

采购需求

一、基本情况

为保证北京市西城区西长安街街道机关、西绒线胡同甲七号办公楼、城管一队、东斜街 53 号 701 办公区、灵境 95 号安全生产办、力学胡同 51 号西单办公区、西安福司法所办公区、昌盛大厦办公区及东松树党群服务站、西单党群服务中心办公区、红墙教育基地、纪检组办公区、灵境胡同 33 号市民中心办公区（保洁、综修）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：

服务范围总面积约为 23245.94 平方米，服务人数不少于 46 人，包括：卫生保洁、综合维修、消防中控值守、高压配电室值守、会议服务等整体物业服务。

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）标准；
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》、《公共机构节能条例》；
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

自签订合同之日起一年。

（三）付款方式

甲方分三次支付服务费用，合同签订后支付 50 %合同款，即人民币：——元（大写：），半年后支付 40 %合同款，即人民币：——元（大写：），待服务合同期满甲方验收合格后支付最后 10%合同款，即人民币：——元（大写：）。

甲方将按合同约定日期将物业费通过银行转账的方式支付至乙方指定账

户，乙方应按甲方要求办理各项手续。

三、物业管理服务内容及服务标准

（一）基本服务

1. 服务内容

- 1.1. 办公区公共区域保洁服务（楼层垃圾分类、垃圾清运至楼内指定地点）；
- 1.2. 综合维修；
- 1.3. 高压配电值守；
- 1.3. 会议服务；
- 1.4. 消防中控室值守；
- 1.5 锅炉运行值守；
- 1.6 信件收发；
- 1.7. 采购人交办的临时性工作。

2. 服务标准

2.1 目标与责任

结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

2.2 服务人员要求

2.2.1 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

2.2.2 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

2.2.3 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

2.2.4 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

2.2.5 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

2.3 保密和思想政治教育

2.3.1 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2.3.2 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

2.3.3 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

2.3.4 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

2.4 档案管理

2.4.1 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

2.4.2 档案和记录齐全，包括但不限于：

（1）采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时，投诉内容、处理结果及反馈意见及时。表：包括管理所设立的各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

（2）房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图：包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。档：包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册：包括房屋建筑册，房屋使用册，绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

（3）公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在册及时。卡：包括设备保养卡、维修记录卡。

（4）保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(5) 收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料；建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

(6) 其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

(7) 物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

(8) 物业入住时，全面掌握各部门及个人基本情况，区域划分钥匙分配原始记录交接及时。

2.4.3 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.4.4 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

2.5 服务改进

2.5.1 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2.5.2 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

2.5.3 需整改问题及时整改完成。

2.6 重大活动后勤保障

2.6.1 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2.6.2 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

2.6.3 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.7 应急保障预案

2.7.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及安全隐患进行排查，并建立清单及台账；应当对安全隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.7.2 建立应急预案。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.7.3 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

2.7.4 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

2.8 服务方案及工作制度

2.8.1 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.8.2 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

2.8.3 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。

2.9 物业值守、信报服务

2.9.1 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2.9.2 及时投送或通知收件人领取。

2.9.3 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

2.10 服务热线及紧急维修

2.10.1 设置 24 小时报修服务热线。

2.10.2 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

(二) 建筑物日常养护维修服务

1. 服务内容：主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼（区）其他项目巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、锁、铝合金窗框、楼梯扶手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，

水体、烘手机、隔断、井盖、篦子、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、围墙（栏）、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施等。

2. 服务标准：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%。

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

2.2 保证建筑、结构和设施设备完好率达到 100%。

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，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，每日检查 1 遍，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 保证办公楼（区）的正常使用，根据年均损耗量拟定年度工作计划。

2.6 对办公楼（区）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。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，协助采购人制定维修计划与方案，提出报告与建议。

2.7 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.9 每月至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，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。

2.10 每周至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，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。

2.11 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。

2.12 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

2.13 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.14 每周至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、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。

2.15 每半年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，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。

2.16 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

2.17 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

2.18 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

2.19 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.20 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2.21 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

2.22 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

（三）公共设施设备维护服务

1. 公用设施设备维护服务基本要求

1.1 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

1.2 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照

度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

2. 设备机房

2.1 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.2 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.3 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.4 安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.5 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

