**采购需求**

1. **采购项目情况**

**（一）采购方式**

公开招标

**（二）项目基本情况**

1.项目名称： 北京市工业技师学院2025-2026年度物业管理服务采购项目

2.项目预算金额： 419.295922 万元、项目最高限价（如有）： 419.295922 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 | 北京市工业技师学院2025-2026年度物业管理服务采购项目 | 419.295922 | 1 |

4.合同履行期限： 自2025年8月1日起至2026年12月31日止。

5.本项目是否接受联合体投标：□是 ☑否。

6.付款进度及方式：服务费每季度结算一次。乙方应在合同签订后7天内，按约定的方式向甲方提交10万元的履约保证金。甲方在收到乙方的履约保证金后支付第一季度服务费。履约保证金为乙方履行本合同的担保，用于补偿或赔偿甲方损失，若因乙方不履行其合同义务，甲方有权自行扣除相应的违约金、补偿金、损失等。履约保证金在被扣除后，乙方应在甲方要求的期限内立即向甲方补足至10万元，若逾期7日仍未补足至10万元的，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方赔偿甲方损失与支付合同总价款5%的违约金。合同服务期满后三十(30)天内，甲方在扣除乙方应承担的责任（如违约金、补偿金、损失等）后，将把剩余的履约保证金无息退还乙方。

**二、规范性引用文件**

**（一）国家及北京市有关政策**

1.《中华人民共和国消防法》中华人民共和国主席令第六号

2.《中华人民共和国特种设备安全法》中华人民共和国主席令第四号

3.《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第379号

4.《保安服务管理条例》中华人民共和国国务院令第564号

5.《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

6.《消防监督检查规定》中华人民共和国公安部令第107号

7.《城市生活垃圾管理办法》中华人民共和国建设部令第157号

8.《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)

9.《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）

10.《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）

11.《北京市物业管理条例》（2024修正）

12.《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）

13.《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）

14.《北京市教育委员会关于<印发北京高校标准化公寓、食堂和物业标准（2016版）进一步推进高校后勤标准化建设工作>的通知》（京教勤〔2016〕6号）

15.《北京市教育委员会关于印发<2024年度本市教育系统工程建设领域安全管理工作要点>的通知》（京教建〔2024〕4号）

16.《北京市教育委员会北京市消防救援总队转发教育部办公厅国家消防救援局办公室关于印发<中小学校、幼儿园消防安全十项规定>的通知》（京教勤〔2024〕10号）

17.《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）

18.《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）

19.《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）

20.《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《学校卫生综合评价》GB/T 18205-2000

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《公共图书馆服务规范GB/T28220-2023》

5.国家标准《体育场馆公共安全通用要求GB/T22185-2008》

6.国家标准《普通高等学校健康教育规范》GB/T 34858-2017

7.国家标准《中小学合成材料面层运动场地》GB36246-2018

8.国家标准《中小学校建筑设计规范》GBJ99-1986

9.国家标准《学生宿舍卫生要求及管理规范》GB 31177-2014

10.国家标准《学校卫生综合评价》GB/T 18205-2012

11.国家标准《中小学校设计规范》GB 50099-2011

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

13.国家标准《二次供水设施卫生规范》GB17051-1997

14.国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB25201-2010

15.国家标准《空调通风系统清洗规范》GB19210-2003

16.国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB50365-2019

17.特种设备安全技术规范《电梯维护保养规则》TSG T5002-2017

18.国家标准《火灾自动报警系统施工及验收规范》GB50166-2007

19.国家标准《泡沫灭火系统施工及验收规范》GB50281-2006

20.国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095-2019

21.国家标准《道路交通标志和标线》GB5768.2-2022

22.国家标准《室内空气质量标准》GB／T 18883-2002

23.国家标准《工业锅炉水质》GB/T1576-2018

24.国家标准《公共场所设计卫生规范 第3部分：人工游泳场所GB 37489.3-2019》

**（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.保安**

2.1北京市地方标准《保安服务规范 住宅物业》DB11/T 487-2022

**3.给排水**

3.1北京市地方标准《住宅二次供水设施设备运行维护技术规程》DB11/T 118-2016，3.2北京市地方标准《公共建筑给水排水系统节能运行管理技术规程》DB11/T 1248-2015

