

附件 1

天河区文化艺术中心物业管理服务采购需求

一、物业概况

(一) 物业概况

广州市天河区文化艺术中心，位于中山大道珠村村西地段汇彩北路 8 号（天河区珠村村西黄村大道路段），为 1 栋地上 7 层、地下 2 层的“L”型建筑，用地面积 7797 m²，总建筑面积为 22331.83 m²，由文化馆、博物馆组成。

(二) 楼层分布

楼层	楼层面积 (m ²)	功能区域备注
负二层	4565.714	停车库、设备区，设有停车位 89 个。
负一层	4565.714	停车库、设备区，设有停车位 90 个。
首层	2836.4996	博物馆与文化馆共用，设有展览区，包括大小展览厅、公共区、业务管理区等。
二层	2783.6455	博物馆，设有藏品区、库房区和陈列保管等业务管理用房；文化馆，设有大剧场。
三层	1218.7696	博物馆办公层。
四层	1703.8972	文化馆，设有 347 平方米的小音乐厅，棋艺、美术培训室等。
五层	1760.6335	文化馆，设有琴房、舞蹈培训室等。
六层	1645.6465	文化馆，设有黑匣子剧场、话剧排练室、名家工作室等。
七层	1018.0446	文化馆办公层。
屋面层	233.2656	无。

(三) 服务内容

确定一家成交供应商，为广州市天河区文化艺术中心提供物业管理服务，包括：安全保卫；消防管理；交通、车辆及停车场管理；环境保洁；绿化养护；物业设施、设备的维保和管理；公共设施维保和管理等。

(四) 服务期限

本项目管理服务期限为：自合同签订约定之日起 36 个月。

重要提示：请成交供应商充分考虑服务期（36 个月）内物价水平及人员薪金的调整因素。

(五) 部分设备、设施清单

设备名称	各种设备情况
一、电力系统	
1、高压部分：	
真空断路器（手车式）	VD4-1212-31 3个
电压互感器	LZZBJ9-12 8个
电压互感器	RZL-12 2个
接地开关	JM1S-12 2个
高压熔断器	XRNT-10 6个
避雷器	HYSWS-17/50 1组
零序电流互感器	LXK-120 3组
智能电力仪表	PMAC720A 3个
2、低压部分：	
断路器	MT25N2-MICS.0/3P 2000A 1台
无功补偿	NH00-125A 1套
低压开关	MT08N2-MIC2.0/3P+MX 2套
低压开关	NSX630F-MIC2.0/3P+MX 3套
低压开关	NSX2SOF-MIC2.0/3P+MX 2套
低压开关	NSX16QF-MIC2.0/3P+MX 4套
低压开关	NSX100F-MIC2.0/3P+MX 23套
低压开关（发电）	QP-1600/3P 1套
3、发电机	700KW 1台
4、电力变压器	SCB11-1250/10 1250KVA 2台
二、弱电系统	
消防、安防系统，内、外电话、网络线路，无线点，光纤、音响、视频设备、防雷设备	所有相关设备、设施、系统
三、主要设备	
（一）空调系统	
1、中央空调	1050KW 1组
2、多联变频空调	935KW

