

# 服务内容

本项目为南明区行政办公区 A 区、B 区（含区卫监大楼）物业服务采购。主要服务内容具体如下：

## 一、项目概述

南明区政府办公大楼坐落在贵阳市南明区箭道街 52 号，占地面积 1.5 万平方米，南明区行政办公区 A 区 1 号楼地上共有 8 层，是各单位的办公地及会议室，大院为停车场。另有附属办公楼信访楼（3 层）；南明区行政办公区 A 区 2 号楼（4 层）；南明区行政办公区 A 区 3 号楼（6 层）；南明区行政办公区 A 区 4 号楼(4 层)；南明区行政办公区 A 区 6 号楼（2 层）；南明区行政办公区 A 区 7 号楼（5 层）；南明区行政办公区 B 区(17 层)。

贵阳市南明区政府办公大楼功能结构汇总表如下：

位置	楼层	功 能 划 分
南明区行政办公区 A 区 1 号楼(含信访局)	8 层+3 层	大厅、各办公室、会议室
南明区行政办公区 A 区 2 号楼		大厅、各办公室
南明区行政办公区 A 区 3 号楼	6 层	大厅、各办公室、会议室
南明区行政办公区 A 区 4 号楼	4 层	各办公室
南明区行政办公区 A 区 6 号楼	2 层	各办公室
南明区行政办公区 A 区 7 号楼	5 层	各办公室
南明区行政办公区 B 区	17 层	大厅、各办公室、会议室

## 二、物业管理目标

（一）各项管理服务的基本指标要达到住建部制定的全国物业管理示范大厦标准。



（二）参照《贵阳市非住宅物业管理服务等级标准(试行)》（市物协字〔2014〕05 号）一级标准执行。

### **三、物业管理服务内容**

为保证大楼的正常使用，提高物业服务水平，物业管理公司按照国家通行标准及采购方的需求提供相应物业管理服务。包括：

- 1、安保消防服务；
- 2、交通及停车场管理服务；
- 3、安全监控服务；
- 4、公共区域保洁服务；
- 5、会务服务（含会议室保洁）；
- 6、设备、设施维修保养（电梯等特种设备，由甲方外包专业公司维护保养）；
- 7、门前三包及垃圾外运等相关服务。
- 8、应急突发事件（如疫情防控、上访、重大会议等配合处置）。
- 9、综合大楼所有消防系统（包含喷淋、消火栓、消防控制室）及电梯维护，保证消防系统正常运转。

### **四、对物业公司内部管理的相关要求**

（一）员工管理：招聘员工应有严格的手续，要经过政审，对员工的工作要有严格考评、考核制度，以及切实可行的质量监督跟踪体系。根据考评、考核结果，实行奖惩。物业公司需按贵阳市相关标准为员工缴纳社会保险。

（二）员工培训：全体员工都需进行定期培训，专业人员进行专业培



训。培训除公司内部组织外，还要请专业公司或专业人员每年进行至少一次的培训。

（三）服务质量管理：物业公司设专人或部门负责服务质量管理，要有完整的服务质量保证、监督、自查、互查、跟踪、反馈等制度。

（四）安全生产管理

1. 定期对全体员工进行安全生产相关培训，避免工伤事故的教育。
2. 物业公司要自负工伤事故责任。

（五）着装要求：根据采购方的具体要求及大楼风格，制定各工种夏、冬两季工装，工装要适合各工种特点，质地良好。

2. 全体员工(包括管理人员)着装整洁，佩带有标志的工牌上岗。

（六）资料、档案管理：负责整理保存日常物业管理运行的各种记录、表格。

（七）物业公司进场和退场的相关要求：

1. 进场要求：在收到采购方进驻书面通知后 20 日内，物业公司做好所有相关准备，进驻项目现场。
2. 退场要求：采购方在项目结束前 3 个月发出退场通知书，物业公司要按合同要求正常履行义务，并做好所有档案的移交准备工作。

## **五、物业管理服务主要内容和服务范围说明如下：**

（一）服务范围

- 1、卫生间、楼梯间、走廊通道、门厅、庭院、监控机房等。
- 2、物业公司需建立完善的无线对讲系统，所有值勤、门岗人员需配备对讲机，确保通讯畅通，提供 24 小时实时响应，物业所有门岗、



