第四章　采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：2027年德胜体育中心物业管理服务采购

2. 项目地址：北京市西城区德外教场口街九号院六号楼

3. 项目总建筑面积：9881.7 ㎡

4. 基本情况：总面积9881.7 平方米的综合体育场馆，包含乒乓球、击剑、散打、壁球、体智能和围棋等多项运动项目，主要功能为服务体校训练、满足周边群众运动健身需求和承办各类体育赛事

5. 付款方式：自合同签订之日起 6 个月内付首付款合同价的 50%，12 个月内付合同价另50%

6. 服务期限：自合同签订之日起12个月

二、对物业公司的服务要求

1. 根据合同约定及国家、地方政府有关法规规定，按照合同约定的物业服务标准和内容提供物业服务。

2. 制定合同约定的物业服务方案和计划，报采购人批准后实施，包括编制并实施房屋建筑物结构安全及设施设备安全检查维修养护和更新改造计划、清洁卫生实施计划。

3. 制定安全消防工作计划与突发事件应急方案，报采购人审批并备案。对工程综合维修、会议服务、保安员、保洁员等员工的聘用严格政审和业务技能把关，严格落实消防安全工作，不得出现消防安全事故和案件。

4. 妥善保管和正确使用档案资料，及时记载有关变更信息。

5. 负责物业员工的管理，贯彻落实采购人的保密、作息、工作等规章制度，不得发生违反以上规章制度的问题，不影响采购人正常工作，不对采购人工作形象造成不良影响。

6. 履行合同及相关物业服务方案作出的服务承诺并达到有关标准和要求。

7. 除遵守国家法律、法规、规章外，还应了解并执行地方人民政府的相关政策和要求。

8. 物业公司对于物业员工出现的工伤情况依照法律规定承担责任。

9. 按采购人要求，对第三方服务公司运营场馆给予必要的支持与协助，并

签订物业服务相关责任落实文件。

三、服务内容

（一）服务范围

德胜体育中心区域内的全方位、统一的物业管理服务，包含保洁、秩序维护、综合维修、会议服务等服务内容，涉及区域包含办公用区、运动场地及配套用房。

（二）主要服务内容

制定物业服务工作计划并组织实施；管理相关资料等；根据法律、法规、规章和采购人管理制度及授权制定物业服务的各项制度；制定有关应急方案，及时处理物业管理范围内的各类突发事件。

1. 工程服务：房屋建筑物结构日常安全检查、公共区域及配套附着物的日常综合检查维修服务、养护和管理（体育场地、走廊通道、门厅、楼内下水立管及通向污水井的下水道、停车场等，专业机构负责的除外）；公用设施、设备的日常维护养护、运行管理，办公家具等的维修服务（公用的上下水管道、公用照明、配电系统、给排水系统、空调系统、供暖系统等，专业机构负责的除外）；大型活动设备摆放和设备保障服务。工程单项、单件为500元（含）内的配件费由物业公司自行承担。

2. 安全服务：停车场管理及安全保障工作；出入口值岗服务，营业期间场地值岗，场地巡查服务、夜间巡视、巡更服务；场馆内安防监控室24小时值守管理，做好安全、消防、防汛、防大风等突发事件安全管理工作；大型活动安保保障服务；极端天气防范，定期进行消防疏散、防汛和防暴演练。

3. 保洁服务：公共区域的保洁服务（包括场地、附属房、地下停车场、门前三包位置、大堂、办公区、会议室、走廊、设备间、卫生间等上述部位内所有设施用品及饰物），中心门外的道路清洁（包括台阶、雨篦子、绿化带及门前三包等区域）及垃圾分类清倒；大型活动卫生清洁保障服务。

4. 会议服务。

5. 设立监督服务监督电话，接受采购人监督，及时改进服务，达到服务标准，提高采购人对服务的满意率。

6. 配合采购人安排的其他临时工作。

7. 空置房管理：中心空置房屋管理标准与实际使用房屋管理标准一致，负

责每日安全巡视、卫生清洁、垃圾清运、消防安全管理等。

四、服务标准

（一）保洁服务的内容、要求及标准

卫生保洁以人、工、料全包的方式承包，料是指清扫机械、清扫器具及各种清洁剂、光亮剂、桶、箱、皂液、卫生纸等日常消耗品（固定资产类设备另行约定）。

1. 公共区域卫生保洁

公共区域包括：运动场地、附属房、地下停车场、大堂、办公区、会议室、走廊、卫生间、设备间等上述部位内所有设施用品及饰物；中心门外的道路清洁（包括下台阶、雨篦子、绿化带及门前三包等区域）及垃圾分类清倒。

