

采购需求及要求

一、项目技术要求

为了切实提升成县机关事务服务中心物业管理和服务水平。按照政府采购法等相关法律法规，拟对成县商务中心物业服务项目实施公开招标。

二、招标范围

成县商务中心位于成县城关镇北大街1号，全楼建筑面积 30736.21平方米，主楼地上 9层，附属楼地上2层。公共会议室 14 个（容纳度不等），会见室2 个。本次招标范围为成县商务中心地上主楼及附属楼物业服务项目，包括：**房屋日常养护维修、给排水设备运行维护、供电设备管理维护、电梯运行维护、空调系统运行维护、消防系统维护、环境卫生管理、绿化管理、除“四害”管理和卫生消毒、传达安保秩序管理、会议服务、其它物业服务管理。**

三、物业服务内容

（一）房屋日常养护维修

1. 服务范围：除涉及商务中心建筑结构以外的其他项目均为巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：商务中心室内地面，室内各类顶板防水补漏，幕墙玻璃、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗框、楼梯扶手、楼梯护板、铝合金门窗锁拉手维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、井盖、篦子、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、活动场地、绿化围栏、室外台、桥、步行道、标识、标牌及其设施等。

2. 服务标准：确保商务中心房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率100%。

3. 服务要求：

①对房屋及附属设施进行日常管理和维修养护，保证使用功能正常，检修和保养记录齐全。

②房屋及附属设施需要维修时，属于小修范围的，应及时组织修复；属于大、中修范围的，应及时编制房屋维修计划和维修资金使用计划，向成县机关事务服务中心提出报告与建议，并根据机关事务服务中心的决定，及时组织维修。

③根据房屋实际使用年限，每年定期对房屋进行一次全面的安全状况检查，并做好日常的巡检工作，建立健全检查记录。发现问题应及时报告，并受委托安排专项修理。遇紧急情况时，应及时采取必要的应急措施。

④维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

（二）给排水设备运行维护

1. 服务范围：对商务中心室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消防栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。楼内外给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备等等所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；早喷系统所用的管道、阀门、喷头、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等等所有早喷系统正常运行所需要配备的所有设施设备；办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等等（更换净水装置除外）。

2. 服务标准：加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒；定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；及时发现并解决故障，零维修合格率100%。

3. 服务要求：

①每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

②加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每天派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题10分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，在规定时间内加班加点完成工作。

③严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行疏通、养护，清除污垢；加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵定期进行清洗和维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜。

④水电维修服务要求24小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），做好值班报修电话记录，接到报修项目10分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

⑤作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

⑥制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

（三）供电设备运行维护

1. 服务范围：对商务中心供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置、应急备用电源等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

2. 服务标准：对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修合格率100%；配合做好通信综合布线系统的维修服务；配合广电设施的安装、迁移等服务；做好通信线路管理维护资料的建立、存档；业主单位各通信运营商的协调、联系、管理工作；配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好避雷设施。

3. 服务要求：

①按照相关法律法规、技术标准及规范，结合商务中心配电系统性能特点和办公环境的要求，制定高、低压合理维护计划及相关管理制度，对供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置、电力实时监测系统等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修；建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作，并作好记录备查；建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24小时维修值班制度、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

②加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好；供电运行和维修人员必须持证上岗，值班人员应是经过专业培训，配电室和电力实时监测系统24小时值班，配电室值班人员定时对配电室设备进行一次巡视，配电室值班人员工作中认真观察各种电器设备、

设施运行情况，如发现问题及时采取相应措施，同时上报值班班长，并由值班班长报业主单位；严格各班交接制度，工作人员在工作中应坚守工作岗位，认真履行职责，遵守机关各项规章制度，严格按各项操作规程操作，严禁违规操作；配电室值班人员每天应注意外线停电计划，如发现系统主、备供电线路有停电计划，应及时上报业主单位，避免由此引发的停电事故；每月定时对所辖设备进行安全检查，并作好记录备查。

③加强日常维护检修，办公用房、公共空间、会议室的灯具插座、楼道灯损坏及时修复或更换，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好率要达到98%以上；设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

