# 采购需求

## 一、项目基本情况

### （一）物业情况

| 物业名称 | 物业地址 |
| --- | --- |
| 西城区德外塔院胡同 8 号办公区 | 西城区德外塔院胡同 8 号 |
| 西城区魏染胡同 49 号办公区 | 西城区魏染胡同 49 号 |
| 西城区前车胡同 32 号办公区 | 西城区前车胡同 32 号 |
| 西城区西四东大街 40 号办公区 | 西城区西四东大街 40 号 |

**（二）采购人提供投标人使用的场地、设施、设备、材料等（结合“七、投标人履行合同所需的设备”、“十、其他需要说明的问题”统筹考虑）**

1.采购人提供必要的办公用房、库房、值班用房、操作间，为物业人员提供住宿等，办公设备及用品、家具等由投标人自备；

2.采购人可为物业管理服务人员提供食堂就餐，是否就餐可由服务人员自行选择，餐费自理；

3.日常保洁工具及耗材费用，由投标人提供，由于投标人管理责任给采购人造成损失的由投标人承担；

4.采购人能源消耗（水、电、气），设备设施及仪器仪表检测、维保，常规维修材料，灭鼠灭蟑，院区苗木，由采购人承担；

5.其它：本采购需求中对物业服务的要求如有漏缺，请各投标人投标时给予充分考虑，中标后不能因此而提高物业价格或降低服务质量等。

投标人应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

## 二、物业服务范围

### 项目概况

西城区人力资源公共服务中心现有四处办公地点，分别是西城区德外塔院胡同 8 号办公区、西城区魏染胡同 49 号办公区、西城区前车胡同 32 号办公区和西城区西四东大街 40 号，总面积为 9484.30 平方米。具体如下。

### （一）、西城区德外塔院胡同 8 号办公区

1、西城区人力资源公共服务中心位于北京市西城区德外塔院胡同 8 号，院内办公单位为西城区人力资源公共服务中心、西城区职业能力建设指导中心、西城区职业技能鉴定管理中心三家单位。涉及办公区及存档服务大厅等 5 栋砖楼，办公人员约 180 人。

| 序号 | | 内　　容 |
|---|---|---|
| 1 | 名称 | 北京市西城区人力资源公共服务中心 |
| 2 | 地址 | 北京市西城区德外塔院胡同 8 号 |
| 3 | 产权单位 | 北京市西城区人力资源和社会保障局 |
| 4 | 地址邮编 | 100120 |
| 5 | 联系人 | 刘艳 |
| 6 | 建筑面积 | 8794.4 平方米 |
| 7 | 占地面积 | 4734.48 平方米 |
| 8 | 地下室 | 641.3 平方米（食堂）430.2 平方米（库房） |
| 9 | 楼层面积 | 1 号办公楼单层 501.7 平方米、两层共 1003.4 平方米；<br>2 号办公楼南楼单层 427.4 平方米、三层共 1282.2 平方米；北楼单层 272.64 平方米、五层共 1363.2 平方米；<br>3 号办公楼单层 697.9 平方米、两层共 1395.8 平方米；<br>4 号办公楼单层 430.2 平方米，四层共 1720.8 平方米； |

| | | |
|---|---|---|
| | | 过街楼单层 146 平方米、三层共 438 平方米；<br>其他辅助用房 519.5 平方米。 |
| 10 | 墙体结构 | 砖混 |
| 11 | 用途 | 办公楼、对外服务大厅 |
| 12 | 主要功能 | 办公楼、办理存档代缴社保、失业退休、积分落户、流动党员管理等 |

2、办公点主要设备、设施：

燃气调压箱一座、锅炉房一间、电梯（客运一部货运一部）、食堂、空调（分体、立式空调若干）、消防（监控）中控室一间、网络机房 3 间、食堂排烟净化设施一部、电开水器（7 台）、浴室热水器（4 台）、高、低压配电柜各一组、档案库七氟丙烷灭火消防设施两套、职工活动室一间（乒乓球台、台球桌、健身器材等）。

