**采购需求**

1. **采购项目情况**

1.项目名称：北京市共青林场管理处2025年通用公用经费物业管理服务采购项目

2.项目预算金额：159.3498万元

3.采购包情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 采购包预算金额（万元） | 数量 |
| 01 | 2025年北京市共青林场管理处通用公用经费物业管理服务采购项目 | 159.3498 | 1 |

4.合同履行期限：2025年3月1日至2025年12月31日

5.本项目是否接受联合体投标：□是 ☑否。

1. **规范性引用文件**

**（一）国家及北京市有关政策**

1.《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第379号

2.《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》中华人民共和国公安部第61号令

3.《消防监督检查规定》中华人民共和国公安部令第107号

4.《城市生活垃圾管理办法》中华人民共和国建设部令第157号

5.《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)

6.《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38号）

7.《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243号）

8.《北京市物业管理条例》（2024修正）

9.《北京市财政局关于印发<北京市政府采购负面清单>的通知》（京财采购〔2020〕1345号）

10.《北京市财政局关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知（京财采购〔2022〕1143号）

11.《北京市机关事务管理局 北京市财政局等六部门关于印发<北京市节约型机关创建行动方案>的通知》(京机管发〔2020〕15号)

12.《北京市住建委关于印发<房屋建筑安全管理员管理办法>的通知》（京建法〔2017〕30号）

13.《北京市发展改革委 北京市城市管理委员会等四部门<关于印发北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则(试行)>的通知》(京发改〔2022〕88号)

14.《北京市发展改革委 北京市住建委等四部门<关于印发北京市公共场所室内温度控制导则（试行）>的通知》(京发改〔2022〕1673号)

**（二）国家相关标准**

1.国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GBT 43542-2023

2.国家标准《二次供水设施卫生规范》GB17051-1997

3.国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB25201-2010

4.国家标准《空调通风系统清洗规范》GB19210-2003

5.国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB50365-2019

6.特种设备安全技术规范《电梯维护保养规则》TSG T5002-2017

7.国家标准《火灾自动报警系统施工及验收规范》GB50166-2007

8.国家标准《泡沫灭火系统施工及验收规范》GB50281-2006

9.国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095-2019

10.国家标准《道路交通标志和标线》GB5768.2-2022

11.国家标准《室内空气质量标准》GB／T 18883-2002

**（三）北京市相关标准**

**1.物业**

1.1北京市地方标准《住宅物业服务标准》DB11/T751-2010

**2.空调维护**

2.1北京市地方标准《公共建筑空调制冷系统节能运行管理技术规程》DB11/T 1130-2014

2.2北京市地方标准《集中空调通风系统卫生管理规范》DB11/T 485-2020

**3.电梯维护**

3.1北京市地方标准《电梯日常维护保养规则》DB11/T 418-2019

3.2北京市地方标准《电梯应急呼叫及应急照明系统技术要求》DB11/T 1656-2019

3.3北京市地方标准《电梯安装、改造、重大修理和维护保养自检规则》DB11/T 420-2019

3.4北京市地方标准《电梯节能监测》DB11/T 1161-2015

3.5北京市地方标准《在用电梯安全风险评估规范》DB11/T 1520-2022

**4.照明**

4.1北京市地方标准《公共建筑室内照明系统节能监测》DB11/T 1854-2021

4.2北京市地方标准《城市道路照明设施运行维护规范》DB11/T 1876-2021

**5.消防**

5.1北京市地方标准《建筑消防设施检测服务规范》DB11/T 3034-2023

5.2北京市地方标准《消防控制室火警处置规范》DB11/T 2104-2023

**6.垃圾清运**

6.1北京市地方标准《生活垃圾收集运输管理规范》DB11/T 354-2023

6.2北京市地方标准《生活垃圾收集运输节能规范》DB11/T 1694-2019

**注：服务标准涉及的国家标准及北京市标准有更新的，执行最新标准。**

1. **项目基本情况**

**（一）物业情况**

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 北京市共青林场管理处机关楼 | 北京市顺义区双河路路北 |
| 储藏库 | 北京市顺义区左堤路李遂段9号院9号楼、10号楼 |
| 郝家疃分场管理站站部 | 北京市顺义区双丰街道华中园别墅南侧 |
| 李遂分场管理站站部 | 北京市顺义区双河路路北 |
| 河南村分场管理站站部 | 北京市顺义区双河路路南 |

