国家税务总局深圳市光明区税务局

物业管理服务项目采购需求

一、项目概述

1．项目名称：国家税务总局深圳市光明区税务局物业管理服务项目

2．预算金额：小写：3950000元（大写：叁佰玖拾伍万元整）

3．服务内容：国家税务总局深圳市光明区税务局物业管理服务

4．服务期限：1年，自合同约定日期起计算。第一年为本次招标的中标服务期限，第二年根据中标人的考核情况确定是否续签，最长不超3年，合同一年一签。若延续合同则按照原中标价格续签合同，中标人不得以任何理由拒绝与采购人续签合同，否则中标人将承担合同违约相关责任。

二、供应商要求

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目属于专门面向中小微企业采购的项目（提供符合要求的《中小企业声明函》；如供应商为残疾人福利性单位或监狱企业，视同小型、微型企业，提供《残疾人福利性单位声明函》或《监狱企业声明函》及监狱企业证明文件亦视为符合）。

3.本项目的特定资格要求：

3.1在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织（投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明材料复印件加盖投标人公章）。

3.2参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

3.3参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

3.4未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（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

3.5与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系（由投标人在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

3.6投标人符合财政部关于诚信管理的要求，投标截止时间前，投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及政府采购严重违法失信行为记录名单，采购代理机构将通过“信用中国”网（www.creditchina.gov.cn/）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录。“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法案件当事人名单”“失信被执行人”、“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准。信用信息查询记录应当作为项目档案材料一并保存。

3.7本项目不接受联合体投标。

三、物业管理服务范围

1、项目概况

国家税务总局深圳市光明区税务局位于深圳市光明区。物业由公明振明路办公及宿舍区、公明建设路宿舍区、公明人民路老税所、招商局智慧城办公区等4个区域组成。总面积约20950平方米。各区域现场配套物业概况汇总如下：

物业一：国家税务总局深圳市光明区税务局公明振明路办公区

国家税务总局深圳市光明区税务局公明振明办公区位于光明区公明街道振明路110号，物业由一栋7层办公楼面积2900平方米和一栋7层生活楼面积2675平方米组成，停车场等公共区域约2344平方米。

1主要设备设施情况介绍：

a. 供配电系统：

（1）变压器一台。

（2）高压环网柜、低压动力开关电源控制柜、功率补偿柜、高低压配电柜、市电计量柜。

（3）发电机组一台。

（4）照明配电箱

b. 给排水系统：

（1）生活水池

（2）化粪池

c. 空调系统：分体空调

d. 消防系统:

（1）火灾报警控制器

（2）消防自动报警控制机1台

e. 智能化系统：

（1）监控系统1套

（2）电动伸缩门1套

（3）电动卷帘门1套

g．厨房内所有设备

抽风机、燃气灶、冰柜、消毒柜、电热水器

h.电梯设备：电梯1部（7层）

物业二：国家税务总局深圳市光明区税务局公明建设路宿舍

国家税务总局深圳市光明区税务局公明办公楼地址位于光明区公明街道建设中路5号，物业由一栋5层宿舍楼组成，停车场等公共区域约1486.85平方米。

宿舍楼5层：宿舍17套面积1517.4平方米，监控室1间。

发电机房1间

2、主要设备设施情况介绍：

a. 供配电系统：

（1）照明配电箱

（2）柴油发电机一组（150KW）

b. 给排水系统：

（1）生活水池1个

（2）化粪池2个

c. 智能化系统：

（1）监控系统1套

（2）电动伸缩门1台

物业三：国家税务总局深圳市光明区税务局公明人民路东区：

面积约1247.84平方米。

物业四：国家税务总局深圳市光明区税务局（招商智慧城）

国家税务总局深圳市光明区税务局（招商智慧城）位于深圳市光明区凤凰街道观光路3009号，招商局智慧城B1栋8F、9F、10F、14F，B1、B2栋2F，面积8779.25平方米。

1.主要设备设施情况介绍：

a.监控系统1套

b.厨房内所有设备

抽风机、燃气灶、冰柜、消毒柜、电热水器

c.玻璃自动感应门

2、服务范围

安全与环境、房屋及配套公共设施管理、供配电系统管理、给排水管理、消防系统管理、电梯系统管理、智能化系统管理、停车场管理、客户服务、会务服务、办税大厅秩序维护、协助饭堂管理等。

四、物业管理服务要求

1、物业范围内的房屋建筑本体（包括办公楼、附楼）共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间通道、门厅、门窗、设备机房）的维护和管理。

2、物业范围内的共用设施包括：共用的上下水管道、落水管、厨房排烟管道等；物业红线内，外属物业管理范围的市政公用设施包括：道路、室外上下水管排水管道、化粪池、沟渠、池、井（排污）、绿化（室内外花木）、室内泵房（消防、空调泵房）路灯、停车场的维修、养护和管理。

3、物业红线内属配套服务设备的维修、养护和管理，包含：

（1）供配电系统、照明系统及发电机组的维修、保养和管理。

（2）空调设备系统（含水处理）的维修、保养、检测和管理。

（3）音响投影、扩音等设备的维护、保养和管理。

（4）消防系统设施设备的维修、保养、检测（年检）和管理。

（5）供水、排水系统（含水二次处理）的维修、保养和管理。

（6）电梯系统设施设备的维修、保养、检测（年检）和管理。

4、物业红线内的公共场地、大厅、办公室、餐厅、厨房、办公楼、宿舍共用部分（走廊、消防楼梯、洗手间、水房）的清洁卫生；外墙面清洗每年不少于一次；垃圾收集、清运；洗手间和厨房厕纸、洗手液、擦手纸等耗材的提供和更换；白蚁防治、环境整理和定期消杀每月不少于两次。

