北京市政府采购项目
公开招标文件

项目名称：北京市通州区机关事务服务中心物业服务项目

项目编号/包号：TCZB-2026-005/01 包

采　购　人：北京市通州区机关事务服务中心

采购代理机构：北京市通州区人民政府采购中心

目　　录

第一章　投标邀请.....1
第二章　投标人须知.....5
第三章　资格审查.....22
第四章　评标程序、评标方法和评标标准.....26
第五章　采购需求.....38
第六章　拟签订的合同文本.....177
第七章　投标文件格式.....17793

注：采购文件条款中以“☑”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章　　投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：TCZB-2026-005

2.项目名称：北京市通州区机关事务服务中心物业服务项目

3.项目预算金额：2944.46395 万元　　项目最高限价：2944.46395 万元。

4.采购需求：

包号	标的名称	预算金额（万元）	高限价(万元)	数量	简要技术需求或服务要求
01	北京市通州区机关事务服务中心物业服务项目	2944.46395	2944.46395	详见第五章采购需求	详见第五章采购需求

5.合同履行期限：2026 年 4 月 16 日——2027 年 3 月 31 日

6.本项目是否接受联合体投标：□是　☑否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

□本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☑项目专门面向　☑中、小、微企业　采购　采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

□本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：_____。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

□否

☑是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：_____。

三、获取招标文件

1.时间：2026 年 3 月 9 日至 2026 年 3 月 14 日，每天上午 9:00 至下午 18:00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home）获取电子版招标文件。

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 3 月 30 日 10 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

（注：本项目采用远程电子开标方式，由投标人自行对电子投标文件进行解密，不接收纸质文件，无须投标人到达现场。）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：_____。

~~2.本项目的采购年限为____年、预算金额为____万元、当年安排数为____万元。~~（本项目不适用）

3.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

3.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅 “用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

3.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

3.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

3.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

3.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

3.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

3.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易

平台进行电子开标。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名　　称：北京市通州区机关事务服务中心

地　　址： 北京市通州区胡各庄大街 9 号院

联 系 方 式：010-80880026

2.采购代理机构信息

名　　称：北京市通州区人民政府采购中心

地　　址：北京市通州区新华东街 48 号（14 号楼）

联 系 方式：010-61536226

3.项目联系方式

（技术部分） 联系人： 车老师　　电　　话：010-80880026

（商务部分） 联系人： 马老师　　电　　话：010-61536226

第二章　投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td>2.2</td><td>项目属性</td><td>项目属性：
☑服务
□货物</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>科研仪器设备</td><td>是否属于科研仪器设备采购项目：
□是
☑否</td></tr>
<tr><td>2.4</td><td>核心产品</td><td>□关于核心产品本项目__包不适用。
□本项目__包为单一产品采购项目。
□本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：____。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3.1</td><td>现场考察</td><td>☑不组织
□组织，考察时间：__年_月_日_点_分
考察地点：_____。</td></tr>
<tr><td>开标前答疑会</td><td>☑不召开
□召开，召开时间：__年_月_日_点_分
召开地点：_____。</td></tr>
<tr><td>4.1</td><td>样品</td><td>投标样品递交：
☑不需要
□需要，具体要求如下：
（1）样品制作的标准和要求：_____；
（2）是否需要随样品提交相关检测报告：
□不需要
□需要
（3）样品递交要求：_____；
（4）未中标人样品退还：_____；
（5）中标人样品保管、封存及退还：_____；
（6）其他要求（如有）：_____。</td></tr>
<tr><td>5.3.5</td><td>标的所属行业</td><td>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：
<table>
<tr><th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr>
<tr><td>01</td><td>北京市通州区机关事务服务中心物业服务项目</td><td>物业管理</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>11.2</td><td>投标报价</td><td>投标报价的特殊规定：
☑无
□有，具体情形：_____。</td></tr>
</table>

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金（本项目不适用）	投标保证金金额： 01 包：_____； … 包：_____。 投标保证金收受人信息：_____。
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： □无 □有，具体情形：_____。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90_日历天。
18.2	解密时间	解密时间：_30_分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☑否 □是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☑得分且投标报价均相同的，以_技术部分_得分高者为中标人 (投标人评审得分相同的，按投标报价由低向高顺序排列。得分且投标报价相同的，以技术部分得分顺序排列。排名最高的投标人获得中标人推荐资格。) □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☑不允许 □允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8 号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637 号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式：电话询问
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 （技术部分） 联系人： 车老师 电话： 010-80880026 （商务部分） 联系人： 马老师 电话：010-61536226

投标人须知

一　说　明

1　采购人、采购代理机构、投标人、联合体

1.1　采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。

1.2　投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3　联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2　资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

2.1　资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2　项目属性见《投标人须知资料表》。

2.3　是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。

2.4　核心产品见《投标人须知资料表》。

3　现场考察、开标前答疑会

3.1　若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的时间和地点参加。

3.2　由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4　样品

4.1　本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。

4.2　样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5　政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1　采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119 号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248 号文）。

5.2 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30 号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物

由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.3.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.3.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.3.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.3.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.3.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.3.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不

低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.3.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.3.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.3.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）。

5.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认

证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

5.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023 年第 1 号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局 北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381 号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123 号），本项目如

涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将

在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三　投标文件的编制

9　投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1　本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

9.2　除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3　除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10　投标文件构成

10.1　投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2　对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3　第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4　对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5　投标人认为应附的其他材料。

11　投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、

担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交

至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

18.4 投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质

疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3　接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

质疑函（格式）：

政府采购项目质疑函

一、质疑供应商基本信息

质 疑 供 应 商 名 称 ：

地址：_____

邮编：_____

法 定 代 表 人 ：

联系电话：_____

授权代表：_____

手 机 ：

传真：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质 疑 项 目 的 采 购 编 号 ：

包号：_____

采 购 文 件 获 取 日 期 ：

质疑事项分类：

□采购文件

□采购过程

□中标、成交结果

□采购执行程序

□上述四项之外的其他事项

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2 ……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

法定代表人签字（盖章）：

授权代表签字：

公章：

提交日

第三章　资格审查

一、资格审查程序

1　开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。

2　《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

3　投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。

4　资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其**投标无效**。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。 3、本表序号 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的**投标无效**。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章　评标程序、评标方法和评标标准

一、评标程序、评标方法

1　投标文件的符合性审查

1.1　评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.2　评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应（如有）	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；

12	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2)所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求;（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
13	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
14	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形:（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;（五)不同投标人的投标文件相互混装;（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值_50__%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×_50__%；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价_50__%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×_50__%；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价_45__%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×_45__%；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产

品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

□有，具体规定为：_____

☑无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予___%的扣除，用扣

除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予___%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定

的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

☑综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

□最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）_____。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

4.2 ☑其他方式，具体要求：投标人评审得分相同的，按投标报价由低向高顺序

4.3 排列。得分且投标报价相同的，以技术部分得分顺序排列。排名最高的投标人获得中标人推荐资格。

4.4 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.5 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.6 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.7 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准和评标方法

1.评标方法：采用综合评分法，满分为100分。

2.价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：

投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。

3. 最低报价不作为中标保证。

4. 具体评标标准：

评分项	评分因素	评分标准说明	分值	主客观分属性
价格部分（10分）	价格分	价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格为满分。其他报价人的价格分统一按照下列公式计算：报价得分＝（评分基准价/报价）×价格权值×100。	10	客观
商务部分（16分）	投标人类似项目案例	近三年（自2023年1月1日起，以签订日期为准）已执行完毕或正在执行的非住宅类类似项目业绩，须提供服务合同（含首页、服务内容、合同金额页、签字盖章页等关键页、同时要至少提供一个结算周期的项目物业费往来银行凭证及发票复印件，否则不得分），每一个有效案例得2分，最高10分。（须提供原件扫描件，非涉密内容不得随意涂改。否则业绩不予认可。）	10	客观
	管理体系认证	有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书彩色扫描件（提供证书保持有效的证明材料），每有一项得2分，最高6分。	6	客观
技术服务部分（74分）	项目经理	1.具有本科（含）及以上学历或学位，得2分；具有大学本科以下学历，得0分。 2.具有十年及以上同类物业项目经理经验，并须持有中级或以上职称证书（与本项目专业相关），计2分； 3.年龄55周岁（含）以下得2分；年龄55周岁以上，得0分。 4、投标人出具①承诺项目经理为本单位聘用的正式职工并签署正式劳动合同②提供近半年任意一个月的社保记录，否则本项均不得分。 注：依据身份证、学历证书或学位证书复印件、工作履历。	6	客观
	项目负责人	1.具有本科（含）及以上学历，得2分；具有专科（含）学历得1分，不满足得0分。 2.具有5年及以上同类物业项目经理经验，满足得2分，不满足得0分；； 3.年龄55周岁（含）以下得1分；年龄55周岁以上，得0分。 4、投标人出具①承诺项目负责人为本单位聘用的正式职工并签署正式劳动合同②提供近	5	客观

评分项	评分因素	评分标准说明	分值	主客观分属性
		半年任意一个月的社保记录，否则本项均不得分。 注：需提供相应证书复印件及工作履历。		
	工程主管	1、具有高压电工作业（运行）证书，满足得1分，不满足得0分； 2、具有特种设备安全管理证书，满足得1分，不满足得0分； 3、具有制冷设备维修工证书，满足得1分，不满足得0分； 4、具有高级工程师证书，得1分，中级工程师证书得0.5分，不满足得0分； 5、具有管道工证书，满足得1分，不满足得0分； 6、具有五年（含）以上同类物业项目同岗位经验，满足得1分，不满足得0分； 7、投标人出具①承诺工程主管为本单位聘用的正式职工并签署正式劳动合同②提供近半年任意一个月的社保记录，否则本项均不得分。。 注：需提供相应证书复印件及工作履历。	6	客观
	会议主管	1、45周岁（含）以下，满足得1分，不满足得0分； 2、具有本科及以上学历证书，满足得1分，不满足得0分； 3、具有中级及以上职称，满足得1分，不满足得0分； 4、提供特种设备-地下有限空间监护作业证书，满足得1分，不满足得0分； 5、具有三年（含）以上同类物业项目同岗位经验，满足得2分，不满足得0分。 6、投标人出具①承诺客服主管为本单位聘用的正式职工并签署正式劳动合同②提供近半年任意一个月的社保记录，否则本项均不得分。 注：需提供相应证书复印件及工作履历。	6	客观
	保洁主管	1、45周岁（含）以下，满足得1分，不满足得0分； 2、具有本科及以上学历，得1分，具有专科学历得0.5分，不满足得0分； 3、具有特种设备-地下有限空间监护作业证书，满足得1分，不满足得0分； 4、具有特种设备安全管理证书，满足得1分，不满足得0分； 5、具有有害生物防治员及公共卫生消毒员证书得1分，不满足得0分。 6、具有三年（含）以上同类物业项目同岗位经验，满足得1分，不满足得0分。 7、投标人出具①承诺保洁主管为本单位聘用	6	客观

评分项	评分因素	评分标准说明	分值	主客观分属性
		的正式职工并签署正式劳动合同②提供近半年任意一个月的社保记录，否则本项均不得分。 注：需提供相应证书复印件及工作履历。		
	技术专业人员	1.按照北京市房屋建筑使用安全管理办法配备房屋建筑安全管理员，房屋建筑安全管理员持有北京市住房和城乡建设委员会核发的房屋建筑结构安全管理员和房屋建筑设施设备安全管理员证书，或满足房屋建筑安全管理员任职资格条件，得 2 分；没有，得 0 分。 2.消防中控值机人员须持有建（构）筑物消防员或消防设施操作员四级（含）或以上级别证书，得 2 分；没有，得 0 分。（需提供至少 8 人证书复印件） 3.电梯安全员须持有电梯安全管理特种作业（设备）证书，得 2 分；没有，得 0 分。（需提供至少 2 人证书复印件） 4.有限空间安全员须持有有限空间监护作业特种作业（设备）证书，得 2 分；没有，得 0 分。（需提供至少 2 人证书复印件） 5.变配电系统运行与维护人员均应持有高压电工作业的特种作业证书，得 2 分；没有或缺少一人，得 0 分。（需提供至少 8 人证书复印件） 6.中央空调系统运行人员应持有制冷与空调作业的特种作业证书，得 2 分；没有或缺少一人，得 0 分。（需提供至少 4 人证书复印件） 7.会议及客房部服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，承诺持有健康证明，满足全部条件得 2 分，否则得 0 分； 8.保洁人员年龄女不超过 55 岁，男不超过 60 岁，承诺持有健康证明，满足全部条件得 2 分，否则得 0 分； 注：需提供相应证书复印件及承诺书。	16	客观
	综合物业服务团队	提交人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，依据有关协议或合作证明，稳定 3 分，无 0 分。	3	客观
	项目服务特点、难点分析	针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施（以采购文件服务需求为标准判定）： 1、项目特点、难点分析； 2、针对项目特点、难点制定解决措施。 方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项，完全符合 3 分，部	6	主观

评分项	评分因素	评分标准说明	分值	主客观分属性
		分符合 1 分，不符合不得分；此项最高 6 分。		
	针对本项目的重点工作方案及相关措施	针对本项目的重点工作方案： 1、工程服务方案； 2、保洁服务方案 3、会议服务方案 方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项，完全符合 2 分，部分符合 1 分，不符合不得分；此项最高 6 分。	6	主观
		培训方案 培训方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 完全符合 2 分，部分符合 1 分，不符合不得分；此项最高 2 分。	2	主观
		应急预案 物业服务区域内各类生产安全事故应急预案，预案的编写应符合 GB/T29639-2020《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》的编制要求，包括: ①综合应急预案（应急组织机构及职责、应急响应、后期处置等）； ②专项应急预案（火灾、有限空间、紧急疏散、防汛等）； ③现场处置方案（电梯困人、跑水、触电、极端天气等）； 预案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合;预案内容属于通用类，部分符合实际情况则视为部分符合;预案内容简单复制粘贴采购需求，阐述内容无法满足项目需求，不符合实际情况或未提供视为不符合。 每符合 1 项得 1 分，部分符合得 0.5 分，不符合不得分;此项最高得 3 分。	3	主观
		4.保密方案。 保密方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 完全符合 2 分，部分符合 1 分，不符合不得分；	2	主观

评分项	评分因素	评分标准说明	分值	主客观分属性
		此项最高 2 分。		
	针对本项目的日常管理制度	日常管理制度 管理制度内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 完全符合 2 分，部分符合 1 分，不符合不得分；此项最高 2 分。	2	主观
	针对本项目的考核及奖惩办法	针对本项目的考核及奖惩办法 考核及奖惩办法方案内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 完全符合 2 分，部分符合 1 分，不符合不得分；此项最高 2 分。	2	主观
	本项目中落实 ESG 理念的工作措施	供应商根据项目特点提供本项目落实 ESG 理念工作措施。 措施完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；方案内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合采购需求和实际情况视为部分符合；方案内容对采购需求进行简单复制、非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。（符合得 3 分，部分符合得 1 分，不符合不得分；此项最高 3 分）	3	主观
分值			**100**	

第五章　采购需求

物业服务项目预算明细表

序号	办公区	建筑面积（㎡）	预算金额（元）	服务期限	备注
1	通州发展大厦	117095.14	14426121.24	2026.4.16-2027.3.31 共 350 天	
2	体育局	2448.40			
3	新华东街 192 号	3093.80	670533.50	2026.5.1-2027.3.31 共 335 天	
4	新华东街 254 号	1878.17			
5	车站路 24 号	1350.49	495356.24		
6	车站路 45 号	2322.55			
7	通州区档案馆	46617.00	3204170.85		
8	运河园路 4 号	9363.28	1972177.43		
9	运河园路 108 号	2832.59			
10	陈列馆路 25 号	10226.00	1653632.45		
11	新华西街 1 号	9386.00	1265821.68		
12	梨园北街 189 号	14149.31	2288065.54		
13	九棵树东路甲 442 号	5015.51	811051.25		
14	集中融合	5577.99	902009.12		
15	运河商务区	4311.37	697185.74		
16	台湖综合仓库	4137.75	1058514.46		
	16 个办公区	**239805.35**	**29444639.50**		

