

回龙观街道办事处物业管理服务项目合同

# 政府采购合同书

(本合同为中小企业预留合同)

项目名称：回龙观街道办事处物业管理服务项目

项目编号：11011425210200024892-XM001

甲方：北京市昌平区回龙观街道办事处

乙方：北京泓链物业管理有限公司



# 回龙观街道办事处物业管理服务项目合同书

甲方：北京市昌平区回龙观街道办事处

乙方：北京泓链物业管理有限公司

## 第一条 合同事宜

回龙观街道办事处物业管理服务项目，由北京市昌平区政府采购中心通过公开招标方式采购，经北京市昌平区回龙观街道办事处确认，北京泓链物业管理有限公司为中标供应商。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律规定，在平等自愿协商一致的基础上，签订本合同。

## 第二条 合同文件

本合同书、中标通知书、招标文件（含补充文件）、投标文件（含澄清和补充文件）作为本合同的有效组成部分，是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成本合同的该若干文件按优先支配地位排序，依次为：本合同书、中标通知书、招标文件（含补充文件）、投标文件（含澄清和补充文件）。

## 第三条 合同期限

合同服务期自 2025 年 6 月 17 日起至 2028 年 6 月 16 日止，为期 3 年。

## 第四条 合同金额及付款方式

### 1、合同金额：

总金额：（小写）6739135.5 元（大写）陆佰柒拾叁万玖仟壹佰叁拾伍元伍角整。

（小写）2246378.5 元 / 年，（大写）贰佰贰拾肆万陆仟叁佰柒拾捌元伍角整 / 年。

### 2、付款方式：

（1）在乙方按照甲方要求履行合同且无任何违约行为的基础上，甲方按月支付给乙方服务费用金额；财政拨款到位的情形下，物业服务费按月支付，首月

甲方自签订合同之日起15日内将资金支付到合同约定的乙方账户，其余月份，每月25日前支付次月服务费。

(2) 甲方付款前，乙方应向甲方提交相应金额的合规发票，否则，甲方有权拒绝付款且无需承担违约责任；甲方收到乙方提交的等额发票之日起10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

(3) 如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定，因此给甲方造成的一切损失由乙方承担（包括但不限于损害赔偿、消除影响等）。

(4) 若因财政资金未拨付到位或其他甲方不能控制的原因导致甲方未能按时付款的，相应付款期限顺延，甲方不承担违约责任。

**第五条 物业服务面积及服务范围（详见附件采购需求）**

**第六条 物业服务管理的主要内容（详见附件采购需求）**

**第七条 物业服务质量要求（详见附件采购需求）**

**第八条 需要说明的其他问题（详见附件采购需求）**

**第九条 涉密事宜**

1、乙方应严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》及有关保密法律法规的规定，履行保密义务。

2、甲方提供给乙方的所有与甲方服务保障相关的文件、资料、载体（包括光、电、磁、纸介质）、信息等，乙方均需严格保密，未经甲方授权或许可（书面形式），乙方不得以任何形式将所知悉的内容公开宣传、报道，不得以任何形式将相关信息向第三方泄露。

3、乙方应加强保密管理，对工作参与人员进行保密教育，签订保密承诺书，禁止工作参与人员泄露所知悉的甲方服务保障相关信息。

4、乙方应采取有效措施，妥善保管与甲方服务保障相关的各种文件、资料、载体（包括光、电、磁、纸介质）、信息等，防止丢失、被盗和扩散。

5、不得将涉及甲方工作场所、工作内容的文字、照片、录音、视频等上传至互联网以及微信、QQ等社交载体上。

6、不得以任何方式泄露所接触和知悉的甲方的工作秘密和内部信息。

7、甲方有权改变乙方涉及合同的接触范围，有权指导、监督、检查、纠正乙方的保密工作，乙方应配合甲方相关工作。

8、如发生失泄密事件，乙方应当迅速查明被泄露秘密的内容和原因、造成或者可能造成危害的范围和严重程度、事件的主要情节和有关责任者，采取补救措施，并及时报告甲方。甲方有权单方面解除本合同并要求乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

## **第十条 安全保险责任**

乙方应依法对工作人员的人身安全做好相应保障，加强安全意识培养和安全措施培训，在提供服务期间所有人员的安全保险责任全部由乙方承担。

## **第十一条 违约责任**

1、除不可抗力因素影响外，任意一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、甲方应按照合同约定的支付方式和支付时间向乙方支付服务费用。甲方逾期支付的，除继续履行外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率支付违约金，但非因甲方原因导致无法及时支付的除外。

