**深圳市司法局第一强制隔离戒毒所**

**物业服务采购需求**

**一、项目概况**

深圳市司法局第一强制隔离戒毒所，位于深圳市上步北金碧路46号，占地面积27473.6㎡，是深圳市司法局直属单位，主要是对强制隔离戒毒人员实施监管教育的场所。建筑面积：A1(办公楼)：10300㎡，A2（干警食堂、宿舍）：14452㎡，A3（七层宿舍楼）：1300㎡，A4（四层厂房）：1000㎡，A5（干警宿舍6#楼）：7549㎡，A6（六层家属楼）：1800㎡，B1（金湖大厦）：7807㎡，B2（南厂房）：4500㎡，B3（三四队办公及学员宿舍）：5200㎡，B4（北厂房）：7018㎡，B5（一二队办公及学员宿舍）：5186㎡，B6（五队办公及学员宿舍）：1203㎡，B7（学员伙房、三课室）：520㎡。共计建筑面积：67835.0㎡。本项目预算金额350万元.

**二、服务范围**

**（一）服务范围**

物业红线区域内物业管理及相关服务。包括：安全与绿化、保洁、房屋及配套公共设施设备管理、供配电系统管理、给排水管理、会务服务管理、食堂服务管理等。

**（二）清洁卫生管理**

1、入出所大楼A1栋(建筑面积：10300㎡)

（1）公共通道、电梯、消防楼梯、卫生间

（2）办公室

（3）顶楼天台

（4）会议室

（5）车库

2、干警食堂宿舍停车场A2栋(建筑面积：14452㎡)

（1）公共通道、电梯、消防楼梯、卫生间（含干警职工餐厅卫生间）

（2）五楼架空层、顶楼天台

（3）车库

（4）警体中心(1-4层)

（5）空置干警职工备勤房

3、金湖大厦B1栋(建筑面积：7807㎡)

4、干警宿舍楼

七层宿舍楼A3栋(建筑面积：1300㎡)

（1）公共通道、公共设施

（2）顶楼天台6

四层厂房A4栋(建筑面积：1000㎡)

（1）公共通道、公共设施

（2）顶楼天台

干警宿舍6#楼A5栋(建筑面积：7549㎡)

（1）公共通道、公共设施

（2）顶楼天台

（3）空置干警职工备勤房

六层家属楼A6栋(建筑面积：1800㎡)

（1）公共通道、公共设施

（2）顶楼天台

5、大院

大院内卫生所日常清洁保养、绿化管养，院内垃圾池消杀,垃圾等废弃物清理。

6、办公生活区内道路、停车场、其它场地、大门口内外区域的清洁卫生。

7、全所(含监管区)所有垃圾的清运，做到日产、日清。严格执行深圳市关于垃圾分类有关规定，负责清运大件垃圾、有毒有害等各种分类垃圾（包括旧家具、绿化枝条、年花、玻璃、废旧电池等）。

8.、负责清运垃圾车辆和工具,包括大小垃圾桶和垃圾围栏的维护更换、垃圾处理和污水处理等费用；负责垃圾分类的末端管理，确保垃圾清运符合深圳市垃圾分类的相关标准；负责垃圾分类设施设备的维护、垃圾池的清洁及维护，乙方负责疏通下水道、清理粪池的车辆和工具，包括所有雨污井盖、排水沟盖、地漏盖等的维护更换；负责所有的清洁卫生工具和耗材，包括洗手间的洗手液、檫手纸、卷纸和纸盒；为公共区域提供垃圾袋；为电梯和必要的公共场所提供地毯。

**（三）绿化管理**

1、全所（含管教管理区）绿化养护和修剪, 所领导办公室、会议室、各科室及干警办公室摆花；

2、负责室、内外花草、植物的日常养护和修剪管理；

3、负责室内花草、盆栽植物维护、更换与布置；

4、负责春节等重大节日的花草、盆栽植物的布置、摆放。

**（四）环境消杀服务**

1、定期按要求对全所（含管教管理区）范围内进行消杀作业，所有消杀费用，包括人工、器材工具、药水等一切费用，均由中标方负责。

2、所有办公区域、宿舍楼、餐厅等走廊、洗手间及垃圾桶周边，所有消防

通道，场所公共区域绿化带，以及垃圾站、垃圾桶、雨水井、污水井、沙井、地下室等，每年3至11月每周滞留喷杀二次，12至2月每周滞留喷杀一次。

3.突发应急事件环境消杀

**（五）会务管理**

1、负责会议室，接待室茶水供应服务工作；

2、会议开始前，做好会场布置工作，包括：

提前做好会议桌椅摆放，物资摆放、茶水供应等工作，保持会议各类物资充足；

3、会议期间做好茶水供应，物资提供，确保会议流畅稳定进行；

4、会议结束后做好会场卫生工作，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等；

5、有重要客人来访时，会务人员需到前台将客人引导至会客地点，提供茶水服务，会谈结束后，引导访客离开；

**（六）公共设施、设备维护与维修管理**

1、对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测；

2、房屋非本体建筑物的维护保养、公共设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等；

3、负责楼内所有公用设施设备（弱电设施除外）的维修、养护与管理；

4、及时完成场所办公家具、五金、家电等各项零星维修任务；

5、保证给排水系统正常运行使用；

6、加强日常检查巡视，确保供电设施、线路齐全，完好无损；

**7、预留50万元作为：1.供配电系统维修保养更换；2.分体空调和中央空调日常维修保养费用；3.给排水系统、电梯维保；4.其他日常维修保养更换费用、小修及零配件等费用支出。不足部分的费用由招标方支付。**

**（七）警体中心管理与维护**

1、对训练场馆、训练器材、图书馆的设施进行日常清洁和维护保养。

2、对出现故障的训练器材进行维修。

3、训练中心的值班服务。

4、所有的维护、维修、清洗费用由中标方负责。

**（八）秩序维护管理**

1、负责项目消防控制中心， 24小时巡查、监控项目消防安全。

2、维护项目办公楼内部的公共秩序。

3、定期检查项目公共区域的消防设施及做好防火安全工作，并对乙方作定期消防安全知识宣传。

4、外围物业消防设施月检查，消火栓、灭火器做好检查登记并记录。

5、配合采购单位开展外围物业所有跟消防安全检查有关的工作。

6、定期巡查物业范围内的燃气管道。

7、消防监控中心24小时值守，双岗双责。

**（九）食堂服务管理**

1、负责采购单位每日三餐的加工及相关保障工作（含节假日及法定假日）；

2、负责采购单位供应商食材的验收；

3、负责食堂各类蔬菜、食品的清洗加工和食堂卫生保洁和餐具清洗、消毒，每日三餐具需保证消毒，消毒工作有值班工作人员监督；

4、提供食堂打餐及送餐服务，食堂配餐与收费登记；

5、负责职工食堂卫生保洁和餐具清洗消毒工作；卫生包括厨房和餐厅卫生

6、负责仓库物资的台账建立及记录；

7、食堂厨师和辅工需取得健康上岗证并定期进行体检，上班时间必须穿戴统一工作服和鞋帽；

8、其他与场所餐饮服务相关的未尽事项；

9、中标供应商承诺中标后提供餐饮服务许可证，或承诺其控股子公司具有餐饮服务许可证。

**三、服务期限**

本次招标服务期限为一年，自2021年7月1日起至2022年6月30日止。

本项目为长期服务类项目，第一年为本次招标的中标服务期限，采购单位可根据项目需要和中标供应商的履约情况确定合同期限是否延长，但最长不超过3年。合同一年一签。

**四、服务标准及要求**

**（一）服务基本内容**

1、地面：每天经常打扫、必要时用清洁剂擦洗，做到无尘、无污迹。墙面：保持清洁发现污迹要随时清除，墙砖要干净、无灰尘、污渍、锈迹等。门框：保持清洁，无灰尘、污渍。门、窗、玻璃、镜子：保持清洁，每天要随时擦拭，无污渍、水迹及其它污迹，保持干净明亮。

