

如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年11月14日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年11月14日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）。

采购需求

一、说明

(一) 采购人：徐州市殡葬管理服务中心

(二) 采购项目名称：2026 年度物业服务项目

(三) 采购标的：2026 年度物业服务项目

(2026 年度物业服务项目) 对应的中小企业划分标准所属行业为 (物业管理)。

(四) 本项目为专门面向中小企业采购的项目。

(五) 本项目采购包 1 不接受超过 423.22 万元人民币 (采购项目预算金额) 的投标报价, 采购包 1 含殡仪一馆, 汉王公墓管理所, 双山公墓管理所, 殡葬中心; 采购包 2 不接受超过 406.84 万元人民币 (采购项目预算金额) 的投标报价, 采购包 2 含殡仪二馆, 茅村公墓管理所, 张集公墓管理所;

二、项目基本概况

1. 物业情况:

采购包 1

物业名称	物业地址
汉王公墓管理所及徐州市殡葬管理服务中心综合楼	铜山区汉沟村东 100 米 (徐州市第一人民医院南 3 公里) 及复兴南路 48 号徐州市殡葬管理服务中心
徐州市殡仪一馆	铜山区刘集镇唐沟圆盘道北 2 公里
双山公墓管理所	泉山区翟山街道三环南路 29 号永嘉太阳城南侧

采购包 2

物业名称	物业地址
徐州市殡仪二馆	经济开发区徐庄镇大黄山东 5 公里
茅村公墓管理所	铜山区茅村镇北 (104 过道)
张集公墓管理所	铜山区张集镇黄龙山 (张集镇老街南 5 公里)

2. 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等:

汉王公墓管理所及徐州市殡葬管理服务中心综合楼: 采购人提供办公室 2 间, 面积约 10-15 m², 桌椅 2 套。仓库 2 间, 约 15-20 m²。

徐州市殡仪二馆: 采购人提供的办公室 1 间; 仓库 2 个; 面积: 30 m²; 办公室内可用设施设备: 空调 1 个、办公桌 2 张、椅子 4 把、电话 1 部。

茅村公墓管理所: 采购人提供的办公室 2 间; 面积 20 m²; 办公室内可用设施设备: 空调 1 个、饮水机 1 个、办公桌 2 张。

徐州市殡仪一馆: 采购人提供的办公室 1 间; 面积: 65 m²; 办公室内可用设

设施设备：空调 1 个、办公桌 2 张。

双山公墓管理所：采购人提供的办公室 3 间；面积：100 m²；办公室内可用设施设备：空调 2 个、办公桌 4 张、电话 1 部。

张集公墓管理所：采购人提供的办公室 3 间；面积约 86 m²；办公室内可用设施设备：空调 2 个、办公桌 1 张。

三、物业范围

（一）采购包 1：

1、汉王公墓管理所及徐州市殡葬管理服务中心综合楼

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
汉王公墓管理所及徐州市殡葬管理服务中心综合楼		1 号楼、2 号楼、综合楼	
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（m ² ）及数量（个）	1 个，约 300m ² ，	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
	化粪池	停车场卫生间，1 个，约 16m ³ 。 接待大厅卫生间，1 个，约 3m ³ 。 东山卫生间 1 个，约 8m ³ 。	
车行/人行口	人行口	5 个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。

（2）物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	340 亩	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
绿化	180 亩	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
广场、道路、墓穴、墓道、公共设施	160 亩	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
室外配电箱	100 个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”。

2、徐州市殡仪一馆

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
徐州市殡仪一馆		办公楼	
总 面	建筑面积（m ² ）	约 8900m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。

