

招标编号：SHXM-00-20211104-1058



上海市政府采购中心

上海市 2022-2023 年物业管理服务及  
保洁保安绿化养护专项服务  
电子集市定点采购项目

**招标文件**

集中采购机构：上海市政府采购中心

## 目 录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 招标需求

第五章： 评标办法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 框架协议、合同条款和合同格式

## 第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市政府采购中心受上海市财政局委托，对**上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购**项目进行国内定点招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

### 一、合格的投标人必须具备以下条件

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
3. 其他资质要求：
  - 3.1 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。
  - 3.2 第 3 包件保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）的投标人须具有《自行招用保安员单位备案证明》或具有省级人民政府公安机关颁发的《保安服务许可证》。
  - 3.3 本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）。
  - 3.4 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。
  - 3.5 本次招标不接受联合投标。

### 二、项目概况

1. 项目名称：**上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购**
2. 招标编号：**SHXM-00-20211104-1058**（代理机构内部编号：**2021-11-019**）
3. 项目主要内容、数量及要求：

**上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购**，共分为 4 个包件，第 1 包为综合类物业管理服务，第 2 包为保洁服务，第 3 包为保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务），第 4 包为绿化养护服务。投标人可以投一个包件，也可以同时投多个包件。本项目依据《上海市政府采购协议采购网上供货管理办法》的有关规定，通过公开招标方式确定定点供应商等。在协议有效期内，本市国家机关、事业单位和团体组织使用财政性资金，购买单次或单项采购金额 10 万元以上，且未达到公开招标数额标准（400 万）的物业管理及专项服务项目，由采购人登录上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）的

云采交易平台（原上海政府采购网电子集市平台），通过直购方式从中标入围的定点供应商中选择一家供应商协商购买服务。单次或单项采购金额达到公开招标数额标准（400 万）的，由采购人另行委托集中采购机构按照公开招标方式组织采购。

4. 服务地址：上海市（含郊区）。

6. 进驻现场日期：**合同签订后 10 天内进驻现场并开始服务。**

7. 交付状态：完成服务并经验收合格。

8. 采购项目需要落实的政府采购政策情况：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利企业发展。

9. 协议期限：2022 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。如遇市场情况变化，根据有关规定，招标人可以在适当的时间进行下一期公开招标。

10. 项目联系人：吴昀霖

11. 联系电话：021-35968042

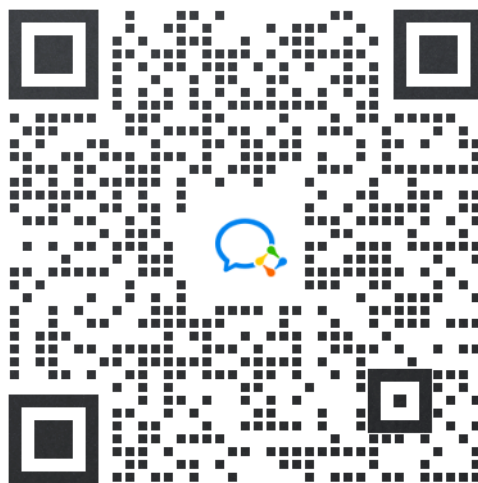
12. 技术支持：培训交流群咨询或 400-881-7190

13. 本项目是否接受联合体投标：本次招标不接受联合投标。

14. 投标培训：

（1）上海市政府采购中心委托政采云有限公司协助开展本次投标线上培训工作，培训方式为在线视频和线上答疑。请各供应商按要求加入培训交流群。

（2）入群方式：**请用微信扫码扫描下方二维码入群**（此码仅对本项目报名供应商展示，请勿外传）。



（3）**云平台相关操作问题可在培训交流群内进行咨询，或通过云平台右侧的在线聊天入口咨询在线客服。云平台技术问题或故障也可拨打电话 400-881-7190 联系热线客服。**

### 三、招标文件的获取

凡愿参加投标的合格供应商可在 2021-11-08 至 2021-11-29 的时间内（上午：09:00:00~12:00:00，下午：12:00:00~17:00:00）下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

凡愿参加投标的合格供应商应在上述规定的时间内按照规定获取招标文件，逾期不再办理。未按规定获取招标文件的投标将被拒绝。

注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料 and 所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

### 四、投标截止时间及开标时间

1. 投标截止时间：[投标响应截止时间]，投标截止时间以后上传的投标文件恕不接受。
2. 开标时间：2021-11-30 10:00:00。

### 五、投标地点和开标地点

1. 投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台的电子招投标系统提交。

2. 开标地点：本次开标采用网上开标方式，不需要到现场，投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台参加开标会议。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加开标。

3. 开标所需携带其他材料：

远程开标，请提前配备好可上网的电脑和 CA 证书。

### 六、发布公告的媒介

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

### 七、其他事项

1. 远程开标，不需要到现场。

2. 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在由上海市财政局负责管理的电子采购平台电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

3. **为确保正常投标和开标，投标人请仔细阅读《关于上海政府采购网供应商投标客户端使用的重要通知》。未按照通知要求操作而导致投标人投标无效的，招标人不承担任何责任。**

## 八、联系方式

集中采购机构：上海市政府采购中心

地址：上海市虹口区大连路 515 号

邮编：200082

联系人：吴昀霖

电话：021-35968042

传真：021-35968056

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称：**上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购**

项目内容：**上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购**，共分 4 个包件，第 1 包为综合类物业管理服务，第 2 包为保洁服务，第 3 包为保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务），第 4 包为绿化养护服务。投标人可以投一个包件，也可以同时投多个包件。本项目依据《上海市政府采购协议采购网上供货管理办法》的有关规定，通过公开招标方式确定定点供应商等。在协议有效期内，本市国家机关、事业单位和团体组织使用财政性资金，购买单次或单项采购金额 10 万元以上，且未达到公开招标数额标准（400 万）的物业管理及专项服务项目，由采购人登录上海政府采购网

（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）的云采交易平台（原上海政府采购网电子集市平台），通过直购方式从中标入围的定点供应商中选择一家供应商协商购买服务。单次或单项采购金额达到公开招标数额标准（400 万）的，由采购人另行委托集中采购机构按照公开招标方式组织采购。

协议期限：2022 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。如遇市场情况变化，根据有关规定，招标人可以在适当的时间进行下一期公开招标。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：**物业管理**。

#### 二、招标人

集中采购机构

名称：上海市政府采购中心

地址：上海市虹口区大连路 515 号

联系人：吴昀霖

电话：021-35968042

传真：021-35968056

#### 三、合格的投标人条件

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

### 3. 其他资格要求：

3.1 未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

3.2 第3包件保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）的投标人须具有《自行招用保安员单位备案证明》或具有省级人民政府公安机关颁发的《保安服务许可证》。

3.3 本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA认证证书）。

3.4 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

3.5 本次招标不接受联合投标。

## 四、招标有关事项

招标答疑会：不召开。

踏勘现场：不组织。

投标有效期：不少于90天。

投标保证金：不收取。

投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）。

递交投标文件方式和网址：

投标方式：由投标人在电子采购平台的电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>。

开标时间和开标地点：

开标时间：同投标截止时间。

开标地点：网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>。

评标委员会的组建与评标方法：

评标方法：详见第五章《评标方法与程序》。

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》。

## 五、其它事项



付款方法：详见第四章《招标需求》。

履约保证金：不收取。

质量保证金：不收取。

## 六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在由上海市财政局负责管理的电子采购平台电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海政府采购网（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指招标人在招标文件里描述的所需采购的货物和相关服务。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的协议供应商。

2.5 “定点供应商”系指中标并向采购人提供定点服务的投标人。

2.6 “中标人”系指中标的投标人。

2.7 “采购人”系指使用财政性资金采购经公开招标确定的定点服务的本市各级国家机关、事业单位和团体组织。

2.8 “定点服务”系指定点供应商提供的服务。

2.9 “电子采购平台”系指由上海市财政局负责管理的上海政府采购网门户网站（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）。“电子集市”系指上海政府采购网搭建的云采交易平台。

### 3. 合格的投标人

符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

### 4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

### 5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

### 6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告、以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”

（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

### 7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日（以电子采购平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网

(<http://www.ccgp.gov.cn>) 右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：上海市政府采购中心综合业务科（项目监管科），联系电话：021-35968020，地址：上海市大连路 515 号 3 楼。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在开标后、评标前，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

## 9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 框架协议、合同条款和合同格式；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

## **11. 招标文件的澄清和修改**

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过电子采购平台以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由招标人以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 踏勘现场**

本项目不组织踏勘现场。

## **三、投标文件**

### **13. 投标的语言及计量单位**

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 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，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

### **14. 投标有效期**

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件。

14.3 中标人的投标文件作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

### **15. 投标文件构成**

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件两部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

### **16. 商务响应文件**

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（在电子采购平台填写）；
- (3) 《投标报价明细表》详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格条件响应表》；
- (5) 《实质性要求响应表》；

(6) 第四章《项目需求》规定的其他内容；

(7) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

### **17. 投标函**

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

### **18. 开标一览表**

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的名称、价格等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

### **19. 投标报价**

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式；
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格等。

19.7 投标应以人民币报价。

## **20. 资格条件响应表及实质性要求响应表**

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

21.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## **22. 投标文件的编制和签署**

22.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》《法定代表人授权委托书》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》以及《依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效；有公章，但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样的，或者其他填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。



22.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

#### **四、投标文件的递交**

##### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

23.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

##### **24. 投标截止时间**

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的投标截止时间前将投标文件在电子采购平台的电子招投标系统中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将**拒绝接收**。

## 25. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

## 五、开标

### 26. 开标

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

26.2 **开标程序在电子采购平台进行**，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

26.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。**签到操作时长为 2 小时，解密的操作时长为 5 小时**，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因电子招投标系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

## 六、评标

### 27. 评标委员会

27.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由 7 位上海市政府采购评审专家组成。

27.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

### 28. 投标文件资格审查及符合性审查

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

28.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

28.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

### 29. 投标文件内容不一致修正

29.1 投标文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) **协议响应信息与投标文件内容不一致的，以电子招投标系统中录入的为准；协议响应信息与《开标记录表》内容不一致的，以《开标记录表》的为准；**
- (3) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (4) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；
- (5) 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。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的内容经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

29.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾（明显的文字和计算错误除外），将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

### 30. 投标文件的澄清

30.1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

30.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

30.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

30.4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

### **31. 投标文件的评价与比较**

31.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

31.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

### **32. 评标的有关要求**

32.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

32.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

32.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

32.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **33. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 36 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **34. 中标公告及中标和未中标通知**

34.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为 1 个工作日。

34.2 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### **35. 投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### **36. 招标失败**

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

## **八、签订框架协议**

### **37. 签订框架协议**

37.1 中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内与招标人签订上海市政府采购框架协议。

37.2 如果中标人没有按照上述规定签订框架协议，招标人将取消其中标资格。

### **38. 其他**

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“**在线服务**”专栏。

### 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企〔2012〕54号）精神，自2012年7月1日起试点开展本市政府采购融资担保业务。中标供应商可自愿选择是否申请融资担保。

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

**上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购**，共分 4 个包件，第 1 包为综合类物业管理服务，第 2 包为保洁服务，第 3 包为保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务），第 4 包为绿化养护服务。投标人可以投一个包件，也可以同时投多个包件。本项目依据《上海市政府采购协议采购网上供货管理办法》的有关规定，通过公开招标方式确定定点供应商等。在协议有效期内，本市国家机关、事业单位和团体组织使用财政性资金，购买单次或单项采购金额 10 万元以上，且未达到公开招标数额标准（400 万）的物业管理及专项服务项目，由采购人登录上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）的云采交易平台（原上海政府采购网电子集市平台），通过直购方式从中标入围的定点供应商中选择一家供应商协商购买服务。单次或单项采购金额达到公开招标数额标准（400 万）的，由采购人另行委托集中采购机构按照公开招标方式组织采购。

### 二、项目服务范围、内容及目标要求

#### 1. 第 1 包综合类物业管理服务：

综合类物业特指办公楼宇、学校、医院、场馆物业。

投标人须结合综合类物业管理服务的特点提供有针对性的物业管理服务方案，服务内容应包括但不限于以下内容：

- （1）综合管理服务；
- （2）建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护；
- （3）工作区域及场所的秩序维护与安全管理服务；
- （4）环境卫生服务；
- （5）绿化摆放与养护服务；
- （6）后勤服务；
- （7）车辆管理；
- （8）消防管理；
- （9）污水管理；
- （10）接待和会务服务；
- （11）餐厅管理；
- （12）收发服务；

- (13) 针对物业类型的特色延伸服务；
- (14) 公共关系管理；
- (15) 物业档案资料的管理；
- (16) 前期介入；
- (17) 所有人员都必须遵守相关保密工作制度；
- (18) 突发事件的应急处理。

具体项目实际服务内容和标准以采购人具体项目的实际需求为准。

## **2. 第2包保洁服务：**

投标人应拥有稳定的保洁人员队伍和作业工具，结合上海市市级党政机关、事业单位和团体组织的特点提供保洁服务方案，服务内容包括但不限于以下内容：

- (1) 办公场所卫生清理；
- (2) 石材镜面养护及清洗；
- (3) 外墙清洗；
- (4) 地下车库、功能性用房及公共区域卫生清洁；
- (5) 管理区域内灭蟑螂、老鼠等消杀灭害工作；
- (6) 管理区域内垃圾收集、排污等工作；
- (7) 配置物料、工装、清洁设备；
- (8) 前期介入；
- (9) 所有人员都必须遵守相关保密工作制度。

具体项目实际服务内容和标准以采购人具体项目的实际需求为准。

## **3. 第3包保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）：**

投标人应具有《自行招用保安员单位备案证明》或具有省级人民政府公安机关颁发的《保安服务许可证》，具备良好的从业信誉和治安保卫经验，有健全的组织机构和保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度，维护服务区域范围内的公共秩序，提供保安服务方案，服务内容包括但不限于以下内容：

- (1) 服务区域内的日常秩序维护；
- (2) 服务区域内的治安管理，防窃防盗，防范恶性事件、突发事件；
- (3) 服务区域内的巡逻巡控，落实安保措施；
- (4) 消防管理；
- (5) 车辆管理；



- (6) 监控中心及安全防范管理；
- (7) 经常性开展安全检查工作；
- (8) 前期介入；
- (9) 所有人员都必须遵守相关保密工作制度。

具体项目实际服务内容和标准以采购人具体项目的实际需求为准。

#### **4. 第4包绿化养护服务：**

投标人应拥有稳定的绿化养护队伍和作业工具，主要对服务区域的乔木、灌木、藤木、花卉、草坪、地被等的养护，提供绿化养护服务方案，服务内容包括但不限于以下内容：

- (1) 修剪；
- (2) 灌水、排涝；
- (3) 中耕除草；
- (4) 施肥及土壤改良；
- (5) 扶正加固、更新、调整和伐树；
- (6) 病虫害防治；
- (7) 公共区域及办公区域绿化摆放及养护；
- (8) 前期介入；
- (9) 所有人员都必须遵守相关保密工作制度。

具体项目实际服务内容和标准以采购人具体项目的实际需求为准。

采购需求详见附件：《上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购需求》。

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述技术需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

#### **服务标准与验收要求**

1. 投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 具体项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

3. 具体项目连续 2 次验收未获通过, 采购人有权取消合同并按照合同约定的违约条款处理。

### 三、报价要求

1. 投标人应按照《投标人须知》第 19 条要求进行报价。

2. 本次服务定点招标以人工费进行计量。所报人工组合应当能够在各类具体服务中完成本招标文件预定的例行服务。请各投标人按投标报价分类明细表格式类别分别报出满足上述要求的各类人员的人工单价。该人工单价是指所有该类人员的平均综合单价。每个包件每类人员需按报价分类明细表格式填写报价, 不得漏报或填 0。

3. 投标人投报的各类人工单价应为综合单价, 综合单价中包括前期准备、人工工资(含按符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费的社会保障、保险、全年法定大假和假日加班、节日福利、社会管理等各类费用。其中法定工时前提下个人最低实际净得不得低于上海市规定的最低工资标准)、培训、服装、体检(至少每年一次)、设施设备与材料使用(如保洁工具、物业现场办公设施设备等)、单项耗材不足 500 元的维修费用、各类安全文明服务措施费, 己方员工和第三方责任保险、交通费及其他与物业服务相关的措施费、合理的公司管理费用、利润及规费与税金等全部费用、其他投标人认为应考虑的各类影响报价因素以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一切风险费用。各类人员投标综合单价必须是唯一的。

4. 具体服务涉及到上述综合人工单价以外的其他费用(如卫生间用纸及洗手液、化粪池清淤、除四害、地毯清洗等专业化清洗、空调电梯消防等专业维保检测、单项耗材 500 元以上维修等)在签订合同前按实协商报价。

5. 本项目一旦中标, 中标人投标的人工单价为协议服务期内的最高单价, 即中标人在电子集市具体采购项目报价中的各类人工单价不得高于其中标人工单价。

6. 入围后签订具体项目合同时, 合同总价=各类人工单价\*各类工作用工数量+其他费用。  
其中:

工作用工数量计算: 根据具体项目的规模、内容、对服务标准的要求确定工作用工数量(或根据具体项目采购人的用工要求确定工作用工数量)。人工单价不得超出投标人中标人工单价, 否则将不被接受。

其他费用按实协商报价计算: 在具体项目协商时应列出清单和报价依据, 所报价格不得超出市场平均价格。

7. 中标人在具体项目协商前为准确进行协商报价，结合招标需求仔细踏勘物业项目现场，详细了解项目实地实际情况、服务质量目标要求，办公楼宇类物业管理服务、学校类物业管理服务、医院类物业管理服务、场馆类物业管理服务应考虑需要进行管理的建筑与结构情况及设施、设备数量、种类、现状等各因素，保洁、保安以及绿化养护服务则需要确认服务内容、区域及标准等因素，并充分考虑在服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后，根据具体项目人员配置数量和服务内容要求与采购人进行报价协商。

8. 投标人提供的项目工作及相關服务，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

#### **四、云采交易平台定点服务采购流程及采购管理**

##### **1. 定点服务采购流程**

1.1 本项目的中标结果将在上海政府采购网公告，公告期满后，招标人将与中标人签订《上海市政府采购框架协议》（以下简称框架协议）。框架协议将包含服务的内容、价格、服务期限、违约责任等条款。

1.2 中标人应登录云采交易平台，负责发布、调整和更新平台中定点服务的价格和其他相关信息，确保入库信息全面、真实、准确和可靠。

1.3 采购人登录云采交易平台，在框架协议范围内通过直购方式确定供应商和服务内容、价格、服务期限等内容，在云采交易平台中制作《上海市政府采购服务合同》（以下简称服务合同）并发送给供应商进行确认。

1.4 供应商确认后云采交易平台将自动生成服务合同。

1.5 供应商按合同约定的条款提供服务，采购人按规定对服务内容进行验收。

1.6 采购人按照政府采购资金支付的有关规定办理支付手续，供应商在收到价款后，应在云采交易平台中对收款进行确认，以确定合同款项的收付情况。

##### **2. 采购管理要求**

2.1 供应商应按照合同规定的方式提供相关服务，供应商在提供服务前需告知采购人，经采购人确认后方可提供服务。

2.2 供应商应积极响应各采购人的报价邀请，在定点服务有效期内，对应当响应而未响应采购人报价邀请累计满三次的供应商，取消其当期定点服务资格。

#### **五、履约及售后服务要求**

##### **（一）管理形式**

市采购中心通过满意度调查、随机抽查、投诉举报处理等方式，对云采交易平台中标供应商开展履约及售后服务监督，检查和处理结果将在上海市政府采购中心网站公布。

1. 满意度调查：由采购人在完成履约验收后填写满意度调查问卷，市采购中心每年定期汇总调查问卷。

2. 随机抽查：市采购中心每年定期抽取云采交易平台部分采购项目开展履约和售后服务情况抽查回访，对抽查情况进行公布，对抽查中暴露的问题进行处理。

3. 投诉举报处理：市采购中心统一设立专门投诉反馈电话，集中受理履约和服务投诉事项。对投诉事项及时核实处理。如属于供应商问题，及时组织落实整改，并公布结果，给予相应处罚。

## （二）管理标准

在监管检查中，如发现以下情形，视为不合格项。市采购中心在核实情况后将对相关责任供应商予以处理：

1. 中标的产品质量、配置或提供的服务不符合国家有关规定、投标承诺和框架协议规定。
2. 无正当理由不按照承诺供货或提供售后服务。
3. 具体项目成交价高于其中标价格或投标承诺。
4. 货物类商品市场价格降低时，未及时在云采交易平台进行价格调整，在相同条件下高于市场平均价格。
5. 使用不正当竞争手段，影响采购单位正常采购活动。
6. 满意度调查中采购人反馈不满意，经核实确系供应商责任。
7. 服务类项目在服务期间出现重大服务、质量、安全性问题。
8. 招标文件中约定的应处理行为。
9. 其他违法违规行为。

## （三）管理措施

对履约监管中发现的不合格行为，按以下措施处理：

### 1. 约谈

市采购中心对供应商进行约谈，相关供应商应当积极配合，澄清事实。

### 2. 整改

经核实，中标供应商在云采交易平台中存在不合格行为，市采购中心出具《责令整改通知书》，限定时间完成整改。被开具《责令整改通知书》的供应商，视作差评，记录在案，

两年内参与市采购中心云采交易平台项目投标时，在政府采购信誉分中将予以扣分，其中，差评发生后的第一年每个差评扣2分，第二年每个差评扣1分，扣完为止。

### 3. 暂停交易资格

对拒不接受市采购中心约谈，或者未按《责令整改通知书》完成整改的供应商，暂停其云采交易平台交易资格三个月，并在上海市政府采购中心网站公示。

### 4. 终止交易资格

供应商在被发现存在恶意违规，造成严重后果，或在框架协议有效期内两次被开具《责令整改通知单》，解除当期框架协议，同时报请财政部门，列入供应商诚信档案。

## 六、付款方法

双方约定服务费按季度考核并支付。甲方在对乙方一季度服务考核合格后，支付本季度费用，支付期限由甲乙双方商定。

## 七、投标文件的商务、技术和相关证明文件要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

### 1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（在电子采购平台填写）；
- (3) 《投标综合单价报价分类明细表》；
- (4) 《资格条件响应表》；
- (5) 《实质性要求响应表》；
- (6) 《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）；
- (7) 《上海市政府采购报价承诺书》；
- (8) 《上海市政府采购物业管理服务履约承诺书》；
- (9) 《投标人基本情况简介》；
- (10) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）；
- (11) 依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明；

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、参加政府采购活动前3年内经营活动中没有重大违法记录的书面声明函，截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明；

(12) 第3包保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）投标人提供的《自行招用保安员单位备案证明》或《保安服务许可证》；

(13) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，认定结果将随中标结果同时公告**）；

(14) 投标人质量管理体系和环境管理体系等方面的认证证书（如有）；

(15) 为项目人员依法缴纳社保费的证明（**2021年9月或10月社保证明**）。

## 2. 技术响应文件由以下部分组成：

(1) 《投标人与物业管理服务相关的资质等证书汇总表》；

(2) 主要服务方案一览表（应附相关制度及说明生效期）；

(3) 主要管理制度一览表（应附相关制度及说明生效期）；

(4) 项目人员一览表包括人员一览表、企业在职从业人员明细表，社保缴费证明，学历、执业资格复印件等；

(5) 项目经理和一般管理人员报价分类明细表；

(6) 具备项目经理能力人员情况表；（应附可担任项目经理及主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书复印件，其名单应与依法缴纳社保费的证明一致，否则不予认可）；

(7) 其他费用明细表（指不计入综合单价部分）；

(8) 对外委托专项服务情况表；

(9) 《类似业绩汇总表》（含类似项目的合同扫描件，合同扫描件中**需体现签约双方主体及公章、合同金额、主要服务内容、服务期限等合同要素**的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩）。

(10) 第1包综合类物业管理服务，投标人须结合物业服务类型的特点提供有针对性的物业管理服务方案，至少包含下列内容：

①整体服务理念、目标和服务方案：根据项目的实际情况及特点，对应提出详细并具有可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应有政府物业服务要求特点、重点和难点的分析及解决措施和运用节能、环保的新方法和新技术，制定有效降

低物业运行各类能耗和环境污染的措施与物业管理服务新模式及按发生突发事件时的应急预案及相应的措施。

②项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

③投标人的服务承诺及优惠：投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，绿化完好率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

④对外委托专项服务的情况说明。投标人需要将本单位的某些专项服务委托其他专业性服务企业承担的，应当说明拟委托专项服务的名称、内容、受托企业的情况，计价方式，并提供受托企业相应的资格证明。

⑤其他必要的说明。其他投标人认为需要说明的情况及合理化建议等。

（11）投标人提供保洁服务投标方案，至少包含下列内容：

①整体服务理念、目标和服务方案：根据项目的实际情况及特点，对应提出详细并具有可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案包括保洁服务标准及保证措施、清洁设备与耗材、服务质量检查方法和标准。

②项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

③投标人的服务承诺及优惠：投标人关于保洁率，业主综合满意率等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

④其他必要的说明。其他投标人认为需要说明的情况及合理化建议等。

（12）投标人提供保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）投标方案，至少包含下列内容：

①整体服务理念、目标和服务方案：根据项目的实际情况及特点，对应提出详细并具有可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应有应急预案和紧急事件处置措施、保安人员培训及管理方案、服务质量检查方法和标准等。

②项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

③投标人的服务承诺及优惠：业主综合满意率、治安事件发生率等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

④其他必要的说明。其他投标人认为需要说明的情况及合理化建议等。

(13) 投标人提供绿化养护服务投标方案，至少包含下列内容：

①整体服务理念、目标和服务方案：根据项目的实际情况及特点，对应提出详细并具有可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应有绿化养护质量标准、绿化养护管理技术措施、服务质量检查方法和标准等。

②项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

③投标人的服务承诺及优惠：绿化完好率，业主综合满意率等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

④其他必要的说明，其他投标人认为需要说明的情况及合理化建议等。

(14) 投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。



## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3. 除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### （一）评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为100分。

#### （二）评标委员会

1. 评标工作由评标委员会负责，评标委员会由7人组成，为政府采购评审专家。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2. 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### （三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1. **符合性检查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2. **澄清有关问题。**对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的

范围或者改变投标文件的实质性内容,也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

**3. 比较与评分。**评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

**4. 推荐中标候选人名单。**各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分,再计算平均分,评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名。有效投标人大于等于三家,推荐得分排序前 90%的有效投标人(四舍五入取整数)作为入围中标候选人,有效投标人不足三家,作失败处理。如果投标人最终得分相同,则按报价得分由低到高确定排名顺序,报价得分也相同的,由评标委员会少数服从多数的原则确定。**本项目每个投标人最多只能按包号顺序入围一个包件,入围任一包件的投标人不再作为后续包件的入围中标候选人。**

#### (四) 评分细则

本项目具体评分细则如下:

1. 投标报价得分按照以下方式进行计算:

(1) 报价得分: 报价得分=价格分值×(评标基准价/评审价)

(2) 评标基准价: 是经初审合格(技术、商务基本符合要求,无重大缺、漏项)满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件,对小微企业报价给予 10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(4) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2. 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

### 投标评分细则（100分）

评审内容	分值	类型	评审标准
报价得分	0-20	客观分	报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）。
商务合理性	0-10	客观分	<p>评分标准:《投标综合单价报价分类明细表》中根据岗位和年龄段的不同,第1包共分为10个报价分项,第2、3、4包共分为2个报价分项,以本包件中同一报价分项所有投标人所报价格的平均价格为基准价格,所有报价分项在本分项基准价格正负10%以内的得10分。</p> <p>第1包:偏离的每1项扣1分,最低为0分。</p> <p>第2、3、4包:偏离的每1项扣5分,最低为0分。</p>
服务方案	0-9	主观分	<p>一、评审内容:</p> <p>第1包:(1)综合管理服务;(2)建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护;(3)工作区域及场所的秩序维护与安全管理服务;(4)环境卫生服务;(5)绿化摆放与养护服务;(6)后勤服务;(7)车辆管理;(8)消防管理;(9)污水管理;(10)接待和会务服务;(11)餐厅管理;(12)收发服务;(13)针对物业类型的特色延伸服务;(14)公共关系管理;(15)物业档案资料的管理;(16)前期介入;(17)所有人员都必须遵守相关保密工作制度;(18)突发事件的应急处理。</p> <p>第2包:(1)办公场所卫生清理;(2)石材镜面养护及清洗;(3)外墙清洗;(4)地下车库、功能性用房及公共区域卫生清洁;(5)管理区域内灭蟑螂、老鼠等消杀灭害工作;(6)管理区域内垃圾收集、排污等工作;(7)配置物料、工装、清洁设备;(8)前期介入;(9)所有人员都必须遵守相关保密工作制度。</p> <p>第3包:(1)服务区域内的日常秩序维护;(2)服务区域内的治安管理,防窃防盗,防范恶性事件、突发事件;(3)服务区域内的巡逻巡控,落实安保措施;(4)消防管理;(5)车辆管理;(6)监控中心及安全防范管理;(7)经常性开展安全检查工作;(8)前期介入;(9)所有人员都必须遵守相关保密工作制度。</p> <p>第4包:(1)修剪;(2)灌水、排涝;(3)中耕除草;(4)施肥及土壤改良;(5)扶正加固、更新、调整和伐树;(6)病虫害防治;(7)公共区域及办公区域绿化摆放及养护;(8)前期介入;(9)所有人员都必须遵守相关保密工作制度。</p> <p>二、评分标准:</p> <p>根据服务方案与本包件需求的吻合程度、投标方案的科学性、合理性和先进性、以及投标方案是否充分考虑采购人的日常服务需求、服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准进行评分。</p> <p>第1包:每项得0-0.5分。</p>

			第 2、3、4 包：每项得 0-1 分。
管理制度	0-7	主观分	<p>一、评审内容：（1）人力资源管理制度；（2）财务管理制度；（3）合同管理制度；（4）客户服务管理制度；（5）房屋维修保养管理制度；（6）设施设备维修保养管理制度；（7）秩序维护管理制度；（8）环境保护管理制度；（9）特色服务管理制度；（10）安全生产管理制度；（11）应急预案管理制度；（12）消防管理制度；（13）物资采购管理制度；（14）档案管理制度。</p> <p>二、评分标准： 根据管理制度的完善程度和其科学性、合理性和先进性进行评分，每项得 0-0.5 分。</p>
项目管理人员情况	0-9	客观分	<p>一、评审内容：项目经理及一般管理人员数量和金额（有大专（含）以上学历并在本单位缴纳社保）。</p> <p>二、评分标准： （1）根据项目经理及一般管理人员数量进行评分，每有 1 名有效人员人的得 1 分，本项最高得 5 分；有效人员数量为 0 人的，得 0 分。 （2）《项目经理和一般管理人员报价分类明细表》中根据岗位和年龄段的不同，共分为 4 个报价分项，以本包件中同一报价分项所有投标人所报价格的平均价格为基准价格，所有报价分项在本分项基准价格正负 10%以内的得 4 分，偏离的每 1 项扣 1 分，最低为 0 分。</p>
专业人员情况	0-10	客观分	<p>一、评审内容：专业人员数量（如电工、电梯管理员、智能楼宇管理师、空调工、监控员及保洁、保安、绿化养护相关工种等，必须提供执业证书并在本单位缴纳社保）</p> <p>二、评分标准：根据专业人员数量进行评分，每有 1 名有效人员人的得 1 分，本项最高得 10 分；有效人员数量为 0 人的，得 0 分。</p>
服务岗位人员情况	0-10	客观分	<p>一、评审内容：服务岗位人员数量（在本单位缴纳社保）。</p> <p>二、评分标准：根据服务岗位人员（在本单位缴纳社保）数量进行评分，每有 1 名有效人员人的得 0.5 分，本项最高得 10 分；有效人员数量为 0 人的，得 0 分。</p>
政府采购信誉	0-4	客观分	<p>一、评审内容：投标人的政府采购履约服务情况。</p> <p>二、评分标准：根据投标人的政府采购履约服务情况评分，履约数据由上海政府采购网提供。无处罚或差评记录的，得 4 分；投标人扣分情况详见第四章《招标需求》的履约及售后服务要</p>