2、走廊：地面：每天清扫垃圾并用墩布擦拭地面，每周清洗、打磨地面一次，保持地面干净。墙角要经常清理，保证无死角，无灰尘、垃圾。人行楼梯：每天清扫台阶，并用墩布擦洗，对较难处理的污渍配合小铲等工具进行清理，做到台阶无灰尘、污渍，无建筑垃圾，台阶角要保持干净、无死角，保持地面本色。

3、卫生间： 地面： 每天经常清扫地面，定期擦洗、 消毒， 出现污迹立即清除。地面不能有锈迹等污渍，保持地面干燥、清洁。小便池、马桶、洗手池：定期采用药剂消毒，清除污物、锈迹，随时保持干净、干爽、无水迹、无灰尘；废纸篓、垃圾及时清理，不得积存过夜；卫生间保持无异味；对污染源采取特别处理。保障各类纸格用纸，随时增添纸格用纸。

4、停车场及其它场地：每天经常打扫，每月一次用高压水枪冲洗地面，达到无垃圾、无果皮、无纸屑、无积水、无污物和杂物。

5、保持办公设备及办公家具等设施干净，注意区分各类设施不同的特性， 如电气设备、木制家具、皮制家具，采用不同措施清洁设施，保持设施卫生、干爽、无水迹、无污迹。

6、影响办公场所整体清洁美观的周边区域卫生：墙根下及花草丛、 房前屋后等死角； 注意清理灰尘、 树枝、 树叶等垃圾， 做到无异物， 干净整洁。 下水道沟： 注意无烟头、树叶、垃圾等积压物，确保下水道畅通。院内设施摆放整齐；地面无烟头、树叶、垃圾等杂物。及时清运生活垃圾，保障环境清洁。

7、协助做好会议室开会准备工作，会议完毕做好会议室卫生清理工作， 整理用具并消毒，为下次会议做好准备。

8、整理办公桌时应注意不要随意翻动文件或把文件摞成一摞。擦尘后应把物品摆放整齐归回原位。

9、注意关闭无人办公场所内电器电源及门窗，确保安全后，方可离去。

10、绿化管理：花草、树木、草坪修剪及时，适时浇水，无旱死、枯枝死杈、无病虫害现象。绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。

11、每年外墙清洗至少一次。

**（二）合同期内管理目标**

1、在合同期内，执行《深圳市物业管理考核评比（写字楼）标准》达90分以上。

2、积极协助甲方做好节能减排工作。采取有效技术和管理手段，保持年度能耗（水电）自然增长率为零或负增长。

3、制定物业管理发展规划，有计划、有检查，服务满意率达95%以上。

4、有效投诉0.2%以下，有效投诉处理率达100%。

5、房屋及公共配套设施、设备完好率98%以上。

6、物业范围内治安案件案发率为零，无任何重大事故发生。

7、环境卫生、消杀、绿化达标率为95%以上。

8、消防管理通过政府规定，年检完好率100%。

**（三）履约时人员配置要求**

1、人员配备要求

（1）工作人员热爱祖国、热爱中国共产党、坚持改革开放、政治思想过硬、遵纪守法。

（2）有“客户至上”的服务意识，有强烈的责任感和良好的职业道德。爱岗敬业，城守信誉，优质高效为客户服务。

（3）知识与能力并重，有一定的物业管理工作经验及相应岗位的技能。物业项目经理、主管、管理员等管理人员要求具备相应学历**与技术职称**，有丰富的物业管理经验和相应的文字工作能力；物业管理处的骨干必须由德才兼备的优秀员工担任，保安员要求高中以上学历，退伍军人优先。

（4）全体员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。物业项目经理、主管、管理员需参加物业管理专业培训，特殊工种技术工人持专业上岗证（电工证、电梯工证等）；消防人员持《消防员上岗证》、水电工持《电工证》、食堂餐厨人员与复工需要取得《健康证》并定期体检等。保证相关人员100%持证上岗。