服务内容：

（1）清理场馆和垃圾箱内的所有垃圾，负责每日对办公室内垃圾进行回收；

（2）收集清运，做好防疫消杀工作；

（3）扫净及擦洗：办公室、运动场地、门厅，清洁所有走廊、墙壁表面、玻璃门窗、展柜及设施，清扫天花板尘埃，门前台阶、所有出入口大门、门牌和指示牌；

（4）清洁所有扶手、栏杆、墙壁的手印及污渍；

（5）清洁所有灯饰及清扫空调风口百叶；

（6）开展门前扫雪铲冰。

服务标准：

（1）地面光亮无水迹、污迹、无杂物，走廊、指示牌、门牌、通风窗口、踢角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；

（2）实行垃圾分类管理，垃圾桶内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净；

（3）展品安全，展柜洁净；

（4）灯饰和其他饰物无尘土、破损，玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；

（5）门厅入口、接待台、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，大厅天花板无尘埃。

2. 卫生间保洁

服务内容：

（1）抹净所有门、窗；

（2）抹、冲及洗净所有卫生洁具和洗手间设备；

（3）抹净所有洗手间镜面，地面；

（4）天花板及照明设备表面除尘；

（5）抹净抽气扇；

（6）更换厕纸、擦手纸、洗手液、消毒液、清洁液等；

（7）清理卫生桶脏物。

服务标准：

（1）门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物，玻璃镜面明亮无水迹，地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；

（2）面池、地池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱、烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁无污迹无杂物，电镀件明亮；

（3）便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个球并及时更换，桶内垃圾不超 1/2 并及时清理；

（4）空气清新、无异味；

（5）墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐、不囤积；

（6）无私人物品；

（7）保证卫生纸、擦手纸、洗手液、消毒液、肥皂正常供应；

（8）保洁周期：每个工作日。

3. 会议室、办公室卫生保洁

服务标准：

（1）对卫生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、礼仪得体的人员提供专职入室保洁服务；

（2）每日清洁，保证室内环境、家具、用品、设施、卫生洁具、寝具、门窗等清洁、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）协助采购人及时清理和补充会议用具；

（5）保证会议室内家具、设备、门窗、办公设备、顶棚等的完好；

（6）下班后，要检查灯、门是否关好，用电设备是否断电。

4. 值班室、设备间等清洁

服务标准：

（1）保持墙面、地面、桌面、家具、椅子、设施、门窗等清洁光亮；

（2）室内各种物品摆放整齐，不得将室内物品挪作他用；

（3）及时关闭室内不用的电源。

5. 淋浴间保洁

服务标准：

（1）及时清扫浴室卫生，保持整洁；

（2）定期对浴室消毒通风，保持室内清新无异味；

（3）保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹，龙头出水顺畅；

（4）保证污水管道畅通。

6. 周期性保洁

服务标准：

（1）每月一次大清扫，以及地面保洁保养与维护；定期大清扫、消杀、灭蚊、蝇、蟑以及地面保养与维护；

（2）承诺对区域内环境卫生达标率 100%。

7. 做好垃圾分类及垃圾清运工作的管理，做好建筑垃圾的管理。

（二）综合维修服务的内容、要求及标准

1. 日常养护综合维修：指物业服务区域内，为维持所属区域房屋建筑的原有完好等级和正常使用，进行日常和及时修复小损、小坏等房屋维护管理工作（专业机构负责的除外），包括设施设备配件及维修材料单价 500 元（含）人民币以下的费用支出。

服务标准：

（1）及时完成各项房屋零星维修任务，维修及时率 100%，一般维修任务不得超过 24 小时；

（2）主要维修内容：办公家具、门窗、锁具、门禁的日常维修保养；上下

水设备的日常维修和养护，洁具及所用五金件的更换；公共区域和室内照明设备、应急照明设备，电、网管线的维修及灯具更换等；

（3）办公区域内的装饰装修、办公家具、门窗及时维修；

（4）各类设备保持良好运行状态，及时检查，出现问题迅速进行维修；

（5）及时排除故障，保证场馆开放期间的空调开启及正常运行，确保室内温度符合标准；

（6）建立相关的管理制度、工作计划、保养计划、巡视计划；

（7）根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，并做好检查记录；

（8）发现问题及时向采购人报告，提出方案或建议，经采购人同意后组织实施；遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；