④物业服务单位对运行管理范围内设备、设施进行定期维修保养时，须遵照国家电力和供电部门相关规定按时、按质、按量完成，物业服务单位对运行管理范围内设备、设施进行紧急维修时，应争取在最短的时间内完成，对紧急维修的部位及项目进行分类、分析、统计建档，以便掌握设备存在的隐患，同时对维修的耗材进行有效控制。

⑤配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知业主单位，及时倒闸，配电室所配备的发电机必须根据发电机特性，由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验，保证事故停电时正常启动，并作好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前告知机关事务中心，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电24小时内向相关方做出解释、说明。

⑥做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

⑦定期检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

⑧做好设备机房的安全、防火工作，严格执行用电安全规范，确保用电安全。对供电高压系统进行维修养护的，由专业人员进行处理。

⑨外线工作人员需具备专业从业岗位证书，维修操作时应有安全监护人员在场。

⑩建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。

（四）电梯运行维护

1. 服务范围：商务中心7部电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修。

2. 服务标准：建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程，定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修和清洁；经常对客（货）梯设备等进行巡视检查，定期进行维修保养，配合房屋所有人定期对客（货）梯进行年检；安全设施齐全有效，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态。因故障停梯，接到报修后维修人员应在10分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

3. 服务要求：

①客（货）梯的维护保养根据设备的实际需要进行，物业服务单位应保障客（货）梯的日常正常使用，对客（货）梯的维护保养不应该影响日常运行，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟业主单位进行沟通并得到书面允许以后方可进行。维护保养工作涉及的消耗件更换由物业服务公司提供，专项维修由机关事务中心负责。除正常维护保养外的工程项目，根据具体的情况另行协商操作。

②在遇到紧急情况的时候物业服务单位要及时到位并进行处理；客（货）梯发生情况后物业服务单位工作人员应该在10分钟内达到现场进行处理，有人员被困时正常情况下处理时间不应该超过30分钟得到安全救助，并及时解决设备问题让设备进入正常运行；如遇到自然灾害或者火灾及淹水，停电或故障等情况时物业服务单位应安全、及时的处理好客（货）梯相关的工作。

③随时保障客（货）梯的清洁卫生，每天应该对客（货）梯的公共接触部位进行消毒处理。管理好客（货）梯的运货情况，不能对客（货）梯造成损坏。客（货）梯的照明和换气扇应该随时得到完整保障，照明和换气扇故障不能过当日。在遇特殊情况时物业服务单位工作人员应配合电梯生产厂家对客（货）梯进行人工操作。

④客（货）梯属于特种设备，专项维修时经得同意后维修。

（五）空调系统运行维护

1. 服务范围：集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修，确保供暖或制冷正常。

2. 服务标准：建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。

3. 服务要求：

①集中空调系统维保或专项作业需要生产厂家或专业公司进行，由物业服务单位报请业主单位进行维修。物业服务单位在维保单位的指导下，按要求对设备进行操作和一般性的日常保养和维护，有关技术或操作的难点由维保单位负责解决。

②集中空调系统夏季空调温度不低于26摄氏度，冬季空调温度不高于20摄氏度，建立节电措施，分时调控、节约用电。

（六）消防系统维护

1. 服务范围：对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

2. 服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率；保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定；保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠；每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；经常组织义务消防员的培训和演习；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

3. 服务要求：

①按照相关法律法规、技术标准及规范，结合业主单位消防系统性能特点和办公环境的要求，制定合理维护计划及相关管理制度。

②严格按维护计划、方案定期对消防系统设施设备进行检查、测试、维修，确保系统安全有效运行。

③建立健全运行维护技术资料档案。

④配备专业维护人员，设定24小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备从业岗位证书，经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。

⑤提出维修材料、必要备品、备件需求及经费(含消防系统年度安全检测费)。

⑥完成业主单位安排的其他相关工作。

4. 基本服务项目

①火灾自动报警系统

(1) 火灾报警控制器、火警报警功能、故障报警功能、自检功能、显示与记录功能、主备电转换功能、消音、复位功能，其中主备电转换功能试验同时检查其备电转换供电能力不低于2小时。

