**一、项目基本情况**

1.服务内容包括房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。

2.物业基本情况

1. 物业名称：郑东新区智慧城市管理中心场馆
2. 物业地点：郑东新区龙湖办事处龙翔四街与如意河东七街交叉口东侧场馆
3. 场馆面积：中心场馆共三层，总建筑面积为3632.23平方米；一层面积为：1665.14平方米；二层面积为：1290.25平方米；三层面积为：678.84平方米。
4. 会议室：共四个，一楼演示大厅（建筑面积388.34平方米）、一楼会客室（建筑面积66.75平方米）、二楼决策室（建筑面积143.99平方米）、二楼会议室（建筑面积86.78平方米）；
5. 室外绿化面积：室外停车场、道路、庭院及屋顶景观绿化管养总面积：1618.47平方米。
6. 电梯数量：电梯1台。

**二、不允许负偏离的实质性要求和条件**

1、采购服务的类型、数量

2、服务期限：3年。

3、服务要求：合格，满足采购人需求。

4、服务地点：采购人指定地点。

5、付款方式：每三个月支付一次服务费（每三个月进行一次考核，根据考核结果支付服务费）

**三、服务要求**

**1.人员配置**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职位** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 物业主管 | 人 | 1 | 具有大专及以上学历 |
| 2 | 工程维护 | 人 | 1 |  |
| 3 | 会务服务 | 人 | 4 | 年龄要求30岁以下 |
| 4 | 秩序管理员 | 人 | 5 | 年龄要求35岁以下 |
| 5 | 保洁 | 人 | 4 |  |
| 6 | 园艺师 | 人 | 1 |  |
| 7 | 合 计 | 人 | 16 |  |
| **注：以上人员配备要求，供应商需在响应文件中提供人员配备的承诺书，否则视为未实质性响应磋商文件要求。** |

**2.定期维护要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维护项目 | 数量 | 单位 |
| 1 | 管道清淤 | 2 | 次/年 |
| 2 | 电梯维护 | 12 | 次/年 |
| 3 | 空调维护 | 2 | 次/年 |
| 4 | 消防维护 | 1 | 年 |
| 5 | 外墙清洗 | 2 | 次/年 |
| 6 | 花卉租赁 | 6 | 次/年 |
| 7 | 地毯清洗 | 4 | 次/年 |
| 8 | 外地面养护 | 2 | 次/年 |
| 9 | 垃圾清运 | 12 | 次/年 |
| **注：以上定期维护要求，供应商需在响应文件中提供定期维护服务的承诺书，否则视为未实质性响应磋商文件要求。** |

