

采 购 需 求

一、项目基本概况

（一）项目名称：广内街道机关物业管理服务

（二）项目委托方：北京市西城区人民政府广安门内街道办事处

（三）建筑面积及服务范围：其中包括感化胡同 3 号院 12 号楼办公用房 4998 平方米（包括西院平房）；顺河一巷办公用房面积 1021 平米；三庙街 862 平方米；槐柏树街 23 号办公用房 1460 平方米；下斜街 1 号办公用房 2691.2 平方米，建筑面积共计 11032.2 平方米，2001 年投入使用，办公人员 300 余人。

二、服务范围及期限

（一）服务范围

办公区域内设施、设备维护保养、环境清洁管理、垃圾分类及收集、会议接待、会议室设备的使用维护等后勤服务。

（二）服务期限

服务期为一年，自合同经采购人与成交供应商签订生效之日起算，物业公司不得以任何方式转包和分包本项目。

三、服务质量标准

（一）执行 ISO9001（质量）、ISO14001（环境）、ISO45001（职业健康）管理体系标准及要求；

（二）按照《国务院物业管理条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市物业管理条例》执行；

（三）落实北京市安全生产标准化三级标准及国家、地方、行业规定的标准；

（四）符合磋商文件约定和响应文件承诺标准；

（五）符合委托单位各项管理规章制度及考核标准；

（六）符合委托单位针对本项目制定的各项管理手册、操作规程、服务标准。

四、物业管理总体要求

（一）北京市西城区广内街道办事处是对外窗口单位，服务于辖区居民，对安全性、规范性要求严格，物业管理服务要高标准、严要求。

（二）物业公司组建派出的广内街道办事处物业管理人员配置不得低于 18 人，必须服从办事处的统一管理。

（三）物业公司对所录用物业人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，持健康证及相应专业岗位资格证上岗。

（四）物业公司员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

（五）办事处举办大型接待和特殊活动时，物业公司要适当增加人员以满足各项活动的服务管理要求。

（六）物业公司在做好工作的同时，有责任向办事处提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（七）物业公司不得擅自改动办事处所有的房屋、管线、设备等的位置和用途。

（八）物业公司需对办事处的设备设施，公共环境进行定期巡查，并定期组织人员进行业务及安全知识培训，确保办事处工作人员的人身和财产安全。

（九）物业公司应遵守办事处的各项规章制度。对管理能力低、服务质量差的工作人员，办事处有权采取相应惩罚措施，或责令物业公司另行派遣人员。

（十）为保证物业管理目标的实现，物业公司须按照国家有关规定依法用工，派遣的物业管理人员要符合“遵纪守法、爱岗敬业、无犯罪记录、身体健康”的基本要求。

（十一）物业人员的服装费由物业公司提供，广内街道办事处的保洁、会议日常消耗品费用由物业公司提供。

五、物业管理服务具体内容及要求

（一）综合维修服务

- 1、办公楼房屋本体结构及附属设施的日常维护、修缮工作。
- 2、电话交换机的运行、维护保养工作。
- 3、水房饮水机、电热水器的管理、维修、清洁保养等工作。
- 4、食堂、餐厅、院内及办公楼日用电气设备的维修保养工作。
- 5、及时完成各项科室零修、遇有设备设施故障无法维修应及时上报。
- 6、每天巡视办公楼公共部位，及时维修更换故障照明、电器及开关。
- 7、办公区域给水、排水设备，上下水管线、阀门等正常运行使用进行日常养护维修，防止给排水设施跑、冒、滴、漏。
- 8、供暖前，对所管区域暖气及其管道进行维护保养，确保设备正常运行。

（二）保洁服务

(1)感化胡同 3 号院 12 号楼：一层至四层，大厅、公共通道、楼梯间、卫生间、地面、墙面装饰物、公共门窗、楼房平台、值班室、汛期防汛值班室、信访大厅，信访接待室、律师接待室、室外台阶、室外阳光板的日常保洁；领导间、值班室床上用品的清洁与更换。

(2)下斜街 1 号：一层公共服务大厅及所有办公区域日常清洁及消毒、门前三包；一至五层公共通道、楼梯间、电梯间、卫生间、地面、墙面装饰物、公共门窗、接待室，会议室。

(3)顺河一巷：一层至三层，监控大厅、公共通道、梯间、卫生间、地面、墙面装饰物、开水房、公共门窗、会议室。

(4)槐柏树街 23 号：四层至五层，会议室、接待室、值班室、公共通道、楼梯间、卫生间、地面、墙面装饰物、公共门窗。

(5)办公区域内雨水井、化粪池及垃圾站周围的清洁清理及消毒工作。

(6) 办公楼垃圾分类和收集工作。

(7) 提供清洁所用的清洁工具、洗洁剂、消杀药物及卫生间等日常保洁耗材。

（三）会议服务

1、负责办事处日常的会议接待及重要领导的调研接待工作，按照会议要求提前做好各项准备工作，保证服务质量。

2、会议室灯光、音响、多媒体设备控制、会议室桌椅摆放、人名签摆放，以及茶水供应、卫生清洁等服务。

3、周六、日及重大节日、突发、应急事件值守等视频会议保障。

4、重要会议活动，严格遵守保密法规，做到不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说，不该看的文件资料坚决不看。

