

# 国家税务总局乌海市税务局 2025 年物业管理 服务项目采购需求

## 一、项目名称

国家税务总局乌海市税务局 2025 年物业管理服务采购项目

## 二、项目概况

国家税务总局乌海市税务局办公大楼位于乌海市海勃湾区滨河创业路 4 号，用地面积 12600 平米，总建筑面积 21000 平方米，其中地上十五层建筑面积 17500 平方米、地下建筑面积 3500 平方米。该项目为主楼、大礼堂、门厅、餐厅、大会议室、中型会议室、小会议室、电教室、活动室、办公室等，共有电梯 3 部，地下车位 56 个。服务内容：环境卫生服务、会议服务、秩序维护服务、设施设备运行维护服务等。服务期一年，各项费用一年 190 万元。

## 三、实施目标

- 1、要求诚信服务管理。
- 2、物业管理服务满意度 95%以上。
- 3、有效投诉率 0.5%以下。
- 4、有效投诉处理率达 100%。
- 5、房屋及公共配套设施设备完好率 98%以上。
- 6、环境卫生、消杀达标率为 98%。
- 7、消防管理通过政府规定，消防器材年检完好率 100% 。
- 8、会议服务满意率 98%。
- 9、安全管理方面，防火、防盗、车辆人员出入等 0 事故发生。
- 10、有健全的物业管理制度、服务标准、培训机制及各类突发事件的应急预案。

## 四、服务范围

1. 环境卫生服务（包括办公楼公共区域、办公室、活动室及健身房、公共区域的卫生间、开水间、楼梯扶手、门厅、过道、室内玻璃、室内绿化养护、大楼外围环境、院内道路、绿化带等卫生保洁及垃圾清运）。

2. 会议服务（包括会议、接待及会议室保洁服务）。

3. 秩序维护服务（负责东门、南门, 西门进出人员、车辆管理，院内车辆停放及疏导，办公楼内外办事人员秩序管理服务，消防器材和设备管理服务、消防知识普及宣传服务、消防演练、应急服务、监控管理及安全保卫等服务）。

4. 设施设备运行维护服务（水、电、暖、空调等公用设施设备的维护管理）。

## 五、服务要求及人员配置

1. **总要求：**物业公司设立“国家税务总局乌海市税务局物业项目部”，为国家税务总局乌海市税务局办公楼提供优质高效的物业管理服务。

2. **制度建设要求：**物业公司需建立各类管理制度，包括服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报请处理及紧急情况应急预案等。

3. **员工素质要求：**各类人员按岗位要求统一着装，各类管理人员要言行规范，注重仪容仪表，加强对工作人员的职业道德教育、行为管理、技能培训。水、电、暖人员需具备相应资质，持证上岗。

4. **各岗位任职要求：**

4. 各岗位任职要求：

(1) 项目经理：派驻的项目经理须持有物业管理项目经理证书，有较强的组织领导和协调能力，从事物业管理 5 年以上工作经验，年龄 55 周岁以下。

(2) 副经理：须持有物业管理项目经理证书，从事物业服务 3 年以上工作经历，年龄 50 周岁以下。

(3) 文员：大专以上学历，从事物业服务 2 年以上工作经历，年龄 50 周岁以下。

(4) 部门主管：具有 3 年以上同等职务的履历，具有较强应对突发事件的管理能力，善于管理、善于沟通，年龄 50 周岁以下。工程主管须持有电工操作证（高压或低压），秩序主管须持有公安部门颁发的保安员证。

(5) 普通工作人员符合以下条件：

①秩序维护人员：接受过秩序维护或相关训练，掌握基本秩序维护技能，要求形象岗男性年龄在 55 周岁以下，女性 50 周岁以下；其他普岗为男性 60 周岁以下。监控岗人员须持有消防部门颁发的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证），保安人员须持有公安部门颁发的保安员证。

