

肥西县环卫基地办公楼物业服务合同书

项目名称：肥西县环卫基地办公楼物业服务

项目编号：2021AEEFN00420

甲方（采购人）：肥西县公安局

乙方（中标人）：安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司

签订地：肥西县

签订日期： 年 月 日



肥西县城管局（以下简称：甲方）通过肥西县公共资源交易有限责任公司组织的竞争性磋商方式采购活动，经磋商小组评定，安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 磋商文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：肥西县环卫基地办公楼物业服务；

1.2.2 服务内容：

根据肥西县环卫基地办公楼的总体设施与服务功能，对物业管理的要求与服务范围主要有以下几方面：

1、安全保卫总体要求

(1) 门岗管理：24 小时值班（不允许有脱岗现象）；门岗对外来人员及车辆实行登记，必要时检验有效证件，严禁易燃易爆等危险

物品进入办公区域，对来访人员要具有一定处置能力；安保人员有统一制服，严格按照岗位职责，文明执勤、言行规范。

（2）车辆管理：车辆按规定位置停放，停放有序，禁止非本大楼单位的车辆停放（除特殊情况外）。

（3）消防管理：对大楼内消防栓、水带、灭火器进行定期检查；消防通道保持畅通，消防器材完好；在“禁止烟火”和控烟区域发现有吸烟和用火现象，要及时劝阻和制止；安保人员熟练掌握消防知识和操作要领。

（4）监控管理：实行楼内 24 小时电视监控，发现问题能及时处置，并做好监控记录和交接班手续。

2、卫生保洁、绿化服务总体要求

（1）公共区域保洁：共用部位（走廊、过道、楼梯、天台与屋顶、2 米以下的外墙）、公共场所指：局值班室和附属楼培训宿舍的卫生清洁、楼宇内大堂与大厅、大楼室外周边的道路、景观灯具、公共绿化、基地内外草坪以及绿化树木的修剪、扶栏管以及其他公共区域的清扫保洁、办公和生活垃圾分类、收集和清运、化粪池的清理、污水管道的疏通、卫生防疫等。各楼层的垃圾或果壳箱，每天须清洗箱体、保持箱内无污染；公共部位、楼梯、走廊的地面保持整洁，无随意堆放垃圾和杂物，窗、门干净、明亮，垃圾日产日清；电梯厢内外做到无尘、无指纹；玻璃雨棚无尘；2 米以下玻璃幕墙每半年清洗一次，2 米以上玻璃幕墙每年清洗一次；配合专业公司，做好大楼的病媒生物防制工作，做到环境净化。

（2）特定区域保洁：卫生间、化粪池、大小会议室、九楼活动室和图书室、领导办公室和宿舍、自行车停车棚等特定区域的保洁。

（3）专项保洁：地毯、踏垫定期清洗、除尘，大理石地坪定期打腊抛光保养，标识牌办公家具、各种灯具定期清擦除尘。

(4) 办公区域绿化养护（含保洁、修剪、移植、补植、垃圾清掏等）

3、楼宇设施设备保养与维修总体要求

(1) 共用部位的维修、养护和管理，包括屋顶、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅等。

(2) 设施设备的维修、养护、运行和管理，包括共用上下水箱，上下水管道、落水管、各种照明、配电、供水、空调、电梯等设备用房、消防设施设备等。

(3) 附属配套设施和服务设施的维修、养护和管理，包括消防弱电系统设施设备、电梯、食堂内（厨具除外）的设施设备。

(4) 附属设施的维修、养护和管理，包括楼外周边道路、上下水管道、化粪池、水沟、室外停车场等。

4、弱电维保

(1) 配备相应的人员和物资，负责日常对道闸系统、监控系统的监测、维护、服务、管理，承担起设备的维护服务工作，以保障监控系统的长期、可靠、有效地运行。

(2) 维修维护做到“四齐”，即备件齐、配件齐、工具齐、仪器齐。

(3) 每半年一次设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行。同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施。室内温度应控制在 $+5^{\circ}\text{C}\sim+35^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度应控制在 $10\%\sim 80\%$ ，留给机房监控设备一个良好的运行环境。

