

# 采购需求

## 一、项目基本情况

(一) 项目名称：广内街道 2026 年度机关物业管理服务项目

(二) 项目采购人：北京市西城区人民政府广安门内街道办事处

(三) 建筑面积及服务范围**涉及六处**：项目范围包括街道办事处办公区（地下一层地上四层）、街道党群服务中心 城市管理办平房区、下斜街 1 号办公区（包括一层公共服务大厅）、三庙办公区、槐柏树后街 23 号办公区（3-5 层及院内平房）、防灾减灾宣教中心，服务面积共 13057.01 平方米，服务项目包括办公区域内设施、设备维修保养、环境清洁管理、垃圾分类及收集、会议服务接待等后勤服务。

服务期为一年，自合同经采购人与成交供应商签订生效之日起算，物业公司不得以任何方式转包和分包本项目。

## 二、服务范围及期限

### (一) 服务范围

办公区域内设施、设备维护保养、环境清洁管理、垃圾分类及收集、会议接待等后勤服务。

### (二) 服务期限

服务期为一年，自合同经采购人与成交供应商签订生效之日起算，物业公司不得以任何方式转包和分包本项目。

## 三、服务质量标准

(一) 执行 ISO9001（质量）、ISO14001（环境）、ISO45001（职业健康）管理体系标准及要求；

(二) 按照《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》执行；

(三) 落实北京市安全生产标准化三级标准及国家、地方、行业规定的标准；

(四) 符合磋商文件约定和响应文件承诺标准；

(五) 符合委托单位各项管理规章制度及考核标准；

(六) 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。

#### **四、物业管理总体要求**

(一) 北京市西城区广内街道办事处是对外窗口单位，服务于辖区居民，对安全性、规范性要求严格，物业管理服务要高标准、严要求。

(二) 物业公司组建并派出的广内街道办事处物业管理人員配置不得低于19人，必须服从办事处的统一管理。

(三) 物业公司对所录用物业人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，持健康证及相应专业岗位资格证上岗。

(四) 物业公司员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

(五) 办事处举办大型接待和特殊活动时，物业公司要适当增加人员以满足各项活动的服务管理要求。

(六) 物业公司在做好工作的同时，有责任向办事处提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

(七) 物业公司不得擅自改动办事处所有的房屋、管线、设备等的位置和用途。

(八) 物业公司需对办事处的设备设施，公共环境进行定期巡查，并定期组织人员进行业务及安全知识培训，确保办事处工作人员的人身和财产安全。

(九) 物业公司应遵守办事处的各项规章制度。对管理能力低、服务质量差的工作人员，办事处有权采取相应惩罚措施，或责令物业公司另行派遣人员。

(十) 为保证物业管理目标的实现，物业公司须按照国家有关规定依法用工，派遣的物业管理人员要符合“遵纪守法、爱岗敬业、无犯罪记录、身体健康”的基本要求。

(十一) 物业人员的服装费由物业公司提供，广内街道办事处的保洁日常消耗品费用由物业公司提供。

#### **五、物业管理服务具体内容及要求**

(一) 综合维修服务

序号	位置名称	范围及任务
1	广安门内街道办事处办公区	1. 房屋本体结构及附属设施的维护、修缮工作；
2	街道党群服务中心 城市管理办 平房区	2. 办公区域给、排水设备，上下水管线、阀门等正常运行使用进行日常养护、维修，防止跑、冒、滴、漏；
3	槐柏树后街23号 办公区	3. 室外雨水管道系统的维护和清理；
4	下斜街1号 办公区	4. 每天巡视办公楼公共部位，及时维修更换故障照明，电器及开关；
5	防灾减灾宣教 中心	5. 及时完成各项零修，维修任务，一般上水、下水电不过夜；
6	三庙防火办	6. 低压配电柜供电设备的运行维护工作；
		7. 每晚21:00对主楼进行安全巡视检查(关闭门窗、照明等)；
		8. 配合各科室办公家具维修，搬运杂物、重物；
		9. 管理和引导专业公司根据实际情况对化粪池、隔油池进行及时清掏；
		10. 管理和引导专业公司对净水机按期清洗维护，保证安全运行。

