

项目编号: SXZM-GK-2023004

西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业
服务采购项目

招 标 文 件

陕西正明项目管理有限公司

二〇二三年二月

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	供应商须知	7
第三章	合同条款及格式	28
第四章	采购内容及技术要求	60
第五章	评标方法	139
第六章	投标文件构成及格式	162

第一章 招标公告

项目概况

西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）西咸新区公共资源交易中心自行下载获取招标文件，并于 2023 年 03 月 14 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SXZM-GK-2023004

项目名称：西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目

采购方式：公开招标

预算金额：61,835,000.00 元

采购需求：

合同包 1(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目一包)：

合同包预算金额：33,433,672.89 元

合同包最高限价：33,433,672.89 元

品目号	品目名称	采购标的	数量(单位)	技术规格、参数及要求	品目预算(元)	最高限价(元)
1-1	其他商务服务	西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目	1(项)	详见采购文件	33,433,672.89	33,433,672.89

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起三年

合同包 2(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目二包)：

合同包预算金额：20,670,388.31 元

合同包最高限价：20,670,388.31 元

品目号	品目名称	采购标的	数量(单位)	技术规格、参数及要求	品目预算(元)	最高限价(元)
2-1	其他商务服务	西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目	1(项)	详见采购文件	20,670,388.31	20,670,388.31

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起三年

合同包 3(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目三包)：

合同包预算金额：7,730,938.80 元

合同包最高限价：7,730,938.80 元

品目号	品目名称	采购标的	数量(单位)	技术规格、参数及要求	品目预算(元)	最高限价(元)
3-1	其他商务服务	西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目	1(项)	详见采购文件	7,730,938.80	7,730,938.80

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：自合同签订之日起三年

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包 1(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目一包)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

无，本项目不专门面向中小企业采购。

合同包 2(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目二包)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

无，本项目不专门面向中小企业采购。

合同包 3(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目三包)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

无，本项目不专门面向中小企业采购。

3. 本项目的特定资格要求：

合同包 1(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目一包)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书：法定代表人直接参加投标的，须提供法定代表人身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书（附法定代表人、被授权人身份证电子

件或扫描件)；

(2) 信用记录：供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

(3) 控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；

(4) 书面声明：供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明；

(5) 供应商参与投标的承诺函。

合同包 2(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目二包)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书：法定代表人直接参加投标的，须提供法定代表人身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书（附法定代表人、被授权人身份证电子件或扫描件）；

(2) 信用记录：供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

(3) 控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；

(4) 书面声明：供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明；

(5) 供应商参与投标的承诺函。

合同包 3(西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目三包)特定资格要求如下：

(1) 法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书：法定代表人直接参加投标的，须提供法定代表人身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书（附法定代表人、被授权人身份证电子

件或扫描件)；

(2) 信用记录：供应商不得为“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

(3) 控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动；

(4) 书面声明：供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明；

(5) 供应商参与投标的承诺函。

三、获取招标文件

时间：2023 年 02 月 22 日至 2023 年 02 月 28 日，每天上午 08:00:00 至 12:00:00，下午 12:00:00 至 18:00:00 (北京时间)

途径：全国公共资源交易平台 (陕西省·西咸新区) 西咸新区公共资源交易中心自行下载

方式：在线获取

售价：0 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2023 年 03 月 14 日 09 时 30 分 00 秒 (北京时间)

提交投标文件地点：全国公共资源交易平台 (陕西省·西咸新区) 网上递交 (陕西省西咸新区公共资源交易中心) 开标室 12

开标地点：全国公共资源交易平台 (陕西省·西咸新区) 网上递交 (陕西省西咸新区公共资源交易中心) 开标室 12

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、落实的政府采购政策：(1)《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号)；(2)《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19 号)；(3)《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(陕财办采〔2022〕5 号)；(4)《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问

题的通知》（财库〔2014〕68号）；（5）《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（6）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国发办〔2007〕51号）；（7）《节能产品政府采购实施意见》（财库〔2004〕185号）；（8）《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）；（9）《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）；（10）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；（11）《财政部农业农村部国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）；（12）《陕西省财政厅关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》（陕财办采〔2021〕29号）；（13）《财政部关于在政府采购活动中落实平等对待内外资企业有关政策的通知》（财库〔2021〕35号）；（14）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（15）陕西省财政厅《关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）；（16）其他需要落实的政府采购政策，详见招标文件。

2. 融资平台：根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》陕财办采〔2020〕15号文件精神，有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

3. 请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

4. 网上投标确认流程：登录全国公共资源交易平台（陕西省 西咸新区）（<http://xxxq.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台-陕西政府采购交易系统”进行登录，登录后选择“交易乙方”选择本项目选择“我要投标”填写相关信息后提交确认。

5. 获取采购文件方式：选择本项目点击“项目流程”进入采购文件下载页面，点击“交易文件下载”即可下载该项目发布的电子采购文件。投标人须在获取采购文件时限内（即发售时间内）登录陕西省西咸新区公共资源交易中心平台系统，直接下载采购文件。逾期下载通道将关闭，未及时下载采购文件将会影响后续开评标活动。

6. 办理 CA 锁方式：供应商初次使用交易平台，需前往陕西省数字证书认证中心股

份有限公司办理 CA 锁，办理地址及咨询电话如下：西安市高新三路九号信息港大厦一层 101 室，咨询电话：4006369888；西安市长安北路 14 号省体育公寓 B 座一楼，咨询电话：029-88661241；西安市公共资源交易中心：西安市文景北路 16 号白桦林国际 B 座 2 楼最右 12 号窗口，电话：029-86510073 转 80211。

7. 本项目采用“不见面开标”方式，各供应商可登录

(<http://ggzyjy.xixianxinqu.gov.cn/xwzx/002002/20210721/d7421699-e891-4f40-b441-dccc415e05b3.html>) 下载操作手册，并在投标截止时间前通过全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）递交电子投标文件。因投标人自身设施故障或自身原因导致无法完成投标的，由投标人自行承担后果。

8. 为了保证远程不见面开标顺利进行，供应商需使用配备相关设备的电脑提前一小时登录网络开标大厅。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）西咸公共资源交易中心网，技术咨询电话：029-33585729。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：陕西省西咸新区党政办公室

地址：陕西省西咸新区沣泾大道西一路 1 号

联系方式：029-33186331

2. 采购代理机构信息

名称：陕西正明项目管理有限公司

地址：陕西省西安市雁塔区科技二路 71 号竹园天寰国际 1807 室

联系方式：029-88811335

3. 项目联系方式

项目联系人：樊睿

电话：029-88811335

陕西正明项目管理有限公司

2023 年 02 月 21 日

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
1.1.2	采购人	名称：陕西省西咸新区党政办公室 地址：陕西省西咸新区沣泾大道西一路 1 号 联系人：吴老师 联系方式：029-33186331
1.1.3	采购代理机构	名称：陕西正明项目管理有限公司 地址：陕西省西安市雁塔区科技二路 71 号竹园天寰国际 1807 室 联系人：樊睿 联系方式：029-88811335
1.1.4	监督单位	同级财政部门
1.1.5	采购项目名称	西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目
1.2.1	资金来源	财政资金
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.3.1	招标范围	招标文件第四章采购内容及技术要求规定的全部内容
1.3.2	服务期限	自合同签订之日起三年
1.3.3	服务地点	供应商响应文件中提供的履约地点
1.4.1	供应商资格要求	1、营业执照等主体资格证明文件：提供合格有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。 2、财务状况报告：提供具有经审计资质单位出具的 2021 年度的财务审计报告，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明。（以上两种形式的资料提供任何一种即可） 3、社保缴纳证明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的缴纳证

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
		<p>明。依法不需要交纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。</p> <p>4、税收缴纳证明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的纳税证明或完税证明（除印花税外任意税种），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。</p> <p>5、履行合同承诺函：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函。</p> <p>6、无重大违法记录书面声明：提供参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>7、法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书：法定代表人直接参加投标的，须提供法定代表人身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书（附法定代表人、被授权人身份证电子件或扫描件）。</p> <p>8、信用记录：供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。</p> <p>9、控股管理关系：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动。</p> <p>10、供应商书面声明：供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明。</p> <p>11、供应商参与投标的承诺函。</p>
1.4.2	联合体投标	不接受
1.9.1	分包	本项目不允许分包
1.10.1	实质性要求和条件	第五章评标方法规定的资格性审查和符合性审查的内容

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
3.3.1	投标有效期	递交投标文件截止之日起 90 天。
3.4	投标保证金	不要求提供
3.6.1	备选投标方案	不允许
4.2.1	投标文件的递交	投标文件递交截止时间：详见招标公告。 投标文件递交地址：详见招标公告。 投标文件接收人：陕西正明项目管理有限公司。
5.1	开标时间和地点	开标时间：详见招标公告。 开标地点：详见招标公告。
6.1.1	评标委员会的组建	评标委员会构成：5 人以上单数。 评标专家抽取：从政府采购评审专家库中随机抽取。
6.3.5	评标委员会推荐中标候选人的人数	推荐的中标候选人数量为 3 个
6.5.1	评标方法	综合评分法（详见第五章）。
8.1	履约保证金	/
14	需要补充的其他内容	
14.1	招标代理服务费	参照国家计委颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）和国家发展改革委员会办公厅颁发的《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857 号）的有关规定执行。 中标单位在领取中标通知书前，须向采购代理机构一次性支付招标代理服务费。
14.2	履约验收	是否委托采购代理机构组织履约验收：否。
14.3	招标代理服务费用账户	户 名：陕西正明项目管理有限公司 开户行：中国民生银行股份有限公司西安枫林绿洲支行 账 号：170455461 请中标供应商按照要求将招标代理服务费转入以上指定账户，如因自身原因发生错误，产生的不利后果均由供应商自行承担。

条款号	条款内容提示	编 列 内 容
14.4	项目属性及所属行业	1、本项目属性：服务类。 2、本项目采购标的所属行业为：物业管理。
14.5	一致性	供应商须知前附表和须知不一致的地方，以前附表为准。
<p>1、分支机构参与投标时，投标文件中应提供自己的资格要求证明文件。分支机构与总公司不得同时参与本项目的投标。</p> <p>2、招标文件中凡是要求供应商投标文件中需要法定代表人签字盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。</p> <p>3、评审时因供应商提供的投标文件中证明材料不清晰导致无法辨认的，或隐瞒相关不良信息的，造成不利于供应商的情况其后果由供应商自行负责。</p>		

一、总则

1.1 采购项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，现对该项目采购进行公开招标。

1.1.2 采购人：见供应商须知前附表。

1.1.3 采购代理机构：见供应商须知前附表。

1.1.4 监督单位：见供应商须知前附表。

1.1.5 采购项目名称：见供应商须知前附表。

1.2 采购项目的资金来源和落实情况

1.2.1 资金来源：见供应商须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见供应商须知前附表。

1.3 招标范围、服务期限、交货地点

1.3.1 招标范围：见供应商须知前附表。

1.3.2 服务期限：见供应商须知前附表。

1.3.3 服务地点：见供应商须知前附表。

1.4 供应商资格要求

1.4.1 供应商资格要求：见供应商须知前附表；

1.4.2 供应商须知前附表规定接受联合体投标的，联合体除应符合本章第 1.4 项和供应商须知前附表的要求外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向采购人承担连带责任；

(2) 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

(3) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本采购项目中投标，否则各相关投标均无效。

1.4.3 供应商不得存在下列情形之一：

(1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 无投标有效期或有效期达不到招标文件要求的；
- (6) 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，参加本项目同一合同项下的投标的；
- (7) 为本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，参加本采购项目投标的；
- (8) 提供虚假投标文件和资料的。
- (9) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形；

1.5 费用承担

供应商准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.7 语言文字

投标活动的所有文件、资料、函电文均使用简体中文，确需提交其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.9 分包

1.9.1 供应商拟在中标后将中标项目的非主体设备进行分包的，应符合供应商须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除供应商须知前附表规定的非主体设备外，其他工作不得分包。

1.9.2 中标人不得向他人转让中标项目，接受分包的人不得再次分包。中标人应当就分包项目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.10 响应和偏差

1.10.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否则，供应商的投标将被否决。实质性要求和条件见供应商须知前附表。

1.10.2 供应商应根据招标文件的要求提供投标设备技术性能指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和质保期服务计划等内容以对招标文件作出响应。

1.10.3 投标文件中应针对实质性要求和条件中列明的技术要求提供技术支持资料。

技术支持资料以生产厂商公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告或供应商须知前附表允许的其他形式为准，不符合前述要求的，视为无技术支持资料，其投标将被否决。

1. 10.4 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件的商务和技术偏差表中列明，除列明的内容外，视为供应商响应招标文件的全部要求。

二、招标文件

2.1 招标文件构成

2.1.1 招标文件的组成

本招标文件共六章，包括：

第一章 招标公告

第二章 供应商须知

第三章 合同条款及格式

第四章 采购内容及技术要求

第五章 评标方法

第六章 投标文件构成及格式

根据本章第 2.2 款对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.1.2 供应商应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应，由此带来不利于供应商的评标结果，其风险由供应商承担。

2.1.3 本招标文件的解释权归陕西正明项目管理有限公司，如发现招标文件内容与现行法律法规不相符的情况，以现行法律法规为准。

2.2 招标文件的澄清修改及询问

2.2.1 采购人或采购代理机构如果对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，将在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

2.2.2 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在供应商；不足 15 日的，采购代理机构将顺延提交投标文件的截止时间。

2.2.3 已经购买招标文件的供应商对招标文件有疑问的，均应在购买招标文件后 7 个工作日内以书面形式向采购代理机构提出，采购代理机构将在 3 个工作日内采用适当

方式予以澄清或以书面形式予以答复。

2.2.4 供应商在收到上述通知后，应立即向采购代理机构回函确认。

2.2.5 澄清或修改文件将构成招标文件组成部分，对供应商具有约束力，当后发的修改文件与原招标文件或此前发出的修改文件之间存在不一致时，应以后发的修改文件为准。

三、投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

第一部分 资格证明文件

- (1) 营业执照等主体资格证明文件
- (2) 财务状况报告
- (3) 社保缴纳证明
- (4) 税收缴纳证明
- (5) 履行合同承诺函
- (6) 无重大违法记录书面声明
- (7) 法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书
- (8) 信用记录
- (9) 控股管理关系
- (10) 供应商书面声明
- (11) 供应商提供参与投标的承诺函
- (12) 本项目不接受联合体投标，不允许分包

第二部分 符合性证明文件

- (1) 投标函格式
- (2) 开标一览表
- (3) 供应商参加政府采购活动承诺书
- (4) 技术服务偏差表
- (5) 合同条款偏离表

第三部分 投标方案

- (1) 供应商基本情况及其性质

(2) 技术方案

(3) 供应商认为有利于中标的其他情况说明

供应商在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

3.2 投标报价

3.2.1 投标报价是供应商响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金、代理服务费及其它相关的一切费用。供应商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而供应商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

3.2.2 供应商应严格按照《投标文件构成及格式》中《开标一览表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。

3.2.3 投标报价货币：人民币；单位：元。

3.2.4 投标报价只能提交唯一报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

3.2.5 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

3.2.6 因供应商对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由供应商自己负责。

3.3 投标有效期

3.3.1 除供应商须知前附表另有规定外，投标有效期为投标文件的递交截止之日起 90 天。

3.3.2 在投标有效期内，供应商撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责

任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长投标有效期。供应商应予以书面答复，供应商同意延长的，但不得要求或被允许修改其投标文件；供应商拒绝延长的，其投标失效。

3.4 投标保证金

本项目不要求提供投标保证金。

3.5 资格审查资料

供应商应按评标办法要求的资格审查标准提供资格审查资料，以证明其满足本章第 1.4 款规定的供应商资格要求。

3.6 备选投标方案

3.6.1 除供应商须知前附表规定允许外，供应商不得递交备选投标方案，否则其投标将被否决。

3.6.2 允许供应商递交备选投标方案的，只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求编制的投标文件的，采购人可以接受该备选投标方案。

3.6.3 供应商提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上供货方案的，视为提供备选方案。

3.7 投标文件的编制

3.7.1 本项目采用不见面开标模式，采用电子化投标文件，投标人不需要提供纸质投标文件。投标人应在投标截止时间前登录招标文件载明的“不见面开标大厅”

(<http://www.xqggzyjy.cn:8081/BidOpening-XQGC/bidopeninghallaction/hall/login>) 网址，按系统提示完成开标流程。因投标人自身设施故障或自身原因导致无法完成投标的，由投标人自行承担后果。

3.7.2 投标人须在《陕西省·西咸新区公共资源交易平台》登记企业信息，然后使用数字认证 CA 锁获取招标文件及其他文件。投标人应使用电子投标书制作工具制作、加密投标文件，并在规定时间上传经过数字证书加密的电子投标文件（投标文件为 .SXSTF 格式）。

3.7.3 其他需要说明的事项：本项目招标所使用的交易平台为全国公共资源交易平台（陕西省·西咸新区）（sxggzyjy.cn）不见面开标系统，如有疑问，请及时与招标代理机构联系。

四、投标

4.1 投标文件的递交

按照招标文件的规定，在开标时间之后未上传投标文件或上传投标文件失败的，视为无效投标文件。

4.2 投标文件的修改与撤回

4.2.1 供应商投标文件递交截止时间前，可以修改或撤回其已递交的投标文件，也可以提出价格变动声明，但供应商必须在规定的投标文件递交截止时间之前将修改或撤回或变动价格的书面通知文件递交到采购代理机构。

4.2.2 供应商的修改或撤回或变动价格的通知应按本须知的规定编制和递交。

4.2.3 在投标文件递交截止时间之后，供应商不得对其投标做任何修改或撤回。

五、开标

5.1 开标时间和地点

采购代理机构在规定的的时间和地点组织公开开标。开标时所有供应商代表自愿参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席。

5.2 开标程序

采购代理机构在投标文件规定的时间和地点组织开标，参加投标的供应商不足 3 家的，不得开标。

主持人按下列程序进行开标：

- (1) 公布在投标截止时间前递交投标文件的供应商名称；
- (2) 宣布开标人、唱标人、记录人、监标人等有关人员姓名；
- (3) 宣布开标纪律；
- (4) 公布在投标截止时间前递交投标文件的供应商名称；
- (5) 投标文件解密；
- (6) 唱标；
- (7) 开标结果确认；
- (8) 会议结束。

5.3 开标异议

投标供应商对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避情形的，应在开标现场提出询问或回避申请，采购人、采购代理机构

应当当场作出答复，并制作记录。

六、评标

6.1 评标委员会

6.1.1 为了确保评标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章成立评标委员会。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为 5 人以上单数。其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评标委员会成员人数以及专家的确定方式见供应商须知前附表。

6.1.2 采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为 7 人以上单数：

- (1) 采购预算金额在 1000 万元以上；
- (2) 技术复杂；
- (3) 社会影响较大。

6.1.3 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标。采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

6.1.4 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

6.1.5 评标专家从政府采购评审专家库中随机抽取。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。自行选定评审专家的，应当优先选择本单位以外的评审专家。

6.1.6 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合规定的，采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

6.1.7 采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

6.1.8 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

(4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

6.1.9 评标过程中，评标委员会成员有回避事由、擅离职守或者因健康等原因不能继续评标的，采购人有权更换。被更换的评标委员会成员作出的评审结论无效，由更换后的评标委员会成员重新进行评审。

6.2 评标原则

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》的规定，评标委员会成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审：

“公平、公正、科学、择优”为本次评审的基本原则，评标委员会按照这一原则的要求，公正、平等地对待各供应商。同时，在评审中恪守以下原则：

(1) 统一性原则：评标委员会将按照统一的评审原则和评审方法，用统一标准进行评审。

(2) 独立性原则：评审工作在评标委员会内部独立进行，不受外界任何因素的干扰和影响。评标委员会成员对其出具的意见承担个人责任。供应商试图影响或干预评审的任何行为，将导致其丧失投标的资格，并承担相应的法律责任。

(3) 客观性原则：评标委员会将严格按照招标文件要求，对供应商的投标文件进行认真评审；评标委员会对投标文件的评审仅依据投标文件本身，而不依据投标文件以外的任何因素。

(4) 保密性原则：采购代理机构应当采取必要的措施，保证评审在严格保密情况下进行。

(5) 综合性原则：评标委员会将综合分析、评审供应商的各项指标，而不以单项指标的优劣评定出**中标供应商**。

6.3 评标

6.3.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、中华人民共和国 2015 年第 658 号国务院令——《中华人民共和国政府采购法实施条例》和中华人民共和国财政部 2017 年第 87 号部长令——《政府采购货物和服务招标投标管理办法》的规定，依法组建评标委员会。评标委员会按照招标文件规定的评标方法独立进行评标工作。

6.3.2 招标文件和投标文件是评标的依据。在评标中，不得改变招标文件中规定的评

标标准、方法和中标条件。招标文件没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。供应商不得在开标后使用任何方式对投标文件的实质性内容做任何更改。

6.3.3 在评标期间，对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式（由评标委员会专家签字）要求供应商做出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并由其法人代表或授权代表签署全名。供应商的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6.3.4 如果供应商在规定时间内，未能答复或拒绝答复评标委员会提出的澄清、说明或者补正的要求，将由评标委员会根据其投标文件按最大风险进行评标。

6.3.5 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见供应商须知前附表。

6.4 评标过程的保密

6.4.1 评标委员会成员和与评标活动有关的工作人员不得泄露有关投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐以及与评标有关的其他情况。

6.4.2 在评标过程中，如果供应商试图在投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐以及与评标有关的其他方面，向评标人、采购人和采购代理机构施加任何影响，其投标应做无效投标处理。

6.5 评标方法

6.5.1 按照《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》的规定，本次评标采用以下评标方法中的一种：详见“供应商须知前附表”。

(1) 最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的供应商为中标候选人的评标方法。

(2) 综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人的评标方法。

6.6 评标程序

按照投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、推荐中标候选人名单的工作程序进行评标。在上一步评审中供应商被认定无效投标者，不进入下一步的评审。

七、中标

7.1 中标人的确定

7.1.1 采购代理机构在评标工作结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人在收到评标报告之日起 5 个工作日内，依据评标委员会推荐的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

7.2 中标通知

7.2.1 采购代理机构将在中标人确定之日起 2 个工作日内，在财政部指定媒体上公告中标结果。在公告中标结果的同时，采购代理机构向中标人发出中标通知书；采用综合评分法评审的，采购代理机构将通过邮件形式告知未中标人本人的评审最终得分与排序。供应商应在提交投标文件时预留接收评审结果的电子邮件地址，未提供电子邮件或邮件地址不正确的，采购代理机构不承担任何责任。

中标结果公告内容应当包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

中标公告期限为 1 个工作日。

7.4 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

八、履约保证金

8.1 在签订合同前，中标人应按供应商须知前附表规定的形式、金额和招标文件第三章“合同条款及格式”规定的或者事先经过采购人书面认可的履约保证金格式向采购人提交履约保证金。

中标人不能按本章第 8.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，给采购人造成的损失，中标人应当予以赔偿。

九、合同的签订

9.1 自中标通知书发出之日起 30 日内，采购人与中标人应按招标文件和中标人投标文件的规定，签订书面合同。所签订的政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件内容作实质性修改。

采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

9.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

9.3 招标文件、中标人的投标文件、《中标通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

9.4 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

9.5 采购人自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

9.6 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

9.7 采购人应及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

9.8 采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

9.9 采购代理机构应当建立真实完整的招标采购档案，妥善保存每项采购活动的招标文件。

十、质疑

10.1 供应商认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

10.2 供应商必须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

10.3 供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑的，应当提交授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

10.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

10.5 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

10.5.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

10.5.2 质疑项目的名称、编号；

10.5.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

10.5.4 事实依据；

10.5.5 必要的法律依据；

10.5.6 提出质疑的日期。

10.6 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和采购人不予受理：

10.6.1 质疑供应商不是参与本次政府采购项目的供应商；

10.6.2 质疑供应商与质疑事项不存在利害关系的；

10.6.3 未在法定期限内提出质疑的；

10.6.4 质疑未以书面形式提出，或质疑函主要内容构成不完整的；

10.6.5 应当提交授权书而未提交的；

10.6.6 以非法手段取得证据、材料的；

10.6.7 质疑答复后，同一质疑人就同一事项或同一采购程序环节再次提出质疑的；

10.6.8 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

10.7 质疑答复

10.7.1 采购人或采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

10.7.2 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向中华人民共和国财政部提起投诉。

10.8 其他需要说明的事项

10.8.1 质疑函须按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见【财政部国库司（gks.mof.gov.cn）】网站【首页·政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.html

10.8.2 接收质疑函的方式：书面形式

10.8.3 联系部门：陕西正明项目管理有限公司招标部

10.8.4 联系电话：见供应商须知前附表

10.8.5 通讯地址：陕西省西安市雁塔区科技二路 71 号竹园天寰国际 1807 室

十一、信用担保及信用融资

根据陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23 号）和《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15 号）文件精神，有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

十二、落实政府采购政策

12.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的有关规定，在货物采购项目中，货物由小微企业制造，即货物由小微企业生产且使用该小微企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由小微企业承建，即工程施工单位为小微企业；在服务采购项目中，服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，则参与政府采购活动时，货物和服务项目对小型和微型企业产品的价格给予 10%-20% 的价格扣除，工程项目给予 3%-5% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有小微企业制造货物，也有大型、中型企业制造货物的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，货物和服务项目可给予联合体或者大中型企业的报价 2%-3% 的扣除，工程项目为 1%—2% 的扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

参加政府采购活动的中小企业应提供《中小企业声明函》原件。未提供上述声明函原件的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响竞争性投标文件的有效性。实际价格扣除比例以本章组织评标中的约定为准。

12.2 监狱企业应符合《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）文件规定，并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。未提相关属于监狱企业的证明文

件的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响竞争性投标文件的有效性。

在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

12.3 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

参加政府采购活动的残疾人单位应提供《残疾人福利性单位声明函》原件。未提供上述声明函原件，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响竞争性投标文件的有效性。

12.4 根据国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）的有关规定，采购人需购买的产品属于政府强制采购节能产品范围应当在清单之内采购。节能清单中无对应细化分类且节能清单中的产品确实无法满足工作需要的，允许在节能清单之外采购。

12.5 根据财政部、国家发展改革委《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）规定“政府采购属于节能产品品目清单的，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能品目清单的节能产品。”

12.6 根据财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）规定“采购人采购的产品属于环境标志产品政府采购清单中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购清单中的产品”。

12.7 根据财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的有关规定，采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

12.8 根据财政部 农业农村部 国家乡村振兴局《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）的有关规定，自2021年起，各级预算单位应当

按照不低于 10%的比例预留年度食堂食材采购份额，通过脱贫地区农副产品网络销售平台（原贫困地区农副产品网络销售平台）采购脱贫地区农副产品。脱贫地区农副产品是指在 832 个脱贫县域内注册的企业、农民专业合作社、家庭农场等出产的农副产品。

12.9 根据财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社《关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20 号）的有关规定，各级预算单位要按照不低于 10%的预留比例在“832 平台”填报预留份额。鼓励各级预算单位工会组织通过“832 平台”采购工会福利、慰问品等，有关采购金额计入本单位年度采购总额。

12.10 根据《陕西省财政厅关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》（陕财办采〔2021〕29 号）的有关规定，采购人使用财政性资金进行政府采购活动时，在技术、服务等满足采购需求的前提下，应当优先采购节能产品、环境标志产品。产品采购品目清单按照《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）执行。财政部、发展改革委、生态环境部等部门对品目清单进行调整的，按照最新调整的品目清单执行。二是采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

12.11 根据《财政部关于在政府采购活动中落实平等对待内外资企业有关政策的通知》（财库〔2021〕35 号）的有关规定，在政府采购活动中，除涉及国家安全和国家秘密的采购项目外，不得区别对待内外资企业在中国境内生产的产品。在中国境内生产的产品，不论其供应商是内资还是外资企业，均应依法保障其平等参与政府采购活动的权利；

12.12 根据陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23 号）的有关规定，银行为参与政府采购融资的中小企业提供的产品，应以信用贷款为主，贷款利率应当优于一般中小企业的贷款利率水平，并将产品信息（包括贷款发放条件、利率优惠、贷款金额）等在陕西政府采购网予以展示。

12.13 根据陕西省财政厅《关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15 号）的规定，有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

十三、其他

13.1 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

13.2 根据《政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

- (1) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (2) 供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (3) 因重大变故，采购任务取消的。

废标后，由采购代理机构发布废标公告。除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

13.3 在递交投标文件阶段、资格审查阶段或评标委员会评标阶段，当出现有效投标供应商不足 3 家时，除采购任务取消外，按照以下方式处理：

(1) 招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

(2) 招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

13.4 采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

有关人员评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

13.5 招标文件未明确的其他事项，按《中华人民共和国政府采购法》及其相关法律法规执行。

十四、需要补充的其他内容

需要补充的其他内容：见供应商须知前附表。

第三章 合同条款及格式

注释：

本格式条款仅作为双方签订合同的参考，为阐明各方的权利和义务，经协商可增加新的条款。合同的标的、价款、付款方式、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标供应商的投标文件的内容一致，采购人和中标供应商不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目合同

(示范文本)

(合同具体条款以双方签订的正式合同为准)

委托方：_____（以下简称甲方）

地 址：_____

法人代表：_____

受托方：_____（以下简称乙方）

地 址：_____

法人代表：_____

根据《物业管理条例》和相关法律、法规，通过公开招标方式，甲方将西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务采购项目委托乙方实行物业管理，双方经平等协商一致，订立本合同。

第一章 总则

第 1 条 甲方委托乙方为本项目提供物业管理与服务，乙方是本项目物业管理方面的唯一管理人。

第 2 条 乙方接受甲方的委托，并同意按照本合同、《物业管理条例》及相关法律、法规、政策为本项目提供物业管理与服务。

第 3 条 在本合同中，凡提及任何立法之处，须理解为中国政府或陕西省颁布并生效的法律、法规。如因法律、法规的修改使任何一方的经济利益发生重大变化时，双方应及时协商，并对本合同的有关条款做必要的修改或调整，以维护双方根据本合同所享有的利益。

第二章 物业基本情况

第 4 条 物业基本情况

1. 物业名称：_____

2. 物业类型：写字楼

3. 坐落位置：陕西西咸新区

3. 建筑面积：_____

第三章 物业管理服务范围和内容

第 5 条 物业管理费用

1. 基础物业服务部分：按照 A 办公区/B 办公区/C 办公区实际使用建筑面积以_____元/平方米·月标准收取，主要包含公共区域基础保洁、基础安保、基础客服、设施设备基础养护管理等基础服务；

2. 特约物业服务部分：按照 A 办公区/B 办公区/C 办公区实际使用建筑面积以_____元/平方米·月收取，主要包含：会议服务、室内保洁、特约客服、重点楼层的客服、重点楼层的安保、接待服务等内容。

物业服务费用包含物业服务过程中必要的人员工资、社保及特约室内保洁、安保等。

第 6 条 每季度结束后甲方组织对乙方的考核，费用按考核结果支付，乙方向甲方提供当期费用明细，经甲方核对确认后，乙方向甲方提供等额、合法的符合甲方财务要求的增值税普通发票，甲方收到乙方提供的费用明细和符合要求的发票后办理报销手续支付乙方相应的服务费用，甲方付款时间以甲方财务管理制度拨付时间为准。乙方提供发票不符合约定的，甲方可拒绝付款且无需承担逾期付款责任，甲方缴纳费用通过银行、银联汇款至乙方账户。

