**采购需求**

1. **采购标的**

**1、采购标的**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 北京市人民检察院第一分院2025年5月-2026年4月物业服务采购项目 | 1 | 项 |  |

**2、项目概述**

北京市人民检察院第一分院位于北京市石景山区石景山路12号，建筑面积：办公楼31477㎡，检察服务中心718㎡。服务区域建设用地面积：办公区16125㎡，北侧广场花园及环楼绿化带6900㎡。  
 **二、商务要求**

1. 服务（期限）和地点（范围）

1.1服务时间：，12个月（根据采购人要求入场）。

1.2服务地点：北京市石景山区石景山路12号

2、付款条件

2.1中标人按照“全国物业管理示范大厦”的服务标准提供各项物业服务，采购人对中标人的物业管理服务水平按月进行考评，考评结果作为物业管理服务费的支付依据。

综合评分达到“优”（90 分以上＜含＞），全额支付月物业管理服务费。

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上＜含＞），扣减 1%月物业管理服务费。

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上＜不含＞），扣减 2%月物业管理服务费。

综合评分为“不合格”（70分以下<含>），扣减 5%月物业管理服务费，连续 2 次不合格，追究项目经理及主要责任人的相应责任，必要时甲方可要求其撤换项目经理和主要责任人，院方有权终止服务合同。

2.2物业服务费的支付

中标人每月向采购人提交月物业服务费 2% 的履约保证金，采购人每月10日前以转账方式向中标人支付上月扣除履约保证金后的物业服务费。

2.3履约保证金的退还

待服务期截止之日，在支付最后一个月物业服务费的同时，采购人将全部履约保证金无息退还给中标人。

**三、技术要求**

**（一）服务范围**

物业服务内容包括：房屋共用部分的维修（维护和小修）、养护和管理；共用设备设施的维修（维护和小修理）、养护和管理；电梯、空调、高低压配电（预防性实验及设备清扫等）、供水、楼宇避雷、消防等系统的年度检测工作；环境卫生保洁；绿化服务；会议及接待；洗涤和理发服务；秩序维护。

**（二）服务需求**

包括但不限于以下内容：

1、保管相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等；根据法律、法规和管理规约的授权制订物业服务的有关制度，制订物业服务工作计划并组织实施。

2、房屋共用部分的维护、小修和管理。包括但不限于以下内容：建筑物基础、承重墙体、柱、粱、楼板、屋顶、外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、栏杆、电梯井道、架空层、设备间等。

3、共用设备的维护、小修和管理。包括但不限于以下内容：会议及音响设备、供暖系统、照明系统、给排水系统、消防水电系统、燃气系统、共用天线、通讯线路、洗衣理发、食堂灶具等设备。

4、共用设施的维护、小修和管理。包括但不限于以下内容：道路、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、休闲娱乐健身设施、污水处理设施、人防设施、垃圾转运设施、停车设施及物业服务用房等。

5、按时完成对电梯、空调、高低压配电（预防性实验及设备清扫等）、供水、楼宇避雷、消防等系统的年度检测工作。

6、环境卫生保洁

1）每日对办公室、各会议室、各案件研讨室、各健身运动场馆、备勤中心、院内各公共区域、门前三包区域、各楼层卫生间、停车场、地下车库、内部道路、绿地等区域和部位进行日常清扫保洁、垃圾收集清运，定期清理化粪池、隔油池，根据天气情况清扫门前三包积水、积雪等。

2）每日定时对办公室以外的业务用房，如医务室、财务室、档案室、案件管理中心等进行入室保洁。

3）每日对检察服务中心进行卫生保洁和维护，保证接待大厅及办公室、卫生间等卫生整洁。

4）每日对采购人使用的36辆公务车辆进行擦拭保洁（仅限掸尘，不包括清洗）。

5）每周定期对老干部活动中心、警务区、人防等公共区域，进行清洁。

6）每月对办公楼内领导办公室、各运动场馆、备勤中心、食堂小餐厅等区域地毯和场地表面，进行不少于1次的清洁保养。

7）服务期限内对办公楼各公共区域，包括办公室、会议室、接待室、院领导办公室、餐厅、浴室、理发室等，进行不少于4次的消毒和杀虫（食堂操作间6次），并为上述以外区域的清洁杀虫提供消毒杀虫用品。

