

中共越秀区委党校物业管理服务采购需求

★确定一家中标人，为中共越秀区委党校提供物业管理服务。中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费费用）。

★中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）和缴存住房公积金。

★中标人须自备实施本项目所需的所有设备、工具及劳保用品，并能根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明工作，具有高度责任心和良好的职业道德。

本项目采购的物业管理对应的划分标准所属行业为：物业管理。

一、物业概况

（一）地理位置

中共广州市越秀区委党校地址：广州市越秀区北京南路接官亭 8 号。

（二）服务区域范围

总建筑面积：2468 平方米；绿化面积：约 300 平方米；保洁面积：3200 平方米（其中室内公共区域面积：约 600 平方米，办

公及会议室面积：约 1600 平方米；室外硬化地面面积：约 1000 平方米）。

（三）设备、设施情况

序号	区域	设备设施名称	数量	单位	备注
1	办公楼	电梯	1	台	品牌：广日电梯； 型号：G*Wiz630-C01.0 ； 编号：31104401042013100007

（四）其他情况

(1)服务区域内可向供应商提供物业办公/服务用房 1 间 (40 平方米) ， 位置：大门门口右侧。

二、物业管理总体要求

（一）本办公大楼是集开展干部培训、理论宣讲、办公为一体的综合性场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，对物业服务要求高质量、高标准。

（二）服务期限：2025 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日，共 36 个月。

（三）现场物业服务的组织机构必须完整，组织机构总人数必须足以满足采购人的需求。中标人对本机关办公大楼的物业服务方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度，在实施前

要报告采购人，采购人有审核权。

（四）物业服务人员要遵守国家法律法规，遵守采购人的各项规章制度，遵守社会公德，遵守职业操守。

（五）物业服务人员要政治思想可靠、身体健康、业务技术强、五官端正形象好、勤奋工作、责任心强、文明礼貌、言行规范、服务意识强。

（六）中标人各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

（七）物业服务人员需经严格培训，持合格证上岗。上岗人员要有统一着装，佩带统一工号标志。

（八）中标人组建的管理机构至少配置 1 名项目经理对本项目的服务实施综合管理，同时做好与采购人的沟通工作。

（九）中标人的工作人员须遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权拒绝中标人违规工作人员在此工作。因为服务场所为机关场所，中标人需与采购人签订保密协议，中标人须对服务员工进行保密教育培训，并与员工签订保密协议。

（十）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，中标人应具备利用自身资源临时应急抽调各工种人员（含安全保卫、保洁管理、物业设施、设备的使用、维护和管理及会务接待等各工种人员）一次性不少于 5 人的调遣能力。

（十一）中标人本项目全部工作人员应专职服务本项目，如

有应急特殊情况需外借本项目工作人员，应报请采购人批准，并保证本项目正常运行。

（十二）服务期内采购人新增各类设备、设施由中标人负责管理、维修、保养，采购人不另增加费用。

（十三）中标人必须参照国家及省、市对物业服务示范项目的有关规定、具体标准，结合中标人自身的管理服务水平制定相应的质量指标，中标人要具体承诺物业服务各项目要达到的指标，包括但不限于卫生保洁率；治安案件发生率；车辆被盗率；道路、爱心广场、走道使用完好率；房屋及配套设施公用设施场所完好率；设备完好率；火灾、违章发生率；违章处理率；用户投诉率；物业使用人对物业服务的满意率等。

（十四）中标人应购买一定保额的公众责任险，以保障自身的利益，在管理服务期内由于中标人责任造成群众、采购人人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。

（十五）双方根据采购需求的内容拟定物业服务合同附件条款。

三、物业管理服务项目内容

（一）环境卫生与保洁管理

（1）每天至少 1 次清扫、拖抹公共部分。门厅每天用水拖抹 1 次，雨天随脏随抹；对人员走动频繁之地，进行不间断巡回保洁。要求做到地面干净、保持材料本色，无明显灰尘、污渍和杂

