

北京市通州区机关事务服务中心 物业服务委托合同（2026年）

甲方(委托方):北京市通州区机关事务服务中心

乙方(受托方):北京网信物业管理有限公司

北京市通州区机关事务服务中心 物业服务委托合同（2026年）

甲方：北京市通州区机关事务服务中心（以下简称“甲方”）

法定代表人：李英俊

通讯地址：北京市通州区新华街道吉祥路13号

联系电话：01080880026

乙方：北京网信物业管理有限公司（以下简称“乙方”）

法定代表人：张磊

通讯地址：北京市通州区榆景东路1号院1号楼3层301

联系电话：01083520826

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购实施条例》《物业管理条例》和《北京市物业管理条例》等法律、法规的有关规定，经履行政府采购程序后，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，签订本合同。

一、办公区基本情况

包含通州发展大厦、体育局、新华东街192号、新华东街254号、车站路24号、车站路45号、区档案馆、运河园路4号、运河园路108号、陈列馆路25号、新华西街1号、梨园北街189号、九棵树东路甲442号、集中融合、运河商务区、台湖综合仓

库共 16 个办公区，总建筑面积为 239805.35 平方米。

二、服务范围、内容及标准

具体内容详见采购需求（附件 1）。

三、服务质量和目标要求

- （一）须遵守国家相关的法律法规及专业标准；
- （二）服务满意率达 98%；
- （三）维修及时率达 98%；
- （四）维修质量合格率 100%；
- （五）设备运行完好率达 100%；
- （六）安全保障满意率达 100%；
- （七）公共照明完好率 100%；
- （八）保洁区域合格率 100%；
- （九）投诉处理率 100%；
- （十）资料齐全完好率 100%；
- （十一）管理人员培训合格率 100%；
- （十二）岗位人员持证上岗率 100%。

四、服务委托期限

通州发展大厦、体育局办公区服务委托自 2026 年 4 月 16 日起至 2027 年 3 月 31 日止。新华东街 192 号、新华东街 254 号、车站路 24 号、车站路 45 号、区档案馆、运河园路 4 号、运河园路 108 号、陈列馆路 25 号、新华西街 1 号、梨园北街 189 号、九棵树东路甲 442 号、集中融合、运河商务区、台湖综合仓库服

务委托自 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止。

五、服务费用及结算方式

(一) 服务费用

办公区名称	建筑面积(m ²)	服务费用(元)	服务天数(天)	最低服务人数	结算方式
发展大厦	117095.14	14425536.58	350	170	服务面积
体育局办公区	2448.40				
新华东街 192 号	3093.80	670045.46	335	8	服务面积
新华东街 254 号	1878.17			4	
车站路 24 号	1350.49	495018.61	335	2	服务面积
车站路 45 号	2322.55			2	
区档案馆	46617.00	3203788.54	335	46	服务人数
运河园路 4 号	9363.28	1971627.87	335	32	服务面积
运河园路 108 号	2832.59			4	
陈列馆路 25 号	10226.00	1653171.64	335	25	服务面积
新华西街 1 号	9386.00	1265510.68	335	3	服务面积
梨园北街 189 号	14149.31	2287405.46	335	37	服务面积
九棵树东路甲 442 号	5015.51	810712.88	335	10	服务面积
集中融合	5577.99	901769.00	335	17	服务面积
运河商务区	4311.37	696980.23	335	3	服务面积
台湖综合仓库	4137.75	1058059.46	335	15	服务人数
共计 16 个办公区	239805.35			378	

本合同物业服务费用总计(含税): 29439626.41 元(大

写金额：人民币贰仟玖佰肆拾叁万玖仟陆佰贰拾陆元肆角壹分）。

（二）支付和结算方式

1. 支付方式：甲方以电子转账支付方式向乙方支付费用。

2. 结算方式

各办公区具体结算方式以本合同第五条第（一）款表格中双方约定的结算方式为准，双方根据不同结算方式按本条下述对应的计算方式办理结算：

（1）**服务面积结算方式**：双方认可并同意，服务费用按照实际服务面积进行计算。因相关单位搬出、搬入事宜导致服务面积变化的，双方根据实际服务面积、服务期限分别据实计算服务费且互不承担任何违约责任。

实际服务面积计算：双方于每次相关单位搬入或搬出的次日共同确认并签署《_____办公区服务面积变更确认单》（附件2）。

服务费结算：①双方依据各确认单所载面积据实分别结算各期间服务费（服务费计算方式：结算周期服务费用=〔实际服务面积/建筑面积〕*〔服务费用/服务天数〕*实际服务天数）；②汇总各期间服务费金额，确认本结算周期应付服务费总额；③根据《物业服务考核办法》（附件4）确定服务费支付比例，确认本结算周期服务费总额。

服务费支付：自合同签订生效起每季度结算一次，在取得甲方或甲方认可的办公区管理科室的《_____办公区服务面积变更确认单》、《_____办公区考核结算确认单》（附件5）后，15

个工作日内结清该结算周期服务费用。

(2) **服务人数结算方式**：双方认可并同意，服务费用按照服务人数进行计算。因相关服务人数变化的，双方根据实际服务人数、服务期限分别据实计算服务费且互不承担任何违约责任。

实际服务人数计算：双方于每次相关单位搬入或搬出的次日共同确认并签署《____办公区服务人数变更确认单》（附件3）。

服务费结算：①双方依据各确认单所载人数据实分别结算各期间服务费（服务费计算方式：结算周期服务费用=〔实际服务人数/最低服务人数〕*〔服务费用/服务天数〕*实际服务天数）；②汇总各期间服务费金额，确认本结算周期应付服务费总额；③根据《物业服务考核办法》确定服务费支付比例，确认本结算周期服务费总额。

服务费支付：自合同签订生效起每季度结算一次，在取得甲方或甲方认可的办公区管理科室的《____办公区服务人数变更确认单》、《____办公区考核结算确认单》后，15个工作日内结清该结算周期服务费用。

3. 因本项目的资金来源于政府财政性资金，故甲、乙双方对本合同的付款条件达成共识并做出如下约定：甲方在收到政府专项拨款后应及时按照合同的约定向乙方支付合同价款，但因政府财政性资金拨付延迟而导致甲方不能按照合同的约定及时向乙方支付合同价款时，不构成甲方的违约行为，乙方不得因此追究甲方的违约责任。

4. 乙方账户信息：

公司名称：北京网信物业管理有限公司

开户行名称：北京银行陶然亭路支行

账号：01091938500120109001473

乙方应保证上述账户信息准确、有效，若乙方指定的收款账户信息发生变更，乙方应于甲方付款前十个工作日及时书面告知甲方，否则，自甲方将款项支付至上述账户后即履行完毕全部付款义务。

5. 在甲方支付每笔款项前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的等额、真实、正规、合法、有效的票据，否则甲方有权暂不付款，并且不承担任何逾期付款的违约责任。

6. 上述价格为甲方在本合同项下应向乙方支付的最终价格，其中已经包括乙方所有的人工费、交通费、服务费、管理费、各种保险费、税费及招标文件内规定的相关材料费等全部费用，除上述合同金额外，甲方不再向乙方支付任何其他费用。

六、服务质量考核

为全面系统监督物业服务工作，及时整改完善物业服务中存在的不足，促进乙方不断提高服务质量，实现物业服务保障工作规范、高效的目标，办公区管理科室作为考核主体，每季度组织实施考核，考核结果与服务费支付挂钩，奖罚分明。具体详见《物业服务考核办法》。

七、双方权利义务

（一）甲方的权利和义务

由甲方所属各办公区管理科室代表甲方对乙方履行合同情况进行日常监督、管理和指导，履行下列权利和义务。

1. 审定乙方制定的本项目物业服务方案，并负责监督乙方日常物业服务管理工作。

2. 审议并监督乙方拟定的物业管理各项规章制度、制度、工作计划，有权要求乙方纠正不合理、不符合本项目运营的管理措施。

3. 积极协助乙方做好物业管理和宣传教育工作。

4. 根据双方约定，甲方应按时向乙方支付物业服务费用，有权依据考核成绩扣减物业服务费用。

5. 甲方有权依据本合同中约定的服务内容和 service 要求，对乙方提供的服务工作进行监督检查，对发现的问题有权要求乙方现场解决；对乙方指派人员提供的服务不满意的，有权要求乙方更换相应人员，乙方应在接到甲方通知后 3 日内更换相关人员。

6. 在合同履行过程中，乙方提供的服务不能达到约定的服务标准要求，甲方有权书面或口头要求乙方提高服务水平达到服务标准，对乙方服务标准考核不达标的，有权解除合同。

7. 负责为乙方无偿提供办公场所。

8. 甲方提供食堂用餐，乙方按相关要求缴纳餐费。

9. 水、电、气、暖费用由甲方承担。

（二）乙方权利和义务

1. 履行合同义务，接受甲方及行业主管部门对服务工作的监

督、管理和指导。严格落实意识形态工作，弘扬社会主义核心价值观，加强思想政治道德建设，关心关爱职工，关注职工思想动态。

2. 根据有关法律、法规及本合同的约定，结合项目实际，制定针对性强、切实可行的服务规范、标准、流程及完整的应急预案，报甲方审定后执行。

3. 乙方根据有关法律、法规政策及本合同的规定，结合专项服务管理的实际情况，开展物业管理经营活动，但不得通过损害甲方的合法权益来获取不当利益。

4. 负责对甲方提供的物资(包括管理服务涉及的设备资产、耗材等)进行验收和出入库登记管理，如发现存在质量问题的物品及时通知甲方。

5. 负责向甲方及办公区内工作人员告知服务中涉及的安全事项，对违反办公区管理相关规定的人员和行为，根据情节轻重，采取规劝、制止、上报等措施。

6. 负责对所属人员进行培训教育，确保其在服务活动中，严格遵守国家法律、法规，以及办公区的治安、消防、安全生产、保密、节约资源和能源、垃圾分类等各项规章制度。如因乙方违反各项规定而导致甲方受到行政处罚，后果由乙方承担，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

7. 乙方应配合甲方做好控烟工作，做好戒烟劝导记录，每处办公场所至少配置一名兼职劝导员。

8. 不得擅自占用、改变使用功能、出租出借办公区的设施设备，如需在办公区内进行改、扩建项目，须经甲方同意并报有关部门批准后方可实施。

9. 负责严格落实在服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全、疫情防控等工作。

(1) 与甲方签订《保密协议》（附件6）。要求派驻甲方所有的工作人员签署《个人保密承诺书》，并向办公区管理科室备案。加强服务人员保密教育工作，强化保密、法纪观念，真正做到不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说，不得使用手机随意拍摄工作场所，对监控影像资料等负有保密责任，坚守保密守则。

(2) 逐级签订安全生产责任书，将安全生产的各项工作指标、责任分解到岗位和个人，做到工作有人干，问题有人管，责任有人负。

(3) 视情况变化，不断完善保密管理制度、安全生产管理制度和安全防范措施等。

(4) 对员工进行经常性的法纪观念和思想教育工作，加强内部安全防范工作，及时调解疏导内部纠纷，采取切实有效的安全措施，化解不安全因素，维护内部稳定，避免各类案件、事故的发生。

(5) 定期对员工进行消防教育。使员工掌握一般防火、灭火知识，会报火警，会使用配备的消防器材，会扑救初期火灾。

每一名员工要熟知岗位相关安全管理规定、操作规程和紧急情况处置方法，杜绝违章作业，避免造成各类不良事故的发生。每年对员工进行一次安全操作、防火、防事故测试，对测试不合格者，不予上岗。

(6) 建立消防安全专项检查制度，检查要有记录，把检查时间、内容、参加人员和检查中发现的问题，逐项登记，建立消防档案并设专人负责，做到有案可查。对检查中发现的问题要限时整改，一时改不了的要采取应急措施，确保安全。

(7) 建立日常安全检查制度，及时发现和清除安全隐患，做到下班前必须查水、查电、查气、查可燃物，确保安全。乙方应对因疏于检查和防范造成的事故承担相应责任。

(8) 发生安全生产事故，按照“谁主管谁负责”的原则，追究乙方负责人和有关人员的责任。

10. 乙方应严格按照公共安全及卫生事件防控工作要求，积极主动做好安全防控工作，切实加强自身物业人员管理，主动落实各项防控措施；加强日常请示报告和应急值守，遇突发情况要及时启动应急预案，第一时间报告，及时稳妥进行处置。

11. 为甲方提供 24 小时物业服务，负责办公区的维护维修工作，15 分钟到达维修现场，并有详细的维修记录。

12. 遇有紧急情况按物业应急预案执行，乙方有责任在 2 小时内配合甲方提供符合要求、充足的人员，并应听从甲方现场工作人员调派。

13. 服务期满后，如双方不续签本合同，乙方应将全部服务用房及甲方提供的固定资产交还甲方，如有遗失和损坏(自然损坏除外)，乙方负责赔偿。

14. 负责建立、保管相关服务档案、服务工作记录、技术材料等并整理归档。本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理的全部档案资料。

15. 负责配合各单位、部门做好节能降耗的工作。协助甲方做好办公楼照明、用水等设备的节能管理及有关数据统计上报工作。乙方应注意节能减排，合理利用甲方能源。

16. 乙方不得将本合同项下义务转委托或转包给第三方。

17. 乙方应积极落实甲方在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署，定期组织在甲方食堂用餐的乙方员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识，配合甲方开展反食品浪费工作。

18. 乙方违反本合同约定给甲方或其他第三方造成损失的，乙方承担全部赔偿责任。

19. 乙方负责并确保与物业服务人员签订用工劳动合同，且自行处理与物业服务人员的劳动合同纠纷和承担相应后果。

20. 乙方物业服务人员因工作发生伤亡事故或因工作造成第三方伤害事故由乙方按国家规定承担责任；乙方人员造成任何第三人伤害、损失的，与甲方无关，乙方负赔偿责任。

21. 乙方负责为物业服务人员缴纳国家规定的各类社会保险等，且自行处理与物业服务人员的劳动合同纠纷和承担相应后

果。为甲方提供服务的物业服务人员均应只与乙方建立劳动关系。任何情况下，物业服务人员应属于乙方的雇员。乙方确认甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

22. 根据法律法规及政策规定履行乙方应承担的其他义务。

23. 乙方遇甲方临时性任务，应积极组织人员无偿给予配合。

24. 乙方不得无故单方解除本合同。

八、违约责任

1. 如甲方未按本合同约定期限向乙方支付合同款，经乙方书面催告后 10 日仍未支付的，每迟延一日，乙方有权按照应付未付金额的 1% 向甲方收取违约金。但违约金总额不得超过本合同总价款的 2%。

2. 未经甲方书面同意并加盖公章，乙方不得以任何理由迟延完成服务内容，乙方迟延完成服务内容的，每迟延 1 日，甲方有权按照本合同总价款的 1% 向乙方收取违约金；乙方迟延完成服务超过 10 日的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

3. 如乙方未按本合同的约定及甲方要求进行优质的物业服务，给甲方造成恶劣影响和损失的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

4. 乙方不得将本合同项下义务转委托或转包给第三方或违反保密义务的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

5. 若甲方发现乙方在服务过程中存有浪费水、电等情况的，乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

6. 乙方不得超越合同约定，以甲方名义从事其他活动，否则甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

7. 因乙方未做好消除火灾隐患工作，导致甲方发生重大火灾事故的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

8. 乙方在提供物业服务工作中侵犯任意第三方合法权益，造成第三方人身和财产权利受到损害的，由乙方自行承担全部赔偿责任。同时，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

9. 乙方未与其工作人员签订劳动合同或未按时支付工资、缴纳保险等引发劳资纠纷影响甲方工作正常进行的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，同时乙方应按照

合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

10. 在本合同履行过程中，因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁纠纷致使甲方在合同中约定的工作内容无法完成或因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁行为包括但不限于造成甲方的账户、财产或与本合同有关的合同款项被查封、冻结或被法院发出协助执行通知的，甲方有权立即单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

11. 乙方在物业服务工作中未达到本合同约定或甲方要求的，经甲方两次口头警告通知，仍未达到标准的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

12. 乙方提供的物业服务人员不符合合同约定，甲方通知乙方更换，乙方拒绝更换或经更换后仍不符合合同约定的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

13. 合同生效后，乙方不得擅自单独终止或解除合同，否则乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

14. 乙方及其向甲方委派的物业服务人员违反合同约定的保密义务，甲方有权单方面解除本合同，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

15. 本合同约定的违约金、赔偿金、补偿金等可从甲方应付合同款中直接扣除。

16. 违约方应当向守约方承担的上述赔偿责任以及守约方可能代为向第三方先行赔付后向违约方进行追偿的范围，均包括但不限于：给守约方造成的直接经济损失、间接经济损失、损害赔偿金、违约金、罚金、守约方为解决纠纷发生的各项费用（包括但不限于守约方为此或督促违约方履行相关义务而支付的诉讼费/仲裁费、公证费、鉴定费、保全费、担保费、差旅费、调查费、律师费、交通费、被第三方追责产生的一切费用）。

九、合同的解除

1. 经双方协商一致，可以解除合同。

2. 因不可抗力导致合同目的无法实现的，可以解除合同。

3. 甲方有权按照法律法规规定或本合同约定单方面解除本合同。

4. 甲方单独行使解除本合同权利时，仅需单方面向本合同约定的乙方通讯地址发出书面解除合同通知，即通知内容到达本合同约定的乙方通讯地址，本合同即解除。本合同约定的通讯地址为双方认可的通讯地址。任何一方变更通讯地址，应自变更之日起3日内，书面将变更后的通讯地址通知另一方。若变更方不履

