

“政采云”平台合同编号:

南宁市政府采购

南宁市机关事务管理局市领导公寓楼物业管理合同

采购项目编号: NNZC2025-C3-990102-NNSZ

采购计划编号: [采购计划文号(5)]

采购人: 南宁市机关事务管理局

中标供应商: 南宁轨道智慧生活服务集团有限责任公司



签订时间: 2026年7月22日

合同目录

一、第一部分 合同书	2
二、第二部分 合同一般条款	7
三、第三部分 合同专用条款	12
四、第四部分 合同附件	16
4.1 成交通知书	16
4.2 采购文件服务需求一览表	17
4.3 响应函	42
4.4 响应报价表	45
4.5 响应服务技术资料表	72
4.6 商务条款偏离表	98

一、第一部分 合同书

2025年4月14日，南宁市机关事务管理局以竞争性磋商方式对项目进行了采购。经南宁市政府集中采购中心评定，南宁轨道智慧生活服务集团有限责任公司为该项目成交供应商。现于成交通知书发出之日起日（时限根据项目情况而定，不得超过25日）内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经南宁市机关事务管理局（以下简称：甲方）和南宁轨道智慧生活服务集团有限责任公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 采购文件及“响应报价”（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的物

1.2.1 标的物1信息

- 1.2.1.1 名称：南宁市机关事务管理局市领导公寓楼物业管理；
- 1.2.1.2 数量：1；
- 1.2.1.3 质量：/。

....

1.3 价款

本合同总价为：人民币 911000.00 元整（大写：玖拾壹万壹仟元整人民币，

含税)。

分项价格:

序号	分项名称	分项价格
/	/	/
/	/	/
/	/	/
总价	/	/

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式: 合同款按季度进行支付, 每个季度考核评分结果作为当季服务项目质量评价、费用核拨及其它奖惩的重要依据, 具体办法如下:

(1) 若季度考核为优秀, 则按当季支付额的 100% 支付。

(2) 若季度考核为合格, 则按当季支付额的 90% 支付 (暂扣 10% 留待年度验收后视情况支付)。

(3) 若季度考核为不合格, 则按当季支付额的 80% 支付 (暂扣 20% 留待年度验收后视情况支付) 外, 季度考核有低于 70 分的每少 1 分另外扣罚 5000 元, 上不封顶, 累计 2 个及以上季度考核均为不合格的, 采购人有权报政府采购监督管理部门申请终止合同。

(4) 若年度验收为优秀的, 各季度暂扣的费用予以支付, 已罚除的不予支付。若年度验收为合格及以下的, 各季度暂扣的费用不予支付; 。

1.4.2 发票开具方式: 增值税专用发票。

1.5 标的物交付期限、地点、方式和服务期限

1.5.1 交付期限: 签订合同后, 按采购人要求, 经采购人书面通知中标人, 中标人实际进场之日起一年 ;

1.5.2 交付地点: 南宁市南湖公务员住宅小区 ;

1.5.3 交付方式: 提供物业管理服务 ;

1.5.4 服务及质保期限: 实际进场之日起一年。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外, 如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付标的物, 甲方可要求乙方支付违约金, 违约金按每迟延交付标的物一日的应交

付而未交付标的物价格的万分之五(根据项目实际填写,一般为万分之五)计算,最高限额为本合同总价的20%(根据项目实际填写,一般为20%);迟延超过【30】日的,甲方有权在要求乙方支付违约金的同时,书面通知乙方解除本合同,乙方应退回全部已收取的合同价款并按合同总金额的20%(根据项目实际填写,一般为20%)向甲方支付违约金;

1.6.2 除不可抗力外,如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款,乙方可要求甲方支付违约金,违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的万分之五(根据项目实际填写,一般为万分之五)计算,最高限额为欠付金额的20%(根据项目实际填写,一般为20%);迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,乙方有权在要求甲方支付违约金的同时,书面通知甲方解除本合同;

1.6.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4 乙方在质保期内未按承诺提供售后等服务的,每发生一次向甲方支付 元(根据项目实际填写,一般为2000元)的违约金。

1.6.5 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.6 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.6.8 乙方投入本项目的人员数量、素质未达到招标文件要求或投标文件承诺的，每发现一人次，服务人员数量每日少一人次的，扣减 300 元，依此类推，乙方还应按每次违约向甲方支付违约金 2000 元，并在接到甲方通知后的 5 个工作日内完成人员调整到位，期间仍继续扣减费用至整改完成。若乙方擅自更换项目经理或技术负责人，未经甲方书面同意的，乙方应向甲方支付违约金 5000 元 / 次，并在 3 个工作日内恢复原人员或更换为符合要求的人员。因人员配备问题导致服务质量下降或项目进度延误的，乙方应承担相应责任，赔偿甲方因此遭受的全部损失。

1.6.9 若乙方服务质量在一个自然月内累计被甲方书面警告 3 次仍不改进的，甲方有权暂停支付当期款项，直至乙方改进服务为止，且乙方应按照合同总价的 5% 向甲方支付违约金。若乙方服务质量累计 2 个及以上季度考核均为不合格的，甲方有权解除合同，并要求乙方按照合同总价的 20% 支付违约金，且乙方应承担因此给甲方造成的包括但不限于重新招标在内的全部损失。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 1.7.2 种方式解决：

1.7.1 将争议提交南宁仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向甲方所在地人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人加盖有效电子公章时生效。

甲方：

统一社会信用代码：

乙方：南宁轨道智慧生活服务
集团有限责任公司

统一社会信用代码：

9145010019830042X2

住所:



法定代表人或

授权代表 (签字或盖章):

联系人:

约定送达地址:

邮政编码:

电话:

传真:

电子邮箱:

开户银行:

开户名称:

开户账号:

住所: 南宁市青秀区凤岭北路

111 号南宁国际旅游中

心 3 号楼 15、16、17 层 [一

照多址企业]



法定代表人

或授权代表 (签字或盖章):

联系人:

约定送达地址:

邮政编码: 530022

电话: 0771-5500855

传真: 0771-5500855

电子邮箱: /

开户银行: 交行南宁金源支行

开户名称: 南宁轨道智慧生活

服务集团有限责任公司

开户账号: 451060309018010091470

二、第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “标的物”系指中标人根据合同约定应向采购人交付的一切各种形态和种类的货物、服务和工程，包括但不限于原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、信息化系统、信息化维保、物业服务、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定交付标的物的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定标的物将要运至或者实施或者安装的地点。

2.2 技术规范

标的物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证甲方在使用该标的物或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等标的物的知识产权归属，详见合同专用

条款。

2.4 包装和装运

2.4.1 除合同专用条款另有约定外,乙方交付的全部标的物,均应采用本行业通用的方式进行包装,没有通用方式的,应当采取足以保护标的物的包装方式,且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。如有必要,包装应适用于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸,确保标的物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的标的物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。

2.4.2 装运标的物的要求和通知,详见合同专用条款。

2.5 履约检查和问题反馈

2.5.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定交付标的物进行履约检查,以确保乙方所交付的标的物能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.5.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.6 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.7 技术资料 and 保密义务

2.7.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.7.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.7.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施及方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.8 质量保证

2.8.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.8.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场

地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8.3 乙方应确保项目技术人员数量和水平与投标文件一致。未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换投标文件中注明的项目经理和技术负责人。否则甲方有权放弃或终止合同。

2.8.4 因乙方原因造成甲方其他系统不能正常运行，酿成重大事故（工作日系统中断一天以上）的，乙方应承担全部法律责任，并赔偿经济损失，赔偿金额为项目总价的 30%（根据项目实际情况填写，一般为 30%）。

2.9 标的物的风险负担

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担详见合同专用条款。

2.10 延迟交货/交付

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时交付标的物的情况，应及时以书面形式将不能按时交付标的物的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交货的具体时间。

2.11 合同变更

2.11.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项。如果系追加与合同标的相同的标的物的，那么需经采购监督管理部门同意，且所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.11.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.12 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的供应商应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.13 不可抗力

2.13.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.13.2 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.13.3 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.13.4 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.14 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定执行。

2.15 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.16 合同中止、终止

2.16.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.16.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.17 检验和验收

2.17.1 标的物交付前，乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件；标的物交付时，乙方在合同专用条款约定时间内组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.17.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.17.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.18 通知和送达

2.18.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的“约定送达地

址”为收件地址的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于____个工作日内（根据项目实际填写）书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.18.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.19 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.20 合同使用的文字和适用的法律

2.20.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.20.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.21 履约保证金

本项目不收取履约保证金

2.22 中小企业政策

2.22.1 本合同（☐是 ☐否）为中小企业“政采贷”可融资合同，关于中小企业信用融资事项见采购文件“供应商须知正文”。

2.22.2 本合同（☐是 ☐否）为中小企业预留合同。

2.23 合同份数

本合同壹式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份。每份均具有同等法律效力。

三、第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

2.3.2 具有知识产权的标的物知识产权归属：

/

2.4.1 包装和装运专用条款（如果有）：

/

2.4.2 装运标的物的要求和通知：

/

2.6 结算方式和付款条件

本次项目合同总价为大写人民币玖拾壹万壹仟元整（¥911000.00元）。本项目采用以下勾选结算方式进行支付：

☐ 采用一次性支付方式，付款条件为：_____

☒ 采用分期付款方式，付款条件为：

本项目无预付款，合同款按季度进行支付，每个季度考核评分结果作为当季服务项目质量评价、费用核拨及其它奖惩的重要依据，具体办法如下：

（1）若季度考核为优秀，则按当季支付额的100%支付。

（2）若季度考核为合格，则按当季支付额的90%支付（暂扣10%留待年度验收后视情况支付）。

（3）若季度考核为不合格，则按当季支付额的80%支付（暂扣20%留待年度验收后视情况支付）外，季度考核有低于70分的每少1分另外扣罚5000元，上不封顶，累计2个及以上季度考核均为不合格的，采购人有权报政府采购监督管理部门申请终止合同，据实结算费用，并不承担任何违约责任，还有权追究乙方的违约责任。

（4）若年度验收为优秀的，各季度暂扣的费用予以支付，已罚除的不予支付。若年度验收为合格以下的，各季度暂扣的费用不予支付。

每季度应付金额的 100%为 ¥ 227750 元；每季度应付金额的 90%为 ¥ 204975 元；每季度应付金额的 80%为 ¥ 182200 元；每季度应付金额的 70%为 ¥ 1159425 元；每期具体付款金额以每季度实际考核情况所对应的最终金额为准。

若每季度考核均优秀则按以下方式支付：

第一期付款：¥ 227750 元（2026 年 5 月 1 日至 7 月 31 日）

第二期付款：¥ 227750 元（2026 年 8 月 1 日至 10 月 31 日）

第三期付款：¥ 151833.33 元（2026 年 11 月 1 日至 12 月 31 日）

第四期付款：¥ 303666.67 元（2027 年 1 月 1 日至 4 月 30 日）

甲方无故逾期支付服务费用的，按照每逾期一日支付欠付服务费额度的万分之五（根据项目实际填写，一般为万分之五）承担违约责任，违约金上限按照《合同书》约定执行。

（温馨提示：根据《广西壮族自治区财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能促进企业发展的通知》（桂财采〔2022〕30 号）及《2023 年广西优化营商环境行动方案》等规定，政府采购货物和服务的采购人在政府采购合同中约定预付款比例的，采购合同履行期超过 30 天，对中小企业合同预付款比例应不低于合同金额的 30%，不高于合同金额的 50%；项目分年度安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付金额的 30%；采购项目以人工投入为主的，可降低预付款比例，但不得低于 10%。采购文件和采购合同没有约定预付款的，经供应商申请采购人可支付预付款。对于未实行预付款的政府采购项目，鼓励采购人在合同中明确首付款支付比例。）

2.9 标的物的风险负担

标的物或者在途标的物或者交付给第一承运人后的标的物毁损、灭失的风险负担：

乙方 /

2.13.2 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后,应在 30 日内(根据项目实际填写)以书面形式通知对方当事人,并在 7 日内(根据项目实际填写),将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.13.4 因不可抗力致使合同有变更必要的,双方当事人应在 7 日内(根据项目实际填写)以书面形式变更合同;

2.17.1 标的物交付前,乙方应对标的物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验,并向甲方出具证明标的物符合合同约定的文件;标的物交付时,乙方在 7 日内(根据项目实际填写)发起验收,并可依法邀请相关方参加,验收应出具验收书。

2.17.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力:

详见合同附件

3.1 其他:

项目验收:

1、甲方参照《南宁市政府采购供应商履约验收评价管理办法》(南财采[2019]217号)规定组织对乙方履约的验收。验收方成员应当在验收书上签字,并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符,乙方须承担由此发生的一切损失和费用,并接受相应的处理。

2、严格按照采购合同开展履约验收。甲方成立验收小组,按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收,验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认,出具验收报告并经验收小组全体成员签字。甲方根据验收报告形成验收意见并经甲方与乙方签字盖章生效。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

3、验收合格的项目,甲方将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目,甲方将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》,并按照《合同书》约定执行。

4、验收产生的费用:首次验收费用由 / 承担,如首次验收不合格,后续验收费用由 / 支付。

5、验收内容及资料要求:

根据采购文件确定的技术指标或者服务要求确定验收指标和标准。未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。

5.1 验收内容

序号	验收内容	验收标准
1		
2		
4		

5.2 验收资料要求

验收资料要求包括（不限于）以下内容：

- （1）采购文件；
- （2）响应文件；
- （3）采购合同；
- （4）季度考核资料，其他需提供的相关材料：（由业主根据实际情况填写）。

四、第四部分 合同附件

4.1 成交通知书

南宁市政府采购 成交通知书

南宁轨道智慧生活服务集团有限责任公司:

南宁市政府集中采购中心 受采购人委托,就 南宁市机关事务管理局市领导公寓楼物业管理(项目编号: NNZC2025-C3-990102-NNSZ) 采用 竞争性磋商 方式进行采购,经评审,采购人确认,贵公司为本项目的成交供应商。

本项目为专门面向中小企业采购项目。

你公司未享受中小企业价格评审优惠政策。

成交金额: 911000元

请贵公司接此通知后,按采购文件约定的日期凭本通知书与采购人签订合同,并按采购文件要求和相应文件的承诺履行合同。具体事项请及时与采购人联系。

特此通知

采购人联系人: 南宁市机关事务管理局

联系电话: 0771-5533316



4.2 采购文件服务需求一览表

服务需求一览表				
序号	服务名称	数量	服务内容及要求	预算价 (元)
1	南湖公务员小区市领导公寓楼物业管理服务	1 项	一、物业基本情况 南宁市南湖公务员住宅小区市领导公寓楼位于小区西侧，由 7 栋多层公寓式住宅楼组成，总建筑面积 13208 平方米。项目共有 2 个出入口，位于市政道路碧湖路中部。项目的停车位设置于楼宇的底层及室外位置。 二、物业管理服务委托事项及管理服务标准 （一）综合服务标准及要求 ▲1. 目标与责任： 结合采购人要求及物业服务实际情况，建立有完善的物业管理制度、作业流程、工作计划及实施时间。建立财务制度，财务收支符合国家有关规定。明确责任分工，并制定配套实施方案。 2. 综合服务： （1）根据物业服务内容制定的服务标准，公示 24 小时服务电话及投诉电话。 （2）全体员工统一着装，佩戴标志，服务意识高，敬业精神高，业务素质强，行为语言规范，服务主动，热情。 （3）每季度对服务人员开展 1 次物业管理业务培训、保密、思想政治、岗位技能、消防培训及其他服务培训，需要进行考核的可采取考核的方式。管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书。教育培训和考核记录存档。 （4）协助完成社区安排的各项社会治安综合治理工作。	95850 0

			▲（5）负责代收代缴公共能耗费用和水电费用。 （6）负责对空置房源的巡查并做好每月水电抄表登记，发现问题及时向采购人汇报。 （7）供水、供电、供气、网络等相关专业单位在市领导公寓楼范围内对有关管线设施维修养护时进行必要的协调和管理。 （8）协助采购人登记住房的入住、使用、及设施设备搬运等。 （9）配合采购人及相关部门定期走访住户，收集住户的意见和建议。 （10）协助住户办理退房手续，负责对腾空房屋进行查验，验收合格后报告采购人。 ▲（11）负责物业管理档案及资料的归档管理，保证各类档案、资料完整便于工作查询，合同期满将全部档案资料移交采购人。 （12）代收发快递。 （13）根据工作反馈意见与建议,持续提升服务品质。 3. 服务人员管理： （1）管理人员应取得相关资格证, 专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书。 （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）发现服务人员重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。 （4）落实安全责任制度，签订安全管理责任书。 4. 保密和教育管理： （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。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。 (2) 新入职员工应接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的政治审查, 合格后签订保密协议方可上岗。保密、思想政治教育培训记录存档。 (3) 档案管理: ①建立物业信息和档案管理制度, 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: A. 客户服务: 客户资料、客户建议与投诉等。 B. 房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 C. 公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等。 D. 公共秩序维护服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。 E. 保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。 F. 绿化服务: 绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。 G. 编号服务: 包括但不限于对公共区域卫生洁具、灯具、水电设施设备、管道、井口、龙头等进行编号管理记录。 H. 其他: 客户信息、财务明细、教育培训记录、合作协议等。 (4) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将资料内容转作其他用途。 5. 服务改进: 明确负责人, 定期对物业服务提供过程进行自查, 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。 6. 整改： （1）需整改问题需在规定期限内整改完成。 （2）如中标人不按合同条款要求提供服务，由采购人提出整改要求，如中标人未按要求整改，累计达 3 次以上的，采购人有权中止合同。 （二）客户服务 1. 人员形象礼仪： 仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌. 态度温和耐心。 2. 接待服务： （1）各岗位特别是门岗人员做到不脱岗，不闲聊，不瘫坐，不黑脸。 （2）物品摆放整齐有序, 文件资料分类放置。 （3）住户现场等待时间宜不超过 5 分钟, 等待较长时间应及时与住户沟通。 （4）对咨询、建议、求助等事项, 及时处理或答复, 处理和答复率 100%, 并做好记录。记录填写规范, 保存完好。 （5）接待服务工作时间应参照采购人工作时间, 其余时间设值班人员, 并公布值班电话。 3. 报修服务： （1）设置 24 小时报修服务热线；及时受理报修, 接到报修电话记录报修内容, 记录填写规范, 保存完好。 （2）对于紧急维修, 物业服务人员应立即到达现场, 维护专业人员 30 分钟内到达并组织维修。对于一般维修, 应在约定时间内到达现场。 （3）电梯出现故障或困人事件, 物业服务人员应立即到场应急处理, 维保专业人员 15 分钟到场处理。	
--	--	---	--

