**一、招标项目**

**（一）项目名称**：南方海洋科学与工程广东省实验室（广州）南沙园区物业服务采购项目

**（二）项目概况**：

位于广东省广州市南沙区南沙街资讯科技园海滨路1119号，占地面积56661平方米，总建筑面积20139平方米，绿化面积15000平方米。其中：

1号楼：总体9层，地下1层，总建筑面积20139平方米,其中地下建筑面积3160平方米，用于行政办公、科研办公、实验等；

地上停车位暂未划分；地下停车位：36个。

1号楼1-9层卫生间分布情况为：每层1间、共计9间。

公共会议室分布情况为：一楼1间会议室、八楼4间会议含1间贵宾接待室、九楼1间会议室，共计：6间会议室（暂定）。

**二、物业服务内容及标准（不低于此标准）**

南方海洋科学与工程广东省实验室（广州）南沙新园区物业服务采购项目配备人员合计不得少于18人，否则将被视为实质性负偏离，其投标无效。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 综合主管 | 1 |
| 3 | 前台兼文员 | 1 |
| 4 | 会议服务 | 1 |
| 5 | 综合维修 | 1 |
| 6 | 安保队长 | 1 |
| 7 | 保安员 | 8 |
| 8 | 保洁员 | 3 |
| 9 | 外围保洁兼绿环工 | 1 |
| 合计 | 18人 |

南方海洋科学与工程广东省实验室（广州）南沙新园区物业服务内容及标准：

**（一）会议服务和前台接待**

**1.总目标**

用心做好采购人会议接待服务。

**2.服务范围**

负责前台接待服务工作；负责大楼内所有会议室、接待室、贵宾室的保洁，布置会场、开会现场的会议服务工作。

**3.人员需求**

服务人员不少于2人，其中文员兼客服接待1人，会议服务员1人。

如果人员低于此数量，将被视为实质性负偏离，其投标无效。

**4.服务内容**

**1）客服接待**

■标准：

* 管理物业档案；
* 管理大楼备用钥匙；
* 受理各项咨询、报修、求助；
* 代收信件、报纸、杂志；
* 负责重要事项通知的张贴服务；
* 受理业主的意见、建议、投诉；
* 认真做好相关记录。

■要求：

* 管理物业各项档案；
* 钥匙标签、统一挂放管理；
* 接待业主或物业使用人的咨询、报修、求助；
* 负责访客指引；
* 代收信件、报纸、杂志；
* 水、电急修20分钟内，其他报修按双方约定时间到达现场；
* 由专项服务企业负责的设施设备应在30分钟内告知；
* 重要物业服务事项，应在公示栏张贴通知，履行告知义务；
* 业主或使用人提出的意见，建议、投诉在2个工作日内回复，并进行回访；
* 从业人员持有健康证。

**2）会议服务**

■标准：

* 会前、会中、会后等常规服务；
* 会议接待服务；
* 会议设备操作；
* 会议用品洗消服务；
* 会议设备器材运行维护；
* 保持会议室的各种设备设施都洁净无尘；
* 确保会议服务工作记录完整有效。

■要求：

* 各会议室无会时门为常开状态，一般会议原则上只需提供开水、卫生服务；
* 大型会议前，协助使用部门共同准备现场，使用部门提供会议议程；
* 按照要求认真及时填写《会议承办单》，每月统计一次并整理存档；
* 按照采购人要求提前准备会议服务用具物品、挂放会标，摆放座签、指示牌、资料等；
* 会场应整洁、大方；会标、台签，大小颜色协调；花木摆放合理，整体效果和谐；
* 按采购人要求增添茶水、饮品、换香巾、烟灰缸；
* 准确操作会议设备，保证日常会议及远程视频会议设备的正常运行；
* 散会时，彻底打扫整理会议区域卫生，物品摆放整体；
* 做好会议安全保密工作；
* 从业人员需持有健康证。

