

第四章 采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为 1 个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。



2. 服务要求（包括附件、图纸等）

2.1. 技术服务要求

物业服务内容包含但不限于办公区域内监控及秩序维护、会务服务、保洁服务、建筑物及门窗维护保养、设施设备的日常运行管理及维护、绿化养护、垃圾分类投放、报纸、信函、邮件等的收发服务、其他服务等工作。

物业服务总要求为：1. 安全生产责任事故和火灾责任事故及刑事案件未发生率 100%；2. 环境卫生、清洁率达 100%；3. 房屋完好率 100%；4. 设备完好率 100%；5. 零修、报修及时率 100%，返修率 \leq 1%；6. 服务有效投诉 \leq 1%，处理率 100%；7. 大楼干部职工物业满意率 \geq 96%等。

物业服务的具体内容及要求如下：

2.1.1. 基础管理

基础管理主要是指物业服务中标方根据物业项目要求，制定一系列内部管理制度，以提高管理效率的活动。良好的内部管理制度，是做好物业服务的基础，投标人应建立内部管理制度、岗位职责。

(1) 物业人员配备要严格按照核定岗位数量及标准配齐人员。音响、电梯、配电、弱电、消防、空调、监控、保安等专业岗位须持有相应资质证书；所有新进人员须从集团内部其他相关岗位有工作经验的人员中进行内部调配，禁止社会新招入人员直接到政府项目上岗工作，并培训合格后上岗。

(2) 保证中高层管理人员、骨干技术和服务人员的稳定性。重要岗位人员变动提前 5 天报备机关事务服务中心同意；一般岗位缺人，提前 3 天补充相关人员。

(3) 物业人员须履行职责，遵守市北区区机关办公楼各项管理制度及规定，统一着装，精神饱满，仪表整洁，工作态度端正、责任心强，服务文明规范。主管及以上职位

需保持 24 小时通讯畅通。

(4) 物业公司须建立健全各项管理制度、各岗位工作标准、各突发事件紧急预案，岗位职责、工作程序明确，具体操作标准、工作流程细化到位，制定实施检查考核制度。物业档案资料齐全，分类成册，管理完善。严格考勤制度，禁止空岗、酒后上岗、睡岗、吸烟、打牌、玩游戏等与工作无关的事情。

(5) 物业公司须建立 24 小时值班制度，设立 24 小时客户服务电话，保证客服、安保监控电话随时有人接听。对入驻单位和人员有关报修、求助、建议、问询等各类信息进行收集、记录和反馈，并及时处理，对存在的问题须及时汇报并整改。做到热情接待，记录完整，及时处理，件件落实，积极回访。接到电话，应在预约时间内及时处理；短时间内无法处理的 24 小时内答复。反馈可采取电话、书面或上门答复三种形式。设施设备使用维护规范，熟练掌握各类设施设备使用、维护方法，日常检查记录齐全；建立健全甲方提供设备、耗材、能源、成品保管、领用等措施，保证管理规范、有序。

(6) 物业公司须制定完善的巡查、值班方案，及时发现、记录并正确处理物业管理范围内存在的各项问题，巡查、值班记录须真实、完整。出现紧急情况，必须及时处理并在第一时间向机关事务服务中心有关科室汇报。突发应急预案健全并落实。制定安保、防火、防盗、防汛、防雪、设备抢修等应急预案并演练落实；按行业规定要求组织参加消防、电梯、监控、配电、空调，音响等专业培训。

(7) 物业公司须服从和接受机关事务服务中心指挥、督促和考核，对于机关事务服务中心提出的问题要立即处置，不得推诿拖延，并将整改落实情况及时反馈上报。

(8) 物业公司针对物业服务范围内的有关事项提出合理化建议，本着有效、节约的原则合理使用各项工具，积极主动地协助做好机关节能降耗工作。

(9) 中标方免费提供为根据采购方需求定制的智能化管理系统。

具体内容及要求：

项目	内容及要求
内部管理制度	1、建立健全各项物业管理制度、各岗位工作职责和服务标准。 2、制定具体的落实措施和考核办法，包括检查物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等。 3、投标人的管理人员及专业技术人员持证上岗，员工统一着装、佩戴明显标志、工作规范、作风严谨。

	4、对其管理的员工进行经常性保密和安全宣传教育，把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿本项目物业服务工作全过程。不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关文件资料。
--	--

2.1.2. 秩序维护

负责机关办公楼公共秩序管理，包括前台服务、出入登记、巡视、巡更、执勤的管理；做好消防安全、监控室值班、以及报纸、信件收发工作；协助配合做好上访人员疏导工作。

停车场管理

负责机关停车场车辆出入、行驶、停放秩序管理。

承担办公区域内的安全管理，维护正常的秩序。认真贯彻实施各项工作制度和职责，作好防火、防盗、防爆炸、防破坏、防汛、防冻的巡查工作，担负本项目重要设施、区域的巡查守护；安防、消防监控室的值守；处置突发事件执行应急预案。

安全保卫

(1) 结合机关办公环境现状，制定24小时安全保卫管理方案，满足文明、安全办公要求，符合依法治安规定。

(2) 制定机关办公楼防火、防盗、应对上访等应急预案，以及相关配套管理制度、具体实施细则。保安主管、礼仪、登记、门厅、夜值等岗位职责、工作程序及标准应具体、明确、到位。