(2) 消防联动控制设备：故障报警功能、处理存储显示回路信息功能，手、自动转换功能、手动控制受控设备动作功能、自动逻辑输出联动控制信号功能、直接输出接点控制功能、自检功能、显示与记录功能、消音复位功能。

(3) 火灾报警探测器、手动报警按钮的报警联动功能保持正常。

(4) 火灾警报装置的警报功能，环境噪声60dB的场所，声音警报的声压级应高于背景噪声15dB。

(5) 火灾显示盘应能接收来自火灾报警控制器的火灾报警信号，发出声光报警信号，指示火灾发生部位，并予以保持。

(6) 消防控制室图形显示装置的图形报警显示功能应正常。

(7) 火灾自动报警装置每层、每回路报警系统和联动控制设备的功能试验，每年对每只探测器、手动报警按钮检查不少于1次。

②消防供水设施

(1) 消防水池、水箱水量。

(2) 气压装置压力工作状况。

(3) 消防水泵及水泵控制柜的启泵和主备泵切换功能。

消防水池、水箱、气压给水设备的水至少每年更换不少于1次。

(4) 每年应对消防储水设备进行检查，修补缺损和重新油漆。

(5) 每年对水源的供水能力进行不少于1次测定。

(6) 核实室外阀门井中进水管上的控制阀门应处于全开启状态。

(7) 检查管道阀门密封性。

③消火栓（消防炮）灭火系统

- (1) 室内消火栓、消防水炮出水及压力，消火栓启泵按钮系统功能检查。
- (2) 每12个月累计对每个消火栓、卷盘、水炮检查不少于1次。

④自动喷水灭火系统

(1) 湿式报警阀组防水、末端试水装置放水试验，检查系统启动、报警功能及出水情况是否正常。

(2) 雨淋系统、水幕系统、水喷雾系统、手动启动防水试验，不宜进行实际喷水的场所，应在试验前关雨淋出口控制阀。

(3) 通过报警或为传动管泄压检查雨淋阀动作性能。

(4) 电磁阀启动试验。

⑤气体灭火系统

(1) 灭火剂储存容器及容器阀、单项阀、连接管、集流管、安全泄放装置、选择阀、阀驱动装置、喷嘴信号反馈装置，减压装置等，全部系统组建应无碰撞变形及其他机械性损伤，表面应无锈蚀，保护涂层完好，铭牌和保护对象标志牌应清晰，手动操作装置的防护罩、铅封和安全标志应完整。

