采购需求

一、采购内容

**1. 服务内容概况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）机关物业服务：位于北京市西城区右安门东街7号，占地面积4300平方米，办公楼建筑面积22998平方米，建筑高度61米，地上17层、地下2层。 | 22998.00 | 平方米 | 办公类 物业 |
| 2 | 北京市监狱管理局（北京市戒毒管理局）机关所属清芷园老干部活动站物业服务：位于北京市西城区清芷园小区20号楼地下一层，育新街老干部活动站位于北京市西城区育新街63号楼楼下平房。建筑面积991.54平方米。 | 991.54 | 平方米 | 办公类 物业 |

**2.主要内容：**

2.1办公楼宇、老干部活动站及其附属建筑物、构筑物的日常维修、养护和管理。

2.2办公楼宇、老干部活动站及附属建筑物、构筑物的设施设备日常维修、养护、运行和管理。

2.3办公楼宇、老干部活动站及所在院落的保洁服务。

2.4办公楼宇绿化服务及院内绿地的管理养护。

2.5会议接待和报刊信件收发服务。

2.6洗衣房运行管理和衣物熨洗服务。

2.7环境消毒和卫生防疫服务。

2.8机关安全管理服务。

2.9项目管理综合服务。

2.10按照法律、法规、规章的有关规定或采购人要求提供其他物业服务。

二、商务要求

**1. 物业服务实施期限和地点**

1.1服务期限：自合同签订之日起一年。

1.2服务地点：北京市西城区右安门东街7号（机关办公楼），北京市西城区清芷园小区20号楼地下一层（老干部活动站），北京市西城区育新街63号楼楼下平房（老干部活动站）。

**2. 付款条件（进度和方式）**

支付方式：本合同的物业管理服务费用具体支付时间及金额为：合同签订后的15日内支付第一次物业费，支付金额为合同总金额的50%。以第一次支付日期为基准，此后满6个月、满9个月，分别支付第二、三次物业费，支付金额分别为合同金额的25%。

三、技术要求

**1. 基本要求**

1.1 采购目标

为机关办公楼宇及机关老干部活动站提供物业管理服务，维护机关良好秩序、环境和形象，确保机关设施设备运行稳定和内部安全。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《北京市党政机关办公用房维修标准（试行）》（京机管发〔2022〕22号）

**2. 服务内容及要求**

**2.1采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**

2.1.1办公楼宇、老干部活动站及其附属建筑物、构筑物的日常维修、养护和管理。包括但不限于：办公楼宇、老干部活动站地基基础、建筑结构，楼体外立面、楼顶屋面及楼内天花、墙面、地面、门窗等，楼梯、通道、大堂、卫生间、开水间、设备间、机房等共用部位，附属道路、排水沟渠、污水井、化粪池、泵房、停车场（库）、自行车棚（库）、水系、信访接待室、传达室、岗亭、旗杆、护栏及围墙等建筑物、构筑物的日常维修、养护和管理。服务内容及要求：

2.1.1.1负责拟定维修养护计划、方案和维修经费预算。计划方案应详细全面，预算要科学合理。

2.1.1.2室内地面、散水维修。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；维修质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。

2.1.1.3室内墙面及顶棚维修。内容包括内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；维修质量标准：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。

2.1.1.4门窗维修。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；维修质量标准：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，窗纱紧绷，不露纱头。

2.1.1.5屋面、地下室和卫生间等防水补漏维修。内容包括局部滴漏以至影响使用的属于防水补漏范围；维修质量标准：补漏区域应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。

2.1.1.6定期或随时开展巡检，发现问题及时联系后勤管理部门组织定期维修或随检随修。

2.1.2办公楼宇、老干部活动站及附属建筑物、构筑物的设施设备日常维修、养护、运行和管理。包括但不限于：供配电系统、照明系统、避雷装置、消防系统、给排水系统、中央空调系统、暖通系统、通风系统、热力管线、燃气管线、电梯等设施设备日常维修、养护、运行和管理（由专业机构负责维保的除外）。

2.1.2.1通用要求。

2.1.2.1.1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。

2.1.2.1.2节能降耗。制定技术节能方案和管理措施，定时维护电热水器、公共照明和中央空调等设备设施，节约日常能源消耗。加强设备设施巡视，发现问题及时予以维修、解决，杜绝跑、冒、滴、漏现象。对用水、用能数据定期进行计量统计和分析。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。

2.1.2.2供配电系统。

2.1.2.2.1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《特种作业操作证（高压电工作业）》或《特种作业操作证（低压电工作业）》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。

 2.1.2.2.2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；负责配电室24小时值班值守，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；定期有专人对电缆、线路、电机等电气设备进行巡视检查；定期巡视配电竖井内电气设备，做好维修、保养。

 2.1.2.2.3照明系统及电源。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；定期根据巡视情况及时维护更换楼内常规照明灯具。及时做好楼宇内电源线路的安装、调整，临时用电接线和用电保障工作；按有关规定开启楼体外墙照明。

2.1.2.2.4保证供配电系统设备设施安全、稳定运行。

2.1.2.2.5保证配电系统备设施正常使用。

2.1.2.2.6加强节能管理，时时掌握设备运行状态，最大限度降低能耗。

2.1.2.3消防系统（包括但不限于水、电、信号、通风、排烟、分区隔离设备）。

2.1.2.3.1负责消防设备、器材的运行、维修、保养和管理工作，确保机关消防设备设施完好、稳定，正常运行使用。

2.1.2.3.2负责消防中控室值班值守和相关设备系统的运行操作。从业人员必须经过专业培训，持《消防设施操作员证》上岗。严格遵守规章制度，认真检查、巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要立即上报，争取果断处置，并做好记录。

