

招 标 文 件

(政府采购)

工 程 名 称： 甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目

招 标 人（盖章）： 乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区（工业区）党工委管委会办公室

法 人 代 表（盖章）： 杨卫新

联 系 人： 张 贺

电 话： 0991-6970515

详 细 地 址： 乌鲁木齐市米东区柏杨河乡瀚海东街 2345 号

招标代理机构（盖章）： 新疆一方立泽项目管理有限公司

法 人 代 表（盖章）： 彭笑芳

联 系 人： 苏建国

电 话： 0991-4161908

详 细 地 址： 新疆乌鲁木齐市水磨沟区绿地中心（水磨沟区红光山路 2588 号）

蓝海 1101 室

目 录

第一章	招标公告	3
第二章	投标人须知	5
第三章	服务采购需求	14
第四章	评标办法	24
第五章	合同主要条款及格式	27
第六章	投标文件格式	30

第一章 招标公告

甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目招标公告

一、招标条件

新疆一方立泽项目管理有限公司受乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区（工业区）党工委管委会办公室的委托，根据《中华人民共和国政府采购法》对甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目进行招标采购，招标方式为公开招标。欢迎合格服务商前往新疆一方立泽项目管理有限公司报名，购买招标文件。

二、采购预算：400 万元

三、项目概况与采购范围

- 1、采购编号：YFLZ 招字 2022022
- 2、项目名称：甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目
- 3、招标范围：甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务商 1 家，服务期限一年。

四、投标人资格要求：

- （1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定；
- （2）具有独立法人资格，提供有效合法的营业执照，项目经理必须具备《全国物业管理从业人员岗位证书》。
- （3）投标人须提供在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）网站上未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单以及政府采购严重违法失信行为记录名单的网页打印件（网页打印件须自公告发布之日起至首次提交磋商响应文件截止时间内从上述网站中打印）并加盖公章；
- （4）单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目的投标。
- （5）本项目不接受联合体投标。

五、 投标报名及购买招标文件

(1) 凡有意参加投标者，请携带营业执照原件、项目经理《全国物业管理从业人员岗位证书》、法人授权委托书及被授权人身份证原件、投标人须提供在“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)网站上未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单以及政府采购严重违法失信行为记录名单的网页打印件(网页打印件须自公告发布之日起至首次提交磋商响应文件截止时间内从上述网站中打印)并加盖公章到新疆一方立泽项目管理有限公司报名及购买招标文件。备注：报名时提供以上所述资质要求证明资料的复印件二份装订成册并加盖公章，并携带原件核对，未按要求提供者不予受理。

(2) 招标文件售价：300.00 元/份(招标文件一经售出概不退还)。

六、投标截止时间

投标截止时间：2022 年 12 月 09 日上午 11 时 00 分(北京时间)。投标人应于投标截止时间之前将投标文件递交至新疆一方立泽项目管理有限公司，逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

七、开标时间及地点

开标时间：2022 年 12 月 09 日上午 11 时 00 分(北京时间)

开标地点：乌鲁木齐市水磨沟区绿地中心蓝海 1101 会议室

八、联系方式

招标人：乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区(工业区)党工委管委会办公室

招标人联系人：张贺

招标人联系电话：0991-6970515

招标人地址：乌鲁木齐市甘泉堡经济技术开发区暴马丁香街东街 1117 号

代理机构：新疆一方立泽项目管理有限公司

代理机构联系人：苏建国

代理机构联系电话：0991-4161908

代理机构地址：乌鲁木齐市水磨沟区绿地中心蓝海 1101 室

2022 年 09 月 29 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	内容、要求
1	项目名称	甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目
2	项目编号	YFLZ 招字 2022022
3	采购代理机构	名称：新疆一方立泽项目管理有限公司 地址：新疆乌鲁木齐市水磨沟区绿地中心（水磨沟区红光山路 2588 号）蓝海 1101 室 联系人：苏建国 电话：0991-4161908
4	采购预算金额	采购预算金额（人民币）：400 万元
5	投标人资格	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的竞标人资格条件，从事本次采购服务，并且国内注册（指按国家有关规定要求注册的），具备法人资格，指派担任本项目的项目经理必须具备《全国物业管理从业人员岗位证书》。 2、本项目不接受联合体竞标。
6	投标报价及费用	1、投标人必须就“服务采购需求”中公布的采购内容（作完整唯一报价；2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用；3、本项目采购代理服务收费标准按计价格[2002]1980号《招标代理服务收费管理暂行办法》服务类收费标准和发改办价格[2003]857号文的规定向中标单位收取。
7	投标保证金	投标保证金：肆万元整 投标保证金形式：投标人须从单位基本账户转账或汇款、现金形式 开户单位名称：新疆一方立泽项目管理有限公司 开户行：华夏银行股份有限公司乌鲁木齐新兴街支行 银行账号：11556000000045272 行号：304881011500 投标保证金的缴纳形式：投标保证金于 2022 年 12 月 09 日上午 11 时 00 分（北京时间，以到账时间为准）前以电汇形式汇至招标代理机构账户，否则其投标文件将被拒绝评审。。
8	投标文件份数	正本壹册，副本肆册。提供电子文件（U 盘或光盘）一份 PDF 格式并单独密封
9	装订要求	投标人应按竞标人须知第 9 条投标文件的组成规定的顺序自编目录及页码，投标文件的“正本”、“副本”应当单独装订成册并标注页码，装订应牢固，不易拆散和换页。封面应注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、投标单位名称。
10	包装、密封	正本、副本密封在一个竞标文件袋中，并在每一封贴处密封签章（公章、密封章、法定代表人或其授权委托代理人签字均可，当为代理

		人签字时，由代理人持法定代表人授权书原件以备核验)。
11	包封袋上写明	项目名称：甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目 项目编号：YFLZ 招字 2022022 采购代理机构：新疆一方立泽项目管理有限公司 投标单位名称： 2022年12月09日上午11时00分(北京时间)前不得开启(此处投标人填写投标截止时间)
12	投标人公章	本采购文件中描述竞标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其它形式印章均不能代替公章
13	投标文件递交起止时间	2022年12月09日上午11时00分(北京时间)
14	投标截止时间	2022年12月09日上午11时00分(北京时间)
15	递交投标文件地点	新疆一方立泽项目管理有限公司（（新疆乌鲁木齐市水磨沟区绿地中心（水磨沟区红光山路2588号）蓝海1101室））
16	投标时间、地点、人员	投标时间：2022年12月09日上午11时00分(北京时间) 投标地点：新疆一方立泽项目管理有限公司（新疆乌鲁木齐市水磨沟区绿地中心（水磨沟区红光山路2588号）蓝海1101室） 法定代表人或委托代理人持身份证原件参加开标会议。
17	投标文件有效期	投标截止时间之日起30天
18	评标办法	综合评标价法
19	评标小组的组成	评标委员会构成：5人或5人以上单数组成。
20	中标公告及中标通知书	采购代理机构在中标供应商确定后的1个工作日内发布中标公告，并向中标供单位发出中标通知书，中标公告发布在项目招标公告发布的同一媒体。
21	合同履约担保	履约担保的形式：转账、电汇形式 提供履约担保时间：领取成交通知书前 履约担保的金额：成交价的5%（人民币，四舍五入到元）。
22	签订合同时间	中标通知书发出后三十日内。
23	解释权	本招标文件的解释权属于采购代理机构
24	监督管理机构	乌鲁木齐市甘泉堡经开区采购办
25	服务期限	一年

一、投标人须知总则

1、适应范围

本招标文件（以下简称招标文件）适用于本招标项目的开标、评标、合同履行、验收、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2、定义

2.1 “招标采购单位”是指组织本次采购的采购人和采购代理机构

2.2 “投标人”是指符合本次采购项目的投标人资格并提交投标文件、参加投标的供应商。如果该供应商在本次投标中中标，即成为“中标供应商”。

2.3 “货物”系指按谈判文件规定，投标人须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。

2.4 “服务”系指按谈判文件规定，投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

2.5 “项目”系指投标人按谈判文件规定向采购人提供的货物和服务。

2.6 “书面形式”包括信函、传真、电报等。

3、投标人资格

见投标人须知前附表。

4、投标费用

见投标人须知前附表。

5、联合体投标要求（本项目不接受联合体投标）

5.1 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

5.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合“具有独立承担民事责任的能力”的条件。本项目有特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合招标文件规定的特定条件。

5.3 联合体各方之间应当签订联合投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任（各方承担的责任与义务分工应当符合货物采购需求，涉及行政许可范围的内容应由具有相应资质的成员承担；否则，联合体投标不成立），并将联合投标协议书（格式见附件）连同投标文件一并提交本采购代理机构。联合体各方签订联合投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。否则，与之相关的投标文件均无效。

5.4 联合体各方中至少有一方符合谈判文件规定的特定资质条件。但同一专业的投标人组成的联合体按照资质等级最低的一方确定资质等级。

5.5 联合体各方均应按照招标文件的规定分别提交资格文件。

5.6 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

5.7 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）第六条规定，“鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。联合协议中约定，小型、微型企业产品的协议合同金额占到联合体协议合同总金额40%以上的，可给予联合体4%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，

联合体视同为小型、微型企业享受本办法第四条、第五条规定的扶持政策。组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。”

6、质疑和投诉

6.1 投标人认为招标文件、投标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑，采购代理机构应认真做好质疑处理工作。

6.2 投标人对采购代理机构的质疑答复不满意或者采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向乌鲁木齐市甘泉堡经开区政府采购监督管理机构投诉。

6.3 质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书实行实名制，均应明确阐述招标文件、投标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。

二、招标文件

7、招标文件的构成

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知；
- (3) 服务采购需求；
- (4) 评标办法；
- (5) 合同主要条款及格式；
- (6) 投标文件格式。

8、招标文件的澄清与修改

8.1 投标人应认真阅读招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，应在投标截止日期二日前以书面形式要求采购代理机构澄清。

8.2 采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的，应当在投标截止时间三个工作日前在本投标项目招标公告发布的同一媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有的谈判文件收受人，不足三个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止时间。

8.3 澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当澄清、答复、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

8.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过本采购代理机构以法定形式发布，采购人非通过本机构，不得擅自澄清、答复、修改或补充招标文件。

8.5 招标采购单位可以视采购具体情况，延长投标文件截止时间和开标时间，但至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间一日前将变更时间书面通知所有购买招标文件收受人，并在本项目招标公告发布的同一媒体上发布变更公告。

三、投标文件响应文件的编制

9、投标响应文件（以下简称投标文件）的组成

- (1) 投标函（格式见附件）（**必须提供**）；
- (2) 法定代表人有效的身份证复印件（**必须提供**）；

(3) 法人授权委托书原件（格式见附件）、委托代理人有效的身份证复印件（**委托代理时必须提供**）；

(4) 投标保证金交纳电汇凭证复印件（**必须提供**）；

(5) 有效的营业执照副本复印件（**必须提供**）；

(6) 项目负责人简历（**必须提供**）；

(7) 有效的项目管理人员证件复印件（**必须提供**）；

(8) 投标报价表（格式见附表）（**必须提供**）；

(9) 投标人针对本项目的技术服务方案（**必须提供**）；

(10) 服务承诺书（**必须提供**）；

(11) 投标人近三年同类或类似业绩经验证明（如有，请提供）；

(12) 联合投标协议书（格式见附件）（如有，请提供）；

(13) 联合投标授权委托书（格式见附件）（如有，请提供）；

(14) 其他有效证明文件的复印件（如产品属于小型、微型企业的，以提供工商注册地的工业和信息化部门出具的相关证明材料为准）；

(15) 投标人可结合本项目的评标办法视自身情况自行提交相关证明材料。

以上有关材料应真实有效，并加盖投标人公章（扫描公章无效），属于“必须提供”的文件必须于本项目截标前与投标文件同时提交，其余由投标人视自身情况自行提交。

10、投标文件的语言及计量

10.1 投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容必须附有中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为主。

10.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

11、投标报价

11.1 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

11.2 投标人就“服务采购需求”规定的招标范围作出完整唯一报价，提交了一份以上投标方案的投标人将被认定为无效投标。投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

11.3 投标人应在投标报价表上标明单价和总价。大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。如果因投标人原因引起的报价失误，并在投标时被接受，其后果由投标人自负。

11.4 投标报价应包含完成本项目“服务采购需求”所规定的所有内容及保险费用、各项税费总和。

12、投标文件有效期

12.1 按投标人须知前附表规定的投标文件有效期，有效期不足的竞标文件将被拒绝。

12.2 出现特殊情况下，需要延长投标有效期的，采购代理机构以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。投标人拒绝延长的，其投标无效，但投标人有权收回其投标保证金。

13、投标保证金

13.1 投标保证金的金额：肆万元整。

13.2 投标保证金交纳方式：**投标人须从单位基本账户转账或汇款、现金形式**。投标人必须按照投标人须知前附表投标保证金缴纳要求缴纳。

13.3 凡未在规定时间内足额交纳或以其它方式交纳的投标保证金均视为无效投标保证金，其投标文件一律作无效处理。

13.4 投标人应按上述要求交纳投标保证金,并自行考虑到账时间，妥善安排投标保证金交纳工作，确保按时到账。投标人应将投标保证金交纳凭证复印件放入投标文件中，确保按时递交投标文件。否则，其投标将被拒绝。

13.5 对未足额交纳投标保证金，未按本须知前附表中注明的开户名称、开户银行、账号正确填写的，均按未交纳投标保证金处理，并由招标小组现场核定该投标无效。

13.6 投标保证金的退还均以转账形式（无息）退回到投标人银行账户。除招标文件规定不予退还保证金的情形外，未中标供应商的投标保证金在成交通知书发出后五个工作日内，投标人提供本单位开户银行及账号后，以转账方式退还投标保证金。

13.7 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还；

- (1) 投标人在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或投标文件认可的情形外，中标单位不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购人同意，将成交项目分包给他人的；
- (6) 供应商未按规定提交履约保证金的；
- (7) 其他严重扰乱采购程序的。

14、投标文件的份数、装订、签署和包装、密封

14.1 投标文件份数：正本壹册，副本肆册，须完整提交（A4 纸装订）。

14.2 投标人应按投标人须知第 9 条竞标文件的组成规定的顺序自编目录及页码。

投标文件的“正本”、“副本”应当单独装订成册并标注页码，装订应牢固，不易拆散和换页。封面应注明“正本”、“副本”字样，封面上写明项目名称、项目编号、采购代理机构、投标单位名称。

14.3 投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写。

14.4 投标文件须由投标人在规定位置加盖投标人公章（扫描公章无效）并由法定代表人或授权委托代理人签署，投标人应写全称。投标文件副本可以是正本的复印件，当正本与副本不一致时，以正本为准。

14.5 投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖投标人公章及法定代表人或授权委托代理人签字或盖法定代表人印章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

14.6 将投标文件“正本”、“副本”一并装入投标文件袋中，投标文件的包装、密封、标记见投标人须知前附表。

14.7 本采购文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其它形式印章均不能代替公章。

15、投标文件的修改和撤回

15.1 投标人在投标文件截止时间之前，可以对已递交的投标文件进行修改或撤回，并书面通知采购代理机构。

15.2 在投标文件截止时间后的投标有效期内，投标人不得撤回其投标文件。

16、投标文件的递交

16.1 投标人应按投标人须知前附表规定的投标文件截止时间前递交投标文件。

16.2 投标人递交投标文件的地点：见投标人须知前附表。

16.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

16.4 逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，采购代理机构不予受理。

四、开标与评标

17、评标小组组成

评标工作由采购代理机构负责组织，具体开标、评标工作由依法组建的评审小组负责，评审小组由采购人代表和有关方面的专家组成，评审小组的组成见投标人须知前附表。

18、评标原则和评标办法

18.1 评审小组必须坚持公平、公正、科学和择优的原则。

18.2 评标办法：综合评分法，具体评标内容及标准详见第四章：评标办法。

18.3 评审小组应按招标文件进行评标，不得擅自更改评标办法。

18.4 在评审过程中，评审小组任何人不得对某个投标人发表任何倾向性意见，不得向其他评审小组成员明示或者暗示自己的评审意见。

18.5 评审小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评审小组成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

19、评审程序及招标要求

19.1 采购代理机构核实评审小组成员身份，告知回避要求，宣布评审工作纪律和程序。

19.2 评审小组应当对发布公告的招标文件（简称招标文件）进行确认，审查供应商的响应文件并作出评价；要求供应商解释或者澄清其响应文件；编写评审报告；告知采购人、采购代理机构在评审过程中发现的供应商的违法违规行为。

19.3 评审小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，澄清、说明或者更正应由其法定代表人或授权委托代表签字或者加盖投标人公章。由授权委托代表签字的，应当附法人授权委托书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

19.3.1 根据招标文件规定的程序、评定成交的标准等事与实质性响应招标文件要求的供应商进行开标。未实质性响应招标文件的投标文件按无效处理，评审小组应当告知有关供应商。

19.3.2 评审中，评审小组不得透露与招标有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

19.3.3 采购代理机构对评审过程和重要评审内容进行记录，供应商在记录上签字确认。

19.4 在评审过程中，评审小组可以根据招标文件和评审情况实质性变动项目需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动招标文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

19.5 对招标文件作出的实质性变动是招标文件的有效组成部分，评审小组应当及时以书面形式同时通知所有参加投标的供应商。

19.6 供应商应当按照招标文件的变动情况和评审小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权委托代表签字或者加盖投标人公章。逾时不交的，视同放弃投标。

20、确定中标供应商

(1) 招标采购单位应当确定评审小组推荐排名第一的投标人为成交供应商。

(2) 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，招标采购单位可以确定排名第二的中标候选人为供应商。

(3) 第二中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，招标采购单位可以确定排名第三的中标候选人为成交供应商。

21、属于下列情况之一者，投标无效：

- (1) 未按本须知第 13 条款规定提交投标保证金的；
- (2) 未按投标文件规定要求密封、标记的，或未提供法定代表人授权委托书（委托代理的）；
- (3) 超越了按照法律法规规定必须获得行政许可或者行政审批的经营范围的；
- (4) 不具备招标文件规定的资格要求的；
- (5) 投标文件未按招标文件的内容和要求编写，或提供虚假材料的；
- (6) 投标有效期、服务期限不能满足招标文件要求的；
- (7) 投标人未根据“服务采购需求”规定的投标范围作出完整唯一报价的；
- (8) 投标人未提交针对本项目的服务方案的；
- (9) 未实质性响应投标文件要求或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的；
- (10) 未按规定向采购代理机构购买本项目招标文件的（有文件规定除外）；
- (11) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他实质性要求和条件的。

22、出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的招标采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。

23、评审过程的监控

本项目评审过程实行全程录音、录像监控，投标人在谈判过程中所进行的试图影响评审结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

24、中标通知

24.1 采购代理机构根据评审小组的评标结果按投标人须知前附表公布结果。

24.2 在发布中标公示的同时，采购代理机构向供应商发出中标通知书。如供应商自接到通知之日起七个工作日内，不办理相关中标通知书领取手续的，则按违约处理。采购代理机构将取消其中标资格，没收该成应商所有投标的全部投标保证金，从评审小组推荐的候选供应商中按顺序重新确定成交供应商，组织供需双方签订合同。

24.3 采购代理机构无义务向未中标的投标人解释未中标原因和退还投标文件。

五、签订合同

25、签订合同

25.1 中标供应商领取中标通知书后，应按成中标通知书规定的时间、地点与采购人签订合同。

25.2 中标供应商为联合体的，联合体各方均应与采购人签订合同，并承担连带责任。

25.3 如中标供应商有下列情形之一的，采购代理机构将没收中标供应商投标的全部投标保证金，并上缴同级财政国库，情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报。采购代理机构可从评审小组推荐的中标候选人中按顺序重新确定中标供应商，组织供需双方签订合同或重新组织采购。拒绝签订政府采购合同的中标供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

(1) 中标后不与采购人签订合同的（不可抗力除外）；

(2) 将中标项目转让给他人，或者在招标文件中未说明，且未经采购人同意，将成交项目分包给他人的；

(3) 拒绝履行合同义务的。

25.4 中标供应商与采购人自签订合同之日起七个工作日内，采购人将二份合同副本报乌鲁木齐市甘泉堡经开区财政局政府采购监督管理股备案。

26、合同履行担保

26.1 履约担保按成交价的 5%（人民币，四舍五入到元）提供，缴纳至采购人指定账户。

26.2 如果中标供应商没能按上述第 26.1 款规定执行，采购代理机构将上报乌鲁木齐市甘泉堡经开区政府采购监督管理机构，取消该成交资格并没收其投标保证金，并有权授予第二中标候选人成交资格或重新组织竞标。

26.3 服务验收合格后，中标供应商将《验收报告单》送交乌鲁木齐市甘泉堡经开区财政局政府采购监督管理部门，并于每月十五日之后凭履约保证金交款收据原件办理履约保证金退款手续，乌鲁木齐市甘泉堡经开区财政局政府采购监督管理股在十五个工作日内将履约保证金（无息）退还给中标供应商。如中标供应商不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

26.4、在履约保证金到期退还前，若中标供应商的开户名称、开户银行、账号有变动的，以书面形式通知乌鲁木齐市甘泉堡经开区财政局政府采购监督管理，否则由此产生的后果由中标供应商自负。

六、其他事项

27、采购代理服务费率

中标供应商领取成交通知书前，向新疆一方立泽项目管理有限公司一次性付清采购代理服务费，本项目各分标的采购代理服务收费详见“投标人须知前附表”第 6 项规定。

采购代理服务收费标准

费率	服务类型	货物招标	服务招标	工程招标

中标金额（万元）			
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。代理服务费由中标单位支付。

第三章 服务采购需求

一、服务内容

甘泉堡经开区管委会办公大楼主楼 33909.30 平米及配楼 6771.34 平米的各项服务，主要包括：

1.1 公共区域的保洁及服务：

1.1.1 管委会办公大楼负一层停车场、管委会 1-10 层公共区域及卫生间、8 楼、9 楼 24 间办公室、2 楼政务服务大厅办公区域的专项保洁及布草清洗；

1.1.2 办公大楼 8-10 楼和配楼 1-2 楼所有卫生间擦手纸、卫生纸、洗手液的配备；

1.1.3 配楼 1-5 层公共区域及 68 间客房的卫生保洁、布草清洗、一次性用品、矿泉水的购置更换；

1.1.4 以上所需配备品必须提供，否则扣除合同价款的 1%；

1.1.5 以上服务根据实际工作需要，不限额度。

1.2 保安岗位配置：

1.2.1 办公楼主楼大门、一楼后门；

1.2.2 配楼一楼正门；

1.2.3 主楼地下停车场；

1.2.4 24 小时主楼及配楼巡视、消防监控值班；

1.2.5 岗位要求双人双岗。

1.3 垃圾收集清运：各类垃圾收集归类，日产日销及清运。

1.4 会议服务：

1.4.1 24 小时专人值班，白天值班不少于 5 人，夜间及节假日值班不得少于 3 人，会议调音师不得少于 1 人；

1.4.2 承担购买茶叶、水杯、水壶、矿泉水、纸张、笔、文件夹、桌签等会议耗材（根据实际工作需要不限额度），以上所需配备品必须提供，否则扣除合同价款的 1%；

1.4.3 保障各类会议服务。

1.5 客房服务：

1.5.1 配楼客房要建立健全客房管理系统；

1.5.2 设 24 小时专人值班，夜间值班人员不得少于 1 人；

1.5.3 达到快捷酒店服务标准。

1.6 办公区域绿植养护。

1.7 水、电、暖、气等小额维修：水、电、暖、气管线、公共区域灯光、地砖、音视频、多媒体、公共设施设备等工程小额维修材料由中标单位承担，全年不超过 30 万元，单次维修材料清单须

报甲方审核，超出部分中标单位承担。

1.8 中央空调、电梯、消防设备日常管理。

1.9 消防监控值班：24 小时专人值班，夜间值班水电工不得少于 2 人。

1.10 物业后勤：因管委会据市区较远，中标单位需自行配备交通车接送员工上下班，妥善安排食宿，保障人员倒班。

1.11 中标单位自行准备用于日常服务、办公的设施设备。

二、人员配置及岗位职责

2.1 服务人员配置：

序号	部门	岗位	数量	配置要求
1	保洁班组 25 人	保洁班长	1	负责管委会办公大楼及配楼清洁范围的检查监督，工具管理及保洁人员调配
		1-3 楼、9 楼保洁	8	每层 2 人，负责政务大厅、绿植养护、玻璃幕墙、电梯扶梯、梯级、地面、卫生间、办公室内、公共区域的附属设施、水牌、消防设施等清洁及楼层消杀工作
		4、5、6、7、8、10 楼保洁	6	绿植、玻璃幕墙、电梯、扶梯、梯级、地面、卫生间、办公室内、公共区域的附属设施、水牌清洁及楼层消杀工作
		车库保洁	1	负责地下车库地面卫生的保洁清理、垃圾收集倾倒，消防设施及附属器材的擦拭
		清洁机械操作工	2	管委会办公楼大厅内的洗地机操作、1-3 楼墙面 2 米以下石材墙面的清洁

		配楼客房 服务保洁	6	负责配楼会议室、客房的布草更换、室内卫生清洁整理及物资配备、绿植、玻璃幕墙、电梯扶梯、梯级、地面、卫生间、会议室等公共区域的附属设施、水牌清洁及楼层消杀工作
		洗衣工	1	负责办公大楼、配楼及会议室的布草洗涤
2	消防治安 24人	保安班长	2	负责当班人员工作调配、岗位技能培训(每班次配备1名班长)
		保安	18	具有安保相关证书,负责管委会办公大楼及配楼内岗位值守、对大楼内设备机房、消防设施、车库、楼层等进行定时定点巡逻防控
		消控室值班人员	4	具有消防监控证,对消防控制柜进行专业操作,并填写相关记录(每班2人)
3	会务11人	会服班长	1	对会服人员培训、会服相关工作统筹安排
		会议服务	8	保障会议现场,会前、会中及会后的工作
		调音师	2	协助会议服务,对接会议现场甲方的会议需求,对现场的音响、灯光、空调系统进行调试早晚班每班次1名调音师
4	工程维修 8人	工程部主管	1	有工程维修相关证书,对强弱电及维修技术工种进行统筹(负责维修班组的排班确保24小时值班运行及设备设施巡查)
		电工	2	具有高低压作业证书
		水暖工	2	具有板换操作证
		弱电维修	2	至少1人具有电梯安全操作证,会处理信息工程等弱电项目的设施设备、监控设施设备调试及故障排查,协助完成管委会大

				楼及配楼互联网网络楼端-弱电井交换机-墙端-办公终端互联网设备调试安装、电子办公设备简易维修等
		维修班长	1	具有物业维修相关证书，统筹维修工作
5	综合服务 7人（后 勤）	项目经理	1	本项目物业服务全权管理
		项目副经理	1	物业项目经理证，协助项目经理主持管委会办公大楼及配楼日常工作，配合项目各端口工作协调，负责项目项目业主走访回访工作
		财务、人资	1	负责项目财务往来及相关对账工作及项目人资管理工作，项目工作人员的排班及考勤汇总，负责项目库房物资出入库及入销账，负责库房的整理盘点工作
		场务服务	2	办公区家具器材安装、搬运，健身房器械安装调试，协助资产协管员进行家具物件盘存时的整理、清点、归位
		资产协管	1	协助甲方进行资产整理、清点、盘存的造册及管理
		客服	1	负责项目报事报修、咨询投诉处理、管委会办公大楼及配楼及附属区域巡视巡查、项目各端口资料整理归档，管委会办公大楼及配楼工作人员的人脸识别录入，楼栋巡查，装修项目资料收集施工现场管理等