			(4) 重大维修项目与采购人进行书面沟通。无法维修时,填写原因并及时反馈。 (5) 对重要场所、重要设备维修进行 100%回访,对小修、零修按照用户评价确认回访率。维修满意率为 95%及以上。 4. 信息公示: (1) 影响住户的作业计划提前公告,如停水停电、雨棚清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等。 (2) 在客服中心或适当区域,公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组织架构、服务时间、客服电话、停车管理规定、客户咨询投诉方式,绿色节能环保信息等。 (3) 设置信息公示栏,与建筑物标识系统协调,无褪色、无破损。 (4) 公示或公告内容清晰明确,措辞适当,及时更新。 5. 投诉管理: (1) 接到投诉后记录投诉内容,将投诉情况及时上报,确保投诉信息能够即时传达。 (2) 对投诉情况查明事实,分清责任,如实反映,并做好处理工作。 (3) 投诉处理完成后 24 小时内进行回访,回访比例 100%。对相关工作资料进行存档。 6. 满意度调查: (1) 制定满意度调查方案。 (2) 定期面向物业服务对象开展总体满意度调查。年内原则上 1 次。 (3) 采用与采购人沟通、电话回访、发放调查问卷,第三方机构调查等方式,面向物业服务对象开展满意度调查。 (4) 关注物业服务对象需求,日常工作中通过现场、	
--	--	--	--	--

		电话、函件等方式收集物业服务情况的信息反馈, 并进行分析、改进。 (5) 对满意度调查进行汇总、分析并形成报告, 对物业服务对象提出的工作建议或意见, 制定整改措施及计划, 落实责任人并及时回访相关部门。 (三) 房屋结构及周边附属设施设备维护服务质量标准 该项目的公共区域及共用设施设备主要有: 绿地、电梯、道路、防雷、路灯、化粪池、污水井、雨水井、安防监控系统、加压水泵、供配电系统、弱电系统、水箱、消防设施、充电桩、公共照明设施、避雷设施、智能车辆道闸 2 套等。 1. 基本要求 : (1) 定期检查房屋使用和安全状况, 对房屋结构、建筑部件、附属建筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理, 保持功能完好。 (2) 有巡查、检查、维护计划, 并按计划执行。 (3) 巡查、检查、维护过程留有记录, 记录填写规范, 保存完好。 (4) 安排人员 24 小时值班并设置 24 小时报修热线, 有突发事件或事故的应急措施与救援预案, 每年开展演练 2 次。 2. 房屋及周边附属结构 : (1) 每年开展 2 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) 每月开展 1 次外墙贴饰面、门、窗、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、室内走道墙面腻子、屋顶防水等检查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出	
--	--	--	--

		具维修方案，零配件更换及小修由中标人负责，中大修由采购人另行请专业队伍维修。 (3) 负责对建筑本体（楼盖、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊、门厅等）按国家或行业标准进行维护和管理，保证各建筑物均处于良好状态，发现损坏及时向采购人报修，并配合采购人开展维修工作。 ▲(4) 负责建筑本体共用设施设备（共用的电梯、上、下水管道，雨水管，排污管、照明，供配电系统，雨棚，消防设备，安防监控设施等）的维护、养护、清洁、管理、保证各种设施设备均处于良好状态，出现故障及时修复。 ▲(5) 负责公共设施和附属建筑物、构筑物的维护、养护和管理，包括道路、路灯、室外排水管、排污管、化粪池、泵房、停车场、休闲设施等。 (6) 对设施设备进行编号管理，并做好维护保养台账记录。 (7) 确保管理区域内体育、休闲设施保持完好；路面平整、管道畅通、井盖无丢失。 ▲(8) 保证市领导公寓楼范围内公用设施、设备及场所运行正常，处于完好状态，水电供应正常；出现普通故障 1 小时内恢复、需另行请专业公司恢复的，要在 12 小时内完成。 (9) 每半月巡查 1 次大门、道闸、围墙、道路、场地、雨、污水管井、化粪池等。 (10) 每年开展 1 次防雷装置检查，发现破损，缺失，及时向采购人报告，由采购人另行请专业队伍检测或维修。 (11) 每年强降雨天气前后、雨季、台风过后检查屋	
--	--	--	--

		面防水和雨水管等。 3. 装饰装修管理： （1）中标人小修中的装饰装修部分使用的材料和设备使用节能环保等绿色产品，且符合 GB50222 的相关规定。 （2）装饰装修前，中标人应与装修人或装修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。 （4）装修垃圾在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖、标示牌等措施；装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。 4. 标识牌： （1）楼层标识、电梯标识、安全出入口、电力和消防设施标识等标识标牌符合 GB50180-2018 的相关要求，消防与安全标识符合 GB 2894 ,GB 13495.1 的相关要求。 （2）每月检查 2 次标识标牌。标识标牌应规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 （四）公共区域及公共设施设备的日常维护和管理服务质量标准 1. 基本要求： （1）对公用设施设备的检查、巡视、维修及改造做好相关记录，记录填写规范，保存完好。采取有效措施，节能减排降耗。 （2）建立公用设施设备相关管理制度，确保在使用中处于完好状态，符合相关规范要求，包括但不限于设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等。 （3）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次并做好相关记录，记录填写规范，保存完好。 （4）由采购人委托专业性机构进行维修养护的设施	
--	--	--	--

		设备,中标人做好监管并进行日常管理。 (5) 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。 (6) 设施设备维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 2. 给排水系统: (1) 生活饮用水卫生符合 GB 5749 的相关要求。 (2) 二次供水卫生符合 GB 17051 的相关要求。 (3) 供水系统阀门开闭灵活,系统密封良好,每月检修 1 次,管道无跑、冒、滴、漏现象。电机运转无异常声响和振动,轴承温度正常,有电机安全保护措施。 (4) 有水泵房、水箱间的,每日巡视 1 次。每年养护 2 次水泵。 (5) 遇供水单位限水、停水,按规定时间提前通知采购人。 (6) 每季度开展 2 次对排水管进行疏通、清污,保证室内外排水系统通畅。 (7) 化粪池、沉沙井和水池每季度清理 1 次。 (8) 高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施。水泵房操作人员持健康合格证,二次供水具有二次供水卫生许可证、水质检验合格证,保持水池、水箱周围环境的清洁卫生,无二次污染及隐患。 (9) 水表计量应保持准确,按照规范定期进行压力表的校验工作。 3. 电梯系统: (1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周开展 3 次电梯的安全状况检查。电梯紧急电话保持畅通。 (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（确保 24 小时有应答）和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 （3）按规定开展电梯年检及限速器动作速度校验及电梯制动试验等。 （4）电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG08）的有关要求。 （5）有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，持有相关应急救援员证等的专业人员每年开展电梯救援演练 2 次。准用（合格）证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 （6）任何时段都要保证 1 名持证电梯操作员（可兼其它工种）在住宅区值班，并具备平层救援的实操能力。并在本项目内配备应急物资，如急救医药用品、求救灯等。 4. 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。消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）喷水系统、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。 （5）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 6. 供配电系统： （1）建立 24 小时无缝衔接运行值班监控制度。各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时、到位，突发性事	
--	--	---	--

		件处置方式果断、准确。 (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强变电站(含高低压配电柜、电容器、高压变压器、开关等)、分接箱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并张贴公告, 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。 (7) 负责高压预防性试验。 (8) 在停电日前检修通道应急照明灯是否完好。限电、停电期间加强项目警戒, 电力恢复时, 检查各设备是否正常运作。 (9) 保障供配电系统设备正常运转, 线路完好。每月利用专业仪器, 如热成像仪等进行专业检修、检查 1 次, 保障各连接处无跳火、发热等异常现象。指示灯、信号灯齐全, 计量仪表准确。 6. 弱电系统: (1) 安全防范系统符合 GB/T21741 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。 (3) 如遇特殊情况的, 及时向采购人汇报处理。 7. 照明系统: (1) 外观整洁无缺损、无松落。 (2) 更换的照明灯具选用节能环保产品, 亮度与更	
--	--	---	--

		换前保持一致，无明显差异。安排专人定期对照明设施进行检查，包括灯具是否正常发光、线路是否老化、灯罩是否损坏等。 （3）每周开展 2 次公共区域照明设备巡视。对于重要区域的照明设施应增加检查次数。 8. 充电桩： （1）对公共停车场充电桩日常巡查，避免发生安全事故，如发现问题则采取紧急措施处理，并及时反馈采购人。 ▲9. 其他： 电梯、变压设备、消防设备、安防监控设备及防雷设施的大修，中修，更新，改造等工作由采购人另行聘请专业单位负责，费用由采购人承担，中标人做好设备的日常管理和巡检，小修由中标人负责。 （五）安全保卫工作的服务质量标准及要求 1. 基本要求： （1）建立保安服务相关制度，并按照执行，确保保安服务的规范化、专业化及安全性。每年聘请 1 次专业机构进行全员安保培训，在岗人员定期参加外部物业培训机构举办的相关物业知识讲座。 （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。对讲机、电棍、头盔、钢叉、强光手电筒等。 ▲（4）安保、监控岗位实行 24 小时值班、巡逻和监控，做好市领导公寓楼范围内安全防范、门岗执勤、安全监控、防范巡逻；做好防火灭火、防盗防毁等工作；发现存在的安全隐患要及时报告并采取有效措施排除。当班值班人员要严守本职岗位，不得擅自离职守，做好本班值班记	
--	--	---	--

		录。 2. 出入管理 (1) 在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2) 设置门岗，保障进出区域的安全，防止未经授权的人员或物品进入。 (3) 做好市领导公寓楼内的安全保卫、治安处置、突发事件和消防保障、消防安全检查工作。加强安全检查宣传防范，每月进行 1 次安全大检查和重大节前安全大检查，并限期整改。 (4) 秩序维护管理严密、严格、正规，措施得力，人员尽责，监管到位，防范严密，无重大疏漏；秩序维护员要求具备良好的综合素质，责任心强，自觉执行制度，精神面貌佳，口齿伶俐，反应敏捷；能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (5) 门岗做好外来人员、车辆出入市领导公寓楼的盘查、登记工作，做到礼貌待客，禁止无关人员、车辆进入市领导公寓楼。车辆执行出入牌管理制度。外来车辆搬运贵重、大件物品要报小区物业服务中心，经同意方可放行。严防违禁品（包括毒品、军火弹药、易燃易爆、管制刀具等）。对于进入市领导公寓楼范围内的外来人员，经电话联系住户得到确认后方可入内。负责维持车辆停放、维护行驶秩序、停车场管理等。 (6) 协助配合公安机关和有关部门处理市领导公寓楼范围内一切与治安有关的事件，做好维护市领导公寓楼范围周边治安秩序及其他安全事务，对管理不善发生物品失窃事件负相应的过失责任。 (7) 不得让闲杂人员进入市领导公寓楼范围内，对	
--	--	---	--

		可疑人员和物品进行盘问和检查，驱赶散放广告等闲杂人员，制止区域内的打架、滋事事件。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。 (8) 遇到突发事件要及时报告和处理，必要时报公安机关处理。 3. 值班巡查： (1) 负责门卫登记及 24 小时值班，穿上反光背心、对讲仪大院 24 小时巡逻, 确保不发生盗窃、破坏及刑事案件的发生。确保安保区域的安全保障。 (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，确保巡查路线的有效执行和重点区域、重点部位及装修区域的特别关注，从而提高物业或安全区域的整体安全管理水平。 (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) 监控室实行专人值班制度，确保监控设备 24 小时正常运行。 (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 30 天，确保安全管理和事故调查的重要举措。 (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) 按照市领导公寓楼规划设计的要求设计交通标识，车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。实名登记录入车场管理系统，车辆凭授权进出市领导公寓楼范围内。 (2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对机动车和非机动车车辆及停放区域实行规范管理。 (3) 严禁在安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 (4) 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 2 分钟。 (5) 科学调控车辆进出、停放有序，保证消防通道畅通，行驶安全，停放有序，无危及安全的地方。若发现行车通道、消防通道及非停车位有车辆停放，要及时纠正。发生车辆失窃事件后，应积极协助有关部门处理。 7. 消防安全管理： (1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 (2) 消防控制室实行 24 小时无缝衔接值班制度，定期检查消防器材。秩序维护员要求能够正确使用消防器材，一旦发生火灾事故时必须能正确处理。 (3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 (4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 (5) 定期组织消防安全宣传，每年开展 2 次消防演练，确保员工能够熟练掌握消防安全知识和技能，在演练	
--	--	--	--

		结束后，及时总结经验教训，对演练过程中发现的问题进行整改和完善。并承担安全管理不善导致的相应赔偿责任。 ▲（6）定期检查电气设备是否安全运行；电线、电缆有无老化、漏电、受潮、短路等现象，有无私拉电线情况；检查防雷装置是否完好，并按防雷部门统一安排进行防雷检测等。 （7）定期向采购人汇报消防安全情况。 （8）协助采购人开展入户安全检查等工作。 7. 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）具备各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时，设立疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。处置突发群体性事件果断、正确；物业及物业管理档案、资料齐全、完整。 （3）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 （4）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。 （5）每半年开展 1 次突发事件应急预案的培训和演练，并有相应记录来保存演练过程和评估结果。有助于提升员工的应急响应能力，为持续改进提供有力支持。 （6）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护住宅区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 （7）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。 （8）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。	
--	--	---	--

		(六) 公共环境卫生的服务质量标准及要求 1. 基本要求: (1) 负责公共环境(包括但不限于公共场地、道路、停车场、庭院、围墙、楼道、栏杆、消防设施、门厅、窗户、标识牌、电器、消防设施、配电设施、雨棚、电梯轿厢、连廊等建筑物共用部分等)的清洁,并巡视保洁,地面无纸屑、烟头、杂物等废弃物,保证市领导公寓楼范围公共环境卫生整洁、无异味。做好巡检,随脏随清。 (2) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行,提升工作环境卫生质量,规范保洁员工作行为,确保项目日常运营的安全与整洁。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时,中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (3) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。 (4) 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。 (5) 台风、汛期、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、落叶,并采取安全防护措施。 2. 住宅区保洁: (1) 每日需开展 1 次清洁作业的区域为步梯及扶手。通过每日清扫、擦拭和拖洗等方式,确保整洁、干净。 (2) 每日需开展 2 次清洁作业的区域为楼道墙、地面和电梯轿厢,上、下午各 1 次,确保干净,无污渍、无粘贴物、无异味,做好巡检,随脏随清。 (3) 在确保安全前提下,每月需开展 2 次清洁作业的区域为:平台、屋顶、天沟、配电箱、消防栓、开关插座、监控摄像头、门禁系统等。确保平台、屋顶、天沟干净,有杂物及时清扫。保持设施设备表面干净、光亮,无	
--	--	---	--

		尘、无污迹、无斑点。 (4) 每季度需开展 1 次石材地面抛光打蜡等维护保养作业，每月开展一次电梯轿厢不锈钢面的专业保养作业。 (5) 设置专门的灭火设备，如灭火器、消防栓等，并保证这些设备随时处于工作状态。 (6) 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，并取得二次供水卫生许可证。 (7) 进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴、乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象，保证市领导公寓楼范围内干净整洁、无异味。做好巡检，随脏随清。 (8) 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。 (9) 灯具、操作指示板明亮。对较暗、损坏的灯具，立即派人进行修补更换。 3. 室外公共区域保洁： ▲(1) 每日需清洁 1 次的区域为：室外公共健身器材（清扫并擦拭）、道路、广场、停车场、绿地等。 (2) 每周需清洁 1 次的区域为：信报箱、宣传栏、路灯、楼道灯等共用部位设施设备。做好巡逻，做到随脏随清。做好巡检，随脏随清。达到无杂物、无积水的良好状态，提升整体环境质量。 (3) 每年需清洁 1 次的区域为住宅外立面、雨蓬等；外窗玻璃定期擦拭，确保窗明几净。 (4) 在本项目内投入高压清洗机、打磨机等先进设备，采用人工和机械结合的方式进行清扫和保洁。 (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天开展 2 次巡查，分别为上午和下午各一次，	
--	--	--	--

