


附件 3 报价一览表

供应商名称: 河南省鼎汇物业管理有限公司      文件编号: 濮示范竞磋-2025-3

项目名称	投标价		
办公楼物业服务采购项目	小写	大写	
	647508 元	陆拾肆万柒仟伍佰零捌元整	

法定代表人或被授权人签字或盖章: 

单位公章:  河南省鼎汇物业管理有限公司

职务: 经理      日期: 2025 年 9 月 19 日

联系方式: 13781333816



## 附件 4 濮阳市城乡一体化示范区办公楼物业服务管理方案

随着社会主义市场经济体制的发展，“小机关、多实体、大服务”的后勤管理模式被打破，取而代之的是“大后勤、社会化服务”模式。这种由政府机关全权委托专业化物业管理企业管理政府机关物业的模式，使物业管理企业能够针对政府机关楼宇及相关物业的实际情况，量体裁衣地准备物业管理实施方案，提供保洁、保安综合服务的一体化物业管理。



### 第一章 物业管理服务整体思路

濮阳市城乡一体化示范区位于市建成区北部，是濮阳倾全市之力打造的城市新区，是全市新型城镇化的龙头、经济社会发展新的增长极、展示濮阳新形象的窗口。目前，示范区正在强力推进实施以总部金融、商贸服务、教育、医疗、康养为主要内涵的产业培育工程，全力打造“四中心一高地”：即“金融中心、科教中心、文旅中心、生态宜居中心和高端服务高地”。

#### 第一节 物业服务项目概况、特点及需求分析

濮阳市城乡一体化示范区管委会位于振兴路与金堤路之间，为开放式办公区，南邻东湖，交通便利、环境优美。示范区办公楼面积 12517 平方米，建有地下停车场 3314 平方米、地上停车场 2900 平方

米，各类设备一应俱全，服务功能齐备。我公司立足机关单位“高效履职、安全有序、服务保障”的核心需求，打破传统物业服务“被动响应、单一执行”的模式，以“智慧化赋能+精细化管理”为核心，构建“1个中枢平台+2大服务维度”的新型服务体系，将服务从“事后处理”转向“事前预判”；以“零干扰、高响应、强保障”为标准，聚焦核心职能，打造安全、高效、低碳、人文的现代化办公环境。



## 一、物业服务管理内容

### （一）安全管理服务内容：

结合濮阳市示范区综合办公区实际需求，选聘优秀安保人员进行安全防范、秩序维护服务。通过门卫执勤、值班守护、安全巡逻等形式，提供安全保卫、消防、突发事件应急处置等服务。

#### 具体服务要求：

1. 严格按照国家法律、法规、规章及政策规定进行安保服务，遵守甲方有关管理规定。
2. 执勤时有外来人员到访，应立即礼貌出来询问（不能超过一分钟），并对有效证件进行登记，核实后放行，必要时应为其充当向导。禁止无关人员进入，及时发现不法行为，做好治安防范工作。
3. 保安人员熟记甲方单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等，了解服务区域内的环境状况和安全措施。

4. 对进出机动车辆实行出入管理制度、登记制度。根据要求，对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止服务单位财物流失。

5. 指挥车辆停放、疏导出入车辆，清理无关人员，维护物业管理区域正常秩序。

6. 协助服务单位做好来访人员接待等工作。

7. 仪表端正，文明执勤。严格按照规定着装上岗，并做到着装整洁，仪表端正大方，用语文明，服务热情，周到。

8. 执勤工作中，要认真仔细观察，注意发现可疑的人、事、物，预防案件、事故的发生。

9. 加强巡逻服务。根据项目实际情况，确定巡视检查、控制的路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次。在巡逻中，发现问题及时处理，重大问题及时向领导汇报。

10. 严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。

11. 认真履行值班登记制度，详细记录值班中发生、处理的各种情况，交接班时移交清楚，责任明确。

12. 紧急、突发事件及时向甲方汇报（必要时向公安机关报案），并立即前往现场处理，同时做好相关记录。



保安人员要求：具有初中以上学历，持有保安证，年龄：18 岁以上 55 岁以下，政治合格、品行端正、遵纪守法、具有良好的道德条件，能够严格遵守工作纪律，无不良诚信记录，服从领导安排。

## （二）环境卫生保洁服务内容：

结合濮阳市城乡一体化示范区综合办公区实际需求，选聘保洁人员对办公楼(1-6 层) 办公楼楼梯、电梯、走廊等公共区域、会议室、接待室、卫生间、地下停车场、办公楼外围等进行保洁服务。