3、多联机室外机	RMXS160DC2C 15.5KW 1台
4、吸顶式空调	FXCP22MMVC 2.2KW 4台
5、吸顶式空调	FXCP22MMVC 2.8KW 1台
6、吸顶式空调	FXFP56KMVC 5.6KW 1台
7、1HP分体空调	RXD25 2.5KW 7台
8、2HP分体空调	RXD50 5.0KW 1台
(二) 消防水系统	
消防栓泵	Q=20L/S, SH=0.6mPa N=22kw 一用一备
喷淋泵	Q=30L/S, SH=0.8mPa N=37kw 一用一备
雨淋泵	Q=70L/S, SH=0.8mPa N=132kw 一用一备
消防水池	642 m ²
(三) 消防报警系统	
带联动气体灭火控制器	JB-QB-QM200 1台
免维护备用电池	HZQT-1 2块
放气指示灯	HZQT-3 2个
压力发送器	JL24-6 2个
声光报警器	SG991K 2个
感烟探测器	JTY-GD-930K 3个
感温探测器	JTW-ZD-920K 3个
电磁启动装置	XG20x1.2 2瓶/组
(四) 水循环系统	
配餐间污废水处理设备	移动式潜污泵 SOWQ1S-20-2.2 3台
雨水回收处理设备	无负压变频水泵 650SOWQ15-20-2.2 1台
水景循环处理设备	潜水泵 SOWQ1S-20-2.2 1台
(五) 电梯系统	
1、客梯(西奥)	XO-REBO 9/9/9 1.75m/s 2台
2、货梯(西奥)	XO-HTVF 7/7/7 0.5m/s 1台
(六) 多功能会议室系统	
1、液晶屏	9台
2、液晶升降器	12台

3、网络智能中控主机	1 台
4、智能数字会议主机	1 台
(七) 门禁系统	
1、双门门禁控制器	10 台
2、四门门禁控制器	20 台
3、ID 卡读卡器	84 个
4、出门按钮	84 个
(八) 巡更系统	
1、智能巡检器	12 个
2、智能通讯座	1 台
3、巡更地点钮	30 个
(九) 停车场管理系统	
1、车辆感应器	4 个
2、车场现场管理器	2 套
3、自动道闸	2 台
4、自动发卡机	1 个
5、读卡机箱	2 套
6、停车场专用摄像机	2 只
7、LED 显示屏	2 台
(十) 信息发布系统	
1、42 寸壁挂式信息发布终端	20 台
2、PH5 户内全彩 LED 显示屏	15 平方
(十一) 照明系统	
顶灯、路灯、射灯、灯带等	所有相关照明系统

二、总体要求

(一) 天河区文化艺术中心是集“文物展览、艺术展览、文艺演出、培训教学、活动拓展、交流展示、公共文化服务”等多项功能为一体的文化阵地，属半封闭管理项目，牵涉到安全性、保密性、防范性及控制性，是物业管理综合服务水平要求较高的特殊领域，要求物业管理服务高标准、高要求。

成交供应商要相应提出物业管理整体服务模式，包括但不限于以下内容：

1. 成交供应商需要通过对项目物业建筑结构、设施设备情况、周边环境、业主结构等方面进行分析，综合其布局、功能上的特点，列出管理上的重难点，并提出相应的解决措施；

2. 要提出符合项目管理实际情况的整体服务思路，要体现以人为本的全方位服务意识；

3. 成交供应商在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（二）成交供应商应从同行业服务人员工资待遇来分析员工工资的合理性，突出员工除工资外其他福利待遇的构成。

（三）采购人对成交供应商组建的物业服务机构进行业务归口管理。

（四）成交供应商负责制订本项目的物业管理服务方案，建立各项规章制度，确定组织架构人员录用等，成交供应商在实施前要报告采购人，采购人有最终审核权。

（五）成交供应商协助做好采购人每一次临时展览及其他重大活动的安保保洁服务工作，协助有关部门做好人流疏散等工作。

（六）成交供应商协助做好各类会务、参观与接待的安保保洁服务工作。

（七）采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策事项有直接参与权与审批权，如采购人认为有必要，可查阅成交供应商有关本项目的财务状况。

（八）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对成交供应商的人员有直接指挥权。

（九）成交供应商对所录用的全体服务人员要严格审查，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录、持有上岗资格证。成交供应商应当自开展保安服务之日起 30 日内向所在地的公安机关申请备案。成交供应商要依法纳税，要按规定为录用人员缴纳社保。

（十）成交供应商应按采购人要求，对所录用的人员做到定人、定岗、定责，确保安保保洁人员的相对稳定。

（十一）成交供应商各类管理、服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，对一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

