

# 采购需求

## 一、项目概况

1. 项目名称：东方市公安局业务技术综合楼物业管理服务采购项目
2. 项目所属行业：物业管理
3. 项目规模

业务技术综合楼占地面积 17100 平方米，其中建筑面积 18812.04 平方米，绿化面积 6840 平方米，室外面积 6855 平方米，地上停车位 306 个（露天）。办公楼高 12 层，配置电梯 3 部，配备独立的供水、供电（800KVA）及消防系统，办公楼及警苑小区共用供水供电及消防系统，食堂配置传菜电梯 1 部。

## 二、物业服务内容

### （一）环境卫生服务类

1. 保洁绿化服务
2. 绿化绿植养护服务
3. “四害”消杀服务
4. 水池清洗服务
5. 化粪池、雨水井、排水沟清理服务

### （二）公共安全服务类

1. 秩序维护服务
2. 紧急情况处置服务

### （三）公共设施设备服务类

1. 设施设备维修、养护服务
2. 房屋管理服务
3. 电梯维保服务
4. 消防维保服务
5. 空调设备维保服务

### （四）会务保障服务类

会务保障服务

### 三、物业管理服务基本需求

1. 有完善的物业管理方案，配齐项目管理服务人员，建立并完善物业管理的各种责任、岗位制度；

2. 管理企业要建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范（专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等）；

3. 管理人员配置合理，负责所属员工政治、文化学习和职业道德建设，教育员工积极工作，认真完成各项任务，做好人员保密管理工作；

4. 设置“服务热线”，公示 24 小时服务联系电话；

5. 全体服务人员每年体检一次（由成交供应商负责）；

6. 建立完善的档案管理制度（车辆、人员进出登记、日常管理、设备运行、房屋装修等）；

7. 适应民、辅警需求，提供民、辅警需要的便民服务，配合保障各项大型活动；

8. 杜绝火灾责任事故，防范刑事案件发生，加强应急管理；

9. 环境卫生、清洁率达 99%；

10. 消防设施设施完好率 100%；

11. 机电设备完好率 100%；

12. 零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；

13. 服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；

14. 对物业管理服务满意度要达到 90%以上。

### 四、物业管理服务要求和标准

#### （一）环境卫生服务类

#### 1. 保洁卫生服务

保洁人员要容貌整洁，创造良好、舒适办公环境，树立严谨、协调的工作作风，展现出高效有序卫生劳动成果。

#### （1）公共区域的服务需求

①公共区域：每日合理安排时间完成清扫任务，加强巡查巡检，专人分片分区打扫，

随时保洁，无卫生死角。每月对办公楼大厅地板大理石、不锈钢件养护至少一次；每周对各种标志牌、铭牌等擦拭至少一次；所有公共区域及配套附属设施保持干净整洁，无随意堆放杂物；楼内公共部位无污渍、无积尘、无蜘蛛网。

②大厅、走廊、楼梯间：地面和踢脚线保持干净、光亮、无杂印、积尘；墙壁开关干净、无积尘。

③门窗：表面干净、无可视污点、窗槽内无积尘。

(2)卫生间的服务需求

①墙面：厕所内墙面、天花板、门窗及设施应无积灰、污迹、蜘蛛网、无乱涂画，墙面应光洁整洁。

②地面：地面应整洁、无废弃物、无积水、无乱堆放杂物。

③厕位：蹲便器外侧应无水锈、粪便、污物；内无积粪、污垢、洁净见底，保持管道畅通；厕位应整洁；小便斗应无水锈、尿垢、污物、基本无臭；分隔板应保持完好、无积灰、污迹、蛛网、无乱涂写。

