

## 采购需求书

### “★、▲”号条款

《采购需求说明书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）则应答无效。标注“▲”号的条款为重要指标，负偏离（不满足要求）将导致技术得分的损失。

### 一、物业概况

#### （一）物业概况

项目地址：广州市越秀区长堤大马路91号，建筑面积为10,394.67平方米，共十八层（含负一、二层），另有天台机房层。建筑包括：大楼的1-2层为东山支行营业厅及办公区用房；3层和13层分别为省行应急灾备中心和仓库；4-12层、14层为远银中心办公区；15层为远银中心饭堂；16层为中央空调机房及会议室；负1、2层为大楼机房、电房、水泵房等设备用房。

#### （二）办公人员数量

- 1、中国银行远程银行中心（广州）在职办公人员约 450 人。
- 2、中国银行长堤支行约 60 人。
- 3、中国银行广东省行备份中心 50 人（非常驻）。

#### （三）主要设施设备情况

- 1、东芝电梯 2 台；
- 2、中央空调机组 2 套，制热机组 1 套；
- 3、消防、喷淋水泵各 2 台；
- 4、生活水泵 2 台；
- 5、10KV 干式高压变压器 800KVA 2 台；
- 6、10KV 高压开关控制柜 2 套；
- 7、10KV 高压综合继电保护器 4 套；
- 8、10KV 高压避雷器 6 个；
- 9、电容器柜 2 套；
- 10、低压开关柜 1 套
- 11、高压线路双回路 1 套
- 12、集水井水泵 2 台
- 13、340KW 柴油发电机组 1 台；（备用）
- 14、西梯各层低压配电房 1 个；

- 15、高压操作电源柜 1 个；
- 16、消防自动报警系统 1 套；
- 17、四十二路监控系统 1 套；

## 二、项目总体要求

1. 物业管理公司需负责对长堤大楼进行安全与秩序管理、办公室、接待、会务服务、清洁服务、绿植租摆、保洁用品供给、日常巡视、杂项维护、设备维保服务（如物业管理公司无相关维保资质，需委托有资质的公司进行维保）、物品调配、安保消防服务、饭堂管理服务等物业管理工作，物业工作人员、饭堂服务人员、安保服务人员需穿着工作服。本次签订物业管理服务项目的合同期限为 23 个月。

2. 新一期物业服务人员配置岗位总需求预计 47 人。

3. 物业管理公司需委派管理人员主持本部大楼物业管理的日常工作，对各岗位服务区域内的各项工作情况进行日常检查、监督。鼓励和推动物管员工工作、提高效率，对不符合管理要求的现象及时纠正、屡教不改的问题进行处罚并限期整改。负责向中国银行广东省分行总务部管理人员上报采购计划、做好账务收支登记及编制财务报表。

4. 物业管理公司应具备利用自身资源满足临时应急抽调含安全保卫、清洁服务、工程技工等人员一次性不少于 50 人的调遣能力，且须在采购人规定时间内到达。采购人对中标人组建派出的应急队伍有直接指挥权，投标时须提供相关承诺。

5. 物业管理公司应按照物业服务合同要求，符合国家现行法律法规的要求，使提供的物业管理服务具有流程化和规范化，员工有专业化的职业素质，有合适有效的教育培训，规范的服务礼仪。

6. 物业管理公司自身需通过对风险的识别、分析和预警来帮助组织规避潜在事件的发生，并且制定完备的“业务连续性计划”，有效的应对中断发生后的快速恢复，保持核心功能正常运行，将损失和恢复成本降至最低。

7、物业管理公司应无不良信用记录，政治端正。

8. 物业管理公司应当具备餐饮服务资格，并保证正常经营之证件齐全（包括但不限于工商营业执照、税务登记证、食品经营许可证等经营资质）。

9. 物业管理公司提供可行性的接管方案，并安排专业人员协助采购人完成项目整体接收及移交，包括且不限于相关建设参建各方形成的合同、图纸、方案、设备等，相关资料档案应建立独立的资料档案室予以规范化保管。

10. 物业管理公司能够积极与当地政府开展共建、共治、共享工作，与政府部门建立良好的关系，在物业服务管理服务过程中，积极开展多种类型的党建活动（如党员志愿者活动、

党员主题教育实践活动等), 对项目日常管理服务产生有利推动和促进作用。

## **(一) 服务内容**

### **1、安全与秩序管理**

(1) 制定和实施大楼防恐、防盗、防抢、防火等的各项规范管理制度和应急预案, 做好每年不少于两次的演练, 确保大楼及重点区域的安全;

(2) 每日对大楼各楼层、用电安全、机电设施与消防设施定时巡查, 实行 24 小时专人值守: 包括消防控制中心 (具备消防资格证)、设备机房、大楼出入口 (保安), 做好大楼安全防范工作;

(3) 贯彻预防为主方针, 防范治安案件发生; 加强与中国银行广东省分行保卫部门、中国银行远程银行中心 (广州)、中国银行长堤支行、街道社区、辖区派出所保持密切的联系, 协调落实联动机制, 及时处置突发事件。及时向中国银行广东省分行保卫部门、中国银行远程银行中心 (广州)、中国银行长堤支行、省行备份中心报告自查或检查发现问题, 整改跟进情况。

(4) 协助中国银行广东省分行保卫部门、中国银行远程银行中心 (广州)、中国银行长堤支行、省行备份中心落实大楼出入规范管理等要求, 认真执行进出大楼规章制度, 提高警惕、严控死守, 维护办公营业区域人员及财产安全;

(5) 做好物业管理区域内的安全防范工作; 发生安全事故时, 采取应急措施的同时, 及时向有关管理部门报告, 协助做好救助工作。

### **2、设备设施运行维护管理**

负责大楼公共设备、设施维护维修服务, 包括但不限于以下项目:

(1) 负责提供高低压配电、给排水系统、电梯等系统的运行管理和设备的维修保养。

(2) 负责中央空调系统、发电机设备、消防系统的日常巡查, 发现问题及时告知中国银行广东省分行总务部及通知省行指定维保单位。

(3) 负责大楼厨房配套机电设施等设备的维修保养。

(4) 负责大楼照明、茶水间热水器、门窗、五金构件等的检查、维修工作。

(5) 协助中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心 (广州)、中国银行长堤支行、省行备份中心落实大楼节能减排要求, 及时提出合理化建议, 采取节能措施。

(6) 做好中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心 (广州)、中国银行长堤支行、省行备份中心提供的设施设备耗材管理。

(7) 做好大楼维护服务等资料的归集管理。

### **3、办公室、接待、会务服务**

物业管理公司需按要求派驻足够人员负责接待、会场音响设备调试、会场布置、会务杂项等工作。

**(1) 接待服务**

工作日前台接待服务，每天进行茶水传递、报刊派发、电话接听等，协助中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行等人员处理其他工作事宜。

**(2) 会议服务**

负责各类会议的会前布置、会中服务和会后整理等相关工作；负责会议及培训接待、茶歇的具体执行；负责各会议室各类活动的服务及会场内桌面清洁及地面卫生清洁；负责弱电专业设备设施的整体运行、维护保养的工作；负责电视系统、电脑外部网络运行管理维修、保养。

会场布置、会前音像等设备调试、视频培训、会议的视频接入、会场音响及投影等设备的调控、现场设备动态监控等工作。

**4、清洁服务**

(1) 负责大楼公共区域、办公区域、大楼正门和侧面区域的卫生保洁。物业管理公司需按合同约定及人员清单要求派驻足够的清洁人员对营业办公用房整体进行清洁及日常保洁服务

具体安排如下：

具体区域	清洁及保洁服务要求
门外区域（含门外平台、楼梯、扶手、人行道等）	每天必须进行刷洗或日常清洁，保证干净清洁
首层至三层	安排足够的清洁人员每天进行打扫及清洁，定时安排巡查清洁（按百佳网点要求）
四至十二层、十四层办公区域和公共区域	保洁频次：每天进行打扫及清洁，法定节假日（例如五一等假期）对日常无法清洁的设施设备进行清洗（办公桌、沙发、地毯等进行清洁、保养及吸尘等），保洁时间：全年 365 天。每周至少一次大扫除，擦拭、收拾座席工位桌面、保持整洁卫生。清洗服务：每两周清洗一次各楼层的休息室的床单并铺好。公共区域：更衣间、休息室、培训室、会议室、办公室、楼梯、电梯间、洗手间及茶水间等区域，每天做好保洁工作，适时清运堆积垃圾，保证环境卫生。场地布置：配合做好物资搬运、各楼层节假日场

	地布置、墙体零星修缮（扇灰或清洁等）等。
十三层档案室	定期对档案室内进行打扫及清洁，并清运日常垃圾。
其他公共区域（公共楼梯、电梯间、洗手间及茶水间、餐厅及厨房、饭堂等）	每天做好保洁工作，适时清运堆积垃圾，保证环境卫生。保洁时间：全年 365 天。灭鼠灭蚊每两周一次。

注：清洁服务包含对服务区域内的地面、墙面、天花及所有的间墙及玻璃间隔等进行清洁。

（3）每半年需对营业办公用房全部区域大理石进行晶面处理，需清洁面积约 40 m²。

（4）按要求协助提供绿植租摆，并对供应商服务进行监督管理。

（5）物管负责大楼所有清洁用品的采购，清洁用品用量不低于**附件 1：清洁用品清单**，并根据采购人要求采购，报价应为包干价，采购人不额外支付费用。

进行上述工作的所有清洁费用及相关清洁用品、设备设施及工具费用已含在物业管理费内。

## 5、日常巡视、杂项维护、设备维保服务

物业管理公司应组建工程部，对长堤办公大楼相关设备、设施等落实日常巡视检查、负责日常杂项维护和维保工作。

### （1）设备系统巡视检查

物业管理公司需派专门的工程人员每天对办公大楼的供电系统、消防设施及系统、制冷设备、电梯、监控设备及给排水系统等进行巡视，并建立专门的巡视制度及相关记录，如发现问题根据设备及现场情况告知中国银行广东省分行总务部人员及通知维保公司维修。

### （2）日常杂项维护

建立合理的巡查制度，日常对长堤大楼的其他零星设施进行维护。如中国银行广东省分行总务部、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行通知工程人员进行维修，工程人员需立即响应，并于合理时间内解决问题。杂项维护需更换的零配件的采购与费用结算由物业管理公司按各单位实际分别与中国银行广东省分行总务部、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行协商解决。工程人员需要根据设备性质及日常运行情况，对设备及设施进行清洁及维护。进行上述工作的所有工具、设备等费用支出已含在物业管理费内。此外，物业管理公司需按照中国银行广东省分行总务部、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行管理要求，提供相关设备设施（不包括项目主要设备设施）的调配、搬运、安装、拆卸等服务。

