

技术要求

1. 项目基本情况

1.1 采购包1

项目名称：内蒙古自治区水利厅综合保障中心2026年物业管理服务

项目地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区呼伦贝尔南路119号

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2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、智能道闸系统、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。

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、公用设施设备日常维护服务、保洁服务、绿化服务、秩序维护服务、会议服务等。

服务区域建筑面积16747.84平方米，其中：绿化面积17m²、会议室数量16间；卫生间数量25间；开水间数量12间；茶水间数量1间；监控室1间；强电间数量15间；弱电间数量13间；高压配电室数量1间；中水设备间数量1间；消防水、自来水、直饮水设备间数量1间；防雷设备数量1套；光伏发电设备1间；空调配电设备间2间；气体灭火设备间1间；消防电梯机房1间；客梯机房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)设置物业服务项目部，实行24小时服务接待，公示服务联系电话。</p> <p>(2)采取多种形式如走访业主、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，与业主进行有效沟通，并进行满意度测评工作。每年有效投诉处理率100%，满意度95%以上。</p> <p>(3)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、秩序维护服务制度、应急预案、管理人员值班制度、设施设备运行检查制度等)。</p> <p>(4)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>(5)适应采购人需求，组织、配合开展文化活动。</p> <p>(6)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管理方案。</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>

		(5)全体服务人员应无传染性疾病、能适应岗位体力、无影响履职的慢性病，提供健康承诺函，客服员、会议主管、会议服务员应持健康证。
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> <p>(2)建立完善的物业管理制度，做好档案管理。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
5	服务改进	<p>(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。</p> <p>(2)对服务质量进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格服务的原因，防止再次发生。</p> <p>(3)需整改的问题及时完成整改。</p>

6	重大活动后勤保障	<p>(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。</p> <p>(2)实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保活动顺利进行，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。</p> <p>(3)收尾工作。对活动现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急预案	<p>(1)重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及安全隐患进行排查，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，使安全隐患始终处于受控状态。</p> <p>(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。</p> <p>(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1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。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1)制定工作制度，包括：日常管理制度、档案管理制度、物业管理相关制度等。</p> <p>(2)制定物业服务总体方案，包括：针对服务内容提供的共用设施设备及共用服务区域管理方案、针对服务内容提供的总体服务与保障方案等。</p> <p>(3)制定物业服务分项方案，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、会议服务方案等。</p>
9	信报服务	<p>(1)对邮件、包裹和挂号信等进行正确分类整理。</p> <p>(2)大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。</p>

10	服务热线及紧急维修	(1)设置24小时服务热线。 (2)紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。
----	-----------	---

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)资料管理：按规定要求对房屋竣工总平面图、单体建筑结构、配套设施、地下管网工程竣工图以及综合验收、消防验收等技术档案资料收集齐全，妥善管理。 (2)维护制度：建立房屋维修养护制度。需要维修的，属小修的按合同约定及时组织维修，属于大中修的及时编制维修计划报采购人审批然后组织实施，房屋维修养护有记录、有完备的手续。 (3)每周对房屋的地基、承重结构、公共楼道、消防通道、公共部位的门窗、屋面、外墙面、大楼道路和其他公共设施进行巡视并有记录，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)每日对公用部位墙面、顶面进行巡查，粉刷层无剥落，墙砖、地砖平整无起翘、无缺损，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)每日对公用部位的门、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。

		(6)每月1次对屋面雨水泄水口、楼内外排水管道进行疏通，保障排水畅通(6月至9月每半月检查1次),每半年检查1次屋顶,发现防水层有气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理，定期清理楼顶雨水篦子，防止堵塞。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。
		(7)每周1次巡查楼前停车场路面、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。
		(8)定期做好国旗台、大禹像的维护工作。每日1次对景观小品、装饰形象墙等进行巡查，发现损坏及时修复，保持原有面貌，保证其安全使用。
		(9)负责采购人所属地下停车位管理工作，建立车库(场)管理制度和管理员工作职责，管理人员配置合理，无乱停乱放和阻塞现象。
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。
5	办公室内日常维修	<p>(1)服从采购人工作安排，做好厅机关各办公室内的水、电、暖、空调、电话通信等日常零星维修更换，做到随叫随到，提供及时快捷的保障服务，维修所需耗材包干完成，重大维修事宜应制定维修计划报采购人审批后实施。</p> <p>(2)每月排查1次各楼层办公室用电情况，存在安全隐患的及时整改，同时做好安全用电监督宣传工作，加强家具日常维护维修、室内空调机日常维护。</p> <p>(3)对公共区域电开水器，严格做好日常维护及供断电时间安排，保证用电安全。</p>

