

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。供应商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。

1.3 属于信息网络开发服务的，供应商中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

1.4 项目简介及招标说明

青岛市民中心位于青岛市市南区福州南路 27 号，属于青岛民生金融中心的一部分，青岛民生金融中心是泛海建设集团青岛有限公司自建自持楼宇。项目总计可租赁面积为 51442.70 平方米，位于青岛民生金融中心的东营银行和本项目属于同一物业共管区域。租赁面积为 44531.55 平方米，租赁地下车场车位约 469 个。

本次招标为包干制，投标人根据项目所需合理确定岗位、人数及薪酬。

★投标单位中标后应按劳动法要求用工，签订劳动合同，所有人员工资不得低于青岛市当年度最低工资标准，按规定缴纳五险一金。

★本项目为物业服务包，服务内容包括本项目基础物业管理服务、部分物业公共接待服务，如环境卫生保洁、维修保障、安全保卫、秩序维护、垃圾收集运送、污水处理、环境绿化、电梯运行维护、消防系统、强电系统、监控系统、空调系统、弱电系统等公共设备维护保养，楼宇本体、机房泵房及外围广场等公用设施维护以及停车收费管理等。招标控制价为 945 万/年，为含税全包价。

投标人在投标报价中应充分考虑招标人的采购需求，了解项目及周边情况及条件，结合本项目的特殊性、复杂程度、本招标文件中合同附件要求等相关内容，在确保满足项目高质量运行的前提下作出综合报价。

2. 基本服务内容

2.1. 本次物业采购服务主要是为青岛市民中心提供高标准物业管理和服务，为该区域工作人员提供安全、优美、整洁、温馨、文明、规范的环境。服务内容主要包括本项目基础物业管理服务、部分物业公共接待服务，如环境卫生保洁、维修保障、安全保卫、秩序维护、垃圾收集运送、污水处理、环境绿化、电梯运行维护、消防系统、强电系统、监控系统、空调系统、弱电系统等公共设备维护保养，楼宇本体、机房泵房及外围广场等公用设施维护以及停车收费管理等。

2.2. ★投标人需要提供完善的组织架构和质量控制体系，建立规范的工作流程和服务标准，通过自身的管理体系实现招标人的需求，服务内容及标准需达

到且不限于《山东省物业服务规范-第6部分：写字楼物业》的规定。

2.2.1 顾客服务

2.2.1.1 接待服务

1) 服务场所工作时间不少于8小时，工作时间应有现场接待人员，其余时间设值班人员。公布24小时服务电话。

2) 提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、接听电话及传真、收发信函及电子邮件等等。

3) 接待服务中应注意用语文明、礼貌、规范。

4) 对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率100%。

5) 受理服务事项应进行记录并存档。

2.2.1.2 信报服务

1) 正确分理信件、包裹、汇款单、报刊、杂志等。

2) 代收的邮件应进行登记。

3) 信件物品送达业主或物业使用人时应请收件人签收。

2.2.1.3 迁入迁出服务

1) 业主或物业使用人迁入迁出时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。

2) 应告知业主或物业使用人停车地点、进出园区的搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

3) 业主或物业使用人搬迁时安排应专人进行现场管理和协调。

2.2.1.4 装修服务

1) 建立业主装修申请审批制度。

2) 受理装修申请时应告知业主或物业使用人有关制度和规定，签订装饰装修协议，明确相关方的权利和义务。

3) 应定期巡视装修现场，发现有违规行为的，应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告建设、城管执法、公安消防等部门。

4) 保证装修期间的水电等供应，为业主或物业使用人提供装修便利。

5) 业主或物业使用人的装修档案应包括装修申请、审批、验收资料等。

2.2.1.5 报修服务

1) 应在双方约定的时限内处理业主或物业使用人的报修，急修20分钟内赶到现场进行应急处理。

2) 报修、维修应做好记录。

3) 对重点维修项目应进行回访。

2.2.1.6 特约服务

物业服务企业应根据业主或物业使用人实际需求提供特约服务。特约服务通常包括：

商务配套服务，如票务服务、会务服务、复印装订等；

生活配套服务，如餐饮、购物；

写字间租赁代理服务；

为市民大厅入驻单位及工作人员提供餐饮服务；

其它服务。

2.2.2 房屋维修与管理

2.2.2.1 指导业主或物业使用人正确使用房屋，指导其遵守房屋安全使用的相关规范。

2.2.2.2 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

2.2.2.3 巡查中发现问题需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，属于小修范围的应及时组织修复；属于大、中修范围的应及时编制维修计划，向房屋产权人提出报告与建议，根据房屋产权人的决定，组织维修。