### (3) 日常维保

①高低压电房系统及设备维保服务；

②电梯维保服务；

③其他物业服务，包括水池清洗、电热水器清洗及维护、用水管道、防雷设施检测、除四害服务、消防安全疏散通道巡检等。

物业管理公司须针对长堤大楼的设施设备及服务要求提交维保服务方案。

### 6、员工饭堂管理服务（员工工作餐）

负责食堂管理（具备餐饮管理资质），依据政府餐饮规范管理要求落实员工食堂的规范管理，提供 365 天早、午和晚工作餐。根据的需求，提供接待餐服务。

食堂管理基本要求：

\* 负责员工饭堂、接待服务等规范管理。

\* 负责食堂食品卫生安全管理。

\* 负责食材采购和存放管理（食材需符合食品安全检测标准）。

\* 负责厨房设备、餐具等安全和清洁卫生管理。

\* 负责菜单制定，合理调配各种食材。

\* 负责下午茶菜单制定及配送，包括食物打包以及运输等。

\* 饭堂提供的菜式份量应参照中国银行广东省分行饭堂菜式的份量。价格标准可以根据市场价格调整，但需报中国银行远程银行中心（广州）审批通过后才能实施。

#### (1) 餐饮具体供应标准要求如下：

早餐供应标准	午餐供应标准	晚餐供应标准	饭堂服务时间
1、点心不少于 10 个品种，收费标准：0.8-3 元/份。 2、白粥、肉粥同时供应，收费	1、提供订餐程序让员工在前一天可以订餐的菜式（套餐形式），套餐一：肉①、菜炒肉①、青菜①、米饭①，收费标准 11 元/份。套餐二：肉①、菜炒肉②、青菜①、米饭①，收费标准 13 元/份。 2、提供午餐自助餐，菜式净肉菜不少于 2 个品种，肉菜混	1、提供订餐程序让员工在前一天前一天可以订餐的菜式：净肉菜不少于 4 个品种、肉菜混炒菜式不少于 4 个品种、青菜种类不少于 2 个品种、粉面类不少于 1 个品种。收费标准：净肉 6-7 元/份，肉菜混炒 5-6 元/份，素菜 2-3 元/份。 2、粉面类不少于 1 个品种，收费标准 8-10 元/份；	全年 365 天，每天早、午、晚餐，或适时下午茶，下午茶价格另外核算。

标准： 0.8-2 元/ 份。 3、粉、面 选一供应， 收费标准： 3.5-5 元/ 份。	炒菜式不少于 2 个品种，素菜 菜式不于 2 个品种。收费标准： 每位 16 元。 3、每天供应不同例汤（免费） 或炖汤（收费标准 8-10 元/ 份）； 4、现场点餐的菜式可为提前订餐 的 4/5。	3、每餐供应不同例汤（免费）或炖汤 （收费标准 8-10 元/份）； 4、现场点餐的菜式可为提前订餐的 1/2。	
--	---	---	--

（2）饭堂服务所必须的炉具、冷冻柜、锅具、烤炉、搅拌机等厨房机具和烹饪工具，以及配餐需要的托盘、碗碟、筷子、勺子、饭盒、餐车、桌布、菜牌等用餐器具，中国银行远程银行中心（广州）负责提供，其他（包括调味料等）全部材料及日常清洁所必须的清洁用品全部由物业管理公司负责采购及承担费用。

（3）在每次用餐后，物业管理公司必须做好清洁工作，包括回收清洗餐具、清洁微波炉、餐桌、桌布、桌裙及地板清洁等，并做好厨余垃圾的处理工作。在日常工作过程中，务必保证厨房符合卫生管理规定、食材采购卫生干净、环境保洁符合餐饮卫生要求等。

（4）如遇特殊情况下的工作餐要求，物业管理公司需安排厨房工作人员予以配合，相关费用另外结算（但结算价格不高于同类服务报价）。每月结算一次（需开具餐饮发票）。

（5）结合饭堂运营实际情况，在合同期内，如涉及饭堂运营模式、人员配置调整的，在饭堂运营总费用下，双方可通过协商及签订补充协议的方式进行调整。

## 7、大楼防疫管理工作

（1）按政府发布或季节性病毒做好防范工作，包括但不限于做好大楼的公共区域、办公场地、电梯、空调等的日常清洁消毒工作。

（2）加强员工的防疫教育，对员工有异常情况，要及时向中国银行广东省分行总务部、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行报告。

## 8、保安服务

（1）维护和保障服务区域内人员的人身和财产安全，预防各类政治事件、刑事案件、治安事件和火灾事故的发生、负责对进入大楼人员的证件等进行检查，对不符合中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行要求的人员不能进入大楼；

（2）负责对服务区域进行流动巡查，加强服务区域的安全、消防安全、自然灾害等突发事件应急救援和处置工作、负责中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中

国银行长堤支行交办与大楼安保相关的其他工作；

(3) 做好一楼门卫服务、监控管理、安全保卫、通道异常监测服务等工作；

## 9、人员配置

中国银行长堤大楼物业人员配置及工作职责要求一览表

职位	人数	工作时间	职位要求	工作职责
经理	1 人	8: 30-17: 30 每周工作 40 小时	年龄 50 岁或以下,具有本科或以上学历,有 10 年或以上酒店或物业管理工作经验及相应资格。具有管理类中级或以上职称,系中共党员优先,有较强的组织、协调、沟通、策划等能力,能带领团队开展日常工作,具有一定的应急事件处置经验。须是中标人在职员工,提供在投标人单位的社保或税单证明为准。	1、熟悉物业管理有关的物业知识和技能,熟悉物业结构和业主的基本情况; 2、负责项目的工作全面开展; 3、负责拟写管理工作计划,并进行合理安排,定期对各部门工作进行监督检查; 4、负责与业主方的沟通协调工作,加强合作与交流; 5、负责提高员工的专业知识以及技术水平,增强服务意识,规范管理。 6、接受业主及物业公司的双重管理。
客服部	3 人	8: 00-17: 00 每周工作 40 小时	专科或以上学历,年龄 35 岁及以下,具有 2 年或以上物业管理工作经验。普通话标准,应是本企业在职员工,以社保证明为准。	1、做好项目的日常接待、会务接待的服务工作; 2、负责长堤大楼外来人员的出入登记工作。
工程主管	1 人	24 小时轮班制每周工作 40 小时	本科或以上学历,有工程管理类相关学历专业背景,有 5 年或以上物业管理工作经验及相应资格。具有人社部门颁发的中级(或以上)工程师职业资格证书,熟练掌握机电设备的操作技能,具有人社部门颁发的维修电工二级技师或以上证书。持特种作业操作员证如低压电工作业、高压电工作业等优先考虑,要求能够直接从事参与操作该项作业并对下属工程人员进行日常培训。精通设备的日常维护保养,有一定的工程监督和成本控制经验。	1、负责大楼设备设施的日常维保监督工作; 2、负责日常的工程维修管理工作; 3、负责对工程人员的工作监督考核及管理工作。
设备管理员	9 人	24 小时轮班制, 每周工作 40	具有二年以上相关工作经验,持有相关专业操作证和上岗证,男性,身高不限,年龄	1、负责日常的工程维修工作。



