

郑州市老干部教育活动中心物业管理项目

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2024-60

郑州市公共资源交易中心

二零二四年五月

# 目 录

第一部分 投标邀请书.....	- 3 -
第二部分 招标项目资料表.....	- 7 -
第三部分 投标人须知.....	- 10 -
第一章 说明.....	- 10 -
第二章 招标文件.....	- 11 -
第三章 投标文件.....	- 12 -
第四章 投标文件的上传.....	- 15 -
第五章 其他.....	- 15 -
第六章 开标.....	- 16 -
第七章 评标.....	- 17 -
第八章 定标.....	- 17 -
第九章 中标通知书.....	- 17 -
第十章 中标结果的质疑、投诉.....	- 17 -
第十一章 签订合同.....	- 18 -
第四部分 项目服务需求.....	- 19 -
第一章 服务清单.....	- 19 -
第二章 具体服务需求.....	- 20 -
第三章 商务需求.....	- 90 -
第五部分 评标说明.....	- 92 -
第一章 资格审查.....	- 92 -

---

第二章 评标方法.....	- 93 -
第三章 评标程序.....	- 93 -
第四章 评标标准.....	- 96 -
第五章 无效投标条款.....	- 99 -
第六章 废标条款.....	- 99 -
第六部分 合同条款.....	- 100 -
第七部分 附件.....	- 109 -
第一章 投标文件组成.....	- 109 -
第二章 格式.....	- 110 -
第八部分 告知函.....	- 124 -
第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函.....	- 124 -

## 第一部分 投标邀请书

郑州市公共资源交易中心受郑州市老干部教育活动中心委托，就郑州市老干部教育活动中心物业管理项目（项目编号：郑财招标采购-2024-60）进行公开招标，欢迎国内合格供应商参加投标。

### 一、招标项目内容

序号	项目内容	服务期	服务地点	采购预算或最高限价（万元）
1	郑州市老干部教育活动中心物业管理项目	2024年6月1日至2025年5月31日	郑州市中原区工人路37号	300

### 二、资金来源

财政预算资金，资金已到位。

### 三、投标人资格要求

合格投标人应符合以下资格条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该采购项目的其他采购活动。

7、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定,拒绝被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的供应商参与本项目政府采购活动; [查询渠道:“信用中国”网站

([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) ]

8、本项目只面对小微企业、监狱企业或残疾人福利单位。

#### 四、付款方式

采购人按季度进行支付。

#### 五、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控,中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

#### 六、招标文件的获取

凡有意参加本次采购活动的供应商,请于 2024年5月8日至2024年5月13日, 登录“郑州市公共资源交易中心网站 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”, 凭企业CA锁下载招标文件。尚未办理企业CA锁的, 请登录“郑州市公共资源交易中心网站 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”进入“办事指南—政府采购”栏目, 下载相关资料并与CA公司联系, 了解CA办理事宜。CA锁办理咨询电话: 0371-96596; 技术服务电话: 0371-67188807/4009980000。

#### 七、投标文件的上传

(一) 投标文件上传截止时间: 2024年5月29日10时00分

加密电子投标文件 (\*.ZZTF格式)须在投标截止时间前, 加密上传至郑州公共资源电子招投标交易平台 (<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/>)。

(二) 开标地点: 郑州市公共资源交易中心开标区 (郑州市中原西路郑发大厦六楼)

注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。

（三）开标时间：同投标文件上传截止时间

（四）开标方式：网上开标，操作要求如下：

在开标前半个小时内，所有投标人必须登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>）进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。

**重要提醒：**本项目将实行电子开评标，获取招标文件后，请投标人在“郑州市公共资源交易中心网站（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开招标文件认真阅读。制作电子投标文件时必须使用“投标文件制作软件”。

## 八、投标有关规定

超过投标截止时间上传的投标文件，将不被接受。

在规定时间内，如因投标人自身原因导致投标文件未成功解密，则视为投标无效。

## 九、联系方式

（一）集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

联系人：栗茜茜

邮 编：450000

电 话：0371-67110139

地 址：郑州市中原西路郑发大厦 7018 室

（二）采购人：郑州市老干部教育活动中心

联系人：杨永

邮 编：450000

电 话：15136167970

地 址：郑州市中原区工人路 37 号院

#### 十、发布媒体

《中国政府采购网》、《河南政府采购网》、《郑州市政府采购网》、《郑州市公共资源交易中心网》

## 第二部分 招标项目资料表

本表关于要采购的项目的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如与之有矛盾，应以本资料表为准。注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致废标。

条款号	内容
<b>说 明</b>	
1	采购人：郑州市老干部教育活动中心 联系人：杨永 电话：15136167970
2	集中采购机构：郑州市公共资源交易中心 联系人：栗茜茜 电话：0371-67110139
3	投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本
4	是否接受联合体投标：本项目不接受联合体投标
5	※投标有效期：自开标之日起 90 日历天
6	标段划分（分包情况）：不分包
<b>资格证明文件</b>	
7	1. 《资格承诺声明函》（格式附后）； 2. 反商业贿赂承诺书（格式附后）； 3. 《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件（格式附后） 注：供应商需加盖 CA 印章，具体要求详见投标人须知中第三章 3.7 条规定

<b>投标文件的上传</b>	
8	<p>加密的电子投标文件：供应商应在投标文件上传截止时间前通过郑州市公共资源交易中心网站（<a href="http://www.zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/">http://www.zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/</a>）使用本单位CA登陆后上传加密的电子投标文件（*.ZZTF 格式）；上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。</p> <p>上传文件尽量在截止日前1-2日内完成，以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败，由于投标文件未按时提交所造成的后果由供应商自行承担。</p>
9	<p>开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）</p> <p>注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。通过网络即可参加开标大会，如投标人未能在规定时间内解密投标文件的，视为无效投标。</p>
10	※投标文件上传截止时间： <u>2024年5月29日10时00分</u>
11	<p>开标时间：<u>2024年5月29日10时00分</u></p> <p>开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）</p>
<b>须落实的政府采购政策</b>	
12	<p style="text-align: center;">小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策</p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库</p>

	<p>[2014]68 号) 文件规定执行。</p> <p>注：此项目只面向小微企业采购，供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件。</p> <p>中小企业划分行业：物业管理</p> <p>供应商应如实填报，如有虚假，应承担其法律责任。</p>
<p>评 标</p>	
<p>13</p>	<p>评标方法：综合评分法</p>
<p>14</p>	<p>定标原则：本项目采购人授权评标委员会按照有效投标人的最终得分从高到低的顺序，直接确定 1 名投标人为中标供应商。</p>

## 第三部分 投标人须知

### 第一章 说明

#### 1.1 适用范围

本招标文件仅适用郑州市老干部教育活动中心物业管理项目（项目编号：郑财招标采购-2024-60）。

#### 1.2 定义

- 1.采购人：郑州市老干部教育活动中心
- 2.集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

#### 1.3 投标人

##### 1. 合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件“投标邀请书”中规定的供应商资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

##### 2. 投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

##### 3. 联合投标

（1）两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

（2）以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

（3）联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交集中采购机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 联合体投标业绩计算,按照联合投标协议分工认定。

#### 1.4 投标费用

无论投标结果如何,投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

## 第二章 招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据,是评标委员会评审依据和标准。招标文件也是采购人与中标供应商签订合同的基础。

### 2.1 招标文件的组成

招标文件由投标邀请书;招标项目资料表;投标人须知;采购服务需求;评标说明;合同条款;附件七部分组成。

集中采购机构对招标文件所做的一切有效的通知、澄清、修改及补充,都是招标文件不可分割的部分。

### 2.2 招标文件的澄清修改

采购人或者集中采购机构可以对已发出的招标文件、资格预审文件、投标邀请书进行必要的澄清或者修改,但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布公告,并通过郑州市公共资源交易平台上传“答疑文件”。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的,采购人或者集中采购机构应当在投标截止时间至少 15 日前,发布公告并上传“答疑文件”;不足 15 日的,采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件编制的,采购人或者集中采购机构应当在提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前,发布公告并上传“答疑文件”,采购人或者集中采购机构应当顺延提交资格预审申请文件的截止时间。

供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目澄清、变更信息,并凭企业身份认证锁(CA 锁)网上下载“答疑文件”,以此编制投标文件,

因未及时查看而造成的后果由供应商自行承担，集采机构不承担相关责任。

### 2.3 招标文件的询问质疑

1. 潜在供应商对相关政府采购活动事项有疑问的，可以通过电话或凭企业身份认证锁（CA 锁）登录“郑州市公共资源交易中心网站（<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，向采购人和集中采购机构提出询问，采购人和集中采购机构应当在 3 个工作日内给予回复。

2. 潜在供应商可以对已依法获取的招标文件提出质疑。供应商应当在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，将质疑函现场递交至集中采购机构和采购人，在收到质疑之日起 7 个工作日内集中采购机构或采购人须做出书面回复。联系方式见“第二部分招标项目资料表”中第 2、3 项。

## 第三章 投标文件

### 3.1 投标语言及计量单位

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与郑州市公共资源交易中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

2. 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简体字。

3. 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但郑州市公共资源交易中心可以要求投标人提供翻译文件，必要时可以要求提供附有公证书的翻译文件。

4. 除招标文件的技术规格中另有规定外，投标文件中所使用的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

5. 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求其限期提供加盖公章的翻译文件或取消其投标资格。投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

### 3.2 投标文件组成

投标文件由封面、投标函、报价文件、资格文件、商务文件、技术文件和其他投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成。否则有可能影响投标人的投标文件响应程度。

### 3.3 投标有效期

1. 从投标截止之日起，投标有效期为 90 日历天。投标文件的有效期比本须知规定的有效期短的投标将被拒绝。

2. 特殊情况下，在投标有效期满之前，郑州市公共资源交易中心可以书面形式要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以以书面形式拒绝或接受上述要求，但都不得修改投标文件的其他内容。

### 3.4 投标报价

1. 投标人应严格按照第七部分第二章“报价文件”中“开标一览表”的格式填写报价。

2. 本次投标报价为一次性报价。币种为人民币。投标报价含主件、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、运输、保险及因购买货物和服务所需缴纳的所有税、费等全部费用。

3. 投标人报多包的，应对每包分别报价并相应填写开标一览表。投标人对投标报价若有说明应在开标一览表备注处注明。

4. 投标报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

5. 本项目不接受可选择的投标方案和价格。任何有选择的或可调整的投标方案和价格将被视为非响应性投标而被拒绝。

### 3.5 修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与分项报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

4、单价金额小数点有明显错位或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

5、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

### 3.6 投标文件编写与装订

1. 投标文件应严格按照招标文件的要求编制（按照第七部分规定的目录顺序组织编写），并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

2. 投标人须提供加密的电子投标文件（\*.nZZTF 格式）。

3. 因投标文件编排混乱、擅自修改投标文件格式、或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

4. 如果开标一览表与投标文件有差异，以开标一览表为准；投标文件中的开标一览表与投标文件中分项报价一览表内容不一致的，以开标一览表为准。

### 3.7 投标文件签字和盖章要求

1、招标文件中明确要求加盖供应商公章的，都须加盖供应商单位的 CA 印章。

2、所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须加盖法定代表人或其委托代理人的 CA 印章。（如委托代理人未办理 CA 印章，可手写签字扫描加盖单位 CA 印章上传）。

3、除供应商须知前附表另有规定外，所附证书证件均为原件扫描件，并加盖单位 CA 印章。

## 第四章 投标文件的上传

### 4.1 投标文件的上传时间和地点

1. 加密的电子投标文件，投标人需要通过公共资源交易中心电子招标投标交易平台上传。投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标平台即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准。

2. 如因招标文件的修改推迟投标截止日期的，则按郑州市公共资源交易中心另行通知规定的时间上传。

3. 郑州市公共资源交易中心将拒绝接收投标截止时间后上传的投标文件。

### 4.2 投标文件的修改和撤回

1. 投标人在上传投标文件后，在投标文件上传截止时间之前可以修改或撤回其投标文件。

2. 在投标文件上传截止时间之后，投标人不得撤回其投标文件或对其投标文件做任何修改。

## 第五章 其他

### 5.1 采购政策说明

在货物服务招标投标活动中采购标的须落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。投标产品涉及此项的应符相关政策要求。

具体要求详见“第二部分 招标项目资料表”。

### 5.2 部分违纪违规行为的认定与处理

1. 供应商有下列情形之一的，作为不良行为记入诚信档案，并根据后述方法进行处置：

- (1) 提供虚假材料，骗取供应商资格和谋取中标、成交的；
- (2) 不及时办理变更和注销手续的；
- (3) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

(4) 与采购人、其他供应商恶意串通的；

(5) 一年内出现三次及以上明确知道资质条件不满足仍然继续恶意参与招投标，企图蒙混过关的。

## 2.诚信档案中不良记录供应商的处置方法

(1) 郑州市公共资源交易中心对有不良行为记录的供应商，在供应商库及诚信档案中进行记录；

(2) 郑州市公共资源交易中心发布供应商不良行为公告；

(3) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，申请冻结供应商库中不良行为供应商的用户名，冻结期半年，该供应商不能参与政府采购活动；

(4) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，在一至三年内禁止该供应商参加政府采购活动。

(5) 对供应商的罚款、没收违法所得报相关部门处理；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；供应商的违法行为，给他人造成损失的，应依照有关法律规定承担民事责任。

## 第六章 开标

### 6.1 开标方式

本项目采用远程不见面开标，在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点，通过电子招标投标交易平台公开进行。

### 6.2 开标过程

1. 开标过程由集中采购机构主持，邀请采购人、投标人、财政部门和相关监督部门代表参加，财政部门和相关监督部门可视情况派员现场监督。

2. 开标时投标人必须使用本单位制作投标文件所用的CA数字证书对加密投标文件进行远程解密，按照加密投标文件的提交顺序解密后进行开标。

3. 开标时，由主持人负责唱标，公布招标项目名称、投标人名称、投标报价、服务期等主要内容；

4. 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购

代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

### 6.3 注意事项

在开标过程中未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件不允许提供的备选投标方案等内容，评标时不予承认。

## 第七章 评标

见第五部分“评标说明”内容。

## 第八章 定标

本项目的定标原则见第二部分“招标项目资料表”第14项规定。

## 第九章 中标通知书

### 9.1 中标通知书授予

1. 在公告中标结果的同时，集中采购机构应当向中标供应商授予中标通知书；
2. 中标通知书以书面和电子两种形式授予。

### 9.2 注意事项

中标通知书发出后，采购人违法改变中标结果，或者中标供应商无正当理由放弃中标，应当承担相应的法律责任。

## 第十章 中标结果的质疑、投诉

### 10.1 质疑

1. 投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和集采机构提出质疑。
2. 采购人和集中采购机构应当在收到投标供应商书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

### 10.2 投诉

1. 投标人对答复不满意或者采购人、集中采购机构未在规定时间内答复的，质疑供应商可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级人民政府财政部门投诉。

2. 财政部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

## 第十一章 签订合同

### 11.1 合同签订时限

采购人应当自中标通知书发出之日起两日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。

### 11.2 注意事项

1. 采购人与中标供应商所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

2. 招标文件、中标供应商的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

3. 合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后才能生效的合同，依照其规定。

## 第四部分 项目服务需求

### 第一章 服务清单

序号	服务名称	服务期	服务地点	备注
1	郑州市老干部教育活动中心物业管理项目	2024年6月1日至2025年5月31日	郑州市中原区工人路37号	

## 第二章 具体服务需求

### 一、服务内容

中心位于工人路 37 号院院内。总建设用地面积 16265 平方米（合 24.4 亩），综合活动楼建筑面积 38776.53 平方米，建筑高度 90 米，主楼 16 层（第 3、15、16 层有夹层），裙楼 3 层（第 3 层有检修夹层、设备夹层），地下 2 层；5 号楼建筑面积 1581.25 平方米，地上 4 层；临街楼建筑面积 640 平方米；道路面积 1985 平方米，其中地下停车位 92 个。

### 二、服务内容及基本要求

#### （一）服务内容及基本需求

服务内容	<p>中心委托物业管理服务期限：一年</p> <p>项目特点：中心是我市离退休老干部开展日常文体活动、文艺展演、体育竞赛，兼顾会议、办公功能的综合性社会公益服务场所。项目服务对象大多是 60 岁以上的老同志，有特殊的生理心理特点，人文、安全服务需求标准高。</p> <p>中心红线以内的环境卫生管理、绿化管理、传达保安秩序管理、电梯运行管理、报警监控系统管理维护、消防系统管理维护、建筑物及广场道路日常养护维修、给排水系统管理维护、供电等强电设备管理维护、弱电设备管理维护、暖通空调系统管理维护、会议场所管理及会议服务、文体活动场所管理及活动服务、讲解服务、物业档案管理、装修安装监管、物业管理服务配套场所设备设施及用具等管理、设备运行值班管理（中央空调、消防、监控、高低压配电等）等全物业服务。具体要求详见本招标文件。</p>
------	--

