

附件：

物业技术要求及说明

1. 概述

1.1 说明

投标人必须仔细阅读本招标文件的全部条文。对于招标文件中存在的任何含糊、遗漏、相互矛盾之处，或是对于招标范围的界定和招标内容的要求不清楚，认为存在歧视、限制的情况，投标人应按照规定向招标人寻求书面澄清。

1.2 项目概况

1.2.1 办公楼面积

中海油石化工程有限公司办公楼位于济南市历下区黄金时代广场H座(济南市历下区经十路9999号)，地上25层（其中3、4层属于商业用房，不属于公司房产），楼高99.7m，建筑面积26307m²（不含12层）。

1.2.2 办公楼内功能区域划分

一层为接待大厅；二层为晒图、复印装订；三层、四层为商业用房(不属于本项目服务范围)；五层为员工食堂；六层为招待雅间及员工办公室；七层为档案资料室；八层、九层为会议室；十层为办公区层；十一层为办公层；十二层由中海气电（山东）能源有限公司、中海石油气电集团有限责任公司山东销售分公司三家公司租赁；十三层为职工活动室；十四至二十三层为办公层；二十四层为领导办公层及行政党群部办公室；二十五层为公司企业文化展厅、接待室。

1.2.3 装修装饰

(1) 地面

办公室、敞开办公区、会议室为块毯，走廊为石材或块毯（其中1、6、8、9、24层全层走廊为石材，其它为块毯或瓷砖）、电梯厅为石材，卫生间为瓷砖。

(2) 墙面

以乳胶漆涂料为主，敞开办公区为玻璃隔断和乳胶漆涂料，电梯前厅为石材，卫生间为瓷砖，会议室为木饰。

(3) 天花板

会议室为石膏板，其他为矿棉板或铝方通。

1.2.4 地上车位、地下车库

地上 15 个车位；地下车库产权车位 324 个。

1.2.5 现场查看

投标方若需要，招标方可组织投标方进行现场查看。

2. 服务内容

2.1 服务范围

2.1.1 楼外公共部分：卫生保洁，维修维护【包括但不限于高压配电及线路检测维修保养，外围道路、路灯照明系统维修保养，消防设备设施及管道维修保养，消防远程监控联网，给排水系统维修保养，避雷针检测】，安全保卫，绿化等；

2.1.2 楼内部分：楼内全部卫生保洁，维修维护【包括但不限于楼宇修缮、电梯机房维保、电梯维护及年检、给排水设备设施及管道（含卫生间设备设施）维修疏通、楼内全部照明电器（含插座）及线路维修、强弱电设备及线路维修、空调设备维修、通风设备维修、消防系统设备设施维修、家具维修】，安全保卫，会议服务，接待等；