(2) 可燃物的种类、分布情况、防护区的开口情况，应符合设计规定。

(3) 贮存装置间的设备、灭火剂输送管道和支、吊架的固定，应无松动。

(4) 连接管应无变形、裂纹及老化。

(5) 各喷嘴孔、口应无堵塞。

(6) 通过报警联动，检查气体灭火控制盘功能，并进行自动启动方式模拟喷气试验，此项检查每年一次。

(7) 泄漏报警装置报警定量功能试验。

(8) 主用量灭火剂储存容器切换为备用量灭火剂储存容器的模拟切换试验。

⑥防、排烟设施

(1) 机械加压送风机系统排烟机功能，控制柜功能。风机叶轮旋转方向应正确，运转平稳，无异常振动和声响。

(2) 正压送风阀、排烟阀联动功能，开启、复位操作应灵活可靠，关闭时应严密，输出反馈信号应正确，风口的风叶无变形，动作无卡阻现象。

(3) 挡烟垂壁功能。

(4) 通过报警联动，检查正压送风或机械排烟系统功能，确保风口风速正常运行。

⑦应急照明，疏散指示标志

(1) 电源切换和充电功能，检查应急照明、疏散指示标志位置、间距、亮度、照度和应急工作状态的持续时间。

(2) 通过联动报警检查应急照明、疏散指示标志功能。

⑧防火卷帘门

(1) 防火卷帘门远程启动和现场手动功能，机械应急控制功能。

(2) 通过报警联动，检查防火卷帘门迫降功能。

⑨消防客（货）梯

(1) 首层按钮控制和联动客（货）梯回首层。

(2) 通过报警联动检查客（货）梯迫降功能。

⑩灭火器

(1) 灭火器的设置在规定的设置点位设置。

(2) 灭火器的设置方式符合配置设计要求。

(3) 灭火器的类型、规格，灭火级别和配置数量应符合配置设计要求。

(4) 检查灭火器配置场所的使用性质包括可燃物的种类和物态等，是否发生变化，若有变化则应调整灭火器的配置类型和数量。

(5) 检查灭火器的喷射系统是否畅通，喷射软管应完好，无明显龟裂、喷嘴不堵塞。

(6) 检查灭火器是否达到报废、送修条件。

(7) 检查干粉灭火器的气体压力是否在工作压力范围内。

(8) 灭火器筒体无明显的损伤缺陷、锈蚀。

注：消防和火灾自动报警系统服务管理特别说明

(1) 物业服务公司必须配备消防系统专职负责人。加强对消防系统的专业管理，专职人员必须具备各相应消防专业知识。

(2) 消防系统设备中需要由生产厂家或具备资质专业公司进行的，由物业服务单位报业主单位负责维修或更换。

(3) 物业服务公司在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、备品备件、设备、仪器、耗材等，业主单位不予提供。

(七) 环境卫生管理

1. **服务范围：**商务中心建筑面积内所有楼梯、大厅、走廊、电梯间、卫生间、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清

理、生活水池清洗和化粪池清掏等；含所需卫生清洁保洁、保养用品的购置，物业服务单位自行配备各类清洁机械设备（不含水、电等能源费）。

2. 服务标准：建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、公共卫生间、地下室、内外墙面、停车场（库）、道路等所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占地，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味，日常卫生清洁保洁、地毯清洗等相关服务项目；清洗生活水池，及时清掏清运化粪池；及时清扫积水积雪，确保办公区和卫生责任区容貌整洁；病媒生物的防治防疫；建筑体外立面清洗；垃圾分类收集处理规范有序。

3. 服务要求：

①大厅保洁

（1）地面：各大厅地面每天全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾，地面无积水和泥土。

（2）墙面及玻璃：不定期清洁擦抹，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

（3）烟痰桶：每天清洁、擦抹，每天保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

（4）标识牌：每天清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

（5）门厅玻璃不定期擦抹，保持清洁。

（6）地垫清洁：下雨天在门厅铺设地垫，雨天设置“小心地滑”提示牌，提供雨伞收集设施，时常保持无污渍。

②楼层保洁

（1）地面：楼道及公共区域每天两次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

（2）公共区域门及玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每天保洁，保持无灰尘、无污迹。

（3）楼道设施：消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、提脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

（4）天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

③室外地面保洁：每天清扫室外场地、道路至少2次，其余时间循环保洁，清除果皮、纸屑、烟头、树叶等垃圾，保持干净、整洁、无烟头、无卫生死角。定期用水刷洗主干道路及地面，保持地面整洁、美观。

④公共卫生间及茶水间

(1) 大(小)便器：每天清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；

(2) 洗手台盆及水龙头：每天清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

(3) 台盆面板及镜子：每天清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

(4) 地面：每天定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

(5) 墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

(6) 空气质量：定期消毒，保持空气清新，无异味，无蝇虫。

⑤电梯间

(1) 地面：每天避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、光亮、无印迹、无陈旧性垃圾；

(2) 电梯轿厢：每天上班前用专用布全面清洁轿厢，做到光亮、目视无污渍，轿厢地毯每天更换，每天清洗。每天分时段对轿厢内按键进行清洁和消毒。

(3) 电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

(4) 电梯门轨道沟槽：每天用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

⑥会议室及会见室

(1) 地面：根据办会情况负责会议室的地面日常保洁，无泥土、杂物。

(2) 桌椅：确保会议室在使用时桌面、桌仓内无灰尘杂物，各种桌椅、茶几、沙发等摆放整齐，门窗、工作间无污渍、无灰尘；水杯无茶垢、污渍；

(3) 视频及音响设备：使用前应提前进行调试，确保画面及音响效果良好，无中断、无杂音，时常检查设备运转情况，如出现问题及时反馈机关事务中心或设备提供部门进行维修。