8）服务期限内9月份对办公楼外立面和外挂的国徽、检徽进行1次清洁。

9）根据不同材质，服务期限内9月份对办公楼大理石地面进行1次结晶养护。

10）服务期限内对木质地板进行不少于2次打蜡、抛光等维护保养。

11）服务期限内对公共区域的饮水机和热水器滤芯更换不少于4次。

12）服务期限内对食堂的运水排烟罩、烟道及净化器进行不少于6次的清洗。

7、绿化维护

1）做好院内绿化日常养护工作，管理和保护好新移植、栽种的绿植，保证绿植完好率达到标准。

2）做好办公楼公共区域（办公楼北门、一楼大厅、楼层电梯间、咖啡角、文体活动中心）、贵宾接待室、会议室及领导办公室的绿植租摆。

8、会议及接待

1）会议、接待服务的范围：包括党组会议室、检委会会议室、老干部活动中心、党建基地、文体活动中心、各楼层案件研讨室、报告厅、贵宾接待室、备勤中心等范围。

2）为领导办公区提供专人服务。所选人员应符合采购人工作要求，并经采购人认可后与采购人签订保密责任协议。负责领导小型会议服务、报纸取送、洗衣、清洁消耗品的及时补充更换等任务，并确保提供物品符合环保标准。

3）为院方及所属人员提供洗涤和理发服务。范围包括：领导物品的洗涤、干警衣物的洗涤、备勤中心床上用品的洗涤、食堂员工工作服及餐饮范围内需洗涤的物品洗涤；负责理发室的保障与服务，范围包括：干警及职工及采购人批准的人员，做好采购人交办的临时性服务工作。

4）按照采购人要求提供节日及各种重要活动（含外事活动）的会场布置（含迎宾鲜花和会议桌花、绿植）和备勤中心的布置。

9、秩序维护

供服务区域内的用水、用电、用气、消防防火、防盗、人员车辆交通等秩序维护服务并承担相应的责任。

1）负责区域内巡视，确保用水、用电、用气和物品安全。

2）配合行管部车管加强车辆停泊、疏导等管理工作。

3）负责建立、管理办公楼设备设施档案，建立健全各项管理制度，制定突发事件预案。

4）负责办公楼公共安全秩序管理和消防安全管理。包括：消防监控、楼宇安防监控工作；安全巡视、公共秩序维护；消防、治安、突发事件的处理。

5）配合政府消防部门工作，落实有关规定和要求，保证办公楼消防安全。

10、其他工作

1）中标人定期组织生活垃圾减量、垃圾分类等节能减排宣传活动，对垃圾不分类行为进行劝阻和宣导；中标人在物业管理服务区域内严格用电、用水管理，厉行节约，张贴海报或相关标识；中标人通过能耗分析，为采购人节能降耗提供数据依据，提出节能降耗建议，制定有效措施和防范预案。

2）干警办公室及配套用房的设备调整搬迁工作。

3）院方组织工程的现场监督管理和保障配合工作。

4）采购人交办的其它临时性工作。

**（三）物业服务标准及要求**

**一）房屋共用部分的维护、小修和管理标准及要求参照行业标准执行，确保原有完好等级和正常使用。**

**二）共用设备、设施的维护、小修和管理标准及服务要求**

**1、变配电设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）配电设备小修及养护管理的频率符合国家及业内相关标准。

（2）高低压配电室为办公楼的重要部位，坚持24小时远程在线监管，周期巡检、应急抢修、分析诊断、安全管理、技术支持等运维服务，确保配电室正常运行，偍高整体运维效率。

**2、VRV空调系统、单体空调的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）对VRV空调系统、单体空调、通风设备进行进行管理、维护和修理，符合《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673号）关于公共建筑和空间的室内温度控制相关要求。

（2）负责空调机组运行值班，空调全系统使用、管理、调试、保养和维修。

（3）建立健全各项规章制度和各种机械操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录，建立设备维修、保养档案。接到报修通知，维修工必须10分钟内到达现场。

**3、7部电梯设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）负责电梯机组的运行、管理、调试、保养和维修，其频率符合国家及业内相关标准。

（2）工程人员建立健全各项规章制度和各种机械操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录，建立设备维修、保养档案，按时做好年检工作，接到报修情况维修工必须10分钟内到达现场。

**4、弱电系统（包括仅限楼宇监控，不含保安周界监控和检察服务中心监控、办公楼门禁系统、制卡系统、办公室门锁、一楼大厅电子显示屏、自动抬杆系统、地下车库2套出入口自动卷帘门系统）的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）中标人维护、小修和管理符合国家及业内相关标准。

（2）专业工程人员建立健全各项规章制度和各种机械操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录；逐台设备建立设备维修、保养档案；按时做好年检工作；接到报修通知维修工必须10分钟内到达现场。

**5、15台净水器设备的维护、小修，管理标准及服务的频率符合国家及业内相关标准。**

**6、音响系统等设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）中标人负责以上各区域设施设备的管理、调试、保养和修理。

（2）要求工程人员建立健全各项规章制度和各种设施设备操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录；建立设备维修、保养档案；根据会议要求完成好音响播放、调试等工作；接到报修通知维修工必须10分钟内到达现场。