2.1.3 地上、地下车库：安全保卫，卫生保洁，路面、地面维修保养，设备设施维修保养等。

2.1.4 绿植管理：办公楼内绿植租赁、管理。详细绿植租赁清单见附件。

2.1.5 搬家服务：主要包括办公室、仓库物品调整，工位拆装等服务项目。

2.1.6 其他上述未涉及而应由物业公司管理的项目。

2.2 服务标准

依据《山东省物业管理服务质量规范》（2005-02-05 发布）本物业区域内服务标准等级应达到一级物业管理服务

2.3 服务内容及具体要求

（1）物业公司应与建筑施工单位和安装单位进行交接，并对整个项目及设施、设备进行认真查验，并组织验收，验收手续齐全，移交物业管理所需资料。

（2）物业管理专业操作人员应持资格证上岗。

（3）制定相关的管理制度：建有较完善的物业管理档案（物业验收档案、设备管理档案、业主及非业主使用人档案等）；有物业管理方案并组织实施；运用计算机手段进行管理。

(4) 急修按合同约定的时限到达现场并做应急处理；报修按双方约定时间到达现场。有报修记录，并对重点维修项目进行回访。

(5) 按有关规定和合同约定公布物业服务费用的收支情况。

(6) 认真做好各项工作，须保持责任区内的卫生清洁、设备良好、环境安全、创造一个舒适、整洁、安全的环境。服务人员服装规范统一、佩戴工作牌。

2.3.1 绿植租赁清单见下表：

绿植租赁清单

序号	摆放位置	品名	规格（宽*高）米	数量（盆）
1	一楼大厅	幸福树	1.5*2.0	4
2		万年青	0.3*0.4	104
3		袖珍叶子	0.2*0.3	20
4		也门铁	0.3*0.6	50
5		青苹果	0.3*0.3	5
6		龙血树	1.0*1.6	3
7		鸭掌木	0.5*0.5	6
8		散尾葵	0.4*2.0	23
9		金钱树	0.3*1.2	2
10	6 楼	绿萝	0.8*2.0	3
11	8 楼	虎皮兰	0.2*0.4	2
12		富贵竹	0.5*0.2	2
13		鸭掌木	0.5*1.6	2
14	9 楼	平安树	1.2*1.6	2
15		龙血树	1.0*1.5	3
16		发财树	0.4*2.0	1
17	17 楼	中绿萝	0.5*1.5	4
18		平安树	1.0*1.6	2
19		鸭掌木	0.5*1.6	2
20	18 楼	中绿萝	0.5*1.5	4
21		平安树	1.0*1.6	2
22		鸭掌木	0.5*1.6	2
23	19—22 楼	鸭掌木	0.5*1.6	8
24		百合竹	0.5*1.5	4
25		中绿萝	0.5*1.5	14
26		绿宝石	0.6*1.5	2
27		招财树	0.6*1.5	2
28		非洲茉莉	0.6*1.5	4
29		螺纹铁	0.5*1.5	4
30	23 楼（2301）	大绿萝	0.5*2.0	2
31		大吊篮	0.5*2.0	1
32	24 楼（电梯厅）	万年青	0.3*0.6	10
33	24 楼（东厅）	大绿萝	0.5*2.0	1
34	24 楼（西厅）	大绿萝	0.5*2.0	1
35	24 楼（2401）	大绿萝	0.5*2.0	1
36		平安树	0.8*1.5	1
37		君子兰	0.4*0.4	1
38	24 楼（2402）	大绿萝	0.5*2.0	1
39	24 楼（2403）	平安树	0.8*1.5	1
40		大绿萝	0.5*2.0	1
41	24 楼（2404）	大绿萝	0.5*2.0	1
42	24 楼（2407）	也门铁	0.6*1.4	2
43	24 楼（2408）	大绿萝	0.5*2.0	1

44	24 楼 (2409)	大绿萝	0.5*2.0	1
45	24 楼 (2412)	螺纹铁	0.5*1.5	1
46	24 楼 (2414)	大绿萝	0.5*2.0	1
47	25 楼接待室	小绿萝	0.2*0.3	6
48	洗手间 (1、2、6、7、8、 9、10、13、14 至 25 层)	小吊兰	0.2*0.3	40

2.3.2 具体内容及要求见下表：

服务内容及具体要求

序号	服务内容	检查标准	清洁频次	备注
一、卫生保洁				
(一) 楼外公共区域保洁				
1	花岗岩地面清洗除尘	光亮、无尘、无污渍	1 次/月	
2	室外楼梯台阶清洁除尘	无尘、无污渍、无积水	3 次/日	
3	花坛花池立面台面清洁除尘	无尘、无污渍、无积水	1 次/日	
4	花坛花池土层垃圾拣拾清理	无垃圾、无杂物	2 次/日	
5	广场车场地面清扫、垃圾拣拾	无尘、无污渍、无积水	循环	
6	指示牌广告牌路灯饰物清抹除尘	无尘、无污渍	1 次/日	
7	垃圾容器保洁及垃圾倾倒	无尘、无污渍、无异味	1 次/日	
8	垃圾容器保洁保养	无尘、无污渍	1 次/周	
9	不锈钢设施保洁保养	无尘、无污渍	1 次/周	
10	各种装饰物保洁	无尘、无污渍	1 次/日	
11	明沟、阴沟清扫	无垃圾、无积水、无异味	1 次/周	
12	明沟、阴沟冲洗	无垃圾、无积水、无异味	1 次/周	
13	车场设施清抹除尘	无尘、无污渍	1 次/日	
14	泛光照明灯杆	无污渍、无积雪、无杂物	1 次/日	
15	下雨、下雪等路面清扫	无积水、无积雪、无杂物	即时	
16	5 层天台、屋顶	保持清洁	随时巡查	
17	楼外玻璃幕墙清洗	保持清洁	1 次/年	
(二) 楼内卫生保洁				

