

# 采购需求

## 一、技术要求

(一) 服务内容：管委会集中办公区面积 16924.85 平方米（包括管委会办公楼、办公楼后院、冬青街 11 号办公楼、管委会档案室等办公场所），物业服务内容包括综合管理、房屋养护维修、供电设备维护、给排水设备运行维护、保洁服务（包括保洁人员节假日及工作日午间值班服务、提供卫生间擦手纸及卫生纸等）、绿化服务、会议服务、水池漂浮物清理、夜间值班室寝具每日清洗更换、日常维修等。

### (二) 服务标准

项目	分级	基本要求	服务标准	备注
综合管理	一般办公区	物业管理服务企业应具有从事物业管理服务的相应资质；设置相适应的办公楼物业管理服务机构，物业管理服务制度完善，配备管理服务人员和服务设施，项目部应建立 24 小时值班制度；  有完善的物业管理服务档案制度；项目总负责人应有三年以上的相关管理经验，主要管理人员应取得物业管理服务从业资格证书或岗位证书；工程技术人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗；管理服务人员应按规定统一着装，行为言行规范，服务主动；应从实际出发，根据《公共建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。	1. 管理人员人均管理建筑面积在 9000 m <sup>2</sup> (含) 以下； 2. 管理人员中具有大专以上学历的占总人数的 50%(含) 以上； 3. 对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复； 4. 每年开展的重要节日专题布置不少于二次； 5. 物业服务企业直接负责提供的服务至少应包括物业公共部位和公共设施设备日常维护、公共秩序维护与安全管理服务、环境卫生保洁服务。	m <sup>2</sup> 指机关办公楼(区)内建筑面积。
房屋	一般办	建立健全房屋档案，检查、督	1. 每 3 天巡视检查建筑物，	此费用包含

养护 维护	公区	促、引导办公楼物业使用人正确使用房屋，遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；对房屋进行日常管理和维修养护，归档检修记录和保养记录；根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况。	确保办公楼(区)建筑物的完好等级和正常使用； 2. 建筑物本体完好率 98%以上，物业零修、急修率 98%以上，维修合格率 100%。	由承接主体承担的 100 元以下的单个维修零配件材料费。
供电 设备 监控 维护	一般办 公区	按照国家规范对供电、用电系统进行严格管理，具有节能环保管理能力和措施。建立严格的变配电运行、电气维护、配电管理等制度，确保供配电系统运行良好；供电运行和维护人员必须持证上岗；制定临时用电管理措施；限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知物业使用人；对突发事件有应急预案。按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存并上报高压电气测试合格的报告；此标准包含高压设备年检费用。	1. 检修维护人员人均管理建筑面积在 8000 m <sup>2</sup> (含) 以下，建立 24 小时维修值班制度； 2. 定期检修维护，运行维护记录完备； 3. 设备整洁，标示明显，状态良好，设备合格率 100%； 4. 每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备； 5. 设备完好率 100%，公共部位照明完好率 98% 以上，零修、急修率 99% 以上，维修合格率 100%。	
给排水 设备 运行 维护	一般办 公区	建立相应的管理制度，制定应急预案，具有节约用水，防止跑冒滴漏的管理能力；应定期对给排水系统进行巡视养护；用户末端的水压及流量满足使用要求；每季对楼宇排水系统进行检查，如遇供水单位限水、停水，应及时通知办公楼内物	1. 每 2 天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备； 2. 给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；	此费用包含由承接主体承担的 100 元以下的单个维修零配件材料费。

		业使用人。	3. 完好率 99%以上，零修、急修率 99%以上，维修合格率 100%。	
保洁服务	一般办公区	应建立健全环境卫生管理制度并认真落实，具有垃圾分类的管理能力和措施；环卫设施设置合理、完备，垃圾日清；保持办公楼地面、镜面和墙面以及走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性用房等不同部位清洁；各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。物业管理区庭院内水面保持清洁、无漂浮物。	<p>1. 清洁卫生人员人均管理建筑面积在 1800 m<sup>2</sup> (含) 以下；</p> <p>2. 物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；</p> <p>3. 公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；</p> <p>4. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于三次，表面光亮、无污迹；</p> <p>5. 办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每季度不少于一次；</p> <p>6. 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，其余月份每月不少于二次。</p>	m <sup>2</sup> 指机关办公楼(区)内的建筑物和庭院中发生保洁服务活动的区域面积。此费用包含由承接主体承担的清洁药剂、清洁工具、洗手液、卫生纸等低值易耗品费。
绿化养护	一般办公区	有专业人员进行绿化管理，各类管理制度健全；物业管理区域内的花卉、绿植无枯叶、叶面无灰尘、地面无溢水。	1. 绿地无绿化生产垃圾(如树枝，树叶等)，无积水，无干旱。	
会议	一般办	严格执行《保密法》的规定，	1. 根据会议通知，提前对会	m <sup>2</sup> 指机关办

