用户需求书

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

★供应商在投标/报价文件中提供的人员，即为项目实施时投入的人员。未经采购人同意，不得更换人员；（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

★供应商承诺如获中标/成交，拟委派的项目经理将到岗履职，不得兼任其他项目的项目经理。投标文件中的项目经理与参加答辩人员必须为同一人，且必须是在投标供应商的在职人员。（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

★供应商须保证，如中标（成交），投标（响应）文件所提供的材料，如果有效期（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形）未能覆盖项目（包组）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。（**供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”**）

项目概况

一、项目名称:广东省药品监督管理局办公楼物业服务项目

二、项目类别:服务类

三、服务期限:3 年(自 2022 年 4 月 1 日起至 2025 年 3 月 31 日止)。

四、采购预算:人民币 1515.9 万元（3 年合计）,不含国家药监局南方医药经济研究所的采购预算）。

序号	采购人	预算分配金额（万元）	预算分配比例（%）
1	广东省药品监督管理局	876	54
2	广东省药品不良反应监测中心	72.9	4
3	广东省药监局审评认证中心	417	19
4	广东省药监局事务中心	150	8

各采购人委托省药监局组织牵头采购。另外，中央直属单位国家药监局南方医药经济研究所预算约有 90.35 万元（3 年合计）不通过云平台招标，跟招标结果自行采购。

五、合同签订：中标后，供应商根据中标价按照分摊比例与各采购人（国家药监局南方医药经济研究所除外）**分别签订合同。**合同一年一签，每年考核合格后续签合同，合同金额不再增长。

六、物业概况:本项目物业为采购人与其他 5 个单位所共用。物业主体部分为办公楼(位于广州市越秀区东风东路 753-2 号)，占地面积 2472 ㎡、建筑面积 22227 ㎡，共 30 层(地上 29 层、地下 1 层)，其中第 2 至第 6 层非本项目服务范围；附属部分包括五羊新村仓库、集体宿舍(位于广州市越秀区寺右中街 3 号，共计约 800 ㎡)、米市路 2 套周转宿舍(位于广州市越秀区米市路 10 号、12 号，共计约 120 ㎡)和机场路档案库(位于广州市白云区心谊路景安北街 17 号，约 500 ㎡)。

七、物业功能:办公楼负一层(约 2000 ㎡)为地下停车库、配电间、水泵房、消防水池；首层为受理大厅、来访接待室、消防监控室、会议(报告)厅；19 楼为食堂；29 楼为会议室、多功能会议厅、接待室、阅览室:其他 21 个楼层共有办公室 278 间，小型会议室 42 个、仓库(资料室)33 间；楼顶天台为电梯机房、生活水池、杂物仓库;五羊新村仓库存放办公设备器材；机场路档案库存放业务档案和资料。上述统计数量仅为当前数据情况，后续存在变动可能。

八、主要设施设备

1.消防系统：防火门 104 张、排烟阀 48 个、送风阀 50 个、温度及烟雾感应器 830 个、4 公斤灭火器 430 个、逃生防毒面具 420 个、消防栓 83 个、消防水池 1 个、消防砂袋 150 个、消防自动闭门控制系统 1 套、水消防喷淋灭火系统 1 套、自动气体灭火系统 12 套、消防主泵 4 台、天面加压泵 2 台、天面风机 5 台、地库风机 2 台，以及紧急疏散指示、应急照明灯具和消防火警报警主机系统 1 套。

2.电梯系统:现用电梯系统 30 层垂直升降电梯 3 部。

3.给排水排污系统:生活水泵 3 台、污水泵 6 台、生活水池 1 个、隔油池 1 个、消防水池 1 个(与东塔共用)，柴油发电抽水泵 1 台，其他沟、井、池、管、阀等设施设备配套齐全。

4.供配电系统:10KV 双电源高压房 1 个，高压配电柜 11 台；1250KVA 变压器房 2 个，低压配电房 1 个。

5.防雷设施:天面避雷系统 1 套。

6.空调系统：办公楼首层为美的 50 匹多联式风冷中央空调系统，其他楼层柜式、嵌入式、壁挂式空调机共约 500 台。

7.监控系统：主机 9 台、摄像头 238 个、显示器 12 个。

8.停车管理系统:地下停车库车牌识别系统 1 套、停车位 50 个、升降车架 49 个，室外停车位 7 个。上述统计数量仅为当前数据情况，后续存在变动可能。

物业服务内容及要求

一、总体要求

1.投标人须严格遵守国家《保密法》有关规定和采购人提出的相关保密要求，与采购人签订《物业服务保密协议》，对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。(投标时提供承诺函)

