

一、服务名称及内容

（一）服务项目基本情况

1. 三山经开区政务中心

范围：东至门前路，西至大福路，南至磨山路北侧明渠，北至及周边道路。总建筑面积约 3.4 万平方米，占地面积约 4.2 万平方

政务中心办公楼主楼为地上 8 层，其中一层高 4.5 米，二至八层高 7 米，总高度为 38.8 米；地下一层高 3.95 米，设 3 块地下停车位（人防），1 块为变电房、空调机房、仓储等；辅楼在主楼南北两侧，共 2 层，总高 14 米；主楼南北侧各设一处中心位于主楼 8 楼顶，设 1 间室内房、1 块露天场地。政府值班室位于辅楼，共 4 间值班室（另设公用洗澡间、卫生间若干）。

2. 三山经开区政务服务中心

位于磨山路与龙湖路交界处的芜湖创业大街 S-06，总建筑面积

否则甲方有权顺延付款且不视为违约；甲方收到发票7个工作日内：

1、人员构成和要求

序号	岗位类别	聘用工种	人数	人员配置：
1	主要岗位	项目经理	1	本科及以上学历； *具备三年项目管理经验证明材料； 常驻项目现场，为本项目合同期内不得任意更换； 1个月通知采购人并经：
2	主要岗位	经理助理	1	高中及以上学历。
3	主要岗位	文员	1	年龄40周岁以下。专 电脑，具有基本的文

9	普通岗位	电梯安全员 (具备资质的 安保人员可兼 职)	2	持有特种设备(电梯)安全 员证,具有电梯系统运行维 安全规范和操作规范。
10	普通岗位	安保队员	20	初中及以上学历。
11	普通岗位	楼宇智能化服 务(网络工程 师、维护员)	2	专科及以上学历,具有从事 务工作三年及以上经验,熟 维护弱电设施设备。
合计			55	注:投标文件中的拟派人员 能随意更换。

1、主要岗位人员(须与投标书中的人员一致)在本项目服务期内不:

（一）质量标准

乙方保证提供的服务质量应符合中华人民共和国相关标准及相购相关文件中的全部相关要求及乙方相关服务标准及相应的技术规范如下：

1、基本要求：

（1）设立物业管理处、服务接待中心，公示服务电话号码，有基本的办公设施设备。

（2）物业服务工作场所标识清楚、整洁有序，有专门接待区域；主（物业使用人）时主动、热情，使用文明用语；物业服务人员佩

（3）建立员工军训和培训制度，每年组织不少于一次的军训、培训。

（4）根据物业项目具体情况，制定服务方案和服务流程；建立约定和服务标准进行质量管理；岗位职责、操作流程在服务场所明

(2) 主要服务内容:

1) 建立安全保卫管理制度和安全保卫日常工作档案, 安防监控中安全操作规程和安全技术档案。

2) 接待登记

① 工作日, 每天 8:30-17:30 期间或根据甲方临时要求, 安排 2 人负责接待登记工作。节假日, 每天 9:00-17:00 期间, 安排 1 人负责接待登记工作。

② 讲究礼仪, 着装统一, 语言规范, 耐心细致。对外来办事人员须由该单位确认、登记后方可放行; 不准无关人员进入单位内部。

③ 热情回答入驻单位和来访人员的咨询, 确保 100% 答复率。注意: 有序和安全, 提供关于周边交通和办公楼内各服务功能的咨询和引领。

3) 安全门卫。实行专人值守制度, 实行 24 小时不间断值守。必须执行门卫安全管理制度, 做到“五不准”, 即: 不准迟到早退; 不准脱岗; 不准酗酒、娱乐和打闹; 不准无关人员进入各大楼内部; 不准工作时间

5) 监控管理。制定监控室安全管理制度报备并严格落实; 物设施每天(包括节假日)24 小时开通, 安排专人值守(白班宜为保持监控电话畅通, 接听及时; 保持完整的监控记录, 监控的录, 有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行, 保证对办公楼安全安全监控、录像及协助布警。监控安保人员要实行 24 小时监控要害部位发现可疑情况要采取跟踪监视和定点录像措施, 并及时处置。监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后, 应员及时赶到现场进行前期处理。当电梯、中央空调、消防等大型警时, 应立即通知维保单位派专业维修人员前往处理。保持治安对迅速、处置到位。

6) 交通管理。采取科学合理、规范有效的方式, 对进出办公动车) 进行管理, 维护交通秩序, 保证车辆进出通畅、按车辆类辆乱停乱放。做好出入库公务车辆的录入、检查和放行工作; 定期发现问题及时修复。