基本 服务 需求	<p>1、环境卫生管理：包含中心红线以内所有建筑物（<u>综合活动楼、5号楼、临街楼、附属建筑物</u>）的公共区域（大厅、走廊、天台、屋面、楼梯间、电梯间、前室、卫生间、公共休息活动区域、建筑外立面及台阶、雨棚等附属设施）、停车场（含地下车库、人防设施）、广场、道路、绿化带、围墙的日常保洁；<u>综合活动楼、5号楼中采购单位管理使用的各类活动、会议、办公场所的周期性保洁</u>；化粪池清掏及垃圾废弃物收集、清运。</p> <p>2、绿化管理：建筑物公共区域、室外广场、绿化带以及采购单位管理使用的各类活动、会议场所的树木、花草的日常养护、管理。</p> <p>3、传达、保安、秩序管理：包含中心红线以内巡视、传达、秩序、<u>停车场综合管理维护</u>；综合活动楼的电梯运行安全管理；综合活动楼、<u>5号楼安防监控运行值班</u>，视频监控、应急呼叫设备巡查管理；5号楼、临街楼消防设施巡查，综合活动楼消防系统运行巡检；按应急预案及时有效处理电梯困人、紧急医疗处置、消防、治安等突发事件，负责医疗救援器具的管理保养；保证由采购单位采购的电梯（含年检）、消防系统、安防监控和应急呼叫系统的专业维保合同约定落实到位，<u>例如灭火器具更换填充、监控探头清洁等事项的工作安排及落实</u>。</p> <p>4、设备系统管理及维护：包含中心红线以内建筑物公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所内的给排水（含淋浴系统）、供电（含高低压配电、供电、用电设备）、弱电（计算机网络、综合布线、门禁、闭路监控、楼宇自控、灯光、音响、通讯、有线电视等系统）、暖通空调等系统的各类设备、管线（含室外部分）、设施和设备间（含室外设备机房）的日常值班管理、养护、维修工作；综合活动楼的高低压配电室、中央</p>
----------------	---

空调系统运行值班；完成综合活动楼二次供水设备年度清洗及水质检测；保证淋浴系统热源设备厂家质保协议、采购单位采购的综合活动楼中央空调系统专业维保合同约定落实到位；配合采购单位完成防雷强制检测和高低压配电室设备设施检测。4、设备系统管理及维护：包含活动中心红线以内建筑物公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所内的给排水（含淋浴系统）、供电（含高低压配电、供电、用电设备）、弱电（计算机网络、综合布线、门禁、闭路监控、楼宇自控、灯光、音响、通讯、有线电视等系统）、暖通空调等系统的各类设备、管线（含室外部分）、设施和设备间（含室外设备机房）的日常值班管理、养护、维修工作；综合活动楼的高低压配电室、中央空调系统运行值班；完成高低压配电室设备设施维护及预防性试验、综合活动楼二次供水设备年度清洗及水质检测；保证采购单位采购的综合活动楼中央空调系统专业维保合同约定落实到位。

5、建筑物、道路日常维修养护：包含活动中心红线以内的建筑物及附属设施、道路等的地面、墙台面、吊顶顶面、门窗、楼梯、栏杆等的日常养护、维修。

6、会议服务及会议场所管理维护：提供采购单位召开或保障会议所需的会议服务，完成配套设备保障、场地管理、应急处置、相关维修保养等工作；保证采购单位管理使用的会议场地、设备处于良好运行状态。

7、活动服务及文体活动场所管理维护：提供采购单位举办管理的日常文体活动和大型赛事活动所需的活动服务。严格落实相关活动人员活动规定，严格落实查证制度。有证人员凭证活动，无证人员不得进入；有证但限定活动区域的人员，必须

	<p><u>在限定区域活动；其他人员必须由采购单位许可后方可登记进入。</u>完成配套活动器材保障、场地管理、医疗救助、淋浴系统管理、相关维修保养等工作；保证采购单位管理使用的活动场地、设备处于良好运行状态。</p> <p>8、物业档案管理：建立物业服务、管理、维修及设备档案，按年度整理移交。</p> <p>9、装修安装管理：对活动中心红线范围内发生的装修及设备安装等事项进行审核、巡视、督导、整改验收等管理工作。</p> <p>10、物业管理服务配套场所、设备、设施、用具等管理：认真管理维护物业服务单位使用管理的场所（门卫室、监控值班室、高低压值班室、空调机房、保洁室、其他设备间、采购单位所提供的物业管理用房）、采购单位（使用人）提供的办公家具、设备、钥匙和配置的物业服务所需用具、器具、工具。落实本服务期限内投标文件编列的工具、材料、设备、设施等采购计划，采购前应向本次招标采购单位上报备案、批准后实施，采购单位及时完成入库、领用。包括保证上述场所、设备、设施、用具等始终良好，正常使用。</p>
--	---

## （二）人员配备总体要求

### 1、人员总体配备

本项目需用最低服务人数为 72 人：

序号	部门	岗位人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1 人	负责项目整体管理，对物业服务范围、服务质量进行监督检查	要求本科（含本科）以上学历，年龄 50 周岁以下，从事物业管理工	

				作3年以上管理经验	
2	项目助理	1人	辅助项目经理日常工作，包括会议组织、人员招聘、文字工作处理、档案管理等	要求专科以上学历，年龄35周岁以下	
3	保洁部	不少于15人，其中主管1人，保洁员14人（含绿化工1人）。	负责临街楼，五号楼四层（含消防楼梯），综合活动楼、地下车库、道路等场地环境卫生工作及园区绿化保养、办公楼楼层绿植养护。	保洁主管要求专科以上学历，有3年以上工作经验，年龄在50周岁以下，身体健康；保洁员要求年龄在50周岁以下，身体健康，须培训后方可上岗。	
4	秩序部	不少于17人，其中主管1人，保安员16人（含6名消防监控人员和1名电梯管理员）。	负责院区内公共区域及大门、院内道路交通、停车场区域等安全保卫工作和安防报警监控、消防监控室的值班工作，建立相应的管理巡检系统，定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护，保障安防监控系统、巡更系统、门禁系统、消防安全系统等工作正常，制定完善日常安保工作方案和突发事件应急预案并组织演习。实行24小时安全管理，人防、技防相结合，巡视、监控、值班相结合，确保无漏	秩序主管要求专科以上学历，有3年以上保安管理经验，年龄在40周岁以下，退伍军人优先；保安员年龄在55周岁以下，须培训后上岗，身体健康，有责任心；消防监控人员要求持证上岗。持消防设施操作员或建（构）筑物消防员证，电梯管理人员须持电梯作业证（机械安装维修、电气安装、电气维修、电梯司机、电梯管理员）均可上岗。	

			岗、脱岗、睡岗等失职现象。	
5	设备部	<p>不少于 16 人，其中主管 1 人，中央空调系统维护 2 人，高压值班 6 人，计算机维护 1 人，网络工程师 1 人，设施设备类维修 4 人，灯光音响师 1 人。</p>	<p>负责活动室、报告厅、汇演厅、办公楼、地下车库、院内道路、绿地等区域的给排水、供电、供暖、空调、电梯、弱电网络、监控等系统的管线、设施、设备的值班管理、日常维修工作。</p>	<p>工程主管要求专科及以上学历，50 周岁以下，有 3 年以上管理工作经验，持高压电工证上岗；其他设施设备类人员年龄不超过 55 岁，中央空调系统维护人员持有特种作业人员制冷与空调设备运行操作作业证或制冷设备维修工证，高压值班人员持有高压电工证，计算机维护人员持有计算机技术与软件专业技术资格证（计算机系统操作员证），网络工程师持有网络工程师证，设施设备类维修人员持有高压电工证或低压电工证。</p>
6	客服部	<p>不少于 22 人，主管 1 人，客服/会服人员 21 人</p>	<p>负责采购单位管理的会议场地会务服务岗位和活动场地的客服服务岗位</p>	<p>客服主管要求专科以上学历，35 周岁以下，有 3 年以上管理工作经验，有责任心、爱心；客服/会服要</p>

				求身高女 1.65 以上，男 1.70 米以上，年龄 35 周岁以下，形象好、气质佳，有责任心、爱心。	
--	--	--	--	---	--

## 2. 人员管理要求及考核标准

(1) 中标供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续

(2) 物业公司考核管理、付费办法

### (三) 服务目标

#### 1、服务目标、指标

(1) 服务目标

坚持以人为本，提供安全、舒适、温馨的活动、办公环境。

(2) 服务应达到的指标要求

- 1) 杜绝火灾、水淹等责任事故，杜绝刑事案件；
- 2) 有效预防意外伤害事件，紧急救护处理及时得当；
- 3) 环境卫生、清洁率达 99%；
- 4) 消防设备设施完好率 100%；
- 5) 房屋及附属设施、广场道路完好率 98%；
- 6) 各设备系统完好率 100%；
- 7) 安保监控、消防、应急呼叫等系统运行正常率 100%；
- 8) 零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；
- 9) 大型活动保障到位率达 95%，服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；

10) 承诺事项落实率 100%。

11) 满意率测评达 95%。

(3) 服务质量参照《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》，根据采购单位招标要求，按照供应商服务方案制定评分要点，考核细则具体由采购单位制订的《中心物业考核管理办法》确认。

## 2、日常考核管理

### (1) 考核依据

采购单位《中心物业考核管理办法》。

该办法根据“项目管理、服务要求，服务内容及要求，人员编配管理要求，服务应达到的指标要求”等招标要求，参照供应商服务方案中的服务承诺、组织架构、费用编列、管理制度、组织实施计划、应急预案等内容编订。

### (2) 评分要点

1) 服务工作计划落实考核：日常巡查、每周汇总、每月评分。

2) 服务人员编配情况考核：岗位配置督查、日常巡查、每周汇总、每月评分。

3) 采购单位管理制度落实考核：联系事项单、周月季年工作情况上报情况评分。

4) 项目范围内设备设施设置、用途、状态、维修情况考核：日常巡查、每周汇总、每月评分、年度总评。

5) 各类突发事件处理及预案实施的全过程考核：请示、现场督导、专项报告。

6) 大型活动、会议保障的全过程管理考核：准备情况、实施情况、专项报告。

7) 特殊设备专业维保合同、检测事项等工作配合情况考核：日常管理、情况处置、联系报告、现场记录、专项报告。

8) 物业服务配套管理保障：考核物业管理服务范围内房屋建筑、场地、设备、设施的管理维护情况；考核承诺保障的各项服务所需耗材、工具、器材、仪表、器具、配件、服装及备件等，在规格、数量、安全环保等要求落实招标要求情况。

9) 其他服务承诺及目标落实情况考核：编列计划、现场记录、情况汇总。

10) 投诉、整改事项考核：处置计划、现场记录、专项报告。

### (3) 评分办法

由采购单位各对口管理部门日常督导、月度考核中依照下列事项完成。

1) 物业服务各项工作中未达到《中心物业考核管理办法》中考评细则标准的。

2) 未达到“服务应达到的指标要求”的事项。

3) 投诉、整改、处罚事项。

## 3、物业服务事故类事件性质的划分及基本处理办法

(1) 中标单位物业服务过程中违反国家相关法规、服务管理制度落实不到位，严重影响采购单位形象和各项工作开展，发生各类服务要求中“严禁出现”或“杜绝”等描述的情况，应列为物业服务事故类事件进行处理。

(2) 采购单位将依据所造成的损害、损失程度对中标单位提出书面整改、处罚意见。

(3) 物业服务发生事故类事件由中标单位承担所产生问题的善后处理及相关费用，并落实采购单位提出的整改、处罚意见。

## 4、综合考评及付款办法

(1) 根据各服务管理职能划分分值比例，项目包括保洁绿化管理、监控消防安保管、设备管理（含建筑物、道路日常维修养护，含物业档案、装修安装管理）、活动服务、会议服务（含考评测评事项）。

(2) 甲方根据招标文件明确的考核管理办法对乙方服务考核打分，各对口部门在日常督导、月度考核中对不符合招标要求和达不到考评细则标准的事项发限期整改通知书进行纠正。甲方下季度第一个月内 10 日前（节假日顺延）向供应商通报上季度考核结果、整改处罚等情况；乙方落实完成相关整改和处罚意见后，由采购单位实计物业服务费付款；乙方该月 15 日前（节假日顺延）向甲方提供本月物业管理服务费相关票据，甲方于该月 20 日前（节假日顺延）以银行转账形式支付乙方上季度物业管理服务费用。

(3) 采购单位各对口管理部门在日常督导、月度考核中对不符合招标要求和达不到考评细则标准的事项发限期整改通知书进行纠正；每季度进行考评情况汇总，确定考核成绩、付款金额；第二、四季度考核需汇总半年服务测评情况；第四个季度考核要汇总采购单位整体设备设施检查、物业服务配套设施器具等交接、档案检查移交及完成整改等未尽事宜的情况后确认。

(4) 采购单位下季度第一个月内向供应商通报上季度考核结果、整改处罚等情况；中标单位落实完成相关整改和处罚意见后，由采购单位实计物业服务费付款。

## 5、中心物业管理考核标准及评分细则

中心物业管理考核标准及评分细则

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业客服部	<p>1、会议室、办公室、接待室、弱电机房等的检查。</p> <p>2、物业公司规章制度的落实及人员变动的核报，以及物业公司到岗人员考勤、考核。</p> <p>3、对中心文明创建工作的支持和保持。</p> <p>共计：15分</p>	<p>1、检查物业公司人员在岗数量，并核查人员信息是否符合合同内容和投标承诺，不符合每人次扣 1.0 分(提前 30 分钟通知物业公司检查人员在岗情况，不在岗人员要假条或明确理由及去向)。</p> <p>2、各项管理制度、安全提示语、禁止标示标牌是否齐全，悬挂是否醒目整齐，不全或不整齐每项扣 0.5 分。</p> <p>3、室内卫生干净，无乱贴、乱画，无杂物堆放；门窗玻璃保持洁净；地上无纸屑、烟头等废弃物。每发现一处不符合扣 0.2 分。</p> <p>4、会议室、接待室物品摆放按照物业管理服务方案上的标准考核。每一项不符扣 0.2 分</p> <p>5、会议室、接待室设备检查按照物业管理服务方案上的标准考核。每一项不符扣 0.5 分</p> <p>6、会议开始前设备没有准备好或会议保障中出现问题。每次扣 0.5 分。</p> <p>7、对中心文明创建工作支持不力扣 1.0 分</p> <p>8、会务接待服务人员仪容仪表整洁、服务态度良好、普通话标准、业务熟练。不符合每人次扣 0.5 分。</p> <p>9、及时完成电视、电话、电脑、网络、打印机、复印机等弱电设备和系统的维护、维修。不符合每人次扣 0.5 分。</p>		

考核时间：

考核人：

中心物业管理考核标准及评分细则

考核时间：

考核人：

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业客服部	1、文化建设、品牌宣传。 2、物业公司的内部培训落实以及物业公司 and 活动中心之间的交流培训活动。 3、物业档案资料的查验考核。 4、档案室、荣誉室、职工阅览室的卫生情况。 共计：10分	1、档案记录不准确，不完整，各类资料上报不及时，不按规定录入资料，每次扣0.5分/次。 2、无宣传栏、板报或宣传栏、板报内容更新不及时扣0.5分 3、泄露档案机密、不按规定借阅档案，每次扣0.5分/次。 4、物业公司未按要求组织员工学习、培训、未作好记录，每次扣0.5分/次。 5、室内门窗无灰尘，地面物烟头、纸屑、痰迹、杂物等。不符每处扣0.2分/次。 6、墙壁无灰尘、蜘蛛网、乱涂画、乱张贴、乱钉钉，室内桌椅、橱柜不清洁，一处扣0.2分/次。 7、检查物业年度培训计划制定和落实情况。未制定扣1.0分，未按计划落实，每次扣0.5分。		

中心物业管理考核标准及评分细则

考核时间：

考核人：

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业客服部	1、各活动室卫生保洁和器材的保养情况。 2、各项日常活动的服务和各赛事活动服务。 3、老干部急救工作的保障和服务。 共计：15分	1、各活动室服务人员在岗、仪容仪表整洁、服务态度良好，不符合每人次扣 0.5 分 2、各活动室管理制度、活动规则、安全提示语、禁止标示标牌齐全，悬挂醒目整齐，不全每项扣 0.5 分。 3、各活动室卫生干净无乱贴、乱画，无杂物堆放；门、窗玻璃保持洁净；地无纸屑、烟头等废弃物；活动器材和设备无灰尘。每发现一处不符合扣 0.2 分。 4、灯光、音响、空调、活动器材等使用完好，摆放整齐。每发现一处不符合扣 0.2 分。 5、灯光、音响、空调、活动器材保养、润滑、报修及时，并有记录。每发现一处不符合扣 0.2 分。 6、开水保障及时，垃圾清理及时。每发现一处不符合扣 0.2 分。 7、活动开展、赛事比赛、考察参观组织配合得力。每发现一次不符合扣 0.5 分。		

中心活动中心物业管理考核标准及评分细则

考核时间：

考核人：

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业客服部		<p>8、应对老干部突发情况的抢救方案和措施完备，服务人员具备急救常识。没有或不具备扣 0.5 分。</p> <p>9、熟悉文体活动项目比赛规则。具备正确操作一般活动器材、设施及灯光、音响、网络等多媒体设备的能力，掌握相关管理、保养注意事项和常见故障排除方法。不能正确操作和管理的每次扣 0.5 分。</p> <p>10、凭活动证进行活动的工作落实。每抽检或发现一人次无证活动人员扣 0.2 分</p> <p>11、随时响应老同志的求助，为老同志提供高效、优质、快捷服务，并落实满意度调查。未响应、未落实或老干部投诉，每人次扣 0.5 分</p>		

