

# 采 购 需 求

## 一、物业管理区域基本情况

（一）项目名称：大栅栏街道机关办公区物业管理服务项目

（二）项目委托方：北京市西城区人民政府大栅栏街道办事处

（三）建筑面积及服务范围：北京市西城区大栅栏街道办事处办公楼（以下简称“办公楼”）。办公地址：北京市西城区煤市街 81 号，建筑面积：8624.86 平方米。

## 二、服务范围及期限

（一）服务范围

办公楼物业服务内容主要包括办公楼内安全秩序维护、保洁服务、设备设施运行维护和管理、消杀服务及各项应急突发事件。

（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。

## 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）符合磋商文件约定和响应文件承诺标准；

（三）符合委托单位各项管理规章制度及考核标准；

## 四、物业管理总体要求

（一）北京市西城区人民政府大栅栏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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）大栅栏街道办事处的保洁用品洗手液、卫生纸、擦手纸等保洁类低值易耗品由物业公司提供。

## **五、物业管理服务具体内容及要求**

在物业服务区域内，供应方提供的物业服务包括以下内容和质量要求：

### **（一）建筑外观：**

巡视建筑是否完好、整洁；外墙、外门窗等部位的颜色、形状和规格统一、整洁、无损；发现隐患及时上报。

### **（二）设备设施运行维护和管理：**

#### **1. 服务内容**

确保办公楼物业服务范围内的设备设施运行正常、安全，状态良好，主要有：变配电、给排水设备、空调设备等。

#### **2. 服务标准**

##### **2.1 变配电设备运行服务管理标准**

###### **2.1.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，建立各项设备档案，做到**

安全、合理、节约用电。

2.1.2 建立、落实用电运行制度、电气维修制度、管理制度、运行管理制度并做好巡视记录等，保证设施设备的正常使用。

2.1.3 定期检查配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时上报采购人更换，应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入电路空间内。

2.1.4 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。

## 2.2 给排水设备运行服务管理标准

2.2.1 楼宇内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应上报采购人予以更换。

2.2.2 给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，保障楼内无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

2.2.3 卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。

2.2.4 排水管道楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应进行疏通。

## 2.3 空调设备运行服务管理标准

2.3.1 每年在季节性转换前提前一周时间与采购人进行沟通，制定清洗计划，并配合专业清洗单位对中央空调系统进行清洗。

2.3.2 做好地热原泵的日常巡视检查，发现问题及时上报采购人。

2.3.3 做好空调系统的安全运行、日常维护保养及维修工作，发现问题及时上报采购人联系专业维保单位进行维修。

2.3.4 负责空调机组、新风机组和风机盘管安全运行、应急处置工作。

## （三）房屋及设施、设备的维修、养护：

### 1. 服务内容

在采购人提供相关档案、资料的情况下，健全完善房屋及设施、设备管理的技术档案，进行日常保养和维修。

## **2. 服务标准**

2.1 确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。

2.2 制定房屋维修、建筑装饰等年度维修计划，呈报采购人审批并按委托组织实施。

2.3 不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途。

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后 30 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 12 小时。

2.5 对办公楼适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。

2.7 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，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

2.10 每月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每月至少检查 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，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

### **（四）秩序维护服务**

#### **1. 服务内容**

政务服务大厅人员出入管理，做好办公区域内的秩序维护工作。

#### **2. 服务标准**

2.1 秩序维护：秩序维护员对政务大厅出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全，负责查询可疑人员，及时将闲杂人员劝离，做好大厅秩序维护。