序号	服务内容	检查标准	清洁频次	备注
(1) 大堂及门前区				
1	地面	无垃圾、污迹、水迹、烟蒂、痰迹，保持地面光洁	4 次/日	
2	墙面、玻璃窗、隔断	无灰尘、污迹、手印、胶迹，保持墙面光洁	2 次/月	
3	天花板、通风口、灯罩	无灰尘、蜘蛛网、表面光洁	1 次/月	
4	垃圾桶	无灰尘、污迹，表面光洁	1 次/日	
5	玻璃门	无灰尘、污迹，表面光洁	1 次/日	
6	服务台	表面无灰尘，台面干净	1 次/日	
7	地垫	无灰尘、污迹，经常清洗或吸尘	1 次/周	
8	指示灯及标牌	无灰尘、污迹，表面光洁，指示准确	2 次/日	
9	导视牌	无灰尘、污迹，表面光洁，指示准确	2 次/日	
10	消防栓、灭火器	无灰尘，表面光洁，设备完好可正常使用	1 次/日	
11	门、门框	无灰尘、手印、水迹、污迹，表面光洁，	1 次/日	不锈钢保洁上油一次/月
12	电梯外呼装置	无灰尘、手印、表面光亮	4 次/日	
13	门前雨棚	无尘土、光亮、雨/雪后及时清理	3 次/月	每年与玻璃幕墙一同清洗一次
14	门内外不锈钢立柱	无灰尘、手印、水迹、污迹，表面光洁	3 次/月	不锈钢保洁上油一次/季
(2) 楼梯				
1	墙面、地面、踏步	无垃圾、污迹、水迹、烟蒂，保持地面、墙面清洁	2 次/日	
2	扶手	无灰尘、污迹，保持表面光洁	1 次/日	不锈钢保洁上油一次/季
3	照明外观	无灰尘、保持表面光洁	1 次/月	
4	消防门	无灰尘、污迹，保持表面光洁	2 次/日	
5	垃圾桶	无灰尘、表面光亮、定期进行清洗	2 次/日	

序号	服务内容	检查标准	清洁频次	备注
6	指示灯及标牌	无灰尘、污迹，表面光洁，指示准确。	1次/日	
(3) 电梯				
1	电梯墙壁、镜面	无灰尘、手印、污迹，保持墙面、镜面光洁	4次/日	不锈钢保洁上油一次/月
2	电梯地面	无灰尘、污迹、痰迹，保持地面光洁	3次/日	
3	按钮表盘	无灰尘、手印，保持表面光洁	2次/日	
4	照明设备（外表）	无手印，无灰尘	1次/月	
5	电梯门缝	电梯门缝隙内无细小垃圾	2次/日	
6	楼层显示	无手印，无污迹	2次/日	
7	电梯顶部（外观）	无手印，无污迹，无灰尘	2次/月	
(4) 楼层走廊				
1	地面	无垃圾、污迹、水迹、烟蒂、痰迹，保持地面清洁	4次/日	
2	墙面、玻璃窗、隔断	无灰尘、污迹、手印、胶迹，保持墙面光洁	2次/月	
3	石材墙面（机开槽）	无灰尘、污迹，保持墙面光洁	1次/周	用刷子清理槽内灰尘
4	指示灯及标牌	无灰尘、污迹，表面光洁，指示准确。	2次/日	
5	踢脚板	无灰尘、污迹，表面光洁	1次/日	
6	电梯厅（客/货梯）	地面光亮、无灰尘、墙面光洁	4次/日	
7	门	无灰尘、污迹，无手印、表面光亮	2次/日	
8	天花板、通风口	无灰尘、手印，表面光洁	1次/月	
9	块毯	颜色鲜艳、无污渍、无杂物，每周末吸尘/每月非工作时间水清洗一次，每季度非工作时间泡沫清洗一次。	随时巡查	
10	天台、屋顶	保持清洁	随时巡查	
11	消防栓、灭火器外观	无灰尘，表面光洁，设备完好可正常使用	1次/日	