**（二）、西城区魏染胡同 49 号办公区**

地址：西城区魏染胡同 49 号

建筑面积： 429.7 平方米

建筑结构：砖混

楼层数：1 层

负责人：关乙菁 13401073395

1、主要功能：

魏染胡同 49 号为我中心就业服务科办公地址，主要职责包括为本市及外埠求职人员提供职业指导、岗位推荐、政策咨询等服务，为本市企业举办小型招聘会。

2、办公点主要设备、设施：中央空调设备房、中控机房、弱电间一间。

**（三）、西城区前车胡同 32 号办公区**

地址：西城区前车胡同 32 号

建筑面积：141.2 平方米

建筑结构：砖混

楼层数：2层

负责人：李迎春　13366276461

主要功能：

前车胡同32号为我中心党员活动站，主要职责为安置本辖区1000多位流动人才党员，为其提供学习、休闲、活动的场所。

**（四）、西城区西四东大街40号**

地址：西城区西四东大街40号

建筑面积：119平方米

建筑结构：砖混

楼层数：1层

**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.中控室运行；

1.3.综合维修；

1.4.锅炉运行；

1.5.会议服务；

1.6.报纸信件收；

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

2.1.1 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，可要求投标人进行调换。如因投标人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%。

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）绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

（6）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。

（7）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。

（8）物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

（9）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，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.7.2 应急预案的建立。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、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、绿化服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。

2.9 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。

2.9.2 及时投送或通知收件人领取。

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、铝合金窗柜、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）、绿化栅拦、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 每季度至少开展 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 每半月至少开展 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 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 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。

2.15 每年至少开展 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，投标人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 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、消火栓、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等所有给排水，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。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，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，水箱保持清洁卫生并定期（可选具体时间间隔）消毒，保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（水箱清洗及其费用不包含在内）。

3.2.2 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动不少于每年 2 次。

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 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 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）。

3.2.6 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。

3.2.7 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。

3.2.8 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。

3.2.9 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

3.2.10 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2.11 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。

3.2.12 办公区域化粪池的定期清掏，不少于每季度一次，污水坑的定期清理，有限空间作业期间严格执行操作规程，确保无安全责任事故。

**4.电梯管理服务**

**4.1 服务内容**

投标人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、并道、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，物业服务人员应在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**

对办公楼（区）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巡视检查。

**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、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人 24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、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 建立 24 小时运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率 100%，加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好。供电运行和维修人员必须持证上岗。

5.2.4 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。

5.2.5 建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表 计进行抄计工作，并作好记录备查。

5.2.6 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、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。

5.2.7 配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知采购人，倒闸时间不应超过 10 分钟（根据标准规范自行确定）；因工程维修保养等原因停电，应提前一周书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电 24 小时（可选时间）内向相关方做出解释、说明。

5.2.8 做好重大活动、重要会议、夜景照明等的服务保障工作， 变配电设备在重大活动、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，并按时关启。

5.2.9 定期清扫检查变压器、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，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

5.2.10 大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件，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。

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

5.2.12 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。

5.2.13 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。

5.2.14 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。

5.2.15 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。

5.2.16 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。

5.2.17 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

**6.消防系统运行维护管理服务**

**6.1 服务内容**

投标人负责运行管理，并协助采购人对维保单位的维保工作实施监管进行管理。

## 6.2 服务标准

6.2.1 由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态。

6.2.2 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。建立健全运行维护技术资料档案。接受相关部门的消防系统年度安全检测，提交系统年度运行维护、检测报告。

6.2.3 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。配备专业维护人员，设定双人 24 小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备从业岗位有效期内证书，经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。

