**采购需求**

**一、采购标的**

1.采购标的

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 北京市通州区人民法院物业管理服务 | 1 | 项 | 具体服务内容详见服务要求 |

2.项目概述

为了更好的开展北京市通州区人民法院的物业管理及基础服务工作，现将北京市通州区人民法院及下辖各审判区、各派出法庭大物业服务进行总体招标，主要服务内容为：

1、设备设施日常管理维护，即给排水设备、供电设备、供热系统、电梯运行、空调系统、避雷系统等；

2、消防控制室运行及消防安全管理；

3、日常保洁管理；

4、公共区域绿化的养护和管理；

5、公共配套设施的运营管理；

6、客服管理服务；

7、食堂服务；

8、物业档案资料收集、管理；

9、其他文化生活服务。

**二、商务要求**

1.服务时间、地点及房屋概况

该项目服务周期为一年。

（1）院机关审判大楼位于北京市通州区梨园北街187号

区法院审判业务大楼于1998年立项，2004年4月竣工投入使用，全部工程投资7860万元。大楼总建筑面积12851.75㎡，后又在法院后院东西配楼之间空地建设1190.75㎡（一楼668.17㎡、二楼522.58㎡）二层小楼，合计14042.5㎡。

大楼分为地上6层、地下1层，其中：1层西侧为当事人安检大厅和刑庭，东侧为大厅、男女淋浴间、厨房、可容纳200余人的餐厅以及信息集控中心；2—3层西侧为审判区，共有大法庭1个，中、小法庭十余个，东侧为法官办公室和健身房以及各种生活服务配套；4、5层为办公区，除办公室外还有会议室2个、小接待室1个，接待室1个，值班室1个；6层除办公室外，设有图书室1个，视频会议室1个，审委会会议室1个，妈咪屋1个；地下一层为专用囚车库及暂押室、总配电室、直燃机房、停车场。此外，1—6层东西两侧分别设有开水间；各层分别设男、女卫生间，共计27个。后院新建平房7间，供第三方人员居住及洗衣房。

大楼设备分别有10KV变压器2台，远大直燃机2台，消防泵6台，污水泵8台，二次补水系统2套，冷却塔2座，风机4台，水泵16台，新风系统7套，强弱电间13间，水井间13间，太阳能1套，电加热系统2套，空气能机组1台，燃气间3个，电梯2台，化粪池2个，垃圾房1间。

（2）第二审判区

地址：北京市通州区嘉福临大厦。

为缓解办公用房紧张的困难，区法院于2019年续租通州区梨园三间房村委会所属商业综合楼6500㎡，该楼一层（东）和四层及五层，作为第二审判区办公用房和审判用房。租期10年。

大楼分为地上5层、地下1层，我院共租用2层半。其中：1层为安检和立案大厅，4层及5层为法庭、谈话室及办公室。共有卫生间8个，淋浴间2间。

（3）第三审判区及诉调对接中心

地址：通州区梨园镇三间房社区服务楼

为缓解解决法院审判业务用房不足问题，租用通州区梨园镇三间房社区服务楼作为第三审判区（10029㎡，区级资金）及诉调对接中心（8158㎡，市级资金）办公楼，总面积18187㎡。租期10年。

大楼分为地上8层、地下2层，其中：1层为当事人安检大厅和立案庭，消防中控室单独一个门。 2—5层中间为审判区，南北是法官办公室及每层1个会议室；6层为办公区，配会议室1个；7层厨房及容纳200余人用餐的餐厅，独立餐厅2个；8层是大会议室及法官休息区。地下一层为总配电室、水泵房、停车场。地下二层为健身房及停车场。此外，2—7层西侧为法官休息区；各层分别设男、女卫生间，共计30个。院内新建平房5间，供第三方人员居住及库房。

大楼设备分别有10KV变压器2台，太阳能系统1套，空调系统水机13台，氟机4台，新风系统5套，自来水供水系统1套，人防供水系统1套，消防系统1套，水泵64台，管道间9间，配电间10间，弱电间10间，燃气间1间，垃圾房1间，化粪池2个，电梯4部，消防中控室1间。

（4）漷县法庭

共有法庭8个（含1个大法庭、调解室1间），办公室9间，会议室1间；信息化设备室1间。

地址：漷县镇内。建筑面积4249㎡；电梯1部。

（5）马驹桥法庭

共有法庭11个，办公室11间，会议室1间；信息化设备室1间

地址：马驹桥镇辛四路与辛房路交叉口。建筑面积约4378㎡；

（6）张家湾法庭

共有法庭7个（含一个大法庭），办公室11间，会议室1间；信息化设备室1间。

地址：通州区张家湾镇。建筑面积：约1036㎡；

（7）宋庄法庭

共有法庭7个（含大法庭3个），办公室9间；会议室1间；信息化设备室1间。

地址：通州区宋庄镇。建筑面积：约1207㎡；

（8）台湖法庭

共有法庭6个（含大法庭1个），办公室7间；会议室1间；信息化设备室1间。

地址：台湖镇镇政府东侧。建筑面积：约4400㎡。

以上服务所涉及到的办公区建筑面积总计约53998平方米，现有各类工作人员700余人，分布在8个地点办公，主要使用性质为审判、办公、会议、住宿及各种特殊用房和相关配套用房，配备中央空调、热力供暖、弱电系统等先进设备设施。