(3) 落实机关办公楼门禁管理系统，来访人员、物品出入登记核实，来访人员须登记、拍照、电话核实后入内。来往信件接收、报纸分发到位。

(4) 熟悉掌握监控设备、区域类型、编号、编码，发生火灾时报警通信方法和处理程序；消防控制室工作情况记录齐全。

(5) 各种消防制度健全，达到消防部门规定要求。按操作规程使用消防设备，及时参加市、区各级消防机关培训。

(6) 落实区机关办公楼大宗货物出入管理规定。

(7) 物业安保人员按要求巡更排查，避免盗窃事件发生，及时规避公共区域长明灯、门窗未关现象。

停车场管理

(1) 落实机关车辆通行证管理制度，车辆凭证出入。

- (2) 机关车辆按照指定区域、位置、朝向停放，行车道畅通无阻。
- (3) 全区大型会务、接待活动停车场清场、预留车位。
- (4) 运送货物车辆按区机关办公楼管理规定停放卸货。

具体内容及要求：

项目	内容及要求
综合管理	1、根据本单位实际需求，建立传达、车辆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。 2、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。 3、对楼内外各类施工维修现场人员、环境进行检查，避免出现安全隐患及事故，发现后督促其改正并做好巡视记录。 4、物业人员穿着统一的工作服，佩戴公司统一工作牌；使用规范的文明用语。头发应修剪整齐，清洁无异味；面部保持清洁干爽，胡须修刮干净；上班前或工作中不允许饮酒，不吃含刺激性气味的食物。
办公秩序维护管理	1、出入口 24 小时值守，办公区有巡逻人员定时巡逻，做好记录，发现问题及时上报整改，确保秩序井然有序。 2、对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入，积极与门岗疏导群访人员。 3、对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。 4、有效疏导进出车辆，保持出入畅通。
车辆秩序管理	1、对进出车辆进行管理，维护交通秩序。 2、设置行车指示标识，规定行驶路线，指定停放区域，保证车辆有序通行、易于停放。及时纠正违规车辆，确保车场秩序。 3、车库应 24 小时专人管理，定时清洁，无易燃易爆等危险物品存放，监控、照明、消防器材配置齐全。 4、非机动车应定点停放。 5、发现车辆相撞和设备设施被损时，应立即报告并联系相关部门妥善处理。 6、安排好送货车等车辆的停放，严禁乱停乱放。

<p style="text-align: center;">监控管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。 2、安排合理数量，符合从业资格条件人员负责消防控制室管理与值班，严格执行消防控制室管理有关规定。 3、监控中心收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，立即安排安保人员到场处理并报警，同时根据现场情况按预案对人员进行疏散。 4、监控资料至少保持 30 天（特殊要求除外）。严格管理监控资料，未经许可，严禁复制传播。 5、保持治安电话畅通，接听及时。
<p style="text-align: center;">安全管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、签订安全责任书，明确安全责任。 2、建立健全安全生产规章制度，普及安全用电用气知识。 3、制定机关办公区物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练；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，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障机关人身安全，减少财产损失。 4、建立灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。 5、对受委托范围内的消防安全负责。建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、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，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、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。 6、合理安排巡查路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。 7、收到消防监控室指令后，巡查人员及时到达并采取相应措施。 8、做好各种安保器材使用、保养情况的检查、监督和记录，如有损坏，应立即报告并说明损坏原因。

2.1.3. 会务服务

负责做好区级机关公共会议室管理服务，具体包括会务、接待服务，会议设施维护，会场布置，以及机关重大庆典、节庆活动的布置配合工作。

(1) 根据机关办公楼各会议室特性，制定会议厅，会议室、贵宾室等相应服务流

程及工作标准，确保所有会议室随时使用。

(2) 会前准备、会中服务、会后清洁等环节合理、规范。会前按照会务筹办部门要求悬挂横幅、调整布局、调试音响、清洁会场等；会中定时提供续水等相关服务；会后对会议室地面、桌椅、窗帘、灯具、橱柜等进行全面清洁，桌椅、音响设备等摆放整齐，水杯及时消毒等。

(3) 配备专业技术人员；负责会议音响、麦克、音视频等设施的日常维护、调试、使用等，保持设施设备功能正常，有完整真实的巡查记录，发现问题及时解决，确保会议质量。

(4) 其他管理规范到位，按照机关事务服务中心要求布控电梯，保障领导出行，区机关办公楼公共区域布展、张贴宣传画管理规范。

会务工作人员资质要求：

(1) 按照服务内容核定、配备人员。从业人员应具备较高素养，符合机关办公要求。

(2) 会务服务、音响、设备等重要岗位工作人员应具备与相关工作二年以上的工作经验，一年的稳定期限，从业人员岗前培训率均达到 100%。

具体内容及要求：

项目	内容及要求
会务标准	建立四级会议制度和标准，合理配备相关会务人员，建立各级会议服务流程。包括范围、人员配置、物品摆放、礼仪、引导及会前、会中、会后的工作标准及规范。
会务管理	1、严格遵守会议室管理制度，严格执行会务服务规程和会务人员操作规范。 2、接受会议任务，根据会议要求作好相应准备。 3、会务服务人员应严格遵守组织纪律和保密工作要求，不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看，做好会议保密工作。 4、会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。 5、会前准备：会务服务人员根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。（视频会议操作除外）

	<p>6、会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。</p> <p>7、会后整理：会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作；使用1次保洁1次，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。</p> <p>8、完成临时交办的会务工作。</p>
--	--