物，无积水。发现杂物、废弃物立即清理。特殊情况或特殊时期要每天 1 次消毒。

（2）区域内垃圾实行袋装化，在各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

（3）及时清扫服务区域地面积水、垃圾、烟头、枯叶等，使保持干净、无杂物、无积水等。

（4）对垃圾筒每天清洁或清洗 1 次，停车场、室外地面每周进行 1 次高压冲洗。

（5）每天至少 1 次对公共设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。每天擦净、抹净各办公室、会议室、接待室、休息室、餐厅等的办公桌、讲台、文件柜等家具。门窗、梯间内、楼梯扶手、灯具、栏杆、指示牌等无污渍及明显灰尘。每年至少 1 次清洗窗帘。每月至少 1 次用水冲洗所有水泥地面、沥青地面等。

（6）清洗及保洁各区域的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。厕所内无臭无味，目视地面、坑位、小便池、洗手盆干净，无尿迹、痰迹和其它污迹，无茶渣、烟头、纸巾、果皮等垃圾存在，特殊情况需按实际加强消毒频次；相关消耗品的提供另行约定。

（7）每周至少 1 次检查并清扫大楼天台、设备机房等部门。

(8) 作业时应小心执扫，控制扬尘，不扰民，不溅污行人及住户衣物，避免妨碍行人和车辆正常行驶。

(9) 保持门口悬挂牌匾、大楼外标语等清洁无污渍，每月至少清洁 1 次，如遇特殊情况按实际需要加强清洁。

(二) 垃圾清运、处理

(1) 垃圾分类：负责处理服务区域内垃圾分类工作，配合相关部门处理特定类型的垃圾。垃圾投放点按规定标注垃圾分类标示，垃圾分类标志符合 GB/T19095 规范。

(2) 垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合广东省及省内各地有关法律、法规规定。

(3) 垃圾清运、处理的范围分为：日常办公垃圾、日常生活垃圾、日常厨余垃圾、建筑垃圾、公共部位上通道、园林、道路等之综合垃圾。

(4) 垃圾清运、处理工作分为：收集区域内垃圾，并更换垃圾袋，每天至少 1 次清洁垃圾筒。每天定时清运、处理不少于 2 次。将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

(5) 洁具、垃圾收集容器和运输工具：洁具、容器和运输工具要标识清楚，及时回收，定点摆放，保持洁净。扫帚、拖把、垃圾铲等洁具随用随清洗；运输用大垃圾桶、手推车或机动车每天清洗一次，容器和工具完好率为 90% 以上。

（6）果皮箱随满随掏，垃圾无爆满落地，周边无散落垃圾，无陈旧垃圾，无垃圾堆积。箱体经常擦拭、清洗，保持干净整洁，无异味、无旧污迹，无污水漫溢，箱桶周边地面整洁，无蝇、无臭。垃圾不外溢，周边无垃圾散落，无蝇、无臭、无残留或堆积垃圾。对服务区域内的清洁卫生检查工作符合 DB44/T1047 规范的要求。

（三）污水及化粪池管理

（1）区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

（2）为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫 3 次（含明沟、暗沟）。

（四）秩序管理服务

（1）全天候负责区域内正门、侧门、区域通道、围墙、各楼层/区域内办公室及公共走道交通及 24 小时（可选：办公时间）巡逻、值勤。

（2）办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。

（3）积极配合公安部门工作，制定或完善监控室管理制度。

（4）执行当地公安部门关于物业区域范围内的安全保卫工作方针、政策和有关条例。认真做好各种应急预案，并报备采购人审查。遇恶劣天气（如台风、雷雨、酷暑和极潮湿等）或突发事件须及时出示警告牌，并记录和保护相关资料，尽量降低损失。

（5）及时制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

(6) 每天至少 1 次对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。

(7) 建立防火制度和安全操作等制度。每半年 1 次开展防盗、防火宣传。

(8) 按公安、消防等行政部门要求，发布、张贴有关政策法规的宣传资料。

(9) 巡逻范围包括区域的公共区域、绿地带、设备用房和各办公楼（区域）及采购人指定场所。

(10) 处理各种突发事件。严重事件及时报警。

(11) 每周 2 次巡视消防器材和设备，及时通知指定有关人员负责保养、维修和管理。

(12) 询问并登记搬入/运离服务区域的大宗物品和贵重物品的来源及去处，确认有相关部门或采购人的书面确认材料，经登记后方可放行。

（五）消防管理

中标人需负责物业辖内的全部消防设施、设备的使用和日常检查管理；做好消防政策或消防知识宣传；根据消防设施及场所组建义务消防应急队伍并加强消防应急队伍培训；制定各项消防管理和检查制度；制定较为完善的大楼消防应急预案并组织实施日常演练；监督消防维保单位日常维护保养和消防系统检测工作，并对消防维保单位提出的更新改造方案进行审核。