2. 投标人须根据行业规范、本项目物业特点，最大限度满足采购人需求，提供优质高效、安全规范的管理和礼貌热情、严谨周到的服务，为采购人创造安全、庄重、宁静、整洁、优雅的办公环境。

3.采购人对供应商重要岗位人员录用和重要管理决策有直接参与权、审批权，处置紧急、突发事件时对物业服务人员有直接指挥权;供应商有义务配合采购人做好财务监督检查和审计工作。(投标时提供承诺函)

4. 投标人要服从采购人的指导监督，与采购人建立和谐、顺畅、高效的沟通协调机制，制订物业服务方案、建立各项规章制度、确定组织架构和人员录用时，要主动征求采购人意见，经采购人审核批准后方可组织实施，并自觉接受采购人每月一次的检查考核。(投标时提供承诺函)

★5.为降低工作成本，提高工作效率以及工作专业要求，投标人可将以下非主体服务部分进行分包：高低压配电系统、消防系统、监控系统、空调系统、电梯系统、地库停车系统常规保养及年检。投标人与承接人要签订服务项目分包合同，合同签订前须经采购人审查批准。（如投标文件中出现非高低压配电系统、消防系统、监控系统、空调系统、电梯系统、地库停车系统常规保养及年检等服务内容的分包协议意向书，则视为无效响应，同时投标人应提供承诺函，可参考附件的“《承诺函》”格）

6.物业服务项目分包和工程委托施工，投标人应根据采购人要求，严格履行管理(检查)义务，并要求保安人员、卫生保洁人员、工程设备管理人员各司其责，完成现场清洁、安全保卫、设施设备管理等工作，确保环境清静整洁，消除各类安全隐患。(投标时提供承诺函)

★7. 投标人每年要从物业服务费定额中切出不少于 3 万元，作为物业服务人员在本物业区域内为采购人提供办公用品、办公设备等零星搬运服务的专项劳务费，做到专款专用。（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

★8. 投标人需派遣物业管理服务人员不少于 50 人，要建立服务人员薪酬正常增长机制，确保其收入总额年增长幅度 5%。（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

★9. 投标人按年向共用消防水池的东塔（天誉商务大厦东塔物管）支付分摊消防水池维护费 1 万元。（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

★10.物业服务人员正常工作日可选择在采购人食堂用餐(一日三餐)，由投标人按采购人同等标准给予餐费补贴，每月按照人数分摊食堂管理费（约 6000 元/月）。（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

★11.供应商提供《保安服务许可证》（提供证书复印件）或承诺签订合同后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案。（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

12.采购人每月对服务项目进行考核评价，80 分为合格，低于 80 分，每分扣除当月管理费 1%，每自然年度内有 3 次（含）月度考核以上达不到 80 分，视为中标人年度考核不合格，合同自动终止。中标人每月报送物业所有员工的考勤记录给采购方进行考核，出勤人数少于 95%并且出现 5 次以上迟到或早退的视为当月考核不合格。

★13.投标人需做出书面承诺，保证在合同签订后 7 日内有能力根据采购人的要求组建物业服务团队，物业服务团队经采购人同意后进驻，进驻时间由采购人决定，否则赔偿由此造成的采购人所有损失。（供应商提供承诺函，格式可参考附件“承诺函”）

14. 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人对中标物业管理单位管理人员有直接指挥权。采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策有直接参与权与审批权，如采购人认为有必要可查阅中标供应商有关本项目的财务状况。

15. 未经采购人同意，中标供应商不得在合同期限内将本项目转包或移交给其他任何供应商，不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

二、基础管理

内容:组织架构设立，管理服务模式，规章制度建设，教育培训安排，企业文化培育，财务核算管理，员工权益保护，内外关系协调。

要求:组织管理架构完善，挑选素质全面、经验丰富的管理者担任项目经理，其他管理和服务人员要保证政治素质好，无违法犯罪前科。按本项目实际工作量和专业技术要求编配管理服务人员，做到人岗相宜，同时要保持管理服务团队稳定，人员年流动率不超过 15%。管理服务模式要切合行政机关工作性质和本物业特点，既不能奢侈、高调，也不失精细、庄重。各项规章制度健全，具体措施落实到位，确保工作标准清晰，运作流程规范，岗位职责明确，考核奖惩严格。员工教育管理严格正规，质量意识强，服务理念新，所有员工能严格遵守劳动纪律。文明服务、尽职尽责。员工培训计划落实到位，所有员工自入职之日起就要接受不同阶段和相应岗位的培训，管理人员和专业服务人员均须持证上岗。员工按专业要求统一着装，佩戴明显标识，做到工作规范、作风严谨、形象良好。定期组织员工体检，确保员工身