注：1.预算金额为最高限价，投标人投标报价超出所投标项目预算金额，或超出项目内办公区（含部分合并计算办公区）对应预算金额的，均视为无效报价。

通州发展大厦（体育局）办公区
物业项目采购需求

一、服务事项及描述

序号	服务事项	服务描述	备注
1	房屋养护维护	办公区（楼）房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常	

序号	服务事项	服务描述	备注
		养护维修。	
2	给排水设备运行维护	办公区（楼）房屋内外给排水系统的水质监测，以及蓄水池、供水管路、排水管、隔油池等设备设施的日常养护维修。	
3	供电设备监控维护	办公区（楼）供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护维修工作；日常巡逻、防盗等报警监控运行管理；用电安全及其它突发事件处理等；防雷装置有效性检测，做好监管。	
4	弱电设备运行维护	办公区（楼）楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备、停车管理系统、广播会议设备系统等智能化设施设备的日常巡检。	
5	电梯运行维护	办公区（楼）电梯年检等运行管理，以及对机房设备、轿厢设备等的日常的巡视监管。	
6	空调系统运行维护	办公区（楼）空调系统运行及热泵、水泵（板控）、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。	
7	消防中控系统运行和维护	办公区（楼）灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、消火栓系统、安全疏散系统、安防监控系统及红外线报警器等日常管理监管。	
8	绿化服务	办公区（楼）室外各类植株进行整形修剪、土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化带、盆株的日常清理。	
9	办公家具维修服务	办公区（楼）办公桌椅、沙发、文件柜、档案柜等通用办公家具的日常养护维修。	
10	会议服务	办公区（楼）内会前的物品准备、会场清洁、洗消间清洁、会场布置，会议期间的茶水供应、设备调试和运行、应急疏散、会议用品保管等工作。	
11	保洁服务	办公区（楼）内大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙、玻璃等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁，办公垃圾等废弃物分类、清理，化粪池清掏，灭虫除害等。	
12	应急服务	办公楼雨雪天气应急、有限空间应急、空调通风系统应急、传染病防治应急、防汛应急、消防应急等服务。	

二、项目情况和服务需求

（一）项目基本情况

1. **通州发展大厦办公区项目基本情况**

（1）建设地点：北京市通州区新华街道吉祥路 13 号

（2）建筑面积：总建筑面积 117095.14 平方米，地上面积 80898.12 平方米，地下面积 36197.02 平方米。

2. **体育局办公区项目基本情况**

（1）建设地点：北京市通州区新华街道吉祥路 11 号

（2）建筑面积：总建筑面积 2448.40 平方米，地上面积 2448.40 平方米。

（二）采购人提供供应商使用的场地

（1）采购人提供办公场地。

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

1. **通州发展大厦办公区**

（1）建筑物内

建筑物名称：A 座

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	非外墙窗：62 扇 幕墙单位窗:377 樘;幕墙单位门：14 樘。	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、地毯、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、布艺硬包、石材墙面	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料、矿棉板、铝扣板	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、铝板、石材、玻璃雨棚、铝格栅、竖向大线条、金属百叶	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
会议室	室内设施说明	室内有会议桌、会议椅、投影机、话筒、音响、视频会议等相关设施	见该办公区的“2.房屋维护服务”“5.会议服务”
	会议室数量（个）	各单位内部会议室 29 个。 公共会议室和会客室 25 个。	见该办公区的“5.会议服务”“6.保洁服务”
卫生间	卫生间数量（间）	男 20 间、女 20 间、独立卫生间 20 间、残卫 1 间（共计 61 间）	见该办公区的“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	17 个污水集水坑、34 台污水提升泵、设备均在质保期内。（集水坑总共 48 个）	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	供配电系统	低压柜 10 台。 公共照明设备 6600 套、应急照明设备 230 套，均在质保期内。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	设备机房	设备机房 42 个，机房内设备 70 台套，均在质保期内。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	安防系统	安防系统的构成：平台服务器、一卡通管理服务器、存储设备、LCD 拼接屏、管理机、核心交换机、POE 交换机、监控摄像机、电控锁、人脸识别读卡器、门禁读卡器。 安防设备的数量:监控摄像机 210 台，电控锁 92 把，人脸识别读卡器 87 台，门禁读卡器 4 台，24 口 POE 交换机 14 台 是否在质保期内：是	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	采暖系统	采暖系统包含风机盘管机全热回收机组送风。 采暖设备 650 台（520 台在质保期内）。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	电梯系统	消防电梯：4 台，功率：11.3kW，设备均在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	空调系统	壁挂式单元式空调 14 台，均在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	消防系统	消防系统的构成：消火栓泵、喷淋泵、阀门、喷头、探测器、模块、报警按钮、消防电话、广播、气灭控制主机、泄压口。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”

名称		明细	服务内容及标准
		消防设备的数量:感烟探测器 861 个、消火栓报警按钮 113 个、手动报警按钮 77 个、消防声光报警器 101 个、消防电话 12 个、消防广播扬声器 181 个、消防端子箱 19 个、总线隔离模块 76 个、输入输出模块 272 个、输入模块 145 个、门磁开关 254 个、防火门监控模块 127 个、电气火灾监控探测器 34 个、三相四相电压传感器 12 个、区域报警显示器 19 台 是否在质保期内：是	

建筑物名称：B 座

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	非外墙窗：62 扇 幕墙单位窗：243 樘 幕墙单位门：13 樘	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、地毯、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、布艺硬包、石材墙面	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料、矿棉板、铝扣板	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、铝板幕墙、石材幕墙、蜂窝石材板、石材幕墙（石材消防救援窗）、装饰铝板造型铝板、金属装饰线、室外连廊不锈钢玻璃栏杆、金属百叶窗	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
会议室	室内设施说明	室内有会议桌、会议椅、投影机、话筒、音响、视频会议等相关设施	见该办公区的“2.房屋维护服务”“5.会议服务”
	会议室数量（个）	各单位内部会议室 15 个。 公共会议室和会客室 11 个。	见该办公区的 “5.会议服务”“6.保洁服务”
卫生间	卫生间数量（间）	男 12 间、女 12 间、独立卫生间 5 间、残卫 1 间（共计 30 间）	见该办公区的“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	13 个污水集水坑、26 台污水提升泵、在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	供配电系统	低压柜 8 台 公共照明设备 6900 套、应急照明设备 220 套，均在质保期内。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	设备机房	设备机房 43 个、机房内设备 75 台套、在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	安防系统	安防系统的构成：平台服务器、一卡通管理服务器、存储设备、LCD 拼接屏、管理机、核心交换机、POE 交换机、监控摄像机、电控锁、人脸识别读卡器、门禁读卡器。 安防设备的数量：监控摄像机 147 台，电控锁 61 把，人脸识别读卡器 58 台，门禁读卡器 4 台，24 口 POE 交换机 9 台 是否在质保期内：是	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	采暖系统	采暖系统包含风机盘管机全热回收机组送风。 采暖设备 465 台、（376 台）在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	电梯系统	消防电梯：6 台，功率：11.3kW，设备均在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	空调系统	屋顶分体式空调 1 台，在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	消防系统	消防系统的构成： 消火栓泵、喷淋泵、阀门、喷头、探测器、模块、报警按钮、消防电话、广播、气灭控制主机、泄压口 消防设备的数量：区域报警控制箱 4 台、感烟探测器 620 个、消火栓报警按钮 80 个、手动报警按钮 53 个、消防声光报警	见该办公区的“4.公用设施设备维护”

名称		明细	服务内容及标准
		器 61 个、消防电话 7 个、消防广播扬声器 148 个、消防端子箱 13 个、总线隔离模块 53 个、输入输出模块 191 个、输入模块 97 个、门磁开关 170 个、防火门监控模块 85 个、电气火灾监控探测器 37 个、三相四线电压传感器 12 个、区域报警显示器 14 台、气体灭火控制按钮 4 个、感温探测器 4 个 是否在质保期内：是	

建筑物名称：C 座

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	非外墙窗：33 扇， 幕墙单位窗：主楼 438 樘；裙楼 166 樘； 幕墙单位门：29 樘；	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、地毯、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、布艺硬包、石材墙面	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料、矿棉板、铝扣板、铝格栅吊顶	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、铝板幕墙、石材幕墙、铝合金百叶、救援外廊玻璃栏板、A 座 B 座连廊玻璃栏板、竖向大线条、裙楼铝格栅、玻璃雨棚；	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
会议室	室内设施说明	室内有会议桌、会议椅、投影机、话筒、音响、视频会议等相关设施	见该办公区的“2.房屋维护服务”“5.会议服务”
	会议室数量（个）	各单位内部会议室 37 个。 公共会议室和会客室 23 个。	见该办公区的“5.会议服务”“6.保洁服务”
卫生间	卫生间数量（间）	男卫 25 间、女卫 25 间、独卫 27 间、残卫 20 间（共计 97 间）	见该办公区的“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	17 个污水集水坑、34 台污水提升泵、在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	供配电系统	低压柜 22 台 公共照明设备 13900 套、应急照明设备 360 套，均在质保期内。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	设备机房	设备机房 62 个、机房内设备 95 台套、在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	安防系统	安防系统的构成：平台服务器、一卡通管理服务器、存储设备、LCD 拼接屏、管理机、核心交换机、POE 交换机、监控摄像机、电控锁、人脸识别读卡器、门禁读卡器。 安防设备的数量：监控摄像机 512 台，电控锁 127 把，人脸识别读卡器 78 台，门禁读卡器 56 台，24 口 POE 交换机 32 台 是否在质保期内：是	见该办公区的“4.公用设施设备维护”

名称		明细	服务内容及标准
	锅炉设备	锅炉系统为燃气热水炉，为后厨提供热水，在质保期内。 1.2 台燃气热水炉； 2.阀门、管件及辅机附件； 3.热水循环泵； 输入热负荷：99kW，容积：380L，热效率：106%，电功率：200W	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	采暖系统	采暖系统包含风机盘管机全热回收机组送风、地板采暖。 采暖设备 960 台、（822 台）在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	电梯系统	客梯 6 台，功率：11.3kW，设备均在质保期内， 消防电梯：9 台，功率：11.3kW，设备均在质保期内， 货梯：1 台，功率：17.2KW，设备均在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	空调系统	壁挂式单元式空调 22 台，均在质保期内	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	消防系统	消防系统的构成： 消火栓泵、喷淋泵、阀门、喷头、探测器、模块、报警按钮、消防电话、广播、气灭控制主机、泄压口 消防设备的数量：消火栓离心式泵 2 台、自动喷洒离心式泵 2 台、区域报警控制箱 18 台、感烟探测器 2349 个、消火栓报警按钮 399 个、手动报警按钮 268 个、消防声光报警器 315 个、消防电话 54 个、消防广播扬声器 439 个、消防端子箱 48 个、总线隔离模块 171 个、输入输出模块 563 个、输入模块 309 个、门磁开关 464 个、防火门监控模块 232 个、电气火灾监控探测器 98 个、电压互感器 103 个、消防电源监控模块 70 个、三相四线电压传感器 12 个、火灾报警控制器 1 台、应急照明控制器 1 个、火灾报警电话主机 1 个、联动控制台 1 个、手动控制台 1 个、消防广播控制盘 1 个、气体灭火控制按钮 1 个、感温探测器 123 个、气体灭火控制器 1 个、燃气报警控制器 1 个、可燃气体探测器 20 个、喷气指示灯 2 个、火灾应急扬声器 206 个、控制模块 C68 个 是否在质保期内：是	见该办公区的“4.公用设施设备维护”

2. **建筑物外**

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	路灯 94 个、草坪灯 32 个、高杆灯 9 个	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“6.保洁服务”
消防栓	消防栓 617 个	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“6.保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱 12 个	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“6.保洁服务”
监控	监控数量：1099 台	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“保洁服务”
指示牌、显示屏	楼宇标识牌 3 套	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“保洁服务”
室外连廊	C 座与 A 座之间 22.8 ㎡ C 座与 B 座之间 22.19 ㎡	见该办公区的“6.保洁服务”
南侧广场	8100 ㎡（其中绿地 6600 ㎡）	见该办公区的“6.保洁服务”
门前三包	三包范围在门前左右各 200 米范围	见该办公区的“6.保洁服务”

3. **体育局办公区**

（1）建筑物内

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗数量	非外墙窗：62 扇 幕墙单位窗:377 樘;幕墙单位门:14 樘。	见该办公区的“2.房屋维护服务”“5.保洁服务”
地面	地面各材质	木地板、瓷砖、石材地面、架空地板	见该办公区的“2.房屋维护服务”“5.保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	墙面无机涂料、木饰面、瓷砖、石材墙面	见该办公区的“2.房屋维护服务”“5.保洁服务”
顶面	顶面各材质	顶面无机涂料	见该办公区的“2.房屋维护服务”“5.保洁服务”
外墙	外墙各材质	玻璃幕墙、石材、铝格栅、竖向大线条	见该办公区的“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
卫生间	卫生间数量（间）	男 2 间、女 2 间（共计 4 间）	见该办公区的“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	污水井 4 个，隔油池 2 个	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	供配电系统	公共照明设备 124 套	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	设备机房	强电间 1 个、弱电间 1 个、信息机房 1 个。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”
	分体空调	空调 37 台、排风扇 12 个。	见该办公区的“4.公用设施设备维护”
	消防系统	消防系统的构成： 消火栓泵、灭火器（29 个）	见该办公区的“4.公用设施设备维护”

（2）建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯	无	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务” “5.保洁服务”
消防栓	消防栓 6 套	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“5.保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱 2 个	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“5.保洁服务”
监控	监控数量：8 个	见该办公区的“4.公用设施设备维护服务”“5.保洁服务”
门前三包	三包范围在门前左右各 200 米范围	见该办公区的“5.保洁服务”

（四）服务内容及标准

通州发展大厦办公区

1. **基本服务**

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。
		（2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。
		（3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（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）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）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。
		（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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
		（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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。
		（3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。

		（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。
4	档案管理	（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）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。 ②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 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。 ④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。
		（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。
		（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。
5	服务改进	（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）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。
		（3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，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。
		（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。
		（3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。
		（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。
8	服务方案及工作制度	（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）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。
		（3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。
		（2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. **房屋维护服务**

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。
		（2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（5）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。
		（6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（2）每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	（1）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. **办公家具维修服务**

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. **公用设施设备维护服务**

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		（2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		（2）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、水箱。检查相关水质检测报告，及时提醒并配合采购人对生活水箱进行检测。
		（3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		（4）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。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。
		（2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		（3）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。
		（4）核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。
		（5）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。
		（6）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。
		（7）照明设备外观整洁无缺损、无松落。
		（8）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。
		（9）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		（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。
		（4）按各设备机房国家标准和规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。
		（5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
		（6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	弱电系统	（1）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/T 1081）的相关要求。
		（2）配合采购人保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
6	电梯系统	（1）每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
		（2）检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		（3）检查电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。
		（4）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。
		（5）电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，并配合维

序号	服务内容	服务标准
		保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
		（6）电梯紧急电话时刻保持畅通。电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		（7）根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
7	空调系统	（1）空调通风、新风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求，
		（2)办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》(GB/T18883）的相关要求。发现问题，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（3）定期维护并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。
		（4）中央空调、独立空调运行前对设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。
		（5）每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。
		（6）每年至少开展 1 次新风机、独立空调机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。
		（7）每年至少开展 1 次分体式空调主机、独立空调机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。
		（8）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。
		（9）发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。
8	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。
		（2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		（3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。
		（4）自动喷水灭火系统启动正常。
		（5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		（6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
		（7）正压送风、防排烟系统运行正常。
9	监控值守	（1）监控室环境符合系统设备运行要求，配合采购人定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		（2）监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
		（3）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		（4）值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		（5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		（6）无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		（7）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
10	消防中控管理	（1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		（2)消防控制室利用安防监控设备不间断对整个办公楼重点部位实施监控，24 小时值班制度，每班不少于 2 人。及时发现监控区域各种安全隐患，对突发事件和可疑人员及时上报有关领导和相关部门。
		（3）负责办公楼内消防设施设备的检查，确保消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用，发现问题报告有关领导和相关部门。