5、办公楼室内外绿化管理，包含：

（1）办公楼室内绿化的摆放、养护和管理；

（2）办公楼室外绿化的养护和管理；

（3）办公楼节日绿化摆放、布置和管理。

6、办公楼的办公设备（桌、椅、柜、台、沙发、门等）的保养及维修。

7、办公楼内电话系统的维护、保养和管理。

8、物业区域内保安配备与管理, 24小时保安值班和巡视巡查制度。

9、办公楼物业范围内车辆管理，包含车辆驶入办公楼区域停靠秩序及进出大门（区域）的管理。

10、办公楼的会务服务管理。

11、物业范围内办公楼的报刊、邮件的收发管理。

12、协助做好食堂后勤服务。

13、物业及物业管理档案、资料的保管。

14、办税大厅纳税人的引导及秩序维护。

15、法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

（一）分项管理要求

1、房屋及配套公共设施管理要求

（1）提供切实可行的维修养护实施方案和应急措施。及时完成各项零星维修任务。

（2）完善房屋使用和维护管理制度，落实房屋管理责任人。

（3）房屋维修养护档案、资料齐全，随时可查。

（4）无违章装修，无乱搭建，无乱张贴、悬挂等。

（5）房屋本体、公用设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等。

（6）房屋外观完好，整洁，室外设施及围墙栏杆、停车场停车标志每半年油漆一次。

（7）检查巡视楼盖、屋顶、梁、柱、共用部位内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门窗、设备机房、室外场地、道路的完好和正常使用，发现隐患及时上报，零星项目及时维修。

（8）房屋本体及公共设施养护标准：

| 序号 | 项目 | | 周期 | 维修养护、检查内容 | 内 容 | 标准及实施效果 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 地基基础 | | 每年 | 1．检查地基有无超过允许范围的不均匀沉降。  2．检查基础有无开裂、破损，勒脚有无破损。 | 请专业单位对地基基础进行专门检测。 | 及时发现问题，  予以尽早解决。 |
| 2 | 承  重  结  构 | 梁 | 每季检查一次 | 检查有无变形、裂缝、腐蚀 | 1.结构局部受损较轻，由机电中心按房屋修缮规定实施维修。  2.结构局部受损较重，由公司工程部会诊，提出方案，报业主批准后，由专业队伍实施。  3.因施工质量造成的结构问题，请开发单位处理。  以下维修均按上述原则执行。 | 安全牢固，正常使用。功能正常。 |
| 每年检查一次 | 检查罄体结构性能是否完好 |
| 板 | 每季检查一次 | 检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀 |
| 每年检查一次 | 检查整体结构性能是否完好 |
| 柱 | 每季检查一次 | 检查有无倾斜，变形、裂缝、腐蚀 |
| 每年检查一次 | 检查整体结构性能是否完好 |
| 承重墙 | 每季检查一次 | 检查有无孔洞、裂缝、腐蚀 |
| 每年检查一次 | 检查整体结构性能是否完好 |
| 3 | 非承重墙 | | 每月巡查一次 | 1.检查墙体是否平直、有无裂缝、孔洞、风化等缺陷 | 发现问题及时维修。 | 墙体无裂缝、孔洞、风化等缺陷。 |
| 每年巡查一次 | 2.检查墙体结构性能是否完好 |
| 4 | 屋面和防水涂层 | | 每周巡查一次 | 1．检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通  2．检查隔热层，有无空洞、起鼓、渗漏，发现损坏及时修复  3. 检查避雷网有无间断、有无缺损 | 如果隔热层板损坏，应及时全面修补隔热层板。由机电中心按房屋修缮规定实施维修。 | 隔热层板无损坏；避雷网无间断、无缺损。 |
| 每季度检查 | 1.全面检查屋面防水层。  2.检查伸缩缝嵌填油膏是否完整。  3.每年雨季对屋面进行仔细检查，及时发现防水层破损、老化的状况。 | 及时消除涂料防水层破损、老化的状况，及时更换破损玻璃的接缝密封胶，以及沉降缝、伸缩缝的老化、渗漏情况。发现涂料防水层破损、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换。由机电中心按房屋修缮规定实施维修。 | 无渗漏，隔热层板无损坏 |
| 5 | 楼地面 | | 每周巡查一次 | 1.检查楼地面是否平整完好，有无空鼓和破裂。  2.检查地面饰面材料有无松脱、空鼓、破损，发现问题及时处理。 | 及时更换松脱、破损的地面饰面材料。由机电中心按房屋修缮规定实施维修。 | 楼地面无空鼓和破裂。地面饰面材料无松脱、空鼓、破损。 |
| 6 | 楼梯及消防通道 | | 每周巡查一次 | 1.检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱。  2.公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落。  3.检查中庭外廊护栏、支架、护栏网是否完好。  4.检查扶手、踏步有无损坏。  5.消防通道始终保持畅通。 | 发现损坏的及时维修或油漆。由机电中心按房屋修缮规定实施维修。 | 地面无空鼓、开裂、松脱。  公共通道及门厅的墙面无剥落。  油漆完好、无损坏。 |
| 7 | 内墙面 | | 每月检查 | 1.检查有无裂缝、起鼓、脱落部分  2.检查有无变色现象  3.检查有无局部渗漏  4.检查石土质块材是否有破损 | 发现损坏的及时维修或粉刷。由机电中心按房屋修缮规定实施维修。 | 内墙面无裂缝、起鼓、脱落、破损。内墙面无局部渗漏。 |
| 每季度检查 | 检查内墙面大面积渗漏情况。 | 处理内墙面大面积渗漏。 |
| 每年 | 雨季对用户窗台进行密封维护查。 | 处理渗漏 |
| 8 | 外墙面 | | 每周检查 | 1.检查外墙饰面玻璃有否破损  2.检查外墙饰面有否污染 | 1.更换破损的外墙饰面玻璃。  2.清冼外墙饰面人为造成的污染部分。 | 保证大楼完整、清洁 |
| 每半年 | 1.外墙清洗作业，一并检查外墙面的使用状况。  2.台风暴雨天气及时发布信息，提醒用户关好、锁好门窗。 | 发现损坏或漏水的及时维修或粉刷。由机电中心按房屋修缮规定实施维修。对于外墙面大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。外墙清洗必须使用绿色环保型清洁剂。 | 无损坏和漏水。  幕墙玻璃无损坏。 |
| 每年 | 对外墙作全面检查。 | 1.雨季时期对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。  2.对于外墙面大面积渗漏久修无效的，局部翻新以防止渗漏面积扩大。 | 保证大楼完好、整洁 |
| 9 | 门窗 | | 每半月检查 | 1．检查木门门扇有无松动、下垂、翘曲变形、霉变和腐朽。  2．(塑)钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。 | 门转轴或摩擦磨损部位加润滑油。发现问题及时修复。 | 木门无松动、下垂、霉变和腐朽。  门窗无变形、生锈。 |
| 10 | 竖井 | | 每周检查 | 1. 门锁是否完好，井内供电、照明是否正常，是否有乱拉电缆，堆放杂物，渗水现象。  2. 井内各开关、电缆、配电设施是否完好，各接线端子有无发热、变色现象。标识是否齐全清晰。  3. 各类设备箱是否稳固，电源、信号指示是否正常。  4. 管道有无渗漏，阀门有无滴漏，地漏应完好无堵塞。油漆应无脱落，无锈迹。 | 发现问题及时修复。 | 门锁完好，设施工作正常，固定牢靠。  无渗漏现象，无异常发热，变色。  标识齐全美观。 |
| 11 | 吊顶 | | 每周检查 | 1．检查有无擦、划、刮、踏坏。  2．检查防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作情况。 | 1.发现损坏及时修补。  2.发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。 | 无擦、划、刮、踏坏；无水浸、腐烂、胀裂、霉变现象。 |
| 每月检查 | 加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变检查 | 发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。 | 保证吊顶完好美观。 |

