1. **采购需求**
2. 采购标的

1、采购标的

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数 量 | 单 位 | 要求/备注 | 货物/服务 | 所属行业 |
| 1 | 北京市密云区人民法院2025年  物业服务采购项目 | 1 | 项 | / | 服务 | 物业管理 |

2、项目背景

为保证北京市密云区人民法院、执行局、西田各庄法庭、太师屯法庭、巨各庄法庭、溪翁庄法庭等办公区域的正常工作，为全体干警提供良好的办公环境，确保各项工作的顺利开展，需采购此项目。

整体概况：物业服务房屋总建筑面积：3.72万平方米。房屋的坐落位置分为六处：一是北京市密云区西大桥路5号—北京市密云区人民法院（建筑面积2.3万平方米）；二是北京市密云区人民法院执行局(建筑面积0.28万平方米）；三是北京市密云区人民法院西田各庄法庭(建筑面积0.4万平方米）；四是北京市密云区人民法院太师屯法庭(建筑面积0.42万平方米）；五是北京市密云区人民法院巨各庄法庭(建筑面积0.16万平方米）；六是北京市密云区人民法院溪翁庄法庭(建筑面积0.16万平方米）。

1. 商务要求
2. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

实施时间：2025年5月1日-2026年4月30日。

实施地点：北京市密云区人民法院

1. 付款条件（进度和方式）

本项目付款方式采取分次方式支付。合同以人民币结算。采购人每次付款前，中标人应提供等额合法发票。

采购人每年分五次支付中标人相关费用。

三、技术要求

1、物业管理服务内容及要求

1.1负责制订物业管理服务工作计划，并组织实施

1.1.1定期对办公楼设备设施进行检查。

1.1.2全天24小时有物业服务人员接待客户，处理服务范围内的公共事务，受理用户的咨询、建议和投诉，建立回访制度和记录。

1.1.3管理制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全。

1.1.4全体员工着装统一、工作规范，作风严谨，配戴有相片胸卡，按政府相关文件规定持证上岗。

1.1.5每年进行不少于两次物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高。

1.1.6建立应对各种公共突发事件的处理机制和预案，一旦发生，能随时投入运行。

1.2维护和保持物业管理区域内的环境维护

1.2.1建立健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，明确分工和责任范围。

1.2.2对于采购人在办公过程中进出的材料、垃圾等进行管控。

1.2.3每日对保洁服务范围内的区域进行定时清扫，随时维护，保持服务范围内无废弃杂物。

1.2.4每日对楼梯间、公共区域等的门、窗、楼梯扶手、栏杆、墙壁饰面等部位进行擦拭、清扫。

1.2.5在雨、雪天气及时对门前“三包”责任区内主路、干路积水、积雪进行清扫；

1.2.6制定公共卫生事件处置预案，发生突发公共卫生事件时，应迅速组织人员对办公楼进行通风、清洗和消毒，采取有效措施加强对客户的宣传，维持正常秩序。

2、物业管理的服务范围及标准

**2.1用户服务管理**

2.1.1**服务内容**：建立完整、清晰、有效的物业服务档案体系并定期更新；建立投诉处理及回访制度并严格执行；建立并落实用户报修服务承诺制度。

2.1.2**服务标准**：物业服务档案分类归档并设置保存期限，档案专人管理，有档案借阅制度。有效投诉处理率100%，投诉受理部门及责任部门24小时内回访，回访率100%，投诉处理满意率不低于98%；物业服务满意度调查问卷发放率不低于85%，满意率不低于95%，垂询结果、整改措施及落实情况应向采购人及使用人公示不少于7天；

