**采购需求**

1. **采购标的**

1、 采购标的

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 西山林场管理处2025年物业管理费项目 | 1 | 项 |

2、项目背景/项目概述

北京市西山试验林场管理处是北京市园林绿化局直属公益一类事业单位，成立于1953年，地跨海淀、石景山、门头沟三个行政区，属城市景观生态公益型国有林场，承担着国有林场管理、促进林业发展、编制林场发展计划等职能。林场管理处位于北京市海淀区香山南路黄土坡（西山国家森林公园内），下设11个职能科室、8个分场管理站及温泉种质资源站，办公及生产业务用房面积为30963.09平方米。

1. **商务要求**

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

实施时间：自合同签订之日起至2025年12月31日；

实施地点：北京市西山试验林场管理处；

2. 付款条件（分阶段付款）

（1）签订合同后10个工作日内，中标人先向采购人交纳履约保证金（即总服务费10%）。采购人收到上述全额保证金后向中标人预付全年总服务费的50%；

（2）2025年4月30日前且阶段性考核合格后，支付全年总服务费的20%；

（3）2025年7月31日前，中标人无违约且服务验收合格后支付全年总服务费的20%；

（4）2025年11月30日前，中标人无违约且服务验收合格后支付全年总服务费的10%；

3. 验收标准与要求

**物业服务考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及内容** | | **评分办法** | | | **得分** | | **备注** |
| **一、综合管理（15分）** | | | | | | | |
| 人员情况 | 人员数量符合要求,出勤率达到98%以上。 | 15分，每出现1次不符合标准的情况，扣2分 | | |  | |  |
| 人员符合各岗位设定要求。 |
| 工作配合和协调 | 遵守采购人单位相关管理制度,按要求报送各类报表等，与其他单位的关系和谐融洽。 |
| 资源节约 | 消耗品管理到位，无浪费；各项节能措施落实到位。 |
| **二、秩序维护（25分）** | | | | | | | |
| 秩序值班 | 着装上岗，风纪严整，专于值守，无脱岗。 | 15分，每出现1次不符合标准的情况，扣1分 | | |  | |  |
| 严格出入管理，按制度查验登记，文明服务,礼貌待人。 |
| 值班、消防巡检记录完整,字迹清楚，无漏记错记。 |
| 交接班手续完备，记录清楚，交接事项清楚。 |
| 按制度要求开展场区和周边巡视工作，发现问题及时报告和处理。 |
| 应急管理 | 有火警、治安等突发应急工作预案。 | 5分，每出现1次不符合标准的情况,扣1分 | | |  | |  |
| 定期开展演练,员工能按预案熟练处置突发情况。 |
| 责任区卫生  及设备操作 | 安保人员办公区域及设备及时清扫，保持整洁。 | 5分，每出现1次不符合标准的情况，扣1 分 | | |  | |  |
| 严格按照操作进程操作。 |
| **三、环境卫生维护（20分）** | | | | | | | | |
| 室外区域 | 按标准做好区域保洁，道路做到地表目视无杂物无垃圾无污渍，无积水积雪积冰。 | | 10分，每出现1次不符 合标准的情况，扣1分。 |  | |  | | |
| 景观设施及标识宣传牌表面无明显污迹。 | |
| 设施完整、干净整洁、有序使用。 | |
| 垃圾定点封闭存放，每日按时收集清运出场，垃圾处理符合政府要求。 | |
| 定期开展杀虫灭鼠及消毒消杀工作。 | |
| 室内区域 | 按标准做好区域保洁工作，地面、楼梯扶手栏杆、玻璃门窗洁净光亮，无屑土、无污痕污渍。 | | 10分，每出现1次不符 合标准的情况，扣1分。 |  | | 出现相关信息泄露*，*本项扣分。 | | |
| 天花板、墙壁、开关面板无灰尘和蜘蛛网，玻璃屋顶清洁透亮，下水口通畅。 | |
| 卫生间定时保洁消毒，做到无异味。台面、镜面无水溃，小便斗、蹲便池无黄渍。 | |
| 每日定时收集办公垃圾。 | |
| 树立保密意识，不乱动桌面文件及其他文档、物品。 | |
| **四、综合客户服务（20分）** | | | | | | | | |
| 接待、会务  服务 | 各类设备设施整洁，卫生状况良好，设施完好。 | | 10分，每出现1次不符合标准的情况，扣2分。 |  | |  | | |
| 人员着装统一、举止文明，服务及时周到。 | |
| 做好與工作,不外泄相关信息。 | |
| 根据接待会务服务规格、要求等提前做好会场布置,准备相应的矿泉水、茶叶、纸巾、笔、纸等会议用品，会场筒练整洁，环境舒适。 | |
| **五、设施设,维修维护服务（20分）** | | | | | | | | |
| 服务区域 | 设施设备维护每天巡检1次，设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | | 20分，不符合扣1分/次。 |  | |  | | |
| 定期对房屋结构、房屋共用部位的使用状况及涉及安全的部位诳行检查并有记录，发现损坏及时上报。 | |
| 季节性养护应根据外界条件适时地做好房屋的防潮、防蛀、防锈、防腐等养护工作。 | |
| 日常维修项目应按照规定时间完成，并做好回访工作。 | |
| **六、其他扣分情况** | | | | | | | | |
| 应急 | 发生紧急群体事件时,未能在10钟内完成应急小组组建，井电话汇报采购人相关负责人的。 | | 发生类似 情况的，每 出现一次 扣3分。 |  | |  | | |
| 发生紧急群体事件时，未能在30分钟内到达现场进行事件处理。 | |
| 其他 | 工作人员未提供规范文明服务，与采购人的工作人员或服务现场办事群众发生争吵或其他影响恶劣行为的。 | |
| 因管理不规范等原因，导致采购人受到有关行政管理部门处罚的。 | |
| **考 核 得 分** | | | |  | | | | |
| 乙方签字 | 签字：  年 月 日 | | | | | | | |
| 甲方意见 | 签字：  年 月 日 | | | | | | | |