乙方指定收款账户：

账户名称：_____

开户行：_____

银行账号：_____

乙方确保上述账户的真实准确性、合法、稳定、有效，若要变更需提前十个工作日书面通知甲方。否则，甲方不承担因账户信息有误等原因造成的延期付款责任。

第四章 服务标准

第 7 条 本项目管理的服务标准为：

1. 写字楼参照《陕西省优秀管理大厦标准》执行。
2. 本项目《月度履约考核表》（见附件一至附件六）。

第五章 委托管理服务期限

第 8 条 本物业管理服务，自合同签订之日起三年。

第六章 服务费用

第 9 条 物业管理费

1. 正常期物业管理费：_____元/月（含税），_____元/年（含税）。

2. 正常期物业管理费由以下构成：

- 1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- 2) 物业公共区域部分、共用设施设备的日常运行、维护费用；
- 3) 物业管理区域清洁卫生费用（含日常清洁物料和卫生间消耗物料）；
- 4) 物业管理区域秩序维护费用；
- 5) 办公费用；
- 6) 物业管理企业固定资产折旧；
- 7) 物业共用部分、共用设施设备、各类检测费用、公众责任险保险费用；
- 8) 法定税费；
- 9) 企业利润。

3. 物业管理费标准的测算，以甲方提供的总建筑面积、各功能区的建筑面积、各设备系统情况依据，综合考虑乙方为本项目提供的服务所需人员及其材料费用和其它管理支出。

4. 大厦内各驻区单位自有设备设施由所有方自行养护维修（如餐厅、开标中心等）。

5. 支付方式：按季度支付。

6. 经双方商定，本合同编制_____人，如乙方服务人员达到暂定编制上限人数，总费用不变。

第 10 条 甲方按本条约定向乙方付款前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的等额、合法的增值税发票及相关考核资料，并结合考核打分情况据实结算。否则，甲方有权拒绝支付相应的费用，由此产生的一切后果，由乙方自行承担。

第七章 考核办法

第 11 条 物业服务履约考核范围和內容：详见附件一：履约考核表

第 12 条 检查考评方式为：日常巡查、月检查、暗查、复查考评。

第 13 条 考核结果：每次检查结束后，由甲方对评分情况进行汇总打分并作为季度考核最终成绩。

第 14 条 惩罚机制。

甲方对乙方将以定期和不定期两种方式检查考核。每次考核采取计分方式，以物业管理费为基数，综合指标评分 90 以上的全额支付（含 90 分），90-85 分的支付 95%费用（含 85 分），60-85 分以下的支付 90%费用（含 60 分），60 分以下的不支付。

第八章 合同双方权利与义务

第 15 条 甲方权利与义务

1. 甲方应按规定时间交纳物业管理的相关费用。
2. 按照本合同的约定享有乙方提供的服务。
3. 甲方不定期对物业服务质量进行监督检查,对不符合质量标准的服务要求乙方整改落实。监督乙方的物业服务行为，就物业服务的有关问题向乙方提出要求和建议。
4. 遵守物业的《管理规约》、《用户手册》及其它物业服务规定。
5. 如因乙方管理不善或失误造成甲方或物业使用人重大经济损失，甲方有权接触合同，并要求乙方承担相关损失赔偿责任。
6. 为维护甲方/物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，甲方/物业使用人应积极配合乙方采取紧急措施。
7. 在合同有效期内，乙方招聘人员不能胜任甲方要求的，甲方有权要求乙方更换人员或调整工作岗位。
8. 甲方有权按照服务标准对乙方进行考核，若乙方违反合同，未达到服务质量约定目标，甲方有权要求乙方限期改正，并有权按照考核办法支付相应物业管理费。
9. 采购人有权对乙方相关财务支出情况进行审计。

第 16 条 乙方权利与义务

1. 乙方应按照合同约定提供相应服务。
2. 根据有关法律、法规、政策及本合同的规定，制定本物业的各项管理办法、规章制度、实施细则，制定本物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用及维修养护、特种设备专业维保及年审、消防设施维护、公共秩序、环境卫生及安全防范等方面的规章制度，并书面告知甲方。

3. 建立健全物业服务档案资料。
4. 制止违反《管理规约》、《用户手册》及其他物业管理规定的行为。
5. 根据需要可委托专营企业承担本物业的专项管理与服务。
6. 告知甲方/物业使用人装修房屋的注意事项和限制条件，与其订立《装修管理服务协议》。
7. 乙方可根据实际情况利用物业共用部位合理划分停车区域并制定相应管理方案。
8. 乙方对物业服务团队的生产安全、人身安全负全部责任。
9. 保管和正确使用服务对象的相关档案资料，及时记载有关变更信息，不得泄露甲方任何个人、房屋、活动信息或将甲方信息用于物业管理活动之外的用途。
10. 维护好服务区域内的设施设备，建立完善的设施设备管理工作制度。及时接收出租方配给的各项设施设备及办公桌椅等资产，建立详细的工作台账，设专业人员管理。因管理不善致使设施设备失窃、失密等其他损失，乙方必须承担全部责任。在正常物业管理期间，因乙方原因导致供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其它共用设施设备运行障碍造成损失的，乙方应承担相应责任。
11. 乙方工作团队要严格执行物业服务标准和制度，定期向甲方汇报服务团队履职情况。乙方所聘工作人员发生任何性质的安全事故由乙方负全责。
12. 配合甲方开展装修改造工作，承担“事前审核、事中监督、事后验收”职责。
13. 按要求组织成立服务质量监督检查部门，对服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报涉及物业服务的重大事项，稳步提升服务质量。
14. 本合同终止时，乙方须向甲方移交承接管理的全部物业及其各类管理档案及资料。
15. 乙方应与甲方签署《物业服务安全管理协议》（详见附件七），规范项目物业服务期间的安全生产管理。
16. 乙方应自觉接受甲方物业服务考核，并对考核结果确认。

第九章 合同终止与争议解决

第 17 条 若一方因政策改变或不可抗力等因素不能履行合同，应提前 3 个月通知对方，双方通过协商，对合同进行变更或解除。

第 18 条 若乙方服务质量连续三个月考核分值均在 60 分以下，未达到甲方满意，甲方有权提前解除合同，并不承担任何法律责任。

第 19 条 在正常物业管理期间，因乙方原因导致供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其它共用设施设备运行障碍造成损失的，乙方应承担相应责任。

第 20 条 以下情况乙方不承担责任：

1. 因不可抗力（含自然灾害、战争等）导致物业管理服务中断的；
2. 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
3. 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其它共用设施设备运行障碍造成损失的。

第 22 条 凡因在履行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商加以解决。通过协商不能解决时，则任何一方可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼过程中，除双方有争议正在进行诉讼的部分外，本合同应继续履行。

第 23 条 因违约方违约给守约方造成损失的，违约方应承担违约责任，并向守约方赔偿各种损失，包括但不限于守约方为追索该损失而发生的律师代理费、诉讼费、仲裁费、证据调查费、保全费、保全担保费等费用。

第十章 附则

第 24 条 未经另一方书面同意，甲方或乙方均不得转让或以任何方式出售或出让在本合同项下的权利、责任和义务。同时，甲、乙双方从对方处获得的商业机密，均不得泄露给第三方；否则，违约方赔偿由此给对方造成的损失。

第 25 条 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第 26 条 本合同未尽事宜或对本合同的解释发生异议时，双方在友好协商的基础上解决或签署补充协议，补充协议同本合同具有同等法律效力。

第 27 条 在合同有效期内，乙方招聘人员不能胜任甲方要求的，甲方有权要求乙方更换人员或调整工作岗位。

第 28 条 本合同文本壹式肆份，每份均为正本。甲、乙双方各收持贰份，具有相同的法律效力。

第 29 条 如若双方任何一方要求终止合同，应提前三个月以书面形式通知另一方，并

按照规定移交手续，双方确定手续无误方可终止合同。

第 30 条 本合同由以下双方法定代表人或授权代表于本合同首页注明之日签字或盖章，并加盖公章后生效。

以下无正文。

采购人：_____（盖章）

供应商：_____（盖章）

地址：_____

地址：_____

邮政编码：_____

邮政编码：_____

法定代表人或其授权

法定代表人或其授权

的代理人：（签字）_____

的代理人：（签字）_____

开户银行：_____

开户银行：_____

账号：_____

账号：_____

电话：_____

电话：_____

传真：_____

传真：_____

电子邮箱：_____

电子邮箱：_____

附件一：人工成本明细表

附件二：岗位架构图

附件三：季度履约考核表

附件四：保洁人员标准

附件五：保安人员标准

附件六：人员工作时间安排表

附件一：人工成本明细表

附件二：岗位架构图

附件三：季度履约考核表

____年____季度专业考核表

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
1	安全管理	基础要求	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗及不符合岗位规范的行为； 2. 消防器材抽检合格率不低于 98%； 3. 保安员对工作内容及岗位标准认识清晰准确。	通过临时查岗、监控录像追溯等方式，发现一起，则本项不合格；每月抽检的消防器材设备，抽检合格率低于 98%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）	2	
2	安保基础管理质量	服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，统一着装，制服、鞋帽干净整洁，发型、胡须、饰物佩戴等符合要求，精神面貌良好、注意力集中，反应迅速敏捷	抽查 2 名在岗保安员： 1. 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 2. 抽查其是否理解岗位要求	2	
3		安防设备	门禁、中控室、监控设备等安防系统完好，无设备故障引起的服务质量下降。	设备总故障率低于 2%。	2	
4		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次，超过两处即为不合格项	2	
5		服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，对岗位职责和标准操作流程有正确认识。	抽查 5 名在岗保安员：询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 注：如发现未接受培训的上岗保安员，则该项不合格；	2	
6		培训	制定合理的培训计划，并确保该培训计划覆盖到所有岗位人员；	无培训计划或记录不合格。	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
7		文档管理	原始记录保存完整, 归档整齐有序。	抽查当季的安管文档, 如出现文档遗失或有擅自涂改. 书写不规范, 本项不合格。	2	
8		安全岗位用具和保安器材用具管理	做好日常检查. 测试. 保养及维修, 保持用具清洁. 功能正常, 设备完好率 100%;	对照台帐抽查设备和相关领用记录, 出现数量不足或用具不齐不合格; 无台帐不合格; 领用记录不齐全不合格。	2	
9		中控室管理	中控室环境良好, 监控设备和消防设备运转正常, 相关记录完整	中控室内无杂物. 无乱堆乱放现象, 监控. 消防设备无异常, 记录完整; 否则相应减分	2	
10	进出管理	人员进出管理	楼宇出入口人员出入查询	测试安全岗位对进出人员的识别检查来访人员登记情况是否规范, 出现不规范现象则不合格	2	
11		物品进出管理	物品出门条保存完整, 有相关人员确认	抽查当月出门条存档(20份), 如出现 2 份以上不符合要求的出门条, 则该项不合格	2	
12	消防管理质量	消防管理规范	建立义务消防队并保证其有效	检查人员名单和架构表, 无相关制度或制度不更新则不合格	2	
13			施工符合消防管理规范	抽查施工单位动火作业是否有符合流程的申请文件存档, 如没有则不合格	2	
14			消防器材. 防汛物资. 应急照明灯具等应急消防器械齐全, 固定位置摆放整齐	检查消防应急物资柜是否完好, 按要求数量配置配备, 并且正常合格有效。抽查 5 个点, 完好率低于 95% 不合格	2	
15			备用钥匙管理完好率	抽查钥匙与台帐相符合. 记录是否完整	2	
16	突发安保事件	危险源识别	突发安保事件处理得当报告及时, 重大事件应在 10 分钟内知会监管部门, 突发事件接报后 5 分钟内赶到现场, 按流程	1. 监管人员通过投诉. 巡检. 监控等途径得到管理区域内异常/突发/求助事件发生的消息; 2. 监管人员通过现场记录	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
17			及时通知或协调相关部门处理；	物业公司实际到场时间,或事后调查等方式确认物业公司实际到场时间,如采用调查方式确认应通知物业公司有关人员参与; 3. 行政主管部门对事件加以记录,得出项目考核结果;	2	
			安全设施报警(含火警.消防门.门禁等)3分钟内发现异常;发现或接报后5分钟内到达并控制现场;			
			突发事件处理按预案及时规范处理,因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零突发事件结束后,在1个自然日内提交书面报告给监管部门			
18					2	
19	保洁 监管	制度	有规范管理制度,符合保洁服务水准及按照标准流程操作	检查清洁工作流程,并随机抽查在岗员工	2	
20		工具管理	清洁工具房,工具洁净,无交叉使用,乱丢乱放	抽查2个清洁工具房	2	
21		清洁质量	抽查公共区域,办公区,卫生间清洁	抽查10个点,多于1个点不合格则本项不合格	2	
22		消杀作业	有详细完整的消杀作业计划.实施记录.结果报告等;有效措施控制突发疫情,提供所用化学药剂安全说明,确保无二次污染等	审查记录的完整性	2	
23		前台服务	现场管理	突发事件上报及时并处理得当,无有效投诉;	考核依据:无及时上报.无安抚举动行为,事后追溯为有效投诉的本项不合格	2

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
24			前台无乱摆放现象，现场整齐有序，发现问题及时通知相关部门跟进处理；	考核依据：抽查非繁忙时，前台工作用品及行李摆放是否整洁有序；整点门厅等候区桌面及地面是否清理干净并已通知保洁人员	2	
25	基本要求	会务接待	1. 所有会议室支持有力，无客户投诉； 2. 展厅接待需求确认及时，按规范执行，着装整洁，流程完善，处置得当； 3. 客服中心各项服务周到，举止专业；	1. 所有公共会议室支持有力，无客户投诉； 2. 会议用物资库存及消耗管理规范，预算使用合理，台账清晰； 3. 客服中心各项服务应当流程清楚，专业高效，投诉率低于 1%；	2	
26	接待服务	接待效果	接待过程衔接顺畅，场面整洁有序，接待人员服务态度热情及礼仪规范	考核依据：由于乙方自身疏忽导致接待衔接不顺畅，出现客人接口同事，对讲解员有效投诉的本项不合格	2	
27			接待资源安排妥当	考核依据：造成投诉累计 3 次	2	
28	会务服务	服务效率	受理客户服务需求响应迅速，并按标准提供优质会议服务，且未受到有效投诉	考核依据：造成投诉累计 3 次的；	2	
29		巡查效果	每次考核检查问题累计不超过 5 点，在规定时间内完成报修并跟进处理结果。包括资源使用、设备设施、桌面整洁。	考核依据：抽查 5 个会议室，按照会议室巡查标准，会议室存在问题超过 3 点则不合格	2	
30	专业指标	现场管理	对现场各项支持工作有效支持，未出现服务不及时或服务品质不满足活动要求的情况。	考核依据：各项支持工作客户投诉不超过 3 次。	2	
31		服务效率	受理客户服务需求及时准确，按照流程及标准安排工作，无有效投诉	考核依据：投诉累计 3 次的；	2	
32	室内设施	门、窗、窗帘完好	闭门器、把手、门窗表面无明显破损、污渍、皱折	抽查一层楼，出现 2 处以上不合格，该项不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
33		室内墙面. 天花完好	平整无污渍, 无断裂. 裂痕, 涂料无明显色差	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
34		室内地面. 地毯完好	平整无破损, 踢脚线平直, 与墙. 地面接口紧密;	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
35		洗手间设施完好	台面. 镜面无破损, 隔断板. 门. 门把. 门锁正常	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
36		员工座位	卡位. 椅子. 活动柜无明显破损; 家具上强电. 弱电配套插座牢固, 无裸露电线. 松动	抽查一个楼层, 如出现破损家具而乙方无上报记录或跟进记录, 则视为监管失效, 本项不合格	2	
37	配电设备	末端风机盘管. 空调机. 新风机运行正常	运行控制正常, 无噪音. 震动. 漏水。	出现 2 处以上未有记录的缺陷则不合格	2	
38		灯光照明完好率;	照明无不亮. 闪烁	抽查一层楼, 如多于 3 个故障点, 则该项不合格	2	
39		办公及公共区域动力供电运行稳定性;	供电运行稳定, 当月无停/断电投诉	核对报障记录	2	
40	安防设备	监控系统设备运行正常	监控系统各摄像机图像齐全. 记录完整. 回放清晰	抽查二天存储图像	2	
41		消防设备. 设施正常	应急灯. 紧急疏散指示灯无缺失. 故障	抽查 10 处, 每发现 2 处及以上无记录的故障不合格	2	
42		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次, 超过两处即为不合格项	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
43		重要机房有外来人员登记制度并有效实施	内容详细.准确,字迹清晰工整.有相关人签字	抽查当月 5 天《重点部位人员登记表》	2	
44		配电柜	配电柜有“严禁合闸”等移动标识挂放点,工具.标识牌有固定位置摆放	2 个机房	2	
45		工具存储摆放	工具.器材分类.摆放整齐	检查机房内工具.物品,摆放杂乱该项不合格	2	
46		设备房内环境的温.湿度	温度在 40℃以下,相对湿度在 40%-60%	检测机房环境温湿度,如未达相关标准则不合格	2	
47		设备房环境	(卫生.防鼠等)符合规定,通风良好,挡鼠板安装牢固,合理布置粘鼠板	检查机房	2	
48	运行管理	数据采集及时性	按时准确抄录数据,字迹清晰工整.有相关人签字	抽查相关工作记录	2	
49		系统图.机房规章制度上墙.张贴设备卡	内容准确,粘贴规范.牢固,表面清洁无污染。	抽查设备房	2	
50		值班人员掌握各类操作程序和应急处理预案	有各类操作程序和停电应急预案,并进行有效培训.相关案例及时上传。	抽查当班值班人员是否能回答出相应应急程序	2	
得分合计					100	

考核人:

物业公司确认:

附件四：保洁人员用工标准：**1、保洁人员岗位要求**

序号	岗位配置	岗位要求	备注
1	管理人员	1、大专或相关专业知识，5 年以上保洁现场管理工作经验。 2、懂得制定合同施工方案，具有组织施工能力，实干精神强。 3、熟悉国家、省、市有关城市环境卫生法规，知法守法。 4、熟练使用各种保洁工器具和保洁机械设备性能。 5、具有较强的安全意识和职业道德。 6、具有良好的应急应变能力和处理问题的能力。	
2	保洁人员	1、具有初中或相关的专业知识，年龄 18-50 周岁，身体健康。 2、能吃苦耐劳，遵纪守法，服务态度好，并通过政治审查和无犯罪记录审查、无不良嗜好，外地工须有西安市民担保。 3、持有居民身份证，用工满足当地劳动、卫生、环卫、公安等部门的用工管理要求。 4、持有卫生主管部门通过体检后出具的健康证明。 5、反映灵敏，经培训后能较快掌握保洁所必备的操作技能、技巧以及各种清洁剂使用和配置。	

2、保洁人员仪容仪表要求：

管理内容	管理要求
仪容仪表标准	1. 上班时间必须穿工作服，工作服要整洁，钮扣要扣齐，不允许敞开外衣，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，禁止将衣服搭在肩上。 2. 制服外衣衣袖、衣领不显露个人衣物，制服外不显露个人物品，服装衣袋不装过大过厚物品，袋内物品不外露。 3. 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处。 4. 非当班时间，除因公或经批准外，不穿着或携带工衣外出。 5. 鞋袜穿戴整齐清洁，鞋带系好，不允许穿鞋不穿袜，女员工不允许穿高

管理内容	管理要求
	<p>跟鞋，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走。</p> <p>6. 女员工应穿肉色丝袜，男员工不允许穿肉色丝袜。</p> <p>7. 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。</p> <p>8. 男女员工均不允许戴有色眼镜。</p> <p>9. 女员工前发不遮眼，后发不超过肩部，不梳怪异发。</p> <p>10. 男员工后发根不超过衣领（保安员头发不得长于 20mm），不盖耳，不留胡须。</p> <p>11. 所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许染除黑色以外的其它颜色。</p> <p>12. 所有员工不允许剃光头。</p> <p>13. 保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油。</p> <p>14. 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗。</p> <p>15. 上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口。</p> <p>16. 保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。</p> <p>17. 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。</p> <p>18. 每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在客户面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。</p>

附件五：

保安人员用工标准

保安员条件

一、身体条件

1. 体型：保安员形象岗位要求身高 1.80 米以上，其他岗位不低于 1.75 米；视力 1.0 以上；五官端正、体型匀称；

◆ 身体健康，无传染性疾病，有健康证，无任何不良记录。

二、政治素质

1. 遵纪守法，通过政治审查和无犯罪记录审查
2. 遵守甲方规章制度
3. 爱岗敬业，恪尽职守
4. 文明值勤，礼貌待人

三、业务技能条件

1. 具备一定语言和文字表达能力，会讲普通话
2. 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题的能力
3. 掌握一定防卫和擒敌技能

四、文化条件具备初中以上学历，特殊岗位应具备相应的文化和业务知识。

五、保安员须将有效的个人基本情况在录用前交于甲方保安部备案，经审批后方可执行勤务工作。

保安服务质量标准

依照《保安服务协议》，为甲方管理区域提供防范性安全服务，维护所服务项目的安全和秩序，防止管理区域受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免因保安人员责任造成管理区域的经济损失，满足所服务项目的安全需求。

一、巡逻服务

1. 保安人员每日对特定区域、地段和目标，根据甲方的要求，进行的安全巡查，及时发现安全隐患，保卫管理区域的正常秩序和安全。
2. 通过巡逻，震慑不法分子，使其打消对管辖区域不法侵害的企图。
3. 通过巡逻，发现可疑人员，对其进行询问，对影响管理区域正常秩序的人员，及时清理或送交有关部门处理。
4. 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理。

二、门卫服务：

1. 保安人员对客户单位出入口进行把守、验证，保障客户安全。
2. 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。
3. 根据客户的要求，对出入的人员或装运的物品进行查验，防止客户单位财物流失。
4. 维护出入口的正常秩序，及时发现不法行为人，截获赃物，做好治安防范工作
5. 协助客户单位做好来访接待工作。

三、守护服务：

1. 保安人员对特定的目标进行看护和守卫，保障客户安全。
2. 维护守卫区域的正常秩序，及时制止无关人员进入守卫范围。
3. 做好防火、防盗、防抢、防爆炸等工作。

中控室技防服务内容及质量标准

第一章 技防服务内容

第一条 甲方根据其管理的物业项目的环境特点和要求，按照本协议约定，委托乙方提供消防监控中心技防设备的操作及处、报警的相关服务。乙方应确保服务质量，维护甲方声誉。

第二条 乙方按甲方要求，根据本协议约定，采取 24 小时值岗形式，为甲方管理项目提供技防岗位服务。

第三条 乙方应保障并维护甲方消防监控控制室内设备的良好运行与环境卫生；

第四条 乙方技防服务人员的具体执勤岗位、职责范围和其它勤务安排，由甲方在法律法规允许的范围内确定。

第二章 值机员标准及技防服务质量

第五条 乙方派至甲方工作区域的值机员所应具备（标准 1）。

第六条 甲方有权要求乙方派遣符合甲方要求的值机员提供服务。如发现乙方所派遣人员不符合甲方要求条件，甲方有权拒绝接收，并要求乙方立即更换。

第七条 如甲方退回乙方不合格值机员，乙方应立即更换，派遣合格值机员为甲方服务。

第八条 乙方提供的技防服务质量标准必须达到甲方所要求的服务标准和服务质量标准。（标准 2、标准 3）

第三章 双方权利义务

第九条 甲方根据其服务质量要求，制定技防服务质量标准和技防服务操作规程，要求乙方遵照执行。

第十条 乙方按甲方工作需要派遣值机员人员数量为人。

第十一条 甲方根据其管理项目工作日程安排，及实际工作情况需要，可随时调整并确定乙方消防中控值机员上岗人员数量及上岗时间。消防中控值机员服务费支付标准，均以实际上岗人员考勤记录为准。

第十二条 甲方有权对乙方所提供的技防服务进行监督和检查，以确保乙方服务质量。

第十三条 甲方应为乙方正常执行勤务提供便利条件。甲方有权随时要求乙方更换不

称职值机员。

第十四条 如因人员流动造成值机员数量不足，甲方可随时要求乙方立即补充，以确保服务质量。

第十五条 甲方有权对乙方所提供的人员数量进行检查，如人员缺编达到技防合同约定总人数的 80%，甲方有权扣除当月相应缺编人员数量服务费总额的 20%，作为违约赔偿。月人员流动率超出 10%、累计或连续 2 个月人员流动率超出技防合同约定总人数 20%的，甲方有权解除本服务协议，并且不承担违约责任。

第十六条 甲方可随时以各种形式就乙方提供的技防服务向乙方提出意见。乙方应认真听取并及时纠正其服务中所存在的问题。

第十七条 甲方有权要求乙方配合甲方对值机员进行管理和教育。

第十八条 如乙方严格依照本合同约定，提供了达到甲方所确定标准的技防服务，甲方应按期向乙方支付技防服务费。甲方根据项目实际情况以及值机员工作内容，制定考核方案，并按照考核结果支付考核奖励金。

标准 1 值机员条件

一、身体条件

- 1.1 身高 1.75 米以上；
- 1.2 视力 1.0 以上；
- 1.3 五官端正、体型匀称
- 1.4 年龄 20-35 周岁
- 1.5 初中以上文化程度
- 1.6 身体健康，无传染性疾病并持有健康证件。

二、政治素质

1. 遵纪守法，通过政治审查和无犯罪记录审查
2. 遵守甲方规章制度
3. 爱岗敬业，恪尽职守
4. 文明值勤，礼貌待人

三、业务技能条件

1. 具备一定语言和文字表达能力，会讲普通话
2. 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题的能力
3. 掌握一定防卫和擒敌技能

四、要求乙方派遣至甲方提供服务的消防中控值机员必须持有符合国家规定的职业人员上岗操作证书。

标准 2 服务标准

一、着装

1、除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着岗位工作制服。因私外出时应着便装。

2、着岗位制服时，要按规定佩戴胸牌。

3、工作制服不准与其他便装混穿。

4、着岗位工作制服应干净整洁，不披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、更不准穿拖鞋或赤足。

5、爱护和妥善保管工作制服和胸牌标志；

6、值机员在值勤上岗期间必须穿黑色皮鞋，深色袜子，禁止穿白袜子。

二、仪容仪表

1、值机员上岗时要仪表端庄，精神饱满。

2、不准留长发、大鬓角和胡须。

3、不得染发、戴首饰。

三、举止

1、精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

2、着装外出工作、巡视、跑点和出入公共场所时，不准将手插入衣兜。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物。

3、不准着工作制服在值班室、公共场所饮酒，严禁酗酒。

4、要自觉遵守公共秩序和社会公德。

四、语言

1、在工作中语言要简洁准确、文明规范、接触公司人员检查时，说话要和气，使用“您好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言。

2、值勤时应讲普通话。

五、卫生

1、自觉维护客户单位环境卫生，保持工作区域整齐清洁。

2、在工作区域内发现地面烟头，痰迹、纸屑等废弃物时应及时进行清理。

七、岗位纪律

1、严格在超出法律规定的范围之外开展技防服务工作。不准超越职责权限。

2、严格履行岗位职责，不做与技防服务工作无关的事情。

3、不准刁难住户、租户（群众）。

4、不准脱岗、空岗、睡岗、不准迟到、早退。

5、遵守客户单位内部的各项规章制度，对客户单位内部的机密事项，不准随意打听、记录，传播。

6、未经允许不准动用客户物品和接受客户赠送礼品。

7、要爱护公物、公共设备设施、环境卫生

8、有重要情况要妥善处置并及时上报，不得迟报、漏报、隐瞒不报。

9、要认真填写值班记录，做好交接班工作。

标准 3 服务质量标准

提供防范性安全技防服务，维护客户单位的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免因服务提供方或值机员人员责任造成客户经济损失，满足客户单位安全需求。

一. 值班服务

- 1、消防监控中心值班室执行 24 小时值班制度；
- 2、值班人员严禁在消防监控室内抽烟、饮酒、会客；
- 3、保持值班室内环境卫生干净整洁，做到设备设施表面无尘土、无污痕；
- 4、岗位所需物品摆放整齐，严禁摆放私人物品；
- 5、严格执行值班室人员进出登记制度。
- 6、做好消防设备接、报警处理及视频监控可疑情况记录。

二. 设备操作服务

- 1、值机员需熟知值班室内设备设施的操作说明；
- 2、值班期间发现设备出现故障的，及时联系并通报部门主管和相关维修部门及时维修，并做好相关记录和跟进工作；
- 3、值班室内操作电脑严禁私自拷贝私人文件，录像记录严禁擅自拷贝、传播；
- 4、严禁利用值班室内监控设备对住户进行窥视；
- 5、按照设备开启时间，定时开启/关闭相关设备；
- 6、未经允许，严禁值机员擅自关闭/断值班室内设备设施的正常运行。

三. 岗位交接班服务

- 1、值机员进行交接班前，应对室内环境卫生进行打扫；
- 2、对室内物品、设备运行、跟进事项进行下班次值班人员通报，做到班次交接清楚，跟进事件无遗留、岗位物品无缺失；
- 3、交班人员严禁在接班人员未到场的情况下，擅自离开值班岗位；

四. 应急事件处置服务

- 1、消防设备报警信号处置，及时联系跑点人员到场确认核实，并做好记录；
- 2、时刻关注视频监控电视墙画面，发现或接报可疑情况，及时调整事发地点监控头

进行现场录像；

3、突发事件或情况，一经发现或接报，迅速通知部门主管，并在值班室利用技防设备进行现场监控；

4、根据上级人员处置措施，采取启动关停相关设备的操作指令；

5、保存相关视频录像记录。

承 诺

一、工作要求

- 1、履行客户单位各项消防控制室管理制度，同时按照甲方的有关规定执行。
- 2、维护客户单位的正常秩序，应对和处置意外突发事件。
- 3、认真履行、落实岗位职责，按章办事，确保无重大责任事故。
- 4、对客户单位发生的各类事件，立即报告，并采取相应措施予以控制，同时保护现场，维护现场秩序，避免事态扩大。
- 5、在规定的区域内进行远程视频监控，随时注意发现可疑人、可疑物。
- 6、协调处理客户单位发生的治安、消防方面情况和问题。若遇突发事件，应按应急预案进行实施。
- 7、落实防火、防盗、防抢、防爆、防破坏等安全防范措施，发现安全隐患立即报告，并协助予以处置。
- 8、维护客户单位的良好形象，树立主人翁意识。
- 9、最大限度的满足客户单位对安全保卫技防方面的需求；
- 10、派遣至甲方提供服务的消防中控值机员必须持有符合国家规定的职业人员上岗操作证书，

二、其它特殊要求

- 1、供应商对值班室值岗情况进行监督检查，并公布保安服务质量监督电话。
- 2、供应商定期向客户单位征求意见。
- 3、做好投诉接待工作。
- 4、对检查中发现的问题、建议及投诉，认真进行汇报、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。
- 5、对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查和评价，使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向客户反馈。
- 6、客户单位一旦发生紧急情况或突发事件，保安公司保证有足够的警力，在最短的时间到达现场，协同做好协防工作。

三、值机员请销假制度

- 1、值机员需外出时，均须向上一级领导请假，待批准后方可外出。
- 2、值机员外出时需将请假条，放置保安部，待归队时再将假条拿回销假。
- 3、值机员当天请假时间需超过半小时，须由保安部领班批准后，方可外出。
- 4、值机员请假后需在请假规定时间内返回并销假。逾期未及时返回的按超假处理；
- 5、值机员未履行请假手续外出者，将按有关管理规定进行处理，情节严重者将做退回、调离处理。
- 6、值机员外出时严禁在外饮酒，滋事，赌博等一系列违法犯罪活动。
- 7、值机员因违反请销假规定延误上班（上岗）半小时以上，计旷工一天，甲方有权扣除该队员当日服务费。
- 8、值机员请假以两小时为最大时限；事假根据实际情况酌情处理；
- 9、值机员如需延长请假时间，需以文字的形式提前一天提出申请或以其他途径请示甲方，待批准后方可休/延假。
- 10、值机员请假期间发生以下情况公司不承担任何责任：
 - a. 违法罪活动；
 - b. 自杀或自残；
 - c. 打架，斗殴；
 - d. 酗酒，滋事；
 - e. 违章开车及劳动法规定的其他情形。
- 11、全部岗位人员在工作中获取的信息负有保密义务，如因乙方工作人员泄密给甲方造成的不良后果由乙方全部承担。

