第五章　采购需求

一、项目情况概述

为保证区机关的正常工作，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：

坐落位置：北京市西城区二龙路 27 号、北礼士路 12 号

建筑面积：北京市西城区二龙路 27 号 58363 平方米、北礼士路 12 号 8342.2 平方米。

建筑物情况：北京市西城区二龙路 27 号机关办公楼 1 号楼、2 号楼、3 号楼、会议楼区域，办公室、会议室、车场、庭院、门前三包范围。北礼士路 12 号办公区所涉范围仅需提供保洁服务。

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. 符合招标文件约定和投标文件承诺标准；

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

分期付款：初定分三次支付相应款项，第一笔支付合同金额的 50%，第二笔支付合同金额的 40%，第三笔支付合同金额的 10%。支付第三笔费用前，甲方应组织评价，参考西城区机关事务服务中心《区机关事务服务中心集中办公区物业监督管理规定和评价标准（试行）》，根据评价得分结果进行支付。

三、房屋、设备设施服务内容及标准

1．房屋日常维护

服务内容(运行维护)：房屋、道路、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护。(房屋及附属构筑物、楼梯、道路等日常巡查、维护)

服务标准：日常检查巡视中发现问题及时上报采购人，确保房屋完好、使用正常且等级达标，及时发现损坏上报。

①配合采购人每年定期进行房屋普查，并结合实际制定修缮计划，并将检查结果上报，保证房屋完好率达 100%。

②报修 10 分钟之内到达现场，零维修及时率达 100%，零维修合格率 100%。如需第三方负责施工的，结合现场实际情况配合采购人制定维修方案，协助、配合第三方单位落实维修方案。

③零维修工作不影响正常办公，一般维修任务完成时限不超过 24 小时。

④零维修房屋档案健全、维修记录齐全。

2．供电设备管理维护

服务内容

本项目含 1 个配电室，配电室员工需持证上岗，24 小时双岗值守；配电室设备需巡视检查，并做好记录；办公楼内供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备的日常管理和维护。

服务标准

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，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全可靠，做到管理规范有序。

②严格执行配送电运行制度、电气维修制度和配电机房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗。

③建立 24 小时运行维修值班制度，供电设施发生故障，10 分钟内到达现场查明原因并报相关部门；设备故障时，维修人员 10 分钟内到达现场及时排除故障，设备维修合格率 100％。

④加强日常维护检修，保证使用的照明、指示灯具线路、开关等电气装置完好、安全，统筹规划、节约用电。

⑤管理和维护好避雷设施，保证完好、有效、安全。

3．给排水设备运行维护

服务内容：办公楼内外给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及污水处理设备、附属构筑物等）的日常养护维修。

服务标准：

①加强日常检查巡视，设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、滴、漏现象，保证给排水系统正常运行使用。

②配合采购人建立正常供水管理制度，定期做水质检测，保证水质符合国家标准，并取得相关部门检测证明。

③对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，确保设备正常运行。

④保持水箱清洁卫生并按月消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，保证操作人员健康合格证齐全。

