物业管理服务项目采购需求模板

一. 委托管理服务的物业概况

（一）物业基本情况

物业名称：上海化学工业区海关大楼

物业类型：办公

坐落位置：上海市上海化学工业区和工路 8 号

建筑面积：5239.45 平方米

电梯：电梯 1 台，品牌型号 三菱，启用时间 2026 年；

停车场、出入口：设停车场 2 处；其中：露天专用停车场 1 个，车辆出入口 1 个，人行出入口 2 个；

高压变配电设备：10KV 高压配电房变压器 1 台，容量共 1000 千瓦，启用时间 2004 年；

消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况：设 24 小时消防监控室，有消防自动报警系统，启用时间 2004 年；

空调机组：楼宇配有 VRV 空调机组。

（二）各楼宇各层功能分布情况

1、1F，正门大厅、会议室、办公室、政务服务中心大厅、监控室、水泵房、高压配电室；

2、2F，餐厅、会议室、办公室；

3、3-5F，会议室、办公室；

4、6-7F，电梯机房、钟楼；

（三）业主方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况

业主方不提供物业管理用房。

（四）采购人的特殊要求

优先保留原有物业服务人员。

二、物业管理服务要求

（一）一般要求

1、项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、项目经理应加强与业主方沟通，如协商同意，可决定为业主方提供力所能及的附加服务，费用另结。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

4、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

5、对业主方日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

6、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、对外包服务和外来施工的监管：

（1）查验登记相关资质和证明或批准文件；

（2）有关作业计划、方案和图纸等存档备案；

（3）告知相关注意事项；

（4）巡视或监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；

（5）及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；

（6）作业结束参与验收，并做好记录。

（二）建筑物日常维修、养护、管理（500元以上维修另计）

1、办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

2、大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：确保办公楼（区）房屋完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应在规定时间内安排专项修理。根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过24小时，合格率应为100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

（三）公共设备维护、保养（设备定期专业维修及500元以上维修另计）

公共设备维护、保养的范围：保安监控、消防监控、中央空调机房、计算机机房、电梯机房、电梯、泵房、锅炉、配电房、二级生化、给排水、复盖面办公区域所有建筑物设施、部门。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

1 、给排水、供水系统：

（l）建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

（2）节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

（3）保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

（4）保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（应明确水箱清洗及其费用是否包含在内）；

（5）定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

（6）保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

（7）停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；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；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

及时发现并解决故障，维修合格率100%；给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经机关管理中心许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

2 、电梯系统：

（1）根据电梯的图纸资料和技术性能制订电梯安全运行和维修保养的规章制度。

（2）电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养。

（3）健全电梯设备档案及修理记录；做（安排）好电梯安全年检工作（应明确年检费用是否包含在内）。

（4）保持电梯轿厢（包括厢内）、并道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁。

（5）保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理。

（6）密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作。

服务标准：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，安全设备齐全有效，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。电梯由专业资质的电梯维修保养单位定期进行维修保养，并在有效期内运行；轿厢、井道保持清洁；警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全；电梯出现故障，接到报修后专业维修人员应在10分钟内到达现场抢修，及时排除故障。电梯设施完好率达到100%。

3、 机电、照明及自动化系统管理：

（1）对办公楼(区)供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

（2）建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

（3）供电和维修人员持证上岗。并配主管电气工程师。保证24小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。

（4）保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

（5）停电限电事先出通知、以免用户措手不及。

（6）对临时施工工程有用电管理措施。

（7）发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

（8）负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

（9）确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

（10）负责办公楼（区）楼音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；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，一般故障排除时间不超过 2 小时，维修合格率 100％；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼(区)灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到 99％、弱电设备完好率达到 98％。每年雨季前对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织写字楼内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

4、 消防系统：

（1）对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

（2）按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法。

（3）负责对消防水电设施进行例行保养，定期检查消防栓和消防器械。消防水电设施确保运行良好。

服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及

完好率均为100%；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持90分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3%；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，消防带每半年检查1次并做记录，阀杆每半年加注润滑油并放水检查一次；控测器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证；消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