3、乙方应适当履行合同义务，对设备设施依行业标准维修维护，因故意或重大过失造成损坏的，甲方有权根据标的性质及损失大小，选择要求对方承担修理、更换等违约责任。

4、根据本合同附件一的相关约定，甲方有权根据相应考核标准对乙方的服务进行考核，并视情况要求乙方承担相应的违约责任。

5、任意一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。

## **第十二条 履约保证金**

甲方不收取履约保证金。

## **第十三条 不可抗力**

1、如双方中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以延长，延长的期限相当于不可抗力所影响的时间。

2、受事故影响的一方在不可抗力事故发生之日起2日内,应尽快以书面形式通知另一方和北京市昌平区政府采购中心。

3、不可抗力使合同的某些内容有变更必要的,双方应通过协商及时达成进一步履行合同的协议;因不可抗力致使合同不能履行的,合同终止。

#### **第十四条 争议解决方式**

1、在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端,甲、乙双方应首先通过友好协商或委托第三方调解解决;也可直接向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、在诉讼期间,除争议部分外,本协议其他部分应继续执行。

#### **第十五条 合同生效及其他**

1、本合同自甲、乙双方法定代表人(或授权代表)签字、盖章后成立。合同执行期内双方均不得随意变更或解除,但遇到政策调整等方面的原因需提前终止合同,甲方有权单方面终止合同,并不予赔偿。未尽事宜,可经双方协商做出补充规定,补充规定签字盖章后与本合同具有同等法律效力。其他未尽事宜,双方按《中华人民共和国合同法》的有关规定执行。

2、未经双方同意,任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容,以确保双方的商业机密。

3、本合同正本贰份,甲方和乙方各执一份,北京市昌平区政府采购中心保存原件的电子件,具有同等法律效力。

4、履行合同期间,乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

5、本合同包括四个附件:附件一:采购需求;附件二:日常监管考核评分细则;附件三:物业服务问卷调查表;附件四:物业服务监督检查工作记录。

(下页为签章页)

甲方（盖章）：

法定代表人（或授权代表）签字：

联系电话：82419678

邮编：100096

地址：北京市昌平区回龙观街道南店路15号

日期：2025年6月12日



乙方（盖章）：

法定代表人（或授权代表）签字：

联系电话：1324115400197

开户行全称：招商银行股份有限公司北京城市副中心分行营业部

银行帐号：308100005738

邮编：100024

地址：北京市朝阳区三间房乡双桥东路康惠园1号院

日期：2025年6月12日



A handwritten signature in black ink, appearing to be "王" followed by a stylized flourish.

## 附件一：采购需求

### 回龙观街道办事处物业管理服务项目采购需求

#### 第一部分 采购需求

##### 一、物业项目基本情况和服务项目

###### (一) 物业项目基本情况

回龙观街道办事处及其所属院落位于北京市昌平区南店路 15 号，物业管理办公楼的建筑面积为 7046.59 平方米。

###### (二) 物业服务项目

**物业服务项目要求：**保洁服务、专项环境维护服务、垃圾分类及清运、会议服务、公共秩序及消防安全服务、日常维修服务等。

##### 二、物业服务管理的主要内容

- (一) 日常保洁、办公区域保洁及防控消毒；
- (二) 专项环境维护服务，外围环境设施清洁；
- (三) 垃圾分类及清运；
- (四) 会议服务；
- (五) 安全保障服务以及领导交予的临时性应急工作内容；
- (六) 房屋设备设施的日常维护保养。

严格遵守国家的法律法规、行业规定、办事处规章，严格劳动纪律，注重仪表仪容，端正服务态度，掌握专业技术，定时查岗，并向办事处主管部门反馈。

##### 三、物业服务质量要求

###### (一) 日常保洁服务

###### 1. 日常环境维护服务管理

###### 1.1 室内保洁规范

实施“高标准、规范化”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护，做到眼看无垃圾、手摸无灰尘，确保垃圾日产日清，无蚊、蝇等“四害”孳生。

###### 1.2 室内保洁清洁范围

地面、墙面、门窗、玻璃隔断、天花板、办公桌椅，沙发、茶几、文件柜、地面踢脚线、垃圾筐。

### 1.3 室内清洁、保洁标准

- 1) 天花板、墙面、灯具目视无灰尘、蜘蛛网，地面踢脚线无积尘；
- 2) 门窗、座椅、桌子无积尘；
- 3) 室内无异味、臭味；
- 4) 地面无烟头、纸屑、污渍、积水；
- 5) 垃圾袋及时更换。

