

物业管理服务政府采购需求标准（办公楼类）

（征求意见稿）

1 项目基本情况

采购人编制采购需求时，应明确以下物业情况及物业管理指标，便于供应商熟悉物业情况及物业管理指标，并作为核算物业管理费的依据。参考样式如下，采购人应针对物业具体情况，对物业管理费报价有影响的物业管理指标进行详尽描述。

1.1 所需管理的物业情况

物业名称	物业地址
【物业名称 1】	
【物业名称 2】	
.....	

1.2 物业管理指标

物业名称	建筑物数量	建筑面积	室外面积	绿化面积	地下室面积	地下室车位数	地面车位数
【物业名称 1】	【 】幢	【 】平方米	【 】平方米	【 】平方米	【 】平方米	【 】个	【 】个
【物业名称 2】	【 】幢	【 】平方米	【 】平方米	【 】平方米	【 】平方米	【 】个	【 】个
.....
总计	【 】幢	【 】平方米	【 】平方米	【 】平方米	【 】平方米	【 】个	【 】个

1.2.1 【物业名称 1】：

指标项	明细
-----	----

建筑名称		【 】
面积指标	建筑面积	【 】
	每层面积	【 】
	每层需保洁面积	【 】
层数指标	层数	【 】
	层高	【 】
窗户指标	窗户面积	【 】
地面指标	地面类型	【 】
	不同类型分布位置	【 】
会议室、报告厅 指标	分布位置	【 】
	面积	【 】
	挑高	【 】
	地面类型	【 】
	设施	【 】
外墙指标	外墙类型	【 】
	外墙面积	【 】
大型设施设备指标	电梯	数量【 】；品牌【 】；型号【 】；功率【 】；质保期【 】；……
	空调	数量【 】；品牌【 】；型号【 】；功率【 】；质保期【 】；……
	给排水设备	数量【 】；品牌【 】；型号【 】；功率【 】；质保期【 】；……
	消防设备	数量【 】；品牌【 】；型号【 】；功率【 】；质保期【 】；……
	锅炉设备	数量【 】；品牌【 】；型号【 】；功率【 】；质保期【 】；……
	其他电器	数量【 】；品牌【 】；型号【 】；功率【 】；质保期【 】；……
	其他设施	数量【 】；品牌【 】；型号【 】；功率【 】；质保期【 】；……

	
--	-------	--

2 商务要求

2.1 实施期限：【】

2.3 服务范围：【】

2.4 付款方式：预付款不低于____%，后续按进度进行付款，项目验收后付清合同款。

3 采购项目需要落实的政府采购政策

《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

4 服务内容

序号	内容名称	服务内容构成	配置	需要	不需要
1	秩序维护				
1.1	门岗	门岗值勤（形象岗）、访客管理	标准		
		报刊信件收发	标准		
1.2	外卖管理、快递管理	外卖管理、快递管理	标准		
1.3	车辆管理	车辆进出、通行、停放管理	标准		
1.4	安全管理	巡逻、公共秩序维护	标准		
1.5	消、监控室管理	消、监控室管理	标准		
1.6	消防管理	消防巡查、消防设施检查、消防应急预案、消防演习	标准		
1.7	应急保障	建立各类应急预案，做好突发应急保障	标准		

2	环境卫生				
2.1	公共区域卫生、垃圾清理	公共区域卫生、四害消杀、垃圾清理	标准		
2.2	垃圾分类工作	垃圾分类工作	标准		
2.3	公共部位绿化养护	公共部位绿化养护、绿化带垃圾清理	标准		
3	设施设备维护				
3.1	房屋建筑主体及公共设施设备日常维护 (含设备房管理)	供电、供水及排水、消防、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体的日常维护, 设备房的定期巡视、维护	标准		
3.2	高配管理	24 小时专人值班或配置远程监控	标准		
4	综合服务				
4.1	大堂前台客服服务	访客登记、引导、问询服务, 报事报修服务, 投诉接待	标准		
4.2	装修管理	对室内装修及装修垃圾堆放、清运进行监督管理	标准		
4.3	内勤管理	档案、财务资料等	标准		
4.4	满意度调查	年度满意度调查	标准		
4.5	信息化服务平台	信息化调度管理平台系统	标准		
5	专项服务				
5.1	特种设备-电梯维护	特种设备-电梯维护	专项		
5.2	特种设备-机械车库维护	特种设备-机械车库维护	专项		
5.3	专业设备-中央空调、分体空调	专业设备-中央空调、分体空调	专项		

