

第四章 采购需求

一、项目概况：

北京月坛综合训练馆位于西城区月坛南街1号院8号楼，占地面积约为5671.928平方米，建筑面积20293.4平方米，结构为地上2层，地下5层。

二、服务期限：1年，自合同签订之日起。

三、服务地点和内容：

序号	服务地点	服务内容	人员数量
1	北京月坛综合训练馆	物业服务：共用部位及共用设备设施日常运营及维修养护，安全秩序维护（治安、消防、车辆）、保洁服务（含场馆内及室外场地卫生）、前台会议服务。	48人
人员配置表明细			
序号	岗位		人员数量
1	项目经理		1
2	客服主管		1
3	前台 (兼会服)		3
4	游泳馆前台		2
5	保洁主管		1
6	工程主管		1
7	工程值班电工		4

8	工程维修电工	1
9	工程维修水工	2
10	工程万能工	1
11	保安主管	1
12	保安部 中控岗	4
13	保安固定岗	4
14	保安巡逻岗	8
15	保安车场岗	4
16	保洁部 保洁员	9
17	保洁 绿化	1
合计		48

具体要求

岗位类别	工作内容及要求	任职要求，主管及以上需要有：北京市红十字救护技能证，其余人员成交后提供。
项目经理	负责本项目的全面管理工作，确保项目部物业服务工作的安全正常运行，保证物业服务质量。	<p>1. 专科以上学历（符合3年及以上物业管理类似岗位），年龄50周岁以下。</p> <p>2. 熟知物业项目的运作管理及要求、各项工作职责、工作流程。并能够给业主提供专业性建议。</p> <p>3. 有较强的判断、处理和解决问题的能力。良好的组织、沟通能力及较强的综合事务和文字处理能力；熟练使用计算机及办公软件。</p> <p>4. 具备强烈的责任心和优秀的团队领导能力、管理能力、部门协调能力、工作执行力、应急处理能力；</p>
客服主管	负责项目前台接待/会议服务工作。	<p>1. 大专以上学历，年龄45周岁以下。</p> <p>2. 持有客户服务管理师证。</p> <p>3. 普通话标准、流利，有较强语言表达能力；能独立处理问题，具有较强的综合事务处理能力。</p>
保洁主管	负责项目保洁管理工作。	<p>1. 大专以上学历，年龄50周岁以下。</p> <p>2. 有3年以上相关业务管理经验。</p> <p>3. 有良好沟通能力。</p> <p>4. 熟练使用计算机及办公软件。</p>
工程主管	负责项目建筑物、设备设施维护管理工作。	<p>1. 大专以上学历，年龄55周岁以下，男性。</p> <p>2. 具备楼宇建筑、设备设施管理专业知识。有工程建设管理相关经验。</p> <p>3. 有3年以上相关业务管理经验。</p> <p>4. 有良好沟通能力。</p> <p>5. 熟练使用计算机及办公软件。</p>

保安主管	负责项目安全保卫管理工作。	1. 大专以上学历，年龄 45 周岁以下，男性。优先持有消防设施操作员（中级）或以上证书。
		2. 从事 3 年以上安全管理岗位。
		3. 熟悉安全生产、消防安全、治安安全、等相关法律法规，具备一定的组织管理能力和风险安全管理知识。持有消防员培训结业证。
		4. 熟练使用计算机及办公软件。

四、房屋建筑物、设备设施运行管理项目及标准

物业公司通过自行实施以及购买专业维保单位服务的方式，对下述范围内的物业设备/设施提供专业管理服务。在保障电梯 2 部、给排水系统、热饮

水房、制冷系统、消防系统、供电系统（高低压供电、照明维修、照明系统维修不含场地内）、弱电系统、公共区域设施设备设施安全、稳定运行，满足北京月坛综合训练馆各项使用需求的前提下，使设备、设施资产得到保值增值。

