

# 厦门国际银行新总部大厦物业服务采购需求

## 一、项目概况

厦门国际银行新总部大厦位于厦门市两岸金融中心片区环岛东路，定位为5A甲级写字楼，规划总用地面积12877.29 m<sup>2</sup>，总建筑面积115395.24 m<sup>2</sup>，其中地上建筑面积：81086.50 m<sup>2</sup>，地下建筑面积：34308.74 m<sup>2</sup>，计容建筑面积为79878.05 m<sup>2</sup>，建筑高度：209.7m，地上45层，地下3层，机动车停车位共计765个。按照绿色、舒适、健康、环保的理念，涵盖办公、会议、餐饮、员工活动中心、展厅等功能，计划进驻人员数量约1000人。

## 二、服务周期

物业管理服务按照项目状况分为两个阶段，即筹备期和运营期阶段，**本项目物业管理模式：包干制。**

（一）筹备期期限界定（暂定3个月）：甲方书面通知乙方之日起至业主方、施工单位和物业管理公司三方完成承接查验、验收且具备入驻条件之日止，具体时间以甲方书面通知为准。

（二）运营期期限界定（暂定33个月）：物业管理筹备阶段结束即正式进入运营期，具体时间以甲方书面通知为准。

物业管理筹备期阶段暂定3个月（考虑到筹备期整体实际服务内容以及工程建设可能存在的延期风险等情况，乙方须根据实际情况及甲方要求自行调整工作计划，按照甲方要求完成筹备期所需完成的全部工作，若实际服务期限超过3个月，超出部分亦不再另行支付除筹备期人工费用之外的其他服务费用，但乙方仍需继续提供服务直至甲方书面通知停止或交付进入运营期物业管理服务，筹备期的具体开始及结束日期均以甲方书面通知为准，且甲方不以实际开始日期以及结束日期与暂定日期之间存在的差异而承担任何责任，甲方有权调整筹备期的具体时长，相应商业风险，乙方确认已经充分评估、决策并认可、同意自行承担其中相应商业风险）。运营期物业管理服务阶段暂定为33个月，楼宇各类设施设备暂按质保期内24个月，质保期外9个月计算，具体将根据本项目工程进度实际调整。

乙方在上一年度的服务监督考核中关键性指标考核发生重大责任事故、履约严重过失，或季度考核不合格，或半年度客户满意度不合格的情况，甲方有权提前终止合同。

## 三、物业服务内容及要求

本项目物业：即规划红线范围内的建筑物、构筑物及配套设备和相关场地的物业管理服务，具体包括物业相关的综合、人事、行政、财务、安保、工程、客

服、保洁、绿植租摆、装修管理、停车场和会议室运营管理等方面的工作。其中厨房设备维保工作及餐厅由专业公司运营管理，不包含本次物业服务内容。

### **（一）筹备期的服务范围及要求（包括但不限于以下内容）**

#### **1. 物业主体及设备承接查验工作**

当本项目室内精装修基本完成施工内容，乙方即派出专业物业管理和工程技术人员按照《房屋接管验收标准》、《物业承接查验办法》进行物业管理承接查验工作，并按甲方要求提交完善的承接查验报告及整改跟进情况报告。同时，在项目竣工验收通过后协助对验收合格的房屋及设备做好“成品保护”及相应的日常管理工作。

在办理物业承接验收手续时，乙方应负责协助甲方督促本项目施工单位移交本项目范围内的建筑物、设备、设施、工程图纸、资料，负责组织相关人员进行项目建筑物、设备、设施、工程图纸及相关资料的接收、检验、整理及建档工作，并健全档案、资料的管理制度，具体包括但不限于：

（1）竣工图纸、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、幕墙、精装修、园林景观竣工图、电梯及智能化竣工图纸等。