2、设备管理要求

（1）设备管理综合要求

a、制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修。

b、实行24小时值班制度，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。

c、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

d、所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗,有解决各类故障和事件的能力。

e、建立设备台帐和档案，项目齐全，目录清晰，设备图纸档案、技术资料齐全。管理完善，可随时查阅。

（2）供配电系统

a、对供电范围的电气设备定期巡视维护和重点检测，做到安全、合理、节约用电。

b、及时发现和解决故障。当出现故障时，维修人员及时到位抢修，排除故障，恢复正常功能。

c、加强日常维护检修，公共使用的照明灯具（包括照明、楼梯、电梯间、室外院墙照明）线路、开关保证完好，确保用电安全，并管理和维护好避雷设施。

d、用电设备管理、操作、维修保养严格按国家标准操作运行，制定临时用电措施并严格执行。

e、发电机：应每15天试运行半小时， 因供电公司临时停电，应在1分钟内启动发电机发电。应留意供电公司的停电公告，提早储备柴油。

（3）给排水

a、建立用水、供水管理制度并予以实施。

b、防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，不发生大面积跑水事故，定期对水泵房进行检查、保养、维修、清洁。

c、保持水箱清洁卫生并定期每年消毒二次，确保二次供水符合饮用水国家标准。

d、保证设备和管道系统状况良好，供水系统能正常发挥功能。

e、定期对排水管、化粪池、隔油池、沟渠、池、井进行清疏、养护及清除污垢。保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用。

f、及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员及时到位抢修，恢复正常功能。

（4）消防系统

a、加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；

b、落实消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，杜绝火灾事故发生。

c、制定突发性火灾等应急处理方案，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。定期对消防系统进行保养维护。

d、及时发现并排除火灾及其它安全隐患以及消防设备故障。

e、维修保养范围及内容

①火灾自动报警系统(联动系统)

② 消防广播及电话系统

③ 消防水系统

④ 气体灭火系统

⑤ 防排烟系统

⑥应急照明系统

（4）空调系统

a、建立规范完善的空调运行、安全操作规程、维修保养制度，并严格执行。

b、保证空调系统安全运行、正常使用。运行中无超标噪音和滴漏水现象。

c、有准确完整的空调系统档案资料,各项运行记录和维修保养记录齐全,并归档。

d、制定切实可行节能降耗措施，应有明显节能降耗成果。

e、定期检修养护清洗空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。

f、空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

（5）智能化系统

a、摄像机外观完好无损、无锈蚀，显示画面清晰、色彩正常、无干扰，摄像位置准确、倍率合适。硬盘录像计算机工作稳定，录像文件回放正常，各路视频、音频、控制、报警线缆连接牢固、接头无修饰，键盘无损坏、操作灵活。