**7、供暖设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）中标人负责院区供暖系统设施设备的管理、调试、保养和维修。

（2）要求工程人员建立健全各项规章制度和各种设施设备操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录；建立设备维修、保养档案；供暖期间加强早、中、晚安全检查巡视，发现漏水、泡水等现象马上采取补救措施。

**8、其它共用设备及设施的维修、维护和小修理），管理标准及服务要求：**

（1）中标人保证每日24小时有人值班，实行计划、不间断的巡查检修。

（2）上、下水管道、设备、卫生器具要无跑、冒、滴、漏现象，维修及时，在接到报修通知维修人员要10分钟内到达现场。

（3）消防水池内备水充足，自动补水系统灵敏可靠，消防管道内水压保持在标准范围内。

（4）各种水泵均要保持在良好的技术状态，单机的故障排除、保养、维修时间不超过8小时，非长期运行的设备每月检查启动一次。

（5）化油池每月清掏一次，化粪池服务期限内清掏二次，并定期投放消毒剂消毒。

（6）严格按照饮用水热水器规定的时限进行保养维护。

（7）坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记，每月查水表一次，并做好登记。

（8）中标人应对会议室、办公室、公区等区域桌椅巡检，对发现的损坏问题及时维修，确保桌椅满足日常办公需求。

**9、其它未列举的设备、设施，其维护、修理要求参照相关规范标准执行。**

**三）环境卫生保洁、绿化服务标准**

1、每日对领导办公室进行清洁，办公家具及办公设备达到清洁、整洁、光亮，无尘土。

2、每日对干警值班室进行保洁，确保室内地面干净、被褥整洁、叠放整齐，无废弃物、无污迹。

3、每日定时倾倒干警办公室垃圾桶，确保垃圾桶外表干净、无污迹。

4、公共区域、设备、设施无尘土、无污物、无杂物。

5、其它区域环境卫生保洁符合相关行业标准

6、环境绿化标准

（1）根据季节的变化，每季度要及时更换办公室内、公共区域的绿植。

（2）根据北京市绿化养护一级标准，确保区域内种植的绿植完好率、成活率达到标准。

**四）会议接待服务标准及注意事项**

根据会议通知，了解会议的时间、人员、地点、参会领导，会议形式、会场布置要求以及对会议服务方面的特殊要求等情况。做到会前准备到位；会中服务服务热情，周到细致；会后清扫会场、茶具洗消干净做消毒处理。

会议服务应向规范化、标准化方向发展，以提高会务服务的质量。在提供相应的服务时，应把“以人为本”做为出发点，为服务对象提供相应的特色服务和个性化服务。

会议前准备收到会议接待预约有需要停车位的会议，应提前做好车位预留，会前客人开车入院时应做好引导，并及时撤离占位锥桶。

**五）秩序维护管理标准**

1、维护庭院内安保巡视及所有车辆（包括电动自行车、自行车）存放，交通秩序等安全疏导的管理工作。

2、负责办公楼及庭院等管辖区内重大活动的特别协助工作。

3、非工作时间负责确认各办公室门是否锁闭，楼内安保巡视每天19点至次日早6点至少要进行4次，且要有巡视记录。

4、对办公楼内发生的各类刑事、违法事件，按有关法律法规条例实施权限内的工作，并配合政府有关部门的工作。

5、实施办公楼内各类突发事件的处理程序，包括：财物丢失的处理程序、办公楼消防应急方案、突发事件的应急措施。

6、负责关闭办公楼公共区域的照明及水源漏关工作，降低不必要能耗。

7、负责灾害发生时通报、联络、紧急广播以及火灾的初期灭火，避难疏导等工作的实施。

8、负责办公楼各种消防器材的使用、检查与维护管理工作。

9、负责办公楼内消防管理工作。

10、负责所有物业人员的信息资料以及相关法规、文件、记录等档案管理工作。

11、在消防、监控系统与楼宇自控系统上岗的人员必须持证，实行24小时值班制度，并每班不得少于2人。

**（四）物业项目部机构和人员设置及人员要求**

投标人应按本合同的有关约定及投标人的服务方案配置各岗位人员，该等人员的薪资从物业服务成本中列支，如投标人配备人员不足或资质不符的，采购人有权拒绝支付缺失人员薪资部分对应的物业服务费。

**一）本物业实行项目经理负责制。**

下设办公室、工程部、安保部、会服部、专项部、保洁部共六个部门，总人数不少于32人。人员构成：

项目经理 1人；办公室 1 人；工程部3人（房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各1人）；安保部 6 人；会服5人；专项部 4人；保洁部 12人。（**对因人员辞职、辞退等原因而缺岗的，应在15日内补齐人员；超过15日的，从缺岗之日期起算，按公司相应岗位日工资标准核算，从当月物业费中扣除）**。