2.1.4. 保洁服务

负责做好机关办公楼及院区公共环境卫生等工作，机关办公楼公共区域会议室、接待室；门厅、走廊、卫生间、地面、院区及停车场的环境清洁及垃圾收集等工作，延吉路、兴业大厦山东路办公楼的玻璃幕墙每年清洗一次。

(1) 公共环境保洁率 100%。保证机关办公楼及院区公共区域整洁、卫生、干净、明亮、完好，无破损变形、污迹、灰尘、蛛网、杂物、异味，无卫生死角、“四害”及其它虫害。工作场所区域不得存放个人物品及影响卫生清洁的物品，垃圾密闭、清运及时，无积存、异味、污水。

(2) 针对机关办公楼玻璃幕墙、大厅及公共走廊、电梯间、卫生间、消防通道、楼梯扶手、餐厅、停车场、垃圾清运、杀菌消毒等分别制定具体的工作标准、保洁流程、巡查方式、考核办法。

(3) 重要会议期间无间隙保洁，重点巡视院区、前厅、走廊、卫生间相关区域，随时清理污迹、垃圾。

具体内容及要求：

服务项目	内容及要求
综合管理	<p>1、针对本项目建立保洁管理制度和保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录。</p> <p>2、保洁人员必须穿着公司统一保洁工作服，佩戴公司统一工作牌；保持良好的仪容仪表。</p> <p>3、作业服务过程中使用文明用语，进入办公室或洗手间等封闭区域时，必须先敲门询问。</p>

<p>办公区域环境 维护</p>	<p>1、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。</p> <p>2、特定服务区：指定服务的办公室每日至少清洁1次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁。</p> <p>3、楼梯及楼梯间：每至少日清洁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。</p> <p>4、卫生间：每日至少清洁4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。</p> <p>5、开水间及清洁间：每日至少清洁4次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。</p> <p>6、电梯轿厢：每日至少擦拭3次轿厢门、面板，清拖3次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理2次；石材装饰的轿厢每季度至少养护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。</p> <p>7、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至少清洁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。</p> <p>8、整体要做到随时保持清洁状态。</p> <p>9、涉及设施、设备及办公用房维修或改造期间，保证正常办公场所卫生达标。</p>
<p>环境维护</p>	<p>1、公共场所每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无</p>

	<p>积尘无水印；室外照明及共用设施每半月至少清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年至少清洁1次，表面无污渍。</p> <p>2、绿化带每日至少清洁1次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；建筑整洁无涂污。</p> <p>3、办公楼的平台、屋顶，每季度至少清扫1次；雨季期间，每半月至少清扫1次；每月至少巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫。</p>
门前三包责任区环境维护	<p>1、门前市容整洁，无乱设摊点、乱搭建、乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂、乱堆放等行为。</p> <p>2、门前环境卫生整洁，无裸露垃圾、粪便、污水，无污迹，无渣土，无蚊蝇孳生地。</p> <p>3、门前责任区内的设施、设备和绿地整洁等。</p>
卫生消杀	<p>1、公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；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；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。</p> <p>2、公共卫生间、电梯轿厢每日至少消毒1次。</p>

2.1.5. 建筑物及门窗维护保养

建筑物及门窗维护保养是对房屋地面、墙面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等进行日常养护维修，发现安全问题及时报告招标人，并将处理方法及结果以书面形式报招标人备查，确保办公楼（区）房屋正常使用。

具体内容及要求：

项目	内容及要求
综合管理	<p>1、定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。</p> <p>2、建立健全房屋档案，制定房屋维修养护制度、定期巡检制度、办公区域施工管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。</p> <p>3、房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。</p> <p>4、及时完成零修任务，零修合格率100%。急修10分钟内到达现场查看并有效处置。如达中修以上应报告招标人，招标人按照规定对房屋进行维修管理。</p>

房屋结构	每季度巡视 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
建筑部件	1、每季度至少检查 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷等。 2、每半月至少巡查 1 次门、窗、楼梯、通风道等。 3、每两个月至少检查 1 次室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。 4、每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。
附属构筑物	每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠等；汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次；每年检测 1 次防雷设施。
修缮、改造	1、按照有关规定对房屋修缮、改造等施工现场进行监管。 2、告知施工单位施工须知，确保文明施工。 3、对施工单位有危及房屋结构安全、消防安全和损害机关办公环境的现象及时制止，并及时上报。
标识标牌	定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，统一完整，安装稳固。

2.1.6. 各系统的运行维护

负责做好区级机关房屋公共部位、设施设备养护和管理等工作。

(1) 房屋建筑公共部位的养护和管理，包括：屋顶（小修部分）、外墙面、承重结构、楼梯间、电梯间、设备间、走廊通道、门厅以及餐厅等。

(2) 市政公用设施和附属建筑物、构建物的维修、养护和管理，包括道路、室内外上下水管道、沟渠、停车场等。

(3) 公用部位及附属设施、设备，主要包括配电室、中央空调、给排水、餐厅、厨房、照明、开水器、门窗等的维修、养护和管理等。

(4) 电梯、消防、监控系统日常运行管理、操控，积极配合专业公司做好维修、维保工作。

(5) 机关办公楼内各类能耗读表、统计、抄报、节能降耗。

(6) 管理与物业相关的工程图纸和竣工验收资料。

(7) 物业使用人房屋自用部位，自用设施及设备的维修、养护。

各系统的运行维护是对设备设施实施全方位的日常管理，建立设备运行记录，运行记录应包括交接班情况、当班中发现的报警、问题记录及处理情况，当天例行维护检查情况和设备故障原因及排除情况等，确保各系统的正常运转。

