

一、项目概况

金昌市行政中心等四个集中办公区机关后勤物业服务项目，主要负责市行政中心办公区域、市纪委监委机关办公区域、市人社局综合办公区域、市应急局综合办公区域的物业管理和日常服务保障工作，具体包括房屋养护维修、公用设施设备运行管理、应急管理、消防安全管理、环境卫生保洁、绿化养护、会议服务等维护、养护、服务、管理，并接受相关职能部门监督的活动。

二、采购项目预（概）算

本项目共分为1个包，总采购预算为394.6万元。

三、采购标的汇总表

| 标的名称 | 品目分类编码 | 计量单位 | 数量 | 是否进口 |
|---------------------------|-----------|------|----|------|
| 金昌市行政中心等四个集中办公区机关后勤物业服务项目 | C21040000 | 项 | 1 | 否 |

四、技术商务要求

（一）技术要求

1. 项目基本情况

1.1 物业情况

| 物业名称 | 物业地址 |
|--------------|---------------------------|
| 金昌市行政中心办公区域 | 位于金川区新华路82号 |
| 市纪委监委办公区域 | 位于金川区建设路68号 |
| 市人社局综合办公区域 | 位于金川区新华路70号 |
| 市应急管理局综合办公区域 | 位于金川区新华东路80号、昌华巷2-2号到2-6号 |

2. 物业服务范围

2.1 市行政中心办公区域

位于金川区新华路82号，占地面积67356.4 m²，其中绿化面积23575 m²，院内1栋高层建筑，5栋多层建筑，地下停车场1座，总建筑面积76745 m²，包含但不限于：会议中心有各类综合会议室18个，东楼活动室、理发室，14部客用电梯、2部餐梯，63台饮水机，所有空调等。

2.2 市纪委监委办公区域

位于金川区建设路 68 号，总占地面积 13887.36 m²，其中绿化面积 3780 m²，院内 2 栋多层建筑和 1 栋单层建筑，办公楼、留置中心等建筑面积 10663 m²，包含但不限于：2 部客用电梯、1 部餐梯等。

2.3 市人社局综合办公区域

位于金川区新华路 70 号，总占地面积 4840 m²，院内 1 栋多层建筑，建筑面积 9997 m²，包含但不限于：2 部客用电梯等。

2.4 市应急管理局综合办公区域

位于金川区新华东路 80 号、昌华巷 2-2 号到 2-6 号，2 栋多层建筑，总建筑面积 9312.07 m²，包含但不限于：1 部客用电梯，10 台饮水机等。

2.5 物业服务基本要求

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|--------|---|
| 1 | 物业服务机构 | (1) 依法设立，提供专业物业服务，并要具有独立法人资格； (2) 根据合同约定和党政机关集中办公区实际，设置相适应的物业管理服务职能部门，并根据服务项目特点、现场实际情况、服务面积等，配备相应数量的服务人员和设施设备。服务人员应有相对明确的责任区域和责任范围，并保持相对固定； (3) 建立相应的管理机制和工作程序，如物业服务方案、岗位职责、服务规范及工作流程、内部管理制度等，并有具体落实措施及考核办法； (4) 有特定要求的物业服务，要委托具备专业资质的服务机构提供，并报物业管理单位同意后，备案备查。其中包括但不限于：①电梯日常维修保养单位要取得电梯维保的资格许可；②消防维保机构要取得消防设施维护保养资质；③外墙高空清洗、二次供水单位要取得相应的资质、资格许可。 |
| 2 | 制度建设 | (1) 建立健全劳动管理、服务质量管理、岗位职责、财务管理、应急预案管理、档案管理等制度； (2) 物业管理单位与物业服务机构签订规范的物业服务合同，双方权责明确、并严格履行承诺； |

| | | |
|---|------|---|
| | | <p>(3) 按规定要求对所承接的物业项目进行验收、接管，手续齐全，并建立对应机关办公楼的物业档案；</p> <p>(4) 公示物业服务监督电话，建立物业服务对象的求助、投诉记录和回访记录；</p> <p>(5) 制定年度、月度培训计划并实施，培训后评估培训效果。培训内容包括但不限于物业相关法律法规、物业服务理论知识、仪容仪表、岗位工作要求、岗位操作规程、实操演练、保密要求等，培训要做好记录。</p> |
| 3 | 服务人员 | <p>(1) 根据服务项目和服务规模，结合服务合同，设置完善的岗位，配备齐全服务人员，包括物业现场管理人员、维修维护专业技术人员、会议服务人员、保洁服务人员、绿化服务人员等。</p> <p>(2) 有特殊安全保密等方面要求的岗位要明确服务人员的资格和资历要求，并对违法犯罪等方面进行审查。</p> <p>(3) 专业技术人员要取得相应专业技术证书或职业资格证书；从事特种设备作业的人员要取得特种作业资格。</p> <p>(4) 服务人员要符合如下基本要求：①有所在社区或派出所提供个人诚信记录、健康证明；②统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁大方，精神风貌良好，服务主动热情，使用普通话；③熟悉并认真执行本岗位工作职责，服务工作记录清晰、完整、系统、可追溯。</p> |
| 4 | 档案管理 | <p>(1) 建立物业信息和档案管理制度，档案资料要有专人保管，及时收集、分类整理、完整准确。对超过保管期限和失去保存价值的档案，按照档案销毁流程，经物业管理单位核准后方可销毁。</p> <p>(2) 信息、档案资料要收集完整，方便查阅，档案内容要包括但不限于下列内容：①物业档案，包括物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案；②物业服务档案，包括物业管理单位和物业服务对象的相关资料，以及物业运行、物业维修、物业服务、投诉处理等记录档案。</p> |