备注：保安、维修电工、消防监控需提供上岗证

2.2.1 门岗保安岗位职责（自行细化）

- 1、熟悉物业辖区的概况、平面布局及分布情况；

- 2、保持威严可敬的仪容仪表，树立良好的精神风貌；
- 3、负责做好大宗物品进出辖区的管理工作，对装修人员及装修物品的出入进行管理，制止闲杂人员随意进入物业辖区；
- 4、负责做好对机动车辆的出入管理工作（**仅限于地库**）；
- 5、熟悉保安设施设备的操作规程及报警设施的使用方法；
- 6、做好本岗位的清洁卫生和交接班工作；
- 7、负责回答解决来访人员提出属于本岗位职责内的问题；
- 8、对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止；
- 9、确保管委会办公大楼及配楼的秩序维护工作；
- 10、负责管委会办公大楼及配楼内设施设备巡检及安全防火隐患排查工作；
- 11、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；
- 12、完成甲方安排的其他工作任务。

2.2.2 巡逻岗岗位职责（自行细化）

- 1、严格遵守公司规章制度，实行 24 小时巡逻巡视制度，严格执行队列行走标准，树立公司良好形象和个人道德风范；
- 2、树立强烈的责任感，全面做好物业辖区的治安、消防、车辆、收费，以及业主求援、报警等工作，确保物业辖区治安安全，秩序井然；
- 3、熟知本人责任区域内业主情况，了解物业辖区内其他区域房屋、地形以及各条通道的布局，做到勤巡逻、勤检查，发现问题及时处理；
- 4、巡查公共设施设施使用和公共卫生保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损物业辖区管理的行为，及时规劝和制止；
- 5、加强对物业辖区的机动车辆管理，维持车辆停放秩序；
- 6、积极参加职业道德和业务技能学习；
- 7、负责管委会办公大楼及配楼内设施设备巡检及安全防火隐患排查工作；
- 8、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；
- 9、完成甲方安排的其他工作任务。

2.3.1 会服、调音岗位职责（自行细化）

- 1、负责各类会议的接待、服务工作，组织会服、调音的专业培训。
- 2、根据会议接待预定单，做好会场布置计划工作，保持空气清新，认真做好会议设备、室内通风及室温检查工作，要求不影响会议室正常使用；
- 3、保持环境整洁，定期做好各会议室的卫生检查工作，确保会议室达到随时可用的状态；
- 4、会议开始时，做好引导服务和接会工作；
- 5、会议过程中，按标准做好会议饮用水等服务工作，不得随意离开工作岗位，会议结束时，做好送客工作；
- 6、会议结束后，及时做好会议室资料、参会人员遗留物品的收集整理及上交工作；

7、负责会议中心的设备、设施正常使用，定期维护保养，做好会议室设施设备恢复、会场清理、会议室通风等工作，关闭会议室电源；

8、会议服务结束后，做好记录与整理工作，及时总结，以提高服务质量；

9、工作中仪容整洁，统一着装（包括发型、服装、鞋子），仪容仪表端庄。爱岗敬业，忠于职守，做好个人卫生，保持良好的仪容仪表和精神面貌；

10、遵守会议服务程序和规范，面带微笑，用语礼貌，服务规范，热情、主动、有礼貌地接待客人，服务时热情周到，提供令客人满意的服务；

11、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

12、遵守各项规章制度，规范自己的行为，做好保密工作，服从领导安排，倡导团队精神，搞好内部团结；

13、服从管理，随时听从上级的工作安排。

2.3.2 会议、调音服务工作流程（自行细化）

2.3.2 主流程：

- 1、了解会议要求，根据会议接待预定单做好会场（休息室）布置计划工作；
- 2、布置会场，根据要求提前布置好会场（休息室），开窗通风、准备好饮用水、各项会议用品等，摆放好会议室桌椅、设施设备等，并在视频会、座谈会前1小时做好以上工作；
- 3、灯光、音响，认真做好会议（接待）室照明灯设备检查工作，发现异常，可处理部分立即处理，不可处理的部分立即上报领导，要求不影响会议（接待）室正常使用；
- 4、室温等调控；
- 5、签到；
- 6、会中服务①会议开始时，做好引导服务和接会工作。②会议过程中，按标准做好会议饮用水等服务工作。③会议服务过程中，不得随意离开工作岗位。④会议结束时，做好送客工作；
- 7、会场清理。会议结束后，及时做好会议室资料、参会人员遗留物品的收集整理及上交工作，做好会议（接待）室设施设备恢复、会场清理、会议室通风等工作，关闭会议（接待）室电源。定期做好各个会议（接待）室的卫生检查工作，要求桌、椅、台面无灰尘、无污渍，地面清洁，

室内无异味、无蜘蛛网等。确保会议（接待）室达到随时可用的状态。会议服务结束后，做好记录与整理工作，及时总结，以提高服务质量。

2.3.3 分流程

- 1、班前会；
- 2、主动对接会议要求；
- 3、布置会场准备设备与物品、摆茶杯、摆香巾篮、摆烟缸、调试音响、话筒、确定台型并摆台、摆椅子、摆信笺和笔，摆指示牌、摆席位卡、摆讲台、挂会标、插旗帜、准备领导休息室；
- 4、会前准备开水和室温、灯光、音响、话筒调控；
- 5、会中服务（自定）
- 6、清理会场（自定）

2.4 保洁岗位职责（自行细化）

- 1、办公楼内楼道、走道、楼梯、扶手、公共卫生间、办公室、会议室、电梯厅、大厅门厅等公共区域地面、墙面、天花板的卫生清洁保洁，管道门、管线、消防栓、设备间等公用设施设备清洁，地下室、停车场、屋顶天台、转换层、楼宇外墙的保洁及其明暗沟疏通清理；
- 2、配楼内公寓房间的清洁保洁，公寓床铺的整理，床单被罩的更换送洗工作，负责楼层垃圾收集清理和定期消毒工作，非控制区道路的保洁、垃圾桶的清理及垃圾收集工作；
- 3、服务范围内的人行道、行车道、地面停车场等场所的清雪除冰；
- 4、及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语；
- 5、对各使用单位及人员破坏环境卫生的行为进行劝阻和纠正；
- 6、对清洁范围内物业的异常安全隐患情况及时向保安员或管理员汇报，对乱扔废弃物的现象应予以制止，并及时清除；
- 7、自觉遵守员工守则及室内保洁工作要求，工作认真细致，一丝不苟，尽职尽责，做到“客户至上、服务第一”；
- 8、牢固树立良好的职业道德，仪表整洁、行为规范、礼貌服务、讲求实效、保证工作质量；
- 9、尊重业主提出的疑问及要求，如能处理应马上处理，若不属于清洁范围或没能力处理时，要请示主管，由上级直接给予处理，不能以一句“不知道”或“不关我事”等推托了事；
- 10、主动打招呼，说话和气、有礼。遇倾谈电话或会见访客时，要尽量避免机器声引起的滋扰或先停机待以后再做。室内清洁需移动客户的物品，包括桌椅、台灯、饰物等时，应先征询客户意见，事后要放回原位，移动时避免碰撞墙身、地面；

- 11、所有清洁机械的电线插头要使用独立的插座，不可与计算机插线板相连，计算机台不可湿抹；
- 12、工具物料要放在不妨碍客户工作、出入的地方，洗毛巾或清洁用品时不可弄湿地面及周围；
- 13、工作所需的机械工具（吸尘器、水桶、地拖、抹布）应勤漂洗消毒、清洗干净；
- 14、负责所属客户室内保洁项目，清倒烟灰缸、废纸箱垃圾，抹净桌面、椅凳、茶几等的灰尘，地毯吸尘，石质胶质地面拖扫，抹玻璃门及间隔玻璃上的手印；
- 15、征求业主的意见，及时改进工作，确保卫生标准使业主满意。
- 16、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；
- 17、积极完成甲方交办的其他任务。

2.4.1 绿植养护工作内容（自行细化）

制定并落实绿地绿化养护和办公生活区绿植养护制度，为甲方创造并保持舒适、整洁、绿色的办公生活环境。

- 1、认真观察绿化植物的生长情况，及时进行浇水、施肥、喷药、修剪、除草、整地等必要的管护；
- 2、结合实践，积极学习并总结绿化知识和绿化经验，不断提高绿化专业水平；
- 3、提出绿化合理化建议；
- 4、对大楼内的草花进行添置及养护修剪；
- 5、完成甲方交办的其他各项工作。

2.4.2 清洁机械操作工岗位职责

1、督促引导保洁员正确使用各类清洁机械设备，定期维护保养，统一管理，延长机械设备的使用年限，节约成本，提高效率。

2、熟练掌握各类清洁机械设备的使用方法，教导监督保洁员严格按照操作规程或使用说明正确操作。

- 3、设备使用前，检查设备完好度。
- 4、设备使用后，按要求做好清洁、保养工作，
- 5、清洁设备不得随意借给他人使用。
- 6、定期对清洁设备进行维保，做好设备低值易损部件的申购工作，及时进行更换。
- 7、定期组织保洁员进行培训，对使用过程中发现的各类问题及时进行解说纠正。
- 8、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练。
- 9、保守公司及客户秘密，服从领导安排，倡导团队精神，搞好内部团结。
- 10、完成领导交办的其他各项工作。

2.4.3 洗衣工岗位职责

1、对部门主管负责，严格按照洗衣操作程序及标准洗涤并烘干备品、衣物，熟练掌握机器操作规程。

2、严格按照备品、衣物的不同品质，合理分洗，并合理使用洗涤剂，控制洗涤成本。私拿洗衣用品一次罚十倍，并视情节予以辞退。

3、按衣物的不同脏污程度分开洗涤，每次洗涤的时间不得超过一小时，漂洗时间不得超过半小时。

4、洗涤后，取出衣物检查洗涤质量，未洗涤干净的重新调出来，手工搓洗直至干净，取出衣物后检查洗衣机内是否残留小件物品。

5、对洗涤后达不到洗涤效果的物品及时向主管人员汇报，分析原因，妥善解决。

6、对洗衣工作中出现的技术问题要及时向技术人员请教，因操作错误而导致的后果由洗衣人员负责接收和送向的备品要当面点清、如有丢失由责任人按价赔偿。

7、洗衣过程中发生机器异常或发生故障立即停机，及时报告维修人员排除故障，严禁机器带病运转。

8、洗涤烘干、叠好洗涤品并及时返还，不得积压，接收和返回的备品要当面点清、如有丢失由责任人按价赔偿。

9、下班前切断水、电源等，对洗涤设备进行清洁，维护洗衣房内的环境卫生，并对设备进行检查，一切正常方可离开。

10、认真完成上级领导所交的任务，及时汇报工作，并完成上级分配的其它任务：工作中因不负责任造成洗涤物品丢失和破坏，设备破损及人身事故均由当事人负全部责任。

2.5 客房服务员岗位职责（自行细化）

1、遵守各项规章制度；

2、按标准要求负责清扫整理客房和楼层相关区域，提供干净安全的客房环境，满足服务需求，负责本区域的安全工作；

3、按标准操作流程和规定使用的清洁工具，整理清扫客房，及时补充所需的各类物品及时记录住房、维修情况，每天对清扫车、清洁设备的清洁与保养，在洗涤前作分拣分类处理，使洗涤具有针对性，布草按照比例洗涤用品，去渍处理，漂白处理，消杀处理，使用专业洗涤设备，具备操作技能及专业知识；

4、规范着装、保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻；

5、做好交接班工作，交清房态，交清当班事项，负责遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留；

6、当班期间不定期楼面巡视巡查，注意门、锁情况，做好巡查记录；

7、做好设施设备的日常保养，发现设施设备的故障和损坏，按规定程序报修。正确掌握客房各类电器的使用方法，提供需求；

8、树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。熟知“重大事件报告制度”，出现紧急情况按规定要求处理；

9、认真听取意见，并将信息及建议及时反馈给领导。积极参加学习和培训，不断提高服务技能，积极提出合理化建议；

10、爱惜财产，力求节约，按质按量的完成交办的各项事宜。

2.5.1 客房管理制度

1、遵守公司各项规章制度；

2、按标准要求负责清扫整理客房和楼层相关区域，提供干净安全的客房环境，除服务需求，负责本区域的安全工作；

3、按标准操作流程和规定使用的清洁工具，整理清扫客房，及时补充所需的各类物品及记录住房维修状况，每天对清扫车清洁工具设备的清洁与保养；

4、规范着装保持良好的仪容仪表，做到三轻，说话轻，动作轻，走路轻；

5、做好交接班工作，交清房态交清当班事项，负责遗留物品的登记，保管和上缴不得私自留扣；

6、当班期间不定期楼面巡视巡查，注意门锁情况，做好巡查记录；

7、做好设施设备的日常保养，发现设施设备的故障和损坏，按规定走程序报修，正确掌握客房各类电器的使用方法，提供需求；

8、树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级，熟知突发事件应急预案，出现紧急情况按规定要求处理；

9、认真听取意见，并将信息、建议及时反馈给领导，积极参加学习和培训，不断提高服务技能，积极提出合理化建议；

10、爱惜公共财产，力求节约，按质按量完成各项工作事宜；

11、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

12、完成领导安排的其他工作任务。

2.6 工程部岗位职责（自行细化）

1、负责管理物业辖区内各处监控视频、广播、强电、弱电等有关电气设备故障维修、检修，

执行所管辖设备的维修、检修计划，按时、按质、按量地完成维修、检修任务，发现问题立即组织处理，并做好巡检记录；

2、检查下属岗位纪律及精神状态，发现不良现象立即纠正；

3、现场督导重要维修工程及增改工程施工，控制工作质量与进度；

4、负责给水、排水系统等公共设备设施的维修保养，定期对设备设施维修保养、清理清洁，确保维修保养工作质量与效率，发现问题及时采取纠正措施，并做好记录，妥善保管；

5、审阅运行报表，掌握所属系统当天能耗状况，发现异常，分析原因，及时杜绝浪费现象；

6、做好应急抢修工作，接到应急报告应迅速奔赴现场，及时突击抢修；设备发生故障及时组织检修，发现隐患及时组织处理，做好技术把关工作，保证管辖区域系统设备处于优良的技术状态；做到“三不漏”（不漏油、不漏气、不漏水）、“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）；

7、负责制定管辖区域系统运行方案，并不断与运行人员研究改进措施，使本系统设备在保证安全运行的前提下，力图节省能耗；

8、负责制定管辖区域系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送管理处经理审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量，提高工作效率；

9、认真贯彻落实岗位责任制，严格执行操作规程，坚持周而复始的设备维修保养制度，做到“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“四不漏”（不漏电、不漏油、不漏气、不漏水）；

10、针对员工的技术状态和思想状况，编制培训计划，经常对员工进行职业道德、物业服务

意识教育和专业技术知识培训；

11、负责装修管理中有关规定的审查和验收，确保建筑物结构安全和装修协调、统一、美观及符合消防要求；

12、负责管委会办公大楼及配楼公共设施的维修整改，每日巡查辖区内的电梯、空调、消防等设备安全及火灾隐患，对于出现的设备故障及时联系相关部门快速解决，积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

13、完成甲方交办的其他各项工作。

（一）配电室

1、严格按照配电室操作规程，负责配电设备的运行监护，严守配电室的值班，交接班和人员进出配电室的有关规定，杜绝闲杂人员进入配电室，确保配电设备的安全运行；

2、按照配电设备维修保养规程，进行日常维护和例行保养；

3、坚守岗位，定期巡视巡检配电运行仪表，认真抄录填写各种报表和运行记录；

4、负责做好配电室的安全防范措施，如门窗，消防器材等，同时做好防范小动物的工作，确保安全运行；

5、当发生停电事件时，立即与供电部门联系，问明停电原因和恢复用电时间，并做好准确的记录，及时上报相关领导；

6、负责保管配电室的日用仪器仪表和各类工具，做到器具准确完好，取用方便；

7、负责配电室的设备和场地整洁卫生无杂物，机房内不得吸烟吃零食，严禁将易燃易爆等危险物品带入配电室；

8、发生事故时，值班人员应保持清醒的头脑，按照操作规程及时排除故障，认真做好记录，及时上报相关领导；

9、服从上级的日常工作指令，在需要时，协助其他人员做好工作；

10、完成上级下达的其他工作任务。

（二）强电电工工作内容

1.负责项目内所有安全通道的照明、指示灯、电器标牌、电显告示牌及室内外霓虹灯的日常巡检和电器修理；

2.负责管委会办公大楼及配楼内服务区域办公区域客房公共场所等室内外照明灯具，电器开关插座的日常维修；

3.负责所有照明控制盘开关箱的定期检查清理和维修；

4.负责所有动力开关柜的定期检查管理和日常维修；

5.负责小型改造工程的电器安装改装；

6.负责节日喜庆活动室内外彩灯的安装维护和检修；

- 7.配合弱电组完成大型会议演出等活动，舞台照明及灯光等布置工作；
- 8.负责各部门使用的小型电器维修；
- 9.配合其他班组对有关电器设备实施计划保养和维修；
- 10.负责保养清洁设备的计划及工作；
- 11.检查日常维修和计划保养工作的执行情况，保证维修质量与进度；
- 12.负责制定本班组的备品备件计划；
- 13.负责本班组技工的工作安排技术指导培训工作；
- 14.定期巡视管辖区内车库充电桩等重点设备的运行情况，发现异常或违反操作规程者，及时处理或报维修主管；
- 15.配合其他班组进行设备维修及计划保养工作；
- 16.完成上级下达的其他工作任务。

(三) 弱电电工工作内容

1、负责工作人员、施工人员出入弱电设备间登记，禁止与弱电管理工作无关的人员进出弱电井。

2、严禁携带易燃、易爆、易碎、易污染和强电磁、辐射性物品进入弱电设备间。

3、非弱电管理人员出入弱电设备间，须在弱电管理人员处填写书面《乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区党工委管委会办公大楼及配楼弱电施工申请单》。

4、非弱电管理工作人员出入弱电井应遵循以下规定：

①非弱电管理人员和外单位人员进入弱电设备间需递交书面签字或盖章的《弱电施工申请单》，经弱电井管理值班人员登记后方可进入；离开弱电井时，应与弱电管理人员做好交接工作，登记填写离开时间。

②外来施工单位相关施工人员进入弱电设备间施工，须递交书面签字或盖章的《弱电施工申请单》，并详细说明操作步骤，经弱电井管理人员批准并按规定登记后，方可进入弱电设备间施工。施工后由弱电井管理人员验收合格方可使用。

③执行网络抢修和设备维护的技术人员可直接与弱电设备管理值班人员联系后进入，工作完毕后应签名登记。

④施工或抢修结束后，相关人员应负责施工现场的清洁、整理，经弱电设备管理值班人员验收后，方可离开。

⑤未经许可不得随意挪动机柜，不得擅自对设备、线路等进行操作，更不能挪作他用。其他单位（部门）如确有需要要在弱电井安装弱电设备，在征得弱电井管理人员同意后，安装在恰当位置并加以明确标识。

⑥线缆敷设应完全置入桥架或线槽内，布放自然平直，不应受到外力的挤压和损伤；线缆两端应贴有标签，应标明单位名称、两端设备、端口编号，标签书写应清晰、端正和明确。标签应选用不易损坏的材料；线缆进入机柜前应先从地板下穿入，禁止空中飞线；线缆终接后，应留有余量（设备间为 0.5-1.0m；工作区为 10m-30m）；电源线、综合布线系统线缆分隔布放，最小净距符合对绞电缆与电力线的最小净距设计要求等规定。

5、对违反上述规定者，弱电井管理人员有权拒绝其进入弱电设备间，强行进入的，将追究其派遣人员部门或单位管理有关责任。

6、未经登记，禁止外借弱电设备间钥匙。对于遗失钥匙、泄露弱电设备间信息等情况要即时上报，并积极主动采取措施保证弱电设备安全。（设备间钥匙是否齐全）

7、负责与办公楼和配楼区域覆盖信号的运营商，协调对接运营商至办公区域墙端的互联网网络信息设施设备运转、检修、施工、日产维护等工作。

8、负责办公区域墙端至电脑端的互联网网络线路维修、维护、清理工作。

9、负责办公区域互联网用电脑、互联网用打印机、LED 显示屏、叫号机等设备（费用在 500 元以下）维修及日常维护工作。

10、完成甲方交办的其他各项工作。

（四）二次供水工作内容

1.认真执行水质量管理体系，定期进行水质检测、水箱的清洗、消毒保证供水符合国家标准要求；

2.做好中水处理设备的运行和水质化验记录，努力降低消耗；

3.遵守劳动纪律，使工作间做到清洁卫生；

4.努力学习业务知识，不断提高操作水平。

（五）电梯安全员岗位工作内容

1.进行电梯运行的日常巡视巡检，记录电梯的日常使用状况；

2.制定监督和落实电梯的定期检验计划；

3.检查电梯安全注意事项和警示标志，确保齐全和清楚；

4.妥善保管电梯钥匙及其安全指示牌，确保电梯的临时和常态化管理；

5.发现电梯事故隐患需要停止使用，有权作出停止使用决定，并且立即报告。

（六）水暖工工作内容

负责项目给水、排水、排污、进户空调网线、消防设施、设备的使用、维护、保养和管理工作。

1.负责燃气管线等相关设施设备的检查管理工作，确保安全运行；

2.水、暖维修施行 24 小时值班制度，维修及时，随叫随到，保证维修质量并做好维修和测温记录，定期进行巡检及时反馈信息；

3.确保水暖设施安全使用和处于完好状态，避免堵塞、污染和井盖缺损等不安全因素存在；

4.负责水表底数的抄记工作，发现非正常用水行为应采取有效措施予以制止；

5.负责与供水、供暖部门的沟通联系工作；

6.增产节约，修旧利废，努力降低成本；

7.遵守安全操作规程，加强设备运行巡检工作，以高度的责任心，做好设备、设施的管理、维护、保养工作，杜绝事故的发生；

8.积极开展便民服务，严格执行价格标准；

9.积极配合各部门工作，完成领导交办的其它任务。

2.3 消防

监控室 24 小时在岗(需有消防人员上岗证)；负责消防监控室、视频监督控制室的值班工作，熟练各项消防操作、视频控制操作，会处理各种突发事件，如遇事故及时通知相关负责人。

2.3.1 消防监控岗位职责（自行细化）

1、积极做好防火宣传和教育，建立消防值班和消防设施台帐定期进行安全检查，一旦发现火警即可投入使用；

2、物业辖区一旦发生火警，全体员工必须全力投入抢险工作，履行义务消防员的职责，不得临阵借故逃避；

3、当发生火警火灾时，迅速报告有关领导，拨打火警电话 119，向消防部门报警，组织人员抢救险情，组织各使用单位人员撤离危险地带，并做好妥善安排，做好现场安全保卫工作，严防趁火打劫捞取不义之财，协助有关部门查清起火原因，必须按照火警处理程序去做，不得惊慌失措；

4、熟练掌握消防主机、监控系统、消防广播的操作方法，及时处理各类突发事件；对该项目内的各类灭火器材，能熟练掌握其功能，使用方法，对失效、损坏的消防设施应立即报告相关领导处理；熟悉消防、监控系统消防设备的操作，发现报警时立即进行现场核实，发现问题立即报告相关领导处理；

5、每班巡查该项目消防设施，对违章施工、消防设施挪作他用，以及各种消防隐患均要记录在案，并限期整改；

6、加强辖区内动用明火的控制和管理。当发生火灾时，在该项目内的非当班消防监控员接到通知，应在三分钟内赶赴火场，向相关领导报到；

7、切实贯彻“预防为主，防消结合”的指导方针，认真学习有关消防知识，掌握各种灭火器的使用方法，消防员不但要有良好的身体素质，还应加强业务知识学习，以求人人达到“四会”（会操作使用、会排除一般故障、会维修保养、会报警灭火），持证上岗；

8、不得做与工作无关之事，积极完成上级领导交给的任务。

2.4 监控值班员岗位职责（自行细化）

- 1、严密监视保安对象的各种情况，发现可疑或不安全迹象，及时通知保安处理，并及时通过对讲机或电话向队长报告，随时汇报变动情况，直至问题处理完毕；
- 2、熟悉所管理设备的性能操作程序，能独立进行操作，并能进行简单的维修；
 - 3、出现异常情况时，坚持确认汇报并做好情况记录；
 - 4、负责设备的日常巡视情况记录；
 - 5、保持机房干净整洁，做好交接班工作；
 - 6、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；
 - 7、完成领导安排的其他工作任务。

2.6 物业后勤办公室工作职责（自行细化）

2.6.1 项目经理工作内容

- 1、贯彻和执行党政办公室及物业公司的各项规章制度；
- 2、负责本物业服务项目的制度建设，人员管理、工作的检查落实；
- 3、负责项目部员工的日常管理、思想教育、技能培训、考勤管理、绩效考核等工作；
- 4、负责项目部各项安全、经营和服务管理工作，检查、监督隐患防范工作；
- 5、负责监督、巡检各岗位工作质量，并指导纠正持续提高；
- 6、负责与相关单位沟通协调，及时了解服务质量信息，并进行分析，制定提升措施；
- 7、负责相关服务人员的工作安排及物业服务标准的制定落实；
- 8、就物业服务事项与甘泉堡物业管理部之间进行沟通协调。

2.6.2 项目副经理岗位职责

- 1.在经理的领导下，做好所在项目的全面工作。
- 2.负责拟订项目年度工作计划和工作总结，负责质量管理体系的建立和实施。
- 3.负责接管项目，物业管理工作的运行。
- 4.负责接待辖区业主的重大投诉，及时有效的组织处理投诉，并向业主反馈处理意见和结果。
- 5.积极与业主沟通、协调，了解业主对物业服务的意见和建议。
- 6.负责协调公司重大活动的环境氛围渲染和接待工作。
- 7.组织对管理重点项目的巡视，发现问题及时处理。
- 8.协助经理做好本公司的反腐倡廉工作，带头遵守公司的反腐败制度，坚持以身作则、廉洁自律。
- 9.完成领导交办的其他工作。

2.6.3 客服岗位职责

- 1、严格执行公司考勤制度，不迟到早退；
- 2、在规定的上岗期间规范着装，办公区域不得穿便装，上岗前应着淡妆上岗；
- 3、严格执行公司关于礼仪、礼貌、言行举止的各项要求及部门内的各项服务纪律；
- 4、客服部所辖区域内要求清洁、整齐、无烟头、无纸屑、无瓜果皮壳、无痰迹、无杂物、无废物堆放等；
- 5、客服部所有员工应严格执行公司的岗位卫生责任制及个人卫生制度，养成良好的卫生习惯；
- 6、严禁在公共场所吸烟，禁止随地吐痰；
- 7、整理好自己的个人物品，个人办公用品应放在办公桌的抽屉内；应保证工作台面干净、整齐；离开时，需整理好自己的办公区域，做好人走桌清；
- 8、做好保密工作,各种资料、文件应及时存档，不能放在工作台上或随意放在他处，以免有关资料泄露；
- 9、员工离岗时，应切断电器的电源；下班时，仔细检查各种电器是否均已正常关闭；
- 10、做好管委会办公大楼及配楼物资出入库的登记进销账，每日对管委会办公大楼及配楼的应收费用的核对；
- 11、接待服务实行逐级负责制，接待人员对客户负责，同时接待人员对客服主管负责，客服部主管对经理负责。工作中要互相合作，严于律己，正确处理当班所发生的各类事宜，并做好记录与报告。