1. 服务内容及标准

(1) 人员工作内容

岗位	工作内容及要求
工程主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定本专业系统设备月、年的维护保养计划。 2. 组织实施及监督，确保维护指标质量。（包括日常设备系统运行、维护保养、检修的工作）
工程维修人员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高中以上学历，并持有相应的岗位证书。 2. 电工等特殊工种需要有行业要求的相关资格证书。 3. 严格执行用电安全规范，小修应及时到位维修。遇特殊情况应及时上报主管。 4. 自觉遵守安全操作规程，严禁违章指挥、违章操作及违反劳动纪律的情况发生。 5. 熟知管理区域内各类设备设施系统的构成和运行要求； 6. 按规定对所管设备设施进行日常巡检；

	<p>7. 及时处理公共电气、给排水等设施设备故障及用户故障报修；</p> <p>8. 对公共用水用电提出合理化建议，做好节能降耗工作，避免浪费；</p>
--	---

(2) 日常管理服务

类别	项目	标准
日常运行管理	运行管理制度	<p>1. 依据各设备(如中控室、强(弱)电间等)、及设备所在机房的的功能及特点，建立各项相应的运行管理制度。</p> <p>2. 设备运行管理制度的制定，应以保障设备及设备所在机房的安全、正常运行为标准，内容应包括：各专业设备的操作规程、设备出现故障时的处理方法、值班人员的岗位责任。</p> <p>3. 各项管理制度应在设备所在机房显著位置墙上张贴。</p>
	现场管理	<p>1. 各设备及所在机房、管道井内标识清晰、干净整洁、无尘土、无杂物堆放，通风、照明、门窗、锁等设施良好。</p> <p>2. 各种阀门开关灵活、性能可靠，主要阀门标识清晰、无锈蚀、无跑冒滴漏现象；压力表、温度表显示正常。</p> <p>3. 机电设备运行平稳、无异常声响。</p>
	工作现场管理	<p>1. 消防系统设备设施的维护保养工作。</p> <p>2. 保证所管辖区域照明灯具处于正常工作状态，应急照明始终处于正常工作状态，保证能够随时起用。</p> <p>3. 各种风机盘管、新风机组过滤网定期进行清洗；风机盘管、新风机组运行正常无异常声响，机组过滤网干净、通风并完好无损。</p> <p>4. 公共大厅大门、楼宇内部的门窗运行正常、开闭自如、无异常响动、玻璃无破损现象。</p> <p>5. 保证所管辖范围内的房屋设施达到国家有关规定，所管辖范围内的建筑（建筑物内的楼梯、走道、扶手、墙壁、天花板、吊顶）无破损现象环境整洁；闭门器固定良好无松动现</p>

类别	项目	标准
		象。 6. 卫生间设备设施的维护保养到位，处于正常工作状态；玻璃镜、台面、隔板完好无破损现象；环境干净整洁。
设备档案管理	设备档案建立	1. 建立《设备清单》进行设备编号，各楼宇可根据自身设备情况制定编号规则，但必须确保所管辖的设备均有固定的设备编号。 2. 建立《设备登记卡》，对所辖重要设备每台均须填写《设备登记卡》，其内容应包括：设备的编号、设备的出厂编号、设备名称、设备型号、生产厂家、供货商、设备主要技术参数等。

五、安全管理服务项目及标准

1. 总体要求：

安全管理工作坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全工作方针，通过专业化、精细化的安全工作，完善人防、物防、技防等安全防范措施，全力保障人员和财产安全。

2. 人员配置要求

岗位	任职要求
保安/秩序维护人员岗位要求	<p>统一着装整齐，按规定位置上岗，交接班时提前 5 分钟到岗，并详细交接所保管物品和需要跟进未完成的工作内容。</p> <p>负责维护场馆内的秩序，盘查可疑人员及可疑物品，对乱串单元的紧密监控，严禁闲杂人员进入场馆。</p> <p>看护场馆内的公共设备、设施发现损坏及时上报，未经过通知严禁场馆公共区域任何施工工作，保证公共设施设备的完好。</p> <p>对老、弱、病、残、孕及消防、警用、施工等车辆进入场馆，</p>