序号	服务内容	服务标准
		（4）易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		（5）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
		（6）熟练操作各种设施设备和消防器材的使用，遇火情报告及时携带装备跑点到达现场处置初期火灾。

5. 会议及客服服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。
6	客服服务	1.客服服务，听取干部职工提出的有关需求、问题及意见建议，并及时反馈。 2.根据工作需要，完成与服务内容相关的临时性工作任务。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	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。 ②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、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）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。 （4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （5）作业工具间： ①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （6）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。 ②及时补充厕纸等必要用品。 （7）电梯轿厢：

		①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。 ②灯具、操作指示板明亮。 （8）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。 （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”） （10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	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 2 次，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，每天至少开展 1 次巡查。 （6）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）
4	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）化粪池清掏，无明显异味，每月至少开展 1 次清洁作业。 （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 （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，按北京市垃圾分类要求执行。
5	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。 （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	环氧地坪地面	（1）清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。 （2）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。环氧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。 （3）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。 （4）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。 （5）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	耐磨漆地面	（1）日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁 （2）打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	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。
4	石材地面	（1）根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。 （2）定期进行基础维护。
5	水磨石地面	（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。
6	地胶板地面	（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，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	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，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭
14	涂料外墙	配合采购人每半年进行 1 次专业清洗。
15	真石漆外墙	
16	瓷砖外墙	
17	保温一体板外墙	
18	铝板外墙	
19	干挂石材外墙	
20	玻璃幕墙外墙	

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部

		位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

体育局办公区

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。
		（2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。
		（3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（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）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）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。
		（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。
		（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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。
		（3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。
		（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。
4	档案管理	（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。
5	服务改进	（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）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。
		（3）需整改问题及时整改完成。
6	应急保障预案	（1）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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）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。
7	服务方案及工作制度	（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）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。
		（3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。
		（2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（4）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，按采购人要求出具维修方案。
		（5）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2	其他设施	（1）每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、管井等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（2）每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		（2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		（2）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		（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。
3	供电设备监控	（1）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、重点部位监测。
		（2）公共使用的照明、接地等保持完好，确保用电安全。
		（3）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。
		（4）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。
		（5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。
		（6）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。
		（7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	空调系统	定期对分体空调进行清洗，维护。

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		（2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		（3）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。
		（4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	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。 ②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）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。
		（4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		（5）作业工具间： ①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		（6）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。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		（7）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每周至少开展 1 次清洁作业。
		（8）石材地面、内墙做好清洁工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）
3	公共场地区域保洁	（1）每日清扫道路地面、自行车棚等公共区域，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，每天至少开展 1 次巡查。
		（6）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）
4	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。
		（2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		（3）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
		（4）垃圾装袋，日产日清
		（5）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		（6）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。
		（7）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
5	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		（2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		（3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工

		作。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求的数量

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 170 人，需要项目经理 1 人、文员 4 人、中控 8 人、楼控 1 人、高压配电 8 人、空调维修 4 人、夜巡 4 人、水暖工 3 人、综合维修 19 人、工程主管 1 人。会议服务 55 人（含会议主管 1 人），保洁服务 62 人（含保洁主管 1 人）。

2. 项目经理应具备的条件：

（1）具有大学本科（含）以上学历。

（2）有十年及以上同类物业项目经理经验。

（3）须持有中级或以上职称证书。

（4）年龄不超过 55 岁。

（5）中共党员优先。

3. 工程主管应具备条件

（1）具有高压电工作业（运行）证书。

（2）具有特种设备安全管理证书。

（3）具有制冷设备维修工证书。

（4）具有中级工程师级以上职称证书。

（5）具有管道工证书。

（6）具有五年（含）以上同类物业项目同岗位经验。

4. 会议主管应具备条件

（1）45 周岁（含）以下。

（2）具有本科及以上学历及学位。

（3）具有中级及以上职称。

（4）具有特种设备-地下有限空间监护作业证书。

（5）具有三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。

5. 保洁主管应具备条件

（1）45 周岁（含）以下。

（2）具有专科及以上学历。

（3）具有特种设备-地下有限空间监护作业证书。

（4）具有特种设备安全管理证书。

（5）具有有害生物防治员及公共卫生消毒员证书。

（6）具有三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。

6. 技术专业人员应具备的条件：

（1）按照北京市房屋建筑使用安全管理办法配备房屋安全管理员，房屋建筑安全管理员持有北京市住房和城乡建设委员会核发的房屋建筑结构安全管理员和房屋建筑设备设施安全管理员证书，或满足房屋建筑安全管理员任职资格条件。

（2）电梯安全员和有限空间安全员应持有电梯安全管理、有限空间监护作业等特种作业（设备）证书。（至少提供电梯安全员、有限空间监护作业各 1 人证书复印件）

（3）变配电系统运行与维护人员应持有高压电工作业的特种作业证书。（需提供至少 8 人证书复印件）

（4）中央空调系统运行人员应持有制冷与空调作业的特种作业证书。

（5）消防中控室值班人员须持有建（构）筑物消防员或消防设施操作员四级（含）或以上级别证书。

（6）会议及客服部服务人员

① 具备政务服务礼仪与沟通协调能力，形象气质适配政务接待场景。

② 身高建议≥158cm，会议服务人员年龄建议≤38 周岁（适配岗位强度与接待需求）。

③ 遵循男女平等原则，不设性别限制，同等条件下优先录用政务服务相关经验者。

（7）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

新华东街 192 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区新华东街 192 号

（2）建筑面积：总建筑面积 3093.8 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：新华东街 192 号

名　称		明　细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 105 个、窗 100 个、	见“2.房屋维护服务”“5.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	隔音板	
外墙	外墙各材质	铝板、玻璃幕墙	
会议室	室内设施说明	会议室：会议桌 20 个、会议椅 49 个、沙发 4 个、茶桌 1 个，投影仪 1 个、幕布 1 个、话筒 6 个、音响机柜 1 个、调音台 1 个、时序电源 1 个、反馈抑制器 1 个、功放 1 个、话筒主机 1 个、音箱 2 个、均衡器 1 个。设备都已出保	见“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”
	会议室数量（个）	会议室 1 个	
卫生间（开水间）	卫生间（开水间）数量	主楼卫生间 12 个，开水间 6 个。食堂楼卫生间 6 个，开水间 2 个。南楼卫生间 4 个，开水间 2 个。	见“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	污水井 3 口。	见“4.公用设施设备维护”
	供配电系统	配电柜 4 个。照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。小格栅灯 26 个、功率 1560W；双支架灯 193 个、功率 7720W；LED 灯泡 67 个、功率 670W；吸顶灯 8 个、功率 80W；方板灯 2 个、功率 200W、长板灯 8 个功率 320W、大长板灯 3 个功率 240W、灯带 1 个、功率 400W/吸顶灯 8 个、功率 80W。设备都已出保。	
	设备机房	弱电机房 1 个。网络交换机 11 个、电话交换机 4 个。 设备都已出保。	
	采暖系统	散热片采暖。串联联接供热。暖气片 129 组 。设备都已出保。	
	空调系统	壁挂式空调 95 台、142500W；立式空调 5 台、15000W。设备都已出保。	
	消防系统	消防系统由消防栓和灭火器组成。干粉灭火器 54 个，二氧化碳灭火器 3 个，消防栓 6 个。灭火器在质保期内。	

建筑物名称：附属楼（食堂）

名　称		明　细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 14 个、窗 20 个	见“2.房屋维护服务”“5.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	隔音板	
外墙	外墙各材质	真石漆	

卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 2 个	见“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	隔油池 1 个	
	供配电系统	照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。双支架灯 22 个、功率 880W；单支架灯 11 个、功率 220W；吸顶灯 15 个、功率 150W、防爆灯 2 个、功率 20W；设备都已出保。	
	采暖系统	散热片采暖。串联联接供热。暖气片 23 组 。设备都已出保。	
	空调系统	壁挂式空调 6 台、9000W；立式空调 6 台、18600W。设备都已出保。	
	消防系统	消防系统由消防栓和灭火器组成。干粉灭火器 54 个，二氧化碳灭火器 3 个，消防栓 6 个。灭火器在质保期内。	见“4.公用设施设备维护”

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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，及时更新清单应急预案定期/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 （2）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。

8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
6	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）自动喷水灭火系统启动正常。 （5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 （7）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （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。 （7）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （8）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （9）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
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。
2	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 8 人，综合维修工 1 人、电力维修工 3 人、弱电维修工 1 人、保洁员 3 人。

2. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退

休年龄。

（3）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

新华东街 254 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点： 北京市通州区新华东街 254 号

（2）建筑面积：总建筑面积 1878.17 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：新华东街 254 号

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 59 个，窗户 68 个	见“2.房屋维护服务”见“5.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	矿棉隔音板、乳胶漆	
外墙	外墙各材质	真石漆	
会议室	室内设施说明	大会议室：空调 2 台，长条桌 19 张，靠背椅子 40 把，扶手椅子 7 把，小桌子 3 张，投影仪 1 台，幕布 1 张。小会议室：空调 1 台，消毒柜 1 台，靠背椅子 16 把，扶手椅子 6 把，会议桌 1 个，电视机 1 台，视频会议摄像头 1 个，话筒 2 个，投影仪 1 台，幕布 1 张。	见“4.公用设施设备维护服务”见“5.保洁服务”

名称		明细	服务内容及标准
	会议室数量	会议室 2 间	
卫生间	卫生间数量	卫生间 4 间	见“2.房屋维护服务”见“5.保洁服务”
设备设施情况设备设施情况	给排水系统	室外污水井 3 个。	见“4.公用设施设备维护服务”
	供配电系统	照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。小格栅灯 29 个、功率 1740W；单支架灯 8 个、功率 80W；双支架灯 83 个、功率 3320W；LED 灯泡 66 个、功率 660W；吸顶灯 13 个、功率 130W。设备都已不在质保期内。	
	设备机房	弱电机房 1 个。网络交换机 8 个。设备都已不在质保期内。	
	采暖系统	散热片采暖。并联联接供热。暖气片 70 组 。设备都已不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护服务”
	空调系统	壁挂式空调 54 台、功率 81000W。立式空 4 台、功率 12000W。	
	消防系统	消防系统由消防栓和灭火器组成。干粉灭火器 39 个，二氧化碳灭火器 3 个，消防栓 4 个。灭火器在质保期内。	

建筑物名称：新华东街 254 号食堂

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	窗 20 个	见“2.房屋维护服务”
地面	地面各材质	水磨石	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	矿棉隔音板	
外墙	外墙各材质	保温一体	
设备设施情况	给排水系统	隔油池 1 个。	见“4.公用设施设备维护服务”
	供配电系统	照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。小格栅灯 3 个、功率 180W；单支架灯 6 个、功率 60W；双支架灯 10 个、功率 400W；LED 灯泡 9 个、功率 90W；吸顶灯 9 个、功率 90W；防爆灯 2 个、功率 20W。设备都已不在质保期内。	
	采暖系统	散热片采暖。并联联接供热。暖气片 11 组 。设备都已不在质保期内。	
	空调系统	壁挂式空调 4 个、功率 6000W。	
	消防系统	干粉灭火器 11 个	

2.建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	投光灯 1 个、100W	见“4.公用设施设备维护服务”见

		“保洁服务”
室外配电箱	箱变 1 个 、容量 200kva。配电柜 2 个。	见“4.公用设施设备维护服务”
门禁抬杆系统	广告道闸 2 个，人脸识别 1 套	见“2.房屋维护服务” “4.公用设施设备维护服务”

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。
		（2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。
		（3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（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）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）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。
		（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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
		（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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。

序号	服务内容	服务标准
		（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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
7	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。
8	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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、隔油池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 （4）门禁抬杆系统运行正常，能正确识别车辆。
3	标识标牌	（1）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. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
6	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）自动喷水灭火系统启动正常。 （5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。

序号	服务内容	服务标准
		正压送风、防排烟系统运行正常。 （7）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁 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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （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。 （7）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （8）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （9）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。

4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃

		圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 4 人，综合维修工 1 人、电力维修工 1 人、保洁员 2 人。

2. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

车站路 24 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区车站路 24 号办公区

（2）建筑面积：总建筑面积 1350.49 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：车站路 24 号

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门、窗总数量（个）	门 54 个，窗 46 个。	见“2.房屋维护服务”“4.保洁服务”
地面	地面材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆墙面	
顶面	顶面各材质	顶面为石膏板	
外墙	外墙各材质	铝扣板玻璃幕墙	
会议室	室内设施说明	会议室 1 间，会议桌 3 张，会议椅 52 把。	见“3.公用设施设备维护服务”“4.保洁服务”
卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 8 个	
设备设施情况	给排水系统	1 个污水井	
	供配电系统	低压柜数量 1 个，照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。大格栅灯 77 个、功率 3080W；小格栅灯 13 个、功率 780W；单支架灯 10 个、功率 200W；长板灯 12 个、功率 480W；LED 灯泡 96 个、功率 960W；方板灯 3 个、功率 300W；吸顶灯 8 个、功率 80W，照明设备数量共 219 件，不在质保期内。	
	设备机房	设备机房数量 1 个、网络交换机 8 个，电话交换机 1 个，不在质保期内。	
	采暖系统	采暖系统形式：集中供暖；采暖设备的数量 53 组暖气片，不在质保期内。	
	空调系统	壁挂式空调 29 台、功率 43500W。立式空 3 台、功率 11000W。不在质保期内。	
	消防系统	灭火器 30 个，消防栓箱 4 个。	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（2）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）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。 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）每半月至少开展 1 次门口、围墙、道路、场地、管井等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）楼内路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 （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。
3	供电设备监控	（1）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （2）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。

		（3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
5	弱电系统	（1）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/T 1081）的相关要求。 （2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
6	供暖系统	（1）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （3）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （4）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （5）做好供暖前检查等相关准备工作。 （6）暖气片上水前，提前通知采购人。 （7）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （8）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
7	空调系统	（1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。 （2）办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。发现问题，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）定期维护并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 （4）每年至少开展 1 次空调滤网、空调外机清洁等清洗消毒服务。 （5）发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。
8	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

4. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

		（2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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 6 次清洁作业。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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 6 次清洁作业。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 6 次清洁作业。 （1）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （2）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 6 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （3）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。 （4）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （5）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。

具体清洁要求

序号	服务内容	服务标准
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。
2	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。

5. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（6）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （7）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （8）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （9）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （10）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具、对讲机等用具。	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 2 人，需要物业维修综合工 1 人、保洁员 1 人。

2. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

车站路 45 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区车站路 45 号办公区

（2）建筑面积：总建筑面积 2322.55 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：车站路 45 号

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门、窗总数量（个）	门 23 个，窗 33 个。	见“2.房屋维护服务”“4.保洁服务”
地面	地面材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆墙面	
顶面	顶面各材质	顶面为石膏板	
外墙	外墙各材质	铝板、玻璃幕墙、瓷砖。	
会议室	室内设施说明	会议桌 31 个，会议椅 120 把。	见“3.公用设施设备维护服务”“4.保洁服务”
	会议室数量（个）	会议室 2 个	
卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 4 个	
设备设施情况	给排水系统	1 个污水井，管井内有阀门。	
	供配电系统	低压柜数量 1 个，照明系统由 LED 灯管和 LED 灯泡构成。大格栅灯 98 个功率 3920W，小格栅灯 40 个功率	