2.2.2.4 每年制订房屋的年度维护保养计划，经业主或物业使用人同意后，组织实施。

2.2.2.5 对业主或物业使用人违反规划私搭乱建或擅自改变房屋用途的行为进行劝阻，劝阻不成向有关部门报告。

2.2.2.6 应对写字楼内及周边各项标识进行有效管理，主要包括：

各主出入口的平面示意图；

主要道路、停车场、泊车导向等标识；

办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；

各楼层指示、引导标识；

公共卫生间、电话、服务台等公共服务设施引导和位置标识；

公共场所的安全设备设施、消防设备设施标识；

共用设备设施的安全警示标识；

临时性服务标识；

其他标识。

2.2.3 共用设备设施维修与管理

2.2.3.1 公共照明

1) 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求。

2) 应定期巡视院落、道路、大堂、电梯厅、楼道等公共部位照明设施,及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

2.2.3.2 供变电系统

1) 工作要求

① 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施。

② 从业人员操作时严格执行 DL 408 的规定,并熟练掌握触电紧急救护法。

③ 总配电室专人值守,定时检查设备运行状况,对主要运行参数进行查抄;具备无人值守条件的配电室定期检查,用电高峰时期适当增加巡视次数;其他低压配电室定期巡查;配电室安全标识、安全防护用品齐全,通风照明良好,能有效防止有害生物进入;无有毒有害危险品及杂物存放,环境整洁。

④ 应明确变电系统的限电、停电审批权限,按规定要求通知业主或物业使用人;遇紧急情况时,应采取必要的紧急处理措施。

⑤ 应按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护,保持设备完好,定期启动及维护备用发电机(组),确保随时可应急启用;定期对应急照明(带蓄电池)设施进行检查、维护,每月一次对蓄电池组进行充放电试验,使其处于有效待命状态;每半年至少一次对变配电设备设施进行检查、维护、清洁,并做记录;每年一次进行高压电气设备试验,留存高压电气测试合格的报告。

⑥ 发生重大人身、设备安全事故应及时向供电主管部门汇报,并记录。

⑦ 技术要求

⑧ 高低压供电系统

——高(低)压变(配)电柜操作运行正常,检测表计显示准确。

——高(低)压变压器运行正常,温控显示准确,联控动作正常。

——变(配)电柜直流操作系统运行正常,蓄电池组充、放电量稳定,符合工作要求。

——功率因素自动补偿电容器(组)运行正常,自动切换正确可靠。

——变(配)电系统联络自切正常。

⑨ EPS 和 UPS 电源系统

——控制柜运行正常,检测表计显示正常。

——输出负荷不得超出设计范围。

——蓄电池组充、放电量稳定,符合工作要求。

——电源切换功能正常,不出现电火花、输出中断等现象。

——确保运行时散热功能正常。

——蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换,保证系统正常运行。

⑩ 应急供电系统

——发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常。

——自动转换开关状态显示完好，动作正常。

——油料储存应符合安全要求。

2.2.3.3 电梯

1) 电梯应经取得相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年进行一次定期检验，并张贴新的合格证。

2) 应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维修，并按照所签定的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

3) 电梯日常运行平稳舒适，动作准确可靠，直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件保持完好。

4) 建立应急事件处理机制，培训本单位工程技术人员解决一般的电梯故障，发生重大故障时应对维修保养单位到达现场的时间做出要求。

2.2.3.4 空调系统

1) 对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

2) 定期检查冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

3) 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

4) 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

5) 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

6) 定期安排对新风量、排风量的测定。；

7) 确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。

8) 确保能量计费系统处于完好状态。

9) 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

10) 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

11) 应委托取得资质的专业机构定期对空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次符合相关规定。

2.2.3.5 给排水设施

1) 每日对各类水泵、阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常，各种管道阀门完好。

2) 确保仪表显示正确，系统无明显异味和噪声。

3) 每季度对楼宇排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈油漆，定期对轴承进行润滑，定期对污水处理系统全面维护保养。

4) 每半年一次对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，确保生活饮用水水质达到 GB 5749 的要求，生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照 GB 17051 执行。

5) 定期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。

6) 进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。

7) 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口应安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。

