1. **采购需求**
2. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 北京市残疾人服务示范中心2025年物业服务项目 | 1 | 项 |  |

1. **项目背景或简况**

北京市残疾人服务示范中心是京津冀协同发展背景下，党和国家为了首都残疾人事业发展所建设的重点项目，是为全市残疾人提供综合性服务的阵地，是专业化残疾人服务的示范中心、助残服务项目的孵化中心、残疾人服务专业人才的培训中心，是向国际社会展示中国人文形象、展示中国残疾人事业发展成就和首都残疾人服务保障发展水平的重要窗口，是展示中国高标准无障碍环境建设水平的示范样板，被北京冬奥组委认定为“北京2022年冬残奥会对外接待展示窗口”，同时也作为首都“四个中心”建设成果的典型代表之一，今后将长期作为国家和北京市外事接待单位。预计日均流量最高约达2000人次，楼内常驻人员约1000人。本项目365天全年无休。

项目位于北京市丰台区莲花池南里23号，总建筑面积33206平方米，地上23层，地下2层，地上面积约2.81万平方米，地下面积约0.51万平方米。室外广场面积约0.5万平方米。

项目预算：620.131705万元（费用包含：人员费用、保洁耗材、工程维修耗材、会服耗材、绿植租摆养护、化粪池清掏、环境消杀、公共责任险等）。

项目期限：一年。

1.供电

大楼有1间配电室，2处强电竖井，1处弱电竖井，有29间强电间，25间弱电间。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **设备名称** | **型号** | **数量** |
| 高压开关柜 | / | 8台 |
| 干式变压器 | 2000KVA | 2台 |
| 直流信号屏 | / | 3台 |
| 低压开关柜 | / | 28台 |
| 监控管理中心设备 | / | 1套 |

2.供水

（1）自来水由市政管网两路供水，进入地下二层生活水机房，分别由两套变频供水设备向楼内中高区供水。2层及以下低区，3至13层中区，14至22层高区。

（2）消防水从B2层消防蓄水池引出，设6台消防泵（2台消防，2台喷淋，2台水炮泵），23层水箱间有1套稳压设备，室外有消火栓井和水泵接合器。

（3）排水：污水提升设备，地下二层共有集水坑13个，污水泵26台。

（4）雨水：雨水提升设备，窗井集水坑共10个，雨水泵10台。雨水、污水分流。

3.中央空调系统

制冷机组3台，110kw/台。新风机组和热回收机组31台、风机盘管792台、空调机房24间，冷却塔3台。

4.热力系统

一次热源为市政热水，通过3台容积式换热器提供生活热水，通过3台板换机组提供采暖热水，空气源热泵作为备用热源。

5.避雷系统

由女儿墙避雷带、引下线、接地装置、电容保护器及其他联接导体组成。

6.弱电系统

包含楼宇自控系统（电梯运行监视系统、能源管控系统、给排风设备、中央空调制冷机房以外的管线、新风机组及末端设备等各系统监视或监视控制）、互联网接入、电话交换系统、无线网络系统、有线电视系统、车库管理系统、11套会议音响系统、托养对讲呼叫系统等。

7.电梯系统：共8部通力品牌电梯，其中：1至4层2部、1至7层2部、地下2层至22层4部。

8.消防系统：包括消防栓136个，灭火器700余具，灭火推车14具、喷淋头6000余个，气体灭火系统、火灾自动报警系统、电源火灾监控系统、消防电源监控系统、防火门监控系统、消防广播系统、应急照明和疏散指示系统等。

9.安防系统：消防安防控制室1间、监控摄像头约400余个、监视器12台、存储服务器2台、综合管理平台3台、门禁约83个。

10.车位：地上可使用车位79个。地下车位32个，地下车位不对外开放，仅供内部停车。

11.大楼设南北两处出入口，裙楼南侧为主出入口，24小时值守，主楼北侧为托养区出入口，现阶段为8点至20点开放。

12.院区主出入口为南侧（人员、机动车、非机动车出入），北侧东面设一消防通道进口，北侧西面设一消防通道出口，同时供托养机构车辆进出使用。

**——专业公司维保项目，**由专业维保公司负责日常保养、维护、应急维修，不包含在本次投标报价中。

（一）电梯系统维保；

（二）消防系统维保（包含灭火器年检）；

（三）安防系统维保；

（四）楼宇自控系统维保；

（五）中央空调系统维保。

**以上系统的日常监管及使用由物业服务公司负责，协助采购人与维保单位对接。**

1. **物业管理服务范围及内容**

**（一）房屋建筑及附属设施日常维护保养**

房屋及附属设施日常管理和维护是指为保持房屋建筑设备、设施原有完好等级和正常使用进行日常维护和及时开展房屋修缮管理和维护。

1.共用部位：包括楼盖、屋顶、外墙面、院落、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

2.共用设施设备：包括共用的上下水管道、落水管、公共照明、中央空调、强（弱）电间、消防设施。配合监管电梯、安全监控系统等设备设施运行维修。

3.附属设施：包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟、井、停车场（地下停车场、地面停车场）、室外照明设施。