（十二）成交供应商需指定 1 名负责人对本项目的服务实施综合管理，同时做好与采购人的沟通工作。

（十三）成交供应商应根据天河区文化艺术中心的特性，制定一套完善的保密措施。

（十四）成交供应商应严格做好对来访群众的文明服务和安全管理工作；同时在配置人数时应充分考虑馆区免费开放的游客人流量和管理难度。

（十五）成交供应商应针对本项目的展厅、库房制定专项的安全防范管理方案。

(十六) 合同签订后 15 个工作日内根据采购人的要求派出足够的安保保洁人员接管本项目的物业管理服务工作。

三、日常物业管理内容和要求

(一) 安全保卫

1. 负责天河区文化艺术中心内日常门岗值勤，安全防范、巡查，消防、监控管理，展厅、库房管理，车辆停放管理等工作，包括广场、通道、停车场、建筑物等。

2. 组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍（保安队长、队员必须持证上岗，安防监控室、消防控制室人员必须持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证），配齐行业比较先进的安保设施设备，执行严格的岗位纪律和岗位责任制，以确保整个中心的安全、有序。

3. 由采购人与成交供应商共同确定值勤岗位、人员、时间、路线、职责、应急预案及各种安全制度等，确保中心总体安全。

4. 针对现场实际情况建立健全消防演练、电梯困人救援演练、突发事件应急处置演练等各类应急预案，并定期组织物业人员开展应急演练。

5. 成交供应商需设置专岗负责中心内外的秩序维护工作，重点做好公共大厅、监控室、展厅、库房、出入口的安全防范工作。根据中心物业类型特点建立健全消防管理、监控管理、钥匙使用管理等安全防范制度。

6. 未经采购人批准，禁止任何人在中心范围内从事商业性经营活动；禁止中心内与参观、业务办理无关的一切活动；禁止一切非法活动。

7. 成交供应商在非开馆时间带领外来人员参观必须经采购人批准。

8. 办公及公共场所要控制噪音，制止喧闹现象，禁止破坏公共财物、攀爬、乱刻乱画，无闲杂人员随意流动。在休息放假期间，做好进出馆人员的询问登记。

9. 出入口 24 小时值班、24 小时监控。整个中心做到 24 小时有安全护卫人员巡查。

10. 设立安全检查小组，定期（每月和重大节日）或不定期对管理范围的安全进行检查，发现安全隐患要及时整改，并将情况书面报告采购人。

11. 设立防恐、防汛工作专责小组，定期实行防恐、防汛演练和培训。

12. 加强对办公区、库房、剧场、展厅、机房、停车场等重点区域的安全防范。未经批准，不得允许任何人在以上区域内照相、录音和录像，不得泄漏有关人员的办公地点、电话、车牌号码等资料。

13. 加强管理，预防重大火灾、刑事或交通事故的发生。对突发事件有完善的应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头必须立即报告采购人并妥善处置，防止事态进一步恶化，全力保护现场。

14. 成交供应商可根据中心的建筑特点和需求提出更优方案，如有大型活动等需要适量增加相关人员，所增加班费用由活动方支付。

15. 对携带大件物品进入或离开的外来人员，要提供“放行条”检查，内部人员要实施登记制度。

16. 积极做好采购人临时提出的收发报刊、杂志、信件、包裹、饮用水、监管施工安全、搬运档案等工作。

17. 其它与安全保卫有关事项。

(二) 消防管理

1. 负责艺术中心辖内的全部消防设施、设备的使用和管理及大楼火灾的报警和救助工作，并制定较为完善的消防实施方案、管理制度及消防应急方案。确保无火灾事故的发生，对突发事件有应急处理程序计划和措施，协助保护现场。

2. 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。全面熟练掌握消防报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。