**5.耗材说明**

* 与会议相关的各项耗材由采购人提供。

**（二）环境卫生服务**

**1.总目标**

优美、整洁、环保、无污染。

**2.服务范围**

日常卫生保洁；垃圾消纳；实验垃圾收取管理；石材地墙面打理；蚊蝇鼠蟑消杀等。

**3.人员要求**

保洁员不少于4人（其中外围保洁1人兼绿化养护工）。

如果人员低于此数量，将被视为实质性负偏离，其投标无效。

**4.服务内容**

**1）“门前三包”及室外道路和场地卫生保洁**

■标准：

* 无垃圾、弃物、飘浮物、无明显积尘、无卫生死角；
* 雨天及时清理积水；
* 垃圾桶内垃圾及时清理，垃圾桶外观保洁无污染；
* 室外标识牌等设施表面保洁无污染。

■要求：

* 每工作日全面清扫1次室外及“三包”范围；
* 工作日每日捡拾4次废弃物、飘浮物；
* 雨天及时清扫积水，做好防滑措施；
* 室外垃圾桶每日清理1次，每周清洗1次，每日擦试1次垃圾桶外表；夏季对垃圾桶的消杀每周不少于2次；
* 每日对标识牌等设施表面进行一次擦试、保洁、掸尘；
* 每月对室外路灯等设施进行保洁。

**2）建筑入口卫生保洁**

■标准：

* 地面无污渍、无纸屑、烟头等杂物，无脚印、无水迹，防滑到位；
* 墙面凡是可擦拭的都应擦拭、清理，保持无尘、无污渍；
* 门窗玻璃各部位（不锈钢、玻璃、拉手）光亮、无尘、无污渍、无水迹、无手印，标牌干净、完整；
* 垃圾桶外观干净、无污渍，桶内垃圾不超过桶容量的2/3；
* 物品摆放整齐、无明显灰尘、杂物、污渍；
* 首层雨罩玻璃干净，无污渍。

■要求：

* 大厅卫生每日全面清扫一次；
* 地面推尘工作日1次/小时，非工作日巡视保洁；
* 潮湿天气不间断拖地，铺防滑垫、设警告牌；
* 出入口门拉手每天擦拭消毒2次，大厅门玻璃刮1次/周；
* 墙立面每周检查、掸尘、擦试一次；
* 所有饰物、摆设物品及家具每日检查、清扫、擦试一次，摆放整齐；
* 垃圾桶每日擦试一次外表，每日清理内部垃圾至少2次；
* 每2周清洗并消杀垃圾桶内外壁1次，夏季消杀每周不低于2次；
* 花盆、花缸每日检查、清扫、擦试一次；
* 保洁工具每天检查一次，及时更换，保洁干净，无异味；
* 雨罩每月清刮一次。

**3）卫生间、浴室、保洁间、开水间**

■标准：

* 地面无积水、污迹、尿迹、垃圾，使用专用保洁工具擦拭地面；
* 天花板、风口、灯具保持保洁，无尘网、无污渍，发现问题及时报修；
* 墙面保持无尘土，发现瓷砖松动，脱落及时报修；
* 镜面、面盆及台面、水嘴光亮、无尘、无污渍、无水印；
* 台面柜外表无脚印、水迹，物品摆放整齐统一、管道不渗漏、无积尘；
* 干手器顶部无尘土，使用正常，如有故障及时报修；
* 洗手液瓶保持无污渍、无溢出,洗手液不得少于1/4,且不得超过3/4；
* 门及隔板干净、无污渍，与墙面地面的夹角处无污渍，门缝及合叶无油渍，男/女卫生间标牌每日擦拭，门把手随时保持其光亮；
* 地漏无堵塞无反味；
* 马桶、蹲坑、小便斗水压合适、能冲洗且水不会溅出坑外, 无尿渍、无污渍、无异味、香球不得小于原直径的1/3，感应器保持光亮，水阀不松动，无跑冒滴漏现象，发现异常及时报修；
* 纸篓内套塑料袋，纸篓内废弃物不超过2/3，纸篓外观保持完好、干净；
* 卫生纸及时补充,卫生纸盒应表面保洁、牢固，无污损、松动；
* 其它照明、排风、门窗、给排水等设备设施应完好、整洁、发现异常及时报修，定时通风,无异味；
* 打扫卫生间的工具应专用，不得与其它区域保洁工具混用，专布专用，保持工具齐备、干净、无异味，保证正常使用；
* 开水器运行正常、外表干净整洁，定期检查，定期除垢。