		小时	25-55 周岁，责任心强，做事认真。	
行政总厨	1 人	7: 00-15: 00 每周工作 40 小时	持有二级或以上烹调师证书，五年以上具有大型餐饮企业或酒店同等职位工作经验，较强组织领导才能，责任心强，做事认真。	1、负责饭堂菜式供应的全面工作； 2、负责监督菜式出品质量； 3、负责饭堂员工的日常管理工作。
厨师	2 人	7: 00-15: 00 每周工作 40 小时	持有五级或以上烹调师技能证书，三年以上同等职位工作经验，较强组织领导才能，责任心强，做事认真。	1、负责饭堂菜式的烹调及配餐工作。
点心师	2 人	5: 00-14: 00 每周工作 40 小时	持有中级以上点心师证，三年以上同等职位工作经验，较强组织领导才能，责任心强，做事认真。	1、负责饭堂中、西点心的制作供应。
厨工	7 人	5: 00-14: 00 7: 00-15: 00 每周工作 40 小时	具有三年以上同等职位工作经验，熟悉厨房的运作模式，吃苦耐劳。	1、负责早、午餐食品的售卖工作； 2、负责食品的精、粗加工； 3、负责餐后餐厅的清洁及餐具的清洁消毒工作。
清洁主管	1 人	7: 30-16: 00 每周工作 40 小时	具有高中以上学历，五年以上同等职位工作经验，其中需熟悉地毯、木质地板、石材清洁等工作经验，年龄 35-50 周岁，五官端正，责任心强，做事认真。	1、负责大楼日常的清洁工作；2、负责大楼四害的消杀管理工作； 3、负责维护绿化管养管理工作； 4、负责保洁员的工作监督与检查； 5、负责做好会务等日常管理工作；
清洁员	12 人	7: 00-16: 00 13: 00-20: 30 15: 00-22: 00 每周工作 40 小时	具有三年以上工作经验，其中需熟悉地毯、木质地板、石材清洁工作人员 3 名或以上，男性员工身高 1.65 米以上，女性员工 1.55 米以上，年龄 30-50 周岁，初中以上学历，五官端正，责任心强，做事认真。	1、负责大楼日常的保洁工作，保证环境卫生达标； 2、负责大楼会议室的会场布置工作。
安防员	4 人	24 小时轮班制， 每周工作 40 小时	具有三年以上同等职位工作经验，年龄 45 周岁以下，形象佳，初中以上文化程度，须持有《保安员证》。	1、负责对大楼办公人员的人身和财产安全，并进行流动巡查。 2、负责对大楼的治安、消防安全、突发事情、应急救援等工作。 3、负责 1 楼大堂门口进出人员的管理工作，24 小时轮值。

中级消防人员	4 人	24 小时轮班制，每周工作 42 小时	根据《中华人民共和国消防法》，消防值班人员需持有消防操作员中级职业资格证书。具有两年以上同等职位工作经验，初中以上学历，五官端正，责任心强，做事认真。熟悉消防系统的操作原理，具有现场操作经验；工作态度良好、勤劳肯干、愿意服从公司管理安排。	1、消防监控值班 24 小时轮值。 2、熟悉大厦楼宇情况，检查防火等设施设备，发现隐患及时处理或上报上级。 3、负责大楼的消防安全巡查、监督管理工作。发生突发事件应及时处理并通知有关部门，妥善安排。
合计	47 人			

## （二）服务标准

### 1、物业综合服务标准

（1）物业管理方每半年和年终向中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）提供总体物业管理工作总结，每月提供人员花名册及考勤记录。进一步完善和跟进服务质量，实施持续有效的服务质量监督管理。

（2）物业管理方要认真组织好各部门的日常工作，合理调配人员，协调各楼层部门服务需求，落实检查、监督工程部、保安部 24 小时值班工作，及时反馈问题及解决方式。

（3）物业管理方落实每天物管人员的交接班，定时检查各种设备运行、检查巡视登记、记录，每月装订备查。

（4）定期收集中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行对物业管理方服务意见和建议，不断完善和改进服务管理，提高服务质量。

（5）建立投诉渠道，认真严肃地接受和处理好各种服务质量投诉。

（6）本需求书提到的按此标准执行，没有提到的按广东省、广州市相关物业管理标准执行。

## （二）安全与秩序管理服务标准

### 1、总体管理要求

- （1）制定大楼安全管理方案。
- （2）明确大楼物业管理架构，岗位职责明晰。
- （3）结合实际落实轮班制度和轮换手续记录。
- （4）秩序维护管理流程完善。
- （5）操作规范详细。

### 2、安全管理

### **(1) 出入管理**

- ① 访客登记的记录内容无错记，漏记现象。
- ② 做好物品出入大楼管理制度。
- ③ 物品需凭出门条方可放行，出门条应有存根，保存期限应不低于一年。

### **(2) 安防监控**

- ① 实行 24 小时值班，对大楼重点部位实施全天候监控。
- ② 安防监控值班及交接班记录：交接班人员需对交接内容进行双签，管理人员应定期进行检查并保留相关记录。
- ③ 安防值班人员熟练掌握安防监控系统各种操作，熟知大厦监控区域位置，熟知大楼内外环境及各楼层平面布置。
- ④ 进入机房应做好登记及审批手续，调取存储录像需先经支行安保负责人审批，并做好进出登记手续。
- ⑤ 报警处理：发现报警或异常现象及时处理，超过权限的按程序上报，有报警记录、跑点记录。
- ⑥ 大楼公区安防系统设施维护：由省行选取专业维护公司负责检查维护，物业管理方提供必要的协助。