2.付款条件

物业管理服务费按季度结算，每季度物业管理服务费金额为人民币\_\_\_\_\_\_元(大写： )，于每季度第三个月内由采购人向中标人支付，支付期限最后一日为国家法定节假日的，支付期限顺延至法定节假日后第一个工作日。中标人向采购人开具正规发票，涉及财政拨款的，物业费根据财政拨款情况进行拨付。

**三、服务内容及要求**

**落实政策：**

①《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号；②《北京市人民政府关于进一步支持小型微型企业发展的意见》-京政发〔2012〕40号；③《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》-财库〔2014〕68号；④《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》-财库〔2017〕141号；⑤《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》-国办发〔2007〕51号；⑥《环境标志产品政府采购实施的意见》-财库[2006]90号；⑦《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；⑧《关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库【2011】124号）。

**区域1-3：院机关审判大楼、第二审判区、第三审判区及诉调对接中心**

**（一）环境清洁维护及墙面清洗管理**

管理服务范围：院区大楼内的办公室、楼道、走廊、卫生间、会议室、多功能厅、室外操场（地）面、明沟、门等全部区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等院区内的所有环境卫生保洁。

特别说明：法庭、会议室、接待室、淋浴室、法官大厅、当事人大厅、开水间、卫生间、地下停车场等公共区域均需每日入室清洁。

1. 首层大厅

工作内容包括：大门入口地台和阶梯清洁擦拭；大厅地面清洁擦拭；大厅内墙壁和柱表面的清洁；大厅内所有玻璃及装备清洁；大厅入口玻璃大门擦拭；拍打大厅天花尘埃；大厅绿植每日擦拭一遍；正门口及电梯的脚垫每周用机器进行清洗；每天对值班室房间内的卫生进行清洁消毒；垃圾桶每日清运后，对垃圾桶进行清洗、消毒处理。

2. 各楼层公共区域梯道阶

工作内容包括：清洁擦拭所有楼梯；擦拭扶手及栏杆；楼道地面清洁擦拭；清洗及磨光楼梯表面；楼道踢脚线、腰线清洁；拍打天花尘埃、顶角线清理；每周2次对门框、消火拴进行清洁；每天对电梯门外套进行清洁，保证无手印，无油渍；步行梯板的防滑道每周清洁一次；每天对楼道的装饰品进行清洁一次；每月大清每层楼道的顶部各种装饰2次；每月对墙纸进行1次除尘处理；每月对通道的大理石进行养护1次；每天对开水间的水电进行按时开关，开水器每年用药液进行2次除碱及消毒，净水器每年两次滤料更换；定期在指定位置投放灭鼠及蚊虫药；清洁地面时放置防滑提示牌；每周用专用设备清洁公共区域地面1次；每周对楼梯外露管道清洁1次；

3. 卫生间、浴室

工作内容包括：擦拭所有门窗；擦、冲及洗净所有卫生间、浴室镜面；天花板及照明、换气扇等清洁；清理卫生桶脏物，并定期消毒；地面、洗手台面擦洗；保证卫生间、浴室地漏畅通；及时更换卫生纸，卫生间、浴室无异味；每天对浴室地面进行清洗1次；每天对浴室进行消毒2次，并对浴室内投放蟑螂药；对下水及蓖子每周消毒清洗1次；对墙面瓷砖每周清洁1次；对各种设备、设施每天擦拭；对小便器内芳香球定期更换；对大理石台面每周进行保养1次。

4. 电梯

工作内容包括：扫净及清擦电梯厅门表面；擦净电梯内壁、门及指示板；电梯天花板表面除尘；电梯门缝沟槽处理；每月与工程配合，清洁电梯轿厢顶部卫生；每天更换电梯脚垫，并进行清洗；每周对电梯内的电话进行消毒处理；每天对轿厢内喷洒适量空气清洁剂。

5. 休息室、值班室

工作内容包括：定期清洁室内卫生；定期对办公家具打蜡养护；室内地面、家具擦拭；室内卧具、物品清理；室内杂物桶清理；抹净所有门窗；对电话每周消毒1次；每周做1次室内消毒。