2.2.3.6 楼宇自动化系统

1) 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。

2) 末端设备接线正确、线路无损、安装牢固。

3) 定期对计算机系统数据进行备份。

4) 每年对仪器仪表等相关设备进行校对。

5) 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。

2.2.3.7 电子巡更及防盗报警系统

1) 工作站工作正常、整洁。

2) 巡更器具工作正常。

3) 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

4) 各类防盗探测器安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

5) 防盗报警控制器线路无损、工作正常、整洁。

2.2.3.8 监控系统

1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

2) 视频记录设备工作正常、整洁。

3) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

4) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

2.2.3.9 车库管理系统

1) 工作站、服务器、收费站工作正常、整洁；取票站、栅栏机安装牢固、工作正常。

2) 区域及车库车位计数显示器工作正常、整洁、数据准确。

3) 图像识别系统工作正常，摄像机功能工作正常。

4) 系统检查、检修保养定期进行，保证系统运行正常。

2.2.3.10 广播、会议背景音响

- 1) 音源设备、功放设备工作正常，整洁完好。
- 2) 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。
- 3) 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。
- 4) 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备工作正常。
- 5) 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。
- 6) 每半年进行一次全面检查与调试。

2.2.3.11 避雷系统

- 1) 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。
- 2) 定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置。
- 3) 定期检查重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。
- 4) 定期对变配电室的设备的接地带、各重要机房内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。

2.2.3.12 消防设施

- 1) 疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；严禁占用防火间距。
- 2) 室内消火栓箱醒目、无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水枪、水带齐全好用，启泵按钮应能够正常启动消防水泵。
- 3) 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象。
- 4) 灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应定期维修、检测；
- 5) 消防水池等消防储水设施水量达到规定水位，冬季应有防冻措施。
- 6) 自动消防设施运行正常；发生火灾时，火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈。
- 7) 设自动消防设施的，应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行维保，每年至少进行一次全面联动检测，每月进行一次专项检查，检测、检查应有记录。

2.2.3.13 网络与通讯设备

根据业主或物业使用人的实际需求和双方约定，可部分或全部达到以下要求：
通讯处理机、交换和调制解调器数据通讯工作正常；
维护终端工作正常、整洁；

工作电源及 UPS 工作正常，设备整洁，显示仪表无损；
配线架、光纤配架排线整齐，标识完好，数据齐全；
插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁；
对相关软件定期进行检测，发现故障及时记录，并通知软件供应商进行维修；
做好机房防火、防霉、防潮、防雷击的安全保卫工作和清洁卫生工作，机房内
设警示标识，温

度应保持在 25 度左右，并定期做好安全检查，排除隐患，避免发生事故；

对关键的数据和信息做好备份工作。

2.2.4 秩序维护服务

2.2.4.1 人员要求

- 1) 秩序维护人员接受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗。
- 2) 上岗时佩带统一标志，器械佩带规范，仪容仪表规范整齐。

2.2.4.2 出入管理

- 1) 主出入口实行 24 小时值班。
- 2) 对进出写字楼人员进行进出管理，非办公人员进入、非办公时间进入应进行登记。
- 3) 对于来访人员用语文明规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。
- 4) 对进出写字楼物品进行进出管理，大件物品搬出应实行查验放行制度；发现有可疑危险品时，应予以扣留，并上报主管部门
- 5) 根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出写字楼的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。
- 6) 对外来人员和车辆、物品的进出应做好记录，记录保存时间不少于 30 天。

2.2.4.3 监控

- 1) 监控室内实行专人 24 小时值班。
- 2) 监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
- 3) 确保监控室内电话畅通，接听及时。
- 4) 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。
- 5) 监控记录保持完整，保存时间不少于 30 天。

2.2.4.4 巡查

- 1) 应根据写字楼内实际情况，制定相对固定的巡查路线。

2) 白天巡查次数不少于2次，夜间巡查次数不少于2次，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每3小时巡查1次。

3) 巡查应使用巡更设备，保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持两人一组进行巡查。

4) 巡查过程和监控室实行联动，收到监控室发出的指令后，巡查人员应及时到达现场。

5) 巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，对紧急情况宜采取必要的处理措施。

6) 重点部位巡查应保持记录。

2.2.4.5 车辆停放管理

1) 车库内应设监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及指示标志。

2) 指定车辆的停放区域，公开收费标准，实行专人管理，保证车辆停放有序。

3) 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

2.2.5 突发事件处理

2.2.5.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制；

2.2.5.2 明确突发事件处理责任人；

2.2.5.3 事件发生时应及时告知业主或物业使用人，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施；

2.2.5.4 定期对相关人员进行应急预案培训；

2.2.5.5 每年组织一次以上应急预案演习。

2.2.5.6 突发事件通常包括：

突发火灾；

电梯故障；

紧急停电停水；

治安事件；

意外伤害。

2.2.6 消防安全管理

1) 制定本单位的消防安全管理制度，建立消防责任制，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材和消防设施。

2) 定期组织防火巡查、防火检查，巡查、检查时填写记录，并由检查人及其主管人员签字；巡查、检查时应及时纠正违法违章行为，拒不改正的，物业服务企业应上报公安机关消防机构或当地公安派出所。