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	<p>(1)建立公共设施设备档案，包括设备台帐、设备卡、运行记录、维修保养记录等。</p> <p>(2)按法规要求及物业服务合同的约定，对设施设备进行维修保养，保障公共设施设备的正常运转。日常零星维修更换所需耗材包干完成，大中修和更新改造的应制定维修计划报采购人审批后实施；设施设备维修及时率98%以上，合格率100%。</p> <p>(3)设施设备外包维修保养的应有外包协议，检验记录齐全。</p> <p>(4)建立健全设施设备管理、运行值班、保养制度，对可能发生的各种设备故障有应急方案。</p> <p>(5)配备专职的水电暖工程人员负责公共设施设备日常的运行管理与维修保养工作，维修保养记录齐全。定期实施技能防控风险培训并有记录。</p> <p>(6)高低压配电室按照供用电规则配备持有上岗证的专人24小时双人双岗值班，严格履行交接班手续。冬季供暖时设水暖维修员24小时值班。</p>

		(7)每日1次对设施设备进行巡视，并做记录，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	<p>(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，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。</p> <p>(2)设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(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。</p> <p>(4)按各设备机房国家标准规范规定维护消防、通风、应急照明等设备，防止小动物进入。</p> <p>(5)安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(6)应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
3	供水系统	<p>(1)每日对供水设备及控制柜检查1次以上，每季对水泵润滑点加油，每季对自来水加压泵房、管道等进行除锈、补漆，每年保养1次水泵，保证二次供水正常。</p> <p>(2)每日检查自来水加压泵房的设施设备，保持泵房清洁卫生，定期清洗排水沟，供水水质符合国家生活用水标准。</p> <p>(3)高层供水每年2次对减压阀进行测压并做好记录。</p> <p>(4)做好自来水计量管理，按时上报用水统计数据，做好节水管理，防止跑冒滴漏。</p>
4	排水、中水回用系	<p>(1)设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑冒滴漏现象。</p> <p>(2)水泵房、水箱间每日巡视1次。</p> <p>(3)遇供水单位限水、停水，及时通知采购人。</p> <p>(4)每季对排水管进行疏通、清污1次，保证室内外排水系统通畅。</p> <p>(5)检查自来水加压泵房排水池污水泵是否正常运转，每年做一次保养并有记录。</p> <p>(6)每年两次对污水处理系统全面维护保养不少于2次。</p> <p>(7)中水回用水泵运行正常、控制柜电气性能完好，运行正常。</p>

