**采购需求**

# 一、采购清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 市文化馆运维及配套完善物业管理服务采购项目 | 1 | 项 |  |

# 二、项目简况

北京市文化馆位于北京市西城区西便门甲1号，为北京市文化和旅游局下属单位，建筑功能主要由公共活动区、群文业务功能用房、剧场、市文化馆办公区等部分组成。主体建筑地上11层，地下3层，建筑规模为27566平方米，建筑高度59.9米。地上主要有剧场、群文业务功能用房、办公用房和公共活动区等功能，地下为车库、机房等相关配套功能。设施设备配置为全新购置。其中包含给水系统、排水系统、供配电系统、供暖系统、电梯系统、消防系统、弱电系统、会议系统、舞台设备、垃圾处理设备以及其他智能化设备等，功能齐全、配套智能。

# 三、物业服务委托内容及标准要求

物业管理服务内容包括综合办公服务（包括会务服务、客用品保障服务、日常运维等）、卫生清洁服务（包括入室与外围及公共环境保洁、消杀防疫、垃圾清运等）、共用设施设备日常运维服务（包括配电室高压试验、防雷检测、空调保养、电梯年检与维保、水质检测、设备维保与清洗等）等工作。

## （一）综合办公服务内容及要求

1、会务接待服务

（1）设立物业采购人服务中心，设立服务热线电话；

（2）接待服务，包括：问询、引导、求助、建议、答疑、受理投诉和报修等；

（3）会务服务，做好各类会议服务工作，包括：会议室预约及开闭、茶水供应与杯具清洗、投影和音响设备调试等；

（4）其他会务接待相关服务。

2、客用品保障服务

（1）及时备置会议室茶叶和咖啡、矿泉水、抽纸等消耗品；

（2）及时补充卫生间洗手液和卫生纸擦手纸、消毒液、清洁剂、各处垃圾袋等清洁用品；

（3）为文化中心大厦所有卫生间（40间）洗手池安装齐全热水宝设备；

（4）准备充足的防滑垫、防冻门帘、防尘布、保温毯、应急医药包等物品；

（5）定期更换洗地机刮条、饮水机滤芯、玻璃门防撞条等常用设备易耗品；

（6）其他客用品的采买购置；

（7）该部分采购需提供详细清单，每月报至采购人处审核。

3、日常运维服务

（1）信息公示

1）物业服务人员在岗情况、物业服务指南、工作条例、行为标准、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式；

2）物业管理服务工作情况定期向采购人报告；

3）外墙地面清洗、电梯维保、虫害消杀等影响采购人办公的作业通知及实施计划；

4）社会公共保障部门通知，如恶劣天气、停电停水等；

5）信息公示应与建筑物标识系统保持协调，内容简洁易懂。

（2）投诉处理

1）开通物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程；

2）妥善处理各类投诉，核实情况，及时整改；

3）受理、处置投诉应留存记录。

（3）物业服务满意调查

1）建立健全调查制度，包括调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为具有用户签名的原始记录；

2）回访：维修及投诉处理完毕后均应进行回访，将回访调查表、回访统计表留存；

3）服务满意调查：每年至少一次，向采购人采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意调查，并对调查结果进行分析，持续改进。

4）及时反馈采购人动态信息；采购人日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

（4）物业服务标识管理

1）物业管理服务标识应与楼宇设置标识保持协调；

2）图形符号除应符合GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号》要求外，应与文化馆整体标志标识相协调。

