

项目内容、服务标准及项目要求

本项目主要负责广元市医疗保障局办公场所（万缘办事处翠云路 199 号）内的房屋、设施设备维护、秩序维护、安全管理、常规保洁、人员盘查、车辆指挥、物品验证登记、楼层巡逻、消防监控等工作以及绿化维护、病虫害防护、报刊收发、会务卫生保持、值班室清洁和领导安排的其他工作。（**供应商应自行查勘标的现场**）

一、服务内容及要求：

供应商提供的项目服务方案必须符合《机关办公区物业管理服务规范》（四川省地方标准 DB51/T 2534-2018），并根据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定机关办公区物业管理服务突发公共事件应急预案，定期开展安全培训和演练，保障机关人身财产安全，确保机关高效运转。

（一）房屋维护服务

办公场所房屋建筑部件、附属建筑物和外墙等日常维护。

服务要求：

1. 综合管理

（1）定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。

（2）建立健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。

（3）房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。

（4）及时完成零修任务，零修合格率 100%。急修 30 分钟内到达现场查看处理。如达中修以上应报告房屋使用单位，房屋使用单位按照规定对房屋进行维修管理。

2. 房屋结构

每季度巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要防护措施。

3. 建筑部件

每季度检查 1 次外墙贴饰面或雨篷、空调室外机支撑构件等。每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等。每 2 个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。每年汛前和强降雨后检查屋面

防水和雨落管等。

4. 附属建筑物

每半月巡查 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等。每半月检查 1 次雨、污水管井等。每年委托有资质的机构检测 1 次防雷设施。

5. 标识标牌

标识标牌应符合 GB/T 10001.1 的要求，消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求。定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

（二）设施设备维护服务

负责服务范围内的公共设施、设备的维修养护，包括办公楼内给排水系统、照明系统、供电系统、办公楼房屋日常管理以及办公楼内公共区域的巡查。

1. 综合管理

（1）建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。

（2）定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向房屋使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率 100%。

（3）特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。

（4）设备机房：每半月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。

（5）重大节假日或重要活动前，组织系统巡检 1 次，记录齐全、完整。

2. 给排水系统管理

对服务区域内给排水系统的设备、设施的正常运行使用管理维护。

服务要求：

（1）建立正常供水管理制度，有事故应急预案，及时发现并解决故障，如

遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公区内用户。

(2) 按月、季、年保养计划对给排水管道、阀门进行保养。

(3) 定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。

3. 供电及照明系统维护

服务要求：

(1) 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

(2) 建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障 8 小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告。发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修。

(3) 对供电范围内的电气设备定期巡检维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点检测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保持完好，及时对业主的报修项目进行维修，确保用电安全。

(4) 按月、季、年保养计划对照明系统进行保养。雷雨季节每半月巡查 1 次、非雷雨季节每季度巡查 1 次避雷设施，保持性能符合国家标准。

4. 消防系统维护管理

灭火器、消防栓、自动报警系统、微型消防站等的日常管理养护。

服务要求：

(1) 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，确保整个系统处于良好的状态。

(2) 配备完善的消防器材，定期检查消防设备，消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。

(3) 每月检查 1 次消防设备，每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅；检查手提式灭火器是否有效；检测烟感、温感探测器是否正常工作，确保各类消防设施设备正常使用。

5. 空调系统维护管理

(1) 建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

(2) 定期维保，保证空调设备设施处于良好状态。

(3) 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。

(4) 每年清洁 1 次主机和室外机，每月巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。

(三) 环境卫生服务

主要包括办公用房区域、公共场地区域、其他区域的卫生保洁。

服务要求：

1. 办公用房区域

(1) 大厅、楼内公共通道：每日清洁至少 1 次，大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘。指示牌干净无污渍，指示醒目。

(2) 楼梯及楼梯间：每日清洁至少 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板、灯具无积尘、蛛网。

(3) 卫生间：每日清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。

(4) 电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等保证表面干净，无尘无污迹。监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。

(5) 平台、屋顶：每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。

(6) 垃圾箱保持桶外清洁、无污渍，定期消毒桶内无异味，容器内烟头、果皮、纸屑等公共垃圾做到日产日清，并负责购置更换新的垃圾袋，对垃圾进行强制分类。

(7) 办公室（6 间）：每日清洁至少 1 次，门窗无污迹、手印；地面无烟头、纸屑、污渍、积水等；桌椅、天花板、墙角、灯具等无灰尘、蛛网；室内空气清新无异味。

(8) 会议室(5间): 每次会议会前、会后即时做好日常保洁,地面无脚印,桌、椅、沙发等表面无污渍、灰尘,桌椅摆放有序,窗帘挂放整齐,确保会前会议室干净整洁。每周一次大扫除,桌椅、门窗玻璃、灯具、天花板、内墙面、烟灰缸等洁净无灰尘、无污渍。

