

附件：技术要求与标准

包1：中心北楼物业管理服务

1. 项目基本情况

1.1 采购包1

物业名称	物业地址	基本情况
内蒙古自治区水利事业发展中心北楼物业管理服务	内蒙古自治区呼和浩特市新城区呼伦贝尔南路9号	见项目概况

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供物业用房1间。(含电话机、办公桌椅、网络等)

(2) 按照2025年12月25日内蒙古自治区财政厅关于印发《内蒙古自治区本级党政机关及事业单位办公场所物业管理费支出预算方案编制规范与编报指南(试行)》的通知，涉及以下情形的，由采购人承担：

- 1) 房屋养护维护费用500元以上的单个维修零配件材料费。
- 2) 给排水设备运行维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。
- 3) 供配电设备运行维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。
- 4) 弱电设备运行维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。
- 5) 供暖设备运行维护费300元以上的单个维修零配件材料费。
- 6) 消防系统维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。

(3) 采购人负责特种设备及大型设备的维保、年检,包括智能系统、消防系统、会议灯光音响系统、安监系统、防雷系统等特种设备和大型设备由采购方委托给专业维保公司负责专业维保。物业服务单位负责制定运行检查制度并进行日常运行管理，发现故障及时配合采购人联系维保方维修，需定期检测和年检的设备配合采购人督促维保方定期年检。

(4) 采购人承担水、电、暖等能源费用。

(5) 采购人对餐饮服务食材费用进行补贴，补贴标准按照财政有关规定执行，根据就餐实际情况支付。

2. 物业服务范围

物业管理服务包括：基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、秩序维护服务、会议服务、餐饮服务等。

附：物业管理(建筑物相关面积)

名称		明细
内蒙古自治区水利事业发展中心北楼		主楼、活动室等
总面积	建筑面积(m²)	4462.1平方米
	绿化面积(m²)	635平方米
	会议室数量	4个
	卫生间数量	5个
	活动室	附楼活动室
	监控室	1间
	水设备间	1个
	强电间	1个
	高压配电室	1间

3. 物业管理服务内容及标准

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 设置“服务中心”，实行24小时服务接待，公示服务联系电话。
		(2) 适应业主需求，开展有偿特约服务及代办服务。
		(3) 采取多种形式如走访业户、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，与业户进行有效沟通，并进行满意度测评工作。每年有效投诉处理率100%，满意度90%以上。
		(4) 建立完善的管理制度及方案(项目部管理制度、保洁服务制度、会议服务制度、秩序维护制度、餐饮服务制度、应急预案、管理人员值班制度等)。
		(5) 建立完善的档案管理制度(设备管理档案、日常管理档案等)。
		(6) 适应业主需求，组织、配合开展文化活动。
		(7) 物业服务人员统一着装，佩戴工牌，工作期间使用文明用语，实行微笑服务。
		(8) 物业服务区域与多家单位共享设施设备及公共区域，需处理与现有物业公司的对接工作，并针对现场情况与其他单位物业公司做好共享设施设备及公共区域的管理及责任划分，并出具可行的共用设施设备及共用公共区域的服务方案。
2	服务人员要求	(1) 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。
		(2) 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。
		(3) 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。
		(4) 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。
		(5) 全体服务人员无传染性疾病，提供健康承诺函，其中餐饮服务人员、保洁人员、会议服务员应持健康证明。
3	保密和思想政治教育	(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对重点工作岗位的保密要求。
		(2) 根据采购人要求与重点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。
		(3) 根据服务岗位定期开展人员培训。
4	档案管理	(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。
		(2) 建立完善的物业管理制度，做好档案管理。
		(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，维修台账、保洁记录等资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	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。

6	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。
7	应急保障预案	(1) 重点区域及全隐患排查。结合服务区域实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;随着设施设备、服务内容变化,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、停电应急预案、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。
8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度,要包括:日常管理制度、档案管理制度、物业服务管理相关制度等。
		(2) 制定项目物业服务总体方案,主要包括:针对服务内容提供的共用设施设备及共用服务区域方案、针对服务内容提供的总体服务与保障方案等。
		(3) 制定物业服务方案,主要包括:公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、公共秩序维护服务方案、会议服务方案、餐饮服务方案等。
9	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) 大件物品出入向采购人报告,待采购人确认无误后放行。
10	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,不间断维修直修复。
11	餐饮服务	(1) 供应商应具备并提供《食品经营许可证》。
		(2) 注重食品安全,餐品制作符合相关法律法规规定。
		(3) 节约能源,合理控制餐厅运行成本。
		(4) 制订餐饮服务方案,定期更新菜谱满足采购人要求。

3.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视,发现外观有变形、开裂等现象,及时建议采购人申请房屋安全鉴定,并采取必要的避险和防护措施。
		(2) 每季度开展1次外墙贴饰面检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同

		意后按维修方案实施维修。
		(5) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每月开展1次大门、道路巡查，每月检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知。
		(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	(1) 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。
		(2) 标识标牌符合《公共信息图形符号第1部分：通用符号》(GB/T10001.1)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。