体健康，发现员工染患传染疾病需及时作出调整。建立健全物业管理档案和设备管理台帐，大楼房屋、设施设备及其运行维护档案要做到资料齐全、管理完善、分类成册、查阅方便。严格遵守《劳动法》和相关法律法规，建立健全并严格落实劳动保护和安全生产措施制度，切实保障员工合法权益，妥善处理员工的合理合法诉求。建立并落实维修服务承诺制和服务回访制，对采购人提出的整改事项，严格按规定的时间进行整改，并将整改情况上报采购人，所有管理和服务人员应语言文明、服务态度好，积极配合采购人的管理及安排。采购人对中标人服务人员素质或业务水平不满意的，可要求中标人撤换相应的人员，中标人不得拒绝。

三、房屋日常养护与维修

内容:房屋地面、墙面、天花、门窗、楼梯、通风道的日常养护维修，以及办公家具、小水电等的零星维修。

要求:对物业共用部位及公共配套设施设备进行日常管理和维修养护，确保房屋正常使用，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳，无遗缺、塌陷、鼓包、破损、脱落、积水，维修养护记录完整；根据实际使用情况和使用年限，定期检查房屋安全状况，发现问题及时向业主报告采购人，做好检查记录，提出维修建议、方案，经采购人同意后组织实施维修。及时完成各项零星维修任务，包括墙面、地面、门窗、天花、沙发、桌椅、柜子、灯具、锁具、开关、插座、水管、水阀、热水器、饮水机等零星维修。每月对机场路档案库、米市路周转宿舍和五羊新村仓库巡检不少于 2 次，发现问题及时维修。负责缴交机场路仓库所需的门卫管理费(2000 元/年)。合理库存维修配(各)件，小修项目在 1 小时内组织有效维修，一般维修任务不超过 24 小时，所有报修项目的处理及时率和维修合格率均达到 100%。

四、给排水系统运行维护

内容:对物业给排水系统设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、集水井、室外排水管等正常运行进行日常养护维修，并做好节水工作。

要求:每日一次对给排水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次，防止跑、滴、漏，二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全，水箱每半年进行一次清洗消毒。定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡现象。化粪池每月巡查一次，每季清理一次，确保出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污清、污物。定期检查楼面落水管和落水口，

发现开裂、破损及时更换，确保始终完好。地下集水管井每月清理一次，每季度彻底疏通清淤一次。制定停水、爆管等应急事件处理程序，计划停水要按规定提前通知。给排水系统发生故障时，维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，一般故障抢修做到不过夜，一年内无管理责任事故。

五、供配电系统管理维护

内容:对办公楼供电系统高低压电器设备、电线电缆等的正常运行，以及空调设备的正常使用进行日常管理和维修养护。

要求:对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对配电设施设备讲行检查、维护、清洁，并做好记录。建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电。建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，配备符合要求的灭火器材，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠害、虫害发生。制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限。供配电运行和维修人员需持证上岗，建立日常巡检和 24 小时运行维修值班制度，维修人员接到供配电系统、电器设备故障信息后，应在 10 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，一般故障排除时间不超过 2 小时，零星维修合格率 100%。每年对空调机进行清洗、保养不少于 2 次，及时添加雪种，确实无法修复的老旧空调，报请采购人进行更换。每年雨季前对建筑避雷系统和楼内重要设施设备进行防雷检测，留存检测合格报告，保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改。每月对变配电设备接地装置，每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行一次检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好，无管理责任事故。

六、电梯系统运行维护

内容:电梯系统的运行管理，电梯机房设备、井道系统、轿厢设备日常运行管理和养护维修。

要求:建立电梯系统运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好。严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。由有专业资质的维修保养单位定期对电梯进行维修保养。轿厢、井道保持清洁，警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常。电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，应急照明、灭火器和盘车工具齐全。电梯出现故障时，接到报修后专业维修人员应在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

★注：①供应商应具有行政主管部门颁发的《中华人民共和国特种设备安装改造修理（维

修）许可证》（许可包含电梯的安装或修理（维修）或改造）或者《中华人民共和国特种设备生产许可证》（如电梯维修保养服务采取分包的，则为接受分包的供应商）须具有上述要求的证书。（投标时提供证书扫描件）。