### 1.4 室内每日常规清洁规程

1) 室内每日常规清洁的主要内容是按清洁质量标准进行地面、墙面、灯具的清扫，门窗、玻璃隔断、桌椅、货架等用具的擦拭，垃圾袋更换等；

2) 室内的清洁一般应按“从左到右，从上到下”“从里到外”依次进行，再对各附件进行清洁的顺序进行；

3) 清洁方法：室内的清洁工作应安排在 7:00 人员未到的情况下进行，操作程序和方法如下：

准备好所需的工具和用具。如：扫把、地拖、尼龙刷、抹布、干毛巾、工作服、橡胶鞋、手套和口罩等。

准备和配制好清洁剂和用品。

打开门窗，启动排气扇通风换气。

清扫天花板、墙面、灯具、地面踢脚线，擦拭门窗等用具。

收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。

锁（关）好门窗。

## 2. 门厅保洁规范

### 2.1 门厅的主要特点

来往人流最多、最频繁，带入的尘土亦较多，如不及时清除，将会扩散到其他区域。另外其装修较其他区域豪华，摆设和装饰物较多。是使用者和客户进入的第一外场所，是显示服务的等级和脸面的重要区域。

### 2.2 日常保洁项目

- 1) 地面及入口处脚垫的清扫；

- 2) 玻璃门和间隔的擦拭;
- 3) 各种家具摆设以及装饰物、标牌、消防器材等擦拭;
- 4) 墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒的扫尘、擦拭;
- 5) 分类垃圾箱的清倒、擦拭;
- 6) 金属柱子、扶手、饰物等金属的擦拭;
- 7) 此外还有天花、吊灯等特殊清扫项目。

### 2.3 注意事项

- 1) 为减少人们将室外尘土带入室内, 门厅入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天, 应铺吸水性的脚垫;
- 2) 门厅及大堂入口区域应设专人推尘, 随时擦拭人们进入时的脚印;
- 3) 门厅及大堂地面多为大理石、瓷砖等材质。应根据不同材质, 采取不同的清洗方法;
- 4) 不锈钢、铜、铝合金等装饰, 如柱子、扶手、标牌等, 容易受腐蚀, 擦拭时要选用专用保洁剂、保护剂, 切记小心不要造成划痕;
- 5) 注意不要碰倒、碰坏大堂内的各种摆设饰物。

### 2.4 作业安排

每个门厅的大小不同, 保洁要求不同。若范围较大, 应按保洁项目、作业量及区域进行人员分工; 若范围较小, 只配备一名保洁员, 应采取“定时巡回清扫、依次逐项擦拭”的作业安排。

#### 1) 定时巡回清扫

大厅最容易被弄脏的地方是地面。一般门厅及大堂, 每 30 分钟(时间长短应视人员流动量及其他因素定) 应定时巡回清扫一次, 以确保地面经常处于保洁状态。主要是扫去地面垃圾、灰尘, 擦去地面污迹、水迹, 保持地面光亮清洁, 然后去擦拭其他项目, 隔 30 分钟再巡回保洁地面, 如此往复。

#### 2) 依次逐项擦拭

门厅及大堂日常保洁的其他项目多为每日擦拭一次即可, 应事先安排好作业顺序, 依次擦拭。规定每 30 分钟对地面巡回保洁一遍, 每巡回保洁一遍的时间一般为 3~5 分钟或再长一些, 其余 20 多分钟时间, 用来依次逐项擦其他项目。有的项目, 可结合地面巡回进行保洁。

### 3) 具体工作内容

每天早上到岗，穿着工作服，佩戴工牌；

七点半之前完成各楼梯走道，楼梯扶手的擦拭，卫生间，走廊，大厅及外场卫生保洁工作；

保洁巡查时间为两小时一次，巡查内容：大厅、走廊（走廊内花盆是否有烟头）、各走道及扶手是否有灰尘，以及卫生间（地面、墙面、门窗、隔板、垃圾篓、卫生洁具、卫生纸、洗手液、擦手纸）等；

打扫时应当摆放警示牌，提醒正在打扫；

垃圾篓（桶）内垃圾到三分之二必须清理，清理出去的垃圾一律摆放到楼外垃圾桶内不得堆放在垃圾桶旁；

外场保洁员每半小时巡视外场卫生情况，及时清理外场地面垃圾，巡视中如发现异常问题及时汇报部门主管；

室内垃圾桶每日清洗一次；

每日巡查各区域，大厅，是否有蜘蛛网，如发现及时清理；

如遇恶劣天气巡查时如有发现楼内有渗水情况及时汇报部门主管；

恶劣天气楼内地面容易返潮，及时摆放警示牌提醒，准备干拖把及时处理地面水迹；

维护责任区卫生，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为；

最后检查一遍工作质量，确认合格后整理工具离开；

如遇突发事件服从项目经理安排工作；

下午下班之前应由当班主管领导检查合格后方可下班。

## （二）公共区域及其他区域保洁服务

### 1. 楼层公共区域保洁

1.1 备用工具、材料：扫把、垃圾铲、胶桶、地拖、刀片、胶袋、干、湿布、保洁剂等。

### 1.2 工作程序：

用扫把彻底清扫楼层各通道地面，清倒垃圾桶。用干净湿布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、消防栓柜。用湿无绒布擦抹不锈钢电梯门、不锈钢制品和指示牌，然后用干布抹净。用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍、扫除地面积水和杂物。每

