**北京市昌平区南口镇人民政府物业管理服务采购项目物业管理服务采购项目采购需求**

第一部分 采购需求

一、物业项目基本情况和服务项目

镇机关大院办公楼位于昌平区南口镇南七路 5 号，分为北楼、东楼及宿舍房。院落占地 18 亩，办公楼建筑面积 8000 平方米。

1、北楼共 4 层，办公室共 41 间、会议室 6 间、档案室 2 间、值班室 2 间、浴室 4 间、卫生间（男女）各 4 间。

2、东楼共 2 层，一层为便民服务大厅；二层为会议室，卫生间（男女）各 2 间。

3、宿舍楼共 2 层，一层为食堂；二层为宿舍，卫生间（男女）各 2 间。

物业服务项目要求：房屋建筑及设备设施服务管理、维修保养，会议服务，保洁服务垃圾分类及清运，绿化服务、安保服务等。

以上基本情况若与实际情况有出入，以实际情况为准。

二、物业服务管理的主要内容

（一）办公楼及平房房屋建筑的日常维护保养；

（二）房屋设备设施的日常维护保养：给排水系统、暖通系统、供电系统、消防系统、管道疏通、沉淀池清掏、消防器材检测等；

（三）室外市政设施日常维护保养；

（四）会议服务；

（五）保洁服务、垃圾分类及清运；

（六）绿化服务；

（七）安保服务；

（八）物业管理工作及人员日常管理。

三、物业服务质量要求

（一）办公楼及平房房屋建筑的日常维护保养。

1、做好日常巡查工作；

2、确保房屋完好率达到 100% ；

3、按规定对房屋建筑安全情况每月进行检查，并做好检查记录；

4、做好日常工作记录；

5、墙面、地面养护：常规修缮、粉刷、保持或恢复使用功能；

6、房屋设施：对房屋本体状况进行巡查，定期进行养护和修缮，具体引用文件《房屋修缮管 理规定》；

7、一般性修缮：更换水表、电表、维修开关、灯管、白炽灯的维修、线路检测、门锁维修、插座充电、水龙头漏水、马桶不通、下水堵塞、漏水浴缸堵塞漏水、疏通地漏、修门窗、换锁，接到《维修单》后立即安排人员进行处理，无特殊情况不超过 10 分钟，特殊情况不超过 1 小时到达。负责公共区域定时关门开启及照明；

8、功能性维修：此维修以恢复其原有功能为准（工艺技术要求特殊除外）；

9、外观性维修：要求与原有部位相比较表面应无色差、高低不平现象。

（二）房屋设备设施的日常维护保养：给排水系统、暖通系统、供电系统、消防系统等；

1、确保全部房屋设备设施 24 小时正常运行；

2、给排水、暖通系统；

（1）工作任务：负责办公大楼及平房的上水、消防用水的正常保障；负责各种供水线，水、 卫设备和各种水泵、排污泵的使用、管理、保养、维修。

（2）保证每日 24 小时有人值班，实行计划、不间断的巡查检修，确保 24 小时水供应不间断； 上、下水管道、设备、卫生器具要无跑、冒、滴、漏现象，维修及时，在接到报修 10 分钟内维修 人员要到达现场；各种水泵均要保持在良好的技术状态，单机的故障排除、保养、维修时间不超 过 8 小时，非长期运行的设备每月检查启动一次；坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记，每月查水表一次，并做好登记。

（3）供水系统：水质化验、防水跑、冒、滴、漏，注意节水。管路、水泵、水箱、阀门、水 表定期维修、防二次污染、水箱定期消毒及生活水箱定期检验（每年两次）。

（4）排水系统：定期对排水管进行疏通、养护及清污垢、卫生间、洗漱间放垃圾桶、地下管 道防堵塞，进入汛期，每日检查排污泵运行情况及每日夜间对各个卫生间巡视检查。

（5）开水间：按时开关开水器，每日清洁开水间不少于 3 次。

（6）卫具：灵敏程度，有无跑、冒、滴、漏现象每日巡查。

3、供电系统：

（1）配电室为大楼的重要部位，坚持24小时值班，审查运行记录。值班人员要认真填写值班记录。在停送电过程中认真执行各种规章制度，正确地进行倒闸操作；严格遵守规章制度，认真巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要及时上报，正确果断的处置，并做好记录。认真做好交接班；运行设备、电机每年要进行一次保养维护、维修。绝缘用具按要求每年进行一次耐压试验。配电室配备专用工具不得挪作他用；配电室内要保持整洁，按规定配备以外的任何物品不 得带进配电室；各楼层配置的配电柜、盘要定期检查维修，各种电气开关、插座、照明灯具及时检修更换；对消防系统设备配置的电器及其他电器、电源要经常检测、保证紧急情况下设备的正常使用；每周对用电情况进行一次检查，对违反规定的要照章严肃处理。