②如投标人分包的，须同时在投标文件中提供《分包意向协议书》。

七、消防系统管理维护

内容:对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散系统、应急照明系统、防火门系统、二氧化碳等气体灭火系统进行日常管理和养护维修。

要求:严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好状态，消防年检合格率 100%，火灾发生率为 0。制定突发火灾应急处置预案，建立义务消防员队伍，每半年外请专业消防员授课并进行现场指导。消防系统运行监控人员须有消防部门核发的上岗证书，定期检查保养消防设备，消防系统开通率及完好率均达到 100%，联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%，逃生安全出口、人员疏散指示灯在火灾时应维持 90 分钟以上照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通。消防水带每季度检查 1 次，无破损、发黑、发霉现象;消防泵每月启动 1 次，每半年保养 1 次，消火栓每月检查 1 次，阀杆每年加注润滑油并放水检查 1 次，控测器每两年进行一次清洗除尘，消防管道、阀门每两年进行一次除锈刷漆，每月检查一次消防水池蓄水情况，水量不足及时补充，保证消防用水基本储备，确保火灾险情时应急灭火用水。每年组织 1 次大楼消防演习，宣传消防知识，提高消防安全应对能力。

八、卫生保洁服务和绿化养护

内容：楼内公共部位和局领导办公室内的清洁保洁，停车库(场)和楼外公共场地、道路、“门前三包”区域的日常清扫；楼宇外墙、玻璃幕墙的定期清洗。大楼花基、正门、侧门和楼内大堂、会议室、办公室、走廊等处花草植物的租摆养护。垃圾分类引导和监督。楼区垃圾等废弃物的清理和化粪池清掏。除“四害”和卫生消毒工作。

要求：楼外道路、地面、花台、楼体墙裙干净无杂物、无积水、无乱贴乱挂、无明显污渍油渍。楼宇外墙、玻璃幕墙每年进行 2 次专业清洗。明沟、窨井内无杂物、无异味，各种标示标牌表面干净无积尘、无水印。停车库(场)和设备机房地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍，顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、无蛛网，墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽，减速带、道闸表面干净无明显污迹。楼内各场所地面、墙面干净无尘、无污渍印迹，面砖保持材质原色原貌；门窗玻璃干净无尘、透光性好，无明显印迹，窗台无灰尘;天花板无污渍、无蛛网;灯具干净无积尘、无蛛网;换气扇表面干净无积尘，空调风口无污迹;盆栽

植物无积尘;室内桌椅、柜台干净,物品摆放整齐有序;楼梯梯步表面干净无污渍,防滑条(缝)干净;防火门及闭门器表面干净无污渍;卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽，各种隔断表面干净，无乱写乱画，洗手台干净无积水，面盆无污垢，洗手液、擦手纸、厕纸不断档，空气流通并且无明显异味。消防器材表面干净，摆放整齐。电梯厅及电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味;电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹;垃圾桶及果皮箱按指定位置摆放，桶(箱)身表面干净无污渍无痰迹。垃圾日产日清，垃圾分类标识规范、措施落实，按生长习性、环境气候等因素对花草植物进行科学养护，花草植物修剪及时，长势良好，叶面干净，无枯枝败叶，无病虫害，未经采购人同意不得擅自改变整体布局。每月组织 1 次大扫除，杜绝卫生死角。除“四害”和卫生消毒制度完善，责任落实，措施有效。

