

# 南京市政府采购合同（服务）

合同编号：ZFJ-20250117

项目名称：南京市环境监测监控应急中心大楼物业管理服务

项目编号：JSZC-320100-JZCG-G2024-0454

甲方：（买方）南京市生态环境综合行政执法局

乙方：（卖方）南京苏高物业管理有限公司

甲、乙双方根据南京市公共资源交易中心组织的南京市环境监测监控应急中心大楼物业管理服务项目公开招标结果，签署本合同。

## 一、合同内容

- 1.1 标的名称：南京市环境监测监控应急中心大楼物业管理服务
- 1.2 标的质量：按招标文件及投标文件执行，详见附件二。
- 1.3 标的数量（规模）：1
- 1.4 履行时间（期限）：合同签订之日起三年，每年服务期满，采购人有权根据考核情况决定继续履行合同或终止合同。
- 1.5 履行地点：采购人指定地点。
- 1.6 履行方式：按招标文件及投标文件执行。

## 二、合同金额

- 2.1 本合同金额为（大写）：每年伍拾捌万零叁佰肆拾伍元贰角陆分（¥580345.26元）人民币，三年共计壹佰柒拾肆万壹仟零叁拾伍元柒角捌分（¥1741035.78元）人民币。

说明：根据招标文件，南京市环境监测监控应急中心大楼为5家单位共有物业，为保证物业服务的完整有序，经5家单位共同协商，一致推选南京市生态环境综合行政执法局为代表进行招标采购相关事宜，中标结果5家单位予以承认，责任共担，按照比例分别同中标供应商签订物业合同。乙方中标价格为2072661.63元/年，依据南京市生态环境综合行政执法局公摊比例28%（详见附件一），得出每年物业费为伍拾捌万零叁佰肆拾伍元贰角陆分（¥580345.26元）人民币。

## 三、技术资料

- 3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。
- 3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保

密期至保密内容按照相关法律法规规定,以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止,以两者孰长为准。

#### **四、知识产权**

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务(包含与服务相关的货物)或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权,由乙方负全部责任。

#### **五、产权担保**

5.1 乙方保证所交付的服务(包含与服务相关的货物)的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

#### **六、履约保证金**

6.1 签订合同时,乙方于签订之日起五个工作日内缴纳 10 万元履约保证金。合同履行结束后,甲方按以下约定退还:

6.1.1 退还时间及条件:验收合格且合同履行期结束后 5 个工作日内。

6.1.2 退还方式:扣除违约费用后一次性无息退还。

6.1.3 不予退还的情形:合同约定的交付期内未履约完成、验收不合格、整改不到位等情形。

6.1.4 逾期退还履约保证金责任:甲方逾期退还履约保证金的,除应当退还履约保证金本金外,还应当按照每日万分之五的利率支付逾期利息,但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

6.2 乙方可以采用银行、保险公司、担保公司等第三方机构出具的履约保函(保险)代替缴纳履约保证金,保函(保险)有效期届满且担保人按照约定履行了担保责任后自动失效。如乙方未按要求履行合同义务,由担保人按照合同约定对甲方承担赔偿责任。

#### **七、合同转包或分包**

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 除招标文件接受分包并经甲方同意,乙方可按分包意向协议分包情况外,乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为,甲方有权终止合同。

#### **八、合同款项支付**

8.1 合同款项的支付方式及时间

8.1.1 甲方于合同签订后支付年度合同总价款的 30%作为预付款。甲方于签订合同后每三个月对乙方进行一次考核,考核完成后,支付当期物业服务费。第一期度无需支付。第二期支付合同价格的 20%。第三期支付合同价格的 25%,第四期支付合同价的 25%。经考核后有需要扣除的费用,甲方有权从应支付的款项中直接扣除。

8.1.2 满足合同约定支付条件的,甲方收到乙方满足财务要求的发票后 10 个工

作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

8.2 根据工业和信息化部关于印发《保障中小企业款项支付投诉处理暂行办法》的通知（工信部企业〔2021〕224号），甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。