3）各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范。

4）物业管理服务标识范围，包括：部分设备设施标识、水牌类、临时标识。

（5）施工作业管理

1）做好物业管理服务内施工作业组织，委托外部单位的应当厘清职责；

2）配合采购人单位对外来单位施工作业计划进行审核，涉及特殊作业的应当安排专人陪同监督，核验专业人员资质；

3）保存作业记录，留存相关文档，形成管理痕迹；

4）涉及施工作业的其他情况。

4、采购人提出的其他日常相关服务

## （二）卫生清洁服务内容及要求

1、室内保洁

（1）地面干净无污渍、灰尘、痰迹。

（2）梯级无垃圾杂物、污迹、泥土。

（3）墙面、天顶干净无污迹、浮尘、蜘蛛网。

（4）扶手、栏杆干净。

（5）目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯罩、灯盖无积灰。

（6）门、窗干净无污渍、浮尘。

（7）金属件干净、光亮无污迹，不变色。

（8）沙发、茶几无灰尘、污迹，光亮整洁。

2、卫生间

（1）门窗、隔板无尘、无污、无杂物；

（2）玻璃、镜面明亮无水迹；

（3）保证卫生纸、擦手纸、洗手液正常供应。

（4）地面墙角无尘、无污、无杂物、无蜘蛛网、无水迹。

（5）洗手池、龙头洁净无污、无杂物，电镀明亮

（6）便池无尘、无污、无杂物；空气清新、无异味；

（7）设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等)无尘、无污；

3、建筑物外墙清洗要求

（1）外墙清洗包括对墙面石材、玻璃幕墙、钢结构桁架、外墙格栅等。

（2）投标人应在作业时段安装、作业现场安全等方面予以监督。

4、外围环境

（1）目视地面无垃圾杂物、污渍、积水、泥沙。

（2）人行路面无杂物、烟蒂、垃圾和痰迹。

5、垃圾桶、垃圾站、垃圾清运服务

（1）地面干净、干燥无异味。

（2）墙面无污迹、粘附物。

（3）垃圾桶表面无积灰、污迹，空桶内壁无异味。

（4）按照政府主管部门要求做好垃圾分类及厨余垃圾工作。

6、消杀服务的委托与管理

（1）室内需要灭蚊蝇、灭鼠、灭蟑螂。

（2）室外对绿植覆盖地段做白蚁、蚊蝇消杀及防蛇等。

（3）确保“四害”（鼠、蝇、蚊、蟑螂）灭杀率达95%。

（4）投标人应在作业时段对现场安全及消杀效果等方面予以监督。

## （三）共用设施设备日常运维服务内容及要求

一）房屋建筑的管理及维护、维修

1、通用要求及范围

（1）按《房屋建筑使用安全检查技术规程》（DB11/T1004）定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时组织维修，确保楼宇（区）的各类系统正常使用；

（2）重点检查房屋建筑尚存有的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），做好工作对接，发现问题应联系相关单位维修或解决。

（3）配合专业机构定期进行房屋质量安全鉴定评估检测。

（4）工作标准：维修及时率95%以上；维修质量合格率95%以上；维修采购人满意率90%以上；返修率不高于5%；

（5）到达现场时限：一般故障维修人员应在15分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在10分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等；

（6）维修时限：不需换件的零维修服务不超过24小时完成，延时修复不超过3个工作日完成；有需要采购等特殊情况的，与采购人约定时间，并对故障采取临时措施。

（7）维修服务要求：工作时间内正常受理采购人报修，非工作时间由值班人员受理采购人报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、完整，及时完成维修任务；

（8）维修服务回访：完成后24小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意情况。

（9）房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

2、土建维修

（1）室内地面、散水维修。维修内容包括楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能应修补的，楼面或地面的块料面层损坏的、残缺应修复的；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换；维修质量要求：维修后应平整、光滑、接槎平顺。

（2）室内墙面及顶棚维修。维修内容包括内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；维修质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。

（3）检修门窗维修。维修内容包括门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；维修质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固。

（4）清扫屋面、雨落管等维修。维修内容包括每年将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；维修质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

（5）屋面补漏维修。维修内容包括屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；维修质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

3、上下水系统维修

（1）室内给水系统维修、局部换管维修内容包括楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；维修质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

（2）卫生设备维修内容包括卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；维修质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

（3）排水、排污管道等维修内容包括楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；维修质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

4、供电设备设施维修

（1）室内设备维修内容包括闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管；维修质量要求：正常使用。

（2）配电线路维修内容包括导线、支持物；维修质量要求：绝缘良好完整可靠。

二）设施设备的管理及维护、维修

1、通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

（1）机房管理。设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；明确设备机房管理、安全责任人；设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施，各种标识完整有效；设备机房按规范配备消防器材；设备机房配备必要的应急照明、通讯等设施；设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求。