天定时清理垃圾到垃圾房，清洗垃圾容器。

## 2. 雕塑装饰物、宣传栏、标识牌的保洁工作程序

2.1 雕塑装饰物的保洁：备长柄胶扫把、抹布、保洁剂、梯子等工具，用扫把打扫装饰物上的灰尘，人站在梯子上，用湿抹布从上往下擦抹一遍，如有污迹用保洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹，然后用水清洗。不锈钢装饰物按《不锈钢的保洁保养》操作。

2.2 宣传栏的保洁：用抹布将宣传栏里外周边全面擦抹一遍，玻璃用玻璃刮保洁，按《玻璃门、窗、镜面的保洁》操作。

2.3 宣传牌、标识牌的保洁：有广告纸时先撕下纸后，用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次。

## 3. 注意事项

3.1 梯子放平稳，人勿爬上装饰物，防止人员摔伤。

3.2 保洁宣传栏玻璃时，小心划伤手。

3.3 保洁工具不要损伤被保洁物。

## 4. 垃圾桶的保洁工作程序

4.1 将垃圾桶盖打开，取出垃圾桶，将垃圾倒入垃圾袋内，保洁桶周围的垃圾。

4.2 用去污粉或洗衣粉撒在垃圾桶内，用刷子擦洗污迹，用水洗干净后将内桶放入桶中。

4.3 同时用抹布把外桶表面清理干净。

工作标准：

1) 目视无污迹，无广告纸，每天清运、清洗两次；垃圾箱每周用去污粉保洁一次，垃圾桶每天清洗一次；

2) 桶周围不积污水。

## 5. 垃圾收集的程序

备用工具、材料、垃圾清运车、垃圾袋一批、垃圾铲若干、抹布若干。

工作程序

1) 每天上班后，根据工作范围内分类垃圾箱的数量，需用垃圾袋的大小向主管领取垃圾袋；

2) 巡查所需工作范围的分类垃圾箱、废纸篓，发现内装垃圾超容量的 2/3，应即时清倒；

3) 每天擦拭分类垃圾箱表面二次，清洗内部一次，保持分类垃圾箱内外清洗干净；

4) 分类垃圾箱每天换洗一次，并及时清理烟头、纸屑、痰渍等；

5) 每隔一小时必须巡视一遍所属工作范围的分类垃圾箱，防止客人将熄灭的烟头或其它危害性的物品放入其内，如有发现即时处理或上报；

6) 将收集的垃圾放置甲方指定地点；

7) 每周用水清洗垃圾站内外墙壁及地面两次；

8) 有回收利用价值的垃圾以及有毒有害垃圾应拣出分类存放；

9) 负责有毒有害垃圾的收集和存储，最终由甲方处置；

10) 垃圾暂存点的卫生标准：

地面无散落垃圾、无污水、污渍；

墙面无粘附物，无明显污迹；

垃圾做到日产日清；

所有垃圾集中堆放在堆放点，做到合理、卫生、四周无散积垃圾；

可作废品回收的垃圾应另行存放；

垃圾站应保持清洁无异味，每天应定时喷洒药水，防止发生虫害；

按要求做到垃圾袋装化。

## 6. 玻璃清洁

### 6.1 准备工具：

喷头、玻璃刮、升缩杆、水桶、玻璃清洁剂、清水、抹布。

### 6.2 程序：

1) 用喷头将稀释过的玻璃清洁剂均匀的喷洒在玻璃上，使之彻底清除表面的污点；