中心物业管理考核标准及评分细则

考核时间：

考核人：

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业设备部	<p>1、高低压配电、电梯、电气设备的保养维护以及设备和设备间的卫生保洁。</p> <p>2、用水设备、中央空调、各泵房设备的维保和设备间的卫生保洁。</p> <p>3、日常维修考核。</p> <p>4、物业公司采购计划的审核和备案。</p> <p>5、审核物业公司的物业费申请。</p>	<p>1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行，配备所需专业技术人员在岗，每发现一处不符合扣0.5分。</p> <p>2、机房、冷冻泵房、风机房等房间，日常有无加锁；设备及机房环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求，每发现一处不符合扣0.5分。</p> <p>3、设备良好，运行正常，各机组设备清洁卫生，各润滑点每月需润滑两次，并有记录，设备无锈点。每发现一处不符合扣0.5分。</p> <p>4、建立并落实维修服务承诺制，维修及时率100%、返修率不高于1%，并有记录。及时率不符合每次扣0.5分；返修率不符合每次扣0.5分，维修记录不完整扣0.5分。</p> <p>5、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。电梯按规定运行，通风、照明及附属设施完好。每发现一处不符合扣0.5分。</p> <p>6、电梯由专业队伍维修保养，维保人员持证上岗；运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修；运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。不符合每处扣1.0分。</p>		

中心物业管理考核标准及评分细则

考核时间：

考核人：

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业设备部	6、审核物业公司提交的工程维修计划，并负责采购审核后的物料，监督施工。 共计：25分	7、建立用水、供水管理制度，积极协助中心安排合理的用水和节水计划；设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。每发现一处不符合扣0.5分。 8、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。发现一处不符合扣0.5分。 9、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。限水、停水按规定时间通知各单位和部门。不符合每次扣0.5分。 10、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、无堵塞、无淤泥、浸泡发生。每发现一处不符合扣0.5分。 11、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。不符合每次扣0.5分。 12 中央空调系统运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。供暖设备完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。每发现一处不符合扣0.5分。 13、中央空调无应急方案。中央空调系统出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修。空调设备开、停必须及时由空调机操作人员挂转换运行状态牌。尤其是停台检修要及时挂检修牌。每发现一处不符合扣0.5分。		

中心物业管理考核标准及评分细则

考核时间：

考核人：

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业设备部		<p>14、机房内严禁存放易燃易爆等危险品以及与工作无关的物品；挂干湿温度计，并认真贯彻巡检制度，定时对空调区域温度、相对湿度进行监测，做好记录；冬季供暖室内温度不得低于 16℃。每发现一次不符合扣 0.5 分。</p> <p>15、道路、楼道、大堂等公共照明完好。 每发现一处不符合扣 0.2 分</p> <p>16、各设备房、设备间、值班室有警告提示语，卫生干净无乱贴、乱画，无杂物堆放；门、窗玻璃保持洁净；地无纸屑、烟头等废弃物。每发现一处不符合扣 0.2 分</p> <p>17、物业服务费用明细、各项费用预算、采购计划、资金使用计划及决算报告的报审及执行情况。未报审或未按审核结果执行每项次扣 0.5 分</p>		

中心物业管理考核标准及评分细则

考核时间:

考核人:

考核单位	考核对象	考核内容及分值	考核标准	扣分情况	备注
后勤保障科	物业保洁绿化和秩序维护	<p>1、临街楼、综合楼、综合活动楼、五号楼所有公共空间和部位保洁的考核。</p> <p>2、活动中心院内所有公共场所和公共部位的保洁和绿化考核。</p> <p>3、安保人员执勤和秩序维护情况的考核。</p> <p>4、安防监控、消防监控等安保工作的考核。</p> <p>5、地下室和院内</p>	<p>1、人员在岗情况，每缺一人次扣 1.0 分。</p> <p>2、物品出入检查登记情况，每漏缺一次扣 1.0 分。</p> <p>3、进出中心各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。非机动车车辆集中停放，管理制度落实，停放整齐，场地整洁。不符合每处扣 0.2 分。</p> <p>4、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。不符合每次扣 0.5 分。</p> <p>5、消防控制中心 24 小时值班，消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。每发现一处不符合扣 0.5 分</p> <p>6、组织开展消防知识宣传教育，明确各区域防火责任人。不明确每发现一处扣 0.5 分</p> <p>7、订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。无应急方案扣 0.5 分，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.5 分</p> <p>8、无火灾安全隐患。每发现一处安全隐患扣 0.5 分</p> <p>9、环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾收集点，转运点。垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀，房屋共用部位共用设施设备无蚁害。每发现一处垃圾扣 0.2 分，未达到垃圾日产日清的扣 0.5 分，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.5 分</p> <p>10、房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台公共</p>		

		<p>停车秩序的管理考核。</p> <p>6、本部人员在岗情况和服务标准考核。</p> <p>共计：35分</p>	<p>玻璃窗等保持洁净；楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物；外墙无污染。每发现一处不符合扣0.2分</p> <p>11、庭院、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻院（楼）各单位名录标识在大堂内显著位置。无示意图或发现一处标志不清扣0.5分。</p> <p>12、院内的道路通畅，路面平坦。每发现一处不符合扣0.2分</p> <p>13、电梯轿厢、电梯门无纸屑、烟头、无乱贴、乱画等保持洁净，每发现一处不符合扣0.2分</p> <p>14、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。长势不好扣0.5，其它每发现一处不符合扣0.5分</p> <p>15、绿地无纸屑、烟头等杂物。每发现一处不符合扣0.2分</p> <p>16、除四害工作落实到位，每发现一处不符合扣0.5分</p> <p>17、进入楼内需凭证进入（工作证、活动证、学员证），找人或办事需电话联系，并做好出入登记。不按规定落实，每发现人次扣0.2分</p>		
--	--	---	---	--	--

#### （四）总体服务要求

##### 4.1 基础服务承诺要求

1、供应商投标文件应符合采购单位招标文件要求，供应商制定的服务方案、工作计划、组织架构、规章制度、考核细则、财务预算、重要事项决策、相关合同等必须以采购单位招标文件为准。

2、供应商服务方案中人员编配、招聘标准、费用测算、规章制度等应符合有关法律、法规要求，并确保得到落实。

3、供应商应切实保证服务质量稳定。抓好人员招聘、员工管理，除采购单位、处罚原因外，要求项目范围内有资质要求的技术工岗位全年人员更换率不超过 10%，电梯、消防、弱电、音响、灯光、特殊要求客服等重点岗位人员全年更换率不超过 5%。

4、供应商承诺配备服务方案中所编列的各项服务内容所需的耗材、工具、器材、仪表、器具、配件、服装及备件等，做到规格、数量、安全环保等要求满足投标要求中服务范围内各服务项目要求。

5、供应商应落实承诺的采购单位招标文件要求，认真对管理服务质量不达标问题提出具体的监督、改进、处罚办法；并对因服务质量问题或使用不当原因造成的采购单位损失由供应商承担赔偿责任，同时承担相应经济处罚。

6、供应商承诺各类保养维修工作标准严格、落实到位，达到指标要求；急修半小时、其它报修 1 小时完成基本情况控制；对各类大中修工作的提出要有预见性；对采购单位整改通知或使用人投诉在 24 小时内答复切实可行措施，并及时落实处理；有完整的报修、维修和回访记录；服务期限满半年时应开展满意度调查，依测评结果分析问题、及时整改。

## 4.2 特色服务承诺要求

1、供应商承诺为老同志和采购单位提供高效、优质的服务，服务方案应符合 60 岁以上老同志生理心理需求特点；公示 24 小时服务电话，编制服务手册向项目范围内各单位和协会发放。

2、供应商承诺及时有效响应老同志求助，有恶劣气候和停电、停水、治安、消防、紧急医疗救助等突发情况的应急处置能力。可投保物业责任险、公众责任险，进一步提升物业服务保障能力。

3、供应商承担项目范围内各类设备设施单项单次单处维修产生的 300 元（含 300 元）以下配件费用；并对超过 300 元的配件费用提出承担比例意向，因供应商管理服务不到位所造成的责任事故及引起的相关损失，由供应商承担所有费用和因此产生的一切后果。

4、供应商具备统一调配公司总体资源，无偿提供用于解决本项目范围内应急或特殊需要时的各类专用设备、工具和人员的能力。

5、供应商承诺满足采购单位举办大型赛事活动、会议及各类评选工作时的临时服务需求，增加所需的服务、技术人员数量和相应装具，

6、供应商承诺满足采购单位非正常工作时间的会议、活动的相关服务保障工作，且不另外增加费用。

7、供应商提供的环境卫生管理、绿化管理、传达保安秩序管理、设备设施管理、会议保障、讲解服务、文化宣传设施管理等物业服务必须符合采购单位相关省级文明单位、无烟单位的考评要求。

8、供应商有义务提出符合本项目特点的合理化建议，特别是对项目范围内建筑、设施设备的安全使用要提出整改意见，在投标中提出承诺增设的，中标后需在承诺期内予以实施。

9、供应商承诺配合采购单位完成项目范围内建筑主体、设备设施的改造，并提出具体的意见建议。

10、讲解服务、文化宣传设施管理：认真按照采购单位相关省级文明单位、无烟单位的考评要求落实相关服务保障工作，做好人员培训，完成好相关设施设备的安装、管理、维护。

#### 4.3 对供应商管理要求

1、采购单位对供应商组建的物业服务机构进行业务归口管理。

(1) 供应商物业管理服务由后勤保障科负责制定考核细则，对服务方案实施进行督导、考核，并有权查阅本项目相关的合同、报表、凭据等资料。

(2) 后勤保障科负责对供应商的全面管理、考核，日常各类活动、会议、创建评比等业务由对口科室负责组织、管理、考核，对口科室考核结果应每月汇总由科室负责人签字后报物业管理科。

2、对供应商人员管理有以下要求

(1) 供应商编列的各服务岗位人员编配计划及录用审核必须报采购单位审批备案后实施，重要岗位人员调整必须提前一个月报采购单位审核、批准、备案。

(2) 供应商本项目重要岗位人员请休假必须报采购单位批准、备案，上报该岗位在此期间的负责人员。

(3) 供应商应认真配合采购单位进行的人员编配考核落，重要岗位人员（如高低压、空调值班，水电维修，灯光、音响师，消防巡检、监控，电梯管理、讲解、茶艺人员等）上岗前必须经过专业培训或持证上岗，服从采购单位的一般工作人员调岗要求和对考评不合格人员做出的处罚、调整决定。

(4) 供应商管理岗位人员不能胜任岗位职责的，采购人有权提出处罚、

调整要求，供应商应按照采购人要求进行调整。

3、按照招标文件执行即可。

4、供应商对所管理中标项目范围内房屋及各类设施设备不得擅自占用、使用，或改动其设置和用途，确需占用或改动应书面报招标人核准、备案后执行。

#### 4.4 对供应商服务要求

1、根据国家法律法规和招标文件岗位要求明确各岗位职责，科学合理编配人员，达到采购单位工作需求的标准要求；因投标配置达不到工作需求的必须及时整改，不得提出增加费用要求。制定切实可行的员工守则、考评细则等人员管理制度和思想教育、业务培训、班组建设等配套方案，定期开展安全检查、教育、考评，落实人员培训、安全管理、绩效考核要求。

2、为提高物业服务工作主动性，落实服务承诺，提升管理效率。要求制定内部管理制度和考核制度，投标文件包含符合招标要求的质量控制自评要点和实施细则；制定项目内部工作联系制度，更加及时的完成项目范围内的各类设备设施的维修、保养工作。

3、供应商提供的环境卫生管理、绿化管理、传达保安秩序管理、设备设施管理、会议保障、讲解服务、文化宣传设施管理等物业服务必须符合采购单位考评要求。

4、供应商提供的会议服务应达到采购单位的会议保障需求标准。

5、供应商提供的活动服务应达到文体活动、大型赛事活动的服务保障标准，人员配备承诺要明确到岗位，满足采购单位的特殊需求。

6、建筑物及设施设备管理要求

(1) 本服务期限内，属于采购单位管理或施工单位明确的保修范围，并

在保修期限内发生的的问题，由施工方负责维修，供应商配合施工方予以改进。

(2) 本服务期限内，已超过保修期限的活动中心红线内由采购单位管理使用的建筑物及附属设备设施、道路、广场、绿化带、地下设施等，供应商按本次物业服务招标范围、要求对其负有维护责任，应进行定期维修养护，要制定详细的管理维护方案，明确符合招标要求的具体服务标准。

(3) 供应商负责各类设施设备的安全、经济运行，有节能环保和其他有利于提高服务管理效益的具体措施方法。

(4) 供应商必须对电梯、中央空调、消防、监控、高低压配电等设备系统的运行值班管理提出具体工作细则，对给排水、门禁、停车场、会议、活动器材等设施设备定时巡检，及时发现、处理问题。

(5) 供应商必须保证采购单位电梯（含年检）、消防系统、安防监控、应急呼叫系统、综合活动楼中央空调系统的专业维保合同服务条款的落实。对工作联系、过程控制、整改落实等环节做出质量控制承诺，制定工作联系、管理督导等工作细则。

(6) 供应商必须保证完成综合活动楼二次供水设备年度内清洗及水质检测工作，以及化粪池清污和垃圾清运工作。

(7) 供应商应严格按照电力规程要求完成好高低压配电室等设备设施检测等工作。在承包期内完成中心高低压配电室设备、安全工器具预防性试验和相关检修工作，按规范完成电气设备预防性试验等工作，完成必要的紧固、除尘、去污处理工作，出具试验报告报采购单位及供电单位查验。试验中若发现故障隐患，及时向采购单位提交明确的隐患报告并提出处理意见，完成合同中约定检修、保障工作。

(8) 供应商必须及时完成院内建筑物、构筑物、道路及附属设施巡查，保证及时发现问题并及时处理，减少虫蚁鼠害、恶劣气候和人为因素造成的损害，避免发生管路破损、防水失效渗漏和外墙材料脱落等情况对人员和其他设备设施造成的次生伤害或损害。有义务配合采购单位完成好各类设备设施的维护维修工作。

7、制定各类突发情况处置预案或措施，并落实到位。要求必须体现：

(1) 对侵害采购单位设施设备、财产安全情况的防范及应急措施；

(2) 对侵害服务对象人身财产安全的预防及应急措施；

(3) 对风、雨、雪、雷电、冰雹等恶劣气候和停电、停水、安保、消防、紧急医疗处置等突发情况的处置措施、工作流程、配套装具；需要的医疗救助器具等装具要说明编配情况、管理办法。

(4) 要定期组织人员进行专项业务培训和应急预案演习，确保项目范围内相关工作人员掌握基本逃生、救助技能。

8、供应商必须做好物业服务管理、维修的建档和档案管理工作，档案检查移交情况计入第四季度物业考核结果。

9、供应商必须对项目范围内进行的装修、设备安装工作履行监管义务，确保项目范围内各类房屋设施、设备系统不受影响、正常运行；对出现的侵害采购单位利益的情况应及时制止，配合采购单位处理好垃圾清运等相关善后事宜。

10、供应商必须按照采购人要求建立健全大门岗人员、车辆、物品出入制度，保证采购单位大门口秩序规范畅通，防止采购单位资产流失；保障停车场秩序和相关设备维护，负责人员、车辆等发生损伤损坏的事件处理。

11、供应商必须保持各类值班场所的秩序、卫生，不得未经批准擅自堆

放杂物，上岗人员必须着装整齐，维护好采购单位形象。

12、本项目范围内严禁下列情况发生：(1)损坏房屋承重和抗震结构，及维修不当造成的设备设施次生损坏和因此造成的人身意外伤害；(2)未经批准改变房屋用途、外貌，在建筑物、构筑物上张贴、涂写、刻画；(3)未经批准搭建建筑物及其他设施；擅自占用、挖掘道路、场地；(4)侵占绿地、毁坏花草树木，及保养不当造成的绿植损毁；(5)乱设摊点或乱倒垃圾、堆放杂物，排放或者堆放有毒有害物质，燃放烟花爆竹、堆放易燃易爆物品；(6)超过标准规定的噪音；(7)无证、无关人员进入发生意外（特别是在设备间、天台等危险场所），干扰采购单位正常工作等情况；(8)不服从采购单位正常管理；(9)对招标范围内各类服务对象不尊重，发生争吵、争执，特别是人身伤害等治安事件、刑事案件；(10)管理服务不到位，服务质量严重影响采购单位各项工作开展，损坏采购单位设备设施，对采购单位形象造成严重影响的情况；(11)法律、法规禁止的其他行为。因中标单位管理服务不当造成的上述行为发生，所产生的各类损坏维修恢复、人员伤害处理等责任由中标单位负责，并接受采购单位相应处罚处理。

#### 4.5 其它事项说明

1、物业管理服务费用报价组成，由供应商提供“费用报价组成说明”（格式自拟）。

中标单位上述投标报价中使用本项目经费购置的相关用品、用具、设备、工具、耗材、配件、材料等必须符合采购单位招标要求的质量标准，具体采购应接受采购单位审核并作为付款依据，具体监管方式在合同中约定。

2、中标单位应保障开展相关物业服务所需的必备办公用品、用具、工具、器具等设备，以及档案盒、保洁器具用品、维修保养材料；办公（档案管理）、

更衣、仓库等物业管理所需的场地不得超过 70 平米，其他所需场地必须经采购单位审核批准后使用。其他由采购单位负责提供的物业管理服务工作条件，具体内容由采购单位和供应商双方在合同中协商确定。供应商服务期满，应保证采购单位提供场地、物品完好无损。

3、采购单位应按计划向供应商移交招标项目，若采购单位延误移交的，应按实贴补供应商对项目交接已投入的费用；若采购单位提前移交的，应提前书面通知供应商。物业管理进驻的时间，以合同约定时间为准。