■要求：

* 地面每日全面擦一次，其余时间循环保洁；
* 天花板、风口、灯具及1.8米以上墙面每周掸尘一次；
* 1.8米以下墙面每天擦试一次，每月刮一次；
* 镜面、面盆、台面、水嘴随时巡视及时擦去水渍；
* 台面柜每天检查一次，外表每天擦试一次，每周整理保洁一次台面柜内侧；
* 干手器每天擦试一次，检查无松动完好，功能正常；
* 洗手液瓶每小时擦试一次，随时续加洗手液；
* 门及隔板每天全面擦试一次，检查应无松动无损坏；
* 地漏每日检查无积物；
* 马桶、蹲坑、小便斗每日进行一次消毒，每小时巡检一次；
* 纸篓每天更换垃圾袋至少一次，每两周清洁并消杀垃圾桶内外壁一次，夏季消杀每周不低于2次；
* 卫生纸每小时检查一次及时补充，每日检查一次纸盒；
* 每日全面检查一次照明、排风、门窗、给排水等设备设施，发现异常及时报修；
* 打扫卫生间的工具有明显标识、严禁混用，不得放置在地面上、应挂置，每日下班进行消毒一次；
* 每天检查一次开水器运行状况，每日擦试一次表面，开水器视情况每半年保洁除垢一次，每天对茶叶筐及茶渍桶进行清刷一次。

**4）楼道、走廊、电梯厅、电梯前室、电梯轿厢**

■标准：

* 地面无明显积尘、无污渍、无水渍、无鞋印、无明显划伤；
* 墙面无明显积尘、无污渍、无水渍、无鞋印、无手印、无明显划伤，标识完好、挂置物品整齐、牢固、完好；
* 天花板无尘网、无污渍、无手印；
* 物品、家具摆设整齐、外表整洁无污染、无手印；
* 不锈钢物品、栏杆等无污染、无手印、光亮无划痕；
* 玻璃干净、无污染、无印迹；
* 垃圾桶外观干净、无污渍，桶内垃圾不超过桶容量的2/3；
* 电梯轿厢干净整洁、无污染、无积尘。

■要求：

* 地面每日全面清扫一次，其余时间迂回保洁；
* 走道、楼道踢脚线每周擦试2次，墙面及装饰物每天巡视保洁一次、每月掸尘一次；
* 天花及灯具每月掸尘一次，每日检查一次；
* 物品、家具每日掸尘、擦试一次；
* 不锈钢物品、栏杆等经常触及处每日用专用保洁剂擦试一次，每月进行一次全面保洁；
* 立面玻璃每月刮一次，其余时间迂回保洁；
* 垃圾桶每日擦试一次外表，及时清理内部垃圾每日2次。

