**附件一**

**1.项目基本情况**

1.1物业情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物业名称 | 物业地址 | 物业管理建筑物 |
| 1 | 吉林省肿瘤医院高新院区物业服务项目 | 吉林省长春市高新技术产业开发区锦湖大路1066号 | 1#综合楼；2#规培中心；3#动力站；6#停车楼；院内绿化养护、清雪服务、环境卫生 |

1.2采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

采购人拥有与物业管理服务有关的，且可以无偿提供给供应商在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等，包括：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 场地设施设备材料等名称 | 具体情况 |
| 1 | 办公室 | 23平办公室1个；35平办公室1个；16平办公室1个；15平办公室1个 |
| 2 | 设备 | 无 |
| 3 | 食堂 | 无 |
| 4 | 住宿 | 无 |
| 5 | 零星维修材料 | 无 |
| 6 | 低值易耗品 | 无 |
| 7 | 苗木 | 无 |
| 8 | 客耗品 | 无 |

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

**2.物业服务范围及内容**

2.1【（物业名称1）】

2.1.1物业管理（建筑物）

2.1.1.1（建筑物1名称）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 物业内容 | 明细 | 服务内容 |
| 1#综合楼；2#规培中心；3#动力站；6#停车楼 |
| 建筑面积 | 建筑面积（㎡） | 157145.4 | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 保洁面积 | 需保洁面积（㎡） | 157145.4 | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 门4210樘面积约：1018㎡；窗1159樘面积约1420㎡； | 房屋维护服务保洁服务 |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 地胶约65000㎡；理石约15000㎡； 环氧树脂地面约5000㎡；瓷砖约16000㎡；金刚砂地面约26000㎡；防静电活动地板约1500㎡； | 房屋维护服务保洁服务 |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 理石约9500㎡；壁布约12000㎡；钢板约29000㎡；医疗板约8000㎡；吸音板约500㎡；陶瓷薄板约700㎡；乳胶漆墙面约360000㎡； | 房屋维护服务保洁服务 |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 铝板约4500㎡；乳胶漆约36000㎡；石膏板约120000㎡ | 房屋维护服务保洁服务 |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 干挂石材约35000㎡；玻璃幕墙约2100㎡；铝板约320㎡ | 房屋维护服务保洁服务 |
| 外墙需清洗面积（㎡） | 干挂石材约35000㎡；玻璃幕墙约2100㎡；铝板约320㎡ | 保洁服务 |
| 会议室 | 室内设施说明 | 会议室5个，面积约300㎡； | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室5个，面积约300㎡； | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 报告厅 | 室内设施说明 | 报告厅1个，面积约：350㎡ | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 报告厅数量（个）及总面积（㎡） | 报告厅1个，面积约：350㎡ | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量608个，面积约2000㎡ | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 垃圾桶110个、垃圾点48个（每个楼层污物间、污洗室各一个垃圾点） 公区三楼1个、公区二楼2个、一楼2个、负一2个、负二1个负三2个、行政楼5个、物业办公楼2个、氧气站1个、外围及停车场20个合计：196个，面积约500㎡ | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 车位数 | 地下车位数 | 地下车位：132个（其中充电桩车位数量：0个） | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 地面车位数 | 地面车位：1164（其中充电桩车位数量：0个） | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 车行/人行口 | 车行口 | 4个 | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 人行口 | 4个 | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| **设施设备** |
| 电梯 | 电梯系统 | 消防梯数量4部，不在质保期有维保单位；客梯数量24部，不在质保期有维保单位；扶梯6部，不在质保期有维保单位；备注：电梯总计34部---2号楼：2部客电梯、1号楼：6部扶梯、26部电梯（含4部消防电梯） | 公用设施设备维护服务 |
| 空调 | 空调系统 | 1. 制冷系统构成：水冷空调系统及多联机制冷系统；
2. 水冷空调系统总功率：2327.2KW；
3. 多联机系统总功率：135.6KW；
4. 质保期情况：二者均不在质保期；备注：