3) 消防控制室实行 24 小时值班, 每班不少于两人, 自动消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书、持证上岗。

4) 物业服务企业应建立义务消防员制度, 人数不低于本单位从业人员的 30%, 制定符合本单位特点的灭火疏散预案, 每年至少举行一次消防演习。

5) 应开展经常性的消防安全宣传和培训。应组织有关人员每年至少进行一次消防教育培训, 使其具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力。消防巡查人员、自动消防系统操作人员、专职消防队、志愿消防队消防员应接受消防职业技能培训。

6) 根据情况确定消防安全重点部位, 并设置明显的警示标志, 有专人每日巡查, 对易燃易爆品设专人专区管理, 填写检查记录。

7) 物业服务企业应建立消防档案, 统一保管、备查。

2.2.7 保洁服务

2.2.7.1 办公区域保洁

1) 服务内容

① 清洁所有大门、门牌、指示牌、楼梯、墙壁、走廊、窗户、灯具、天花板、清除所有手印及污渍;

② 清洁所有扶手、栏杆、玻璃表面、通风窗口等;

③ 按照相关管理要求, 收集、清理建筑物内的所有垃圾并进行分类回收。日常垃圾日产日清, 其它外运垃圾每月至少清除一次。

④ 定期清理管理服务区域鼠迹、蟑迹, 定期杀灭蚊、蝇、鼠, 确保无滋生源; 夏季(5月1日至10月1日)对蚊蝇进行消杀; 对管理服务公共建筑范围内的场所消毒一次; 流行病高发时期应加大公共场所消杀频次, 做好消杀记录。消杀记录应包含作业人员、药品名称、剂量、浓度、范围、消杀目的等必要内容。消杀所用药品应符合国家有关规定, 确保消杀安全、有效;

2) 服务标准

① 大堂、候梯厅地面。每日清扫并清扫 2 次;

② 各楼梯、走廊每日擦拭 1 次;

③ 大堂及墙面每月擦拭 1 次;

④ 不锈钢材质的门及电梯轿厢每月保养护理 1 次;

⑤ 对楼内灯具进行除尘每季度 1 次;

⑥ 雨雪天气在次日停雪后 2 小内前将雨雪清扫干净;

⑦ 桶内垃圾一般不超过 2/3 容量。

⑧ 地面、楼梯、走廊光亮无水迹、无污迹、无杂物, 地毯无卷边开裂; 门牌、指示牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘土、无污渍、无水迹;

玻璃、门、窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；垃圾清理及时，垃圾桶摆放整齐，外观干净；灯饰和其他饰物无尘土、无破损；厅堂无蚊蝇；展示橱窗玻璃明亮，无明显污迹。墙面标识无污渍，无锈损。

2.2.7.2 卫生间保洁

1) 服务内容

① 及时更换相关卫生物品：大盘纸、擦手纸、洗手液、纸篓、垃圾桶、清洁球、空气清新剂。

② 洗手间设备、镜面、地面表面、天花板、照明设备等表面保洁。

③ 清理垃圾桶内脏物。

2) 服务标准

① 每日上、下班前，对卫生间进行全面清洁并消毒（每日全面清洁至少 2 次）

② 门窗、隔板、指示牌、通风口、地脚线无尘土、无污迹、无杂物，玻璃、镜面明亮无水迹、无污迹；

③ 地面、墙角无尘土、无污迹、无杂物，无蛛网、无水迹；

④ 面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱无尘土、无污迹、无杂物，清洁光亮；

⑤ 小便池内外及时清理，清洁球及时更换；

⑥ 墩布池干净、整洁、无杂物，垃圾桶摆放整齐，外观干净；

⑦ 桶内垃圾一般不超过 2/3 即清理，每日至少清理一次；

⑧ 墩布间整洁、无杂物、无私人物品，物品码放整齐、不囤积；

⑨ 卫生间内空气清新、无异味；

⑩ 保证卫生间内需要物品正常供应，设备设施（烘手器、灯、开关、暖气、门、锁等）无尘土、无污渍、正常工作，有故障当日报修。

11 2.2.7.3 电梯间等保洁

1) 服务内容

① 电梯门内壁、指示牌、天花板表面保洁、定期擦拭；

② 电梯门缝吸尘、电梯通风、照明保洁；

③ 电梯沟槽清理垃圾；

2) 服务标准

① 每日上、下班前，对电梯内外进行彻底清洁，每日对电梯内外保洁、消毒 1 次；电梯轿厢每月养护 1 次。

② 电梯门表面、轿厢内壁、指示牌、天花板、门缝清洁光亮、无尘土、无污迹；

③ 电梯通风顺畅，照明正常；

④ 电梯门缝每周至少吸尘一次；

⑤ 电梯沟槽清每周至少吸尘一次；

2.2.7.4 广场环境保洁服务及要求

1) 服务内容

① 广场主干道的地面卫生打扫。（包括但不限于：保持道路、楼宇周围花砖地面整洁，清扫要及时，做到无杂物、废纸、烟头、果皮、痰迹、积水等，室内外公共场地的消杀（除四害）、消毒）；