**（二）设备设施运行及日常维护保养**

1.给排水系统日常运行管理及维护；

2.供电系统日常运行管理及维护（含避雷设备管理、公共照明系统运行）；

3.暖通设备日常运行管理及维护；

4.中央空调系统日常运行管理及维护；

5.有线电视系统日常运行管理及维护；

6.电热饮水器的日常运行管理及维护；

7.浴室设备的日常运行管理及维护；

8.电梯系统的日常管理；

9.消防、安防系统的日常管理；

10.餐厅水、电、气、热日常运行管理及维护；

11.弱电系统的日常运行管理；

12.公共器具及办公家具的维修。

**（三）消防安防控制室、工程综合维修报修等位置24小时值守，配电室24小时实时远程监控值守。**

**（四）环境保洁服务**

1.负责公共区域的保洁，包括对大厅、门厅保洁；通道、步行梯保洁；电梯厅保洁；电梯轿厢内保洁；开水间保洁；裙楼屋顶平台及户外区域保洁；部分区域室内保洁；地下车库保洁；公共区域卫生间保洁；职工浴室保洁；大楼周边的保洁；地面停车场及院区周边门前三包区域的环境卫生保洁；

2.大楼及周边环境的疾病预防控制消杀；

3.生活垃圾的分类收集及外运；

4.环境消杀：鼠、蟑、蚊、蝇等消杀；

5.化粪池清掏；

6.托养区域保洁服务全年无休，托养区域和活动、服务密集的区域按需增加保洁频次。

**（五）前台接待及培训活动会议服务**

1.一层大厅前台接待、引导、问询工作；

2.会议室、接待室的清洁卫生及各级各类会议的接待服务工作；

3.无障碍影院影片放映、预约码查验及引导；

4.报告厅内灯光音响设备进行必要的维护、管理及操作；

5.培训活动室管理及服务。

**（六）秩序维护服务及消防管理**

1.负责大院出入口值勤、值岗、登记、维护等工作；

2.负责突发公共卫生事件期间的各项应急管理服务等工作；

3.负责院区及大楼公共区域的日常安全巡视；

4.负责地面、地下停车场及道路的秩序管理；

5.负责消防安防控制室的值班值守工作；

6.对电动自行车集中停放区域购置相关保险；

7.物业管理服务过程中对突发事件的安全管理。

**（七）公共区域的绿植租摆养护及环境布置**

**（八）机构监管辅助服务**

1.大楼各区域的面积核算，使用租金、物业服务费、水电暖及空调等费用、电话费等的统计；

2.大楼的施工及进驻机构二次装修拆改建的配合和安全管理工作。配合采购人进行评估、审核，并做好全过程施工监管。

**（九）做好与采购人单独签约的服务维保单位和服务网点日常监督及协调配合**

1. **物业管理服务内容及质量要求**

**（一）房屋建筑及附属市政设施管理服务质量要求**

1.确保房屋的完好等级和正常使用；

2.设置24小时报修服务热线，发现问题及时处理并汇报，值班记录完整详实， 各级管理人员巡检有详细记录，保存完好以备核查；

3.及时完成各项维修任务，一般维修任务不得超过24小时；

4.每季度至少对房屋结构安全进行一次安全巡视；每年进行一次房屋普查，并做好记录；

5.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；

6.重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检一次；

7.各种标识完好、有效；

8.专人负责二次装修管理并有记录；

9.做好房屋及公共设施设备的台账档案管理。

**（二）设备设施运行及日常维护服务质量要求**

**1.给排水系统日常运行管理及维护**

**1.1上、下水等管道、设施及相关阀件**

1.1.1管道畅通、无渗漏水现象；

1.1.2日常巡视卫生间、开水房及浴室，及时维修并做好记录；

1.1.3各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活。每年给楼内及院区各类管道及相关阀件刷一次防锈漆；

1.1.4注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温维修工作。

**1.2落水管、沟渠、池、井**

1.2.1落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；

1.2.2雨污水管井每半月巡查一次，发现问题及时维修，并做好记录；

1.2.3井盖及雨水箅子的管理，确保完好无损；

1.2.4楼内污水池每日巡视并对污水泵做手动启动检查；

1.2.5化粪池每半月巡查一次，每年清掏六次化粪池、四次污水池，保证无淤堵；

1.2.6污水排放达标。

**1.3二次供水设备**

1.3.1每日定时巡查、及时维护，并做好记录；

1.3.2保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生；

1.3.3每日按要求做好设备机房的保洁和设备巡视工作；

1.3.4有供水应急预案并进行演练；

1.3.5设备机房钥匙指定专人保管。

**1.4其他**

1.4.1配备所需标识，制度上墙；

1.4.2加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；

1.4.3设备出现故障时，维修人员在15分钟内到达现场，维修合格率100%，一般故障排除不过夜；

1.4.4节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求。

**2.供电系统的日常运行及维护**

**2.1运行管理**

2.1.1统筹规划，做到合理、节约用电；

2.1.2维修人员实行持证上岗；

2.1.3设备出现故障时，维修人员应在15分钟内到达现场，设备维修合格率达到100%；一般性维修不过夜；

2.1.4严格执行用电安全规范，确保用电安全；

2.1.5负责所辖区域的照明、动力系统及电源的安全运行工作；

2.1.6加强日常维护检修，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；

2.1.7保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；

2.1.8每日按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；

2.1.9每周至少开展1次公共区域照明设备巡视，根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；

2.1.10监视和维护电动自行车充电设施、电动汽车充电设施，保证正常运行；

2.1.11节约用电，符合市政府规定的节电要求；

2.1.12各种标识完整有效；

2.1.13按要求对各机构用电进行监督、检查和管理；

2.1.14保证避雷设施完好、有效、安全；

2.1.15制度完善，执行有力；

2.1.16有事故应急预案并定期演练；

2.1.17监视和维护运行中电器设备的各项参数，使参数值在国家规定的范围内；

2.1.18检查、运行、维护记录清晰准确；

2.1.19监视和维修运行中的电气设备，指示灯、电压表、电流表指示是否正确，仪表是否正常，以保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济。