服务、 值班室服务	公区	<p>加强会议管理服务人员的法制教育和保密教育；会议室的卫生保洁；值班室卫生、值班物品（被褥）的日清洗清洁。</p>	<p>议室卫生进行检查；2. 会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、门窗；</p> <p>3. 值班室卫生做到日清洁，值班物品、床上用品做到每日更换、每日清洗。</p>	<p>公楼(区)内实际发生会议服务活动的区域面积</p>
日常 维修	一般办公区	<p>制度执行：严格遵守国家及地方有关设备设施维修、安全生产的法律法规与行业规范，建立健全日常维修管理制度、应急抢修预案及岗位责任制，确保维修工作规范化、标准化开展。</p> <p>人员管理：维修人员须具备相应岗位操作资格证书，熟悉办公区内各类设施设备的性能、参数及维修流程；定期开展专业技能培训与安全警示教育，提升维修响应效率与安全作业水平。</p> <p>响应时效：建立 7×24 小时维修报修渠道，一般故障报修响应时间不超过 30 分钟，紧急故障（如漏水、断电、设备停运等）须立即赶赴现场处置，确保问题早发现、早处置、早解决。</p> <p>安全规范：维修作业严格执行安全操作规程，做好现场安全警示与防护措施；带电、高空等特殊作业须由专人监护，完</p>	<p>设施完好率：办公区内供配电、给排水等核心设施设备完好率达到 100%，确保日常办公需求稳定可靠。</p> <p>维修完成率：一般故障维修完成率 100%，复杂故障需向报修方说明原因及预计完成时限，按期闭环率不低于 98%。</p> <p>服务响应与规范： 维修人员着装统一、仪容整洁，上门维修时文明用语，耐心解答报修方疑问； 维修过程中尽量减少对正常办公秩序的干扰，做好成品保护，完工后及时清理作业现场，恢复环境整洁； 维修完成后主动邀请报修方验收，签署维修确认单，收集服务评价。</p> <p>预防性维护：定期对办公区设施设备进行巡检、保养与调试，建立预防性维护计划，完</p>	

		工后及时清理现场，消除安全隐患，保障办公环境安全有序。	重点排查安全隐患与易损部件，提前更换老化配件，降低故障发生率。  服务满意度：日常维修服务满意度不低于 98%，对报修方反馈的问题及时跟进整改，持续优化服务流程与质量。	
--	--	-----------------------------	--	--

### （三）综合管理服务制度

供应商提供的综合管理服务制度应包含服务定位、服务目标、管理模式、日常工作规范、部门协调机制、制度执行监督、员工行为准则、制度修订审批流程 8 项内容。

### （四）考核方案

供应商提供的考核方案应包含量化考核指标、月度/季度考核安排、考核评分细则、考核结果等级划分、考核结果与薪酬挂钩办法、考核申诉处理流程、考核数据存档要求、考核结果改进措施 8 项内容。

### （五）服务流程

供应商提供的服务流程应包含秩序维护交接班流程、保洁作业操作步骤、设施设备定期巡检流程、客户投诉处理流程、水电维修响应时间、值班巡查记录要求、值班异常上报流程、公共区域消杀作业规范 8 项内容。

### （六）环境卫生管理方案

供应商提供的环境卫生管理方案应包含区域清洁责任划分表、不同区域清洁质量标准、每日清洁工作时间表、清洁工具消毒规定、垃圾分类处理流程、卫生检查评分标准、突发污染事件处理预案、环境卫生奖惩制度 8 项内容。

### （七）安全、文明操作措施

供应商提供的安全、文明操作措施应包含安全责任制度、文明服务用语规范、安全隐患排查清单、安全操作培训考核要求、操作过程管理、违规操作处罚标准、安全事故应急处置流程、文明服务标兵评选办法 8 项内容。

### （八）整体服务质量保障措施

供应商提供的整体服务质量保障措施应包含服务质量目标设定、服务质量关键指标、质量巡检制度、客户投诉处理流程、服务质量改进会议安排、客户满意度回访计划、服务质量

奖惩细则、服务质量对标提升方案 8 项内容。

（九）房屋养护维修、设备维护方案

供应商提供的房屋养护维修、设备维护方案应包含维护维修流程、安全风险防控与应急预案、维修响应时限、设备运行状态实时监测与预警机制、维修人员培训、设备故障分析报告制度、老旧设备改造计划、维护维修服务质量考核评价体系 8 项内容。

（十）应急预案

供应商提供的应急预案应包含突发事件分类分级、应急组织架构与职责、应急响应流程、应急资源保障、善后处理措施、信息报送与沟通机制、风险评估、预案演练与修订计划 8 项内容。

## 二、商务要求

（一）服务期：1 年；年度购买服务未发生变化可续签，履行期限不超过 3 年。

（二）服务地点：采购人指定地点。

（三）服务要求：合格且满足采购人要求。

（四）履约验收：采购人根据国家有关规定、招标文件、中标方的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。

（五）付款方式：按季度等额支付。

（六）其他要求

1、甲方只与乙方发生合同关系，不与乙方所属人员发生任何用工关系与纠纷。

2、对于乙方不能胜任外包任务，不能达到甲方工作标准的，甲方有权要求乙方及时更换人员或不支付费用。

3、工作期间不得饮酒滋事，不得无故脱岗。