序号	服务内容	检查标准	清洁频次	备注
12	电子设备、墙面饰物、摆件	无灰尘、污迹,表面光洁	随时	
(5) 卫生间、茶水间				
1	大便器及小便池	无秽物、尿碱、水迹、杂物,表面光洁	3次/日	
2	面台及镜面	无水迹、杂物,表面光洁	3次/日	
3	面盆	无水迹、污迹,表面光洁	3次/日	
4	墙面、隔断门	无灰尘、污迹、胶迹,保持墙面光洁	1次/日	
5	地面	无垃圾、污迹、水迹、烟蒂、痰迹,保持地面光洁	3次/日	
6	天花板、通风口	无灰尘、手印,表面光洁	1次/月	
7	垃圾桶	桶内垃圾不得超过三分之二	随时	
8	洗手液	表面光洁,洗手液不得少于皂盒的三分之一	随时	
9	电镀件、金属件	光亮、无污染、无手印	3次/日	
10	门牌、指示牌	表面光亮、无污染、无任何悬挂物	1次/日	
11	厕纸、擦手纸、小便池清洁球	及时添加	随时	
(6) 办公室(包括封闭式房间) 保洁				
1	块毯	颜色鲜艳、无污渍、无杂物,每日下班后吸尘/每月非工作时间水清洗一次,每季度非工作时间泡沫清洗一次。	随时巡查	
2	墙面 玻璃窗	无灰尘、污迹、手印、胶迹,保持墙面光洁	2次/月	
3	窗台、踢脚板	无灰尘、污迹,表面光洁	1次/日	
4	天花板、通风口、灯罩	无灰尘、蜘蛛网、表面光洁	1次/月	
5	垃圾桶、废纸篓	无灰尘、表面光亮、定期进行清洗	1次/日	
6	玻璃门、玻璃隔断、开关面板	无灰尘、污迹,表面光洁	1次/日	
7	门、门框	无灰尘、手印、水迹、污迹,表面光洁,	1次/日	

序号	服务内容	检查标准	清洁频次	备注
8	家具（除桌面）	无灰尘、手印、水迹、污迹，表面光洁，	1 次/周	每季保洁消毒，皮质打蜡一次
(7) 敞开式办公区				
1	块毯	颜色鲜艳、无污渍、无杂物。每周末吸尘/每月非工作时间水清洗一次，每季度非工作时间泡沫清洗一次。。	随时巡查	
2	墙面、玻璃窗	无灰尘、污迹、手印、胶迹，保持墙面光洁	2 次/月	
3	窗台、踢脚板	无灰尘、污迹，表面光洁	1 次/日	
4	天花板、通风口、灯罩	无灰尘、蜘蛛网、表面光洁	1 次/月	
5	垃圾桶废纸篓	无灰尘、表面光亮、定期进行清洗	1 次/日	
6	玻璃门、玻璃隔断、开关面板	无灰尘，污迹表面光洁，指示准确	1 次/日	
7	门、门框	无灰尘、手印、水迹、污迹，表面光洁，	1 次/日	
8	家具（除桌面）	无灰尘、手印、水迹、污迹，表面光洁，	1 次/周	
(8) 会议室保洁				
1	块毯	颜色鲜艳、无污渍、无杂物。每周末吸尘/每月非工作时间泡沫清洗一次，每季度非工作时间水清洗一次。	随时巡查	
2	墙面、玻璃窗、隔断	无灰尘、污迹、手印、胶迹，保持墙面光洁	2 次/月	
3	窗台、踢脚板	无灰尘、污迹，表面光洁	1 次/日	
4	天花板、通风口、灯罩	无灰尘、蜘蛛网、表面光洁	1 次/月	
5	垃圾桶	无灰尘、表面光亮、定期进行清洗	1 次/日	
6	门、门套	无灰尘、污迹，表面光洁	1 次/日	
7	电子设备、墙面饰物、摆件	无灰尘、污迹，表面光洁	随时	
8	家具	无灰尘、手印、水迹、污迹，表面光洁，	即用即清	每月清洁上腊一次
(三) 地下停车场保洁				
1	地面	无垃圾、污迹、水迹、烟蒂、痰迹，保持地面光洁	2 次/日	

