

## 技术规格、参数与要求

一、项目名称：长沙黄花机场海关新办公场所物业服务采购项目

二、项目预算：5025900 元/3 年

物业服务费经费来源：财政资金。

三、物业服务范围：

长沙海关驻黄花机场海关机构大院范围内的区域

四、项目内容、标准及要求

### （一）基本情况

本项目为长沙黄花机场海关新办公场所物业服务采购项目，本项目总建筑面积 28268 平方米，绿化面积 9704 平方米，院区设有海关罚没仓库、缉私办案中心等海关专用办公办案功能区域，存在涉枪涉毒涉走私风险的工作特殊性。工作内容主要为长沙海关驻黄花机场海关机构大院范围内的物业服务。

1、院内的物业综合管理；

2、大院内秩序维护、罚没仓库的安防管理。（大院、罚没仓库主出入口及货车出入口的值班，安全巡逻，且消防控制室的值班要求双岗）；

3、公共区域的环境卫生保洁管理（包含大院范围内道路保洁、公共区域保洁；以及关警训练中心、缉私办案中心、会议室及会客室的室内保洁）；

4、房屋维修及公共设施维护管理（包含配电室的值班，不包含电梯维保）；

5、会议服务；

6、公共卫生间清扫保洁；

7、绿化服务。

### （二）物业服务费来源

物业服务费经费来源：财政资金。

### （三）物业服务有关事项说明

1、中标人根据有关物业服务法规以及招、投标文件相关条款与招标人签订物业服务委托合同。

2、该物业委托管理期限为合同签订之日起三年终止。

3、中标人应树立“业主至上，服务第一”的思想，为招标人创造一个安全、

宁静、整洁、舒适的办公、生活环境。中标人实行物业服务的标准必须达到附件《采购项目验收书》《长沙黄花机场海关办公场所物业服务验收表》评分标准 95 分以上，并达到招标文件、委托管理合同设定有关要求。招标人定期对各品目物业服务进行考核评比，如达不到上述要求，采购人可要求中标人限期整改，通过整改后仍未达到要求的，可终止委托管理合同并进行财务审计，由中标人承担损失并赔偿违约责任。

4、招标人（业主）为中标人提供必要的办公用房、管理用房（含仓库及维修场所）等，分别在正式合同里约定。该办公用房、管理用房在委托管理期限内由中标人免费使用，装修由中标人负责，在合同签订后 10 天内交给中标人，合同终止后 10 天内交回招标人。招标人不负责提供中标人员工食宿及场所，中标人办公和生活所用水、电、通信费用等由中标人自行承担。

5、房屋建筑、设备设施等小型维修项目和供电、供水、空调设备、供热水系统（含锅炉、管网系统）等日常维修费用单项工程，单个元器件在 500 元以下的（含 500 元）均由中标人承担。设备设施和房屋本体的中、大维修，更新改造等由业主负责。

6、中标人在投标文件中所承诺投入的设备设施，中标后必须实施到位，其中设备视为投标单位的投资，可按相关设备折旧规定计提折旧费用列入成本。

7、根据业主需求，中标人应积极为招标人（业主）提供物业服务委托合同之外的特约服务和代办服务，所需费用按实际发生数额收取，参照省、市相关规定的标准收取。

8、因中标人管理不善导致招标人（业主）财产受损或人身伤害的，中标人应给予赔偿并承担相应的法律责任。

9、在合同执行期间，中标人须接受招标人以及有关行政主管部门的监管。

10、中标人应加强保密教育，严格遵守保密法规。禁止向有关企业和媒体提供或泄露招标人（业主）有关信息资料，否则，追究泄密的相关法律责任。

11、无论投标人是否中标，投标人自行承担本项目投标所发生的所有费用，招标人不对投标人因本次投标所发生的任何费用和损失负责。

12、投标人在投标报价时，除对物业服务费用组成要求进行报价外，还要根据对各品目所列出的管理项目和服务要求分明细报价（如：人工成本、安保费

用、绿化费用、保洁费用、管理佣金、税率、杂费等)。

13、专业石材养护、白蚁防治、道闸维护、监控设备专业维护、消防系统专业维护、会议智能系统未包含在物业服务费用中，甲方确有需要委托给乙方时，乙方不得拒绝，费用另行协商。