② 路牌、标识、指示牌等定期擦拭，保持清洁；

③ 捡拾绿化带内外垃圾；

④ 清洁照明设施、标牌；

⑤ 垃圾箱、垃圾桶及时处理，周围地面无杂物、污渍；

⑥ 雨、污水井检查、清理（包括但不限于：及时清掏，保持窞井、排水设施应畅通，无污水外溢，排水口处无淤泥和杂物。）；

⑦ 房屋落水管、排水孔确保无腐叶、无积淀，排水畅通；

⑧ 雨、雪天及时清扫（包括但不限于：洒盐水、融雪剂等除雪）；

⑨ 化粪池清理；

⑩ 除生活垃圾外其他非建筑垃圾清理、外运等。

2) 服务标准

① 广场主干道的地面卫生每日早 7:00——晚 5:00 全面打扫。保持道路、楼宇周围地面整洁，清扫要及时，做到无杂物、废纸、烟头、果皮、痰迹、积水等，室内外公共场地的消杀（除四害）、消毒。

② 路牌、标识、指示牌：干净、无积尘、无污渍，建筑物内外无乱写、乱画、乱粘贴、无残标，公共设施、牌匾、路灯等定期擦拭，保持清洁。

③ 捡拾绿化带内外垃圾：目视无枯叶、无果皮、无饮料罐、无废纸杂物。

④ 清洁照明设施、标牌：无积尘、无污迹、透明度好。

⑤ 垃圾箱、垃圾桶：箱体内外四壁干净无污渍、箱口箱内外无垃圾、无异

味、箱桶外表干净、无污渍、发现有异味及时处理，周围地面无杂物、污渍。

⑥ 雨、污水井：每季检查 1 次，视检查情况及时清掏，保持窨井、排水设施应畅通，无污水外溢，排水口处无淤泥和杂物。院内垃圾应日产日清，无暴露垃圾，无卫生死角。

⑦ 房屋落水管、排水孔：每年清理 2 次，确保无腐叶、无积淀，排水畅通。

⑧ 雨、雪天及时清扫，小雪清扫不超过 2 个小时，大、中雪清扫不超过 3 个小时，保证道路通畅和安全。如洒盐水、融雪剂等除雪，不得将积雪清扫堆放到绿篱和绿地内。

⑨ 化粪池每年抽水掏渣 2 次，外溢时随溢随清，确保通畅，无溢出、无堵塞。

⑩ 除生活垃圾外，每月清理 1 次非建筑垃圾并组织外运。

2.2.8 绿化服务

2.2.8.1 服务内容

负责物业服务范围内绿植日常养护和管理。(包括但不限于:绿化定期修剪,浇水、排水,施肥管理,杂草清除,病虫害防治,树木养护,环境卫生等)

2.2.8.2 服务标准

1) 花木绿地根据需要及时浇水、喷药、施肥、清除杂草,修剪整齐,造型美观,成活率高,遭受病虫害率低;

2) 合理施用花肥、药剂,不得污染环境;不得施用剧毒化学药剂和化学农药;

3) 正确使用灌溉系统,保证系统的正常运行,发现跑冒滴漏现象及时修理;

4) 保持绿地卫生,绿化养护产生的垃圾日产日清,不得存有枯枝败叶、蜘蛛网等;

5) 定期对室内绿植进行全面擦拭,发现个别绿植有污渍随时进行清洁,保持叶面无污渍、花盆无污渍,盆栽摆放整齐;确保盆栽无黄叶、无虫口;

2.2.8.3 服务要求:

1) 建立物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度,并做好服务工作记录;

2) 根据服务区域绿化实际需要,配置专、兼职绿化服务人员;