## 九、税费

9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。

## 十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方可邀请参加本项目投标的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收结论的参考，验收费用由乙方支付。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见招标文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金退还挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用本合同及《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

## 十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，应向乙方偿付拒绝接受服务合同总额10%的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理支付手续的，应按逾期付款总额每日千分之五向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，应按逾期提供服务合同总额每日千分之五甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，应向甲方支付合同总额10%的违约金。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

11.5 甲乙双方任何一方违反本合同约定的，除应承担上述违约责任外，违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用（包括但不限于诉讼费、

保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费)。

## 十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。

## 十四、合同生效及其它

14.1 乙方于 2024 年 12 月 23 日中标，公示期至 2024 年 12 月 24 日。因乙方自 2025 年 1 月 1 日起已实际向甲方提供物业服务，双方一致确认物业服务履行期自 2025 年 1 月 1 日开始。合同签订需走签报流程，故合同签订之日晚于合同实际履行之日。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：（公章）

乙方：（公章）

地址：

地址：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

联系电话：

签订日期：

附件一：

南京市环境监测监控应急中心办公大楼各单位公摊比例明细表

单位名称	公摊比例	备注
江苏省南京环境监测中心	32%	
南京市生态环境综合行政执法局	28%	
南京市生态环境保护宣传教育中心	9%	
南京市生态环境保护科学研究院	13%	
南京市生态环境监测监控中心	18%	

## 附件二：

### 服务技术要求

#### 1. 服务要求

##### 1.1 物业服务内容

(1) 物业管理区域内共用部位、共用设施设备管理及维修养护管理，包括机械停车、电梯、智能化、消防、饮用水、太阳能、锅炉设施、油烟机等设备；

(2) 物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护；

(3) 物业管理区域内的绿化养护管理，公共区域内绿植提供、摆放及养护管理；

(4) 物业管理区域内车辆(机动车和非机动车)行驶、停放及场所管理；

(5) 供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理，负责公共区域内灯具耗材提供和更换维护；

(6) 物业管理区域的日常安全巡查服务，配合做好消防、安全、卫生、质检等各类检查，负责公共区域内灭火器材耗材提供和更换维护；

(7) 物业档案资料的保管及有关物业服务费用的帐务管理；

(8) 负责报告厅、会议室、功能室、设备间等日常保洁和会务保障工作；

(9) 负责洗车场所的日常管理及设备维护。

(10) 负责特种设备维保：包括消防、电梯、锅炉、地下机械车库、配电房的的维保和年检等；负责生活垃圾清运；负责灭四害等病虫害防治消杀工作。以上工作须由物业出资聘请有资质的第三方进行，并签订合同，承担管理和安全责任。

##### 1.2 物业管理具体目标

管理人员、专业操作人员均按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书持证上岗。管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，公示服务电话。对共用部位、共用设施设备进行认真查验，接管验收手续齐全；提供优质服务内容，包括大楼共用部位、共用设备、公共设施的使用管理、维修和更新；维护公共秩序，环境卫生管理服务到位；做好物业管理区域内的绿化养护管理，保持花盆清洁、枝叶繁茂、无病虫害无坏叶，使其有整体观赏效果；做好停车场的管理，掌握外来车辆停放情况，建立机动车通行证制度，引导车辆按标明车位停放，做好维持交通和引导车辆停放秩序的管理；做好私家车及公车的停放管理。节假日实施人员、车辆出入登记制度；做好供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；服务管理区域内实行巡视，维护院内公共秩序，指挥院内及车库车辆的有序停放，保证院内各类人员的人身及其财产的绝对安全。有针对性地提供突发事件的安全保卫服务，明确突发事件的应急预案及疏散措施，做到措施得力、制度健全、人员到位。遇有紧急情况或突发事件，有防止不良事态扩展的措施和方案，并及时通报采购人。负责公共区域内灭火器材的更换维护，配合做好消防、安全、卫生、质检等各类检查等；根据特定需求，制定完善的物业管理方案，