2.6.4 财务、人资岗位职责

- 1.负责审核过的费用领用、签发工作；
- 2.负责根据主管会计提供的转账支票填制进账单。
- 3.负责物业公司相关费用的收缴与支出工作。
- 4.负责整理结算票据工作。
- 5.负责对每月的记账凭证进行排序整理。
- 6.负责现金、存款、存单的管理。
- 7.负责现金日记账逐笔登记，根据记账凭证编制现金报表。
- 8.不超额保存现金，不私借、挪用公款。
- 9.负责填写银行结算票据和现金日记账单，字迹工整规范。
- 10.负责物业收费现金保管和入账工作。
- 11.负责公司的账务报销工作。
- 12.遵守公司的各项反腐倡廉制度，坚持廉洁自律。

人资岗位职责

- 1.根据项目经理的要求，协助起草公司业务报告、计划、总结、决议及公文函件。
- 2.汇总各类报表，做好公司活动日志，协助项目经理做好日常接待、来访等工作。
- 3.做好保密工作，所保管的各种文件、资料，不得遗失，定期清理各种文件、资料。按部门归档范围和目录整理材料，在次年初将各项目档案材料整理立卷归档。
- 4.严格借档手续，做好档案、文件、资料的借阅，并做好登记工作，做好档案的安全防

腐防霉工作。

- 5.负责各种公文的打印、复印，接待来访人员。
- 6.负责公司报刊、信函的收发传递，公司微信公众平台、网站更新、维护工作；
- 7.办公设备的使用和基本维护，办公用品的采购、库存、领用管理。
- 8.公司人员招聘的跟进以及面试安排。员工的入职、离职、升职、调职等行政手续
- 9.管理好员工人事档案材料，建立、完善员工人事档案的管理。
- 10.负责协调、安排、跟进公司员工培训工作，办理员工劳动合同续签及按规定办理转接、调档等手续。
- 11.负责员工考勤统计，办理员工工资、奖金、福利的发放审批手续，
- 12.办理社会保险、公积金等缴纳手续。
- 13.针对本地区同行业薪资水平制订符合企业发展的可行薪资方案。
- 14.科学合理的提出符合岗位人员任用依据，为公司员工任用提供保障。
- 15.遵守公司的各项反腐倡廉制度，坚持廉洁自律。

2.6.5 场务服务、资产协管

- 1.了解和熟悉物业管理条例和相关法律法规，严格遵守安全生产条例及设施设备安全操作规程，遵守公司规章制度。
- 2.根据资产管理部门及党工委办公室工作要求，落实各项工作。
- 3.制定工作方案和应急预案，抓好资产盘点的组织、协调。
- 4.负责家具进场至撤场期间的跟进，监管、总协调物资、健身房器械的保障，负责资产盘存活动的工程类保障及场地服务的工作。
- 5.对内处理好部门、员工内部关系，对外协调好场地服务家具器械等相关单位的关系，并严守公司秘密，树立公司良好形象。
- 6.加强与项目部各执行部门的联系和沟通，对工作中存在的具体问题不扯皮、不推诿，有义务协助各执行部门的工作运作。

三、甘泉堡经开区办公楼和配楼物业服务标准（自行细化）

编制说明：1-4：行政管理 5-10：综合管理
 11-16：会服管理 17-30：房屋设施设备与维护
 31-59：环境保洁服务 60-62：绿植养护与摆放服务
 63：场务服务 64：布草洗涤

序号	工作类别	1级项目分类	2级项目分类	服务标准
1	行政管理	管理	管理制度	各项管理制度合规运行。
2			材料反馈	按物业服务合同要求及时、准确上报各类材料，含物业费月度使用明细、报表等
3			费用支付	按各类合同约定事项，及时办理相关费用的付款

4		档案管理	竣工验收档案、设备管理档案及其配套设施权属清册等	所有档案装订成册，统一管理，配备专职的档案管理人员，制度上墙的工作落实。
5	综合服务	接待服务	服务形象	接待客户有关服务方面的询问要有问必答，礼貌待客，百问不厌。应答客户和客户的询问时要站立说话，不能坐着回答。要思想集中、全神贯注地去聆听，不能侧身目视它处。说话时应面带笑容，亲切热情。
6			报修服务	接到报修通知后，一般情况下 15 分钟内到场，小型维修项目当天完成，维修合格率达到 98%以上，维修服务回访率应达到 100%。
7		服务质量巡视	各楼层领班负责巡楼检查，每天两次，上午 11:00 及下午 16:00 各一次，认真填写巡视记录，发现问题及时以报修单等形式知会相关部门，针对发现的问题跟踪处理并验证。	
8		装修及中小型项目管理	对管委会园区新增的装修项目进行监督，如发现问题应及时制止，并责令有关单位立即进行整改。	
9		外包单位管理	对于外包单位进行有效的管理，每次工作完成后进行验收并填写验收记录，如外墙清洗、消杀服务、垃圾清运、保洁石材保养、结晶处理等服务。	
10		投诉处理	及时记录客户投诉内容，认真填写，保留客观证据。 项目经理及时审阅、跟进处理情况。 及时与被投诉部门人员现场确认投诉事项，督导相关部门及时整改，并在 2 个工作日内向客户反馈处理情况、调查并回复各类信箱中员工反映的物业、餐饮及住宿等方面问题。	
11	茶水服务	会务保洁	提前 30 分钟做好会场清洁工作、会后及时打扫规整会场。	
12		会场布置	协助承办部门提前 30 分钟完成会场布置、包括悬挂横幅、茶水准备等。	
13		杯具、水果等摆放	应放于客人的正前方，所有杯子成一条直线；烟灰缸，放于两杯中间，与杯子成一条线，字体面对客人；其他物品排放整洁有序。	
14		茶水递送	根据先上主位，后次位、顺时针方向的原则，托盘送茶水，三步法、侧身右手（大拇指、食指、中指）三指捏住杯把，轻放于客人正前方，五指并拢，作“请”的手势。	
15		茶水续加	续添茶水应从客人右侧服务，三步法、侧身，左手提水瓶，右手捏杯，服务过程要使用敬语。	
			茶斟七成满，上饮品提醒客人注意。 添茶水时间间隔：第一次不应超过十五分钟；第二次与第一次相隔不超过二十分钟。	
16	会场秩序	站立门口恭候参会人，进门时要放轻脚步，不能影响会议，关门；退出时：面向客人，倒退出门，关门。		

			<p>会议结束时，服务人员应在门口站立，并热情送出，服务人员要目送客人离去。客人离开后，应迅速进入会场仔细检查，如有遗留物品，须立即设法追送，并检查有无烟蒂安全隐患。</p> <p>会议结束后，关闭电器开关，整理会场。</p>
17		巡视工作	每天巡视一次，认真填写巡视记录，发现问题及时以报修单等形式知会相关部门，针对发现的问题跟踪处理并验证。
18	房屋 主体 结构	维修养护	天花板无明显污渍和破损；外墙面无明显剥落、墙面饰材无明显缺损、玻璃幕墙无开裂；屋面防水层发现有气鼓、碎裂或隔热板有断裂、缺损的。提出整改方案上报业主单位，业主单位通过方案后，并依据业主单位要求进行修理
19		变配电系统	变配电系统高压电气设备至少每二年进行一次安全测试，油浸式变压器每年进行一次安全测试，留存高压电气测试合格报告。
20		应急供电系统	每周检查发电机组的机油位、冷却液位、蓄电池液位、空滤指示器是否符合要求，水路、油路有无渗漏。
			每月启动发电机组，试机 30 分钟，释放柴油滤清器中的水或沉积物。
			每运行 250 小时或两年更换发动机组机油、机油滤清器、柴油滤清器、冷却液。
			发电机组，保护功能完善，发生停电时保证 30 分钟内向重点设备、区域供电。
			制定发电机组管理规程，常备不低于 4 小时运行所需的油料，配置符合要求的灭火器材。
21	给排水系统	每周检查一次生活泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀、室内外排水沟渠（井）每月一次。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。	
		生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞。	
		生活水箱（池）检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，环境卫生，无污染物。	
22	电梯	电梯运行平稳、乘坐舒适、平层准确，轿厢照明、内外呼梯按钮完好，楼层显示正常，轿厢内整洁无污染。	
		应由 A 级专业资质的电梯维修保养单位进行维护保养，经技术监督局检测并获得《安全检验合格证》，在有效期内运行。	
		设专职人员对电梯维护保养进行监督，对电梯运行进行管理，并按技术要求做好日常运行巡检及记录。	
		电梯发生一般性故障，专业维修保养人员应在 4 小时内到达现场维修；发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理专职人员应及时应急处理，专业维修保养人员应在 90 分钟内到达现场进行抢修。	
23		公共照明系统	每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、等公共部位照明，有效亮灯率 90%以上，如有缺损及时更换。

			每周一次巡检公共照明电源柜，如有问题及时处理，保证设备正常运行和安全用电。	
24	日常 维修 服务	自动门、推拉窗	玻璃无破碎，五金件完好；门、窗开闭灵活，密封性好，无异常响声。	
25		灯具	公共区域内灯具色度一致，无缺损、损坏现象。	
26		屋顶、管道、排水沟	屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通：发现有防水层起鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。	
27		安全、引导标识	楼层电梯厅、消防通道应设有安全指示牌；危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施，保证所有标志、指示牌清晰完整，维护设施得当。	
28		卫生间	保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞，保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。	
29		电梯厅	保持设备设施正常，电梯按钮无缺损、标识清晰完整，发现损坏立即修复。	
30	标识 管理 服务	办公区域、公共区域及仓储库区	设置指示性标识，包括引导标志、功能标识及警示性标识，如：门牌、电梯、楼梯、紧急出口、消防通道、禁烟区、出入口通道、男女洗手间、消防用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点等。	
31	环境 保洁 服务	巡视工作	每天巡视一次，认真填写巡视记录，发现问题及时以报修单等形式知会相关部门，针对发现的问题跟踪处理并验证。	
32		材质 清洁	大理石（硬地面）	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
33			花岗岩（硬地面）	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。
34			水磨石（硬地面）	表面光亮、无污迹。
35			木制地板（硬地面）	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。
36			PVC板	光亮、无污迹。
37			瓷砖（硬地面）	光洁、明亮、无污渍、无水迹。
38			地毯（软地面）	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向。
39			塑胶地垫（软地面）	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结。
40			亚光丝纹不锈钢（无）（金属材质）	表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
41			抛光镜面不锈钢（金属材质）	明亮、无擦痕、无印迹。
42			亚光轧花不锈钢（无）（金属材质）	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
43			铝合金（金属材质）	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹。
44			玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。
45			涂料	无灰尘、无污渍。

46	部位 清洁	走廊、门厅、大堂、 电梯厅、楼梯或消 防梯地面	地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍，无絮状物。旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘；旋转门空调出风口无灰尘、无污渍，门把手干净，无痕迹、定时消毒；楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物；指示牌、广告牌无灰尘、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
47		消防栓、消防箱、 公共设施	保持表面干净，无灰尘，无污渍；报警器、火警通讯电话，插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍；监控摄像头表面光亮、无灰尘，无斑点，无絮状物；消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘，无污渍。
48		天花板、风口、公 共灯具	内或外目视无灰尘，无污迹，无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
49		走廊、楼梯窗玻璃、 大堂门厅、电梯厅 玻璃	保持地面洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。
50		平台、屋顶、服务 功能性用房（如会 议室、接待室、茶 水间）	保持干净、整洁、无垃圾、热水炉、热水器外壳应无污渍、水渍。
51		公共卫生间	地面、蹲坑、坐厕内、小便池内刷洗干净，喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮、无水迹；镜框边缘无灰尘，面盆无水锈；台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。冷热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。落水口无污垢，下水道无异味、定期滴入消毒液。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒；外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘；卫生间内保持空气清新、无异味；及时更换卷纸、洗手液等清洁易耗品。
52		垃圾收集	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净、整洁，定期对垃圾站进行灭杀。
53		电梯轿厢	轿厢壁无浮灰；不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮、操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕、保持空气清新、无异味。
54		设备机房、管道、	送风机房的卫生清理，无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。
55		墙壁	目视洁净、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无划痕。
56		烟灰缸、垃圾桶	桶无满溢、无异味、无污迹、烟灰缸内烟蒂不多于大半。
57		消杀灭害	对通风口、明沟、垃圾房、喷洒药水，定期安排灭蟑螂、老鼠。
58		电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。
59		外幕墙	每年清洗 1 次，保持目视无明显污迹。

60	绿化 摆放 与 养 护 服 务	室内 绿化	绿植养护	植物应鲜活，具有观赏价值；叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土；土面不外露；选择适宜在室内栽培的植物品种，观赏性强，观赏期长，管理方便。 根据要求对县级办公室进行草花添置。
绿植摆放			植物的大小和色彩应与室内空间及装修的格调相一致；室内盆栽应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；如需施肥只能使用无机肥，严禁使用有机肥；发现病、虫、害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。	
62		安全用电	电气设施必须由具有电工资格的人员负责安装、检查及维修，用电量不得超过额定负荷，电气线路暗线应穿管保护，明线须护套，不得擅自拉接临时线路。 灯具、整流器等电器具的安装使用必须符合消防安全的技术安全规定，电加热设施应专人管理。	
63	场 务 服 务	办公区域		根据会议现场和健身房及协助甲方资产管理工作要求，落实各项工作。制定会议工作方案和应急预案，抓好会议保障的组织、协调。促与落实工作。与会议以及相关部门做好工作沟通和协调工作。负责管委会办公大楼及配楼党工办物资家具进场布置期间的跟进，监管、总协调及物资、负责党工委资产协理服务工作，包括领导班组合办公室内家具摆放、布置、设施设备等的摆放与撤场工作。
64	布 草 洗 涤	办公大楼办公室、会议室		对办大楼掌握专业的洗涤知识、去渍处理、漂白处理，消杀处理、有专业的洗涤设备，具备现场的洗涤条件及专业知识，每季度对办公区域、会议室的窗帘，每月对桌布进行清洗，及时巡查即脏即换。

四、其他要求:

4.1 劳务费用要求:所聘员工工资不得低于乌鲁木齐市最低工资标准,必须为员工购买五险,统一着装,配证上岗。

4.2 投标总报价包含完成本项目提供服务所需的调查、验收、所有人员工资、节假日加班费、五项社会保险、服装费、对讲机、保卫器械、手电、保洁人员使用的保洁用品、管理费用、利润、税金等、及其它所有成本费用的总和。

4.3 制定培训计划,加强人员素质教育。

4.4 保洁规范服务标准(自行细化)

4.4.1 常规保洁标准(见表1)

表 1:

清洁项目		日常清洁		定期作业			质量控制标准
		每天	每周	每月	每季度		
公共区域	地面	大理石地面	维护保养, 静电液推尘或保养液养护、抛光	抛光机轮回抛光作业, 每周全面作业一次。视损伤情况对局部石材进行修复作业。	每月全面结晶养护一次		表面光亮、无污渍, 石材光亮如新, 光泽度达到75度以上
		非大理石地面	维护保养, 局部机刷清洗	1-3楼厅堂每日2次			无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮(材料自身原因除外)
	内墙面	大理石、铝塑板等 (2.0M以下)		清抹每周1次每日巡查即脏即清	使用清洁剂抹二次		无灰尘、无污渍
		地脚线		每周清抹1次	每月彻底清抹一遍		无灰尘、无污渍
	天花	天花、灯具 (2.0M以下)			除尘、擦拭1次		无灰尘、无污渍、无蜘蛛网
	屋面	屋面清洁		维护清洁	全面清洁1次		无垃圾、无泥沙、无杂物
		玻璃(外) (2.0M以下)		夏季每周使用玻璃清洁剂刮1次			无积尘、无垃圾、通透性好
		玻璃(内) (2.0M以下)		使用玻璃清洁剂刮1次			无积尘、无污渍、通透性好
	门	门、门框	清抹1次	使用清洁剂彻底抹1次			无灰尘、无污渍
	窗	铝合金 (2.0M以下)		每周使用清洁剂彻底抹1次			无灰尘、无污渍
		出入口玻璃门、拉手	巡回保洁	使用玻璃清洁剂清刮1次			无灰尘、无污渍、无手印、光洁透明
	消防楼梯	地面	清扫1次	湿拖一次			保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂
		墙	清掸1次				无张贴物, 无灰尘、无蜘蛛

							网
		防火门	清抹1次				无灰尘、物张贴物、无胶痕
		拉手		隔日湿擦			光洁、明亮、无污迹、每日擦拭消毒
		窗框及玻璃	清掸一次		每月度使用玻璃水清洁		无积尘、无污渍、通透性好
		电梯间灯饰、箱体	清掸一次	电梯间灯饰、箱体		每月度监督维保轿顶除尘	无灰尘、无油污、无手印、无蜘蛛网
		按钮及面板	每天擦拭一次，并维护保洁	上不锈钢油一次			光洁、明亮、无油污、无手印
		电梯轿厢内不锈钢	擦拭一次并维护保洁	上不锈钢油一次			无污渍、无手印保持均匀不锈钢金属光泽
	客	电梯轿厢	巡回保洁	地垫清洗一次	石材地面保养一次		保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂
	货	地面（石材或地垫）					
公共区域部分		悬挂指示牌	清掸一次		清抹一次		无灰尘、无水渍、无胶痕、无蜘蛛网
		花盆花槽、假花		擦拭一次 盆内清理一次	清洗盆底		无灰尘、底无黄渍
		烟灰筒、垃圾筒	巡回保洁，及时清倒垃圾	垃圾筒内胆清洗一次	不锈钢烟灰筒除渍并上不锈钢油一次		垃圾容量不要超桶身2/3，并无污渍、无痰，烟灰筒里的烟头不超过三个
		空调风口			清洁一次		无污渍、无灰尘
		灯饰（2.0M以下）			清洁一次		无污渍、无灰尘、无蜘蛛网
		天井围栏（护栏玻璃）	维护清洁	擦拭或刮洗一次			无污渍、无灰尘、光洁

3.4.2 大厅会客保洁标准

清洁项目		日常清洁	定期作业			质量控制标准	
		每天	每周	每月	每季度		
大厅会客部分	地面	瓷砖地面清扫一次(地毯吸尘一次)			地毯清洗一次	无尘、无纸屑、无污渍、保持光洁明亮	
	墙面		清掸一次			无尘渍、无污渍	
	门	玻璃	干抹一次		刮洗一次		无手印、无灰尘、无污渍、保持光洁明亮
		铝合金	干抹一次		擦拭一次		无手印、无污渍
	办公台、文件柜、茶几、座椅、沙发等		清抹一次		座椅、沙发保养一次		无灰尘、无纸屑、无污渍
	废纸篓	清倒垃圾一次并更换垃圾袋				无污渍、无痰渍	
	窗玻璃				擦拭一次	无手印、保持光洁明亮	
	窗框			擦拭一次	玻璃清洁上光擦拭一次	无污损、无尘渍	
	灯饰、天花 (2.0M以下)			除尘、擦拭一次		无污渍、无灰尘、无蜘蛛网	
	通风口、空调风口 (2.0M以下)			清洁一次		无蛛网、无灰尘	
花盆		擦拭一次 盆内清理一次	清洗盆底		无灰尘、底无黄渍		

3.4.3 洗手间保洁标准

清洁项目		日常清洁	定期作业			质量控制标准
		每天	每周	每月	每季度	
洗手间	墙身	每日巡查即脏即清	全面清洗一次			无灰尘、无污渍、保持瓷砖明亮如新
	地面	每日清洁不低于2次, 不间断巡查即脏即清	全面清洗一次			无灰尘、无纸屑、无水渍、保持瓷砖光亮、洁净
	洗手间大门	每日巡查即脏即清	全面擦拭一次			无手印、无污渍
	洗手台玻璃镜面	每日清洁不低于2次, 不间断巡查即脏即清				无灰尘、无污渍、无水渍、无手印、保持镜面明净
	洗手间台面	每日清洁不低于2次, 不间断巡查即脏即清				清洁、无水渍
	小便器、坐厕、洗手盆	每日清洁不低于2次, 不间断巡查即脏即清并消毒一次				保持无污渍、无垢、无异味并保持水流畅通无阻, 瓷器材质如新
	洗手间隔板	维护保洁、消毒一次	全面擦拭一次			无污渍、痰渍、保持洁净
	洗手间灯饰	清掸一次		擦拭一次		无蜘蛛网
	洗手间风口			擦拭一次		无污渍、无蜘蛛网
	天花			除尘、擦拭一次		无污渍、无灰尘、无蜘蛛网
洗手间垃圾筒	及时清倒垃圾、垃圾容量不要超过桶身 2/3 并随时保洁、消毒一次				无异味、无污迹	

	龙头等小五金	每日擦拭一次	洁而亮保养一次			无污迹、光亮
	不锈钢	每日擦拭一次	上不锈钢油二次			光亮如新
	排风设施	按时开启通风设施				确保换气扇工作正常,卫生间无异味

4.5 工程服务标准
附表 2 公共维修

设施名称	日常管理	内容	定期维修养护计划	实施方案	实施效果
发电机组	1.每天巡查一次 2.每个星期空载试机一次,每次半小时	1.检查机器有无泄漏,各开关是否处在自动状态,蓄电池液位是否正常,电力是否充足 2.试机时能否正常运行,各项指标是否正常 3.检查室内通风、灭火系统是否正常	每半年监督保养一次	1.检查电池状态 2.清洗备滤清器 3.检查机组有无漏油现象 4.运行时备仪表及其指示是否正常 5.测试绝缘电阻	1.停电 5 分钟内能启用发电机组,正常供电; 2.电流电压等各项指标均在额定范围内,且电压稳定; 3.运行时转速稳定,声音正常。排放达到标准; 4.备仪表、指示灯指示正常; 5.如果接到停电通知,须提前进行一次全面检查及试机。
变配电柜	1.正常运行时,每班巡查二次 2.用电高峰期,二小时巡查一次	1.各仪表指示是否正常,2.是否有异常声响及异常现象	每半年监督保养一次	1.除尘 2.测试绝缘电阻、接地电阻 3.紧固螺丝	1.各开关及保护装置灵敏可靠; 2.备仪表、指示灯等指示正常,如发生故障问题,应详细检查并查明原因。
变压器	1.正常运行时,每班巡查二次 2.用电高峰期,二小时巡查一次	1.响声是否正常 2.电压是否稳定、电流是否在额定范围内 3.指示标识是否完好	每半年监督保养一次	1.接地装置检查 2.除尘、紧固螺丝 3.测试绝缘电阻及接地电阻 4.查看外观	1.运行正常可靠,各项指标均合标准,无异常现象; 2.各指示、保护装置正常; 3.室内通风正常。
风机	每天巡查一次	1.外观有无异常 2.皮带是否松紧适当 3.试机时有无异常声响 4.各开关是否处于“自动状态”	督促维保三维每半年保养一次	1.机身清洁、油漆 2.轴承检查加油、紧固 3.各继电器、接触器、电阻检查 4.绝缘电阻、接地电阻测试 5.测试运行电流	1.风机风速正常; 2.运行时电流在额定范围内。

水泵	1.一般情况两小时巡查一次 2.用水高峰时每半小时巡查一次 3.每周备泵轮换使用一次 4.各消防泵每星期试运行一次。	1.听声响 2.感觉电机温度 3.观看仪表指示 4.出现漏水及时处理 5.消防泵各开关处于“自动”状态	每半年保养一次	1.机身清洁、油漆 2.轴承检查加油、紧固 3.各继电器、接触器检查 4.绝缘电阻、接地电阻测试 5.测试运行电流 6.对消防水泵开机试压 7.泵体的 5 米范围内阀门、管道、仪表等保养	1.泵运行平稳、声音均匀, 电流正常; 2.水流量、压力达到要求; 3.各仪表、指示灯正常。
可视监控系统	1.每天巡查二次 2.出现故障随时修复	1.查看各摄像机是否正常 2.查看监视器显示屏显示情况	每月保养一次	1.检查防尘罩的密封性 2.除尘、清洗镜头、清理降温风扇 3.调节焦距 4.云台活动部分测试接地电阻	1.图像清晰、稳定, 可视范围正常; 2.录像机工作正常。
消防报警系统	每天巡查两次	1.各报警按钮、烟感探头、警铃是否完好 2.各区域报警器及集中报警器工作是否正常	每月保养、全面检查一次	1.测试各点电压 2.清除各故障码 3.按探头数量的 30%抽查试验 4. 测试接地电阻 5.试验备功能	1.系统运行正常、稳定, 灵敏可靠; 2.非人为因素所产生的误报率在 3%以下。
公共通道	每日巡视检查两遍, 发现问题及时维修并做好记录	维修组负责组织实施巡查、维修和检验	每年对局部损坏严重的公共通道进行修补或翻新	维修组负责组织实施或委托专业公司进行改造	1.平整, 无坑洼积水; 2.确保公共通道通畅, 使用功能正常; 3.完好率达到 98%以上。
沟渠 池 沙井	每周巡视检查一遍, 发现问题做好《公共设施巡查记录》并及时处理	维修组负责组织实施巡查、维修和检验	1.每半年清理疏通一次 2.每季度清除各类杂物一次 3.中修 4 年, 大修 8 年。	维修组负责组织实施、检验	1.沟渠、池、沙井功能正常, 畅通、无堵塞现象; 2.完好率达到 98%以上; 3.加强井盖及雨水管道, 确保完好无损; 4.雨季来临前进行一次清掏、疏通。
给排水管道及相关阀件	每周检查一次, 发现问题, 及时维修并做好记录	维修组负责组织实施巡查、维修和检验	1.每年对各类管道及其相关阀件刷一次防锈漆 2.每季度保养一次, 每年检修一次 3.每 5 年进行一次中修, 8 - 10 年进行一次大修或更新改造	维修组负责组织实施、检验或委托专业公司进行	1.给、排水管及相关阀件使用功能正常, 完好率达到 98%以上; 2.给水管道畅通、无渗漏现象; 3.排水系统通畅, 无积水; 4.各阀件无跑、冒、滴、漏水现象。
室内消防栓及消防管道 灭火器等 轻	每周检查一次发现问题, 及时处理并做好《消防设施检查表》记录	维修组负责组织实施巡查, 发现问题报维保单位	1.每月试射水至少 1 次 2.每半年全面检查一次 3.消防器材每月检查一次 4.消防栓、消防管道中修 5 年, 10 年进行一次大修或更新改造	维修组负责组织实施、检验	1.消防栓、轻便灭火器材使用功能正常可靠; 2.完好率达 100%; 3.消防柱、消防管道等无渗漏水现象; 4.火灾易发季节及重要的节假日前应进行一次全面的检查。