1. **技术要求**

1. 服务内容及要求

1.1服务内容

包括综合治理、办公用房的保安、秩序管理、卫生保洁、基础设施日常养护、设备维修、环境绿化等物业管理服务。物业管理范围包括：北京市西山试验林场管理处场部、8个分场管理站、温泉种质资源站及厢白旗甲15号等，共计30963.09平方米的办公用房面积及其相应的办公区域。

1.2采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

详见“八、物业管理服务内容及服务标准”

2. 验收标准

民主监督：采取相应方式进一步加强场务公开，充分发挥广大干部职工民主监督的作用，由后勤服务科牵头组织，定期召开全场物业管理征求意见会（不少于3次/年），每季度在全场范围内开展一次“职工满意度调查”和物业考核工作，满意度达到90%以上且物业考核工作分数达90分以上为合格。

1. **项目基本情况**

**（一）物业情况**

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 场部办公楼 | 北京市海淀区四季青镇黄土坡2号 |
| 三家店分场管理站 | 门头沟区三家店西街137号 |
| 黑石头分场管理站 | 石景山区黑石头路黑石头社区 |
| 福寿岭分场管理站 | 石景山区高井路南150米 |
| 魏家村分场管理站 | 海淀区香山南路绿化队 |
| 卧佛寺分场管理站 | 海淀区植物园内 |
| 东北旺分场管理站 | 海淀区黑山扈路百望山东门西南 |
| 黑龙潭分场管理站 | 海淀区温泉路杨家庄 |
| 温泉种植资源站 | 海淀区温泉镇双坡路1号 |
| 老场部办公楼 | 海淀区香山厢白旗甲15号 |
| 检查站、瞭望塔 | 西山林场山上 |

**（二）采购人提供中标人使用的场地、设施、设备、材料**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 面积 | 室内可用设备设施清单 |
| 1 | 111办公室 | 1 | 18㎡ | 办公桌3张，办公椅3把，档案柜2组，茶水柜1组，书桌柜3个 |
| 2 | 117宿舍 | 1 | 18㎡ | 架子床4张，衣柜2组，桌子1张，档案柜1组 |
| 3 | 场部门岗 | 1 | 20 | 架子床3张，桌子2张，沙发1组，椅子4把 |
| 4 | 老场部宿舍 | 3 | 50 | 无 |