（9）要爱护楼宇场馆内的设施，未经采购人批准，不得对楼宇场馆结构、设施等进行改动；

（10）制定相应的应急预案。

2. 给排水设备运行维护

服务范围：物业服务区域内给排水设备、上下水管线、阀门等正常运行使用所进行的日常养护、维修及管道系统维护。

服务标准：

（1）建立相关的管理制度、工作计划、保养计划、巡视计划；

（2）加强日常检查巡视，保证上下水系统正常运行使用；

（3）确保正常供水运行，做好节约用水工作；

（4）加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；

（5）保持室内排水系统通畅，检查与清理管线杂物；

（6）确保阀门的有效状态，对失控阀门及时更换，做好标识、标注；

（7）熟悉管辖区域内阀门运行状况、管径型号等情况；

（8）做好管线保暖工作，定时除锈、刷漆等养护工作；

（9）保证计量表准确，损坏及时更换；

（10）设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场维修，维修及时率达到 100%，一般性故障排除不过夜；保证突发事故发生时能快速及时并正确处

理。

3. 配电系统运行管理

服务范围：物业服务区域内低压电气设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护，无需值班人员。

服务内容：

（1）对馆内公共区域的低压电气设备、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）及时排除故障，保证带电设施完好。

服务标准：

（1）建立相关的管理制度、工作计划、保养计划、巡视计划；

（2）统筹规划，做到合理、节约用电；

（3）严格执行用电安全规范，确保用电安全；

（4）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；

（5）电力设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，设备维修及时率达到 100%，一般性维修不过夜；保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置。

（三）秩序维护服务的内容、要求及标准

服务范围：为保证中心安全和正常工作，物业服务企业为防盗、防火、防暴、防破坏、防影响办公环境，防疫、防汛、防极端天气等，避免和预防突发事件、事故，而对所管物业进行的一系列管理活动；保证监控系统、消防系统正常运行，对来人来访进行登记、检查，做好秩序维护和防火、防盗工作及环境秩序管理等。

服务标准：

1. 按采购人要求每天 24 小时配备专职安保员，配备防暴器材，维护好中心、停车场和各出入口的秩序；值班期间不得擅离职守，协助采购人做好应急值守工作；对中心内公共区域进行巡视、巡更，发现问题及时记录并上报。

2. 中心出入口管理，实行外来人员检查登记出入制度，防止办公区域物品丢失、被盗及意外事件发生；对携带物品带出办公区人员，有责任检查，并令其出示证件及时登记，方可带出。

3. 消防和安防设备管理，监控室配备 24 小时值班，分 3 个班次每班次 1 人，共需要 3 人，必须符合北京市物业、消防管理的相关规定；严格执行交接班制度，并如实填写交接班记录，发现问题应立即到达现场，查明情况，及时汇报；监控室人员要求及时发现和处理防火、防盗、防突发事件，各种消防措施、器材配置合理，定期检验更新及时，确保设备灵敏可靠，消防重大责任事故发生率为零；物业服务单位组建义务消防队，定期进行消防疏散、防汛和防暴演练。

4. 能及时发现和处理各种安全事故隐患，确保不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件，做好安全检查记录，夜间对服务范围内重点部位进行防范检查和巡逻，巡逻、巡更做到有计划、有记录；按要求做好防疫、防汛工作，配置相应器材。

5. 配合采购人管理停车场车辆的进出工作，保障采购人职工车辆及活动车辆的秩序。

6. 对因安全管理违规、失职、脱岗，造成场馆被盗、财产损失和其他意外事故，物业公司将承担赔偿责任。

7. 每层场地配备安全值班员，负责场馆场地开放期间及组织活动时的安全值班及巡查服务，发现问题及隐患及时报告，并协助处理突发事件；负责场地灯光、空调操作管理。

（四）活动保障服务的内容、要求及标准

1. 配合采购人做好活动期间车辆管理，设备搭建摆放，撤场管理、垃圾清运工作；

2. 监督活动主办方做好前期搭建、活动期间和后期撤场等安全相关工作；

3. 配合采购人按活动需要操作场地电动窗帘、音响、灯光、空调等设施、设备；

4. 做好活动车辆和人员管控、引导、禁烟、安全巡视等工作；

5. 场馆日常开放期间器材摆放管理；

6. 完成采购人临时交办的工作。

（五）物业综合管理服务的内容、要求及标准

服务标准：

1. 物业公司工作日有管理人员受理采购人的咨询和投诉，监控室设立 24

小时专人值班，处理采购人报修，水、电急迫性报修；

2. 管理制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全；

3. 公司员工统一着装，维修人员按要求持证上岗；

4. 有水、电、气、电梯、防汛、消防、防爆、极端天气等处置的紧急预案；

5. 杜绝社会投诉，建立投诉处理程序，对确认的有效投诉的责任人，在采购人要求撤换的情况下进行撤换。

五、人员配置及要求

（一）人员配置表

序号	部门	职务	位置	人数
1		项目经理	中心全区域	1
2	综合维修	综合维修主管	中心全区域	1
		白班综合维修员（兼电梯安全员）	中心全区域	2
		夜班综合维修员	中心全区域	1
3	秩序维护	秩序维护主管	中心全区域	1
		白班楼层岗	大堂	2
		白班楼层岗	二层	1
		白班楼层岗	三层	1
		监控室（24 小时）	负一层监控室	3
		夜间巡更岗	中心全区域	1
4	保洁会服	保洁会服主管（兼会议服务）	中心全区域	1
		楼层保洁员	一层和三层场地	1
		楼层保洁员	二层场地及办公区	1
		楼层保洁员	负一层	1
5	共计人数			18