行上述通知义务的，应对此造成的一切后果承担法律责任。

5. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、联系电话等通知方式进行送达。通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达，被退回的以退回之日视为送达；通过快递方式的，以签收之日视为送达，拒收或无人接收的以快递员写明的拒收或无人接收情况之日视为送达；通过传真或电子邮件方式的，以送达信息到达受送达人特定系统之日视为送达。

十、不可抗力

1. 如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2. 声称受到不可抗力事件影响的一方应尽可能在最短的时间内通过书面形式将不可抗力事件的发生通知另一方，并在该不可抗力事件发生后 3 日内向另一方提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3. 不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无

法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4. 本合同所称不可抗力是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会事件如战争、动乱、罢工，政府行为或法律规定等。

十一、争议解决

1. 在本合同履行中，若发生争议，双方应先协商解决。

2. 如果协商不能达成一致，双方均有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼解决争议。

十二、其他

1. 本合同经双方法定代表人或其授权代表签字或盖章并分别加盖各自单位公章之日起生效，若为授权代表签字的，应提供授权委托书及授权代表身份证复印件，并加盖公章作为本合同附件留存。

2. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

3. 本合同未尽事宜，经双方协商一致，签订书面补充协议。

补充协议及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4. 本合同履行期限届满后，不自动续期。

5. 若乙方违反其内部章程或其内部其他规定而签署本合同，因此而产生的责任由乙方承担，乙方不得以此为由对抗本合同项下责任的承担和义务的履行。

6. 因乙方实际服务单位撤销、解散、改制、办公地址变更或者其他情形导致无需乙方再为该办公地点提供服务的，双方据实结算服务费用，互不承担任何违约责任。

附件：1. 采购需求

2. _____办公区服务面积变更确认单

3. _____办公区服务人数变更确认单

4. 物业服务考核办法

5. _____办公区考核结算确认单

6. 保密协议

(以下无正文，为附件及签章区域)

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表：（签章）

签订日期： 年 月 日

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表：（签章）

签订日期： 年 月 日

附件 1

通州发展大厦（体育局）办公区 物业项目采购需求

一、服务事项及描述

序号	服务事项	服务描述	备注
1	房屋养护维护	办公区（楼）房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。	
2	给排水设备运行维护	办公区（楼）房屋内外给排水系统的水质监测，以及蓄水池、供水管路、排水管、隔油池等设备设施的日常养护维修。	
3	供电设备监控维护	办公区（楼）供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护维修工作；日常巡逻、防盗等报警监控运行管理；用电安全及其它突发事件处理等；防雷装置有效性检测，做好监管。	
4	弱电设备运行维护	办公区（楼）楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备、停车管理系统、广播会议设备系统等智能化设施设备的日常巡检。	
5	电梯运行维护	办公区（楼）电梯年检等运行管理，以及对机房设备、轿厢设备等的日常的巡视监管。	
6	空调系统运行维护	办公区（楼）空调系统运行及热泵、水泵（板控）、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。	
7	消防中控系统运行和维护	办公区（楼）灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、消防栓系统、安全疏散系统、安防监控系统及红外线报警器等日常管理监管。	
8	绿化服务	办公区（楼）室外各类植株进行整形修剪、土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化带、盆株的日常清理。	
9	办公家具维修服务	办公区（楼）办公桌椅、沙发、文件柜、档案柜等通用办公家具的日常养护维修。	
10	会议服务	办公区（楼）内会前的物品准备、会场清洁、洗手间清洁、会场布置，会议期间的茶水供应、设备调试和运行、应急疏散、会议用品保管等工作。	

11	保洁服务	办公区（楼）内大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙、玻璃等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁，办公垃圾等废弃物分类、清理，化粪池清掏，灭虫除害等。	
12	应急服务	办公楼雨雪天气应急、有限空间应急、空调通风系统应急、传染病防治应急、防汛应急、消防应急等服务。	

二、项目情况和服务需求

（一）项目基本情况

1. 通州发展大厦办公区项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区新华街道吉祥路13号

（2）建筑面积：总建筑面积 117095.14 平方米，地上面积 80898.12 平方米，地下面积 36197.02 平方米。

2. 体育局办公区项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区新华街道吉祥路11号

（2）建筑面积：总建筑面积 2448.40 平方米，地上面积 2448.40 平方米。

（二）采购人提供供应商使用的场地

（1）采购人提供办公场地。

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

1. 通州发展大厦办公区

（1）建筑物内

建筑物名称：A座

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	非外墙窗：62 扇 幕墙单位窗：377 樘；幕墙单位门：14 樘。	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、地毯、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、布艺硬包、石材墙面	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料、矿棉板、铝扣板	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、铝板、石材、玻璃雨棚、铝格栅、竖向大线条、金属百叶	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
会议	室内设施说	室内有会议桌、会议椅、投影机、话筒、音响、视频会议等相	见该办公区的

室	明	关设施	“2. 房屋维护服务” “5. 会议服务”
	会议室数量 (个)	各单位内部会议室 29 个。 公共会议室和会客室 25 个。	见该办公区的“5. 会议服务” “6. 保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (间)	男 20 间、女 20 间、独立卫生间 20 间、残卫 1 间 (共计 61 间)	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	17 个污水集水坑、34 台污水提升泵、设备均在质保期内。(集水坑总共 48 个)	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	供配电系统	低压柜 10 台。 公共照明设备 6600 套、应急照明设备 230 套, 均在质保期内。	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	设备机房	设备机房 42 个, 机房内设备 70 台套, 均在质保期内。	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	安防系统	安防系统的构成: 平台服务器、一卡通管理服务器、存储设备、LCD 拼接屏、管理机、核心交换机、POE 交换机、监控摄像机、电控锁、人脸识别读卡器、门禁读卡器。 安防设备的数量: 监控摄像机 210 台, 电控锁 92 把, 人脸识别读卡器 87 台, 门禁读卡器 4 台, 24 口 POE 交换机 14 台 是否在质保期内: 是	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	采暖系统	采暖系统包含风机盘管机全热回收机组送风。 采暖设备 650 台 (520 台在质保期内)。	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	电梯系统	消防电梯: 4 台, 功率: 11.3kW, 设备均在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	空调系统	壁挂式单元式空调 14 台, 均在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	消防系统	消防系统的构成: 消火栓泵、喷淋泵、阀门、喷头、探测器、模块、报警按钮、消防电话、广播、气灭控制主机、泄压口。 消防设备的数量: 感烟探测器 861 个、消火栓报警按钮 113 个、手动报警按钮 77 个、消防声光报警器 101 个、消防电话 12 个、消防广播扬声器 181 个、消防端子箱 19 个、总线隔离模块 76 个、输入输出模块 272 个、输入模块 145 个、门磁开关 254 个、防火门监控模块 127 个、电气火灾监控探测器 34 个、三相四相电压传感器 12 个、区域报警显示器 19 台 是否在质保期内: 是	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”

建筑物名称: B 座

名称	明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量 非外墙窗: 62 扇	见该办公区的

		幕墙单位窗：243 樘 幕墙单位门：13 樘	“2. 房屋维护服务” “6. 保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、地毯、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “6. 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、布艺硬包、石材墙面	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “6. 保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料、矿棉板、铝扣板	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “6. 保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、铝板幕墙、石材幕墙、蜂窝石材板、石材幕墙（石材消防救援窗）、装饰铝板造型铝板、金属装饰线、室外连廊不锈钢玻璃栏杆、金属百叶窗	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “6. 保洁服务”
会议室	室内设施说明	室内有会议桌、会议椅、投影机、话筒、音响、视频会议等相关设施	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “5. 会议服务”
	会议室数量（个）	各单位内部会议室 15 个。 公共会议室和会客室 11 个。	见该办公区的“5. 会议服务” “6. 保洁服务”
卫生间	卫生间数量（间）	男 12 间、女 12 间、独立卫生间 5 间、残卫 1 间（共计 30 间）	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	13 个污水集水坑、26 台污水提升泵、在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	供配电系统	低压柜 8 台 公共照明设备 6900 套、应急照明设备 220 套，均在质保期内。	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	设备机房	设备机房 43 个、机房内设备 75 台套、在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	安防系统	安防系统的构成：平台服务器、一卡通管理服务器、存储设备、LCD 拼接屏、管理机、核心交换机、POE 交换机、监控摄像机、电控锁、人脸识别读卡器、门禁读卡器。 安防设备的数量：监控摄像机 147 台，电控锁 61 把，人脸识别读卡器 58 台，门禁读卡器 4 台，24 口 POE 交换机 9 台 是否在质保期内：是	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	采暖系统	采暖系统包含风机盘管机全热回收机组送风。 采暖设备 465 台、（376 台）在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”

	电梯系统	消防电梯：6台，功率：11.3kW，设备均在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	空调系统	屋顶分体式空调1台，在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	消防系统	消防系统的构成：消火栓泵、喷淋泵、阀门、喷头、探测器、模块、报警按钮、消防电话、广播、气灭控制主机、泄压口 消防设备的数量：区域报警控制箱4台、感烟探测器620个、消火栓报警按钮80个、手动报警按钮53个、消防声光报警器61个、消防电话7个、消防广播扬声器148个、消防端子箱13个、总线隔离模块53个、输入输出模块191个、输入模块97个、门磁开关170个、防火门监控模块85个、电气火灾监控探测器37个、三相四线电压传感器12个、区域报警显示器14台、气体灭火控制按钮4个、感温探测器4个 是否在质保期内：是	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”

建筑物名称：C座

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	非外墙窗：33扇， 幕墙单位窗：主楼438樘；裙楼166樘； 幕墙单位门：29樘；	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、地毯、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、布艺硬包、石材墙面	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料、矿棉板、铝扣板、铝格栅吊顶	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、铝板幕墙、石材幕墙、铝合金百叶、救援外廊玻璃栏板、A座B座连廊玻璃栏板、竖向大线条、裙楼铝格栅、玻璃雨棚；	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
会议室	室内设施说明	室内有会议桌、会议椅、投影机、话筒、音响、视频会议等相关设施	见该办公区的“2. 房屋维护服务”“5. 会议服务”
	会议室数量（个）	各单位内部会议室37个。 公共会议室和会客室23个。	见该办公区的“5. 会议服务”“6. 保洁服务”
卫生间	卫生间数量（间）	男卫25间、女卫25间、独卫27间、残卫20间（共计97间）	见该办公区的“4. 公用设施”

			设备维护”“6. 保洁服务”
设备 设施 情况	给排水系统	17 个污水集水坑、34 台污水提升泵、在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	供配电系统	低压柜 22 台 公共照明设备 13900 套、应急照明设备 360 套，均在质保期内。	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	设备机房	设备机房 62 个、机房内设备 95 台套、在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	安防系统	安防系统的构成：平台服务器、一卡通管理服务器、存储设备、LCD 拼接屏、管理机、核心交换机、POE 交换机、监控摄像机、电控锁、人脸识别读卡器、门禁读卡器。 安防设备的数量：监控摄像机 512 台，电控锁 127 把，人脸识别读卡器 78 台，门禁读卡器 56 台，24 口 POE 交换机 32 台 是否在质保期内：是	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	锅炉设备	锅炉系统为燃气热水炉，为后厨提供热水，在质保期内。 1. 2 台燃气热水炉； 2. 阀门、管件及辅机附件； 3. 热水循环泵； 输入热负荷：99kW，容积：380L，热效率：106%，电功率：200W	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	采暖系统	采暖系统包含风机盘管机全热回收机组送风、地板采暖。 采暖设备 960 台、（822 台）在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	电梯系统	客梯 6 台，功率：11.3kW，设备均在质保期内， 消防电梯：9 台，功率：11.3kW，设备均在质保期内， 货梯：1 台，功率：17.2KW，设备均在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	空调系统	壁挂式单元式空调 22 台，均在质保期内	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	消防系统	消防系统的构成：消火栓泵、喷淋泵、阀门、喷头、探测器、模块、报警按钮、消防电话、广播、气灭控制主机、泄压口 消防设备的数量：消火栓离心式泵 2 台、自动喷洒离心式泵 2 台、区域报警控制箱 18 台、感烟探测器 2349 个、消火栓报警按钮 399 个、手动报警按钮 268 个、消防声光报警器 315 个、消防电话 54 个、消防广播扬声器 439 个、消防端子箱 48 个、总线隔离模块 171 个、输入输出模块 563 个、输入模块 309 个、门磁开关 464 个、防火门监控模块 232 个、电气火灾监控探测器 98 个、电压互感器 103 个、消防电源监控模块 70 个、三相四线电压传感器 12 个、火灾报警控制器 1 台、应急照明控制器 1 个、火灾报警电话主机 1 个、联动控制台 1 个、手动控制台 1 个、消防广播控制盘 1 个、气体灭火控制按钮 1 个、感温探测器 123 个、气体灭火控制器 1 个、燃气报警控制器 1 个、可燃气体探测器 20 个、喷气指示灯 2 个、火灾应急扬声器 206 个、控制模块 C68 个 是否在质保期内：是	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”

2. 建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	路灯 94 个、草坪灯 32 个、高杆灯 9 个	见该办公区的“4. 公用设施设

		备维护服务” “6. 保洁服务”
消防栓	消防栓 617 个	见该办公区的“4. 公用设施设备维护服务” “6. 保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱 12 个	见该办公区的“4. 公用设施设备维护服务” “6. 保洁服务”
监控	监控数量：1099 台	见该办公区的“4. 公用设施设备维护服务” “保洁服务”
指示牌、显示屏	楼宇标识牌 3 套	见该办公区的“4. 公用设施设备维护服务” “保洁服务”
室外连廊	C 座与 A 座之间 22.8 m ² C 座与 B 座之间 22.19 m ²	见该办公区的“6. 保洁服务”
南侧广场	8100 m ² （其中绿地 6600 m ² ）	见该办公区的“6. 保洁服务”
门前三包	三包范围在门前左右各 200 米范围	见该办公区的“6. 保洁服务”

2. 体育局办公区

(1) 建筑物内

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗数量	非外墙窗：62 扇 幕墙单位窗：377 樘；幕墙单位门：14 樘。	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “5. 保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “5. 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、石材墙面	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “5. 保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “5. 保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、石材、铝格栅、竖向大线条	见该办公区的“2. 房屋维护服务” “6. 保洁服务”
卫生间	卫生间数量（间）	男 2 间、女 2 间（共计 4 间）	见该办公区的“4. 公用设施设备维护” “5. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	污水井 4 个，隔油池 2 个	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
	供配电系统	公共照明设备 124 套	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”

设备机房	强电间 1 个、弱电间 1 个、信息机房 1 个。	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”“5. 保洁服务”
分体空调	空调 37 台、排风扇 12 个。	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”
消防系统	消防系统的构成： 消火栓泵、灭火器（29 个）	见该办公区的“4. 公用设施设备维护”

(2) 建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯	无	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务” “5. 保洁服务”
消防栓	消防栓 6 套	见该办公区的“4. 公用设施设备维护服务” “5. 保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱 2 个	见该办公区的“4. 公用设施设备维护服务” “5. 保洁服务”
监控	监控数量： 8 个	见该办公区的“4. 公用设施设备维护服务” “5. 保洁服务”
门前三包	三包范围在门前左右各 200 米范围	见该办公区的“5. 保洁服务”

(四) 服务内容及标准

通州发展大厦办公区

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：

		<p>①明确重点要害岗位保密职责。</p> <p>②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：</p> <p>①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。</p> <p>②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。</p> <p>③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。</p> <p>④其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间</p>

		<p>救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展1次专项应急预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度,主要包括:人员录用制度、档案管理、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案,主要包括:交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案,主要包括:房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场,不间断维修直至修复。</p>

2.房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视,发现外观有变形、开裂等现象,及时建议采购人申请房屋安全鉴定,并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍,玻璃幕墙清洁明亮、无破损。</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次防雷装置检查,发现失效,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好,地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	<p>(1) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固</p>

3.办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护、1 次水泵、水箱。检查相关水质检测报告，及时提醒并配合采购人对生活水箱进行检测。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。</p> <p>(4) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。</p>
3	供电设备监控	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。</p> <p>(5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。</p> <p>(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。</p> <p>(7) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(8) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。</p> <p>(9) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
4	弱电设备（设备机房）	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(4) 按各设备机房国家标准和规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
5	弱电系统	<p>(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。</p> <p>(2) 配合采购人保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。</p>
6	电梯系统	<p>(1) 每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。</p>

		<p>(2) 检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。</p> <p>(3) 检查电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08)的有关要求。</p> <p>(4) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案,每年至少开展演练 1 次。</p> <p>(5) 电梯出现故障,物业服务人员 10 分钟内到场应急处理,并配合维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。</p> <p>(6) 电梯紧急电话时刻保持畅通。电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p> <p>(7) 根据采购人需求,合理设置电梯开启的数量、时间。</p>
7	空调系统	<p>(1) 空调通风、新风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365)的相关要求,</p> <p>(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883)的相关要求。发现问题,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 定期维护并做好记录,保证空调设施设备处于良好状态。</p> <p>(4) 中央空调、独立空调运行前对设施设备进行系统检查,运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。</p> <p>(5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。</p> <p>(6) 每年至少开展 1 次新风机、独立空调机、空气处理机滤网等清洗消毒;每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。</p> <p>(7) 每年至少开展 1 次分体式空调主机、独立空调机(含空调过滤网)和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。</p> <p>(8) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p> <p>(9) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场,紧急维修应当在 15 分钟内到达现场,在 12 小时内维修完毕。</p>
8	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。</p> <p>(4) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(6) 消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(7) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>
9	监控值守	<p>(1) 监控室环境符合系统设备运行要求,配合采购人定期进行检查和检测,确保系统功能正常。</p> <p>(2) 监控设备 24 小时正常运行,监控室实行专人 24 小时值班制度。</p> <p>(3) 监控记录画面清晰,视频监控无死角、无盲区。</p> <p>(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度,做好监控记录的保存工作。</p> <p>(5) 监控记录保持完整,保存时间不应少于 90 天。</p>