**2.2高压配电室值守**

2.2.1提供每周7×24小时不间断的远程值班实时监测、故障实时报警、远程视频管理、APP移动管理、用电统计分析等服务；

2.2.2每周为高压配电室内已运行的高、低压电气设备进行1次线下巡检。重要节日、时段及重大活动等情况下应增加巡视检查次数；

2.2.3在高压配电室内出现电力故障时，运行维护人员应及时赶到现场进行处置，现场运行维护人员须持《特种设备操作证（高压电工作业）》上岗，高压操作必须两人同时进行，一人监护，一人操作；

2.2.4每月提供月度运行报告；

2.2.5高压配电室保持干净整洁，有防鼠措施；

2.2.6按照国标及北京市地区相关标准建立高压配电室各项管理制度及安全操作规范。

**3.暖通系统日常运行管理及维护**

3.1按规定的时间供暖，按需供冷，冬季室温符合国家要求；

3.2制定事故应急措施和救援预案并演练。

**4.中央空调系统日常运行管理及维护**

4.1按规定时间运行，室温符合要求；

4.2在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；

4.3根据天气及时调整制冷、制热温度及湿度；

4.4设备和机房整洁；

4.5标识完整有效，记录清晰、准确；

4.6每季度清洗一次过滤网；

4.7每年至少开展两次新风机组滤网等清洗消毒；

4.8新风量比例达到国家标准。

**5.有线电视系统日常运行管理及维护**

5.1保证有线电视光缆系统的正常运行；

5.2保证办公楼各终端点的正常使用；

5.3系统故障及时联系相关单位解决。

**6.电热饮水器的日常运行管理及维护**

6.1电热饮水器保持洁净、光亮、无污迹；

6.2保证每日规定时间内的开水供应，定时巡视；

6.3维修及时，无延误；

6.4严格执行操作规程，按规定时间启动、关闭，不发生安全问题。

**7.液晶显示屏日常运行管理**

7.1每月进行一次彻底清洁，保证正常使用；

7.2系统故障及时联系相关单位解决。

**8.浴室设备的日常运行管理及维护**

8.1保证浴室设备运行正常、安全；

8.2浴室设备出现故障时，维修人员应在15分钟内到达现场，维修不过夜。

**9.电梯系统日常运行管理**

9.1确保电梯按规定时间运行；

9.2安全设施齐全有效，电梯内求救警铃保持正常工作状态，发现问题及时报告；

9.3对通风、照明及其他附属设施进行巡查，发现问题及时报告；

9.4保证重大活动时提供专职电梯司机开梯服务；

9.5制定事故应急措施和援救预案，每年开展一次电梯突发事件或事故的应急演练。

**10.消防系统日常运行管理**

10.1负责对消防重点设备设施的巡视检查管理，并做好记录；

10.2每半个月至少开展一次消防安全检查，每日对大楼及周边进行消防安全巡查，重点部位加强巡视管理；

10.3公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；

10.4如发生火灾报警，消防人员应立即赶到现场确认，若有火情应及时通知相关部门及领导，同时协助采购人组织、疏散灭火；

10.5制定消防灭火和应急疏散预案；

10.6配合采购人落实日常消防检查工作。

**11.餐厅水、电、气、热日常运行管理及维护**

11.1确保餐厅水、电、气、热设备的完好和正常使用；

11.2报修电话24小时值班，发现问题及时处理；

11.3及时完成各项维修任务，一般维修任务不得超过2小时，重大维修任务不得超过24小时；

11.4每季度对设备进行一次维护检查，并做好记录；

11.5各种标识完好、有效。

**12.弱电系统的日常运行管理**

12.1楼宇自控系统的日常运行管理；

12.1.1每日检查楼宇自控设备运行状态；

12.1.2对楼宇自控设备发出的故障报警处理及时；

12.2协助做好互联网、电话、无线网络系统布线、线路接入等工作；

12.3做好会议音响系统的日常运行管理工作。

**13.公共器具及办公家具的日常维修**

13.1确保楼内的公共器具及办公家具完好等级和正常使用；

13.2接到报修，维修人员应在15分钟内到达现场，维修不过夜（不负责引入机构功能区域内的配件及物料）。

**14.安全隐患排查、维修整改的监督管理配合**

14.1大楼内外设备设施的日常巡查，对发现的问题及安全隐患做好记录及时维修；

14.2配合采购人做好安全生产及火灾隐患排查整治工作；

14.3配合采购人与施工总包维修和相关整改部门做好对接，对维修、整改进行监督、管理和协调配合。

**（三）环境保洁服务**

**1.大厅保洁**

1.1硬质地面无杂物、污迹、水迹，定期对门厅地面石材做结晶保养，每日对地面做推尘清洁，随时保持地面光亮、无脚印；

