**第五章 采购需求**

**一、采购标的**

**1.采购标的**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 北京市平谷区人民法院2025-2026年度物业管理购买社会化服务采购项目 | 1 | 项 |  |

**2.项目背景或简况**

本项目包含北京市平谷区人民法院院机关、第二办公区、东高村法庭、峪口法庭、大华山法庭、金海湖法庭及一站式多元解纷中心，共计7个办公场所。总建筑面积共计31129平方米、绿化总面积7710平方米。供电、供暖、给排水、供气、消防中控、照明、电梯等设施设备齐全。

**二、商务要求**

1. 服务期限和地点：
2. 服务期限：自合同签订之日起1年。
3. 服务地点：

北京市平谷区人民法院院机关：北京市平谷区府前西街21号。

第二办公区：北京市平谷区王辛庄镇谷丰路196号。

东高村法庭地点：北京市平谷区东高村镇大旺务西路29号。

峪口法庭地点：北京市平谷区峪口镇峪阳路35号。

大华山法庭地点：北京市平谷区大华山镇大华山中路211号。

金海湖法庭地点：北京市平谷区金海湖镇金海北街8号。

一站式多元解纷中心:北京市平谷区建设西街8号。

1. 物业管理服务费及付款方式：

（1）物业管理服务费是中标人为采购人提供日常综合物业服务所需的费用，合同最终金额以中标价格的金额计算。该物业费已经包括本物业管理服务项目合同期限内的所有费用内容。中标人不得以任何理由要求采购人支付已核定物业管理服务费用之外的费用。但中途发生增减项目，其费用由双方协商解决。

（2）付款方式：物业管理服务费自合同生效且财政拨款到账后按季度支付。采购人支付费用前，中标人应开具并提供正规等额发票。每季度物业管理服务费于每季度第二个月内由采购人向中标人支付，支付期限最后一日为国家法定节假日的，支付期限顺延至法定节假日后第一个工作日。因中标人延迟开具发票而致使采购人延迟付款的，采购人不承担违约责任。

1. **技术要求**
2. **环境卫生维护管理**
3. **服务内容**
4. 卫生保洁服务包括：对建筑内办公室、会议室、法庭、公共区域、卫生间、开水间、电梯间、楼梯间、大厅、楼道、走廊、健身房、浴室（浴具）、灯具、图书室、自行车棚、地上及地下停车区、天台、庭院道路和装饰物、绿地、“门前三包”等区域的每日日常保洁和沟渠池、污水池等清理，各建筑物楼顶、雨落管、雨搭的清理保洁工作，冬季扫雪铲冰等清扫服务。
5. 管理和引导专业公司进行杀虫、灭鼠服务。
6. 进行外墙清洗服务。
7. 院内垃圾日产日清，分类处理，满足垃圾运输公司清运条件，保障办公环境干净整洁。
8. 管理和引导专业公司根据实际情况对化粪池、隔油池进行及时清掏。
9. 管理和引导专业公司对净水机按期清洗维护，保证安全运行。

**2、服务要求**

建立规范、标准的环境卫生管理制度，日常由专人负责巡查监督，备齐必要的清洁设施，实行标准化保洁服务，及时清洁率达100%。确保建筑物内所有部位符合防疫要求，重点部位定期消毒杀菌。

1. 法庭、会议室、接待室、值班室、活动室等：地面、墙面、天花板、门窗干净，无灰尘污渍；桌椅干净，摆放整齐有序。
2. 电梯及电梯厅：电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地垫干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹，厅内地面干净有光泽。
3. 楼梯及楼梯间：步梯表面干净无污渍，扶手栏杆表面干净无灰尘，门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积土、蛛网，进出楼地垫摆放整齐，表面干净无杂物。
4. 大厅、楼内通道等公共区域：地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净无污迹。
5. 公共卫生间：各种物品摆放整齐规范，空气流通无明显异味；地面干净，无污渍、无积水；大小便器表面干净，无污渍，有光泽；隔断表面干净，无乱写乱画；金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积土；门窗干净、窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污渍；废纸篓杂物超过2/3应及时倾倒。
6. 开水间及清洁间：地面干净无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无污渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。
7. 停车场（库）及自行车棚：每周对地下车库清洁1次；地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积土，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘、缝隙无杂物。每周对自行车棚清洁1次；每日检查自行车停放秩序。
8. 庭院设施、区域道路、沟渠、标牌：庭院每天清扫；垃圾桶清理并分类，表面擦拭；庭院大门围栏、背景墙及牌匾每天擦拭1次；体育设施、旗杆及灯杆循环保洁，除尘擦拭，每周1次；每周清洁大门口电动门1次；清洁正门口各种装饰物；清洁院办各种装饰物及指示牌；每月清洗外围地面，保持地面干净无杂物、无积水、无明显污迹、油渍；明沟、暗井内无杂物、无异味；各种标牌表面干净无积尘、无水印，路灯表面干净无污渍。
9. 消防栓、消防箱：保持表面干净，无灰尘、无污渍；报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍；监控摄像头表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。
10. 电气设施：灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。
11. 设备机房、管道、指示牌：无卫生死角、无垃圾堆积、无积尘、目视无蛛网、无明显污渍、无水迹；指示牌、宣传牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮、无痕迹。
12. 管理和引导专业公司进行杀虫、灭鼠服务，确保院内四季无虫害。

（13）院内垃圾：日产日清，分类处理，满足垃圾运输公司清运条件，保障办公环境干净整洁。垃圾桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净，无污迹无痰迹，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。