**二）岗位人员变更要求**

物业公司应严格执行合同关于员工数量和技术岗位要求的有关规定，未经采购人允许，不得擅自减少人员数量，降低技术人员等级。但在确保采购人卫生保洁、工程维修、会议服务、安保等项目达到同级物业公司管理水平、并能满足采购人服务需求的基础上，经书面申请并得到采购人许可，方可适当调整部门人员结构和数量（但须保证人员总数和质量），适应工作实际需要。

**三）对投标人人员素质要求**

中标人所有管理人员及特种岗位人员必须持证上岗，中标人所有工作服务人员必须持有健康证、居住证和真实身份证复印件及本人户口所在地公安机关出具的无犯罪记录证明。

**1、项目经理：**

（1）年龄45岁（含）以下，具有本科及以上学历，具有工程类中级及以上职称，具有高压电工作业证书和制冷与空调设备运行操作作业证书，具有特种设备安全管理A证书；

（2）五年及以上同类项目的相关工作经历；

（3）具有很强的领导力、判断与决策能力、沟通、协调及管理能力以及计划和执行能力；

（4）熟练使用计算机软件，熟悉公文写作。

**2、工程部主管：**

（1）年龄45岁（含）以下，工程管理或机电类相关专业大专及以上学历，具有高压电工作业证，具有高级维修电工（三级）证书持证上岗；

（2）三年及以上同类项目的相关工作经历；

（3）具有综合管理，协调各专业的能力和经验；

（4）熟练操作计算机。

**3、安保部主管：**

（1）男性，年龄45岁（含）以下，具有本科及以上学历，具有一级注册消防工程师，具有中级及以上消防设施操作员证书；

（2）三年及以上同类项目的相关工作经历；

（3）具有较强的消防及内保工作经验；

（4）计算机操作熟练。

**4、配电设备管理人员技能要求：**

持有高压运行、维修电工操作证、持有低压维修电工操作证，持证上岗。

**5、会服部服务人员相关要求：**

（1）需有从事会议服务相关经验；

（2）身高1.62－1.68米之间，举止端庄，文明礼貌。

（3）高中及以上学历。

**6、保洁部工作人员要求：**

（1）年龄在**18－50**岁之间；

（2）具有吃苦耐劳的精神，工作责任心强。

**7、安保人员要求**

（1）男性，年龄45岁（含）以下，具有中级及以上消防设施操作员证书；

（2）三年及以上同类项目的相关工作经历；

（3）具有较强的消防及内保工作经验；

（4）计算机操作熟练。

**8.工程部人员：具有低压电工作业证书、高压电工作业证书。**

**9、**合同期内，中标人主要负责人员不得随意变更。若因客观原因必须更换，中标人应提前3天向采购人书面告知，并取得采购人同意，其岗位替代人员资质需满足本合同要求。

**（五）管理服务质量和标准**

**一）应达到北京市物业管理优秀大厦标准。**

**二）服务满意率达到98%。**

**三）投诉率低于2%。**

**四）设备运行完好率达到100%。**

**五）维修及时率、满意率达到100%。**

接报修后应在10分钟内到达现场，小修事项应在2小时内完成，如不能及时完成的，应在当日及时通报采购人，协商具体完成时间。大、中修或设备改造工程应及时将维修期限上报采购人，经采购人审批核准后，进行施工。

**六）不发生重大安全责任事故。**

**（六）物业服务管理的考核**

一）本合同签订后，中标人应按照“全国物业管理示范大厦”的服务标准提供各项物业服务。

二）采购人对中标人的物业管理服务水平按月进行考评，考评采取按月考评和随机考评相结合方式，考评结果以书面形式通知中标人，中标人应及时书面回复整改方案及整改期限，考评结果作为物业管理服务费的支付依据。

综合评分达到“优”（90 分以上＜含＞），全额支付月物业管理服务费。

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上＜含＞），扣减 1%月物业管理服务费。

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上＜不含＞），扣减 2%月物业管理服务费。

综合评分为“不合格”（70分以下<含>），扣减 5%月物业管理服务费，连续 2 次不合格，追究项目经理及主要责任人的相应责任，必要时采购人可要求其撤换项目经理和主要责任人，院方有权终止服务合同。