6. 指定房间（按需要随叫随到）

工作内容包括：擦拭门窗、清洁擦拭地面；桌椅台面擦拭；物品整理，杂物清理；送报纸杂志；室内废弃文件进行销毁；室内玻璃及窗帘定期清洗擦拭。

7. 会议室、法庭、接待室、阅览室、健身房、当事人安检大厅、茶水间（其中各楼层法庭每周至少清洁一次）。

工作内容包括：擦拭所有门窗，清洁擦拭地面；桌椅、台面、器具的擦拭，花盆清洁；天花板除尘，灯具擦拭；及时清理杂物桶。

8. 庭院天台

工作内容包括：庭院每天清扫；垃圾桶清理，表面擦拭；庭院大门围栏、大理石背景墙及铜字每周擦拭1次；体育设施、旗杆及灯杆循环保洁，除尘擦拭，每周1次；天台杂物垃圾清理；擦拭天台各大门表面；每周2次清洁庭院地灯，并与工程配合，清洁灯的内部；每周清洁大门口电动门1次；清洁正门口各种装饰物；清洁院办各种装饰物及指示牌；每周清洁4、6层平台一次；清洁平台玻璃2 次；每月清洗外围地面。

9. 地下停车场自行车棚

工作内容包括：每周对地下车库清洁2次；每周对自行车棚清洁1次及平日停放管理。

10. 地面清洗、抛光打蜡、地毯清洗保养

工作区域包括：（1）首层大厅；（2）公共区域；（3）会议室等；（4）其他地方；（5）对楼内各种石材进行保养，每天数次。

11. 垃圾清运

工作内容包括：（1）各办公室公共区域垃圾收集；（2）各楼层卫生间收集；（3）庭院地下室收集；（4）大楼整体垃圾运至垃圾房间；（5）各楼层桶内垃圾不得高于垃圾桶一半；（6）垃圾房内垃圾分类堆放；（7）垃圾房每日消毒1次；（8）地面每天冲洗１次；（9）将垃圾按国家相关规定进行废物再利用；（10）垃圾房垃圾清运消纳；（11）定期投放鼠药及灭蝇药物。

12. 冬季扫雪铲冰

工作内容包括：门前三包及办公区和停车场，并在早晨8：30前必须将积雪清理干净，行人通道处放置防滑提示牌。

13. 化粪池清掏（8号）

定期检查化粪池，并安排清淘，清淘合同和费用由采购人签订支付。

14. 墙面清洗管理

工作内容包括：针对第一审（院办公楼）、第三审办公区所有楼宇，根据需要对内墙及时清洗粉刷；每年不低于1次并根据需要对外墙玻璃进行清洗；对２米以下的外墙每周清洁１次。

15.服务标准：

A：日常服务内容及标准达到地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框，会议室座椅、各类宣传牌、橱窗及有关附体，消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍，雨(雪)天做好防滑工作和各种提示语。

B：各楼层等特定区域保洁服务内容及标准达到：地面、墙面、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，公用设施表面及卫生间楼道地面严格按要求清洁、垃圾的收集、清运及日常消杀工作，随时保持清洁。

C：不锈钢保洁达到标准：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。不锈钢表面无污渍、无灰尘。

D：垃圾清运：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，每日清理二次，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗、消毒，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，其中公共区域、卫生间无堆积垃圾。

E：审判办公大楼外墙及玻璃清洗，无灰尘、表面无污渍、保持明亮。

**（二）客服管理**

工作内容包括：按照院综合办公室要求做好法院内事、外事活动的协调、组织工作。负责各类会议的会前准备、会中服务、会后清理；对会议室进行常规服务；负责各类会议，形式布局；随时清理会议室内杂物，保持清洁整齐；每月统计会议次数及与会人员人数报采购人。

其中，管理人员要求人员要求标准如下：

（1）能按照客服管理规程的要求，做好一般性会议、公务活动所需的各项组织工作。

（2）能正确地使用和管理会务场所常用的各种设备和用品。

（3）能正确处理接待会议过程中发生的一般问题。

（4）能规范、礼貌接听电话并作出准确的判断和处理。

（5）普通话达到国家语言文字工作委员会制定的《普通话水平测试等级标准》二等乙级。

**（三）工程维护**

**1. 空调设备**

工作内容包括：本物业空调系统正常运行所进行的检查、调试、维护等工作。

（1）循环水泵：马达电压、电流，进出水温、水压，油封衬垫、马达轴承、进轴器的检查，并检查是否有异响，轴承加油，更换盘根。

（2）滤网、布水器、除沙罐：补给水、管道及开关、存水污物、出入口过滤网、喷头、喷嘴、马达绝缘，真空测试、启动器的检查；机组冷却水系统排污；

（3）远大燃气直燃机组：严格24小时值班制度（每班2人）。按要求对机组的水温、水压、冷媒温压、蒸发器、冷凝器温压的检查，主机加压、马达绝缘，真空测试、启动器的检查。利用空调机组24小时卫生热水系统，调整冬夏季温度，达到节能效果以及维护、保养。

