# 国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局物业管理服务项目需求书

采购需求前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 内容 |
| 1 | 项目立项 | 项目立项时间： 2023 年 9 月 22 日 |
| 项目立项证明文件：√有 □无 |
| 2 | 项目预算安排 | 总预算金额（万元）：236.25 |
| 当年预算安排金额（万元）：9.45 |
| 项目资金来源：中央财政拨款 |
| 3 | 项目采购内容 | 货物名称及数量：核心产品： |
| 服务内容：物业管理服务 |
| 工程内容： |
| 4 | 项目实施时间 | 两年零一个月,即自2023年12月1日起至2025年12月31日止，共25个月，服务期限内物业管理服务合同每年一签。第一年度合同期为自2023年12月1日至2024年12月31日止。第一年度合同期末采购人对中标人的服务质量进行综合考核，考核合格方可再续签下一年合同。若中标人年度内累计2个月以上服务质量及综合指标考核不合格(考核标准详见附件)，采购人可向中标人送达《终止合同通知书》，并终止合同。 |
| 5 | 项目实施地点 | 国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局采购人指定地点 |
| 6 | 项目实施范围 | 本项目内容包括安全保卫、清洁卫生、绿化养护、物业设施设备维护和管理、停车场管理、大院环境美容美化及整理等 |
| 7 | 项目相关单位 | 需求部门：办公室  |
| 验收部门：办公室 |
| 8 | 采购意向公开 | √本项目已于 2023 年 9 月 28 日公开采购意向 |
| □本项目经立项审批不公开采购意向 |
| 9 | 支持中小企业 | √本项目专门面向中小企业采购 |
| □本项目预留预算金额的 %专门面向中小企业采购 |
| □本项目不适宜由中小企业提供，且已履行报批手续。 |

项目联系人：陈德晓 联系人办公电话和手机：0662-3831370；

**说明：**

**1.投标人须对本项目的服务进行整体响应，任何只对采购标的或服务内容其中一部分内容进行响应的，将作无效投标处理。**

**2.用户需求书中标注“★”号条款为实质性条款，投标人须按要求对其进行响应，当出现负偏离，将作无效投标处理；若要求提供证明材料，还须按要求提供证明材料，否则将作无效投标处理。**

**3.用户需求书中标注“▲”号条款为重要条款，投标人须按要求对其进行响应。**

**4.用户需求书中没有标注特殊符号条款为一般条款，投标人须按要求对其进行响应。**

一、项目概述

1.项目背景

在政策层面，《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律法规，对规范物业管理行为，强化社会物管意识，保障物管行业健康发展提供了基本遵循。

在需求层面，随着国内物业管理品质不断提升，办公楼宇信息技术、节能环保技术的发展，各行业对专业化、人性化物业管理技术能力的需求也不断提高。为适应税收事业现代化发展，满足日益增长的专业化物业管理服务需求，国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局的物业管理服务现面向社会公开招标。

在意义层面，本项目通过公开招标，有利于保障社会公共利益和物业管理服务招标采购活动当事人的合法权益，维护公平竞争的市场秩序，有利于进一步提升国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局物业管理水平。

2.项目内容

1. 标的名称：国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局物业管理服务项目；
2. 标的金额：总预算金额236.25万元，其中2023年12月为9.45万元，每年113.4万元，不划分包组。

服务期限：两年零一个月,即自2023年12月1日起至2025年12月31日止，共25个月，服务期限内物业管理服务合同每年一签。第一年度合同期为自2023年12月1日至2024年12月31日止。第一年度合同期末采购人对中标人的服务质量进行综合考核，考核合格方可再续签下一年合同。若中标人年度内累计2个月以上服务质量及综合指标考核不合格(考核标准详见附件)，采购人可向中标人送达《终止合同通知书》，并终止合同；

1. 最高投标限价：投标人的投标报价不得超过项目预算金额236.25万元，其中2023年12月为9.45万元，每年113.4万元。
2. 本项目的中小企业划分标准所属行业为：物业管理。

二、投标要求

**(一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：**

1.具有独立承担民事责任的能力（投标时提供有效的营业执照，或事业法人登记证复印件，或社会团体法人登记证书或自然人身份证明）；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供《关于资格的声明函》）；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供《关于资格的声明函》）；

4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供《关于资格的声明函》）；

5.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供《关于资格的声明函》）；

6.法律、行政法规规定的其他条件（提供《关于资格的声明函》）。

**（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：**

投标供应商须符合本项目采购标的对应行业（本项目行业为：物业管理）的政策划分标准的中小企业。监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业。（注：中小企业以供应商填写的《中小企业声明函》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认定。）。

**（三）本项目的特定资格要求：**

1.为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不再参加该采购项目的其他采购活动。（提供《关于资格的声明函》）

2.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。（提供《关于资格的声明函》）

3. 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任意名单之一：①失信被执行人名单；②重大税收违法失信主体（即原“重大税收违法案件当事人名单”或“税收违法黑名单”）；③政府采购严重违法失信名单。同时，不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn ）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于评审当天在上述网站查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录。同时对信用信息查询记录和证据截图存档。如相关失信记录已失效，供应商须提供相关证明资料。）

4.已在采购代理机构处购买了招标文件的供应商。

三、项目需求

国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局办公区，位于广东省阳江市江城区平冈镇政德路西2号、西7号及平冈镇兴业街附楼。占地面积：25620.47平方米，总建筑面积：7077.86平方米；建筑层数：主楼：5层（地上5层）；附楼1：3层；附楼2:3层；附楼3：6层。机动车停车数量：87个。

办公区基本设施设备包括：

（一）给排水系统。包括贮水池、给水泵、给水管网、水表；排水管道、通气管、抽升设备、室外排水管道；主楼一至三层各配备1个男女卫生间，附楼1一层配备2个公用卫生间、二层3个独立卫生间、三层6个独立卫生间；附楼2一层配备4个公用卫生间、二层2个公用卫生间、三层2个公用卫生间；附楼3一至六层各配备1个男女卫生间（四至六层各有6个独立卫生间）；主楼、附楼每层均有消火栓、消防水管道等设备；

(二)电器系统。包括供电线路、变配电装置、高低压电器；门禁安防系统、通信与有线电视系统；会议音响系统、道闸系统；主楼1台电梯设备；各种照明用的设备等；

(三)空调、通风系统。主附楼均采用分体式空调，附楼1包含厨房鲜风系统，主要为风机、通风管道、风口及一些空气净化设备。

(四)燃气设备。附楼1安装有燃气设备，包括燃气灶、燃气表、燃气管道、天然气管网等。

物业服务事项：物业档案建立和管理；物业配套设施设备的系统日常维护管理；物业公共安全秩序管理；报刊、邮件派发服务；植物绿化养护；环境美化、清洁卫生服务、停车场管理；较大物品的装卸搬运；大型活动或重要会议专项服务及采购人需要的其它服务等。

 需满足的质量要求：

（1）供应商须按国家有关规定与员工签订合同，并保证所聘人员符合采购人岗位要求。人员更换，须提前向采购人申请报备，采购人书面同意后才可更换。更换人员的用人标准、资格要求保持不变。

（2）供应商物业服务人员在服务过程中应该态度良好。如供应商物业服务人员在服务过程中出现服务质量问题，采购人有权要求供应商物业服务人员改正或通知供应商责令该人员改正，若供应商物业服务人员再不能达到要求的，采购人有权将该人员退回供应商，并有权要求供应商另行指派符合条件和要求的人员提供服务。

需满足的安全要求：

（1）供应商有维护好采购人要求的服务区域内的工作人员的人身和财产安全的能力。

（2）服务过程中，知悉的采购人的商业秘密或者其他应当保密的信息，不得泄露或者不正当地使用。

四、项目实施要求

4.1 投标价格

1、本项目的物业管理服务费用按据实结算方式执行。

2、投标人应根据本企业的经营成本及风险评估自行决定报价，人员配置表总人数及各项服务费用明细，需同时提交独立的详细的报价明细说明，包括但不限于项目的下述具体费用：

（1）物业管理人员的工资、社会保险、医保、体检费、培训、服装、住宿、餐饮、高温等恶劣环境作业费、离职补偿费、办公经费和差旅费等和按规定提取的福利费等费用；

（2）劳保用具（品）、工（机）具；

（3）隔油池、化油池、化粪池（排污）费及所有与环卫部门产生的本项目所涉及的费用（不含垃圾处理费）；

（4）管理运行费用：包括但不限于用户需求中所列的保洁、工程、设备、安保等各项要求所产生的管理运行费用；

（5）物业管理区域绿化采购和管理费，包括室内外植物供应、补种费、养护费、节日及重大活动临时陈列摆设；

（6）企业投入本项目所需通讯器材配置和运行费；

（7）企业投入本项目所需和配置的物资采购、租赁费及固定资产折旧费；

（8）物业设施设备及公众责任保险费；

（9）采购人重大活动或专项工作临时加强保障费用，包括但不限于临时增加保障人员、延长工作时间、调度其他专业人员支援以及协助楼内物资物品搬运等。投标人应充分考虑采购人日常工作中发生上述临时性工作的可能性并充分评估其所产生的相关投入成本；

（10）房屋、设施设备维修费，投标人计算费用时应充分评估维修中发生的维修成本；

（11）投保人预计投入防灾减灾预防和实施应急响应措施所产生的相关费用；

（12）物业管理服务费、企业利润；

（13）法定相关税费；

（14）不可预见费用，包括但不限于由市场经济因素产生的人工及商品价格波动风险成本；

3、中标人须承担的维修费用。

4、投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，并以投标人提供的总价为依据。

5、投标人应充分了解项目的位置、情况及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致索赔或服务期限延长申请将不获批准。

6、投标人不得以弄虚作假，违规手段期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

7、中标人根据有关物业管理法规与采购单位签订物业管理服务合同，对该物业实行统一管理，提供物业管理综合服务，在管理期限内因中标人原因造成的所有损失或法律责任，均由中标人承担，采购人将不承担任何费用及责任。

4.2 投标文件的内容和要求

（一）有效的投标文件：符合相关法律法规视为有效。

（二）本项目不组织现场勘察，投标人根据“4.3物业管理内容和目标”，提供适合采购人需求或优于采购人需求的服务方案，包括但不限于总体服务模式、专项服务计划和实施方案，节能减排设计方案，驻场服务机构设立方案和运作流程，服务管理规章制度、设备设施管理使用制度和营运配套措施，人员配备，人员工资和设备物资投入情况等。

（三）物业管理采购内容编制包括：组织结构、人员配备、岗位职责、工作内容、工作质量标准、工作流程、行为规范、培训教育、演练测评、考勤登记、假日值班、交班加班、巡查巡视、奖励处罚、节能减排、资产管理、档案管理、设备使用管理、物品领用、安全保卫、环境卫生、应急抢险、协调联动等内容。