（2）节能降耗。对水电气热等能源消耗情况进行统计分析，配合管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗计划和措施；配合采购人管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；配合采购人定期进行节能降耗宣传；制定物业公司员工节能降耗行为规范。

2、供电系统（含避雷设备、公共区域的常规照明系统、室内基础设施及自管部分的配电线路的维修）

（1）运行管理，统筹规划，做到合理、节约用电；供电运行和维修人员实行持证上岗；设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场及时修复；严格执行用电安全规范，确保用电安全；保证避雷设施完好、有效、安全；定期进行低压设备清扫；确保制度完善，执行有力；有事故应急预案并定期演练；监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；检查、运行、维护记录清晰准确；配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。

（2）设备维护，监视和维修运行中的电气设备，检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常，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；值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；定期有专人对电气用具进行巡视检查；定期巡视配电竖井内电气设备。

（3）其他。负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；加强日常维护检修，确保楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；保证法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；定期按时开关庭院灯；定期根据巡视情况及时维护楼内常规照明灯具。

3、电梯系统（含舞台升降平台机械设备）。协助采购人取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；确保电梯按规定时间运行；安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；轿厢、井道、机房保持清洁；监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

4、中央空调系统

（1）供冷。按合同规定时间运行，室温符合要求，夏季不低于26摄氏度；制冷期间定期按房间总数的5%抽检温度并作记录；在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；根据天气及时调整制冷温度；设备和机房整洁；标识完整有效，记录清晰、准确。

（2）供暖（市政供暖）。供暖设备、煤气设备、燃气设备运行正常；管道、阀门运行正常无隐患；冬季供暖室内温度不得低于18摄氏度；根据天气情况，相应调节供暖设备运行工况。

（3）日常维修养护。定期对空调机房进行巡视检查；定期清洗、更换过滤网；定期清洗、消毒送风机、风口；系统换季开、停机时按要求进行保养；遇有故障，维修人员在规定时间内进行抢修。

5、给排水系统

（1）管道、设施及相关阀件。管道畅通、无渗漏水现象；定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时联系质保单位维修并做好记录；各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；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工作。

（2）落水管、沟渠、池、井落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；室外管井定期巡查，发现问题及时通知质保单位维修，并做好记录；井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查；定期清掏化粪池、污水池、隔油池。

（3）二次供水。应符合《二次供水设施设备运行维护技术规程》并做到：定期定时巡查、及时维护，并做好记录；保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生；定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；有供水应急预案并进行演练；饮水设备机房钥匙指定专人保管；定期进行水箱清洗和水质检测。

（4）直饮机设备。直饮机保持洁净、光亮、无污迹；保证规定时间内的开水供应；维修及时，无延误；定期除碱、消毒，保证无水垢，定期更换饮水机滤芯；严格执行操作规程，按规范启动、关闭；电热水器严格卫生安全用水，电热水箱上锁，钥匙专人保管。

（5）其他。标识完好，制度上墙；加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；每日抄水表一次，要做到专人负责，做好登记；设备出现故障时，维修人员及时修复；节约用水符合市政府规定的楼宇节水要求。