名称		明细	服务内容及标准
		2400W，单支架灯 7 个功率 140W，双支架灯 8 个功率 320W，LED 灯 42 个功率 420W,吸顶灯 4 个功率 40W，防爆灯 13 个功率 130W，照明设备数量共 212 件，不在质保期内。	
	设备机房	设备机房数量 1 个、机房内设备数 10 件，不在质保期内。	
	采暖系统	采暖系统形式：集中供暖；采暖设备的数量 50 组暖气片,不在质保期内。	
	空调系统	壁挂式空调 32 台，功率 48000W，立式空调 7 台，功率 21000W，不在质保期内。	
	消防系统	灭火器 33 个，消防栓 4 个。	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。 ④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

序号	服务内容	服务标准
		（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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，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。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）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。 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 （3）对生活用水进行检测并出具检测报告，每年不少于 2 次。 （4）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。
3	供电设备监控	（1）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （2）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。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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

序号	服务内容	服务标准
		虫害，温湿度符合设备运行要求。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。
5	弱电系统	（1）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/T 1081）的相关要求。 （2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
6	供暖系统	（1）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （3）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （4）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （5）做好供暖前检查等相关准备工作。 （6）暖气片上水前，提前通知采购人。 （7）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （8）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
7	空调系统	（1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。 （2）办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。发现问题，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）定期维护并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 （4）每年至少开展 1 次空调滤网、空调外机清洁等清洗消毒服务。 （5）发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。
9	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

4. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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 6 次清洁作业。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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 6 次清洁作业。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 6 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 6 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （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。 （7）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （8）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
3	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。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

5. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 2 人，需要物业维修综合工 1 人、保洁员 1 人。

2. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退

休年龄。

（3）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

通州区档案馆办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：通州区五中路与京榆旧线辅路交叉口东南 480 米

（2）建筑面积：总建筑面积 46617 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：通州区档案馆

名　称		明　细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 638 个 窗 129 个	见“2.房屋维护服务”见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板、环氧地坪	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	铝扣板、石膏板	
外墙	外墙各材质	铝板、玻璃幕墙	
会议室	室内设施说明	会议室：会议桌 25 个、会议椅 92 个、茶桌 2 个，备品柜 2 个、茶杯 21 套，杯盖 5 个，透明托盘 2 个，消毒柜 2 个，热水壶 8 个、立式空调 1 台，会议触控屏 1 台，一体化视频会议显示屏 1 套；投影仪 1 个、幕布 1 个、话筒 7 个、音响机柜 2 套、音箱 6 个、会控系统 2 套。	见“4.公用设施设备维护”“5.会议服务”“6.保洁服务”
	会议室数量（个）	245 人报告厅 1 个、85 人培训室 1 个、30 人会议室 1 个，8 人保密会议室 1 个。	
卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 24 个	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”

设备设施情况	给排水系统	集水井 26 个、隔油池 1 个、化粪池 1 个、雨水调蓄池 1 个、污水泵房 1 个、污水坑。	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	配电室 2 个、强电间 42 个、弱电间 18 个、配电柜 52 个、配电箱 467 个、平板灯 28 个、吸顶灯 495 个、筒灯 891 个、管灯 300 个、应急灯 746 具、灯带 1397 米、安全出口指示灯 32 个。	
	设备机房及设备	空调机房 26 个、排烟机房 7 个、送风机房 2 个、电梯机房 2 个、有线电视机房 1 个、管道间 34 间、生活给水高区叠压给水设备 1 套、成套中水高区变频供水设备 1 套、中水水箱 1 台、油水分离设备 1 套、内置式水箱自洁消毒器 1 台、冷却塔补水成套变频供水设备 1 套、高压细水雾泵组 1 套、高压细水雾补水增压泵组 2 台、高压细水雾储水箱 1 台、高压细水雾开式区域阀组 1 套、高压细水雾开式喷头、高压细水雾喷头专用接头、调试试验装置、高压不锈钢止回阀、RD（反渗透）一体化纯水机 1 套、纯水变频增压泵 2 台、纯水原水箱 1 台、纯水净水箱 1 台、自动搅匀反冲洗潜污泵 40 台、电热水器 2 台、专用高温排烟风机 19 台、低噪声混流风机 75 台、混流风机 5 台、分体空调室内外机 2 台、卧式暗装风机盘管 175 台、立式明装风机盘管 121 台、机柜：3 个、交换机：71 台、电话交换机：1 台、电脑：2 台、UPS：2 块	
	采暖系统	地源热泵	
	电梯系统	客梯 3 部、货梯 1 部、上行扶梯 2 部、下行扶梯 3 部	
	空调系统	组合式空调机组 51 组，热泵型变冷媒流量变频多联机空调 4 台，吊顶组合式空调机组 1 组，空气处理机组吊顶 9 组，高压微雾加湿器 12 组，风冷式机房精密空调 3 组，电热式加湿器 29 组，变频风冷热泵机组 2 组，地源热泵机组 2 组、柜式空调：3 台、壁挂式空调：7 台。	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	消防系统	室内消火栓泵 2 台、喷淋泵 2 台、消防水池 1 个、高位水箱 1 个、室内消火栓系统稳压装置 1 套、喷淋系统稳压装置 1 套、摄像头 630 个，酷开显示器 7 台，监控管理设备 6 套、 2 台消防主机、40 台消防壁挂机、烟感点位：1359 个、感温点位 866、红外点位 4 个、手报 153 个、声光 192 个、广播点位 177、层显点位 44 个、消防电话 66 个、防火门 116、报警主机 2 台、电源监控主机 1 台、电器火灾主机 1 台、防火门主机 1 台、液位计 4 套、消防栓 261 个，灭火器（干粉）1196 个、细水雾喷头 2780 个、细水雾增压水泵 7 台、分阀控制箱 90 台、细水雾水箱 1 个、细水雾稳压泵 2 台、控制泵 1 台、污水泵 2 台、	

		报警阀组 6 个、末端试水 26 个、水炮 4 套、气灭钢瓶 16 个。	

（2）建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯	庭院灯 26 套、草坪灯 23 套、插泥射灯 20 套。	见“4.公用设施设备维护服务”
设备管道井	给水井 16 个、中水井 12 个，消防井 4 个，污水井 19 个，雨水井 38 个。	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（2）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（2）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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)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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（2）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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（2）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准

1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（3）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（2）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

4	弱电设备（设备机房）	（6）设备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。 （7）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （8）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。 （9）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （10）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （11）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（9）建立 24 小时值班制度。 （10）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （11）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （12）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （13）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （14）做好供暖前检查等相关准备工作。 （15）暖气片上水前，提前通知采购人。 （16）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （17）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
6	电梯系统	（3）每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。 （4）检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 （5）检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。 （6）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。 （7）电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障，并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 （8）电梯紧急电话时刻保持畅通。 （9）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
7	消防系统	（5）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （6）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （7）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （8）自动喷水灭火系统启动正常。 （9）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （10）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 （11）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （9）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。 （10）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （11）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （12）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （13）电梯轿厢：①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。②灯具、操作指示板明亮。 （14）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。 （15）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （16）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （17）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。

4	卫生消毒	（3）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（3）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （4）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（6）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （7）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （8）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （9）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （10）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（3）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标

		志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （4）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目根据岗位需求需配备项目经理 1 名，消防中控室值班员 8 名、变配电系统运行与维护员 8 名、弱电维修员 2 名、电工维修工 2 人、综合维修工 4 人、绿化 1 人、会议服务员 2 名、接待引导员 2 人、保洁服务员 16 人。

2. 项目经理应具备的条件：

（1）具有大学本科（含）以上学历。

（2）有十年及以上同类物业项目经理经验。

（3）须持有中级或以上职称证书。

（4）年龄不超过 55 岁。

（5）中共党员优先。

3. 技术专业人员应具备的条件：

（1）按照北京市房屋建筑使用安全管理办法配备房屋安全管理员，房屋建筑安全管理员持有北京市住房和城乡建设委员会核发的房屋建筑结构安全管理员和房屋建筑设备设施安全管理员证书，或满足房屋建筑安全管理员任职资格条件。

（2）电梯安全员和有限空间安全员应持有电梯安全管理、有限空间监护作业等特种作业（设备）证书。（至少提供电梯安全员、有限空间监护作业各 1 人证书复印件）

（3）变配电系统运行与维护人员应持有高压电工作业的特种作业证书。（需提供至少 4 人证书复印件）

（4）中央空调系统运行人员应持有制冷与空调作业的特种作业证书。

（5）消防中控室值班人员须持有建（构）筑物消防员或消防设施操作员四级（含）或以上级别证书。

（6）会议及客服部服务人员

① 具备政务服务礼仪与沟通协调能力，形象气质适配政务接待场景。

② 身高建议≥158cm，会议服务人员年龄建议≤38 周岁（适配岗位强度与接待需求）。

③ 遵循男女平等原则，不设性别限制，同等条件下优先录用政务服务相关经验者。

（7）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

运河园路 4 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点： 北京市通州区运河园路 4 号

（2）建筑面积：总建筑面积 9363.28 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：1 号楼

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 111 窗 126	见“2.房屋维护服务” 见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板 、环氧地坪	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质及总	铝扣板、石膏板	
外墙	外墙各材质	瓷砖	
会议室	室内设施说明	大会议室 会议桌：17 会议椅：54 话筒：56 投影：2 电脑：2 会议多媒体系统：1 套 视频会议室 会议桌：1 会议椅：14 话筒：20 会议液晶电视：1	见“2.房屋维护服务” “5.会议服务” 见“6.保洁服务”
	会议室数量（个）	2 个	
卫生间	卫生间数量（个）	6 个	见“4.公用设施设备

名称		明细	服务内容及标准
			维护”见“6.保洁服务”
设备设施情况 设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备6.保洁服务” 见“4.公用设施设备6.保洁服务”
	供配电系统	500KV/A 箱变（高低压柜） 配电柜 1 配电箱 8。防爆灯 7 个，格栅灯 202 个，平板灯 45 个，吸顶灯 12 个，筒灯 704 个，管灯 84 个，应急灯 6 个，灯带 30 米，节能灯泡 6 个，安全出口指示灯 45 个。	
	设备机房	机房 1 个 机柜：3 VPN:3 线架：10 交换机：13 电话交换机：4 电脑：1 UPS:1	
	安防系统	摄像头 21 个，酷开显示器 4 个，监控管理设备一套（均未在质保期）	
	采暖系统	风机盘管	
	空调系统	中央空调 柜式空调：8 台 壁挂式空调：34 台	
	消防系统	两台消防主机（北大青鸟，深圳富安） 两台消防壁挂机（利达，泰和安） 烟感点位：112 消防栓 9 灭火器（干粉）70 个，灭火器（co2）10 个（均未在质保期）	

建筑物名称：2 号楼

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 80 窗 48	见“2.房屋维护服务”见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	石膏板、铝扣板	
外墙	外墙各材质	保温涂料	
会议室	室内设施说明	大会议室 会议桌：55 会议椅：142 话筒：19 LED 大屏幕：2 吊装电视：4 移动电视：2 2 楼会议室 会议桌：1 会议椅：18 话筒：20 会议电视：1	见“4.公用设施设备维护”“5.会议服务”“6.保洁服务”

名称		明细	服务内容及标准
	会议室数量（个）	2 个	
卫生间	卫生间数量（个）	6 个	见“4.公用设施设备维护” 见“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	低压配电室 1 个，配电箱：3。格栅灯 36 个，吸顶灯 104 个，管灯 38 个，应急灯 25 个，安全出口指示灯 41 个，壁挂灯 2 个。	
	设备机房	设备机房 1 个 机柜：2 组 时控：2 个 电脑：2 台 音响：2 套 会议系统：1 套	
	安防系统	摄像头 24 个（均未在质保期）	
	采暖系统	散热片：44 组	
	空调系统	中央空调 挂机空调：9 台 空气源制冷机组：1 套	
	消防系统	烟感点位：74 个 灭火器（干粉）60 个，灭火器（co2）2 个 消防排烟风机一个（均未在质保期）	

建筑物名称：3 号楼东侧平房

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 39 窗 55	见“2.房屋维护服务”见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	铝扣板、石膏板	
外墙	外墙各材质	普通涂料	
卫生间	卫生间数量（个）	4 个	见“4.公用设施设备维护”见“6.保洁服务”
设备设施情况 设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	配电箱：3。格栅灯 28 个，平板灯 16 个，筒灯 32 个，安全出口指示灯 12 个。	
	设备机房	机房 1 个 机柜：1 组 交换机：3 台 线架：4 个 光端机：1 台 电话交换机：1 台 UPS：1 组	
	安防系统	摄像头 5 个（均未在质保期）	
	采暖系统	散热片：38 组	
	空调系统	挂机空调：28 台	

名称		明细	服务内容及标准
	消防系统	灭火器（干粉）16 个，消防栓 2 个，灭火器（co2）2 个（灭火器每年 1 次检测）	

建筑物名称：车库 信访

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 20 窗 20	见“2.房屋维护服务”见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、水泥	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	石膏板、乳胶漆	
外墙	外墙各材质	普通涂料、瓷砖	
卫生间	卫生间数量（个）	1 个	见“4.公用设施设备维护”见“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	配电箱：5。防爆 4 个，格栅灯 24 个，平板灯 16 个，吸顶灯 1 个，筒灯 8 个，管灯 10 个。	
	安防系统	摄像头 3 个（均未在质保期）	
	采暖系统	风机盘管	
	空调系统	中央空调风机盘管制冷 独立空调：4	
	消防系统	灭火器（干粉）40 个，灭火器（co2）15 个	

建筑物名称：锅炉房 健身房 平房宿舍区

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 33 窗 37	见“2.房屋维护服务”见“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、木地板	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	石膏板	
设备设施情况设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	配电箱：1。防爆灯 14 个，管灯 4 个，节能灯泡 15 个。 宿舍区：吸顶灯 8 个，筒灯 6 个，节能灯泡 21 个。	
	设备机房	低压配电室 1 个配电柜 4 组	
	安防系统	燃气报警系统	
	锅炉设备	燃气锅炉 6 台,1 次循环泵 2 台/3kW 二次循环泵 2 台/7.5kW 补水 2 台 /1.1kW 制冷模块机组： 冷冻水循环泵 2 台/15kW,补水泵 2 台/1.5kW ，换热器 2 台，全自动软水器 1 台，隔膜气压罐 1 个	
	空调系统	空气源空调系统（保密机房）	

名称		明细	服务内容及标准
		柜式空调：2 台 挂机空调：6 台	
	消防系统	灭火器（干粉）40 个，灭火器（co2）15 个	

（2）建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	路灯 76　草坪灯 20	见“4.公用设施设备维护服务”“6.保洁服务”
消防栓	消防井 4 个	
室外配电箱	电车充电控制柜 1 个，箱：1 个，球场电源控制柜 1 个，鱼池电源控制箱 1 个	
设施设备	500KV/A 箱变 2 个，燃气调压箱 2 个	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对

序号	服务内容	服务标准
		现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。

6	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）自动喷水灭火系统启动正常。 （5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 （7）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （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。 （7）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （8）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （9）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。

		路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换

		或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 32 人，项目负责人 1 人，工程维修 8 人（弱电维修工 2 人、电气维修工 3 人、锅炉工 3 人），中控值守员 8 人，会议服务 5 人，保洁 10 人。

2. 项目负责人应具备的条件：

（1）本科（含）及以上学历。

（2）年龄 55 周岁（含）以下。

（3）同类型项目经验 5 年（含）以上。

7.服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）承诺会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。

（4）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

运河园路 108 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点： 北京市通州区运河园路 108 号