1.2玻璃（含玻璃门）无污迹、无水痕、光亮无尘，每周对大玻璃窗清洁一次，每日对玻璃门随时清洁维护；

1.3公共区域沙发随时清洁，保持沙发无尘、无污渍；

1.4每日及时清洗垃圾桶，桶内垃圾不超过桶身2/3量，及时清倒，做好第一次分拣工作，对垃圾桶内外壁进行及时清洁，使其干净无污迹；

1.5消火栓及移动灭火器每月清洁，无尘，摆放位置正确整齐，箱内无杂物；

1.6墙面清洁；

1.6.1涂料墙面随时清洁，无污迹、无尘；

1.6.2大理石墙面及瓷砖墙面每两月清洁一次，光亮无污渍；

1.7其它设施设备（大屏等）每日清洁维护一次，干净、无尘；

1.8每周进行消毒，消毒区域全面、彻底、无刺激性异味、消毒物表面无药剂残留；

1.9每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**2.通道、步行梯与楼层公共区域保洁**

2.1通道用尘推随时清洁，保证地面无水迹、无污迹、无杂物、光亮；

2.2墙壁设施、踢脚线每日清洁擦拭，干净无尘；

2.3消防器材每周清洁两次，摆放位置正确、整齐、无尘；

2.4每日对步行楼梯进行清洁，台阶（平面、竖面）光亮、无杂物，楼梯扶手无尘；

2.5通道及步行梯高处风口每月清洁1次，低处风口（小）每日清洁，干净无尘；

2.6通道、通道门及步行梯门每日清洁，干净无尘；

2.7玻璃橱窗每日清洁，无污迹、无水痕、光亮无尘；

2.8每周进行消毒，消毒区域全面、彻底、无刺激性异味、消毒物表面无药剂残留；

2.9协助托养区域工作人员做好公共区域餐后清扫；

2.10每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**3.电梯厅保洁**

3.1电梯外门每日清洁，随时保持表面光亮无尘，无印迹，呼梯板指示灯干净无尘、无印迹，每季度；

3.2电梯厅墙面下部每日擦拭，每两月做一次整体清洗；

3.3电梯厅地面用尘推随时清洁，保持无水迹、无污迹、无杂物、光亮；

3.4每日及时清洗垃圾桶，桶内垃圾不超过桶身2/3，及时清倒同时做好第一次分拣工作；对垃圾桶身每日进行清洁，使其干净无污迹；

3.5每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**4.电梯轿厢内保洁**

4.1电梯轿厢内壁、镜面、扶手及控制板每日不少于四次清洁，随时保持光亮、无尘、无印迹，轿厢内壁每月两次专项清洁；

4.2电梯门底槽每日清洁，干净无杂物；

4.3每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**5.开水间保洁**

5.1热水器每日清洁，外侧保持光亮、无尘、无水印、无尘；

5.2机器出现问题及时报修；

5.3不锈钢水池内外侧及台面保持干净、光亮、无水迹、无水垢、无污迹、无杂物，水龙头光亮、无水迹；

5.4瓷砖墙面光亮、无污迹；

5.5墙面设施设备及风口每周清洁，干净无尘；

5.6地面每日随时清洁，保持干净、无水迹、无污迹、无杂物，每周清洗一次；

5.7茶筐、茶桶无茶渍、无杂物，随时清倒；

5.8剩水回收桶表面干净、无污迹、无水迹；

5.9每周进行消毒，消毒区域全面、彻底、无刺激性异味、消毒物表面无药剂残留；

5.10每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**6.户外保洁**

6.1院内地面每日清洁，无杂物、停车车位无烟头、无杂物；

6.2垃圾桶内垃圾每日清洁干净，定期消毒，同时做好第一次分拣工作，桶内外壁无污迹、光亮无尘；

6.3每月擦拭院内灯杆两次；

6.4每日对外围区域照明灯及支架进行擦拭保持其光亮度；

6.5应季及时清扫庭院门前三包区的沙土及落叶，做好扫雪铲冰工作；

6.6每周定期擦拭南、北出口处伸缩门；

6.7检查并发现安全隐患，及时上报；

6.8保证树木周围及草坪无杂物；

6.9每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**7.裙楼屋顶平台保洁**

7.1平台地面每日清洁，干净无杂物，每月进行地面冲洗；

7.2穹顶玻璃光亮、无雨水痕迹及水垢；

7.3每周对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**8.地下车库保洁**

8.1车库及地下二层地面每日清洁，干净、无杂物，每周对车库地面进行冲洗；

8.2设备设施每日清洁，表面目视干净、光亮；

8.3消防器材每周清洁，摆放位置正确、整齐、无尘；

8.4每周对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**9.职工浴室保洁**