3.3北京市地方标准《城镇排水泵站运行与维护技术规程》DB11/T 2113-2023

3.4北京市地方标准《城镇排水管道检查技术规程》DB11/T1594-2018

3.5北京市地方标准《城镇排水管道维护技术规程》DB11/T1590-2018

**4.空调维护**

4.1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

4.2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

**5.电梯维护**

5.1北京市地方标准《电梯日常维护保养规则》DB11/T 418-2019

5.2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

5.3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

5.4北京市地方标准《电梯节能监测》DB11/T 1161-2015

5.5北京市地方标准《在用电梯安全风险评估规范》DB11/T 1520-2022

**6.照明**

6.1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

6.2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

**7.消防**

7.1北京市地方标准《建筑消防设施检测服务规范》DB11/T 3034-2023

7.2北京市地方标准《消防控制室火警处置规范》DB11/T 2104-2023

**8.垃圾清运**

8.1北京市地方标准《生活垃圾收集运输管理规范》DB11/T 354-2023

8.2北京市地方标准《生活垃圾收集运输节能规范》DB11/T 1694-2019

**9园林绿化**

9.1北京市地方标准《北京城市园林绿化养护管理标准》DB11/T2013-2003‎

**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。**

**三、项目基本情况**

**（一）物业情况**

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 北京市工业技师学院南校区 | 朝阳区化工路51号 |
| 北京市工业技师学院北校区 | 朝阳区化工路甲1号 |

**（二）采购人提供****投标人使用的场地、设施、设备、材料等**

采购人拥有与物业管理服务有关的且可以无偿提供给**投标人**在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等如下：

1.采购人提供办公室一间，室内基本办公家具（办公桌、椅子、文件柜）。办公用品需**投标人**承担；

2.采购人可提供的食堂，餐费由**投标人**自理；

3.采购人提供住宿房间10间，共计床位数量41个、房间内有床、暖气、空调等基本设施；

4.采购人可提供的零星维修材料，维修使用基本工具由**投标人**提供。；

5.采购人可提供的低值易耗品；

**投标人**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。

**四、物业服务范围**

【北京市工业技师学院南校区 、北校区】

1. **物业管理（建筑物）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 楼号 | 房屋总层数 | 建筑面积㎡ |  |
| 北校 | N1楼 | 4 | 2273.10 |  |
| N2楼 | 4 | 4483.20 |  |
| 通廊 |  | 58.90 |  |
| N3楼 | 2 | 1218.22 |  |
| N4楼 | 2 | 1121.00 |  |
| N5楼 | 1 | 480.50 |  |
| N6楼 | 2 | 422.80 |  |
| N7楼 | 2 | 422.40 |  |
| N8楼 | 4 | 4800.00 |  |
| N9楼 | 1 | 185.42 |  |
| N10楼 | 2 | 705.84 |  |
| N3N4之间平房 | 1 | 79.37 |  |
| 食堂职工宿舍 | 1 | 87.72 |  |
| 北校学生浴室 | 1 | 130.20 |  |
| 小计 |  | 16468.67 |  |
| 南校 | S1楼 | 6/-1 | 7526.61 |  |
| 人防面积 | 573.84 |  |
| S2楼 | 6 | 5003.22 |  |
| S3楼 | 2 | 2913.14 |  |
| 加建羽毛球馆 | 1110.00 |  |
| S4楼 | 6 | 9602.59 |  |
| S5楼 | 1/夹 | 2331.00 |  |
| S6楼 | 3/-1 | 3408.43 |  |
| 看台 | 2 | 1345.05 |  |
| 招就处 | 1 | 130.94 |  |
| 招就处库房 | 1 | 9.75 |  |
| 保安室外宿舍 | 1 | 42.18 |  |
| 锅炉房 | 1/-1 | 354.23 |  |
| 小卖部 | 1 | 75.19 |  |
| 校史展厅 | 1 | 178.61 |  |
| 环保危化品库房 | 1 | 21.44 |  |
| 小计 |  | 34626.22 |  |
| 南三校区 | S7楼 | 2 | 1881.96 |  |
| S8楼 | 3 | 1094.21 |  |
| S9楼 | 4 | 2513.30 |  |
| S10楼 | 2/-1 | 4304.00 |  |
| S11楼 | 2 | 5365.20 |  |
| S12楼 | 1/夹 | 2773.60 |  |
| S13楼 | 1/夹 | 1087.35 |  |
| S14楼 | 3 | 6162.00 |  |
| S15楼 | 2 | 1621.00 |  |
| 9.10.11小院 | 1 | 694.00 |  |
| 小计 |  | 27496.62 |  |