		维护项目绿地的美观与生态环境，防止杂物堆积、用途改变、破坏、践踏及占用等现象的发生。 (6) 协助采购人进行宣传环境布置等其他临时性工作。 4. 垃圾处理： (1) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日开展 2 次清洁作业，确保无异味散发，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持空气清新。每次清运后对垃圾桶及周边范围进行彻底清洗，清洗后喷洒杀虫剂及消毒。 (2) 化粪池清掏，无明显异味，除了定期的清掏作业外，还需对化粪池周边进行日常清洁，包括地面、墙壁等，防止污物堆积和异味产生。 (3) 每天要对垃圾进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点，运输过程中确保垃圾不遗洒、不滴漏，避免对周边环境造成污染。 (4) 建立垃圾清运台账，绿化垃圾、生活垃圾等均应交由规范的渠道回收处理。 (5) 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南宁市有关垃圾分类要求设置，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。 (6) 桶身表面干净无污渍，每日开展清洁作业，以防蚊虫、老鼠等害虫滋生，确保无异味散发。垃圾中转站保持整洁，无明显异味。 5. 卫生消毒 (1) 定期对住宅区、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，并记录台账。 (2) 开展病媒生物防制工作，建立消杀工作管理制度，根据市领导公寓楼范围内实际情况及病媒生物多发季节，有计划的开展检查、消毒和灭虫除害工作，每季度开展 1	
--	--	---	--

		次作业。采取综合措施，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蚁、蝇等害虫孳生。对有出现白蚁、红火蚁的情况，在 1 小时内到现场处理。使用消杀药物符合国家标准，不使用假冒或“三无”产品，并随时接受采购人的监督。 (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。 (七)公共区域绿地、花草树木养护与管理的标准及要求 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，确保项目绿化服务工作的规范化、专业化、精细化提供有力保障。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2)做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (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。为本项目投入先进绿化设备，如绿篱机、绿化鼓风机等。 2.绿化养护： (1)有专业人员实施绿化养护管理。做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (2)根据气候状况和季节，适时组织除草、浇灌、松土，花草树木生长良好，无枯死、无树挂，适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果；树形符合自然特征，整形植物保持一定形状，发现死树在一周内清除，并适时补种。 ▲(3)草坪生长整齐，高度不应超过 8 公分，超过时应在一周内及时进行修剪，每年清除杂草 4 次以上，有效控制杂草孳生；无垃圾、无烟头纸屑。绿地内无枯草、无	
--	--	--	--

		杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (4)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，确保绿化区域内的树木、花卉等植物保持健康生长、造型美观自然，并达到花枝新鲜、无枯叶、无病虫、无死树缺株的标准，给树木涂白，以达到防寒、防虫效果。 (5)绿篱枝叶较茂密，适时进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。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8%，确保绿篱保持生长造型正常、颜色鲜亮、修剪及时的状态并有效控制病虫害的发生。 ▲(6)按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，科学适时施肥。 (7)适时组织防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害，病虫害无明显迹象。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)园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。 (9)绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。 (10)冰冻、台风等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 ▲(11)定期对残枝败叶进行修剪，包括3.5米以上的高枝，确保绿篱及高大树木（包括3.5米以上高枝）的生长健康、造型美观，确保不发生安全事故。 (12)管井定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 （八）人员配置要求 中标人聘用员工必须符合国家法律、法规、政策的相关规定，对员工的疾病和人身安全负责，员工的劳资、各项保险费用均由中标人自理，发生的劳资纠纷由中标人负责。本次采购按服务范围、服务内容及服务要求配置人员，人员需确保专人专用，不得与小区其他区域共用人员、不	
--	--	--	--

		得分包转包。具体要求如下： ▲1. 人员配置人数 17 人，其中：保安人员岗位设置 9 人（其中保安班长 1 人，大门岗 4 人，巡逻岗 2 人，固定岗 2 人,）；保洁、绿化员 5 人（其中保洁班长 1 人，保洁员 2 人，绿化员 2 人）；水电维修员 2 人，房屋维修人员 1 人。 2. 各岗位的要求： 所有从业人员素质应身体健康，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的资质、知识、技能。 (1) 保安班长：具备大专或以上学历，年龄在 50 周岁以下，持有保安员证，5 年以上保安管理经验，有较强的沟通协调指挥能力。负责制定日常工作计划和方案，统筹安排各项日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练。 (2) 保安员：身体素质佳，能吃苦耐劳，年龄在 55 周岁以下，复退军人尤佳，持保安员证，具备良好的综合素质，上岗前必须经过岗位培训，岗中持续培训，具备一定沟通能力，责任心强，反应敏捷，精神面貌佳，能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (3) 保洁、绿化班长（兼）：性别不限，年龄在 50 周岁以下，大专以上学历，身体健康、有 3 年以上保洁、绿化养护管理经验。工作细致，认真负责。熟悉绿化养护工作，具备一定的审美能力，能够出具一些基本的园林绿化养护、维护改造方案。 (4) 保洁、绿化员：性别不限，年龄在 55 周岁以下，保洁员要求身体健康，具有保洁和消杀经验；绿化员要求身体健康，熟悉植物和绿地养护工作。 ▲(5) 水电维修员：有 2 年以上工作经验，需持电工作业操作证上岗，其中 1 人需持有高压电工操作证。熟悉	
--	--	---	--

		所辖物业内电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、照明系统、各类电动机、各系统相关电气设备、暖通、电梯系统以及避雷设备等的的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并会正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窖井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；负责定时抄录水电设备能耗数据，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，做好节能降耗；负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (6)房屋维修员：熟悉行业规范和房建维修技术，具有三年现场施工经验。能够制定维护方案和预算，制定年度巡视、维护计划。有较强的沟通能力，负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (7)需对房屋维修员、水电维修员或保安人员进行电梯操作及救援培训，必须确保各时间段均有 1 名持证电梯操作员（可兼其它工种）在小区值班，具备平层救援的实操能力。并确保能提供 24 小时日常房屋及水电维修服务。 (8)中标人应组织专业人员每季度在本项目内开展电梯救援演练一次。 (9)所有提供服务的员工需要统一着装，不定期接受技能培训。 (10)采购人有权对中标企业在本项目的服务人员工作进行监督，如有确切证据证明服务质量差或达不到工作要求的，可要求更换相关服务人员。中标企业须在 7 个工作日内完成更换。	
商务条款	◆▲一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内。 ▲二、服务期限：签订合同后，按采购人要求，经采购人书面通知中标人，中标人实际进场之日起一年。 ▲三、服务地点：南湖公务员小区市领导公寓楼。 四、售后服务要求：		

	1、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后立即到达采购人指定现场处理。 ◆2、每季度过后 5 个工作日内中标人需向采购人汇报物业管理总体情况。 ◆▲3、中标单位需自备防暴装备（如防暴盾牌、防暴叉、警棍、头盔等），服务区域不少于 2 套。 五、其他要求： （一）报价须包含以下部分： ▲1. 管理、服务人员的工资。人均工资不低于南宁市最低工资标准。注：从业人员的工资水平应不低于南宁市 2024 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为每位从业人员缴纳相关社会保险（按不低于 2024 年南宁社保缴纳最低基数标准）。 2. 管理、服务人员的社会保险费用。（按规定参加社会保险缴交五险，此项费用由物业公司出资部分不包括在发放的员工工资中） 3. 管理、服务人员的福利费、服装费等。上岗人员统一着装。 4. 安保管理费及防卫工具、日用工具费用（对讲机、强电手电筒、头灯、门卫室防卫装备等）。 5. 公共清洁卫生管理和保洁工具及保洁耗材费用（园路冲洗工具、推水工具、吸尘器、玻璃、不锈钢、瓷砖等保洁工具及对应耗材）。 6. 绿化管理和工具及养护、支撑、大树修剪费（含 3.5 米以上高枝修剪）、人工材料费（包括化肥、农药及园林补种、喷药设备、打草机、汽油、修剪刀、搬运工具、耗材等费用）。 7. 化粪池清理、每月灭四害等费用。 8. 日常维修耗材、工具等费用。 9. 供配电房管理、水泵房管理等费用。 10. 中标单位的办公费、固定资产折旧费、利润。 11. 培训、技术支持、售后服务、项目交接期属于中标单位应支付的费用。 12. 节假日加班，8 小时外值班、加班费用。 13. 场地维护费用。 14. 必要的保险和税金。 15. 小修、水电、电梯等设施的零配件采购费（单次维修或单件物品采购费用 500 元及以下）； 16. 物业服务范围内的专业委托费用，如电梯维保、高压预防性试验等。 17. 高空作业费。 18. 防雷检测费。 ▲（二）物业服务质量考核办法及价格支付： ▲1. 本项目物业服务质量考核按《南湖公务员小区市领导公寓楼物业管理服务评价
--	---

	表》(详见附件)以及物业服务合同的有关约定执行。采取季度考核和年度验收相结合的考核方式。 2. 季度考核和年度验收评分按总分高低分为优秀、合格、不合格三个等级。 总分≥ 85分为优秀; $70 \leq$季度考核总分< 85分为合格; 季度考核总分< 70分为不合格。 ▲3. 支付方式: 本项目无预付款, 合同款按季度进行支付, 每个季度考核评分结果作为当季服务项目质量评价、费用核拨及其它奖惩的重要依据, 具体办法如下: (1) 若季度考核为优秀, 则按当季支付额的 100% 支付。 (2) 若季度考核为合格, 则按当季支付额的 90% 支付(暂扣 10% 留待年度验收后视情况支付)。 (3) 若季度考核为不合格, 则按当季支付额的 80% 支付(暂扣 20% 留待年度验收后视情况支付)外, 季度考核有低于 70 分的每少 1 分另外扣罚 5000 元, 上不封顶, 累计 2 个及以上季度考核均为不合格的, 采购人有权报政府采购监督管理部门申请终止合同。 (4) 若年度验收为优秀的, 各季度暂扣的费用予以支付, 已罚除的不予支付。若年度验收为合格及以下的, 各季度暂扣的费用不予支付; 4. 合同期间, 如中标人原因造成严重损失或发生重大安全责任事故的, 当季考核等级直接为不合格; 除了扣除合同款、终止合同外, 还应赔偿相应损失。 5. 中标人必须按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和南宁缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付工资和缴纳社保及其他保险。投标人的报价中必须按该条款要求充分考虑“人员配置要求”中各类人员的工资、福利、加班费、社保及其他应缴保险。 6. 投标人若在投标书中提出增设规划设施设备以外其他设施设备的, 视为投标单位自愿承担费用, 中标后须在承诺期限内予以实施。 ▲7. 仅高压预防性实验、电梯维保、检测, 高枝修剪、高空作业、垃圾清运、灭四害、白蚁防治等中标人资质范围以外的项目可以允许专业分包, 本项目不允许转包, 也不能给第三方挂靠。 8. 公寓楼物业管理标准执行《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》以及物业管理服务合同的有关约定。如投标书中有关指标超出上述标准, 以投标书为准。
其他说明	一、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理。 二、合同延续年限、条件和方式: 项目合同履行约期到期后, 采购人依据项目的服务履约评价情况及实际需求, 并根据《财政部关于推进和完善服务项目政府有关问题的通知》(财库〔2014〕37 号)及《政府购买服务管理办法》(财政部令第 102 号)等规定, 在年度预算保障的前提下, 对于购买内容(采购需求)相对固定、连续(延续)性强、

	经费来源稳定、价格变化幅度小的政府采购服务项目，服务期满后，采购人视中标人的服务质量情况，可以通过一年一续签方式签订合同，期限总长不得超过三年。
--	--

4.3 响应函

响应函

致： 南宁市政府集中采购中心

我方已仔细阅读了贵方组织的南宁市机关事务管理局市领导公寓楼物业管理项目（项目编号：NNZC2025-C3-990102-NNSZ）的竞争性磋商采购文件的全部内容，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

一、首次报价文件电子版壹份（包含按“第三章 供应商须知”提交的全部文件）；

二、技术文件电子版壹份（包含按“第三章 供应商须知”提交的全部文件）；商务文件电子版壹份（包含按“第三章 供应商须知”提交的全部文件）；（商务技术文件已合并装订成册）；

三、资格证明文件电子版（包含按“第三章 供应商须知”提交的全部文件）；
据此函，签字人兹宣布：

1、我方愿意以（大写）人民币玖拾伍万叁仟零伍元肆角整（¥953005.40 元）的竞标总报价，服务期限：签订合同后，按采购人要求，经采购人书面通知中标人，中标人实际进场之日起一年，提供本项目竞争性磋商采购文件第二章“服务需求一览表”中相应的采购内容。

2、我方同意自本项目竞争性磋商采购文件采购公告规定的递交响应文件截止时间起遵循本响应函，并承诺在“第三章 供应商须知”规定的响应有效期内不修改、撤销响应文件。

3、我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次竞标均符合国家有关强制规定。

5、如我方成交，我方承诺在收到成交通知书后，在成交通知书规定的期限

内，根据竞争性磋商采购文件、我方的响应文件及有关澄清承诺书的要求按第六章“合同文本”与采购人订立书面合同，并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

6、我方已详细审核竞争性磋商采购文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

7、我方承诺满足竞争性磋商采购文件第六章“合同文本”的条款，承担完成合同的责任和义务。

8、我方同意应贵方要求提供与本竞标有关的任何数据或资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

9、我方完全理解贵方不一定接受响应报价最低的竞标人为成交供应商的行为。

10、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

11. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：_

地址：南宁市青秀区凤岭北路 111 号南宁国际旅游中心 3 号楼 15、16、17 层[一照

多址企业]

电话：0771-5500855

传真：0771-5500855

邮政编码：530022

开户名称：南宁轨道智慧生活服务集团有限责任公司

开户银行：交行南宁金源支行

银行账号：451060309018010091470

特此承诺。

供应商名称（电子签章）：南宁轨道智慧生活服务集团有限责任公司

日期：2025 年 4 月 14 日



4.4 响应报价表

项目名称：南宁市机关事务管理局市领导公寓楼物业管理

项目编号：NNZC2025-C3-990102-NNSZ

供应商名称：南宁轨道智慧生活服务集团有限责任公司

序号	服务名称	具体服务内容	数量 ①	单价 (元)②	单项合价 (元) ③=①×②	服务期限
1	南湖公务员小区市领导公寓楼物业管理服务	一、物业基本情况 南宁市南湖公务员住宅小区市领导公寓楼位于小区西侧，由7栋多层公寓式住宅楼组成，总建筑面积13208平方米。项目共有2个出入口，位于市政道路碧湖路中部。项目的停车位设置于楼宇的底层及室外位置。 二、物业管理服务委托事项及管理服务标准 (一) 综合服务标准及要求 ▲1. 目标与责任： 结合采购人要求及物业服务实际情况，建立有完善的物业管理制度、作业流程、工作计划及实施时间。建立财务制度，财务收支符合国家有关规定。明确责任分工，并制定配套实施方案。 2. 综合服务： (1) 根据物业服务内容制定的服务标准，公示24小时服务电话及投诉电话。(每季度公示一次小区物业服务开展情况；公示每次水池清洗消毒合格证明)。 (2) 全体员工统一着装，佩戴标志，服务意识高，敬业精神高，业务素质强，行为语言规范，服务主动，热情。 (3) 每季度对服务人员开展2次物业管理	1项	953005.40	953005.40	签订合同后，按采购人要求，经采购人书面通知中标人，中标人实际进场之日起一年。

	业务培训、保密、思想政治、岗位技能、消防培训及其他服务培训,需要进行考核的可采取考核的方式。管理人员应取得相关资格证,专业技术人员应取得相应职业技能资格证书。教育培训和考核记录存档。 (4) 协助完成社区安排的各项社会治安综合治理工作。 ▲(5) 负责代收代缴公共能耗费用和水电费。 (6) 负责对空置房源的巡查并做好每月水电抄表登记,发现问题及时向采购人汇报。 (7) 供水、供电、供气、网络等相关专业单位在市领导公寓楼范围内对有关管线设施维修保养时进行必要的协调和管理。 (8) 协助采购人登记住房的入住、使用、及设施设备搬运等。 (9) 配合采购人及相关部门定期走访住户,收集住户的意见和建议。 (10) 协助住户办理退房手续,负责对腾空房屋进行查验,验收合格后报告采购人。 ▲(11) 负责物业管理档案及资料的归档管理,保证各类档案、资料完整便于工作查询,合同期满将全部档案资料移交采购人。 (12) 代收发快递。 (13) 根据工作反馈意见与建议,持续提升服务品质。 3. 服务人员管理: (1) 管理人员应取得相关资格证,专业技术人员应取得相应职业技能资格证书。			
--	--	--	--	--

	(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) 发现服务人员重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。 (4) 落实安全责任制度, 签订安全管理责任书。 4. 保密和教育管理: (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。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。 (2) 新入职员工应接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的政治审查, 合格后签订保密协议方可上岗。保密、思想政治教育培训记录存档。 (3) 档案管理: ①建立物业信息和档案管理制度, 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: A. 客户服务:客户资料、客户建议与投诉等。 B. 房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 C. 公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等。 D. 公共秩序维护服务:监控记录、突发事件演习与处置记录等。 E. 保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品			
--	--	--	--	--

		清单、客户反馈表等。 F. 绿化服务:绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。 G. 编号服务:包括但不限于对公共区域卫生洁具、灯具、水电设施设备、管道、井口、龙头等进行编号管理记录。 H. 其他:客户信息、财务明细、教育培训记录、合同协议等。 (4) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将资料内容转作其他用途。 5. 服务改进: 明确负责人,定期对物业服务提供过程进行自查,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。 6. 整改: (1) 需整改问题需在规定期限内整改完成。 (2) 如中标人不按合同条款要求提供服务,由采购人提出整改要求,如中标人未按要求整改,累计达3次以上的,采购人有权中止合同。 (二) 客户服务 1. 人员形象礼仪: 仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌.态度温和耐心。 2. 接待服务: (1) 各岗位特别是门岗人员做到不脱岗,不闲聊,不瘫坐,不黑脸。 (2) 物品摆放整齐有序,文件资料分类放置。 (3) 住户现场等待时间宜不超过5分钟,			
--	--	---	--	--	--