(9) 外墙、玻璃立面: 按季清洗,目视洁净无污垢;表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。

(10) 窗帘清洗: 办公用房区域内各办公室、会议室窗帘每年清洗一次。

(11) 所有保洁项目在工作日必须做到全覆盖的日常巡查和清洁打扫。

2. 公共场地区域

包括院内道路、院内绿地、停车场等公共区域的日常清洁。

服务要求:

(1) 每日清扫道路地面,保持干净,无杂物无积水无污迹;沟渠、井内无杂物无异味;各种标志、宣传栏表面干净,无积尘无水印;室外照明及共用设施每半月清洁1次,属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁1次,表面无污渍。

(2) 绿化带及景观: 绿地内无杂物,步行道干净无杂物无污渍。

(3) 停车场无烟头、纸屑、污渍、积水等。

(4) 应急处理: 出现消防、自来水爆管、公共性疫情等突发事件,启动相应应急预案,全力配合有关部门,保障机关人身安全,减少财产损失。

3. 其他区域

包括值班室等区域的定期清洁。

4. 其他卫生保洁需求

重大节日或重大工作等临时性保洁需求,需积极协调人员集体打扫,及时巡场注意保洁,若有突发事件随时处理。

5. 垃圾处理: 设置垃圾分类桶,张贴垃圾分类标识,对垃圾进行强制分类。垃圾桶(箱)按指定位置摆放,桶(箱)身表面干净无污渍,地面无垃圾。日产日清。垃圾中转地面每日拖洗2次,无明显异味;日产日清。

(四) 卫生消杀服务

包括院内公共场所、各办公室等区域环境卫生消杀。

服务要求：

1. 使用符合国家、行业标准的低毒高效安全的药剂进行消毒灭害。消毒灭害时间应安排在上班前、下班后或者利用节假日，尽量不影响正常工作秩序。
2. 公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；采取综合措施消杀老鼠、蟑螂、蚊蝇等有害生物，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投放药位有明显标识。
3. 卫生间每日至少消毒一次；垃圾收集容器每日至少消毒 2 次；公共区域根据实际需要进行消毒。
4. 灭鼠、灭蟑、灭白蚂蚁等使用的毒饵、药剂应妥善保管。施放、回收均有记录。在消毒过程中注意做好个人防护。
5. 如出现公共性疫情等情况，应启动相应的应急预案，按规定做好环境消杀工作，全力配合有关部门，保障人员安全。

（五）绿化养护服务

包括院内所有室内外绿地的日常管理养护。

服务要求：

1. 定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。
2. 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。定期清除杂草、防治病虫害，浇水、松土、施肥、修理枯病枝和伤害枝等，并更换死亡苗木，确保植物鲜活、造型美观。
3. 定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪 1 次，灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次，绿篱每年至少修剪 4 次，草坪要经常轧剪，草高度控制在 5cm 以下。重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。
4. 暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。
5. 绿化带不留杂物、不缺水、不死苗。
6. 不得侵占公用绿地、攀折、损坏花草树木。
7. 做好室内植物日常管理养护。

（六）秩序维护服务

做好来人来访的登记、检查、通报等工作；办公区治安防范、财产安全、公

共秩序管理及突发事件处理等以及公共设备设施运行维护、道路交通车辆管理等。

服务要求：

1. 建立登记、传达、车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。

2. 门卫。出入口实行 24 小时值班值守，办公区有巡逻人员定时巡逻，对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入，积极疏导群访人员；有效疏导进出车辆，保持出入畅通；对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。

3. 巡查。秩序维护人员昼夜室内外巡查，并做好记录。合理安排巡查路线，排除不安全因素，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并在现场采取必要措施；巡查办公楼的消火栓、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备，发现缺失、损坏或不能正常使用等情况，及时报告并记录。

（1）楼梯间巡查：检查走廊灯、楼梯灯是否正常，门、窗是否处于完好状态；检查楼梯间墙身、天花是否出现剥落、脱漆，墙、地面瓷片是否完整无损。

（2）逃生天台巡查：检查逃生天台是否能够随时打开（严禁上锁）；检查天台避雷针、防水层是否完好；检查有无违章占用逃生天台现象；检查雨管是否畅通。

（3）门厅、走廊巡查：检查各类安全标识是否完好；检查公共设施、照明设施、垃圾箱是否完好；

（4）水、电、气、通讯设施巡查：检查室外设施有无破损现象，各种管道有无渗、漏、滴、冒现象；检查室外设施有无生锈、脱漆现象，标识是否完好；

（5）室外巡查：检查设施、设备是否完好，是否有违章占用现象；检查标识标牌、警示牌是否完好；检查各类井盖是否完好，照明灯、装饰灯是否齐全。

4. 监控值守。监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录；发现火情、险情及其它异常情况信号后，及时报警并处理；监控资料至少保持 3 个月（特殊要求除外）；保持治安电话畅通，接听及时。