**5）垃圾管理**

■标准：办公、实验室垃圾分类分捡、日产日清。

■要求：每日按时将各垃圾桶垃圾存放到指定地点，每日定时按规定路线对垃圾进行清运；由专业公司进行运输和消纳；每周对垃圾存放点、垃圾桶进行清洗、消毒。

**6）蚊蝇鼠蟑消杀**

■标准：定期进行蚊蝇鼠蟑消杀，无明显蚊蝇鼠蟑滋生现象。

■要求：

* 定期对主要出入口、卫生间、垃圾桶、垃圾站进行打药消杀；每周一次；
* 每季度投放一次粘鼠板，有明显标识。

**7）绿化服务内容及标准**

■标准：

负责园区绿化面积内植物的日常浇水、修剪、施肥、病虫害防治、除杂草、松土、越冬防寒等日常管理，及其绿化道路的清洁。

■要求：

* 绿化养护达到《城市园林绿地养护管理二级标准》。
* 除杂草纯净率达90%以上。
* 消除石子、残枝败叶、废物等，保洁率达90%以上。
* 草地修剪整齐，践踏破坏及时修复，保持完整，完整率达90%以上。
* 浇水施肥适时适量，草地生长良好，不缺水、不缺肥。
* 剪草及时，草坪保持3～5cm高度，平整美观。
* 乔木造型修剪合理、造型优美。
* 花、草、木病虫害防治及时、准确、有效。
* 修补死树、死草及时，完整率达90%以上。
* 园林器具、机械使用正确，保养及时。
* 绿化设施完好率达90%以上。

**（三）安全保卫服务**

**1.总目标**

预防为主、人技结合，处理及时、应急有序。

**2.服务范围**

包括巡逻服务、门岗服务、技防服务和应急服务等；

依照相关法律、法规及相关约定提供24小时防范性安全服务，维护业主单位、业主客户、区域的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免各种安全防范不到位或灾害造成业主或业主客户的经济损失，满足业主及业主客户安全需要。

**3.人员要求**

* 服务人员不少于9人，其中安保队长1人，值班岗保安员4人，巡逻和中控岗保安员4人，如果人员低于此数量，将被视为实质性负偏离，其投标无效。
* 保安人员必须经过物业公司正规培训，且持保安员证上岗，来所上岗后物业公司要对上岗人员进行再培训；了解实验室重点安全部位、消防灭火以及相关知识等；
* 消防控制室值守人员须取得消防行业特有工种职业技能证书；
* 采购人对保安员调度、人员调整有建议权和否决权。中标人在为采购人履行门卫值班、园区车辆进出和停放管理、园区环境和秩序管理、治安管理等服务工作期间，必须服从采购人的管理和协调。
* 中标人具备为采购人提供服务需要的各种相关证照（包括但不限于物业、安保、停车场等营业执照），各类规章制度、管理章程、应急预案（包括但不限于消防处置、治安处置、突发事件处置等应急预案）等。
* 中标人配备的保安员必须形象好、行为专业、规范、礼貌，有一定综合素养，能主动帮助园区内工作人员，身高175cm及以上，高中或以上学历，年龄不超过35周岁（以身份证为准，截止1984年6月30日）；
* 为采购人服务期间，中标人与保安员发生的任何经济纠纷、劳动用工或人事纠纷均由中标人负责, 采购人有权对此进行检查监督。
* 中标人和从业人员须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。保安员应经过培训，熟练掌握防火、防盗、治安、防灾害性事故等的基本知识和技能。
* 在签订合同后、中标人在派驻保安员前，须将派驻保安的组织管理架构、保安员名册和基本情况以及相关管理人员通讯方式书面报采购人备案。中标人须服从采购人的安排，配合做好与前任物业公司的交接工作。根据需要按照采购人要求提前进场，做到与前任物业公司文明交接。
* 中标人应确保保安员遵守各项法律法规和采购人的各项相关规章制度，督促保安员在上班期间按规定着装，配戴上岗标识、配备装备，仪表端庄、文明执勤, 保安员在执勤期间不得从事与工作无关的事情，严格服从采购人的工作任务安排和检查监督。
* 保安员发现本园区内有异常情况，如治安问题、消防隐患、车辆停放问题、卫生问题以及设施损坏等，应及时妥善处理，并及时上报，中标人不能处理的应及时与采购人商讨解决。
* 中标人配备齐全各类通讯、防盗、防火、防爆、防恐以及防自然灾害等装备。对服务人员的各类常规和突发应急事件的实操及理论培训，全年培训不少于50课时，每课时不低于30分钟。每年不少于1次消防演习活动。
* 中标人负责对保安员进行培训、监督和管理。对检查中发现的问题和采购人的意见、建议，认真进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查和评价，使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向采购人反馈，确保安全服务的优质高效。
* 中标人须在五个工作日内落实采购人书面提出的（诸如加强派驻保安员教育、管理或调整保安员等）合理化要求或建议。保安员的调动和任免事先须征求采购人的意见。采购人认定不合格的安保人员，中标人必须在48小时内更换。
* 采购人与中标人委派的保安员不存在任何劳动合同关系，保安员在提供本合同保安服务中病重或因工致伤、亡的，由中标人承担全部赔偿责任及相关费用。
* 因保安员玩忽职守或人为操作失误给采购人造成损失的，由中标人负责承担相应责任并赔偿相关损失。
* 中标人有为采购人提供相关的扩展服务的能力,并能为园区管理服务提出改进方案和合理化建议，能够根据园区管理需要，对采购人设施设备、园区环境进行升级改造和优化（包括园区建设、园区引导标识、智能化设施、智能化管理、园区文化建设等）。
* 中标人具有良好完善的服务沟通平台，及时响应、处理、回访客户诉求。具有与相关政府管理部门如派出所、街道办等沟通的渠道和能力，能与周边单位进行很好的沟通协调。