1、）制冷机组：3台制冷机组（2台1400冷墩、1台900冷墩、12台循环水泵）位于动力站负一层；2、）多联机：5套系统 外机位于群楼顶、室内机位于1号楼负二层和二层； | 公用设施设备维护服务 |
| 采暖 | 采暖系统 | 1. 采暖系统形式：地热、散热器、风机盘管；
2. 采暖设备数量：散热器140片；地热80个；风机盘管：2400台；
3. 总功率：192KW；

4、质保期情况：不在质保期； | 公用设施设备维护服务 |
| 给排水 | 给排水系统 | 1、给排水系统构成：集水、污水提升设备；2、 排水设备数量：集水井14个；污水提升设备4个；1. 设备总功率：230.5KW；

4、质保期情况：不在质保期； | 公用设施设备维护服务 |
| 锅炉 | 锅炉设备 | 1、系统构成：锅炉本体、循环泵、板式换热器；2、锅炉设备数量：6台；3、锅炉设备总功率：38.5KW；4、质保期情况：不在质保期； | 公用设施设备维护服务 |
| 照明 | 照明系统 | 系统构成：公共区域照明合理地“分区域、分时段、分使用场景”，对整体照明系统进行智能控制设定，办公室、病房充分利用自然光。照明设备的数量约：25000个、不在质保期内 | 公用设施设备维护服务 |
| 供配电 | 供配电系统 | 高压柜39台、变压器17台、低压柜：135个 总功率14900KW | 公用设施设备维护服务 |
| 弱电 | 弱电系统 | 停车收费系统1套、智能照明系统1套、门禁系统1套、智能呼叫系统1套、LED显示屏10个 | 公用设施设备维护服务 |

2.1.1.2（建筑物2名称）

（其他建筑物，按2.1.1.1表格逐项填列）

2.1.2物业管理（室外）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容 |
| 室外面积 | 45000㎡ | 保洁服务清雪服务公用设施设备维护服务绿化服务 |
| 绿化 | 33000㎡ | 保洁服务清雪服务绿化服务 |
| 广场 | 1700㎡ | 保洁服务清雪服务公用设施设备维护服务 |
| 路灯、草坪灯、音箱 | 路灯：49个、草坪灯：31个 | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 垃圾箱 | 20个 | 保洁服务 |
| 室外配电箱 | 5个 | 保洁服务公用设施设备维护服务 |
| 门前三包 | 40㎡ | 保洁服务 |
| 指示牌、显示屏 | 室外指示牌：12个、室内指示牌：89个，显示屏数量：10个 | 保洁服务公用设施设备维护服务 |

**3.物业管理服务标准**

本项目物业管理服务包括基本服务、房屋维修服务、共用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务、客房服务、餐饮服务，需求标准执行本需求附件《物业管理服务通用标准》。

**4.供应商履行合同所需的设备、材料**

4.1供应商履行合同所需的设备

本项目履行合同过程中，供应商需要提供以下作业设备（自有或租赁），相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用途 | 作业设备名称 | 数量 | 单位 |
|  | 基本服务 | 对讲机 | 10 | 部 |
|  | 房屋维修服务 | 20米高升降机 | 1 | 台 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 射钉枪 | 2 | 把 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 气排枪 | 1 | 把 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 焊机 | 1 | 台 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 管道疏通机 | 1 | 台 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 热熔机 | 1 | 台 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 台锯 | 1 | 台 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 空调清洗机 | 2 | 台 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 电锤 | 1 | 台 |
|  | 公用设施设备维护服务 | 电钻 | 1 | 台 |
|  | 保洁服务 | 驾驶洗地机 | 4 | 台 |
|  | 保洁服务 | 驾驶式尘推车 | 2 | 台 |
|  | 保洁服务 | 清雪车 | 1 | 台 |
|  | 保洁服务 | 吸尘吸水机 | 1 | 台 |
|  | 保洁服务 | 高压水枪 | 1 | 台 |
|  | 绿化服务 | 电动绿篱机 | 2 | 台 |
|  | 绿化服务 | 高枝剪 | 2 | 台 |
|  | 绿化服务 | 手锯 | 2 | 台 |
|  | 绿化服务 | 打药机 | 2 | 台 |
|  | 绿化服务 | 电动草坪机 | 4 | 台 |
|  | 绿化服务 | 水管 | 500 | 米 |
|  | 绿化服务 | 浇水车 | 1 | 台 |

