

采 购 需 求

一、项目情况概述

为保证北京市西城区陶然亭街道机关、温馨家园、综合行政执法队、司法所等办公区域的正常工作，为全体干部职工提供良好的办公环境，确保各项工作的顺利开展，需采购此项目。

整体概况：物业服务房屋总建筑面积：11226.78 平方米。房屋的坐落位置分为四处：一是北京市西城区黑窑厂街 22 号——陶然亭街道办事处（建筑面积 8816.24 平米）；二是北京市西城区四平园小区 9 号楼一层及地下一层（建筑面积 1137.1 平米）；三是北京市西城区陶然亭路 12 号——综合行政执法队（建筑面积 903.44 平米）；四是北京市西城区陶然亭路 12 号——司法所（建筑面积 370 平米）。

二、服务标准及期限

（一）服务标准

1. 执行 ISO9001（质量）、ISO14001（环境）、ISO45001（职业健康）；
2. 《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》；
3. 北京市安全生产标准化三级标准及其他国家、地方、行业规定的标准；
4. 符合磋商文件约定和响应文件承诺标准；
5. 符合委托单位各项管理规章制度及考核标准；
6. 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。

（二）服务期限

自合同签订之日起 1 年

三、委托物业管理工作范围

(一)房屋日常养护维修

保持西城区黑窑厂街 22 号——陶然亭街道办事处办公楼的办公室、会议室、接待大厅、公共区域、卫生间、走廊、屋面、外墙立面等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏房屋维护管理工作。

西城区陶然亭路 12 号——司法所公共区域日常养护和及时修复小损小坏房屋维护管理工作。

- 1、确保办公楼房屋的完好等级和正常使用；
- 2、要爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构，设施等进行改动；
- 3、及时完成各项零星维修任务，合格率 100%，一般维修任务不得超过 24 小时；

(二)房屋共用设备、设施的日常运营、保养、维修和管理，包括电梯运行、供水、供电等。

1、安防、消防系统管理：保证西城区黑窑厂街 22 号—陶然亭街道办事处办公楼物业管理区域安防、消防设施设备的日常运行和管理。

2、电梯系统：保证西城区黑窑厂街 22 号—陶然亭街道办事处办公楼物业管理区域两部电梯设备正常使用进行日常运行管理、维修养护。

3、水系统：保证西城区黑窑厂街 22 号—陶然亭街道办事处办公楼范围内的给排水设备、上下水管线、阀门等的正常使用所进行的日常养护，维修及室外管

道系统的维护，抄表计量和清洗。

4、供电系统：保证西城区黑窑厂街 22 号—陶然亭街道办事处办公楼物业管理区域高压变配电室的供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

（三）环境卫生的管理

- 1、西城区黑窑厂街 22 号——陶然亭街道办事处办公楼物业管理区域。
- 2、西城区四平园小区 9 号楼一层及地下一层的公共区域、卫生间。
- 3、西城区陶然亭路 12 号——综合行政执法队公共区域。

（四）安全服务

保证西城区黑窑厂街 22 号—陶然亭街道办事处对来访人员进行登记，做好安全保卫和防火防盗工作，做好办公区域内车辆、政务大厅门前禁止停车等环境秩序管理，负责各类车辆停放与管理等。

四、服务内容及标准

（一）房屋日常养护：

- 1、基础养护：经常检查建筑物基础附近的地表面。
- 2、楼、地面养护：针对楼层材料的特性做好相应的养护工作，做好维护记录。
- 3、墙面、门窗、吊顶养护：检查门窗是否完好、密封、零件有无坏损。
- 4、屋面养护：完成合同范围内的日常维修工作，做好维护记录。