1. **物业服务范围**

【场部办公楼】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 场部办公楼 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 3900 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 3750 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 218 个， 618 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 4800 平方米、  石材 350 平方米、  地板 60 平方米、  地毯 120 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 7500 平方米、  墙纸 120 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 3700 平方米、  铝板 200 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 面砖 3000 平方米、  干挂石材 40 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙需清洗面积（㎡） | 清洗 420 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 会议室、接待室 | 室内设施说明 | 室内设施情况，如：  会议桌 24 个、  会议椅 76 个、  茶几 12 个  沙发 15 个  话筒 6 个  消毒柜 2 个 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室总数量 2 个  接待室总数量 2 个  总面积 100 平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 119指挥中心 | 室内设施说明 | 会议桌 1 个、  会议椅 15 个、  话筒 12 个 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 指挥中心数量（个）及总面积（㎡） | 报告厅数量 1 个、  总面积 30 平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 12 个、  总面积 240 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 8 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车位数 | 地面车位数 | 地面车位数量 26 个（其中充电桩车位数量6个） | 见“（六）保安服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） | 空调系统 | 中央空调形式水冷空调系统  中央空调总功率 40 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否  壁挂式单元式空调的数量 2台、总功率 3 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 采暖系统 | 采暖系统形式，例如地采暖、散热片  采暖系统的构成  采暖设备的数量 2 台、  总功率 52 千瓦、  是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 给排水系统 | 给排水系统构成，例如潜水泵、集水井、污水处理设备等  给排水设备的数量 1 台、  总功率 2 千瓦、  是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 供配电系统 | 高压柜、低压柜数量 1 个、  功率 75 千瓦 | 见“（三）公用设施设备维护服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 1500 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 绿化 | 绿化面积 200 平方米 | 见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务” |
| 路灯、草坪灯、音箱 | 路灯 6 个、  草坪灯 4 个、 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务” |
| 消防栓 | 消防栓数量 15 个 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务” |
| 垃圾箱 | 垃圾箱数量 6 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 门前三包 | 门前三包面积 20平方米 | 见“（四）保洁服务” |

【东北旺分场管理站】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 东北旺分场管理站 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 700 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 700 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 90 个， 210 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 850 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 1400 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 650 平方米、  铝板 50 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  450 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 室内设施情况，如：  会议桌 2 个、  会议椅 30 个、  投影机 / 个、  话筒 / 个 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室总数量 1 个及总面积 20 平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 2 个、  总面积 40 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 4 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） | 空调系统 | 壁挂式单元式空调的数量 16台、总功率 16 千瓦、是否在质保期内：□是，□否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 锅炉设备 | 锅炉系统的构成  锅炉设备的数量 1 台、  总功率 45 千瓦、  是否在质保期内：□是，□否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 供配电系统 | 高压柜、低压柜数量 1 个、  功率 230 千瓦 | 见“（三）公用设施设备维护服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 450 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |

【福寿岭分场管理站】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 福寿岭分场管理站 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 850 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 650 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 70 个， 150 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 1100 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 1700 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 700 平方米、  铝板 150 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  1200 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 2 个、  总面积 40 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 4 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） |  |  |  |
| 空调系统 | 壁挂式单元式空调的数量22 台、总功率 50 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 采暖系统 | 采暖系统形式：散热片 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 锅炉设备 | 锅炉系统的构成  锅炉设备的数量 1 台、  总功率 45 千瓦、  是否在质保期内：□是，□否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 1200 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 绿化 | 绿化面积 100 平方米 | 见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务” |

【黑龙潭分场管理站】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 黑龙潭 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 900 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 850 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 52 个， 124 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 1200 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 1800 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 850 平方米、  铝板 50 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 例如：  外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  350 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 室内设施情况，如：  会议桌 2 个、  会议椅 40 个、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室总数量 1 个及总面积 20 平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 2 个、  总面积 40 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 4 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） | 空调系统 | 壁挂式单元式空调的数量 8台、总功率 12 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 260 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 绿化 | 绿化面积 10 平方米 | 见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务” |