2) 将玻璃刮接到升缩杆上，将玻璃刮放置于玻璃的至高点处，手持升缩杆并从上到下的移动并避免重复。每次刮完后用抹布清洁玻璃刮防滑。刮完玻璃后，清除流下的脏水；

3) 防范：向下刮时保持速度不要太快；

4) 标准：干净明亮无污渍。

## 7. 墙面清洁

### 7.1 准备工具：

抹布伸缩杆、水桶、抹布、全能清洁剂

### 7.2 程序：

1) 稀释全能清洁剂；

2) 将抹布栓紧在伸缩杆上，然后按照清洁程序从上到下清洁。

砖、喷涂、仿石和大理石墙面清洁：

先备两桶水，一桶清水、另一桶放入少量的（约 200ml）洗洁剂；

用铲刀轻轻刮掉墙面的污渍；

把毛巾浸入放有洗洁剂的水里，拧干后沿着墙壁从上往下来回擦；

瓷砖缝要用小刷子刷洗；

用清水及毛巾将墙面彻底清抹两遍；

用拖把拖干净地面。

墙面清抹应每周进行一次，墙面清洗应每月进行一次。

清洁时应注意：

1) 用铲刀刮除墙面污垢时，铲刀要贴紧墙面，以防刮花墙面。

2) 严禁使用强碱、强酸类除污清洁剂清洁墙面，以免损坏墙砖表面的光泽。

3) 大理石、仿石墙面应先除旧蜡，再按此程序进行清洁，然后再封蜡（封蜡程序参照《地面清洁标准作业规程》）。

4) 保洁标准应达到目视墙面干净无污迹，室内墙面清洗后用纸巾擦拭 50cm 无明显污染。

### 7.3 乳胶漆墙面的清洁：

关闭要清洁之处的门窗，在地面洒上一点水；

用鸡毛掸子或干净的棕、草扫把轻轻拂去墙面及顶部的灰尘；

用干毛巾清擦墙面污迹，擦不掉的污迹应用细纱布轻轻擦掉；

用铲刀铲除墙面上粘附的泥沙、痰迹；

扫干净地面灰尘，再用拖把拖干净地面。

上述工作每月重复做一次。

清洁时应注意：

- 1) 使用砂布和铲刀作业时力度要轻，以免损坏墙壁；
- 2) 作业时注意戴好帽子、口罩和眼镜，扎紧工作服的领口和袖口；
- 3) 保洁标准应达到：目视墙面洁净无污迹、无粘附物、无灰尘。

### (三) 专项环境维护服务管理

#### 1. 外围环境设施清洁

##### 1.1 作业项目：外围清洁

1.2 作业标准：路面上无垃圾，座椅上无污渍污物；绿地无白色污染、杂物；小景观大理石面清洁，照明灯柱干净。

##### 1.3 作业程序：

###### 路面清扫及垃圾清理

- 1) 准备必用工具、清洁用品（笤帚、簸箕、水桶、毛巾、垃圾袋、竹夹、垃圾清运车等）；
- 2) 按照先主路面，后辅路面的顺序，由一端开始进行清扫，不得遗漏；
- 3) 清扫时注意不要把笤帚撩起过高，以免尘土扬起；
- 4) 注意避让来往车辆及行人；
- 5) 有台阶处要由上至下一层一层倒退清扫，并由一侧扫向另一侧，搓起垃圾，不能遗洒；
- 6) 清扫台阶要注意自我安全。
- 7) 路边垃圾箱倾倒，将桶盖掀起放在一旁，提出垃圾箱内桶把垃圾倒入垃圾袋内，然后复原。垃圾箱内放垃圾袋的将箱内垃圾袋提出放入垃圾车内，更换新袋，将盖扣好。

