

### 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：自合同签订之日起11个月

### 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
<b>人员配置表明细</b>			
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:AED 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. 高中以上学历（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. 有 2 年以上客服管理经验。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。并持有设备设施或房屋建筑安全员证书。配备有特种设备操作证及高空作业证。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"> <li>1. 制定本专业系统设备月、年的维护保养计划。</li> <li>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）</li> </ol>
工程维修人员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高中以上学历，并持有相应的岗位证书。</li> <li>2. 电工等特殊工种需要有行业要求的相关资格证书。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5. 熟知管理区域内各类设备设施系统的构成和运行要求；</li> <li>6. 按规定对所管设备设施进行日常巡检；</li> </ol>

	<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"> <li>1. 值班人员不得脱岗、睡岗。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 发现运行故障及时报修并跟踪和记录。</li> <li>5. 进、出消防中控室的记录清楚、准确。</li> </ol>

### 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%, 发生故障及时报修。

## 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：自合同签订之日起十一个月。

供应商成交后，与我方签订服务合同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制度管理制度、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。