(4) 根据监控系统各部份设备的使用说明，每季度检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设

定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。

(5) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。

(6) 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(7) 周界报警系统工作站工作正常、整洁；红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

5、会议服务要求

(1) 履行大楼创卫和节能降耗等工作服务；

(2) 会场布置与服务；

(3) 问讯及对外联系服务；

6、其他特约服务。

如垃圾长距离清运（由垃圾箱房清运至中转站）、外墙清洗等。

1.2.3 服务质量：

一) 物业设备技术管理具体细则要求

A 项目综合管理及设备技术管理要求

1、综合管理

(1) 建立健全各项物业管理制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。

(2) 设备图纸、档案资料管理完善、收集齐全，分类清晰；建立设备台帐，登记详细，帐物相符。

(3) 设备机房环境整洁卫生，物品摆放有序。机房内严禁吸烟、饮酒等与工作不相符的事宜，无关人员不得随意入内。

(4) 落实设备安全运行岗位责任制；分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行状况。

(5) 每季度向采购人提供人员编制及档案材料。物管人员和专业技术人员持证上岗，着装规范，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨。

(6) 每月公开一次物业人员考核考勤情况及维护材料损耗情况。

(7) 严格 24 小时值班值勤制度，设立服务电话，接受业主和使用单位对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投拆等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

(8) 定期发放物业管理服务工作征求意见单，接受合理化建议并及时整改，杜绝员工违纪现象发生。

(9) 落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺，接报修 10 分钟内赶到现场维修。在设备维修过程中，设备维修期限为小修为 24 小时；中修 48 小时；大修 120 小时。要保证维修质量，减少返修，并有回访记录。

(10) 制订和完善各类设备系统突发事件应急处置预案。

2、电气系统

(1) 确保楼宇、景观等电气设备系统运行状况良好，做好日常运行记录，杜绝重大责任事故发生。

(2) 人员配备合理，具备相关资质证书，严格执行操作使用规程。

(3) 加强日常巡视，按计划定期检查保养，及时排除设备故障，确保 24 小时正常运行。

(4) 确保正常供电，严格限电、停电审批权限，遇有计划限电、停电按规定通知业主。

(5) 制订并严格执行临时用电管理办法和停电应急处理措施。

3、弱电系统

(1) 确保各类弱电设备系统运行状况良好，杜绝重大责任事故

发生。重要活动提供现场技术保障，做好会议准备过程中设备保障工作。

(2) 做好智能化设备系统运行数据记录分析，按规定期限存放记录信息。BA 系统应做到每天 24 小时值班。

(3) 按规定做好 BA 系统、电子会议系统、背景音乐设备系统、闭路电视系统、安全防护设备系统等设备设施维护保养工作，确保完好率达 98%以上。负责与专业维保单位的联系及现场管理工作。