2.1.2.3.3负责感烟探头、燃气探头、感温探测器的日常监测工作；监督专业维保单位对感烟探头、燃气探头、感温探测器进行清洗和检测。每月检测不少于一次，手动报警按钮，消火栓（包括水龙带、枪头）等设备完好率达100%。

2.1.2.3.4负责消防、安防应急预案的制定和演练的组织实施工作。

2.1.2.3.5协助消防和安全事件处置工作。

2.1.2.3.6确保大楼防火安全，消除一切火灾隐患。

2.1.2.3.7保证消防设备设施可靠、良好运行。

2.1.2.3.8保证消防管理部门年度检查及抽检合格率100%。

2.1.2.3.9消防系统维保等由专业机构负责。

2.1.2.4给排水系统（包括但不限于自来水、生活热水、开水、中水、污水、雨水、消防水、绿化用水）。

2.1.2.4.1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。

2.1.2.4.2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。

2.1.2.4.3二次供水。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。

2.1.2.4.4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；联系专业维保单位维修及时，无延误，督促定期除碱、消毒，保证无水垢；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。

2.1.2.4.5制度和巡查。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；设备出现故障时，维修人员及时修复。

2.1.2.4.6保证大楼饮用水健康、安全，符合国家水质标准。

2.1.2.4.7保证给排水设备设施正常使用。

2.1.2.4.8加强节水管理，时时掌握设备运行状态，最大限度降低水耗，节约用水符合市政府规定的楼宇节水要求。

2.1.2.5中央空调系统和暖通系统。

2.1.2.5.1负责中央空调机房直燃机组（水泵热泵）运行系统，冷却水系统使用管理工作，空调直燃机房值班值守和设备运行操作。负责楼内各房间冷、热温度及新风配比的调试工作。从业人员必须经过专业培训，持《特种作业操作证（制冷与空调作业）》，符合合同及采购文件的要求和承诺。

2.1.2.5.2建立建全运行、维修管理等方面的规章制度和机械设备操作规程。必须严格按照空调设备安全操作规程的操作。建立设备台账及维修、检查、保养档案。认真做好设备运行、维修保养记录。空调直燃机房、新风机房卫生整洁，维修工具定位存放，排列整齐，根据维修保养计划定期清洗。

2.1.2.5.3供冷。按采购人要求或合同规定时间运行，室温设置符合要求，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。

2.1.2.5.4供暖（常规采用市政供暖，应急时启用中央空调供暖）。市政供暖入户设施设备及直燃机组、燃气管线供热运行正常；热力、燃气、水循环等管道、阀门、风机等运行正常无隐患；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。

2.1.2.5.5日常维修养护。定期对直燃机房、冷却塔及其它设备管线进行巡视检查，不得有滴水、跑水、漏油、漏风现象。定期清洗、更换过滤网；定期清洗、消毒送风机、风道、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。

2.1.2.5.6保证中央空调覆盖区域的良好空调通风效果，努力营造舒适、洁净的通风环境。

2.1.2.5.7保证中央空调系统设备安全、有效、稳定运行。

2.1.2.5.8以保证通风效果为前提，科学管理，最大限度降低能源消耗。

2.1.2.6电梯设备。

2.1.2.6.1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。

2.1.2.6.2确保电梯按规定时间安全稳定运行。

2.1.2.6.3保证电梯系统备设施正常运行。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。

2.1.2.6.4轿厢、井道、机房保持清洁。

2.1.2.6.5监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

2.1.2.7负责办公家具的简易维修和小量家具的搬运、组装、拆卸。

2.1.3办公楼宇、老干部活动站及所在院落的保洁服务。包括但不限于：办公楼宇及老干部活动站所属大堂、开水间、卫生间、电梯、步行梯等公共区域和会议室、接待室、健身房、理发室、其他功能用房、室外院落、“门前三包”区域、地面停车场、地下车库及其他指定区域等的日常卫生保洁、积水清扫和除雪铲冰服务；办公楼宇垃圾清运、有害生物防治、外墙清洗服务。保洁服务内容：

2.1.3.1楼外（室外）保洁：包括办公楼宇、老干部活动站“门前三包”区域、自动伸缩门、围栏、地面停车场、电动自行车棚、灯具、标牌、院内绿地等环境卫生清洁。

2.1.3.2楼内（室内）保洁：包括办公楼宇、老干部活动站的大堂、服务保障人员餐厅、开水间、卫生间、电梯厅及电梯轿厢、步行梯、通道走廊等公共区域和会议室、接待室、健身房、理发室及其他功能用房内的地面、墙面、玻璃、门窗、消防栓、各种标志牌清洁。大厅及各楼层地面石材清洁养护。地下车库、自行车库等环境卫生清洁。

2.1.3.3垃圾分类：按照《北京市生活垃圾管理条例》规定，做好办公楼宇楼内外垃圾收集、清运和垃圾容器的清洁摆放。与专业清运单位签订其他垃圾、有害垃圾、可回收物等清运协议。督促布展、装修、施工单位做好相应的垃圾清运工作。

2.1.3.4有害生物防治：包括但不限于对办公楼宇楼内蚊、蝇、蟑螂、虫、鼠灭杀。

2.1.3.5外墙清洗：对办公楼宇外墙每半年进行一次专业清洗。

2.1.3.6积水清扫和除雪铲冰：及时对办公楼宇、老干部活动站院内雨季积水和冬季冰雪进行清扫清理。

2.1.4办公楼宇绿化服务及公共绿地的养护和管理。包括但不限于：办公楼宇的绿植摆放及养护、院内的绿化植株养护等。服务内容：

2.1.4.1办公楼内绿植摆放及养护、院内绿化植株养护。

2.1.4.2绿植摆放区域：办公楼首层、会议室、接待室、其他指定区域。

2.1.4.3重大节日及活动，按要求布置花坛设计与摆放，公共区域花卉摆放。

2.1.4.4绿植搭配合理，每日清洁维护，定期更换。绿化生产垃圾要做到日产日清。

2.1.5会议接待和报刊信件收发服务。包括但不限于：会议室、接待室清理保洁和茶水保障服务。按要求配合做好上级领导和贵宾接待工作。做好机关及老干部活动站报刊信件收发。会务及收发服务范围：

