

第一部分：基本情况

一、项目概况

1. 项目名称：兰州市市政工程服务中心 2025 年度物业服务

2. 预算资金：71.36 万元

3. 服务范围：兰州市市政工程服务中心办公区及各基层单位办公区

(1) 兰州市市政工程服务中心位于兰州市七里河区南滨河中路 583 号

(2) 中心城关市政设施养护所位于兰州市城关区南昌路 61 号

(3) 中心东岗市政设施养护所位于兰州市城关区南昌路 87 号

(4) 中心七里河市政设施养护所位于兰州市七里河区七里河北街 39 号

(5) 中心路灯设施养护所位于兰州市七里河区硷沟沿 88 号

根据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）有关规定，本次采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

第二部分：详细参数

一、物业服务内容

要求物业公司在物业服务工作中必须做到安全化，精准化、专业化、及时化、标准化。

(一) 保洁清洁服务：完成院区内外、道路、绿化、垃圾清理和办公大楼内外日常清洁保洁、维护及物业管理等工作。包括但不限于以下内容：办公楼室内地面，室内各类顶板，室内、外墙面、门、窗、电梯、走廊、座椅、沙发、

大厅、楼梯间、步行楼梯及扶手、墙裙、全楼上、下水疏通维修、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗、锁、拉手、办公桌抽屉、水箱、厕所便池、便器、纸篓、隔板、洗手池、镜子、阳台、消防系统、供电设备、给排水设备等、室外道路、通风道、停车带、井盖、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙(栏)、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面、绿化养护、室外标识、标牌的日常清洁保洁、日常养护和管理。

(二) 除“四害”管理和卫生消毒：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。

(三) 垃圾清运：对区域内生活垃圾进行收集、管理、清运等，统一放置在固定的垃圾堆放点，由供应商负责联系市政环卫专用车清运。

(四) 服务范围：

1. 环境卫生管理（院区）范围：楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场等所有公共场地及“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. 环境卫生管理（楼内）范围：楼梯、大厅、走廊地面墙面、楼层玻璃、天台、卫生间、公共活动场所、会议室、地下停车库。

3. 绿化管理范围：办公楼(区)树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼(区)“门前”规定区域绿地的养护管理等。

4. 传达保安秩序管理：办公楼(区)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；机动车和非机动车停放管理等。

以上服务项目包含所需卫生清洁、保洁、保养用品(石材、金属面、玻璃面、木材面等保养品)的购置，供应商自行配备各类清洁机械设备(不含水、电等能源费)。

二、物业服务人员配备要求

(一) 人员配备需求：

- 1.中心机关办公楼区 10100 m²；
- 2.路灯设施养护所办公区 1515 m²；
- 3.城关设施养护所办公区 5420 m²；
- 4.市政材料供应站办公区 3720 m²；
- 5.东岗设施养护所办公区 2834 m²；
- 6.七里河市政设施养护所办公区 4046 m²。

其他院内面积共 7177 m²，绿化面积共 2873 m²。

需配备项目主管 1 人、保安 10 人、保洁 10 人、会议服务 1 人、消控员 1 人、电工 1 人、水暖等维修工 1 人。其中：电工及消控员必须提供职业资格证书。

