要求，接受采购人的统一管理，维护采购人的利益，服从采购人对工作人员的岗位安排，若须临

时增派人员，应无条件配合及满足，且不额外收费；

4. 供应商工作人员在服务中造成经济损失、他人人身伤亡的，均由供应商负责处理并独立承担责任；

5. 供应商工作人员在岗履行工作职责期间，出现因病、伤、亡等责任均由供应商负责处理并独立承担责任；

6. 供应商违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由供应商负责处理并独立承担责任；供应商提供的服务人员因过失造成的安全责任事故、自身及他人人身意外伤亡，均由供应商承担相关责任。

7. 如遇特殊、紧急事项，需及时向主管部门及相关职能部门报告，如造成群体事件或不及时上报等，造成的后果由供应商自行承担，且采购人有权解除合同；

8. 供应商投入本项目人员不符合采购人要求或因生病等原因无法正常履行工作职责的，采购人有权随时要求供应商更换符合要求的工作人员为采购人服务；如合同期内供应商更换工作人员，应提前 5 个工作日报采购人，并征得采购人同意。

9. 供应商延误支付劳动报酬、未依法办理社会保险、缴税等造成的一切后果，均由供应商承担所有责任；

10. 供应商须自行配齐配足物业工作需要的必备服装器械，工作期间统一着装保持衣着整洁；

（十一） 投标有效期：90 天。

采购实施计划

一、合同订立与安排

（一）采购项目预（概）算，最高限价：7551449.26 元（大写：柒佰伍拾伍万壹仟肆佰肆拾玖元贰角陆分）。

（二）采购实施时间：2025 年 7 月

（三）采购组织形式

集中采购 ☐ 分散采购☒ 自行采购☐

（四）委托代理机构安排：贵州阳光产权交易所有限公司

（五）采购包划分和合同分包：合同分包

（六）采购方式

公开招标☒ 邀请招标☐ 竞争性谈判 ☐
竞争性磋商☐ 询价☐ 单一来源☐

理由：符合政府采购法相关规定，达到公开招标限额。

（七）供应商资格条件

1. 符合政府采购法第二十二条规定，提供政府采购法实施条例第十七条规定资料。

（1）具有独立承担民事责任的能力：提供法人或其他组织的营业执照等证明文件；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：投标人是法人的，应提供 2024 年度经审计的财务报告，或 2025 年 1 月至今基本开户银行出具的资信证明。部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供 2025 年 1 月至今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：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺函；

（4）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供依法缴纳的 2025 年 1 月至今任意 1 个月税收和社会保障资金的有效证明材料（依法不需缴纳的提供相关证明材料）；

（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

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、行政法规规定的其他条件：

①投标人须承诺：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中，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投标人取消其投标资格，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）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，查询投标人是否属于法院失信被执行人，如被列入取消其投标资格。

2. 本项目所需特殊行业资质或要求：具有同类项目业务服务经验，提供 2 个同类项目业绩合同，且同一个项目物业服务内容至少包含有秩序、保洁、工程维修、设备运行维护(至少含高低压配电设备、中央空调系统、电梯)，提供完整的合同复印件并加盖公章（①同一项目签订多个合同或多个年度合同的按一个项目计；②如提供的业绩合同中关于服务内容的描述与上述要求的名称不一致，实际工作内容一致的，视为满足该项服务内容）。

3. 采购合同管理：合同总金额的不低于 30%份额分包给小微企业（接受分包的小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的不享受价格扣除优惠政策），提供分包意向协议。