2.1.5.1负责办公区内各会议室的卫生清洁、开水等保障服务，确保环境整洁。

2.1.5.2积极协助会议主办部门进行会前会场布置、其他接待物品的摆设，会议期间茶水的准备，认真做好接待工作。

2.1.5.3重要会议和活动的礼仪接待服务，协助处理突发事宜或特殊情况。

2.1.5.4会议室、接待室及其他活动场所接待物品的使用和管理，茶具器皿等的清洗消毒。

2.1.5.5负责局领导办公室、接待室、休息室房间内部的卫生、开水等保障服务，确保环境整洁。

2.1.5.6做好机关及老干部活动站日常报刊、信件的收发及信息传达。

2.1.6洗衣房运行管理和衣物熨洗服务。为机关干职所配发衣物及机关共用物品洗涤、熨烫等服务。服务要求及内容：

2.1.6.1湿洗工作要求及内容：操作前检查电源和机器设备是否处于正常状态。洗涤前对布件及衣物进行检查、分类，并按不同质地、颜色分开，分批洗涤，衣物及洗布件要分别贴上编码。将布件或衣物按标准放入洗衣机中，按流程进行预洗、主洗、漂洗，脱水甩干。洗干净的衣物、布件进行烘干、熨烫。

2.1.6.2干洗工作要求及内容：操作前检查电源和机器设备是否处于正常状态，准备好洗涤剂及其它干洗用具。对衣物进行检查分类并按不同的质地、颜色分开，分别洗涤。将衣物放入干洗机内，按流程进行干洗。干洗完成后将衣物甩干，并进行烘干、冷却、熨烫。

2.1.6.3平烫工作要求及内容：操作前应检查设施、设备是否处于良好状态。熨烫时将布件平整放在平烫带上，使其自然滚入、压平。烫平后的布件应根据标准进行叠放。

2.1.6.4衣物收发工作要求及内容：与机关干职交接所洗衣物，做好相关登记。衣物收齐后，进行编码分类。清洗熨烫完成后及时通知对方领取。

2.1.7环境消毒和卫生防疫服务。

2.1.7.1按照卫生防疫工作要求，负责公共区域消毒消杀；中央空调通风系统的过滤器、风口、表冷器、冷凝水盘定期（使用期间每周）清洗消毒工作；会议室等公共区域通风等工作。

2.1.7.2建立突发公共卫生事件的处理机制和应急预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件能立即实施。

2.1.7.3配合协助相关部门进行突发公共卫生事件的处理工作。

2.1.8机关安全管理服务。我局机关属于重点安全与防火单位。安全管理服务包括但不限于：安全巡视检查、治安保卫管理、外来施工安全管理、物品出入安全管理、消防安全管理、用电安全管理、停车场秩序及安全管理、应急安全管理等。

2.1.8.1安全巡视检查管理

 2.1.8.1.1日常巡视检查需求：勤巡逻，细观察，不放过任何一处非正常点。巡视范围包括办公楼办公区、餐厅、地下车库、机房、通道、功能用房、外围区域等。发现问题及时解决。接到治安、火警报警信息，及时赶到现场了解情况，做出正确处理。工作日白天巡查不少于1次、夜间巡查不少于6次；节假日白天巡查不少于3次、夜间巡查不少于6次。

 2.1.8.1.2安全巡视检查需求：开展安全巡视检查，发现人员出现违规行为要及时予以纠正并报告；发现存在安全、消防隐患及设备设施隐患应及时报告并进行维护。

2.1.8.2治安保卫管理

按照岗位工作职责，提供24小时安全保卫执勤、巡视服务、按规定对进出人员及车辆进查验。在发生各类刑事、治安案件、火灾和其他自然灾害事故等突发事件时，及时应对有效处置。

2.1.8.3外来施工安全管理

对出入的外来施工人员进行审验。施工工具及材料出入办公楼，应配合施工责任部门对其进行检查、登记。施工工具及材料搬运，必须使用指定电梯或方式，不得随意使用电梯运货。施工单位必须严格执行办公楼消防和动火、用电、使用易燃物品的规定。动用明火必须办理相关手续后方可施工，电气焊工必须持有专业工种证明，现场设专职防护监督人员。

2.1.8.4物品出入安全管理

来访人员携带有包裹、箱子等物品时，应配合接待部门检查。如发现有易燃、易爆、化学、剧毒等危险物品时，应拒绝将此类物品带入办公楼并及时上报相关部门。人员携带大件物品离开办公楼，需由接待处室确认并带出。

2.1.8.5消防安全管理

2.1.8.5.1贯彻“预防为主，防消结合”方针，落实防火责任制，负责监督检查消防工作情况及重点部位防火措施的落实工作。

2.1.8.5.2配合专业机构对办公楼内的自动报警和自动灭火系统定期进行检查和维护保养，对失灵或损坏的，要及时维修或更换，确保正常使用。

2.1.8.5.3组建微型消防站，定期进行人员训练、考核及演习，熟练掌握消防器材的使用方法。一旦发现火情或火情隐患，必须及时向中控室报警且同时向有关部门报告，并迅速采取扑救措施。

2.1.8.5.4中控室24小时双人值岗，随时观察并按时记录仪器设备的工作情况，及时处理故障信号，迅速到达火警信号地点按预案程序处理火情。

2.1.8.5.5确保办公楼内的通道、楼梯、出入口等部位畅通，消防水泵、消防给水管道、消防水箱、消火栓和疏散标志、指示灯、应急灯、防火门等定期检查，保证完好使用。