公用标识系统	每周巡查一遍并做好《公共设施巡查记录》，发现问题及时处理。	维修组负责组织实施巡查，发现问题报维保单位	1.每月清洁标识一次 2.每季度对标识进行维护 3.中修 4.年更新	维修组员负责实施、检验	1.标识清晰美观；2.标志牢固可靠；3.完好率达到 98%以上。
公共照明等一般项目	每日巡查，损坏检修并做好记录。	维修组负责组织实施巡查，发现问题报维保单位	1.每季度保养一次，每年检修一次 2.每 6 年进行一次大修或更新改造	维修组负责组织实施、检验	1.确保各设施设备使用功能正常；2.电气线路完整无损；3.完好率达到 99%。
电梯升降系统	电梯安全管理员每天对区内所有电梯的主要部位巡视一次。	1.巡视有无异响 2.仪表指示灯 3.变速、减速系统 4.通讯设施是否正常 5.轿顶、地坑、油杯 6.机房温度及机房巡检内容	1.半月检 2.月度检查 3.季度检查 4.半年度检查 5.年度检查	由维修部协同，维保人员报送特件内容，组织实施检验	1.确保电梯运行安全平稳 2.设备内外部干净整洁 3.引拽、限速器、抱闸、门刀、光幕完好率 100%
弱电系统	弱电工每周对区内所有弱电系统的主要部位巡视一次，若需故障，需及时协调解决，并做好维修记录。	1、负责工作人员、施工人员出入弱电设备间登记，禁止与弱电管理工作无关的人员进出弱电井。2、非弱电管理人员出入弱电设备间，须在弱电管理人员处填写书面《办公大楼及配楼弱电施工申请单》。3、严格执行非弱电管理工作人员出入弱电井应遵循规定。4、负责协调对接运营商网络信息设施设备运转、检修、施工、日常维护等工作。5、负责办公区域墙端至电脑端的网络线路维修、维护、清理工作。6、负责办公区域电脑、打印机、LED显示屏、叫号机等设备（费用在 500 元以下）维修及日常维护工作。	1.每月对弱电系统内主要设备清洁标识一次 2.每季度对标识进行维护，及时更新网络拓扑图等弱电基础资料	维修组负责组织实施、检验	1.协调各运营商或维保单位，保障管委会大楼及配楼现有弱电系统各设施设备使用功能正常。2.确保网络拓扑图等弱电基础资料实时更新完善。

4.6 会议服务标准

会议服务工作流程及工作标准

4.6.1 仪容仪表

1. 根据公司办公大楼会务服务形象及品质的要求，制作和配置会务助理服装与配饰；
- 2、对会务接待服务工作淡妆上岗； 会务统一发髻，发髻统一配饰，发髻统一高度，不佩戴夸张饰品；
- 3、站姿上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，行走身体重心稍向前倾，头朝正前方，

眼睛平视且目视前方，面带微笑；

4、上岗期间，面部始终保持自然亲切的微笑，使用规范用语；

4.6.2 会务服务标准

1、会议需求确认物业服务中心应建立具有可操作性的会务服务受理方式，并确保会议受理过程流畅快捷；

2、物业服务中心在进行会务需求了解时，应针对本项目可以提供的会务服务内容，设计标准问卷以引导会议主办方更准确的提出会务需求；

3、物业服务中心应根据不断积累的会务服务需求更新标准问卷，并不定期举行培训，以确保会务服务人员同会议主办方沟通顺利并能准确收集会务服务需求信息；

4、物业服务中心应对会务需求进行书面登记并与会议主办方确认。

4.6.3 会议策划

会服部应根据确认的会务需求，对会务服务的提供进行全面的策划，形成实施方案，其中包含但不限于以下方面；

1、职责分工：根据方案分解任务后，协调分工，明确责任人，做好分工落实，并在会议开始前 30 分钟做一次全面自查，确保万无一失；

2、时间安排：会议时间确定之后，协助做好清洁、桌椅摆放等前期准备工作；

3、场地安排：会议时间确定之后，预留会议室，并安排做好会前准备工作；

4、硬件设施配备：会议设施设备调试，主要有灯光、音响、话麦、投影设备等；

5、会议用品：水杯、桌签、餐巾纸盘、笔筒等；

6、突发事件应对措施：发生突发情况时，针对各类突发事件应急预案进行处理；

7、维护会议秩序及安全等。

4.6.4 会前准备

会服部应将会务服务过程中可能涉及的服务内容进行细分，并制定相应的标准，以确保每项服务内容都能在合理范围内满足经确认的需求，会务服务中可能涉及的各项服务内容宜包含但不限于以下方面；

1、 导引布置：按预定会议要求布置会场，提前一小时开门、开窗通风，提前半小时做好各项准备工作，立岗准备迎接参会人员；

2、 签到布置：会议签到处应放置与会相关的显眼的指示牌来引导与会人员；

3、 横幅与背景布置：一般由会议申请单位自主提供布置，会务协调并协助布置；

4、 检查会议用桌、椅布置：会议桌、椅，排与排之间横竖对齐，等间距，椅子摆放完毕后，横、竖方向均成直线；

5、 主席台布置：主席台后方要留出较大空间，如有颁奖、签字等服务内容，主席台前、后方都应留有较大空间的通道；

6、 座位格局和座次安排；

7、 与会领导为单数时，主要参会领导居中（1号），1号左侧位为2号与会领导位，1号右侧位为3号与会领导位；

8、 与会领导为双数时，1、2号与会领导同时居中（排次先左后右），1号左侧位为3号与会领导位，2号右侧位为4号与会领导位，以此类推；

9、 不同单位的与会领导人同时上主席台时，应按会议主办方意见排列座次；

10、 布置台布：按定会方要求布置；

11、 制作并摆放座席牌；

三角形座席牌：一般长15~20厘米，宽7.5~10厘米，双面展示，座席牌字体格式统一、大小合适（方正魏碑简体）根据座次要求摆放座席牌摆放要求：距麦克风右侧3~4厘米，距离客人座位桌边50~60厘米处摆放；

12、 主席台会议座席牌摆放顺序主要与会领导居中（1号），1号左侧位为2号与会领导位，1号右侧位为3号与会领导位不同单位的领导人同时上主席台，应按主办方意见排列座次；

13、 长条桌会议及圆桌会议的座次安排：长条桌与正门正对时，1号领导在正中位置，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置（以左为大的原则）；

14、 摆放不同类型麦克风；

有线话筒：麦头高度距桌面20厘米；

无线话筒：麦头高度距离桌面 20 厘米，麦架距离讲话人 20 厘米；

多人使用话筒时：主持人、主讲人或最高领导位置应固定摆放至少一个话筒，话筒麦克方向角度一致摆在同一方向且成一条直线；

15、 摆放花卉：按定会方提供花卉要求摆放；

4.6.5 提供纸笔；

记录纸宜选用 A4 纸 3 张，如桌子铺有桌布，则需加厚到 5 张或加写字板；

记录笔宜选用 HB 铅笔，黑色签字笔。笔筒里配备：2 只中性笔、2 只铅笔、一块橡皮，笔尖朝上，按顺序摆放（铅笔靠参会人员一侧），会议资料与记录纸应摆放在一起；

4.6.6 摆放物成一条直线；

4.6.7 调试灯光：

逐个开关灯光，检查其照明效果。

主席台灯光，应单独检查开放投影时的灯光效果

检查灯光对主席台人员的照射

确保灯盖无损，亮度与颜色协调一致

4.6.8 调试音响：会前半小时检查好音响设备有无异常；

4.6.9 调试投影：会前半小时检查好投影设备有无异常；

4.6.10 调试空调：会议室内温度高于 26℃时，宜开启空调；温度低于 26℃时，可根据现场情况及要求开启空调，会议开始前 30 分钟打开空调，将会议室温度调控在 24℃-26℃。未开启空调时；

4.6.10 准备杯具（水）：

使用前检查瓷杯，确保杯具清洁、无破损、且经过消毒

杯具统一摆放在与会人员右侧，保持整齐一致，呈一条直线，杯具距离与会人员 30~40 厘米，杯耳朝向客人，呈 45 度角

如有饮用水的，摆放时，标识应统一面向与会人员，成直线，靠近杯具的左侧摆放。无茶杯的，距离客人右侧 45cm

4.6.11 果盘布置：根据定会要求进行相关布置；

4.6.12 了解会议程序及个性化服务需求：根据定会需求服务；

4.6.13 每日对纸巾盘进行酒精擦拭消毒；

4.6.14 备用物品：电源转换插座、插电板等；

4.6.15 根据会议主办方要求，确定会议主席台或会议台座次安排、会议横幅主题，会务部负责协助会场布置；

4.6.16 会场布置完成后应由会议主办方对会前准备工作进行检查确认；

4.7 会中服务

会务部应将会中服务内容进行细分，并制定相应标准。会中服务涉及的内容宜包含但不限于以下方面：

4.7.1 会议导引

1、在会议接待期间，会务助理为参会人员指引会场、座位等服务；

2、会议引领时，以“请”的手势走在参会人员的左（右）侧前方，保持2~3步的距离，随参会人员步伐轻松的前进；

3、遇拐弯或台阶处时，应回头向宾客示意说“请当心或小心台阶等提示语”；

4、引领客人时，宜用“这边请”、“里边请”等礼貌用语。

5、会议结束后，宾客离开时，应走在宾客的后方，约半步距离；

4.7.2 礼仪迎宾

1、立岗服务会议开始，会务助理在完成阶段性会务服务后，应在所分管会议室门前右侧立岗服务；

2、立岗时，脚为“丁”字型，左脚脚跟靠右脚脚心处，两脚之间呈35~45度为宜；

3、立岗时，双手自然下垂在腹部，左手搭在右手上面；

4、立岗时，须面带微笑；

5、会服人员进入会议区域禁止携带手机、电子产品；

6、会议开始后，每15分钟轻声进入会议室，为客人续一次水（可根据饮水速度，适当调整

续水间隔时间)；

7、续水时，居于客人的右后侧，先用“请”的手势提示客人注意，侧背客人后续水；

8、续水时，用左手小指和无名指夹起杯盖，用大拇指、食指、中指握住杯把，将茶杯端起。右手握住水瓶，瓶口不应正对宾客，侧耳略弯腰将水倒入杯中；

9、可随身携带一块小布或抽纸，及时擦拭桌上外溢水渍，杯中水以7~8成为宜，续水后盖好杯盖，仍将杯把转向宾客右侧放好；

10、续水时，应轻拿轻放，不应使杯具发出声响，水不应溅出水杯；

4.7.3 会场巡视

1、音响声音适中，灯光亮度与投影互相协调，确保与会人员清晰的看清屏幕与主讲人；

2、有临时参加会议人员且会议室内无空座椅时，会务助理须迅速协调为其提供座椅，及时添加杯具、倒水或替换已用水杯；

3、满足与会人员其他合理需求；

4.7.4 会场巡视：

1、会议期间，会务人员应间隔一定时间对会场进行巡视，确保室内温度恒定在24℃-26℃之间；

2、会议区通道巡视：卫生保持良好，无异味；

3、会议现场温度、灯光、音响等根据会议需求随时进行调节；

4、发生突发情况时，按照各类突发事件应急处置预案执行；

5、咨询受理：及时了解参会人员需求，合理需求，尽量达到满意效果；

6、整个会议过程持续保持微笑服务。

4.7.5 会后整理

1、会务部应将会后整理内容进行细分，并制定相应标准。会后整理内容包含但不限于以下方面：

2、回收可重复使用的用品，清点数量并记录等，将座席牌、桌椅等归位，杯具纸巾盒等会议用品要清洗和消毒后存放；

- 3、清理会务设施设备，检查有无缺失或损坏，清洁后归位或返还，做好相应记录；
- 4、检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即还送给客人，如未能及时发现并送还，应妥善管理，做好记录，同时立即通过物业服务中心通知会议主办方；
- 5、检查会议室及相关物品是否有缺失或损坏，如有发生应及时报告会议主办方或业主单位，协助追补损失，做好相应记录；
- 6、及时清扫会议期间零星废弃物，及时清洁使用后的会议室，随时备用；
- 7、关闭会议厅（室）：包括音响、空调、灯光、门、窗、窗帘等。

4.8 消防治安

4.8.1 着装仪表

- 1、工作或执勤时，必须身着制服，穿皮鞋，佩证上岗，制服不准混穿；
- 2、制服要保持整洁、平整，上岗前皮鞋要擦拭干净，打好领带，戴好帽子，不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿。

4.8.2 行为规范

- 1、上班时间必须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；
- 2、站岗时姿态严整，保持立正姿势，不得东摇西晃。不得坐卧、倚靠、打盹、吸烟、与人闲聊、吃东西、看书报、乱打电话和听收、录音机等；
- 3、值班室内时不得躺卧、打盹、看书报、吃零食、下棋、玩弄手机，不得听收、录音机，不得两、三人聊天；
- 4、巡逻中无情况处理时不得进入客户办公室内，不得边走边玩手机，不得听收、录音机，不得与无关人员闲聊；
- 5、上班人员必须提前十五分钟达到各执勤点，做好交接班手续；不得迟到早退，不得擅自离开岗位；
- 6、值班人员就餐必须在值班室内就餐，不得离开岗位到快餐店就餐；
- 7、不得脱离岗位，按照规定时间、指定地点站岗；
- 8、不得睡觉；

9、对办事人员要有礼有节，热情受理来访各种问题，特别是夜间值班，对来访人员提出的问题要及时解决，解决不了的作好登记，

4.8.3 日常管理

- 1、不得迟到早退，严格按照规定时间站岗或巡逻；
- 2、认真做好交接班，做好值班记录和实物出入登记；
- 2、严格执行对讲机管理规定和安保器械使用规定；
- 4、做好本班区域的清洁卫生，不得随意张贴、悬挂与堆放与工作无关的物品；
- 5、门岗值班室不得会客。

4.8.4 值班管理规定

- 1、保安人员实行 24 小时轮流值班制度；
- 2、值班人员上班时间为：09：30 - 09：30；
- 3、各班保安员必须按照编排的值班表上岗工作，并严格履行岗位责任制的要求，坚守岗位，巡逻人员要按时巡查，提高警惕，及时处理各种突发事件；
- 4、当值班人员发现情况时，应做好控制工作，并及时报告当班班长、队长或部门负责人；
 - ①报告时简要说明事发地点、性质、人数和特征等；
 - ②及时劝阻和处理在物业区域违法管理规定的人员和事件；
 - ③遇紧急事件及重大事故应报告相关领导；
 - ④在当班期间发生的问题及处理经过，在《值班记录》做好记录。

4.8.5 保安人员值班制度

- 1、管委会办公大楼及配楼保安人员实行 24 小时值班室值班制度，定时或不定时进行巡逻。
- 2、站岗高峰时间分为三个时段，分别为：
 - 早间段：8：30 - 9:30；
 - 午间段：12：00 - 13：30
 - 晚间段：18：30 - 19：30
- 3、各管理处必须为巡逻人员划分责任片区，实行 24 小时不间断巡逻并且做好记录。

4.8.6 交接班制度

为认真做好岗位的工作交接和保安器材交接，减少因交接不清引起的工作失误及保安器材损失，特制定本制度；

- 1、本班相互转换岗位时，须认真做好岗位交接；
- 2、接班人须提前 15 分钟签到上班，接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责；
- 3、接班班长在正点时组织全班人员集合，讲明注意事项，然后各保安员到各自岗位换班；
- 4、本班与下班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作；
- 5、保安人员交接班时，必须认真填写《交接班登记表》，并签名确认，发现问题，交接双方必须当面说明，如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班的问题，应立即报告领班或部门负责人处理；
- 6、交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班；
- 7、加强学习，不断提高业务技能，熟练掌握监控系统的操作。
- 8、值班员必须严格按照操作规程监控录像，爱护设备，不得擅自修改系统各种设置、删除资料 and 进行非法操作，严禁私自在电脑上安装各种软件，不得进行玩游戏、打字等其他操作，确保其正常运作，违者从严处理，并承担所造成的一切后果。
- 9、未经上级部门主管批准，不得随意播放监控录像的录像内容；
- 10、未经上级部门主管批准，无关人员不得进入监控室；
- 11、保持监控设备的清洁，定期进行擦拭、维护；
- 12、确保监控室的卫生和秩序，营造良好的工作环境。

4.8.7 物品出入登记制度

1、为维护物业管理区域业主的财产安全，确保辖区的公共秩序，辖区携带物品出入辖区时必须进行登记；

2、值班人员对携带进入物业辖区的可疑物品应进行盘查、询问，属于易燃、易爆、剧毒等危险性物品严禁进入辖区；

3、值班人员对携带大件物品出物业辖区的：

①属工作人员的，值班人员确属熟悉、认识的登记其情况，并承担由此可能引发的后果后放行；

②对自称是工作人员，值班人员不熟悉、认识的，必须核对其资料或登记其身份证件后方可放行；

③属外来人员的必须登记其身份证件号码等相关内容，进行相关的联系，认证其携带物品合法后方可放行；

4、值班人员应严格检查所携带物品的性质，可以进行适当的盘问，对未能执行物品出入登记，将给予相应的处罚，造成后果的视情节追究相关责任。

4.8.8 重大事件报告制度

为及时妥善处理重大事件或突发事件，避免和控制事件发生，特制定重大事件处理报告制度：

1、重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发停电、水浸、盗窃、械斗等破坏性行为；刑事案件：用户集体投诉（5户以上）；中央空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等管委会办公大楼及配楼主要设备施舍故障；房屋主体结构遭受破坏等；

2、发生重大或突发事件，参与事件处理的部门或当值主管立即到现场处理，同时尽快口头向公司领导报告，并根据事发情节决定是否报告公安、消防等机构协助处理；

3、参与事件处理的部门经理（管理处主任）在事件处理后立即填写重大事件报告表，于12小时内以书面形式递交公司领导，详细记录事件发生的时间、地点、经过，以及事件发生的初步原因和处理经过；

4、重大事件报告表由部门经理签名后上报，如

部门经理不在而事情紧急时，可由当值主管签名上报；

5、参与事件处理的部门应在事件处理完毕后24小时填写重大事件总结表上报公司领导，如实汇报事件的详细处理过程及结果，找出事件发生的主要原因，提出避免类似情况发生的预防措施

施。

4.8.9 紧急事件处理程序

1、突发事件处理程序

①凡遇突发事件（指凶杀、抢劫、盗窃、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等），必须保持冷静，立即采取措施，并报告管理处负责人、保安部；

②简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值；

③驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况；

④查看本辖区各类记录、出入登记和监控录像，检查有无可疑情况和人员；

⑤对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的情况变化；

⑥对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态；

⑦对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作，对明确死亡的，应报告派出所处理；

⑧对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件导致的伤亡事故，应立即报告管理处负责人、保安部，并由公安机关调查处理；

⑨相关责任人在接到突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大；

⑩保安部组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度报公安机关、有关部门及公司总经理。

2、斗殴等暴力事件的处理程序

①处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除正当防卫，一般情况下应尽量避免与人发生武力冲突或争吵；

②巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、电话或其他方式报告保安部，简要说明现场的情况（地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等），能处理的，及时处理，否则监视现场，等待保安部指令；

③保安部接报后视情况派适当数量的保安员立即到现场制止，将肇事者带往保安部接受调查，如场面无法控制，应尽快报告公安机关；

④斗殴事件中物业辖区的财产或人员受到损害，应保护好现场，并留下目击者，扣下肇事者，

作详细调查以明确责任和落实赔偿；

- ⑤如涉及刑事案件，应交公安机关处理；
- ⑥事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送医院抢救；
- ⑦如嫌疑人逃跑，应跟踪截击追捕，随时报告罪犯动向

3、盗窃等破坏事件的处理程序

①巡查发现或接报物业辖区有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人，如人力不够，用对讲机、电话或其他方式尽快向其他值班人员求助，简要说明情况，并监视现场等待保安部的指令；

②保安部接报后，应迅速排适当数量保安人员到现场制止，设法抓获肇事者，带往保安部接受调查；

③事件如有财产或人员受到损害，应保护现场，留下目击者，不要触动现场一切物品，特别是罪犯留下来的指印、脚印、烟头等物品；做好详细记录，以明确责任、落实赔偿；

- ④如涉及刑事责任，应交公安机关处理。

4.8.10 电梯困人的处理程序

1、值班人员接到电梯应急电话或巡查发现电梯，立即报告主管，组织相关人员到现场协助控制和解救被困人员，同时将被困电梯的具体方位、停留楼层通知过程维修部；

2、监控中心通过电视监控观察电梯内人员情况，使用电梯应急电话与被困者联系，做好解释安慰工作；

3、如遇特殊情况无法消除故障或被困人员有严重不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决；

- 4、部门经理填写重大事件报告表，详细记录故障及处理经过。

4.8.11 停电停水的处理程序

1、接通知物业辖区在短时间停电停水，应在停电前通知辖区内的负责人；

2、未预知的情况下物业辖区内突然发生停电停水，立即联系工程维修部，启动应急水源，尽快采取措施恢复供电供水，并对各部门做好解释工作；

3、保安部派出适当的保安人员维护秩序，以防有人趁机制造事端。

4.8.12 发现有人触电的处理

- 1、立即赶赴现场，切断电源；
- 2、在未切断电源之前，切不可用人体接触电源，以防自己也触电，要用绝缘的东西把人拉开；
- 3、立即进行人工急救，并送医院急救。

4.9 消防管理

- 1、要有完备的小区消防管理制度；
- 2、消防管理人员应持证上岗；
- 3、建立完善的消防应急处理机制，包含组织架构、岗位职责等；
- 4、消防设施定期检查记录；
- 5、消防安全的教育、培训；

(1) 消防安全宣传教育及培训主要包括：消防法规、小区消防管理制度、消防事件应急处置预案、火灾的危险性和防范措施、消防器材的使用方法、消防报警、火情初期处理及自救方法等。

(2) 员工消防知识培训应由所在项目统一组织进行，每半年不少于一次，并作好培训记录。

(3) 项目应采用板报、宣传栏、广播及各种会议等多种形式对各小区客户（住户）进行消防安全知识宣传教育，并作好记录。

(4) 消防相关从业人员应接受消防安全专门培训。

4.9.1 消防演练

1、项目每年 12 月之前制定下一年度消防演练计划，项目每年至少组织一次消防紧急应变演练。

2、消防演练项目包含：火灾报警接警演练、小区应急疏散演练、初期火灾扑救演练、应急小分队人员紧急集结演练、伤员急救演练、消防设施设备联动演练、消防综合演练等。

4.9.2 监控室管理

1、员工熟练掌握监控设备、红外线报警系统、消防报警系统的使用和操作，确保设备正常工作；

- 2、有监控记录;
- 3、监控室的通风、照明, 检查各控制系统、监视系统连线接触良好;
- 4、监控室的卫生清洁、物品摆放整齐、监控设备的操作及日常维护正常;
- 5、无关人员禁止进入监控室;
- 6、监控工作人员应经常检查防尘罩, 并清洗干净; 擦洗镜头, 清理降温空调; 调校镜头焦距;
- 7、在发生火警、匪警或其它险情时, 监控室工作人员应及时查看、报告、处理;
- 8、有值班记录和相关表格, 保持记录完整、整洁、无污渍。

4.9.3 日常消防安全检查

- 1、火灾隐患的整改及防火措施的落实情况;
- 2、安全疏散通道、消防车通道、出口是否畅通;
- 3、防火门是否完好、附件齐全、开关灵活;
- 4、疏散标志、指示灯、应急灯的设置、完好情况;
- 5、室外消火栓、水泵接合器有无水压不足、阀门锈蚀、标识、井盖、被子圈占、损坏等情况;
- 6、室内消火栓(箱)有无水压不足、阀门锈蚀、漏水、水带、水枪、标识, 有无启泵按钮或失灵、被圈占或箱门开关失灵、损坏等情况;
- 7、淋头有无脱落、被遮挡或漏水等现象;
- 8、消防控制室有无备用电源、功能不全、无声音信号、批示灯不亮或指示错误、电话故障、无值班记录等情况;
- 9、消防电梯是否有电话不通、按钮失灵、不能运行等情况;
- 10、消防安全重点部位的管理情况;
- 11、消防巡查执行、记录情况;
- 12、用火、用电有无违章现象;
- 13、员工消防知识的培训、学习及掌握情况。

五、物业服务管理期限

服务期：1年。

六、工作考核办法

月考核按照满意、较好、一般、不满意对乙方进行考评，

- 1、满意视为合同服务超额达标；
- 2、较好视为基本完成合同任务，扣除合同价款的 1%；
- 3、一般视为未完成合同内容，扣除合同价款的 2%；
- 4、不满足视为不能履行合同服务，扣除合同价款的 3%。

由管委会各委办局每半年抽 1 人组成监督工作小组对服务内容展开抽查工作，每半年进行一次考核，全年进行一次考核。

七、服务费用付款方式

物业管理服务费按季度支付，次季度按上季度工作考核办法考核结果扣除未完成的服务费后据实支付上季度物业管理服务费，采购人以转账方式，足额转入成交供应商指定账户；转账前成交供应商将相应的足额服务发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。

八、服务项目费用预算

本项目采购总预算为人民币：400 万元（其中 30 万元为小额零星维修费，按照招标人工作要求，按维修记录及与投标人名称一致的正规增值税普通发票据实支付，如未产生费用则全额扣除），投标人投标报价超出预算金额的，其竞标报价无效。

第四章 评标办法

一、评标依据

1、评标依据：评审小组以招标文件和投标文件为评标依据。

二、评标方法

投标文件完备性及符合性审查表

序号	标准
1	所承诺的质量标准必须要满足招标文件规定。
2	投标书必须按招标文件规定格式完整提供，并要盖投标人章、法定代表人或授权代理人章。
3	法定代表人身份证明书必须按招标文件规定格式完整提供，并要盖投标人章。
4	法定代表人授权委托书必须按招标文件规定格式完整提供，并要盖投标人章、法定代表人章。
5	拟派出项目负责人简历和资格证书（复印件）必须提供。
6	每一项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。
7	投标报价必须按招标文件规定格式完整提供。
8	投标人的投标报价不得偏离招标文件规定的有效报价范围。
9	标书严禁涂改和行间插字。
10	标书封面右上角必须注明“正本”或“副本”字样。

评审项	评分内容		得分
1、投标报价。满分 10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其余各投标人的投标报价得分=评标基准价÷投标报价×10。		
2、投标文件符合性响应程度。满分 2 分	投标文件符合招标文件所有条款条件，标书制作规范得 2 分；若投标文件与招标文件要求有偏差，但不影响到实质性响应，评委根据情况酌情打分。		
3、本项目的物业管理服务的整体设想及策划、物业管理服务实施方案、物业管理服务及质量保证等。满分 54 分	3.1 物业管理服务的整体设想及策划。14 分	物业管理服务的整体设想及策划安排合理，措施得当，组织实施科学、效率高，能满足采购项目要求，优得 14 分、一般得 10 分、差得 7 分。	
	3.2 物业管理服务实施方案。30 分	(1) 评委会依据各投标人提供的物业管理服务流程、管理工作控制方式、信息反馈方法及管理、技术人员培训管理计划情况，优得 20 分、一般得 15 分、差 10。	
		(2) 评委会根据各投标人投入物资、设备和各岗位人员分配情况，优得 10 分、一般得 7 分、差得 5 分。	
3.3 物业管理服务及质量保证。10 分	评委会依据各投标人物业管理要求相应方案、应急情况处理方案、提高服务质量及保证安全、文明的优质服务措施等，优得 10 分、一般得 7 分、差得 5 分。		
4、投标人综合实力。满分 34 分	(1) 企业服务能力较好的，2019 年 1 月 1 日至今获得县级及以上评选的优秀物业管理服务单位称号的企业（需提供获奖文件），得 10 分，否则不得分。		