**2.2保洁服务范围及标准**

2.2.1**法院主楼保洁范围**

门厅大堂地面、墙面、玻璃门、不锈钢件、广告栏的擦尘、牵尘和保洁；

一层至七层洗手间、洗漱间、楼道、楼梯、扶手、踢脚、木门及墙面上装饰物擦尘、牵尘和保洁；地下车库清扫和保洁，院内所有设施的擦尘、保洁；

院领导办公室每天清扫和保洁一次，大小会议室、大中小审判庭、娱乐室、健身房擦尘、牵尘和保洁；

各庭、科、室、队办公室、会客室、每周清扫擦尘保洁不少于一次；

收发报刊；

门前三包责任区和院内拣拾白色垃圾、排洪、扫雪铲冰及日常清洁；

**法院附楼保洁范围**

一层大厅地面、卫生间擦尘和日常保洁，公共区域内侧玻璃清洁；

二层地面、审判庭、卫生间擦尘和日常保洁；

三层楼道、会议室、卫生间擦尘和日常保洁；

南面一至三层、北面一至三层楼梯擦尘；

办公室每周日常清洁不少于一次；

**执行局、西田各庄法庭、太师屯、巨各庄、溪翁庄保洁范围**

门厅、地面、装饰物擦尘和日常保洁；

玻璃门及公用区内侧玻璃随脏随擦；

洗手间、卫生间擦尘和日常保洁；

审判庭、候会室、会议室擦尘和日常保洁；

楼梯、扶手、楼道、木门擦尘和日常保洁；

办公垃圾收集及清理。门前三包责任和院内捡拾白色垃圾、排洪、扫雪铲冰及日常清洁；

2.2.2**保洁服务标准：**

门厅、楼道、楼梯、扶手保洁标准：地面无灰尘、无痰迹、无污迹、无烟头、无废弃物。装饰物无灰尘、洁净明亮。墙壁、灯具无灰尘、无污物、无印痕，洁净明亮。大厅玻璃、公共区域门窗内侧玻璃无污物、无印痕，洁净明亮。痰盂、花盆内无烟头、无纸屑、无残茶叶等；

会议室、院领导办公室、大中小审判法庭卫生保洁标准：地面无灰尘、无痰迹、无烟头、无废弃物。墙壁、屋顶、玻璃、茶几、办公桌无灰尘、无污迹、整洁干净，清晰明亮；

卫生间、洗漱间卫生标准：室内清洁无蚊蝇、无异味、地面无污物、无印痕、无痰迹、洁净光亮。墙壁、顶棚、玻璃无灰尘、无印痕，洁净明亮。大小便池内清洁无尿碱、无烟头、无纸屑、无残茶叶、无锈痕，保持本色；

法院办公楼外墙玻璃每年春秋各清洗一次、公用区域玻璃随脏随擦；

**2.3会议服务范围及标准**

2.3.1**会议服务范围**

院领导办公室室内的日常清洁工作；

办公楼内大小会议室日常清洁。会议服务有关工作、报刊的收发；

2.3.2**会议服务标准**

接到会议通知后，首先了解会议相关信息（会议名称、会议室名称、使用时间、到会人数及其他特殊要求等）；

根据会议要求提前做好会议所需物品的准备及会场清洁工作，并对会场的设备、设施进行安全等全面检查；

整理好自己的仪容仪表，提前到达会场，并做好以下准备工作；

茶杯的要求：茶杯必须使用消毒柜进行消毒，消毒时间不低于20分钟，杯盖无污渍、无缺口、茶杯无水迹且光亮；

玻璃杯的要求：玻璃杯不得有破损和缺口，杯子清洁光亮、透明、无指印；

签到台要求：摆放在规定位置，台布无污渍、挺括、无破损；

热水瓶要求：热水瓶表面清洁光亮、无水迹，热水瓶内水温保持90度以上（一天早上打上午会议用水、中午打下午会议用水）；

会议期间服务员一般不得随意进出会议室，会议期间根据会议需要按相关要求执行，但必须注意会议室的动态，随时提供服务（视情况15——20分钟添水一次），如有紧急事项须要找参会人员，会议服务员需经有关部门批准后用纸条形式传递信息；

会议结束时，服务员应立即开启会议室门，站立会场门两侧，将衣帽架上的衣、帽送还客人，不可出现差错。其他服务人员引领客人至大门口，站立大门侧面，目送宾客，等待客人离开以后方可返回；

