

采购需求

一、项目概况

（一）项目地址

北京市西城区枣林前街 2 号

（二）项目建筑面积

23000 平方米

（三）项目基本情况

北京市西城区卫生健康委员会大厦位于北京市西城区枣林前街 2 号。大厦红线内占地面积 6009 m²，总建筑面积 23000 m²，地上 11 层共 14000 m²，地下 3 层共 9000 m²。B2 层、B3 层为车库，其中 B3 层属于人防层，建筑面积 3000 m²；B1 层为食堂及设备层；1 层为接待大厅、保安室、值班室、消防中控室、安防监控室等；2 层为会议室（4 间）和应急指挥中心；3-10 层为办公层；11 层为报告厅、健身驿站。另有室内及庭院绿化，绿化面积 3800 m²、楼顶花园绿化面积 946.7 m²。大厦包含人员出入口 1 个，车库入口 1 个，车库出口 1 个；男女卫生间各 12 个，茶水间 11 个。

（四）项目设备设施情况

1. 变配电系统

本工程属于一级负荷用户，其供电电源拟采用两路高压 10KV 独立电源供电。由上级不同区域变电站分别引来一路 10KV 专用线电力电缆，采用管井方式穿管埋地引入本工程 10KV 高压电缆分界室，作为正常工作电源。配有变压器 800KVA 两台，本项目楼内设 10KV 高压电缆分界室，10kV 高压电缆分界室及变配电室其设计与管理均由供电部门负责。

2. 消防系统

设有火灾自动报警系统、消火栓系统覆盖整体公共区域、办公室、会议室，自动喷淋系统（主楼地下一层）；高压配电室、6 层信息机房设置气体灭火系统，防、排烟系统；大楼内配置灭火器若干。在地下一层的消防水池（360m³）、消火栓加压泵（2 台）、喷淋加压泵（2 台），消火栓增压稳压设备一套，直喷增压稳压设备一套。屋顶高位水箱及增压稳压设备等联合供给。屋顶设消防水箱间，消防

水箱贮水 18m³，并设稳压装置一套，其中包括补压泵两台，气压罐一台。消防水泵房设自动喷洒加压泵两台，互为备用。

3. 空调系统

本建筑除地下车库、变配电室、设备用房外设夏季运行的舒适性空调系统。空调系统采用空气源热泵型一机多联智能空调系统（VRV），可在过渡季节使用。空调室内机采用天花嵌入式机组、风机盘管机组，空调室外机置于屋顶。

4. 给排水系统

（1）生活给水系统：变频无负压供水设备一套，水源为两路市政供水；

（2）中水系统：中水水源由市政中水管网保证，室内中水系统由地下一层中水泵房的无负压设备供水，系统不分区，地下一层至地上三层的中水给水支管阀门前安装比例式减压阀；

（3）排水系统：污废水采用合流制，生活污水井化粪池处理后，排入小区污水管；

（4）雨水系统：屋面雨水由雨水斗收集后，经立管排至室外散水，经绿地渗透后，排至室外管井。

5. 供暖系统

采暖热源由市政管网提供，本楼采暖系统采用水平双管异程式系统。

6. 电梯设备

14 层站电梯 4 部，上海三菱电梯，型号：ELENESSA。2 层站食品梯 2 部，北京捷特达电梯，型号：TWJ-200。

7. 弱电设备

包含综合布线系统、安防监控系统、食堂门禁一卡通系统、周界防范系统、自动巡更系统、会议系统、电子信息发布及引导系统、语音网络通讯系统、停车场管理系统、安防监控系统等。

8. 其他设施

包含平开门、电热水器、淋浴器、伸缩门等若干，室外自行车（电动助力车）棚一个。

二、服务期限

一年。合同期限从合同签订之日起开始。

三、总体服务需求

（一）总目标

承担卫生健康委大厦所有房屋设施、设备的运行维护服务，保洁服务，楼内、庭院绿化，安保、消防和车辆管理服务，会议服务，大厅接待服务，垃圾处置管理。提供优质、经济、细致、周到、快捷的服务和智能化管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作环境。