【黑石头分场管理站】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 黑石头分场管理站 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 900 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 900 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 102 个， 205 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 130 平方米、  石材 20 平方米、  地胶板 30 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 2400 平方米、  石材 30 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 860 平方米、  铝扣板 40 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 例如：  外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  80 平方米、  真石漆 450 平方米、  玻璃幕墙 180 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙需清洗面积（㎡） | 清洗 140 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 室内设施情况，如：  会议桌 2 个、  会议椅 20 个、  投影机 1 个、  话筒 2 个 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室总数量 2 个及总面积 60 平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 4 个、  总面积 35 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 4 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车位数 | 地面车位数 | 地面车位数量 4 个（其中充电桩车位数量0个） | 见“（六）保安服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） |  |  |  |
|  |  |  |
| 采暖系统 | 采暖系统形式，例如地采暖、散热片  采暖系统的构成  采暖设备的数量 1 台、  总功率 45 千瓦、  是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 850 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 绿化 | 绿化面积 40 平方米 | 见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务” |

【老场部】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 老场部办公楼 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 1358 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 728 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 162 个， 357 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 950 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 2700 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 1358 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 4 个、  总面积 60 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 4 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车位数 | 地面车位数 | 地面车位数量 20 个（其中充电桩车位数量） | 见“（六）保安服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 3 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） | 空调系统 | 壁挂式单元式空调的数量 20台、总功率 20 千瓦、是否在质保期内：□是，□否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 供配电系统 | 高压柜、低压柜数量 1 个、  功率 35 千瓦 | 见“（三）公用设施设备维护服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 150 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 消防栓 | 消防栓数量 1 个 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务” |
| 垃圾箱 | 垃圾箱数量 6 个 | 见“（四）保洁服务” |

【三家店分场管理站】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 三家店分场管理站 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 950 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 750 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 115 个， 292 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 940 平方米、  石材 101 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 1900 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 930 平方米、  铝板 20 平方米、  铝扣板 40 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  1900 平方米、  玻璃幕墙 140 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙需清洗面积（㎡） | 清洗 140 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 会议桌 1 个、  会议椅 20 个、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室总数量 1 个及总面积 20 平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 1 个、  总面积 6 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 1 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） | 空调系统 | 壁挂式单元式空调的数量 18台、总功率 18 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 锅炉设备 | 锅炉系统的构成  锅炉设备的数量 1 台、  总功率 45 千瓦、  是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 150 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 绿化 | 绿化面积 20 平方米 | 见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务” |
| 垃圾箱 | 垃圾箱数量 4 个 | 见“（四）保洁服务” |

【魏家村分场管理站】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 魏家村分场管理站 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 970 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 970平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 86 个， 160 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 1100 平方米、  石材 30 平方米、  地板 120 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 1800平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 820 平方米、  铝板 150 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  450 平方米、  面砖 12 平方米、  干挂石材 10 平方米、  玻璃幕墙 15 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 会议桌 2 个、  会议椅 20 个、  投影机 1 个、  话筒 2 个等相关设施的数 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室总数量 1 个及总面积 40平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 2 个、  总面积 40 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 面积 4 平方米、  数量 1 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） | 空调系统 | 立式单元式空调的数量 2 台、总功率 1.5 千瓦、是否在质保期内：□是，□否  壁挂式单元式空调的数量 台、总功率 11 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 锅炉设备 | 锅炉系统的构成  锅炉设备的数量 2 台、  总功率 60 千瓦、  是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 2500 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 绿化 | 绿化面积 150 平方米 | 见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务” |

【瞭望塔检查站】

**（一）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 检查站、瞭望塔 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 1480 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 1200 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 152 个， 260 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 1200 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 2200 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 1280 平方米、  铝板 200 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  960 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量 11 个、  总面积 46 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 各垃圾存放点位置、  面积 44 平方米、  数量 11 个 | 见“（四）保洁服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 15 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 20 个 | 见“（六）保安服务” |
| 设施设备（可另行附表） | 锅炉设备 | 锅炉系统的构成  锅炉设备的数量 6 台、  总功率 150 千瓦、  是否在质保期内：□是，□否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 供配电系统 | 高压柜、低压柜数量 11 个、  功率 600 千瓦 | 见“（三）公用设施设备维护服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 1500 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |

【卧佛寺分场管理站】

## （一）物业管理（建筑物）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 卧佛寺分场管理站 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 1400 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 1350 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 148 个， 146 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 1700 平方米、  石材 140 平方米、  地胶板 48 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 2800 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 例如列明：  顶面乳胶漆 1300 平方米、  铝板 100 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 面砖 750 平方米、  干挂石材 60 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 列明室内设施情况，如：  会议桌 2 个、  会议椅 120 个、  投影机 1 个、  话筒 2 个等相关设施的数 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 列明会议室总数量 2 个及总面积 60 平方米 | 见“（四）保洁服务”“（七）会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 列明卫生间数量 8 个、  总面积 58 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 列明各垃圾存放点位置、  面积 4 平方米、  数量 6 个 | 见“（四）保洁服务” |
|  | 地面车位数 | 地面车位数量 12 个（其中充电桩车位数量） | 见“（六）保安服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量 1 个 | 见“（六）保安服务” |
| 空调系统 | 中央空调总功率 32 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否  壁挂式单元式空调的数量 2台、总功率 2 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 采暖系统 | 采暖系统形式，例如地采暖、散热片  采暖系统的构成  采暖设备的数量 1 台、  总功率 36 千瓦、  是否在质保期内：□是，□否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 供配电系统 | 高压柜、低压柜数量 1 个、  功率 63 千瓦 | 见“（三）公用设施设备维护服务” |
| …… |  |  |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 150 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 消防栓 | 消防栓数量 0 个 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务” |
| 垃圾箱 | 垃圾箱数量 4 个 | 见“（四）保洁服务” |

【温泉种质资源站】

## （一）物业管理（建筑物）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 温泉种质资源站 | |  |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 4900 平方米。 | 见“（六）保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 1600 平方米。 | 见“（四）保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 310 个， 730 平方米。 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖 2100 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆 3700 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆 1400 平方米、  铝板 150 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 例如列明：  外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）  1100 平方米、  面砖 200 平方米、  干挂石材 50 平方米、 | 见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 列明卫生间数量 6 个、  总面积 120 平方米 | 见“（四）保洁服务” |
|  | 空调系统 | 壁挂式单元式空调的数量 22台、总功率 22 千瓦、是否在质保期内：□是，☑否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 锅炉设备 | 锅炉系统的构成  锅炉设备的数量 1 台、  总功率 650 千瓦、  是否在质保期内：□是，□否 | 见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务” |
| 供配电系统 | 高压柜、低压柜数量 1 个、  功率 100 千瓦 | 见“（三）公用设施设备维护服务” |

**（二）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 室外面积 4500 平方米 | 见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）” |
| 绿化 | 绿化面积 500 平方米 | 见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务” |

1. **合同分包情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **可以分包履行的具体内容** | **资格条件** | **金额**  **（万元）** |
| 垃圾清运 | 具备主管部门颁发的有效期内的行政许可 | 15.5 |
| 化粪池清掏 | 无 | 5.5 |
| 环境绿化 | 无 | 5 |
| 燃气巡检 | 无 | 5 |
| 灭火器检测 | 无 | 1.2 |
| 避雷检测 | 具有有效期内的《雷电防护装置检测资质证》 | 1.5 |
| 水质检测 | 具备主管部门颁发的有效期内的《检验检测机构资质认定证书》 | 1.5 |
| 设备保养维修  （包括管理区域内高低压线路及电器设备、给排水系统、弱电系统、办公区内各类设备设施、瞭望塔检查站各类设备设施等） | 无 | 69.72 |

1. **物业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

2.1.1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）保安服务：突发事件演习与处置记录等。

（5）保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

（6）绿化服务：清洁整改记录、消杀记录等。

（7）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。

（8）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。

（9）物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

（10）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、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