设施设备维护管理

(1) 制定设施设备维保计划和实施方案，根据机关办公楼设施设备现状，分别制定并落实配电室、电梯、中央空调、给排水、餐厅、厨房、消防、监控、照明、桌椅、开水器、门窗等的管理检查制度及具体方案，定期对各种设施进行检查保养，严格按照规定要求操作设备并做好运行、保养、巡检记录。

(2) 严格落实设施、设备“报修—检修—完成”工作步骤，各环节流程细化、可行安排的维修事项 15 分钟内到位，遇外线单路停电需在 15 分钟内进行倒闸操作，公共部分照明及水、汽日常故障维修需在 24 小时内修复。

(3) 机房管理规范有序，物业维修器具齐全，各设施设备功能完备、运行良好，完好率达 100%，无重大管理责任事故。

(4) 确保中央空调、给排水系统、电梯正常运行，做好日常维修维护，对设备保养进行监督，并对设备运行进行管理，做好日常运行的巡检与记录，发现故障及时上报。电梯维护人员应持有相关专业资格证书电梯、空调、工程维修等专业技术人员技术等级达到中级及以上资格，持证上岗率 100%，有相关工作经验二年以上。

(5) 配电室具备高压、低压工作经验及相关专业证书，空调值班人员须具有相关专业证书。监控室人员持证。

(6) 设施设备重点部位实行 24 小时值班制度，冬季安排夜间值班人员做好集中供暖及其它设施设备防冻等工作。

(7) 外来施工人员进入机关办公楼进行施工、装修、整改、维修，应落实具体要求，实行施工现场巡查制度，发现未审批违章施工及时劝阻并报告。

具体内容及要求：

项目	内容及要求
----	-------

<p>综合管理</p>	<p>1、建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、定期巡检、维护保养、维修档案等；制定相关应急预案。</p> <p>2、定期对设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和整改，确保设施设备运行良好。发现问题及时报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率 100%。</p> <p>3、由专业性机构进行维修养护的设备设施，中标方应做好监督跟修，如实向招标人汇报维修情况；熟悉设备性能及数量，熟练操作，做好日常管理和操作演练。</p> <p>4、设备机房：每半月至少清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。</p> <p>5、元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织系统巡检 1 次，发现问题及时处理，巡检记录齐全、完整。</p>
<p>消防系统</p>	<p>1、严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，明确专人负责，确保整个系统处于良好的状态。</p> <p>2、消防控制室应实行 24 小时双人值班制，值班操作人员应持消防职业资格证书上岗，掌握火警处置及启动消防设施设备的程序和方法，确保及时发现并准确处置火灾及故障报警。</p> <p>3、配合消防维保单位定期检查和维护消防设施设备，特别是检测烟感、温感探测器是否正常工作；消火栓放水检查 1 次；检查消防报警按钮、警铃及指示灯；检查消防广播系统；消防控制联动系统进行 1 次试验测试；检查自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水；气体灭火装置的检查测压等。保证设备设施齐全，功能运行正常，可随时使用。</p> <p>4、每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅。</p> <p>5、检查各类信号指示灯是否正常；检查各类水压压力表是否正常；检查消防水泵泵体是否漏水、生锈；检查消防备用电源是否正常，能否</p>

	<p>及时切换。</p> <p>6、每月检查手提式灭火器是否有效，提前一个月通知招标人更换失效灭火器。</p>
给排水系统	<p>1、熟悉给排水系统各设备性能、工作原理、注意事项和应急处理措施，掌握各阀门控制区域。每班对给排水系统至少进行1次全面巡检，确保压力符合要求，仪表指示准确。水池（箱）结构完好，无渗漏，表面和支架不锈蚀，漆膜脱落处及时修补。冬季水箱有可靠的保温措施，且不得对水质产生污染；定期检查消防水池，确保水池无裂缝、无溢水、缺水现象，发现问题立即汇报并维修。</p> <p>2、保持泵房清洁卫生，通风、照明、采暖良好，地面排水畅通，每周清扫1次泵房，每班巡查泵房，以防低位水池液压阀（浮球阀）失灵，各种仪表指示稳定正常，阀门开关灵活，发现滴漏及时维修；每班检查消防泵及管道阀门，使之处于完好和正常开启状态；水泵运转部件经常加油，保持润滑灵活；每半年对水泵机组清洁保养1次；确保水泵外观整洁、油漆完好、标志和铭牌清晰，阀门达到开闭灵活无卡阻，关闭严密无渗漏；每日填写水泵运行记录，建档备查；</p> <p>3、每半年对共用明装给水管道进行1次全面检查维修，对轻度锈蚀处应将脱皮清理干净，在管道干燥的情况下，涂刷防锈漆两遍，然后再刷两遍面漆。各类阀门定期开关，对出现故障的阀门及时修复，阀门应开关灵活；压力表指针灵活指示准确，表盘清晰，表阀及接头无渗水；</p> <p>4、每班检查泵、管道、水箱、阀门、污水池、污水管线、卫生间排水管道、水表状况；定期保养、维护，出现问题随时处理；</p> <p>5、楼面落水管、落水口等保持完好，如有开裂、破损等应及时修复更换；</p> <p>6、每季度对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；并对地下管井彻底疏通，清理结束后现场冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物的效果。</p> <p>7、消防水泵房等重要设备至少每8小时巡检1次，认真填写运行</p>