| | | |
|---|------|---|
| | | 3. 严格遵守物业管理单位的信息、档案资料保密要求，建立档案查阅、使用登记制度，设置查阅权限，未经许可，不应将档案内容转作其他用途。 |
| 5 | 保密管理 | <p>(1) 根据物业管理单位、物业服务对象的保密需求建立保密制度，涉密工作岗位的服务人员要签订保密责任书。</p> <p>(2) 物业服务企业人员要严格履行保密职责，做到但不限于以下要求：①不翻阅、拍照、复制、抄录保密文件、资料；②不得以任何形式传播、泄露保密文件内容、领导谈话内容、领导信息、办公人员照片、车辆信息等；③未经有关领导同意且有工作人员陪同，不私自清理和处理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等；④妥善保管办公室钥匙，不私自配置，将钥匙带回家或交由非授权人员管理。</p> |
| 6 | 接待服务 | <p>(1) 服务场所工作时间不少于 8 小时，工作时间应有现场接待人员，其余时间设值班人员。公布 24 小时服务电话。</p> <p>(2) 有节假日和应急值班接待措施。</p> <p>(3) 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件。</p> <p>(4) 接待服务中应注意用语文明、礼貌、规范。</p> <p>(5) 对物业服务对象和人员的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率 100%。</p> <p>(6) 受理服务事项应进行记录并存档。</p> |
| 7 | 装修服务 | <p>(1) 建立物业服务对象和人员装修备查制度。</p> <p>(2) 受理装修申请时应告知物业服务对象和人员有关制度和规定，对其与第三方签订的安全协议、施工协议或装修协议备案，明确相关方的权利和义务。</p> <p>(3) 定期巡视装修现场，发现有违规行为的，应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告物业管理单位和有关主管部门。</p> <p>(4) 保证装修期间的水电等供应，为物业服务对象和人员提供</p> |

| | | |
|----|-----------|---|
| | | <p>装修便利。</p> <p>(5) 建立物业服务对象和人员的装修档案, 包括装修申请、审批、使用、共用公共设施设备情况、验收资料等。</p> |
| 8 | 特约服务 | <p>可根据物业服务对象和人员实际需求提供特约服务。特约服务通常包括: ①商务配套服务, 如票务服务、会务服务、复印装订等; ②生活配套服务, 如餐饮、购物、家政等; ③租赁代理服务; ④其它服务。</p> |
| 9 | 机械化和信息化服务 | <p>(1) 宜结合服务场所实际, 采用机械化设备和智能化设备, 不断提高服务质量和工作效率。</p> <p>(2) 宜建立或使用物业服务智慧化信息平台, 运用云计算、物联网、大数据等信息化技术手段, 开展物业管理服务工作。</p> |
| 10 | 标识管理 | <p>(1) 遵循安全、醒目、协调、便利的原则设置符号与标志, 主要包含公共信息图形符号、信息导向标志、消防安全标志及其他标志。</p> <p>(2) 定期检查标识和系统模拟示意图等, 确保标识标牌规范清晰, 及时更新, 安装稳固。</p> |
| 11 | 维修服务 | <p>日常维修服务要保证受理渠道畅通, 并满足以下要求:</p> <p>(1) 急修应在接到通知 15 分钟内到场, 零修到场不超过要求时间;</p> <p>(2) 紧急维修、日常零星维修响应及时率 100%, 维修合格率 100%;</p> <p>(3) 维修时要放置警示标志或进行隔离防护, 维修完毕后进行调试, 及时清理现场;</p> <p>(4) 维修结束后要及时回访, 回访率为 100%;</p> <p>(5) 建立报修、维修和回访记录。</p> |
| 12 | 社会事务处理 | <p>(1) 物业服务企业应与物业管理单位共同协调处理社会治安综合治理、爱国卫生、突发事件等相关事务。</p> <p>(2) 建立投诉处理机制, 满足以下要求: ①提供并公示热线电话、电子邮件等多种投诉渠道; ②及时、妥善处理投诉人的意</p> |

| | | |
|----|---------|---|
| | | 见和建议；③投诉处理进程或结果要及时传达给投诉人；④对投诉进行回访和调查，回访率为100%；⑤投诉及处理结果要有记录。 |
| 13 | 服务接管和退出 | <p>(1) 物业服务企业中标后与物业管理单位签订物业服务合同，按合同约定履行接管并提供服务。</p> <p>(2) 物业服务合同解除或终止后，移交工作由物业管理单位参与，移交事项包括但不限于以下内容：①移交保管的物业档案和物业服务档案，交接记录和现场查验结果，要有相关单位书面确认；②与新物业服务企业共同查验物业服务期间建筑物及附属场地设施检查维护保养、施工记录，设备设施巡查、维修、保养、配备、改造、运行、施工等记录资料，环境卫生、绿化养护、消防、应急、节能节水服务记录资料，投诉处理、服务满意度调查测评及回访记录资料，以及服务分包合同等；③移交固定资产、物业服务用房，以及相关钥匙和用户密码等；④配合新物业服务企业接管各类服务岗位，维护物业管理区域的正常秩序。</p> <p>(3) 原物业服务企业按照法定程序办理交接手续后，在规定时间内终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场，保持各项管理与服务活动平稳过渡，权责分明。</p> |

3. 物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括房屋养护维修、公用设施设备运行管理、应急管理、消防安全管理、环境卫生保洁、绿化养护、会议服务、其他事项。

3.1 房屋养护维修

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|---|
| 1 | 综合管理 | <p>(1) 物业服务企业要根据合同约定及授权，结合建筑使用年限、使用状况，建立健全建筑物及附属场地设施管理与维护制度，内容完善，管理权责清晰。对物业管理区域的建筑本体公共部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房、各类竖井、卫生</p> |

| | | |
|---|--------------|---|
| | | <p>间、地库等), 以及室外场地设施、道路、停车场、非机动车停放区等实施有效管理, 保持建筑物及附属场地设施安全使用, 功能完好, 并引导物业服务对象正确使用。</p> <p>(2) 定期进行巡检维护, 检修记录和保养记录齐全。属于小修范围的要及时组织修复; 如达中修以上, 要及时编制维修计划方案, 为管理单位提供合理的解决方案。</p> <p>(3) 大风、暴雨等极端天气到来之前要进行应急检查; 发现外观有变形、开裂等现象时, 要及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定, 并采取必要的避险和防护措施。</p> |
| 2 | 主体结构 | <p>每月至少 1 次巡检屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件, 发现有位移、沉降、变形、开裂等现象时, 及时建议物业管理单位申请房屋安全鉴定, 并采取必要的避险和防护措施。</p> |
| 3 | 建筑部件 | <p>(1) 每月至少 1 次检查外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等, 发现问题及时处理。</p> <p>(2) 每半月至少 1 次检查共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等, 发现问题及时处理。</p> <p>(3) 每周至少 1 次巡查共用部位的门、窗、照明灯、楼梯、通风道、消防安全通道等, 发现问题及时处理。</p> <p>(4) 每年汛期和强降雨雪、大风等恶劣天气前后, 检查屋面防水和落雨管情况等, 发现问题及时处理。</p> |
| 4 | 附属构筑物 | <p>(1) 每半月至少 1 次巡查大门、围墙(栏)、道路、场地、管井、沟渠、景观等, 发现问题及时处理。</p> <p>(2) 每半月至少 1 次检查雨、污水管井等, 发现问题及时处理。</p> <p>(3) 每年 1 次检测防雷设施, 发现问题及时处理。</p> |
| 5 | 室外场地、道路、设施维护 | <p>(1) 每日 1 次巡查室外场地、道路、停车场、非机动车停车区, 地面破损、松动、开胶要及时修复; 每年至少进行 1 次道路保养, 路面保持完好平整、无障碍, 道路畅通, 发现问题及时处理。</p> |