五、**物业管理服务内容及服务标准**

**（一）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、分包投标人管理、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，可要求投标人进行调换。如因投标人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）绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

（6）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。

（7）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。

（8）物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

（9）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。

2.5服务改进

2.5.1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。

2.5.2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。

2.5.3需整改问题及时整改完成。

2.6重大活动后勤保障

2.6.1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。

2.6.2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。

2.6.3收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.7应急保障预案

2.7.1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。

2.7.2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。

2.7.3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。

2.7.4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。

2.8服务方案及工作制度

2.8.1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。

2.8.2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。

2.8.3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。

2.9服务热线及紧急维修

2.9.1设置24小时报修服务热线。

2.9.2紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

**（二）建筑物日常养护维修服务**

1、范围

房屋（小修）、水、电、气等公用设备设施的日常维修、维护；

2、原则

“服务”的原则：维修人员要转变以前“我管你从”的思想，审固树立为学校服务的意识，端正服务态度，提高服务质量，想学校之所想，急学校之所急，认真解决学校急需解决的维修问题。

“质量第一”的原则：维修人员必须树立“质量是企业的第一生命”的思想，遵守维修的有关规范，保证维修材料质量，加强回访，尽力减低返修率。

“经济、合理、安全、实用”的原则：维修要加强维修成本管理，合理使用人力、物力、财力、节约维修成本；制定合理的房屋维修计划和方案；通过维修，保证使用人使用安全；要从实际出发，因地制宜、因房制宜进行维修，满足教育教学质量和使用功能上的要求。维修方案、成本核算报学校审核批准。

3、校园日常维修基本要求：

日常零星维护项目，主要通过维修管理人员的检查、师生的随时报修和物业人员的日常巡视三个渠道来收集。零星维护的特点是修理范围广，项目零星分散，时间紧，要求及时，具有经常性的服务性质。零星维护应力争做到“水电急修不过夜，小修项目不过三，一般项目不过五”。

3.1房屋建筑公用部位（含南北校）

3.1.1玻璃、门、窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。

3.1.2对所有脱落外墙砖的维修（面积在5㎡以下且不涉及高空作业，3米以下的维修内容）以及地面砖的维修（面积在10㎡以下）。

3.1.3路灯、探照灯、楼道灯、各房间内的照明灯，亮灯率不低于95﹪，公共照明设备完好。

3.1.4围墙：每天巡查不少于一次，围墙完好，铁栅栏围墙表面无锈蚀。

3.1.5场地、步道、路面、侧石、井盖等：道路畅通，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。如遇到路面不平整等情况，与学院沟通，适情况进行外修。

3.1.6休闲椅、护栏：保持原有面貌，保证其安全使用。

3.1.7安全标志等：清晰完整，设施运行正常。

3.1.8公共雨、污水管道、房顶：保证畅通。屋顶檐沟每月检查。

3.1.9标识系统：每周巡查一次并做好相关记录，确保清晰美观，牢固可靠。

3.1.10 公共区域每周至少巡检一次，并做好记录。发现问题及时处理，不能及时处理，采取有效措施并上报学院。

3.2供电系统（含南北校10KV变配电室3个；各个楼宇的配电室、井、箱）

3.2.1供电运行和维修人员必须持证上岗；严格执行用电安全规范，确保用电安全；高配设备根据北京市电力局相关操作规程执行。

3.2.2各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒：无积尘，接头无松动现象；每月清洁一次，主要用电线路的绝缘状况，每半年测试一次，绝缘良好。

3.2.3总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象。

3.2.4公共使用的照明、应急灯、指示灯具、线路、开关要保证完好。

3.2.5设备出现故障时，维修人员应在接到报修后15分钟内到达现场，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。（维修人员应保持通讯畅通）。

3.2.6每周定期巡查做好总表、分表用电巡查记录，发现异常及时报告，并作出处理。

3.2.7配电室、变压器、配电柜巡检维护。每年春季进行清扫，必要时增加清洁频次。每天至少巡检两次白班夜班各巡检一次，及时处理出现的问题，必要时与供电公司协调工作。