3.3 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	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		(2) 水泵房、水箱间、净水系统每日巡视1次。
		(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		(4) 每季度开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
4	消防系统	(1) 每日进行防火巡查，并建立巡查记录。
		(2) 每天检查火警功能、报警功能是否正常，如有异常报告采购人。
		(3) 每月检查一次灭火器，临近失效立即更新检修或充压。
		(4) 制定运行检查制度，发现故障配合采购人进行维保。
		(5) 对自动报警系统、安全疏散系统及红外线报警器等进行日常管理养护。

5	供配电系统	(1) 建立24小时运行值班监控制度。
		(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜、线路及防雷系统等重点部位监测。
		(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关完好率98%以上, 确保用电安全。
		(4) 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知采购人, 并做好应急事件上报及处理工作
		(5) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向采购人报告。
		(6) 严格按照供用电规则配备人员持证上岗, 值班人员每天定时巡视高低压配电柜的运行情况, 并有巡视记录, 保障高低压供配电系统运行正常。严格倒闸操作规范, 制定倒闸操作流程, 停送电时严格执行二人制(1人操作, 1人监护), 操作记录, 确保安全运行。
6	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T1081)的相关要求。
		(2) 保持安监系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常, 有故障及时报告采购人。
7	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。
		(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。
		(3) 每周开展1次公共区域照明设备巡视。
8	采暖系统	(1) 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常运行无隐患。
		(2) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。
		(3) 做好供暖前检查等相关准备工作。
		(4) 暖气片上水前, 提前通知采购人。
		(5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
		(6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况, 节约能源。

3.4保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定保洁服务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) 每日对办公楼区域彻清两次, 为避免与办公楼工作人员上班時間冲突, 周一至周五工作时间为9: 00前将区域清洁完成, 下午14: 30前将区域清洁完成。17: 00-17: 30负责区域内所有垃圾清理至垃圾规定处。
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)公共区域内设施设备： ①公共区域设施设备保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业
		(3)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。
		(4)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。
		(5)公共卫生间：保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展2次清洁作业。及时补充厕纸等必需用品。卫生间作业工具摆放整齐有序，干净无渍。
3	公共场地区域保洁	(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)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。
		(4)各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展一次清洁作业。
4	垃圾处理	(1)桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。
		(2)垃圾装袋，日产日清。做好垃圾分类管理的宣传工作。
		(3)每个工作日内要对楼层产生的垃圾，清理分类并送至垃圾集中堆放点。
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，每月至少开展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。

3.5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)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。

		(4) 绿化生产垃圾要做到日产日清，绿地内无明显的废弃物，重大节日前和重大接待活动前进行突击清理。
		(5) 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。
		(6) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。
		(7) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

3.6 秩序维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立公共秩序维护服务工作制度及工作计划，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) 配备公共秩序维护服务必要的器材。
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。 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(根据实际需要填写注意事项)。
3	值班巡查	(1) 建立24小时值班巡查制度。 (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。 (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。 (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。 (5) 维护停车场秩序，在车辆进入车场时，跟随车辆指挥到车位停放，发现问题进行登记。

4	监控值守	(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。
		(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。
		(3) 监控记录画面清晰, 视频监控无死角、无盲区。
		(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。
		(5) 监控记录保持完整。
		(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。
		(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。
5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范, 导向标志完整、清晰。
		(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。
		(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车或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 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。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制, 确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室实行24小时值班制度。
		(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(4) 易燃易爆品设专区专人管理, 做好相关记录。
		(5) 定期组织消防安全宣传, 每半年至少开展1次消防演练。
7	突发事件处理	(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。
		(2) 建立应急突发事件处置队伍, 明确各自的职责。
		(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。
		(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练, 并有相应记录。
		(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。
		(6) 突发事故处理后, 及时形成事故应急总结报告, 完善应急救援工作方案。
8	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。

3.7 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订, 记录会议需求。

2	会前准备	根据会议通知时间及要求，制定并提供会议服务流程，提前30分钟对会议室的照明、音响、空调、卫生等进行全面检查做好会议准备工作，根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

3.8餐饮服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务总体要求	提供早餐、午餐、晚餐餐饮服务以及采购人要求的公务用餐，晚餐仅供给采购人单位晚上值班人员用餐，包含日常供餐、后厨操作、卫生安全、环境管理、配套服务。就餐方式为自助餐（自取式）。
2	服务质量标准	<p>（1）负责职工工作日期间早、午餐、晚餐的制作，按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前10分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐，中标方应提前通知采购人，并留有充分时间做出补救。每日提供足够的饭菜，服务周到，临近闭餐前10分钟时保证菜品足够供应，闭餐后按规定回收餐具。</p> <p>（2）负责餐厅卫生管理，食品物资的采购及各类设施、设备维护管理。</p> <p>（3）负责物业楼楼内的卫生清扫、四害消杀。</p> <p>（4）工作人员要遵守餐饮法规以及采购人的规章制度，保证饭菜质量、优质，做到品种多样，合理搭配，营养均衡。</p> <p>（5）工作人员体检合格，并持有健康证。</p> <p>（6）负责承包区域安全防火、防盗等工作。</p> <p>（7）为确保饮食安全，投标人必须接受采购人的监督，对提出的问题及时整改。</p> <p>（8）食品安全保障制定相应的制度和措施。 ①按食品安全法、产品质量法和采购人的要求条款组织经营，提供安全食品，确保饮食安全。如出现因食品安全导致的安全事故，由投标人负全责。 ②严禁使用国家明令禁止的食品原料、辅料，严禁使用过期或变质食物用于菜肴加工中，投标人餐厅负责人应对每餐所用食材提前检查，确保所用食材优质、新鲜，所有食材使用前应清洗干净。 ③保证就餐人员饮食安全，做好食品留样工作，留样食品范围为每日餐厅所供应的全部主副食品，不得缺样，留样时间在48小时以上。由于食品安全导致的安全事故，由投标人承担所有责任及损失。</p> <p>（9）食材验收及保管贮存 ①需建立食材检验验收台账，标明品名、数量、保质期。 ②主食米、面、油、肉等原料验收须正规渠道进货，要求供方提供卫生合格证或销售许可证。 ③验收的蔬菜要求新鲜、干净无污染 ④验收的食材必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期，无霉变、异味现象。 ⑤库房要按品类摆放，标明品名、数量、保质期，定期、定时通风，安装温度计、湿度计，保证达到储存要求，做好防霉、防蝇、</p>

