

物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）

使用说明

1.本标准文本适用于办公场所的物业管理服务政府采购项目。

2.采购人应按照《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，结合采购项目实际情况，确定采购需求，可以对本标准文本所列的服务内容及服务标准做必要的调整，也可以对相关指标提出更高要求，但不得超出实际需要。采购需求的所有内容，应当包含在合同文本中。

3.采购人应加强履约验收管理，按照采购合同约定对供应商提供的物业管理服务进行验收，对于供应商未按合同约定提供物业管理服务的，采购人应当依法追究其违约责任。

4.采购人应按照政府采购有关规定，在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上及时发布项目信息，但涉及国家秘密、商业秘密的信息，以及其他依照法律、行政法规和国家有关规定不得公开的信息除外。采购人确定采购需求，应审慎研究，不宜对外公开的信息，不予公开。

5.采购人设定资格、技术、商务条件等不得以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。物业管理服务中需要特定专业资质的，如消防技术服务机构资质（消防设施维护保养检测）、电梯维修项目许可资质、锅炉维修项目许可资质等，采购人可单独购买，也可在物业管理服务中包含此项内容，但应在采购文件中明确联合体或分包实施要求。涉及物业管理服务分包的，供应商应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

1.项目基本情况

1.1物业情况

物业名称	物业地址
平度市妇幼保健院	平度市经济技术开发区青岛东路 17-1

1.2采购人提供的供供应商使用的场地、设施、设备、材料等（与供应商提供的设备、相关费用说明统筹考虑）

本项目采购人（平度市妇幼保健院）可向供应商提供的物料及设施如下：

- （1）采购人可提供保洁员值班室、工具存放间、医废暂存间等必要场所；
- （2）采购人可提供医疗废物暂存点（区）及配套的暂存设施设备；
- （3）采购人可提供配电室场所（位于综合楼内）；
- （4）采购人负责提供保洁及安保用水用电、集中充电设施用电等能源；
- （5）采购人负责生活垃圾及医疗垃圾的清运费；
- （6）采购人可提供工程维修所需的所有维修配件等材料；
- （7）采购人可提供低值易耗品（厕纸、洗手液）以外的其他耗材；

供应商应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。

2.物业服务范围

（1）物业管理（建筑物）

名称	名称	明细	服务内容及标准
院区总览	综合楼、保健楼	综合楼，地上 7 层、地下 1 层，建筑面积约 16165.66 m² 保健楼，共 5 层，建筑面积约 4681.45 m²。	见"3.4 保洁服务""3.6 保安服务"
面积（平方米） （总面积）	总建筑面积	20847.11 m²（综合楼约 16165.66 m²、保健楼约 4681.45 m²）	见"3.4 保洁服务""3.6 保安服务"
占地面积	院区占地总面积	25181 m²	见"3.4 保洁服务""3.5 绿化服务"
需保洁面积 （m²）	综合楼+保健楼	20847.11 m²（综合楼约 16165.66 m²、保健楼约 4681.45 m²）	见"3.4 保洁服务"
床位	编制床位	100 张	见"3.4 保洁服务""3.6 保安服务"
功能定位	医疗机构（妇幼保健院）	承担医疗、保健、预防、康复等服务，含有医疗废物产生与处置	见"3.4 保洁服务"医疗废物相关条款
地面	地面各材质	PVC 地胶为主，部分瓷砖地面；具体面积以现场踏勘为准	见"3.2 房屋维护服务""3.4 保洁服务"
墙面	墙面各材质	乳胶漆墙面为主，部分瓷砖墙面、玻璃隔断	见"3.2 房屋维护服务""3.4

			保洁服务"
顶面	顶面各材质	铝扣板吊顶、矿棉板吊顶	见"3.2 房屋维护服务""3.4 保洁服务"
外墙	外墙各材质	真石漆外墙	见"3.2 房屋维护服务""3.4 保洁服务"
会议室	会议室总数量及总面积	保健楼 5 楼大会议室 326.48 m ² 、保健楼 4 楼小会议室 50 m ²	见"3.4 保洁服务""3.7 会议服务"
卫生间	卫生间总数量及总面积	分布于综合楼、保健楼各楼层，含公共卫生间和无障碍卫生间及病房卫生间	见"3.4 保洁服务"
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、数量	院区西门生活垃圾集中点 1 处、院区西南角医疗废物暂存间 1 处	见"3.4 保洁服务"
设施设备	电梯系统	综合楼配有客梯 5 台、污物梯 1 台 保健楼配有客梯 2 台、污物梯 1 台	见"3.4 保洁服务"
设施设备	供配电系统	高压配电室位于综合楼负一层，含变压器、高低压配电柜、柴油发电机组	见"3.3 共用设施设备维护服务"
设施设备	弱电系统	包含监控系统、门禁系统、广播系统、网络系统等	见"3.3 共用设施设备维护服务"
设施设备	医疗气体系统（医用）	含中心供氧、负压吸引、压缩空气等（综合楼手术室、产房区域）	见"3.3 共用设施设备维护服务"

