**采购需求**

## 一、采购清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物或服务名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 正乙祠戏楼运营物业管理 | 1 | 项 |

## 二、项目背景及简况

正乙祠戏楼是北京市级文物保护单位，距今已有三百多年的历史，是中国历史上第一座全木质结构的室内剧场，被誉为“中国戏楼活化石”“京城最美古戏楼”。为保障正乙祠戏楼的稳定运行，需要对物业服务进行采购，该服务项目的费用包括但不限于以下费用：中标人因本项目产生的办公、交通、员工工资、各类加班费用（含法定节假日）、符合法律要求的各类保险等全部费用，食宿、劳保、工装制作（样式、材质、色调需提前报请采购人确认）、机电设备运行维护费用、特种设备检测费用、维修零配件采购费用、采购人绿化养护防寒物品采购费用、保洁日用消耗品采购费用、垃圾清运、空调清洗、有害生物防治等费用。涉及保洁绿化消杀等采购的，须按采购人要求及国家行业相关标准执行，并接受采购人监督。在服务期间，除非双方另有约定，采购人无需另行支付其他费用。

## 三、物业服务管理区域基本情况

物业用途：正乙祠戏楼

座落位置：北京市西城区前门西河沿街220号

建筑面积：968.3平方米

## 四、服务内容

提供以下物业服务管理：正乙祠戏楼消防中控值机、环境保洁服务、安保秩序服务、有害生物防治服务、绿植购置及维护、设施的日常运行和维护服务工作等。

## 五、付款方式

采购人采取按季度支付方式转账给中标人支付物业管理费用，支付时间为每季度末25日前（如遇法定节假日自行顺延）。

## 六、物业人员要求

（一）基本条件：

1.人员管理：中标人负责各岗位人员管理和安排。

2.人员信息提供：中标人向采购人提供相关人员信息（身份证复印件）。

3.从业人员应具备相应岗位从业经验及相关岗位证书，具有高度责任感及政治敏感性，聘用人员无违法乱纪记录，身体健康。

4.物业服务公司派驻人员不得身兼多职。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 数量 | 任职要求 | 备注 |
| 物业经理 | 1 | 具备大学本科或以上学历，且具备工程类或工程管理类的中、高级职称；5年及以上类似物业项目经理经验。 | 物业人工费用含工资、资金、福利、社保、工作服、税费等全部费用。需按国家有关法律法规要求配备一名兼职的房屋建筑设备设施安全管理人员。 |
| 中控值机员 | 8 | 具有有效的消防设施操作员证书（中级/四级），或建（构）筑物消防员证书（中级/四级）。 |
| 秩序维护员 | 6 | 具有保安员证。 |
| 保洁员 | 2 | 具有健康证。 |
| 综合维修工 | 1 | 具有低压电工作业证证书 |
| 共计 | 18 |  |  |

（二）服务人员及服务明细：

## 七、服务期限

物业服务管理委托期限为：自合同签订之日起一年。

## 八、服务要求

（一）综合管理服务内容

1、接待服务

——应设立物业服务电话，24小时值班。

——协助采购人日常热情接待客户，受理有关咨询、报修、求助、问询、质疑、投诉等。

2、信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式。

——物业管理服务工作情况定期报告或公示。

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等。

3、投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等。

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复。

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正。

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助。

——受理、处置投诉应留存记录。

4、客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、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、调查问卷应为收录用户签名的原始记录。

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表。

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进。

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

（二）设施的日常维护管理

1、通用要求及范围:

——按国家有关法律法规要求配备一名兼职的房屋建筑设备设施安全管理人员。

——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，发现问题及时维修，确保本项目的各个系统正常使用。

——重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报维修。

——工作标准：维修及时率95%以上；维修质量合格率95%以上；维修客户满意率95%以上；返修率不高于1%。

——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。

——修复时限：零维修服务不需换件的当时完成，一般情况不超过 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，与客户约定时间，并采取临时措施。

——维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；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、齐全，及时完成维修任务。

——维修服务回访：维修完成后 24 小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。

2、土建小修：

——室内地面、散水小修。小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换；质量要求：维修后应平整、光滑。

——室内墙面及顶棚小修。小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补； 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。

——检修门窗小修。小修内容：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；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。