**（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等**

如采购人拥有与物业管理服务有关的且可以无偿提供给供应商在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等，可在此列明。

1.采购人可提供的办公室，办公室数量5间；

2.采购人可提供的食堂，餐费由供应商自理；

3.采购人可提供的住宿，房间数量2间，床位数量8张；

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

1. **物业服务范围**

供应商提供以下物业服务管理： 办公区域内的工程日常维修、设备设施维修、监控设备、保洁服务、后勤劳务、污水处理、电梯维护保养、消防维保、化粪池清掏、避雷设施检验、地源热泵维护、水处理设备维护、垃圾清运、燃气维护等。管理与本物业相关的工程图纸、档案与竣工验收资料。

1. **合同分包情况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **可以分包履行的具体内容** | **资格条件** | **金额或比例** | **中小企业划分标准所属行业** | **不宜使用的资格证书** |
| 电梯维护保养 | 具备有效期内的《中华人民共和国特种设备制造许可证》（电梯）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（电梯制造）或《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（电梯） |  | 其他未列明行业 |  |
| 消防维保 | 无 |  | 其他未列明行业 |
| 化粪池清淘 | 无 |  | 其他未列明行业 |
| 避雷设施检验 | 具有有效期内的《雷电防护装置检测资质证》 |  | 其他未列明行业 |
| 地源热泵维护 |  |  | 其他未列明行业 |
| 水处理设备维护 |  |  | 其他未列明行业 |
| 垃圾清运 | 必须要具备主管部门颁发的行政许可 |  | 其他未列明行业 |
| 燃气维护 |  |  | 其他未列明行业 |

1. **物业管理服务内容及服务标准**
2. **基本服务**

**1.服务内容**：

目标与责任、服务人员要求、保密和思想政治教育、档案管理、分包供应商管理、服务改进、重大活动后勤保障、应急保障预案、服务方案及工作制度、信报服务、服务热线及紧急维修。

**2.服务标准**：

2.1目标与责任

结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

2.2服务人员要求

2.2.1每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

2.2.2根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

2.2.3服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

2.2.4如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

2.2.5着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

2.3保密和思想政治教育

2.3.1建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2.3.2根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

2.3.3每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

2.3.4发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

2.4档案管理

2.4.1建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

2.4.2档案和记录齐全，包括但不限于：

（1）采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时，投诉内容、处理结果及反馈意见及时。表：包括管理所设立的各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

（2）房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图：包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。档：包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册：包括房屋建筑册，房屋使用册，绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

（3）公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在册及时。卡：包括设备保养卡、维修记录卡。

（4）保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

（5）收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料；建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

（6）其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

（7）物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

（8）物业入住时，全面掌握各部门及个人基本情况，区域划分钥匙分配原始记录交接及时。

2.4.3遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.4.4履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

2.5分包供应商管理

2.5.1合理控制外包服务人员数量和流动率。

2.5.2根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。

2.5.3明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

2.5.4开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。

2.5.5根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

2.6服务改进

2.6.1明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2.6.2对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

2.6.3需整改问题及时整改完成。

2.7重大活动后勤保障

2.7.1制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2.7.2实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

2.7.3收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.8应急保障预案

2.8.1重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当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。

2.8.2应急预案的建立。根据办公楼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、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.8.3应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展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。

2.8.4应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

2.9服务方案及工作制度

2.9.1制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.9.2制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

2.9.3制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。

2.10服务热线及紧急维修

2.10.1设置24小时报修服务热线。

2.10.2紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

1. **建筑物日常养护维修服务**

**1.服务内容：**主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼（区）其他项目巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅拦、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施等。