②环境卫生保洁服务人员：接受过保洁或相关训练，掌握基本保洁的技能。地库外围保洁要求男性，60 周岁以下；其他保洁要求女性，55 周岁以下。

③设施设备运行维护人员：接受过维修维护或相关训练，掌握基本的设备设施维修技能，具有一定的维修经验。配电电工须持电工操作证（高压或低压）。

④会议服务人员：女性，年龄 38 周岁以下，大专以上学历，身高 160CM 以上，形象好气质佳，普通话标准、口齿流利善于沟通、须身体健康、具备相关的礼仪知识、服务得体大方。要求懂得电子产品的基本技能。

## 5. 服务人员配置

项目	拟定岗位	人数	岗位职责
管理	项目经理	1	负责项目部全面管理及内外沟通工作
	副经理	1	协助项目经理工作，并负责日常管理工作
	文员	1	负责日常收发、派送
	<b>小计 1</b>	<b>3</b>	
保洁部	保洁主管	1	负责保洁工作检查监督及管理、顶岗工作
	办公楼内保洁	13	负责办公楼内公共区域、办公室内保洁工作
	地下车库、外围保洁	2	负责办公楼地下车库、院落外围环境卫生工作
	活动室保洁	1	负责乒乓球室、健身房、等保洁工作
	<b>小计 2</b>	<b>17</b>	
会服部	会议、礼宾主管	1	负责会议服务和礼宾服务的综合协调工作
	会议、礼宾人员	2	负责会议室保洁及会议接待、礼宾工作
	<b>小计 3</b>	<b>3</b>	
秩序维护部			
	南门大厅形象岗	2	常白班负责南门大厅人员进出管理工作
	外围车辆秩序岗	1	白班负责办公楼外围人员车辆进出管理工作
	白班保安	3	负责公共区域日常巡视管理，规范地库、院内停车秩序
	夜班岗	3	三班两运转，中控室、监控机房值机
	<b>小计 4</b>	<b>9</b>	
设施设备运维部			
	配电电工兼维修	1	三班负责配电值机工作，负责电工类维修服务工作
	综合维修工	1	负责服务区域内水暖维修工作
	中央空调值机	1	负责中央空调系统运行及维护
	<b>小计 5</b>	<b>3</b>	
<b>合计</b>		<b>35</b>	

## 六、服务标准

### 1. 环境卫生服务包括：

#### 1.1 办公楼绿植花卉养护服务：

(1) 范围：办公楼内公共区域的各种花卉、绿植。

(2) 内容：日常浇灌、修剪、施肥、治虫、换土、擦拭花盆、冲洗绿植、对枯枝烂叶进行清理，定期对绿植合理调换方向。如有特殊情况需要调整绿植摆放位置，需配合甲方要求随时进行调整。

(3) 标准：绿植花卉生长茂盛，绿植花叶无尘土、无水迹、无枯枝、无黄叶，摆放位置合理、高低搭配协调美观、花盆及盆垫外表无尘土、无水迹。

#### 1.2 办公楼外围保洁服务：

(1) 范围：办公楼台阶及两侧坡道、门前空地、办公楼周边，停车场、机动车道、人行道及四围绿化带，以上区域卫生包含地面、墙面及卫生死角。

(2) 内容：卫生区域地面进行清扫、垃圾杂物进行清理，办公楼出入口门厅的玻璃、外围公共区域的垃圾桶、果皮箱等进行擦拭。

(3) 要求：每日对卫生保洁区域彻清两次，周一至周五工作时间为，上午 7：30 至 12：00，下午 14：30 至 17:30 时间段内，每小时对以上区域巡视清理一次。

(4) 标准：外墙及停车场地面、墙面无杂物、无烟头、无污渍、无油渍、无纸屑，树篱周边无枯枝落叶、树篱内无纸屑、无杂物，树篱周围大理石台阶无污渍、光亮整洁。冬季下雪，必须在职工上班之前，将积雪清除干净。

