

服务范围

（一）基本情况

1. 标的的名称：西部（岑溪）创业园-大业核心园区、粤桂（岑溪）农村一二三产业融合基地物业服务。
2. 物业地址：岑溪市大业西部产业园、粤桂（岑溪）农村一二三产业融合基地、岑溪市文体中心。
3. 服务范围：岑溪市大业西部产业园、粤桂（岑溪）农村一二三产业融合基地、岑溪市文体中心（仅保洁）。
4. 预算金额：1986062.64 元/年。
5. 服务地点总面积：555973.96 m²
6. 服务需求：包含但不限于秩序维护、保洁、绿化、水电、消防管理、电梯日常维保、电梯年检、路灯维保、零星维修、记录企业污水排放等。
7. 服务期限：自签订合同之日起 1 年。
8. 采购人服务期内提供办公室 1 间。
9. 预算金额包括但不限于：

序号	名称	单位	数量
1	项目经理	人数	1
2	园区管家	人数	1
3	秩序维护员	人数	9
4	保洁员	人数	8
5	绿化工	人数	3
6	车辆驾驶员	人数	1
7	水电工	人数	1
8	消防管理员	人数	2
9	员工体检	人数	26
10	工服费	人数	26
11	保洁物耗	批	1
12	工程物耗	批	1
13	机械化清扫保洁道路	项	1
14	道路洒水降尘	项	1
15	园区垃圾清运费	趟	200
16	电梯日常维保	台	46
17	电梯年检费	台	46
18	办公设备及耗材	批	1
19	路灯维保	年	1
20	低于 500 元的零星维修	年	1
21	增值税	项	1

服务要求

（二）物业基本服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
		（2）采购人对物业服务的满意率达到：≥95%。
		（3）各项服务工作均包含必要人员、工具、装备、基础耗材、公共责任保险、相关费用开支等。在综合管理与维护方面包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌，沙发，茶几， 柜子），日常维护与零星维修、电梯维修，单项材料费和人工费用 500 元以内（含 500 元）的费用以及投入人员费用由成交供应商全权负责，对于采购人提出的设施设备养护维修要求，不得以任何理由拒绝。
2	投入人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训，并进行相应的考核，培训及考核记录表格存档。
		（2）人员基本要求：性别不限，无违法行为，身体健康，五官端正，工作认真，吃苦耐劳。
		（3）投入人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得特种作业证书的，应当按规定持证上岗。具体详见：物业管理服务人员需求。
		（4）如采购人认为成交供应商投入的人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求成交供应商进行调换。如因成交供应商原因对投入人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目投入人员总数的 20%。本项目投入的人员不得兼职其他工作。
3	保密和思想学习	（5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
		（1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。
		（2）根据采购人要求与成交供应商、涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。
		（3）每季度至少开展 1 次对投入人员进行保密、思想教育及学习，提高投入人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想教育及学习，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。
4	档案管理	（4）成交供应商发现投入人员违法违规或重大过失的，要及时报告采购人，并采取必要补救措施。
		（1）建立健全物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

		<p>(2) 档案和记录齐全,包括但不限于:①采购人建议与投诉等。学习、培训和考核记录。保密、思想学习记录。②房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务:监控记录、突发事件演习与处置记录等,具备查看监控记录登记表,查看监控录像或调阅有关资料须报分中心安全保卫部门负责人及上级领导经同意后方可进入监控室查看。⑤保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务:工作计划、工作记录、消杀记录等。⑦其他:客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p>
		<p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将采购人的资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p>
		<p>(4) 履约结束后,成交供应商将已获取相关资料交还采购人。</p>
5	分包供应商管理	<p>(1) 成交供应商负责合理控制分包服务人员数量和流动率。</p>
		<p>(2) 成交供应商负责对分包供应商作出要求,确定工作流程。</p>
		<p>(3) 成交供应商负责对分包供应商安全管理责任和保密责任,签订安全管理责任书和保密责任书。</p>
		<p>(4) 成交供应商负责对分包供应商开展服务检查和监管,评估服务效果,必要时进行服务流程调整。</p>
		<p>(5) 成交供应商负责对分包供应商工作反馈意见与建议。</p>
6	服务要求	<p>(1) 成交供应商明确项目经理,定期对物业服务过程进行自查,及时提出改进措施。</p>
		<p>(2) 对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止再次发生。</p>
		<p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
		<p>(4) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署,确保任务顺利进行,对活动区域进行全面安全检查,发现并排除安全隐患,对车辆进行有序引导和管理,确保交通安全畅通,以礼貌、专业的态度对待来宾,展现良好形象。</p>
		<p>(5) 收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。成交供应商结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。</p>
		<p>(2) 应急预案的建立。成交供应商根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p>