	<p>记录，相关数据应填写准确、清晰。</p> <p>8、给排水系统突发事故，维护人员应在 10 分钟内到场。</p> <p>9、根据季节气候变化及时做好防汛防冻准备工作。</p> <p>10、每班填写运行记录，建档备查。</p>
强电系统	<p>1、根据本项目实际情况制订严格的配送电运行制度、电气维修巡查制度和配电房管理制度等，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。</p> <p>2、对本项目内供配电系统高、低压电气设备、电线电缆、电气照明装置等进行日常管理和养护维修，及时处理突发故障，对需要专业技术支持的应及时向专业维保单位或招标人反映，确保供配电系统始终处于良好的工作状态。</p> <p>3、按规定周期开展日常维护检修；管辖范围内的电气线路符合设计规范、施工技术要求，线路负荷要满足和保证用户用电安全。接到报修迅速到现场处理，保证零维修的及时性，在最短时间内更换失效的零配件。</p> <p>4、制定停电、限电、临时用电管理措施与停电应急预案，并严格执行。外部计划性停电应第一时间通知。</p> <p>5、配电室 24 小时值班，值班人员全部持高压电工作业证上岗。值班人员按规定进行巡检和操作，认真填写运行记录。</p> <p>6、督促专业维保单位如期进行专业维保，并有详细记录。</p> <p>7、保障电力监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。</p>
电梯系统	<p>1、建立电梯运行管理、安全管理等制度，做好档案管理。</p> <p>2、严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，做到电梯准用证、年检合格证、维保合同完备。</p> <p>3、对电梯外观、轿厢、运行状态进行日常检查，保障外观完好、轿厢内设施及电梯运行完好。</p> <p>4、电梯管理人员持证上岗。</p> <p>5、物业人员每日对电梯进行清洁，保持轿厢、机房整洁。</p>

	<p>6、有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练 1 次。如电梯出现故障，物业相关人员 15 分钟内到场应急处理，及时通知专业维保单位到场进行救助和排除故障。</p>
<p>空调系统</p>	<p>1、建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。</p> <p>2、定期检修养护空调设备（主机、冷却塔、水泵、新风机组等），保证空调设备设施处于良好状态。</p> <p>3、空调系统出现噪声、漏水等运行故障后，维修人员应 10 分钟内到达现场维修，并做好记录。</p> <p>4、制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。</p> <p>5、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，运行期间安排具有专业资质的人员值班，监测设备运行情况；监测管道，及时发现跑冒滴漏等问题；针对制冷或制热存在的问题，查找原因，提出解决方案；每半年检查 1 次管道、阀门并除锈；每年对系统进行 1 次整体性维修养护，清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等；</p> <p>6、定期检查各房间和机房新风通道畅通和新风供给情况，发现问题及时报告并处理。</p>
<p>弱电系统（监控、电话、门禁、楼宇智能化等）</p>	<p>1、根据本项目弱电设备情况，制定相应的工作标准和工作规程，确保各弱电系统能够正常运行。</p> <p>2、电话系统应整理好电话号码、配线架、终端插座等相关内容的纸质版和电子版详细档案，接到故障报修应及时修复。</p> <p>3、实施 24 小时安防监控。</p> <p>4、按照规定周期对本项目安全防范系统、电视、楼宇自控、访客、门禁、会议、停车场系统和综合布线等进行检查、调整、维护、清洁，对检查中发现的问题及时处理，有需要专业技术支持的问题应及时向设备厂家、专业维保单位反映，并汇报招标人。</p> <p>5、监控录像按规定保存，楼宇自控、门禁、巡更、停车等系统数</p>

	<p>据存储有效可查。</p> <p>6、根据实际运行情况不断优化楼宇自控等智能系统，充分发挥智能化系统的作用。</p> <p>7、建立巡逻日志，对每次巡逻情况如实登记；建立巡逻报告制度，每月向招标人报告巡逻完成情况。</p> <p>8、配合专业维保单位做好专业巡检、维修和保养。</p>
照明系统	<p>1、照明系统应定期检查维护巡检，遇有故障，及时处置，确保正常运行和安全运行。</p> <p>2、值班人员定期将所有照明配电箱、插座箱检查 1 遍，开关及线路是否有过热，开关是否有异常声音等，发现问题立即解决，确保照明系统正常使用。定期操作各楼层配电箱漏电空开的漏电实验按钮，确保漏电开关正常运行，</p> <p>3、开关、灯具有损坏的必须当日解决。</p> <p>4、室外照明每天巡查 1 遍，并按规定时间开关。</p>

2.1.7. 垃圾分类投放

垃圾分类投放主要是对单位日常产生的有害垃圾、可回收垃圾、其他垃圾及厨余垃圾等，按要求进行分类投放。

项目	内容及要求
垃圾分类管理	<p>1、物业公司应作为垃圾分类投放管理的责任者，要配合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。</p> <p>2、每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至单位垃圾集中堆放点，对各类垃圾容器进行清洗保洁。</p> <p>3、按单位与各专业垃圾清运回收企业的协议要求，及时或定时通知企业进行垃圾清运处理。垃圾分类投放管理工作的执行标准，按区政府的要求执行。</p>