**2.服务标准：**确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率100%。

2.1制定房屋维修、建筑装饰等年度、季度维修计划，呈报采购人审批并按委托组织实施。

2.2保证建筑、结构和设施设备完好率达到100％。

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动,不得擅自改变房屋用途。

2.4确保各类设备设施的日常养护维修，每日检查1遍,及时完成各项零修、报修任务，接到报修后30分钟内到达现场，一般维修任务不超过12小时。

2.5保证办公楼（区）的正常使用，根据水暖配件数量、土建道路数量、房屋办公室的数量、屋面数量、窗玻璃、窗帘数量、铝合金门、办公室等年均损耗量拟定年度工作计划。

2.6对办公楼（区）适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，采购人需制定维修计划与方案，提出报告与建议。

2.7维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8每个物业管理区域建筑面积≤150000平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各一名（可选，至少一名），房屋建筑安全管理员不得同时服务于两个或两个以上房屋管理单位或物业管理区域。

2.9每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.10每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.11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，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.12每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.13办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍。

2.14通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.15每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.16每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.17路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

2.18接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

2.19装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

2.20根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.21受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2.22标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志　第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

2.23每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

1. **公共设施设备维护服务**

**1.公用设施设备维护服务基本要求**

1.1重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。

1.2具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

**2.设备机房**

2.1设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.2设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.3每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

2.4按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.5安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.6应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

**3.给排水系统管理服务**

**3.1服务内容**

3.1.1对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

3.1.2楼内外及地下停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及地下停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

3.1.3给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备等所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；

3.1.4卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；

3.1.5旱喷系统所用的管道、阀门、喷头、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等所有旱喷系统正常运行所需要配备的所有设施设备；

3.1.6办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等；

3.1.7太阳能系统所用的太阳能加热板、电加热设备、管道、阀门、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等。

**3.2服务标准**

3.2.1加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修（可选具体时间间隔），水箱保持清洁卫生并定期（可选具体时间间隔）消毒，保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（应明确水箱清洗及其费用是否包含在内）。

3.2.2定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁.保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动不少于每年4次（可选频次）。

3.2.3每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率100%。

3.2.4每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

3.2.5加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题10分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

3.2.6严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵的轴承每年不少于1次清洗、维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜（可选具体排除时长）。

3.2.7水电维修服务要求24小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人，做好值班报修电话记录，接到报修项目10分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

3.2.8作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

3.2.9制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

3.2.10一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前12小时通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

3.2.11生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

3.2.12二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

3.2.13设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2.14有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。

**4.电梯管理服务**

**4.1服务内容**

电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修。

**4.2服务标准**

4.2.1按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位或电梯维保单位负责。

4.2.2电梯应经由资质的检测机构检验合格（应明确年检费用是否包含在内），并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜。

4.2.3有专业人员对电梯保养进行监督，从事电梯专业工作达3年以上。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟采购人进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

4.2.4保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、并道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生，每日（可选频次）应该对客（货）梯的公共接触部位进行消毒处理。

4.2.5有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。

4.2.6密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作，物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、设备、仪器、耗材等。

4.2.7电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态;安全标志明显、齐备。

4.2.8电梯维保质量符合TSG 08-2017规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养,其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发（2020）144号要求，现场维保间隔不超过3个月（可选3个月以内间隔）。

4.2.9电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。

4.2.10电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

4.2.11每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

4.2.12电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。

4.2.13电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。

4.2.14到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

4.2.15电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

4.2.16根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

**5.供配电、弱电、照明系统管理服务**

**5.1服务内容**

对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

**5.2服务标准**

5.2.1对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电。

5.2.2建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.3建立24小时运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率100%，加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好。供电运行和维修人员必须持证上岗。

5.2.4配合做好通信综合布线系统的维修服务,配合广电设施的安装、迁移等服务。做好通信线路管理维护资料的建立、存档。

5.2.5配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。

5.2.6加强日常维护检修，管理和维护好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到100％，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