（2）物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
绿化	院区内绿化区域	见“3.4 保洁服务”“3.5 绿化服务”
路灯、草坪灯	院区内路灯、草坪灯	见“3.4 保洁服务”“3.3 共用设施设备维护服务”
垃圾箱	院区内垃圾箱	见“3.4 保洁服务”
门前三包	综合楼、保健楼门前区域	见“3.4 保洁服务”
露台	综合楼二层露台	见“3.2 房屋维护服务”“3.4 保洁服务”

3.物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、共用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。

3.1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须与所在岗位能力要求相匹配, 到岗前须经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应取得职业资格证书或特种作业证书的, 应按规定持证上岗。
		(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, 须经采购人同意, 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共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。
5	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。
6	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。
7	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；应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 (2) 应急预案的建立。根据综合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。
8	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、共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：共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。
9	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。 (2) 及时投送或通知收件人领取。 (3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
10	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。 (2) 夜间紧急维修须 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
11	新旧物业交接	新旧物业应于旧物业服务终止之日前完成交接准备工作；交接各方应对电梯、配电、空调、消防、监控等设备设施的使用状况予以确认，新物业公司要做好主要设备操作人员的岗前培训；新旧物业要通过书面形式将交接的相关设备设施资料、档案资料、人员情况、使用的招标方设备等进行交接确认；为保障综合楼的物业管理工作的平稳过渡。

3.2房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	建筑部件、房屋结构	(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。
		(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。
		(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。
		(5) 综合楼外观完好, 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	附属设施	(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。
		(2) 每年至少配合专业机构开展 1 次防雷装置检测, 发现失效, 及时向采购人报告。
		(3) 路面状态良好, 地漏通畅不堵塞。
3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前, 供应商应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) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3.3 共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、防止小动物进入等附属设施。
		(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齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少配合专业机构养护 1 次水泵。
		(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		(4) 每季度至少配合专业机构开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
4	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，配合专业机构定期巡视维护，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，配备应急发电设备，配合专业机构定期维护应急发电设备。
		(5) 非计划性停电应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。
5	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。

6	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。
		(2) 更换的照明灯具应选用节能环保产品,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。
7	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) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

3.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务规范	(1) 具有良好的卫生习惯,主动服务,及时巡视分管区域,发现丢弃物及时清理,做到随脏随清,保持院内整洁。
		(2) 文明用语,礼貌待人,严禁与医务人员、患者及家属发生争执。
		(3) 每天在职工上班前要清洁好公共卫生区域内卫生(走廊、楼梯、卫生间、大厅),并随时保持清洁。
		(4) 工具间物品定位摆放,整齐、安全。
		(5) 根据清洁对象性质不同,采用清扫、湿擦、湿拖等方式,避免灰尘飞扬。
		(6) 清扫办公室、会议室、卫生间等场所时,须先敲门明确是否有人,应先征得同意后再清扫,清扫时避免声响过大。
		(7) 不得随意拔除任何医疗设备或办公室的电源插头,不动用桌上的文件及医疗用品,清洁工作完毕后及时锁门。
		(8) 垃圾桶清洁后放置于规定位置,不得随意乱放。
		(9) 遇有重大会议或紧急事项,必须无条件服从医院指挥,尽快完成交办的任务。
		(10) 节能降耗培训措施落实到位。
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。 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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍。
		(6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		(7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 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 3 月开展 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 2 米以下外立面定期清洗外窗玻璃擦拭，每季度至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见 3.4.1）
		(1) 垃圾分类 ① 医疗废物分类、收集、运输，暂存等环节按照《医疗废物管理条例》规范处理。 ② 根据《医疗废物分类目录》进行分类，分类后分别置于黄色专用包装袋和容器中密封存放。 ③ 各科室每天产生的医疗废物由保洁专人负责，分类后将其放入黄色专用包装袋内，称重后将医疗废物类别与重量标记在包装袋上。及时、规范、填写