消防值班室、监控值班室等值守点需安装值班固定电话，日常话费由供应商负担。

3、卫生间用品的维修、管理、补充、更换、大门内外地垫、补充物业公司负责。

4、其他日常卫生、清洁保洁材料、“四害”消杀、白蚁防治消耗品等由物业公司负责补充。

5、院内物业服务工作人员按六天工作制计算，保洁人员要求工作时间为早晨 8 点 00 分至 17 点 30 分，秩序人员工作时间为两班制，报价中必须含国家法律法规应发放和缴纳的员工的劳保用品、公共福利、社会保险、工伤保险等劳动保障费用，物业公司从业人员在服务过程中发生的一切人身安全事故引发的后果，由物业公司自行承担。物业公司为从业人员租赁的生活用房、交通工具、餐饮均包含在报价内。

6、安全管理的内容包括：治安管理、消防管理、交通管理、人员进出管理、保密管理等；需设立固定岗、流动岗（巡视岗），建立一个严密、安全的 24 小时安全网络。主出入口、监控室、24 小时值守，充分利用人防、技防确保管理区域内办公秩序井然，人身安全不受侵犯，财产不受损失，重大活动顺利进行，突发事件迅速得到解决；治安案件发生率为零，火灾发生率为零，火警发生率为零。

7、消防报警系统、停车场管理系统和道闸系统的日常维修、养护、运行和管理，包括消防控制室所有设备和楼层、通道、室内消防设备。含行政办公区 A 区、B 区（含区卫监大楼）围合区域护栏、执勤岗亭的日常维修、养护、运行和管理。灭火器的更新、充填由业主负责。



8、日常运行、设备设施运行能耗（包括但不限于水/电/气等）费用由采购方负责。

9、负责消防报警系统、通风系统、排烟系统、防火卷帘、人车识别系统、执勤岗亭、消防控制室设备，以及消防照明、疏散指示牌和楼层、通道、室内消防设备的日常维修、养护、运行和管理。

10、投标方应根据招标文件的要求，写明本项目的物业管理总收费报价金额、分项收费报价金额及测算依据，所有物业管理各项费用预算需明确。各项各类费用情况需详细，并单独列算明细清单。

（二）清洁服务：清洁卫生服务只限于公共区域及公共会议室服务。

（三）停车管理收费交由南明区财政，物业按采购方的标准负责岗位人员的配置和现场管理，停车场管理人工成本费、设施维护费、公共能耗费等由采购方负责。

（四）其余设施设备的说明 投标单位在标书中为管理需要新添置的设施、设备视为由投标单位投资。

（五）物业管理服务人员配置投标物业管理公司必须按专业化的要求配置各岗位物业管理服务人员，各岗位服务人员文化素质、专业素质基本要求见附表。业主根据工作实际需求拟订的最低人员配置要求为76人（含轮休人员），需按采购人要求合理安排人员。

1、投标物业管理公司必须按专业化的要求配置各岗位物业管理服务人员，各岗位服务人员文化素质、专业素质基本要求见附表。业主根据工作实际需求拟订的最低人员配置要求，各类技术岗位人员需取得相应资格证书。



2、供应商可在满足上述需求的基础上，结合本项目的规划布局，建筑风格，智能化硬件设施配置及本物业使用性质特点，根据物业管理服务的内容、标准和本项目实际情况，提出本公司的物业管理服务方案，拟定各自的人员具体配置岗位清单和岗位职责，但总人数不得低于上述所要求人数。