		(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录, 经授权人批准并做好相关记录。
		(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后, 及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
10	消防中控管理	(1) 建立消防安全责任制, 确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消防控制室利用安防监控设备不间断对整个办公楼重点部位实施监控, 24 小时值班制度, 每班不少于 2 人。及时发现监控区域各种安全隐患, 对突发事件和可疑人员及时上报有关领导和相关部门。
		(3) 负责办公楼内消防设施设备的检查, 确保消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用, 发现问题报告有关领导和相关部门。
		(4) 易燃易爆品设专区专人管理, 做好相关记录。
		(5) 定期组织消防安全宣传, 每半年至少开展 1 次消防演练。
		(6) 熟练操作各种设施设备和消防器材的使用, 遇火情报告及时携带装备跑点到达现场处置初期火灾。

5. 会议及客服服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订, 记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途, 明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定, 音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置, 引导人员引导手势规范, 语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查, 做好会场清扫工作。
6	客服服务	1. 客服服务, 听取干部职工提出的有关需求、问题及意见建议, 并及时反馈。 2. 根据工作需要, 完成与服务内容相关的临时性工作任务。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。 (2) 电器、消防等设施设备: ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净, 无尘无污迹, 每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮, 无尘、无斑点, 每月至少开展 1 次清洁作业。

		<p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）</p> <p>(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>
3	公共场地区域保洁	<p>(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。</p> <p>(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。</p> <p>(6) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）</p>
4	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 化粪池清掏，无明显异味，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点</p> <p>(6) 垃圾装袋，日产日清</p> <p>(7) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(8) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(9) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>

5	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p> <p>(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。</p>
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	环氧地坪地面	<p>(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。</p> <p>(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。</p> <p>(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。</p> <p>(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。</p> <p>(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。</p>
2	耐磨漆地面	<p>(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁</p> <p>(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。</p>
3	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
4	石材地面	<p>(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。</p> <p>(2) 定期进行基础维护。</p>
5	水磨石地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
6	地胶板地面	<p>(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p> <p>(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。</p>
7	地板地面	<p>(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。</p> <p>(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。</p>
8	地毯地面	<p>(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。</p> <p>(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。</p>
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭
14	涂料外墙	配合采购人每半年进行 1 次专业清洗。
15	真石漆外墙	
16	瓷砖外墙	
17	保温一体板外墙	
18	铝板外墙	
19	干挂石材外墙	
20	玻璃幕墙外墙	

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责,由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作,建立节能管理制度,明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。</p>
3	节水管理	<p>(1) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。</p> <p>(2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。</p> <p>(3) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。</p> <p>(4) 对食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。</p>
4	反食品浪费	<p>(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。</p> <p>(2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。</p>
5	生活垃圾分类	<p>(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。</p> <p>(2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。</p>

体育局办公区

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确工作任务及责任分工,并制定配套实施方案。

		<p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于： ①明确重点要害岗位保密职责。 ②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	应急保障预案	<p>(1) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际相结合。</p> <p>(2) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
7	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务</p>

		方案等。
--	--	------

2.房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视, 发现外观有变形、开裂等现象, 及时建议采购人申请房屋安全鉴定, 并采取必要的避险和防护措施。
		(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案。
		(5) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、管井等巡查, 每半月至少检查 1 次雨污水管井等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 每年至少开展 1 次防雷装置检查, 发现失效, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 路面状态良好, 地漏通畅不堵塞。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后, 及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修, 及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所 (含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。
		(2) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。
		(3) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。
3	供电设备监控	(1) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强配电柜、配电箱、重点部位监测。
		(2) 公共使用的照明、接地等保持完好, 确保用电安全。
		(3) 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知采购人, 快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。
		(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向采购人报告。

		(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。
		(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	空调系统	定期对分体空调进行清洗，维护。

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公用房区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(7) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每周至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(8) 石材地面、内墙做好清洁工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）</p>
3	公共场地区域保洁	<p>(1) 每日清扫道路地面、自行车棚等公共区域，保持干净、无杂物、无积水。</p> <p>(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。</p> <p>(6) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）</p>
4	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设

		置。 (2) 桶身表面干净无污渍, 每日开展至少 1 次清洁作业。 (3) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾, 进行清理分类, 并运至垃圾集中堆放点 (4) 垃圾装袋, 日产日清 (5) 建立垃圾清运台账, 交由规范的渠道回收处理。 (6) 做好垃圾分类管理的宣传工作, 督促并引导全员参与垃圾分类投放。 (7) 垃圾分类投放管理工作的执行标准, 按北京市垃圾分类要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒, 消毒后及时通风, 每周至少开展 1 次作业。 (2) 配合采购人, 开展消灭老鼠、蟑螂工作, 控制室内外蚊虫, 达到基本无蚊蝇, 每季度至少开展 1 次作业。 (3) 发生公共卫生事件时, 邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。 (2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求的数量

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 170 人, 需要项目经理 1 人、文员 4 人、中控 8 人、楼控 1 人、高压配电 8 人、空调维修 4 人、夜巡 4 人、水暖工 3 人、综合维修 19 人、工程主管 1 人。会议服务 55 人 (含会议主管 1 人), 保洁服务 62 人 (含保洁主管 1 人)。

2. 项目经理应具备的条件:

- (1) 具有大学本科 (含) 以上学历。
- (2) 有十年及以上同类物业项目经理经验。
- (3) 须持有中级或以上职称证书。
- (4) 年龄不超过 55 岁。
- (5) 中共党员优先。

3. 工程主管应具备条件

- (1) 具有高压电工作业 (运行) 证书。
- (2) 具有特种设备安全管理证书。
- (3) 具有制冷设备维修工证书。
- (4) 具有中级工程师级以上职称证书。
- (5) 具有管道工证书。
- (6) 具有五年 (含) 以上同类物业项目同岗位经验。

4. 会议主管应具备条件

- (1) 45 周岁 (含) 以下。
- (2) 具有本科及以上学历及学位。

- (3) 具有中级及以上职称。
- (4) 具有特种设备-地下有限空间监护作业证书。
- (5) 具有三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。

5. 保洁主管应具备条件

- (1) 45 周岁（含）以下。
- (2) 具有专科及以上学历。
- (3) 具有特种设备-地下有限空间监护作业证书。
- (4) 具有特种设备安全管理证书。
- (5) 具有有害生物防治员及公共卫生消毒员证书。
- (6) 具有三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。

6. 专业技术人员应具备的条件：

(1) 按照北京市房屋建筑使用安全管理办法配备房屋安全管理员，房屋建筑安全管理员持有北京市住房和城乡建设委员会核发的房屋建筑结构安全管理员和房屋建筑设备设施安全管理员证书，或满足房屋建筑安全管理员任职资格条件。

(2) 电梯安全员和有限空间安全员应持有电梯安全管理、有限空间监护作业等特种作业（设备）证书。（至少提供电梯安全员、有限空间监护作业各 1 人证书复印件）

(3) 变配电系统运行与维护人员应持有高压电工作业的特种作业证书。（需提供至少 8 人证书复印件）

(4) 中央空调系统运行人员应持有制冷与空调作业的特种作业证书。

(5) 消防中控室值班人员须持有建（构）筑物消防员或消防设施操作员四级（含）或以上级别证书。

(6) 会议及客服部服务人员

①具备政务服务礼仪与沟通协调能力，形象气质适配政务接待场景。

②身高建议 $\geq 158\text{cm}$ ，会议服务人员年龄建议 ≤ 38 周岁（适配岗位强度与接待需求）。

③遵循男女平等原则，不设性别限制，同等条件下优先录用政务服务相关经验者。

(7) 保洁服务人员

①身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

②年龄：女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女 > 55 周岁、男 > 60 周岁， ≤ 65 周岁）。

③供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

新华东街 192 号办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建设地点：北京市通州区新华东街 192 号

(2) 建筑面积：总建筑面积 3093.8 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：新华东街 192 号

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量 (个)	门 105 个、窗 100 个、	见“2. 房屋维护服务”“5. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	隔音板	
外墙	外墙各材质	铝板、玻璃幕墙	
会议室	室内设施说明	会议室：会议桌 20 个、会议椅 49 个、沙发 4 个、茶桌 1 个，投影仪 1 个、幕布 1 个、话筒 6 个、音响机柜 1 个、调音台 1 个、时序电源 1 个、反馈抑制器 1 个、功放 1 个、话筒主机 1 个、音箱 2 个、均衡器 1 个。设备都已出保	见“4. 公用设施设备维护”“5. 保洁服务”
	会议室数量 (个)	会议室 1 个	
卫生间 (开水间)	卫生间 (开水间) 数量	主楼卫生间 12 个，开水间 6 个。食堂楼卫生间 6 个，开水间 2 个。南楼卫生间 4 个，开水间 2 个。	见“4. 公用设施设备维护”“5. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	污水井 3 口。	见“4. 公用设施设备维护”
	供配电系统	配电柜 4 个。照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。小格栅灯 26 个、功率 1560W；双支架灯 193 个、功率 7720W；LED 灯泡 67 个、功率 670W；吸顶灯 8 个、功率 80W；方板灯 2 个、功率 200W、长板灯 8 个功率 320W、大长板灯 3 个功率 240W、灯带 1 个、功率 400W/吸顶灯 8 个、功率 80W。设备都已出保。	
	设备机房	弱电机房 1 个。网络交换机 11 个、电话交换机 4 个。设备都已出保。	
	采暖系统	散热片采暖。串联联接供热。暖气片 129 组。设备都已出保。	
	空调系统	壁挂式空调 95 台、142500W；立式空调 5 台、15000W。设备都已出保。	
	消防系统	消防系统由消防栓和灭火器组成。干粉灭火器 54 个，二氧化碳灭火器 3 个，消防栓 6 个。灭火器在质保期内。	

建筑物名称：附属楼 (食堂)

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量 (个)	门 14 个、窗 20 个	见“2. 房屋维护服务”“5. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	隔音板	
外墙	外墙各材质	真石漆	
卫生间	卫生间数量 (个)	卫生间 2 个	见“4. 公用设施

			设备维护” “5. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	隔油池 1 个	见“4. 公用设施设备维护”
	供配电系统	照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。双支架灯 22 个、功率 880W；单支架灯 11 个、功率 220W；吸顶灯 15 个、功率 150W、防爆灯 2 个、功率 20W；设备都已出保。	
	采暖系统	散热片采暖。串联联接供热。暖气片 23 组。设备都已出保。	
	空调系统	壁挂式空调 6 台、9000W；立式空调 6 台、18600W。设备都已出保。	
	消防系统	消防系统由消防栓和灭火器组成。干粉灭火器 54 个，二氧化碳灭火器 3 个，消防栓 6 个。灭火器在质保期内。	

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，上岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其</p>

		<p>物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全,包括但不限于:①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他:人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后,相关资料交还采购人,采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人,定期对物业服务过程进行自查,结合反馈意见与评价结果采取改进措施,持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程,需对任务进行详细了解,并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署,确保任务顺利进行,对活动区域进行全面安全检查,发现并排除安全隐患,确保办公区安全,环境干净整洁,以礼貌、专业的态度对待来宾,展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单应急预案定期/台账,使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。培训和演练,组织相关岗位每半年至少开展1次专项应急预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度,主要包括:人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案,主要包括:交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案,主要包括:房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置24小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在15分钟内到达现场,不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视,发现外观有变形、开裂等现象,及时建议采购人申请房屋安全鉴定,并采取必要的避免和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查,发现问题及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年对防雷装置进行检查,发现失效,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好,地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后,及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修,及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间),温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常,无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的,每日至少巡视 1 次。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水,按规定时间通知采购人。</p>
3	供电设备监控	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查,加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,确保用电安全。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品,亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>

4	弱电设备（设备机房）	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(4) 按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
5	供暖系统	<p>(1) 建立 24 小时值班制度。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。</p> <p>(5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(6) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(7) 暖气片上水前，提前通知采购人。</p> <p>(8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。</p>
6	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> <p>(4) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(6) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(7) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p>

		<p>(5) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(7) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。</p> <p>(8) 地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水算子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
2	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能</p>

		<p>宣传活动。</p> <p>(5) 对照用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。</p>
3	节水管理	<p>(1) 协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到2级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。</p> <p>(2) 定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。</p> <p>(3) 张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。</p> <p>(4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。</p> <p>(5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。</p>
4	反食品浪费	<p>(3) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。</p> <p>(4) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。</p>
5	生活垃圾分类	<p>(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。</p> <p>(2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。</p>

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置8人，综合维修工1人、电力维修工3人、弱电维修工1人、保洁员3人。

2. 服务人员要求

(1) 身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

(2) 承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

(3) 保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55周岁、男≤60周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55周岁、男>60周岁，≤65周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

新华东街 254 号办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

- (1) 建设地点：北京市通州区新华东街 254 号
- (2) 建筑面积：总建筑面积 1878.17 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：新华东街 254 号

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 59 个，窗户 68 个	见“2. 房屋维护服务”见“5. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	矿棉隔音板、乳胶漆	
外墙	外墙各材质	真石漆	
会议室	室内设施说明	大会议室：空调 2 台，长条桌 19 张，靠背椅子 40 把，扶手椅子 7 把，小桌子 3 张，投影仪 1 台，幕布 1 张。 小会议室：空调 1 台，消毒柜 1 台，靠背椅子 16 把，扶手椅子 6 把，会议桌 1 个，电视机 1 台，视频会议摄像头 1 个，话筒 2 个，投影仪 1 台，幕布 1 张。	见“4. 公用设施设备维护服务” 见“5. 保洁服务”
	会议室数量	会议室 2 间	
卫生间	卫生间数量	卫生间 4 间	见“2. 房屋维护服务”见“5. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	室外污水井 3 个。	见“4. 公用设施设备维护服务”
	供配电系统	照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。小格栅灯 29 个、功率 1740W；单支架灯 8 个、功率 80W；双支架灯 83 个、功率 3320W；LED 灯泡 66 个、功率 660W；吸顶灯 13 个、功率 130W。设备都已不在质保期内。	
	设备机房	弱电机房 1 个。网络交换机 8 个。设备都已不在质保期内。	
设备设施情况	采暖系统	散热器采暖。并联连接供热。暖气片 70 组。设备都已不在质保期内。	见“4. 公用设施设备维护服务”
	空调系统	壁挂式空调 54 台、功率 81000W。立式空 4 台、功率 12000W。	
	消防系统	消防系统由消防栓和灭火器组成。干粉灭火器 39 个，二氧化碳灭火器 3 个，消防栓 4 个。灭火器在质保期内。	

建筑物名称：新华东街 254 号食堂

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	窗 20 个	见“2. 房屋维护服务”
地面	地面各材质	水磨石	

内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	矿棉隔音板	
外墙	外墙各材质	保温一体	
设备设施情况	给排水系统	隔油池 1 个。	见“4. 公用设施设备维护服务”
	供配电系统	照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。小格栅灯 3 个、功率 180W；单支架灯 6 个、功率 60W；双支架灯 10 个、功率 400W；LED 灯泡 9 个、功率 90W；吸顶灯 9 个、功率 90W；防爆灯 2 个、功率 20W。设备都已不在质保期内。	
	采暖系统	散热片采暖。并联联接供热。暖气片 11 组。设备都已不在质保期内。	
	空调系统	壁挂式空调 4 个、功率 6000W。	
	消防系统	干粉灭火器 11 个	

2. 建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	投光灯 1 个、100W	见“4. 公用设施设备维护服务”见“保洁服务”
室外配电箱	箱变 1 个、容量 200kva。配电柜 2 个。	见“4. 公用设施设备维护服务”
门禁抬杆系统	广告道闸 2 个，人脸识别 1 套	见“2. 房屋维护服务” “4. 公用设施设备维护服务”

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。
		(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。
		(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。
		(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。
		(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。
		(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
		(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：

	治教育	<p>①明确重点要害岗位保密职责。</p> <p>②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：</p> <p>①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
7	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。</p>
8	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池、隔油池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p> <p>(4) 门禁抬杆系统运行正常，能正确识别车辆。</p>
3	标识标牌	<p>(1) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。</p>

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。</p>
3	供电设备监控	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，</p>

		并向采购人报告。 (5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。 (6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。 (7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备 (设备机房)	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人, 且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求, 机房巡视及外来人员记录清晰完整, 标识统一。 (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 (3) 每半月至少开展 1 次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害, 温湿度符合设备运行要求。 (4) 按各设备机房的国家标准规范, 维护消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。 (5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。 (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。
5	供暖系统	(1) 建立 24 小时值班制度。 (2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 (3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查, 确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 (4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常无隐患。 (5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 (6) 做好供暖前检查等相关准备工作。 (7) 暖气片上水前, 提前通知采购人。 (8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 (9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况, 节约能源。
6	消防系统	(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。 (2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 (3) 消防系统各设施设备使用说明清晰, 宜图文结合。 (4) 自动喷水灭火系统启动正常。 (5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 (6) 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。正压送风、防排烟系统运行正常。 (7) 正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。

	办公用房区域保洁	<p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(5) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(7) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。</p> <p>(8) 地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。</p>
--	----------	--

3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
---	------	--

4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
---	------	--

5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
---	------	---

具体清洁要求

序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
2	地毯地面	<p>(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。</p> <p>(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。</p>
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	(1) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展