④厕内设备：照明灯具、洗手器具、镜子、挂衣钩、手纸架、烘手器、冲水器等设备应完好、整洁；无积灰、积水、污物；纸篓内废弃物应及时清理，不得满溢。

⑤厕内环境：采光、照明和通风应良好，无明显臭味；厕所内环境应整洁，无堆放杂物。

⑥卫生消毒：通风管道、烘手器等设施设备，必须经常进行卫生消毒（每月至少一次）；蹲便器、小便斗洗手器具等每天必须至少消毒一次；蚊蝇孳生季节必须定时喷洒灭蚊蝇药物。

⑦公共厕所保洁作业要求。做到“四勤”：勤冲、勤刷、勤擦、勤换；见脏就扫、见脏就拖、见脏就擦，做到人走蹲位清、洗手台无积水、镜面无水迹、洗手盆无积垢、地面整洁。

⑧卫生间要做好卫生纸、擦手纸、洗手液、除臭用品等物品的及时补充，空气清新，除味到位。

(3)重点区域办公室的服务要求

①服务内容：卫生保洁，开水供应，配合采购人做好其他相关工作。

②服务标准：上午上班前 10 分钟开水派送到位，上午下班人员离开办公室后，更换开水，清洗使用过的杯具，消毒后送回办公室，各种杯具干净明亮；下午下班人员离开办公室后，全面清理打扫办公室卫生；上午上班前 10 分钟及中午下班人员离开办公室后进行保洁，不随意移动物品摆放位置，保证办公室及配套设施整洁干净，无灰尘、无蜘蛛网、无污迹、无异味；注意观察办公室照明、插座、门锁等设施，发现设施损坏及时报修和补充日常耗品；不得翻阅任何文件、资料，严格遵守保密工作制度，严守秘密；非工作时间进入该区域办公室要登记，无关人员不得进入；打扫卫生后要关灯、关风扇、断电、关窗、锁门；成交供应商与采购人要签订安全保密协议。该区域服务人员应保持稳定，不得随意调换。

#### (4)其他区域办公卫生的要求

①地面清洁，每天上班时间进行一次地面清扫或拖地。地面公共物品协助摆放靠边整齐。做好卫生巡查工作，及时处置保洁事宜。

②桌面设备保洁，每天上班时间对办公设备及办公桌面进行保洁，做到无灰尘，不随便动桌面文件、物品等。

③墙面做到无灰尘、无蜘蛛网、无污迹。

#### (5)定期保洁项目及标准

①物业范围区域内道路、操场、停车场、绿地等每日清扫 1 次；综合楼每日清扫、拖洗 1 次；垃圾桶内生活垃圾每天清运 1 次，并摆放整齐，外观干净；楼梯扶手每天擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每季度清洁 1 次；雨水、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清理；

②花岗岩、地面瓷砖清洗、打蜡、抛光半年一次；

③办公室顶面除尘除渍半年一次；

④办公室内玻璃半年清洁一次；

⑤所有场所窗帘每年拆洗一次。

## 2. 室内、室外绿化养护服务

### (1)室内绿植管理

①服务内容：为改善室内环境、提升空气质量，在室内相应区域摆放绿植。包含但

不限于在办公区域以外位置摆放绿植：大门口、大堂、食堂及餐桌桌面、各楼层电梯口、办公室及办公桌面、过道、各会议室及会议桌面等；室外绿化定期养护、修剪。

②服务标准：室内绿植无枯枝败叶、无病虫害，叶面及花盆盆面无污迹、无灰尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑，花盆底无积水、杂物，植物无缺水干旱现象，叶面、盆面干净光亮，植物长势良好，对长势不佳、观赏效果不好的植物及时更换；保持良好茂盛植物；摆放花盆讲究美观。

③摆放植物的主要品种以海南热带植物为主：绿萝、发财树、龙血树、平安树、富贵竹、散尾葵、巴西铁、一品红、金钱树、虎尾兰、三角梅、兰花、龙须树、吊兰、仙人球、长寿花、文竹、万年青、也门铁、鸭脚木、鱼尾葵、蒲葵、孔雀竹芋、红掌、幸福树、凤梨、白蝴蝶、朱蕉、竹芋、小型多肉植物等。

④根据不同节假日有计划性、针对性摆放相应绿植品种；定期采取科学方法施肥、养护工作。

## (2)室外绿化养护

定时浇水、除杂草、修剪、施肥、补植、抗风扶正加固、病虫害防治；乔灌木、绿篱、花卉、绿地等定期修剪整齐美观，杂草不明显，无红土裸露。防风防汛期间及时做好绿化防护措施。