4.2供应商履行合同所需的材料

本项目履行合同过程中，供应商需要提供以下材料，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 具体要求 |
|  | 零星维修材料 | 单项价格3000元以下的日常维修、小修乙方自行承担维修费用 （内容涵盖：包括但不限于日常维修、小修、维护、养护、夏季防汛及冬季防寒等工作；涉及设施、设备、物品、家具等，由于管理原因或人为损坏的情况需要无偿恢复原样。） |
|  | 低值易耗品 | 包括但不限于毛巾、拖布、洗衣粉、清洁剂等日常保洁所需易耗品 |
|  | 苗木 | 各种树木、绿篱、草坪等 |
|  | 工作服 | 乙方项目经理及服务人员夏装折旧期限为两年，折旧期满，必需更换。项目负责人在每年的4月提报工具物料时申请更换夏装，乙方将在次月配送工具物料时送达；乙方项目经理及服务人员春秋装折旧期限为2年，折旧期满，必需更换。项目负责人在每年的2月份、8月份提报工具物料时申请更换春秋装，乙方将在次月配送工具物料时送达；服务人员冬季棉服折旧期限为两年，如折旧期满，必需更换。项目负责人在每年的10月份提报工具物料时申请更换冬季棉服，乙方将在次月配送工具物料时送达；服务人员雨衣、雨靴、防水围裙、工作鞋及工作牌折旧期限为一年，折旧期满，必需更换。在工具物料提报月份申请向公司提出申请，乙方将在次月配送工具物料时送达。 |
|  | 其它 | 甲方如有本合同约定项目以外的零活，乙方有义务全力协助甲方完成。 |

**5.物业管理服务人员需求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门职能 | 岗位 | 同时在岗人数 | 岗位所需总人数 | 备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求） |
| 基本服务 | 项目经理 |  1 |  1 | 需具有本岗位从业经验。上岗前接受岗前培训且经考核后达到上岗从业标准。年龄63周岁以下。 |
| 房屋维护服务 | 项目主管 |  1 | 1  |  需具有本岗位从业经验。上岗前接受岗前培训且经考核后达到上岗从业标准。年龄63周岁以下。 |
| 公用设施设备维护服务 | 暖通班长 | 1 | 1 | 需年龄63周岁以下 |
| 暖通值班员 | 6 | 6 | 需年龄63周岁以下不少于5人，50周岁以下不少于1人。 |
| 氧气班长 | 1 | 1 | 具有氧气证1个，需年龄63周岁以下 |
| 氧气值班员 | 4 | 4 | 具有氧气证4个，需年龄63周岁以下 |
| 电器维修班长 | 1 | 1 | 具有电工证1个，需年龄63周岁以下 |
| 电器维值员 | 12 | 12 | 具有高压电工证4人，具有高低压电工证8人，共12人，需年龄63周岁以下 |
| 动力站运行维护人员 | 3 | 3 | 具有国家法律效力的司炉证3个，同时具有健康证，需年龄63周岁以下。 |
| 木工 | 1 | 1 | 需年龄63周岁以下 |
| 瓦工 | 1 | 1 | 需年龄63周岁以下 |
| 万能工 | 2 | 2 | 具有电焊证2个，需年龄63周岁以下 |
| 弱电工 | 2 | 2 | 需年龄63周岁以下 |
| 设备维修 | 4 | 4 | 具有制冷与空调作业证4个，需年龄63周岁以下 |
| 报修调度 | 1 | 1 | 需年龄63周岁以下 |
| 设备监控值班员 | 2 | 2 | 需年龄63周岁以下不少于1个，50周岁以下不少于1个。 |
| 保洁服务 | 保洁班长 | 2 | 2 | 需具有本岗位从业经验。年龄63周岁以下。 |
| 公共区域保洁 | 22 | 22 | 需年龄63周岁以下不少于18人，50周岁以下不少于4人。 |
| 行政楼保洁 | 2 | 2 | 需年龄63周岁以下 |
| 室外保洁 | 11 | 11 | 需年龄63周岁以下不少于9人，50周岁以下不少于2人。 |
| 夜班保洁员 | 13 | 13 | 需年龄63周岁以下不少于11人，50周岁以下不少于2人。 |
| 电梯管理员 | 11 | 11 | 需年龄63周岁以下不少于9人，50周岁以下不少于2人。 |
| 车场收费员 | 6 | 6 | 需年龄63周岁以下不少于5人，50周岁以下不少于1人。 |
| 绿化服务 | 绿化工 | 2  | 2  |  需年龄63周岁以下， |