	<p>收到门岗通知要及时到达指定地点做好指引。</p> <p>巡视时发现异常气味、响动、现象，做好确认并及时上报。</p> <p>注意观察客户办公室是否关好门户，如发现客户不在办公室，该门户未关闭上锁，通知管理处前台与保安员一同到达现场将门户关闭锁好。</p> <p>认真填写交接班记录本，字迹清晰，严禁乱写乱画，并在使用完毕后交保安部进行存档，领取新的交接班记录本。</p> <p>做好车场进出车辆的管理工作。</p>
<p>中控室值班人员要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 值班人员不得脱岗、睡岗。 2. 电话报警三声内接听，设备报警立即处理，并按预案通知相关人员，信息记录完整正确。 3. 消防中控人员须持证上岗，值班人员不得少于 2 人，会正确、熟练操作技防、消防设备。 4. 发现运行故障及时报修并跟踪和记录。 5. 进、出消防中控室的记录清楚、准确。

3. 具体工作内容及标准:

分类	工作内容	工作标准
日常安全检查管理	车辆行驶、停放管理	1. 执行甲方关于车辆管理的规范要求。
	消防监控值班。	1. 值班人员不得脱岗、睡岗。 2. 保证消防监控设备能够 24 小时正常使用。 3. 电话报警三声内接听，设备报警立即处理，并按预案通知相关人员，信息记录完整正确。 4. 所有工作人员须持证上岗，值班人员不得少于 2 人，会正确、熟练操作技防、消防设备。 5. 发现运行故障及时报修并跟踪和记录。 6. 进、出消防中控室的记录清楚、准确。 7. 接警后处理人员及时到达现场，并按预案处理，及时升级汇报相关人员，并调度各方资源，及时处理事故并通知相关人员，并做好相应记录，故障处理正确率 100%。
	巡检（含巡更等）	1. 定时巡检，完成率 100%。 2. 及时发现安全隐患，及时报告、处理，完成率 100%。 3. 正确使用巡检设备。
	门禁管理	符合门禁卡的使用及安全管理要求。 1. 建立台帐，按规定封存。 2. 按规定正确启用，正确率 100%，并保存记录。 3. 专人专用，不得借用。
维护 施的 消防 检查 与 安 防 设 施	疏散指示标志及应急通道	1. 保持应急疏散通道畅通，无阻挡。

分类	工作内容	工作标准
	灭火器、消火栓	1. 每月对灭火器的有效性及在位情况进行检查登记,每月检查覆盖率 100%,发生故障及时报修。 2. 每月对消火栓进行检查登记,消火栓检查覆盖率 100%, 发生故障及时保修。

六、保洁与绿化服务项目及标准

物业公司为大堂、卫生间等以及其它办公区域提供保洁服务。制定日常和定期保洁工作计划并按照计划实施。提供必须的保洁专业用具、环保化学药剂实施有效的日常保洁服务,保证楼宇办公环境的需要。

物业公司需要对大堂、各办公室、公共区域,进行绿植布置与养护。定时定点进行浇灌、修剪、替换。保证各区域美观整洁。

1. 基础岗位任职要求

岗位	任职要求
保洁/绿化人员	1. 身体状况良好,能自由协调自身时间配合完成紧急工作要求。 2. 女性 50 周岁以下,男性 55 周岁以下,有保洁/绿化岗位工作经验。 3. 五官端正,精神面貌积极向上,形象整洁大方,吃苦耐劳,有较强的服务意识和责任心。

2. 工作内容与要求

类别	服务内容	服务标准
室内办公区域	1. 办公区; 2. 会议室日常保洁。	1. 地面干净、无杂物。 2. 不动用桌上任何物件,椅子摆放整齐。 3. 垃圾日清,垃圾袋套装规范,垃圾袋有污渍及时更换。