2.1.8. 档案管理

档案是加强机关物业管理的重要资料。投标人应及时记录维修改造、设备设施运行

等信息。

项目	内容及要求
档案管理	1、建立完善的物业档案管理制度，按规范收集、标识、保存、检索、借阅。 2、对物业档案统一存放管理，由专人负责登记及存档等工作。 3、涉及维修改造、设备设施运行记录等重要物业管理档案定期移交招标人。

2.1.9. 投标人提供的工具清单包括但不限于：

序号	名称	序号	名称
1	钢丝钳	2	机油枪
3	万用表	4	凿子
5	测电笔	6	测温器
7	卷尺	8	摇表（兆欧表）
9	一字、十字螺丝刀	10	套筒扳手
11	内六角扳手	12	电烙铁
13	活扳手	14	木锯
15	小柳锤	16	木凿
17	手锤	18	木推
19	钢锯	20	绝缘鞋
21	钢锉	22	玻璃刮
23	钢丝刷	24	云刀
25	除锈刀	26	榨水车
27	黄油枪	28	手电筒
29	梅花扳手	30	头灯
31	叉扳手	32	雨鞋
33	管钳	34	雨衣
35	大力钳	36	电钻

37	壁纸刀	38	维修梯子
39	头灯	40	尖嘴钳
41	斜口钳	42	涨簧钳
43	缩簧钳	44	铁剪子
45	射钉枪		

2.1.10. 服务人员配备明细表

地址	部门	岗位	人数	专业技术证书
延吉路 机关办 公楼	办公 室 3 人	项目 经理	1	项目经理须具有 8 年相关管理工作经验,具备物业经理上岗证。年龄 50 周岁以下。
		质检	1	具备物业经理上岗证,5 年相关管理工作经验,年龄 45 周岁以下。
		内勤	1	相关工作经验 3 年,年龄不超过 35 周岁,熟悉财务及人力相关知识,身体健康,形象气质佳。
	工程 部 16 人	主管	1	持有高压电工作业证上岗,具备水、电、暖、弱电、空调等多方面的工程管理专业知识,具有 5 年的办公楼物业工程管理经验,具有良好的协调组织沟通能力,年龄 55 周岁以下,熟悉掌握电脑操作和办公软件。
		副主 管	1	持高压电工作业证上岗,相关工作经验,年龄不超过 50 周岁,身体健康。
		空调 工	3	需要制冷与空调设备运营操作作业证,相关工作 5 年经验,年龄不超过 55 周岁,身体健康。
		中控 工	5	相关工作经验 3 年,年龄不超过 55 周岁,身体健康。所有人员需持消防设施操作员证/建(构)筑物消防员证。
		配电 工	3	相关工作经验 3 年,年龄不超过 55 周岁,持有高压电工作业证。身体健康。
		综合 维修	3	相关工作经验 3 年,年龄不超过 55 周岁,身体健康,其中 1 人持低压电工作业证,1 人持电梯安全管理员证。

	秩序 维护 部 22 人	主管	1	具有 8 年以上秩序维护物业管理经验，熟悉消防条例，年龄 55 周岁以下。	
		白班 长	1	男性，身体健康，具有相关工作经验，熟悉消防条例，年龄不超过 45 周岁。	
		白班	9	男性，身体健康，具有相关工作经验，年龄不超过 50 周岁以下，身高 175cm 以上。其中门厅岗年龄不超过 35 周岁，身高 1.75 以上。	
		车库	1	男性，身体健康，具有相关工作经验，熟悉消防条例，年龄不超过 50 周岁。	
		形象 岗	2	男性，身体健康，具有相关工作经验，年龄不超过 35 周岁，身高 1.75 以上。	
		夜班 长	2	男性，身体健康，具有相关工作经验，熟悉消防条例，年龄不超过 48 周岁。	
		夜班	6	男性，身体健康，具有相关工作经验，熟悉消防条例，年龄不超过 55 周岁。	
	管家 部 33 人	主管	1	本岗位工作经验，年龄不超过 40 周岁。协调能力强，具有大型会议组织经验。	
		楼内 保洁	11	身体健康，吃苦耐劳，年龄不超过 50 周岁。	
		楼外 保洁	4	身体健康，吃苦耐劳，年龄不超过 55 周岁。	
		服务 员	14	至少 1 名熟悉掌握电脑操作和办公软件，具备 3 年本岗位工作经验，会议服务年龄不超过 35 周岁。身高 165-170cm，形象气质佳。	
		调音 员	3	具备 3 年及以上本岗位工作经验，1 人持音响调音员证。	
	小计 74 人				
	兴业大 厦	办公 室 1	项目 负责	1	项目经理须具有 8 年相关管理工作经验，具备物业经理上岗证。年龄 55 周岁以下。