检查会议室内是否有客人遗忘的物品，如有遗忘物品等应立即交还客人；

清理会议桌上的资料并将其送至会议召集部门，同时清理会议桌上的茶杯、玻璃杯等物品，并清洗消毒；

检查会议室内是否有电器设备损坏及时通知维修人员进行维修；

擦净桌面上的水迹，将桌椅摆放整齐，恢复原样；

关闭所有的照明、空调；关闭会议室门；

将会议用品放回原处，清点统计，发现缺损及时上报；

填写会议保障服务记录；会议服务人员严格遵守保密制度。

**2.4绿化养护服务范围及标准**

2.4.1**绿化养护服务范围**

院本部、巨各庄法庭院内、西田各庄法庭院内、太师屯法庭院内绿化服务；

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **院本部绿化明细** | | | |  | **太师屯法庭绿化明细** | | | |
| 序号 | 名称 | 单位/工程量 | 数量 |  | 序号 | 名称 | 单位/工程量 | 数量 |
| 1 | 乔木及果树 | 株/年 | 43 |  | 1 | 乔木及果树 | 株/年 | 30 |
| 2 | 灌木 | 株/年 | 130 |  | 2 | 灌木 | 株/年 | 38 |
| 3 | 色带 | m²/年 | 230 |  | 3 | 绿篱 | m/年 | 112 |
| 4 | 冷草 | m²/年 | 3840 |  | 4 | 冷草 | m²/年 | 1650 |
| 5 | 花卉 | m²/年 | 50 |  | 5 | 花卉 | m²/年 | 20 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **巨各庄法庭绿化明细** | | | |  | **西田各庄法庭绿化明细** | | | |
| 序号 | 名称 | 单位/工程量 | 数量 |  | 序号 | 名称 | 单位/工程量 | 数量 |
| 1 | 乔木及果树 | 株/年 | 8 |  | 1 | 乔木及果树 | 株/年 | 102 |
| 2 | 灌木 | 株/年 | 11 |  | 2 | 灌木 | 株/年 | 74 |
| 3 | 绿篱 | m/年 | 20 |  | 3 | 绿篱 | m/年 | 80 |
| 4 | 冷草 | m²/年 | 400 |  | 4 | 冷草 | m²/年 | 1500 |
| 5 | 花卉 | m²/年 | 40 |  | 5 | 花卉 | m²/年 | 19 |

2.4.2**绿化养护服务标准**

绿化养护达到（城市园林绿化养护管理标准）规定的要求；

绿植植物繁盛生长期，由一名专职绿化养护人员进行养护工作（地点包含密云区法院院内、太师屯法庭院内、西田各庄法庭院内、巨各庄法庭院内）；

去除枯死植株，植物补植，树木扶正；病虫害防治，浇灌排水；土壤施肥，中耕除草；植物（树木、绿篱、草坪）修剪；

**2.5水电暖综合维修范围及标准**

2.5.1**水电暖综合维修服务范围**

法院本部、执行局、巨各庄法庭院内、西田各庄法庭院内、溪翁庄法庭院内、太师屯法庭院内，低压配电室、配电箱、电器设备、给、排水、暖气等设备设施的检查维护；

低压电路的巡视、维修，更换灯泡、灯管、开关；维护上下水管路，更换水管、水龙头等；巡视维修公共设施、更换门锁、玻璃和纱窗等；保证各种水电设施、设备时刻处于良好运行状态；

2.5.2**水电暖综合维修服务标准**

房屋主体承重结构部件。主体承重构件无损坏，结构无丧失稳定和承载能力。每天巡查发现问题报甲方维修并做好记录；

外墙面。外墙立面装饰砖，金属幕墙，玻璃幕墙状况完好；外墙板缝，渗漏情况正常；外墙面美观无剥落，每天巡查发现问题报甲方维修并做好记录；

日常维修。墙面、瓷砖、地面随时检查随时修理、工程量大先预算报价，上报甲方，甲方同意后，再进行修理；

确保水、暖、电等设备设施完好；

电器设备。配电箱、电源插头、插座完好。关锁良好、管线无牵挂、无缺闸少盖；

给排水系统。主管道连接处无滴漏、无堵塞，给排水顺畅、给排水设备日常维护及时；

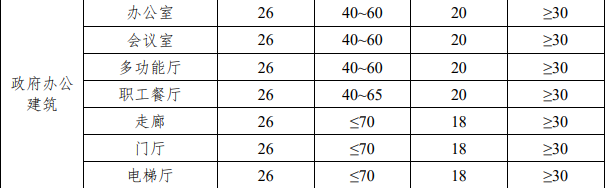
公共区域。更换灯泡、灯管及时。五金件齐全、灯和开关功能正常。玻璃、纱窗坏损修补及时；