①服务内容：整枝修剪、淋水施肥、病虫害防治、除杂草，清理枯枝败叶，绿地内卫生清理，配合采购人做好其他相关工作。

②服务标准：建立绿化管理制度并认真落实，绿化作业工具齐全，做到树木花草长势良好，无枯枝死树、败叶及无病虫害现象，台风季节全面修整树枝，乔灌木、绿篱、花卉、绿地等定期修剪整齐美观，杂草不明显，无红土裸露；公共场所各种盆栽花卉无枯枝、黄叶、败叶及无虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象；及时清理树果、枯枝，消除安全隐患；发现设施损坏，及时报修；认真组织人力做好抗风救灾工作，及时排除险情及完成善后恢复工作。

## 3. “四害”灭杀服务

(1)认真做好“四害”消杀工作，防止病媒生物传播疾病的发生和流行，加强“四害”

消杀防治管理,控制“四害”的危害。营造一个安全舒适健康的工作、生活环境。

(2)消杀区域:包含但不限于绿化带、地表明暗沟、化粪池、卫生间、公共走道、楼梯间、办公室、食堂等,进行灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑“四害”消杀防治工作。

(3)消杀区域每月消杀不少于1次;季节性蚊、蝇、蟑、鼠必要时根据需求多次消杀;重要节假日或灾后及时消杀;爱卫办下达文件时按要求进行消杀。

(4)保证杀灭效果,要达到爱卫办要求的灭鼠、蚊、蟑螂、苍蝇标准。

(5)使用的消杀药品符合国家安全规定标准,做好安全防范工作,确保不发生意外中毒事故。因消杀工作引发安全事故,需承担相关责任,并对相应损失进行赔偿。

#### 4. 水池清洗服务

(1)服务内容:二次供水蓄水池清洗、消毒、检测服务,负责对清洗后的水样送检化验。

(2)服务标准:根据有关规定要求,对二次供水蓄水池进行管理,符合卫建委、爱卫办、市场监督管理局等相关部门的检验要求,每半年对水池清洗消毒一次;每次水池清洗消毒完成后,由卫生防疫部门进行水质采样检测,水质必须达到国家生活饮用水卫生标准,如因水质未达到卫生标准,负责免费重新进行清洗、消毒、检测,直到符合标准为止并出具饮用水检验合格文件。

(3)水池清洗消毒工作必须由有二次供水设施清洗消毒资质的公司实施,从业人员必须持有效健康证。

#### 5. 化粪池、雨水井、排水沟清理服务

(1)服务内容:清抽化粪池污水污物及清理雨水井、排水沟沉淀物。

(2)服务标准:化粪池应及时清抽,清抽后无积物浮于面上,出入口畅通,化粪池盖无污渍、污物;每半年对化粪池清抽至少1次,加强日常巡查,日常检查发现化粪池溢满,及时清抽;每次清抽完毕,必须保证现场干净、无污物。雨水井、排水沟定时检查、定期清理,在大雨、台风来临前必须检查,必要时进行清理,保障雨水流畅。

### (二) 公共安全服务类

#### 1. 秩序维护服务

严格管理,规范值勤,制定并落实各项安保制度。保安人员身体健康,品行良好,

相貌端正，无犯罪记录，初中以上文化程度，录用人员出具当年度健康证明，退伍军人或有类似工作经验优先。

(1)出入口实行 24 小时多班制维护秩序。门岗保安要态度端正、说话和蔼、文明值勤，做好来访人员登记，禁止无关人员入内。

(2)突发事件处置，应与辖区派出所建立安保联防机制，严禁易燃、易爆危险物品进入办公区域，火灾、水浸、刑事、交通事故、群访事件等突发事件有应急处理预案(每年预演至少一次)。

(3)对办公区域实行每日 24 小时不间断巡查，各工种员工随时报告安防异常情况，实行全员全时保障制度。

(4)在公共设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位设置各类安全警示标志，定期、不定期进行安全检查。