4	垃圾处理	标签和登记本，不得缺项。
		(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。 ① 设专职人员管理，防止非工作人员接触医疗废物。 ② 有严密的封闭措施，有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全措施。 ③ 有明显的医疗废物警示标识和禁止吸烟、饮食的警示标识。 ④ 对医疗废物进行登记，包括来源、种类、重量或数量、交接时间、最终去向及经办人签名等内容。 ⑤ 医疗废物临时存放不得超过 2 天。 ⑥ 医疗废物转交出去后，应对暂存点、设施及时进行清洗和消毒处理。 ⑦ 禁止转让、买卖医疗废物。禁止在非收集、非暂存点倾倒、堆放医疗废物，禁止医疗废物混入其他废物和生活垃圾。
		(4) 化粪池清掏，无明显异味，每年至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 ① 医疗废物分类、收集、运输，暂存等环节按照《医疗废物管理条例》规范处理。 ② 根据《医疗废物分类目录》进行分类，分类后分别置于黄色专用包装袋和容器中密封存放。 ③ 各科室每天产生的医疗废物由保洁专人负责，分类后将其放入黄色专用包装袋内，称重后将医疗废物类别与重量标记在包装袋上。及时、规范、填写标签和登记本，不得缺项。
		(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。 ① 医疗废物由专人负责，按规定时间到科室收集运输，运输过程中做好交接记录，按照院内既定路线将医疗废物运至垃圾站暂存，在垃圾站做好医疗废物总数交接记录。 ② 在运送前，须检查包装袋或容器的标识、标签及封口是否符合要求，不得运送不符合要求的医疗废物。 ③ 运送时，应防止造成包装袋或容器破损和医疗物流失、泄露和扩散。 ④ 须使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角，易于装卸和清洗的专用运送工具每天运送工作结束后，应对运送工具进行清洁消毒。
		(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 3 月至少开展 1 次作业。
6	职业防护	(1) 熟悉工作流程及安全防护知识, 工作人员持有查体健康证。
		(2) 医疗废物处理人员应做好职业防护, 必须穿戴工作服、手套、口罩等, 防止医疗废物接触身体防护用品破损时需及时更换。
		(3) 每次运送或贮存工作结束后应及时更换工作服并清洗或消毒双手。不得穿着被污染衣物进入公共场所。
		(4) 须掌握被医疗废物刺伤、擦伤等伤害的预防措施及应急处理。
		(5) 定期对相关工作人员和管理人员配备必要的防护用品, 定期进行健康检查, 必要时对有关人员进行免疫接种。

3.4.1 具体清洁要求

符号	材质	清洗要求
1	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) 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	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。
3	真石漆外墙	定期专业清洗。
4	玻璃幕墙外墙、门窗	定期专业清洗。

3.5 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，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(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。

3.6保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 综合楼主出入口应实行 24 小时值班制。
		(2) 设置接待岗。
		(3) 设置门岗。
		(4) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(5) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(6) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(7) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(8) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确

		认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		（9）提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入综合楼内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应覆盖采购人工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项
3	值班巡查	（1）建立 24 小时值班巡查制度。
		（2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		（3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		（4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		（2）监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
		（3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		（4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		（5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		（6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		（7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	（1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		（2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

		(3) 严禁在综合楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。
6	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
7	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

3.7会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议开始后按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

4. 供应商履行合同所需的设备

本项目中日常保洁易耗品、安保器材及维修工具由中标供应商提供；大型固定设施及特种能源由采购人（医院）提供。

1、由中标供应商提供的物料

类别	名称
办公类	文件柜
	办公桌椅
	办公电脑
	考勤机
	各类表格
	文件筐
	签字笔
保洁类	洗地机
	工具车
	人字梯
	尘推
	蜡拖
	玻璃刮
	条帚
	马桶刷
	吸水胶棉拖把
	盆刷
	喷壶
	大扫把
	地滑指示牌
	清洁指示牌
	黑色垃圾袋
	洗衣粉
	消毒泡腾片
	洁厕灵
	玻璃水
	全能清洁剂
	不锈钢油
	空气清新剂
	灭蝇灭虫剂
安保类	强光手电