注：以上地点须在项目采购结束后由采购人具体分配物业服务人员。

(二) 人员其他要求：

1. 供应商根据物业服务内容及岗位配置需求合理配备人员，人员数量必须满足本物业管理服务的要求，在项目采购结束后由采购方具体分配物业服务人员。

2. 工作人员外貌端庄、身体健康，要有强烈的责任感，工作认真负责。安保人员特别是重点部位的安保人员仪表干净整洁，有良好的服务礼仪。

三、物业服务标准及要求

(一)综合类标准

1. 建立物业管理制度的和服务质量管理体系，制定完善的物业管理方案并严格组织实施。

2. 工作人员着装整齐统一，品行端庄，作风正派，爱岗敬业、服从管理，语言规范，文明服务，具备一定的沟通能力，自觉遵守保密规定。

3. 管理人员和服务人员做到统一着装上岗。

4. 管理和服务人员身体健康，五官端正，无赌博、酗酒等不良嗜好和传染性疾病，所有人员必须无违法犯罪记录。

5. 各处卫生保洁用具应统一规范存放管理，设备、设施定点放置，保证整齐美观，采购方应提供必要的场所。

6. 物业工作人员在日常工作中要提高安全意识，对水、电、暖、等公共基础设施存在的安全隐患要提前发现，及时报告，及时处置，确保安全。

7. 物业公司要加强对员工的管理和经常性教育培训，使员工自觉遵守各项纪律规定和工作要求，具备工作必要的业务技能和基本素质，自觉服从用人单位的管理。

(二) 保洁服务

1. 院落清洁保洁(含电子伸缩门、岗楼、院内各种标识牌、室外落地空调主机、灯具、垃圾箱、消防设施、大门外宣传、护栏和院内所有公共卫生间)，楼外公共区域每天清扫 2 次，并设专人随时流动维保，做到无纸屑、烟头、树叶等，确保干净整洁；室外标识、直传栏、信报箱每天擦拭 1 次，做到无垃圾，无污水、无积尘、无蜘蛛网，雨雪天扫水、扫雪及发生漏水、跑水等情况时的应急保洁，雨、雪天需设置“小心地滑”。

2. 大厅：地面每天全面清洁四次(上班前、中午及适当时间)，做到干净、光亮、无脚印、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次抛光处理。

3. 墙面踢脚线及玻璃：每月清洁、擦抹一次，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。

4. 标识牌、护栏：每天擦抹一次，做到无尘、无粘附物。公共区域屋顶部卫生，每季度清扫、除尘、擦拭一次。

5. 地垫的清洁：每天清洗一次，保证无污渍。

6. 楼梯扶手：每天擦拭 2 次，保持干净整洁，木质类无尘，不锈钢表面光亮无污渍。运送大型货物时有人值守，保持楼梯间畅通、无擅自占用、乱堆乱放现象。

7. 地面：每天二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。

8. 办公室门、过道门、卫生间水房门：每天清洁、摆抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每天保洁，保持无灰尘、无污渍。

9. 楼道设施：消防栓（箱），应急灯、灭火器、电源开关全、踢脚线，楼道梁用等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

10. 公共卫生间：卫生间保洁时设置“工作进行时”提示牌，人性化服务。大（小）便器每天清洁四次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；洗手台盆及水龙头：用镜布每天清洁、循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物；洗手台盆面板及镜子用镜布每天清洁、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、无印迹、无粘附物；拖把池、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；墙面每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹；空气质量：保持空气清新，无异味；保障卫生间洗手液、手纸及厕纸，用完及时补充。

11. 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；天台、明沟、上人屋面随时清洁，做到无垃圾堆放，排水顺畅。

12. 停车场、通道区域：每天清扫两次，循环保洁，每周清洁停车场内标识、道闸、卷帘门、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾。

13. 垃圾收集与管理:每天定时对区域内的生活垃圾袋装清运到指定垃圾收集处,做到日产日清,不出现溢满和陈旧性堆放:垃圾袋装搬运,集中堆放,科学环保的进行垃圾分类处理,使用视觉上能识别的垃圾识别箱或标识: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;每周对垃圾桶(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、无污渍、无陈旧性垃圾;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。合理布设垃圾桶、果皮箱,每天更换内胆,循环保洁;每天定时收集垃圾,垃圾清运日产日清,周围地面保持干净、无散落垃圾,并做好垃圾箱防火工作。

14. 开水房的保洁。

开水器每天擦抹二次,循环保洁,做到干净、光亮、无污渍。

(三) 传达、秩序、安保服务

1. 门卫实行 24 小时值班,每岗 2 人,须全天候立岗,保证门口办事人员和车辆出入秩序,对可疑人员、物品进行盘问、盘查、登记,不得让无关人员、无关车辆、可疑物品进入院内。未经批准,不得运出物品。协助相关科室及时处置无端闹事人员,做到文明值班,认真细致,规范管理,安全可靠。

2. 保障值班电话畅通,接听及时.做好车辆出入登记(非本单位车辆)和下班后来客登记。

3. 负责物业管理区域内的车辆安全疏导、秩序维护等工作。

4. 负责管辖范围内的安全管理及防范措施工作。

5. 秩序维护岗、值班岗、停车场秩序维护岗、以及巡逻岗，实行全天 24 小时值班、巡查。

6. 夜间、节假日对楼宇及院落进行巡查，工作日 17 时至次日 9 时实行不间断巡逻，节假日实行 24 小时不间断巡逻。巡逻应随时检查水电、门窗是否安全，有无可疑人员、异味等问题发生，及时排查隐患，确保安全。巡逻应做好每日巡逻记录，以备查检，巡查中发现或发生突发、紧急情况时，应及时依法、合理处置，并立即通知采购人或服务处所负责人，必要时应及时报警报医。