		节约能源资源工作。 (2)与采购人紧密沟通协作,建立节能管理制度,明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	(1)协助采购人规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。 (2)熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。 (3)定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。 (4)协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。 (5)对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。 (6)协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	(1)协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到2级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。 (2)定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。 (3)张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。 (4)对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。 (5)协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	(1)积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 (2)定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	(1)协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (2)按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置4人,综合维修工1人、电力维修工1人、保洁员2人。
2. 服务人员要求
 - (1) 身体健康,无犯罪记录和不良嗜好。
 - (2) 承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书,年龄不得超过法定退休年龄。
 - (3) 保洁服务人员
 - ① 身体健康,无妨碍作业疾病,能独立胜任清洁作业及体力要求。
 - ② 年龄:女≤55周岁、男≤60周岁(未达法定退休年龄);超龄人员(女>55周岁、男>60周岁,≤65周岁)。

③供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

车站路 24 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区车站路 24 号办公区

（2）建筑面积：总建筑面积 1350.49 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：车站路 24 号

名称	明 细	服务内容及标准
门窗	门、窗总数量 (个)	门 54 个，窗 46 个。
地面	地面材质	瓷砖
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆墙面
顶面	顶面各材质	顶面为石膏板
外墙	外墙各材质	铝扣板玻璃幕墙
会议室	室内设施说明	会议室 1 间，会议桌 3 张，会议椅 52 把。
卫生间	卫生间数量(个)	卫生间 8 个
设备 设施 情况	给排水系统	1 个污水井
	供配电系统	低压柜数量 1 个,照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。大格栅灯 77 个、功率 3080W；小格栅灯 13 个、功率 780W；单支架灯 10 个、功率 200W；长板灯 12 个、功率 480W；LED 灯泡 96 个、功率 960W；方板灯 3 个、功率 300W；吸顶灯 8 个、功率 80W，照明设备数量共 219 件，不在质保期内。
	设备机房	设备机房数量 1 个、网络交换机 8 个，电话交换机 1 个，不在质保期内。
	采暖系统	采暖系统形式：集中供暖；采暖设备的数量 53 组暖气片，不在质保期内。
	空调系统	壁挂式空调 29 台、功率 43500W。立式空 3 台、功率 11000W。不在质保期内。
	消防系统	灭火器 30 个，消防栓箱 4 个。
		见“2. 房屋维护服务”“4. 保洁服务”
		见“3. 公用设施设备维护服务”“4. 保洁服务”

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（2）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明

		<p>确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，上岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位</p>

		<p>及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次门口、围墙、道路、场地、管井等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 楼内路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。</p>
3	供电设备监控	<p>(1) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(2) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好, 确保用电安全。</p> <p>(3) 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知采购人, 快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
4	弱电设备(设备机房)	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人, 且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求, 机房巡视及外来人员记录清晰完整, 标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害, 温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(4) 按各设备机房的国家标准规范, 维护消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。</p>
5	弱电系统	<p>(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。</p> <p>(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常, 有故障及时排除。</p>
6	供暖系统	<p>(1) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查, 确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(3) 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常无隐患。</p> <p>(4) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(5) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(6) 暖气片上水前, 提前通知采购人。</p> <p>(7) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(8) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况, 节约能源。</p>
7	空调系统	<p>(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365) 的相关要求。</p> <p>(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883) 的相关要求。发现问题, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 定期维护并做好记录, 保证空调设施设备处于良好状态。</p> <p>(4) 每年至少开展 1 次空调滤网、空调外机清洁等清洗消毒服务。</p> <p>(5) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场, 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场, 在 12 小时内维修完毕。</p>

8	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。</p> <p>(4) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p>
---	------	---

4. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时,有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道:</p> <p>①公共通道保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 6 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘,透光性好,每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净,无污渍,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 6 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 6 次清洁作业。</p> <p>(1) 作业工具间:①保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序,表面干净无渍,每日消毒。</p> <p>(2) 公共卫生间:①随时保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展 6 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(3) 平台、屋顶、天沟保持干净,有杂物及时清扫,每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 石材地面、内墙做好养护工作,每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。</p> <p>(5) 户外区域,保持路面干净,无明显杂物,无枯枝落叶,无烟头,雨天及时清理积水,雪天及时铺设防滑垫,及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍,雨水篦子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶,并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍,每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁,无明显异味,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾,进行清理分类,并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋,日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账,交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作,督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准,按北京市垃圾分类要求执行。</p>

4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
2	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。

5. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。</p>
3	节水管理	<p>(6) 协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。</p> <p>(7) 定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。</p> <p>(8) 张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。</p> <p>(9) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。</p> <p>(10) 协助采购人开展用水统计和分析工作。</p>
4	反食品浪费	<p>(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。</p> <p>(2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。</p>

5	生活垃圾分类	<p>(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。</p> <p>(2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。</p>
---	--------	--

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具、对讲机等用具。	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 2 人，需要物业维修综合工 1 人、保洁员 1 人。

2. 服务人员要求

(1) 身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

(2) 承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

(3) 保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女 > 55 周岁、男 > 60 周岁，≤ 65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

车站路 45 号办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建设地点：北京市通州区车站路 45 号办公区

(2) 建筑面积：总建筑面积 2322.55 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：车站路 45 号

名称	名称	明细	服务内容及标准
门窗	门、窗总数量(个)	门 23 个，窗 33 个。	见“2. 房屋维护服务” “4. 保洁服务”
地面	地面材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆墙面	
顶面	顶面各材质	顶面为石膏板	
外墙	外墙各材质	铝板、玻璃幕墙、瓷砖。	
会议室	室内设施说明	会议桌 31 个，会议椅 120 把。	

	会议室数量 (个)	会议室 2 个	见“3.公用设施设备维护服务”“4.保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个)	卫生间 4 个	
设备设施情况	给排水系统	1 个污水井, 管井内有阀门。	
	供配电系统	低压柜数量 1 个, 照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。大格栅灯 98 个功率 3920W, 小格栅灯 40 个功率 2400W, 单支架灯 7 个功率 140W, 双支架灯 8 个功率 320W, LED 灯 42 个功率 420W, 吸顶灯 4 个功率 40W, 防爆灯 13 个功率 130W, 照明设备数量共 212 件, 不在质保期内。	
	设备机房	设备机房数量 1 个、机房内设备数 10 件, 不在质保期内。	
	采暖系统	采暖系统形式: 集中供暖; 采暖设备的数量 50 组暖气片, 不在质保期内。	
	空调系统	壁挂式空调 32 台, 功率 48000W, 立式空调 7 台, 功率 21000W, 不在质保期内。	
消防系统	灭火器 33 个, 消防栓 4 个。		

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确工作任务及责任分工, 并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任, 切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题, 制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训, 并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的, 应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的, 可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一, 佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌, 态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于: ①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训, 增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的人员经历审查, 合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。</p>

4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全,包括但不限于:①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他:人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后,相关资料交还采购人,采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人,定期对物业服务过程进行自查,结合反馈意见与评价结果采取改进措施,持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程,需对任务进行详细了解,并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署,确保任务顺利进行,对活动区域进行全面安全检查,发现并排除安全隐患,确保交通安全畅通,以礼貌、专业的态度对待来宾,展现良好形象。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电停水应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展1次专项应急预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度,主要包括:人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案,主要包括:交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案,主要包括:房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置24小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在15分钟内到达现场,不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展1次房屋结构安全巡视,发现外观有变形、开裂等现象,及时建议采购人申请房屋安全鉴定,并采取必要的避

		<p>险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍,玻璃幕墙清洁明亮、无破损。</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查,发现问题及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年对防雷装置进行检查,发现失效,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好,地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间),温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常,无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 遇供水单位限水、停水,按规定时间通知采购人。</p> <p>(3) 对生活用水进行检测并出具检测报告,每年不少于 2 次。</p> <p>(4) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污,保证室内外排水系统通畅。</p>
3	供电设备监控	<p>(1) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查,加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(2) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,确保用电安全。</p> <p>(3) 发生非计划性停电的,应当在事件发生后及时通知采购人,快速恢复或启用应急电源,并做好应急事件上报及处理工作。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品,亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
4	弱电设备(设备机房)	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人,且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求,机房巡视及外来人员记录清晰完整,标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁,整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害,温湿度符合设备运行要求。</p>

		<p>(4) 按各设备机房的国家标准规范, 维护消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。</p>
5	弱电系统	<p>(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。</p> <p>(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常, 有故障及时排除。</p>
6	供暖系统	<p>(1) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查, 确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(3) 定期检查供暖管道、阀门运行情况, 确保正常无隐患。</p> <p>(4) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(5) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(6) 暖气片上水前, 提前通知采购人。</p> <p>(7) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(8) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况, 节约能源。</p>
7	空调系统	<p>(1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365) 的相关要求。</p> <p>(2) 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883) 的相关要求。发现问题, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 定期维护并做好记录, 保证空调设施设备处于良好状态。</p> <p>(4) 每年至少开展 1 次空调滤网、空调外机清洁等清洗消毒服务。</p> <p>(5) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场, 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场, 在 12 小时内维修完毕。</p>
9	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰, 宜图文结合。</p> <p>(4) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p>

4. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道:</p> <p>①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 6 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 6 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 6 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间: ①保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序, 表面干净无渍, 每日消毒。</p>

		<p>(5) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 6 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(7) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。</p> <p>(8) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水算子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
3	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

5. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能</p>

		源利用效率。 (6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	(1) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到2级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。 (2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。 (3) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。 (4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。 (5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 (2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置2人,需要物业维修综合工1人、保洁员1人。
2. 服务人员要求
 - (1) 身体健康,无犯罪记录和不良嗜好。
 - (2) 承诺专业技术人员须持有相关岗位合格证或资质证书,年龄不得超过法定退休年龄。
 - (3) 保洁服务人员
 - ① 身体健康,无妨碍作业疾病,能独立胜任清洁作业及体力要求。
 - ② 年龄:女≤55周岁、男≤60周岁(未达法定退休年龄);超龄人员(女>55周岁、男>60周岁,≤65周岁)。
 - ③ 供应商按劳务关系签订协议,明确报酬与工伤保障(优先参保或购买商业保险),落实安全培训与防护,建立超龄人员专项档案备查。

通州区档案馆办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

- (1) 建设地点:通州区五中路与京榆旧线辅路交叉口东南480米
- (2) 建筑面积:总建筑面积46617平方米
- (二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

- (1) 采购人提供办公场地；
 (2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。
 (三) 服务范围

建筑物名称：通州区档案馆

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量(个)	门 638 个 窗 129 个	见“2. 房屋维护服务”见“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板、环氧地坪	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	铝扣板、石膏板	
外墙	外墙各材质	铝板、玻璃幕墙	
会议室	室内设施说明	会议室：会议桌 25 个、会议椅 92 个、茶桌 2 个，备品柜 2 个、茶杯 21 套，杯盖 5 个，透明托盘 2 个，消毒柜 2 个，热水壶 8 个、立式空调 1 台，会议触控屏 1 台，一体化视频会议显示屏 1 套；投影仪 1 个、幕布 1 个、话筒 7 个、音响机柜 2 套、音箱 6 个、会控系统 2 套。	见“4. 公用设施设备维护”“5. 会议服务”“6. 保洁服务”
	会议室数量(个)	245 人报告厅 1 个、85 人培训室 1 个、30 人会议室 1 个，8 人保密会议室 1 个。	
卫生间	卫生间数量(个)	卫生间 24 个	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	集水井 26 个、隔油池 1 个、化粪池 1 个、雨水调蓄池 1 个、污水泵房 1 个、污水坑。	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	供配电系统	配电室 2 个、强电间 42 个、弱电间 18 个、配电柜 52 个、配电箱 467 个、平板灯 28 个、吸顶灯 495 个、筒灯 891 个、管灯 300 个、应急灯 746 具、灯带 1397 米、安全出口指示灯 32 个。	
	设备机房及设备	空调机房 26 个、排烟机房 7 个、送风机房 2 个、电梯机房 2 个、有线电视机房 1 个、管道间 34 间、生活给水高区叠压给水设备 1 套、成套中水高区变频供水设备 1 套、中水水箱 1 台、油水分离设备 1 套、内置式水箱自洁消毒器 1 台、冷却塔补水成套变频供水设备 1 套、高压细水雾泵组 1 套、高压细水雾补水增压泵组 2 台、高压细水雾储水箱 1 台、高压细水雾开放式区域阀组 1 套、高压细水雾开式喷头、高压细水雾喷头专用接头、调试试验装置、高压不锈钢止回阀、RD(反渗透)一体化纯水机 1 套、纯水变频增压泵 2 台、纯水原水箱 1 台、纯水净水箱 1 台、自动搅匀反冲洗潜污泵 40 台、电热水器 2 台、专用高温排烟风机 19 台、低噪声混流风机 75 台、混流风机 5 台、分体空调室内外机 2 台、卧式暗装风机盘管 175 台、立式明装风机盘管 121 台、机柜：3 个、交换机：71 台、电话	

设备 设施 情况		交换机：1台、电脑：2台、UPS：2块	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	采暖系统	地源热泵	
	电梯系统	客梯3部、货梯1部、上行扶梯2部、下行扶梯3部	
	空调系统	组合式空调机组51组，热泵型变冷媒流量变频多联机空调4台，吊顶组合式空调机组1组，空气处理机组吊顶9组，高压微雾加湿器12组，风冷式机房精密空调3组，电热式加湿器29组，变频风冷热泵机组2组，地源热泵机组2组、柜式空调：3台、壁挂式空调：7台。	
	消防系统	室内消火栓泵2台、喷淋泵2台、消防水池1个、高位水箱1个、室内消火栓系统稳压装置1套、喷淋系统稳压装置1套、摄像头630个，酷开显示器7台，监控管理设备6套、2台消防主机、40台消防壁挂机、烟感点位：1359个、感温点位866、红外点位4个、手报153个、声光192个、广播点位177、层显点位44个、消防电话66个、防火门116、报警主机2台、电源监控主机1台、电器火灾主机1台、防火门主机1台、液位计4套、消防栓261个，灭火器（干粉）1196个、细水雾喷头2780个、细水雾增压水泵7台、分阀控制箱90台、细水雾水箱1个、细水雾稳压泵2台、控制泵1台、污水泵2台、报警阀组6个、末端试水26个、水炮4套、气灭钢瓶16个。	

(2) 建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯	庭院灯26套、草坪灯23套、插泥射灯20套。	见“4. 公用设施设备维护服务”
设备管道井	给水井16个、中水井12个，消防井4个，污水井19个，雨水井38个。	

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(2) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 (2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 (3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采

		<p>购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(3) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(4) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(2) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(2) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(2) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(4) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(5) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制</p>

		<p>定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(6) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(2) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(6) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(7) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(8) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(9) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(10) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(3) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(2) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。</p>
3	供电设备监控	<p>(2) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
4	弱电设备（设备机房）	<p>(6) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(7) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(8) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(9) 按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p> <p>(10) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(11) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
5	供暖系统	<p>(9) 建立 24 小时值班制度。</p> <p>(10) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(11) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(12) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。</p> <p>(13) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(14) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(15) 暖气片上水前，提前通知采购人。</p> <p>(16) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(17) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。</p>
6	电梯系统	<p>(3) 每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。</p> <p>(4) 检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。</p> <p>(5) 检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。</p> <p>(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。</p> <p>(7) 电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障，并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。</p> <p>(8) 电梯紧急电话时刻保持畅通。</p> <p>(9) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p>

7	消防系统	<p>(5) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(6) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(7) 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。</p> <p>(8) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(9) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(10) 消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(11) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>
---	------	---

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订,记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途,明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定,音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置,引导人员引导手势规范,语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查,做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(5) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行。</p> <p>(6) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。</p> <p>(7) 作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(8) 进入保密区域时,有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道:</p> <p>①公共通道保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘,透光性好,每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净,无污渍,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(10) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(11) 作业工具间:①保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序,表面干净无渍,每日消毒。</p> <p>(12) 公共卫生间:①随时保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(13) 电梯轿厢:①保持干净,无污渍、无粘贴物、无异味,每日至少开展 1 次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(14) 平台、屋顶、天沟保持干净,有杂物及时清扫,每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(15) 石材地面、内墙做好养护工作,每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。</p> <p>(16) 地毯无油渍、无污渍、无褪色,每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(17) 户外区域,保持路面干净,无明显杂物,无枯枝落叶,无</p>

		烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水算子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	<p>(9) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(10) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(11) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(12) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(13) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(14) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(15) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(16) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(3) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(3) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(4) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
2	地毯地面	<p>(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。</p> <p>(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。</p>
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(3) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(4) 与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(7) 协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(8) 熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(9) 定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。</p> <p>(10) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。</p> <p>(11) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升</p>

		能源利用效率。 (12) 协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	(6) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到2级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。 (7) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。 (8) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。 (9) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。 (10) 协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	(3) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 (4) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	(3) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (4) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目根据岗位需求需配备项目经理1名,消防中控室值班员8名、变配电系统运行与维护员8名、弱电维修员2名、电工维修工2人、综合维修工4人、绿化1人、会议服务员2名、接待引导员2人、保洁服务员16人。

2. 项目经理应具备的条件:

- (1) 具有大学本科(含)以上学历。
- (2) 有十年及以上同类物业项目经理经验。
- (3) 须持有中级或以上职称证书。
- (4) 年龄不超过55岁。
- (5) 中共党员优先。

3. 技术专业人员应具备的条件:

(1) 按照北京市房屋建筑使用安全管理办法配备房屋安全管理员,房屋建筑安全管理员持有北京市住房和城乡建设委员会核发的房屋建筑结构安全管理员和房屋建筑设备设施安全管理员证书,或满足房屋建筑安全管理员任职资格条件。