	(2) 投标人需按采购人需求的服务人员提供足够的相应人员（备注：保安、维修电工、消防监控需提供上岗证），所提供人员应提供近六个月的完税证明和社会保障资金证明（如不能提供近六个月的完税证明和社会保障资金证明所提供人员为无效人员），齐全的得 15 分，不齐全的酌情打分	
	(3) 投标人应提供 2019 年以来同类项目（办公楼或写字楼）单项合同额为 100 万元以上的服务合同复印件，每一份有效合同文件得 3 分，最多得 9 分；	
合计得分		

2、按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）；

竞标人符合以下情形之一的其最后报价将给予相应比例的价格扣除，谈判小组应当按扣除后的报价由低到高进行排序，该扣除后报价仅作为评审排序，不作为合同签订报价，合同将按实际最后报价签订：

①竞标人提供小型和微型企业产品参与竞标的（以竞标文件提供的符合规定的有关证明材料为准）最后报价给予 10%的价格扣除；扣除后的最后报价将仅作为评审排序。

②竞标人为大中型企业与小型、微型企业组成联合体竞标，其中小型、微型企业产品的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，联合体竞标人最后报价给予 2%的价格扣除；扣除后的最后报价将仅作为评审排序。

三、中标候选供应商

(1) 评审小组应当从质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求的供应商中，按照综合打分，总得到最高的为第一中标候选人。

(2) 招标采购单位应当确定评审组推荐排名第一的中标人为成交供应商。

(3) 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购单位可以确定排名第二的中标候选人为中标供应商。

(4) 第二成交候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购单位可以确定排名第三的中标候选人为中标供应商。

第五章 合同主要条款及格式

物业管理服务合同

项目名称：甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目

甲方：乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区（工业区）党工委管委会办公室（专用通信局）

乙方：新疆博润物业服务有限公司

根据《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、法规规定，按照招标文件、招标响应文件规定条款和中标供应商的承诺为基础，甲乙双方本着自愿平等、协商一致的原则，就甲方委托乙方对乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区（工业区）管委会办公楼及配楼，实行专业化物业管理服务达成一致，签订本合同。

第一条 合同文件

1.1 本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

1.1.1 中标供应商提交的投标报价表、针对本项目的技术、工作方案及服务方案和服务承诺；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 本合同协议书及有关补充资料；

1.1.4 投标文件的条款要求。

第二条 合同金额

2.1 根据《中标通知书》的中标内容，合同的总金额为：（大写）____元
整，人民币（¥_____元）

2.2 合同价金额包括：服务过程中相关的一切费用。

第三条 服务内容

甘泉堡经开区管委会办公楼 33909.30 平方米及配楼 6771.34 平方米物业各项服务，以及管委会院内的监控、安保、供排水管线日常维修工作。主要包括：

3.1 公共区域的保洁服务：

3.1.1 管委会办公大楼负一层停车场、管委会 1-10 层公共区域及卫生间、8 楼、9 楼 24 间办公室、2 楼政务服务大厅办公区域的专项保洁及布草清洗；

3.1.2 办公大楼 3、8、9、10 楼和配楼 1、2 楼所有公共卫生间擦手纸、卫生纸、洗手液的配备；

3.1.3 配楼 1-5 层公共区域及 68 间客房的卫生保洁、布草清洗、一次性用品、矿泉水的购置更换；

3.1.4 以上所需配备品必须提供，否则扣除合同价款的 1%。

3.1.5 以上服务根据实际工作需要，不限额度。

3.2 安保服务：

3.2.1 办公楼主楼大门、一楼后门配置安保岗位；

3.2.2 配楼一楼正门配置安保岗位；

3.2.3 主楼地下停车场配置安保岗位；

3.2.4 24 小时主楼及配楼和管委会院内（包括集装箱公寓和餐厅，小木屋客房）安保巡逻、并配合区公安分局做好人员排查工作；

3.2.5 消防监控值班、安保监控值班和应急拉动处置；

3.2.6 岗位要求双人双岗。

3.3 垃圾收集清运:各类垃圾收集归类，日产日销及清运。（不包括职工食堂餐食垃圾）

3.4 会议服务:

3.4.1 24小时专人值班，白天值班不少于5人，夜间及节假日值班不得少于3人，会议调音师不得少于1人。

3.4.2 承担购买茶叶、水杯、水壶、矿泉水、纸张、笔、文件夹、桌签等会议耗材（根据实际工作需要，不限额度），以上所需配备品必须提供，否则扣除合同价款的1%；

3.4.3 保障各类会议服务。

3.5 客房服务:

3.5.1 配楼客房要建立健全客房管理系统；

3.5.2 设24小时专人值班，夜间值班人员不得少于1人；

3.5.3 达到快捷酒店管理标准。

3.6 办公楼及配楼内公共区域、办公区域绿植养护。

3.7 工程维修（此费用包含在合同总额内）

3.7.1 甲方委派的水、电、暖、气单次3万元以上（含3万元）的小额维修工程：支付相关费用需乙方提供相关凭证（甲方签字确认的派工单、进行招标的提供中标通知书、正式施工的工程验收单、正规增值税专用发票或普通发票）据实支付，全年不超过30万元，超出部分由乙方承担，如未产生费用则从合同总金额中全额扣除。乙方根据实际情况需当日完工的保证当日内完成修复，确保甲方正常使用。

3.7.2 除 3.7.1 甲方委派的小额维修工程之外，水、电、暖气管线、公共区域灯光、地砖、音视频、多媒体、公共设施设备等工程零星小额维修费及材料费由乙方承担。

3.8 中央空调、电梯、消防监控、安保监控和发电机设备的日常管理。

3.9 消防设备日常安全防范服务和消防监控室值班：乙方提供以下消防安全防范服务：一是制定消防安全制度，落实消防安全责任；二是拟订年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作；三是开展消防安全宣传教育和灭火、应急疏散预案的实施和演练；四是对共用消防设施进行维护管理，确保完好有效；五是开展防火检查，消除火灾隐患；六是保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；七是组织实施对本单位消防设施、灭火器材和消防安全标志的维护保养，保障公共消防设施、器材以及消防安全标志完好有效；八是完成甲方委托的其他消防安全管理工作。24 小时专人值班，夜间值班水电工不得少于 2 人。

3.10 管委会办公楼、配楼及管委会院内的日常疫情防控工作。

3.11 物业后勤：因管委会距市区较远，乙方需自行配备交通车接送员工上下班、妥善安排食宿、保障人员倒班。

3.12 乙方自行准备用于日常服务、办公的设施设备。

第四条 人员配置、岗位要求及服务标准

4.1 服务人员配置：

乙方入场后必须要按以下要求配置人员：

序号	部门	岗位	数量	配置要求
1	保洁班	保洁班长	1	负责管委会办公大楼及配楼清洁范围的检查监

	组 25 人			督, 工具管理及保洁人员调配
		1-3 楼、9 楼保洁	8	每层 2 人, 负责政务大厅、绿植养护、玻璃幕墙、 电梯扶梯、梯级、地面、卫生间、办公室内、公 共区域的附属设施、水牌、消防设施等清洁及楼 层消杀工作
		4、5、6、7、 8、10 楼保 洁	6	绿植、玻璃幕墙、电梯、扶梯、梯级、地面、卫 生间、办公室内、公共区域的附属设施、水牌清 洁及楼层消杀工作
		车库保洁	1	负责地下车库地面卫生的保洁清理、垃圾收集倾 倒, 消防设施及附属器材的擦拭
		清洁机械操 作工	2	管委会办公楼大厅内的洗地机操作、1-3 楼墙面 2 米以下石材墙面的清洁
		配楼客房服 务保洁	6	负责配楼会议室、客房的布草更换、室内卫生清 洁整理及物资配备、绿植玻璃幕墙、电梯扶梯、 梯级、地面、卫生间、会议室等公共区域的附属 设施、水牌清洁及楼层消杀工作
		洗衣工	1	负责办公大楼、配楼及会议室的布草洗涤
2	消防治 安 24 人	保安班长	2	负责当班人员工作调配、岗位技能培训 (每班次 配备 1 名班长)
		保安	18	具有安保相关证书, 负责管委会办公大楼及配楼

				内岗位值守、对大楼内设备机房、消防设施、车库、楼层等进行定时定点巡逻防控
		消控室值班人员	4	具有消防监控证，对消防控制柜进行专业操作，并填写相关记录（每班 2 人）
3	会务 11 人	会服班长	1	对会服人员培训、会服相关工作统筹安排
		会议服务	8	保障会议现场，会前、会中及会后的工作
		调音师	2	协助会议服务，对接会议现场甲方的会议需求，对现场的音响、灯光、空调系统进行调试早晚班 每班次 1 名调音师
4	工程维修 8 人	工程部主管	1	有工程维修相关证书，对强弱电及维修技术工种进行统筹（负责维修班组的排班确保 24 小时值班运行及设备设施巡查）
		电工	2	具有高低压作业证书
		水暖工	2	具有板换操作证
		弱电维修	2	至少 1 人具有电梯安全操作证，会处理信息工程等弱电项目的设施设备、监控设施设备调试及故障排查，协助完成管委会大楼及配楼互联网网络楼端-弱电井交换机-墙端-办公终端互联网用设备调试安装、互联网用电子办公设备简易维修等
		维修班长	1	具有物业维修相关证书，统筹维修工作

5	综合服 务7人 (后 勤)	项目经理	1	本项目物业服务全权管理
		项目副经理	1	物业项目经理证, 协助项目经理主持管委会办公大楼及配楼日常工作, 配合项目各端口工作协调, 负责项目项目业主走访回访工作
		财务、人资	1	负责项目财务往来及相关对账工作及项目人资管理工作, 项目工作人员的排班及考勤汇总, 负责项目库房物资出入库及入销账, 负责库房的整理盘点工作
		场务服务	2	办公区家具器材安装、搬运, 健身房器械安装调试, 协助资产协管员进行家具物件盘存时的整理、清点、归位
		资产协管	1	协助甲方进行资产整理、清点、盘存的造册及管理
		客服	1	负责项目报事报修、咨询投诉处理、管委会办公大楼及配楼及附属区域巡视巡查、项目各端口资料整理归档, 管委会办公大楼及配楼工作人员的人脸识别录入, 楼栋巡查, 装修项目资料收集施工现场管理等

备注: 保安、维修电工、消防监控需提供上岗证

4.2 岗位要求

4.2.1 保洁班组岗位职责

（一）保洁岗位职责

1、办公楼内楼道、走道、楼梯、扶手、公共卫生间、办公室、会议室、电梯厅、大厅门厅等公共区域地面、墙面、天花板的卫生清洁保洁，管道门、管线、消防栓、设备间等公用设施设备清洁，地下室、停车场、屋顶天台、转换层、楼宇外墙的保洁及其明暗沟疏通清理；

2、配楼内公寓房间的清洁保洁，公寓床铺的整理，床单被罩的更换送洗工作，负责楼层垃圾收集清理和定期消毒工作，非控制区道路的保洁、垃圾桶的清理及垃圾收集工作；

3、服务范围内的人行道、行车道、地面停车场等场所的清雪除冰；

4、及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语；

5、对各使用单位及人员破坏环境卫生的行为进行劝阻和纠正；

6、对清洁范围内物业的异常安全隐患情况及时向保安员或管理员汇报，对乱扔废弃物的现象应予以制止，并及时清除；

7、自觉遵守员工守则及室内保洁工作要求，工作认真细致，一丝不苟，尽职尽责，做到“客户至上、服务第一”；

8、牢固树立良好的职业道德，仪表整洁、行为规范、礼貌服务、讲求实效、保证工作质量；

9、尊重业主提出的疑问及要求，如能处理应马上处理，若不属于清洁范围或没能力处理时，要请示主管，由上级直接给予处理，不能以一句“不知道”或“不关我事”等推托了事；

10、主动打招呼，说话和气、有礼。遇倾谈电话或会见访客时，要尽量避免机器声引起的滋扰或先停机待以后再做。室内清洁需移动客户的物品，包括桌椅、台灯、饰物等时，应先征询客户意见，事后要放回原位，移动时避免碰撞墙身、地面；

11、所有清洁机械的电线插头要使用独立的插座，不可与计算机插线板相连，计算机台不可湿抹；

12、工具物料要放在不妨碍客户工作、出入的地方，洗毛巾或清洁用品时不可弄湿地面及周围；

13、工作所需的机械工具（吸尘器、水桶、地拖、抹布）应勤漂洗消毒、清洁干净；

14、负责所属客户室内保洁项目，清倒烟灰缸、废纸箱垃圾，抹净桌面、椅凳、茶几等的灰尘，地毯吸尘，石质胶质地面拖扫，抹玻璃门及间隔玻璃上的手印；

15、征求业主的意见，及时改进工作，确保卫生标准使业主满意。

16、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

17、积极完成甲方交办的其他任务。

（二）清洁机械操作工岗位职责

1、督促引导保洁员正确使用各类清洁机械设备，定期维护保养，统一管理，延长机械设备的使用年限，节约成本，提高效率。

2、熟练掌握各类清洁机械设备的使用方法，教导监督保洁员严格按照操作规程或使用说明正确操作。

3、设备使用前，检查设备完好度。

4、设备使用后，按要求做好清洁、保养工作，

5、清洁设备不得随意借给他人使用。

6、定期对清洁设备进行维保，做好设备低值易损部件的申购工作，及时进行更换。

7、定期组织保洁员进行培训，对使用过程中发现的各类问题及时进行解说纠正。

8、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练。

9、保守公司及客户秘密，服从领导安排，倡导团队精神，搞好内部团结。

10、完成领导交办的其他各项工作。

（三）客房服务员岗位职责

1、遵守各项规章制度；

2、按标准要求负责清扫整理客房和楼层相关区域，提供干净安全的客房环境，满足服务需求，负责本区域的安全工作；

3、按标准操作流程和规定使用的清洁工具，整理清扫客房，及时补充所需的各类物品及时记录住房、维修情况，每天对清扫车、清洁设备的清洁与保养，在洗涤前作分拣分类处理，使洗涤具有针对性，布草按照比例洗涤用品，去渍处理，漂白处理，消杀处理，使用专业洗涤设备，具备操作技能及专业知识；

4、规范着装、保持良好的仪容仪表，做到“三轻”：说话轻、动作轻、走路轻；

5、做好交接班工作，交清房态，交清当班事项，负责遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留；

6、当班期间不定期楼面巡视巡查，注意门、锁情况，做好巡查记录；

7、做好设施设备的日常保养，发现设施设备的故障和损坏，按规定程序报修。正确掌握客房各类电器的使用方法，提供需求；

8、树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级。熟知“重大事件报告制度”，出现紧急情况按规定要求处理；

9、认真听取意见，并将信息及建议及时反馈给领导。积极参加学习和培训，不断提高服务技能，积极提出合理化建议；

10、爱惜财产，力求节约，按质按量的完成交办的各项事宜。

客房管理制度

1、遵守公司各项规章制度；

2、按标准要求负责清扫整理客房和楼层相关区域，提供干净安全的客房环境，除服务需求，负责本区域的安全工作；

3、按标准操作流程和规定使用的清洁工具，整理清扫客房，及时补

充所需的各类物品及记录住房维修状况,每天对清扫车清洁工具设备的清洁与保养;

4、规范着装保持良好的仪容仪表,做到三轻,说话轻,动作轻,走路轻;

5、做好交接班工作,交清房态交清当班事项,负责遗留物品的登记,保管和上缴不得私自留扣;

6、当班期间不定期楼面巡视巡查,注意门锁情况,做好巡查记录;

7、做好设施设备的日常保养,发现设施设备的故障和损坏,按规定走程序报修,正确掌握客房各类电器的使用方法,提供需求;

8、树立安全防范意识,发现可疑的人和事,立即报告上级,熟知突发事件应急预案,出现紧急情况按规定要求处理;

9、认真听取意见,并将信息、建议及时反馈给领导,积极参加学习和培训,不断提高服务技能,积极提出合理化建议;

10、爱惜公共财产,力求节约,按质按量完成各项工作事宜;

11、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训,掌握“四个能力”,参与各类事故应急演练;

12、完成领导安排的其他工作任务。

(四) 绿植养护工作内容

制定并落实绿地绿化养护和办公生活区绿植养护制度,为甲方创造并保持舒适、整洁、绿色的办公生活环境。

1、认真观察绿化植物的生长情况,及时进行浇水、施肥、喷药、修剪、除草、整地等必要的管护;

2、结合实践,积极学习并总结绿化知识和绿化经验,不断提高绿化专业水平;

3、提出绿化合理化建议;

4、对大楼内的草花进行添置及养护修剪;

5、完成甲方交办的其他各项工作。

（五）洗衣工岗位职责

1、对部门主管负责，严格按照洗衣操作程序及标准洗涤并烘干备品、衣物，熟练掌握机器操作规程。

2、严格按照备品、衣物的不同品质，合理分洗，并合理使用洗涤剂，控制洗涤成本。私拿洗衣用品一次罚十倍，并视情节予以辞退。

3、按衣物的不同脏污程度分开洗涤，每次洗涤的时间不得超过一小时，漂洗时间不得超过半小时。

4、洗涤后，取出衣物检查洗涤质量，未洗涤干净的重新调出来，手工搓洗直至干净，取出衣物后检查洗衣机内是否残留小件物品。

5、对洗涤后达不到洗涤效果的物品及时向主管人员汇报，分析原因，妥善解决。

6、对洗衣工作中出现的技术问题要及时向技术人员请教，因操作错误而导致的后果由洗衣人员负责接收和送向的备品要当面点清、如有丢失由责任人按价赔偿。

7、洗衣过程中发生机器异常或发生故障立即停机，及时报告维修人员排除故障，严禁机器带病运转。

8、洗涤烘干、叠好洗涤品并及时返还，不得积压，接收和返回的备品要当面点清、如有丢失由责任人按价赔偿。

9、下班前切断水、电源等，对洗涤设备进行清洁，维护洗衣房内的环境卫生，并对设备进行检查，一切正常方可离开。

10、认真完成上级领导所交的任务，及时汇报工作，并完成上级分配的其它任务：工作中因不负责任造成洗涤物品丢失和破坏，设备破损及人身事故均由当事人负全部责任。

4.2.2 消防治安岗位职责

（一）门岗保安岗位职责

1、熟悉物业辖区的概况、平面布局及分布情况；

2、保持威严可敬的仪容仪表，树立良好的精神风貌；

3、负责做好大宗物品进出辖区的管理工作，对装修人员及装修物品的出入进行管理，制止闲杂人员随意进入物业辖区；

4、负责做好对机动车辆的出入管理工作（仅限于地库）；

5、熟悉保安设施设备的操作规程及报警设施的使用方法；

6、做好本岗位的清洁卫生和交接班工作；

7、负责回答解决来访人员提出属于本岗位职责内的问题；

8、对任何有损物业辖区物业管理的行为，及时进行规劝和制止；

9、确保管委会办公大楼及配楼的秩序维护工作；

10、负责管委会办公大楼及配楼内设施设备巡检及安全防火隐患排查工作；

11、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

12、完成甲方安排的其他工作任务。

（二）巡逻岗岗位职责

1、严格遵守公司规章制度，实行 24 小时巡逻巡视制度，严格执行队列行走标准，树立公司良好形象和个人道德风范；

2、树立强烈的责任感，全面做好物业辖区的治安、消防、车辆、收费，以及业主办求、报警等工作，确保物业辖区治安安全，秩序井然；

3、熟知本人责任区域内业主情况，了解物业辖区内其他区域房屋、地形以及各条通道的布局，做到勤巡逻、勤检查，发现问题及时处理；

4、巡查公共设施设施使用和公共卫生保洁情况，发现设施受损及时上报，对任何有损物业辖区管理的行为，及时规劝和制止；

5、加强对物业辖区的机动车辆管理，维持车辆停放秩序；

积极参加职业道德和业务技能学习；

7、负责管委会办公大楼及配楼内设施设备巡检及安全防火隐患排查工作；

8、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

9、完成甲方安排的其他工作任务。

（三）消防监控岗位职责

监控室 24 小时在岗（需有消防人员上岗证）；负责消防监控室、视频监控控制室的值班工作，熟练各项消防操作、视频控制操作，会处理各种突发事件，如遇事故及时通知相关负责人。

1、积极做好防火宣传和教育，建立消防值班和消防设施台帐定期进行安全检查，一旦发现火警即可投入使用；

2、物业辖区一旦发生火警，全体员工必须全力投入抢险工作，履行义务消防员的职责，不得临阵借故逃避；

3、当发生火警火灾时，迅速报告有关领导，拨打火警电话 119，向消防部门报警，组织人员抢救险情，组织各使用单位人员撤离危险地带，并做好妥善安排，做好现场安全保卫工作，严防趁火打劫捞取不义之财，协助有关部门查清起火原因，必须按照火警处理程序去做，不得惊慌失措；

4、熟练掌握消防主机、监控系统、消防广播的操作方法，及时处理各类突发事件；对该项目内的各类灭火器材，能熟练掌握其功能，使用方法，对失效、损坏的消防设施应立即报告相关领导处理；熟悉消防、监控系统消防设备的操作，发现报警时立即进行现场核实，发现问题立即报告相关领导处理；

5、每班巡查该项目消防设施，对违章施工、消防设施挪作他用，以及各种消防隐患均要记录在案，并限期整改；

6、加强辖区内动用明火的控制和管理。当发生火灾时，在该项目内的非当班消防监控员接到通知，应在三分钟内赶赴火场，向相关领导报到；

7、切实贯彻“预防为主，防消结合”的指导方针，认真学习有关消防知识，掌握各种灭火器的使用方法，消防员不但要有良好的身体素质，还应加强业务知识学习，以求人人达到“四会”（会操作使用、会排除一

般故障、会维修保养、会报警灭火），持证上岗；

8、不得做与工作无关之事，积极完成上级领导交给的任务。

（四）监控值班员岗位职责

1、严密监视保安对象的各种情况，发现可疑或不安全迹象，及时通知保安处理，并及时通过对讲机或电话向队长报告，随时汇报变动情况，直至问题处理完毕；

2、熟悉所管理设备的性能操作程序，能独立进行操作，并能进行简单的维修；

3、出现异常情况时，坚持确认汇报并做好情况记录；

4、负责设备的日常巡视情况记录；

5、保持机房干净整洁，做好交接班工作；

6、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

7、完成领导安排的其他工作任务。

4.2.3 会服、调音岗位职责

1、负责各类会议的接待、服务工作，组织会服、调音的专业培训。

2、根据会议接待预定单，做好会场布置计划工作，保持空气清新，认真做好会议设备、室内通风及室温检查工作，要求不影响会议室正常使用；

3、保持环境整洁，定期做好各会议室的卫生检查工作，确保会议室达到随时可用的状态；

4、会议开始时，做好引导服务和接会工作；

5、会议过程中，按标准做好会议饮用水等服务工作，不得随意离开工作岗位，会议结束时，做好送客工作；

6、会议结束后，及时做好会议室资料、参会人员遗留物品的收集整理

理及上交工作；

7、负责会议中心的设备、设施正常使用，定期维护保养，做好会议室设施设备恢复、会场清理、会议室通风等工作，关闭会议室电源；

8、会议服务结束后，做好记录与整理工作，及时总结，以提高服务质量；

9、工作中仪容整洁，统一着装（包括发型、服装、鞋子），仪容仪表端庄。爱岗敬业，忠于职守，做好个人卫生，保持良好的仪容仪表和精神面貌；

10、遵守会议服务程序和规范，面带微笑，用语礼貌，服务规范，热情、主动、有礼貌地接待客人，服务时热情周到，提供令客人满意的服务；

11、积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

12、遵守各项规章制度，规范自己的行为，做好保密工作，服从领导安排，倡导团队精神，搞好内部团结；

13、服从管理，随时听从上级的工作安排。

会议、调音服务工作流程

（一）主流程：

1、了解会议要求，根据会议接待预定单做好会场（休息室）布置计划工作；

2、布置会场，根据要求提前布置好会场（休息室），开窗通风、准备好饮用水、各项会议用品等，摆放好会议室桌椅、设施设备等，并在视频会、座谈会前1小时做好以上工作；

3、灯光、音响，认真做好会议（接待）室照明灯设备检查工作，发现异常，可处理部分立即处理，不可处理的部分立即上报领导，要求不影响会议（接待）室正常使用；

4、室温等调控；

5、签到；

6、会中服务①会议开始时，做好引导服务和接会工作。②会议过程中，按标准做好会议饮用水等服务工作。③会议服务过程中，不得随意离开工作岗位。④会议结束时，做好送客工作；

7、会场清理。会议结束后，及时做好会议室资料、参会人员遗留物品的收集整理及上交工作，做好会议（接待）室设施设备恢复、会场清理、会议室通风等工作，关闭会议（接待）室电源。定期做好各个会议（接待）室的卫生检查工作，要求桌、椅、台面无灰尘、无污渍，地面清洁，室内无异味、无蜘蛛网等。确保会议（接待）室达到随时可用的状态。会议服务结束后，做好记录与整理工作，及时总结，以提高服务质量。

（二）分流程

1、班前会；

2、主动对接会议要求；

3、布置会场准备设备与物品、摆茶杯、摆香巾篮、摆烟缸、调试音响、话筒、确定台型并摆台、摆椅子、摆信笺和笔，摆指示牌、摆席位卡、摆讲台、挂会标、插旗帜、准备领导休息室；

4、会前准备开水和室温、灯光、音响、话筒调控；

5、会中服务（自定）

6、清理会场（自定）

4.2.4 工程维修岗位职责

1、负责管理物业辖区内各处监控视频、广播、强电、弱电等有关电气设备故障维修、检修，执行所管辖设备的维修、检修计划，按时、按质、按量地完成维修、检修任务，发现问题立即组织处理，并做好巡检记录；

2、检查下属岗位纪律及精神状态，发现不良现象立即纠正；

3、现场督导重要维修工程及增改工程施工，控制工作质量与进度；

4、负责给水、排水系统等公共设备设施的维修保养，定期对设备设施维修保养、清理清洁，确保维修保养工作质量与效率，发现问题及时采取纠正措施，并做好记录，妥善保管；

5、审阅运行报表，掌握所属系统当天能耗状况，发现异常，分析原因，及时杜绝浪费现象；

6、做好应急抢修工作，接到应急报告应迅速奔赴现场，及时突击抢修；设备发生故障及时组织检修，发现隐患及时组织处理，做好技术把关工作，保证管辖区域系统设备处于优良的技术状态；做到“三不漏”（不漏油、不漏气、不漏水）、“五良好”（使用性能良好、密封良好、润滑良好、紧固良好、调整良好）；