1. 认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，按广东省高层公

共建筑消防管理规定，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。

2.负责监督落实对消防设备和设施的保养，定期和不定期进行全面检查，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给采购人备案。确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。定期检查办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等，及时通知采购人检查、维修、补充。

3.出现消防报警时 1 分钟辨别消防报警的信息，2 分钟内到达报警点。

4.每月进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监控易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，并按采购人要求及时进行整改。

5.做好消防知识的培训和宣传，每半年组织员工进行综合消防应急演练不少于一次。

6.做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维护。

（六）车辆管理

（1）制定停车场使用条例，停车管理规定。或执行采购人制定的外来车辆管理规定（附件 4）。

(2) 外来车辆进出辖区应登记日期、进出时间、车牌号码。建立登记制度，严防盗抢事件发生。

(3) 非机动车、机动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定停放在划定的露天车位或车棚内，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。制止车辆在行车通道、消防通道及非停车位上停车。

(七) 绿化的养护和管理

(1) 专业的绿化管理，根据植物状况定期浇水，及时修剪枯枝、残枝和养护树木、草坪、花卉、盆栽等，除杂草、除病虫害、防台风处理等执行专业的养护和管理工作。

(2) 定期清理绿化区域内的鼠迹、蟑迹和鼠洞堵塞，清理绿化区域内乱张贴和乱搭挂物。

(3) 根据植物特性定期施肥，施用符合国家规范的肥料。

(八) 建筑、设备、设施维修、养护、管理

(1) 办公楼（区域）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道以及灯具、开关、水龙头等简易电器和小五金的维修等的日常养护维修。

(2) 大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

(3) 给排水、供水系统：建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划。节约用水，防止冒、滴、漏，或大面积跑水事故的发生。保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；

其中消防泵启动每年不少于 4 次。保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。每周检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转。保证排水系统的正常运转，防止阻塞。遇停水应预先通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

（4）对服务区域内建筑物外立面、主体结构定期巡视，发现特殊情况及时上报。

（5）服务区域内共用管线、井盖或路面的临时性修复，对破损区域进行紧急围蔽和现场保护。

（6）配备有专业资质的电梯员一名。

（九）人员进驻、管理及其他服务要求

（1）进驻管理：详细审阅、熟悉所有办公楼（区域）的设计图纸，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。迅速熟悉办公楼（区域）机电设备系统、楼宇/场地智能化管理系统、网络系统、IT 基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。迅速熟悉办公楼（区域）机电设备系统、楼宇/场地智能化管理系统、网络系统、IT 基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。提供 24 小时热线，响应业主反应的紧急要求。

（2）档案管理：建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常

运作管理档案。所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内。

（3）会议、展览、及特殊活动服务：为办公楼（区域）内举办的各类会议、活动提供服务。会议/活动期间开水供应及相关服务。会议/活动后会场整理、保洁服务。

（4）收发服务：建立收发中心，负责传递报刊、杂志，以及信件派发。代叫速递公司。需要时提供订票、订报、订饮用水等服务。

（5）公共关系管理：主动联系本办公楼（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立联系和应急协调机制。主动联系本办公楼（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。制作材质好、外观端正、内容清晰的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与大楼/区域的整体环境相适应。

（6）节能管理：根据采购人的节约能源（资源）相关要求开展相关服务工作。并按照相关节能强度目标实施相关巡查、抄表、统计、报告等服务管理工作。

（十）额外专业服务

（1）乙方负责委派具备专业资质的消防服务单位，对服务范围内的消防设施全系统进行每年不少于12次的消防日常巡检服务，并根据巡检结果向甲方出具消防巡检报告；如报告中表明消防设施存在故障或安全隐患，甲方应尽快开展专项维修工作（可

通过复检流程确认存在的消防故障问题），乙方只提供消防日常巡检服务，不承担消防专项维修费用及其责任。

（十一）保密要求

甲乙双方在订立合同、合同履行过程中，知悉的商业秘密或者其他应当保密的信息，不得泄露或者不正当地使用；泄露、不正当地使用该商业秘密或者信息，造成对方损失的，应当承担赔偿责任。