（2）设施设备的安装、使用和维护保养、合格证、质量检测报告等技术资料。

（3）物业质量保修文件和物业使用说明文件。

（4）物业管理所必需的其他资料，包括且不限于政府审批的规划、消防、人防等相关批文。

（5）物业管理所需的合同和资料等的接收、整理和归档，包括但不限于设计、工程等各类招投标文件、合同、隐蔽验收资料及影像资料。

（6）合同委托范围内的物业场地、建筑物、构筑物、设施设备 etc 接管、验收、成品保护及日常管理。

（7）设备承接查验须重点对各类设备试运行进行检验，测试设备功能效果是否符合使用要求，承接查验人员逐个检查每个系统的线路、设备、功能、连锁保护、控制方式、安装标准等是否符合设计要求以及设计是否满足实际运行要求，发现问题并及时解决问题，确保各系统安全可靠地投入运行。

（8）按照甲方确认的接管验收安排，确认接管物业设施设备，确认该设施设备符合国家及甲方有关接管验收的规定和要求；协助甲方保存相关的图纸、文档等文件，建立项目设备设施台账。

（9）甲方委托的或与物业承接验收相关的其它内容。

#### **2. 对本项目建设和装修提供合理化建议**

（1）从本项目的使用者和管理者两个不同的角度对大厦的功能布局提出意

见及建议，对设备、设施的配置及容量的合理性、服务功能及布局的合理性，以及目前设计图纸中遗漏、缺陷或多余的项目提出改善意见和建议，并对现阶段提出的有关改善意见或建议，协助跟进有关整改情况。

(2) 从使用、维修、管理、安全、环保、保洁等不同角度，为本项目的设施、设备选型和建筑材料的选用以及从今后发展趋势和物业管理的角度，分析本项目的机电系统、空调系统、安保监控系统、自控系统等的优劣情况，并向甲方提出专业建议。

(3) 提前熟悉工程前期机电管线、设备施工调试，对大厦 VI 标识设计、配置提供专业建议。

### **3. 物业管理整体设想及策划**

提供物业管理整体设想及策划，包括管理定位、管理目标、管理模式、管理措施等。结合大厦的规划布局，建筑风格，硬件设施配置及甲方企业文化等提供满足项目管理的组织架构及管理团队，提出本项目物业服务管理的愿景、服务定位、目标、实施措施、管理服务的宗旨、设想与特色，服务的重点及难点，采取高标准高水平的管理模式及措施，打造成为厦门地区标杆甲级写字楼。

### **4. 组建项目物业管理机构**

根据实际情况筹建本项目物业管理机构，并尽快使之能够达到正常的运作状态。主要工作包含不限于：设计组织架构、部门设置及人员编制；制定各部门的职能分配和各岗位的职责范围；制定内部管理制度、服务标准和工作程序。

### **5. 完成员工招聘和培训工作**

乙方必须制订有关本项目物业管理及服务人员的聘用条件及薪酬标准，在甲方进驻前至少 2 周内成立运营团队，并对团队人员进行入职前培训及安全教育，为人员步入岗位作好准备，确保物业顺利入驻。

### **6. 开办物资采购**

协助甲方制定开办方案，提供物业管理方面的协助工作，制订开办物资清单及相关预算，报甲方审核后，购置为完成本项目物业管理工作所必须配置的设备、机具、劳保用品等，为物业工作开展作准备。

### **7. 安排清洁开荒**

乙方必须在各供应商、施工单位完成清洁的基础上，制订清洁开荒方案和预算，报甲方审批。审批完成后，组织人员对新大楼外墙、室内外实施全面开荒清洁，保证大楼清洁满足搬迁使用要求。

### **8. 编写本项目物业管理制度**

(1) 按照甲方要求和管理需要，针对本项目特性，提供建议并协助物业启动期的相应采购、装修布置等工作。

- (2) 根据甲方的要求拟定管理处各项管理制度与工作程序，包括但不限于：
- a. 制定物业服务方案（客服、工程、安保、环境维护、物品采购、突发事件预案等），按体系认证要求进行方案/制度/流程/标准的制定。
  - b. 制定与供电、供水等政府部门的沟通机制和监管方案。
  - c. 制定管理预算。
  - d. 制定工程质量保修处理程序。
  - e. 制定安全保卫系统的方案。
  - f. 制定完善的安保应急处置预案（包括但不限于火灾、盗窃/抢劫、突发群体事件、自然灾害、设施设备故障等）。
  - g. 制定垃圾处理方法。
  - h. 制定人力计划及培训制度。
  - i. 制定物业管理各部门制度与程序。
  - j. 制定装修工程及物料运送控制程序。
  - k. 制定迁入控制制度。
  - l. 其它与本项目物业管理有关的制度。