2.1.8.5.6对办公楼内装修改造和施工，按照有关消防法规要求进行审核、备案。需动用明火作业时，依法依规办理相关手续。加强现场安全巡视和灭火应急准备。

2.1.8.5.7办公楼内严禁存放易燃易爆等化学物品，严禁燃放烟花爆竹，严禁在禁烟区域吸烟。

2.1.8.5.8定期对办公楼内的电器设备、开关、线路和照明灯具等进行检查，凡不符合安全要求的，要及时进行维修或更换。

2.1.8.6用电安全管理

建立日常管理、值班值守和巡查制度，对于日常工作中发现的用电安全隐患，第一时间报告相关部门并及时处置。

2.1.8.7停车场秩序及安全管理

 2.1.8.7.1车辆疏导管理。机动车辆凭有效车证或临时出入审批单进入地下停车库或停车场。无证车辆禁止入内。负责维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。停车库（场）设置标准提示牌，引导车辆停放，并提示车主注意车辆行驶和停放安全。如机关举行重大会议或活动，根据要求预留停车位，摆放醒目标志，并安排专人负责车辆疏导服务。

 2.1.8.7.2车辆停放管理。停车库（场）内指挥规范，确保车辆停放整齐。车辆停放入位后，要提醒司机锁好车门、窗，并将车内贵重物品随身带走。定期巡视车库，如发现车辆门、窗未关好，或有漏油、漏水现象时，应及时与车主进行联系。停车库（场）内禁止吸烟，禁止随意倾倒垃圾及废弃物。发现情况及时进行劝阻、清理。

2.1.8.8应急安全管理

 2.1.8.8.1参与机关突发事件处置，定期组织演练。

 2.1.8.8.2制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。

2.1.9项目管理综合服务。包括但不限于：日常物业报修、投诉的接待与处理、公共钥匙管理与物业档案资料、管理服务记录的日常管理。服务内容：

2.1.9.1服务区域内秩序保障和所有设备、设施的维修、保养，及各类报修工作，有必要的维修工具维修物品、物料保障。

2.1.9.2投诉处理。

2.1.9.3用户意见的征集和处理。

2.1.9.4制定项目部的年度计划，包括设施设备管理程序及制度，人员编制计划及工作内容，备品备申购计划，能源管理措施，环保等管理工作。

2.1.9.5制定项目部内各级员工工作程序，并使之正确且行之有效。

2.1.9.6建立工程部各类资料管理制度，以符合档案管理的要求。

2.1.9.7制定设备管理安全工作制度及突发事件应急处理程序。

2.1.9.8制定各级员工考核制度，并组织实施。

2.1.9.9负责工程部管理人员的管理培训，制定培训计划和组织实施以提高整体管理水平。

2.1.9.10监督及检查属下的行为、纪律、衣着，确保员工的行为规范符合管理处要求，巡查各岗位员工工作状况。

**2.2为落实政府采购政策需满足的要求**

节约能源，保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展，支持监狱、戒毒企业发展，促进残疾人就业，支持创新、绿色发展，优先采购贫困地区农副产品等政府采购政策。

**2.3采购标的的其他技术、服务等要求**

 2.3.1服务人员岗位要求。包括但不限于：项目经理，综合主管，工程主管及维修人员，电工，保洁主管及保洁员，会服主管及会议服务员，消防安全主管及中控员，安护主管及安护员，熨洗服务员。

 2.3.2服务人员培训要求。

2.3.2.1必须达到全员培训，每月不少于2课时，全年不少于20课时。

2.3.2.2培训内容包括但不限于：国家法律法规、管理制度、文明服务、工作程序、安全管理。

2.3.3服务人员上岗要求

2.3.3.1制定各岗位职责，专人专区、分工明确、责任到人，执行标准化服务流程，定期组织员工培训学习及专项训练。

2.3.3.2员工按岗位统一着装，佩戴工牌，微笑服务，从业人员应熟悉楼宇情况，具备处理突发事件的能力。具体人员要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目经理 | 1.50周岁（含）以下、大学专科及以上学历2.具有三年（含）以上类似物业项目管理经验 |
| 综合主管 | 1.50周岁（含）以下，大学专科及以上学历2.具有三年（含）以上类似项目管理经验 |
| 工程主管 | 1.50周岁（含）以下2.具有特种设备安全管理A证书、具有特种设备操作证（制冷与空调设备运行），具有三年（含）以上工作经验 |
| 保洁主管 | 1.年龄在50周岁（含）以下2. 具有三年（含）以上类似项目保洁主管工作经验 |
| 安护主管 | 1.年龄在50周岁（含）以下2.具备三年（含）以上类似项目安全保卫管理工作经验 |
| 消防安全主管 | 1.年龄在50周岁（含）以下2.具有消防设施操作员证书，具备三年（含）以上物业项目消防安全管理工作经验 |
| 维修工 | 1.年龄在55周岁（含）以下2.有焊接切割作业需求：相关人员持有特种作业操作证（电气焊相关作业），具有两年（含）以上操作经验3.有中央空调系统运行管理和供冷季直燃机房24小时值守需求：相关人员持有特种作业操作证（制冷与空调作业），具有两年（含）以上操作经验4.有水暖维修需求：具有两年（含）以上操作经验 |
| 电工 | 1.年龄在55周岁（含）以下2.有供配电系统系统运行管理、维修和高压配电室24小时值守需求：相关人员持有特种作业操作证高压电工作业证书、低压电工作业证书，具有两年（含）以上电工工作经验 |
| 消防设施操作员 | 1.50周岁（含）以下2.有消防设施及中控系统运行管理、维修和消防中控室24小时值守需求：相关人员持有消防设施操作员证书，具有两年（含）以上操作经验 |
| 安护员 | 1.年龄在50周岁（含）以下、身高170cm（含）以上、男性员工2.共3个门岗有24小时值守需求，相关人员具有两年（含）以上工作经验 |
| 保洁员 | 1.年龄在55周岁（含）以下2.具有两年（含）以上工作经验 |
| 会议服务员 | 1.年龄在35周岁（含）以下2.具有一年（含）以上工作经验 |
| 熨洗服务员 | 1.年龄在55周岁（含）以下2.具有两年（含）以上工作经验 |