3. 给排水系统管理服务

3.1 服务内容

3.1.1 对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、消防栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常巡视检查。

3.1.2 楼内外及停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

3.1.3 给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；

3.1.4 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；

3.1.5 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等；

3.2 服务标准

3.2.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常巡视检查和定期检修。

3.2.2 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。

3.2.3 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率 100%。

3.2.4 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

3.2.5 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题 10 分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

3.2.6 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜（可选具体排除时长）。

3.2.7 水电维修服务要求 24 小时值班，遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人，做好值班报修电话记录，接到报修项目 10 分钟内赶到现场进行维修。

3.2.8 作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

3.2.9 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

3.2.10 一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前 12 小时通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

3.2.11 如有二次供水则卫生要求需符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

3.2.12 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2.13 如有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。

4. 电梯管理服务

4.1 服务内容

供应商负责对维保单位的维保工作实施监管。

4.2 服务标准

4.2.1 按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由电梯维保单位负责。

4.2.2 电梯应经由资质的检测机构检验合格（年检费用不否包含在内），并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，电梯维保单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜。

4.2.3 对电梯保养进行监督。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟采购人进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

4.2.4 保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生。

4.2.5 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员规定的时间内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。

4.2.6 密切监视和掌握电梯的运行动态，有电梯故障应急预案。

4.2.7 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态；安全标志明显、齐备。

4.2.8 电梯维保质量符合 TSG 08-2017 规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养，

其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发（2020）144 号要求，现场维保间隔不超过 3 个月（可选 3 个月以内间隔）。

4.2.9 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。

4.2.10 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

4.2.11 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

4.2.12 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。

4.2.13 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。

4.2.14 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

4.2.15 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

4.2.16 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

5. 供配电、照明系统管理服务

5.1 服务内容

保证办公楼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。

5.2 服务标准

5.2.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电。

5.2.2 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运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.3 加强日常维护检修，巡视和检查好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

5.2.4 做好重大活动、重要会议、夜景照明等的服务保障工作，在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次（可选频次）安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明系统正常运行，并按时关闭。

5.2.5 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。

5.2.6 大楼各出入口及楼道充电式紧急照明设备，配备后备部件，以防急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合采购人办理相关保供电手续。

5.2.7 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

5.2.8 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

5.2.9 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。

5.2.10 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

5.2.11 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求。

5.2.12 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

5.2.13 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

6. 电热水器管理服务

6.1 服务内容

供应商负责对维保单位的维保工作实施监管。保证办公楼开水供应，对电热水器的日常管理、养护和维修。

6.2 服务标准

6.2.1 每日擦拭电热水器外表，保持洁净、光亮，无污迹。

6.2.2 按时提供开水供应，并及时加水，随时保证供应。

6.2.3 电热水器出现故障时，立即与厂家联系进行修理。

6.2.4 每日按时关闭电热水器开关、阀门和电源。

6.2.5 每季度对电热水器内部进行一次清理水碱，无水垢。

7. 办公楼消防中控、闭路监控室运行管理服务

7.1 服务内容

消防中控室负责办公楼弱电系统（包括消防报警系统、闭路监控系统）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养工作。实行 24 小时运行维修值班制度。

7.2 服务标准

7.2.1 消防中控室操作管理人员应具备专业操作资格，经消防培训中心培训合格持证上岗，应熟练掌握消防设施设备操作技能和常见故障处理方法，负责 24 小时监视消防主机信号。

7.2.2 消防中控室必须实行每日 24 小时专人值班制度，专消防中控室操作管理人员值班期间严禁脱岗；值班人员必须按照消防设备维修保养制度进行定期巡检。认真填写交接班记录和相关材料。

7.2.3 消防中控室应确保火灾自动报警系统和灭火系统处于正常工作状态。

7.2.4 消防中控室应确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足；确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关处于自动（接通）位置。