4、供应商根据采购单位的需要进行物业管理提前介入和项目开荒进驻服务。提前介入和项目开荒所涉及的工作范围、责任及相关费用由采购单位与供应商协商约定。

## （五）管理机制及要求

### 5.1 环境卫生管理

完成项目范围内的建筑物公共区域、停车场（含地下车库、人防设施）、道路、绿化带、围墙的日常保洁，采购单位管理使用的各类活动、会议场所的周期性保洁，化粪池清掏及垃圾废弃物收集、清运。

1、建立环境卫生管理制度并认真落实，合理配备人员，保洁工作满足采购单位活动、办公需求，符合老年人生理心理特点要求。

2、环卫设施设置合理、完备，要求所承诺负责采购各类相关工具、器具、清洁剂、消毒剂、保养材料的数量、规格齐全，满足采购单位招标要求，并且符合国家环保要求。

3、负责办理垃圾清运手续，垃圾按区域设置收集点。要求垃圾分类收集、每日清运，定期消毒、灭害；每年至少一次化粪池清掏；配合采购单位，督促项目范围内施工单位对其建筑垃圾及时清运。

4、项目范围内各功能区划的过渡部位不能出现环卫死角。

5、建筑物公共区域各类室内地面、墙面、顶面、门、窗、窗台、玻璃隔断必须定期清洁，保持洁净，无垃圾杂物、无积尘、无蜘蛛网、无积水（冰、雪）、无张贴乱画。

6、建筑物公共区域的室内大理石、花岗岩装饰面、木地板、地板砖、塑胶地面、电梯轿箱等金属装饰面表面定期养护；各类金属护栏、把手和电梯轿厢等金属装饰面定期擦拭，确保无锈迹、污渍、汗渍，综合活动楼人字钢架除锈刷防锈漆。

7、公共区域及开水间内的各类给水、照明、空调、消防、监控、应急呼叫、供电、电梯等设施设备要定期擦拭、除尘、除污、除锈，无蜘蛛网、无张贴乱画。

8、各类室外照明灯具、栏杆、标识标牌、宣传栏、消防栓、管路、警示标志、其他小型外露设备要牢固、安全、美观、整洁，定期擦拭、除尘、除污、除锈，无蜘蛛网、无积水（冰、雪）、无张贴乱画，停车场车位线、导向线清晰规范。

9、项目范围内各出入口及雨棚、道路、停车场（含地下车库、人防设施）、围墙、绿化带等应定期清洁，保持洁净，无垃圾、无积尘、无泥渍、无蜘蛛网、无积水（冰、雪）、无张贴乱画、无随意堆放杂物。

10、有完善的雨雪天气预案，及时准备工具、清扫除冰、设置防滑设施和警示标志。

11、天台、屋面保持洁净，无垃圾杂物，无关人员禁止进入。

12、卫生间内给排水、电气设备定期擦拭、除污、除锈，卫生器具清洗、消毒，及时更新洗手液等清洁用品。

13、会议室、活动室等场所定期清洁、吸尘，擦拭室内设备设施、门窗，配合会服、客服人员确保采购单位各类活动、会议的顺利开展。

14、保洁室等工作间管理正规、有序。

15、项目范围内各类消杀、除虫害、灭鼠工作及时有效，无虫鼠尸体、宠物赃物。

16、项目范围内的玻璃幕墙、雨棚等应至少清洗一次。

17、院内所张贴通知用后及时清理干净。

18、石材及不得用水清洗的防静电地面、塑胶地面、木地板等必须配置专业清洗设备，高低压配电室、消防监控室等还需配置吸尘器。

## 5.2 绿化养护管理

完成项目范围内建筑物公共区域、室外广场、绿化带以及采购单位管理使用的各类活动、会议场所的树木、花草的日常养护、管理。

1、根据项目需要制定绿化养护管理工作计划，对采购单位提出合理化建议，确保绿化美化工作达标。要求合理配备人员，相关设施设置合理、完备；所承诺负责采购的各类虫害防治药剂、工具、器具的数量、规格齐全，满足采购单位招标要求，符合环保要求。

2、按照植物生长习性、种植环境等因素进行科学养护，包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

3、落实绿地、花坛、树木、花草的养护措施，及时修剪、更换，无破坏、践踏、无虫害、枯死及随意占用现象，绿化达标率 100%。

4、绿地、花坛、树丛无杂草、纸屑、枯死树叶、烟头等杂物；室内盆栽阔叶植物叶面无灰尘、盆内无纸屑、烟头。

5、配合采购单位日常及节假日、大型活动的绿化美化方案实施。

### 5.3 传达、保安、秩序管理

确保项目范围内工作、活动环境的安全、有序。完成来人、来访的通报、证件检验、登记等管理工作；门卫、重点部位守护和巡逻；道路交通、车辆停放管理；消防系统、安防监控、应急呼叫、电梯五方通话等配套设备的运行值班、巡查管理；做好公共秩序维护以及电梯安全管理、防盗、防火和各类突发情况及时有效处理等服务保障工作。

1、火灾、刑事案件和交通事故发生率为零。其它重大事故发生率控制在1%以内，处理及时率为100%。

2、依照上述工作标准，严格执行消防法规，建立消防安全管理制度；落实项目安保要求，建立传达、安保、场区车辆管理、巡查、公共秩序、电梯管理、设备值班、检修联系等安防秩序管理制度；有针对性制定停电、紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况以及恶劣气候的应急预案或措施。

3、认真落实上述制度和相关规范要求，要求合理配备人员，特殊岗位持证上岗；完善有安全隐患部位的有效安全防范措施，设置醒目的警示标志，相关设施设置合理、完备；各类工具、器具齐全；所承诺负责采购的各类相关工具、器具、医疗救援装具、急救器材、耗材的数量、规格齐全，满足采购单位招标要求，并且符合国家环保要求。

要求医疗救援装具、急救器材平时放在消防监控值班室，定期保养、更新。

4、实行24小时全方位安全管理，做好各出入口、道路、停车场、电梯等重点部位安全防范和日常巡视工作；检查各处门窗闭锁和门禁系统工作情况，工人路南、北两个主出入口、综合活动楼屋面通道门、临街楼南北楼梯

门和屋面通道门要按时开关。

5、加强人员培训、管理，门卫室、监控室等关键部位的人员进出、值班情况要及时准确登记，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。认真履行巡查维护职责，及时发现、制止对采购单位财产的侵害行为，向采购单位上报情况，配合案件处理和对责任方的维修赔偿追责等相关工作。

6、对出入的物品、人员、车辆，严格验证、登记、检查，杜绝闲杂人等进入，严禁携带宠物；各出入口交通顺畅，外围无聚众、车辆乱停、叫卖经营、阻塞等现象。特别是有物品运出时必须凭借采购单位开具的出门证明，方可放行。

7、严格落实停车场管理制度，按区停靠、有序摆放，场区路面道路通畅，无乱停乱放、无杂物堆放和阻塞现象。要求交通标识（停车场车位线、导向线/牌清晰规范）、设施必须完好，各类标识、车位线、导向线每年至少重新刷涂一次，必备的交通安全设施必须补充完善。维护好停车场配置的管理电脑和相关设备、设施。

8、根据消防安全、安保管理制度及应急预案，制定消防系统、安防监控、应急呼叫、电梯五方通话等配套设备日常值班和巡查管理的工作细则，按规范要求配备专职管理员（持证上岗），落实制度、细则要求，确保设备系统始终处于良好运行状态。要求活动中心红线范围内的室外消防通道始终保持畅通，加强巡视，落实管理要求，相关标志标牌醒目、到位；项目范围内建筑物室内及主要出入口处设立消防疏散示意图，紧急疏散通道始终保持通畅，相关照明设备、引路标志完好；定期组织项目范围内的单位、人员进行消防演练和义务消防员培训。

9、人防、机防相结合，监控、巡视、值班相互配合管控，劝阻、制止项

目范围内发生的不文明和人身、财产侵害等行为；遇停电、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况按照相关预案和措施，迅速有效处置；及时报采购单位和有关部门处理，并汇总情况形成专题报告。

10、建立电梯安全运行管理制度，制定电梯运行遇漏水、停电、消防及雷雨、大风等恶劣气候时的应急预案，配备电梯安全管理员（持证上岗），按照《特种设备安全监察条例》等有关规定管理电梯运行，完善轿厢、扶梯等处的标识标牌。

当电梯运行遇停电、消防及雷电、大风等恶劣气候时，要求安防监控人员遵照应急预案及时掌握乘梯人员情况，监督落实电梯管理员、电梯维保人员抵达现场时限等要求；其他相关人员全力配合，有效处理电梯困人等突发情况；处理完毕后电梯管理员做好情况记录，提出后续处理意见。

11、有重大活动、接待、会议时，要求及时通知电梯维保单位人员配合；按采购单位要求增加秩序管理人员，且不另外增加费用。

12、为确保项目内电梯、消防、安防监控和应急呼叫系统始终处于良好的运行状态，相关人员应按下列要求做好日常管理和维护工作；建立电梯、消防、安防、应急呼叫等设备管理档案，值班登记、运行情况、巡查维修记录正规；电梯机房、监控值班室、消防水泵房、消防水箱间、风机房等设备间洁净、无杂物，空调、照明正常，设备状态良好，配套工具器具齐全、摆放有序，规章制度、标识标牌、警示标志到位；在日常保洁和定期设备巡检时完成相关系统末端设备的清洁、保养；项目范围内承诺保障的工具、器具、仪表、配件、备件、装具、耗材、保养材料的种类、数量齐全、满足采购单位招标要求，符合国家强制规定。中标单位必须保证在日常的活动保障、设

备维修、设施维护等工作过程，做好上述设备的保护、防护，因中标单位工作失误造成的设备损坏，由中标单位负责维修及因此产生的一切后果。

制定相关维保工作联系制度，保证由采购单位采购的电梯（含年检）、消防系统、安防监控和应急呼叫系统的专业维保维保合同约定落实到位。及时按照制度流程通知维保单位处理定期维护保养、故障检修要求，记录定期维保、故障检修情况、发生时间、维修人员到达时间、本次处理情况及结果，对后续处理提出建议或整改意见；从时效和质量方面做出评价，并作为考核结果计入采购单位维保服务付费依据。

#### （1）电梯安全管理员工作要求

按照《特种设备安全监察条例》等有关规定检查电梯准用证、年检合格证是否完备，督促维保单位完成电梯年检工作。

完成日常巡视，确保7部直梯和4部扶梯开关、运行正常，各项安全措施齐全、有效，配套工具器具齐全；通风、照明及其它附属设施完好；轿厢、井道保持清洁；密闭性达标，无明显风噪。及时发现电梯存在的故障隐患和接听故障通报电话，及时通知电梯维保单位及时处理，对故障电梯请示停运，放置状态警示标志；检查、记录电梯定期维保情况。

遇电梯困人、消防、停电、恶劣气候和紧急医疗处置、治安、群体性事件等突发情况时，按照相关预案和措施，配合监控值班、秩序管理、会议服务、活动客服、设备管理等工作人员迅速有效处置。

#### （2）消防监控、巡检员工作要求

综合活动楼消防系统包含消防广播、火灾自动报警、自动喷淋、气体灭火（高低压配电室）、消防栓、消防水箱、消防水泵、干粉灭火器、安全疏散、防火门（防火卷帘）、防排烟、电梯及电气电路等消防联动等子功能系统；5

号楼设置有消防栓灭火系统和干粉灭火器。

按照消防管理规范要求和实施细则，进驻期必须进行联动测试；消防监控员完成日常消防监控值班，做好设备检查、记录，擦拭监控室设备，确保消防系统控制主机整洁、标识明显要求；消防巡检员按计划完成日常系统巡视，每月完成一次全系统检查和点动试验，重大节日、活动前做专项排查，确保消防系统控制主机及附属水电设备设施、线路、管道等状态完好、标识齐全，随时可启用。

发现问题及时维修或报维保单位，落实零修合格率 100%要求。注意检查定期维保工作是否包含应急照明设备、引路标志、消防广播的保养维护，是否对过期消防器材及时更换。

遇停电、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况，按照相关预案和措施，配合监控值班、秩序管理、会议服务、活动客服、设备管理等工作人员迅速有效处置。

### （3）安防监控值班员工作要求

要求完成日常安防监控值班，每日擦拭监控室设备，设备整洁、标识明显。

按计划完成系统巡视，定期对电梯五方通话和安防监控、应急呼叫系统的设备进行性能状态检查、调试，确保系统始终处于良好运行状态；发现问题及时维修或报维保单位，落实 24 小时内及时维修率 98%以上、维修合格率 100%的要求。

遇停电、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况，按照相关预案和措施，配合秩序管理员、会议服务、活动客服、设备管理等工作人员迅速有效处置。

#### 5.4 设备系统管理及维护

按照相关管理规范要求，制定完善的运行制度和工作细则；完成项目范围内公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所内的给排水（含淋浴系统）、供电、弱电（灯光、音响、计算机网络、通讯、有线电视、监控等）、暖通空调系统的室内外管线、各类设备设施和设备间的日常值班管理、养护、维修工作；确保项目范围内基础设施正常、安全、有序运行。

##### 1、设备系统管理共通要求如下：

专业技术人员配备合理，持证上岗，资质证必须在有效期内；承诺保障的工具、器具、仪表、配件、备件、装具、耗材、保养材料的种类、数量齐全、满足采购单位招标要求，符合国家强制规定。

建立设备管理档案，设备基本情况、值班登记、运行情况、巡查维修记录正规；设备机房（高低压配电室、弱电机房、负二层空调机房、裙楼三夹层空调机房、生活水泵房、生活水箱间、风机房和相关消防水箱间、消防水泵房）内部洁净、无杂物，空调、照明正常，设备状态良好，工具、器具摆放有序，规章制度、标识标牌、警示标志到位。

确保相关设备设施始终处于良好运行状态，落实内部工作联系和巡查保养要求，与安防、保洁密切配合，及时发现问题和安全隐患；及时排除故障，维修质量符合相关标准和招标要求，及时通知厂家、维保单位完成涉及质保和专业维保的问题维修、保养；及时发布、解除各类维修、停水、停电、停用通知。

遇停电、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况，设备管理人员应及时发布通知，按照相关预案和措施的要求配合监控值班、秩序管理、会议服务、活动客服等工作人员迅速有效

处置。

有重大活动、会议时，及时联系维保单位人员检修保养；承诺按采购单位要求增加设备维护人员和所需工具、器具，且不另外增加费用。

制定设备的安全、经济运行方案，切实落实节水、节电等节能降耗措施。

## 2、给排水系统管理

要求建立设备管理档案，设备基本情况、值班登记、运行情况、巡查维修记录正规；生活水泵房洁净、无杂物，空调、照明正常，设备状态良好，工具、器具摆放有序，规章制度、标识标牌、警示标志到位。

### (1) 给水系统

建立正常供水系统管理制度，完成二次供水系统清洗和水质检测，保证水质符合国家标准；防止跑、冒、滴、漏，做好节约用水工作，水表行度数据准确。对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、水处理设备、用水器具等进行日常维护、定期检修；定期对综合活动楼水泵房设备、供水水箱以及室外给水井进行检查、保养、维修、清洁。

配合消防系统巡检员，对消防水泵房、消防水箱间、地下消防水池、室内外消防栓等消防设施进行管理、维护、保养。

开水炉应定期检查、清垢，按要求清洗、更换滤芯。

对太阳能热水淋浴系统定期巡检。需要对综合活动楼淋浴间内淋浴器具、管路、阀门和主楼屋面生活水箱间内的冷水箱、主配电箱进行检查、保养、维修；重点对淋浴间取水管理设备和主楼屋面的太阳能集热器、空气能热泵、管路、阀门以及生活水箱间内热水箱等剩余设备进行巡查，记录设备运行情况；质保期内发现问题及时通知厂家维修。

### (2) 排水系统

保证排水系统室内外设备设施状态完好、通畅。完成建筑物内排水管、雨水管、地下人防工程及地下车库等处积水坑、定期进行疏通，对卫生洁具、水泵定期检修、养护，对屋面透气管、虹吸式雨水管、室外排污管、雨水井、污水井及时清污、消杀，检查化粪池、配合保洁清污工作；对建筑物淋浴间、卫生间、保洁室、开水间以及给排水管路穿过的楼地面防水定期巡查、检修。

(3) 配套及维修要求：

及时巡查、维修、完善室外给排水、消防、淋浴系统的设施、管路的保温防冻措施。

及时发现管路、器具、阀门、水泵、水箱及附属设施损坏并修复，排除故障不过夜；零修合格率 100%。

## 2、供电系统管理

完成项目范围内各类高低压配电设备、电线电缆、强电桥架、配电箱、插座开关、照明系统、低压用电设备设施及强电井、高低压配电室（综合活动楼负一层、室外旧配电房）等配套设施的安全使用管理、日常值班管理、巡查养护、维修检修。

(1) 严格落实按国家规范要求，建立高低压配电房管理制度、24 小时高低压配电运行值班制度、电气设备维修制度，制定切实可行的供配电应急预案；合理配备人员，要求，且符合供电班长资质要求和高低压配电室值班和低压维修双人制的要求。

(2) 落实上述制度及预案。定期巡检项目供配电范围内的电器设备、仪器仪表，准确抄报用电量，安全准确完成供配电倒闸工作，确保供电设备运行良好，做到安全、节约用电。

(3) 确保室外供电线缆、建筑物内强电桥架及强电井内供电设施始终处

于良好运行状态；管理和维护好建筑物避雷接地设备设施；配合采购单位完成防雷强制检测和高低压配电设备设施检测。

(4) 加强日常巡视，对项目范围内室外、建筑物公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场地中的照明、指示灯具、开关、插座、配电箱、线路、用电设备等要检查外观有无损坏、松脱和安全使用隐患；明确设备状态标识，及时进行检修、排除故障，零修合格率 100%，确保用电安全。