	橡胶棍
	防暴头盔
	防暴盾牌
	警戒带
	雨衣
	白手套
维修类	手电钻
	角磨机
	人字梯
	手电筒
	托线盘
	开口扳手
	内六角扳手
	眼镜扳手
	套筒扳手
	螺丝刀
	管钳
	活扳手
	卷尺
	电笔
	尖嘴钳
	玻璃胶枪
	壁纸刀
	摇表
	万用表
	维修工具箱
	维修牌

2、由采购人（医院）提供的物料

- 2.1 工程维修：所有的维修配件等物料。
- 2.2 水电能源：保洁及安保用水用电、集中充电设施用电。
- 2.3 垃圾清运：生活垃圾及医疗垃圾清运费由采购人负责。

5.物业管理服务人员需求

物业人员年龄限制，女 18～60 岁、男 18～65 岁，身体健康，55 岁及以下人员占比≥45%。管理人员年龄区间为 30～50 岁，主管需具备大专文化水平及以上。

妇幼保健院物业人员分布

序号	岗位名称	人数	备注
----	------	----	----

序号	岗位名称	人数	备注
1	项目主管	1	白班
2	综合楼负 1 楼保洁	1	白班
3	综合楼 1 楼保洁	2	白班
4	综合楼 2 楼保洁	2	白班
5	综合楼 3 楼保洁	1	白班
6	综合楼 4 楼保洁	1	白班
7	综合楼 5 楼保洁	1	白班
8	综合楼 6 楼保洁	2	白班
9	综合楼 7 楼保洁	2	白班
10	保健楼 1 楼保洁	1	白班
11	保健楼 2 楼保洁	1	白班
12	保健楼 3 楼保洁	1	白班
13	保健楼 4-5 楼保洁	1	白班
14	室外保洁	1	白班
15	综合楼安保	3	24 小时
16	工程维修	2	白班
	合计人数	23	

注：

(1) 供应商应按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准，确保工作时间符合国家劳动法的规定。

(2) 工资及其他待遇不得低于青岛市现行最低标准，并按照相关法规支付工作人员工资，供应商不得拖欠员工工资。

(3) 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。

(3.1) 保险连续性：保险有效期应覆盖整个服务合同期。中标人有义务在保险到期前办理续保手续，并将续保保单及时提交采购人。

(3.2) 供应商需购买公众责任险和雇主责任险，保险条款包括但不限于“中标人在从事物业管理过程中，因中标人责任造成第三方人身伤亡或财产损失，供应商负责处理及赔偿事宜”之规定。

(3.3) 事故报告：一旦发生属于保险范围内的事故，中标人需 2 小时内书面报告采购人，还需立即通知保险公司，并协助办理理赔事宜。

(4) 供应商承担对所聘人员的安全及其他事项负完全责任。

6. 商务要求

6.1 服务期限：自签订合同生效之日起服务期一年。服务期满后可按照采购人年终考核办法及财政部门相关规定是否进行续签，连续服务最多不超过三年。

6.2 服务地点：招标人指定地点。

6.3 付款方式：合同签订后采购人向成交供应商支付合同金额 10%作为项目预付款，剩余服务费用按月支付。

6.4 保密、监督、考核与违约责任

6.4.1 保密义务：中标人及其工作人员应对在履行合同过程中知悉的关于采购人的一切信息承担保密责任，不得向任何第三方泄露。

6.4.2 采购人监督权：采购人有权随时对中标人的管理工作进行现场检查、监督，调阅相关工作记录，中标人须予以积极配合。

6.4.3 绩效考核：采购人可制定详细的绩效考核办法，将安全事件发生率、报告及时性、场地整洁度、采购人满意度等指标与服务费用支付挂钩。

6.4.4 违约责任：在合同中明确约定，对未能履行上述任何条款的行为（如未按时报告、未足额投保、发生可预防的安全责任事故、擅自转分包等）设置具体的违约金数额或扣款比例，并保留追究其赔偿全部损失的权利。

6.5 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，招标人应对服务的成果进行详细而全面的检验。招标人有权根据检验结果更换中标人或者对中标人提出索赔要求。检验合格后，由招标人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

★6.6 供应商提供的所有上岗人员必须满足所从事岗位的业务技能和职业素养，如不符合要求，需在三日内完成更换，需提供承诺函，格式自拟。

6.7 考核方案及标准

6.7.1 年终考核得分=月考核平均得分*70% + 年终满意度调查平均得分*30%

6.7.2 年终考核、月考核、年终满意度调查满分均为 100 分。

6.7.3 月考核由采购人指定主管部门负责，每月考核一次，年终根据 12 个月考核计算月考核平均得分；年终满意度调查由采购人安排相关职能科室及患者和家属进行满意度评价，计算年终满意度调查平均得分，每年一次。