（5）根据实际情况，合理配置人员，使人员达到满负荷工作，充分利用人力资源，减少不必要的开支，降低管理成本。

（6）保证作业人员队伍（保安员、保洁员、维修工）的稳定，确保服务质量。

（7）项目组管理人员（项目经理、主管、管理员等）必须做到常驻现场，一周（含）以上请假必须由采购单位批准。

2、人员配置数（**中标单位派驻的服务人员总数不少于42人**）

进场人员配置及各部门的工作岗位可根据物业管理现场的实际情况，在取得采购方同意的前提下可进行临时调整，但总数不得**少于最低核定人数的95%，且应及时予以补充齐全**。采购方不定时抽查，每发现缺少一人，将从当月物业管理费中扣除**双倍该人该岗位的人力成本**。合同期内累计发现三次无正当理由人员缺编的情况，采购单位将与中标单位终止物业服务合同。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 备 注 |
| 1 | 项目经理 | 1人 | 具有全日制本科（或以上）学历、中级（或以上）技术职称、物业管理企业经理上岗证和政府办公楼物业项目管理经验；较强的管理能力和工作经验，熟悉ISO9001：2000质量体系运作，善于管理、善于沟通。能够调动员工的积极性，公开、公正、公平地评价员工的工作业绩，负责每月对员工考评，建立员工工作手册，每日登记工作内容、事项及完成情况。能够虚心接受业主的监督、建议、评价，并对工作进行有效的改进。积极配合采购单位其他工作或活动的顺利开展。 |
| 2 | 工程主管 | 1人 | 具有**相应的学历**、中级或以上工程师职称，具有政府办公楼项目工程维护类工作经验，熟悉水电、机电方面的相关知识,能独立处理水电、机电维修问题。另外**中标单位需具有结构工程师证的人员，为采购单位提供检查房屋基础结构性能的服务。** |
| 3 | 机电维修  技工 | 5人 | **所有技工应持有相应的学历和电工证，至少一半技工持有中级电工职业资格证**，熟悉水电、机电方面的相关知识,能独立处理水电、机电维修问题。 |
| 4 | 泥水工 | 1人 | 负责物业破损的小修小补，掌握建筑维修基本技能。 |
| 5 | 会务 | 2人 | 具有较强的组织协调能力,熟悉物业各种专业知识,有独立处理各项问题的能力,工作认真负责、细致，有较强的工作责任心，根据会务组织人员的要求，完成场地设备检查、名牌资料摆放、茶水保障、会后茶杯清洁消毒等。 |
| 6 | 秩序维护队长 | 2人 | 具有相应的学历、退伍证、安全管理人员资格证书、具有政府办公楼项目秩序维护类工作经验，身体健康，朴实肯干。 |
| 7 | 消防监控室 | 6人 | 具有高中（含）以上文化程度，具有从事本岗位的工作经验，身体健康，朴实肯干，经培训具有本岗位工作能力，持有**消防中控上岗证和消防设施操作员证。** |
| 8 | 警体中心综合管理员 | 2人 | 具有高中（含）以上文化程度，具有从事本岗位的工作经验， 品貌端正，身体健康，朴实肯干，经培训具有本岗位工作能力。 |
| 9 | 保洁管理 | 主管1人 | 具有相应的学历，有较强的保洁管理能力和工作经验，较强的管理、沟通能力。 |
| 保洁员9人 | 具有从事保洁工作一年以上经验，身体健康，仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。 |
| 10 | 后勤厨房 | 厨师2人 | 负责项目后厨管理工作，后厨器具管理、原材料分配、卫生、工作餐制等相关工作；两名厨师均**具备中级厨师资格证及**上岗证书，身体健康，无犯罪记录。另外**中标单位需具有营养师资格证的人员指导我所的餐饮膳食服务。** |
| 帮厨4人 | 负责配合厨师后厨器具管理、原材料分配、卫生、工作餐制作等相关工作；**其中一名帮厨需具备面点师资格证**，其余人员需要相关上岗证书、身体健康，无犯罪记录，具有相关工作经验。 |
| 厨工6人 | 负责做好食堂各类蔬菜、食品、食堂地板、灶台、饭桌的清洗等相关工作；具备相关上岗证书，身体健康，无犯罪记录，具有相关工作经验。 |
| 合计：42人 | | | |

注：采购单位将视项目情况要求，对投标供应商进行投标响应情况的核查。即在定标环节，投标供应商应配合采购单位对项目及以上人员的相关证明文件资料的核查工作。

**五、服务基本内容**

物业管理执行《全国物业管理示范大厦评分标准》（90分以上的标准），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：

**（一）环境卫生及防疫消杀管理**

1、清洁卫生实行一体化管理，有专业清洁队伍，管理制度完善，并配备先进设备进行辅助工作。

2、负责做好红线以内所有的露天地面公共区域、以及所有建筑物的公共区域的卫生清洁、保洁与管理。具体包括：通道、楼梯、扶梯、消防设施、楼顶平台（含玻璃平台）、梁、柱、内外墙体、墙面、天台、天花、灯饰、风口、宣传栏、警示牌、悬挂牌（含门牌）、门卫、门厅、卫生间、门窗、玻璃、地面、绿地、各类沟井与管道、道路、停车场等，以及其它未列明、但包含上述指定范围以内的场所及设施用具。

3、负责做好采购单位范围内环境卫生、下水道、沟渠、池、井、楼顶的清淤处理、垃圾收集分类清运、化粪池的清运；办理好垃圾清运等有关手续，负责垃圾房的使用、保养及维修，垃圾清运实行袋装化收集清运，严格执行深圳市垃圾分类有关规定。在垃圾清走以后要及时对垃圾房、垃圾堆放点清洗、消毒。

4、室内及广场地面清洗每月1次，并根据实际情况增加清洗次数，以保证场地及设施的洁净。节假日、主要接待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，保持环境清洁卫生。

5、定期开展除“四害”、白蚁防治及卫生消杀工作，严格按照上级有关部门规定进行定期的防疫消杀工作，在流行性传染病高发期或爆发期以及春夏孽蚊滋生季节要严格按采购单位要求组织消杀。

6、日常清洁服务要求及标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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、污渍秽迹、积水聚沙等 |
| 车道、停车位 | 清扫2次并保洁 | 彻底清洁一次 |  | 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 |  | 畅通无阻，无垃圾、杂物、积水 |
| 公  共  部  分 | 梯级(阶梯) | 用消毒水拖抹2—4次，随时清扫保洁 | 清洗污渍沙泥2次 |  | 保持干净，无垃圾、沙泥、污渍油渍 |
| 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 |
| 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 |  | 清洗一次 | 无灰尘、污渍、秽迹 |
| 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 | 清扫干净后用绿水湿拖2次并巡回保洁 |  |  | 无垃圾、灰尘、无污渍秽迹等 |
| 地下排水沟 | 保洁 | 清理沙泥杂物1次 |  | 洁净、无垃圾杂物、无积水积沙 |
| 管道及灯饰 |  | 扫除蛛网、灰尘1次 |  | 无蛛网、无灰尘等 |
| 电 梯 | 电梯外门(含门框及按钮) | 打不锈钢油1次，随时清抹保洁 | 用中性清洁剂清洗后打钢油1次 |  | 无垃圾、无污渍手印、无钢锈 |
| 电梯门槽 | 使用工具清理门槽内的灰尘、沙泥、垃圾、杂物1次，保洁 | 用中性清洁剂清抹门槽2次 |  | 无灰尘沙泥、无垃圾杂物、梯门能正常关闭 |
| 电梯轿箱内地板 | 地板每小时拖1次，定时保洁 | 用适量中性清洁剂清洗地板1次 |  | 无灰尘杂物、无污渍、地板洁净光亮 |
| 电梯不锈钢围身 | 打不锈钢油2次，随时保洁 | 打钢油3次 |  | 无灰尘、污渍、手印、钢锈、无异味 |
| 天花(过滤网)、风机、灯饰等 | 保洁 | 用清洁剂清洁2次 |  | 无灰尘、无污渍无蜘蛛网 |
| 消 防  通  道  设  备 | 地脚线 | 清抹1次，保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 扶手 | 用清洁剂清抹3次，随时保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 护栏 | 保洁 | 用清洁剂清理污渍2次 | 清洁2次 | 无灰尘、无蜘蛛网 |
| 消防门、消防栓、灭火器、指示牌等 | 用清洁剂清洁2次，随时保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 天花、灯饰、风口等 | 保洁 |  | 清抹2次 | 无灰尘、无蛛网 |
| 电源开关 | 清抹1次，保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙身 | 保洁 | 用清洁剂清理局部污渍2次 | 清洁2次 | 无灰尘、无污渍无蜘蛛网 |
| 公 共  洗  手  间 | 门、间隔板 | 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1次保洁 |  |  | 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、无污渍无垢、干净清洁 |
| 办 公  室 | 门、窗和间隔板 | 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 |
| 办公桌椅、文件柜 | 清洁1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 地毯 | 吸尘1次，保洁 |  |  | 无灰尘、杂物 |
| 办公设施设备（打印机、电脑等） | 清抹1次，保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 茶  水  间 | 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 |
| 台面、水池 | 用消毒剂清抹1次保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍、无痰渍 |
| 领  导  室 | 地面 | 清洁2次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙面 |  | 扫尘1次 |  | 无灰尘、无蛛网 |
| 办公桌椅、办公设施、文件柜 | 清洁2次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 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 |
| 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 | 地面 | 清洁1次并保洁 | 用吸尘器全面清洁1次地毯 | 如遇大型活动需在活动前后进行清洁 | 地毯无污渍，瓷砖地面无杂物及灰尘 |
| 警体中心 | 门、窗和间隔板 | 清抹2次，保洁 | 用清洁剂清洁污渍1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 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 |
| 天花、灯饰、冷风口等 | 保洁 |  | 巡回清抹2次 | 无灰尘、无蛛网 |
| 地面 | 清抹2次，保洁 | 用清洁剂清洁污渍1次 |  | 无灰尘、无污渍 |