①房屋（包括门、窗、地面、楼梯扶手）

1. 日常养护维修、巡视检查。
2. 每晚 21:00 对主楼进行安全巡视检查(关闭门窗、照明等)。

②给排水设备（包括自来水上、下水管道，出水龙头，雨水排水管、水表阀门正常运行）养护维修

1. 本项目属于市政管网供水，水表阀门正常运行。
2. 日常养护、维修，防止跑、冒、滴、漏事件的发生。
3. 室外雨水管道系统的维护和清理。
4. 引导、配合监督第三方专业公司根据实际情况对化粪池、隔油池进行及时清掏。

③电气设备（包括电梯、食堂厨具设备、电开水器、分体空调）维修保养

1. 电梯：物业单位配合第三方电梯维保公司进行年检、日常检视巡检。
2. 食堂厨具设备：日常小修，零维修。
3. 电开水器：物业单位配合监督第三方维保公司进行日常检视巡检。

4. 分体空调：夏季使用前，物业单位对空调过滤网进行清洗。配合、监督第三方专业公司进行维护、维修。

④照明系统（包括公共区域日常照明、开关、插座）

1. 日常照明灯具巡视维修；
2. 公共区域日常照明、开关、插座巡视维修。

⑤供暖系统（包括暖气片）维护保养。

1. 本项目供暖属于市政热力供暖。
2. 负责楼供暖前内暖气片的排放气工作。
3. 供暖期内日常巡视，发现跑、冒、滴、漏现象及时处理。

服务标准：以上工程维修及时率须达 95%。

（1）认真接听报修电话并详细记录报修情况，接到报修，及时到场维修处理，在维修过程中，严格执行安全和行业规程，维修终结，清理现场，恢复初始状态并做好记录。

（2）报修 15 分钟之内到达现场，零维修及时率达 100%，零维修合格率 100%。

（3）零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）零维修房屋档案健全、维修记录齐全、字迹清楚。

（二）保洁服务

服务内容

序号	位置名称	范围及任务
1	广安门内 街道办事 处 办公楼	1. 一层至四层：大厅、灯具、公共通道、楼梯间、卫生间、浴室、开水间、地面、墙面装饰物、公共门窗、楼房平台值班室、汛期防汛值班室、室外台阶、室外阳光板的日常保洁； 2. 领导间、值班室床上用品的清洁与更换。 3. 周六、日进行办公区域卫生清洁。 4. 垃圾日产日清，分类处理。 5. 管理和引导专业公司根据实际情况对化粪池、隔油池进行及时清掏。 6. 管理和引导监督第三方专业公司对净水机按期清洗维护，

		保证安全运行。
2	下斜街1号 办公区	<p>1. 政务服务中心、市民服务中心后台、民生保障办、市场监督管理所一至五层公共通道、灯具、楼梯间、电梯间、卫生间、浴室、开水间、地面、墙面装饰物、公共门窗的日常清洁。</p> <p>2. 公共服务办事大厅工作人员与办事人员的开水保障。</p> <p>3. 门前三包，垃圾日产日清，分类处理。</p>
3	槐柏树后 街23号办 公区	<p>1. 平安建设办、司法调解中心、城管执法队三层至五层的日常卫生清洁。</p> <p>2. 大会议室、视频会议室、综治中心功能室、司法调解室、信访接待室、城管男、女值班室、公共通道、灯具、楼梯间、电梯间、卫生间、浴室、开水间、地面、墙面装饰物、公共门窗的日常卫生清洁。</p> <p>3. 垃圾日产日清，分类处理。</p>
4	防 灾 减 灾 宣 教 中 心	<p>1. 公共区域内的灯具、地面、墙面、门窗、步行梯、消防器材、各种标识牌、展厅各类设备设施等所有公共区域的日常保洁和安全检查。</p> <p>2. 垃圾日产日清，分类处理。</p>

## 2、服务要求

建立规范、标准的环境卫生管理制度，日常由专人负责巡查监督，备齐必要的清洁设施，实行标准化保洁服务，以上公共环境区域需整洁、无杂物，保洁率达95%。

## 3、保洁计划性工作：

- (1) 卫生间隔板、墙面、小便器除尿碱等每周大清一次。
- (2) 公共区域门框、门体、每周大清一次。
- (3) 一层大厅、西小门玻璃门窗、每周大清一次（大清定在每周日）。
- (4) 楼梯立面、地面使用硬板刷每月大清一次。
- (5) 区域内所有灯具每月清洁一次，保证灯具内无蚊虫，灯罩明亮，无灰尘。
- (6) 楼道墙壁、天花板每月清扫一次，目视无灰尘、无蜘蛛网。
- (7) 一年一次公共区域、科室纱窗清洗。

