

采购需求

一、技术要求

（一）服务内容：物业服务内容主要包括办公区域安全管理服务、公共秩序维护、保洁服务、设备房、标识导视、会务、消防、水、电、办公设施设备、空调系统、监控系统等。

（二）服务标准

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
1	项目负责人	大专及以上学历，接受过系统的物业管理专业培训，具备3年以上同类项目管理经验。政治素质高，服务意识强，具备出色的应急指挥、沟通协调和团队管理能力，严格服从采购人管理。	1. 全面负责项目物业管理服务工作，包括但不限于公共秩序维护、消防安全管理、环境保洁监督、工程维修调度、设施设备管理外包监管等，确保服务品质与工作成效符合合同约定。 2. 负责拟定、审核并推动执行年度/月度物业工作计划、培训计划及预算。 3. 负责制定、培训、演练及持续完善各项物业管理制度、操作规程及应急预案（如火灾、治安、设备故障等）。 4. 构建并优化项目组织架构与岗位职责，实施员工绩效考核，提升团队效能。 5. 定期（每月）向采购人提交书面工作报告，汇报运营状况并提出改进建议。 6. 负责物业工具、耗材的预算编制、台账管理与合理申领，严格控制成本，提升资源使用效率。 7. 组织并实施员工岗位技能、服务礼仪、安全生产及应急预案的常态化培训。 8. 作为本项目第一责任人，须常驻项目现场，外出、请假等需征得采购人同意。 9. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
2	项目客服	大专及以上学历，身体健康，仪容仪表整洁、得体。具备良好的语言表达、沟通协调能力和服务意识，责任心强，能灵活应对各类服务场景，严格服从采购人管理。	1. 协助项目负责人处理日常物业事务，确保服务前台高效运转。 2. 积极主动完成采购人交办的会务服务、文印支持及其他综合性、临时性工作任务。 3. 熟悉大厅各进驻单位基本情况与服务需求，建立并维护良好的服务关系。 4. 定期与进驻单位进行沟通或拜访，收集服务反馈与需求信息，协调资源予以解决，并做好详细记录。 5. 配合进驻单位完成重要来访、考察等接待任务。 6. 负责办理进驻单位入驻、迁出、装修等相关手续及档案管理。 7. 统一受理进驻单位咨询、投诉、建议及报修，礼貌接听电话，规范填写《服务请求单》，并确保在15分钟内

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
			准确派单至相关责任部门，跟踪处理过程及结果。 8. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
3	工程维修	关键岗位人员须持有国家要求的相关有效特种作业操作证或职业资格证书（如电工证、电梯安全管理证、消防设施操作员证等）。团队整体具备覆盖本项目主要设施系统的维修维护能力。政治素质高，服务意识好，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	1. 具备较强的设备故障应急处理能力，对突发电气、给排水、电梯困人等紧急情况能迅速判断、采取安全措施、初步处置并按程序上报。 2. 熟悉本项目所有设施设备、房屋本体的基本情况、技术参数、安全隐患及应急预案。 3. 协助审核并监督执行各类设施设备的年度、月度维护保养计划。 4. 建立完整的设施设备维修档案，详细记录故障报修、处理过程及结果。 5. 作为第一接口人，负责与各专业系统（如电梯、中央空调）的外包维保单位进行现场协调、监督与质量验收，并记录维保情况。 6. 执行日常巡检，及时发现设备运行隐患，并主动寻求解决方案。 7. 通用服务时限：接到报修任务后，普通维修 30 分钟内到场响应，简单故障 4 小时内修复，复杂故障 24 小时内出具解决方案并明确完成时间。 8. 团队资质需覆盖强电、弱电、给排水、暖通等基本领域，特种设备操作与维护需持证上岗。 9. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
4	消防监控值班	消防控制室值班人员必须持符合相关要求的消防设施操作员职业资格证书，经消防安全专业培训合格，具备良好的身体与心理素质，职业道德高尚，政治素质高，服务意识强，忠于职守，沟通协调能力强，严格服从采购人管理。	1. 严格执行《建筑消防设施的维护管理》标准，每日对控制室设备进行检查，每月全面巡查各类消防设施、器材（防火门、消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志等），确保其完好有效，记录完整。灭火器等器材的维修、报废、更新需符合国家规范。 2. 消防监控室严格按照相关规范要求，认真做好值班值守、设备运行及异常情况等各项记录。 3. 监控录像资料的调阅，必须经采购人主管负责人书面批准，并登记备案。 4. 密切监视各系统监控画面与报警信号，发现异常立即通报巡逻岗或相关责任人到场处置，并保持联络。 5. 实时监控火灾自动报警系统，准确判断报警位置，立即通知相关人员核实，并做好联动准备。 6. 一旦确认火警，须立即启动本项目《火灾应急处理预案》，严格按照预案流程进行操作，并第一时间拨打 119 报警，做好人员疏散引导与消防救援对接，全过程清晰、完整记录。 7. 熟练掌握消防、安防各系统操作规程，能识别并处理