4. 本项目 不专门 面向中小企业采购（本项目中小企业划分标准所属行业：物业管理）

5. 本项目 不允许 联合体投标。

(八) 竞争范围

项目竞争较充分，不存在唯一供应商。

(九) 评审规则（评审方法、评审因素、价格权重等）

本项目采用 最低评标价法 进行评审。资格审查表及符合性审查表如下：

资格审查表

供应商资格要求			
序号	资格要求	评分点名称	评审标准
1	一般资格审查	具有独立承担民事责任的能力	提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件，或自然人身份证明
2		具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	投标人是法人的，应提供 2024 年度经审计的财务报告，或 2025 年 1 月至今基本开户银行出具的资信证明。部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供 2025 年 1 月至今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	提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或承诺函。
4		具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供依法缴纳的 2025 年 1 月至今任意 1 个月份税收和社会保障资金的有效证明材料（不需缴纳税收的应提供相关证明材料）。
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、行政法规规定的其他条件	供应商须承诺：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中，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。
7	特殊资格审查	具有同类项目业务服务经验，提供 2 个同类项目业绩合同，且同一个项目物业服务内容至少包含有秩序、保洁、工程维修、设备运行维护（至少含高低压配电设备、中央空调系统、电梯）、会务服务，提供完整的合同复印件并加盖公章（①同一项目签订多个合同或多个年度合同的按一个项目计；②如提供的业绩合同中关于服务内容的描述与上述要求的名称不一致，实际工作内容一致的，视为满足该项服务内容）。	
8	采购合同管理	如为中小企业来投标的，可以不予分包；投标人不属中小微企业的，需提供分包意向协议（合同总金额的不低于 30%份额分包给小微企业<接受分包的小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的不享受价格扣除优惠政策>）	
9	本项目不是专门面向中小微企业	本品目供应商若为中小微企业：应提供中小微企业声明函为证明材料。	

资审小组（签字）：

符合性审查表

供应商符合性审查内容			
序号	供应商名称 审查内容	评分点名称	评审标准
1	商务实质性 响应审查	商务实质性 响应审查内 容	完全满足采购文件“商务要求”（提供证明材料或承诺函，承诺完全响应采购文件中的商务要求）。
2			供应商应具有物业信息化服务平台，提供软著证书或购买租赁合同。
3	技术实质性 响应审查	服务要求	1. 物业管理服务整体方案：包括但不限于对本项目物业现状分析概述、物业管理服务整体构思（设想）、管理目标、组织架构、岗位设置、人员配备、岗位职责、设备工具及进场工作交接等方案。以供应商单独出具的物业管理服务整体方案作为证明材料。 2. 秩序维护服务方案：包括但不限于机关内部安全管理、消防管理、车辆管理等方案。以供应商单独出具的秩序维护服务方案作为证明材料。 3. 工程维护服务方案：包括但不限于建筑物及附属物管理、各类设备（包括对供配电、给排水、中央空调系统、电梯系统、末端系统等）维护等方案。以供应商单独出具的工程维护服务方案作为证明材料。 4. 保洁服务方案：包括但不限于保洁服务实施、清洁作业技术处理规程、保洁措施及操作处理程序、清洁作业质量检查及质量改进制度、消杀等方案。以供应商单独出具的保洁服务方案作为证明材料。 5. 会务服务方案：包括但不限于会务现场布置、会议及接待保障流程及标准等方案。以供应商单独出具的会务服务方案作为证明材料。 6. 应急预案：包括但不限于消防事件、突发停水、停电、电梯事故、盗窃破坏、水浸、上访、群体性事件、参观接待等大型活动、节假日等突发事件应急等应急预案。以供应商单独出具的应急预案作为证明材料。 7. 合理化建议、质量监管及档案管理方案：包括但不限于对本项目提出的合理化建议、内部服务质量监管、物业档案管理等方案。以供应商单独出具的合理化建议、质量监管及档案管理方案作为证明材料。 8. 专项工作方案：包括但不限于对本项目提出的暖警惠警、无蚊蝇社区建设、保密管理等方案。以供应商单独出具的专项工作方案作为证明材料。 9. 信息化管理方案：包括但不限于针对本项目物业管理服务事宜，供应商拟采用的信息化服务措施及信息化管理平台功能介绍及使用方案。以供应商单独出具的信息化管理

			方案作为证明材料。 10. 其他方案：包括但不限于采购文件要求及供应商认为需要提供的其他方案。以供应商单独出具的其他方案作为证明材料。
4		人员素质	提供带“★”人员要求提供的相关证明材料。
5			提供中标后所有人员按采购文件要求进行配备（提供承诺函）
6		设备要求	①垃圾运车不少于1辆；②地面洗扫或清洗车不少于2辆；③升降机不少于2台；④微型消防车不少于1辆；⑤地擦机、吸尘吸水机、高压清洗车，割草机、草坪机等清洗设备。（提供设备购买发票或租用合同）
7	报价审查	异常低价审查。 备注：供应商的报价明显低于最高限价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，供应商应在投标文件中提供合理性说明。经评标委员会认定为异常低价的，作无效投标处理。	
8	无效标审查	按本项目招标文件无效标条款规定，审查是否通过。	

备注：评标委员会人为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，供应商应在响应文件中提供合理性说明。经评标委员会认定为异常低价的，作无效投标处理。