6.7.4 考核标准

平度市妇幼保健院物业考核细则					
序号	项目	内 容	扣分标准	实际扣分	扣分原因
一	保洁工作质量标准 (40 分)	1、按规定统一着装、整洁；举止文明大方，精神饱满，用语文明；人员按时在岗	1（分/处）		
		2、洗刷间：洗手盆、台面、地面、水嘴、拖把池、窗台面光亮清洁，卫生桶随时洗刷，保持干净、整洁。	1（分/处）		
		2、卫生间：地面、墙角无积水、无污渍、无杂物，墙面、门、窗无灰尘，便器及时冲刷，无尿碱，纸篓按时清理，墙上无涂画，墙角无蜘蛛网。	1（分/处）		
		3、电梯轿厢每日全面清洁并消毒。对电梯内外按钮、扶手、镜面、壁板等部位，使用酒精或等效消毒剂擦拭。	1（分/处）		
		3、公共区域门窗玻璃、大厅、走廊、栏杆、扶手面、窗台面随时清擦，表面无污迹，地面、楼梯目视无纸屑、杂物，目视天花板无明显灰尘、蜘蛛网。	1-2（分/处）		
		4、日常垃圾做到定时收集、清理各楼层的日常生活垃圾，并运送至指定垃圾集中点，确保无堆积、无异味。	1-2（分/处）		
		5、医疗垃圾严格按照《医疗废物管理条例》及院感控制要求，对产生的医疗垃圾进行规范分类、密封包装、标识清晰，并转运至医院指定的医疗垃圾暂存点，做好交接登记，防止交叉感染。	1-2（分/处）		

二	维修工 作质量 标准 (30 分)	1、维修人员着装整齐，佩戴工牌并使用文明用语，保持良好的精神状态。 人员按时在岗	1（分/处）		
		2、持证上岗，按照安全操作规程进行设施设备的日常维护，确保安全。	1-2（分/处）		
		3、爱护工具及设备，避免人为破坏。	1-2（分/处）		
		4、建立健全设施设备的日常维护档案，定期检查区域内设施是否完好，做好公共部位日常零星维修记录，发现问题及时汇报，及时维修。	1（分/处）		
		5、设置岗位责任制，定期检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。	1（分/处）		
		6、设备机房环境整洁，无杂物、灰尘，机房环境符合设备要求。	1（分/处）		
三	门岗工 作质量 标准 (30 分)	1、按规定着装、配备装备工具，统一、整洁；服务态度热情、主动、耐心。 人员按时在岗	1（分/处）		
		2、对进入大厅人员进行微笑问候、登记、安检，对可疑人员要进行礼貌询问和跟踪关注。	1（分/处）		
		3、熟悉应急预案，能熟练使用应急防暴器材。遇医闹、纠纷等突发事件，应第一时间上前制止、隔离，并立即通知医院办公室并报警。	1-2（分/处）		
		4、检查设备工具及岗上物品，清点交接，做好交接记录。对于损坏和遗失物品及时上报，按规定处理。	1（分/处）		
合计					
考核时间		年 月 日			
参检人员					

结 论	优秀（90 分以上） 合格（85 分以上） 不合格（85 分以下）			
备 注	本表用于院区物业单位月度考核，此表基础分值为 100 分。			

7. 需要说明的其他事项

7.1 外包限制：凡属于专业外包项目（包括但不限于外墙清洗、高空作业维修、垃圾清运等），中标人须经采购人书面同意后，与采购人共同确认外包单位；该类外包项目的全部费用已包含在总报价中。未经采购人书面许可，中标人不得擅自将本项目工作转包、外包；若违反本条约定，中标人须全额赔偿采购人由此产生的一切经济损失（包括但不限于服务中断损失等）；外包单位服务质量不符合本采购文件要求的，由中标人承担连带责任，采购人有权按考核细则扣罚物业服务费。

7.2 本项目采取“全委托包干制”，本采购文件规定的物业管理、服务内容、易耗品等全部包含在物业包干费中；房屋的共用部位、公用设施、设备、公共场地的小修、养护、维护等所有费用包含在总报价中。