14、投标人在报价时，人员工资标准不得低于长沙市劳动部门规定的最低标准，必须按劳动部门规定的要求全额购买各项社会保险费。意外伤害险等其他保险由中标人视各工种情况予以购买。

15、本项目的物业服务质量考核，招标人将根据各品目的实际情况在与中标人签订合同时一并签订《物业监管考评办法》。

16、根据本项目的实际情况，在具体实施时各品目的内容和要求可能会有所调整，届时再另行签订补充协议予以认定。

17、投标人在投标前可分别到各项目现场踏勘，投标人若还有疑问或对招标文件所列内容有不同理解的，招标人将集中在网上答疑。

18、采购人已设计、规划的，在招标文件中尚未列出的配套设备、设施、建筑物以及园林绿化等均在本次招标范围内。

#### (四) 物业服务档案

中标人按物业服务有关要求建立健全各品目的物业服务档案、相关信息(电子文档、书面文档各一份)，严密保管好，一律不得对外提供或予以传播。本合同终止时，中标人必须向招标人移交其使用的办公用房、管理用房、设备设施及园林绿化等全部档案资料、相关信息及属于招标人的办公用品和生产、维修等工具。

因中标人的故意或过失造成物业服务区域内任何设备、设施、财物、档案资料以及相关信息等被盗、被损坏或对外传播的，中标人应予赔偿，并承担法律责任。

#### (五) 人员配备、培训与应急管理

总人数配备不得低于28人，各岗位人员分布可由中标企业根据岗位要求自行调整，但不得低于总人数要求。

1、热爱党、热爱祖国，拥护党的基本路线，坚持改革开放，政治素质过硬，遵纪守法。

2、树立“用户至上、服务第一”的服务意识和强烈的责任感和良好的职业道德，爱岗敬业、诚实守信，优质高效地服务于招标人（业主）。

3、知识与能力并重，有一定的物业服务工作经验及相应岗位的技能，经理要求本科学历，中级以上职称，有丰富的行政机关物业服务经验。

4、员工要求统一着装，员工服装按招标人要求配置，其费用由中标人负责。

中标人进场后，人员配置可根据各项目的实际情况对各岗位人员可进行适当调整，但不得低于投标文件承诺的总人员标准。

#### 5、突发事件应急应对

(1) 供水供电突发性事故、水浸处理、治安事件应急、防汛应急、自然灾害事故的应急处理、故障应急处理等相关方案并作出相关处理。

(2) 每个季度进行一次应急预案演习：

1. 预防优先：以常态化维护与风险排查为基础，从源头降低突发事件发生概率；

2. 快速响应：严格遵循“3分钟启动、5分钟到场、24小时闭环”的响应标准；

3. 分工明确：各部门按职责开展处置，强化协同配合，避免推诿扯皮；

4. 标本兼治：处置突发事件的同时，完善长效机制，防止问题反复。

通过“日常巡检+定期维保+隐患整改”的闭环管理，实现“设施故障发生率下降80%、突发事件预防率提升90%”，为突发事件处置定基础。

#### (六) 综合管理

序号	内容	服务要求
1	基本要求	中标人应在本项目服务区域设置客户服务部
		办公场所整洁有序。
		中标人应配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。
		管理人员服装统一，挂牌上岗，仪表整洁规范。
2	会务服务	建立会议室管理制度，制订会议服务使用规程并认真落实。为会议及与会者在会前、会中、会后提供服务，包括会场布置、会场服务、花卉摆放等。保证茶水供应并定时续水，保持室内整洁。
3	服务时间	周一至周日每天在客户服务部进行业务接待，安排人员值班并提供服务。
		会务人员保证上班时间在岗，上班时间之外，特殊情况有临时会务或其他会务需求，另行通知。