3. 按广东省高层公共建筑消防管理规定，负责对消防设备和设施的保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。成交供应商须委托具备专业资质的单位，按现行消防安全规范对楼宇的消防系统、消防设施、消防器材进行全面的维护保养，相关委托事项应征求采购人意见并报采购人备案；负责联系、协调、监督大楼消防系统专业承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，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给采购人备案。办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等由成交供应商负责日常检查、维修、补充（含 200 元以内的单项单次材料更换费）。

4. 消防中心安排 24 小时值班，每班至少安排 2 名保安员值班，对消防主机进行 24 小时监管。出现消防报警时 1 分钟内辨别消防报警的信息，5 分钟内启动相应的应急预案。

5. 消防监控室人员禁止在总控室安装其他软件，禁止删改、刻录、复制原始影像等资料，并对安防系统等资料履行保密义务。

6. 消防监控室的值班人员要相对固定，值班时间工作情况应接受采购人“监看员”的监督，紧急情况下，采购人“监看员”有权制止成交供应商值班人员违反相关操作规范（程）的行为。

7. 每周进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通，重大节日前

配合采购人进行节日消防安全大检查，并按采购人要求及时整改。

8. 做好消防知识的培训和宣传，每年组织中心综合消防应急演练不少于一次。
9. 做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维护。

（三）交通、车辆及停车场管理

1. 交通、车辆、停车场管理要有专人负责，制定切实可行的管理制度，并报采购人批准。

2. 对车辆行驶、停放识别标记进行管理。

3. 自行车、机动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定存放地下车库或指定地点，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。每2小时对车场、车辆巡视一次，检查车辆门窗是否关好，是否有漏油等情况并做好记录。

4. 车辆停放建立登记制度，严防被盗事件发生。

5. 对地下停车场、地面停车实施管理和服服务，保证车辆停放安全，严格执行采购人停车场管理规定或临时特定要求。负责采购人重要接待及会议的车辆停放指挥、协调，必要时增加秩序维护人员加强地面车辆停放管理。

6. 车辆行驶有序，一律不准按鸣喇叭。

7. 严禁门前人行道、路面停车；严禁外围张贴、摆卖或闲坐；禁止出现无关人员私自停放车辆等情况。

8. 其它与交通、车辆、停车场有关的事项。

（四）环境保洁

1. 负责天河区文化艺术中心用地红线范围内一切建筑物、广场、道路等场所保洁工作。办公区域安排在非办公时间内保洁，其它功能室安排在正常办公时间保洁（特殊区域除外），培训室、休息室、办公室、卫生间要定期消毒。库房区域内保洁工作必须安排在办公时间进行，由库房管理人员负责监督。

2. 由采购人和成交供应商共同制订工作制度和标准，以对工作质量进行考核。

3. 房屋立面、公共楼梯、广场、道路、通道整洁，无堆放杂物现象。

4. 成交供应商按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

5. 成交供应商负责垃圾的收集、清运，定期清理垃圾箱，做到垃圾日产日清，费用由成交供应商承担。活动产生的垃圾清理费由活动方承担。

6. 成交供应商需根据设备设施的材料及工艺等特性，在确保不损害设备设施的前提下进行清洁。

7. 建筑物自来水水池定期清洗、消毒，供水符合卫生标准，无二次污染及其它隐患。定期清理馆内沟渠，确保雨水、废水、污水排放通畅，定期清理沙井、雨污水井及管道、化粪池、化油池。

8. 办公时间室内（办公室）清洁工作要求：

(1) 每天一次日常保洁，每周一次全面清洁，具体时间由采购人确定。

(2) 清洁时要选用合适的洗涤剂，防止对清洁对象产生腐蚀或破坏。对装饰物本体、雕塑等清洁必须报告采购人同意后才能进行。

(3) 清洁标准：室内家具、器皿、洁具等用品表面洁净、摆放整齐，纸篓洁净，地面或地毯无污渍、垃圾；保持地面、墙面、天花、物件表面无积水、无积油、无污渍、无积尘、无烟头、干净整洁；玻璃明亮洁净、无手印；室内无杂物，物品摆放整齐有序；室内无异味、无恶臭味；烟灰桶、垃圾桶无明显杂物和污渍；各类标志（标识）清晰，设置合理、准确；设备设施表面无积尘、无明显锈渍；排水口无堵塞；卫生区域内无蜘蛛网，保持干爽清洁的环境，洗手间无异味（不含纸巾、洗手液等清洁易耗品）。