(5)保证地面车辆停放有序、出入畅通。内部车辆以通行证或车辆识别系统方式管理，外来车辆固定在地面停放，做好来访对象、车牌号、进出时间登记。

(6)访客实施身份证验证或发放临时出入卡管理，对访客要询问、登记，并指引行走路径。对采购人定的重点区域访客，由安保人员陪同进入。非办公时间未经批准不准外来人员进入。

## 2. 紧急情况处置服务需求

(1)服务内容：降低意外事故的发生，提高处理意外事故的速度，降低事故损失，建立健全整套各类事故处理程序预案，应付突然出现的停电、停水、空调故障、跑水事故和各类自然灾害及火警、火灾、爆炸事件等，在处理事故时应注意：告知处理程序、施救用物料准备、各部门之间配合及协调、影响程度控制及工作效率、现场保护及取证、拍照、人员疏散及安抚、善后处理及事故报告书、保险索赔等各个环节。

(2)服务标准：

①执行突发事件注意事项要求；

②组织各岗位人员按《突发事件/事故处理预案》的报告处理程序进行处理；

③接听电话，做好信息传递，准确报告、传达各项指示和措施；

④做好人员的生活安排及后勤保障工作；

⑤根据事故具体情况，及时与公司相关部门联系临时物资和食品采买；

⑥配合采购人单位联系医院救护受伤人员，随时报告救治情况；

⑦调查损失、物品消耗、人员伤亡情况，收集有关材料，组织人员对事故进行调查形成调查报告并上报采购人；

⑧携带排班表和花名册到达集合地点，对在岗员工进行清点，防止员工返回事故现场，并进行组织安抚。

### （三）公共设施设备服务类

#### 1. 设施设备维修、养护服务

(1)服务内容：保障办公楼设施设备的正常运行，做好设施设备的维护、保养、维修工作，做好水电设备的日常检查和维修工作；配电房和监控房 24 小时值班；做好防汛防汛救灾工作。

#### (2)服务标准：

①水电工配备专业合理：保障日常水电维修工作，确保供水设备操作与维修、熟悉中央空调性能、熟练操作中央空调主机，掌握空调设备技能和维修，熟练操作备用电源供电和日常养护，熟练掌握操作高低压开关柜，严格用电操作规程，防止事故发生。兼顾办公电话线路日常维护，常规做好消防设备的检查使用，做到专业化、规范化。

②设备运行：设备运行正常，维护良好，无事故隐患。有设备台帐、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录。

③消防：定期进行消防培训演习，保证消防通道畅通，设备定期运转，设备按国家规定进行检查登记及维护，消防器材确保可随时启用。

④维修养护制度健全，建立维修管理制度和安全作业规范，并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

⑤设备故障重大事件：有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录；危及安全隐患处有明显标志和防范措施。

⑥公共照明设备完好率 100%，按规定时间定时开关。

⑦设备房卫生、整洁，主要设施设备标识清楚齐全。

⑧认真组织人力做好抗风防汛等救灾工作，及时排除险情及完成善后恢复工作。停



水、停电接到通知后，提前通知采购人并做好准备工作。抗风防汛等救灾工作处置不力造成采购人损失，应对实际造成的损失进行赔偿。

⑨急修、报修 15 分钟内到达现场，维修完毕清理干净现场，维修合格率 100%；定期组织人员对水电设备进行巡检，发现隐患立即采取措施。

## 2. 房屋管理服务

(1)房屋及其周边地面(地砖、大理石)保持完整，无破损、划痕，每周巡查一次，完好率 95%以上。

(2)房屋及其周边外墙(涂料墙面、大理石)保持完整，无破损、脱皮、脱落现象，发现破损、脱皮、可能脱落等情况或接到报修后，应及时进行维修，每周巡查一次，完好率在 95%以上。

(3)天花板保持完整，无变形、破损、污染、脱落现象，天花板出现变形、破损、污染、脱落时应及时维修。每周巡查一次，完好率 98%以上。

(4)每周巡查屋顶一次，检查屋顶有无破损、裂缝、漏水，若发现及时安排维修。

(5)每周巡查全部门窗一次，查看门窗开启是否自如、关闭严紧，玻璃保持完好，无破损、松动现象，若发现这些问题或接到报修后应及时维修，门窗完好率应在 98%

## 3. 电梯维保服务

(1)服务内容：严格执行《中华人民共和国特种设备安全法》等国家有关电梯规定的安全标准，结合电梯设计特性。建立电梯运行管理、应急处置制度，确保电梯正常安全运行，提供全天候应急处理服务。