4	日常管理与服务	服务规范应符合物业管理行业规范要求。
		24小时受理机关干部报修。急修半小时内到现场处理，一般修理一天内完成（预约除外）。
		建立健全财务管理制度，对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理，做到运作规范、账目清晰。
		建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案（设备管理档案、日常管理档案等）。
		制定机关物业管理与物业服务工作计划，并组织实施。
		制定客户服务内部管理考核制度和考核制度。
		运用计算机进行管理（含档案管理、收费管理、设备管理等）。
		应公开服务内容和程序、收费项目和标准。
		综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。
		对违反机关管理制度或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。
保证热情服务，及时为机关干部分忧。		

(七) 公用部位、公用设备设施日常运行、保养、维修服务及绿化管理服务

序号	项目	内容	运行、保养、维修服务要求
1	公共部位	房屋结构	每年二次以上对房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知机关服务中心或相关使用人。
		门窗	每周一次巡视楼内公共部位门窗，保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常。
		楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应保持与原墙面材质一致。
		管道、排水沟、屋顶	每季一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通。每半年检查一次屋顶，发现防水层有气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。
		围墙	每月一次巡查围墙，发现损坏立即修复；铁栅栏围墙表面无明显锈蚀，保持围墙完好。
		道路、场地等	每半月一次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面基本平整无积水，侧石平直无缺损。
		安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施。每月检查一次，保证标志清晰完整，设施运行正常。
2	排水系统	检查、保养及维护	检查污水泵、提升泵、排出泵，每季1次加润滑油。 保证控制柜性能完好，运作正常。 保证污水处理系统正常运行，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。
3	公共照明	照明灯具等	保持灯具完好，亮灯率在98%以上。

4	消防设施	每日安排人员检查，发现消防设施设备和消防器材缺失、过期、损坏要及时报告采购人机关服务中心。
5	避雷系统	避雷设施每年检查避雷装置一次，保证其性能符合国家相关标准。
6	电梯系统	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。
		委托有资质的专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。
		电梯发生一般故障的，专业维修人员二小时内到达现场修理，发生电梯困人或其它重大事件时，物业管理须人员在五分钟内到现场应急处理，专业技术人员须在半小时内到现场进行救助。
		电梯门无安全关闭装置、无自动称重感应装置或无紧急呼叫装置须设专人驾驶的，或由采购人要求专人驾驶的，驾驶员应坚守岗位不脱岗，保障安全运行。
7	绿化管理服务	加强植物养护，定期修剪乔木、灌木和草坪；加强浇水管理，确保植物充足水分；做好施肥管理，注重病虫害防治；适时除草松土、补植修复，保持绿地完整。

#### (八) 公共区域清洁卫生服务

序号	区域	项目	服务要求
1	楼内公共区域	地面和墙面	每日清扫一次，地面每日拖洗一次以上，保持干净、无灰尘。
		楼梯扶手、栏杆、窗台	隔日擦抹一次，保持干净、无灰尘。
		指示牌等公共设施	每周擦抹二次，目视无灰尘、无污渍。
		天花板、公共灯具	每月除尘一次，目视干净，无蜘蛛网。
		门、窗、玻璃	每半月擦拭一次，其中门厅玻璃每周一次，目视洁净、光亮、无灰尘。
		垃圾收集	按采购人要求实行垃圾分类分拣管理；按楼层设置垃圾收集点，每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。
		电梯轿厢	每日擦拭、清扫一次以上；每月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮，无污迹。
		公共卫生间	专人管理，地面无积水、无污渍，纸篓垃圾及时收集，无蚊蝇，空气清新 无异味，洁具表面清洁干净，洗手台面无积水，无污渍。
2	楼外公共区域	道路地面、绿地	道路、地面、绿地每日清扫二次以上，地面每半月冲洗一次；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不能超过二小时。
		公共灯具、宣传栏等	每周擦抹二次，目视无灰尘、明亮清洁（2米以上部位每半月擦抹、除尘一次）。
		垃圾箱	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾箱每日清理、冲洗二次以上，垃圾箱整体清洁、无异味，灭害措施完善。
		果皮箱、垃圾桶	按采购人要求实行垃圾分类分拣管理，合理设置果皮箱、垃圾桶，每日清理，箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。