9. 库房区域清洁标准

(1) 每周固定一天全面清洁，具体时间由采购人确定。

(2) 清洁时主要用清水，必要时选用合适的洗涤剂。

(3) 清洁范围：通风口、地面、门窗、室内家具等。

10. 大剧场、黑匣子剧场、小音乐厅的清洁工作要求

(1) 每场活动开展前进行卫生检查，保持剧院大厅及公共通道整洁、保持剧场内地面、座椅、出入口、墙面等整洁。

(2) 剧场使用完毕后立即进行保洁。

(3) 清洁标准：剧场、音乐厅内外的地面干净整洁，无杂物，无垃圾，无印记；每场前后都需要对大厅地面进行基础清洁；根据需要每月对大厅墙面作基础清洁，及时清除墙面污迹，不能清除的污迹应考虑局部更换墙纸或墙漆；每天重点清洁门把及玻璃表面的手印痕迹；带有照明的广告箱，要断电后擦拭，以保证安全；随时保持垃圾桶外侧无污渍，垃圾桶内垃圾定时清理；场内地毯需要每日吸尘、地毯不起球、无褶皱，每月对地毯彻底清洁；座椅保持干净，随时清洁，及时清理上面的残留物，无积灰、无污物；座椅扶手及杯套应每日用湿布擦拭干净；座椅扶手完整，若发现有缺损，应马上报告值班经理通知维修及时维修；厅内空气应保持洁净，如有异味应立即使用除味剂。