## **9. 安全管理筹备**

(1) 按消防及制度管理规定要求，在项目物业办公人员正式进驻前，配置本项目物业所有室内及公共区域（包含地下停车场充电桩、食堂、机房等区域）的灭火器、灭火箱、灭火毯、防烟面罩。对楼宇的安全监控设备进行调试，确保设备可用。

(2) 针对大厦现场可能导致人员伤害、财产损失或这些情况组合的根源或状态进行业务活动分类、危险源识别、风险评估、风险控制策划，及时提出大厦现场在人防、技防、物防配置方面存在的缺陷与不足，事前做好对应防范措施，确保人防、物防、技防有效结合，为大厦客户正式进驻办公提供安全、安心的环境。

(3) 须在筹备期内制定《搬迁期间安全保卫专项方案》，含人员布防、路线管控、物资防护、应急处置流程，并报甲方审核通过后执行。

(4) 完善安全保卫管理制度，涵盖门禁授权、人员进出、物品放行、消防管理、突发公共事件（火灾、盗窃、设备故障等）应急预案，入场后 1 个月内完成甲方审核。

## **10. 协助整体搬迁**

乙方必须根据甲方需求制订整体搬迁方案，协助甲方采购搬迁服务，并在整体搬迁过程中协助包括但不限于以下工作：

(1) 乙方根据搬迁方案制定搬迁路线，做好相应的指引提示，及时解决搬迁过程中遇到的各种问题。

(2) 在搬迁过程中做好大楼各个区域的成品保护, 在各个楼层、电梯派驻人员进行管控, 协助和管理搬迁公司进行搬迁, 确保安全顺利完成搬迁工作, 搬迁完成负责废旧纸箱清理和环境保洁。

(3) 搬迁完成后负责联系手机运营商、电信公司及其他网络供应商, 协助甲方对办公电话及其他办公网络的调试、接入工作。

(4) 搬迁期间实行 24 小时应急值守, 物业安保经理现场统筹, 接到突发事件(设备故障、人员受伤、物资损坏等)通知后, 5 分钟内到达现场处置, 10 分钟内上报甲方。

(5) 配合甲方及搬迁公司处理突发情况, 包括人员疏散、现场保护、取证记录、协调相关部门(公安、消防、医疗、保险公司)等。

(6) 监督搬迁公司做好成品保护, 禁止野蛮操作, 对损坏大楼设施(墙面、电梯、门禁等)的行为及时制止, 并上报甲方。

## **11. 甲方指定其他工作**

为将来物业管理工作顺利开展, 由甲方要求的其他工作。编制包括但不限于项目财务管理方案、验收移交后至入住前成品保护及空置房管理方案、二次装修管理方案、快递箱/柜运营方案、场地空间管理方案、能源管理(包括空调)方案、停车场(含充电桩)管理方案等。

### **(二) 运营期阶段的服务内容、指标及要求(包括但不限于以下内容)**

乙方在物业管理运营阶段的服务内容包括但不限于综合服务、客户服务、工程管理、安全保卫管理和环境管理等, 甲方在正常物业管理的范围内要求乙方提供的未在上述列举的其他服务, 甲方不再另行支付服务费用。其中供电系统、防雷系统、电梯系统、空调系统、生活水泵保养服务、消防系统、智能化系统、泳池系统、柴油发电机、擦窗机等设施设备可分包具备专业资质的原厂或原厂授权供应商负责进行定期保养(须符合分包服务的规定要求), 费用开支由乙方包干实施, 质保期内原建设单位提供免费维护保养的设备(如电梯、擦窗机等由原厂提供 2 年维保服务)除外。