3.3供水系统（南校区2套）

3.3.1供水设备：设施设备完好、无渗漏、无污染；

3.3.2设备出现故障时，维修人员应在接到报修后30分钟内到达现场，维修合格率100%，一般性故障排除不过夜。

3.3.3及时发现用水异常现象，每周做好总表、分表用水记录，发现异常及时报告，并作出处理。

3.3.4协助做好水平衡测试工作。

3.4排水系统（含南北校区）

3.4.1污水泵、提升泵、排水泵，能正常运行，无渗漏水现象；每季一次润滑加油；一级保养每年一次。

3.4.2控制柜：每月检查一次，控制柜电器性能完好，运作正常。

3.4.3窨井、窨沟、排水沟、集水井：管道通畅，无堵塞外溢现象，汛期道路无积水，地下室、库房、设备房无积水和浸泡发生；每月清理屋顶一次，保持屋顶雨水管道畅通。

3.4.4排污泵、排气扇：每月试运行，运转灵活。

3.4.5设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。

3.4.6遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水和长时间停水现象。

3.5 电梯的巡查。每天巡查一次，电梯运行时有无异常，照明通风是否正常，各指示等是否正常工作，报警装置是否正常，出现问题需要上报学院，由学院统一安排外修。

3.7 供暖系统（不包含锅炉房）

负责供暖外管线及楼宇暖气系统的维护维修，保证学院每年冬季正常供暖。供暖期间供暖系统出现问题需要立即到场维修。

4、维修时限

急修：15分钟内到场处理，一般修理一天内完成，及时率100%、返修率1%，并有回访记录。教学区、办公区、宿舍水、电、卫浴设备、门锁维修不过夜。

小修：15分钟内到场48小时内完成修理（特殊情况除外）。

大修：15分钟到场，一天内有答复。

1. 校内其他维修

5.1遇电路故障没电，水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗毁坏，要随叫随修；

5.2排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通。遇到特殊情况需要上报学院，由学院统一安排外修。（如下水道不通，需要拆除地面的维修工程及对给排水有漏水的维修）

5.3学校安排的紧急外修物业人员应积极配合，随叫随到。

6、学院招生、学生报到、学院举办大型活动等特殊时期，按学校要求提供人力支援及其他临时性服务。

**（三）保洁服务**

**1.服务内容**

学院所有室内、外公共区域，卫生间、洗漱间、学生公寓（不含宿舍房间内）、公寓楼A、公寓楼B、羽毛球馆、公共浴室、南北校操场。

2.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。

（5）标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物。

（6）玻璃、墙面等每季度清洗一次。

（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。

（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米以下外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。

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垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。

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，按北京市要求执行。

2.4.10禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、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。

2.7卫生消毒

2.7.1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。

2.8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。

2.9公寓楼A及公寓楼B、羽毛球馆、南北校浴室工作内容

负责公寓楼A及公寓楼B的管理工作。物品配备的检查（齐全、完好情况）。床上用品的更换。入住人员的管理工作。（入住：发放备品、钥匙等工作。入住期间：卫生的打扫工作，入住结束：房间物品的检查工作，换床单被褥，并协助学院将换下来的床单被褥清点外送清洗）详细的工作标准按照《公寓楼清洁人员工作方案》执行。

负责公寓楼A及公寓楼B的卫生清洁工作。（公寓楼所有区域的卫生保洁工作。包括屋内、楼道、楼梯间、消防栓及其他公共设施）

负责羽毛球馆（高标准）卫生清洁。（执勤维护与保洁的清洁工作）

负责南北校浴室的管理工作。设备设施的日常运行、保养、维护。每日按学院规定开放、关闭浴室。负责刷卡设备的监管，确保刷卡系统的正常使用。

负责南北校浴室（高标准）卫生清洁。保持浴室内卫生良好，通风透气，每次开放前、后认真请刷、消毒，每周最少一次的彻底清洁、消毒。避免传染疾病的传播，确保师生洗浴安全卫生。

**（四）绿化养护管理服务**

1.服务内容

主要指室外绿化养护，如校区内所有树木、花草、绿地等的日常养护和管理。

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。

2.2.7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。保持原有绿化布局，在甲方同意的基础上，合理补植、增植。

2.2.15保证现有绿植的成活率百分之百，草皮更换周期五年以上，由于投标人绿化养护管理不到位、施工等原因造成树木或植被死亡，由投标人负责按原品种、规格进行补植，费用由投标人承担。在投标人绿化养护过程中，浇灌用水费用由采购人承担。

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。

**（五）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、协助与会人员携带好随身物品，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。

**六、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、保洁主管、保洁员、绿化工、客服文员、工程主管、工程人员。

1.2进驻管理、会议、展览及特殊活动服务、收发服务、公共关系管理、节能管理、一般易耗品、消耗品配置要求、其他服务。

**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代表投标人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保洁主管职责要求