5. 车辆停放。安保人员对进出车辆进行管理，维护交通秩序；设置行车指示标志，规定行驶路线，指定停放区域，保证车辆有序通行、易于停放；非机动

车应定点停放。

（七）资料分发服务

外来邮件（含快递）收发登记、单位订阅报刊杂志资料收发、协助搬运物品。

服务要求：

报刊、杂志、信件收到后，要做到即收即发，原则上从收到资料到分发到科室不能超过 1 个工作日。

（八）安全管理

加强安全生产管理，保障机关人员人身和财产安全。

服务要求：

1. 建立健全安全生产规章制度，普及安全用电用气知识。
2. 依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定机关办公区物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障机关人身安全，减少财产损失。
3. 建立灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。
4. 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。
5. 合理安排巡查路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。

（九）人员配置要求

1. 本次设置的岗位从业人员（如用电系统维护人员、设备维护人员等）涉及国家法律法规要求具备相应从业资质和资格，供应商应提供具备相应资质和资格的人员从业证书，并提供书面承诺。

2. 遇重大节日或重大工作等，根据采购人需求合理安排物业服务人员。

3. 本次岗位人员配置不少于 6 人。

项目经理：1人，应具有3年以上（含）从事办公楼物业管理工作的管理经验。代表物业公司负责组织、协调、管理所有物业服务人员；负责按服务标准要求履行物业合同全部内容；负责处置物业服务相关突发事件；负责与采购人的沟通协调。

保洁服务：1人，女性，年龄55岁以下，身高1.5米以上，初中及以上学历，从事相关工作2年以上。身体健康，无疾病及传染病，无犯罪、违法、违规、违纪记录。

秩序维护服务：2人，男性，年龄50岁以下，身高1.70米以上，从事安全管理等相关工作3年以上（退伍军人优先，年龄适当放宽）。

设施设备维护：1人，男性，年龄50岁以下，身高1.6米以上，持特种行业操作证（高压或低压作业），具备相同或类似设施设备5年以上运行维护经验，能熟练、独立操作相关设施设备及完成设施设备维护工作。

绿化维护：1人，男性，年龄50岁以下，身高1.60米以上，初中及以上文化，身体健康，无疾病及传染病，无犯罪、违法、违规、违纪记录；从事相关工作3年以上。

（十）其他要求

1. 保证项目各种系统正常运行：建立设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；建立设施设备定期组织巡查制度，做好巡查记录。对需要维修，属于小修范围的（1000元及以下由供应商承担），及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修或者更新改造；严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保设施设备运行正常。

2. 遵循厉行节约原则，设施配件做到能修不换。本次采购项目中所涉的设施设备，日常运行维护保养涉及更换配件，单件单次修理金额在100元以内（含）的由供应商承担，更换件单价在100元以上的由业主单位据实支付（提前申报，更换件不得高于市场平均价格）。上述设施设备包括但不限于水电、消防、安防监控等。

3. 物业用品、常规保洁耗材等均由供应商负责提供。

4. 绿化修剪及病虫害控制等用品由供应商提供。

5. 供应商工作人员入驻采购人单位期间的人身安全以及发生的其他人身安全事故，一律由供应商负责。

6. 因供应商工作人员责任造成的采购人财物毁损的，均由供应商按原价赔偿。

7. 供应商工作人员应遵守国家、行业相关法律法规以及采购人相应的管理制度和规定（如《保密法》、《保密守则》）。

9. 在合同期间，如遇国家政策变动，双方协商解决。

10. 供应商须严格按照国家相关服务标准及采购人的要求保质保量履行服务合同，如因供应商自身履约原因而导致的影响服务合同履行的，采购人有权中止合同。

二、商务及其他要求

1. 服务期限：3 年，合同一年一签，经年度考核合格后，续签下一年度合同。（参照《政府购买服务管理办法》第二十四条，在预算保障的前提下，对于购买内容相对固定、连续性强、经费来源稳定、价格变化幅度小的政府购买服务项目，可以签订履行期限不超过 3 年的政府购买服务合同。）

2. 验收标准。实行每月监督考核，考核结果与物业服务费支付挂钩，由采购人相关职能部门负责。每月度综合考核分 90 分以上(含 90 分)的,考核结果为优,足额拨付当月物业服务费用；每月综合考核得分在 80—89 分的，考核结果为良,按照“月度扣分×100 元”从上季度服务费用中扣减。供应商连续两月或半年考核平均分低于 80 分的,除扣减服务费外，采购人有权无条件解除合同。具体考核办法另行制定。

3. 付款方式。按季度支付，供应商出具正式合法发票，采购人依据对供应商的履约行为考评得分情况通过银行转账的方式拨付上季管理服务费用。

4. 其他未尽事宜，双方可在服务合同中约定。