

采购需求

一、采购标的

1. 采购标的（简要服务内容及数量）

包号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
1	白纸坊街道物业管理服务项目	128.73048	1	根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及《北京市物业管理条例》等有关法律、法规和规章的规定，采购人将3处办公地点全权委托于成交供应商实行物业管理，保障项目实施范围内正常办公的环境，做好物业管理区域内房屋日常维护、保洁服务、电梯运行服务及会议服务等。

2. 项目概述

2.1 项目背景

采购人将全权委托于成交供应商实行物业管理，保障项目实施范围内正常办公的环境，做好物业管理区域内房屋日常维护、保洁服务、电梯运行服务及会议服务等工作，物业管理服务总面积 10727.54 平米。

2.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

- (1) 采购人提供必要的办公用房、库房、值班用房、操作间，为物业人员提供住宿等，办公设备及用品、家具等由供应商自备；
- (2) 采购人可为物业管理服务人员提供食堂就餐，是否就餐可由服务人员自行选择，餐费自理；
- (3) 日常保洁工具及耗材费用，由采购人提供，由供应商负责管理，因管理责任给采购人造成损失的由供应商承担；
- (4) 采购人能源消耗（水、电、气），设备设施及仪器仪表检测、维保，常规维修材料，灭鼠灭蟑，院区苗木，由采购人承担；
- (5) 其它：本采购需求中对物业服务的要求如有漏缺，请各供应商磋商时给予充分考虑，成交后不能因此而提高物业价格或降低服务质量等。
- (6) 供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

- (7) 若采购人需要服务人员加班，由采购人与成交供应商进行协调沟通，具体加班事项，由成交供应商方负责安排，但成交供应商应遵守《劳动法》及相关规定的时间限制并支付加班费或另行安排调休。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

1.1 实施时间：一年,自合同签订且生效之日起。

1.2 实施地点：

(1) 街道办事处，北京市西城区樱桃园二条 8 号

(2) 雪莲科技大厦办公区（西城区广安门南街 48 号）（后续可能变更服务地点）

(3) 白广路 26 号院办公区

2. 付款条件（进度和方式）

采购人分三次支付物业管理费给成交供应商，首次支付日期为合同签订 1 月之内，采购人收到成交供应商提供的发票后 10 个工作日内，支付 50%的物业管理服务费；期中支付 30%的物业管理服务费；期末支付剩余 20%的物业管理服务费。

成交供应商应在采购人付款期限届满的五个工作日之前向采购人提供等额发票，成交供应商未能按期开具合格发票的，采购人可相应顺延付款时间。

3. 相关保险约定

供应商负责处理所派人员的伤、病、亡的善后工作，依照有关法律规定落实工伤事故的鉴定工作。发生劳动争议、工伤、解除劳动关系等纠纷时，供应商应当及时妥善处理并承担相关责任。供应商员工在采购人场地内发生的任何人身损害及财产损失与采购人无关，由供应商承担相关赔偿责任。供应商员工造成采购人或第三方人身损害、财产损失的，由供应商承担赔偿责任。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的目标

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及《北京市物业管理条例》

等有关法律、法规和规章的规定，采购人将 3 处办公地点全权委托于成交供应商实行物业管理，保障项目实施范围内正常办公的环境，做好物业管理区域内房屋日常维护、保洁服务、电梯运行服务及会议服务等。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

(1)《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库〔2024〕113 号）

2. 各项物业服务内容及标准

2.1 日常服务内容及标准

2.1.1 房屋日常维护

(1) 服务内容：主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼（区）其他项目巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、井盖、篦子、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、围墙（栏）、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施等。

(2) 服务标准：日常检查巡视中发现问题及时上报采购人，确保房屋完好、使用正常且等级达标。确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。

① 制定房屋维修、建筑装饰等年度、季度维修计划，呈报采购人审批并按委托组织实施。

② 保证建筑、结构和设施设备完好率达到 100%。

③ 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途。

④ 确保各类设备设施的日常养护维修，每日检查 1 遍，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后 30 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 12 小时。

⑤ 保证办公楼（区）的正常使用，根据年均损耗量拟定年度工作计划。

⑥ 对办公楼（区）适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，协助采购人制定维修计划与方案，提出报告与建议。

⑦ 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

⑧ 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

⑨ 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

⑩ 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

11 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

12 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

13 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

14 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

15 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，提出具体维修方案，采购人同意后并协助采购人按维修方案实施维修。

