

采 购 需 求

一、项目概况

北京市西城区青少年儿童图书馆物业服务项目，主要是为北京市西城区青少年儿童图书馆提供消防安全管理、监控运行、安全保卫、设施设备维修养护、环境清洁、垃圾分类、清运等服务内容。

项目名称：北京市西城区青少年儿童图书馆

馆址：北京市西城区西直门内大街 69 号

面积：6548 平方米

开馆时间：平日：周二至周五 11:30-18:00，周六、日 9:00-17:00，寒暑假期间：周二至周日 9:00-17:00，周一全天闭馆，法定节假日另行通知。

二、服务范围

1. 保洁服务：对房屋建筑室内、室外及公共区域进行日常及定期保洁服务；
2. 消防监控服务：对所辖区域提供 24 小时消防监控服务以及安全保卫值班巡视服务；
3. 综合维修服务：对所辖区域提供房屋建筑及设备设施日常小修服务；
4. 设备运行及维保服务：对所辖区域的配电室、夏季中央空调和冬季热力供暖等提供运行服务，提供电梯、空调、消防、视频监控、电气防火检测、消防设施检测等设备维护保养服务；
5. 保安服务：为所辖区域内实施安全保卫，防火、防盗、防暴、防破坏等服务，预防和制止侵害安全的行为发生。定期进行各项安全隐患排查，制定相应安全防范措施；
6. 安检服务：为进入馆内的读者及访客携带的物品实施安检服务。

三、服务标准

1. 治安秩序良好，责任到人，24 小时监控和巡逻，不出现因自身管理原因而发生的治安案件。
2. 消防制度完善，人员编制齐整、训练有素，不出现因自身管理原因而发生的重大火灾事故。
3. 公共环境整洁，按要求进行垃圾分类，其他垃圾及时清运，定期消毒防疫。
4. 公共区域内公共设施的维修、养护及时率 100%。

5. 综合维修服务维修人员及时到达处理；特殊情况小修、急修工程在与甲方约定的时间内到达和完成；甲方安排的其他维修工作，在甲方规定时间内完成。

6. 甲方和物业使用人对乙方的满意率达到 85%以上。

四、委托管理事项

1. 公共设施设备维护保养的范围：西城区青少年儿童图书馆项目的房屋建筑维护和管理，公共区域内附属设施（不含借还书及安检等专业设备）的维修、养护和管理。

2. 设备更新、改造、升级换代：根据日常运行维护管理中发现的问题，及时向甲方提供设备更新、改造、升级换代相关报告，并配合实施。

3. 制冷系统运行管理维护：为本项目的制冷设备提供日常运行管理维护维修服务。

4. 供暖系统运行管理：负责本项目冬季供暖设备的运行管理、值守及相关设备的日常维护维修服务。

5. 消防监控运行管理维护：负责本项目消防监控系统的值班、维护、检测和相关设备的日常运行管理；负责本项目灭火器、消火栓等设备的巡视检查工作。

6. 视频监控运行管理维护：负责本项目视频监控系统的值班、维护、检测和相关设备的日常运行管理。

7. 配电室运行管理：负责本项目配电设备的运行管理、值守以及相关末端设备的日常巡视维修工作。

8. 保洁服务：负责区域：大门、大厅、楼道、楼梯间、电梯间、卫生间、庭院、门前三包区域和办公区及办公室、阅览室、24 小时自助图书馆、会议室等环境卫生清洁、垃圾分类及清运工作。

9. 安保服务：负责本项目区域内门岗值守、秩序维护、安全巡视、报刊收发等安全保卫工作。

10. 安检服务：使用安检设备对进入青少年儿童图书馆的读者和访客所携带的物品进行安全检查，确保无违禁物品、危险品危及人身财产安全。

11. 其他服务：配合馆里主管部门做好与管辖社区街道、派出所、防火办、安全生产等行业主管部门和外联单位的接洽、沟通和检查工作。

五、服务周期

自合同签订之日起 1 年。

六、管理要求

1. 保安管理

(1) 门岗：

24 小时秩序维护。负责大门口内外环境秩序维护，负责大门口非机动车停放管理，负责内部停车场车辆停放管理，外部车辆不得停放在停车场或堵塞进出通道。每天闭馆后至第二天开馆前，做好岗位值守工作，禁止非工作人员进入；负责每日接收报纸信件及发放工作；负责 24 小时自助图书馆秩序维护和安全管理工

(2) 巡视岗：

负责西城区青少年儿童图书馆开放期间安全巡视检查工作，发现问题及时处理、及时上报；负责对自行车棚内的电动自行车进行安全管理，发现夜间有电动自行车充电现象及时关闭电源；负责闭馆后的清场巡查工作，做好锁门、拉闸、断电等记录工作；做好应急备勤工作，完成其他临时性工作。

(3) 安检岗：

负责开馆时间使用安检设备对进入馆内的读者及其携带物品进行安全检查；每日开馆前，安检人员要认真检查仪器设备是否正常运行，完成仪器设备每日清洁消毒工作，开馆后维护现场秩序，引导读者配合完成进馆的安检工作。