| | | |
|---|------|---|
| | | <p>(2) 井盖、电动闸门要坚固耐用、方便开启、清洁美观，每半月至少巡查 1 次，发现问题及时处理。</p> <p>(3) 地库出、入坡道要保证出入通畅。石材台阶、无障碍通道要牢固整齐完好，发现问题及时处理。</p> |
| 6 | 施工管理 | <p>(1) 物业服务对象或施工单位向物业管理单位或物业服务企业提出施工申请备案，施工申请资料要包括施工项目、施工标准、施工人数、拟开工时间、竣工时间等内容，并附经物业服务对象审批通过的施工方案复印件。未经备案审批的项目，不允许在物业服务保障范围内实施。</p> <p>(2) 施工前，物业服务对象与施工单位签订施工协议及施工治安消防责任书，办理进出通行手续。</p> <p>(3) 对进入的施工作业人员履行查验手续。要求施工单位要指定一名防火安全责任人，具体负责施工现场的防火安全工作，确保各项防火安全措施落实到位。明火作业须提前 24 小时向物业管理单位和物业服务企业报备，经同意后方可实施。</p> <p>(4) 施工过程中，物业服务企业要根据施工协议内容，定期对施工现场进行巡视巡查，避免出现安全隐患，发现异常情况要及时处置、上报。</p> <p>(5) 严格执行控烟、涉密区域管制等相关管理规定。对于违反文明施工的行为，如：围挡或隔离措施缺失、乱堆乱倒、人员流窜、污染损害以及投诉事件等，及时制止并纠正。督促作业人员在规定的下班时间结束后不要在物业管理区域内逗留。</p> <p>(6) 遇举行重大活动等事项，及时通知施工单位停止施工，并与物业服务对象确认恢复施工日期。</p> <p>(7) 对违反法律法规和施工协议的，要提出书面整改意见，要求施工方限期整改，发生争议要报有关部门处理。</p> |

3.2 公用设施设备运行管理

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|-------------------------------|
| 1 | 综合管理 | (1) 建立健全设施设备管理制度，包括但不限于设施设备安全 |

| | | |
|---|--------|---|
| | | <p>运行管理制度、岗位职责、操作规程、巡检制度、维修保养制度、备件管理制度、应急处置预案等，管理职责清晰。</p> <p>(2) 建立并及时更新设施设备台账。</p> <p>(3) 配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具要建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养。</p> <p>(4) 定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。</p> <p>(5) 实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题或故障，及时处理或上报，并做好记录。</p> <p>(6) 按照服务合同约定，属于物业服务企业维修范围的项目要及时维修，重大故障（指直接影响服务质量，对服务对象造成明显影响的故障维修）要及时上报，并在约定的期限内完成维修，一般设施设备故障维修时间不要超过 24 小时。</p> <p>(7) 消防系统、电梯系统等专业性较强的设施设备，要交由具备相关资质要求的第三方机构进行维修养护，物业服务企业进行监督和日常管理。</p> <p>(8) 重大节假日和重大活动开展前，要进行系统巡检，记录齐全、完整。</p> |
| 2 | 设备机房管理 | <p>(1) 设备机房设置专人管理，每月至少清洁 1 次，室内整洁有序无杂物，照明正常，送排风口畅通。</p> <p>(2) 设备机房门口要有防鼠装置（挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板）和防汛设施。</p> <p>(3) 天花板无漏水，无蜘蛛网，无孔洞；机房内水管与电缆槽之间有防止漏水导致短路的措施。</p> <p>(4) 地面有地坪漆或敷设防滑地板砖。机房内要划分通道和工作区。</p> <p>(5) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及设备维修专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴机房</p> |

| | | |
|---|------------------|---|
| | | <p>及设备管理相关制度及证书。</p> <p>(6) 危及人身安全的区域要采取安全防护措施，设置警告标志等。</p> <p>(7) 物业服务企业要监督和督促指导物业服务对象使用的设备机房，每季度不少于 1 次，建立督促检查台账和记录。</p> |
| 3 | 除高压配电室以外的供配电系统管理 | <p>(1) 建立配送电运行、电器维修、配电房管理等各类配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员要持证上岗。</p> <p>(2) 建立 24 小时运行值班监控制度，值班、巡检、维保等各项记录齐全；发现问题及时处置，不能处置的要及时联系供电部门，并向物业管理单位报告。</p> <p>(3) 对电压、电流、温度、功率因数等重要运行参数数据进行日常巡回检查监测并记录。</p> <p>(4) 定期对供电范围内的电器设备进行巡视维护，对重要配送电部位（低压配电柜、配电箱、控制柜及线路）和高耗能设备的计量要进行重点巡视和监测。及时修复或更换损坏的照明设备，确保照明灯具完好，供配电设备运行良好、安全、合理、节约用电。</p> <p>(5) 高压操作、安全防护用具要选用通过国家强制性产品认证的照明灯具、镇流器等，室内照明宜使用节能灯具，灯具要在满足亮度的情况下进行节能管控。绝缘胶垫、验电笔每年测试 1 次、绝缘鞋及绝缘手套每年测试 2 次。</p> <p>(6) 每年雨季前要组织防雷检测，确保防雷系统的设置正确，符合设计要求，接地装置的接地阻值在规定的数值内，接地网连接牢固可靠，接地设施工作正常。</p> <p>(7) 每年至少 1 次委托专业机构对高压设备进行检查、保养、检测。</p> <p>(8) 有重要和重大活动时，要提前对活动区域供电及照明系统进行检查、维修。</p> |