2.2 秩序维护队伍实行准军事化管理，组织军事体能、专业技能训练，定期组织人员队伍考核工作。

2.3 注重形象。秩序维护人员要求其不但负责日常安全防范事务，更要担负起传递形象的责任，维护、提升大栅栏街道办事处的形象。

### **（五）环境清洁服务：**

## **1. 服务内容**

**办公楼内公共区域**（公共走道、楼梯、屋面、休闲区、电梯、卫生间）保持清洁，无随意堆放的杂物和占用；指示牌、饰物清洁、无积尘

## **2. 服务标准**

2.1. 清洁有序，无杂物、无浮尘；进行垃圾分类，有序堆放。

2.2. 所属场地内道路每日清扫不少于一次，楼梯、电梯及扶手每日清扫、擦拭两次。

2.3. 大厅内随时清洁，做到无脚印、无污迹。及时清扫积雪、雨水（采购方负责提供清扫积雪工具）。

2.4. 地面、墙面光亮，无污渍，任何部位均应处于清洁、明亮状态；雨雪天气时，应设置保持大厅清洁的铺垫物或器具。

2.5. 楼层内：清洁、明亮、无异味、无杂物。

2.6. 通道：楼梯间、走廊和楼道明亮、清洁、畅通无阻且行人不易滑倒。

2.7. 卫生间、地面无水渍，卫生器具干净无污迹，保持清洁明亮，空气清新和无异味。

2.8. 清洁特殊区域与部位（如卫生间、电梯轿厢等）或清洁可能给甲方及其他人员带来不便的区域与部位时，应立有明显警示或告知标识。

### **（六）消杀服务：**

## **1. 服务内容**

定期做好服务范围内的消杀、灭鼠、灭蟑等工作。

## **2. 服务标准**

2.1 病虫害防治范围包括但不限于：灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蟑。

2.2 每次消杀工作时应拍照记录当日工作。

2.3 应编制范围内灭鼠工作点位以及布药状况台账。

2.4 如发现突发病虫害，应根据现场情况及时处理。

## 六、人员配置标准

### 1. 人员配备依据

人员配备依据主要以北京市有关规定为指导，根据机关办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验值，共同确定物业主要人员配备数量。

### 2. 人员类别与数量

- 项目经理 1 人。本科及以上学历；高级职称证书；出具供应商为项目经理缴纳社保的承诺函（加盖公章）。
- 保洁领班 1 人：本科及以上学历, 具有相关行业工作经验。
- 保洁人员 5 人：熟悉相关岗位流程
- 保安员 4 人：具备相关证书，持证上岗
- 设备维护 1 人：具备相关证书，持证上岗

服务团队人员配置

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，本科及以上学历、高级职称证书、8 年（含）以上类似项目管理经验。
2	保洁领班	1 人	45 岁以下，本科及以上学历，具有 3 年以上保洁相关工作管理经验
3	秩序维护人员	4 人	55 岁以下，且经过专专业培训，具有一定的专业素质，持证上岗，具备公安部门颁发的保安员从业资格证书（保安员证）
5	设备维护人员	1 人	55 岁以下，具有北京应急管理局下发的特种作业操作证，3 年以上岗位工作经验；
7	保洁员	5 人	55 岁以下，身体健康，熟悉岗位流程，具有

			2 年以上工作经验
8	合计：12 人		

供应方按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，合理调整安排力量，提供物业管理服务，保障采购方正常办公。如遇特殊情况需另行增加人员提供服务的，按照甲方加班通知单要求，按实际发生时长向乙方加班人员支付加班费。在岗人员错峰在大栅栏街道办事处食堂就餐，餐费需自付。

**七、验收服务和标准：**

**（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. 维护服务：定期对设备进行维修和保养，保证设备正常运行，发现问题及时上报甲方并联系维保单位。
- 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. 空调设施的使用情况：空调设施应正常运行，温度适宜，发现问题及时联系维保厂家。

**1. 环境卫生消杀验收标准**

序号	验收标准	合格	不合格
----	------	----	-----

1	地面/地毯无尘土、无杂物、无污渍。		
2	会议桌、会议椅无灰尘、无污渍。		
3	垃圾桶内外干净、垃圾及时清倒。		
4	楼层通道、无杂物、无尘土、无污渍、无积水。		
5	楼道台阶、扶手、消防栓等无尘土、污渍。		
6	垃圾桶外无污渍，桶内垃圾不超过半。		
7	卫生间地面无杂物、无尘土、无污渍。		
8	大堂地面无尘土、无杂物、无粘附物、无污渍。		
9	大堂玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污渍。		
10	电梯轿厢地面/地毯无杂物、无污渍。		
11	茶水间内无异味、无蚊虫、保持空气清新。		
12	垃圾站墙面无污渍、无灰尘、无蜘蛛网。		
13	垃圾站地面无污渍、无积水、运出垃圾后无遗		
14	绿植定期进行浇水、修剪、除草、施肥、灭虫等		
15	正确进行垃圾分类		
16	按计划进行消杀，做好消杀记录		