九、保安和秩序管理

内容:来访登记，门卫守护，治安巡逻，公共秩序维护，突发事件处置，大型活动和重要接待任务现场安保，配合公安机关查处发生在物业管理区域内的治安事件。

要求:按照“治安保卫重点单位”的标准，制定科学、完整、有效、可行的保安管理方案、安全防范措施和突发事件应急处置预案，经采购人审核批准后实施，积极组织演练并不断完善。配备一支人数足够、训练有素、管理到位、纪律严明、行动迅速、人员稳定、配置合理的保安队伍。严格来人来访验证、通报、登记制度，杜绝闲杂人员进入办公楼，确保办公环境和秩序良好。对大楼安全状况实行 24 小时监控，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理。实行 24 小时安全巡逻，及时发现和制止违法违章行为，确保物业区域内不出现治安盲点，无散发传单、乱设广告牌和乱贴乱画现象。每晚 2 次检查各楼层、各房间关水、关电、关门情况，及时发现和消除各种安全隐患。有大型活动和重要接待任务时，根据采购人保障预案部署安全防范工作，及时排查消除各种安全隐患，对人流、车流进行正确引导。协助采购人做好物业区域内工程施工的安全管理，确保不发生施工材料设备丢失被盗和施工安全事故。配合采购人做好物业区域内疫情防控的安全管理，有预防公共卫生事件预案。发生突发事件时，及时启动应急处置预案，有效控制事态升级，使损失和影响降到最低。对保安人品实行准军事化训练和管理，强化服务意识，自觉服从管理，做到文明值勤、言语规范、训练有素、机动灵活，不与大楼工作人员及外来人员发生矛盾冲突。中标人应保持安保人员队伍相对稳定，未经采购人同意，不得大范围调整安保人员。

十、停车库管理和停车系统维护

内容:对停车库设施设备进行日常维护保养，落实停车库安全管理制度措施，指挥引导车辆有序安全停放，有效预防车辆被盗、受损。

要求：实行停车库值班制度，对进出和停放车辆进行安全性检查，夜间关闭车库闸门，确保不发生车辆被盗、被损问题。指挥引导车辆按指定车位安全有序停放，做到指挥规范、停放整齐、人车分流、出入顺畅。做好各种安全标识和安全设施(道闸、限速器、转弯凸镜、限高牌、限速牌、道路指示牌、区域指示牌)的维护管理，保证行车安全，严格遵守升降车架安全操作规程，严禁车主或司机接自操作升降车架，按技术要求定期对升降车架进行安全检测和维修保养。每天清扫车库地面，每周清除一次车库内的蜘蛛网，保持地面无垃圾杂物、无泥土脚印，无积水、无油污，干净整洁。有重大活动安排时，按采购人通知事先预留车位，摆放醒目标志，并指挥引导交通。在停车库发生事故时，迅速保护和控制现场，报警抢救伤员，疏导交通，防止车辆堵塞。对所有进库停放的车辆，经采购人核准后登记发证，不得向车主收取任何费用。做好车辆盘点和进出登记台账，遇到紧急情况能够快速处理。

十一、会议和接待服务

内容:为大楼内 1 楼、27 楼、29 楼举行的会议活动和重要会议提供服务保障，为采购人安排的接待用餐提供餐厅服务。

要求:参照《机关事务管理会议服务》标准制定会务接待规程。按会议规模和采购人要求，制打印好会议水牌、名牌，做好会议室通风换气、卫生清扫、灯光检试，以及桌椅、茶具、资料摆放等会场准备工作，于会议开始前 1 小时布置完毕；会议进行中适时添茶加水，不得偷听、记录与传播会议内容，同时做好会议安保工作；会议结束后，及时整理会场，搞好卫生清洁、设施归类，检查有无遗漏、损坏物品，对非一次性使用的会务用品搞好清洗、消毒;及时补充会务用品，严格管理会务用品的进出仓。食堂有接待任务时，要提前 1 小时布置餐厅，摆好餐具，做好宾客迎送和指引，用餐期间提供菜肴传递、端茶倒水服务。服务人员要做到着装整洁、仪容端庄、举止优雅、口气清新、面带微笑，不得浓妆艳抹、大声说笑、接听手机。

十二、车勤管理服务

内容:提供公务车辆出行司勤保障，代办车辆年审、保险、规费缴纳(费用由采购人负责)和事故理赔，做好车辆日常维护、保养和故障处理(不包括车辆维修业务)，建立车辆档案和台账资料(包括车辆信息档案、车辆运行档案、车辆维修档案等)。

要求:建立严格规范的车辆运行管理制度，服从采购人任务派遣，杜绝无派车指令擅自出车、无故拖延、拒不出车等问题。车辆日常维护、例保三查、清洁美容工作落实到位，始终保持

车容整洁、车况良好。车辆出现故障及时进行处理，一般故障立足自身检修，较大故障及时报请采购人送厂维修，杜绝带故障出车。按规定期限办理车辆年审、保险，及时缴交各项规费，取得有效票证，确保车辆能够合法、正常运行。按“一车一档”要求建立车辆档案和台账并妥善保管，做到档案信息齐全、记录及时真实、填写规范工整、方便查阅统计。加强司机队伍管理，每月组织一次安全行车、文明驾驶教育和检查考核，奖惩措施落实到位，杜绝酒驾、醉驾、疲劳驾驶、超速行驶、闯红灯等危及安全的交通违法行为，无司机责任交通事故，无用车人投诉。