7、负责制定管辖区域系统运行方案，并不断与运行人员研究改进措施，使本系统设备在保证安全运行的前提下，力图节省能耗；

8、负责制定管辖区域系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送管理处经理审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量，提高工作效率；

9、认真贯彻落实岗位责任制，严格执行操作规程，坚持周而复始的设备维修保养制度，做到“三干净”（设备干净、机房干净、工作场地干净）、“四不漏”（不漏电、不漏油、不漏气、不漏水）；

10、针对员工的技术状态和思想状况，编制培训计划，经常对员工进行职业道德、物业服务意识教育和专业技术知识培训；

11、负责装修管理中有关规定的审查和验收，确保建筑物结构安全和装修协调、统一、美观及符合消防要求；

12、负责管委会办公大楼及配楼公共设施的维修整改，每日巡查辖区内的电梯、空调、消防等设备安全及火灾隐患，对于出现的设备故障及时联系相关部门快速解决，积极参加安全教育培训、消防知识与技能培训，掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练；

13、完成甲方交办的其他各项工作。

（一）配电室

1、严格按照配电室操作规程，负责配电设备的运行监护，严守配电室的值班，交接班和人员进出配电室的有关规定，杜绝闲杂人员进入配电室，确保配电设备的安全运行；

- 2、按照配电设备维修保养规程，进行日常维护和例行保养；
- 3、坚守岗位，定期巡视巡检配电运行仪表，认真抄录填写各种报表和运行记录；
- 4、负责做好配电室的安全防范措施，如门窗，消防器材等，同时做好防范小动物的工作，确保安全运行；
- 5、当发生停电事件时，立即与供电部门联系，问明停电原因和恢复用电时间，并做好准确的记录，及时上报相关领导；
- 6、负责保管配电室的日用仪器仪表和各类工具，做到器具准确完好，取用方便；
- 7、负责配电室的设备和场地整洁卫生无杂物，机房内不得吸烟吃零食，严禁将易燃易爆等危险物品带入配电室；
- 8、发生事故时，值班人员应保持清醒的头脑，按照操作规程及时排除故障，认真做好记录，及时上报相关领导；
- 9、服从上级的日常工作指令，在需要时，协助其他人员做好工作；
- 10、完成上级下达的其他工作任务。

（二）强电电工工作内容

- 1.负责项目内所有安全通道的照明、指示灯、电器标牌、电显告示牌及室内外霓虹灯的日常巡检和电器修理；
- 2.负责管委会办公大楼及配楼内服务区域办公区域客房公共场所等室内外照明灯具，电器开关插座的日常维修；
- 3.负责所有照明控制盘开关箱的定期检查清理和维修；
- 4.负责所有动力开关柜的定期检查管理和日常维修；
- 5.负责小型改造工程的电器安装改装；
- 6.负责节日喜庆活动室内外彩灯的安装维护和检修；
- 7.配合弱电组完成大型会议演出等活动，舞台照明及灯光等布置工作；

8. 负责各部门使用的小型电器维修；
9. 配合其他班组对有关电器设备实施计划保养和维修；
10. 负责保养清洁设备的计划及工作；
11. 检查日常维修和计划保养工作的执行情况，保证维修质量与进度；
12. 负责制定本班组的备品备件计划；
13. 负责本班组技工的工作安排技术指导培训工作；
14. 定期巡视管辖区内车库充电桩等重点设备的运行情况，发现异常或违反操作规程者，及时处理或报维修主管；
15. 配合其他班组进行设备维修及计划保养工作；
16. 完成上级下达的其他工作任务。

（三）弱电电工工作内容

1、负责工作人员、施工人员出入弱电设备间登记，禁止与弱电管理工作无关的人员进出弱电井。

2、严禁携带易燃、易爆、易碎、易污染和强电磁、辐射性物品进入弱电设备间。

3、非弱电管理人员出入弱电设备间，须在弱电管理人员处填写书面《乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区党工委管委会办公大楼及配楼弱电施工申请单》。

4、非弱电管理工作人员出入弱电井应遵循以下规定：

①非弱电管理人员和外单位人员进入弱电设备间需递交书面签字或盖章的《弱电施工申请单》，经弱电井管理值班人员登记后方可进入；离开弱电井时，应与弱电管理人员做好交接工作，登记填写离开时间。

②外来施工单位相关施工人员进入弱电设备间施工，须递交书面签字或盖章的《弱电施工申请单》，并详细说明操作步骤，经弱电井管理人员批准并按规定登记后，方可进入弱电设备间施工。施工后由弱电井管理人员验收合格方可使用。

③执行网络抢修和设备维护的技术人员可直接与弱电设备管理值班

人员联系后进入，工作完毕后应签名登记。

④施工或抢修结束后，相关人员应负责施工现场的清洁、整理，经弱电设备管理值班人员验收后，方可离开。

⑤未经许可不得随意挪动机柜，不得擅自对设备、线路等进行操作，更不能挪作他用。其他单位（部门）如确有需要要在弱电井安装弱电设备，在征得弱电井管理人员同意后，安装在恰当位置并加以明确标识。

⑥线缆敷设应完全置入桥架或线槽内，布放自然平直，不应受到外力的挤压和损伤；线缆两端应贴有标签，应标明单位名称、两端设备、端口编号，标签书写应清晰、端正和明确。标签应选用不易损坏的材料；线缆进入机柜前应先从地板下穿入，禁止空中飞线；线缆终接后，应留有余量（设备间为 0.5-1.0m；工作区为 10m-30m）；电源线、综合布线系统线缆分隔布放，最小净距符合对绞电缆与电力线的最小净距设计要求等规定。

5、对违反上述规定者，弱电井管理人员有权拒绝其进入弱电设备间，强行进入的，将追究其派遣人员部门或单位管理有关责任。

6、未经登记，禁止外借弱电设备间钥匙。对于遗失钥匙、泄露弱电设备间信息等情况要即时上报，并积极主动采取措施保证弱电设备安全。（设备间钥匙是否齐全）

7、负责与办公楼和配楼区域覆盖信号的运营商，协调对接运营商至办公区域墙端的互联网网络信息设施设备运转、检修、施工、日常维护等工作。

8、负责办公区域墙端至电脑端的互联网网络线路维修、维护、清理工作。

9、负责办公区域互联网用电脑、互联网用打印机、LED 显示屏、叫号机等设备（费用在 500 元以下）维修及日常维护工作。

10、完成甲方交办的其他各项工作。

（四）二次供水工作内容

1. 认真执行水质量管理制度，定期进行水质检测、水箱的清洗、消毒

保证供水符合国家标准要求；

2. 做好中水处理设备的运行和水质化验记录，努力降低消耗；
3. 遵守劳动纪律，使工作间做到清洁卫生；
4. 努力学习业务知识，不断提高操作水平。

（五）电梯安全员岗位工作内容

1. 进行电梯运行的日常巡视巡检，记录电梯的日常使用状况；
2. 制定监督和落实电梯的定期检验计划；
3. 检查电梯安全注意事项和警示标志，确保齐全和清楚；
4. 妥善保管电梯钥匙及其安全指示牌，确保电梯的临时和常态化管理；
5. 发现电梯事故隐患需要停止使用，有权作出停止使用决定，并且立即报告。

（六）水暖工工作内容

负责项目给水、排水、排污、进户空调网线、消防设施、设备的使用、维护、保养和管理工作的。

1. 负责燃气管线等相关设施设备的检查管理工作，确保安全运行；
2. 水、暖维修施行 24 小时值班制度，维修及时，随叫随到，保证维修质量并做好维修和测温记录，定期进行巡检及时反馈信息；
3. 确保水暖设施安全使用和处于完好状态，避免堵塞、污染和井盖缺损等不安全因素存在；
4. 负责水表底数的抄记工作，发现非正常用水行为应采取有效措施予以制止；
5. 负责与供水、供暖部门的沟通联系工作；
6. 增产节约，修旧利废，努力降低成本；
7. 遵守安全操作规程，加强设备运行巡检工作，以高度的责任心，做好设备、设施的管理、维护、保养工作，杜绝事故的发生；

8. 积极开展便民服务，严格执行价格标准；
9. 积极配合各部门工作，完成领导交办的其它任务。

4.2.5 综合服务（后勤）工作职责

（一）项目经理工作内容

- 1、贯彻和执行党政办公室及物业公司的各项规章制度；
- 2、负责本物业服务项目的制度建设，人员管理、工作的检查落实；
- 3、负责项目部员工的日常管理、思想教育、技能培训、考勤管理、绩效考核等工作；
- 4、负责项目部各项安全、经营和服务管理工作，检查、监督隐患防范工作；
- 5、负责监督、巡检各岗位工作质量，并指导纠正持续提高；
- 6、负责与相关单位沟通协调，及时了解服务质量信息，并进行分析，制定提升措施；
- 7、负责相关服务人员的工作安排及物业服务标准的制定落实；
- 8、就物业服务事项与甘泉堡物业管理部门之间进行沟通协调。

（二）项目副经理岗位职责

1. 在经理的领导下，做好所在项目的全面工作。
2. 负责拟订项目年度工作计划和工作总结，负责质量管理体系的建立和实施。
3. 负责接管项目，物业管理工作的运行。
4. 负责接待辖区业主的重大投诉，及时有效的组织处理投诉，并向业主反馈处理意见和结果。
5. 积极与业主沟通、协调，了解业主对物业服务的意见和建议。
6. 负责协调公司重大活动的环境氛围渲染和接待工作。
7. 组织对管理重点项目的巡视，发现问题及时处理。

8. 协助经理做好本公司的反腐倡廉工作，带头遵守公司的反腐败制度，坚持以身作则、廉洁自律。

9. 完成领导交办的其他工作。

（三）财务、人资岗位职责

1. 负责审核过的费用领用、签发工作；

2. 负责根据主管会计提供的转账支票填制进账单。

3. 负责物业公司相关费用的收缴与支出工作。

4. 负责整理结算票据工作。

5. 负责对每月的记账凭证进行排序整理。

6. 负责现金、存款、存单的管理。

7. 负责现金日记账逐笔登记，根据记账凭证编制现金报表。

8. 不超限额保存现金，不私借、挪用公款。

9. 负责填写银行结算票据和现金日记账单，字迹工整规范。

10. 负责物业收费现金保管和入账工作。

11. 负责公司的账务报销工作。

12. 遵守公司的各项反腐倡廉制度，坚持廉洁自律。

（四）人资岗位职责

1. 根据项目经理的要求，协助起草公司业务报告、计划、总结、决议及公文函件。

2. 汇总各类报表，做好公司活动日志，协助项目经理做好日常接待、来访等工作。

3. 做好保密工作，所保管的各种文件、资料，不得遗失，定期清理各种文件、资料。按部门归档范围和目录整理材料，在次年初将各项目档案材料整理立卷归档。

4. 严格借档手续，做好档案、文件、资料的借阅，并做好登记工作，做好档案的安全防腐防霉工作。

5. 负责各种公文的打印、复印，接待来访人员。
6. 负责公司报刊、信函的收发传递，公司微信公众平台、网站更新、维护工作；
7. 办公设备的使用和基本维护，办公用品的采购、库存、领用管理。
8. 公司人员招聘的跟进以及面试安排。员工的入职、离职、升职、调职等行政手续
9. 管理好员工人事档案材料，建立、完善员工人事档案的管理。
10. 负责协调、安排、跟进公司员工培训工作，办理员工劳动合同续签及按规定办理转接、调档等手续。
11. 负责员工考勤统计，办理员工工资、奖金、福利的发放审批手续，
12. 办理社会保险、公积金等缴纳手续。
13. 针对本地区同行业薪资水平制订符合企业发展的可行薪资方案。
14. 科学合理的提出符合岗位人员任用依据，为公司员工任用提供保障。
15. 遵守公司的各项反腐倡廉制度，坚持廉洁自律。

（五）场务服务、资产协管

1. 了解和熟悉物业管理条例和相关法律法规，严格遵守安全生产条例及设施设备安全操作规程，遵守公司规章制度。
2. 根据资产管理部门及党工委办公室工作要求，落实各项工作。
3. 制定工作方案和应急预案，抓好资产盘点的组织、协调。
4. 负责家具进场至撤场期间的跟进，监管、总协调物资、健身房器械的保障，负责资产盘存活动的工程类保障及场地服务的工作。
5. 对内处理好部门、员工内部关系，对外协调好场地服务家具器械等相关单位的关系，并严守公司秘密，树立公司良好形象。
6. 加强与项目部各执行部门的联系和沟通，对工作中存在的具体问题不扯皮、不推诿，有义务协助各执行部门的工作运作。

(六) 客服岗位职责

- 1、严格执行公司考勤制度，不迟到早退；
- 2、在规定的上岗期间规范着装，办公区域不得穿便装，上岗前应着淡妆上岗；
- 3、严格执行公司关于礼仪、礼貌、言行举止的各项要求及部门内的各项服务纪律；
- 4、客服部所辖区域内要求清洁、整齐、无烟头、无纸屑、无瓜果皮壳、无痰迹、无杂物、无废物堆放等；
- 5、客服部所有员工应严格执行公司的岗位卫生责任制及个人卫生制度，养成良好的卫生习惯；
- 6、严禁在公共场所吸烟，禁止随地吐痰；
- 7、整理好自己的个人物品，个人办公用品应放在办公桌的抽屉内；应保证工作台面干净、整齐；离开时，需整理好自己的办公区域，做好人走桌清；
- 8、做好保密工作，各种资料、文件应及时存档，不能放在工作台上或随意放在他处，以免有关资料泄露；
- 9、员工离岗时，应切断电器的电源；下班时，仔细检查各种电器是否均已正常关闭；
- 10、做好管委会办公大楼及配楼物资出入库的登记进销账，每日对管委会办公大楼及配楼的应收费用的核对；
- 11、接待服务实行逐级负责制，接待人员对客户负责，同时接待人员对客服主管负责，客服部主管对经理负责。工作中要互相合作，严于律己，正确处理当班所发生的各类事宜，并做好记录与报告。

4.3 甘泉堡经开区办公楼和配楼物业服务标准

编制说明：1-4：行政管理
11-16：会服管理
31-59：环境保洁服务
63：场务服务
5-10：综合管理
17-30：房屋设施设备与维护
60-62：绿植养护与摆放服务
64：布草洗涤

序号	工作类别	1级项目	2级项目分类	服务标准
----	------	------	--------	------

		分类		
1	行政管理	管理	管理制度	各项管理制度合规运行。
2			材料反馈	按物业服务合同要求及时、准确上报各类材料，含物业费月度使用明细、报表等
3			费用支付	按各类合同约定事项，及时办理相关费用的付款
4		档案管理	竣工验收档案、设备管理档案及其配套设施权属清册等	所有档案装订成册，统一管理，配备专职的档案管理人员，制度上墙的工作落实。
5	综合服务	接待服务	服务形象	接待客户有关服务方面的询问要有问必答，礼貌待客，百问不厌。应答客户和客户的询问时要站立说话，不能坐着回答。要思想集中、全神贯注地去聆听，不能侧身目视它处。说话时应面带笑容，亲切热情。 严格遵守公司对仪容仪表的相关规定及要求，接听电话语言规范。
6			报修服务	接到报修通知后，一般情况下 15 分钟内到场，小型维修项目当天完成，维修合格率达到 98%以上，维修服务回访率应达到 100%。
7	综合服务	服务质量巡视		各楼层领班负责巡楼检查，每天两次，上午 11: 00 及下午 16: 00 各一次，认真填写巡视记录，发现问题及时以报修单等形式知会相关部门，针对发现的问题跟踪处理并验证。
8		装修及中小型项目管理		对管委会园区新增的装修项目进行监督，如发现问题应及时制止，并责令有关单位立即进行整改。
9		外包单位管理		对于外包单位进行有效的管理，每次工作完成后进行验收并填写验收记录，如外墙清洗、消杀服务、垃圾清运、保洁石材保养、结晶处理等服务。
10		投诉处理		及时记录客户投诉内容，认真填写，保留客观证据。 项目经理及时审阅、跟进处理情况。 及时与被投诉部门人员现场确认投诉事项，督导相关部门及时整改，并在 2 个工作日内向客户反馈处理情况、调查并回复各类信箱中员工反映的物业、餐饮及住宿等方面问题。
11		会务保洁		提前 30 分钟做好会场清洁工作、会后及时打扫规整会场。
12		会场布置		协助承办部门提前 30 分钟完成会场布置、包括悬挂横幅、茶水准备等。
13	茶水服务	杯具、水果等摆放		应放于客人的正前方，所有杯子成一条直线；烟灰缸，放于两杯中间，与杯子成一条线，字体面对客人；其他物品排放整洁有序。
14		茶水递送		根据先上主位，后次位、顺时针方向的原则，托盘送茶水，三步法、侧身右手（大拇指、食指、中指）三指捏住杯把，轻放于客人正前方，五指并拢，作“请”的手势。
15		茶水续加		续添茶水应从客人右侧服务，三步法、侧身，左手提水瓶，右手捏杯，服务过程要使用敬语。 茶斟七成满，上饮品提醒客人注意。

				添茶水时间间隔：第一次不应超过十五分钟；第二次与第一次相隔不超过二十分钟。
16		会场秩序		<p>站立门口恭候参会人，进门时要放轻脚步，不能影响会议，关门；退出时：面向客人，倒退出门，关门。</p> <p>会议结束时，服务人员应在门口站立，并热情送出，服务人员要目送客人离去。客人离开后，应迅速进入会场仔细检查，如有遗留物品，须立即设法追送，并检查有无烟蒂安全隐患。</p> <p>会议结束后，关闭电器开关，整理会场。</p>
17		巡视工作		每天巡视一次，认真填写巡视记录，发现问题及时以报修单等形式知会相关部门，针对发现的问题跟踪处理并验证。
18	房屋 设施 设备 运行 与 维 护	房屋 主体 结构	维修养护	天花板无明显污渍和破损；外墙面无明显剥落、墙面饰材无明显遗缺、玻璃幕墙无开裂；屋面防水层发现有气鼓、碎裂或隔热板有断裂、缺损的。提出整改方案上报业主单位，业主单位通过方案后，并依据业主单位要求进行修理
19		设备 设施 运行 与 维 护	变配电系统	变配电系统高压电气设备至少每二年进行一次安全测试，油浸式变压器每年进行一次安全测试，留存高压电气测试合格报告。
20			应急供电系统	每周检查发电机组的机油位、冷却液位、蓄电池液位、空滤指示器是否符合要求，水路、油路有无渗漏。
				每月启动发电机组，试机 30 分钟，释放柴油滤清器中的水或沉积物。
				每运行 250 小时或两年更换发动机组机油、机油滤清器、柴油滤清器、冷却液。
发电机组，保护功能完善，发生停电时保证 30 分钟内向重点设备、区域供电。				
21	给排水系统	制定发电机组管理规程，常备不低于 4 小时运行所需的油料，配置符合要求的灭火器材。		
		每周检查一次生活泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀、室内外排水沟渠（井）每月一次。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。		
		生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞。		
22	电梯	生活水箱（池）检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，环境卫生，无污染物。		
		电梯运行平稳、乘坐舒适、平层准确，轿厢照明、内外呼梯按钮完好，楼层显示正常，轿厢内整洁无污染。		
		应由 A 级专业资质的电梯维修保养单位进行维护保养，经技术监督局检测并获得《安全检验合格证》，在有效期内运行。		
				设专职人员对电梯维护保养进行监督，对电梯运行进行管理，并按技术要求做好日常运行巡检及记录。

				电梯发生一般性故障,专业维修保养人员应在4小时内到达现场维修;发生电梯困人或其它重大事件时,物业管理专职人员应及时应急处理,专业维修保养人员应在90分钟内到达现场进行抢修。
23		公共照明系统		每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、等公共部位照明,有效亮灯率90%以上,如有缺损及时更换。 每周一次巡检公共照明电源柜,如有问题及时处理,保证设备正常运行和安全用电。
24		自动门、推拉窗		玻璃无破碎,五金件完好;门、窗开闭灵活,密封性好,无异常响声。
25		灯具		公共区域内灯具色度一致,无缺损、损坏现象。
26		屋顶、管道、排水沟		屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通:发现有防水层起鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的,应在规定时间内安排专项修理。
27		安全、引导标识	日常维修服务	楼层电梯厅、消防通道应设有安全指示牌;危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施,保证所有标志、指示牌清晰完整,维护设施得当。
28		卫生间		保持设施完好、正常,水龙头及便池出水正常,不漏水,地漏畅通不堵塞,保持管道畅通与安全使用,发现损坏应及时修复。
29		电梯厅		保持设备设施正常,电梯按钮无缺损、标识清晰完整,发现损坏立即修复。
30		标识管理服务	办公区域、公共区域及仓储库区	设置指示性标识,包括引导标志、功能标识及警示性标识,如:门牌、电梯、楼梯、紧急出口、消防通道、禁烟区、出入口通道、男女洗手间、消防用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点等。
31		巡视工作		每天巡视一次,认真填写巡视记录,发现问题及时以报修单等形式知会相关部门,针对发现的问题跟踪处理并验证。
32	环境 保洁 服务	材质 清洁	大理石(硬地面)	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
33			花岗岩(硬地面)	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。
34			水磨石(硬地面)	表面光亮、无污迹。
35			木制地板(硬地面)	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。
36			PVC板	光亮、无污迹。
37			瓷砖(硬地面)	光洁、明亮、无污渍、无水迹。
38			地毯(软地面)	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向。
39			塑胶地垫(软地面)	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结。
40			亚光丝纹不锈钢(无)(金属材质)	表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。

41		抛光镜面不锈钢 (金属材质)	明亮、无擦痕、无印迹。
42		亚光轧花不锈钢 (无) (金属材质)	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。
43		铝合金 (金属材质)	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹。
44		玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。
45		涂料	无灰尘、无污渍。
46	部位 清洁	走廊、门厅、大堂、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍，无絮状物。旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘；旋转门空调出风口无灰尘、无污渍，门把手干净，无痕迹、定时消毒；楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物；指示牌、广告牌无灰尘、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。
47		消防栓、消防箱、公共设施	保持表面干净，无灰尘，无污渍；报警器、火警通讯电话，插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍；监控摄像头表面光亮、无灰尘，无斑点，无絮状物；消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘，无污渍。
48		天花板、风口、公共灯具	内或外目视无灰尘，无污迹，无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
49		走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃	保持地面洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。
50		平台、屋顶、服务功能性用房 (如会议室、接待室、茶水间)	保持干净、整洁、无垃圾、热水炉、热水器外壳应无污渍、水渍。
51		公共卫生间	地面、蹲坑、坐厕内、小便池内刷洗干净，喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮、无水迹，镜框边缘无灰尘，面盆无水锈；台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。冷热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。落水口无污垢，下水道无异味、定期滴入消毒液。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒；外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘；卫生间内保持空气清新、无异味；及时更换卷纸、洗手液等清洁易耗品。
52		垃圾收集	垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净、整洁，定期对垃圾站进行灭杀。
53		电梯轿厢	轿厢壁无浮灰；不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮、操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕、保持空气清新、无异味。

54		设备机房、管道、	送风机房的卫生清理，无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。
55		墙壁	目视洁净、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无划痕。
56		烟灰缸、垃圾桶	桶无满溢、无异味、无污迹、烟灰缸内烟蒂不多于大半。
57		消杀灭害	对通风口、明沟、垃圾房、喷洒药水，定期安排灭蟑螂、老鼠。
58		电器设施	灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。
59		外幕墙	每年清洗1次，保持目视无明显污迹。
60	绿化 摆放 与 养 护 服 务	室内 绿化	绿植应鲜活，具有观赏价值；叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土；土面不外露；选择适宜在室内栽培的植物品种，观赏性强，观赏期长，管理方便。根据要求对县级办公室进行草花添置。
61		绿植摆放	植物的大小和色彩应与室内空间及装修的格调相一致；室内盆栽应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；如需施肥只能使用无机肥，严禁使用有机肥；发现病、虫、害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。
62		安全用电	电气设施必须由具有电工资格的人员负责安装、检查及维修，用电量不得超过额定负荷，电气线路暗线应穿管保护，明线须护套，不得擅自拉接临时线路。 灯具、整流器等电器具的安装使用必须符合消防安全的技术安全规定，电加热设施应专人管理。
63	场 务 服 务	办公区域	根据会议现场和健身房及协助甲方资产管理工作要求，落实各项工作。制定会议工作方案和应急预案，抓好会议保障的组织、协调。促与落实工作。与会议以及相关部门做好工作沟通和协调工作。负责管委会办公大楼及配楼党工办物资家具进场布置期间的跟进，监管、总协调及物资、负责党工委资产协理服务工作，包括领导班组办公室内家具摆放、布置、设施设备等的摆放与撤场工作。
64	布 草 洗 涤	办公大楼办公室、会议室	对办大楼掌握专业的洗涤知识、去渍处理、漂白处理，消杀处理、有专业的洗涤设备，具备现场的洗涤条件及专业知识，每季度对办公区域、会议室的窗帘，每月对桌布进行清洗，及时巡查脏即换。

第五条 其他要求:

5.1 劳务费用要求：所聘员工工资不得低于乌鲁木齐市最低工资标准，必须为员工购买五险，统一着装，配证上岗。

5.2 合同总价包含完成本项目提供服务所需的调查、验收、所有人员工资、节假日加班费、五项社会保险、服装费、对讲机、保卫器械、手电、保洁人员使用的保洁用品、管理费用、利润、税金及其它所有成本费用的总和。

5.3 制定培训计划，加强人员素质教育。

5.4 保洁规范服务标准

5.4.1 常规保洁标准

清洁项目		日常清洁	定期作业			质量控制标准	
		每天	每周	每月	每季度		
公共区域	地面	大理石地面	维护保洁，静电液推尘或保养液养护、抛光	抛光机轮回抛光作业，每周全面作业一次。视损伤情况对局部石材进行修复作业。	每月全面结晶养护一次		表面光亮、无污渍，石材光亮如新，光泽度达到75度以上
		非大理石地面	维护保洁，局部机刷清洗1-3楼厅堂每日2次				无污渍、水渍、尘渍、痰渍、杂物、纸屑、烟蒂、保持光洁、明亮（材料自身原因除外）
	内墙面	大理石、铝塑板等(2.0M以下)		清抹每周1次 每日巡查即脏即清	使用清洁剂抹二次		无灰尘、无污渍
		地脚线		每周清抹1次	每月彻底清抹一遍		无灰尘、无污渍
	天花	天花、灯具(2.0M以下)			除尘、擦拭1次		无灰尘、无污渍、无蜘蛛网
	屋面	屋面清洁		维护清洁	全面清洁1次		无垃圾、无泥沙、无杂物
		玻璃(外)(2.0M以下)		夏季每周使用玻璃清洁剂刮1次			无积尘、无垃圾、通透性好
		玻璃(内)(2.0M以下)		使用玻璃清洁剂刮1次			无积尘、无污渍、通透性好