积	需保洁面积 (m ²)	约500m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
门窗	门窗总数量 (个)及总面积 (m ²)	门窗总数量约 100个, 总面积 约200m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
地面	地面各材质及 总面积 (m ²)	约500m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
内 墙 饰面	内墙饰面各材 质及总面积 (m ²)	乳胶漆总面积 约500m ² 、石材 总 面积约200m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
顶面	顶面各材质及 总面积 (m ²)	顶面乳胶漆总面 积约420m ² 、铝扣 板总面积约80m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
外墙	外墙各材质及 总面积 (m ²)	真石漆总面积 约500m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	外墙需清洗面 积 (m ²)	填写清洗面积 约100m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
会 议 室	室内设施说明	会议桌50张、会 议椅50把、投影 机1个、话筒4 个、功放1个、 显示屏1个	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	会议室数量 (个)及总面积 (m ²)	会议室2间, 总 面积约120m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
卫生 间	卫生间数量 (个)及总面积 (m ²)	卫生间10间, 总 面积约350m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
垃 圾 存放	各垃圾存放点 位置、面积 (m ²)及数量 (个)	1个, 面积约700 m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
	化粪池数量、 面积	4个, 约240 m ³	
车 位 数	地面车位数	453个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
车行/ 人 行 口	车行口	1个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。

(2) 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约50000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
绿化	约12000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“5. 绿化服务”。
广场、道路、公共设施	约38000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
路灯、草坪灯、音箱	路灯53个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
消防栓	5个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
垃圾箱	21个	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
室外配电箱	5个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
门前三包	150m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
指示牌	12个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。

3. 双山公墓管理所

(1) 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
双山公墓管理所		办公楼	
总 面 积	建筑面积(m ²)	约1800m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
	需保洁面积(m ²)	约550m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
门 窗	门 窗 总 数 量 (个) 及 总 面 积 (m ²)	门窗总数量79个，总面积约347m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
地 面	地面各材质及总面积(m ²)	瓷砖总面积约508m ² 、地毯总面积约42m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
内 墙 饰 面	内墙饰面各材质及总面积	乳胶漆总面积约487.5m ² 、石	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。

	(m ²)	材总 面积约247.5m ²	
顶面	顶面各材质及 总面积 (m ²)	顶面乳胶漆总面 积约400m ² 、铝扣 板总面积约31m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
外墙	外墙各材质及 总面积 (m ²)	真石漆总面 积约360m ² 、玻璃 幕墙约129m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	外墙需清洗面 积 (m ²)	面积约129m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
会 议 室	室内设施说明	会议桌28张、会 议椅75把、投影 机1个、话筒6 个、音响4个、 显示屏1个	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	会 议 室 数 量 (个) 及 总 面 积 (m ²)	会议室2间, 总 面积约158m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
卫 生 间	卫生间数量 (个) 及 总 面 积 (m ²)	卫生间4间, 总 面积约31m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
垃 圾 存 放	各垃圾存放点 位置、面积 (m ²) 及 数量 (个)	垃圾房1个, 约 24m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
	化粪池数量、 面积	1个, 约140 m ³	
车 位 数	地面车位数	32个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
车行/ 人 行 口	车行口	1个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。

(2) 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约138亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
绿化	约90亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“5. 绿化服务”。
广场、道路、 公共设施	约48亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。

路灯、草坪灯、音箱	路灯12个、音箱10个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
卫生间	1个，面积约108m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
消防栓	4个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
垃圾箱	35个	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
室外配电箱	10个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
门前三包	60m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
指示牌	29个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。

（二）采购包 2:

1、徐州市殡仪二馆

（1）物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
徐州市殡仪二馆		综合楼、服务中心、告别厅、冰箱房、火化车间、取骨灰休息室、食堂	
总面积	建筑面积(m ²)	约18000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
	需保洁面积(m ²)	约2000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
门窗	门窗总数量(个)及总面积(m ²)	约500个，约1000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
地面	地面各材质及总面积(m ²)	瓷砖总面积约1000m ² ，地胶板总面积约800m ² 、	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面(m ²)	乳胶漆约总面积约1000m ² 、瓷砖总面积约800m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
顶面	顶面各材质及总面积(m ²)	顶面乳胶漆总面积约600m ² 、铝扣板总面积约200m ² 、石膏板总面积约2000m ² 、	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。