9.1墙面、玻璃隔断每日清洁，无尘、无污迹、无水垢；

9.2镜面每日清洁，光亮、无水迹；

9.3花洒、龙头及外露水管每日清洁，光亮、无尘、无污迹、无水垢；

9.4地面每日清洁，无尘、无污迹、无水垢、无杂物、无毛发；

9.5更衣柜、更衣凳等设备设施每日清洁，无尘、无污迹、无水垢。

**10.公共区域卫生间保洁**

10.1卫生间门、隔板、扶手抓杆每日清洁，无尘、无污迹；

10.2镜面每日不少于四次清洁，随时保持光亮、无水迹，水龙头光亮、无水垢；

10.3面盆、台面每日不少于四次清洁，随时保持干净、光亮、无水迹、无毛发；

10.4墙面及墙壁安装的设施设备每日清洁，干净无尘、无水迹；

10.5便池马桶随时清洁，无异味、无尿碱、无污物；

10.6小便池内芳香球不得小于球体的1/3，及时更换；

10.7纸篓和垃圾桶及时清倒，纸篓内厕纸与桶内垃圾不得超过1/2处，垃圾袋完好无破损；

10.8卫生间内设施无灰尘，上、下水畅通不堵塞；

10.9顶部及风口无尘，每周清洁一次；

10.10地面每日不少于四次清洁，无水迹、无杂物、无毛发；

10.11及时补充卫生纸、擦手纸、洗手液客用品；

10.12烘手器使用正常；

10.13储物间工具摆放整齐，无杂物，清洁剂合理使用无囤积；

10.14卫生间无异味，每周定期消毒一次；

10.15设备、设施出现工程维修问题及时报修并随时检查，以保证设备正常使用；

10.16卫生间保持空气清新、无异味；

10.17每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**11.采购人指定区域室内保洁**

11.1地面：无灰尘、污渍及水渍；清洁频率1次/每日；

11.2墙壁及天花、灯具：无灰尘、蛛网；清洁频率1次/周；

11.3办公桌椅、茶几：桌面整齐，无垃圾，无灰尘及水渍；清洁频率1次/日；

11.4门、窗台及玻璃：无水渍及灰尘、手印；清洁频率：1次/日；

11.5 垃圾篓：垃圾袋套装牢固，垃圾盛装量不超过2/3；清洁频率1次/日；

11.6带班室、值班室床上用品：每日更换、清洗；

11.7带班室、值班室卫生间；

11.7.1地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮、毛发。清洁频率：1次/日；

11.7.2天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净。清洁频率：1次/周；

11.7.3便器洁净无黄渍。清洁频率：1次/日；

11.7.4室内无异味；

11.8卫生洁具：光亮，无手印；清洁频率：1次/日；

11.9电器：外观无灰尘；清洁频率：1次/日；

11.10风口：无灰尘，无蛛网，清洁频率：1次/半年；

11.11打开水：每天早8:30之前打好开水。

**12.生活垃圾分类收集外运**

12.1每日至少两次对楼层生活垃圾进行清理，如有需要，应适当增加频次，避免异味；

12.2设专人负责清洁垃圾棚区域卫生；

12.3垃圾日产日清，按照垃圾分类要求对垃圾进行二次分拣；

12.4每日待垃圾外运后对垃圾桶做刷洗清洁消毒工作，并保持垃圾桶标识的完整性；

12.5垃圾房桶外无散落垃圾，地面干净无油污，墙面光亮无污迹，垃圾房内无蚊蝇；

12.6每日按时对垃圾房区域进行消毒；

12.7做好垃圾桶清洁消毒记录及各类垃圾清运记录；

12.8每日对清洁工作进行检查，并做初检、复检记录。

**13.化粪池清掏服务**

13.1化粪池清掏、清运并清洗、疏通污水管线，每年六次清掏化粪池。

**14.消杀服务**

14.1每季度至少对灭鼠、蟑，控制蚊虫滋生开展一次全面消杀工作，并根据季节变化，随时安排消杀工作，保证无蚊虫滋生和蔓延；

14.2根据相关要求，随时做好疾病预防控制消杀工作。

**（四）前台接待及培训活动会议服务**

**1.前台接待服务**

1.1按规定着装，仪表端庄，佩戴胸卡，精神状态良好；

1.2服务态度热情周到，微笑服务，“请”字当头；

1.3对来访人员接待周到、答询准确、全面，快速办理各种登记，且登记有效、准确无误；

1.4发现问题及时与有关部门联系。

**2.培训活动会议服务**

**2.1会议预订**

以业务服务管理平台或电话的形式接受会议预订，根据需求，快速、准确对培训活动室、会议室进行合理调配，并及时进行记录。

**2.2会前准备**

2.2.1提前布置好会场（重要会议提前40分钟，其他会议提前30分钟，特殊会议根据主办方要求时间准备），会场布置要符合主办方的要求，会场整洁、大方、布置有序、会标大小、颜色协调，摆台合理；