附件六：

物业服务安全管理协议书

甲方（委托方）：

乙方（受托方）：

为规范项目物业服务期间安全生产管理，明确双方在项目运营期间的安全生产责任和义务，确保项目运营合法合规、安全有序，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》国务院《物业管理条例》《西安市物业管理条例》《西安市燃气管理条例》《西安市供热管理条例》《西安市城市供水用水条例》等有关法律法规，双方本着平等、自愿的原则，协议如下：

一、甲方的权利和义务

1. 甲方有责任对项目的安全生产管理进行监督检查，若发现问题及时告知乙方，并有权要求乙方改善，直到达到甲方标准。

2. 甲方有权要求乙方提交或现场调阅有关安全资质、安全规章制度、安全管理措施、安全教育培训等安全管理档案资料。

3. 甲方有权依据有关法律法规的规定，制定安全生产考核评价办法，根据现场的检查记录，对乙方安全生产工作评价、奖惩。

4. 甲方不得对乙方提出不符合安全生产法律、法规和强制性标准规定的要求。

4. 甲方享有遵循法规政策规定的其他权利和承担的义务。

二、乙方的权利和义务

1. 乙方应建立健全安全生产、消防安全、燃气安全、供热安全、特种设备安全、环境保护、个体防护装备等制度，制定各工种的安全操作规程，特种作业人员的审证、持证上岗制度，制定各级安全生产岗位责任制及定期安全检查制度、安全教育制度等。

2. 物业服务期间，乙方应有专人负责项目的有关安全、环保等工作，并确保 24 小时通讯畅通，乙方项目负责人为现场第一安全责任人。

3. 乙方必须对本单位员工进行安全生产制度及安全技术知识教育培训，增强安全观念，提高职工的安全意识和自我保护能力，督促职工自觉遵守安全生产法规、制度及规定。

4. 乙方应配备燃气泄漏检测、电气检测等专用设备机具，确保现场从业人员都具备了

必需的个人劳动防护用品和工伤保险，督促现场从业人员戴好防护用品。劳防用品质量必须符合国家或行业标准。

5. 乙方要做好对现场的定期和日常安全检查，防止生产安全、火灾事故及其他事故的发生，乙方对物业服务区域内业户的安全行为负有监督管理责任，发现有不安全行为应要求整改并上报甲方。

6. 乙方应做好停车场的出入门禁、引导指示、视频监控、安保巡视等管理工作，监督车辆充电设备安全运行和规范使用，配备和维护好灭火器材，确保消防安全通道畅通。

7. 乙方应负责做好各种消防控制设备的监视运行，做好消防设施运行情况记录，做好项目各部位的巡视管理和安全检查工作。

8. 负责配合甲方宣传贯彻消防法规，协助甲方落实“四防一保”（防火、防盗、防抢、防破坏、保安全）等各项安全措施。

10. 乙方应严禁现场出现“三合一”现象（住宿与生产、仓储、经营一种或一种以上使用功能违章混合设置在同一空间内的建筑）。未经政府有关部门审核同意，禁止在管理范围内的厂房、场所等房屋内居住人员。

11. 乙方应建立健全装修施工管理制度，遵守涉及的消防、燃气、供热等建审规定，做好装修施工的方案审核、现场监督和完工验收，确保装修施工手续合法合规、现场安全有序、质量安全可靠。

12. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自搭建，或对原有建筑进行改建，不得改变房屋使用性质，不得擅自拆改、破坏原有建筑的内外部设施设备及各类管线。

13. 乙方应建立健全各类事故的应急处置预案，组建应急救援队伍，储备火灾、防汛、除雪等必要的应急物资，定期组织应急演练。

14. 乙方应积极开展安全宣传，多种形式做好安全生产月、消防宣传月、节能宣传周等宣传活动。

14. 法规政策规定的，其他乙方享有的权利和承担的义务。

三、其他条款

因乙方自己的原因或未履行以上安全生产职责导致的安全事故，均由乙方负责。

四、效力及其他

1. 本协议经双方法定代表人或授权代表签署并加盖公章后生效，本协议属于项目物业服务合同附属协议，具有同等法律效力，于相应物业服务合同终止时终止。

2. 本协议未约定事项，应以物业服务合同约定为准。本协议的变更和修订款项事宜，可经双方协商另行补充，本协议与补充协议约定不一致的，以补充协议为准。

3. 物业服务合同双方所留联系方式是各方确定的联系方式，向该联系方式发出的通知一旦到达视为通知内容送达，将产生相关法律效力。双方联系方式有变更时，须在变更前十日以书面形式通知对方。因迟延履行或未通知而造成的损失，由过错方承担。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人

法定代表人

或授权代表：

或授权代表：

地址：

地址：

联系人：

联系人：

电话：

电话：

签订日期：

签订日期：

第四章 采购内容及技术要求

一包：

一、项目概况

(一) A 办公区

A 办公区，位于陕西省咸阳市秦都区上林路，建筑面积约 54953.44 m²。该 A 办公区属西咸新区能源金融贸易区 A3 地块。一层至五层为裙楼，五层以上至二十三层办公。（面积 54953.44 m²（实测地上 40463.44 m²，工规证地下 14490 m²）

1、大厦楼层分布

(1) 地下一、二层为车库共计 368 个车位。

(2) 一层设有员工餐厅及厨房面积 750 平方米，一层对外政务接待大厅 700 平米及出入境办事营业厅 350 平米。

(3) 二层设有员工餐厅 4 间面积 900 平米，对外政务接待大厅 600 平米。

(4) 三层设有物业办公用房 5 间面积 420 平米，接待室 200 平米，规划展厅 600 平米。

(5) 四层有报告厅一处，接待室一个，会议休息缓冲区一个。规划展厅 600 平米。四层花园 100 平米。

(6) 五层到二十二层为办公区域，其中会议室分布：5 层设有电教室一处，16 层设有会议室 3 间，17 层设有会议室 3 间，18 层设有会议室 3 间，19 层设有会议室 3 间，20 层设有会议室 2 间，21 层设有会议室 2 间，22 层设有会议室 1 间。

(7) 二十二层设多功能室 4 个。

(8) 二十三层设有 17 间休息室。

(9) 男女卫生间共计 58 个。

(10) 健身室约 400 平米。

(11) 其他说明

1) 大厦五层以上每层设有男女卫生间各一个，开水间一个，五层以下裙楼每层男女

卫生间各二个。

2) 五层大型花园平台 550 平米。

3) 四层网络机房 200 平米。

4) 大厦首层西侧设服务台负责来客接待、东侧设有会客登记、信件收发。

2、供电系统

(1) 高压配电柜 10 台

(2) 直流屏 1 台

(3) 电池屏 1 台

(4) 计量屏 1 台

(5) 变压器 3 台

(6) 配电室低压配电柜 35 台

(7) 柴油发电机 1 台

(8) 燃气发电机 1 台

(9) 配电箱 168 个

(10) 楼层配电柜 22 台

3、中央空调系统

(1) 远大非电空调 250 机组 1 台

(2) 远大 X1 型一体化直燃非电空调 150 机组 1 台

(3) 冷却水泵 4 台

(4) 空调水泵 4 台

(5) 补水泵 2 台

(6) 热回收机组 2 台

(7) 新风机组 29 台

(8) 空调机组 6 台

(9) 风机盘管 1116 台

4、生活水系统

(1) 地下蓄水池 2 座

(2) 高位水箱 1 台

(3) 生活水泵电功率 6 台

5、天然气系统

中压调压箱设备 2 台

6、排污系统

(1) 化粪池 1 座

(2) 排污泵 2 台

7、消防系统

(1) 消防主机 2 台

(2) 火灾自动报警联动一体机 1 台

(3) 电话主机 1 台

(4) 火灾应急广播 474 个

(5) 消防栓水泵 2 台

(6) 消防喷淋泵 2 台

(7) 液位显示装置 4 台

(8) 输入/输出模块 619 个

(9) 防火门监控模块 161 个

(10) 烟感探测器 1756 个

(11) 温感探测器 217 个

(12) 气体灭火装置 42 套

(13) 气体火灾控制器 10 台

(14) 消火栓按钮 265 个

(15) 火灾显示盘 25 个

(16) 消防箱 265 个

(17) 防火门 315 个

8、安防系统

(1) 监控摄像头 478 个

(2) 监视器 22 台

(3) 解码器 6 个

(4) 安防电脑 1 个

9、楼宇自控系统

(1) 空调新风系统 1 套

(2) 智能照明系统 1 套

(3) 道闸自控系统 1 套

(4) 门禁 POS 机系统 2 套

(5) 监控系统 1 套

(6) 信息发布系统 1 套

(7) 综合布线系统 1 套

(8) 网络系统 1 套

(9) 网络机房

(10) 精密空调系统 4 台

(11) 机房监控 9 个

(12) 控制终端软件 1 套

(13) 防火装置 4 台

(14) 路由器 5 个

(15) 服务器 10 个

(16) 交换机 7 个

10、电梯

(1) 直梯 10 部

(2) 餐梯 1 部

(3) 扶梯 7 部

二、岗位编制说明

一) 综合行政部

1 根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制；

2. 根据人员编制及市场劳动力状况测算及调整项目人工成本；
3. 制定人员到岗计划，并按计划实施管理人员的调配和员工的招聘；
4. 制定整体培训计划，并按计划完成一级培训. 二级培训；
5. 制定员工绩效考核办法，定期进行考评，奖优汰劣；
6. 制定薪酬福利管理体系；
7. 制定行政管理及人力资源管理各项规章制度；
8. 建立劳动关系管理体系；
9. 确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求；
10. 严格执行采购制度. 流程，并做好库房管理工作；
11. 招聘有人员素质，所有人员要求必须通过政治审查和无犯罪记录审查后方可上岗，完成人力保障工作；
12. 依照各部门的工作流程和标准，对项目内部进行自查自纠工作；
13. 安排和检查各部门人员员工培训，积极安排和检查相关培训落实情况；
14. 做好各部门做好年度 KPI 制定和检查考核工作，确保项目整体服务品质。

二) 客户服务部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	客服经理	1) 熟悉并认真执行物业管理服务方案，总体负责管理会议服务、综合服务等工作，协调解决服务过程中出现的各类问题； 2) 负责编写部门月、年度工作总结和计划； 3) 负责监督检查部门文件、资料管理存档工作； 4) 负责组织实施客户满意度调查工作，并汇总分析，落实改进服务措施； 5) 负责策划和组织为客户提供的各项服务、联谊和交流活动； 6) 负责监督会议用品； 7) 负责对直接下属进行工作指导，以及对本部门员工的培养、培训、发展规划和考核评定； 8) 定期走访大客户，建立良好关系，妥善处理投诉，提供优质服务，以保证满意率达标； 9) 每周召开部门周例会，对发现的问题及时纠正和改进； 10) 建立并维护与项目所在地政府相关部门的公共关系；	8:30-18:00 (双休日)	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
2	客服主管	1) 负责接受会议预定, 根据会议类型和需求, 向预订方提供可选择的会议室, 合理安排会议室的使用; 2) 负责根据会议预订单要求及时与会议预订部门确认落实会议要求和细节。进行会议策划、准备工作, 根据客户要求填写下发《会议通知单》包括: 工程部、保安部; 3) 根据会议服务级别和需求; 4) 负责组织、监督与会议服务有关的员工做好会前灯光、音响、投影设备、会议饮用水、更换等准备工作; 5) 负责做好会议物资盘存、补充的统计工作, 控制物资损耗。拟订会议消耗品采购补充计划, 报部门经理审核; 6) 负责协助经理定期开展客户满意度调查工作, 并提出分析、改进方案;	8:30-18:00 (双休日)	
3	前台	1) 严格执行接待服务规范, 以端庄的仪态、饱满的热情和充分的耐心接待每一位访客, 为树立物业管理服务公司服务窗口的良好形象; 2) 正常工作时间, 对来访客户身份进行严格验证, 电话联系被访人员, 经确认同意后开具《来客来访登记表》, 注明来访人员姓名、单位、身份证号码、会客部门和人员以及会客时间等;	8:30-18:00 (双休日)	
4	客服员	3) 熟悉大厦各个楼层、部室房间号码, 主要负责人联系方式; 4) 熟悉本公司内部各职能部门办公室位置及电话; 掌握大厦附近交通设施、商业配套方面情况; 熟悉大厦各种设施、服务项目、营业时间准确解答客户来访/来电提出的问题。掌握租户的基本情况, 准确回答访客集中咨询的问题, 使访客满意;	正常班 8:30-18:00	周六、节假日安排值班人员
5	休息室服务员	1) 打开操作间、储藏间及布草间的房门, 巡视一周, 检查卫生是否干净整洁, 设备设施是否完好, 如有问题及时报修处理; 2) 巡视等候厅、电梯厅、消防通道及走廊, 是否有异常, 如有异常及时进行处理; 3) 每天打扫操作间和服务台卫生, 保持所在工作区域干净、整洁; 4) 每天检查电梯厅、休息厅、服务台、走廊及所有休息室绿植是否有黄叶, 是否枯萎, 存在问题的绿植及时更换; 5) 每周二、周四配合绿植工作人员进行绿植的维护; 6) 每天监督检查清洁员清洁操作流程是否规范; 7) 每天检查休息室和理发室卫生是否符合标准; 8) 入住接待。	8:30-18:00 (双休日)	

三) 设备设施维护部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	工程经理	<ol style="list-style-type: none"> 1、全面负责本部门各项工作，直接对项目经理负责。 2、审批/制订维修保养计划、节能计划、工程维修预算等工作计划。 3、落实的维修保养计划，及时纠查、掌握设备、设施的运行状况。 4、检查落实各项工作的开展情况，合理安排部门人力、物力，及时纠正不合格现象，控制日常工作质量。 5、负责开展业务培训，提高并保持部门员工的总体业务水平。 6、制定工程应急方案，保证水、电、空调、电梯满足使用要求。 7、负责处理业务范围内发生的问题和客户对工程维修工作的投诉。 8、于每年 12 月审批完成下年度各项工作计划，保证按时、保质完成。 9、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故，确保公共设备设施完好率在 98%以上，满足使用要求。 10、确保管辖区域内楼宇外观完好、整洁、外墙无脱落，玻璃幕墙清洁明亮，无损坏。 11、对管辖区域内照明等设施进行管理。 	8:30-18:00 (双休日)	
2	强电主管	<ol style="list-style-type: none"> 1、负责柴油发电机组等电器设备的运行维护和管理。 2、确保变电设备系统的正常运行，为物业经营提供动力、照明、电能。 3、检查供电系统的运行状况、控制状态，审阅运行记录，发现异常立即处理。 4、按照维修保养制度的规定，提出对变电室设备系统维护保养的计划，每月定期上报工程部审定，并负责组织实施。 5、贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，确保设备及人员有发生安全事故，保证配电室的干净整洁。 6、做好下属员工的技术培训和考核工作。 7、做好技术档案的建立、管理和设备维修、检查、保养的记录，善于总结经验教训，逐步用新技术、新工艺进行改造，使设备系统更加完善。 8、制定系统运行方案，使系统更节省能源和降低能耗。 9、每月带领本专业人员对所管设备进行清洁维护保养完成计划检修工作。 10、监督检查维保单位对电梯的维修保养工作，组织电梯设备的年检。 	8:30-18:00 (双休日)	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
3	空调主管	1、审定所管辖设备的年、季、月度检修计划，并督促计划的有效实施。 2、负责订购备件备品。 3、负责制定所管辖设备的安全操作规程和规章制度，并监督执行。 4、制定设备的巡回检查制度，并抽查落实情况。 5、负责给排水、空调设备管理，预防空调制冷系统结晶、给排水管线超压事故发生。 6、负责安排维修任务，督促检查维修情况，控制维修材料和维修质量。 7、负责对所管辖的员工的督促、培训、考核和评估。 8、与其它班组或部门协调合作。 9、负责安排下属人员的班次，检查出勤情况。	8:30-18:00 (双休日)	
4	音响师	负责保障会议室音响设备，投影设备正常运行及会议保障工作。	8:30-18:00 (双休日)	
5	文员调度	1、及时准确地掌握施工情况，以调度日报、周报、月报的形式将现场情况反馈给相关部门及项目部领导。 2、全面掌握施工情况和工程动态，做好综合分析，提出改进措施和建议，并及时向项目部领导和业务部门汇报，反馈信息情况。 3、承接和发布调度命令、通知和简报 4、建立调度业务原始记录、资料台帐和档案，健全调度日志、工程进度等原始记录，收集整理有关工程资料	8:30-18:00 (双休日)	
6	综合维修工 (强、弱电)	综合维修工： 1、严格履行维修工职责及各项规章制度，维修、保养好项目公共设备，确保设施运行正常。 2、管理好各项设施管线及设备的保养及维修，并作好日常的清洁、保养及巡视检查，并作好记录。 3、负责管理区域内各项维修、检查等工作。做好下水管道维护、疏通及雨水井检查工作。 4、完成对分管区域日常巡场检查工作。对重点设备、设施、水表、阀门及电机等每天必查。 5、熟悉项目内自来水网络走向，水阀门、水表的位置和数量，并会正常维修操作。 强电： 1、熟练掌握各类电气设备操作、维修保养规程。 2、严格执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备设施的安全。 3、接到维修通知单应尽快到位检修恢复正常，维修完毕后做好	正常班： 8:30-18:00 运行班 8:00-20:00 20:00-8:00	正常班休周六日

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		记录。 4、负责大厦各楼及各楼层强电间内线路、电表箱、照明开关、照明总电源控制柜内的电气原件的检查与维修工作。 5、负责生活水泵房、消防水泵房、发电机房、空调机房、通风排风机房、地下车库、消防通道、各楼层走道及室外通道、办公室等地方的照明和照明线路及设备的检查与维修工作。 6、负责配合消防中心值班人员定期对各楼自动报警系统设备、监控设备进行检查试验与维修。 7、负责每日维修工作记录的填写。		

四) 保安安全管理部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	保安经理	1、负责项目安全消防物资的采购，检查物资使用情况； 2、负责本部门工作总结和计划的制定及监督执行； 3、组织建立、健全项目公共秩序方面的各类预案和治安消防档案； 4、制定、部署重大节日、会议、活动的保安方案，确保活动顺利进行； 5、组织建立安全消防器材等物资台账，制定安全消防器材的维修、保养计划，并监督落实，确保各类公共秩序维护器材处于有效状态； 6、组织对外包公司保安公司人员的管理； 7、组织对施工过程中涉及公共秩序维护的部分进行核查； 8、协助处理涉及安全消防的重大投诉； 9、组织对本项目的重点部位进行联合安全检查，及时发现并消除各类安全隐患，预防安全事故的发生； 10、组织对员工及客户进行法律常识、安全技能、应急预案等方面的宣传、培训及演习，提高安全意识和防范能力； 11、组织召开安全工作会议并组织实施； 12、对涉及安全消防的有关客户服务进行评估； 13、制定部门培训计划，对部门员工实施专业培训，并进行综合评估，提出奖惩建议； 14、协助项目负责人对本项目发生的重大事故进行现场处置；	8:30-18:00 (双休日)	
2	消防主管	1、协助经理制定并监督落实重大节日、会议，大型活动的消防、安防保障措施； 2、建立消防、安防器材等物资台账，并监督使用情况，确保各类消防器材处于有效状态； 3、对部门记录资料分类保管、编排目录、确保记录资料完好无	8:00-20:00 20:00-8:00	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		损； 4、负责所属员工消防值守、巡查等日常工作，参与联合安全检查，预防火灾的发生； 5、指导、监督消防、安防值机员熟练掌握消防设备基本原理和熟练规范使用，定期考察消防知识和技能的掌握情况； 6、对管理处员工及客户进行防火、防盗的常识、技能的宣传和培训； 7、协助部门经理组建本项目义务消防队，定期对义务消防队进行培训、指导和演练； 8、定期对所属员工的业务技能及外委维保单位工作情况进行考核评估，确保其达到相应的要求； 9、每天检查各班在岗工作的情况，各项管理制度的执行、记录的填写、安全防范措施的落实情况等，发现问题及时处理并向部门经理汇报； 10、每周检查保安队的内务情况，及时处理违纪行为并做好记录；		
3	保安员	1、在工作时间负责外来人员的来访登记工作，对大厦内加班办公人员身份确认后放行，并认真填写《来客来访登记表》，严禁无关人员出入大厦； 2、负责大厦大宗物品的进入控制。对进入大厦的大宗物品，应进行进行检查，通知部门主管派专人按照指定路线，监督搬运过程； 3、负责控制来大厦施工、维修等人员的进出。上述人员进入大厦，应持工程部、保安部开具的施工许可证，核实身份后，由相关专业人员接领，并对随身携带的工具或物品进行检查和登记，出门时进行核对，无误后方可放行； 4、负责对大堂内电梯监控，禁止非工作人员乘梯进入办公区域； 5、负责妥善保管好各种进出凭证，每日交主管备案存档； 6、认真执行交接班制度，认真填写交接班记录，向接班人员交接须跟办事项，确保交接工作的顺利；	早班： 7:00-15:00 中班： 15:00-23:00 0 夜班： 23:00-7:00 正常班： 8:30-18:00	

五) 环境维护部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	保洁经理	1、负责制定本部门年度、季度、月度培训计划、管理计划、年度预算计划。 2、负责管理项目服务范围内的清洁、绿化、生活垃圾、专项保洁、等服务工作。 3、参加项目经理主持的部门例会，总结当月工作，制订下月	9:00-18:00 (双休日)	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		<p>计划。</p> <p>4、负责发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪.验证，处理客户投诉。</p> <p>5、收集有价值的物业信息，为推动公司物业管理工作的发 展出谋划策。</p> <p>6、遇有紧急事故，协助处理善后工作；</p> <p>7、接受及处理客户投诉，并予记录，及向上级报告；</p> <p>8、定时巡视检查清洁及绿化设施情况；</p> <p>9、保洁工作的现场管理，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向上级汇报。</p> <p>10、严格按保洁管理作业程序和保洁标准及检查考核评分标准，实行工作检查制度，包括：自查.互查.抽查.项目定期 检查等检查制度，考核结果切实与员工工资挂钩。</p> <p>11、合理配置服务区域内保洁和清扫工具的数量，合理配备保 洁人员，确保服务区内不留卫生死角。</p> <p>12、坚持每天巡视有效制止各种违规现象，现场督导保洁工作。</p> <p>13、负责保洁内务管理工作的安排和实施，每月组织召开保洁 情况分析会，</p> <p>14、负责保洁员的岗位技能培训工作，确保服务质量。</p>		
2	保洁主管	<p>1、每日检查员工仪容仪表.行为规范和劳动纪律遵守情况；</p> <p>2、负责定期组织实施管理区域保洁工作计划；</p> <p>3、负责定期组织排查及防疫工作；</p> <p>4、按计划安排每日清洁工作并负责检查辖区内卫生清洁情况；</p> <p>5、对员工进行岗前技能培训；</p> <p>6、合理发放各类清洁用品，做好物品消耗的控制；</p> <p>7、每天对本班次发现的工程维修或消防安全问题进行汇总并 报修；</p>	早班： 7:00-16:00	双休
3	保洁领班	<p>1、协助上级领导进行客户沟通.工作安排.制度执行.人员招 聘.人员调配.服务质量检查.培训等事务性工作；</p> <p>2、负责所属员工的工作安排.岗位培训工作，做好所属员工的 综合素质教育，定期组织培训；</p> <p>3、负责检查和指导保洁员的工作，确保达到公司标准；</p> <p>4、负责项目物品管理.盘点工作；</p> <p>5、严守委托方及公司的机密，加强对所属员工的监管力度， 确保各项管理服务工作的有序.正常开展。</p>	早班 7:00-11:00 晚班 17:00-21:30 正常班 8:30-18:00	双休
4	保洁员	<p>1、负责大厅的日常清洁工作；</p> <p>2、负责标准楼层的公共走廊.楼梯.卫生间的日常清洁工作；</p> <p>3、负责按清洁程序及标准对所管辖区域卫生进行清洁，确保 工作质量；</p>	正常班： B2层到22层 早班： 7:30-11:30	双休

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		4、负责及时清运辖区内的垃圾，并做好分类工作； 5、负责在日常工作中发现设备、设施或消防隐患问题及时报修； 6、负责正确使用工具、设备、材料，节约资源，避免浪费和污染环境； 7、积极参加公司的各类培训，提高专业技能；	晚班 14:00-18:00 入室：领导房间和政务大厅 早班 7:00-9:00 中班 11:00-15:00 晚班 17:00-21:30	

三、服务标准与内容

一) 综合行政部

1. 根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制；
2. 根据人员编制及市场劳动力状况测算及调整项目人工成本；
3. 制定人员到岗计划，并按计划实施管理人员的调配和员工的招聘；
4. 制定整体培训计划，并按计划完成一级培训、二级培训；
5. 制定员工绩效考核办法，定期进行考评，奖优汰劣；
6. 制定薪酬福利管理体系；
7. 制定行政管理及人力资源管理各项规章制度；
8. 建立劳动关系管理体系；
9. 确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求；
10. 严格执行采购制度、流程，并做好库房管理工作；
11. 招聘有人员素质，所有人员要求必须通过政治审查和无犯罪记录审查后方可上岗，完成人力保障工作；
12. 依照各部门的工作流程和标准，对项目内部进行自查自纠工作；
13. 安排和检查各部门人员员工培训，积极安排和检查相关培训落实情况；
14. 做好各部门做好年度 KPI 制定和检查考核工作，确保项目整体服务品质。

二) 客户服务部

（一）内容：

1. 前台服务：大厦工作时间，前台工作人员对来访客人身份进行严格验证，电话联系分机被访人员，经确认同意后开具《会客登记表》，注明来访人姓名、单位、身份证件号码、会客部门和人员、会客时间；接受、处理报修，并督办反馈客户；定期电话回访业主，听取对各项服务的意见和建议；接受会议预定，将会议预订单下发相关部门；接待问询、留言；受理大厦临时出入证；接待投诉，负责意见反馈等；做好一卡通充值等工作。

2. 会议服务：为举办的各类会议、活动提供会场布置、音响调试、茶水供应、清洁、智能会议管理系统等服务。

3. 休息室服务：接受房间预定、安排房间清洁。

4. 重要来访接待：大门口迎宾，专梯服务、茶水服务。

（二）标准：

1. 建立健全完善的客户服务规章制度，操作流程和质量记录。

2. 服务人员年龄 18-35 岁，身高 160-168CM，大专以上文化程度，身体健康无纹身，通过政治审查和无犯罪记录审查。

3. 统一着装，淡妆上岗，3 声内接听电话，使用普通话礼貌用语，热情待客，回复清晰，记录完整。

4. 提供 5*12 小时（每日 8:00-20:00）现场服务，其他时间电话待岗，根据甲方的要求，工作开展情况，不定时开展加班服务。其他时间根据甲方需求不定时开展调班调岗服务。要求 30 分钟到岗服务。

5. 报修处理 10 分钟内到场，维修完毕后电话回访率 100%，记录完整。

6. 接受投诉当日处理完毕，并反馈客户；重大投诉 3 日内处理完毕，并反馈客户，投诉处理记录完整，及时率 100%。

7. 每年 4 次进行客户满意度调查，并分析改进不足，记录完整，满意度达到 95%以上。

8. 客户档案妥善保管，档案完整率 100%。

9. 每月至少 1 次专业培训，有培训记录，培训合格率 100%。

（三）任职要求：

1. 熟悉并认真执行物业管理服务方案，总体负责管理会议服务、综合服务等工作，协

调解决服务过程中出现的各类问题。

2. 监督检查部门文件、资料管理存档工作。

3. 组织实施客户满意度调查工作，并汇总分析，落实改进服务措施。

4. 定期走访大客户，建立良好关系，妥善处理投诉，提供优质服务，以保证满意率达标。

5. 接受会议预定，根据会议类型和需求，向预订方提供可选择的会议室，合理安排会议室的使用；组织、监督与会议服务有关的员工做好会前灯光、音响、投影设备、会议饮用水、更换等准备工作；做好会议物资盘存、补充的统计工作，控制物资耗损。

6. 严格执行接待服务规范，以端庄的仪态、饱满的热情和充分的耐心接待每一位访客，为树立物业管理服务公司服务窗口的良好形象。

7. 正常工作时间，对来访客户身份进行严格验证，电话联系被访人员，经确认同意后开具《来客来访登记表》，注明来访人员姓名、单位、身份证号码、会客部门和人员以及会客时间等。

8. 熟悉大厦各个楼层、部室房间号码，主要负责人联系方式。

9. 熟悉本公司内部各职能部门办公室位置及电话；掌握大厦附近交通设施、商业配套方面情况；熟悉大厦各种设施、服务项目、营业时间准确解答客户来访/来电提出的问题。

三) 设备设施维护部

(一) 内容：

1. 房屋日常养护维修

大厦房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

1.1 加强对大厦外围设施的巡查，及时提出外围设施的保养、维护更新建议，确保大厦房屋的完好等级和正常使用；

1.2 墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；

1.3 根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；

1.4 发现问题及时向采购单位报告，提出方案或建议，同意后组织实施。

1.5 遇紧急情况时，采取必要的应急措施；

1.6 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时。

2. 安防系统运行维护

2.1 确保闭路电视监控系统 24 小时正常运行，监控中心 24 小时有不少于 2 人专人值守，处理各类报警和异常信息；

2.2 监视控制中心各类制度于显著位置张贴公示。发现该系统设施设备运转异常情况，应立即进行处理，监控系统不得出现黑屏；

2.3 监控记录可保存 30 天，并能正常回放；

2.4 防盗报警系统 24 小时设防并正常运行，保证安保监控中心能通过显示屏、报警控制器识别报警区域，收到警情时，立刻通知相关人员及时处置；

2.5 应根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调整。保证巡更系统正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常；

2.6 设立监控资料调用、查阅权限，调用、查阅需经授权；

2.7 制定应急处理程序，出现重大安全隐患时应采取必要补救措施。每年由物业公司组织相关专业人员对安全防范系统进行一次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况限期整改；

2.8 维修保养工作由专职人员进行，非授权专业人员不得擅自更改安防设置及对主机开盖检测箱内元件。

3. 设备检测

3.1 每年按照检测日期对大厦水质、高压工具、电梯、防雷接地系统进行检测。且由取得资质的专业检测机构进行检测。

3.2 每月1次对变、配电室的设备的接地带进行检查。

3.3 每季度对以上重要部位的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好，避雷设施完好。

3.4 设备检测应由取得资质的专业检测机构进行检测。

(二) 标准：

1. 建立健全完善的设备设施管理维护规章制度，操作流程和质量记录；
2. 建立完整的设备设施维护保养计划和台账，维修养护记录完整，并妥善保管；
3. 统一着装上岗，使用文明礼貌用语。特殊岗位持证上岗率100%；

- 3.1 提供7*24小时运行值班服务，并有完整值班记录；
- 3.2 每月至少1次专业培训，有完整的培训记录，合格率100%；
- 3.3 报修处理10分钟内到场，当日内完成；维修较复杂的，期限与客户协商确定；
- 3.4 仪表、工具检测合格率100%；

3.5 安全防范系统运行管理

- 系统设置时间、日期准确，摄像机编号有逻辑性。
- 矩阵工作正常，线路整齐，分组同步切换标识清楚。
- 传输线路应有良好的接地，并对干扰信号进行屏蔽，同轴电缆两端“地电压”应一致。
- 录入资料应保持 30 天以上，并应有时间、日期及摄像机编号，有特殊要求的参照相关规定。
- 摄像机安装牢固，位置正确，工作正常、整洁，室外摄像机应注意防水、防尘、密封及散热，并应满足室外最低照度要求。
- 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时，节假日前增加检修次数。
- 多媒体图形工作站应直观显示各监控点位置，对报警及时响应。
- 红外双鉴探测器、玻璃破碎探测器、周界报警装置应安装牢固，灵敏可靠，及时反馈报警信息。
- 每季度对 UPS 电源进行一次完全代载放电，并充电检测。