(5) 严格按照电力规程要求完成高低压配电室设备、安全工器具预防性试验和相关检修工作，按规范完成电气设备预防性试验等工作，完成必要的紧固、除尘、去污处理工作，提供试验报告。试验中若发现故障隐患，及时向采购单位提交明确的隐患报告并提出处理意见，完成合同中约定检修、保障工作。

### 3、弱电系统管理

确保项目范围内弱电设备始终处于良好运行状态，保证采购单位各类会议、活动、办公的工作顺利、有序进行。完成安装在和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所内的通信、计算机网络、有线电视、灯光、音响、放映、会议以及相关多媒体系统等设备设施、器具的操作使用、日常管理、保养维护、维修检修等设备保障工作；配合完成采购单位管理使用的活动器材、办公设备维修，以及监控、应急呼叫系统设备的巡检保养工作。

(1) 严格按照按国家规范要求，建立弱电设备的使用维修管理制度、保障计划和应急预案，并落实执行。

(2) 定期巡检、保养采购单位管理使用的各类会议、活动、办公场所内的活动、办公、会议、网络、有线电视、通讯等设备、器材，以及弱电线路、插座、桥架、弱电井及弱电机房内设备设施，检查有无损坏、松脱、安全使

用隐患，明确设备状态标识，及时进行检修、排除故障，零修合格率 100%，确保用电安全。

(3) 有大型活动、会议时，须按采购单位要求无偿增加技术人员，集中调试、维修，确保后台设备运行良好，保证大型活动圆满举办。

(4) 与低压维修人员配合及时完成采购单位管理的活动器材、办公设备的维修。

(5) 配合完成安防监控、应急呼叫系统的定期巡检保养。

(6) 人员配置要求灯光师、音响师、弱电维修工最少各一名。

#### 4、暖通空调系统管理

暖通空调系统管理目标是确保项目范围内建筑物公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所的暖通空调系统安全运行、正常使用，运行中无超标噪音、无严重滴漏水现象，环境温度舒适。具体包括：管理维护 5 号楼采购单位使用的独立空调、综合活动楼中央空调系统和 5 号楼的集中供暖设施；监管 5 号楼非采购单位使用的独立空调的牢固、用电安全。

(1) 针对项目设备特点，建立暖通空调设备管理维修制度和中央空调运行管理值班、机房管理制度，制定切实可行的安全操作规程、节能降耗措施、科学合理的经济运行保障计划、应急预案，并落实执行。

(2) 定期巡视 5 号楼的独立空调，对设备安装、运行情况进行检查，完成采购单位管理使用的独立空调安全检查、保养、检修，确保安装牢固、运行状态良好，达到节电要求；通报其他单位及时排除所管理使用的独立空调的安装、用电安全隐患。

(3) 完成 5 号楼的集中供暖设备、器具、管路、阀门以及室外管路、阀门的日常巡查、保养维护、维修检修工作，及时维修、完善保温防冻措施。

(4) 根据运行保障计划,按季进行综合活动楼中央空调全系统阶段调试,清洗房间内过滤网,检修遥控器,做好供暖、制冷准备工作;定期巡检项目范围内环境温度,完成中央空调系统的日常运行值班管理(负二层空调机房、裙楼三夹层空调机房);确保综合活动楼中央空调系统和集中供暖管路运行状态良好,节水、节电措施得到落实。

完成对中央空调系统中冷水机组、热交换器、水泵、风机盘管、新风机组、管道(含集中供暖)、各种阀类、采气装置和各类封口、仪表、自动控制系统的日常巡检,记录设备状态。

要求零修合格率 100%。及时处理隐患、故障,并做好记录;制定相关维保工作联系制度,保证由采购单位采购的中央空调系统的专业维保合同约定(含冷却塔清洗)和换热站设备厂家质保落实到位。及时按照制度流程通知维保、厂家单位处理定期维护保养、故障检修要求,记录定期维保、故障检修情况、发生时间、维修人员到达时间、本次处理情况及结果,对后续处理提出建议或整改意见;从时效和质量方面做出评价,并作为考核结果计入采购单位维保服务付费依据。

### 5.5 建筑物、道路日常维修养护

完成项目范围内的建筑物及附属设施、道路等的地面、墙台面、吊顶顶面、门窗、楼梯、栏杆等的日常养护维修,要求无破损、坑洞、脱落、污渍,确保项目范围内建筑物及附属设施正常使用,达到完好等级。

1、红线范围内建筑物本体、场地、道路的完好率 98%以上。

2、制定建筑物及附属设施、道路等巡查、维护、维修计划,由设备部组织落实;及时处理发现的问题和采购单位维修通知,建立维修回访制度且记录完整。

- 3、建筑物外观、室内墙顶地及各种指示标识状态完好、清洁，记录完整。
- 4、项目范围内门窗及配套五金完好、开闭正常，达到密闭性要求。
- 5、零修、24小时内急修及时率98%以上，维修合格率100%。

## 5.6 会议服务及会议场地管理维护

完成相关会议服务、设备保障、场地管理、应急处置等项工作。保证采购单位召开或保障的会议工作顺利、安全、有序，场地、设备处于良好运行状态。

1、针对采购单位需求，建立会议服务、场地管理值班管理制度，制定切实可行的操作规程、保障计划、应急预案、培训方案，并严格执行。

2、合理配备人员，加强人员业务培训。要求人员仪容仪表整洁，工作细致、态度良好；会服人员掌握服务礼仪技能，服务要做到走路轻、讲话轻、动作轻；掌握会议室内设备操作、管理、保养注意事项和常见故障排除方法。以及通信、计算机网络、有线电视、灯光、音响、放映、会议以及相关多媒体系统等设备设施、器具的操作使用、日常管理、保养维护、维修检修等设备保障工作。

3、会议室场地洁净、无杂物，工具、器具摆放有序，规章制度、标识标牌到位，空调、照明、强弱电设备运行正常，会议设备整洁、状态良好；承诺保障的茶水、保洁、会场布置服务以及配套设备运行维护所需要的工具、器具、仪表、配件、备件、装具、耗材（必须含电池、纸杯）、保养材料的种类、数量齐全，满足采购单位招标要求，符合健康环保规定。

4、建立会议保障管理档案，会议服务值班登记、运行情况、设备基本情况、场地设备巡查维修等记录正规。

5、做好会议准备，提前对会议室的照明、空调、卫生进行全面检查，落

实物品摆放、环境及设备设置等采购单位服务质量要求；做好会议车辆及人员引导、会务安全保障工作；会议期间会服人员、弱电设备管理员认真保障，做好会议保密工作，有应急处理措施；会议结束完成会场清洁、垃圾清运，关闭设备、门窗。

6、有大型活动、重要会议或考评事项，须按采购单位要求无偿增加会服人员，（物业应常备 2-3 台笔记本电脑用于会议使用）配合采购单位提前 24 小时完成场地布置，排除安全和服务隐患。客服主管必须到场监督会服人员、弱电设备操作员认真保障，做好会议保密工作；有维修、清洁、保安机动人员待命做好应急情况处置。

7、及时完成场地、设备的各项维修保养任务。零修、24 小时内急修及时率 98%以上，维修合格率 100%。

8、遇停电、停水、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况时，会服应与监控值班、秩序维护、设备管理等相关人员密切配合，按相关应急预案和措施及时处置，确保与会人员人身、财产安全。

### 5.7 活动服务及活动场地管理维护

完成采购单位相关活动、赛事的服务保障工作。保证采购单位的日常活动项目管理、举办的大型赛事活动等相关工作顺利、安全、有序场地、设备处于良好运行状态。

1、针对采购单位需求，建立活动服务、场地管理值班管理制度，制定切实可行的操作规程、保障计划、应急预案、培训方案，并严格执行。

2、保证完成的采购单位活动服务包括：器材保障、场地管理（含室外广场及外出活动相关场地）；文体活动、赛事的组织、保障，电子阅览室管理维

护，医疗救助，茶艺服务，讲解服务。

合理配备人员，加强人员业务培训。要求人员仪容仪表整洁，工作细致、态度良好，活动开展、赛事比赛、考察参观组织配合得力；客服人员需熟悉文体活动项目比赛规则，能正确操作一般活动器材、灯光、音响、计算机等设备，能排除常见故障、完成日常清洁保养。以及通信、计算机网络、有线电视、灯光、音响、放映、会议以及相关多媒体系统等设备设施、器具的操作使用、日常管理、保养维护、维修检修等设备保障工作。

因老同志需要照拂、淋浴间管理需要，明确要求至少配置四名男性客服人员，其他客服人员不限性别，但必须包含一名能熟练操作计算机人员、两名能完成茶艺服务的人员、两名以上能完成讲解服务工作的人员。

3、综合活动楼各层活动场地洁净、无杂物，物品摆放有序；安全提示语、规章制度、标识标牌到位；开水炉、空调、照明运行正常，灯光、音响、投影、计算机、活动器材整洁、状态良好；承诺保障的茶水、保洁、活动服务、场地管理维护以及配套活动器材运行维护所需要的工具、器具、仪表、配件、备件、装具、耗材（必须含电池）、保养材料的种类、数量齐全，满足采购单位招标要求，符合健康环保规定。

4、建立活动保障管理档案，活动服务值班登记、运行情况、设备基本情况、场地设备巡查维修等记录正规。

5、做好活动场所及配套设施的管理保养。每日开放前设备管理人员对淋浴系统给排水设备和活动场地照明、空调、强弱电线路进行检查，及时检修保养；客服整理设备设施、工具摆放；开启设备和门窗；标注活动器材、淋浴设备设备状态；活动结束后关闭设备和门窗；保洁和客服配合对活动场所早晚各做一次卫生保洁、清运垃圾。

6、开放活动后，客服巡查场地、检查活动证、循环擦拭器材；做好活动指导，落实无烟单位要求、物品摆放、设备设施安全使用规定等要求。

7、有大型赛事活动，须按采购单位要求无偿增加客服人员，配合采购单位提前 24 小时完成场地布置，排除安全和服务隐患。活动前，客服主管必须到场监督客服人员、弱电设备操作员认真保障；有维修、清洁、保安机动人员待命做好应急情况处置。

8、遇停电、停水、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况时，客服应与监控值班、秩序维护、设备管理等相关人员密切配合，按相关应急预案和措施及时处置，确保与会人员人身、财产安全。

9、及时完成场地、设备的各项维修保养任务。零修、24 小时内急修及时率 98%以上，维修合格率 100%。当活动场馆内的器材出现故障物业客服人员应及时上报并粘贴警示标志以防意外事故的发生。

10、楼层客服人员应保证活动室内的地面清洁，以防老年人摔倒及其他意外事故的发生；预防其他事故的发生。

11、客服人员应服务主动热情，及时满足老年人活动中的合理要求，不得与来中心活动的老年人发生语言与肢体冲突。

11、由物业公司工作人员失误造成的事故，由物业公司全部承担责任。

## 5.8 讲解服务

要求统一着装，五官端正，普通话流利，热情回答来宾咨询，熟练掌握器材操作。

## 5.9 文化宣传设施管理

要求配合采购单位相关设施的安装、管理，所有宣传橱窗、阅报栏要定

期更换，保持窗（栏）面整洁。内容应健康、文明、遵纪守法，设计大方美观。不得张贴有商业内容的广告宣传品及不健康的小报等。

对相关设施定期养护、及时维修，加强设施周边环境卫生管理。

### 5.10 其他服务内容及要求

1、中心红线范围内发生的装修及设备安装等事项，物业开展巡视、督导、整改验收等管理工作，建立装修安装档案；负责落实采购单位意见，及时记录产生的水电费用，对可能产生的安全隐患的行为、现象，要及时劝阻、制止、报告。监督垃圾清运、设施恢复事宜。

2、建立设备档案，做好各项物业服务、管理、维修的工作值班记录、往来文书等档案管理工作；按年度整理移交，相关档案管理及移交情况计入第四季度物业考核项目。

3、物业管理服务配套场所、设备、设施、用具等管理：认真管理维护物业服务单位使用管理的场所、采购单位（使用人）提供的办公家具、设备、钥匙和配置的物业服务所需用具、器具、工具，保证上述场所、设备、设施、用具等始终良好，正常使用。

（1）供应商对所使用管理的门卫室、监控值班室、高低压值班室、空调机房、保洁室、其他设备间、采购单位所提供的物业管理用房以及采购单位提供配置的桌椅、柜子、计算机、打印机、复印机等办公家具设备，要认真维护保养，确保状态始终良好，不得私自占用、挪用。

（2）对由采购单位采购配置的办公用具（档案盒、文件夹等）、保洁绿化用具（室内外垃圾箱、垃圾篓、茶叶桶、拖把清洁桶、水管、水带等）、工具（随机工具、设备维修工具、设备保养工具、检测用仪表等）、会议活动器具（会议室、活动室内配置的暖瓶、茶盘等），供应商要管理到位，合理使用，

及时清点保养维护，不得私自占用、挪用，不因使用不当造成损毁。

(4) 供应商对上述场所、家具、设备用具、工具、器具，在开荒阶段要配合采购单位认真核实房屋状况以及办公设备、家具、用具、器具、工具等所在位置、数量、规格，建立档案；实施物业服务过程中应按服务方案中编列的保障、维修计划，及时对房屋、家具、设备进行维修保养，维修、补齐、完善物业服务保障所需的相关用具、器具、工具；物业服务结束前1个月，配合采购人进行专项核查，对造成的损坏负责维修、补齐所需。

(5) 供应商为保证巡查中发现的设备故障和消防等应急事件及时有效处置，应向活动中心院内在驻单位、使用人下发通知，要求提供设备间、卫生间、保洁室和服务范围内所负责开闭、需要通过的房门及出入口钥匙（含门禁卡或密码），并就未提供可能造成的影响及时告知、明确责任。供应商对相关单位、使用人所提供的钥匙、门禁卡、密码等的管理事项，明确承诺做到专人负责、专岗管理，交接使用手续齐全，保管到位，位置数量正确；因供应商原因丢失钥匙，应负责更换锁具，并向采购单位移交；采购单位、使用人发现供应商丢失钥匙不告知、不更换，；因此造成的损害、损失，供应商负责赔偿损失，接受相应处罚。