（四）投标人应提供投标总报价及各项费用、报价、成本的构成分析。

（五）投标人拟采取的管理方式内容，包括：内部管理架构、机构设置、运作机制、工作流程、信息反馈渠道、控制方式等。

（六）管理人员配备，包括：管理人员、专业技术人员、保安部门、清洁部门等部门负责人简历、各类人员数量、各岗位配置等。

（七）管理人员的培训，包括培训计划、方式、内容、专业、目标等。

（八）管理工作必需的物质装备情况，包括：管理服务人员、器械、工具、劳保、通讯、治安装备、办公用品等。

（九）管理规章制度，包括单位内部岗位责任制、管理运作制度和管理人员考核制度。

（十）大楼档案的建立与管理。

（十一）各项管理指标的承诺，包括：1、房屋设备、设施、各类器材完好率；2、维修及时率；3、维修保养质量合格率；4、清洁、保洁率；5、化粪池、雨水井、污水井完好率；6、排水管、明暗沟完好率；7、停车场及配套设施完好率；8、治安案件发生率；9、消防设施设备完好率；10、火灾发生率；11、采购人有效投诉率与处理率；12、维修服务回访率；13、采购人对物业服务满意率；14、服务保障和管理巡查、巡视、巡防、巡访、巡测、巡检、巡扫、巡抹率。

要求以上各项工作要有量化指标，物业管理服务承诺（不限于以上内容，投标人可在此基础上提出额外承诺）。

4.3 物业管理内容和目标

**（一）安全保卫**

中标人负责维护采购人办公大楼及其管辖范围内的安全防范与公共秩序。主要包括：

做好上班时间和非上班时间对进入楼层的人员的检查和登记工作。包括外来办事人员出入登记、访客咨询、人员疏导、外来施工服务人员来访证的发放和回收；严格按有关流程执行大宗物品出入放行制度，并对进入大楼人员携带的可疑物品进行询问。

维持大楼及其周边公共秩序，做好公共区域的安全防范工作，实行24小时巡查制度；主要门岗24小时值勤、消防及监控中心24小时安全监控及值班巡逻；建立完善的日检工作记录制度与交接班记录制度，确保无安全隐患。

维护办公和公共场所肃静，制止喧闹现象，杜绝闲杂人员随意走动；制定并落实保密管理制度，未经采购人批准不得在办公区照相、录音和录像，不得泄露采购人内部工作人员电话、车牌号等私人资料。

大楼内部装修期间的安全防护工作。

大楼消防设施的检查及登记工作，建立健全的扑救水火灾、电梯困人等突发事件处理等安全保卫应急方案。

严防大楼内出现包括但不限于抢劫、扒窃、失窃等造成财物、消防设备损害的刑事和治安事件发生，随时处理紧急情况和突发事件，维护工作秩序，保证大楼正常办公和大楼内财产、消防设备的安全。火警、水灾、电梯困人、治安事件（盗窃、抢劫、斗殴、强行闯入等）等突发灾害和事件的处理。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的工勤人员有直接指挥权。

负责报刊、邮件派发和非经常性物品搬运等工作。

组织内部员工开展消防演练每年不少于1次，协助采购人开展综合性消防演习每年不少于1次。

为纳税人提供引导和其他必要服务。

其它与安全保卫有关事项。

**（二）停车场管理**

负责停车场日常管理；

大型会议(活动)期间须安排保安员做好停车场的交通引导及安全保卫工作；

中标人未经采购人批准，不得擅自对区域内停放的车辆收取费用；

其它与交通、车辆、停车场有关的事项。

**（三）清洁卫生**

中标人须按清洁服务标准对本项目范围内的场所进行日常定时清扫和不定时（特殊情况需要时，采购人按实际安排具体时间）的清扫保洁。按制定的标准全方位保洁，做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

由采购人和中标人共同制定详细的工作制度和标准，以对工作质量进行考核，重大项目实行中标人验收制度。中标人需安排不少于1人负责项目跟进及监督管理工作。

中标人需负责垃圾的收集、清运，做到日产日清。

每周定期灭杀蚊、蝇、鼠，白蚁、蟑螂等害虫，并做到无滋生源。

定期清理隔油池、化油池、化粪池、垃圾箱。

在清洁卫生工作中消耗的纸篓、垃圾桶、物料、洗手液、纸巾、工具等费用由采购人承担。

中标人所使用的清洁用品和消杀药品要符合国家环保要求。

协助采购人完成市政府要求的“门前四包”工作。

1）清洁服务标准

A、公共区域日常清洁服务频率

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 类别 | 工作内容 | 时 | 天 | 周 | 月 | 季 | 清洁标准 |
| 公共区域 | 1 | 玻璃 | 大门玻璃刮洗 |  |  | 1 |  |  | 无手印、无污渍、无灰尘、无水印 |
| 大门玻璃清抹 | 循环 |  |  |  |  |
| 大堂玻璃清抹 | 循环 |  |  |  |  |
| 大堂玻璃刮洗 |  |  |  | 1 |  |
| 2 | 地面 | 硬质地面清洁 | 循环 |  |  |  |  | 无污渍、无灰尘、地面有光泽 |
| 石质地面处理（晶面剂护理、打蜡） |  |  |  |  | 1 |
| 地面清拖 | 循环 |  |  |  |  |
|
| 3 | 门 | 清洁门、门框、把手等 | 循环 |  |  |  |  | 表面光亮、无污渍 |
| 4 | 楼梯 | 楼梯扶手清洁 |  | 1 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无手印 |
| 楼梯台阶及地面清拖 |  | 1 |  |  |  | 无垃圾、无灰尘、无污渍 |
| 5 | 天花板 | 清洁并擦亮天花板 |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍、无蜘蛛网 |
| 6 | 墙 | 墙身石面打蜡 |  |  |  |  | 1 | 无污渍、无灰尘、墙身有光泽 |
| 墙面清洁（2米以上） |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍、无蜘蛛网 |
| 墙面清洁（2米以下） |  |  | 1 |  |  | 无污渍、无灰尘、无手印 |
| 7 | 垃圾桶 | 清理垃圾桶内垃圾 | 循环 |  |  |  |  | 不得超过容量的2/3 |
| 清洁垃圾桶表面 | 循环 |  |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 清洁垃圾桶内部 |  | 1 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 8 | 办公家具 | 家具除尘清洁 |  | 1 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无手印 |
| 家具、电脑除渍等 |  |  |  | 1 |  | 无污渍 |
| 9 | 其它 | 清洁柱子及公共设施（消防器材等） |  |  | 2 |  |  | 无污渍、无灰尘、无手印 |
| 开关清洁 |  | 1 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 吊牌/指示牌清洁 |  |  | 1 |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 办公室通道外侧玻璃清洁 |  |  | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍、无手印、表面光亮 |
| 楼层顶灯、喇叭、烟感器、风口清洁、排气扇等 |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |

B、办公室、会议室、休息室、多功能室日常清洁服务频率

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 类别 | 工作内容 | 时 | 天 | 周 | 月 | 季 | 清洁标准 |
| 办公室、会议室、多功能室 | 1 | 玻璃 | 玻璃清抹 |  |  | 1 |  |  | 无污渍、无灰尘无手印、保持光亮 |
| 窗玻璃内侧清洁 |  |  |  | 1 |  |
| 2 | 地面 | 硬质地面清扫 | 循环 |  |  |  |  | 无污渍、无灰尘、保持光亮 |
| 地毯吸尘 |  |  | 1 |  |  |
| 地毯清洗 |  |  |  |  | 1 |
| 硬质地面去渍 |  |  |  | 1 |  |
| 硬质地面清拖 | 循环 |  |  |  |  |
| 3 | 植物 | 花盆清洁 |  | 1 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、表面光亮 |
| 花盆内垃圾清理 |  | 1 |  |  |  | 整洁、无垃圾 |
| 4 | 门 | 清洁门、门框、把手等 |  | 1 |  |  |  | 表面光亮、无污渍 |
| 5 | 办公家具 | 家具除尘清洁 |  | 1 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无手印 |
| 家具、电视、电脑清洁等 |  | 1 |  |  |  | 无污渍 |
| 6 | 天花板 | 空调风口清洁 |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍、表面光亮 |
| 灯槽除尘清洁 |  |  |  |  | 1 | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 清洁并擦亮天花板 |  |  |  |  | 1 | 无灰尘、无污渍、无蜘蛛网 |
| 7 | 墙 | 墙纸清洁 | 循环 |  |  |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙面清洁 |  |  | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍、无蜘蛛网 |
| 木壁板 |  |  |  |  | 1 |
| 8 | 垃圾 | 清理纸篓垃圾更换胶袋 |  | 1 |  |  |  | 不得超过容量的2/3 |
| 清洁烟灰缸 |  | 2 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 9 | 其他 | 电话消毒 |  | 1 |  |  |  | 酒精消毒 |
| 开关清洁 |  | 1 |  |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 吊牌/指示牌清洁 |  |  | 1 |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 顶灯、喇叭、烟感器、风口、排气扇清洁等 |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 附楼休息室 | 10 | 休息室 | 硬质地面清扫 |  |  | 1 |  |  | 无污渍、无灰尘、无垃圾 |
| 更换床铺 | 通知 |  |

注：逢周一进行全面消毒。

C、电梯日常清洁服务频率

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 时 | 天 | 周 | 月 | 季 | 清洁标准 |
| 主楼电梯 | 1 | 空调风口清洁 |  |  | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 2 | 清洁天花板 |  |  | 1 |  |  |
| 3 | 地面清洁 |  |  |  | 1 |  |
| 地面除污渍 |  |  |  |  | 1 |
| 4 | 按钮清洁 | 循环 |  |  |  |  |
| 5 | 门槽清洁 |  | 1 |  |  |  |
| 6 | 轿厢不锈钢保养 |  | 1 |  |  |  |
| 7 | 轿厢面板清洁 |  | 1 |  |  |  |
| 8 | 轿厢玻璃清洗 | 循环 |  |  |  |  |
| 9 | 轿厢地面清拖 | 循环 |  |  |  |  |
| 10 | 消毒 |  | 1 |  |  |  |