**4.服务内容**

**1）门卫服务**

■标准：

* 按要求制定并认真执行出入管理制度；
* 来人来访必须出示有效证件，接访人确认可以接待后，来访人方可登记进入；
* 携带设备、大宗物品离开的人员、车辆，须有相关部门的出门条；物品与出门条查验吻合登记后方可放行。

■要求：

* 门卫室必须确保24小时有人值守；
* 保安人员对业主所指定的区域出入口进行值守、检查，秩序维护；
* 查验出入人员、物品的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入、凭出门条运出物品；
* 对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止财物流失、被盗；
* 维护出入口的正常秩序；
* 及时发现不法行为，做好治安防范工作，必要时报警；
* 协助做好来访接待工作。

**2）巡逻服务**

■标准：

* 负责制定并执行安全巡逻制度，包括巡逻路径、巡逻频次、查看内容、巡逻记录等；
* 巡逻范围包括所有房前屋后各角落，各楼层等；
* 查看内容包括盘查非本单位的陌生人，消防通道是否堵塞，是否有丢弃的危险品，易燃物品是否大量堆积，施工人员是否遵守安全管理，各楼层门禁是否正常运行，下班后各房间门是否锁闭关灯，实验室是否有无人值守实验；
* 发现异常情况立即纠正，并通知安保主管和研究所主管安全部门；
* 作好安全巡逻记录，内容真实有效。

■要求：

* 安保巡视人员按照巡视路线图（含楼道地库）进行巡视，每4小时至少巡视一次，做好相关巡逻记录；
* 发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理；
* 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理；
* 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告，必要时报告公安机关或有关部门并保护现场；

**3）技防、消防系统服务**

■标准：

* 负责制定并执行门禁、闭路监控、红外报警、消防报警管理制度和应急措施；
* 监控值班人员必须经过专业培训，持证上岗，熟练操作、使用门禁、闭路监控、消防报警系统；
* 按规定对灭火器进行年检。

■要求：

* 中控室必须确保24小时有人值守，值班员必须持消防行业特有工种职业技能证书上岗；
* 值班人员忠于职守，值班室内干净整洁；
* 门禁、闭路监控、红外报警、消防报警系统运行正常，设备灵敏可靠；一般性故障立即排除；暂时不能处理的能采取应急措施，及时通知研究所主管安全部门，跟踪异常情况排除；并通知维保单位及时维修；
* 灭火器进行年检；
* 熟悉消防应急预案和启动程序，熟练掌握火灾自动报警系统操作方法，熟悉火警处置方法和流程，熟悉建筑物情况。