**（二）公共设施、设备维护、维修与管理**

1、对供电范围内的电气设备定期保养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；管理和维护好避雷设施；

2、房屋非本体建筑物的维护保养、公共设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等；

3、负责楼内所有公用设施设备的维修、养护与管理。包括围墙、室内外照明、景观灯、供水系统、监控系统、配电机房等各类公用设施，保证设备正常运行；

4、及时完成场所办公家具、五金、家电等各项零星维修任务；，零修合格率100％，一般维修任务在接报后不超过24小时；

5、办公区域内设施、设备，未经产权人同意不得对其改动；

6、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%。

7、加强日常检查巡视，确保供电设施、线路齐全，完好无损；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%；

8、协助空调维保项目的管理。

**主要设备设施清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备设施名称 | 规格 | 数量 | 位置 |
| 1 | 发电机组 | 800KW | 1 | A5一楼发电机电房 |
| 1030KW | 1 | A1一楼发电机电房 |
| 150KW | 1 | A2地下室 |
| 2 | 电梯 | 三菱客梯10/10 | 1 | A1 |
| 三菱客梯11/11 | 1 |
| 富士通客梯14/11 | 3 | A2 |
| 富士通客梯4/4 | 1 |
| 通宝餐梯3/3 | 1 |
| 威得利餐梯2/2 | 1 | A4 |
| 富士通客梯8/8 | 1 | B1 |
| 吉达货梯2吨（6/6） | 1 | 大院 |
| 吉达货梯3吨(6/6) | 2 |
| 3 | 生活水泵 |  | 2 | A1 |
| 6 | A4 |
| 2 | A2 |
| 11 | 大院内 |
| 4 | 消防水泵 | 37KW | 4 | A1地下室 |
| 4 | A2地下室 |
| 5 | 污水泵 |  | 12 | A1地下室 |
| 6 | A2地下室 |
| 6 | 停车场系统 |  | 3 |  |

**（三）设备管理要求**

**1、基础管理**

（1）物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。

（2）物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。

（3）物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。

（4）物业管理企业在财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定；每月向采购单位提交财务报表和物料使用表。

（5）房屋及其共享设施设备档案数据齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

（6）建立用户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便。

（7）建立24小时值班制度，建立服务电话，接受采购单位对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投放等各类信息的收集和反馈，并用时处理，有回访制度和记录。

（8）定期向用户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达95%以上。

（9）零修急修及时率100%，返修率不高于1%，并有回访记录。

（10）保证物业档案资料的完整性、完好性。

（11）日常档案资料收集整理的及时性。

**2. 工程服务标准**

（1）中标单位应确保所有设备、设施图纸及资料档案保持齐全、管理完善，以及相应的交接手续齐备。

（2）设备管理、保养、检修制度完备、记录齐全。根据设施设备的使用规范制订年度及月度保养计划。

（3）配电房及供电系统严格按照国家规范进行管理，运行良好，制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显、统一。

（4）弱电系统巡检（包括电话系统、线路安装、维护等）确保状态良好，设备整洁、标识明显。

（5）提供工程管理制度并执行：工程部岗位职责、弱电设备维修保养规程、供配设备（设施）动作管理规程、供配电维修保养规程、供配电设备突发事故应急措施、给排水设备操作规程、给排水设备维修保养规程、给排水设备突发事故应急措施、中央空调设备突发事故应急措施、电梯设备突发事故应急措施、火灾应急预案、物资管理制度、工程部安全操作规程。

（6）建立安全检查制度，配备专职值班员对所管辖区域及设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查。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。配电机房须安排人员24小时值班。严格按照操作规程施工操作。

（7）建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；防止跑、冒、漏、滴等现象，每半年对水池进行清洗、消毒，确保无二次污染；保证室内外排水系统通畅。

（8）照明系统正常运行使用，外观整洁，无缺陷、松落和安全隐患。

（9）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%。

（10）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，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。

（11）建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全措施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行巡检；轿厢、井道保持清洁。

（12）定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗。开机阶段，每周加药一次，每月清洗冷却塔塔盘一次， 并进行排污。冷冻水系统每季度、冷却水系统每月取水样进行一次检测并出具检测结果，确保水质符合如下要求：冷却水PH值6.5～8.5,浊度≤600PPM(以caco3计),总碱度≤5me/1,总铁≤1PPM,总铜≤0.2PPM,细菌数≤100000～－1000000个/Mol。冷冻水PH值8.5～10，钢腐蚀率≤±0.6mg/cm2,细菌数≤100000-1000000个/ml。处理及检测结果需记录并建立相关档案。

（13）加强日常检查巡视，消防控制中心24小时值守，双岗双责；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，确保紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率100%。

（14）室外灯光工程系统维护管理。加强日常检查巡视，确保节日灯光的正常使用；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。