		<p>(3) 应急预案的培训和演练。成交供应商提供应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。成交供应商根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
8	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 工作日紧急维修应当 30 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>
9	加强人员管理、保持服务人员相对稳定性	<p>(1) 结合服务人员各岗位特点和管理需要，视情通过实地考察、查阅档案、个别约谈等方式，多渠道了解掌握服务人员的政治素质、廉洁从业及家庭背景、社会关系等情况，把好政治关、廉洁关、保密关，加强教育引导。</p> <p>(2) 定期组织服务人员开展政治理论、保密知识、岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(3) 规范入职、离职、用人审批程序，减少用人随意性，按采购人要求配备的服务人员，保持人员相对稳定，不随意更换，保证工作的延续性，做好人员信息变更、请假等相关备案，及时响应分中心更换岗位人员的要求。</p> <p>(4) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向园区物业公司报备。</p> <p>(5) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(6) 严格执行各项规章制度，约束服务人员做到出满勤，无迟到、早退、旷工现象。</p>

(三) 房屋巡检服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>

2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井等巡查, 每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 接到采购人家具报修服务后, 及时通知家具供货商对保修期内的家具 进行维修, 及时对保修期外的家具进行维修。
3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前, 供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知装饰装修须知, 并对装饰装修过程进行管理服务。
		(2) 根据协议内容, 做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理, 发现问题及时上报, 确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。
5	组织巡检	重大节假日及恶劣天气前后, 均需组织系统巡检 1 次。

(四) 公用设施设备维护服务要求

序号	服务内容	服务标准
	基本要求	(1) 每 4 小时检查路灯、空调、监控、消防、水电设备及排涝系统, 发现问题及时与维保单位联系进行处理, 有《巡检记录表》。涉及水电、水泵等维修, 工作日急修 30 分钟内到位, 工作日小修 40 分钟内到位, 小修不过夜 (不含电梯、空调、消防、监控系统等维护维修)。
		(2) 每年对生活水箱进行 1 次清洗。每年对顶楼消防水箱进行 1 次清洗。在综合管理与维护方面包括房屋公共区域 (地面、墙面、门窗、楼梯、通道等) 和办公区域 (办公桌、沙发、茶几、柜子), 日常维护与零星维修、电梯维修, 单项材料费和人工费用 500 元以内 (含 500 元), 由成交供应商承担费用, 维修时间不能超过三天; 单项材料费和人工费用 500 元以上, 需将报价单及方案提交采购人, 费用由采购人承担。
2	供水系统	(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749-2022) 或国家发布最新的标准要求。
		(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051-1997) 或国家发布最新的标准要求。
3	给排水系统	(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。
		(4) 水泵房每日至少巡视 1 次, 每年至少养护 1 次水泵。
		(5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。

