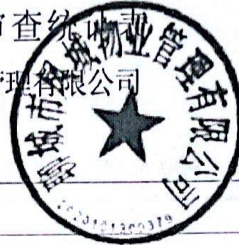



投标人资格审查统计表

投标人名称（公章）：聊城市凤城物业管理有限公司

项目编号：GG2023-FG01CD-066



序号	名称	内容	检验结果
1	营业执照原件扫描件;	是否提供:	是
2	财务状况报告。是指提供本单位 2022 年经审计的财务报告或财务报表或基本户银行资信证明（原件扫描件）【中小企业可提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的 投标担保函，成立不足一年的新公司可提供相关证明材料】；	是否提供:	是
3	近半年内不少于一个月依法缴纳税收的证明（以发布公告时间往前推算半年）。是指提供本单位的纳税证明，为税务部门或银行出具的完（交、缴）税（款）凭证或证明材料（原件扫描件）【依法免税的投标人，应提供相应文件证明其依法免税】；	是否提供:	是
4	近半年内不少于一个月依法缴纳社会保障资金的证明。指政府社会保障资金征收部门出具的单位职工社会保险缴费清单（或专用收据）或银行、税务部门代收的相关社保凭证；	是否提供:	是
5	法定代表人的授权委托书及授权代表的身份证扫描件；若法定代表人参加，仅提供法定代表人身份证明及身份证扫描件；（格式见附件）	是否提供:	是
6	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【格式见附件《无违法违规声明》及《信用记录承诺》】；	是否提供:	是
7	具备履行合同所必需的专业技术能力的证明材料。是指提供主要生产设备、检验设备表和主要技术、管理、服务人员数量表。格式见附件《履行合同的技术能力证明表》。	是否提供:	是
8	中小企业声明函		是
是否审查合格		是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
对核验结果有关人员签字	核验人签字:		

- 注：（1）本表应上传至系统电子投标文件【投标人有关证件统计表】中。  
 （2）未按 招标文件要求上传原件扫描件至投标文件相应模块的，不作为评审依据。具体上传要求详见招标文件要求。  
 （3）本表如与资格审查不一致，以资格审查为准。

投标人有关证件得分统计表

投标人名称(公章): 聊城市凤城物业管理有限公司

项目编号: GG2023-FG01CD-066



1、企业业绩: 供应商提供2020年01月01日以来签订的(以合同签订日期为准)类似办公楼物业服务项目业绩, 每提供1份业绩得1分, 本项累计满分为3分。

注: ①以上业绩以供应商在电子标书所列业绩的合同原件扫描件、中标通知书原件扫描件为准, 否则不予计分。

②业绩以合同签订时间为准, 若合同中未注明签订时间不予计分。

③企业业绩与项目经理业绩不可重复使用。

序号	项目名称	合同签订时间	提供材料是否符合文件要求	得分
1	国家税务总局聊城经济技术开发区税务局2023年度物业采购项目	2023年02月03日	是	1 ✓
2	中国共产党阳谷县纪律检查委员会物业管理服务项目	2023年4月3号	是	1 ✓
3	国家税务总局聊城市东昌府区税务局安保物业采购项目	2020年07月21日	是	1 ✓

2、项目经理业绩: 供应商提供2020年01月01日以来签订的(以合同签订日期为准)类似办公楼物业服务项目业绩, 每提供1份业绩得1分, 本项累计满分为3分【合同中须体现项目经理姓名, 否则不予计分】:

序号	项目名称	合同签订时间	提供材料是否符合文件要求	得分
1	莘县人民法院物业服务采购项目	2023年04月01日	是	1 ✓
2	国家税务总局聊城经济技术开发区税务局办公区域2022年度物业管理服务项目	2022年02月01日	是	1 ✓
3	聊城市交通巡逻警察支队高唐大队科目三	2020年12月15日	是	1 ✓

3、供应商通过ISO9001质量管理体系认证证书, 通过ISO14001环境管理体系认证证书, 通过ISO45001职业健康安全管理体系认证证书, 三证齐全且均在有效期范围内的得3分, 不全得0分(物业服务认证范围需包含办公楼物业);

# 国家税务总局高唐县税务局物业服务采购项目

## 评审报告

### 一、项目基本情况

国家税务总局高唐县税务局物业服务采购项目 项目采取公开招标方式采购（项目编号：GG2023-FG01CD-066、XGTQTCG-2023-004）。根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，疆海工程项目管理有限公司（单位名称）于 2023 年 10 月 17 日采取以下第 1 方式发布了招标公告，共有 6 家投标人获取了招标文件。

- 1、通过在中国政府采购网、聊城市公共资源交易网平台上发布公告。
- 2、从省级以上财政部门建立的投标人库中随机抽取。
- 3、采购人和评审专家分别书面推荐的方式邀请。

获取招标文件的投标人名单如下：

聊城市民安物业管理有限公司、  
聊城众粤华城物业有限公司、  
山东万佳物业工程有限公司、  
山东省聊城天工物业有限公司、  
聊城市凤城物业管理有限公司、  
山东新众源人力资源有限公司

### 二、评审委员会组成情况

评审委员会由 4 位政府采购评审专家和 1 位采购人代表共 5 人组成。政府采购评审专家是在聊城市公共资源专家库中抽取。评审委员会具体名单如下：

姓名	单位	专家来源	备注
刘欣	济南幼儿师范高等专科学校	专家库	
周海英	华泰永信工程咨询有限公司	专家库	
王立建	山东建勘集团有限公司	专家库	
梁长彬	山东公平工程咨询有限责任公司	专家库	
衣书勇	国家税务总局高唐县税务局	采购人授权	采购人代表