| | | |
|---|---------|---|
| | | <p>(9) 定期对应急电源设备进行巡查、测试和维护，确保紧急停电时能及时投入。</p> <p>(10) 建立突发事件应急预案及临时用电管理措施。计划性停电要事前通知物业管理和物业服务对象，非计划性停电要在事件发生后及时通知，快速恢复或启用应急电源。</p> |
| 4 | 给排水系统管理 | <p>(1) 水压稳定，满足正常使用；水质无异常。定期巡检供水设施设备，定期对所有支架、管路等进行养护，防止锈蚀，发现跑冒滴漏现象要及时处理。</p> <p>(2) 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。</p> <p>(3) 区域内所有饮水机、开水器等要定期检修，按使用频次及时更换滤芯等，确保生活饮用水卫生要符合相关行业标准的要求。</p> <p>(4) 二次供水卫生要取得卫生部门颁发的卫生许可证，并符合相关行业标准的要求，包括但不限于：①生活水箱有防护网罩等安全措施，水箱周围 2m 内不要有污水管线及污染物；②管理人员每年进行 1 次健康检查和卫生知识培训，合格上岗；③每年对设施进行 2 次全面清洗和消毒，并对水质进行检验；发现异常及时解决，并上报管理单位；④水质检测报告符合卫生标准并公示。</p> <p>(5) 定期对水泵、阀门等设施设备进行巡视检查和维护保养，对生活水泵、消防水泵等重要设备的运行状态参数数据进行日常巡回检查监测并记录。</p> <p>(6) 定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）等，每年疏通冲洗污水管线不少于 2 次；每年雨、雪等季节到来前对雨、污水管井、屋面雨水口等排水设施进行检查，保障排水系统通畅。</p> <p>(7) 建立防汛预案，配备应有的防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每半年至少组织 1 次演练。</p> |
| 5 | 空调系统管理 | <p>(1) 建立空调设备运行管理制度和安全操作规程，保证系统安</p> |

| | | |
|---|--------|---|
| | | <p>全运行和正常使用。</p> <p>(2) 根据气候变化、工作性质和需求, 调整设施设备的启停时间、运行参数, 制定合理的节能运行计划。对设备的能源消耗及利用效率进行监控, 定期进行能源统计和分析, 并采取措施进行改善。</p> <p>(3) 定期对制冷机组、供暖机组、风机、水泵等设备进行检查维修及维护保养。</p> <p>(4) 系统运行前对冷水机组、循环水泵、风机等设施设备进行系统检查, 系统运行期间: ①每日 1 次巡查运行情况; ②每半年 1 次检查管道、阀门并除锈; ③每半年 1 次对系统进行整体性维修养护, 检验压力容器、仪表, 对新风机、空气处理机滤网清洗消毒等;</p> <p>④每年 1 次对风机盘管进行清洗消毒。</p> <p>(5) 分体式空调每年清洁主机和室外机不少于 2 次、每月巡查挂机和室外支架是否稳固, 确保正常运行和安全使用。</p> <p>(6) 空调系统出现运行故障后, 维修人员要及时到达现场维修, 并做好记录。</p> <p>(7) 空调通风系统运行管理要满足公共卫生事件防控要求。</p> |
| 6 | 消防系统管理 | <p>(1) 消防系统必须要由有资质的消防维保机构进行维保, 有第三方年度消防检测报告并通过消防部门的审查监督。</p> <p>(2) 按照各办公楼的建设年限和实际情况, 配备完善的消防器材, 定期检查消防设施设备。</p> <p>(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置, 消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。</p> <p>(4) 火灾自动报警系统、火灾应急照明和疏散指示标志、水灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、防火门与防火卷帘系统等运行正常, 消防水泵控制随时处于自动状态。</p> <p>(5) 每月 1 次检查消防设施设备, 检查内容包括但不限于: ①消防通道是否通畅; ②消火栓是否损坏, 消防水带、枪头是否</p> |

| | | |
|---|--------|---|
| | | <p>在位；③消防水管是否漏水；④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；⑤手提式灭火器是否有效；⑥烟感、温感探测器是否正常；⑦消防报警按钮、警铃以及指示灯、消防广播系统、自动喷淋系统、气体灭火装置等是否正常。</p> <p>(6) 每周至少 1 次检查消防水泵，检查内容包括但不限于：①各类信号指示灯是否正常；②各类水压压力表是否正常；③消防水泵泵体是否漏水、生锈；④消防备用电源是否正常，能否及时切换。</p> <p>(7) 每半年至少进行 1 次消防系统联动测试。</p> <p>(8) 对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰、准确、完整。</p> |
| 7 | 弱电系统管理 | <p>(1) 建立弱电系统管理制度、设施设备操作规程，明确各类设施设备和岗位责任人及职责，要有专业技术人员维护保养，确保设施设备运行正常。</p> <p>(2) 对运用物联网技术的安防监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁系统等：①每周 1 次巡查运行状态；②每月 1 次对室外物联网探头等设备表面清洁（极端天气及时进行排查并保持正常运行）；③每季度 1 次检查按键、显示屏等；④每半年 1 次内部除尘；⑤对出现的问题要及时处理。</p> <p>(3) 对局域网、信息与视频显示系统、多媒体会议系统等信息自动化系统设施设备：①每日 1 次巡查运行状态及管线接触通畅情况；②每月 1 次表面清洁；③每季度 1 次检查按键、显示屏等；④每半年 1 次内部除尘。</p> <p>(4) 保存运行记录，发现故障及时通知专业机构进行维护并做好过程监督。</p> |
| 8 | 电梯系统管理 | <p>(1) 建立完整的电梯安全技术档案和电梯管理制度，配备取得特种设备专业人员证的电梯安全管理员。</p> <p>(2) 电梯运行平稳，无异响，电梯门开闭无阻滞，平层、开关</p> |

| | | |
|---|------|--|
| | | <p>正常，轿厢内保持洁净、无异味。</p> <p>(3) 电梯紧急电话系统保持畅通。</p> <p>(4) 使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项要置于轿厢醒目位置。</p> <p>(5) 定期对电梯系统进行巡视检查和养护，建立巡查养护记录。</p> <p>(6) 根据电梯的类型、维保合同，委托或监督具备相应资质的机构按照相关行业标准的要求进行维保，维护记录真实有效。</p> <p>(7) 每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。每 5 年对电梯进行 1 次载荷实验，保障运行完好。</p> <p>(8) 建立电梯突发事件救援预案，每半年演练 1 次。电梯出现故障时，物业服务企业人员 5 分钟内到场应急处理，维保专业人员 20 分钟内到场进行救助和排除故障。</p> |
| 9 | 供热系统 | <p>(1) 做好与当地供热公司的协调、沟通，建立供热系统运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程。</p> <p>(2) 采暖期间，对供热管道及设施设备每日定期巡检，保证供热系统处于良好的运行状态，发生跑冒滴漏现象及时处理。</p> <p>(3) 供热系统出现异常时，要迅速前往现场调查；在适出情况下，联系供热公司暂时关闭供热系统阀门，并在一定范围内进行停暖公告，待维修完成后及时恢复。</p> <p>(4) 非供暖期间，要定期对供热管线、阀门等进行维护保养。</p> |