（2）配电房管理:严格24小时值班制度、无关人员禁止入内，室温正常，运行记录规范，每班巡查，供电回路操作开关标识明显，检修停电应提前通知相关人员并挂牌明示，操作及检修使用绝缘工具。

（3）掌握设备情况：供电方式、电压等级、用电容量、分配方案配线方法、电器平面图、配件 图、各类产品出厂合格证明，有关设备的试验，检验报告单、地下埋设管道的具体位置，所用高压绝缘工具定期检测。

（4）一般内容：定期巡视、重点检查、建立设备档案、安全用电。

（5）维护保养：观察电盘上各类仪表、电压情况、掌握高峰用电电流数量值。三相电流是否平衡、配电箱固定、闸具接头有无松动、地级接地电阻螺栓是否松动、设备接地状况定期检查。

（6）特殊防护：潮湿、高温易燃等场所重点检查维护，并有文字记录。

（7）避雷设施：接闪器、引下线、接地装置。

（8）节能措施：根据楼内实际情况，采取分区、分路开启或关闭电源，做到节约能源。

（9）公共区域设施：进行每天一次巡查，发现有异常现象及时处理，并做文字记录。

（10）节假日前安全检查：对无人区域拉闸断电，对运行设备设施进行巡检。

（11）对监控室的供电应注意：观察各设备无过热，异响的现象，保障各设备双路供电及 UPS 正常使用。

（12）强电井：每年4次，除尘清洁，每月投放一次鼠药，每月检查管道井及线皮有无退色及过热。

4、消防设备（根据项目实际情况安排）

（1）灭火器、消防栓：定期检测其性能。

（2）火灾警报器：各楼面火灾隐患、警报器的检查。每月抽测探头及燃气探头不低于探头总数30%并汇总归档。

（3）消防泵、喷淋泵、警报总机：马达泵、压力筒的外观、压力、开关位置、运转控制系统、防火闸、信号线的检查，消防泵每年一次保养交替进行检修。

（4）室内消防检查：紧急电压、电源、紧急呼叫器、警铃、水瞄、水龙带、消防栓、灭火器 的检查。

（5）自动喷淋设备：防水装置、起动装置、配管、喷淋器、流水检知器（水流报警器）的检查，每月一次系统末端放水检查。

（6）消防设备：放水装置、起动装置、配管、回压送水、补给水、流水检知器、警报器装置的检查。消防设备的年检、检测由服务单位与有关部门洽谈，每月一次综合检查主要以消防为主， 消除火灾隐患。

（7）消防备电：每月主电与备电交替启动一次，使备用电池常处良好状态。

（三）室外市政设施日常维护保养；

1、确保市政设施正常使用；

2、设备设施日常维修及时率应达到 100%；

3、做好市政设施的日常巡视工作和定期检查工作；

4、做好工作记录。

（四）会议服务；

1、 工作范围

（1）会务管理与服务。

（2）会议场所保洁。

（3）会议区、会议场所，器材设备的使用与管理。

（4）会议休息室的卫生保洁及所需物品的更换、清洗。

（5）对会议室、特定办公室进行常规服务，负责各类会议、形式布局，饮水机、电话、电脑 定期消毒每周一次，特定办公室及值班室定期更换床单，清洁室内卫生。定期对办公家具打蜡养 护，对来访嘉宾，进行引路，随时清理会议室内杂物、保持清洁整齐，每月统计会议次数及与会 人员人数报甲方。负责会议所用的会标、条幅等消耗品。