		玻璃顶总面积约500m ²	
外墙	外墙各材质及总面积 (m ²)	保温一体板总面积约500m ² 、铝板总面积、干挂石材总面积约2000m ² 、玻璃幕墙总面积约1000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	外墙需清洗面积 (m ²)	约1800m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
会议室	室内设施说明	会议桌43张、会议椅79把、投影机2个、话筒2个、功放2套。	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	会议室数量 (个)及总面积 (m ²)	2间会议室,总面积约200m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
卫生间	卫生间数量 (个)及总面积 (m ²)	13个卫生间,总面积约500m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m ²)及数量 (个)	2个车载垃圾箱	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
	化粪池数量、大小	5个化粪池, 约300m ³	
车位数	地面车位数	约300个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
车行/人行口	车行口	1个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。

(2) 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约20000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
绿化	约15000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“5. 绿化服务”。
广场、道路、公共设施	约5000m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
路灯、草坪灯、音箱	路灯约24个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
消防栓	17个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服

		务”。
垃圾箱	73个	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
室外配电箱	4个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
门前三包	700m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
指示牌	指示牌约50个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。

2、茅村公墓管理所

(1) 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
茅村公墓管理所		办公楼	
总面积	建筑面积(m ²)	约1030m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
	需保洁面积(m ²)	约400m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
门窗	门窗总数量(个)及总面积(m ²)	门窗总数量110个，总面积约350m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
地面	地面各材质及总面积(m ²)	瓷砖总面积约300m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积(m ²)	乳胶漆300m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
顶面	顶面各材质及总面积(m ²)	顶面乳胶漆总面积约100m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
外墙	外墙各材质及总面积(m ²)	真石漆总面积约400m ² 、玻璃幕墙约150m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	外墙需清洗面积(m ²)	填写清洗面积约150m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
会议室	室内设施说明	大会议桌1个，椅子40把，书柜2个，查柜2个，音响2个，消毒	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。

		柜1个,冰箱1个,投影仪1套,电动幕布1个,笔记本电脑1台	
	会议室数量(个)及总面积(m ²)	会议室1个 面积约80m ² ,	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
卫生间	卫生间数量(个)及总面积(m ²)	卫生间4间, 总面积约226m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
垃圾存放	各垃圾存放点位置、面积(m ²)及数量(个)	垃圾站1个 面积约200m ² 倒灰处1个 面积约200m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
	化粪池数量、大小	3个, 约120 m ³	
车位数	地面车位数	350个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
车行/人行口	车行口	4个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。

(2) 物业管理(室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	300亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
绿化	200亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“5. 绿化服务”。
广场、道路、墓穴、墓道、公共设施	道路10亩 广场700m ² 墓穴89亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
路灯、草坪灯、音箱	路灯150个、音箱25个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
消防栓	20个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
垃圾箱	60个	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
室外配电箱	160个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
门前三包	60m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4.

		保洁服务”。
指示牌	100个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。

3、张集公墓管理所

(1) 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
张集公墓管理所		办公楼	
总面积	建筑面积(m ²)	约1474m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
	需保洁面积(m ²)	约540m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
门窗	门窗总数量(个)及总面积(m ²)	门窗总数量86个，总面积约640m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
地面	地面各材质及总面积(m ²)	瓷砖总面积约540m ² 、石材总面积约286m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积(m ²)	墙饰面乳胶漆总面积：约690m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
顶面	顶面各材质及总面积(m ²)	顶面乳胶漆总面积约120m ² ，铝扣板总面积：约560m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
外墙	外墙各材质及总面积(m ²)	真石漆总面积：约540m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	外墙需清洗面积(m ²)	填写清洗面积约80m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
会议室	室内设施说明	会议桌1张、会议椅26把、投影机1个，幕布1个	见“四、物业服务内容及标准”中“2. 房屋维护服务”及“4. 保洁服务”。
	会议室数量(个)及总面积(m ²)	会议室1间，面积约58.24m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
卫生	卫生间数量	卫生间8个，总	见“四、物业服务内容及标准”中“4.