			求，本项评分最低为0分。
报价承诺和服务承诺	0-4	客观分	一、评审内容:报价承诺和服务承诺。 二、评分标准:按照规定格式提供相应承诺的,有一个得2分。无相应承诺或承诺不完整的均为0分。
近1年以来类似项目业绩	0-8	客观分	一、评分内容:根据投标人类似项目业绩数量等进行计分。 第1包为:非居住物业类业绩;第2包为:专项保洁类业绩; 第3包为:专项保安类业绩;第4包为:专项绿化类业绩。 二、评分标准:有1个类似项目业绩(合同)得1分,每增加1个加1分,最高为8分,未提供类似项目业绩者该项为0分。投标人需提供类似项目的合同扫描件,扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容,否则将不予认可。投标人最多提供8个类似项目业绩,如超过8个仅取《投标人近三年以来类似项目一览表》排序前8的项目业绩进行评审。
通过质量管理体系认证等情况	0-6	客观分	评分标准:通过质量管理体系认证(GB/T 19001)、职业健康安全管理体系认证(GB/T 28001 认证),环境管理体系认证(GB/T 24001 认证),并在认证有效期内的,每通过1项得2分,最高为6分,未提供有效证书的不得分。
投标文件编制	0-3	主观分	投标文件内容完整、简洁明了、上传清晰、编排有序的,得3分;内容缺漏、前后不一致、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的,有一处扣1分,最低为0分。

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1. 投标函

致：上海市政府采购中心（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）  
采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式  
授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），按照电子采购平台的电子招投标系  
统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标报价详见电子采购平台电子招投标系统开标记录表。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起90日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
7. 我方已充分考虑到投标期间网上投标及开标期间可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误、数字认证证书更新等原因造成投标内容缺漏、不一致或投标、开标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

（2）我方近期有关该型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项：

---

(3) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：\_\_\_\_\_

电话、传真：\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

银行账号：\_\_\_\_\_

投标人授权代表签名：\_\_\_\_\_

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：          年          月          日

## 2. 开标一览表格式

开标一览表格式见电子采购平台，并在该平台填写。

### 上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购包 1

项目名称	进驻现场日期（天）	所有服务人员平均综合单价（元）(单价、元)

### 上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购包 2

项目名称	进驻现场日期（天）	所有服务人员平均综合单价（元）(单价、元)

### 上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购包 3

项目名称	进驻现场日期（天）	所有服务人员平均综合单价（元）(单价、元)

### 上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购包 4

项目名称	进驻现场日期（天）	所有服务人员平均综合单价（元）(单价、元)

说明：（1）第 1 包“所有服务人员平均综合单价（元）”是指安保人员、保洁人员、维修人员、消防监控、绿化人员的平均综合单价；

第 2 包“所有服务人员平均综合单价（元）”是指保洁人员的平均综合单价；

第 3 包“所有服务人员平均综合单价（元）”是指安保人员的平均综合单价；

第 4 包“所有服务人员平均综合单价（元）”是指绿化人员的平均综合单价；

所有人平均综合单价采用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）“进驻现场日期”是指具体物业管理服务合同签订后多少天内进驻服务现场，要求为 10 天内。

（3）投标人报价应按照《招标需求》、《投标人须知》以及物业管理服务定价成本监审办法（试行）的要求报价。



### 3. 投标综合单价报价分类明细表格式

#### 3.1 第1包办公楼宇类物业管理服务投标综合单价报价分类明细表格式

项目名称:

包号: 1

第1包综合类物业管理服务投标综合单价报价分类明细表

序号	类型	费用名称	年龄	金额(元/人·月, 报价精确到元)
1	综合类 物业管理 服务	安保人员	45岁及以上	
			不足45岁	
2		保洁人员	45岁及以上	
			不足45岁	
3		维修人员	45岁及以上	
			不足45岁	
4		消防监控	45岁及以上	
			不足45岁	
5		绿化人员	45岁及以上	
			不足45岁	
平均价		所有服务人员平均综合单价		

投标人名称(公章):

日 期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明:(1) 所价格均系用人民币表示, 单位为 元/人·月, 精确到个位数。

(2) “所有服务人员平均综合单价”和所有分类人员价格必须填报, 不得填0或不报。

(3) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》以及《物业管理服务定价成本监审办法(试行)》的要求报价。

(4) **综合单价报价分类明细表中的“所有服务人员平均综合单价”为本类人员报价的总和除以10得到的数值, 应与开标一览表报价一致。**

(5) 评标以开标一览表报价为准, 如有计算错误, 开标一览表报价高于实际“所有服务人员平均综合单价”的, 中标后具体项目按照实际人员综合单价计费; 开标一览表报价低于实际“所有服务人员平均综合单价”的, 中标后具体项目按照实际人员综合单价同比例下调计费。如同比例下调后人员实际收入低于法定收入, 则按未实质性响应考虑。

(6) 上述45岁及以上年龄段人员指法定退休年龄前, 须缴纳各类社会保障、保险人员。

### 3. 2 第 2 包保洁服务投标综合单价报价分类明细表格式

项目名称:

包号: 2

第 2 包保洁服务标综合单价报价分类明细表

序号	类型	费用名称	年龄	金额 (元/人·月, 报价精确到元)
1	保洁服务	保洁人员	45 岁及以上	
			不足 45 岁	
平均价		所有服务人员平均综合单价		

投标人名称 (公章):

日 期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明: (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为 元/人·月, 精确到个位数。

(2) “所有服务人员平均综合单价” 和所有分类人员价格必须填报, 不得填 0 或不报。

(3) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》以及《物业管理服务定价成本监审办法 (试行) 》的要求报价。

(4) **综合单价报价分类明细表中的“所有服务人员平均综合单价”为本类人员报价的总和除以 2 得到的数值, 应与开标一览表报价一致。**

(5) 评标以开标一览表报价为准, 如有计算错误, 开标一览表报价高于实际“所有服务人员平均综合单价”的, 中标后具体项目按照实际人员综合单价计费; 开标一览表报价低于实际“所有服务人员平均综合单价”的, 中标后具体项目按照实际人员综合单价同比例下调计费。如同比例下调后人员实际收入低于法定收入, 则按未实质性响应考虑。

(6) 上述 45 岁及以上年龄段人员指法定退休年龄前, 须缴纳各类社会保障、保险人员。

**3.3 第3包保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）投标综合单价报价分类明细表格式**

项目名称：

包号：6

第3包保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）投标综合单价报价分类明细表

序号	类型	费用名称	年龄	金额（元/人·月，报价精确到元）
1	保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）	安保人员	45岁及以上	
			不足45岁	
平均价		所有服务人员平均综合单价		

投标人名称（公章）：

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为 元/人·月，精确到个位数。

（2）“所有服务人员平均综合单价”和所有分类人员价格必须填报，不得填0或不报。

（3）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》以及《物业管理服务定价成本监审办法（试行）》的要求报价。

（4）**综合单价报价分类明细表中的“所有服务人员平均综合单价”为本类人员报价的总和除以2得到的数值，应与开标一览表报价一致。**

（5）评标以开标一览表报价为准，如有计算错误，开标一览表报价高于实际“所有服务人员平均综合单价”的，中标后具体项目按照实际人员综合单价计费；开标一览表报价低于实际“所有服务人员平均综合单价”的，中标后具体项目按照实际人员综合单价同比例下调计费。如同比例下调后人员实际收入低于法定收入，则按未实质性响应考虑。

（6）上述45岁及以上年龄段人员指法定退休年龄前，须缴纳各类社会保障、保险人员。

### 3. 4 第 4 包绿化养护服务投标综合单价报价分类明细表格式

项目名称:

包号: 7

第 4 包绿化养护服务投标综合单价报价分类明细表

序号	类型	费用名称	年龄	金额 (元/人·月, 报价精确到元)
1	绿化养护服务	绿化养护人员	45 岁及以上	
			不足 45 岁	
平均价		所有服务人员平均综合单价		

投标人名称 (公章):

日 期: \_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

说明: (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为 元/人·月, 精确到个位数。

(2) “所有服务人员平均综合单价” 和所有分类人员价格必须填报, 不得填 0 或不报。

(3) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》以及《物业管理服务定价成本监审办法 (试行)》的要求报价。

(4) **综合单价报价分类明细表中的“所有服务人员平均综合单价”为本类人员报价的总和除以 2 得到的数值, 应与开标一览表报价一致。**

(5) 评标以开标一览表报价为准, 如有计算错误, 开标一览表报价高于实际“所有服务人员平均综合单价”的, 中标后具体项目按照实际人员综合单价计费; 开标一览表报价低于实际“所有服务人员平均综合单价”的, 中标后具体项目按照实际人员综合单价同比例下调计费。如同比例下调后人员实际收入低于法定收入, 则按未实质性响应考虑。

(6) 上述 45 岁及以上年龄段人员指法定退休年龄前, 须缴纳各类社会保障、保险人员。

#### 4. 资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

投标人：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项(响应内容说明(是/否))	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
1	法定基本条件	1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）符合要求，提供依法缴纳税收和社会保障资金及参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明。2. 未被列入“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
2	第3包件保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）投标人资质	第3包件保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）的投标人须具有《自行招用保安员单位备案证明》或具有省级人民政府公安机关颁发的《保安服务许可证》。			
3	联合投标	本项目不接受联合投标。			
4	法定代表人授权	1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：        年        月        日



## 5. 实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

投标人：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明（是/ 否））	详细内容 所对应电子 投标文件名称	备注
1	投标文件内容、密封、签署等要求	符合招标文件规定：1. 投标文件按招标文件要求提供《投标函》《资格条件响应表》及《实质性要求响应表》；2. 电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
2	投标有效期	不少于 90 天。			
3	投标报价	1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的）；2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3. 不得低于成本报价；4. 报价不得有缺漏项。			
4	进驻现场日期	具体物业管理服务合同签订后 10 天内进驻现场并开始服务。			
5	付款方法	双方约定服务费按季度考核并支付。甲方在对乙方一季度服务考核合格后，支付本季度费用，支付期限由甲乙双方商定。			
6	合同转让与分包	本项目合同不得转让，第 1 包可按采购人需求进行专业分包；第 2 包、第 3 包、第 4 包不得分包。			
7	公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日



## 6. 法定代表人授权委托书

致：上海市政府采购中心

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，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_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、投标文件澄清、签约等一切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。

除我方书面撤销授权外，本授权书自本项目投标（响应）文件提交之日起直至政府采购合同生效前始终有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件  
(有照片一面)

委托人（法定代表人）签章：

投标人公章：

日期：

受托人（签章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：（座机直线或手机）

传真：

日期：



## 7. 上海市政府采购报价承诺书

上海市政府采购中心：

根据上海市政府采购云采交易平台定点服务要求，我方在定点有效期内郑重承诺：

一、保证依据招标文件要求和投标文件的承诺，及时向采购人提供中标的高质量服务，不在中标合同内容之外提出任何附加条款。

二、保证定点服务价格为本市同期同条件市场最低价格。我方保证对定点服务的价格定期进行监控、维护。如果定点服务发生价格政策调整，在 2 个工作日内完成调整并向招标人报告，调整后的服务价格是本市同期同条件市场最低价格。

三、我方在充分考虑服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及今后工作中所包含风险、责任及其他各类影响合同价格因素后，郑重承诺将按实际项目具体情况和采购人的预算资金总额和具体委托物业管理服务工作内容，以本次投标报价为基准，参照《上海市注册会计师行业建设公约实施办法》中规定的“行业竞价底线”与采购人协商，合理确定具体项目的收费标准，且协商价格不超过中标价格。

四、我方承诺，在有效期内将严格遵守本承诺书中的各项条款。如有违反，贵方有权取消我方的定点服务资格，并在我方参与下一期定点服务投标活动中予以扣分。

本承诺书有效期为签订之日起至本期定点服务完毕时为止。

承诺单位：

投标人授权代表签字：

投标人名称（公章）： \_

日期： 年 月 日

## 8. 上海市政府采购物业管理服务承诺书

上海市政府采购中心：

根据上海市政府采购中心物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务定点采购（包括办公楼宇类物业管理服务、学校类物业管理服务、医院类物业管理服务、场馆类物业管理服务、保洁服务、保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）、绿化养护服务）要求，我公司在服务有效期内郑重承诺：

一、保证依据招标文件要求和投标文件的承诺，及时向采购人提供优质服务，不在中标合同内容之外提出任何附加条款。

二、我公司承诺保证依法开展经营活动，遵守法律法规和行业规范，按照贵方要求和采购人签订物业服务合同，履行物业服务合同和法定义务，规范使用维修基金，杜绝法定禁止行为，有效处理客户投诉。

三、我公司承诺优先为采购人服务，在承诺的服务期限内完成物业管理服务，向采购人提交物业管理服务报告。如因我方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给采购人造成损失的，我方按实赔偿

四、我公司承诺建立完善的管理制度，对项目人员进行规范管理，并按照贵方要求定期反馈服务情况。

五、我公司承诺参与具体项目物业管理服务的所有工作人员均为本单位在职职工，均通过政治审查，确保没有来历不明或有刑事犯罪记录的人员参与具体项目物业管理服务工作。保证对此项要求严格把关，并对违反该项要求所可能出现的后果承担一切责任。

六、如需约谈，我方承诺将根据约谈通知的规定，对约谈内容进行自评并作解释说明，同时提供相应证据。在约谈通知书规定时间内向贵方提交约谈回复书面材料。如响应不及时或在规定的时间内不予有效合理解释说明，贵方可暂停我方在电子集市内的交易资格。如约谈结果表明我方存在严重违反协议规定情形的，贵方可停止我方在电子集市内的交易资格，并对我方进行处罚。

七、如发现我方因自身原因违反招投标文件的有关规定或承诺书的有关承诺，贵方有权根据合同约定对我方进行处理，直至停止我方政府采购服务资格。

本承诺书自投标人签字之日起在框架协议期内有效。

承诺单位：

投标人授权代表签字：

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

## 9. 投标人基本情况简介

### （一）基本情况：

1. 单位名称：
2. 地址：
3. 邮编：
4. 电话/传真：
5. 成立日期或注册日期：
6. 行业类型：

### （二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1. 实收资本：
2. 资产总额：
3. 负债总额：
4. 营业收入：
5. 净利润：
6. 上交税收：
7. 从业人数：

### （三）其他情况：

1. 专业人员分类及人数：
2. 企业资质证书情况：
3. 其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：          年          月          日

## 10. 中小企业声明函

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)    采购活动,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**物业管理**行业;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**物业管理**行业;承接为    (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。

本企业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(盖章):

日期:

说明:(1)本声明函所称中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商,不属于中小企业划型标准确定的中小企业,不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业,也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

(2)本声明函所称服务由中小企业承接,是指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,否则不享受中小企业扶持政策。

(3)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。

(4)采购标的对应的中小企业划分标准所属行业,以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(5)中标人为中小企业的,认定结果将随中标结果同时公告。

(6)投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的,不享受中小企业扶持政策。

注：划型标准：

（十四）**物业管理**。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

## 11. 残疾人福利性单位声明函

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，本单位安置残疾人\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加\_\_\_\_\_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。

单位名称（盖章）：

日期：          年          月          日

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

（6）**中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。**

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。



## 12. 依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明

### 声 明

本公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，且参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：            年            月            日

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1. 投标人与物业管理服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

包号：

序号	资质等证书名称	数量	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
.....			

附：资质等证书复印件。

## 2.1 主要服务方案一览表（第1包）

项目名称：

包号：1

序号	服务方案名称	执行起始时间	备注
1	综合管理服务		
2	建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护		
3	工作区域及场所的秩序维护与安全管理服务		
4	环境卫生服务		
5	绿化摆放与养护服务		
6	后勤服务		
7	车辆管理		
8	消防管理		
9	污水管理		
10	接待和会务服务		
11	餐厅管理		
12	收发服务		
13	针对物业类型的特色延伸服务		
14	公共关系管理		
15	物业档案资料的管理		
16	前期介入		
17	所有人员都必须遵守相关保密工作制度		
18	突发事件的应急处理		

说明：列出目录并主要服务方案的具体内容。

### 主要服务方案一览表（第2包）

项目名称：

包号：2

序号	服务方案名称	执行起始时间	备注
1	办公场所卫生清理		
2	石材镜面养护及清洗		
3	外墙清洗		
4	地下车库、功能性用房及公共区域卫生清洁		
5	管理区域内灭蟑螂、老鼠等消杀灭害工作		
6	管理区域内垃圾收集、排污等工作		
7	配置物料、工装、清洁设备		
8	前期介入		
9	所有人员都必须遵守相关保密工作制度		

说明：列出目录并主要服务方案的具体内容。

### 主要服务方案一览表（第3包）

项目名称：

包号：3

序号	服务方案名称	执行起始时间	备注
1	服务区域内的日常秩序维护		
2	服务区域内的治安管理，防窃防盗，防范恶性事件、突发事件		
3	服务区域内的巡逻巡控，落实安保措施		
4	消防管理		
5	车辆管理		
6	监控中心及安全防范管理		
7	经常性开展安全检查工作		
8	前期介入		
9	所有人员都必须遵守相关保密工作制度		

说明：列出目录并主要服务方案的具体内容。

### 主要服务方案一览表（第4包）

项目名称：

包号：4

序号	服务方案名称	执行起始时间	备注
1	修剪		
2	灌水、排涝		
3	中耕除草		
4	施肥及土壤改良		
5	扶正加固、更新、调整和伐树		
6	病虫害防治		
7	公共区域及办公区域绿化摆放及养护		
8	前期介入		
9	所有人员都必须遵守相关保密工作制度		

说明：列出目录并主要服务方案的具体内容。

## 2.2 主要管理制度一览表

项目名称：

包号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1	人力资源管理制度		
2	财务管理制度		
3	合同管理制度		
4	客户服务管理制度		
5	房屋维修养护管理制度		
6	设施设备维修养护管理制度		
7	秩序维护管理制度		
8	环境保护管理制度		
9	特色服务管理制度		
10	安全生产管理制度		
11	应急预案管理制度		
12	消防管理制度		
13	物资采购管理制度		
14	档案管理制度		

说明：列出目录并主要规章制度的具体内容。

### 3. 企业在职从业人员及其技术资格明细表

序号	姓名	身份证号码	岗位	学历	执业证书

说明：1. “岗位”填写“项目经理”或“一般管理人员”或“专业人员”或“具体服务岗位名称：如保洁人员、保安人员、绿化人员”。

2. 每位人员仅能对应一个上述岗位，一人一岗。若一人对应多岗的，不予计算。

3. 提供2021年9月份或10月份社保基金缴费证明（示例如下），提供的社保基金缴费证明每页必须有社保管理中心的业务专用章，并用红色笔将相关技术人员在社保明细表中标注出来，并在旁边标注出“企业在职从业人员及其技术资格明细表”中相应的序号。



JJZJ03

### 单位参加城镇社会保险基本情况

2015 年 10 月

参保单位名称: 上海上通汽车融资租赁有限公司

社会保险登记码: 00398110

参加社会保险登记年月	2010-06	
参保所在地	上海市闵行区(县)	
住所或地址		
单位类型	其他有限责任公司	
法定代表人(负责人)		
组织机构代码		
《社会保险登记证》号	社险沪字 号	
《社会保险登记证》发证日期	2011-2-25	
截至2015年10月缴费状态	正常缴费	
上年度验证情况	验证通过	
截至 2015年10月单位参保人数信息	帐户人数	68人
	缴费人数	68人
	领取养老待遇人数	0人
截至 2015年10月缴费情况	无欠款	
	欠缴险种及金额	

上海市社会保险事业管理中心  
打印日期: 2015 年 11 月 24 日

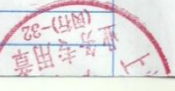




JJZJ03

### 单位职工参加城镇基本养老保险情况

序号	姓名	身份证号码	上月缴费状态
1			正常缴费
12			正常缴费
4			正常缴费
4			正常缴费
25			正常缴费
6			正常缴费
7			正常缴费
7			正常缴费
8			正常缴费
9			正常缴费
5			正常缴费
11			正常缴费
11			正常缴费
12			正常缴费
9			正常缴费
5			正常缴费
15			正常缴费
15			正常缴费
10			正常缴费
21			正常缴费
1			正常缴费
26			正常缴费
19			正常缴费
2			正常缴费
20			正常缴费
22			正常缴费
24			正常缴费
22			正常缴费
22			正常缴费
23			正常缴费
25			正常缴费
23			正常缴费
11			正常缴费



#### 4. 项目经理和一般管理人员报价分类明细表

序号	费用名称	年龄	金额（元/人·月，报价精确到元）
1	项目经理	45岁及以上	
		不足45岁	
2	一般管理人员	45岁及以上	
		不足45岁	

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为 元/人·月，精确到个位数。

（2）所有分类人员价格必须填报，不得填 0 或不报。

（3）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》以及《物业管理服务定价成本监审办法（试行）》的要求报价。

（4）如人员实际收入低于法定收入，则按未实质性响应考虑。

（5）上述 45 岁及以上年龄段人员指法定退休年龄前，须缴纳各类社会保障、保险人员。

投标人名称（公章）：

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

### 5. 项目经理情况表

项目名称:

包号:

序号	姓名	年龄	文化程度	专业与职称	入职本单位时间	项目经理岗位年限	每周现场工作时间	业绩	联系方式
.....									

说明:

1. 项目经理必须是本企业在职职工，应与本单位近期社保缴纳证明一致，否则不予认可。
2. 项目经理应附学历或岗位培训、专业职称等相关证书。

### 6. 一般管理人员情况表

项目名称:

包号:

序号	姓名	身份证号	文化程度
.....			

说明：一般管理人员必须是本企业在职职工，有大专（含）以上学历，应与本单位近期社保缴纳证明一致，否则不予认可。

### 7. 专业人员情况表

项目名称:

包号:

序号	姓名	身份证号	执业证书
.....			

说明:

1. 专业人员必须是本企业在职职工，有相应执业证书，应与本单位近期社保缴纳证明一致，否则不予认可。
2. 专业人员应附执业证书等相关证明，没有执业证书的不予认可。

### 8. 其他费用明细表（指不计入综合单价部分）

项目名称：

序号	服务内容	单价/单位	备注
1	.....		
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
.....			

说明：“服务内容”包括如卫生间用纸及洗手液、化粪池清淤、除四害、地毯清洗等专业化清洗、空调电梯消防等专业维保检测、单项耗材 500 元以上维修等。

## 9. 对外委托专项服务情况表

项目名称:

包号:

序号	委托服务项目名称	受托服务企业名称	受托服务企业资质	受托服务企业规模类型	委托服务主要工作内容和频次	每年委托服务金额	备注
.....							

说明:

- 1、投标人可以将服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，但不得将服务合同约定的全部事项一并发分别委托给他人。有委托专项服务事项的，投标人应当在投标文件中说明，投标文件中未说明的，中标后未经采购人书面同意不得对外委托专项服务。
- 2、第 1 包中对于专业性强，技术要求高的电梯运行维护、绿化、保洁、保安服务项目，可进行专业分包，但不得将物业管理服务合同约定的全部事项一并发分别委托给他人，投标人应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，除投标文件中已载明分包的专项服务事项外，中标后一律不得对外分包；第 2 包、第 3 包、第 4 包不得分包。



### 10. 投标人近 1 年以来类似项目一览表

项目名称：

包号：

序号	年份	用户名称	物业类型	项目建筑 面积 (m <sup>2</sup> )	合同金额 (万元)	管理年限	用户评价及联系人情况		
							用户评价 等级	经办人	联系方式
1									
2									
3									
...									

说明：

投标人可按上述的格式自行编制，以**合同签订时间或服务期限**在近 1 年内（从开标时间倒推 1 年）的类似业绩为准，**须随表提供类似项目的合同扫描件**，合同扫描件中需体现**签约双方主体及公章、合同金额、主要服务内容、服务期限**等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。

**类似业绩应为实际产生交易的项目，若提供框架类协议或中标（成交）通知书必须附最终合同，评分时按有效合同数量计算业绩。**

行数可自行增加，最多提供 8 个类似业绩，若提供多于 8 个，仅取《类似业绩汇总表》中前 8 项。

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



## 第七章 框架协议、合同条款及合同格式

### 一、框架协议

#### 协议各方：

甲方（集中采购机构）：上海市政府采购中心

住所：上海市大连路515号 邮编：200082

电话：021-35968000 联系人：

乙方（定点供应商）：

住所： 邮编：

电话： 联系人：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》之规定，甲方代表采购人与乙方就“上海市2022-2023年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购”项目，签署本框架协议。

#### 第一条 协议适用当事人

本协议适用于甲方根据采购人需求通过公开招标的方式确定乙方及其承诺提供的服务内容和标准，并签订本框架协议。

在本协议确定的协议期限内，采购人通过上海政府采购网购买乙方提供的服务，并由采购人与乙方直接签订合同。

本协议所称采购人是指本市各级国家机关、事业单位和团体组织。

#### 第二条 收费标准

在充分考虑服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及今后工作中所包含风险、责任及其他各类影响合同价格因素后，乙方承诺将按实际项目具体情况和采购人的预算资金总额和具体委托服务工作内容，合理确定收费标准。

具体收费标准如下：

#### 第三条 服务内容

乙方承诺提供以下服务内容：

#### 第四条 增值服务

乙方承诺提供以下增值服务内容：

#### 第五条 协议期限

本协议有效期为2年，自2022年1月1日起至2023年12月31日止。

## **第六条 违约的法律后果**

乙方有违反本框架协议情形的，甲方将向市财政局报告，由市财政局依法将乙方列入不良行为记录名单或作其他处罚。

## **第七条 协议终止**

1. 协议因有效期限届满而终止；
2. 乙方存在下列情形的，甲方有权终止本协议，并由采购人追究乙方的违约责任。
  - 2.1 乙方未能依照本协议约定条件履行合同，已构成根本性违约的；
  - 2.2 乙方在履行协议过程中有不正当竞争行为的；
  - 2.3 如果协议的履行将损害国家利益或社会公共利益的。

## **第八条 不可抗力**

1. 任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。
  2. 遇有不可抗力的一方，应在三日内将事件的情况以书面形式通知另一方，并在事件发生后十日内，向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。
  3. 不可抗力是指协议双方不可预见、不可避免、不可克服的自然灾害和社会事件。

## **第九条 解决争议的方法**

1. 协议各方应通过友好协商，解决在执行本协议过程中所发生的或与本协议有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向上海市财政局提请调解。
  2. 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁，仲裁是终局的。
  3. 如仲裁事项不影响协议其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本协议的其它部分应继续执行。

## **第十条 协议的修改**

对本协议的任何修改应采用书面形式并由双方或双方授权代表书面签署才能作出。

## **第十一条 协议的补充**

本协议未尽事项，经协商一致可另行补充。

## **第十二条 协议生效及文本**

1. 本协议在协议各方签字盖章后生效。
2. 本协议一式两份，双方各执一份。

甲方：上海市政府采购中心(盖章)

乙方：（盖章）

法定代表人（授权代表）：

地址：

电话：

签约时间： 年 月 日

签约地址：

法定代表人（授权代表）：

地址：

电话：

签约时间： 年 月 日

签约地址：

## 二、物业管理服务合同书格式

合同编号：

合同项目名称：

合同双方：

甲方（委托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

乙方（受托人）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

联系人：

开户银行：

帐号：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定以及\_\_\_\_\_（采购项目名称）项目招标投标结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就\_\_\_\_\_（物业名称）物业管理（包括办公楼宇类物业管理服务、学校类物业管理服务、医院类物业管理服务、场馆类物业管理服务、保洁服务、保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）、绿化养护服务）服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

### 一、合同主要要素：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供：

2. 合同金额：本合同金额为人民币（大写 元整），除按合同文件规定的暂列金额部分按实际发生情况进行结算外，与达到本合同文件规定要求与标准完成本物业服务项目有关的所有费用应包含在合同金

额中，委托人不再另行支付任何费用。

3. 服务期限：
4. 服务地点：
5. 付款方式：
6. 履约保证金：
7. 其它：

## 二、合同文件的组成和解释顺序如下：

1. 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；
2. 本合同书
3. 本项目中标或成交通知书
3. 乙方的本项目投标文件或响应文件
4. 本项目招标文件或采购文件中的合同条款
5. 本项目招标文件或采购文件中的采购需求
6. 其他合同文件（需列明）

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

## 三、合同条款：

### 第一条 一般规定

#### （一）遵守法律

1. 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

2. 乙方应按时向所聘用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

#### （二）保密责任

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任，双方签订的保密协议作为合同附件。

#### （三）廉政责任

甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

### 第二条 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围是建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

### **第三条 物业管理服务的内容和要求**

具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务（合同文件服务范围以外的服务，如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等）的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

### **第四条 专项服务分包**

1. 乙方对专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包，但不得将物业管理服务合同约定的全部事项一并按分别委托给他人。除乙方投标文件中已说明的委托专项服务事项外，非经甲方事先书面同意，乙方不得进行对外专业分包。

2. 乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

3. 分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理，保证合同的履行。

### **第五条 管理服务的质量标准**

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在招标书中提出的、乙方在投标书中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。详见招标文件和乙方的投标文件。

### **第六条 合同期限**

本合同服务期限为1年，自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

### **第七条 合同价款**

1. 本合同价款按招标文件内容、范围，合计：大写人民币\_\_\_\_\_元（¥——元）。

2. 除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

### **第八条 支付方式**



### （一）支付时间

双方约定物业管理服务费按季支付，每季支付\_\_\_\_\_元。甲方在对上一季考核合格后，支付下季费用，考核日期为\_\_\_\_\_。支付期限由甲乙双方商定。

### （二）付款程序

在乙方完成物业管理服务各项工作，经甲方考核符合要求并确认无误后，由甲方组织向乙方支付。所有支付由甲方收到发票后，向乙方支付。如乙方的物业管理服务工作未达到所承诺的服务标准和要求，必须经整改达标后，方可支付当期的物业管理服务费用。如经两次整改仍不合格，甲方有权终止物业管理服务合同并不再支付任何费用。