十三、突发事件应急管理工作

（1）在重特大设备事故、自然灾害事故、环境污染事故等突发事件发生时，负责组建事故应急指挥部，指挥、协调职能部门做好事故的应急处理工作；

（2）负责专项应急预案的编制和演练；

（3）在设备事故、自然灾害事故、环境污染事故等突发事件应急处理中向采购人报告应急处理情况；

（4）协助各个单位有关部门做好设备事故、自然灾害事故、环境污染事故等突发事件应急物资的准备工作；

（5）保障本单位在突发事件应急中通讯的畅通。

（6）协助安全监察部做好事故的调查、取证工作。

（7）政府有关部门对突发事件进行调查评估时，应积极配合，提供相关资料。

（8）投标人符合应急管理部门或行业主管部门的要求，具有应急管理部门或行业主管部门颁发的“生产安全事故应急预案备案登记表”。（提供备案表复印件或提供承诺书承诺中标后合同签订时提供）

十四、智能信息化管理

中标人在日常管理中应具备信息化、智能化的能力。针对以上各项服务内容，包括但不限于提供以下对应的软件或系统：

1.物业管理智能控制；

2.物业设备综合管理；

3.智能安保巡查；

4.智能核查考勤信息；

5.智能楼宇监控综合管理；

6. 智能消防安全巡查。

物业服务费组成

供应商在进场时和合同期间根据采购人需求和工作需要雇(聘)用服务工作人员的开支和采购自用设备、用具、用品所需费用为“定额物业服务费”，即由采购人按月定额支付给供应商的物业服务费。

一、定额物业服务费包括以下内容:

1.物业服务人员费用:包含物业服务人员的工资、加班费、高温补助费、用餐补贴费，依法应缴交的社会保险费、住房公积金。

2.物业服务工作所需办公设备、用具费用:包括物业服务人员服装费、劳保用品费，以及工程设备管理、卫生清洁、植物养护等的常用设备及工具费用。

3.高低压配电系统、消防系统、监控系统、空调系统、电梯系统、机械车架等设施设备的日常维护保养及年审费用。

4.房屋地面、墙面、天花、门窗、楼梯、通风道日常养护维修，以及办公家具、小水电等零星维修费用(单项单次 300 元以内)

5.卫生保洁物料费，包括垃圾袋、消毒剂、除臭剂、空气清新剂、洗涤剂、洁厕精、洗手液、厕纸、擦手纸，以及化粪池、化油池清理，外墙清洗，生活、消防水池清洗检验，卫生防疫消杀(消毒、灭菌、除“四害”)、垃圾清运、白蚁防治等费用。

6.绿化养护费:包括补充、更换花草植物，以及乐果、敌敌畏、敌百虫、尿素、磷肥、复合肥、营养土、花卉营养液、绿叶素等物料费用。

7.购买本物业区域内公共责任险，电梯责任险，车架责任险等保险费用。

8.物业服务人员为采购人提供零星搬运服务的专项劳务费。

9.供应商根据采购需求及自身情况确定的利润值。

10.供应商依法缴纳的税金。

二、服务期内，采购人免费为供应商提供所需的办公用房、工具用房等必要场所。

服务费扣减和支付办法

一、服务费扣减办法

在合同期内，采购人对供应商服务工作质量进行随机检查和定期考评，检查考评情况与服务费扣减挂钩。

1.检查发现缺少持证人员，按未持证员工人数和资质证书数量，每人每证扣罚 2000 元。

2.合同期内发生缺员、缺岗等情况，除扣罚相应岗位缺配人员当月工资、保险、福利等费用外，每人次再扣罚 200 元。

3.月度考评不达标，扣减月均服务费的1%;季度考核不达标，扣减月均服务费的3%;年度考核不达标，扣减月均服务费的10%。对月度考评所列问题未能按时整改的每项扣罚2000元。