说明：专家来源包括抽取和自行选定。

### 三、投标文件开启日期和地点

根据公开招标文件标明的时间和地点，2023 年 11 月 08 日 9 时 00 分在聊城市公共资源交易系统中提交了投标文件，共 5 家投标人按要求递交的投标文件，

参加了 1 个包次的采购，投标人名单如下：

- 1、聊城市民安物业管理有限公司、
- 2、聊城众粤华城物业有限公司、
- 3、山东万佳物业工程有限公司、
- 4、山东省聊城天工物业有限公司、
- 5、聊城市凤城物业管理有限公司、

#### 四、评审情况记录和说明

##### （一）资格审查情况

经审查，各投标人均资格审查合格，进入下一步评审。

##### （二）投标文件评审情况

根据招标文件相关规定，公开招标小组对各资格检查合格的投标文件进行了评审，评审情况如下：

经评审，所有资格检查合格和符合性审查合格的投标人投标文件均为有效文件，进入下一步评审。

##### （三）评审情况

技术、服务、合同草案变动情况

经评审，有效投标人的技术、服务等均符合采购文件要求，无合同草案等变动情况。

##### （四）投标报价情况

序号	投标人名称	投标报价(元)
1	聊城市民安物业管理有限公司	1683790.20
2	聊城众粤华城物业有限公司	1686620.16
3	山东万佳物业工程有限公司	1638120.00
4	山东省聊城天工物业有限公司	1602720.00
5	聊城市凤城物业管理有限公司	1669737.96

##### （五）其他需要说明的情况

无。

#### 五、评审结果

经综合比较与评价，各包投标人的总得分及排序见《评审总得分表》。

投标人名称	聊城市凤城物业管理有限公司	山东省聊城天工物业有限公司	山东万佳物业工程有限公司	聊城众粤华城物业有限公司	聊城市民安物业管理有限公司
投标报价(元)	1669737.96	1602720.00	1638120.00	1686620.16	1683790.20
价格得分	28.80	30.00	29.35	28.51	28.56
其他因素得分(平均分)	64.80	59.60	54.40	37.40	36.20
总得分	93.60	89.60	83.75	65.91	64.76
排序	1	2	3	4	5

#### 六、成交建议

根据评审结果，评审委员会推荐：聊城市凤城物业管理有限公司投标人为第一成交候选人，成交金额为 1669737.96 元，山东省聊城天工物业有限公司投标人为第二成交候选人，成交金额为 1602720.00 元，山东万佳物业工程有限公司投标人为第三成交候选人，成交金额 1638120.00 元。

以上成交结果，报 国家税务总局高唐县税务局 (采购人) 确认。

#### 七、评审委员会成员异议情况说明

异议情况及理由：无异议情况。

异议成员签名：无。

#### 八、评审委员会成员签名：

李勇 周凤英

于立建  
谭世林

刘欣

2023年11月08日

# 山东省政府采购评审劳务报酬支付表

填表时间：2023年11月08日

项目编号	GG2023-FG01CD-066、 XG1QTCC-2023-004	项目名称	国家税务总局高唐县税务局		采购代理机构	疆海工程项目管理有限公司	分包数量	1个	
采购人	国家税务总局高唐县税务局		采购代理机构	高唐县政府采购中心六楼第一开标室					
预算金额	169万元/年	中标成交金额	166,927,600元/年	评审地点					
评审时间	2023年11月8日9时00分至2023年11月8日12时00分								
评审专家姓名及身份证号	开户银行及账号	评审劳务报酬(元)	误工补偿(元)	住宿费(元)	城市间交通费(元)	扣减(元)	支付金额	评审专家确认签字	备注
刘欣	[REDACTED]	400			215			刘欣	
王立建	[REDACTED]	400			264			王立建	
梁彬彬	[REDACTED]	400			555			梁彬彬	
合计									3052元

采购人代表：  
王志刚

采购代理机构项目负责人：  
郭爱

采购代理机构（加盖公章）



## 分项报价表

项目名称：国家税务总局高唐县税务局物业服务采购项目

项目编号：GG2021-FG010-066

金额单位：元

序号	项目	数量	单位	单价(元/月)	金额(元/年)	费用说明				
1	人工费用	项目经理	1	人	4,000.00	48,000.00	4000	元/人/月×	1	人
		维修工	2	人	5,600.00	67,200.00	2800	元/人/月×	2	人
		保洁员	6	人	11,100.00	133,200.00	1850	元/人/月×	6	人
		会务人员	2	人	5,600.00	67,200.00	2800	元/人/月×	2	人
		秩序维护员	6	人	15,600.00	187,200.00	2600	元/人/月×	6	人
		秩序维护班长	1	人	3,200.00	38,400.00	3200	元/人/月×	1	人
		消防人员	8	人	23,600.00	283,200.00	2950	元/人/月×	8	人
		综合文员	3	人	9,000.00	108,000.00	3000	元/人/月×	3	人
		分局	4	人	7,400.00	88,800.00	1850	元/人/月×	4	人
		绿化员	1	人	2,500.00	30,000.00	2500	元/人/月×	1	人
		1项小计		34	人	87,600.00	1,051,200.00			
2	福利保险	服装费	34	人	680.00	8,160.00	480元/人/2年折旧			
		员工福利	34	人	850.00	10,200.00	25	元/人/月×	34	人
		社保	17	人	18,989.00	227,868.00	1117	基数	17	人
		公积金	17	人	1,445.00	17,340.00	85	最低缴费	17	人
		商业意外险	17	人	1,190.00	14,280.00	70	元/人/月×	17	人
		2项小计		34	人	23,154.00	277,848.00			
3	工具耗材	清洁工具材料			600.00	7,200.00	平均每人每月估算100元			
		秩序维护器械			300.00	3,600.00	平均每人每月估算20元			
		维修工具			260.00	3,120.00	维修工具设备一批			
		绿化机器设备			405.00	4,860.00	绿篱机、割草机、各种枝剪等			