D、卫生间日常清洁服务频率

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 时 | 天 | 周 | 月 | 季 | 清洁标准 |
| 卫生间 | 1 | 天花板 |  |  |  |  | 1 | 无污点、没有积聚灰尘 |
| 2 | 排气扇、风口清洁 |  |  |  |  | 1 |
| 3 | 全面清洁消毒 |  |  | 1 |  |  | 无污点、无气味、无水印、表面光亮 |
| 4 | 玻璃清洗 |  |  | 1 |  |  | 无污点、无水印、表面光亮 |
| 5 | 墙面清洁 |  | 1 |  |  |  | 表面无水印 |
| 6 | 马桶、小便池清洁、消毒 | 循环 |  |  |  |  | 无污点、无气味、无水印、表面光亮 |
| 7 | 洗手盆和镜子的清洁 | 循环 |  |  |  |  | 无污点、无水印、表面光亮 |
| 8 | 地面清洁 | 循环 |  |  |  |  | 无垃圾、无水印、无污点、表面光亮 |
| 9 | 清理垃圾，更换垃圾袋 | 循环 |  |  |  |  | 不得超过容量的2/3 |
| 10 | 标志牌清洁 |  | 1 |  |  |  | 无污点、保持干净 |
| 11 | 门及门框的清洁 |  | 1 |  |  |  | 无积聚的灰尘、保持干净 |
| 12 | 清洁把手及门锁 | 循环 |  |  |  |  | 保持表面光亮、无水印 |

E、天台和外围日常清洁服务频率

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 类别 | 工作内容 | 时 | 天 | 周 | 月 | 季 | 清洁标准 |
| 天台 | 1 | 地面 | 地面清扫 |  |  | 1 |  |  | 无垃圾、无灰尘、无污点、整洁 |
| 地面清洗 |  |  |  |  | 1 |
| 2 | 墙面 | 墙面清抹 |  |  | 1 |  |  | 无灰尘、无污点 |
| 3 | 其它 | 地沟清理 |  |  | 1 |  |  | 无污点、无垃圾、不堵塞 |
| 开关清洁 |  |  | 1 |  |  |
| 外围 | 1 | 地面 | 去除油渍 | 循环 |  |  |  |  | 无油污 |
| 地面清扫 | 循环 |  |  |  |  | 无垃圾、无积水、无落叶、整洁 |
| 地面清洗 |  |  |  | 1 |  |
| 2 | 玻璃 | 玻璃清洗 |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污点、无水印表面光亮 |
| 3 | 植物 | 花盆清洁 |  | 1 |  |  |  | 无灰尘、无污点 |
| 花盆内垃圾清理 |  | 1 |  |  |  | 无灰尘、无污点 |
| 花圃花槽内垃圾清理 |  | 1 |  |  |  | 无垃圾、无灰尘、无污点、整洁 |
| 4 | 垃圾桶 | 垃圾桶内垃圾清理 | 循环 |  |  |  |  | 不得超过容量的2/3 |
| 垃圾桶外侧清洁 | 循环 |  |  |  |  | 无灰尘、无污点、表面光亮 |
| 垃圾桶内侧清洁 |  | 1 |  |  |  | 无灰尘、无污点 |
| 5 | 篮球场 | 地面清洗 |  |  |  | 1 |  | 无大块垃圾 |
| 6 | 其它 | 指示牌、凸镜的清洁 |  | 1 |  |  |  | 无灰尘、无污点、表面光亮 |
| 外围设施的清洁 |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污点、无垃圾 |
| 地沟清洁 |  |  | 1 |  |  | 无淤泥、无垃圾、无堵塞 |
| 外墙清洗 | 一年两次 | 无灰尘、无污点 |

备注：节假日或举办活动时须配备充足保洁员，及时跟进打扫，清理现场垃圾，保持环境清净卫生。

F、停车场、仓库、物业用房和机房日常清洁服务频率

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 类别 | 工作内容 | 时 | 天 | 周 | 月 | 季 | 清洁标准 |
| 停车场 | 1 | 地面 | 地面清扫、去污 |  |  | 1 |  |  | 无垃圾、无污渍、无灰尘、整洁 |
| 地面清洗 |  |  |  | 1 |  | 无垃圾、无污渍、无灰尘、整洁 |
| 2 | 其它 | 指示牌清洁 |  |  |  | 1 |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 疏通地沟 |  |  |  | 1 |  | 无淤泥、无垃圾、无堵塞 |
| 清洁地沟 |  |  | 1 |  |  | 表面整洁并光亮 |
| 清理垃圾桶内垃圾 | 循环 |  |  |  |  | 不得超过容量的2/3 |
| 清洁垃圾桶表面 | 循环 |  |  |  |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 清洁垃圾桶内侧 |  | 1 |  |  |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 物业用房、仓库和机房 | 1 | 地面 | 地面清拖 |  |  | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍、无垃圾、整洁 |
| 疏通地沟 |  |  | 1 |  |  | 不堵塞 |
| 2 | 墙和天花板 | 清抹墙面和天花 |  |  |  | 1 |  | 无蜘蛛网、无灰尘和污渍 |
| 3 | 门 | 清洁门、门框表面 |  |  | 2 |  |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 清洁把手 |  |  | 1 |  |  |
| 4 | 其它 | 开关清洁 |  |  | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍、无手印 |
| 灯具清洁 |  |  | 1 |  |  |

备注：所有机房内清洁工作必须由工程技术人员指导进行。

G、附楼休息室日常清洁服务频率

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 时 | 天 | 周 | 月 | 季 | 清洁标准 |
| 附楼1、2、3休息室 | 1 | 更换布草 |  |  | 1 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 2 | 家具清洁 |  |  | 2 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 3 | 天花板 |  |  |  |  | 1 | 无污点、无积聚灰尘 |
| 4 | 排气扇、风口清洁 |  |  |  |  | 1 | 无灰尘、无污渍 |
| 5 | 全面清洁消毒 |  |  | 1 |  |  | 无污点、无气味、无水印、表面光亮 |
| 6 | 玻璃清洗 |  |  | 2 |  |  | 无污点、无水印、表面光亮 |
| 7 | 墙面清洁 |  |  | 2 |  |  | 表面无水印 |
| 8 | 马桶、小便池清洁、消毒 |  |  | 2 |  |  | 无污点、无气味、无水印、表面光亮 |
| 9 | 洗手盆和镜子的清洁 |  |  | 2 |  |  | 无污点、无水印、表面光亮 |
| 10 | 地面清洁 |  |  | 2 |  |  | 无垃圾、无水印、无污点、表面光亮 |
| 11 | 清理垃圾，更换垃圾袋 |  |  | 2 |  |  | 不得超过容量的2/3 |
| 12 | 门及门框的清洁 |  |  | 2 |  |  | 无积聚灰尘、保持干净 |
| 13 | 清洁把手及门锁 |  |  | 2 |  |  | 保持表面光亮、无水印 |

**（四）室内绿化、室内摆设植物的养护和管理以及大院环境美容美化及整理规范**

绿化管理：本项目的绿化管理范围包括所有室内摆设植物、室外的绿地、花木等的养护和管理以及室外园林的绿化、美容、清洁卫生及植物的养护管理工作。

中标人应安排不少于1人专职负责园林的绿化、美容、清洁卫生及室内摆设植物的养护管理工作。

本项目的室内室外绿化、美容、清洁卫生养护和管理由中标人承担相关费用，费用按实际发生据实按月列支。

中标人应加强对楼内所有绿化植物的日常管理与养护和对室外园林内所有绿化植物的日常管理与养护，保持无病虫、无黄叶、无脏物、造型优美，切实做到绿化环境整洁、美好。对于绿化植物应叶片茂盛，枝条均匀，花朵鲜艳，无病虫害，成活率达95%以上，绿化完好率达98%以上，切实做好整个项目范围内的各类室内绿化植物(含室内摆设植物)的日常养护、清洁卫生和定期更换等工作。创造优美、舒适的工作、办事环境。

中标人应经常了解采购人对绿化工作的意见，使客户满意度达到95%以上，有效投诉率不超过1起/月，及时处理率100%，符合行业绿化养护标准。

**（五）物业设施设备维护和管理**

1、中标人管理要求：

▲（1）物业设施设备的使用、维护和管理的范围包括国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局位于广东省阳江市江城区平冈镇政德路西2号、西7号及平冈镇兴业街附楼的给排水系统、电器系统、空调通风系统和燃气设备等。设施设备的日常维护由中标人负责，专业保养工作必须由有资质人员进行实施，相关作业人员（包括但不限于电工、空调维修、消防设施维护、电梯维保人员）必须按国家相关规定持证上岗。

▲（2）制定消防管理制度，消防中心安排24小时专业专职人员管理，持证上岗，经常巡视检查消防系统设备和设施，发现问题及时检修。保证设备完好，处于有效状态，能够运行正常，做到符合阳江消防部门对消防系统的所有规范要求。每月需向采购人提供消防检查报告。制定培训计划，每月对本项目相关人员进行消防技能培训，每年开展一次由消防专业培训机构人员主讲的消防安全培训讲座和消防实操演练，费用由中标人承担。

▲（3）建立严密的电梯安全运行和维修保养制度，一个月两次对电梯的运行情况进行检查并做好记录。同时按照有关部门规定按时做好电梯年检工作。年检费由中标人支付。中标人应对本项目的工程人员进行电梯事故应急处理培训。

▲（4）实行配电机房24小时值班制度。严格按章操作，高压电的操作必须按行业相关操作标准进行操作。每年需向采购人提供符合供电部门要求的合格的年检报告。

▲（5）制定各类突发事件的应急预案，出现突发事故，中标人应严格按照预案进行处理。若因突发事件处理不及时，造成损失，由中标人承担责任。

▲（6）中标人进场后，要求尽快熟悉设备，并制定对各专业设备的操作流程，任何人员均应严格按照规程操作。如果违反规程操作，造成的后果将由中标人承担全部责任。

▲（7）中标人应处理、协调好涉及采购人物业管理相关职能部门的工作关系，如供电局、消防局、市政道路、安监局及其他相关部门。

2、房屋公共设施管理检查范围：房屋的内、外墙面、围墙、楼梯间、走廊通道、设备机房、门厅、门窗、屋面、及公共区域内的道路和所有公共设施设备。公用设施维修养护具体要求如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 时间 | 次数 | 维修养护内容 |
| 1 | 路面路基 | 每周 | 1 | 1．检查路面有无积水。2．检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。3．检查路基有无塌陷。4．发现异常及时处理或修复。 |
| 2 | 路灯及线路 | 每日 | 1 | 检查灯具完好情况，即坏即修。 |
| 每周 | 1 | 1．检查玻璃灯罩有无破损。2．检查有无金属灯架松脱现象。3．灯口、灯栅有无损坏。 |
| 每季 | 1 | 1．检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。2．检查金属灯架有无锈蚀。3．发现异常即时处理或修复。 |
| 每半年 | 1 | 1．检查油漆灯具支架。2．检查路灯线路有无老化现象。3．检查油漆灯具线管。4．发现灯具外露金属软管锈蚀，需要及时更换。 |
| 3 | 停车场、主、附楼大院道闸及路面检查 | 每日 | 1 | 1．检查主、附楼大院路面有无积水，是否存在异常渗漏及开裂。2．检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。3．检查道闸及读卡登记系统是否正常运作。 |
| 4 | 沟渠池井 | 每周 | 1 | 1．检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。2．检查雨水篦有无异常。 |
| 每季 | 1 | 1．检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。2．检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。3．检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。4．井盖及雨水篦刷漆。5．检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。 |
| 5 | 公用标志设施 | 每周 | 1 | 1．保证标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。2．检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。 |
| 6 | 土建、外墙面及室内装修部分 | 随时 |  | 税务局办公楼红线区域内任何土建、外墙（大理石、玻璃幕墙等）及室内装修等出现的问题，随时上报。 |
| 7 | 各楼层会议音响设备 | 随时 |  | 1．检查设施，保证多功能厅及大楼内各会议室设施的完好、齐全。2．根据采购人会议及活动需要，提前准备及调试好相关设施。3．根据采购人需要，提前制作相关会议电子横幅。 |
| 8 | 厨房设施 | 随时 |  | 1．确保厨房所有用电、用水设施的完好性，损坏部分及时维修。2．确保用气设施的安全，检查并维护所有灶台设施。3．确保厨房内的消防及其它方面的安全。 |