（二）总体要求

项目管理企业必须严格执行相关行业质量标准，依照合同约定的管理与服务项目及标准开展工作。分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施、制度和流程；专项服务人员，要熟悉掌握专项工作基本知识和操作流程，在整体项目管理服务中统筹规划，做到合理节约能源，并制定节能措施。服从采购人的行政管理，严格执行采购人的管理制度。遇有采购人特殊活动或临时性工作，需要增加人员临时服务保障的，供应商应无偿予以提供配合。

人员要求：项目经理要具有本科（含）以上学历，需为供应商正式员工，（供应商应提供缴纳社保承诺函），具有相关行业管理从业资格证书，熟悉医疗机构的后勤管理，有5年以上的服务后勤管理经验；项目副经理要具有大专（含）以上学历，需为供应商正式员工（供应商应提供缴纳社保承诺函），有从事相关行业3年以上的工作经验；各岗位人员年龄不超过60岁，并按照国家 and 行业有关规定持证上岗。岗位配置人员应满足项目服务需要，总人数不低于45人，各岗位最低人员配置标准详见下表，具体配置情况由供应商自行安排

工作岗位	人员最低配置	职责要求
项目经理	1人	负责本物业项目全面管理工作。
项目副经理	2人	负责文件收发、档案管理、数据统计；协助项目经理负责处理日常事务性工作。

工程人员	13人	负责房屋日常养护维修、给排水设备运行维护。负责大厦供电系统、空调系统和大厦内设施设备运行管理，配合专业维保公司对大厦电梯、电热水器维护管理。
安保人员	14人	负责接待、收发、保安、消防和治安管理，安防报警系统运行管理；负责交通疏导和停车场（机动车和非机动车）管理。
会服人员	5人	负责各类会议服务。
保洁人员	10人	负责卫生保洁、值班室床品换洗、配合专业维保公司对绿化进行管理

供应商应依法依规管理、操作。除不可抗力原因外，因供应商的原因造成采购人停水、停电、停气、停暖及重大设备故障、事故，引起的不良后果和损失，由供应商承担相应的法律和经济责任。采购人有权要求索赔及追究责任。

（三）其它

本磋商文件中对项目服务的要求如有漏缺请供应商响应时给予充分考虑。

四、具体服务需求

（一）房屋日常养护维修

房屋日常养护维修是指为保持办公楼的办公室、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等房屋维护管理工作。

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）给排水设备运行维护

给排水设备运行维护是指为保证办公楼范围内的给排水设备、上下水管线、阀门等的正常运行使用所进行的日常养护、维修及外管道系统的维修、抄表计量和清洗。

1. 内容

(1) 加强值班巡视，密切注视给排水系统运行情况；

(2) 对办公楼内给排水系统的设备、设施，如消防水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管等正常运行使用进行日常养护；

(3) 加强巡视检查，及时对排水系统各种设备出现的故障进行维修；

(4) 加强巡视检查，对救火用的输水设备出现故障时立即进行抢修，同时禁止使用消防水喉做其他用途；

(5) 定期检查与清理顶部雨水管线杂物；

(6) 制订给排水系统及防汛应急预案并定期组织演练，做好突发事件处置。

2. 标准

(1) 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；

(2) 建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；

(3) 加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；

(4) 保持室内排水系统通畅；

(5) 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场维修，并做好记录，零维修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜；