（二）电梯系统：

- 1、电梯服务：电梯均实行 24 小时运行制。并定期年检。
- 2、电梯维修：各系统运行正常，有检查维护记录

(1) 电梯急修：对突发事件，有应急预案，30分钟内赶到现场。

(2) 电梯零修：

1) 电源开关、电梯急修

2) 曳引机

3) 控制柜

4) 选层系统

5) 层、轿厢系统

6) 显示系统

7) 井道系统

(三) 楼宇自控系统：

1、电力系统：有专人巡视，并有检查、运行、维护记录

2、给排水系统：有专人巡视，并有检查、运行、维护记录

3、门禁系统：有专人巡视，并有检查、运行、维护记录

(四) 水系统：

1、上、下水、煤气等管道、设施及相关阀件：部件齐全，无跑、冒、滴、漏现象

2、落水管、沟渠、池、井：使用功能正常，畅通、无堵塞

3、水设备：部件齐全，无跑、冒、滴、漏现象

(五) 楼内、外照明系统：

1、每日根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具。

2、定期巡视检查，有各种记录。

(六) 消防、安防系统：

1、消防系统

(1) 对消防泵、排烟风机的控制。

(2) 对大楼各层紧急消防广播的控制。

(3) 如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时扑救并通知相关部门及领导，同时协助委托方组织、疏散救火。

(4) 火灾联动系统

A、自动或手动方式检查消防控制设备的火灾事故广播、火灾事故照明及疏散指示志灯的联动控制显示功能；

B、强制消防电梯停于首层试验。

C、消防通信设备应在消防控制室进行对讲通话试验。

2、安防系统

定期检测报警主机

(七) 保洁部：

1、大堂门厅

(1) 硬性地面无垃圾、污迹、水迹，做到地面美观、整洁。。

(2) 玻璃门和玻璃隔断及各种门的擦拭，无灰尘、干净、明亮、无明显污迹。

(3) 对各种摆设及装饰物、标牌、消防器材的擦拭、无污迹、无灰尘。

(4) 对垃圾桶的倾倒和擦拭，要求干净、清洁，及时倾倒。

(5) 大门不锈钢的保养，要求每日清洁、干净、无污迹。

(6) 台阶、脚垫的清洁，要求无灰尘、无垃圾。

2、走廊楼梯

(1) 清扫走廊、楼梯的尘土、垃圾，无污迹、无垃圾。

(2) 擦拭走廊装饰物、开关盒、消防器材、踏步梯扶手，无垃圾、扶手无灰尘、干净、明亮。

(3) 擦拭走廊内花架及地角线，无尘土。

(4) 及时倾倒走廊垃圾桶，无灰尘。

(5) 擦拭楼梯档板，扶手无灰尘、无污迹。

3、卫生间

(1) 及时冲刷大、小便池，定时进行消毒。

(2) 及时倾倒纸篓和垃圾桶，纸篓内手纸不得多于三分之二，及时更换垃圾袋。

(3) 及时擦拭面盆、大、小便池卫生设施，无污迹、无灰尘、流水通畅不堵塞。

(4) 及时拖擦地面，无水迹、无污物、无垃圾。

(5) 定时擦拭隔板、墙壁、窗台。

4、庭院环境及自行车棚

(1) 院区清扫，保持干净、无痰迹、无烟头、无垃圾（2次/日）。

(2) 停车车位地面干净、无痰迹、无烟头、无垃圾（2次/日）。

(3) 自行车棚内干净，无痰迹、无烟头、无垃圾（2次/日）。

(4) 楼层平台的干净，无痰迹、无垃圾，杂物及时清除（2次/月）。

(5) 楼体四周通道的清扫，无垃圾、杂物及时清除（2次/日）。

(八) 综合服务管理标准

1、门卫服务

严格执行登记制度，对来往人员需登记，主动用电话同部门及个人联系，经同意方可进行登记进入。

2、安保服务内容及标准：

(1)负责本物业范围内的安全管理工作。

(2)上岗时要认真检查设备设施，认真做好防火、防盗、防劫工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告主管领导，确保项目的安全。

(3)坚守岗位、熟悉本岗位任务和工作程序，当值过程中要勤巡逻、勤观察，注意发现可疑的人、事、物，预防案件、事故的发生，力争做到万无一失。

(4)上岗期间，对岗位内发生的各种情况要认真处理，并做好记录。

(5)遇有紧急，突发性重大事情，要及时向主管领导请示报告。

3、车场服务内容及标准:

(1)负责维护车场秩序, 指挥好进出车辆, 按指定位置停放, 保持车道畅通。杜绝占道, 乱停现象。

(2)负责做好车辆登记工作, 填写《车辆检查记录》, 做到来有登记, 出有注明, 对入场车辆进行检查。

(3)车辆进出必须严格执行车场管理制度。

(4)负责提醒车主下车后锁好门窗, 防止易燃易爆、剧毒物品运载或放置场内, 防止无关人员进入车场。

4、浴室管理

经常检查淋浴喷头等设施有无故障, 及时维修, 定期对浴室进行清理、打扫、消毒工作。

五、材料和工具

1、日常维修工具(电钻、电焊机、角磨机等)

2、物业员工工作服

3、物业服务人员食宿

以上由供应商提供。

1、低值易耗品(洗手液、卫生纸、擦手纸等);

2、物业公司必要的 80 平方米的办公室、值班室、库房及 7 套办公桌椅等;

3、物业服务人员的服务(保洁、房屋设施维修维护、秩序维护等)中使用的工具、耗材、维修更换的零配件等。

以上由采购方提供。

六、人员要求

物业服务人员不少于 17 人，无不良记录。

1. 项目经理岗：1 人，本科及以上学历，具有中级及以上（含中级）职称，具有 5 年及以上非住宅物业项目负责人经验。熟悉物业管理法规、掌握物业管理专业知识，具备良好的沟通、协调、组织能力。负责项目日常运营工作；负责与甲方的沟通与协调工作；进行项目检查与督导，确保项目服务品质要求。负责项目员工的培训和全方位日常管理。

2. 工程领班岗：1 人，具有有效的工程专业岗位证书。（①特种设备高压电工作业（运行）证书，②特种设备安全管理 A 证书，③房屋建筑设施设备安全管理员证书，或承诺满足《北京市房屋建筑安全管理员管理办法》要求的房屋建筑安全管理员任职资格条件），具有本专业 5 年以上工作经验；掌握物业各项工程 and 设备的施工、维护、保养和管理专业知识；具备团队领导和管理能力，具备良好的沟通、协调和解决问题的能力；具备应对紧急情况和处理突发事件的能力。配合项目经理工作，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位，安排工程部日常工作，认真落实领导安排的其他工作。

3. 工程人员岗：≥4 人，具有有效的专业岗证操作证书（①《特种作业操作证（低压电工作业）》，②《特种作业操作证（高压电工作业）》）。本专业 3 年以上工作经验；身体健康，严格按操作规程维修，确保设施设备的正常运行和安全。做好设备运行、维修和巡视检查记录，发现异常及时处理并报告。依据维修保养制度的要求，对建筑、设备设施维修保养，及时对报修项目进行维修。

4. 保洁人员岗：≥6 人，55 岁以下，本专业 3 年以上工作经验；身体健康，按照清洁程序及标准对所管辖区域的卫生进行清洁，确保工作质量。维护责任区

卫生，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为。发现责任区内设备损坏，及时报修。使用工具/设备/材料，注意节约资源/避免浪费和污染环境。

5. 保安、车场人员岗：≥5人，55岁以下，本专业2年以上工作经验；具备一定的专业知识，责任心强，品行正派，身体健康，相貌端正。

七、验收服务要求及内容

（一）验收服务要求

为了确保委托单位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）验收服务内容

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参与物业服务满意度调查表的填写。

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：与各科室代表、委托单位代表三方进行面谈，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及下一年度签约依据的参考。

3.2 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），为保证委托单位工作的顺利开展，委托单位有权按评审的顺位进行替换。

4. 验收后的管理

4.1 建立物业服务评估和监控机制，定期对物业服务进行评估，发现问题及时时进行整改；

4.2 建立委托单位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；

4.3 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。

4.4 验收频率, 根据街道的需要和实际情况，制定物业服务的验收频率。一般建议每年进行一次定期验收。

八、付款方式

费用支付的方式:按季度支付,即每季度最后一个月的25日前支付当季度物业费,服务应同时向甲方提供正式发票。

九、竞争性磋商报价内容

最高限价如下：120 元/平方米/年