## 六、物业管理服务各项目具体技术要求一览表

序号	项目名称	主要技术要求
1	基本服务	<p>1. 物业管理企业应建立按 ISO9000 体系为标准的质量管理体系和完善的管理制度；工作流程及标准按照 ISO 9000 标准制定。</p> <p>2. 有健全的财务管理制度，每季度需向业主公开财务情况；每月向业主提供《物业服务工作月报》。</p> <p>3. 物业管理企业应建立有本企业的形象识别系统、服务理念、行为规范（专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务）、现场标识等。</p> <p>4. 物业管理配备服务人员，需提供 24 小时现场服务。</p> <p>5. 必须配备满足需求秩序维护员。管理人员应持有专业部门颁发的有效证书上岗，持证上岗，保证 100%持证率。同时，在招聘新进员工时按招标文件各岗位入职标准严格控制。</p> <p>6. 统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情、周到。</p> <p>7. 物业管理企业应广泛运用计算机管理业主档案、房屋档案、设备档案、日常管理等，配备传真机、复印机、打印机、电脑等完善的办公用品。</p> <p>8. 服务区域内应设置“服务中心”，实行 24 小时有人接待服务，公示服务联络电话，全天候接受用户的服务投诉、服务咨询、服务要求。</p> <p>9. 适应业主需要，开展有偿特约服务及代办服务。公示服务项目及收费价目。</p> <p>10. 采取多种形式如走访、电话沟通、问卷调查等，经常性地与业主进行有效沟通。每年有效投诉处理率 100%。每年进行一次满意度测评，有效样本覆盖率大于 30%，并对薄弱环节有持续改进计划和具体的工作措施。</p> <p>11. 建立有完善的档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、物业租赁档案、日常管理档案等）。</p> <p>12. 适应业主需要，组织、配合开展各种社区文化、接待、宣传等活动。</p> <p>13. 设立内部质量监督、检查机构，强化各项具体措施。</p>
2	房屋管理	<p>1. 按有关法规政策规定和物业管理委托合同的约定对房屋及配套设施进行管理服务。</p> <p>2. 房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁；外墙、大厅、公共楼梯间、卫生间、走廊等公共部位的地砖、面砖、玻璃等无污迹、无破损，发现问题与招标单位相关部门进行汇报，由招标单位负责处理。外墙及公共空间</p>



		<p>无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂；室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，整齐有序。</p> <p>3. 主出口设有房屋、道路、设施平面分布图。管理区域内各类标识齐全、规范、美观、清晰。</p> <p>4. 在物业服务期内及时处理出现的水电问题。</p>
3	保洁服务	<p><b>1. 管理区域内公共场所、主次干道、房屋公共部位的清洁（不少于以下频次），并随时做好维护、保洁。</b></p> <p>1）、公共场所、主次干道</p> <p>（1）室内地面 2 次/天 清理</p> <p>（2）硬化地面 2 次/天 全面清扫，实时保洁</p> <p>（3）主次干道 2 次/天 清扫</p> <p>（4）室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品 1 次/周 擦拭</p> <p>（5）水池、沟、渠、沙井 1 次/天 清理</p> <p>（6）停车场、广场地面全面冲洗 1 次/月</p> <p>2）、房屋内公共部位</p> <p>（1）楼内通道、楼梯 2 次/天 拖扫</p> <p>（2）门厅、大堂、电梯厅 专人负责，实时拖擦</p> <p>（3）消防通道 2 次/周 拖擦</p> <p>（4）公共活动场所 4 次/天 清扫</p> <p>（5）楼道玻璃窗 1 次/周 擦拭</p> <p>（6）地面保养定时进行</p> <p>石料地面 1 次/2 小时 全面拖洗 1 次/2 个月打蜡</p> <p>地板地面 1 次/2 小时 全面拖洗 1 次/2 个月打蜡</p> <p>地砖地面 1 次/2 小时 全面拖洗 1 次/2 个月清洗</p> <p>地毯地面 1 次/2 小时 全面洗尘 1 次/2 个月清洗</p> <p>（7）消防栓、过道门、扶手等公共设施 1 次/2 天 全面擦拭</p> <p>（8）公共卫生间 1 次/半小时全面清洁</p> <p>（9）及时清扫积水、积雪清洁完成后，清洁区域、部位无垃圾、杂物、异味，外观整洁、明亮；并进行保洁巡查，无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、乱贴乱画现象。</p> <p><b>2. 垃圾的处理与收集</b></p> <p>（1）根据物业设计合理布设垃圾桶、果壳箱，垃圾袋装，并实行垃圾分类收集；</p> <p>（2）垃圾每日收集 2 次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象；</p> <p>（3）垃圾桶、果壳箱每日清理，定期清洗，保持洁净。</p> <p><b>3. 建立消杀工作管理制度，根据当地实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生；定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物。</b></p>
4	设备设施维修保养	<p>1. 共用设施设备运行正常，维护良好，无事故隐患。</p> <p>2. 实行 24 小时报修值班制度，急修报修 5 分钟内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场；回访率 95%以上。</p> <p>3. 水、电、电梯、消防、监控、中央空调等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程，定期进行消防演习，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。</p>