(6) 做好节约用水工作；

(7) 保证雨水管线畅通，确保雨季不发生漏水事故；

(8) 保证突发事件发生时能够快速及时并正确处置。

(三) 供电系统运行管理

供电设备管理维护是指为保证办公楼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。

1. 内容

(1) 对办公楼内的变配电室供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修；

(2) 建立各项设备档案；

(3) 建立、落实配电运行制度、电气维修制度和配电室 24 小时管理制度；

(4) 及时排除故障，保证供电设施完好；

(5) 管理和维护好避雷设施；

- (6) 制订供电系统应急预案并定期组织演练，做好突发事故处置；
- (7) 做好夜景照明、节日灯光系统的运行管理；
- (8) 建立节电措施。

2. 标准

- (1) 统筹规划，做到合理、节约用电；
- (2) 供电运行和维修人员必须持证上岗；
- (3) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好；
- (4) 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场维修，并做好记录，设备零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；
- (5) 严格执行用电安全规范，确保用电安全；
- (6) 保证建筑物避雷设施的部位，确保设施完好、有效、安全；按规定做好年检工作；
- (7) 保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置。

(四) 空调系统运行管理

1. 内容

- (1) 对楼宇公共区域、办公区域内的空调风机盘管及分体空调等设备正常运行使用进行日常管理、巡视检查；
- (2) 建立空调机组设备档案；
- (3) 建立每年一次对风机盘管和分体空调过滤网清洗消毒制度；
- (4) 对楼顶空调室外机组每周一次巡视检查，发现问题及时排除；
- (5) 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；
- (6) 制订公共区域温度巡检、记录制度，及时了解楼宇温度情况。

2. 标准

- (1) 加强日常检查巡视，保证空调系统正常运行使用；
- (2) 建立温度检测制度，保证制冷温度符合北京市标准；
- (3) 确保每年一次的清洗消毒工作完成，保证区域空气质量；
- (4) 设备出现故障时，物业人员应在 10 分钟内到达现场处理，并做好记录；

(5) 每周一次对室外机组进行巡视检查，保持冷凝水管线畅通。

(五) 电热水器管理

电热水器管理是指为保证办公楼开水供应，对电热水器的日常管理、养护和维修。

1. 内容

- (1) 每日擦拭电热水器外表，保持洁净、光亮，无污迹；
- (2) 按时提供开水供应，并及时加水，随时保证供应；
- (3) 电热水器出现故障时，立即与厂家联系进行修理；
- (4) 每日按时关闭电热水器开关、阀门和电源；
- (5) 每季度对电热水器内部进行一次清理水碱，无水垢。

2. 标准

- (1) 电热水器保持洁净、光亮，无污迹；
- (2) 保证规定时间内的开水供应；
- (3) 维修及时，无贻误；
- (4) 按期除碱，无水垢；
- (5) 严格执行操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全方面的问题。

(六) 接待、收发、保安、消防和治安管理等，安防报警系统运行管理

1. 内容

- (1) 一层大厅设接待窗口，接待来访人员；
- (2) 楼宇外围设置两处安保岗亭，24 小时人员值守，一层大厅及东侧门工作时间安保人员值守，其中大厅上下班高峰时段值守人员不低于 2 人；
- (3) 了解楼宇消防自动报警系统及其附属设备、通信系统、视听系统及监控系统的运行情况，建立 24 小时管理制度；
- (4) 定期对各类系统进行检查、检测、保证正常运行；
- (5) 及时排除各类系统运行中的故障。

2. 标准

- (1) 对来访客人做好接待、登记、应询、引导等服务工作，及时通知被访人员，对上门推销等无关人员劝阻入内；
- (2) 及时、准确无误地将报刊、信件送达至接收人；

(3) 按要求提供安全服务，维护单位所辖区域的安全和良好秩序，防止受到不法侵害或灾害事故的发生；

(4) 负责辖区治安秩序和消防安全，定时专人执勤；对辖区出入口严密警戒，严格门禁管理，实行 24 小时全天值守服务；突发治安事件时，能够及时、妥善、有效处置，必要时果断报警并保护现场，协助警方调查取证；