（2）建筑面积：总建筑面积 2832.59 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

（1）建筑物名称：前院

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	门 40 窗 55	见“2.房屋维护服务”见“5.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、地胶	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆、瓷砖	
顶面	顶面各材质	铝扣板、石膏板	
外墙	外墙各材质	面砖	
会议室	室内设施说明	会议桌：1，会议椅：10	
	会议室数量（个）	1 个	
卫生间	卫生间数量（个）	2 个	见“4.公用设施设备维护”见“5.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”
	供配电系统	400KV/A 箱变：1，配电箱：4。防爆灯 1 个，平板灯 130 个，管灯 2 个，应急灯 7 个，安全出口指示灯 9 个。	
	设备机房	1 个（涉密机房）	
	安防系统	显示器 1、交换机 1、摄像头 7 个	
	锅炉设备	热能机组：4	
	采暖系统	散热片：49 组	
	空调系统	挂机空调：23/27.6kW 柜机空调：3/17.4kW	
	消防系统	灭火器 30 个（干粉）	

建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	院内照明灯：2 个	见“4.公共设施设备维护服务”见“5.保洁服务”

（2）建筑物名称：后院

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 43 个、窗 35 个	见“2.房屋维护服务”见“5.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆	
顶面	顶面各材质	石膏板	
外墙	外墙各材质	面砖	
会议室	会议室数量（个）	1 个	
卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 4 个，浴室 2 间	
设备设施情况	给排水系统	集水井	见“4.公用设施设备维护”
	供配电系统	配电柜 2 个。配电箱：14 个。	
	设备机房	1 个，交换机 6 个，路由器 1 个	
	锅炉设备	空气能 3 台，54kW	
	采暖系统	散热片：49 组	
	空调系统	挂机空调：36/21.15kW 柜机空调：13/28.8kW	

（3）建筑物外

名称	明细	服务内容及标准
路灯、草坪灯、音箱	路灯 12 个	见“4.公用设施设备维护服务”见“5.保洁服务”

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（3）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。 （4）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（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）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。 ②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。

序号	服务内容	服务标准
6	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
7	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。
8	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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、隔油池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 （4）门禁抬杆系统运行正常，能正确识别车辆。
3	标识标牌	（1）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、

序号	服务内容	服务标准
		路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
6	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）

序号	服务内容	服务标准
		的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）自动喷水灭火系统启动正常。 （5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 正压送风、防排烟系统运行正常。 （7）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （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。 （7）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （8）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （9）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

		（7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（3）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （4）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（3）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾

		的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。（4）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 4 人，工程维修工 2 人，保洁员 2 人。

2. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

陈列馆路 25 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区潞邑街道陈列馆路 25 号

（2）建筑面积：总建筑面积 10226 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：陈列馆路 25 号

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	塑钢门窗 316 套。木门 160 套。玻璃平开门 5 套。	见“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖、会议室地毯。	
内墙饰面	内墙饰面各材质	内墙饰面乳胶漆	
顶面	顶面各材质	主楼、食堂楼、南楼为矿棉板，食堂楼后厨为铝扣板。	
外墙	外墙各材质	主楼、食堂楼、南楼保温一体板，主楼门厅铝板。	
会议室	室内设施说明	会议桌 2 台，会议椅 85 把，投影机 2 台，话筒 38 个，弱电设备 2 套。	见“4.公用设施设备维护”“5.会议服务”“6.保洁服务”
	会议室数量	会议室 2 间。	
卫生间（开水间）	卫生间（开水间）数量	主楼卫生间 12 个，开水间 6 个。食堂楼卫生间 6 个，开水间 2 个。南楼卫生间 4 个，开水间 2 个。	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	潜水泵 2 台、集水井 30 个、污水井 30 个、污水井处理设备 4 台，不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	高压柜 8 台、低压柜 15 台，变压器 2 台功率 800 千伏安，路灯 50 根，不在质保期内。	
	设备机房	高压配电室 1 间，消防泵房 1 间，生活水泵房 1 间，主楼配电室 1 间，弱电机房 1 间，电梯机房 1 间，稳压泵房 1 间，中控室 1 间，污水泵房 2 间，燃气间 1 间，不在质保期内。	
	采暖系统	集中供暖，暖气数量 310 个，不在质保期内。	
	电梯系统	客梯 2 部，功率 11.5 kW，不在质保期内。	
	空调系统	多联式空调 5 台，总功率 30 千伏安；立式单元式空调 18 台、总功率 90 千伏安； 壁挂式单元式空调台 165 台、总功率 100 千伏安。以上设备均不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	消防系统	利达华信 LD188EL，输入：烟感 203 个，温感 20 个，手报 32 个，消防栓按钮 38 个，压力开关 2 个，水流指示器 8 个，防火阀 8 个，信号阀 8 个。输出：电源 10 个，消防泵 8 台，喷淋泵 4 台，消防广播 8 个，声光报警 19 个，不在质保期内。室外消防栓井 8 个，不在质保期内。	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（2）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（2）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（2）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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预	（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

序号	服务内容	服务标准
	案	患进行排查，并建立清单/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（2）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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（6）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。 （7）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （8）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （9）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （10）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（2）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（7）设备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。 （8）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （9）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。 （10）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （11）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （12）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3)每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查,确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
6	电梯系统	（10）每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。 （11）检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 （12）检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。 （13）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。 （14）电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障,并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 （15）电梯紧急电话时刻保持畅通。

		（16）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
7	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）自动喷水灭火系统启动正常。 （5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 （7）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（5）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （6）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （7）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。 （8）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无

		渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （6）电梯轿厢：①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。②灯具、操作指示板明亮。 （7）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。 （8）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （9）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （10）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（9）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所在城市的要求设置。 （10）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （11）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （12）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。 （13）垃圾装袋，日产日清。 （14）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （15）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。 （16）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
6	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	（3）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 （4）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（3）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （4）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。

2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（6）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （7）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （8）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （9）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （10）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（5）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （6）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 25 人，需要项目负责人 1 人，工程维修 7 人，中控值守员 8 人，会议服务 2 人，保洁 7 人。

2. 项目负责人应具备的条件：

（1）本科（含）及以上学历。

（2）年龄 55 周岁（含）以下。

（3）同类型项目经验 5 年（含）以上。

3. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。

（4）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

新华西街 1 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点： 北京市通州区新华西街 1 号办公区

（2）建筑面积：总建筑面积 9386 平方米。

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：新华西街 1 号办公区

名　称		明　细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量（个）	玻璃门 2 个	见“2.保洁服务”
地面	地 面 各 材 质	瓷砖地面	见“2.保洁服务”
卫生间（开水间）	卫生间（开水间）数量	卫生间 3 个，开水间 1 个	见“2.保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点数量（个）	数量 9 个	见“2.保洁服务”

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及保洁服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （1）（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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）建立保洁信息，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）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。②保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录、反馈表等。③其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（1）明确负责人，定期对保洁服务过程进行自查，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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行清洁部署，对活动区域进行全面检查，确保环境优良，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（1）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要，配备必要的应急物资，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。
8	服务方案及工作制度	（1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、保洁服务管理制度和相关管理制度等。 （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。 （3）制定保洁服务方案。

2. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（9）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （10）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。

		（11）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。 （12）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （6）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（17）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所在城市的要求设置。 （18）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （19）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （20）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。 （21）垃圾装袋，日产日清。 （22）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （23）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。 （24）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（3）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （4）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。 （5）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
1	瓷砖地面	（5）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 （6）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置：保洁 3 人。

2. 保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 无犯罪记录和不良嗜好。

③ 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

④ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

梨园北街 189 号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点： 北京市通州区梨园北街 189 号

（2）建筑面积：总建筑面积 14149.31 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：梨园北街 189 号

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 661 套，窗 417 套	见“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖，会议室地毯	
内墙饰面	内墙饰面各材质	内墙饰面乳胶漆	
顶面	顶面各材质	石膏板	
外墙	外墙各材质	干挂石	
会议室	室内设施说明	会议桌 70 台，会议椅 460 把，投影机 5 台，话筒 68 个，音箱 3 套。	见“4.公用设施设备维护”“5.会议服务”“6.保洁服务”
	会议室数量	会议室 6 间	
卫生间（开水间）	卫生间（开水间）数量	卫生间 30 个，开水间 14 个	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	潜水泵 6 台、集水井 4 个、二次供水泵 4 台，不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	供配电系统	高压柜 9 台、低压柜 11 台，直流屏 3 个，2 变压器功率 800 千伏安，不在质保期内。 各种灯具共 2155 个。	
	设备机房	直燃机机房 2 间，高压配电室 1 间，消防泵房 1 间，生活水泵房 1 间，弱电机房 1 间，电梯机房 1 间，稳压泵房 1 间，中控室 1 间，污水泵房 2 间，燃气间 2 间，不在质保期内。	
设备设施情况	采暖系统	主楼溴化锂直燃机，其他集中供暖	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	电梯系统	客梯 2 部，不在质保期内。	
	空调系统	主楼溴化锂直燃机制冷，其他：立式空调 7 台，壁挂 43 台。以上设备均不在质保期内。	
	消防系统	利达华信 LD128E，烟感 256 个，温感 63 个，手报 47 个，消防栓 31 个，可燃气体探测器 16 个，消防泵 2 台，喷淋泵 2 台，不在质保期内。室外消防栓 6 个，灭火器 267 个，不在质保期内。	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（3）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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

序号	服务内容	服务标准
		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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（3）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。 （4）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（3）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（3）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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（4）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/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。 （5）应急预案的建立。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。 （6）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（3）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。

序号	服务内容	服务标准
		（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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（11）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。 （12）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （13）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （14）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （15）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（3）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（3）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。

序号	服务内容	服务标准
		（4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（13）设备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。 （14）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （15）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。 （16）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （17）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （18）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
6	电梯系统	（17）每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。 （18）检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 （19）检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。 （20)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。 （21）电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障，并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 （22）电梯紧急电话时刻保持畅通。 （23）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
7	消防系统	（8）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （9）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （10）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （11）自动喷水灭火系统启动正常。 （12）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （13）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 （14）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放

序号	服务内容	服务标准
		规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （6）电梯轿厢：①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。②灯具、操作指示板明亮。 （7）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。 （8）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （9）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （10）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		

序号	服务内容	服务标准
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。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求

2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 37 人，需要项目负责人 1 人、会服 5 人、中控 8 人、电工维修工 6 人、直燃机操作员 6 人，保洁员 11 人。

2. 项目负责人应具备的条件：

（1）本科（含）及以上学历。

（2）年龄 55 周岁（含）以下。

（3）同类型项目经验 5 年（含）以上。

3. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。

（4）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

九棵树东路甲442号办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区九棵树东路甲 442 号永安大厦

（2）建筑面积：总建筑面积 5015.51 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：永安大厦

名称	明细	服务内容及标准

名称		明细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	门 198 个，窗 63 个	见“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
地面	地面各材质	办公区为地板砖，弱电机房为防静电地板。	
内墙饰面	内墙饰面各材质	办公区内墙乳胶漆，餐厅为玻璃墙面	
顶面	顶面各材质	办公区为矿棉板，后厨、弱电机房为铝扣板	
外墙	外墙各材质	玻璃面、大理石	
会议室	室内设施说明	会议桌 39 台，会议椅 116 把，投影电视 1 台，话筒 7 个，弱电设备 1 套。	见“4.公用设施设备维护”“5.会议服务”“6.保洁服务”
	会议室数量（个）	会议室 1 间	
卫生间	卫生间数量（个）	卫生间 5 个，开水间 5 个	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	给水系统：地下一层、一层、三层为后付费系统；九层为预付费供水系统。 排水系统：生活污水经排污管道排至市政污水管道。 给排水设备包括提升泵、潜水泵、排污泵、供水管路、排水管路、阀门、水表等。 不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护” “6.保洁服务”
设备设施情况	供配电系统	低压配电箱数量及功率：共 14 面配电箱，总功率约为 280kW。 照明系统的构成：办公照明及应急照明构成。 照明数量为 1480 盏。 不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护” “6.保洁服务”
设备设施情况	设备机房	设备机房数量：数量为 2 间，分别为弱电机房及监控机房。 弱电机房内设备数量为 54 套。 监控机房内设备数量为 7 套。 不在质保期内	见“4.公用设施设备维护” “6.保洁服务”
设备设施情况	采暖系统	采暖系统形式：集中供暖； 不在质保期内。	
设备设施情况	空调系统	空调系统形式：制冷方式分为全空气式空调系统及风机盘管系统两种，办公区区域内总功率为 150kW。弱电机房及监控机房内为恒温恒湿分体柜式空调，总功率为 22kW。 不在保质期内。	
设备设施情况	安防系统	干粉灭火器 105 具、水基灭火器 3 具、二氧化碳灭火器 2 具、灭火毯 4 张，消防栓箱 12 个。	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明

		确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，

		展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
6	电梯系统	（1）每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。 （2）检查相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。 （3）检查电梯使用是否符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。 （4）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。 （5）电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，进行救助和排除故障，并通知维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 （6）电梯紧急电话时刻保持畅通。 （7）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
7	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）自动喷水灭火系统启动正常。 （5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 （7）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （2）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。 （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （5）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （6）电梯轿厢：①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。②灯具、操作指示板明亮。 （7）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。 （8）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （9）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。 （10）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。

4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 10 人，弱电岗 1 人、会服岗 2 人、监控岗 2 人、维修岗 2 人、保洁员 3 人。

2. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。

（4）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

集中融合办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建筑面积：总建筑面积 5577.99 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：复地金融中心 B 座

名　称		明　细	服务内容及标准
门窗	门窗材质	塑钢门窗，木门，玻璃平开门。	见“2.房屋维护服务”“6.保洁服务”
地面	地面材质	瓷砖，地毯。	
内墙	内墙材质	乳胶漆	

饰面			
外墙	外墙材质	玻璃幕墙	
会议室	室内设施说明	会议桌、椅，话筒等弱电设备。	见“4.公用设施设备维护”“5.会议服务”“6.保洁服务”
卫生间		卫生间、开水间。	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
设备设施情况	设备机房	空调机房、弱电机房	见“4.公用设施设备维护”“6.保洁服务”
	采暖系统	集中供暖	
	空调系统	中央空调	
	消防系统	消防栓、灭火器。	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、维修记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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)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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。
8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水，发现破损，及时向采购人报告。

		（3）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （4）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）每半月至少开展 1 次办公区域全覆盖安全巡查，发现问题及时向采购人报告。 （2）地面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）茶水间每日至少巡检 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备机房门口有机房类别及安全标志。明确责任人、应急预案流程图、管理制度等上墙，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 （2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）做好供暖前检查等相关准备工作。 （2）供暖前，提前通知采购人。 （3）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
6	消防系统	（1）对消火栓箱进行巡检 （2）灭火器可正常使用。

5. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
4	会中服务	会议期间按要求加水。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

6. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公区域保洁	（1）公共区域通道： 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。②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指示牌干净，无污渍，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 1 次清洁作业。 （3）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （4）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （5）地毯无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）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。 （7）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。

具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。
2	地毯地面	（1）日常用吸尘机除尘，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	内墙	有污渍时用半干布擦拭

7. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量

1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 17 人，需要项目负责人 1 人、会服 6 人、弱电 1 人、电工维修工 4 人、保洁员 5 人。

2. 项目负责人应具备的条件：

（1）本科（含）及以上学历。

（2）年龄 55 周岁（含）以下。

（3）同类型项目经验 5 年（含）以上。

3. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员需持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 38 岁，需有相关的工作经验。

（4）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

运河商务区办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点： 世界侨商中心 3 号楼 18-20 层及底商职工食堂

（2）建筑面积：总建筑面积 4311.37 平方米。（最终面积以房屋租赁合同为准）

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称： 北京市通州区世界侨商中心 3 号楼

名　称		明　细	服务内容及标准
地　面	地 面 各 材 质	瓷砖	见“2.保洁（维修）服务”“3.会议服务”
内墙饰面	内墙饰面各材质	乳胶漆墙面	
会议室	会议室数量（个）	会议室 2 个	
	室内设施说明	桌子共 43 个，椅子共 183 个，话筒共 116 个，投影仪共 4 个机柜 2 台，茶水柜 1 台，平板 2 台。	
设备维修	食堂及部分公共区域设备维护维修	食堂电器、办公区域房屋铝扣板等。	
垃圾存放点	各垃圾存放点数量（个）	垃圾桶共 3 个，18-20 层各 1 个	