2. 消防监控室管理

(1) 消防监控室要求双人双岗，值班人员必须 24 小时坚守岗位，严禁擅离职守。

(2) 当班中控员必须提前 15 分钟到岗，认真履行交接班制度，做好交接班记录，交接班记录必须及时、准确、详细、完整、清楚。

(3) 严格执行西城区青少年儿童图书馆的各项规章制度。

(4) 接到火警信号后，必须立即赶赴现场，进行现场勘查。如发现火情或察觉到潜在事故时，中控员必须立即报告领导及有关部门，并采取紧急措施，按预定方案执行，事后做好详细记录。

(5) 严格遵守消防设备的操作规程，保证运行正常。

(6) 消防巡视必须每天定点、定时、按规定路线巡视，消除各类安全隐患。

(7) 监督消防监控设备维保单位，每月按时维护保养，遇有突发故障，及时与有关部门联系，说明情况，协助修理，并认真做好故障处理记录。

(8) 妥善保存当班消防监控室各种设备报警记录、监控录像资料，以备后查。

(9) 当班期间禁止擅自将录像机、监视器关闭或改为他用。

(10) 保持室内卫生，每班下班前要对消防监控室做彻底清扫，为其他人员创造整洁的工作环境。

(11) 严格遵守消防监控的保密纪律和公司的各项规章制度，积极完成领导交给的各项工作。

(12) 消防监控室值机员须有相关部门颁发的上岗资质，持证上岗。

3. 综合维修管理

(1) 综合维修负责西城区青少年儿童图书馆高压配电、视频监控、锅炉、中央空调运行管理。

(2) 综合维修 24 小时双人双岗，持有相关职业资格证书，工作中认真完成各项值守及日常维修工作。

(3) 值班人员平时在视频监控室值班，对视频监控、配电设备同时进行监管，并按时巡视检查锅炉及中央空调系统的运行状态，做好记录，发现问题及时上报维修；对重点部位做好监控，及时发现监控区域的治安动向，如有突发紧急情况，按西城区青少年儿童图书馆应急预案实施。

(4) 综合维修除设备运行值班工作外，还要负责每日对西城区青少年儿童图书馆的房屋建筑、公共区域内附属设施（不含借还书及安检等专业设备）进行日常巡查、维护与小修。

(5) 负责监督视频监控设备维保单位，每月按时维护保养，遇有突发故障，及时与有关部门联系，说明情况，协助修理，并认真做好故障处理记录。

(6) 当班人员做好值班运行记录，并妥善保存监控录像资料，以备后查。

(7) 当班期间禁止擅自将录像机、监视器关闭或改为他用。

(8) 保持室内卫生，每班下班前要对视频监控室做彻底清扫，为其他人员创造整洁的工作环境。

(9) 值班人员在岗期间保持通信畅通，随时做好各项突发状况处置工作。

4. 保洁管理

- (1) 工作时间：7:00-18:00。
- (2) 保洁制度健全，清洁卫生实行责任制，分工和责任范围明确。
- (3) 读者开放区域每天开馆前完成首次清洁工作，办公区域 8:30 前完成首次清洁工作，其他时间循环保洁。
- (4) 负责读者开放区域卫生间内手纸和洗手液的补充工作；
- (5) 爱护所辖区域的设备设施，发现损坏及时报修；
- (6) 按规定进行消毒、灭蟑、灭鼠活动。
- (7) 在雨、雪天气应及时对区域内积雪、积水进行清扫，做好防范措施，摆放提示牌（防滑标识）等。
- (8) 发生突发公共卫生事件时，迅速组织人员对公共区域进行清洗和消毒。
- (9) 为会议及重大活动提供的保洁服务规范、到位。
- (10) 负责垃圾分类工作，其他垃圾按要求做好每日清运工作。
- (11) 服务标准

区域	内容	服务标准
大厅	地面、公共设施、门窗	干净明亮，无垃圾。
公共卫生间	地面、墙面、面盆、水龙头、便池、垃圾桶	干净整洁，无垃圾，垃圾分类准确无误。
电梯间	电梯门、轿厢、指示牌及电梯厅内	电梯轿厢内干净光亮，电梯厅干净无尘。
外围	地面、车棚	地面无垃圾，车棚干净整齐，及时清理落叶、积水、积雪。
	雨水算子	定期清理，确保无杂物、无堵塞。
	垃圾分类及清运	垃圾分类准确无误、清运及时；垃圾桶定期清洁消毒。
会议室、办公室	地面、垃圾桶、门窗清洁	地面干净整洁，垃圾桶定时清倒，门窗、会议室家具干净无尘。
公共区域	地面、墙面、玻璃门窗	地面无垃圾，墙面无尘土，玻璃干净明亮。
	垃圾桶清理	及时清理无异味，按时消毒，垃圾分