5.2.7建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作，并作好记录备查。

5.2.8建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.9配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知采购人，倒闸时间不应超过3分钟（根据标准规范自行确定），发电机应急起动时间不应超过1分钟（根据标准规范自行确定），配电室所配备的发电机必须根据发电机特性，由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验，保证事故停电时正常起动，并作好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前一周（可选时间）书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电24小时（可选时间）内向相关方做出解释、说明。

5.2.10做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次（可选频次）安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

5.2.11定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

5.2.12外线工作人员需具备专业从业岗位有效期内证书，维修操作时应有安全监护人员在场。

5.2.13大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件，以防急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合采购人办理相关保供电手续。

5.2.14 建筑外观照明管理符合《北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则(试行)的通知》（京发改〔2022〕88号）要求。

5.2.15 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

5.2.16 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

5.2.17 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

5.2.18 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

5.2.19 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

5.2.20 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。

5.2.21 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

5.2.22 外观整洁无缺损、无松落。

5.2.23 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

5.2.24 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

**6.消防系统运行维护管理服务**

**6.1服务内容**

对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修方案。

**6.2服务标准**

6.2.1 由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态。

6.2.2 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。建立健全运行维护技术资料档案。接受相关部门的消防系统年度安全检测，提交系统年度运行维护、检测报告。

6.2.3 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。配备专业维护人员，设定双人24小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备从业岗位有效期内证书，经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。

6.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。

6.2.5 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

6.2.6 经常组织义务消防员的培训和演习；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

6.2.7 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。

6.2.8 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503或XF503）的相关要求。

6.2.9 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

6.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

6.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

6.2.12 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

6.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

**7.空调系统管理服务**

**7.1服务内容**

空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

**7.2服务标准**

7.2.1建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象。

7.2.2定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜，确保检测、试验结果满足相关规定标准。

7.2.3空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率100%。

7.2.4集中空调系统维保或专项作业需要生产厂家或专业公司进行，报经采购人同意后，由物业服务单位直接向生产厂家或专业公司进行委托、付费。具体的设备维保或专项作业活动由物业服务单位协助生产厂家或专业公司组织实施，采购人全过程进行监督，相关维保或作业资料由物业服务单位代采购人整理、存档；

7.2.5物业服务单位需综合、全面考虑集中空调系统要求和值守人员及综合维修人员的合理安排（要求设施、设备系统和值机人员及综合维修人员可根据实际情况进行必要的调整）；集中空调系统维修保障，需物业服务单位全年24小时值守（值守人员须具备相关集中空调系统维修专业资质，能即时处理简单故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作）；物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、仪器、耗材等，采购人不予提供。

7.2.6集中空调系统夏季空调温度不低于26摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），冬季空调温度不高于20摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），建立节电措施，分时调控、节约用电。

7.2.7公共场所室内温度符合《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673号）的要求。

7.2.8空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

7.2.9办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

7.2.10定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

7.2.11中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展1次运行情况巡查。

7.2.12每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。

7.2.13每年至少开展1次系统整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

7.2.14每年至少开展1次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每2年至少开展1次风管清洗消毒。

7.2.15每年至少开展1次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展1次挂机和室外支架稳固性巡查。

7.2.16制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

7.2.17发现故障或损坏应当在30分钟内到场，紧急维修应当在15分钟内到达现场，在12小时内维修完毕。

**8.采暖系统**

**8.1服务内容**

对供暖管道、阀门等进行维护保养，做好供暖期等相关工作。

**8.2 服务标准**

8.2.1 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

8.2.2 负责阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。

8.2.3 做好供暖前检查等相关准备工作。

8.2.4 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

8.2.5 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

**9.节能减排**

重点用能系统、设备操作岗位应当配备专业技术人员，制定有具体措施、有具体目标的节能减排方案。

**（四）保洁服务**

**1.服务内容**

办公用房区域保洁、公共场地区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清理、生活水池清洗和化粪池清掏等；物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁保洁、保养用品等。

1. **服务标准**

2.1基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。

2.2办公用房区域保洁

2.2.1大厅、楼内公共通道

（1）公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。

（2）地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。

（3）墙面及玻璃：每日清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

（4）烟痰桶：每日清洁、擦抹二次，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

（5）标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；

（6）顶部玻璃、墙面等每季度清洗一次。

（7）休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

（8）地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。

2.2.2电器、消防等设施设备

（1）配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。

（2）监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。

（3）消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、提脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