		(6) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
4	电梯系统	(1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每月至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
		(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。
		(3) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。
		(4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002-2017) 或国家发布最新的标准要求。
		(5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08-2017) 或国家发布最新的标准要求。
		(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
		(7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
		(8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		(9) 按特种设备规范要求进行维保。由具有电梯维保资质(《中华人民共和国特种设备生产许可证》，许可范围包含电梯)的机构对 46 台电梯进行维保，含每年特检院或检测公司的电梯年检费用。维护保养费用含维保费及年检费由成交供应商支付。需更换的单个配件价值大于 500 元以上由采购人确认并承担费用，费用按实际使用情况支付。
		<p>注：</p> <p>1) 成交供应商负责电梯的维保费、年检费。维护保养费用不包括零配件费用。2) 电梯维护保养的内容：①每次保养前通知采购人现场负责人，并经采购人同意后方可进行保养工作。②供应商严格遵照电梯生产厂随梯发来的《使用维护说明书》，作业项目及国家有关电梯运行的安全要求，技术性能标准，对电梯实施 每月两次（每两周一次）的保养维护作业，以保证电梯处于完好安全使用状态，达到延长电梯使用寿命。③保养、维修时应在电梯基层站门前摆设“ 电梯检修，暂停使用 ”等安全标牌，以防意外。④发现设备存在安全隐患时，应及时通知采购人有关的负责人，必要时可以停止使用。⑤每次保养完毕后填写保养记录，提供一份给采购人存档，作为提供给（质检局和特检所）对该设备随时抽查和年检时的必备资料。⑥该设备的定期检测（年检）时间将到时，成交供应商应提前 15 日通知采购人。提供检测申请单，在采购人填写盖章后将其送达检测部门，完成申请通知。⑦维护保养人员、安全员应持证上岗，每次维修结束后填写维修任务单，提供一份给采购人存档，作为提供给（质检局和特检所）对该设备随时抽查和年检时的必备资料。⑧设备在正常运行中发生故障或设备损坏。成交供应商应及时维修或更换。如该故障在 12 小时不能修复，成交供应商应将设备故障以及原因以书面形式告知采购人，并尽快修复。⑨如有主要 设备损坏或发生安全事故，应另做事故记录，双方存档备查。3) 本项可分包。电梯系统的维保应当由具备相应资质的供应商完成，如成交供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国</p>

		家标准有更新的，执行国家最新标准。
5	空调系统	(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365) 或国家发布最新的标准要求。
		(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883) 或国家发布最新的标准要求。
		(3) 中央空调运行前进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。
		(4) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。
6	供配电系统	(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。
		(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		(3) 公共使用的路灯、照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。
		(4) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		(5) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
7	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。
		(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		(3) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

(五) 保洁服务要求

1. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
		(5) 每个工作日清洁 1 次 1) 保持办公桌面、文件柜等办公用具清洁。 2) 室内窗户、墙面、天花板无明显污渍、蜘蛛网。

		<p>3) 地面、地毯整洁、无明显垃圾、无污渍。</p> <p>4) 室内桌椅光洁、无积尘，摆放整齐。</p> <p>5) 保持电梯门、轿厢面光亮、清洁；电梯厅地面无明显污迹、垃圾。</p> <p>6) 卫生洁具做到清洁，无污迹、无异味。</p> <p>7) 镜子保持明净，无污痕、无水迹。</p> <p>8) 楼梯无明显污迹、无杂物，墙角无蜘蛛网。</p> <p>9) 垃圾桶桶体光洁、无痰迹，垃圾每天清理 1 次。</p> <p>10) 楼梯扶手清洁，每周擦 1 次，保持清洁，无污迹、无积尘。</p> <p>11) 天面、露台、地下车库清洁，每周扫 1 次、每天保洁；</p> <p>12) 地漏及水沟：无杂物堵塞、无积水；地面：无堆放杂物、无明显垃圾。</p>
2	办公用房区域 保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道：</p> <p>1) 公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>2) 门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>3) 指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 电器、消防等设施设备：</p> <p>1) 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>2) 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间：</p> <p>①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间：</p> <p>①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(7) 电梯轿厢：</p> <p>①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>③灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>

		(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。
		(10) 地面干净、无油渍、无污渍，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	公共场地区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。
		(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
		(6) 重大节日及迎检活动需无条件配合采购人工作，不收取费用。
4	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 化粪池清掏，无明显异味，每年至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(6) 垃圾装袋，日产日清。
		(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
		(10) 如由于成交供应商监管不到位，导致工程施工造成的工业垃圾未外运处理，该部分工业垃圾由成交供应商负责处理，采购人不再额外支付处理费用。
5	卫生消毒 灭四害	(1) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		(2) 聘请专业灭四害公司开展园区灭四害工作。

2. 清洁服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面清洁	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

