

采购需求

一、项目概况：

金融街街道太平桥大街 107 号地下 2 层-6 层（不含车场）物业服务项目为北京市西城区人民政府金融街街道办事处办公区域，建筑面积 11447.24 平方米。

二、服务范围：

本项目服务范围北京市西城区太平桥大街 107 号地下 2 层-6 层(不含车场)房屋日常维护、供电设备管理维护、给排水设备运行维护、公共区域保洁服务、秩序维护及安、消防服务等。

三、服务标准、服务期限及服务地点

1、要求质量标准

符合《物业管理条例》和磋商文件的要求。

2、服务期限：自签订合同起一年。

3、服务地点：西城区太平桥大街 107 号地下 2 层-6 层（不含车场）

四、服务内容及要求

（一）物业管理服务基本内容

1、负责物业管理进驻准备工作

1.1 建立物业管理组织机构，制定建立完整的物业管理档案及物业管理质量标准、各项管理规定、工作程序、作业指导书，使物业管理工作顺利进行；

1.2 做好物业管理服务人员的招聘录用、培训工作，为物业管理服务工作的正常运行打好基础；

1.3 日常物业管理所需的各种设备维修工具和清洁设施的购置工作；

1.4 根据物业管理工作的需要，制定物业管理补充协议。

（二）物业管理服务内容及要求

1、房屋日常维护服务

房屋主体及附属构筑物及公共区域等日常巡查、维护。

2、供电设备管理维护服务

员工持证上岗，配电室供电系统及公共区域电气照明装置等设备的日常管理和维护。

3、给排水设备运行维护服务

公共区域给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及污水处理设备）的日常养护维修。

4、公共区域保洁服务

4.1 建立环境卫生管理制度并认真落实；

4.2 公共区域外围保洁服务内容：院区道路、停车场等公共场地及“门前三包”区域的日常保洁等；

4.3 公共区域保洁服务内容：大厅地面前台、楼道地面、楼梯设施、栏杆扶手、电梯间、公共卫生间等公共部位的保洁工作。

4.4 公共区域保洁范围做到无垃圾、无灰尘、无积水、保持洁净；

4.5 公共区域垃圾分类工作：各楼层保洁员做好各层垃圾分类，运送至垃圾临时存放处再由专人负责二次垃圾分类，并把各类垃圾按规定处理。

5、秩序维护及安、消防服务

5.1 秩序维护服务

(1) 建立安全管理制度并认真落实。

(2) 负责公共区域内的安全保卫工作，包括公共管理区域内的日常安全巡视检查，按照规范要求巡视；

(3) 妥善处理各种安全应急事件；

(4) 配合各级政府机关安全检查工作；

5.2 安、消防服务

(1) 负责消防中、监控室值机工作，包括但不限于消防中、监控室 7×24 小时双人值机、值机人员 100%持证上岗、微型消防站运行管理、7×24 小时监控值守及信息存储管理；

(2) 负责公共管理区域内消防安全设备设施的日常维护检查，定期对消防安全设备设施进行测试，保障消防设备设施及系统的正常运行，并保存季、年度检测报告备查；

(3) 负责公共管理区域内装修施工人员的进场安全培训、施工现场的安全检查等；

(4) 妥善处理各种安全应急事件；

(5) 配合各级政府机关安全检查工作。

五、服务验收标准要求及内容

(一) 物业管理服务要求

1、依照物业管理服务合同约定提供服务，合同履约率达 100%；人员持证上岗率达到 100%；

2、公共设施完好率达到 100%；设备完好率达到 98%；公共区域维修及时率 100%。

3、业主有效投诉小于 1%，处理率 100%；业主对物业服务满意率达到 90%。

(二) 房屋日常维护服务要求：

1、日常检查巡视中发现问题及时上报采购人，确保房屋完好、使用正常且等级达标。

2、保存好房屋主体及附属构筑物档案资料；

3、配合采购人每年定期进行房屋普查，并结合实际制定修缮计划，保证房屋完好率达 100%。

(三) 供电设备管理服务要求：

1、对配电设备及公共区域用电设备定期巡视维护和重点检测，建立设备档案，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全可靠，做到管理规范有序；

2、公共区域供电设施发生故障，10 分钟内到达现场, 并查明原因并报相关部门；公共区域设备故障时，维修人员 10 分钟内到达现场，并及时排除故障，设备维修合格率 100%；

3、加强公共区域设备设施日常维护检修，保证使用的照明、指示灯具线路、开关等电气装置完好、安全，统筹规划、节约用电。

（四）给排水服务要求

1、加强公共区域日常检查巡视，设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、滴、漏现象，保证给排水系统正常运行使用；