2.2.2茶叶、器皿、开水要有专人看管，确保安全使用；

2.2.3提前调节好会场内的灯光、音视频设备，保证会议室的设施设备处于良好状态；

2.2.4开启空调，并按规定调节好室内温度；

2.2.5根据主办方需求，设置岗位、安排服务员上岗服务。

**2.3会中服务**

2.3.1随时为来客提供引领服务。要求服务人员站姿统一规范，微笑服务并使用服务敬语；

2.3.2接待人员着装统一整齐，仪表端庄；具有保密意识；

2.3.3按服务顺序适时为客人提供茶水服务，两人以上上水时，步调一致，整齐划一；

2.3.4及时周到提供茶水服务，20分钟续水一次；

2.3.5主席台发言人更换时，立即换水；

2.3.6保密性会议会前5分钟将水上好，中间不打扰；

2.3.7室内温度适宜；

2.3.8随时做好处理突发事件的准备。

**2.4会后整理**

2.4.1仔细检查会场，看是否有客人遗忘的物品和文件等，如发现应立即与会议主办方沟通，并进行登记；

2.4.2检查设备设施有无损坏，做好记录，如有损坏，立即与会议主办方沟通并报告采购人；

2.4.3整理会场，收回会议用具，并进行清洗消毒；

2.4.4收集本次会议的各种服务信息归类、分析、整理并存档，发现问题找出规律，作为提高会议服务质量的依据。

**2.5会议用具清洗及消毒**

2.5.1器具消毒：每次使用后消毒，采用双消毒，要求表面干净光亮，无污渍、水渍。

**2.6会议室卫生清洁**

2.6.1地面：无污迹、无杂物、无水渍、无异味、不潮湿；每日清洁，每季度清洗；

2.6.2墙壁、地角线、顶棚：无污迹、无灰尘、无蛛网；踢脚线每周清洁两次，墙面、顶棚每月除尘一次；

2.6.3门、窗：无污迹、无灰尘、门窗玻璃明亮，无水迹，窗帘无褶皱，无污渍；门窗表面每日清洁一次，玻璃内表面每月清洁一次，窗纱每半年清洗一次，窗帘每年清洗一次；

2.6.4桌椅：无污迹、无灰尘、无水渍，码放整齐，布艺沙发表面每季清洗一次；

2.6.5会议用品：无尘、保温瓶清洁光亮，杯具无水迹，手印，每次使用后立即清洗消毒；

2.6.6设施设备：表面无污迹、无灰尘、无油迹、电话消毒1次/周；

2.6.7室内装饰品：无污迹、无灰尘、无杂物、无异味，摆放位置符合审美要求。

**2.7对会议设备技术人员工作要求**

2.7.1按照会议议程及时做好音视频等服务的相关准备工作，严格按照操作规程操作；

2.7.2会议设备技术人员会前提前30分钟到岗，会议期间不得擅自离开音控室或会议区域；

2.7.3每次使用音视频设备后，及时关闭所有用电设备电源，确保设备安全有效使用；

2.7.4定期检查音视频设备，出现问题属会议设备技术人员职责范围内的应及时排除，需专业维修时应立即报修，不能私自拆卸，确保设备始终处于良好状态；

2.7.5每周清扫会议设备一次，无污迹、无灰尘、无蛛网。

**2.8无障碍影院影片放映、预约码查验及卫生清洁**

2.8.1负责无障碍影院影片放映工作；

2.8.2负责无障碍影院查验预约码、3D眼镜的发放和回收工作，确保3D眼镜无丢失；

2.8.3负责无障碍影院的环境卫生清洁，开场前30分钟清洁完毕，散场后及时清洁，做到地面、座椅，设备设施无污迹、无灰尘。

**（五）秩序维护服务及消防管理**

**提供秩序维护服务安全保卫方案和突发情况应急处置预案等相关文件资料。**

**★消防安防控制室值机服务岗位不得委托给第三方单位承接，或转包、分包，否则作无效投标处理。**

**1.院区出入口、车场管理岗位**

1.1岗位职责

1.1.1维护出入口周边秩序，出入口禁止停放一切车辆，确保出入口畅通、安全；

1.1.2严格落实采购人人员出入要求；

1.1.3拦截并阻止共享单车、外卖快递车辆进入院区内，阻止小商小贩在门口20米范围内摆摊设点；

1.1.4按规定时间开启、关闭指定的大门出入口，对规定时间之外出入院区的人员、车辆进行询问、登记、引导，院区出入口实行24小时双人值班制；

1.1.5消防环线及消防禁停区内不允许停车，保障消防通道畅通；

1.1.6对停车场进行管理，出现车辆拥堵，秩序维护人员要耐心疏导、妥善指挥、尽快恢复秩序；

1.1.7对自行车棚进行管理，并维护好安全秩序；

1.1.8完成采购人交给的其他任务。

1.2岗位要求

1.2.1着装整齐、站姿端正、精神饱满、语言文明、手势规范；

1.2.2所有在岗执勤的秩序维护员须佩戴视频采集设备，遇有特殊情况时及时开启并记录；

1.2.3做好交接班和勤务登记工作；

1.2.4退役军人比例不低于30%，南出入口日间岗人员年龄在20岁（含）至40岁（含）之间，身高1.75米以上，其他岗位年龄应在45岁（含）以下。

**2.大楼南、北出入口岗位**

2.1岗位职责

2.1.1维护大楼南北出入口内外秩序；

2.1.2北出入口为托养出入口，协助托养人员及家属搬运行李，协助访客登记等人性化服务；

2.1.3按规定时间开启、关闭大门，对规定时间之外出入院区的人员进行询问，并登记；

2.1.4严格落实采购人人员出入要求；

2.1.5严禁电动自行车及电动自行车电池进入楼内；

2.1.6.检查出楼的物品、货物，是否有正规的出门条，并对物品货物做到仔细检查核对，做好登记；

2.1.7.对出入大楼人员携带的不明物品要及时检查，做好登记；

2.1.8遇有在院区或楼内发放、张贴小广告的情况，应及时制止，并没收；

2.1.9负责突发公共卫生事件期间的各项应急管理服务等工作；

2.1.10北门托养出入口快递和物品消杀登记、访客登记、人员引导工作；

2.1.11完成采购人交给的其他任务。

2.2岗位要求

2.2.1着装整齐、站姿端正、精神饱满、语言文明、手势规范；

2.2.2所有在岗执勤的秩序维护员须佩戴视频采集设备，遇有特殊情况时及时开启并记录；

2.2.3做好交接班和勤务登记工作；

2.2.4遇有外来人员咨询，应微笑接待，并对需要帮助的残疾人提供适当的帮助；

2.2.5退役军人比例不低于30%，南北出入口日间岗人员年龄在20岁（含）至40岁（含）之间，身高1.75米以上，其他岗位年龄应在45岁（含）以下。