	人		
工程部 15	主管	1	持高压电工作业证上岗，具备水、电、暖、弱电、空调等多方面的工程管理专业知识，具有5年的办公楼物业工程管理经验，具有良好的协调组织沟通能力，年龄55周岁以下，熟悉掌握电脑操作和办公软件。
	空调工	3	需要制冷与空调设备运营操作作业证，相关工作5年经验，年龄不超过55周岁，身体健康。
	中控工	3	相关工作经验3年，年龄不超过55周岁，身体健康。所有人员需持消防设施操作员证/建（构）筑物消防员证。
	配电工	3	相关工作经验3年，年龄不超过55周岁，持有高压电工作业证。身体健康。
	电梯工	1	相关工作经验3年，年龄不超过55周岁，身体健康，持电梯安全管理员证。
	综合维修	4	相关工作3年经验，年龄不超过55周岁，身体健康。其中1人持高压电工作业证，1人持低压电工作业证。
	秩序维护部 12	主管	1
白班		1	男性，身体健康，具有相关工作经验，熟悉消防条例，年龄不超过50周岁。
三班		10	男性，身体健康，具有相关工作经验，熟悉消防条例，年龄不超过55周岁。
管家部 14	主管	1	身体健康，吃苦耐劳，年龄不超过50周岁。
	楼内保洁	10	身体健康，吃苦耐劳，年龄不超过50周岁。
	楼外保洁	1	男，身体健康，吃苦耐劳，年龄不超过55周岁。
	服务员	2	至少1名熟悉掌握电脑操作和办公软件，具备3年本岗位工作经验，会议服务年龄不超过35周岁。身高165-170cm，

				形象气质佳。
小计 42 人				
山东路 107 号机 关办公 楼	办公 室	项目 负责 人	1	具备物业经理上岗证，具有 5 年以上的办公楼物业管理工作经验，吃苦耐劳，组织能力强，熟悉消防条例。
	客服 部	会议 服务	2	具备 3 年本岗位工作经验，年龄不超过 35 周岁。熟悉掌握电脑操作和办公软件，身高 165-170cm，形象气质佳。
	保洁 部	保洁	4	身体健康，吃苦耐劳，年龄不超过 50 周岁。
	秩序 维护 部	秩序 维护	5	男性，身体健康，具有相关工作经验，熟悉消防条例，年龄不超过 50 周岁，所有人员需持消防设施操作员证/建(构)筑物消防员证。
	工程 部	综合 维修	1	具备水、电、暖、弱电、空调等多方面的工程管理专业知识，具有多年的办公楼物业工程管理经验，持有电梯安全管理证，具有良好的协调组织沟通能力，年龄 55 周岁以下。
小计 13 人				
合计	129 人			

★(1)、以上人员（不含项目经理）工资标准不得低于青岛市最低工资标准，物业公司要按《民法典》要求签订劳动合同，并投五险一金。项目经理及主管人员要求工资标准不低于青岛市目前社会平均工资标准及按规定投缴五险一金。

★(2)、投标报价中须列支人员工资、保险及公积金费用、高温费、残疾人保障金、延吉路机关办公楼、兴业大厦的玻璃幕墙清洗费、服装费（含工装、工鞋、人员防护用品及工作服）、通讯设备、配套工具、招标代理费、岗位补贴、税费等。

(3)、物业公司核算费用应事先考虑社平工资、最低工资逐年递增及机关节假日加班较多等特性，不再额外支付相关费用。

(4)、岗位补贴由招标人根据每半年审批情况予以据实支付。

★(5)、投标报价包含办公用品、质量记录本、工具清单中涉及的工具等。

(6)、消耗类物品（保洁用品、配件等）由招标方提供。

2.1.11. 物业服务费用支付

★(1) 招标人预留 8% 投标报价作为考核基金，考核费用根据每季度考核结果与下季度物业费用一并支付，投标人服务事项全部依约履行完毕并经甲方验收合格，年度满意率达到 90% 以上，无遗留问题时，甲方根据实际情况支付款项。

★(2) 合同的最后一季度扣留 20 万元作为解除合同履约保证金，投标人服务事项全部依约履行完毕并经甲方验收合格，年度满意率达到 90% 以上，无遗留问题时，甲方根据实际情况支付款项，原则上不超过 10 个工作日。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1			
2			
.....			

3. 商务条件

3.1 服务期限：自合同签订之日起一年，累计服务期限最多三年，招标人视服务情况有权选择是否进行下一年度合同续签。

3.2 服务地点：采购人指定地点。

3.3 付款方式：按季度向中标单位支付服务费。招标人预留 8% 投标报价作为考核基金，考核费用根据每季度考核结果与下季度物业费用一并支付。合同的最后一季度扣留 20 万元作为解除合同履约保证金

3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

3.5 服务保障

中标人应提供及时周到的售后服务，应保证每季度至少一次上门回访。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。

第五章 评标办法

1. 相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：评标委员会成员技术评分的算术平均值。

1.2 执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

1.3 依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

1.3.1 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：

（1）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）；

（2）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；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、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；

（4）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；

（5）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）。

1.3.2 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人员人数。

1.3.3 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》（见附件），并对声明的真实性负责。

1.3.4 中标、成交投标人为残疾人福利性单位的，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。

1.3.5 投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

1.4 面向中小企业预留情况详见投标人须知前附表。

1.4.1 依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，中型、小型和微型企业参加政府采购活动的须提供《中小企业声明函》（格式见附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策；

1.4.2 企业划型标准按照《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）规定执行。

1.4.3 投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策：

（一）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；

（二）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；

（三）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《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人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。

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。

1.5 评分得分非整数的保留小数点后两位（小数点后第三位四舍五入）。

1.6 监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局或新疆生产建设兵团出具的属于监狱企业的证明原件的扫描件，且对上述材料的真实性负责，否则不给予价格扣除。