		防虫、防鼠等工作，工作结束后门口处放置挡鼠板，所有原料要按先进先出、易腐易变先出原则进行领用原则，确保原材料新鲜安全放心。
3	服务具体内容	<p>(1) 采购人可根据工作需要，向中标人提出变更就餐时间、就餐人数，中标人应予以积极配合，须准时开餐，做到饭热菜香。</p> <p>(2) 制餐要求提供早、中、晚三餐，①员工就餐应采用自助餐方式供菜，以成本价运行并保证菜肴的美味，菜品打完前应及时补充。②早、午餐菜品要合理搭配并制作菜单；③菜品要求：早餐小菜4种、凉菜2种、主食4种、粥饮品2种、面食2-3种、面卤2种、小料6种、营养粗粮3种、炒时蔬1种、煮鸡蛋，午餐凉菜3种、小菜4种、热菜3荤1素共4种、主食米饭、面食、粗粮各1种、汤粥2种、水果2种、饮品3种，晚餐凉菜1种、小菜1种、热菜2荤1素共3种、主食2种、面食1种、面卤2种、汤品1种、水果1种。食品加工精工细做，体现各大菜系正宗的口味特色；食品搭配科学，品种丰富，粗粮细做；刀工精细，配料合理，口味纯正，外形美观、色、香、味、鲜；保证职工集中就餐的要求；保证菜品温度、外观、口感，能够做到随时添餐，现添现做；传统节日和重大节日应供应相关特色食品；不定期推出应时地方特色小吃。</p> <p>(3) 场地使用及有关费用，采购人免费向中标人提供目前属于采购人餐厅所有的场地和设备设施、用具的使用权。上述物品经清点（按清单双方签名）后，交中标人使用，服务期满后，中标人应将上述物品交还采购人，如有遗失，损坏，中标人负责赔偿（自然损耗除外）。服务期内，采购人负责免费提供餐厅的水、电、供暖和日常的水电暖及设施设备维修。采购人将不定期对食堂卫生及设备设施安全进行检查。</p> <p>(4) 卫生管理和环境保护：①服务期内，中标人应搞好辖区内的环境卫生工作，办理卫生等相关许可证。噪声、污水、烟尘排放应符合国家标准，餐厅内外保持卫生整洁。②垃圾污物应按指定地点放置，不得随便舍弃。③中标人应按有关规定自觉接受卫生管理部门对辖区内工作检查、监督。采购人有权进行监督和检查。④厨房用品用具严格实行一洗二过三消毒的规程，所有刀具按用途分类，分别使用、清洗及保管。⑤严禁使用过期或变质食物进行加工、所有食材使用前应清洗干净。⑥中标人所有工作人员上岗前必须通过劳动部门指定医院（或防疫站）的体检，并领取饮食行业健康证。⑦中标人人员在实际操作中若有违反上述规定者，所导致的后果由中标人全部承担。</p>

4. 物业管理服务人员需求

部门 职能	岗位	岗位所需 总人数	备注
服务中心	项目经理	1	负责项目部全面管理及内外沟通工作，具备5年(含)及以上管理经验,本科及以上学历，年龄45岁(含)以下。持有并提供物业项目经理资格证书，提供有效期内劳动合同。
保洁服务	保洁主管	1	负责项目部保洁日常管理工作，龄50岁(含)以下，有相关工作经验，身体健康，提供有效期内的劳动合同。提供有效期内的健康证。
	保洁员	1	负责公共区域卫生清理工作。年龄50岁(含)以下，有相关