（4）送风机、排风机、引风机、新风机组：散热片、管道及排气、进口风过滤网、排风管等的检查、清洗、除垢消毒灯开启。

（5）风管系统：接口衔接、保温情况、控制风门、防锈及补漆检查。

（6）水管、管路系统：保温情况、控制风门、管路的开关。

（7）常规运行：准确记录运行日记，机房保持干净整齐、机组定期维修保养（每年不少于4次），并根据气温变化及时调节空调负荷，以达到节能目的。

（8）风口温度：冬夏季节，每星期1次，抽查各层房间温度及墙体温度。

（9）清洁风口：每年春秋季节，对出风口、回风口消毒，更换有污垢的天花板。

（10）机组水泵：对机组水泵保养。

（11）空调机组（循环水）：为保护风机盘管出风温度正常，在循环水中加入药液，使管中的水更清洁，不宜堵塞，使风机盘管出风温度差渗少。

（12）本院及各分法庭单体空调保养，清洗，维修。

**（空调机组维保、空调水加药、空调专业清洗维修，以上费用，由采购人支付）**

**2. 供电设备**

工作内容包括：对本物业室内外及应急照明、高低压柜及线路、变压器、控制柜、变配电室等进行巡视、维修、检测、养护等工作。

（1） 配电房管理：严格２４小时值班制度（每班２人），无关人员禁止入内，室温正常，运行记录规范，每班巡查，供电回路操作开关标识明显，检修停电应提前通知相关人员并挂牌明示，操作及检修使用绝缘工具。

（2）掌握设备情况：供电方式、电压等级、用电容量、分配方案配线方法、电器平面图、配件图、各类产品出厂合格证明，有关设备的试验，检验报告单、地下埋设管道的具体位置，所用高压绝缘工具定期检测。

（3）一般内容：定期巡视、重点检查、建立设备档案、安全用电。

（4）维护保养：观察电盘上各类仪表、电压情况、掌握高峰用电电流数量值，三相电流是否平衡、配电箱固定、闸具接头无松动、地极接地电阻螺栓，每年两次对相关设备进行除尘操作，确保安全用电。

（5）特殊防护：潮湿、高温易燃等场所重点检查维护，并有文字记录。

（6）避雷设施：接闪器、引下线、接地装置的保养、维护和修理。

（7）节能措施：根据楼内实际情况，采取分区、分路开启或关闭电源，做到节约能源。

（8）公共区域设施：进行每天1次巡查，发现有异常现象及时处理，并做文字记录。

（9）节假日前安全检查：对无人区域拉闸断电，对运行设备设施进行巡检。

（10）监控室的供电设备：观察各设备无过热、异常的现象，保障各设备双路供电及UPS正常使用。

（11）强电井：每年2次除尘清洁，每月投放1次鼠药，每月检查管道井及线皮有无褪色及过热。

（12）弱电井：定期巡查线路，观察及测试线表情况。

**3. 给排水管理**

工作内容包括：

（1）供水系统：水质化验、防止跑、冒、滴、漏，注意节水。管路、水泵、水箱、阀门、水表定期维修、防二次污染、水箱定期消毒及生活水箱每年进行一次定期检验。

（2）水泵房：地下水池、消防系统专人值班、记录完整、定期盘泵、生活水泵、消防水泵、稳压水泵、污水泵正常情况下选择开关位置及自动位置，自动、手动操作定期检查。热交换设备定期除垢、清洗。（每年不少于2次）