2、人员条件

（1）服务人员要统一着装、干净、整洁、挂牌服务，讲究礼仪、仪表、态度热情，服务到位，有相关物业项目服务经验。

（2）政治可靠、五官端正、身体健康、政审合格，无违纪违法记录。

（3）年龄 18～45 周岁之间；身高 160cm 以上。

（4）高中以上文化程度。

3、工作要求

（1）注意保密，对领导的讲话、文件不传不看。

（2）遵纪守法、不把别人的物品占为己有。

（3）工作要认真负责，本着服务要热情、周到、细致、及时的原则，一切为客人着想。

（4）按会议要求做好会前各项准备工作，保证会议顺利进行。

（5）保证责任区内的开水供应（包括全体参会人员）。

（五）保洁服务；

1、人员要求：管理人员要经过专业培训。

2、工作范围：

（1）首层大厅：

大门入口地台和阶级清洁擦拭。

大厅地面清洁擦拭。

大厅内墙壁和柱表面的清洁。

大厅内所有装备清洁。

大厅入口玻璃大门擦拭。

拍打大厅天花尘埃。

正门口的脚垫每周用机器进行清洗。

（2）各楼层公共区域梯、道、阶：

清洁擦拭所有楼梯。

擦拭扶手及栏杆。

楼道地面清洁擦拭。

清洗及磨光楼梯表面。

楼道踢脚线、腰线清洁。

拍打天花尘埃、顶角线清理。

每天对门框、消火栓进行清洁。

步行梯板的防滑道每天清洁一次。

每天对楼道的装饰品进行清洁一次。

每月清扫每层楼道的顶部各种装饰 2 次。

每月对通道的大理石进行养护 1 次。

每天对开水间的水电进行按时开关。

定期在指定位置投放灭鼠及蚊虫药。

清洁地面时放置防滑提示牌。

每周用专用设备清洗公共区域地面 1 次。

（3）卫生间、浴室

擦拭所有门窗。

擦、冲及洗所有卫生间、浴室镜面。

天花板及照明、换气扇等清洁。

清理卫生桶赃物，并定期消毒。

地面、洗手台面擦洗。

保证卫生间、浴室地漏畅通。

及时更换卫生纸、卫生间、浴室无异味。

每周对浴室地面进行清洗 1 次。

每周对浴室进行消毒 2 次；并对浴室内投放蟑螂药。

对下水及篦子每周消毒 1 次，定期更换脚垫。

对墙面瓷砖每周清洁 1 次。对各种设备每天擦拭。

对小便器内芳香球定期更换。

对面台大理石每周进行保养 1 次。

3、清洁标准

（1）大厅楼道：地面光亮无水迹、污迹，及时清洁，地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污、 垃圾桶积物不超过 1／3，应做到整齐干净、洁净无污，门窗无尘、无污渍、厅堂无苍蝇、蚊虫。

（2）玻璃：无污迹、水迹、裂痕、有明显安全标志。

（3）楼梯：扶手部分无尘、无污、光亮无脱漆，台阶干净、无污、无杂物，地面无污迹、无 油污、水迹、杂物。

（4）水房：墙地门窗无尘、无污、无积水，清洁池干净，垃圾桶积物不超过 1／3。

（5）卫生间：门窗隔板无尘、无污、无杂物、玻璃明亮无水迹，地面墙角无尘、无污、无杂 物、无蛛网、无水迹，面池、龙头、弯管无尘、无污、无杂物，电镀明亮，镜面明亮，马桶座、 盖、水箱无尘、无污、无杂物，电镀件明亮，便池无尘、无污、无杂物，小便池香球放两个，桶 内垃圾不超 1／2，设备（灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污、空气清新、无异味，墩 布间干净、整洁、无杂物、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

（6）地面清洗、抛光打蜡：首层大厅；公共区域；会议室；办公室；其他地方；对楼内各种 石材进行保养，每天数次。

（7）垃圾清运：办公室公共区域垃圾收集；各楼层卫生间收集；定点收集；大楼整体垃圾运 至垃圾房间；各楼层桶内垃圾不得高于垃圾桶一半；垃圾房内垃圾分类堆放；垃圾房每日消毒一次；地面每天冲洗一次；将垃圾按北京市相关规定做好垃圾分类，由投标方与垃圾清运公司签订五类合同（含其他垃圾、厨余垃圾、可回收垃圾、有害垃圾、废弃油脂垃圾），因违反规定产生 的法律责任由乙方承担；定期投放鼠药及灭蝇药物。