——清扫屋面、雨落管等小修。小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净； 雨落管局部残缺、破损应更换；质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

——屋面补漏小修。小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

3、上下水系统小修:

——室内给水系统小修、局部换管。小修内容：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；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。

——卫生设备。小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；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。

——排水、排污管道等。小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；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、供电设备设施小修标准

——室内设备。小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；质量要求：正常使用。

——配电线路。小修内容：末端线路、支持物；质量要求： 绝缘良好完整可靠。

5、维修物料：

——不包含单价200元以上的维修物料。

6、二次装修管理：

——若有装修施工，期间要对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反装修管理要求的行为、现象，及时进行劝阻、制止。

——监督施工单位及时清运建筑垃圾。

7、空调系统清洗：

——每年对中央空调的室外机、室内机的过滤网、风口等进行一次全面的除尘和清洗，保证室内空气质量。

（三）安保消防管理

1、秩序维护

——门卫服务。秩序维护员按采购方要求做好出入口的值守、验证、检查登记等作工，维护项目范围内的治安安全，防止采购方财物的流失及违禁物品的流入；做好安全防范工作；遇有重要活动或演出时，按照采购人安排配合完成相关工作；了解区域内的环境状况和安全措施；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备； 遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

——巡逻服务。秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对己经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安机关，并采取相应措施保护现场；按规定做好巡逻记录；执行巡逻任务的秩序维护员，熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知采购人，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

——监控安防。监视监控设施应 24 小时进行值班值守，保持完整的监控记录，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；不得泄露和传播监控录像内容，非经主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；按规定填写值班记录。

2、消防安全

——按要求对消防控制设施进行24小时双人值班值守，值守人员要具有有效的消防设施操作员国家职业资格证书（中级/四级），或建（构）筑物消防员国家职业资格证书（中级/四级）。

——建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通。

——做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新统计工作。

——定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力。

——值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力。

——针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

——按照国家有关规范要求定期对消防设备设施进行维护保养，定期对灭火器进行检测，每年进行一次消防电气检测，并形成相应的保养记录和检测报告。

3、紧急情况的处置

当发生干扰、破坏采购人正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告采购人或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

（四）环境保洁服务

1、保洁服务

——一般要求。卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

——保洁物料：按150人演出标准进行准备。

——垃圾清运。垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量； 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类清运。

——保洁服务标准：

室内地面：经清洗和综合保洁后，表面做到干净、无杂物，无水迹、污迹，光亮（或材料本色）。

墙面：无污迹，无脚印，无积尘。

桌面干净，无手印，无水迹。

热水间地面干净、干燥，墙面洁净，无灰尘，热水机洁净、光亮，物品摆放整齐。

各办公区域每天定时清洁。地面、通道墙面洁净无灰尘，无污点，办公桌面无污物、灰尘，垃圾桶无大量垃圾和污物。

玻璃在清洁后，保持其光亮，无水印、手印和别的污迹。

——遇有重要接待或演出活动时，保洁人员要随时待命，演出前、演出结束后要及时对相关区域进行清洁，确保环境清洁。

2、有害生物防治服务

——按季度，定期对服务范围内的蚊虫、老鼠等四害进行消杀治理，遇有重大活动期间需加大消杀频次，确保观众及嘉宾观演时的良好体验。

3、绿植养护服务

——对服务范围内的室外绿植养护和室内绿植租摆提供服务，保持项目整体的景观效果。绿化面积约8.77m²。

（五）突发事件应急管理

1、重点部位及安全隐患排查

——结合本项目的实际情况，对重点部位及危险隐患定期进行排查，并建立清单/台账。

——应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

——应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据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、停电应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

——应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一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，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理。

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

九、服务组织及人员要求：

（一）物业服务企业

1、一般要求

——根据项目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。

——应有健全的质量管理体系、环境管理体系、健康安全管理体系等，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。

——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：设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案等。

2、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

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》。

——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主管负责人

——风险与应急管理联动机制：应识别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，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制

（二）物业管理服务人员

1、持证上岗

——物业管理及服务人员应按前述《服务人员及服务明细表》中的要求持证上岗。

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；遵守采购人内部的规章制 度，不准随意打听、记录、传播采购人内部的机密；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。