### **(3) 安全巡视**

- ① 建立保安及工程人员巡检管理方案，保安人员巡视路线图不少于两条，有巡逻周期及频率的要求。
- ② 巡查须有记录，管理人员定期进行检查、核实并保留相关记录。
- ③ 巡视检查内容要求明确，特别是外围、施工现场、车库、重要机房等重点区域要有明确的巡逻检查要点的要求。
- ④ 巡视记录中发现问题及时处理，超过权限的按程序上报，有相关记录（当时未能解决的有跟踪记录）。

## **3、施工管理**

中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行需对大楼设施进行施工改造，由中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行提供施工单位项目负责人与物业管理方接洽协调进场施工事项。

- (1) 与施工单位签署消防安全责任书、施工单位安全责任书。
- (2) 对施工人员进行登记，并办理临时出入证。
- (3) 与施工单位确定施工人员进出通道、活动区域；规定施工时间（原则上尽量减少对

客户的影响)；规定施工物料进出路线、卸货地点、进出和电梯使用时间，办理进出手续，施工工具、设备、物料出场需有出门条。

(4) 监督施工现场安全防护或围蔽措施，监督施工单位对施工区域内的物品进行保护，必要时在施工区域张贴施工标识或安全提示。

(5) 物业管理方在施工单位施工过程做好必要的协助，监督安全用电用水等，安排人员定期对装修施工现场进行安全巡查，发现问题及时处理，超出权限的按程序上报，并留有巡查及处理记录。

## **6、消防管理**

### **(1) 总体要求**

① 消防监控中心按法规要求专人当值。

② 不断完善大楼消防档案，落实大楼消防通道标识及消防安全管理，消防系统设施设备定期维保、检测，记录齐全、定期装订备查。

### **(2) 人员管理**

① 消防值班人员需持有当地消防主管部门认可的消防证书。

② 消防监控值班交接需记录，交接班人员需对交接班内容进行双签，秩序维护部负责人定期进行检查，保留相关记录。

③ 消防值班人员应熟知大楼监控点位图、熟知环境及平面分布。

④ 熟悉大楼消防系统操作，按程序及时处理消防报警。

⑤ 当发生火情时，能够按照消防管理及应急预案要求及时履行岗位职责。

### **(3) 消防宣传教育及责任明确**

① 每半年组织开展针对大楼全员的消防法规及消防知识宣传教育，并有培训计划及培训记录。

② 明确各区域防火责任人，并在显著位置予以明示。

③ 建立义务消防队。

### **(4) 消防安全巡查**

① 建立消防设备设施台账并定期更新。

② 绘制大厦消防设备平面图，并实时更新。

③ 规定巡视路线，对巡视内容、区域、频次以及标准有明确的要求，并有巡视记录以及巡视问题的跟踪记录。

④ 设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

### **(5) 应急预案**

① 制订突发火警的应急预案，并符合公司实际工作要求。

② 定期对所辖区域进行火灾安全隐患专项检查，发现安全隐患应详细记录并及时处理。

### **（三）设备设施运行管理**

#### **1、总体要求**

① 编制所管设备的年、季、月检修计划，经项目经理审批后，报省行备案，而后组织实施。制订所管系统设备运行方案，及时督导部门员工严格遵守岗位职责，严格执行操作规程，检查设备运行纪录，健全设备档案，确保设备正常运转。

② 实行 24 小时值班，随时接听求助服务电话，并做好详细纪录，及时组织技术人员进行处理，严禁推诿、搪塞，如有果发现，将按照公司规章制度处理。

③ 全体服务工作人员，必须严把安全关，安全工作放在第一位。各岗位如发现不安全因素及事故苗头，应抓紧维修、排除，并及时向省行、我司负责部门报告，如出现不报或瞒报的，中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行有权追究责任做出处理。

④ 监督各维保单位对设备按时进行维保和检测，做好记录。

⑤ 所有岗位工作人员严格遵守各项规章制度，坚守岗位，不得、离岗、缺岗。认真填写设备运行和维修日志，妥善保管，以备查验设备运行技术状况及维修保养情况。严格执行考勤及相关制度，认真填写考勤记录，中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行随时监督检查工作人员上岗情况，如发现离岗、脱岗、缺岗，有权要求物业管理方辞退、调换相关人员，物业管理方需写出整改意见书交中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）、中国银行长堤支行。

#### **2、服务标准**

##### **（1）共性标准**

① 设备及机房环境整洁明亮，无漏水和积水情况，无鼠、无虫害，机房环境符合设备要求。

② 配备所需专业技术人员，严格执行操作规程

③ 设备良好，运作正常。

④ 道路、楼道、大堂等公共照明完好。

⑤ 大楼范围内的通道畅通，无障碍物阻拦。

⑥ 大楼内排烟、排污、噪声等符合国家环保标准。

⑦ 保证防雷设施运行正常。

##### **（2）供电系统**

- ① 保证正常供电。
- ② 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。
- ③ 备用应急发电机可随时起用。

### **(3) 电梯系统**

- ① 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。
- ② 电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。
- ③ 轿厢、井道、机房保持清洁。
- ④ 电梯由特种行业专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗、规范操作。
- ⑤ 运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场维修。
- ⑥ 运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。

### **(4) 给排水系统**

- ① 设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。
- ② 定期对供水蓄水池设施设备进行清洗水池，保持水池、水箱清洁卫生，无二次污染。
- ③ 恒压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。
- ④ 排水系统通畅，无积水、浸泡发生。
- ⑤ 制定突发应急处理方案