序号	服务内容	检查标准	清洁频次	备注
2	指示灯及标牌	无灰尘、污迹表面光洁，指示准确	2 次/日	
3	导视牌	无灰尘、污迹,表面光洁，指示准确	2 次/日	
4	消防栓、灭火器	无灰尘，表面光洁，设备完好可正常使用	1 次/日	
5	门、门框	无灰尘、手印、水迹、污迹，表面光洁，	1 次/日	
6	其余各项	干净整洁无异味		
序号	服务内容	检查标准	备注	
二、维修维护				
(一) 外围维修维护				
1	外围工程维修	外围道路的维修，设备设施路灯照明维修、保养。		
2	给排水系统维修、维保	给排水系统的维修，保养，化粪池的清掏。		
3	消防水系统	消防系统的维修，保养。		
4	供配电系统	24 小时高压配电值班,确保安全供电. 高压总配电室设备设施及进出线路的维修、保养		
5	防火漏电监控系统	对漏电线路上的电源状态及系统电源状态进行监测		
6	防雷系统	避雷针、避雷网无锈蚀，无断开，每年测试一次，测试符合设计要求；		
(二) 楼内维修维护				
1	设备、设施保养	设备设施的定期保养与管理	建立设备设施档案. 保证各类设备设施处于良好的运行状态	
2	强电、弱电维修	电气消防安防线路及配件、照明灯具的使用安全、整洁无损和运转良好	做好报修投诉的检修和处理	
3	给排水维修（含卫生间）	各类管道无渗漏、无堵塞	做好报修投诉的检修和处理	
4	消防系统维保	消防线路及配件、管道安全运行	定期检修	
5	电梯维修保养和年检	采用强制维修法，确保安全、完好运行。	全天候全时空安全运行	
6	空调保养维修	确保安全、完好运行	每月清理保养,每季度清洗过滤网	

7	净水器维护	确保水质优良、安全、完好运行	每月两次对水质进行监测并公示,水质变差时及时通知招标人更换滤芯
8	门窗	做好报修投诉的检修和处理	做好出保的检修,联系在保厂家
9	办公家具维修	做好报修投诉的检修和处理	做好出保家具的检修,联系在保家具厂家
10	楼宇修缮	保持楼宇完好	随时巡查
11	楼顶 LOGO 维修维护	保持完好	做好出保的检修,联系在保厂家
(三) 地下停车场维修维护			
1	设备、设施保养	设备设施的定期保养与管理	建立设备设施档案,保证各类设备设施处于良好的运行状态
2	强电、弱电维修	电气消防安防线路及配件、照明灯具的使用安全、整洁无损和运转良好	做好报修投诉的检修和处理
3	给排水维修	各类管道无渗漏、无堵塞	做好报修投诉的检修和处理
4	门窗	做好检修和处理	做好出保的检修,联系在保厂家
5	消防系统维保	消防线路及配件、管道安全运行	定期检修
6	路面、墙面维修	做好检修和处理	
7	交通标示维修保养	做好检修和处理	
8	通风系统	做好检修和处理	
三、安全保卫及消防			
(一) 外围			
1	消防设备值班室	24 小时消防实时监控.	全楼区域内控制
2	外围安保	治安、车辆秩序维护	楼外公共区域保安
(二) 楼内安保消防			
1	大楼进出	进出人员进行登记、验证及传达,物品的进出进行验证	做好访客登记、收发门卡,严禁不经登记进入楼.可疑人员进行盘问及监控。拒绝推销人员进入。一楼大厅、负一、负三出入口做好

			特殊时期安全防控相关工作。
2	安保管	24小时保卫、巡视、实时监控	每晚 22:00 后关闭大门, 检查楼内水、电、门窗关闭情况, 白天每 2 小时巡视一次, 夜间每 3 小时巡视一次
3	消防管理	24 小时实时监控,	防火系统、设备、设施、器材的安全管理
4	消防常识培训	配合甲方培训灭火演练。	定期组织消防演习
5	门前区	负责机动车车辆出入停放的指挥和疏导及防盗	无乱停乱放无损伤
(三) 地下停车场			
1	地下停车场	负责机动车车辆出入停放的指挥和疏导及防盗	无乱停乱放无损伤
2	非机动车停车场	负责非机动车车辆出入停放的指挥和疏导及防盗	无乱停乱放无损伤
四、会议服务及接待			
(一) 前台接待			
1	外来人员接待	按要求做好访客登记、收发门卡工作, 严禁不经登记进楼	待人热情、周到、礼貌、有问必答
2	信件、邮件、报刊杂志的签收、登记分发	接收、分发外送邮件, 认真登记, 防止丢失	10:00 到楼层发送报刊杂志至各部门, 及时通知收件人领取快递
3	接受报修	准确登记报修事项, 迅速通知维修人员, 及时了解反馈意见	登记报修、维修派工、维修完成 实行闭口管理
(二) 24、25 层接待、参观企业展厅接待及会服			
1	外来人员接待	按要求做好访客接待、引导	待人热情、周到、礼貌、有问必答
2	贵宾室及会议室服务	负责 24 层前台接待、会议、登记、咨询、报刊收发、巡查工作	待人热情、周到、礼貌、有问必答
(三) 会议服务			
1	会议室清理、视听频设备使用、会议茶水供应、重要活动迎宾	按照会前--会中--会后三步骤作好服务工作	处置好设备出现故障等突发事件; 打好参会人员示意的特殊需要