	门	门、门框	清抹1次	使用清洁剂彻底抹1次			无灰尘、无污渍
	窗	铝合金 (2.0M以下)		每周使用清洁剂彻底抹1次			无灰尘、无污渍
		出入口玻璃门、拉手	巡回保洁	使用玻璃清洁剂清刮1次			无灰尘、无污渍、无手印、光洁透明
消防楼梯		地面	清扫1次	湿拖一次			保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂
		墙	清掸1次				无张贴物, 无灰尘、无蜘蛛网
		防火门	清抹1次				无灰尘、物张贴物、无胶痕
		拉手		隔日湿擦			光洁、明亮、无污迹、每日擦拭消毒
		窗框及玻璃	清掸一次		每月度使用玻璃水清洁		无积尘、无污渍、通透性好
		电梯间灯饰、箱体	清掸一次	电梯间灯饰、箱体		每月度监督维保轿顶除尘	无灰尘、无油污、无手印、无蜘蛛网
		按钮及面板	每天擦拭一次, 并维护保养	上不锈钢油一次			光洁、明亮、无油污、无手印
		电梯轿厢内不锈钢	擦拭一次并维护保养	上不锈钢油一次			无污渍、无手印保持均匀不锈钢金属光泽
	客	电梯轿厢	巡回保洁	地垫清洗一次	石材地面保养一次		保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂
	货	地面 (石材或地垫)					
公共区域部分		悬挂指示牌	清掸一次		清抹一次		无灰尘、无水渍、无胶痕、无蜘蛛网
		花盆花槽、假花		擦拭一次盆内清理一次	清洗盆底		无灰尘、底无黄渍
		烟灰筒、垃圾筒	巡回保洁, 及时清倒垃圾	垃圾筒内胆清洗一次	不锈钢烟灰筒除渍并上不锈钢油一次		垃圾容量不要超桶身2/3, 并无污渍、无痰, 烟灰筒里的烟头不超过三个
		空调风口			清洁一次		无污渍、无灰尘

	灯饰 (2.0M以下)			清洁一次		无污渍、无灰尘、无蜘蛛网
	天井围栏 (护栏玻璃)	维护清洁	擦拭或刮洗一次			无污渍、无灰尘、光洁

5.4.2 大厅会客保洁标准

清洁项目		日常清洁	定期作业			质量控制标准	
		每天	每周	每月	每季度		
大厅会客部分	地面	瓷砖地面清扫一次(地毯吸尘一次)			地毯清洗一次	无尘、无纸屑、无污渍、保持光洁明亮	
	墙面		清掸一次			无尘渍、无污渍	
	门	玻璃	干抹一次		刮洗一次		无手印、无灰尘、无污渍、保持光洁明亮
		铝合金	干抹一次		擦拭一次		无手印、无污渍
	办公台、文件柜、茶几、座椅、沙发等	清抹一次		座椅、沙发保养一次		无灰尘、无纸屑、无污渍	
	废纸篓	清倒垃圾一次并更换垃圾袋				无污渍、无痰渍	
	窗玻璃				擦拭一次	无手印、保持光洁明亮	
	窗框			擦拭一次	玻璃清洁上光擦拭一次	无污损、无尘渍	
	灯饰、天花 (2.0M以下)			除尘、擦拭一次		无污渍、无灰尘、无蜘蛛网	
	通风口、空调风口 (2.0M以下)			清洁一次		无蛛网、无灰尘	
花盆		擦拭一次盆内清理一次	清洗盆底		无灰尘、底无黄渍		

5.4.3 洗手间保洁标准

清洁项目	日常清洁	定期作业			质量控制标准
	每天	每周	每月	每季度	

洗手间	墙身	每日巡查即脏即清	全面清洗一次			无灰尘、无污渍、保持瓷砖明亮如新
	地面	每日清洁不低于2次,不间断巡查即脏即清	全面清洗一次			无灰尘、无纸屑、无水渍、保持瓷砖光亮、洁净
	洗手间大门	每日巡查即脏即清	全面擦拭一次			无手印、无污渍
	洗手台玻璃镜面	每日清洁不低于2次,不间断巡查即脏即清				无灰尘、无污渍、无水渍、无手印、保持镜面明净
	洗手间台面	每日清洁不低于2次,不间断巡查即脏即清				清洁、无水渍
	小便器、坐厕、洗手盆	每日清洁不低于2次,不间断巡查即脏即清并消毒一次				保持无污渍、无垢、无异味并保持水流畅通无阻,瓷器明洁如新
	洗手间隔板	维护保洁、消毒一次	全面擦拭一次			无污渍、痰渍、保持洁净
	洗手间灯饰	清掸一次		擦拭一次		无蜘蛛网
	洗手间风口			擦拭一次		无污渍、无蜘蛛网
	天花			除尘、擦拭一次		无污渍、无灰尘、无蜘蛛网
	洗手间垃圾筒	及时清倒垃圾、垃圾容量不要超过桶身2/3并随时保洁、消毒一次				无异味、无污迹
	龙头等小五金	每日擦拭一次	洁而亮保养一次			无污迹、光亮
	不锈钢	每日擦拭一次	上不锈钢油二次			光亮如新
	排风设施	按时开启通风设施				确保换气扇工作正常,卫生间无异味

5.5 工程服务标准

公共维修

设施名称	日常管理	内容	定期维修保养计划	实施方案	实施效果
------	------	----	----------	------	------

发电机组	1.每天巡查一次 2.每个星期空载试机一次,每次半小时	1.检查机器有无泄漏,各开关是否处在自动状态,蓄电池液位是否正常,电力是否充足 2.试机时能否正常运动.各项指标是否正常 3.检查室内通风、灭火系统是否正常	每半年监督保养一次	1.检查电池状态 2.清洗备滤清器 3.检查机组有无漏油现象 4.运行时备仪表及其指示是否正常 5.测试绝缘电阻	1.停电5分钟内能启用发电机组,正常供电; 2.电流电压等各项指标均在额定范围内,且电压稳定; 3.运行时转速稳定,声音正常。排放达到标准; 4.备仪表、指示灯指示正常; 5.如果接到停电通知,须提前进行一次全面检查及试机。
变配电柜	1.正常运行时,每班巡查二次 2.用电高峰时,二小时巡查一次	1.各仪表指示是否正常,2.是否有异常声响及异常现象	每半年监督保养一次	1.除尘 2.测试绝缘电阻、接地电阻 3.紧固螺丝	1.各开关及保护装置灵敏可靠; 2.备仪表、指示灯等指示正常,如发生故障问题,应详细检查并查明原因。
变压器	1.正常运行时,每班巡查二次 2.用电高峰期,二小时巡查一次	1.响声是否正常 2.电压是否稳定、电流是否在额定范围内 3.指示标识是否完好	每半年监督保养一次	1.接地装置检查 2.除尘、紧固螺丝 3.测试绝缘电阻及接地电阻 4.查看外观	1.运行正常可靠,各项指标均合标准,无异常现象; 2.各指示、保护装置正常; 3.室内通风正常。
风机	每天巡查一次	1.外观有无异常 2.皮带是否松紧适当 3.试机时有无异常声响 4.各开关是否处于“自动”状态	督促维保三维每半年保养一次	1.机身清洁、油漆 2.轴承检查 3.各继电器、接触器、电阻检查 4.绝缘电阻、接地电阻测试 5.测试运行电流	1.风机风速正常; 2.运行时电流在额定范围内。
水泵	1.一般情况两小时巡查一次 2.用水高峰时每半小时巡查一次 3.每星期备泵轮换使用一次 4.各消防泵每星期试运行一次。	1.听声响 2.感觉电机温度 3.观看仪表指示 4.出现漏水及时处理 5.消防泵各开关处于“自动”状态	每半年保养一次	1.机身清洁、油漆 2.轴承检查 3.各继电器、接触器检查 4.绝缘电阻、接地电阻测试 5.测试运行电流 6.对消防水泵开机试压 7.泵体的5米范围内阀门、管道、仪表等保养	1.泵运行平稳、声音均匀,电流正常; 2.水流量、压力达到要求; 3.各仪表、指示灯正常。
可视监控系统	1.每天巡查二次 2.出现故障随时修复	1.查看各摄像机是否正常 2.查看监视器显示屏显示情况	每月保养一次	1.检查防尘罩的密封性 2.除尘、清洗镜头、清理降温风扇 3.调节焦距 4.云台活动部分测试 5.接地电阻	1.图像清晰、稳定,可视范围正常; 2.录像机工作正常。
消防报警系统	每天巡查两次	1.各报警按钮、烟感探头、警铃是否完好 2.各区域报警器及集中报警器工作是否正常	每月保养、全面检查一次	1.测试各点电压 2.清除各故障码 3.按探头数量的30%抽查 4.测试接地电阻 5.试验备用功能	1.系统运行正常、稳定,灵敏可靠; 2.非人为因素所产生的误报率在3%以下。
公共通道	每日巡视检查两遍,发现问题及时维修并做好记录	维修组负责组织实施巡查、维修和检验	每年对局部损坏严重的公共通道进行修补或翻新	维修组负责组织实施或委托专业公司进行改造	1.平整,无坑洼积水; 2.确保公共通道通畅,使用功能正常; 3.完好率达到98%以上。

沟渠 池 沙井	每周巡视检查一遍,发现问题做好《公共设施巡查记录》并及时处理	维修组负责组织实施巡查、维修和检验	1.每半年清理疏通一次 2.每季度清除各类杂物一次 3.中修4年.大修8年。	维修组负责组织实施、检验	1.沟渠、池、沙井功能正常,畅通、无堵塞现象; 2.完好率达到98%以上; 3.加强井盖及雨水管道,确保完好无损; 4.雨季来临前进行一次清掏、疏通。
给排水管道及相关阀件	每周检查一次,发现问题,及时维修并做好记录	维修组负责组织实施巡查、维修和检验	1.每年对各类管道及其相关阀件刷一次防锈漆 2.每季度保养一次,每年检修一次 3.每5年进行一次中修,8-10年进行一次大修或更新改造	维修组负责组织实施、检验或委托专业公司进行	1.给、排水管及相关阀件使用功能正常,完好率达到98%以上; 2.给水管道畅通、无渗漏现象; 3.排水系统通畅,无积水; 4.各阀件无跑、冒、滴、漏水现象。
室内消防栓及消防管道等轻	每周检查一次发现问题。及时处理并做好《消防设施检查表》记录	维修组负责组织实施巡查,发现问题报维保单位	1.每月试射水至少1次 2.每半年全面检查一次 3.灭火器材每月检查一次 4.消防栓、消防管道中修5年,10年进行一次大修或更新改造	维修组负责组织实施、检验	1.消防栓、轻便灭火器材使用功能正常可靠; 2.完好率达100%; 3.消防柱、消防管道等无渗漏水现象; 4.火灾易发季节及重要的节假日前应进行一次全面的检查。
公用标识系统	每周巡查一遍并好《公共设施巡查记录》,发现问题及时处理。	维修组负责组织实施巡查,发现问题报维保单位	1.每月清洁标识一次 2.每季度对标识进行维护 3.中修4年更新	维修组负责组织实施、检验	1.标识清晰美观; 2.标志牢固可靠; 3.完好率达到98%以上。
公共照明等一般项目	每日巡查,损坏检修并做好记录。	维修组负责组织实施巡查,发现问题报维保单位	1.每季度保养一次,每年检修一次 2.每6年进行一次大修或更新改造	维修组负责组织实施、检验	1.确保各设施设备使用功能正常; 2.电气线路完整无损; 3.完好率达到99%。
电梯升降系统	电梯安全管理员每天对区内所有电梯的主要部位巡视一次。	1.巡视有无异响 2.仪表指示灯 3.变速、减速系统 4.通讯设施是否正常 5.轿顶、地坑、油杯 6.机房温度及机房巡检内容	1.半月检 2.月度检查 3.季度检查 4.半年度检查 5.年度检查	由维修部协同,维保人员报送特件内容,组织实施检验	1.确保电梯运行安全平稳 2.设备内外部干净整洁 3.引绳、限速器、抱闸、门刀、光幕完好率100%

弱电系统	<p>弱电工每周对区内所有弱电系统的主要部位巡视一次，若需故障，需及时协调解决，并做好维修记录。</p>	<p>1、负责工作人员、施工人员出入弱电设备间登记，禁止与弱电管理工作无关的人员进出弱电井。2、非弱电管理人员出入弱电设备间，须在弱电管理人员处填写书面《办公大楼及配楼弱电施工申请单》。3、严格执行非弱电管理工作人员出入弱电井应遵循规定。4、负责协调对接运营商互联网网络信息设施设备运转、检修、施工、日产维护等工作。5、负责办公区域墙端至电脑端的互联网网络线路维修、维护、清理工作。6、负责办公区域互联网用电脑、互联网用打印机、LED显示屏、叫号机等设备（费用在500元以下）维修及日常维护工作。</p>	<p>1.每月对弱电系统内主要设备清洁标识一次 2.每季度对标识进行维护，及时更新网络拓扑图等弱电基础资料</p>	<p>维修组负责组织实施、检验</p>	<p>1.协调各运营商或维保单位，保障管委会大楼及配楼现有弱电系统各设施设备使用功能正常。2.确保网络拓扑图等弱电基础资料实时更新完善。</p>
------	--	--	---	---------------------	--

5.6 会议服务标准

会议服务工作流程及工作标准

(一) 仪容仪表

1. 根据公司办公大楼会务服务形象及品质的要求，制作和配置会务助理服装与配饰；
- 2、对会务接待服务工作淡妆上岗； 会务统一发髻，发髻统一配饰，发髻统一高度，不佩戴夸张饰品；
- 3、站姿上身正直，头正目平，挺胸收腹，腰直肩平，行走身体重心稍向前倾，头朝正前方，眼睛平视且目视前方，面带微笑；
- 4、上岗期间，面部始终保持自然亲切的微笑，使用规范用语；

(二) 会务服务标准

- 1、 会议需求确认物业服务中心应建立具有可操作性的会务服务受理方式，并确保会议受理过程流畅快捷；
- 2、 物业服务中心在进行会务需求了解时，应针对本项目可以提供的会务服务内容，设计标准问卷以引导会议主办方更准确的提出会务需求；
- 3、 物业服务中心应根据不断积累的会务服务需求更新标准问卷，并不定期举行培训，以确保

会务服务人员同会议主办方沟通顺利并能准确收集会务服务需求信息；

4、物业服务中心应对会务需求进行书面登记并与会议主办方确认。

（三）会议策划

会服部应根据确认的会务需求，对会务服务的提供进行全面的策划，形成实施方案，其中包含但不限于以下方面；

1、职责分工：根据方案分解任务后，协调分工，明确责任人，做好分工落实，并在会议开始前 30 分钟做一次全面自查，确保万无一失；

2、时间安排：会议时间确定之后，协助做好清洁、桌椅摆放等前期准备工作；

3、场地安排：会议时间确定之后，预留会议室，并安排做好会前准备工作；

4、硬件设施配备：会议设施设备调试，主要有灯光、音响、话麦、投影设备等；

5、会议用品：水杯、桌签、餐巾纸盘、笔筒等；

6、突发事件应对措施：发生突发情况时，针对各类突发事件应急预案进行处理；

7、维护会议秩序及安全等。

①会前准备

会服部应将会务服务过程中可能涉及的服务内容进行细分，并制定相应的标准，以确保每项服务内容都能在合理范围内满足经确认的需求，会务服务中可能涉及的各项服务内容宜包含但不限于以下方面；

1、导引布置：按预定会议要求布置会场，提前一小时开门、开窗通风，提前半小时做好各项准备工作，立岗准备迎接参会人员；

2、签到布置：会议签到处应放置与会相关的显眼的指示牌来引导与会人员；

3、横幅与背景布置：一般由会议申请单位自主提供布置，会务协调并协助布置；

4、检查会议用桌、椅布置：会议桌、椅，排与排之间横竖对齐，等间距，椅子摆放完毕后，横、竖方向均成直线；

5、主席台布置：主席台后方要留出较大空间，如有颁奖、签字等服务内容，主席台前、后方都应留有较大空间的通道；

6、 座位格局和座次安排;

7、 与会领导为单数时, 主要参会领导居中 (1 号), 1 号左侧位为 2 号与会领导位, 1 号右侧位为 3 号与会领导位;

8、 与会领导为双数时, 1、2 号与会领导同时居中 (排次先左后右), 1 号左侧位为 3 号与会领导位, 2 号右侧位为 4 号与会领导位, 以此类推;

9、 不同单位的与会领导人同时上主席台时, 应按会议主办方意见排列座次;

10、 布置台布: 按定会方要求布置;

11、 制作并摆放座席牌;

三角形座席牌: 一般长 15~20 厘米, 宽 7.5~10 厘米, 双面展示, 座席牌字体格式统一、大小合适 (方正魏碑简体) 根据座次要求摆放座席牌摆放要求: 距麦克风右侧 3~4 厘米, 距离客人座位桌边 50~60 厘米处摆放;

12、 主席台会议座席牌摆放顺序主要与会领导居中 (1 号), 1 号左侧位为 2 号与会领导位, 1 号右侧位为 3 号与会领导位不同单位的领导人同时上主席台, 应按主办方意见排列座次;

13、 长条桌会议及圆桌会议的座次安排: 长条桌与正门正对时, 1 号领导在正中位置, 2 号领导在 1 号领导左手位置, 3 号领导在 1 号领导右手位置 (以左为大的原则);

14、 摆放不同类型麦克风;

有线话筒: 麦头高度距桌面 20 厘米;

无线话筒: 麦头高度距离桌面 20 厘米, 麦架距离讲话人 20 厘米;

多人使用话筒时: 主持人、主讲人或最高领导位置应固定摆放至少一个话筒, 话筒麦克方向角度一致摆在同一方向且成一条直线;

15、 摆放花卉: 按定会方提供花卉要求摆放;

16、 提供纸笔;

记录纸宜选用 A4 纸 3 张, 如桌子铺有桌布, 则需加厚到 5 张或加写字板;

记录笔宜选用 HB 铅笔, 黑色签字笔。笔筒里配备: 2 只中性笔、2 只铅笔、一块橡皮, 笔尖朝上, 按顺序摆放 (铅笔靠参会人员一侧), 会议资料与记录纸应摆放在一起;

17、摆放物成一条直线；

18、调试灯光：

逐个开关灯光，检查其照明效果。

主席台灯光，应单独检查开放投影时的灯光效果

检查灯光对主席台人员的照射

确保灯盖无损，亮度与颜色协调一致

19、调试音响：会前半小时检查好音响设备有无异常；

20、调试投影：会前半小时检查好投影设备有无异常；

21、调试空调：会议室内温度高于 26℃时，宜开启空调；温度低于 26℃时，可根据现场情况及要求开启空调，会议开始前 30 分钟打开空调，将会议室温度调控在 24℃-26℃。未开启空调时；

22、准备杯具（水）：

使用前检查瓷杯，确保杯具清洁、无破损、且经过消毒

杯具统一摆放在与会人员右侧，保持整齐一致，呈一条直线，杯具距离与会人员 30~40 厘米，杯耳朝向客人，呈 45 度角

如有饮用水的，摆放时，标识应统一面向与会人员，成直线，靠近杯具的左侧摆放。无茶杯的，距离客人右侧 45cm

23、果盘布置：根据定会要求进行相关布置；

24、了解会议程序及个性化服务需求：根据定会需求服务；

25、每日对纸巾盘进行酒精擦拭消毒；

26、备用物品：电源转换插座、插电板等；

27、根据会议主办方要求，确定会议主席台或会议台座次安排、会议横幅主题，会务部负责协助会场布置；

28、会场布置完成后应由会议主办方对会前准备工作进行检查确认；

②会中服务

会务部应将会中服务内容进行细分，并制定相应标准。会中服务涉及的内容宜包含但不限于以下方面：

会议导引

- 1、在会议接待期间，会务助理为参会人员指引会场、座位等服务；
- 2、会议引领时，以“请”的手势走在参会人员的左（右）侧前方，保持2~3步的距离，随参会人员步伐轻松的前进；
- 3、遇拐弯或台阶处时，应回头向宾客示意说“请当心或小心台阶等提示语”；
- 4、引领客人时，宜用“这边请”、“里边请”等礼貌用语。
- 5、会议结束后，宾客离开时，应走在宾客的后方，约半步距离；

礼仪迎宾

- 1、立岗服务会议开始，会务助理在完成阶段性会务服务后，应在所分管会议室门前右侧立岗服务；
- 2、立岗时，脚为“丁”字型，左脚脚跟靠右脚脚心处，两脚之间呈35~45度为宜；
- 3、立岗时，双手自然下垂在腹部，左手搭在右手上面；
- 4、立岗时，须面带微笑；
- 5、会服人员进入会议区域禁止携带手机、电子产品；
- 6、会议开始后，每15分钟轻声进入会议室，为客人续一次水（可根据饮水速度，适当调整续水间隔时间）；
- 7、续水时，居于客人的右后侧，先用“请”的手势提示客人注意，侧背客人后续水；
- 8、续水时，用左手小指和无名指夹起杯盖，用大拇指、食指、中指握住杯把，将茶杯端起。右手握住水瓶，瓶口不应正对宾客，侧耳略弯腰将水倒入杯中；
- 9、可随身携带一块小布或抽纸，及时擦拭桌上外溢水渍，杯中水以7~8成为宜，续水后盖好杯盖，仍将杯把转向宾客右侧放好；
- 10、续水时，应轻拿轻放，不应使杯具发出声响，水不应溅出水杯；

会场巡视

- 1、音响声音适中，灯光亮度与投影互相协调，确保与会人员清晰的看清屏幕与主讲人；
- 2、有临时参加会议人员且会议室内无空座椅时，会务助理须迅速协调为其提供座椅，及时添加杯具、倒水或替换已用水杯；
- 3、满足与会人员其他合理需求；
- 4、会议期间，会务人员应间隔一定时间对会场进行巡视，确保室内温度恒定在 24°C-26°C 之间；
- 5、会议区通道巡视：卫生保持良好，无异味；
- 6、会议现场温度、灯光、音响等根据会议需求随时进行调节；
- 7、发生突发情况时，按照各类突发事件应急处置预案执行；
- 8、咨询受理：及时了解参会人员需求，合理需求，尽量达到满意效果；
- 9、整个会议过程持续保持微笑服务。

③会后整理

- 1、会务部应将会后整理内容进行细分，并制定相应标准。会后整理内容包含但不限于以下方面：
 - 2、回收可重复使用的用品，清点数量并记录等，将座席牌、桌椅等归位，杯具纸巾盒等会议用品要清洗和消毒后存放；
 - 3、清理会务设施设备，检查有无缺失或损坏，清洁后归位或返还，做好相应记录；
 - 4、检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即还送给客人，如未能及时发现并送还，应妥善管理，做好记录，同时立即通过物业服务中心通知会议主办方；
 - 5、检查会议室及相关物品是否有缺失或损坏，如有发生应及时报告会议主办方或业主单位，协助追补损失，做好相应记录；
 - 6、及时清扫会议期间零星废弃物，及时清洁使用后的会议室，随时备用；
 - 7、关闭会议厅（室）：包括音响、空调、灯光、门、窗、窗帘等。

5.7 消防治安

①着装仪表

- 1、工作或执勤时，必须身着制服，穿皮鞋，佩证上岗，制服不准混穿；
- 2、制服要保持整洁、平整，上岗前皮鞋要擦拭干净，打好领带，戴好帽子，不得敞胸露怀、卷袖子、挽裤腿。

②行为规范

- 1、上班时间必须精神振作、精力集中，不得袖手、插手、背手；
- 2、站岗时姿态严整，保持立正姿势，不得东摇西晃。不得坐卧、倚靠、打盹、吸烟、与人闲聊、吃东西、看书报、乱打电话和听收、录音机等；
- 3、值班室内时不得躺卧、打盹、看书报、吃零食、下棋、玩弄手机，不得听收、录音机，不得两、三人聊天；
- 4、巡逻中无情况处理时不得进入客户办公室内，不得边走边玩手机，不得听收、录音机，不得与无关人员闲聊；
- 5、上班人员必须提前十五分钟达到各执勤点，做好交接班手续；不得迟到早退，不得擅自离开岗位；
- 6、值班人员就餐必须在值班室内就餐，不得离开岗位到快餐店就餐；
- 7、不得脱离岗位，按照规定时间、指定地点站岗；
- 8、不得睡觉；
- 9、对办事人员要有礼有节，热情受理来访各种问题，特别是夜间值班，对来访人员提出的问题要及时解决，解决不了的作好登记，

③日常管理

- 1、不得迟到早退，严格按照规定时间站岗或巡逻；
- 2、认真做好交接班，做好值班记录和实物出入登记；
- 2、严格执行对讲机管理规定和安保器械使用规定；
- 4、做好本班区域的清洁卫生，不得随意张贴、悬挂与堆放与工作无关的物品；
- 5、门岗值班室不得会客。

④值班管理规定

- 1、保安人员实行 24 小时轮流值班制度；
- 2、值班人员上班时间为：09：30 - 09：30；
- 3、各班保安员必须按照编排的值班表上岗工作，并严格履行岗位责任制的要求，坚守岗位，巡逻人员要按时巡查，提高警惕，及时处理各种突发事件；
- 4、当值班人员发现情况时，应做好控制工作，并及时报告当班班长、队长或部门负责人；
 - 一是报告时简要说明事发地点、性质、人数和特征等；
 - 二是及时劝阻和处理在物业区域违法管理规定的人员和事件；
 - 三是遇紧急事件及重大事故应报告相关领导；
 - 四是在当班期间发生的问题及处理经过，在《值班记录》做好记录。

⑤保安人员值班制度

- 1、管委会办公大楼及配楼保安人员实行 24 小时值班室值班制度，定时或不定时进行巡逻。
- 2、站岗高峰时间分为三个时段，分别为：
 - 早间段：8：30 - 9:30；
 - 午间段：12：00 - 13：30
 - 晚间段：18：30 - 19：30
- 3、各管理处必须为巡逻人员划分责任片区，实行 24 小时不间断巡逻并且做好记录。

⑥交接班制度

为认真做好岗位的工作交接和保安器材交接，减少因交接不清引起的工作失误及保安器材损失，特制定本制度；

- 1、本班相互转换岗位时，须认真做好岗位交接；
- 2、接班人须提前 15 分钟签到上班，接班人未到，交班人不得离岗，否则由此产生的一切后果由交班人负责；
- 3、接班班长在正点时组织全班人员集合，讲明注意事项，然后各保安员到各自岗位换班；
- 4、本班与下班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作；

5、保安人员交接班时，必须认真填写《交接班登记表》，并签名确认，发现问题，交接双方必须当面说明，如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班的问题，应立即报告领班或部门负责人处理；

6、交接班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接班；

7、加强学习，不断提高业务技能，熟练掌握监控系统的操作。

8、值班员必须严格按照操作规程监控录像，爱护设备，不得擅自修改系统各种设置、删除资料 and 进行非法操作，严禁私自在电脑上安装各种软件，不得进行玩游戏、打字等其他操作，确保其正常运作，违者从严处理，并承担所造成的一切后果。