建立健全质量管理、财务管理、档案管理等各项制度。按有关规定和合同约定规范使用维修资金，定期公布维修资金的收支情况。做好物业档案资料的保管和移交等；确保报告厅、会议室等日常保洁到位，做好会务保障工作；做好洗车场所的日常管理及设备维护；根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务。

专项维护：1、负责特种设备维保：（1）负责大楼 9 部电梯的定期检修维护、保养和年检；（2）负责消防设备的定期检修维护、保养和耗材更换，定期组织消防演练等；（3）负责锅炉的维保和检测；（4）负责地下机械车库 276 个机械车位的定期检修、保养和年检；（5）负责配电房的的维保和年检等。确保管理符合标准，设备正常运行，通过各项验收；2、负责生活垃圾每天的处理、清运，保持环境干净整洁；负责定期进行灭四害等病虫害防治消杀工作，达到卫生检疫要求。以上专项维护工作如中标供应商有相应资质，可自行完成，若无相关资质，须自行出资，聘请有资质的第三方进行维保检测等，并负责与第三方签订合同，承担管理和安全责任。

每年至少开展一次对物业服务的意见征询活动，满意率达到 95%以上。

#### 1.2.1 安保率：98%

承诺标准：所有安保人员须持证上岗。前门 24 小时值勤值班，后门上下班时间前后一小时值勤值班。前门、后门早晚 8：00-9：00、17：00-18：00 两次立岗，大型会议全程立岗，安全调度车辆管理。每日消防设施设备、防火巡查，大楼公共区域定点时间五次打卡巡检，巡查登记外来来访人员及车辆。监控室 24 小时值班制度，车库机械车架专人管理专业操作。

#### 1.2.2 保洁率：98%

承诺标准：垃圾日产早、下午两清，环境整洁，地面基本保持无垃圾无异味。按区域、项目做到标准清洁，公共区域、办公区域需分类使用清洁用具用品，每天消毒清洗并保持干净，每季度实施“灭四害”工作，建立“灭四害”防治计划。

楼层清洁范围：公共走廊楼道、扶手栏杆、窗框窗台、地台边角、消防器材、通风窗、水龙头镜子、沐浴间、会议室、公共设施用品、阳台、玻璃、卫生洁具、瓷砖墙面、电梯间设施及墙面、标识标牌、宣传画、绿植花盆、垃圾桶。

外场清洁范围：地面停车位地面、地下车库地面、电动车库地面及设施设备、分类垃圾房、污水站、大厅、门厅、群厅、负楼层地面、电梯间及外场设施设备、标识标牌、行车通道、坡道等。

#### 1.2.3 零修、急修、报修及时率：99%

承诺标准：无特殊情况，急修接到维修通知 10 分钟内到达现场；零修、报修当日完成。

#### 1.2.4 维修工程质量合格率：100%

承诺标准：维修工程符合质量标准，无二次返工现象。

#### 1.2.5 雨水井，污水井年堵塞率：≤2%

承诺标准：定期清理，特殊气候、节前节后做好巡查巡检，井盖完好，无丢失无损坏，无移位，盖合良好，井内无垃圾杂物。

1.2.6 排水管、明暗沟完好率：95%

承诺标准：定期清理、特殊气候、节前节后做好巡查巡检，排水管及明暗沟无跑冒滴漏，明管无破损，表面干净整洁。

1.2.7 公共照明灯完好率：95%

承诺标准：负责公共区域灯具耗材提供和更换、维护，保持灯具完好无损、夜间照明正常，表面干净整洁。

1.2.8 公共文体设施完好率：95%

承诺标准：设施状况良好，无损坏、干净整洁。

1.2.9 大楼基础公共设施设备完好率：98%

承诺标准：按技术规范，定期开展大楼基础公共设施设备巡检，保持系统运行正常，无事故隐患；积极配合并督促运维单位做好特种设备维保工作。

1.2.10 会务服务合格率：100%

承诺标准：服务人员培训合格上岗。会议安排、接待标准化流程及礼仪，包括接待手势、接待站姿和话语话术等，定期岗位知识培训。规范车辆及门禁录入的业务办理，妥善处理各类问题。