履约考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价内容 | | 非常  满意 | 满意 | 合格 | 不满意 | 非常不满意 | 得分 |
| 1 | 总体评价 | 服务意识和态度 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |  |
| 2 | 仪容仪表和文明礼貌 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |  |
| 3 | 对意见和建议答复情况 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |  |
| 4 | 工作记录及处理情况 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |  |
| 5 | 现场处置时效情况 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |  |
| 6 | 工程人员 | 人员形象和工作态度 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |  |
| 7 | 设备管理和维修响应 | 10 | 8 | 6 | 4 | 2 |  |
| 8 | 保洁绿化  服务 | 人员形象和工作态度 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 9 | 整体环境和绿植长势 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 10 | 安全秩序维护 | 人员形象和工作状态 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 11 | 隐患排查和事件处置 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 12 | 会服人员 | 人员形象和工作状态 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 13 | 会务保障和流程管理 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |
| 综合评分 | |  | | | | | | |
| 备 注 | |  | | | | | | |

**三）物业管理责任事故及处理办法**

责任事故是指由于人为原因或操作不当、疏于管理造成的停电，停水，停气，停热，燃气泄漏，各类水管爆裂、冻裂事故，污水外溢事故。造成以上事故分四级进行处罚。

1、一级责任事故:5到10分钟内恢复正常，扣除当月应付物业管理费的5%；

2、二级责任事故:事故处理在10至30分钟内，扣除当月应付物业管理费的10%；

3、三级责任事故:事故处理在30分钟以上，扣除当月应付物业管理费的50%；

4、四级责任事故:事故处理在1小时以内，扣除本月物业管理费直至追究中标人的物业管理法律责任。

发生任何事故，中标人应及时口头并书面报告采购人，书面报告提交时间不超过24小时。如中标人造成的责任事故经济损失超过本月物业管理费的，中标人需按照采购人实际损失进行全额赔偿。

**四）特别说明的问题**

1、中标人需于本合同签订时向采购人提供物业聘用人员的简历、资料和证件；并向采购人提供全部物业人员的明细表及相关资料，包括人员名册、工资表等。

2、中标人应根据本物业制定各项规章制度和应急处理预案，并于合同签订时报采购人审定和备案。

3、中标人应每月末向采购人书面报送当月工作报告和下月工作计划。工作计划还包括日常工作改进措施实施说明，以及需要采购人协助解决的问题；工作报告中对未完成的工作要说明原因。

4、中标人每月前10日向采购人提交上月的物业费用支出明细。

**四、售后服务及培训要求**

**无。**

**五、验收服务要求**

（一）中标人应按照“全国物业管理示范大厦”的服务标准提供各项物业服务。

（二）采购人对中标人的物业管理服务水平按月进行考评，考评采取按月考评和随机考评相结合方式。考评结果以书面形式通知中标人，中标人应及时书面回复整改方案及整改期限，考评结果作为物业管理服务费的支付依据。

综合评分达到“优”（90 分以上＜含＞），全额支付月物业管理服务费。

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上＜含＞），扣减 1%月物业管理服务费。

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上＜不含＞），扣减 2%月物业管理服务费。

综合评分为“不合格”（70分以下<含>），扣减 5%月物业管理服务费，连续 2 次不合格，追究项目经理及主要责任人的相应责任，必要时采购人可要求其撤换项目经理和主要责任人，院方有权终止服务合同。

（三）房屋共用部分的维修（维护和小修）、养护和管理标准及要求参照行业标准执行，确保原有完好等级和正常使用。

（四）共用设备、设施的维修（维护和大、中、小修理）、养护和管理标准及服务要求

**1、变配电设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）配电设备小修及养护管理的频率符合国家及业内相关标准。

（2）高低压配电室为办公楼的重要部位，坚持24小时远程在线监管，周期巡检、应急抢修、分析诊断、安全管理、技术支持等运维服务，确保配电室正常运行，偍高整体运维效率。

**2、VRV空调系统、单体空调的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）对VRV空调系统、单体空调、通风设备进行进行管理、维护和修理，小修及维护保养的频率符合国家及业内相关标准。

（2）负责空调机组运行值班，空调全系统使用、管理、调试、保养和维修。

（3）建立健全各项规章制度和各种机械操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录，建立设备维修、保养档案。接到报修通知，维修工必须10分钟内到达现场。

**3、7部电梯设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）负责电梯机组的运行、管理、调试、保养和维修，其频率符合国家及业内相关标准。

（2）工程人员建立健全各项规章制度和各种机械操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录，建立设备维修、保养档案，按时做好年检工作，接到报修情况维修工必须10分钟内到达现场。

**4、弱电系统（包括仅限楼宇监控，不含保安周界监控和检察服务中心监控、办公楼门禁系统、制卡系统、办公室门锁、一楼大厅电子显示屏、自动抬杆系统、地下车库2套出入口自动卷帘门系统）的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）中标人维护、小修和管理符合国家及业内相关标准。