**4）车辆安全管理标准**

■标准：

* 负责制定并执行车辆安全管理制度；
* 保安人员对区域的进出口、道路及停车场人员、机动车、非机动车等进行安全通行引导和控制；
* 园区秩序良好、道路通畅，机动车、自行车停放有序，确保各种车辆正常行驶，未堵塞消防通道。

■要求：

* 车辆凭有效车证进入；来访车辆需与被访人取得联系、征得同意接待后方可登记进入，并停放在指定位置；
* 对停放的机动车如发现未锁好车窗门的，应提醒车主并做好记录。

**5）应急响应服务**

■标准：

* 制订各项应急预案；
* 保安人员对区域内发生火警、匪警、事故、伤害等紧急情况时，力所能及的应急处置，并将情况如实、及时地向业主汇报、向相关单位反映；

■要求：

* 每年针对应急预案组织安全、消防演习。

**6）耗材说明**

* 安保工作中涉及的耗材费用全部含在物业费用。

**（四）公用设施设备维修、养护、管理**

**1.总目标**

以养代修，科学管理，确保设备设施正常、有效使用。

**2.服务范围**

工程服务主要包括房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，不包括大中修、专业维保和改造更新。

**3.人员要求**

服务人员不少于1人，其中综合维修人员1人。

如果人员低于此数量，将被视为实质性负偏离，其投标无效。

**4.服务内容**

**1）综合管理**

■标准：

* 设施设备档案健全；
* 维修、养护、管理资料及时归档；
* 按照年度维修养护计划对设施设备和相关场地进行维修、养护、管理；
* 恶劣天气前后落实检查及防范措施。

■要求:

* 建立房屋及共用设施设备的基础档案；
* 运行、检查、维修养护记录应每月归档；
* 每年第四季度制定下一年度维修养护计划；
* 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测；
* 特种作业持证上岗，严格按照相应安全操作规程作业；
* 雷电、强降水、大风、冰雹等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

**2）公用部位养护**

■标准：

* 公示管理制度及工作标准，各项工作记录齐全；
* 危及人身安全隐患处有明显标识，其他标识保持完好齐全、规范美观；
* 房屋外檐完好；
* 保持楼内公共部位门窗玻璃、配件完好，开闭灵活；
* 楼内墙地面、顶面无破损；
* 雨水井、化粪井保持畅通，无堵塞外溢；
* 场地、道路平整通畅；
* 保持围墙完好；
* 保持屋面设施完好；
* 防水和雨落管维修及时。

■要求：

* 维修养护制度：在工作场所公示工作标准及岗位责任制度，执行良好，有检查记录、维修记录、保养记录；
* 每月巡视检查一次警示标识，如出现丢失、损坏、残缺、松动等情况及时修复；
* 每月巡查1次房屋外立面；
* 每月巡查1次楼梯扶手、门窗、玻璃，遇有损坏及时维修；
* 每季度巡查1次楼内墙地面、顶面，遇有损坏适时修补；
* 每月检查1次雨水井、化粪井，定期清理疏通；
* 每月巡查1次场地、道路，发现损坏予以修复；
* 每季度巡查1次围墙，发现损坏予以维修；
* 每周巡视1次照明，接到业主或使用人报修后2小时内修复，复杂故障1周内修复，应急照明每日巡视1次，发现故障，即时修复；
* 每月巡查1次屋面设施，发现问题及时解决；
* 每年上汛前和强降雨后检查防水和雨落管，发现损坏及时维修。

**3）供配电系统**

■标准：

* 高压配电室运行巡视管理；
* 记录齐全。

■要求：

* 每年对供配电系统进行全面检查；
* 每月对重要设备进行预防性巡检，对区域内用电安全进行全面检查；
* 每半年对高压安全用具进行检测；
* 每年对高压配电设备进行1次检测；
* 遇紧急停电故障能够及时响应，恢复供电；
* 做好值班记录。