2.3.3.3专业技术人员须持有从业资格证书；所有国家要求的强制性资格证书，包括但不限于《消防设施操作员证》、《特种作业操作证（高压电工作业）》、《特种作业操作证（低压电工作业）》、《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》、《特种作业操作证（制冷与空调作业）》等，成交人相关人员必须持证上岗。

2.3.3.4注意文明礼仪、仪容仪表、行为规范，维护良好形象。

2.3.3.5鼓励使用各类机械化设备进行物业服务，合理利用非办公时间集中进行维修养护、专项保洁、业务培训等工作。

2.3.3.6成交人应根据楼宇的面积、采购人服务需求、国家法律法规、行业标准，合理配备管理人员及其他工作人员，明确岗位职责、在岗人数、在岗时间、值班细则。供应商所有人员必须按国家法律法规签订劳动合同。

**3. 验收标准**

**3.1建筑维修服务标准**

 3.1.1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、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。

 3.1.2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，与报修部门约定时间，并对故障采取临时措施。

 3.1.3维修服务要求：工作时间内正常受理客户报修，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、完整，及时完成维修任务；

 3.1.4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。

 3.1.5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90%以上；返修率不高于5%；

 3.1.6房屋及附属建筑物、构筑物档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

**3.2设备设施维修服务标准**

 3.2.1到达现场时限：一般故障维修人员应在15分钟内到达现场，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；

 3.2.2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，与报修部门约定时间，并对故障采取临时措施。

 3.2.3维修服务要求：工作时间内正常受理客户报修，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、完整，及时完成维修任务；