## 第九条 甲方的权利义务

1. 审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

2. 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

3. 制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

4. 对物业管理服务质量进行监督检查和考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

5. 为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

6. 对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

7. 根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生等工作。

8. 定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

9. 加强对机关工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

## 第十条 乙方的权利义务

1. 在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

2. 在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

3. 根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

4. 保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

5. 非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

6. 对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

7. 协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

8. 乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

9. 按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

10. 自费投保物业公众责任险。

11. 乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

## 第十一条 物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

## 第十二条 违约责任

1. 乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，每逾期一天按未付物业费用金额的\_\_\_\_\_ %向乙方支付违约金。

2. 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务

务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同。

3. 乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同。

4. 因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

5. 乙方对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况自行变动而未经招标人同意的，将按照违约处理，情节严重的，甲方有权解除合同。

### 第十三条 争议解决方式

双方发生争议的，尽可能通过协商解决；协商不成的，可向有关部门申请调解，或者（请在选择项中打“√”）

提请上海市仲裁委员会仲裁。

向甲方所在地法院提起诉讼。

### 第十四条 合同生效

1. 本合同签订后经双方签字、盖章后生效。本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送上海市财政局备案。

2. 本合同双方的地址、传真等联系方式为文书、信息的送达地址，变更须书面通知对方。

甲 方：\_\_\_\_\_ 乙 方：\_\_\_\_\_

住 所：\_\_\_\_\_ 住 所：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 法定代表人：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_ 委托代理人：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_ 电 话：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_ 开户银行：\_\_\_\_\_

账 号：\_\_\_\_\_ 账 号：\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_

签订时间：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 签订时间：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

附件：

## 上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁 保安绿化养护专项服务电子集市定点采购需求

上海市 2022-2023 年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购共分为 4 个包件，第 1 包为综合类物业管理服务，第 2 包为保洁服务，第 3 包为保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务），第 4 包为绿化养护服务。投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与具体项目有关的各项服务标准、规范要求，并满足采购人实际需求，具体项目标准、规范等与本次招标文件要求不一致的，以要求高的为准。

### 第一包：综合类物业管理服务

综合类物业特指办公楼宇、学校、医院、场馆物业。

办公楼宇类物业管理服务

#### 综合管理

#### 1.1 服务机构

1.1.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，设置相适应的物业服务机构，为服务对象提供一站式服务。

1.1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构，部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

#### 1.2 服务人员配置

1.2.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

1.2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能，专业技术人员应取得相应专业技术证书。

1.2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务。

1.2.4 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范。

1.2.5 服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

1.2.6 服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉物业管理区域的基本情况，能正确使用相关专用设备。

#### 1.3 服务设施设备

物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业管理服务所用。

#### 1.4 管理体系建设及实施

1.4.1 物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系，包括但不限于以下内容：

——服务指南、服务规范；

- 服务程序或作业指导书；
- 服务质量监督、评价、改进制度；
- 服务满意度测评、投诉处理制度；
- 员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度；
- 消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度；
- 工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度；
- 物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度；
- 设施设备运行管理、维护保养制度。

1.4.2 物业服务企业应并采取措施，确保管理服务规章制度体系正常运行。

## 1.5 组织运行

1.5.1 物业服务企业应制订物业管理服务工作计划，并组织实施。

1.5.2 物业服务企业应设立 24 小时服务电话，建立规范工作机制和应对各类突发事件的响应机制。

1.5.3 物业服务企业应接受行政主管部门的行政管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时向其通报相关服务信息。

1.5.4 物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目（包括专业分包项目）实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

1.5.5 物业服务企业应运用信息化、智能化等手段，确保管理效率和服务质量水平不断提高。

## 建筑物管理

## 1.6 管理要求

建筑物管理应符合以下要求：

- 保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，遵循及时维修、安全可靠、美观实用、经济合理、节能环保的原则，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%；
- 建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录应齐全；
- 建筑物管理分为日常管理和季节性专项管理。日常管理应根据房屋实际使用年限，定期检查、记录房屋共用部位的使用状况；遇季节性状况时，应根据实际情况加大检查力度；
- 发现损坏后，应根据大修、中修、小修、急修分工，及时安排或申报修理，并告知相关业主，做好各类检查维修记录。

## 1.7 服务项目及要求

### 1.7.1 房屋结构检查

根据房屋类型和使用环境等情况，定期对房屋进行结构检查与沉降测试，发现问题及时修缮解决。不同房屋结构检查周期按DB31/T 361标准6.1.3条规定执行。

### 1.7.2 屋面维护

防水层、隔热层、排水、伸缩缝、沉降缝、分仓缝、女儿墙、烟囱等表面，无起泡、破损和缺损。

### 1.7.3 外立面维护

外立面维护要求包括：

- 外墙面及其附属件、幕墙及其附属件等，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求；
- 室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物等，门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件完好，外露及悬挂物牢固安全。

### 1.7.4 承重构件维护

承重构件表面、构建本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

### 1.7.5 室内装修维护

室内装修维护要求包括：

- 地面瓷砖平整、无缺损；墙面无剥落、起皮；附属件完好，外观统一；
- 各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损；
- 各类栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀；
- 室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好；
- 各类功能性设施完好。

### 1.7.6 地基基础维护

地基基础维护要求包括：

- 地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开；
- 预制构件无开裂、损毁；
- 基础本体无沉降、倾斜、开裂

### 1.7.7 附属建筑维护

附属建筑维护要求包括：

- 楼面、门厅、电梯厅、各类通道、无障碍设施、台阶、路面、坡道、停车场等道路场地设施平整、无破损、无积水；
- 各类围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，电器类围护设施工作正常；
- 各类附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，保持原貌，能安全使用。

## 设施设备管理

## 1.8 管理要求

### 1.8.1 维护保养

设施设备维护保养要求包括：

- 应对设施设备进行日常和定期维护保养，保存维护保养记录；
- 日常维护保养做到制度常态化；设备操作人员确保班前检查、按规操作、定时巡视、详细记录；
- 定期维护保养应根据国家和本市规定及标准、设施设备用途及磨损程度、结构复杂程度等，决定维护的间隔周期和维护停机时间；
- 定期维护保养时，对设施设备实施内外清扫和擦洗，检查安全装置、润滑系统、过滤器、指示器、电气线路和自动控制元器件等所有部件正常与否，进行技术调试和维修；
- 每年年底根据大楼设备运行情况和维护保养标准，制定年度设备维保计划；
- 按年度计划中规定的各类设施设备维保的时间节点进行维保，可根据气候变化适当调整保养时间。

### 1.8.2 巡检

#### 1. 主要设备巡检

应定期按照规定路线对主要设备进行巡检并做好记录，观察设备运行是否正常，检查记录数据是否在正常范围内。如发现异常则应及时检修，记录归位存放。

#### 2. 机房/（设备）巡检

应定期进行机房/（设备）巡检，要求包括：

- 按该机房/（设备）巡检内容与要求依次巡检（含机房环境、设备运行状况、消防器材等）；

- 观察设备运行是否正常；
- 对机房环境或设备表面进行清洁与检查，要求无积灰、无油渍，物品摆放有序，照明通风良好，门窗开启灵活，防小动物设施完好、温湿度适宜；
- 如发现设备异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录；

### 3. 公共区域巡检

应定期进行公共区域巡检，要求包括：

- 巡检区域：走廊、楼梯、电梯厅、卫生间、茶水间、车库、外围等；
- 巡检内容：门、窗、墙、地、顶、灯、空调、应急指示、各类标识、公共设施（如雨伞架、擦鞋机、椅子）、房屋外观等；
- 巡检要求：门窗完好，开启灵活；墙地顶、房屋外观完好、无损坏；灯、空调开启良好，光照、温度适宜；应急指示、各类标识、公共设施完好、无损坏；
- 如发现异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录。

#### 1.8.3 故障维修

### 4. 日常检修

日常检修要求包括：

- 日常巡视发现损坏后根据维修程度进行区分，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，根据设备故障情况，及时编制维修方案并实施维修，确保设施设备正常运行；
- 各类检查维修应留有记录备查。

### 5. 报修维修服务

报修维修要求包括：

- 制定报修规程、时间要求和服务承诺，维修服务规范化管理，整个受理报修流程留有记录备查；
- 维修人员应于 15 分钟内到达报修现场，根据检查情况判断故障原因，维修过程中注意采取断电、搬开障碍物、遮盖等防护措施；
- 故障消除后进行调试，向报修人演示，征询维修服务质量；
- 将维修情况和更换材料进行记录，并保存。

## 1.9 维护保养设备及要求

严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作。

### 1.9.1 供配电系统

### 6. 变电室巡检

变电室巡检应每天一次，检查内容和要求包括：

- 隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好；
- 闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地线连接应紧密牢固；门柜锁完好；
- 接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀；
- 手提、手推干粉灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

### 7. 变配电抄表

变配电抄表要求包括：

- 低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等；
- 高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情

况；

- 变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等；
- 对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

## 8. 倒闸操作

倒闸操作要求包括：

- 如因操作而影响用户正常使用的，事先发出经审批的停电通知；
- 操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致；
- 操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施；
- 操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律；
- 操作过程做好记录并保存。

## 9. 停电限电操作

停电限电倒闸操作要求包括：

- 停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理处负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施；
- 物业管理处张贴的告示、通知等按规定时间撤除；
- 停电前，关停受影响的设备，如锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障；
- 当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

## 10. 高（低）压变配电系统维护管理

高（低）压变配电系统维护管理要求包括：

- 高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技术措施和组织措施，并做好记录；
- 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存测试合格报告；
- 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定；
- 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
- 变（配）点系统联络自切正常。

### 1.9.2 应急供电系统

## 11. 柴油发电机组维护保养

定期对柴油发电机组设备进行检查和维护，保持设备完好，包括：

- 定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查；
- 定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压、液位达标；
- 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常；
- 定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器；
- 定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用；
- 定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态；
- 定期进行烟道除灰清洁。

## 12. UPS 设备巡检

应定期对UPS设备巡检，巡检要求包括：

- 应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好；
- 检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压；



——定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃~25℃，室内通风，环境卫生良好。

### 13. 防雷接地检查

防雷接地巡检要求包括：

- 定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等；
- 定期对办公楼变配电室设备的接地带进行检查；
- 定期对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；
- 保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

### 1.9.3 楼宇智能化系统

#### 14. 楼宇设备自动化（BA）系统

楼宇设备自动化（BA）系统管理要求包括：

- 服务器、工作站、数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、线路整齐；末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固；
- BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化，变更空调运行模式，保持舒适的温度环境，并符合节能要求；
- 定期对 BA 系统巡检，查看各系统设备运行情况，包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送（排）风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

#### 15. 网络与通讯设备系统

##### a) 程控交换机

程控交换机管理要求包括：

- 程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；
- 维护终端工作正常、整洁；
- 计费系统工作正常、整洁；
- 话务台工作正常、话音清晰、整洁；
- 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损；
- 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

##### b) 网络通讯设备

程控交换机管理要求包括：

- 配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；
- 光线配架排线整齐，标签完好，数据齐全；
- 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

##### c) 广播与背景音响系统

广播与背景音响系统管理要求包括：

- 音源设备工作正常，整洁；
- 功放设备工作正常，整洁；
- 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；
- 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

### 1.9.4 安全防范系统

#### 16. 中央监控系统

中央监控系统管理要求包括：

- 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；
- 画面分割器工作正常、整洁；
- 录入设备工作正常、整洁；
- 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；
- 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；
- 监控的录入资料至少保存7天，有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

## 17. 巡更系统

巡更系统管理要求包括：

- 工作站工作正常、整洁；
- 巡更器具工作正常；
- 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

## 18. 周界报警系统

周界报警系统管理要求包括：

- 工作站工作正常、整洁；
- 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

## 19. 对讲系统

对讲系统管理要求包括：

- 基站线路无损、工作正常、整洁；
- 天线安装牢固、工作正常、整洁。

### 1.9.5 车库管理系统

车库管理系统管理要求包括：

- 工作站工作正常、整洁；
- 服务器工作正常、整洁；
- 取票站安装牢固、线路整齐、工作正常；
- 栅栏机安装牢固、工作正常；
- 收费站工作正常、整洁。

### 1.9.6 门禁系统

## 20. 维护与维修管理

门禁系统维护与维修管理要求如下：

- 服务器、工作站、读卡器以及电子门锁工作正常，指示灯完好；
- 在门禁接报修后尽快采取措施修复，确保用户进出。

## 21. 门禁卡开通、授权

门禁卡开通、授权管理要求如下：

- 按照规定程序进行用户门禁开通、权限变更、挂失以及删除等操作；
- 开通、授权后，交予用户亲自检验，确保门禁卡能正常使用。填写相关记录，用户签名。

### 1.9.7 卫星电视系统

卫星电视系统管理要求如下：

- 卫星天线安装牢固、外观整洁；
- 放大器、解码器等设备工作正常；
- 传输线路正常、图像清晰。

## 1.9.8 消防报警与灭火系统

### 22. 消防控制服务

消防控制服务要求如下：

- 消防监控系统 24 小时运行，执勤人员应密切注视屏幕，注意监控设备运行情况和其他相关设备，经常切换云台，及时发现和掌控受控范围、确保监控无死角；
- 接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案；
- 消防设施出现报警故障，应及时报修处理；
- 消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，接收器反馈信号并显示其状态。

### 23. 消防报警与火灾处理

消防报警与火灾处理要求如下：

- 当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探测器确认灯；
- 操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示；
- 火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内；
- 能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信号；
- 当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，能正确指示出故障部位；
- 显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，能显示预报警信号；
- 主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态；
- 火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号，消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号正常；
- 火灾确认后，能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接收器反馈信号并显示其状态；
- 火灾确认后，发出控制信号，将火层的防烟风阀、排烟阀打开，接收其反馈信号并显示其状态；
- 火灾确认后，能释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；
- 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；
- 末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常；
- 中央联动装置工作正常，显示正确。

### 24. 消防设施设备维护

消防设施设备维护要求如下：

- 各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常；
- 火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；
- 每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；
- 消防灭火设施处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置每年检测一次；
- 消防泵每月启动一次并做记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；
- 消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；
- 消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

## 1.9.9 会议音响系统

定期检查，确保会议所需麦克风、投影等设施设备工作正常，并填写检查记录。

## 1.9.10 电梯及自动扶梯系统

### 25. 电梯及自动扶梯运行和维护

运行和维护要求如下：

- 电梯及自动扶梯的维护应符合 DB31/193 的规定；应由取得资质的维修保养单位或电梯制造单位进行；
- 应配备持证电梯及自动扶梯管理人员，落实责任人，配置必备的专业救助工具，保持通讯设备畅通；
- 应定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温度适宜（如超过 35℃ 则开启空调），无漏水、进水；
- 电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内（水平距离偏差不超过 3mm，距离间隙不超过 35mm）；
- 轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯启动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感；
- 每周对电梯机房清洁一次，保持地面无积灰、控制柜、主机表面无污渍；
- 应确保大楼内 24 小时运行的电梯和自动扶梯比例不低于 50%，夜间或节假日确保 1 台 24 小时运行，若需停梯，应提前 24 小时张贴书面通知。

## 26. 电梯故障处理

电梯故障处理要求如下：

- 电梯异常情况下，在通知电梯维保单位同时，有电梯安全管理人员先行实施处理；
- 一般故障情况，接到故障报修后 1 小时内到场处理；
- 出现电梯困人情况时，接报后 15 分钟内到场处理，确定轿厢位置并安抚乘客，采取措施解救被困乘客。

## 27. 停电应急处理

电梯停电应急处理要求如下：

- 因故障停电时，接报后 15 分钟内到场处理，检查是否困人，若无人，电梯管理人启动发电机供电，恢复电梯运行；
- 因计划停电时，应提前 24 小时张贴停电通知，启动应急发电机，恢复电梯运行。

## 1.9.11 给排水系统

### 28. 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

生活水泵、消防、喷淋水泵巡检要求如下：

- 定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检，检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确；检查管道接头和阀门有无渗漏水，压力表显示压力等是否正常，用户末端的水压及流量满足使用要求；检查机房内有无异常运行声响，异常气味；机房温度是否适宜，有无漏水、进水，门窗是否关闭；
- 定期对生活水泵及其机房环境清洁一次，保持地面无积灰。控制柜、主机表面无污渍；
- 做好巡检相关记录；
- 生活饮用水水质符合 GB5749 的规定，确保水质无污染，二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯，应参照《上海市生活饮用水卫生监督管理办法》执行。

### 29. 生活水泵切换

生活水泵切换要求如下：

- 两周一次对生活水泵进行切换；
- 做好生活水泵切换记录。

### 30. 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

生活水泵、消防、喷淋水泵维保要求如下：

- 水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠；
- 检查水泵及电机轴承运行情况，视情况加注润滑油；定期对水泵、管道进行除锈油漆；
- 观察点击运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，对轴加油，使水泵达到良好状态；
- 维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

### 31. 水箱水池

### 32. 水箱、水池巡检

应定期对水箱、水池进行巡检，要求如下：

- 检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水；
- 确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用；
- 确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质；
- 巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

### 33. 水箱、水池清洗

应定期对水箱、水池进行清洗，要求如下：

- 对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、阀门、浮球进行检修保养；
- 清洗完毕后，用符合 GB5749 的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行喷雾涂刷；
- 对水箱出水取样，7 天内送区卫生防疫部门化验，确保水质化验报告合格，否则重新清洗水箱、水池；
- 做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告，并保存。

### 34. 排水管道巡检

应定期对排水管道进行巡检，要求如下：

- 定期对排水管道进行巡检；每季度对楼宇排水纵观进行检查，定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排放达到 DB31/199 的要求；
- 雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；排水管线标识应完善，油漆完好；道路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窨井盖完好；
- 做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

### 35. 烧水器

#### a) 烧水器巡检

应定期对烧水器进行巡检，要求如下：

- 确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有煤气烧水器，确保煤气阀门完好；
- 烧水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；煤气管道无泄漏；
- 做好烧水器巡检记录。

### 36. 烧水器维护保养

烧水器维护保养要求如下：

- 每季度对烧水器净水器进行反冲，清洁玻璃管；如是煤气烧水器，每月一次清洁点火盘；定期更换滤芯；煤气点火软管每两年更换一次；
- 做好烧水器维保记录。

## 1.9.12 空调系统维护保养

空调系统维护保养要求如下：

- 定期对空调系统进行维护保养；
- 定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；
- 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；
- 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；
- 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；
- 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；
- 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；
- 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；
- 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；
- 能量计费系统处于完好状态；
- 定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数；
- 定期安排对新风量、排风量的测定；
- 应考虑定期安排对空气品质的测定；
- 定期安排对风管系统的清洗；
- 做好空调系统维护保养记录。

### 1.9.13 锅炉系统

#### 37. 蒸汽锅炉

##### a) 蒸汽锅炉维护保养

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。除定期送检外，还应做好以下日常维护：

- 每年一次对锅炉及附属设备进行全面二级保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查换热器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检进行修清洗；对锅筒内部进行检查并除垢；
- 每半年一次对蒸汽压力表进行校验；
- 每季一次对锅炉及附属设备进行一级保养；对防爆门及泄爆装置进行安检：清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀自动排气一次；
- 每月一次对油气管路过滤器进行清洗，对安全连锁装置安全性能实验一次；应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录；
- 测水质的硬度，应符合 GB/T1576《工业锅炉水质》要求；
- 锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠；
- 在额定的流量范围内，输出蒸汽压力在允许范围之内；蒸汽减压站输出压力波动在 20%之内；
- 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- 各种证书齐备，操作人员持证上岗。

##### b) 蒸汽锅炉运行管理

蒸汽锅炉运行管理要求如下：

- 按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，每小时巡检锅炉及其附属设备运行情况两次，记录一次运行数据；
- 锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施；
- 做好锅炉运行记录并签名存放。

#### 38. 热水锅炉

热水锅炉管理要求如下：

- 定期对温控仪进行检测；
- 定期对附属设备进行维护保养；
- 做好热水锅炉检测、维护保养记录。

其他类型锅炉按照相关规程进行维护保养。

#### 1.9.14 公共照明系统

公共照明系统管理要求如下：

- 每天巡检路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共区域，保持亮灯，如有缺损，及时更换；
- 每月对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好；
- 每天检查公共电器柜电气设备，遇有故障，及时处置，保证运行安全、正常。

#### 1.9.15 避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：

- 每年检查一次区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；
- 每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；
- 每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；
- 每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；
- 每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

#### 1.9.16 标识系统

标识系统设置要求如下：

- 办公区域、公共区域及仓储库区内设指示性标识包括引导标志和功能标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、商务中心、问询处、男女厕所、消防用品、劳防用品、办公用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点标识等；
- 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识；
- 考虑主要道路及停车场设施交通标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”等临时性服务状态标识；
- 标识的图形符号符合 GB/T 10001.1 的要求；
- 消防与安全标识符合 GB 2894、GB 13495 的要求。各类标识的格式统一，悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

### 保洁

#### 1.10 大堂及楼层公共区域

大堂及楼层公共区域保洁要求如下：

- 大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物；
- 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站；
- 确保及时清洗积痰盆；
- 确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网；

- 旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹；
- 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周清洁一次，清晰无灰尘；
- 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，每月清洁2次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹；
- 室内排水管道、排水沟、窨井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味；
- 做好清洁服务记录。

### 1.11 电梯及自动扶梯系统

电梯及自动扶梯系统实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理；
- 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢；
- 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整；
- 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土；
- 做好电梯清洁服务记录。

### 1.12 消防梯及公共通道

消防梯及公共通道保洁要求如下：

- 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹；
- 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘；
- 做好消防梯及公共通道清洁服务记录。

### 1.13 地下车库

地下车库实行每日清扫，保洁要求如下：

- 保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；
- 消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘；
- 地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁；
- 灯具及各类管道无灰尘、无蛛网；
- 做好地下车库清洁服务记录。

### 1.14 外围

外围保洁频次为每周清洗两次，保洁要求如下：

- 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积灰、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除；
- 做好外围清洁服务记录。

### 1.15 大理石墙面

定期进行大理石墙面清洁，保洁要求如下：

- 每月一次刷洗墙面和缝隙，确保墙面无污迹、无水迹；不用酸性清洁剂进行清洗；
- 每周一次清抹地面，确保无水迹；
- 做好大理石墙面清洁服务记录。

### 1.16 垃圾房

垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作：



- 垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢；
- 5-10月每天一次、其余时间每周一次消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生；
- 垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒；
- 地漏口无杂物、堵塞；
- 垃圾房内垃圾不过夜；
- 做好垃圾房清洁服务记录。

### 1.17 大楼平台

定期进行大楼平台清洁，保洁要求如下：

- 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等；
- 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理；
- 平台无明显破损、脱落；
- 做好平台清洁服务记录。

### 1.18 卫生间

卫生间实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻；
- 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修；
- 清洁墙面、隔断板，保持无污迹；
- 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒；
- 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒；
- 厕纸容器每日清倒至少二次，内部无满溢、无异味，外表无污迹；
- 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加；
- 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积灰；
- 做好卫生间清洁服务记录。

### 1.19 茶水间

茶水间保洁服务要求如下：

- 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢；
- 冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布一周一换；
- 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；每季度清洗一次不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢；
- 按规范操作煤气烧水器、电烧水器，确保工作时间内开水供应；
- 做好茶水间清洁服务记录。

### 1.20 展示厅

展示厅保洁要求如下：

- 玻璃橱顶无浮灰，玻璃橱立面地面干净，木橱、不锈钢、花瓶、横梁、踢脚线、绿化盆景、触摸屏、桌椅、茶几、画框、窗帘下沿横杆无灰尘。玻璃门无手印、无污迹。每月一次用刮刀、毛套清洁幕墙玻璃，每季度一次用百洁布、铜亮剂清洁铜条，每年一次清洁展品橱内玻璃；
- 地面无杂物、无水渍、无污渍、光亮整洁。玻璃门、木门、玻璃窗、图片框、石桥、石柱、护栏、电源箱、茶座、开关、风口、铜条、门压板等部位干净、明亮、整齐；每月一次用抛光机、光亮剂进行大理石养护；
- 做好展示厅清洁服务记录。

### 1.21 贵宾厅

贵宾厅保洁要求如下：

- 保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁；

- 隔板、屏风、木饰墙、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网；
- 地毯无杂物，平整；
- 卫生间干净整洁；
- 做好贵宾厅清洁服务记录。

### 1.22 设备机房、管道

设备机房、管道保洁要求如下：

- 消防栓、消防箱、灭火器箱、公共设施表面干净、无灰尘。报警器、灭火器表面光亮、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘；监控摄像头、门警器表面光亮、无斑点；消防栓表面光亮、无灰尘；
- 做好设备机房、管道清洁服务记录。

### 1.23 广场、地面停车场、台阶

广场、地面停车场、台阶保洁要求如下：

- 保持地面干净、无垃圾；
- 座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁，无张贴物；
- 各类指示牌、照明灯具、栏杆、反光镜等保持无污垢、清晰完好；
- 办公楼各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢，纤维整洁成统一方向；
- 做好广场、地面停车场、台阶清洁服务记录。

### 1.24 绿地、花台、水池

绿地、花台、水池保洁要求如下：

- 绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、杂物；
- 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味；
- 做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

## 绿化

### 1.25 草坪养护

草坪养护服务要求见表1。

表1 草坪养护服务要求

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10平方米范围内废弃物不得多于3个。

### 1.26 花坛养护

花坛养护服务要求见表2。

表2 花坛养护服务要求

项目	服务要求
景观	花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花。全年观赏期300天以上，确保重大节日花繁叶盛。
排灌	梅雨、暴雨季节防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。
施肥	花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。
补植	出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。
换花	花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期不超过10天，空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施上肥料。
有害生物控制	花坛基本无有害生物症状，植株受害率小于3%，无杂草。
清洁	每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

### 1.27 乔木、灌木养护

乔木、灌木养护服务要求见表3。

表3 乔木、灌木养护服务要求

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。
施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于10%，树干受害率小于5%，无影响景观面貌的杂草。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10平方米范围内废弃物不得多于3个。

### 1.28 容器绿植养护

容器绿植养护服务要求见表4。

表4 容器绿植养护服务要求

项目	服务要求
景观	布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。
排灌	排水畅通无积水。根据植物不同习性及所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。
修剪	及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。
清洁	保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。

施肥	选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。
有害生物控制	基本无有害生物危害症状。植株、枝叶受害率小于3%。
更换	综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

### 1.29 公共区域绿化租放

公共区域绿化租放应符合以下要求：

- 公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果；
- 每盆植物生长良好，层次分明，枝叶茂盛，无病虫害。花盆、垫水盆、叶面做到日日清，无灰尘，无枯枝落叶，盆土无异味。绿化整体造型与所选品种的观赏效果相一致。实施修建，枝条分布合理均匀，通风透光，保持形态美观；
- 对生长不良植物及时更换，确保绿化布置观赏效果。

### 1.30 绿植景点布置

绿植景点布置应符合以下要求：

- 设计方案合理布局、均匀、疏密有度，植物的色彩、形态与空间大小、氛围及功能相协调；
- 按设计方案布置景点，植物上的枯枝黄叶、残花、杂草、竹签清理修建好，并将花盆清洁，大盆植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥土。放置时调整绿化观赏面使其正对人的视线；
- 景点保证每季有花，花型整齐，布局美观，植物配制疏密适当。确保春节、劳动节、国庆节等重大节日的开花植物植株健壮，花型正，花色艳，不露底。品种间搭配合理，有层次，植物取材于周围环境，美工设计配合得当，细节自然。

### 1.31 临时应急绿化布置

临时应急绿化布置应符合以下要求：

- 按照突击任务对绿化设计的总体方案，根据现有绿化材料及布置现场大小、形状、环境条件、家具陈饰、色彩基调等各种不同条件来选择适宜的品种。设计的绿化布置方案要符合任务要求；
- 绿化材料送至指定摆放位置，按确认后的绿化方案进行布置。

## 公共秩序维护

### 1.32 门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：

- 主出入口应安排 24 小时值班；
- 对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等，登记证件，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）；
- 保安人员工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务，必要时引导来宾至电梯厅或指定区域；
- 凡遇市民群众上访，及时通知上级部门，做好劝说、劝阻、疏导工作，方法得体；对外来联系工作人员，凭有效证件和会客单，并与相关单位联系确认后方可进入。

### 1.33 信访接待

信访接待服务应符合以下要求：

- 对信访人员在进入信访接待室前进行安检，确认其随身携带物品无易燃易爆危险品、管制刀具或其他危险物品；
- 按规定程序进行信访接待，应进行信访接待室巡查和接待等候区安全管理，维护和防止混乱局面

- 及事故发生；
- 做好相关数据统计和整理，填好值班检查记录。

## 1.34 安保巡逻

安保巡逻应符合DB 31/329.10-2008标准，包括：

- 在全天候负责区域内，正门、边门、区域通道、围墙、办公楼、楼内餐厅、公共走道交通设有24小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序，做好防盗、防恐和防火等安全工作；
- 按规定进行双休日和夜间巡逻检查，人防与技防相结合，加强对重点部位、重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；
- 定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理；
- 检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明、阀门、灭火器材、消防箱、烟感、喷淋、空调和新风机房、送风和排烟装置、水箱、水泵机房等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录；
- 检查大楼周围的保安防范动态，道路通畅及车辆停放状况，各类标识，消防设备、设施、环境卫生等状况，并做好记录。

## 1.35 监控

办公楼监视监控设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控；发现问题及时采取措施。

## 1.36 车辆管理

### 1.36.1 车辆及停车场所管理要求

车辆及停车场所管理应符合以下要求：

- 车辆进入前，保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序指挥进入；
- 保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；
- 停车场严禁吸烟；停车场严禁带病车辆，特别是漏油车辆进入；车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品；
- 非机动车按指定车位停放，不得进入机动车车库
- 车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作；每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知业主，做好相关记录；
- 每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

### 1.36.2 车辆准入管理

应加强车辆安全出入管理、有序地为机关提供通畅的出入和停放管理，包括：

- 凡需进入机关办公驻地车辆，持有有效车辆通行证；
- 无证车辆不得进入；特殊情况通过联系后征得相关部门同意确认，登记后放行；
- 保安人员指挥相关车辆按要求在指定位置接受检查、确认车证相符后放行；
- 安排指定车位停放，并做好相关记录。

## 1.37 外来闯入处理

外来闯入处理应符合以下要求：

- 发现可疑人员非法混入或闯入，及时报告管理处和监控值班人员，提供闯入人员外貌特征、闯入位置等信息；
- 监控值班人员加强监控和搜索，及时提供有效捕捉信息；
- 安保人员加强巡逻，及时采取控制措施，管控各路口，保证重要部位、重点区域的警戒。

## 1.38 重大任务安保

重大任务服务应符合以下要求：

- 相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；
- 确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；
- 符合保密工作相关制度。

## 1.39 突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

- 制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；
- 在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；每年组织不少于一次的突发公共事件应急演练；
- 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

## 1.40 消防管理

- 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；
- 办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；
- 定期对消防设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；
- 定期进行消防宣传和消防演习。

### 节能管理

## 1.41 制度建设

应建立能源管理岗位责任制、能源消费计量统计制度、物业服务节能目标管理体系、节能采购办法等规章制度；针对机关用能情况，制定相应补充制度措施。

## 1.42 节能措施

应针对机关用能情况采取以下节能措施：

- 对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗；
- 采用新能源技术，采用高效节能照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明；
- 用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷；
- 采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗；
- 减少用电设备待机时间，执行国家关于空调室内温度控制规定。