### 具体服务要求：

1. 大厅及走廊：清洁光亮、无尘、无斑迹、见垃圾随时清扫；
2. 楼梯及扶手：无灰尘、斑迹，每日清抹一次，见有粘附物和污渍及时清洗；
3. 公共卫生间：无浮尘、杂物、水迹、鞋印、无蛛网；
4. 玻璃门：玻璃干净明亮，无灰尘、污迹，每周至少清洗一次，平时保持无浮尘、污迹；
5. 电梯：每日清洁两次电梯轿箱，白天每 40 分钟对电梯厅的地面和轿厢进行清洁；
6. 会议室、接待室：地面、桌椅、窗台全面保洁，随时保持干净；
7. 办公楼外围：每天定时清扫，清除杂物、垃圾、落叶等，保持环境整洁；
8. 地下停车场：清除地面的灰尘、纸屑、烟头等垃圾，重点清理角落、车位线边缘、立柱底部等易积灰区域，保洁干净整洁。

保洁人员要求：初中以上学历，年龄 18 岁以上 50 岁以下，政

治合格、品行端正、遵纪守法、具有良好的道德条件，能够严格遵守工作纪律，无不良诚信记录，服从领导安排。

## 二、项目服务管理特点及重点难点分析：

### （一）物业管理服务的特点

濮阳市城乡一体化示范区综合办公区物业服务是针对机关单位等办公场所的物业管理服务，管委会是一个“大业主”，所有在机关工作的人员是这个“大业主”中的一份子，他们的工作基本都是围绕同一主题，从而对物业管理服务的要求基本大同小异。这种机关物业服务除提供日常的保洁、安保服务之外，还有很多机关物业特有的服务内容。因此，具有以下特点：

1、**安全性要求高。**一是机关单位涉及政务活动、涉密信息等，因此物业在安保方面需采取严格措施，包括 24 小时值守、出入登记、监控全覆盖等，防止无关人员进入或发生安全事件。二是对消防安全、设备安全等也有严格的标准，需定期排查隐患，确保办公环境绝对安全。

2、**服务规范性强。**一是机关物业服务流程、礼仪规范等需符合机关单位的行政氛围和制度要求，工作人员着装、言行需严谨得体，体现专业性和严肃性。二是服务响应需及时高效，尤其对会议保障、文件传递等政务相关服务，需严格按时间节点完成，避免影响办公秩序。

**3、保密性要求严格。**机关办公区域可能涉及内部文件、会议内容等涉密信息，物业人员需签订保密协议，严守工作纪律，不得泄露接触到的任何敏感信息，在保洁服务中需注意保护涉密载体。

**4、服务内容综合性强。**除基础的保洁、安保等服务外，还常涉及会议服务、机关食堂管理等专项服务，需满足机关多样化的办公需求。



**5、与行政流程衔接紧密。**物业工作需配合机关单位的行政安排，如重大活动保障、节假日值班、临时任务调度等，需具备较强的应急协调能力，确保与机关的工作节奏同步。

**6、沟通的重要性。**做好服务，沟通甚为重要。俗话说“知己知彼，百战不殆”。机关工作是一环扣一环地进行的，如果物业管理企业没有和机关业主做好良好沟通，不能全方位地了解情况，就不可能提供完善有效的服务。如果一件事情被耽误，可能会导致很多后续的工作无法正常进行。其结果可能不是单纯的物业管理服务不到位的问题，还可能严重影响或阻碍机关的正常工作。所以，物业管理过程中一定要做好与机关领导的沟通工作，不仅物业管理领导要和机关领导沟通，物业各部门工作人员均应做好沟通工作，保证物业管理工作万无一失。

## （二）项目管理服务的重点



## 1、保洁管理服务方面

**一是制定保洁计划和标准。**首先要制定详细的保洁计划和标准。包括保洁的频率、保洁项目使用的清洁工具和清洁剂等。同时，还需要根据不同的区域和设施，制定相应的保洁标准，确保每个区域都能达到预期的清洁效果。

**二是定期培训保洁人员。**保洁人员是保洁工作的执行者，他们的素质和技能直接影响到保洁工作的质量。因此，要定期对保洁人员进行培训，提高业务水平和服务意识。培训内容包括保洁技巧、安全知识、环保理念等，使保洁人员能够更好地完成保洁任务。

**三是选择合适的清洁工具和清洁剂。**选择合适的清洁工具和清洁剂对于提高保洁效果至关重要。要根据不同的清洁项目和污渍程度，选择合适的清洁工具，如扫把、拖把、吸尘器等。同时，还要选择环保、高效的清洁剂，既能有效去除污渍，又能减少对环境的污染。

**四是加强日常巡查和监督。**为确保保洁工作的质量和效果，要加强对保洁工作的日常巡查和监督。巡查时要关注各个区域的清洁状况，发现问题及时整改。同时，还要定期对保洁工作进行检查和评估，对表现优秀的保洁人员给予奖励，对存在问题的保洁人员进行指导和帮助。