（8）灯具：清洁无尘、挂件不丢失，绝缘性不降低。

（9）墙面清洗：内墙根据需要及时清洗粉刷；外墙玻璃清洁要清洁透明，清洁时，室内不进水，经常保持清洁；外墙 2 米以下每周清洗 1 次。

（10）庭院清扫：洁净无杂物，要巡视清扫，没有卫生死角，室外道路、绿地、树木花草等地 内的污物应及时清扫。

（11）冬季扫雪、铲冰：范围包括门前三包及办公区和停车场，并在 8：30 前必须将积雪清理 干净，行人通道处放置防滑提示牌。

（12）地板及办公家具经常保养，保证整洁光亮。

（13）定期消杀灭虫。

（14）要认真做好责任区内的卫生清扫工作，包括入室保洁。要达到屋顶、墙面、墙角、窗 台、地面等面无灰尘、玻璃明亮，定期清洗窗帘，床上用品干净、整洁。

（六）绿化服务；

1、工作范围：做好项目区域内绿化、绿植的日常养护。

2、工作要求：

庭院： 日常修剪、维护，移栽、补种，随季节变化，相应采取绿地浇灌措施及施肥养护。

（七）保安服务；（7人）

1、人员要求

（1）遵守工作纪律，保守工作秘密。

（2）经过岗前培训或其它法律培训，持保安员证上岗。

（3）具有忠诚、奉献、吃苦耐劳的精神，服从组织分配和管理。

（4）品行端正，无受刑事处分等劣迹，具有良好的道德情操、心理素质和较强的纪律观念。

（5）在上岗时身体健康，五官端正，形象较好，具备正常履行职责的身体条件和工作能力。男性，年龄18 至50周岁，无传染性疾病。

（6）有较好语言表达能力、能讲普通话和勤务工作能力；反应机敏，组织纪律观念、安全守法意识强，能够胜任岗位。

（7）无违法犯罪记录。

（8）无其他具有不适合从事安保工作的情况。

2、工作范围：

（1）应着装整齐，按规定上岗交接班，忠于职守，在岗时不得做与工作无关的事情。

（2）负责外来人员和外来车辆的检查，严格按规定登记。对不符合要求进入单位的人员和车辆进行礼貌劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。

（3）严禁推销、小贩等闲杂人员进入单位院内，禁止危险品进入单位。

（4）负责楼宇，通道，停车场，绿化地，车辆及其它公共场所的治安防范管理。在当班时间内对本区域的安全负有主要责任。

（5）负责管好进入责任区的车辆，保持道路畅通,车辆停放有序，维护停车场的治安交通秩序，疏导车场的流量，保证交通畅顺，协调和指挥车辆停放在指定的车位，认真按规定巡查车场车辆、消防设施及卫生情况，发现问题及时处理或向上一级汇报。