5.4	专业设备-消防设施设备维护	专业设备-消防设施设备维护	专项		
6	其他服务				
6.1	会务服务和接待	会场筹备、会务迎送、提供茶水服务等	增项		
6.2	室内卫生	非公共区域的保洁	增项		
6.3	室内绿植租摆	协助和监督室内绿化养护单位做好摆放和养护	增项		
6.4	食堂（如不整体外包）	监督管理食堂工作人员、用餐服务、餐厅卫生等工作	增项		
6.5	物品搬运等临时性工作	物品搬运等临时性工作	增项		
6.6	重大活动后勤保障	重大活动后勤保障	增项		
6.7	突发公共事件应急预案	突发公共事件应急预案	增项		
6.8	采购人交办的其他物业服务工作	采购人交办的其他物业服务工作	增项		

备注：1、增项服务的费用不包含在财政部门按照本级相关定额核定的一般物业项目预算之内。如有需求，建议在其他预算内安排相关费用，一并采购。

2、专项服务，允许分包给有专业资质的维保单位。

3、房屋建筑主体及公共设施设备检查维护中需要更换的维修材料费用，单价____元（含）以内的，包含在物业采购合同金额之内，由物业公司承担，单价超出____元的材料，需由甲方承担。

4、甲供设备（工具）有：_____

5 服务质量标准

5.1 秩序维护

5.1.1 门岗

服务内容	服务质量标准
------	--------

门岗	<input type="checkbox"/> 双岗 <input type="checkbox"/> 单岗 24 小时值守； 指定时间段立岗，形象展示； 来人来访的通报； 杜绝外来推销、废品收购等闲杂人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内； 外来人员及车辆进出证件检验、登记； 大件物品出入实行确认备案制度，建立报告制度并登记台帐； 严格执行门卫管理制度做好交接工作； 用语规范，礼貌待客，文明工作； 报刊信件收发。
----	---

5.1.2 外卖管理、快递管理

服务内容	服务质量标准
外卖管理、快递管理	快递放至快递柜内，大件快递放至指定代收点，代签收快递后电话通知到个人； 外卖放至外卖柜，或至集中存放点。

5.1.3 车辆管理

服务内容	服务质量标准
车辆管理	负责辖区内机动车和非机动车进出及停放管理； 负责停车管理系统的管理和维护； 按采购人要求设置指示标志，负责辖区内所有车辆有序通行、按位有序停放，并对出入辖区的来访车辆进行登记； 对占用消防通道的车辆进行劝离，保证消防通道道路畅通； 车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放，并配备相应的消防灭火器； 做好早晚高峰期间的车辆指引工作。

5.1.4 安全管理

服务内容	服务质量标准
安全管理	处理治安及其他突发事件； 明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，负责防盗、防火等安全防范巡查，设置巡更点，做好巡更记录； 制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视，发现和处理各种安全和事故隐患； 节假日、夜间巡逻时，增加巡逻次数，确保在契约期间的治安消防保卫工作不出问题。

5.1.5消、监控室

服务内容	服务质量标准
消、监控室	<input type="checkbox"/> 双岗 <input type="checkbox"/> 单岗（如消监控室已接入远程监控系统） 消监控中心需 24 小时值班，必须配备专人（持证上岗）能熟练掌握消控中心的操作和维护； 消控、监控设施应保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警； 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，报警并派专人赶到现场进行前期处理； 做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理，监控资料应至少保持 30 天； 每月对消防、监控设施进行检查并做好记录，对到期消防设施进行更新，确保运行无故障； 定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。

5.1.6消防管理

服务内容	服务质量标准
消防管理	定期对消防设备巡查，确保运行无故障； 按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通； 所有通往楼梯前室与楼梯间的防火门应保持闭合但不能上锁，走道内的防火分区之间的防火门应保持闭合但不能上锁。走道上设置有门禁的门应确保在紧急情况时随时可以打开； 所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁； 底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开； 严禁私自乱接乱拉电源线、私装电源插座和未经批准擅自使用自备电器；

