

采购需求

一、项目情况概述

为保证党校的正常工作，为学员及全体教职工提供良好的学习、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：中共北京市西城区委党校办公楼位于北京市西城区南菜园街 49 号，建筑面积 11115.18 平方米，分为地上九层（建筑面积 9067.11 平方米），地下二层（建筑面积 2048.07 平方米），涉及办公区及教学区，办公人员约 80 人，日接待学员约 100 人，产权单位为中共北京市西城区委党校。

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）、《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》标准；按照北京市安全生产标准化三级标准及地方、行业规定的标准；

2. 符合磋商文件约定和响应文件承诺标准；

3. 符合委托单位各项管理规章制度及考核标准；

4. 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。

5. 供应商应建立 24 小时服务电话，负责委托单位的日常报修、咨询、投诉等服务受理。

6. 委托单位属于国家政府企事业单位，保密工作要求严格，供应商应安排经过专业保密培训的人员担任本项目的保密管理工作，且供应商应与本项目的物业服务人员签订保密协议书。

7. 所有派驻的服务人员应保证政治可靠、体检合格、身体健康、无犯罪记录，接受委托单位的管理和调度。

8. 供应商能运用物业信息化管理手段进行日常物业管理。

9. 普通节假日须保证基础服务，遇重大节日，安排 24 小时值班经理。

10. 供应商负责所管辖设备设施的质量安全监管、进度跟进工作。负责按委托单位既定计划节点联系、配合和监管第三方服务单位对委托单位安排的各项日常工作，并详细填写工作记录。

11. 供应商应具备完善的培训体系，应对各类工作人员进行严格的岗前培训，包括：法律法规、业务技能、安全保密、组织纪律、文明礼仪、职业道德、规章制度等内容的培训，经考试合格后方可上岗。并根据岗位需求定期对人员进行业务技能、保密制度、防疫培训、消防及安全等相关培训。

（二）服务期限

本次成交结果有效期为 3 年，合同一年一续签，即合同签订起 12 个月。

三、房屋、设备设施服务内容及标准

(一) 房屋日常维护

1. 运行维护

房屋及附属构筑物、楼梯、道路等日常巡查、维护。

2. 服务标准：日常检查巡视中发现问题及时上报委托单位，确保房屋完好、使用正常且等级达标。

(1) 配合委托单位每年定期进行房屋普查，并结合实际制定修缮计划，保证房屋完好率达 100%。

(2) 报修 10 分钟之内到达现场，零星维修及时率达 100%，零星维修合格率 100%。如需第三方负责施工的，结合现场实际情况配合委托单位制定维修方案，协助、配合第三方单位落实维修方案。

(3) 零星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) 零星维修房屋档案健全、维修记录齐全。

(二) 供电设备管理维护

1. 服务内容

本项目含 1 个配电室；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。

2. 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) 建立运行巡检制度，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

(三) 给排水设备运行维护

1. 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）的日常养护维修。

2. 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) 配合委托单位建立正常供水管理制度,与相关部门联系,定期做水质检测,保证水质符合国家标准,并取得相关单位检测证明。

(3) 对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常巡视和定期检查,发现隐患及时上报有关部门,共同排除隐患,确保设备正常运行。

(4) 保持水箱清洁,定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、清洁,协助委托单位办理水卫生许可等工作,保证操作人员健康合格证齐全。

(5) 定期对排水管进行疏通、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。

(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

(四) 空调系统运行维护

1. 服务内容

持证上岗,设备的巡视检查,并做好记录;空调系统及配套设施的日常管理、运行及日常维护。

2. 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,协助委托单位完成空调系统清洗,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。

(3) 做好日常巡检,定期对机组进行清洁,保证设备、设施处于良好工作状态。

(4) 如出现设备运行故障,维修人员应及时到达维修现场处置,尽快修复故障,并做好记录,维修合格率 100%。

(5) 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。

(五) 消防控制系统运行管理

(1) 严格按照《消防控制室值班制度》、《消防控制室值班人员职责》、《消防控制室管理及应急程序》等相关消防控制室工作人员管理制度,严格配合完成委托单位消防工作归口管理部门的《消防设施操作规程》、《防火检查巡查制度》、《火灾事故应急处置程序》等相关制度的落实。

(2) 控制室 24 小时双人持证值班,随时了解办公楼消防自动报警系统及其附属设备、通讯系统、自控系统的运行情况。

(3) 配合委托单位制定弱电设备维修计划,并组织实施。制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施。及时上报委托单位,做好应急处理。