		类准确无误。
	楼梯、走廊、标识牌、门牌、踢脚线	干净无尘。
开水器	开水器清洁、除垢	外观干净无污迹，下水池内干净整洁。

七、物业服务质量

1. 治安责任到人，治安秩序良好，24 小时监控和巡逻，不出现因自身管理原因而发生的治安案件。

2. 消防制度完善，保安人员编制齐整、训练有素，不出现因自身管理原因而发生的重大火灾事故。每年组织 1—2 次消防、防恐、防盗综合演练，每周不少于 2 小时消防专业训练。

3. 公共环境整洁，无小广告张贴，定期消毒防疫。

4. 公共区域内公共设施的维修、养护及时率达到 100%。

5. 急修：5 分钟内维修人员到达处理；一般小修：15 分钟内维修人员到达处理；特殊情况小修、急修工程在约定的时间内到达并完成；馆内安排的其他维修工作，在规定时间内完成。

6. 保安人员、消防监控室值机人员须具备有关部门规定的上岗资质。

7. 该项目工作人员年龄均不得超过 60 周岁，且身体健康，无传染和重大疾病。

八、人员要求及配置

1. 人员要求：项目服务人员政治可靠，责任心强；在岗服务期间统一穿工服，持专业设备；专业人员按要求持证上岗（消防监控、电工）；项目服务人员服务意识强，工作主动性高，团队合作意识强，服从甲方管理；

2. 人员配置：具体岗位配置参见服务范围中岗位列表。

序号	项目	人员数量	备注
1	项目负责人	1 人	负责本项目物业服务的日常管理工作。
2	综合维修 电工	4 人	负责高压配电室值班运行、冬季供暖运行和视频监控室值守工作，负责管理区域日常小修工作。

3	保安员	3 人	负责大门岗值守和全楼安全巡逻工作，负责管理区域内秩序维护工作。
4	保洁员	4 人	负责管理区域的环境清洁工作。
5	消防中控员	6 人	负责消防监控室 24 小时值守工作。
6	安检员	2 人	负责人员及物品的安检工作。
合计		20 人	--

九、物业管理单位相关管理制度及预案

包括但不限于如下内容：

1. 服务方案（综合服务方案、工程服务方案、保安服务方案、保洁服务方案、消防监控服务方案、其他服务方案等）；
2. 交接方案；
3. 安全及保密管理措施；
4. 各项工作及突发卫生事件应急预案；
5. 各项管理制度及考核方案；
6. 培训计划；
7. 人员稳定保障措施方案。

要求：各项管理制度完备、明确，符合日常工作需要，有效应用于实际工作；应急预案考虑全面，针对性强，需要响应时间短，可操作性高。

十、其他相关要求

1. 需要说明的问题

- (1) 按人员配置要求为本项目提供相应的服务团队。
- (2) 项目负责人或骨干成员入职或调离，需提前向采购方请示协商，经双方达成一致后方可调整。
- (3) 服务供应商确定后，若服务面积或岗位调整变更，需要增减人员时，双方协商服务费用的变更标准，并在原合同基础上签订补充协议。

2. 服务报价说明供应商的服务报价，包括但不限于以下服务：

- (1) 日常用品耗材：办公用品、洗手液、便池感应器电池、杀虫、灭蟑、灭鼠等费用。
- (2) 保洁耗材：如墩布、扫帚、抹布、垃圾袋、去污剂、消毒剂、除味剂

等清洁耗材费用。

(3) 工程：日常维修所需工具购置、各设备系统运行、维修保养、工程日常维修及更换的设备（照明、上下水、土建、五金配件等）设施的材料费单品单价 500 元以内（分体空调除外）等费用。

(4) 物业工作人员工资、人员保险、公积金、福利、就餐等费用。

(5) 超出本磋商文件项目概述中约定开馆时限的延时开放时间所产生的加班费用，由采购方承担。

(6) 物业服务人员工作中所需的劳保用品（含工服）、防暑降温用品、卫生防护用品及防疫物资的费用，由物业服务承接方负责。

十一、验收标准

1. 人员数量与合同约定相一致，工作人员身体健康，胜任本职工作，规章制度、应急预案、操作流程齐全，在维修抢险方面积极主动，严格遵守操作规程，相关特殊岗位持证上岗；

2. 工作人员坚守岗位，不得以任何理由脱岗、离岗、串岗；

3. 工作期间着工作装，戴工作牌，举止、言谈文明，不高声喧哗打闹，无不文明行为，工作期间不干私活；

4. 消防室 24 小时双人双岗值班，认真履职，不离岗、串岗，持有效期内的证件；

5. 监控配电室 24 小时运行，双人双岗值守，不离岗、串岗，持有有效期内的证件；

6. 认真交接班，做好交接手续，各项记录按时填写，内容真实客观，符合实际；

7. 持证上岗，熟练掌握设备操作方法，遇到突发事件或紧急情况，能按应急预案进行紧急处理；

8. 垃圾分类，各自投放，日产日清，保护环境，定期进行打扫和清洁工作间；

9. 治安责任到人，治安秩序良好，不出现因自身管理原因而发生的治安案件；

十二、付款方式

采用转账支付，具体支付时间为 6 月 30 日签支付合同金额的 50%，本年第四季度考核评定后支付合同金额的 25%，2027 年服务周期的费用在财政拨款到位后支付剩余 25%。