**4）消防自动控制与闭路监控系统**

■标准：

* 紧急处理突发情况；
* 卫生干净整洁，值班室无杂物；
* 记录齐全有效。

■要求：

* 每年养护消防泵、喷洒泵、稳压泵一次；
* 每季度对综合布线设备及安全防范等弱电主要设备进行一次表面清洁；
* 每半年对安防系统的报警控制管理主机、网络控制箱、图像采集设备等内部除尘一次；
* 每年对监控系统进行全面检修一次；
* 适时存储重要的图像资料。

**5）房屋结构**

■标准：

* 定期检查房屋结构，发现问题，协助及时上报并协调解决；
* 记录完整有效。

■要求：

* 每季度检查1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施，按鉴定结果组织修缮。

**6）设备机房**

■标准：

* 机房无杂物；
* 防小动物措施完备；
* 穿墙线槽周边封堵严密；
* 锁具完好；
* 机房配备消防器材，并确保完好有效；
* 设施设备标志、标牌齐全；
* 制度与证书上墙；
* 记录齐全。

■要求：

* 每月保洁1次，室内无杂物；
* 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；
* 在明显易取位置配备消防器材，每月检查1次消防器材；
* 设施设备标志、标牌齐全；
* 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书；
* 巡视记录、工作记录齐全、完整。

**7）空调系统**

■标准：

* 确保空调统安全运行和正常使用；
* 运行、维护、检查记录齐全。

■要求：

* 运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定；
* 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析；
* 每年检查1次管道、阀门；
* 每半年对空调室外机控制柜进行检查，清洗室外机散热片；
* 每年对空调系统进行1次整体性维修养护；
* 按采购人规定时间供应冷气，温度适宜；
* 运行中无明显噪音和严重滴漏水现象；
* 设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零维修合格达到100%，一般性维修不过夜。

**8）给排水设施**

■标准：

* 确保水质符合国家生活饮用水卫生标准；
* 开水器工作时间供应热水；
* 给排水设施处于良好的运行状态；
* 各项记录完整有效。

■要求：

* 每日巡视1次水泵房，检查设备运行状况；
* 每年检查2次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂，每年养护1次水泵；
* 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆；
* 每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查；
* 污水泵汛期每日巡视2次，平时每周巡视1次，检查设备运行状态；每2周进行1 次手动启动测试；每季度养护1次。

**9）电气设备**

■标准：

* 电气设备处于良好的运行状态；
* 各项巡视、养护记录齐全有效。

■要求：

* 无人值守的配电室每天至少巡视一次；低压柜每日巡视2次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全；
* 低压配电箱每月巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；
* 控制柜每周巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

**10）安全防范系统**

■标准：

* 安全防范系统运行正常，能够起到安全防范作用；
* 各项记录齐全有效。

■要求：

* 每日巡查1 次报警控制管理主机，检查设备运行状态；每2 周表面保洁1次；每半年内部除尘1 次；
* 每半年检查1次网络控制箱外观、接线；每季度表面保洁1次；每半年内部除尘1次；
* 每季度检查1次红外对射探测器接线、探测范围、防水状况等；每季度表面保洁1次；每半年内部除尘1次；
* 备每周检查1次图像采集设监视画面、录像功能；每2周表面保洁1次；每半年内部除尘1次；
* 每半年检查1次解码器防雨罩、接线等，进行相应的调试；每半年表面保洁1次；每年内部除尘1次；
* 每半年检查1次云台运转、接线，进行清晰度调校；每半年表面保洁1次；每年转

动部位上润滑油1次；

* 每月检查1次巡更点外观；每月表面保洁1次；每日存储巡更记录；
* 每月检查1次读卡器外观；每月表面保洁1次，查看防水状况；
* 每2月检查1次电磁锁门锁吸力、外观、接线；
* 每2月检查1次出门按钮开锁功能、接线。