3、供配电系统管理范围：本项目各类供配电系统设施设备管理养护要求：

▲（1）中标人要制定供配电系统管理养护制度和计划，定期对供配电系统范围内的低压电气设备包括低压配电柜、变配电室、柴油发电机组、公共照明智能控制系统、大楼内外所有照明灯具、线路、开关的日常维护检修，建立24小时维修值班制度，及时排除故障，维修合格率100%；

▲（2）中标人要建立各项设备档案，确保供配电系统24小时正常、安全运行；制定切实可行节电管理制度，有明显节能效果；建立停电预案，确保市政停电情况下发电机组在30分钟内运转供电；

（3）中标人要管理和维护好避雷设施。

（4）供配电系统管理养护具体要求如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 内容 | 具体要求 |
| 高压环网柜 | 每周二次 | 所有高压配电房设施需每天巡检，发现问题立即处理，配电房设施必须保持100%的完好率。 | 发现问题，立即处理。 |
| 每月一次 | 每月清理外部灰尘； |  |
| 每日检查外观是否良好，有无异声； | 外观完好、整洁。 |
| 指示灯是否完好； | 指示灯完好。 |
| 警示标识挂设位置是否正确。 | 标示位置正确。 |
| 每半年一次 | 检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正确； | 监督专业公司维护效果，阻值符合规范，线头紧固，操作机构灵活。 |
| 检测接地电阻、连接点是否可靠； |
| 检查电源接线装置，并紧固螺丝。 |
| 变压器 | 每日二次 | 所有变压器房设施需每天巡检，发现问题立即处理，配电房设施必须保持100%的完好率。 | 发现问题，立即处理。 |
| 每月一次 | 每日检查温控器显示、有无异声异味是否正常； | 各项正常。 |
| 检查变压器电压、电流是否在额定范围内； |
| 作好运行记录，归档。 |
| 每半年一次 | 1.清扫变压器外壳； | 监督专业公司维护效果外观干净整洁；运行状态良好，保证供电质量；连接部位无松动、过热现象，绝缘子无松动、破损。 |
| 2.紧固变压器引出线的接头，如发现接头烧伤或过热的痕迹，应进行整修处理并重新接好； |
| 3.检查变压器的接地线是否良好，地线是否被腐蚀，腐蚀严重时应更换地线； |
| 4.年初向采购人申报，委托供电公司对区内所有变压器进行测试、试验等项目的维修保养，并将结果记录并归档。 |
| 配电屏 | 每日一次 | 所有低压配电房设施需每天巡检，发现问题立即处理，配电房设施必须保持100%的完好率。 | 发现问题，及时处理。 |
| 电容器屏，低压配电柜 | 每月一次 | 1.检查外观是否完好，指示灯是否显示正常，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异声、异味。 | 外观完好、整洁、各项功能运行正常。 |
| 2.检查开关是否在正确位置，标示是否清楚； | 开关位置正确、标示清楚。 |
| 3.检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。检查电容器、熔断器是否过热，熔断； | 设备运行正常。 |
| 4.检查开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象； | 　 |
| 5.检查电力监控系统监控模块工作是否正常。 | 　 |
| 6.检查蓄电池电源是否足够，如异常需要及时更换。 | 　 |
| 每半年一次 | 1.清洁卫生； | 设备卫生。 |
| 2.紧固螺丝，调整接触点隙，更换打磨烧坏的动静触头； | 开关状态良好。 |
| 3.若有过载现象，应更换容量大的配电设备。 | 　 |
| 4.检查电容完好情况，及时提出更换报告。 | 　 |
| 每年一次 | 1.重复上述检查； | 屏内清洁无杂物,连接件无松动,无发热变色,仪表等附件完好无损。 |
| 2.检测接地电阻； | 动力配电系统运行安全可靠。 |
| 3.测试过流保护装置、联锁装置是否可靠。 | 　 |
| 照明器具（包括室外路灯及周边泛光照明） | 每月一次 | 1.照明器具的清洁卫生； | 室内外灯具完好、卫生。 |
| 2.检查外观是否良好，有无异声； |  |
| 3.检查灯具照度的均匀度；如有异常，马上处理； | 　 |
| 4.调整照明器具亮度，节约能源； | 　 |
| 5.更换过热、故障配件、避免短路现象； | 　 |
| 6.根据季节和要求合理调整灯光工程的开机时间。 | 　 |
| 7.每月检查室外泛光照明，及周边路灯的完好情况，有故障立即排查，予以处理，并检查防水情况是否完好，防止进水或者老鼠破坏造成短路。 | 不漏水，不短路，工作正常。 |
| 供电线路 | 每月一次 | 1.清洁卫生； |  |
| 2.清楚环境无积水、杂物； |  |
| 3.供电电缆标示是否清晰、脱落,如有马上处理； | 标示清晰。 |
| 4.检查线路有无过热现象、进出线路接线装置是否完好。 | 线路无过热现象，接线装置紧固。 |
| 每年一次 | 1.用仪表检测线路绝缘电阻； | 阻值符合规范，无锈蚀。 |
| 2.对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。 |
| 柴油发电机 | 每月一次 | 1.保持机房、设备清洁；检查润滑油位、冷却水位、燃油量、蓄电池电位和传动皮带，排烟、空气系统、控制系统是否正常。 | 设备清洁、正常有效。　 |
| 2.外观检查发动机有无损坏、渗漏、皮带是否松弛或磨损。 |
| 3.每月一次试运行，15-20分钟/次，观察油压、水温、电压等是否正常。 |
| 4.蓄电池电池液高于极板15-20MM，随时保持电池电压正常状态。 |
| 半年一次 | 1.检查发动机绕组对地绝缘电阻； | 阻值合格。 |
| 2.检查配电柜、控制屏接头是否拧紧,各类传感信号正常；3.设备整体除尘清洁。 | 接头无松动、信号正确。 |

4、给排水系统管理范围；本项目给排水系统各类设施设备。

给排水系统管理养护要求：

（1）中标人制定并严格落实供水、用水管理制度和给排水系统设备维修保养制度，加强对给排水系统范围内的设备设施包括管网、水泵、水箱、水池、化粪池、水井、阀门等的日常检查、保养、维修、清洁和清通工作，建立24小时维修值班制度，及时发现和排除故障，维修合格率100%，确保给排水系统正常、安全运行；

（2）每季度对生活水池进行清洗消毒，按规定做好生活用水的处理，确保生活饮用水符合国家规定的标准和要求，确保消防水池的用水安全符合相关标准。

（3）给排水系统管理养护具体要求如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 内容 | 具体要求 |
| 生活泵排污泵 | 每天一次 | 生活水泵每天巡查，确保正常运行，发现故障及故障隐患及时处理，保持100%的完好率； | 设备卫生，水位指示清晰。 |
| 观察其水位、水压等指示是否正常，运行时有无异声、异味； |
| 检查盘根处滴水是否符合规范,如不规范,应及时处理。 |
| 每月一次 | 潜水泵每月检查，浮球阀高低水位及水泵自动控制是否正常，并随时保持100%的完好率。电机、轴承加注黄油：如有异响，应更换轴承；泵体及管道阀门除锈刷漆；紧固柜各线路接头螺母，清扫柜内灰尘等。 | 线头紧固良好。 |
| 供水、排污管网 | 每周一次 | 检查外观是否完好，应无滴、漏现象； | 运行正常。 |
| 检查闸阀，观察供压力表是否正常。阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。 |
| 每季一次 | 清理管道内的杂物，疏通排污管道； | 管道内无杂物，阀门开启灵活，无泄漏。 |
| 检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。 |
| 每年一次 | 重复上述内容； | 管架防锈良好，阀门工作正常，标示清晰。 |
| 检查修整全部管架； |
| 管道及支架除锈刷漆： |
| 检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常；管道内部清洗、作防腐处理； |
| 更换各类阀门标示，并标注管内水流方向；各类阀门丝杆上油并加装防护套。 |
| 生活水池 | 每周一次 | 检查外观是否完好，有无跑冒、滴、漏现象，箱口及透气管防虫纱网是否完好； | 无泄漏，防虫网、盖板完好，水质合格。　 |
| 打开排污阀排污。检查进水浮阀并作手动进水试验； |
| 观察水质情况，检测水的PH值和含氯量。水箱、水池盖板是否上锁并且完好。 |
| 每月一次 | 按规定比例按时投放消毒药品。 |  |
| 每年清洗两次 | 提前24小时通知相关部门做好储水准备； |  |
| 提前关闭水池进水闸阀，排放干水池； |
| 专业公司清洗消毒。 |
| 给水井雨水井污水井 | 每月一次 | 检查井盖是否盖严、完好，开盖检查井底是否有污物，如有则清除干净； |  |
| 检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。 |
| 每半年一次 | 重复上述检查； | 清查下水管道污泥，保持管道畅通。 |
| 清理污泥，疏通下水管道； |
| 各类井盖及金属构件刷漆。 |
| 隔油池 | 每月一次 | 1．隔油池每月至少安排抽油车抽取一次。 |

5、消防系统管理范围：本项目消防系统各类设施设备管理养护要求：

▲（1）中标人制订并严格执行消防管理制度，监控消防专业公司对消防系统设备维修保养，加强对消防系统范围内的设备设施包括控制中心、报警系统、应急广播和对讲电话、防排烟风机、气体灭火系统、消防栓及管网、消防泵、喷淋泵、喷淋管网、各类阀门、疏散指示牌等的日常检查、检测、检修和保养；及时发现并协助排除设施设备故障，维修合格率100%；

▲（2）中标人要落实区域消防安全责任人，加强消防日常检查，制定突发性火灾等应急预案，设立消防疏散示意图，保证紧急疏散通道通畅，确保无消防安全隐患，火灾发生率为“零”；