5、 消防控制室管理规定

（1）消防控制**室实行每日24小时双人值班、监控。**

（2）控制非必要人员进入中控室。

（3）保证各控制相、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。

（4）每班检查一次各类信号是否正常并做记录。

（5）出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。

（6）中控室的清洁由值班人员负责。

服务标准：按保养计划进行维修保养，并将维修保养情况记录于相应记录内，物业工程部主管每年按设备运行情况制订下一年度中修、大修计划。中控室设备故障维修一般不超过2小时。

6、空调系统运行维护

（1）集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

（2）建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

（3）根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

服务标准：定期巡查设备运行状态并记录运行参数；每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；定期对空气处理单元、新风

处理单元、风机盘管、滤网、加(除)湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养；定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；每二年至少除锈漆刷漆一次；定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求；根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验；定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备(如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等)进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在 10 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率 100%。

（四）保安管理要求与服务标准

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

1、巡逻、监控及消防管理

（1）全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公室、接待室、会议室、餐厅及公共走道交通及 24 小时保安、巡逻、值勤。

（2）办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。

（3）积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

（4）贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。

（5）坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（6）定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。

（7）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各办公楼的各楼层。

（8）处理各种突发事件。

（9）实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度。

（10）定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。

（11）建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

（12）保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备。

服务标准：建立办公楼（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。对办公区域安全状况进行 24 小时监控，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，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。重点、要害部位每小时至少巡逻 1 次，发现违法违章行为应及时制止。

2、车辆管理

（1）制定停车使用条例，停车管理规定。

（2）外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

（3）进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

（4）进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速 5 公里／小时行驶。

（5）保安队员严格执行车辆出入规定。

（6）保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

服务标准：确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

（五）环境卫生与保洁管理

1、基础保洁

（1）请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。

（2）楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

（3）区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

（4）及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

（5）对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高

压冲洗。

（6）对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

（7）定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。

（8）将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

（9）对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。

（10）清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

（11）擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室、餐厅等内的桌、椅台面、文件柜等家具。

（12）定期清扫各楼天台、设备机房等部门。

（13）清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。

（14）定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

（15）定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

（16）按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。

（17）保持大楼原有的建筑风貌，每年做一次外墙的清洗工作，使物业持久如新。

（18）办公室的保洁。

服务标准：建立办公楼（区域）环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。具体区域标准要求如下：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；

桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

电器设施 灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过 3 个，垃圾不应超过 2／3，内胆应定期清洁、消毒。

消防栓、消防箱，公共设施 保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

垃圾中转房 中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显无污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

2、垃圾清运、处理

（1）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法

律、法规规定。

（2）垃圾清运、处理的范围分为：办公楼之日常办公垃圾，办公楼之日常生活垃圾，餐厅等之日常垃圾，建筑垃圾，公共部位上通道、园林、道路等之综合垃圾。

（3）垃圾清运、处理工作分为：每天定时清运、处理2次，并将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

3、污水管理

（1）区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

（2）为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫一次。(明沟每周一次，暗沟每月一次)。其他排水管道每月检查2次，如有堵塞应随时处理、疏通、及时采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常。判断正常运作采取有力措施。

服务标准：每日一次对排水系统进行检查巡视，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畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理1次，每季巡查1次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管并彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无瘀积、无蚊蝇繁殖。