## 1.43 节能台账

1.43.1 应建立物业所涉及水、电、煤、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整；

1.43.2 应指定专人记帐、定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照要求上报相关数据信息。

### 动力能耗

按DB 31/T550《机关办公建筑合理用能指南》的要求，合理用能。

## 延伸便民服务

物业服务机构根据服务对象的需求，开展力所能及的延伸服务，如理发服务、票务服务、保密纸回收服务、洗衣收发服务、重点楼宇邮件（品）安检服务、快递派发服务、便利商店供应服务等。

## 服务监管评价与改进

### 1.44 服务监管评价

#### 1.44.1 监管考核

应对物业服务企业服务质量进行考核评价。

#### 1.44.2 服务质量评价

应定期开展满意度调查，听取服务对象的评价和意见。

### 1.45 服务质量改进

物业服务企业应对收集的服务反馈信息进行分析处理，找出产生不合格服务项的根本原因，制定整改措施，进一步提高服务质量；同时，对提出的新需求进行分析，识别改进机会。

## 1 综合管理

### 1.1 服务机构

1.1.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,设置相适应的物业服务机构,为服务对象提供一站式服务。

1.1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构,部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

### 2 服务人员配置

2.2.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,配备充足的服务人员,人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

2.2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能,专业技术人员应取得相应专业技术证书。

2.2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态;表情自然、亲切;举止大方、有礼;用语文明、规范;主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务。

2.2.4 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁,仪表仪容整洁端庄;在指定位置佩戴标志,站姿端正,坐姿稳重,行为规范。

2.2.5 服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作,做到字迹清晰、数据准确。

2.2.6 服务人员应接受过相关专业技能的培训,掌握物业管理基本法律法规,熟悉物业管理区域的基本情况,能正确使用相关专用设备。

### 3 服务设施设备

物业服务企业应配备充足的设施设备,满足开展物业管理服务所用。

### 4 管理体系建设及实施

4.1 物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系,包括但不限于以下内容:

- 服务指南、服务规范;
- 服务程序或作业指导书;
- 服务质量监督、评价、改进制度;
- 服务满意度测评、投诉处理制度;
- 员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度;
- 消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度;
- 工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度;
- 物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度;
- 设施设备运行管理、维护保养制度。

4.2 物业服务企业应并采取措施,确保管理服务规章制度体系正常运行。

### 5 校舍、场地及设施设备管理

#### 5.1 承接查验

5.1.1 物业服务企业承接新建学校物业时,应对承接的校舍、场地及配套设施设备进行查验,承接查验应由交接双方签署记录文件,长期保存备查。

5.1.2 物业服务机构更迭时,新进驻的物业服务企业应对移交的物业资料、管理资料及物业共用部位、共用设施设备及管理现状等进行承接查验,并就财务、物资财产等办理交接手续,交接方签署记录文件,长期保存备查。

#### 5.2 建立档案



- 5.2.1 建立校舍、场地及设施设备台账，内容应包含：建筑物名称、建筑面积、层高、场地面积及场地材料、竣工时间、设施设备配置及相关检测报告、维修记录等。
- 5.2.2 定期核对、更新台账，账实相符。
- 5.2.3 按约定建立其他物业档案。

## 5.3 校舍管理

### 5.3.1 校舍使用管理

- 5.3.1.1 根据学校课程表或楼宇、场馆使用通知开放和关闭教室及其他楼宇、场馆。
- 5.3.1.2 根据教学、科研活动需要开启和关闭教室及其他楼宇、场馆的灯光照明。
- 5.3.1.3 开放教室及其他楼宇、场馆之前，应进行防火、防盗等安全检查。
- 5.3.1.4 配合校方办理房屋使用情况登记、钥匙管理、房屋临时借用，并做好记录。
- 5.3.1.5 校舍使用管理服务应适应教学、科研、办公及生活需要，并建立相应的规章制度和质量记录。
- 5.3.1.6 食堂、商业用房等按约定管理。

### 5.3.2 校舍维修管理

- 5.3.2.1 校舍日常养护
  - 5.3.2.1.1 对校舍地面、屋面、墙面、门窗、给排水管等进行日常检修、保养。
  - 5.3.2.1.2 提供日常零星维修。
  - 5.3.2.1.3 发现房屋存在安全隐患，应及时采取必要的处置及防护措施。
  - 5.3.2.1.4 校舍日常养护服务应建立房屋维修质量等考核指标，并实施考核。
- 5.3.2.2 校舍计划养护
  - 5.3.2.2.1 根据房屋构件、部件的合理使用年限、不同结构的养护要求等，制定大、中型维修及预防性维修等维修养护计划。
  - 5.3.2.2.2 大、中型维修经校方批准后，按约定实施。
  - 5.3.2.2.3 实施校舍计划维修养护，宜在假期或休息日进行，应不影响正常教学活动。
  - 5.3.2.2.4 协助学校建立服务区域历史建筑物台账，配合开展历史建筑物保护工作。

### 5.3.3 校舍装修管理

- 5.3.3.1 对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证。
- 5.3.3.2 配合校方对施工现场消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理。
- 5.3.3.3 告知施工单位应避免施工噪音、扬尘、异味等对教学、生活环境造成影响。

## 5.4 场地管理

- 5.4.1 提供道路、停车场地、户外场地等零星维修与计划养护服务。
- 5.4.2 定期巡检道路、场地。
- 5.4.3 按约定维修养护体育场地。

## 5.5 设施设备运行管理与养护

- 5.5.1 建立日常运行记录。
- 5.5.2 设施设备运行管理与养护应符合 DB31/T 361 的要求。
- 5.5.3 电梯、中央空调、安防系统、消防系统、智能化系统等设施设备的维修保养宜委托给专业单位，物业服务企业应按约定对维修保养专业服务单位的服务过程、服务质量进行监管。
- 5.5.4 实验室通用设施设备管理
  - 5.5.4.1 检查供水设施设备，保持管道、阀门等无锈蚀、无渗漏，总水阀可以随时关闭。
  - 5.5.4.2 检查、巡视供电设施设备，保持可靠、安全运行。
  - 5.5.4.3 检查、巡视通风排气装置，保持功能良好。
  - 5.5.4.4 检查污水排放管道系统，保持畅通。
  - 5.5.4.5 配合校方识别实验室危险因素，对重大危险因素进行预防和有效控制。

## 5.6 节能管理

- 5.6.1 根据校方节能管理要求，制定节能管理方案，开展节能宣传。
- 5.6.2 做好能耗、水耗的计量记录工作，配合校方实时监控用水、用电情况。
- 5.6.3 定期分析能源消费、用能效率、节能效益等，并拟订节能措施。
- 5.6.4 定期检查能源系统、杜绝跑冒滴漏等，减少资源浪费。
- 5.6.5 配合校方实施空调设备及风管的清洗维护，确保换热效率。

## 5.7 标识管理

- 5.7.1 定期检查、维护，保持设施设备、道路交通、水体、消防、安全警示等各类固定标识安置牢固。
- 5.7.2 定期保洁，保持各种标识清洁、醒目。
- 5.7.3 根据安全需要、作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标识。
- 5.7.4 配合校方按照 GB 289 的要求 4 补充、完善安全标识。
- 5.7.5 配合校方在教学楼、办公楼、图书馆、阅览室、食堂等公共场所设立禁烟标志。

## 6 秩序维护管理

### 6.1 出入管理

- 6.1.1 校门设置门岗，门卫应由专职秩序维护人员担任。
- 6.1.2 校门门卫应提示进入人员出示证件，查验校外人员的有效证件并登记。
- 6.1.3 校内机动车辆应凭证出入校门，外来机动车辆出入校门，应验证、登记，并发放临时出入凭证。
- 6.1.4 对大件物品带出校门应实施出门证管理。
- 6.1.5 学生出入校门高峰时段，应安排人员维护交通秩序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故。
- 6.1.6 禁止将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物质、动物和管制器具等危险物品带入校园。

### 6.2 安全巡视

- 6.2.1 定时巡视服务区域，重点关注消防与安全防范重点部位。
- 6.2.2 每日教学、办公活动结束后，应对教学、办公场所进行巡查。
- 6.2.3 应劝说闲杂人员、推销人员离开校区。
- 6.2.4 对危害安全、影响教学秩序的行为应进行劝阻，劝阻无效的应及时报告校方。

### 6.3 车辆管理

- 6.3.1 提示、引导机动车辆和非机动车辆在规定停车区域有序停放。
- 6.3.2 及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。
- 6.3.3 配合校方定期清理无主非机动车辆。

### 6.4 监控服务

- 6.4.1 消防、安防监控中心应配备专职人员，24 小时值班，并做好值班记录。
- 6.4.2 监控影像资料、报警记录的存留与查阅，应按《保安服务管理条例》执行。
- 6.4.3 消防、安防监控中心应及时接听公安、消防及学校保卫部门报警联动电话。

### 6.5 安全管理

- 6.5.1 学校重要部位安全技术防范系统的配置、维护等，应符合 DB31/329.6 的要求。
- 6.5.2 中小学安全防范管理应符合 DB31/547 的要求。

### 6.6 信息通报

物业服务企业应建立、完善安全信息通报制度。

## 7 消防安全管理

## 7.1 基础管理

- 7.1.1 建立消防台账，包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。
- 7.1.2 配合校方制定消防安全管理制度，明确消防安全管理责任人及防火安全责任。
- 7.1.3 物业服务企业按规定组建员工义务消防队。
- 7.1.4 定期进行消防知识培训和消防演练，保留演练记录。
- 7.1.5 消防控制中心管理应符合 GB 25201 的要求。

## 7.2 防火检查

- 7.2.1 按《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》规定，进行防火巡查和检查，并保留记录。
- 7.2.2 防火巡查和检查重点关注实验室和学生宿舍等。

## 7.3 火险隐患整改

发现火险隐患，应采取相应措施并及时报告校方，配合校方消除火灾隐患。

## 8 住宿管理与服务

### 8.1 制度要求

依据相关法律法规及学校规章制定住宿管理制度，并公示。

### 8.2 日常管理服务

- 8.2.1 住宿管理与服务应符合 DB31/T637 的要求。
- 8.2.2 配合校方接待留学生、少数民族学生入住。
- 8.2.3 建立住宿备用钥匙台账，借用钥匙应保留书面记录。
- 8.2.4 对外来人员来访、大件物品出入、学生晚归等实施登记管理。
- 8.2.5 进行每日安全巡查，女学生宿舍应增加夜间巡查频次。
- 8.2.6 学生发生意外伤害或失踪事件，应及时报告校方，并保留书面记录。
- 8.2.7 配合校方进行宿舍卫生检查、学生晚归检查及住宿安全检查，提供检查记录，发现异常情况及时报告校方。

## 9 环境保洁

### 9.1 教学、科研、办公用房保洁

- 9.1.1 按 DB31/T 361 的环境卫生服务要求，提供教学、科研及办公区域公共环境保洁服务。
- 9.1.2 按合同约定提供教学、科研、辅助用房、办公用房等室内保洁服务。
- 9.1.3 应劝阻在教学、科研、办公等公共场所吸烟的行为。
- 9.1.4 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。

### 9.2 生活服务用房保洁

#### 9.2.1 宿舍楼保洁

- 9.2.1.1 定时保洁，保持楼梯、走道、活动室等公共部位清洁卫生，垃圾日产日清。
- 9.2.1.2 保持公共部位的墙面、门、窗台无污迹、无积灰，门、窗玻璃明亮。
- 9.2.1.3 公共卫生间、盥洗室及时保洁，保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。
- 9.2.1.4 按合同约定提供宿舍室内日常保洁服务。

#### 9.2.2 公共浴室保洁

- 9.2.2.1 每日定时清洁地面、地漏、排水沟等，保持地面清洁，排水通畅。

9.2.2.2 每日定时开窗通风。

### 9.2.3 开水房保洁

9.2.3.1 每日定时进行环境保洁，保持墙面干净，地面清洁、无积水。

9.2.3.2 每日定时洗刷水槽，清理地漏，保持水槽干净，排水通畅。

9.2.3.3 每日定时清洁供水设备，保持设备表面清洁。

### 9.2.4 自助洗衣房保洁

9.2.4.1 每日进行环境保洁，保持地面清洁、无积水。

9.2.4.2 定期擦拭洗衣设备，保持设备清洁。

## 9.3 水体、场地保洁

9.3.1 及时清理水体沿岸垃圾、杂物。

9.3.2 定期清洁水景水体，保持水面无漂杂物，硬底池壁无积垢。

9.3.3 发现水体有污染或疑似污染现象，应及时报告校方。

9.3.4 跑道、球场、草坪等场地应保持无废弃物、无积水。

## 9.4 绿化保洁

9.4.1 树枝上无悬挂杂物，孤植树保留落叶层。

9.4.2 绿篱、地被植物、花坛无废弃物。

## 9.5 垃圾处理

9.5.1 各类垃圾定点存放，及时处理。

9.5.2 生活垃圾日产日清，教学区域应及时收集、清运。

9.5.3 配合校方管理有害废弃物。

## 9.6 灭害消杀

9.6.1 定期灭鼠、灭蟑、灭蝇、灭蚊。

9.6.2 实施灭害消杀应防止对环境造成次生污染。

## 9.7 环境消毒

9.7.1 定期对公共卫生间、公共浴室、开水房、自助洗衣房、垃圾堆放点等部位实施环境消毒。

9.7.2 环境消毒所选用的消毒剂应合格有效。

## 9.8 二次供水设施卫生管理

二次供水设施卫生管理应符合 GB 17051 要求。

# 10 绿化服务

## 10.1 养护管理

10.1.1 根据学校物业特点制定并实施绿化养护方案，对校园植物进行养护管理。

10.1.2 机械割草、花木施肥应避免噪音、异味等对教学、生活环境造成影响。

## 10.2 养护要求

### 10.2.1 基础要求

10.2.1.1 植株生长健壮，无枯株、缺植空秃或失水现象。

10.2.1.2 枝叶生长色泽正常，色叶植物叶色变化明显。

10.2.1.3 观花植物按时茂盛开花，观果植物正常结果。

10.2.1.4 基本无有害生物危害症状。

## 10.2.2 园林植物景观养护要求

- 10.2.2.1 行道树群体植株树冠完整、规格整齐，树干挺直。
- 10.2.2.2 孤植树树形完美，树冠饱满，树穴覆盖完整，黄土不裸露。
- 10.2.2.3 绿篱修剪保持三面以上平整饱满、直线挺直、曲线柔和，开花植物花期一致。
- 10.2.2.4 地被种植密度合理、植株规格整齐，群体景观效果好；混合种植种类配置合理、叶色、叶型协调。
- 10.2.2.5 草坪成坪高度符合约定，草坪平坦饱满，护栏设施完好无损。
- 10.2.2.6 花坛图案精美，色彩丰富，株高相等，花期一致。
- 10.2.2.7 垂直绿化植物枝叶分布均匀，疏密合理。

## 10.2.3 园林硬质景观养护要求

- 10.2.3.1 园林建筑及构筑物外观整洁，构件完整无损。
- 10.2.3.2 道路地坪平整、无缺损、无积水，无障碍设施完好、畅通。
- 10.2.3.3 假山叠石稳固安全，不适于攀爬的假山叠石、置石应有醒目警示标志和防护设施。

## 11 特约服务

### 11.1 服务受理

- 11.1.1 物业服务企业可提供物业服务合同以外的特约服务。特约服务包括但不限于：教学辅助服务、会务服务、收发服务、大型活动现场服务、代理租赁服务等。
- 11.1.2 物业服务企业提供特约服务应就服务内容、服务要求及收费等相关事项与校方另行订立专项协议。

### 11.2 教学辅助服务

- 11.2.1 教学模型、实物、图表、板书用笔、板擦等教具与教学用品的保管、领用、发放等教务服务。
- 11.2.2 教学设备、器材维修服务。

### 11.3 会务服务

- 11.3.1 会前准备应严谨、周到，包括：物品准备、物品摆放、台型设置、设备调试等。
- 11.3.2 会中服务应礼貌、热情，包括：接待服务、茶水服务、茶歇服务等。
- 11.3.3 会后服务应及时，包括：清理遗留物、清洁会场、关闭设备等。
- 11.3.4 礼仪服务应根据会议要求，包括：座席引导，嘉宾迎送及颁奖、剪彩服务等。

### 11.4 收发服务

- 11.4.1 报纸、杂志、信函、信件及其他资料与物品的接收、分发服务。
- 11.4.2 重要信函及贵重物品收发应登记收发时间、收件人、经办人等，并由收件人签名确认。

### 11.5 大型活动现场服务

- 11.5.1 对活动场地实施清洁、整理，提供花卉盆景布置服务。
- 11.5.2 临时电源、设备的安装调试。
- 11.5.3 对参加活动的车辆实施临时疏导及停放管理。
- 11.5.4 协助维护现场秩序。
- 11.5.5 提供出口通道防护、安全用电防护、应急事故防护等安全防护措施。

### 11.6 代理租赁服务

- 11.6.1 提供房屋、场地代理租赁及租赁过程中的管理服务。
- 11.6.2 提供代理租赁应办理房屋租赁登记、备案。

## 12 应急管理

### 12.1 应急预案

12.1.1 制定突发事件应急预案，包括：火警、火灾、防汛、防台、高温、严寒、意外停水、停电、水浸、交通、溺水、电梯困人、人员踩踏事故、突发实验事故、意外伤害事故、治安、群体、突发卫生事件等。

12.1.2 大型活动应制定人群疏散安全应急预案，并配备相应的管理设施。

## 12.2 应急预案演练与处置

12.2.1 定期组织突发事件应急处置演练，并对应急预案进行评估和改进。

12.2.2 启动应急预案，应向学校及有关部门报告，并保留相关记录。

## 13 服务质量评价与改进

13.1 物业服务企业定期开展服务质量的自我检查及评价。

13.2 学校可根据物业服务合同、法律法规和标准，对物业服务企业进行评价。

13.3 学校或物业服务企业可委托第三方开展物业管理服务满意度测评。

13.4 物业服务企业根据自查、学校评价及第三方测评等结果，制定质量目标，持续改进。

## 1 综合管理

### 1.1 服务机构

1.1.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,设置相适应的物业服务机构,为服务对象提供一站式服务。

1.1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构,部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

### 2 服务人员配置

2.2.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,配备充足的服务人员,人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

2.2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能,专业技术人员应取得相应专业技术证书。

2.2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态;表情自然、亲切;举止大方、有礼;用语文明、规范;主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务。

2.2.4 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁,仪表仪容整洁端庄;在指定位置佩戴标志,站姿端正,坐姿稳重,行为规范。

2.2.5 服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作,做到字迹清晰、数据准确。

2.2.6 服务人员应接受过相关专业技能的培训,掌握物业管理基本法律法规,熟悉物业管理区域的基本情况,能正确使用相关专用设备。

### 3 服务设施设备

物业服务企业应配备充足的设施设备,满足开展物业管理服务所用。

### 4 管理体系建设及实施

4.1 物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系,包括但不限于以下内容:

- 服务指南、服务规范;
- 服务程序或作业指导书;
- 服务质量监督、评价、改进制度;
- 服务满意度测评、投诉处理制度;
- 员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度;
- 消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度;
- 工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度;
- 物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度;
- 设施设备运行管理、维护保养制度。

4.2 物业服务企业应并采取措施,确保管理服务规章制度体系正常运行。

### 5 房屋、设施及设备运行与维护服务

#### 5.1 房屋及常规公用设施、设备管理

5.1.1 房屋及常规公用设施、设备维护应按 DB31/T361-2006 中的第 6 章的要求执行。

5.1.2 手术室等无菌环境应做好空气净化设备的维护保养。细菌菌落指标应符合 GB15982 的要求。

5.1.3 空调通风系统设备清洁维护应按 GB19210-2003 的要求执行,各项卫生指标应符合 DB 31/405-2008 的要求。

5.1.4 建筑维修施工项目在施工前应经过医院感染风险评估,在施工中按感染风险级别采取相应的控制措

施。

## 5.2 医用制冷系统管理

医用制冷系统设备维护按照 DB31/T361-2006 中 6.2.11 的要求执行。

## 5.3 医用气体系统管理

### 5.3.1 瓶装医用气体管理

5.3.1.1 每天坚持瓶装医用气体系统的运行状态，做好记录。瓶装医用气体的压力值应符合规定的要求。

5.3.1.2 瓶装的医用气体的放置地点应远离明火，并用专用器具固定。

### 5.3.2 压缩空气系统管理

5.3.2.1 每天检查压缩空气系统设备的运行状态，做好记录。压缩空气的压力值应符合规定的要求。

5.3.2.2 定期对压缩空气系统设备进行维护保养，确保在用和备用的设施设备完好。

5.3.2.3 定期对压缩空气系统设备（压缩机、制冷干燥机、压力自停装置、压缩空气管道、末端压缩空气装置）的功能进行检查，保持设备状态完好。防止压缩空气系统漏气，确保输出的压缩空气不带水。

### 5.3.3 负压系统管理

5.3.3.1 每天检查吸引设备的运行状态，做好记录。系统真空度应符合规定的要求。

5.3.3.2 定期对吸引系统设备进行维护保养，确保在用和备用的设施设备完好。

5.3.3.3 定期对真空罐放水。

5.3.3.4 定期对压缩空气系统设备（真空泵、止回阀、电磁阀、电气控制箱、压力自停装置、负压管、末端负压装置）的功能进行检查，保持设备状态完好。防止负压系统漏气。

## 5.4 手术室空调净化系统管理

5.4.1 定期对空调净化系统进行检查和保养，测试运行状态，记录运行参数，分析运行记录。

5.4.2 定期对空气处理系统、新风处理系统进行清洗和保养。根据风量风速、细菌浓度等情况适时更换中、高效过滤器。

5.4.3 各种管道应保持完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

5.4.4 细菌浓度应符合 GB50333-2002 的要求。

## 5.5 医院污水处理系统管理

5.5.1 每天检查电动格栅、泥水分离机、二级生化装置、消毒装置，确保调电池、消毒池、污水泵运行正常。

5.5.2 每天按规定检查污水处理后水质的剩余有效氯含量，做好记录。有效氯含量指标应符合 GB18466 的要求。

5.5.3 定期对污水处理系统设备进行维护保养，污水排放质量应符合 DB31/199-1997 的要求。

## 5.6 生活热水系统管理

5.6.1 每天检查循环泵、阀门、疏水器、电动阀、温控装置的运行状态，做好记录。

5.6.2 定期检查热交换器、集水器、分水器，无跑、冒、滴、漏现象，保温材料无缺损。

5.6.3 定期检查温控自停装置，确保水温控制在规定范围内。



5.6.4 定期对热水系统设备进行维护保养，保持设备状态完好。

## 5.7 标识管理

5.7.1 标识的图形符号应符合 GB/T10001.1 的要求。消防与安全标识应符合 GB2894 和 GB13495 的要求。标识的英文译写规范应符合 DB31/T457.8-2009 的要求。

5.7.2 保持各科室、病区、门急诊、检查室等区域的消防、安全与公共服务标识的清洁。

5.7.3 应规范使用物业服务标识：

——对设备管道按规定分类色标进行标色。

——配置并正确使用设备运行状态标识及安全警示标识。

——配置并在适当时使用“小心地滑”、“维修中”等临时将作业服务状态标识。

5.7.4 发现标识缺损，应立即处理、修复。

## 5.8 节能环境管理

5.8.1 在满足需要的前提下，对大能耗的系统设备、照明系统采取节能管理措施。通过控制空调系统的运行模式，调节水温、蒸汽压力等运行参数，达到节能运行效果。

5.8.2 加强重点设备的能源计量管理，进行能耗统计和能源利用状况对比分析，采取相应的节能管理措施。

5.8.3 除医疗环境需要的特殊场合外，室内环境温度为夏季不低于 26℃，冬季不高于 20℃。

5.8.4 宜使用符合环保要求的自用设备、设施及易耗品，特别是各类化学清洁剂。

5.8.5 医院绿化摆放及绿化养护服务可参照 DB31/T361-2006 第 9 章的要求执行。

## 6 保洁、消毒及医疗废物管理服务

### 6.1 保洁服务

6.1.1 各区域保洁质量应符合 DB31/T361-2006 中表 4 的要求。

6.1.2 生活垃圾的收集、运送用黑色垃圾袋。

### 6.2 消毒服务

6.2.1 不同区域的消毒服务应符合表 1 要求。

表 1 不同区域消毒服务要求

区域	范围	服务要求
半污染区	医务人员办公室、治疗室、一般消毒室、走廊、出院卫生处理室；	办公室、治疗室、处理室内的桌椅、门窗把手必须每天用消毒液喷雾或洗擦消毒两次，地面每天用消毒液拖两次。消毒液浓度为 250mg/L~500mg/L 有效氯或等效消毒液。
污染区	病室、污物室、厕所、入院卫生处理室等；	病室床头柜一柜一巾、病床终末消毒用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液擦拭；污物室污物池、废物箱每天用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液喷雾一次；厕所小便池、座便器、蹲便器、面盆、用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液进行消毒。地面每天用 2000mg/L

		有效氯或等效消毒液拖一次
--	--	--------------

6.2.2 清洁区、半污染区、污染区拖把禁止交叉使用，对各类区域使用的拖把应标记不同的颜色。

6.2.3 拖把、抹布、痰盂、脸盆等清洁工具及用具使用后应进行消毒。应采用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒。

### 6.3 医疗废物管理服务

6.3.1 医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的  $\frac{3}{4}$  时，应严密封口、称重，系上中文标签。标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别、重量、备注等。

6.3.2 感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装。

6.3.3 传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装。

6.3.4 损伤性废物的收集，应使用规定容器。容器应装入黄色垃圾袋，使用有盖的专门车辆进行运输。

6.3.5 各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物贮存场所，并由专人负责贮存管理。

6.3.6 医疗废物转运后，对医疗废物收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒，应采用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，并做好记录。

6.3.7 若发生医疗废物泄露、扩散，应及时控制现场，由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋，对污染环境用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，防止医疗废物的再次扩散，造成更大的污染。

## 7 秩序维护与安全服务

### 7.1 公共区域秩序维护

7.1.1 医院的主要出入口应定岗值守，禁止危害人身、财产或公共安全的物品进入医院。

7.1.2 门诊挂号应有专人维持秩序，对设置一米线的窗口，加强巡视或安排定岗管理。

7.1.3 病区应执行访客管理制度。

7.1.4 做好大型活动秩序维护和现场人员疏导工作。

7.1.5 物业服务人员对病人及家属提出的问询应及时给予指导。

### 7.2 安全巡视

7.2.1 对医院的重点区域、重点部位、重点设备机房应定时巡视、检查。发现违法、违章行为应及时制止。

7.2.2 规范使用巡更设备。如无巡更设备，由两人一组进行巡视。应保持巡视记录。

7.2.3 与中央监控室监控管理人员保持联络，按指令及时赶赴事发现场，并采取相应措施。

7.2.4 发现异常情况，立即通知有关部门，并采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

7.2.5 门诊结束及医院工作人员下班后，应对门诊区域和办公区域进行检查。确保关闭门窗及水、电开关，现场无滞留人员。

### 7.3 中央监控室监控管理

中央控制室监控管理按照 DB31/329.11-2009 的要求执行。

### 7.4 车辆管理

7.4.1 车辆管理按照 DB31/T 456-2009 中第 8 章和 9.4 的要求执行。

7.4.2 绿色通道、急救通道和院区重要通道应安排专人进行管理，保证 24h 通畅。

7.4.3 停车库/停车场应设置残疾人专用车位，以方便残疾人就诊。

## 7.5 消防管理

7.5.1 消防管理按照 DB31/T361-2006 中 7.2.1 的要求执行。

7.5.2 建立物业服务与外界通讯联络的可靠方式。发生紧急状况时，应保持与外界的联系畅通。

## 8 员工自身安全防护

8.1 物业服务人员应掌握基本的安全防护知识。

8.2 物业服务人员工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品。

8.3 物业服务人员在易发生职业健康危害的有毒有害作业场所工作时，应正确使用冲洗设施和防护急救器具。

8.4 处置、转运医疗废物的专职人员应穿好隔离衣、胶鞋，戴口罩、帽子、袖套、手套等防护用品。

8.5 物业服务人员在接触病人身体或病人接触过的物品后，应立即用酒精、消毒剂或消毒肥皂进行手部消毒清洗。

8.6 物业服务机构应定期安排下列物业服务人员进行健康检查，必要时对相关人员进行免疫接种：

——处置、转运医疗废物的专职人员。

——在传染病科、检验科等科室服务的物业服务人员。

8.7 物业服务人员应严格执行物业服务安全操作规程，遵守医院管理制度，知晓各项应急预案及处置要求。

## 9 服务质量控制

### 9.1 自主检查

9.1.1 物业服务企业应开展以下自主检查：

——岗位自主检查；

——部门主管定期检查；

——物业服务机构的巡查；

——物业服务企业的督察。

9.1.2 检查记录应保留

### 9.2 顾客满意

物业服务机构应通过意见征询、顾客满意调查、走访、第三方认证等方式，征求顾客意见，发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

### 9.3 投诉处理

9.3.1 物业服务机构受理的顾客投诉应分下列情况及时处理并回复投诉者：

——属于物业管理责任的，向顾客道歉并及时纠正，并把处理结果及时回复投诉者；

——如遇到医疗服务上的投诉，应引导其到医院相关部门。

9.3.2 受理、处置顾客投诉应保留记录。

### 9.4 持续改进

对于自主检查及顾客满意调查中发现的问题，应及时采取整改措施，并对整改结果进行回访，评估整改效果，做到持续改进。合同管理制度

## 1 综合管理

### 1.1 服务机构

1.1.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,设置相适应的物业服务机构,为服务对象提供一站式服务。

1.1.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构,部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

### 2 服务人员配置

2.2.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定,配备充足的服务人员,人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

2.2.2 服务人员应具备物业服务岗位技能,专业技术人员应取得相应专业技术证书。

2.2.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态;表情自然、亲切;举止大方、有礼;用语文明、规范;主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务。

2.2.4 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁,仪表仪容整洁端庄;在指定位置佩戴标志,站姿端正,坐姿稳重,行为规范。

2.2.5 服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作,做到字迹清晰、数据准确。

2.2.6 服务人员应接受过相关专业技能的培训,掌握物业管理基本法律法规,熟悉物业管理区域的基本情况,能正确使用相关专用设备。

### 3 管理体系建设及实施

3.1 物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系,包括但不限于以下内容:

- 服务指南、服务规范;
- 服务程序或作业指导书;
- 服务质量监督、评价、改进制度;
- 服务满意度测评、投诉处理制度;
- 员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度;
- 消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度;
- 工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度;
- 物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度;
- 设施设备运行管理、维护保养制度。