(2)服务标准：

①保持电梯机房、隔音层、门坎、分割横梁、井道底坑和轿厢的清洁。

②定期对电梯进行检查、测试、调整、润滑电梯各部件和所有安全设备，每次提交一份《电梯维修保养记录单》给采购人负责物业管理人员签字确认及存档。

③定期对下述部件进行检查、修理，必要时进行更换，并按国家规定的电梯保养规程进行保养：A. 机械部分：曳引机、蜗杆、曳引轮轴承、制动线圈、制动接触器。电机和发动机的转换器、转换开关、电刷、轴承、柱塞密封环、柱塞、液压阀门及液压泵，管道和开口的液缸等。B. 电气部分：控制柜、选层器和调度设备、平层设备、继电器、

PC 板、传感器、电阻、电容、功率放大器、变压器、接触器、阻尼减震器、定时器、钢带及其设备、电机线路及整流器电路的电阻等。C. 安全部分：限速器、限速器车轮配合、安全钳等。D. 井道部分：随行电缆、电梯通风部件、导向轮、复绕轮、轿厢、轿厢导轨、轿厢导靴、对重、对重导轨、对重导靴、缓冲器、上下限位开关、井道内开关、涨紧轮、补偿轮等。E. 厅门轿门：轿厢和开门机械按钮、大厅信号灯、轿厢方向指示器、门锁、门吊板、门导论、门导靴、辅助关门装置、自动开门机、轿厢门吊板、轿厢门触点、门小扇、称重设备、轿厢框架、轿厢安全结构和平台等。

④每年电梯年检前应对电梯进行一次全面的技术检查，详细检查电梯的机械电气部分、安全装置及主要零配件的磨损程度，并提出年修、中修或大修建议，并编制维修计划。

⑤电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备齐全，每个月至少进行 2 次检修保养，轿厢、井道保持清洁。

⑥要配合电梯安全主管部门做好电梯的年检工作，代办相关手续。

⑦因保养不当造成电梯无法通过年检，要承担复检费用，并承担相关责任。

⑧每年进行一次综合性的运行安全和运行质量的检查，并在检测结束时提交检测报告。

⑨提供 24 小时服务保障，遇故障、安全隐患急修召唤，随叫随到。

#### 4. 空调设备维保服务

(1)维护保养内容：办公区的冷水机组、空气调节处理设备、冷却水系统、风机盘管、电气控制等部分。做好日常的维护保养，登记日常运行的参数，巡回检查发现故障及时处理，并对设备清洁处理等。

(2)服务标准：

①空调系统设备的维修保养内容。压缩机、冷水机组、空气调节处理设备、冷却水系统、电气控制等部分。日常的维护保养即在值班运行时，巡回检查发现故障及时处理，并对设备清洁处理等；

②冷水机组部分的维护保养

A. 清除机组表面灰尘，金属表面除锈加防锈油。

B. 检查机脚螺栓有无松动，机组有无异常振动及噪声并立即进行处理。

C. 用氟里昂电子检漏仪检测机组有无氟里昂渗漏，当表明有渗漏时，应立即进行修复止漏。

D. 检查油位油压是否正常，出现油位低应立即补充冷冻机油。

### ③风机盘管及新风空调机的维护、保养和消毒

A. 检测风机盘管出风口风量及出风口温度是否正常，清理出风口、回风口灰尘。

B. 清扫新风空调机柜表面灰尘，检查机脚螺栓，联接螺栓有无松动，螺栓、防火阀金属表面有无锈蚀，发现故障立即处理。

C. 每月对风盘管、空调出风口回风口、新风系统进行清洗和消毒。

### ④冷却水、冷冻水系统的维护保养

检查水泵油杯油箱中润滑油是否正常，轴承有无磨损，出现问题及时处理。

## （四）会务保障服务类

### 1. 会务保障服务

(1)服务内容：会议场地布置，会议资料发放和人员签到，灯光、空调等会场设施设备保障，茶水保障和水杯、茶具的清洗消毒，会场卫生保障等。建立会场管理制度，制订会议服务流程以及主办单位提出的其他会议服务保障要求。