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
			简单故障。 8. 协助公安、消防等政府部门依法调取监控录像，并做好记录。 9. 负责背景音乐系统的按时、合规播放；严禁在监控电脑上私自安装、下载任何软件。 10. 做好消防控制室的日常清洁与设备保养工作。 11. 值班人员须持证上岗，坚守岗位。巡查记录、设备检测报告需存档备查。 12. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
5	秩序服务	仪容仪表整洁、规范，具备良好的沟通与应急处理能力。接受过安全保卫、消防基础知识专业培训，政治可靠，身体健康，责任心强，服务意识佳，严格服从采购人管理。	1. 熟悉各岗位职责、大厅布局、消防设施分布及使用方法，爱护安防与消防设备。 2. 使用文明用语，主动为办事群众提供咨询、引导服务，合理劝阻无关人员，维护出入口及周边交通秩序。 3. 主动协助办事群众使用自助设备，提供便民服务，同时负责秩序维护、安全警戒与突发情况先期处置。 4. 按既定路线与频次进行巡逻：白天每 2 小时至少 1 次，夜间每 1 小时至少 1 次，覆盖所有公共区域、重点部位及消防通道，检查设施设备完好情况，并详细记录。 5. 熟悉楼宇结构、通道及设备间位置，掌握进驻单位基本分布。 6. 保持高度警惕，对可疑人员及行为进行有效询问与合理处置，防范盗窃、破坏等安全事件。 7. 巡逻中检查公共区域状况，确保消防通道畅通，设施运行正常。 8. 发现设施损坏、环境脏污、安全隐患等问题，立即上报并通知客服或工程、保洁部门处理。 9. 贯彻“预防为主，防消结合”方针，积极参与消防演练，及时排查报告安全隐患。 10. 人员配置应基于大厅面积、人流量与服务时间（24 小时轮班）科学安排；需明确早、中、晚班次人员分配。 11. 廉洁自律，不得利用职务之便侵占、滥用公共财物或因失职造成财物损坏。 12. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
6	保洁服务	服从工作安排，具备履行岗位职责的身体条件与工作耐力。掌握保洁操作技能，服务态度端正，统一着装，服装	1. 严格执行保洁作业规程与标准，确保无卫生死角。每日上午 8:30 前完成主要公共区域的首轮清扫；垃圾每日收集 2 次，做到日产日清，垃圾桶内容物不超过容量的 2/3。 2. 合理规划使用清洁物料与工具，做好设备设施的日常保养与规范存放。 3. 工作时使用文明用语，主动礼让办事群众，避免发生

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
		干净整洁，礼貌待人。责任心强，能及时发现并报告异常情况，工作时间内不得擅自离岗或早退，严格服从采购人管理。	任何争执。 4. 发现公共设施损坏，立即向客服或工程部门报修。 5. 提高警惕，发现可疑人员、可疑物品或异常情况（如异味、跑冒滴漏）立即报告。 6. 大厅内玻璃门窗须保持光亮、无污渍、无手印，大厅外部玻璃幕墙每年进行全面清洗。 7. 不锈钢痰盂、垃圾桶等设施保持清洁、无污渍、无水迹。 8. 室内绿植花盆整洁，盆内无杂物，叶面定期擦拭无积尘。 9. 地面光亮整洁、无杂物、无污迹；墙面、天花板无蛛网、无积灰；地砖、墙面每月定期保养 1 次；雨雪天气及时在入口铺设防滑地垫/地毯。 10. 电梯轿厢内外清洁，无杂物、无手印、无污渍。 11. 卫生间保持空气清新、无异味；台面、镜面、洁具洁净无污垢；卫生纸、洗手液、垃圾袋等易耗品及时更换、补充，垃圾及时清理。 12. 会议室、母婴室、接待室等场所，每使用一次即彻底清洁一次，并每日进行不定时巡检保洁。母婴室用具、玩具等每 2 周清洗消毒 1 次。 13. 楼梯、步梯及扶手保持清洁、无杂物、无积尘。 14. 窗台、窗槽、踢脚线等细节部位无积尘、无杂物。 15. 大厅布艺沙发、窗帘等每季度进行 1 次深度除尘与局部去污，每年至少进行 2 次专业清洗。 16. 每月对排水明沟进行清掏，防止堵塞，确保排水顺畅；雨雪天气后，及时清扫积水或积雪，并在易滑区域（如坡道、出入口）铺设防滑垫、设置警示牌。 17. 积极响应采购人需求，协助落实采购人交办的其他相关工作。
7	设施设备综合管理（服务成果标准）	须确保对项目内所有设施设备（清单可另附）进行系统性的维护、保养与管理，保证其安全、稳定、高效运行，满足大厅办公与服务需求。此项为服务成果要求，由投标方统筹内部工程团队及外包专业单位	1. 给排水系统：设备运行正常，无跑冒滴漏。地下管网、沙/雨/污水井畅通，每年全面疏通检查不少于 4 次。 2. 建筑本体：及时完成日常小修小补，道路、墙面、屋顶完好。每年汛期前及入冬前各进行 1 次房屋结构全面检查。 3. 供配电系统：运行安全稳定。每月进行 1 次常规保养。 4. 办公家具与设备：能完成简单的维修与调整。 5. 消防系统：管理制度与责任制健全。系统年度检测与维护费用、灭火器定期检验/报废/更新费用（须委托有资质机构）由投标方承担。系统完好率 100%。 6. 安防监控系统：包括监控摄像头、门禁、周界报警等，运行正常，录像保存周期符合规定。 7. 照明系统：包括公共照明、应急照明、景观照明等，