#### 4、保洁服务标准

(1) 公共服务大厅门前三包十五分钟巡视一次，做到地面无纸屑、杂物，无积水、无明显污渍、垃圾桶外表无明显污迹。

(2) 办公楼楼道、楼梯地面十五分钟推尘一次，期间不断巡视，做到无污渍、无纸屑等杂物；地面、墙面有光泽，无手印，无污迹；楼内公共设施擦拭过后不断巡视，目视洁净，无污迹、无灰尘；不锈钢门表面擦拭，不断巡视，保持光亮无污迹；门窗、玻璃不断巡视，保持洁净，无水迹、手迹、污迹。

(3) 卫生间十五分钟巡视一次，保证地面无积水、纸屑等杂物，窗台、洗漱台、面盆、镜子无污渍；

(4) 便器洁净无黄渍，便纸筐十五分钟巡视一次，不超于容量的三分之二。

(5) 墙壁、天花板、墙角、灯具目视无灰尘、无蜘蛛网，目视干净无明显灰尘；墩布池内无水垢、无锈渍。

(6) 茶叶筐每十五分钟巡视一次，及时清理，保持清洁。

(7) 洗手液、大卷纸、手抽纸及时补充；排风口干净无灰尘。

(8) 保洁所管辖会议室会后及时清理做到随开随用。

(9) 楼顶平台每日清扫一次，干净无杂物，排水管及时清理，保持畅通无阻，秋季落叶或大风等特殊天气增加清扫频次。

(10) 开水器十五分钟清洁擦拭一次，表面干净，无污渍。

(11) 每日擦拭消防栓、灭火器箱体及灭火器，保持清洁，无灰尘。

(12) 每日安排一名保洁值班员负责在 17:30—18:00 巡视办公楼卫生，保证地面无污渍，无纸屑。

5、专项服务：外墙清洗.

(1) 要求：物业服务单位须聘请具有高空作业资质及外墙清洗经验的第三方服务商进行外墙清洗工作。

(2) 标准：外墙表面清洁，无积灰，无污渍。清洗后无色差（因原墙面本身颜色有色差的除外）无变色；外墙面的排水孔通畅。

(3) 每年进行一次外墙清洗工作。

**(三) 会议服务**

所有会议服务保障工作满意率达 95%。

序号	位置名称	范围及任务
1	广安门内街道办事处办公楼	会议室共计11处， 1. 每日进行各会议室的卫生清洁和会议系统的检查以及会议接待； 2. 各会议室视频会议系统、音响系统，电脑、投影等设备的功能操作的检查和维护； 3. 每日夜间进行领导办公室卫生服务； 4. 每日下午对各科室报纸进行专项发放； 5. 周六日、重大节日，突发、应急事件值守。
2	下斜街1号办公区	
3	槐柏树后街23号办公区	

**服务标准：**

1、熟悉和掌握各会议室视频会议系统、音响系统各设备的功能、操作规程和使用方法，做好各系统的调试和会议保障工作。

2、做好各会议室的日常维护和保养工作，对各系统各设备进行清洁和检查、注意防尘、确保各项设备完好。

3、每月对各系统设备间进行清理和保洁工作，妥善管理会议系统各类设备。

4、做好会议保障服务，常规情况提前一天预定会议室，记录预定科室、预定人、会议名称、使用时间、参会人数、会议台型、茶水类型、是否需投影、音响。

5、如需使用投影仪、视频系统、音响系统等设备，应提前 40 分钟开机调试，保证各系统正常使用。

6、会前准备：会前 0.5 小时，配合调试灯光音响设备，保证正常使用，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 0.5 小时，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。

7、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。

8、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、音响设备及灯具。

9、引导、礼仪接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，时刻关注来访者需求。

10、重要会议活动，严格遵守保密法规，做到不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说，不该看的文件资料坚决不看。