## 2. 秩序维护服务验收标准：

序号	验收标准	合格	不合格
1	履行本岗位职责，值岗期间不得脱岗、睡岗；		
2	认真填写值班记录记录		
3	严禁与现场办事人员发生正面冲突		
4	值守出入口并维护正常秩序		
5	对甲方指出的重点区域进行看护		
6	负责查询可疑人员，及时将闲杂人员劝离		
7	妥善处理突发事件，并做好记录		
8	上下班检查办事大厅设备设施是否开启关闭		

## 3. 设备设施运行维护和管理验收标准

序号	工作要求	具体工作内容	量化标准	合格	不合格
1	处理紧急事件	执行《突发事件应急预案》	随时		
2	负责设备运行维修保养管理	负责建筑物、楼层配电间、照明、空调机、供水设备，巡视检查；	1次/周		

		对来人来电报修及时登记处理	随时		
		定期电气设备定期检修保养	1 次/年		
3	负责供电设备的能耗控制	按《公用自用主要设备和主要客户能耗分析记录表》记录	1 次/月		
			1 次/月		
		查、抄水、电、燃气、蒸气表	1 次/月		
4	完成上级安排的临	临时维修、突发事件	随时		

#### 八、供应方承诺服务指标：

1. 大栅栏办事处满意度 $\geq 90\%$ ;
2. 重大差错发生率为 0%;
3. 重大责任过失出现率为 0%;
4. 服务媒体负面曝光率为 0%;
5. 环境保洁合格率 98%;
6. 环境保洁措施保证率 100%;
7. 绿植养护成活率 99%;
8. 垃圾处理及时率 100%;
9. 大栅栏办事处有效投诉率不高于 0.1%;
10. 大栅栏办事处投诉处理及时率 100%;
11. 大栅栏办事处综合满意率 90%;
12. 修处理及时率 100%;
13. 维修工程质量合格率 100%;
14. 供电、供水系统完好率 100%;
15. 排水、排污系统完好率 100%;
16. 公共区域设施设备设施完好率 96%;

17. 道路完好率 92%;

18. 照明灯具完好率 90%;

19. 管理、服务人员培训合格率 100%。

#### **八、合同期限:**

服务时间: 自签订合同之日起壹年。

服务地点: 北京市西城区煤市街 81 号大栅栏街道办事处

#### **九、其他相关要求说明**

1. 本项目房屋及设备设施大中修、更新、新增费用由采购人承担。

2. 建筑、设施、设备的大中修费用, 更新、新增费用由采购人承担。

3. 属办公楼使用的市政设施的大中修费用、更新、新增费用由采购人承担。

4. 中大修、改造、更新等项目由采购人负责组织实施, 供应方在施工过程中按采购人要求给予配合、协助、管理服务等。

5. 采购人自行装修、新增的公共设备设施, 采购人应予通告, 另行协商纳入供应方物业管理范围。

6. 采购人提供所属办公楼区域日常工程维修使用五金电料等配件。

7. 采购人为供应方提供必要的办公室、值班室、库房、住宿等用房。

8. 采购人负责供应方接收项目时已发现缺陷的整改, 供应方提供必要的协助。

#### **十、物业服务费**

1. 物业服务费用:

供应方物业服务费支出可包括以下部分: 供应方各类人员工资、社会保险和按规定提取的福利费等; 物业管理区域保洁低值易耗品费用、清洁卫生费用、办公费用、法定税费, 其他应由供应方支付的费用。

2. 物业服务费不含本项目能源费、增值服务等（包括但不限于自来水费、电费、供暖费、天然气费、通讯及网络费等）

3. 物业服务费在合同期内不再调整，遇有异议时，双方协商解决。

## 十一、付款方式

1. 物业服务费分三次支付

第一次支付时间为:即自合同签订后三十日内支付合同总价的 50%;

第二次支付时间为:合同履行过半且乙方无任何违约行为支付合同总价的 40%;

剩余合同总价 10%的物业费用作为质保金，于合同到期后的十个工作日内根据服务考核情况进行支付。

## 十二、物业管理单位相关管理制度及预案

1. 相关管理制度

供应方应提供各项物业服务相关管理制度，包括日常管理规章制度、档案管理制度等，做好日常管理工作。

2. 应急预案

供应方应提供物业服务应急处理预案及相应的措施，同时制定演练计划，开展应急演练工作，保障管理区域的安全生产工作。