		办公费用	100.00	1,200.00	估算	
	其他费用	化粪池、污水池清淤	150.00	1,800.00	估算	
		地毯清洗、石材养护	800.00	9,600.00	估算	
		办公楼VI标识	300.00	3,600.00	各类上墙管理制度及各种提示类标识	
		3项小计	2,915.00	34,980.00	不包含绿化药物及苗木	
4	公司运营管理费	不可预见费	2%	2,273.38	27,280.56	估算
		公司运营管理费	5%	5,797.12	69,565.44	估算
		公司利润	6%	7,304.37	87,652.44	估算
		法定税金	6%	7,742.63	92,911.56	估算
		招投标服务费		2,358.33	28,299.96	每月分摊,按文件说明计算
5		年合计费用	139,144.83	1,669,737.96		
一年报价为: ¥1669737.96 元; 二年报价为: 3339475.92 元。						

以上表格仅供参考,投标人可根据实际情况自行扩充。

投标人名称(公章): 聊城市区域物业管理有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章):

日期: 2023年 11月 07日

说明: 授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。



## 中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理 办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加 国家税务总局高唐县税务局（单位名称）的国家税务总局高唐县税务局物业服务采购项目（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 采购标的（国家税务总局高唐县税务局物业服务采购项目），属于服务行业行业；承接企业为 聊城市凤城物业管理有限公司（企业名称，从业人员 506 人，营业收入为 1071.302836 万元，资产总额为 1250.8226 万元，属于中型企业（中型企业、小型企业、微型企业））：

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称(公章)：聊城市凤城物业管理有限公司

日期：2023年11月07日

注：1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据， 无上一年度数据的新成立企 业可不填报。

2. 填写前请认真阅读《工业和信息化部国家统计局国家发展和改革委员会财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理 办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。

3. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 项目采购需求

### 1、物业管理服务内容

1.1 根据办公楼的功能与特点，其物业管理服务内容主要为：

——综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、采购人意见的征集和处理、信报收发、标识管理等；

——公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序；

——环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境；

——绿化养护：对办公楼物业管理服务范围内的绿地进行养护服务，保持办公楼整体的景观效果；

——会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务；

——特约服务：须另外约定的其他服务，涉及设施设备的年检、专业维保，

地毯清洗、石材养护、室内卫生、重大活动后勤保障、物品搬运以及采购人交办的其他服务工作。

——突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知采购人、有关部门，并采取相应措施；

——绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作；

——标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

1.2 本次物业管理服务采购所涉及的办公楼的基本情况详见下表（办

## 公楼

情况统计表),包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等。

本单位的消防、电梯等设施委托专业维保公司进行维保,中标人协助配合做好相应工作。

表 1: 办公楼情况统计表

序号	物业区域	区域地址	建筑面积	院落面积	备注说明
1	官道街办公区	高唐县官道街 486 号	8510.12	3554.90	12 层
2	金城西路办公区	高唐县金城西路 168 号	6565.61	1966.66	9 层

## 2、物业管理服务要求

### 2.1 综合服务

#### 2.1.1 接待服务

- 设立服务电话,24 小时值班;
- 热情接待,受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等。

#### 2.1.2 信息公示

- 物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式;
- 物业管理服务工作情况定期报告或公示;
- 外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响采购人办公的作业计划;
- 社会公共保障部门的通知,如恶劣天气、停电停水等;
- 信息公示应与建筑物标识系统保持协调,表达简洁易懂。

### 2.1.3 投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、意见箱等，公布投诉处理流程；

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对采购人提出的投诉进行答复；

——属于物业服务责任的，应向采购人道歉，及时处理或纠正；

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；

——受理、处置投诉应留存记录。

### 2.1.4 采购人意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录；回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录；

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表；

——综合满意度调查：每年至少一次，向采购人采用走访、问卷调查等形式，

开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进；

——及时反馈采购人动态信息；采购人日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

### 2.1.5 信报收发

——负责办公楼内采购人的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作；

——负责采购人资料、信函的邮寄，信函应至迟在次日发出；

——对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到

信箱；对特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续；

——挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，

代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查；

——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时；

——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误，投递差错率不超过1%；

——对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。

#### 2.1.6 标识管理

——物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调；

——图形符号应符合 GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求。

——各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、

文字规范。

#### 2.1.7 档案管理

——按采购人要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。

### 2.2 房屋维护管理

#### 2.2.1 通用要求及范围

——按照当地的规章要求执行，定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发

现问题及时报修，确保办公楼的各个系统正常使用；

——在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻报修；

——协助进行房屋安全普查和房屋完损等级评定，每年一次，保证房屋完好率达到 100%。各种标识完好、有效；

——到达现场时限：一般故障维修人员应在 15 分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在 10 分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等；

——修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过 24 小时，完成，延时修复不超过 3 个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与采购人约定时间，并采取临时措施；

——维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理采购人报修，非工作时间由值班人员受理采购人报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务；