类别	服务内容	服务标准
室内公共区域	1. 大堂/通道/楼梯/接待台	<p>1. 确保区域无尘、整洁、光亮，蜡面均匀，无垃圾、无水迹。</p> <p>2. 清洁耗材为不含磷成分的中性清洁剂，对设施无损害。</p> <p>3. 区域内所有墙面表面完整、无破损、无尘垢、无污迹；天花板、灯口、风口表面无破损、无尘垢、无检修遗留手印；踢角线完整、表面无污迹、无遗留蜡痕和划痕。</p> <p>4. 垃圾桶表面干净、无磕碰痕迹、无残留污迹、内部有衬袋。</p> <p>5. 及时报修发现的异常设备。</p>
	卫生间	<p>1. 卫生间内无异味。</p> <p>2. 及时冲洗便池、不留脏物，洗手池、便池无污迹、无堵塞。</p> <p>3. 及时清倒手纸篓、篓内手纸不得多于三分之二。</p> <p>4. 地面保持无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢。</p> <p>5. 定时擦洗云台、便盆、大小便池、门窗、隔断板、等；无污渍、金属物件表面光亮、无污迹和水迹、玻璃镜面无破损、无尘垢、无检修遗留手印。</p> <p>6. 清洁工具固定摆放、干净、有序。</p> <p>7. 清洁记录和检查记录准确记载。</p> <p>8. 及时向相关人员交送遗失物。</p>

类别	服务内容	服务标准
		9. 及时报修异常设备。
	3. 茶水间	地面干净无积水；垃圾桶整洁；附属设施无灰尘；及时报修异常设备。
	4. 公用设施	器材/窗台/家具等表面干净，无积尘、无水迹。
	5. 地库	地面干净，无积水，过道无杂物。
室外区域	1. 地面	干净、无杂物、无废弃物、无污水。
	2. 平台	管道畅通、地面干净干燥，无异味，无杂物。
	3. 外墙清洗	1. 每年至少清洗 1 次。2. 外墙光洁、无建筑残留物、无缝隙残渣、无擦抹痕迹。
场馆场地	1. 网球馆（室内、外）	每天对于网球馆进行卫生以及场地清洁
	2. 篮球场	篮球每天场地卫生以及木地板维护 （备注：场馆卫生需要每天结束后对场馆进行清洁）
	游泳馆	游泳馆除水面外，定期进行卫生清洁

七、前台接待 服务项目及标准

基础岗位人员任职要求

岗位	任职要求
前台兼会议服务 5 名（其中含游泳馆前台 2 名）	<p>1. 前台/会议服务人员年龄 18-35 周岁，男女均可，女性身高 162cm 以上，男性身高 167cm 以上，五官端正，身体健康体态均称。</p> <p>2. 普通话标准、流利、具有语言表达能力。</p>

	3. 熟练使用计算机及办公软件。
--	------------------

2. 工作内容与要求

分类	服务内容	服务标准
前台兼会议服务	接待服务	<p>负责日常来访客户接待，提供指引，安排服务，客户来电接听，填写、完善相关记录表格；</p> <p>受理来访人或来电人的各类报修、咨询、投诉、意见、建议以及各类申请，清楚、合理的做出解答并及时安排处理，填写、完善相关记录表格；</p> <p>配合场馆做好各项数据统计的准确性、上报及时性。</p> <p>前台做好游泳馆客户进场接待、咨询工作。</p> <p>做好办公接待事务及一些会务接待工作。</p> <p>负责对活动场地进行开关灯。</p> <p>前台指引、协助报修。</p>
会议服务	会前服务	<p>1. 保持标准的仪容、仪表、着装、礼仪规范。</p> <p>2. 按会议预订单的要求摆放桌、椅，在会议室使用前 15 分钟清理好室内卫生，开启照明、空调、音响等设施；按照会议等级提供会议服务。</p> <p>3. 使用规范化的服务用语，文明、礼貌、热情的接待与会人员。</p>
会议服务	会中服务	<p>1. 与会人员入座后，应按顺序在与会人员身后从右侧将水斟至茶杯的七成，服务顺序应按先客人，后主人；先外宾，后内宾；先女宾，后男宾；先领导，后一般的原则。</p> <p>2. 会议期间每隔 15-25 分钟服务员要进行一次服务，并确保会场周围安静。</p>