（3）消防系统管理养护具体要求如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 内容 | 具体要求 |
| 消火栓及管网 | 每月一次 | 1.清洁箱内卫生；2.检查箱件是否齐全。 | 卫生良好，配件齐全无滴漏、压力正常、工作正常。 |
| 每半年一次 | 1.消防栓水压测试射程在13米，能实现联动；2.对水带进行防霉处理；3.每年至少一次所有管网的除锈刷漆，底漆，面漆均符合相关要求。 |
| 疏散指示牌、应急照明灯 | 每天一次 | 检查外观有无破损及不亮，一旦发现及时维修。 | 设施完好。 |
| 每半年一次 | 1.面板有无划伤或破裂现象；2.检查安装是否牢固；3.针对检查中发现的缺陷取下来进行修复，再装回原位：4.面板擦拭干净。 | 设施完好，运行正常。 |
| 手提式干粉灭火器 | 每月一次 | 1.外观有无破损 | 外观良好，运行正常。 |
| 各类阀门及表类 | 每半年一次 | 1.更换失灵压力表；2.放去管网污水，并试验；3.阀门丝杆加注黄油并加装防护套； | 无滴漏、压力正常、工作正常。 |

6、电梯系统管理范围：本项目电梯系统各类设施设备管理养护要求：

▲（1）中标人要制定并严格执行电梯运行管理制度、安全操作规程和电梯系统设备维修保养制度，电梯维护专业公司定时、定期对电梯系统各项设施设备进行检查、检测、检修和保养；设立24小时报修电话或对讲机值守制度，及时发现并协助排除设施设备故障，及时配合有效处理电梯事故，维修质量合格率100%；协助对电梯进行年度定期检验，办理安全运行证；做好各项运行和维修保养记录；制定切实可行节能运行管理措施，有明显节能降耗成果；电梯维护单位必须是现时我局电梯使用品牌授权认可的维修保养单位；

（2）电梯系统机房管理养护具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 保养项目 | 保养内容及要求 | 保养周期 |
| 1 | 机房的通道,出入口门 | 1.通道应通畅无障碍物、应有适当的照明设施且有效2.机房门应有告示牌、出入口锁紧装置要良好3.机房内应清洁卫生，不得堆放非电梯用物品 | 15天 |
| 2 | 机房设施 | 1.机房内温度要维持在符合设备良好运行的温度条件、天花板或墙体不应漏水2.消防器材在有效期内 | 15天 |
| 3 | 滑轮间 | 1.滑轮间应有足够的固定照明、电源插座2.滑轮间入口，急停开关动作可靠3.滑轮间地面清洁无油污 | 3个月 |
| 4 | 手动盘车装置 | 1.手动盘车装置齐全,标识明确，操作说明清晰详细2.制动器松闸板手应挂在制动器附近容易接近的墙上 | 1个月 |
| 5 | 配电盘,控制柜(屏) | 1.各开关装置及保险标识明确、工作可靠无异常2.接触器、继电器等电器元件固定良好、工作可靠无异常3.电子板插件固定要良好，表面无积尘，无异味4.门锁及安全回路无短接线5.设置有故障检测功能的微机电梯,需检查故障记录并做相应处理6.布线整齐，线槽盖板齐全、严密，接地良好 | 15天 |
| 1.各接线端子标志和编号清晰、并紧固，无氧化及接触不良2.清洁卫生良好 | 1个月 |
| 各电气部件的工作状态及检测点的工作参数符合产品说明要求 | 3个月 |
| 1.断错相保护功能正常2.动力和控制回路的电气绝缘符合标准要求 | 12个月 |
| 6 | 曳引机 | 减速箱 | 1.表面无积尘及油污，油漆无剥落；箱体密封可靠，无漏油异常2.运转时应无异常响声及振动3.传动部件啮合状态良好，无异常温升 | 15天 |
| 油位正常，无杂质，按厂家要求定期更换 | 1个月 |
| 曳引轮 | 1.曳引轮绳槽无严重油垢，磨损无异常2.正常运行时曳引轮与钢丝绳之间无严重滑移现象3.曳引轮线槽磨损严重时，需满足曳引条件要求，并确认更换或监控使用4.所设置的防止机械伤害的安全装置固定可靠，警告标识清晰5.所设置的防止钢丝绳脱离装置应稳固 | 1个月 |
| 曳引轮在各负荷状态下的垂直度偏差不大于2mm | 12个月 |
| 轴承 | 应无异常发热、无异常声音 | 15天 |
| 按润滑要求定期加注 | 6个月 |
| 制动器 | 1.制动器动作灵活、各部件齐全并可靠固定、所设置的电气触点接触良好2.制动轮光洁、无异常划痕，运行时无异响3.制动器线圈表面无异常发热、电气接线可靠4.制动器机械机构各相关尺寸按产品标准要求调整正确5.制动器闸瓦工作可靠、磨损无异常，接近使用期限时应更换 | 15天 |
| 1.制动器解体清理、各运动部件选用规定润滑剂。2.解体清理装配完毕的制动器性能应满足相关制动要求 | 12个月 |
| 导向轮复绕轮 | 1.旋转顺畅、无异常声响；绳槽无严重油垢，磨损无异常2.所设置的防止机械伤害的安全装置固定可靠，警告标识清晰 | 1个月 |
| 电机 | 工作无异常发热和异常声响、表面清洁卫生 | 15天 |
| 定子线圈应清洁、无积尘 | 3个月 |
| 电机的接线端子固定可靠、接触良好，无明显氧化及锈蚀 | 6个月 |
| 7 | 编码器/测速电机 | 固定可靠、清洁卫生、转动灵活，无异常声响 | 15天 |
| 接线端固定可靠、接触良好 | 6个月 |
| 8 | 选层器 | 所设置的传动钢带受力均匀无扭曲，无裂痕或破损现象 | 15天 |
| 固定/运动各触点位置固定可靠、表面清洁、磨损值在允许范围内电气接线标志清晰、接触良好、无明显氧化 | 1个月 |
| 9 | 限速器/安全钳 | 各运动部件转动灵活、无异常声响，铅封或漆封标记齐全，无移动痕迹 | 15天 |
| 1.钢丝绳及绳槽无严重油垢，磨损无异常2.所设置的电气开关及触点工作可靠，接线良好 | 1个月 |
| 限速器、安全钳联动试验可靠；限速器可靠固定、垂直度偏差不大于0.5mm | 12个月 |
| 定期现场检测限速器各动作速度符合铭牌及标准要求 | 12个月 |
| 10 | 曳引机减震装置 | 限位挡块及缓冲橡胶齐全并固定可靠；橡胶表面无裂痕、老化现象 | 6个月 |
| 11 | 停电自动救援装置 | 所使用的蓄电池接线端子无明显的氧化腐蚀 | 1个月 |
| 定期检查其功能是否正常。如需停电检修,应采取措施,防止失误动作 | 15天 |

（3）电梯系统轿厢和对重管理养护具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 保养项目 | 保养内容及要求 | 保养周期 |
| 1 | 轿内标示牌 | 1.轿内应有标明额定载重量、人数和制造单位的铭牌2.电梯使用守则、紧急情况时联络电话3.电梯注册登记标志 | 15天 |
| 2 | 轿厢壁、天花板及地板 | 1.不应存在严重的变形、磨损、生锈、腐蚀2.如轿厢重新装修,不应使用易燃材料,且需检查及调整平衡系数 | 15天 |
| 3 | 轿内操纵箱及显示器 | 1.按钮、开关无明显的老化、损伤，标记清晰、功能正常2.所设置的轿内检修盒面板锁有效，检修盒内各开关功能正常显示器表面无破损，显示状态正确无误 | 15天 |
| 4 | 轿厢照明和通风装置 | 轿厢内照明和通风空调装置工作应正常,轿内地板的照明度要在50Lx以上 | 15天 |
| 应定期检查及清洁轿厢空调，确保正常运行，无异常噪音。 | 每月 |
| 5 | 轿厢门、地坎、护脚板 | 1.不应存在严重的变形、磨损、生锈、腐蚀2.轿厢地坎及上坎清洁无积尘3.轿门门门滑块齐全，无脱落 | 15天 |
| 1.护脚板符合标准要求并固定可靠2.阻止关门所需的力不应大于150N3.门扇与门扇，门扇与门框、地坎之间的间隙符合标准要求轿门门滑块、轿门门挂轮、门挂板偏心轮检查磨损及间隙调整4.不应出现因轿门滑块磨损而产生噪音 | 3个月 |
| 6 | 轿门开关 | 1.开关安装应紧固、无松动2.开关动作位置应适当，开关动作时电梯不能启动或停止运行如两扇轿门不是直接连接，副门锁也应正常动作 | 15天 |
| 7 | 门机系统 | 1.各部件固定可靠、运动机构传动灵活、润滑良好2.开关门顺畅，无异响及卡阻3.开、关门装置的传动链、带不应松弛和过度磨损4.所设置的光电安全触板清洁无积尘，发射接收准确无误动作 | 1个月 |
| 1.接线端子标记清晰、固定可靠、接触良好，无明显氧化及锈蚀2.机械安全触板相关尺寸调整符合产品要求3.安全装置动作应迅速可靠；安全装置动作时轿门应反向开门，运转应平稳4.开关门位置、速度传感装置工作正常 | 3个月 |
| 8 | 轿厢地坎、轿门边缘与井道壁之间的距离 | 不能超越规定尺寸150mm | 12个月 |
| 轿厢地坎与厅门地坎间隙、轿厢地坎与厅门门锁轮间隙检查符合标准 | 6个月 |
| 如装有井道壁防护网或防护板，防护网（板）不应松脱或损坏 | 3个月 |
| 9 | 紧急出口（安全窗、安全门、检修门、活板门） | 1.出口门（窗）开、关顺畅，锁紧装置可靠有效并符合标准要求2.出口门（窗）应附带开关，打开出口时电梯停止3.出口门（窗）强度足够，不应破损 | 15天 |
| 10 | 轿门机械锁装置 | 1.应符合相关的动作条件，动作应灵活、可靠2.如依靠电磁装置动作，电磁装置动作正常，温升不应过高 | 1个月 |
| 11 | 应急照明、警铃和电话 | 1.停电后应急照明装置应正常，2.报警装置、通话装置的按钮标记清晰、功能正常3.外部的警铃及电话等设置在管理员常驻的消防中心或值班室；为方便紧急救援、检修，机房与轿厢间应设置电话联络装置；设置在轿内的紧急联络装置要使用方便。 | 15天 |
| 12 | 轿顶检修装置 | 1.轿顶检修装置应优先于其他一切检修装置2.检修开关动作应灵活可靠 | 15天 |
| 13 | 轿顶停止开关 | 停止开关的动作要良好 | 15天 |
| 14 | 停层、平层装置 | 1.各平层感应器表面清洁无积尘，感应器与感应片的各相关尺寸符合要求2.确认轿厢运行时产生的位移不会导致感应器与感应片碰撞3.电气连线固定可靠，接触良好 | 1个月 |
| 15 | 轿顶照明及开关 | 轿顶照明、照明开关及防护罩应齐全并良好，有备用灯泡 | 15天 |
| 16 | 轿顶面、防护栏 | 1.轿顶面清洁无油污，防护栏应有足够强度和合适的尺寸2.轿顶面各装置电气布线整齐 | 6个月 |
| 17 | 轿顶反绳轮 | 钢丝绳槽无严重油污，不应有过度磨损，绳轮转动灵活；轴承润滑良好，无异响；绳轮应有防护罩和挡绳装置，挡绳装置的位置合适 | 3个月 |
| 18 | 导靴(滚轮) | 运行时无异响，接触部(转动部)的磨损不应太大、润滑良好导靴（滚轮）安装尺寸符合产品要求；轿顶、对重上油杯内油量充足且油杯不漏油不破损 | 1个月 |
| 19 | 机械选层器 | 1.机械选层器的钢带应张紧，接头固定良好2.断带安全保护开关位置正确，功能正常 | 15天 |
| 20 | 称重装置 | 1.称重装置的安装位置正确,动作状态应良好2.满载、超载信号所对应的电梯控制功能及相关声光信号正常；对于连续检测载重量变化的称重装置，应定期通过电脑数据检查是否正确 | 3个月 |
| 应定期调整称重装置的初始状态 | 12个月 |
| 21 | 对重 | 1.对重架的连接螺栓不应松动和生锈腐蚀2.对重如有反绳轮，其绳槽磨损不应太大，轴承润滑良好，无异常噪音；绳轮应有防护罩和挡绳装置，挡绳装置的位置合适；对重块应固定可靠，运行无异响；绳头连接装置应固定可靠；如用螺杆连接，应至少用两个并紧螺母，并用开口销锁紧 | 3个月 |