（2）专业工程人员建立健全各项规章制度和各种机械操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录；逐台设备建立设备维修、保养档案；按时做好年检工作；接到报修通知维修工必须10分钟内到达现场。

**5、15台净水器设备的维护、小修，管理标准及服务的频率符合国家及业内相关标准。**

**6、音响系统等设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）中标人负责以上各区域设施设备的管理、调试、保养和修理。

（2）要求工程人员建立健全各项规章制度和各种设施设备操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录；建立设备维修、保养档案；根据会议要求完成好音响播放、调试等工作；接到报修通知维修工必须10分钟内到达现场。

**7、供暖设备的维护、小修，管理标准及服务要求：**

（1）中标人负责院区供暖系统设施设备的管理、调试、保养和维修。

（2）要求工程人员建立健全各项规章制度和各种设施设备操作规程；认真做好设备运行和维修、保养记录；建立设备维修、保养档案；供暖期间加强早、中、晚安全检查巡视，发现漏水、泡水等现象马上采取补救措施。

**8、其它共用设备及设施的维修、维护和小修理），管理标准及服务要求：**

（1）中标人保证每日24小时有人值班，实行计划、不间断的巡查检修。

（2）上、下水管道、设备、卫生器具要无跑、冒、滴、漏现象，维修及时，在接到报修通知维修人员要10分钟内到达现场。

（3）消防水池内备水充足，自动补水系统灵敏可靠，消防管道内水压保持在标准范围内。

（4）各种水泵均要保持在良好的技术状态，单机的故障排除、保养、维修时间不超过8小时，非长期运行的设备每月检查启动一次。

（5）化油池每月清掏一次，化粪池服务期限内清掏二次，并定期投放消毒剂消毒。

（6）严格按照饮用水热水器规定的时限进行保养维护。

（7）坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记，每月查水表一次，并做好登记。

（8）中标人应对会议室、办公室、公区等区域桌椅巡检，对发现的损坏问题及时维修，确保桌椅满足日常办公需求。

**9、其它未列举的设备、设施，其维护、修理要求参照相关规范标准执行。**

（五）环境卫生保洁、绿化服务标准

1、每日对领导办公室进行清洁，办公家具及办公设备达到清洁、整洁、光亮，无尘土。

2、每日对干警值班室进行保洁，确保室内地面干净、被褥整洁、叠放整齐，无废弃物、无污迹。

3、每日定时倾倒干警办公室垃圾桶，确保垃圾桶外表干净、无污迹。

4、公共区域、设备、设施无尘土、无污物、无杂物。

5、其它区域环境卫生保洁符合相关行业标准

6、环境绿化标准

（1）根据季节的变化，每季度要及时更换办公室内、公共区域的绿植。

（2）根据北京市绿化养护一级标准，确保区域内种植的绿植完好率、成活率达到标准。

（六）会议接待服务标准及注意事项

根据会议通知，了解会议的时间、人员、地点、参会领导，会议形式、会场布置要求以及对会议服务方面的特殊要求等情况。做到会前准备到位；会中服务服务热情，周到细致；会后清扫会场、茶具洗消干净做消毒处理。

会议服务应向规范化、标准化方向发展，以提高会务服务的质量。在提供相应的服务时，应把“以人为本”做为出发点，为服务对象提供相应的特色服务和个性化服务。

会议前准备收到会议接待预约有需要停车位的会议，应提前做好车位预留，会前客人开车入院时应做好引导，并及时撤离占位锥桶。

（七）秩序维护管理标准

1、维护庭院内安保巡视及所有车辆（包括电动自行车、自行车）存放，交通秩序等安全疏导的管理工作。

2、负责办公楼及庭院等管辖区内重大活动的特别协助工作。

3、非工作时间负责确认各办公室门是否锁闭，楼内安保巡视每天19点至次日早6点至少要进行4次，且要有巡视记录。

4、对办公楼内发生的各类刑事、违法事件，按有关法律法规条例实施权限内的工作，并配合政府有关部门的工作。

5、实施办公楼内各类突发事件的处理程序，包括：财物丢失的处理程序、办公楼消防应急方案、突发事件的应急措施。

6、负责关闭办公楼公共区域的照明及水源漏关工作，降低不必要能耗。

7、负责灾害发生时通报、联络、紧急广播以及火灾的初期灭火，避难疏导等工作的实施。

8、负责办公楼各种消防器材的使用、检查与维护管理工作。

9、负责办公楼内消防管理工作。

10、负责所有物业人员的信息资料以及相关法规、文件、记录等档案管理工作。

11、在消防、监控系统与楼宇自控系统上岗的人员必须持证，实行24小时值班制度，并每班不得少于2人。

**六、其他相关要求：处罚奖励规定**

为保证服务质量，推动物业服务工作水平不断提高，促进合同服务内容落到实处，明确以下奖惩规定：

一）物业服务履职要求

1、中标人对保洁服务内容应合理分工，责任到人。

保洁员应熟知自己工作的内容、标准、要求及作业频率，对作业区认真进行保洁，管理人员应加强巡视检查，及时解决发现的问题，时刻保持干净整洁的卫生环境。有下列情况的，分别予以相应处罚。