2.10信报服务

2.10.1对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2.10.2及时投送或通知收件人领取。

2.10.3大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

2.11服务热线及紧急维修

2.11.1设置24小时报修服务热线。

2.11.2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（可选。

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）；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两名（可选，至少两名）。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，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

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；

**3.2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.供配电、弱电、照明系统管理服务**

**4.1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。

**4.2服务标准**

4.2.1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。

4.2.2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。

4.2.3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。

4.2.4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。

4.2.5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。

4.2.6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。

4.2.7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。

4.2.8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。

4.2.9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。

4.2.10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。

4.2.11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。

4.2.12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。

4.2.13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。

4.2.14 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。

4.2.15 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。

4.2.16 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。

4.2.17 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。

4.2.18 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。

4.2.19 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。

4.2.20 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。

4.2.21 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。

4.2.22 外观整洁无缺损、无松落。

4.2.23 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。

4.2.24 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

**5.消防系统运行维护管理服务**

**5.1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。

**5.2服务标准**

5.2.1 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。

5.2.2 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。

5.2.3 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。

5.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。

5.2.5 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。

5.2.6 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。

5.2.7 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。

5.2.8 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。

5.2.9 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。

5.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

5.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

5.2.12 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。

5.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

**（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、玻璃幕墙循环保洁，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。

（9）绿色草垫：每月清洗一次，随时保洁。

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。

2.2.6石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。

2.2.7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地下车库、地下通道区域：每日清扫车库地面2次，循环保洁，每周清洁车库内标识、道闸、卷帘门、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每月清洁车库顶部管道1次，保持无积尘、无蜘蛛网。

2.3.8室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.9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。

2.3.10露天水池：每日清洁一次，做到水池中无杂物，保持水池干净、无异味。

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垃圾中转房保持整洁，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自动扶梯

2.5.1扶梯前踏板：做好除尘、拖擦，局部污垢附着物等用铲刀、百洁布、刷子去除。

2.5.2扶梯台阶：用自动扶梯清洁机在扶梯运行时进行清洁，在停止运作时，做好除尘、拖擦，局部污垢、附着物等用铲子、刷子去除。

2.5.3橡胶扶手：先用潮湿抹布擦拭，干燥后再用干抹布涂上上光剂，上光剂干燥后再用干抹布擦亮。

2.5.4擦拭扶梯侧面挡板及裙边。

2.6二次水箱清洗消杀：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。

**3.具体清洁要求**

3.1环氧地坪地面

3.1.1清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。

3.1.2清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。

3.1.3滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。

3.1.4浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。

3.1.5冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。

3.2耐磨漆地面

3.2.1日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。

3.2.2打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。

3.3瓷砖地面

3.3.1日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.3.2深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

3.4石材地面

3.4.1根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。

3.4.2启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.5水磨石地面

3.5.1日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.5.2深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

3.6地胶板地面

3.6.1定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.6.2日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。

3.7地板地面

3.7.1定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.7.2日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。

3.8地毯地面

3.8.1日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

3.8.2用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。

3.9乳胶漆内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.10墙纸内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.11木饰面内墙

有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

3.12石材内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.13金属板内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.14涂料外墙

定期专业清洗。

3.15真石漆外墙

定期专业清洗。

3.16瓷砖外墙

定期专业清洗。

3.17保温一体板外墙

定期专业清洗。

3.18铝板外墙

定期专业清洗。

3.19干挂石材外墙

定期专业清洗。

3.20玻璃幕墙外墙

定期专业清洗。

**（五）绿化养护管理服务**

**1.服务内容**

主要指室外绿化养护，如办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

**2.服务标准**

2.1基本要求

2.1.1制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.1.3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。

2.1.4相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2.2室外绿化养护服务标准

2.2.1根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2.2根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

2.2.3定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.2.4绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下。

2.2.5清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.2.6水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。及时清除杂物，定期消杀水池，控制好水深，管好水闸开关，不浪费水。

2.2.7根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

2.2.8雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。使用密度为80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。

2.2.9恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.10养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到≥95%。

2.2.11补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照种植规范进行。

2.2.12保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物10分钟内捡拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