3) 绿化养护人员应根据季节要求,按照养护规范对植物、草地、花卉等进行定期养护。

4) 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。

5) 花木绿地根据需要进行及时浇水、喷药、施肥、清除杂草，修剪整齐，造型美观，成活率高，遭受病虫害率低。

6) 合理施用花肥、药剂，不得污染环境；不得施用剧毒化学药剂和化学农药。

7) 定期对室内绿植进行全面擦拭，发现个别绿植有污渍随时进行清洁，保持叶面无污渍、花盆无污渍，盆栽摆放整齐；确保盆栽无黄叶、无虫口。

8) 保持绿地卫生，绿化养护产生的垃圾日产日清，不得存有枯枝败叶、蜘蛛网等。

2.2.9 疫情防控常态化下服务要求

2.2.9.1 服务内容及要求

① 成立疫情防控小组，制定疫情防控工作方案及应急机制预案，定期进行日常演练；

② 加强物业内部人员培训、加强健康教育、宣传疫情防治知识；

③ 加强物业内部人员健康状况档案管理，健康信息及时上报；

④ 加强公共区域特别是人员密集、使用频次高区域，如大厅、走廊、电梯、公共卫生间等消毒工作；

⑤ 安保人员认真做好出入人员及车辆排查登记；

⑥ 做好垃圾分类，及时消杀并清运垃圾。

2.2.9.2 服务标准

1) 公共区域消毒

① 公共服务区域每天消毒不少于2次，包括不限于：大厅、卫生间、楼梯、会议室、走廊、水龙头、门把手、电梯及按钮等区域或物体表面进行消毒工作。

② 配备消毒设备、防护用品，对公共区域、办公区和出入通道、出入人员的消毒工作，做好记录。

③ 在公共卫生间、电梯等位置配置免洗的手部消毒液，张贴标识，提醒工作人员及员工积极进行手部消毒。

2) 会议室、接待室消毒

① 会议室、接待室每天消毒不少于2次；每日开窗通风；

② 茶具用品使用后立即消毒。

3) 公共卫生间消毒

① 卫生间水龙头、门拉手等手接触区域，每日消毒不少于2次；

② 卫生间地面、洗手盆、尿斗、坐便器等区域，每日消毒不少于2次。

4) 设备设施消毒

① 在疫情期间做好对设备实施清洁消毒工作。清洁、消毒室内、公共区域、空调过滤网。开放所有排风机、送风机及楼道窗户；对生活水箱间每日进行消毒，特别是排水沟消毒；每日对室内污水坑投放消毒液等。

5) 垃圾处理消毒

① 制定并执行污染物排放管理制度、垃圾管理制度、垃圾分类收集管理制度；

② 设立专门废弃口罩收集桶，对有害垃圾进行单独收集、单独运输；

③ 垃圾站（间）等暂存场所应设有冲洗和排水设施，指定专人进行定期进行冲洗、消毒杀菌；

6) 体温检测

① 在车辆出入口、各楼进出口设测温点；

② 对进入各楼宇的人员每日不少于一次测量体温，超出规定体温人员，不得进入楼宇。

7) 应急响应措施

① 如有疑似病例，应立即启用应急预案，第一时间上报采购人防疫部门；

② 对疑似病例送往隔离间，对其所在楼层进行警戒隔离、安排人员巡楼检查有无同类情况，同时在外围进行警戒，劝导无关人员不要进入敏感区域；协助进行疑似病例转移。

③ 所有物业服务人员，如大堂保安、前台客服、客户区域清洁人员等，在工作时应佩戴好防菌口罩。

④ 防疫物资储备。储备足量的防护物资，包括但不限于：消毒用品、消毒器具、防护器具等。

2.3.1 服务项目及服务内容

| 服务项目 | 服务内容 |
|----------------------------------|---|
| 本物业建筑共用部位的维修、养护和管理 | 楼宇的承重结构(大厦的基础、承重墙体、梁、柱、楼盖等)、外墙面、屋顶、大门、过道、楼梯间、设备机房、管道井、垃圾道、物业管理用房等 |
| 本物业范围内共用设施、设备的维修保养、运行管理及其节能管理，以及 | 共用设备设施包括： 变配电系统、照明系统、电梯系统、综合 |

| | |
|----------------------------------|--|
| 本物业范围内的二装管理 | 布线系统、通讯系统、广播电视接收系统、消防系统、保安系统、通风系统、供水系统、排水系统、雨水管道、市政排水设施、化粪池、公共卫生设施、垃圾道、避雷装置等 |
| 本物业范围内的市政共用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理 | 包括道路、室外上下管道、沟渠、池井、自行车、机动车停车场等 |
| 本物业范围内的共用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理 | 楼顶及项目外围绿化养护 |
| 附属配套的公用设备设施的维修、养护和管理 | 附属配套的公用设备设施的维修、养护和管理 |
| 本物业范围内的交通、车辆行驶及停泊秩序的管理 | 包括道路交通、交通配套设施、停车场管理等 |
| 本物业范围内的公共环境管理 | 承租范围公共区域的清洁、垃圾清运、害虫控制、绿地养护、化粪池清掏等 |
| 维持公共秩序 | 承租范围公共区域安全监控管理、巡视、门岗执勤等，配合和协助当地公安、消防机关进行消防安全监控和巡视等保安工作 |
| 消防安全管理 | 承租范围公共区域消防中央监控管理、消防系统管理、宣传教育、制订《应急方案》等 |
| 自用部位，自用设施及设备的维修、养护 | 维修保障 |
| 对承租范围外公共区域使用人（办 | 对承租范围外公共区域使用人的违反本 |