1.2.11 台账档案建立完好率：98%

承诺标准：各部门台账档案齐全，管理完善，简便易查，配合做好台账检查、移交等。

1.2.12 投诉处理率：100%

承诺标准：用户投诉及时有效解决，95%以上用户基本满意。

## 2. 人员配备要求

### 2.1 人员配置

序号	岗位	人数	要求
1	管理处主任 (项目经理)	1	大专及以上学历。
2	保安(含保安 负责人)	14	从业人员具有保安员证书，高中文化及以上学历。身体健康、责任心强，遵纪守法，经专业或岗前培训。保安负责人退役军人、党员优先；其中消防监控室安保员须持有《消防设施操作员》证、电梯安全员须持有电梯安全员证，负责监控的人员需要监控人员上岗证书。以上必须本人在岗，不得挂靠。 至少包含2名礼仪保安，形象较好。
3	水电、智能化 工程人员 (维修工3 人、配电工3 人)	6	持有国家相关部门颁发的职业资格证书：如水电工职业资格证书、电工证等，其中至少1人为智能化技术人员，持有弱电证书，有相关工作能力，能熟练操作音响、灯光、视频及会议系统，保障3楼报告厅会议活动等。配电工须持高压配电证书，需24小时值班。



序号	岗位	人数	要求
4	保洁员	14	经过岗前培训。
5	绿化员工	1	掌握室内外绿植养护工作经验，具备园艺景观摆放技能。
6	前台客服（会务保障）	4	女性，35周岁及以下（年龄不符合要求的人员，经采购人面试合格后方可上岗）。身体健康，形象佳，经过专业或岗前培训。 会务保障人员具有普通话等级证书等。
	总人数	40	

## 2.2 岗位要求

（1）项目管理处：工作日保证 1 人在岗。负责物业人员管理及日常工作统筹与开展，负责检查、考核以及整改工作，负责与采购人物业负责人对接，负责沟通、协调工作。

（2）安全保卫：工作日白班保证 10 人在岗，夜班保证 2 人在岗，节假日保证 2 人在岗，负责安全保障、秩序维护、车辆调度及疏导，以及特殊情况下的应急处置工作。

1) 外场门岗：设置前门和后门两个门岗，负责核实来访人员身份，做好人员出入登记，负责引导机动（非机动）车辆进入指定停车位置，保证车辆有序停放，进出通道畅通，做好车辆出入登记，同时兼顾外场巡逻。

2) 消防、安全监控岗：负责 24 小时值班。

3) 巡逻岗：工作日、节假日保证至少 1 人 24 小时在岗，负责对大楼内、外安全巡查、秩序维护。

4) 车库安保岗位：工作日 B1、B2 地下停车场每层至少配备 1 名安保人员，上下班高峰时间段适当增加安保强度，负责机械车位操控、确保安全等。

（3）工程岗位：工作日、节假日保证 1 人 24 小时在岗，负责配电房值守，负责 24 小时涉及工程范围的应急处置。维修岗：负责除专项服务公司承担范围以外的强弱电、给排水系统的维修工作，以及设施、设备的日常维护、保养工作。弱电工：承担会议室设备的日常维护管理及会议保障工作。