2.2.13设施维护：绿地、水池的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。

2.2.14其它：做好绿化档案管理及其他相关事项。

2.3室内植物摆放服务标准

2.3.1严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

2.3.2在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

2.3.3保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.4对长势不良的盆花应建议采购人及时进行更换。

2.3.5室内植物的摆放在接到采购人通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经采购人同意后除外。

2.3.6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，由物业服务单位负责。

**（六）保安服务**

**1.服务内容**

出入管理、值班巡查、监控值守、车辆停放、消防安全管理、突发事件处理、大型活动秩序等，如办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记，防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，治安事件处理，内部道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

**2.服务标准**

2.1基本要求

建立保安服务相关制度，并按照执行。对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。配备保安服务必要的器材。

2.2出入管理

2.2.1办公楼（区）主出入口应当实行24小时值班制，有值班记录。

2.2.2设置门岗。

2.2.3在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好。

2.2.4大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

2.2.5排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

2.2.6配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

2.2.7根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

2.2.8提供现场接待服务。

（1）做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

（2）严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

（3）物品摆放整齐有序、分类放置。

（4）现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。

（5）对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。

（6）接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为— 7：00-18：00）。

（7）与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。

2.2.9每月定期保养门禁系统,确保使用正常，楼宇对讲系统(可视):不定期进行调试与保养,保证24小时运行正常；对讲主机选呼功能正常,且选呼后的对讲(可视)功能正常,语音(图像)清晰,对讲分机开锁功能、门体的闭门器等自动功能正常。

2.3值班巡查

2.3.1建立24小时值班巡查制度。

2.3.2制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。做好安全防范和日常巡逻工作，确保每2小时巡逻办公区域一次，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件。

2.3.3巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

2.3.4收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

2.4监控值守

2.4.1监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信，周界报警24小时设防并正常运行，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角,保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域,收到警情时,能同时发出声光报警信号，保证各项监控设备24小时正常运行,能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号码,录像功能正常，检查和维修记录完整。

2.4.2监控设备24小时正常运行，监控室实行专人24小时值班制度。

2.4.3监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。

2.4.4值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

2.4.5监控记录保持完整，保存时间不应少于90天。

2.4.6无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。

2.4.7监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理，协助保护现场,采取应对措施,并及时汇报上级和相关部门。

2.5车辆停放

2.5.1车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

2.5.2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。

2.5.3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。

2.5.4非机动车定点有序停放。

2.5.5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。

2.5.6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。车辆出、入有记录,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，临时车辆进出登记及时，车辆进出记录完整。

2.5.7 实行24小时值守制度，外来车辆进出辖区应登记日期、进出时间、车牌号码。 建立登记制度，严防盗抢事件发生。

2.5.8停车场车位平面图、停车收费标准、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。

2.5.9道闸、立体停车场设施运行良好,专业维护保养单位维修养护及时，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

2.5.10办公楼（区）、停车场(库)定时巡检,记录完整。

2.6消防安全管理

2.6.1建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

2.6.2消防控制室实行24小时值班制度，每班不少于2人。

2.6.3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。

2.6.4易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

2.6.5定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。

2.7突发事件处理

2.7.1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。

2.7.2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。

2.7.3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。

2.7.4每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。

2.7.5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。

2.7.6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。

2.7.7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。

2.7.8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。白天每两小时巡逻一次,夜间每三小时巡逻一次,重点部位有明确的巡逻要求,并有巡查记录。

2.8大型活动秩序

2.8.1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。

2.8.2应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

2.8.3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。

**（七）会议服务**

**1.服务内容**

接受会议预订，记录会议需求，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

**2.服务标准**

**2.1接受会议预订，记录会议需求。**

**2.2根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。**

2.2.1小型会议会前准备：会前1小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前5分钟，摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.2.2大型会议会前准备：按照要求布置会场，提前2小时请采购人检查会场；会前1小时，调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前10分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.3做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.4会议期间按要求加水。每隔30分钟续水一次。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

2.5对会议现场进行检查，做好会场清扫工作，及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理,按分工清理会议用品,关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式并做好消毒。