6.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。

6.2.5 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

6.2.6 经常组织义务消防员的培训和演习;确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

6.2.7 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。

6.2.8 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503）的相关要求。

6.2.9 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

6.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

6.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

6.2.12 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

6.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

**7.锅炉设备管理服务**

**7.1 服务内容**

投标人负责运行管理，对维保单位的维保工作实施监管。

**7.2 服务标准**

7.2.1 每年至少开展 1 次锅炉水质检测，确保水质合格。

7.2.2 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。

7.2.3 保证锅炉房区域内环境卫生及设备、设施的整洁。

7.2.4 定期组织进行应急演练，并将演练内容全程纪录。

7.2.5 根据用户需求合理调节供汽的时间、压力、温度、流量等。

7.2.6 建立 24 小时值班监控制度，每 2 小时巡视一次设备设施，抄一次主要仪表读数。

7.2.7 定期协助维保单位进行泵类设备保养工作。

7.2.8 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。

7.2.9 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。

7.2.10 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。

7.2.11 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。

7.2.12 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。

7.2.13 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

7.2.14 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。

7.2.15 做好供暖前检查等相关准备工作。

7.2.16 暖气片上水前，提前通知采购人。

7.2.17 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

7.2.18 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**

**1.服务内容**

办公用房区域保洁、公共场地区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾分类；物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁保洁、保养用品等。

**2. 服务标准**

2.1 基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。

2.2 办公用房区域保洁

2.2.1 大厅、楼内公共通道

（1）公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

（2）地面：各大厅地面每日全面清洁，做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每半年用专用设备清洗、保养一次。

（3）墙面及玻璃：每日清洁、擦抹，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

（4）烟痰桶：每日清洁、擦抹，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

（5）标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

（6）休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

（7）地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗，保证无污渍。

2.2.2 电器、消防等设施设备

（1）配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

（2）监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

（3）消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、提脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

2.2.3 楼层保洁

（1）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

（2）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展清洁作业。

（3）作业工具间：保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

（4）地面：每日彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

（5）天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

（6）办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

2.2.4 公共卫生间

（1）保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

（2）卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

（3）大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；

（4）洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、 无印迹物。

（5）台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

（6）地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

（7）墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

2.2.5 电梯间

（1）电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

（2）电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。

（3）电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

（4）电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

2.2.6 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3 公共场地区域保洁

2.3.1 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水。

2.3.2 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

2.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.5 办公区外立面定期清洗，每年至少开展 1 次清洗。

2.3.6 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.7 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.4 垃圾分类

2.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

2.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

2.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味。

2.4.4 负责协助采购人完成化粪池清掏、消杀。

2.4.5 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

2.4.6 垃圾装袋，日产日清。

2.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

2.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

2.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

2.4.10 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

2.4.11 门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.5 卫生消毒

2.5.1 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。

2.5.2 发生公共卫生事件时，协助采购人邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

**（五）绿化服务**

1.服务内容

主要指室外绿化养护，如办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

2.服务标准

2.1 基本要求

2.1.1 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.2 室外绿化养护服务标准

2.2.1 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2.2 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.3 其它：做好绿化档案管理及其他相关事项。

2.3 室内植物摆放服务标准

2.3.1 严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

2.3.2 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

2.3.3 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、 垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.4 对长势不良的盆花应建议采购人及时进行更换。

**（六）会议服务**

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、涉密会议服务。

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：会前准备：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 特殊会议接待及保密会议服务

按照委托单位要求具体实施进行会议服务。

2.3 会议服务耗材（如茶叶、纸杯等）由采购人提供。

**（七）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、变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备、绿化工程、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、投标人履行合同所需的设备

根据项目实际需求，由投标人自主提供作业设备（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。

**四、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、保洁主管、保洁员、工程领班、工程人员.....。

**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 代表投标人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 保洁领班职责要求