评标委员会（签字）：

（十）落实扶持中小企业政策：

1. 本项目对小型和微型企业产品给予 10%的价格扣除，用扣除后的报价参与评审。
2. 投标供应商若为大型企业的，在投标文件中提供了分包意向协议，约定小微企业的合同份额占到合同总金额的 30%以上的给予 6%的价格扣除，用扣除后的报价参与评审（注：接受分包的小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的不享受价格扣除优惠政策）。

二、合同管理安排

(一) 合同类型: 物业服务合同

(二) 定价方式

固定总价☒ 固定单价☐ 成本补偿☐ 绩效激励☐

(三) 合同主要条款

1. 采购名称: 贵阳市公安局监所管理支队物业服务项目

2. 采购金额: 中标金额

3. 履约时间: 合同签订后 12 个月。

4. 地点和方式:

地点: 项目实施地。

方式: 以最终合同签订为准

5. 付款进度安排: 根据考核结果按月支付。

6. 资金支付方式: 分期对公付款。

7. 验收、交付标准和方法: 按国家相关标准进行验收, 按采购合同要求执行。

8. 质量保修范围和质保期: /

9. 违约责任与解决争议: 按照《民法典》相关规定执行。

注: 符合《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22 号文第十一条) 规定的采购项目合同文本需经采购人聘请的法律顾问审定。

(四) 履约验收方案

1. 履约验收主体: 采购人。

2. 履约验收时间: 一年服务期满后考核验收。

3. 履约验收方式: 采购人组织

4. 履约验收程序: 中标供应商提出申请报告, 采购人按照筑财采〔2022〕4 号文规定进行验收。

5. 履约验收内容: 采购文件、投标文件及采购合同明确的服务内容及要求。

6. 履约验收标准: 招标文件、投标文件、合同规定、物业行业规定 (于合同中约定)

7. 其他: 无

(五) 风险管控措施

1. 国家政策变化：/。
2. 实施环境变化：终止合同或调整。
3. 重大技术变化：根据变化进行调整。
4. 预算项目调整：财政资金未安排或不到位，终止合同。
5. 因质疑和投诉影响进度：积极处理质疑和投诉，保障项目顺利开展。
6. 采购失败：重新组织采购或终止。
7. 不按规定签订或者履行合同：按相关国家法律法规执行。
8. 出现损害国家利益和社会公共利益情形：按相关国家法律法规执行。
9. 其他：/

注：符合《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号第十一条）规定的采购项目，要研究采购过程和合同履行过程中可能存在的风险，提出有针对性的应当措施。

附件 1:

考核办法

第一章 总则

为切实加强贵阳市公安局物业管理服务，督促物业管理单位切实履行物业承包合同，强化物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的办公环境，特制订本办法。

第二章 物业服务考核方式

第一条 日常考核。每月由警务保障部随机抽取办公区域内三家以上单位综合科（处）按照评分细则进行考评。每月综合考核评定结果得分上限 100 分，扣分不设上限，扣完为止。90 分以上（含 90 分）据实足额拨付物业服务费用；90 分以下（不含 90 分）按实际得分比例支付物业服务费（例：本月考核得分 80 分，支付比例为：本月应支付总额×80%=实际支付），并按要求限期整改，本年度内连续三次不合格，则解除合同。