	等待较长时间应及时与住户沟通。 (4) 对咨询、建议、求助等事项, 及时处理或答复, 处理和答复率 100%, 并做好记录。记录填写规范, 保存完好。 (5) 接待服务工作时间应参照采购人工作时间, 其余时间设值班人员, 并公布值班电话。 3. 报修服务: (1) 设置 24 小时报修服务热线; 及时受理报修, 接到报修电话记录报修内容, 记录填写规范, 保存完好。 (2) 对于紧急维修, 物业服务人员应立即到达现场, 维护专业人员 25 分钟内到达并组织维修。对于一般维修, 应在约定时间内到达现场。 (3) 电梯出现故障或困人事件, 物业服务人员应立即到场应急处理, 维保专业人员 10 分钟到场处理。 (4) 重大维修项目与采购人进行书面沟通。无法维修时, 填写原因并及时反馈。 (5) 对重要场所、重要设备维修进行 100% 回访, 对小修、零修按照用户评价确认回访率。维修满意率为 95% 及以上。 4. 信息公示: (1) 影响住户的作业计划提前公告, 如停水停电、雨棚清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等。 (2) 在客服中心或适当区域, 公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组织架构、服务时间、客服电话、停车管理规定、客户咨询投诉方式, 绿色节能环保信息等。				
--	---	--	--	--	--

		(3) 设置信息公示栏, 与建筑物标识系统协调, 无褪色、无破损。 (4) 公示或公告内容清晰明确, 措辞适当, 及时更新。 5. 投诉管理: (1) 接到投诉后记录投诉内容, 将投诉情况及时上报, 确保投诉信息能够即时传达。 (2) 对投诉情况查明事实, 分清责任, 如实反映, 并做好处理工作。 (3) 投诉处理完成后 24 小时内进行回访, 回访比例 100%。对相关工作资料进行存档。 6. 满意度调查: (1) 制定满意度调查方案。 (2) 定期面向物业服务对象开展总体满意度调查。年内原则上 1 次。 (3) 采用与采购人沟通、电话回访、发放调查问卷, 第三方机构调查等方式, 面向物业服务对象开展满意度调查。 (4) 关注物业服务对象需求, 日常工作中通过现场、电话、函件等方式收集物业服务情况的信息反馈, 并进行分析、改进。 (5) 对满意度调查进行汇总、分析并形成报告, 对物业服务对象提出的工作建议或意见, 制定整改措施及计划, 落实责任人并及时回访相关部门。 (三) 房屋结构及周边附属设施设备维护服务质量标准 该项目的公共区域及共用设施设备主要有: 绿地、电梯、道路、防雷、路灯、化粪池、污水			
--	--	--	--	--	--

	井、雨水井、安防监控系统、加压水泵、供配电系统、弱电系统、水箱、消防设施、充电桩、公共照明设施、避雷设施、智能车辆道闸 2 套等。 1. 基本要求： (1) 定期检查房屋使用和安全状况, 对房屋结构、建筑部件、附属建筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理, 保持功能完好。 (2) 有巡查、检查、维护计划, 并按计划执行。 (3) 巡查、检查、维护过程留有记录, 记录填写规范, 保存完好。 (4) 安排人员 24 小时值班并设置 24 小时报修热线, 有突发事件或事故的应急措施与救援预案, 每年开展演练 2 次。 2. 房屋及周边附属结构： (1) 每年开展 2 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) 每月开展 1 次外墙贴饰面、门、窗、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、室内走道墙面腻子、屋顶防水等检查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 零配件更换及小修由中标人负责, 中大修由采购人另行请专业队伍维修。 (3) 负责对建筑本体(楼盖、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊、门厅等)按国家或行业标准进行维护和管理, 保证各建筑物均处于良好状态, 发现损坏及时向采购人报修, 并配合采购人开展维修工作。			
--	--	--	--	--

	▲（4）负责建筑本体共用设施设备（共用的电梯、上、下水管道，雨水管，排污管、照明，供配电系统，雨棚，消防设备，安防监控设施等）的维护、养护、清洁、管理、保证各种设施设备均处于良好状态，出现故障及时修复。 ▲（5）负责公共设施和附属建筑物、构筑物的维护、养护和管理，包括道路、路灯、室外排水管、排污管、化粪池、泵房、停车场、休闲设施等。 （6）对设施设备进行编号管理，并做好维护保养台账记录。 （7）确保管理区域内体育、休闲设施保持完好；路面平整、管道畅通、井盖无丢失。（处理日常井盖异响） ▲（8）保证市领导公寓楼范围内公用设施、设备及场所运行正常，处于完好状态，水电供应正常；出现普通故障 45 分钟内恢复、需另行请专业公司恢复的，要在 10 小时内完成。 （9）每半月巡查 1 次大门、道闸、围墙、道路、场地、雨、污水管井、化粪池等。 （10）每年开展 1 次防雷装置检查，发现破损，缺失，及时向采购人报告，由采购人另行请专业队伍检测或维修。 （11）每年强降雨天气前后、雨季、台风过后检查屋面防水和雨水管等。 3. 装饰装修管理： （1）中标人小修中的装饰装修部分使用的材料和设备使用节能环保等绿色产品，且符合 GB50222 的相关规定。				
--	---	--	--	--	--

	(2) 装饰装修前, 中标人应与装修人或装修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。 (4) 装修垃圾在指定地点临时堆放, 采取围挡、遮盖、标示牌等措施; 装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。 4. 标识牌: (1) 楼层标识、电梯标识、安全出入口、电力和消防设施标识等标识标牌符合 GB50180-2018 的相关要求, 消防与安全标识符合 GB 2894 , GB 13495.1 的相关要求。 (2) 每月检查 2 次标识标牌。标识标牌应规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 (四) 公共区域及公共设施设备的日常维护和管理服务质量标准 1. 基本要求 : (1) 对公用设施设备的检查、巡视、维修及改造做好相关记录, 记录填写规范, 保存完好。采取有效措施, 节能减排降耗。 (2) 建立公用设施设备相关管理制度, 确保在使用中处于完好状态, 符合相关规范要求, 包括但不限于设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等。 (3) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次并做好相关记录, 记录填写规范, 保存完好。 (4) 由采购人委托专业性机构进行维修养			
--	---	--	--	--

	护的设施设备, 中标人做好监管并进行日常管理。 (5) 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。 (6) 设施设备维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 2. 给排水系统: (1) 生活饮用水卫生符合 GB 5749 的相关要求。 (2) 二次供水卫生符合 GB 17051 的相关要求。 (3) 供水系统阀门开闭灵活, 系统密封良好, 每月检修 1 次, 管道无跑、冒、滴、漏现象。电机运转无异常声响和振动, 轴承温度正常, 有电机安全保护措施。 (4) 有水泵房、水箱间的, 每日巡视 1 次。每年养护 2 次水泵。 (5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间提前通知采购人。 (6) 每季度开展 2 次对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。 (7) 化粪池、沉沙井和水池每季度清理 1 次。 (8) 高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施。水泵房操作人员持健康合格证, 二次供水具有二次供水卫生许可证、水质检验合格证, 保持水池、水箱周围环境的清洁卫生, 无二次污染及隐患。(每年清洗 2 次并进行水质检测)。			
--	---	--	--	--

	(9) 水表计量应保持准确，按照规范定期进行压力表的校验工作。 3. 电梯系统： (1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周开展 3 次电梯的安全状况检查。电梯紧急电话保持畅通。 (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（确保 24 小时有应答）和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 (3) 按规定开展电梯年检及限速器动作速度校验及电梯制动试验等。 (4) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG08）的有关要求。 (5) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，持有相关应急救援员证等的专业人员每年开展电梯救援演练 2 次。准用（合格）证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 (6) 任何时段都要保证 1 名持证电梯操作员（可兼其它工种）在住宅区值班，并具备平层救援的实操能力。并在本项目内配备应急物资，如急救医药用品、求救灯等。 4. 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。消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。			
--	---	--	--	--

		(4) 喷水系统、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。 (5) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 6. 供电系统： (1) 建立 24 小时无缝衔接运行值班监控制度。各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时、到位，突发性事件处置方式果断、准确。 (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强变电站（含高低压配电柜、电容器、高压变压器、开关等）、分接箱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并张贴公告，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。 (7) 负责高压预防性试验。 (8) 在停电日前检修通道应急照明灯是否完好。限电、停电期间加强项目警戒，电力恢复时，检查各设备是否正常运作。 (9) 保障供电系统设备正常运转，线路完好。每月利用专业仪器，如热成像仪等进行专业检修、检查 1 次，保障各连接处无跳火、发热			
--	--	---	--	--	--

	等异常现象。指示灯、信号灯齐全，计量仪表准确。 6. 弱电系统： (1) 安全防范系统符合 GB/T21741 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。 (3) 如遇特殊情况的，及时向采购人汇报处理。 7. 照明系统： (1) 外观整洁无缺损、无松落。 (2) 更换的照明灯具选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致，无明显差异。安排专人定期对照明设施进行检查，包括灯具是否正常发光、线路是否老化、灯罩是否损坏等。 (3) 每周开展 2 次公共区域照明设备巡视。对于重要区域的照明设施应增加检查次数。 8. 充电桩： (1) 对公共停车场充电桩日常巡查，避免发生安全事故，如发现问题则采取紧急措施处理，并及时反馈采购人。 ▲9. 其他： 电梯、变压设备、消防设备、安防监控设备及防雷设施的大修，中修，更新，改造等工作由采购人另行聘请专业单位负责，费用由采购人承担，中标人做好设备的日常管理和巡检，小修由中标人负责。 (五) 安全保卫工作的服务质量标准及要求			
--	--	--	--	--

		1. 基本要求: (1) 建立保安服务相关制度, 并按照执行, 确保保安服务的规范化、专业化及安全性。每年聘请 1 次专业机构进行全员安保培训, 在岗人员定期参加外部物业培训机构举办的相关物业知识讲座。 (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。对讲机、电棍、头盔、钢叉、强光手电筒等。 ▲(4) 安保、监控岗位实行 24 小时值班、巡逻和监控, 做好市领导公寓楼范围内安全防范、门岗执勤、安全监控、防范巡逻; 做好防火、防盗防毁等工作; 发现存在的安全隐患要及时报告并采取有效措施排除。当班值班人员要严守本职岗位, 不得擅自离职守, 做好本班值班记录。(每周进行安全隐患排查, 发现问题立即报告并处理)。 2. 出入管理 (1) 在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时, 中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2) 设置门岗, 保障进出区域的安全, 防止未经授权的人员或物品进入。 (3) 做好市领导公寓楼内的安全保卫、治安处置、突发事件和消防保障、消防安全检查工作。加强安全检查宣传防范, 每月进行 1 次安全大检查和重大节前安全大检查, 并限期整改。 (4) 秩序维护管理严密、严格、正规, 措			
--	--	---	--	--	--

	施得力，人员尽责，监管到位，防范严密，无重大疏漏；秩序维护员要求具备良好的综合素质，责任心强，自觉执行制度，精神面貌佳，口齿伶俐，反应敏捷；能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (5) 门岗做好外来人员、车辆出入市领导公寓楼的盘查、登记工作，做到礼貌待客，禁止无关人员、车辆进入市领导公寓楼。车辆执行出入牌管理制度。外来车辆搬运贵重、大件物品要报小区物业服务中心，经同意方可放行。严防违禁品（包括毒品、军火弹药、易燃易爆、管制刀具等）。对于进入市领导公寓楼范围内的外来人员，经电话联系住户得到确认后方可入内。负责维持车辆停放、维护行驶秩序、停车场管理等。 (6) 协助配合公安机关和有关部门处理市领导公寓楼范围内一切与治安有关的事件，做好维护市领导公寓楼范围周边治安秩序及其他安全事务，对管理不善发生物品失窃事件负相应的过失责任。 (7) 不得让闲杂人员进入市领导公寓楼范围内，对可疑人员和物品进行盘问和检查，驱赶散放广告等闲杂人员，制止区域内的打架、滋事事件。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。 (8) 遇到突发事件要及时报告和处理，必要时报公安机关处理。（建立突发事件应急小组，遇到问题立即协调处理）。 3. 值班巡查：			
--	--	--	--	--

	(1) 负责门卫登记及 24 小时值班, 穿上反光背心、对讲仪大院 24 小时巡逻, 确保不发生盗窃、破坏及刑事案件的发生。确保安保区域的安全保障。 (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, 确保巡查路线的有效执行和重点区域、重点部位及装修区域的特别关注, 从而提高物业或安全区域的整体安全管理水平。 (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) 监控室实行专人值班制度, 确保监控设备 24 小时正常运行。 (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 30 天, 确保安全管理和事故调查的重要举措。 (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）按照市领导公寓楼规划设计的要求设计交通标识，车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。实名登记录入车场管理系统，车辆凭授权进出市领导公寓楼范围内。 （2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对机动车和非机动车车辆及停放区域实行规范管理。 （3）严禁在安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 （4）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 2 分钟。 （5）科学调控车辆进出、停放有序，保证消防通道畅通，行驶安全，停放有序，无危及安全的地方。若发现行车通道、消防通道及非停车位有车辆停放，要及时纠正。发生车辆失窃事件后，应积极协助有关部门处理。 7. 消防安全管理： （1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 （2）消防控制室实行 24 小时无缝衔接值班制度，定期(每月一次)检查消防器材。秩序维护员要求能够正确使用消防器材，一旦发生火灾事故时必须能正确处理。 （3）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 （4）易燃易爆品设专区专人管理，做好相				
--	---	--	--	--	--

		关记录。 (5) 定期组织消防安全宣传，每年开展 2 次消防演练，确保员工能够熟练掌握消防安全知识和技能，在演练结束后，及时总结经验教训，对演练过程中发现的问题进行整改和完善。并承担安全管理不善导致的相应赔偿责任。 ▲ (6) 定期检查电气设备是否安全运行；电线、电缆有无老化、漏电、受潮、短路等现象，有无私拉电线情况；检查防雷装置是否完好，并按防雷部门统一安排进行防雷检测等。 (7) 定期向采购人汇报消防安全情况。 (8) 协助采购人开展入户安全检查等工作。 7. 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) 具备各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时，设立疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。处置突发群体性事件果断、正确；物业及物业管理档案、资料齐全、完整。 (3) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 (4) 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。 (5) 每半年开展 1 次突发事件应急预案的培训和演练，并有相应记录来保存演练过程和评估结果。有助于提升员工的应急响应能力，为持续改进提供有力支持。 (6) 发生意外事件时，及时采取应急措施，			
--	--	--	--	--	--

	维护住宅区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 (7) 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。 (8) 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。 (六) 公共环境卫生的服务质量标准及要求 1. 基本要求： (1) 负责公共环境（包括但不限于公共场地、道路、停车场、庭院、围墙、楼道、栏杆、消防设施、门厅、窗户、标识牌、电器、消防设施、配电设施、雨棚、电梯轿厢、连廊等建筑物共用部分等）的清洁，并巡视保洁，地面无纸屑、烟头、杂物等废弃物，保证市领导公寓楼范围公共环境卫生整洁、无异味。做好巡检，随脏随清。 (2) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行，提升工作环境卫生质量，规范保洁员工作行为，确保项目日常运营的安全与整洁。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (3) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 (4) 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。				
--	---	--	--	--	--

		(5) 台风、汛期、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、落叶，并采取安全防护措施。 2. 住宅区保洁： (1) 每日需开展 1 次清洁作业的区域为楼梯及扶手。通过每日清扫、擦拭和拖洗等方式，确保整洁、干净。 (2) 每日需开展 2 次清洁作业的区域为楼道墙、地面和电梯轿厢，上、下午各 1 次，确保干净，无污渍、无粘贴物、无异味，做好巡检，随脏随清。 (3) 在确保安全前提下，每月需开展 2 次清洁作业的区域为：平台、屋顶、天沟、配电箱、消防栓、开关插座、监控摄像头、门禁系统等。确保平台、屋顶、天沟干净，有杂物及时清扫。保持设施设备表面干净、光亮，无尘、无污迹、无斑点。 (4) 每季度需开展 1 次石材地面抛光打蜡等维护保养作业，每月开展一次电梯轿厢不锈钢面的专业保养作业。 (5) 设置专门的灭火设备，如灭火器、消防栓等，并保证这些设备随时处于工作状态。 (6) 二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，并取得二次供水卫生许可证。 (7) 进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴、乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象，保证市领导公寓楼范围内干净整洁、无异味。做好巡检，随脏随清。 (8) 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。 (9) 灯具、操作指示板明亮。对较暗、损坏的灯具，立即派人进行修补更换。 3. 室外公共区域保洁： ▲(1) 每日需清洁 1 次的区域为：室外公共健身器材（清扫并擦拭）、道路、广场、停车场、绿地等。 (2) 每周需清洁 1 次的区域为：信报箱、宣传栏、路灯、楼道灯等共用部位设施设备。做好巡逻，做到随脏随清。做好巡检，随脏随清。达到无杂物、无积水的良好状态，提升整体环境质量。 (3) 每年需清洁 1 次的区域为住宅外立面、雨篷等；外窗玻璃定期擦拭，确保窗明几净。 (4) 在本项目内投入高压清洗机、打磨机等先进设备，采用人工和机械结合的方式进行清扫和保洁。 (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天开展 2 次巡查，分别为上午和下午各一次，维护项目绿地的美观与生态环境，防止杂物堆积、用途改变、破坏、践踏及占用等现象的发生。 (6) 协助采购人进行宣传环境布置等其他临时性工作。 4. 垃圾处理： (1) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日开展 2 次清洁作业，确保无异味散发，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持空气清新。每次清运				
--	---	--	--	--	--