2.2.3楼层保洁

（1）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。

（2）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。

（3）作业工具间：保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

（4）地面：每日二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

（5）天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

（6）办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。

2.2.4公共卫生间：

（1）保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

（2）卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

（3）大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味；

（4）洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

（5）台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

（6）地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

（7）墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

2.2.5电梯间

（1）电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

（2）电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。轿厢地毯每日更换，每日清洗。

（3）电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

（4）电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

2.2.6平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。

2.2.7石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。

2.2.8地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。

2.3公共场地区域保洁

2.3.1每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。

2.3.2雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

2.3.3各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。

2.3.4清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。

2.3.5绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展1次巡查。

2.3.6办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。（各类材质外立面服务标准详见“3.具体清洁要求”）

2.3.7室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.8下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.4垃圾处理

2.4.1在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

2.4.2桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

2.4.3垃圾中转区保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。

2.4.4化粪池清掏消毒：化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。定期对化粪池进行检查及时清淘，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

2.4.5每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

2.4.6垃圾装袋，日产日清。

2.4.7建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

2.4.8做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

2.4.9垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市的要求执行。

2.4.10禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

2.4.11门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.5二次水箱清洗消杀

每半年请专业的自来水公司对生活用水水池进行一次清洗、消杀，保持生活用水安全合格。

2.6卫生消毒

2.6.1办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。

2.6.2采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。

（1）实施范围：所有建筑、绿地、停车场、设备层等。

（2）供应商负责提供有害生物防治所需要的药品、设备。

（3）大规模灭蟑每季度一次，全年四次。局部消杀随时进行；

（4）大规模灭鼠每季度一次，全年四次，局部捕杀随时进行；

（5）大规模灭蚊蝇每月一次，盛夏季节相应增加；

（6）营养食堂、职工食堂、大库等重点部门每周1-2次综合作业；

（7）每季度进行一次有害生物防治质量和施工满意度回访，及时调整作业方案；

（8）积极进行蜱、螨、蚤、虱、臭虫等有害生物的预防和相关咨询。

2.6.2发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

2.7专业石材养护

针对装饰石材的材质、养护特性、使用要求，提供专业的石材养护方法，对石材进行专业养护处理，保证石材天然本色及光亮的同时，起到保护石材、防止污染、增强抗磨损的作用，延长石材使用寿命。

2.8绿地

无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展1次巡查。

2.9集中空调通风系统检查

集中空调通风系统的管理责任人应建立卫生档案、卫生管理制度和应急预案。

集中空调通风系统运行期间，管理责任人应定期进行检查并做记录，对存在问题及时整改。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部 位 | 检查内容 | 检查频次 |
| 空调机组 | 过滤器 | 积尘 | 1次/月 |
| 底 盘 | 积水、积尘 | 1次/月 |
| 风管（道）  | 积尘 | 1次/年 |
| 盘管过滤网、翅片和托水盘  | 积尘、积水  | 1-2次/年 |
| 能量回收装置（转轮、板式、板翅式）  | 积尘、材料破损  | 1次/年 |
| 冷却塔  | 消毒剂使用和记录  | 1-2次/周 |

**（五）安全服务**

**1.服务内容**

停车管理、消防安全管理等。

**2.服务标准**

2.1基本要求

建立安全服务相关制度，并按照执行。

2.2车辆停放

2.2.1车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

2.2.2合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

2.2.3严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。

2.2.4非机动车定点有序停放。

2.2.5发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。

2.2.6制定停车场使用条例，停车管理规定。或执行采购人制定的外来车辆管理规定。在停车场区域使用显著的标志指引进出车辆，标志的设置符合 GB 5768.2 及GB/T 10001.1 的规范。车辆停放有引导,停放有序。停车场、停车位标识规范、清晰,车辆行驶路线设置合理。