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。

3.3 应急管理

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|------|
|----|------|------|

| | | |
|---|------|---|
| 1 | 基本要求 | <p>(1) 组建应急突发事件处置队伍，由物业服务企业负责人、专兼职安全处置人员组成，服从物业管理单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处置。</p> <p>(2) 在疫情等特殊时期，要根据相关政府部门疫情防控政策要求，在物业服务单位管理体系之下，建立疫情防控管理体系，包括疫情防控管理制度、防控流程、操作规范等。</p> <p>(3) 根据可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账，并定期检查、维护和保养。</p> <p>(4) 建立突发事件应急预案体系，每年要组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。应急预案包括但不限于以下内容：①地震应急预案；②暴雨、雷电、防汛应急预案；③群体性上访应急预案；④火警火灾应急预案；⑤突发停电应急预案；⑥突发跑水应急预案；⑦电梯困人应急预案；⑧公共卫生事件应急预案；⑨意外伤害应急预案；⑩受限空间作业应急预案等。</p> <p>(5) 突发事件发生时立即启动应急预案，协同物业管理单位和物业服务对象迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、抢险救援、后勤保障等工作。</p> <p>(6) 突发事件发生后编制突发事件处理报告，内容包括处置过程、原因调查、结果评估、预案改进建议等，并向物业管理单位和物业服务对象及行业主管部门报告。</p> <p>(7) 定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。</p> |
|---|------|---|

3.4 消防安全管理

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|---|
| 1 | 基本要求 | <p>(1) 建立消防安全管理体系，包括消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核。</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>(2) 建立消防安全责任制，组建志愿消防组织，明确各级岗位的消防安全职责。</p> <p>(3) 进行每日防火巡查、每周消防安全大检查，并建立巡查和检查记录。</p> <p>(4) 根据情况对易燃易爆品设专区管理，确定专人每日巡查，填写检查记录。</p> <p>(5) 每日对消防通道和安全出口进行检查，在消防通道设置禁止占用的明显标志，保持畅通。</p> <p>(6) 每半年至少组织 1 次消防突发事件应急演练，每年至少各组织 1 次消防安全培训和生产安全培训。</p> |
|--|--|--|

3.5 环境卫生保洁

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|--------|--|
| 1 | 基本要求 | <p>(1) 建立健全保洁、消杀等管理制度及作业规程，明确保洁服务人员、职责、服务内容和范围。</p> <p>(2) 采用日常保洁与专项保洁相结合的方式，定期进行建筑物外墙清洗和石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的专项清洁服务。</p> <p>(3) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，要安排在非上下班高峰期作业，现场要设置“注意防滑”等安全标示。</p> <p>(4) 清洁用品符合产品标准、分类保存，危险化学品的储存要符合相关规定。</p> <p>(5) 遇雨、雪等特殊天气时要及时清扫道路，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志，铺设防滑垫。</p> <p>(6) 保洁作业时，采取必要的安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。</p> <p>(7) 定期开展主题宣传和知识培训活动，包括但不限于垃圾分类、控烟等方面。</p> |
| 2 | 保洁工具设备 | <p>(1) 要正确使用保洁工具设备与用品，严格遵守安全操作规程。</p> |

| | | |
|---|-------------|--|
| | 与用品使用 | <p>(2) 未经培训合格不要使用专业工具设备。</p> <p>(3) 每次使用后，要将保洁工具设备等清洗干净并存放在指定地点。</p> <p>(4) 根据清洁区域的不同，对所使用的拖布、抹布、尘推等清洁工具，标记不同标识或颜色加以区分。</p> <p>(5) 保洁工具间物料规范管理，作业工具等合理规划、摆放整齐。</p> |
| 3 | 建筑物内部共有部位保洁 | <p>(1) 建筑物内部共有部位包括大厅、门厅、楼内公共通道、卫生间、开水间、电梯轿厢等，保洁内容及要求：①天花板每季度至少清洁1次。要求无积尘、无蛛网；②大厅及楼内公共通道地面每日至少清洁2次，门把手和扶手栏杆每日消毒1次，防滑地毯每月至少清洗1次，大理石、花岗石地板和木地板等定期养护。要求表面光亮，干净整洁，无垃圾杂物，无污渍、无积水；③低位墙身每月至少清洁1次，高位墙身每季度至少清洁1次。要求表面无污迹、无脱漆、无霉点、无灰尘、无蛛网，干净整洁；④宣传栏每周至少保洁1次。要求表面无污迹、无灰尘、无积尘、无蛛网，干净整洁；⑤窗户每年至少保洁1次。要求玻璃光洁、明亮、无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍；⑥平台及屋顶每季度至少清扫1次，雨季期间，每半月至少清扫1次；每周至少巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。要求无垃圾杂物，无青苔，无积水；⑦卫生间及开水间每日至少清洁2次，循环保洁。要求地面干净、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；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；⑧楼梯及楼梯间每日至少清洁1次。要求梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净、无灰尘、无污渍，防滑条（缝）干净；⑨电梯轿厢门、面板，两侧挡板每日至少擦拭1次，轿厢地面表面清拖1次；不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理2次；石材装饰的轿</p> |