1. 2.5.3 相关政策要求

落实《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)》(京发改〔2022〕88号)关于办公建筑外观照明强化节能相关要求

1. 严格执行《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）》，合理降低景观照明强度，压缩开启时间。（夏季20点开启，冬季17点30开启）

落实《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673号）关于公共建筑和空间的室内温度控制相关要求

**2.6高压配电服务范围及标准**

2.6.1**高压配电服务范围**

高压配电室（10千伏），400伏低压配电室、变压器室，控制室、电容器室；

2.6.2**高压配电服务标准**

专业技术人员具备中华人民共和国特种作业操作证电工作业证-高压电工作业（运行），必须持证上岗；高压配电室实行24小时值班[制度](http://www.fdcew.com/hypx/List_177.html)；

高压配电室值班人员进入变配电间工作，应穿电工鞋，身穿工作服，操作时必须戴好绝缘手套，严格执行安全操作制度；

高压配电室必须配备消防工具。工作人员应该掌握消防用具的使用方法，懂得防火灭火的基本知识；

高压配电室设备由专职人员负责管理。配电设备的停送电由值班电工操作，非值班电工禁止操作。值班员必须做好值班记录、操作记录，认真执行交接班制度等工作；

高压配电室供电线路严禁超载供电，配电室内禁止乱拉乱接线路；

高压配电室内设备及线路变更的，要经项目经理同意，重大变更要上报总公司领导批准，同时上报法院领导；

高压配电室消防设施完好，电线沟槽进出口要封堵好，有防鼠、小动物措施，注意防止小动物进入。严格执行门禁制度；

定期检查配电盘面上标明出线编号与名称，一、二次接线及其他设备安装应符合标准，整齐美观，标志齐全。设备各部接点坚固，无松动、发热、烧坏等现象；

配电室内的各种记录，各项规章制度及配电装置的一次原理接线图、低压电网地理位置接线图应齐全，公布上墙；

危险运行设备应悬挂警示牌，并制作安全操作警示牌以备操作时使用；

进出高压配电室，随手关门。不得将食品等带入变配电间，以防引入小动物，造成不必要的事故；

按期检验高压配电工具，使其确保操作安全；

**2.7消防、安防中控服务范围及标准**

2.7.1**消防、安防中控服务范围**

消防主机控制室值班操作；主楼范围内消防设备设施巡检；

2.7.2**消防、安防中控服务标准**

专业技术人员具有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书。技术人员必须持证上岗,负责消防中控室的24小时值守，并认真完整做好工作日志及各种日常记录填写；

当发现消防报警，按照相关流程及时处理；

时刻监视电视屏幕，对观察到的可疑情况定时、定位、定人的及时录像。对录有重要线索及录像，应及时备份保存，并做好记录（如无录像功能建议增加此功能）；

接到电话报警要及时处理，并做好上报的记录；

定期对消防设备检查。认真检查消防、监控[设备](https://baike.so.com/doc/27275920-28674141.html)设施，发现问题要及时正确处理，并认真做好上报及记录；