2	会前准备	提前整理会议室；打开灯和窗、调好空调温度；摆放席垫、资料、水杯；准备好开水；协助做好签到登记。	
3	会议进行中	会中茶水服务夏季每 10—15 分钟、其他季节 15-20 分钟续水一次；	
4	会议结束	礼貌指引电梯、送客（如需）；迅速将参会领导个人茶杯送至办公室；整理桌面，清理地面卫生，摆放好座椅，关闭灯、空调、门窗；将茶杯、杯碟清洗干净，用消毒毛巾擦拭茶具水渍，放入消毒柜中高温消毒；其他物品整齐地放回物品柜；没有动用的矿泉水交给会议主办方处理。	
五、特殊服务部门			
1	25 层企业展厅接待室等	地面每周擦拭 2 次，设备、窗台擦拭 2 次。每月 1 次水洗清洗。每季度泡沫清洗 1 次。	
2	13 楼职工活动室	地面每天擦拭 2 次，设备、窗台擦拭 1 次。每月 1 次水洗清洗。每季度泡沫清洗 1 次。瑜伽垫等活动器材摆放，更衣室打扫、整理。	
六、绿化			
1	外围绿化	病虫害的防治、肥料、枯死绿化的更换	H 座楼外公共区域绿化
2	办公楼绿化	病虫害的防治、肥料、枯死绿化的更换	

备注：1. 每年至少两次组织实施消毒和灭四害工作；
2. 大楼洗手间的洗手液等由中标人配置；大盘纸所有楼层均配置，擦手纸配置 6、8、9、24、25 层。
3. 保洁所需的低值易耗品由中标人配置。

2.3.3 房屋管理

2.3.3.1 对办公楼进行日常管理和维修保养，有巡查、维修、保养记录；

2.3.3.2 每年一次对房屋结构及涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修理。属于小修范围的，及时组织修复；属于大中修范围的，及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，根据招标人的决定组织维修；

2.3.3.3 每半月 1 次对办公室门、楼道内防火门、窗户进行安全检查，保证门窗关闭正常。做好相关巡查记录。每年 1 次以上（应在雨季前安排）对屋面泄水沟、室内、室外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。定期检查屋顶，发现防水层有气胀、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应制定维修方案，并与招标人协商安排专项修理；

2.3.3.4 墙体表层无明显剥落，地毯、地砖、地胶板基本平整，如有缺损，及时修补；

2.3.3.5 各主出入口设有平面示意图，主要路口设有路标。大型、重点设施、场地有明显的标识；

2.3.3.6 在存在安全隐患的区域内设置安全防范警示标识，并在各楼层、楼梯间、会议室等设置安全疏散指示标识。中标人每月至少检查一次，保证标识清晰完整。

3. 其他要求

3.1 中标方全体工作人员根据服务项目统一着装。且要求着装整洁，服务热情周到、礼貌规范，使用文明用语，热情回答他人的询问。

3.2 由中标方编制组织机构框架图（表）和工作流程图（表），根据工作要求，制定各岗位工作职责和标准要求（含各岗位工作表、各岗位工作记录表、自检自纠表等），确保各项工作落实到位。

3.3 合同期限 3 年，前 3 个月为试用期。在试用期内，若中标人的服务不能满足招标人要求时，招标人有权终止其合同，由招标单位另行招标。新中标人进驻前，原中标人须无条件继续履行合同义务。物业管理服务年费三年内不再调整。合同到期后，若招标人同意与中标人继续签订合同，且中标人同意，可直接签订新的物管合同。

