物业管理综合服务项目技术要求和有关说明

投标人所投内容必须满足以下要求，不得有负偏离。

（一）项目技术要求：

1.项目的基本情况：

（1）采购项目：_____物业管理综合服务，包括物业管理综合服务，餐饮管理服务以及消控、电梯、空调、立体车库、厨余处理、道闸、电动旋转门、大厅办证呼号系统、机房等设施设备的使用、管理和维保等综合服务。

（2）项目管理目标：根据国务院《物业管理条例》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理招投标办法》《机关事务管理办法》和《物业管理条例》等有关规定，以“安全、满意、规范、高效”的机关后勤服务为目标，本着集约、节约、便利的原则，采用公开招标方式选择物业管理综合服务单位。

（3）项目基本情况：

2.项目的要求：

（1）物业管理综合服务单位要求

①根据合同约定和机关大楼办公区实际,配备具有职业资格的物业管理综合服务人员和满足服务需要的必要设施设备。

②建立完善的规章制度和完备的服务体系，主要包括物业服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范、内控管理制度、人员考核奖惩机制等。

（2）物业管理综合服务人员要求

①应接受采购方和物业管理综合服务单位的从业资格审查，无违法犯罪记录，具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守。

②应具备相应的物业管理综合服务知识;专业技术人员、操作人员应取得相应国家人社部认可的专业技术证书或职业技能资格证书,定期参加法律法规、安全知识、专业技能等教育培训。

③应进行岗前培训，接受保密教育，合格后上岗，熟悉机关大楼办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备。

④应统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情，使用普通话，危急时刻挺身而出。

（3）财务管理要求

①遵守财经法规。

②管理规范，收支清晰，台账齐全，微利保本。

（4）档案管理要求

①设施设备资料齐全，满足物业服务档案管理需要。

②所有档案资料齐全完整、检索便捷，并移交采购方存档。

（5）综合服务要求

①机关大楼办公区物管理业综合服务包括物业管理综合服务（房屋日常维护、公用设施设备运行维护、公共秩序维护、疫情防控、环境维护、会务管理服务），餐饮管理服务、以及消控、电梯、空调等特种设施设备的使用、管理和维保等综合服务。

②通过物业服务分项、分类实施，明确机关大楼办公区物业服务的内容及要求，为服务工作的具体开展提供依据，规范物业服务行为，保护物业服务双方当事人的合法权益。

③机关大楼办公区物业服务单位应按照公共机构节能管理规定，结合采购方节能指标，实施机关大楼办公区物业管理综合服务的节能管理。

④采购方、物业服务单位、物业服务人员三方签订保密协议，遵守协议规定，防止泄密事件的发生。

⑤凡是涉及采购方和入驻单位正常办公秩序的重要物业服务事项，物业服务单位都应履行告知义务。

3.综合物业管理范围内容及标准

（1）综合服务范围

安全保卫、秩序管理及巡查、房屋日常管理与维修养护、共用设备管理与维修养护（含楼宇智能化、机房、电动旋转门、道闸、门禁、供电、给排水、立体停车、厨余处理、空调、节能管理、大厅办证呼号等系统）、电梯设备维保、消防设备维保、环境卫生管理（含垃圾分类）、绿化管理、餐饮管理服务、会务服务及采购单位交办的其他工作。

①公共场所

1.1 室外地界内所有区域，其中绿化总面积约_____平方米(含屋面绿化约500 平方米)。

1.2 主楼、裙房内的公共区域。

1.3 地下车库:车位约 145 个。

1.4 地面车库（含立体车库和路面车位)：车位约 190 个。

②公用设施

2.1 供水：恒压供水系统 3 套(分为低区、中区和高区)。

2.2 供电：变电所 1 座，其中:1600KVA变电设备 2 套，高低压柜 29 个。

2.3 智能化系统：楼宇综合能源监管平台、安保管理系统、大厅办证呼号系统、智能一卡通管理系统、车辆道闸管理系统，电动旋转门系统、大屏幕显示系统、弱电系统。

2.4 电梯系统：共 6 台电梯，其中 5 台日本三菱客梯(其中消防电梯 2 台，23 层 23 站)、1 台上海三菱货梯(4 层 4 站)。

2.5 消防系统：喷淋系统、消火栓、气体灭火系统；报警系统；正压送风及排烟系统。

2.6 安保系统：周界监控系统、楼内重点部位闭路电视监控系统。

2.7 空调系统：大金 VRV多联机空调及新风系统、部分挂壁空调、机房精密空调等。

2.8 立体停车系统：立体机械式停车库。

2.9 机房：1 楼大厅设备机房、12 楼机房等楼内所有机房。

2.10 厨余：厨余自动处理设备。

（2）物业管理综合服务要求

①安全保卫、疫情防控、秩序管理及巡查

1.1 服务内容：熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等，快递及包裹原则上由收件人亲自签收，得到收件人授权后方能代为签收，并按规范记录接收信息；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及共他突发事件；