16 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

17 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

18 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

19 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

20 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

21 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1)的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》(GB2894)、《消防安全标志第 1 部分：标志》(GB13495.1)的相关要求。

22 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

(3) 其他要求

① 配合采购人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，零修及时率达 100%，零修合格率 100%；

③ 零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 零修房屋档案健全、维修记录齐全。

2.2 供配电、照明系统管理服务

2.2.1、服务内容：员工持证上岗，对办公楼（区）供电系统压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常巡视检查。

2.2.2、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，做到安全、合理、节约用电。

② 建立、落实用电运行制度、电气维修制度、管理制度、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

③ 加强日常维护检修，巡视和检查好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到 100%，一

般性维修不过夜，应急措施得当有效。

④ 做好重大活动、重要会议、夜景照明等的服务保障工作，在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次（可选频次）安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明系统正常运行，并按时关启。

⑤ 定期检查配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入电路空间内。

⑥ 大楼各出入口及楼道充电式紧急照明设备，配备后备部件，以防急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合采购人办理相关保供电手续。

⑦ 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

⑧ 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

⑨ 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

⑩ 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

11 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T1081)的相关要求。

12 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

13 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

2.3 给排水设备运行维护

2.3.1、服务内容：

(1) 对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常巡视检查。

(2) 楼内外及停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

- (3) 给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备等等所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；
- (4) 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；
- (5) 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等等；

2.3.2、服务标准

① 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常巡视检查和定期检修。

② 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。

③ 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率 100%。

④ 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

⑤ 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题 10 分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

⑥ 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行疏通、养护，清除污垢；压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜（可选具体排除时长）。

⑦ 水电维修服务要求 24 小时值班，遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人，做好值班报修电话记录，接到报修项目 10 分钟内赶到现场进行维修。

⑧ 作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

⑨ 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

⑩ 一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前 12 小时通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

11 如有二次供水则卫生要求需符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051)的相关要求。

12 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

13 如有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。

2.4 物业管理日常零星维修

2.4.1、服务内容：房屋及其构筑物、公共设施设备、供电系统、给排水系统的日常零星维修工作。

2.4.2、服务标准：

零修及时率达 100%，零修合格率 100%。

2.5 保洁服务内容及标准

2.5.1 服务内容

(1) 院区保洁服务内容：院区道路、停车场等公共场地及“门前三包”区域的日常保洁，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、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，运送至垃圾临时存放处。

2.5.2 服务标准

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域时，

有采购人相关人员全程在场。

2.5.2.1 办公用房区域保洁

(1) 大厅、楼内公共通道

① 公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

② 地面：各大厅地面每日全面清洁，做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每半年用专用设备清洗、保养一次。

③ 墙面及玻璃：每日清洁、擦抹，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

④ 烟痰桶：每日清洁、擦抹，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

⑤ 标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

⑥ 休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

⑦ 地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗，保证无污渍。

(2) 电器、消防等设施设备

① 配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

② 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

③ 消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、踢脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

(3) 楼层保洁

① 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

② 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展清洁作业。

③ 作业工具间：保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

④ 地面：每日彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、

光亮、无陈旧性垃圾。

⑤ 天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

⑥ 办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

(4) 公共卫生间

① 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

② 卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

③ 大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；

④ 洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

⑤ 台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

⑥ 地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

⑦ 墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

(5) 电梯间

① 电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

② 电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。

③ 电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

④ 电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

(6) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.5.2.2 公共场地区域保洁

(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，做好前后院自行车、非机动电动

车码放整齐，保持干净、无杂物、无积水。

(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

(4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

(6) 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见“3. 具体清洁要求”）

(7) 地下通道区域：每日清扫，循环保洁，做到干净、无陈旧性垃圾。

(8) 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

(9) 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.5.2.3 垃圾分类

① 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。

分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

② 桶身表面干净无污渍，每日开展清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

③ 垃圾中转房保持整洁，无明显异味。

④ 负责协助采购人完成化粪池清掏、消杀。

⑤ 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

⑥ 垃圾装袋，日产日清。

⑦ 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

⑧ 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

⑨ 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

⑩ 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾

晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

11 门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.5.2.4 卫生消毒

① 协助专业公司完成喷洒，投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂等，做好杀虫灭鼠、卫生防疫工作。