综上所述，供应商针对本项目的服务团队人员不得少于 18 人。按照国家和

北京市设施设备、安全、服务项目等管理要求足额配备各岗位人员，所有人员按要求持证上岗；成交供应商在与采购人签订政府采购合同时，需向采购人提供上述岗位人员的花名册，并作为合同附件。

（二）人员总体要求

物业项目服务机构应设置合理、高效，人员配置合理，完全满足采购单位的物业需求，不得违反《北京市物业管理条例》。

★供应商应承诺配备满足本项目需求的人员，不得空岗；保障中心场地、办公及场馆开放的物业工作正常进行，保证各服务岗位充足的服务人数，提供承诺函并加盖公章；供应商应在响应文件中提供此承诺书。

1. 项目经理及各主管：项目经理需具备大专及以上学历，各部门主管需具备大专及以上学历；均五官端正，身体健康（上岗前需提供体检合格证明），18-60岁；具有从事物业管理服务5年（含）以上工作经历。

2. 监控室值机员：身体健康（上岗前需提供体检合格证明），18-55岁；至少具备2年（不含）专业工作经验，24小时值班。

3. 综合维修员：身体健康（上岗前需提供体检合格证明），18-60岁；有高压或低压电工特种作业操作证书 ，具有实操经验及较高专业能力；工作细致、有较强的责任心。

4. 保洁会服员：身体健康（上岗前需提供体检合格证明），18-55岁；具备基础急救知识，供应商承诺成交后1个月内组织相关人员完成AED证书培训（培训费用含在报价中） ；五官端正，按规定着装，举止大方，礼貌热情，气质良好，语言文明；能吃苦，有较强的执行力。

5. 安保人员：形象良好，身体健康（上岗前需提供体检合格证明），18-55岁；持证上岗，服从命令，按时上下岗，按规定着装，做到热情待人，举止大方，语言文明。

六、食宿、服装、耗材等说明

1. 所有物业服务人员的人工成本，包括但不限于员工的基本工资、保险费用、节假日加班费用、置装费、餐费等均包含在本项目的报价中；员工住宿由物业公司自行解决。

2. 物业公司应承担完成物业服务所需要的各类日常耗材费用，具体包括：

清扫机械、清扫器具、清洁剂、光亮剂、桶、箱、皂液、卫生纸、垃圾袋等（详见耗材清单）；电脑、对讲机等固定资产类设备由采购人提供，物业公司负责日常维护保养。

3. 物业公司应按约定标准为员工配备统一服装，确保服务形象规范。

七、验收服务要求

按照本项目物业服务内容及标准等要求逐项验收，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。

八、其他要求

物业公司未按合同约定内容提供服务或未按采购人所要求的时限提供物业服务的，采购人有权要求物业公司限期改正；如物业公司未能在限期内改正的次数超过三次，采购人有权解除本合同，物业公司应退回采购人已支付但尚未发生的剩余服务期间的物业服务费。

九、物业服务相关费用

1. 本物业区域物业服务收费方式为：包干制。

2. 本物业服务费包含以下内容：

（1）本项目全体员工的薪金、社会保险、福利以及节假日加班费及其他需要物业公司承担的费用；

（2）办公费：所有物业服务人员的置装费、餐费等；完成物业服务所需要的各类日常耗材费用（详见耗材清单）；

（3）设施设备日常运行维护维修和日常综合养护维修费用，工程、设施设备配件及维修材料单价人民币 500 元（含）以下的费用支出（专业机构负责的除外），设备工具折旧费；

（4）清洁卫生服务费（含日常耗材费用）；

（5）会议服务费；

（6）本物业区域内物业管理秩序维护费；

（7）管理者酬金；

（8）税金。

附件：物业服务日常耗材清单（示例）

1. 清洁类：清洁剂、光亮剂、消毒液、洗手液、肥皂、垃圾袋、卫生纸、

擦手纸等；

2. 工具类：洗地机、吸水机、扫帚、簸箕、拖把、抹布、玻璃刮、水桶、清洁手套、防汛沙袋等；

3. 其他类：消毒喷壶、垃圾夹、除垢剂等。