**3.服务标准**

|  |
| --- |
| **保洁服务** |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 行为要求 | （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。（各类材质外立面服务标准下表“**不同材质清洁要求**”） |
| （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）清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （5）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。 |
| （6）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。（各类材质外立面服务标准下表“**不同材质清洁要求**”） |
| 4 | 垃圾处理 | （1）在指定位置摆放分类垃圾桶，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）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （4）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。 |
| （5）垃圾装袋，日产日清。 |
| （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 |
| （7）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。 |
| （9）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，控制室内外蚊虫孳生，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。 |
| **不同材质清洁要求** |
| **序号** | **材质** | **清洁要求** |
| 1 | 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。 |
| 2 | 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。 |
| 3 | 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，每月对地板进行打蜡处理。 |
| 4 | 地毯地面 | （1）日常用吸尘机除尘，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。 |
| 5 | 乳胶漆内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 6 | 墙纸内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 7 | 木饰面内墙 | 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。 |
| 8 | 石材内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 9 | 金属板内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 10 | 涂料外墙 | 定期专业清洗。 |
| 12 | 瓷砖外墙 | 定期专业清洗。 |
| 14 | 铝板外墙 | 定期专业清洗。 |
| 15 | 玻璃幕墙外墙 | 定期专业清洗。 |
| **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 | 室内绿化养护 | 配置、摆放合理，绿植要求盆内无杂物，叶面清洁、定期修剪、除虫、除草及时浇灌，定期养护，及时更换，植物季相分明、群落完整、层次得当、生长茂盛，存活率100%； |
| 3 | 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，草坪（地）保持平整，及时修剪，草高不得超过8厘米，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。 |
| （3）乔、灌木按植物生长周期，每年至少修剪3次以上，并及时拔除枯死的灌木及树木，做到基本无杂草、枯枝、病枝，无附着寄生虫。 |
| （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）每日巡视绿化情况，做到树木、绿篱等无杂物、无蜘蛛网、无藤蔓缠绕。 |
| （7）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，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。 |
| （8）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。 |
| （9）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 |
| （10）每年消除草坪（地）杂草3遍以上，杂草面积不大于5% |
| （11）草坪、乔、灌木等绿化存活率100%，及时补种，满足整体绿化效果 |
| **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。全方位负责场馆办公区域、门口及停车场等的安保工作，维持正常秩序，日常做好车辆进出引导，保障门岗通行顺畅。 |
| （2）对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。 |
| （3）配备秩序维护及安全防护必要的器材。 |
| （4）内外门保卫、内外门前秩序管理、办公区内外巡逻守护、消防巡视、停车区域管理、非机动车辆管理以及各种安全应急事件的处理等 |
| （5）实行 24 小时安全保密管理机制，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相结合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。 |
| （6）上岗期间着装整齐，保持通讯设备畅通，便于及时响应和处理各类情况。 |
| （7）日常负责夜班1人，白班4人。每天安排1人进行轮岗辅助夜班进行值守，确保场馆24小时安保力量，随时响应服务需求。 |
| （8）在领导会客接待、夏季防汛、冬季雨雪冰冻天气、春节国庆等重要节假日及其他应急情况下根据需要加强值班保障力量。 |
| 2 | 出入管理 | （1）对于外来人员严格把控进出，密切留意进出人员动态，以礼貌且专业的态度询问进入场馆人员，一旦察觉异常问题迅速阻拦并妥善处理，严禁无关闲杂人员进入，保障场馆安全运行。 |
| （2）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。 |
| （3）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。 |
| （4）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。 |
| （5）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检，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。 |
| （6）提供现场接待服务。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现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。⑤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%。⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间⑦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施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 |
| （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。 |
| （5）对重点区域（中心机房、配电室、演示大厅等）、重点部位，每1小时巡查一次并记录，以确保及时排查与消除各类安全隐患。 |
| （6）对中心场馆其他公共区域，每2小时开展一次巡更，以确保及时排查与消除各类安全隐患。 |
| 4 | 监控值守 | （1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 |
| （2）监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。 |
| （3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 |
| （4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。 |
| （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。 |
| （6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。 |
| （7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。 |
| 5 | 车辆管理 | （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。 |
| 6 | 消防安全管理 | （1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 |
| （2）消防控制室实行24小时值班制度，值班操作人员持证上岗。 |
| （3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 |
| （4）易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 |
| （5）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。 |
| 1. 按照消防技术标准配置消防设施和器材，对建筑消防设施进行每月维保、年度检测。
 |
| （7）熟练掌握负责区域内消防设备、设施的操作方法、运行状况、报警处理流程及突发事件应急处置手段。 |
| 7 | 突发事件处理 | （1）制定突发事件安全责任书，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。 |
| 8 | 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故的处置工作，确保活动正常进行。 |
| **会议服务** |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）4人实行轮岗制，每隔1小时换人到大厅前台负责接待，在领导会客接待、夏季防汛、冬季雨雪冰冻天气、春节国庆等重要节假日及其他应急情况下实行24小时值班制，每天安排2人进行服务保障。 |
| （2）会务服务人员上岗时必须仪表端庄，着装整齐统一，精神饱满。与人交谈时要面带微笑，发音清楚，语气平和亲切，讲普通话。 |
| 3 | 会议受理 | 接受会议预订，记录会议需求。 |
| 4 | 会前准备 | 根据会议通知，提前对会议室音响、灯光、投影、麦克风等设备等进行全面检查调试，确保会议环境舒适、设备正常运行。 |
| 5 | 引导服务 | 做好引导牌并放置在指定位置，做好会议人员引导及签到，语言标准。 |
| 6 | 会中服务 | （1）准备会议所需的座签、资料、文具及茶水等物品，并在会议进程中适时为参会人员续水。 |
| （2）根据实际需要及时调整灯光亮度、音量大小等参数，保证设备始终处于最佳工作状态； |
| （3）维持会议现场的安静与秩序，为会议营造良好环境。 |
| 7 | 会后整理 | （1）迅速清理会议场地，整理归位桌椅、设备，将场地恢复至初始状态，随时可供下次会议使用。 |
| （2）对会议现场设备进行全面检查，做好维护， |
| 整理并归还会议借用的物品，仔细盘点剩余的会议资料、文具等物资，并做好详细记录。如发现物品缺失或损坏，立即向上级报告并按规定流程进行处理。 |
| **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次外墙贴饰面、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （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次雨污水管井等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （2）每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 |
| （4）接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。 |
| 3 | 标识标牌 | （1）标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。 |
| （2）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。 |
| **公用设备设施运行维护** |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。 |
| （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。 |
| 2 | 给排水系统 | （1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。 |
| （2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。 |
| （3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 |
| （4）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。 |
| （5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 |
| （6）每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。 |
| 3 | 电梯系统 | （1）电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。 |
| （2）电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 |
| （3）每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。 |
| （4）电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。 |
| （5）电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。 |
| （6）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。 |
| （7）到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 |
| （8）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 |
| （9）根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。 |
| 4 | 空调系统 | （1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。 |
| （2）办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。 |
| （3）定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 |
| （4）中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。 |
| （5）每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。 |
| （6）每年至少开展2次系统整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 |
| （7）每年至少开展1次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每2年至少开展1次风管清洗消毒。 |
| （8）每年至少开展1次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展1次挂机和室外支架稳固性巡查。 |
| （9）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。 |
| （10）发现故障或损坏应当在30分钟内到场，紧急维修应当在15分钟内到达现场，在12小时内维修完毕。 |
| 5 | 消防系统 | （1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 |
| （2）消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503或XF503）的相关要求。 |
| （3）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 |
| （4）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 |
| （5）自动喷水灭火系统启动正常。 |
| （6）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 |
| （7）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 |
| （8）正压送风、防排烟系统运行正常。 |
| （9）消防泵每月启动一次并作记录，消火栓每月巡查一次，保证消火栓箱内各种配件完好 |
| 6 | 供配电系统 | （1）建立24小时运行值班监控制度。 |
| （2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 |
| （3）公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。 |
| （4）核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。 |
| （5）发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。 |
| （6）复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。 |
| 7 | 弱电系统 | （1）安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。 |
| （2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。 |
| 8 | 照明系统 | （1）外观整洁无缺损、无松落。 |
| （2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 |
| （3）每天至少开展1次公共区域照明设备巡视。 |
| **其他要求** |
| **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，到岗前应当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明确重点要害岗位保密职责。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、思想政治教育的培训，提高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、思想政治教育培训，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、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 |
| （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。 |
| （4）需保障省市区领导会客接待、夏季防汛、冬季雨雪冰冻天气、春节国庆等重要节假日及其他应急情况下的指挥调度工作。 |
| 7 | 应急保障 | （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、服务内容的变化，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、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、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 | 信报服务 | （1）对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。 |
| （2）及时投送或通知收件人领取。 |
| （3）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。 |
| 9 | 服务热线及紧急维修 | （1）设置24小时报修服务热线。 |
| （2）紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |

**四、对采购项目的有关说明：**

**1、采购人承担的费用及提供的物品：**

1.1公用水电费（包括空调、清洁卫生、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、中标人（成交人）办公以及清洁服务等各类用电）；

1.2房屋维修费用。

**2、采购人将提供给中标人管理办公用房，在服务期限内提供给**中标人（成交人）**免费使用。**

**3、**中标人（成交人）**应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准：**

3.1中标人（成交人）自行负责其招聘员工的一切工资、福利；

3.2中标人（成交人）员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人（成交人）全部负责；

3.3全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准支付员工加班薪资。

**4、供应商必须配置满足工作需要的办公用品、作业机具、装备以及相应的耗材，相关费用由供应商承担，综合考虑在投标报价中。**

4.4定期维护服务的耗材、工具等；

4.5灭火器换粉和消防设备专业维保费用；

4.6雨雪天气时所需的门口地垫及电梯内地垫；

4.7各岗位员工服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤；

4.8员工劳保用品。

**5.排污费、垃圾清运费由供应商承担，综合考虑在投标报价中。**

6.供应商应按照不低于最新的郑州市人力和社会保障局发布的劳动者最低工资标准，结合公司税务、保险等支出费用进行服务费报价。

7、中标人（成交人）必须配足各岗位工作人员，技术人员队伍配备合理；服务人员100%经过岗前培训合格才上岗；所有员工入场服务时都必须体检合格才能上岗。

8、中标人（成交人）必须建立健全组织机构，建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，以保证整个服务团队人员系统安全、高效、有序和有计划地运转。

8.1健全安全工作和安全保障制度，安全责任制度，有安全管理应急预案；

8.2建立完善的员工培训体系；有岗前培训机构，员工培训计划和培训制度，进行员工素质培训、技术培训和定期进行考核、检查，进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训；

8.3建立标准化的操作程序；

8.4建立质量控制体系；

8.5建立配合专业公司检修的工作机制。