			工作经验，能熟练操作保洁工具。提供有效期内的健康证。
秩序维护服务	秩序维护主管	1	负责秩序维护管理工作，年龄55岁(含)以下，男，形象好，有5年以上办公楼相关管理工作经历，持有并提供保安员证，提供有效期内的劳动合同。
	秩序维护员	1	负责大门立岗、来车、来人管理及巡视工作，年龄55岁(含)以下，男，形象好，有相关工作经验，持有并提供保安员证。（需兼职绿化员，负责公共区域绿化养护工作，有相关工作经验，能熟练操作绿化工具。）
会议服务	会服主管	1	负责会议服务日常管理工作，女性，年龄45岁(含)以下，身体健康，有5年以上相关管理工作经历，大专及以上学历并提毕业证书，提供有效期内的劳动合同。持有并提供有效期内的健康证。
	会议服务员	1	负责会议接待、会议室卫生清洁。女性，年龄45岁(含)以下，身体健康，有3年以上相关工作经验，大专及以上学历并提毕业证书。持有并提供有效期内的健康证。
公用设施设备维护服务	水暖岗	1	负责办公楼内设施设备日常维修、养护及巡视，年龄60岁(含)以下，男性，身体健康，拥有并提供管道工证书（水暖工证），能独立完成日常水、暖、空调等维修工作。
	维修电工	1	负责办公楼内设施设备日常维修、养护及巡视，年龄60岁(含)以下，男性，身体健康，持有并提供电工证，能独立完成日常电气等维修工作。
餐饮服务	厨师	1	具有3年以上职工餐厅工作经验，对主菜系菜品有较高的烹饪技术和深入研究，了解其他菜系的烹调、特点，熟悉各种食品的进价和出成率、负责主副食毛利率测算，持有并提供中式烹调师证书及有效期内的健康证。
	面点师	1	具有3年以上职工餐厅工作经验，熟练掌握六种以上面点制作并能够推陈出新。持有并提供中式面点师证书及有效期内的健康证。
	前台服务员	1	负责餐厅划卡、前厅卫生、餐具整理工作，女性，形象好气质佳，具备相关工作经验。持有并提供有效期内的健康证。
	洗碗工	1	负责餐具及后厨清洁工作，女性，具备相关工作经验。持有并提供有效期内的健康证。

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定物业管理服务人员工资标准、工作时间等，工资标准不得低于项目所在地最低工资标准；供应商应当自行为服务人员缴纳保险等法律法规规定的相关事项。

5. 其他事项

(1) 零星维修服务费用

供应商负责以下系统的日常运行管理，涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：

1) 房屋养护维护。办公楼(区)房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道，以及办公家具等日常养护维修。房屋养护维护费用包含由承接主体承担的500元以下的单个维修零配件材料费。

2) 给排水设备运行维护。办公楼(区)房屋内外给排水系统的水质监测，及蓄水池、供水管路、排水管、消火栓、隔油池等设备设施的日常养护维修。给排水设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

3) 供配电设备运行维护。办公楼(区)供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装

置等的日常管理和养护及避雷检测工作。供配电设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

4) 弱电设备运行维护。办公楼(区)楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备等智能化设施设备的日常维护维修。弱电设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

5) 供暖设备运行维护。办公楼(区)锅炉设备/热力站设备水质检测、各类设备、仪器仪表、水管线路的日常运行和检修维护。供暖设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

6) 消防系统维护。办公楼(区)灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、安全疏散系统及红外线报警器等日常管理养护。消防系统维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

(2) 其他费用

涉及以下情形的,相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内,由供应商承担:保洁日常服务耗品及楼内卫生间使用的擦手纸、卫生纸、洗手液的采购、垃圾清运费、化粪池清掏费、公共区域灭火器年检费。

(3) 采购人委托供应商与第三方签订消防监控设备等设施设备的年检维护,费用采购人承担。

★(4) 人员费用

服务人员的工资不得低于呼和浩特市最低工资标准且全员社会保险。人员工资根据《内蒙古自治区人民政府办公厅关于调整自治区最低工资标准的通知》(内政办发〔2025〕40号)文件规定的,人员工资不低于呼和浩特市一类地区月最低标准2380元/人·月)。社会保险费:中标人必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条款,为全体服务人员按内蒙古自治区呼和浩特市最新社保缴费基数购买社会保险。

投标人应当且充分考虑项目所处地理位置、各岗位工作技能要求、人员招聘难易程度及市场同岗位工资水平等因素,按国家相关法律法规、工作时间合理确定服务人员工资标准及加班费用。

(5) 采购人按月或按季度支付食材采购补贴。食材采购补贴必须全部用于合格食材供应商处进行食材采购,不得用于投标人任何其他支出。(此金额将根据发展中心的实际情况及人员比例进行支付调整。)

采购包2：水利厅办公综合楼物业管理服务

1. 项目基本情况

1.1 采购包2

物业名称	物业地址	基本情况
中心水利厅办公综合楼物业管理服务	内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区呼伦贝尔南路119号	见项目概况

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供物业用房1间(含电话机、办公桌椅、网络等)。

(2) 按照2025年12月25日内蒙古自治区财政厅关于印发《内蒙古自治区本级党政机关及事业单位办公场所物业管理费支出预算方案编制规范与编报指南(试行)》的通知，涉及以下情形的，由采购人承担：

1) 房屋养护维护费用500元以上的单个维修零配件材料费。

2) 给排水设备运行维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。

3) 供配电设备运行维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。

4) 弱电设备运行维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。

5) 供暖设备运行维护费300元以上的单个维修零配件材料费。

6) 中央空调与新风系统运行维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。

7) 消防系统维护费用300元以上的单个维修零配件材料费。

8) 电梯运行维护费用500元以上的单个维修零配件材料费，费用按照品牌型号，用途等市场标准执行，以合同为依据。

(3) 采购人负责特种设备及大型设备的维保、年检，包括电梯、中央空调、智能系统、消防系统、会议灯光音响系统、安监系统、防雷系统、中水回用系统、直饮水系统等，特种设备和大型设备由采购人委托给专业维保公司负责专业维保。物业管理服务单位制定运行检查制度并进行日常运行管理，发现故障及时配合采购人联系维保方维修，需定期检测和年检的设备配合采购人督促维保方定期年检。