(2) 电梯安全员和有限空间安全员应持有电梯安全管理、有限空间监护作业等特种作业(设备)证书。(至少提供电梯安全员、有限空间监护作业各1人证书复印件)

(3) 变配电系统运行与维护人员应持有高压电工作业的特种作业证书。(需提供至少4人证书复印件)

- (4) 中央空调系统运行人员应持有制冷与空调作业的特种作业证书。
- (5) 消防中控室值班人员须持有建（构）筑物消防员或消防设施操作员四级（含）或以上级别证书。
- (6) 会议及客服部服务人员
- ①具备政务服务礼仪与沟通协调能力，形象气质适配政务接待场景。
- ②身高建议 $\geq 158\text{cm}$ ，会议服务人员年龄建议 ≤ 38 周岁（适配岗位强度与接待需求）。
- ③遵循男女平等原则，不设性别限制，同等条件下优先录用政务服务相关经验者。
- (7) 保洁服务人员
- ①身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。
- ②年龄：女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女 >55 周岁、男 >60 周岁， ≤ 65 周岁）。
- ③供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

运河园路 4 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

(1) 建设地点：北京市通州区运河园路 4 号

(2) 建筑面积：总建筑面积 9363.28 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：1 号楼

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 111 窗 126	见“2. 房屋维护服务”见“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板、环氧地坪	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质及总	铝扣板、石膏板	
外墙	外墙各材质	瓷砖	
会议室	室内设施说明	大会议室 会议桌：17 会议椅：54 话筒：56 投影：2 电脑：2 会议多媒体系统：1 套 视频会议室 会议桌：1 会议椅：14 话筒：20	见“2. 房屋维护服务”“5. 会议服务”见“6. 保洁服务”

		会议液晶电视：1	
	会议室数量（个）	2个	
卫生间	卫生间数量（个）	6个	见“4.公用设施设备维护”见“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”见“6.保洁服务”
	供配电系统	500KV/A 箱变（高低压柜） 配电柜 1 配电箱 8。防爆灯 7 个，格栅灯 202 个，平板灯 45 个，吸顶灯 12 个，筒灯 704 个，管灯 84 个，应急灯 6 个，灯带 30 米，节能灯泡 6 个，安全出口指示灯 45 个。	
	设备机房	机房 1 个 机柜：3 VPN:3 线架：10 交换机：13 电话交换机：4 电脑：1 UPS:1	
	安防系统	摄像头 21 个，酷开显示器 4 个，监控管理设备一套（均未在质保期）	
	采暖系统	风机盘管	
	空调系统	中央空调 柜式空调：8 台 壁挂式空调：34 台	
	消防系统	两台消防主机（北大青鸟，深圳富安） 两台消防壁挂机（利达，泰和安） 烟感点位：112 消防栓 9 灭火器（干粉）70 个，灭火器（co2）10 个（均未在质保期）	
设备设施情况			见“4.公用设施设备维护”见“6.保洁服务”

建筑物名称：2 号楼

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 80 窗 48	见“2.房屋维护服务”见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	石膏板、铝扣板	
外墙	外墙各材质	保温涂料	
会议室	室内设施说明	大会议室 会议桌：55 会议椅：142 话筒：19 LED 大屏幕：2 吊装电视：4 移动电视：2 2 楼会议室 会议桌：1 会议椅：18	见“4.公用设施设备维护”“5.会议服务”“6.保洁服务”

		话筒：20 会议电视：1	
	会议室数量（个）	2个	
卫生间	卫生间数量（个）	6个	见“4.公用设施设备维护”见“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	低压配电室1个，配电箱：3。格栅灯36个，吸顶灯104个，管灯38个，应急灯25个，安全出口指示灯41个，壁挂灯2个。	
	设备机房	设备机房1个 机柜：2组 时控：2个 电脑：2台 音响：2套 会议系统：1套	
	安防系统	摄像头24个（均未在质保期）	
	采暖系统	散热片：44组	
	空调系统	中央空调 挂机空调：9台 空气源制冷机组：1套	
	消防系统	烟感点位：74个 灭火器（干粉）60个，灭火器（co2）2个 消防排烟风机一个（均未在质保期）	

建筑物名称：3号楼东侧平房

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 39 窗 55	见“2.房屋维护服务”见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	铝扣板、石膏板	
外墙	外墙各材质	普通涂料	
卫生间	卫生间数量（个）	4个	见“4.公用设施设备维护”见“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	配电箱：3。格栅灯28个，平板灯16个，筒灯32个，安全出口指示灯12个。	
	设备机房	机房1个 机柜：1组 交换机：3台 线架：4个 光端机：1台 电话交换机：1台 UPS：1组	
	安防系统	摄像头5个（均未在质保期）	

设备 设施 情况	采暖系统	散热器：38 组	
	空调系统	挂机空调：28 台	
	消防系统	灭火器（干粉）16 个，消防栓 2 个， 灭火器（co2）2 个（灭火器每年 1 次 检测）	

建筑物名称：车库 信访

名 称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 20 窗 20	见“2. 房屋维护服务”见“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、水泥	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	石膏板、乳胶漆	
外墙	外墙各材质	普通涂料、瓷砖	
卫生间	卫生间数量（个）	1 个	
设备 设施 情况	给排水系统	集水井	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	供配电系统	配电箱：5。防爆 4 个，格栅灯 24 个， 平板灯 16 个，吸顶灯 1 个，筒灯 8 个， 管灯 10 个。	
	安防系统	摄像头 3 个（均未在质保期）	
	采暖系统	风机盘管	
	空调系统	中央空调风机盘管制冷 独立空调：4	
	消防系统	灭火器（干粉）40 个，灭火器（co2） 15 个	

建筑物名称：锅炉房 健身房 平房宿舍区

名 称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 33 窗 37	见“2. 房屋维护服务”见“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	石膏板	
设备 设施 情况	给排水系统	集水井	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	供配电系统	配电箱：1。防爆灯 14 个，管灯 4 个， 节能灯泡 15 个。 宿舍区：吸顶灯 8 个，筒灯 6 个，节能 灯泡 21 个。	
	设备机房	低压配电室 1 个配电柜 4 组	
	安防系统	燃气报警系统	
	锅炉设备	燃气锅炉 6 台，1 次循环泵 2 台/3kW 二次循环泵 2 台/7.5kW 补水 2 台 /1.1kW 制冷模块机组： 冷冻水循环泵 2 台/15kW，补水泵 2 台 /1.5kW ， 换热器 2 台，全自动软水器	

		1台, 隔膜气压罐 1个	
	空调系统	空气源空调系统(保密机房) 柜式空调: 2台 挂机空调: 6台	
	消防系统	灭火器(干粉) 40个, 灭火器(CO2) 15个	

(2) 建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	路灯 76 草坪灯 20	见“4. 公用设施设备维护服务”“6. 保洁服务”
消防栓	消防井 4个	
室外配电箱	电车充电控制柜 1个, 箱: 1个, 球场电源控制柜 1个, 鱼池电源控制箱 1个	
设施设备	500KV/A 箱变 2个, 燃气调压箱 2个	

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确工作任务及责任分工, 并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任, 切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题, 制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训, 并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 上岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的, 应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的, 可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换, 应当经采购人同意, 更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一, 佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌, 态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于: ①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训, 增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的人员经历审查, 合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。教</p>

		<p>育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电停水应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避

		<p>险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查,每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查,发现问题及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年对防雷装置进行检查,发现失效,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好,地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后,及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修,及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间),温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常,无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的,每日至少巡视 1 次。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水,按规定时间通知采购人。</p>
3	供电设备监控	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查,加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,确保用电安全。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品,亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>

4	弱电设备（设备机房）	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(4) 按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
5	供暖系统	<p>(1) 建立 24 小时值班制度。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。</p> <p>(5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(6) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(7) 暖气片上水前，提前通知采购人。</p> <p>(8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。</p>
6	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> <p>(4) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(6) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(7) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道：

		<p>①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(5) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(7) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。</p> <p>(8) 地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水篦子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
2	地毯地面	<p>(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。</p> <p>(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。</p>
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责,由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作,建立节能管理制度,明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。</p>
3	节水管理	<p>(1) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。</p> <p>(2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。</p> <p>(3) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。</p> <p>(4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。</p>
4	反食品浪费	<p>(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。</p> <p>(2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。</p>
5	生活垃圾分类	<p>(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。</p> <p>(2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。</p>

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

- 项目应配置 32 人,项目负责人 1 人,工程维修 8 人(弱电维修工 2 人、电气维修工 3 人、锅炉工 3 人),中控值守员 8 人,会议服务 5 人,保洁 10 人。
- 项目负责人应具备的条件:
 - 本科(含)及以上学历。
 - 年龄 55 周岁(含)以下。
 - 同类型项目经验 5 年(含)以上。

7. 服务人员要求

- (1) 身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。
- (2) 承诺专业技术人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。
- (3) 承诺会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。
- (4) 保洁服务人员
 - ① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。
 - ② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。
 - ③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

运河园路 108 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

- (1) 建设地点：北京市通州区运河园路 108 号
- (2) 建筑面积：总建筑面积 2832.59 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

- (1) 采购人提供办公场地；
- (2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

- (1) 建筑物名称：前院

名称	明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 40 窗 55
地面	地面各材质	瓷砖、地胶
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖
顶面	顶面各材质	铝扣板、石膏板
外墙	外墙各材质	面砖
会议室	室内设施说明	会议桌：1，会议椅：10
	会议室数量（个）	1 个
卫生间	卫生间数量（个）	2 个
设备设施情况	给排水系统	集水井
	供配电系统	400KV/A 箱变：1，配电箱：4。防爆灯 1 个，平板灯 130 个，管灯 2 个，应急灯 7 个，安全出口指示灯 9 个。
	设备机房	1 个（涉密机房）
	安防系统	显示器 1、交换机 1、摄像头 7 个

	锅炉设备	热能机组：4	
	采暖系统	散热片：49 组	
	空调系统	挂机空调：23/27.6kW 柜机空调：3/17.4kW	
	消防系统	灭火器 30 个（干粉）	

建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	院内照明灯：2 个	见“4. 公共设施设备维护服务”见“5. 保洁服务”

(2) 建筑物名称：后院

名 称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 43 个、窗 35 个	见“2. 房屋维护服务” 见“5. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	石膏板	
外墙	外墙各材质	面砖	
会议室	会议室数量（个）	1 个	
卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 4 个，浴室 2 间	见“4. 公用设施设备维护”
设备设施情况	给排水系统	集水井	
	供配电系统	配电柜 2 个。配电箱：14 个。	
	设备机房	1 个，交换机 6 个，路由器 1 个	
	锅炉设备	空气能 3 台，54kW	
	采暖系统	散热片：49 组	
	空调系统	挂机空调：36/21.15kW 柜机空调：13/28.8kW	

(2) 建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	路灯 12 个	见“4. 公用设施设备维护服务”见“5. 保洁服务”

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p>

		<p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的, 应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的, 可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一, 佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌, 态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(3) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于: ①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(4) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训, 增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训, 进行必要的人员经历审查, 合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立物业信息, 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全, 包括但不限于:</p> <p>①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。</p> <p>②房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。</p> <p>③公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。</p> <p>⑤其他: 人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应</p>

		急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
7	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 (2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。
8	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。 (2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 (2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 (6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池、隔油池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (2) 每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 (4) 门禁抬杆系统运行正常，能正确识别车辆。
3	标识标牌	(1) 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后,及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修,及时对保修期外的家具进行维修。
---	--------	--

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后,组织系统巡检 1 次。 (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间),温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常,无跑、冒、滴、漏现象。 (2) 有水泵房、水箱间的,每日至少巡视 1 次。 (3) 遇供水单位限水、停水,按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。 (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查,加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 (3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好,确保用电安全。 (4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系,并向采购人报告。 (5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。 (6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品,亮度与更换前保持一致。 (7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备(设备机房)	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人,且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求,机房巡视及外来人员记录清晰完整,标识统一。 (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 (3) 每半月至少开展 1 次清洁,整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害,温湿度符合设备运行要求。 (4) 按各设备机房的国家标准规范,维护消防、通风、应急照明,防止小动物进入。 (5) 安全防护用具配置齐全,检验合格。 (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备,可随时启用。
5	供暖系统	(1) 建立 24 小时值班制度。 (2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 (3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查,确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 (4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况,确保正常无隐患。 (5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 (6) 做好供暖前检查等相关准备工作。 (7) 暖气片上水前,提前通知采购人。 (8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 (9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况,节约能源。

6	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。</p> <p>(4) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(6) 消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常。正压送风、防排烟系统运行正常。</p> <p>(7) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>
---	------	--

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时,有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公用房区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道:</p> <p>①公共通道保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘,透光性好,每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净,无污渍,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间:①保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序,表面干净无渍,每日消毒。</p> <p>(5) 公共卫生间:①随时保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 平台、屋顶、天沟保持干净,有杂物及时清扫,每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(7) 石材地面、内墙做好养护工作,每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。</p> <p>(8) 地毯无油渍、无污渍、无褪色,每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 户外区域,保持路面干净,无明显杂物,无枯枝落叶,无烟头,雨天及时清理积水,雪天及时铺设防滑垫,及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍,雨水篦子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶,并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍,每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁,无明显异味,每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾,进行清理分类,并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋,日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账,交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作,督促并引导全员参与垃圾分</p>

		类投放。 (8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准,按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒,消毒后及时通风,每周至少开展 1 次作业。 (2) 配合采购人,开展消灭老鼠、蟑螂工作,控制室内外蚊虫,达到基本无蚊蝇,每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁,清扫、扫雪铲冰工作,配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	(1) 日常清洁:推尘,保持地面干净无杂物。 (2) 深度清洁:使用洗洁精或肥皂水清理。
2	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘,局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。 (2) 用地毯清洗机进行整体清洗,除螨。
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	(1) 明确节能管理岗位和职责,由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 (2) 与采购人紧密沟通协作,建立节能管理制度,明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	(1) 协助采购人规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 (2) 熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。 (3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。 (4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。 (5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。 (6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	(1) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。 (2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。 (3) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。 (4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。 (5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 (2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标

		志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。
--	--	---

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 4 人，工程维修工 2 人，保洁员 2 人。

2. 服务人员要求

(1) 身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

(2) 承诺专业技术人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

(3) 保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女 > 55 周岁、男 > 60 周岁，≤ 65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

陈列馆路 25 号办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建设地点：北京市通州区潞邑街道陈列馆路 25 号

(2) 建筑面积：总建筑面积 10226 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：陈列馆路 25 号

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	塑钢门窗 316 套。木门 160 套。玻璃平开门 5 套。	见“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、会议室地毯。	
内墙饰面	内墙饰面各材质	内墙饰面乳胶漆	
顶面	顶面各材质	主楼、食堂楼、南楼为矿棉板，食堂楼后厨为铝扣板。	
外墙	外墙各材质	主楼、食堂楼、南楼保温一体板，主楼门厅铝板。	
会议室	室内设施说明	会议桌 2 台，会议椅 85 把，投影机 2 台，话筒 38 个，弱电设备 2 套。	见“4. 公用设施

	会议室数量	会议室 2 间。	设备维护” “5. 会议服务” “6. 保洁服务”
卫生间 (开水间)	卫生间(开水间)数量	主楼卫生间 12 个, 开水间 6 个。食堂楼卫生间 6 个, 开水间 2 个。南楼卫生间 4 个, 开水间 2 个。	见“4. 公用设施设备维护” “6. 保洁服务”
设备 设施 情况	给排水系统	潜水泵 2 台、集水井 30 个、污水井 30 个、污水井处理设备 4 台, 不在质保期内。	见“4. 公用设施设备维护” “6. 保洁服务”
	供配电系统	高压柜 8 台、低压柜 15 台, 变压器 2 台功率 800 千伏安, 路灯 50 根, 不在质保期内。	
	设备机房	高压配电室 1 间, 消防泵房 1 间, 生活水泵房 1 间, 主楼配电室 1 间, 弱电机房 1 间, 电梯机房 1 间, 稳压泵房 1 间, 中控室 1 间, 污水泵房 2 间, 燃气间 1 间, 不在质保期内。	
	采暖系统	集中供暖, 暖气数量 310 个, 不在质保期内。	
	电梯系统	客梯 2 部, 功率 11.5 kW, 不在质保期内。	
	空调系统	多联式空调 5 台, 总功率 30 千伏安; 立式单元式空调 18 台、总功率 90 千伏安; 壁挂式单元式空调台 165 台、总功率 100 千伏安。以上设备均不在质保期内。	
设备 设施 情况	消防系统	利达华信 LD188EL, 输入: 烟感 203 个, 温感 20 个, 手报 32 个, 消防栓按钮 38 个, 压力开关 2 个, 水流指示器 8 个, 防火阀 8 个, 信号阀 8 个。输出: 电源 10 个, 消防泵 8 台, 喷淋泵 4 台, 消防广播 8 个, 声光报警 19 个, 不在质保期内。室外消防栓井 8 个, 不在质保期内。	见“4. 公用设施设备维护” “6. 保洁服务”

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确工作任务及责任分工, 并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任, 切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题, 制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训, 并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配, 上岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的,</p>

		<p>应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于:①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展1次服务人员保密、思想政治教育培训,增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训,进行必要的人员经历审查,合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全,包括但不限于:①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他:人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后,相关资料交还采购人,采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人,定期对物业服务过程进行自查,结合反馈意见与评价结果采取改进措施,持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程,需对任务进行详细了解,并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署,确保任务顺利进行,对活动区域进行全面安全检查,发现并排除安全隐患,确保办公区安全,环境干净整洁,以礼貌、专业的态度对待来宾,展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展1次专</p>