3.2 物业服务企业应并采取措施,确保管理服务规章制度体系正常运行。

## 4 基本要求

### 4.1 管理机构与人力资源配置要求

4.1.1 组织应根据会展物业的特性与服务合同的约定,设置与之相适应的物业管理服务机构,配备相应的管理、服务人员和专业技术人员、服务设施。

4.1.2 组织内从事会展物业服务的人员应持有与本岗位要求有关的从业资格证书、专业技术证书等。

4.1.3 组织若需专业服务外包时,应选聘具有相应服务资质及专业管理技术的外包供应商和人员。

4.1.4 组织内从事会展物业服务的人员应熟悉会展物业特性,掌握相关法律、法规与标准,经过相关专业的业务技能培训,正确使用各类服务设施、设备。

### 4.2 管理服务要求

4.2.1 组织内从事会展物业服务的人员应做到精神饱满、举止大方、文明用语、行为规范，主动、热情、耐心、及时为客户提供服务。

4.2.2 应及时、认真做好各项工作记录，要求字迹清晰、内容齐全、数据准确。

4.2.3 根据不同展会特点，编制相应的服务保障方案，内容应包括：各部门人员配置、物资配备、人流车流动线、设备设施运维保障、突发事件应急处置、记录要求等。

4.2.4 按服务合同的约定和标准要求做好环境保洁、公共秩序维护、绿化养护服务、会务礼仪等服务与管理，保障展会的正常运行。

4.2.5 按照维护保养计划与技术标准要求，做好各类设备设施的日常养护工作，保障展会设备设施的正常运行。

4.2.6 根据《上海市建筑节能管理办法》的要求，应充分考虑制定适宜、有效的节约能源方案，并付诸实施。

4.2.7 建立物资采购与仓储管理制度，做好仓储和物资采购的各项管理和控制，符合相关标准要求。

4.2.8 针对自然灾害、事故灾害、公共卫生、社会安全等突发意外事件，建立应急处置流程，组织实施培训、演练与效果评估。同时，应按规定程序及时上报场馆方、组织和有关部门，并采取相应有效的措施。

4.2.9 组织应建立外包服务质量管控制度，做好日常服务质量的监督、评价、考核工作，保证符合相关质量标准要求。

### 4.3 标识管理

4.3.1 公共信息标识、安全标识，应符合 GB / T10001 《公共信息标志图形符号》、GB2894 《安全标志》的要求。

4.3.2 标识的设置方式、照明和固定要求，应符合 GB / T15566 《图形标志、使用原则与要求》。

4.3.3 标识使用中、英文字书写，应文字规范、语义相符。

4.3.4 做好标识的汇总、统计等工作，定期检查、养护与更新。

### 4.4 档案管理

4.4.1 建立健全档案管理制度，档案应包括但不限于下列内容：

竣工验收、承接查验档案资料；

设备设施管理资料；

客户管理资料；

消防安全管理资料；

展会运行资料；

日常管理资料。

4.4.2 做好档案资料的收集、整理、归档和再利用等工作。

### 4.5 仓储管理

4.5.1 应建立仓库管理制度及物品台账、台卡，由专人进行管理。

4.5.2 物品进出库须有完备的手续。

4.5.3 仓库内物资按类别摆放整齐，做好标识。

4.5.4 定期进行盘点，账物相符。

4.5.5 仓库内应配置消防器材，做好防火工作。

4.5.6 保持仓库内环境整洁，存放物品不变质。

4.5.7 留意库存物品的有效期，做到先进先用、后进后用，对过期物品及损坏无法修复的物品，做好报废工作。

## 4.6 安全管理

### 4.6.1 消防管理

4.6.1.1 应积极向客户宣传相关的消防法规及各项消防安全管理规章制度。

4.6.1.2 消防通道应确保通畅、无障碍物。

4.6.1.3 不得遮挡消防设施设备，不得影响消防设备的使用。

4.6.1.4 场馆内使用明火须经场馆方批准，操作人员须持有效操作证，现场配备灭火器材，并由安全管理人员监督。

4.6.1.5 场馆内严格禁止吸烟。

4.6.1.6 禁止有毒、有害及危险物品进入场馆，包括易燃易爆品，压缩气体或危险化学品。

4.6.1.7 定期对消防设施设施进行检查，发现问题及时纠正。

### 4.6.2 特种作业车辆管理

#### 4.6.2.1 特种车辆管理范围

特种作业车辆包括：吊机、叉车、登高车、升降机等作业机械。

#### 4.6.2.2 特种车辆进场要求

4.6.2.2.1 特种作业车辆在进场作业前须提交车辆的合格证、年检证书、驾驶人员的操作证、所属单位的营业执照等资料。

4.6.2.2.2 经审核后，发放《特种作业车辆证》，一车一证。

4.6.2.2.3 进场时须将《特种作业车辆证》置于车辆的醒目位置，便于秩序维护人员检查。

4.6.2.2.4 进入场馆时，秩序维护员须核对车辆证件、证件的有效期限、操作人员的证件，核对无误后方可进入。

#### 4.6.2.3 特种车辆作业要求

4.6.2.3.1 特种作业车辆在作业时须遵守场馆的相关规定，听从秩序维护员的指挥。

4.6.2.3.2 作业时须做好安全防范措施，避免造成人员伤害。

## 4.7 商贩管理

### 4.7.1 商贩管理内容

商贩管理的内容包括：无证经营的盒饭、租赁、货代、倒票者（黄牛）、非法运营车辆、流动商贩、违规展位等从事不法活动的人员及其物品。

### 4.7.2 基本要求

4.7.2.1 制止各类商贩、小广告、倒票者（黄牛）和非法运营车辆等违规行为，维护场馆正常的展览秩序。

4.7.2.2 做好查证、验证工作，有效阻止无证人员、各类商贩、承接私活者、小广告、倒票者、拾荒者及违规物品等进入场馆区域。

4.7.2.3 协助主办方、警方做好违规摊位的清理。

### 4.7.3 出入口控制

4.7.3.1 开展期间，控制各入口，协助主办方做好验票工作，制止违规物品进入，制止形迹可疑人员进入。

4.7.3.2 根据场馆方要求，对特殊物品进行控制，如：家具、花草、音像设备等，须办理相关手续方可进入。

4.7.3.3 大件物品出门时，秩序维护员应查看《物品出门单》，核实无误后放行。

### 4.7.4 违规现象查处

4.7.4.1 秩序维护员对贩卖违规物品的小商贩，应采取外场驱赶、门岗检查、内场巡查的方式，有效阻止其违规行为。一旦发现和查出违规物品，马上收缴，情节严重的交城市管理部门处理。

4.7.4.2 巡视中发现违规销售商品的展位，应立即上报场馆方和主办方工作人员，并配合主办方、工商、城管、公安等部门进行处理或取缔。

4.7.4.3 外场秩序维护员应不断将倒票者驱离展馆，并善意提醒观众不要向私人购买票证。对倒票情节严重者，及时报警处理。

4.7.4.4 外场秩序维护员注意搜集经常来拉客的非法营运车辆的车牌号，不准其进入管理区域停放。对在公共场所叫喊拉客的司机进行驱赶，并善意提醒客人不要乘坐黑车。

4.7.4.5 馆内秩序维护员发现展馆内违规设点进行违规租赁业务者，应立即上报并驱赶其离开。

4.7.4.6 馆内秩序维护员发现展商在公共区域内发放广告的，应劝其回到自己的展位进行发放。发现观众发放广告的，劝其停止发放。对于发放黄色小广告和非法传单者，立即没收并移送城管或公安部门处理。

4.7.4.7 秩序维护员发现非法兜售伪劣商品的小商贩，应立即驱逐出展馆，必要时配合城管，工商等部门予以没收等处理。

4.7.4.8 秩序维护员发现私自承接物流代理的人员，应劝阻展商与其合作，并将其驱逐出展馆范围；必要时送至公安部门处理。

## 4.8 服务质量检验

4.8.1 组织应对物业服务委托合同、物业外包服务与技术合同的执行情况进行检验。

4.8.2 应定期采用问卷调查、访谈、电话调查、工作联系单等形式开展客户意见征询、客户满意度测评等活动，及时汇总、统计、分析各类反馈信息，寻找持续改进的机会，并向客户传递改善情况。

4.8.3 应建立服务质量三查制度，对展会客户服务、秩序维护服务、环境保洁服务、绿化养护服务、会务服务、设备设施运维、展期阶段性服务等进行符合性检验。

4.8.4 员工应对各自所提供的服务实施自主检查，发现问题及时纠正。

4.8.5 各级管理部门应通过例行、夜间、全面自查等方式实施检查工作。

4.8.6 组织应对项目管理现场实施抽样检查，发现问题及时提出，督促完成。

4.8.7 应按照《特种设备安全监察条例》规定要求做好特种设备安全检查工作。

## 4.9 应急救援管理

4.9.1 根据会展物业的特点，识别、制定各类如自然灾害、事故灾难、公共卫生及社会安全等突发紧急事件的应急处置预案、响应与处理程序，并经相关部门备案。

4.9.2 根据会展实际情况，建立现场应急指挥中心，包括应急联络人员、通讯方式、岗位职责分配、信息传递途径等。

4.9.3 应急救援、突发事件应急处置以及应急预案系统等，应与场馆当地公安、消防、交通及应急指挥中心



等建立联动机制。

4.9.4 应对突发紧急事件的发生，储备必要的应急物资与装备，建立物资清单，做好日常检查工作，保障应急物资与装备的完好性。

4.9.5 应通过设岗、巡查、监控等手段监视运行过程中发生突发事件的预兆及隐患，确保第一时间获取信息。

4.9.6 建立应急预案演练计划，每年至少组织一次应急预案综合演练，应做好演练前的方案策划、培训、演练记录与评价等工作，保持应急预案的适宜性、可操作性。并与当地公安、消防、交通、医疗和救援等部门联动响应。

4.9.7 突发紧急事件发生时，及时向展馆业主方及当地应急指挥中心报告，现场启动应急预案，迅速展开指挥协调、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

4.9.8 突发紧急事件处理结束后，应编制突发事件处置报告，内容包括基本概况、原因调查、处置过程、人员伤亡情况、物损情况、结果评估、改进建议等，并向展馆业主方或相关行政主管部门报告。

## 5 日常物业服务

### 5.1 客户服务

#### 5.1.1 接待服务

##### 5.1.1.1 基本要求

5.1.1.1.1 客户服务人员应做到态度和蔼、语言规范，及时为客户提供服务。

5.1.1.1.2 及时、认真做好各项工作记录，要求字迹清晰、内容完整。

##### 5.1.1.2 来电来访

5.1.1.2.1 应在电话铃响三次前接听，声音清晰悦耳，语速适当，做好来电记录。

5.1.1.2.2 迎接客户来访时，应立即起立，面带微笑，礼貌询问，详细解答。

##### 5.1.1.3 报修接待

5.1.1.3.1 及时受理场馆设备设施损坏报修，填写报修单，分派相关维修部门、单位。

5.1.1.3.1 实时督促、跟进，要求维修项目完成率 100%，同时做好回访工作，回访率 100%。

#### 5.1.2 收费管理

5.1.2.1 按物业服务委托合同的约定收取物业管理费以及其他相关费用。

5.1.2.2 各类收费日清日结，做好实收账册与收费报表统计等工作。

#### 5.1.3 客户维系

5.1.5.1 不定期拜访客户，建立良好、畅通的沟通渠道，及时落实改善各项管理建议或意见。

5.1.5.2 做好与外包供应商的协调与沟通工作，监督、改进现场服务质量。

5.1.5.3 定期向客户征询意见或建议，分析不足，提出纠正预防措施，持续改进服务质量。

#### 5.1.4 满意度测评

5.1.6.1 应定期对客户进行服务质量的满意度测评。

5.1.6.2 对测评中发现的问题及时予以解决、纠正。

5.1.6.3 做好测评后的回访跟踪工作，使服务质量持续改进。

#### 5.1.5 投诉处理

5.1.8.1 及时受理各类投诉，做好信息登记，转发相关部门、单位，要求在限定时间内按照下列方法处理：

- 纠正存在的问题，预防再次发生；
- 做好客户解释工作，必要时予以道歉等。

5.1.8.2 投诉处理完毕后，应及时回访，回访率 100%。

5.1.8.3 保留相关投诉处理原始资料，做好资料收集与归档工作。

## 5.1.6 基础商务服务

5.1.8.1 可提供打印、复印、传真、打字等常用基础类服务。

5.1.8.2 提供的服务须规范，有标准的操作流程。

5.1.8.3 现金、票据须清晰，符合财务管理制度。

## 5.2 秩序维护服务

### 5.2.1 出入管理

5.2.1.1 应加强对外来车辆的管理，经场馆方确认同意后，登记放行。

5.2.1.2 入口厅秩序维护员应制止外来闲杂人员进入场馆，对来访和参观场馆人员，经展馆方确认同意后，登记放行。

5.2.1.3 对展馆内商铺等租赁方人员及各类维修施工人员，查验证件后，登记放行。

5.2.1.4 卸货区秩序维护员应查验进入卸货区的维修与租赁方车辆，确认后登记放行。

5.2.1.5 所有出入口秩序维护员应制止携带易燃易爆等违禁物品人员或车辆进入展馆。

### 5.2.2 巡视管理

5.2.2.1 外场秩序维护员应按规定频次做好展馆围墙、外围各类设备设施的日常巡视工作，发现损坏及时向相关部门报修。

5.2.2.2 馆内秩序维护员应做好现场施工巡视工作，管控现场作业安全。

5.2.2.3 应对馆内消防及其他配套设备设施例行巡视，做好巡检记录，发现异常情况向相关部门上报。

### 5.2.3 停车管理

5.2.3.1 保持场馆范围内道路的畅通，及时疏导交通。

5.2.3.2 根据车辆类型，引导至相应的停车场（库），有序停放，避免碰擦。

5.2.3.3 加强停车场（库）的巡视，防止车辆碰撞、失窃等意外事件的发生。

5.2.3.4 车辆离开停车场（库）时，应按标准收费，迅速放行，避免拥堵。

5.2.3.5 停车场（库）应建立相应的应急处置流程。

### 5.2.4 监控管理

5.2.5.1 监控服务人员应熟悉和掌握各类设备性能及操作方法，能按规程正确操作。

5.2.5.2 全面了解和监视管理区域的安全动态，定点录像跟踪监视。

5.2.5.3 做好正常、应急广播服务，要求吐字清、言语规范，语速适中。

5.2.5.4 规范填写各项工作记录，内容清晰，字迹工整。

5.2.5.5 保障设备设施的正常运行，发现异常情况及时报修，做好跟进工作。

5.2.5.6 迅速处理各类应急事件，及时报告相关领导，做好跟踪处理。

## 5.3 环境保洁服务

5.3.1 应根据闭馆期保洁服务特点，确定保洁内容、作业频次、质量要求及检验方法。

5.3.2 按照作业区域距离地面的高度，确定日常保洁和定期保洁范围，4米以上列入定期保洁，确定保洁周期，如需登高作业，作业人员须持登高作业证书；4米以下列入日常保洁，确定作业频次。

5.3.3 保洁服务质量应符合附录 A 的要求。

5.3.4 保洁服务人员、作业工具、清洁药剂、作业规程等应符合服务合同的约定与要求，保洁服务应做好各项安全防护措施，不违章作业。

5.3.5 做好区域内卫生消毒、灭鼠除害等专项工作，并组织专人检查，保持相关记录。

5.3.6 及时做好垃圾收集处置工作，确保垃圾无外溢、无水渍。

## 5.4 绿化养护服务

5.4.1 应根据绿化植物生产特性编制绿化养护工作计划，确定绿化养护项目、养护作业频次、质量要求及检验方法。

5.4.2 绿化养护服务质量标准应符合附录 B 的要求。

5.4.3 绿化养护服务人员、作业工具、药剂使用、仓库管理、作业规程等应符合服务合同的约定与要求，绿化养护工作应做好各项安全防护措施，不违章作业。

5.4.4 做好施肥、病虫害防治等专项工作，作业前应书面告知客户，作业中应注意安全防范，作业后应做好固体废弃物的处置，组织专人检查，保持相关记录。

5.4.5 室内绿化应根据客户的需要摆放，室内绿化应做到绿化外观叶面光泽、无灰尘，摆放布局合理、疏密有度，选种适宜、管理方便，及时更换、保持鲜艳。

## 5.5 设备设施管理

### 5.5.1 运行管理

5.5.1.1 应根据场馆方要求编制设定或调整设备设施的开启、停止时间及运行参数、满足系统设备安全、经济运行的要求。

5.5.1.2 所有设备人员都应具备相应的资质证书，持证上岗。

5.5.1.3 按照养护规程与频次的要求实施设备设施的巡检，及时抄录设备运行技术参数和记录日常运行养护状况。

5.5.1.4 发现设备设施运行异常，应及时做好检查、修复等工作。

### 5.5.2 机房管理

5.5.2.1 设备应实行定人、定机和持证操作管理，连续运行的应实行交接班和值班管理制度。

5.5.2.2 设备机房应符合相关的环境技术条件，具备防火、防潮、防尘、防震、防腐蚀及防小动物的功能，保持良好的照明和通风。

5.5.2.3 机房内设备表面应保持本色，无污物、积尘。

5.5.2.4 统一设置系统分类色标、设备名称标识、运行状态标识、安全警示标识。

5.5.2.5 非机房工作人员进入设备机房前应填写进出登记表，并有专人陪同。

5.5.2.6 设备机房内严禁存放易燃易爆等危险品、设备本体各类电器控制箱柜，现场环境等应保持清洁、干净。

### 5.5.3 检测和计量

5.5.3.1 特种设备（如电梯、升降机、空压机、锅炉、擦窗机、场内机动车等）应定期委托具有专业资质的

机构进行安全检验，并持有有效的安全使用许可证，要求证件上墙。

5.5.3.2 强制性检测的设备设施应定期委托具有专业资质的机构进行检测，并保存合格的检测报告。

5.5.3.3 强制性检测的安全用具应定期委托法定机构进行检测或试验，并保持合格有效的检测试验报告。

5.5.3.4 强制检定的测量仪器仪表应定期送法定机构进行检定或校准，并持有有效的检定或校准证书。

5.5.3.5 手持电动工具的绝缘测试每半年至少进行一次，绝缘环境较差的工具应增加绝缘测试频次。

#### 5.5.4 维护管理

5.5.4.1 根据设备设施的特性与使用说明及展会档期表，编制安全管理制度和操作规程，制定各类设备设施年度维护保养计划及中大修计划。

5.5.4.2 设备设施系统的运行和维护保养标准应符合 DB31/T361《办公楼物业管理服务规范》的要求

5.5.4.3 对委托的专业单位在进行设备设施维修时，应指定专人实施监管。

5.5.4.4 规范填写各类设备设施日常养护、维修、巡检等工作记录，及时做好各项资料的收集、汇总、统计及归档工作。

## 6 展会筹备期服务

### 6.1 展前协调

组织应事先与场馆方沟通或参加场馆方组织召开的由主办方、主场搭建、运输等相关服务方共同参与的展前协调工作会议，商讨、确定和展会有关的各项事宜。

### 6.2 方案编制

应根据不同展会的特点编制相应的服务保障方案，方案内容包括人员配置、物资配备、人/车流动线、设备设施运作保障、突发事件应急处置等。

### 6.3 图纸审核

6.3.1 告知主办方每个展厅或区域内的水、电、气、网络、电话、空调、吊点设备的具体参数及使用注意事项。

6.3.2 对主办方提供的场馆内各展位水、电、气、网络、电话、吊点分布图纸进行审核。

6.3.3 审核主办方特定时间空调开启的书面申请，并注明开启和关闭的具体时间节点。

6.3.4 对特装展位的结构图进行审核，对审核不合格的展位不准予以施工。

#### 6.4 临时设备设施布置及确认

6.4.1 根据审核后的图纸配备的相关配件及材料。

6.4.2 根据审核后的图纸进行施工。

6.4.3 在布展开始前施工完毕，由主办方或主办方委托的公司进行现场验收，并签字确认。

## 7 展会布展期服务

### 7.1 布展期秩序维护服务

#### 7.1.1 人员物品进出管理

7.1.1.1 现场秩序维护员应对进入卸货区的施工作业人员查验《施工证》，并要求其佩戴安全帽。

7.1.1.2 引导展商和相关工作人员进入展馆入口厅，做好《展商证》和《工作人员证》查验工作。

7.1.1.3 有特殊需要进入者或访客应经被访人同意，填写登记表后，从入口厅进入。

7.1.1.4 对家具、花草等相关物品应查验其申请表，确认无误后，由指定卸货区进入。

7.1.1.5 阻止无证及违规人员进入场馆，严控易燃易爆、有毒有害等违禁物品。

## 7.1.2 货运车辆进出管理

### 7.1.2.1 外场车辆管理

-外场秩序维护员指引布展货运车辆停放至指定区域。

-非高峰时段，指引货运车辆在展馆道路排队有序进入卸货区。

-高峰时段或道路拥挤时，延长货运车辆在停车场或周边道路的等待时间。

-引导各类运输车辆（按装卸机械设备、搭建材料区分）分时间、分类进入卸货区。

-确保车道的单向行进，避免车辆交叉行驶。

-根据展会的实际情况改变各种车辆的行进路线及停车。

### 7.1.2.2 卸货区车辆管理

-卸货区秩序维护员根据主办方的要求和卸货区内车辆可容纳的实际情况，安排、指引货运车有序进入卸货区，进门时查验车证并登记填写进入时间。

-车辆进入卸货区后，指引其到指定的位置停放，卸货。

-告知卸货人员车辆在卸货区停放限制时间和超时付费等相关规定，对已卸货完毕的车辆立即指引出卸货区域或从应急区域离开现场，并登记出门时间。

### 7.1.2.3 馆内车辆管理

-按场馆要求对货运车辆的进出进行控制。

-货车进出馆内时，须看护好场馆内的设备设施，避免造成损坏。

## 7.1.3 搭建施工安全管理

### 7.1.3.1 基本要求

-根据场馆方确认的搭建平面图审核每家展位搭建的位置，制止超出展位的搭建行为；

-进入场馆搭建现场的人员都必须佩戴安全帽，登高作业须佩戴安全带。

-制止在消防通道上、消防设施前堆放货物及搭建材料，保持通道的畅通。

-对动火区域执行现场“三查”规程（动用明火审批证、人员操作证、消防安全措施），并对施工过程实行安全告知和监督。

-发现设备设施被人为损坏，应保持现状，取证后立即上报场馆方确认处理。

-配合场馆方、主办方、主场搭建商及消防等相关部门人员对布展区域的展位结构、消防器材、消防通道、违规展位等进行安全大检查，发现问题立即处理。

### 7.1.3.2 标准展位搭建管理

-标准展位不得擅自改动原有结构，如需改动须经主办方、场馆方和审图机构进行审核。

### 7.1.3.3 特装展位搭建管理

-提醒搭建人员正确使用搭建工具和设施。

-督促搭建人员做好安全防护措施并规范作业。

-对特装搭建所使用的材料的防火性能进行监管。

-钢结构展位必须做好接地及漏电保护措施。

-当展位内存在场馆设备设施时，应预留检修口。

#### 7.1.4 展品安全管理

7.1.4.1 馆内秩序维护人员应提醒展商看管好自己的展品，并增加巡查频次。

7.1.4.2 卸货区的秩序维护员应对外携物品凭证放行。

7.1.4.3 布展结束时，对展商已离开的展位要加强检查并通知监控中心定位监视。

### 7.2 布展期环境保洁服务

#### 7.2.1 垃圾分类

应按垃圾类别在场馆内放置相应的垃圾桶，对垃圾进行分类收集。

#### 7.2.2 垃圾清扫、收集

7.2.2.1 对场馆各区域进行清扫、收集垃圾，并打包运送至指定地点。

7.2.2.2 布展搭建结束后，保洁人员应对场馆进行全面的清扫工作，将垃圾打包放至指定地点或垃圾房。

#### 7.2.3 垃圾清运

7.2.3.1 根据场馆自身条件，可以设立一个或多个垃圾中转站，用于垃圾的临时堆放、分拣。

7.2.3.2 由专业垃圾清运公司将不同类别的垃圾从中转站运至政府指定地点进行处理。

### 7.3 布展期设备运行服务

#### 7.3.1 抄表确认

根据场馆方与主办方约定的时间，由主办方核对电表初始数值，并签字确认。

#### 7.3.2 临时设备设施的开通

7.3.2.1 在开通设施前做好安全检查。

7.3.2.2 根据主办方确认的时间开通各类设施。

#### 7.3.3 临时设备设施的检查

7.3.3.1 开通设施后，对接出的临时设施进行巡视，确保客户能正常使用。

7.3.3.2 巡视时检查客户是否有违规接驳的现象，如有须及时制止并予以纠正。

#### 7.3.4 临时设备设施的切断

设施开通后，当每天布展结束时，按要求切断所有展位水、电、气的供应（加班展位及有特殊需求的展位除外），并进行检查，次日早晨恢复供应。

#### 7.3.5 空调运行

7.3.5.1 根据主办方要求，确定是否开启空调及开启的时间。

7.3.5.2 设备人员结合室内外气温状况提前开启空调，并通过 BA 系统调整送风口角度及风量。

7.3.5.3 巡检所有出风口，确保出风效果。

#### 7.3.6 照明运行

根据主办方要求，按时开启及关闭照明系统。

#### 7.3.7 吊点服务

7.3.7.1 设备人员在布置吊点前应查看所需吊挂的物品，评估物品的重量、面积以及所需吊挂的点数。

7.3.7.2 所设置的吊点，不应影响消防及监控设施的正常运作。

7.3.7.3 经客户确认吊点数量后方可进行吊点工作。

7.3.7.4 作业时应佩戴安全帽与安全带，严格按照规程要求操作，注意安全防范。

## 7.4 布展期制证服务

### 7.4.1 实名认证办理

7.4.1.1 在布展前与主办方约定的时间内开始办理施工单位的实名认证。

7.4.1.2 办证服务员应仔细审核搭建商或参展商提交的各类实名认证资料，发现不符合要求的予以礼貌退回。

7.4.1.3 审核无误后，将资料信息输入电脑数据库。

7.4.1.4 提醒搭建商或参展商签署安全承诺书，告知相关注意事项。

### 7.4.2 施工证办理

7.4.2.1 应根据各展会主办方提供的相关资料样张，仔细审核施工方出具的申请材料，发现不符合要求的予以礼貌退回。

7.4.2.2 将施工人员身份证信息输入电脑，打印清单，交由施工负责人签字确认，并告知相关注意事项。

7.4.2.3 按规定的收费标准收取相关费用，并提供发票凭证。

### 7.4.3 货运车证办理

7.4.3.1 应根据各展会主办方提供的资料样张，仔细审核施工负责人出具的申请资料，并确认车辆为大货车，发现不符合要求的予以礼貌退回。

7.4.3.2 将车辆信息输入电脑，打印清单，请办理人签字确认，并告知相关注意事项。

7.4.3.3 按规定收费标准收取相关费用和押金，并提供发票凭证。

7.4.3.4 根据实际情况做好押金退还工作。

## 8 展会展览期服务

### 8.1 开幕式服务

8.1.1 组织应根据主办方要求，适时安排相应数量的秩序维护员进入开幕式现场，维护现场秩序。

8.1.2 礼仪人员提前到岗准备，按主办方要求提供服务。

8.1.3 应做好参加开幕式领导的开路引导服务，若有国家重要领导出席，应积极配合警方做好安全警戒工作。

### 8.2 贵宾接待服务

8.2.1 与主办方、场馆方或展商确认贵宾的人数、级别、时间等相关信息；

8.2.2 明确所需要的接待服务内容及规格。

8.2.3 安排相应人员做好接待准备工作，布置好接待场所。

8.2.4 设立贵宾专用通道，保持通道畅通。

8.2.5 必要时增加安全保卫力量，维持好现场秩序；

### 8.3 会务服务

#### 8.3.1 会前准备

8.3.1.1 组织应了解客户会务服务的各项需求，做好会务前期准备工作。

8.3.1.2 召开专项会议，部署工作计划。成立会务保障小组，制定突发应急事件处置

8.3.1.3 预案，防患于未然。

8.3.1.4 做好内外车辆停放、人员进出、现场指引等准备工作。

8.3.1.5 做好会务现场与设备设施的保洁工作。

8.3.1.6 做好会务服务各类设备设施的检查工作，保障设备设施的正常运行。

8.3.1.7 提前 30 分钟到达会场，开启室内灯光，检查会议室的通风及照明状况，发现

8.3.1.8 问题及时报修。如室内空气浑浊时，开启门窗通风 10 分钟至 15 分钟，并由专业人员调节室内温度。

8.3.1.9 会务开始前将准备好的茶杯、茶叶、热水瓶、小毛巾放置在干净的推车或操作台上，以便与会者到达后能够及时提供服务。

### 8.3.2 会间服务

8.3.2.1 应做好来宾签到工作，引领宾客到达会场或休息室。

8.3.2.2 应按规范要求热情、周到、及时为参会人员提供茶水、茶歇、休息等服务。

8.3.2.3 应提供站立服务，密切关注与会者动态，随时提供服务。

### 8.3.3 会后服务

8.3.3.1 应立即开启会议室大门，门口站迎送客，微笑道别。

8.3.3.2 检查会场内的物品，如发现与与会者遗忘的物品时应及时交还失主，或报告上级部门、展馆业主方。

8.3.3.3 应及时清理桌上的资料、茶杯、饮料、小毛巾等物品，将茶杯、果盘、碟子等物品进行清洗、消毒。

## 8.4 安检服务

8.4.1 安检人员应确保安检设备处于正常状态，使用前应进行检查，连续运行的应在运营间隙期进行检查。

8.4.2 应认真查看屏幕，发现有异常情况及时提出，请客户打开箱包进行查验。

8.4.3 提醒观众进门前应主动出示票证，检票服务人员可进行目视检票，提高检票速度。

8.4.4 安检服务质量应符合下列要求：

-安检信息录入错误率≤0.1%。

-可疑物品开包率 100%；

-违禁物品查出率 100%。

## 8.5 展览期秩序维护服务

### 8.5.1 人员物品进出管理

8.5.1.1 组织应根据不同类型的入馆人员，在入口大厅前分别设立主办方，参展方和工作人员通道、观众通道、贵宾通道等。

8.5.1.2 入口厅秩序维护员应正确引导各类人员到相应通道排队，维持好现场秩序。

8.5.1.3 分时段先后安排引导主办方、工作人员、参展商及观众等从相应通道进入展厅。

### 8.5.2 人流高峰管理

8.5.2.1 遇到客流高峰时，应按照下列要求实施服务：

-如遇客流量很大的展会，应事先在各个入口厅前设置多个 S 型通道，将工作人员、展商、观众等不同种类人员进行区分，并与入口安检机器设备之间保持一定的缓冲距离。

-当发现排队人员较多、存在安全隐患时，在征得主办方、场馆方同意后，可提前放行。

-展厅内人流特别拥堵时，应启动应急机制，暂停人员进入，将展厅内观众分流引导出馆。

-观众退场时，为避免各大厅出入口短时间内形成客流拥堵，开启展馆内所有大门及卸货区门，就近分流观



众离场。

### 8.5.3 各类车辆进出管理

8.5.3.1 应分别设置各类车辆的进出路线及停放位置。

8.5.3.2 外围秩序维护队员应做好指引工作，引导车辆停放至指定地点。

8.5.3.3 特殊车辆（如消防车、救护车、警用车等）或展会的后勤保障车辆由专门通道进出场馆。

### 8.5.4 车辆高峰期管理

#### 8.5.4.1 入场时

-应引导社会车辆有序进入停车场（库），制止在道路上停车下客。

-发生车辆拥堵时，及时疏导，保持道路畅通。

-遇特大展会，社会车辆特别多时，事先与展馆业主方、主办方、警方等协商，在展馆周边附近适当路段开设临时停车点。当展馆内停车场（库）车辆停满时，及时分流引导入场车辆到临时停车点停放。