 3.2.4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。

 3.2.5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 90%以上；返修率不高于5%；

 3.2.6设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

**3.3公共区域保洁服务标准**

| 区域 | 类型 | 服 务 内 容 | 保 洁 标 准 | 保洁周期 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 首层大厅 | 日常保洁 | 入口地台、梯阶（除尘） | 无污渍、无尘土、石材光亮 | 随时 |
| 地面（除尘） | 无污渍、无尘土、石材光亮 | 随时 |
| 电动门（擦拭） | 无手印、无尘土、洁净 | 随时 |
| 指示牌、金属件（擦拭） | 无手印、污渍 | 随时 |
| 护栏扶手的清洁（擦拭） | 无污渍、无尘土 | 随时 |
| 沙发、桌台（擦拭） | 无尘土、光亮 | 随时 |
| 擦鞋机（擦拭） | 无尘土、光亮 | 随时 |
| 垃圾桶（清理） | 摆放整齐、污物量不超1/3 | 随时 |
| 定期保洁 | 天花（拍打） | 无尘土 | 1次/日 |
| 墙壁（擦拭） | 无手印、污渍 | 1次/日 |
| 玻璃墙体（擦拭） | 明亮、无手印 | 1次/日 |
| 入口处地垫（清洗） | 无杂物、光亮、无尘土 | 1次/日 |
| 指示牌（擦拭） | 明亮、无尘土 | 1次/日 |
| 绿植（擦拭） | 无灰尘 | 1次/日 |
| 垃圾桶（清洗、消毒） | 光亮、无污渍 | 1次/日 |
| 清洁空调口（擦拭） | 无尘土 | 1次/周 |
| 地垫（清洗） | 干净、无尘土 | 2次/周 |
| 金属（金属件清洗并上光） | 光亮、无尘土 | 1次/月 |
| 石材地面（落蜡） | 光洁明亮，起蜡彻底干净，落蜡均匀，无划痕 | 1次/月 |
| 楼层公共区域 | 日常保洁 | 楼道门、消防门（擦拭） | 无污迹、无灰尘 | 随时 |
| 地面（除尘） | 清洁、无污物，光洁明亮 | 随时 |
| 楼道门、消防门（擦拭） | 无污迹、无灰尘 | 随时 |
| 地面（除尘） | 清洁、无污物，光洁明亮 | 随时 |
| 墙壁饰物、开关盒（擦拭） | 无污迹、无灰尘 | 随时 |
| 楼梯梯阶（擦拭） | 无污迹、无尘土 | 随时 |
| 扶手栏杆（擦拭） | 无污迹、无灰尘 | 随时 |
| 标牌（擦拭） | 无污迹、无灰尘 | 随时 |
| 定期保洁 | 消防器材（擦拭） | 无污迹、无灰尘 | 1次/日 |
| 门框、窗台（擦拭） | 无污迹、无尘土 | 1次/日 |
| 腰线、踢脚线（擦拭） | 无污迹、无尘土 | 1次/日 |
| 垃圾桶（清洗、消毒） | 光亮、无污渍 | 1次/日 |
| 电梯门（擦拭） | 光洁明亮，无手印、无灰尘 | 1次/日 |
| 窗户玻璃（里侧擦拭） | 光洁明亮、无污渍、无尘土 | 1次/周 |
| 步行梯防滑道（清洁） | 无污渍、无尘土 | 1次/周 |
| 天花板、灯、灯筒（擦拭） | 光洁明亮，无污迹，无尘土 | 1次/周 |
| 裸露管线（擦拭） | 光洁明亮，无污迹，无尘土 | 1次/周 |
| 空调进出风口（擦拭） | 无污迹、无尘土 | 1次/周 |
| 墙纸（除尘） | 无污迹、无尘土 | 1次/周 |
| 地毯（清洗） | 清洗干净、均匀、无水迹，无清洁机等划痕 | 1次/月 |
| 石材地面（落蜡） | 光洁明亮， 起蜡彻底干净，落蜡均匀，无划痕 | 1次/月 |
| 电梯 | 日常保洁 | 轿厢四壁（擦拭） | 光洁明亮、无灰尘 | 随时 |
| 开关、运行显示器（擦拭） | 洁净、无灰尘 | 随时 |
| 轿厢内饰物（擦拭） | 光洁明亮，无污迹 | 随时 |
| 定期保洁 | 轿厢内地毯（吸尘） | 清洁无污迹，无浮土，无杂物 | 2次/日 |
| 梯厢内门下部沟槽（清扫， 擦拭） | 无污迹、无杂物 | 1次/日 |
| 轿厢内灯、灯具（擦拭） | 光洁明亮，无污迹 | 1次/日 |
| 轿厢内天花板（擦拭） | 清洁无污迹，无浮土、无杂物 | 1次/日 |
| 轿厢内地毯（清洗） | 清洗干净、均匀，无水迹、无清洁机等划痕 | 1次/周 |
| 轿厢内壁及饰物（消毒） | 干净、卫生 | 1次/周 |
| 金属件（清洗并上光） | 光洁明亮 | 1次/月 |
| 卫生间浴室 | 日常保洁 | 地面（清扫、擦洗） | 光洁明亮、无污物，无水迹 | 随时 |
| 面台、洗手池（擦拭） | 表面洁净，无水迹、无碱垢 | 随时 |
| 镜面（擦拭） | 表面洁净，无水迹、无灰尘 | 随时 |
| 纸篓（清理） | 干净、污纸量不能超过1/3 | 随时 |
| 卫生洁具（清洗） | 表面洁净，无污物 | 随时 |
| 及时补充卫生纸。洗手液、香球及擦手纸 | / | 随时 |
| 开窗换气，喷洒清香剂 | / | 随时 |
| 定期保洁 | 门、窗台、隔板（擦拭） | 表面洁净，无尘土、无杂物 | 1次/日 |
| 窗户玻璃（内侧擦拭） | 光洁明亮 | 1次/日 |
| 烘手器、灯具（擦拭） | 无污迹、光亮 | 1次/日 |
| 纸篓（清洗、消毒） | 干净、卫生 | 1次/日 |
| 浴室（消毒） | 干净、卫生 | 2次/周 |
| 面台大理石（保养） | 无划痕 | 1次/周 |
| 墙面、暖气（擦拭） | 无污迹，无浮土 | 1次/周 |
| 空调进出风口（擦拭） | 无污迹、无尘土 | 1次/周 |
| 下水箅子（清洗、消毒） | 干净、卫生 | 1次/周 |
| 开水间 | 日常保洁 | 定期开关开水器 | / | / |
| 地面（清扫、擦拭） | 光洁明亮、无污物，无水迹 | 随时 |
| 面台、洗手池（擦拭） | 表面洁净，无水迹、无碱垢 | 随时 |
| 镜面（擦拭） | 表面洁净，无水迹、无灰尘 | 随时 |
| 垃圾桶（清理） | 干净、污物量不能超过1/3 | 随时 |
| 及时补充洗洁精、洗手液 | / | 随时 |
| 喷洒清香剂 | / | 随时 |
| 定期保洁 | 门、装饰物（擦拭） | 表面洁净，无尘土、无杂物 | 1次/日 |
| 标志牌、消防器材的擦拭 | 无污迹、无灰尘、摆放整齐 | 1次/日 |
| 纸篓（清洗、消毒） | 干净、卫生 | 1次/日 |
| 裸露管线、管道的擦拭 | 无污迹、无尘土 | 1次/周 |
| 墙面、暖气（擦拭） | 无污迹，无浮土 | 1次/周 |
| 空调进出风口（擦拭） | 无污迹、无尘土 | 1次/周 |
| 下水箅子（清洗、消毒） | 干净、卫生 | 1次/周 |
| 地面的刷洗 | 清洁无污物，并保持地面光洁明亮 | 1次/周 |
| 服务保障人员餐厅 | 日常保洁 | 餐桌（清理） | 无杂物、无尘土 | 随时 |
| 地面（清扫、擦拭） | 光洁明亮、无污物，无水迹 | 随时 |
| 垃圾桶（清理） | 干净、污物量不能超过1/3 | 随时 |
| 桌椅（擦拭、摆放） | 摆放整齐、无灰尘 | 随时 |
| 定期保洁 | 门、窗（擦拭） | 表面洁净，无尘土 | 1次/日 |
| 窗口玻璃（擦拭） | 表面洁净，无尘土 | 1次/日 |
| 窗户玻璃（擦拭） | 表面洁净，无尘土 | 1次/周 |
| 墙面、暖气（擦拭） | 无污迹，无浮土 | 1次/周 |
| 空调进出风口（擦拭） | 无污迹、无尘土 | 1次/周 |
| 消毒灭虫 | 无蚊蝇、蟑螂 | 1次/月 |
| 外围及停车场 | 日常保洁 | 外围车场（清扫） | 无污迹、无纸屑、无烟蒂、无落叶等杂物、无积水、无积雪 | 随时 |
| 车场绿地垃圾（捡拾） | 无纸屑、无烟蒂、无落叶等杂物 | 随时 |
| 垃圾桶（清理） | 干净无污迹，塑料袋污物量不能超过1/3 | 随时 |
| 下水道，雨水井的清洗 | 无纸屑、无烟蒂、无落叶等杂物 | 随时 |
| 定期保洁 | 绿植（擦拭） | 无尘土 | 1次/日 |
| 标志牌、指示镜（擦拭） | 光洁明亮，无污迹 | 1次/日 |
| 装饰物（擦拭） | 清洁无污物，无污迹 | 1次/日 |
| 室外吸烟区点烟器（擦拭）、烟头收集器等（擦拭、清理） | 干净无污迹 | 1次/日 |
| 烟头量不能超过1/3 | 随时 |
| 自动伸缩门（擦拭） | 光洁明亮，无污迹 | 1次/周 |
| 停车线、减速台、挡车杆（擦拭） | 无污迹，无尘土 | 1次/周 |
| 围栏（擦拭） | 干净、无污迹 | 1次/周 |
| 停车场阳光棚（清洗） | 干净、无污物 | 1次/月 |
| 垃圾清运 | 日常保洁 | 垃圾清运车（清洁） | 清洁明亮，无污迹 | 随时 |
| 除味 | 无异味 | 随时 |
| 定期保洁 | 地面、墙面（消毒） | 彻底消毒 | 1次/日 |
| 垃圾桶（清洗） | 彻底消毒，外表无污迹 | 1次/日 |
| 垃圾清运 | 及时清运垃圾 | 1次/日 |
| 灭虫 | 无蚊蝇、蟑螂、老鼠等 | 1次/月 |
| 外墙清洗 | 干净 | 2次/年 |
| 雨季积水清扫和冬季扫雪铲冰 | 8:30前清理完毕，放置提示牌 | 随时 |