		项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 (2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。 (2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 (2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 (6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。</p>
3	供电设备监控	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
4	弱电设备（设备机房）	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(4) 按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
5	供暖系统	<p>(1) 建立 24 小时值班制度。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。</p> <p>(5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(6) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(7) 暖气片上水前，提前通知采购人。</p> <p>(8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。</p>
6	电梯系统	<p>(1) 每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。</p> <p>(2) 检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。</p> <p>(3) 检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。</p> <p>(4) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。</p> <p>(5) 电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障，并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。</p> <p>(6) 电梯紧急电话时刻保持畅通。</p> <p>(7) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p>

7	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。</p> <p>(4) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(6) 消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(7) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>
---	------	---

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订,记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途,明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定,音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置,引导人员引导手势规范,语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查,做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时,有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道:</p> <p>①公共通道保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘,透光性好,每周至少开展1次清洁作业。③指示牌干净,无污渍,每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间:①保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序,表面干净无渍,每日消毒。</p> <p>(5) 公共卫生间:①随时保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展1次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 电梯轿厢:①保持干净,无污渍、无粘贴物、无异味,每日至少开展1次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(7) 平台、屋顶、天沟保持干净,有杂物及时清扫,每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(8) 石材地面、内墙做好养护工作,每季度开展1次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。</p> <p>(9) 地毯无油渍、无污渍、无褪色,每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(10) 户外区域,保持路面干净,无明显杂物,无枯枝落叶,无</p>

		烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水篦子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	(1)在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 (2)桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。 (3)垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 (4)每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 (5)垃圾装袋，日产日清。 (6)建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 (7)做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 (8)垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	(1)办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 (2)配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展1次作业。
6	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。

具体清洁要求

序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	(1)日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 (2)深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
2	地毯地面	(1)日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。 (2)用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	(1)明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 (2)与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	(1)协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。 (2)熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 (3)定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 (4)协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 (5)对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 (6)协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	(1)协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到2级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换

		或改造。 (2) 定期检查供水管网, 及时修复漏点, 减少水资源浪费。 (3) 张贴节水宣传海报、标识, 协助采购人开展节水宣传活动。 (4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理, 提升能源利用效率。 (5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 (2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训, 增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法, 结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所, 科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置, 分类标志要求颜色、标识正确, 分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 25 人, 需要项目负责人 1 人, 工程维修 7 人, 中控值守员 8 人, 会议服务 2 人, 保洁 7 人。

2. 项目负责人应具备的条件:

- (1) 本科(含)及以上学历。
- (2) 年龄 55 周岁(含)以下。
- (3) 同类型项目经验 5 年(含)以上。

3. 服务人员要求

(1) 身体健康, 无犯罪记录和不良嗜好。
(2) 承诺专业技术人员须持有相关岗位合格证或资质证书, 年龄不得超过法定退休年龄。

(3) 会议服务人员全部为女性, 身高不低于 158cm, 会议服务人员年龄不高于 38 岁, 需有相关的工作经验。

(5) 保洁服务人员

- ① 身体健康, 无妨碍作业疾病, 能独立胜任清洁作业及体力要求。
- ② 年龄: 女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁(未达法定退休年龄); 超龄人员(女 > 55 周岁、男 > 60 周岁, ≤ 65 周岁)。

③ 供应商按劳务关系签订协议, 明确报酬与工伤保障(优先参保或购买商业保险), 落实安全培训与防护, 建立超龄人员专项档案备查。

新华西街 1 号办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建设地点：北京市通州区新华西街 1 号办公区

(2) 建筑面积：总建筑面积 9386 平方米。

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：新华西街 1 号办公区

名 称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量 (个)	玻璃门 2 个	见“2. 保洁服务”
地面	地 面 各 材 质	瓷砖地面	见“2. 保洁服务”
卫生间 (开水间)	卫生间 (开水间) 数量	卫生间 3 个, 开水间 1 个	见“2. 保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点数量 (个)	数量 9 个	见“2. 保洁服务”

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及保洁服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(1) (5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p>

		(4) 发现服务人员违法违规或重大过失, 及时报告采购人, 并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立保洁信息, 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其物理安全。 (2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培记录。②保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录、反馈表等。③其他: 人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、物品进出登记等。 (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 (4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对保洁服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。 (2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。 (3) 需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 (2) 实施保障。按计划的关键区域和重点部位进行清洁部署, 对活动区域进行全面检查, 确保环境优良, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。 (3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
7	应急保障预案	(1) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际相结合。 (2) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要, 配备必要的应急物资, 建立清单或台账, 并由专人定期对应急物资进行检查, 如有应急物资不足, 及时通知采购人购置齐全, 确保能够随时正常使用。
8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度, 主要包括: 人员录用制度、档案管理制度、保洁服务管理制度和相关管理制度等。 (2) 制定项目实施方案, 主要包括: 交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定保洁服务方案。

2. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。 (2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 (3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展

		<p>1 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(5) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水算子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p> <p>(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置：保洁 3 人。
2. 保洁服务人员
 - ① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。
 - ② 无犯罪记录和不良嗜好。
 - ③ 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。
 - ④ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

梨园北街 189 号办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建设地点：北京市通州区梨园北街 189 号

(2) 建筑面积：总建筑面积 14149.31 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：梨园北街 189 号

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 661 套，窗 417 套	见“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖，会议室地毯	
内墙饰面	内墙饰面各材质	内墙饰面乳胶漆	
顶面	顶面各材质	石膏板	
外墙	外墙各材质	干挂石	
会议室	室内设施说明	会议桌 70 台，会议椅 460 把，投影机 5 台，话筒 68 个，音箱 3 套。	见“4. 公用设施设备维护”“5. 会议服务”“6. 保洁服务”
	会议室数量	会议室 6 间	
卫生间（开水间）	卫生间（开水间）数量	卫生间 30 个，开水间 14 个	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	潜水泵 6 台、集水井 4 个、二次供水泵 4 台，不在质保期内。	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	供配电系统	高压柜 9 台、低压柜 11 台，直流屏 3 个，2 变压器功率 800 千伏安，不在质保期内。各种灯具共 2155 个。	
	设备机房	直燃机机房 2 间，高压配电室 1 间，消防泵房 1 间，生活水泵房 1 间，弱电机房 1 间，电梯机房 1 间，稳压泵房 1 间，中控室 1 间，污水泵房 2 间，燃气间 2 间，不在质保期内。	
	采暖系统	主楼溴化锂直燃机，其他集中供暖	
	电梯系统	客梯 2 部，不在质保期内。	
	空调系统	主楼溴化锂直燃机制冷，其他：立式空调 7 台，壁挂 43 台。以上设备均不在质保期内。	
	消防系统	利达华信 LD128E，烟感 256 个，温感 63 个，手报 47 个，消防栓 31 个，可燃气体探测器 16 个，消防泵 2 台，喷淋泵 2 台，不在质保期内。室外消防栓 6 个，	
设备设施情况			见“4. 公用设施

	灭火器 267 个，不在质保期内。	设备维护” “6. 保洁服务”
--	-------------------	--------------------

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，上岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>

5	服务改进	<p>(1) 明确负责人,定期对物业服务过程进行自查,结合反馈意见与评价结果采取改进措施,持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2)对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程,需对任务进行详细了解,并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署,确保任务顺利进行,对活动区域进行全面安全检查,发现并排除安全隐患,确保办公区安全,环境干净整洁,以礼貌、专业的态度对待来宾,展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度,主要包括:人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案,主要包括:交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案,主要包括:房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场,不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视,发现外观有变形、开裂等现象,及时建议采购人申请房屋安全鉴定,并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等,发现破损,及时向采购人报告,按采购人要求出具维修方案,待采购人同意后按维修方案实施维修。</p>

		(5) 办公楼外观完好, 建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 (6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查, 每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查, 发现问题及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (2) 每年对防雷装置进行检查, 发现失效, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。 (3) 路面状态良好, 地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后, 及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修, 及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次。 (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所 (含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。 (2) 有水泵房、水箱间的, 每日至少巡视 1 次。 (3) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。 (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 (3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好, 确保用电安全。 (4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向采购人报告。 (5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。 (6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。 (7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备 (设备机房)	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人, 且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求, 机房巡视及外来人员记录清晰完整, 标识统一。 (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 (3) 每半月至少开展 1 次清洁, 整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害, 温湿度符合设备运行要求。 (4) 按各设备机房的国家标准规范, 维护消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。 (5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。 (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。

5	供暖系统	<p>(1) 建立 24 小时值班制度。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。</p> <p>(5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(6) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(7) 暖气片上水前，提前通知采购人。</p> <p>(8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。</p>
6	电梯系统	<p>(10) 每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。</p> <p>(11) 检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。</p> <p>(12) 检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08)的有关要求。</p> <p>(13) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。</p> <p>(14) 电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障，并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。</p> <p>(15) 电梯紧急电话时刻保持畅通。</p> <p>(16) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p>
7	消防系统	<p>(8) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201)的相关要求。</p> <p>(9) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(10) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> <p>(11) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(12) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(13) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(14) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道：

		<p>①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(5) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 电梯轿厢：①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(7) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(8) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。</p> <p>(9) 地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(10) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水算子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
2	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	(1) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 (2) 与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	(1) 协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。 (2) 熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 (3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 (4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 (5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 (6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	(1) 协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到2级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 (2) 定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 (3) 张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 (4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 (5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 (2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 37 人，需要项目负责人 1 人、会服 5 人、中控 8 人、电工维修工 6 人、直燃机操作员 6 人，保洁员 11 人。

2. 项目负责人应具备的条件：

(1) 本科（含）及以上学历。

- (2) 年龄 55 周岁（含）以下。
- (3) 同类型项目经验 5 年（含）以上。

3. 服务人员要求

- (1) 身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。
- (2) 承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。
- (3) 会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。
- (4) 保洁服务人员
 - ① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。
 - ② 年龄：女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女 > 55 周岁、男 > 60 周岁，≤ 65 周岁）。
 - ③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

九棵树东路甲 442 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

- (1) 建设地点：北京市通州区九棵树东路甲 442 号永安大厦
- (2) 建筑面积：总建筑面积 5015.51 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

- (1) 采购人提供办公场地；
- (2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：永安大厦

名 称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 198 个，窗 63 个	见“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
地面	地面各材质	办公区为地板砖，弱电机房为防静电地板。	
内墙饰面	内墙饰面各材质	办公区内墙乳胶漆，餐厅为玻璃墙面	
顶面	顶面各材质	办公区为矿棉板，后厨、弱电机房为铝扣板	
外墙	外墙各材质	玻璃面、大理石	
会议室	室内设施说明	会议桌 39 台，会议椅 116 把，投影电视 1 台，话筒 7 个，弱电设备 1 套。	见“4. 公用设施设备维护”“5. 会议服务”“6. 保洁服务”
	会议室数量（个）	会议室 1 间	
卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 5 个，开水间 5 个	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”

设备 设施 情况	给排水系统	给水系统：地下一层、一层、三层为后付费系统；九层为预付费供水系统。 排水系统：生活污水经排污管道排至市政污水管道。 给排水设备包括提升泵、潜水泵、排污泵、供水管路、排水管路、阀门、水表等。 不在质保期内。	见“4. 公用设施设备维护” “6. 保洁服务”
	供配电系统	低压配电箱数量及功率：共 14 面配电箱，总功率约为 280kW。 照明系统的构成：办公照明及应急照明构成。 照明数量为 1480 盏。 不在质保期内。	
	设备机房	设备机房数量：数量为 2 间，分别为弱电机房及监控机房。 弱电机房内设备数量为 54 套。 监控机房内设备数量为 7 套。 不在质保期内	
	采暖系统	采暖系统形式：集中供暖； 不在质保期内。	
	空调系统	空调系统形式：制冷方式分为全空气式空调系统及风机盘管系统两种，办公区区域内总功率为 150kW。弱电机房及监控机房内为恒温恒湿分体柜式空调，总功率为 22kW。 不在质保期内。	
设备 设施 情况	安防系统	干粉灭火器 105 具、水基灭火器 3 具、二氧化碳灭火器 2 具、灭火毯 4 张，消防栓箱 12 个。	见“4. 公用设施设备维护” “6. 保洁服务”

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>

3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>

8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。</p>
3	供电设备监控	(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。

		<p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
4	弱电设备（设备机房）	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(4) 按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
5	供暖系统	<p>(1) 建立 24 小时值班制度。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。</p> <p>(5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(6) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(7) 暖气片上水前，提前通知采购人。</p> <p>(8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。</p>
6	电梯系统	<p>(1) 每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。</p> <p>(2) 检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。</p> <p>(3) 检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。</p> <p>(4) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。</p> <p>(5) 电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障，并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。</p> <p>(6) 电梯紧急电话时刻保持畅通。</p> <p>(7) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。</p>
7	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> <p>(4) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(6) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(7) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道：</p> <p>①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(5) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(6) 电梯轿厢：①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(7) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(8) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。</p> <p>(9) 地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(10) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水算子与排水口保持通畅。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p>

		<p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作,督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准,按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒,消毒后及时通风,每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人,开展消灭老鼠、蟑螂工作,控制室内外蚊虫,达到基本无蚊蝇,每季度至少开展 1 次作业。</p>
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁:推尘,保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁:使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
2	地毯地面	<p>(1) 日常用吸尘器除尘,局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。</p> <p>(2) 用地毯清洗机进行整体清洗,除螨。</p>
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7.节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责,由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作,建立节能管理制度,明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。</p>
3	节水管理	<p>(1) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。</p> <p>(2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。</p> <p>(3) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。</p> <p>(4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。</p>
4	反食品浪费	<p>(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。</p> <p>(2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。</p>
5	生活垃圾分类	<p>(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标</p>

		志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。
--	--	---

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 10 人，弱电岗 1 人、会服岗 2 人、监控岗 2 人、维修岗 2 人、保洁员 3 人。

2. 服务人员要求

(1) 身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

(2) 承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

(3) 会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。

(4) 保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女 > 55 周岁、男 > 60 周岁，≤ 65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

集中融合办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建筑面积：总建筑面积 5577.99 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：复地金融中心 B 座

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗材质	塑钢门窗，木门，玻璃平开门。	见“2. 房屋维护服务”“6. 保洁服务”
地面	地面材质	瓷砖，地毯。	
内墙饰面	内墙材质	乳胶漆	
外墙	外墙材质	玻璃幕墙	
会议室	室内设施说明	会议桌、椅，话筒等弱电设备。	见“4. 公用设施设备维护”“5. 会议服务”“6. 保洁服务”

卫生间		卫生间、开水间。	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
设备设施情况	设备机房	空调机房、弱电机房	见“4. 公用设施设备维护”“6. 保洁服务”
	采暖系统	集中供暖	
	空调系统	中央空调	
	消防系统	消防栓、灭火器。	

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况,制定年度管理目标,明确工作任务及责任分工,并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任,切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题,制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训,并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查,审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配,到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求,国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的,应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于:①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训,增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训,进行必要的人员经历审查,合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全,包括但不限于:①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务:房屋台账、使用说明、维修记录等。③公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他:人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后,相关资料交还采购人,采购人按政府采购相关规定存档。</p>

5	服务改进	<p>(1) 明确负责人,定期对物业服务过程进行自查,结合反馈意见与评价结果采取改进措施,持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2)对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程,需对任务进行详细了解,并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署,确保任务顺利进行,对活动区域进行全面安全检查,发现并排除安全隐患,确保办公区安全,环境干净整洁,以礼貌、专业的态度对待来宾,展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查,做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;应当对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况,制定专项预案,包括但不限于:火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练;留存培训及演练记录和影像资料,并对预案进行评价,确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资,建立清单或台账,并由专人定期对应急物资进行检查,如有应急物资不足,及时通知采购人购置齐全,确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度,主要包括:人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案,主要包括:交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案,主要包括:房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场,不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查,发现破损,及时向采购人报告。</p> <p>(2) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水,发现破损,及时向采购人报告。</p> <p>(3) 办公楼外观完好,建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍</p> <p>(4) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次办公区域全覆盖安全巡查,发现问题及时向采购人报告。</p> <p>(2) 地面状态良好,地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 (2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 (2) 茶水间每日至少巡检 1 次。 (3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。 (2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查。 (3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。 (4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。 (5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。 (6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 (7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。明确责任人、应急预案流程图、管理制度等上墙，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 (2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 (3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。 (4) 按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 (5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。 (6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	(1) 做好供暖前检查等相关准备工作。 (2) 供暖前，提前通知采购人。 (3) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
6	消防系统	(1) 对消火栓箱进行巡检 (2) 灭火器可正常使用。

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	(1) 公共区域通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。 (2) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 (3) 作业工具间: ①保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序, 表面干净无渍, 每日消毒。 (4) 石材地面、内墙做好养护工作, 每季度开展 1 次清洁作业。 (各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。 (5) 地毯无油渍、无污渍、无褪色, 每月至少开展 1 次清洁作业。
3	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶, 并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 (2) 桶身表面干净无污渍, 每日开展至少 1 次清洁作业。 (3) 垃圾中转房保持整洁, 无明显异味, 每日至少开展 1 次清洁作业。 (4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾, 进行清理分类, 并运至垃圾集中堆放点。 (5) 垃圾装袋, 日产日清。 (6) 做好垃圾分类管理的宣传工作, 督促并引导全员参与垃圾分类投放。 (7) 垃圾分类投放管理工作的执行标准, 按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒, 消毒后及时通风, 每周至少开展 1 次作业。 (2) 配合采购人, 开展消灭老鼠、蟑螂工作, 控制室内外蚊虫, 达到基本无蚊蝇, 每季度至少开展 1 次作业。