7.2.5 消防中控室值班人员应掌握大楼消防设施的状况，熟悉图纸、熟悉操作、熟悉应变，全面监察大楼消防设备的维护及操作。

7.2.6 消防中控室值班人员接到火警信号后，必须立刻进行确认，并记录相关情况，存档备查。

7.2.7 火灾确认后，消防中控室值班人员必须立即拨打火警电话报警，并启动单位内部灭火和应急疏散预案，同时报告单位负责人。

7.2.8 消防中控室值班人员必须严格执行工具管理制度、交接班制度、卫生制度及单位的各项规章制度。

8. 空调系统

8.1 服务内容

8.1.1 对楼宇公共区域、办公区域内的空调设备正常运行使用进行日常管理、巡视检查；

8.1.2 建立空调机组设备档案；

8.1.3 建立每年 4 次对风机盘管和分体空调过滤网清洗消毒制度；如遇到疫情等特殊情况，按照相应法规执行。

8.1.4 管理和维护空调系统各管线实际使用情况，冷凝水管线使用情况，制定维护方案；

8.1.5 制订公共区域温度巡检、记录制度，及时了解楼宇温度情况。

8.2 服务标准

8.2.1 加强日常检查巡视，保证空调系统正常运行使用；

8.2.2 建立环境温度检测制度，保证制冷温度符合北京市标准；

8.2.3 设备出现故障时，物业人员应在 10 分钟内到达现场，及时通知维保单位进行维修，并做好记录；

9. 锅炉运行管理服务

9.1 服务内容

供应商负责运行管理，对维保单位的维保工作实施监管。

9.2 服务标准

9.2.1 锅炉工对锅炉运行记录要准确、及时，同时有义务为院方保管运行记录以备查验。

9.2.2 保证锅炉房区域内环境卫生及设备、设施的整洁。

9.2.3 定期协助维保单位进行泵类设备保养工作。

9.2.4 派驻的工作人员应遵守各项规章制度，接受各职能部门的安全生产检查。

9.2.5 严格遵守劳动纪律，操作纪律，保证院方锅炉房的蒸汽连续供应，不发生非计划停炉事故等。

9.2.6 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。

9.2.7 每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。

9.2.8 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。

9.2.9 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

9.2.10 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。

9.2.11 做好供暖前检查等相关准备工作。

9.2.12 暖气片上水前，提前通知采购人。

9.2.13 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

9.2.14 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

（四）保洁服务内容及标准

公共区域包括：楼道、走廊、楼梯、电梯间、卫生间、开水间、污洗间、浴室、大厅、值班室、办公室、多功能厅、电教室、会议室、停车场（库）等辖区所属公共区域（包括但不限于以上内容）及上述部位内所有设施用品及饰物。

1. 公共区域卫生保洁

1.1 服务内容

1.1.1 清理大楼内的所有垃圾，对生活垃圾（含厨余垃圾）进行分类回收；

- 1.1.2 收集及清理所有垃圾箱内的垃圾;
- 1.1.3 清洁所有窗及指示牌;
- 1.1.4 清洁所有出口大门及门牌;
- 1.1.5 清除所有手印及污渍, 包括楼梯墙壁;
- 1.1.6 清洁所有扶手, 栏杆及玻璃表面;
- 1.1.7 清扫所有通风窗口;
- 1.1.8 清扫空调风口百叶及照明灯片;
- 1.1.9 拖擦地、台表面;
- 1.1.10 清洁所有楼梯、走廊及窗户;
- 1.1.11 清洁所有灯饰;
- 1.1.12 扫净及洗刷大厅入口地台及梯级;
- 1.1.13 抹净入口大厅内墙壁表面、所有玻璃门窗及设施, 定期对外墙进行清洗;

- 1.1.14 清扫大厅天花板尘埃;

1.2 服务标准

- 1.2.1 地面光亮无水迹、污迹、无杂物;
- 1.2.2 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物;
- 1.2.3 垃圾筒内垃圾不超过 2 / 3, 并摆放整齐, 外观干净;
- 1.2.4 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕;
- 1.2.5 厅堂无蚊虫;
- 1.2.6 灯饰和其它饰物无尘土、破损;
- 1.2.7 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土, 大理石墙面光亮、无污迹、水迹;
- 1.2.8 大厅天花板无尘埃。

2. 卫生间、淋浴间保洁

2.1 服务内容

- 2.1.1 抹净所有门、天花板;
- 2.1.2 抹、冲及洗净所有洗手间、淋浴间设备;
- 2.1.3 抹净所有洗手间、淋浴间镜面;
- 2.1.4 抹净地台表面;
- 2.1.5 天花板及照明设备表面除尘;
- 2.1.6 抹净抽气扇;
- 2.1.7 更换厕纸、清洁液;
- 2.1.8 清理卫生桶脏物;
- 2.1.9 清洁卫生洁具。