**3.4会议室、接待室、健身房、理发室、其他功能用房保洁服务标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区域 | 服 务 内 容 | 保 洁 标 准 |
| 会议室接待室健身房理发室其他功能用房 | 物品（整理） | 整齐有序 |
| 桌椅、柜子（擦拭） | 光洁明亮、无灰尘 |
| 茶几、沙发（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 门、窗、地角线、墙壁（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 设备设施（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 灯、灯具、开关（擦拭） | 光洁明亮、无灰尘 |
| 地面（清扫、擦拭） | 光洁明亮、无灰尘 |
| 地毯（清洗） | 无污物、无水迹 |
| 绿植（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 纸篓（清理） | 无污物 |
| 空调出风口（每月擦拭） | 干净、无尘土 |
| 开窗换气 | / |
| 会议饮水用具用后消毒 | / |
| 更换会议室饮用水 | / |
| 窗帘定期清洗 | / |

**3.5其他指定区域保洁服务标准**

| 区域 | 部位 | 服务内容 | 保洁标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 其他指定区域 | 办公室 | 物品（整理） | 整齐有序 |
| 办公桌、附台、坐椅、柜子（擦拭） | 光洁明亮、无灰尘 |
| 饮水机、碎纸机、电视（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 茶几、沙发（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 门、窗、地角线、墙壁（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 地面（清扫、擦拭） | 光洁明亮、无灰尘 |
| 绿植（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 纸篓（清理） | 无污物 |
| 空调出风口（每月擦拭） | 干净、无尘土 |
| 窗帘定期清洗 | / |
| 更换饮用水 | / |
| 卧室 | 卧具、物品（整理） | 整齐有序 |
| 卧具、柜子（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 门、窗、地面、地角线、墙壁（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 纸篓（清理） | 无污物 |
| 空调出风口（每月擦拭） | 干净、无尘土 |
| 窗帘定期清洗 | / |
| 卫生间 | 面台、洗手池、镜面（擦拭） | 表面洁净，无水迹 |
| 卫生洁具（擦拭） | 表面洁净，无水迹、无灰尘 |
| 纸篓（清理） | 干净、无污物 |
| 门、窗、地面、地角线、墙壁（擦拭） | 干净、无灰尘 |
| 空调出风口（每月擦拭） | 干净、无尘土 |
| 及时补充卫生纸。洗手液及擦手纸 | / |
| 开窗换气，喷洒清香剂 | / |
| 每周一次消毒 | / |

**3.6老干部活动站保洁服务标准**

| 区域 | 服 务 内 容 | 保 洁 标 准 |
| --- | --- | --- |
| 会议室阅览室娱乐室 | 物品（整理） | 整齐有序 |
| 地面（清扫） | 无污渍、无尘土 |
| 门、窗、灯具（擦拭） | 无污渍、无尘土 |
| 桌椅、台面、设备设施（擦拭） | 无污迹、无尘土 |
| 室内玻璃（擦拭） | 洁净明亮、无尘土 |
| 垃圾桶（清理） | 干净、污物量不能超过1/3 |
| 绿植（擦拭） | 无灰尘 |
| 窗帘定期清洗 | / |
| 每周一次消毒 | / |
| 卫生间 | 地面（清扫、擦洗） | 光洁明亮、无污物，无水迹 |
| 门、窗、隔板（擦拭） | 表面洁净，无尘土 |
| 面台、洗手池、镜面（擦拭） | 表面洁净，无水迹、无碱垢 |
| 烘手器、灯具（擦拭） | 表面洁净、无灰尘 |
| 纸篓（清理） | 干净、污纸量不能超过1/3 |
| 卫生洁具（清洗） | 表面洁净，无污物 |
| 及时补充卫生纸。洗手液、芳香球 | / |
| 开窗换气 | / |
| 每周一次消毒 | / |
| 院内雨季积水清扫和冬季扫雪铲冰 | 8:30前清理完毕，放置提示牌 | 随时 |

**3.7绿化养护服务标准**

 3.7.1摆放绿植达到：长势正常，生长达到该树种该规格的平均生长量。叶子正常；叶色、大小、薄厚正常；较严重黄叶、焦叶、卷叶、带虫网灰尘的株数控制在总数的 2%以下；被啃咬的叶片最严重的每株控制在10%以下。