（1）采购人检查中发现卫生清理不符合作业范围、标准、影响办公环境的，每发现1个点位，可给予中标人100元罚款。

（2）对在上述卫生检查中指出的问题，不及时整改或整改不力的，可处以500元罚款。

2、中标人会议服务，应做到准备充分，人员穿着整齐，讲究礼仪，热情周到，保障到位。

发现会议服务中有下列五种情形之一的，采购人有权对中标人处以200元罚款，同一会议有2种以上情形的，可以累计并从重处罚。

（1）被干警或处室投诉开门不及时。

（2）空调调控不及时，会议开始后会场温度明显偏高或偏低、干警反映较大的。

（3）应保障的会议用品没保障或保障不足（如矿泉水、茶水、毛巾等）或被反映有问题（茶具、毛巾洗消不干净，有污渍和痕迹）。

（4）会服人员在会议服务过程中有明显瑕疵（倒水不及时或不符合会服要求、脱岗、工作期间有嬉笑打闹等不端行为）。

（5）会后保洁工作不及时，没有迅速清理桌（地）面卫生，摆放桌椅，关闭设备和门窗的。

3、会议音响效果是保证会议效果的关键，出现以下情形的，采购人将对中标人进行处罚。

（1）音响调控不好，会议中有刺耳的啸叫声或声音忽大忽小、影响会议效果的，处200元罚款；

（2）重要会议被院领导批评或部门投诉的，根据会议级别和影响程度，采购人给予中标人500罚款。

4、严格按合同规定的标准和要求，对办公楼管线及各类设备进行管理。出现下列情况，采购人有权给予相应处罚。

（1）有跑冒滴漏且维修不及时（超过10分钟到达现场），单机故障排除时间超过8小时，每发现1次，采购人有权对中标人处以200元罚款。

（2）饮水机、热水器滤芯不及时更换（每季度1次），水箱清理不彻底，致水质出现问题，发现或有干警投诉的，罚款200元。

（3）化粪池、化油池、污水井出现外溢的，或虽未外溢，但未及时消毒，出现明显异味，影响办公的，此几种情形均处罚款200元。

5、严格按合同规定的标准和要求，加强对各类用电设备的管理，使管理专业、科学、规范。出现下列情形的，采购人有权给予相应处罚。

（1）应建立的管理制度没有建立或不健全，应登记的设备运行、检查、人员交接记录不齐或混乱的，采购人发现1次，给予中标人200元罚款。

（2）各种电气开关、插座、照明灯具等易损部件，发生损坏或故障，应及时更换或更新，不得滞后或集中成批处理。采购人发现并提示后2日内没解决的，处200元罚款。

6、严格按合同规定的标准和要求，加强对暖气、给排水及会议室、报告厅、案件研讨室、老干部活动中心、母婴室、理发室、洗衣房、淋浴室、文体活动中心等区域内设备的管理。建立各项规章制度，运行维修和保养记录，保证设备的良好运行。出现下列情形之一的，均处200元罚款，情节严重的处500元以上罚款。

（1）设备出现故障，不能在10分钟内到达现场。

（2）小修不能在当日查出故障原因、恢复设备功能、影响机关干警办公办案的。

（3）中修超过2天的。

7、由于人为原因或操作不当，疏于管理，造成停电、停水、停热、燃气外露、各类水管爆裂、冻裂事故，依据双方物业合同第七章处罚奖励规定，区分事故等级，按相应标准，从当月物业费中扣除相应额度的费用。

8、及时对办公楼房屋及附属设施（含屋顶、地面、墙面、门窗、地板、桌椅、锁具、喷头等）进行检查、维修和维护，保障各种设施物品的正常使用和功能发挥。小修超过当日、中修超过3天的，处200元罚款。

9、物业公司应根据季节情况，做好楼内绿化工作，加强管理，及时调整，保持楼内良好的绿化效果。不按季节调整更换楼内绿植的，采购人有权自行组织，费用从当月物业费中扣除，另外再处罚金500元。

10、各种检测及时向采购人报备（附检测报告），不及时或弄虚作假的，处200元罚款。

二）人员配备和在岗在位问题

1、物业公司应严格按合同规定的人员配备标准，包括资质、条件（包括年龄、身高、政治素质等）、数量配备各岗位人员，把好选人用人关，并保持人员的相对稳定。不得出现有违法犯罪记录的人员进入检察机关工作的情况，每发现1起，处500元罚款。