| | | |
|---|-------------|---|
| | | <p>厢每季度至少养护 1 次。要求轿厢内无污渍、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；⑩配电箱、消防栓、报警器、开关插座、灯具、空调出风口等设施设备每月至少清洁 1 次。要求表面干净，无灰尘、无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮、无灰尘、无斑点；⑪垃圾桶每日至少保洁 2 次。要求内部无满溢、无异味，外表面无污迹、无灰尘。</p> <p>(2) 会议室、接待室等重点部位的保洁服务可另行规定。</p> |
| 4 | 建筑物外部共有部位保洁 | <p>建筑物外部共有部位区域包括外围及周边道路、外墙、停车场、绿化带及景观等，保洁内容及要求：①外围及周边道路每日至少清扫 1 次，属高空作业范围的部分路灯等每半年至少保洁 1 次。要求干净，无杂物、无积水、无污迹；沟渠、池、井内无杂物、无异味；各种标志、宣传栏、路灯等表面干净、无积尘、无水印；②坠落高度 2 米以下（不含 2 米）外墙每月至少保洁 1 次，属高空作业范围的外墙及景观灯等要委托专业资质公司，每年保洁 1 次。表面无污渍；③停车场每日至少保洁 1 次。要求地面无垃圾杂物、无积水，标识、指示牌干净、无浮尘；④绿化带及景观每日至少保洁 1 次。要求绿地内无杂物，花台、雕塑、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> |
| 5 | 消杀管理 | <p>(1) 制定消杀工作计划，内容包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。</p> <p>(2) 消杀作业要在专业人员指导下进行，并提前做好防护。</p> <p>(3) 消杀药物要符合国家农药管理要求，消杀药物供应商要具有有效资格证书。</p> <p>(4) 消杀区域包括但不限于以下区域：①物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围；②垃圾桶、垃圾池、污水井等室外公共区域；③雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；④办公室、设备房、洗手间等办公用房和空置</p> |

| | | |
|---|--------|---|
| | | <p>房；⑤绿化带周围。</p> <p>(5) 提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，放置消杀警示标识。</p> <p>(6) 消杀时进行安全防护，建立消杀记录。</p> <p>(7) 消杀结束后将器具、药具等统一清洗并送至指定地点保管，灭鼠 1 周后撤回饵料。</p> |
| 6 | 公共卫生防控 | <p>(1) 夏季每月至少开展 1 次环境消毒，并进行记录，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。</p> <p>(2) 消毒用品要符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。</p> <p>(3) 环境消毒区域包括但不限于以下区域：①活动室、会议室、电梯、卫生间等人群密集或通风不良的密闭空间；②垃圾集中收集点等重点室外公共区域。</p> <p>(4) 突发公共卫生事件期间要加强走廊、会议室等人群聚集场所的通风换气。</p> |
| 7 | 垃圾处理 | <p>(1) 设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类，分类收集和运输。</p> <p>(2) 制定垃圾定时定点投放制度，明确管理责任人。</p> <p>(3) 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>(4) 有害垃圾投放要保持物品的完整性，防止有害物质外漏。有包装的易腐垃圾要去除包装物后分类投放。</p> <p>(5) 垃圾中转房地面每日清洁，无明显异味；使用环保材料装裹垃圾，日产日清，避免二次污染。</p> |

3.5.1 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</p> |

| | | |
|---|-------|---|
| | | <p>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，每月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，</p> |

| | | |
|----|---------|---|
| | | 每月对地板进行打蜡处理。 |
| 8 | 地毯地面 | (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。 (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。 |
| 14 | 涂料外墙 | 定期专业清洗。 |
| 15 | 真石漆外墙 | 定期专业清洗。 |
| 16 | 瓷砖外墙 | 定期专业清洗。 |
| 17 | 保温一体板外墙 | 定期专业清洗。 |
| 18 | 铝板外墙 | 定期专业清洗。 |
| 19 | 干挂石材外墙 | 定期专业清洗。 |
| 20 | 玻璃幕墙外墙 | 定期专业清洗。 |

注：根据物业用材情况选择清洁要求。

3.6 绿化养护

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|---|
| 1 | 基本要求 | (1) 根据物业管理区域特点和绿化实际需要，建立绿化管养方案及绿化养护管理台账。 (2) 设置爱护绿化提示标识，重点树木实行登记表（牌）管理，登记表（牌）内容包括植物名称、摆放和更换时间、养护内容和时间等。 (3) 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。 (4) 绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象。 |

| | | |
|---|------|---|
| | | <p>(5) 要对栅栏、喷灌设施、花盆、树木加固支架、遮阳装置等物业绿化工具、设施春夏季节每周维护 1 次，秋冬季节每月维护 1 次。</p> <p>(6) 绿化养护设施设备严禁随意摆放，并在作业完成后及时保养入库。</p> |
| 2 | 养护作业 | <p>(1) 在进行修剪、绿化病虫害防治等风险操作时，作业人员要穿戴安全制服、安全帽、手套等，做好防护措施。</p> <p>(2) 绿化作业现场采取设立安全警示标志牌等措施，保证施工人员和过往行人的安全；喷洒药剂须在专业人员指导下，严格按照操作规范进行，作业现场药剂摆放不要脱离视线范围。</p> <p>(3) 根据季节和气候状况，对室外植物、草地、花卉等进行定期养护，室外绿化管养内容及要求包括但不限于：①定期开展修剪工作：草坪要求草的高度不超过 9 厘米且保持一致，草坪无杂草草屑，生长茂盛，边缘完整，平整无坑洼；花坛要求轮廓完整清晰，花卉适时开花，搭配适宜，无明显残花败叶；灌木要求植物主枝分布均匀，通风透气，造型美观，绿篱整齐一致；乔木要求树冠圆整、树势均匀，针叶树要保持明显顶端优势；②视天气情况定期灌溉，做到供水充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水、胀水现象；③定期组织除杂草、松土，做到草地上无开花杂草，花木丛中无高于花木的杂草，土壤疏松通透；④定期进行施肥，做到施肥均匀、充足、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛；⑤及时防治病虫害，做到病株、虫害现象不成灾；⑥及时扶正、加固弱小树木、植物；⑦因生长不良造成的残缺花草树木及时补栽补种，做到能满足植物生长的条件下无黄土裸露；⑧积极预防极端恶劣天气，对树木加固，及时清除倒树断枝，疏通道路，清理扶植；冬季要有防冻保温措施；⑨绿化养护时产生的垃圾要随产随清。</p> |