	统	(8)中水回用水处理系统正常运行，机房干净，周边基本无异味和明显噪声，过滤格栅无堵塞，污水排放符合环保要求。
		(9)每月检查机房所有设施设备运行情况，按要求给水泵等设备加注机油。每年清洗中水回用空气滤网2次，按操作规程及时更换滤网，水处理系统如有损坏立即更换。
5	消防系统	(1)设置消防疏散示意图，保持紧急疏散通道畅通，保证各楼层防火门处于常闭状态，照明设备、疏散指示标识、引路标识完好。
		(2)每日进行防火巡查，并建立巡查记录。
		(3)消防设施设备每个月至少运行保养1次，设施设备完好随时可投入使用。
		(4)消防泵每月启动1次并作记录，每年保养1次，保证其运行正常。
		(5)消防送风、排风等设施设备每月启动1次并作记录，每年保养1次，保证运行正常。
		(6)做好消防水箱的日常检查管理，各楼层消防栓每月巡查1次，消防栓箱内器材完好，确保正常使用。
		(7)每日检查火警功能、报警功能是否正常。
		(8)每年对烟感、温感探测器测试、除尘处理1次，并对全部控制装置进行1次测试，确保正常使用。
		(9)每半年检查1次消防水带、水喉，各连接处加注润滑油并做1次放水检查。
		(10)每月检查1次灭火器，临近失效立即检修或充压，达到报废标准的立即更新。
		(11)每月巡视检查七氟丙烷气体灭火设备机房及中央控制系统，保障系统正常运转，并有检查记录。
		(12)消防水箱水位满足规定，出现失水问题及时排查原因，提出可行方案，并整改落实解决。
6		(1)建立24小时值班制度，确保系统正常运行。
		(2)严格按照供用电规则配备人员持证上岗，值班人员每日定时巡检高低压配电柜的运行情况，并有巡检记录，确保高低压供配电系统正常运行。严格倒闸操作规范，制定倒闸操作流程，停送电时严格

	供电系统	执行双人制(1人操作，1人监护)，并做记录。
		(3)设备运行记录、人员交接班记录必须完整、准确、清晰。
		(4)保持配电室内卫生清洁，不乱堆杂物，禁止吸烟，设置挡鼠板，及时补充老鼠药。
		(5)高、低压配电室内机柜及各楼层强弱电间控制盘保持整洁干净无灰尘，并做相关记录。
		(6)各类操作开关有明显标识，停电拉闸、检修拉闸，必须事先通知采购人，并挂警示牌。
		(7)每年对高低压配电柜各种安全保护装置实施耐压检验；对相关人员进行的操作保护用品、工具进行打压试验。
		(8)高低压配电柜、各楼层强弱电间内各种设备维修更新必须有记录。
7	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)保持安防系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，出现故障及时报告采购人。
8	照明系统	(1)及时修复公共区域损坏的照明灯、开关等，保证公共区域照明灯具完好，照明率在98%以上，维修更换及时率100%。
		(2)每日1次巡查各楼层强弱电间电气开关控制箱，每季除尘1次，每周电气安全检查1次，保证电气设施设备安全运行，并做记录。
9	采暖	(1)采暖期内，每周检查供暖管道、阀门运行情况，确保运行正常。
		(2)负责管线、暖气片、阀门、龙头等配件的日常维修更换。
		(3)做好供暖前检查等相关准备工作。

	系 统	(4)暖气片注水前，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。
10	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。
		(4)保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。
		(5)供应商对电梯日常运行进行管理，配合专业维保单位进行定期保养，做好每年电梯年检工作。
		(6)电梯发生一般故障的，立即通知专业维保公司技术人员1小时内到达现场修理，维修停机不超过4小时；发生电梯困人或其它重大事件时，应及时到达现场应急处置，并立即通知专业维保公司技术人员在半小时内到达现场进行救助，同时通过电梯五方对讲系统安抚被困人员，等待救援。
		(7)每周检查一次电梯井道地坑是否存在积水，排水设施是否正常，如有积水立即处理。
11	避雷 系统	(1)每年协助采购人进行避雷装置检查，配合专业机构测试，保证其性能符合国家相关标准。

3.4 保洁服务		
序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1)建立保洁服务的工作制度及工作计划，严格执行。</p> <p>(2)做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(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。</p> <p>(4)进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p> <p>(5)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指定地点。</p>
2	公共区域保洁	<p>(1)大厅、楼内公共区域清洁：</p> <p>1）一楼大厅每日清洁4次，公共区域每日打扫3次、擦洗2次，保持干净，无异味、无杂物、无积水。</p> <p>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）</p> <p>3）指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>4）消防疏散通道每周打扫3次、擦洗3次。</p> <p>5）楼梯扶手、公共窗台、消防栓箱每周擦洗3次，保持干净、无灰尘。</p> <p>6）公共玻璃窗、雨阳棚、屋面天台、天沟保持清洁，无垃圾。</p> <p>7）天花板、楼道灯、路前泛光灯每月清洁1次，目视干净，无蜘蛛网。</p> <p>(2)公共区域内设施设备清洁：</p> <p>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。</p>