(5) 加强消防安全巡视，严密防范火灾事故，确保辖区安全；

(6) 承担夜间门卫值班，负责安全防火、防盗，维持秩序。严格执行夜间值班人员岗位责任。

(七) 卫生保洁

卫生保洁是指为保持办公楼及所属庭院等环境清洁而进行的日常管理工作。

1. 公共区域卫生保洁

公共区域包括：办公楼的大厅、大门、楼道、楼梯、会议室及上述部位内所有设施用品及饰物。

1.1 内容

(1) 清理大楼内的所有垃圾，对生活垃圾进行分类回收；

(2) 收集及清理所有垃圾箱内的垃圾；

(3) 清洁所有窗及指示牌；

(4) 清洁所有花盆及植物；

(5) 清洁所有出口大门及门牌；

(6) 清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；

(7) 清洁所有扶手，栏杆及玻璃表面；

(8) 清扫所有通风窗口；

(9) 清扫空调风口百叶及照明灯片；

(10) 拖擦地、台表面；

(11) 清洁所有楼梯、走廊及窗户；

(12) 清洁所有灯饰；

(13) 扫净及洗刷大厅入口地台及梯级；

(14) 抹净入口大厅内墙壁表面、所有玻璃门窗及设施，定期对外墙基面 3m 以下区域进行清洗；

(15) 清扫大厅天花板尘埃;

(16) 一年 1 次外墙清洗;

(17) 定期联系专业消杀单位投放喷洒鼠、蟑螂、蚊虫药。

1.2 标准

(1) 地面光亮无水迹、污迹、无杂物;

(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;

(3) 垃圾筒内垃圾不超过 2 / 3, 并摆放整齐, 外观干净;

(4) 花盆外观干净, 花叶无尘土, 花盆内无杂物;

(5) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕;

(6) 厅堂无蚊虫;

(7) 灯饰和其它饰物无尘土、破损;

(8) 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;

(9) 大厅天花板无尘埃;

(10) 无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

2. 卫生间、淋浴间保洁

2.1 内容

(1) 抹净所有门、天花板;

(2) 抹、冲及洗净所有洗手间、淋浴间设备;

(3) 抹净所有洗手间、淋浴间镜面;

(4) 抹净地台表面;

(5) 天花板及照明设备表面除尘;

(6) 抹净抽气扇;

(7) 更换厕纸、清洁液;

(8) 清理卫生桶脏物;

(9) 清洁卫生洁具。

2.2 标准

(1) 门、窗、天花、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物;

- (2) 玻璃、镜面明亮无水迹；
- (3) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；
- (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；
- (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；
- (6) 桶内垃圾不超 2 / 3 即清理；
- (7) 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁)无尘、无污迹；
- (8) 空气清新、无异味；
- (9) 墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐、不囤积。

3. 领导办公室、值班室保洁

3.1 内容

领导办公室主要指办公楼内领导办公用房。值班室主要指办公楼内各类值班用房。

3.2 标准

- (1) 对负责领导办公室、值班室保洁工作的服务人员进行专门培训，加强保密和服务意识的教育，挑选政治可靠、品质优秀、技术熟练、礼仪得体、身体健康的人员；
- (2) 每日清洁，保证室内环境、家具、用品、设施、卫生洁具等清洁、整洁、光亮，无尘土；
- (3) 整理书报、文件等，严守机密，不翻阅文件、抽屉、文件柜等；
- (4) 电话、电脑、键盘等每周消毒；
- (5) 保证办公室内家具、门窗、顶棚等完好；
- (6) 保证办公室内花木、整洁干净及时修剪；
- (7) 下班后，要检查灯、门、是否关好。每日清晨备好开水；
- (8) 办公室皮具类家具定期养护，保持色泽光；
- (9) 办公室、值班室干净整洁，物品摆放整齐有序。
- (10) 定期更换、洗涤值班室床上用品。

4. 外场保洁

外场保洁主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道等的卫生管理工作。

4.1 内容

- (1) 室外垃圾桶的清洁、集运；
- (2) 全楼垃圾清运；
- (3) 庭院地面清洁；
- (4) 冬季清扫积雪；
- (5) 定期联系环卫进行化粪池的清掏、垃圾清运到指定站点；
- (6) 围栏的清洁。