	消毒灭害	每月对窨井、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。
--	------	--------------------------

### (九) 保安服务

序号	岗位	服务要求
1	基本要求	上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
		中标人应配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
2	门岗	各出入口24小时值班看守，指挥车辆及大厅开关门，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。
		外来人员进入，按机关办公楼访客登记工作流程执行。
		对进出机关的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通；对大型物件搬出进行记录。
3	巡逻岗	保安人员按指定的时间和路线每二小时巡查一次，重点部位应设巡更点。有巡更记录。
		接到火警、警情后5分钟内到达现场，协助保护现场，并报告物业项目部报警。
		在遇到异常情况或干部职工紧急求助时，5分钟内赶到现场，采取相应措施。
4	值班监控岗	办公楼设有监控中心，及时查看是否具备录像监控功能，熟练并正确使用各种技防设施，保证24小时开通，并有专人驻守，关注各设备所传达的信息。
		控制中心接到报警信号后，保安人员五分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受救助要求，解答询问。
5	车辆管理	地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。
		有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。
6	秩序维护部	制定执勤制度、内务制度、巡查制度、车辆管理制度，编制各类应急预案，并建立应急分队，一个月内不得少于两次培训。

### 五、物业服务岗位人员数量设置

物业服务岗位及人员设置：为28人。岗位分类及人员设置见下表。

各岗位人员设置分类一览表

序号	部门	人数	岗位职能	备注
1	项目经理	1	全面主持工作	
2	队长	1	全面主持项目安全工作	
3	会务服务	2	机场海关会务服务	
4	安管员	11	包括东岗亭，消防中心，主楼南门，附楼东门（夜间关闭），巡逻兼轮休、罚没仓库、机场海关生活区，要求24小时值班	

5	机电、配电 值班	3	全面主持机电工作(兼维修)、配电间 24 小时轮值(凌晨以后睡岗)
6	维修人员	1	负责楼内设施设备维修保养
7	保洁人员	8	办公楼楼内,一楼大厅、玻璃、外围兼垃圾清运、绿化带垃圾、
8	绿化工	1	负责院内绿化维护
合 计		28	

## 六、其他要求及说明

### 1、项目实施地点：采购人指定地点

服务期限：自合同签订之日起三年，合同一签三年。

### 2、结算方法

2.1、付款人：长沙市人民政府物流与口岸办公室（通过国库集中支付）

2.2、付款方式：物业管理服务费用按月转账支付，在每两个月验收合规后，支付上两个月物业管理服务费。

3、本项目采用费用包干方式，投标人应根据项目要求和现场情况，详细列明项目所需的设备及材料购置，以及培训、人工、管理、财务等所有费用，如一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人不再支付任何费用。

## 七、验收标准和方法

1、项目验收国家有强制性规定的，按国家规定执行，验收费用由成交供应商承担，验收报告作为申请付款的凭证之一。本项目按照《关于加强长沙市政府采购项目履约验收工作的通知》（长财采购〔2024〕5号）和附件《采购验收书》《长沙黄花机场海关办公场所物业服务验收表》的要求进行验收。如项目验收不合格，由供应商返工直至合格，连续两次验收不合格，采购单位有权终止合同，由此带来的一切损失由供应商承担。

2、验收过程中产生纠纷的，由相关部门认定，如为成交供应商原因造成的，

由成交供应商承担检测费用；否则，由采购人承担。

3、项目验收不合格，由成交供应商返工直至合格，有关返工、再行验收，以及给采购人造成的损失等费用由成交供应商承担。连续两次项目验收不合格的，采购人可终止合同，另行按规定选择其他供应商采购，由此带来的一切损失由成交供应商承担。

对于上述项目要求，投标人应在投标文件中进行回应，作出承诺及说明。