(4) 积极组织技术培训，不断提高业务技能，主管人员应具备弱电类工程师职称。

4、消防系统

(1) 及时做好消防栓、消防龙头及消防管道的检查和保养工作，使消防栓无锈蚀，消防龙头活络。加强消防设备设施管理，确保消防用水和管道无做其他用途。

(2) 各类消防系统配备齐全，定期维护检修，每月联动测试，做到无尘、无锈，可随时启用。烟温报警正确，消防广播能自动广播。负责与专业维保单位的联系及现场管理工作。

(3) 消防管理人员熟练掌握消防设施设备的使用方法，能及时处理各种问题。

(4) 经常组织员工消防法规及消防知识的宣传教育，消除各种火灾安全隐患，合理划区，责任到人。积极协助采购人主管部门做好消防安全管理工作。

(5) 建立健全突发火灾应急处置预案，设立消防疏散示意图、应急照明设施、引路标志指示等，紧急疏散通道畅通。

5、电梯系统

(1) 电梯按规定或约定时间保持正常运行，安全措施齐全有效，值班记录清晰。

(2) 轿厢、井道、机房保持清洁，轿厢内根据疫情防控要求每天进行消杀，通风、照明及附属设施完好。

(3) 电梯由专业人员持证上岗进行维修保养。负责与专业维保单位的联系及现场管理工作。

(4) 制订相应险情应急处置办法。出现运行故障，相关人员须 3 分钟内抵现场处理；如遇电梯关人，须在 10 分钟内救出被困人员。

(5) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。

6、给排水系统

(1) 建立用水供水管理制度和设备维修保养与定期检修制度，设备、阀门、管道工作正常，设备外表无锈蚀、无污渍，无跑冒滴漏现象。制订合理用水和节约用水计划。

(2) 每半年对二次供水设施设备进行清洁消毒，确保水池、水箱清洁卫生；提供水质化验单、操作人员健康合格证。严格执行高压水泵、水池、水箱等管理措施，及时消除水池、水箱周围污染隐患。

(3) 加强检查维护，确保排水系统畅通，减少道路积水，设备机房无积水、浸泡现象发生。

(4) 确保正常供水，严格限水、停水审批权限，如发现管道漏水应及时修复。

(5) 制订给排水事故应急处理方案。遇有事故，维修人员须在 3 分钟内抵现场抢修，杜绝大面积跑水、泛水或长时间停水现象。

7、共用设施管理

(1) 加强管理，确保共用配套服务设施完好，不得随意改变用途。

(2) 共用管线埋设合理，无碍观瞻，无架空管线。

(3) 道路、楼道、大堂等公共照明完好。

(4) 按国家环保标准做好排烟、排污和噪声控制工作。

注：1、提供设备参考清单，具体合同履行中以肥西县环卫基地办公楼实际结构要求为准。

2、电梯、供配电、空调、消防由专业单位负责提供维保服务，投标方负责除专业维保外的其它为了设备正常有序运行所需的一切工作。

B 设备物业管理服务的标准与要求

1、建立健全设备物业管理制度，明确各种岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。

2、设备图纸、档案资料管理完善、收集齐全，分类清晰；建立设备台帐，登记详细，帐物相符。

3、设备机房环境整洁卫生，物品摆放有序。机房内严禁吸烟、饮酒等与工作不相符的事宜，无关人员不得随意入内。

4、落实设备安全运行、岗位责任制；分工明确，定期巡检和维护保养设备，严格执行有关维修保养规程和操作使用规程，并按规定记录设备运行状况。配电机房、BA 及消控系统等重要部位应提供每天 24 小时技术与人员值班保障，确保随时处置各类突发情况。

5、严格 24 小时值班值勤制度，设立服务电话，接受业主和使用单位对物业管理服务报修、求助、建议、询问、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。有用户投诉和服务要求时，应在 10—15 分钟时间内向相关部门发出工作通知单。

6、每月公开一次物业人员考核考勤情况，每季度末 20 日前向采购人提供人员编制及积有关档案材料。技术人员持证上岗，着装规范，佩戴标志明显，服务规范，作风严谨。全体员工在管理服务期间，必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到。

7、加强日常工作巡查，及时发现并解决问题，并有检查及问题处理情况的记录。

- 8、每月底向业主提交设备管理服务运行情况工作报告。
- 9、按档案管理的要求，将设备管理服务的有关资料分类管理，保存完好。
- 10、严格按规范做好设备管理服务，确保各类设备系统正常使用，完好率应达到 98%以上。
- 11、落实设备管理服务合同，兑现设备维修服务承诺。在设备维修过程中，设备维修期限为小修为 24 小时；中修 48 小时；大修 120 小时。要保证维修质量，减少返修，并有回访记录。在接到维修通知后，应在 10 分钟内到在现场，维修及时率应保证达到 100%。
- 12、出现电梯关人时，接报后 3 分钟内到现场，10 分钟内放人。
- 13、保持员工队伍相对稳定，调动技术骨干，须提前告知甲方。按招、投标文件岗位配置配足员工，不得擅自减少。经抽查，发现员工数减少，且无正当理由，业主有权按实际减少的人数扣除相应的人均管理服务费，同时要求乙方补足规定人数。
- 14、对各类消防、器材每月检查、测试一次，并将检查、测试的结果书面报甲方。
- 15、进一步做好各类设备管理台帐，记录各类维修材料损耗及流向情况，并定期分析物耗情况。
- 16、积极开展节能降耗工作，每月提供能耗数据分析报告，提出合理化建议。
- 17、必须保管好投标所有的工程设备图纸，因投标原因遗失图纸所造成的损失，由投标方承担。
- 18、在设备管理过程中，不得随意更改原系统设备在使用、控制或性能上的各项技术指标和要求，确需更改或进行技术改造须经甲方同意。
- 19、配合有关部门做好交通大楼安全工作，制订和完善各类设备