(6) 供应商必须经采购单位、使用人确认后，对项目范围内各类房间、出入口的锁具进行更换。不得据此有利条件，随意占用项目范围内房间、通道、场地。

(7) 供应商对物业管理服务区域内广告设置必须及时书面上报采购单位审核，批准后方可实施。相关费用、设施的管理按有关规章制度落实。

#### **(六) 各项服务工作参考标准**

## 环境卫生管理

### 1、公共区域卫生保洁

#### (1) 服务要求

清理项目范围内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收。

收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾。

清洁所有窗户及指示牌。

清洁所有花盆及植物。

清洁所有出入口、大门及门牌。

清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁。

清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面。

清扫所有通风窗口。

清扫空调风口百叶及照明灯片。

拖擦地、台表面，并循环保洁。

清洁所有楼梯、走廊及窗户。

清洁所有灯饰。

清扫、洗刷大厅入口地台及梯级。

擦净大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施。

清扫大厅天花板尘埃。

定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物。

清洁地下车库地面、墙面、棚面设施。

#### (2) 服务标准

地面光亮无水迹、污迹，无尘物。

楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无

尘和无污物。

垃圾筒内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净。

花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物。

玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志。

厅堂内无蚊蝇。

灯饰和其它饰物无尘土、破损。

大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹。

大厅天花板无尘埃。

无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

## 2、公共卫生间保洁

### (1) 服务要求

擦净所有门、天花板。

擦、冲及洗净所有洗手间设备。

擦净所有洗手间镜面。

擦净地、台表面。

天花板及照明设备表面除尘。

擦净排气扇。

及时补充清洁液（洗手液）和十一层、十二层卫生纸，擦手纸等日常消耗品。

清理卫生桶脏物。

清洁卫生洁具。

### (2) 服务标准

门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘物、无污迹、无尘物。

玻璃、镜面明亮无水迹。

地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。

地面、水龙头、弯管、马桶座及盖、水箱等无污迹、无污物，电镀件明亮。

便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个，并及时更换。

桶内垃圾不超 1/2 即清理。

设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等）无尘、无污迹。

空气清新、无异味。

墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐，不囤积。

### 3、电梯间保洁

#### （1）服务要求

扫净及清擦电梯门表面。

擦净电梯内壁、门及指示。

电梯天花板表面除尘。

电梯门缝吸尘。

擦净电梯通风及照明。

电梯表面涂保护膜。

清理电梯槽底垃圾。

擦净电梯大堂、走廊表面。

#### （2）服务标准

电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。

电梯天花板、门缝无尘土。

井道、槽底清洁，无杂物。

电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

#### 4、外场保洁

##### （1）服务要求

室外垃圾桶内垃圾的清运。

围栏、围墙的清洁。

全楼垃圾清运。

庭院地面清洁。

夏季清除积水、冬季清扫积雪、除冰。

化粪池的清掏、垃圾清运。

##### （2）服务标准

庭院、-+

地面清洁无废弃物。

保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶。

垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生。

清扫及时，地面无积水、积雪。

出现冰面或其他湿滑情况要及时撒沙土、除冰并设立警示标志。

围栏、围墙上无随意张贴、涂写、乱画。

#### 5、外墙、外窗、雨棚保洁，人字钢架维护保养

##### （1）服务要求

外墙、外窗定期清洗、保养，人字钢架定期除锈，刷防锈漆

其他需要机械化清洗的工作。

##### （2）服务标准

外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位。

外窗清洗后，清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

外墙、外窗定期清洗，保持干净。

人字钢架无锈迹。

#### 6、活动室、普通会议室保洁

门、窗、玻璃明亮、洁净，地面干净，无杂物，墙壁、顶棚清洁，无尘物。

各类活动设施、桌椅、摆设清洁，无积尘、无刻画。

#### 7、综合活动楼专项保洁

##### (1) 石材晶面处理服务要求及标准：

指所有大理石、花岗岩的晶面处理。按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。

##### (2) 塑胶地面清洁工作服务要求及标准

指所有塑胶地面清洁工作。保持塑胶地面无损坏、无污渍，洁净。

#### 8、保洁室管理

保持室内洁净，物品、工具摆放整齐。

不得摆放于工作无关的物品，上班期间不得锁门。

### 绿化管理

#### 1、服务要求

(1) 办公楼内的树木、花草、绿地等的日常养护和管理。

(2) 在公共部位、会议室、接待室等按要求摆放绿色植物与定期更换。

(3) 负责庭院内大环境的绿化，并对花草、树木、草坪进行杀虫、除草、修剪。

(4) 负责办公楼庭院节日的装饰美化。

(5) 维护保养不当，负责损毁绿植的补种等相关责任。

## 2、服务标准

(1) 庭院内植物配置合理、绿地充分、无裸露土地。

(2) 花草树木生长正常、修剪及时，无枯枝、死杈及病虫害现象。

(3) 花木选型美观，花盆内干净无杂物、无虫。

(4) 庭院无死树，每年平整草地，无杂草，草坪无斑秃，道牙围栏整齐、无缺损。

(5) 绿地无破坏、践踏及随意占用现象。

(6) 按要求在庭院或办公楼公共部位摆放并定期更换植物，摆放的植物符合设计和环保要求，美观、整齐、有新意。

(7) 按要求做好办公楼、庭院节日装饰美化工作。

## 传达、保安、秩序管理

### 1、服务要求

(1) 建立、健全和落实内部治安、消防管理规章制度。

(2) 落实各项安全保卫任务，并积极协助公安机关、国家安全部门调查各种违法活动和侦破各类案件。

(3) 负责保安人员的业务技能培训，定期组织考核，提高保安人员业务技能和自身素质。

(3) 做好来人来访的通报、证件检验、登记等，负责对携带的大宗物品进行检查。

(4) 24小时巡逻，经常进行巡视检查，及时消除安全隐患，保证机关安全。

(5) 做好对易燃易爆、放射、剧毒等危险品的安全管理工作。

(6) 经常开展消防安全检查和演练，消除安全隐患，保证重点部位的安全。

(7) 负责机关公共秩序维护、道路交通安全、机动车和非机动车停放管理及地下车库管理等工作。

(8) 制定应急抗灾工作预案，提高处理自然灾害、意外事故的能力，并协助机关处理办公楼突发事件。

(9) 做好重大活动，重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作。

## 2、服务标准

(1) 严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入机关。

(1) 庭院、办公楼环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然。

(2) 各种消防设施和器材配套合理、更换及时、使用有效。

(3) 能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并能迅速有效处置突发事件。

(4) 定期开展消防安全演练，提高消防安全防范技能和意识。

## 电梯系统

1、中控室安保人员负责监控电梯的运行状况，实行电梯 24 小时运行监控，通过监控电视观察轿厢内状况，如发现乘客吸烟、哄闹、打斗或损坏电梯部件等情况，用对讲电话制止并录像，严禁易燃、易爆等危险品和超长超重等物品进入电梯。

2、保证电梯机房通风良好，风口有防雨措施，机房内悬挂温度计，机房温度不超过 40℃。保证机房照明良好，并配备应急灯，灭火器和盘车工具挂

于显眼处。

3、定期对电梯机房进行全面清洁，保持机房干净整洁，保证机房和设备表面无明显灰尘：机房及通道内不得住人、堆放杂物，任何人不得在电梯机房、轿厢、井道内吸烟。

4、电梯机房内消防器材齐备良好，各项规定及各种警示牌应清晰并挂于显眼处。

### **消防报警及联动系统**

1、消防系统应按照《设备定期检查保养计划》的要求定期进行设备的维护保养。

2、清除设备、管道附件各部分灰尘。

3、检查消防水喷淋系统和中控室消防监控系统的联动是否正常可靠。

4、气体灭火系统应由经过专门培训的专人负责定期检查和维护。

5、气体灭火系统按《设备定期检查保养计划》的要求进行设备的维护保养。

6、) 检查气体消防系统和中控室消防监控系统的联动是否正常可靠。

### **监控、弱电系统管理**

监控系统管理是指负责办公楼区监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养。

#### **1、服务要求**

(1) 控制室 24 小时值班，随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况。

(2) 制定弱电设备维修计划，并组织实施。

(3) 制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。

(4) 及时排除各系统运行中的故障。

(5) 定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行。

(6) 搞好设备机房的卫生清洁。

(7) 搞好设备机房的安全、防火工作。

## 2、服务标准

(1) 24 小时值班。

(2) 保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自控制系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。

(3) 保证各系统设备灵敏可靠。

(4) 一般性故障立即排除，零维修合格率 100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。

(5) 设备机房整洁。

(6) 保证设备机房的安全。

### **监控、弱电系统管理**

监控系统管理是指负责办公楼区监控系统（包括消防报警系统、闭路监控系统、门禁系统、楼宇自控系统等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养。

#### 1、服务要求

(1) 控制室 24 小时值班，随时了解办公楼消防自动报警系统及附属设备、通讯系统、视听系统、自控系统及闭路监控系统的运行情况。

(2) 制定弱电设备维修计划，并组织实施。

(3) 制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。

(4) 及时排除各系统运行中的故障。

(5) 定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行。

(6) 搞好设备机房的卫生清洁。

(7) 搞好设备机房的安全、防火工作。

## 2、服务标准

(1) 24 小时值班。

(2) 保证办公楼消防自动报警系统、门禁系统、自控制系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。

(3) 保证各系统设备灵敏可靠。

(4) 一般性故障立即排除，零维修合格率 100%。暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效。

(5) 设备机房整洁。

(6) 保证设备机房的安全。

## 给排水设备运行维护

1、给排水设备设施 24 小时运行的操作、监控、记录。按要求进行巡检并依照维修保养计划进行相应的维护保养工作，确保设备始终处于良好的工作状态。

2、按《设备定期检查保养计划》的要求对给排水设备设施进行维护保养，并将维修保养情况做好记录。

3、排除给排水设备故障，恢复供水一般不超过 4 小时，若 4 小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间书面上报。

4、水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。各供水泵的主泵和备用泵规定定期轮换一次。

5、生活水箱应按规定要求定期清洗消毒。水箱清洗消毒工作由自来水公司专业人员实施，水质由卫生防疫部门采样化验并提供水质鉴定书。

6、屋面天沟及大楼周围排水明沟定期进行清理疏通。

### **供电系统运行管理**

#### **1、服务要求**

(1) 变配电房要符合“四防一通风”要求。变配电房须配备专人值班管理，且值班人员应持有相关部门颁发的高压电工证。

(2) 变配电房要经常巡视，发现问题要及时查明原因，立即处理解决。

(3) 始终保持其室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路。

(4) 应严格按照电力规程规范要求完成高低压配电室电气设备、安全工器具预防性试验和相关检修工作，试验报告均应妥善保管存档。

(5) 变配电房限电、停电应严格遵照规定按倒闸操作顺序进行。停电前必须事先发出通知。

(6) 严禁在变配房内吃饭和将食品带进变配电房内，防止小动物进入而严重威胁供电设备的正常安全运行。

(7) 变配电房人员须对柴油发电机进行定期维护保养，定期对发电机进行试运行检查，做到有备无患。

(8) 建立各项设备档案。

(9) 建立、落实配送电运行制度，电气维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等。

(10) 及时排除故障，保证供电设施完好。购置后备部件，以防急用。

(11) 保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好；做好夜景照明、节日灯系统的运行管理；建立节电措施。

(12) 管理和维护好避雷设施。

## 2、服务标准

(1) 统筹规划，做到合理、节约用电。

(2) 供电运行和维修人员必须持证上岗。

(3) 配电室 24 小时值班。

(4) 加强日常维护检修，公共照明、指示灯具线路和开关要保证完好。

(5) 设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。

(6) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。

(7) 保证避雷设施完好，有效、安全。

(8) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

(9) 严格按照电力规程规范要求完成高低压配电室电气设备、安全工器具预防性试验和相关检修工作，完成必要的紧固、除尘、去污处理工作，试验报告均应妥善保管存档。试验中若发现故障隐患，及时向甲方提交明确的隐患报告并提出处理意见，完成合同中约定检修、保障工作。

### **暖通空调系统**

1、运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备。

2、经常巡视，确保冷水机组、水泵等设备良好运行。当发生异常先兆和紧急事故时，实施预先采取的相应措施，防止事故进一步扩大，并及时上报，做好相关记录。

3、严格按规程进行操作，发现问题及时处理。

4、保持水系统的水质良好成份，在冷却水和冷媒水系统中，水质应干净无杂质、泥沙、铁屑等，PH 值在 6-8 之间，总硬度小于 200，定期进行更换清洗。

### **房屋日常养护维修**

1、确保办公楼房屋的完好等级和正常使用；

2、要爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动；

3、及时完成各项零星维修任务，合格率 100%。维修不得超过 24 小时。

### **会议服务**

1、服务要求

(1) 按会议要求安排和布置会场；

(2) 会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、灯光等设施良好，并调试完毕，布置花木，整体效果和谐。

(3) 会议期间服务人员不准远离会场，站立于会议室门前，定时续水。

(4) 会后及时整理会场，有关设备、用品回库。

(5) 保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好。

(6) 按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责清洗。

(7) 窗帘、杯垫等定期清洗。

(8) 按要求搞好会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议提供礼仪性服务。

(9) 按照会议要求提供并摆放鲜花、茶叶、水果。

## 2、服务标准

(1) 会场布置符合主办方要求。

(2) 会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准。

(3) 茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求。

(4) 保持室内整洁，保证设备正常运行使用。

(5) 窗帘、杯垫等洁净。

(6) 清洁会议室桌面，保持干净、无污迹、无灰尘、无手印。

(7) 会议结束后 10 分钟内开始会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、门窗等。

## 3、具体要求

(1) 会前准备，会服人员应深切了解会议任务，要知道人数、会议时间、来访单位、会议性质、设备及其他要求；

(2) 根据要求布置会场，如桌椅数量、设备、麦克风等；

(3) 会议摆放一定要把各用具对齐；

(4) 会服人员提前半小时进场，把会议所需用品备齐放好；

(5) 会议需物业提供笔记本电脑等设备的，物业应尽早准备，确保会议正常开始；

(6) 确保每次会议话筒电池有电；

(7) 如在会议中出现话筒没电、需要提供笔记本未提供、设备音响无人操作等情况的，视为服务不到位，按情节严重在季度考核中扣除相应分数。

## 活动服务

### 1、服务要求

- (1) 保证各活动室洁净、整齐，活动器材运行保养良好。
- (2) 保障各项日常活动的服务和各赛事活动服务顺利开展。
- (3) 保障老干部急救工作的及时有效。

### 2、服务标准

- (1) 各活动室服务人员在岗、仪容仪表整洁、服务态度良好。
- (2) 各活动室管理制度、活动规则、安全提示语、禁止标示标牌齐全、醒目整齐。
- (3) 各活动室卫生干净无乱贴、乱画，无杂物堆放；门、窗玻璃保持洁净；地面无纸屑、烟头等废弃物；活动器材和设备无灰尘；垃圾清运及时。
- (4) 灯光、音响、空调、活动器材等使用完好，摆放整齐。
- (5) 灯光、音响、空调、活动器材保养、润滑、报修及时，并有记录
- (6) 活动开放期间，开水保障及时。
- (7) 活动开展、赛事比赛、考察参观组织配合得力。
- (8) 应对老干部突发情况的抢救方案和措施完备，服务人员具备急救常识。
- (9) 熟悉文体活动项目比赛规则。具备正确操作一般活动器材、设施及灯光、音响、网络等多媒体设备的能力，掌握相关管理、保养注意事项和常见故障排除方法。
- (10) 落实活动证检查工作要求。
- (11) 及时响应老同志求助，为老同志提供高效、优质、快捷服务，落实满意度调查。

### 3、相关要求

(1) 当活动场馆内的器材出现故障物业客服人员应及时上报并粘贴警示标志以防意外事故的发生。

(2) 物业客服人员应服务主动热情，及时满足老年人活动中的合理要求，不得与来中心活动的老同志发生语言与肢体冲突。

(3) 楼层客服人员应保证活动室内的地面清洁，以防老同志摔倒及其他意外事故的发生。

(4) 预防其他事故的发生。

(5) 由物业公司工作人员失误造成的事故，由物业公司全部承担责任。

## 讲解服务

### 1、服务要求

统一着装，五官端正，普通话流利，热情回答来宾咨询，熟练掌握器材操作。

### 2、服务标准

(1) 上岗前必须化职业妆：

(2) 着装要求：统一工装，佩戴胸牌。

(3) 面部要求：施粉底、涂眼影、画眼线、涂睫毛、涂口红。

(4) 发饰要求：女员工长发应扎起，男员工不得留长发，均不许染夸张颜色。

(5) 手部要求：不涂艳丽指甲油。

文化宣传设施管理宣传橱窗、阅报栏要定期更换，保持窗（栏）面整洁。

### 1、服务要求

所有宣传橱窗、阅报栏要定期更换，保持窗（栏）面整洁。内容应健康、文明、遵纪守法，设计大方美观。不得张贴有商业内容的广告宣传品及不健康的小报等。

## 2、服务标准

应逐年养护设施，定期检修、损坏的及时维修。应加强设施周边环境卫生管理。

### （七）主要设备说明

#### 1、电梯 11 部

综合活动楼 11 部，1 部消防电梯、主楼客梯 4 部（每部电机功率 12KW），裙楼客梯 2 部，自动扶梯 4 部。

#### 2、消防系统

1) 综合活动楼自动消防系统（含消防水泵房、消防水箱间、消防监控室）

火灾自动报警系统、自动灭火系统、防排烟系统、消火栓系统（含配套干粉灭火器）、广播、疏散指示标志系统、防火卷帘系统、高低压配电室气体灭火系统。

2) 5 号楼、临街楼的消火栓消防（含配套干粉灭火器）系统。

#### 3、安保监控系统 2 套、应急呼叫系统 1 套

#### 4、有线电视、通讯、网络等弱电系统

#### 5、综合活动楼给排水系统（含生活水泵房、生活水箱间）

1) 箱式泵站，有二次供水加压泵两台。

2) 排污泵二十六台。

3) 虹吸式雨水管。

4) 140 立方化粪池。

#### 6、综合活动楼中央空调系统

1) 空调机房及制冷换热等设备设施

(1) 负二层空调机房，

螺杆式制冷机组、换热站，冷冻水泵、冷却水泵、软水处理器、落地式膨胀水箱、分集水器、水处理器，相应的集中供暖供回管路。

(2) 裙楼三夹层空调机房

风机、新风机、空气处理机组、冷却泵、冷冻泵、水箱。

2) 4 台方形横流式冷却塔

3) 458 台风机盘管、62 台空调器、空气幕 1 台、各类风机

7、供电系统：

综合活动楼高低压配电室：两台 1250KVA 变压器，一台 1600KVA 变压器，24 台直流配电柜；11 台高压配电柜。

8、照明系统有园吸顶灯、格栅灯、LED 声控灯等种类。各类用电设备、活动器材、独立空调较多；主要建筑物均有防雷装置，并设置有门禁、开水炉。

9、室外管线包括集中供热（综合活动楼独立管网，5 号楼一路）、自来水、10Kv 高压供电、低压配电、有线电视、通讯网络、污水（含化粪池）、消防、监控等系统管网及配套井口。

中心主要设备位置明细

序号	名称	单位	数量	位置	地点	厂家
1	通风空调及配套管线					
a	螺杆式制冷机组（含控制柜）RSW-410-2AF	台	2	空调机房	地下二层	昆山台佳机电有限公司
b	换热机组（含控制柜）	台	4	空调机房	地下二层	上海阿美泰克工业设备有限公司
	AMHJ/SK-1300	台	2			