第二条 年度考核。每年 12 月中旬由警务保障部后勤科牵头，各综合部门参与，按照评分细则，采取听汇报、检查现场、查阅资料的方式进行考评。

第三条 第三方考核。每年度由具备物业考评资质的第三方机构进行全面评估考核，评定结果 85 分以上为合格。

第三章 物业服务考核内容

第四条 客户服务规范。

（一）物业管理服务人员必须经过专业培训，电工、消防、电梯等工程技术人员按国家要求持有相应上岗资格证书。

（二）项目经理须获得岗位培训合格证书。

（三）管理服务人员着工装，佩证上岗。

（四）服务区域内设有客户服务热线电话并公示，有值班记录。

（五）制定《投诉处理制度》（不含保修期内投诉报修），明确投诉处理责任人，定义一般性报修、急修等并明确处理时限。急修处理时限最长不得超过 24 小时，

一般性报修回复处理时间最长不得超过 3 个工作日，处理完结时间最长不得超过 10 个工作日。

（六）业主意见征询调查。每年至少一次向业主征询对物业管理服务的意见。征询结果向业主公布。对业主提出的意见制定改进计划和措施。

（七）会务服务工作。包括会场卫生、茶水、会标、会场布置、音响、空调、灯光调试等。

第五条 建筑物及其附属设施、场地等维护管理。

（一）制定建筑物年度、季度、月度维保计划，计划分解实施并有相应记录。

（二）确保房屋及设施外观完好，无乱涂及大面积破损、脱落等情况。

（三）对乱搭乱建、占用公共通道等情况履行告知、劝阻、报告责任。

第六条 设备设施维护管理。

（一）制定设备设施年度维护保养计划管理制度，年度计划分解实施并有相应记录。

（二）建立完整的设备设施资料档案和设备台账。

（三）设备设施安全正常运行，标识规范齐全。

（四）所有设备机房设置防鼠设施。

（五）设备机房须定时巡检，填写巡检记录存档备查。

（六）设备机房保持清洁，机房内无积尘、无锈蚀、无蛛网、无积水、无垃圾、无杂物等。按国家标准《建筑灭火器配置设计规范》配置消防灭火器材。

（七）水泵房操作规程等上墙并保持清晰、完好。

（八）二次供水水池盖设密封条、防蚊网并上锁，水池附近无污染源，定期对水池进行清洗，操作人员须持健康证。水质检验报告向业主公布。

（九）定期对排污设施设备进行维护保养。

（十）供电设施设备实行日常巡检制度，填写巡检记录并存档备查。

（十一）制定电梯设施设备管理规定，建立完整的电梯设施设备资料档案。填写巡检记录并存档备查。发现问题及时处理并立即通知电梯维保单位，严禁电梯带故障运行。

（十二）定期对空调系统进行维护保养。

第七条 消防管理

（一）制定消防管理制度，制定消防系统设备设施年度、季度、月度维保计划，计划分解实施并有相应记录，记录存档备查。

（二）建立消防设施设备资料档案，落实消防管理组织架构，明确消防安全负责人、管理人，定员定责，层层落实消防安全防范责任，落实巡检制度，有巡检记录。

（三）消防监控室门有明显警示标志。值班制度、交接班制度、应急处理流程等上墙。室内整洁，无杂物堆放，无积尘。值班记录完整、存档备查。

（四）消防通道保持畅通，楼道内无杂物堆放，无违章占用、拆改现象。

（五）保持消防水泵在出现火警时能够随时正常启动，保持消防水箱处于正常状态。室外消防栓、消防管道须在冬季到来之前采取保温防冻措施。

（六）至少每季度组织一次防火检查，检查消防设施设备完好情况，用电设备设施情况等，消除火灾隐患。

（七）每月组织消防知识学习和岗位培训。每年不少于两次组织消防演练培训。

第八条 公共秩序维护。

（一）制定《公共秩序维护管理规定》、《值班（巡逻）制度》、《交接班制度》、《培训制度》、《应急处理预案》等管理制度。

（二）监控室 24 小时人员值守。

（三）加强区域巡逻，明确巡逻频次、路线及巡查内容，并做好记录存档备查。

（四）定期进行岗位职责、应急处理流程等培训，培训记录归档备查。

（五）严格落实门岗盘查，有礼有节做好来访接待。

第九条 环境卫生管理。

（一）制定年度保洁计划，对服务区域内保洁内容及标准进行计划管理。年度计划须分解为季度、月度、周计划，落实到岗并有相应实施记录。

（二）建立制度，对防疫药品、灭鼠药、草酸类清洁剂等实行安全使用、领用登记等管理，防止安全事故的发生。