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及保洁服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）建立保洁信息，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）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。②保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录、反馈表等。③其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（1）明确负责人，定期对保洁服务过程进行自查，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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行清洁部署，对活动区域进行全面检查，确保环境优良，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（1）应急预案的建立。根据办公楼实际情况，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）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （3）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要，配备必要的应急物资，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。
8	服务方案及工作制度	（1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、保洁服务管理制度和相关管理制度等。 （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。 （3）制定保洁服务方案。

2. 保洁（维修）服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 （5）建立设备设施维修台账及维修工单，做好维修记录工作。 （6）做好办公区内水、电、燃气等能源统计工作。
2	办公区域保洁	（1）办公楼层内公共通道： 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。②指示牌、办公室门外侧、楼道墙内开关及插座、

		电梯间墙面及外表面干净，无污渍，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 1 次清洁作业。 （3）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （4）公共卫生间：随时保持地面、洗手台干净。 （5）瓷砖地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。 （6）户外区域，保持路面干净，无明显杂物，无枯枝落叶，无烟头，雨天及时清理积水，雪天及时铺设防滑垫，及时扫雪铲冰。路灯及围墙无明显污渍，雨水箅子与排水口保持通畅。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）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。 （4）垃圾装袋，日产日清。 （5）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。 （6）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
5	卫生消毒	（1）办公用房区域预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。 （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。
6	设备维修	及时做好食堂等设备零部件更换、办公区域部分设备零部件更换工作。更换零部件及维修应符合相应操作规范。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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。
2	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

3. 会议服务

服务内容	服务标准
会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。
会中服务	会议期间按要求加水。
会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

4. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准
1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。

		（2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时对破损、渗漏部位报修，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对会议活动用水、食堂用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求
2	维修服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置人员3名，其中：

保洁人员 1 名，负责会议室、城市会客厅等公共区域日常清洁，负责办公垃圾等废弃物分类、清理，办公楼层公共区域灭虫除害等。

维修人员 1 名，负责办公区食堂及部分区域设备零件更换和维护维修，负责办公区能耗统计。

会议服务人员 1 名，负责会议服务，负责与保洁人员共同完成会议室、城市会客厅等办公区公共区域的日常清洁

2. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）会议服务人员全部为女性，身高不低于 158cm，会议服务人员年龄不高于 50 岁，需有相关的工作经验。

（4）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业保险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

台湖综合仓库办公区物业项目采购需求

（一）项目基本情况

（1）建设地点：北京市通州区台湖镇胡家垡村临 52 号

（2）建筑面积：总建筑面积 4137.75 平方米

（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）采购人提供办公场地；

（2）采购人可提供食堂用餐，供应商按相关要求缴纳餐费。

（三）服务范围

建筑物名称：台湖镇胡家垡村临 52 号

名　称		明　细	服务内容及标准
门窗	门窗总数量	不锈钢伸缩门 1 个、消防通道门 1 个、玻璃电动门 1 个、库房大门 2 个、卷帘门 4 个、防火门 8 个、普通门 42 个、窗 52 个。	见“2.房屋维护服务”“5.保洁服务”
地面	地面各材质	瓷砖	
内墙饰面	内墙饰面各材质	内墙饰面乳胶漆	
顶面	顶面各材质	主楼矿棉板，食堂后厨为铝扣板。	
外墙	外墙各材质	大理石、彩钢岩棉夹芯板	

卫生间	卫生间数量	主楼卫生间 4 个	见“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”
设备设施情况	给排水系统	31 个管井，管井内有阀门	
	供配电系统	高压低压预装式变电站 1 座，高压 12KV 低压 400V 及额定容量 160KWA； 低压柜数量 3 个及功率 260kW； 照明系统的构成：普通照明和应急照明； 照明设备数量 352 件，高杆路灯 20 盏，不在质保期内。	
	设备机房	高压低压预装式变电站 1 座，消防泵房 1 间，配电室 1 间，弱电机房 1 间，中控室 1 间，锅炉房 1 间，燃气间 1 间，不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”
	采暖系统	采暖系统形式：集中供暖；采暖系统的构成：由燃气锅炉采暖；采暖设备的数量 49 个、总功率 350KW，不在质保期内。	
	空调系统	挂机及柜机形式，空调设备数量 22 个，不在质保期内。	
设备设施情况	消防系统	利达 LD182E(Q)，输入：烟感 227 个，手报 14 个，消防栓按钮 30 个，压力开关 2 个，水流指示器 4 个，防火阀 4 个，信号阀 6 个。输出：消防泵 4 台，喷淋泵 2 台，声光报警 2 个，不在质保期内。室内消防栓箱 24 个，室外消防栓 6 个，不在质保期内。	见“4.公用设施设备维护”“5.保洁服务”

（四）服务内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确工作任务及责任分工，并制定配套实施方案。 （2）严格落实服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。 （3）针对服务中的重点、难点问题，制定定位准确、分析合理、措施得力的实施方案。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 （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）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。 （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。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 （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	保密和思想政治教育	（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）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向采购人报备。 （3）每季度至少开展 1 次服务人员保密、思想政治教育培训，增强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，合格后签订安全保密责任书方可上岗。 （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。
4	档案管理	（1）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）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。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。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。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、消杀记录等。⑤其他：人员信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 （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。 （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。
5	服务改进	（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）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。 （3）需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	（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）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，确保办公区安全，环境干净整洁，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。（3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。
7	应急保障预案	（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/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）应急预案的建立。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。 （3）应急预案的培训和演练。组织相关岗位每半年至少开展 1 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。 （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。

8	服务方案及工作制度	（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）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。 （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	（1）设置 24 小时报修服务热线。 （2）紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）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。 （2）每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、雨棚、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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4）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，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）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，发现问题及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （2）每年对防雷装置进行检查，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
3	标识标牌	每月至少检查 1 次标识标牌和消防安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固

3. 办公家具维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公家具维修	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。

4. 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

2	给排水系统	（1）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 （2）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。 （3）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
3	供电设备监控	（1）建立 24 小时运行值班监控制度。 （2）对供电范围内的电气设备定期巡视检查，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 （3）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。 （4）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。 （5）照明设备外观整洁无缺损、无松落。 （6）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。 （7）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
4	弱电设备（设备机房）	（1）设备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）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 （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。 （4）按各设备机房的国家标准规范，维护消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
5	供暖系统	（1）建立 24 小时值班制度。 （2）每年至少开展 1 次供暖设备的全面检查。 （3）每年至少开展 1 次供暖设备及其辅助设备检查，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。 （4）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 （5）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 （6）做好供暖前检查等相关准备工作。 （7）暖气片上水前，提前通知采购人。 （8）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 （9）根据天气情况适时调节供暖设备运行情况，节约能源。
7	消防系统	（1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 （2）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 （3）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 （4）自动喷水灭火系统启动正常。 （5）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 （6）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 （7）正压送风、防排烟系统运行正常。

5. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	（2）大厅、楼内公共通道： （3）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。②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指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （6）作业工具间：①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 （7）公共卫生间：①随时保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。②及时补充厕纸等必要用品。 （8）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。 （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体清洁要求”）。
3	垃圾处理	（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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）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。 （5）垃圾装袋，日产日清。 （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 （7）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。 （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市垃圾分类要求执行。
4	卫生消毒	（1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。
5	门前三包	“门前三包”区域及门前公共场地及区域的日常清洁，清扫、扫雪铲冰工作，配合文明城区的创建工作等。
具体清洁要求		
序号	服务内容	服务标准
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	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭

6. 节约能源资源工作

序号	服务内容	服务标准

1	基础工作	（1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。
2	节能管理	（1）协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测 和维护管理。 （2）熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助采购人开展用能统计和分析工作。
3	节水管理	（1）协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。 （4）对食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助采购人开展用水统计和分析工作。
4	反食品浪费	（1）积极落实采购人在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。
5	生活垃圾分类	（1）协助采购人按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂 区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。

（五）供应商履行合同所需的设备

序号	用途	作业设备名称	数量
1	物业服务	满足办公区日常运行维护所需的工具	满足服务需求
2	保洁服务	满足服务需求的清洁药剂、设备、工具等	满足服务需求

（六）人员配置要求

1. 项目应配置 15 人，需要项目负责人 1 人、中控 8 人、电工维修工 2 人、绿化和（司炉）工 1 人；保洁员 3 人。

2. 项目负责人应具备的条件：

（1）本科（含）及以上学历。

（2）年龄 55 周岁（含）以下。

（3）同类型项目经验 5 年（含）以上。

3. 服务人员要求

（1）身体健康，无犯罪记录和不良嗜好。

（2）承诺技术专业人员须持有相关岗位合格证或资质证书，年龄不得超过法定退休年龄。

（3）保洁服务人员

① 身体健康，无妨碍作业疾病，能独立胜任清洁作业及体力要求。

② 年龄：女≤55 周岁、男≤60 周岁（未达法定退休年龄）；超龄人员（女>55 周岁、男>60 周岁，≤65 周岁）。

③ 供应商按劳务关系签订协议，明确报酬与工伤保障（优先参保或购买商业险），落实安全培训与防护，建立超龄人员专项档案备查。

关于本项目考核验收：

北京市通州区机关事务服务中心
物业服务考核办法

为提高集中办公区物业服务质量，监督物业团队服务工作，督促及时整改物业服务中存在的不足，确保机关单位高效、安全、有序运行。

一、管理职责

中心各办公区管理科室作为考核人负责具体考核工作。

二、考核周期

每季度对物业服务团队进行考核，考核结果作为支付物业服务费用的依据。

三、考核形式及内容

采取100分制考核，每季度由中心各办公区管理科室和入驻单位进行考核，其中中心指标占90分，入驻单位服务评价考核占10分。

考核部门	考核内容	考核具体指标
中心各办公区管理科室	工作任务完成情况	按《物业考核细则》进行考核
	表彰奖励	获得通报表扬、获赠锦旗、获评先进等奖励或贡献，每项加1分，最高奖励5分，每季度汇总一次。
入驻单位	服务满意度	按《满意度调查实施方案》进行考核

四、考核结果

根据服务考核结果共分八等，将与服务费用挂钩：

1.一等：95分（含）以上，支付100%服务费

2.二等：90分（含）-95分，支付99%服务费；

3.三等：85分（含）-90分，支付98.5%服务费；

4.四等：80分（含）-85分，支付97%服务费；

5.五等：75分（含）-80分，支付95%服务费；

6.六等：70分（含）-75分，支付92%服务费；

7.七等：60分（含）-70分，支付90%服务费；

8.八等：60分以下，支付85%服务费。连续三个月不满60分，甲方有权终止合同。

在服务区域发生事故，未能及时上报处理造成严重后果的，按照事故的严重程度，酌情扣除当月的服务费。

附件：1.物业服务考核细则

2.满意度调查实施方案

附件 1

物业服务考核细则

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
1	专业人员需持有符合法规、政策和强制性标准要求的职业资格证书。管理人员、各专业负责人应具有相应技术职称。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
2	录用人员前须进行从业资格审核及培训。 服务人员具有相应的业务知识和从业资格，须经过岗前培训考核，应熟悉岗位职责和内容、熟悉办公楼（区）的基本情况；掌握设施设备的基本情况、掌握岗位风险点、掌握岗位安全操作规程、掌握应急处置程序、掌握服务的工作流程、掌握《通州区机关事务服务中心后勤管理制度汇编》有关要求。	1	（1）未进行录用人员从业资格审核及培训的，该项不得分； （2）发现 1 处问题扣 0.2 分。		
3	所有服务人员应取得健康证明和无犯罪证明；每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
4	仪容仪表： （1）规范着装，服装、鞋面干净整洁无破损，不佩戴饰品。 （2）精神饱满，表情自然、亲切，微笑服务。 （3）保持头发、口腔、手部、身体干净无异味，头发梳理整齐，不得染彩发，指甲修剪整齐洁净，不应过长，不用浓烈香水。女性长发应盘起，刘海不遮额，侧发不遮耳；男性不留胡须、鬓角。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
5	人员调换： （1）如服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的问题，甲方要求调换，应及时调换。 （2）如因乙方对服务人员进行调换，需征求甲方同意。 （3）服务人员是否存在兼职情况。	1	（1）如发现服务人员存在兼职情况，该项不得分。 （2）发现 1 处问题扣 0.5 分。		
6	制定工作制度和服务方案： （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、公共设施设备管理制度、安全生产责任制度等。 （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。 （3）制定物业服务方案。主要包括：房屋养护服务方案、办公家具维修方案、公用设施设备维护服务方案、会议服务方案等。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
7	岗位技能培训： （1）制定培训计划；按照计划开展培训，并保留培训记录。培训范围包括但不限于作业方法、操作规范、安全生产知识、应急处置要求等。 （2）每季度开展 1 次岗位技能培训，并采取适当形式进行考核。	1	（1）未提供培训计划扣 0.5 分。 （2）发现 1 处问题扣 0.5 分。		
8	保密和思想政治教育： （1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于： ①组织开展服务人员保密教育。 ②明确重点岗位保密要求。 （2）逐级签订安全保密责任书。安全保密责任书应当向甲方报备。 （3）经常性开展服务人员思想政治教育，发现服务人员违纪违法或出现重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。	1	（1）服务人员发生违纪违法或出现重大过失，该项不得分。 （2）发现 1 处问题扣 0.2 分。		
9	应急保障预案： （1）重点区域及安全隐患排查。对重点部位及危险隐患进行	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
	排查，建立台账并及时更新。 （2）应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施并定期监控，使风险隐患始终处于受控状态。 （3）制定专项应急预案，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。 （4）每半年至少开展 1 次专项应急演练，留存培训及演练记录和影像资料。 （5）定期检查应急物资，建立台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方，确保能够随时正常使用。				
10	重大活动后勤保障： （1）制定方案。配合甲方制定重大活动后勤保障工作方案，充分了解任务要求，并制定详细的后勤保障计划。 （2）实施保障。按工作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，确保办公区安全畅通；以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 （3）收尾工作。对现场进行检查，做好现场清理工作。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
11	档案管理： （1）建立服务档案，档案资料应指定专人保管，档案资料及时更新。 （2）档案资料包含但不限于： ①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。 ②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 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。 ④监控记录、突发事件演习与处置记录等。 ⑤巡查、值守及异常情况记录。 ⑥事故处理报告 ⑦满意度调查、问题反馈、整改资料 ⑧其他：服务单位信息、财务明细、合同协议、物品出入库登记等。 （3）履约结束后，相关资料交至服务管理科室。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
12	作业举止符合岗位规范。作业期间遇有人员经过，暂停工作并收拢设备和工具，半侧身站立，点头微笑示意，待人员经过后恢复工作。任何时候不得用手中的工具、用具指向人员。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
13	按岗位编制设置，安排上岗人数。	1	实际服务人数少于最低服务人数，每出现一人扣 0.5 分。		
14	服务热线及紧急维修： （1）设置 24 小时报修服务热线，接受入驻单位人员对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理。 （2）紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
15	建立并落实维修服务承诺： 维修及时率达 98%，维修质量合格率达 100%。	1	建立但未落实扣 0.5； 未建立扣 0.5		