### **1.3 办公楼公共区域保洁服务：**

#### **(1) 范围：**

a. 环廊：大理石地面、出风口、灯罩、玻璃幕隔断、不锈钢栏杆、办公室门、垃圾桶、沙发、茶几、消防报警器、指示牌、开关面板、轿厢。

b. 步梯间：步梯台阶、大理石地面、不锈钢扶手、玻璃窗户、楼层指示牌、开关面板、电梯门、轿厢；

c. 卫生间：男女卫生间地面、墙壁、面台、面盆、水龙头、镜子、排风系统、开关面板、小便池、蹲便池、蹲便池隔板、纸篓、塑料卫生纸盒、灯罩、墩布池。

d. 开水间：不锈钢衬台、地面、墙面、开水器、踢脚线。

(2) 内容：对以上范围区域进行擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫

(3) 要求：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上午 7：30 至 8：30，下午 14：30 至 15：30 时间段内，每小时对男女卫生间巡视清理一次。17：00-17：30 负责区域内所有垃圾清理至垃圾指定处。每天对卫生间便池、墩布池、墩布统一消毒一次。

(4) 标准：以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物，要求制定详细的卫生清洁工作流程，针对各种材质表面，使用专业清洁用品。

### **1.4 活动室、健身房保洁服务：**

(1) 范围：乒乓球室、健身房、男女更衣室地面、运动器材、窗台、开关面板等。

(2) 内容：对以上范围区域进行擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫。

(3) 要求：每日上午对以上区域彻清 1 次。

(4) 标准：以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物，要求制定详细的卫生，清洁工作流程，针对塑胶地板表面，使用专业清洁用品。

### **1.5 入室保洁服务**

(1)范围：办公楼层所有办公室，包括门、门框、门牌、地面、墙面、各种开关面板、钟表、装饰画、办公桌、椅子、电脑、主机、电话机、打印机、碎纸机、显示器、衣架、书柜、沙发、茶几、茶杯、笔筒、茶叶桶、各类装饰、物品、暖壶、玻璃、窗台、踢脚线、纱窗、绿植、镜子、托盘、纸篓。

(2)内容：对以上范围区域进行擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫。

(3)要求：每日对以上区域进行清理1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，早晨须在8:00之前结束，下午于17:30之后且办公室离人后可打扫。每天对办公室所有电子、电器设备进行检查，及时更换电池，发现故障及时报修。

(4)标准：以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物，投标人要求制定详细的卫生清洁工作流程。针对各种材质表面，使用专业清洁用品。

### **1.6 办公楼垃圾清运处理服务：**

(1)范围：办公楼产生的日常垃圾、装修垃圾、各类电子废弃物品、材料、家具、电器等。

(2)内容：将以上垃圾运送至指定地点进行处理，要求楼内垃圾日产日清。

(3)要求：对收回的各类垃圾统一存放在指定地点，不得随意堆放，然后对垃圾进行分类处理后方可转运至垃圾回收站处理。

## **2.会议服务包括：**

### **2.1 会议服务**

2.1.1 会议服务范围：各会议室、电教室。

2.1.2 会议室、电教室卫生清洁范围：地面、墙面、地毯、会议桌、会议椅、茶几、沙发、消毒柜、电脑、玻璃幕隔断、玻璃幕墙、玻璃、窗台、扶手栏杆、音箱、话筒、笔筒、纸巾盒、茶杯、杯托、湿巾拖、矿泉水、投影仪、摄像头、暖壶、绿植、开关面板、踢脚线、装饰画、绿植、等所有会议室内的物品。

2.1.3 会议室、电教室卫生清洁和消毒要求：对以上范围内涵盖的内容每天进行两次以上抹尘、清洁；每周进行一次消毒服务。为保障会议室使用及时，清洁时间定为早8:00至8:50，下午14:00至15:00。电子产品需要使用专用清洁用具和静电除尘剂清洁。