(4) 及时排除各系统运行中的故障。定期对各系统进行检查、检测, 保证正常运行。

(5) 做好设备机房的卫生清洁, 设备机房的安全、防火等工作。

(六) 电梯运行内容及标准

电梯运行是指为保证办公楼(区)电梯设备正常使用所进行的日常运行管理、维修养护, **包括电梯维保。**

1、服务内容:

- (1) 建立电梯管理、安全管理制度, 加强电梯运行管理;
- (2) 严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程, 确保设备运行安全;
- (3) 定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修和小修;
- (4) 经常对电梯进行巡视检查, 定期维修保养;
- (5) 定期对电梯进行“年检”。

2、服务标准:

- (1) 确保电梯按规定时间运行;
- (2) 安全设施齐全有效, 电梯内求救警钟保持正常工作状态;
- (3) 通风、照明及其它附属设施完好; 确保 24 小时运行。
- (4) 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备;
- (5) 轿厢、井道保持清洁;
- (6) 电梯运行正常, 且安全标志明显、齐备。
- (7) 因故障停梯, 接到报修后维修人员应在 10 分钟内到达现场抢修, 及时排除故障。

(七) 空气源热泵系统运行管理

空气源热泵系统管理维护是指为保证办公楼(区)浴室的正常使用, 对设备系统进行日常操作、管理和维护。

1、服务内容:

(1) 对设备系统、循环泵等设备正常运行使用进行日常操作、管理和养护维修;

- (2) 建立各项设备档案;
- (3) 建立、落实运行管理制度;
- (4) 及时排除故障, 保证热水正常供应;
- (5) 购置后备部件, 以防急用;
- (6) 定期对安全部件进行年检;
- (7) 建立节能措施。

2、服务标准:

- (1) 统筹规划, 做到合理、节约能源;

- (2) 操作运行和维修人员必须持证上岗;
- (3) 加强日常维护检修, 保证设备完好;
- (4) 设备出现故障时, 维修人员应在 10 分钟内到达现场, 设备零维修合格率达到 100%, 一般性维修不过夜;
- (5) 严格执行安全规范, 确保运行安全;

(八) 电话系统的管理和维护

电话系统的管理和维护是指为保证办公楼(区)电话系统正常运行, 对设施进行日常管理、养护和维修。

1、服务内容:

- (1) 对电话线路进行定期检查和维修;
- (2) 与有关部门协调, 及时排除故障;
- (3) 维修后经调整、试用, 达到用户满意。

2、服务标准:

- (1) 保证电话系统正常运行;
- (2) 保障办公楼各终端的正常使用。

四、保洁服务内容及标准

(一) 服务内容

1. 院区保洁服务内容:

办公楼及院内道路、停车场等公共场区域及“门前三包”区域的日常保洁、保养, 垃圾废弃物清理等;

2. 办公区域保洁服务内容:

楼梯、大厅、走廊、电梯间、教室、讨论室、休息室、公共卫生间等公共部位的保洁工作。

3. 保洁卫生管理服务消耗品: 时刻保持洗手液、卫生纸、擦手纸等充足。

4. 垃圾分类工作:

各楼层保洁员做好各层垃圾分类, 运送至院内垃圾临时存放处再由专人负责二次垃圾分类, 并把各类垃圾按规定处理。

(二) 服务标准

1. 院区保洁

(1) 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。主要干道每日早 7: 30 以前清扫完成。冬季下雪及时清理, 确保车辆、人员安全出行。

(2) 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。

(3) 垃圾箱：外表洁净无尘，每周消毒一次。垃圾箱做到每天清洗、清运 1 次，确保垃圾箱干净整洁。

(4) 垃圾清运：每日及时将垃圾清运到指定垃圾站，做到垃圾站内、门前干净无杂物。

(5) 消灭鼠害蚊蝇：按卫生防疫要求做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂工作，定期投放喷洒鼠、蚊虫药，每年集中灭蟑 2 次。

(6) 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委托单位。

2. 建筑物保洁

(1) 外墙：**物业负责每年清洗大楼外墙 2 次。**

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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，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。

(5) 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、无污渍。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委托单位。

(6) 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。

(7) 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。

⑥严格执行机关后勤垃圾强制分类制度。

⑦规范落实强制分类工作要求。

⑧配合执行垃圾分类管理。

⑨做好垃圾分类落实监督、建立垃圾分类台账。

五、会议（含培训班）服务内容及标准

1. 会议服务内容

(1) 会前服务：与预定会议部门沟通会场布置的具体要求（如会议桌型、会标、茶水等），提前做好会议室的卫生保洁，会前半小时开门、开空调、准备茶水，站立会议室门口迎接参会人员。