11. 协助采购人做好每季度的全面卫生清洁及省、市、区临时迎检的卫生工作。

12. 遇到大型活动，须按采购人要求另外进行清洁卫生，活动产生的额外加班费用由活动方支付。

13. 成交供应商须根据清洁需要和采购人的要求自行购置所需工具。

14. 四害消杀服务

(1) 成交供应商每月对中心整体范围（外围绿化、地下车库、室内办公区域、大剧场等）进行全面除“四害”消杀施药1次。

(2) 服务要求和标准：

①按《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保提供的服务符合国家或省的相关标准。

②成交供应商做好服务前和服务期间的现场密度检测和服务频次记录。

(3) 成交供应商上岗服务人员要严格遵守灭鼠杀虫技术操作规程，文明作业，着统一工作服和佩戴上岗证并填写灭鼠杀虫服务记录卡。

(4) 成交供应商服务期内所提供的项目服务属下列情况之一未能达标的，应负违约责任：

①活鼠、新鲜鼠咬痕、新鲜鼠粪超标的；

②成蝇、成蚊、蟑螂成虫密度超标的。

③成交供应商应注意药物的使用安全，投（施）药时需要防护的部分，应告知甲方并落实有效的防护措施。

④成交供应商使用的灭鼠杀虫药物按国家规定要有“三证”，严禁使用急性灭鼠药或其它明文禁用药物。

（五）绿化养护

1. 负责天河区文化艺术中心范围内免费开放区域各类绿化、园林设施、植物的日常养护和管理工作。

2. 根据现场情况，成交供应商须在进场后提供室外植物改造方案。外观风格与天河区文化艺术中心风格协调一致。

3. 每周向采购人递交绿化养护计划及上阶段的工作小结。

4. 绿篱和灌木养护管理

(1) 保持绿篱完整无缺口，植物生长良好，叶色正常。

(2) 除杂草，发现寄生藤必须马上清除，并入袋销毁，养护面松土，无板结，绿篱每年修剪整型12次以上。

(3) 施肥：每年松土施复合肥4次，结合雨天进行，以撒施为主。每次施肥前须向采购人报备。

(4) 淋水：每年不少于180次以上，补植后一星期内每天需淋水1次。施肥和补植需加强淋水。

5. 乔木养护管理

(1)要求生长良好，叶色正常，无枯枝败叶，无明显病虫害，及时喷杀虫药，防止蚜虫等病虫。

(2)修剪：每年修剪 1-2 次，三月至四月进行，乔木整形要与周围环境协调，保持树冠完整，保持无枯枝，以增强园林美化效果。不定期不定时对主干剥芽，减少树冠生长。

(3)施肥增加养份、改良土壤、增强树势。

(4)补植：维修项目造成死亡的树木，应及时清走，补回与原树种种类相同、规格基本一致的植株（补种费用单价在 200 元以内含 200 元的由成交供应商承担），并加强管理。

(5)每次台风前加强巡察，台风后立即扶树、护树、清理断枝、落叶。

(6)管理标准：生长旺盛、枝叶健壮、树形美观、下缘线整齐、修剪适度、干直冠美、无死树缺树、景观效果好。

(7)重要会议、活动、节日等，应增加相关摆设，费用由成交供应商负责。

(8)成交供应商须根据养护需要和采购人的要求自行购置所需工具。

(9)绿化养护所需肥料和杀虫、防病菌药的采购及费用由成交供应商负责。

(10)采购人将按照以下所述“养护质量标准”的要求进行不定期检查，发现不符合养护技术标准的，采购人向成交供应商发出整改通知，成交供应商必须在 3 天内整改完毕。

6. 绿化植物养护质量标准

(1)所有备换植物在使用前先喷一次广谱性杀虫药，以防带入病虫及蝇蚊。

(2)定期进行施肥和病虫害防治，生长季节每月施肥 1 次（费用由成交供应商支付），每季度进行病害防治 1-2 次，以确保植物长势旺盛、翠绿、无病虫危害。

(3)室外的盆栽植物夏秋两季要求晴天每天淋水一次，春、冬季视天气情况每 1-2 天淋水一次。

(4)其它与绿化养护有关的事项。

7. 绿化维护保养工作标准，原则上以《国家绿化二级保养标准》为准。

8. 绿化管理服务工作人员应加强工作责任心，杜绝植物非正常死亡的事件，管理不善导致的植物死亡，由成交供应商负责补种，费用由成交供应商承担。

（六）物业设施、设备的维护和管理

1. 物业设施设备的使用、维护和管理对象为整个天河区文化艺术中心管理范围内，除专业舞台设施设备外的所有公共设施设备。

2. 负责大楼内的各类设备设施的日常管理和维护工作。建立对各类设备设施进行全面检测的工作制度，规范检测行为，提高检测效率，保证检测效果。检测应当包括实验性的检测。建立设备设施管理紧急事件处理规程（制度），全面规范设备发生紧急事件时各

类服务工作人员的职责和义务，提高处理紧急情况的效率以确保采购人的财产和人身安全。当设备设施出现故障、损坏部位或存在危险隐患时要及时进行保护性修复或整改工作。

3. 费用承担

成交供应商在维护保养项目中属正常的维护、保养、使用中的消耗，单价材料费用在人民币贰佰元以内(含贰佰元)的，由成交供应商负责。

4. 成交供应商应每隔 2 小时检查中央空调、消防、供水、供电、电梯等重要设备的运行情况，并做好记录，发现问题及时处理，并向采购人报备。

5. 在全面巡查、重点管理的基础上，严格按照设备运行操作管理规范，加强对用电系统和消防系统的各类设备设施进行重点管理；完成对安防系统、照明系统、会议系统设备、馆内外电子屏设备、空调设备设施、电梯、高压配电设备设施、排水系统及其他设备设施进行日常管理工作，确保上述设备设施的正常运行。