（3）排水系统：定期对排水管进行疏通、养护及清污垢、卫生间、洗漱间放垃圾桶、地下管道防堵塞，进入汛期，每日检查排污泵运行情况及每日夜间对各个卫生间巡视检查。

（4）开水间：按时开关茶炉；定期除垢打碱每年4次；开水间净水器设备的维护，维修。

（5）卫具：灵敏程度，有无跑、冒、滴、漏现象每日巡查。

**4. 电梯设备管理**

工作内容包括：本物业对电梯进行日常维护，配合院内办公、接待活动进行值梯、专梯等服务。

1、24小时运行

2、发生电梯困人或其他重大事件时、应迅速启用紧急救援预案，组织救助，物业管理人员须在15分钟到达现场。专业维修人员须在20分钟内到现场进行救助。

3、督促维保公司每15日进行一次日常养护工作

4、负责电梯运行的日常巡视，做好电梯日常使用状况记录，落实电梯定期检验计划。

5、定期紧检查紧急报警装置。

6、定期年检并取得合格证。

7、轿厢内有年检合格证、乘梯须知

8、电梯系统维保合同签订和维保费用由采购人签订和支付

要求：上岗人员持有电梯操作员证，并具备两年以上操作经验。

1. **消防安全防范（消防中控室运行值班每班２人）**

（一）综合管理

1、落实消防安全责任制，明确逐级和岗位消防安全职责

2、成立义务消防队，每年进行1次消防演练，相关人员掌握消防知识和基本技能。

3、发生火情及时报警，并采取必要的处理措施，协助配合消防人员的工作。

4、消防控制室设专业人员24小时值守，处理各灯报警信息。管理制度、应急预案张贴在显著位置，备存紧急消防物资。

5、每年对员工进行4次消防安全教育。

（二）消防设施设备维修养护

1、火灾自动报警系统

1）报警控制主台，联运台

每日巡查设备运行情况，24小时连续正常运行。每日机柜表面清洁1次，每半年柜机内部设施除尘一次。每年定期检查报警控制主机、联动台。

1. 模块、探测器、手报

每半年巡查1次模块、探测器、手报；每半年表面清洁1次；控测器投入运行2年后，每隔3年由专业清洗单位全部清洗一遍。

1. 备用电源

每季度备用电源充放电试验和表面除尘1次

1. 消防广播系统

每日柜机表面清洁1次，每季度机柜内部除尘1次，设备表面清洁1次，每半年机柜内的设备内部除尘1次。每季度检查1次电话插孔、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扬声器等。

1. 防排烟系统

每季度养护1次排烟风机、电源控制柜、风口、防火阀等。

1. 每年防火卷帘门的电动机转动、齿轮链条传动部分上润滑油1次；电控箱表面清洁，内部除尘1次；每月防火门附件检查1次，每年门的转动部位上润滑油。
2. 水灭火系统

每年养护1次室外消火栓，每半年室内消火栓养护1次，设施整体养护1次。消防泵、喷淋泵每月盘车1次功能性检查。

**消防系统维保合同签订和维保，检测费用由采购人签订和支付。**

**要求：消防中控值班人员具有消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证。**

1. **房屋一般管理（指为保持本物业房屋结构、建筑部件、附属构筑物的原有完好等级和正常使用）**

工作内容包括：

（1）墙面、地面养护：常规修缮、粉刷、保持或恢复使用功能。

（2）房屋设施：对房屋本体状况进行巡查；定期进行养护和修缮，具体引用文件《房屋修缮管理规定》之内容。

（3）一般性修缮：更换水表、电表、维修开关、灯具的维修、线路检测、电子门锁维修、插座充电、水龙头漏水、马桶不通、下水堵塞、漏水浴缸堵塞漏水、疏通地漏、修门窗、换锁、接到《维修单》后立即安排人员进行处理，无特殊情况不超过十分钟。负责公共区域定时关门开启及照明。对派出法庭维修，无其他情况下，1小时到达。

（4）功能性维修：此维修以恢复其原有的功能为准（工艺技术要求特殊除外）。

（5）外观性维修：要求与原有部位相比较表面应无色差、高低不平现象。

（6）其他说明：所需维修费用由物业服务企业承担，材料消耗由我院报计划核准后实施，重要部件必须留有备份。

（7）房屋及设备设施安全管理：每年1次对房屋及设备设施进行安全普查，根据普查结果制定维修计划，组织实施；每年8月对本院生活用水进行消毒检测；

（8）厨房餐厅供电、给排水系统维修。

（9）装修装饰，大型维修改造等施工管理。

**服务频次要求：**

（1）共有部位

A、房屋主体承重结构部位随时检查、发现异常,及时向采购人报告,并向相关单位报告。

　　B、房外墙面、顶面、地面每月检查三次,发现问题及时维护。

　　C、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、配电间每日检查一次，发现问题及时维护.

　　D、走廊通道每日检查二次, 发现问题及时维护。

E、其它每周检查三次发现问题及时维护。

（2）共有设施

　　A、设备上下水管道、落水管、水箱、水泵等供水、排水系统每周检查三次，发现问题及时维护。

　　B、天线、供电、燃气线路每周检查三次, 发现问题及时维护。

　　C、消防设施设备每周检查二次, 发现问题及时维护。

　　D、电梯按国家规定标准检查，每日巡查三次以上。

　　E、避雷装置每年检查二次，发现问题及时维护。

　　F、道路、场地、路灯每月检查三次, 发现问题及时维护。

　　G、沟渠、池、井等每月检查二次, 发现问题及时维护。

　　H、休闲椅、凉亭、雕塑、鱼池等每月检查三次, 发现问题及时维护。

　　I、健身设施等公益性文体设施每月检查三次, 发现问题及时维护。

　　J、路标、安全标志等每月检查三次, 发现问题及时维护。

　　K、共有设施设备房每月检查二次, 发现问题及时维护。

　　L、物业服务用房每月检查二次, 发现问题及时维护。

M、其它每月检查二次, 发现问题及时维护。

**服务标准要求：**

A、卫生设备及配件；将残缺的配齐、有破损的及时维修。质量标准达到修缮后给排水畅通，各部位零件齐全、灵活有效、无跑、冒、漏、滴现象，确保正常使用。

B、配电设施包括：配电柜、配电箱、配电盘；质量标准达到元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好。