② 发生公共卫生事件时，协助采购人邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

2.6 绿地

无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

2.5.5.5 具体清洁要求

(1) 地坪地面

③ 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。

④ 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。

⑤ 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。

⑥ 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。

⑦ 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。

(2) 瓷砖地面

① 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

② 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

(3) 地板地面

③ 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

④ 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行深度清洁。

(4) 地毯地面

① 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

② 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。

(5) 乳胶漆内墙

有污渍时用半干布擦拭。

(6) 外墙

协助采购人完成定期专业清洗。

2.6 会议服务内容及标准

2.6.1、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、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：引导参会人员入座，根据会议要求定时加水、为参会领导送文件等工作（重要礼仪接待服务，包括引导服务、专梯服务、剪彩服务、颁奖服务等）；

(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：打扫楼内所有处级办公室的卫生，更换日常用品及床上用品等。

2.6.2、会议服务标准

(1) 小型重要会议服务要求

①会前准备：会前 1 小时，做好会议服务准备工作，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，摆放湿巾、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，关闭空调音响设备及灯具。

（2）一般性会议服务要求

①会前准备：会前 1 小时，做好会议服务准备工作，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，根据要求做好茶叶、饮用水等准备；

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、灯具。

（3）大型会议服务要求

①会前准备：按照主办单位要求布置会场，提前 2 小时请主办单位检查会场；会前 1 小时，做好会议服务准备工作，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 10 分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水；

②会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔 20 分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务；

③会后工作：及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，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；关闭空调、灯具，打扫会场，关闭电源，恢复原会场形式并做好消毒。

（4）特殊会议接待及保密会议服务

按照采购方要求具体实施进行会议服务。

(5) 入室卫生：办公楼内所有报告厅、会议室、处级办公室，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、花盆、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。

2.7 电梯运行服务内容

2.7.1、服务内容：

与电梯维保单位密切配合做好日常巡查、保洁、消毒工作；协助电梯维保单位做好电梯年检，并接受相关部门检查，以保证电梯正常运行。

2.7.2、服务标准

① 按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由电梯维保单位负责。

② 电梯应经由资质的检测机构检验合格（年检费用不否包含在内），并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，电梯维保单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜。

③ 对电梯保养进行监督。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟采购人进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

④ 保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生。

⑤ 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 规定的时间内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。

⑥ 密切监视和掌握电梯的运行动态，有电梯故障应急预案。

⑦ 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态；安全标志明显、齐备。

⑧ 电梯维保质量符合 TSG 08-2017 规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养，其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发（2020）144 号要求，现场维保间隔不超过 3 个月（可选 3 个月以内间隔）。

⑨ 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。

⑩ 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

11 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用

12 标志。

13 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。

14 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。

15 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

16 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

17 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

2.8 综合服务

2.8.1. 秩序维护：秩序维护员通过对甲方单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全；查验出入人员的证件，禁止无关人员进入；

2.8.2. 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止甲方单位财物流失及违禁物品流入；及时发现不法行为人，做好安全防范工作；

2.8.3. 遇有重要活动，按照甲方安排配合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录；

2.8.4. 熟记甲方单位有关规章制度，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；

2.8.5. 了解服务区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；基本熟悉和掌握甲方单位内部人员情况；

2.8.6. 遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

2.9 绿植养护服务

2.9.1. 日常养护：包括绿植浇水、修剪、落叶清理，确保绿植美观无枯枝死叉；

2.9.2. 病虫害防治：建立预防方案，采用物理防治为主，化学防治为辅；

2.9.3. 绿化设施维护：定期检查记事修补损坏；

2.9.4. 管理要求：定制周/月工作计划，每日检查并保留记录；

2.9.5. 安全要求：消杀品需专人管理，作业前需提前公示并做好防护措施，病死植株及废弃物安环保要求无害化处理，禁止焚烧或随意倾倒掩埋。

2.10 设备机房

2.10.1 设备（网络设备、机柜、UPS 电源等）机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.10.2 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.10.3 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范要求维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.10.4 安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.10.5 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

2.11 采购标的的其他技术、服务等要求

2.11.1 供应商需负责物业管理进驻准备工作

- (1) 供应商需建立物业管理组织机构，制定建立完整的物业管理档案及物业管理质量标准、各项管理规定、工作程序、作业指导书，使物业管理工作顺利进行；
- (2) 供应商需做好物业管理所需工种的招工、培训工作，为物业管理服务工作的正常运行打好基础；
- (3) 供应商需日常物业管理所需的各种设备维修工具和清洁设施的准备工作；
- (4) 供应商需根据物业管理工作的需要，制定物业管理补充协议。