2.1.4 会议室、电教室卫生清洁标准：以上清洁区域内容无尘土、无污渍、无水渍、无杂物、无手印、物品摆放整齐、规范。

2.1.5 会议接待内容：

a. 会前：提前1小时布置会场，提前1小时调试设备。

B. 布置会场：摆放会议需要物品，如：桌签、桌签单、便签纸、笔、橡皮、文件材料、茶杯、杯垫、湿巾托、矿泉水等。准备茶水、湿巾、纸巾等物品。

c. 调试设备：开启会议室照明设备、数字拼接屏幕、视频会议系统设备、音频系统设备、扩声系统设备、图形处理、矩阵设备、监视器等，对以上设备进行调试。

d. 会中：提供茶水服务、文件传送服务、会议室门口立岗服务。

e. 会后：清理会场、清洗茶杯、湿巾，并使用消毒柜进行消毒。同时将会场恢复至随时可接待的状况，补充各类会议使用物品。

## **2.2 会议服务**

(1) 范围：国家税务总局乌海市税务局各类接待活动、签字仪式、年终会议、工会举办的各类比赛活动等。

(2) 要求：配合协助办公楼各处室举办的大型活动、布置活动现场、准备仪式所需物品、颁奖、迎领等。

## **3. 秩序维护服务包括：**

**3.1 秩序维护范围：**大门进出人员车辆管理、院内、地下室车辆停放及疏导、办公楼内外办事人员秩序管理服务、消防器材和消防设备巡查服务、消防知识普及宣传服务、消防演练、应急服务、监控管理及安全保卫工作。

**3.2 秩序维护内容：**负责办公楼的消防安全设施设备的巡查、维护人员出入管理、物品出入管理、停车场管理(车辆停放)等。

## **3.3 秩序维护工作要求：**

负责服务区域内的秩序维护和处置突发应急事件的工作，制定完善的应急方案。

(1) 全天候 24 小时对办公楼主要出入口的人员、物品搬运实施管理、检查登记和控制。

(2) 全天候 24 小时对服务区域范围治安情况进行巡查和监控。严禁在辖区非停车道上停车以及楼宇外围的秩序管理。

(3) 加强对出入口周边环境的监控, 严防外来人员、未履行登记手续人员直接进入大楼, 密切监视可疑人员的动态。

(4) 对进入服务区域、办公楼内的人员进行身份确认, 严禁未经批准的外来人员进入办公楼。

(5) 熟练并灵活运用监视控制系统, 充分发挥本项目的技防优势, 实行 24 小时全天候对重点部位、监控点进行监控及录像工作。

(6) 全天候 24 小时定时和不定时的对辖区进行安全巡查, 检查本项目重点部位及各楼层门、窗、设施设备、消防等情况。负责大门口、通道等部位的人员来往动态管理, 严防不法行为的发生。

(7) 禁止携带危险可疑物品进入辖区内。对携带行李和物品离开办公楼的外来人员必须提供相关证明, 方可准予离开, 内部人员要实行登记制度。

(8) 配合来访登记处的接待人员做好办公楼的秩序管理和人流疏导工作。在办公时

间内,给外来人员提供咨询和指引工作。

(9)制定突发事件应急预案,组织演练并负责实施。负责辖区内重大突发情况和事(案)件的报警处理及救助工作。

(10)秩序维护人员要熟知本项目辖区内的楼宇结构、出入通道、各科室、人员的分布,在应对突发事件过程中作出合理的应对措施。

### **3.4 消防管理要求:**

负责服务区域内的全部消防设施、设备的使用和管理及办公楼的火灾报警和救助、协助工作。制定较为完善的消防应急方案。

(1)认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针,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)、防排烟及消防栓系统作用、位置和操作方法。

(2)按照公共建筑消防管理和国家电子信息机房消防管理规定,定期和不定期的进行检查,确保消防设施、设备随时处在正常的工作状态。物业公司监督配合**办公楼消防系统专业维保公司**的各项维修保养工作,严格按照保养合同进行设备保养,做好消防维保记录,并将记录资料和检测结果原件提供给采购人备案。办公区域和公共区域配备的灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施及走道和出口的疏散指示、应急照明、通风设施等由中标人负责日常检查。