3) 完成甲方交办的其它卫生保洁工作。

(2) 主要服务内容

1) 建立环境卫生保洁管理制度及相关工作档案。

2) 实行标准化清扫保洁，并由专人负责检查和监督，确保服务区域准，其中工作日的每天 7:00-18:00 期间，服务区域内要随时保持清物和占道现象，不见废弃物、污渍、积水积雪等，卫生间洁净干爽无异要合理安排时间进行，不得影响大楼正常的办公。节假日期间，物业须大楼外部相关区域和楼内门厅、楼梯、卫生间等公共区域的环境卫生状解决。

3) 所有垃圾必须日产日清，进行垃圾分类，负责垃圾分类亭管理，到各点收集处理；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无泔脚、粪便及时清运，符合规定要求。

对垃圾进行分类并清运至垃圾中转站。

④指定场所：每天由专人负责指定场所的室内保洁、日常水服务。室内清洁内容包括擦抹地板、清洁玻璃，擦抹桌椅、茶具、等配套设施和器具。指定场所的室内保洁每天至少 2 至下午上班前 1 次），并在会客结束后及时清洁现场，指定场所打蜡保养。

⑤电梯：保持电梯轿厢清洁，每日更换地毯和吸尘除污，灯具等干净无灰尘。

⑥乙方根据需要及时更换补充卫生保洁用品（如卫生纸、手液等），不能短缺。

⑦其他保洁服务事项。主要是重大活动、创建迎检及雨雪突击性保洁服务。

7) 室外保洁服务具体要求：

①公共场地（主要前面广场和后院、过道等）：做到无！

3) 负责各会议室音响、视频设备的管理、维护、检修，及时提供正常工作需要。

(2) 主要服务内容

1) 建立会议和接待服务的管理制度，建立相关工作档案。

2) 会议服务：根据甲方要求，统筹协调会议室安排，负责会前协调席卡、导示立牌、电子屏幕图文等制作，并做好悬挂、张贴、摆放、摆场桌椅、茶具、资料等摆放工作，做好灯光、音响、话筒、视频调试等。做好相应的会议准备工作，包括开启自动化会议室系统、音响设备系统屏系统上标出会标和会议精神、调试投影仪及视频系统。会议结束后，和时序电源。

每次培训前，负责设置调试会议室系统网络。培训结束后，关闭所有电源。负责会场的茶叶、开水、抽纸供应；负责会议期间安排专人全程保障，确保照明、音响、话筒、视频等设施设备正常发挥功能，保证整个会议同时召开期间，根据需要调整增加会务服务人员，确保会务保障

会议开始前到达会场，认真做好会议室的音响、灯光等设备立即检修处理，确保正常运转，会议结束后，清理好话筒等器具

每周定期对会议中心各会议室的音响、投影、消防、监控、查，调试，发现隐患及时汇报，提交处理意见。

会务保障突出环保，减少一次性产品使用量。

棉织用品/工具清洁。使用过的毛巾应在专用洗洁液浸泡不少拧干；放入消毒柜中杀毒杀菌。

陶瓷用品/工具清洁，用清水洗去茶垢、污渍；用消毒液按完全浸泡不少于 5 分钟；用开水烫一遍，用干净擦杯布由内向外擦。

热水瓶清洁。将除垢液按比例调配后灌入热水瓶，浸泡 10 水清洁内胆直至无沉淀物；用湿布擦拭热水瓶外壁水渍。

会议中心服务人员应提前 30 分钟到达会场，检查会前会场及时续水和更换毛巾等，热情、周到、优质、高效服务，督促；

管通物，避免屋顶积水而产生漏水现象。

6) 定期对楼面落水管、落水口等进行巡查检视，如出现开裂破损等冬季应对受冻水管进行保温处理。

7) 定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的职业资格。雨污管正常每月巡查 1 次，每半年清淤 1 次，做到出入口畅通，池盖无污物。每次清理后及时清洁现场。

8) 定期对所有控制阀门进行检查，添加润滑剂及检查密封件。发现时进行维修或更换。

9) 负责水表的巡查、监测工作，及时发现问题并立即向业主方报告决。

10) 每天检查一次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，排水系统通完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；系统无明显异味和噪声；用量满足使用要求。

11) 按照生活饮用水二次供水管理和卫生监督规定的要求，每四个

10) 当出现火警信号时, 应立即通知就近当值保安 (或信号真伪情况, 若属误报, 则及时复位; 若火情属实, 立即:

11) 出现火灾情况, 值班人积极参与协调各部门救火, 与消防部门救火人员联系。

12) 上岗前做好交接记录, 交接班共同巡查 1 次。

13) 负责与消防部门联系有关事项, 按要求上报消防设;

14) 制定消防预案, 每年组织不少于一次的防火培训演

15) 避雷系统应按规定由专业机构进行检测。每半年与雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置通知业主解决; 保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金

7、电力服务

(1) 服务范围

政务中心、政务服务中心、矛调中心的电力设施设备的

前 2 天通知甲方，对电梯开展维修保养工作时，应设状态标识，维保记录存档。政务中心、政务服务中心和矛调中心电梯提供维保服务中所免费提供电梯零部件维修和更换（整梯更换除外）。

7) 按国家质量技术监督部门要求，负责每年对电梯（货梯）设备进行电梯年检合格证和电梯准用证的代办和领取。非因甲方原因造成的复检均由乙方承担。

9、楼宇智能化服务

(1) 服务范围

包含政务中心、政务服务中心、矛调中心的楼宇智能化服务。

对楼内外 12 个专业以及新增系统（含软硬件）：(1)综合布线子系统；(2)安防监控系统；(3)值班视频会议系统；(4)防盗报警子系统；(5)有线电视子系统；(6)背景音乐及紧急广播系统；(7)机房系统（含中心机房网络设备、分层机房网络设备，UPS 供电、机房环境监控、气体灭火、防雷接地等）；(8)会议系统（含数字会议、音

3)	橡皮树	盆		1.2m
4)	龙血树	盆		1.5m
5)	大叶伞	盆		1.8m
6)	绿宝	盆		1.8m
7)	幸福树	盆		1.5m
8)	青叶百合竹	盆		1.8m
9)	绿萝	盆		1.2m
10)	绿王后	盆		1.2m
11)	绿帝王	盆		1.2m
12)	鸭脚木	盆		1.8m
13)	棕竹	盆		1.8m
14)	金山棕	盆		1.8m
15)	变叶木	盆		1.2m
	小计	盆	170	

	小计	盆		
5	花卉	盆		
	小计	盆	20	

乙方提供的绿植质量必须满足甲方的要求，如有枯萎或不新间、不定日期及时更换，具体摆放等相关要求合同中约定。甲方

11、垃圾分类及节能管理

垃圾分类：

(1) 按照芜湖市公共机构垃圾分类考核细则落实相关垃圾分类分类亭的使用和维护；

(2) 每季度开展一次垃圾分类培训活动，提供活动所需物品市购物卡等（可回收物对应积分奖励价值不得低于同期市场价，得高于市场同期价格）；

(3) 每个工作日要对甲方垃圾集中投放区域进行指导及二

(5) 完成甲方交办的其他工作任务。

13、政府值班室管理

(1) 及时整理、清洁床上用品，做好房间卫生消毒、除虫灭鼠等工

(2) 合理安排房间使用和登记，做好物品的清点、维护和日常管理

(3) 按需提供洗漱用品（含在物业费内）。

(4) 发现线路故障、值班视频系统不能登录或其他问题，及时向相
反映。

(5) 遇有紧急事务，做到及时处置。

(6) 完成甲方交办的其他事务。

14、职工活动中心管理

(1) 按规定定时开放职工活动中心。

(2) 每天清洁、检查职工活动中心内场地及器材，确保整洁卫生、

(3) 发现问题及时向甲方反馈，紧急时可先闭馆再实施维修维护进

2、根据甲方按检验标准自己检验或委托有资质的相关质检机
服务的质量或性能与本合同不符或者在质量保证期内证实服务是
陷等），甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后 5
换有缺陷的部分。

3、如乙方在收到通知后在本合同规定时间内，没有弥补缺陷
措施（包括但不限于安排第三方进行维修或更换有缺陷的部分）
用将由乙方承担。

八、违约责任

（一）乙方服务期限内未能履约

1、乙方在履行合同过程中，如果遇到不能按时履约情况，应
期履约的理由、延误的时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，
履行时间或终止合同。

2 如因乙方不能按约定提供服务或月考核得分为 70 分

十一、合同的终止

(一) 本合同因下列原因而终止：

- 1、本合同正常履行完毕；
- 2、合同双方协议终止本合同的履行；
- 3、不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；
- 4、符合本合同约定的其他终止合同的条款。

(二) 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失；双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

十二、其他

1、甲乙双方必须严格按照采购文件、投标文件及有关承诺签订采购合同。合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。

2、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，甲乙双方应及时协商处理。

3、合同未尽事宜，甲乙双方另行签订书面补充协议，补充协议是合同