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

**验收标准与要求**

由招标方组建验收小组，整个项目服务完成前1个月，甲、乙双方进行最终服务验收，并在《吉林省省级政府采购项目验收单》上签字、盖章，作为整个项目验收合格的依据。

**物业管理服务通用标准**

说明：

本通用服务标准中的基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务等，依据《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库[2024]113号）编制；

**1.基本服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 目标与责任 | （1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 |
| 2 | 服务人员要求 | （1）每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 |
| （2）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 |
| （3）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 |
| （4）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 |
| （5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。 |
| 3 | 保密和思想政治教育 | （1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 |
| （2）根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 |
| （3）每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 |
| （4）发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。 |
| 4 | 档案管理 | （1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 |
| （2）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 |
| （3）遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 |
| （4）履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。 |
| 6  | 服务改进  | （1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 |
| （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 |
| （3）需整改问题及时整改完成。 |
| 7 | 重大活动后勤保障 | （1）制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 |
| （2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 |
| （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。 |
| 8 | 应急保障预案 | （1）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 |
| （2）应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 |
| （3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 |
| （4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。 |
| 9 | 服务方案及工作制度 | （1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 |
| （2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 |
| （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。 |
| 11 | 服务热线及紧急维修 | （1）设置24小时报修服务热线。 |
| （2）紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |

**2.房屋维护服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 主体结构、围护结构、部品部件 | （1）每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 |
| （2）每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （3）每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。 |
| （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。 |
| 2 | 其他设施 | （1）每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （2）每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 |
| （4）接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。 |
| 3 | 装饰装修监督管理 | （1）装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。 |
| （2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。 |
| （3）受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。 |
| 4 | 标识标牌 | （1）标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志　第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。 |
| （2）每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 |

**3.公用设施设备维护服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。 |
| （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。 |
| 2 | 设备机房 | （1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 |
| （2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 |
| （3）每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。 |
| （4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 |
| （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 |
| （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。 |
| 3 | 给排水系统 | （1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。 |
| （2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。 |
| （3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 |
| （4）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。 |
| （5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 |
| （6）每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。 |
| 4 | 电梯系统 | （1）电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。 |
| （2）电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 |
| （3）每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。 |
| （4）电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。 |
| （5）电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。 |
| （6）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。 |
| （7）到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 |
| （8）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 |
| （9）根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。 |
| 5 | 空调系统 | （1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。 |
| （2）办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。 |
| （3）定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 |
| （4）中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。 |
| （5）每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。 |
| （6）每年至少开展1次系统整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 |
| （7）每年至少开展1次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每2年至少开展1次风管清洗消毒。 |
| （8）每年至少开展1次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展1次挂机和室外支架稳固性巡查。 |
| （9）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。 |
| （10）发现故障或损坏应当在30分钟内到场，紧急维修应当在15分钟内到达现场，在12小时内维修完毕。 |
| 6 | 消防系统 | （1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 |
| （2）消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503或XF503）的相关要求。 |
| （3）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 |
| （4）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 |
| （5）自动喷水灭火系统启动正常。 |
| （6）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 |
| （7）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 |
| （8）正压送风、防排烟系统运行正常。 |
| 7 | 供配电系统 | （1）建立24小时运行值班监控制度。 |
| （2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 |
| （3）公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。 |
| （4）核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。 |
| （5）发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。 |
| （6）复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。 |
| 8 | 弱电系统 | （1）安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。 |
| （2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。 |
| 9 | 照明系统 | （1）外观整洁无缺损、无松落。 |
| （2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 |
| （3）每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。 |
| 10 | 锅炉设备/热力站 | （1）建立24小时值班监控制度。 |
| （2）每年至少开展1次锅炉设备的全面检查。 |
| （3）每年至少开展1次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 |
| （4）每年至少开展1次锅炉水质检测，确保水质合格。 |
| （5）按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。 |
| 11 | 采暖系统 | （1）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 |
| （2）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 |
| （3）做好供暖前检查等相关准备工作。 |
| （4）暖气片上水前，提前通知采购人。 |
| （5）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 |
| （6）根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。 |