2.2 服务标准

- 2.2.1 门、窗、天花、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物;
- 2.2.2 玻璃、镜面明亮无水迹;
- 2.2.3 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹;
- 2.2.4 面池、龙头、淋浴喷头、弯管、马桶座、盖、水箱、无污迹、无杂物, 电镀件明亮;
- 2.2.5 便池无尘、无污迹、无杂物, 小便池内香球不少于 1/2 个球, 及时更换;

- 2.2.6 桶内垃圾不超 2 / 3 即清理;
- 2.2.7 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁)无尘、无污迹;
- 2.2.8 空气清新、无异味;
- 2.2.9 墩布间干净、整洁、无杂物, 物品码放整齐、不囤积。

3. 外场保洁

3.1 服务内容

- 3.1.1 室外垃圾桶的清洁、集运;
- 3.1.2 垃圾清运(包含生活垃圾、厨余垃圾清运费, 由供应商支付);
- 3.1.3 庭院地面清洁;
- 3.1.4 冬季清扫积雪;
- 3.1.5 围栏的清洁。

3.2 服务标准

- 3.2.1 庭院地面清洁无废弃物;
- 3.2.2 保洁重点是烟头、废纸、杂物等, 随时捡拾入桶;
- 3.2.3 垃圾清运及时, 垃圾站消毒, 无蚊蝇滋生;
- 3.2.4 扫雪及时, 地面无积雪, 符合市扫雪办要求。

4 消杀及其他管理

4.1 服务内容

- 4.1.1 负责化粪池的消杀;
- 4.1.2 负责对垃圾桶、卫生间的消杀;
- 4.1.3 负责对开水间、热水器的清洁消毒;
- 4.1.4 负责清洗风机和分体空调过滤网;
- 4.1.5 协助配合专业公司灭鼠灭蟑和卫生防疫工作。

4.1.6 负责将垃圾清运到指定位置。

4.2 服务标准

- 4.2.1 协助采购人定期对化粪池进行消杀工作, 并由供应商跟踪记录;
- 4.2.2 定期对垃圾桶、卫生间等进行消杀工作, 每周对开水间、每月对热水器进行清洁、消毒一次;
- 4.2.3 保持室内通风, 空气不受污染。定时开启空调, 定期清洗风机过滤网;
- 4.2.4 协助专业公司完成喷洒, 投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂等, 做好杀虫灭鼠、卫生防疫工作。

(五) 会议服务内容及标准

1. 服务内容

接受会议预订, 记录会议需求, 会前准备、引导服务、会中服务、会后工作; 小型会议、大型会议、会议服务耗材。

2. 服务标准

- 2.1 接受会议预订, 记录会议需求。
- 2.2 根据会议需求、场地大小、用途, 明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定。

2.2.1 小型会议：会前 1 小时，协助使用部门对灯光音响设备进行检查，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 5 分钟、备好茶水。

会中服务：每隔 20 分钟续水一次。涉密会议无会中服务，需提前将热水准备好。

会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；清扫消毒会场，关闭空调等设备及灯具。

2.2.2 大型会议：会前需按照主办单位要求布置会场，提前 2 小时请主办单位检查会场；会前 1 小时，协助使用部门对灯光音响设备进行检查，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 10 分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。

会中服务：每隔 20 分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务。

会后工作：及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；关闭空调等设备，打扫会场，关闭电源，恢复原会场形式并做好后续工作。