7. 负责疏导和维护区域内的车辆的通行秩序。

8. 负责各类检查及大型活动的安全保卫工作。

9. 各类应急突发事件的配合工作。

10. 严格执行本单位的各项规定。

(四) 绿化、管养服务

范围:院内花坛养护(定期浇水、施肥、修剪和灭虫)。

1. 乔木每年修枝整形 1 次，灌木每年修建 3 次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透；

2. 花草树木生长良好，无枯死、无树挂，适时修剪，疏密得当，有良好的观赏效果。

3. 每天清洁两次，绿地内无垃圾、无烟头、无纸屑、无树挂。

4. 定期喷洒药物，预防病虫害。每年做好越冬大棚的搭建工作。

5. 根据气候状况和季节要求，适时组织浇灌、施肥、松土、保温，冬季对植被花卉适时进行防冻保暖措施。要适量浇水，防止造成地下渗漏。

6. 修剪的废弃物当天清除。

(五) 供电设施设备维保养护

1. 配电运行管理权限从产权分界点至配电室低压电缆出线末端范围内所有配电设施、设备的维护、维修保养。

2. 配电运行管理制度及设施设备、线路日常管理与维修服务。

3. 办公区域内的所有耗电类给排水设备设施至配电箱上桩头之间的控制设备、供电线路和配电箱体的日常管理与维护。

4. 办公区域内消防系统的线路、管网、消防供水设施及相关报警、联动等消防设施设备。

(六) 给排水系统服务

1. 区域内所有给排水设备设施、耗电类给排水设备设施至配电箱上桩头之间的控制设备、供电线路和配电箱体的日常管理与维修。

2. 楼内外及道路给排水所使用的管道、阀门、水表、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；卫生间给排水所有的管道、阀门、蹲坑、小便池拖把池、面盆、

水嘴等；办公区域内所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及控制设备等所有公共开水器正常运行所需要配置的所有设施设备。

3. 供排水系统及相关设施设备的服务保障工作，必须具备相关资质的人员完成；严格执行技术标准和服务要求，规范服务和保障，定期巡查和维护保养，保障设施设备处于良好状态。

4. 供应商方保证在设备的运行管理出现事故后，15 分钟内维修人员到现场进行维修。

（七）办公用房和室外设施维修维护服务

1. 办公楼（区）房屋地面、台阶、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、办公家具、门（含门面、铰链等）、通风道等日常养护维修。

2. 办公区院内石材幕墙、铝扣板、井盖、篦子、减速带、车档、地沟、各类雨水及污水管道、围墙（栏）、园林挡土墙的养护维修。

3. 负责节日和重大活动插挂彩旗、布标灯笼安装工作。

4. 建立维修维护工作台帐，保证办公场地、设施完好，为业主方提供舒心办公环境。

（八）各类大型业务交流活动或上级检查临时性任务服务

1. 保证配合在重大活动、节假日或周末进行的各项临时性活动的保洁、保安服务。

2. 大型业务交流活动时随时增调安保人员，保证接待任务顺利完成。

3. 配合各类大型活动或上级检查临时性任务时，在原有物业人数的基础上必须无偿增派各类物业服务人员，圆满完成采购人交代的任务。

(九) 定期服务

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

2. 做好灭四害药品的管理工作(存放管理、投放地管理)，供应商服务人员应按采购人或服务处所要求在指定地点及“四”易生区域投放“除四害”药物并明确标示，防止人员误服误触。

第三部分：售后要求

一、服务期限

本项目服务期限为 1 年。

二、公共设施及零星维修服务费用

1. 供应商在公共设施设备的使用、维护和管理中，属正常的维修、更新和使用中的消耗，不属于人为事故破坏，维修辅料由物业公司提供。

2. 直接费用，如环卫垃圾清运费用由物业公司承担。

三、物业服务合同落实考核办法

(一) 物业服务考核主管单位：采购人

(二) 考核方法及时间

1. 随机考核：采购人每天通过巡查进行不间断的检查、考核，对发现的问题及时向物业公司进行通报，督促整改，并下发处罚通知。

2. 专项考核：对物业服务合同中明确的事项逐一进行考核。

3. 不定期考核：不定期对人员数量进行点名，每月上报人员考勤以及人员工资信息。

4. 抽查考核：将对检查结果进行不间断抽查，看是否对整改内容彻底整改。

(三) 考核结果及处理

1. 建立考核专项登记本，对检查考核中发现的问题登记备案。

2. 考核得分是综合评价物业公司为兰州市市政工程服务中心提供物业服务能力和水平的参考，也是支付物业费的重要凭据。

3. 在重大接待任务中，由于供应商造成的重大失误，直接在考核中扣除当月 15 分。

4. 随时向物业公司通报考核结果，督导物业公司进行整改。