——维修服务回访：维修完成后 24 小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。

——房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

### 2.2.2.3 检修门窗小修

——小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；

——质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头。

#### 2.2.2.4 清扫屋面、雨落管等小修

——小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；

——质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

#### 2.2.2.5 屋面补漏小修

——小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；

——质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

#### 2.2.3 上下水系统小修

##### 2.2.3.1 室内给水系统小修、局部换管

——小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；

——质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

##### 2.2.3.2 卫生设备

——小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；

——质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

##### 2.2.3.3 排水、排污管道等

——小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；

——质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

#### 2.2.4 供电设备设施小修标准

##### 2.2.4.1 室内设备

- 小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；
- 质量要求：正常使用。

#### 2.2.4.2 配电线路

- 小修内容：末端线路、支持物；
- 质量要求：绝缘良好完整可靠。

### 2.3 共用设施设备管理

#### 2.3.1 通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

##### 2.3.1.1 机房管理

——设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；

——明确设备机房管理、安全责任人；

——设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施，各种标识完整有效；

——设备机房按规范配备消防器材；

——设备机房配备必要的应急照明、通讯等设施；

——设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求。

##### 2.3.1.2 节能降耗

——对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，配合后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；

——在后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；

——配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；

——配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；

——配合采购人定期进行节能降耗宣传；



——制定物业公司员工节能降耗行为规范。

2.3.2 供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

2.3.2.1 运行管理

——统筹规划，做到合理、节约用电；

——供电运行和维修人员实行持证上岗；

——配电室 24 小时值班；

——设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场，及时修复；

——严格执行用电安全规范，确保用电安全；

——保证避雷设施完好、有效、安全；

——定期进行低压设备清扫；

——制度完善，执行有力；

——有事故应急预案并定期演练；

——监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；

——检查、运行、维护记录清晰准确；

——配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；

——按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；

——安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。

2.3.2.2 设备维护

——监视和维护运行中的电气设备，检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常，以保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；

——值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；

- 定期有专人对电气用具进行巡视检查；
- 定期巡视配电竖井内电气设备。

### 2.3.2.3 其他

- 负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；
- 加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；
- 保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；
- 定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；
- 定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；
- 节约用电，符合县政府规定的办公楼节电要求。

### 2.3.3 电梯系统

- 协助采购人取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；
- 确保电梯按规定时间运行；
- 安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；
- 对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；
- 轿厢、井道、机房保持清洁；
- 制定事故应急措施和援救预案并演练；
- 配合专业维保公司做好电梯的维保及年检工作。

### 2.3.4 供冷供暖

#### 2.3.4.1 运行管理

空调应按设备供应商提供的技术要求进行操作，并符合国家相关技术规范。市政和锅炉供暖按照采购人要求配合专业部门（公司）做好日常运

行管理。

#### 2.3.4.2 供冷

- 按合同规定时间运行，室温符合要求，夏季不得低于 26 摄氏度；
- 制冷期间定期按房间总数的 5%抽检温度并作记录；
- 在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；
- 根据天气及时调整制冷温度；
- 设备和机房整洁；
- 标识完整有效，记录清晰、准确。

#### 2.3.4.3 供暖

- 供暖设备、煤气设备、燃气设备运行正常；
- 管道、阀门运行正常无隐患；
- 冬季供暖室内温度不得低于 20 摄氏度；
- 根据天气情况，相应调节供暖设备运行工况。

#### 2.3.4.4 日常维修保养

- 定期对空调进行巡视检查；
- 定期清洗、更换过滤网；
- 定期清洗、消毒送风机、风口；
- 系统换季开、停机时按要求进行保养；
- 遇有故障，维修人员在规定时间内进行抢修。

#### 2.3.5 给排水系统(含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等)

##### 2.3.5.1 管道、设施及相关阀件

- 管道畅通、无渗漏水现象；
- 定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；
- 各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；
- 注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。

#### 2.3.5.2 落水管、沟渠、池、井

- 落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；
- 室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；
- 井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；
- 楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；
- 定期清掏化粪池、污水池。

#### 2.3.5.3 二次供水及直饮水设备

按照各地的规章要求执行：

- 定期定时巡查、及时维护，并做好记录；
- 保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生；
- 定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；
- 有供水应急预案并进行演练；
- 定期进行水箱清洗和水质检测。

#### 2.3.5.4 电热水器

- 电热水器保持洁净、光亮、无污迹；
- 保证规定时间内的开水供应；
- 维修及时，无延误；
- 定期除碱、消毒，保证无水垢；
- 严格执行操作规程，按规范启动、关闭；
- 电热水器严格卫生安全用水，电热水箱上锁，钥匙专人保管。

#### 2.3.5.5 其他

- 标识完好，制度上墙；
- 加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；
- 设备出现故障时，维修人员及时修复；
- 节约用水符合县政府规定的办公楼节水要求。

### 2.3.6 消防系统

——协助专业消防部门（公司）对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，

确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；

——定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测；

——物业值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好火警、

故障和值班记录；

——公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；

——如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助采购人立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断

火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全

出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场；

——制定火灾发生紧急预案并定期演练。

### 2.3.7 安防监控系统

——监控信息按规定时间保存；

——监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常，遇有设备故障及时排除；

### 2.3.8 门禁系统

——保证各门禁现场设备状态正常，功能有效。

### 2.3.9 其他

——为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备

设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应。

——根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请采购人审定。

## 2.4 公共秩序管理

### 2.4.1 秩序维护

#### 2.4.1.1 门卫服务

##### (1) 服务内容

——秩序维护员通过对采购人单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护采购人安全；

——做好出入车辆、人员登记工作，办理相关手续，禁止无关人员进入；

——指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；

——及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；

——协助采购人单位做好来访人员接待等工作；

——遇有重要活动，按照采购人安排配合完成相关工作；

——按规定填写岗位工作记录。

##### (2) 岗位要求

——熟记采购人单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；

——了解门卫区域内的环境状况和安全措施；

——熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；

——基本熟悉和掌握采购人单位内部人员情况；

——熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；

——遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

#### 2.4.1.2 巡逻服务

##### (1) 服务内容

——秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；  
——检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；