4、卫生管理

（1）灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。

（2）科学有效地进行卫生消毒。

服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

（六） 室内绿化、摆花的养护和管理

l、提供时花、苗木、盆栽及室内绿化、摆花等服务。

2、室内盆栽

及时修剪枯枝、残技，保持室内盆栽常绿不败，有条件则按季节和需要进行定时更换。

3、植保

(1) 提倡生化物防治、人工防治，使用农药必须以不伤害人体健康为前提，尽量使用高效低毒的农药。

(2) 使用小型喷雾器或手动喷雾器，避免药液扩散，影响他人健康。

（七）收发服务

1、建立收发中心，传递报刊、杂志、信件派发送至每一部门信箱。

2、代叫速递公司

3、提供订票、订报、订饮用水等服务

服务标准：报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

（八） 公共关系管理

1、主动联系本办公楼（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。

2、主动联系本办公楼（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。。

3、制作材质好、外观美的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与办公区域整体设计相呼应。

服务标准： 对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足业主需求，提高服务管理水准。

（九） 档案管理

l、建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

2. 健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。

3、建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

4、所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

服务标准：所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交办公区域方。

三、专项分包要求

采购人允许对电梯维护、空调维护、消防设施设备维护、外墙清洗项目分包给有资质的第三方单位实施，费用应该包含在投标方报价中。

四、物业管理服务人员设置需求

部门	岗位	岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数）	岗位人力配置数量（根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数）	服务范围	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等）
服务中心	项目经理	1	1	项目楼宇及周边区域	常日班 8 小时，需持物业经理中级，负责服务范围内的服务管理工作、公共关系工作和档案管理工作
工程部	高配工/兼水电工	1	4	项目楼宇及周边区域地下室高配室值班值守	倒班 24 小时双岗，需持：高压电工操作证，低压电工操作证
	维修工	1	1	项目楼宇及周边区域	常日班 8 小时
安保部	领班	1	1	项目楼宇及周边区域	常日班 8 小时，需持：保安证
	门岗	1	1	东门门岗	常日班 8 小时，需持：保安证
	消控岗	1	4	24 小时消防监控室	倒班 24 小时双岗，需持中级消防操作员证，保安证
	巡逻岗	1	2	项目楼宇及周边区域	倒班 12 小时双岗，需持：保安证
保洁绿化部	保洁员	3	3	室外 1 人、室内 2 人	常日班 8 小时
合计		10	17		

五、物业管理服务费用明细

（一）物业管理服务费内容包括：

1、员工人工工资

2、员工社保基金、福利费用

3、年终奖金

4、固定加班费

5、服装费

6、教育培训费

7、餐费

8、保洁耗材、保洁工具、卫生间耗材。

9、雇主责任险和公众责任险

10、房屋设备、设施、变配电设备、给排水设备、消防设施、空调、分体空调、电梯、移动门等维护、维修、配件费用，委托专业公司维护保养或维修费用，特种设备年检费、高压电试检测费用。