⑤定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；合理操作中水处理系统，保证中水排放符合国家标准。

⑥及时发现并协助排除故障，维修合格率 100％，故障排除不过夜。

⑦建立健全用水、供水管理制度，制定给排水事故应急处理预案及汛期安全防护预案；严格执行操作规程，保证无安全责任事故。

4．空调、热力系统运行维护

服务内容：持证上岗，24 小时值守；设备的巡视检查，并做好记录；空调、热力系统及配套设施的日常管理、运行及日常维护。

服务标准：

①建立运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

②按照规定时间供应冷气、暖气，协助采购人完成空调系统清洗，符合国家规定卫生标准；做好日常巡检工作，保证空调系统运行中无超标噪声和滴漏现象。

③按照规定时间供应冷气和暖气，协助采购人完成空调系统清洗，符合国家规定卫生标准；做好日常检修工作，保证空调系统运行中无超标噪声和滴漏现象。

④做好日常巡检，每周对机组、机房进行清洁 1 次，协助维保单位检修养护供冷供暖设备，保证设备、设施处于良好工作状态。

⑤如出现设备运行故障，维修人员应及时到达维修现场处置，协助维保单位尽快修复故障，并做好记录，维修合格率 100%。

⑥日常维护人员需经专业机构培训，取得专业资格证后方可上岗。

5．消防、监控系统运行维护

服务内容：持证上岗，24 小时双岗值守；做好值班记录和巡查记录；定期对设备进行清洁保养维护，保证消防、监控系统正常运行，建立运行管理制度和安全操作方案，保证系统安全运行和正常使用。

服务标准：

①配合采购人或维保单位每季度（每季度配合维保厂家）对火灾自动报警系统分期分批进行检测，对消防控制联动系统进行检测，确保系统正常使用。

②配合采购人或维保单位每季度对消火栓、消防泵、自动喷淋等进行检查确保设施设备组件完整，灵活有效。

③配合采购人或维保单位定期对消防监控系统的硬件设备进行巡视检查，每月对监控摄像头进行清洁保养，确保设施设备齐全、完好无损，可随时启用。保存好相关数据，以备查看。

④制定应急预案，在明显处设置消防疏散示意图，确保应急照明等设施标志完好，紧急疏散通道畅通。协助检测机构做好消防检测。

6．电梯运行维护（与电梯维保单位密切配合完成）

服务内容：与电梯维保单位密切配合做好日常巡查、保洁、消毒工作；协助电梯维保单位做好电梯年检，确保电梯正常运行。

服务标准;

①轿厢、井道保持清洁，通风、照明及其他附属设施完好，确保 24 小时运行。

②电梯出现故障，接报修后维修人员应在 10 分钟内到达现场抢修或配合电梯维保单位维修，及时排除故障。

7．物业服务日常零星维修

服务内容：

房屋及其构筑物、公共设施设备、供电系统、给排水系统、空调系统的日常零星维修工作。

服务标准：

零维修及时率达 100%，零维修合格率 100%。

四、保洁服务内容及标准

服务内容:

1．院区保洁：主要包括院内道路、停车场等公共场地及“门前三包”区域的日常保洁、保养，垃圾废弃物清理等；

2．建筑物保洁：主要包括楼梯、大厅、走廊、电梯间、公共卫生间、采购人指定的房间内部、全部会议室等公共部位。

3．保洁卫生管理服务的消耗品：如扫帚、拖把及清洁剂、消毒液、卫生纸、洗手液等低值易耗品由供应商负责承担费用。

4．垃圾分类工作：各楼层保洁员做好各层垃圾分类，负责二次垃圾分类，并运送至垃圾临时存放处，由专人负责把垃圾按规定处理。

服务标准：

1．院区保洁

道路保洁：清扫后地面干净、无明显泥沙和污垢、无堆积物、无积水、无树挂、无烟头，没有卫生死角。主要干道每日清扫，冬季下雪及时清理，确保车辆、人员安全出行。

院区公共区域：所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍。

垃圾桶：外表洁净无尘，每周消毒一次。垃圾桶做到每天清洗、清运 1 次，确保垃圾桶干净整洁。

垃圾清运：每日及时将垃圾清运到暂存垃圾站，做到暂存垃圾站、门前干净无杂物。（垃圾外运由采购人负责）

消毒打药灭蚊、蝇、蟑、鼠害：按卫生防疫要求做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂的配合辅助工作，每月对下水井、明沟喷洒药水至少 1 次。

其他设施：保持干净整洁，无灰尘、无涂画，台面无水渍、污渍。定期巡查，发现问题及时修复并告知采购人。

2．建筑物保洁

大厅、走廊：保持地面光亮，目视无灰尘，无杂物。正门清洁，玻璃通透无污渍。设置垃圾桶，保持外表清洁，无杂物堆积。定期巡查，确保干净整洁。

楼梯与楼梯间：地面光亮，目视无灰尘，无杂物。定期擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、开关等。

