

延安市机关事务服务中心延安市为民服务中心物业服务招标项目中标（成交）明 细

受延安市机关事务服务中心委托，采用进行采购延安市为民服务中心物业服务招标项目（项目编号：**YAZCXD2022-3**）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

一、合同包1（二、延安市机关事务服务中心延安市为民服务中心物业管理服务）

1.1、 中标（成交）供应商：**延安新投物业服务有限公司**

1.2、 中标（成交）总价：**73680000.00** 元

1.3、 中标（成交）标的明细：

服务类

序号	品目名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	数量	计量单位	单价(元)	总价(元)
		延安市为民服务中心，延安市为民服务中心位于延安新区（北区），总建筑面积26.78万平方米，分为南北两大区，其中北区由5栋单体建筑组成，主要功能为行政办公。规划建设用地239亩，总建筑面积17.44万平方米。其中：地上面积11.82万平方米，地下面积5.62万平方米。容积率为0.74%，建筑密度为	1.服务宗旨与原则。以“业主至上、服务第一”为宗旨，坚持方便业主、文明服务原则，实现专业化、精细化、规范化、标准化服务。2.物业公司需熟悉国家相关物业管理法律法规政策和政府部门相关办事程序审批程序。3.物业公司要有健全的质量管理体系，技术支持有保障，人员安排合理，服务到位，符合国家标准规范。4.物业公司要有健全的管理制度、监督制度，完善的服务方案，规范的操作规程和公共突发事件机制及处理措施。5.物业公司要有比较完整的房屋及其设施设备的基础资料、房屋产权产籍资料和物业管理经营资料；及时变更记录，保证档案资料账实相符。房屋及设施设备基础资料要求有房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件、竣工和接管验收档案资料（要有验收证明、竣工验收单及土建、水暖、电气、人防、设备竣工图纸等）、公共设施设备的设计安装图纸资料。要广泛的应用专门的物业管理软件、计算机系统，对业主及房产档案、物业管理服务、收费情况、设备档案和日常办公进行管理。6.物业公司全体员工要统一着装，佩戴标志，具有服务意识高、敬业	合同	乙方须按照其所提供并经甲方认可的物业管理方案，甲乙双方认可的考核办法实现目标管理，物业管理满意率达到80%。物业管理量化考核指标是指甲方依据双方认可的考核标准及量化评分表，每月进行考核评分，综合分值必须得到90分及以上；物业管理满意率指标是甲方每月随机抽取10个驻楼单位，对物业管理服务情况进行满意度调查，评价分为满意和满意两个档次，满意率必须占到80%及以上。要达到招标文件和中标方投标文件的要求，做到服务工作“零距离”，服务保障“零失误”，设施设备“零故障”。1.房屋及市政公用设施、附属建筑物、构筑物的维修养护管理。房屋外观（外墙、门厅、屋面等）完好、整洁，墙面、地面、所有门窗及窗台、玻璃、面砖、室外椅、涂料等无污渍、无破损、无渗漏；卫生间、会议室等公共区域完整、完好，无污渍、破损、渗漏；房屋的维修养护及时率和合格率达到100%；广场、道路、停车场等区域无积水、破损、开裂、下沉，外观完好率达到100%；化粪池、沟、池、井等构筑物运行顺畅，清理及时，无堵塞，无跑、冒、漏、滴现象。建立突发事件应急预案，接到紧急报修时，保证在10分钟内赶到现场；一般维修15分钟内赶到现场处理。如没有特殊情况，维修必须当天完成，完成合格率100%。2.设备、设施的维修养护管理。做到维修及时，养护到位，运转正常，安全完好率达到100%。加强日常检查巡视，保证给设备、设施系统正常运行使用；建立设备、设施管理制度，严格按照操作规程操作、维修、养护。维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行。建立突发事件应急预案，及时发现并解决故障，零维修合格率100%，故障排除不过夜。3.物业管理区域内秩序维护、安全防范等事项。做到机构健全，职责明确，有效落实，保障安全，规划用地范围内，全年秩序井然。维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，做好安全防范和日常巡查工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；全年无重大失盗、无失密、无治安案件，无公共卫生事件发生，无安全火灾隐患及火灾发生。4.卫生保洁。做到物业服务区域内无脏乱现象和不洁死角。室内外公共区域（含：卫生间、电梯厅、楼梯、走廊、大厅、停车场、室外广场、绿化带、公共区域的设施设备等，不包含餐厅内区域）要定期清扫擦拭、消杀，无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾、异味、蚊蝇、蟑螂和老鼠；外墙、玻璃幕墙每年定期清洗，保持其巍峨壮丽，雄伟恢弘的风貌；在雨雪天要及时清扫，保证无积水和积雪。环境卫生达标率达到100%。职工对清洁、保洁满意率达到100%。垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持垃圾设施清洁、无异味；垃圾袋装化。5.会议室（厅）、停车场（库）的管理和服务。会议室（厅）要做到管理规范，统一着装，服务到位，程序合理，谈吐文雅，举止得体，要保守秘密，杜绝失密、泄密现象发生；保证茶水供应并定时续水；在会议期间应加强安全防范工作，防止无关人员进入会场扰乱会议进行；技术人员应确保会议室设施设备的维修保养和正常使用；会议服务				