（15）中标单位必须制订运行过程的节能计划和实施细则；指派专人负责节能工作的检查监督，并做好详细记录。

（16）各项设备设施维修保养计划表；A房屋本体类、B公用设施类、C供配电系统、D给排水系统、E电梯系统；

**A. 房屋本体类:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | | **时间间隔** | | | | **次数** | **维修养护内容** |
| 1 | 地基基础 | | 半年 | | | | — | 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。 |
| 每季 | | | | — | 1、适时安排防治白蚁和消杀工作，走访用户，了解其办公室内有无发现白蚁，检查公共部位有无白蚁。 |
| 每年 | | | | — | 1、检查房屋基础结构性能是否完好以及地基沉降总量情况。 |
| 2 | 承重结构 | 梁 | 每季 | | | | — | 1、检查有无变形、裂缝、腐蚀。 |
| 每年 | | | | — | 1、检查整体结构性能是否完好。 |
| 板 | 每季 | | | | — | 1、检查有无弯曲变形、裂缝、腐蚀。 |
| 每年 | | | | — | 1、检查整体结构性能是否完好。 |
| 柱 | 每季 | | | | — | 1、检查有无倾斜、变形、裂缝、腐蚀。 |
| 每年 | | | | — | 1、检查整体结构性能是否完好。 |
| 承重墙 | 每季 | | | | — | 1、检查有无孔洞、裂缝、腐蚀。 |
| 每年 | | | | — | 1、检查整体结构性能是否完好。 |
| 金  属  构  件 | 每季 | | | | — | 1、检查金属构件有无倾斜、变形、裂缝、腐蚀。 |
| 每半年 | | | | — | 1、对油漆脱落、起壳、锈蚀部分刷漆处理。 |
| 每年 | | | | — | 1、聘请专业机构分析金属结构各部件的工作状况，评定构件受压稳定性和塑性累计损伤，鉴定金属结构整体承载能力。 |
| 备注 | | | | | 1、加强台风暴雨等恶劣天气时对金属结构和支撑体系的适时检测。  2、加强地震等不可抗拒自然力作用后，对金属结构和支撑体系的检测维护工作。  3、在台风暴雨后加强对金属结构的检查，根据检查的结果进行必要的维护。 |
| 备注：对于承重结构各部件，若出现因设计或不可抗拒因素引起的严重损坏，委托专家进行分析、计算，拟订维修方案，由专业公司实施处理。 | | | | | | |
| 3 | 非承重墙 | | | 每月 | | — | | 1、检查墙体是否平直、有无裂缝、孔洞、风化等缺陷。 |
| 每年 | | — | | 1、检查墙体结构性能是否完好。 |
| 4 | 屋面 | 防水涂层、采光玻璃 | | 每周 | | — | | 1、清扫、冲洗屋面，特别注意采光天棚的清洁。  2、检查雨水口有无堵塞，发现异常及时疏通。  3、检查屋面有无积水。  4、检查伸缩缝油膏有无变硬疏松、是否开裂、脱边，发现异常及时修复。  5、检查隔热层，有无空洞、起鼓、渗漏，发现损坏及时修复。  6、发现涂料防水层破坏、老化造成屋面渗漏的，及时修复或更换。检查避雷网有无脱焊和间断，发现异常及时补焊。 |
| 每月 | | — | | 1、对不锈钢避雷网上不锈钢油漆。 |
| 每季 | | — | | 1、油漆圆钢避雷网。 |
| 4 | 屋面 | 防水涂层、采光玻璃 | | 每年 | | — | | 1、全面补修隔热层板，重新勾缝。  2、检修屋面防水层。  3、检查屋面玻璃接缝密封胶的完好情况。  4、检查伸缩缝嵌填油膏是否完整。 |
| 备注 | | | | 1、每年雨季对屋面进行仔细检查，及时消除涂料防水层破损、老化的情况，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。 |
| 5 | 楼地面 | | | 每季 | — | | | 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。  3、更换大面积松脱、破损的地面饰面材料。  4、对大理石进行抛光、晶面、打蜡处理。  5、对木地板打蜡。 |
| 每年 | — | | | 检查楼地面结构功能的完好性。 |
| 6 | 楼梯 | | | 每半年 | — | | | 1、检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。  2、补换损坏的地砖。  3、修复空鼓的地砖。 |
| 每年 | — | | | 1、油漆型钢组合楼梯、扶手、护栏网；  2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。 |
| 7 | 公共通道 | | | 每周 | — | | | 1、检查地面砖有无起砂、空鼓、开裂、松脱；发现异常及时修复。  2、公共通道及门厅的墙面有无污迹和剥落，发现异常随时处理。  3、检查中庭外廊护栏玻璃、支架、护栏网是否完好，发现异常及时处理。 |
| 每半年 | — | | | 1、检查扶手、踏步有无损坏，发现异常随时修复。  2、补换损坏、空鼓的地砖。 |
| 每年 | — | | | 1、油漆扶手、金属支架和护栏网。  2、对空鼓、开裂、损坏的地砖予以修复或更换。 |
| 8 | 内墙面 | 涂料、石土质块材 | | 每月 | — | | | 1、修补内墙面裂缝、起鼓、脱落部分。  2、处理内墙面变色现象。  3、处理内墙面局部渗漏。  4、更换破损的石土质块材。 |
| 每季 | — | | | 1、处理内墙面大面积渗漏。 |
| 每年 | — | | | 2、雨季对用户窗台进行密封维护检查，杜绝雨水侵入。 |
| 9 | 外墙面 | 喷涂饰面、玻璃 | | 每周 | — | | | 1、修补涂料饰面破损、脱落部分。  2、更换破损的外墙饰面玻璃。  3、清洗外墙饰面人为造成的污染部分。 |
| 每年 | — | | | 1、结合外墙清洗作业，一并检查外墙面的使用状况。  2、处理外墙面变色现象；检查并加固外墙金属构件。 |
| 每年 | — | | | 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。 |
| 根据需要 | | | | 1、台风暴雨天气及时发布信息，提醒用户关好、锁好门窗。  2、外墙清洗必须使用绿色环保型清洁剂。  3、更换外墙饰面应按原设计要求进行。  4、每25年翻新外墙面一次。 |
| 10 | 吊顶 | | | 每周 | | | — | 1、检查有无擦、划、刮、踏坏、发现损坏及时修补。 |
| 每月 | | | — | 1、加强防水、防腐、防裂、防胀、防霉变工作，发现有水浸、腐烂、胀裂、霉变的部分及时修复。 |
| 11 | 门窗 | | | 每月 | | | — | 1、检查木门门扇有无松动、下垂、翘起变形、霉变和腐朽。  2、门转轴或摩擦磨损部位加润滑油。  （塑）钢门窗、铝合金门窗有无变形、生锈。 |
| 每半年 | | | — | 1、更换门窗的易磨损部件。 |
| 12 | 地下室 | | | 每周 | | | — | 1、检查地下室天花、墙面和地板饰面有无起壳、脱落和渗漏水现象，发现问题及时修复。 |

**B.公用设施类:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **时间** | **次数** | **维修养护内容** |
| 1 | 路面路基 | 每周 | — | 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、检查玻璃灯罩有无破损。  2、有无金属灯架松脱现象。  3、灯口、灯栅有无损坏。 |
| 每季 | — | 1、检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。  2、金属灯架有无锈蚀。  3、发现异常即时处理或修复。 |
| 每半年 | — | 1、油漆灯具支架。  2、检查路灯线路有无老化现象。  3、油漆灯具线管一次。 |
| 3 | 停车场（库） | 每日 | — | 1、检查路面有无积水。  2、检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。  3、检查车道灯有无损坏。  4、检查行车指示标志是否正常  5、发现异常即时处理或修复 |
| 每月 | — | 1、检查停车线、行车指示线是否清晰、完整。  2、限速牌、指示牌是否齐全、完整。  3、检查挡车器是否正常。 |
| 4 | 沟渠池井 | 每周 | — | 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、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 | 公共标志设施 | 每周 | — | 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。 |
| 每半年 | — | 1、检查完好程度，加固。 |
| 6 | 垃圾中转站 | 每周 | — | 1、检查有无损坏，发现问题及时处理。 |
| 7 | 地下管网 | 每半年 | — | 1、管道刷漆。  2、检查管道保温层有无损坏。  3、管网支架完好。  4、检查或更换管网。  5、发现异常及时修复。 |