2	乳胶漆内墙 清洁	有污渍时用半干布擦拭。
---	-------------	-------------

（六）绿化服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>（1）制定工作计划，并按照执行。</p> <p>（2）做好绿化服务工作记录，填写规范。</p> <p>（3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。</p> <p>（4）相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。</p> <p>（5）园区绿化日常养护，1次/日：</p> <p>①做到无明显枯枝、黄叶，室内植物叶面无积尘，花盆无明显污渍。</p> <p>②做到树木、花草无明显枯枝、无杂草。</p> <p>③定期对室外绿化植物进行浇水、修剪、施肥、除草、除虫等。</p> <p>成交供应商入场后，立即对园区绿植、花卉进行入册登记，根据绿植、花卉类别制定合理的养护方案，并提交一份给采购人，在合同存续期内采购人有新种植的，参照上述入册登记养护。室内外有绿植、花卉死亡的，由成交供应商负责补种，费用包含在报价中，成交供应商需对植物精心养护直至合同期满。</p>
2	室外绿化养护	<p>（1）根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。</p> <p>（2）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。</p> <p>（3）定期修剪树木、花卉等，灌木乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫。</p> <p>（4）清除黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。</p> <p>（5）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。</p> <p>（6）雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。</p> <p>（7）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。</p>

（七）秩序维护及消防管理服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>（1）建立保安服务相关制度，并按照执行。</p> <p>（2）对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。</p>

		(3) 配备保安服务必要的器材。保安员持证上岗。
		(4) 每 2 小时巡视检查园区各区域安全；每 2 小时检查监控、消防、路灯及排涝系统，发现问题及时处理或报告；遵守采购人关于安全保卫的各项规章制度及要求。
2	出入管理	(1) 应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(5) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(6) 提供现场接待服务。
		①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。
		②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。
3	值班巡查	③物品摆放整齐有序、分类放置。
		④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。
		⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复。
		⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。
4	监控值守	⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
		(1) 建立 24 小时值班巡查制度。
		(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
		(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		(2) 监控设备 24 小时正常运行。
		(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

		(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 每日巡查，确保消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用，消防设备能通过相关部门检查。
		(3) 定期组织消防安全宣传，每季度组织配合开展 1 次消防演练。
7	消防系统	(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 或国家发布最新的标准要求。
		(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503) 或国家发布最新的标准要求。
		(3) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		(4) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
8	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(5) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

		(6) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
--	--	------------------------------------

(八) 其他服务

序号	服务内容	服务标准
1	临时搬运服务	成交供应商在工作日内根据采购人的服务需求为采购人提供临时搬运服务。
2	清洗化粪池、隔油池	(1) 保持化粪池正常、污水不溢出表面。化粪池、隔油池清理费用由成交供应商全权负责。 (2) 清洗化粪池、隔油池：园区所有化粪池至少每年清理 1 次。
3	预防传染病消毒	(1) 办公室、电梯及公共场所的消毒，做到及时、高效。 (2) 预防传染病消毒服务：苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂、虫蚁消杀：1 次/月。
4	清洗窗帘、沙发、椅子等	(1) 清洗窗帘、沙发、椅子等，做到干净、整洁、无污渍。 (2) 服务：1 次/年。

(九) 履行合同所需的设备

序号	服务内容	服务标准/作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	办公电脑、打印机等办公设备等。	1	套
2	房屋维修服务	电钻/冲击钻、电动螺丝刀、手电锯、工具箱及工具套装等房屋维修服务所需的各类工器具、耗材。	1	套
3	公用设施设备维护服务	清洁工具、专用工具、电钻、扳手、螺丝刀、锤子、钳子、卷尺、扫把、拖把、清洁剂、管道疏通工具等公用设施设备维护服务所需的各类工器具、耗材。	1	套
4	保洁服务	吸尘清洁设备、高压清洗设备等保洁服务所需的各类工器具、耗材。	1	套
5	绿化服务	枝剪、小叶剪、大草剪、高枝锯、截锯、刀、斧等绿化服务所需的各类工器具、耗材。	1	套
6	保安服务	橡胶棍、强光手电筒、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机等保安服务所需的各类工器具、耗材。	1	套
7	其他服务	人员管理、清洗化粪池、隔油池、预防传染病消毒服务、清洗窗帘、沙发、椅子等服务所需的各类工器具、耗材。	1	套