六、人员数量及人员要求：

序号	岗位名称	人数	人员素质要求
1	项目经理	1 人	55 岁以下，专科及以上学历，具有北京市人力社保局颁发的物业管理师资格证书、五年（含）以上非住宅物业项目负责人经验。
2	文员	1 人	45 岁以下，专科及以上学历，具有一定的档案管理经验
3	综合服务（会服、保洁）主管	1 人	女性，45 岁以下，专科及以上学历，且经过专门的礼仪培训，具有一定的专业素质。
4	会服人员	2 人	女性，35 岁以下，身高不低于 1.60 米，五官端正，普通话标准，具有良好的沟通表达能力，并具有良好的会议服务接待经验。
5	工程人员	2 人	55 岁以下，具有北京应急管理局下发的特种作业操作证，5 年以上本岗位工作经验；
6	电梯安全员	1 人	55 岁以下，具有北京市质量技术监督局颁发的电梯安全管理人员证书

7	保洁员	10 人	55 岁以下具有 2 年以上工作经验
8	合计：18 人		

七、验收服务要求及标准

（一）验收服务要求

为了确保购买方对物业服务的质量和满足工作的需求，对物业服务进行全面评估和验收，以确保进一步提高物业服务质量。

（二）验收服务标准

1. 公共区域的清洁度：公共区域、会议室、公共设备设施等应保持干净、整洁；垃圾应按照垃圾分类的要求及时清理、分拣、清运到位等。

2. 维修和维护服务：定期对设备进行维修和保养，保证设备正常运行，维修服务应及时有效。

3. 环境卫生：办公场所周围环境应清洁整齐，无垃圾堆放、水污染等情况。

4. 照明设施的使用情况：照明设施应正常运行，灯泡及时更换，照明光线均匀，配合节能部门做好节能减排工作。

5. 空调和供暖设施的使用情况：空调和供暖设施应正常运行，温度适宜。

6. 电梯运行状况：电梯应正常运行，安全设施完善。

（三）验收内容和步骤

1. 验收前准备：

1.1 确定验收时间和地点；

1.2 邀请相关部门的工作人员和物业服务提供方的代表参加验收；

1.3 验收人员准备验收表格和相关文档。

2. 验收内容和方式：

2.1 实地检查：对办公场所的各个区域进行实地检查，涵盖清洁度、设备运

行状况、维修和维护服务等方面；

2.2 文件核对：核对物业服务提供方提供的维修记录、清洁记录等相关文件；

2.3 面谈询问：与办公区进驻单位代表、购买方三方进行面谈，询问其服务质量、改进和投诉处理等情况。

3. 验收结果的处理：

3.1 对于发现的问题和不符合验收标准的情况，提出整改要求，并设定整改期限，逾期未完成整改任务的将提出警告，酌情扣除相应的物业管理费；

3.2 对于符合验收标准的情况，予以认可，并签署验收报告。

3.3 本项目设定一个月的项目衔接期，若成交供应商在衔接期内无法胜任该项服务工作（包括人员实际配备、工作岗位的设置及各服务环节的工作衔接），为保证采购人工作的顺利开展，采购人有权按评审的顺位进行替换。

（四）验收后的管理

1. 建立物业服务评估和监控机制，定期对物业服务进行评估，发现问题及时整改；

2. 建立办公区进驻单位、购买方和物业服务提供方的沟通渠道，及时交流和解决工作中的问题；

3. 建立评价体系，收集用户的反馈、建议及满意度调查表，不断提高物业服务的质量。

（五）验收频率

根据街道的需要和实际情况，至少每半年进行一次定期验收。

注：物业费说明及付款方式

（一）物业费用包括内容：

1、本物业区域内物业服务费用按照包干制方式执行。

2、物业服务费用主要用于以下开支：

（1）管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

(2) 管理服务人员的服装费等;

(3) 物业管理区域清洁卫生费用 (卫生纸、擦手纸等保洁易耗品由甲方提供);

(4) 外墙清洗费 (一年一次);

(5) 法定税费及乙方的企业利润。

(二) 付款方式

物业服务费用按照包干制方式执行:

物业年服务总费为____元, 合同签定后, 每年分两次支付, 第一次支付合同金额的 58.3% (2025 年 6 月 1 日至 12 月 31 日服务费), 支付时间为合同签订日次月, 支付金额为_____; 第二次支付时间为合同结束日 (物业服务期限届满日) 次月, 实际支付金额以结算审计金额为准。