 3.7.2绿化完好率：98％。测量依据：完好绿植÷绿植总数×100％。

 3.7.3养护措施：进行专业养护。

**3.8会议服务标准**

 3.8.1会务服务人员要服从领导、听从分配。

 3.8.2接到会务通知后，必须按会议主办部门要求布置会场（如提供茶水、摆放座位牌等），并做好会前会后的保洁。

 3.8.3开水壶、暖水瓶、茶杯妥善保管，会务服务完成后及时进行清洗消毒。

 3.8.4紧急会议、临时会议、超时会议等服务人员必须服从要求全程服务。

 3.8.5工作要尽职尽责，高质量完成接待任务，杜绝纰漏。

 3.8.6要做到备品清洁、桌面干净，会议室无异味。

 3.8.7会务服务人员要政治思想好、事业心强、品行端正、作风正派，具有较强的业务素质，爱岗敬业、尽职尽责。

 3.8.8要统一工作装上岗，熟知接待礼仪、礼节，语言规范流畅、吐字清晰标准，仪表端庄、文明大方，举止文雅，面带微笑。

 3.8.9服务要热情周到，不准接、插客人之间、客人与领导之间的谈话。严格遵守保密纪律。

 3.8.10会务人员在会场捡拾与会人员物品应主动上缴。

**3.9环境消毒服务标准**

 3.9.1公共区域地面、墙面：使用84消毒液1：200稀释后擦洗或喷洒。

 3.9.2电梯按键、门把手、水龙头、会议桌椅、饮水设备、健身器材等部位：使用75%酒精擦拭或喷洒。

 3.9.3卫生间、浴室：每日使用芳香剂和喷洒来苏水去除异味。

| 区域部位 | 消毒药剂、方法 | 消毒频次 |
| --- | --- | --- |
| 各楼层电梯厅、走廊通道、步行梯开水间墙面、地面、垃圾容器卫生间墙面、地面、便池、隔断门地下车库、自行车库 | 0.5% 84消毒液 电喷雾器喷洒 | 每日不少于2次 |
| 电梯轿厢、外呼按键 | 75%酒精 万能托喷湿擦拭 | 每日不少于3次 |
| 开水间开水器、水龙头卫生间门帘、水龙头、洗手池各楼层各部位门把手 | 75%酒精 抹布沾取擦拭或酒精枪喷洒 | 每日不少于3次 |
| 会议室、接待室、健身房、浴室、其他功能用房 | 会议座椅、健身器材、淋浴花洒 | 75%酒精 抹布沾取擦拭或酒精枪喷洒 | 每日不少于3次（每次会前应消毒，会前会后通风各30分钟） |
| 室内空间 | 75%酒精 酒精枪喷洒 |
| 会议茶具 | 消毒柜 | 会后进行清洗，每次消毒不少于15分钟 |

**3.10机关安全管理服务标准**

3.10.1治安案件发生率0。

3.10.2火灾、火险发生率0。

 3.10.3车辆及车内物品被盗案件发生率0。

3.10.4人员车辆按规定有序进出。

3.10.5日常办公环境安全、舒适。

3.10.6配合保障重大会议或活动的顺利进行。

3.10.7配合处置各类突发事件。

**3.11项目管理综合服务标准**

 3.11.1杜绝安全生产事故。

3.11.2环境卫生、清洁的服务质量达标率90%。

3.11.3有效投诉处理率和回访率100%。

3.11.4满意度调查满意率大于90%。

**4. 其他要求**

4.1本项目不接受联合体投标。

4.2依据磋商文件及有关规定，签订规范的物业服务合同，各方权利义务明确。

4.3承接项目时，对该项目所有设施、设备进行认真查验，做好记录。

4.4成交人要积极协助采购人做好节电、节水等节能降耗工作，加强对员工使用水电的管理和教育，落实责任，建立考核奖惩制度。若采购人发现成交人在服务过程中存在浪费现象，采购人有权给予经济处罚。

4.5应建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法，包括检查物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等。

4.6应建立24小时专人值班制度，设立热线服务电话，并建立回访制度和做好回访记录。

4.7管理团队应由具备专业知识和丰富管理经验的人员组成；执行团队应通过岗位测评和严格选拔，组成责任心强，操作熟练，经验丰富的团队。各团队人员在投入项目管理前均需经过严格的岗前培训，合格方能上岗工作。

4.8除允许分包内容外，成交人不得将本项目管理内容和责任转移给第三方，如经发现，采购人有权终止委托、解除合同，由此引发的一切相关法律、经济责任全部由成交人承担。

4.9成交人应加强员工教育和管理，提高岗位专业技能；采购人有权要求成交人更换不称职的员工；成交人如出现重大管理失误或有多次投诉而得不到纠正的，采购人有权要求更换相关管理人员。成交人调整或更换服务人员，须经采购人审核同意。

4.10成交人除日常安全检查外，冬季、雨季、汛前以及重大节假日前进行安全检查，并及时消除隐患。

4.11成交人负责联系专业机构开展强制性检测（检测内容包括建筑消防检测、电气防火检查、建筑避雷检测），并承担相应费用（建筑消防检测、电气防火检查、建筑避雷检测总计不超过4万元）。

4.12成交人有责任接受采购人工作的监督、检查、指导及各项管理规定。

4.13在合同履约期间，成交人应对用工人员发生的意外、伤害等事故或用工人员致他人意外及故意伤害等事故所涉及的责任和赔偿全部承担，不得就此向采购人提出任何权利主张。

4.14在服务范围内，如因工作效果未达到采购要求，成交人有义务根据实际工作需要增加岗位人数，服务费用不得增加。

**5. 报价人其他要求**

5.1具有独立承担民事责任的能力。

5.2具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

5.3具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

5.4有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

5.4法律、行政法规规定的其他条件。