(十) 物业管理服务人员需求

序 号	岗 位	岗位所需总人数 (名)	岗位所需服务时长 或时段、需具备的上岗资格证、 人员学历、工作经验等要求	工 作 内 容
1	项目经理	1	具备大专以上学历的优先考虑，五年以上物业经理工作经验，熟悉物业管理服务流程。	(1) 负责落实物业合同中各项具体工作。 (2) 负责来访接待、园区及综合机房楼的清洁卫生、物品管理、安全消防、日常维保、秩序等管理工作。

				<p>(3) 负责办公区域的绿化、整洁等项的管理工作。</p> <p>(4) 负责采购人安排的其他工作。</p>
2	园区管家	1	<p>具备大专以上学历，三年以上物业工作经验，具备基本装修管理与现场监督能力，能规范处理装修报备、垃圾清运及违规行为上报。责任心强，工作细致严谨。</p>	<p>(1) 定期对房屋主体结构、围护结构及公共部位开展巡查，及时发现并按要求处置变形、破损、渗漏等问题，保障设施完好可用。</p> <p>(2) 按时巡查园区大门、围墙、道路及雨污水管网等设施，高效响应家具报修并依规完成维修处置。</p> <p>(3) 规范做好装修前期协议签订、须知告知及过程监督，管控装修垃圾清运，杜绝危及安全和办公秩序的装修行为。</p> <p>(4) 每月检查园区各类标识及消防安全标识，确保其规范清晰、指引准确、安装稳固。</p> <p>(5) 熟悉质量、环境、职业健康安全管理，拥有丰富的安全环境管理经验，负责监督对园区企业的环保、节能减排工作的规范执行；负责园区企业的污染物排放的检查、监控工作。负责园区的动态排污申报工作；负责园区各类环保台账、资料的建立、存档整理工作。</p>
3	水电工	1	<p>投入人员具备特种作业操作证（低压电工作业）的优先考虑，熟悉水路、电路和低压配电房等各种用电设备，遵守有关规程，按章操作，工作责任心强。身体素质佳，能吃苦耐劳，具备良好的综合素质，上岗前经过岗位培训，岗中持续培训，具备一定沟通能力，责任心强，反应敏捷，精神面貌佳，能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。</p>	<p>(1) 提供园区日常水、电设施维修服务，其他设备设施日常管理，协助维保单位进行维修。</p> <p>(2) 有关设备专业维保督查及联系工作。</p> <p>(3) 可熟练使用维修工具和仪表，熟悉水路、电路和低压配电房等各种用电设备。</p>
4	秩序维护员	9	<p>服务时段：</p> <p>24 小时服务</p> <p>经过专业培训，安保员持证上岗，年龄 18-50 周岁，身体健康，无纹身、无不良嗜好，无违法犯罪记录。能适应倒班、夜班及园区秩序维护相关工作。</p>	<p>(1) 根据安全管理总体方案的要求，检查落实园区及综合机房楼的安防设备，维护公共区域和要害部门（位）的安全，维护物业区域内的公共秩序。</p> <p>(2) 配合公安部门做好所辖区域的治安管理工作，遇有刑事案件，立即向公安部门报案，并协助公安部门调查处理。</p> <p>(3) 加强办公区域内出入口的控制与管理，严格控制外来人员（联系业务的除外）的进出，做好出入登记。加强前台的值班登记制度，节假日要加强值班。</p> <p>(4) 24 小时值守，巡检工作在晚班进行。</p> <p>(5) 负责园区道路交通和车辆停泊管理，</p>