⑦层顶：每季度对建筑体屋顶地面进行清扫，清除地面灰尘、排水口泥沙。

⑧地上地下通道区域：不定期清扫地面，循环保洁，每周清洁标识、道闸、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每季度清洁通道顶部管道保持无积尘、无蜘蛛网。

⑨二次水箱清洗消杀：每半年对机关的生活用水水池进行一次清洗、消杀，保持生活用水安全合格，使机关生活用水达到国家标准。

⑩化粪池清掏消毒：定期和不定期对化粪池进行检查及时清掏，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

⑪垃圾分类收集与管理：

（1）每天定时对清扫出的圾袋装清运到指定垃圾收集处，做到垃圾日产日清，室内垃圾不出现溢满或陈旧性堆放情况。

（2）垃圾袋装搬运，集中堆放，科学环保的进行垃圾分类处理，分类垃圾箱标识规范明显。

（3）禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

（4）每天对垃圾桶（箱）进行清洁、擦洗，定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

（5）监督每天按时清运生活垃圾，每天清洁垃圾收集点，每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

（6）单位办公区卫生。对所入驻单位办公区不定期进行巡查，发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

⑫室外设施、标志：不定期清洁、擦抹，做到无灰尘、无污渍。

⑬下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。不定期对污水排水沟渠进行消毒。

（八）绿化管理

1. **服务范围：**商务中心建筑面积范围内的公共区域树木、花草、绿地等的日常养护和管理。

2. **服务标准：**植物配置合理，绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。

3. **服务要求：**

①室外绿化管养服务标准和要求

(1) 管养要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到 $\geq 95\%$ 。

(2) 灌溉、施肥：植物管养其核心工作是水、肥的科学养护，应根据植物生长习性，加强落实淋水和施肥措施。

(3) 修剪：按季节特点和植物生长发育特点进行，草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

(4) 补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时做好配合补植，并做好冬春季防寒。

(5) 病虫害防治：以防为主、精心管养，使植物增强抗病虫害能力，经常检查、早发现早治理，及时做好病虫害的防治工作，最重危害率控制在5%以下。

(6) 水池管理：保持水面及水池内外的清洁，水质良好，水量适度，节约用水。及时清除杂物，定期消杀水池，控制好水深，管好水闸开关，不浪费水。

(7) 环境卫生：工作日保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物10分钟内捡拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

(8) 设施维护：绿地、水池的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。

②室内植物管理服务标准和要求：

(1) 室内绿植管理主要是指商务中心办公楼内公共区域摆放的绿植，不包含各入驻单位办公室内的绿植，绿植由机关事务中心提供，物业服务单位协调摆放，负责养护。

(2) 养护工作要确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

(3) 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，保持植物对生长水肥的合理需求。

(4) 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

(5) 盆花养护期间，根据其生长需要施用肥料。施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

(6) 物业服务单位使用的农药必须符合国家相关标准，农药的管理必须专人专管，如因物业服务单位管理不当发生的公共事故由物业服务单位自行承担。

(7) 物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。养护喷洒农药的，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

(九) 除“四害”管理和卫生消毒

1. 服务范围：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准；科学有效地进行卫生消毒。

2. 服务标准：采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过5%，用鼠夹法测定不得超过1%，鼠征阳性房间不得超过2%；严格控制室内苍蝇滋生地，办公室、大厅、走廊、餐厅、厨房、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过5%，有蟑螂房间的成虫数不超过5只；严格控制室内外蚊虫孳生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过5只；在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。

3. 服务要求：

①定期检查蝇、蚊、鼠、白蚁、蟑螂等虫害情况，做好防疫和灭杀工作。定期对机关的病媒生物进行投药、防治，做好记录，确保病媒生物各项指标达到国家标准。

②物业服务单位使用的药品必须符合国家相关标准，药品的管理必须专人专管，如因物业服务单位管理不当发生的公共事故由物业服务单位自行承担。

③物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。

④物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

(十) 传达、安保、秩序管理

1. 服务范围：商务中心来人来访的通报、证件检验、登记等；防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等；道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