（三）建立基础台账，对清洁卫生设施的种类、数量、位置等进行档案管理。

（四）对固定果皮箱、垃圾桶等进行定置管理，定期清洁。不得有垃圾满溢堆积地面现象。

（五）公共区域、道路清扫地面尘土、清理杂物、清除积水。

（六）定期对排水沟、井进行清理清掏，清扫地下停车场地面杂物垃圾、积水。

（七）清洁电梯轿厢。清洁轿厢顶灯蛛网、蚊蝇，清扫轿厢地面污渍、积水、杂物。

（八）定期对沟、渠、井进行灭蚊、灭蝇、灭鼠等除害防疫。

第十条 绿化管理服务。

（一）制定年度绿化养护计划，对服务区域内绿化养护内容及标准进行计划管理。年度计划须分解为季度、月度、周计划，落实到岗并有相应实施记录。

（二）建立基础台账，对服务区域内的植物种类、数量、位置等进行造册建档管理。

（三）对灭虫药品等实行安全使用、领用登记等管理，防止安全事故的发生。

（四）定期修剪、除杂草、杀虫。草坪养护质量标准从其合同约定。

（五）对乔木、灌木定期松土、施肥、修枝防治病虫害。保持生长正常，及时修剪枯枝。大型树木须作防风安全保护。

第十一条 停车场管理。

（一）制定计划，对停车场设施进行年度、季度和月度维保，并有维保记录。保持停车道闸完好。地下停车场照明度须满足行人和监控需要，保持照明系统完好。

（二）交通指示标识齐全、完好。行驶标线、停车线保持清晰。

（三）无杂物堆放，通道顺畅，排水沟通畅。无车辆乱停乱放、占用消防紧急通道现象。

（四）电瓶车统一位置停放，对电瓶车充电实行严格管理，固定充电位置，实行统一管理。

第十二条 应急管理。

（一）制定各项应急预案。

（二）应急预案须定期培训，培训记录存档备查。电梯安全培训每月不少于一次，消防演练每年不少于两次。

（三）电梯机房、供配电房、发电机房等应急处理流程上墙。

（四）给排水设备设施应急预案，包括设备故障停水、水质污染、防冻、灾害天气排污泵（备用泵）启动等。

（五）供配电设备设施应急预案。包括停电应急处理、设备故障紧急处理、

安全处置等。

（六）电梯停电应急预案。包括：电梯故障、电梯困人、突发停电、跑水、火灾等。

（七）消防应急预案。包括：消防联动、紧急处置、报警流程等。消防监控室内应急处理流程应上墙。

（八）绿化管理应急处理预案。灭害药品污染、中毒应急处理、暴雨大风造成树木倾覆、植物防冻等。

第四章 物业服务考核细则

第十三条 会务服务综合量化考核内容

序号	考核内容		评分细则
1	会 会 前 准 准 备	会议桌椅摆放类型要根据会议需要提前调整成课桌型或圆桌型，所有桌椅要成一线整齐摆放。	一次不合格，扣1分
2		会议桌上餐巾纸盒、话筒、笔筒按同一线整齐摆放，笔筒里确保不出现少笔、坏笔（笔不出墨）的现象。	一次不合格，扣1分。
3		适时根据天气情况开关窗户、窗帘，调节会议室温度，空调要提前30分钟打开（临时会议除外）。	一次不合格，扣3分
4		会服人员没有着淡妆、盘发，高跟鞋鞋跟声音过重的。	一次不合格，扣1分
5		大型会议没有提前在会议室门口迎宾，会场外有人休息或等候会议时，没有及时增加座椅、倒水续水的。	一次不合格，扣1分
6		会服工作人员在茶水间高声聊天、喧哗的。	发现一次，扣1分
7	会 会 中 服 务	参会人员入座后，会服人员视情况及时倒水。	一次不合格，扣1分
8		会议开始时，要注意观察会场内是否存在异常情况（如话筒产生啸叫等），出现异常情况要立即处理。	一次不合格，扣1分
9		会议开始后，按需求进行续水。	一次不合格，扣1分
10	会 会 后 整 理	会后半小时内及时清理会议室卫生（多个会议同时进行除外），清理结束后拖布、擦桌布要及时清理出会议室。	一处不合格，扣1分
11		会议室大门、窗户、桌椅、设施设备等有灰尘或污迹，会议室地面、会议桌桌箱及会议室门口5米内任何一处有纸屑、烟头、植物掉落叶片、飞入的昆虫、矿泉水瓶、其他异物或污迹，旁边掉落有烟头，出现以上情况，未在30分钟内处理的。	一处不合格扣3分

12		茶水间内杂乱，座牌等物品没有归类存放的。	一处不合格，扣1分/次
13		会服应当按照编制人数配备齐，在缺人后1个月内补齐。	少一人扣3分
14		会议服务安排计划规范，会议及接待响应及时有效，投诉处理及时。	一次不合格，扣1分/次