4.2 标准

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

5. 消杀及其他管理标准

(1) 每月要求专业消杀单位对办公楼进行一次彻底的消杀活动，每季对化粪池进行一次消杀工作，并由物业公司跟踪记录；

(2) 每周对垃圾桶、中转站、卫生间、排水渠等进行一次消杀活动，每周对开水间、热水器、过滤器进行清洁、消毒一次；

(3) 保持室内通风，空气不受污染。每日定时开启空调，定期清洗风机过滤网；

(4) 按市政府有关规定，定期向办公楼喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂，并根据卫生要求做好杀虫灭鼠、卫生防疫工作；

(5) 做好化粪池、隔油池的定期清掏的监督管理工作；

(6) 办公楼环境卫生达标率、消杀达标率 100%。

(八) 会议服务

会议服务是指为机关及所属各事业单位举办的各类会议、活动提供的会议接待、保洁服务。

1. 内容

- (1) 会议按要求安排会场；

(2) 会前按要求及标准摆放桌、椅、台布、台裙、会标、音像设备、茶杯、热水，整体效果和谐；

(3) 会后整理会场，有关设备、用品回库；

(4) 保持会议室经常性的卫生、器具完好；

(5) 按规范做好杯具、毛巾的洗消工作：会议室公用杯具由专门洗消间设专人负责及时清洗、消毒；

(6) 一般性会议提供上水的普通服务；特殊性会议提供礼仪性服务。

2. 标准

(1) 会场布置符合主办者要求；

(2) 会场布置整洁、大方、会标大小、颜色协调，摆台合理，符合标准；

(3) 茶杯洗消标准要符合卫生防疫规范要求；

(4) 保持室内整洁，保证设备正常运行使用；

(5) 窗帘、杯垫等洁净；

(6) 会议接待服务员要求年轻化，具备会议接待的礼仪知识，服饰得体大方，礼貌热情，气质高雅。

(九) 交通疏导和停车场（机动车和非机动车）管理

交通疏导和停车场（机动车和非机动车）管理是指为保证办公楼（区）安全和正常工作秩序，对来往机动车和非机动车等进行交通疏导和停车管理，做好车辆进出登记、停车场（地面和地下）巡逻巡视和环境秩序管理工作等。

1. 内容

(1) 建立、健全、落实内部机动车和非机动车停车场管理制度及电动助力车充电等管理制度；

(2) 做好车场巡视工作，并积极协助做好交通安全的宣传；

(3) 做好车辆的进出登记；

(4) 做好停车场的保洁工作；

(5) 机动车和非机动车停车场的巡逻巡视管理；

(6) 经常进行巡视检查，及时消除安全隐患，保证单位安全；

(7) 负责停车场秩序维护、道路交通管理、机动车和非机动车停放管理及停车库的管理等。

2. 标准

(1) 严格车辆验证，登记，杜绝闲杂人员、车辆进入停车场；

(2) 庭院、停车场换进秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然，电动助力车等充电管理符合规定；

(3) 能及时发现和处理各种安全事故隐患，确保停车场不发生安全方面的问题；

(4) 制定切实可行的突发事件应急预案。

(十) 综合管理服务要求

1. 依照本项目要求未作说明部分均按京建发[2010]507号文件要求的《北京市物业管理示范项目（大厦服务标准四星级）》执行；

2. 物业公司 24 小时有专职人员受理咨询和投诉，工程部 24 小时专人备勤，受理客户报修，水电急迫性报修，10 分钟内到达现场；

3. 物业公司管理制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全；

4. 物业公司应用计算机对用户档案、物业档案进行管理；

5. 物业公司全体员工统一规范着装，各专业技术岗位人员按规定持证上岗，提交清晰、完整、有效的职业资格证书的复印件并加盖供应商公章。

6. 物业公司定期进行物业管理满意度调查（详见附表）并对满意度调查结果进行公示，促进管理服务工作的改进和提高，物业服务满意率不低于 95%；

7. 物业项目服务机构需建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，采购人要求撤换的情况下予以调整；