序号	服务项目	基本要求	服务标准及内容
		共同实现。	完好率达 98%以上，损坏灯具 24 小时内修复（天花软膜灯损坏应在 5 个工作日内修复）。 8. 空调系统：每年换季前进行 2 次全面清洗保养，包括过滤网、风机盘管、冷凝水盘、主机散热片等。运行正常，温度适宜。 9. 新风系统：每年 2 次清洗过滤器、换热器，更换滤网。运行正常。 10. 电梯系统：每周 1 次巡检，每 15 日 1 次维保，每年 1 次年检，运行平稳安全。 11. 其他维修：门窗、锁具、卫生间洁具、水龙头等小型维修，响应与完成时限同“工程维修”通用标准。 12. 净水设备：滤芯按厂家要求定期更换，保证水质，每周 1 次巡检。 13. 应急预案：制定完善的设备故障、停水停电等应急预案并定期演练。 14. 档案管理：建立完整的设备档案，记录所有维修、保养、年检情况。 15. 门禁道闸：每周 1 次结构检查与功能测试。突发故障 2 小时内修复，更换配件 72 小时内完成。

（三）人员配备及标准：在岗人数不少于 26 人。

（四）综合管理服务制度

供应商提供的综合管理服务制度应包含服务定位、服务目标、管理模式、日常工作规范、部门协调机制、制度执行监督、员工行为准则、制度修订审批流程 8 项内容。

（五）考核方案

供应商提供的考核方案应包含量化考核指标、月度/季度考核安排、考核评分细则、考核结果等级划分、考核结果与薪酬挂钩办法、考核申诉处理流程、考核数据存档要求、考核结果改进措施 8 项内容。

（六）服务流程

供应商提供的服务流程应包含秩序维护交接班流程、保洁作业操作步骤、设施设备定期巡检流程、客户投诉处理流程、水电维修响应时间、值班巡查记录要求、值班异常上报流程、公共区域消杀作业规范 8 项内容。

（七）环境卫生管理方案

供应商提供的环境卫生管理方案应包含区域清洁责任划分表、不同区域清洁质量标准、每日清洁工作时间表、清洁工具消毒规定、垃圾分类处理流程、卫生检查评分标准、突发污

染事件处理预案、环境卫生奖惩制度 8 项内容。

（八）安全、文明操作措施

供应商提供的安全、文明操作措施应包含安全责任制度、文明服务用语规范、安全隐患排查清单、安全操作培训考核要求、操作过程管理、违规操作处罚标准、安全事故应急处置流程、文明服务标兵评选办法 8 项内容。

（九）整体服务质量保障措施

供应商提供的整体服务质量保障措施应包含服务质量目标设定、服务质量关键指标、质量巡检制度、客户投诉处理流程、服务质量改进会议安排、客户满意度回访计划、服务质量奖惩细则、服务质量对标提升方案 8 项内容。

（十）工程维修、设备维护方案

供应商提供的工程维修、设备维护方案应包含维护维修流程、安全风险防控与应急预案、维修响应时限、设备运行状态实时监测与预警机制、维修人员培训、设备故障分析报告制度、老旧设备改造计划、维护维修服务质量考核评价体系 8 项内容。

（十一）应急预案

供应商提供的应急预案应包含突发事件分类分级、应急组织架构与职责、应急响应流程、应急资源保障、善后处理措施、信息报送与沟通机制、风险评估、预案演练与修订计划 8 项内容。

二、商务要求

（一）服务期：两年。合同期满，双方满意并无异议的可续签一年。履行期限不超过三年。

（二）服务地点：郑州高新区科学大道与银兰路西北角。

（三）服务要求：合格且满足采购人要求。

（四）履约验收：采购人根据国家有关规定、招标文件、中标方的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。

（五）付款方式：每半年支付一次物业费。

（六）其他要求

1、甲方只与乙方发生合同关系，不与乙方所属人员发生任何用工关系与纠纷。

2、对于乙方不能胜任外包任务，不能达到甲方工作标准的，甲方有权要求乙方及时更换人员或不支付费用。

3、工作期间不得饮酒滋事，不得无故脱岗。