	后对垃圾桶及周边范围进行彻底清洗，清洗后喷洒杀虫剂及消毒。 (2)化粪池清掏，无明显异味，除了定期的清掏作业外，还需对化粪池周边进行日常清洁，包括地面、墙壁等，防止污物堆积和异味产生。 (3)每天要对垃圾进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点，运输过程中确保垃圾不遗洒、不滴漏，避免对周边环境造成污染。 (4)建立垃圾清运台账，绿化垃圾、生活垃圾等均应交由规范的渠道回收处理。 (5)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南宁市有关垃圾分类要求设置，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。 (6)桶身表面干净无污渍，每日开展清洁作业，以防蚊虫、老鼠等害虫滋生，确保无异味散发。垃圾中转站保持整洁，无明显异味。 5. 卫生消毒 (1)定期对住宅区、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，并记录台账。 (2)开展病媒生物防制工作，建立消杀工作管理制度，根据市领导公寓楼范围内实际情况及病媒生物多发季节，有计划的开展检查、消毒和灭虫除害工作，每季度开展1次作业。采取综合措施，适时（每季度1次）投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蚁、蝇等害虫孳生。对有出现白蚁、红火蚁的情况，在1小时内到现场处理。 使用消杀药物符合国家标准，不使用假冒或“三				
--	--	--	--	--	--

	无”产品，并随时接受采购人的监督。 (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。 (七)公共区域绿地、花草树木养护与管理的标准及要求 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，确保项目绿化服务工作的规范化、专业化、精细化提供有力保障。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2)做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (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。为本项目投入先进绿化设备，如绿篱机、绿化鼓风机等。 2. 绿化养护： (1)有专业人员实施绿化养护管理。做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (2)根据气候状况和季节，适时组织除草、浇灌、松土，花草树木生长良好，无枯死、无树挂，适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果；树形符合自然特征，整形植物保持一定形状，发现死树在一周内清除，并适时补种。 ▲(3)草坪生长整齐，高度不应超过6公分，				
--	--	--	--	--	--

	超过时应在一周内及时进行修剪，每年清除杂草5次以上，有效控制杂草孳生；无垃圾、无烟头纸屑。绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (4) 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，确保绿化区域内的树木、花卉等植物保持健康生长、造型美观自然，并达到花枝新鲜、无枯叶、无病虫、无死树缺株的标准，给树木涂白，以达到防寒、防虫效果。 (5) 绿篱枝叶较茂密，适时进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。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7%，确保绿篱保持生长造型正常、颜色鲜亮、修剪及时的状态并有效控制病虫害的发生。 ▲(6) 按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，科学适时施肥（每年2次，追肥2次）。 (7) 适时组织防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害，病虫害无明显迹象。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) 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。 (9) 绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。 (10) 冰冻、台风等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。			
--	--	--	--	--

	▲(11)定期对残枝败叶进行修剪,包括3.5米以上的高枝,确保绿篱及高大树木(包括3.5米以上高枝)的生长健康、造型美观,确保不发生安全事故。 (12)管井定期清理,无枯枝落叶、水质清洁。 (13)每年协助摘果派送一次。 (八)人员配置要求 中标人聘用员工必须符合国家法律、法规、政策的有关规定,对员工的疾病和人身安全负责,员工的劳资、各项保险费用均由中标人自理,发生的劳资纠纷由中标人负责。本次采购按服务范围、服务内容及服务要求配置人员,人员需确保专人专用,不得与小区其他区域共用人员、不得分包转包。具体要求如下: ▲1.人员配置人数19人,其中:保安人员岗位设置9人(其中保安班长1人,大门岗4人,巡逻岗2人,固定岗2人,);保洁、绿化员5人(其中保洁班长1人,保洁员2人,绿化员2人);水电维修员2人,房屋维修人员1人。(增设项目经理1人,综合管理员1人,费用企业自筹,不计项目人工成本) 2.各岗位的要求: 所有从业人员素质应身体健康,体魄端正,没有犯罪记录,具有与工作岗位相关的资质、知识、技能。 (1)保安班长:具备大专或以上学历,年龄在50周岁以下,持有保安员证,5年以上保安管理经验,有较强的沟通协调指挥能力。负责制定日常工作计划和方案,统筹安排各项日常工作				
--	--	--	--	--	--

	作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练。 (2)保安员：身体素质佳，能吃苦耐劳，年龄在 55 周岁以下，复退军人尤佳，持保安员证，具备良好的综合素质，上岗前必须经过岗位培训，岗中持续培训，具备一定沟通能力，责任心强，反应敏捷，精神面貌佳，能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (3)保洁、绿化班长（兼）：性别不限，年龄在 50 周岁以下，大专以上学历，身体健康、有 3 年以上保洁、绿化养护管理经验。工作细致，认真负责。熟悉绿化养护工作，具备一定的审美能力，能够出具一些基本的园林绿化养护、维护改造方案。 (4)保洁、绿化员：性别不限，年龄在 55 周岁以下，保洁员要求身体健康，具有保洁和消杀经验；绿化员要求身体健康，熟悉植物和绿地养护工作。 ▲(5)水电维修员：有 2 年以上工作经验，需持电工作业操作证上岗，其中 1 人需持有高压电工操作证。熟悉所辖物业内电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、照明系统、各类电动机、各系统相关电气设备、暖通、电梯系统以及避雷设备等的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并会正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窖井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；负责定时抄录水电设备能耗数据，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，			
--	---	--	--	--

	做好节能降耗；负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (6)房屋维修员：熟悉行业规范和房建维修技术，具有三年现场施工经验。能够制定维护方案和预算，制定年度巡视、维护计划。有较强的沟通能力，负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (7)需对房屋维修员、水电维修员或保安人员进行电梯操作及救援培训，必须确保各时间段均有1名持证电梯操作员（可兼其它工种）在小区值班，具备平层救援的实操能力。并确保能提供24小时日常房屋及水电维修服务。 (8)中标人应组织专业人员每季度在本项目内开展电梯救援演练一次。 (9)所有提供服务的员工需要统一着装，不定期接受技能培训。 (10)采购人有权对中标企业在本项目的服务人员工作进行监督，如有确切证据证明服务质量差或达不到工作要求的，可要求更换相关服务人员。中标企业须在5个工作日内完成更换。				
报价合计(包含税费等所有费用):(大写)人民币玖拾伍万叁仟零伍元肆角整(¥953005.40元)					

4.5 响应服务技术资料表

竞标产品服务需求偏离表

(本表共有 19 项优于磋商文件要求)

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏 离 说 明
	服务 名称	数 量	服务参数要求	服务 名称	数 量	服务参数	
1	南湖 公务员小 区市领 导公寓 楼物业 管理服 务	1 项	一、物业基本情况 南宁市南湖公务员住宅小区市领导公寓楼位于小区西侧,由 7 栋多层公寓式住宅楼组成,总建筑面积 13208 平方米。项目共有 2 个出入口,位于市政道路碧湖路中部。项目的停车位设置于楼宇的底层及室外位置。 二、物业管理服务委托事项及管理服务标准 (一) 综合服务标准及要求 ▲1. 目标与责任: 结合采购人要求及物业服务实际情况,建立有完善的物业管理制度、作业流程、工作计划及实施时间。建立财务制度,财务收支符合国家有关规定。明确责任分工,并制定配套实施方案。 2. 综合服务: (1) 根据物业服务内容制定的服务标准,公示 24 小时服务电话及投诉电话。 (2) 全体员工统一着装,佩戴标志,服务意识高,敬业精神高,业务素质强,行为语言规范,服务主动,热情。 (3) 每季度对服务人员开展 1 次物业管理业务培训、保密、思想政治、岗位技能、消防培	南湖 公务员小 区市领 导公寓 楼物业 管理服 务	1 项	一、物业基本情况 南宁市南湖公务员住宅小区市领导公寓楼位于小区西侧,由 7 栋多层公寓式住宅楼组成,总建筑面积 13208 平方米。项目共有 2 个出入口,位于市政道路碧湖路中部。项目的停车位设置于楼宇的底层及室外位置。 二、物业管理服务委托事项及管理服务标准 (一) 综合服务标准及要求 ▲1. 目标与责任: 结合采购人要求及物业服务实际情况,建立有完善的物业管理制度、作业流程、工作计划及实施时间。建立财务制度,财务收支符合国家有关规定。明确责任分工,并制定配套实施方案。 2. 综合服务: (1) 根据物业服务内容制定的服务标准,公示 24 小时服务电话及投诉电话。(每季度公示一次小区物业服务开展情况;每半年公示一次水池清洗消毒合格证明)。 (2) 全体员工统一着装,佩戴标志,服务意识高,敬业精神高,业务素质强,行为语言规范,服务主动,热情。 (3) 每季度对服务人员开展 2 次物业管理业务培训、保密、思想政治、岗位技能、消防培	正 偏 离

		训及其他服务培训，需要进行考核的可采取考核的方式。管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书。教育培训和考核记录存档。 （4）协助完成社区安排的各项社会治安综合治理工作。 ▲（5）负责代收代缴公共能耗费用和水电费用。 （6）负责对空置房源的巡查并做好每月水电抄表登记，发现问题及时向采购人汇报。 （7）供水、供电、供气、网络等相关专业单位在市领导公寓楼范围内对有关管线设施维修保养时进行必要的协调和管理。 （8）协助采购人登记住房的入住、使用、及设施设备搬运等。 （9）配合采购人及相关部门定期走访住户，收集住户的意见和建议。 （10）协助住户办理退房手续，负责对腾空房屋进行查验，验收合格后报告采购人。 ▲（11）负责物业管理档案及资料的归档管理，保证各类档案、资料完整便于工作查询，合同期满将全部档案资料移交采购人。 （12）代收发快递。 （13）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。 3. 服务人员管理： （1）管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书。 （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）发现服务人员重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。		训及其他服务培训，需要进行考核的可采取考核的方式。管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书。教育培训和考核记录存档。 （4）协助完成社区安排的各项社会治安综合治理工作。 ▲（5）负责代收代缴公共能耗费用和水电费用。 （6）负责对空置房源的巡查并做好每月水电抄表登记，发现问题及时向采购人汇报。 （7）供水、供电、供气、网络等相关专业单位在市领导公寓楼范围内对有关管线设施维修保养时进行必要的协调和管理。 （8）协助采购人登记住房的入住、使用、及设施设备搬运等。 （9）配合采购人及相关部门定期走访住户，收集住户的意见和建议。 （10）协助住户办理退房手续，负责对腾空房屋进行查验，验收合格后报告采购人。 ▲（11）负责物业管理档案及资料的归档管理，保证各类档案、资料完整便于工作查询，合同期满将全部档案资料移交采购人。 （12）代收发快递。 （13）根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。 3. 服务人员管理： （1）管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书。 （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）发现服务人员重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。	无偏离
--	--	--	--	--	-----

	(4) 落实安全责任制度, 签订安全管理责任书。 4. 保密和教育管理: (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。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。 (2) 新入职员工应接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的政治审查, 合格后签订保密协议方可上岗。保密、思想政治教育培训记录存档。 (3) 档案管理: ①建立物业信息和档案管理制度, 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: A. 客户服务: 客户资料、客户建议与投诉等。 B. 房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 C. 公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等。 D. 公共秩序维护服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。 E. 保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。 F. 绿化服务: 绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。 G. 编号服务: 包括但不限于对公共区域卫生洁具、灯具、水电设施设备、管道、井口、龙头等进行编号管理记录。 H. 其他: 客户信息、财务明细、教育培训记录、合同协议等。	(4) 落实安全责任制度, 签订安全管理责任书。 4. 保密和教育管理: (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。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。 (2) 新入职员工应接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的政治审查, 合格后签订保密协议方可上岗。保密、思想政治教育培训记录存档。 (3) 档案管理: ①建立物业信息和档案管理制度, 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: A. 客户服务: 客户资料、客户建议与投诉等。 B. 房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 C. 公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等。 D. 公共秩序维护服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。 E. 保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。 F. 绿化服务: 绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。 G. 编号服务: 包括但不限于对公共区域卫生洁具、灯具、水电设施设备、管道、井口、龙头等进行编号管理记录。 H. 其他: 客户信息、财务明细、教育培训记录、合同协议等。	无 偏 离
--	--	--	-------------

		(4) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将资料内容转作其他用途。 5. 服务改进: 明确负责人, 定期对物业服务提供过程进行自查, 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。 6. 整改: (1) 需整改问题需在规定期限内整改完成。 (2) 如中标人不按合同条款要求提供服务, 由采购人提出整改要求, 如中标人未按要求整改, 累计达 3 次以上的, 采购人有权中止合同。 (二) 客户服务 1. 人员形象礼仪: 仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌. 态度温和耐心。 2. 接待服务: (1) 各岗位特别是门岗人员做到不脱岗, 不闲聊, 不瘫坐, 不黑脸。 (2) 物品摆放整齐有序, 文件资料分类放置。 (3) 住户现场等待时间宜不超过 5 分钟, 等待较长时间应及时与住户沟通。 (4) 对咨询、建议、求助等事项, 及时处理或答复, 处理和答复率 100%, 并做好记录。记录填写规范, 保存完好。 (5) 接待服务工作时间应参照采购人工作时间, 其余时间设值班人员, 并公布值班电话。 3. 报修服务: (1) 设置 24 小时报修服务热线; 及时受理报修, 接到报修电话记录报修内容, 记录填写规范, 保存完好。 (2) 对于紧急维修, 物业服务人员应立即到达现场, 维护专		(4) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将资料内容转作其他用途。 5. 服务改进: 明确负责人, 定期对物业服务提供过程进行自查, 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。 6. 整改: (1) 需整改问题需在规定期限内整改完成。 (2) 如中标人不按合同条款要求提供服务, 由采购人提出整改要求, 如中标人未按要求整改, 累计达 3 次以上的, 采购人有权中止合同。 (二) 客户服务 1. 人员形象礼仪: 仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌. 态度温和耐心。 2. 接待服务: (1) 各岗位特别是门岗人员做到不脱岗, 不闲聊, 不瘫坐, 不黑脸。 (2) 物品摆放整齐有序, 文件资料分类放置。 (3) 住户现场等待时间宜不超过 5 分钟, 等待较长时间应及时与住户沟通。 (4) 对咨询、建议、求助等事项, 及时处理或答复, 处理和答复率 100%, 并做好记录。记录填写规范, 保存完好。 (5) 接待服务工作时间应参照采购人工作时间, 其余时间设值班人员, 并公布值班电话。 3. 报修服务: (1) 设置 24 小时报修服务热线; 及时受理报修, 接到报修电话记录报修内容, 记录填写规范, 保存完好。 (2) 对于紧急维修, 物业服务人员应立即到达现场, 维护专	无偏离
--	--	--	--	--	-----

	业人员 30 分钟内到达并组织维修。对于一般维修,应在约定时间内到达现场。 (3) 电梯出现故障或困人事件,物业服务人员应立即到场应急处理,维保专业人员 15 分钟到场处理。 (4) 重大维修项目与采购人进行书面沟通。无法维修时,填写原因并及时反馈。 (5) 对重要场所、重要设备维修进行 100%回访,对小修、零修按照用户评价确认回访率。维修满意率为 95%及以上。 4. 信息公示: (1) 影响住户的作业计划提前公告,如停水停电、雨棚清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等。 (2) 在客服中心或适当区域,公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组织架构、服务时间、客服电话、停车管理规定、客户咨询投诉方式,绿色节能环保信息等。 (3) 设置信息公示栏,与建筑物标识系统协调,无褪色、无破损。 (4) 公示或公告内容清晰明确,措辞适当,及时更新。 5. 投诉管理: (1) 接到投诉后记录投诉内容,将投诉情况及时上报,确保投诉信息能够即时传达。 (2) 对投诉情况查明事实,分清责任,如实反映,并做好处理工作。 (3) 投诉处理完成后 24 小时内进行回访,回访比例 100%。对相关工作资料进行存档。 6. 满意度调查: (1) 制定满意度调查方案。 (2) 定期面向物业服务对象开展总体满意度调查。年内原则		业人员 25 分钟内到达并组织维修。对于一般维修,应在约定时间内到达现场。 (3) 电梯出现故障或困人事件,物业服务人员应立即到场应急处理,维保专业人员 10 分钟到场处理。 (4) 重大维修项目与采购人进行书面沟通。无法维修时,填写原因并及时反馈。 (5) 对重要场所、重要设备维修进行 100%回访,对小修、零修按照用户评价确认回访率。维修满意率为 95%及以上。 4. 信息公示: (1) 影响住户的作业计划提前公告,如停水停电、雨棚清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等。 (2) 在客服中心或适当区域,公示物业服务企业营业执照、物业管理项目组织架构、服务时间、客服电话、停车管理规定、客户咨询投诉方式,绿色节能环保信息等。 (3) 设置信息公示栏,与建筑物标识系统协调,无褪色、无破损。 (4) 公示或公告内容清晰明确,措辞适当,及时更新。 5. 投诉管理: (1) 接到投诉后记录投诉内容,将投诉情况及时上报,确保投诉信息能够即时传达。 (2) 对投诉情况查明事实,分清责任,如实反映,并做好处理工作。 (3) 投诉处理完成后 24 小时内进行回访,回访比例 100%。对相关工作资料进行存档。 6. 满意度调查: (1) 制定满意度调查方案。 (2) 定期面向物业服务对象开展总体满意度调查。年内原则	正 偏 离
--	---	--	---	-------------