——在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告采购人和公安单位，并采取相应措施保护现场；

——按规定做好巡逻记录。

##### (2) 岗位要求

——执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；

——熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；

——熟记与有关部门、人员的联系方式；

——熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；

——遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，

并及时通知采购人，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

#### 2.4.1.3 监控安防

——办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；

——监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；

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

——保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；

——不得泄露和传播监控录像内容，非经采购人批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；

——按规定填写值班记录。

#### 2.4.2 消防安全

——建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；

——配合采购人做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；

——定期开展消防培训和演习，掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；

——值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；

——针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

#### 2.4.3 停车场管理

##### 2.4.3.1 机动车辆

——严格执行车辆出入登记；

——车辆停放整齐；

——夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；

——维护停车场秩序，车辆停放有序；



- 停车设施安全有效;
- 主要道路及停车场应设必要标识;
- 对违规的机动车辆进行劝阻;
- 发现车辆有异常情况,应及时联系车主或向采购人报告。

#### 2.4.3.2 非机动车辆

- 为进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须排放整齐,禁止乱停乱放;
- 严格遵守岗位执勤规范,避免丢失事故发生。
- 电动车充电应符合规范及采购人规定;
- 原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

#### 2.4.4 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏采购人正常的工作秩序的特殊情况时,秩序维护员应按照应急工作预案,迅速将有关情况报告采购人或当地公安单位。协助做好疏导工作,维护正常秩序。

### 2.5 环境保洁服务

#### 2.5.1 保洁服务

##### 2.5.1.1 一般要求

- 卫生设施完备、清洁、无异味,垃圾实施分类管理;
- 明确清洁人员责任范围,实行标准化清洁;
- 垃圾分类,日产日清,定期消毒灭杀;
- 房屋共用部位保持清洁,无擅自占用和堆放杂物;
- 清洁工具分区分类定点摆放,整齐、干净;
- 保洁服务人员岗前培训工作到位,个人卫生保持良好;
- 建立保洁、消杀档案,填写工作记录。

##### 2.5.1.2 清洁对象及标准

表 2 办公楼清洁对象及标准

序号	清洁区域	清洁对象	清洁标准
1	楼内大 厅、走廊	天花板、灯罩、排风口	清洁干净，无积尘、无污、无网状物。
		墙壁及踢脚板	无尘土、无手印、无污渍。
		办公室内标牌、开关面板、窗台	整洁干净，无污渍、尘土。
		消防栓箱	内外整洁、干净、内部设施完好无缺。
		玻璃门及窗体玻璃窗框、门框	干净，无手印、无污迹，无尘土。
		地板	光亮
		地毯	清洁，无杂物、无污渍、无尘土。
		大厅、走廊内摆放物品	表面干净、无尘土。
		摆放的绿植	盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。
2	卫生间	墙面、门面	洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。
		玻璃镜面	保持光亮，无水点和水渍、无手印。
		灯罩、天花板	保证无尘土、无污渍。
		台面、洗手盆	要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。
		大便器、小便池	上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
		垃圾桶	垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。
		卫生间内空气	清新无异味
卫生间内各种设备	完好无损，发现损坏及时报修。		

3	茶水间	电热开水机及机身	办公区域开放时间时有开水，机身干净；机身及出水口处干净无污点。
		水槽内	干净整洁，无污水、无残渣。
		瓷砖墙面	光亮，无污迹、无尘土。
		水池内	干净、光亮，无污物。
		地面	保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
4	电梯	电梯门	干净，无手印、无污迹，无杂物。
		顶板、顶灯等	干净，无尘土。
		轿箱四壁	干净，无尘土、无污渍、无划伤。
		地板	干净，无杂物、无尘土、无污渍。
		内外按键、控盘	干净无尘、无污。
		设备	发现损坏报修。
5	步梯	楼梯内的顶板及灯具	无尘、无污迹。
		墙面及踢脚板	干净，无尘土、无污迹。
		扶手、栏杆	无尘土、无污渍。
		楼道内	无堆放杂物
6	室外	室外环境和“门前三包”责任区	整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。
		灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱	无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网；发现损坏，及时报修。
		雨天、雪天等	及时做好雨水篦子清扫以及扫雪、铲冰工作。
7	普通地下室及人防	地面	每周一次，无明显尘土、垃圾。
		设备设施	每周一次，无尘土、污迹。
		门面	每周一次，无污迹、无尘土。
8	会议室	标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜	每天保洁一次，整洁干净。
		地板	光亮，无杂物、无污渍、无尘土、

			无垃圾。
9		地毯	清洗后，应无缩水、褪色、变形、破损、污点、霉点、残留物；纤维方向一致、色泽均匀、无色差。
10	楼宇外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井	<p>1、硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色；</p> <p>2、不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；</p> <p>3、设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告；</p> <p>4、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫；</p> <p>雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。</p>
11	门前三包	三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	<p>1. 宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴；</p> <p>2. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。</p> <p>3. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内；</p> <p>4. 楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏；</p> <p>区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。</p>

12	楼宇外墙	门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐	<p>1. 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮；</p> <p>2. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮，墙面洁净无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。</p>
----	------	------------------------	--

### 2.5.1.3 清洁作业要求

表 3 办公楼清洁作业要求

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
一层大厅	日常保洁	地面及入口处	墩拖、牵尘	不少于 3 次/日,随时巡视
		玻璃门	擦拭	1 次/日,随时巡视
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		电梯轿厢地面、四壁	墩拖、擦拭	2 次/日,随时巡视
		垃圾桶	倾倒垃圾,更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
	定期保洁	天花板	掸尘、擦拭	2 次/月
		踢脚板	擦拭	2 次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1 次/月
		电梯内灯饰、轿厢顶部	掸尘、擦拭	2 次/月
二层以上大厅及各楼层通道及茶水	常保洁	地面	墩拖、牵尘	不少于 2 次/日
		玻璃门	擦拭	1 次/日
		各种标牌、消防器材	擦拭	1 次/日
		墙壁和墙壁上装饰物、开关盒	掸尘、擦拭	1 次/日
		各类栏杆、扶手、柱子	擦拭	1 次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾,更换	1 次/日