#### 8.5.4.2 离场时

-应引导社会车辆有序退场，制止在道路上停车上客。

-应根据周边道路情况，引导车辆从畅通的道路出场，合理分流。

-发生车辆拥堵时，及时疏导，保持道路畅通。

### 8.5.5 停车场管理

8.5.5.1 停车场（库）应配备停车收费系统，对进出车辆做好相应记录。

8.5.5.2 应有完善的引导标识，指引社会车辆停放到泊位。

8.5.5.3 按照规定的频次对停车场/库进行巡视检查，发现问题及时上报相关部门处理。

### 8.5.6 观展秩序维护

8.5.6.1 馆内秩序维护员应指引观众有序参观，保持正常参观速度。

8.5.6.2 维持现场秩序，做好拥挤时的分流疏导，保障通道畅通。

### 8.5.7 展品安全管理

8.5.7.1 应提醒展商准时入场或退场，进场时应严格查验证件。

8.5.7.2 展馆重要部位应设置定岗或巡视岗，防止入馆展商人员串走。

8.5.7.3 密切注意可疑人员，不断提醒展商增强安全防范意识。

8.5.7.4 闭馆时等展商离开后，仔细检查馆内各个角落，确认展馆无人后，所有门上锁，并进行红外布控。

8.5.7.5 夜间应加强展馆外围的巡视，发现异常情况及时向有关部门人员报告。

### 8.5.8 安全检查

8.5.8.1 应按规定频次对消防通道和消防设施进行检查，保障消防通道畅通、消防设施完好。

8.5.8.2 每日应对展台结构进行检查，防止发生坍塌等安全事故。

### 8.5.9 反恐防暴

8.5.9.1 在开展期间应组织专职的反恐防暴力量，配置防暴用具，并经过专业培训。

8.5.9.2 在各人员密集地点安排反恐防暴人员进行巡视。

8.5.9.3 其他岗位的秩序维护人员应注意形迹可疑人员，若发现异常情况应及时向上级汇报。

## 8.6 展览期环境保洁服务

8.6.1 每日开展前应对场馆进行全面清扫保洁。

8.6.2 保洁人员应确保馆内外的环境整洁，及时清除场所内的垃圾和污垢。

8.6.3 特别注意厕所内的卫生，随时清洁厕所内的地面、便池、洗手台、玻璃镜等,及时添加洗手液、纸巾,移走废弃物。

8.6.4 展会闭馆后应严格按照操作规范对为客人提供的公共用品进行清洗消毒,如电梯扶手、柜台、门把手、水龙头等。

8.6.5 展馆内提供的各类公共电子设备，每天应使用 75%的乙醇清洁消毒。

8.6.6 应及时将垃圾清运到垃圾房,未清运的垃圾要置于有盖的桶内,每天用有效氯含量为 1000 毫克/升的消毒溶液喷洒垃圾桶内外表面。每天清运完所有的垃圾后,要在垃圾房区域撒上消毒粉。

8.6.7 及时清理餐饮残余物，避免食物的残渣剩水撒漏。一旦撒漏,及时清扫,防止其发酵变质。一次性餐具废弃物应集中处理。

## 8.7 展览期设备运行服务

### 8.7.1 临时设备设施的巡检

8.7.1.1 设备人员在每日送电后应对场馆内水、电、气等设备设施进行巡检，及时填写巡检记录。

8.7.1.2 每日应对网络、电话的使用情况进行回访，确认无故障。

### 8.7.2 临时设备设施的切断

每日闭馆后，确认所有展位水电气是否关闭，未关闭的可切断其设施供给（特殊需求除外）。

### 8.7.3 空调设备运行

8.7.3.1 应根据主办方要求，结合室内外气温状况提前开启空调，并通过 BA 系统调整送风口角度及风量。

8.7.3.2 巡检所有出风口，确保出风效果。

8.7.3.3 根据主办方确定的时间关闭空调。

### 8.7.4 照明系统运行

根据主办方要求，按时开启及关闭照明系统。

## 9 撤展期运行服务

### 9.1 撤展前协调

6.4.1.1 组织应事先与业主方沟通或参加业主方组织召开的由主办方及主场搭建、运输、垃圾清运等相关服务方共同参与的撤展协调工作会议，明确撤展时间和车辆运输等相关工作要求。

6.4.1.2 召开各部门主管级以上人员的撤展专题会议，布置各项具体工作。

### 9.2 撤展期秩序维护服务

#### 9.2.1 人员物品进出管理

9.2.1.1 秩序维护员应对撤展施工人员查验施工证，要求其佩戴安全帽进入卸货区。

9.2.1.2 分时段或分区域实施展商的物品出门和施工人员的进场，避免发生对冲拥堵、碰伤等意外事故。

9.2.1.3 检查展商出门的外携物品，凭证核实后放行。

#### 9.2.2 货运车辆进出管理

##### 9.2.2.1 外场车辆管理

- 秩序维护员应指引撤展装货的货运车停放在展馆附近的各个地面停车场或周边指定道路。
- 高峰时段或道路拥挤时，延长货运车辆停车等待时间，分时、分批引导各类运输车辆有序进入卸货区。
- 确保车道单向行进，避免车辆交叉行驶。
- 根据展会的实际情况改变各种车辆的行进路线及停车地点。

#### 9.2.2.2 卸货区车辆管理

- 根据主办方要求和卸货区内车辆可容纳的实际情况，安排、指引货运车有序进入卸货区，进门时应查验车证，并做好记录。
- 引导进入卸货区的车辆停放至指定区域卸货，做好卸货安全的监督工作。
- 告知卸货人员有关卸货区停放限制时间和超时付费等相关规定，对已卸货完毕的车辆立即指引出卸货区域或从应急区域离开现场，并登记出门时间。
- 指引超高（一般指限高4米）车辆从特殊通道进出，并确保有人在现场进行监督，防止建筑物被撞、损坏。
- 发现损坏展馆设备设施等情况，应立即上报相关部门，并请展馆业主方确认处理。

#### 9.2.2.3 馆内车辆管理

- 按场馆要求对货运车辆的进出进行控制。
- 货车进出馆内时，须看护好场馆内的设备设施，避免造成损坏。

#### 9.2.3 搭建施工安全管理

- 9.2.3.1 施工人员应在现场电源切断后实施撤展施工作业，秩序维护员应做好监督检查。
- 9.2.3.2 当施工人员入馆而部分展商物品尚未撤离时，应做好巡检与安全防范工作。
- 9.2.3.3 巡查、监督现场施工人员的操作证与作业安全，确保各项安全。
- 9.2.3.4 发现设施设备被人为损坏，应保持现状，取证后立即上报相关部门，并请展馆业主方确认、处理。
- 9.2.3.5 撤展完毕后应对展位地面进行检查，确保地面无损伤。

### 9.3 撤展期环境保洁服务

- 9.3.1 撤展时，馆内及卸货区保洁人员须佩戴安全帽。
- 9.3.2 及时清理通道上的垃圾，保持通道畅通。
- 9.3.3 撤展全部结束后，应检查每个摊位有无建筑材料和建筑垃圾。
- 9.3.4 保洁人员应对撤展后遗留的垃圾实施分类，清运至指定垃圾场，由专业垃圾处理单位运至政府指定地点进行处理。
- 9.3.5 冲洗场馆展厅地面，全面对展馆设备设施进行清洁与消毒。
- 9.3.6 对展馆内的地沟进行检查，清理异物，保持地沟清洁。
- 9.3.7 当天前一个展撤展，第二天又有新的展会进场的情况下，保洁人员应突击做好连夜撤展清洁工作。

### 9.4 撤展期设备运行服务

#### 9.4.1 临时设备设施的切断

- 6.4.4.1.1 审核参展商临时设施延时的书面申请，并予以回复。
- 6.4.4.1.2 设备人员根据主办方规定的准时切断临时设施供给（特殊需求除外），并请主办方确认电表数值。

#### 9.4.2 临时设备设施回收、检验

- 6.4.4.2.1 切断临时设施供给后，设备人员及时回收临时的设施设备；

6.4.4.2.2 在回收过程中应检验临时设施设备是否完好，如发现有损坏，应及时与该展位负责人确认并上报。

#### 9.4.3 吊点设备运行

6.4.4.3.1 除吊点影响撤展的情况下可提前拆除外，应在撤展结束后实施吊点拆除作业。

6.4.4.3.2 吊点作业人员应做好安全防范工作，现场应有专人负责安全监督。

### 9.5 撤展期制证服务

#### 9.5.1 施工证办理

9.5.1.1 应根据各展会主办方提供的相关资料样张，仔细审核施工方出具的申请材料，发现不符合要求的予以礼貌退回。

9.5.1.2 将施工人员身份证信息输入电脑，打印清单，交由施工负责人签字确认，并告知相关注意事项。

9.5.1.3 按规定的收费标准收取相关费用，并提供发票凭证。

#### 9.5.2 货运车证办理及退证

9.5.2.1 应根据各展会主办方提供的资料样张，仔细审核施工负责人出具的申请资料，并确认车辆为大货车，发现不符合要求的予以礼貌退回。

9.5.2.2 将车辆信息输入电脑，打印清单，请办理人签字确认，并告知相关注意事项。

9.5.2.3 按规定收费标准收取相关费用和押金，并提供发票凭证。

9.5.2.4 根据实际情况做好押金退还工作。

## 第二包：保洁服务

### 办公楼宇类保洁服务

#### 1.46 大堂及楼层公共区域

大堂及楼层公共区域保洁要求如下：

- 大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物；
- 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站；
- 确保及时清洗积痰盆；
- 确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网；
- 旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹；
- 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周清洁一次，清晰无灰尘；
- 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，每月清洁2次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹；
- 室内排水管道、排水沟、窞井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味；
- 做好保洁服务记录。

#### 1.47 电梯及自动扶梯系统

电梯及自动扶梯系统实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理；
- 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢；
- 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整；
- 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土；
- 做好电梯清洁服务记录。

#### 1.48 消防梯及公共通道

消防梯及公共通道保洁要求如下：

- 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹；
- 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘；
- 做好消防梯及公共通道清洁服务记录。

#### 1.49 地下车库

地下车库实行每日清扫，保洁要求如下：

- 保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；
- 消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘；
- 地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁；
- 灯具及各类管道无灰尘、无蛛网；
- 做好地下车库清洁服务记录。

## 1.50 外围

外围保洁频次为每周清洗两次，保洁要求如下：

- 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积灰、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除；
- 做好外围清洁服务记录。

## 1.51 大理石墙面

定期进行大理石墙面清洁，保洁要求如下：

- 每月一次刷洗墙面和缝隙，确保墙面无污迹、无水迹；不用酸性清洁剂进行清洗；
- 每周一次清抹地面，确保无水迹；
- 做好大理石墙面清洁服务记录。

## 1.52 垃圾房

垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作：

- 垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢；
- 5-10月每天一次、其余时间每周一次消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生；
- 垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒；
- 地漏口无杂物、堵塞；
- 垃圾房内垃圾不过夜；
- 做好垃圾房清洁服务记录。

## 1.53 大楼平台

定期进行大楼平台清洁，保洁要求如下：

- 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等；
- 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理；
- 平台无明显破损、脱落；
- 做好平台清洁服务记录。

## 1.54 卫生间

卫生间实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻；
- 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修；
- 清洁墙面、隔断板，保持无污迹；
- 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒；
- 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒；
- 厕纸容器每日清倒至少二次，内部无满溢、无异味，外表无污迹；
- 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加；
- 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积灰；
- 做好卫生间清洁服务记录。

## 1.55 茶水间

茶水间保洁服务要求如下：

- 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢；
- 冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布一周一换；
- 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；每季度清洗一次不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢；
- 按规范操作煤气烧水器、电烧水器，确保工作时间内开水供应；
- 做好茶水间清洁服务记录。

## 1.56 展示厅

展示厅保洁要求如下：

- 玻璃橱顶无浮灰，玻璃橱立面地面干净，木橱、不锈钢、花瓶、横梁、踢脚线、绿化盆景、触摸屏、桌椅、茶几、画框、窗帘下沿横杆无灰尘。玻璃门无手印、无污迹。每月一次用刮刀、毛套清洁幕墙玻璃，每季度一次用百洁布、铜亮剂清洁铜条，每年一次清洁展品橱内玻璃；
- 地面无杂物、无水渍、无污渍、光亮整洁。玻璃门、木门、玻璃窗、图片框、石桥、石柱、护栏、电源箱、茶座、开关、风口、铜条、门压板等部位干净、明亮、整齐；每月一次用抛光机、光亮剂进行大理石养护；
- 做好展示厅清洁服务记录。

## 1.57 贵宾厅

贵宾厅保洁要求如下：

- 保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁；
- 隔板、屏风、木饰墙、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网；
- 地毯无杂物，平整；
- 卫生间干净整洁；
- 做好贵宾厅清洁服务记录。

## 1.58 设备机房、管道

设备机房、管道保洁要求如下：

- 消防栓、消防箱、灭火器箱、公共设施表面干净、无灰尘。报警器、灭火器表面光亮、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘；监控摄像头、门警器表面光亮、无斑点；消防栓表面光亮、无灰尘；
- 做好设备机房、管道清洁服务记录。

## 1.59 广场、地面停车场、台阶

广场、地面停车场、台阶保洁要求如下：

- 保持地面干净、无垃圾；
- 座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁，无张贴物；
- 各类指示牌、照明灯具、栏杆、反光镜等保持无污垢、清晰完好；
- 办公楼各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢，纤维整洁成统一方向；
- 做好广场、地面停车场、台阶清洁服务记录。

## 1.60 绿地、花台、水池

绿地、花台、水池保洁要求如下：

- 绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、杂物；
- 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味；
- 做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

### 学校类保洁服务

## 1.61 教学、科研、办公用房保洁

- 按 DB31/T 361 的环境卫生服务要求，提供教学、科研及办公区域公共环境保洁服务。
- 按合同约定提供教学、科研、辅助用房、办公用房等室内保洁服务。
- 应劝阻在教学、科研、办公等公共场所吸烟的行为。
- 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。

## 1.62 生活服务用房保洁

### 1.62.1 宿舍楼保洁

- 定时保洁，保持楼梯、走道、活动室等公共部位清洁卫生，垃圾日产日清。
- 保持公共部位的墙面、门、窗台无污迹、无积灰，门、窗玻璃明亮。
- 公共卫生间、盥洗室及时保洁，保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。
- 按合同约定提供宿舍室内日常保洁服务。

### 1.62.2 公共浴室保洁

- 每日定时清洁地面、地漏、排水沟等，保持地面清洁，排水通畅。
- 每日定时开窗通风。

### 1.62.3 开水房保洁

- 每日定时进行环境保洁，保持墙面干净，地面清洁、无积水。
- 每日定时洗刷水槽，清理地漏，保持水槽干净，排水通畅。
- 每日定时清洁供水设备，保持设备表面清洁。

### 1.62.4 自助洗衣房保洁

- 每日进行环境保洁，保持地面清洁、无积水。
- 定期擦拭洗衣设备，保持设备清洁。

## 1.63 水体、场地保洁

- 及时清理水体沿岸垃圾、杂物。
- 定期清洁水景水体，保持水面无漂杂物，硬底池壁无积垢。
- 发现水体有污染或疑似污染现象，应及时报告校方。
- 跑道、球场、草坪等场地应保持无废弃物、无积水。

## 1.64 绿化保洁

- 树枝上无悬挂杂物，孤植树保留落叶层。
- 绿篱、地被植物、花坛无废弃物。

## 1.65 垃圾处理

- 各类垃圾定点存放，及时处理。
- 生活垃圾日产日清，教学区域应及时收集、清运。
- 配合校方管理有害废弃物。

## 1.66 灭害消杀

- 定期灭鼠、灭蟑、灭蝇、灭蚊。
- 实施灭害消杀应防止对环境造成次生污染。

## 1.67 环境消毒

- 定期对公共卫生间、公共浴室、开水房、自助洗衣房、垃圾堆放点等部位实施环境消毒。
- 环境消毒所选用的消毒剂应合格有效。

## 1.68 二次供水设施卫生管理

二次供水设施卫生管理应符合 GB 17051 要求。

### 医院类保洁服务

## 1.69 保洁、消毒及医疗废物管理服务

### 1.69.1 保洁服务



- 各区域保洁质量应符合 DB31/T361-2006 中表 4 的要求。
- 生活垃圾的收集、运送用黑色垃圾袋。

### 1.69.2 消毒服务

- 不同区域的消毒服务应符合表 1 要求。

**表 1 不同区域消毒服务要求**

区域	范围	服务要求
半污染区	医务人员办公室、治疗室、一般消毒室、走廊、出院卫生处理室；	办公室、治疗室、处理室内的桌椅、门窗把手必须每天用消毒液喷雾或洗擦消毒两次，地面每天用消毒液拖两次。消毒液浓度为 250mg/L~500mg/L 有效氯或等效消毒液。
污染区	病室、污物室、厕所、入院卫生处理室等；	病室床头柜一柜一巾、病床终末消毒用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液擦拭；污物室污物池、废物箱每天用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液喷雾一次；厕所小便池、座便器、蹲便器、面盆、用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液进行消毒。地面每天用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液拖一次

- 清洁区、半污染区、污染区拖把禁止交叉使用，对各类区域使用的拖把应标记不同的颜色。

——拖把、抹布、痰盂、脸盆等清洁工具及用具使用后应进行消毒。应采用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒。

### 1.69.3 医疗废物管理服务

——医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的 3/4 时，应严密封口、称重，系上中文标签。标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别、重量、备注等。

- 感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装。

——传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装。

- 损伤性废物的收集，应使用规定容器。容器应装入黄色垃圾袋，使用有盖的专门车辆进行运输。

- 各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物贮存场所，并由专人负责贮存管理。

——医疗废物转运后，对医疗废物收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒，应采用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，并做好记录。

——若发生医疗废物泄露、扩散，应及时控制现场，由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋，对污染环境用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，防止医疗废物的再次扩散，造成更大的污染。

## 场馆类保洁服务

### 1.70 环境保洁服务

- 应根据闭馆期保洁服务特点，确定保洁内容、作业频次、质量要求及检验方法。

- 按照作业区域距离地面的高度，确定日常保洁和定期保洁范围，4 米以上列入定期保洁，确定保

洁周期，如需登高作业，作业人员须持登高作业证书；4 米以下列入日常保洁，确定作业频次。

——保洁服务质量应符合附录 A 的要求。

——保洁服务人员、作业工具、清洁药剂、作业规程等应符合服务合同的约定与要求，保洁服务应做好各项安全防护措施，不违章作业。

——做好区域内卫生消毒、灭鼠除害等专项工作，并组织专人检查，保持相关记录。

——及时做好垃圾收集处置工作，确保垃圾无外溢、无水渍。

### 1.71 展览期环境保洁服务

——每日开展前应对场馆进行全面清扫保洁。

——保洁人员应确保馆内外的环境整洁，及时清除场所内的垃圾和污垢。

——特别注意厕所内的卫生，随时清洁厕所内的地面、便池、洗手台、玻璃镜等,及时添加洗手液、纸巾,移走废弃物。

——展会闭馆后应严格按照操作规范对为客人提供的公共用品进行清洗消毒,如电梯扶手、柜台、门把手、水龙头等。

——展馆内提供的各类公共电子设备，每天应使用 75%的乙醇清洁消毒。

8.6.6 应及时将垃圾清运到垃圾房,未清运的垃圾要置于有盖的桶内,每天用有效氯含量为 1000 毫克/升的消毒溶液喷洒垃圾桶内外表面。每天清运完所有的垃圾后,要在垃圾房区域撒上消毒粉。

——及时清理餐饮残余物，避免食物的残渣剩水撒漏。一旦撒漏,及时清扫,防止其发酵变质。一次性餐具废弃物应集中处理。

### 1.72 撤展期环境保洁服务

——撤展时，馆内及卸货区保洁人员须佩戴安全帽。

——及时清理通道上的垃圾，保持通道畅通。

——撤展全部结束后，应检查每个摊位有无建筑材料和建筑垃圾。

——保洁人员应对撤展后遗留的垃圾实施分类，清运至指定垃圾场，由专业垃圾处理单位运至政府指定地点进行处理。

——冲洗场馆展厅地面，全面对展馆设备设施进行清洁与消毒。

——对展馆内的地沟进行检查，清理异物，保持地沟清洁。

——当天前一个展撤展，第二天又有新的展会进场的情况下，保洁人员应突击做好连夜撤展清洁工作。

### 第三包：保安服务（不包括专业化保安等安全防范服务）

#### 办公楼宇类保安服务

#### 1.73 公共秩序维护

##### 1.73.1 门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：

- 主出入口应安排 24 小时值班；
- 对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等，登记证件，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）；
- 保安人员工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务，必要时引导来宾至电梯厅或指定区域；
- 凡遇市民群众上访，及时通知上级部门，做好劝说、劝阻、疏导工作，方法得体；对外来联系工作人员，凭有效证件和会客单，并与相关单位联系确认后方可进入。

##### 1.73.2 信访接待

信访接待服务应符合以下要求：

- 对信访人员在进入信访接待室前进行安检，确认其随身携带物品无易燃易爆危险品、管制刀具或其他危险物品；
- 按规定程序进行信访接待，应进行信访接待室巡查和接待等候区安全管理，维护和防止混乱局面及事故发生；
- 做好相关数据统计和整理，填好值班检查记录。

##### 1.73.3 安保巡逻

安保巡逻应符合DB 31/329.10-2008标准，包括：

- 在全天候负责区域内，正门、边门、区域通道、围墙、办公楼、楼内餐厅、公共走道交通设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序，做好防盗、防恐和防火等安全工作；
- 按规定进行双休日和夜间巡逻检查，人防与技防相结合，加强对重点部位、重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；
- 定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理；
- 检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明、阀门、灭火器材、消防箱、烟感、喷淋、空调和新风机房、送风和排烟装置、水箱、水泵机房等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录；
- 检查大楼周围的保安防范动态，道路通畅及车辆停放状况，各类标识，消防设备、设施、环境卫生等状况，并做好记录。

##### 1.73.4 监控

办公楼监视监控设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控；发现问题及时采取措施。

#### 1.74 车辆管理

##### 1.74.1 车辆及停车场所管理要求

车辆及停车场所管理应符合以下要求：

- 车辆进入前，保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序指挥进入；
- 保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；
- 停车场严禁吸烟；停车场严禁带病车辆，特别是漏油车辆进入；车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品；
- 非机动车按指定车位停放，不得进入机动车车库

- 车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作；每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知业主，做好相关记录；
- 每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

## 1.74.2 车辆准入管理

应加强车辆安全出入管理、有序地为机关提供通畅的出入和停放管理，包括：

- 凡需进入机关办公驻地车辆，持有有效车辆通行证；
- 无证车辆不得进入；特殊情况通过联系后征得相关部门同意确认，登记后放行；
- 保安人员指挥相关车辆按要求在指定位置接受检查、确认车证相符后放行；
- 安排指定车位停放，并做好相关记录。

## 1.75 外来闯入处理

外来闯入处理应符合以下要求：

- 发现可疑人员非法混入或闯入，及时报告管理处和监控值班人员，提供闯入人员外貌特征、闯入位置等信息；
- 监控值班人员加强监控和搜索，及时提供有效捕捉信息；
- 安保人员加强巡逻，及时采取控制措施，管控各路口，保证重要部位、重点区域的警戒。

## 1.76 重大任务安保

重大任务服务应符合以下要求：

- 相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；
- 确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；
- 符合保密工作相关制度。

## 1.77 突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

- 制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；
- 在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；每年组织不少于一次的突发公共事件应急演练；
- 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

## 1.78 消防管理

- 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；
- 办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；
- 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；
- 定期进行消防宣传和消防演习。

### 学校类保安服务

## 1.79 秩序维护管理

### 1.79.1 出入管理

- 校门设置门岗，门卫应由专职秩序维护人员担任。
- 校门门卫应提示进入人员出示证件，查验校外人员的有效证件并登记。
- 校内机动车辆应凭证出入校门，外来机动车辆出入校门，应验证、登记，并发放临时出入凭证。
- 对大件物品带出校门应实施出门证管理。
- 学生出入校门高峰时段，应安排人员维护交通秩序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故。
- 禁止将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物质、动物和管制器具等危险物品带入校园。

#### 1.79.2 安全巡视

- 定时巡视服务区域，重点关注消防与安全防范重点部位。
- 每日教学、办公活动结束后，应对教学、办公场所进行巡查。
- 应劝说闲杂人员、推销人员离开校区。
- 对危害安全、影响教学秩序的行为应进行劝阻，劝阻无效的应及时报告校方。

#### 1.79.3 车辆管理

- 提示、引导机动车辆和非机动车辆在规定停车区域有序停放。
- 及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。
- 配合校方定期清理无主非机动车辆。

#### 1.79.4 监控服务

- 消防、安防监控中心应配备专职人员，24小时值班，并做好值班记录。
- 监控影像资料、报警记录的存留与查阅，应按《保安服务管理条例》执行。
- 消防、安防监控中心应及时接听公安、消防及学校保卫部门报警联动电话。

#### 1.79.5 安全管理

- 学校重要部位安全技术防范系统的配置、维护等，应符合 DB31/ 329.6 的要求。
- 中小学安全防范管理应符合 DB31/547 的要求。

### 医院类保安服务

#### 1.80 秩序维护与安全服务

##### 1.80.1 公共区域秩序维护

- 医院的主要出入口应定岗值守，禁止危害人身、财产或公共安全的物品进入医院。
- 门诊挂号应有专人维持秩序，对设置一米线的窗口，加强巡视或安排定岗管理。
- 病区应执行访客管理制度。
- 做好大型活动秩序维护和现场人员疏导工作。
- 物业服务人员对病人及家属提出的问询应及时给予指导。

##### 1.80.2 安全巡视

- 对医院的重点区域、重点部位、重点设备机房应定时巡视、检查。发现违法、违章行为应及时制止。
- 规范使用巡更设备。如无巡更设备，由两人一组进行巡视。应保持巡视记录。
- 与中央监控室监控管理人员保持联络，按指令及时赶赴事发现场，并采取相应措施。
- 发现异常情况，立即通知有关部门，并采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。
- 门诊结束及医院工作人员下班后，应对门诊区域和办公区域进行检查。确保关闭门窗及水、电开关，现场无滞留人员。

##### 1.80.3 中央监控室监控管理

- 中央控制室监控管理按照 DB31/329.11-2009 的要求执行。

##### 1.80.4 车辆管理

- 车辆管理按照 DB31/T 456-2009 中第 8 章和 9.4 的要求执行。
- 绿色通道、急救通道和院区重要通道应安排专人进行管理，保证 24h 通畅。
- 停车库/停车场应设置残疾人专用车位，以方便残疾人就诊。

### 1.80.5 消防管理

- 消防管理按照 DB31/T361-2006 中 7.2.1 的要求执行。
- 建立物业服务与外界通讯联络的可靠方式。发生紧急状况时，应保持与外界联络畅通。

## 1.81 员工自身安全防护

- 物业服务人员应掌握基本的安全防护知识。
- 物业服务人员工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品。
- 物业服务人员在易发生职业健康危害的有毒有害作业场所工作时，应正确使用冲洗设施和防护急救器具。
- 处置、转运医疗废物的专职人员应穿好隔离衣、胶鞋，戴口罩、帽子、袖套、手套等防护用品。
- 物业服务人员在接触病人身体或病人接触过的物品后，应立即用酒精、消毒剂或消毒肥皂进行手部消毒清洗。
- 物业服务机构应定期安排下列物业服务人员进行健康检查，必要时对相关人员进行免疫接种：
  - 处置、转运医疗废物的专职人员。
  - 在传染病科、检验科等科室服务的物业服务人员。
- 物业服务人员应严格执行物业服务安全操作规程，遵守医院管理制度，知晓各项应急预案及处置要求。

## 医院类保安服务

### 1.82 安检服务

- 安检人员应确保安检设备处于正常状态，使用前应进行检查，连续运行的应在运营间隙期进行检查。
- 应认真查看屏幕，发现有异常情况及时提出，请客户打开箱包进行查验。
- 提醒观众进门前应主动出示票证，检票服务人员可进行目视检票，提高检票速度。
- 安检服务质量应符合下列要求：
  - 安检信息录入错误率 $\leq 0.1\%$ 。
  - 可疑物品开包率 100%；
  - 违禁物品查出率 100%。

### 1.83 展览期秩序维护服务

#### 1.83.1 人员物品进出管理

- 组织应根据不同类型的入馆人员，在入口大厅前分别设立主办方、参展方和工作人员通道、观众通道、贵宾通道等。
- 入口厅秩序维护员应正确引导各类人员到相应通道排队，维持好现场秩序。
- 分时段先后安排引导主办方、工作人员、参展商及观众等从相应通道进入展厅。

#### 1.83.2 人流高峰管理

- 遇到客流高峰时，应按下述要求实施服务：
  - 如遇客流量很大的展会，应事先在各个入口厅前设置多个 S 型通道，将工作人员、展商、观众等不同种类人员进行区分，并与入口安检机器设备之间保持一定的缓冲距离。
  - 当发现排队人员较多、存在安全隐患时，在征得主办方、场馆方同意后，可提前放行。
  - 展厅内人流特别拥堵时，应启动应急机制，暂停人员进入，将展厅内观众分流引导出馆。

-观众退场时，为避免各大厅出入口短时间内形成客流拥堵，开启展馆内所有大门及卸货区门，就近分流观众离场。

### 1.83.3 各类车辆进出管理

——应分别设置各类车辆的进出路线及停放位置。

——外围秩序维护队员应做好指引工作，引导车辆停放至指定地点。

——特殊车辆（如消防车、救护车、警用车等）或展会的后勤保障车辆由专门通道进出场馆。

### 1.83.4 车辆高峰期管理

——入场时

-应引导社会车辆有序进入停车场（库），制止在道路上停车下客。

-发生车辆拥堵时，及时疏导，保持道路畅通。

-遇特大展会，社会车辆特别多时，事先与展馆业主方、主办方、警方等协商，在展馆周边附近适当路段开设临时停车点。当展馆内停车场（库）车辆停满时，及时分流引导入场车辆到临时停车点停放。