6、楼宇自控系统。定期检查楼宇自控设备运行状态；对楼宇自控设备发出的故障报警处理及时；故障资料及时存盘；定期对模块箱进行巡视清洁；定期对系统进行检测。

# 四、培训要求

1、必须达到全员培训，每月不少于2课时，全年不少于20课时。

2、培训内容应包括且不限于：国家法律法规、管理制度、文明服务、工作程序、安全管理等

# 五、服务时间及地点

1、服务时间：一年。

2、服务地点：北京市文化馆（北京市西城区西便门甲1号北京市文化中心）

# 六、团队人员配备

1、团队人员配置（岗位总人数不少于40人）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位职责 | 人数要求 |
| 1 | 项目经理 | 负责项目全面统筹管理，配合采购人工作需求 | 1 |
| 2 | 客服主管 | 负责客服部门管理以及各部门协调工作 | 1 |
| 3 | 资料员 | 负责项目资料档案管理 | 1 |
| 4 | 司机 | 负责驾驶运输等服务 | 1 |
| 5 | 服务人员 | 负责会议、接待服务 | ≥2 |
| 6 | 环境主管 | 负责环境部门整体管理工作 | 1 |
| 7 | 室内保洁员 | 建筑面积27566平方米，按照人均2000作业面积（行业标准）（含室内办公室入室保洁） | ≥15 |
| 8 | 外围保洁员 | 负责院区保洁工作 | ≥3 |
| 9 | 工程主管 | 负责工程部门全面管理工作 | 1 |
| 10 | 高压配电室值班员 | 按照《北京地区用电单位电气安全工作规程》，每班两人，24小时值班制度。 | ≥6 |
| 11 | 供暖、制冷系统值班员 | 负责设备机房日常巡检、巡查检修工作 | 4 |
| 12 | 弱电技工 | 负责办公区会议设备会议系统调试检修、项目自控系统巡检检修工作 | 1 |
| 13 | 综合维修工 | 负责项目水、电、气等综合性的维修工作 | 3 |

2、岗位总人数不少于40人

3、人员要求

（1）项目经理：具有本科（含）以上学历且为中共党员；10年以上的类似服务项目管理实践经验。

（2）客服主管： 具有专科（含）及以上学历；中共党员，10年以上的类似服务项目管理经历。熟练使用办公软件，沟通能力强，综合素质良好。

（3）工程主管：具有专科（含）以上学历；中共党员，10年以上的类似服务项目管理实践经验。

（4）环境主管：具有专科（含）以上学历；中共党员，10年以上的类似服务项目管理实践经验。

（5）工程维护人员：冷暖运行人员持有制冷与空调作业证，配电室运行人员全部持有高压电工作业证，弱电工全部持有低压电工作业证；综合维修员全部具有 2 年以上相关工作经验，且至少有一人持有电梯安全管理员证。

（6）司机有A2驾照，15年以上驾龄。

4、职业素质

（1）素质要求

热爱祖国、诚实信用；

无违法犯罪记录；

爱岗敬业，恪尽职守；

遵纪守法，团结协作。

（2）业务技能

具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；

具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；

具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；

熟练使用相关专用设施设备。

（3）身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的体貌条件。

5、岗位职责

（1）项目经理：负责本项目全面工作，确保提供优质的物业服务；负责项目综合管理、组织结构设置、建立健全管理体系、项目资金及风险管控；负责根据预定目标编制年度工作计划、培训及预算等各项计划大纲，并组织实施和掌控；负责业主及业务相关方等外部公众关系和各类机构的建立和维护，保持良好的业务联系，为项目创造良好的外部运营环境等；全面负责对专业外包的服务监管；组织完成物业介入承接查验管理工作；作为物业项目安全管理第一责任人，处理各类突发事件，组织落实应急预案。

（2）客服主管：协助项目经理做好本项目各项工作组织执行，日常事务运行和问题处理；协助项目经理完成年度工作计划、预算编制及实施方案等；协助项目经理做好应急事件的协调和处理；协助项目经理与外部各类机构协调工作；负责物业办公室日常管理工作，确保日常综合办公事务有效开展，做好后勤保障、档案及物资采购管理；与业主建立良好的工作联络及满意反馈，完成临时交办的工作任务等。

（3）工程主管：负责工程部日常管理工作，负责设备设施运行管理及专业外包的服务监管；负责编制、监管工程部管理制度、年度工作计划、部门预算及岗位考核等；配合业主对市文化馆设施装修改造的物业审核、监管、交验等管理；监督节能降耗、工程档案管理等工作。

（4）环境主管：负责环境卫生日常管理工作，保洁绿化服务管理及专业外包的服务监管；完成保洁绿化、消杀防疫、垃圾清运等管理执行、培训、采购及预算等各项计划的落实，保证提供优质卫生清洁服务；负责监督保洁员等按作业规程和卫生要求实施作业，确保各区域状况良好；负责定期对保洁设备进行检查、更换，保证正常使用。

# 七、年度考核要求

1.范围

本细则适用于北京市文化馆物业服务年度考核工作。

2.考核依据

本细则中考核项目的内容和标准依据投标人承诺的服务内容和服务标准。

3.考核方式

考核内容由3个部分组成：①采购人物业分管业务部门对中标人进行日常管理考核；②采购人在满一年时，组织各部门填写物业满意度评价表进行打分；③项目周期结束前，中标人总结全年工作进行汇报，采购人组织各部门代表进行验收。