间			垃圾袋、擦拭垃圾桶	
	定期 保洁	天花板	掸尘、擦拭	2次/月
		公共区域玻璃窗	刮、擦拭	2次/月
		踢脚板	擦拭	2次/周
		顶灯	掸尘、擦拭	1次/半年

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
楼梯	日常 保洁	梯阶	清扫、墩拖	2次/日
		窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板	掸尘、擦拭	1次/日
		墙体附属物	掸尘、擦拭	2次/周
卫生间	日常 保洁	大、小便池内外侧	冲刷、擦拭	6-22时巡视保洁至少4次/日
		纸篓	倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋	2次/日
		地面	清扫、墩拖	巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定）
		云台、面盆、镜面	擦拭	巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定）
		门窗、隔断板、墙壁、窗台	擦拭	1次/日
		水龙头等金属物	擦拭	1次/日
		垃圾桶	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1次/日
电梯	日常 保洁	轿厢地面	清扫、墩拖	随时巡视保洁
		厢壁、电梯门、操作面板	擦拭	随时巡视保洁
	定期 保洁	天花板、通风口	掸尘、擦拭	2次/月
		监控摄像头	掸尘、擦拭	1次/半年

会议室	日常保洁	地面	擦拭、清扫	1 次/日
		地毯	吸尘	1 次/日
		桌椅及其他家具、窗台、窗框	擦拭	1 次/日
		茶具	清洗、消毒	根据会议情况准备
	垃圾桶	倾倒垃圾，清洁垃圾桶，更换垃圾袋	1 次/日	
	定期	地面	墩拖	2-3 次/周
顶灯、壁灯		掸尘、擦拭	1 次/半年	
窗户玻璃		刮、擦拭	1 次/半年	
楼宇外围	日常保洁	地面	清扫	2 次/日
		墙面、柱子	巡视清理	1 次/日
		不锈钢围栏	掸尘、擦拭	1 次/日
门前三包	日常保洁	地面	巡视	2 次/日
		宣传栏、标志牌	掸尘、擦拭	1 次/日
		垃圾桶、果皮箱	倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶	1 次/日
普通地下室及人防工程	日常保洁	地面	清扫	1 次/周
		设备设施	掸尘、擦拭	1 次/周
		门面	擦拭	1 次/周

#### 2.5.1.4 垃圾分类

- 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；
- 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；
- 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；
- 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。



## 2.5.2 有害生物防治

——防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治疗；

——药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味；

——防治人员服务时着装整齐，按照规范操作。

## 2.6 绿化养护服务

### 2.6.1 室外绿化养护

——草坪：按照各地的规章要求执行；

——灌木、乔木：生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

## 2.7 会议服务

### 2.7.1 会议室及其用品管理

——会议室专人管理；

——茶具严格消毒，封存，达到卫生安全标准；

### 2.7.2 会议受理

——签订会议预定单，详细记录客户会议需求。

### 2.7.3 会议前准备

——场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口；

——引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准；

### 2.7.4 会中服务

——会议开始，根据需要为主席台提供服务；

——会议开始后立即给茶杯加满水；首次满水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟续水一次；

——会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌上的文件、本册等；

——会议召开期间保证会场内（如组会方许可）及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务，随时解决与会人员提出的临时要求；

——会议结束前，各引导人员迅速抵达岗位，进行疏散。不得影响其他会议正常进行。

### 2.7.5 会后整理

——对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还。

### 2.7.6 会议安全服务

——制定会议、活动突发事件的应急预案；

——对于 100 人以上的大型会议，会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方，并提醒组会方顺序退场；

——发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急预案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。

## 2.8 突发事件应急管理

### 2.8.1 重点部位及安全隐患排查

——结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；

——应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；

——随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

### 2.8.2 应急预案的建立

#### 2.8.2.1 应急预案类型

——预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；

——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：

火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；

#### 2.8.2.2 应急预案的培训和演练

——应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；

——留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

#### 2.8.2.3 应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理；

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

### 2.9 特约服务

#### 2.9.1 特约服务类别

特约服务包括但不限于：涉及设施设备的年检、专业维保，餐饮服务、地毯清洗、石材养护、室内卫生、重大活动后勤保障、物品搬运以及采购人交办的其他服务工作。

#### 2.9.2 特约服务要求

——制定相应工作标准和工作流程；

——涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程；

——对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程；

——留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知。

### 2.10 绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：

——节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行

用能分析，查找存在问题与漏洞，并提出合理化建议，报相关部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价；

——节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；

——垃圾分类：配合城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运；

——环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境；

——控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻；

——污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等；

——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质。

## 2.11 标准化建设

——熟悉并按照政务单位标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作；

——根据政府部门要求做好相关的标准化服务。

## 3 物业管理服务制度

### 3.1 上墙管理制度（物业公司制作）

#### 3.1.1 办公楼上墙管理制度清单

——安全管理规定；

——茶水间管理规定；

——消防应急预案、突发事件应急处置流程；

——相关岗位职责；

——服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；

——办公楼管理规定。

#### 3.1.2 办公楼上墙管理制度要求

上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得采

购人确认。

#### 4. 物业管理服务组织及人员配备要求

##### 4.1 物业服务企业

###### 4.1.1 一般要求

——根据办公楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施；

——应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进；

——应确保可以获得企业内部的各種资源，建立与单位主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制；

——应有健全的各项财务管理制度，会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家有关规定；

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

###### 4.1.2 特定要求

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等；

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工须经上报采购人进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于 2 人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音；