6. 成交供应商应做好设施设备维护保养记录并归档保存，因未按规定保养或者保养不当造成设施设备损坏的，由成交供应商负责修复或者更换的费用。

7. 成交供应商对项目内维修、装修施工等外来施工人员进行监管，负责施工安全及质量，因监管不到位而造成文化艺术中心内设施设备损坏的，由成交供应商负责修复或者更换的费用。

8. 成交供应商严格按照采购人制定的节能减排方案执行，并根据项目实际情况提出节能减排合理化建议。

9. 成交供应商每月定期向采购人递交设备维护保养计划和记录。

10. 完善设备设施进行分类管理，建立健全设备管理制度及设备管理台账。

11. 成交供应商负责电梯、空调设施设备的日常维护保养，保证至少每年两次的空调通风系统清洗，在日常使用过程中要制定使用运行制度，定人定时开、关设备，及时发现设备使用过程中的隐患并进行维护、保养，杜绝安全事故发生。

12. 负责发电机（1 台）的日常维保，发电机蓄电池表面清洁无电解残液、电缆接头无腐蚀、接头须紧固。电池电解液无过少过多、气塞孔无堵塞现象。发电机运行时噪音、废气排放控制在环保要求内，更换的废水、废油的处理符合要求。发生停电事故后，发电机必须能够在规定时间内启动运行，并配有连续运行 8 小时的燃油。内燃机、减速箱、启动马达、发电机润滑良好，润滑油泵管线接头阀门无泄漏，发电机、柴油内燃机、润滑油泵、启动电机运行无异常声音、异常震动，柴油发动机转速稳定，发电机输出电压、频率符合标准要求。

13. 成交供应商负责对大楼其它会议室的各项设备进行使用前的测试和使用过程中的监控和管理。

14. 成交供应商负责办公家具的日常维护，并配合采购人委托的单位对大楼的设施、设备进行维护、维修。

15. 其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

(七) 公共设施维护和管理

1. 服务范围包括：每周对房屋及设施进行巡检；每周对楼内的门窗椅柜架进行巡检；建立和制定维修保养计划并实施。

2. 具体要求

(1) 定时组织巡检，做好巡检点检记录，对巡检中发现问题，按职责范围规定及时处理。

(2) 负责维护过程中施工监督工作，负责现场施工的安全管理、施工现场环境管理工作，并接受采购人的监督检查。

(3) 在维护施工中须做到文明施工，严格执行“工完、料净、场地清”，应在竣工当天清扫施工现场。

(4) 若因成交供应商内部审批环节影响了维护进度，责任由成交供应商负责。

3. 安全条款

(1) 成交供应商人员必须严格遵守采购人有关安全生产管理规定。并接受采购人安全部门的安全教育、安全管理、监督检查，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患。由于成交供应商安全措施不力造成事故的责任由成交供应商负责。