第十四条 秩序维护综合量化考核内容

序号	事项	考核内容	评分细则
1	综合管理	服从安排，听从指挥，确保安排的事情，得到有效落实。	不服从命令，不听从指挥，拒不执行或不完全执行相关规定，扣10分。
		保安人员必须坚守值班岗位，认真履行管理职责。	因擅离职守或管理不到位，造成安全责任事故的，扣10分，并承担其他相应责任。
		物管公司必须配备足够的协管值勤力量，并保持队伍的稳定性。	在人员不足时，在一个月内未及时补充的扣3分。
		严格维护办公区内的财、物安全。	公安局内如发生偷（盗）事件，经核实属物业不作为的，每发生并查实一起的扣2分。
		突发事件有应急处置预案（如群访群闹、反恐防爆、消防等）	缺一项扣1分。
2	出入管理	对进入办公区内的非办公人员、车辆进行询问、检查、核实、登记；对带相机、摄像机进入大楼或在大楼外拍摄须经有关人员批准。	违反一起扣3分。
		对可疑人员监视跟踪，采取相应措施。	发现可疑情况未及时通知、处置，每出现一次扣1分。
		及时制止推销及闲杂人员进入。	事先未经相关单位同意进入的，一次扣1分。
		出入办公区的贵重、大件物品凭相关单位书面证明或放行条。	擅自放出物品者，未造成损失的扣1分，造成损失的除追究责任。
		对易燃易爆物品应征得甲方同意后方可携其入内。	擅自放行易燃易爆物品进入办公区，未造成后果的扣1分，造成不良后果的扣10分。
		对来访群众未得到相关部门许可，不得让其进入公安局大院内。对强行冲闯情况及时通知甲方主管部门并做好处置。	因工作责任心不强造成来访人员进入其他区域的发生一起扣10分，
		按要求时段站立式服务，维护甲方和公司形象。	不按要求时段站立式服务的一次扣1分。

		对进入办公区内进行施工、装修、整改、维修等人员，进行有效管理，严格登记。	未对外来施工人员进行有效管理的扣 3 分；因未进行有效管理而造成不良后果的扣 5 分。
		未经允许不得放入辞职或辞退人员进入办公区内。	随意放入辞职或辞退人员的一次扣 3 分。造成不良后果的由放入人员负完全责任。
3	消防管理	发现火情时及时上报，并按规定程序处理。	未及时上报的扣 3 分，造成不良后果的扣 10 分。
		灭火器和消火栓内的消防水带、水枪及其他相关设施，非因消防事项需要不得私自动用。	私自动用一次扣 10 分。
		熟练使用常见的灭火器材，懂得一般性的检查和保养。	对保安人员进行不定期抽查、提问，答不上来或不会使用的每次扣 1 分。
		消防设施、设备、安全通道的分布情况。	对相关人员进行不定期抽查、提问，答不上来的每次扣 1 分。
4	突发事件	熟悉各类应急电话。	抽查、提问，答不上来扣 1 分
		常规突发事件处理程序，及时按程序处理和报告。	发生突发事件不及时处理和报告的扣 3 分；隐瞒不报者扣 5 分；造成不良后果的扣 10 分。
5	巡查	每日对办公区内公共设施进行巡视，并做好记录。	未按要求巡视并作好记录的扣 1 分。
		每日办公区内工作人员下班后，对办公楼楼栋进行检查，劝离可疑人员。	未进行检查和及时劝离可疑人员的一次扣 3 分。
		巡视中发现问题后及时处理、汇报，并做好记录。	未对巡视中发现问题及时处理的一次扣 3 分。
		按规定时间、路线和频次对合同服务区域进行巡查，如实记录，严禁弄虚作假。	未按规定的时间、路线和频次进行巡查的扣 3 分；弄虚作假的扣 5 分。
6	记录填写	每日按时和按相关要求填写《值班记录》。	未按要求和及时填写的，每次扣 3 分。
		如实填写《夜间巡查登记表》，并及时上报。	未及时填写并及时上报的，每次扣 3 分。
7	仪容仪	保安人员在当班或执行任务时应统一着装，保持仪容严整。	不按规定时间着装，着装不规范，服装不整洁的扣 1 分。
		保安人员在执行任务时，应端正服务态度，注意礼节、礼貌。	服务态度、礼节、礼貌不到位引起投诉的，每次扣 1 分。
		保安人员在当班值勤期间严禁喝酒、会客、娱乐、睡觉等。	当班喝酒扣 10 分，当班睡觉扣 10 分。
		男队员不得蓄长发、不得理光头、不得留	个人卫生不整洁，男队员留长发、理