负责道路交通管理、机动车和非机动车及立体停车库的有序管理；负责防盗、防火、灾害类天气的应急处置。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急指挥和调度。

1.2 服务质量标准：

1.2.1 门卫值班

上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。出入口安排 24 小时值勤，建立传达、车辆、道路及公共秩序管理等制度。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入行政区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入行政区域内。

1.2.2 巡查

物业管理区域内安排 24 小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房等进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。巡视时使用巡更设备。监控室应保持巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视时现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

1.2.3 停车管理

管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，熟练使用道闸收费系统，安全使用立体机械式停车库，保证车辆有序通行、按序停放。

停车收费管理:按照最新颁布的我市停车收费制度，停车费及时上交采购人指定账户。

1.2.4 突发事件处理

按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在相关场所张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志,每年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨、雪等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查

和加固，各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。

②环境卫生管理

2.1 服务内容：楼内的楼梯、大厅、走廊、电梯厅、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包区域的日常保洁、消毒、保养以及垃圾分类、废弃物清理和灭“四害”等物业管理区域内的所有环境卫生保洁，完成灾害类天气的应急预案、演练、值班和抢险处置工作。

2.2 公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时分类收集和处置各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

2.3 门厅、办公区域等特定区域保洁、消毒服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。外墙每一年清洗一次，石材、灯具每季度进行一次清洁；暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时补刷。

2.4 顶棚等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

2.5 水电和设备等设施类服务内容：一般设备表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网及外壳洗尘与保洁。

2.6 窗帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，布质窗帘一年清洗一次。

2.7 玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致；地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，整洁光亮。

2.8 垃圾分类和清运服务内容：各种垃圾分类收集箱（筒）的垃圾存量不超

过上缘，垃圾不在箱（筒）内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类分类垃圾运到规定的地方，再汇总至垃圾转运站。大楼公共区、卫生间无堆积垃圾，化粪池（污水池）按时清理、及时疏浚，每季度至少清理化粪池（污水池）一次，确保排水微量元素等达标，实现排放无污染。

2.9 突发性事件造成的保洁、消毒工作。

2.10 服务质量标准

垃圾分类按照《关于全面推进生活垃圾分类的实施意见》执行到位，大楼四周围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等，做到每日清扫两次，巡回保洁。

建立“四害”消杀和“控虫”工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施；“除四害”“控虫”实施单位须具有相关部门颁发的甲级资质证书，提供的服务不得低于爱卫会“除四害”“控虫”相关规定及验收标准，详见《除四害工作管理办法》，并视特殊情况增加次数。

③会务服务及其他交办的管理服务

根据采购方其他工作需要，配合采购方制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行以及配合采购方完成相关工作，并做好记录和处理等。

④绿化管理

4.1 服务内容：大楼使用范围内的绿化带的树木、花草等的日常养护和管理。根据大楼一楼大厅公共部位实际，做好室内绿化摆放等工作。

4.2 服务质量标准:建立定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内 100%存活。具体要求如下：