综合各部门打分情况和分管部门日常考核记录，以及汇报验收结果，对中标人（物业公司）承担的物业服务项目进行年度考核。

4.考核结果应用

采购人日常管理中如发现，中标人未完成招标或合同约定的工作内容、工作质量未达到相应标准时，采购人有权要求中标人限期整改回复。如无完成，计入日常考核记录。

采购人各部门评价表合计得分的均值应为90分及以上，满意度得分低于80分时，计入年度考核结果。

中标人汇报总结后，经验收小组讨论与审查，符合招标和合同约定内容的应予以验收通过；存在不一致或未能达到相关要求和标准的问题，中标人应依据实际情况进行合理解释或书面回复，及时整改；无法解释或回复不满意的，应当计入年度考核结果。

综合日常考核记录和年度考核结果，采购人有权依照合同约定，在合同款中对相应的不合格工作项进行扣减。

5.考核表

物业服务质量服务标准：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务标准** |
| **（一）综合服务** | |
| 管理制度 | 1、建立健全各项运行管理制度、规程，并严格执行 |
|
| 2.节约能源符合市政府规定的办公楼节能要求 |
| 仪容仪表 | 1．仪容仪表服务员在进行会议服务时必须按规定着装，服装整洁、干净，佩戴胸卡，位置规范 |
| 2．男服务员不留长发，不留鬓角；女服务员不留披肩发，头发整齐、美观，要求画淡妆 |
| 3．不戴首饰（婚戒除外）、手镯、耳环上岗，不留长指甲、不涂有色指甲油 |
| 4．站立服务，姿势正确，符合岗位的要求，不大声喧哗 |
| 日常服务 | 1.待客热情、主动问好、微笑服务、语言亲切规范、语音清晰、使用服务敬语 |
| 2．在宾客面前不掏鼻孔、搔痒、伸懒腰、哼小调、打哈欠 |
| 3．服务期间服务员禁止吸烟、吃东西及打闹 |
| 4．服务人员在服务时不得脱岗，串岗和睡岗 |
| 5．卫生纸、洗手液、擦手纸、垃圾袋、茶水咖啡等客用品更换要及时 |
| 小计 | |
| **（二）环境卫生服务** | |
| 制度培训规范 | 1．建立健全日常保洁管理规章制度及操作规程 |
| 2．制定室内公共区域（不含厨房食堂区域）灭虫、灭鼠操作规程，定期灭虫、灭鼠。 |
| 3．制定相应的培训规范和年度培训计划。对新招聘员工及时进行业务培训，定期对老员工进行业务考核 |
| 日常室外卫生规范 | 1．室外（含停车场）、绿地：无瓜果皮壳、纸屑等杂物，无积水，无污渍、无杂物； |
| 2．室内垃圾筒内部垃圾每日及时清理，外表无污迹，粘附物 |
| 3．室内标识牌、围栏等无乱张贴，目视表面无明显灰尘，无污迹 |
| 4．定期对楼内外墙（2米以下）、门窗、雨棚循环擦洗，目视无明显灰尘、垃圾。 |
| 5．上人屋面目视无垃圾，无堆积物，无积水，无积雪，无污迹，排水畅通。 |
| 6．玻璃门窗无污迹，清刮后用擦拭无明显灰尘。 |
| 7．室内垃圾筒内部垃圾每日及时清理，外表无污迹，粘附物 |