——离场时

-应引导社会车辆有序退场，制止在道路上停车上客。

-应根据周边道路情况，引导车辆从畅通的道路出场，合理分流。

-发生车辆拥堵时，及时疏导，保持道路畅通。

### 1.83.5 停车场管理

——停车场（库）应配备停车收费系统，对进出车辆做好相应记录。

——应有完善的引导标识，指引社会车辆停放到泊位。

——按照规定的频次对停车场/库进行巡视检查，发现问题及时上报相关部门处理。

### 1.83.6 观展秩序维护

——馆内秩序维护员应指引观众有序参观，保持正常参观速度。

——维持现场秩序，做好拥挤时的分流疏导，保障通道畅通。

### 1.83.7 展品安全管理

——应提醒展商准时入场或退场，入场时应严格查验证件。

——展馆重要部位应设置定岗或巡视岗，防止入馆展商人员串走。

——密切注意可疑人员，不断提醒展商增强安全防范意识。

——闭馆时等展商离开后，仔细检查馆内各个角落，确认展馆无人后，所有门上锁，并进行红外布控。

——夜间应加强展馆外围的巡视，发现异常情况及时向有关部门人员报告。

### 1.83.8 安全检查

——应按规定频次对消防通道和消防设施进行检查，保障消防通道畅通、消防设施完好。

——每日应对展台结构进行检查，防止发生坍塌等安全事故。

### 1.83.9 反恐防暴

——在开展期间应组织专职的反恐防暴力量，配置防暴用具，并经过专业培训。

——在各人员密集地点安排反恐防暴人员进行巡视。

——其他岗位的秩序维护人员应注意形迹可疑人员，若发现异常情况应及时向上级汇报。

## 1.84 撤展期秩序维护服务

### 1.84.1 人员物品进出管理

——秩序维护员应对撤展施工人员查验施工证，要求其佩戴安全帽进入卸货区。

——分时段或分区域实施展商的物品出门和施工人员的进场，避免发生对冲拥堵、碰伤等意外事故。

——检查展商出门的外携物品，凭证核实后放行。

## 1.84.2 货运车辆进出管理

### ——外场车辆管理

- 秩序维护员应指引撤展装货的货运车停放在展馆附近的各个地面停车场或周边指定道路。
- 高峰时段或道路拥挤时，延长货运车辆停车等待时间，分时、分批引导各类运输车辆有序进入卸货区。
- 确保车道单向行进，避免车辆交叉行驶。
- 根据展会的实际情况改变各种车辆的行进路线及停车地点。

### ——卸货区车辆管理

- 根据主办方要求和卸货区内车辆可容纳的实际情况，安排、指引货运车有序进入卸货区，进门时应查验车证，并做好记录。
- 引导进入卸货区的车辆停放至指定区域卸货，做好卸货安全的监督工作。
- 告知卸货人员有关卸货区停放限制时间和超时付费等相关规定，对已卸货完毕的车辆立即指引出卸货区域或从应急区域离开现场，并登记出门时间。
- 指引超高（一般指限高 4 米）车辆从特殊通道进出，并确保有人在现场进行监督，防止建筑物被撞、损坏。
- 发现损坏展馆设备设施等情况，应立即上报相关部门，并请展馆业主方确认处理。

### ——馆内车辆管理

- 按场馆要求对货运车辆的进出进行控制。
- 货车进出馆内时，须看护好场馆内的设备设施，避免造成损坏。

## 1.84.3 搭建施工安全管理

- 施工人员应在现场电源切断后实施撤展施工作业，秩序维护员应做好监督检查。
- 当施工人员入馆而部分展商物品尚未撤离时，应做好巡检与安全防范工作。
- 巡查、监督现场施工人员的操作证与作业安全，确保各项安全。
- 发现设施设备被人为损坏，应保持现状，取证后立即上报相关部门，并请展馆业主方确认、处理。
- 撤展完毕后应对展位地面进行检查，确保地面无损伤。



#### 第四包：绿化养护服务

##### 办公楼宇类绿化养护服务

##### 1.85 草坪养护

草坪养护服务要求见表1。

表5 草坪养护服务要求

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无秃斑。
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕性杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10平方米范围内废弃物不得多于3个。

##### 1.86 花坛养护

花坛养护服务要求见表2。

表6 花坛养护服务要求

项目	服务要求
景观	花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花。全年观赏期300天以上，确保重大节日花繁叶盛。
排灌	梅雨、暴雨季节防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。
施肥	花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。
补植	出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。
换花	花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期不超过10天，空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施上肥料。
有害生物控制	花坛基本无有害生物症状，植株受害率小于3%，无杂草。
清洁	每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

##### 1.87 乔木、灌木养护

乔木、灌木养护服务要求见表3。

表7 乔木、灌木养护服务要求

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。

施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于10%，树干受害率小于5%，无影响景观面貌的杂草。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10平方米范围内废弃物不得多于3个。

### 1.88 容器绿植养护

容器绿植养护服务要求见表4。

表8 容器绿植养护服务要求

项目	服务要求
景观	布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。
排灌	排水畅通无积水。根据植物不同习性及所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。
修剪	及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。
清洁	保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。
施肥	选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。
有害生物控制	基本无有害生物危害症状。植株、枝叶受害率小于3%。
更换	综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

### 1.89 公共区域绿化租放

公共区域绿化租放应符合以下要求：

- 公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果；
- 每盆植物生长良好，层次分明，枝叶茂盛，无病虫害。花盆、垫水盆、叶面做到日日清，无灰尘，无枯枝落叶，盆土无异味。绿化整体造型与所选品种的观赏效果相一致。实施修建，枝条分布合理均匀，通风透光，保持形态美观；
- 对生长不良植物及时更换，确保绿化布置观赏效果。

### 1.90 绿植景点布置

绿植景点布置应符合以下要求：

- 设计方案合理布局、均匀、疏密有度，植物的色彩、形态与空间大小、氛围及功能相协调；
- 按设计方案布置景点，植物上的枯枝黄叶、残花、杂草、竹签清理修建好，并将花盆清洁，大盆植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥土。放置时调整绿化观赏面使其正对人的视线；
- 景点保证每季有花，花型整齐，布局美观，植物配制疏密适当。确保春节、劳动节、国庆节等重大节日的开花植物植株健壮，花型正，花色艳，不露底。品种间搭配合理，有层次，植物取材于周围环境，美工设计配合得当，细节自然。

### 1.91 临时应急绿化布置

临时应急绿化布置应符合以下要求：

- 按照突击任务对绿化设计的总体方案，根据现有绿化材料及布置现场大小、形状、环境条件、家具陈饰、色彩基调等各种不同条件来选择适宜的品种。设计的绿化布置方案要符合任务要求；

——绿化材料送至指定摆放位置，按确认后的绿化方案进行布置。

## 学校类绿化养护服务

### 1.92 养护管理

——根据学校类物业特点制定并实施绿化养护方案，对校园植物进行养护管理。

——机械割草、花木施肥应避免噪音、异味等对教学、生活环境造成影响。

### 1.93 养护要求

#### 1.93.1 基础要求

——植株生长健壮，无枯株、缺植空秃或失水现象。

——枝叶生长色泽正常，色叶植物叶色变化明显。

——观花植物按时茂盛开花，观果植物正常结果。

——基本无有害生物危害症状。

#### 1.93.2 园林植物景观养护要求

——行道树群体植株树冠完整、规格整齐，树干挺直。

——孤植树树形完美，树冠饱满，树穴覆盖完整，黄土不裸露。

——绿篱修剪保持三面以上平整饱满、直线挺直、曲线柔和，开花植物花期一致。

——地被种植密度合理、植株规格整齐，群体景观效果好；混合种植种类配置合理、叶色、叶型协调。

——草坪成坪高度符合约定，草坪平坦饱满，护栏设施完好无损。

——花坛图案精美，色彩丰富，株高相等，花期一致。

——垂直绿化植物枝叶分布均匀，疏密合理。

#### 1.93.3 园林硬质景观养护要求

——园林建筑及构筑物外观整洁，构件完整无损。

——道路地坪平整、无缺损、无积水，无障碍设施完好、畅通。

——假山叠石稳固安全，不适于攀爬的假山叠石、置石应有醒目警示标志和防护设施。

## 医院类绿化养护服务

### 1.94 养护管理

——根据医院类物业特点制定并实施绿化养护方案，对校园植物进行养护管理。

——机械割草、花木施肥应避免噪音、异味等对医疗、生活环境造成影响。

### 1.95 养护要求

#### 1.95.1 基础要求

——植株生长健壮，无枯株、缺植空秃或失水现象。

——枝叶生长色泽正常，色叶植物叶色变化明显。

——观花植物按时茂盛开花，观果植物正常结果。

——基本无有害生物危害症状。

#### 1.95.2 园林植物景观养护要求

——行道树群体植株树冠完整、规格整齐，树干挺直。

——孤植树树形完美，树冠饱满，树穴覆盖完整，黄土不裸露。

——绿篱修剪保持三面以上平整饱满、直线挺直、曲线柔和，开花植物花期一致。

——地被种植密度合理、植株规格整齐，群体景观效果好；混合种植种类配置合理、叶色、叶型协调。

- 草坪成坪高度符合约定，草坪平坦饱满，护栏设施完好无损。
- 花坛图案精美，色彩丰富，株高相等，花期一致。
- 垂直绿化植物枝叶分布均匀，疏密合理。

### 1.95.3 园林硬质景观养护要求

- 园林建筑及构筑物外观整洁，构件完整无损。
- 道路地坪平整、无缺损、无积水，无障碍设施完好、畅通。
- 假山叠石稳固安全，不适于攀爬的假山叠石、置石应有醒目警示标志和防护设施。

### 场馆类绿化养护服务

- 应根据场馆类绿化植物生产特性编制绿化养护工作计划，确定绿化养护项目、养护作业频次、质量要求及检验方法。
- 绿化养护服务人员、作业工具、药剂使用、仓库管理、作业规程等应符合服务合同的约定与要求，绿化养护工作应做好各项安全防护措施，不违章作业。
- 做好施肥、病虫害防治等专项工作，作业前应书面告知客户，作业中应注意安全防范，作业后应做好固体废弃物的处置，组织专人检查，保持相关记录。
- 室内绿化应根据客户的需要摆放，室内绿化应做到绿化外观叶面光泽、无灰尘，摆放布局合理、疏密有度，选种适宜、管理方便，及时更换、保持鲜艳。
- 服务内容和标准参照办公楼宇类绿化养护服务。

## 附件 1：规范性引用文件

下列规范性文件凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本需求。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本采购需求。

- GB/T 1576 工业锅炉水质
- GB 2894 安全标志
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001. 1 标志用公共信息图形符号第1部分:通用符号
- GB 13495 消防安全标志
- DB31/193 电梯维护保养安全规范
- DB31/199 污水综合排放标准
- DB31/329.10 重点单位重要部位安全技术防范要求 第10部分:党政机关
- DB31/T 361 办公楼物业管理服务规范
- DB31/T 550 机关办公建筑合理用能指南
- GB 2894 《安全标志及其使用导则》
- GB 17051 《二次供水设施卫生规范》
- GB 25201 《建筑消防设施的维护管理》
- DB31/329.6 《重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第6部分:学校、幼儿园》
- DB31/T 361 《办公楼物业管理服务规范》
- DB31/547 《中小学、幼儿园安全防范管理基本要求》
- DB31/T 637 《高等学校学生公寓管理服务规范》
- GB 2894 安全标志
- GB 13495 消防安全标志
- GB 15982 医院消毒卫生标准
- GB 18466 医疗机构污水排放要求
- GB 19210-2003 空调通风系统清洗规范
- GB 50333-2002 医院洁净手术部建筑技术规范
- DB 31/199-1997 污水综合排放标准
- DB 31/329.11-2009 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第十一部分：医疗卫生
- DB 31/405-2008 公共场所空调通风系统运行卫生要求
- DB 31/T361-2006 办公楼物业管理服务规范
- DB 31/T456-2009 公众物业管理服务规范
- DB 31/T457.8-2009 公共场所英文译写规范 第八部分：医疗卫生
- 《物业管理条例》国务院令 第 504 号
- 《保安服务管理条例》国务院令 第 564 号
- 《上海市消防条例》上海市人民代表大会常务委员会第 19 号公告
- 《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》公安部令 第 61 号
- 《物业服务企业资质管理办法》建设部令 第 164 号
- 《特种设备安全检查条例》国务院令 第 373 号
- 《物业服务企业资质管理办法》建设部令[2007]第 164 号
- 《安全标志》（GB2894）
- 《公共信息标志图形符号》（GB / T10001）
- 《图形标志、使用原则与要求》（GB / T15566）
- 《办公楼物业管理规范》（DB31/T361-2006）
- 《公众物业管理服务规范》（DB31T456-2009）
- 《商业物业管理服务规范》（DB31/T429-2009）

附件 2：市级机关物业管理服务规范

《特种设备安全监察条例》(中华人民共和国国务院第 373 号令，

自 2003 年 6 月 1 日起施行)

《上海市建筑节能管  
理办法》(上海市人民政府

# Q/JGSW

## 上海机关事务管理标准

Q/JGSW. GL7. 2-2019

第 50 号令，2005 年 7 月 15 日颁布)

### 市级机关物业服务管理规范

2019-02-25 发布

上海市机关事务管理局

发布



## 目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 综合管理 1

5 建筑物管理 3

6 设施设备管理 4

7 保洁 14

8 绿化 18

9 公共秩序维护 20

10 节能管理 22

11 动力能耗 23

12 延伸便民服务 23

13 服务监管评价与改进 23

参考文献 24



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由上海机关事务标准化建设领导小组办公室提出并归口。

本标准起草单位：上海市机关事务管理局服务监管处(后勤改革指导处)。

本标准主要起草人：张晓卯、都丽、刘群、赵力蓉、陈治中、王婧、徐亮、朱宇晨。

# 市级机关物业服务管理规范

## 范围

本标准规定了机关物业管理服务的术语和定义、以及综合管理、建筑物管理、设施设备管理、保洁、绿化、公共秩序维护、节能管理、动力能耗等机关物业管理服务的内容与要求。

本标准适用于上海市市级机关物业管理服务活动，市级机关下属单位和各区级机关可参照执行。

## 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1576 工业锅炉水质

GB 2894 安全标志

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB 13495 消防安全标志

DB31/193 电梯维护保养安全规范

DB31/199 污水综合排放标准

DB31/329.10 重点单位重要部位安全技术防范要求 第10部分：党政机关

DB31/T 361 办公楼物业管理服务规范

DB31/T 550 机关办公建筑合理用能指南

## 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 1.96

#### 市级机关

本标准市级机关包括本市市级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体、民主党派和工商联等。

### 1.97

#### 物业管理服务

由物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

## 综合管理

### 1.98 服务机构

1.98.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，设置相适应的物业服务机构，为服务对象提供一站式服务。

1.98.2 物业服务企业应有明确、清晰的组织架构，部门间和班组间的关系、职责应明确、清晰。

### 1.99 服务人员配置

---

1.99.1 物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

1.99.2 服务人员应具备物业服务岗位技能，专业技术人员应取得相应专业技术证书。

1.99.3 服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；主动、热情、耐心、周到并及时为服务对象提供服务。

1.99.4 服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范。

1.99.5 服务人员应及时认真做好工作日志、交接班记录、巡检记录、维修记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

1.99.6 服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉物业管理区域的基本情况，能正确使用相关专用设备。

## 1.100 服务设施设备

物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业管理服务所用。

## 1.101 管理体系建设及实施

1.101.1 物业服务企业应建立并实施物业服务的管理体系，包括但不限于以下内容：

- 服务指南、服务规范；
- 服务程序或作业指导书；
- 服务质量监督、评价、改进制度；
- 服务满意度测评、投诉处理制度；
- 员工岗位责任制度、岗位职责和任职要求、岗位考核等人力资源管理制度；
- 消防安全、安全防范、应急处理等安全管理制度；
- 工程图纸、档案、竣工验收资料等物业档案文件管理、保密管理、信息系统管理等制度；
- 物业服务收费、维修资金管理、合同管理等财务管理制度；
- 设施设备运行管理、维护保养制度。

1.101.2 物业服务企业应并采取措施，确保管理服务规章制度体系正常运行。

## 1.102 组织运行

1.102.1 物业服务企业应制订物业管理服务工作计划，并组织实施。

1.102.2 物业服务企业应设立 24 小时服务电话，建立规范工作机制和应对各类突发事件的响应机制。

1.102.3 物业服务企业应接受行政主管部门的行政管理和业主的合同履约监督，做好与服务对象的沟通交流，及时向其通报相关服务信息。

1.102.4 物业服务企业应对物业管理服务区域各项服务管理项目（包括专业分包项目）实施检查监管，并对专业服务企业的服务行为承担监督责任。

1.102.5 物业服务企业应运用信息化、智能化等手段，确保管理效率和服务质量水平不断提高。

## 建筑物管理

## 1.103 管理要求

建筑物管理应符合以下要求：

- 
- 保证物业服务区域内建筑物安全和正常使用，遵循及时维修、安全可靠、美观实用、经济合理、节能环保的原则，建筑物及其附属件重要部分完好率达 100%；
  - 建立健全建筑物档案，维修记录和保养记录应齐全；
  - 建筑物管理分为日常管理和季节性专项管理。日常管理应根据房屋实际使用年限，定期检查、记录房屋共用部位的使用状况；遇季节性状况时，应根据实际情况加大检查力度；
  - 发现损坏后，应根据大修、中修、小修、急修分工，及时安排或申报修理，并告知相关业主，做好各类检查维修记录。

## 1.104 服务项目及要求

### 1.104.1 房屋结构检查

根据房屋类型和使用环境等情况，定期对房屋进行结构检查与沉降测试，发现问题及时修缮解决。不同房屋结构检查周期按DB31/T 361标准6.1.3条规定执行。

### 1.104.2 屋面维护

防水层、隔热层、排水、伸缩缝、沉降缝、分仓缝、女儿墙、烟囱等表面，无起泡、破损和缺损。

### 1.104.3 外立面维护

外立面维护要求包括：

- 外墙面及其附属件、幕墙及其附属件等，无破损、开裂、剥落、脱离等情况，符合相关安全要求；
- 室外门窗及其附属件、窗台、各种外露及悬挂物等，门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件完好，外露及悬挂物牢固安全。

### 1.104.4 承重构件维护

承重构件表面、构建本体、灰缝、连接节点、连接件、紧固件等无变形、开裂、松动、破损、铁涨锈蚀、蜂窝麻面、风化腐蚀。

### 1.104.5 室内装修维护

室内装修维护要求包括：

- 地面瓷砖平整、无缺损；墙面无剥落、起皮；附属件完好，外观统一；
- 各种装饰悬挂件牢固、安全、无缺损；
- 各类栏杆扶手及其附属件完好、无锈蚀；
- 室内门窗开关灵活、不松动、不变形，门窗附属件齐全完好；
- 各类功能性设施完好。

### 1.104.6 地基基础维护

地基基础维护要求包括：

- 地坪、明沟、散水、台阶等，无塌陷、变形、脱开；
- 预制构件无开裂、损毁；
- 基础本体无沉降、倾斜、开裂

### 1.104.7 附属建筑维护

附属建筑维护要求包括：

- 楼面、门厅、电梯厅、各类通道、无障碍设施、台阶、路面、坡道、停车场等道路场地设施平整、无破损、无积水；
- 各类围墙、栅栏、大门等围护设施无破损、金属无锈蚀，电器类围护设施工作正常；
- 各类附属用房、水景、雕塑、座椅、遮阳等设施无损坏，保持原貌，能安全使用。

---

## 设施设备管理

### 1.105 管理要求

#### 1.105.1 维护保养

设施设备维护保养要求包括：

- 应对设施设备进行日常和定期维护保养，保存维护保养记录；
- 日常维护保养做到制度常态化；设备操作人员确保班前检查、按规操作、定时巡视、详细记录；
- 定期维护保养应根据国家和本市规定及标准、设施设备用途及磨损程度、结构复杂程度等，决定维护的间隔周期和维护停机时间；
- 定期维护保养时，对设施设备实施内外清扫和擦洗，检查安全装置、润滑系统、过滤器、指示器、电气线路和自动控制元器件等所有部件正常与否，进行技术调试和维修；
- 每年年底根据大楼设备运行情况和维护保养标准，制定年度设备维保计划；
- 按年度计划中规定的各类设施设备维保的时间节点进行维保，可根据气候变化适当调整保养时间。

#### 1.105.2 巡检

### 39. 主要设备巡检

应定期按照规定路线对主要设备进行巡检并做好记录，观察设备运行是否正常，检查记录数据是否在正常范围内。如发现异常则应及时检修，记录归位存放。

### 40. 机房/（设备）巡检

应定期进行机房/（设备）巡检，要求包括：

- 按该机房/（设备）巡检内容与要求依次巡检（含机房环境、设备运行状况、消防器材等）；
- 观察设备运行是否正常；
- 对机房环境或设备表面进行清洁与检查，要求无积灰、无油渍，物品摆放有序，照明通风良好，门窗开启灵活，防小动物设施完好、温湿度适宜；
- 如发现设备异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录；

### 41. 公共区域巡检

应定期进行公共区域巡检，要求包括：

- 巡检区域：走廊、楼梯、电梯厅、卫生间、茶水间、车库、外围等；
- 巡检内容：门、窗、墙、地、顶、灯、空调、应急指示、各类标识、公共设施（如雨伞架、擦鞋机、椅子）、房屋外观等；
- 巡检要求：门窗完好，开启灵活；墙地顶、房屋外观完好、无损坏；灯、空调开启良好，光照、温度适宜；应急指示、各类标识、公共设施完好、无损坏；
- 如发现异常，及时采取措施妥善处理，同时做好记录。

#### 1.105.3 故障维修

### 42. 日常检修

日常检修要求包括：

- 日常巡视发现损坏后根据维修程度进行区分，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，根据设备故障情况，及时编制维修方案并实施维修，确保设施设备正常运行；
- 各类检查维修应留有记录备查。

### 43. 报修维修服务

报修维修要求包括：

- 制定报修规程、时间要求和服务承诺，维修服务规范化管理，整个受理报修流程留有记录备查；
- 维修人员应于 15 分钟内到达报修现场，根据检查情况判断故障原因，维修过程中注意采取断电、搬开障碍物、遮盖等防护措施；
- 故障消除后进行调试，向报修人演示，征询维修服务质量；
- 将维修情况和更换材料进行记录，并保存。

## 1.106 维护保养设备及要求

严格按照国家法律法规和设备操作规程开展维护保养工作。

### 1.106.1 供配电系统

#### 44. 变电室巡检

变电室巡检应每天一次，检查内容和要求包括：

- 隔离开关、负荷开关和熔断器位置正确、平整和牢固；仪表完好、墙上模拟图操作完好、门柜锁完好；变压器温度在正常范围内，通风良好；三相电压表读数平衡，变压器声响正常；外壳接地装置可靠；门柜锁完好；
- 闸刀开关、负荷开关、空气开关和熔断器完好；面板指示灯和按钮、仪表完好；接地线连接应紧密牢固；门柜锁完好；
- 接地线平直、牢固，无高低起伏和弯曲现象；接地体焊接牢固，防腐处理均匀；
- 手提、手推干粉灭火器等消防设施压力正常，设备齐全，表面清洁。

#### 45. 变配电抄表

变配电抄表要求包括：

- 低压配电室抄录主开关、电容柜、联络开关的电压、电流值、合/分情况等；
- 高压配电室抄录高压进线电压、电流值，无功功率值、有功功率值、母联开关、所变的合/分情况；
- 变压器室抄录变压器合/分情况、电流值、ABC 三相温度等；
- 对所记录的各种数据进行对比分析，与以往数据比较，判断运行是否正常。

#### 46. 倒闸操作

倒闸操作要求包括：

- 如因操作而影响用户正常使用的，事先发出经审批的停电通知；
- 操作人在模拟板上操作，操作负责人审核操作任务是否与操作预令任务一致；
- 操作人熟悉和掌握危险点分析和控制措施；
- 操作人在操作全过程中严格按照规范化、标准化行为操作，遵守操作纪律；
- 操作过程做好记录并保存。

#### 47. 停电限电操作

停电限电倒闸操作要求包括：

- 停电、限电应有明确的审批权限，相关部门拟写通知，物业管理处负责将通知发送至入驻单位以及各相关部门，并做好通知发放记录。如紧急情况，应采取必要紧急处理措施；
- 物业管理处张贴的告示、通知等按规定时间撤除；
- 停电前，关停受影响的设备，如锅炉、中央空调机组、电梯、水泵等，避免设备故障；
- 当限电时，确保消防设施、安全通道照明的用电。

#### 48. 高（低）压变配电系统维护管理

高（低）压变配电系统维护管理要求包括：

- 高（低）压配电应按年度维护计划或因故障进行检修，严格执行电气作业的安全技

术措施和组织措施，并做好记录；

- 按照规定的周期进行高压电气设备试验，留存测试合格报告；
- 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- 高（低）压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定；
- 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
- 变（配）点系统联络自切正常。

## 1. 106. 2 应急供电系统

### 49. 柴油发电机组维护保养

定期对柴油发电机组设备进行检查和维护，保持设备完好，包括：

- 定期进行室外储油罐、日用油箱油位检查；
- 定期手动启动一次柴油发电机，确保发电机转速、运行声音、振动情况正常；确保润滑油压力正常、润滑油油位达标、冷却水水温正常、水箱水位达标、燃油系统、油位达标、排烟温度正常；确保输出电压、频率正常；确保启动系统、蓄电池电压、液位达标；
- 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表具显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常；
- 定期检查并更换柴油过滤器、更换润滑油与过滤器，清洗和更换空气过滤器；
- 定期启动和维护备用发电机（组），确保随时应急启用；
- 定期对应急照明设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态；
- 定期进行烟道除灰清洁。

### 50. UPS 设备巡检

应定期对UPS设备巡检，巡检要求包括：

- 应确保控制面板、UPS 工作状态、环境温湿度、消防设施正常、完好；
- 检查并记录均充、浮充电流、直流母线电压；
- 定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。保持蓄电池室环境温度 15℃～25℃，室内通风，环境卫生良好。

### 51. 防雷接地检查

防雷接地巡检要求包括：

- 定期检查避雷针（避雷器）及接地引下线进行检查，确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等；
- 定期对办公楼变配电室设备的接地带进行检查；
- 定期对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；
- 保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

## 1. 106. 3 楼宇智能化系统

### 52. 楼宇设备自动化（BA）系统

楼宇设备自动化（BA）系统管理要求包括：

- 服务器、工作站、数字式直接控制器（DDC）工作正常、通讯正常、线路整齐；末端设备工作正常、接线正确、线路无损、安装牢固；
- BA 系统温度控制应根据季节变化及近期温度变化，变更空调运行模式，保持舒适的温度环境，并符合节能要求；
- 定期对 BA 系统巡检，查看各系统设备运行情况，包括空调机组启动情况、总供回水温度、压力、送（排）风机运行情况、重要会议室温度情况、锅炉运行情况、变配电系统、水池、水箱集水井排水泵运行情况等。

### 53. 网络与通讯设备系统

#### a) 程控交换机

---

程控交换机管理要求包括：

- 程控交换机（PABX）数据通讯工作正常、整洁、线路整齐；
- 维护终端工作正常、整洁；
- 计费系统工作正常、整洁；
- 话务台工作正常、话音清晰、整洁；
- 电源工作正常、蓄电池正常、设备整洁、显示仪表无损；
- 语音信箱工作正常、整洁、接线正确。

**b) 网络通讯设备**

程控交换机管理要求包括：

- 配线架排线整齐，标签完好，数据齐全；
- 光线配架排线整齐，标签完好，数据齐全；
- 插座模块安装完好，线路畅通，表面整洁。

**c) 广播与背景音响系统**

广播与背景音响系统管理要求包括：

- 音源设备工作正常，整洁；
- 功放设备工作正常，整洁；
- 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；
- 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

**1. 106. 4 安全防范系统**

**54. 中央监控系统**

中央监控系统管理要求包括：

- 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；
- 画面分割器工作正常、整洁；
- 录入设备工作正常、整洁；
- 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；
- 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚；
- 监控的录入资料至少保存7天，有特殊要求的按照相关规定或标准执行。

**55. 巡更系统**

巡更系统管理要求包括：

- 工作站工作正常、整洁；
- 巡更器具工作正常；
- 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。

**56. 周界报警系统**

周界报警系统管理要求包括：

- 工作站工作正常、整洁；
- 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

**57. 对讲系统**

对讲系统管理要求包括：

- 基站线路无损、工作正常、整洁；
- 天线安装牢固、工作正常、整洁。

**1. 106. 5 车库管理系统**

车库管理系统管理要求包括：

- 工作站工作正常、整洁；
- 服务器工作正常、整洁；



- 
- 取票站安装牢固、线路整齐、工作正常；
  - 栅栏机安装牢固、工作正常；
  - 收费站工作正常、整洁。

## 1. 106. 6 门禁系统

### 58. 维护与维修管理

门禁系统维护与维修管理要求如下：

- 服务器、工作站、读卡器以及电子门锁工作正常，指示灯完好；
- 在门禁接报修后尽快采取措施修复，确保用户进出。

### 59. 门禁卡开通、授权

门禁卡开通、授权管理要求如下：

- 按照规定程序进行用户门禁开通、权限变更、挂失以及删除等操作；
- 开通、授权后，交予用户亲自检验，确保门禁卡能正常使用。填写相关记录，用户签名。

## 1. 106. 7 卫星电视系统

卫星电视系统管理要求如下：

- 卫星天线安装牢固、外观整洁；
- 放大器、解码器等设备工作正常；
- 传输线路正常、图像清晰。

## 1. 106. 8 消防报警与灭火系统

### 60. 消防控制服务

消防控制服务要求如下：

- 消防监控系统 24 小时运行，执勤人员应密切注视屏幕，注意监控设备运行情况和  
其他相关设备，经常切换云台，及时发现和掌控受控范围、确保监控无死角；
- 接到报警信号应立即赶赴现场处理，并记录备案；
- 消防设施出现报警故障，应及时报修处理；
- 消防控制室在确认火灾后，应当能控制有关部位的防火卷帘门按规定的程序下降，  
接收器反馈信号并显示其状态。

### 61. 消防报警与火灾处理

消防报警与火灾处理要求如下：

- 当被检测探头相应参数达到预定值时，探测器能输出火灾报警信号，同时启动探  
测器确认灯；
- 操作启动部件，手动火灾报警按钮能输出火灾报警信号，报警按钮有动作显示；
- 火灾时能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景印象系统强制转入火灾  
应急广播状态，并控制在选定的楼层（区域）内；
- 能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声、光信  
号；
- 当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，能  
正确指示出故障部位；
- 显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，能立即显示火灾报警信号；  
显示故障信号时，如有预报警信号输入，能显示预报警信号；
- 主电源切换时，备用电源能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转  
入主电源状态；
- 火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号，消防  
电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号正常；
- 火灾确认后，能控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接收器反馈信号并显  
示其状态；

- 火灾确认后，发出控制信号，将火层的防烟风阀、排烟阀打开，接收其反馈信号并显示其状态；
- 火灾确认后，能释放建筑内的所有门禁装置，保证疏散门的畅通；
- 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁；
- 末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常；
- 中央联动装置工作正常，显示正确。

## 62. 消防设施设备维护

消防设施设备维护要求如下：

- 各项消防设备按规定进行定期检查，保证设施齐全、功能运行正常；
- 火灾探测器定期进行时效模拟试验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件；
- 每年进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；
- 消防灭火设施处于良好的待命状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查，清水泡沫灭火装置每年检测一次；
- 消防泵每月启动一次并做记录，每年保养一次，保证工作站工作正常、整洁；
- 消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；
- 消防带每半年检查一次，阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查一次。