**C.供配电系统**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **时间** | **次数** | | **内容** | |
| 柴油发电机 | 每周 | — | | 1、一级检查：  2、机房卫生。  3、检查其润滑油位、冷却水位、燃油位、蓄电池电位和传动皮带，排烟系统、空气增压系统、控制箱是否正常。  4、自检发动机有无损坏、渗漏、皮带是否松弛或磨损。  5、清洁电气接头和蓄电池，并根据情况补充蓄电池电解液。  6、试运行30—45分钟，观察其油压、油量、水温、电压、电流、频率是否正常，发电机组有无异常声音。 | |
| 每半年 | — | | 1、二级检查：  2、重复一级检查。  3、打开发电机端盖，检测对地绝缘电阻，并除尘。  4、检查配电箱内接头是否拧紧。  5、检查各类传感器信号是否正常。 | |
| 一年 | — | | 1、三级检查：  2、重复一、二级检查。  3、清洗和调整气门及喷油嘴，调整皮带张紧轮、水泵后部张紧轮。  4、根据机组运行情况更换润滑机油、机油滤清器、燃油滤清器及空气滤清器。 | |
| 一年 | — | | 1、四级检查：  2、重复一、二、三级检查。  3、清洗并校准油嘴、燃油泵及真空控制器，检查或更换风扇、水泵、皮带张紧轮轴承、水泵后部张紧轮。  4、检查、修理增压器、减振器。  5、检查机油泵、燃油泵、冷却水泵，清洗水箱。  6、更换各类磨损件、轴。 | |
| 高压环网柜 | 每周 | — | | 1、检查外观是否完好、运行有无噪声。  2、检查指示灯是否完好。  3、备用柜“禁止合闸”标示悬挂位置是否正确。  4、清理外部灰尘。 | |
| 每年 | — | | 1、检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正常。  2、检测接地电阻（应符合规定要求）。  3、检查电源接地线装置，并紧固螺丝。  4、自动合闸电瓶加注电解液，检修充电器。 | |
| 变压器 | 每周 | | — | | 1、检查外观是否完好，有无异常响声。  2、检查温控器指示是否正常，超温时风机能否正常起动，风机运行是否正常。  3、变压器电压、电流是否在额定范围内。 |
| 每年 | | — | | 1、检测接地电阻，各接线装置紧固。  2、检测变压器线圈绝缘电阻。  3、紧固螺丝并有防松措施，检查变压器防松绑扎并加固。  4、清理灰尘。 |
| 配电柜、动力柜、控制柜 | 每天 | | — | | 1、清洁卫生。  2、检查外观是否完好，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异常声响。  3、检查配电开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。  4、检查开关是否在正确位置，标示是否清楚。  5、检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。  6、检查电容器、熔断器是否过热，熔断。 |
| 半年 | | — | | 1、紧固配电装置螺丝，调整接触点间隙，更换打磨烧坏的动静触头。  2、若有过载现象，应更换容量大的配电设备。 |
| 一年 | | — | | 1、重复上述检查。  2、检测接地电阻。  3、测试过流保护装置、连锁装置是否可靠。 |
| 照明器具 | 每天 | | — | | 1、清洁卫生。  2、检查外观是否完好，有无异常响声。  3、检查灯具照度的均匀度、眩光度、频闪度及电压的变化影响等情况。 |
| 每月 | | — | | 1、重复上述内容。  2、调整亮度，节约能源。  3、更换过热配件，避免短路现象。  4、根据季节的变化合理调整灯光工程的开机时间。 |
| 供  电线路 | 每周 | | — | | 1、清洁卫生。  2、检查敷设环境有无积水、杂物。  3、供电电缆标示是否清晰、脱落。 |
| 每月 | | — | | 1、重复上述内容。  2、检查线路有无过热现象。  3、检查进出线路接线装置是否完好。 |
| 每年 | | — | | 1、重复上述内容。  2、检测线路绝缘电阻。  3、金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。 |

**D.给排水系统**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **时间** | **次数** | **内容** |
| 生活泵、喷淋泵、消防泵等各种水泵 | 每天 | — | 1、机房卫生：对机体擦拭去灰，保持干净无尘。  2、每2小时观察其水位、水压、电压、电流指示是否正常，电机及水泵有无异常声音，电机、控制柜有无异味。  3、检查压盘根处滴水是否符合规范，如不符合则应加盘根或拧紧盘根螺栓。  4、检查湿式报警阀、液位报警器、控制系统工作是否正常。  5、检查水位深度指示是否清晰。  6、发现故障及故障隐患及时处理。 |
| 生活泵、喷淋泵、消防泵等各种水泵 | 每月 | — | 1、重复上述检查。  2、生活供水的主、备用泵进行手动切换试验并记录。  3、消防泵、喷淋泵应启动管网末端试水装置或打开水泵出水管放水试验。  4、注意水压表是否在检验合格后的规定时间内使用。 |
| 每年 | — | 1、电机、泵体轴承清洁加润滑油，如有异常声响，则更换同型号规格轴承。  2、泵体、水泵叶轮及管道除锈、刷漆。  3、检测电机接地电阻；  4、检查电机与水泵弹性连轴器有无损坏，如有损坏则更换。  5、更换磨损的水泵轴承套。  6、性能测试。 |
| 水箱、水池 | 每周 | — | 1、检查外观是否完好，有无跑、冒、滴、漏现象，箱口防虫纱网是否完好。  2、打开排污阀排污。  3、检查进水浮球阀并作手动进水试验。  4、观察水质情况，检测水的PH值和含氯量。  5、水箱、水池盖板是否上锁并且完好。 |
| 每月 | — | 1、重复上述内容。  2、按规定比例按时投放消毒药品。 |
| 每半年 | — | 1、清洁水池、水内部，按比例投放漂白粉进行消毒。  2、送水样至市卫生防疫站进行水质化验。  3、各类金属构件及管道作防锈处理。 |
| 给水井、雨水井、污水井 | 每周 | — | 1、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。  2、检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。 |
| 半年 | — | 1、重复上述检查。  2、清理污泥，疏通下水管道。  3、各类井盖及金属构件刷漆。 |
| 供水、排污管网 | 每周 | — | 1、检查外观是否完好，应无滴、漏现象。  2、检查闸阀，观察供水压力表是否正常。  3、阀门开启位置是否正确，标示是否清晰。 |
| 每季 | — | 1、重复上述内容。  2、清理管道内的杂物，疏通排污管道。  3、检查闸阀开启、关闭是否灵活，有无跑、冒、滴、漏现象。 |
| 每年 | — | 1、重复上述内容。  2、检查修整全部管架。  3、管道及支架除锈刷漆。  4、检查止回阀、浮球阀、液位控制器是否正常。  5、管道内清洗、作防腐处理。  6、更换各类阀门标示，并标注管内水流方向。  7、各类阀门丝杆上油作防锈处理。 |