(3)全天 24 小时消防控制中心值班,24 小时消防主机监管。出现消防报警时 1 分钟辨别消防报警信息,3 分钟到达报警位置。

(4)建立义务消防队伍,出现突发事件时在 10 分钟内应有 10 人以上到达现场,进行必要的扑救。

(5)每月一次进行消防设施、设备的巡视检查工作,并做好记录。及时整改火灾隐患,监护动火和易燃易爆用品的存放情况,保持消防区域及楼梯走道和出口的畅通。重大节日前进行消防安全大检查,并及时整改。

(6)做好消防知识的宣传普及和培训,每年至少组织两次以上的全员消防知识培训,两次以上全员消防实战演习。

### **3.5 车辆管理要求**

(1)全天候 24 小时对地下车库、院内停车场实施管理和服,保证车辆按指示标识有序停放,严格执行停车场管理规定或临时特定的要求。

(2)对进出地下车库的所有车辆实行车牌自动识别管理,记录车辆进出时间和车容车貌(完损程度)情况。熟知熟记内部车辆驾驶员信息。禁止外来无关车辆进入地下停车场,临时特定要求机动处理。

(3)于工作日的上午 8:00—9:00,下午 14:00—14:30,对院内车辆进行疏导和规范,要求一律按标识停放(头朝外)。

(4) 每一小时对停车场、车辆巡视一次, 检查车辆门窗是否关好, 是否有漏油的情况并通知驾驶员, 做好情况记录。

(5) 负责道闸的日常使用、维护工作, 负责停车场交通配套设施维护维修。

(6) 对服务区域内发生的交通事故及交通设施损坏应及时保护现场, 妥善处理并报告, 协助采购人做好善后处理工作。

### **3.6 应急预案的制定**

在国家税务总局乌海市税务局办公楼《重大突发事件应急预案汇编》的基础上, 根据项目的特性及服务要求制定以下应急预案:

- (1) 电梯困人应急预案;
- (2) 火灾突发事故应急预案;
- (3) 堵门及重大群体性上访事件应急预案;
- (4) 停电、停水、供热事故应急预案;
- (5) 夏季暴雨、冬季大雪及大风应急预案;
- (6) 物业服务辖区内各项设施、设备以及与物业服务管理相关的事故紧急处置办法。

## **4. 设施设备运行维护服务:**

### **4.1 办公楼设施设备运行维护服务**

- (1) 范围: 办公楼各公共区域、办公室、卫生间、设备间、监控室等。
- (2) 内容: 日常检查、更换、维修保养。
- (3) 要求: 工程技术人员须持本工种上岗证件, 保证维修及时率。

#### **4.1.1 办公楼配电室管理服务**

- (1) 范围: 配电室
- (2) 内容: 日常检查、记录、值班、清理配电室卫生
- (3) 要求: 要求配电室 24 小时轮流值班, 停电切换时间不得超过 5 分钟。

#### **4.1.2 办公楼供暖、空调管理服务**

(1) 范围: 空调机房中央空调机组(冷水机组) 2 台, 冷却泵、冷冻泵各 3 台, 冷却塔 1 套, 供暖循环泵 3 台, 补水泵 2 台, 净化水设备 1 套, 风机盘管约 300 余台, 新风机组、风口等。

(2) 内容: 对以上设备进行日常卫生清理工作, 日常运行检查等工作。对运行设备进行实时监控, 记录数据参数。

#### **4.1.3 空调机房、二次加压系统管理服务**

对空调机房、净化水设备、分气缸等设备; 对自来水、供热、制冷增压泵、各类阀门、开关、蓄水箱等设备进行日常卫生清理, 检查, 运行参数记录。

#### **4.1.4 办公楼消防系统泵房、消防水池管理服务**

(1) 范围：消防补水泵系统设备、消防水池、消防喷淋泵、消防控制柜等、消防管道。

(2) 内容：对以上设备进行日常卫生清理、巡查等。

#### **4.1.5 办公楼日常水电暖基础设施维修服务**

对办公楼各类楼内发电机组、照明、配电箱、水暖管道、阀门、水龙头、脚踏阀、开水器、热水器等小型电器卫生间设施进行日常检查、维修、保养。

#### **4.1.6 办公楼污水井、雨水井疏通服务**

对各类井盖进行日常检查、维修、加固等，对各类井、管道进行日常检查、疏通、维修等。定期检查、不得有堵塞，做好冬季井口保温工作，夏季防止雨水井倒灌等工作，制定详细的巡检计划。