（4）电梯系统井道、层门和候梯厅管理养护具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 保养项目 | 保养内容及要求 | 保养周期 |
| 1 | 井道照明 | 井道照明应齐全 | 1个月 |
| 2 | 限速器钢丝绳 | 1.钢丝绳槽磨损在规定值以内2.钢丝绳不应有断股现象，不应有过量的断丝和磨损3.与安全钳拉杆的连接部位材料不应有过量的磨损、锈蚀4.端接部组装应良好，应使用三个绳夹夹紧，夹绳方向应正确 | 6个月 |
| 3 | 主钢丝绳 | 1.钢丝绳的张力应均等，与平均值偏差不超过5%2.钢丝绳不应有过多油污;不应有断股现象，断丝数不超过标准，不应有过量磨损；绳头连接装置的各部件齐全、固定可靠，紧固件无松动 | 3个月 |
| 4 | 导轨及支架 | 限速器、安全钳联动试验后，应将安全钳动作痕迹打磨平整；导轨及支架表面清洁，无严重油污及锈蚀，导轨撑架、压板的紧固件不应松动 | 12个月 |
| 5 | 强迫换速、限位、极限开关 | 1.开关紧固可靠，开关动作部位不应生锈，滚轮无严重磨损2.开关动作位置要适当，符合产品要求3.电气触点接触良好，各开关相应功能应正常4.轿厢或对重接触缓冲器前极限开关应动作 | 3个月 |
| 6 | 厅门 | 1.门头清洁,无垃圾杂物，厅门不应严重变形、磨损、生锈、腐蚀。2.门开关动作应顺畅良好，无卡阻、异响 | 15天 |
| 1.厅门关门到位的电气保护装置功能正常2.门扇采用间接机械联动时，被动门电气连锁保护装置功能可靠3.在层门最不利位置，施加外力，门扇之间的间隙不超过30mm，且无停梯现象 | 1个月 |
| 7 | 厅门地坎 | 厅门门脚胶齐全，无脱离 | 15天 |
| 1.厅门护脚板可靠固定，运行时不得与轿厢部件相摩擦2.不应出现因厅门门脚胶磨损而发生的噪音 | 3个月 |
| 1.轿厢开门刀与厅门地坎间隙应在5-10mm2.厅门地坎和轿厢地坎之间的间隙应符合产品及标准要求 | 12个月 |
| 8 | 消防功能 | 消防迫降和消防员专用各项功能应正常，基站消防开关应有适当防护 | 3个月 |

（5）电梯系统底坑管理养护具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 保养项目 | 保养内容及要求 | 保养周期 |
| 1 | 底坑停止装置 | 不应有显著的生锈、腐蚀现象，开关动作应正常可靠 | 15天 |
| 2 | 底坑爬梯 | 底坑爬梯固定可靠并方便人员安全进出 | 12个月 |
| 3 | 缓冲器 | 液压缓冲器被压缩后应能自动复位，完全复位后开关才能恢复正常；液压缓冲器的电气保护开关动作灵活，功能可靠 | 15天 |
| 液压式缓冲器的液量应正确；缓冲器顶面至轿厢、对重的距离应符合标准要求 | 3个月 |
| 缓冲器固定可靠，无生锈、腐蚀现象 | 6个月 |
| 4 | 安全钳 | 1.安全钳及联动机构各部件齐全，无过量磨损及损坏；2.安全钳各楔块与导轨间隙均匀并符合产品要求，夹紧位置正确；安全钳各部件无过多油污，应定期清洁 | 3个月 |
| 5 | 限速器钢丝绳张紧轮、坠陀及保护开关 | 1.限速器钢丝绳张紧轮坠陀不应离地过低2.钢丝绳断裂或松弛时应确保能使保护开关正确动作3.电梯运行中不应存在显著的振动、噪音现象 | 15天 |
| 6 | 底坑地面 | 应保持良好的清洁状态，防水良好、无渗水漏水现象或消防水倒灌现象 | 15天 |
| 7 | 补偿链或补偿绳 | 补偿绳的张紧轮装置及行程限制开关固定，位置正确，开关功能可靠；补偿链或补偿绳无破损及断裂，无生锈和腐蚀现象 | 15天 |
| 补偿绳张紧力要充分、均匀；电梯运行时补偿链或补偿绳不应离地过低；补偿绳的张紧轮不应离地过低，也不应脱出导向轨道 | 3个月 |
| 补偿链或补偿绳两端固定可靠，补偿链的二次保护装置正确可靠 | 6个月 |

7、监控系统管理范围：本项目监控系统各类设施设备管理养护管理要求：

（1）中标人要制定并严格执行监控系统运行管理制度、安全操作规程。定时、定期对监控系统各项设施设备进行检查，发现监控系统存在问题需于15分钟中内上报。

（2）做好录像资料储存设备的安全工作，录像资料至少保留一个月以上。

（3）保证监控岗位24小时值班工作并做好值班记录，不得脱岗。

**（六）其他说明**

1、管理用房：采购人提供专门的管理办公用房（含资料室、仓库及维修场所）、值班休息室，不提供任何居住和居住相关用房。

2、公用水电：公用水电费用由采购人承担，包括卫生间、空调、清洁卫生、生活等各类用水，消防、水泵、照明、各类机电设备等各类用电。

3、其余设施设备的说明：采购人物业内岗亭、道闸、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人负责安装及提供，除以上设施设备外，相关费用由中标人负担。投标人在标书中为管理需要添置的设施设备视为投标人投资，中标后须配置、实施。

★4、中标人在中标公告之日起7个工作日内，安排各部门业务骨干入场详细了解物业状况，制定管理服务制度及相关方法、方案，并与原物业公司共同研究本项目物业管理服务交接方案(进驻时间由采购人决定)。派驻人数不得少于招标文件要求人数的1/4，确保交接期内（20个自然日或采购人确定的期限）本项目各项物业管理服务正常运作，30个自然日内按招标文件要求完成物资、物料、工具、设备、设施等必须品的配备、配置，物业管理从业人员人数按照招标文件要求全部到位。整个交叉管理期间产生的费用在当月管理费中核支，在采购人的协调、监督下，中标人和在管公司双方按投入人员、物料等比例分配相关费用。（须提供承诺书）

▲5、因采购人工作安排发生的物业管理服务人员加班费，经采购人核实后由中标人据实结算支付，水电工、保洁员的节日慰问金按每人每年1200元测算，水电工、保洁员的生日慰问福利按每人每年400元测算，所有物业人员每年安排一次体检（体检标准800元）并由中标人据实结算支付。

6、每月中标人的服务管理费按该月份每人每月500元。

五、项目验收要求

1、采购人对中标人的物业管理服务数量和质量情况进行考核及验收，并对造成失误、过错、事故的，当月处罚并追究相关责任，其考核扣罚费用下月据实结算。

2、招标文件条款明确的责任及罚则所涉及的投诉类型、失误、过错大小、事故性质、有效性的确定由采购人与中标人在合同签订时协商予以明确,分歧异议部分，以采购人后勤主管部门的意见为准。

3、采购人对中标人管理服务期间每月综合考评一次，累计有两个月得分低于80分，则视为不合格，采购人有权终止合同。

4、中标人如有违反或未达到招标文件内★号项要求，视为0分考评，采购人有权终止合同，重新组织招标。有分歧异议的，以采购人的意见为准。

5、采购人和中标人共同参与中标人服务工作人员考勤管理，中标人服务工作人员出勤率应达规定人数的100%，每日全勤奖励加0.3分，每缺勤1次扣0.5分。

6、在经营活动中存在违反税收法规财务制度及其他违法违规记录，扣20分。

7、在经营中是否履行合同承诺。很好履行合同承诺得3分；基本履行合同承诺不得分；未履行合同承诺每次扣3分。

8、提倡节约能源，不准浪费水、电及消耗品等公共资源，违反则扣0.5分/次。

9、严格执行和遵守各项管理制度，不准违反工作纪律、违规操作，违反扣1分。

10、一般过错的有效投诉，扣罚60元/次。

11、一般过错的重（反）复性有效投诉，扣罚120元/次。

12、较大过错的有效投诉，扣罚180元/次。

13、较大过错的的重（反）复性有效投诉，扣罚480元/次。

14、重大过错的有效投诉，扣罚720元/次。

15、重大过错的重（反）复性有效投诉，扣罚1800元/次。

16、一般事故过错的扣罚1.5-2.4万元/次。

17、较大事故过错的扣罚3-6万元/次。

18、重大事故过错的扣罚6-15万元/次。

19、违反以下条款每条每个事项扣0.5分

（1）工作或执勤时，中标人的所有服务人员必须身着制服，佩证上岗，制服不准混穿；

（2）中标人的所有服务人员的制服要保持整洁、平整，不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿；

（3）上班时间须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；

（4）值班在岗时站姿、坐姿姿态端正，保持立正姿势，不得东摇西晃、坐卧、倚靠、躺卧、打盹、吸烟、吃东西、电话聊天、看书报、下棋、玩弄手机、听看音频视频，不得聊天，大声说话，喧闹，嘻哈玩笑，随意走动、乱堆乱放；