		上1次。 (3) 采用与采购人沟通、电话回访、发放调查问卷,第三方机构调查等方式,面向物业服务对象开展满意度调查。 (4) 关注物业服务对象需求.日常工作中通过现场、电话、函件等方式收集物业服务情况的信息反馈,并进行分析、改进。 (5) 对满意度调查进行汇总、分析并形成报告,对物业服务对象提出的工作建议或意见.制定整改措施及计划,落实责任人并及时回访相关部门。 (三) 房屋结构及周边附属设施设备维护服务质量标准 该项目的公共区域及共用设施设备主要有:绿地、电梯、道路、防雷、路灯、化粪池、污水井、雨水井、安防监控系统、加压水泵、供配电系统、弱电系统、水箱、消防设施、充电桩、公共照明设施、避雷设施、智能车辆道闸2套等。 1. 基本要求: (1) 定期检查房屋使用和安全状况,对房屋结构、建筑部件、附属建筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理.保持功能完好。 (2) 有巡查、检查、维护计划,并按计划执行。 (3) 巡查、检查、维护过程留有记录,记录填写规范,保存完好。 (4) 安排人员24小时值班并设置24小时报修热线,有突发事件或事故的应急措施与救援预案,每年开展演练2次。 2. 房屋及周边附属结构: (1) 每年开展2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		上1次。 (3) 采用与采购人沟通、电话回访、发放调查问卷,第三方机构调查等方式,面向物业服务对象开展满意度调查。 (4) 关注物业服务对象需求.日常工作中通过现场、电话、函件等方式收集物业服务情况的信息反馈,并进行分析、改进。 (5) 对满意度调查进行汇总、分析并形成报告,对物业服务对象提出的工作建议或意见.制定整改措施及计划,落实责任人并及时回访相关部门。 (三) 房屋结构及周边附属设施设备维护服务质量标准 该项目的公共区域及共用设施设备主要有:绿地、电梯、道路、防雷、路灯、化粪池、污水井、雨水井、安防监控系统、加压水泵、供配电系统、弱电系统、水箱、消防设施、充电桩、公共照明设施、避雷设施、智能车辆道闸2套等。 1. 基本要求: (1) 定期检查房屋使用和安全状况,对房屋结构、建筑部件、附属建筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理.保持功能完好。 (2) 有巡查、检查、维护计划,并按计划执行。 (3) 巡查、检查、维护过程留有记录,记录填写规范,保存完好。 (4) 安排人员24小时值班并设置24小时报修热线,有突发事件或事故的应急措施与救援预案,每年开展演练2次。 2. 房屋及周边附属结构: (1) 每年开展2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	无偏离
--	--	---	--	---	-----

	房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 (2)每月开展1次外墙贴饰面、门、窗、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、室内走道墙面腻子、屋顶防水等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，零配件更换及小修由中标人负责，中大修由采购人另行请专业队伍维修。 (3)负责对建筑本体（楼盖、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊、门厅等）按国家或行业标准进行维护和管理，保证各建筑物均处于良好状态，发现损坏及时向采购人报修，并配合采购人开展维修工作。 ▲(4)负责建筑本体共用设施设备（共用的电梯、上、下水管道，雨水管，排污管、照明，供配电系统，雨棚，消防设备，安防监控设施等）的维护、养护、清洁、管理、保证各种设施设备均处于良好状态，出现故障及时修复。 ▲(5)负责公共设施和附属建筑物、构筑物的维护、养护和管理，包括道路、路灯、室外排水管、排污管、化粪池、泵房、停车场、休闲设施等。 (6)对设施设备进行编号管理，并做好维护保养台账记录。 (7)确保管理区域内体育、休闲设施保持完好；路面平整、管道畅通、井盖无丢失。 ▲(8)保证市领导公寓楼范围内公用设施、设备及场所运行正常，处于完好状态，水电供应正常；出现普通故障1小时内恢复、需另行请专业公司恢复的，要在12小时内完成。		房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 (2)每月开展1次外墙贴饰面、门、窗、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、室内走道墙面腻子、屋顶防水等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，零配件更换及小修由中标人负责，中大修由采购人另行请专业队伍维修。 (3)负责对建筑本体（楼盖、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊、门厅等）按国家或行业标准进行维护和管理，保证各建筑物均处于良好状态，发现损坏及时向采购人报修，并配合采购人开展维修工作。 ▲(4)负责建筑本体共用设施设备（共用的电梯、上、下水管道，雨水管，排污管、照明，供配电系统，雨棚，消防设备，安防监控设施等）的维护、养护、清洁、管理、保证各种设施设备均处于良好状态，出现故障及时修复。 ▲(5)负责公共设施和附属建筑物、构筑物的维护、养护和管理，包括道路、路灯、室外排水管、排污管、化粪池、泵房、停车场、休闲设施等。 (6)对设施设备进行编号管理，并做好维护保养台账记录。 (7)确保管理区域内体育、休闲设施保持完好；路面平整、管道畅通、井盖无丢失。（处理日常井盖异响） ▲(8)保证市领导公寓楼范围内公用设施、设备及场所运行正常，处于完好状态，水电供应正常；出现普通故障45分钟内恢复、需另行请专业公司恢复的，要在10小时内完成。	正 偏 离
--	---	--	--	-------------

		(9) 每半月巡查 1 次大门、道闸、围墙、道路、场地、雨、污水管井、化粪池等。 (10) 每年开展 1 次防雷装置检查, 发现破损, 缺失, 及时向采购人报告, 由采购人另行请专业队伍检测或维修。 (11) 每年强降雨天气前后、雨季、台风过后检查屋面防水和雨水管等。 3. 装饰装修管理: (1) 中标人小修中的装饰装修部分使用的材料和设备使用节能环保等绿色产品, 且符合 GB50222 的相关规定。 (2) 装饰装修前, 中标人应与装修人或装修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。 (4) 装修垃圾在指定地点临时堆放, 采取围挡、遮盖、标示牌等措施; 装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。 4. 标识牌: (1) 楼层标识、电梯标识、安全出入口、电力和消防设施标识等标识标牌符合 GB50180-2018 的相关要求, 消防与安全标识符合 GB 2894, GB 13495.1 的相关要求。 (2) 每月检查 2 次标识标牌。标识标牌应规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 (四) 公共区域及公共设施设备的日常维护和管理服务质量标准 1. 基本要求: (1) 对公用设施设备的检查, 巡视、维修及改造做好相关记录, 记录填写规范, 保存完好。采取有效措施, 节能减排降耗。 (2) 建立公用设施设备相关管		(9) 每半月巡查 1 次大门、道闸、围墙、道路、场地、雨、污水管井、化粪池等。 (10) 每年开展 1 次防雷装置检查, 发现破损, 缺失, 及时向采购人报告, 由采购人另行请专业队伍检测或维修。 (11) 每年强降雨天气前后、雨季、台风过后检查屋面防水和雨水管等。 3. 装饰装修管理: (1) 中标人小修中的装饰装修部分使用的材料和设备使用节能环保等绿色产品, 且符合 GB50222 的相关规定。 (2) 装饰装修前, 中标人应与装修人或装修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。 (4) 装修垃圾在指定地点临时堆放, 采取围挡、遮盖、标示牌等措施; 装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。 4. 标识牌: (1) 楼层标识、电梯标识、安全出入口、电力和消防设施标识等标识标牌符合 GB50180-2018 的相关要求, 消防与安全标识符合 GB 2894, GB 13495.1 的相关要求。 (2) 每月检查 2 次标识标牌。标识标牌应规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 (四) 公共区域及公共设施设备的日常维护和管理服务质量标准 1. 基本要求: (1) 对公用设施设备的检查, 巡视、维修及改造做好相关记录, 记录填写规范, 保存完好。采取有效措施, 节能减排降耗。 (2) 建立公用设施设备相关管	正偏离
--	--	--	--	--	-----

	理制度, 确保在使用中处于完好状态, 符合相关规范要求, 包括但不限于设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等。 (3) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次并做好相关记录, 记录填写规范, 保存完好。 (4) 由采购人委托专业性机构进行维修养护的设施设备, 中标人做好监管并进行日常管理。 (5) 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。 (6) 设施设备维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 2. 给排水系统: (1) 生活饮用水卫生符合 GB 5749 的相关要求。 (2) 二次供水卫生符合 GB 17051 的相关要求。 (3) 供水系统阀门开闭灵活, 系统密封良好, 每月检修 1 次, 管道无跑、冒、滴、漏现象。电机运转无异常声响和振动, 轴承温度正常, 有电机安全保护措施。 (4) 有水泵房、水箱间的, 每日巡视 1 次。每年养护 2 次水泵。 (5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间提前通知采购人。 (6) 每季度开展 2 次对排水管道进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。 (7) 化粪池、沉沙井和水池每季度清理 1 次。 (8) 高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施。水泵房操作		理制度, 确保在使用中处于完好状态, 符合相关规范要求, 包括但不限于设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等。 (3) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次并做好相关记录, 记录填写规范, 保存完好。 (4) 由采购人委托专业性机构进行维修养护的设施设备, 中标人做好监管并进行日常管理。 (5) 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。 (6) 设施设备维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 2. 给排水系统: (1) 生活饮用水卫生符合 GB 5749 的相关要求。 (2) 二次供水卫生符合 GB 17051 的相关要求。 (3) 供水系统阀门开闭灵活, 系统密封良好, 每月检修 1 次, 管道无跑、冒、滴、漏现象。电机运转无异常声响和振动, 轴承温度正常, 有电机安全保护措施。 (4) 有水泵房、水箱间的, 每日巡视 1 次。每年养护 2 次水泵。 (5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间提前通知采购人。 (6) 每季度开展 2 次对排水管道进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。 (7) 化粪池、沉沙井和水池每季度清理 1 次。 (8) 高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施。水泵房操作	无偏离
--	--	--	--	-----

		人员持健康合格证，二次供水具有二次供水卫生许可证、水质检验合格证，保持水池、水箱周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患。 (9) 水表计量应保持准确，按照规范定期进行压力表的校验工作。 3. 电梯系统： (1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周开展 3 次电梯的安全状况检查。电梯紧急电话保持畅通。 (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(确保 24 小时有应答)和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 (3) 按规定开展电梯年检及限速器动作速度校验及电梯制动试验等。 (4) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG08)的有关要求。 (5) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，持有相关应急救援员证等的专业人员每年开展电梯救援演练 2 次。准用(合格)证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 (6) 任何时段都要保证 1 名持证电梯操作员(可兼其它工种)在住宅区值班，并具备平层救援的实操能力。并在本项目内配备应急物资，如急救医药用品、求救灯等。 4. 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的相关要		人员持健康合格证，二次供水具有二次供水卫生许可证、水质检验合格证，保持水池、水箱周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患。(每年清洗 2 次并进行水质检测)。 (9) 水表计量应保持准确，按照规范定期进行压力表的校验工作。 3. 电梯系统： (1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周开展 3 次电梯的安全状况检查。电梯紧急电话保持畅通。 (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(确保 24 小时有应答)和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 (3) 按规定开展电梯年检及限速器动作速度校验及电梯制动试验等。 (4) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG08)的有关要求。 (5) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，持有相关应急救援员证等的专业人员每年开展电梯救援演练 2 次。准用(合格)证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 (6) 任何时段都要保证 1 名持证电梯操作员(可兼其它工种)在住宅区值班，并具备平层救援的实操能力。并在本项目内配备应急物资，如急救医药用品、求救灯等。 4. 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的相关要	正 偏 离
--	--	--	--	--	-------------

		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。消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 (4) 喷水系统、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。 (5) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 6. 供配电系统： (1) 建立 24 小时无缝衔接运行值班监控制度。各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时、到位，突发性事件处置方式果断、准确。 (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强变电站（含高低压配电柜、电容器、高压变压器、开关等）、分接箱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并张贴公告，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。 (7) 负责高压预防性试验。 (8) 在停电日前检修通道应急照明灯是否完好。限电、停电期间加强项目警戒，电力恢复时，检查各设备是否正常运行。		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。消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 (4) 喷水系统、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。 (5) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 6. 供配电系统： (1) 建立 24 小时无缝衔接运行值班监控制度。各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时、到位，突发性事件处置方式果断、准确。 (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强变电站（含高低压配电柜、电容器、高压变压器、开关等）、分接箱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并张贴公告，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。 (7) 负责高压预防性试验。 (8) 在停电日前检修通道应急照明灯是否完好。限电、停电期间加强项目警戒，电力恢复时，检查各设备是否正常运行。	无偏离
--	--	---	--	---	-----

	(9) 保障供配电系统设备正常运转，线路完好。每月利用专业仪器，如热成像仪等进行专业检修、检查 1 次，保障各连接处无跳火、发热等异常现象。指示灯、信号灯齐全，计量仪表准确。 6. 弱电系统： (1) 安全防范系统符合 GB/T21741 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。 (3) 如遇特殊情况的，及时向采购人汇报处理。 7. 照明系统： (1) 外观整洁无缺损、无松落。 (2) 更换的照明灯具选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致，无明显差异。安排专人定期对照明设施进行检查，包括灯具是否正常发光、线路是否老化、灯罩是否损坏等。 (3) 每周开展 2 次公共区域照明设备巡视。对于重要区域的照明设施应增加检查次数。 8. 充电桩： (1) 对公共停车场充电桩日常巡查，避免发生安全事故，如发现问题则采取紧急措施处理，并及时反馈采购人。 ▲9. 其他： 电梯、变压设备、消防设备、安防监控设备及防雷设施的大修，中修，更新，改造等工作由采购人另行聘请专业单位负责，费用由采购人承担，中标人做好设备的日常管理和巡检，小修由中标人负责。 (五) 安全保卫工作的服务质量标准及要求 1. 基本要求： (1) 建立保安服务相关制度，并按照执行，确保保安服务的		(9) 保障供配电系统设备正常运转，线路完好。每月利用专业仪器，如热成像仪等进行专业检修、检查 1 次，保障各连接处无跳火、发热等异常现象。指示灯、信号灯齐全，计量仪表准确。 6. 弱电系统： (1) 安全防范系统符合 GB/T21741 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。 (3) 如遇特殊情况的，及时向采购人汇报处理。 7. 照明系统： (1) 外观整洁无缺损、无松落。 (2) 更换的照明灯具选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致，无明显差异。安排专人定期对照明设施进行检查，包括灯具是否正常发光、线路是否老化、灯罩是否损坏等。 (3) 每周开展 2 次公共区域照明设备巡视。对于重要区域的照明设施应增加检查次数。 8. 充电桩： (1) 对公共停车场充电桩日常巡查，避免发生安全事故，如发现问题则采取紧急措施处理，并及时反馈采购人。 ▲9. 其他： 电梯、变压设备、消防设备、安防监控设备及防雷设施的大修，中修，更新，改造等工作由采购人另行聘请专业单位负责，费用由采购人承担，中标人做好设备的日常管理和巡检，小修由中标人负责。 (五) 安全保卫工作的服务质量标准及要求 1. 基本要求： (1) 建立保安服务相关制度，并按照执行，确保保安服务的	无偏离
--	--	--	--	-----

		规范化、专业化及安全性。每年聘请 1 次专业机构进行全员安保培训，在岗人员定期参加外部物业培训机构举办的相关物业知识讲座。 (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。对讲机、电棍、头盔、钢叉、强光手电筒等。 ▲(4) 安保、监控岗位实行 24 小时值班、巡逻和监控，做好市领导公寓楼范围内安全防范、门岗执勤、安全监控、防范巡逻；做好防火灭火、防盗防毁等工作；发现存在的安全隐患要及时报告并采取有效措施排除。当班值班人员要严守本职岗位，不得擅自离职守，做好本班值班记录。 2. 出入管理 (1) 在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2) 设置门岗，保障进出区域的安全，防止未经授权的人员或物品进入。 (3) 做好市领导公寓楼内的安全保卫、治安处置、突发事件和消防保障、消防安全检查工作。加强安全检查宣传防范，每月进行 1 次安全大检查和重大节前安全大检查，并限期整改。 (4) 秩序维护管理严密、严格、正规，措施得力，人员尽责，监管到位，防范严密，无重大疏漏；秩序维护员要求具备良好的综合素质，责任心强，自		规范化、专业化及安全性。每年聘请 1 次专业机构进行全员安保培训，在岗人员定期参加外部物业培训机构举办的相关物业知识讲座。 (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。对讲机、电棍、头盔、钢叉、强光手电筒等。 ▲(4) 安保、监控岗位实行 24 小时值班、巡逻和监控，做好市领导公寓楼范围内安全防范、门岗执勤、安全监控、防范巡逻；做好防火灭火、防盗防毁等工作；发现存在的安全隐患要及时报告并采取有效措施排除。当班值班人员要严守本职岗位，不得擅自离职守，做好本班值班记录。(每周进行安全隐患排查，发现问题立即报告并处理)。 2. 出入管理 (1) 在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2) 设置门岗，保障进出区域的安全，防止未经授权的人员或物品进入。 (3) 做好市领导公寓楼内的安全保卫、治安处置、突发事件和消防保障、消防安全检查工作。加强安全检查宣传防范，每月进行 1 次安全大检查和重大节前安全大检查，并限期整改。 (4) 秩序维护管理严密、严格、正规，措施得力，人员尽责，监管到位，防范严密，无重大疏漏；秩序维护员要求具备良好的综合素质，责任心强，自	正偏离
--	--	---	--	--	-----