3.4 在合同期内，物业服务项目有增加或减少时，双方可依实际情况进行调整，其费用以实际履行合同内容为准。

3.5 中标人的工作人员必须认真全面地履行合同内容，严格遵守招标人的一切规章制度，不得做有损招标人形象的事，不得损害招标人利益。

3.6 施工时，要设置各类提示牌，并严格按照操作要求谨慎操作，施工过程中造成的人身伤害或物品损失时，由中标方承担全部赔偿责任。

3.7 中标方需提供用工人员的履历证明材料，对于在合同期间发生的劳动工资纠纷、工伤事故、意外伤害、违反计划生育政策、刑事案件等全部问题，由中标方承担全部法律和民事经济责任；

3.8 中标方负责本公司员工劳动安全保护和安全监察；对发现的任何违反劳动安全的行为，及时报告招标人。

4. 用工要求

4.1 人员编制

部门	职位	工作描述	人数	工作时间
办公室	大客户经理	全面负责办公楼的物业管理工作	1	白班
维修	工程主管	大楼设备设施运行主管及技术负责人。	1	白班
	综合维修工	负责低压配电室、水泵房、电梯机房、消防泵房等设备机房巡视、保养,负责公共区域设备、设施巡视、维修、保养及协助甲方室内小修。	6	白班,周六周日各一人值班
	变配电室值班(运行值班)	根据有关要求分摊。	1	24 小时
	环境主管	全面负责会服、客服、保洁的管理工作	1	白班
会服 客服	卫生保洁	包括楼内公共区域及各办公室的保洁,外围、地下停车场保洁,绿化等。	18	白班,周六周日各四人值班
	前台礼仪	接待来访人员、接听前台电话,收发报纸、信件等。	2	白班,周六周日各一人值班
	24 层接待	负责 24 层接待、报刊收发、巡查工作和会议服务。	1	白班
	会议服务	8、9、层会议室布置、保洁、音频设备调试,会议期间的服务;	5	白班,周六周日各一人值班
安防 消防	安保主管	主管大楼安全工作,统筹安排安保工作及安全巡视、检查。	1	白班
	安保、巡逻	白班岗	8	
	安保、巡逻	夜班岗	4	24 小时。根据工作需要,由物业公司自行安排。
	监控	一层大堂监控室 24 小时值班	4	
	中控、消防		1	
总人数			54	

下表所列人数为招标人基本要求，投标方人员配置不得低于此项要求

4.2 所聘用人员必须是身体健康、素质较高、具有一定的专业技能，且无不良记录的中华人民共和国公民；

4.3 前台接待及会议服务

4.3.1 女性，年龄 18—35 岁，身高 162cm 以上，身体健康，形象好，气质佳，口齿清晰；

4.3.2 工作认真负责，有责任心，待客有礼貌，懂职场礼数；

4.3.3 较强的服务意识，具备良好的沟通协调能力，性格活泼开朗，具有亲和力；

4.3.4 全日制大专及以上学历，1 年以上相关工作经验；

4.3.5 具备一定商务礼仪知识，普通话准确流利。

4.3.6 熟悉电脑操作，懂得简单的英语对话

4.4 保洁员

身体健康，形象较好。工作勤劳认真，有责任心，服务意识好，掌握基本的保洁工艺及保洁设备的使用。年龄，男性不大于 55 周岁，女性不大于 50 周岁。

4.5 安保消防人员

男性，年龄不大于 50 周岁，身体健康，工作认真，有责任心。

4.6 维修人员

男性，年龄不大于 55 周岁，身体健康，工作认真，有责任心。均须持有相应上岗证书。

以上各岗位的管理人员的资历均须高于本岗人员的要求并持有相应物业管理证书。所有人员均应有一定的相关工作经验或经过培训，经过招标方考核或认可后方可上岗。期间未经招标方同意，不得随意更换人员。