### **(5) 空调系统**

中央空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。

## **(四) 员工食堂和接待餐服务标准**

建立健全的食堂管理制度，加强员工技术和服务态度培训，提供符合国家食品安全的食品和食材，制作卫生、营养、符合口味的菜式满足员工用餐需求，无出现重大卫生安全事件。

### **厨房管理：**

#### **1、资质管理**

协助中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）长堤大楼 15 楼员工饭堂办理食品经营许可证或续期手续，以保证证照合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致。

#### **2、信息公示**

- (1) 在经营场所醒目位置公示食品经营许可证。
- (2) 在经营场所醒目位置按当地法规要求公示量化等级标识、相关资料等。

#### **3、制度管理**

- (1) 建立从业人员健康管理、食品安全自查、进货查验记录、索票索证管理等食品安全

管理制度。

(2) 制定食品安全事故应急处置方案。

#### 4、人员管理

(1) 餐饮管理区域主要负责人知晓食品安全责任，有食品安全管理人员。

(2) 从事接触直接入口食品工作的从业人员持有有效的健康证明。

(3) 有从业人员食品安全知识培训制度，并有相关培训记录。

(4) 从业人员穿戴清洁的工作衣帽，双手清洁，保持个人卫生。

#### 5、环境卫生

(1) 食品经营场所保持环境清洁、卫生。

(2) 烹饪场所配置排风设备，定期清洁。

(3) 用水符合生活饮用水卫生标准。

#### 6、原料控制

(1) 选择的供货者应具有相关合法资质。

(2) 查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证、营业执照和产品合格证。

(3) 原料外包装标识符合要求，按照外包装标识的条件和要求规范贮存，并定期检查，及时清理变质或者超过保质期的食品。

(4) 食品添加剂标示明显，由专人负责保管、领用、登记，并有相关记录。

(5) 对原料采购至成品供应的全过程实施食品安全管理，并采取有效措施，避免交叉污染。

#### 7、贮存管理

(1) 根据食品贮存条件，设置相应的食品库房或存放场所，必要时设置冷冻库、冷藏库。

(2) 根据食品特点建立和执行相适应的贮存、管理制度。

(3) 原辅料的贮存有专人管理，贮存条件符合要求。

(4) 同一库房内贮存不同类别食品和非食品（如食品包装材料等），应分设存放区域，不同区域有明显的区分标识。

(5) 库房应设有通风、防潮及防止有害生物侵入的装置。

(6) 仓库温湿度应符合要求，有可正确指示库内温度的外显示温度计。

(7) 库房内应设置足够数量的存放架，其结构及位置能使贮存的食物和物品离墙离地。

(8) 有库存食品台账，台账应记录真实、完整。

#### 8、加工制作过程

(1) 食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。

餐饮服务提供者要严格执行餐饮服务食品安全操作规范。加工

人员要保持个人卫生，加工食品时应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣帽。

(2) 制作食品的设施设备及加工工具、容器等分类管理，具有显著标识，按标识区分使用。不得将加工制作食品的设施、设备、容器、工具用于与加工制作食品无关的用途。其表面不得有附着物、油渍、泡沫、异味，保持表面光洁。

(3) 专间内明确专人进行操作，使用专用的加工工具。

(4) 食品留样符合规范。

(5) 有毒有害物质不得与食品一同贮存、运输。

## 9、设施设备及维护

(1) 专间内配备专用的消毒(含空气消毒)、冷藏、冷冻、空调等设施，设施运转正常。

(2) 食品处理区配备运转正常的洗手消毒设施。

(3) 食品处理区配备带盖的餐厨废弃物存放容器，并分类使用。

(4) 食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常，并保持清洁、卫生良好。营业前后进行检查并做记录

## 10、餐饮具清洗消毒

(1) 采用集中消毒餐具、饮具的，采购应符合要求。

(2) 具有餐具、饮具的清洗、消毒、保洁设备设施，并运转正常。

(3) 餐饮用具清洗消毒水池应专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开。

(4) 餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器用后洗净、消毒，炊具、用具用后洗净，存放保持清洁的专用场所。餐饮具表面不得有附着物、油渍、泡沫、异味，应保持表面光洁。

(5) 用于清扫、清洗和消毒的设备、用具应放置在专用场所妥善保管。

(6) 使用的洗涤剂、消毒剂应符合最新国家有关食品安全标准和要求。洗涤剂、消毒剂应存放在专用的设施内。

## 11、用水

供水设施中使用的涉及饮用水卫生安全产品应符合国家相关规定。

## 12、防尘、防鼠、防虫害设施及其相关物品管理要求

(1) 加工经营场所门窗应按规定设置防尘、防鼠、防虫害设施。加工经营场所可设置灭蝇设施。使用灭蝇灯的，应与食品加工操作场所保持一定距离。

(2) 排水沟出口和排气口应有金属隔栅或网罩，以防鼠类侵入。

(3) 应定期进行除虫灭害工作，防止害虫孳生。



(4) 除虫灭害工作不得在食品加工操作时进行，实施时对各种食品应有保护措施。

(5) 使用杀虫剂进行除虫灭害，应由专人按照规定的使用方法进行。各种有毒有害物品的采购及使用应有详细记录。

(6) 人员、货物进出通道应设有防鼠板，其门缝隙应小于 6mm。

### 13、非工作人员进出管理

进入食品处理区的非操作人员，应符合现场操作人员卫生要求；外来人员进出做好相关记录登记信息。

### **就餐区管理：**

#### 1、服务人员持有有效的健康证明。

(1) 定期对从业人员进行食品安全培训、业务技能、工作标准培训，并做记录。

(2) 从业人员着装符合公司要求；双手清洁，保持良好个人卫生。

#### 2、环境卫生

(1) 用餐和配餐区域灯饰明亮、洁净，保持使用正常。

(2) 墙面、地面无污渍、无油渍、泡沫、无杂物、无死角等，保持清洁光亮。

(3) 桌面、餐椅无油渍、无污渍、无浮尘，干净整齐。

(4) 自助餐台、保温炉具台面无油垢、无污渍、无浮尘，保持洁净。

(5) 餐具及其他物品摆放整齐、洁净。

#### 3、餐厅物品摆放卫生

(1) 餐具柜内餐具洁净、摆放整齐（不得摆放与餐具无关的其他物品）。餐具表面不得有附着物、油渍、泡沫、异味，应保持表面光洁。

(2) 食品柜、托盘、服务工作车、餐车等整齐摆放在固定位置，保持整洁。

#### 4、席间服务

服务时保持良好个人着装，保持手部清洁；使用礼貌服务用语提供服务。

#### 5、用餐结束收尾工作

(1) 员工餐厅工作结束后，检查有无可疑物品、遗留物品，及时做好环境卫生清洁和消毒等工作，保持整体环境卫生整洁。发现可疑物品立即上报，必要时启动应急流程；遗留物品妥善管理并做好相关核实、领取等信息记录。