8. 有（包括但不限于）水、电、气、消防等处置的紧急预案。

(十一) 其他补充性要求

1. 物业管理公司应具有非住宅物业管理经验，具有良好的管理水平和业绩。上述要求须提供相关资料；

2. 采购人仅向物业管理公司提供物业管理办公用房、值班室及库房，为保安提供住宿；

3. 物业管理公司各岗位人员（尤其重点岗位）应保持相对稳定，如确需更换，应事先与采购人沟通，并保证工作顺利交接，如因更换人员交接不到位而导致服务不到位，则根据补充协议的双方约定对供应商予以处罚；

4. 物业管理公司要保证派驻项目经理负责日常总协调和人员管理工作;周六日及法定节假日物业管理公司均须安排值班,不得空岗;

5. 成交物业公司应按磋商文件和合同要求履约,人员、物资按时配备到位,按时入场接管项目,逾期未能接管的,应提供采购人或权威部门出具的有效证明。否则按无法履约处理,中止合同,给采购人造成损失的,应承担赔偿责任;

6. 成交物业公司提供的物业服务应满足磋商文件和合同规定的数量、质量、专业技术人员资格、服务态度、仪容仪表及满意率等要求,接受业主单位的检查与验收。

物业管理满意率调查表					
服务内容	满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意
空调供暖					
供电照明					
综合维修					
中控监控					
会议服务					
弱电服务					
报刊收发					
卫生保洁					
保安值勤					
接待服务					
服务态度					
仪容仪表					

五、商务要求

(一) 实施期限、实施地点

实施期限: 自合同签订之日起 1 年。

实施地点: 北京市西城区枣林前街 2 号院。

(二) 付款方式

合同签订后 30 个工作日内, 采购人支付供应商全年约定服务费的 50%; 合同签订后满六个月, 采购人针对供应商全年履行本服务合同的情况以及提供服务的情况进行考评, 采购人对供应商的考评合格后向供应商支付全年约定服务费的 50% 余款。

(三) 验收标准与要求

合同签订后满六个月, 采购人与供应商共同对照考核标准(详见下表)列明

的考核内容进行评分，总分大于 85 分视为验收合格。不足 85 分的由供应商在一周内完成整改，后重新进行验收评价。

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
1	综合维修服务	1. 设备管理维修保养制度建立健全，维修计划真实可行，符合管理要求，具有可实施性； 2. 检修工作现场要严格按照规定穿戴劳动防护用品，容器作业时，使用的照明、电动工具要符合规定； 3. 操作规程细致明确，各项制度落实严格，无违章指挥，违章作业和违反劳动纪律的现象； 4. 维修响应及时，检修票据填写规范，各项记录准确无误； 5. 维修值班制度落实，响应维修及时，接到报修后 10 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%； 6. 检修休息室保持清洁，窗明几净，更衣柜内物品摆放整齐、桌椅、文件盒、个人用品实行定置管理； 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，负责组织实施维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量； 8. 定期落实房屋检查，房屋检查台账清晰，发现问题在相应位置张贴警示标识并上报，检查记录及时、完整、无漏记； 9. 制定电动车管理制度，各类标识张贴规范，安全巡视定时落实，检查认真，台账清晰、记录完整。	10	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 10 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内未落实的，可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处未落实的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上未落实的，不得分	
2	中监控室运行	1. 值班人员 24 小时持证上岗，室内设施摆放整齐干净； 2. 消防安全管理制度和操作规程建立健全，并按要求落实； 3. 熟悉本项目的消防设施、器材的位置和使用方法； 4. 熟悉中监控室设施设备的操作性能，掌握火灾报警控制器、消防联动控制系统的操作方法和报警程序； 5. 掌握火灾应急广播系统、消防电话系统等通讯设施的操作方法和控制程序； 6. 掌握火灾应急照明和疏散指示标志的位置和使用方法；	10	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 10 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内未落实的，可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处未落实的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上未落实	