**3.楼内公共区域及地下停车场岗位**

3.1岗位职责

3.1.1维护楼内公共区域正常秩序；

3.1.2发现各种安全隐患，妥善处置并及时上报；

3.1.3对就业实训区、托养区、职康区、艺术康复区、儿童康复区做好日常巡逻巡视；

3.1.4发现可疑人员、可疑物品立即上报，采取有效措施并妥善处置；

3.1.5制止外来人员在开放区域内追逐、打闹、吸烟等影响正常秩序或违法的行为；

3.1.6对发生争吵、肢体冲突等事件部位，立即进行控制、劝说，并及时上报；

3.1.7熟悉疏散通道，遇有紧急情况，立即指挥人员沿疏散通道安全、有序疏散，防止发生意外；

3.1.8机构关闭后应及时清场，做到认真、仔细，不留死角，确保安全；

3.1.9日、夜间巡逻巡视各不少于3次；

3.1.10维护地下停车场秩序，确保车辆安全、防止车辆损坏，禁止乱停乱放，发现违规停放车辆及时通知车主挪车；

3.1.11禁止行人及非机动车出入地下车库，防止发生交通意外；

3.1.12地下停车场人员扫码、登记、测温。

3.2岗位要求

3.2.1着装整齐、站姿端正、精神饱满、语言文明、手势规范；

3.2.2所有在岗执勤的秩序维护员须佩戴视频采集设备，遇有特殊情况时及时开启并记录；

3.2.3做好交接班和勤务登记工作；

3.2.4遇有外来人员咨询，应微笑接待，并对需要帮助的残疾人提供适当的帮助；

3.2.5人员年龄在45岁（含）以下。

**4.消防安防控制室值机服务岗位**

4.1岗位职责

4.1.1控制室实行全天候24小时专人值班制度，每班不应少于2人，每班工作时间不应超过8小时，利用安防监控设备24小时不间断对大楼及周边各重点部位实施监控；

4.1.2控制室为封闭式管理，禁止无关人员进入，其他人员进入控制室须进行登记，查阅录像资料须有采购人批准后方可调取；

4.1.3负责对所监视区域内发现的各种安全隐患、可疑人员和突发事件及时上报，并跟踪、监控、记录时间的全过程；

4.1.4负责每天检查安防系统和巡更系统、消防系统，并做好记录保存，每天对存储视频进行回放检查，发现问题立即处置并及时上报；

4.1.5负责控制室内的环境清洁，做到无杂物、无灰尘，设备摆放整齐；

4.1.6负责监督、检查所有执勤人员的岗容岗姿和之前情况，发现问题立即上报主管；

4.1.7利用监控探头对大楼周边进行巡视，发现自行车、电动车、三轮车有乱停乱放的及时通知执勤人员处置；

4.1.8负责消防跑点工作，做好日常巡查记录，发现消防主机报警必须按照消防操作规程，以最快方式确认是否火情，并做好记录；

4.1.9负责大楼安全巡视、巡逻、巡查工作；

4.1.10监视电动自行车充电设施、电动汽车充电设施，确保用电安全；

4.1.11配合维保人员做好安防和楼控系统、消防系统的维保工作，保证系统随时有效；

4.1.12专人值守北京市消防监督一体化平台，实时在线响应；

4.1.13按照应急预案要求，熟悉应急处置流程，落实应急预案相应职责，对发生的问题做到早发现、早报告、早处置。有重要情况要妥善处理并及时上报，不迟报、不漏报、不瞒报。

4.2岗位要求

4.2.1着装整齐、精神饱满、语言文明、坚守岗位；

4.2.2熟悉监控设备操作规程，熟记重点监控探头位置、编号、功能，做到业务熟练；

4.2.3做好交接班和勤务登记工作；

4.2.4持证上岗，符合北京市消防救援局有关管理规定；

4.2.5人员年龄在50岁（含）以下。

**5.事故防范及处理**

5.1建立应急小分队，防范辖区内治安或意外事故的发生，如有发生及时按照应急预案采取相应措施，妥善处理并及时通知有关部门协助做好调查及善后处理工作；

5.2根据属地要求，设立微型消防站，制定微型消防站全年培训和演练计划并按月实施执行，提供培训内容及演练方案；

5.3每半年开展一次消防灭火和应急疏散演练；

5.4每半年开展一次治安保卫演练。

**（六）公共区域的绿植租摆养护及环境布设**

**1.绿植租摆**

1.1根据需要提供大厅、电梯间、公共休息区、多功能报告厅等公共区域的绿植摆放；

1.2做好绿植的日常养护；

1.3花木定期修剪，修剪要整齐，叶面干净无尘，无枯枝黄叶；

1.4浇水、杀虫、施肥要及时有效；

1.5绿植干净整洁，盆内无杂物。

**2.提供对外开放区域重大节日及活动期间的环境布设**

2.1重大节日及活动期间的环境布置、花卉摆放、国旗悬挂等。

**3.绿化养护**

3.1草坪养护方法恰当，植被充分，无裸露土地，树木剪枝养护；花草树木生长正常，无枯枝死杈及病虫害现象，管理养护措施到位，无破坏、践踏及占用现象；

3.2绿化垃圾按规定及时清运。

**（七）机构监管辅助及服务保障调度**

**1.大楼各区域的面积核算，使用租金、物业服务费、水电暖、空调等能源费用、电话费等的统计**

1.1楼内各区域面积进行核算；

1.2各服务区域能源费用查抄记录、整理、核实、统计、分析等能源费用情况，配合采购方各项能源缴纳相关事宜；

1.3根据采购人要求，对各区域的使用租金、能源费用、物业服务费、电话费等定期统计。

**2.大楼的施工及进驻机构二次装修拆改建的配合和安全管理工作**

2.1.配合采购人对楼内外开展的施工及进驻机构二次装修中涉及拆改建等项目申请进行评估、审核；

2.2.对楼内外开展的施工及进驻机构二次装修全过程进行监管，并保留相应记录。

**3.服务保障调度**

在重要接待、外事交流、设备设施维护、施工维修期间，派遣充足的人力负责进出通道、电梯等服务协调、调度，以实现精准化管理，提供人性化和高效率的服务，避免矛盾纠纷的产生。

**（八）做好与采购人单独签约的服务维保单位和服务网点日常监管及工作配合**

1. **服务期限**

 一年。

1. **付款方式**

自合同签字生效后每三个月为一期，第一期物业服务费在第一至第二个月内支付，第二、三期物业服务费在第四个月和第七个月内支付，第四期物业服务费在项目验收结项完成后支付。