(2) 检查服务区域摆放、陈列的设施设备运转正常，并保持清洁、卫生良好。每日营业开始前结束后进行检查并做记录。

### **(五) 保洁服务标准**

#### 1、管理要求

岗位职责明晰，有专职的清洁人员和明确的责任范围，规范保洁操作流程，制定年度保洁工作计划，跟踪计划执行情况并有相关记录。要求合理规范使用药剂，做好成品保护。

## **2、保洁标准**

### **(1) 大堂清洁标准**

每天打扫 2 次，定时巡检跟进客户服务区域卫生，每半年对服务大厅地面进行晶面处理，其他基本要求如下：

- ① 大堂地面整洁；保持地面光亮均匀。
- ② 指示牌、厅堂办公家具、业务机具、墙面等无灰尘、地脚线、电源开关无灰尘。
- ③ 门、窗、扶手、栏杆光洁、明亮、无污迹。
- ④ 天棚、灯饰、空调口定期清洁。
- ⑤ 大堂内外地垫无积尘，无杂物，无污迹，地垫底层无杂物。
- ⑥ 营业厅管理有序，符合卫生标准。

### **(2) 电梯清洁标准**

- ① 电梯外门不锈钢表面无灰尘，无污迹，无锈迹，不锈钢光亮剂无流迹。
- ② 电梯内箱无灰尘，无污迹，无锈迹。
- ③ 控制板、按钮无污迹、手印。
- ④ 电梯厢内地面无垃圾、无污迹，无灰尘，无积水
- ⑤ 电梯顶棚、照明灯、风机表尘定期清洁。
- ⑥ 电梯门沟槽无杂物，无污迹。

### **(3) 卫生间清洁标准**

每天早、午、晚进行清洁各一次，确保达到以下要求：

- ① 卫生间地面无杂物，无灰尘，无积水，无污渍。
- ② 大小便器无污垢，无水锈，发现堵塞及时疏通，表面光洁。
- ③ 洗手盆、台面无污迹、水锈，发现堵塞及时疏通。
- ④ 卫生间空气清新，无异味，无蚊蝇。
- ⑤ 水阀、皂箱、烘手机工作出现故障及时报修或更换。

### **(4) 各楼层清洁标准**

每天下班后进行清洁一次，确保达到以下要求：

- ① 地面洁净无垃圾、杂物、污迹。
- ② 门、灯饰、墙面无灰尘。
- ③ 所有台面无污渍，用品干净无灰尘。

- ④ 定期清理筒内垃圾。

#### **(5) 公共区清洁标准**

- ① 墙壁、门、窗、无积尘。
- ② 通道地面洁净，无污渍、杂质、垃圾，发现杂物及时清理。
- ③ 楼梯台阶无杂物，无污渍，无积水，垃圾日产日清。
- ④ 楼层所有公共区域无卫生死角、发现纸屑、烟头及时清理。

#### **(6) 外围地面标准**

- ① 外围地面发现垃圾、杂物、污渍，及时清理。
- ② 通道、台阶保持洁净、发现杂物、积水、无污渍、口香糖渍、宠物污渍等，及时清理。
- ③ 绿化带整洁、发现垃圾、杂物，及时清理。
- ④ 门外地垫清洁，无杂质。
- ⑤ 金属护栏、招牌、装饰明亮、无积尘。
- ⑥ 垃圾筒内外无污渍。

#### **(7) 楼宇外墙清洁标准**

- ① 玻璃幕墙、卷闸无明显污渍，发现乱贴、乱画现象，及时清理。
- ② 墙面洁净、发现明显污渍、乱贴、乱画现象，及时清理。
- ③ 窗台无固体垃圾、杂物。
- ④ 牌匾、灯饰定时清洁。

#### **(8) 天台清洁标准**

- ① 地面垃圾、杂物，及时清理。
- ② 排水畅通，排水沟或篦子无堵塞，发现破损或锈蚀，及时报修。
- ③ 玻璃定期抹积尘。
- ④ 窗台定期抹积尘。

#### **(9) 消杀服务**

- ① 建立消杀管理方案。
- ② 每月定期进行消杀及实施记录，物业管理范围内无明显鼠害、蟑螂、蚊蝇、白蚁痕迹等。
- ③ 消杀药品应符合国家相关管理标准及有效期内。

#### **(10) 地毯清洗**

- ① 定期进行地毯清洗，原则上清洗周期为每季度一次，使用频率较高的区域适当增加频率，临时脏污随时清洗。

- ② 地毯清洗前做好成品保护措施。
- ③ 地毯清洗后再未干之前需做好防护，避免直接踩踏。
- ④ 地毯清洗标准：无污迹、印迹、颜色均匀，无异味。

### 3、绿化维护

协助中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）监督绿植维护公司对大楼植物进行日常保养和更换，摆放整齐和美观。发现绿化带、花盆内垃圾、杂物，及时清理。根据季节、天气和植物生长情况，协助监督对绿化区进行合理浇水、施肥、打药等。不得随意浪费水资源。绿植租摆配置不低于**附件 2：绿植明细**，并能够根据采购人要求提供节日、会议等临时绿植租摆，报价应为包干价，采购人不额外支付费用。