**11）电梯**

■标准：

* 确保电梯安全稳定运行；
* 确保应急事件处理及时；
* 记录齐全。

■要求：

* 配备电梯安全管理人员（人员需具备电梯管理人员相关证书）。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识；
* 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，物业服务人员应在15分钟内到达现场，专业维修人员应在30 分钟内到达现场；
* 由专业公司进行定期保养维护；
* 按时进行年检，确保安全；
* 每日巡检电梯一次，发现问题及时通知维保单位处理。

**12）日常维修**

■标准：

* 迅速有效处理各项维修。

■要求：

* 水、电急修20分钟内到达现场，其它报修按双方约定时间到达现场；
* 由专项服务企业负责的设施设备应在30分钟内告知。

**5耗材说明**

* 能源费用、专项服务费用、需外聘专业公司维保（电梯、消防、空调、绿化、污水运营、防雷检测）的费用由采购人支付。

**（五）专项服务**

**1.重大活动（含外事活动）方案**

■标准：

* 管理方案合理；
* 工作流程完善有效满足实际需求。

■要求：

* 在实验室承担外事接待服务中协助实验室完成外事接待活动；
* 具有相应的外事接待流程及礼仪服务。

**2.接管和进驻服务方案**

■标准：

* 管理方案合理；
* 工作流程完善有效满足实际需求。

■要求：

* 组建接管和进驻工作小组，明确相关职责；
* 制定详细的接管和进驻工作计划，计划、方案合理。

**三、管理目标及各项指标奖惩要求**

**（一）管理目标**

为采购人提供安全、舒适、温馨的科研环境，为采购人提供便捷、优异的服务。

**（二）管理服务应达到的各项指标**

1.杜绝火灾责任事故，杜绝责任治安及刑事案件

2.房屋完好率100%

3.设备完好率100%

4.智能化系统运行正常率98%

5.零修、报修及时率100%

6.环境卫生、清洁率达100%

7.园区绿化达到园林局二级养护标准

8.服务有效投诉不超过4%，处理率100%

9.服务满意率95%

**四、物业管理、服务收费及财务管理要求**

（一）依据国家相关规定进行合理报价。

（二）维修项目材料费由物业公司书面报告采购人主管部门批准后进行维修，费用由采购人另行承担。

（三）未达到合同中服务质量、标准的，采购人有权终止协议，或缓付服务费，待改进后酌情支付。

（四）能源费用、专项服务费用、需外聘专业公司维保的费用不计入物业管理成本。

（五）房屋的共用部位、公用设施、设备、公共场地的维修、养护费用：小型零星维修保养护材料费用，中标人承担；大中修费用，由采购人承担；大型专用工具、设备更新费用由采购人承担。

（六）公共区域保洁材料费用中标人承担；大型固定资产设备更新费用采购人承担。

（七）公共秩序维护费用：中标人承担；安保耗材（对讲机、手电、应急用品）费用：由采购人承担。

（八）能源费用：由采购人承担。

**五、其他需要说明的问题**

1.服务期限为叁年，合同壹年壹签，合同期满后将根据服务情况确定物业管理公司的管理权。如中标人全部完成合同并且管理成绩优秀，按照物业服务工作考核方案，经考核通过，可续签合同。如中标人违反合同有关约定或考核不通过，采购人有权提前解除合同。

2.物业公司各岗位工作人员不得交叉与重复使用。

3.从事专业及特殊岗位的工作人员需经过专业培训并具备相应的上岗资格证书，根据主管部门的要求定期审验。

4.根据投诉、民意调查及不定期检查，发现中标人服务不达标准，采购人有权要求中标人进行整改并下达整改通知单，在限定期限内整改不彻底或不达标，采购人有权进行处罚，罚金从物业服务费中扣减。