9、未经上级部门主管批准，不得随意播放监控录像的录像内容；

10、未经上级部门主管批准，无关人员不得进入监控室；

11、保持监控设备的清洁，定期进行擦拭、维护；

12、确保监控室的卫生和秩序，营造良好的工作环境。

⑦ 物品出入登记制度

1、为维护物业管理区域业主的财产安全，确保辖区的公共秩序，辖区携带物品出入辖区时必须进行登记；

2、值班人员对携带进入物业辖区的可疑物品应进行盘查、询问，属于易燃、易爆、剧毒等危险性物品严禁进入辖区；

3、值班人员对携带大件物品出物业辖区的：

一是属工作人员的，值班人员确属熟悉、认识的登记其情况，并承担由此可能引发的后果后放行；

二是对自称是工作人员，值班人员不熟悉、认识的，必须核对其资料或登记其身份证件后方可放行；

三是属外来人员的必须登记其身份证件号码等相关内容，进行相关的联系，认证其携带物品合法后方可放行；

四是值班人员应严格检查所携带物品的性质，可以进行适当的盘问，对未能执行物品出入登

记，将给予相应的处罚，造成后果的视情节追究相关责任。

⑧重大事件报告制度

为及时妥善处理重大事件或突发事件，避免和控制事件发生，特制定重大事件处理报告制度：

1、重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发停电、水浸、盗窃、械斗等破坏性行为；刑事案件：用户集体投诉（5户以上）；中央空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等管委会办公大楼及配楼主要设备设施故障；房屋主体结构遭受破坏等；

2、发生重大或突发事件，参与事件处理的部门或当值主管立即到现场处理，同时尽快口头向公司领导报告，并根据事发情节决定是否报告公安、消防等机构协助处理；

3、参与事件处理的部门经理（管理处主任）在事件处理后立即填写重大事件报告表，于12小时内以书面形式递交公司领导，详细记录事件发生的时间、地点、经过，以及事件发生的初步原因和处理经过；

4、重大事件报告表由部门经理签名后上报，如部门经理不在而事情紧急时，可由当值主管签名上报；

5、参与事件处理的部门应在事件处理完毕后24小时填写重大事件总结表上报公司领导，如实汇报事件的详细处理过程及结果，找出事件发生的主要原因，提出避免类似情况发生的预防措施。

⑨紧急事件处理程序

1、突发事件处理程序

一是凡遇突发事件（指凶杀、抢劫、盗窃、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等），必须保持冷静，立即采取措施，并报告管理处负责人、保安部；

二是简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值；

三是驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况；

四是查看本辖区各类记录、出入登记和监控录像，检查有无可疑情况和人员；

五是对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的情况变化；

六是对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态；

七是对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作，对明确死亡的，应报告派出所处理；

八是对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件导致的伤亡事故，应立即报告管理处负责人、保安部，并由公安机关调查处理；

九是相关责任人在接到突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大；

十是保安部组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度报公安机关、有关部门及公司总经理。

2、斗殴等暴力事件的处理程序

一是处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除正当防卫，一般情况下应尽量避免与人发生武力冲突或争吵；

二是巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、电话或其他方式报告保安部，简要说明现场的情况（地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等），能处理的，及时处理，否则监视现场，等待保安部指令；

三是保安部接报后视情况派适当数量的保安员立即到现场制止，将肇事者带往保安部接受调查，如场面无法控制，应尽快报告公安机关；

四是斗殴事件中物业辖区的财产或人员受到损害，应保护好现场，并留下目击者，扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿；

五是如涉及刑事案件，应交公安机关处理；

六是事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送医院抢救；

七是如嫌疑人逃跑，应跟踪截击追捕，随时报告罪犯动向

3、盗窃等破坏事件的处理程序

一是巡查发现或接报物业辖区有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人，如人力不够，用对讲机、电话或其他方式尽快向其他值班人员求助，简要说明情况，并监视现场等待保安部的指令；

二是保安部接报后，应迅速排适当数量保安人员到现场制止，设法抓获肇事者，带往保安部接受调查；

三是事件如有财产或人员受到损害，应保护现场，留下目击者，不要触动现场一切物品，特

别是罪犯留下来的指印、脚印、烟头等物品；做好详细记录，以明确责任、落实赔偿；

四是如涉及刑事责任，应交公安机关处理。

⑩电梯困人的处理程序

1、值班人员接到电梯应急电话或巡查发现电梯，立即报告主管，组织相关人员到现场协助控制和解救被困人员，同时将被困电梯的具体方位、停留楼层通知过程维修部；

2、监控中心通过电视监控观察电梯内人员情况，使用电梯应急电话与被困者联系，做好解释安慰工作；

3、如遇特殊情况无法消除故障或被困人员有严重不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决；

4、部门经理填写重大事件报告表，详细记录故障及处理经过。

⑪停电停水的处理程序

1、接通知物业辖区在短时间停电停水，应在停电前通知辖区内的负责人；

2、未预知的情况下物业辖区内突然发生停电停水，立即联系工程维修部，启动应急水源，尽快采取措施恢复供电供水，并对各部门做好解释工作；

3、保安部派出适当的保安人员维护秩序，以防有人趁机制造事端。

⑫发现有人触电的处理

1、立即赶赴现场，切断电源；

2、在未切断电源之前，切不可用人体接触电源，以防自己也触电，要用绝缘的东西把人拉开；

3、立即进行人工急救，并送医院急救。

5.8 消防管理

1、要有完备的小区消防管理制度；

2、消防管理人员应持证上岗；

3、建立完善的消防应急处理机制，包含组织架构、岗位职责等；

4、消防设施定期检查记录；

5、消防安全的教育、培训；

(1) 消防安全宣传教育及培训主要包括：消防法规、小区消防管理制度、消防事件应急处置预案、火灾的危险性和防范措施、消防器材的使用方法、消防报警、火情初期处理及自救方法等。

(2) 员工消防知识培训应由所在项目统一组织进行，每半年不少于一次，并作好培训记录。

(3) 项目应采用板报、宣传栏、广播及各种会议等多种形式对各小区客户（住户）进行消防安全知识宣传教育，并作好记录。

(4) 消防相关从业人员应接受消防安全专门培训。

5.8.1 消防演练

1、项目每年 12 月之前制定下一年度消防演练计划，项目每年至少组织一次消防紧急应变演练。

2、消防演练项目包含：火灾报警接警演练、小区应急疏散演练、初期火灾扑救演练、应急小分队人员紧急集结演练、伤员急救演练、消防设施设备联动演练、消防综合演练等。

5.8.2 监控室管理

1、员工熟练掌握监控设备、红外线报警系统、消防报警系统的使用和操作，确保设备正常工作；

2、有监控记录；

3、监控室的通风、照明，检查各控制系统、监视系统连线接触良好；

4、监控室的卫生清洁、物品摆放整齐、监控设备的操作及日常维护正常；

5、无关人员禁止进入监控室；

6、监控工作人员应经常检查防尘罩，并清洁干净；擦洗镜头，清理降温空调；调校镜头焦距；

7、在发生火警、匪警或其它险情时，监控室工作人员应及时查看、报告、处理；

8、有值班记录和相关表格，保持记录完整、整洁、无污渍。

5.8.3 日常消防安全检查

1、火灾隐患的整改及防火措施的落实情况；

- 2、安全疏散通道、消防车通道、出口是否畅通；
- 3、防火门是否完好、附件齐全、开关灵活；
- 4、疏散标志、指示灯、应急灯的设置、完好情况；
- 5、室外消火栓、水泵接合器有无水压不足、阀门锈蚀、标识、井盖、被子圈占、损坏等情况；
- 6、室内消火栓（箱）有无水压不足、阀门锈蚀、漏水、水带、水枪、标识，有无启泵按钮或失灵、被圈占或箱门开关失灵、损坏等情况；
- 7、淋头有无脱落、被遮挡或漏水等现象；
- 8、消防控制室有无备用电源、功能不全、无声音信号、批示灯不亮或指示错误、电话故障、无值班记录等情况；
- 9、消防电梯是否有电话不通、按钮失灵、不能运行等情况；
- 10、消防安全重点部位的管理情况；
- 11、消防巡查执行、记录情况；
- 12、用火、用电有无违章现象；
- 13、员工消防知识的培训、学习及掌握情况。

第六条 物业服务管理期限

服务期：1年。自2022年 月 日起至2023年 月 日止。

第七条 工作考核办法

7.1 考核内容共分为保洁服务（含客房服务、绿植养护）、消防治安、会务服务、工程维修、综合服务共五个内容。由管委会各委办局每半年抽1人组成监督工作小组，对上述五个内容展开抽查工作。每半年进行一次考核，全年进行一次考核。考核发现的问题要求乙方限期内整改解决，若拒不整改，扣除相应费用，造成损失的由乙方承担。

7.2 监督工作小组成员对上述五个内容，考核按照满意、较好、一般、不

满意对乙方进行考评：

7.2.1 全部考核结果中，满意（ $\geq 60\%$ 以上）视为合同服务超额达标；

7.2.2 全部考核结果中，较好（ $\geq 60\%$ 以上）视为基本完成合同任务，扣除合同价款的 1%；

7.2.3 全部考核结果中，一般（ $\geq 60\%$ 以上）视为未完成合同内容，扣除合同价款的 2%；

7.2.4 全部考核结果中，不满意（ $\geq 60\%$ 以上）视为不能履行合同服务，扣除合同价款的 3%。

7.3 监督工作小组每次考核出具书面报告（详见合同附件），作为付款依据。

第八条 服务费用付款方式

8.1 物业管理服务费按季度支付，次季度按上季度工作考核办法考核结果扣除未完成的服务费后，据实支付上季度物业管理服务费，甲方以转账方式，足额转入乙方指定账户；转账前乙方将相应的足额服务发票交给甲方；否则，甲方有权拒绝付费且不承担任何责任。乙方不得以此为由拒绝履行合同义务或要求甲方承担逾期付款的责任。

8.2 乙方应按投标文件规定的服务范围向甲方提供相应服务。

第九条 权利保证

乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。若造成损失，由乙方承担全部赔偿责任。

第十条 交付

10.1 服务时间：2022 年 月 日至 2023 年 月 日；地点：乌鲁木齐甘泉堡经济技术开发区瀚海东街 2345 号。

10.2 乙方提供不符合招标文件、投标文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

第十一条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十二条 违约责任

12.1 乙方违反本合同的约定，未能达到约定的服务与管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。甲方解除或终止合同后有权拒付合同款项或要求乙方退还已支付款项。乙方应当按照合同金额的 30%承担违约金，若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当予以补足。

12.2 甲方违反合同的约定，使乙方未完成规定的服务与管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

12.3 甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付合同总价 10%的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

12.4 乙方违反的约定，擅自降低服务标准和服务质量，经过甲方考核后不合格或未达到优秀，甲方有权选择单方解除协议，双方进行结算剩余费用不予以支付，若考核不合格，则服务费用甲方不予支付，给甲方造成不良影响和经济损失的，乙方应给予经济赔偿。

12.5 乙方承诺按照国家相关规定签订劳动合同，并为员工购买社保和按时发放工资，否则所导致的劳动纠纷和工伤赔偿责任与甲方无关，由乙方

自行承担，且乙方若违反上述约定，甲方解除或终止合同后有权拒付合同款项或要求乙方退还已支付款项，并由乙方承担由此给甲方造成的损失。

12.6 若乙方发生违约行为，甲方有权单方解除协议，协议自甲方书面解除协议书送达乙方时合同视为解除，乙方应当按照合同已发生金额的 30% 承担违约责任，若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当予以补足，损失包括但不限于由此导致的诉讼费、律师费、鉴定费、保全费等费用。

第十三条 不可抗力事件处理

13.1 在合同有效期内，乙方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

13.3 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十四条 合同争议解决

14.1 因服务问题发生争议的，应邀请国家认可的相关机构进行鉴定。服务符合要求的，鉴定费由甲方承担；服务不符合要求的，鉴定费由乙方承担。

14.2 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

14.3 诉讼期间，本合同继续履行。

第十五条 合同生效及其它

15.1 合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生

效。

15.2 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经乌鲁木齐市甘泉堡经开区财政部门审批，并签订书面补充协议报乌鲁木齐市甘泉堡经开区财政局政府采购办备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

15.3 保密义务：双方应严格对本合同履行保密义务，未经一方同意，任何一方不得对外披露合同内容。

15.4 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

15.5 本合同尾部载明的双方地址、电话等信息，系双方有效联系方式，如发生变更，应提前书面通知另一方，否则依该联系方式送达相关文书的，视为送达成功。

第十六条 合同的变更、终止与转让

16.1 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。

16.2 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十七条 附件

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式伍份，具有同等法律效力，甲、乙双方各贰份。自签订之日起七个工作日内，将一份合同送乌鲁木齐市甘泉堡经开区财政局政府采购办备案。

甲方名称（公章）：

法定代表人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

日 期：_____

乙方名称（公章）：

法定代表人：_____

委托代理人：_____

电 话：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

日 期：_____

合同附件：

附表 1：保洁服务（含客房服务、绿植养护）考核表

（ 年 月- 年 月，共 2 个季度）

被考核单位：_____

考核等级

满意	较好	一般	不满意

为不断提升物业服务质量，请大家从实际出发，在上述服务考核等级栏对应栏中打“√”，多选或不选均无效。感谢支持与配合！

考核标准

- 1、大理石、地砖、地毯\玻璃等材质清洁无污渍水渍、无积灰；
- 2、走廊、门厅、大堂、电梯厅、扶手、地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹；
- 3、消火栓箱、送风口、公共部位的灯具、走廊部位的窗户、服务功能性用房等共用部位无积灰、无水渍、蜘蛛网、指示牌光亮；
- 4、公共卫生间地面、蹲坑、、小便池内刷洗干净，喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面水台保持光亮、无水迹，镜框边缘无灰尘，面盆无水锈；台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。落水口无污垢，下水道无异味、定期滴入消毒液。无异味；及时更换卷纸、洗手液等清洁易耗品；
- 5、垃圾收集垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净、整洁，定期对垃圾站进行灭杀。
- 6、墙壁目视洁净、无污垢。表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无灰尘、无粘贴物，外幕墙每年清洗 1 次，保持目视无明显污迹；
- 7、消杀灭害对通风口、明沟、垃圾房、喷洒药水，定期安排灭蟑螂、老鼠；
- 8、清扫整理客房和楼层相关区域，提供干净安全的客房环境；
- 9、及时补充所需的各类物品及时记录住房、维修情况，每天对清扫车、清洁工具设备的清洁与保养；
- 10、对办大楼掌握专业的洗涤知识、去渍处理、漂白处理，消杀处理、有专业的洗涤设备，具备现场的洗涤条件及专业知识；
- 11、绿植养护物应鲜活，具有观赏价值；叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土；土面不外露；
- 12、选择适宜在室内栽培的植物品种，观赏性强，观赏期长，管理方便。

意见与建议

备注：

附表 2：消防治安服务考核表

（ 年 月- 年 月，共 2 个季度）

被考核单位：_____

考核等级

满意	较好	一般	不满意

为不断提升物业服务质量，请大家从实际出发，在上述服务考核等级栏对应栏中打“√”，多选或不选均无效。感谢支持与配合！

考核标准

- 1、保持规范着装及良好仪容仪表；
- 3、监控室 24 小时在岗(需有消防人员上岗证) ；
- 3、负责消防监控室、视频监督控制室的值班工作；
- 4、熟练各项消防操作、视频控制操作；
- 5、会处理各种突发事件，如遇事故及时通知相关负责人；
- 6、建立消防值班和消防设施台帐定期进行安全检查工作；
- 7、加强辖区内动用明火的控制和管理；
- 8、保持消控室主机房干净整洁，做好交接班工作；
- 9、掌握“四个能力”，参与各类事故应急演练。
- 10、大厦的秩序维护、物业服务范围的定点巡视巡检；
- 11、负责外来人员的询问、登记工作；
- 12、对大厦设备设施及防火安全的排查；
- 13 熟悉安保设备的使用方法及安保技能；
- 14、每年 2 次的消防应急演练。

意见与建议

备注：

附表 3：会务服务考核表

（ 年 月- 年 月，共 2 个季度）

被考核单位：_____

考核等级			
满意	较好	一般	不满意

为不断提升物业服务质量，请大家从实际出发，在上述服务考核等级栏对应栏中打“√”，多选或不选均无效。感谢支持与配合！

考核标准
<p>1、着装整洁、规范仪容仪表端庄，爱岗敬业，忠于职守举止端庄，服务热情周到，面带微笑，主动问好，礼貌用语；</p> <p>2、严格按照会务服务标准服务提供会前：根据客户服务部所接受预定的会议安排，会议开始前做好会场布置、做好人员安排；检查会议（贵宾）室桌、椅排列是否对齐；杯具是否完好无损；提前准备好会议（贵宾室）饮用水；做好开窗通风等工作；做好礼仪引导服务。</p> <p>3、会中：按照标准做好会议饮用水提供等服务工作，不得随意离开工作岗位，不得引起投诉。</p> <p>4、会后：做好送客工作，做好会议室的检查工作，关闭电源，归还使用物品，提交客户意见反馈；</p> <p>5、严格遵守考勤制度，不得无故旷工，迟到早退、脱岗；</p> <p>6、硬件设施配备：会议设施设备调试，主要有灯光、音响、话麦、投影设备等检查调试；</p> <p>7、保障会议用品：水杯、桌签、餐巾纸盘、笔筒等；</p> <p>8、根据会议主办方要求，确定会议主席台或会议台座次安排、会议横幅主题，会务部负责协助会场布置</p> <p>9、会议结束时，服务人员应在门口站立，并热情送出，服务人员要目送客人离去。客人离开后，应迅速进入会场仔细检查，如有遗留物品，须立即设法追送，并检查有无烟蒂安全隐患。</p>

意见与建议

备注：

附表 4：工程维修考核表

（ 年 月- 年 月，共 2 个季度）

被考核单位：_____

考核等级

满意	较好	一般	不满意

为不断提升物业服务质量，请大家从实际出发，在上述服务考核等级栏对应栏中打“√”，多选或不选均无效。感谢支持与配合！

考核标准

- 1、房屋主体结构天花板无明显污渍和破损；外墙面无明显剥落、墙面饰材无明显遗缺、玻璃幕墙无开裂；屋面防水层发现有气鼓、碎裂或隔热板有断裂、缺损的。提出整改方案上报业主单位，业主单位通过方案后，并依据业主单位要求进行修理；
- 2、变配电系统变配电系统高压电气设备至少每二年进行一次安全测试，油浸式变压器每年进行一次安全测试，留存高压电气测试合格报告（有运营商的供电系统由运营商完成）。
- 3、有周期设备巡检制度及相关巡检日报，有缺陷的提出整改方案上报业主单位，业主单位通过方案后，并依据业主单位要求进行修理；
- 4、给排水系统每周检查设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象，生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞；
- 5、电梯运行平稳、乘坐舒适、平层准确，轿厢照明、内外呼梯按钮完好，楼层显示正常，轿厢内整洁无污；
- 6、由 A 级专业资质的电梯维修保养单位进行维护保养，经技术监督局检测并获得《安全检验合格证》，在有效期内运行；
- 7、设专职人员对电梯维护保养进行监督，对电梯运行进行管理，并按技术要求做好日常运行巡检及记录；
- 8、电梯发生一般性故障，专业维修保养人员应在 4 小时内到达现场维修；发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理专职人员应及时应急处理，专业维修保养人员应在 90 分钟内到达现场进行抢修；
- 9、公共照明系统每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、等公共部位照明，有效亮灯率 90%以上，如有缺损及时更换；
- 10、日常维修服务自动门、推拉窗、灯具巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、等公共部位照明，有效亮灯率 90%以上，如有缺损及时更换，玻璃无破碎，五金件完好；门、窗开闭灵活，密封性好，无异常响声屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通：发现有防水层起鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理；
- 11、卫生间保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞，保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复；
- 12、办公区域、公共区域及仓储库区设置指示性标识，包括引导标志、功能标识及警示性标识，如：门牌、电梯、楼梯、紧急出口、消防通道、禁烟区、出入口通道、男女洗手间、消防用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点等。

意见与建议

备注:

附表 5：综合服务考核表

（ 年 月- 年 月，共 2 个季度）

被考核单位：_____

考核等级

满意	较好	一般	不满意

为不断提升物业服务质量，请大家从实际出发，在上述服务考核等级栏对应栏中打“√”，多选或不选均无效。感谢支持与配合！

考核标准

- 1、行政管理各项管理制度合规运行；
- 2、业主满意度的走访及回访；
- 3、按物业服务合同要求及时、准确上报各类材料；
- 4、接待服务接待客户有关服务方面的询问要有问必答，礼貌待客，说话时应面带笑容，亲切热情；
- 5、报修服务接到报修通知后，一般情况下 15 分钟内到场，小型维修项目当天完成，维修合格率达到 98%以上，维修服务回访率应达到 100%；
- 6、投诉处理及时记录客户投诉内容，认真填写，保留客观证据及时与被投诉部门人员现场确认投诉事项，督导相关部门及时整改，并在 2 个工作日内向客户反馈处理情况、调查并回复各类信箱中员工反映的物业服务问题；
- 7、上岗期间规范着装，办公区域不得穿便装，上岗前应着淡妆上岗；
- 8、做好物业服务内的资料、考勤汇总、台账的整理归档；
- 9、资产管理部门协助党政办对资产管理要求落实工作；
- 10、制定项目工作方案和应急预案，抓好资产盘点的组织与协调；
- 11、家具进场至撤场期间的跟进，监管、总协调及物资、健身房器械的保障；
- 12、负责资产盘存活动的工程类保障及场地服务的服务工作。

意见与建议

备注：

第六章 投标文件格式

1、投标函（格式见附件 6.1.1）（必须提供）；

附件 6.1.1：

投 标 函 （ 格 式 ）

致：XXXXXXXXXX

根据贵方甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目招标文件，项目编号 YFLZ 招字 2022022，签字代表_____（姓名）经正式授权并代表投标人_____（投标单位名称），提交投标文件正本一份，副本四份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

- 1、按招标文件服务采购需求和投标报价表：投标报价（大写）_____元人民币(¥_____）。
- 2、我方承诺已具备招标文件规定的投标人资格条件。
- 3、我方已详细审核招标文件，包括修改文件（如有的话）和有关附件，将自行承担因对全部谈判文件理解不正确或误解而产生的相应后果。
- 4、如我方中标：
 - （1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与采购人签订合同。
 - （2）我方承诺按照招标文件规定递交履约担保。
 - （3）我方承诺本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，按招标文件及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____ 邮编：_____ 电话、传真：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

账号：_____

投标人（公章）：_____

法定代表人或委托代理人签名：_____

投标日期：_____

注：1、未按照本投标函（格式）要求填报的投标函将被视为非实质性响应投标要求，从而导致该投标被拒绝。

2、投标函须由法定代表人或委托代理人签名并加盖投标人公章。

2、法定代表人有效的身份证复印件（必须提供）；

3、法人授权委托书原件（格式见附件 6.1.2）、委托代理人有效的身份证复印件（格式见附件 6.1.3）

（委托代理时必须提供）；

附件 6.1.2:

法人授权委托书（格式）

致：XXXXXXXX

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名）以我公司名义参加_____（项目名称及项目编号）_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

授权委托书期限：从_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

代理人无转委托权,特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

投标人（公章）：_____

法定代表人签名：_____年_____月_____日

授权委托书代理人签名：_____年_____月_____日

附件 6.1.3:

委托代理人有效的身份证复印件（委托代理时必须提供）

注：此法定代表人授权委托书必须由法定代表人及授权委托代理人签名并加盖投标人公章,且不得改变以上格式，否则，投标无效。

- 4、投标保证金交纳证明复印件（必须提供）；
- 5、有效的营业执照副本复印件（必须提供）；
- 6、项目负责人简历
- 7、投标报价表（格式见附件 6.1.4）（必须提供）；
- 附件 6.1.4:

投标报价表（格式）

项号	服务项目	数量	单位	投标报价（元）	备注
1	甘泉堡经开区管委会大楼及配楼物业服务采购项目	1	项		
投标总报价（人民币大写）：				（¥	元）
服务期限：					
注：竞标总报价包含完成本项目提供服务所需的调查、验收、所有人员工资、节假日加班费、五项社会保险、服装费、对讲机、保卫器械、手电、保洁人员使用的保洁用品、管理费用、利润、税金等、及其它所有成本费用的总和。					

投标人（公章）：_____

法定代表人或授权委托代理人签名：_____

日期：_____

注：1、投标人必须就“服务采购需求”中所投所有服务内容作完整唯一报价，否则，其投标将被拒绝。投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

2、投标报价表须加盖投标单位公章并由法定代表人（或委托代理人）签字；若此表由多页构成的，须逐页加盖投标单位公章。

8、投标人针对本项目的服务方案（必须提供）

(由投标人按“服务采购需求”中的相关要求自行填写)

投标人(公章)_____

法定代表人或授权委托代理人签字：_____

日期：_____

竞标说明：本项目的服务方案必须加盖投标单位公章并由法定代表人（或委托代理人）签字；若此表由多页构成的，需逐页加盖投标人公章。

9、服务承诺书（必须提供）

(由投标人按“服务采购需求”中的相关要求自行填写)

投标人(公章): _____

法定代表人或授权委托代理人签字: _____

日期: _____

投标说明：服务承诺书必须加盖投标单位公章并由法定代表人（或委托代理人）签字；若此方案及承诺由多页构成的，须逐页加盖投标单位公章。

10、投标人近三年同类或类似业绩经验证明（如有请提供）；

11、联合竞标协议书（如有）（格式见附件 6.1.5）

附件 6.1.5:

联合竞标协议书（格式）

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁……序列增加）

各方经协商，就响应_____组织实施的_____（项目名称及项目编号）的竞标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以_____为主体方(或牵头方)进行竞标，并按照谈判文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次竞标过程中,主体方(或牵头方)的法定代表人或授权代理人根据谈判文件规定及竞标内容而对采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合竞标各方产生约束力。如果成交并签订合同，则联合竞标各方将共同履行对采购代理机构所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合竞标其余各方保证对主体人（或牵头方）为响应本次竞标而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合竞标中，甲方承担的工作和责任为：

乙方承担的工作和责任为：

五、有关本次联合竞标的其他事宜：

六、本协议提交采购代理机构后，联合竞标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购代理机构各执一份

甲方单位：（公章）_____

乙方单位：（公章）_____

法定代表人：（签名）_____

法定代表人：（签名）_____

_____年_____月_____日

_____年_____月_____日

说明：此协议书由多页构成的，须逐页加盖联合体各成员公章并由各成员单位法定代表人签名，且不得改变以上格式，否则，投标无效。

12、其他有效证明文件的复印件（如产品属于小型、微型企业的，以提供工商注册地的工业和信息化部门出具的相关证明材料为准）；

13、投标人可结合本项目的特点视自身情况自行提交相关证明材料。

14、（1）小微企业声明函（服务类，如有）

致：____（采购人名称）____：

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）的采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业） 承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业），

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）。

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本公司对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：（全称）（盖章）

日期： 年 月 日

说明：

1.如所提供服务的单位为中小微企业的，须提供《声明函》，声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

2.从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

（2）残疾人福利性单位声明函（如有）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（采购人）单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标单位：_____（全称）（盖章）_____

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）_____

日期：_____年____月____日

注：须提供证明材料（能反映出企业残疾人的占比等情况的材料及残疾人证等）。

（3）监狱企业证明文件（如有）

1. 监狱企业证明（如属于监狱企业，需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件）。
2. 证明材料加盖投标人公章。