3.7 会议服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|------|
|----|------|------|

| | | |
|---|--------|---|
| 1 | 基本要求 | <p>(1) 配备专业会议服务人员，包括但不限于以下内容：①具备扎实和系统的会议服务知识、技能，具备组织多种会务的经验；②熟悉会务各项管理制度和操作规程，以及各种会务流程；③掌握会务现场环境，熟悉会务现场设备使用方法；④具有妥善处理突发事件的能力；⑤做到专注、沉稳有耐性，行为大方得体，并拥有较强的观察能力和沟通能力；</p> <p>(2) 对会议服务人员进行系统性培训，培训内容包括但不限于：会议服务职业道德、职业技能、职业形象、应急措施、保密等。</p> <p>(3) 制定会议服务工作规程，并形成相应文件，制定工作规程时，包括但不限于以下内容：①会议服务人员素质和能力；②会议服务人员行为礼仪、职业素养；③会议前工作准备，包括但不限于：摆台操作规程、会议室检查规程；④会议服务提供过程，包括但不限于：会中服务规程、会后整理规程；⑤常见突发事件处理等。</p> <p>(4) 与餐饮、安保、保洁、设备、信息等相关单位建立良好的协同机制，明确职责分工，服务协同。</p> <p>(5) 疫情常态化防控情形下，要根据有关要求做好防控工作。</p> |
| 2 | 会议需求确认 | <p>(1) 建立会议需求及相关信息登记制度，包括但不限于会议名称、会议类型、会议地点、会议时间、参会人数、会议确认及车位需求、设施设备需求、物品需求等，形成会议预定单，由物业管理单位审批。</p> <p>(2) 重要会议要有实施方案，明确责任分工，包括但不限于停车管理、安全管理、会场布置、卫生清洁、会场服务、转场服务、设施设备调试、个性服务、突发事件应对措施等。</p> |
| 3 | 会前准备 | <p>(1) 会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会场准备。一般会议要在会议前 30 分钟完成会场准备，重要会议要在会议前 60 分钟完成会场准备，包括会议主席台和参会人员坐席牌放置、会议会标、调试设备（麦克风、灯光、音响、空调、视频播放、投影等）、核对钟表、清理台面、准备茶水等，</p> |

| | | |
|---|------|---|
| | | <p>完成后要由办会人员检查确认。</p> <p>(2) 准备工作完毕，在会议开始前 15 分钟在会议室门口礼貌迎接，提醒参会人员存放手机并指引参会人员入座。</p> <p>(3) 大型或重要会议要制定接待方案，根据会议室位置，提前通知参会人员合理的入口路线，提前 30 分钟在办公区前做好迎接工作。根据需要在门口、电梯口等场所设置告示牌，安排控梯，并做好突发情况的应急准备。</p> <p>(4) 重要会议要有专人提前 6 小时进行特别安全巡查控制，提前 2 小时确保设施设备的正常使用，确保无可疑物体或不明物体，无安全隐患，避免无关人员进入会场。</p> |
| 4 | 会中服务 | <p>(1) 会议进行时，会议服务人员要随时关注参会人员需求，根据现场情况对会议现场温度随时进行调节，提供茶水、引导、设备调试、突发事件处置等服务。</p> <p>(2) 会议中加强安全保卫及巡视工作，防止无关人员进入会议室扰乱会议。</p> <p>(3) 会议中场休息时，根据会议需要，整理会场，及时更换矿泉水、水杯、坐席牌等物品，不要随意翻动参会人员物品。</p> <p>(4) 会议服务人员要严格执行会议服务工作规程要求，若需离开要告知管理人员或办会人员，经管理人员或办会人员同意并安排其他会议服务人员，做好相关交接工作后，方可离场。</p> |
| 5 | 引导服务 | <p>做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。</p> |
| 6 | 会后整理 | <p>(1) 会后做好参会人员的指引工作。</p> <p>(2) 立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主；如未能及时送还，应统一上交物业服务企业，做好记录，同时立即通知会议主办单位。</p> <p>(3) 按要求将会议使用后的物品统一收集、归还、处理，参会人员未带走的会议资料应妥善处理。</p> <p>(4) 进行会场清理，包括室内卫生打扫，桌椅归位，台面清理，</p> |

| | | |
|---|------|--|
| | | <p>窗帘回位，关闭照明、空调、音响等设施设备，门窗上锁等。</p> <p>(5) 做好会议服务记录、归档工作。</p> <p>(6) 做好会场的交接工作，确认会议顺利结束，不要影响后续会议。</p> |
| 7 | 会后总结 | <p>(1) 大型或重要会议完成后要主持召开复盘工作会议，总结会务保障过程中的优缺点，并对不足提出改进建议。</p> <p>(2) 要做好复盘工作的材料记录和归档工作。</p> |

3.8 其他服务

| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
|----|------|---|
| 1 | 基本要求 | <p>(1) 做好各区域的节能与能耗数据统计工作，建立台账，要求数据准确，上报及时。</p> <p>(2) 严格落实垃圾分类管理部门单位的各项要求措施，认真做好各区域垃圾分类工作，按照可回收物、有害垃圾、其他垃圾等进行分类收集处理。</p> <p>(3) 配合做好各区域的重要活动、重要会议、节假日等宣传和氛围营建工作。</p> |
| 2 | 节能管理 | <p>(1) 使用符合 GB/T 29149 要求的能源计量器具，识别并确定对能源消耗、能源利用效率有重要影响的设备，建立能源资源计量数据管理和分析制度。</p> <p>(2) 根据工作性质、气候变化和物业管理或使用单位需求，制定合理、可行的节能运行计划，及时调整设施设备的启停时间、运行参数。</p> <p>(3) 应定期监控区域内重点用能部位的能源消耗和利用效率，定期进行能源统计和消耗状态分析，根据分析结果视需要采取措施改善。</p> <p>(4) 应在办公楼内张贴节能标识提示，并定期对共用设施设备进行巡检及维护保养。</p> <p>(5) 应根据巡检及维护保养过程中发现的能耗上升问题，提报节能改造方案建议。</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>(6) 区域内进行改建、装修、加固时，应配合使用单位实施可行性节能改造。</p> <p>(7) 应按照公共机构节能管理规定，结合物业使用单位节能指标，实施节能管理。</p> |
|--|--|---|

4. 物业管理服务人员需求

4.1 人员配备：常驻管理人员不少于 1 名；维修人员不少于 6 名（24 小时值班水、电、设施设备机房、办公维修等）；会议服务人员：不少于 6 名（配备人员须采购方认可；所配人员不胜任此岗位，采购方提出要求，供应商配合调换）；保洁人数不做限制，但必须达到环境卫生保洁的各项标准和要求。

注：中标后，人员必须按照招标文件要求的人数，全员到岗。

4.2 管理岗位、技术岗位要求 100% 持证上岗。

4.3 工作人员外貌端庄、身体健康、工作服着装统一、整洁，要符合年轻化、知识化的行业特点，并且根据工种承诺相关工作人员持证上岗，年龄必须为 55 岁以下，以身份证为准，且体检结果要求为健康人员有相关从业资格证书。