具体清洁要求

序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。 (2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
2	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘, 局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。 (2) 用地毯清洗机进行整体清洗, 除螨。
3	内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	(1) 明确节能管理岗位和职责, 由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。

		(2) 与采购人紧密沟通协作,建立节能管理制度,明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	(1) 协助采购人规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 (2) 熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。 (3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。 (4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。 (5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。 (6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	(1) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到2级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。 (2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。 (3) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。 (4) 对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。 (5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 (2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。 (2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 17 人,需要项目负责人 1 人、会服 6 人、弱电 1 人、电工维修工 4 人、保洁员 5 人。

2. 项目负责人应具备的条件:

- (1) 本科(含)及以上学历。
- (2) 年龄 55 周岁(含)以下。
- (3) 同类型项目经验 5 年(含)以上。

3. 服务人员要求

- (1) 身体健康,无犯罪记录和不良嗜好。
- (2) 承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书,年龄不得超过法定退休年龄。

(3) 会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。

(4) 保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女 ≤ 55 周岁、男 ≤ 60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女 > 55 周岁、男 > 60 周岁，≤ 65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

运河商务区办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建设地点：世界侨商中心 3 号楼 18-20 层及底商职工食堂

(2) 建筑面积：总建筑面积 4311.37 平方米。（最终面积以房屋租赁合同为准）

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：北京市通州区世界侨商中心 3 号楼

名称		明细	服务内容及标准
地面	地面各材质	瓷砖	见“2. 保洁（维修）服务”“3. 会议服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆墙面	
会议室	会议室数量（个）	会议室 2 个	
	室内设施说明	桌子共 43 个，椅子共 183 个，话筒共 116 个，投影仪共 4 个机柜 2 台，茶水柜 1 台，平板 2 台。	
设备维修	食堂及部分公共区域设备维护维修	食堂电器、办公区域房屋铝扣板等。	
垃圾存放点	各垃圾存放点数量（个）	垃圾桶共 3 个，18-20 层各 1 个	

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及保洁服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要</p>

		<p>求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4)如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5)着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(1)建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2)逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3)每季度至少开展1次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4)发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1)建立保洁信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2)档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录、反馈表等。③其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、物品进出登记等。</p> <p>(3)遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4)履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1)明确负责人，定期对保洁服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2)对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3)需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1)制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2)实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行清洁部署，对活动区域进行全面检查，确保环境优良，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。</p> <p>(3)收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1)应急预案的建立。根据办公楼实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(2)应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展1次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际相结合。</p> <p>(3)应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要，配备必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(1)制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、保洁服务管理制度和相关管理制度等。</p> <p>(2)制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、</p>

		人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定保洁服务方案。
--	--	---------------------------------

2. 保洁（维修）服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 (3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 (5) 建立设备设施维修台账及维修工单，做好维修记录工作。 (6) 做好办公区内水、电、燃气等能源统计工作。
2	办公区域保洁	(1) 办公楼层内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。②指示牌、办公室门外侧、楼道墙内开关及插座、电梯间墙面及外表面干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。 (2) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 (3) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 (4) 公共卫生间：随时保持地面、洗手台干净。 (5) 瓷砖地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 (6) 户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水篦子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 (2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。 (3) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 (4) 垃圾装袋，日产日清。 (5) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 (6) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
5	卫生消毒	(1) 办公用房区域预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 (2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展1次作业。 (3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	设备维修	及时做好食堂等设备零部件更换、办公区域部分设备零部件更换工作。更换零部件及维修应符合相应操作规范。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 (2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

2	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭
---	-------	------------

3. 会议服务

服务内容	服务标准
会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
会中服务	会议期间按要求加水。
会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

4. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>
2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时对破损、渗漏部位报修，减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。</p>
3	节水管理	<p>(1) 协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。</p> <p>(2) 定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。</p> <p>(3) 张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。</p> <p>(4) 对会议活动用水、食堂用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。</p> <p>(5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。</p>
4	反食品浪费	<p>(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。</p> <p>(2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。</p>
5	生活垃圾分类	<p>(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。</p> <p>(2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。</p>

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

2	维修服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
---	------	------------------	--------

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置人员 3 名，其中：

保洁人员 1 名，负责会议室、城市会客厅等公共区域日常清洁，负责办公垃圾等废弃物分类、清理，办公楼层公共区域灭虫除害等。

维修人员 1 名，负责办公区食堂及部分区域设备零件更换和维护维修，负责办公区能耗统计。

会议服务人员 1 名，负责会议服务，负责与保洁人员共同完成会议室、城市会客厅等办公区公共区域的日常清洁

2. 服务人员要求

(1) 身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

(2) 承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

(3) 会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 50 岁，需有相关的工作经验。

(4) 保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

台湖综合仓库办公区物业项目采购需求

(一) 项目基本情况

(1) 建设地点：北京市通州区台湖镇胡家垓村临 52 号

(2) 建筑面积：总建筑面积 4137.75 平方米

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

(1) 采购人提供办公场地；

(2) 采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

(三) 服务范围

建筑物名称：台湖镇胡家垓村临 52 号

名称		明 细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	不锈钢伸缩门 1 个、消防通道门 1 个、玻璃电动门 1 个、库房大门 2 个、卷帘门 4 个、防火门 8 个、普通门 42 个、窗 52 个。	见“2. 房屋维护服务”“5. 保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	内墙饰面乳胶漆	
顶面	顶面各材质	主楼矿棉板，食堂后厨为铝扣板。	
外墙	外墙各材质	大理石、彩钢岩棉夹芯板	
卫生间	卫生间数量	主楼卫生间 4 个	见“4. 公用设施

			设备维护” “5. 保洁服务”
设备 设施 情况	给排水系统	31 个管井，管井内有阀门	见“4. 公用设施 设备维护” “5. 保洁服务”
	供配电系统	高压低压预装式变电站 1 座，高压 12KV 低压 400V 及额定容量 160KWA； 低压柜数量 3 个及功率 260kW； 照明系统的构成：普通照明和应急照明； 照明设备数量 352 件，高杆路灯 20 盏，不在质保期内。	
	设备机房	高压低压预装式变电站 1 座，消防泵房 1 间，配电室 1 间，弱电机房 1 间，中控室 1 间，锅炉房 1 间，燃气间 1 间，不在质保期内。	
	采暖系统	采暖系统形式：集中供暖；采暖系统的构成：由燃气锅炉采暖；采暖设备的数量 49 个、总功率 350KW，不在质保期内。	
	空调系统	挂机及柜机形式，空调设备数量 22 个，不在质保期内。	
	消防系统	利达 LD182E(Q)，输入：烟感 227 个，手报 14 个，消防栓按钮 30 个，压力开关 2 个，水流指示器 4 个，防火阀 4 个，信号阀 6 个。输出：消防泵 4 台，喷淋泵 2 台，声光报警 2 个，不在质保期内。室内消防栓箱 24 个，室外消防栓 6 个，不在质保期内。	
设备 设施 情况			见“4. 公用设施 设备维护” “5. 保洁服务”

(四) 服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。</p> <p>(2) 严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。</p> <p>(3) 针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。</p>
2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p>

3	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订安全保密责任书方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(1) 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>

8	服务方案及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。</p>
9	服务热线及紧急维修	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	<p>(1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>(2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍</p> <p>(6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。</p>
2	其他设施	<p>(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p>
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。</p>
2	给排水系统	<p>(1) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>(2) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。</p> <p>(3) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。</p>

3	供电设备监控	<p>(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。</p> <p>(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。</p> <p>(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。</p> <p>(4) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。</p> <p>(5) 照明设备外观整洁无缺损、无松落。</p> <p>(6) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。</p> <p>(7) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。</p>
4	弱电设备（设备机房）	<p>(1) 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。</p> <p>(2) 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。</p> <p>(3) 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。</p> <p>(4) 按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。</p> <p>(5) 安全防护用具配置齐全，检验合格。</p> <p>(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。</p>
5	供暖系统	<p>(1) 建立 24 小时值班制度。</p> <p>(2) 每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。</p> <p>(3) 每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。</p> <p>(4) 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。</p> <p>(5) 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。</p> <p>(6) 做好供暖前检查等相关准备工作。</p> <p>(7) 暖气片上水前，提前通知采购人。</p> <p>(8) 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。</p> <p>(9) 根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。</p>
7	消防系统	<p>(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。</p> <p>(2) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。</p> <p>(3) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。</p> <p>(4) 自动喷水灭火系统启动正常。</p> <p>(5) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。</p> <p>(6) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。</p> <p>(7) 正压送风、防排烟系统运行正常。</p>

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。</p> <p>(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。</p>
2	办公用房区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道：</p> <p>(2) ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少</p>

		<p>开展 1 次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(7) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(8) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”)。</p>
3	垃圾处理	<p>(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。</p> <p>(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。</p> <p>(5) 垃圾装袋，日产日清。</p> <p>(6) 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。</p> <p>(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。</p> <p>(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。</p>
4	卫生消毒	<p>(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。</p> <p>(2) 配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。</p>
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	<p>(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。</p> <p>(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。</p>
3	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	<p>(1) 明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。</p> <p>(2) 与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。</p>

2	节能管理	<p>(1) 协助采购人规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。</p> <p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助采购人开展用能统计和分析工作。</p>
3	节水管理	<p>(1) 协助采购人采用节水器具,新购置用水器具要达到2级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助采购人有序更换或改造。</p> <p>(2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。</p> <p>(3) 张贴节水宣传海报、标识,协助采购人开展节水宣传活动。</p> <p>(4) 对食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(5) 协助采购人开展用水统计和分析工作。</p>
4	反食品浪费	<p>(1) 积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。</p> <p>(2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。</p>
5	生活垃圾分类	<p>(1) 协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。</p> <p>(2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。</p>

(五) 供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

(六) 人员配置要求

1. 项目应配置 15 人,需要项目负责人 1 人、中控 8 人、电工维修工 2 人、绿化和(司炉)工 1 人;保洁员 3 人。
2. 项目负责人应具备的条件:
 - (1) 本科(含)及以上学历。
 - (2) 年龄 55 周岁(含)以下。
 - (3) 同类型项目经验 5 年(含)以上。
3. 服务人员要求
 - (1) 身体健康,无犯罪记录和不良嗜好。
 - (2) 承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书,年龄不得超过法定退休年龄。
 - (3) 保洁服务人员
 - ① 身体健康,无妨碍作业疾病,能独立胜任清洁作业及体力要求。

②年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

附件 2

_____ 办公区服务面积变更确认单

序号	服务面积	服务期限	变更事由	备注
1	_____ m ²	____年__月__日 - ____年__月__日		
2				

甲方：北京市通州区机关事务服务中心

乙方：北京网信物业管理有限公司

经办人签字：

项目经办人签字：

科室负责人签字：

项目负责人签字：

电话：

电话：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件 3

_____ 办公区服务人数变更确认单

序号	服务人数	服务期限	变更事由	备注
1		____年__月__日 - ____年__月__日		
2				

甲方：北京市通州区机关事务服务中心

乙方：

经办人签字：

项目经办人签字：

科室负责人签字：

项目负责人签字：

电话：

电话：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件 4

北京市通州区机关事务服务中心 物业服务考核办法

为提高集中办公区物业服务质量，监督物业团队服务工作，督促及时整改物业服务中存在的不足，确保机关单位高效、安全、有序运行。

一、管理职责

中心各办公区管理科室作为考核人负责具体考核工作。

二、考核周期

每季度对物业服务团队进行考核，考核结果作为支付物业服务费用的依据。

三、考核形式及内容

采取 100 分制考核，每季度由中心各办公区管理科室和入驻单位进行考核，其中中心指标占 90 分，入驻单位服务评价考核占 10 分。

考核部门	考核内容	考核具体指标
中心各办公区 管理科室	工作任务完成情况	按《物业考核细则》进行考核
	表彰奖励	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进等奖励或贡献，每项加 1 分，最高奖励 5 分，每季度汇总一次。
入驻单位	服务满意度	按《满意度调查实施方案》进行考核

四、考核结果

根据服务考核结果共分八等，将与服务费用挂钩：

1. 一等：95分（含）以上，支付100%服务费
2. 二等：90分（含）-95分，支付99%服务费；
3. 三等：85分（含）-90分，支付98.5%服务费；
4. 四等：80分（含）-85分，支付97%服务费；
5. 五等：75分（含）-80分，支付95%服务费；
6. 六等：70分（含）-75分，支付92%服务费；
7. 七等：60分（含）-70分，支付90%服务费；
8. 八等：60分以下，支付85%服务费。连续三个月不满60分，甲方有权终止合同。

在服务区域发生事故，未能及时上报处理造成严重后果的，按照事故的严重程度，酌情扣除当月的服务费。

附件：4-1. 物业服务考核细则

4-2. 满意度调查实施方案

附件 4-1

物业服务考核细则

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
1	专业人员需持有符合法规、政策和强制性标准要求职业资格证书。管理人员、各专业负责人应具有相应技术职称。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
2	录用人员前须进行政治审查、从业资格审核及培训。(1) 政治审查：对拟录用人员的政治立场、道德品行、遵纪守法等进行全面核查，确保人员政治可靠、品行端正、符合岗位安全要求。 (2) 从业资格审核及培训：服务人员具有相应的业务知识和从业资格，须经过岗前培训考核，应熟悉岗位职责和内容、熟悉办公楼（区）的基本情况；掌握设施设备的基本情况、掌握岗位风险点、掌握岗位安全操作规程、掌握应急处置程序、掌握服务的工作流程、掌握《通州区机关事务服务中心后勤管理制度汇编》有关要求。	1	(1) 未进行录用人员政治审查、从业资格审核及培训的，该项不得分； (2) 发现 1 处问题扣 0.2 分。		
3	所有服务人员应取得健康证明和无犯罪证明；每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
4	仪容仪表： (1) 规范着装，服装、鞋面干净整洁无破损，不佩戴饰品。 (2) 精神饱满，表情自然、亲切，微笑服务。 (3) 保持头发、口腔、手部、身体干净无异味，头发梳理整齐，不得染彩发，指甲修剪整齐洁净，不应过长，不用浓烈香水。女性长发应盘起，刘海不遮额，侧发不遮耳；男性不留胡须、鬓角。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
5	人员调换： (1) 如服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的问题，甲方要求调换，应及时调换。 (2) 如因乙方对服务人员进行调换，需征求甲方同意。 (3) 服务人员是否存在兼职情况。	1	(1) 如发现服务人员存在兼职情况，该项不得分。 (2) 发现 1 处问题扣 0.5 分。		

6	<p>制定工作制度和服务方案：</p> <p>(1) 制定工作制度。主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公共设施设备管理制度、安全生产责任制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案。主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定物业服务方案。主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。</p>	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
7	<p>岗位技能培训：</p> <p>(1) 制定培训计划；按照计划开展培训，并保留培训记录。培训范围包括但不限于作业方法、操作规范、安全生产知识、应急处置要求等。</p> <p>(2) 每季度开展 1 次岗位技能培训，并采取适当形式进行考核。</p>	1	<p>(1) 未提供培训计划扣 0.5 分。</p> <p>(2) 发现 1 处问题扣 0.5 分。</p>		
8	<p>保密和思想政治教育：</p> <p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：</p> <p>① 组织开展服务人员保密教育。</p> <p>② 明确重点岗位保密要求。</p> <p>(2) 签订《保密协议》。派驻甲方所有的工作人员签署《个人保密承诺书》，并向甲方备案。</p> <p>(3) 经常性开展服务人员思想政治教育，发现服务人员违纪违法或出现重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。</p>	1	<p>(1) 服务人员发生违纪违法或出现重大过失，该项不得分。</p> <p>(2) 发现 1 处问题扣 0.2 分。</p>		
9	<p>应急保障预案：</p> <p>(1) 重点区域及安全隐患排查。对重点部位及危险隐患进行排查，建立台账并及时更新。</p> <p>(2) 应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施并定期监控，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(3) 制定专项应急预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(4) 每半年至少开展 1 次专项应急演练，留存培训及演练记录和影像资料。</p> <p>(5) 定期检查应急物资，建立台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方，确保能够随时正常使用。</p>	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
10	<p>重大活动后勤保障：</p> <p>(1) 制定方案。配合甲方制定重大活动后勤保障工作方案，充分了解任务要求，并制定详细</p>	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		

	<p>的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按工作计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行；对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，确保办公区安全畅通；以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好现场清理工作。</p>				
11	<p>档案管理：</p> <p>(1) 建立服务档案，档案资料应指定专人保管，档案资料及时更新。</p> <p>(2) 档案资料包含但不限于：</p> <p>①建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。</p> <p>②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。</p> <p>③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。</p> <p>④监控记录、突发事件演习与处置记录等。</p> <p>⑤巡查、值守及异常情况记录。</p> <p>⑥事故处理报告</p> <p>⑦满意度调查、问题反馈、整改资料</p> <p>⑧其他：服务单位信息、财务明细、合同协议、物品出入库登记等。</p> <p>(3) 履约结束后，相关资料交至服务管理科室。</p>	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
12	<p>作业举止符合岗位规范。作业期间遇有人员经过，暂停工作并收拢设备和工具，半侧身站立，点头微笑示意，待人员经过后恢复工作。任何时候不得用手中的工具、用具指向人员。</p>	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
13	<p>按岗位编制设置，安排上岗人数。</p>	1	实际服务人数少于最低服务人数，每出现一人扣 0.5 分。		
14	<p>服务热线及紧急维修：</p> <p>(1) 设置 24 小时报修服务热线，接受入驻单位人员对物业管理服务报修、求助、建议、询问、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理。</p> <p>(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
15	<p>建立并落实维修服务承诺：</p> <p>维修及时率达 98%，维修质量合格率达 100%。</p>	1	建立但未落实扣 0.5；未建立扣 0.5 分。		
16	<p>合理使用、养护甲方的财物（包括场地、设备、设施、用具、档案资料等），不得以任何形式予</p>	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		