	AMHJ/SN-1150	台	2			
c	方形横流式冷却塔 YHA-175C	台	4	屋面	主楼屋 面	湖南元亨科技发展 有限公司
d	冷冻水泵（含控制柜） SLW200-400GC	台	3	空调机 房	地下二 层	上海连成（集团） 有限公司
e	冷却水泵（含控制柜） SLW200-400(I)C	台	3	空调机 房	地下二 层	上海连成（集团） 有限公司
f	软水处理器	台	2	空调机 房	地下二 层	郑州腾达环境工程 有限公司
	TD-8ZR/A	台	1			
	TD-8ZR/A	台	1			
g	落地式膨胀水箱（含控制 柜） NQZGL1.2×1-50×2 ×3	台	1	空调机 房	地下二 层	郑州腾达环境工程 有限公司
h	分集水器	台	4	空调机 房	地下二 层	郑州腾达环境工程 有限公司
	φ 500	台	2			
	φ 300	台	2			
i	水处理器	台	3	空调机 房	地下二 层	郑州腾达环境工程 有限公司
j	楼梯间加压风机（含控制 柜）	台	2		地下二 层	山东金光集团有限 公司
k	设备间送风机（含控制柜）	台	1		地下二 层	山东金光集团有限 公司
l	送风机（含控制柜）	台	1		地下一 层	山东金光集团有限 公司
m	排风机（含控制柜）	台	1		地下一 层	山东金光集团有限 公司
n	地上楼梯间加压送风（斜流 风机）（含控制柜）	台	2		机房层	山东金光集团有限 公司
o	卫生间平时排风机（含控制 柜）	台	1		机房层	山东金光集团有限 公司
p	合用前室加压风机（含控制 柜）	台	1		机房层	山东金光集团有限 公司
q	风机盘管	台	45		综合活	靖江市飞腾空调设

			8		动楼室内	备经营部
	规格及型号：FP-68 WA	台	64			
	规格及型号：FP-34WA	台	21			
	规格及型号：FP-51 WA	台	79			
	规格及型号：FP-85 WA	台	12 7			
	规格及型号：FP-102 WA	台	13 1			
	规格及型号：FP-136 WA	台	6			
	规格及型号：FP-136LM	台	30			
r	空调器（含控制柜）	台	62		综合活动楼室内	靖江市顺顺空调设备经营部
	MKSII-040D	台	51			
	MKSII-030D	台	1			
	MKSII-050D	台	4			
	MKSII-020D	台	4			
	MKSII-150L	台	2			
s	空气处理机组（含控制柜）	台	3		综合活动楼室内	靖江市顺顺空调设备经营部
	XHBQ-L100C	台	1			
	XHBQ-L20TC	台	1			
	XHBQ-L30TC	台	1			
t	空气幕 FM-10115Z	台	2		综合活动楼室内	靖江市顺顺空调设备经营部
u	空调机房配电柜	台	6	空调机房控制室	地下二层	
v	独立空调	台	10 0 余	主楼水箱间 楼层淋	主楼屋面 4-6/11/	郑州圣普

			台	浴间	15-17层	
2	消防系统及配套管线					
	消防火灾报警系统	套	1		综合活动楼室内	
	消防广播系统	套	1		综合活动楼室内	
	消防感应系统	套	1		综合活动楼室内	
	消防给水泵 XBD14/40-SLH	台	2	消防水泵房	地下二层	上海连成（集团）有限公司
	自动喷水给水泵 XBD14/30-SLH	台	2	消防水泵房	地下二层	上海连成（集团）有限公司
	消防稳压设备 ZW(L)-I-XZ-13	台	1	消防水箱间	16夹层	上海连成（集团）有限公司
	消防补风机（含控制柜）	台	2		地下二层	山东金光集团有限公司
	排烟风机（含控制柜）	台	2		地下二层	山东金光集团有限公司
	排烟机（含控制柜）	台	1		地下二层	山东金光集团有限公司
	消防补风机（含控制柜）	台	2		地下一层	山东金光集团有限公司
	排烟风机（含控制柜）	台	1		地下一层	山东金光集团有限公司
	排风（烟）风机（含控制柜）	台	1		地下一层	山东金光集团有限公司
	消防高温排烟风机（含控制柜）	台	2		3夹层	山东金光集团有限公司
	中庭排烟风机（含控制柜）	台	1		3夹层	山东金光集团有限公司
	消防高温排烟风机（含控制柜）	台	2		屋顶层	山东金光集团有限公司
	消防高温排烟风机（含控制	台	4		裙楼1、	山东金光集团有限

	柜)				2层	公司
	消防水泵控制柜	台	3	消防水泵房	地下二层	上海连成(集团)有限公司
	消防栓系统	套	4		室内、室外	
<b>3</b>	<b>弱电系统及配套管线</b>					
	监控系统	套	1		室内、室外	
	应急呼叫系统	套	1		综合活动楼	
	视频安防监控系统	套	1		室内、室外	
	有线电视系统布线	套	多套		室内、室外	
	计算机网络	套	多套	各建筑物	室内、室外	
	有线及移动通讯系统	套	多套	各建筑物	室内、室外	三大运行商通讯系统
	会议系统	套	多套	会议场地	室内、室外	完善中
	灯光、音响系统	套	多套	会议场地	室内、室外	完善中
	门禁系统	套	多套		室内、室外	完善中
	停车场系统	套	多套		室内、室外	完善中
<b>4</b>	<b>电气设备及配套管线</b>					
	配电箱	台	2	强电井	地下一层	河南西西弗电气有限公司
	配电箱	台	13	强电井	1层	河南西西弗电气有限公司
	配电箱	台	10	强电井	2层	河南西西弗电气有限公司
	配电箱	台	8	强电井	3层	河南西西弗电气有限公司
	配电箱	台	8	强电井	3A层	河南西西弗电气有限公司

					限公司
配电箱	台	9	强电井	4层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	5	强电井	5层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	6	强电井	6层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	7	强电井	7层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	6	强电井	8层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	5	强电井	9层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	7	强电井	10层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	6	强电井	11层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	6	强电井	12层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	8	强电井	13层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	6	强电井	14层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	5	强电井	15层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	1	强电井	15A层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	6	强电井	16层	河南西西弗电气有限公司
配电箱	台	5	强电井	16A层	河南西西弗电气有限公司
排水泵	台	30	集水井	地下二层	
高低压配电设备	套		高低压配电室	地下一层	
低压配电设备	套		低压配	室外	

				电室		
	太阳能淋浴系统	套	1	主楼水箱间 楼层淋浴间	主楼屋面 相关楼层	郑州圣普
	照明设备	套	多套		室内、室外	
	开水炉	台	24		室内	
5	活动器材及配套管线	套	多套	活动室	活动场地	
6	电梯及配套管线	台	12		室内	
7	防雷装置	套	多套		室外	
8	扩声系统设备	台	136	二层多功能厅兼舞厅 25 台、 二层会议室 15 台、 三层报告厅 66 台、 一层大厅及综合展厅 30 台	室内	
9	舞台灯光系统	套	149	二层多功能厅兼舞厅 35 套、 三层报告厅 114 套	室内	

说明:设备涵盖招标范围内各建筑物、广场道路配置的物业服务包含的各类设备设施及地下管网, 编列楼层的均指综合活动楼。

## 第三章 商务需求

序号	服务项目	详细需求	资料要求	是否实质性响应
<b>一、落实政府采购政策</b>				
1	小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策	<p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）和《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）文件规定执行。</p> <p>注：此项目只面向小微企业采购，供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业的证明文件。</p> <p>中小企业划分标准所属行业：<b>物业管理</b></p> <p>供应商应如实填报，如有虚假，将依法追究其法律责任</p>	<p>《中小企业声明函》；《残疾人福利性单位声明函》；由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件</p>	是
<b>二、报价要求</b>				
1	报价	<p>供应商须认真贯彻执行项目所在地最低工资标准，人</p>		是

		员工工资待遇和社会保险,不得低于郑州市执行的最低标准,否则视为无效投标		
<b>三、人员配备</b>				
	专业技术人员职业资格	所有需要的专业技术人员职业资格,要求人员必须持证上岗	提供专业技术人员职业资格证书原件扫描件	是

## 第五部分 评标说明

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）等法律法规制度规定，集中采购机构负责组织评审工作，评审委员会负责具体评审事务，按照招标文件规定的程序进行。

### 第一章 资格审查

在开标结束后，由采购人依据相关法律法规和招标文件要求，对投标人的资格进行审查，并将资格评审结果提交评标委员会。资格审查的内容如下：

序号	检查因素		检查内容
1	投标人应符合的基本资格条件	(1) 具有独立承担民事责任的能力	投标人提供的《资格承诺声明函》
		(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	
		(3) 有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录	
		(4) 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	
		(5) 参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录	
	(6) 反商业贿赂承诺书	投标人提供的《反商业贿赂承诺书》	

		(7) 中小企业声明函	供应商提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件
2	无失信行为记录		集采机构在评审当日对所有投标人的信用情况进行查询(查询结果留档保存), 凡被列入“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的投标人, 其投标将被拒绝。 [查询渠道: “信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn)网站]

## 第二章 评标方法

本项目采用综合评分法进行评标。

综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求, 且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标人(中标候选人)的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后累计。

## 第三章 评标程序

### (一) 评委会组建

评标工作由集中采购机构负责组织, 具体评标事务由集中采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头该项目评审工作。评标委员会独立履行下列职责：

1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
2. 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
3. 对投标文件进行比较和评价；
4. 确定中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标人；
5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

## （二）评审流程

评审分为初步评审和详细评审两个阶段。

1. 初步评审分为符合性评审和实质性响应评审，评委会成员依据招标文件的规定，审查供应商的投标文件是否完整、有效，是否实质性响应招标文件的要求。

符合性检查资料表（样表）如下：

<b>符合性检查表</b>		
序号	检查因素	检查标准
1	投标文件的签署	是否符合招标文件要求
2	《投标函》、法定代表人（负责人）身份证明书及授权委托书	是否符合招标文件要求
3	投标文件的组成	是否符合招标文件要求
4	投标有效期	是否符合招标文件要求
5	投标总价或分项报价不允许高于财政预算限额	是否符合招标文件要求
6	投标报价不允许有严重缺漏项目或所投产品不全	是否符合招标文件要求
7	投标人的报价不允许低于其成本，或低于成本但不能做出合理说明	是否符合招标文件要求
8	服务期、服务地点	是否符合招标文件要求

9	招标文件未规定允许有替代方案时，不允许同时提供两套或两套以上的投标方案或报价	是否符合招标文件要求
10	不允许将一个包中的内容拆开投标	是否符合招标文件要求

2. 详细评审时评委会成员按照招标文件中规定的评标方法和标准对供应商投标文件的价格、商务、技术等因素进行打分。

评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的标书进行评价、打分，并对打分情况进行认真核查，个别评委对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会组长汇总每个投标人每项评分因素的得分。

3. 确定中标供应商。本项目采购人授权评标委员会确定中标供应商。

评标委员会按各投标人评审后的得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，最后确定一名投标人为中标供应商。

### （三）澄清有关问题。

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

## 第四章 评标标准

评分内容	评分因素	评分标准	分值
报价 (10分)	投标报价	<p>价格分统一采用低价优先法计算,即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价,其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10</p> <p>因落实政府采购政策进行价格调整的,以调整后的价格计算评标基准价和投标报价得分。</p>	10
商务部分 (35分)	业绩	<p>提供 2021 年 1 月 1 日以来类似物业类型管理项目的业绩合同。提供一套合同原件扫描件证明材料得 2 分,最高得 8 分。(要求投标文件中附签订的合同原件扫描件,没有不得分。)</p>	8
	人员配备情况	<p>1. 拟派项目经理本科以上学历得 2 分,从业时间 3 年及以上类似项目管理经验得 2 分;</p> <p>2. 拟派部门主管:</p> <p>(1) 保洁主管:有专科以上学历,得 1 分,有 3 年以上类似工作经验,得 1 分;</p> <p>(2) 秩序主管:具有专科以上学历,得 1 分,有 3 年以上类似工作经验得 1 分;</p> <p>(3) 工程主管:具有专科以上学历,得 1 分,有 3 年以上类似工作经验,得 1 分。</p> <p>(4) 客服主管,具有专科以上学历,得 1 分,有 3 年以上类似工作经验,得 1 分。</p> <p><b>注:以上人员须提供学历证书原件扫描件,服务合同扫描件,否则不得分。</b></p>	12
	服务承诺	<p>由评标委员根据《物业类采购需求》“(四)总体服务要求”中相关服务承诺要求落实情况进行打分。</p> <p>基础服务承诺符合招标各项要求:完全满足采购需求的得满分 3 分,基本满足的得 2 分,不能满足要求的得 0 分。</p> <p>特色服务承诺符合招标各项要求:完全满足采购需求的得满分 3 分,基本满足的得 2 分,不</p>	9

		<p>能满足要求的得 0 分。</p> <p>(3) 涉及到采购人的各维保项目(例如空调、消防、电梯等) 合同交接期间的相关维保工作由物业负责的承诺: 完全满足采购需求的得满分 3 分, 基本满足的得 2 分, 不能满足要求的得 0 分。</p>	
	获得证书	<p>投标人具有质量管理体系认证证书得 2 分; 投标人具有环境管理体系认证证书得 2 分; 投标人具有职业健康管理体系认证证书得 2 分。</p> <p><b>注: 以上证书均需提供原件扫描件, 否则不得分。</b></p>	6
技术部分 (55分)	物业管理服务理念、组织架构及管理制 度情况	<p>(1) 根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念, 提出服务定位、目标, 投标人的管理模式: 能够切合实际科学合理、齐全完善的, 得 2 分; 基本完善的, 得 1 分; 不完善的或未提供的不得分。</p> <p>(2) 组织机构设置及岗位设置: 有完善的组织架构, 清晰简练地列出主要管理流程, 包括对运作流程图、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制。科学合理、齐全完善的, 得 2 分; 基本完善的, 得 1 分; 不完善的或未提供的不得分。</p> <p>(3) 有完善的物业管理制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间, 并建立和完善公众制度、物业管理制度及其配套设施权属清册等设置的科学合理、齐全完善的, 得 2 分; 基本完善的, 得 1 分; 不完善的或未提供的不得分。</p>	6
	服务方案	<p><b>根据《物业类采购需求》中“服务方案”进行评议:</b></p> <p>①环境卫生管理: 方案完善合理, 完全满足采购需求的得 5 分, 方案较完善, 基本满足的得 3 分, 方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>②绿化管理: 方案完善合理, 完全满足采购需求的得 5 分, 方案较完善, 基本满足的得 3 分, 方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>③传达、保安、秩序管理: 方案完善合理, 完全满足采购需求的得 9 分, 方案较完善, 基本满足的得 6 分, 方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p>	46

	<p>④设备系统管理及维护：方案完善合理，完全满足采购需求的得 9 分，方案较完善，基本满足的得 6 分，方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>⑤建筑物、道路日常维修养护：方案完善合理，完全满足采购需求的得 5 分，方案较完善，基本满足的得 3 分，方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>⑥会议服务（含讲解）及会议场所管理维护：方案完善合理，完全满足采购需求的得 5 分，方案较完善，基本满足的得 3 分，方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>⑦活动服务及文体活动场所管理维护：方案完善合理，完全满足采购需求的得 4 分，方案较完善，基本满足的得 2 分，方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>⑧物业档案、装修安装管理：方案完善合理，完全满足采购需求的得 1 分，方案较完善，基本满足的得 0.5 分，方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>⑨物业管理服务配套场所设备用具等管理：方案完善合理，完全满足采购需求的得 1 分，方案较完善，基本满足的得 0.5 分，方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p> <p>⑩应急预案及措施：方案完善合理，完全满足采购需求的得 2 分，方案较完善，基本满足的得 1 分，方案不完善不合理或未提供的得 0 分。</p>	
<p>组织实施方案</p>	<p>对组织实施方案的可操作性、质量控制体系等进行评价。包括项目管理机构及管理制度编制、工作职能组织运行图，阐述项目经理（物业经理）的管理职责、内部管理的职责分工、日常管理制度和考核办法目录、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等。质量控制、自我约束机制要求是否响应《物业类采购需求》“服务目标、指标”和“综合考评及付款办法”中的要求。</p> <p>方案完善合理完全满足采购需求的得 3 分，方案较完善，基本满足的得 2 分，不能满足要求的或</p>	<p>3</p>

		未提供的得 0 分。	
--	--	------------	--

备注：投标报价均包括完成该项目的人工成本（包括员工工资和按政府规定应缴纳的社会保险费用）、利润、税金、管理费、服装、垃圾清运费等所有伴随的其他费用。

## 第五章 无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人不具备招标文件规定的资格要求的。
- （二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。
- （三）投标文件出现多个投标方案或投标报价的。
- （四）投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。
- （五）投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。
- （六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容。
- （七）评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。

## 第六章 废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- （一）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的。
- （二）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- （三）出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- （四）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

## 第六部分 合同条款

# 郑州市老干部教育活动中心

## 物业管理服务合同

甲方：郑州市老干部教育活动中心

乙方：

为加强郑州市老干部教育活动中心（以下简称中心）的物业管理服务，使中心各类硬件设备设施正常、高效运行，保障中心服务的离退休老干部开展日常文体活动、文艺展演、体育竞赛，会议、办公等工作正常开展，提供安全、舒适、温馨的活动、办公环境。根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》及其实施细则等国家物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对中心实行物业管理服务并订立本合同。

### 第一条 物业基本情况

座落位置：郑州市工人路 37 号院院内

物业类型：综合物业

物业管理服务基本情况：

郑州市老干部教育活动中心（以下简称活动中心）位于工人路 37 号院院内。总建设用地面积 16265 平方米（合 24.4 亩），综合活动楼建筑面积 38776.53 平方米，建筑高度 90 米，主楼 16 层（第 3、15、16 层有夹层），裙楼 3 层（第 3 层有检修夹层、设备夹层），地下 2 层；5 号楼建筑面积 1581.25 平方米，地上 4 层；临街楼建筑面积 640 平方米；道路、广场面积 9985 平方米，其中地下停车位 92 个。

建有羽毛球、网球、乒乓球、健身、合唱、模特、书画、摄影、诗词等

体育文艺类活动室，另有服务大厅、报告厅、多功能厅、会议室、办公室、人防地下室兼车库、库房、各类设备间等配套用房，室外有广场、道路、停车场、雨棚和绿化带等区域。室内地面主要为地砖材料及塑胶（橡胶）地面，部分为木质地板、地毯，部分为石材、水泥地面。