#### （六）客户服务标准

（1）中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）指定专人统一汇总会场需求安排，并将安排表、会场布置要求等提前通知物业管理方，物业服务人员妥善落实会议室和相关需求布置，提前准备到位，调试好相应的会议设备。

（2）会议前安排人员跟进会场开始前的准备工作，如：接通视频会议、应答等，重要或大型会议需有音响工程人员全程跟进保障会场设施正常运作。

（3）根据会议类别提供相应的续水服务：添置茶水、白开水等。

（4）会议完成后，及时关闭会议设备、清理会场杂物，收回茶杯消毒等，保持会议室环境干净、整洁。

（5）中国银行广东省分行、中国银行远程银行中心（广州）如有接待工作，物业服务公司要积极予以配合，落实接待准备及过程服务。

附件 1：清洁用品清单

序号	物料名称	规格型号	单位	年预估数量	备注
一	洗手液及纸品年用量				
1	洗手液	525ml/瓶	瓶	300	参考品牌： 威露士、舒肤佳
2	卷纸	160 克 10 卷 4 层	卷	4400	参考品牌： 维达、洁柔、清风、 心相印
3	擦手纸	200 抽/包	包	1800	参考品牌： 维达、洁柔、 清风、心相印
4	抽纸	200 抽/包	包	4300	参考品牌： 维达、洁柔、清风、 心相印
二	日常清洁用品年用量				
1	毛巾	蓝色	条	80	
2	毛巾	紫色	条	80	
3	毛巾	棕色	条	80	
4	地拖		把	32	
5	扫把		个	32	
6	垃圾铲		个	16	
7	60cm 尘推	豪华全套	套	24	
8	洗洁精	20KG	桶	95	
9	洗衣粉	20KG	包	25	
10	洁厕精	20KG	桶	20	
11	洁而亮		瓶	80	
12	胶手套	M 加加好厚	双	300	
13	玻璃刮	普通	把	10	
14	垃圾袋	大号 50/扎	扎	160	
15	地拖桶	红色	个	20	
16	圆桶	15l	个	20	
17	厕所刷		个	42	
18	其他如洗碗布、 钢丝球等日常清 洁用品及用具		项	48	
19	消毒粉	5 大包/箱 20 小包/大包	箱	35	
20	漂白水	20KG	桶	12	

注：上述参照的品牌、型号、尺寸等仅起说明作用，不作为限制性条款。投标人可选用  
优于或相当于上述技术规格要求的其他品牌产品。

## 附件 2：绿植明细

序号	楼层	摆放位置	配置植物名称	规格	日常租摆数量
1	4楼	境内客服后台职能部门	绿萝柱	1.8m	2
2	4楼	境内客服后台职能部门	组合盆栽	0.4m	1
3	4楼	境内客服坐席工位	小绿萝	0.3m	71
4	4楼	境内客服坐席工位	散尾葵	1.8m	1
5	4楼	境内客服坐席工位	雅丽皇后	0.6m	3
6	5楼	境内客服坐席工位	小绿萝	0.3m	57
7	5楼	境内客服坐席工位	雅丽皇后	0.6m	2
8	6楼	财务后台职能部门	发财树	1.5m	2
9	6楼	财务后台职能部门	小绿萝	0.3m	4
10	6楼	财务后台职能部门	如意	0.3m	1
11	6楼	财务后台职能部门	组合盆栽	0.4m	1
12	6楼	视频室	绿萝柱	1.8m	1
13	6楼	人力资源部工位	小绿萝	0.3m	5
14	6楼	人力资源后台职能部门	绿萝柱	1.8m	1
15	6楼	人力资源后台职能部门	组合盆栽	0.4m	1
16	6楼	第四会议室	散尾葵	1.8m	1
17	6楼	座席办公区	散尾葵	1.8m	1
18	7楼	境外客服后台职能部门	绿萝柱	1.8m	1
19	7楼	境外客服后台职能部门	组合盆栽	0.4m	1
20	7楼	境外客服坐席工位	小绿萝	0.3m	83
21	8楼	境外客服坐席工位	小绿萝	0.3m	69
22	9楼	境外客服坐席工位	小绿萝	0.3m	78
23	10楼	电梯厅	双拼红掌	0.6m	10
24	10楼	电梯厅	绿萝柱	1.8m	2
25	10楼	视频会议室	散尾葵	1.8m	1
26	10楼	视频会议室	如意	0.3m	1

序号	楼层	摆放位置	配置植物名称	规格	日常租摆数量
27	10楼	综管后台职能部门	绿萝柱	1.8m	2
28	10楼	综管后台职能部门	组合盆栽	0.4m	3
29	10楼	综管后台职能部门	如意	0.3m	1
30	10楼	综管后台职能部门	小绿萝	0.3m	12
31	10楼	大会议室	散尾葵	1.8m	1
32	11楼	培训室1（大培训室）	散尾葵	1.8m	2
33	11楼	活动区	散尾葵	1.8m	4
34	11楼	员工休息室	金边虎尾兰	1.3m	1
35	11楼	员工阅览室	金边虎尾兰	1.3m	2
36	12楼	境内客服后台职能部门	组合盆栽	0.4m	1
37	12楼	境内客服后台职能部门	如意	0.3m	1
38	12楼	境内客服坐席工位	小绿萝	0.3m	57
39	14楼	后台职能部门	绿萝柱	1.8m	2
40	14楼	后台职能部门	组合盆栽	0.4m	1
41	14楼	坐席工位	小绿萝	0.3m	80
42	14楼	坐席工位	散尾葵	1.8m	1
43	14楼	坐席工位	雅丽皇后	0.6m	3

注：上述仅为日常绿植租摆品类数量，仅供参考，可根据采购人要求更换或补充，并能够根据采购人要求提供节日、会议等临时绿植租摆等。