**五是做好垃圾处理和分类。**垃圾处理和分类是保洁工作的重要组成部分。要做好垃圾的收集、运输和处理工作，确保垃圾得到及时、妥善的处理。同时，还要加强垃圾分类宣传和教育，引导员工养成良好的垃圾分类习惯，减少垃圾产生，提高资源利用率。



**六是建立完善的保洁制度。**为确保保洁工作的长效性和规范性，要建立完善的保洁制度。包括保洁人员岗位职责、工作流程、考核标准等，使保洁工作有章可循，有序进行。同时，还要加强对保洁制度的宣传和培训，使员工充分了解和遵守保洁制度，共同维护良好的工作环境。

## **2、安保管理服务方面**

**一是政治上与管委会保持高度一致。**物业管理所体现和代表的是示范区的管理与服务，对外来办事人员来说，机关的所有工作人员包括物业公司的人员都代表着机关的形象。因此，物业管理公司必须服从于管委会的统一领导和指挥，在政治上必须与政府保持高度一致。

**二是服务水平与文明单位高度一致。**安保人员作为示范区工作人员的一部分，其言谈举止直接影响整个示范区形象，必须具备一定的礼仪礼貌知识，体现示范区整体文明素质。

**三是具有高度的政治敏锐性及警惕性。**物业管理公司员工除执行本岗位的职能外，同时也是示范区机关安全的守卫者。对于进入示范区每一个陌生人，无论是管理人员、护管人员、还是普通清洁工都要提高警惕，严防不法分子进入。同时，每个员工对外来陌生人员及社会媒体询问内部情况及政务事项时，都应有高度的政治敏锐性，未经允许决不能擅自接受访问。在机关内工作必须严格遵守《保密守则》，做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。

**四是车辆管理复杂。**车辆停放既有办公人员的车辆，还有外来人员车辆，做好车辆的管理工作也是安全管理中的重点。

### （三）项目管理服务的难点

#### 1、保洁服务方面：

保洁服务的核心难点在于需同时满足高标准卫生要求、复杂环境作业与严格的机关纪律规范，具体可分为以下几类：

##### （1）环境与作业复杂性

空间功能多样：涵盖办公室、会议室、接待厅、卫生间等不同场景，需针对不同材质采用差异化清洁方式，增加作业难度。

作业时间受限：机关正常办公时间需保持安静、无干扰，多数深度清洁需在下班后或节假日进行，对保洁人员的时间协调和效率要求极高。

##### （2）标准与纪律严格性

卫生标准高：示范区作为公共办公场所，对卫生细节（如桌面无浮尘、垃圾桶日清、卫生间无异味）和消毒频次（尤其流感季、重要会议前）有明确且严格的要求，容错率低。

纪律规范严：保洁人员需遵守机关的出入登记、保密制度（如不随意翻阅文件、不传播办公内容）、着装规范等，对人员的职业素养和纪律意识要求更高。

##### （3）人员与沟通挑战

人员流动性大：保洁岗位薪酬较低，人员易流失，新员工需重新熟悉机关环境、纪律和清洁标准，导致服务质量不稳定。

沟通协调难：需与机关各科室对接清洁需求（如临时会议的会前会后清洁、档案整理后的空间清理），若沟通不及时，易出现需求遗



漏或作业冲突。

## 2、安保服务方面

一是工作压力大。工作时间长且内容单一：保安员通常需长时间工作，任务重复性强，易引发职业倦怠，导致工作效率下降。

二是安保工作的应急性、临时性和突发性。应急性表现在上级领导检查接待，重要客人的来访招待以及具有重要政治意义及社会影响的活动安排等方面。临时性表现在正常工作日程或计划以外的临时任务，重大检查或任务等。突发性表现在事前无法预料的群众上访，自然灾害的突然发生，社会不法分子的滋扰以及各种突发事件的处理等。服务工作的性质，对物业公司提出了更高的要求，保安人员应当了解和熟悉物业的服务特点。如突发事件时按事先制订的应急方案有条不紊地处理，如接到临时性的工作任务时，由训练有素的人员按时完成。