1. **其他相关要求**

**（一）人员要求**

1.本项目人员需求：人员配备不少于68人，其中：项目经理1人，财务（文员）1人，秩序维护主管1人，秩序维护员18人，消防主管1人，中控值守人员8人，工程维修主管1人，工程维修人员9人，客服主管1人，前台及会务服务员7人，保洁员20人。男性员工年龄在60岁（含）以下、女性员工年龄在55岁（含）以下、中控值守人员年龄在50岁（含）以下、秩序维护人员年龄在45岁（含）以下（出入口日间岗人员年龄在20岁（含）至40岁（含）之间）、前台、会务服务人员年龄在35岁（含）以下。

2.投标人应配备项目经理1名、工程主管1名、客服主管1名、消防主管1名、秩序维护主管1名。项目经理年龄应在50周岁（含）以下；具有本科及以上学历；具有高级职称；具有五年（含）以上非住宅类物业项目经理经验。工程维修主管年龄应在45周岁（含）以下；具有大专及以上学历；具有电梯安全员证书以及三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。客服主管年龄应在45周岁（含）以下；具有大专及以上学历以及三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。消防主管年龄应在45周岁（含）以下；具有大专及以上学历；具有消防设施操作员四级/中级技能（含）以上职业资格证书或建（构）筑物消防员四级/中级技能（含）以上职业资格证书以及三年（含）以上同岗位经验。秩序维护主管年龄应在45周岁（含）以下；具有大专及以上学历；退役军人优先；具有三年（含）以上同类物业项目同岗位经验。

3.秩序维护人员（不包括中控值守）退役军人比例达到30%（含）以上。

4.投标人中标后本项目的项目经理及各岗位主管未经采购人同意不得更换。

5.工程维修人员团队中应具备但不限于高压电工作业、低压电工作业、有限空间作业、制冷与空调作业、制冷设备维修、特种设备安全管理A、电梯修理T、管道工等资格证书，财务人员有会计相关培训经历或相关会计类证书，财务人员、中控、会议设备技术人员应有两年以上工作经验。

6.消防中控值班值守人员应通过消防职业技能鉴定，值守人员须持有消防设施操作员四级/中级技能（含）以上职业资格证书或建（构）筑物消防员四级/中级技能（含）以上职业资格证书，能熟练操作消防中控室所有设备设施，通过熟练操作考核记录后正式上岗，（固定消防值班人员，每月初提交当月值班人员确认签字的排班表，不允许临时替班、带班）。

7.做好工作人员上岗前的安全和保密管理教育、礼貌用语等培训工作，每半年至少对项目全体员工开展一次岗位技能、职业素质、服务知识及消防安全教育培训。统一着装，佩戴工牌，干净整洁，仪表仪容符合服务行业的要求。

8.定期对工作人员进行培训考核，对考核不合格者需进行再培训，并根据采购人意见进行人员调整。有规范的培训考核制度。

9.工作人员政治可靠、无案底记录、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神。

10.工作人员身体健康，相貌端正，举止优雅，能够适应本工作岗位的相应要求。

11.按采购人要求，调配充足的力量进行保障，提供符合外事接待、重要会议和参访活动水平的服务接待。

**（二）物业管理的要求及特别说明**

1.本项目服务要求及费用中不含能源费用（如：水、电、燃气费等）。

2.投标人应根据采购人实际情况提出针对性强、切实可行的物业服务方案，对突发事件（例：灭火及应急疏散、突发安全事件、突发公共卫生事件等）安全管理应急预案措施的制定，目标明确、程序规范、内容全面、措施可操作性强。

3.中标人须接受采购人的工作指导、监督与考核。

4.中标人遇采购人临时性任务，应积极组织人员给予配合。

5.突发公共卫生事件期间，中标人按照市区、市残联及采购人相关要求，做好疾病防控、日常消毒、消杀等工作，符合疾病防控要求。

6.由于中标人工作过失而造成的人员伤亡，由于中标人工作人员玩忽职守或在冲突事件中擅自脱离岗位而产生的损害，由中标人承担全部责任。

7.中标人应注意节能减排，合理利用采购人能源。若采购人发现中标人在服务过程中存有浪费情节的，采购人有权给予经济处罚。

8.物业所用专业工具设备由中标人提供。物业人员服装、保洁日常耗材、会务服务日常耗材及房屋设备设施维修所需耗材单件1000元（含）以下由中标人提供，保障整个服务期间日常耗材及时供应，不足部分由中标人补齐并支付费用，化粪池清掏、消杀及公共责任保险费用（包括安全生产责任险、电动自行车停放区域相关保险等）由中标人支付。

9.中标人项目经理及各部门主管应配备能够与采购人随时沟通的对讲设备，并在工作日做到每日上、下班时向采购人指定业务负责人当面请示、汇报工作，响应采购人工作要求。

10.中标人应每日安排项目经理或部门主管以上级别人员做到24小时在岗值班随时调度各类突发情况，每班不少于1人，并于每月25日前将值班表向采购人报备。

11.中标人负责人员工资、社保及福利、节日加班费以及其他一切相关费用。

12.中标人应在采购人工作时间前做好相关区域的卫生保洁等工作。

13.在正常工作期间，中标人在未征得采购人同意的情况下，不得擅自安排员工外出、休假、培训学习、开会、调入调出等离开岗位的情况。

14.采购人可提供基本办公、部分住宿、值班、库房用房条件；办公家具（办公桌椅、文件柜等）、员工宿舍家具（床、更衣柜等）等。

15.物业服务收费采用包干制，采购人按照中标人的报价按合同约定支付物业服务费用。

16.采购人提供用餐条件，费用由中标人自理。

17.中标人在物业服务保障中，如受到微信、电话等各种投诉，经查证属实每次扣除中标人合同费用总数的万分之一。

18.因中标人管理不善造成重大经济损失或重大责任事故的，采购人有权终止合同，并追究中标人的经济责任和法律责任。