3.6 公共照明管理

- 制定公共照明节能管理制度，符合国家规范要求。
- 定期巡视写字楼内及周边等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具，完好率达到 98%以上。

4. 供电设备管理维护

对大厦内供电系统高、低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

- 4.1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，做好记录；
- 4.2建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；
- 4.3供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，零维修合格率100%；
- 4.4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；
- 4.5管理和维护好大厦内灯光亮化的设施；
- 4.6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；
- 4.7供电设备完好率达到100%、弱电设备完好率达到100%。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；
- 4.8全年无重大管理责任事故。



（三）任职要求

1. 审批/制订维修保养计划、节能计划等工作计划。
2. 落实的有关设备的维修保养计划，及时纠查、掌握设备、设施的运行状况。
3. 制定工程应急方案。
4. 负责处理业务范围内发生的问题和客户对工程维修工作的投诉。
5. 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故，确保公共设备设施完好率在 98% 以上，满足使用要求。
6. 确保管辖区域内楼宇外观完好、整洁、外墙无脱落，玻璃幕墙无损坏。
7. 对管辖区域内照明等设施进行管理。
8. 贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，确保设备及人员有发生安全事故。
9. 制定系统运行方案，使系统更节省能源和降低能耗。
10. 每月带领本专业人员对所管设备进行清洁维护保养完成计划检修工作。

11. 负责制定所管辖设备的安全操作规程和规章制度，并监督执行。
12. 制定设备的巡回检查制度，并抽查落实情况。
13. 负责安排执行维修任务，督促检查维修情况，控制维修材料和维修质量。
14. 管理好各项设施管线及设备的保养及维修，并作好日常的清洁、保养及巡视检查，并作好记录。
15. 负责地下车库、消防通道、各楼层走道及室外通道、办公室等地方的照明和照明线路及设备的检查与维修工作。
16. 负责配合消防中心值班人员定期对各楼自动报警系统设备、监控设备进行检查试验与维修。
17. 负责每日维修工作记录的填写。

四)保安安全管理部

(一) 内容

1. 门岗服务：大厦来访人员的通报、证件检验、登记，大宗物品进出控制等；
2. 治安服务：对楼内和楼外红线区域内进行 24 小时监控和巡视，处理各类治安隐患，重大活动安全防控，日常秩序维护工作及处理其它突发事件；
3. 消防服务：消防中控室 24 小时值守，处理火灾报警，消防设施巡视检查，发现问题及时处理，消除火灾隐患，定期向客户宣传、培训消防安全知识；

(二) 标准

1. 建立健全完善的消防、治安、车辆管理规章制度，操作流程和质量记录；
2. 建立完整的来访人员登记记录、物品出入记录、巡视记录和值班交接班记录，并妥善保管；
3. 统一着装上岗并符合国家相关规定，日常使用文明礼貌用语，消防值机岗位持证上岗率 100%；
4. 服务人员年龄 18-45 岁，身高 173-180CM，高中以上文化程度，身体健康，无传染性和运动障碍类疾病；
5. 建立健全各类应急突发事件处理预案，每季度演练 1 次，每年全部内容覆盖；
6. 提供 7*24 小时中控室值班，巡逻服务，并有完整记录；

7. 每月至少 1 次礼仪礼貌和治安、消防、反恐专业培训，有培训记录，合格率 100%；
9. 消防报警后 5 分钟内到达现场进行处理，报警和处理记录完整，并妥善保管；
10. 每年 2 次消防火灾处理应急演练和宣传，协助客户组建义务消防队；
11. 安全重大责任事故为 0；
12. 建立消防安全体系，包括消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核；
13. 建立消防档案，统一保管、备查；
14. 根据情况对易燃易爆品设专区管理，确定专人每日巡查，填写检查记录；
15. 定期对消防通道和安全出口进行检查，在消防通道设置禁止占用的明显标志，保持通畅；
16. 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患；
17. 定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练；

（三）任职要求：

1. 负责项目安全消防物资的采购，检查物资使用情况。
2. 组织建立、健全项目公共秩序方面的各类预案和治安消防档案。
3. 组织对施工过程中涉及公共秩序维护的部分进行核查。
4. 协助处理涉及安全消防的重大投诉。
5. 组织对本项目的重点部位进行联合安全检查，及时发现并消除各类安全隐患，预防安全事故的发生。
6. 组织对员工及客户进行法律常识、安全技能、应急预案等方面的宣传、培训及演习，提高安全意识和防范能力。
7. 建立消防、安防器材等物资台账，并监督使用情况，确保各类消防器材处于有效状态。
8. 对部门记录资料分类保管、编排目录、确保记录资料完好无损。
9. 消防值守、巡查等日常工作，参与联合安全检查，预防火灾的发生。
10. 在工作时间负责外来人员的来访登记工作，对大厦内加班办公人员身份确认后放

行，并认真填写《来客来访登记表》，严禁无关人员出入大厦。

11. 负责大厦大宗物品的进入控制。对进入大厦的大宗物品，应进行进行检查，通知部门主管派专人按照指定路线，监督搬运过程。

12. 负责控制来大厦施工、维修等人员的进出。上述人员进入大厦，应持工程部、保安部开具的施工许可证，核实身份后，由相关专业人员接领，并对随身携带的工具或物品进行检查和登记，出门时进行核对，无误后方可放行。

13. 负责对大堂内电梯监控，禁止非工作人员乘梯进入办公区域。

14. 认真执行交接班制度，认真填写交接班记录，向接班人员交接须跟办事项，确保交接工作的顺利。

五) 环境维护部

(一) 内容

1. 公共区域清洁：每日对大厦内楼梯、大厅、走廊、天台花园、电梯间、卫生间、公共活动场所等所有公共部位的保洁工作；

2. 入室清洁：每日对会议室、办公室内进行清洁，定期对地毯进行清洗；

(二) 标准

1. 建立健全完善的环境清洁和消杀防疫管理规章制度，操作流程和质量记录；

2. 统一着装上岗，日常使用文明礼貌用语；

3. 服务人员年龄 25-50 岁，身高 155-165CM，初中以上文化程度，身体健康，无传染性和运动障碍类疾病；

4. 提供 7*14 小时（每日 7:00-21:00）现场保洁服务；

5. 每月至少 1 次礼仪礼貌和清洁消杀专业培训，有培训记录，合格率 100%；

6. 配备专业的环卫清洁设备和工具，由专人负责检查监督，合格率 100%；

7. 大堂、楼梯、楼道、卫生间、茶水间等公共区域每天清洁 2 次，完成率 100%；办公室、会议室、休息室等区域每天 1 次，合格率 100%；

8. 做好计划性大清工作，地毯每周清洗 1 次；公共区域设施每周 1 次；3 米以下窗户、屋檐、字体等每月 1 次；合格率 100%；

(三) 任职要求：

1. 负责管理项目服务范围内的清洁. 专项保洁等服务工作。
2. 合理配置服务区域内保洁和清扫工具的数量，合理配备保洁人员，确保服务区内不留卫生死角。负责大厅的日常清洁工作。
3. 负责标准楼层的公共走道. 楼梯. 卫生间的日常清洁工作。
4. 负责按清洁程序及标准对所管辖区域卫生进行清洁，确保工作质量。
5. 负责正确使用工具、设备、材料，节约资源. 避免浪费和污染环境。

四、物业管理服务规范

一) 保洁服务

1. 基本要求

- 1.1 建立保洁服务的相关管理制度，并有保洁记录。
- 1.2 明确保洁责任范围，并通过上岗培训与考核。
- 1.3 根据不同的服务区域保洁需求，采用日常保洁、专项清洁和深度清洁相结合的方式，保持物业服务区域环境卫生整洁、干净。一般日常保洁每日不少于 2 次，每日进行不少于 4 次保洁巡查。
- 1.4 雨雪天气，在出入口等位置设置警示标志，并铺设防滑垫等。

2. 办公楼共有部位清洁

- 2.1 办公楼的大厅、走廊、通道、楼梯、卫生间、电梯等区域保证清洁，清洁内容和要求参见附录 B。
- 2.2 保证办公楼周围道路、沟壑和绿化带等卫生清洁，保证垃圾桶、垃圾缓冲区卫生清洁，清洁内容和要求参见附录 B。
- 2.3 办公楼内的卫生间每日消毒 1 次；垃圾收集容器每日消毒 1 次。

3. 室内清洁

- 3.1 办公室、会议室、接待室等保洁服务应实行保洁人员登记制度。
- 3.2 重要领导办公室、重要会议室保洁服务，由专人负责，保洁人员应相对稳定。
- 3.3 室内保洁时，不随意移动办公物品、私人物件。保洁过程中，如发现出现危险、异常情况及时报告；遇办公设施设备损坏情况及时报修。
- 3.4 保洁人员应遵守保密原则，不询问、打听、传播相关信息。

二) 会务服务

1. 基本要求

1.1 配备专业会务服务人员，服务人员应仪容整洁大方、仪态端庄得体、语言准确规范。

1.2 会务服务人员应经过上岗培训，熟练掌握会务服务流程，熟悉会务服务接待礼仪，注重仪容仪表和文明礼貌。

1.3 制定并遵守会务服务流程以及会务服务人员操作手册。并根据会议要求作好相应的准备工作。

1.4 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

2. 会前准备

2.1 根据会议通知，进一步确认会务服务信息并进行会前准备和会场布置。

2.2 会场布置包括设施设备检查、会场清洁、会场物品摆放及设施设备调试等。

2.3 会场清洁应在会前 1 小时完成、物品摆放应在会前 0.5 小时完成、设施设备调试应在会前 0.5 小时完成。

2.4 会前准备完成后应及时通知会务组织人员。

2.5 会务服务人员应整理好仪容仪表，并提前 15 分钟到会议室门前做好会务迎接准备。

3. 会中服务

3.1 引导参会人员入座，提供茶水、导引、设备调试、温度调控及突发事件处理等服务。

3.2 会议期间或会议休息时，服务人员不得随意离场，负责看管会议室物品。

4. 会后整理

4.1 会后检查有无遗留物，若发现遗留物品及时通知参会人员，并做好记录。

4.2 进行会场清理，室内卫生打扫，清洗水杯、摆放桌椅、窗帘挂放整齐、关闭会议室设备、门窗上锁等。

4.3 做好会务服务记录，并存档。

三) 办公秩序维护

1. 基本要求

1.1 建立机关办公楼门卫传达、车辆停放及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。

1.2 制定火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案。

2. 人员出入管理

2.1 办公楼主出入口实行 24 小时值守。

2.2 工作人员凭有效证件进入办公楼；外来办事人员出入登记核实。

2.3 对于不出示有效证件、不按规定登记、不听劝阻强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关处理。

3. 物品出入管理

3.1 大宗物品搬出应有由相关部门签发的出门证，经查验后放行，并记录。

3.2 发现携带可疑危险品进入，应予以制止，并上报主管部门。

4. 车辆管理

4.1 进入机关办公楼区域的车辆，无论是机关工作人员车辆或外来办事的公务车辆，均应通过车辆通行证验证，方可允许进入。未经允许，没有车辆通行证的车辆一律不得驶入。

4.2 规划设置车辆行驶路线、行车指示标识，指定停放区域。

4.3 疑似载有易燃、易爆等危险物品的车辆不得进入。

4.4 停车场管理由专人负责，保证车辆停放有序。

4.5 非机动车应定点停放。

4.6 快递车辆不得进入院内。

5. 监控

5.1 监控室实施 24 小时专人值班制度，确保监控系统正常运行，治安电话畅通，接听及时。

5.2 监控人员应熟练掌握监控设备的技术性能及操作方法，熟悉各区域监控的分布情况，并遵守保密制度。

5.3 收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，应立即进行险情确认，确认险情属实应即刻报警并安排安保人员到场处理，必要时启动应急预案。

5.4 监控记录保持完整，并至少保持 30 天。

6. 巡查

6.1 制定合理的巡查路线，每天定时开展巡查工作，排除不安全因素；重点区域应增加巡查频次。

6.2 巡查过程中，发现违规行为应及时制止；如发现异常情况应立即通知相关主管部门，并现场采取必要措施。

6.3 重点区域、重点部位，应有巡查记录。

7. 秩序管理

7.1 突发事件应急处置

7.1.1 制定火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案。

7.1.2 建立灭火和疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。

7.1.3 每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。

7.1.4 当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案。

7.2 消防安全管理

7.2.1 物业管理单位、使用单位与物业服务机构应签订安全责任书，明确安全责任。

7.2.2 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全责任人及职责。

7.2.3 定期检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通。

7.2.4 对易燃易爆品设专人、专区检查，并在明显位置设置警示标志。

7.2.5 楼梯出入口、电梯口等醒目位置贴有平面安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

7.2.6 确定消防重点区域，设置明显的消防标志，配备相应的灭火器材，并每日巡查，有检查记录。

7.2.7 建立消防管理档案，统一保管，并专人负责。

四) 服务质量评价与改进

1. 评价

1.1 应建立投诉处理机制，对外公布监督、投诉电话。

1.2 投诉记录应存档，并进行回访，回访比例达到 100%。

1.3 应通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务的运行情况进行考核评价。

2. 改进

2.1 应采取多种形式收集对物业服务的反馈信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量。

2.2 主动接受主管部门监督检查，每季度举行 1 次物业服务满意度调查，顾客满意度达到 95%以上。

建筑物共有部位清洁内容与要求见表 A.1。

表 A.1 建筑物共有部位清洁内容与要求

项目	内容与要求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。
楼梯及楼梯间	每日清洁 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。
卫生间	每日清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。
垃圾及垃圾桶	垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。垃圾中转房地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。
绿化带及景观	每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。
电梯轿厢	每日擦拭 1 次轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 2 次；石材装饰的轿厢每季度养护 1 次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。
电器、消防等设施设备	配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁 1 次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。
平台、屋顶	每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

五、物业管理服务其他相关要求

1、物业管理企业具体承接物业管理项目时，按照陕价服发【2014】85号文件相关规定执行，高于一级服务标准的收费标准属市场调节价，由招标人与物业管理企业按市场调节定价。

2、中标供应商应保证 A 办公区管理服务人员人数不低于 161 人（包括地上、地下安保、保洁、会服、工程维修等相关人员）。所有服务人员需提供人员名单、身份证号码、健康证等个人信息，以及月度人员考勤表。每月工资发放后的当天同步向采购人提供工资发放明细表。便于后期采购人随时核查。如出现虚假响应或不响应等情况，则取消中标资格。

3、配备相应的物业管理人员。其中：必须配备从事负责各类设备操作、维护、保养的工程技术负责人。及时掌握了解各类设备的使用维护保养情况，督促设备操作维护人员迅速排除各类设备运行过程中出现的故障及隐患，确保各类设备安全正常运行。

4、工程管理系统中的小修仅限公共区域部分每月 2000 元以内小配件，如：照明灯泡、应急照明，照明灯管、闭门器、消防门门锁等由投标单位提供，投标单位在报价时应考虑。

5、设备设施小修运行维护包括：1) 仪表、避雷检测、工具检测；2) 照明等设备设施维护完好率 98%以上（维修耗材费用）4) 小修维护费在 2000 元/月（含）以下的在本物业费测算中。

6、清洁内容包括：1) 大堂、楼梯、楼道、卫生间、茶水间等公共区域每天清洁 2 次；2) 办公室、会议室、休息室等区域每天 1 次；3) 地毯每周清洗 1 次、公共区域设施每周 1 次、3 米以下窗户、屋檐、字体等每月 1 次。

7、行政办公内容包括：办公交通费\油费、物业固定资产维护费、服装洗涤费、招聘费用、办公文具、耗材、公共责任险。

8、甲方向乙方提供的一切物品均由乙方负责妥善保管与使用。如若出现丢失、人为损坏等情况，乙方承担一切责任。

二包：

一、项目概况

（一）B 办公区

B 办公区，位于陕西省咸阳市秦都区上林路，建筑面积约 33974.96m²。该 B 办公区属西咸新区能源金融贸易区 A2 地块。一层至三层为裙楼，四层以上至二十层办公。以下设备数量及面积等均为暂定，具体以实际数量为准。

1、大厦楼层分布

B 办公区位于西咸新区金融二路西侧，能源二路线北侧。地上实测建筑面积 33974.96m²；地上 20 层/地下 1 层，建筑高度：76.00 米

一层：裙楼功能规划为市民服务中心，主楼功能规划为管委会办公楼大堂，面积合共 5460 m²。

二层：裙楼整层功能规划为公共资源交易中心，面积合共 3426 m²。

评标区面积约 1006 m²，评标室合共 22 间。

开标区面积约 2420 m²，开标室合共 11 间。

位于裙楼中部和南侧，分别设置有答疑室（近邻评标区），开标室，拍卖大厅，材料实物展示区，

休息区，数字见证室 / 监督室 / 智慧中心，电子档案室，茶水间和男女洗手间。

三层：

裙楼功能规划为多功能厅，员工餐厅，包房区和厨房；主楼功能规划为物业办公室，智慧平台指挥大厅 / 综合维稳中心和网络信息机房，面积合共 4705m²。

四~十一层，十三~十九层：功能规划为标准办公层。

二十层：功能规划为休息室。

其他说明：

1) 大厦三层以上每层设有男女卫生间各一个，开水间一个，三层及以下裙楼每层男女卫生间各二个。

2) 二层大型花园平台 800 平方米。

2、供电系统

- (1) 高压配电柜 7 台
- (2) 直流屏 1 台
- (3) 电池屏 1 台
- (4) 计量屏 1 台
- (5) 变压器 3 台
- (6) 配电室低压配电柜 29 台
- (7) 柴油发电机 1 台
- (8) 配电箱 138 个

3、中央空调系统

- (1) 全热新风处理机 12 台
- (2) 多联机室外机组 138 台
- (3) 空调室内机组 769 台

4、生活水系统

- (1) 生活水箱 1 台
- (2) 人防生活水箱 2 台
- (3) 生活水泵组 2 组

5、天然气系统

中压调压箱设备 1 台

6、排污系统

- (1) 化粪池 1 座
- (2) 排污泵 2 台

7、消防系统

- (1) 消防主机 1 台
- (2) 火灾自动报警联动一体机 1 台
- (3) 电话主机 1 台
- (4) 火灾应急广播 88
- (5) 液位显示装置 1

- (6) 输入/输出模块 247
- (7) 防火门监控模块 134
- (8) 烟感探测器 1704
- (9) 温感探测器 83
- (10) 气体灭火装置 45
- (11) 气体灭火控制器 2 台
- (12) 消火栓按钮 205
- (13) 火灾显示盘 4
- (14) 防火门 134
- (15) 消防栓水泵 2 台
- (16) 消防喷淋泵 2 台

8、安防系统（主楼+地下车库+一层裙楼+三层餐厅区域）

- (1) 监控摄像头 477 个
- (2) 监视器 18 台，拼接屏 4 台
- (3) 解码器 2 个
- (4) 安防电脑 2 个

9、楼宇自控系统

- (1) 空调新风系统 1 套
- (2) 智能照明系统 1 套
- 能耗计量系统 1 套
- 无线对讲系统 1 套
- 入侵报警系统 1 套
- (3) 道闸自控系统 1 套
- (4) 门禁 POS 机系统 1 套
- (5) 监控系统 1 套
- (6) 信息发布系统 1 套
- (7) 综合布线系统 1 套

- (8) 网络系统 1 套
- (9) 网络机房
- (10) 精密空调系统 65 台
- (11) 机房监控 13 个
- (12) 控制终端软件 1 套
- (13) 防火装置 1 台 (消防专业配置)
- (14) 路由器 1 个
- (15) 服务器 4 个
- (16) 交换机 6 个

10、电梯

- (1) 直梯 9 部
- (2) 餐梯 1 部
- (3) 扶梯 4 部

二、岗位编制说明

一) 综合行政部

- 1 根据本项目管理的实际需求设置组织架构, 确定人员编制;
2. 根据人员编制及市场劳动力状况测算及调整项目人工成本;
3. 制定人员到岗计划, 并按计划实施管理人员的调配和员工的招聘;
4. 制定整体培训计划, 并按计划完成一级培训. 二级培训;
5. 制定员工绩效考核办法, 定期进行考评, 奖优汰劣;
6. 制定薪酬福利管理体系;
7. 制定行政管理及人力资源管理各项规章制度;
8. 建立劳动关系管理体系;
9. 确保项目的整体正常运作, 并及时与客户进行沟通和反馈, 满足需求;
10. 严格执行采购制度. 流程, 并做好库房管理工作;
11. 招聘有人员素质, 所有人员要求必须通过政治审查和无犯罪记录审查后方可上岗, 完成人力保障工作;

12. 依照各部门的工作流程和标准，对项目内部进行自查自纠工作；
13. 安排和检查各部门人员员工培训，积极安排和检查相关培训落实情况；
14. 做好各部门做好年度 KPI 制定和检查考核工作，确保项目整体服务品质。

二) 客户服务部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	客服经理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 熟悉并认真执行物业管理服务方案，总体负责管理会议服务、综合服务等工作，协调解决服务过程中出现的各类问题； 2) 负责编写部门月、年度工作总结和计划； 3) 负责监督检查部门文件、资料管理存档工作； 4) 负责组织实施客户满意度调查工作，并汇总分析，落实改进服务措施； 5) 负责策划和组织为客户提供的各项服务、联谊和交流活动； 6) 负责监督会议用品； 7) 负责对直接下属进行工作指导，以及对本部门员工的培养、培训、发展规划和考核评定； 8) 定期走访大客户，建立良好关系，妥善处理投诉，提供优质服务，以保证满意率达标； 9) 每周召开部门周例会，对发现的问题及时纠正和改进； 10) 建立并维护与项目所在地政府相关部门的公共关系； 	8:30-18:00 (双休日)	
2	客服主管	<ol style="list-style-type: none"> 1) 负责接受会议预定，根据会议类型和需求，向预订方提供可选择的会议室，合理安排会议室的使用； 2) 负责根据会议预订单要求及时与会议预订部门确认落实会议要求和细节。进行会议策划、准备工作，根据客户要求填写下发《会议通知单》包括：工程部、保安部； 3) 根据会议服务级别和需求； 4) 负责组织、监督与会议服务有关的员工做好会前灯光、音响、投影设备、会议饮用水、更换等准备工作； 5) 负责做好会议物资盘存、补充的统计工作，控制物资耗损。拟订会议消耗品采购补充计划，报部门经理审核； 6) 负责协助经理定期开展客户满意度调查工作，并提出分析、改进方案； 	8:30-18:00 (双休日)	
3	前台	<ol style="list-style-type: none"> 1) 严格执行接待服务规范，以端庄的仪态、饱满的热情和充分的耐心接待每一位访客，为树立物业管理服务公司服务窗口的良好形象； 2) 正常工作时间，对来访客户身份进行严格验证，电话联系被访人员，经确认同意后开具《来客来访登记表》，注明来访 	8:30-18:00 (双休日)	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
4	客服人员	<p>人员姓名、单位、身份证号码、会客部门和人员以及会客时间等；</p> <p>3) 熟悉大厦各个楼层、部室房间号码，主要负责人联系方式；</p> <p>4) 熟悉本公司内部各职能部门办公室位置及电话；掌握大厦附近交通设施、商业配套方面情况；熟悉大厦各种设施、服务项目、营业时间准确解答客户来访/来电提出的问题。掌握租户的基本情况，准确回答访客集中咨询的问题，使访客满意；</p>	正常班 8:30-18:00	周六、节假日安排值班人员
5	休息室服务员	<p>1) 打开操作间、储藏间及布草间的房门，巡视一周，检查卫生是否干净整洁，设备设施是否完好，如有问题及时报修处理；</p> <p>2) 巡视等候厅、电梯厅、消防通道及走廊，是否有异常，如有异常及时进行处理；</p> <p>3) 每天打扫操作间和服务台卫生，保持所在工作区域干净、整洁；</p> <p>4) 每天检查电梯厅、休息厅、服务台、走廊及所有休息室绿植是否有黄叶，是否枯萎，存在问题的绿植及时更换；</p> <p>5) 每周二、周四配合绿植工作人员进行绿植的维护；</p> <p>6) 每天监督检查清洁员清洁操作流程是否规范；</p> <p>7) 每天检查休息室和理发室卫生是否符合标准；</p> <p>8) 入住接待。</p>	8:30-18:00 (双休日)	

三) 设备设施维护部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	工程经理	<p>1、全面负责本部门各项工作，直接对项目经理负责。</p> <p>2、审批/制订维修保养计划、节能计划、工程维修预算等工作计划。</p> <p>3、落实的维修保养计划，及时纠查、掌握设备、设施的运行状况。</p> <p>4、检查落实各项工作的开展情况，合理安排部门人力、物力，及时纠正不合格现象，控制日常工作质量。</p> <p>5、负责开展业务培训，提高并保持部门员工的总体业务水平。</p> <p>6、制定工程应急方案，保证水、电、空调、电梯满足使用要求。</p> <p>7、负责处理业务范围内发生的问题和客户对工程维修工作的投诉。</p> <p>8、于每年 12 月审批完成下年度各项工作计划，保证按时、保质完成。</p> <p>9、设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故，确保</p>	8:30-18:00 (双休日)	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		<p>公共设备设施完好率在 98%以上，满足使用要求。</p> <p>10、确保管辖区域内楼宇外观完好、整洁、外墙无脱落，玻璃幕墙清洁明亮，无损坏。</p> <p>11、对管辖区域内照明等设施进行管理。</p>		
2	强电主管	<p>1、负责柴油发电机组等电器设备的运行维护和管理。</p> <p>2、确保变电设备系统的正常运行，为物业经营提供动力、照明、电能。</p> <p>3) 检查供电系统的运行状况、控制状态，审阅运行记录，发现异常立即处理。</p> <p>4、按照维修保养制度的规定，提出对变电室设备系统维护保养的计划，每月定期上报工程部审定，并负责组织实施。</p> <p>5、贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，确保设备及人员有发生安全事故，保证配电室的干净整洁。</p> <p>6、做好下属员工的技术培训和考核工作。</p> <p>7、做好技术档案的建立、管理和设备维修、检查、保养的记录，善于总结经验教训，逐步用新技术、新工艺进行改造，使设备系统更加完善。</p> <p>8、制定系统运行方案，使系统更节省能源和降低能耗。</p> <p>9、每月带领本专业人员对所管设备进行清洁维护保养完成计划检修工作。</p> <p>10、监督检查维保单位对电梯的维修保养工作，组织电梯设备的年检。</p>	8:30-18:00 (双休日)	
3	空调主管	<p>1、审定所管辖设备的年、季、月度检修计划，并督促计划的有效实施。</p> <p>2、负责订购备件备品。</p> <p>3、负责制定所管辖设备的安全操作规程和规章制度，并监督执行。</p> <p>4、制定设备的巡回检查制度，并抽查落实情况。</p> <p>5、负责给排水、空调设备管理，预防空调制冷系统结晶、给排水管线超压事故发生。</p> <p>6、负责安排维修任务，督促检查维修情况，控制维修材料和维修质量。</p> <p>7、负责对所管辖的员工的督促、培训、考核和评估。</p> <p>8、与其它班组或部门协调合作。</p> <p>9、负责安排下属人员的班次，检查出勤情况。</p>	8:30-18:00 (双休日)	
4	音响师	负责保障会议室音响设备，投影设备正常运行及会议保障工作。	8:30-18:00 (双休日)	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
5	文员调度	<p>1、及时准确地掌握施工情况，以调度日报、周报、月报的形式将现场情况反馈给相关部门及项目部领导。</p> <p>2、全面掌握施工情况和工程动态，做好综合分析，提出改进措施和建议，并及时向项目部领导和业务部门汇报，反馈信息情况。</p> <p>3、承接和发布调度命令、通知和简报</p> <p>4、建立调度业务原始记录、资料台帐和档案，健全调度日志、工程进度等原始记录，收集整理有关工程资料</p>	8:30-18:00 (双休日)	
6	综合维修工 (强、弱电)	<p>综合维修工：</p> <p>1、严格履行维修工职责及各项规章制度，维修、保养好项目公共设备，确保设施运行正常。</p> <p>2、管理好各项设施管线及设备的保养及维修，并作好日常的清洁、保养及巡视检查，并作好记录。</p> <p>3、负责管理区域内各项维修、检查等工作。做好下水管道维护、疏通及雨水井检查工作。</p> <p>4、完成对分管区域日常巡场检查工作。对重点设备、设施、水表、阀门及电机等每天必查。</p> <p>5、熟悉项目内自来水网络走向，水阀门、水表的位置和数量，并会正常维修操作。</p> <p>强电：</p> <p>1、熟练掌握各类电气设备操作、维修保养规程。</p> <p>2、严格执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备设施的安全。</p> <p>3、接到维修通知单应尽快到位检修恢复正常，维修完毕后做好记录。</p> <p>4、负责大厦各楼及各楼层强电间内线路、电表箱、照明开关、照明总电源控制柜内的电气原件的检查与维修工作。</p> <p>5、负责生活水泵房、消防水泵房、发电机房、空调机房、通风排风机房、地下车库、消防通道、各楼层走道及室外通道、办公室等地方的照明和照明线路及设备的检查与维修工作。</p> <p>6、负责配合消防中心值班人员定期对各楼自动报警系统设备、监控设备进行检查试验与维修。</p> <p>7、负责每日维修工作记录的填写。</p>	<p>正常班： 8:30-18:00</p> <p>运行班 8:00-20:00</p> <p>20:00-8:00</p>	正常班 休周六 日

四) 保安安全管理部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	保安经理	1、负责项目安全消防物资的采购，检查物资使用情况； 2、负责本部门工作总结和计划的制定及监督执行； 3、组织建立、健全项目公共秩序方面的各类预案和治安消防档案； 4、制定、部署重大节日、会议、活动的保安方案，确保活动顺利进行； 5、组织建立安全消防器材等物资台账，制定安全消防器材的维修、保养计划，并监督落实，确保各类公共秩序维护器材处于有效状态； 6、组织对外包公司保安公司人员的管理； 7、组织对施工过程中涉及公共秩序维护的部分进行核查； 8、协助处理涉及安全消防的重大投诉； 9、组织对本项目的重点部位进行联合安全检查，及时发现并消除各类安全隐患，预防安全事故的发生； 10、组织对员工及客户进行法律常识、安全技能、应急预案等方面的宣传、培训及演习，提高安全意识和防范能力； 11、组织召开安全工作会议并组织实施； 12、对涉及安全消防的有关客户服务进行评估； 13、制定部门培训计划，对部门员工实施专业培训，并进行综合评估，提出奖惩建议； 14、协助项目负责人对本项目发生的重大事故进行现场处置；	8:30-18:00 (双休日)	
2	消防主管	1、协助经理制定并监督落实重大节日、会议，大型活动的消防、安防保障措施； 2、建立消防、安防器材等物资台账，并监督使用情况，确保各类消防器材处于有效状态； 3、对部门记录资料分类保管、编排目录、确保记录资料完好无损； 4、负责所属员工消防值守、巡查等日常工作，参与联合安全检查，预防火灾的发生； 5、指导、监督消防、安防值机员熟练掌握消防设备基本原理和熟练规范使用，定期考察消防知识和技能的掌握情况； 6、对管理处员工及客户进行防火、防盗的常识、技能的宣传和培训； 7、协助部门经理组建本项目义务消防队，定期对义务消防队进行培训、指导和演练； 8、定期对所属员工的业务技能及外委维保单位工作情况进行考核评估，确保其达到相应的要求；	8:00-20:00 20:00-8:00	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		<p>9、每天检查各班在岗工作的情况，各项管理制度的执行、记录的填写、安全防范措施的落实情况等，发现问题及时处理并向部门经理汇报；</p> <p>10、每周检查保安队的内务情况，及时处理违纪行为并做好记录；</p>		
3	保安员	<p>1、在工作时间负责外来人员的来访登记工作，对大厦内加班办公人员身份确认后放行，并认真填写《来客来访登记表》，严禁无关人员出入大厦；</p> <p>2、负责大厦大宗物品的进入控制。对进入大厦的大宗物品，应进行进行检查，通知部门主管派专人按照指定路线，监督搬运过程；</p> <p>3、负责控制来大厦施工、维修等人员的进出。上述人员进入大厦，应持工程部、保安部开具的施工许可证，核实身份后，由相关专业人员接领，并对随身携带的工具或物品进行检查和登记，出门时进行核对，无误后方可放行；</p> <p>4、负责对大堂内电梯监控，禁止非工作人员乘梯进入办公区域；</p> <p>5、负责妥善保管好各种进出凭证，每日交主管备案存档；</p> <p>6、认真执行交接班制度，认真填写交接班记录，向接班人员交接须跟办事项，确保交接工作的顺利；</p>	<p>早班： 7:00-15:00</p> <p>中班： 15:00-23:00</p> <p>夜班： 23:00-7:00</p> <p>正常班： 8:30-18:00</p>	