分类	服务内容	服务标准
	会后服务	1. 会议结束时，服务人员及时打开会议室的门，站立门边微笑服务。 2. 清理会场，开门通风，将会议用品摆放整齐，按照规定对会议用品及时消毒。 3. 关闭照明、空调、音响等设备。

八、车场管理服务项目及标准

1. 基础岗位人员配置要求

岗位	任职要求
车场引导人员	1. 有两年停车场车辆管理经验。 2. 年龄 50 周岁以下，身体健康，男性。 3. 具有良好的沟通协调能力。

2. 工作内容与要求

类别	服务内容	服务标准
车场管理	车场管理	1. 专人疏导、管理有序、车辆排放整齐。

九、其他相关要求内容：

(一) 采购人提供条件

- 1、办公室：提供物业办公室（地下）；
- 2、值班：物业值班室（地下）；
- 3、采购人承担本项目所有能源费用；
- 4、采购人负担 1000 元以上零星维修项目材料费。
- 5、根据双方约定，采购人应按时足额向乙方支付物业管理、合同约定外的维修费、特约服务的各项费用等；
- 6、根据双方约定，采购人负责药剂补充，游泳馆水处理机房、泳池加药、人员

工资及游泳馆相关的材料、卫生等耗材，网球馆、篮球馆、太极馆、体操馆、游泳馆场地卫生清洁用具及消耗品，安全警示标示费，公众责任险，会议消耗品，设备设施的大中修、更新改造费用及其他物业不包含事项等。

（二）物业公司需承担费用

1、物业服务区域内清洁卫生、垃圾收集处理等，其中包含保洁物料消耗（除场地内清洗剂、用品及各卫生间浴室消耗品）、日常垃圾清运、每季消杀、每年一次外墙清洗，办公室入室清洁（含卫生间消耗品），办公耗材，绿化养护物料消耗。

2、物业服务区域内工程设备设施日常维修养护、运行和管理，灯具、水、电等材料耗材（不含场地内），电梯特种设备年检，压力表检测，高压器具检测，消防系统其他附属设备（喷头、模块箱），避雷检测，灭火器年检，消电检，消防维保（不含气体灭火系统），电梯维保，监控维保，网络计算机维保，空调维保，其中单次 1000 元（含）以下零维修、公共区域及办公区域灯具更换由乙方负责；设备设施大中修、1000 元以上零维修及非公共区域和各场馆内区域灯具更换由甲方负责。

3、物业工作人员就餐费用、办公费用、通信费；

（三）其他相关要求内容：

1、物业公司人员伙食费自理；

2、合同期限：供应商成交后，与我方签订服务合同，时间为一年；适情可续签或终止合同；续签合同最多不超过一年。

3、建立健全各项物业管理档案及各项规章管理制度、机制。

4、物业公司要在文件中给出新老物业交接方案。

十、验收要求及内容

（一）验收服务要求

为了确保委托单位对服务的质量和满足工作的需求，对工作进行全面评估和验收，以确保进一步提高物业工作质量。

（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 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 管理服务范围内不发生重大安全责任事故。不发生重大火灾责任事故。不发生重大设备管理责任事故。

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。

4. 验收后的管理

4.1 建立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；

4.2 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，每年一次满意度调查。

十一、付款方式

根据政府采购相关要求以及财政相关政策，付款方式为财政专项拨款对公转账支付，付款时间为签订合同后一季度内支付 50%，剩余分两季度各支付 25%。采购供应商需要根据政府采购相关要求提供相关付款信息。