## **1. 服务内容:**

### **(1) 综合管理**

- a. 内部管理, 包括日常管理、人事管理、财务管理、仓库管理、档案管理和质量管理等。
- b. 服务管理, 包括投诉管理、报修管理、客户意见征询、外包服务监管和对外统筹与协调等。

### **(2) 客户服务**

- a. 接待服务, 包括大堂前台接待和重大接待服务保障工作, 根据甲方需要, 协

助甲方完成各楼层接待等。

- b. 会务服务和培训保障，包括会场布置服务、会议引导服务、会务设备、教学工具维护、茶歇服务和搬运服务等。
- c. 康体服务，包括室内运动场地管理和运动器材的管理等。

### **(3) 工程管理**

- a. 供电系统，包括高压配电设备、低压配电设备、柴油发电机和供配电系统、擦窗机等。
- b. 防雷系统，包括避雷带等。
- c. 电梯系统，包括垂直电梯和餐梯等。
- d. 空调系统，全楼空调系统相关设备、管线，包括但不限于制冷主机、水冷 VRV 空调、风冷 VRV、风冷热泵、VAV 空调系统（AHU 空调主机、末端 BOX 箱等）、分体式空调、新风机组、排风机组和风机盘管/天花机、板换、冷却塔、水泵、加药装置等。
- e. 水泵，包括生活水泵、消防泵/喷淋泵、稳压泵/增压泵、蓄水池/水箱和潜水泵/排污泵。
- f. 给排水系统，包括给水系统、排水系统、热水系统、游泳池设施设备、景观水系统、厨房污水处理系统等。
- g. 消防系统，包括但不限于消防水系统、火灾自动报警系统、电气火灾监控系统、消防电源监控系统、消防应急疏散系统、消防广播系统、气体灭火系统、防排烟系统、防火卷帘、电动挡烟垂壁等。
- h. 智能化系统，包括综合布线系统、计算机网络系统、信息安全系统、用户电话交换系统、机房建设、入侵及紧急报警系统、视频安防监控系统、出入口控制系统、速通门系统、停车场管理系统、对讲及巡更系统、人员定位系统、背景音乐系统、建筑设备监控系统、智能照明系统、管网及桥架部分、电梯五方通话系统、移动通信室内信号覆盖系统、会议系统、信息发布系统、智慧厕所系统、共享工位管理系统、可视化综合管理平台等。
- i. 公共照明系统，包括楼道照明、应急照明、外墙泛光照明、景观照明等。
- j. 标识管理与维护，包括电子安全警示标识和公共服务标识/标牌。
- k. 能源与安全管理，包括能耗管理和安全监测。
- l. 房屋维护管理，包括房屋维修计划的制定和拟定、房屋的维修养护、地面/墙面/顶面/屋面等建筑装饰维修养护、门/窗/管井/扶手/围栏等设施维修养护、洗手间和茶水间洁具设施维护维修、室外景观设施养护、房屋结构检查等。
- m. 房屋外立面构件巡查维护，包括楼宇内外幕墙玻璃、幕墙门窗、石材、钢结

构、幕墙外立面招牌、幕墙玻璃门等。

- n. 其他，包括协助做好员工活动中心设施设备维保，及甲方后续新增的工程及设备设施等管理。
- o. 本项目办公区内 15 套以内工位的拆改调整。

#### **(4) 安全保卫管理**

- a. 公共秩序维护，包括出入管理、门岗、大楼内外安全巡视、消控及监控值守、停车管理和突发公共事件处置等。
- b. 安全管理，包括消防管理（档案/器材/用品的整理和筹备）、安全生产监督和自然灾害防范等，确保甲方人员和财产安全。
- c. 安全培训，涵盖针对物业团队的专业化培训以及针对楼内全体人员的大众化培训，包括日常培训、专项培训、应急演练预案及实施。