	表	胡须，女队员不得留长指甲、涂有色指甲油。	光头、蓄胡须，女队员留长指甲、涂有色指甲油等发现一次扣 1 分。
		当班期间应坚守岗位，佩证上岗（工号牌）严禁脱岗和不戴工号牌上岗。	当班人擅自离岗、脱岗每次扣 1 分，未戴工号牌上岗者扣 1 分。
8	日常管理	保安人员服务态度要端正，不弄虚作假，不能以任何理由推诿本职工作。	不合格扣 1 分。
		保安管理人员手机、服务热线、值班电话必须保持 24 小时通畅	查实无人接听或关机每次扣 3 分
		保持执勤场地干净整洁，值勤用具摆放整齐。	执勤场地不卫生、脏乱、执勤用具摆放凌乱，扣 3 分。
		保安人员应该维护责任区域内公用物品、公共设施的安全。	损坏公用物品、公共设施的扣 1 分，并照价赔偿。
		严格遵守保密制度，保守甲方相关秘密。	泄露甲方秘密的除承担相应法律责任外另扣 2 分。
		当班人员应提高警惕，切实履行自己的职责。	消极怠工、工作不积极主动，责任心不强的每次扣 1 分。
		不准私自动用甲方的设施设备（如：车辆、电脑、电视等）。	如私自动用甲方设施设备，发现一次扣 1 分，损坏的照价赔偿。
		保安人员未经他人允许，不得私自进入办公室、会议室、机房、库房等场所。	违者扣 2 分，造成不良影响的将追究其相应责任。
		当班期间严禁使用固定电话聊天。	当班期间打电话聊天的，发现一次扣 1 分
9	对讲机使用	按规定正确使用对讲机，严禁在对讲机中谈论与工作无关的事情。语言文明，呼答方式正确。	以上情况发现一次扣 1 分。
10	车辆管理	车辆停放有序，确保道路畅通，车辆乱停乱放不制止。	发现一次扣 1 分。
		对外来车辆出入公安局所载货物进行检查记录，及时消除外来隐患，晚上驶出的外来车辆，必须开厢检查。	对外来或驶出的车辆未经检查登记即放行，未造成后果的扣 1 分，造成后果的除承担相应责任外，另扣 3 分。
		大门岗实行 24 小时值班，熟悉车辆进出管理规章和岗位职责，疏导车辆有序停放，正常进出。	不熟悉岗位职责每次扣 1 分。
11		监控岗实行 24 小时值班，监控记录完整，发现可疑情况及时上报。	对监控室情况不熟悉扣 3 分

第十五条 设施设备维护管理综合量化考核内容

序号	考核内容	评分细则
1	办公室规范有序整洁、及时接听电话	不合格扣 1 分
2	对无法处理或需大中型维修，做好外委单位的对接、协助与配合、以及验收工作。	不配合或验收不认真每次扣 1 分
3	出现重大事故，经查实属物管公司责任。	发生一起扣 30 分
4	设备运行记录、交接班记录、巡查记录、维护和保养记录务必及时、准确、清晰、完整。记录需有责任人和审核人签字。	不合格一起扣 1 分
5	紧急报修，维修人员必须在 10 分钟内赶到现场；一搬报修，维修人员必须在 15 分钟内赶到现场；如到不了场应说明原因。	不合格扣 1 分
6	工作人员服务态度要端正，不弄虚作假，不能以任何理由推诿本职工作。	不合格扣 1 分
7	每周定期对办公区内设备设施巡查，巡查过程中发现问题，应及时处理，并作好记录。	未定期巡查或发现问题未及时处理的 3 分。
8	设施设备故障有应急处置预案（电梯、停电、停水）。	缺项扣 1 分以上。
9	因工作需要，外单位需要物业管理公司配合的工作，经甲方同意，物业管理公司应积极支持，同时跟踪工作进展情况。	不合格扣 1 分以上。
10	发电机、配电柜等设备必须保持无漏油、无漏电现象	不合格扣 1 分
11	发生投诉并查实属于物业公司违规的。	一次扣 3 分。
12	上班期间喝酒、睡觉、擅自离岗。	发生一起扣 10 分
13	遇突发事件，未及时向上级相关负责人汇报，未及时采取措施造成严重后果。	发生一起扣 30 分。
14	根据设备的运行情况，制定切实有效的设备月、季、年维护保养计划，并严格执行。	每缺一项扣 3 分。
15	设备发生故障未及时处理	发生一起扣 3 分
16	值班室、机房保持清洁，照明和通风良好，严禁吸烟不乱丢杂物。	违反一次扣 1 分
17	每次对设备设施维护保养必须有文字记录，作为工作完成的依据。记录至少包括如下项目：维修内容，维修人员、审核（主管）人员、开始和结束时间。	达不到要求扣 1 分
18	配电房值班人员、操作人员及维修班长等重要岗位人员必须具备相应专业知识及岗位资格证书，方可上岗。	无证上岗扣 5 分。
19	维修时应设警示牌，维修完毕后及时清理现场。	不合格扣 1 分。