		<p>4. 道路、停车场平整通畅，交通标志齐全规范。</p> <p>5. 路灯、楼道灯等公共照明设备完好率 98%以上，按规定时间定 时开关。</p> <p>6. 维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。</p> <p>7. 对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。</p> <p>8. 各设备房卫生整洁，主要设施设备标识清楚齐全。设备房应有具备实际可操作性的应急处理流程图。</p> <p>9. 各设备房及公共场所、场地、危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。</p> <p>10. 停水、停电在接到相关部门通知后，按规定时间提前通知用户；设有备用应急发电机的按规定时间（不超过 15 分钟）启用。</p> <p>重要会议保障按甲方要求安排专人值守。</p> <p>11. 建立完整的设备档案(包括设备数量、参数、安装位置、保养 进度、责任人等项目)。</p> <p>12. 根据设备的运行状况，制定设备维护、保养计划。每年不少于 1 次全面维修。</p> <p>13. 有专人每月定期对水、电、气进行耗能统计和分析，月报表 交甲方。</p> <p>14. 配电值班室实行 24 小时四班制，每班不少于 2 人。每 2 小时抄表、巡检一次。值班室每班必须配备具备或通过直燃机厂家培训的作业员，确保机组运行安全。</p> <p>15. 值班记录真实、清楚、完整。管理人员每日核查值班记录， 确实掌握设备运行状况。</p>
5	秩序 服务	<p>1. 主出入口 24 小时有人值守。</p> <p>2. 设立 24 小时内巡逻岗，确保内部区域的安全，每小时至少巡查一次。合理布岗，定时巡逻，确保服务区域内设备、设施、车辆等的安全。</p> <p>3. 楼宇监控室 24 小时实时监控，有专人负责消防巡检，拟订完整的消防系统管理、维护方案，有义务消防队人员配置。</p> <p>4. 对公共设施、设备房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标识。</p> <p>5. 对进出区域内的车辆有完善的具体管理方案，实施登记管理，并引导车辆出入，指挥有序停放(含非机动车)。</p> <p>6. 对进出区域内的装修人员、服务人员、其他来访人员严格实行出入管理，拟订完善的识别措施，防止盗窃时间发生；对访客指引行走路径。</p> <p>7. 对火灾、水浸、刑事、交通事故等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）；精心布置、配合重要活动的安全保卫工作。</p> <p>8. 针对本院的实际情况，熟悉上访、群体性事件的处理及处置，有完善的日常处理流程和实用的应急处置措施、方案，防止进入大楼确保办公秩序正常。</p> <p>9. 接待和重要会议需拟订符合实际的安保方案，确保活动、会议顺利进行。</p> <p>10. 熟悉物业管理的基本情况，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件确保办公秩序井然，服务区域人身安全不受侵犯，财产不受损失，</p>