会议服务工作是指从接到会议任务单起着手准备，到会议召开至结束所提供的各种类型服务的全过程。根据会议接待工作的特点，服务分为三个阶段：会前准备、会间服务、会后整理。

#### (2)服务标准：

##### ①会前准备

A. 了解会议名称、性质、主办方单位名称、会务负责人、会场布置要求、会场技术要求、会议项目联系人及联络方式。

B. 会议日程安排：会期、会议活动议程、会议使用范围。

C. 参会人员：代表人数、名单、生活习惯、宗教信仰、记者秘书等非正式代表情况。

D. 会场布置：对会场安全风险进行评估、检查并予以排除；

E. 布置场形：设置方向引导标志、标牌，横平竖直、间隔适中，与会议主题相符。

无偏差、谬误;调整桌间、通道距离;摆放饮用水、文具、资料;放置签到桌,并准备签字笔;

F. 设备管理:协助会议召开部门调试音响、视频设备、投影仪等,并调定扬声器音量、会场温度、光线、通风;于会议召开前半小时启动上述设备,必要时,准备备份麦克风等音响器材;

G. 会场消耗品登记:对用户提供的相应物品进行登记,并根据使用、消耗情况,适时登记到《客用物品消耗登记表》;

## ②会间服务

会间服务是指从会议接待工作准备完毕到迎接会议召开至会议结束所提供的一切服务。

A. 准备就绪:常规会议提前 30 分钟,特殊会议根据采购人要求的时间。

B. 接客服务:服务人员首先到岗,站姿规范:双手叠放在前,自然下垂,右手压左手上,脚下站成“十字步”或“平行步”。服务人员应主动微笑问好,如遇老年参会代表应视情主动搀扶,及时引导,并按位就座;发现非参会人员劝阻进入会场。

C. 接待服务:存衣、签到等服务人员应双手接送,动作利索避免参会人员等候和聚集。

D. 茶水服务:每位参会人员落座立即上水,会议开始后,第一小时内每次上水时间间隔为 20 分钟,第二小时后每次上水时间间隔为 30 分钟;主席台发言人更换即换水(主席台主宾坐前有专人拉桌椅)。涉密性会议会前 5 分钟将水上好,中间不打扰,蹲壶时每三人放一暖水瓶,瓶体色泽光亮,保温性能良好;

上水原则:分为前上水和后上水均从参会人员右手边取杯倒水,侧身取杯,动作轻快避免碰撞参会人员,左手无名指和小拇指夹住杯盖,左手端杯,右手持壶,倒水时间向后方转身 45°,倒水声音要轻,水以 8 分满为宜,放杯盖声音要小,台上、台下上水时间顺序要统一;倒水时如遇奏国(际)歌,应停下手中一切活动,站到一侧肃立。会议进行选举举手表决和进行电视摄像时应等候,进行完毕再继续服务。

保密原则:会务人员必须遵守保密管理规定,对会议中领导和发言者的讲话不传不看。

E. 保障服务：会议开始后 20 分钟内，会务员在会场内观察各项服务（包括音响音质的监听、主席台）情况，确认各项工作正常后方可离开会场，在场外值台。如发现问题，马上联系组织会议部门解决。会议主席台侧（幕后）设专人负责，不得空岗。如参会人员基于保密要求不需要服务员在场，应事先准备好充足的茶水用量。

场内服务，需要服务人员掌握娴熟的服务技能技艺，领悟力强，观察强，应变能力强，反应快捷敏捷，灵活服务，又不失统一规范。

F. 场外值台服务：为晚到的参会人员或离开会场的参会人员开门，并尽快帮助晚到的参会人员找到座位，及时上茶水；为出门去卫生间的参会人员指路；接听场外电话，随时与会务人员联系；完成临时性服务（变会场、加座位等），解决突发事件（加设备、设备故障等）。