（4）保洁岗位：工作日保证 14 人在岗，负责物业区域公共卫生保洁，含“门前三包”范围的环境卫生保洁，负责报告厅、会议室、功能室、设备间的保洁。

（5）绿化岗位：工作日保证 1 人在岗，负责公共区域内绿植的养护和管理。

（6）前台客服（会议保障）岗位：工作日保证 4 人在岗，负责来客接待、登记、引导工作，信报分发工作，提供会务服务和协助用餐服务。

## 3. 物业管理服务标准及考核要求

### 3.1 安全保卫

安保服务时间：24 小时值守，具体工作排班、休息时间与采购人具体商定。

（1）加强门卫管理，认真负责门卫保卫和传达工作，以及人员、车辆等进出管理、登

记工作，防止物业服务范围内财产损失；保持门厅及周围环境的卫生；确保前后两个大门口内外及院区主干道畅通；指挥外来车辆停放指定地点。

(2) 人员进出管理、登记：人员进入时须询问清楚事由、履行登记手续，待联系相关部门、人员同意后放行；出门时须完善记录，必要时进行询问、检查或处理；熟悉采购人职工，方便进出管理。

(3) 车辆进出管理、登记：车辆进入时须询问清楚事由、履行登记手续，待联系相关部门、人员同意后放行；出门时须完善记录，必要时进行询问、检查或处理；控制车辆载货出门，未经许可，休息日、节假日严禁车辆载货外出，许可外出的车辆，必须经采购人办公室批准，履行门卫检查，核对货物无误后放行；熟悉采购人职工车辆，方便进出管理。

(4) 加强物业范围定时巡视，认真负责保卫和不安全因素处置工作，做好巡视检查记录；随时处理可疑、闲杂人员；控制或处理火灾隐患、偷盗与破坏行为、纠纷与打闹等事件发生；如遇治安纠纷，安保人员须第一时间现场处置，必要时请相关部门负责人协助；如遇矛盾升级，及时报 110 协助公安部门处理。

(5) 消防、安全监控值班：

a. 相关人员须持证上岗，认真、细致观察设备发出的信号指示及安保监控画面，如发生异常情况，应及时处理解决并做好记录，处理不了的要及时上报。

b. 发生火灾警报报警或误报应迅速按照操作规程正确操作、处理并及时消除警报；如发现监控画面中有不安全因素，应立即呼叫巡逻人员处理，并做好记录，如处理不了或事关重大，应立即报告。