**E. 电梯系统**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **时间** | **次数** | **内容** |
| 电梯设备 | 每天 | — | 1、清洁卫生。  2、轿厢照明是否正常。  3、控制盘指示层、指示灯是否正常。  4、检查控制柜及电机温度是否过高，运行是否有异常和震动。  5、检查曳引机减速箱油位是否符合要求。  6、检查各内选、外选按钮工作情况，是否灵敏。 |
| 每周 | — | 1、检查并拧紧各接线端。  2、检查安全装置，并做好记录。  3、轿厢上不锈钢油。  4、检查轿厢照明及风扇。 |
| 每半年 | — | 1、对各安全装置清洁检查，并进行调整。  2、检查井道、轿厢照明，清洁井底卫生。 |
| 电梯设备 | 每月 | — | 1、测试各装置安全回路的电器操作。  2、检查选层器、限速器接线端、接线和有关控制点情况。  3、检查及调整制动器力矩及制动器闸瓦工作情况。 |
| 每季 | — | 1、检查各钢丝绳张力是否平衡、有无破损断股现象。  2、检查底坑缓冲器油位情况，并作补油。  3、检查各层标记是否清晰。  4、检查安全装置工作是否正常。 |
| 每年 | — | 1、对导轨夹块螺钉进行检查加固，检查各缆绳及补偿链条损坏情况。  2、对各活动部件换油润滑。  3、做好维修保养记录。  4、配合深圳市技术监督局按国家有关标准对电梯、扶梯进行年度检查。 |

**（四）绿化管理**

**1、绿化管理**

植株丰满健壮，叶面干净光亮；无明显病斑、虫口，植株上无明显虫害；无枯黄叶，植物无缺水干旱现象；盆面无杂物，花缸、花槽底无积水杂物；摆花搬运途中不污及地面及周边建筑物，不损坏公物。

（1）每天浇水、定期养护和管理。

（2）及时修剪、清除枯枝败叶和换种，保持生长茂盛。

（3）刮台风前必须固定好树木，防止被台风刮倒。

（4）室内盆栽植物及时维护，并对损坏或长势不良的植物及时更换。

**2、室外绿化管养标准：**

（1）植物生长健康，无病虫害，无枯黄叶，无黄土裸露。

（2）定期修剪，及时修补、扶持和补苗，保持花木形态常美。

（3）保证绿化完好率98%，草坪纯度达99%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **操作范围** | **操作频率** | **服务要求** |
| 一 | 补种 | 绿化带裸露区域 | 视情况而定 | 绿地无明显裸露、无死苗、无枯萎 |
| 二 | 修剪 | 乔木、灌木、绿化带、移动小花坛植物 | 1次/月 | 植物修剪边角整齐，轮廓突出，植物布局合理整体造型达到美化环境的效果 |
| 三 | 施肥 | 广场内草坪、绿化带、移动小花坛植物 | 视需要而定  1年＞5次 | 保证植物充足的养分，合理使用肥料（具体情况视植物长势而定），勿因施肥不当伤害植物 |
| 四 | 杀虫 | 乔木、灌木、棕榈科等、移动小花坛植物 | 视植物长势而定 | 保证植物无大面积虫害（不超过2棵），勿因虫害损伤人员或财务 |
| 五 | 浇灌 | 广场内花、草坪、树木、移动小花坛植物 | 视植物长势而定 | 保证植物长时含有充足的水份，无枯萎，无死苗，保证植物长时枝繁叶茂 |
| 六 | 除杂草 | 草坪、绿化带、移动小花坛植物 | 视植物长势而定 | 保证各区域绿地植物无任何杂草，无杂物，无垃圾，无枯黄枝叶等 |

**3、室内绿化管养标准：**

（1）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。

（2）做好植物病虫害预防、控制工作，定期进行喷药。

（3）定期做好施肥工作，按薄肥勤施原则进行。

（4）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。

（5）定期清理黄叶,做到无病虫、无黄叶、无脏物。

（6）及时更换摆放逐渐逊色的花木。

（7）保持花盆垫不积水，叶面无积尘。

**（五）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、完善各类管理制度，对所有档案集中管理。各种物业管理资料齐备，条目清晰，分类明确，易于查找；

3、必须保证物业档案资料的完整性、完好性和安全性。

**（六）会务服务要求**

1、负责会议室，接待室茶水供应服务工作；

2、会议开始前，做好会场布置工作，包括：

（1）调试会议设施设备，如麦克风、投影仪等（会议前1小时调试完成）。

（2）提前做好会议桌椅摆放、文具准备、名牌制作，物资摆放、茶水供应等工作，保持会议各类物资充足；

3、会议期间做好茶水供应，物资提供，确保会议流畅稳定进行；

4、会议结束后做好会场卫生工作，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等；

5、有重要客人来访时，会务人员需到前台将客人引导至会客地点，提供茶水服务，会谈结束后，引导访客离开；

**（七）食堂服务内容及要求**

1、中标单位须负责采购单位职工就餐供应加工服务，厨师需保证每天按时、足量供餐。

2、负责采购单位职工食堂卫生保洁和餐具清洗消毒工作；做好食堂各类蔬菜、食品的清洗加工，达到国家规定食品卫生标准；食堂地板、灶台每次用餐后半小时内拖抹保洁1次，饭桌于用餐人员离开后清洁干净，食堂每周用环保消毒剂消毒1次；食堂厨师和辅工需取得健康上岗证，上班时间必须穿戴统一工作服和鞋帽；

3、严格执行食堂操作规程，落实好各项防范措施，防止发生食物中毒、煤气爆炸、火灾、人员伤亡等责任事故。若发生安全责任事故、食品卫生安全问题，所造成的一切损失和责任，概由服务项目中标单位承担，与采购单位无关；

**六、 保密要求和安全责任**

乙方要对所属员工经常进行保密和安全教育，切实提高所有员工的法律意识、保密意识、安全意识。

1、严格遵守国家法律法规和甲方有关规章制度，严守甲方场所秘密，绝不向外界泄露甲方的监管设施、监管对象数量、劳动生产等信息。

2、严格遵守甲方场所管理的有关规定，进出监管区时自觉接受监门管理警察的检查。

3、妥善保管甲方制作的证件和工作标识服，进入监管区将严格按照甲方的有关着装要求进行着装，并保持着装整洁。

4、未经甲方批准，决不携带下列物品进入监管区：1.通讯工具、现金、毒品、火机、刀具、利器；2.易燃、易爆物品；3.音响器材、计算机、多媒体等物品；4.绳索、攀援器具；5.其他禁止携带的危险品、违禁品。