### ③会后整理

A. 会议结束，会务员应站在门口，微笑着向参会人员道别。

B. 会议结束时，服务员要主动提示与会人员检查随身携带的物品，谨防丢失；与会人员都离开后，服务员要仔细检查一遍会场，看是否有参会人员遗忘的物品和文件等，如发现应立即告知采购人，并设法归还。

C. 检查设备设施有无损坏，做好记录。如有损坏，立即报告主管，及时与会议组织者取得联系，并登记《会场设施、物品损坏登记表》。

## 五、人员配置及要求

岗位设置及人员要求：设立物业服务中心，配备 21 人，其中：

（1）物业服务中心经理 1 人：年龄 45 周岁以下（含），具有 5 年以上的物业管理经验，负责全面工作，包括跟采购人的沟通协调；

（2）绿化工 2 人：负责日常的绿化水肥管理、虫害防治、修剪整形及绿化垃圾收集、绿化带清洁等；

（3）水电工 2 人：具有低压电工作业证书，负责设施设备日常运行、维修和养护管理，包括空调清洗、简易维修等，保证供水供电设备正常运转。

（4）保洁员 6 人：负责日常办公区域清洁工作，为提高工作效率，成交供应商可配置路面清扫车减少外场人力；

(5) 秩序维护员（保安员）9人：大门岗3人、机动岗兼停车场岗3人，大堂行政岗3人。

(6) 会务员1人：35周岁以下（含）以下，形象较好，负责会议前准备及会场服务工作。

## 六、考核标准

采购人每月组成考核小组，根据制定的考核标准对成交供应商进行考核，对上述服务内容，建立考核评分机制，按考核分数支付服务费用（考核分数90分及以上全款支付；考核分数80-89分支付合同款项的90%；考核分数70-79分支付合同款项的80%；不足70分为不合格，支付合同款项60%服务费。）连续三个月不合格的，采购人有权终止服务合同。考核表详见附件。

## 七、合同执行计划

- 1、服务期限：本项目服务期限为3年，具体服务期限以合同约定时间为准。
- 2、服务地点：海南省东方市八所镇东方大道北九龙路13号。
- 3、付款方式：每月结束后，于次月5日前进行考核，根据考核结果开具发票，收到成交供应商开具的合法合规发票3个工作日内支付上月服务费。

## 八、验收标准

成交供应商与采购人应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》相关法律法规要求与合同约定相关条款进行验收。由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除成交供应商响应文件所响应的服务要求外，可溯源到国家、行业相关标准；成交供应商提供的服务应达到有关标准的要求并确保整体通过采购人的验收。

**九、预算金额：**3144000元（其中1048000元/年，服务期限3年），报价不得超过预算金额。

1、服务费用包括人员工资、社会保险、高温补贴、法定假节日人员加班费、工作餐费、绩效奖、公积金、工会费、服装费、电梯维保费、电梯年检费，清洁所需的工具、易耗用品、物业办公人员所需的办公用品（如电脑、办公桌椅、切割机、冲击钻、电焊机、铝合金梯、水电工工具、打印机、干湿洗地机、吸尘器、抛光打磨机物