		觉执行制度，精神面貌佳，口齿伶俐，反应敏捷；能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (5) 门岗做好外来人员、车辆出入市领导公寓楼的盘查、登记工作，做到礼貌待客，禁止无关人员、车辆进入市领导公寓楼。车辆执行出入牌管理制度。外来车辆搬运贵重、大件物品要报小区物业服务中心，经同意方可放行。严防违禁品（包括毒品、军火弹药、易燃易爆、管制刀具等）。对于进入市领导公寓楼范围内的外来人员，经电话联系住户得到确认后，方可入内。负责维持车辆停放、维护行驶秩序、停车场管理等。 (6) 协助配合公安机关和有关部门处理市领导公寓楼范围内一切与治安有关的事件，做好维护市领导公寓楼范围周边治安秩序及其他安全事务，对管理不善发生物品失窃事件负相应的过失责任。 (7) 不得让闲杂人员进入市领导公寓楼范围内，对可疑人员和物品进行盘问和检查，驱赶散放广告等闲杂人员，制止区域内的打架、滋事事件。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。 (8) 遇到突发事件要及时报告和处理，必要时报公安机关处理。 3. 值班巡查： (1) 负责门卫登记及 24 小时值班，穿上反光背心、对讲仪大院 24 小时巡逻，确保不发生盗窃、破坏及刑事案件的发生。		觉执行制度，精神面貌佳，口齿伶俐，反应敏捷；能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (5) 门岗做好外来人员、车辆出入市领导公寓楼的盘查、登记工作，做到礼貌待客，禁止无关人员、车辆进入市领导公寓楼。车辆执行出入牌管理制度。外来车辆搬运贵重、大件物品要报小区物业服务中心，经同意方可放行。严防违禁品（包括毒品、军火弹药、易燃易爆、管制刀具等）。对于进入市领导公寓楼范围内的外来人员，经电话联系住户得到确认后，方可入内。负责维持车辆停放、维护行驶秩序、停车场管理等。 (6) 协助配合公安机关和有关部门处理市领导公寓楼范围内一切与治安有关的事件，做好维护市领导公寓楼范围周边治安秩序及其他安全事务，对管理不善发生物品失窃事件负相应的过失责任。 (7) 不得让闲杂人员进入市领导公寓楼范围内，对可疑人员和物品进行盘问和检查，驱赶散放广告等闲杂人员，制止区域内的打架、滋事事件。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。 (8) 遇到突发事件要及时报告和处理，必要时报公安机关处理。（建立突发事件应急小组，遇到问题立即协调处理）。 3. 值班巡查： (1) 负责门卫登记及 24 小时值班，穿上反光背心、对讲仪大院 24 小时巡逻，确保不发生盗窃、破坏及刑事案件的发生。	无偏离
--	--	---	--	---	-----

	确保安保区域的安全保障。 (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,确保巡查路线的有效执行和重点区域、重点部位及装修区域的特别关注,从而提高物业或安全区域的整体安全管理水平。 (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) 监控室实行专人值班制度,确保监控设备 24 小时正常运行。 (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 30 天,确保安全管理和事故调查的重要举措。 (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) 按照市领导公寓楼规划设计的要求设计交通标识,车辆行驶路线设置合理、规范,导向标志完整、清晰。实名登记录入车场管理系统,车辆凭授权进出市领导公寓楼范围		确保安保区域的安全保障。 (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,确保巡查路线的有效执行和重点区域、重点部位及装修区域的特别关注,从而提高物业或安全区域的整体安全管理水平。 (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) 监控室实行专人值班制度,确保监控设备 24 小时正常运行。 (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 30 天,确保安全管理和事故调查的重要举措。 (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) 按照市领导公寓楼规划设计的要求设计交通标识,车辆行驶路线设置合理、规范,导向标志完整、清晰。实名登记录入车场管理系统,车辆凭授权进出市领导公寓楼范围	正 偏 离
--	--	--	--	-------------

		内。 (2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对机动车和非机动车车辆及停放区域实行规范管理。 (3) 严禁在安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 (4) 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 2 分钟。 (5) 科学调控车辆进出、停放有序，保证消防通道畅通，行驶安全，停放有序，无危及安全的地方。若发现行车通道、消防通道及非停车位有车辆停放，要及时纠正。发生车辆失窃事件后，应积极协助有关部门处理。 7. 消防安全管理： (1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 (2) 消防控制室实行 24 小时无缝衔接值班制度，定期检查消防器材。秩序维护员要求能够正确使用消防器材，一旦发生火灾事故时必须能正确处理。 (3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 (4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 (5) 定期组织消防安全宣传，每年开展 2 次消防演练，确保员工能够熟练掌握消防安全知识和技能，在演练结束后，及时总结经验教训，对演练过程中发现的问题进行整改和完善。并承担安全管理不善导致的相应赔偿责任。 ▲(6) 定期检查电气设备是否		内。 (2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对机动车和非机动车车辆及停放区域实行规范管理。 (3) 严禁在安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 (4) 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 2 分钟。 (5) 科学调控车辆进出、停放有序，保证消防通道畅通，行驶安全，停放有序，无危及安全的地方。若发现行车通道、消防通道及非停车位有车辆停放，要及时纠正。发生车辆失窃事件后，应积极协助有关部门处理。 7. 消防安全管理： (1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 (2) 消防控制室实行 24 小时无缝衔接值班制度，定期(每月一次)检查消防器材。秩序维护员要求能够正确使用消防器材，一旦发生火灾事故时必须能正确处理。 (3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 (4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 (5) 定期组织消防安全宣传，每年开展 2 次消防演练，确保员工能够熟练掌握消防安全知识和技能，在演练结束后，及时总结经验教训，对演练过程中发现的问题进行整改和完善。并承担安全管理不善导致的相应赔偿责任。 ▲(6) 定期检查电气设备是否	正 偏 离
--	--	--	--	--	-------------

	安全运行；电线、电缆有无老化、漏电、受潮、短路等现象，有无私拉电线情况；检查防雷装置是否完好，并按防雷部门统一安排进行防雷检测等。 （7）定期向采购人汇报消防安全情况。 （8）协助采购人开展入户安全检查等工作。 7. 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）具备各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时，设立疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。处置突发群体性事件果断、正确；物业及物业管理档案、资料齐全、完整。 （3）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 （4）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。 （5）每半年开展1次突发事件应急预案的培训和演练，并有相应记录来保存演练过程和评估结果。有助于提升员工的应急响应能力，为持续改进提供有力支持。 （6）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护住宅区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 （7）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。 （8）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。 （六）公共环境卫生的服务		安全运行；电线、电缆有无老化、漏电、受潮、短路等现象，有无私拉电线情况；检查防雷装置是否完好，并按防雷部门统一安排进行防雷检测等。 （7）定期向采购人汇报消防安全情况。 （8）协助采购人开展入户安全检查等工作。 7. 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）具备各种安全应急预案齐备，处理突发事件及时，设立疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。处置突发群体性事件果断、正确；物业及物业管理档案、资料齐全、完整。 （3）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 （4）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。 （5）每半年开展1次突发事件应急预案的培训和演练，并有相应记录来保存演练过程和评估结果。有助于提升员工的应急响应能力，为持续改进提供有力支持。 （6）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护住宅区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 （7）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。 （8）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。 （六）公共环境卫生的服务	无偏离
--	--	--	--	-----

		质量标准及要求 1. 基本要求: (1) 负责公共环境(包括但不限于公共场地、道路、停车场、庭院、围墙、楼道、栏杆、消防设施、门厅、窗户、标识牌、电器、消防设施、配电设施、雨棚、电梯轿厢、连廊等建筑物共用部分等)的清洁,并巡视保洁,地面无纸屑、烟头、杂物等废弃物,保证市领导公寓楼范围公共环境卫生整洁、无异味。做好巡检,随脏随清。 (2) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行,提升工作环境卫生质量,规范保洁员工作行为,确保项目日常运营的安全与整洁。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时,中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (3) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。 (4) 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。 (5) 台风、汛期、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、落叶,并采取安全防护措施。 2. 住宅区保洁: (1) 每日需开展1次清洁作业的区域为步梯及扶手。通过每日清扫、擦拭和拖洗等方式,确保整洁、干净。 (2) 每日需开展2次清洁作业的区域为楼道墙、地面和电梯轿厢,上、下午各1次,确保干净,无污渍、无粘贴物、无异味,做好巡检,随脏随清。 (3) 在确保安全前提下,每月		质量标准及要求 1. 基本要求: (1) 负责公共环境(包括但不限于公共场地、道路、停车场、庭院、围墙、楼道、栏杆、消防设施、门厅、窗户、标识牌、电器、消防设施、配电设施、雨棚、电梯轿厢、连廊等建筑物共用部分等)的清洁,并巡视保洁,地面无纸屑、烟头、杂物等废弃物,保证市领导公寓楼范围公共环境卫生整洁、无异味。做好巡检,随脏随清。 (2) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行,提升工作环境卫生质量,规范保洁员工作行为,确保项目日常运营的安全与整洁。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时,中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (3) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。 (4) 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。 (5) 台风、汛期、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、落叶,并采取安全防护措施。 2. 住宅区保洁: (1) 每日需开展1次清洁作业的区域为步梯及扶手。通过每日清扫、擦拭和拖洗等方式,确保整洁、干净。 (2) 每日需开展2次清洁作业的区域为楼道墙、地面和电梯轿厢,上、下午各1次,确保干净,无污渍、无粘贴物、无异味,做好巡检,随脏随清。 (3) 在确保安全前提下,每月	无 偏 离 无 偏 离
--	--	--	--	--	---

		需开展2次清洁作业的区域为：平台、屋顶、天沟、配电箱、消防栓、开关插座、监控摄像头、门禁系统等。确保平台、屋顶、天沟干净，有杂物及时清扫。保持设施设备表面干净、光亮，无尘、无污迹、无斑点。 （4）每季度需开展1次石材地面抛光打蜡等维护保养作业，每月开展一次电梯轿厢不锈钢面的专业保养作业。 （5）设置专门的灭火设备，如灭火器、消防栓等，并保证这些设备随时处于工作状态。 （6）二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，并取得二次供水卫生许可证。 （7）进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴、乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象，保证市领导公寓楼范围内干净整洁、无异味。做好巡检，随脏随清。 （8）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。 （9）灯具、操作指示板明亮。对较暗、损坏的灯具，立即派人进行修补更换。 3. 室外公共区域保洁： ▲（1）每日需清洁1次的区域为：室外公共健身器材（清扫并擦拭）、道路、广场、停车场、绿地等。 （2）每周需清洁1次的区域为：信报箱、宣传栏、路灯、楼道灯等共用部位设施设备。做好巡逻，做到随脏随清。做好巡检，随脏随清。达到无杂物、无积水的良好状态，提升整体环境质量。		需开展2次清洁作业的区域为：平台、屋顶、天沟、配电箱、消防栓、开关插座、监控摄像头、门禁系统等。确保平台、屋顶、天沟干净，有杂物及时清扫。保持设施设备表面干净、光亮，无尘、无污迹、无斑点。 （4）每季度需开展1次石材地面抛光打蜡等维护保养作业，每月开展一次电梯轿厢不锈钢面的专业保养作业。 （5）设置专门的灭火设备，如灭火器、消防栓等，并保证这些设备随时处于工作状态。 （6）二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求，并取得二次供水卫生许可证。 （7）进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴、乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象，保证市领导公寓楼范围内干净整洁、无异味。做好巡检，随脏随清。 （8）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。 （9）灯具、操作指示板明亮。对较暗、损坏的灯具，立即派人进行修补更换。 3. 室外公共区域保洁： ▲（1）每日需清洁1次的区域为：室外公共健身器材（清扫并擦拭）、道路、广场、停车场、绿地等。 （2）每周需清洁1次的区域为：信报箱、宣传栏、路灯、楼道灯等共用部位设施设备。做好巡逻，做到随脏随清。做好巡检，随脏随清。达到无杂物、无积水的良好状态，提升整体环境质量。	
--	--	--	--	--	--

		(3) 每年需清洁 1 次的区域为住宅外立面、雨篷等；外窗玻璃定期擦拭，确保窗明几净。 (4) 在本项目内投入高压清洗机、打磨机等先进设备，采用人工和机械结合的方式进行清扫和保洁。 (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天开展 2 次巡查，分别为上午和下午各一次，维护项目绿地的美观与生态环境，防止杂物堆积、用途改变、破坏、践踏及占用等现象的发生。 (6) 协助采购人进行宣传环境布置等其他临时性工作。 4. 垃圾处理： (1) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日开展 2 次清洁作业，确保无异味散发，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持空气清新。每次清运后对垃圾桶及周边范围进行彻底清洗，清洗后喷洒杀虫剂及消毒。 (2) 化粪池清掏，无明显异味，除了定期的清掏作业外，还需对化粪池周边进行日常清洁，包括地面、墙壁等，防止污物堆积和异味产生。 (3) 每天要对垃圾进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点，运输过程中确保垃圾不遗洒、不滴漏，避免对周边环境造成污染。 (4) 建立垃圾清运台账，绿化垃圾、生活垃圾等均应交由规范的渠道回收处理。 (5) 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南宁市有关垃圾分类要求设置，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。 (6) 桶身表面干净无污渍，每日		(3) 每年需清洁 1 次的区域为住宅外立面、雨篷等；外窗玻璃定期擦拭，确保窗明几净。 (4) 在本项目内投入高压清洗机、打磨机等先进设备，采用人工和机械结合的方式进行清扫和保洁。 (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天开展 2 次巡查，分别为上午和下午各一次，维护项目绿地的美观与生态环境，防止杂物堆积、用途改变、破坏、践踏及占用等现象的发生。 (6) 协助采购人进行宣传环境布置等其他临时性工作。 4. 垃圾处理： (1) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日开展 2 次清洁作业，确保无异味散发，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持空气清新。每次清运后对垃圾桶及周边范围进行彻底清洗，清洗后喷洒杀虫剂及消毒。 (2) 化粪池清掏，无明显异味，除了定期的清掏作业外，还需对化粪池周边进行日常清洁，包括地面、墙壁等，防止污物堆积和异味产生。 (3) 每天要对垃圾进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点，运输过程中确保垃圾不遗洒、不滴漏，避免对周边环境造成污染。 (4) 建立垃圾清运台账，绿化垃圾、生活垃圾等均应交由规范的渠道回收处理。 (5) 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南宁市有关垃圾分类要求设置，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。 (6) 桶身表面干净无污渍，每日	无 偏 离
--	--	---	--	---	-------------

		开展清洁作业，以防蚊虫、老鼠等害虫滋生，确保无异味散发。垃圾中转站保持整洁，无明显异味。 5. 卫生消毒 (1) 定期对住宅区、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，并记录台账。 (2) 开展病媒生物防制工作，建立消杀工作管理制度，根据市领导公寓楼范围内实际情况及病媒生物多发季节，有计划的开展检查、消毒和灭虫除害工作，每季度开展 1 次作业。采取综合措施，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蚁、蝇等害虫孳生。对有出现白蚁、红火蚁的情况，在 1 小时内到现场处理。使用消杀药物符合国家标准，不使用假冒或“三无”产品，并随时接受采购人的监督。 (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。 (七) 公共区域绿地、花草树木养护与管理的标准及要求 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，确保项目绿化服务工作的规范化、专业化、精细化提供有力保障。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (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。		开展清洁作业，以防蚊虫、老鼠等害虫滋生，确保无异味散发。垃圾中转站保持整洁，无明显异味。 5. 卫生消毒 (1) 定期对住宅区、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，并记录台账。 (2) 开展病媒生物防制工作，建立消杀工作管理制度，根据市领导公寓楼范围内实际情况及病媒生物多发季节，有计划的开展检查、消毒和灭虫除害工作，每季度开展 1 次作业。采取综合措施，适时（每季度 1 次）投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蚁、蝇等害虫孳生。对有出现白蚁、红火蚁的情况，在 1 小时内到现场处理。使用消杀药物符合国家标准，不使用假冒或“三无”产品，并随时接受采购人的监督。 (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。 (七) 公共区域绿地、花草树木养护与管理的标准及要求 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，确保项目绿化服务工作的规范化、专业化、精细化提供有力保障。在本项目遇到紧急重大事务、临时工作等需要增援的情况时，中标人能快速、大量的调动附近项目的专业人员及设备来增援本项目。 (2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (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。	正偏离
--	--	--	--	---	-----

		(4)相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。为本项目投入先进绿化设备，如绿篱机、绿化鼓风机等。 2. 绿化养护： (1)有专业人员实施绿化养护管理。做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (2)根据气候状况和季节，适时组织除草、浇灌、松土，花草树木生长良好，无枯死、无树挂，适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果；树形符合自然特征，整形植物保持一定形状，发现死树在一周内清除，并适时补种。 ▲(3)草坪生长整齐，高度不应超过 8 公分，超过时应在一周内及时进行修剪，每年清除杂草 4 次以上，有效控制杂草孳生；无垃圾、无烟头纸屑。绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (4)定期修剪树木、花卉等，灌木乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株，确保绿化区域内的树木、花卉等植物保持健康生长、造型美观自然，并达到花枝新鲜、无枯叶、无病虫害、无死树缺株的标准，给树木涂白，以达到防寒、防虫效果。 (5)绿篱枝叶较茂密，适时进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。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 8%，确保绿篱保持生长造型正常、颜色鲜亮、修剪及时的状态并有效控制病虫害的发生。 ▲(6)按植物品种、生长状况、		(4)相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。为本项目投入先进绿化设备，如绿篱机、绿化鼓风机等。 2. 绿化养护： (1)有专业人员实施绿化养护管理。做好绿化服务工作记录，填写规范。在每棵树挂牌，写明树种、品相等。 (2)根据气候状况和季节，适时组织除草、浇灌、松土，花草树木生长良好，无枯死、无树挂，适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果；树形符合自然特征，整形植物保持一定形状，发现死树在一周内清除，并适时补种。 ▲(3)草坪生长整齐，高度不应超过 6 公分，超过时应在一周内及时进行修剪，每年清除杂草 5 次以上，有效控制杂草孳生；无垃圾、无烟头纸屑。绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (4)定期修剪树木、花卉等，灌木乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株，确保绿化区域内的树木、花卉等植物保持健康生长、造型美观自然，并达到花枝新鲜、无枯叶、无病虫害、无死树缺株的标准，给树木涂白，以达到防寒、防虫效果。 (5)绿篱枝叶较茂密，适时进行修剪，绿篱根部无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。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 7%，确保绿篱保持生长造型正常、颜色鲜亮、修剪及时的状态并有效控制病虫害的发生。 ▲(6)按植物品种、生长状况、	正 偏 离
--	--	--	--	--	-------------