(4) 采购人承担水、电、暖等能源费用。

(5) 采购人对餐饮服务食材费用进行补贴，补贴标准按照财政有关规定执行，根据就餐实际情况支付。

2. 物业服务范围

物业管理服务包括：基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、秩序维护服务、会议服务、餐饮服务等。

附：物业管理(建筑物相关面积)

名称		明细
内蒙古自治区水利事业发展中心 水利厅综合楼		
总面积	建筑面积(m ²)	东区面积3812.09m ² ，西区面积12306.86m ² 。
	绿化面积(m ²)	17m ²
	会议室数量	6间
	卫生间数量	26个
	开水间数量	12个
	监控室	1间
	水设备间数量	13个
	强电间数量	13个

	高压配电室数量	1间
	中水设备间数量	1间
	自来水、直饮水设备间数量	1间

3. 物业管理服务内容及标准

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 设置“服务中心”，实行24小时服务接待，公示服务联系电话。</p> <p>(2) 适应业主需求，开展有偿特约服务及代办服务。</p> <p>(3) 采取多种形式如走访业户、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，与业户进行有效沟通，并进行满意度测评工作。每年有效投诉处理率100%，满意度90%以上。</p> <p>(4) 建立完善的管理制度及方案(项目部管理制度、保洁服务制度、会议服务制度、秩序维护制度、餐饮服务制度、应急预案、管理人员值班制度等)。</p> <p>(5) 建立完善的档案管理制度(设备管理档案、日常管理档案等)。</p> <p>(6) 适应业主需求，组织、配合开展文化活动。</p> <p>(7) 物业服务人员统一着装，佩戴工牌，工作期间使用文明用语，实行微笑服务。</p> <p>(8) 物业服务区域与多家单位共享设施设备及公共区域，需处理与现有物业公司的对接工作，并针对现场情况与其他单位物业公司做好共享设施设备及公共区域的管理及责任划分，并出具可行的共用设施设备及共用公共区域的服务方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 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>(2) 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>(3) 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。</p> <p>(4) 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> <p>(5) 全体服务人员无传染性疾病，提供健康承诺函，其中餐饮服务人员、保洁人员、会议服务员应持健康证明。</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对重点工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 根据采购人要求与重点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) 根据服务岗位定期开展人员培训。</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。</p>

		(2) 建立完善的物业管理制度，做好档案管理。
		(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，维修台账、保洁记录等资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	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。
6	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。
7	应急保障预案	(1) 重点区域及全隐患排查。结合服务区域实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；随着设施设备、服务内容变化，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、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。
8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，要包括：日常管理制度、档案管理制度、物业服务管理相关制度等。
		(2) 制定项目物业服务总体方案，主要包括：针对服务内容提供的共用设施设备及共用服务区域方案、针对服务内容提供的总体服务与保障方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、公共秩序维护服务方案、会议服务方案、餐饮服务方案等。
9	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) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
10	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，不间断维修直修复。
11	餐饮服务	(1) 供应商应具备并提供《食品经营许可证》。
		(2) 注重食品安全，餐品制作符合相关法律法规规定。
		(3) 节约能源，合理控制餐厅运行成本。
		(4) 制订餐饮服务方案，定期更新菜谱满足采购人要求。

3.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
		(2) 每季度开展1次外墙贴饰面检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(5) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每月开展1次大门、道路巡查，每月检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知。
		(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4	标识标牌	(1) 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。 (2) 标识标牌符合《公共信息图形符号第1部分：通用符号》(GB/T10001.1)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。

3.3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	设备机房	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		(3) 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。
		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

		(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		(2) 水泵房、水箱间、净水系统每日巡视1次。
		(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		(4) 每季度开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
4	消防系统	(1) 每日进行防火巡查，并建立巡查记录。
		(2) 每天检查火警功能、报警功能是否正常，如有异常报告采购人。
		(3) 每月检查一次灭火器等消防器械，临近失效立即更新检修或充压。
		(4) 物业服务单位负责制定运行检查制度，发现故障配合采购人进行维保。
		(5) 对自动报警系统、自动喷淋系统、安全疏散系统及红外线报警器等进行日常管理养护。
5	供配电系统	(1) 建立24小时运行值班监控制度。
		(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜、线路及防雷系统等重点部位监测。
		(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关完好率98%以上，确保用电安全。
		(4) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，并做好应急事件上报及处理工作。
		(5) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
		(6) 严格按照供用电规则配备人员持证上岗，值班人员每天定时巡视高低压配电柜的运行情况，并有巡视记录，保障高低压供配电系统运行正常。严格倒闸操作规范，制定倒闸操作流程，停送电时严格执行二人制(1人操作，1人监护)，操作记录，确保安全运行
6	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T1081)的相关要求。
		(2) 保持安监系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时报告采购人。
7	照明系统	(1) 外观整洁无缺损、无松落。
		(2) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		(3) 每周开展1次公共区域照明设备巡视。
8	采暖系统	(1) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常运行。
		(2) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。
		(3) 做好供暖前检查等相关准备工作。
		(4) 暖气片上水前，提前通知采购人。
		(5) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
		(6) 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。
9	电梯系统	(1) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG08)的有关要求。