		<p>7. 掌握安全出口、疏散通道的位置和疏散程序；</p> <p>8. 掌握消防水源、消防水箱、消防栓、消防泵等设施的位置和使用方法；</p> <p>9. 掌握火灾报警、扑救、疏散等应急预案的内容和操作流程；</p> <p>10. 设备运行、维保和值班记录登记规范，交接规范，登记准确；</p> <p>11. 定期检查设施设备，保持机房清洁，设备正常运行，故障点位发现及时，及时率、达标率均为 100%；</p> <p>12. 应急预案制定齐全，符合项目实际，情况处置及时高效，安全顺畅。</p>		的，不得分	
3	配电室及供电设施设备运行维护服务	<p>1. 专业人员持证上岗；按照行业规范管理和运行配电设备，保证正常供电；</p> <p>2. 设备机房环境整洁、无污物、灰尘，机房环境符合规范要求；</p> <p>3. 应急处理措施方案有效可行；</p> <p>4. 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰；</p> <p>5. 定时检查配电系统，发现设备运行异常，报告及时，登记记录完整；</p> <p>6. 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，维修率 100%；</p> <p>7. 交接班记录完整、详细明确。</p>	8	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 8 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内未落实的，可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-5 处未落实的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5 处以上未落实的，不得分	
4	消防巡查和消防设施设备管理服务	<p>1. 定期对消防情况开展巡视检查，记录及时、登记规范；确保消防通道、疏散出口的畅通；</p> <p>2. 消防应急预案制定齐全，演练培训落实到位，事件的响应率、及时率、处置率 100%；</p> <p>3. 定期巡查消防设施设备，达到合格标准。每月两次除尘；</p> <p>4. 消防设施设备台账和维修养护记录详细准确；</p>	10	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 10 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内未落实的，可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上未落实的，不得分	
5	供暖设施设备运行服务	<p>1. 供暖管理制度制定完善，按规定持证上岗；</p> <p>2. 供暖系统正常运行，设备维护及时，供暖达标；</p> <p>3. 供暖设施设备台账和运行养护记录详细、准确。</p>	8	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 8 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内未落实的，可得 3 分	

				<input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上未落实的，不得分	
6	电梯运行服务	1. 负责运行管理和服务，按规定时间运行； 2. 通风、照明、安全设施齐全，附属设施完好率 100%； 3. 轿厢保持整洁，坚持消毒，做好记录； 4. 定期进行维保、检测，记录、签章齐全； 5. 年检合格证齐全； 6. 应急预案完善；	8	<input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 8 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内未落实的，可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以内未落实的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5 处以上未落实的，不得分	
7	收发服务	1. 及时准确对报刊、杂志、信函、邮件送达，手续齐全、登记详实、准确无误。	6	<input type="checkbox"/> 1. 全部准确落实，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 发生信函延误、送错 2 次以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 发生信函延误、送错 3 次的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 发生信函延误、送错大于 3 次的，不得分	
8	保洁服务	1. 保洁人员学习和掌握知识以保洁服务的相关要求； 2. 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁； 3. 服从管理，按工作流程做好保洁工作； 4. 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； 5. 公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢	10	<input type="checkbox"/> 1. 全部满足，得 10 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 5 处以内未落实的，可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 6-10 处未落实的，可得 3	

	<p>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；</p> <p>6. 电梯厅、走廊清洁所含设施、设备、器具等表面无尘土、锈迹、污迹、烟头、纸屑及垃圾，光亮洁净、完好有效；</p> <p>7. 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；</p> <p>8. 卫生间清洁服务设置相应安全标识、禁烟标识、投诉电话，标识无破损、卷边；</p> <p>9. 所含设施、设备、器具等无尘土、纸屑、垃圾、无积水、污迹，光亮洁净、完好有效（凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上）；</p> <p>10. 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；</p> <p>11. 办公室、会议室、值班室清洁所含设施、设备、家具、器具等无尘土、污迹、烟头、垃圾；及时清洗更换值班室床品。</p> <p>12. 会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物等整洁程度良好；</p> <p>13. 其它区域清洁服务所有地面、扶手、标识、宣传窗、桌椅等无尘土、污迹、烟头、垃圾，“三包”地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。“灭四害”工作，绿化维护等；</p> <p>14. 垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；</p> <p>15. 定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水；</p> <p>16. 保洁员按规定填写消毒记录，巡查表，领班每日签字；</p> <p>17. 按规定时间、频次及行业特殊要求，对责任区域进行清洁消毒、巡查并保持责任区域的卫生整洁；</p> <p>18. 绿植定期浇灌、松土，合理摆放室内花卉，整理清洁花卉。</p>	<p>分</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 有 10 处以上未落实的，不得分</p>	
--	---	--	--