系统突发事件应急处置预案，并定期培训和操演。

20、确保正常供电供水，遇有计划限停水电，应按规定通知业主。制订给排水事故应急处理方案。发生渗水事故，维修人员须在 3 分钟内抵现场抢修，杜绝大面积跑水、泛水或长时间停水现象。

21、贯彻落实采购人对会议设备、景观设施、空调等设备系统的使用意见。设备运行期间应加强巡视，空调出现运行故障后，相关人员 3 分钟内抵现场抢修，并做好记录。做好会前各项技术准备工作，重要会议应指定专人负责，发现问题及时处置。

22、负责与专业维保单位等第三方的联系及现场管理工作，记录专业维保单位服务情况，并向业主提出合理化建议。

23、及时落实业主要求的其它合理服务事项。

C 设备物业管理服务的目标

1、无重大设备责任事故发生。

2、无重大安全事故发生。

3、管理和维护业主的设备，使其处于优良的状态，充分发挥设备的功能，提升应用价值，延长适用寿命，最大限度使设备得以保值。

4、合理、科学地控制成本，为业主提供优质高效的服务。

5、接管后，必须导入 ISO9000 系列质量管理体系，并按 ISO14001 环境质量保证体系及 OHSAS18001 职业安全卫生管理体系的规范进行管理服务。

D 设备物业管理服务的任务

1、负责范围内各设备系统的运行操作、日常巡视、定期检查保养、故障排除检修、应急处理工作。

2、制定各系统设备应急方案，并定期演练，逐步完善管理程序。制定各设备系统的经济运行方案，记录各设备运行参数，定期分析并加以调整，确保设备在最佳的运行状态。

3、物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的管理及维修养护。

4、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。

5、协助和监督好专业设备维保单位的工作，接受相关行业单位的指导、监督、安全等工作的联系和管理。

6、物业档案资料的建立和保管及有关物业服务费用的台帐管理，记录各设备系统维修时物料的流向。

7、物业管理区域内业主、使用人其他物业方面的服务需求。

E 设备物业管理服务方与相关部门的责任界定

1、其他部门的责任界定。其他服务场所（如食堂等）的自用设备由其使用部门自行负责操作和维修、保养。投标方仅负责涉及到大楼公用设备（如供电、消防等）的正常管理和维修服务。

2、与房屋维修部门的责任界定。大楼建筑结构及设施（如幕墙玻璃、屋顶、水箱水池、外墙面、楼梯、地面、走廊、门、窗、锁、扶手、装饰、吊平顶、各类装饰物等）及室外雨水、污水窨井、管道、明沟、道路、地面、台阶、界石等公共设施由房屋维修部门负责维修、整改和疏通，但发生紧急情况，乙方有权采取必要的紧急补救措施，其责任事件不应由乙方承担。此外，管理服务范围内门锁、拉手、墙面装饰物等简易维护由中标方负责，在行政中心各类活动或节庆期间，投标方应协助采购人做好设备设施等技术保障工作。

3、与招标单位的责任界定。招标单位办公室内的办公设备由业主使用人自行操作和管理；投标方仅负责公共设备（如给排水、电梯、电气设备等）的正常运行、管理和服务。

F 管理服务方式

委托管理服务方式为清包。清包是指对办公楼的设备、设施日常

操作、运行、检修、清洁、维护、保养、保管及在管理过程中所需要的人工管理服务费用、保洁工具消耗品及企业合理酬金、税金（不包括备品备件、物料、辅料、能耗和行业主管部门规定收取的检测、测试费用）。

G 人员素质

1、主要管理人员（项目经理）：大专及以上学历，具有一定的物业管理能力和经验，持有国家建设部颁发的注册物业管理师证书或物业管理经理岗位证书，沟通能力较强，形象良好。