2.2.3 特殊会议及活动保障

按照委托单位要求具体实施进行特殊会议、调研、活动等保障公众，做好引导接待、会场布置、会中服务与会后整理工作。

2.3 服务人员要进行必要的现代礼仪培训。做到面容整洁，衣着得体，和蔼可亲；举止上要稳重端庄，风度自然，从容大方；语言上要声音适度，语气温和，温文尔雅。

2.4 会议服务耗材（如茶叶、纸杯等）由采购人提供。

（六）节能专项服务内容及标准

1. 节能专项服务内容

1.1 物业公司应贯彻执行有关节能的法律法规和方针政策，传达甲方有关节能工作的指示和要求，并制定节能减排的相关制度和标准。

1.2 协助委托方的节能部门，做好能耗统计和能源审计，从整体节能的角度做好能源统计，并每年开展一次。

1.3 制定日常节能降耗管理机制，物业公司应注意日常节能降耗工作，采取必要措施和手段，合理降低消耗能源，杜绝浪费。

1.4 物业公司要协助委托方做好节能减排的宣传教育工作，并对物业人员开展节能减排的宣传教育。

1.5 应制定并实施节能、节水、节材与绿化管理制度，说明实施效果。节水管理制度主要包括节水方案、节水管理机制等。

2. 节能专项服务标准

2.1 节能

2.1.1 严格按照委托方节能降耗的具体措施进行操作，不得私自开动设备，有效控制耗电量，减少高峰时段用电量。

2.1.2 物业公司安排值班人员每天对办公区和公共区域内用电设备设施进行巡检，采光较好地位置关闭照明灯，夜间巡视关闭不必要的照明设备。按甲方要求，每天定时关闭、开启办公楼公共区域空调、照明和饮水设备等。

2.1.3 物业公司定时对办公区中央空调出风口进行测温。空调温度设定夏季不低于 26 摄氏度，冬季不高于 18 摄氏度。无人时及时关闭空调，定期清洗空调过滤网，提高空调能效水平。

2.1.4 物业公司全体员工有义务对楼内发现的“长明灯”进行关闭，发现大功率用电部门进行提醒。日常物业服务中，要求物业工程、保洁、会服、中控值班室等部门服务人员注意节水、节电工作，；要求所有住宿人员做到宿舍人走灯灭，生活中节约用水，倡导全员形成“节约光荣、浪费可耻”的良好风气。

2.1.5 物业公司每月底对办公区用电情况进行分项计量统计，对数据进行对照分析，一旦发现问题，及时查找原因。

2.1.6 倡导员工多走楼梯，尽量减少乘坐电梯。

2.1.7 物业保洁人员控制使用保洁用电设备的时间，错开高峰用电时段，节省每一度电。

2.1.8 物业公司的临时用电应向委托方进行报批。

2.1.9 物业公司有义务对委托方院内施工单位的临时用电进行巡视检查，发现问题及时向委托方进行汇报。

2.2 节水

2.2.1 加强节水器具的日常维修和保养，物业人员每天检查所属区域内节水器具的运转使用情况，发现问题及时报修。

2.2.2 物业人员有义务对不正常使用节水器具的现象进行宣传教育工作，对故意破坏节水器具的当事人要及时制止。

2.2.3 发现用水设备有严重损坏的，应采取紧急措施处理，并及时上报委托方领导。

2.2.4 物业公司所有员工有义务对发现的跑、冒、滴、漏的情况进行临时抢修并及时汇报。

2.2.5 物业公司有义务对院内施工单位的临时用水进行巡视检查，发现问题及时向委托方进行汇报。

（七）其它服务内容

1. 建立管理人员 24 小时值班制度；
2. 遇特殊情况或特殊天气应增加值班人员；
3. 夜间对辖区设备设施的巡查管理；

4. 具备报纸、刊物、挂号信的收发与回收工作；
5. 对员工进行保密教育及相关培训，以保障员工的稳定性, 并提供合理可行的人员稳定方案；
6. 具备自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等相关应急预案；
7. 与物业相关临时性工作任务。

（八）承接查验

承接物业前，采购人委托查验单位，与建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，共同对物业房屋部位、设施设备、隐蔽工程、室内装修、室外装修、配电设备、电梯、物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修等进行检查和验收的活动。