五) 环境维护部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	保洁经理	<p>1、负责制定本部门年度、季度、月度培训计划、管理计划、年度预算计划。</p> <p>2、负责管理项目服务范围内的清洁、绿化、生活垃圾、专项保洁、等服务工作。</p> <p>3、参加项目经理主持的部门例会，总结当月工作，制订下月计划。</p> <p>4、负责发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪、验证，处理客户投诉。</p> <p>5、收集有价值的物业信息，为推动公司物业管理工作的发 展出谋划策。</p> <p>6、遇有紧急事故，协助处理善后工作；</p> <p>7、接受及处理客户投诉，并予以记录，及向上级报告；</p> <p>8、定时巡视检查清洁及绿化设施情况；</p> <p>9、保洁工作的现场管理，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向上级汇报。</p> <p>10、严格按保洁管理作业程序和保洁标准及检查考核评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、抽查、项目定期检查等检查制度，考核结果切实与员工工资挂钩。</p> <p>11、合理配置服务区域内保洁和清扫工具的数量，合理配备保洁人员，确保服务区内不留卫生死角。</p> <p>12、坚持每天巡视有效制止各种违规现象，现场督导保洁工作。</p> <p>13、负责保洁内务管理工作的安排和实施，每月组织召开保洁情况分析会，</p> <p>14、负责保洁员的岗位技能培训工作，确保服务质量。</p>	9:00-18:00 (双休日)	
2	保洁主管	<p>1、每日检查员工仪容仪表、行为规范和劳动纪律遵守情况；</p> <p>2、负责定期组织实施管理区域保洁工作计划；</p> <p>3、负责定期组织排查及防疫工作；</p> <p>4、按计划安排每日清洁工作并负责检查辖区内卫生清洁情况；</p> <p>5、对员工进行岗前技能培训；</p> <p>6、合理发放各类清洁用品，做好物品消耗的控制；</p> <p>7、每天对本班次发现的工程维修或消防安全问题进行汇总并报修；</p>	早班： 7:00-16:00	双休
3	保洁领班	<p>1、协助上级领导进行客户沟通、工作安排、制度执行、人员招聘、人员调配、服务质量检查、培训等事务性工作；</p> <p>2、负责所属员工的工作安排、岗位培训工作，做好所属员工</p>	早班 7:00-11:00 晚班	双休

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		的综合素质教育，定期组织培训； 3、负责检查和指导保洁员的工作，确保达到公司标准； 4、负责项目物品管理. 盘点工作； 5、严守委托方及公司的机密，加强对所属员工的监管力度，确保各项管理服务有序. 正常开展。	17:00-21:30 正常班 8:30-18:00	
4	保洁员	1、负责大厅的日常清洁工作； 2、负责标准楼层的公共走道. 楼梯. 卫生间的日常清洁工作； 3、负责按清洁程序及标准对所管辖区域卫生进行清洁，确保工作质量； 4、负责及时清运辖区内的垃圾，并做好分类工作； 5、负责在日常工作中发现设备. 设施或消防隐患问题及时报修； 6、负责正确使用工具. 设备. 材料，节约资源. 避免浪费和污染环境； 7、积极参加公司的各类培训，提高专业技能；	正常班： B2 层到 22 层 早班： 7:30-11:30 晚班 14:00-18:00 入室：领导房间和政务大厅 早班 7:00-9:00 中班 11:00-15:00 晚班 17:00-21:30	双休

三、服务标准与内容

一) 综合行政部

1. 根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制；
2. 根据人员编制及市场劳动力状况测算及调整项目人工成本；
3. 制定人员到岗计划，并按计划实施管理人员的调配和员工的招聘；
4. 制定整体培训计划，并按计划完成一级培训、二级培训；
5. 制定员工绩效考核办法，定期进行考评，奖优汰劣；
6. 制定薪酬福利管理体系；
7. 制定行政管理及人力资源管理各项规章制度；
8. 建立劳动关系管理体系；
9. 确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求；
10. 严格执行采购制度. 流程，并做好库房管理工作；
11. 招聘有人员素质，所有人员要求必须通过政治审查和无犯罪记录审查后方可上岗，

完成人力保障工作；

12. 依照各部门的工作流程和标准，对项目内部进行自查自纠工作；
13. 安排和检查各部门人员员工培训，积极安排和检查相关培训落实情况；
14. 做好各部门做好年度 KPI 制定和检查考核工作，确保项目整体服务品质。

二) 客户服务部

(一) 内容：

1. 前台服务：大厦工作时间，前台工作人员对来访客人身份进行严格验证，电话联系分机被访人员，经确认同意后开具《会客登记表》，注明来访人姓名、单位、身份证件号码、会客部门和人员、会客时间；接受、处理报修，并督办反馈客户；定期电话回访业主，听取对各项服务的意见和建议；接受会议预定，将会议预订单下发相关部门；接待问询、留言；受理大厦临时出入证；接待投诉，负责意见反馈等；做好一卡通充值等工作。

2. 会议服务：为举办的各类会议、活动提供会场布置、音响调试、茶水供应、清洁、智能会议管理系统等服务。

3. 休息室服务：接受房间预定、安排房间清洁。

4. 重要来访接待：大门口迎宾，专梯服务、茶水服务。

(二) 标准：

1. 建立健全完善的客户服务规章制度，操作流程和质量记录。

2. 服务人员年龄 18-35 岁，身高 160-168CM，大专以上文化程度，身体健康无纹身，通过政治审查和无犯罪记录审查。

3. 统一着装，淡妆上岗，3 声内接听电话，使用普通话礼貌用语，热情待客，回复清晰，记录完整。

4. 提供 5*12 小时（每日 8:00-20:00）现场服务，其他时间电话待岗，根据甲方的要求，工作开展情况，不定时开展加班服务。其他时间根据甲方需求不定时开展调班调岗服务。要求 30 分钟到岗服务。

5. 报修处理 10 分钟内到场，维修完毕后电话回访率 100%，记录完整。

6. 接受投诉当日处理完毕，并反馈客户；重大投诉 3 日内处理完毕，并反馈客户，投诉处理记录完整，及时率 100%。

7. 每年 4 次进行客户满意度调查，并分析改进不足，记录完整，满意度达到 95%以上。
8. 客户档案妥善保管，档案完整率 100%。
9. 每月至少 1 次专业培训，有培训记录，培训合格率 100%。

(三) 任职要求:

1. 熟悉并认真执行物业管理服务方案，总体负责管理会议服务、综合服务等工作，协调解决服务过程中出现的各类问题。

2. 监督检查部门文件、资料管理存档工作。

3. 组织实施客户满意度调查工作，并汇总分析，落实改进服务措施。

4. 定期走访大客户，建立良好关系，妥善处理投诉，提供优质服务，以保证满意率达标。

5. 接受会议预定，根据会议类型和需求，向预订方提供可选择的会议室，合理安排会议室的使用；组织、监督与会议服务有关的员工做好会前灯光、音响、投影设备、会议饮用水、更换等准备工作；做好会议物资盘存、补充的统计工作，控制物资耗损。

6. 严格执行接待服务规范，以端庄的仪态、饱满的热情和充分的耐心接待每一位访客，为树立物业管理服务公司服务窗口的良好形象。

7. 正常工作时间，对来访客户身份进行严格验证，电话联系被访人员，经确认同意后开具《来客来访登记表》，注明来访人员姓名、单位、身份证号码、会客部门和人员以及会客时间等。

8. 熟悉大厦各个楼层、部室房间号码，主要负责人联系方式。

9. 熟悉本公司内部各职能部门办公室位置及电话；掌握大厦附近交通设施、商业配套方面情况；熟悉大厦各种设施、服务项目、营业时间准确解答客户来访/来电提出的问题。

三) 设备设施维护部

(一) 内容:

1. 房屋日常养护维修

大厦房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

1.1 加强对大厦外围设施的巡查，及时提出外围设施的保养、维护更新建议，确保大厦房屋的完好等级和正常使用；

- 1.2 墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；
- 1.3 根据房屋实际使用情况和使用寿命，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；
- 1.4 发现问题及时向采购单位报告，提出方案或建议，同意后组织实施。
- 1.5 遇紧急情况时，采取必要的应急措施；
- 1.6 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时。

2. 安防系统运行维护

2.1 确保闭路电视监控系统 24 小时正常运行，监控中心 24 小时有不少于 2 人专人值守，处理各类报警和异常信息；

2.2 监视控制中心各类制度于显著位置张贴公示。发现该系统设施设备运转异常情况，应立即进行处理，监控系统不得出现黑屏；

2.3 监控记录可保存 30 天，并能正常回放；

2.4 防盗报警系统 24 小时设防并正常运行，保证安保监控中心能通过显示屏、报警控制器识别报警区域，收到警情时，立刻通知相关人员及时处置；

2.5 应根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调整。保证巡更系统正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常；

2.6 设立监控资料调用、查阅权限，调用、查阅需经授权；

2.7 制定应急处理程序，出现重大安全隐患时应采取必要补救措施。每年由物业公司组织相关专业人员对安全防范系统进行一次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况限期整改；

2.8 维修保养工作由专职人员进行，非授权专业人员不得擅自更改安防设置及对主机开盖检测箱内元件。

3. 设备检测

3.1 每年按照检测日期对大厦水质、高压工具、电梯、防雷接地系统进行检测。且由取得资质的专业检测机构进行检测。

3.2 每月1次对变、配电室的设备的接地带进行检查。

3.3 每季度对以上重要部位的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好，避雷设施完好。

3.4 设备检测应由取得资质的专业检测机构进行检测。

(二) 标准:

1. 建立健全完善的设备设施管理维护规章制度，操作流程和质量记录；
2. 建立完整的设备设施维护保养计划和台账，维修养护记录完整，并妥善保管；
3. 统一着装上岗，使用文明礼貌用语。特殊岗位持证上岗率100%；
- 3.1 提供7*24小时运行值班服务，并有完整值班记录；
- 3.2 每月至少1次专业培训，有完整的培训记录，合格率100%；
- 3.3 报修处理10分钟内到场，当日内完成；维修较复杂的，期限与客户协商确定；
- 3.4 仪表、工具检测合格率100%；

3.5 安全防范系统运行管理

- 系统设置时间、日期准确，摄像机编号有逻辑性。
- 矩阵工作正常，线路整齐，分组同步切换标识清楚。
- 传输线路应有良好的接地，并对干扰信号进行屏蔽，同轴电缆两端“地电压”应一致。

- 录入资料应保持 30 天以上，并应有时间、日期及摄像机编号，有特殊要求的参照相关规定。

- 摄像机安装牢固，位置正确，工作正常、整洁，室外摄像机应注意防水、防尘、密封及散热，并应满足室外最低照度要求。

- 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

- 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时，节假日前增加检修次数。

- 多媒体图形工作站应直观显示各监控点位置，对报警及时响应。

- 红外双鉴探测器、玻璃破碎探测器、周界报警装置应安装牢固，灵敏可靠，及时反馈报警信息。

- 每季度对 UPS 电源进行一次完全代载放电，并充电检测。

3.6 公共照明管理

- 制定公共照明节能管理制度，符合国家规范要求。

● 期巡视写字楼内及周边等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具，完好率达到 98%以上。

4. 供电设备管理维护

对大厦内供电系统高、低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

4.1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，做好记录；

4.2建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；

4.3供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，零维修合格率100%；

4.4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；

4.5管理和维护好大厦内灯光亮化的设施；

4.6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；

4.7供电设备完好率达到100%、弱电设备完好率达到100%。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；

4.8全年无重大管理责任事故。

（三）任职要求

1. 审批/制订维修保养计划、节能计划等工作计划。

2. 落实的有关设备的维修保养计划，及时纠查、掌握设备、设施的运行状况。

3. 制定工程应急方案。

4. 负责处理业务范围内发生的问题和客户对工程维修工作的投诉。

5. 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故，确保公共设备设施完好率在 98%以上，满足使用要求。

6. 确保管辖区域内楼宇外观完好、整洁、外墙无脱落，玻璃幕墙无损坏。

7. 对管辖区域内照明等设施进行管理。
8. 贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，确保设备及人员有发生安全事故。
9. 制定系统运行方案，使系统更节省能源和降低能耗。
10. 每月带领本专业人员对所管设备进行清洁维护保养完成计划检修工作。
11. 负责制定所管辖设备的安全操作规程和规章制度，并监督执行。
12. 制定设备的巡回检查制度，并抽查落实情况。
13. 负责安排执行维修任务，督促检查维修情况，控制维修材料和维修质量。
14. 管理好各项设施管线及设备的保养及维修，并作好日常的清洁、保养及巡视检查，并作好记录。
15. 负责消防通道、各楼层走道及室外通道、办公室等地方的照明和照明线路及设备的检查与维修工作。
16. 负责配合消防中心值班人员定期对各楼自动报警系统设备、监控设备进行检查试验与维修。
17. 负责每日维修工作记录的填写。

四）保安安全管理部

（一）内容

1. 门岗服务：大厦来访人员的通报、证件检验、登记，大宗物品进出控制等；
2. 治安服务：对楼内和楼外红线区域内进行 24 小时监控和巡视，处理各类治安隐患，重大活动安全防控，日常秩序维护工作及处理其它突发事件；
3. 消防服务：消防中控室 24 小时值守，处理火灾报警，消防设施巡视检查，发现问题及时处理，消除火灾隐患，定期向客户宣传、培训消防安全知识；

（三）标准

1. 建立健全完善的消防、治安、车辆管理规章制度，操作流程和质量记录；
2. 建立完整的来访人员登记记录、物品出入记录、巡视记录和值班交接班记录，并妥善保管；
3. 统一着装上岗并符合国家相关规定，日常使用文明礼貌用语，消防值机岗位持证上

岗率 100%;

4. 服务人员年龄 18-45 岁, 身高 173-180CM, 高中以上文化程度, 身体健康, 无传染性和运动障碍类疾病;

5. 建立健全各类应急突发事件处理预案, 每季度演练 1 次, 每年全部内容覆盖;

6. 提供 7*24 小时中控室值班, 巡逻服务, 并有完整记录;

7. 每月至少 1 次礼仪礼貌和治安、消防、反恐专业培训, 有培训记录, 合格率 100%;

9. 消防报警后 5 分钟内到达现场进行处理, 报警和处理记录完整, 并妥善保管;

10. 每年 2 次消防火灾处理应急演练和宣传, 协助客户组建义务消防队;

11. 安全重大责任事故为 0;

12. 建立消防安全体系, 包括消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等, 确定消防安全责任人、消防安全管理人, 明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责, 定期进行消防工作检查考核;

13. 建立消防档案, 统一保管、备查;

14. 根据情况对易燃易爆品设专区管理, 确定专人每日巡查, 填写检查记录;

15. 定期对消防通道和安全出口进行检查, 在消防通道设置禁止占用的明显标志, 保持通畅;

16. 在显著位置张贴平面疏散示意图, 定期开展防火检查、巡查, 及时消除隐患;

17. 定期组织消防安全宣传和培训, 开展灭火和应急疏散演练;

(三) 任职要求:

1. 负责项目安全消防物资的采购, 检查物资使用情况。

2. 组织建立、健全项目公共秩序方面的各类预案和治安消防档案。

3. 组织对施工过程中涉及公共秩序维护的部分进行核查。

4. 协助处理涉及安全消防的重大投诉。

5. 组织对本项目的重点部位进行联合安全检查, 及时发现并消除各类安全隐患, 预防安全事故的发生。

6. 组织对员工及客户进行法律常识、安全技能、应急预案等方面的宣传、培训及演习, 提高安全意识和防范能力。

7. 建立消防、安防器材等物资台账，并监督使用情况，确保各类消防器材处于有效状态。
8. 对部门记录资料分类保管、编排目录、确保记录资料完好无损。
9. 消防值守、巡查等日常工作，参与联合安全检查，预防火灾的发生。
10. 在工作时间负责外来人员的来访登记工作，对大厦内加班办公人员身份确认后放行，并认真填写《来客来访登记表》，严禁无关人员出入大厦。
11. 负责大厦大宗物品的进入控制。对进入大厦的大宗物品，应进行进行检查，通知部门主管派专人按照指定路线，监督搬运过程。
12. 负责控制来大厦施工、维修等人员的进出。上述人员进入大厦，应持工程部、保安部开具的施工许可证，核实身份后，由相关专业人员接领，并对随身携带的工具或物品进行检查和登记，出门时进行核对，无误后方可放行。
13. 负责对大堂内电梯监控，禁止非工作人员乘梯进入办公区域。
14. 认真执行交接班制度，认真填写交接班记录，向接班人员交接须跟办事项，确保交接工作的顺利。

五) 环境维护部

(一) 内容

1. 公共区域清洁：每日对大厦内楼梯、大厅、走廊、天台花园、电梯间、卫生间、公共活动场所等所有公共部位的保洁工作；
2. 入室清洁：每日对会议室、办公室内进行清洁，定期对地毯进行清洗；

(二) 标准

1. 建立健全完善的环境清洁和消杀防疫管理规章制度，操作流程和质量记录；
2. 统一着装上岗，日常使用文明礼貌用语；
3. 服务人员年龄 25-50 岁，身高 155-165CM，初中以上文化程度，身体健康，无传染性和运动障碍类疾病；
4. 提供 7*14 小时（每日 7:00-21:00）现场保洁服务；
5. 每月至少 1 次礼仪礼貌和清洁消杀专业培训，有培训记录，合格率 100%；
6. 配备专业的环卫清洁设备和工具，由专人负责检查监督，合格率 100%；

7. 大堂、楼梯、楼道、卫生间、茶水间等公共区域每天清洁 2 次，完成率 100%；办公室、会议室、休息室等区域每天 1 次，合格率 100%；

8. 做好计划性大清工作，地毯每周清洗 1 次；公共区域设施每周 1 次；3 米以下窗户、屋檐、字体等每月 1 次；合格率 100%；

（三）任职要求：

1. 负责管理项目服务范围内的清洁、专项保洁等服务工作。
2. 合理配置服务区域内保洁和清扫工具的数量，合理配备保洁人员，确保服务区内不留卫生死角。负责大厅的日常清洁工作。
3. 负责标准楼层的公共走道、楼梯、卫生间的日常清洁工作。
4. 负责按清洁程序及标准对所管辖区域卫生进行清洁，确保工作质量。
5. 负责正确使用工具、设备、材料，节约资源、避免浪费和污染环境。

四、物业管理服务规范

一）保洁服务

1. 基本要求

- 1.1 建立保洁服务的相关管理制度，并有保洁记录。
- 1.2 明确保洁责任范围，并通过上岗培训与考核。
- 1.3 根据不同的服务区域保洁需求，采用日常保洁、专项清洁和深度清洁相结合的方式，保持物业服务区域环境卫生整洁、干净。一般日常保洁每日不少于 2 次，每日进行不少于 4 次保洁巡查。
- 1.4 雨雪天气，在出入口等位置设置警示标志，并铺设防滑垫等。

2. 办公楼共有部位清洁

- 2.1 办公楼的大厅、走廊、通道、楼梯、卫生间、电梯等区域保证清洁，清洁内容和要求参见附录 B。
- 2.2 保证办公楼周围道路、沟壑和绿化带等卫生清洁，保证垃圾桶、垃圾缓冲区卫生清洁，清洁内容和要求参见附录 B。
- 2.3 办公楼内的卫生间每日消毒 1 次；垃圾收集容器每日消毒 1 次。

3. 室内清洁

3.1 办公室、会议室、接待室等保洁服务应实行保洁人员登记制度。

3.2 重要领导办公室、重要会议室保洁服务，由专人负责，保洁人员应相对稳定。

3.3 室内保洁时，不随意移动办公物品、私人物件。保洁过程中，如发现出现危险、异常情况及时报告；遇办公设施设备损坏情况及时报修。

3.4 保洁人员应遵守保密原则，不询问、打听、传播相关信息。

二) 会务服务

1. 基本要求

1.1 配备专业会务服务人员，服务人员应仪容整洁大方、仪态端庄得体、语言准确规范。

1.2 会务服务人员应经过上岗培训，熟练掌握会务服务流程，熟悉会务服务接待礼仪，注重仪容仪表和文明礼貌。

1.3 制定并遵守会务服务流程以及会务服务人员操作手册。并根据会议要求作好相应的准备工作。

1.4 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

2. 会前准备

2.1 根据会议通知，进一步确认会务服务信息并进行会前准备和会场布置。

2.2 会场布置包括设施设备检查、会场清洁、会场物品摆放及设施设备调试等。

2.3 会场清洁应在会前 1 小时完成、物品摆放应在会前 0.5 小时完成、设施设备调试应在会前 0.5 小时完成。

2.4 会前准备完成后应及时通知会务组织人员。

2.5 会务服务人员应整理好仪容仪表，并提前 15 分钟到会议室门前做好会务迎接准备。

3. 会中服务

3.1 引导参会人员入座，提供茶水、导引、设备调试、温度调控及突发事件处理等服务。

3.2 会议期间或会议休息时，服务人员不得随意离场，负责看管会议室物品。

4. 会后整理

4.1 会后检查有无遗留物，若发现遗留物品及时通知参会人员，并做好记录。

4.2 进行会场清理，室内卫生打扫，清洗水杯、摆放桌椅、窗帘挂放整齐、关闭会议室设备、门窗上锁等。

4.3 做好会务服务记录，并存档。

三) 办公秩序维护

1. 基本要求

1.1 建立机关办公楼门卫传达、车辆停放及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。

1.2 制定火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案。

2. 人员出入管理

2.1 办公楼主出入口实行 24 小时值守。

2.2 工作人员凭有效证件进入办公楼；外来办事人员出入登记核实。

2.3 对于不出示有效证件、不按规定登记、不听劝阻强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关处理。

3. 物品出入管理

3.1 大宗物品搬出应有由相关部门签发的出门证，经查验后放行，并记录。

3.2 发现携带可疑危险品进入，应予以制止，并上报主管部门。

4. 车辆管理

4.1 进入机关办公楼区域的车辆，无论是机关工作人员车辆或外来办事的公务车辆，均应通过车辆通行证验证，方可允许进入。未经允许，没有车辆通行证的车辆一律不得驶入。

4.2 规划设置车辆行驶路线、行车指示标识，指定停放区域。

4.3 疑似载有易燃、易爆等危险物品的车辆不得进入。

4.4 停车场管理由专人负责，保证车辆停放有序。

4.5 非机动车应定点停放。

4.6 快递车辆不得进入院内。

5. 监控

5.1 监控室实施 24 小时专人值班制度，确保监控系统正常运行，治安电话畅通，接

听及时。

5.2 监控人员应熟练掌握监控设备的技术性能及操作方法，熟悉各区域监控的分布情况，并遵守保密制度。

5.3 收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，应立即进行险情确认，确认险情属实应即刻报警并安排安保人员到场处理，必要时启动应急预案。

5.4 监控记录保持完整，并至少保持 30 天。

6. 巡查

6.1 制定合理的巡查路线，每天定时开展巡查工作，排除不安全因素；重点区域应增加巡查频次。

6.2 巡查过程中，发现违规行为应及时制止；如发现异常情况应立即通知相关主管部门，并现场采取必要措施。

6.3 重点区域、重点部位，应有巡查记录。

7. 秩序管理

7.1 突发事件应急处置

7.1.1 制定火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案。

7.1.2 建立灭火和疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。

7.1.3 每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。

7.1.4 当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案。

7.2 消防安全管理

7.2.1 物业管理单位、使用单位与物业服务机构应签订安全责任书，明确安全责任。

7.2.2 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全责任人及职责。

7.2.3 定期检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通。

7.2.4 对易燃易爆品设专人、专区检查，并在明显位置设置警示标志。

7.2.5 楼梯出入口、电梯口等醒目位置贴有平面安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

7.2.6 确定消防重点区域，设置明显的消防标志，配备相应的灭火器材，并每日巡查，有检查记录。

7.2.7 建立消防管理档案，统一保管，并专人负责。

四) 服务质量评价与改进

1. 评价

1.1 应建立投诉处理机制，对外公布监督、投诉电话。

1.2 投诉记录应存档，并进行回访，回访比例达到 100%。

1.3 应通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务的运行情况进行考核评价。

2. 改进

2.1 应采取多种形式收集对物业服务的反馈信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量。

2.2 主动接受主管部门监督检查，每季度举行 1 次物业服务满意度调查，顾客满意度达到 95%以上。

表 A.1 建筑物共有部位清洁内容与要求

项目	内容与要求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。
楼梯及楼梯间	每日清洁 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。
卫生间	每日清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。
垃圾及垃圾桶	垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。垃圾中转房地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。
绿化带及景观	每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。
电梯轿厢	每日擦拭 1 次轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 2 次；石材装饰的轿厢每季度养护 1 次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。
电器、消防等设施 设备	配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁 1 次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。
平台、屋顶	每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

五、物业管理服务其他相关要求

1、物业管理企业具体承接物业管理项目时，按照陕价服发【2014】85号文件相关规定执行，高于一级服务标准的收费标准属市场调节价，由招标人与物业管理企业按市场调节定价。

2、中标供应商应保证中标后 B 办公区管理服务人员人数不低于 131 人。所有服务人员需提供人员名单、身份证号码、健康证等个人信息，以及月度人员考勤表。每月工资发放后的当天同步向采购人提供工资发放明细表。便于后期采购人随时核查。如出现虚假响应或不响应等情况，则取消中标资格。

3、配备相应的物业管理人员。其中：必须配备从事负责各类设备操作、维护、保养的工程技术负责人。及时掌握了解各类设备的使用维护保养情况，督促设备操作维护人员迅速排除各类设备运行过程中出现的故障及隐患，确保各类设备安全正常运行。

4、工程管理系统中的小修仅限公共区域部分每月 2000 元以内小配件，如：照明灯泡、应急照明，照明灯管、闭门器、消防门门锁等由投标单位提供，投标单位在报价时应考虑。

5、设备设施小修运行维护包括：1) 仪表、避雷检测、工具检测；2) 照明等设备设施维护完好率 98%以上（维修耗材费用）；4) 小修维护费在 2000 元/月（含）以下的在本物业费测算中。

6、清洁内容包括：1) 大堂、楼梯、楼道、卫生间、茶水间等公共区域每天清洁 2 次；2) 办公室、会议室、休息室等区域每天 1 次；3) 地毯每周清洗 1 次、公共区域设施每周 1 次、3 米以下窗户、屋檐、字体等每月 1 次。

7、行政办公内容包括：办公交通费/油费、物业固定资产维护费、服装洗涤费、招聘费用、办公文具、耗材、公共责任险。

8、甲方向乙方提供的一切物品均由乙方负责妥善保管与使用。如若出现丢失、人为损坏等情况，乙方承担一切责任。

三包：

一、项目概况

C 办公区，位于陕西省西咸新区沣东新城上林街道办扶苏路 3 号，建筑面积约 12707 平方米。使用楼层 1-14 层为办公楼层，负一层是地下停车场及设备用房。以下设备数量及面积等均为暂定，具体以实际数量为准。

1、楼层分布

C 办公区，位于陕西省西咸新区沣东新城上林街道办扶苏路 3 号。地上 14 层/地下 1 层，建筑高度：51.6 米

一层：功能规划为客户接待中心，主楼功能规划为接待大厅，面积合共 1306.91 m²。

三层：大、中、小会议室各一个，办公室两间，楼层面积合共 1372.53m²。

四层：规划为为职工餐厅，面积合计 840.31m²。

二层、五层至十四层，功能规划为办公楼层，面积合计 9993.42 m²。

其他说明：大厦二层至四层每层设有男女卫生间各一个，五层至十四层每层男女卫生间各二个。

2、供电系统

- (1) 高压配电柜 2 台
- (2) 直流屏 1 台
- (3) 电池屏 1 台
- (4) 计量屏 1 台
- (5) 变压器 1 台
- (6) 配电室低压配电柜 17 台
- (7) 柴油发电机 1 台
- (8) 配电箱 69 个

3、中央空调系统

- (1) 开利螺杆式水冷机组 1 台
- (2) 室内新风机组 14 台
- (3) 空调室内风机盘管 209 台

4、生活水系统

- (1) 生活水箱 1 台
- (2) 生活水泵组 1 组

5、天然气系统

中压调压箱设备 1 台

6、排污系统

- (1) 化粪池 1 座
- (2) 排污泵 9 台

7、消防系统

- (1) 消防主机 1 台
- (2) 火灾自动报警联动一体机 1 台
- (3) 电话主机 1 台
- (4) 火灾应急广播 45
- (5) 烟感探测器 628
- (6) 温感探测器 19
- (7) 气体灭火装置 12
- (8) 气体灭火控制器 3 台
- (9) 消火栓按钮 45
- (10) 火灾显示盘 14
- (11) 防火门 112
- (12) 消防栓水泵 2 台
- (13) 消防喷淋泵 2 台

8、安防系统（主楼+地下车库+四层餐厅区域）

- (1) 监控摄像头 118 个
- (2) 监视器 13 台
- (3) 解码器 1 个
- (4) 安防电脑 1 个

9、楼宇自控系统

- (1) 道闸自控系统 1 套
- (2) 门禁 POS 机系统 1 套
- (3) 信息发布系统 1 套
- (4) 综合布线系统 1 套
- (5) 网络系统 1 套
- (6) 网络机房
- (7) 精密空调系统 3 台
- (8) 机房监控 13 个
- (9) 控制终端软件 1 套
- (10) 防火装置 X 台（消防专业配置）
- (11) 路由器 1 个
- (12) 交换机 20 个

10、电梯

- (1) 直梯 4 部

二、岗位编制说明

一) 综合管理部

- 1、根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制；
- 2、根据人员编制及市场劳动力状况测算及调整项目人工成本；
- 3、制定人员到岗计划，并按计划实施管理人员的调配和员工的招聘；
- 4、制定整体培训计划，并按计划完成一级培训. 二级培训；
- 5、制定员工绩效考核办法，定期进行考评，奖优汰劣；
- 6、制定薪酬福利管理体系；
- 7、制定行政管理及人力资源管理各项规章制度；
- 8、建立劳动关系管理体系；
- 9、确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求；
- 10、严格执行采购制度. 流程，并做好库房管理工作；