2.2.1 配合项目经理代表投标人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。

2.2.2 对绿化、保洁各岗位人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.3 保洁员职责要求

2.3.1 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。

2.3.2 垃圾处理

负责垃圾的收集和运送到楼内指定区域，确保符合环保要求。

2.3.3 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。

2.3.4 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。

2.4 工程领班职责要求

配合项目经理代表投标人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；对维修人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.5 工程人员职责要求

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

2.5.2 严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.5.3 组织处理设备突发事件的应急处理工作。

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

2.5.5 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**

1.人员数量：总人数不得少于 22 人

| 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 | 1.10 年（含）以上非住宅物业项目经理经验；<br>2.专科（含）及以上学历 |
| 综合维修 | 2 | 综合维修人员应具备本专业工作经验，且提供上岗证。 |
| 司炉工 | 4 | 24 小时值班；应具备本专业工作经验，且提供上岗证。 |
| 中控消防 | 8 | 消防监控运行 24 小时值班;应具备本专业工作经验，且提供上岗证。 |
| 会议服务 | 1 | |
| 保洁服务（垃圾分类、垃圾清运及垃圾处理） | 6 | 周一至周五 8 小时/天,法定节假日值班 4 小时/天 |

2.人员配置（投标人可适当调整，但不得少于表中所要求人数）

注：投标人应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。投标人应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

**五、商务要求**

（一）服务期限、服务地点

服务期限：一年，自签订合同之日起。

服务地点：需求中指定服务地点。

**（二）付款方式**

1.付款方式：转账。

2.服务费用采取分批次支付的形式进行支付：

三月底前支付总费用 50%，即￥（大写：）；

九月底前支付总费用 50%，即￥（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）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：北京市西城区人力资源公共服务中心

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：向物业服务投标人发出通知，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、项目投标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 | 3 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 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。 | | | 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杂物、无积水和淤泥、污垢。 | 3 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
| | | | 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、 | 3 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 垃圾桶（房）等喷洒药水。 | | | |
| 4 | 工程服务 | 27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。 | 4 | | 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、分体空调、中央空调室内机组的检查和维护，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；定时检查巡视高低压配电系统，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。 | 4 | | 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。 | 3 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| | | | 5、供暖系统完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。 | 3 | | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| | | | 6、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 | 3 | | 完全符合得满分，部分符合相 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 除故障，维修合格率为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。 | | | 应递减，不符合得0分 |
| | | | 7、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 |
| | | | 8、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、报纸信件收发有序、处理及时。 | 2 | | |
| | | | 2、采购人临时交办任务完成及时、有效。 | 2 | | |
| | | | 无违反采购人规定事项。 | 2 | | |
| 6 | 投诉检查整改项 | 12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。 | 4 | | 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。 | 4 | | 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。 | 4 | | 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 ：

1.考核结果 90≤X＜100 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；

考核结果 80≤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≤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≤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；

2.如连续两次出现低于 60 分的情况，主管部门将通报并解除本合同；

3.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。

**（四）其他有关合同要求**

1.《北京市物业管理条例》第六十一条：一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。

2.《北京市物业管理条例》第六十五条：物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：提供物业服务符合国家和本市规定的标准、规范；及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；对物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主；不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

**六、需要说明的其他事项**

（一）采购人仅向物业管理公司提供物业管理办公用房、库房及值班房。

（二）采购人对物业管理公司按约定提供的各项物业服务内容及标准的将予以监督、检查，如服务不达标或未提供相应服务将予以处罚，具体以合同约定为准。

（三）物业管理公司各岗位人员应保持相对稳定，如确需更换，应事先与采购人沟通，并保证工作顺利交接。

（四）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。

（五）投标人24小时有人员受理咨询和投诉，24小时备勤，受理客户报修，水电等急迫性报修，10分钟内到达现场。

（六）投标人管理制度健全，管理档案资料齐全。

（七）投标人全体员工统一着装。

（八）投标人定期进行物业管理满意率调查，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%。

（九）投标人应定期向采购人总结汇报阶段性工作。