	<p>建立完善的消防制度和消防工作计划，物业公司要定期组织有关人员进行消防培训；</p> <p>定期组织消防演习，一年至少一次；</p> <p>物业管理人员要掌握消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种初期火灾事故。</p>
--	--

5.1.7 应急保障

服务内容	服务质量标准
应急保障	<p>建立各类应急预案，并在物业办公室、监控室等处张榜悬挂，及时处理突发事件，定期实行突发事件应急演练；</p> <p>当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车棚、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固；各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。</p>

5.2 环境卫生

5.2.1 公共区域卫生、垃圾清运

服务内容	服务质量标准
公共区域卫生、垃圾清理	<p>通道地面和墙面及公共区域，做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印、无蜘蛛网等，每日清扫和擦拭保养不少于 2 次，巡回保洁；</p> <p>楼宇外墙清洗（<input type="checkbox"/>一年一次 <input type="checkbox"/>二年一次）；</p> <p>卫生间等设备保持清洁，无污迹、无积水、无积尘、无异味、无漏滴水、无堆积杂物、无乱张贴物；电器按时开关，确保安全；每日清扫和擦拭保养不少于 2 次，随时巡回保洁；</p> <p>办公区域外的道路和停车场及所有公共区域的地面无有色垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无堵塞等；每日清扫和擦拭保养不少于 2 次，保洁员对以上部位每小时巡视一次发现杂物及时清理，随时巡回保洁；</p> <p>屋顶及天沟每月清洁 1 次，并根据本市天气状况，提前检查，确保下水管道畅通；</p> <p>垃圾、废弃物做到日产日清，化粪池、隔油池保持常年干净、清洁，承担垃圾的清理工作；</p> <p>绿化带内无烟蒂、无碎石、无垃圾、无杂物，一经发现立即清除。</p> <p>大理石、花岗岩地面定期保养（<input type="checkbox"/>一季度一次 <input type="checkbox"/>半年一次）；</p> <p>生活水箱、水池清洗一年二次；</p> <p>地库每天清扫地面垃圾杂物，特别是车上的抛弃物，保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土，保持整洁；雨天增加清扫力度，</p>

	发现积水及时清理； 建立“四害”消杀工作管理制度，定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。
--	---

5.2.2垃圾分类工作

服务内容	服务质量标准
垃圾分类工作	垃圾按分类要求进行收集，做到日产日清，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；化粪池做好清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。

5.2.3公共部位绿化养护

服务内容	服务质量标准
公共部位绿化养护	绿化区域进行除草、灌溉、施肥（每年2次及以上）、整形修剪、防治病虫害等； 草坪保持常年翠绿，无杂草、无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地； 植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、枯枝。防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档； 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下； 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。花坛和花景做造型新颖、色彩鲜艳、植物长势好； 绿化生产垃圾须清运； 景观水池水面定期清理，无枯枝树叶、水质清洁。

5.3 设施设备维护

5.3.1房屋建筑主体及公共设施设备日常维护

服务内容	服务质量标准
房屋建筑主体及公共设施设备日常维护	按规定建立房屋本体及配套设施等的物业管理资料档案，并妥善使用与保管； 建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，检查记录完整； 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象；

	<p>无擅自改变房屋用途行为；</p> <p>定期对大楼的供电供水及排水、电梯、消防、中央空调、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体结构进行维护检查；</p> <p>定期对给排水系统进行维护、润滑；</p> <p>强电系统各级配电柜、箱，照明、插座装置检查；</p> <p>保证公共照明、水电设施、广播系统等公共设施正常运行。公共设施、水电每天检查一遍，发生故障或损坏应在 30 分钟内到场，12 小时内维修完毕；</p> <p>办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损；</p> <p>确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用；</p> <p>确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用；</p> <p>完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过 24 小时，确保零修合格率 100%；紧急维修须 15 分钟内到达现场。</p> <p>熟练掌握水泵房等其他设备房设备的相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，能快速准确地操作设备。</p> <p>值班人员或巡视人员应按要求做好设备运行监测工作，如发现问题，应上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保设备安全运行。</p>
--	---

5.3.2高配管理

服务内容	服务质量标准
高配管理	<p>熟练掌握供电设备相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，能快速准确地操作设备。</p> <p>高配值班人员应经常巡视高、低压柜，变压器等的运行情况，如发现问题，应上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保供电。</p>