11、垃圾清运费

12、公司管理费

13、税金

（二）采购单位自理费用项目：

1、水、电、煤等能源消耗费。

2、500 元以上的维护、维修、配件费用。

3、除物业服务管理费约定以外的费用。

六、其他要求

（1）供应商具有质量管理体系认证（GB/T 19001 认证）、环境管理体系认证（GB/T 24001 认证）并在认证有效期内的优先考虑。

（2）供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。

（3）信息化管理系统（实现线上报修，实时情况更新反馈等功能）。

（4）应急响应及时，供应商承诺中标后能提供化工区内办公地点。

（5）投标单位提供服务人员需为本单位正式员工，需提供近三个月内，本项目服务人员的在职缴纳社保证明。

（6）项目经理（即项目负责人）具有大学本科及以上学历，具有物业经理中级或四级/中级工的物业管理师证书的优先考虑。

附件（供参考）

1、物业管理服务人员行为参考规范

项　目		行为参考规范
仪　容 仪　表	服饰着装	1.上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；
		2.上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；
		3.鞋袜穿戴整齐清洁， 非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走；
		4.非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须发	1.女员工前发不遮眼， 不梳怪异发型；
		2.男员工不留长发，不留胡须；
		3.所有员工头发应保持整洁。
	个人卫生	1.保持手部干净，经常修剪指甲；
		2.员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；
		3.上班前和上班期间应注意饮食， 保持口腔清洁、口气清新；
		4.保持眼部、耳部清洁；
		5.女员工应淡妆打扮， 不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；
		6.每天上班前应注意检查自己的仪表， 必要时应到卫生间或工作间整理。
行　为 举　止	服务态度	1.对客人服务应面带笑容，和颜悦色， 热情主动，做到微笑服务；
		2.谦虚和悦接受客人的评价， 耐心倾听客人的投诉， 事后汇报。
	行走姿态	1.行走时不宜双手抱胸或背手走路；
		2.在工作场合与他人同行时， 不允许勾肩搭背， 不允许同行时嘻戏打闹；
		3.手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；
		4.与客户相遇时， 应主动点头示意。
	坐立姿态	1.入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直， 腰部挺起， 双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；
		2.坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；
		3.站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢， 目光平视，面带笑容。
	其他行为	1、 要注意个人形象，不允许随地吐痰， 乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；
		2、 到公共、工作场所（或客户处） 进行工作时， 不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；
		3、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
礼　貌 用　语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。

	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？ 您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗？
	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
	解释语	很抱歉，这种情况， 单位的规定是这样的。
对来访人员	1．主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？ ”“请您出示证件。 ”（保安专用）	
	2．确认来访人要求后， 说“请稍等， 我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下， 好吗？”	
	3．当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说： “对不起， 先生/小姐， 这是单位规定，请理解！”（保安专用）。	
	4．当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说： “先生/小姐， 请稍候， 让我请示一下好吗？”	
	5．当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时， 应先说： “对不起， 按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。 ”	
	6．当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。 ”	
	7．如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”	
	8．当来访人员离开时， 应礼貌地说“再见！”	
接听拨打电话	1．接听电话时应清晰应答：“您好， ××单位。 ”	
	2．认真倾听对方的电话事由， 若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。	
	3．通话完毕， 应说：“谢谢，再见！ ”语气平和， 并在对方放下电话后再轻轻放下电话。	
	4．如接电话听不懂对方语言时， 应说：“对不起， 请您用普通话， 好吗？”或“不好意思，请稍候， 我不会说当地话。 ”	
	5．中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意， 并表示感谢，恢复与对方通话时， 切勿忘记向对方致歉。	
	6．接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。	
	7．拨打电话接通后，应首先向对方致以问候， 如： “您好”， 并作自我介绍。 使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。	

	8．通话完毕时，应说： “谢谢， 再见。 ”
同乘电梯	1．主动按“开门”钮， 电梯到层时，应站在梯门边， 一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。 ” 顾客进 入电梯后再进电梯， 面向电梯门，按“关门”钮。
	2．电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁， 一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。 ”

2、履约考核参考标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度、内部管理	12 分	1、实行持证上岗制度。	4		凡有 1 人不符合，扣除 1 分
			2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	4		
			3、有健全的财务会计制度，运作规范	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	2		
2	秩序维护服务	26 分	1、项目 24 小时有安保人员和值班电话。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	3		
			3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。	2		
			4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。	3		
			5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	3		
			6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	3		
			7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。	3		
			8、定期开展消防演习，消防培训。	3		
			9、安保人员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及就生知识。节假日前有安全检查。	3		

3	保洁服务	21 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3		
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	3		
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3		
			6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3		
			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年正常使用；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3		
4	工程服务	22 分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、电气设备、照明完好率达到 100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维护，发现损坏做好维修。	3		
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	3		
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	3		
			5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	3		
			6、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 30 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3		

			7、积极配合维保单位做好对项目的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	2		
			8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。	2		
5	绿化	10 分	1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、项目内植物种植的成活率达到 100%。病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。	3		
			3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。	3		
			4、绿植长势良好，无残叶、杂草。	2		
6	投诉检查整改项	9 分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	3		①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。②符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分。
			2、检查整改有效落实。	3		
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	3		
7	标准分	100 分				
8	总得分	考核实际得分				