C、室内设备包括闸具、电源插座、开关、灯头；质量标准达到正常使用。

D、配电线路包括导线、支持物；质量标准达到良好完整可靠。

E、排水管道，检查井等包括楼房排污管道堵塞、排污不畅通；质量标准达到楼房排污管道经疏通后管道畅通，不滴水；井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

F、检修门窗；钢木门窗松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、槽朽、开焊、小五金缺损的及时修补；质量标准达到修缮后的钢木门窗开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全；玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱紧绷，不露纱头。

**（四）库房管理**

1. 验收及领用程序：购进材料、工具在入库前必须验收数量及质量，合格后方可入库材料，工具领用时要填写《领用单》并签字，同时注明用处。

2. 货物清点分类：分清本公司货物与代保管货物，并建立账目，专货专用，每月向服务单位报本月库存情况，做到账、物、卡相符，仓库内物品摆放分类、整洁、易碎、易燃、易挥发物品应另外放置。

**（五）安全保卫**

1. 主楼及附属用房：夜间需要至少两次以上的巡视工作，以水、电、气为主并有相关记录及巡点部位签到记录。

2. 消防中控室值班：负责消防监控，24小时值班，每班两人。

3. 楼层巡视及事故报警：每天定时巡视审判区各楼层，排除隐患确保安全。若遇报警及时赶到事故现场，落实现场情况，及时反馈中控室，并按应急预案采取相应措施。

**（六）绿化维护管理（指室外公共区域绿化养护和房屋建筑内公共区域绿化养护。）**

**绿化养护基本要求**

（1）清杂草根据需要，随时修剪。

　　（2）每年按时补栽、补种。

　　（3）施肥适时，灌、排水适时，病虫害防治适时，其它适时。

（4）树木修剪每季度一次（根据需要，随时修剪）

　　（5）中耕除草、松土适时，施肥适时，病虫害防治适时。

　　（6）扶正加固根据需要，其它适时。

　　（7）花坛华景绿篱布置。

（8）灌溉、排水适时，修剪适时，补栽、补种根据需要。

（9）施肥适时，病虫防治适时，其它适时。

**（七）环境卫生**

生活垃圾的收集、清运（一、二、三审各有一处垃圾场清运场，厨余垃圾240升/4桶/天；生活垃圾240升/10桶/天）,

1、配置密闭式垃圾收集容器，有分类标志。塔楼按栋、板楼按单元设置垃圾收集容器。

2、生活垃圾实行分类收集。

3、每周清洗1次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节每日喷洒药水消毒。

4、每日清运1次生活垃圾，并清运到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

5、配有专业保洁车清运垃圾，外观整洁。

**（八）物业人员管理**

1．日常管理（按规范要求，每年向业主报告上一年度物业服务合同履行情况、物业服务项目收支情况及当年物业服务方案和预算，第半年向业主书面报告物业服务项目收支情况及多种经营收入情况。每年向业主书面报告当月履行合同的管理报告及下月履行合同的主要工作计划。）

工作内容包括：（1）每日维修工作于当日汇总，物业办公室确认；（2）各部门负责人每周1次例会，每月全员1次大例会；（3）每月物业工作总结及下月工作计划交采购人；（4）每年进行1次客户满意度调查；（5）各部门负责人每日对辖区进行巡视检查1次，并做相关记录；（6）有计划对各项应急预案进行演练；（7）根据采购人工作量进行适量调整工时；（8）对有噪音及异味工作安排在下班后进行；（9）全员均有义务在发现问题及隐患后，及时报相关部门，并采取相关措施；（10）每月对各驻外办公机构物业人员工作情况进行巡视检查。

2. 人员管理

工作内容包括：（1）上岗人员必须持专业证书；（2）确保上岗人员无犯罪记录；（3）上岗人员必须经过健康体检；（4）上岗前参加专项培训；（5）对被投诉员工尽快做出相应处理意见反馈投诉方；（6）人员服务要求必须细化，量化，标准化、严格化；（7）员工着装必须统一化；（8）能配合采购人经常加班工作。

**（九）食堂服务**

1.日常管理

工作内容包括：（早、中、晚三餐，非工作日加班餐、值班餐，接待餐服务，提供外卖服务，配送食品须符合配送餐规定）

（1）院机关食堂服务标准:

满足400人一日三餐及周六日加班就餐干警的营养就餐供应。

早餐标准：就餐人数320人；

中餐标准：就餐人数350人；

晚餐标准：就餐人数60人；

加班餐周末随午餐标准，晚加班餐随晚餐标准。

制作外卖：制作主食类和熟食类食品供全院干警购买，每周三和周五共2次。

（2）三审食堂服务标准

满足300人一日三餐、及周六日加班就餐干警的营养就餐供应。

早餐标准：就餐人数150人；

中餐标准：就餐人数200人；

晚餐标准：就餐人数40人；

加班餐周末随午餐标准，晚加班餐随晚餐标准。

制作外卖：制作主食类和熟食类食品供全院干警购买，每周三和周五共2次。

（3）法庭食堂服务标准

共5个法庭，每个法庭就餐人数范围30人至40人，按照法庭就餐需求提供早、中、晚及加班餐服务。

需要法庭厨师根据菜谱及人数每天订菜、餐具厨具由厨师清洗。

2.人员管理

工作内容包括：（1）上岗人员必须持专业证书；（2）确保上岗人员无犯罪记录；（3）上岗人员必须经过健康体检；（4）上岗前参加专项培训；（5）对被投诉员工尽快做出相应处理意见反馈投诉方；（6）人员服务要求必须细化，量化，标准化、严格化；（7）员工着装必须统一化；（8）能配合采购人经常加班工作。

科学合理配备区域负责人和餐厅的厨师长、厨师及餐厅人员，人员岗位配置应报采购人核准。配备的餐厅经理应按采购人要求协调处理工作中的相关问题。

3.食堂设备及卫生管理

负责厨房设备的安全使用与保洁维护，各种设备设施安排专人管理，发现问题及时向采购人报修，并填写餐厅维修记录表。如造成设备丢失或人为致使设备损坏必须更换的，应照价赔偿；应根据工作需要向采购人申请配备餐厅、厨房相应设备设施，如采购人无法配备，则由乙方配置并负责管理，合同终止时，乙方有权将自行配置的设备、设施带离。

厨房器具消毒要符合卫生防疫部门检测标准，每次用餐后应清洗、消毒、摆放整齐。餐厅每餐后清理桌面、地面，保证干净卫生，厨房每餐后清洗地面及工作区域。

有害生物防治及烟道清洗每季度一次，厨余垃圾清运及消纳。

**（十）其他文化生活服务**

其他诸如健康小屋等便民服务设施和措施，均由投标人统一负责维护管理、聘任专业人员驻法院提供服务。**以及配合采购人人员调整、会场布置、购置物资等产生的搬运工作由投标人协调安排。**

合同期间全院消毒工作由投标人承担。

**区域4：漷县法庭**

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员2人。负责立案接待大厅（含安检公共区域）、男女沐浴室、开水间、卫生间需每日入室清洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁，化粪池清掏。（工作标准同机关办公楼）

2.工程维护、维修：由投标人派专人进行巡检。负责房屋基础设施维护、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修，绿植养护。

3食堂：厨师2人。负责法庭干警午餐及晚餐，食堂内卫生，餐具的消毒。（服务标准同院机关办公楼）

**区域5：马驹桥法庭**

1. 保洁工作：常驻保洁员2人。负责会议室、法庭、男女淋浴室、卫生间需每日入室保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁。化粪池清掏。（工作标准同院机关主楼）。

2. 工程维护、维修：由投标人派专人进行巡检。安排工程人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修，绿植养护。

3.食堂：厨师2人。负责法庭干警午餐及晚餐，食堂内卫生，餐具的消毒。（服务标准同院机关办公楼）

**区域6：张家湾法庭**

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员2人。负责会议室、法庭、淋浴间、卫生间需每日入室保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁，化粪池清掏。（工作标准同机关办公楼）

2．工程维护、维修：由投标人派专人进行巡检。法庭通过电话、网络报修和工程人员巡视，安排工程人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修，绿植养护。

3.食堂：厨师2人。负责法庭干警午餐及晚餐，食堂内卫生，餐具的消毒。（服务标准同院机关办公楼）

**区域7：宋庄法庭**

具体工作内容如下：

1. 保洁工作：常驻保洁员2人。负责会议室、法庭、淋浴间、卫生间需每日入室保洁、门厅楼道及院落等公共区域清洁，化粪池清掏。（工作标准同机关办公楼）

2．工程维护、维修：由投标人派专人进行巡检。法庭通过电话、网络报修和工程人员巡视，本院安排工程人员对房屋基础设施维护，分体空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修，绿植养护。