		重大活动顺利进行，突发事件迅速得到解决：治安案件发生率为零，火灾发生率为零。
6	信访 维稳 交通 消防 人车 别监 控设 施设 备维 护	<p>1. 建立有效安全维稳工作机制。制定行政办公区安全工作制度、预案，加强与有关执法部门联动，切实维护行政办公区正常办公秩序。</p> <p>2. 实行 24 小时值班制度，科学合理设置固定岗、巡逻岗、交通岗、机动应急分队，确保服务范围人身、财产安全，良好办公秩序。</p> <p>3. 按照防消结合的方针，认真落实消防法律法规，建立健全消防管理制度。切实落实消防控制室 24 小时值班制度，实时监控，做好消防记录。加强消防设备设施巡查，定期消防设备设施维护，确保消防设备设施完好率。加强消防培训，提高消防应急处置能力。加强群防群治，建立应急消防队伍，提高响应时效，确保一旦发生应急突发事件，第一时间进行处置，全力维护行政办公区安全。建立健全消防档案。</p> <p>4. 实行人车识别监控室 24 小时值班制度。加强车辆、人员进出管理。熟悉上访、群体性事件处置程序。引导车辆(含非机动车)文明有序停放。</p> <p>5. 严格装修人员、服务人员、来访人员出入管理，做好登记；制定非工作人员进出管理制度，防止盗窃、治安等事件发生。</p> <p>6. 制定应急工作预案，对火灾、水浸、电梯困人、刑事、交通事故等突发事件能够第一时间有效处置。加强平时应急处置训练，每年训练至少 2 次。</p> <p>7. 制定重大活动、会议、接待工作方案，做好重要活动、会议、接待的安保工作。</p> <p>8. 定期分析行政办公区安保情况，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件，确保办公秩序井然，服务区域人身、财产安全，重大活动顺利进行，突发事件迅速有效解决，治安案件、火情得到及时处置。</p> <p>9. 严格落实“外防输入,内防反弹”的防控策略，继续做好进出行政办公区办公大楼人员疫情防控工作。</p>

## 七、管理目标要求

在具备硬件条件的情况下，通过“省物业管理示范项目”考评；

治安案件发生率为 0；

火灾发生率为 0；

客户满意率达 98%以上。

未明确的服务指标严格按中华人民共和国建设部《全国物业管理优秀示范小区(大厦)》标准及二级《住宅小区物业管理公共服务等级指导标准（征求意见稿）》标准执行。

具体各项管理指标要求如下表：



序号	指标名称	指标	测定公式	计算测定依据
1	清洁保洁率	98%以上	$\text{保洁达标面积} / \text{保洁总面积} \times 100\%$	健全落实管理制度, 环卫设施完好, 卫生保洁区域内无大宗垃圾, 小宗垃圾(烟头、碎纸、痰迹)低于 1 处/200 平米, 定期消杀灭害。
2	有效投诉率与处置率	投诉率: 0.1%以下 处置率: 100%	$\text{有效投诉次数} / \text{投诉总次数} \times 100\%$ $\text{已处置投诉次数} / \text{投诉总数} \times 100\%$	由专人对全年受理的投诉\需求进行回访检档记录, 严格落实健全行政中心回访制度, 随机抽样回访与半年一次专项普访, 并在规定时间内完成处置
3	管理人员专业合格率	100%	$\text{培训合格人数} / \text{培训总人数} \times 100\%$	所有管理人员持有国家核发上岗证书, 特种服务人员全员持有专业证书。
4	使用人满意率	98%以上	$(\text{对物业管理服务很满意人数} + \text{满意人数}) / \text{调查人数} \times 100\%$	由专人收集对全区域所有用户需求, 并责任落实限期处理, 对随机和定期回访等采样的情况进行分析, 责任落实, 提高用户满意。
5	公共形象良好率	90%	良好抽样/抽样总数/年	有计划实施文化建设, 责任落实展现行公共形象、拓展本院的公共关系良好。每季度抽样外访人员、活动参与人员 20%以上。
6	治安案件发生率 (责任范围内)	0		严格落实健全本院 24 小时安防工作制度, 定期定时作好巡检防范, 有效记录处置措施。实行军事化管理和训练, 专业化业务培训及考核机制, 建档管理. 确保及时预防纠正不安全因素。
7	火灾、火警发生率	0		管理区域制定消防防范制度, 保证 24 小时值班及巡逻防范。按照制定应急预案每年预演一次以上。