4.3 室内质量标准：

4.3.1 绿化摆放的点位、品种、数量的确定，要科学合理。

4.3.2 对不同区域的绿化制定各自的调整周期。

4.3.3 保证室内绿化整洁鲜艳。

4.3.4 确定年养护管理计划表。

4.3.5 及时进行浇水、养护，浇水的同时，应冲洗叶面，保持叶面清洁，提高观赏效果。

4.4 室外质量标准：

4.4.1 对树木进行及时修剪，以免有碍景观。

4.4.2 草坪要保持修剪平整，即时拔除杂草，以免影响景观。

4.4.3 及时对树木草坪进行浇水灌溉。水压要适中防止损坏花木及草坪。

4.4.4 做好树木及草坪病虫害的预防工作，预防为主、防治结合。使用药品时，要加强对药品的管理，注意安全，科学用药。避免产生对其他环境的影响。

4.4.5 做好灾害类天气的应急预案、演练、值班和抢险处置工作。

⑤电梯设备维保：

5.1 服务内容：全面保养维护。电梯系统管理维护费用包含保养费用、年检费用及日常维修费用（大修除外）。

5.2 服务质量标准：

保证电梯的 24 小时正常运转使用。

每月 2 次由技术人员上门维保，每次间隔时间不超过 15 天，按工艺和规范对电梯作机电上之安全检查及各机件之加油润滑、清理点检、性能调整等作业。

运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

临时故障紧急修理，接通知后 30 分钟内到现场检修。

5.3 电梯维保必须接受第三方征询和监管，严格执行《电梯安全监督管理办法》。

⑥消防设备维保：

6.1 消防系统运行

6.1.1 消防供水、电气系统、阀门、泵水池的维护、管理。

6.1.2 自动消防系统的运行、维护；消防器材的管理，并与采购方共同组建义务消防中心。

6.1.3 严格执行《中华人民共和国消防法》《消防条例》等消防安全的有关规定，组建管理架构，制定制度规程，实行防火责任制。

6.1.4 经常开展消防安全教育，组织防火检查，消除火灾隐患，定期检查消

防器材和设施，发现问题及时与采购方和供应商联系，配合进行设备设施维修。月末对公共区域、公共设施进行安全检查。节日前或有重大活动的前一天，对公共区域、公共设施进行安全检查。检查工作由消防负责人组织。

6.1.5 每日进行消防巡视、检查、记录，建立必要的台帐，制定灭火和应急疏散预案。

6.1.6 与采购方共同进行消防安全培训和组织消防演练。按年度制订消防训练计划，至少保证常规培训每月一次。其中消防演练至少每半年一次，特殊情况下可以增加演习次数。

6.1.7 保持设备设施完好，及时更换到期的消防器材和药液，及时做好消防设备设施的保洁工作。

6.1.8 明确火灾紧急疏散程序，做好疏散的准备工作，人员疏散为主为先，转移物品在后。

6.1.9 制定灭火方案及重点部位安保方案，建立消防档案。

6.2 消防系统维护保养内容

6.2.1 对采购方的消防系统及相关消防设施进行日常维保（大修除外）。

6.2.2 对消防系统周边设备进行日常维保，及时培训监控值班人员业务技能。

6.2.3 当发生设备故障时，必须在接到通知后30 分钟内到达现场处置，一般故障24 小时内解决，特殊故障 2 天内解决，或经采购方同意后适当延后。对于不能当场解决的问题，中标人应与采购方协商确定处理故障日期。遇到重要活动和特殊安排时必须派人员到现场提供技术服务保障。

6.2.4 全面配合相关主管部门的设施检查工作，对检查中存在的问题及时整改。

6.2.5 维保单位相关人员需上岗培训及考核相关消防知识。

⑦房屋日常管理与维修养护

7.1 服务内容：物业管理区域内房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护维修；外墙幕墙的养护和维修。做好灾害类天气的应急预案、演练、值班和抢险处置工作。

7.2 服务质量标准：

7.2.1 确保物业管理区域内房屋及设施完好等级和正常使用。

7.2.2 玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患。

7.2.3 粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损，否则应及时修复或更换。

7.2.4 屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换。

7.2.5 发现屋面或其他防水层有气鼓破裂，地下室、屋面、墙面有渗漏的，应在 3 个工作日内安排专项修理。

7.2.6及时完成家具、设备等各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过24小时，确保家具、设备维修合格率达到100%。