b、消防报警主机模拟报警正常。探测器、报警器完好、有效，接线牢固可靠。

c、楼宇自动化控制系统工作正常，控制协调，设备运转良好，零修合格率达100%。

d、背景音乐广播系统音质清晰、噪声低。

e、会议室及多功能厅的灯光、音响系统工作正常。

（6）电梯系统

a、建立规范完善的电梯运行、安全操作规程、维修保养、应急情况处置制度，并严格执行。

b、保证电梯系统安全运行、正常使用；运行中无超标噪音等现象；定期安排有资质的电梯维护公司进行检查。

c、有准确完整的电梯系统档案资料,各项运行记录和维修保养记录齐全,并归档。

d、制定切实可行节能降耗措施，应有明显节能降耗成果。

e、定期检修养护清洗电梯设备，保证电梯设备、设施处于良好状态。

f、电梯系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

3、清洁卫生管理要求和消杀作业要求及标准

（1）清洁卫生

| 区域 | 清洁项目 | 清洁工作内容 | | | 清洁标准 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 每天 | 每周 | 每月 |
| 外  围  部  分 | 地面 | 清扫2次并随时保洁 | 彻底清洁一次 |  | 无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等 |
| 楼顶天台花草 | 随时拾捡垃圾杂物 并保洁 | 彻底清理干净杂物垃圾等 | 每季度施肥一次 | 如有花草枯萎，生长茂盛，及时更换，无垃圾杂物、无污渍秽迹，无积水聚沙等 |
| 车道、停车位 | 清扫2次并保洁 | 用化油剂清洗后再用高压冲洗机冲洗1次 |  | 无垃圾油污，无积水聚沙 |
| 花槽(池)盆景植草砖 | 随时拾捡垃圾杂物并保洁 | 彻底清理干净杂物、垃圾等 |  | 干净清洁、无杂物、无垃圾等废弃物 |
| 公共设施指示牌、广告牌及灯饰等 | 保洁 | 巡回清抹2次 |  | 无灰尘、无蛛网、无小广告 |
| 明沟(井)管道、雨水井、污水井 | 明沟(井)清洁垃圾杂物2次并保洁 | 管道、雨水井、污水井清洁1次 |  | 无垃圾、杂物、无积水、畅通无阻 |
|  | 化粪池 |  | 定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理 | 半年对池内沉淀物进行彻底清理 | 无臭味、无沉淀物 |
| 大  堂  及  公  共  部  分 | 梯级(阶梯) | 用绿水拖抹2-4次，随时清扫保洁 | 清洗污渍沙泥2次 |  | 无垃圾、沙泥、无污渍油渍保持干净 |
| 玻璃门、窗 | 用玻璃水清洗2次，随时清抹保洁 |  |  | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 |
| 大堂玻璃 | 用玻璃水清抹1次并随时保洁 |  |  | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 |
| 公共走廊玻璃墙面  (外侧) | 保洁 | 用玻璃水清洗1次 |  | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 |
| 墙面 | 保洁 | 用绿水清抹2次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 大理石地面 | 用尘推配合静电除尘剂拖扫地面并随时保洁 | 用抛光机抛光补蜡1次 | 起蜡,重新打蜡保养1次 | 无灰尘、无污渍、秽迹，地板光洁如镜。 |
| 各层垃圾桶 | 上下午各收集1次并清洗垃圾桶 |  |  | 干净整洁无臭味 |
| 走廊地面 | 清扫干净后用绿水湿拖2次并随时保洁 | 用洗地机擦洗地板污渍1次 |  | 无垃圾杂物、无沙尘、无污渍秽 |
| 消防设施及指示牌等 | 清抹1次并保洁 |  |  | 无灰尘、蜘蛛网等 |
| 天花、灯饰、冷风口等 | 保洁 |  | 巡回清抹2次 | 无灰尘、无蛛网 |
| 不锈钢饰物及不锈钢信箱 | 保洁、随时清理污渍、灰尘 | 上不锈钢油2次 |  | 无灰尘、手印、污渍、钢锈 |
| 瓷砖地面 | 清扫干净后绿水湿拖2次并巡回保洁 |  |  | 无垃圾、灰尘、无污渍秽迹等 |
| 管道及灯饰 |  | 扫除蛛网、灰尘1次 |  | 无蛛网、无灰尘等 |
| 餐厅 | 地面 | 清拖二次 | 清洗一次 |  | 干净、无污渍、无杂物 |
| 墙壁 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清洗一次 | 干净、无污渍 |
| 玻璃窗、门 | 清抹一次 | 用清洁剂清抹一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 桌、椅 | 随时清抹 | 全面清洗一次 |  | 干净、无污渍 |
| 地毯 |  | 清洗一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 所有公共洗手间 | 洗手间大门 | 用消毒剂清抹1次，保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍手印 |
| 地面 | 用消毒剂清洗4次 |  |  | 无灰尘 |
| 墙身 | 用消毒剂清抹1次，保洁 | 用清洁剂清洗1次 |  | 无灰尘、无污渍、水渍、洁净 |
| 玻璃镜 | 用玻璃水清洗1次，保洁 |  |  | 无灰尘、污渍、手印、光亮 |
| 洗手盆、台面、水池 | 用消毒剂清抹3次，保洁 |  |  | 无水迹、无灰尘、无污渍、无痰渍 |
| 大小便器 | 用消毒清洁剂清洗3次，随时保洁，定时放卫生球和喷空气清新剂 | 用消毒剂全面大清洁1次 | 定时检查管道畅通情况，发现堵塞及时处理 | 无臭味异味、无污渍无垢、干净清洁 |
| 办公室部分 | 间隔板和门 | 清抹2次 保洁 | 用清洁剂清洁污渍1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 灯饰、风口 | 保洁 | 清抹1次 |  | 无灰尘、无蜘蛛网 |
| 地面、墙身 | 用清洁剂拖抹 | 用清洁剂重点清洁污渍2次 |  | 干净清洁、无污渍 |
| 天花灯具 | 保洁 |  | 清抹1次 | 无灰尘、蜘蛛网 |
| 地毯 | 吸尘1次，保洁 |  |  | 无灰尘、杂物 |
| 地面 | 清洁2次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙面 |  | 扫尘一次 |  | 无灰尘、无蛛网 |
| 办公设备、文件柜 | 清洁2次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 玻璃门、窗 | 用玻璃水清洗1次，随时清抹保洁 |  |  | 无灰尘、污渍、手印、光洁明亮 |
| 天花、灯饰、冷风口等 | 保洁 |  | 巡回清抹2次 | 无灰尘、无蛛网 |
| 会议室 | 会前清抹桌椅灰尘，适当通风后开灯、开空调，整理桌椅以及在开会时提供开水。 | | | | |
| 会后清扫地面，擦拭并整理桌椅，清洗烟灰缸、清倒垃圾桶，关闭空调，照明 | | | | |