2、配合采购人建立正常供水管理制度，与相关部门联系，保证水质符合国家标准，并取得相关单位检测证明；

3、对供水系统公共管路、水泵、水箱、阀门等进行日常巡视和定期检查，发现隐患及时上报有关部门，共同排除隐患，确保设备正常运行；

4、定期对公共区域主排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证排水系统通畅；

5、及时发现并协助排除故障，保障公共区域的维修合格率 100%，故障排除不过夜；

6、建立健全用水、供水管理制度，制定给排水事故应急处理预案及汛期安全防护预案；严格执行操作规程，保证无安全责任事故。

（五）公共区域保洁服务要求：

1、公共区域道路：地面干净、无明显纸屑、无堆积物、无积水、无树挂，有卫生死角，及时清扫完成。冬季下雪及时清理，确保车辆、人员安全出行；

2、公共区域垃圾清运：每日及时将垃圾清运到垃圾站，做到垃圾站内、门

前干净无杂物；

- 3、公共区域大厅地面：有较好的保养，无污渍、保持干爽；
- 4、公共区域墙壁：无蜘蛛网、无明显灰尘、污渍，保持洁净；
- 5、公共区域天花：无污渍、蜘蛛网；
- 6、公共区域大厅前台：桌面干净、整洁、无污渍
- 7、公共区域玻璃门窗：透明、无污点、无油污、保持洁净。
- 8、公共区域消防设备：表面干净、无污点、无污痕。
- 9、公共区域垃圾箱：外表清洁、每日消毒，及时清理。
- 10、公共区域卫生间：无污渍、无积水，每日消毒，保持通畅。
- 11、公共区域灯具：无污垢、无油渍，保持洁净。
- 12、其它公共设施：无污物、明显灰尘，保持洁净。

(六) 秩序维护及安、消防服务要求

- 1、建立有效的安全管理制度及预案
 - (1) 安防巡视制度；
 - (2) 门禁管理制度；
 - (3) 安全生产管理规定；
 - (4) 备用钥匙借用管理程序；
 - (5) 停电事故应急预案；
 - (6) 防暴事件的紧急处理预案；
 - (7) 传染病的防控预案；
 - (8) 交通意外事故的应急预案；
 - (9) 冬季铲冰扫雪预案。
- 2、建立有效的安、消防管理制度及预案
 - (1) 安防巡视制度；
 - (2) 安防监控值班制度；
 - (3) 火灾应急处理预案；
 - (4) 自然灾害事故应急预案；

(5) 爆炸及可疑物品的处理预案；

(6) 电梯困人应急处理预案；

(7) 防汛应急处理预案；

(七) 验收标准

| 序号 | 验收标准内容 | 分值 | 评分 | 评分细则 |
|--|--|-----|----|-------------------|
| 1 | 依照物业管理服务合同约定提供服务，合同履行率达 100% | 20 | | 完全符合满分，基本符合递减 |
| 2 | 人员持证上岗率达到 100% | 20 | | 凡有一人不符合，扣 1 分 |
| 3 | 公共设施完好率达到 100% | 15 | | 完全符合满分，基本符合递减 |
| 4 | 公共设备完好率达到 98% | 15 | | 完全符合满分，基本符合递减 |
| 5 | 公共区域维修及时率 100% | 15 | | 完全符合满分，基本符合递减 |
| 6 | 业主有效投诉小于 1%，处理率 100%； 业主对物业服务满意率达到 90%。 | 15 | | 完全符合满分，基本符合递减 |
| | 总分 | 100 | | 采购人于服务期届满时进行验收评分。 |
| 说明：评分 ≥ 85 分：属基本符合要求，可正常支付服务费； 评分 ≥ 60 分； < 85 分：暂扣当年服务费的 10%，供应商限期整改，整改合格后予以支付； 评分 < 60 分，扣除全部应付服务费，采购人有权提前解除合同并要求供应商支付违约金。 | | | | |

(八) 人员要求及配置

本项目派驻人员应不少于 26 人

| 岗位 | 岗位配置人员数量 (根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数) | 配置人员要求（学历、资格证书等） |
|------|-----------------------------------|--|
| 项目经理 | 1 | 具有本科及以上学历，持有住建委颁发的物业项目经理证书或物业管理师证书，具有五年（含）以上非住宅物业项目经理经验。 |

| | | |
|--------------|---|------------------------------|
| 管理人员 | 3 | 具有相关工作经验 3 年（含）以上，年龄 60 岁以内。 |
| 水电维修及值守、巡视人员 | 8 | 持证上岗，配电室值守人员需持电工证 |
| 中、监控室人员 | 8 | 持证上岗，需持建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证 |
| 其它服务人员 | 6 | 保洁保安人员具有小学及以上学历 |

六、物业费用说明及付款方式：

付款安排及支付比例：物业服务合同生效后，采购人支付物业费总金额的 50%；服务第 6 个月内支付物业费总金额的 10%；服务期结束后支付物业费总金额的 40%。

付款方式：银行转账

七、物业管理单位相关管理制度及预案

供应商应具备完善的人员管理制度、财务管理制度、档案管理制度、培训管理制度及安全管理预案等相关管理制度。