（6）负责报纸、杂志、信件收发。

（7）负责按规定巡逻路线和规定时间巡查所辖区域，留意治安消防情况，并作好记录。

（八）物业管理工作及人员日常管理

1、日常工作

每日维修工作于当日汇总，物业办公室确认。各部门负责人 2 次例会，每月全员1次例会。每月物业工作总结及下月工作计划交甲方。

每年进行1次满意度调查。

各部门负责人每日对辖区进行巡查1次，并作相关记录。每月全员考勤交甲方 1 份。（复印件）

有计划对各项应急预案进行演练。

根据甲方工作量进行适量调整工时。

对有噪音及异味工作安排在下午班后进行。

全员均有义务在发现问题及隐患后，及时报相关部门，并采取相关措施。

2、人员管理

上岗人员必须持专业证书。

上岗人员必须经过健康体察。上岗前参加专项培训。

对被投诉员工尽快做出相应处理意见反馈投诉方。人员服务要求必须细化、量化、标准化、严格化。员工着装必须统一。

四、物业管理服务需达到的标准：

1.房屋完好率达到 100%

2.设备完好率达到 100%

3.消防设施完好率达到 100%

4.停车场设备完好率达到 100%

5.报修及时率达到 100%，返修率小于 1%

6.卫生、清洁率达到 100%

7.有效投诉小于 1%，处理率 100%

8.甲方对物业工作满意率达到 90%

9.杜绝火灾责任事故，杜绝刑事事故。

五、物业公司及配备人员要求

（一）物业公司要求：

本次招标只面向小型微型物业企业，不接受联合体投标。

（二）服务人员要求：

1.项目负责人具有相关物业管理经验，持有物业管理相关资质证书。

2.主要管理人员及操作人员持有相关部门颁发的有效资格证书、上岗证。

3.所有人员（女：18-55岁；男：18-55岁）均须持有健康证，政审合格，无违法犯罪记录。

4.服务项目：服务人员要统一着装、干净、整洁、挂牌服务，讲究礼仪、仪表、态度和热情，服务到位。

要求：管理人员有一定的相关管理经验。

5.保洁项目：凡保洁区域和项目（门窗、地面、墙面、吊顶及公共用具）要达到整洁干净，东西放置有序；保洁人员要划分区域，统一着装挂牌。

要求：管理人员要经过专业培训，熟悉各种保洁用品的特性，有较高的保洁专业技能。

6.设备维护项目：人员统一着装挂牌，所维设备运行正常，发生故障要及时维修和排除，确保使用及安全。

要求：专业技术人员需持证上岗，掌握一定的专业知识并具有二年以上工作经验，能准确判断所出问题的根源并采取妥善方法及时解决。

7.绿化美化项目：人员统一着装挂牌，原有绿化的绿地、花木及植物及时施肥、杀虫、浇灌、剪枝，并适时做好美化项目。

要求：掌握一定的专业知识并具有二年以上工作经验。

8、服务人员必须为服务商在职员工，签订正式的劳动合同且由服务商为其缴纳社会保险。

六、物业公司的其他义务：

1.根据有关法律、法规及合同的约定，制定与采购人相适应的物业管理规章、制度。

2.接受采购人管理部门对物业管理日常工作的监督、检查和指导。

3.针对服务区域工作特性制定各项安全防范应急预案。

4.建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，在采购人要求撤换的情况下 48 小时内撤换。

5.物业公司更换管理人员应事先征得采购人同意。

6.对采购人提出的特殊临时性工作，物业公司应积极配合。

7.物业公司负责保管采购人提供的相关资料和设备，不得遗失，不得人为损坏。

8.本物业管理的财务收支接受甲方与物业公司的共同监管。

9.根据政府工作特性，挑选政治可靠、品质优秀、技术娴熟、礼仪得体的工作人员为主要领 导提供接待、保洁等服务。

10.物业公司办公用房所使用的能源费由物业公司承担。

11.对重点关心的问题，物业公司应先提出方案，经甲方同意后制定解决方案、管理措施。

12.制定节能措施、编制能源费用预算，非特殊情况下不能超出预算。

13.负责编制本物业年度管理计划、资金使用计划、各种设备、设施维修保养计划。

14.每季度向甲方公布物业管理费的收支账目，制定季度财务预算，年终进行财务决算并接受财务审计。

15.对各种设备、设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改、扩建或完善配套项目，需经甲方批准后实施。

16.因政府工作的特殊性质，物业公司应有做好保密工作的相关经验及相应的管理制度，并有责任在提供服务时履行保密义务。

17.配合采购人做好关于节能减排、制止餐饮浪费、垃圾分类等管理相关要求。

七、需要说明的问题

(一)采购人提供物业服务办公室、值班室、库房及保洁人员休息室，提供物业服务人员就餐场所（费用自理）。

(二)采购人承担合同期限内能源费、设备设施强检费。

(三) 物业费用包括：

1、人工费：人员工资、加班费、工装费用、劳保费用、社会保险费、福利费等；

2、物业管理所需的办公设备、设施及工具等；

3、保洁日用耗材包括：卫生纸、碧丽珠、玻璃清、香球、洗涤灵、酸性清洁剂、全能清洁剂、 空气清香剂、84 消毒液、洗衣液、浴盆清洁剂、洗手液、垃圾袋、垃圾筐等。若列举不全，以实际需求为准。

4、工程维修日用耗材包括： 日光灯管、磨砂灯泡、白炽灯、插管节能灯、庭院灯灯泡、电子 支架灯座、启辉器、 日光灯电子镇流器、塑料线卡、塑料涨塞、机油、502 胶、107 胶、903 胶， 哥俩好胶、大力士胶、立邦漆、821 腻子粉、快干剂、PVC 管、弯接头、三通、螺栓、锁母、卡子、 六角螺栓、工字钉、对丝、管箍、硅钙板、机螺丝、 白瓷漆、滚子、铜球阀、砂纸、保险管、堵 漏灵、生料带、绝缘塑料胶布、两项插头、三项插头、五孔插座、五孔防水插座、保温棉、保温 布、橡胶垫、铜接线端子、接触器、空气开关、漏电开头、门锁电池等。若列举不全，以实际需求为准。

工程小修标准范围：单个单项零配件300元（含）人民币以下由物业公司承担，高于 300元由采购人承担。

5、物业管理办公费、相关税费、利润等其他应付的费用。

第二部分 其他要求

1、服务期、服务地点、服务方式及服务标准。

（1）服务期：二年，2025 年 7 月 1 日——2027 年 6 月 30 日。

（2）服务地点：按照本竞争性磋商文件规定执行。

（3）服务方式：综合物业服务。

（4）服务标准：符合甲方要求

2、履约保证金：本项目不收履约保证金。

3、付款方式：在乙方按照甲方要求履行合同且无任何违约行为的基础上，甲方按季付给乙方服务费用金额