2.2.7停车场车位平面图、管理规定、紧急联系电话等公示于显著位置，对行车、停车秩序进行引导,发生交通堵塞及时疏导,发生交通事故及时报告有关部门。非机动车充电管理规范,无私拉、乱扯充电现象，非机动车辆摆放整齐,无乱停乱放现象。

2.3消防安全管理

2.3.1建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

2.3.2消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

2.3.3易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

2.3.4定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。

2.4突发事件处理

2.4.1制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

2.4.2建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。能正确使用消防、物防、技防等器械和设备。

2.4.3识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

2.4.4每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。

2.4.5发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

2.4.6办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

2.4.7事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

2.4.8在遇到异常情况、突发事件、重大社会事件时,采取积极应对措施,并及时汇报上级和相关部门。

2.5大型活动秩序

2.5.1制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

2.5.2应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

2.5.3活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。

## （六）承接查验

承接物业前，采购人委托查验单位，与建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，共同对物业房屋部位、设施设备、隐蔽工程、室内装修、室外装修、变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备、绿化工程、物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修等进行检查和验收的活动。

1. **物业管理服务人员需求**

**（一）进驻人员要求**

**1.服务内容**

1.1项目经理、保洁员、工程人员。

1.2进驻管理、节能管理、一般易耗品、消耗品配置要求、其他服务等.。

**2.服务标准**

2.1项目经理职责要求

2.1.1对本项目安全生产、物业服务安全正常运营负第一责任。

2.1.2代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位。

2.1.3对项目各岗位人员按计划进行培训、考核，确保采购人满意度达到98%以上。

2.1.4保质保量认真落实采购人安排的其他工作。

2.2保洁员职责要求

2.2.1办公用房区域保洁

按照预定的时间表和清洁计划，进行各个区域的清洁工作，包括大厅楼内公共通道、电器、消防等设施设备、开水间、作业工具间等的清洁和维护。

2.2.2垃圾处理

负责垃圾的收集和处理，确保符合环保要求。

2.2.3公共场地区域保洁

负责道路地面、停车场、路标、宣传栏、室外照明设备等所有公共区域的清扫、擦拭和维护。

2.2.4协助管理人员

配合采购人的工作，协助紧急清洁、突发事件处理等工作。

2.3工程人员职责要求

2.3.1熟悉高、低压供、配电设备的控制区域。掌握高、低压电气设备的原理、运行特性，参与排除设备的疑难故障，负责有关的技术问题。

2.3.2严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.3.3组织处理设备突发事件的应急处理工作。

2.3.4在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

2.3.5及时妥善处理职责范围内发生的人员、设备等问题。

**（二）人员稳定性**

1.人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施。

2.保证拟派人员专职为本项目提供服务。

**（三）人员配备情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **数量** | **备注** |
| 物业经理 | 1 | 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 |
| 电 工 | 1 |
| 维修工 | 1 |
| 保洁员 | 10 |

1. **商务要求**
2. **实施期限、实施地点**

实施期限：2025年3月1日-2025年12月31日

实施地点：北京市顺义区北京市共青林场管理处

1. **付款方式**

采购人按当月实际发生费用据实向中标人支付物业管理费用，支付时间为下月初（如遇法定节假日自行顺延）。采购人自收到中标人发票后10日内将资金支付到合同约定的中标人账户。采购人和中标人对资金支付产生争议的，按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

1. **验收标准与要求（填写具体验收标准与要求）**

参考国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GB/T 43542-2023

<https://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=C070412AB307DB0D625E3DADB25B9704>

1. **其他有关合同要求**

1.《北京市物业管理条例》第六十一条：一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。

2.《北京市物业管理条例》第六十五条：物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：提供物业服务符合国家和本市规定的标准、规范；及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；对物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主；不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