卫生间：做到室内空气清新无异味，保持卫生间地面、墙面干净，便池无水锈，洗手盆台面、镜面清洁无污渍，手纸篓内外干净，隔板无污渍，无乱贴乱画。每日打扫 2 次以上，并做好巡视检查，确保无杂物堆积。每天及时清倒垃圾篓，保持干净整洁。

电梯：做到梯内空气清新无异味，保持电梯门、内壁、地面干净整洁，无异味、无脏污。每天至少 2 次擦拭、消毒，加强巡查，发现问题及时修复并告知采购人。

浴室：做到浴室地面、墙面干净，每日打扫 2 次，并做好巡视检查，确保无杂物。

3．其他设施设备：保持无灰尘、无污渍，每天定时擦拭。

①工作间：每天清洁，保持干净，物品摆放整齐。

②工作车：物品摆放整齐，用后清洁干净。

③服务台：保持内外清洁干净。

④走廊灯：每天清洁除尘，保持光亮，做到无灰尘。

⑤热水器：使用正常，定期清洁、保持光亮。

4．入室保洁：办公楼内所有报告厅、会议室等，每天完成入室保洁服务；制定保洁服务标准及入室保洁操作规程并认真落实。每天擦拭地面，保持地面干净无尘土、无水迹。

5．其他

①建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备。

②实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督。

③每日巡视办公区卫生状况，做到环境干净整洁。

④设施设备出现故障要做到及时发现，及时修复。

⑤垃圾分类有专人负责、并达到相关地方法规要求。

五、会议服务内容及标准

1．会议服务内容：一般性会议服务；重要礼仪接待服务，包括引导服务、专梯服务等。包括报告厅、会议室等灯光、音响、多媒体设备控制、会议室桌椅摆放、人名签制作并摆放及茶水供应、卫生保洁等服务。

2．会议服务标准

小型重要会议服务要求

①会前准备：会前 1 小时，配合调试灯光音响设备，保证正常使用；会前 30 分钟，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。

②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。

③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，关闭空调音响设备及灯具。

一般性会议服务要求

①会前准备：会前 1 小时，调试灯光音响设备，保证正常使用；会前 30 分钟，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，根据要求做好茶叶、饮用水等准备。

②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。

③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，关闭空调音响设备及灯具。

大型会议服务要求

①会前准备：按照主办单位要求布置会场，提前半天请主办单位检查会场；会前 1 小时，配合调试好灯光音响设备，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，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。

②会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔 20 分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务。

③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；关闭空调音响设备，打扫会场，关闭电源，恢复原会场形式并做好消毒。

其他会议服务：

服务内容：接待服务（上级部门接待、报修接待服务、来访接待服务），其他服务。

服务标准：

1．接待服务：

①客服人员 24 小时负责接听电话，要求记录详细，做好来电接待记录和回访工作；

②负责报修信息收集、传达、反馈，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。

2．其他服务：管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料；管理与物业相关的房屋装修工程，需经采购人书面确认后实施；执行采购人对临时用水用电的管理规定，实施对临时用水用电的管理；对物业使用人违反采购人制定的物业使用管理规则的行为，根据情节轻重，采取规劝、警告、制止等措施。

六、节能专项服务内容及标准

（一）节能专项服务内容

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。

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。

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。

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。

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。

（二）节能专项服务标准

1.节能

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。

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。

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。

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。

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。

1.6 倡导员工多走楼梯，尽量减少乘坐电梯。

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。

1.8 物业公司的临时用电应向委托方进行报批。

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.节水

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 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。