	以擅自处置、变更用途或人为损坏丢失。				
17	关注员工思想动态，保持内部稳定。不因乙方服务人员自身原因，产生 12345 工单。	1	发生 1 处问题扣 0.2 分。		
18	保质保量完成甲方交代的临时工作。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
19	配备物业服务相关常用的工具、设备、器材等。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
二	公共设施设备维护服务	40			
(一)	房屋维护服务	4			
1	每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡查，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
2	每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
3	每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
4	每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
5	保持办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。保持通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
6	每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
7	每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向甲方报告。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
8	每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
(二)	供电系统	4	考核办法	问题描述	得分

1	制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好，包含但不限于以下材料： ①供电管理措施 ②设备运行记录 ③有紧急情况处理预案 ④日常巡视记录 ⑤设备台帐 ⑥有防小动物进入、灭鼠及防火措施 ⑦落实 24 小时值班监控制度	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
2	保证正常供电，发生限电、非计划性停电及时通知甲方。 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。 涉及复杂故障及时与供电部门联系，并向甲方报告。 做好应急事件上报及处理工作。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
3	确保照明设备外观整洁无缺损、无松落。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
4	每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
(三)	弱电系统	6	考核办法	问题描述	得分
1	按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	监控系统、门禁系统、安防系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。有故障及时排除。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	严格按照设备操作规程使用设备，保证会议音响视频系统正常，发现故障及时维修。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	设备机房门口有机房类别及安全标识，严格落实责任人、督查人制度。且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
5	每半月至少开展 1 次清洁，设备机房整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
6	设备机房门窗、锁具完好有效。安全防护用具配置齐全，检验合格。应急设施设备用品配置齐全、完备，可随时使用。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		

(四)	消防系统	8	考核办法	问题描述	得分
1	消防控制室利用安防监控设备不间断对整个办公区重点部位实施监控,严格落实 24 小时值班制度,每班不少于 2 人。 及时发现监控区域各种安全隐患,对突发事件和可疑人及时上报有关领导和相关部门。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
2	消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	组织开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各防火区域责任人,建立消防安全档案(包括但不限于消防安全专项检查制度、消防安全责任制、消防安全台账等)。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	有突发火灾的应急方案,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。	1	(1)无应急方案扣 0.5 分; (2)各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1 分。		
5	消防设施平面图、火灾疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
6	保证办公区灭火器材、消火栓、应急灯、防火门、正压送风阀等消防设施设备的完好;水泵、电机固定螺丝固定;水泵、电机、管道无锈蚀。水箱、水池水量足够、观察口无安全隐患、扶梯牢固无锈蚀;防火卷帘门消防中心启动下降、反馈信号正常;疏散指示灯正常;抽检指示灯充放电功能正常;正压风机、排烟风机控制箱面仪表、指示灯、开关、电源、电压正常;风机试运行正常。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
7	易燃易爆品设专区专人管理,做好相关记录。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
8	定期组织消防安全培训,每半年至少开展 1 次消防演练。	1	不符合全扣。		
(五)	电梯系统	4	考核办法	问题描述	得分
1	检查电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
2	电梯根据甲方需求设置开启数量和时间,安全设施齐全,通风、照明及附属设施完好。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		

3	做好专业电梯维保单位的监督工作。电梯维修、保养时应在现场设置提示标识和防护围栏。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	运行出现故障后，物业人员应在规定时间内到达现场配合维保专业人员处理故障，确保安全平稳处理故障。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
5	有排除险情的应急处理措施，每年至少开展 1 次演练。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
6	每周至少开展 2 次电梯安全状况检查，保障电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。电梯紧急电话保持畅通。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
7	检查电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG08) 的有关要求。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
(六)	给排水系统	8	考核办法	问题描述	得分
1	建立用水、供水管理制度，结合实际情况建立合理的用水和节水计划。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	保障设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况良好。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵、水箱。检查相关水质检测报告，及时提醒并配合采购人对生活水箱进行检测。	2	发现一处问题扣 0.5 分		
4	高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
5	排水系统通畅，确保道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
6	如有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，不出现大面积跑水、泛水、长时间停水现象。如遇供水单位限水、停水，及时通知甲方。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
7	每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统畅通。	1	发现一处问题扣 0.5 分		
(七)	空调系统	6	考核办法	问题描述	得分
1	空调通风、新风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》(GB50365) 的相关要求。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883) 的相关要求。发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	定期维护并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		

4	中央空调、独立空调运行前对设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。	1	发现一处问题扣0.2分。		
5	每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。	1	发现一处问题扣0.2分。		
6	每年至少开展1次新风机、独立空调机、空气处理机滤网等清洗消毒；每2年至少开展1次风管清洗消毒。 每年至少开展1次分体式空调主机、独立空调机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展1次挂机和室外支架稳固性巡查。	1	发现一处问题扣0.2分。		
序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
三	会议及客服服务	6			
1	接受会议预订，记录会议需求。	1	发现一处问题扣0.2分。		
2	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。	1	发现一处问题扣0.2分。		
3	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。	1	发现一处问题扣0.2分。		
4	会议期间按要求加水。	1	发现一处问题扣0.2分。		
5	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。	1	发现一处问题扣0.2分。		
6	客服服务，听取干部职工提出的有关需求、问题及意见建议，并及时反馈。 根据工作需要，完成与服务内容相关的临时性工作任务。	1	发现一处问题扣0.2分。		
序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
四	保洁服务	20			
1	基本要求： （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 （4）进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。	4	发现一处问题扣0.5分。		

2	<p>室内区域：</p> <p>(1) 大厅、楼内公共通道： 公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 电器、消防等设施设备： 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(5) 作业工具间： 保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p> <p>(6) 公共卫生间： 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。 及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(7) 电梯轿厢： 保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 灯具、操作指示板明亮。</p> <p>(8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。</p> <p>(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>	5	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	<p>室外区域：</p> <p>(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。</p> <p>(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。</p> <p>(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清</p>	3	发现一处问题扣 0.2 分。		

	洁作业。 (5)绿地上无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。				
4	垃圾处理： (1)在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 (2)桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。 (3)垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 (4)化粪池清掏，无明显异味，每月至少开展1次清洁作业。 (5)每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 (6)垃圾装袋，日产日清。 (7)建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 (8)做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 (9)垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。	5	发现一处问题扣0.5分。		
5	卫生消毒： (1)办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 (2)配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展1次作业。 (3)发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。	2	发现一处问题扣0.2分。		
6	配备保洁服务相关常用的清洁药剂、设备、工具等。	1	发现一处问题扣0.2分。		
序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
五	节约资源能源工作	5			
1	基础工作： (1)明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 (2)与甲方紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。	1	发现一处问题扣0.2分。		
2	节能管理： (1)协助甲方规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。	1	发现一处问题扣0.2分。		

	<p>(2) 熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。</p> <p>(3) 定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透。</p> <p>(4) 协助甲方在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。</p> <p>(5) 对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(6) 协助甲方开展用能统计和分析工作。</p>				
3	<p>节水管理:</p> <p>(1) 协助甲方采用节水器具,新购置用水器具要达到2级以上水效标准,对不符合节水器具水效标准的,协助甲方有序更换或改造。</p> <p>(2) 定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费。</p> <p>(3) 张贴节水宣传海报、标识,协助甲方开展节水宣传活动。</p> <p>(4) 对食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理,提升能源利用效率。</p> <p>(5) 协助甲方开展用水统计和分析工作。</p>	1	发现一处问题扣0.2分。		
4	<p>反食品浪费:</p> <p>(1) 积极落实甲方在机关食堂反食品浪费工作中的部署。</p> <p>(2) 定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训,增强员工节约意识。</p>	1	发现一处问题扣0.2分。		
5	<p>生活垃圾分类:</p> <p>(1) 协助甲方按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求颜色、标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。</p> <p>(2) 按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。</p>	1	发现一处问题扣0.2分。		
	合计	90			
备注	<p>1.根据办公区实际服务需求,不涉及的考核内容,该项视为满分;</p> <p>2.办公区管理科室做好资料的留存。</p>				

考核人签字确认:

被考核人签字确认:

考核时间: 年 月 日

附件 4-2

满意度调查实施方案

一、适用范围

本方案适用于中心管理的所有集中办公区。

二、满意度调查方式

采取问卷调查的方式开展满意度调查。

三、覆盖范围

满意度调查以各入驻单位人数作为基数，调查问卷的回收率不低于基数的 70%。

四、满意度调查及处理

（一）满意度调查实施

1. 办公区管理科室根据中心满意度调查问卷内容自行生成调查问卷二维码，并将二维码张贴至办公区醒目位置，方便入驻单位人员扫码填写满意度调查问卷。物业人员也可在服务过程中，根据实际情况，随机开展满意度调查。

2. 办公区管理科室应及时关注满意度调查情况，对调查过程中干部职工提出的意见建议和问题诉求，应及时给予处理。共性问题在本次满意度调查工作结束后，以公示方式进行集中回复；个性问题必须逐一将处理结果回复反馈人。对短期内暂不具备处理条件的问题，要向反馈人做好解释说明。所有问题诉求办理及回复情况均须建立台账、完整记录。

(二) 满意度调查统计、汇总

1. 满意度统计计算公式:

(1) 问卷回收率=有效回收问卷总数÷入驻单位人数×100%

(2) 满意度=(“满意”问卷数量+“比较满意”问卷数量)
÷有效回收问卷总数×100%

注:有效回收问卷指联系方式可进行回访。

2. 分值核算说明:

(1) 满意度在95%(含)-100%的,得10分;满意度在90%(含)-95%的,得分9.5分;满意度在85%(含)-90%,得分9分,以此类推。满意度低于60%的,本次调查不得分。

(2) 问卷回收率低于70%的,在满意度得分基础上扣减1分。

3. 每季度满意度调查工作结束后,办公区管理科室会同被考评单位及时整理调查问卷数据,规范填写《满意度调查情况统计表》(附件4-2-1)、《反馈问题及办理结果汇总表》(附件4-2-2),装订成册,存档备查。

附件: 4-2-1. 《满意度调查情况统计表》

4-2-2. 《反馈问题及办理结果汇总表》

附件 4-2-1

满意度调查汇总统计表

满意度调查时间： 年 月 日 - 年 月 日

内容	统计情况		
问卷回收情况	入驻单位人数：	回收问卷数：	问卷回收率：
满意度调查情况	“满意” 问卷数量：	“比较满意” 问卷数量：	“不满意” 问卷数量：
满意度			
满意度调查得分			

考核人签字确认：

被考核人签字确认：

考核时间： 年 月 日

附件 4-2-2

反馈问题及办理结果汇总表

办公区名称:

序号	反馈人	反馈问题	反馈时间	处理情况	办理结果
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

附件 5

办公区考核结算确认单

项目情况	项目名称		
	被考核单位		
	考核科室		
	合同期限		
	合同约定面积 (m ²)		
	合同约定最低服务人数		
	合同总金额 (元)		
考核情况	考核周期		
	考核内容	考核得分	备注
	工作任务完成情况		考核细则分数
	表彰奖励		
	满意度评价		满意度调查分数
	合计		根据考核管理办法， 支付____%服务费用
	结算周期服务费总额 (元)		

考核单位：

北京市通州区机关事务服务中心

经办人签字：

科室负责人签字：

电话：

日期： 年 月 日

被考核单位：

北京网信物业管理有限公司

项目经办人签字：

项目负责人签字：

电话：

日期： 年 月 日

附件 6

保密协议

甲方：北京市通州区机关事务服务中心（以下简称“甲方”）

法定代表人：李英俊

通讯地址：北京市通州区新华街道吉祥路 13 号

联系电话：80880026

乙方：北京网信物业管理有限公司（以下简称“乙方”）

法定代表人：张磊

通讯地址：北京市通州区榆景东路 1 号院 1 号楼 3 层 301

联系电话：01083520826

为切实维护机关单位安全、工作秩序和信息安全，保守国家秘密、工作秘密及内部敏感信息安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、权责一致原则，就乙方在提供服务过程中应遵守的保密义务，订立本协议。

第一条 保密信息范围

乙方及其派驻甲方的所有工作人员，在服务期间知悉、接触、掌握的下列信息均属于保密范围：

1. 国家秘密、工作秘密、内部文件、会议内容、决策事项、督查督办、信访维稳、应急处置等信息。

2. 人事、财务、资产、招投标、工程项目、数据统计、印章证照、档案资料等信息。

3. 领导行程、公务活动、涉密场所、要害部位、监控画面、门禁记录、访客信息、车辆信息。

4. 甲方内部管理制度、应急预案、办公布局、安防设施、值班安排、通信联络方式等内部信息。

5. 其他甲方标注为“秘密”“内部”“不予公开”以及虽未标注但不宜对外泄露的工作信息。

第二条 保密义务

1. 乙方对本协议约定的保密信息承担严格保密责任，服务期内及服务终止后均不得泄露、传播、扩散、复制、摘抄、拍摄、录音、录像。

2. 严禁将保密信息用于履行职责以外的任何用途，不得向任何第三方（包括但不限于乙方内部无关人员、家属、亲友）透露、议论。

3. 严禁擅自进入涉密办公室、档案室、机房、保密会议室等要害部位；严禁翻阅、私拿、藏匿文件资料、存储介质、办公物品。

4. 严禁在公共场所、私人交往、网络社交、微信群、朋友圈等谈论、传播甲方内部工作信息。

5. 发现泄密隐患、可疑人员、可疑情况或泄密事件，必须立即制止、保护现场，并第一时间向办公区管理科室报告，不得迟报、瞒报、漏报。

6. 配合甲方开展保密检查、教育培训、事件调查等工作，不得阻挠、包庇、提供虚假情况。

第三条 禁止行为

1. 严禁携带手机、相机、智能手表等具有拍摄、录音、存储功能的设备进入涉密区域。

2. 严禁私自拍摄、传播监控视频、值班记录、内部场景、领导照片及工作画面。

3. 严禁编造、散布、传播涉及甲方的谣言、不实信息和负面言论。

4. 严禁利用职务便利打探、询问、收集、传递内部敏感信息。

5. 严禁为他人通风报信、提供便利、谋取不正当利益。

第四条 人员管理责任

1. 乙方是保密管理第一责任人，对派驻甲方所有工作人员的保密行为承担全部管理责任、法律责任和经济赔偿责任。

2. 乙方必须对派驻人员进行背景审查、保密培训和纪律教育，全员签署《个人保密承诺书》（见附件），并向办公区管理科室备案。

3. 人员上岗、换岗、离岗必须报备办公区管理科室，离岗时立即收回证件、权限、资料，重申保密义务，接受离岗保密提醒

和检查,并对其在岗期间知悉的涉密及敏感信息承担持续保密责任。

4. 凡不符合甲方保密要求的人员,乙方必须按甲方要求及时更换。

第五条 保密期限

1. 本协议保密义务自双方签字盖章之日起生效,至服务合同终止后 3 年持续有效。

2. 如涉及国家秘密,保密期限按照国家保密法律法规执行,不受本协议约定期限限制。

第六条 违约责任

1. 乙方或其工作人员违反本协议约定,甲方有权视情节采取:警告、限期整改、暂停支付服务费、扣除履约保证金、单方解除服务合同等措施。

2. 因泄密造成甲方经济损失、名誉损害或不良影响的,由乙方承担全部赔偿责任(包括但不限于直接损失、间接损失、调查费用、律师费用等)。

3. 涉嫌泄露国家秘密、工作秘密或违反治安管理、构成犯罪的,依法移交公安机关、保密行政管理部门及司法机关追究法律责任,并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

第七条 其他

1. 本协议为双方合同不可分割的组成部分,与主合同具有同等法律效力。

2. 本协议未尽事宜，由双方协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表：（签章）

签订日期： 年 月 日

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表：（签章）

签订日期： 年 月 日

附件：

个人保密承诺书

本人姓名_____，身份证号：_____，
系_____服务公司派驻至通州区机关事务服务
中心的工作人员。

本人在服务期间，郑重承诺如下：

（一）严格遵守国家保密法律法规、中心保密规章制度及与
公司签订的保密承诺。

（二）未经许可，不进入涉密场所或要害部位。确因工作需
要进入的，须经相关负责人批准，并接受全程陪同监督。

（三）不以任何方式（包括但不限于拍照、录音、记录、复
印、口头传播、网络传输等）私自记录、存储、复制、泄露、扩
散、传播在工作中接触或无意中知悉的国家秘密、工作秘密及内
部敏感信息。

（四）不翻阅、查看、获取、询问与自身本职工作无关的任
何文件、资料、设备及信息。

（五）在岗期间及离岗后，对所接触或知悉的涉密及敏感信
息履行保密义务。

（六）工作中发现被丢弃、遗失的涉密文件、资料或其他涉
密物品，立即上交用工科室，不得擅自处理、留存或丢弃。

（七）严禁私自带领无关人员进入工作区域。

（八）接受用工科室及中心办公室的保密监督、检查和管理。

(九)发现他人有违反保密规定的行为，立即向用工科室负责人或中心办公室报告。

(十)如违反上述承诺，自愿承担一切纪律责任、经济赔偿责任及法律责任。

所属单位：_____

承诺人（签字）：_____

联系电话：_____

日 期：_____年____月____日