2.11.2 档案管理

2.11.2.1 建立物业信息,准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。

2.11.2.2 档案和记录齐全,包括但不限于:

(1) 采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时,投诉内容、处理结果及反馈意见及时。表:包括管理所设立各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

(2) 房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图:包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。档:包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册:包括房屋建筑册,房屋使用册,绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

(3) 公用设施设备维护服务:设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时,维修更新后的物业变动情况记录在册及时。卡:包括设备保养卡、维修记录卡。

(4) 保洁服务:工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(5) 收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料;建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标文件或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

(6) 其他:客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

(7) 物业接管时,所有原始记录资料交接及时。

(8) 物业入住时,全面掌握各部门及个人基本情况,区域划分钥匙分配原始记录交接及时。

2.11.2.3 遵守采购人的信息、档案资料保密要求,未经许可,不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.11.2.4 履约结束后,相关资料交还采购人,采购人按政府采购相关规定存档。

2.11.3 服务改进

2.11.3.1 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2.11.3.2 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

2.11.3.3 需整改问题及时整改完成。

2.11.4 重大活动后勤保障

2.11.4.1 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2.11.4.2 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

2.11.4.3 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.11.5 应急保障预案

2.11.5.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单及台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.11.5.2 建立应急预案。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.11.5.3 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

2.11.5.4 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

2.11.6 服务方案及工作制度

2.11.6.1 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业

服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.11.6.2 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

2.11.6.3 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。

2.11.7 综合值守、信报服务

2.11.7.1 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2.11.7.2 及时投送或通知收件人领取。

2.11.7.3 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

2.11.8 服务热线及紧急维修

2.11.8.1 设置 24 小时报修服务热线。

2.11.8.2 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

3、服务人员整体要求

3.1 服务人数要求：

本项目要求上岗的人员数量至少为 18 人。其中，项目负责人 1 人、综合维修人员 2 人、会议服务人员 5 人、保洁人员 8 人、综合服务人员 2 人。

岗位	岗位人力配置数量 (根据服务时长及岗位 编制要求,配置的人数)	备注 (岗位所需服务时长或时段、 需具备的上岗资格证等)
项目负责人	1	
综合维修人员(房屋 日常养护维修服务、 综合维修服务、值守、 巡视)	2	持证上岗,应具备本专业 3 年以上工作经验,且提供有效 期内的电工证复印件
保洁服务	8	周一至周五 8 小时/天,法定 节假日值班 4 小时/天
综合服务人员	2	按照采购人需求值班,人员出 入管理(核心),无需年龄及

		其他要求。
会议服务	5	女性，年龄20-30岁之间，会前布置、会中接待与茶水、会后清理，保障会议顺利、有序、舒适进行。

供应商可适当调整，但不得少于表中所要求人数。

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。供应商应当自行行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

3.2 人员要求

3.2.1 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

3.2.2 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

3.2.3 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

3.2.4 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

3.2.5 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

3.3 人员保密措施和思想政治教育

3.3.1 供应商需建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。

②对涉密工作岗位的保密要求。

3.3.2 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

3.3.3 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

3.3.4 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

3.4 服务人员职责要求

3.4.1 项目负责人职责要求

- ① 对本项目安全生产、物业服务安全正常运营负第一责任。
- ② 代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位。
- ③ 对项目各岗位人员按计划进行培训、考核，确保采购人满意度达到 98% 以上。
- ④ 保质保量认真落实采购人安排的其他工作。

3.4.2 保洁领班职责要求

- ① 配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位。
- ② 对绿化、保洁各岗位人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

3.4.3 保洁员职责要求

- ① 办公用房区域保洁
- ② 按照预定的时间表和清洁计划，进行各个区域的清洁工作，包括大厅楼内公共通道、电器、消防等设施设备、开水间、作业工具间等的清洁和维护。
- ③ 垃圾处理
- ④ 负责垃圾的收集和运送到楼内指定区域，确保符合垃圾分类和环保要求。
- ⑤ 公共场地区域保洁

⑥ 负责道路地面、停车场、路标、宣传栏、室外照明设备等所有公共区域的清扫、擦拭和维护。

3.4.4 综合服务（秩序维护）人员

配合采购人的工作，协助紧急清洁、突发事件处理等工作。

3.4.5 工程领班职责要求

配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对维修人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