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
			分。		
16	合理使用、养护甲方的财物（包括场地、设备、设施、用具、档案资料等），不得以任何形式予以擅自处置、变更用途或人为损坏丢失。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
17	关注员工思想动态，保持内部稳定。不因乙方服务人员自身原因，产生 12345 工单。	1	发生 1 处问题扣 0.2 分。		
18	保质保量完成甲方交代的临时工作。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
19	配备物业服务相关常用的工具、设备、器材等。	1	发现 1 处问题扣 0.2 分。		
二	公共设施设备维护服务	40			
（一）	房屋维护服务	4			
1	每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡查，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
2	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，发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
3	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，发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
4	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，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
5	保持办公楼外观完好，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。保持通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
6	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，发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
7	每年至少开展 1 次防雷装置检查，发现失效，及时向甲方报告。	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
8	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	0.5	发现 1 处问题，扣 0.2 分。		
(二)	供电系统	4	考核办法	问题描述	得分
1	制定供电系统管理措施并严格执行，记录完整；供电设备运行正常，配电管理符合规定，路灯、楼道灯等公共照明设备完好，包含但不限于以下材料： ①供电管理措施 ②设备运行记录 ③有紧急情况处理预案 ④日常巡视记录 ⑤设备台帐 ⑥有防小动物进入、灭鼠及防火措施 ⑦落实 24 小时值班监控制度	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
2	保证正常供电，发生限电、非计划性停电及时通知甲方。制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。涉及复杂故障及时与供电部门联系，并向甲方报告。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
	做好应急事件上报及处理工作。				
3	确保照明设备外观整洁无缺损、无松落。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
4	每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。	1	发现 1 处问题扣 0.5 分。		
(三)	弱电系统	6	考核办法	问题描述	得分
1	按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	监控系统、门禁系统、安防系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存。有故障及时排除。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	严格按照设备操作规程使用设备，保证会议音响视频系统正常，发现故障及时维修。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	设备机房门口有机房类别及安全标识，严格落实责任人、督查人制度。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。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
5	每半月至少开展 1 次清洁，设备机房整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
6	设备机房门窗、锁具完好有效。安全防护用具配置齐全，检验合格。应急设施设备用品配置齐全、完备，可随时使用。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
(四)	消防系统	8	考核办法	问题描述	得分
1	消防控制室利用安防监控设备不间断对整个办公区重点部位实施监控，严格落实 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。及时发现监控区域各种不安全隐患，对突发事件和可疑人及时上报有关领导和相关部门。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
2	消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各防火区域责任人，建立消防安全档案（包含但不限于消防安全专项检查制度、消防安全责任制、消防安全台账等）。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	1	（1）无应急方案扣 0.5 分；（2）各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣 0.1 分。		
5	消防设施平面图、火灾疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
6	保证办公区灭火器材、消火栓、应急灯、防火门、正压送风阀等消防设施设备的完好；水泵、电机固定螺丝固定；水泵、电机、管道无锈蚀。水箱、水池水量足够、观察口无安全隐患、扶梯牢固无锈蚀；防火卷帘门消防中心启动下降、反馈信号正常；疏散指示灯正常；抽检指示灯充放电功能正常；正压风机、排烟风机控制箱面仪表、指示灯、开关、电源、电压正常；风机试运行正常。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
7	易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。	1	发现一处问题		

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
			扣 0.5 分。		
8	定期组织消防安全培训，每半年至少开展 1 次消防演练。	1	不符合全扣。		
(五)	电梯系统	4	考核办法	问题描述	得分
1	检查电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。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。	1	发现一处问题扣 0.5 分。		
2	电梯根据甲方需求设置开启数量和时间，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	做好专业电梯维保单位的监督工作。电梯维修、保养时应在现场设置提示标识和防护围栏。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	运行出现故障后，物业人员应在规定时间内到达现场配合维保专业人员处理故障，确保安全平稳处理故障。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
5	有排除险情的应急处理措施，每年至少开展 1 次演练。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
6	每周至少开展 2 次电梯安全状况检查，保障电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。电梯紧急电话保持畅通。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
7	检查电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG08）的有关要求。	0.5	发现一处问题扣 0.2 分。		
(六)	给排水系统	8	考核办法	问题描述	得分
1	建立用水、供水管理制度，结合实际情况建立合理的用水和节水计划。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	保障设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。消防泵、喷淋泵、排污泵、稳压泵、供水泵等水泵运行、备用切换情况良好。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	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、水箱。检查相关水质检测报告，及时提醒并配合采购人对生活水箱进行检测。	2	发现一处问题扣 0.5 分		
4	高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
5	排水系统通畅，确保道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
6	如有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，不出现大面积跑水、泛水、长时间停水现象。如遇供水单位限水、停水，及时通知甲方。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
7	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畅通。	1	发现一处问题扣 0.5 分		
（七）	空调系统	6	考核办法	问题描述	得分
1	空调通风、新风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。发现问题，及时向甲方报告，按甲方要求出具维修方案，待甲方同意后按维修方案实施维修。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	定期维护并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
4	中央空调、独立空调运行前对设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
5	每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
6	每年至少开展 1 次新风机、独立空调机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。 每年至少开展 1 次分体式空调主机、独立空调机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
三	会议及客服服务	6			
1	接受会议预订，记录会议需求。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
3	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	会议期间按要求加水。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
5	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
6	客服服务，听取干部职工提出的有关需求、问题及意见建议，并及时反馈。 根据工作需要，完成与服务内容相关的临时性工作任务。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
四	保洁服务	20			
1	基本要求： （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 （3）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。 （4）进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。	4	发现一处问题扣 0.5 分。		
2	室内区域： （1）大厅、楼内公共通道： 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。 门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 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）电器、消防等设施设备： 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、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。 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）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。 （4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 （5）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。 （6）公共卫生间： 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。	5	发现一处问题扣 0.2 分。		

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
	（7）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。 （8）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。 （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。 （10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。				
3	室外区域： （1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，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，每天至少开展 1 次巡查。	3	发现一处问题扣 0.2 分。		
4	垃圾处理： （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所在城市的要求设置。 （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 （4）化粪池清掏，无明显异味，每月至少开展 1 次清洁作业。 （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。 （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，按北京市垃圾分类要求执行。	5	发现一处问题扣 0.5 分。		
5	卫生消毒： （1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。 （2）配合采购人，开展消灭老鼠、蟑螂工作，控制室内外蚊虫，达到基本无蚊蝇，每季度至少开展 1 次作业。 （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。	2	发现一处问题扣 0.2 分。		
6	配备保洁服务相关常用的清洁药剂、设备、工具等。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
五	节约资源能源工作	5			
1	基础工作： （1）明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作。 （2）与甲方紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		
2	节能管理： （1）协助甲方规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。	1	发现一处问题扣 0.2 分。		

序号	考核内容	分值	考核办法	问题描述	得分
一	基本服务	19			
	（2）熟悉管理区域能源消耗热点(照明、暖通、办公设备、数据中心、厨房等)、设备效率、建筑围护结构情况等。 （3）定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透。 （4）协助甲方在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。 （5）对照明用能、暖通用能、其他用能进行精细化管理，提升能源利用效率。 （6）协助甲方开展用能统计和分析工作。				
3	节水管理： （1）协助甲方采用节水器具，新购置用水器具要达到2级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助甲方有序更换或改造。 （2）定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费。 （3）张贴节水宣传海报、标识，协助甲方开展节水宣传活动。 （4）对食堂用水、绿化景观用水、保洁用水、其他用水进行精细化管理，提升能源利用效率。 （5）协助甲方开展用水统计和分析工作。	1	发现一处问题扣0.2分。		
4	反食品浪费： （1）积极落实甲方在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署。 （2）定期组织在食堂用餐的员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识。	1	发现一处问题扣0.2分。		
5	生活垃圾分类： （1）协助甲方按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法，结合办公区域、公共区域、食堂区域等不同场所，科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置，分类标志要求颜色、标识正确，分类投放指引要及时更新、张贴规范。 （2）按要求开展生活垃圾分类收集、生活垃圾分类运输、生活垃圾分类宣传与培训工作。	1	发现一处问题扣0.2分。		
	合计	90			
备注	1.根据办公区实际服务需求，不涉及的考核内容，该项视为满分； 2.办公区管理科室做好资料的留存。				

考核人签字确认：　　被考核人签字确认：

考核时间：　　年　　月　　日

附件 2

满意度调查实施方案

一、适用范围

本方案适用于中心管理的所有集中办公区。

二、满意度调查方式

采取问卷调查的方式开展满意度调查。

三、覆盖范围

满意度调查以各入驻单位人数作为基数，调查问卷的回收率不低于基数的 70%。

四、满意度调查及处理

（一）满意度调查实施

1.办公区管理科室根据中心满意度调查问卷内容自行生成调查问卷二维码，并将二维码张贴至办公区醒目位置，方便入驻单位人员扫码填写满意度调查问卷。物业人员也可在服务过程中，根据实际情况，随机开展满意度调查。

2.办公区管理科室应及时关注满意度调查情况，对调查过程中干部职工提出的意见建议和问题诉求，应及时给予处理。共性问题在本次满意度调查工作结束后，以公示方式进行集中回复；个性问题必须逐一将处理结果回复反馈人。对短期内暂不具备处理条件的问题，要向反馈人做好解释说明。所有问题诉求办理及回复情况均须建立台账、完整记录。

（二）满意度调查统计、汇总

1.满意度统计计算公式：

（1）问卷回收率=有效回收问卷总数÷入驻单位人数×100%

（2）满意度=（“满意”问卷数量+“比较满意”问卷数量）÷有效回

收问卷总数×100%

注：有效回收问卷指联系方式可进行回访。

2.分值核算说明：

（1）满意度在95%（含）-100%的，得10分；满意度在90%（含）-95%的，得分9.5分；满意度在85%（含）-90%，得分9分，以此类推。满意度低于60%的，本次调查不得分。

（2）问卷回收率低于70%的，在满意度得分基础上扣减1分。

3.每季度满意度调查工作结束后，办公区管理科室会同被考评单位及时整理调查问卷数据，规范填写《满意度调查情况统计表》（附件2-1）、《反馈问题及办理结果汇总表》（附件2-2），装订成册，存档备查。

附件：2-1.《满意度调查情况统计表》

2-2.《反馈问题及办理结果汇总表》

附件2-1

满意度调查汇总统计表

满意度调查时间：　　年　月　日-　　年　月　日

内容	统计情况		
问卷回收情况	入驻单位人数：	回收问卷数：	问卷回收率：
满意度调查情况	“满意”问卷数量：	“比较满意”问卷数量：	“不满意”问卷数量：
满意度			
满意度调查得分			

考核人签字确认：　　被考核人签字确认：

考核时间：　　年　月　日

附件 2-2

反馈问题及办理结果汇总表

办公区名称：

序号	反馈人	反馈问题	反馈时间	处理情况	办理结果
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

第六章　拟签订的合同文本

（参考模板，以最终采购人与中标人签订的合同条款为准进行公示，最终签订合同的主要条款不能与招标文件有冲突）

北京市通州区机关事务服务中心
物业服务委托合同模板（2026 年）

甲方(委托方):北京市通州区机关事务服务中心

乙方(受托方):_____

北京市通州区机关事务服务中心
物业服务委托合同

甲方：北京市通州区机关事务服务中心（以下简称“甲方”）

法定代表人：

通讯地址：北京市通州区新华街道吉祥路 13 号

联系电话：

乙方：　　（以下简称“乙方”）

法定代表人：

通讯地址：

联系电话：

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购实施条例》《物业管理条例》和《北京市物业管理条例》等法律、法规的有关规定，经履行政府采购程序后，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，签订本合同。

一、办公区基本情况

包含通州发展大厦、体育局、新华东街 192 号、新华东街 254 号、车站路 24 号、车站路 45 号、区档案馆、运河园路 4 号、运河园路 108 号、陈列馆路 25 号、新华西街 1 号、梨园北街 189 号、九棵树东路甲 442 号、集中融合、运河商务区、台湖综合仓库共 16 个办公区，总建筑面积为 239805.35 平方米。

二、服务范围、内容及标准

具体内容详见采购需求（附件 1）。

三、服务质量和目标要求

（一）须遵守国家相关的法律法规及专业标准；

（二）服务满意率达 98%；

（三）维修及时率达 98%；

（四）维修质量合格率 100%；

（五）设备运行完好率达 100%；

（六）安全保障满意率达 100%；

（七）公共照明完好率 100%；

（八）保洁区域合格率 100%；

（九）投诉处理率 100%；

（十）资料齐全完好率 100%；

（十一）管理人员培训合格率 100%；

（十二）岗位人员持证上岗率 100%。

四、服务委托期限

自　　年　月　日起至　年　月　日止。

五、服务费用及结算方式

（一）服务费用

办公区名称	建筑面积（㎡）	服务费用（元）	服务天数（天）	最低服务人数	结算方式
发展大厦	117095.14				服务面积
体育局办公区	2448.40				
新华东街 192 号	3093.80				服务面积
新华东街 254 号	1878.17				
车站路 24 号	1350.49				服务面积
车站路 45 号	2322.55				

区档案馆	46617.00				服务人数
运河园路 4 号	9363.28				服务面积
运河园路 108 号	2832.59				
陈列馆路 25 号	10226.00				服务面积
新华西街 1 号	9386.00				服务面积
梨园北街 189 号	14149.31				服务面积
九棵树东路甲 442 号	5015.51				服务面积
集中融合	5577.99				服务面积
运河商务区	4311.37				服务面积
台湖综合仓库	4137.75				服务人数
共计 16 个办公区	239805.35				

本合同物业服务费用总计（含税）：_____元（大写金额：人民币_____元）。

（二）支付和结算方式

1.支付方式：甲方以电子转账支付方式向乙方支付费用。

2.结算方式

各办公区具体结算方式以本合同第五条第（一）款表格中双方约定的结算方式为准，双方根据不同结算方式按本条下述对应的计算方式办理结算：

（1）**服务面积结算方式**：双方认可并同意，服务费用按照实际服务面积进行计算。因相关单位搬出、搬入事宜导致服务面积变化的，双方根据实际服务面积、服务期限分别据实计算服务费且互不承担任何违约责任。

实际服务面积计算：双方于每次相关单位搬入或搬出的次日共同确认并签署《_____办公区服务面积变更确认单》（附件 2）。

服务费结算：①双方依据各确认单所载面积据实分别结算各期间服务费（服务费计算方式：结算周期服务费用=〔实际服务面积/建筑面积〕*〔服务费用/服务天数〕*实际服务天数）；②汇总各期间服务费金额，确认本结算周期应付服务费总额；③根据《物业服务考核办法》（附件 4）确定服务费支付比例，确认本结算周期服务费总额。

服务费支付：自合同签订生效起每季度结算一次，在取得甲方或甲方认可的办公区管理科室的《_____办公区服务面积变更确认单》、《_____办公区考核结算确认单》（附件 5）后，15 个工作日内结清该结算周期服务费用。

（2）**服务人数结算方式**：双方认可并同意，服务费用按照服务人数进行计算。因相关服务人数变化的，双方根据实际服务人数、服务期限分别据实计算服务费且互不承担任何违约责任。

实际服务人数计算：双方于每次相关单位搬入或搬出的次日共同确认并签署《____办公区服务人数变更确认单》（附件 3）。

服务费结算：①双方依据各确认单所载人数据实分别结算各期间服务费（服务费计算方式：结算周期服务费用=〔实际服务人数/最低服务人数〕*〔服务费用/服务天数〕*实际服务天数）；②汇总各期间服务费金额，确认本结算周期应付服务费总额；③根据《物业服务考核办法》确定服务费支付比例，确认本结算周期服务费总额。

服务费支付：自合同签订生效起每季度结算一次，在取得甲方或甲方认可的办公区管理科室的《_____办公区服务人数变更确认单》、《_____办公区考核结算确认单》后，15 个工作日内结清该结算周期服务费用。

3.因本项目的资金来源于政府财政性资金，故甲、乙双方对本合同的付款条件达成共识并做出如下约定：甲方在收到政府专

项拨款后应及时按照合同的约定向乙方支付合同价款，但因政府财政性资

金拨付延迟而导致甲方不能按照合同的约定及时向乙方支付合同价款时，不构成甲方的违约行为，乙方不得因此追究甲方的违约责任。

4.乙方账户信息：

公司名称：

开户行名称：

账号：

乙方应保证上述账户信息准确、有效，若乙方指定的收款账户信息发生变更，乙方应于甲方付款前十个工作日及时书面告知甲方，否则，自甲方将款项支付至上述账户后即履行完毕全部付款义务。