间	(个)及总面积(m ²)	面积约200m ²	保洁服务”。
垃圾存放	各垃圾存放点位置、面积(m ²)及数量(个)	2个移动式车载垃圾箱。	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
	化粪池数量、面积	2个, 约15 m ³	
车位数	地面车位数	32个(其中充电桩车位数量7个)	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。
车行/人行口	车行口	2个	见“四、物业服务内容及标准”中“6. 保安服务”。

(2) 物业管理(室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约377.8亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
绿化	约297.28亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“5. 绿化服务”。
广场、道路、墓穴、墓道、公共设施	约80.52亩	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”及“6. 保安服务”。
路灯、草坪灯、音箱	填写路灯109	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
垃圾箱	35个	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
消防栓	35个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
室外配电箱	36个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。
门前三包	700m ²	见“四、物业服务内容及标准”中“4. 保洁服务”。
指示牌	30个	见“四、物业服务内容及标准”中“3. 公用设施设备维护服务”及“4. 保洁服务”。

四、物业服务内容及标准

(一) 物业服务包括基本服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、保安服务、

强弱电维保、零星维修等。

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训, 并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的, 应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的, 可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换, 应当经采购人同意, 更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一, 佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌, 态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于: ①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训, 提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的人员经历审查, 合格后签订保密协议方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息, 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务: 绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他: 客户信息、</p>

		财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理	(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。
		(2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。
		(3) 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。
		(4) 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。
		(5) 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
6	服务改进	(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
8	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。
		(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
		(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

10	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
11	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。
		(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1) 的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志 第 1 部分：标志》(GB13495.1) 的相关要求。
		(2) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间)，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

4. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
		(5) 保洁人员上班时间内统一着装，文明用语、热情服务、礼貌待人，不得与群众发生口角、争执
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道：①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开

		展 1 次清洁作业。
		(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		(5) 公共卫生间：①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。
		(6) 电梯轿厢：①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。
		(7) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(8) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1）
3	公共场地区域保洁	(9) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。
		(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
		(6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。
		(7) 每天清理墓道、擦拭墓穴石材。保持墓区干净、无杂物、无积水。按公墓要求清理当天下葬、祭拜产生的丧葬垃圾。
		(8) 确保墓区内花岗岩墓碑、墓体的光洁度，不得有灰尘、斑点等污物，保证每天的整洁度，有污物要及时清理。墓碑使用毛巾擦拭，要求墓碑干净整洁。
		(9) 墓区客户祭扫的贡品、鲜花不得随意拾取，贡品每天下午清理。鲜花枯败后及时清理。
4	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

		(4) 化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(6) 垃圾装袋，日产日清。
		(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

4.1 具体清洁要求

序号	服务内容	服务标准
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	定期专业清洗。
15	真石漆外墙	定期专业清洗。
16	瓷砖外墙	定期专业清洗。
17	保温一体板外墙	定期专业清洗。
18	铝板外墙	定期专业清洗。
19	干挂石材外墙	定期专业清洗。
20	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。
21	墓穴墓道	具体按照甲方要求进行定期打扫

5. 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、

		花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。
		(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。
		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		(6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
		(7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		(8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		(9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

6. 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		(8) 提供现场接待服务。①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。③物品摆放整齐有序、分类放置。④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。

		⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为———）。⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。
3	值班巡查	<p>(1) 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p>(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p> <p>(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。</p>
4	监控值守	<p>(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。</p> <p>(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。</p> <p>(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。</p> <p>(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。</p> <p>(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。</p> <p>(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。</p> <p>(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。</p>
5	车辆停放	<p>(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。</p> <p>(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。</p> <p>(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。</p> <p>(4) 非机动车定点有序停放。</p> <p>(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。</p>
6	突发事件处理	<p>(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。</p> <p>(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。</p> <p>(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。</p> <p>(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。</p> <p>(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。</p>

		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后, 积极采取措施, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后, 及时形成事故应急总结报告, 完善应急救援工作方案。
7	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案, 合理安排人员, 并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中, 做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作, 确保活动正常进行。