				<p>保证交通顺畅，行驶安全，停放有序；发生车辆受损或失窃事件后，应积极协助有关部门处理。</p> <p>（6）指挥车辆安全进出园区并按指定地点有序停放车辆，确保道路通畅，不得让外单位人员车辆及附近居民的车辆进入办公区域停放。</p>
5	保洁员	8	<p>身体健康，有物业管理清洁保洁工作经验，工作责任心强。</p>	<p>（1）负责园区、综合机房楼外部、露台、地下室、各层卫生间、一楼大堂等公共区域的清洁及疏通排污口等。</p> <p>（2）负责会议室、接待室、机房、活动室等区域的清洁。</p> <p>（3）负责园区领导办公室、员工办公室的办公桌椅保洁和垃圾处理。</p> <p>（4）负责刮玻璃、清洗地毯地垫、保养窗户等。</p>
6	车辆驾驶员	1	<p>持有有效驾驶证，驾龄满足岗位要求（5年以上），无重大交通事故记录。熟悉交通法规，驾驶技术熟练，行车安全意识强。身体健康，无影响安全驾驶的疾 病，品行端正，责任心强，服从管理，无违法犯罪记录。具备良好沟通能力，工作认真细致，保密意识强。</p>	<p>（1）做好车辆日常检查、清洁、保养及故障排查。</p> <p>（2）严格遵守采购人规章制度，随叫随到、文明驾驶，准时准点完成出车任务。</p>
7	绿化工	3	<p>身体健康，有绿化养护经验，工作责任心强。</p>	<p>（1）提供8小时园区花卉、植株及室外绿植的日常养护。</p> <p>（2）定期进行施肥、除虫害。</p> <p>（3）提供节假日、会议的花卉摆放服务。</p>
8	消防管理员	2	<p>高中（中专）及以上学历，消防工程、安全工程等相关专业优先；必须持有消防设施操作员证书或消防安全管理员等级证书。熟悉《消防法》、《建筑设计防火规范》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等法律法规及行业标准。</p>	<p>（1）隐患排查：能开展日常防火巡查、专项检查（电气、动火、危化品）；识别并跟踪整改火灾隐患。</p> <p>（2）应急处置：掌握初起火灾扑救、人员疏散流程；能编制、修订、演练应急预案。</p> <p>（3）档案管理：建立消防设施台账、维保记录、检查记录、培训演练档案。</p> <p>（4）培训宣传：对园区员工开展消防培训、组织演练。</p>
	总人数	26		
<p>其他要求：</p> <p>①原则上年龄 18 岁至法定退休年龄、身体健康的公民。</p> <p>②品行良好，无犯罪记录；有组织纪律性，责任心强。</p> <p>③成交供应商提供服务人员信息给采购人审核，通过后方可使用，同时采购人与物业服务人员订立保密协议，要求物业服务人员保守因履行本合同而获知的采购人信息。物业服务人员不得以任何形式复制、摘抄含有采购人信息的任何内容，不得以任何形式向外泄露客户信息的任何内容和 信息。</p> <p>④物业服务人员的服装要统一、整洁、美观、大方，服装等由成交供应商提供，且符合采购人相关要</p>				

求。

⑤物业服务人员发生以下情形之一的，采购人向成交供应商以书面形式提出更换人员的要求，并注明退回原因，成交供应商应当在接到采购人更换要求的书面通知后 10 个工作日内，确认并完成物业服务人员的更换工作。在人员调换期间，成交供应商应保证采购人物业服务人员不得出现空缺。

A、物业服务人员无故离岗的；

B、物业服务人员无法符合采购人岗位职责要求的；

C、物业服务人员严重违反采购人已告知的规章制度的；

D、物业服务人员严重失职或营私舞弊，给采购人造成重大损害的；

E、物业服务人员被依法追究刑事责任、收容教育、强制戒毒或者被开除公职、开除军籍的；

F、物业服务人员提供虚假的健康状况、执业资格、工作经历等证明材料或情况的；

G、给采购人造成严重损失的情形。

⑥本次采购服务范围，人员配置总人数不少于 26 人，员工工资不得低于岑溪市最新最低工资标准。同时应保障从业人员每年应享有的养老医疗福利及国家法定节假日规定的加班费。满足服务工作的需要，在进场前提供服务人员的无犯罪记录。

⑦成交供应商应当按照国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

⑧成交供应商应当负责为投入人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

服务标准

1. 备品备件及耗材等要求：由成交供应商按项目要求及需求提供，费用自行承担。

2. 验收条件及标准：按合同进行验收考核，每月月底由采购人对成交供应商物业服务考核汇总，物业管理考核评分：≥90 分为合格，<90 分为不合格，如考核不合格，采购人有权依法解除合同，所有损失由成交供应商负责及承担。