11、招聘有人员素质，所有人员要求必须通过政治审查和无犯罪记录审查后方可上岗，完成人力保障工作；

12、依照各部门的工作流程和标准，对项目内部进行自查自纠工作；

13、安排和检查各部门人员员工培训，积极安排和检查相关培训落实情况；

14、做好各部门做好年度 KPI 制定和检查考核工作，确保项目整体服务品质。

二) 客户服务部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	客服主管	<p>并认真执行物业管理服务方案，总体负责管理会议服务、综合服务工作，协调解决服务过程中出现的各类问题；</p> <p>编写部门月、年度工作总结和计划；</p> <p>监督检查部门文件、资料管理存档工作；</p> <p>组织实施客户满意度调查工作，并汇总分析，落实改进服务措施；</p> <p>策划和组织为客户提供的各项服务、联谊和交流活动；</p> <p>监督会议用品；</p> <p>对直接下属进行工作指导，以及对本部门员工的培养、培训、发展规划和考核评定；</p> <p>走访大客户，建立良好关系，妥善处理投诉，提供优质服务，证满意率达标；</p> <p>召开部门周例会，对发现的问题及时纠正和改进；</p> <p>并维护与项目所在地政府相关部门共关系；</p>	9:00-18:00 (双休日)	
2	客服员	<p>执行接待服务规范，以端庄的仪态、饱满的热情和充分的耐心接待一位访客，为树立物业管理服务公司服务窗口的良好形象；</p> <p>工作时间，对来访客户身份进行严格验证，电话联系被访人员，经司同意后开具《来客来访登记单》，注明来访人员姓名、单位、身份证号码、会客部门和人员以及会客时间等；</p> <p>大厦各个楼层、部室房间号码，主要负责人联系方式；</p> <p>本公司内部各职能部门办公室位置及电话；掌握大厦附近交通设商业配套方面情况；熟悉大厦各种设施、服务项目、营业时间准确解户来访/来电提出的问题。掌握租户的基本情况，准确回答访客集询的问题，使访客满意；</p>	9:00-18:00 (双休日)	
3	会务服务员	<p>各类会议的接待、服务、会议物资管理等工作工作；</p> <p>会议接待相关内容，做好会场布置及会议前期各项准备工作；</p> <p>配合部门其他工作。</p>	9:00-18:00 (双休日)	

三) 设备设施维护部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	综合维修工	<p>严格履行维修工职责及各项规章制度，维修、保养好项目公共设备，确保设施运行正常。</p> <p>好各项设施管线及设备的保养及维修，并作好日常的清洁、及巡视检查，并作好记录。</p> <p>管理区域内各项维修、检查等工作。做好下水管道维护、疏通雨水井检查工作。</p> <p>对分管区域日常巡场检查工作。对重点设备、设施、水表、阀门电机等每天必查。</p> <p>项目内自来水网络走向，水阀门、水表的位置和数量，并会维修操作。</p> <p>掌握各类电气设备操作、维修保养规程。</p> <p>执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备设施的安全。</p> <p>维修通知单应尽快到位检修恢复正常，维修完毕后做好记录。</p> <p>大厦各楼及各楼层强电间内线路、电表箱、照明开关、照明源控制柜内的电气原件的检查与维修工作。</p> <p>生活水泵房、消防水泵房、发电机房、空调机房、通风排风机房、车库、消防通道、各楼层走道及室外通道、办公室等地方的照明线路及设备的检查与维修工作。</p> <p>配合消防中心值班人员定期对各楼自动报警系统设备、监控进行检查试验与维修。</p> <p>每日维修工作记录的填写。</p>	<p>正常班： 9:00-18:00</p> <p>运行班 8:00-20:00</p> <p>20:00-8:00 (节假日值班)</p>	正常班休周六日

四) 保安安全管理部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	保安主管	<p>(1) 负责项目安全消防物资的采购，检查物资使用情况；</p> <p>(2) 负责本部门工作总结和计划的制定及监督执行；</p> <p>(3) 组织建立、健全项目公共秩序方面的各类预案和治安消防档案；</p> <p>(4) 制定、部署重大节日、会议、活动的保安方案，确保活动顺利进行；</p> <p>(5) 组织建立安全消防器材等物资台账，制定安全消防器材的维修、保养计划，并监督落实，确保各类公共秩序维护</p>	<p>9:00-18:00 (双休日)</p>	

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
		器材处于有效状态； (6) 组织对外包公司保安公司人员的管理； (7) 组织对施工过程中涉及公共秩序维护的部分进行核查； (8) 协助处理涉及安全消防的重大投诉； (9) 组织对本项目的重点部位进行联合安全检查，及时发现并消除各类安全隐患，预防安全事故的发生； (10) 组织对员工及客户进行法律常识、安全技能、应急预案等方面的宣传、培训及演习，提高安全意识和防范能力； (11) 组织召开安全工作会议并组织实施； (12) 对涉及安全消防的有关客户服务进行评估； (13) 制定部门培训计划，对部门员工实施专业培训，并进行综合评估，提出奖惩建议； (14) 协助项目负责人对本项目发生的重大事故进行现场处置；		
2	保安员	(1) 在工作时间负责外来人员的来访登记工作，对大厦内加班办公人员身份确认后放行，并认真填写《来客来访登记表》，严禁无关人员出入大厦； (2) 负责大厦大宗物品的进入控制。对进入大厦的大宗物品，应进行进行检查，通知部门主管派专人按照指定路线，监督搬运过程； (3) 负责控制来大厦施工、维修等人员的进出。上述人员进入大厦，应持工程部、保安部开具的施工许可证，核实身份后，由相关专业人员接领，并对随身携带的工具或物品进行检查和登记，出门时进行核对，无误后方可放行； (4) 负责对大堂内电梯监控，禁止非工作人员乘梯进入办公区域； (5) 负责妥善保管好各种进出凭证，每日交主管备案存档； (6) 认真执行交接班制度，认真填写交接班记录，向接班人员交接须跟办事项，确保交接工作的顺利；	白班： 7:30-19:30 夜班： 19:30-7:30	

五) 环境维护部

序号	岗位名称	主要职责	工作排班	备注
1	保洁主管	<p>负责制定本部门年度、季度、月度培训计划、管理计划、年度预算计划。</p> <p>负责管理项目服务范围内的清洁、绿化、生活垃圾、专项保洁、等服务工作。</p> <p>参加项目经理主持的部门例会，总结当月工作，制订下月计划。</p> <p>负责发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪、验证，处理客户投诉。</p> <p>收集有价值的物业信息，为推动公司物业管理工作的发 展出谋划策。</p> <p>遇有紧急事故，协助处理善后工作；</p> <p>接受及处理客户投诉，并予以记录，及向上级报告；</p> <p>定时巡视检查清洁及绿化设施情况；</p> <p>保洁工作的现场管理，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决疑难问题，并定期向上级汇报。</p> <p>严格按保洁管理作业程序和保洁标准 及检查考核评分标准，实行工作检查制度， 包括：自查、互查、抽查、项目定期检查等检查制度，考核结果切实与员工工资挂钩。</p> <p>合理配置服务区域内保洁和清扫工具的数量，合理配备保洁人员，确保服务区内不留卫生死角。</p> <p>坚持每天巡视有效制止各种违规现象， 现场督导保洁工作。</p> <p>负责保洁内务管理工作的安排和实施， 每月组织召开保洁情况分析会，</p> <p>负责保洁员的岗位技能培训工作，确保服务质量。</p>	9:00-18:00 (双休日)	
2	保洁员	<p>负责各楼层办公室入室日常清洁工作；</p> <p>负责各楼层的公共走道、楼梯、卫生间的日常清洁工作；</p> <p>负责按清洁程序及标准对所管辖区域卫生进行清洁，确保工作质量；</p> <p>负责及时清运转辖区内的垃圾，并做好分类工作；</p> <p>负责在日常工作中发现设备、设施或消防隐患问题及时报修；</p> <p>负责正确使用工具、设备、材料，节约资源、避免浪费和污染环境；</p> <p>积极参加公司的各类培训，提高专业技能；</p>	正常班： 7:00-11:00 14:00-18:00 值班： 11:00-14:00	单休

三、服务标准及要求

一) 综合行政部

1. 根据本项目管理的实际需求设置组织架构，确定人员编制；
2. 根据人员编制及市场劳动力状况测算及调整项目人工成本；
3. 制定人员到岗计划，并按计划实施管理人员的调配和员工的招聘；
4. 制定整体培训计划，并按计划完成一级培训、二级培训；
4. 制定员工绩效考核办法，定期进行考评，奖优汰劣；
6. 制定薪酬福利管理体系；
5. 制定行政管理及人力资源管理各项规章制度；
6. 建立劳动关系管理体系；
7. 确保项目的整体正常运作，并及时与客户进行沟通和反馈，满足需求；
8. 严格执行采购制度. 流程，并做好库房管理工作；
11. 招聘有人员素质，所有人员要求必须通过政治审查和无犯罪记录审查后方可上岗，完成人力保障工作；
12. 依照各部门的工作流程和标准，对项目内部进行自查自纠工作；
13. 安排和检查各部门人员员工培训，积极安排和检查相关培训落实情况；
14. 做好各部门做好年度 KPI 制定和检查考核工作，确保项目整体服务品质。

二) 客户服务部

(一) 内容：

1. 前台服务：大厦工作时间，前台工作人员对来访客人身份进行严格验证，电话联系分机被访人员，经确认同意后开具《会客登记表》，注明来访人姓名、单位、身份证件号码、会客部门和人员、会客时间；接受、处理报修，并督办反馈客户；定期电话回访业主，听取对各项服务的意见和建议；接受会议预定，将会议预订单下发相关部门；接待问询、留言；受理大厦临时出入证；接待投诉，负责意见反馈等；做好一卡通充值等工作。
2. 会议服务：为举办的各类会议、活动提供会场布置、音响调试、茶水供应、清洁、智能会议管理系统等服务。
3. 接受房间预定、安排房间清洁、布草定期清洗、更换，做好房间清洁和客用品消耗

品补充工作。

4. 重要来访接待：大门口迎宾，专梯服务、茶水服务。

(二) 服务标准：

1. 建立健全完善的客户服务规章制度，操作流程和质量记录。

2. 服务人员年龄 18-35 岁，身高 160-168CM，大专以上文化程度，身体健康无纹身，通过政治审查和无犯罪记录审查。

3. 统一着装，淡妆上岗，3 声内接听电话，使用普通话礼貌用语，热情待客，回复清晰，记录完整。

4. 提供 5*12 小时（每日 8:00-20:00）现场服务，其他时间电话待岗，根据甲方的要求，工作开展情况，不定时开展加班服务。其他时间根据甲方需求不定时开展调班调岗服务。要求 30 分钟到岗服务。

4. 报修处理 10 分钟内到场，维修完毕后电话回访率 100%，记录完整。

6. 接受投诉当日处理完毕，并反馈客户；重大投诉 3 日内处理完毕，并反馈客户，投诉处理记录完整，及时率 100%。

5. 每年 4 次进行客户满意度调查，并分析改进不足，记录完整，满意度达到 95%以上。

6. 客户档案妥善保管，档案完整率 100%。

7. 每月至少 1 次专业培训，有培训记录，培训合格率 100%。

(三) 任职要求：

1. 熟悉并认真执行物业管理服务方案，总体负责管理会议服务、综合服务等工作，协调解决服务过程中出现的各类问题。

2. 监督检查部门文件、资料管理存档工作。

3. 组织实施客户满意度调查工作，并汇总分析，落实改进服务措施。

4. 定期走访大客户，建立良好关系，妥善处理投诉，提供优质服务，以保证满意率达标。

5. 接受会议预定，根据会议类型和需求，向预订方提供可选择的会议室，合理安排会议室的使用；组织、监督与会议服务有关的员工做好会前灯光、音响、投影设备、会议饮用水、更换等准备工作；做好会议物资盘存、补充的统计工作，控制物资耗损。

6. 严格执行接待服务规范，以端庄的仪态、饱满的热情和充分的耐心接待每一位访客，为树立物业管理服务公司服务窗口的良好形象。

7. 正常工作时间，对来访客户身份进行严格验证，电话联系被访人员，经确认同意后开具《来客来访登记表》，注明来访人员姓名、单位、身份证号码、会客部门和人员以及会客时间等。

8. 熟悉大厦各个楼层、部室房间号码，主要负责人联系方式。

9. 熟悉本公司内部各职能部门办公室位置及电话；掌握大厦附近交通设施、商业配套方面情况；熟悉大厦各种设施、服务项目、营业时间准确解答客户来访/来电提出的问题。

三) 设备设施维护部

(一) 内容：

1. 防雷接地系统

1.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。

1.2 每月1次对变、配电室的设备的接地带进行检查。

1.3 每季度对以上重要部位的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好，避雷设施完好。

2. 消防系统运行维护

对火灾自动报警系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；灭火器具进行日常管理和养护维修。

2.1 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；

2.2 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%；

2.3 检查所有灭火器材、设施是否缺失、标识是否清晰明确，灭火器压力是否合格，是否有杂物阻碍器材的使用；

2.4 消火栓的门是否开启灵活、消防水带是否存在老化开裂的问题、截门是否漏水、是否有杂物阻碍器材的使用等；

2.5 检查测试：烟感探头、温感探头、手报按钮、消防电话，显示灯是否处在正常工

作状态等；

2.6 消防试验（预防维修）；

2.7 有突发火灾应急预案，经常组织消防员的培训，配合、协调大物业、消防局搞好消防设备年检、消防火灾演练；

2.8 安全出口、引路标志完好，紧急疏散通道畅通；

2.9 消防水带每半年检查一次，无破损、发黑、发霉现象；

2.10 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，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；

2.11 探测器至少每三年进行一次清洗除尘；

2.12 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；

2.13 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；

2.14 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；

2.15 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；

2.16 消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书。

3. 安防系统运行维护

3.1 确保闭路电视监控系统 24 小时正常运行，监控中心 24 小时有不少于 2 人专人值守，处理各类报警和异常信息；

3.2 监视控制中心各类制度于显著位置张贴公示。发现该系统设施设备运转异常情况，应立即进行处理，监控系统不得出现黑屏；

3.3 监控记录可保存 30 天，并能正常回放；

3.4 防盗报警系统 24 小时设防并正常运行，保证安保监控中心能通过显示屏、报警控制器识别报警区域，收到警情时，立刻通知相关人员及时处置；

3.5 应根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调整。保证巡更系统正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常；

3.6 设立监控资料调用、查阅权限，调用、查阅需经授权；

3.7 制定应急处理程序，出现重大安全隐患时应采取必要补救措施。每年由物业公司

组织相关专业人员对安全防范系统进行一次全面检查，对安全防范方面存在的漏洞、隐患等情况限期整改；

3.8 维修保养工作由专职人员进行，非授权专业人员不得擅自更改安防设置及对主机开盖检测箱内元件。

4. 给排水系统运行维护

对大厦内给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

4.1 每日对给排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；

4.2 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巡视；

4.3 卫生间的排气扇外观卫生、声音、震动、排气量是否正常

4.4 卫生间内的天花板应平整无脱落、无污染；

4.5 检查各管道井内的管道和控制阀门是否有跑、冒、滴、漏的现象等；定期对隔油池进行清掏；

4.6 巡视煤气管，确定未投入使用的煤气管道截门关闭；

4.7 检查所有消火栓节门、水带、玻璃是否完好，各层的水流指示器和控制节门是否完好，各层喷洒末端的压力；

4.8 检查各层风机运行情况等；

4.9 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；

4.10 定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；

4.11 大厦内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；

4.12 全年无重大管理责任事故；

4.13 根据服务中心情况，制定事故应急处理方案；

4.14 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；

4.15 做好节约用水工作。

5. 电话通信系统运行维护

负责楼大厦内电话线路维护、电话机更换、移机、修理等工作。

5.1 建立电话通信系统运行管理、设备管理、安全管理制度；

5.2 制定年度维保计划，并按要求实施；

5.3 按需求提供电话机更换、移机、修理等工作；

5.4 负责大厦内电话线路维护，一般故障 1 小时内解决，外线问题及时联系电话部门；

5.5 定期巡视检查弱电专业的各项工作进度及完成情况，对每月的设备运行记录进行审阅；

5.6 对每日设备记录进行审核，发现情况及时向上级领导汇报；

5.7 弱电专业技工严格按此制度执行，认真完成每项工作，每日必须按运行记录表对设备进行全面仔细检查；

5.8 定期对所有弱电设备进行检查，确保设备正常使用；

5.9 对机房重地做到无杂物、灰尘，干净整洁；

5.10 设备运行中，记录应详细工整。如遇与本专业无关问题及时向相关专业通报；

5.11 对设备各参数严禁修改，如需要必须通知主管，并做好记录，以备日后参考；

5.12 严禁在电信系统上使用自带软件；

5.13 运行记录表应妥善保管，定期归档。

6. 音响系统维护

建立音响设备运行管理制度和安全操作规程，保证音响正常使用；

6.1 工作人员须提前到达会场，认真做好会议前的各项准备工作。将会议室光源亮度调至适当状态；

6.2 根据会议要求，会前将电脑、话筒、投影机、电子白板等各种设备调试到最佳状态，备好录音磁带，电脑连线提前备好，以便设备及时投入使用；

6.3 检查设备各种功能、运行状态是否正常；音像室内应保持清洁干燥的环境，检查各种面板、插座、开关、调音台各种旋钮；投影及各种功能是否健全达标；

6.4 投影幕收放是否自如、收放时左右是否同步；麦克、话筒与连线之间的连接是否牢靠；检查机柜背板各机种连线是否紧固、有无损伤；

6.5 检查电源插孔与设备插头是否紧密、有无过热，各种稳压电源、功放电源，各音箱、扬声器是否正常；

6.6 音箱信号线连接是否牢固可靠；各种电源、变压器有无过热现象；输入、输出电压表、输出电流表的指示是否正常；

6.7 调音时，各功能、效果应在正常范围；各输入、输出线无接触不良现象；

6.8 定期检查功放；检查散热风扇是否正常，机内除尘、清洁，紧固，清洗磁头、压带轮等，主机运行时无不正常的振动，设备的连续工作能力，影碟机、录像机的激光头，检查各音箱、扬声器的效果，检查投影机的运行情况进行机内除尘清洁，通电检测各设备运行是否正常，调试各种功能状况，各种设备的紧固、除尘、清洁等。

7. 供电设备管理维护

对大厦内供电系统高、低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

7.1 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，做好记录；

7.2 建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；

7.3 供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，零维修合格率100%；

7.4 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；

7.5 管理和维护好大厦内灯光亮化的设施；

7.6 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；

7.7 供电设备完好率达到100%、弱电设备完好率达到100%。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；

7.8 全年无重大管理责任事故。

8. 楼宇自动化系统

8.1 建立机房管理制度，控制室机房实行封闭管理，配备符合要求的灭火器材。

8.2 服务器、UPS、传感器、直接数字控制器等工作正常、通讯正常、线路整齐、整洁。

8.3 末端设备接线正确、线路无损、安装牢固。

8.4 定期对计算机系统数据进行备份。

8.5 每年对传感器、执行器等仪器仪表相关设备进行校对。

(二) 标准：

1. 建立健全完善的设备设施管理维护规章制度，操作流程和质量记录；

2. 建立完整的设备设施维护保养计划和台账，维修养护记录完整，并妥善保管；

3. 统一着装上岗，使用文明礼貌用语。强电、空调、电气焊等特殊岗位持证上岗率 100%；

3.1 提供 7*24 小时运行值班服务，并有完整值班记录；

3.2 每月至少 1 次专业培训，有完整的培训记录，合格率 100%；

3.3 报修处理 10 分钟内到场，当日内完成；维修较复杂的，期限与客户协商确定；

3.4 仪表、工具检测合格率 100%；

3.5 安全防范系统运行管理

● 系统设置时间、日期准确，摄像机编号有逻辑性。

● 矩阵工作正常，线路整齐，分组同步切换标识清楚。

● 传输线路应有良好的接地，并对干扰信号进行屏蔽，同轴电缆两端“地电压”应一致。

● 录入资料应保持 30 天以上，并应有时间、日期及摄像机编号，有特殊要求的参照相关规定。

● 摄像机安装牢固，位置正确，工作正常、整洁，室外摄像机应注意防水、防尘、密封及散热，并应满足室外最低照度要求。

● 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

- 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时，节假日前增加检修次数。

- 多媒体图形工作站应直观显示各监控点位置，对报警及时响应。

- 红外双鉴探测器、玻璃破碎探测器、周界报警装置应安装牢固，灵敏可靠，及时反馈报警信息。

每季度对 UPS 电源进行一次完全代载放电，并充电检测。

3.6 排污系统运行维护服务

- 污水井口盖应盖好；

- 检查污水有无污染物；

- 工程部人员每天检查污水井及其设施一次；

- 发现污水水位异常升高应马上追查原因并采取相应措施降低水位；

- 污水井每年清洁一次，清除井底沉积物；

- 污水泵每季度检查和保养一次。

- 化粪池管理规定：

- 检查化粪池入口井盖是否盖好，未经批准不得开启井盖；

- 化粪池在打开井盖后要有专人看护并设置警示牌，清理后马上盖好；

- 化粪池根据实际情况实行定期清掏，每年清掏不得少于二次；

实行不定期检查，确保管道、化粪池完好无损。

3.7 公共照明管理

- 制定公共照明节能管理制度，符合国家规范要求。

- 定期巡视写字楼内及周边等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具，完好率达到 98%以上。

9. 房屋日常养护维修

大厦房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

9.1 加强对大厦外围设施的巡查，及时提出外围设施的保养、维护更新建议，确保大厦房屋的完好等级和正常使用；

9.2 墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；

9.3 根据房屋实际使用情况和使用寿命，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；

9.4 发现问题及时向采购单位报告，提出方案或建议，同意后组织实施。

9.5 遇紧急情况时，采取必要的应急措施；

9.6 及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时。

10. 设备检测

10.1 每年按照检测日期对大厦水质、高压工具、电梯、防雷接地系统进行检测。且由取得资质的专业检测机构进行检测。

10.2 每月1次对变、配电室的设备的接地带进行检查。

10.3 每季度对以上重要部位的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好，避雷设施完好。

10.4 设备检测应由取得资质的专业检测机构进行检测。

（三）任职要求。

1. 审批/制订维修保养计划、节能计划、工程维修预算等工作计划。

2. 落实的维修保养计划，及时纠查、掌握设备、设施的运行状况。

3. 制定工程应急方案，保证水、电、空调、电梯满足使用要求。

4. 负责处理业务范围内发生的问题和客户对工程维修工作的投诉。

5. 设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故，确保公共设备设施完好率在 98% 以上，满足使用要求。

6. 确保管辖区域内楼宇外观完好、整洁、外墙无脱落，玻璃幕墙无损坏。

7. 对管辖区域内照明等设施进行管理。

8. 负责柴油发电机组等电器设备的运行维护和管理。

9. 确保变电设备系统的正常运行，为物业经营提供动力、照明、电能。

检查供电系统的运行状况、控制状态，审阅运行记录，发现异常立即处理。

10. 按照维修保养制度的规定，提出对变电室设备系统维护保养的计划，并负责组织实施。

11. 贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，确保设备及人员有发生安全事故，保证配电室的干净整洁。

12. 制定系统运行方案，使系统更节省能源和降低能耗。
13. 每月带领本专业人员对所管设备进行清洁维护保养完成计划检修工作。
14. 负责制定所管辖设备的安全操作规程和规章制度，并监督执行。
15. 制定设备的巡回检查制度，并抽查落实情况。
16. 负责给排水设备管理，预防给排水管线超压事故发生。
17. 负责安排执行维修任务，督促检查维修情况，控制维修材料和维修质量。
18. 负责保障会议室音响设备，投影设备正常运行及会议保障工作。
19. 管理好各项设施管线及设备的保养及维修，并作好日常的清洁、保养及巡视检查，并作好记录。
20. 负责管理区域内各项维修、检查等工作。做好下水管道维护、疏通及雨水井检查工作。
21. 对分管区域日常巡场检查工作。对重点设备、设施、水表、阀门及电机等每天必查。
22. 负责大厦各楼及各楼层强电间内线路、电表箱、照明开关、照明总电源控制柜内的电气原件的检查与维修工作。
23. 负责生活水泵房、消防水泵房、发电机房、空调机房、通风排风机房、地下车库、消防通道、各楼层走道及室外通道、办公室等地方的照明和照明线路及设备的检查与维修工作。
24. 负责配合消防中心值班人员定期对各楼自动报警系统设备、监控设备进行检查试验与维修。
25. 负责每日维修工作记录的填写。

四) 保安安全管理部

(一) 内容

1. 门岗服务：大厦来访人员的通报、证件检验、登记，大宗物品进出控制等；
2. 治安服务：对楼内和楼外红线区域内进行 24 小时监控和巡视，处理各类治安隐患，重大活动安全防控，日常秩序维护工作及处理其它突发事件；
3. 消防服务：消防中控室 24 小时值守，处理火灾报警，消防设施巡视检查，发现问

题及时处理，消除火灾隐患，定期向客户宣传、培训消防安全知识；

（二）标准

1. 建立健全完善的消防、治安规章制度，操作流程和质量记录；
2. 建立完整的来访人员登记记录、物品出入记录、巡视记录和值班交接班记录，并妥善保管；
3. 统一着装上岗并符合国家相关规定，日常使用文明礼貌用语，消防值机岗位持证上岗率 100%；
4. 服务人员年龄 18-45 岁，身高 173-180CM，高中以上文化程度，身体健康，无传染性和运动障碍类疾病；
4. 建立健全各类应急突发事件处理预案，每季度演练 1 次，每年全部内容覆盖；
6. 提供 7*24 小时中控室值班，巡逻服务，并有完整记录；
5. 每月至少 1 次礼仪礼貌和治安、消防、反恐专业培训，有培训记录，合格率 100%；
6. 消防设备设施联动测试每半年 1 次；消火栓检查每周 1 次；烟感温感测试每半年 1 次，全年覆盖，每年清洗 1 次；消电检每年 1 次；全部合格率 100%；
7. 消防报警后 5 分钟内到达现场进行处理，报警和处理记录完整，并妥善保管；
8. 每年 2 次消防火灾处理应急演练和宣传，协助客户组建义务消防队；
9. 安全重大责任事故为 0；
10. 建立消防安全体系，包括消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核；
11. 按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志，定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修并做好记录，保证消防系统能正常使用；
12. 根据情况对易燃易爆品设专区管理，确定专人每日巡查，填写检查记录；
13. 定期对消防通道和安全出口进行检查，在消防通道设置禁止占用的明显标志，保持通畅；
14. 在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患；
15. 定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练；

16. 建立消防档案，统一保管、备查。

（三）任职要求：

1. 负责项目安全消防物资的采购，检查物资使用情况。
2. 组织建立、健全项目公共秩序方面的各类预案和治安消防档案。
3. 组织建立安全消防器材等物资台账，制定安全消防器材的维修、保养计划，并监督落实，确保各类公共秩序维护器材处于有效状态。
4. 组织对施工过程中涉及公共秩序维护的部分进行核查。
5. 协助处理涉及安全消防的重大投诉。
6. 组织对本项目的重点部位进行联合安全检查，及时发现并消除各类安全隐患，预防安全事故的发生。
7. 组织对员工及客户进行法律常识、安全技能、应急预案等方面的宣传、培训及演习，提高安全意识和防范能力。
8. 建立消防、安防器材等物资台账，并监督使用情况，确保各类消防器材处于有效状态。
9. 对部门记录资料分类保管、编排目录、确保记录资料完好无损。
10. 消防值守、巡查等日常工作，参与联合安全检查，预防火灾的发生。
11. 在工作时间负责外来人员的来访登记工作，对大厦内加班办公人员身份确认后放行，并认真填写《来客来访登记表》，严禁无关人员出入大厦。
12. 负责大厦大宗物品的进入控制。对进入大厦的大宗物品，应进行进行检查，通知部门主管派专人按照指定路线，监督搬运过程。
13. 负责控制来大厦施工、维修等人员的进出。上述人员进入大厦，应持工程部、保安部开具的施工许可证，核实身份后，由相关专业人员接领，并对随身携带的工具或物品进行检查和登记，出门时进行核对，无误后方可放行。
14. 负责对大堂内电梯监控，禁止非工作人员乘梯进入办公区域。
15. 认真执行交接班制度，认真填写交接班记录，向接班人员交接须跟办事项，确保交接工作的顺利。

五）环境维护部

（一）内容

1. 公共区域清洁：每日对大厦内楼梯、大厅、走廊、天台花园、电梯间、卫生间、公共活动场所等所有公共部位的保洁工作；
2. 入室清洁：每日对会议室、办公室内进行清洁，定期对地毯进行清洗；
3. 布草清洗、更换和客用耗材补充；
4. 消杀防疫：定期进行大厦内公共区域的杀虫、灭鼠、灭蟑、消毒服务及其它临时性清洁服务等；
5. 生活垃圾收集、清运：每日分类收集办公区域、公共区域垃圾并清运。

（二）标准

1. 建立健全完善的环境清洁和消杀防疫管理规章制度，操作流程和质量记录；
2. 统一着装上岗，日常使用文明礼貌用语；
3. 服务人员年龄 25-50 岁，身高 155-165CM，初中以上文化程度，身体健康，无传染性和运动障碍类疾病；
4. 提供 7*14 小时（每日 7:00-21:00）现场保洁服务；
5. 每月至少 1 次礼仪礼貌和清洁消杀专业培训，有培训记录，合格率 100%；
6. 配备专业的环卫清洁设备和工具，由专人负责检查监督，合格率 100%；
7. 大堂、楼梯、楼道、卫生间、茶水间等公共区域每天清洁 2 次，完成率 100%；办公室、会议室等区域每天 1 次，合格率 100%；
8. 做好计划性大清工作，地毯每周清洗 1 次；公共区域设施每周 1 次；3 米以下窗户、屋檐、字体等每月 1 次；合格率 100%；
9. 布草清洗更换，客用品耗材补充，按照房间使用实际情况和客户要求，即时进行；
10. 生活垃圾（不含餐饮厨余垃圾）收集和分类，每日至少 2 次，清运每日 1 次，无遗撒污染；
11. 公共区域消杀工作每月 1 次，每季度更换药品 1 次，使用有合格证的环保无污染药剂，对疫情病毒有关联性，按照国家要求标准执行，并有记录；
12. 灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。
13. 防疫物资储备能够满足日常用量，有出入库和使用记录，并妥善保管。
14. 提供服务单位具备消杀防疫资质。
15. 安全重大责任事故为 0。

（三）任职要求：

1. 负责管理项目服务范围内的清洁、绿化、生活垃圾、专项保洁、等服务工作。
2. 合理配置服务区域内保洁和清扫工具的数量，合理配备保洁人员，确保服务区内不留卫生死角。
负责大厅的日常清洁工作。
3. 负责标准楼层的公共走道、楼梯、卫生间的日常清洁工作。
4. 负责按清洁程序及标准对所管辖区域卫生进行清洁，确保工作质量。
5. 负责及时清运转区内的垃圾，并做好分类工作。
6. 负责正确使用工具、设备、材料，节约资源、避免浪费和污染环境。

六）绿化服务内容及标准

（一）内容

1. 了解植物生长特性，进行绿植养护，对树木、灌木、花草进行浇水、施肥、剪枝等工作，保证绿植生长旺盛，无枯枝、死树情况。
2. 建立绿植档案，包括品种、特性、数量等记录齐全。
3. 节日绿植装扮管理区域，烘托节日氛围。
4. 提出绿植养护或栽种建议。

（二）标准

1. 绿化养护标准：室外绿化无残枝败叶，无病虫害，长势良好，剪切齐整。每月至少进行 1 次草皮修整。
2. 草坪养护
 - 2.1 草地植被，在单位绿化中种植面积较大，种植于平地为周边草坪，水土保持效果好，不裸露黄土。
 - 2.2 草地无石块、纸屑、垃圾等杂物，保洁率达 99%以上。
 - 2.3 草地无人为破坏，缺损的及时补植，绿化完好率达 99%以上。
 - 2.4 清除杂草，无明显高于 15cm 的杂草，草种纯度 90%以上。
 - 2.5 适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良。
 - 2.6 剪草，留茬高 4—6 厘米，修剪平整、美观，边缘整齐。
 - 2.7 草地嫩绿，无烂草、感病草。