2. 服务标准：监控室24小时监控值守服务，监控资料按要求保存完好，不得外泄；发现管理区域内有异常情况必须及时处置并报告业主及相关机构。建立商务中心传达、安保、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常工作环境；严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入商务中心，环境秩序

良好；来访人员须明确说出事由、办事单位及所找人姓名等，必要时可用电话通话；值班员在登记前，应认真核对证件，若不符，谢绝入内；若相符，应清晰登记来访人姓名、有效证件名称及号码、出入证号码等；若遇上级领导或前来指导、参观的社会各界人士来，应立即起立；若遇不愿出示证件，蛮横无理者，应耐心做好解释工作，尽可能消除其不满情绪。维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡逻工作，确保每2小时巡逻办公区域一次，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；负责区域内地面及地下停车场车辆的指挥、停放、治安防范工作；维持停车场交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要热情。杜绝交通事故及丢车损车现象的发生。对进出管理区域的机动车和非机动车辆实施管理，引导车辆有序地通行和停放。保障重大活动顺利进行，接待外宾、领导或举行大型会议等重要公务活动时，安保人员礼仪接待，协助配合机关事务服务中心及相关部门做好安全防范、车辆停放安排和外围秩序维持等工作。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主和有关部门，同时启动应急预案进行处置；特别是采取相应措施协助业主做好集体上访、聚众冲击等涉安保、涉维稳的群体性事件、突发性公共事件的预警及处置工作

3. 服务要求：

①工作人员身体健康，工作认真负责。对日常安防事项做出正确反应，能正确使用消防、物防、技防等器械和设备。

②上岗时佩带统一标识、行为规范、举止文明，主要出入口实行24小时值守，有值班记录，对来访人员有登记，对大型物件的进出实行记录。

③车辆出、入有记录，车辆停放有引导，停放有序。停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理，临时车辆进出登记及时，车辆进出记录完整。

④停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等公示于显著位置，对行车、停车秩序进行引导，发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。非机动车充电管理规范，无私拉、乱扯充电现象，非机动车辆摆放整齐，无乱停乱放现象。

⑤道闸停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

⑥在遇到异常情况、突发事件、重大社会事件时，采取积极应对措施，并及时汇报上级和相关部门。白天每两小时巡逻一次，夜间每三小时巡逻一次，重点部位

有明确的巡逻要求,并有巡查记录。首次接到火警、警情后3分钟内赶到现场,协助保护现场,采取应对措施,并及时汇报上级和相关部门。

⑦每月定期保养,保持门禁系统使用正常,自行配置巡逻对讲设备。

⑧报警系统不定期进行调试与保养,保证其24小时运行正常;中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信,周界报警24小时设防并正常运行,不定期进行调试与保养;保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角,保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域,收到警情时,能同时发出声光报警信号,监视系统不定期进行调试与保养,保证各项监控设备24小时正常运行,能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号码,录像功能正常,检查和维修记录完整。

(十一) 会议服务

1. **服务范围:** 会议室的音响视频保障、茶水供应、保洁等服务。

2. **服务标准:** 根据会议安排情况,及时进行会议服务,保证茶水供应并定时续水,保持室内整洁,设备运行正常。

3. **服务要求:**

①根据会议通知时间,提前对会议室的照明、音控、视频、空调、卫生等进行全面检查。

②根据各类会议的具体情况,按要求搬移,调整相关的会场设施、会议物品。

③会议服务人员统一着装,服务规范,文明礼貌。

④严格遵守会议保密规定。

⑤会议结束后随即进行会场清洁,保持会议室洁净,设施设备运转正常、随时可用。

⑥接待会议、检查和维修记录完整。

(十二) 其它项目

1. **服务范围:** 协助商务中心供暖、消防设备、报警监控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备等管理维护维修及特约服务项目。