	洁	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: 每日至少开展1次清洁作业, 保持干净、无异味、无杂物、无积水。
		(4)开水间: 定期清理电开水器水垢, 及时清理水池内茶根等。每日至少开展1次清洁作业, 保持干净、无异味、无杂物、无积水。
		(5)公共卫生间: 每日清洁4次, 无臭味、异味, 及时补充卫生纸、洗手液。及时清理墩布池, 无堵塞。
		(6)电梯轿厢: 每日清洁2次, 每周养护1次, 表面光亮, 无污迹。
3	公共场地区域保洁	(1)楼前道路、停车场地、绿地、明沟完成门前三包服务, 道路、场地、绿地每日打扫1次, 目视地面、场地、绿地清洁, 两侧绿植隔离墙内无杂物、无积水; 雪天及时清扫积雪, 设置警示标志。
		(2)路标、宣传栏等保持干净, 每月至少开展1次清洁。
		(3)雨水污水管道、雨水污水井每月检查清理1次, 并视检查情况及时疏通清掏。
		(4)每日做好国旗台、大禹像的清洁维护。每日1次对景观装饰、装饰形象墙等进行巡查清洁维护。
4	垃圾处理	(1)桶身表面干净无污渍, 每日至少开展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)每个工作日对楼层产生的垃圾, 清理送至指定地点。

5	化粪池	(1)每季度检查1次、每年清掏2-4次、发现异常及时清掏，化粪池无溢满，做好检查和清理记录，现场作业时设置警示标志。
6	卫生消毒	(1)公共区域每季度消杀2次，夏季每月消杀1次，每半年灭鼠1次，遇有特殊情况及时消杀或按政府有关部门的布置统一消杀。
		(2)四害消毒灭杀，无蚊蝇孳生现象，投放灭蝇灭鼠药，做好相应记录。
		(3)发生公共卫生事件时，委托专业单位开展消毒、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，严格执行。
		(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。
		(5)根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉施肥、整形修剪、防治病虫害等工作。
		(6)根据生长情况修剪楼前绿植墙，绿植墙内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。
	室外绿	(1)绿植墙生长造型正常，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。
		(2)绿化生产垃圾做到日产日清，绿植墙内无明显废弃物。
		(3)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

2	化	。
	养	
	护	(4)根据病虫害发生规律实施综合治理，在病虫率高时，及时消杀，以确保植物良好生长。
		(5)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，严格执行。
		(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械。
2	出 入	(1)办公楼(区)主出入口实行24小时值班制。
		(2)设置门岗。
		(3)在出入口对外来车辆、外来人员及其携带的大件物品进行询问和记录，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，对不出示证件、不按规定登记、不听劝阻强行闯入者，及时劝离，必要时联系公安机关处理。
		(6)配合相关部门积极疏导上访人员，特别是人群聚集、车辆拥堵、货物堵塞等情况。

	管 理	(7)对物品进出实行询问、登记、电话确认等管理措施。大件物品进出配合接收单位收件人查验，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，及时联系被访人员。</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。</p>
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巡查，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查，白天定时巡查1次，夜间实施清楼巡查，重点部位有明确的巡查要求，并有巡查记录。
		(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)接到火警、警情报警，3分钟内赶到现场，协助保护现场，采取相应的应对措施，并报告项目部、采购人及相关部门。遇到异常情况、突发事件时，采取相应的应对措施，及时报告项目部、采购人及相关部门。
		(5)维护停车场秩序，在车辆进入车场时，指挥车辆有序停放。
		(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。

4	监 控 值 守	(2)监控设备24小时正常运行，监控室实行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)相关人员查阅监控记录，需经采购人批准并做好记录。
		(6)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，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3)严禁在办公楼的公共区域停放车辆或充电。
		(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)消防控制室实行双人双岗持证上岗、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、消防车通道等随时正常使用。
		(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次消防安全演练。
	突 发	(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。