2.2.1配合项目经理代表投标人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。

2.2.2对绿化、保洁各岗位人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.3保洁员职责要求

2.3.1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、玻璃、电梯、消防等设施设备、开水间、作业工具间等的清洁和维护。

2.3.2垃圾处理

负责垃圾的收集和处理，做好垃圾分类，确保符合环保要求。

2.3.3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。

2.3.4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。

2.4绿化工职责要求

2.4.1植物养护

负责植物养护工作，包括浇水、修剪、施肥、病虫害防治等，确保植物生长健康且美观。

2.4.2绿地管理

负责绿地管理工作，包括草坪修剪、除草、杂草清理、落叶清扫等，保持景观整洁有序。协助保洁人员进行清洁工作，包括落叶清扫、绿化垃圾收集等。要求：具备植物养护知识：熟悉各类常见植物的养护方法和特点，了解常见病虫害的防治方法。具备园艺技能：具备修剪、浇水、施肥等基本园艺技能，掌握相关工具和设备的使用方法。负责采购人提出的其他服务。

2.5客服文员职责要求

配合项目经理代表投标人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，认真落实采购人安排的其他工作。做好各类档案统计，日常工作记录，维修单统计等。

2.6工程主管职责要求

配合项目经理代表投标人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；对维修人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.7工程人员职责要求

2.7.1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。

2.7.2严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.7.3组织处理设备突发事件的应急处理工作。

2.7.4在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

2.7.5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**

1、岗位目录及要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 要求 |
| 1 | 项目负责人 | 具有专科及以上学历，具有中级及以上职称，具有3年及以上物业项目管理经验 |
| 2 | 综合主管 | 具有专科及以上学历，具有3年及以上物业主管岗位经验 |
| 3 | 工程主管 | 具有专科及以上学历，具有3年及以上物业工程主管岗位经验 |
| 4 | 客服文员 | 具有专科及以上学历，熟练运用各类办公软件，具有1年及以上类似岗位工作经验 |
| 5 | 综合维修 | 年龄18（包含）-55周岁（包含），具有1年及以上类似工作经验 |
| 6 | 高压电工 | 年龄18（包含）-55周岁（包含），持有《高压电工作业证》，具有3年及以上类似工作经验 |
| 7 | 低压电工 | 年龄18（包含）-55周岁（包含），持有《低压电工作业证》，具有1年及以上类似工作经验 |
| 8 | 保洁 | 年龄18（包含）-55周岁（包含） |
| 9 | 绿化 | 年龄18（包含）-55周岁（包含），具有1年及以上类似工作经验 |

2、具体岗位配置

1、项目负责人员1岗

2、综合主管人员1,岗

3、客服文员1岗

4、绿化人员2岗

5、维修岗位为7\*24小时岗，白班在岗人数不低于8人（1名维修管理人员、2名以上电工、5名以上综合维修），夜班在岗人数不低于2人（一名电工、一名综合维修）。共计10个岗位。

6、保洁岗位工作时间:6:30-22:00(每岗8小时，具体工作时间因工作区域有所不同)，共计34个岗位

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 室内区域 | 岗位区域 | 岗位数量 |
| 1 | S1楼 | 4岗 |
| 2 | S2楼 | 3岗 |
| 3 | S4楼 | 3岗 |
| 4 | S6楼 | 1岗 |
| 5 | S10楼 | 1岗 |
| 6 | S7、S12、S13楼 | 1岗 |
| 7 | S14楼 | 3岗 |
| 8 | 公寓楼A、公寓楼B | 1岗 |
| 9 | N1楼 | 3岗 |
| 10 | N2楼 | 1岗 |
| 11 | N3、N4、N5楼 | 1岗 |
| 12 | N6、N7楼 | 1岗 |
| 13 | N8楼 | 3岗 |
| 14 | 羽毛球馆 | 1岗 |
| 15 | 室外区域 | 南一区 | 1岗 |
| 16 | 南三区 | 1岗 |
| 17 | 北校区 | 1岗 |
| 18 | 南校操场 | 1岗 |
| 19 | 垃圾清运 | 1岗 |
| 20 | 公共浴室 | 南校浴室 | 1岗 |
| 21 | 北校浴室 | 1岗 |

**七、商务要求**

**其他有关合同要求**

1.《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。