20	在进行大型维护、保养和抢修等重要工作前，做好相关事项的协调工作，并上报甲方相关负责人。	达不到要求扣 5 分
21	定期对各单位进行回访，并做好相关登记。	未定期进行回访的扣 1 分。
22	随意安排收费项目。	发现一次扣 30 分。
23	熟悉本大楼内各种设备设施性能并熟练操作，操作制度上墙，进行定期和定时巡查，各种巡查记录完整、标示齐全、责任人明确。	不合格扣 3 分。

第十六条 环境卫生管理综合量化考核内容

序号	考核内容	评分细则
1	保洁人员履行职责，遵守管理制度，清洁保洁及时，实行标准化保洁，统一着装，精神饱满、仪表整洁，工作责任心强，服务文明规范。	不合格扣 1 分
2	物管人员符合物业管理标准要求，服务态度端正、佩戴明显标志（工作牌）、工作认真负责，具有奉献精神。使用规范、文明礼貌用语，文明服务、礼貌待人。服从和接受甲方管理人员工作安排和检查。	不合格扣 1 分
3	定时对保洁区域内卫生进行清洁及循环保洁，对室内垃圾桶、烟灰缸进行清倒和更换；对卫生间进行清洁。	不合格扣 1 分
4	办公楼各楼层卫生间玻璃镜面、洗手台面和地面无积水、无明显污渍，无杂物，地面无明显脚印，出现以上问题未在 1 小时内进行清洁的。	不合格扣 1 分
5	卫生间墙面瓷砖、门窗清洁无灰尘，卫生间其他设施完好。洗手液、擦手纸及时补充，大小便池内无污物。	不合格扣 1 分
6	严格执行垃圾分类，定时对各办公室外公共走廊垃圾桶内的垃圾进行收集。	不合格一次扣 10 分
7	对各楼门窗、消防栓、各种开关、绿色植物、各种标识、告示、指示、索引牌进行轻擦。果皮箱、垃圾箱外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾、无污水，出现以上问题 1 小时内未处理的	不合格扣 1 分
8	建筑物内公共楼道、步行梯清洁无杂物，地面无积水、无污渍，出现以上问题未在半小时内处理的。	不合格扣 3 分
9	天花板、天棚目视无蜘蛛网、无污渍。灯罩、吹风口、指示灯目视无灰尘、无污迹。	不合格扣 1 分
10	垃圾桶垃圾不能溢出，周围卫生无散落垃圾，无明显污物。	不合格扣 3 分
11	如实进行巡查记录，记录真实完整，如有弄虚作假、未巡查的。	不合格扣 3 分
12	凡受到投诉，一经查实属物业不作为造成、影响较大。	不合格扣 3 分

13	出现紧急情况及时处理并汇报。	不合格一次扣 1 分
14	当天及时将室内的垃圾清理。	未及时处理扣 1 分
15	保洁部应当按照编制人数配备齐，在缺人后 1 个月内补齐。	不合格扣 1 分
16	爱护公共物品，不乱拿损坏，垃圾日产日清。	不合格扣 1 分

第十七条 奖励

序号	考核内容及要求	评分标准
1	进行重大接待、会议中积极主动，受到甲方或会议主办方口头或书面表扬。	每次加 2 分
2	在节约、节能降耗方面能积极思考，改善工作方法提高工作效率。	每次加 3 分
3	能主动承担非合同范围内的工作、主动处理经甲方管理人员核实的施工遗留问题。	每次加 2 分
4	对火灾险情等突发事件处理及时妥当的。	每次加 2 分
5	服务人员拾到遗失物品上交到指挥中心或办会方的。	每次加 1 分
6	及时发现安全或消防隐患，避免甲方损失的。	每次加 2 分
7	对来访人员进入公安局检查出携带违禁物品及时报告相关部门收缴上交的。	每次加 1 分
8	对群访人员来访处理及时妥当的。	每次加 1 分
9	在日常工作中发现可疑人员或犯罪嫌疑人员，报告相关部门属实的。	每次加 2 分
10	日常工作中得到入住部门或单位的表扬（口头或书面）。	每次加 1 分
11	日常工作得到相关领导表扬的。	每次加 1 分
12	在日常工作中向业主提出合理化建议被甲方采纳的。	每次加 1 分
13	配合甲方外出提供接待或会议服务的。	每次加 1 分
14	其他方面经甲方核实，并根据实际情况进行加分。	

注：实际考核中，本考核办法可根据实际情况进行调整。