5、进入监管区后绝不跟监管对象攀亲结友（含攀认老乡、朋友关系）、私自拉扯等不正当关系。

6、进入监管区后绝不帮助监管对象传递物品、信件和通过其他方式传递信息。

7、进入监管区后绝不进入与本人工作业务无关的区域；绝不从事影响监管安全和生产安全的活动。

8、妥善保管自己随身携带的物品，生产工具自觉纳入甲方统一管理；车辆不乱停乱放，自觉接受甲方的调度、指挥。

9、乙方必须建立安全工作制度，制定各工种的安全操作规程和安全责任规定，每一个上岗人员都要进行安全生产教育，并经常进行。特种作业人员，必须要有相关资质和上岗证，落实特种作业人员的审证、执证上岗制度。要教育员工熟记安全守则，严格遵守操作规程。对于员工违规操作而造成的安全事故，乙方负全部责任。

**七、合同签订及付款方式**

（一）服务期限：本项目服务期限为12个月，合同期满，采购人可以根据项目需要和中标供应商的履约情况确定合同期限是否延长，但最长不得超过三年。

（二）付款方式：甲方每月与乙方结算。本合同期满未付的管理服务费待甲、乙双方交接完相关手续后，甲方才予以支付给乙方。

**八、服务质量考核及奖惩**

**（一）质量考核验收标准：**

（1）由甲方物业主管部门从相关部门中抽调人员组成考核小组。甲方对乙方考核分为日常考核、季度考核与年度考核。甲方依据项目服务标准和内容，以及乙方对项目服务承诺，每季对乙方进行验收，每年对乙方履约情况综合评价一次。

（2）乙方实行物业管理的标准必须达到《深圳市物业管理示范大厦标准及评分细则》评分标准90分以上以及标书、委托管理合同的有关规定。根据服务项目内容，乙方每季度需向甲方提供季度公司财务表报，人员社保清单。

根据乙方人员岗位设置，缺1人扣1分，年度考核扣6分以上不再续签合同。

**（二）考核机制及奖惩：**

1.考核机制

甲方物业主管部门考核小组进行日常考核日常考核问题，从乙方当月管理服务费中

（1）合同期内未达到深圳市物业服务示范大厦标准扣20000元。

（2）服务期内每发生一宗有效投诉，经甲方物业主管部门确认属实，扣1000－2000元。

（3）采购单位物业主管部门在日常检查发现问题，下达整改通知书给中标单位要求整改，属于合同范围内的，中标单位应及时响应，积极落实，最长不超过三天。未能在期限内落实解决的问题由采购单位安排解决，所产生费用在物业管理费中扣除。对整改不及时、不到位的，每项扣1000-2000元。

（4）每发现一项建筑物本体维修养护不合格，下达整改通知后整改不及时、不到位的，每项扣500－1000元。

（5）设备、设施维修养护不合格，下达整改通知后整改不及时、不到位的，每项扣1000－2000元。

（6）清洁保洁不合格的，下达整改通知后整改不及时、不到位的，每项扣500－1000元。

（7）绿化养护不合格的，下达整改通知后整改不及时、不到位的，每项扣500－1000元。

（8）环境消杀作业不符合要求的，下达整改通知后整改不及时、不到位的，每项扣500-1000元。

（9）普通零星维修，没有按照维修流程指引及时响应；以没有配件为借口，拒绝甲方要求，放弃维修；以等配件为借口，消极怠工，明显超时等，每次扣500元。

（10）停水、停电、停空调不能预先通知每次扣2000元。

（11）专业人员不符合持证上岗条件每发现一宗扣2000元。

（12）因消防技防设施故障维修不及时造成严重后果的，扣3000元以上，特别严重者，解除物业服务合同，并按相关法律法规追究责任。

（13）因中标单位责任，发生因擅自闯入重要办公区域或重大会议现场，每次扣1000－5000元；因中标单位责任，管理区域内发生打架斗殴、故意伤害、电击伤人等治安案件、刑事案件、火灾事故、安全事故等情况，每发生一起扣10000元，特别严重者，解除物业服务合同，并按相关法律法规追究责任。

（14）中标单位因食堂管理服务不符合要求的：延迟供餐超过五分钟，视延迟供应情况每次扣减1000-10000元；餐厅卫生保洁未按照约定清洁、消毒、未作消毒记录或与消毒记录不符每次扣3000元；餐厅人员无证上岗或发生食品安全问题，每次扣减10000元；不定期进行餐厅服务评价问卷（以有效收回问卷计算平均分），对餐厅服务、餐厅卫生、蔬菜清洗评分低于80分，扣减当月总服务费用的10%。

对于上述考核中的扣罚，乙方有申诉和解释权，经考评小组确认属实，对考评结果可予以调整。确有争议的，决定权归考评小组。

2.甲方将每季度对该物业管理进行季度考核，乙方需每季度向甲方书面汇报物业管理情况。如乙方未能达到招标文件和合同约定的服务标准和要求，被采购单位评定为季度考核“不合格”的，采购单位有权终止委托管理合同并进行财务审计，由中标单位承担违约和赔偿责任。

3.甲方对乙方的物业管理服务进行年度考核，考核结果将作为下一年度是否续约的重要参考。

**九、其它事项**

（一）本项目物业管理服务费（中标价）采用包干制，包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应尽费用。应包括以下内容：

1、人员和行政费用（含员工工资、加班费、奖金、福利、服装、社保等费用和行政办公费、房租费、通讯费、人员装备费等）。

2、绿化费（办公室内日常摆花，绿地、花槽和花池内花草的修剪、施肥、杀虫费用）。

3、公共环境清洁卫生管理费（含垃圾清扫费、清运费、消杀费）。

**4、公共设施维护、运行和管理费及空调、配电系统、电梯维保维护费用、年检费用等以及采购单位之前按程序采购或购买服务相关的费用，在预留的50万费用中支出，费用实行独立核算，所有开支符合财务纪律有关规定、流程，并须经采购单位签字同意确认，费用明细按季度报采购单位。**

5、物业办公费用及固定资产折旧费。

6、不可预见费。

7、物业管理服务合理利润。

8、法定税费。

9、其他应当由中标单位承担有关费用。

（二）投标供应商应根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价总价作为中标单位与采购人签定的合同金额，合同期限内不做调整。

1、公共水电费及发电机燃油费由采购单位承担（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）。

2、本体维修基金：采购单位不设立本体维修基金，日常维修保养更换费用、小修及零配件费用由采购单位支付。对需要维修金额单项在1000元以上的，中标单位必须先向采购单位办理审批手续，否则采购单位可不给予支付维修费用。

3、公共设施维护、运行和管理费及电梯运行、年检费用实行独立核算，费用明细每季度报采购单位。

（三）本项目财政控制金额为350万元/年，投标人的投标总价高于财政控制金额为无效投标。

（四）本项目采购单位不负责免费向中标单位员工提供食宿。

（五）投标人应先到项目地点踏勘以充分了解项目位置、情况、道路及任何其他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的索赔或服务期限延长申请将不获批准；

（六）投标人不得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。

（七）中标单位根据有关物业管理法规与采购单位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。