2.8 注意防风排涝，暴风雨过后 12 小时，草地无 1m²以上积水。

3. 乔木养护

3.1 生长健壮、形态整齐. 无凌乱枝条和冗长枝叶。

3.2 适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。

3.3 基部无 30cm 高以上萌蘖枝，无杂草、杂物，土面不板结，透气良好。

3.4. 及时修剪，保持造型优美，修剪切口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。

3.5 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理，无明显病害枝。

3.6 及时补植，力求苗木. 规格等与原有的接近。

3.7 每年春季进行一次松土。

3. 花灌木养护

3.1 生长势正常，无枯枝残叶；

3.2 株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。

3.3 适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。

3.4 灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。

3.5 及时修剪，造型优美。

3.6 无长 20cm 以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。

3.7 无明显病害枝。

3.8 对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。

3.9 每 15 天进行一次修剪，每月进行一次松土施肥及病虫害防治。

4. 绿篱养护

4.1 造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。

4.2 绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐。

4.3 每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5cm。

4.4 植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口。

4.5 绿篱内生出的杂生植物. 爬藤等应及时予以连根清除。

4.6 适时灌溉和施肥，防治病虫害及杂草。

4.7 每 15 天进行一次修剪，每月进行一次松土施肥及病虫害防治。

四、物业管理服务规范

一) 保洁服务

1. 基本要求

1.1 建立保洁服务的相关管理制度，并有保洁记录。

1.2 明确保洁责任范围，并通过上岗培训与考核。

1.3 根据不同的服务区域保洁需求，采用日常保洁、专项清洁和深度清洁相结合的方式，保持物业服务区域环境卫生整洁、干净。一般日常保洁每日不少于 2 次，每日进行不少于 4 次保洁巡查。

1.4 雨雪天气，在出入口等位置设置警示标志，并铺设防滑垫等。

1.5 定期进行预防性卫生消杀，采取措施消灭老鼠、蟑螂，控制蚊虫孳生。配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。

2. 办公楼共有部位清洁

2.1 办公楼的大厅、走廊、通道、楼梯、卫生间、电梯等区域保证清洁，清洁内容和要求参见附录 B。

2.2 保证办公楼周围道路、沟壑和绿化带等卫生清洁，保证垃圾桶、垃圾缓冲区卫生清洁，清洁内容和要求参见附录 B。

2.3 办公楼内的卫生间每日消毒 1 次；垃圾收集容器每日消毒 1 次。

3. 室内清洁

3.1 办公室、会议室、接待室等保洁服务应实行保洁人员登记制度。

3.2 重要领导办公室、重要会议室保洁服务，由专人负责，保洁人员应相对稳定。

3.3 室内保洁时，不随意移动办公物品、私人物件。保洁过程中，如发现出现危险、异常情况及时报告；遇办公设施设备损坏情况及时报修。

3.4 保洁人员应遵守保密原则，不询问、打听、传播相关信息。

二) 会务服务

1. 基本要求

1.1 配备专业会务服务人员，服务人员应仪容整洁大方、仪态端庄得体、语言准确规范。

1.2 会务服务人员应经过上岗培训，熟练掌握会务服务流程，熟悉会务服务接待礼仪，注重仪容仪表和文明礼貌。

1.3 制定并遵守会务服务流程以及会务服务人员操作手册。并根据会议要求作好相应的准备工作。

1.4 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

2. 会前准备

2.1 根据会议通知，进一步确认会务服务信息并进行会前准备和会场布置。

2.2 会场布置包括设施设备检查、会场清洁、会场物品摆放及设施设备调试等。

2.3 会场清洁应在会前 1 小时完成、物品摆放应在会前 0.5 小时完成、设施设备调试应在会前 0.5 小时完成。

2.4 会前准备完成后应及时通知会务组织人员。

2.5 会务服务人员应整理好仪容仪表，并提前 15 分钟到会议室门前做好会务迎接准备。

3. 会中服务

3.1 引导参会人员入座，提供茶水、导引、设备调试、温度调控及突发事件处理等服务。

3.2 会议期间或会议休息时，服务人员不得随意离场，负责看管会议室物品。

4. 会后整理

4.1 会后检查有无遗留物，若发现遗留物品及时通知参会人员，并做好记录。

4.2 进行会场清理，室内卫生打扫，清洗水杯、摆放桌椅、窗帘挂放整齐、关闭会议室设备、门窗上锁等。

4.3 做好会务服务记录，并存档。

三) 办公秩序维护

1. 基本要求

1.1 建立机关办公楼门卫传达、车辆停放及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。

1.2 制定火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案。

2. 人员出入管理

2.1 办公楼主出入口实行 24 小时值守。

2.2 工作人员凭有效证件进入办公楼；外来办事人员出入登记核实。

2.3 对于不出示有效证件、不按规定登记、不听劝阻强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关处理。

3. 物品出入管理

3.1 大宗物品搬出应有由相关部门签发的出门证，经查验后放行，并记录。

3.2 发现携带可疑危险品进入，应予以制止，并上报主管部门。

5. 监控

5.1 监控室实施 24 小时专人值班制度，确保监控系统正常运行，治安电话畅通，接听及时。

5.2 监控人员应熟练掌握监控设备的技术性能及操作方法，熟悉各区域监控的分布情况，并遵守保密制度。

5.3 收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，应立即进行险情确认，确认险情属实应即刻报警并安排安保人员到场处理，必要时启动应急预案。

5.4 监控记录保持完整，并至少保持 30 天。

6. 巡查

6.1 制定合理的巡查路线，每天定时开展巡查工作，排除不安全因素；重点区域应增加巡查频次。

6.2 巡查过程中，发现违规行为应及时制止；如发现异常情况应立即通知相关主管部门，并现场采取必要措施。

6.3 重点区域、重点部位，应有巡查记录。

7. 秩序管理

7.1 突发事件应急处置

7.1.1 制定火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案。

7.1.2 建立灭火和疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。

7.1.3 每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。

7.1.4 当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案。

7.2 消防安全管理

7.2.1 物业管理单位、使用单位与物业服务机构应签订安全责任书，明确安全责任。

7.2.2 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全责任人及职责。

7.2.3 定期检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通。

7.2.4 对易燃易爆品设专人、专区检查，并在明显位置设置警示标志。

7.2.5 楼梯出入口、电梯口等醒目位置贴有平面安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

7.2.6 确定消防重点区域，设置明显的消防标志，配备相应的灭火器材，并每日巡查，有检查记录。

7.2.7 建立消防管理档案，统一保管，并专人负责。

四) 绿化服务

1. 建立物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度。

2. 配备相应的绿化服务人员，并具有专业资质。

3. 定期对室外绿植进行整形修剪，修剪内容与要求：

00001——乔木每年冬季修剪 1 次；

00002——灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次；

00003——绿篱每年至少修剪 4 次；

00004——草坪春夏季每两个月修剪 1 次、秋冬季每季 1 次；

00005——重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。

4. 室内花卉应每天巡查一次，及时清除残花黄叶断枝等，保持花卉生长良好、美观；保持花卉摆放整齐有序，并具有良好的观赏效果。

5. 定期巡查室外绿化区域内设施及硬质景观，及时对景观设施进行养护，保持完好无损状态。

6. 根据病虫害发生规律，实施病虫害防治和应对措施，保证植物生长良好。

五) 服务质量评价与改进

1. 评价

1.1 应建立投诉处理机制，对外公布监督、投诉电话。

1.2 投诉记录应存档，并进行回访，回访比例达到 100%。

1.3 应通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务的运行情况进行考核评价。

2. 改进

2.1 应采取多种形式收集对物业服务的反馈信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量。

2.2 主动接受主管部门监督检查，每季度举行 1 次物业服务满意度调查，顾客满意度达到 95%以上。

表 A.1 建筑物共有部位清洁内容与要求

项目	内容与要求
大厅、楼内公共通道	大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。
楼梯及楼梯间	每日清洁 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。
卫生间	每日清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。
垃圾及垃圾桶	垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。垃圾中转房地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。
绿化带及景观	每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。
电梯轿厢	每日擦拭 1 次轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 2 次；石材装饰的轿厢每季度养护 1 次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。
电器、消防等设施设备	配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁 1 次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。
平台、屋顶	每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

五、物业管理服务其他相关要求

1、C 办公区管理服务人员人数不低于 37 人（包括地上、地下安保、保洁、会服、工程维修等相关人员）。所有服务人员需提供人员名单、身份证号码、健康证等个人信息，以及月度人员考勤表。每月工资发放后的当天同步向采购人提供工资发放明细表。便于后期采购人随时核查。如出现虚假响应或不响应等情况，则取消中标资格。

其中：必须配备从事负责各类设备操作、维护、保养的工程技术负责人。及时掌握了各类设备的使用维护保养情况，督促设备操作维护人员迅速排除各类设备运行过程中出现的故障及隐患，确保各类设备安全正常运行。

2、工程管理系统中的小修含公共区域部分单次单项每月 2000 元以内小配件，如：照明灯泡、应急照明，照明灯管、闭门器、消防门门锁等由投标单位提供，投标单位在报价时应考虑。

3、设备设施小修运行维护包括：1）仪表、避雷检测、工具检测；2）消防、照明、给排水、供电等设备设施维护完好率 98%以上（维修耗材费用）；3）室外排污管线冲洗，每年 1 次；4）小修维护费在 2000 元/月（含）以下的在本物业费测算中。

4、清洁内容包括：1）大堂、楼梯、楼道、卫生间、茶水间等公共区域每天清洁 2 次；2）办公室、会议室等区域每天 1 次；3）地毯每周清洗 1 次、公共区域设施每周 1 次、3 米以下窗户、屋檐、字体等每月 1 次、公共区域消杀工作每季度更换药品 1 次、防疫物资按需储备。

5、秩序维护内容包括：1）消防设备设施联动测试、消火栓检查每周 1 次；2）烟感温感测试每半年 1 次，全年覆盖，每年清洗 1 次；3）消电检每年 1 次、灭火器年度检测、加压应包含。

6、行政办公内容包括：办公交通费\油费、物业固定资产维护费、服装洗涤费、招聘费用、办公文具、耗材、公共责任险。

7、水箱清洗内容包括由具有专业资质的公司对大厦水箱进行每年不少于 2 次的清洗，并出具水质检测报告。二次供水卫生许可证的备案办理及延续办理。

8、布草清洗和客用耗材补充内容包括：布草清洗更换，客用品耗材补充，按照房间使用实际情况和客户要求，即时进行生活垃圾清运费生活垃圾收集和分类，每日至少 2 次，

清运每日 1 次，无遗撒污染。

9、化粪池清掏内容包括：每年不少于 2 次清掏。

10、绿化养护内容包括：红线范围内绿化养护（苗木、花园、植被养护）及裙楼屋面花园的绿植养护。

11、消防维保内容包括：大厦消防系统专业维保及年检。

12、配电室维保内容包括：每年一次对配电设备进行巡检维护、试验、清洁等并及时处理设备隐患，确保设备性能，保证安全运行，巡视、检查、试验配电缺陷保障线路的安全运行

附件：

A 办公区/B 办公区/C 办公区_____年____季度专业考核表

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
1	安全管理	基础要求	现场抽检合格率符合要求： 1. 无脱岗、睡岗及不符合岗位规范的行为； 2. 消防器材抽检合格率不低于 98%； 3. 保安员对工作内容及岗位标准认识清晰准确。	通过临时查岗、监控录像追溯等方式，发现一起，则本项不合格；每月抽检的消防器材设备，抽检合格率低于 98%，则不合格；（注：已报修的不计入合格率计算）	2	
2	安保基础管理质量	服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，统一着装，制服、鞋帽干净整洁，发型、胡须、饰物佩戴等符合要求，精神面貌良好、注意力集中、反应迅速敏捷	抽查 2 名在岗保安员： 1. 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 2. 抽查其是否理解岗位要求	2	
3		安防设备	门禁、中控室、监控设备等安防系统完好，无设备故障引起的服务质量下降。	设备总故障率低于 2%。	2	
4		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次，超过两处即为不合格项	2	
5		服务素质	保安员工培训上岗，具备较高的服务意识和职业素养，对岗位职责和标准操作流程有正确认识。	抽查 5 名在岗保安员： 询问其接受培训的详情（时间、内容等）； 注：如发现未接受培训的上岗保安员，则该项不合格；	2	
6		培训	制定合理的培训计划，并确保该培训计划覆盖到所有岗位人员；	无培训计划或记录不合格。	2	
7		文档管理	原始记录保存完整，归档整齐有序。	抽查当季的安管文档，如出现文档遗失或有擅自涂改、书写不规范，本项不合格。	2	
8		安全岗位用具和保安器材用具管理	做好日常检查、测试、保养及维修，保持用具清洁、功能正常，设备完好率 100%；	对照台帐抽查设备和相关领用记录，出现数量不足或用具不齐不合格；无台帐不合格；领用记录不齐全不合格。	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
9		中控室管理	中控室环境良好, 监控设备和消防设备运转正常, 相关记录完整	中控室内无杂物. 无乱堆乱放现象, 监控. 消防设备无异常, 记录完整; 否则相应减分	2	
10	进出管理	人员进出管理	楼宇出入口人员出入查询	测试安全岗位对进出人员的识别检查来访人员登记情况是否规范, 出现不规范现象则不合格	2	
11		物品进出管理	物品出门条保存完整, 有相关人员确认	抽查当月出门条存档(20份), 如出现 2 份以上不符合要求的出门条, 则该项不合格	2	
12	消防管理质量	消防管理规范	建立义务消防队并保证其有效	检查人员名单和架构表, 无相关制度或制度不更新则不合格	2	
13			施工符合消防管理规范	抽查施工单位动火作业是否有符合流程的申请文件存档, 如没有则不合格	2	
14			消防器材. 防汛物资. 应急照明灯具等应急消防器械齐全, 固定位置摆放整齐	检查消防应急物资柜是否完好, 按要求数量配置配备, 并且正常合格有效。抽查 5 个点, 完好率低于 95%不合格	2	
15			备用钥匙管理完好率	抽查钥匙与台帐相符合. 记录是否完整	2	
16	突发安保事件	危险源识别	突发安保事件处理得当报告及时, 重大事件应在 10 分钟内知会监管部门, 突发事件接报后 5 分钟内赶到现场, 按流程及时通知或协调相关部门处理;	1. 监管人员通过投诉. 巡检. 监控等途径得到管理区域内异常/突发/求助事件发生的消息;	2	
17			安全设施报警(含火警. 消防门. 门禁等)3 分钟内发现异常; 发现或接报后 5 分钟内到达并控制现场;	2. 监管人员通过现场记录物业公司实际到场时间, 或事后调查等方式确认物业公司实际到场时间, 如采用调查方式确认应通知物业公司有关人员参与;	2	
				3. 行政监管部门对事件加以		

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
18			突发事件处理按预案及时规范处理,因及时或规范性而导致事件处理有严重后果的事件为零突发事件结束后,在 1 个自然日内提交书面报告给监管部门	记录,得出项目考核结果;	2	
19	保洁 监管	制度	有规范管理制度,符合保洁服务水准及按照标准流程操作	检查清洁工作流程,并随机抽查在岗员工	2	
20		工具管理	清洁工具房,工具洁净,无交叉使用,乱丢乱放	抽查 2 个清洁工具房	2	
21		清洁质量	抽查公共区域,办公区,卫生间清洁	抽查 10 个点,多于 1 个点不合格则本项不合格	2	
22		消杀作业	有详细完整的消杀作业计划.实施记录.结果报告等;有效措施控制突发疫情,提供所用化学药剂安全说明,确保无二次污染等	审查记录的完整性	2	
23	前台 服务	现场管理	突发事件上报及时并处理得当,无有效投诉;	考核依据:无及时上报.无安抚举动行为,事后追溯为有效投诉的本项不合格	2	
24			前台无乱摆放现象,现场整齐有序,发生问题及时通知相关部门跟进.处理;	考核依据:抽查非繁忙时,前台工作用品及行李摆放是否整洁有序;整点门厅等候区桌面及地面是否清理干净并已通知保洁人员	2	
25	基本 要求	会务接待	1. 所有会议室支持有力,无客户投诉; 2. 展厅接待需求确认及时,按规范执行,着装整洁,流程完善,处置得当; 3. 客服中心各项服务周到,举止专业;	1. 所有公共会议室支持有力,无客户投诉; 2. 会议用物资库存及消耗管理规范,预算使用合理,台账清晰; 3. 客服中心各项服务应当流程清楚,专业高效,投诉率低于 1%;	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
26	接待服务	接待效果	接待过程衔接顺畅, 场面整洁. 有序, 接待人员服务态度热情及礼仪规范	考核依据: 由于乙方自身疏忽导致接待衔接不顺畅, 出现客人. 接口同事, 对讲解员有效投诉的本项不合格	2	
27			接待资源安排妥当	考核依据: 造成投诉累计 3 次	2	
28	会务服务	服务效率	受理客户服务需求响应迅速, 并按标准提供优质会议服务, 且未受到有效投诉	考核依据: 造成投诉累计 3 次的;	2	
29		巡查效果	每次考核检查问题累计不超过 5 点, 在规定时间内完成报修并跟进处理结果。包括资源使用. 设备设施. 桌面整洁。	考核依据: 抽查 5 个会议室, 按照会议室巡查标准, 会议室存在问题超过 3 点则不合格	2	
30	专业指标	现场管理	对现场各项支持工作有效支持, 未出现服务不及时或服务品质不满足活动要求的情况。	考核依据: 各项支持工作客户投诉不超过 3 次。	2	
31		服务效率	受理客户服务需求及时准确, 按照流程及标准安排工作, 无有效投诉	考核依据: 投诉累计 3 次的;	2	
32	室内设施	门. 窗. 窗帘完好	闭门器. 把手. 门窗表面无明显破损. 污渍. 皱折	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
33		室内墙面. 天花完好	平整无污渍, 无断裂. 裂痕, 涂料无明显色差	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
34		室内地面. 地毯完好	平整无破损, 踢脚线平直, 与墙. 地面接口紧密;	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
35		洗手间设施完好	台面. 镜面无破损, 隔断板. 门. 门把. 门锁正常	抽查一层楼, 出现 2 处以上不合格, 该项不合格	2	
36		员工座位	卡位. 椅子. 活动柜无明显破损; 家具上强电. 弱电配套插座牢固, 无裸露电线. 松动	抽查一个楼层, 如出现破损家具而乙方无上报记录或跟进记录, 则视为监管失效, 本项不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
37	配电设备	末端风机盘管. 空调机. 新风机运行正常	运行控制正常, 无噪音. 震动. 漏水。	出现 2 处以上未有记录的缺陷则不合格	2	
38		灯光照明完好率;	照明无不亮. 闪烁	抽查一层楼, 如多于 3 个故障点, 则该项不合格	2	
39		办公及公共区域动力供电运行稳定性;	供电运行稳定, 当月无停/断电投诉	核对报障记录	2	
40	安防设备	监控系统设备运行正常	监控系统各摄像机图像齐全. 记录完整. 回放清晰	抽查二天存储图像	2	
41		消防设备. 设施正常	应急灯. 紧急疏散指示灯无缺失. 故障	抽查 10 处, 每发现 2 处及以上无记录的故障不合格	2	
42		巡视表记录填写	巡检记录真实有效	抽查五次, 超过两处即为不合格项	2	
43		重要机房有外来人员登记制度并有效实施	内容详细. 准确, 字迹清晰工整. 有相关人签字	抽查当月 5 天《重点部位人员登记表》	2	
44		配电柜	配电柜有“严禁合闸”等移动标识挂放点, 工具. 标识牌有固定位置摆放	2 个机房	2	
45		工具存储摆放	工具. 器材分类. 摆放整齐	检查机房内工具. 物品, 摆放杂乱该项不合格	2	
46		设备房内环境的温湿度	温度在 40℃ 以下, 相对湿度在 40%-60%	检测机房环境温湿度, 如未达相关标准则不合格	2	

序号	考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	评分
47		设备房环境	(卫生、防鼠等)符合规定,通风良好,挡鼠板安装牢固,合理布置粘鼠板	检查机房	2	
48	运行管理	数据采集及时性	按时准确抄录数据,字迹清晰工整.有相关人签字	抽查相关工作记录	2	
49		系统图、机房规章制度上墙、张贴设备卡	内容准确,粘贴规范、牢固,表面清洁无污染。	抽查设备房	2	
50		值班人员掌握各类操作程序和应急处理预案	有各类操作程序和停电应急预案,并进行有效培训。相关案例及时上传。	抽查当班值班人员是否能回答出相应应急程序	2	
得分合计					100	

注：考核机制及目标

考核机制可分为月度、季度和年度考核三类：

1、月度考核：每月月底以书面形式向甲方提供当月服务总结和下月工作计划，并经甲方确认；

2、季度考核：每季度由甲方根据当季度每月服务报告和日常表现进行量化评分，达到 90 分以上的，甲方全额支付当季度服务费用（见附件）；

3、年度考核：每年 12 月 31 日，以书面形式向甲方提供年度服务总结和下年度工作计划，并经甲方确认通过。

4. 在服务过程中，乙方发生重大安全事故，甲方有权一票否决。

考核人：

物业公司确认：

第五章 评标方法

一、评标方法

按照《中华人民共和国政府采购法》、中华人民共和国 2015 年第 658 号国务院令——《中华人民共和国政府采购法实施条例》和中华人民共和国财政部 2017 年第 87 号部长令——《政府采购货物和服务招标投标管理办法》的规定，本次评标采用**综合评分法**——投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人。（最低报价不是中标的唯一标准）。

二、评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责

- 2.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术、合同条款等实质性要求；
- 2.2 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- 2.3 对投标文件进行比较和评价；
- 2.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标供应商；
- 2.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

三、供应商存在下列情况之一的，投标无效

- 3.1 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 3.2 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 3.3 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 3.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 3.5 无投标有效期或有效期达不到招标文件要求的；
- 3.6 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，参加本项目同一合同项下的投标的；
- 3.7 为本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，参加本采购项目投标的；
- 3.8 提供虚假投标文件和资料的；
- 3.9 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形；
- 3.10 供应商未上传电子化投标文件。

四、供应商有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其投标无效

- 4.1 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 4.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4.3 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4.4 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 4.5 不同供应商的投标文件相互混装。

五、评审标准

5.1 初步评审标准：

5.1.1 资格评审标准：

资格审查评审标准

序号	资格审查项	通过条件	备注
1	营业执照等主体资格证明文件	提供合格有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明； 评审依据： 供应商是法人或其他组织的应提供营业执照等证明文件，供应商是自然人的应提供有效的自然人身份证明。证明材料电子件或扫描件	
2	财务状况报告	提供具有经审计资质单位出具的 2021 年度的财务审计报告，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明。（以上两种形式的资料提供任何一种即可） 评审依据： 证明材料电子件或扫描件	
3	社保缴纳证明	提供开标时间前 6 个月内任意时段的缴纳证明。依法不需要交纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。 评审依据： 证明材料电子件或扫描件	
4	税收缴纳证明	提供开标时间前 6 个月内任意时段的纳税证明或完税证明（除印花税外任意税种），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。 评审依据： 证明材料电子件或扫描件	
5	履行合同承诺函	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函。 评审依据： 投标文件中所附证明材料原件	
6	无重大违法记录书面声明	提供参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 评审依据： 投标文件中所附证明材料原件	
7	法定代表人身份证明/法	法定代表人直接参加投标的，须提供法定代表人身份证明及其身份证电子件或扫描件；法定代表人授权他人参加投标的，须	

序号	资格审查项	通过条件	备注
	定代表人授权委托书	提供法定代表人授权委托书（附法定代表人、被授权人身份证电子件或扫描件）。 评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准	
8	信用记录	供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。 提供《供应商信用记录书面声明函》（按格式填写，提供原件）。 经查，供应商未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。 评审依据：投标文件中所附证明材料原件及网查信息为准	
9	控股管理关系	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的供应商，不得参加同一合同下的政府采购活动。 评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准	
10	供应商书面声明	供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明。 评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准	
11	供应商参与投标的承诺函	符合招标文件要求。 评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准	
12	本项目不接受联合体投标，不允许分包	符合招标文件要求。 评审依据：投标文件中所附证明材料原件为准	
备注：以上资格证明材料需提供合格有效的证明材料，证明材料提供不全或签字盖章不符合要求的，均属于未按招标文件要求提供证明文件，不得通过资格审查。			

5.1.2 符合性评审标准：

符合性审查评审标准

序号	符合性审查项	审查标准	备注
1	投标文件的签署、盖章	符合招标文件要求	

序号	符合性审查项	审查标准	备注
2	投标报价	(1) 投标报价符合唯一性要求； (2) 开标一览表填写符合要求； (3) 计量单位、报价货币均符合招标文件要求； (4) 未超出采购预算或招标文件规定的最高限价。	
3	服务期限	符合招标文件要求	
4	投标有效期	符合招标文件要求	
5	投标文件响应内容	完全理解并接受对合格供应商、合格的货物、工程或服务要求，没有实质性负偏离。	
6	无其他招标文件或法规明确规定响应无效的事项	没有不符合招标文件规定的被视为无效响应的其他条款，不能有采购人不能接受的附加条件。	

5.2 分值构成与评分标准：

序号	评审因素	评审标准	分值
一、报价部分			
1	投标报价	满足招标文件要求且评审报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{有效最低报价} / \text{有效投标报价}) \times 10$ 的公式计算其得分。 投标报价不完整的，不进入评标基准价的计算，本项得 0 分。 符合招标文件规定的小微企业、监狱企业、残疾人福利企业优惠条件的供应商，价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。	10 分
二、技术部分			
1	物业管理及服务方案	物业管理及服务方案符合实地要求，详细、合理、全面，评标委员会成员根据各投标人响应情况进行综合比较。 方案全面、具体、可行、科学合理，得 4-6 分； 方案较为合理、规范，得 2-4 分； 方案简单，得 0-2 分；	6 分
2	组织机构及管理方法	针对本项目成立专门的管理团队并编制项目管理机构、工作职能组织运行图，阐述项目负责人的管理职责、内部管理的职责分工和人员管理承诺。 日常管理制度完善，合理可行，程序规范，具有可操作性。得 3-5 分； 日常管理制度基本完善，可行行较强，程序基本规范，具有一定的可操作性。得 0-3 分。	5 分

序号	评审因素	评审标准	分值
3	人员管理制度	<p>须针对不同岗位有不同的培训制度计划及考核，包含仪容仪表的要求，人员素质的要求，具有完善的服务质量标准、考核制度、激励制度或内部奖惩制度。</p> <p>①具有岗位工作标准、服务质量标准、作业流程等方面，根据制度的科学合理性、完整性、可操作性，综合评审，得 3-6 分；</p> <p>②具有自查制度、内控制度、保密制度、廉洁敬业制度等方面，根据方案的针对性、可操作性，综合评审，得 0-3 分；</p>	6 分
4	投入设备工具情况	<p>根据供应商拟投入的劳保用品、工作服装、清洁工具、通讯工具、机械等的配备情况，详细、合理、全面，评标委员会成员根据各投标人响应情况进行综合比较。</p> <p>提供设备的类别、数量齐全且相关资料齐全。得 3-5 分；</p> <p>提供设备的类别、数量不全且缺少相关资料。得 1-3 分。</p> <p>不提供不得分</p>	5 分
5	专项方案	<p>评标委员会成员根据各投标人制定的相关秩序维护、清洁、客服等专项方案全面性、详细性，进行综合比较</p> <p>方案全面、具体、可行、科学合理，得 4-5 分；</p> <p>方案较为合理、规范，得 2-4 分；</p> <p>方案简单，得 0-2 分。</p>	5 分
6	应急预案	<p>评标委员会成员根据各投标人制定物业管理的各项应急预案，进行综合比较。</p> <p>内容齐全。方案合理、完善的得 3-5 分，</p> <p>方案较差、措施一般得 0-3 分。</p>	5 分
7	会议及入室清洁的相关措施	<p>评标委员会成员根据各投标人制定会议服务、入室清洁措施的有效性等情况进行综合比较</p> <p>保障措施效率高较为科学合理、能够保障完成质量得 3-5 分；</p> <p>保障措施效率较为可行、基本能够保障完成质量得 1-3 分；</p> <p>未提供相关资料不得分。</p>	5 分
8	人员配备方案	<p>评标委员会成员根据投标人针对本项目需求的理解拟投入本项目的人员配备方案(包括人员能力、招聘要求、分工及上岗培训情况及管理方案等)尽可综合比较</p> <p>人员配备合理、分工明确，证明资料齐全的计 3-6 分</p> <p>人员配备比较合理、分工较为明确，证明资料比较齐全的计 0-3 分。</p> <p>注：投标人须提供人员的名单、证书(如有)、证明等及其为供应商单位员工的证明文件的电子件或扫描件。</p>	6 分
9	档案管理制度	<p>具有完备的物业管理档案管理制度，包括重大事项管理档案、巡查记录。投诉与回访记录、其他管理服务流动记录及档案</p> <p>管理制度内容描述全面，规范，可行性强，得 4-6 分；</p> <p>管理制度内容描述基本全面、可行性一般，得 2-4 分；</p> <p>管理制度内容不全面、可行性差，得 0-2 分；</p>	6 分

序号	评审因素	评审标准	分值
10	人员绩效考核制度	评标委员会成员根据各投标人制定的人员绩效考核制度的合理性、完整性等，进行综合比较 管理制度内容描述全面，规范，可行性强，得 4-6 分； 管理制度内容描述基本全面、可行性一般，得 2-4 分； 管理制度内容不全面、可行性差，得 0-2 分；	6 分
11	服务承诺	承诺包含物业管理服务人员因病因事不能正常工作时，确保工作正常进行的措施；承接具体物业管理项目时服务措施；接受招标人监督、批评并改正等承诺；对服务态度、物业服务质量较差的人员有具体处罚办法的承诺；以及其他承诺。评标委员会成员根据各投标人响应情况进行综合比较赋 0-5 分。	5 分
12	合理化建议	向招标人提出针对本项目的合理化建议。 建议详细合理，针对性强得 3-5 分； 建议较简洁，针对性较差得 0-3 分。	5 分
13	保密措施	保密措施合理可行 0-5 分。 保密措施全面、有效、合理、规范、可实施性强，得 4-5 分； 保密措施有效、合理，具有一定实施性，得 2-4 分； 保密措施简单、不规范，得 0-2 分；	5 分
14	业绩	供应商提供 2019 年 9 月至今的服务业绩证明(每提供一份得 1 分，同一甲方只算一份业绩)，最高得 10 分。(以合同为准，弄虚作假者取消其中标资格)。未提供得 0 分。 (提供合同电子件或扫描件加盖单位公章，未按要求提供的不得分。)	10 分
15	业主评价	提供 2019 年 9 月 1 日至今从事物业管理服务获得过业主评价，评价为满意或优秀的(以服务对象评价书为准，每提供一个得 1 分，满分 5 分。	5 分
16	综合评定	根据投标人提供的投标文件，从企业综合实力，投标文件内容的规范性、合理性等进行评分，赋 0-5 分	5 分
备注：评审小组成员必须按照本评审要素据实打分，各类数字计算均按“四舍五入”保留小数点后两位。			

六、评审程序

6.1 本采购项目评标按照下列工作程序进行（在上一步评审中被认定无效投标者，不进入下一步的评审）。

- 6.1.1 投标文件初审；
- 6.1.2 澄清有关问题；
- 6.1.3 比较与评价；
- 6.1.4 推荐中标候选人名单。

6.2 投标文件初审

采购人根据本章第 4.1.1 项规定的评审标准对投标文件进行资格性审查。有一项不符合评审标准的，将被认定为无效投标。

评标委员会根据本章第 4.1.2 项规定的评审标准对投标文件进行符合性评审。有一项不符合评审标准的，评标委员会应当否决其投标。

在资格性审查阶段，不符合招标文件要求的，不得进入符合性审查，在符合性审查时未通过的，不得进入后续评审环节。

6.3 投标文件的澄清

6.3.1 为有助于投标文件的审查、比较和评价，评标委员会可要求供应商对其投标文件中非实质性（投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容）的有关问题进行澄清、说明或者补正。有关澄清、说明或者补正的要求和答复应以书面形式提交，并由其法定代表人或被授权人签字。供应商的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明。