3.京机管发〔2020〕15号节约型机关创建评价细则：在物业管理合同中提出节能、节水、反食品浪费、生活垃圾分类管理目标和服务要求。

1. **需要说明的其他事项**

**（一）零星维修材料费用**

零星维修材料费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担。

**（二）低值易耗品费用**

低值易耗品费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担。

**注：本款涉及的零星维修材料、低值易耗品等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。**

1. **本项目具体服务要求**

**1、房屋本体定期维修养护计划及实施方案**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **维修类别** | **日常维修** |
| **计划** | **方案** | **标准** | **实施效果** |
| **1** | **房屋承重结构部位** | **1、局部受损；2、施工质量原因造成的结构问题。** | **1、每年对房屋基础进行一次检查；****2、及时了解房屋结构性能做到早发现早处理。** | **由工程技术负责实施。** | **1、建筑物白蚁防治标准；****2、建筑物完好等级标准。** | **1、结构安全正常使用；2、结构性能完好。** |
| **2** | **外墙面** | **1、外墙面起鼓脱落的修补。** | **每年雨季前对业主外窗台进行一次密封维护检查杜绝雨水侵入。** | **由工程技术负责实施。** | **1、房屋修缮标准；****2、外墙面修缮作业规程。** | **1、个墙平整无渗水；****2、整洁统一。** |
| **3** | **屋面** | **1、隔热层破损；****2、防水层破损造成屋面渗漏；****3、屋面积水。** | **1、避雷器每2年刷一次油漆防止锈蚀；****2、每半年全面修补一次屋面隔热层板、重新勾缝、修补；****3、每半年疏通一次屋面雨水口；****4、每年对屋面防水层检修一次** | **由工程技术负责实施。** | **1、房屋修缮标准；****2、相应修缮作业 规程。** | **1、无积水，防水层正常有效发挥功用，无渗漏；2、隔热层完好。** |
| **4** | **公用照明** | **1、线路的检修、维护；****2、灯具的维修及更新。** | **每周检修一次线路和灯具，更换老化线路和损坏灯具。** | **由工程技术按相应保养规程实施。** |  | **1线路无老化；****2、灯具正常使用照明完好。** |
| **5** | **消防设备** | **1、疏散标志的维修及维护；2、室内消火栓（箱）的有效维护及检修。** | **1、每半年对消防箱油漆一遍并将消防带凉晒一次以防发霉；****2、每年对消防疏散标志进行一次维护。** | **由消防、机电、维修专业人员应负责实施。** | **消防设施保养规程** | **设施完好率100%。** |
| **6** | **楼梯间公共通道门** | **1、公用地面的维修改造；****2、公共通道、门厅的墙、天棚维护；****3、楼间墙面、扶手、踏步的维护。** | **1、每半年对公共地面进行维护一次；补换损坏或空鼓地砖；****2、每二年刷新一次通道门厅及梯间墙壁天棚、护手及栏杆。** | **由工程技术按相关作业规范实施。** | **1、房屋修缮标准；****2、相关建筑部分修缮技术远程。** | **美观完好、整洁、清爽。** |
| **7** | **烟道共用** | **1、由烟道内横隔板损坏造成的回串烟；****2、排烟口封闭不当造成漏烟。** | **每年结屋面出烟口盖板及防护罩进行一次维护。** | **由工程技术按相关作业规范实施。** | **排烟管道技术不规范。** | **排烟通畅正常使用。** |
| **8** | **上下水主管** | **1、接口及砂眼漏水；****2、管道堵塞、破裂；****3、固定码松脱。** | **1、每年检修一次并紧固管道固定码；2、每年雨季前检查一次雨水口；更换不合格部分。** | **由工程技术按相关作业 规范实施。** | **1、排水管维护修缮标准；****2、给水管维护修缮标准。** | **1、美观完好；****2、上、下水通畅；**1. **无渗漏。**
 |