5.4 综合服务

5.4.1大堂前台客服服务

服务内容	服务质量标准
------	--------

大堂前台客服服务	接待来访人员，做好登记、引导工作。提供问询、临时物品的寄存服务。 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 公开 24 小时服务热线。
----------	--

5.4.2报事报修服务

服务内容	服务质量标准
报事报修服务	建立服务热线，有专职人员负责接听，负责物业管理范围内报事报修的电话受理工作。 负责对受理的服务内容进行登记、交办、报告、催办、回访工作。 负责服务热线的统计、上报工作。 对甲方或使用人的投诉、建议在 24 小时内答复。

5.4.3装修管理

服务内容	服务质量标准
装修管理	对房屋内装修进行严格的监督管理，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序； 监督使用人或施工单位，装修垃圾必须装袋清运，日产日清。如特殊情况，需临时堆放过夜，必须设置围挡，防止尘土飞扬； 对于违章搭建应进行劝阻、制止或报告。

5.4.4内勤管理（档案、财务资料）

服务内容	服务质量标准
内勤管理（档案、财务资料）	建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案（含业主或使用人装修档案）、物业租赁档案、日常管理档案等]； 建立财务制度，对各项收支进行财务管理，做到运作规范、账目清晰； 制定物业服务中心内部管理制度和考核制度，并严格执行； 制定物业服务工作计划，并组织实施。

5.4.5满意度调查

服务内容	服务质量标准
满意度调查	对物业管理服务作年度满意度调查； 满意率须达 85%以上。

5.5.6信息化服务平台

服务内容	服务质量标准
信息化服务	供应商能提供信息化调度管理平台系统用于日常管理服务。

5.5 专项服务

5.5.1特种设备-电梯维护

服务内容	服务质量标准
特种设备-电梯维护	<p>建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行；</p> <p>电梯应经由资质的检测机构检验合格，并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行；</p> <p>有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，做好日常电梯运行的巡检与记录。</p> <p>电梯在办公时段有效运行，电梯准确启动，运行平稳，停层准确。</p> <p>轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好维持轿厢整洁。</p> <p>电梯发生一般故障时，专业维修人员应在一小时能到达现场修理，发生电梯困人或其他重大事件时，专业维修人员应在 30 分钟内到达现场进行抢修和处理。</p>

5.5.2特种设备-机械车库维护

服务内容	服务质量标准
特种设备-机械车库维护	由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测。

5.5.3专业设备-中央空调、分体空调

服务内容	服务质量标准
专业设备-中央空调、分体空调	由专业资质维修保养单位进行定期保养。

5.5.4专业设备-消防设施设备维护

服务内容	服务质量标准
消防设施设备维护	由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。

5.6其他服务

5.6.1会务服务和接待

服务内容	服务质量标准
会务服务和接待	按甲方要求搞好各类会议保障。 会前提供会场筹备、布置服务。 提供音响、话筒、灯光调试等服务。 会议期间提供茶水服务的人员。 会后提供会场清扫服务。

5.6.2室内卫生

服务内容	服务质量标准
室内卫生	办公室内地面日常保洁、垃圾清理。 办公室内桌面、办公家具等日常保洁。 室内玻璃定期保洁。 值班室、休息室、健身室等日常保洁。

5.6.3室内绿植租摆

服务内容	服务质量标准
室内绿植租摆	<p>制定完整的室内绿化摆设方案。确保采购人要求租摆的位置常年植物摆放，定期更换，特殊情况按需更换；</p> <p>协助和监督室内绿化养护单位做好摆放和养护；</p> <p>绿色植物摆放要求搭配合理，美观大方；</p> <p>遇重要会议，门庭、过道等须更换新的植物花草摆放。</p>