## 八、物业管理各岗位服务人员文化素质、专业素质基本要求

类别	岗位	人数	文化素质	专业素质
----	----	----	------	------



管理类	项目经理	≥1 人	大专以上	持有《全国物业管理企业部门经理》上岗证，具备多年物业管理实际工作经验，熟悉物业管理有关法律、法规及企业基本管理工作，熟悉 ISO9000 质量管理体系，有较强的管理能力和组织协调能力及处理突发事件的能力，勤业、敬业、乐业。熟悉计算机操作。
	综合管理人员（内勤）	≥1 人	大专及以上	取得上岗证，熟悉物业管理法律法规，组织协调能力强，品貌端正，普通话较标准，语言表达能力强，对工作认真负责，吃苦耐劳，熟悉计算机操作。
操作层	秩序员（含秩序主管及保安）	≥44 人	初中以上	优先配置退伍军人或保安专业学校毕业生、身高要求 1.7 米以上，年龄 45 岁以下，品貌端正，身体健康，品行良好，工作认真负责，身体素质好，能吃苦耐劳。
	会务	≥4 人	高中以上	一年以上相关工作经验，受过本职工作基专业知识培训，组织协调能力强，工作细致认真、谨慎细心、积极主动、品貌端正，普通话标准，语言表达能力强，对工作认真负责，吃苦耐劳，熟悉计算机操作。 会务人员要求身高 1.6 米，形象气质佳。
	保洁员	≥21 人	初中以上	身体健康、品行端正，工作认真负责，能吃苦耐劳，具备清洁工作标准操作技能。
	维修人员	≥5 人	初中以上	持证上岗，具有 5 年以上工作经验

（管理岗位、技术岗位要求 100%持证上岗）。

## 九、考核办法

序号	项 目	考核内容及要求	评分标准	得分
1	仪容仪表	队员在当班或执行任务时应统一着装，保持仪容严整。	不按规定时间作装，着装不规范，服务不整洁（有气味、汗斑、灰迹）的每人每次扣 0.5 分。	
		队员在当班值勤期间应坚守岗位，严禁抽烟、喝酒、会客、玩手机、闲谈、娱乐、睡觉等。	当班人擅自离岗、脱岗每人每次扣 0.5 分，喝酒者，睡觉、玩手机每人每次扣 0.5 分	



		保持执勤场地干净整洁，值勤用具摆放整齐。	执勤场地不卫生、脏乱、执勤用具摆放凌乱，每人每次扣 0.5 分。	
2	工作纪律	队员在值班或执行任务时应服从命令，听从指挥。	不执行上级命令或不服从指挥的每人每次扣 1 分。	
		管理人员必须坚守值班岗位，认真履行管理职责。	因擅离职守或管理不到位，造成安全责任事故或其他责任事故的，视事项情况严重程度每人每次扣 0.5-2 分，并承担其他相应责任。	
		服务态度要端正，不弄虚作假，不能以任何理由推诿本职工作。	不合格每人每次扣 0.5-2 分。	
		手机、服务热线、值班电话必须保持 24 小时通畅	无人接听或关机每人每次扣 0.5 分。	
		严格遵守保密制度，保守业主秘密。	泄露业主秘密的除承担相应法律责任外另每人每次扣 0.5-2 分。	
		当班人员应提高警惕，切实履行自己的职责。	消极怠工、工作不积极主动，责任心不强的每人每次扣 0.5 分。	
		严格遵守请示汇报制度，及时向上级领导汇报工作、训练和思想情况，协调好各方面的关系。	发现各种情况不及时处理和反映的每人每次扣 0.5 分。不主动汇报本职工作情况的每人每次扣 0.5 分。	
		工作期间必须待人有礼、耐心解释，如遇不能处理的人员和事件，请及时上报当班的管理人员避免事态的恶化，不能与他人发生口角更不能发生肢体冲突。	发生口角每人每次扣 0.5 分，发生肢体冲突每人每次扣 2-5 分，造成后果的追究法律责任。	
3	与采购配合情况评价	每月采购人根据实施单位与采购人配合情况进行打分 0-20 分	采购人根据实施单位与采购人的配合情情况，最高每月可扣 0-20 分	

## 十、其他要求

1、保洁用品及耗材（如：扫把、拖把、胶手套、洗洁精、厕纸、洗手液、洁厕灵、垃圾袋、抹布等）由供应商负责，相关费用由供应商计入投标报价；

2、大楼公共部位、公用设施设备（如供电系统、照明系统、通风系统、给排水系统、电梯、监控等）维修、更换材料由采购人提供；物



业负责进行更换、维护。（费用 1000 元以下由物业公司承担，1000 元以上由采购人支付）。

3、采购人不解决中标人人员食宿问题。

4、采购人提供给中标人服务人员相应办公场所。

5、配合采购人妥善接待上访群众和应对突发性群体事件，及时上报事态发展情况，不激化矛盾。