2、工程人员（强弱电）：大专及以上学历，并有相关行业的从业证书。

3、会务人员：女性，外貌端正，年龄 20 至 40 岁，身高 1.60 米以上，学历大专以上，具有 2 年以上实操工作经验。

3、其它员工：有培训合格上岗证。

二) 招标项目保洁管理服务标准与技术具体细则要求

A 保洁物业管理与服务范围

1、公共区域内的地毯、沙发、棉织布品（如窗帘等）的清洁保养及每日茶水供应。

2、楼宇内所有会议室的保洁（含窗帘等棉制品）。

3、楼宇内外公共部位的所有清洁保养工作，包括电梯、走廊、楼梯、楼道、庭院、厕所、大厅、茶水间、活动室、停车库以及痰盂、垃圾箱等。

4、办公楼外墙及玻璃幕墙的清洁保养工作。

5、办公楼日常办公产生的垃圾清运工作。

6、办公楼内外各类大理石的清洁保养。

7、适当范围内的新增保洁管理服务项目。

8、重大节日（活动）的环境布置所需管理服务。

B 保洁物业管理服务标准与要求

1、保洁管理服务标准按照国家旅游局颁布的三星级及以上宾馆保洁要求和机关办公卫生标准执行,必须坚决贯彻执行肥西县文明委关于文明创建的各项要求,并细化考核细则(另定)。

2、有用户投诉和服务要求时,应在 10—15 分钟时间内向相关部门发出工作通知单,对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复客户处理进展情况。投诉率低于 2%处理率和回访率 100%。

3、全体员工在管理服务期间,必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范,做到文明礼貌,热情周到。

4、每日至少一次对所管辖区域进行巡视检查,及时发现并解决问题,并有检查及问题处理情况的记录。

5、每月底向业主提交保洁管理服务运行情况工作报告。

6、按档案管理的要求,将保洁管理服务的有关资料分类管理,保存完好。

7、及时落实业主要求的其它合理服务事项。

8、负责办公区域内的创卫各项工作,确保做到干净有序。

9、根据季节转换特点,主动做好保洁调整工作。

10、确立工作过程中的明确标识并具有可追溯性

11、健全具有可操作性的管理服务程序文件。

12、对会议室要及时打扫,保持地面、墙壁、设施清洁及窗明几净。

13、公共部位保洁随时打扫,保持空气清新,室内外整洁卫生。配有清洁机、抛光机、吸尘器等保洁设备,电梯地垫每天更换。

14、洗手间:洗手液足量保障,擦手纸吸水性好并足量保障,随时打扫,保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水。

15、卫生间：卫生纸质要柔软并足量保障，无异味、无积水。

16、走廊：随时打扫，保持地面、墙壁、顶棚的洁净，无杂物，无污痕，无尘挂，清洁光亮；灯罩内无垃圾；走道四角及踢脚板保持干净卫生。

17、大厅地面大理石保持干净、光亮；其它部位，如墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等保持光亮、整洁；大厅玻璃门、窗、框保持干净，光亮。大厅内不锈钢保持光亮。

18、楼内垃圾筒摆设整齐，把垃圾袋套在垃圾箱内，无异味，及时清理。

19、楼内墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净清洁。

20、庭院：每天清扫，保持院落干净整洁卫生。院内外绿化保持着整洁无杂草。

21、地面车位的车辆摆放整齐，裸露管道、地面、立柱干净卫生。

22、清洁、保洁区内实行全天 12 小时保洁制，垃圾日产日清并按指定位置倒入，卫生设施齐全、完好率 99%，对损坏的卫生设施及时进行处理。

23、管理人员标识明显；物管方面各指示标识清晰、规范。

24、管理人员培训合格率及组织人员参加培训取证率 100%。

25、清洁、保洁到位。

26、未经业主同意不允许分包。

27、必须诚信履行《投标书》中的“管理体制承诺”和管理机构及人员岗位设置、设施设备配置等各项承诺。

28、保持员工队伍相对稳定，调动技术骨干，须经业主同意。按合同书保洁员工岗位设置表配足，不得擅自减少。若发现减少且无正当理由，业主有权在次月扣除乙方相应的人均管理服务费，并要求投标方及时补足规定人数。