资)及耗材、通讯费、交通费、四害消杀、水池清洗检测、空调清洗、管道疏通、化粪池的清理和公共责任险等费用。

2、采购人改造、更新、维护设备设施时,由采购人提供配件或器材,成交供应商提供安装维护等免费服务。

3、项目实施过程中所需的招标文件中未列的其他一切费用由供应商在报价时一并考虑,项目实施过程中不再单独结算。

**注:采购需求中“二至九项内容”在技术、商务响应表中逐条响应。**

附件

## 东方市公安局机关办公区物业服务月考核表

序号	测评事项	分值	物业服务标准	扣分情况
1	服务管理	25	工作人员违反规定、仪表不整洁、服务不规范，不礼貌待人每人次扣 1 分。	
2			工作人员未挂牌上岗每人次扣 1 分。	
3			工作人员未统一着装每人次扣 1 分。	
4			投诉事项未及时处理或及时反馈每件扣 1 分	
5			物业服务中心落实采购人下达的任务不及时、不到位或置之不理者，每次扣 1 分。	
6			按采购人单位服务要求制定管理制度、制定各岗位工作人员工作职责，制定员工岗位考核标准及记录，物业经理不能随意更换，每发现一次不合格，每次扣 1 分。	
7			值班保安严禁脱岗，值班期间看书、吸烟、喝酒或酒后上班、睡觉，每发现一次，每人次扣 1 分。	
8			严格检查进出办公楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼，每发现一次不合格，每次扣 1 分	
9			监控室人员需对监控设备操作熟练、填写值班记录、巡查记录等，每发现一次不合格，每次扣 1 分。	
10			严格落实来访人员核查手续，严禁闹事人员闯入办公大楼，每发现一次不合格，每次扣 1 分。	
11	公共环境卫生服务	20	公共场所和办公场所保持清洁，如发现地面有纸屑、烟头、杂物等废弃物，扣 1 分。	
12			大厅地面、楼道走廊地面有污渍、积水、杂物和灰尘等，楼道、扶手和栏杆有灰尘，屋顶、门框和墙壁有积尘和蜘蛛网扣 1 分。	
13			垃圾未定点投放每处扣 1 分；垃圾房、垃圾桶、垃圾箱损坏、垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀，不符合标准每个扣 1 分。	
14			卫生间有污迹、有积水、有异味，下水道堵塞，一次扣 1 分。	
15			排水管、下水道等室内外沟渠保持通畅，如发现化粪池、沉沙井和水池有超量淤积，扣 2 分。	



16			电梯、楼梯、墙面、玻璃污秽、破损每处次扣 1 分。	
17			办公区域出现老鼠、蟑螂等每次扣 1 分。	
18	公共秩序维护及消防管理服务	15	消防通道上、人行道、楼道、车位被占每处扣 2 分。	
19			无消防安全验收合格证明，消防安全制度不健全，公共消防设施功能不完好的，每项次扣 2 分；	
20			无消防检查记录或消防检查记录不及时更新的扣 2 分。	
21			安保人员不登记、不巡查、不报告导致治安问题、异常信访问题、重大突发事件等对责任人员每人次扣 2 分。	
22			出现一例偷盗事件，扣 2 分。	
23	共用设施设备的日常维修、养护和管理	20	排水设施不完善、排水沟渠堵塞、明显积水、污水、淤泥每处扣 1 分。	
24			公共区域的电梯、牌、箱、桶、管、镜、灯、窗、电器等设备有污迹每处扣 1 分。	
25			报修不及时，电梯超过 48 小时维修，每次扣 2 分。	
26			因电梯维修不及时导致困人事件，每次扣 3 分。	
27			报修不及时，水电小修过夜每次扣 3 分。	
28			因维修不及时导致供水供电中断 1 天的，每次扣 3 分。	
29			二次供水水箱按有关规定必须定期清洗，消毒加药，水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、污水管口安装防虫纱网。发现一处不合格，每处扣 1 分。	
30	绿化养护服务	10	绿化带内有杂草、有污物杂物，室内绿植内有枯枝败叶、有污物杂物，每处扣 1 分。	
31			绿化（绿植）有病虫害危害症状，未及时处理，扣 2 分。	
32			室内外绿化（绿植）不定时浇水，是否有按规定节假日进行绿化摆放，每处扣 1 分。	
33			绿化不足黄土裸露每处扣 1 分。	
34	会务服务	10	会前 30 分钟打开会议室大门，如没有及时准备每次扣 2 分，每次扣 2 分。	
35			会议前未提前把会议室清扫干净、整洁，桌椅摆放整齐的，每次扣 2 分。	

36			未及时开启灯光、空调，调试音响等设备，扣 2 分	
37			会后未关闭设备、归还席卡和清理现场，扣 2 分。	
38	<b>考评分值</b>	<b>100</b>		
	考评人员： <span style="float: right;">被扣分事项：</span>  考评时间：      年    月    日 <span style="float: right;">考评单位：</span>  说明：各项考评标准扣分不得超过考评事项总分值。			