		(2) 对电梯进行日常巡检,发现电梯出现故障时,及时通知采购人和维保单位。
		(3) 电梯维修保养时现场设置标识和防护栏。
10	空调与新风系统	办公楼(区)中央空调与新风系统运行及热泵、水泵、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。

3.4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) 每日对以上区域彻清两次,为避免与办公楼工作人员上班时间冲突,周一至周五工作时间为9:00前将区域清洁完成,下午14:30前将区域清洁完成。17:00-17:30负责区域内所有垃圾清理至垃圾规定处。
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 2.5米以下公共区域门窗玻璃每周至少开展1次清洁作业。(超过2.5米属于高空作业) ③ 指示牌干净,无污渍,每日至少开展1次清洁作业。 (2) 公共区域内设施设备: ① 公共区域设施设备保持表面干净,无尘无污迹,每月至少开展1次清洁作业。 ② 门禁系统等表面光亮,无尘、无斑点,每月至少开展1次清洁作业 (3) 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。 (4) 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。 (5) 公共卫生间:保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展1次清洁作业。 (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。
3	公共场地区域保洁	(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) 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。 (4) 各种路标、宣传栏等保持干净,每月至少开展一次清洁。
4	垃圾处理	(1) 桶身表面干净无污渍,每日开展至少1次清洁作业。 (2) 垃圾装袋日产日清。做好垃圾分类管理的宣传工作。 (3) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾,清理分类送至垃圾集中堆放

		点。
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，每月至少开展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。

3.5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) 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。
		(4) 绿化生产垃圾要做到日产日清，绿地内无明显的废弃物，重大节日前和重大接待活动前进行突击清理。
		(5) 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。
		(6) 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。
		(7) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

3.6秩序维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立公共秩序维护服务相关制度，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) 配备公共秩序维护服务必要的器材。
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。

		<p>(8) 提供现场接待服务。</p> <p>① 做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。</p> <p>② 严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼(区)内。</p> <p>③ 物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p> <p>⑥ 接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。</p> <p>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(根据实际需要填写注意事项)。</p>
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> <p>(5) 维护停车场秩序，在车辆进入车场时，跟随车辆指挥到车位停放，发现问题进行登记。</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。</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	消防安全管理	<p>(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。</p> <p>(2) 消防控制室实行24小时值班制度。</p> <p>(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。</p> <p>(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。</p> <p>(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。</p>
7	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>

		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(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。
		(4) 每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(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。
		(6) 突发事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	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故的处置工作，确保活动正常进行。

3.7会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议通知时间及要求，制定并提供会议服务流程，提前30分钟对会议室的照明、音响、空调、卫生等进行全面检查做好会议准备工作，根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

3.8餐饮服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务总体要求	提供早餐、午餐、晚餐餐饮服务以及采购人要求的公务用餐，晚餐仅供给采购人单位晚上值班人员用餐，包含日常供餐、后厨操作、卫生安全、环境管理、配套服务。就餐方式为自助餐（自取式）。
2	服务质量标准	(1) 负责职工工作日期间早、午餐、晚餐的制作，按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前10分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐，中标方应提前通知采购人，并留有充分时间做出补救。每日提供足够的饭菜，服务周到，临近闭餐前10分钟时保证菜品足够供应，闭餐后按规定回收餐具。
		(2) 负责餐厅卫生管理，食品物资的采购及各类设施、设备维护管理。
		(3) 负责物业楼内的卫生清扫、四害消杀。
		(4) 工作人员要遵守餐饮法规以及采购人要求，保证饭菜质量、优质，做到品种多样，合理搭配，营养均衡。
		(5) 工作人员体检合格，持有健康证。
		(6) 负责承包区域安全防火、防盗等工作。
		(7) 为确保饮食安全，投标人必须接受采购人的监督，对提出的问题及时整改。
		(8) 食品安全保障制定相应的制度和措施。 ①按食品安全法、产品质量法和采购人的要求条款组织经营，提供安全食品，确保饮食安全。如出现因食品安全导致的安全事故，由