(2) 成交供应商必须严格遵守《中华人民共和国安全生产法》。

(八) 其它与物业服务内容相关的事项

1. 根据采购人的要求和指引，协助完成进出物业范围内物品的简单搬卸任务；协助采购人物业范围内废旧物品的处置。

2. 负责文化艺术中心物业管理服务项目其它相关工作及采购人提出的文化艺术中心其他管理工作、任务和要求。

3. 自合同签订之日起，成交供应商需根据采购人的要求派驻相关物业管理人员，协助采购人跟踪和熟悉物业工程进展情况。

4. 采购人有关工作人员有权巡查服务人员的工作情况，有权对违反规定的服务人员提出批评，纠正服务人员不文明的值班行为。

四、质量指标要求

参照国家及省、市对物业管理质量指标的有关规定、具体标准，结合成交供应商自身的管理服务水平，成交供应商要具体承诺物业管理各项目要达到的指标，包括但不限于：

(一) 本项目建筑物完好率 100%；

- (二) 实行维修服务反馈制度，反馈率达到 100%；
- (三) 清洁、保洁满意率达 98%以上；
- (四) 道路、停车场、路灯使用完好率达 98%以上；
- (五) 化粪池、雨水井、污水井完好率达 100%；
- (六) 排水管、明暗沟完好率达 100%；
- (七) 公共设施、休息设施维护及完好率 98% 以上；
- (八) 确保应急通道畅通；
- (九) 治安案件的发生率为 0% ；
- (十) 违章发生率 1% 以下，违章处理率 100%；
- (十一) 停车场设备完好率 98%以上，车辆被盗率 0%；
- (十二) 一般设备完好率 98% 以上；
- (十三) 杜绝火灾、水涝责任事故，火灾发生率 0% ；
- (十四) 绿化完好率 98% 以上；
- (十五) 管理人员培训合格率 98%以上；
- (十六) 单位业主对物业管理满意率达到 95%以上；
- (十七) 有效投诉件每年 5 件以下（含 5 件），有效投诉件处理率达到 100%；
- (十八) 服务及时率 99% 以上；
- (十九) 环境卫生达标率 100% ；
- (二十) 消防年检完好率 100%；
- (二十一) 重大事故发生率 0%；
- (二十二) 责任事故发生率 0% 。

要求成交供应商提供完整的关于以上质量指标的承诺（投标人需提供承诺函）。

五、服务人员配置要求及管理

1. 整个天河区文化艺术中心配置的物业管理服务人员包括保安人员、保洁人员总人数不得少于 18 人。

2. 成交供应商在招聘各类人员时，在同等条件下，优先招聘采购人所帮扶贫困村的贫困户家庭成员。

3. 人员配置要求：成交供应商须设立完整的现场物业管理服务组织机构，配备相应的各管理岗位人员，成交供应商的人员配置不低于下表要求。

序号	类别	人员配置	招聘条件
1	保洁人员	8人 (含保洁主管1人,保洁员7人)	(1) 年龄在60周岁以下,身体健康,五官端正,有一定服务行业工作经验; (2) 保洁主管具有中专或以上学历者优先; (3) 政治操守好,遵纪守法,无违法记录。
2	保安人员	10人 (含保安主管1人,保安人员9人)	(1) 年龄在55周岁以下;男性:身高1.70米以上,裸眼视力0.8以上;女性:身高1.60米以上,裸眼视力0.8以上; (2) 身体健康,五官端正,品德良好; (3) 保安主管具有大专或以上学历优先,有退伍军人证者优先,保安员四级/中级工或以上职业资格证书(技能等级证书),消防设施操作员证或建(构)筑物消防员职业资格证书者优先; (4) 持有消防设施操作员或建(筑)物消防员证不少于3人。 (5) 持保安员证上岗; (6) 政治操守好,遵纪守法,无违法记录。
合计		18人	
注: 1. 成交供应商的各岗位人员配置数量须满足本表要求。 2. 采购人向成交供应商提供适当的管理用房,由成交供应商无偿使用。			

4、成交供应商报出的每月最低待遇标准应包含工资、节假日与其他时间的加班工资、社保、公积金、福利等费用,社保包括公司和个人应缴费用。但节假日与其他时间的加班工资等均由成交供应商支付,采购人不再支付其他费用。

5、成交供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资,服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准(工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用)。

6、成交供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定,支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

六、特殊要求

服务期间,如有其他服务要求,由采购人与成交供应商双方另行协定。

七、付款方式

服务费按月结算,采购人于每月15日前(如遇节假日顺延至第一个工作日)向成交供应商支付上月服务费,如成交供应商提供服务不足一个月时按日计算。成交供应商须在采购人办理支付手续前5个工作日内,提供等额的正式发票给采购人,以便采购人及时办

理支付手续。

八、履约保证金

成交供应商与采购人签订合同后 5 个工作日内，按合同总价的 3%向采购人提交履约保证金。若成交供应商没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后 30 个工作日内由采购人无息退还成交供应商。