4.未经采购人批准，擅自将服务项目外包每项扣罚20000元。

5.更换服务人员未向采购人报审、报备或拒不更换采购人认为不合格的员工的，每人次扣罚500元。

6.未及时履行消防、供电、供水等系统设备设施检查责任的，每次扣罚2000元。

7.未落实检查、巡查并做好记录，每次扣罚100元。

8.检查发现物业服务人员工作或值班期间撤离岗位的，每人次扣罚200元，旷工的每人次扣罚800元。

9.检查发现物业服务人员工作期间有喝酒、赌博、睡觉、闲聊、玩电脑、玩手机、玩游戏、煲电话、吃零食，看书报、听广播等与工作无关的行为，每人次扣罚100元。

10.因物业服务人员责任发生治安案件，或与外来办事人员发生纠纷、受到投诉，每次扣罚500元。

11、物业服务人员工作不尽责、服务不热情，受到采购方工作人员投诉，每次扣罚500元。

12.物业服务人员发生泄密问题的，除按有关规定处理外，每人次扣罚2000元。

13.因供应商责任，造成人员人身伤害或财产损失，除承担民事赔偿责任外，每次扣罚20000元。

二、服务费结算支付办法

1.结算周期:中小企业中标（以投标文件提交《中小企业声明函》作为判断依据），预付年度合同金额的30%，剩余的物业服务费按月结算。非中小企业中标的，物业服务费按月结算。

2.结算公式，当月应付服务费=(当年合同总价÷12)-当月扣减金额。

3.支付办法:供应商按采购人审核确认的服务费金额和各业主服务费分配明细开具服务费发票，采购人和各业主自收到发票后10个工作日内将服务费转账至供应商指定账户。

服务岗位设置及人员素质要求

部门	岗位类别	人数	人员素质要求	备注
行政部	项目经理	1	本科或以上学历，年龄30-50岁，具有人力资源和社会保障部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中	

			级或以上职称，具有 5 年以上（含 5 年）物业服务项目的管理经验，项目经理负责处理消防安全等突发事件，有良好的组织、协调、沟通能力，计算机操作熟练。投标时需提供证书扫描件及投标人为拟投入人员 2024 年 9 月以来任意一个月的社保记录（至少包含养老保险）。	
	客服主管	2	大专或以上学历，年龄 22-35 岁，具有人力资源和社会保障部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级或以上职称，具有 3 年以上（含 3 年）物业客服主管的管理经验，态度认真负责，善于沟通协调，计算机操作熟练，有一定文案写作能力，能够胜任文件档案管理、统计等工作。	
	来访登记	1	女性，高中以上学历，年龄 20-35 岁，身高 1.60 米以上，形象气质佳，言行规范，热情大方，计算机操作熟练。	
	服务员	3	女性，高中以上学历，年龄 20-35 岁，身高 1.60 米以上，形象气质佳，言行规范，热情大方，计算机操作熟练，具有餐饮服务经验。	
	小计	**7**		
工程部	工程主管	1	本科或以上学历，年龄 30-55 岁，具有人力资源和社会保障部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级或以上职称， 3 年以上（含 3 年）物业工程主管的管理经验，计算机操作熟练。。	★工程主管须持有特种作业操作证（操作项目：高压电工作业和低压电工作业），同时须持有特种设备安全管理和作业人员证（项目代号：A）。投标时提供证书复印件，特种作业操作证如投标时已过证书应复审日期，还须提供通过复审的官网查询材料，特种设备安全管理和作业人员证须含姓名页、考试合格作业项目（取证）页、复审记录页、聘用记录页，同时提供投标人为拟投入人员 2024 年 9 月以来任意一个月的社保记录（至少包含养老保险）。
	工程领班	2	大专或以上学历，年龄 23-45 岁之间，有 3 年以上（含 3 年）物业工程运行维护与维修经验。	★工程领班须持有特种作业操作证（操作项目：高压电工作业和低压电工作业）。投标时提供证书复印件，特种作

				业操作证如投标时已过证书应复审日期，还须提供通过复审的官网查询材料，同时提供投标人为拟投入人员2024年9月以来任意一个月的社保记录（至少包含养老保险，或承诺中标后提供满足要求的证书复印件，可参照附件中《承诺函》格式）
	工程技工	5	高中以上学历，年龄22-45岁之间，有2年以上（含2年）物业工程运行维护与维修经验。	工程技工中至少 3 人具有特种作业操作证（高压电工作业）证，至少4人具有特种作业操作证（低压电工作业）证，至少有 1 名维修工持有特种设备安全管理和作业人员证（项目代号：A）。（投标时提供证书复印件，特种作业操作证如投标时已过证书应复审日期，还须提供通过复审的官网查询材料，特种设备安全管理和作业人员证须含姓名页、考试合格作业项目（取证）页、复审记录页、聘用记录页，或承诺中标后提供满足要求的证书复印件（承诺函须包含人员数量 、证书情况），可参照附件中《承诺函》格式））
	小计	**8**		
保安部	保安主管	1	退伍军人优先，大专或以上学历，年龄28-50 岁，身高 1.70 米以上，品行端正，自律严格，具有3年以上（含3年）保安服务项目的管理经验，计算机操作熟练。	★ 保安主管具有四级（中级或以上）保安员证书。（投标时提供证书复印件同时提供投标人为拟投入人员2024年9 月以来任意一个月的社保记录（至少包含养老保险），或承诺中标后提供满足要求的证书复印件，可参照附件中《承诺函》格式）。
	保安领班	2	退伍军人优先，高中以上学历，年龄25-40岁，身高1.70米以上，有3年以上（含3年）保安领班岗位工作经验，品行端正，遵纪守法，形象气质佳。	★保安领班需持安保员证，且具有《建（构）筑物消防员》（或《消防设施操作员》）证书。（投标时提供证书复印件或承诺中标后提供满足要求的证书复印件（承诺函须包