值班员熟悉点位图；

认真妥善做好交接班工作。保持中控[室内](mailto:liujian5@sstc20.com)设备和卫生的清洁；

配合法院完成每年的应急演练，做好应急演练工作的准备和总结工作；

配合消防维保单位完成消防设施的维保工作；

配合消电检公司完成消电检工作；

配合消防部门的不定期检查工作；

每周对消防系统的各个房间内设备设施进行检查、清洁，保证设备能够性能完好，并保持卫生整洁；

**2.8投入设备、设施服务范围**

提供运维人员日常维修工具、检测工具及保洁清扫设备，如洗地机、扫地机、升降机、吸尘器等负责院内所有日常维修、保洁工作服务。

**2.9休闲区域服务范围及标准**

2.9.1**休闲区域服务范围**

主要负责休闲区域图书借阅，环境干净整洁等服务。

2.9.2**休闲区域服务标准**

负责休闲区域员工接待，图书借阅登记；

负责客户休息区范围内所有清洁卫生工作（环境、杯子卫生清洁，及时清洗消毒）；

负责日常杯子用具等日常维护，轻拿轻放，对工作尽责；

负责休息区素有设施的清洁卫生（电脑、电视、报刊、杂志等）。

**2.10更衣室服务范围及标准**

2.10.1更衣室**服务范围**

主要负责更衣室区域干净整洁等保洁服务。

2.10.2更衣**室服务标准**

有卫生管理制度并上墙悬挂。更衣室要有明显提示牌及警示牌；

有消毒制度，按期消毒。要有消毒计划，做好消毒记录，并定期消毒；

检查更衣室的更衣箱、凳子、镜子等公用设备设施完好；

更衣室每班冲洗干净，做到地净水清，温度适宜；

更衣室地面清洁无杂物，物品摆放整齐有序，无乱堆乱放现象。通风良好，夜间照明设施完好；

更衣室瓷砖保持干净，上下水畅通无阻，更衣室清洁卫生，窗明几净，四壁无尘、无异味、无积水、无垃圾；

**2.11绿植租摆范围及标准**

2.11.1**绿植租摆范围**

法院本部、执行局、巨各庄法庭院内、西田各庄法庭院内、溪翁庄法庭院内、太师屯法庭会议室、主要办公区，公共区域196盆绿摆服务；

2.11.2**绿植租摆标准**

绿植租摆标准及花卉品种；

摆放布局合理，品种多样，整体效果好；摆放选用美观，无病公害，无枯枝落叶；

根据绿植生长情况及时养护和更换；绿植租摆每月至少清洁整理一次；

**2.12其它服务要求及说明：**

2.12.1**保洁用品、更衣室用品承包制标准**

负责法院本部、执行局、巨各庄法庭院内、西田各庄法庭院内、溪翁庄法庭院内、太师屯法庭易耗品，及更衣室和保洁日常消耗物品的购置；

保洁消耗物品：毛巾、洗手液、扫把、垃圾铲、拖布、玻璃刮、梯子、伸缩杆、水桶、清洁丝、胶手套、刷子、百洁布、马桶刷、尘推、刮水扫把等；

易耗品：卫生纸、大盘纸、抽纸、擦手纸、洗手液、大中小垃圾袋；

特殊情况用品：疫情防控用品，消毒液（84）、酒精等物品；

更衣室用品：洗发水、护发素、沐浴液、洗手液、润肤乳、吹风机、梳子及其他清洁用品等；

2.12.2**物业重要岗位服务人员配置及要求**

本项目服务人员总体要求政治可靠、形象端庄、行为规范、训练有素，签订安全保密协议并政审合格后上岗，特种行业人员上岗必须持特种行业上岗证书。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | 人数 | 资质要求 |
| 项目经理 | 1 | 项目经理年龄35周岁（含）以下；具有大专及以上学历；具有5年以上（含）物业项目经理经验。 |
| 保洁主管 | 1 | 年龄40周岁（含）以下，具有大专及以上学历；具有5年及以上类似项目物业保洁主管经验。 |
| 运维主管 | 1 | 年龄50周岁（含）以下，在本单位服务半年以上；具有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书四级证及以上、 低压电工证；具有4年及以上工程维修管理服务工作经验。 |
| 绿化主管 | 1 | 年龄40周岁（含）以下，具有大专及以上学历；具有4年及以上类似项目物业绿化主管经验。 |
| 高压配电工 | 8 | 具有中华人民共和国特种作业操作证电工作业证-高压电工作业（运行）证书 |
| 消防中控员 | 8 | 具有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书 |

3、售后服务及培训要求

按照管理制度，具体落实到各个职能部门，落实到每个人，并定期对各个部门的员工进行专业培训。

4、验收服务要求

以合同规定的标准为准，合同没有规定的，以国家有关规定为准。