	土壤条件适时施肥，科学适时施肥。 (7)适时组织防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害，病虫害无明显迹象。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)园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。 (9)绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。 (10)冰冻、台风等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 ▲(11)定期对残枝败叶进行修剪，包括 3.5 米以上的高枝，确保绿篱及高大树木(包括 3.5 米以上高枝)的生长健康、造型美观，确保不发生安全事故。 (12)管井定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 (八)人员配置要求 中标人聘用员工必须符合国家法律、法规、政策的有关规定，对员工的疾病和人身安全负责，员工的劳资、各项保险费用均由中标人自理，发生的劳资纠纷由中标人负责。本次采购按服务范围、服务内容及服务要求配置人员，人员需确保专人专用，不得与小区其他区域共用人员、不得分包转包。具体要求如下： ▲1. 人员配置人数 17 人，其中：保安人员岗位设置 9 人（其中保安班长 1 人，大门岗 4 人，巡逻岗 2 人，固定岗 2 人，）；保洁、绿化员 5 人（其中保洁班长 1 人，保洁员 2 人，绿化员 2 人）；水电维修员 2 人，房屋维修人员 1 人。	
	土壤条件适时施肥，科学适时施肥（每年 2 次，追肥 2 次）。 (7)适时组织防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害，病虫害无明显迹象。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)园林建筑和辅助设施完好，整洁无损。 (9)绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。 (10)冰冻、台风等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 ▲(11)定期对残枝败叶进行修剪，包括 3.5 米以上的高枝，确保绿篱及高大树木(包括 3.5 米以上高枝)的生长健康、造型美观，确保不发生安全事故。 (12)管井定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 (13)每年协助摘果派送一次。 (八)人员配置要求 中标人聘用员工必须符合国家法律、法规、政策的有关规定，对员工的疾病和人身安全负责，员工的劳资、各项保险费用均由中标人自理，发生的劳资纠纷由中标人负责。本次采购按服务范围、服务内容及服务要求配置人员，人员需确保专人专用，不得与小区其他区域共用人员、不得分包转包。具体要求如下： ▲1. 人员配置人数 19 人，其中：保安人员岗位设置 9 人（其中保安班长 1 人，大门岗 4 人，巡逻岗 2 人，固定岗 2 人，）；保洁、绿化员 5 人（其中保洁班长 1 人，保洁员 2 人，绿化员 2 人）；水电维修员 2 人，房屋维修人员 1 人。（增设项目经	正 偏 离 正 偏 离

		2. 各岗位的要求： 所有从业人员素质应身体健康，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的资质、知识、技能。 (1)保安班长：具备大专或以上学历，年龄在 50 周岁以下，持有保安员证，5 年以上保安管理经验，有较强的沟通协调指挥能力。负责制定日常工作计划和方案，统筹安排各项日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练。 (2)保安员：身体素质佳，能吃苦耐劳，年龄在 55 周岁以下，复退军人尤佳，持保安员证，具备良好的综合素质，上岗前必须经过岗位培训，岗中持续培训，具备一定沟通能力，责任心强，反应敏捷，精神面貌佳，能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (3)保洁、绿化班长（兼）：性别不限，年龄在 50 周岁以下，大专以上学历，身体健康、有 3 年以上保洁、绿化养护管理经验。工作细致，认真负责。熟悉绿化养护工作，具备一定的审美能力，能够出具一些基本的园林绿化养护、维护改造方案。 (4)保洁、绿化员：性别不限，年龄在 55 周岁以下，保洁员要求身体健康，具有保洁和消杀经验；绿化员要求身体健康，熟悉植物和绿地养护工作。 ▲(5)水电维修员：有 2 年以上工作经验，需持电工作业操作证上岗，其中 1 人需持有高压电工操作证。熟悉所辖物业内		理 1 人，综合管理员 1 人，费用企业自筹，不计项目人工成本) 2. 各岗位的要求： 所有从业人员素质应身体健康，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的资质、知识、技能。 (1)保安班长：具备大专或以上学历，年龄在 50 周岁以下，持有保安员证，5 年以上保安管理经验，有较强的沟通协调指挥能力。负责制定日常工作计划和方案，统筹安排各项日常工作，负责制订各项必要的应急预案并组织人员学习和演练。 (2)保安员：身体素质佳，能吃苦耐劳，年龄在 55 周岁以下，复退军人尤佳，持保安员证，具备良好的综合素质，上岗前必须经过岗位培训，岗中持续培训，具备一定沟通能力，责任心强，反应敏捷，精神面貌佳，能认真遵守各项规章制度，熟练掌握工作流程。 (3)保洁、绿化班长（兼）：性别不限，年龄在 50 周岁以下，大专以上学历，身体健康、有 3 年以上保洁、绿化养护管理经验。工作细致，认真负责。熟悉绿化养护工作，具备一定的审美能力，能够出具一些基本的园林绿化养护、维护改造方案。 (4)保洁、绿化员：性别不限，年龄在 55 周岁以下，保洁员要求身体健康，具有保洁和消杀经验；绿化员要求身体健康，熟悉植物和绿地养护工作。 ▲(5)水电维修员：有 2 年以上工作经验，需持电工作业操作证上岗，其中 1 人需持有高压电工操作证。熟悉所辖物业内	无 偏 离
--	--	--	--	--	-------------

		电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、照明系统、各类电动机、各系统相关电气设备、暖通、电梯系统以及避雷设备等的的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并会正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窖井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；负责定时抄录水电设备能耗数据，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，做好节能降耗；负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (6)房屋维修员：熟悉行业规范和房建维修技术，具有三年现场施工经验。能够制定维护方案和预算，制定年度巡视、维护计划。有较强的沟通能力，负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (7)需对房屋维修员、水电维修员或保安人员进行电梯操作及救援培训，必须确保各时间段均有1名持证电梯操作员（可兼其它工种）在小区值班，具备平层救援的实操能力。并确保能提供24小时日常房屋及水电维修服务。 (8)中标人应组织专业人员每季度在本项目内开展电梯救援演练一次。 (9)所有提供服务的员工需要统一着装，不定期接受技能培训。 (10)采购人有权对中标企业在本项目的服务人员工作进行监督，如有确切证据证明服务质量差或达不到工作要求的，可要求更换相关服务人员。中标企业须在7个工作日内完成更换。		电力设备包括输电线路、高低压配电柜、变压器、照明系统、各类电动机、各系统相关电气设备、暖通、电梯系统以及避雷设备等的的基本情况、各供电电源开关、控制柜的位置和控制范围，并会正确操作；熟悉给排水、电、地下管网走向、管径、阀门、水电表、窖井、地漏位置、数量、容量、功能、作用等基本情况，并会正确操作；负责定时抄录水电设备能耗数据，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，做好节能降耗；负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (6)房屋维修员：熟悉行业规范和房建维修技术，具有三年现场施工经验。能够制定维护方案和预算，制定年度巡视、维护计划。有较强的沟通能力，负责做好责任范围内突发事件的应急处理。 (7)需对房屋维修员、水电维修员或保安人员进行电梯操作及救援培训，必须确保各时间段均有1名持证电梯操作员（可兼其它工种）在小区值班，具备平层救援的实操能力。并确保能提供24小时日常房屋及水电维修服务。 (8)中标人应组织专业人员每季度在本项目内开展电梯救援演练一次。 (9)所有提供服务的员工需要统一着装，不定期接受技能培训。 (10)采购人有权对中标企业在本项目的服务人员工作进行监督，如有确切证据证明服务质量差或达不到工作要求的，可要求更换相关服务人员。中标企业须在5个工作日内完成更换。	正偏离
--	--	---	--	---	-----

4.6 商务条款偏离表

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	◆▲一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内。	◆▲一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内。	无偏离
二	▲二、服务期限：签订合同后，按采购人要求，经采购人书面通知中标人，中标人实际进场之日起一年。	▲二、服务期限：签订合同后，按采购人要求，经采购人书面通知中标人，中标人实际进场之日起一年。	无偏离
三	▲三、服务地点：南湖公务员小区市领导公寓楼。	▲三、服务地点：南湖公务员小区市领导公寓楼。	无偏离
四	四、售后服务要求： 1、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后立即到达采购人指定现场处理。 ◆2、每季度过后 5 个工作日内中标人需向采购人汇报物业管理总体情况。 ◆▲3、中标单位需自备防暴装备（如防暴盾牌、防暴叉、警棍、头盔等），服务区域不少于 2 套。	四、售后服务要求： 1、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后立即到达采购人指定现场处理。 ◆2、每季度过后 5 个工作日内中标人需向采购人汇报物业管理总体情况。 ◆▲3、中标单位需自备防暴装备（如防暴盾牌、防暴叉、警棍、头盔等），服务区域为 2 套。	无偏离
五	五、其他要求： （一）报价须包含以下部分： ▲1. 管理、服务人员的工资。人均工资不低于南宁市最低工资标准。注：从业人工资水平应不低于南宁市 2024 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为每位从业人员缴纳相关社会保险（按不低于 2024 年南宁社保缴纳	五、其他要求： （一）报价须包含以下部分： ▲1. 管理、服务人员的工资。人均工资不低于南宁市最低工资标准。注：从业人工资水平应不低于南宁市 2024 年最低工资标准，且物业服务企业需按国家规定为每位从业人员缴纳相关社会保险（按不低于 2024 年南宁社保缴纳	无偏离

最低基数标准)。 2. 管理、服务人员的社会保险费用。(按规定参加社会保险缴交五险,此项费用由物业公司出资部分不包括在发放的员工工资中) 3. 管理、服务人员的福利费、服装费等。上岗人员统一着装。 4. 安保管理费及防卫工具、日用工具费用(对讲机、强电手电筒、头灯、门卫室防卫装备等)。 5. 公共清洁卫生管理和保洁工具及保洁耗材费用(园路冲洗工具、推水工具、吸尘器、玻璃、不锈钢、瓷砖等保洁工具及对应耗材)。 6. 绿化管理和工具及养护、支撑、大树修剪费(含3.5米以上高枝修剪)、人工材料费(包括化肥、农药及园林补种、喷药设备、打草机、汽油、修剪刀、搬运工具、耗材等费用)。 7. 化粪池清理、每月灭四害等费用。 8. 日常维修耗材、工具等费用。 9. 供配电房管理、水泵房管理等费用。 10. 中标单位的办公费、固定资产折旧费、利润。 11. 培训、技术支持、售后服务、项目交接期属于中标单位应支付的费用。 12. 节假日加班,8小时外值班、加班费用。 13. 场地维护费用。	最低基数标准)。 2. 管理、服务人员的社会保险费用。(按规定参加社会保险缴交五险,此项费用由物业公司出资部分不包括在发放的员工工资中) 3. 管理、服务人员的福利费、服装费等。上岗人员统一着装。 4. 安保管理费及防卫工具、日用工具费用(对讲机、强电手电筒、头灯、门卫室防卫装备等)。 5. 公共清洁卫生管理和保洁工具及保洁耗材费用(园路冲洗工具、推水工具、吸尘器、玻璃、不锈钢、瓷砖等保洁工具及对应耗材)。 6. 绿化管理和工具及养护、支撑、大树修剪费(含3.5米以上高枝修剪)、人工材料费(包括化肥、农药及园林补种、喷药设备、打草机、汽油、修剪刀、搬运工具、耗材等费用)。 7. 化粪池清理、每月灭四害等费用。 8. 日常维修耗材、工具等费用。 9. 供配电房管理、水泵房管理等费用。 10. 中标单位的办公费、固定资产折旧费、利润。 11. 培训、技术支持、售后服务、项目交接期属于中标单位应支付的费用。 12. 节假日加班,8小时外值班、加班费用。 13. 场地维护费用。	无偏离
--	--	-----

14. 必要的保险和税金。 15. 小修、水电、电梯等设施的零配件采购费（单次维修或单件物品采购费用 500 元及以下）； 16. 物业服务范围内的专业委托费用，如电梯维保、高压预防性试验等。 17. 高空作业费。 18. 防雷检测费。 ▲（二）物业服务质量考核办法及价格支付： ▲1. 本项目物业服务质量考核按《南湖公务员小区市领导公寓楼物业管理服务评价表》（详见附件）以及物业服务合同的有关约定执行。采取季度考核和年度验收相结合的考核方式。 2. 季度考核和年度验收评分按总分高低分为优秀、合格、不合格三个等级。总分≥ 85分为优秀；$70 \leq$季度考核总分< 85分为合格；季度考核总分< 70分为不合格。 ▲3. 支付方式：本项目无预付款，合同款按季度进行支付，每个季度考核评分结果作为当季服务项目质量评价、费用核拨及其它奖惩的重要依据，具体办法如下： （1）若季度考核为优秀，则按当季支付额的 100%支付。 （2）若季度考核为合格，则按当季支付额的 90%支付（暂扣 10%留待年度验	14. 必要的保险和税金。 15. 小修、水电、电梯等设施的零配件采购费（单次维修或单件物品采购费用 500 元及以下）； 16. 物业服务范围内的专业委托费用，如电梯维保、高压预防性试验等。 17. 高空作业费。 18. 防雷检测费。 ▲（二）物业服务质量考核办法及价格支付： ▲1. 本项目物业服务质量考核按《南湖公务员小区市领导公寓楼物业管理服务评价表》（详见附件）以及物业服务合同的有关约定执行。采取季度考核和年度验收相结合的考核方式。 2. 季度考核和年度验收评分按总分高低分为优秀、合格、不合格三个等级。总分≥ 85分为优秀；$70 \leq$季度考核总分< 85分为合格；季度考核总分< 70分为不合格。 ▲3. 支付方式：本项目无预付款，合同款按季度进行支付，每个季度考核评分结果作为当季服务项目质量评价、费用核拨及其它奖惩的重要依据，具体办法如下： （1）若季度考核为优秀，则按当季支付额的 100%支付。 （2）若季度考核为合格，则按当季支付额的 90%支付（暂扣 10%留待年度验	无偏离
---	---	-----

收后视情况支付)。 (3) 若季度考核为不合格, 则按当季支付额的 80% 支付 (暂扣 20% 留待年度验收后视情况支付) 外, 季度考核有低于 70 分的每少 1 分另外扣罚 5000 元, 上不封顶, 累计 2 个及以上季度考核均为不合格的, 采购人有权报政府采购监督管理部门申请终止合同。 (4) 若年度验收为优秀的, 各季度暂扣的费用予以支付, 已罚除的不予支付。若年度验收为合格及以下的, 各季度暂扣的费用不予支付; 4. 合同期间, 如中标人原因造成严重损失或发生重大安全责任事故的, 当季考核等级直接为不合格; 除了扣除合同款、终止合同外, 还应赔偿相应损失。 5. 中标人必须按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和南宁缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付工资和缴纳社保及其他保险。投标人的报价中必须按该条款要求充分考虑“人员配置要求”中各类人员的工资、福利、加班费、社保及其他应缴保险。 6. 投标人若在投标书中提出增设规划设施设备以外其他设施设备的, 视为投标单位自愿承担费用, 中标后须在承诺期限内予以实施。 ▲7. 仅高压预防性实验、电梯维保、	收后视情况支付)。 (3) 若季度考核为不合格, 则按当季支付额的 80% 支付 (暂扣 20% 留待年度验收后视情况支付) 外, 季度考核有低于 70 分的每少 1 分另外扣罚 5000 元, 上不封顶, 累计 2 个及以上季度考核均为不合格的, 采购人有权报政府采购监督管理部门申请终止合同。 (4) 若年度验收为优秀的, 各季度暂扣的费用予以支付, 已罚除的不予支付。若年度验收为合格及以下的, 各季度暂扣的费用不予支付; 4. 合同期间, 如中标人原因造成严重损失或发生重大安全责任事故的, 当季考核等级直接为不合格; 除了扣除合同款、终止合同外, 还应赔偿相应损失。 5. 中标人必须按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和南宁缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付工资和缴纳社保及其他保险。投标人的报价中必须按该条款要求充分考虑“人员配置要求”中各类人员的工资、福利、加班费、社保及其他应缴保险。 6. 投标人若在投标书中提出增设规划设施设备以外其他设施设备的, 视为投标单位自愿承担费用, 中标后须在承诺期限内予以实施。 ▲7. 仅高压预防性实验、电梯维保、	无偏离
--	--	------------

检测，高枝修剪、高空作业、垃圾清运、灭四害、白蚁防治等中标人资质范围以外的项目可以允许专业分包，本项目不允许转包，也不能给第三方挂靠。 8. 公寓楼物业管理标准执行《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》以及物业管理服务合同的有关约定。如投标书中有关指标超出上述标准，以投标书为准。	检测，高枝修剪、高空作业、垃圾清运、灭四害、白蚁防治等中标人资质范围以外的项目可以允许专业分包，本项目不允许转包，也不能给第三方挂靠。 8. 公寓楼物业管理标准执行《全国城市物业管理示范小区、大厦考评标准》以及物业管理服务合同的有关约定。如投标书中有关指标超出上述标准，以投标书为准。	无偏离
--	--	------------