###### 路椅清洁

- 1) 先清理椅子上面及周边垃圾，用竹夹夹入垃圾袋内；
- 2) 用潮毛巾擦去路椅上浮尘，顺序由上至下，靠背、扶手、路椅腿等，都要擦拭，注意勤洗毛巾；

3) 用干毛巾擦去水迹。

###### 人造景观、灯杆等清洁

- 1) 清理景观周边垃圾；

2) 用潮毛巾擦拭大理石面灰尘，擦拭时不得遗漏，污渍处要反复擦，擦净为止；

3) 如有不锈钢扶手等，用潮毛巾擦去浮尘，用干毛巾擦除水痕；

4) 低矮路灯、灯杆、灯罩、定期擦尘，先擦灯罩，然后擦灯杆。

#### 绿地地面清洁

1) 从绿地一端起，注意查看绿地上有无垃圾杂物；

2) 若有枯枝等杂物，要清出绿地，有白色污染物，用夹子装入垃圾袋。

各类标识牌清洁（有不同标识牌，一般高度不高，要保持上面清洁，定期擦拭）

1) 擦拭要由上至下，由左至右，湿巾擦尘；

2) 注意勤洗毛巾，不能有遗漏处；

3) 外围环境设施进行一遍清理后，全天保洁。下班后收拾工具存放库房。

#### （四）垃圾分类及清运

##### 1. 垃圾分类收集

1) 垃圾应全部实行容器收集，并逐步采取分类收集方式设置，分类垃圾收集容器有明显的垃圾分类标识；

2) 垃圾日产日清。每日按时清除，无积压，无堆积、无腐烂发臭；收集点无陈旧垃圾和污水外流现象，周边地面整洁，无臭，无杂物堆放；

3) 各类垃圾分开存放，定点定时收集；

4) 有毒有害特种垃圾收集点，必须用能防止污染扩散的密封容器；

5) 垃圾暂存站清理每日不少于1次，并巡回检查；

6) 垃圾暂存站内无污水漫溢，周边地面整洁，无蝇、无臭。垃圾暂存站清洗春夏秋冬季节隔天1次，夏季每日不少于1次；

7) 垃圾收集应先清理干净垃圾暂存站垃圾，然后清扫垃圾暂存站周边保持地面整洁，垃圾暂存站有污迹应及时清(擦)洗干净；

8) 收集作业完成后应清理现场，做到车离地净，无遗留垃圾；

9) 蝇、蚊孳生季节，垃圾收集点应喷洒消毒、灭蚊蝇药物每日不少于2次，控制蝇的孳生。可视范围内，收集点苍蝇应少于10只/次，无蝇蛆；

10) 垃圾不得乱倒、乱卸；

11) 运输作业结束, 应及时将车辆清洗干净;

12) 每次转运作业完成以后, 应对操作场地、垃圾暂存站墙面进行清洗, 做到收集点外场地整洁, 无撒落垃圾和堆积杂物, 无积留污水, 墙面无明显污迹、积尘;

13) 管理和操作人员应随时抽查, 发现垃圾暂存站内垃圾满溢及时转运并记录;

14) 垃圾收集点四周环境应整洁, 地面和通道无散落垃圾和溢流污水, 并应有防止粉尘飘散和垃圾飞扬的措施;

15) 垃圾收集容器应定位设置, 摆放整齐。设置点及周围 2—3m 内应整洁, 无散落、存留垃圾和污水;

16) 垃圾收集容器应无残缺、破损, 封闭性好, 外体干净。构筑物内外墙面不得有明显积灰、污物;

17) 将所产生的生活垃圾投放于自设的收集容器内, 不得裸露堆放;

18) 收集垃圾直接进行, 工作人员应自着统一规定服装, 佩戴工号牌。

## 2. 清运服务管理

### 2.1 指导思想

采取“全面规划、统一收集、定点定时清运”的运作方式, 实行统一管理和服 务, 推进本项目垃圾收集、清运作业的制度化、标准化、规范化建设, 规范清运作业行为, 做到垃圾日产日清, 垃圾清运作业场所整洁卫生, 从工作机制上杜绝“管理混乱、垃圾乱倒”的现象, 推动本项目环境卫生管理步上新台阶。

### 2.2 垃圾分类收集标准

1) 垃圾收集容器应定位设置, 摆放整齐。设置点及周围 2~3 米内应整洁, 无散落、存留垃圾和污水;

2) 垃圾收集容器应无残缺、破损, 封闭性好, 外体干净。构筑物内外墙面不得有明显积灰、污物;

3) 蝇、蚊孳生季节, 垃圾收集站(点), 应定时喷洒消毒、灭蚊蝇药物。在可视范围内, 苍蝇应少于 3 只 / 次;

4) 垃圾管道的底层垃圾间应整洁, 无散落垃圾和积留污水, 无恶臭, 基本无蝇;

- 5) 生活垃圾应全部实行容器收集，有条件的地区，可实行分类收集；
- 6) 按规定将生活垃圾倒入垃圾收集容器内。实行分类、袋装收集的区域，居民应将垃圾分类、袋装封闭后，定时投入收集容器内或放置于指定的收集点；
- 7) 将所产生的生活垃圾投放于自设的收集容器内，不得裸露堆放。

#### **(五) 会议服务**

##### 1. 工作范围

- 1) 会务管理与服务；
- 2) 会议场所保洁；
- 3) 会议区、会议场所，器材设备的使用与管理；
- 4) 会议休息室的卫生保洁及所需物品的更换、清洗；
- 5) 对会议室、特定办公室进行常规服务，负责各类会议、形式布局，饮水机、电话、电脑定期消毒每周一次，特定办公室及值班室定期更换床单，清洁室内卫生。定期对办公家具打蜡养护，对来访嘉宾，进行引路，随时清理会议室内杂物、保持清洁整齐，每月统计会议次数及与会人员人数报甲方。负责会议所用的会标、纸杯、茶叶、条幅等消耗品。

##### 2. 人员条件

- 1) 服务人员要统一着装、干净、整洁、挂牌服务，讲究礼仪、仪表、态度热情，服务到位，有相关物业项目服务经验；
- 2) 政治可靠、五官端正、身体健康。政审合格，无违纪违法记录。