注：投标人应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。投标人应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

4.4 中标后具体相关规定按金昌市机关事务管理局关于印发《金昌市市级党政机关集中办公区物业服务与管理办法》《金昌市市级党政机关集中办公区物业服务保障标准》《金昌市市级党政机关集中办公区安全管理办法》的通知执行。

（二）商务要求

1. 实施期限：本项目服务期为 1 年，自合同签订之日起，服务期限为 1 年。

2. 服务期满后，采购人根据中标供应商服务情况进行考核。

3. 项目实施地点：金昌市市行政中心办公区域、市纪委监委办公区域、市人社局综合办公区域、市应急局综合办公区域 4 个集中办公区。

4. 付款方式：

4.1 合同金额以中标价为准，根据财政资金安排，依据采购人考核情况按季度支付。

4.2 季度考核分值作为结算比例，满分为 100 分，合格为 80 分；95 分以上本季

度付款额为 100%；94-80 分按分值作为结算比例（例如考评为 94 分即按照本季度的 94%进行结算）；79 分以下暂不结算，待整改后再次考核合格根据考核分值结算，整改期限不超过一个月，整改后仍未合格的，甲方有权不予支付或解除合同；按照季度考核分值结算比例扣留的款项，由甲方按程序统筹使用。

5. 物业服务监督

5.1 业主满意度测评

（1）物业服务企业采取多种形式收集对物业服务满意度的信息，及时分析，不断提升服务质量，物业服务满意度调查每季度 1 次，调查率全年不低于所有物业服务对象总数的 100%，满意度达到 95%以上。

（2）对物业服务满意度信息的收集可采用与物业服务对象及物业管理单位直接沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。

5.2 监督检查。物业管理单位要结合实际，根据物业服务标准的相关规定和要求，采用每季度或年度考评等方式，对物业服务企业履约情况进行日常监管和服务评价，督促物业服务管理规范运行。

5.3 物业管理单位通过现场检查、随机抽查、问卷征询、定点征求意见、聘请第三方考评等形式，每周 1 次对物业公司的用工制度的合法性、管理服务的规范性、管理目标的完成率和物业服务对象的满意度等情况进行适时监管。

5.4 物业服务企业要主动接受物业管理单位、物业服务对象以及相关行业主管部门单位的监督检查。

6. 物业服务评价

6.1 物业管理单位是党政机关集中办公区域物业服务评价的实施主体。

6.2 物业管理单位可通过自行组织、委托第三方机构等方式，对物业服务企业的所提供的管理及服务开展评价。

6.3 评价内容

物业服务评价内容一般包括基本服务、客户服务、房屋养护维修、公用设施设备运行管理、应急管理、消防安全管理、环境卫生保洁、绿化养护、会议服务等，具体结合物业服务标准、要求及实际情况确定。

6.4 物业管理单位结合评价内容，制定《金昌市党政机关集中办公区域物业服务及合同履行情况考核评价表》。

6.5 物业管理单位实施评价前要成立评价工作组，确定组长、组员，工作组原则上不少于 2 人，第三方机构进行评价的评价工作组原则上不少于 3 人。

6.6 评价前的准备会要在评价前 3 个工作日内，由评价工作组组长组织召开。会议主要内容包括下列几个方面。

(1) 布置评价任务，进行工作分工。

(2) 明确评价的总体计划安排，包括但不限于：

①评价方式。包括文件评审和现场评审。文件评审主要包括查阅资料或报告记录、满意度调查、统计等方式；现场评审主要包括实地查看、询问、操作演示、结果复核、员工座（访）谈等方式；

②时间计划。

(3) 必要时进行评价前的培训，统一评价方法、提升评价技巧、明确评价要求。

6.7 评价实施

(1) 物业管理单位结合物业服务合同要求及实际情况实施评价，对物业服务企业所提供的管理及服务进行打分。

(2) 评价打分按照制定的评价表进行，各专业模块单项设置分值为 100 分，其中 90 分~100 分为优秀，70 分~89 分为良好，60 分~69 分为合格，59 分及以下为不合格。

(3) 物业管理单位一般要依据物业服务合同约定内容，结合自身实际需求选择评价模块。物业服务合同中未约定的服务内容一般不进行评价打分，物业服务合同中有但评价表中没有的服务内容可由物业管理单位自行增加评价模块或条目。新增加模块分值一般按 100 分进行设置，在评价表各模块内增（减）条目分值按比例进行折算。

(4) 如需进行总体评价，要根据所选评价模块合理设置分值权重。其中，涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全管理内容的评价条目要占较大权重。如有需要，也可结合物业管理单位实际情况，设置一票否决条目。

(5) 物业管理单位对评价中所获得的材料、数据要进行查阅核对、并注意留存。

(6) 评价工作组织频率由物业管理单位依据自身需求确定，一般按季度组织实施，一年内原则上不少于 1 次。

6.8 评价结束后，物业管理单位应与物业服务企业进行沟通反馈，及时公布评价报告，报告应包含但不限于以下内容：

(1) 说明评价的项目、时间、范围和评价过程中发现的情况，客观指出服务工作中存在的问题；

(2) 对存在的问题提出整改要求，明确整改期限、整改效果等。

6.9 评价结果运用

(1) 评价结果要及时向物业服务企业反馈。

(2) 评价结果可作为物业服务费用支付的参考依据。

(3) 评价中发现涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全事项的，可按照物业服务合同约定，给予相应的处理。

6.10 物业管理单位要及时对评价资料进行归档，安排专人负责管理。

7. 物业服务改进

7.1 物业服务改进要求

(1) 物业服务企业要及时对监管、评价过程中发现的问题进行改进，制定纠正预防措施，防止已改进的事项再次发生问题，包括但不限于：

①改进并提升管理服务的方法与举措；

②改进资源配置措施等。

(2) 一般性问题要在规定时间内改进。

(3) 涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全事项的，立即改进。

(4) 物业服务企业要向物业管理单位实时公开和反馈改进进展、改进效果等信息。

7.2 物业管理单位要对改进结果进行验收，包括但不限于以下方式：文件、资料验证；现场效果验证；下次监管、评价验证。

7.3 对于未在规定时间内整改完毕的问题，可按照物业服务合同约定，给予相应的处理。

7.4 物业管理单位要及时对改进资料进行归档，安排专人负责管理。