（2）消杀作业要求及标准：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 位置 | | 消杀项目 | 药物消杀安排 | | 工作标准 |
| 每周 | 每月 |
| 1 | 卫生间 | | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  | 灭鼠标准：鼠密度不超过5％（粉迹法）；  灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过3％；  灭蝇标准：蝇类孽生地三龄虫和蛹检出率不超过3％；  灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1％（粉迹法）；  灭白蚁标准：按《城市房屋白蚁标准防治管理规定》执行。  每月用烟雾炮机对全部管理区域消杀两次。  有新规定按新规定标准 |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 2 | 消防通道、地下室 | | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 3 | 污水井、污水沟 | | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 | 用球形芽孢喷洒两次 |
| 4 | 污水井 | | 老鼠 |  | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 5 | 垃圾中转站 | | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |  |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |  |
| 老鼠 |  | 投放鼠必杀两次 |
| 6 | | 建筑物内外 | 白蚁 |  | 利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助白蚁习性，在群体内进行扩散，最后使全巢白蚁死亡，具体做法：用毒死蚁、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次 |
| 7 | | 食堂 | 蟑螂蚊、蝇 | 每周消杀一次（星期五晚消杀、星期日下午洗地） |  |  |
| 老鼠 | 每月灭鼠一次 |  |

4、绿化管理

（1）有专业人员管理，管理制度完善可行；

（2）实行标准化作业，由专人负责检查、监督；

（3）室内绿化摆放在保持原有标准的基础上，根据各办公室摆放用途，并与采购方协商统一的标准摆放（不得低于现行标准）。

（4）室外绿化管养标准：

a、植物生长健康，无病虫害，无枯黄叶，无黄土裸露。

B、定期修剪，及时修补、扶持和补苗，保持花木形态常美。

C、保证绿化完好率98%，草坪纯度达99%。

D、室外绿化管养标准：

| 类别 | 修剪 | 淋水 | 施肥 | 喷药 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 乔  木 | 1.乔木的修剪要根据其叶芽和花芽的萌发期而进行。  2.乔木的修剪整形与周围的环境相协调。  3.行道树的修剪要按人行道车道高压线等公共设施的功能而进行。  4.修剪操作要根据树冠美感,主侧枝的分布等因素而进行。  5.修剪叶要尽量减少树干伤口。 | 定期或遇长时间干旱时树枝叶进行冲洒,以增加枝叶,空气及土壤的温度。 | 施放基肥时要以埋施的方式进行。 | 定期施放普性杀虫药,预防并抑制病虫害发生和漫延。 |
| 标准：  (1)生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶。  (2)适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。  (3)基部无30cm高以上萌蘖枝，无杂草、杂物，土面不板结，透气良好。  (4)及时修剪，保持造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。  (5)无明显病害枝。 | | | |
| 灌  木 | 每年12月一次剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等；生长季非观花类每25天修剪1次，观花类每次观花后修剪1次。 | 生长季(非雨季)每周3—4次；非生长季(非雨季)每半月1-2次。 | 早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每两个月追施复合肥1次。 | 每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。 |
| 标准：  （1）株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。  （2）适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。  （3）灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。  （4）及时修剪，造型优美。  （5）无长20cm以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。  （6）无明显病害枝。  （7）对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。 | | | |
| 绿  篱 | 每年开春前将高度压到定高点重剪1次；生长季每25天修剪1次。 | 生长季(非雨季)每周2-3次；非生长季(非雨季)每半个月2次。 | 早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每两个月追施复合肥1次。 | 每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。 |
| 标准：  （1）造型绿篱轮廓清晰，棱角分明；  （2）绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐；  （3）每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过5cm；  （4）片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口；  （5）绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。 | | | |
| 时  花 | 每天清除残花黄叶1次；每周修花边1次；每月松土、除杂草1次。 | 生长季(非雨季)每天1—2次；非生长季(非雨季)每周2次。 | 地栽时花每年入冬前施1次磷钾肥，生长季花后追施全效有机肥或复合肥；盆栽时花出圃前施1次磷钾肥。 | 每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。 |
| 标准：  (1)无残花、黄叶，无高出花面的竹签、杂草等；  (2)花盆摆放整齐，盆内无杂物，最外一圈面对客人的盆边整洁美观；  (3)整个花坛待换花不超过1／3；  (4)地栽时花生长良好，无杂草，无秃斑，边界分明，边界草不蔓入时花境内；  (5)无明显病虫害，大叶时花叶面无虫口；  (6)无缺水干旱现象，植株生长良好。 | | | |