5. 服务人员操作标准及劳动纪律

5.1 操作标准

5.1.1 设备应按招标方要求在指定地点整齐存放。

5.1.2 操作工具应按招标方要求在指定地点整齐堆放，严禁乱堆乱放。

5.1.3 在规定的工作时间段内不得迟到、早退。

5.1.4 上岗时未经许可不得私自替代，有事不能上岗者应提前一天向投标方管理人员请假，经批准方可离岗，同时投标方须向招标方汇报换岗情况。

5.1.5 上岗时间不得干私活、进行与工作无关的事情。

5.1.6 服务人员之间不得发生争吵、打骂事件。

5.1.7 服务人员在完成规定的工作任务后，应在责任区内来回巡视，禁止扎堆聊天。

5.1.8 不得将清扫、清拣垃圾乱倒。

5.2 劳动纪律

5.2.1 所有人员要求身体健康

5.2.2 严格按照承诺配备人员

5.2.3 节假日无休。遇突击任务及重大活动时投标方应无条件按招标方要求完成招标方布置的工作。

5.2.4 投标方应在保洁合同或协议签定时将保洁班组和保洁区域安排情况、保洁班组负责人、班组清扫人员、管理人员名单联系方式以书面形式通报招标方，同时未经招标方同意，投标方不得擅自进行人员调动，变更保洁范围。

5.2.5 投标方应就保洁范围内设施量的多少和保洁的具体情况，划分工作片，安排工作负责的人员担任片管理员，保持与招标方在工作上的紧密联系，加强保洁现场的巡视、监督，以提高道路的保洁水平和保洁质量。

5.2.6 在工作时间内投标方管理层必须保持通讯畅通，尤其重大任务时必须24小时保持通讯畅通。

6. 投标方责任及义务

6.1 投标人本次投标所报项目负责人必须为项目实施过程中的具体负责人（即项目经理），且该项目负责人及各部门主管须为中标人正式员工（在签署物业管理合同时提交上述人员的社保证明材料）。中标人不得随意更换项目负责人及各部门主管。若在中标后的试用期期间更换，视为中标人试用期不合格，招标人有权终止合同，中标人承担相当于履约保证金数额的违约金；试用期之后更换项目经理的，需征得招标人同意，且新任项目经理需保证招标方满意，如招标方不满意该项目经理，有权要求中标方进行更换直至招标方满意为止。合同期满续签时更换，招标人保留停止续签合同、重新招标的权利。其中，招标人认为项目经理不合格，要求更换的情况除外。

中标人招聘或解聘工作人员须到招标人有关部门办理登记备案，保证人员齐整，如有工作人员离职须一周内补齐。超过一周未补齐人员，每天每缺失一名工作人员招标方可从当月物业服务费用中扣除 1000 元。

6.2 招标人对中标人的用工拥有否决权，有权要求中标人更换不能满足工作需要的人员。

6.3 所有专业技术人员必须持有相关专业的岗位证书或执业资格证书，岗位证书或执业资格证书由中标人留存，招标人可随时抽查，如发现无证上岗，每人每次可罚款 1000 元。

6.4 合同签订后，中标人需制定详细的应急预案，并报招标人审查。

6.5 录用的员工需有健康证明，并由中标人留存，招标人可随时抽查。

6.6 本项目采用痕迹化管理，招标人将随时抽查各类物业服务文件、记录等。

6.7 投标方必须加强安全教育和安全防范工作，并为职工购买必要的保险。

7. 招标方的责任与义务

7.1 合同生效后，招标方指定物业管理协调联系部门及负责人，代表和维护招标方的合法权益，监督、配合和支持投标方的日常管理工作；

7.2 教育员工自觉遵守物业管理的规章制度，配合物业管理服务人员的工作；

7.3 审定投标方拟定的物业管理制度；

7.4 检查监督投标方管理工作的实施及管理制度、服务方案、服务质量标准的执行情况；

7.5 审定投标方编制的大楼及附属建筑物、构筑物、公共场地、设施、设备、绿化以及红线内物业配套的市政公共设施等年度维修计划、养护计划，审查物业的财务预算、决算及维修费用的开支；

7.6 在合同生效之日起 7 日内向投标方提供 约 18 平方米建筑面积管理用房（产权属招标方），供投标方无偿使用。

7.7 负责收集、整理物业管理所需的建筑、设施设备等有关资料、并与合同生效后向投标方移交；

7.8 按时支付投标方物业管理服务费；

7.9 协调、处理本合同生效前发生的管理、工程遗留问题；

7.10 随机不定期检查人员定岗、定位和出勤情况；审查人员工资岗位配置情况；

7.11 招标方由各主管部门组成考察组，每季度对投标方各项服务进行考核。

编制：



审批：