7.2.7无违反规划私搭乱建，擅自改变房屋用途现象。

⑧共用设备管理与维修养护

8.1供电系统：

8.1.1 服务内容：对区域内的变电所、电气管线、电线电缆、母线槽、电源开关、动力插座、电开水炉等低压用电设施进行日常管理和维护、维修和检测，保持设施正常运行。

8.1.2 服务质量标准：

8.1.2.1 负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理。

8.1.2.2 负责各楼层强电间的日常管理、保洁、维护。

8.1.2.3 保证整个大楼的供电安全。保证正常供电、限电、停电，有明确的审批权限并按规定时间通知用户。

8.1.2.4 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行，应急供电系统运行正常。

8.1.2.5 按照采购方要求定期对供电系统和变电所进行安全检测，并由第三方出具检测报告存档。

8.1.2.6通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

8.2给排水系统：

服务内容：对物业管理区域室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。

8.2.2 服务质量标准：

8.2.2.1 每半年对给排水系统进行维护、疏浚、润滑。

8.2.2.2 用户末端的水压及流量满足使用要求。

8.2.2.3 每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理。

8.2.2.4 确保水质无污染并符合规定的要求，生活饮用水水质符合GB5749-2022《生活饮用水卫生标准》的要求。生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒、作业人员健康检查以及水质检测参照建设部《城市供水水质管理规定》(建设部令第 156 号)执行。按《供水条例》规定对二次供水蓄水设施设备进行清洁、消毒。请有资质人员定期清洗水箱，每年不少于 2 次，确保符合生活饮用水水质标准并提供清洗后水质检测报告。

8.2.2.5 每季度对水质处理、消毒装置、电开水炉及设备控制柜进行保养。

8.2.2.6 每季度至少清理污水化粪池一次，确保排水微量元素等达标。

8.2.2.7 每周清扫一次排水明沟、屋面及各楼层设备平台垃圾，清理疏浚落水口确保排水系统顺畅。每季度对地下管井彻底疏通一次，每半年对地下管井清理一次。

8.2.2.8 倡导公共机构节约用水，大力推行节水措施，推广节水新技术、新工艺，禁止使用国家明令淘汰的耗水量高的生产工艺、用水设备和器具。

8.3 智能化系统：

8.3.1 服务内容：对楼宇内的综合能源监管平台、车辆道闸管理系统、大厅办证呼号系统、电动旋转门、楼宇自控系统、弱电间、安保管理系统（周界监控系统、楼内重点部位闭路电视监控系统)、智能一卡通管理系统、大屏幕显示系统、门禁系统等进行日常管理、养护维修，确保设备设施始终处于完好、有效状态。

8.3.2 服务质量标准：

8.3.2.1 负责综合能源监管平台的日常管理、维护及维修（大修除外)，发生故障及时上报并安排专项维修。

定期对楼宇自控系统进行维修、保养和检测工作，确保系统处于正常工作状态。编制楼宇自控系统定期维修、保养计划表，每月完成一次所有组成部分的保养。编制检测年度、季度和月度计划，每年完成一次全系统检测。

8.3.2.3 消防控制及安防监控中心实行 24 小时值守，做好值班、交接班记录。监控中心监视器不能正常显示图像或其它故障时，应立即安排专项修理，并做好修理记录。

8.3.2.4 每日巡逻检查确保摄像头处于有效状态，监控电子显示器时间显示要准确，单位显示要改为 XX物业公司。

8.3.2.5 每月对大厅办证呼号系统、智能一卡通管理系统进行设备和系统的维护保养。门禁系统应每半年做一次全面检修。

8.3.2.6 保持一卡通系统软件的更新与升级换代工作。

8.3.2.7 设备发生突发故障时，须与接到通知后半小时内到达现场处置。一般故障 24 小时内解决，特殊故障 2 天内解决，或经采购方同意后适当延后。对于不能当场解决的问题，中标人应与采购方协商确定处理故障日期。遇到重要活动和特殊安排时必须派人员到现场提供技术服务保障。

8.3.2.8 负责机房、弱电间的日常维护、交换机、网络线的日常管理、维护及维修。

8.3.2.9 负责电动旋转门日常维护保养及维修。

8.4 立体停车系统：

8.4.1 服务内容：对院内立体机械式停车库进行日常保养维护及维修（大修除外），并为每个车位足额购置保险，确保设备正常运行，杜绝安全隐患。做好停车秩序管理，全年不发生一起安全责任和有效投诉。

8.4.2 服务质量标准：

8.4.2.1 制定维护保养计划表，安排专业维保人员对机械立体停车库进行保养维护，并做好相应记录。

8.4.2.2 每周对停车设备使用环境、金属结构、传动装置、电气设备、安全防护装置等进行检查、清洁、润滑和调整。尤其应对安全装置的工作状况予以检查，发现问题及时处理。

8.4.2.3 每月对停车设备各传动部件、电气控制系统和安全防护装置的工作状况进行检查、清洁、润滑和调整。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/305220134241011134