2.6会议服务耗材（如茶叶、纸杯等）由中标人提供。

**（三）人员配备情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门职能 | 岗位 | 同时在岗人数 | 岗位所需总人数 | 备注（岗位需具备的上岗资格证、人员学历、年龄、工作经验等要求） | 其他要求（如岗位所需服务时长或时段等） |
| 服务中心 | 项目经理岗 | 1 | 1 | 1、年龄50周岁（含）以下，具有大专及以上学历，且具有5年以上（含）物业项目经理经验，  2、对物业管理有整体的思路构想、独到见解，能够结合林场工作实际，制定月季度及年度物业服务工作方案及执行标准，并组织实施；  3、具备较强的管理能力、组织能力、协调能力、能够有效沟通，服从甲方领导工作安排，能自觉遵守林场的各项规章制度；  4、衣冠整洁，佩戴工牌，文明服务，对工作认真负责；  5、善于协调与林场物业管理部门及各分场管理站的关系，便于开展各项工作；  6、能够认真完成其工作职责内容和林场物业管理部门安排的各项工作；  7、注意仪容整洁，讲究文明礼貌，不与林场职工及外来人员发生争执；  8、坚守岗位，终于值守，严格执行岗位责任制；  9、能够按照林场要求，完成项目全年工作资料。 |  |
| 基本服务 | 综合服务岗 | 2 | 2 | 1、年龄45岁（含）以下，从事物业工作3年及以上，具有大专或以上学历，能够熟练使用电脑办公软件，及有一定的接待服务水平；  2、服从管理，听从安排，能自觉遵守林场的各项规章制度；  3、工作热情，善于协调与林场各部门的关系，便于开展各项工作；  4、注意仪容整洁，讲究文明礼貌，不与林场职工及外来人员发生争执；  5、坚守岗位，终于值守，严格执行岗位责任制。 |  |
| 房屋维护服务 | 综合维修工 | 1 | 1 | 1、年龄55岁（含）以下，身体健康，说话清楚，无明显地方口音；  2、服从管理，听从安排，能够自觉各项规章制度；  3、注意仪容整洁，讲究文明礼貌，不与林场职工及外来人员发生争执；  4、坚守岗位，终于值守，严格执行岗位责任制。  5、具有三年及以上工作经验，具有高压电工作业证。 |  |
| 公用设施设备维护服务 | 综合维修工 | 1 | 1 | 1、年龄55岁（含）以下，身体健康，说话清楚，无明显地方口音；  2、服从管理，听从安排，能够自觉各项规章制度；  3、注意仪容整洁，讲究文明礼貌，不与林场职工及外来人员发生争执；  4、坚守岗位，终于值守，严格执行岗位责任制。  5、具有三年及以上工作经验，具有高压电工作业证。 |  |
| 保洁服务 | 保洁员 | 10 | 10 | 1. 年龄55岁（含）以下，具备健康证。   2、服从管理，听从安排，自觉遵守林场的各项规章制度；  3、注意仪容整洁，讲究文明礼貌，不与林场职工及外来人员发生争执；  4、坚守岗位，终于值守，严格执行岗位责任制。 |  |
| 保安服务 | 保安员 | 7 | 7 | 1、要求初中或以上学历，具备保安员证；  2、善于协调与林场物业管理部门及各分场管理站的关系；  3、服从管理，听从安排，能够自觉遵守各项规章制度；  4、注意仪容整洁，讲究文明礼貌，不与林场职工及外来人员发生争执；  5、坚守岗位，终于值守，严格执行岗位责任制。 |  |
| 会议服务 | 会务 | 1 | 1 | 1、年龄40岁（含）以下，具有大专或以上学历，有从事会议服务的工作经验。经过专业培训，有从事会议服务的工作经验；能够组织协调人员服务中、小型会议。具备会议服务保障专业技能，有一定组织能力，能够组织开展会议服务培训，能够筹备各类会议；  2、服从管理，听从安排，能够自觉遵守林场的各项规章制度；  3、注意仪容整洁，讲究文明礼貌，不与林场职工及外来人员发生争执；  4、坚守岗位，终于值守，严格执行岗位责任制。 | 08：00-17：00 |