（5）室内绿化管养标准：

a、保持所有植物生机勃勃。确保提供的花卉摆放符合客户要求。

b、做好植物病虫害预防、控制工作，定期进行喷药。

c、定期做好施肥工作，按薄肥勤施原则进行。

d、定期调换室内植物摆放位置、品种，使植物适应不同光线，湿度环境。

e、定期清理黄叶,做到无病虫、无黄叶、无脏物。

f、及时更换摆放逐渐逊色的花木。

g、保持花盆垫不积水，叶面无积尘。

5、安全管理

（1）大楼值班室及大门岗位实行24小时保安监控制度，确保大楼安全，有良好的工作秩序。

（2）定期维护保养监控设备，确保设备正常运行。

（3）安全管理实行一体化管理，有专业保安队伍，实行准军事化管理，制度完善。

（4）做好安全防范和日常巡查工作，负责大楼所有门窗、照明等开、关，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。

（5）大楼红线图内无火灾、刑事和交通事故的苗头。

（6）门卫的保安根据要求对出入大楼的车辆、人员、物品进行登记检查。

（7）保安员要穿统一的制服，工作规范、作风严谨。

（8）根据办公楼的特点，设置相应的固定岗、巡逻岗、机动岗。确保公共秩序良好。

（9）建立突发事件处理程序，拟定相应的措施，建立快速反应、快速支援安全体系。

（10）建立突发性预警机制，在发生火灾、地震、水灾等自然灾害时，确保紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。

（11）无火灾及其它安全隐患。

6、停车场管理

（1）建立清晰完善的交通标识及安全标识。

（2）建立停车场巡视制度，指挥安排车辆停放，确保停车场的设备、设施、道路完好无损，发现问题及时维修，无车辆乱停放现象。

（3）做好车辆的进出登记，确保车辆无丢失、碰撞，确保车内物品无丢失现象。

7、会务管理

（1）制订会务接待的管理制度、工作流程；

（2）专人负责会务接待工作，服务人员提前30分钟到岗，准备茶水、检查卫生和设施情况，保证会议环境的舒适整洁。要求准备细致、周到。

（3）根据会议需要，提前一天准备好横幅、签到记录等；对会议室进行全面检查，应与会议主办单位保持联系，对座位数、名位牌、会标等进行核对，同时应对影视、音响设备、灯光、花卉摆设、茶水、茶杯准备、卫生情况、进出通道进行检查，会议全程专人负责灯光、音响及视频播放。

（4）会议结束后，及时做好茶杯及会议室的清洁卫生工作，并关好灯、音响、空调、门、窗等。

8、收发管理

（1）指定专人做好收发工作，每天及时分派报纸和信件、杂志。根据要求准确无误投放信箱或送至办公室，不得截留节假日期间的报纸。

（2）对文件和各类通知发放要严格签收手续，以免误漏现象发生。

（3）对所有投递错误及地址、收件处或姓名不详者的信件要在五天内处理完毕。

9、物业档案资料管理

（1）实行物业档案资料的系统化、科学化、电脑化管理。

（2）完善各项管理制度，对所有档案集中管理。

（3）各种物业管理资料齐备，条目清晰，标识齐全，分类明确，易于查找。

（4）采用电脑资料、文字资料、磁盘记录资料、图表图片资料等多种形式的文档储存方式管理档案资料。

（5）绝对保证档案资料的安全性和必要的保密性。

10、协助甲方做好食堂后勤服务（厨房的厨具及餐具维修和更换不在此招标范围内）

要求厨房后勤服务人员持有县级以上人民医院出具的健康证、厨师证或厨房清洁工证书。其中，厨师、厨房清洁工服人员年龄要求：女生在20-40岁，男性在20-50岁。各工作岗位的人员除完成各自工作任务外还需负责食堂每天的清洁卫生工作。

五.物业管理服务相关制度

1、按《全国物业管理示范大厦评分标准》（95分以上的标准）标准进行管理。

2、杜绝责任内重大火灾事故、杜绝食堂服务人员因自身人为或操作不当产生的食品安全事故、质量事故。

3、设备完好率98%以上。

4、房屋完好率98%以上。

5、用户满意率95%以上。

6、有效投诉处理率100%。

7、有效投诉率低于0.2%。

8、负责大厦公共区域的公共秩序维护、治安防范，防止撬门、撬锁、入室盗窃、打架斗殴等治安案件的发生，协助公安机关维护秩序、案件调查。

9、环境卫生、消杀、绿化达标率为100%。

10、利用现代化管理手段对物业进行管理。

11、消防管理通过政府规定，年检完好率100%。

12、管理处人员配置符合采购单位要求，持证上岗率100%。管理人员须大专以上学历，持证上岗率100％，设备技术人员应持有专业等级证，配置相应的管理人员及设备技术人员。