7	事件处理	(4)每半年至少开展1次突发事件应急演练，做好相关记录。
		(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)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	总体要求	(1)保障采购人会议服务、会议室保洁工作，服从采购人安排，随时通报会议室使用情况。
		(2)会议服务是重要的对外服务窗口，专职从事会议服务保障工作人员，不得从事会务服务以外的各项事务。会议服务工作人员招聘使用必须经采购人同意后，方可上岗。
2	引导	(1)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

	服务	备工作，会议开始时倒水1次，过后每15分钟倒水1次(特殊情况增加频次)。做好日常会议设备的维护工作，保障随时使用。
3	会中服务	(1)根据各类会议的具体情况，按要求搬移、调整相关的会议设施、物品，按相关规定保障与会人员开水供应。
4	会后整理	(1)会议服务人员统一着装，遵守会议保密规定。 (2)会议结束后随即进行会场清洁，设施设备正常随时可用。会议室地毯每月清洗2次，每季度维护保养1次。

3.8 节能管理		
序号	服务内容	服务标准
1	能耗统计	(1)开展办公楼公共机构节能统计工作，制定并提供能耗统计分析表，做好物业管理服务区域的水、电、暖、燃气等能源资源消耗的统计、分析工作，每季度报送能耗数据。
2	数据报送	(1)配合采购人做好能源分项计量、办公建筑能源审计工作。

3	日常 管理	(1)加强日常管理，防止跑冒滴漏、长明灯现象的发生。不断挖掘潜力，提高能源使用效率，水、电能耗在上年度的基础上相对降低。
4	设备 维护	(1)做好中水回用系统的运行及管理，降低二次运行成本，保障系统正常运行。
5	节能 改造	(1)实施节能技术改造等节能工作。

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	负责全面管理及内外沟通工作，具备3年(含)及以上管理经验，年龄45岁(含)以下，身体健康，持有并提供本科及以上学历证明、物业管理项目经理证，提供有效期内的劳动合同。
	客服员	1	负责接报修服务及档案管理等工作，具备3年(含)及以上管理经验，年龄50岁(含)以下，身体健康，持有并提供本科及以上学历证明、三级乙等及以上普通话水平测试等级证、健康证、有效期内的劳动合同。

公用设施 设备维护 服务	工程 主管	1	负责工程维修日常管理工作，年龄55岁(含)以下，男性，身体健康，有3年以上相关管理工作经验，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。
	配电 室值班 员	6	负责配电室相关工作，年龄60岁以下，男性，身体健康，持有并提供高压电工证。
	水暖 及空调 维修员	6	负责办公楼内设施设备日常维修、养护及巡查，年龄60岁以下，男性，身体健康，所需人员每人持证上岗，确保制冷与空调作业证、管道工证、焊工证、低压电工证四类证书齐全，能独立完成日常水、暖、空调等维修工作。
	消防 监控员	6	负责消防安全管理工作，年龄55岁(含)以下，身体健康，持有并提供消防设施操作员证。
保洁 服务	保洁 主管	1	负责保洁日常管理工作，年龄50岁(含)以下，有相关管理工作经验，身体健康，提供有效期内的劳动合同。
	保洁 员	12	负责公共区域卫生清理工作。年龄50岁(含)以下，身体健康，有相关工作经验，能熟练操作保洁工具。
绿化 服务	绿化 员	1	负责公共区域绿化养护工作。年龄60岁以下，身体健康，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，身体健康，形象好，有5年以上相关管理工作经验，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	负责门岗、来车、来人管理及巡查工作，年龄55岁(含)以下，身体健康，男，形象好，有相关工作经验，持有并提供保安员证。
会议	会务 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

服务			康，形象好，有5年以上相关管理工作经验，持有并提供大专及以上学历证明、健康证、有效期内的劳动合同。
	会议服务人员	9	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，形象好，有3年以上相关工作经验，持有并提供大专及以上学历证明。
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

<p>5.1 其他费用</p> <p>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及大厅旋转门维保费。</p> <p>★5.2 人员费用</p> <p>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：</p> <p>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。</p> <p>供应商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。</p> <p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。</p>
