

采购需求

一、项目基本情况

(一) 服务区域

地址一、机关办公楼保洁服务范围：

机关办公楼（太平桥大街 107 号）一层、二层、三层、四层、五层、六层及西城区丰汇园武装部办公区（代管）公共区域和卫生间保洁。

地址二、混合办公区保洁服务范围：

东智义胡同 3 号、闹市口大街 4 号、佟麟阁路 85 号、抄手胡同 56 号、社中地下文化活动中心（太平桥大街 107 号北侧地下）、丰汇园图书馆（代管）（丰汇园 15 号楼一层）公共区域和卫生间保洁。

地址三、文化活动中心等保洁服务范围：

西城晶华党群服务中心（太平桥大街 8 号院 4 号楼 1-2 层 01）、长安兴融中心商务楼宇党群工作中心站（闹市口大街 1 号长安兴融中心 4 号楼 1 层 D 户型）、闹市口南街 26 号公共区域和卫生间保洁。

(二) 服务期限

自合同签订之日起一年

(三) 人员要求

本项目配置人数不得低于 15 人。

(四) 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，办公设备及用品、家具等由供应商自备；

2. 采购人可为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，由供应商人提供；

4. 采购人能源消耗（水、电、气），灭鼠灭蟑，院区苗木，由采购人承担；

5. 其它：本采购需求中对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，与务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

二、服务内容及服务标准

（一）基本服务

1. 服务内容

1.1 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；

1.2 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。

1.3 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。

1.4 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再由专人负责二次垃圾分类，并把各类垃圾按规定处理。

1.5. 采购人交办的临时性工作。

2. 服务标准

2.1 目标与责任

结合采购人要求及服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

2.2 服务人员要求

2.2.1 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、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

2.2.2 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。

2.2.3 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，到岗前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。

2.2.4 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。

2.2.5 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。

2.3 保密和思想政治教育

2.3.1 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。

2.3.2 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。

2.3.3 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。

2.3.4 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。

2.4 档案管理

2.4.1 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。

2.4.2 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) 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(3) 其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记等。

(4) 接管时，所有原始记录资料交接及时。

(5) 接管入住时，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。

2.4.3 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。

2.4.4 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。

2.5 服务改进

2.5.1 明确负责人，定期对服务过程进行自查，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。

2.5.2 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。

2.5.3 需整改问题及时整改完成。

2.6 重大活动后勤保障

2.6.1 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。

2.6.2 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，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

2.6.3 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.7 应急保障预案

2.7.1 重点区域。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。

2.7.2 建立应急预案。根据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、恶劣天气应对应急预案等。

2.7.3 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。

2.7.4 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。

2.8 服务方案及工作制度

2.8.1 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.8.2 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。

2.8.3 制定服务方案，主要包括：保洁服务方案等。

3. 服务标准

3.1 基本要求

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。

3.2 办公用房区域保洁

3.2.1 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。

3.2.2 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。

3.2.3 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。

3.2.4 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。

3.2.5 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。

3.2.6 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。

3.3 公共场地区域保洁

3.3.1 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，做好前后院自行车、非机动车码放整齐，保持干净、无杂物、无积水。

3.3.2 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。

3.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

3.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

3.3.5 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。

3.3.6 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”）

3.3.7 地下通道区域：每日清扫，循环保洁，做到干净、无陈旧性垃圾。

3.3.8 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

3.3.9 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。

3.4 垃圾分类

3.4.1 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。

3.4.2 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。

3.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味。

3.4.4 负责协助采购人完成化粪池清掏、消杀。

3.4.5 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。

3.4.6 垃圾装袋，日产日清。

3.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

3.4.8 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。

3.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

3.4.10 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。

3.4.11 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。

3.5 卫生消毒

3.5.1 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。

3.5.2 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。

3.6 具体清洁要求

3.6.1 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。

3.6.2 地板地面

(1) 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。

(2) 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。

3.6.3 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。

3.6.3 乳胶漆内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.6.4 外墙

协助采购人完成定期专业清洗。

3.7 配合采购人的工作，协助紧急清洁、突发事件处理等工作。

三、供应商履行合同所需的设备

根据项目实际需求，由供应商自主提供作业设备（自有或租赁）用于服务。

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

四、服务人员需求

（一）进驻人员要求

1. 服务内容

1.1 项目负责人、保洁领班、保洁员。

2. 服务标准

2.1 项目负责人职责要求

2.1.1 对本项目安全生产、物业服务安全正常运营负第一责任。

2.1.2 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。

2.1.3 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。

2.1.4 保质保量认真落实采购人安排的其他工作。

2.2 保洁领班职责要求

2.2.1 配合项目负责人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。

2.2.2 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。

2.3 保洁员职责要求

2.3.1 办公用房区域保洁

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。

2.3.2 垃圾处理

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。

2.3.3 公共场地区域保洁

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、服务人员需求：

3.1 项目负责人：45 周岁（含）以内且大专（含）及以上学历，从事 5 年及以上物业项目经理保洁项目管理经验。

3.2 领班和保洁员：要求至少初中以上文化水平，员工要求小学及以上文化水平，年龄要求保洁员小于 60 周岁，保洁员等需统一着装。

（二）人员稳定性

1. 人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施。

2. 保证拟派人员专职为本项目提供服务。

（三）人员配备情况

1. 人员数量：≥15

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	45 周岁（含）以内且大专（含）及以上学历，从事 5 年及以上物业项目经理保洁项目管理经验。
保洁服务人员（含领班）	14	周一至周五 8 小时/天，法定节假日值班 4 小时/天

2. 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。供应商应当自行或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。

五、商务要求

（一）实施期限、实施地点

实施期限：自合同签订之日起 1 年

实施地点：需求中指定服务地点。

（二）付款方式

采购人分三次支付服务费用，合同签订后支付 50%合同款，服务第六个月底支付 10%合同款，合同结束后一个月内支付 40%合同款。

采购人将按合同约定日期将物业费通过银行转账的方式支付至供应商指定账户，供应商应按采购人要求办理各项手续。

（三）验收标准与要求

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。

1. 履约验收主体

采购人：北京市西城区人民政府金融街街道办事处

2. 履约验收时间

每服务季度的第三个月初验收。

3. 履约验收方式

每服务季度的第三个月初分期验收。

4. 履约验收程序

4.1. 筹备阶段：明确验收目标、制定验收方案和评估指标。

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。

4.3. 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. 验收总结阶段：形成验收报告并进行评价和优化建议。

5. 履约验收内容

验收主要包括但不限于以下内容：

5.1. 清洁保洁服务

5.2. 档案管理

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，未征得采购人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		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得 0 分
2	保洁服务	55分	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。	10		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	10		完全符合得满 分，部分符合相 应递减，不符合 得 0 分

			垃圾、无积灰、无污渍、无手印。			
			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。	7		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0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。	7		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。	7		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。	7		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。	7		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
3	其他	10分	1、采购人临时交办任务完成及时、有效。	5		

	服务		2、无违反采购人规定事项。	5		
3	投诉检查整改项	15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。	5		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。	5		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分
			3、无其它违反采购人相关规定之事项。	5		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	总分	考核实际得分				
<p>说明：</p> <p>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；</p>						

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。

六、需要说明的其他事项

（一）采购人仅向物业管理公司提供服务所需办公用房、库房及值班房。

（二）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。

（三）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。

（四）物业管理公司要保证派驻项目负责人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。

（五）供应商管理制度健全，管理档案资料齐全。

（六）供应商全体员工统一着装。

（七）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%。

（八）供应商应定期向采购人总结汇报阶段性工作。