2. **服务标准:** 专业设施安装、维修等协助进行维修维护。

3. **服务要求:**

①凡涉及物业管理区域内共用部位共用设施设备包括但不限于:安全防范系统;高、低压供配用电系统及各类照明系统;参与配合项目有关工程的改造;参与配合协调设施、设备例行定期检测;相关设施、设备的图纸、资料、档案建立;

房屋建筑和设施、设备的物业接管验收；指定办公室办公家具及其他家具的一般性维护；排风送风系统；负责节日和重大活动插挂彩旗、布标、灯笼购置、安装、设置、条幅制作、悬挂工作。

②管理服务应达到的各项指标(最低要求)：杜绝火灾责任事故；消防设施设施完好率100%；停车场设备完好率98%；房屋完好率100%；设备完好率100%；智能化系统运行正常率98%；零修、报修及时率100%，返修率≤1%；服务有效投诉≤1%，处理率100%；来访及办事人员满意率98%；内部办公人员满意率98%。

注：以上各项服务所配备的设施、工具、劳保、服装、办公费用应包含在投标报价中。

四、人员配备要求

根据《物业服务力量配备指导标准》，结合成县商务中心综合运行服务项目的具体情况，人员配备如下：

(一) 物业管理人员（项目负责人）：中专及以上学历，持有岗位证书、并具有中级职称，在本行业从事过类似工作，负责整个团队的管理、培训、考核，接受并下达业主下达的各项工作任务，做好与各相关单位的衔接工作，制定并完成各项工作计划。

(二) 会务服务人员。

会议服务人员要求：女性，年龄35周岁以下，品貌端庄，身体健康，体检合格；具有高中及以上学历，能吃苦耐劳。

(三) 设备及配套设施运行维护的人员（包括高、低压、电梯、空调、消防、监控、音视频调控、照明等系统）。设备及配套设施运行维护的人员要求：高中及以上文化，持相关岗位上岗资格证书，有2年以上相关工作经验，专业对口，年龄45周岁以下，爱岗敬业，有吃苦耐劳精神，责任心强，能适应三班制运转。

(四) 保洁。女性为主，年龄50周岁以下，具有一定的工作经验，责任心强，身体健康，体检合格；具有初中以上文化，能吃苦耐劳。

(五) 安保。安保人员要求：初中及以上学历，从事过本行业，有一定的工作经验，必须持有安保相关证件，年龄45周岁以下，男身高1.70米及以上，女身高1.60米及以上，形象佳、反应敏捷，身体健康，体检合格；能吃苦耐劳，有安保专业知识，能胜任安保工作。

注：物业服务公司须书面承诺并自本项目委托合同签订之日起至进场前，将上述人员要求配齐到位，若未能按时到位视为违约，将取消物业服务公司中标资

格。人员人数配备需按以上“人员配备要求”标准及实际情况配备，能够满足服务要求即可。

五、规章制度

建立各种岗位职责，明确项目负责人岗位职责、房屋日常养护维修、给排水设备运行维护、供电设备管理维护、电梯运行维护、空调系统运行维护、消防系统维护、环境卫生管理、绿化管理、除“四害”管理和卫生消毒、传达安保秩序管理、会议服务等具体人员负责的岗位职责，按照岗位职责落实服务内容。

六、其他需求

1、绿化清洁费用（包括垃圾清运费、消毒剂、清洁剂、清洁水池、下水道的疏通、大厅、电梯间地板保护、清洁小工具等）由物业服务公司负责。

2、物业服务公司在物业管理范围内实行物业管理，提供综合服务，自主经营，自负盈亏。

3、委托管理项目中的公共设施设备，需要进行维修或更换的，物业服务公司及时报告机关事务中心进行维护更新。

七、服务期限

服务期2年。

中标价为1年物业服务管理费，合同一年签订一次。

八、付款方式

以甲乙双方合同签订后的具体付款方式和比例条款约定。

九、其他商务条款

1、应当符合国家相关验收依据；

2、投标人应提供具备履约能力（人员、设备等）证明资料及联系地址、联系方式；

* 3、响应速度：2小时内做出响应，电话不能解决的，必须8小时内到达现场。