5.在甲方支付每笔款项前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的等额、真实、正规、合法、有效的票据，否则甲方有权暂不付款，并且不承担任何逾期付款的违约责任。

6.上述价格为甲方在本合同项下应向乙方支付的最终价格，其中已经包括乙方所有的人工费、交通费、服务费、管理费、各种保险费、税费及招标文件内规定的相关材料费等全部费用，除上述合同金额外，甲方不再向乙方支付任何其他费用。

六、服务质量考核

为全面系统监督物业服务工作，及时整改完善物业服务中存在的不足，促进乙方不断提高服务质量，实现物业服务保障工作规范、高效的目标，办公区管理科室作为考核主体，每季度组织实施考核，考核结果与服务费支付挂钩，奖罚分明。具体详见《物业服务考核办法》。

七、双方权利义务

（一）甲方的权利和义务

由甲方所属各办公区管理科室代表甲方对乙方履行合同情况进行日常监督、管理和指导，履行下列权利和义务。

1.审定乙方制定的本项目物业服务方案，并负责监督乙方日常物业服务管理工作。

2.审议并监督乙方拟定的物业管理各项规章、制度、工作计划，有权要求乙方纠正不合理、不符合本项目运营的管理措施。

3.积极协助乙方做好物业管理和宣传教育工作。

4.根据双方约定，甲方应按时向乙方支付物业费用，有权依据考核成绩扣减物业费用。

5.甲方有权依据本合同中约定的服务内容和服务要求，对乙方提供的服务工作进行监督检查，对发现的问题有权要求乙方现场解决；对乙方指派人员提供的服务不满意的，有权要求乙方更换相应人员，**乙方应在接到甲方通知后3日内更换相关人员**。

6.在合同履行过程中，乙方提供的服务不能达到约定的服务标准要求，甲方有权书面或口头要求乙方提高服务水平达到服务标准，对乙方服务标准考核不达标的，有权解除合同。

7.负责为乙方无偿提供办公场所。

8.甲方提供食堂用餐，乙方按相关要求缴纳餐费。

9.水、电、气、暖费用由甲方承担。

（二）乙方权利和义务

1.履行合同义务，接受甲方及行业主管部门对服务工作的监督、管理和指导。严格落实意识形态工作，弘扬社会主义核心价值观，加强思想政治道德建设，关心关爱职工，关注职工思想动态。

2.根据有关法律、法规及本合同的约定，结合项目实际，制定针对性强、切实可行的服务规范、标准、流程及完整的应急预案，报甲方审定后执行。

3.乙方根据有关法律、法规政策及本合同的规定，结合专项服务管理

的实际情况，开展物业管理经营活动，但不得通过损害甲方的合法权益来获取不当利益。

4.负责对甲方提供的物资(包括管理服务涉及的设备资产、耗材等)进行验收和出入库登记管理，如发现存在质量问题的物品及时通知甲方。

5.负责向甲方及办公区内工作人员告知服务中涉及的安全事项，对违反办公区管理相关规定的人员和行为，根据情节轻重，采取规劝、制止、上报等措施。

6.负责对所属人员进行培训教育，确保其在服务活动中，严格遵守国家法律、法规，以及办公区的治安、消防、安全生产、保密、节约资源和能源、垃圾分类等各项规章制度。如因乙方违反各项规定而导致甲方受到行政处罚，后果由乙方承担，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

7.乙方应配合甲方做好控烟工作，做好戒烟劝导记录，每处办公场所至少配置一名兼职劝导员。

8.不得擅自占用、改变使用功能、出租出借办公区的设施设备，如需在办公区内进行改、扩建项目，须经甲方同意并报有关部门批准后方可实施。

9.负责严格落实在服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全、疫情防控等工作。

（1）逐级签订安全保密责任书，加强服务人员安全保密教育工作，将安全保密意识逐级落实到人，强化保密、法纪观念，认真做到不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说，坚守保密守则。

（2）逐级签订安全生产责任书，将安全生产的各项工作指标、责任分解到岗位和个人，做到工作有人干，问题有人管，责任有人负。

（3）视情况变化，不断完善保密管理制度、安全生产管理制度和安全

防范措施等。

（4）对员工进行经常性的法纪观念和思想教育工作，加强内部安全防范工作，及时调解疏导内部纠纷，采取切实有效的安全措施，化解不安全因素，维护内部稳定，避免各类案件、事故的发生。

（5）定期对员工进行消防教育。使员工掌握一般防火、灭火知识，会报火警，会使用配备的消防器材，会扑救初期火灾。每一名员工要熟知岗位相关安全管理规定、操作规程和紧急情况处置方法，杜绝违章作业，避免造成各类不良事故的发生。每年对员工进行一次安全操作、防火、防事故测试，对测试不合格者，不予上岗。

（6）建立消防安全专项检查制度，检查要有记录，把检查时间、内容、参加人员和检查中发现的问题，逐项登记，建立消防档案并设专人负责，做到有案可查。对检查中发现的问题要限时整改，一时改不了的要采取应急措施，确保安全。

（7）建立日常安全检查制度，及时发现和清除安全隐患，做到下班前必须查水、查电、查气、查可燃物，确保安全。乙方应对因疏于检查和防范造成的事故承担相应责任。

（8）发生安全生产事故，按照“谁主管谁负责”的原则，追究乙方负责人和有关人员的责任。

10.乙方应严格按照公共安全及卫生事件防控工作要求，积极主动做好安全防控工作，切实加强自身物业人员管理，主动落实各项防控措施；加强日常请示报告和应急值守，遇突发情况要及时启动应急预案，第一时间报告，及时稳妥进行处置。

11.为甲方提供24小时物业服务，负责办公区的维护维修工作，15分钟到达维修现场，并有详细的维修记录。

12.遇有紧急情况按物业应急预案执行，乙方有责任在2小时内配合甲

方提供符合要求、充足的人员，并应听从甲方现场工作人员调派。

13.服务期满后，如双方不续签本合同，乙方应将全部服务用房及甲方提供的固定资产交还甲方，如有遗失和损坏(自然损坏除外)，乙方负责赔偿。

14.负责建立、保管相关服务档案、服务工作记录、技术材料等并整理归档。本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理的全部档案资料。

15.负责配合各单位、部门做好节能降耗的工作。协助甲方做好办公楼照明、用水等设备的节能管理及有关数据统计上报工作。乙方应注意节能减排，合理利用甲方能源。

16.乙方不得将本合同项下义务转委托或转包给第三方。

17.乙方应积极落实甲方在机关食堂反食品浪费相关工作中的部署，定期组织在甲方食堂用餐的乙方员工开展反食品浪费教育培训，增强员工节约意识，配合甲方开展反食品浪费工作。

18.乙方违反本合同约定给甲方或其他第三方造成损失的，乙方承担全部赔偿责任。

19.乙方负责并确保与物业服务人员签订用工劳动合同，且自行处理与物业服务人员的劳动合同纠纷和承担相应后果。

20.乙方物业服务人员因工作发生伤亡事故或因工作造成第三方伤害事故由乙方按国家规定承担责任；乙方人员造成任何第三人伤害、损失的，与甲方无关，乙方负赔偿责任。

21.乙方负责为物业服务人员缴纳国家规定的各类社会保险等，且自行处理与物业服务人员的劳动合同纠纷和承担相应后果。为甲方提供服务的物业服务人员均应只与乙方建立劳动关系。任何情况下，物业服务人员应属于乙方的雇员。乙方确认甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

22.根据法律法规及政策规定履行乙方应承担的其他义务。

23.乙方遇甲方临时性任务，应积极组织人员无偿给予配合。

24.乙方不得无故单方解除本合同。

八、违约责任

1.如甲方未按本合同约定期限向乙方支付合同款，经乙方书面催告后10日仍未支付的，每迟延一日，乙方有权按照应付未付金额的1‰向甲方收取违约金。但违约金总额不得超过本合同总价款的2%。

2.未经甲方书面同意并加盖公章，乙方不得以任何理由迟延完成服务内容，乙方迟延完成服务内容的，每迟延1日，甲方有权按照本合同总价款的1‰向乙方收取违约金；乙方迟延完成服务超过10日的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

3.如乙方未按本合同的约定及甲方要求进行优质的物业服务，给甲方造成恶劣影响和损失的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

4.乙方不得将本合同项下义务转委托或转包给第三方或违反保密义务的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

5.若甲方发现乙方在服务过程中存有浪费水、电等情况的，乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

6.乙方不得超越合同约定，以甲方名义从事其他活动，否则甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

7.因乙方未做好消除火灾隐患工作，导致甲方发生重大火灾事故的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

8.乙方在提供物业服务工作中侵犯任意第三方合法权益，造成第三方人身和财产权利受到损害的，由乙方自行承担全部赔偿责任。同时，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

9.乙方未与其工作人员签订劳动合同或未按时支付工资、缴纳保险等引发劳资纠纷影响甲方工作正常进行的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，同时乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

10.在本合同履行过程中，因乙方与任意第三方之间的诉讼或仲裁纠纷致使甲方在合同中约定的工作内容无法完成或因乙
方与任意第三方之间的诉讼或仲裁行为包括但不限于造成甲方的账户、财产或与本合同有关的合同款项被查封、冻结或被法院发出协助执行通知的，甲方有权立即单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

11.乙方在物业服务工作中未达到本合同约定或甲方要求的，经甲方两次口头警告通知，仍未达到标准的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

12.乙方提供的物业服务人员不符合合同约定，甲方通知乙方更换，乙方拒绝更换或经更换后仍不符合合同约定的，甲方有权单方面解除本合同，除无需向乙方支付任何款项外，乙方应按

照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

13.合同生效后，乙方不得擅自单独终止或解除合同，否则乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，同时还应当赔偿甲方因此遭受的全部损失。

14.乙方及其向甲方委派的物业服务人员违反合同约定的保密义务，甲方有权单方面解除本合同，乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

15.本合同约定的违约金、赔偿金、补偿金等可从甲方应付合同款中直接扣除。

16.违约方应当向守约方承担的上述赔偿责任以及守约方可能代为向第三方先行赔付后向违约方进行追偿的范围，均包括但不限于：给守约方造成的直接经济损失、间接经济损失、损害赔偿金、违约金、罚金、守约方为解决纠纷发生的各项费用（包括但不限于守约方为此或督促违约方履行相关义务而支付的诉讼费/仲裁费、公证费、鉴定费、保全费、担保费、差旅费、调查费、律师费、交通费、被第三方追责产生的一切费用）。

九、合同的解除

1.经双方协商一致，可以解除合同。

2.因不可抗力导致合同目的无法实现的，可以解除合同。

3.甲方有权按照法律法规规定或本合同约定单方面解除本合同。

4.甲方单独行使解除本合同权利时，仅需单方面向本合同约定的乙方通讯地址发出书面解除合同通知，即通知内容到达本合同约定的乙方通讯地址，本合同即解除。本合同约定的通讯地址为双方认可的通讯地址。任何一方变更通讯地址，应自变更之日起3日内，书面将变更后的通讯地址通知另一方。若变更方不履行上述通知义务的，应对此造成的一切后果承担法律责任。

5.甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、联系电话等通知方式进行送达。通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达，被退回的以退回之日视为送达；通过快递方式的，以签收之日视为送达，拒收或无人接收的以快递员写明的拒收或无人接收情况之日视为送达；**通过传真或电子邮件方式的，以送达信息到达受送达人特定系统之日视为送达。**

十、不可抗力

1.如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2.声称受到不可抗力事件影响的一方应尽可能在最短的时间内通过书面形式将不可抗力事件的发生通知另一方，并在该不可抗力事件发生后3日内向另一方提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3.不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4.本合同所称不可抗力是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。

此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会事件如战争、动乱、罢工，政府行为或法律规定等。

十一、争议解决

1.在本合同履行中，若发生争议，双方应先协商解决。

2.如果协商不能达成一致，双方均有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼解决争议。

十二、其他

1.本合同经双方法定代表人或其授权代表签字或盖章并分别加盖各自单位公章之日起生效，若为授权代表签字的，应提供授权委托书及授权代表身份证复印件，并加盖公章作为本合同附件留存。

2.本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

3.本合同未尽事宜，经双方协商一致，签订书面补充协议。

补充协议及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4.本合同履行期限届满后，不自动续期。

5.若乙方违反其内部章程或其内部其他规定而签署本合同，因此而产生的责任由乙方承担，乙方不得以此为由对抗本合同项下责任的承担和义务的履行。

6.因乙方实际服务单位撤销、解散、改制、办公地址变更或者其他情形导致无需乙方再为该办公地点提供服务的，双方据实结算服务费用，互不承担任何违约责任。

附件：1.采购需求

2._____办公区服务面积变更确认单

3._____办公区服务人数变更确认单

4.物业服务考核办法

5._____办公区考核结算确认单

（以下无正文，为附件及签章区域）

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表：（签章）

签订日期：　　年　　月　　日

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表：（签章）

签订日期：　　年　　月　　日

第七章　投标文件格式

投标人编制文件须知

1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（资格证明文件）

项目名称:

项目编号/包号：

投标人名称：

1　满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

（一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；

（五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；

（六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；

（七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
…		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2　落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了

中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元[1]，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

[1] 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141 号）的规定，本单位**（请进行选择）**：

□**不属于符合条件的残疾人福利性单位。**

□**属于符合条件的残疾人福利性单位，**且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日　期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不适用）

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中___包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包**合同金额的**比例（%）
1		□中型企业 □小微企业 □其他				
2		□中型企业 □小微企业 □其他				
…						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3　本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（本项目不适用）

联合协议

_____ 、 _____ 及 _____就“_____（项目名称）”____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

一、 由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。

二、 联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、 联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。

四、 牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。

五、 _____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

六、 _____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

七、 _____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

八、 本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

（1）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元；

（2）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元；

（…）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元。

九、 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、 其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____　　联合体成员名称：_____

盖章：_____　　盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4　投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1　投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起_____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____　　传真_____

电话_____　　电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____年_____月_____日

2　授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。

2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3　开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____　　项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1.此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2.本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4　投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	…				
总价（元）					

注：1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

4.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5　合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____　　项目名称：_____

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择**投标无效**）： □**无偏离**（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） □**有偏离**（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则**投标无效**；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：　　_____

日期：_____年_____月_____日

6　采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____　　项目名称：_____

序号	办公区名称	招标文件要求	投标响应内容（页码）	偏离情况	说明

注：
1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效。**
2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：　　_____

日期：_____年_____月_____日

7　本国产品标准证明文件（本项目不适用）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1.（产品名称 1）[1]，生产厂为（厂名）[2]，厂址为（生产厂址）。（产品名称 1）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）[3]。（产品名称 1）的（关键组件）[4]在中国境内生产。（产品名称 1）的（关键工序）[5]在中国境内完成。

2.（产品名称 2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称 2）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）。（产品名称 2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称 2）的（关键工序）在中国境内完成。

……

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

注：1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____%。

公司（单位）名称（盖章）：

日期：　　年　　月　　日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。

2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。

3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

8　中小企业证明文件

说明：

1）中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

4）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300 号）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加*（单位名称）*的*（项目名称）*采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元[1]，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

[1] 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位**（请进行选择）**：

□**不属于符合条件的残疾人福利性单位。**

□**属于符合条件的残疾人福利性单位，**且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日　期：

9　拟分包情况说明(本项目不适用)

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中___包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	**占合同金额的比例（%）**
1		□中型企业 □小微企业 □其他				
2		□中型企业 □小微企业 □其他				
…						
				合计：		

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。

2.如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；

2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；

3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

10-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。