## 第二条 委托乙方服务范围

1、环境卫生管理：包含活动中心红线以内所有建筑物（综合活动楼、5号楼、临街楼、附属建筑物）的公共区域（大厅、走廊、天台、屋面、楼梯间、电梯间、前室、卫生间、公共休息活动区域、建筑外立面及台阶、雨棚等附属设施）、停车场（含地下车库、人防设施）、广场、道路、绿化带、围墙的日常保洁；综合活动楼、5号楼中采购单位管理使用的各类活动、会议、办公场所的周期性保洁；化粪池清掏及垃圾废弃物收集、清运。

2、绿化管理：建筑物公共区域、室外广场、绿化带以及采购单位管理使用的各类活动、会议场所的树木、花草的日常养护、管理。

3、传达、保安、秩序管理：包含活动中心红线以内巡视、传达、秩序、停车场综合管理维护；综合活动楼的电梯运行安全管理；综合活动楼及5号楼安防监控运行值班，视频监控、应急呼叫设备巡查管理；5号楼消防设施巡查，综合活动楼消防系统运行巡检；按应急预案及时有效处理电梯困人、紧急医疗处置、消防、治安等突发事件，负责医疗救援器具的管理保养；保证由采购单位采购的电梯（含年检）、消防系统、安防监控和应急呼叫系统的专业维保合同约定落实到位，例如灭火器具更换填充、监控探头清洁等事项的工作安排及落实。

4、设备系统管理及维护：包含活动中心红线以内建筑物公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所内的给排水（含淋浴系统）、供电（含

高低压配电、供电、用电设备)、弱电(计算机网络、综合布线、门禁、闭路监控、楼宇自控、灯光、音响、通讯、有线电视等系统)、暖通空调等系统的各类设备、管线(含室外部分)、设施和设备间(含室外设备机房)的日常值班管理、养护、维修工作;综合活动楼的高低压配电室、中央空调系统运行值班;完成高低压配电室设备设施维护及预防性试验、综合活动楼二次供水设备年度清洗及水质检测;保证淋浴系统热源设备厂家质保协议、采购单位采购的综合活动楼中央空调系统专业维保合同约定落实到位;配合采购单位完成防雷强制检测和高低压配电室设备设施检测。

5、建筑物、广场、道路日常维修养护:包含活动中心红线以内的建筑物及附属设施、道路、广场等的地面、墙台面、吊顶顶面、门窗、楼梯、栏杆等的日常养护、维修;人字钢架除锈刷防锈漆。

6、会议服务及会议场所管理维护:提供采购单位召开或保障会议所需的会议服务,完成配套设备保障、场地管理、应急处置、相关维修保养等工作;保证采购单位管理使用的会议场地、设备处于良好运行状态。

7、活动服务及文体活动场所管理维护:提供采购单位举办管理的日常文体活动和大型赛事活动所需的的活动服务。严格落实相关活动人员活动规定,严格落实查证制度。有证人员凭证活动,无证人员不得进入;有证但限定活动区域的人员,必须在限定区域活动;其他人员必须由采购单位许可后方可登记进入。完成配套活动器材保障、场地管理、医疗救助、淋浴系统管理、相关维修保养等工作;保证采购单位管理使用的活动场地、设备处于良好运行状态。

8、物业档案管理:建立物业服务、管理、维修及设备档案,按年度整理移交。

9、装修安装管理：对活动中心红线范围内发生的装修及设备安装等事项进行审核、巡视、督导、整改验收等管理工作。

10、物业管理服务配套场所、设备、设施、用具等管理：认真管理维护物业服务单位使用管理的场所（门卫室、监控值班室、高低压值班室、空调机房、保洁室、其他设备间、采购单位所提供的物业管理用房）、采购单位（使用人）提供的办公家具、设备、钥匙和配置的物业服务所需用具、器具、工具。落实本服务期限内投标文件编列的工具、材料、设备、设施等采购计划，采购前应向本次招标采购单位上报备案、批准后实施，采购单位及时完成入库、领用。包括保证上述场所、设备、设施、用具等始终良好，正常使用。

11、讲解服务、文化宣传设施管理：认真按照采购单位相关省级文明单位、无烟单位的考评要求落实相关服务保障工作，做好人员培训，完成好相关设施设备的安装、管理、维护。

12、配备常用的急救设备设施及药品，客服人员必须掌握急救常识。

13、楼层客服人员必须熟练掌握各楼层活动场馆内活动器材的使用方法。

14、完成甲方交办的其他临时性保障服务任务。

### **第三条 服务标准**

甲方将以上物业管理服务范围的工作委托给乙方，乙方按甲方招标文件要求提供全面综合物业管理服务，为甲方创造一个有序、安全、整洁、舒适的工作环境，成为河南省执行物业管理法规和服务标准化的典范。服务质量必须达到参照《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》和《郑州市老干部活动中心物业考核管理办法》，甲方总评得分率 90%以上；低于 90%，按得分比例付费；如果连续两个月考核甲方总评得分率低于 80%，甲方有权解除物业管理合同。

#### 第四条 委托管理服务费及考核支付方式

1、乙方按照招标要求向甲方派遣物业服务管理人员6人，秩序维护人员16人，保洁维护人员14人，设备设施运行维护保养人员15人，客服部21人。共计72人。

2、物业管理服务包干费用总金额：3000000.00元人民币，大写：叁佰万元整，3、甲方根据招标文件明确的考核管理办法对乙方服务考核打分，各对口部门在日常督导、月度考核中对不符合招标要求和达不到考评细则标准的事项发限期整改通知书进行纠正。甲方下季度第一个月内10日前（节假日顺延）向供应商通报上季度考核结果、整改处罚等情况；乙方落实完成相关整改和处罚意见后，由采购单位实计物业服务费付款；乙方该月15日前（节假日顺延）向甲方提供本月物业管理服务费相关票据，甲方于该月20日前（节假日顺延）以银行转账形式支付乙方上季度物业管理服务费用。

第一季度付费乙方应提交因招标延误对物业服务交接日前产生的向上一物业服务商支付的服务费用凭据；第二、四季度考核付费甲方需汇总半年服务测评情况确认；第四个季度考核付费要汇总甲方整体设备设施检查、物业服务配套设施器具等交接、档案检查移交及完成整改等未尽事宜的情况后确认。

#### 第五条 物料、工具、特殊项目等费用

乙方落实招标文件中项目管理、服务要求和投标文件承诺的采购配置计划，及时入库，报甲方审验；并就相关事项补充约定如下。

##### 1、保洁服务

1.1 保洁所需清洁设备、工具、清洁剂由乙方负责。

1.2 保洁所需垃圾桶、垃圾袋、消毒药剂、灭虫鼠药剂及设备由乙方负责。

1.3 卫生间洗手液、小便池卫生球、用纸，（11、12层）由乙方负责。

1.4 日常活动、办公垃圾由乙方负责收集、清运，乙方办理垃圾清运证；因改建、装修的垃圾由乙方负责督促施工方收集、清运，甲方协助。

1.5 化粪池清掏、淋浴间做2米防水处理等项目的维修乙方按甲方要求实

施。

1.6 石材及不得用水清洗的防静电地面、塑胶地面、木地板等必须配置专业清洗设备，高低压配电室、消防监控室等还需配置吸尘器。

## 2、公共秩序维护

2.1 公共秩序维护所需的交接本、服装器械等由乙方负责配备。

2.2 公共秩序维护员的意外伤害保险由乙方负责办理及承担费用。

## 3、设施设备管理维修保养服务

3.1 乙方负担项目范围内单项单次单处维修保养 300 元及 300 元以下的配件费；300 元以上的配件乙方按投标承诺负担：300—3000 元之间乙方负担，3000 元以上乙方不负担。因乙方管理服务不到位所造成的责任事故及引起的相关损失，由乙方承担所有费用和因此产生的一切后果。

3.2 所需交接本、各类工具器具、仪表、服装等由乙方负责配备。

3.3 房屋公共区域墙、顶、地及楼梯、道路等设施的维护维修由乙方负责。

3.4 灯光、音响、网络、活动器材、会议器材等设备日常维护由乙方负责。

3.5 项目范围内各类设备系统、房屋建筑、道路管线等设备设施的日常养护由乙方负责。如：高低压设备保养、清洁，独立空调充氟等。

3.6 为保证电梯（含年检）、消防系统、安防监控（含应急呼叫系统）、中央空调系统、供电系统、供水等设备系统始终处于安全、有效运行的工作状态。乙方应对上述设备系统制定完善的日常使用、巡检保养、应急处置等管理制度；制定切实可行的工作联系制度，就专业维保事项的报修、实施、监督验收、考核提出工作细则，确保甲方采购的设备系统专业维保合同约定落实到位。

3.7 乙方负责完成综合活动楼二次供水设备清洗及水质检测，配合甲方完成防雷强制检测、高低压配电室设备设施检测等国家法律法规要求的专项检测。

3.8 以上内容约定以招标文件要求为准；合同约定以外且超越招标文件要

求的事项，双方协商为准。

#### 4、会议、活动保障

4.1 乙方应常备 2 台笔记本电脑用于会议使用。

4.2 灯光、音响、网络、活动器材、会议器材等设备日常维护由乙方负责。

#### 5、工具、器具、配件材料等的管理

在投标文件中标明的使用本次合同经费采购的各类设备、工具器具、保洁用品、维修所用配件材料等应向甲方进行采购报备、备品移交，对耗材定期核销。服务期满时，如对讲机、强光手电筒、垃圾桶、吸尘器等非损耗品的设备、工具、器具等应及时造册向甲方移交。

### 第六条 合同期限及续约

1、自 2024 年 06 月 1 日至 2025 年 05 月 31 日止，乙方派出员工应不迟于 2024 年 06 月 01 日进入本合同所指工作场地并做好工作准备。

2、合同期满，合同自然终止。服务质量符合甲方要求，双方愿意续签合同的，应在合同到期前 30 日（如因政府行为所致合同不能如期续约除外）之内办妥续用合同手续。

3、非服务质量原因，如合同任何一方在合同期内提出终止合同，应需赔偿对方合同约定物业管理费用总额的 50%（指本月总额）。

4、如遇本次招标过程延误，乙方承诺支付为避免物业服务脱节产生的上个维保单位在本招标服务期限内继续服务至物业服务工作交接日止合计自然日的费用（该费用依照本次招标中标金额平均日计费标准计算），并作为甲方向乙方付费的依据。

### 第七条 甲方的权利、义务

1、甲方对乙方实行对口单位管理。

2、甲方负责制定考评管理办法和细则，确定服务费支付方式；有权随时对乙方工作进行监督、检查、考核。

3、甲方按招标要求向乙方提供物业办公场所、各类图纸，其他向乙方提供的文件柜、桌椅、材料、工具、器具、办公设备等在附件中列明。

4、本项目运行所需水、电、暖、电话、网络、有线电视等费用以及仅限物业服务工作范围内的固定电话费支出由甲方承担。

5、甲方及时与乙方沟通本合同执行期间所发生的其他问题。

6、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育。

## 第八条 乙方的权利、义务

1、乙方按照招标文件服务内容、要求和相关参考标准提供物业服务，制定《物业管理方案》，并与合同签订前报甲方审核批准。

2、乙方按照招标文件人员要求和投标文件承诺配置项目服务人员。严格审查招录人员，所招录人员应当提供无违法犯罪记录证明，建立员工档案，并与合同签订前报甲方审核批准。

3、乙方承担员工安全责任，保证及时按月支付员工工资及相关福利待遇。加强人员日常管理，建立各种规章制度，对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训，并遵守甲方制定的各项规章制度。

4、向业主和物业使用人书面告知物业的使用的有关规定，当业主和物业使用人进行装修和设备安装时，书面告知有关事项并负责监督。

5、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施；所使用的电话必须严格管理，仅限物业服务工作范围内事项使用。

6、乙方切实按照甲方招标要求落实服务承诺、履行工作职责，爱护项目范围内建筑物及各种设施设备，保证甲方办公、活动等项工作有序、安全开展。落实甲方考核和满意度测评要求，严格落实招标文件中的服务目标和严禁发生的问题等要求，坚决避免发生事故类问题。对因乙方工作失误发生的事故类事件，乙方承担所产生的甲方损失和第三方伤害善后处理及相关费用，并落实采购单位提出的整改、处罚意见。

7、合同期限内，如因甲方工作需要，乙方承诺在工作日及周末节假日无偿增加人员或延长工作时间。

8、乙方承诺对甲方共享其拥有的其他附属资源（场地、器材、服务项目

等)。

9、服务期满，乙方应保证采购单位所提供场地、非损耗品的文件柜、桌椅、材料、工具、器具、办公设备等完好无损，及时向甲方移交；及时整理物业管理档案、资料向甲方移交。

10、法律法规规定的其他义务。

## 第九条 合同附则

1、中心物业管理服务招标文件、乙方的中标投标文件及承诺、乙方的《物业服务方案》、各岗位设置表、工作计划等作为本合同的附件，与合同具有同等效力。

2、本合同条款、乙方的中标投标文件和《物业服务方案》与招标文件要求有差异的，按招标文件要求执行。

3、本合同条款与乙方投标文件有差异的，乙方应按履行投标承诺执行。

4、本合同未尽事宜，应按招标文件要求执行或双方另行协商签订补充协议。

5、合同约定以外且超越招标文件要求的事项，经双方协商后可补充合同。

6、本合同经双方签字盖章后生效。

7、甲、乙双方均应教育各自单位职工遵守物业管理制度，共同维护物业服务项目内设备设施正常运转、各项工作顺利进行。

甲方（盖章）：

负责人或

授权代理人（签字）：

乙方单位（盖章）：

法定代表人或

授权代理人（签字）：

年 月 日

年 月 日

## 第七部分 附件

### 第一章 投标文件组成

#### 一、封面

#### 二、投标函（格式）

#### 三、报价文件

##### 1、开标一览表（格式）

##### 2、分项报价明细表

#### 四、资格证明文件

##### 1. 资格承诺声明函

##### 2. 反商业贿赂承诺书

##### 3. 中小企业声明函（格式）

##### 4. 残疾人福利性单位声明函（格式）（可选）

##### 5. 监狱企业证明材料（格式）（可选）

#### 五、商务文件

##### 1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）

##### 2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

##### 3. 其他证明材料（可选）

#### 六、技术文件

##### 1. 整体服务方案

##### 2. 其他技术材料（可选）

#### 七、其他（可选）

##### 1. 投标人基本情况介绍

##### 2. 其他资料

## 第二章 格式

### 一、封面

(采购单位)

(项目名称)

# 投标文件

采购编号 (标段):

供应商名称: (盖单位公章):

供应商地址:

联系方式:

法定代表人或授权代表人: (签字或盖章)

\_\_年\_\_月\_\_日

### 二、投标函 (格式)

## 投标函

采购项目名称：

致：郑州市公共资源交易中心：

\_\_\_\_\_（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，注册地址：。我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。

二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺按照招标文件要求，提供招标货物的供应（或制造）及技术服务。

四、我方按招标文件要求提交投标文件、资料，文件有效期为开标之日起 90 日历天。

五、我方投标报价唯一。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。

六、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方投标文件的各项承诺，按《政府采购法》、《合同法》及合同约定条款承担我方责任。

七、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

（投标人公章）

年 月 日

## 三、报价文件

## (一) 开标一览表 (格式)

采购项目编号：

投标人名称	
项目名称	
分包号	/
投标报价 (小写)	¥： 单位 (元)
投标报价 (大写)	元整
服务期	
服务地点	
备注	

投标人：

法人授权代表：

(投标人公章)

(签字或盖章)

年 月 日

说明：

1. 开标一览表按分包填列，每一分包单独一张表开标一览表；
2. 开标一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。
3. “服务期”、“服务地点”为实质性响应条款，不填写或负偏离均导致废标。
4. 该表可扩展为其他分包。

## (二) 分项报价明细表

注：人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为无效投标。

#### 四、资格证明文件

##### (一) 资格承诺声明函

### 资格承诺声明函

致（本项目采购单位）及 XXX 公共资源交易中心：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为 \_\_\_\_\_，注册地点为 \_\_\_\_\_，统一社会信用代码为 \_\_\_\_\_，法定代表人（单位负责人）为 \_\_\_\_\_，联系方式为 \_\_\_\_\_。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。（重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信

行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：      年    月    日

注：1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

## （二）反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府集中采购机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表（签字或盖章）：

法人授权代表（签字或盖章）：

投标经办人（签字或盖章）：

（公章）

年 月 日

### 3. 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（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_万元，属于（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，不存在控股股本为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业以上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（盖章）：

日期：

---

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。

#### 4. 残疾人福利性单位声明函（可选）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

### 5. 监狱企业证明材料（可选）

供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

## 五、商务文件

### 1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（法定代表人或负责人姓名）在（投标人名称）任（职务名称）职务，  
是（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

（附：法定代表人或负责人身份证扫描件）

## 2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（投标人法定代表人或负责人名称）是（投标人名称）的法定代表人（负责人），特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人签名或盖章：

投标人法定代表人（负责人）签名签字或盖章：

（附：被授权人身份证扫描件）

（投标人公章）

年 月 日

### 3. 其他商务材料

## 六、技术文件

1.整体服务方案（格式自定）

2.其它技术材料（可选）

## 七、其他（可选）

## 第八部分 告知函

### 第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。