5.6.4食堂

服务内容	服务质量标准
食堂（如不整体外包）	<p>所有食堂人员（包括厨师、面点师、西点师及洗碗、切配、服务等各类杂工）必须通过卫生部门规定医院（或防疫站）的体检，均需办理好健康证才能进入餐饮中心工作。</p> <p>所有食堂人员接受物业服务中心的监督管理，配合完成办公楼餐饮服务工作的。</p> <p>按照规章制度和要求进行技能、流程等一系列培训。</p> <p>保证就餐正点、足量、优质，做到品种多样化。</p> <p>中餐、晚餐需做到准时开餐、质量保证。</p> <p>餐厅、操作间内的水、电、气等费用由采购人负责。操作间、灶具等主要用具及餐、盘、筷子、勺子等用餐用具均由采购人解决。</p> <p>在服务时应对食堂原有设备设施进行检查，确保所有设施设备正常工作。</p> <p>必须保护好食堂所有财产，对采购人提供的厨具设备、设施应进行保养、维护，延长其使用年限。服务期满后，保证房屋、设备、设施、墙面、地面的齐全、完好，若有损坏或短失，必须承担由此产生的相关费用。</p> <p>服务人员必须保证食堂地面及桌椅的干净整洁；无灰尘、污渍、杂物；垃圾须清理。</p> <p>节假日根据采购人实际需要提供服务及配合做好其他临时性工作。</p> <p>有较强的技术支撑团队，定期开展食堂员工的厨师及服务培训。</p>

5.6.5物品搬运等临时性工作

服务内容	服务质量标准
------	--------

物品搬运等临时性工作	协助搞好临时工作服务：如办公室调整、办公物品搬迁、废旧物品资料销毁等工作。
------------	---------------------------------------

5.6.6重大活动后勤保障

服务内容	服务质量标准
重大活动后勤保障	<p>根据采购人重大活动安排，制定完备的服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保障重大活动的顺利进行。</p> <p>活动接待及服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪，并经过专业培训。</p> <p>加强日常维护检查，确保系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保活动的正常进行。</p> <p>提供重大活动期间的安全警戒与秩序维护服务。</p> <p>提供重大活动的场地布置、礼仪接待服务。</p> <p>提供重大活动结束后清场服务。</p>

5.6.7 突发公共事件应急预案

服务内容	服务范围	服务标准
	全区域	

6 物业管理服务人员岗位编制需求

部门	岗位	岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数）	岗位人力配置数量（根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数）	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等）
服务中心	项目经理	1	1	比如：8小时，合同期内在岗率_____。
客服部	主管			
	前台			
	内勤			
	客服			

	会务			比如：08：00-17：00
			
安保部	主管			
	领班	1	2	比如：24小时
	门岗			比如：保安证
	消控岗			比如：24小时，建（构）筑物消防员证
	巡逻岗			
	车管岗			比如：特种设备证（用于机械车库管理员）
			
工程部	主管			
	综合维修			
	弱电维修			
	高配工			比如：高压电工证
	水电工			比如：低压电工证
	暖通工			
	锅炉工			比如：特种设备证
	电梯工			比如：特种设备证
			
保洁绿化部	主管			
	保洁员			比如：高空作业操作证（针对外墙清洗人员）
	垃圾清运工			

	绿化工			
.....				

备注：中标（成交）人应保证本次投标报价中及服务期内派驻本项目服务团队的每位员工的最低月工资标准不低于本地区最低标准；工作时间符合劳动法的規定。

投标人应自行为员工办理必须的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均需由投标人考虑并包含在报价因素中。

7 合同授予

7.1 项目预算

采购人应按照行政事业单位内部控制规范要求和本单位政府采购内部控制制度，编制项目预算。

7.2 最高限价

采购人应对采购标的的市场技术或者服务水平、供应、价格等情况进行市场调查，根据调查情况、资产配置标准等科学、合理地进行价格测算，可在采购预算额度内合理设定最高限价，但不得设定最低限价。最高限价：_____。

7.3 采购实施时间

采购人应根据采购项目实施的要求，充分考虑采购活动所需时间和可能影响采购活动进行的因素，合理安排采购活动实施时间。采购的实施时间：_____。

7.4 合同类型

合同类型按照民法典规定的典型合同类别，结合采购标的的实际情况确定。

7.5 合同内容

合同文本应当包含法定必备条款和采购需求的所有内容，包括但不限于标的名称、采购标的的质量、数量（规模），履行时间（期限）、地点和方式，价款或者报酬、付款进度安排、资金支付方式，履约验收标准和方法，违约责任与解决争议的方法等。

7.6 合同履行

采购人可以根据项目特点划分合同履行阶段，明确分期考核要求和对应的付款进度安排。对于长期运行的项目，要充分考虑成本、收益以及可能出现的重大市场风险，在合同中约定成本补偿、风险分担等事项。