2、物业公司人员进出，必须及时向采购人报告并备案。员工因个人原因辞去工作或因故被辞退的，公司应在备案后15日补齐人员。15日未能补齐，或在检查中发现未经报备缺少人员的，此两种情况均从上次备案时间起，按人数和人员日工资标准核算，从物业费中扣除所缺人员的工资数额，并对未经报备的第2种情况加罚200元罚款。

3、物业公司项目经理、各部门负责人及员工，应全时在岗。项目经理、部门主管因公司事务或个人特殊事由需要外出的，1日以内的，向行管部房管负责人请假；2日以上须向部门领导请假，中标人须确保相关岗位服务不间断。对不请假外出、离岗不在位的，每发现1起，处200元罚款。

4、消防中控岗位值班人员，实行双值班制度，必须坚守岗位，不得脱岗，在岗聊天，或做与岗位无关事，发现1起，处200元罚款。

5、保洁、会服等工作人员应全时在岗，不得串岗聊天，不在工作期间长时间使用手机处理个人事情，每发现1起，罚款100元。

6、工程部实行24小时在岗值班制度，值班期间保证电话及手机畅通，接到报修后及时处理，不得推诿迟延。

三）工作纪律方面

1、所有物业公司员工，应按公司发放的服装统一着装，并佩戴公司标识。工作期间，不得穿便装或混穿服装，每发现1人，采购人对中标人处以100元罚款。

2、物业公司应以优秀的企业文化，加强员工教育，不断提高员工素质，爱岗敬业，讲究文明礼仪。绝对禁止出现偷盗、打架等不良现象，发现1起，对中标人处以1000元罚款，并对当事人予以辞退。

3、员工正课时间为7：30至17：30，午休就餐时间为11：30至13：30。除工程人员携重物维修、搬运家具、会服人员推车等特殊情况外，不准乘电梯上下楼。对违反规定者，一经发现，给予100元罚款。

4、员工不遵守保密纪律，散播小道消息和采购人消息秘密的，造成不良后果的，除200至500元罚款。

5、加强对住宿员工的管理，教育住宿员工严格遵守宿舍管理制度，保持干净整洁的休息环境，使之与办公环境协调一致。不利用宿舍进行其它违反规定的事情，一经发现，按宿舍管理有关规定进行处罚。

四）耗材与维修零部件质量方面

1、物业公司对本项目所用与人身有直接关系的各种耗材，如洗衣粉、干洗剂、洗手液、洗发液、卫生纸、茶叶等，必须报经采购人认可，并向采购人提供产品质量认证，方可使用，以保证干警身体健康。对采购人不认可或干警反应有质量问题的耗材，必须2日内予以更换，超过2日仍然使用的，采购人对中标人处以200元罚款。并有权购买相应耗材，所产生费用由物业公司承担，从当月物业费中扣除。

2、物业公司对本项目维修、维护过程中所需的各种零部件和耗材，原则上使用和原设备同品牌、规格的零部件和耗材。没有同品牌同规格的，所购耗材和零部件的质量档次和环保标准，必须在市场居中等偏上水平，保证设施设备的正常运行。严禁将劣质的零部件和耗材用于采购人设施设备中，对因维修耗材质量问题导致院方设施设备财产损失的，除予以维修更新以外，采购人对中标人处以500元罚款，情节严重的，采购人有权解除合同。造成人身伤亡的，追究中标人的法律责任。

五）各种奖励

物业日常工作中出现以下四种情况并入综合奖中，最终评定时可作为加分项：

1、平时优秀奖：对平时工作认真负责、持续保持高标准，作业区卫生维护的好且及时，得到采购人干警普遍认可。

2、拾金不昧奖：在会议场所、卫生间等公共区域或院内，捡拾到个人贵重物品，及时上交或交还本人的。

3、特情处置奖：对遇有重大险情，物业及时发现上报并正确处置，避免重大责任事故发生，保证采购人利益没有受到损害或降低到最小限度。

4、突击任务奖：物业积极支持采购人工作，配合院方完成急、难、险、重等突击性任务出色,受到本院和上级领导肯定。

5、综合奖： 年 月份对物业服务进行综合考核，达到第四章、第五章考核标准，业绩突出，服务合格，采购人按照物业服务费总价的3.5%-5.5%额外支付给中标人作为奖励。如经考核未达到第四章、第五章考核标准，业绩和服务满意度不高，则给予物业服务费总价的3.5%-5.5%的罚款，罚款从最后一个月的物业服务费中扣除。