9	污水管理服务	1. 污水管理制度详实，应急预案健全完善； 2. 防护措施落实严格、着装规范； 3. 定时巡视污水处理设施设备，检查污水处理站设备运转状态，登记规范； 4. 污水排放符合北京市相关排污标准，定期取样，保证污水排放达标； 5. 保持污水间卫生清洁； 6. 随时保持污水处理站通风； 7. 污水处理设备发生故障时，在规定时间内到达现场处理，设备维护达标，按行业规定管理。	7	<input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 7 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内未落实的，可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以内未落实的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5 处以上未落实的，不得分	
10	双休日、节假日、夜间值班服务	1. 按时到岗，坚守岗位，尽职尽责的认真完成各项信息传递及服务保障工作； 2. 严格遵守规章制度和规定，工作热情主动，保质保量的完成本职及业主方交办的任务； 3. 认真负责安全秩序管理，提供水、电、暖气正常运行和环境卫生的保障，服务达标率 100%； 4. 各项工作记录准确完整。	8	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 8 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内未落实的，可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上未落实的，不得分	
11	综合评价	1. 服务满意度测评。	15	<input type="checkbox"/> 1. 服务满意度大于 99%，得 15 分 <input type="checkbox"/> 2. 服务满意度大于 95% 小于 99%，可得 7 分 <input type="checkbox"/> 3. 服务满意度小于 95% 的，不得分	

六、物业服务费用说明

（一）物业服务企业承担的费用

1. 物业服务管理用人人工费（包含工资保险等国家规定的相关人工费用）；
2. 日常保洁工具及耗材费用（除洗手液、卫生纸及抽纸外）；

3. 共用设施小修材料费；（各类维修材料费单件在 500 元以内、同一项次维修材料费在 500 元以内由供应商承担）

4. 普通消杀费用；（不包含专业消杀）

5. 日常办公费用；

6. 由于物业方管理责任给采购人造成损失的，所产生的等费用。

（以上所有产生费用由物业费支出，要求未尽事宜，以行业标准及国家规定为准。）

（二）采购人承担的费用

1. 物业费采购人每六个月（半年）支付供应商 50%费用；

2. 日常保洁耗材费用（仅限洗手液、卫生纸及抽纸）；

3. 化粪池、食堂隔油池的清淘，垃圾向外清运费；

4. 设备设施专业维护、保养及检测费用（含消防中控设备、监控系统、空调系统、避雷系统、电梯系统、开水房设备、供配电系统及燃气系统等）；

5. 设备设施的大修费、扩建费、更换费、设备更新改造费；

6. 办公楼能源费（水、电、气、热力取暖）；

7. 公共部位绿化租摆等费用（办公楼院内、领导办公室、会议室、门厅、服务大厅、楼层通道）；

8. 外墙清洗费用；

9. 应采购人要求额外增加物业服务内容或标准等所产生的费用由采购人承担。

七、其他相关要求内容

（一）物业公司应具备类似项目管理经验，相关业绩在响应文件文件中详细描述，供应商提供成功案例介绍及最终用户的有效联系方式，并提供与用户签订的合同首页、标的金额所在页及签字盖章页复印件和其他相关内容作为证明）；

（二）专业技术岗位人员应按规定持有相关专业资格证书或相关证明文件，此条款在签订合同时核实有效的证明文件。