29、必须服从、落实业主的管理服务要求。

30、必须制定回访制度，每月回访一次，听取意见，改正工作。

31、必须使卫生保洁管理服务程序化，使卫生保洁过程有全程记载和责任人，以便监控质量，供业主随时抽查核实。

32、对主楼大面积保洁服务时（如幕墙、玻璃采光等）需提前 1 个月保洁计划书报招标方审核，经同意后方可实施。

C 保洁管理服务与相关部门的责任界定

1、与其他部门的责任界定。其他机关各部门办公用房和服务场所（如食堂等）由使用部门自行负责清洁保洁。

2、与房屋维修部门的责任界定。房屋维修部门维修后建筑垃圾由其清理现场，投标方协助做好保洁工作（如：屋顶、水箱水池、水管渗漏而影响保洁清理和美观，其责任不由投标方承担）。

3、整个办公区域的绿化日常保洁、养护、杂物清掏和修剪、少量移补植等。

D 人员素质

有过保洁工作经验，能吃苦耐劳。男性在 55 岁以下，女性在 50 岁以下；无不良嗜好及不良记录；如特殊岗位年龄和其他条件另有需求，必须无条件接受招标方的要求。

E 物业档案资料管理：

1、按照《物业管理条例》第三十九条规定做好档案交接工作。

2、收集、保管好有关交通大楼物业管理的政策、法规、章程等资料以及物业相关的图纸、数据等资料。

3、建立、保管好交通大楼物业管理档案、维修档案等；

F 检查与管理

1、所有物管人员必须统一着装，仪表端正、保持良好的精神面貌。

2、投标人必须根据招标文件提供各项管理标准、岗位职责及工作程序、自

查表格和服务承诺；必须遵守行政中心各项制度和管理规定，并服从行政中心的管理。

3、办公楼各科室行使日常的管理检查，必须接受办公楼职能科室的管理，自觉接受业主监督。

4、检查结果定期通过书面形式送交管理处。轻微差错限期进行整改，严重差错将与管理费用挂钩。

5、根据办公楼职能科室的检查及考核结果，按合同条款进行付款。

三) 招标项目安保管理的标准和要求

A 管理目标

通过物业周密、严格、规范、高效的安全管理，保证办公楼日常公共秩序井然有序，各类重大活动和日常工作的正常进行，人身、财产得以保障，实现零事故的目标。

B 安保管理内容

1、公共安全管理：主要是保障办公楼工作人员人身财产安全、公共秩序维持、公共活动的正常开展。

2、消防安全管理：主要是防火及做好抵御自然灾害的各项工作。

3、交通安全管理：主要维护办公楼交通秩序，防止交通事故的发生和车辆被损被盗。

4、保密安全管理：主要是保守办公楼各项工作机密，防止各种资料、文件和信息的泄密。

C 安保管理标准与要求

1、日常管理

(1) 以安全管理为主要服务内容。

(2) 按照管理内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。

(3) 招标方对中标人各工作岗位的服务质量随时进行抽查。发现问题，及时通知整改。

(4) 除中标人自行对服务人员的培训外，如有需要，需接受招标方对服务人员的集中培训。

(5) 所有岗位建立岗位责任制与运作程序、工作质量标准，并无条件接受招标方监督检查。

(6) 中标人建立各类应急预案（如防爆、群体事件、消防、抗台等），并培训相关人员达到相关要求。

(7) 重大接待任务必须事先制订周密的接待工作计划，并严格按照计划实施。

(8) 日常安保管理细则必须按招标方要求规定执行。

2、具体要求

安保人员对办公楼整个区域进行全天候安保值勤（包括正门前道路临时停车管理），设立固定安保岗位和流动巡逻岗。确保人身财产安全。对违法违纪行为要及时处理。对停车场、车辆进行安全与交通管理，保证停车场的车辆停放整齐、交通有序，保证车辆安全。由于安保服务不到位造成财产与设施损失的，由投标方承担。设立固定岗、流动岗、机动应急分队，建立一个严密可靠的安全体系。具体安保流动及固定岗位设定，巡更点及路线，全天巡更次数等安保实施细则必须按招标方要求，中标人须无条件执行。安保具体要求：