3.4.6 工程人员（综合维修人员）职责要求

① 熟悉配电设备的控制区域。掌握电气设备的原理、运行特性，参与排除设备的疑难故障，负责有关的技术问题。

② 严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

③ 组织处理设备突发事件的应急处理工作。

④ 在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

⑤ 及时妥善处理职责范围内发生的人员、设备等问题。

4. 验收标准

参考国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GB/T 43542-2023 执行。

4.1. 履约验收主体

采购人：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处

4.2. 履约验收时间

每服务季度的第三个月初验收。

4.3. 履约验收方式

每服务季度的第三个月初分期验收。

4.4. 履约验收程序

4.4.1. 筹备阶段：明确验收目标、制定验收方案和评估指标。

4.4.2. 验收准备阶段：向物业服务供应商发出通知，双方确认验收时间、地点和人员。

4.4.3. 验收实施阶段：进行实地考察、文件资料审查和用户调查。

4.4.4. 验收总结阶段：形成验收报告并进行评价和优化建议。

4.5. 履约验收内容

验收主要包括但不限于以下内容：

4.5.1. 清洁保洁服务

4.5.2. 设备设施维护服务

4.5.3. 物业维修服务

4.5.4. 档案管理

4.6. 验收标准

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度	20分	1、实行持证上岗制度。	5		凡有1人不 符合，扣除1 分
			2、项目磋商时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	5		
			3. 有健全的财务会计制度，运作规范	5		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得0分
			4. 健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	5		得0分
2	会议服务	14分	1、服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	3		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得0分

		2、服务区域的地面、墙面、等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分	
		3、会议室内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及保洁消毒情况。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分	
		4、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物等整洁程度。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分	
3	保洁服务	2	1、保洁服务管理制度完善并落实。保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

	1 分	4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
		5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
		6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
		7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池定期进行清淘，保持常年清洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
4	服工程	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实，保证物业各项设备设施安全有效运行。	6	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
		2、电气设备、照明完好率达到 100%，供电线路及后备电源、照明灯具的检查和维修，发现损坏做好维修。	4	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分

		30分	3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。	6		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			5、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 10 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			6、积极配合维保单位做好对物业的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			7、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送采购人审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量。	3		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
5	其他服务	6分	1、综合值守秩序维护得力。	2		
			2、采购人临时交办任务完成及时、有效。	2		
			3、无违反采购人规定事项。	2		

6	投诉检查整改项	9分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	3	① 投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。 ② 符合得3分，基本符合得1分，不符合得0分
			2、检查整改有效落实。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	3	完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
7	标准分	100分			
8	总得分	考核实际得分			

说明：

1. 考核结果 $90 \leq X < 100$ 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；
考核结果 $80 \leq X < 90$ 分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；
考核结果 $70 \leq X < 80$ 分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；
考核结果 $60 \leq X < 70$ 分，扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金；
考核结果 $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金；
2. 如连续两次出现低于 60 分的情况，主管部门将有权通报、解除本合同；
3. 如当季出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经主管部门确定，则季度考核为0。

4. 需要说明的其他事项

- (1) 采购人仅向物业管理公司提供物业管理办公用房、库房及值班房。
- (2) 采购人对物业管理公司按约定提供的各项物业服务内容及标准的将予以监督、检查，如服务不达标或未提供相应服务将予以处罚，具体以合同约定为准。
- (3) 物业管理公司各岗位人员应保持相对稳定，如确需更换，应事先与采购人沟通，并保证工作顺利交接。
- (4) 物业管理公司要保证派驻项目经理负责日常总协调和人员管理工作；周六日及法定节假日物业管理公司均须安排值班，不得空岗。
- (5) 供应商 24 小时有人员受理咨询和投诉，24 小时备勤，受理客户报修，水电等急迫性报修，10 分钟内到达现场。
- (6) 供应商管理制度健全，管理档案资料齐全。
- (7) 供应商全体员工统一着装。
- (8) 供应商定期进行物业管理满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，物业服务满意率不低于 95%。
- (9) 供应商应定期向采购人总结汇报阶段性工作。

5、报价内容

服务报价说明供应商的服务，包括但不限于以下服务：物业工作人员工资、

人员保险、公积金、福利、就餐等费用；法定节假日及休息日所产生的加班费用；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；由于物业方管理责任给甲方造成损失所产生的费用。

6、其他有关合同要求

6.1. 《北京市物业管理条例》第六十一条：一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。

6.2. 《北京市物业管理条例》第六十五条：物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：提供物业服务符合国家和本市规定的标准、规范；及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；对物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主；不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。