		<p>投标人负全责。</p> <p>②严禁使用国家明令禁止的食品原料、辅料，严禁使用过期或变质食物用于菜肴加工中，投标人餐厅负责人应对每餐所用食材提前检查，确保所用食材优质、新鲜，所有食材使用前应清洗干净。</p> <p>③保证就餐人员饮食安全，做好食品留样工作，留样食品范围为每日餐厅所供应的全部主副食品，不得缺样，留样时间在48小时以上。由于食品安全导致的安全事故，由投标人承担所有责任及损失。</p> <p>（9）食材验收及保管贮存</p> <p>①需建立食材检验验收台账，标明品名、数量、保质期限。</p> <p>②主食米、面、油、肉等原料验收须正规渠道进货，要求供方提供卫生合格证或销售许可证。</p> <p>③验收的蔬菜要求新鲜、干净无污染。</p> <p>④验收的食材必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期限，无霉变、异味现象。</p> <p>⑤库房要按品类摆放，标明品名、数量、保质期限，定期、定时通风，安装温度计、湿度计，保证达到储存要求，做好防霉、防蝇、防虫、防鼠等工作，工作结束后门口处放置挡鼠板，所有原料要按先进先出、易腐易变先出原则进行领用原则，确保原材料新鲜安全放心。</p>
3	服务具体内容	<p>（1）采购人可根据工作需要，向中标人提出变更就餐时间、就餐人数，中标人应予积极配合，须准时开餐，做到饭热菜香。</p> <p>（2）制餐要求提供早、中、晚三餐，①员工就餐应采用自助餐方式供菜，以成本价运行并保证菜肴的美味，菜品打完前应及时补充。②早、午餐菜品要合理搭配并制作菜单；③菜品要求：早餐小菜4种、凉菜2种、主食4种、粥饮品2种、面食2-3种、面卤2种、小料6种、营养粗粮3种、炒时蔬1种、煮鸡蛋，午餐凉菜3种、小菜4种、热菜3荤1素共4种、主食米饭、面食、粗粮各1种、汤粥2种、水果2种、饮品3种，晚餐凉菜1种、小菜1种、热菜2荤1素共3种、主食2种、面食1种、面卤2种、汤品1种、水果1种。食品加工精工细做，体现各大菜系正宗的口味特色；食品搭配科学，品种丰富，粗粮细做；刀工精细，配料合理，口味纯正，外形美观、色、香、味、鲜；保证职工集中就餐的要求；保证菜品温度、外观、口感，能够做到随时添餐，现添现做；传统节日和重大节日应供应相关特色食品；不定期推出应时地方特色小吃。</p> <p>（3）场地使用及有关费用，采购人免费向中标人提供目前属于采购人餐厅所有的场地和设备设施、用具的使用权。上述物品经清点（按清单双方签名）后，交中标人使用，服务期满后，中标人应将上述物品交还采购人，如有遗失，损坏，中标人负责赔偿（自然损耗除外）。服务期内，采购人负责免费提供餐厅的水、电、供暖和日常的水电暖及设施设备维修。采购人将不定期对食堂卫生及设备设施安全进行检查。</p> <p>（4）卫生管理和环境保护：①服务期内，中标人应搞好辖区内的环境卫生工作，办理卫生等相关许可证。噪声、污水、烟尘排放应符合国家标准，餐厅内外保持卫生整洁。②垃圾污物应按指定地点放置，不得随便舍弃。③中标人应按有关规定自觉接受卫生管理部门对辖区内工作检查、监督。采购人有权进行监督和检查。④厨房</p>

		用品用具严格实行一洗二过三消毒的规程，所有刀具按用途分类，分别使用、清洗及保管。⑤严禁使用过期或变质食物进行加工、所有食材使用前应清洗干净。⑥中标人所有工作人员上岗前必须通过劳动部门指定医院（或防疫站）的体检，并领取饮食行业健康证。⑦中标人人员在实际操作中若有违反上述规定者，所导致的后果由中标人全部承担。
--	--	---

4. 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	岗位所需总人数	备注
服务中心	项目经理	1	负责项目部全面管理及内外沟通工作，具备5年(含)及以上管理经验,本科及以上学历, 年龄45岁(含)以下。持有并提供物业项目经理资格证书，提供有效期内劳动合同。
	客服岗	1	负责服务中心接报维修服务及档案管理工作，具备3年(含)及以上管理经验,本科及以上学历, 年龄50岁(含)以下，提供有效期内的劳动合同。
公用设施设备维护服务	工程主管	1	负责项目部工程维修日常管理工作，年龄60岁(含)以下，男性，身体健康，有3年以上相关管理工作经历，持有并提供物业相关职业资格证书，提供有效期内的劳动合同。
	安全管理人员	1	负责保安部管理以及工作安排部署。年龄60岁(含)以下，男，形象好，三年以上办公楼安全管理工作经历，持《消防设施操作员》。
	配电室值班员	6	强电：负责配电室值机工作，年龄60岁(含)以下，男性，身体健康，持有并提供高压电工岗位证书。
	维修电工	2	负责办公楼内设施设备日常维修、养护及巡视，年龄60岁(含)以下，男性，身体健康，持有并提供电工证，能独立完成日常电气等维修工作。
	水暖岗	1	负责办公楼内设施设备日常维修、养护及巡视，年龄60岁(含)以下，男性，身体健康，持有并提供制冷与空调作业证及管道工证书（水暖工证），能独立完成日常水、暖、空调等维修工作。
	消控岗	6	负责消防安全管理工作，年龄60岁(含)以下，男，身体健康，三年以上办公楼安全管理工作经历，持有并提供消防设施操作员证。
保洁服务	保洁主管	1	负责项目部保洁日常管理工作，龄50岁(含)以下，有相关管理工作经历，身体健康，提供有效期内的劳动合同。持有并提供有效期内的健康证。
	保洁员	3	负责公共区域卫生清理工作。年龄50岁(含)以下，有相关工作经验，能熟练操作保洁工具。持有并提供有效期内的健康证。
绿化服务	绿化员	1	负责公共区域绿化养护工作。年龄60岁(含)以下，有相关工作经验，能熟练操作绿化工具。
秩序维护服务	秩序维护主管	1	负责秩序维护管理工作，年龄55岁(含)以下，男，形象好，有5年以上办公楼相关管理工作经历，持有并提供保安员证，提供有效期内的劳动合同。