(1) 管理区域制定安全防范制度，保证 24 小时值班及巡逻安全防范。

(2) 对来访人员提供指引服务，态度须和蔼。善于发现隐患和可疑人员，处理突发事件。大件物品进行出入登记签可制。

(3) 安全监控系统设立 24 小时监控值班岗，全面了解和严密监视物业安全状况。

(4) 密切注意屏幕情况，发现可疑情况定点录像，在大堂、客梯，楼面及要害部发现可疑情况要采取跟踪监视和定点录像措施，并通知在岗人员进行询问盘查，同时向管理员报告。

(5) 监控中心人员严守秘密，严禁泄漏本物业监控点等安保方面的详细资料。

(6) 流动岗人员按线路巡逻，保持高度警觉，发现可疑情况立即报告，发现衣冠不整者和其他闲杂人员要求离开或阻止其入内。

(7) 维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。

(8) 建立健全来访制度；监控中心密切注意所有重要区域的即时动态，随时保持与巡逻值班人员的联系。

(9) 当有贵宾接待任务时，加强外部的警戒和内部的巡查，贵宾通道指派专人守卫，监控中心密切注意各方面动态，应急分队随时待命；遇有异常情况发生时，协助其他警力做好安全控制工作，并妥善处理善后工作。

(10) 在召开大型会议，记者招待会以及领导接待市民的时候，除提前做好一切准备工作外，重点加强事前的巡视检查力度，监控中心注意一切动态，增加外部警戒和内部巡查人员，应急分队处于待命状态，防止意外事件发生。

(11) 当有大批群众上访时，配合外部警力保护领导。制止一切滋事行为，防止暴力事件发生，同时充分利用功能区域，妥善疏散上访群众，及时做好沟通化解工作，做到有礼、有节，杜绝与上访群众产生冲突，同时不影响其他区域的正常办公。

(12) 消防管理工作必须常抓不懈，通过各种形式，加强员工的

消防意识和技能培训。所有消防队员持证上岗，保证员工优良素质，组建一支反应迅速，技术过硬的义务消防队。对大楼内消防栓、水带、灭火器进行定期检查；保持消防通道畅通，消防器材完好；在“禁止烟火”和控烟区域发现有吸烟和用火现象，要及时劝阻和制止。按时对消防系统进行联动测试，定期进行消防演习，提高员工防火、灭火技能。

(13) 误报电梯迫降时，立即用对讲机通知电梯内乘客保持镇静，配合解散工作。

(14) 定期对消防系统进行巡视检查，检测，发现问题及时排除，保证系统的正常运转。

(15) 车辆进入停车场，必须有序停放。实行 24 小时值班巡逻制度，定时对停车场进行全面巡视，查看车辆有无损坏，漏油、漏水情况和车辆防护状态是否完好，是否有可疑人员滞留等。

(16) 控制好停车场的出入口，防止无关人员进入停车场，货车进行开箱检查。发生交通事故时，立即保护和控制现场，防止车辆堵塞现象发生。

(17) 所有物管人员必须进行《中华人民共和国保密法》的专门培训。经考核合格后方能上岗。

(18) 对发现的遗失文件，资料，及时上交物业管理处，由物业管理处上交管理局。一律不得摘抄、外传、议论机密性文件及机密方案，做到不该看的不看，不该说的不说。

(19) 严格控制外来人员在办公区域的录音、录像工作，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。不得泄露办公楼内部工作人员的私人电话，工作时间及生活规律。

(20) 不经主管部门批准，一律不允许参观人员入内参观大楼要害部位和核心设备。对施工人员经过严格审查后发放临时出入证，对

施工现场进行监督及跟踪。

(21) 认真做好外来人员、车辆出入的登记工作，做好交接班工作。

(22) 安保管理人员必须统一着装，配证上岗。必须熟悉区内环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责，赋有献身精神。

(23) 完成招标方交办的其他工作。

D 人员素质：

1、中标人配备本地区保安人员数量比例原则上不低于 70%。

2、所有安保人员以男性为主，男性身高要求 168CM 及以上，学历要求初中及以上，年龄要求 30 岁-55 岁之间。复员军人、行业立功人员、管理人员可适当放宽条件。