<p>序号</p>	<p>业标的服务品牌中心 业标的服务品牌中心 物业服务</p>	<p>14.98% 绿地率为 2% 服务范围内 有会议室 87间。南 区由3栋单 体建筑组 成，主要 功能定位 为文化活 动中心、 为民服务 大厅、电 子信息中 心、公共 交易资源 平台、信 访接待大 厅、图书 馆和档案 馆。规划 建设用地 181亩， 总建筑面积 9.34万 平方米。 其中：地 上面积 6.59万平 方米，地 下面积 2.75万平 方米。容 积率为 0.546%， 建筑密度 为 16.95%， 绿地率为 42%</p>	<p>精神高、业务素质 强、行为语言规范、 服务规范等基本 素质。7.从事物业 管理、保障和服务的 专业人员应全部持有 物业管理职业资格证书。各类专业人 员及各专项服务单位 操作人员应当按照国 家有关规定，取得与 其岗位要求相一致的 资格证书，包括消防 监控员、高低压电 工、公共卫生从业人 员健康检查证明等； 特种作业人员应 100%持有政府或专 业部门颁发的有效证 书上岗。物业公司要 定期对从业人员进行 物业管理业务知识培 训、消防培训及其他 服务培训。8.物业 公司要严格按《中华 人民共和国民法典》 管理从业人员，用工 期间应签订相应的劳 动用工合同，建立人 事档案，并需按照国 家、省、市有关法 律、法规和政策规 定，为所雇用的员工 缴纳社会保险等必须 交纳的费用。9.对 于专业性较强、较为 复杂的项目，物业公 司可通过聘请专业公 司按服务内容和标 准，提供物业管理和 服务。10.物业管理 区域内设有服务接待 中心，有固定的办公 场所，公示24小时 服务电话，受理业 主、物业使用人报 修、投诉。建立回访 制度，有回访记录， 年回访率98%以 上。每季度至少1次 征询业主对物业服 务的意见，满意率 90%以上。</p>	<p>服务人员应保证消防通道的畅通，紧急情况下，应在场 进行疏导。停车场车辆停放有序，道路畅通；停车 场设施设备完好且正服务标准6.环境管理。做到固 体废弃物处理及时，办公无噪声干扰，大楼无乱涂 乱画、乱贴乱放现象；楼内、室内、厅内平日及重 大节日盆花，确保摆放数量、品种适度匹配，有序 有致，整洁美观；室内外公共区域的指示牌、示意 图、公告栏等物件摆放有序；楼内通风较好，达到 空气清新。7.读书角服务管理。建立读书角管理制 度，制定服务规程并认真落实。设立专门服务团队 管理，工作日由专人管理，提高服务质量的同时， 确保图书资源的安全完整。做好卫生保洁，营造干 净、整洁的读书环境。每日对书架、图书、沙发、 桌面等设施设备清洁一次，保持地面干净，无杂 物、无污渍、无尘土。8.健身中心管理。建立健身 中心管理制度，制定规范化的服务礼仪、服务语 言、应急方案，使服务过程、服务程序的控制更为 严谨。严格执行健身器材的使用规程，指导监督干 部职工正确使用设备。加强卫生保洁管理，营造干 净、整洁、文明、和谐、空气清新的健身环境。健 身中心需建立服务人员、服务内容公开上墙制度， 使每项服务内容自觉接受服务对象的评价和监督。 9.国旗管理。建立国旗管理制度，严格执行《中华人 民共和国国旗法》，按照甲方的要求，做好国旗的 升降和管理工作，做好国旗旗杆设施的日常管理和 维护工作，做好国旗仪仗队的建设工作。国旗仪仗 队执行任务时要服装整洁，精神饱满，整体动作标 准规范，按要求准确无误完成每一个动作和内容。 要加强对国旗的保管，不得悬挂破损、污损、褪色 或者不合规格的国旗，不得以焚烧、毁损、涂划、 玷污、践踏等方式侮辱中华人民共和国国旗。10.前 台接待和信件报刊收发服务。必须做到责任明确， 登记详细，手续完整，认真签收，及时发送，日清 周结，即当天来的报刊信件、文件等必须当天送 到，节假日收到的报刊信件保证于收假当日送到， 做到无差错。11.顾客投诉处理。做好值班表、值 班/交班记录；公示服务电话，24小时受理用户信 息，有处理记录，按月进行统计分析；设立用户接 待室，有专人负责接待用户来访；有用户回访记 录，维修回访率不低于30%、投诉回访率100%， 并按月进行统计分析；接待人员使用服务语言，具 有专业服务素质；物业服务中心公示物业服务企 业营业执照、资质证书，服务标准、项目负责人照 片等。12.员工管理。管理人员接受专业培训并取得 证书；各类专业人员及各专项服务单位操作人员有 专业技术岗位证书，包括消防监控员、会议设备维 护员、高低压电工、水暖工、公共卫生从业人员健 康检查证明等；员工佩戴工牌并对工牌实施管理； 员工着装统一、整齐，语言、行为规范。13.突发事 件处理。乙方必须实行24小时全天候值班，在办公 楼的后勤服务中，针对停水、停电、触电、大面积 泄水、电梯事故及斗殴盗窃等突发事件，大风灾害、 强降雨暴雪等恶劣天气，要有各种突发事件处理应 急预案，预案科学，组织有力，措施到位，处理及 时，使事件得到有效控制，确保相关事件发生后， 人员、物资及环境的损害降低到最低程度。14.物 业档案资料管理。物业管理区域内基本建设、设施 设备、物业管理和服务工作等档案资料齐全，分类 成册，管理完善，查阅方便。</p>	<p>3.00 数量</p>	<p>计 量 单 位</p>	<p>24,560,000.00 单价(元)</p>	<p>73,680,000.00 总价(元)</p>
-----------	---	--	--	---	--------------------	----------------------------	--------------------------------	--------------------------------