| | |
|----------------------|---------------------------------------|
| 事市民等)的管理 | 物业管理规定的行为,针对具体行为并根据情节轻重,采取规劝、警告、制止等措施 |
| 制订完善物业管理各项规章制度,并监督实施 | 制订完善物业管理各项规章制度,并监督实施 |
| 组织安排本物业的娱乐活动及节日活动 | 组织安排本物业的娱乐活动及节日活动 |
| 管理物业管理档案、资料 | 包括工程建设竣工资料、入户资料等,确保资料的保密性 |
| 其他 | 根据法律法规的规定,由物业管理公司管理的其他事项 |

★2.3.2 会务服务和接待管理部分

2.3.2.1 人员设置方案

1) 客服岗位设置(11人):

——裙楼一层南北两侧服务台安排两名客服助理,二层-四层,每层服务台配备1名客服助理,共5人;

——裙楼每层配备1人负责引导接待及维持大堂秩序,应对突发事件,共4人。

——主楼大堂、资源交易大厅各配备1人负责大厅服务及引导共2人。

2) 负一层大会议室会务服务(4人):负责会议接待、会议服务引导。

3) 客户服务人员共计:15人

2.3.2.1 会务服务

1) 人员仪容仪表管理标准

① 要求正确穿着工装、佩戴名牌。女士化淡妆。礼貌礼仪规范;正确的站、

走、坐、蹲姿。使用礼貌服务用语，严格使用普通话。

- ② 使用礼貌用语：会务服务人员工作中一律使用普通话。
- ③ 工作中使用规范礼貌用语“您好、请、谢谢、对不起、再见”。
- ④ 每日进行每日礼貌用语的培训。

2) 会务服务人员岗位纪律管理标准及运行办法

- ① 遵守公司各项规章制度，无违纪现象发生。
- ② 遵守业主信息保密制度。

3) 会务服务人员岗位纪律管理

- ① 遵守公司考勤制度，不迟到、不早退。
- ② 遵守岗位纪律，不窜岗、不空岗。
- ③ 针对会务服务特性，严格遵守客户信息保密制度。
- ④ 不私自翻阅客户会议资料。
- ⑤ 客户会议信息保密，不通过微博、微信等网络工具私自传播、泄露。
- ⑥ 不私自打听和工作无关的客户信息，不私自议论客户隐私。
- ⑦ 对于保密会议提前准备充足会议物资，无特殊情况不允许私自进入会场。

2.3.2.2 引导接待

1) 引导接待标准:

- ① 严禁空岗，遇有特殊情况向上级领导请示，有人接替后方可离开；
- ② 熟悉办公楼内部管理流程，掌握办公楼各项规章制度；
- ③ 如遇外来客户询问办公楼内客户的情况，需详细询问，注意保密纪律；
- ④ 热情迎送客户，主动问好，仪态端庄，仪表整洁；保持台内、台面清洁，不得摆放与工作无关的任何物品；
- ⑤ 及时掌握进出写字楼客户的有关情况，见到公司领导或重要客户必须站

立，微笑问好，主动迎送和接待；

⑥ 应答客户的询问时要站立说话、面带笑容，亲切热情主动向客户问好，要思想集中、全神贯注地去聆听，及时解决客户的难题，并做好记录；

⑦ 一旦遇到客户投诉，不论正确与否，先笑意接受，如自身不能解决问题或发生特殊情况不能及时处理时，要求立即上报上级领导；

⑧ 对客户的合理要求，要尽量迅速作出答复，对客户的过分或无理的要求要沉住气；对于一时回答不了或回答不清的问题，可先向客户致歉，待查询或请示后再向顾客作答。

3. 项目人员配置

3.1 岗位设置

| 部门 | 岗位 | 人数 | 人员小计 |
|--------------|-------------|----|------|
| 负责人 | 项目总经理 | 1 | 1 |
| 基本运维人员 | 客服助理楼层服务台 | 21 | |
| | 工程技工(电气) | 2 | |
| | 工程技工(设备) | 2 | |
| | 工程技工(强电) | 11 | |
| | 工程技工(空水) | 8 | |
| | 工程技工(综合维修) | 2 | |
| | 安管员(执勤岗) | 8 | |
| | 安管员(巡逻岗) | 6 | |
| | 消防中控员(裙楼岗) | 6 | |
| | 消防中控员(写字楼岗) | 6 | |
| 车管员(地下和立体车库) | 6 | | |