#### **(5) 环境管理**

- a. 室外公共区域包括广场、道路、地沟、台阶、地下车库、绿化景观、中庭、垃圾桶、垃圾收集站、集水井、照明/电器设备、消防栓/消防接合器、室外铭牌、室外指示柱等。
- b. 室内公共区域，包括公共区域地面、公共区域墙面、门、窗等玻璃、消防通道、指示牌/天花板/照明灯具内或外、垂直电梯、自动扶梯、餐梯、室内运动场馆、展馆区域、垃圾桶和垃圾房等。
- c. 室内功能性用房，包括洗手间/盥洗室/更衣室、淋浴间、开放式办公区域、普通办公室、负责人办公室、会议室/接待室等功能性用房、茶水间等服务性用房、设备机房/管道和工作间等。
- d. 楼宇天台屋顶外墙，包括平台屋顶和外墙/外幕墙。
- e. 环境保护，包括垃圾收集、垃圾清运（含生活垃圾、绿化垃圾、危险废弃物处理）和四害消杀、白蚁防治等。
- f. 专项保洁，包括外墙清洗、化粪池清理、隔油池和集水井、生活水池和消防水池清洗、石材养护、地毯清洗、地板胶清洗、沙发养护清洁、空气消毒、木地板保养、热水器清洗等。
- g. 室外绿化养护，包括乔/灌木养护、草坪养护以及配合甲方更换种植品种。
- h. 室内绿化租摆，包括公共区域、办公区域和会议室内等区域的绿化摆放。

#### **(6) 其他服务**

- a. 增值服务项目和内容（如有）；拟提供的创新物业服务项目和内容。
- b. 甲方与乙方在物业服务委托合同中另有约定的其他事项。
- c. 国家法律法规和政策规定属于物业服务的其他工作事项。

#### **(7) 分包服务规定**

- a. 本项目的管理主体不得转包。对本项目内涉及专业性强,技术要求高的服务项目,报甲方许可后,可进行专业分包。
- b. 最终确定的专业分包单位,必须具有相应的专业资质,所签订的分包合同的服务标准不得低于要求的服务标准,并对专业分包单位的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包或分包。
- c. 分包合同不能免除乙方在本项目中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理,保证合同的履行。
- d. 服务区域的设施设备如由甲方委托专业分包单位进行维护保养的,乙方应根据甲方的要求,对专业分包单位进行管理和质量监控,制定分包服务监管计划,并具体组织人员负责落实。

#### **(8) 财务管理要求**

- a. 每年 10 月 30 日前,向甲方提交次年物业管理费用预算,报甲方备案。
- b. 每月 25 日前,向甲方提交下一个月的物业管理服务计划,报甲方备案。
- c. 须向甲方提供乙方人员岗位架构资料、编制人员花名册(含部门、职位、人员编号、姓名、年龄、性别、学历、专业、电话、身份证、详细地址、入职时间等)。
- d. 每月 20 日前,向甲方提交上月度乙方人员考勤明细表(须把在职、离职人员分别列明)、每月增减员统计表。
- e. 每周五前,向甲方提交上一周石材养护、地毯清洁记录表(须准确填写实际清洁日期、清洗面积、如有改期清洗需注列明具体日期)及下周石材养护、地毯清洁的安排。
- f. 须向甲方提供专业分包合同、人员花名册(含职位、姓名、年龄、性别、电话、身份证号、详细地址、入职时间、离职时间)、增减员统计表。

#### **(9) 法律遵从性的要求**

- a. 对于本项目的管理,乙方应遵守国家及厦门市物业管理等方面的法律、法规、规范及强制性标准、地方性标准。
- b. 在本项目中的管理与服务人员的聘用、考核等,乙方均必须遵守国家及厦门市的有关劳动和用工的法律、法规,严禁聘用未满 18 周岁以下未成年人员。
- c. 对于本项目内的用的管理与服务人员,乙方必须按照厦门市人力资源社会保障局的规定支付薪金、福利,缴纳厦门市城镇社会保险、住房公积金等,并购买雇主责任险和意外伤害险。因不满足此项内容而产生的任何纠纷、意外、事故、伤亡等,由乙方自行承担赔偿责任和法律责任,甲方不承担任何责任。