#### 六、人员数量及人员要求：

序号	岗位名称	人数	人员素质要求	工作时间
1	项目经理	1 人	55 岁以下，身体健康、政治合格，具有三年（含）以上非住宅物业项目负责人经验	日常工作时间 8：00-17：30 遇突发事件或重大活动，按采购人需求执行
2	文员	1 人	45 岁以下，热爱本职、吃苦耐劳、有较强的责任心，具有 2 年以上本岗位工作经验	日常工作时间 8：00-17：30 遇突发事件或重大活动，按采购人需求执行
3	综合服务（会服、保洁）主管	1 人	45 岁以下，热爱本职、吃苦耐劳、有较强的责任心，具有 2 年（含）以上非住宅物业项目综合服务（会服、保洁）主管经验	日常工作时间 8：00-17：30 遇突发事件或重大活动，按采购人需求执行
4	会服人员	2 人	40 岁以下，严格遵守保密法规，做到不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说，不该看的文件资料坚决不看，具有 2 年以上本岗位工作经验	日常工作时间 8：00-17：30 遇突发事件或重大活动，按采购人需求执行

5	工程人员	2人	60岁以下，热爱本职、吃苦耐劳、有较强的责任心，具有3年以上本岗位工作经验	日常工作时间 8:00-17:30 遇突发事件或重大活动，按采购人需求执行
6	电梯安全员（负责安全监督、协调及日常管理等内容）	1人	60岁以下，热爱本职、吃苦耐劳、有较强的责任心，具有3年（含）以上电梯安全员工作经验	日常工作时间 8:00-17:30 遇突发事件或重大活动，按采购人需求执行
7	保洁员	11人	55岁以下，身体健康，会讲普通话，言谈举止文明、不大声喧哗。文明礼貌、尊重他人、态度和蔼、遵规守纪，遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守采购人规章制度，使用文明用语。具有3年以上本岗位工作经验，	日常工作时间 7:00-17:30 遇突发事件或重大活动，按采购人需求执行
8	合计：19人			

## 七、验收服务要求及标准

### （一）验收服务要求

为了确保购买方对物业服务的质量满意并满足工作需求，对物业服务进行全面评估和验收，以进一步提高物业服务质量。

### （二）验收服务标准

1. 公共区域的清洁度：公共区域、会议室、公共设备设施等应保持干净、整洁；垃圾应按照垃圾分类的要求及时清理、分拣、清运到位等。

2. 维修和维护服务：定期对设备进行维修和保养，保证设备正常运行，维修服务应及时有效。

3. 环境卫生：办公场所周围环境应清洁整齐，无垃圾堆放、水污染等情况。

4. 照明设施的使用情况：照明设施应正常运行，灯泡及时更换，照明光线均匀，配合节能部门做好节能减排工作。

5. 空调和供暖设施的使用情况：空调和供暖设施应正常运行，温度适宜。

6. 电梯运行状况：电梯应正常运行，安全设施完善。

### （三）验收内容和步骤

#### 1. 验收前准备：

1.1 确定验收时间和地点；

1.2 邀请相关部门的工作人员和物业服务提供方的代表参加验收；

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；

2.3 面谈询问：与办公区进驻单位代表、购买方三方进行面谈，询问其服务质量、改进和投诉处理等情况。

#### 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；

3.2 对于符合验收标准的情况，予以认可，并签署验收报告。

3.3 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），为保证采购人工作的顺利开展，采购人有权按评审的顺位进行替换。

### （四）验收后的管理

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，发现问题及时进行整改；

2. 建立办公区进驻单位、购买方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；

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。

### （五）验收频率

根据街道的需要和实际情况，至少每半年进行一次定期验收。

注：物业费说明及付款方式

#### （一）物业费用包括内容：

1. 本物业区域内物业服务费用按照包干制方式执行。

2. 物业服务费用主要用于以下开支：

(1) 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

(2) 管理服务人员的服装费等；

(3) 物业管理区域清洁卫生费用（卫生纸、擦手纸、洗手液等易耗品由甲方提供）；

(4) 外墙清洗费（一年一次）；

(5) 法定税费及乙方的企业利润。

(二) 付款方式

物业服务费用按照包干制方式执行：

合同签订后，每年分两次支付，第一次支付合同金额的 58.3%，支付时间为合同签订日次月；第二次支付剩余 41.7%，时间为合同结束日（物业服务期限届满日）次月，实际支付金额以最终结算审计金额为准。