7.3 结算支付采取公对公转账，付款前，供应商应当提供可供政府审计并且符合税务规定的正式发票。

8. 采购项目需落实的政府采购政策

1. 包括但不限于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）、《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）、《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）、《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）、政府绿色采购政策等。

2. 项目招标和执行过程中如遇法律法规、国家政策等调整或变更，按照最新的相关法律法规及最新的相关政策要求执行。

9. 评分标准

此次评标采用综合评分法，专门面向中小企业。

评分项目			分数	评分标准
商务部分	投标报价		10	评标基准价 C=所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价。 报价得分 = 评标基准价 ÷（投标报价或者最终价格）× 满分
	企业业绩		10	投标人自 2023 年 1 月 1 日起至本项目招标公告发布之日，具有物业服务(非住宅)业绩的，每有一项得 2 分，最高得 10 分。须同时提供同一项目的中标通知书原件和合同原件电子文档，无中标通知书需提供情况说明，缺一项不得分。项目完成时间以合同签订时间为准。同一项目下的分年度签属合同按一个计。
技术	响应	基本分	12	满足招标文件所有服务要求的得 12 分。

部分	情况	负偏离	0	非实质性条款出现负偏离或未响应的，每项扣 2 分，扣完为止。
	对项目的整体 统筹规划		14	对项目的整体统筹规划及定位：投标人提供对项目的整体统筹规划、物业服务需求分析、服务理念、管理的重点、服务措施、高空作业施工方案、对本项目的实施优势。以上 7 项评审因素全部提供且完全满足招标文件要求的得 14 分，缺一项扣 2 分，每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止，每项最多扣 2 分。全部项未提供的不得分。
	对项目的人员设 置		8	对项目的人员设置：投标人针对本项目要求进行人员设置，包括组织架构图、人员配置及安排、人员岗位职责、工作质量标准。以上 4 项评审因素全部提供且完全满足招标文件要求的得 8 分，缺一项扣 2 分；每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止，每项最多扣 2 分。全部项未提供的不得分。
	合理化建议		3	合理化建议：投标人在满足招标文件要求的基础上，能根据业主需求提出合理化建议、能展现投标人的专业管理特色和经验、节能降耗的措施。以上 3 项评审因素全部提供且完全满足招标文件要求的得 3 分，缺一项扣 1 分，每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 0.5 分，扣完为止，每项最多扣 1 分。全部项未提供不得分。
	应急事件处理预 案		8	应急事件处理预案：投标人针对本项目制定了保安及保洁等突发问题处理的应急响应时间、处理方案、应急保障任务的解决方案、应对措施，得 8 分。上述评审因素缺一项减 2 分；每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止，不提供不得分。全部项未提供的不得分。
	物资装备管理		4	物资装备管理：投标人提供物资装备管理措施、物资装备安全使用操作措施的得 4 分。上述评审因素缺一项减 2 分；每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止。全部项未提供的不得分。
	制度 健全	整体服务 方案水准	3	针对本项目制定了岗位分布及管理制度得 3 分，有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1.5 分，扣完为止。未提供的不得分。

		人员招聘	6	投标人须结合本项目实际需求制定人员招聘管理制度、招聘实施流程及上岗仪容仪表与行为规范，该项评审分值为 6 分，上述评审因素缺一项减 2 分；每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止，每项最多扣 2 分。全部项未提供的不得分。
		员工考核及奖惩制度	4	针对本项目制定了符合本项目要求的员工考核制度、定位奖惩制度的得 4 分，上述评审因素缺一项减 2 分；每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止，每项最多扣 2 分。全部项未提供的不得分。
	管理服务方案	组织机构及服务质量	8	投标人制定组织机构及服务质量保证措施、制定保密措施、建立工作台帐、档案资料建立管理情况符合本项目要求的得 8 分，上述评审因素缺一项减 2 分；每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止，每项最多扣 2 分。全部项未提供的不得分。
		大型活动保障方案	2	投标人针对本项目制定大型活动保障方案得 2 分，内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止。未提供的不得分。
		有针对性的培训措施	8	投标人在对物业服务工作中提供对保洁内勤、高空作业、保安服务有针对性的培训措施、培训计划、培训方案、培训文明礼仪规范的得 8 分，上述评审因素缺一项减 2 分；每项有一处内容不完全满足招标文件要求扣 1 分，扣完为止，每项最多扣 2 分。全部项未提供的不得分。