| 8．捡拾绿化带内垃圾、杂物 |
| 日常室内卫生规范 | 1．室内标识牌、围栏等无乱张贴，无灰尘，无污迹 |
| 2．墙面的清洁：墙面用纸巾擦拭50cm后纸巾无明显灰尘 |
| 3．目视灯罩、指示灯无明显灰尘、无污渍 |
| 4．地面的清洁：无垃圾杂物，无污渍。 |
| 5．卫生间无异味，纸篓及时清理，地面无积水、无污渍，无杂物；墙面瓷片、门窗无明显灰尘，便器无污渍；天花、灯具目视无明显灰尘，玻璃、镜面无灰尘，无污迹；台面无水迹，五金件无水迹斑点。 |
| 6．电梯间地面无尘、无污迹、光亮洁净；电梯内壁、镜面、门面、指示板无污迹，无手印、明亮洁净；电梯门缝及底槽无灰尘、无杂物；各层电梯门表面无尘、无手印、光亮；各层电梯间按键盘、显示灯无手印、无尘。 |
| 7．公用门窗、消防栓、标牌、扶手、栏杆目视无明显污迹，无明显灰尘。 |
| 小计 | |
| **（三）工程服务** | |
| 给排水、消防水系统 | 1.对北京市文化中心给排水系统及各项设备设施、阀门部件进行定时巡视，并能够及时对在巡视中发现的问题进行上报、处理。 |
| 2.对北京市文化中心给排水系统及各项设备设施、阀门部件按情况进行日常或定期维护保养工作，如遇问题能够及时上报、处理。 |
| 3.对北京市文化中心给排水系统新增的项目、设备设施应尽快掌握熟悉，并列入到巡视及日常或定期维护保养工作中。 |
| 4.对本专业的新、老员工关于给排水系统维修、保养、应急抢险及防汛工作的各种工机具进行定期的培训工作，以保证在任何情况下都能够熟练使用，以达到工作效率。 |
| 5.防汛工作：配合安保部门防汛，汛期内加强对市文化馆排水系统及各项设备设施的巡视工作，并在预警期间进行防汛保护工作，以保证场馆的正常运行。 |
| 6.应急抢险配合工作：配合安保部门严格按照抢险流程及应急处理措施进行响应。 |
| 供电系统 | 1.日常巡视维修都有维修单，建立维修档案记录。维修单要妥善保存，定期汇总存档。 |
| 2.问题报修都有报修单，报修单定期存档，利于备查。 |
| 3.配电柜保养完成情况都有保养记录，每年不定期随机抽查保养记录。 |
| 4.需要有各种停电情况的处置应急预案，预案需有可操作性，每年由市文化馆组织至少一次随机停电演习。 |
| 暖通空调 | 1.设备机房清洁管理外观整洁、无油污、无漏水、漏气、漏油等现象、设备配件齐全无缺损。 |
| 2.设备操作岗位培训记录完整。 |
| 3.设备日常维护管理设备养护周期完成率。 |
| 楼宇自控系统 | 1.对楼宇自控系统所控制和监视的所有操作界面进行定期巡视，做好巡检记录等，并将发现的问题按照问题类型及时上报，反馈给维修人员。 |
|
| 2.负责包括楼宇自控系统设备的日常操作运行，做好运行记录。 |
| 日常装饰装修 | 1、对市文化馆的墙、顶、地、门窗及五金等进行巡视，对发现的问题进行维修、上报、反馈。 |
|
| 2、对维修装修等各类施工进行有效监管，审核施工计划。 |