**2、保洁服务方案**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务内容** | **服务标准** | **服务频次** | **备注** |
| **庭院环境** | **大厅前** | **整洁美观，垃圾杂物及时清除** | **1次/每日** |  |
| **楼梯四周通道收拾垃圾、清扫地面** | **整洁美观，垃圾杂物及时清除** | **1次/每日** |  |
| **绿地范围垃圾清理** | **整洁美观，垃圾杂物及时清除** | **不断巡视** |  |
| **清洁垃圾桶** | **桶身洁净、正常使用** | **不断巡视** |  |
| **平台** | **整洁美观，垃圾杂物及时清除** | **1次/周** |  |
| **消防设施** | **擦拭、无尘土** | **1次/每周** |  |
| **办公间****/****会议室** | **地面（扫擦）** | **无杂物、污迹、整洁干净。** | **2次/日** |  |
| **地毯（吸尘）** | **污迹及时清理，无杂物。** | **1次/周** |  |
| **天花板 灯槽、风口** | **无尘土、无污迹、无蛛网。** | **1次/月** |  |
| **桌椅** | **无尘土、无污迹。** | **1次/日** |  |
| **各类标志牌** | **无手印、无尘土、无污迹。** | **1次/日** |  |
| **垃圾纸篓** | **及时倾倒，垃圾不过夜。** | **1次/日** |  |
| **玻璃门** | **无尘土、无手印、无污迹，地弹簧无污渍脚印。** | **1次/日** |  |
| **墙** | **无尘土、无污迹。** | **1次/周** |  |
| **窗台玻璃** | **无尘土、无污迹，光亮清洁。** | **1次/日** |  |
| **卫生间** | **地面** | **光洁明亮、无污迹** | **循环擦拭** |  |
| **墙面** | **光洁明亮、无污迹** | **循环擦拭** |  |
| **台面** | **光亮、无水垢、无污迹、无毛发、龙头无污迹** | **循环擦拭** |  |
| **镜面** | **光亮、无水垢、无污迹、无霉迹** | **循环擦拭** |  |
| **隔断** | **无灰尘、污迹、无划痕** | **1次/周** |  |
| **小便池、恭桶** | **无污迹 无水迹、无尿垢、水垢** | **循环清洁** |  |
| **皂液器** | **无污迹、无堵塞** | **循环擦拭** |  |
| **烘手器** | **无污迹、无灰尘、正常工作** | **循环擦拭** |  |
| **门** | **光亮、无手印 无污迹** | **1次/周** |  |
| **纸篓** | **垃圾不能超过2/3桶，垃圾袋无破损** | **巡视清洁** |  |
| **手纸架** | **无污迹、无灰尘** | **循环擦拭** |  |
| **风口** | **目测无污迹、灰尘** | **1次/周** |  |
| **标识** | **无污迹、灰尘、损坏** | **循环擦拭** |  |
| **异味清除** | **无异味** | **巡视清洁** |  |
| **灯具** | **目测无污迹、灰尘** | **1次/月** |  |

**3、地源热泵维护方案**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **维护内容** | **维护方案** | **维护次数** | **备注** |
| **机组维护** | **每年进行机组维护两次次，包括更换机油、添加冷凝剂、外观、电阻，油品等。** | **2次/每年** |  |
| **末端维护** | **每三天进行日常巡视维护、空调开关、并做好巡视记录。** | **1次/三天** | **供暖及制冷期间，保证所有末端可正常使用保证室内温度。末端出现故障时维修人员24小时内进行维修。** |
| **室外管路** | **每月进行日常巡视维护** | **1次/每月** |  |

**4、饮水设备维护方案**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **维护内容** | **维护方案** | **维护次数** | **备注** |
| **滤料更换** | **每年进行滤料更换，并在更换后进行水质化验。** | **1次/一年** | **水质化验需要出示有关部门水质化验结果。** |
| **储水箱清洗** | **储水箱清洗一次** | **1次/每半年** |  |
| **水泵** | **深井泵维护** | **1次/每年** |  |
| **日常巡视** | **每周对水处理用房进行巡视，并做好巡视记录。** | **1次/每周** | **需保证日常正常用水** |

**5、电梯日常维护**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **维护内容** | **维护方案** | **维护次数** | **备注** |
| **日常巡视** | **每周进行日常巡视，并做好巡视记录。** | **1次/每周** | **保证年底安监局审查通过。** |
| **机房巡视** | **保证机房整体清洁，机房内所有设备由代为公司管理。** | **1次/每周** |  |