三是人员流动性大：机关物业的人员流动性较大，包括召开会议、人员往来办事、部门调整等，需要不断调整和完善服务内容和标准，满足不同人员的需求和要求。

## 三、项目管理服务需求

### （一）基础服务需求

1. 基础保障类需求。环境维护：需要高标准的保洁服务，包括办公区域、公共通道、卫生间等日常清洁，以及定期深度清洁，保持办公环境整洁、美观。

### 2. 安全保障类需求

（1）治安防范：需要严格的出入管理，对来访人员、车辆进行登记和核实；配备专业安保人员24小时巡逻，结合监控系统实现全覆盖，防止安全事故和意外事件发生。

（2）保密安全：要求物业人员遵守保密规定，在清洁、维修等服务中避免接触涉密信息和载体，防止信息泄露；对涉密区域的服务需有严格限制和审批流程。

（3）应急处理：需具备应对突发情况的能力，如火灾、停电、设备故障等，能快速响应并配合机关单位开展应急处置，保障人员安全和办公秩序恢复。

**3. 政务辅助类需求，会议服务：**包括会议室保洁、会场布置等，满足政务会议、培训的需求。

#### **4. 服务管理类需求**

（1）规范化服务：要求物业服务流程、人员行为符合机关单位的行政规范，服务态度严谨、高效，能快速响应机关的各项需求。

（2）成本控制：因经费多来自财政拨款，需在服务质量达标的前提下，合理控制成本，确保经费使用合规、透明，接受相关部门的监督和审计。

#### **（二）特色服务需求**

机关物业服务的“特殊性”，核心围绕政务属性、保密要求、应急响应三大核心，需在常规服务基础上强化专属适配措施，具体可分为以下维度：

## 1. 文明服务需求（聚焦形象与体验）

核心是通过规范服务言行、优化服务细节，展现示范区机关办公环境的庄重性与服务的专业性，同时提升人员办公体验。

（1）服务人员行为规范：服务人员（安保、保洁等）需统一着装、佩戴工牌，言行礼貌（如使用“您好”“请”等文明用语），避免在办公区喧哗、随意走动，涉密区域服务需额外遵守保密礼仪。

（2）公共安保服务：引导人员有序停放车辆、遵守电梯乘梯秩序（如先下后上），劝阻公共区域内的不文明行为（如随地丢弃垃圾、大声交谈），保障办公环境安静有序。

（3）接待文明：接待外来访客时主动引导、耐心解答咨询，展现机关服务的亲和力与规范性。

（4）沟通反馈机制：建立文明的服务沟通渠道，对机关人员提出的服务问题及时响应、礼貌反馈，避免推诿拖延。

## 2、环保服务需求（聚焦绿色与可持续）

核心是落实国家“双碳”目标与绿色办公要求，降低机关办公能耗，减少环境影响，同时营造环保示范氛围。

（1）垃圾分类管理：在办公区、卫生间、茶水间等区域设置分类垃圾桶（如“可回收物”“有害垃圾”“其他垃圾”），配备专人引导分类投放，定期清运并对接合规回收机构，杜绝混投混运。



（2）节能降耗运维：对水电、空调、照明等设施进行节能化管理，如非办公时段关闭公共区域不必要照明、夏季空调温度不低于26℃、定期检查管道避免跑冒滴漏，配合机关推进节能设备（如LED灯、节水龙头）改造。

（3）减少一次性用品：在会务服务、公共区域中减少一次性用品使用，如用可重复清洗的玻璃杯替代一次性纸杯、会议材料优先电子化分发，确需纸质材料时选用再生纸。

（4）环保氛围营造：配合机关张贴环保宣传标语，定期协助清理办公区周边环境，引导人员养成绿色办公习惯。

### 3. 政务保障专属需求：匹配机关办公属性

（1）重大活动保障：针对会议、调研、接待等政务活动，提前制定专项服务方案，包括会场布置、环境清洁、设备调试（如音响、投影）、临时安保岗增设等，确保零差错。

（2）作息适配服务：根据机关上下班时间、加班需求，灵活调整物业服务时段，避免影响政务办公节奏。

（3）形象规范要求：物业人员需符合机关形象标准，除统一着装外，还需强化政治素养培训，避免言行不当。

### 4、保密安全强化需求：高于常规安全标准

（1）物理区域保密：对涉密办公室、档案室等区域，实行“双重门禁+专人值守”，禁止非授权人员靠近；保洁人员进入需提前审批，且全程有机关人员陪同。

（2）信息保密管理：物业系统需与机关保密系统兼容，



禁止存储敏感信息；禁止物业人员拍摄、传播机关内部场景或文件。

## 5. 应急响应特殊需求：快速适配政务场景

（1）突发政务应急：针对临时会议、紧急文件传递等情况，需快速响应，具备“即时补位”能力。

（2）特殊事件处置：如遇信访、突发安全事件等，安保人员需第一时间按机关规定流程处置，优先保障机关正常办公秩序，同时避免冲突升级，必要时配合相关部门联动。

（3）后勤应急保障：极端天气或设备故障时，需提前储备应急物资，确保政务办公不中断。

## 6、服务协同专属需求：融入机关管理体系

（1）政企协同机制：建立与机关后勤部门的定期沟通机制（如每周例会），同步服务需求、整改问题，确保物业服务与机关内部管理同频。

（2）合规性适配：物业服务需完全符合机关财务、审计、采购等规章制度，如费用明细需精准分类、票据合规，配合机关完成各类检查审计。

（3）人员背景审查：所有物业人员上岗前，需通过机关指定的背景审查（如无违法记录、政治清白），避免因人员背景问题产生风险。