##### 3. 工作要求

- 1) 注意保密，对领导的讲话、文件不传不看；
- 2) 遵纪守法、不把别人的物品占为己有；
- 3) 工作要认真负责，本着服务要热情、周到、细致、及时的原则，一切为客人着想；
- 4) 按会议要求做好会前各项准备工作，保证会议顺利进行；
- 5) 保证责任区内的开水供应（包括全体参会人员）。

#### **(六) 办公楼、附楼公共秩序及消防安全服务**

1. 秩序维护员（含中控室值班员）定编 10 人，为确保办公楼安全不得有缺编情况。

2. 中控室（消防、监控）的 24 小时值守，保障消防及安全工作正常有序。
3. 日常管理：门岗、大厅、停车场安全管理，加强值班巡视，维持大楼内、外的各项秩序，确保无案例发生。
4. 协助楼内各部室搬运大件物品。

#### **（七）日常维修服务**

1. 做好日常巡查工作；
2. 确保设备设施完好率达到100% ；
3. 做好日常工作记录；
4. 一般性修缮：更换水表、电表、维修开关、灯管、白炽灯的维修、线路检测、电子门锁维修、插座充电、水龙头漏水、马桶不通、下水堵塞、漏水浴缸堵塞漏水、疏通地漏、修门窗、换锁、接到《维修单》后立即安排人员进行处理，无特殊情况不超过10分钟，特殊情况不超过1小时到达，负责公共区域定时关门开启及照明；
5. 功能性维修：此维修以恢复其原有功能为准（工艺技术要求特殊除外）；
6. 外观性维修：要求与原有部位相比较表面应无色差、高低不平现象；
7. 小修单项单次费用在 500 元（含）以下的，由中标人自行解决，超出部分由采购人负责。小修是修复房屋(或设备)在使用过程中其构部件小的损坏，以保证房屋(或设备)原有完损等级的且常养护工程。

#### **四、服务质量要求及标准**

##### **（一）服务要求**

1. 统一着装、佩戴工牌上岗。
2. 严格遵守岗位职责，合理配置水电工岗位数量，严格遵守特种作业操作规范、各岗位在岗时间及在岗人数。
3. 物业工程部人员上岗前需经办事处主管部门考核，考核合格方可上岗。
4. 物业工程部主管应具备水暖电气等相关管理经验，有电工操作证，从事相关工作 5 年以上，年龄 55 周岁以下。
5. 物业工程部积极完成合同范围内工作，要求第一时间完成应有工作并清理场地。无法完成的工作要第一时间书面形式上报主管部门，由主管部门审核、判定是否需要购买配件或由第三方协助完成。

6. 定期对院内水、暖、电、气、窗门、锁具、公共设施机房等进行巡查检修并予以记录。

7. 24 小时接报修任务，响应、到位及时，有效解决问题。

## **(二) 验收标准**

物业服务内容、实施方案、服务标准按招标文件中的采购需求“物业服务管理的主要内容”及“物业服务质量要求”执行。

## **(三) 其他要求 (如有)**

1. 采购人保留对中标人资格证明文件原件复核的权利，对造假者将按照政府采购相关规定进行查处并取消其中标资格。

2. 本项目不允许转包，如发现转包情况，对中标人将按照政府采购相关规定进行查处并取消其成交资格。

3. 中标人所有派驻的管理人员，需经面试考核合格后才能上岗。

4. 中标人接到中标通知书之日起 7 日内按招标文件要求完成交接工作。

5. 甲方为乙方提供物业办公室、值班室、更衣室，员工宿舍。

6. 甲方提供保洁部、工程部所用的日常维修仪器仪表、设备、工具及劳动保护物品、日常耗材。

7. 服务期间需按办事处相关考核要求进行考核。

如果属于政务信息系统项目，其采购需求还应当符合《政务信息系统政府采购管理暂行办法》(财库〔2017〕210 号)的相关要求。

## **五、物业公司配备人员要求**

服务项目时间按办事处要求定岗设编，各岗位人员根据办事处工作定岗定编定时要求。

人员配备：

项目部管理人员：项目经理 1 人，部门主管 4 人（工程部、保洁部、会服部、安全服务部）。其中项目经理需具备大学专科及以上学历，有 15 年以上类似工作经历；部门主管需具备高中及以上学历；工程主管有五年及以上类似工作经验；其他主管有两年及以上类似工作经验。管理人员年龄 24-55 岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）。

物业服务人员：物业服务人员（含保洁、秩序维护员）具备初中及以上文化程度，男、女均可（男 18—60 岁之间，女 18—55 岁之间），身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），会讲普通话。

序号	部门	岗位	人数
1	管理	项目经理	1
2	保洁部	保洁主管	1
		保洁员	5
3	工程部	工程主管	1
		综合维修工	1
4	会议服务	会服主管	1
		会服员	2
5	安全服务部	安全服务主管	1
		秩序维护员	10
合计			23

