

项目需求

李

一、项目概况

本项目物业服务范围包括：机关办公类物业服务普遍包含保洁、安保、绿化、会务保障等核心内容。安保实行 24 小时值班，保洁实行常态化巡回保洁，配套相应管理人员，服务标准突出安全、规范、整洁、有序、高效。公共区域日常保洁、垃圾清运、卫生消杀、卫生间保洁维护；24 小时安全保卫、门岗值守、辖区巡逻、车辆疏导、防汛防灾；绿化日常养护、浇灌、修剪、除草、病虫害防治及补植；公共设施设备日常巡检、故障上报；重大活动保障、应急处置、文明创建等。

二、项目基本情况

1.物业情况

物业名称	物业地址
十号楼	长葛市泰山路东段
质检大厦	长葛市葛天大道东段

2.采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

办公室数量	总面积	办公室内可用设施设备
4 间	约 100 m²	无

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

3.物业服务范围

【十号楼办公区】

（1）物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------

十号楼办公区			
总面积	建筑面积（m²）	约 19823.5 m²	见 “4.6 保安服务”
地面	地面各材质及总面积（m²）	地面材质瓷砖 总面积约 13500m²	见 “4.2 房屋维护服务” “4.4 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积（m²）	内墙饰面材质：白色乳胶漆及瓷砖 总面积约 41000m²	见 “4.2 房屋维护服务” “4.4 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积（m²）	顶面材质：白色乳胶漆及扣板 总面积约 13500m²	见 “4.2 房屋维护服务” “4.4 保洁服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m²）	24 个 总面积约 400m²	见 “4.4 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、数量（个）	电梯口、卫生间、大门两侧 共 36 个	见 “4.4 保洁服务”
车位数	地下车位数	46 个	见 “4.6 保安服务”
	地面车位数	48 个	见 “4.6 保安服务”
车行 / 人行口	车行口	2 个	见 “4.6 保安服务”
	人行口	3 个	见 “4.6 保安服务”

（2）物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 1100 m²	见 “4.4 保洁服务” “4.6 保安服务”

【质检大厦办公区】

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
质检大厦办公区			
总面	建筑面积（m²）	约 18253.6 m²	见 “4.6 保安服务”

积			
地面	地面各材质及总面积 (m ²)	材质瓷砖 总面积约 13700 m ²	见 “4.2 房屋维护服务” “4.4 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积 (m ²)	白色乳胶漆墙面及瓷砖 总面积约 40200 m ²	见 “4.2 房屋维护服务” “4.4 保洁服务”
顶面	顶面各材质及总面积 (m ²)	白色乳胶漆墙面及扣板 总面积约 13700 m ²	见 “4.2 房屋维护服务” “4.4 保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	30 个 总面积约 280 m ²	见 “4.4 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、数量 (个)	电梯口、卫生间、大门两侧 共 40 个	见 “4.4 保洁服务”
车位数	地下车位数	34 个	见 “4.6 保安服务”
	地面车位数	70 个	见 “4.6 保安服务”
车行 / 人行口	车行口	2 个	见 “4.6 保安服务”
	人行口	2 个	见 “4.6 保安服务”

(2) 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 17895 m ²	见 “4.4 保洁服务” “4.6 保安服务”
绿化	约 2400 m ²	见 “4.4 保洁服务” “4.5 绿化服务”
广场	约 10700 m ²	见 “4.4 保洁服务” “4.6 保安服务”
路灯	14 个	见 “4.4 保洁服务” “4.3 公用设施设备维护服务”
垃圾箱	40 个	见 “4.4 保洁服务”
门前三包	约 500 m ²	见 “4.4 保洁服务”

4.物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务等。



4.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 (4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 (5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 (3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育培，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 (4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

		(2) 档案和记录齐全,包括但不限于:①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培记录。②保安服务:来访登记信息、大件物品进出登记、突发事件演习与处置记录等。③保洁服务:工作日志、清洁检查表等。④绿化服务:病虫害防治记录、消杀记录等。 (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 (4) 履约结束后,相关资料交还采购人,采购人按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	(1) 明确负责人,定期对物业服务过程进行自查,结合反馈意见与评价结果采取改进措施,持续提升管理与服务水平。 (2) 对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。 (3) 需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程,需对任务进行详细了解,并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署,确保任务顺利进行,对活动区域进行全面安全检查,发现并排除安全隐患,对车辆进行有序引导和管理,确保交通安全畅通,以礼貌、专业的态度对待来宾,展现良好形象。 (3) 收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。
7	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单 / 台账;应当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) 应急预案的建立。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、停水停电应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练,组织相关岗位每半年至少开展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。 (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。