2.3 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。

2.4 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。

2.5 物业日常工作中，要求绿化人员合理用水、尽量采用喷灌等方式对绿植、花卉进行养护作业，达到节水的目的。

2.6 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、材料和工具

1．低值易耗品（抹布、墩布、扫把等清洁用品、厕纸等卫生间用品）；

2．日常维修工具（工具包、扳手等）；

3．日常维修使用设备（升降车、吸尘器、洗地机、洗地用吸水机、电焊机、割草机等）；

4．工作服；

5．日常办公用品；

6．物资采购所用车辆；

以上由供应商提供。

八、人员要求及配置

物业人员分配详情

根据二龙路 27 号办公场所业务及办公人员要求，区机关事务服务中心将提高服务标准，以“洁、绿、净、美、安”为标准，为办事人员及干部职工创造一个整洁、舒适、明亮、和谐、安全、优化的办公环境，从而制定人员配比标准不低于 96 人。

（一）人员要求及配置

本项目派驻人员应不少于 96 人

岗位	岗位配置人员数量 (根据服务时长及岗位	配置人员要求（学历、资格证书等）

	编制要求，配置的人数)	
项目经理	1	具有专科及以上学历，具有相关执业证书，具有 8 年（含）非住宅物业项目经理经验
工程主管	1	专科及以上学历，具有相关执业证书，具有本专业 5 年以上工作经验
保洁主管	2	具有本专业 5 年以上工作经验
会服主管	1	具有本专业 3 年以上工作经验
水电维修、综合维修、空调值守、巡视人员	12	具有有效的专业岗证操作证书（高压电工证、制冷与空调设备运行操作作业证、制冷与空调作业证书等），本专业 3 年以上工作经验
中控消防人员	8	持证上岗，3 年以上工作经验
配电室工作人员	12	持证上岗，3 年以上工作经验
会服	20	具有本专业 2 年以上工作经验
保洁	37	持有效期内公共卫生健康证，本专业 2 年以上工作经验
理发师	1	需要 2 年以上工作经验
报纸、信件收发、垃圾分类监督员	1	需要 2 年以上工作经验
合计：	96	

九、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．配合委托单位消防工作归口管理部门完成相关的安全工作；

4．夜间对辖区设备设施的巡查管理；

5．负责每日报纸的收发、挂号信等普通信件的收发与登记；

6. 定期对内部文件的收集管理及整理入库。

7. 定期对本物业工作人员开展保密教育培训并签订保密协议，不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密。

8. 确保员工的稳定性,并提供合理可行的人员稳定方案；

9. 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；

10.巡检过程中遇枯萎、残破、损坏的绿植进行上报；

11.负责理发室工作，提供一名理发室为机关干部提供理发、烫染等服务。

12.负责机关办公区内健身房的保洁工作，确保环境干净整洁，器材干净无灰尘；

13.负责采购方指定的领导间或宿舍的入户保洁等工作；

14. 与物业相关临时性工作任务。

十、验收服务要求及内容

1.验收服务要求及标准

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。参考西城区机关事务服务中心《区机关事务服务中心集中办公区物业监督管理规定和评价标准（试行）》进行评价打分，相关评价结果与年度第二笔款项支付和下一年度合同续签相关联。

2.验收服务内容

2.1 验收前准备

确定验收时间和地点,明确各专业、类别验收时限；

邀请相关部门的工作人员参与物业服务对各专业、各区域设备设施验收表格的填写。

验收人员准备验收表格和相关文档。

2.2 验收内容和方式

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；

2.2.1 对办公场所及各楼层公共区域的所有设备设施的数量进行清点；

2.2.2 核查各区域照明、风机、消防、安防等设备设施的运行状况，建立健全设备台账；

2.2.3 对大厦各区域进行全面摸排，对有限空间进行危险源辨识，建立有限空间台账，设置明显的警示标识。

2.2.4 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以及各专业、各区域相关图纸文件；

2.2.5 面谈询问：与办公区进驻单位代表、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

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。

本项目设定一个月的项目交接期，若中标供应商在交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

建立物业服务评估和监控机制，定期对物业服务进行评估，发现问题及时进行整改；

建立办公区进驻单位、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；

建立评价体系，收集用户的反馈、进行满意度调查，不断提高物业服务的质量。

十一、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。

3.京机管发〔2020〕15号节约型机关创建评价细则：在物业管理合同中提出节能、节水、反食品浪费、生活垃圾分类管理目标和服务要求。