				含人员数量 、证书情况），可参照附件中《承诺函》格式）
	消防监控	4	高中以上学历，年龄 20-35 岁，身高 1.70 米以上，有 2 年以上（含 2 年）保安工作经历，品行端正，遵纪守法，计算机操作熟练。	★消防监控岗需持安保员证，且具有《建（构）筑物消防员》（或《消防设施操作员》）证书。（投标时提供证书复印件或承诺中标后提供满足要求的证书复印件（承诺函须包含人员数量 、证书情况），可参照附件中《承诺函》格式）
	车库管理员	2	高中以上学历，年龄 22-45 岁之间，有 2 年以上（含 2 年）物业工程运行维护与维修经验，持 C1 以上（含 C1）驾驶证、升降车架操作员证，具有 5 年以上驾驶经验。	
	巡逻值勤	7	高中以上学历，年龄 20-35 岁，身高 1.70 米以上， 1 年以上保安工作经历，品行端正，遵纪守法，形象气质佳。（投标时提供证书复印件或承诺中标后提供满足要求的证书复印件（承诺函须包含人员数量 、证书情况），可参照附件中《承诺函》格式）”	★巡逻执勤岗需持安保员证。（投标时提供证书复印件或承诺中标后提供满足要求的证书复印件（承诺函须包含人员数量 、证书情况），可参照附件中《承诺函》格式）
	小计	**16**		
保洁部	保洁主管	1	女性，大专以上学历，年龄 50 岁以下，五官端正，反应灵敏，工作细致，品行端正，无不良习惯，有 5 年以上（含 5 年）相关管理工作经验。	
	保洁员	7	初中以上学历，年龄 50 岁以下，五官端正，反应灵敏，工作细致，品行端正，无不良习惯。	
	绿化工	1	初中以上学历，年龄 25-50 岁，具有 2 年以上（含 2 年）绿化植物养植和管理工作经验。	
	小计	**9**		
车队	车队主管	1	大专或以上学历，年龄 30-55 岁，计算机操作熟练，熟悉交通安全法规和车勤管理业务，具有 5 年以上（含 5 年）车辆运行管理、交通事故理赔工作经验，。	车队主管需取得 B1 以上（含 B1）车型驾驶证。投标时提供拟投入人员的证书，同时提供投标人为拟投入人员 2024 年 9 月以来任意一个月的社保记录（至少包含养老保

				险），或承诺中标后提供满足要求的人员（承诺函须包含能人员证书情况及配备到位的时间），可参照附件中《承诺函》格式）
	司机	9	男性，年龄 25-50 岁，具有 5 年以上（含 5 年）驾驶经验，熟悉交通安全法规，未发生过自身责任交通事故，具有一定的车辆保养和检修技能，安全观念强，吃苦耐劳，服务热情周到，计算机操作熟练。	★司机岗位需取得 C1 以上车型驾照，其中 A1、A2 驾照不少于 2 人，B1 驾照不少于 3 人。（投标时提供拟投入人员的证书，或承诺中标后提供满足要求的证书复印件（承诺函须包含人员数量 、证书情况））
	小计	**10**		
合计		**50**	各岗位所需人数为采购人估算数，投标人可根据实际情况适当增加，不得出现缺岗或减岗。 行政部和车队上班时间与采购方同步，无特殊情况时每周工作五天。工程部、保安部每周工作六天，保洁部每周工作五天半。 高压值班、消防监控、电梯厅值守、外围巡逻（夜间改为车库值守）等岗实行 24 小时“三班倒”。 主管岗位人员协助采购人做好后勤类保障工作。	