7、强电维保要求

1、24 小时电力应急抢修

单位内, 所使用的各类输、配、变电电力设备的故障检测、故障修复、隐患排查、应急供电方案、配件更换、修理等项目的电力抢修服务 (包含: 高、低压开关柜、配电柜、电容柜、计量柜、变压器、电线电缆、仪器仪表、综合保护等设备)

2、电力维修、保养、安检

①电力设备维修

单位内, 所使用的各类输、配、变电电力设备的故障检测、故障修理、配件更换、修理、试验等项目的电力设备维修服务 (包含: 高、低压开关柜、配电柜、电容柜、计量柜、变压器、电线电缆、仪器仪表、综合保护等设备)

②电力设备保养、养护

单位内, 所使用的各类输、配、变电电力设备的清洁除尘、氧化松动、绝缘温控、防潮防鼠、标示标牌、操作规程等项目的电力设备保养服务 (包含: 高、低压开关柜、配电柜、电容柜、计量柜、变压器、电线电缆、仪器仪表、综合保护等设备)

③电力设备安全检查

单位内, 所使用的各类输、配、变电电力设备的安全性能、数值数据检测、综合保护、回路绝缘、配电整体环境安全隐患的检查巡视、提出整改建议、简单修复等项目的电力设备安全检查服务 (包含: 高、低压开关柜、配电柜、电容柜、计量柜、变压器、电线电缆、仪器仪表、综合保护等设备)

8、弱电维保要求

1、定期检查频率:

(1) 对维保项目每周不低于 1 次进行维护。并填写巡查记录, 发现故障及

时排除或修复，并作为考核维保工作的依据。

2、须提供 24 小时维保热线，派专业工程师 12 小时内到达现场。

(1) 维保技术人员对故障进行诊断后，按紧急程度不同划分，最迟在 12 小时提交解决方案。

(2) 维保技术人员到达现场后需持续工作直到设备正常运行，一般故障应当在 12 小时内修复；紧急需处理故障需 4 小时内修复。如需等待购买配件或因设备本身等原因不能及时修复的，要立即向甲方报告，并采取相应的应急措施，在此期间，系统中断运行不得超过 12 小时。

(3) 系统或设备修复后必须由甲方相关人员确认。

3、设备更换：维护保养过程中需购买、更换设备或配件的，应事先向甲方报告，由甲方代表签字确认后，方可进行维修或更换。若乙方为了确保系统或设备正常运行，应急修复需立既更换设备或配件的，必须在事后及时向甲方报告，更换后的损坏件应交由甲方查验。更换的设备(或器件)的型号参数不得低于原设备(或器件)型号参数，并记入设备维修(更换)记录单，更换的材料价格不高于甲方询价的最低价。

4、维保单位必须向甲方提交详细的工作计划与工作安排，对每次检修、保养工作要认真做好记录，并交业主相关人员签字。

5、维保单位应切实加强现场管理，确保安全生产，在检修保修中发生人身、设备及第三者事故，甲方不承担任何责任。

6、维保单位不得对相关信息进行查询、不得泄露甲方工作秘密。维保单位工作人员进入业主单位展开维保工作，必须遵守业主的相关规章制度，服从业主单位的管理。

特别提示：

1、各标段实施绿化养护所用的一切劳动力、材料、机械设备和 service 由中标方自行组织，由此产生的一切费用由中标方承担。采购方购置的苗木，在 service 人数不变的情况下由中标方负责无偿施工。养护使用的肥料、农药等养护用品由中标方负责无偿提供。

2、各标段每日产生的垃圾及时倒运到指定垃圾存放处。垃圾存放处和化粪池需

按照采购方要求定期清理，清理及运输处理费用由中标方承担。

3、各标段物业服务人员的劳保用品由中标方自行承担。公共场所清洁用品（如卫生纸、消毒用品、垃圾袋等）由采购方采购，按需由保洁服务人员添置更换。

4、零星维修指各标段中各馆所配备人员要求 2 人具备零星维修技能。