——沟通汇报机制：应与采购人建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将

物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人；

——风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与采购人、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

## 4.2 物业管理服务人员

### 4.2.1 持证上岗

根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：

- 项目经理、主要管理人员应按要求提供相关证书；
- 专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书；
- 保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格。

### 4.2.2 职业素质

#### 4.2.2.1 政治素质

- 热爱祖国、诚实信用；
- 爱岗敬业，恪尽职守；
- 遵纪守法，团结协作；
- 无违法犯罪记录。

#### 4.2.2.2 业务技能

——具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；

- 具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；
- 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；
- 熟练使用相关专用设施设备。

#### 4.2.2.3 身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

#### 4.2.2.4 文化素质

具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。

#### 4.2.2.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

#### 4.2.2.6 安全生产

严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

#### 4.2.3 行为规范

##### 4.2.3.1 着装

统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

##### 4.2.3.2 纪律

- 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；
- 语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；
- 严格履行岗位职责；
- 不准刁难来访人员等；
- 不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；
- 遵守采购人内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；
- 有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；
- 认真填写值班记录，做好交接班工作；
- 爱护公物，爱护采购人财物；
- 自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

#### 4.3 人员配置标准

##### 4.3.1 人员配备依据

人员配备依据当地政府有关规定为指导，根据单位办公楼要求的物业管理服务

标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验值，共同确定物业管理人  
员配备数量。

## 5. 物业管理服务保障条件（采购人）

### 5.1 物业管理服务保障基本条件

#### 5.1.1 房屋保障

采购人提供物业管理所需的值班室、办公室、监控室、工具间等办公场所，详  
见下表。

表 4：房屋保障情况统计表

序号	楼宇名称	楼层	房间用 途	房间名 称	数量/间	面积/m <sup>2</sup>	配备设备
1	高唐县税务 局官道街办 公区	3	办公室	301	1	19.44	

#### 5.1.2 办公设备保障

采购人提供物业管理所需的桌椅等办公家具，详见表 5。

序号	设备名称	设备存放位 置	设备资产 编号	设备型号/ 规格	数量	备注
1	空调	301 办公室			1	
2	桌子	301 办公室			2	
3	办公椅	301 办公室			4	
4	沙发	301 办公室			1	
5	桌柜	301 办公室			1	
6	文件橱	301 办公室			1	

表 5：办公设备保障统计表



### 5.1.3 其他必备物资的保障

物业管理项目中所需拖把、扫帚以及绿化、修剪等简易工具设备，由中标方自行配置。房屋老化或设备折旧发生维修的零部件以及物业服务所需的水、电等能源费用由采购人承担。

## 6. 物业管理服务考核办法

——采购人有权对中标人提供的服务进行监管考核，考核结果作为支付合同款项及合同是否继续履行的依据。考核结果不达标的，将按照有关规定进行限期整改，整改不到位的进行处理，严重的要追究中标人的责任直至解除合同。

考核分日常抽查和定期考核。对照服务标准，日常抽查每发现一处（次）不达标，或有一次有效投诉，扣除服务款项 100 元。

定期考核每月开展一次，考核结果与当月服务费用挂钩，得分 90 分以上（含）视为达标；得分 80 分—89 分的，中标人应向采购人作出书面说明，及时整改；得分低于 80 分的，采购人将扣除中标人当月服务费用的 3%。采购人将结合考核结果对中标人的履约情况进行综合评定，如年度内连续两次考核得分低于 80 分的，采购人有权提前终止采购合同。同时由中标人自行承担解约责任及损失，并必须保证过渡期办公场所的正常运行（需出具承诺书）。

### 工程服务考核办法（13 分）

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	建筑物日常维修保养	建筑物完好率 95%以上	2
		建筑物完好率 90—94%	1.5
		建筑物完好率 80%—90%	1
		建筑物完好率低于 80%	0.5
2	标识、标志维护	标识、标志清晰完整率 95%以上	1
		标识、标志清晰完整率 90%—94%	0.8

		标识、标志清晰完整率 80%-90%	0.6
		标识、标志清晰完整率 80%以下	0.4
3	日常维修	接报修及时率 95%以上	2
		接报修及时率 90%-95%	1.5
		接报修及时率 80%-90%	1
		接报修及时率 80%以下	0.5
		维修质量合格率 95%以上	2
		维修质量合格率 90%-95%	1.5
		维修质量合格率 80%-90%	1
		维修质量合格率 80%以下	0.5
4	设备、设施日常保养	完成年度维修保养计划 95%以上	2
		完成年度维修保养计划 90%-95%	1.5
		完成年度维修保养计划 80%-90%	1
		完成年度维修保养计划 80%以下	0.5
5	设备、设施检测	完成年度设备、设施检测计划 95%以上	2
		完成年度设备、设施检测计划 90%-95%	1.5
		完成年度设备、设施计划 80%-90%	1
		完成年度设备、设施计划 80%以下	0.5
6	附属物日常维护	及时率、完好率 95%以上	2
		及时率、完好率 90%-95%	1.5
		及时率、完好率 80%-90%	1
		及时率、完好率 80%以下	0.5

### 客户服务考核办法（11 分）

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	档案管理	档案管理合格率 95%以上	3
		档案管理合格率 90%-95%	2.5
		档案管理合格率 80%-90%	2
		档案管理合格率 80%以下	1
2	年度客户满意率调查比例	年度客户满意率调查比例 90%以上	4
		年度客户满意率调查比例 80%-90%	3
		年度客户满意率调查比例 70%-80%	2
		年度客户满意率调查比例 70%以下	1
3	日常客户服务满意率	客户满意率 95%以上	4
		客户满意率 90%-95%	3
		客户满意率 80%-90%	2
		客户满意率 80%以下	1