	秩序维护员	5	负责大门立岗、来车、来人管理及楼内巡视工作，年龄55岁(含)以下，男，形象好，有相关工作经验，持有并提供保安员证。
会议服务	会服主管	1	负责会议服务日常管理工作，女性，年龄45岁(含)以下，身体健康，有5年以上相关管理工作经验，大专及以上学历并提毕业证书，提供有效期内的劳动合同。持有并提供有效期内的健康证。
	会议服务人员	4	负责会议接待、会议室卫生清洁工作。女性，年龄45岁(含)以下，身体健康，有3年以上相关工作经验，大专及以上学历并提毕业证书。持有并提供有效期内的健康证。
餐饮服务	前厅经理	1	大专以上学历，年龄45周岁以下，须配备有职工餐厅管理经验和餐饮专业知识人员，组织管理科学有序，协调能力强，确保餐厅服务细致高效运行。持有并提供有效期内的健康证。
	厨师长	1	具有5年以上职工餐厅管理工作经验，掌握四种以上风味菜肴的制作并能够推陈出新，能保证厨房的正常运转、熟知成本核算与控制。持有并提供中式烹调师证书计健康证。
	厨师	2	具有3年以上职工餐厅工作经验，掌握四种以上风味菜肴的制作并能够推陈出新。持有并提供中式烹调师证书及有效期内的健康证。
	凉菜	1	具有3年以上职工餐厅工作经验，掌握六种以上风味菜肴的制作并能够推陈出新。持有并提供三级/高级工或以上中式烹调师证书及有效期内的健康证。
	面点师	1	具有3年以上职工餐厅工作经验，熟练掌握六种以上面点制作并能够推陈出新。持有并提供中式面点师证书及有效期内的健康证。
	洗碗工	1	负责餐具及后厨清洁工作，女性，具备相关工作经验。持有并提供有效期内的健康证。
	前厅服务员	1	负责餐厅划卡、前厅卫生、餐具整理工作，女性，形象好气质佳，具备相关工作经验。持有并提供有效期内的健康证。

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定物业管理服务人员工资标准、工作时间等，工资标准不得低于项目所在地最低工资标准；供应商应当自行为服务人员缴纳保险等法律法规规定的相关事项。

5. 其他事项

(1) 零星维修服务费用

供应商负责以下系统的日常运行管理，涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：

1) 房屋养护维护。办公楼(区)房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道，以及办公家具等日常养护维修。房屋养护维护费用包含由承接主体承担的500元以下的单个维修零配件材料费。

2) 给排水设备运行维护。办公楼(区)房屋内外给排水系统的水质监测，及蓄水池、供水管路、排水管、消火栓、隔油池等设备设施的日常养护维修。给排水设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

3) 供配电设备运行维护。办公楼(区)供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护及避雷检测工作。供配电设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

4) 弱电设备运行维护。办公楼(区)楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备等智能化设施设备的日常维护维修。弱电设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

5) 供暖设备运行维护。办公楼(区)锅炉设备/热力站设备水质检测、各类设备、仪器仪表、水管线路的日常运行和检修维护。供暖设备运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

6) 中央空调与新风系统运行维护。办公楼(区)中央空调与新风系统运行及热泵、水泵、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。中央空调与新风系统运行维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

7) 消防系统维护。办公楼(区)灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、安全疏散系统及红外线报警器等日常管理养护。消防系统维护费用包含由承接主体承担的300元以下的单个维修零配件材料费。

8) 电梯运行维护。是指办公楼(区)电梯运行管理和机房设备井道系统轿厢设备进行的日常运行管理和养护。电梯运行维护费用包含由承接主体承担的500元以下的单个维修零配件材料费。

(2) 其他费用

涉及以下情形的,相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内,由供应商承担:保洁日常服务耗品及楼内卫生间使用的擦手纸、卫生纸、洗手液的采购、垃圾清运费、化粪池清掏费、公共区域灭火器年检费。

(3) 采购人委托供应商与第三方签订消防监控设备、电梯等设施设备的年检维护,费用采购人承担。

★(4) 人员费用

服务人员的工资不得低于呼和浩特市最低工资标准且全员社会保险。人员工资根据《内蒙古自治区人民政府办公厅关于调整自治区最低工资标准的通知》(内政办发〔2025〕40号)文件规定的,人员工资不低于呼和浩特市一类地区月最低标准2380元/人·月)。社会保险费:中标人必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条款,为全体服务人员按内蒙古自治区呼和浩特市最新社保缴费基数购买社会保险。

投标人应当且充分考虑项目所处地理位置、各岗位工作技能要求、人员招聘难易程度及市场同岗位工资水平等因素,按国家相关法律法规、工作时间合理确定服务人员工资标准及加班费用。

(5) 采购人按月或按季度支付食材采购补贴。食材采购补贴必须全部用于合格食材供应商处进行食材采购,不得用于投标人任何其他支出。(此金额将根据发展中心的实际情况及人员比例进行支付调整。)