7.7 合同权力义务

合同权利义务要围绕采购需求和合同履行设置。国务院有关部门依法制定了政府采购合同标准文本的，应当使用标准文本。开展需求调查的项目，合同文本应当经过采购人聘请的法律顾问审定。

本标准由浙江省财政厅、浙江省政府采购联合会组织起草。

附件（供参考）

1、物业管理服务人员行为参考规范

项 目		行为参考规范
仪 容 仪 表	服饰着装	1、 上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； 2、 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； 3、 鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； 4、 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须发	1、 女员工前发不遮眼，不梳怪异发型； 2、 男员工不留长发，不留胡须； 3、 所有员工头发应保持整洁。
	个人卫生	1、 保持手部干净，经常修剪指甲； 2、 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； 3、 上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新； 4、 保持眼部、耳部清洁； 5、 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； 6、 每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时到卫生间或工作间整理。
行 为 举 止	服务态度	1、 对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2、 谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
	行走姿态	1、 行走时不宜双手抱胸或背手走路； 2、 在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嘻戏打闹； 3、 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； 4、 与客户相遇时，应主动点头示意。
	坐立姿态	1、 入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；

		<p>2、 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；</p> <p>3、 站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。</p>
	其他行为	<p>1、 要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；</p> <p>2、 到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；</p> <p>3、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。</p>
礼 貌 用 语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。
	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗？
	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
	解释语	很抱歉，这种情况，单位的规定是这样的。
对 来 访 人		<p>1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮您吗？”“请您出示证件。”（保安专用）</p> <p>2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”</p> <p>3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。</p> <p>4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”</p>

员	<p>5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”</p> <p>6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”</p> <p>7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”</p> <p>8. 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”</p>
接听拨打电话	<p>1. 接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”</p> <p>2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。</p> <p>3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。</p> <p>4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”</p> <p>5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。</p> <p>6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。</p> <p>7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。</p> <p>8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”</p>
同乘电梯	<p>1. 主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。”顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。</p> <p>2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”</p>

2、履约考核参考标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度	12分	<p>1、实行持证上岗制度。</p> <p>2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队</p>	4		凡有 1 人不符合，扣除 1 分
				4		

	内部 管理		人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。			
			3、有健全的财务会计制度，运作规范	2		完全符合得满分，部分符合相应 递减，不符合得 0 分
			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	2		
2	秩 序 维 护 服 务	26 分	1、项目 24 小时有治安管理人员和值班电话。	3		完全符合得满分，部分符合相应 递减，不符合得 0 分
			2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，秩序维护人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	3		
			3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。	2		
			4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班治安管理人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。	3		
			5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	3		
			6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	3		
			7、项目内建立消防责任制，工作人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。	3		
			8、定期开展消防演习，消防培训。	3		
			9、队员熟悉岗位职责和 workflows，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及逃生知识。节假日前有安全检查	3		
2	保 洁 服 务	21 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。	3		完全符合得满分，部分符合相应 递减，不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、	3		

			大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。			
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3		
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	3		
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3		
			6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3		
			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年清洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3		
3	工程服务	22分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维修，发现损坏做好维修。	3		
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	3		
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	3		
			5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故	3		

			隐患。			
			6、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 30 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3		
			7、积极配合维保单位做好对大楼的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	2		
			8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。	2		
4	绿化	10 分	1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、项目内植物种植的成活率达到 100%。病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。	3		
			3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。	3		
			4、绿植长势良好，无残叶、杂草。	2		
5	投诉检查整改项	9 分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	3		①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。 ②符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分
			2、检查整改有效落实。	3		
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	3		
6	标准分	100 分				
7	总得分		考核实际得分			

3、资格条件

序号	强制性资格条件	必备或可选
一	基本资格要求	/
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，未被“信用中国”（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。	必备
2	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。	必备
3	供应商具有业绩经验，提供投标截止日前三年内类似项目（学校、行政机关、事业单位、小镇、产业园等）的业绩合同。	可选
4	本项目不接受联合体投标。	可选
二	落实政府采购政策需满足的资格要求	/
1	本项目为服务项目，本项目服务属于【物业管理】行业，要求服务全部由中小企业承接，且提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。中小企业是指满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二条规定的企业，监狱企业、残疾人福利性单位视为小型、微型企业。	可选
三	特定资格要求	/
1	保安服务许可证	可选