### 会议服务考核办法（14 分）

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	会议服务总体满意率	会议服务总体满意率 95%以上	8
		会议服务总体满意率 90%-95%	6
		会议服务总体满意率 80%-90%	4
		会议服务总体满意率 80%以下	2
2	特殊会议服务	满意率 95%以上	6
		满意率 90%-95%	4
		满意率 90%以下	2

### 保洁服务考核办法（18 分）

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	保洁总体合格率	总体保洁合格率 95%以上	2.5
		总体保洁合格率 90%-95%	2
		总体保洁合格率 80%-90%	1.5
		总体保洁合格率 80%以下	1
2	室内公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	2.5
		保洁合格率 90%-95%	2
		保洁合格率 80%-90%	1.5
		保洁合格率 80%以下	1
3	入室保洁合格率	入室保洁合格率 95%以上	2.5
		入室保洁合格率 90%-95%	2
		入室保洁合格率 80%-90%	1.5
		入室保洁合格率 80%以下	1

4	室外公共区域保洁合格率	保洁合格率 95%以上	2.5
		保洁合格率 90%-95%	2
		保洁合格率 80%-90%	1.5
		保洁合格率 80%以下	1
5	化粪池清掏及时性	发生因未急时清掏导致满溢小于 1 次/年	1
		发生因未急时清掏导致满溢大于 1 次/年	0.5
6	垃圾清运及时率	垃圾清运及时率 95%以上	2.5
		垃圾清运及时率 90%-95%	2
		垃圾清运及时率 80%-90%	1.5
		垃圾清运及时率 80%以下	1
7	其他保洁服务满意率	保洁服务满意率 95%以上	2
		保洁服务满意率 90%-95%	1.5
		保洁服务满意率 80%-90%	1
		保洁服务满意率 80%以下	0.5
8	环境消杀	环境消杀面积 95%以上	2.5
		环境消杀面积 90%-95%	2
		环境消杀面积 80%-90%	1.5
		环境消杀面积 80%以下	1

### 绿化服务考核办法（14 分）

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	总体绿化养护满意率	总体绿化养护满意率 95%以上	2.5
		总体绿化养护满意率 90%-95%	2
		总体绿化养护满意率 80%-90%	1.5
		总体绿化养护满意率 80%以下	1
2	室外绿植成活率	成活率 95%以上	2.5
		成活率 90%-95%	2
		成活率 80%-90%	1.5
		成活率 80%以下	1
3	绿植病虫害防治	完成年度绿植病虫害防治计划 95%以上	2.5
		完成年度绿植病虫害防治计划 90%-95%	2
		完成年度绿植病虫害防治计划 80%-90%	1.5
		完成年度绿植病虫害防治计划 80%以下	1
4	绿植（草坪）死亡	因管理不善导致绿植（草坪）死亡 10 平米以下	2.5
		因管理不善导致绿植（草坪）死亡 10 平米以上	2
5	绿植小品养护	按计划全部完成养护工作	1.5
		因物业管理原因只完成部分计划	1

		因物业管理原因未能执行养护工作	0.5
6	其他绿化养护服务 满意率	服务满意率 95%以上	2.5
		服务满意率 90%-95%	2
		服务满意率 80%-90%	1.5
		服务满意率 80%以下	1

### 秩序维护服务考核办法（15 分）

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	秩序服务总体满意率	秩序维护总体满意率 95%以上	8
		秩序维护总体满意率 90%-95%	6
		秩序维护总体满意率 80%-90%	4
		秩序维护总体满意率 80%以下	2
2	车场管理服务满意率	车场管理满意率 95%以上	7
		车场管理满意率 90%-95%	5
		车场管理满意率 80%-90%	3
		车场管理满意率 80%以下	1

### 物业管理服务人员考核办法（15 分）

序号	服务内容	考核标准	考核得分
1	人员持证上岗率	人员持证上岗率 100%	5
		人员持证上岗率 95%-99%	4

		人员持证上岗率 90%-94%	3
		人员持证上岗率 90%以下	2
2	人员到岗率	人员到岗率 100%	5
		人员到岗率高于 95%-99%	4
		人员到岗率 90%-94%	3
		人员到岗率 90%以上	2
3	人员培训合格率	合格率 95%以上	5
		合格率 90%-95%	4
		合格率 80%-90%	3
		合格率 80%以下	2

## 7 项目验收要求

### 7.1 验收标准及方式

采购人根据中标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对中标人定期进行监督、记录、考核和通报，以作为日常验收依据。中标人以月报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况，以备采购人检查。

### 7.2 验收时间

每月中标人按照合同服务内容完成服务后，开具发票前，中标人向采购人发出项目验

收建议，采购人对中标人服务进行验收，出具《项目验收书（付款时提供）》。



## 8. 其他

### 8.1 项目预算及服务期限

预算金额：169 万元/年

最高限价（如有）：169 万元/年

服务期限：2 年

预计实施时间：自合同签订之日起至 2025 年 10 月 31 日

### 8.2 付款方式

按月支付，考核合格后第二个月完成上一个月的付款，付款前中标人须向采购人提供发票。

### 8.3 其他要求

中标人工作人员在采购人场所上岗工作期间应遵守职业规范和采购人有关规定，因合同范围内正常工作、意外和员工个人原因导致的中标人人员的人身损害由中标人负责。中标人工作人员伤残疾病等费用均由中标人自理。因中标人原因导致采购人财产损失和人员人身损害的，中标人承担相应责任，并对损失和人身损害进行赔偿。