（5）上班人员提前十五分钟达到各执勤工作岗位，办理接班手续、做好交班记录和物品出入登记，没人顶接不准擅自离开岗位；

（6）值班人员不准在岗就餐，值班时不得会客；

（7）工作有礼有节，热情受理各种问题，对发现的问题要及时解决，解决不了的及时汇报并做好登记管理；

（8）工作场所保持整洁、不准随意粘贴、悬挂与堆放与工作无关的物品；

（9）有效投诉一次。

20、如有气味、噪音、饮水等影响了采购人正常工作秩序，中标人没能及时处理和制止，每次扣减物业管理费¥2000元。

21、按规定准时关闭空调、电脑、照明、抽风及非须使用的电气设备，若造成浪费，每次扣减物业管理费¥100元。

22、招标文件和合同其它约定相关事项。

其它由于中标人责任发生的过错，物业管理费扣罚标准详见附表。

附表1：服务管理综合考评满意度调查表

附表2：物业管理服务综合考评、管理服务奖励处罚分数统计表

附表3：物业管理服务处罚单

附表1： 年 月服务管理综合考评满意度调查表

考评单位考核评分（请打“√”）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 很满意5分 | 满意4分 | 基本满意3分 | 不满意0分 |
| 1 | 制度流程 |  |  |  |  |
| 2 | 服务标准 |  |  |  |  |
| 3 | 机构设置 |  |  |  |  |
| 4 | 装备配备 |  |  |  |  |
| 5 | 人员配置 |  |  |  |  |
| 6 | 培训演练 |  |  |  |  |
| 7 | 专业水平 |  |  |  |  |
| 8 | 仪容仪表 |  |  |  |  |
| 9 | 服务态度 |  |  |  |  |
| 10 | 执行力度 |  |  |  |  |
| 11 | 安全意识 |  |  |  |  |
| 12 | 卫生意识 |  |  |  |  |
| 13 | 服务意识 |  |  |  |  |
| 14 | 工作责任 |  |  |  |  |
| 15 | 时间观念 |  |  |  |  |
| 16 | 协调能力 |  |  |  |  |
| 17 | 服务效率 |  |  |  |  |
| 18 | 服务质量 |  |  |  |  |
| 19 | 节能减排 |  |  |  |  |
| 20 | 其他方面 |  |  |  |  |
| 整体服务综合考核评分（合计） |  |  |  |  |
| 说明 | 考核满分为100分，每获得1个分项：很满意得5分；满意得4分；基本满意得3分；不满意得0分。 |
| 建议意见 |  |

此表供参考，采购人可根据实际设置考评项目。

附表2：

物业管理服务综合考评、管理服务奖励处罚分数统计表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 加分 | 扣分 | 合计 | 奖惩金额 | 备注 |
| 1 | 管理服务综合考评 |  |  |  |  |  |
| 2 | 物业服务管理奖罚 |  |  |  |  |  |
| 3 | 全勤奖励 |  |  |  |  |  |
| 4 | 缺勤处罚 |  |  |  |  |  |
| 5 | 在经营活动中违反税收法规财务制度及其他违法违规记录 |  |  |  |  |  |
| 6 | 在经营中未能履行合同承诺 |  |  |  |  |  |
| 7 | 浪费水、电、消耗品等公共资源 |  |  |  |  |  |
| 8 | 一般性失误 |  |  |  |  |  |
| 9 | 一般性重复失误 |  |  |  |  |  |
| 10 | 一般性过错 |  |  |  |  |  |
| 11 | 一般性重复过错 |  |  |  |  |  |
| 12 | 较大性过错 |  |  |  |  |  |
| 13 | 较大性重复过错 |  |  |  |  |  |
| 14 | 重大性过错 |  |  |  |  |  |
| 15 | 重大性重复大过错 |  |  |  |  |  |
| 16 | 一般性事故 |  |  |  |  |  |
| 17 | 较大性事故 |  |  |  |  |  |
| 18 | 重大性事故 |  |  |  |  |  |
| 19 | 违反工作纪律、违反操作规程、违反各项管理制度 |  |  |  |  |  |
| 20 | 噪音、气味等干扰工作秩序 |  |  |  |  |  |
| 21 | 招标文件和合同约定的其它相关事项 |  |  |  |  |  |
| 22 | 招标文件带星号条款 |  |  |  |  |  |
| 总计 |  |  |  |  |  |

附表3：

物业管理服务处罚单（参考表格）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉单位（部门）： | 投诉人： | 证明人： | 投诉现场： | 处罚时间： |
| 处罚事由： |
| 对应条款： |
| 扣分： | 损失值：¥ | 处罚金额：¥ | 合计金额：¥ |
| 物业公司被投诉人确认 |  |
| 物业公司项目负责人确认 |  |
| 物管组管理员确认 |  |
| 物管组负责人确认 |  |
| 备注： | 办公室年 月 日 |

六、项目技术支持服务要求

（一）物业服务范围包括以下内容：

1、建筑体部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位，外面墙、楼梯间、洗手间、走廊通道、门厅、室内地面或地板、设备机房。

2、建筑体内设施设备（高低压配电系统、给排水系统、照明设施、停车场管理系统、楼宇智能管理系统、会议室和报告厅内音响影像设备）。

3、消防系统、监控系统、电梯设备、空调系统、大堂地面维修保养等项目的管理及监督。

4、物业安全防范管理，包括公共秩序管理、消防管理、财产管理、安全监控管理、停车场管理等。

5、室内外环境卫生管理，包括所有办公室、会议室、卫生间、设备房等室内卫生管理、消杀工作、垃圾清运。

6、协助物品搬运和活动场地布置服务。

7、绿化服务。

8、隔油池、化油池、化粪池清理。

（二）国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局是政府重要的办公及会议场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，必须按采购人规定的要求执行。

（三）采购人对中标人组建的国家税务总局阳江高新技术产业开发区税务局物业管理机构进行业务归口管理。

（四）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的物业管理人员有直接指挥权。

（五）中标人各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表，公众形象，一些公众岗位录用人员（如保安人员）体形、身高按规定录用。

（六）中标人必须按照国家有关规定为员工购买社会保险，员工待遇不低于国家规定最低工资标准要求，员工享受国家劳动法规定的福利假期，要求中标人遵守国家及阳江市有关劳动法律法规等有关规定执行。员工的日常食宿由中标人承担，采购人不负责提供员工食宿费用。员工的劳动合同关系、薪酬待遇、保险、工伤、因工作失误导致意外等经济责任、法律责任及相关费用均由中标人负责，采购人不承担相关责任。

（七）中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（八）在合同期间采购人的所有财产的安全问题由中标人负责，由于中标人管理不到位，导致采购人财产损坏的，中标人赔偿相应的维修费并恢复原样；导致采购人财产丢失的，采购人有权要求中标人按照该财产的原价格赔偿。

（九）采购人对中标人一些重要岗位的设置、人员录用与管理及一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。中标人须配足管理与服务人员，中标人须提供详细的分工及人员安排表。中标人重要岗位更换人员时，最少提前一周通知采购人，并须经采购人书面同意才可更换。

（十）中标人必须派有相应资质的专业工程人员专门负责维护工作。在工作时间常驻税务局办公大楼，并严格按照采购人的作息时间上下班，负责专职维护工作，若有特殊情况离开，必须向采购人技术部门负责人请假。

（十一）中标人应每月25日前制定下一个月的工作计划报采购人，并于次月5日前向采购人报送上月工作汇总资料（包括耗材清单及工作执行情况）。

（十二）中标人全体管理人员的人身安全及健康状况由中标人负责。

★（十三）中标人提供的管理人员及各项服务费用需经采购人审核。（须提供承诺函）

（十四）合同期满后，中标人与新接管物业管理企业须绝对服从采购人的指挥，进行设备清点、登记、移交，并确保完好无损。不得以任何理由、借口缓交或拒交。

（十五）人员配置要求

1、中标人须按国家有关规定与员工签订劳动合同，并保证所聘人员符合采购人要求。主要管理人员更换，须提前向采购人申请报备，采购人书面同意后才可更换。更换人员的用人标准、资格要求保持不变。

★2、中标人配备服务人员总人数不少于14人，人员配置数量低于要求的，视为未响应招标文件要求。（须提供承诺函）

3、中标人配备服务人员具体岗位及人员素质要求明细如下：

**人员需求见下表（表中“建议人均应发工资”，已含五险一金等，仅作成本核算参考建议）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 具体服务内容 | 人数 | 人员素质要求 | 建议人均应发工资（元/年） |
| 1 | 保安班长 | 1、贯彻执行国家法律、法令以及有关安全保卫方面的规章制度和方针政策；2、负责项目保安队伍组织建设，人员管理和培训，部门制度建设，保安员绩效考核；3、负责拟定年度安全、消防工作计划，组织实施日常消防、安全管理；4、负责拟定消防安全工作的资金投入和组织保障方案；5、负责制定项目的安全保卫制度和预防措施；6、组织实施防火检查和火灾隐患的整改工作；7、负责本部门的各岗位职责的拟定，并定期对下属进行业务培训及业绩评估，提高队伍素质；8、负责项目整体秩序安全统筹管理；9、负责项目安全检查，突发应急事件处理；10、采购人或领导交代的其他事项。 | 1 | 要求年龄45岁以下。具有多年相关安保、消防、训练、处理突发事件等工作经验。持有士兵（或士官）退出现役证，具有敬业精神和责任感。工作严谨认真，无犯罪记录的守法公民。班组长物业管理工作经验不低于2年。 | 61200.00 |
| 2 | 保安人员 | 本项目内安全防范工作、车辆的停放管理、来访人员指引服务，维护公共秩序、保护公共设施不受人为破坏。 | 7 | 中专以上学历；形象较好，男性身高不低于168厘米，女性身高不低于158厘米；平均年龄18-45岁；大楼主要出入口岗位的保安员语言表达能力须较好。 | 55200.00 |
| 3 | 水电工 | 本项目内设施设备保证24小时有值班人员进行维护，负责各种设施设备系统的日常巡查、运行值班、养护、修缮，维修、协助配合工作。会议室音响设备及灯光系统调试及配合工作。 | 2 | 要求平均年龄40岁以下，有2年以上相关工作经验，具有《特种作业操作证》。 | 70355.40 |
| 4 | 保洁员 | 实行标准化清扫保洁，对本项目内区域、办公室、会议室、餐厅、停车场等区域进行清扫、保洁、垃圾日产日清，对垃圾进行清运。对不同的装修材料采取相应的特殊保洁护理方法，保持装修材料常用常新。 | 4 | 要求55岁以下，身体健康，能吃苦耐劳，有相关保洁工作经验。 | 61830.60 |
| 合计 | 14 |  | 835633.20 |