c. 除正常操作外，不得随意乱动设备的按钮、开关。发生雷电时，及时关闭相关设备。

d. 严守保密制度，严禁传播监控中发现的各种情况和他人隐私。

e. 工作时间不得做与工作无关的事。

f. 保持监控室的安静、整洁，认真做好设备的维护、保养，发现故障及时排除，自己不能排除的应及时报请修理。

g. 值班人员应坚守岗位，不得擅自离岗，保证消防、安全监控室不间断安全运行。

h. 认真履行交接班制度，交接班内容具体、明确，并做好交接班记录。

(6) 遇到临时搬运任务时，能够及时、准确将搬运物品送达到位。

(7) 供应商签订合同时向采购人提供所有保安人员的《保安员证》原件。

### 3.2 设备维护维修

配电房值班：

(1) 配电房由专人管理，保证供电正常。遇停电等故障随喊随到。配电房工作人员须持证上岗，按时参加技术培训和安全教育活动。

(2) 严格操作规程和安全生产规则，杜绝违章操作和不安全行为。

(3) 对设备和安全设施要勤查，发现隐患及时报告。精心维护和保养好设备，确保物

业服务范围安全供电。

(4) 做好防水、防鼠、防盗工作，注意随手关闭好门窗，经常查看防护网、密封条防护情况，谨防小动物窜入配电间而发生意外。

(5) 严格禁火制度。严禁将易燃易爆危险物品带进配电间；配电间内严禁吸烟。工作人员须能熟练使用消防器材。

(6) 严禁无关人员进出。未经培训，不得随便开关操作室内设施、设备。

(7) 管理员应经常检查设施、设备动作情况，发现隐患，及时处理，每半年组织大检查，保证供电系统有良好的性能。

(8) 非工作人员不得擅自进入配电房。

(9) 抄表员来抄表，管理员应做好配合、复核工作，确保交费及时、准确。

(10) 遇到紧急事故，应快速准确地断电、防止事故扩大。

(11) 非正常工作时涉及工程范围的应急处置。

(12) 每天做好垃圾分类及清洁卫生工作。

水电维修：

(1) 保证所有维修设备、设施安全有效，始终处于正常运转状态；保证所有维修设备、设施日常检查维护；出现情况及时到场并限时维修恢复，须要由维保单位完成的，应立即报告有关负责人并联系维保单位维修；按月抄报水电气表使用量。

(2) 强电系统，每月至少检测 1 次所有漏电保护装置、设备、电线等安全情况；加强所有路灯管理，做好路灯定时开关；加强所有楼层配电箱、接电器等检测管理，防止漏电和过载现象。

(3) 给排水系统，每年须对给水管路、水箱进行防冻维护。大雨前须给屋面排水、地下管网排水清理维护 1 次，做好特大风、雨、雪灾害维护的应急预案和应急处置。

(4) 沉积井及管道等无外溢，确保排污系统畅通并合格排污。

(5) 出现故障，应立即组织抢修，适时报告维修情况。

(6) 严格执行报修程序，经采购人确认，对确实需要更换的维修耗材采取“以旧换新、领导批准、领用人签字”的办法。

(7) 各类设施、设备完好、整洁、无污损。

### 3.3 卫生保洁

具体保洁、休息时间、保洁程序须在不影响正常办公秩序的前提下与采购人办公室商定。

保洁范围：保洁所有公共区域、“门前三包”区域，1 个报告厅、28 个会议室、4 个运动功能室、4 个值班室卫生。保持各类场干净整洁，及时清洗更换茶具、被褥。

地面、墙面：内外墙壁及玻璃窗，保持清洁光亮；入口区域及时除尘，随时擦拭脚印等污渍；门口铺设的防尘脚垫，应每天清理，保持无尘土；大门每天维护，保持无明显水痕、污渍；厅内地面每天拖擦至少 2 次；不定期巡视维护，时刻保持清洁、干燥。厅内墙面天花

板及附着设施、厅内陈设，每天掸尘一次，无蜘蛛网、灰垢，保持清洁。台阶、地面无污渍、污迹、脚印、垃圾、灰尘，循环清洁；扶手、栏杆无灰尘、无污渍、保持光滑、洁亮；墙面（玻璃墙面）、天花板、门窗纱窗无灰尘、污渍、指印、蜘蛛网，保持清洁明亮；开关、灯具及罩内无灰尘、污迹、虫尸、蜘蛛网，保持清洁明亮。

电梯轿厢与机房：电梯门表面无灰尘、污迹、手印、保持洁净光亮；电梯箱内地面无灰尘、垃圾、纸屑、烟头、杂物等，保持清洁；箱体内立面无灰尘、污迹、粘贴痕迹，保持洁净光亮；不锈钢镜面采取专门保洁措施，保证无划痕；箱顶无灰尘、污迹，保持洁净光亮；机房无灰尘、垃圾、纸屑、烟头、杂物等，保持室内及门窗清洁。

公共卫生间：天花板、墙角、灯具无灰尘、蜘蛛网、虫尸等，保持清洁；大小便器无污渍、锈迹、灰垢，保持洁净光亮；洗脸盆及台面、镜面无水渍、污迹、保持洁净光亮；大小便器隔断或扶手无灰尘、污渍、水渍、蜘蛛网，保持清洁；地面无烟头、纸屑、污迹、脚印、积水，保持清洁光亮；墙面、门窗、纱窗、天花板无灰尘、污渍、蜘蛛网，保持清洁；室内无异味、臭味；纸篓垃圾及时清理。