四、物业管理人员配置要求

（一）中标人应设立完整的现场物业管理服务组织机构，配备管理岗位人员。人员配置不低于下表要求：

（二）人员配置表

序号	工种	岗位	要求
1	管理人员	1	项目经理 1 人，具有相应国家职业资格证书或技能等级证书，具有五年以上从业经验。 （投标时须提供相关证明材料扫描件）
2	工程、机电技术人员	0.5	1、年龄 50 周岁（含）以下，具有 3 年以上物业服务公司相关工作经验。 2、要求持《电工证》（含低压及高压电工证）、《电梯安全管理员证》。 （同一人可持有多重证书，投标时须提供相关证明材料扫描件）。

3	安保人员	2	安保人员年龄在 60 周岁或以下，退伍军人佳，高中或以上学历，身体健康、五官端正，具有《保安员证》，形象好。
4	保洁人员	2	保洁人员年龄在 60 周岁或以下
合计		实际到岗人数须不少于 4 人	
备注	1.以上所有人员应身体健康，上岗时需提供卫生部门的相应证明材料。 2.以上所有人员应无刑事犯罪等不良记录，无参与法轮功等邪教组织。 3.投标时投标人需提供项目经理学历、职称或岗位证书等相关证明材料。		

注：中标人的人员配置不低于上表要求。

（三）设立以采购人为主导、中标人高层管理人员为辅助的联合共管机制。中标人派驻采购人物业的全体员工应遵守采购人有关规章制度和管理规定，坚决贯彻执行采购人主管部门的管理要求，听从采购人主管部门的指挥调动，以确保采购人物业的正常运作。

（四）中标人根据采购人要求派驻大楼现场物业管理服务机构的岗位设置、提供人员名单（含简历、任职岗位），经采购人审查确认后备案，人事变动应听取采购人的意见和建议。如有违反或损害采购人利益的，采购人有警告和拒绝中标人违规工作人员在此工作的权利。此外，对服务质量较好的物业管理人人员，采

购人有权提出保留要求，除劳动合同到期或个人辞职因素外，中标人不得随意更换该物业管理人员。

五、管理服务质量要求

（一）管理服务范围内无因中标人管理不当而发生重大刑事案件和重大交通及重大火灾等安全事故。机关内无被盗等治安案件的发生，无纵火、爆炸、投毒、食物中毒等恶性事（案）件发生、无外事纠纷、泄密等事（案）件发生。各出入口、通道无群众出现混乱踩伤、跌倒及大声喧哗等情况发生。

（二）严格遵守有关消防管理规定，确保无因中标人管理不当而发生消防事故，消防设备完好率 100%。

（三）机关内设施、机电设备无操作管理、使用责任事故发生。全部外包项目（含采购人外包项目）及大楼内施工工程无因中标人监管不到位而发生安全事故。

（四）各项设施设备的维修保养工作应按采购人要求的时限，高效、保质、保量完成。

（五）除因基建质量、设备质量在保养期内等特殊原因外，房屋及配套设施、设备完好率达 100%；零星维修、急修（2 小时内完成）及时率达 100%（网络等专业设施除外）。

（六）管理范围内照明、化粪池、雨水井、污水井、排水管、明暗沟、爱心广场、道路完好率 100%。

（七）实行动态保洁，卫生保洁保洁率 100%。

（八）物业管理服务满意率在 95%或以上；投诉处理率

100%。

（九）中标人一切管理服务工作的实施，应以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则。维修保养等工作通常情况下尽可能在采购人工作时间以外进行。

（十）根据有关规定和采购人需求，拟定详细的管理服务细则或拟定详细的管理服务实施方案，且经采购人认可后方可实施。

（十一）中标人中标后须和采购人签订消防、治安安全责任书。

六、中标人责任

（一）鉴于采购人作为国家行政机关，物业的安全使用直接影响到政府部门的正常运作，因此其物业的日常管理与其他商业写字楼、住宅小区有较大的区别，在界定责任义务时按有利于采购人的原则执行。