# 八、其他相关要求

## （一）物业服务各项指标要求

管理服务应达到的各项指标（最低要求）：

1、杜绝安全生产事故

2、环境卫生、清洁的服务质量达标率90%

3、有效投诉处理率和回访率100%

4、采购人满意率调查满意率大于90%

## （二）安全生产标准化二级指标

参照北京市住房和城乡建设委员会同北京市安全生产监督管理局印发的《北京市综合楼宇物业管理单位安全生产标准化》（部分）二级达标企业的标准执行。

## （三）其他说明

1、北京市文化馆属于重点安全与防火单位，投标人需按照物业委托管理合同约定的内容和范围，制定切实可行的安全生产制度和措施，并定期组织相关培训和演练。

2、管理体制问题：投标人与采购人签订管理服务合同，投标人的日常工作对采购人负责，投标人负责日常监督管理，并应设立专门的咨询、投诉处理电话。

3、在工作期间发生工伤事故全部费用由投标人承担，投标人要按照国家法律法规使用、管理员工，产生的劳动纠纷等问题，由投标人负责自行解决。如因用工不当，给采购人造成损失由投标人全部承担。

4、投标人在工作期间遵守安全及成品保护条款。

5、投标人派驻的物业服务主要管理人员不得更换。如有特殊情况，需书面向采购人分管部门报告，经采购人同意后再行更换，更换人员的学历、经验应均不低于被更换人员。

6、投标人用工须遵守政府劳动管理法规，如因此发生劳动纠纷或依法惩罚，投标人须全责承担。

7、采购人提供物业管理用房及库房，提供物业服务办公用房、值班用房及工机具用房，具体位置及面积以场馆实际情况为准。

8、住宿及餐饮费用承担情况。采购人可为投标人的工作用餐提供方便，费用由投标人自行承担。投标人人员工作餐需采取分时段用餐制并明确相关规定，避免集中出行及缺岗现象发生。

9、能源费用承担情况水、电、燃气等能源费和污水排放费用由采购人支付。

10、设施设备维修零部件费用承担情况（包括强检费）：（1）房屋及配套各种设备设施维修维护，由投标人承担所有维修人工费以及零配件材料费用。

（2）物业服务相关的热水宝、洗地机配件、饮水机滤芯、玻璃门防撞条等等常用设备设施及配件，根据实际需要由投标人进行采购配置，该部分费用由投标人全部承担。

（3）**可以分包履行的具体内容为设施设备日常维护保养，包含：配电室高压预防性试验、建筑物防雷检测、板换清洗及设备维保、VRV空调保养、空调水质处理及检测、电梯年检、二次供水水质检测及保养、化粪池清挖、空调机组末端保养清洗、空调系统维保、楼宇自控系统维保、供水水泵、排污泵维保、电梯维保、空调通风清洗和检测、饮水检测、配电室安全用具检测、消防检测（灭火器材检测）、餐厅油烟净化器、管道清洗、餐厅设备保养、隔油池清理服务，该部分费用包含在本次报价中。该部分允许分包的总金额比例不超过总报价的20%，否则其投标无效。**

11、本项目投标人需提供室内消杀防疫、外墙清洗、垃圾清运等服务。

# 九、付款条件及进度

1、自2024年度预算费用拨款到采购人账后20个工作日起，采购人支付中标人物业管理服务项目合同金额50%费用。

2、合同服务期满，经各项考核及验收情况无误后，采购人支付中标人合同金额50%费用。

3、采购人支付的服务费用包括中标人所有开支，包括但不限于：房屋设备日常运行、维护费用；维修工具费用；热水宝、饮水机滤芯等各类客用品设备采购费用；中标人日常卫生保洁的费用；大楼外墙清洗、地毯门帘挂巾等清洗费用；清洁机械、清洁器具、各种清洁剂、会议室办公室家具清洁保养维护用品费用；垃圾袋、卫生间卫生纸、洗手液、垃圾清运费、化粪池清掏以及各类低值易耗品费用等；中标人服务人员的工资福利、社会保险；中标人企业办公、运营管理费用，企业税金、利润等。除合同另有约定除外，采购人不再向中标人支付任何费用。

4、如遇采购人财政资金支付程序调整（包括但不限于支付期限、支付步骤、每笔支付金额调整等）变更本合同约定的，中标人予以认可并不提出异议，采购人不承担违约责任，双方友好协商签订补充文件。

# 九、落实政府采购节能、环保、中小企业政策等相关要求

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。

本项目专门面向中小企业采购，仅允许符合中小企业政策的投标人投标。

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。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 中小企业划分标准所属行业 |
| 1 | 市文化馆运维及配套完善物业管理服务采购项目 | 物业管理（物业管理：从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。） |
| 2 | 配电室高压预防性试验、建筑物防雷检测、板换清洗及设备维保、VRV空调保养、空调水质处理及检测、电梯年检、二次供水水质检测及保养、化粪池清挖、空调机组末端保养清洗、空调系统维保、楼宇自控系统维保、供水水泵、排污泵维保、电梯维保、空调通风清洗和检测、饮水检测、配电室安全用具检测、消防检测（灭火器材检测）、餐厅油烟净化器、管道清洗、餐厅设备保养、隔油池清理服务 | 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中， 从业人员 100 人及以上的为中型 企业；从业人员 10 人及以上的为 小型企业；从业人员 10 人以下的 为微型企业。 |