其他公共用房：门窗、护栏无灰尘、污迹、蜘蛛网，保持清洁；地面、墙面、天花板及其附着物无积水、灰尘、污迹、蜘蛛网，保持干燥清洁；家具、电器、装饰物及固定设施无灰尘、污迹、水迹、蜘蛛网、保持干燥清洁；室内其他存放物保持清爽整洁。

外场道路、绿化带、排水沟等区域全天清扫保洁，不间断的循环维护，发现垃圾及时清扫，路面无垃圾、杂物、积水等。风雨雪霜后地面须及时清理保洁。严格按照垃圾分类要求，做到垃圾箱按指定位置摆放整齐；垃圾箱存放处周围清洁；定期做好消杀工作；做好垃圾分类台账。

### 3.4 前台客服及会务保障

服务范围：对办公区域内所有会议室提供服务，大型会议或有重要领导参加的会议，必须有会务服务人员在场服务，一般会议采取适时跟踪服务。负责前台会客，报刊、邮件收发工作。食堂有临时用餐任务时，服务人员必须到场服务。

会务服务：

(1) 及时了解会议安排情况，根据参会人数，提前半小时完成会议席卡摆放，按要求进行会场布置，配备好相关物品，将音响设备调试到位。

(2) 会议召开后，保证会场声像系统的正常运行，为参会人员提供必要的会议服务。

(3) 对需要接待的来宾，必须按要求及时提供全程接待服务和其他后勤保障。

(4) 会议结束后，及时做好保洁工作，所有物品摆放整齐。

(5) 根据采购人要求，协助用餐保障服务。

### 3.5 绿化提供、养护

(1) 大楼公共区域绿植提供、摆放要求：大厅门口铁树 1.5 米以上 2 棵；正大厅、群大厅和 6 个小厅共摆放绿植 1.5 米以上 33 棵；3 处花镜景观各摆放 5 米×1.5 米的花丛；

25 个电梯间绿植及花卉 0.8 米以上 120 棵。定期检查维护更换品种。

(2) 负责保持绿地整洁，花木生长旺盛，及时清除草坪、花坛、道路两旁、林中绿地中的杂草、枯草及杂物，定期修剪草坪，苗木及时施肥，及时供水防旱以及防治病虫害等。

(3) 对不同功能花木应采用相应整形修剪方法，高大乔木至少一年修剪一次。对因风雨等外因导致残损歪斜花木应及时修整完善或支架扶正。

(4) 严禁焚烧纸屑杂草；严禁向花坛绿地倾倒垃圾或堆放杂物。

3.6 管理区域消杀和灭“四害”，打草，“门前三包”区域清扫。

3.7 经协商，完成采购人安排的其他事宜。

#### 4. 工具及耗材要求

用于物业服务的劳动用品、用具、耗材费用由中标供应商负责提供的，所需费用均列入投标报价之中。漏报、少报等均视为让利，采购人不予承担。

#### 5. 档案、资料管理要求

中标供应商应加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：采购人档案、房屋维修档案、装修管理档案、设备设施档案、采购人投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、人事管理及人员培训档案。中标供应商必须运用计算机管理所有档案，要求做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便。

#### 6. 服务保障

(1) 供应商可以在投标文件中提出不同的服务标准和保障承诺，替代服务应等同或优于原需求。

(2) 如果发生因供应商工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由供应商承担相关经济 and 法律责任。

#### 7. 其他要求

(1) 中标供应商不得利用服务区域内的采购人房产、物业服务、水电等资源从事其他经营或非法活动，不能改变其服务性质。

(2) 中标供应商投入本项目的管理及服务人员须具备国家规定的相关资质要求，签订合同时向采购人提供针对此服务项目的有效的项目负责人及用工人员身份证、相关岗位的上岗证、健康证证明、无犯罪记录证明等审核（供应商承担上述所有费用）。人员上岗前和更换项目负责人或其他用工人员，须经采购人同意。