## 第二部分 其他要求

### 1、服务期限、服务范围、服务要求及服务标准

- (1) 服务期限：三年（2025 年 6 月 17 日起至 2028 年 6 月 16 日）。
- (2) 服务范围：按照本招标文件规定执行。
- (3) 服务要求：综合物业服务。
- (4) 服务标准：符合采购人具体要求。

### 2、履约保证金和付款方式

- (1) 履约保证金：本项目不收取履约保证金。
- (2) 付款方式：财政拨款到位的情形下，物业服务费按月支付，首月甲方自签订合同之日起 15 日内将资金支付到合同约定的乙方账户，其余月份，每月 25 日前支付次月服务费。在甲方付款前乙方应向甲方提供合法有效等额的发票，如乙方迟延提供或拒不提供发票的，甲方有权暂不付款且不承担违约责任。若因

财政资金未拨付到位或其他甲方不能控制的原因导致甲方未能按时付款的，相应付款期限顺延，甲方不承担违约责任。

(3) 包装和运输（如适用，须满足《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号））

### **3、安全保险责任**

乙方应依法对工作人员的人身安全做好相应保障，加强安全意识培养和安全措施培训，在提供服务期间所有人员的安全保险责任全部由乙方承担。

## 附件二：日常监管考核评分细则

日常监管考核评分细则计算方法：采取定期检查考核、随机检查与满意度调查相结合的方式。每月开展各个服务项目的检查，对各个服务项目逐项打分；日常工作中，进行随机检查，发现问题及时记录；每季度开展满意度调查。综合按定期检查考核、随机检查与满意度调查情况，对各服务项目进行综合考评，按季度汇总打分，综合考评结果作为奖励和处罚的依据。

季度考核分达90分以上等次的，正常拨付费用；季度考核分在90-80分等次的，扣除下个月费用5%；季度考核分在80分等次以下的，扣除下个月费用10%。年季度考核分在80及以下等次3次及以上的，解除合同。

考核评分表

考核内容	考评标准	分值	评分细则	检查情况	得分情况
人员管理	按合同配备足额的管理服务人员，名册和岗位安排情况每月报综合办公室备案，加强服务人员的管理，不得空岗、漏岗、混岗。	20	符合得 20 分，每不符合一项扣 2 分		
安全管理	防火、防盗、防爆、防治安事件、防范异常信访事件等措施到位，突发性事件应急处置预案落实。	20	符合得 20 分，每不符合一项扣 2 分，严重安全事故隐患本项不得分。		
制度落实	建立完善的规章制度、内部管理措施和奖惩细则，并严格落实。	20	符合得 20 分，每不符合一项扣 2 分		
资产管理	做好资产登记，及时维护、维修设施设备，不发生丢失、人为损坏设施设备。	10	符合得 10 分，每不符合一项扣 2 分		
水、电管理	节约用水用电，杜绝长流水、长明灯现象，空调按规定使用。	10	符合得 10 分，每不符合一项扣 2 分		
形象管理	工作人员在岗期间所有工作人员必须配戴胸卡，规范着工作装，保持良好形象。	10	符合得 10 分，每不符合一项扣 2 分		
服务质量	会议服务、保洁服务、安全保卫、设施维修等严格按照服务标准，服务时间执行到位，各岗位 24 小时有人值班，随叫随到。服务评价良好以上。	10	符合得 10 分，每不符合一项扣 2 分		
合计		100			

附件三：

**物业服务问卷调查表**  
(请在相应选项前打钩√)

为了完善机关物业管理、持续提高物业服务质量，更好地为机关服务，制作了该调查表。此次调查为不记名调查，请大家从客观、认真、详实地填写。谢谢配合！

1、你对物业的服务态度怎样评价？

很满意  满意  一般  不满意

2、您对物业人员着装怎样评价？

很满意  满意  一般  不满意

3、您对物业管理怎样评价？

很好  较好  一般  不喜欢

4、您对公共区域的整洁度如何评价？

很满意  满意  一般  不满意

5、您对物业的投诉处理是否满意？

很满意  满意  一般  不满意

6、您对物业回访是否满意？

很满意  满意  一般  不满意

7、您对物业人员的日常维修工作怎样评价？

很满意  满意  一般  不满意

8. 你对物业服务日常费用结算准确度是否满意？

很满意  满意  一般  不满意

9、是否有违规收费？

无  有

10、您对目前物业服务的满意度打几分？

100-90  90-80  80-70  70-60  60 以下

您认为物业目前还存在哪些问题？应当如何改进，您有哪些建议？



7  
11