### 1. 106.9 会议音响系统

定期检查，确保会议所需麦克风、投影等设施设备工作正常，并填写检查记录。

### 1. 106.10 电梯及自动扶梯系统

#### 63. 电梯及自动扶梯运行和维护

运行和维护要求如下：

- 电梯及自动扶梯的维护应符合 DB31/193 的规定；应由取得资质的维修保养单位或电梯制造单位进行；
- 应配备持证电梯及自动扶梯管理人员，落实责任人，配置必备的专业救助工具，保持通讯设备畅通；
- 应定期巡检，确保机房内无异常运行声响，机房温度适宜（如超过 35℃则开启空调），无漏水、进水；
- 电梯楼层指示灯与轿厢实际位置相符，厅门按钮及按钮灯正常，厅门关闭密封牢固，电梯到达平层应平稳，厅门地坎与轿厢地坎误差在标准范围内（水平距离偏差不得超过 3mm，距离间隙不超过 35mm）；
- 轿厢内各附属设施（楼层信号灯、风扇/空调、照明、警铃、电话、开关门按钮等）正常，电梯起动平稳、运行恒速，减速无明显压迫感；
- 每周对电梯机房清洁一次，保持地面无积灰、控制柜、主机表面无污渍；
- 应确保大楼内 24 小时运行的电梯和自动扶梯比例不低于 50%，夜间或节假日确保 1 台 24 小时运行，若需停梯，应提前 24 小时张贴书面通知。

#### 64. 电梯故障处理

电梯故障处理要求如下：

- 电梯异常情况下，在通知电梯维保单位同时，有电梯安全管理人员先行实施处理；
- 一般故障情况，接到故障报修后 1 小时内到场处理；
- 出现电梯困人情况时，接报后 15 分钟内到场处理，确定轿厢位置并安抚乘客，采取措施解救被困乘客。

#### 65. 停电应急处理

电梯停电应急处理要求如下：

- 因故障停电时，接报后 15 分钟内到场处理，检查是否困人，若无人，电梯管理人启动发电机供电，恢复电梯运行；

---

——因计划停电时，应提前 24 小时张贴停电通知，启动应急发电机，恢复电梯运行。

## 1.106.11 给排水系统

### 66. 生活水泵、消防、喷淋水泵巡检

生活水泵、消防、喷淋水泵巡检要求如下：

- 定期对生活水泵、消防、喷淋水泵巡检，检查水泵控制屏的指示灯、变频恒压供水控制器显示数据等是否正确；检查管道接头和阀门有无渗漏水，压力表显示压力等是否正常，用户末端的水压及流量满足使用要求；检查机房内有无异常运行声响，异常气味；机房温度是否适宜，有无漏水、进水，门窗是否关闭；
- 定期对生活水泵及其机房环境清洁一次，保持地面无积灰。控制柜、主机表面无污渍；
- 做好巡检相关记录；
- 生活饮用水水质符合 GB5749 的规定，确保水质无污染，二次供水设施应定期清洗、消毒或更换滤芯，应参照《上海市生活饮用水卫生监督管理办法》执行。

### 67. 生活水泵切换

生活水泵切换要求如下：

- 两周一次对生活水泵进行切换；
- 做好生活水泵切换记录。

### 68. 生活水泵、消防、喷淋水泵维保

生活水泵、消防、喷淋水泵维保要求如下：

- 水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠；
- 检查水泵及电机轴承运行情况，视情况加注润滑油；定期对水泵、管道进行除锈油漆；
- 观察点击运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，对轴加油，使水泵达到良好状态；
- 维保结束，做好生活水泵、消防、喷淋水泵维保记录。

### 69. 水箱水池

#### 70. 水箱、水池巡检

应定期对水箱、水池进行巡检，要求如下：

- 检查水箱、水池的水位控制阀和水位报警装置，确保正常供水；
- 确保水池、水箱有盖，保证水箱的密闭性和安全性，水箱排水管、溢水口、透气口应做好防护网罩，保障安全使用；
- 确保水箱、水池周边无有毒、有害及挥发性物质；
- 巡检结束后，做好水箱、水池巡检记录。

#### 71. 水箱、水池清洗

应定期对水箱、水池进行清洗，要求如下：

- 对池壁、池底清洁次数不低于每半年一次，并按要求对管道、阀门、浮球进行检修保养；
- 清洗完毕后，用符合 GB5749 的消毒液，按比例稀释后对箱壁进行喷雾涂刷；
- 对水箱出水取样，7 天内送区卫生防疫部门化验，确保水质化验报告合格，否则重新清洗水箱、水池；
- 做好水箱、水池清洗记录、水质化验报告，并保存。

#### 72. 排水管道巡检

应定期对排水管道进行巡检，要求如下：

- 定期对排水管道进行巡检；每季度对楼宇排水纵观进行检查，定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应职业资格；系统无明显异味、噪声；污水排

放达到 DB31/199 的要求；

- 雨水管、废水管、污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，曝气风机、排水系统通畅、完好；各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；排水管线标识应完善，油漆完好；道路排泄水口应畅通、无堵塞；地下排水管窨井盖完好；
- 做好排水管道巡检记录、维护保养记录。

### 73. 烧水器

#### a) 烧水器巡检

应定期对烧水器进行巡检，要求如下：

- 确保电源控制正常，进出水阀门、水位表完好，温度表正常，水浮球开关控制完好，净水器进出口压力差正常。如有煤气烧水器，确保煤气阀门完好；
- 烧水器内运行声响正常，无异味；管道接头和阀门无渗漏水，管道无堵塞；煤气管道无泄漏；
- 做好烧水器巡检记录。

### 74. 烧水器维护保养

烧水器维护保养要求如下：

- 每季度对烧水器净水器进行反冲，清洁玻璃管；如是煤气烧水器，每月一次清洁点火盘；定期更换滤芯；煤气点火软管每两年更换一次；
- 做好烧水器维保记录。

## 1. 106. 12 空调系统维护保养

空调系统维护保养要求如下：

- 定期对空调系统进行维护保养；
- 定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录；
- 定期检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水；
- 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养；定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道；
- 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录；
- 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养；
- 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水；
- 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；
- 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求；
- 能量计费系统处于完好状态；
- 定期检查空调机组、风机的运转情况，记录运行参数；
- 定期安排对新风量、排风量的测定；
- 应考虑定期安排对空气品质的测定；
- 定期安排对风管系统的清洗；
- 做好空调系统维护保养记录。

## 1. 106. 13 锅炉系统

### 75. 蒸汽锅炉

#### a) 蒸汽锅炉维护保养

接受行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测，并对锅炉电机部分及程序控制器性能、锅炉排放烟气进行检测。除定期送检外，还应做好以下日常维护：

- 每年一次对锅炉及附属设备进行全面二级保养；按规定更换油(气)喷嘴、保养和润滑电机、校验安全阀、检查换热器并添加树脂、设备管道补漆；对除氧器、冷凝水箱检进行修清洗；对锅筒内部进行检查并除垢；
- 每半年一次对蒸汽压力表进行校验；
- 每季一次对锅炉及附属设备进行一级保养；对防爆门及泄爆装置进行安检：清理燃烧器、鼓风机风叶、烟管通灰；对机械设备更换或添加润滑油；超压、超温保护试验，安全阀自动排气一次；
- 每月一次对油气管路过滤器进行清洗，对安全连锁装置安全性能实验一次；应有专业人员对锅炉运行进行管理，做好锅炉安全经济运行监督、管理、工作记录；
- 测水质的硬度，应符合 GB/T1576《工业锅炉水质》要求；
- 锅炉安全附件及仪表齐备，动作可靠；
- 在额定的流量范围内，输出蒸汽压力在允许范围之内；蒸汽减压站输出压力波动在 20%之内；
- 汽、水管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- 各种证书齐备，操作人员持证上岗。

#### b) 蒸汽锅炉运行管理

蒸汽锅炉运行管理要求如下：

- 按锅炉巡检巡回检查线路图巡视，每小时巡检锅炉及其附属设备运行情况两次，记录一次运行数据；
- 锅炉运行中，出现运行故障或特殊情况，采取停炉措施；
- 做好锅炉运行记录并签名存放。

### 76. 热水锅炉

热水锅炉管理要求如下：

- 定期对温控仪进行检测；
  - 定期对附属设备进行维护保养；
  - 做好热水锅炉检测、维护保养记录。
- 其他类型锅炉按照相关规程进行维护保养。

#### 1. 106. 14 公共照明系统

公共照明系统管理要求如下：

- 每天巡检路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共区域，保持亮灯，如有缺损，及时更换；
- 每月对泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好；
- 每天检查公共电器柜电气设备，遇有故障，及时处置，保证运行安全、正常。

#### 1. 106. 15 避雷系统

避雷系统应按规定由专业机构进行检测。同时：

- 每年检查一次区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查；
- 每半年对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；
- 每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好；
- 每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查；
- 每季对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

#### 1. 106. 16 标识系统

标识系统设置要求如下：

- 办公区域、公共区域及仓储库区内设指示性标识包括引导标志和功能标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、商务中心、问询处、男女厕所、消防用品、劳防用品、办公用品、工具类物资、有毒有害废弃物存放点标识等；
- 办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识；
- 考虑主要道路及停车场设施交通标识，主要路口设路标；配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”等临时性服务状态标识；
- 标识的图形符号符合 GB/T 10001.1 的要求；
- 消防与安全标识符合 GB 2894、GB 13495 的要求。各类标识的格式统一，悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

## 保洁

### 1.107 大堂及楼层公共区域

大堂及楼层公共区域保洁要求如下：

- 大堂内实行巡回保洁，每天清洁地坪次数视人流量和清洁状况而定，确保地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯及“小心地滑”警示牌，并经常清洗防滑地毯，保持地毯整洁无杂物；
- 及时清洗、擦拭、清理垃圾箱，垃圾不超过箱容积的三分之二，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站；
- 确保及时清洗积痰盆；
- 确保墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网；
- 旋转门、门框、门中轴、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹；
- 楼梯扶手、栏杆、指示牌保持干净，金属件表面光亮、无污迹、无絮状物。指示牌每周清洁一次，清晰无灰尘；
- 天花板、公共灯具、风口、百叶窗，每月清洁 2 次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹；
- 室内排水管道、排水沟、窞井等管道沟渠，保持畅通，井道内无垃圾、无异味；
- 做好清洁服务记录。

### 1.108 电梯及自动扶梯系统

电梯及自动扶梯系统实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理；石材饰面的部位定期做晶面护理；
- 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；天花板、出风口、照明无积尘、污垢；
- 地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗；保持地毯干净整洁，摆放规整；
- 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土；
- 做好电梯清洁服务记录。

### 1.109 消防梯及公共通道

消防梯及公共通道保洁要求如下：

- 定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹；
- 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，公共通道踢脚线干净无灰尘；
- 做好消防梯及公共通道清洁服务记录。

### 1.110 地下车库

---

地下车库实行每日清扫，保洁要求如下：

- 保持地面无垃圾、无污垢（油渍）、无积水、无障碍物，空气畅通，灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰。定位杆、减速条完好明晰、无污垢、垃圾，反光镜干净明亮、无水迹、无污迹，消防通道无灰尘、无污渍、杂物；
- 消防设施和停车栏杆灯具上无灰尘，消防箱外灭火器机箱、消火栓箱、警铃按钮外观红色鲜艳、表面无灰尘；
- 地下室车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁；
- 灯具及各类管道无灰尘、无蛛网；
- 做好地下车库清洁服务记录。

### 1.111 外围

外围保洁频次为每周清洗两次，保洁要求如下：

- 打扫、清洗地面的垃圾污迹等，确保室外地面干净、畅通，无堆放杂物、无积灰、无油渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除；
- 做好外围清洁服务记录。

### 1.112 大理石墙面

定期进行大理石墙面清洁，保洁要求如下：

- 每月一次刷洗墙面和缝隙，确保墙面无污迹、无水迹；不用酸性清洁剂进行清洗；
- 每周一次清抹地面，确保无水迹；
- 做好大理石墙面清洁服务记录。

### 1.113 垃圾房

垃圾房实行每日清扫，垃圾分类标识清晰，按照垃圾分类工作要求做好垃圾分类工作：

- 垃圾房周围及垃圾房地面无散落垃圾、无污秽物；排水沟无淤泥及污垢；
- 5-10月每天一次、其余时间每周一次消杀灭害，喷洒药水，防止害虫、细菌滋生；
- 垃圾收集箱内外表面干净、无残留物、无异味、定时消毒；
- 地漏口无杂物、堵塞；
- 垃圾房内垃圾不过夜；
- 做好垃圾房清洁服务记录。

### 1.114 大楼平台

定期进行大楼平台清洁，保洁要求如下：

- 平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等；
- 排水沟无垃圾，排水沟口畅通，发现堵塞及时清理；
- 平台无明显破损、脱落；
- 做好平台清洁服务记录。

### 1.115 卫生间

卫生间实行每日巡回保洁，保洁要求如下：

- 地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻；
- 喷洒消毒清洁剂清洗坐便、便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修；
- 清洁墙面、隔断板，保持无污迹；
- 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒；
- 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒；
- 厕纸容器每日清倒至少二次，内部无满溢、无异味，外表无污迹；
- 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手机等表面干净、无水迹、无污渍；洗手液、手纸及时添加；
- 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积灰；

---

——做好卫生间清洁服务记录。

### 1.116 茶水间

茶水间保洁服务要求如下：

- 台面保持干燥无水迹水垢、无污迹；水槽无斑点、杂物、水垢；
- 冷热水龙头表面光亮、无污迹；水龙头纱布一周一换；
- 不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；每季度清洗一次不锈钢开水箱，除去水箱内壁水垢；
- 按规范操作煤气烧水器、电烧水器，确保工作时间内开水供应；
- 做好茶水间清洁服务记录。

### 1.117 展示厅

展示厅保洁要求如下：

- 玻璃橱顶无浮灰，玻璃橱立面地面干净，木橱、不锈钢、花瓶、横梁、踢脚线、绿化盆景、触摸屏、桌椅、茶几、画框、窗帘下沿横杆无灰尘。玻璃门无手印、无污迹。每月一次用刮刀、毛套清洁幕墙玻璃，每季度一次用百洁布、铜亮剂清洁铜条，每年一次清洁展品橱内玻璃；
- 地面无杂物、无水渍、无污渍、光亮整洁。玻璃门、木门、玻璃窗、图片框、石桥、石柱、护栏、电源箱、茶座、开关、风口、铜条、门压板等部位干净、明亮、整齐；每月一次用抛光机、光亮剂进行大理石养护；
- 做好展示厅清洁服务记录。

### 1.118 贵宾厅

贵宾厅保洁要求如下：

- 保持茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座干净整洁；
- 隔板、屏风、木饰墙、玻璃饰面、壁灯、窗台、窗门、插座、开关、风口、门、门压板、标识牌、踢脚线等部位干净、明亮，无蜘蛛网；
- 地毯无杂物，平整；
- 卫生间干净整洁；
- 做好贵宾厅清洁服务记录。

### 1.119 设备机房、管道

设备机房、管道保洁要求如下：

- 消防栓、消防箱、灭火器箱、公共设施表面干净、无灰尘。报警器、灭火器表面光亮、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘；监控摄像头、门警器表面光亮、无斑点；消防栓表面光亮、无灰尘；
- 做好设备机房、管道清洁服务记录。

### 1.120 广场、地面停车场、台阶

广场、地面停车场、台阶保洁要求如下：

- 保持地面干净、无垃圾；
- 座椅、灯柱、雕塑、造景等设施清洁，无张贴物；
- 各类指示牌、照明灯具、栏杆、反光镜等保持无污垢、清晰完好；
- 办公楼各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢，纤维整洁成统一方向；
- 做好广场、地面停车场、台阶清洁服务记录。

### 1.121 绿地、花台、水池

绿地、花台、水池保洁要求如下：

- 绿地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水；绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、杂物；



- 水池内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味；
- 做好绿地、花台、水池清洁服务记录。

## 绿化

### 1.122 草坪养护

草坪养护服务要求见表1。

表9 草坪养护服务要求

项目	服务要求
景观	草坪草种纯、色泽均匀。草坪面貌平坦整洁。草坪生长茂盛，无枯黄叶，无空秃
排灌	有管道排水的草坪随时检修，保持管网畅通。遇暴雨或久雨积水及时开沟排水，确保植株不出现萎蔫现象。根据气候、土质、草坪生长、草种等情况适量浇水，新铺设草坪及时充分浇水，草坪生长阶段、冬夏季久旱无雨、夏季炎热土壤干燥时及时浇水。浇水湿透根系层。
施肥	根据土壤肥力或草坪生长情况施肥，草坪越冬期宜施有机肥料，平时宜薄肥勤施。
修剪	修剪后草坪整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口无焦口、撕裂现象，无残留草屑。
除草	草坪中的大型、恶性及缠绕行杂草及时清除，基本无有害生物危害症状；其他杂草及时清除，保证草坪基本无杂草。
清洁	每天清扫草坪，草坪无裸露地，无大坑积水。10平方米范围内废弃物不得多于3个。

### 1.123 花坛养护

花坛养护服务要求见表2。

表10 花坛养护服务要求

项目	服务要求
景观	花坛具有精美图案和色彩配置，株行距适宜，株高相等，无缺株无倒伏，无枯枝残花。全年观赏期300天以上，确保重大节日花繁叶盛。
排灌	梅雨、暴雨季节防止花坛积水，如有积水立即排除。花坛浇水视气候、土质、花卉习性和生长情况而定，保证花坛不出现泥面干裂、花株缺水萎蔫现象。
施肥	花坛施肥根据气候、土质、花卉习性和生长情况薄肥勤施。
补植	出现大面积花卉枯萎及时补植，补植的花卉品种、规格相通并与周围植物相协调。
换花	花坛的模纹线条保持清晰，弧度流畅。换花的空置期不超过10天，空置期内对花坛土壤翻晒或药物消毒，并施上肥料。
有害生物控制	花坛基本无有害生物症状，植株受害率小于3%，无杂草。
清洁	每天巡查花坛，及时清除残花黄叶断枝和杂物，确保清洁无垃圾。

### 1.124 乔木、灌木养护

乔木、灌木养护服务要求见表3。

表11 乔木、灌木养护服务要求

项目	服务要求
景观	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。灌木枝叶生长正常，色泽纯正。

	观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。
排灌	乔木、灌木林地有完整的排水系统，排水畅通。浇水视气候、土质、树木习性和生长情况而定，做到适时、适量浇水，保证不出现缺水萎蔫现象。
施肥	经土壤检测，确属缺肥适时针对性施肥，其中，冬、春季重点追施基肥。
修剪	根据树木品种、生长阶段、花芽着生部位、开花季节等特性对乔木进行修剪，休眠期修剪和生长期修剪互为补充。花灌木和草本花卉在花芽分化前进行修剪，花谢后及时剪去残花残枝。陈列式造型灌木统一修剪成型，大小一致。
扶正	乔木、灌木发生倒伏及时扶正、抢救。
有害生物控制	乔木、灌木基本无有害生物危害症状，枝叶受害率小于10%，树干受害率小于5%，无影响景观面貌的杂草。
清洁	每天清扫乔木、灌木林地，10平方米范围内废弃物不得多于3个。

### 1.125 容器绿植养护

容器绿植养护服务要求见表4。

表12 容器绿植养护服务要求

项目	服务要求
景观	布置协调美观，株形美观，叶片光泽，花朵鲜艳，无枯枝、枯叶、残花。容器完整、清洁、美观，容器与托盆的外形、规格及色彩配套，并与植株相协调。
排灌	排水畅通无积水。根据植物不同习性及其所处不同环境和季节，适时酌情浇水，确保容器绿植不出现缺水萎蔫现象。水培植物适时补水或换水，确保水无异味。
修剪	及时修剪枯枝、黄叶，摘除残花。
清洁	保持叶面清洁。室内绿植，手套擦摸叶面后无明显污垢；大堂及室外绿植，叶面确保目视无明显灰尘。保持盆面和容器外壁清洁，托盆内无积水和污迹。
施肥	选用无毒、无害、无味的园艺肥料，并按不同地点的湿度、光线、植物品种决定施肥用量，施肥不得污染环境。
有害生物控制	基本无有害生物危害症状。植株、枝叶受害率小于3%。
更换	综合植物长势及机关要求，遵循植物生长规律，对容器绿植进行调整。

### 1.126 公共区域绿化租放

公共区域绿化租放应符合以下要求：

- 公共区域绿化租放根据摆放地点环境情况（光照、温度、湿度）选择适宜生长的植物，植物品种、大小、叶子色彩要与各部位环境相协调，能最大限度发挥出植物观赏效果；
- 每盆植物生长良好，层次分明，枝叶茂盛，无病虫害。花盆、垫水盆、叶面做到日日清，无灰尘，无枯枝落叶，盆土无异味。绿化整体造型与所选品种的观赏效果相一致。实施修建，枝条分布合理均匀，通风透光，保持形态美观；
- 对生长不良植物及时更换，确保绿化布置观赏效果。

### 1.127 绿植景点布置

绿植景点布置应符合以下要求：

- 设计方案合理布局、均匀、疏密有度，植物的色彩、形态与空间大小、氛围及功能相协调；
- 按设计方案布置景点，植物上的枯枝黄叶、残花、杂草、竹签清理修建好，并将

---

花盆清洁，大盆植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥土。放置时调整绿化观赏面使其正对人的视线；

- 景点保证每季有花，花型整齐，布局美观，植物配制疏密适当。确保春节、劳动节、国庆节等重大节日的开花植物植株健壮，花型正，花色艳，不露底。品种间搭配合理，有层次，植物取材于周围环境，美工设计配合得当，细节自然。

### 1.128 临时应急绿化布置

临时应急绿化布置应符合以下要求：

- 按照突击任务对绿化设计的总体方案，根据现有绿化材料及布置现场大小、形状、环境条件、家具陈饰、色彩基调等各种不同条件来选择适宜的品种。设计的绿化布置方案要符合任务要求；
- 绿化材料送至指定摆放位置，按确认后的绿化方案进行布置。

### 公共秩序维护

#### 1.129 门卫

门卫值守严格遵守规章制度和队纪队规，包括：

- 主出入口应安排 24 小时值班；
- 对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等，登记证件，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）；
- 保安人员工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务，必要时引导来宾至电梯厅或指定区域；
- 凡遇市民群众上访，及时通知上级部门，做好劝说、劝阻、疏导工作，方法得体；对外来联系工作人员，凭有效证件和会客单，并与相关单位联系确认后方可进入。

#### 1.130 信访接待

信访接待服务应符合以下要求：

- 对信访人员在进入信访接待室前进行安检，确认其随身携带物品无易燃易爆危险品、管制刀具或其他危险物品；
- 按规定程序进行信访接待，应进行信访接待室巡查和接待等候区安全管理，维护和防止混乱局面及事故发生；
- 做好相关数据统计和整理，填好值班检查记录。

#### 1.131 安保巡逻

安保巡逻应符合DB 31/329.10-2008标准，包括：

- 在全天候负责区域内，正门、边门、区域通道、围墙、办公楼、楼内餐厅、公共走道交通设有 24 小时保安、巡逻、执勤；确保管辖区内的治安秩序，做好防盗、防恐和防火等安全工作；
- 按规定进行双休日和夜间巡逻检查，人防与技防相结合，加强对重点部位、重点区域检查，无死角、无盲区，认真详细做好当班值班记录；
- 定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理；
- 检查公共区域场所通道设施，门、窗防火门、装修现场、电梯、照明、阀门、灭火器材、消防箱、烟感、喷淋、空调和新风机房、送风和排烟装置、水箱、水泵机房等设施、设备的状态。发现有损坏，及时报修，并做好记录；
- 检查大楼周围的保安防范动态，道路通畅及车辆停放状况，各类标识，消防设备、设施、环境卫生等状况，并做好记录。

#### 1.132 监控

办公楼监视监控设施应24小时开通，保证对安全出入口、内部重点区域实施安全监控；发现问题及时采取措施。

---

## 1.133 车辆管理

### 1.133.1 车辆及停车场所管理要求

车辆及停车场所管理应符合以下要求：

- 车辆进入前，保安人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序指挥进入；
- 保持停车场所有通道畅通，如遇堵车，及时疏导；
- 停车场严禁吸烟；停车场严禁带病车辆，特别是漏油车辆进入；车库或停车场内禁止堆放易燃、易爆物品；
- 非机动车按指定车位停放，不得进入机动车车库
- 车辆管理员及时掌握和加强对车库、路面车辆管理，检查指挥进出车辆停放以及统计工作；每半小时或随机详细检查车辆车况，发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况及时处理并通知业主，做好相关记录；
- 每月至少检查一次防火卷帘门、消火栓和灭火器等防火设施设备，保证防火卷帘门下无堆物、消火栓和灭火器无过期和失效，并做好相关记录。

### 1.133.2 车辆准入管理

应加强车辆安全出入管理、有序地为机关提供通畅的出入和停放管理，包括：

- 凡需进入机关办公驻地车辆，持有有效车辆通行证；
- 无证车辆不得进入；特殊情况通过联系后征得相关部门同意确认，登记后放行；
- 保安人员指挥相关车辆按要求在指定位置接受检查、确认车证相符后放行；
- 安排指定车位停放，并做好相关记录。

## 1.134 外来闯入处理

外来闯入处理应符合以下要求：

- 发现可疑人员非法混入或闯入，及时报告管理处和监控值班人员，提供闯入人员外貌特征、闯入位置等信息；
- 监控值班人员加强监控和搜索，及时提供有效捕捉信息；
- 安保人员加强巡逻，及时采取控制措施，管控各路口，保证重要部位、重点区域的警戒。

## 1.135 重大任务安保

重大任务服务应符合以下要求：

- 相关岗位人员应熟知岗位职责，在活动前对相关区域进行检查，加强对活动区域及沿途安全执勤和管控，防止无关人员闯入；
- 确保活动区域安全巡查和车辆管理，防止意外情况发生；
- 符合保密工作相关制度。

## 1.136 突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

- 制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；
- 在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；每年组织不少于一次的突发公共事件应急演练；
- 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

## 1.137 消防管理

- 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；

- 
- 办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；
  - 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，各类设备设施在有效期内能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；
  - 定期进行消防宣传和消防演习。

## 节能管理

### 1.138 制度建设

应建立能源管理岗位责任制、能源消费计量统计制度、物业服务节能目标管理体系、节能采购办法等规章制度；针对机关用能情况，制定相应补充制度措施。

### 1.139 节能措施

应针对机关用能情况采取以下节能措施：

- 对重点用能设施、设备和系统采用先进技术降低能耗；
- 采用新能源技术，采用高效节能照明器具，控制外部反光照明和装饰用照明；
- 用电设施、设备实施分区域管理，均衡用电负荷；
- 采用高效节水器具，节约用水，降低水资源消耗；
- 减少用电设备待机时间，执行国家关于空调室内温度控制规定。

### 1.140 节能台账

1.140.1 应建立物业所涉及水、电、煤、气、油等能耗的节能台账，台账数据准确完整；

1.140.2 应指定专人记帐、定期进行能耗检测、计量、统计、分析等，并按照要求上报相关数据信息。

## 动力能耗

按DB 31/T550《机关办公建筑合理用能指南》的要求，合理用能。

## 延伸便民服务

物业服务机构根据服务对象的需求，开展力所能及的延伸服务，如理发服务、票务服务、保密纸回收服务、洗衣收发服务、重点楼宇邮件（品）安检服务、快递派发服务、便利商店供应服务等。

## 服务监管评价与改进

### 1.141 服务监管评价

#### 1.141.1 监管考核

应对物业服务企业服务质量进行考核评价。

#### 1.141.2 服务质量评价

应定期开展满意度调查，听取服务对象的评价和意见。

### 1.142 服务质量改进

物业服务企业应对收集的服务反馈信息进行分析处理，找出产生不合格服务项的根本原因，制定整改措施，进一步提高服务质量；同时，对提出的新需求进行分析，识别改进机会。

## 参考文献

- [1] DB31/T 815-2014机关物业室内绿化养护要求
- [2] DB31/T 223-1999蒸汽供热系统运行管理
- [3] 上海市生活饮用水卫生监督管理办法 上海市人民政府令（第13号）
- [4] 市级机关集中办公地安全保卫工作规定
- [5] 上海市突发公共事件总体应急预案

## [项目采购-采购需求文件]

### 上海市政府采购框架协议

合同编号：

#### 协议各方：

甲方（集中采购机构）：上海市政府采购中心

住所： 邮编：  
电话： 联系人：

乙方（定点供应商）：

住所： 邮编：  
电话： 联系人：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》之规定，甲方代表采购人与乙方就“上海市2022-2023年物业管理服务及保洁保安绿化养护专项服务电子集市定点采购”项目，签署本框架协议。

#### 第一条 协议适用当事人

本协议适用于甲方根据采购人需求通过公开招标的方式确定乙方及其承诺提供的服务内容和标准，并签订本框架协议。

在本协议确定的协议期限内，采购人通过上海政府采购网购买乙方提供的服务，并由采购人与乙方直接签订合同。

本协议所称采购人是指本市各级国家机关、事业单位和团体组织。

### 第十三条 收费标准

在充分考虑服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及今后工作中所包含风险、责任及其他各类影响合同价格因素后,乙方承诺将按实际项目具体情况和采购人的预算资金总额和具体委托服务工作内容,合理确定收费标准。

具体收费标准如下:

### 第十四条 服务内容

乙方承诺提供以下服务内容:

### 第十五条 增值服务

乙方承诺提供以下增值服务内容:

### 第十六条 协议期限

本协议有效期为2年,自2022年1月1日起至2023年12月31日止。

### 第十七条 违约的法律后果

乙方有违反本框架协议情形的,甲方将向市财政局报告,由市财政局依法将乙方列入不良行为记录名单或作其他处罚。

### 第十八条 协议终止

- 协议因有效期限届满而终止;
- 乙方存在下列情形的,甲方有权终止本协议,并由采购人追究乙方的违约责任。
  - 乙方未能依照本协议约定条件履行合同,已构成根本性违约的;
  - 乙方在履行协议过程中有不正当竞争行为的;
  - 如果协议的履行将损害国家利益或社会公共利益的。

### 第十九条 不可抗力

1. 任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。

2. 遇有不可抗力的一方,应在三日内将事件的情况以书面形式通知另一方,并在事件发生后十日内,向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。

3. 不可抗力是指协议双方不可预见、不可避免、不可克服的自然灾害和社会事件。

---

## 第二十条 解决争议的方法

1. 协议各方应通过友好协商,解决在执行本协议过程中所发生的或与本协议有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决,可以向上海市财政局提请调解。
2. 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁,仲裁是终局的。
3. 如仲裁事项不影响协议其它部分的履行,则在仲裁期间,除正在进行仲裁的部分外,本协议的其它部分应继续执行。

## 第二十一条 协议的修改

对本协议的任何修改应采用书面形式并由双方或双方授权代表书面签署才能作出。

## 第二十二条 协议的补充

本协议未尽事项,经协商一致可另行补充。

## 第二十三条 协议生效及文本

1. 本协议在协议各方签字盖章后生效。
2. 本协议一式两份,双方各执一份。

甲方: 上海市政府采购中心(盖章)

乙方: (盖章)

法定代表人(授权代表):

法定代表人(授权代表):

地址:

地址:

电话:

电话:

签约时间: 年 月 日

签约时间: 年 月 日

签约地址:

签约地址:



---