2. 评分标准

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。 最终报价： 1、对于小型和微型企业制造的货物(服务)，给予小型和微型企业包括相互之间组成的联合体的产品0%的价格扣除，扣除后的价格为最终报价 2、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，联合体协议中约定，小微企业的协议合同金额占比30% 以上的，给予0%的价格扣除，扣除后的价格为最终报价 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	9	自2020年1月1日至今已完成的同类项目业绩，每份得3分，满分9分。须提供项目的合同原件电子文档或复印件加盖公章电子文档，否则不得分。
	企业认证	3	具有GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018职业健康安全管

			理体系认证得1分； 具有GB/T 24001-2016/ ISO 14001:2015环境管理体系认证得1分； 具有GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015质量管理体系认证得1分；	
技术部分	响应情况	基本分	8	全部满足招标文件条款要求的得8分；实质性条款有1项不满足的，为无效投标。
		正偏离	2	优于招标文件实质性要求的，每有1条加1分，最高加1分；对非实质性要求，每出现1条正偏离，加0.5分，最高加1分。
		负偏离	0	每出现1条非实质性条款负偏离，扣除基础分2分，出现3条及以上负偏离的，响应情况项不得分。
	服务方案	服务内容	8分	投标人针对本项目制定服务方案，根据服务内容描述完善情况进行评分：A、项目基础管理；B、秩序维护服务；C、保洁服务；D、会务服务；E、建筑物及门窗维护保养；F、各系统的运行维护；G、档案管理；H、智能化管理系统。满分8分，每缺一项减1分；减完为止。没有该项内容，得0分。
		工作流程及标准	7分	制定详细的工作流程，根据日常工作安排合理程度进行评分：A、项目经理工作流程及标准；B、质检工作流程及标准；C、内勤工作流程及标准；D、会服人员工作流程及标准；E、保洁人员工作流程及标准；F、工程人员工作流程及标准；G、秩序维护人员工作流程及标准。满分7分，每缺一项减1分；减完为止。没有该项内容，得0分。
		服务监督与管理	5分	针对本次项目能够建立内部考核制度方案，根据制度完善程度进行评分：A、考核制度（2分）；B、考勤管理制度（1分）；C、服务监督及服务质量保证制度（2分）。满分5分，每缺一项减1分；减完为止，没有该项内容，得0分。
		安全管理	6分	提供人员安全保障措施，根据安全保障措施详细、科学、可行的程度进行评分：A、人员安全稳定措施（3分）；B、安全生产管理方案（3分）。满分6分，每缺一项减3分；减完为止。没有该项内容，

		得0分。
应急服务方案	10	<p>投标人针对项目中突发状况制定应急服务方案，根据方案合理、详尽、有利于项目实施的程度进行评分，包含：A、应急事件处理预案的整体要求、控制原则及预防机制；B、电梯困人应急处理预案；C、停水停电应急处理预案；D、漏水（浸水）漏气应急处理预案；E、刑事案件（抢劫、盗窃等）应急处理预案；F、上访应急处理预案；G、消防事故应急处理预案；H、重大活动保障预案；I、防汛防寒等自然灾害应急处理预案；J、高致病型传染性疾病预防应急处理预案。</p> <p>满分10分，每缺一项减1分；减完为止。没有该项内容，得0分。</p>
项目理解	12	<p>对项目的需求理解与分析，重点、难点进行分析和措施制定等进行评分：A、项目服务的理解分析；B、项目的重点、难点事项分析；C、项目的重点、难点事项服务措施；D、服务理念；E、项目统筹规划；F、投标人企业服务优势。</p> <p>满分12分，每缺一项减2分，减完为止。没有该项内容，得0分。</p>
专项方案	5	<p>针对机关办公大楼编制垃圾分类专项服务方案进行评分：A、垃圾分类管理制度（1分）；B、垃圾分类的要求和标准（1分）；C、大厦楼宇垃圾分类原则及措施（1分）；D、本项目垃圾分类工作实施方案（2分）。</p> <p>满分5分，每缺一项对应分值扣除；没有该项内容，得0分。</p>
服务保障措施	12	<p>投标人需提供服务保障措施，方案应包含：A、重大活动接待方案，其中需包含 1. 保障指引；2. 保障方案及相关；3. 成功案例展示；B、采购人临时性需求解决方案，其中需包含 1. 日常物业服务临时性需求解决方案；2. 公共性突发事件临时性服务需求解决方案；3. 传染病临时性服务解决方案；C、应急人员配备方案，其中应包含 1. 应急保障人员配备方案；2. 人员空缺时的应急处置方案；3. 中标人的响应时效方案等内容；D、服务保障措施，其中需包含 1. 服务质量保障措施；2. 工作台账管理、信息收集及反馈等管理措施 3. 督导检查管理措施；以上四大</p>

			项，每项3分，其中每小项，每项1分，满分12分，每缺一大项减3分，每缺失一小项减1分，减完为止。没有该项内容，得0分。
	人员配备	3	除招标文件要求的情形外，项目成员具有物业经理上岗证的，每有一位得1分，最高得3分。 注：须提供物业经理上岗证原件电子文档

3. 政策加分以及计算方法

3.1 说明：

3.1.1 投标人所提供的材料或者填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标、成交的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

3.2 小微企业价格扣除优惠标准详见投标人须知前附表。

3.3 按照财政部等四部委联合印发《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》（2019）9号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库（2019）19号、财政部生态环境部《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号的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策（本项目无节能、环境标志产品）：

3.3.1 采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.3.2 采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分或价格折扣（详见投标人评分标准）。

3.3.3 投标人必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书原件的电子文档。