| | | | |
|----|--------|-----|-----|
| | 保洁主管 | 1 | |
| | 大堂保洁 | 2 | |
| | 写字楼保洁 | 4 | |
| | 审批大厅保洁 | 12 | |
| | 外围广场保洁 | 2 | |
| | 会议室保洁 | 6 | |
| | 停车场保洁 | 3 | |
| 合计 | | 109 | 109 |

3.2 人员配置要求

① 项目经理：大学专科以上学历，具有五年以上同类项目管理经验，公司正式员工三年以上（需在投标书中出具近三年投标人为其缴纳社保的证明），熟悉物业服务运营管理；具有良好的沟通技巧，表达能力；较强的应变能力，协调能力，能独立处理突发状况；较强的团队管理和沟通能力，能够承受一定的工作强度和压力；对物业服务工作富有激情及注重团队协作精神。

② 人员数量应满足工作要求，技术标书中应具体体现人员编制及岗位设置情况。实习人员不得高于 30%，不得聘用 60 周岁以上人员。

③ 人员必须经过严格政审，身体健康，确保无违法犯罪纪录。

④ 消防、强电、停车系统、电梯维护人员须持证上岗。须具备所从事岗位的专业技能，能处理本岗位出现的一般性问题。

⑤ 弱电岗位人员需对工作基地信息化系统熟悉，对弱电系统出现的一般性问题能准确判断原因，并快速解决。

⑥ 工作人员原则上不得随意变动，如有特殊情况报招标人，经同意审批后方可上岗，更换人员不能耽误工作正常运转。

⑦ 主要管理人员及特殊岗位人员调整原则上要事先与招标人沟通，并征得招标人同意后方可调整。

2.4 供应商需作出服务承诺、奖惩承诺（接受采购人的相关奖惩考核制度）及质量保证并提供应急预案

4. 商务条件

4.1 服务期限

三年，满足招标方需求可按照相关政策续签。

4.2 服务地点

青岛市市民中心。

4.3 付款方式

★物业费按半年度进行支付，合同签订后首月支付当期半年度物业服务费，后续物业服务费在下一个半年度首月支付，以此类推。双方建立半年度日常服务考核制度，人员未按要求具备相应资质的，按人员价格及人数核减物业费，在下一物业费支付周期时核减。

4.4 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。

4.5 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。

4.6 其他说明

4.6.1 投标人应根据实际情况，采取节能降耗措施。严格执行国家关于公共建筑空调温度控制的相关规定，定期对公共设备进行巡检，防止管道阀门出现跑冒滴漏，张贴节能提示，根据工作人员作息时间确定合理的照明、空调关闭时间等。

4.6.2 人员工资由中标单位按标准及时发放，如有不按标准发放或因拖欠工资导致出现上访等不良影响的，招标人有权扣除相应款项或终止合同。

4.6.3 物业人员须符合青岛市政府用工标准要求，工作期间所出意外问题由中标单位承担一切责任。

4.6.4 不得将物业服务私自转让或委托他人经营，更不能搞不合法经营。一经发现，招标人有权取消服务资格，造成的损失由中标单位承担，并给予经济处罚或法律诉讼。

4.6.5 服务响应时间：

一般房屋维修原则上不超过 24 小时，重点区域、重要问题随叫随到。

1) 强电系统故障维修应在 15 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。

2) 给水排水设备故障维修应在 15 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜。

3) 对停车系统使用熟练，出现故障 5 分钟内到场，一般性故障可自行排除，系统性故障及时报售后维修。

4) 其他故障维修，一般性维修不过夜，重点区域、重要问题随叫随到。

5. 对中标人的考核

5.1. 制定《物业服务考核标准》，实行百分制考核。招标人每半年对中标人履行合同情况、提供服务情况进行定期或不定期考核。

5.2. 考核结果运用：

总分 \geq 85分，不处罚；

80分 \leq 总分 $<$ 85分，扣除物业费5000元；

75分 \leq 总分 $<$ 80分，扣除物业费10000元；

70分 \leq 总分 $<$ 75分，扣除物业费15000元；

总分 $<$ 70分，扣除物业费20000元。

5.3. 中标人特殊岗位人员未按招标人要求配置，如消防监控人员、强电、电梯操作等无相应资质，发现一次扣除物业费500元。

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。