3、所有安保人员必须持证上岗。相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为及违法犯罪记录，重要岗位人员必须由中标人考核、政治审查通过方可录用。

4、所有安保人员必须专职为肥西县环卫基地办公楼服务，不得在外兼职。

说明：安保护备由中标人自行负责。安保服装样式须经招标人认可后方可穿着。

四) 会议中心服务的标准与要求

A 会议服务目标

机关会议服务是机关事务工作的重要组成部分。物业管理公司必须制定会议中心的各项管理制度和服务标准，明确工作职责，规范工作程序，加强对会议的全程服务与管理，确保行政中心各类会议的服务质量，提升行政中心会议服务水平。

B 会议服务内容

会前各项准备工作包括会场策划、会议音响控制、会场布置、多

媒体展示、迎宾；会中茶水供应和会后卫生保洁处理等。

C 会议服务具体要求

1、肥西县环卫基地办公楼所有会议室由会议中心负责管理。服务项目有会议预约、花卉摆放、横幅（座位牌）定制、茶水供应等。

2、会议中心要根据会议要求做好会前、会中、会后服务保障工作。

（1）根据会议主办单位的要求，做好会场布置，制作并提前挂好会标、摆好桌（椅）、席位牌和花卉等，调试会场音响设备、话筒，在会场入口处显著位置摆设会场指示牌，检查会场整体效果是否与会议要求相符，保证各项准备工作到位，并经会议单位查验认可。

（2）服务人员提前 1 小时进入工作岗位，打开通道，分路开启灯光，适度调节室内温度，准备茶具、茶水、消毒毛巾和纸巾等。

（3）做好会中服务，一般每隔 20 分钟续水一次。会议期间，礼宾服务员应在场地或附近候主，观察并及时处理场内可能发生的有关情况。

（4）会议结束后应及时打扫清理场地及桌椅（抽屉）。

（5）严格执行安全保密制度，不谈论、不询问、不外传会议内容，严禁擅自将他人带入工作室。

D 人员素质

会务人员基本要求：女性，外貌端正，年龄 20 至 40 岁，身高 1.60 米以上，学历大专及以上学历，具有 2 年以上实操工作经验

E 管理服务方式

委托管理服务方式为清包。清包是指对办公大楼各个会议室的设备、设施日常操作、会议服务及在管理过程中所需要的人工管理服务费用及税金（不包括物料、辅料、能耗和行业主管部门规定收取的检测、测试费用）。

五) 人员配置要求

本项目人员配置不得少于 31 人，其中：项目经理 1 人，大专及以上学历，持有国家建设部颁发的注册物业管理师证书或物业管理经理岗位证书；客服人员 1 人，大专以上学历；工程维修人员 3 人，大专及以上学历，并有相关行业的从业证书；会务人员 2 人，保洁人员 10 人，绿化人员 2 人，保安人员 12 人。

1.3 价款

本合同总价为：¥2867702.06 元/三年（大写：人民币 贰佰捌拾陆万柒仟柒佰零贰元零陆分/三年）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1		
2		
3		
.....		
总价		

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：

- (1) 依据季度综合考核结果，支付款项；
- (2) 每季度付款一次，付款时间为每季度结束后的 30 日内。

1.4.2 发票开具方式：乙方须向甲方出具合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算。

1.5 服务期限、地点和方式

- 1.5.1 服务期限：合同签订后三年；
- 1.5.2 服务地点：肥西县环卫基地办公楼；
- 1.5.3 服务方式：物业管理。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的___/___%计算，最高限额为本合同总价的___/___%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的___/___%计算，最高限额为本合同总价的___/___%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同

约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 1.7.2 种方式解决：

1.7.1 将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向 肥西县 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

本合同一式 捌 份，具有同等法律效力，双方各执 肆 份。

甲方：（单位盖章）

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）

时间：2021年 12月 1日

乙方：（单位盖章）

法定代表人

或授权代表（签字或盖章）

时间：2021年 11月 30日



肥西城市