①以上物业服务人员必须身体健康，上岗前须取得阳江地区医院体检的健康证明。

②所有人员不能有违法犯罪、劳教等不良记录，必须是具备岗位所需知识和技能的合法、合格劳动者。中标人对录用人员须严格政审，采购人保留最终政审权。

（十六）合同签订后1个月内，中标人须向采购人提供本项目所有人员的人事档案资料，包括身份证复印件、体检证明、专业人员证书等。中标人不得伪造人事档案欺骗采购人，如有此种情况发生，采购人有权要求中标人在规定的时间内更换人员，且采购人有权立即解除合同。

★（十七）中标人必须按本项目要求100%配备人员。在合同执行期内如在岗人员少于采购人要求总人数时，中标人须限期补齐，如特殊情况下，短期内出现招工困难（5天内），不得不延长在职人员工时，必须严格按国家劳动法规支付加班费，否则采购人有权按缺员数量和天数进行扣减。（须提供承诺书）

★（十八）房屋修缮及设施设备维护（须提供承诺书）

1、本项目范围内的所有房屋修缮及设施设备维护，所使用的材料应保证不低于原有品牌及质量，包括但不限于如下内容：

（1）卫生洁具及其配件；

（2）给排水管道及配件；

（3）照明系统材料；

（4）木、铝门窗的玻璃、铁质及其配件；

（5）排气扇、闭门器；

（6）门锁、会议系统话筒、各类电器遥控器等设备干电池；

（7）消防指示灯、消防应急灯。

2、在房屋修缮及设施设备维护过程中所需的预算费用清单应在实施前交采购人书面确认，其价格应事前由采购人相关人员认可。采购人可对采购产品进行询价，同类、同品牌产品不得高于即时的正常市场价，否则采购人有权拒绝该项报价。在预算范围内每月据实结算一次。

3、在合同履行期间，突发性的维修均应由中标人组织并实施，若因抢修不及时，或者因物业值班人员责任心不强造成损失，由中标人承担一切损失。

4、消防日常维护、空调日常维护保养、视频监控、门禁系统、车牌识别系统日常维护保养、公房零星维修等费用统一由中标人负责承担，费用经采购人确认后据实结算。

（十九）所有委托管理项目中所需用具、材料、工具（含保安队传呼设备、保安器材、维修工具等）的采购和费用均由中标人自行解决。

（二十）公用水电费用由采购人承担。（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用电）。

★（二十一）本项目绿化管理范围包括所有室内摆设植物、室外的绿地、花木等的养护和管理。绿化管理所需一切费用包含在本项目预算中，中标人不得另行追加任何费用。室内摆设植物的标准数量及品种中标人可按原有植物作为参考，并按照采购人要求对植物进行重新采购和摆设，中标后摆设植物种类、数量不得低于现有标准，同规格植物间采购人可以自由选定或更换植物种类，并按照采购人需要进行补充，所需摆设植物的采购、摆设及养护管理等所有费用由中标人承担。（须提供承诺书）

▲（二十二）楼宇设备维护资质要求：本项目内所有设施设备的维护由中标人负责。中标人不得将本物业管理项目整体转包给其他单位，一些分项专业的，根据行业情况确需将专业项目分包给其它具备相应资质的第三方单位，必须事先提出申请并提供第三方单位的资质经采购人书面同意。中标人与第三方单位对承包的项目承担连带责任。为保障物业外包项目的服务质量达到采购人要求，中标人所有外包项目合同须交采购人备案，否则采购人有权要求中标人承担违约责任及终止合同。中标人如不能及时提供服务的，则采购人可自行聘请具有相关服务力量的服务商提供服务，所发生的费用由中标人全额承担。

主要设施设备维护及资质要求如下：

1、强电：电力工程施工总承包资质三级（或以上），并在供电部门进行报备承装（安装）、修（维修）、试（测试）五级以上的公司；

2、电梯：特种设备安装改造维修许可证（电梯）安装、维修A级；

3、消防：消防设施工程专业承包资质二级（或以上）；

4、防盗及闭路电视监控系统；

5、弱电智能化系统设施设备（包括“门禁”系统、各楼层会议音响系统、道闸系统）

6、其他需要维护的设施设备等。

（二十三）档案资料管理：

1、中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。对以下的所有档案资料，采购人有权随时调阅、查阅、复印。对所有原始档案资料在合同期内，中标人必须严格管理。

2、在日常管理中要建立交接班、设施设备故障与维修、保养等登记制度。

3、档案资料包括：与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料：实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

4、中标人须向采购人提供相关外包服务项目合同复印件。

5、中标人应做好相关档案资料的保密工作，禁止泄密。

（二十四）其它事项要求

1、协助采购人管理政府资产。

2、协助采购人办理办公用房交接登记。

3、协助采购人及办公单位临时搬运物资。

4、按采购人要求完成重要节日张挂工作。

5、其它临时性的事务。

（二十五）采购人可随时检查中标人人员的工作，并可随时要求中标人更换工作人员，中标人应当及时执行。

（二十六）中标人的服务质量应符合招标文件、中标文件、本合同等约定的标准，否则采购人有权要求中标人整改，中标人应当及时执行，由此产生的一切费用，以及给采购人造成的损失，均由中标人承担。

（二十七）中标人服务期间应落实安全生产措施，如中标人人员在服务过程中造成自身、采购人或第三人的人身和财产损害的，由中标人承担约定和法定责任。

（二十八）中标人违反招标文件、中标文件、本合同等约定的，采购人有权立即聘请第三方提供本合同项下的服务，由此产生的一切费用由中标人承担，同时采购人可从中标人应取得的合同款中予以扣减。

★（二十九）中标人须承诺所提供的装备和配置满足服务工作需求，且须经采购人审核后才能使用。中标人须提供足够数量的作业机具、物品、物料等，其包括工作人员的制服、鞋帽等劳动、劳保日常必备的各种用具用品；人脸或指纹考勤设备；对讲机（当班在岗员工每人1部）；成套保安器械、各种度、测量（器）仪。（须提供承诺书）

七、其他要求

**（一）合同签订**

中标人根据招标文件及投标文件内容，依据相关法律法规在规定时间内与采购人签订物业管理服务合同。

**（二）结算方式及付款方式**

1、结算方式

物业管理服务费按照“当月支付上月”的方式进行结算，具体计算方法如下：根据中标人上月实际提供的物业管理服务（包括加班费等）和考核验收情况据实结算，计算公式：当月物业管理服务费支付金额=中标人上月实际提供的物业管理服务（包括加班费等）-上月考核扣罚金额。

2、付款方式

（1）每次按合同支付款项前，中标人应先向采购人开具提供与支付金额相符的有效发票作为采购人付款的前提，且收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。采购人收到发票等相关资料并审核无误后在20个工作日内办理支付手续。

（2）本项目据实结算，中标人须按照法律规定及采购人的要求开具发票。

（3）如遇财政拨款未到位情况，上述付款期限顺延，中标人不得追究采购人的相关法律责任。

**（三）履约保证金**

中标人须在中标结果公告期满后20个自然日内按合同签订年度中标金额的5%向采购人提交履约保证金或出具相等担保额度的履约保函。按承诺完全履行合同的约定，物业管理合同期满3个月，且顺利完成工作交接后的30个工作日内返还履约保证金或终止履约保函有效期。

中标人未按规定提供履约保函或履约保证金的，采购人有权单方解除合同，并有权要求中标人支付合同总金额10%的违约金。

中标人因自身原因不能按照招标文件规定签订合同或者没有有效执行合同的，采购人有权没收履约保证金并终止合同。

中标人派驻人员应严格按照规定认真履行职责，对中标人派驻的工作人员违反服务规定，造成的损失由中标人负责，损失金额超过人民币5万元或者造成不良社会影响的，采购人有权没收履约保证金或按履约保函担保额度索赔保证金并视情况终止合同。

中标人的履约保证金或履约保函在物业管理合同顺利履行期满后30个工作日内，由采购人以转账（支票）形式无息归还给中标人或终止履约保函期限。

**（四）中标人责任**

在管理服务期内由于中标人责任造成第三人、采购人和中标人工作人员人身伤亡和财产损失，全部费用和责任由中标人承担。

中标人工作人员在本项目辖区范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由中标人承担责任及负责赔偿。

中标人不按照采购人要求及时更换不合格物业服务人员，或者擅自更换采购人要求保留的物业服务人员，以及人员变动率超过标准（每月3％）时，采购人有权扣减当月物业管理服务费的5%。

中标人未按本项目要求和承诺配备具有资职证、上岗证等有效资格证明足够工作人员，且在采购人发出的规定期限内未整改补充到位，则采购人按缺少岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费，继续要求不整改的，采购人有权终止合同。

在管理服务期内若发现中标人假借派驻员工劳动合同到期或个人辞职为理由，实际将该员工调换至中标人或其下属控股公司、子公司的其他在管物业项目工作服务时，则采购人按相关岗位、人员工资的三倍扣减当月的物业管理费。

中标人违反本合同要求和规定，未能达到约定的服务目标，发生多次物业服务保障迟延或挪用物业管理服务费用等情况，严重影响到物业服务质量，或者物业使用人投诉多（两个月内有效投诉累积超过30次），或出现重大服务过错（损失金额超过人民币10万元，或者造成严重社会影响的），采购人有权视情况终止合同；造成采购人经损失由中标人负责赔偿，并承担相应的法律责任。

采购人在向中标人送达《终止合同通知书》后，合同自然解除，采购人可将重新招标，同时，采购人有权视情况扣罚或没收履约保证金。

在物业服务期内，如果因发生盗窃、抢劫、失火等原因导致采购人财产损失或者工作人员人身损害的，除能够证明非中标人责任外，中标人应该承担法律责任及赔偿经济损失，采购人有权从的物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，采购人有权终止合同。

在物业服务期内中标人应确保在服务范围内无刑事、治安案件（事件）的发生；无消防责任事故发生、无机械设备操作责任事故发生。如发生责任事故，造中标人应该承担法律责任及赔偿经济损失，采购人有权从当期的物业管理服务费和履约保证金中扣除，情节严重的，采购人有权终止合同。

合同期最后三个月，中标人应无条件配合采购人做好新的物业服务采购招标工作，合同期最后一个月为物业接管过渡期，中标人在过渡接管期间不得拒绝新物业公司为有利于接管而提出的配合要求（限服务范围内），中标人同时将整理好的管理记录及档案整体移交给采购人。交接时间超过合同服务截止时间，中标人应根据本物业管理需要承诺临时延长期服务，临时延长期物业管理费不得超过原合同总金额的10%，延长服务范围内容要求及物业管理服务期由采购人与中标人另行协商。

**★（五）落实预留中小企业采购份额要求**

本项目属于专门面向中小企业采购，为落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）政策，投标人为中型企业的，必须承诺中标后分包一定比例给小微企业，其中分包给小微企业的合同金额比例不低于 60%。（提供《分包意向协议书》或《分包承诺书》）。