8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案等。

4.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		(2) 每季度至少开展 1 次外墙饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告。
		(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告。
		(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
		(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告。
		(2) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

4.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
2	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落，发现异常及时上报。
		(2) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

4.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道：①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(2) 电器、消防等设施设备：①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

		(6) 公共卫生间: ①保持干净, 无异味, 垃圾无溢出, 每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。
		(7) 电梯轿厢: ①保持干净, 无污渍、无粘贴物、无异味, 每日至少开展 1 次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。
		(8) 平台、屋顶、天沟保持干净, 有杂物及时清扫, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(9) 石材地面、内墙做好养护工作, 每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见 4.4.1)
		(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色, 每月至少开展 1 次清洁作业。

3	公共场地区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次, 保持干净、无杂物、无积水。
		(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪, 并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象, 每天至少开展 1 次巡查。
		(5) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭, 每年至少开展 1 次清洗。
4	垃圾处理	(1) 在指定位置投放分类垃圾桶, 并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍, 每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾, 进行清理分类, 并运至垃圾集中堆放点。
		(4) 垃圾装袋, 日产日清。
		(5) 建立垃圾清运台账。
		(6) 做好垃圾分类管理的宣传工作, 督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(7) 垃圾分类投放管理工作的执行标准, 按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒, 消毒后及时通风, 每周至少开展 1 次作业。



		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

4.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和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。
		(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。
		(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。
		(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。
2	耐磨漆地面	(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。
		(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。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(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。
		(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。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

6	地胶板地面	(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。
		(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。
7	地板地面	(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。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁。
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。

4.5 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。



2	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10% 以下。
		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(7) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		(8) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

4.6 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审核，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。③物品摆放整齐有序、分类放置。④对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。⑤与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。
3	值班巡查	(1) 建立 24 小时值班巡查制度。
		(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		(3) 巡查期间保持通信设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		(4) 收到上级指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。
5	突发事件处理	(1) 明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。



		(3) 识别、分析各种潜在风险, 针对不同风险类型制定相应解决方案, 并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练, 并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时, 及时采取应急措施, 维护办公区域物业服务正常进行, 保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后, 积极采取措施, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后, 及时形成事故应急总结报告, 完善应急救援工作方案。
6	大型 活动 秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案, 合理安排人员, 并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中, 做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作, 确保活动正常进行。

5. 物业管理服务人员需求

工作类别	工 作 要 求
物业经理	物业项目经理 1 人, 年龄不超过 50 周岁, 政治合格, 身体健康, 人品端正, 负责整个物业服务项目的管理协调工作。
安保工作	1、人员: 18 人, 年龄不超过 55 周岁, 政治合格, 身体健康, 人品端正, 无社会犯罪记录。 2、负责 24 小时门岗室值班, 对出入人员及车辆进行登记, 禁止无关人员和车辆进入办公区域。 3、负责楼、院内巡逻, 特别是夜间巡逻次数要保证。



	4、负责引导院内和地下车库的车辆有序停放，制止和纠正乱停乱放。 5、负责公共区域内公共设施、设备，保证完好。 6、保安人员必须熟练使用消防器材，遇有紧急情况，迅速处理，及时上报。 7、落实业主单位安排的其他安保工作。
卫生保洁	1、人员 19 人，年龄不超过 55 周岁，人品端正，吃苦耐劳，无社会犯罪记录。 2、负责单位公共部分的管理、保养、清洁和垃圾清理。包括楼梯间、电梯间、走廊、门厅、卫生间、开水间、会议室等，以及重要活动的临时性保洁等。 3、负责单位垃圾清运工作。 4、落实业主单位安排的其他保洁工作。
绿化养护	1、绿化管理员 2 人，年龄不超过 55 周岁，人品端正，吃苦耐劳，具有绿化管理、养护经验。 2、及时清除绿化区域杂物，保持清洁美观。 3、修剪平整，做好病虫害防治，补栽补种，科学施肥、浇水等养护工作。 4、按照绿化养护二级管理标准执行。 5、绿化管护设备、用具齐全。

本采购清单中所列内容为最低要求，需对上述内容进行实质性响应，不允许负偏离，否则将承担其投标被视为非实质性响应投标的风险。

本项目涉及的零星维修材料、低值易耗品、苗木等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目

合同金额之内。

