**采购内容及技术要求**

一、项目概况

空港国际商务中心（二期）位于陕西省西咸新区空港新城空港国际商务中心内，二期总规划建筑面积约10.09万平方米，地上四层建筑面积约为5.31万平方米，地下两层地库建筑面积约为4.78万平方米。其中涉及本次物业项目服务面积约为2.9万平方米。

1、项目楼栋分布

（1）地下一、二层为车库，共计1168个车位。

（2）1#楼面积8756.35平方米，一、二层为规划馆；三层为档案管理中心；四层为办公区域。

（3）2#楼面积12995.79平方米，一层、二层为办公区域区域，四层为餐厅。

（4）3#楼面积8108.00平方米，其中二层为政务服务中心，三、四层为会议中心。

2、供电系统

（1）高压配电柜12台

（2）变压器5台

（3）配电室低压配电柜30台

（4）柴油发电机2台

（5）配电箱246个

3、中央空调系统

（1）日立离心式冷水空调机组2台

（2）日立多联机29台

（3）空调风柜19台

（4）空调水泵6台（冷却3台，冷冻3台）

（5）新风机组1台

（6）风机盘管1042台

4、生活水系统

（1）消防蓄水池2座

（2）高位水箱1个

（3）生活水泵3台

5、排污系统

（1）化粪池2座

（2）排污泵43台

6、消防系统

（1）消防集中报警控制器3台

（2）消防联动控制柜1台

（3）火警电话控制器1个

（4）消防电话分机68个

（5）火灾应急广播254个

（6）消防栓水泵4台

（7）消防喷淋泵2台

（8）液位显示装置6台

（9）烟感探测器3000个

（10）温感探测器650个

（11）柜式气体灭火装置9套

（12）气体灭火控制器5台

（13）消火栓按钮400个

（14）火灾显示盘19个

（15）消防箱377个

（16）防火门481个

7、安防系统

（1）监控摄像头535个

（2）监视器22台

（3）解码器6个

（4）安防电脑1个

8、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）网络系统1套

（8）网络机房1个

（9）控制终端软件1套

9、电梯

（1）直梯16部

（2）扶梯12部

**二、物业服务内容**

物业服务内容包含基础物业服务和特约物业服务，具体如下：

**（一）基础物业服务的内容、标准**

1、**安全防范管理**：安保消防服务。包括办公区域的安全和消防管理。负责监控系统的管理，负责消防系统的管理和维护；

2、**公用设施管理**：办公区公用设备的维修、养护、运行和管理。包括供配电系统、给排水系统、暖通系统、消防系统、车库管理系统、弱电系统、电梯系统、导视系统、建筑物防雷设施及其它共用设备；

3、**停车管理**：智能化停车场管理；

4、**公共环境保洁服务**：负责办公区公共环境的清洁保洁，包括大楼外立面、屋顶、阳台；楼内楼梯间、电梯间、走廊通道、地下停车场、水房、垃圾房、卫生间；楼外周界、行人道、行车道、广场及绿化区域内的清洁保洁，对园区内绿化植物进行定期修剪、浇水、防虫及杂草清理工作，确保苗木成活率符合养护标准；

5、**节庆布置**：做好元旦、春节、五一、国庆节的节日装点工作；

6、**工程维护管理**：办公楼房屋的维修、养护和管理。包括楼外散水、楼顶、外墙、楼内门厅、楼梯间、走廊通道、共用设施设备使用的房屋以及相关的行人道、行车道等公共设施的维修、养护和管理；

7、设立24小时客户服务保障热线。

（1）需求受理及监督：提供多种渠道（来访、电话、微信、QQ等）对入驻企业的服务需求进行受理；工程报修随时保持跟进、受理、回复，提供特约服务预约、温馨提示、信息发布等服务；日常服务需求可拨打物业服务电话进行咨询；设置专线投诉电话，受理业主和物业使用人的投诉接待和处理服务；同时每年定期进行满意度征询服务。

（2）前台接待：大厅设置业主和物业使用人接待前台，受理楼内业主和物业使用人及访客的日常问题咨询、接待服务等业务办理；

8、制冷、供暖物业服务具体时间:

（1）供热服务开放时间：每年供暖季为11月15日—次年3月15日（法定节假日除外）如遇特殊情况，需提前或推后采暖期，由甲方提出书面申请，乙方提供申请期内的供暖服务，供暖费用由甲方据实结算；

（2）制冷服务开放时间：每年制冷季为6月1日—当年9月30日（法定节假日除外），制冷季空调制冷早上8点至下午18点，如遇特殊情况，需提前或推后制冷期，由甲方提出书面申请，乙方提供申请期内的制冷服务，制冷费用由甲方据实结算；

9、**绿化养护服务**:

室内外绿化养护服务，主要负责绿化区域植物日常的修剪整形养护、浇水、除草、施肥，室内绿植的养护、浇水等工作。

**三、物业服务质量标准**

按照一级物业服务标准对共用部位、共用设施设备进行维护。

**（一）基本要求**

1、建立健全质量管理、财务管理、档案管理等制度，有完善的物业管理服务方案。

2、按规定对共用部位、共用设施设备进行承接查验，承接手续齐全。

3、物业管理区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示 24 小时服务电话，受理业主和物业使用人报修、投诉。

每年至少2次征询业主对物业服务的意见，满意率90%以上。

**（二）房屋管理**

1、对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。

2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向业主和物业使用人提出报告与建议，根据业主和物业使用人的决定和国家相关规定，组织维修。

3、依据合同约定、管理规约及房屋使用说明书等的要求，指导业主和物业使用人正确使用房屋，共同维护房屋共用部位及房屋外观的完好。对违反法律法规和管理规约的行为，及时劝告并报告有关部门。

4、按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主和物业使用人。每日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报有关部门。

**（三）共用设施设备维护**

1、按合同约定，制订物业管理区域共用设施设备年度、月度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。

2、有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度并在工作场所明示。有设备台帐、运行记录和巡查记录。

3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。

4、设备用房应保持整洁，定期检查消防设施设备，特种设备的巡检按相关标准执行。

5、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主和物业使用人提出报告与建议，根据业主和物业使用人的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。

6、实行24小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修12小时之内或在双方约定时间到达现场。

7、载人电梯24小时运行(保养检修除外)。

8、对化粪池每月检查，每年清掏2次。

9、本次物业服务内容不包含规划馆展陈设施设备、报告厅舞美设备、档案室管理设备、应急管理中心设备、会议系统设备、供暖设备等功能区专业设施设备的维护维修。由于该部分设施设备需专业维保单位定期进行维护，物业公司可作为管理方进行配合及监督，维保费用均不包含于物业费用内。

**（四）公共秩序维护**

1、物业管理区域主出入口24小时值班，8小时立岗，重点区域、重点部位每小时巡查一次，并有巡查记录。

2、设有安防监控报警系统的，应24小时值守，录像资料按约定期限保留。

3、进出物业管理区域的车辆实行车号识别管理，引导车辆出入，有序停放。

4、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。

5、对自然灾害、火灾、治安、上访等突发事件有应急处理预案，事发时及时通知有关部门，并协助采取相应措施。

**（五）保洁服务**

1、地面：电梯前厅，无电梯的楼内通道和楼梯，每日拖擦1次；有电梯的楼内通道、楼梯、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周拖擦1次；大堂、门厅地面，每日拖擦2次，定期保养，保持材质干净、有光泽。

2、墙面：涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每月清扫1次，保持无蛛网、无明显污渍；2米以下墙面，每周抹擦1次，保持表面干净、无污渍。

3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日擦抹一次，保持表面干净、无污渍。

4、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。天花板、共用照明灯具，每月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。

5、门、窗、护栏等玻璃，每月擦拭1次，其中门厅玻璃每周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍。

6、电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每月对电梯门壁上光一次，表面光亮、无污渍。

7、二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

8、公共卫生间：每天全面清洁3次，保持无明显异味。

9、生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。

10、定期灭虫除害。每月对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。

**四、特约物业服务的内容**

（一）会议服务:负责各类会议的会前、会中、会后服务，报告厅音箱设备日常操作及设备卫生清理。

（二）依据甲方要求，承担本项目的日常迎送、接待、礼仪服务。

（三）卫生纸的配备：主要是楼内公共卫生间蹲便小卷纸、小便池芳香球、洗手液等物品的配备。

（四）会议用茶的配备:主要用于召开会议接待性用茶、用水的提供。

（五）入户维修:负责办公区域内的门、窗、五金件、锁具、洁具、灯泡、插排、排风扇、新风口、散热口、阀门的维修服务。

（六）入户保洁:负责普通办公室内定期、定区域专项保洁与清洁服务；会议室区域窗帘等布草的清洗；特殊地面的清洁及维护（地毯、木地板）。

（七）前台接待服务：负责各办公区域大厅内客户的接待及引导。

（八）地下室车场的管理。包括车辆进出、车辆停放和通道进出的秩序管理。

**五、人员配备**

★本项目需配工作人员约130人（其中包括：管理人员3人，秩序员54人，保洁30人，客服24人，维修人员13人（其中至少包括运行电工、设备维修工、报告厅音响师、电梯运行工、室内维修工等），绿化6人），后期根据实际情况在采购人同意下进行增、减。提供需配工作人员承诺函并加盖供应商公章，承诺函格式自拟。