四、供应商履行合同所需的设备

根据项目实际需求，由供应商自主提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务。

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

五、物业管理服务人员需求

（一）进驻人员要求

1. 服务内容

- 1.1 项目经理、保洁人员、工程人员、会议服务人员、中控消防值班人员等。

2. 服务标准

2.1 项目经理职责要求

- 2.1.1 对本项目安全生产、物业服务安全正常运营负第一责任。

2.1.2 代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位。

2.1.3 对项目各岗位人员按计划进行培训、考核，确保采购人满意度达到98%以上。

- 2.1.4 保质保量认真落实采购人安排的其他工作。

2.2 保洁员职责要求

2.2.1 办公用房区域保洁

按照预定的时间表和清洁计划，进行各个区域的清洁工作，包括大厅楼内公共通道、电器、消防等设施设备、开水间、作业工具间等的清洁和维护。

2.2.2 垃圾处理

负责垃圾的收集和运送~~到~~指定~~位置~~，确保符合垃圾分类和环保要求。

2.2.3 公共场地区域保洁

负责道路地面、停车场、路标、宣传栏、室外照明设备等所有公共区域的清扫、擦拭和维护。

2.2.4 协助管理人员

配合采购人的工作，协助紧急清洁、突发事件处理等工作。

2.3 工程人员职责要求

2.3.1 熟悉配电设备的控制区域。掌握电气设备的原理、运行特性，参与排除设备的疑难故障，负责有关的技术问题。

2.3.2 严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.3.3 组织处理设备突发事件的应急处理工作。

2.3.4 在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

2.3.5 及时妥善处理职责范围内发生的人员、设备等问题。

(二) 人员稳定性

1. 人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施。

2. 保证拟派人员专职为本项目提供服务。

(三) 人员配备情况：人员数量≥46

岗位	岗位人力配置数量(根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数)	备注(岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等)
项目经理	1	周一至周五 8 小时/天，法定节假日休息；
房屋日常养护维修服务、综合维修服务、	7	24 小时值班；综合维修服务人员持电工证；
设备运行与维护服务	6	24 小时值班；持高压电工证；

安防、消防监控运行服务	8	24 小时值班；
会议服务	5	
保洁服务（垃圾分类、垃圾清运及垃圾处理）	15	周一至周五 8 小时/天，法定节假日值班 4 小时/天
锅炉	4	持证上岗。

六、验收标准与要求

参考国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GB/T 43542-2023 执行。

1. 履约验收主体

采购人：北京市西城区人民政府西长安街街道办事处

2. 履约验收时间

每服务季度的第三个月初验收。

3. 履约验收方式

每服务季度的第三个月初分期验收。

4. 履约验收程序

4.1. 筹备阶段：明确验收目标、制定验收方案和评估指标。

4.2. 验收准备阶段：向物业服务供应商发出通知，双方确认验收时间、地点和人员。

4.3. 验收实施阶段：进行实地考察、文件资料审查和用户调查。

4.4. 验收总结阶段：形成验收报告并进行评价和优化建议。

5. 履约验收内容

验收主要包括但不限于以下内容：

5.1. 清洁保洁服务

5.2. 设备设施维护服务

5.3. 物业维修服务

5.4. 档案管理

6. 验收标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度	20 分	1、实行持证上岗制度。	5		凡有 1 人不符合，扣除 1 分
			2、项目磋商时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	5		
			3. 有健全的财务会计制度，运作规范	5		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			4. 健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	5		
2	会议服务	14 分	1、服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、服务区域的地面、墙面、等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、会议室内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及保洁消毒情况。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			4、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物等整洁程度。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

3	保洁服务	21 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

			杂物、无积水和淤泥、污垢。			
			7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池定期进行清淘，保持常年清洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
4	工程服务	30 分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实，保证物业各项设备设施安全有效运行。	6		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、电气设备、照明完好率达到 100%，供电线路及后备电源、照明灯具的检查和维修，发现损坏做好维修。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	6		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			5、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 10 分钟内到现场并排除故障，维修合	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

			格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。			
			6、积极配合维保单位做好对物业的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			7、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送采购人审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
5	其 他 服务	6 分	1、消防中控室、维修、保洁、会服等物业值守秩序维护得力。	2		
			2、采购人临时交办任务完成及时、有效。	2		
			3、无违反采购人规定事项。	2		
6	投诉 检查 整改 项	9 分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	3		①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。 ②符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分
			2、检查整改有效落实。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
7	标准分	100 分				
8	总得分	考核实际得分				

说 明：

- 考核结果 $90 \leq X < 100$ 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；
考核结果 $80 \leq X < 90$ 分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；
考核结果 $70 \leq X < 80$ 分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；
考核结果 $60 \leq X < 70$ 分，扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金；
考核结果 $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金；
- 如连续两次出现低于 60 分的情况，主管部门将有权通报、解除本合同；
- 如当季出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经主管部门确定，则季度考核为 0。