注：电梯系统、消防系统、锅炉设备等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

**4.保洁服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 |
| （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 |
| （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 |
| 2 | 办公用房区域保洁 | （1）大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （2）电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （5）作业工具间：1. 持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。

 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 |
| （6）公共卫生间：1. 持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。
2. 时补充厕纸等必要用品。
 |
| （7）电梯轿厢：1. 持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。
2. 灯具、操作指示板明亮。
 |
| （8）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见3.4.1） |
| （10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。 |
| 3 | 公共场地区域保洁 | （1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。 |
| （2）雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。 |
| （3）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （4）清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （5）绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。 |
| （6）办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。（各类材质外立面服务标准详见4.1） |
| 4 | 垃圾处理 | （1）在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 |
| （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。 |
| （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （4）化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。 |
| （5）每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 |
| （6）垃圾装袋，日产日清。 |
| （7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 |
| （8）做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 |
| （9）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。 |
| 5 | 卫生消毒 | （1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 |
| （2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。 |
| （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。 |

4.1具体清洁要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 材质 | 清洁要求 |
| 1 | 环氧地坪地面 | （1）清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。 |
| （2）清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。 |
| （3）滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。 |
| （4）浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。 |
| （5）冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。 |
| 2 | 耐磨漆地面 | （1）日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。 |
| （2）打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。 |
| 3 | 瓷砖地面 | （1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 |
| （2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。 |
| 4 | 石材地面 | （1）根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。 |
| （2）启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。 |
| 5 | 水磨石地面 | （1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 |
| （2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。 |
| 6 | 地胶板地面 | （1）定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。 |
| （2）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。 |
| 7 | 地板地面 | （1）定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。 |
| （2）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。 |
| 8 | 地毯地面 | （1）日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。 |
| （2）用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。 |
| 9 | 乳胶漆内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 10 | 墙纸内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 11 | 木饰面内墙 | 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。 |
| 12 | 石材内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 13 | 金属板内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |
| 14 | 涂料外墙 | 定期专业清洗。 |
| 15 | 真石漆外墙 | 定期专业清洗。 |
| 16 | 瓷砖外墙 | 定期专业清洗。 |
| 17 | 保温一体板外墙 | 定期专业清洗。 |
| 18 | 铝板外墙 | 定期专业清洗。 |
| 19 | 干挂石材外墙 | 定期专业清洗。 |
| 20 | 玻璃幕墙外墙 | 定期专业清洗。 |

注：根据物业用材情况选择清洁要求

**5.绿化服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| （2）做好绿化服务工作记录，填写规范。 |
| （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 |
| （4）相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。 |
| 2 | 室外绿化养护 | （1）根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。 |
| （2）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。 |
| （3）定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。 |
| （4）绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。 |
| （5）清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。 |
| （6）水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 |
| （7）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 |
| （8）雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。 |
| （9）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 |