#### **4.1.7 消防报警系统管理服务**

对办公楼门禁系统设备、读卡器、控制器、数据库、软件、面部扫描机等。定期进行检查、维护，并做好新增人员的录入、修改和删除。

#### **4.1.8 消防报警系统管理服务**

(1) 范围：一楼消防智能控制主机、消防报警控制柜、语音消防报警系统、楼层消防报警器。

(2) 内容：对以上设备每天进行日常卫生清理，检查、故障报警记录。

(3) 要求：24 小时轮流值班，24 小时监测消防报警系统，发现报警，必须核实现场情况，及时处理。

#### **4.1.9 安防监控系统管理服务**

(1) 范围：办公楼全楼摄像头设备、线路、中央控制室液晶监视墙、录像机、矩阵、键盘等安防监控所有附属设施。

(2) 内容：对以上范围设施进行日常卫生清理，监测、盯屏、检查，操作等。

(3) 要求：24 小时轮流值班，24 小时监视监控屏幕，发现异常及时通知维保单位进行维修处理。

### **七、供应商须提供如下详细描述**

(一) 总体服务方案：管理运作模式、安全管理机制、信息反馈机制、员工激励机制。

(二) 管理制度：物业服务项目的管理制度、作业流程、服务规范、设备操作规范。

(三) 员工培训、管理、考核方案。

(四) 应急预案：针对紧急、突发等事件(电梯困人、火灾突发事故、堵门及重大群体性上访事件、停电、停水、供热事故、夏季暴雨、冬季大雪及大风等)提供应急预案、安全事故防范方案、维修报请处理及辖区内各项设施、设备以及与物业服务管理相关的事故紧急处置办法。

## 八、采购人负责费用

(1) 特种设备及大型设备的维保：电梯、中央空调、新风系统、消防系统、变电系统、空调、会议灯光音响系统、安全监控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，供应商建立运行检查制度并进行日常管理，发现故障及时联系维保方维修，需定期检测和年检的设备督促、配合维保方定期年检。

(2) 消防器材的定期年检，灭火器的补压。

(3) 空调设备、生活水池清洗及水质检测。

(4) 室内绿植（租摆）及大型活动或会议的鲜花费用，室外绿化补栽、补种、肥料、药品费用、园艺造型修剪由采购方负责承担。

(5) 外围垃圾桶、垃圾车，二次垃圾外运及化粪池清理费用。

(6) 负担水、电、暖、气等能源费用。

(7) 办公用品用具等（提供办公房间、电话机、办公桌、椅等）。

(8) 大中型清洁工具洗地机、扫雪车等。

(9) 负责设备设施的日常检修耗材费用。

## 九、其它

### 1、物业服务标准及耗材

本次物业管理服务采购项目按照《财政部办公厅关于印发〈物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）〉的通知》所列标准执行。

2、本次物业管理服务中包括保洁所需各种工具及耗材（包括但不限于擦手纸、卫生纸、洗手液、尘推油、扫帚、拖布等）。

由采购人根据合同要求制定验收标准，合同执行的责任管理部门，有权对乙方服务工作进行监督、检查、考核。对中标人在服务期间的服务质量按季度进行干部职工满意度评估。第一次评估达不到服务标准的，暂缓支付当月服务费用，整改完成后方可支付。累计两次评估达不到服务标准的，采购人有权解除合同。服务期每满一年之前，由采购人组织验收，遵照国家标准及行业要求验收合格后，方可签署下一服务期的合同。