六、物业管理服务组织及人员配置

本项目拟安排的人员应不得少于43人：

1、物业服务人员需具备有强烈的责任感和良好的职业道德、服务意识。

2、物业服务处的项目经理须具有专科（含大专）以上学历，具有相关工作经验，有开拓精神，责任心强，组织、协调和决策能力强。

3、会务服务人员要求：女性，年龄20-25岁，身高162cm以上，高中以上学历，品貌端正，身体健康，品质、性格良好，工作认真负责，需经过规范专业的礼仪培训。

4、电工和维修工要求：男性，年龄不超过50岁，电工须持有专业上岗证（电工证、高压进网证等），维修工有房屋、公共设施及机电设备、智能化系统、消防监控系统、电梯、音响广播系统等设备维护、维修经验和能力，业务素质高，能吃苦耐劳，动手能力强，业务素质高。

5、保安员从业人员:男性年龄在18岁至45岁之间，身高在1.68米以上；女性，年龄20-35岁，身高162cm以上(不超过2名),持有《深圳市保安员资格证》，受过专门的岗前培训。所有保安员应政审合格，无违法犯罪，无纹身，提供无刑事犯罪证明函。所有保安员人员，必须身体健康，无精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，持有有效健康证。严格遵守保安员从业规范，熟知并模范遵守单位安全管理规定，知法，懂法，依法办事。有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，严格履行岗位职责，善于发现和解决问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。要求有两位保安员持有消防员上岗证，掌握消防常识和应急处理能力，具一定的计算机知识，有消防监控设施设备的监测、维护、维修经验和能力，动手能力强，业务、身体素质好，能吃苦耐劳。

6、清洁服务人员须品貌端正，身体健康，朴实肯干，清洁工经培训具有清洁工作标准操作技能。绿化工经培训具有绿化种植、养护技能。

7、物业服务人员上岗前必须经过物业公司的专业岗前培训，培训合格后方可上岗作业。

8、物业管理公司对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证。采购单位对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。对于不能胜任岗位工作的主管人员和工程人员，采购单位有权要求物业管理方进行调整。为保持稳定，要求工程人员的全年人员流动率不超过15%,但由于不能胜任岗位工作等原因，由采购单位提议调整的除外。

9、在中标人负责本项目物业管理服务期间，须严格遵守以下规定：​

信息保密要求：中标人及其工作人员严禁翻阅、取走采购单位的任何内部信息资料，且不得向第三方泄露知悉的采购单位内部信息。中标人应建立完善的保密制度，确保所有参与本项目服务的工作人员均了解并遵守此项保密规定。​

服务人员要求：中标人须指派相对固定的人员负责本项目物业管理服务，并在服务开始前，将所有服务人员的详细资料，包括但不限于姓名、身份证号、联系方式、工作履历、资质证书、无犯罪记录证明等，提交给采购人备案。所有服务人员应具备良好的品行，无违法犯罪记录。若需更换服务人员，中标人必须提前书面通知采购人，并在更换前将新服务人员的个人资料报送采购人备案。新服务人员同样需符合上述品行及背景要求。​

保密培训：中标方所有工作人员在上岗前，均须接受专业的保密培训，培训内容应涵盖保密法律法规、采购单位保密制度及本项目涉及的具体保密事项等。培训结束后，工作人员应签署保密承诺书，严守保密纪律，确保采购单位信息安全。

10、根据实际情况，合理配置人员，但不得低于以下人员配置标准（采购人可根据实际情况调整各点人员）。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职务 | 人数 | 序号 | 职务 | 人数 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 6 | 维修人员 | 2 |
| 2 | 工程主管 | 1 | 7 | 会务 | 3 |
| 3 | 综合主管 | 1 | 8 | 安全员 | 17 |
| 4 | 文员 | 2 | 9 | 保洁员 | 9 |
| 5 | 绿化员 | 2 | 10 | 帮厨 | 5 |
| 合计 | | 43 |  |  |  |

注：投标文件中根据格式《人员情况一览表》详细填写。

10、食宿规定。采购单位在有条件的情况下可安排物业公司保安人员住宿，其他人员不提供住宿；物业公司人员用餐自行安排，因特殊情况需在采购人食堂就餐的，经采购人同意按照要求缴纳伙食费。

七、物业管理服务条件保障

1、中标人根据有关物业管理法规与国家税务总局深圳市光明区税务局签订的物业管理委托合同，对该物业实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

2、中标人实行物业管理的标准必须达到标书、委托管理合同的有关规定。

3、采购人在适当时候对该物业管理进行考核评比，如达不到上述要求，则可终止委托管理合同并进行财务审计，由中标人承担违约和赔偿责任。

4、管理费标准：由投标物业公司根据招标文件所提供的资料自行测算；评标时按本招标文件的要求计算分值，但最终签订委托管理合同的管理费标准仍以中标人在标书中所提出的为准。

5、电梯的维修、保养、检测（年检）和管理的费用由中标人承担。

6、公共水电费及发电机燃油费由采购人承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电）。

7、物业服务人员应按相关规定合法享受社保、住房公积金、过节费、双休日加班费等各项福利。

8、春节、五一、十一等每年共11天，在保障物业管理工作正常运转的情况下，由物业公司自行安排长假加班，每人每天加班工资必须为人员基本日工资的3倍（工作时间按21.75天/月报价）。

9、采购单位物业内岗亭、卷帘门、伸缩门和设备设施专用工具、各类门牌、各类标示指示牌、垃圾中转站及垃圾桶均由采购单位负责安装及提供，除以上设施设备外，中标单位在标书中为管理需要添置的设施设备视为中标单位投资，中标后必须实施。