3.食堂：厨师2人。负责法庭干警午餐及晚餐，食堂内卫生，餐具的消毒。（服务标准同院机关办公楼）

**区域8：台湖法庭**

1. 保洁工作：常驻保洁员2人。负责会议室、法庭、淋浴室、卫生间需每日入室保洁、门厅楼道清洁、化粪池清掏。门厅楼道及院落等公共区域清洁。（工作标准同机关办公楼）

2.工程维护、维修：由投标人派专人进行巡检。负责房屋基础设施维护，空调、消防器材、供电照明系统、给排水系统、供暖系统、卫生洁具、门窗、家具等维护维修，绿植养护。

3.食堂：厨师2人。负责法庭干警午餐及晚餐，食堂内卫生，餐具的消毒。（服务标准同院机关办公楼）

**四、验收服务要求：**通州法院物业主管部门对服务响应程度进行评价，每月组织部门相关人员对中标方的服务工作进行检查，对所提供的环境、工程、餐厅、厨房、会议、卫生防疫等服务内容，每季度进行评比打分，综合成绩评比低于95分，视为服务不到位、视为违约行为。通州法院有权视违约行为的情节轻重，决定是否随时解除合同。

**五、其他相关要求**

（一）一般要求

——根据办公楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施

——应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法， 确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进

——建立与机关主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制 ——应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家、北京市有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档 案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案

（二）特定要求

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、 人员激励及处罚机制等

——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人

——风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患 并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与采购人、相关的社会救援力量 和政府部门的应急联动机制

——智能化管理：宜根据办公楼管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对机关后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等

（三）物业管理服务人员

（1）持证上岗

——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证

——专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书

——二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格

（2）职业素质

——政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录

——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 ——身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件

——文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能

——年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求

——安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥

（3）行为规范

——着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服

——纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守采购人单位内部的规章制度，不准 随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交 接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁

（四）人员配置标准

（1）人员配备依据：人员配备依据主要以北京市有关规定为指导，根据机关办公楼要求的物业管理服务标准、办公楼物业管理经费水平、办公楼物业管理的经验，共同确定物业管理人员配备数量

（2）人员配置明细

物业人员配备及人员要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **法庭** | **岗位** | **人数** | **要求** |
| 1 | 本院 | 项目部经理 | 1 | 同时具有本科及以上学历、中级及以上职称，具有3年(含)以上物业项目经理经验。 |
| 保洁主管 | 1 | 年龄50周岁（含）以下，具有大专及以上学历，具有3年及以上类似项目物业保洁主管经验 |
| 工程主管 | 1 | 年龄55周岁(含)以下，同时具有本科及以上学历、工程师证，3年及以上同类项目管理工作经验； |
| 总厨师长 | 1 | 年龄55周岁（含）以下，具有10年及以上厨房管理工作经验，具备组织协调能力；具有高级技师厨师等级证书（1级） |
| 客服管理 | 5 | 3年及以上会议服务工作经验，35周岁（含）以下，人员素质高，形象好，工作熟练 |
| 保洁员 | 9 |  |
| 工程人员 | 9 |  |
| 食堂人员 | 15 |  |
| 2 | 第二审判区 | 保洁员 | 3 |  |
| 工程维修 | 1 |  |
| 3 | 第三审判区 | 工程人员 | 10 |  |
| 中控人员 | 2 |  |
| 食堂人员 | 15 |  |
| 保洁员 | 10 |  |
| 4 | 漷县法庭 | 食堂人员 | 2 |  |
| 保洁员 | 2 |  |
| 5 | 马驹桥法庭 | 食堂人员 | 2 |  |
| 保洁员 | 2 |  |
| 6 | 张家湾法庭 | 食堂人员 | 2 |  |
| 保洁员 | 2 |  |
| 7 | 宋庄法庭 | 食堂人员 | 2 |  |
| 保洁员 | 2 |  |
| 8 | 台湖法庭 | 食堂人员 | 2 |  |
| 保洁员 | 2 |  |
| 合计 | | | 103 |  |

备注：三审食堂15人：厨师长1人；明档厨师1人;炒锅厨师2人；面点厨师2人；切配3人；打荷1人；凉菜师傅1人；服务员2人；刷碗2人。

北楼食堂15人：厨师长1人，明档厨师1人，炒锅厨师2人；面点厨师2人；切配3人；打荷1人；凉菜师傅1人；服务员2人；刷碗2人。

（五）涉及到物业费用的相关问题

1. 采购人提供物业管理用房及库房

采购人提供物业人员住宿及相关配套用房，100平米，库房按实际需求解决。

2.住宿及餐饮费用承担情况

采购人提供给所有物业人员简易餐食，收取适当餐费。

3.其他影响投标人报价的问题

1. 配电绝缘工具检测费用含在总报价中；
2. 投标人的日常办公费用、物业用车、常用工器具的购买费用含在总报价中；
3. 全部人员工资、保险、福利等由投标人承担。
4. **落实政府采购节能、环保、中小企业政策等相关要求**

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10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 中小企业划分标准所属行业 |
| 1 | 北京市通州区人民法院2024年度物业管理服务项目 | 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。） |