(2) 会中服务：根据会议要求定时加水等工作（重要礼仪接待服务，包括引导服务、专梯服务等）。

(3) 会后服务：注意开会动向，散会后马上打开门，站立门口恭送参会人员，检查会场有无参会人员遗留的物品及文件，做好会议室的保洁，关闭空调、灯等设备。

(4) 入室卫生：办公楼内所有会议室、教室、讨论室等。

2. 会议服务标准

(1) 会前准备：会前 1 小时，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。

(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，关闭空调及电源，恢复原会场形式并做好消毒。

(4) 入室卫生：办公楼内所有公共会议室、教室、讨论室等区域，每天 8:30 分前完成入室卫生清洁服务；制定卫生清洁服务标准及入室卫生清洁操作规程并认真落实。墙围、踢角线、通风口、窗台、窗框保持清洁；每天擦拭地面，保持地面干净无尘土、无水迹。

六、节能专项服务内容及标准

配合完成党校创建节能型单位工作，配合建立准确的用能设备台账、计量表台账和能耗统计台账。

（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，并制定节能减排的相关制度和标准。

2. 协助委托单位的节能部门，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单位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. 配合委托单位相关部门实施节能、节水、节材等管理机制。

（二）节能专项服务标准

1. 节能

1.1 严格按照委托单位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。按委托单位要求，每天定时关闭、开启办公楼公共区域空调、照明和饮水设备。

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、滤芯，提高空调能效水平。

1.4 物业公司所有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 物业公司的临时用电应向委托单位进行报批。

1.7 物业公司有义务对委托单位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单位进行汇报。

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敢于制止。

2.3 物业公司每月底对办公区用水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。发现用水设备有严重损坏的，应采取紧急措施处理，并及时上报委托单位领导。

2.4 物业公司所有员工有义务对发现的跑、冒、滴、漏的情况进行汇报。

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单位进行汇报。

七、材料和工具

1. 低值易耗品（抹布、墩布、扫把等基础保洁用品；公区卫生间用纸、擦手纸、洗手液等基础卫生间用品）
2. 日常维修工具（工具包、扳手等）
3. 日常维修基础使用设备（升降车、吸尘器、洗地机、洗地用吸水机、电焊机、抛光机等）
4. 物业工作服（春夏、秋冬）
5. 物业日常办公用品（物业自用办公用品）
6. 各类标识标牌
7. 办公楼外墙清洗（2次/年）、电梯维保及年检、大楼避雷检测。

以上由供应商无偿提供。

八、人员要求及配置

（一）人员要求

1. 项目经理 1 人：专科及以上学历，50 岁以下，具有本专业 3 年以上工作经验；
2. 会议服务员 2 人（含会服主管 1 人）：普通话标准，身高 1.65CM 以上，女，35 岁以下，具有本专业 2 年以上工作经验；
3. 工程人员 2 人（含工程主管 1 人）：具有有效的专业岗位操作证书；
4. 消防控制室人员 8 人：具有专业岗位操作证书；
5. 保洁 4 人（含保洁主管 1 人）；
6. 保安人员 3 人（含保安主管 1 人）：50 岁以下，本专业 3 年以上工作经验；
7. 所有人员政审合格，无不良记录。

（二）人员配置

针对本项目需求配置合理的物业管理服务人员，各类工作人员不低于 20 人。

（三）住宿要求

可提供物业人员住宿。

九、其它服务内容

1. 负责每日报纸的收发、挂号信等普通信件的收发与登记。
2. 定期内部文件的收集管理及整理入库。
3. 委托单位交办临时性工作。
4. 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，不得以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密。
5. 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。

十、验收服务要求及内容

(一) 验收服务要求 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。

(二) 验收服务内容

1. 验收前准备

1.1 确定验收时间和地点;

1.2 邀请相关人员参与物业服务满意度调查表的填写。

1.3 验收人员准备验收表格和相关文档。

2. 验收内容和方式

2.1 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 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;

3. 验收结果的处理

3.1 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。

3.2 本项目设定一个月的项目衔接期,若成交供应商在衔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

4.1 建立物业服务评估和监控机制,定期对物业服务进行评估,发现问题及时进行调整;

4.2 建立各科室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;

4.3 建立评价体系,收集用户的反馈、建议及满意度调查表,不断提高物业服务的质量。

4.4 验收频率,根据事业单位的需要和实际情况,制定物业服务的验收频率。一般建议每半年进行一次定期验收。

十一、付款方式

按合同约定支付(自合同签订之日起,每6个月支付一次,每次支付50%)。