6.3.2 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

6.3.3 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

6.4 投标文件比较与评价

6.4.1 评标委员会应按照招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评估，综合比较与评价。

6.4.2 如果投标文件没有实质性响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝。供应商不得通过修正或撤销不合要求的偏离或保留，从而使其投标成为实质性响应的投标。

6.5 评标结果

5.5.1 评标结果按投标报价由低到高顺序排列。若出现综合得分并列时，比较投标价格，价格低的排序在前；若价格得分仍相同，在投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的客观分指标评审得分最高的供应商为排名第一的中标候先人。若客观分

指标评审仍相同，则由全体评标委员会成员无记名投票，得票高者排序在前。

6.5.2 评标委员会完成评标后，应当向采购人提交书面评审报告。

6.5.3 评审报告应当由评标委员会全体人员签字认可。评标委员会成员对评审报告有异议的，评标委员会按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的评标委员会成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由评标委员会书面记录相关情况。评标委员会成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视同按评审报告推荐的顺序确定中标供应商。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理。

6.5.4 评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评审结果，并在评审报告中记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，书面报告本级财政部门。

七、政策性扣减

7.1 政策性扣减范围

7.1.1 供应商符合小型、微型企业或监狱企业、残疾人福利性单位条件的，其投标报价价格评审时将按相应比例进行扣减。

7.1.2 依据关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）的规定，在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

(1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

(2) 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

(3) 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

(4) 中小企业参加政府采购活动，应当出具符合财库〔2020〕46号规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

7.1.3 采购人拟采购产品属于优先采购节能、环境标志产品范围的，应当优先采购节能、环境标志产品；拟采购产品符合政府采购强制采购政策的，实行强制采购。

(1) 采购人依据节能产品、环境标志产品品目清单和节能、环境标志产品认证证书实施政府优先采购和强制采购。

(2) 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

7.1.4 监狱企业参加政府采购活动时，应当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。监狱企业参加政府采购活动时，视同小型、微型企业。

7.1.5 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，视同小型、微型企业；残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

7.2 政策性扣减方式

7.2.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目的非预留部分采购包中符合条件的小微企业报价给予 10%的扣除。

7.2.2 接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除；组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大

中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

7.2.3 监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业、残疾人福利性单位属于小微企业的，不重复享受政策。

7.2.4 供应商享受支持中小型企业发展政策优惠的，可以同时享受节能、环境标志产品优先采购政策。

八、特殊情况的处理

8.1 单一产品采购项目中，提供相同品牌的产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，按以下方法处理：

8.1.1 使用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人及评标委员会按照技术方案、售后服务等内容择优选择确定一个参加评标的供应商，其他投标无效。

8.1.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人及评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个供应商获得中标供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

8.2 非单一产品采购项目中，提供相同品牌的核心产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，按以下方法处理：

8.2.1 使用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌核心产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且投标报价最低的参加评标；投标报价相同的，由采购人及评标委员会按照技术方案、售后服务等内容择优选择确定一个参加评标的供应商，其他投标无效。

8.2.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌核心产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标供应商推荐资格；评审得分相同的，由采购人及评标委员会按照投标报

价最低的方式确定一个供应商获得中标供应商推荐资格，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

8.2.3 核心产品为两个以上时，多家供应商提供的核心产品有部分采用 或全部采用相同品牌的，按一家供应商计算。

8.3 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

8.3.1 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；如果单独密封的开标一览表(报价表)与投标文件正本的开标一览表(报价表)不一致，以单独密封的开标一览表(报价表)为准。

8.3.2 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

8.3.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以单独密封的开标一览表的总价为准，并修改单价；

8.3.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

按上述修正的顺序和方法调整的投标报价应对供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，其投标将按无效投标处理。

第六章 投标文件构成及格式

项目编号：SXZM-GK-2023004

西咸新区 2023 年-2026 年机关驻地物业服务 采购项目

(电子化投标文件)

(__包)

供应商名称：_____ (公章)

年 月 日

目 录

第一部分 资格证明文件-----	X
一、营业执照等主体资格证明文件-----	X
二、财务状况报告-----	X
三、社保缴纳证明-----	X
四、税收缴纳证明-----	X
五、履行合同承诺函-----	X
六、无重大违法记录书面声明-----	X
七、法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书-----	X
八、信用记录声明-----	X
九、控股管理关系承诺书-----	X
十、供应商书面声明-----	X
十一、供应商参与投标的承诺函-----	X
十二、本项目不接受联合体投标不允许分包-----	X
第二部分 符合性证明文件-----	X
一、投标函格式-----	X
二、开标一览表-----	X
三、供应商参加政府采购活动承诺书-----	X
四、技术服务偏差表-----	X
五、合同条款偏离表-----	X
第三部分 投标方案-----	X
一、供应商基本情况及其性质-----	X
二、技术方案-----	X
三、供应商认为有利于中标的其他情况说明-----	X

第一部分 资格证明文件

供应商应按照招标文件第五章评标方法“资格评审标准”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。其中，文件中给定格式的，须按下文给定格式填写。

一、营业执照等主体资格证明文件

说明：提供合格有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明

二、财务状况报告

说明：提供具有经审计资质单位出具的 2021 年度的财务审计报告，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表；或其开标前六个月内基本存款账户开户银行出具的资信证明。（以上两种形式的资料提供任何一种即可）

三、社保缴纳证明

说明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的缴纳证明。依法不需要交纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明。

四、税收缴纳证明

说明：提供开标时间前 6 个月内任意时段的纳税证明或完税证明（除印花税外任意税种），纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的供应商应提供相关文件证明。

五、履行合同承诺函

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺函

致：（采购人名称）

我方作为项目名称（项目编号：）的投标供应商，在此郑重承诺：

我公司具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《中华人民共和国政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此承诺。

供应商名称：（公章）

日期： 年 月 日

六、无重大违法记录书面声明

参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

致：（采购人名称）

我公司郑重声明在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录。公司未受到行政处罚或责令停业、吊销许可证（或执照）；未处于财产被接管、冻结、破产状况。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《中华人民共和国政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商名称： _____（公章）

日期： _____年_____月_____日

七、法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书

法定代表人身份证明

供应商名称：_____

统一社会信用代码：_____

注册地址：_____

成立时间：____年__月__日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 系_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件（正反面）

供应商名称：_____（盖单位公章）

日期：_____年_____月_____日

法定代表人授权委托书

致：（采购人名称）

（供应商名称）按中华人民共和国法律于（ 年 月 日）成立。法定代表人 姓名 特授权 被授权人姓名 代表我公司全权办理针对本次 项目名称、项目编号 投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我公司对被授权人的签名负全部责任。

本授权有效期与投标有效期一致。

被授权人签字：

法定代表人签字或盖章：

职务：

职务：

附法定代表人身份证复印件及被授权人身份证复印件（正反面）

供应商名称：_____（盖单位公章）

日 期：_____年_____月_____日

说明：法定代表人直接投标时无需提供。

八、信用记录声明

供应商信用记录书面声明函

致：（采购人名称）

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）的投标供应商，在此郑重声明：

1、供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）“信用中国”网站失信被执行人名单。

3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）“信用中国”网站重大税收违法案件当事人名单。

4、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）中国政府采购网站政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商名称：_____（加盖公章）

日期： 年 月 日

九、控股管理关系承诺书

供应商控股管理关系承诺书

1、供应商在本项目投标中，不存在与其它供应商负责人为同一人，有控股、管理等关联关系承诺：

1.1 管理关系说明：

我单位管理的具有独立法人的下属单位有：_____。

我单位的上级管理单位有_____。

1.2 股权关系说明：

我单位控股的单位有_____。

我单位被_____单位控股。

1.3 单位负责人：_____

2、其他与本项目有关的利害关系说明：_____

我单位承诺以上说明真实有效，无虚假内容或隐瞒。

供应商名称：_____（盖单位公章）

年 月 日

十、供应商书面声明

供应商未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的书面声明

致：（采购人名称）

我方作为 项目名称（项目编号： ）的投标供应商，在此郑重声明：

我方 属于/不属于 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商名称： （加盖公章）

日期： 年 月 日

十一、供应商参与投标的承诺函

供应商参与投标的承诺函

致：（采购人名称）

我公司郑重承诺，在投标有效期内不随意撤回、撤销投标，在中标后按照招标文件和投标文件与采购人签订合同。如果违反以上承诺，给招标人造成损失的，我公司自愿按照政府采购法等法律法规规定承担相应的责任。

供应商名称：_____（公章）

日期： 年 月 日

十二、本项目不接受联合体投标不允许分包

非联合体不分包投标声明

本单位郑重声明，参加(采购人)的项目名称（项目编号：_____）采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：_____（加盖公章）

日期： 年 月 日

第二部分 符合性证明文件

一、投标函格式

投标函

(采购人名称)：

我方收到贵单位发布的《项目名称》（项目编号：_____）招标文件，经详细研究，我方决定参加该项目招标活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了招标文件，完全理解并同意招标文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵方在政府采购信息发布媒体（详见招标文件第二章第三条中的“招标文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对招标文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。

三、我方同意向贵方提供与本投标有关的任何证明材料，保证所提交的证明材料真实、合法、有效。我方理解**最低价**不是中标的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。

四、我方愿意按照招标文件中的一切要求，完成本项目合同责任和义务。

五、按招标文件的规定，完成本项目采购内容并验收合格的投标报价以开标一览表为准。

六、我方提交电子投标文件一份。

七、开标后在规定的投标有效期内撤回投标，我们愿接受政府采购的有关处罚决定。

八、我方的投标文件在开标之日起 90 个日历日内有效，如中标，延长至合同执行完毕时止。

九、我们同意，如果中标，向陕西正明项目管理有限公司交纳招标代理服务费。

十、所有关于此次招标活动的函电，请按下列地址联系：

供应商名称：_____（加盖公章）

地址：

开户银行：

账号：

电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期： 年 月 日

二、开标一览表

2.1 开标一览表

项目名称：

项目编号：

包 号：

投标报价 (元)	服务期限	备注
备注：1、保留小数点后两位。		

供应商名称：_____（盖单位公章）

日 期： 年 月 日

2.2 分项报价表

项目名称：

项目编号：

包号：一包

序号	报价内容	面积 (平方米)	单价 (元/平方米/月)	数量(月份)	总价(元)	备注
1	A办公区	54953.44m ²		36		
投标	大写：					
报价	小写：					
备注：	保留小数点后两位。					

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_____年 月 日

2.2 分项报价表

项目名称：

项目编号：

包号：二包

序号	报价内容	面积 (平方米)	单价 (元/平方米/月)	数量 (月份)	总价 (元)	备注
1	B办公区	33974.96m ²		36		
投标 报价	大写： 小写：					
备注：	保留小数点后两位。					

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_____年 月 日

2.2 分项报价表

项目名称：

项目编号：

包号：三包

序号	报价内容	面积 (平方米)	单价 (元/平方米/月)	数量(月份)	总价(元)	备注
1	C办公区	15561.86m ²		36		
投标	大写：					
报价	小写：					
备注：	保留小数点后两位。					

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日期：_____年 月 日

三、供应商参加政府采购活动承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由供应商自行承担。

（一）质量安全责任承诺书

为保证本采购项目顺利进行，作为投标供应商，现郑重承诺：

1、我方投标产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2、我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3、对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4、我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

供应商名称：_____（加盖公章）

日期： 年 月 日

（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

（执行陕财办采管[2006]21 号文件）

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向政府采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其它供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

供应商名称：_____（加盖公章）

日期： 年 月 日

四、技术服务偏差表

序号	招标文件要求	投标文件响应条款	偏离程度	偏离简述 或相关证明材料
1				
2				
3				
4				
5				
6				
.....				

说明：

1、本表只填写投标文件中与招标文件第四章采购内容及技术要求有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件中技术服务响应与招标文件要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。

2、供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其投标或中标资格，并按有关规定进处罚。

供应商名称：_____（加盖公章）

日期： 年 月 日

五、合同条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件的合同条款	投标文件的合同条款	偏离	说明

说明：

1、本表只填写投标文件中与招标文件有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件中合同条款响应与招标文件要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。

2、供应商必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其投标或中标资格，并按有关规定进处罚。

供应商名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

日 期： 年 月 日

第三部分 投标方案

一、供应商基本情况及其性质

（一）供应商基本情况

包括但不限于成立时间、经营范围、股权变更、总公司分公司分布及经营状况、管理制度、人员配备、用户评价、正在实施的项目以及评优获奖等情况。

（二）供应商性质

根据招标文件第五章《评标方法》落实的政府采购政策，投标供应商在货物采购项目中，货物由小微企业制造，即货物由小微企业生产且使用该小微企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由小微企业承建，即工程施工单位为小微企业；在服务采购项目中，服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，符合政策扣减的单位应提供《中小企业声明函》（按下文给定格式），符合要求则享受招标文件规定的价格扣除。未提供或未按给定格式提供《中小企业声明函》的，将不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

残疾人福利性单位投标时，应当提供残疾人福利性单位声明函，未提供或未按给定格式提供《残疾人福利性单位声明函》的，将不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

监狱企业投标时，应当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**（格式不做要求）。未提供证明文件的不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

招标文件允许联合体投标的，组成联合体的投标供应商应提供《联合体协议》及《中小企业声明函》；招标文件允许分包的，拟分包的投标供应商提供《分包意向协议》及《中小企业声明函》，满足第二章《供应商须知》（十二）落实的政府采购政策要求的，将享受招标文件规定的价格扣除。

非中小企业、残疾人福利性单位、监狱企业，也无联合体及分包情况的，可不提供此项内容。

各投标供应商可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照采购文件约定的采购标对应的中小企业划分标准所属行业和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）进行自测，判断属于中型、小型还是微型企业。也可登录工业和信息化部的中小企业规模类型自测小程序（<http://202.106.120.146/baosong/appweb/orgScale.html>）进行测算。

特别提醒：中标供应商享受中小企业扶持政策的，中标供应商的《中小企业声明函》或证明文件将随中标结果公告一同公布，接受社会监督。

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司参加（采购人名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

（项目名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）。

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期： 年 月 日

备注：1、填写前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）和财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库[2020]46 号）相关规定。

2、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

3、供应商不属于小微企业的不填写此表。

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加____项目名称____（项目编号：_____）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称：_____（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额交纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

监狱企业证明函

根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

监狱企业参加政府采购活动时，应当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。

二、技术方案

参照招标文件第五章评标方法五、评审标准 5.2 分值构成与评分标准各条款的要求，结合第四章《采购内容及技术要求》编制投标方案。后附技术方案中可参考样表。

（一）业绩合同样表（仅供参考）

序号	采购单位名称	项目名称	签订合同时间	合同金额（万元）
.....				
数量合计（个）：				

（二）项目团队样表（仅供参考）

1、项目团队情况概述

概述内容包括但不限于为本项目提供货物服务的团队整体情况、团队负责人、联系人基本情况、背景、能力介绍等，具体内容自行编制。

2、项目团队人员清单

1、项目负责人/技术负责人						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
2、技术人员						
姓名	年龄	资格	职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
3、辅助人员						
姓名	年龄	学历	职称	从事类似项目工作年限	主要工作业绩和经历	当前分工
备注	表格空间不足时请自行扩展。					

三、供应商认为有利于中标的其他情况说明

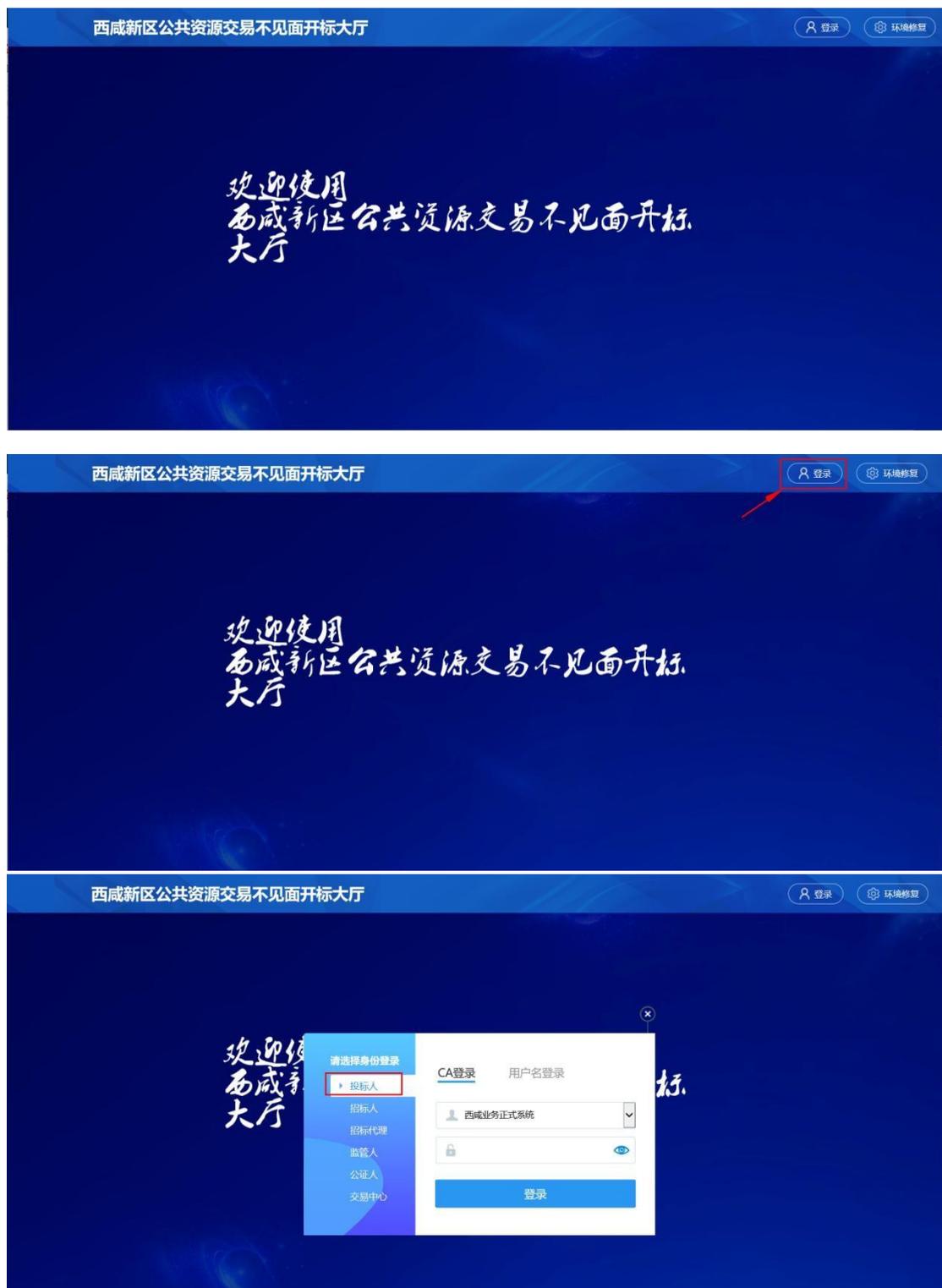
附件

西咸新区公共资源交易不见面开标大厅政府 采购供应商操作手册

一、系统登陆

1、打开西咸新区公共资源交易网站（http://xxxq.sxggzyjy.cn/），点击【电子交易平台】【不见面开标系统】进入不见面开标大厅登陆首页。





2、点击【登陆】——挑选投标人身份使用 CA 锁登陆系统。

备注：推荐使用 IE11 浏览器，

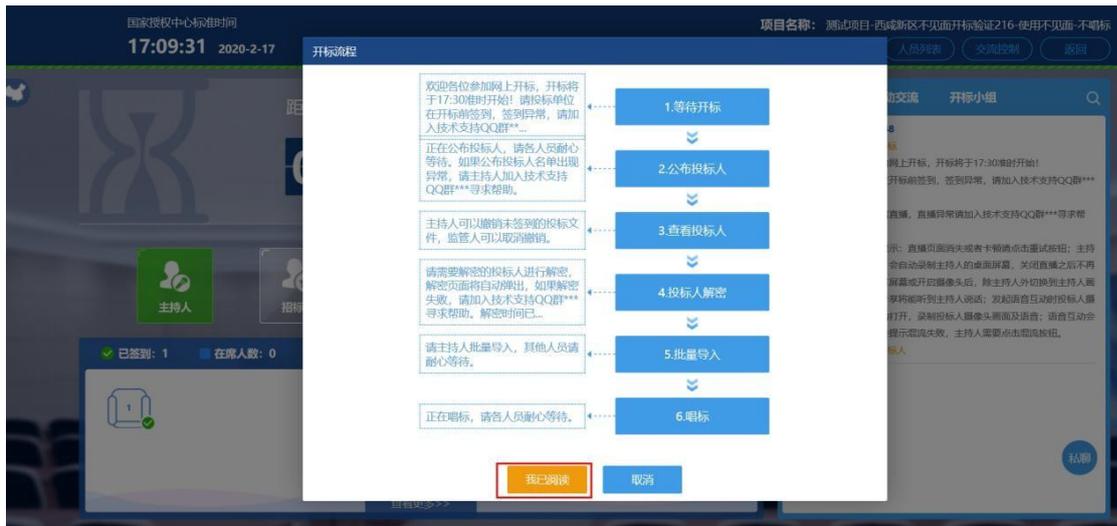
二、开标流程

我的项目

在我的项目里面找到等待开标的项目，点击进入不见面开标会议室。

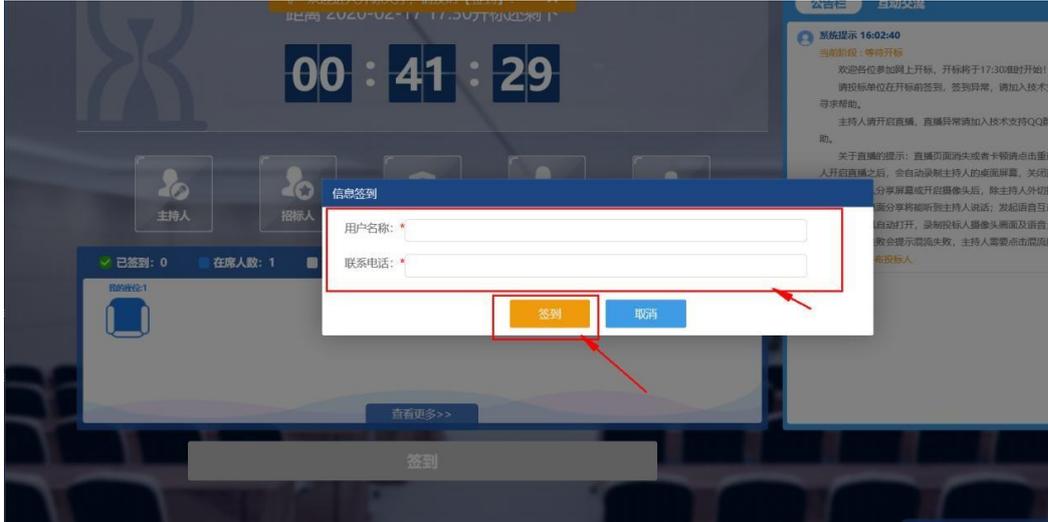


阅读开标流程



投标人阅读开标流程，并在开标倒计时结束先完成在线签到。

点击签到打开信息录入页面，完成相关信息录入后，点击签到即可完成签到。



公布投标人



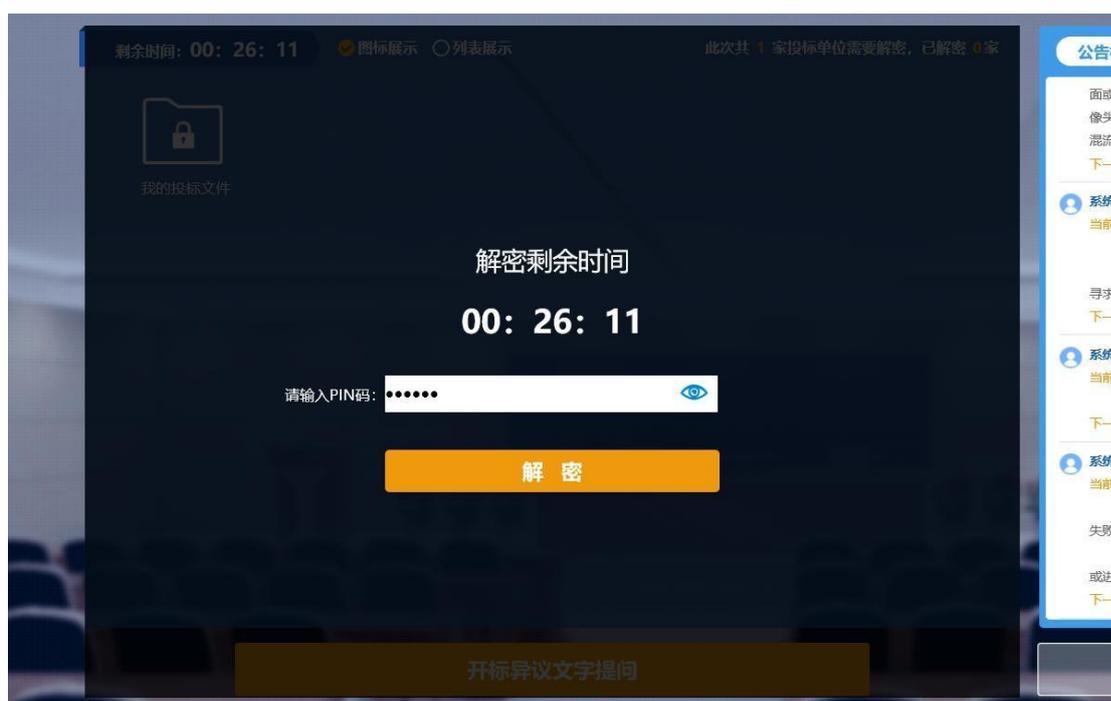
开标时间到了后，系统会在右侧公告栏给出提醒，等待公布投标人

投标人公布完成后，投标人名单有图标展示模式和列表展示模式，可根据自己意愿进行切换。





远程解密



代理进入解密阶段后，投标人需在规定时间内进行远程解密操作。

解密成功后图标展示页面会显示一个绿色的解锁图标，列表页面会直接显示蓝色的解密成功。



公布开标结果

解密成功后投标人可在线等待，等待公布开标结果。



公布开标结果

序号	投标单位名称	投标总价 (合计) (元)
1	省公共资源权益类测试KEY-9	1

开标异议文字提问

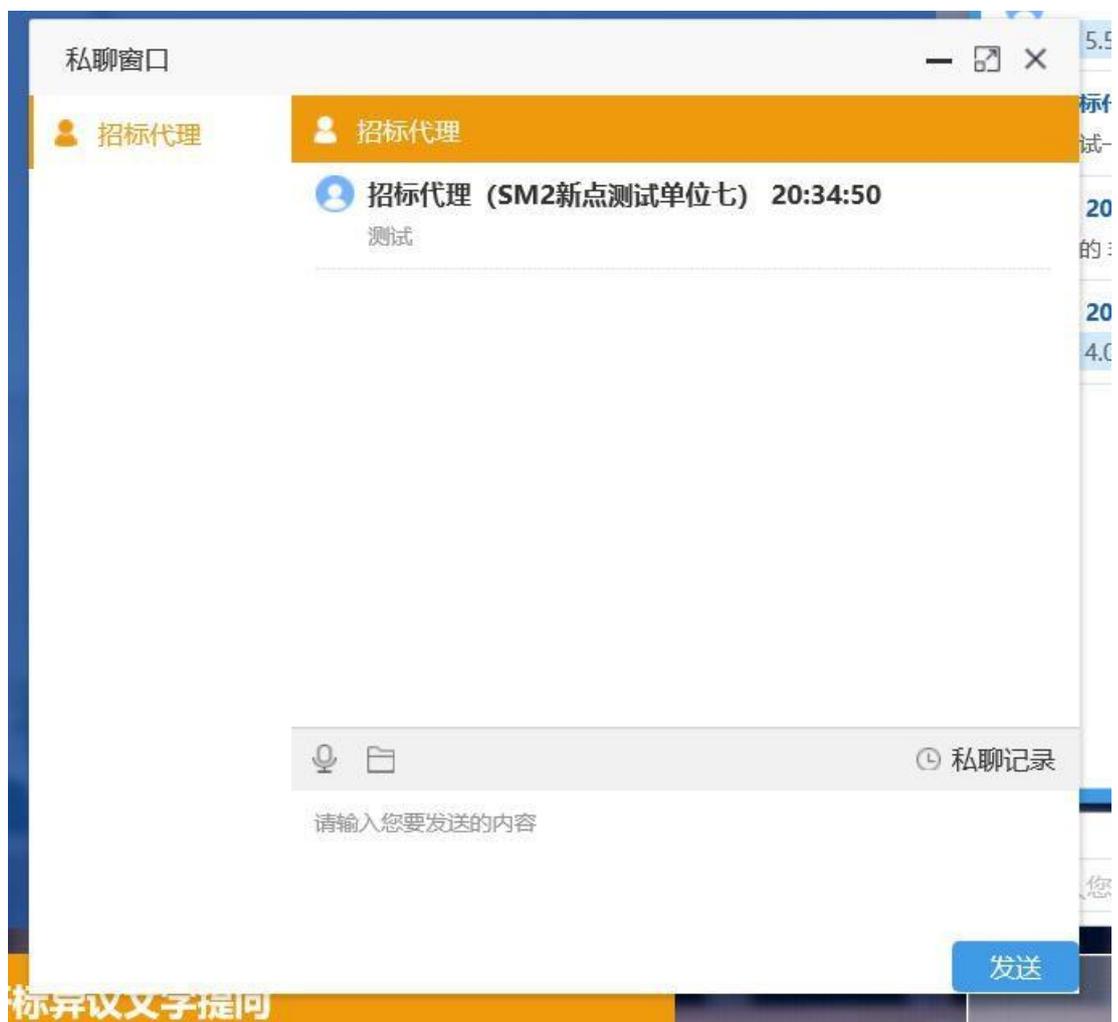
开标结束



开标会结束，感谢各投标人的参加，谢谢!

开标评价

开标结束后投标人可对开标过程进行评价。



开标异议文字提问

投标人可通过开标异议文字提问向代理机构提出异议



填写异议内容、依据和理由，有相关附件支撑的请上传相关附件。

A screenshot of a '提交异议' (Submit Objection) form. The form is contained within a window with a dark blue header and a close button (X) in the top right corner. The form has three main sections: 1. '异议内容:' (Objection Content) with a text input field containing '测试仪一丝一等' and a character count '7/200'. 2. '依据和理由:' (Basis and Reason) with a text input field containing a long string of '1's and a character count '40/200'. 3. '附件:' (Attachments) with the instruction '最多上传三个，支持pdf, doc, docx格式，单文件最大2M.' and a large white box with a plus sign (+) for uploading files. At the bottom of the form is a blue button labeled '提交异议' (Submit Objection).

- 1、为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议投标人配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA 锁、音视频设备（话筒、耳麦、高清摄像头、音响），浏览器要求使用 IE11 浏览器，且电脑已经正确安装了陕西省公共资源 CA 驱动。
- 2、建议投标人在开标前登录不见面开标大厅，并及时签到，否则将无法参与不见面开标活动
- 3、投标人需注意 CA 锁一定要提前准备好，并确保 CA 锁为制作竞争性投标文件的 CA 锁。
- 4、及时关注右侧公告及互动栏目信息，并尽快做出响应。