（二）中标人应在项目服务期内、中标人应使用非外资保险公司为采购人购买公众责任险，保障因意外事故造成的第三方人身及财产损失。

（三）在管理服务期内由于中标人责任造成群众、办公大楼工作人员人身伤亡和财产损失的，由中标人承担全部责任并负责赔偿。

（四）全部外包维修保养项目（含采购人外包项目）及大楼内施工工程因中标人监管不到位而发生事故，中标人需承担所有

责任并负责赔偿。

（五）中标人工作人员在机关范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担全部法律责任并负责赔偿。

（六）中标人须负责承担和支付所属员工的工资福利，体检费以及依照劳动法规承担和交缴所属员工的社会保障、节假日补助、住房公积金及规定的税费等费用。

（七）建立健全各类员工的在岗培训和考评制度，加强对员工的管理、教育和培训，提高员工的职业道德水平、法律素质、专业技能和责任意识，严格按照各岗位人员业务专业管理法规要求管理和培训员工。

（八）物业管理档案，合同期满应完整移交给采购人。

（九）合同期满之日如果未能续约，要按时撤离物业，并做好物业管理服务事项交接和相关资料移交工作。

七、其它要求

（一）采购人委托管理的事项中，除按照国家有关规定必须由有资质专业单位进行服务保障的项目外，未经采购人书面同意，中标人不得将本物业的管理责任转让给第三方，更不得将管理项目进行分拆或分包、转包。

（二）合同期内采购人新增各类设备（大型设备除外）的管理、维修、保养等人工费用由中标人负责在本次招标费用中统筹解决，采购人不另增加费用。

（三）采购人在条件许可的情况下，无偿提供办公场所（含水电费）给中标人作办公使用。中标人办公、水电使用应遵守中共越秀区委党校的相关管理规定。

（四）物业管理费包含人员工资、福利及五险一金等用工费用及行政办公费用（含工作服费用）。

双方根据采购需求的内容确定《物业管理委托合同》及附件条款。

八、服务质量扣罚措施

（一）中标人所提供的服务未达到要求，采购人书面提出整改通知，累计提出达三次，中标人未按要求及时整改的，采购人有权终止合同，由此造成采购人经济损失的，中标人应给予赔偿。

（二）扣罚标准（不含造成经济损失的赔偿金）：

1.中标人工作人员违反管理规定受到有效投诉或由于中标人责任出现管理过错，扣罚中标人当月物业管理服务费，共分为八档，分别是：

（1）一般过错的有效投诉，扣罚 50 元/次。

（2）一般过错的重复性有效投诉，扣罚 100 元/次。

（3）较大过错的有效投诉，扣罚 150 元/次。

（4）较大过错的重复性有效投诉，扣罚 200 元/次。

（5）重大过错的有效投诉，扣罚 300 元/次。

（6）一般事故过错的扣罚 500-1000 元/次。

（7）较大事故过错的扣罚 1100-2000 元/次。

(8) 重大事故过错的扣罚 2100-3000 元/次。

2. 中标人不按照采购人要求及时更换不合格物业管理人员，或者擅自更换采购人要求保留的物业管理人员，以及人员变动率超过标准（每季度 50%）时，采购人有权按 200 元/人次予以酌情扣罚中标人当月物业管理服务费。

3. 中标人应按合同规定人数满编在岗，缺编各类人员人数不能超过 1 人，缺编时间不能超过一个月，同时在岗人数达不到合同要求的，采购人有权扣除未在岗人数的相关费用，由此造成的工作失误将追究中标人责任，并扣罚当月服务费，共分为三档，分别是：

(1) 造成一般事故过错的扣罚 500-1000 元/次。

(2) 造成较大事故过错的扣罚 1100-2000 元/次。

(3) 造成重大事故过错的扣罚 2100-5000 元/次。

4. 上述服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由采购人根据实际情况与中标人予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以采购人的意见为准。

九、委托管理期限、管理费支付方式

(一) 委托管理服务期为合同签订后 36 个月。

(二) 委托管理服务费按月支付，中标人提供物业服务费发票的同时应提供由税务机关出具的人员购买社保情况、服务管理费支出情况报表、人员工资福利等真实有效的财务数据报表。采

购人收到发票后 5 个工作日办理支付手续。

（三）重要提示：请投标人充分考虑服务期（36 个月）内物价水平及人员薪金的调整因素，服务期内服务费不作调整。