10、办公自动化系统、网络系统、通讯系统等不含在本次招标范围，如需物业管理公司维护则另行签订补充协议。

八、物业管理服务考核办法

1.物业管理参照《全国物业管理示范大厦评分标准》执行，保证管理范围内各项建筑和配套设施时刻处于良好的工作状态，营造一个健康舒适的工作环境，物业管理的分项标准要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 服务标准 |
| 1 | 房屋日常养护维修 | 确保房屋、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%；管道、水泵等有油漆的公共设施设备1年至少油漆1次。 |
| 2 | 室外场地、道路养护维修 | 确保室外场地、道路的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%。 |
| 3 | 给排水设备运行维护管理 | 保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零修合格率100%；所有外露管道表面合同期内除锈刷油漆1次。 |
| 4 | 供配电、供气设备运行维护管理 | 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全；确保供气管道及设施完好无损；管理和维护好避雷设施。 |
| 5 | 消防系统（含火灾自动报警系统、水消防系统、防排烟系统、气体消防系统） | 加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，零修合格率100%；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率100%。定期对消防系统及背景音乐系统进行保养维护。 |
| 6 | 环境卫生管理 | 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、天台、内外墙面、停车场、道路等所有公共区域和会议室、功能活动室等保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、无明显污迹；日常保洁中注意垃圾的及时清运，提供“零干扰”服务；会议室保洁员负责会议前后的会场保洁，主要包括会议室桌椅、台面、地面、挂画、标语保洁；卫生间定期保洁，确保卫生间干净整洁，无臭味、无污垢；及时清扫积水，确保物业容貌整洁。零修合格率100%；保证建筑外墙及玻璃每年必须清洗1次；化粪池及地下管道每年常规疏通不少于2次，对临时突发的堵塞问题及时处理，并保持畅通；饭堂隔油池每季度必须清理疏通1次。室内外白蚁防治、消毒及防蚁虫、灭鼠服务按时开展，确保无白蚁、虫、鼠；负责垃圾站的垃圾桶的更换补充，投标单位在标书中为管理需要添置的设施设备视为投标单位投资，中标后必须实施；采购单位有施工项目时，由采购单位负责垃圾的清运和清扫，中标方应在第二天8：15前或采购单位规定的时间内对清运痕迹进行二次清理和清洗；★中标方应承诺在早上8：15前将所有区域（如外围、会议室、多功能厅、楼梯、过道、洗手间等）的卫生清洁完毕，并全天随时保洁，保证不影响正常办公；会议室的日常清洁保洁及机关食堂地毯的清洗保洁。 |
| 7 | 绿化养护（含绿植摆放） | 绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。办公场所绿植摆放按采购单位要求执行。 |
| 8 | 治安及车辆管理 | 确保安全和正常工作环境；环境秩序良好；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件。道路畅通，车辆停放有序，过夜车辆停放、无车辆失窃事件。并根据采购单位要求对出入大楼的物品、人员、车辆进行检查。 |
| 9 | 保安监控系统运行维护 | 定期对系统性能状态检查、系统测试和计划性修理，发现隐患及时处理（24小时内），零修合格率100%。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。 |
| 10 | 室外路灯系统维护管理 | 加强日常检查巡视，确保灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到100%，小修不过夜。 |
| 11 | 节能服务 | 制定专项节能方案，加强管理节能和行为节能，在保证该项目正常使用、不降低物业服务标准的前提下要有行为节能具体措施。配合采购单位做好采用合同能源管理（EMC）模式的设备系统（如有）的运行和维护。 |
| 12 | 通传服务管理 | 接待来访时要做到“一查、二看、三问、四登记”（查有效证件、看神态有无异常、问清来访对象和事由、认真做好来访登记），经查验、登记后给予指引。保持高度的政治敏锐性和较强的辨识能力，对故意滋事和扰乱机关办公秩序者拒绝登记。 |
| 13 | 会务服务管理 | 根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；做好会议车辆及人员引导、会务安全保障及保密工作。 |
| 14 | 报刊邮件分发 | 每日报刊每日清，及时送达。 |
| 15 | 客户服务 | 保证24小时客服电话畅通；及时处理客户需求，保证客户投诉、沟通渠道畅通。 |
| 16 | 物业档案资料管理 | 做好物业档案的建立和管理，保证物业档案资料的完整性、完好性。 |
| 17 | 精神文明建设 | 支援、协助管理本物业内文体活动。 |

2.安全管理

中标方在项目管理过程中应尽到如下安全管理责任：

（1）严格执行《中华人民共和国消防法》，落实消防安全责任，指派消防安全责任人；负责物业消防管理，巡查消防设备设施，发现问题应立即处理，确保系统可随时起用，确保消防通道畅通；制订消防应急方案，每半年进行最少一次消防演习。

（2）全面负责管辖区域内防火、防盗、防事故的安全工作，及时发现和消除安全隐患；按照安全防范的有关要求，开展定期和不定期的安全检查，做好安全宣传工作。

（3）负责及时、正确处理物业内的各类突发事件；配合采购方和物业使用单位调查物业内发生的各类案件及意外事故。

（4）建立突发事件处理程序，制定相应的措施，建立快速反应、快速支援等安全体系。

（5）建立突发性预警机制，在发生火灾、水灾、地震等自然灾害时，确保紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。

（6）做好施工安全管理，监督施工单位落实施工管理制度和安全责任。

（7）采购方要求的其他安全管理工作。