（14）管理和引导专业公司根据实际情况对化粪池、隔油池进行及时清掏。

（15）楼顶天台：雨季每月清扫2次，天台每日巡查1次。

（16）冬季扫雪铲冰：包含门前三包区、院内公共区域和停车场，早晨上班前须将积雪清理干净，并在通道处放置防滑垫及警示牌等防护设施。

（17）墙面清洗管理：各办公场所楼宇外墙及玻璃幕墙每年清洗不少于1次，并根据需要对外墙玻璃进行清洗。中标人须具备具有持有《高处作业操作证》（高空外墙清洗）的人员，清洗费用由中标人支付。对２米以下的外墙每周清洁１次。

**（二）会议服务管理**

**1、服务内容：**安排会议服务人员，负责各类会议的会前准备、会中服务、会后清理；会场布置，随时清理会议室内杂物，保持清洁整齐；

**2、服务要求**

（1）按照会议服务管理规程的要求，做好会议、公务活动所需的各项会务工作。

（2）正确地使用和管理会务场所常用的各种设备和用品。

（3）规范、礼貌接听会议要求，正确处理接待会议过程中发生的一般问题，并作出准确的判断和处理。

1. **供热和空调系统设施、设备的运行维护管理**
2. **服务内容**

对供热设备进行日常运行管理维护。中央空调系统的运行管理及冷水机组、冷却塔、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各类阀门、采气装置和各类封口、自动控制系统等设备的日常运行。

1. **服务要求**
2. 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。

（2）空调机房严格24小时值班制度、保持干净整齐，无关人员禁止入内。按要求对空调机组的水温、水压、冷媒温压、蒸发器、冷凝器温压定时检查，主机电动机绝缘测试、变频柜的定期检查。正确调整冬、夏季水温，达到节能效果以及维护、保养。对空调系统的风机盘管、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；新风机组维护发现问题及时维修，保证送风、排风系统正常运转。

（3）定期巡查设备运行状态并记录运行参数；定期检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其他附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑油、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑冒滴漏现象；

（4）定期对空调系统设施设备能耗统计和分析，做好节能工作；

（5）在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设备设施（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后，方能投入运行；

（6）如空调系统出现运行故障，维修人员应在10分钟内达到现场实施维修，并做好记录，维修及时率达100%。

（7）做好本院及各派出机构分体空调的日常保养及简单维修。

**（四）供电系统设施、设备的运行维护管理**

**1．服务内容**

负责对管理区域内供电系统高、低压配电室、配电柜、电气设备、电线电缆、照明装置等设备进行24小时值守、日常运行管理、巡查和维修养护、小型线路改造安装等，确保供电设施设备安全正常运转和使用。

**2．服务要求**

（1）建立高压配电室24小时值守制度，运行和维修人员必须具备《特种作业操作证（高压电工作业）》，无关人员禁止入内，确保内部环境整洁。

（2）建立日常巡视制度，工作人员应熟练掌握设施设备，包括供电方式、电压等级、用电容量、分配方案配线方法、电器平面图、配件图、各类产品出厂合格证明，有关设备的试验、检验报告单、地下埋设管道的具体位置等情况。做好配电柜、配电箱、强电井间、照明系统等供电设施设备的日常巡查检查维护，保证设施设备完好无损，确保系统正常运行。

（3）如设施设备运行异常，应及时向采购人报告并第一时间解决问题。一般故障排除不得超过24小时，报修及时率100%，返修率不得大于5%。

（4）制定突发用电事件应急处置预案，对区域内临时用电情况，按照采购人的指示，明确停、送电审批权限；

（5）专业安全管理，确保安全用电无事故；

（6）建立设备设施台帐、维修维护记录要准确完备。

（7）根据楼内实际情况，采取分区、分路开启或关闭电源，做到节能节约。

（8）加强节假日的安全管理，对无人区域拉闸断电，加大对运行设施设备进行巡检力度。

**（五）、给排水系统系统设施、设备的运行维护管理**

1. **服务内容**

对室内外给排水系统的污水泵、管道、管件、阀门、水龙头、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、密封设备、室外排水管、压力表、水处理设备、消防栓、卫生洁具等正常运行使用及日常养护维修。

1. **服务要求**
2. 建立正常供水管理制度，每日巡视检查给排水系统，防止跑、冒、滴、漏并注意节约用水。对管路、水泵、水箱、阀门、水表定期保养、检验。保证供水系统、排水系统、生活热水系统、开水间开水器、卫生间设备设施的正常运行 ，24小时受理报修服务。
3. 定期对排水管进行疏通、养护及清污垢，防止卫生间、开水间等管道防堵塞。
4. 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，保持设备机房环境整洁。确保消防水泵、生活水泵、稳压水泵、污水泵等正常运转，并留存巡检记录。

（4）对开水间净水器设备巡视检查，简单维修。

（5）做到及时发现并解决故障，如给排水系统发生故障，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般故障的抢修不过夜。报修完成率100%；

（6）制定给排水应急处置方案，配合做好节约用水工作。

（7）制定防汛应急预案，进入汛期，每周检查各场所的排污系统运行情况，确保室内外排水系统畅通，道路、地下室、设备间等无积水现象，做好防汛工作。

**（六）电梯运行管理维护**

1. **服务内容**

负责电梯设备正常使用及日常运行管理。发生电梯困人或其它重大事件时，应迅速启用紧急救援预案，组织救助。

1. **服务要求**

（1）物业公司至少有一名持有电梯“特种设备作业人员证（特种设备安全管理A）”，并具备3年（含）以上操作经验的专职电梯安全管理人员，负责电梯运行的日常巡视，做好电梯日常使用状况记录，落实电梯定期检验。定期检查紧急报警装置、年检并取得合格证。轿厢内张贴年检合格证、乘梯须知等工作。

（2）发生电梯困人或其他重大事件时、应迅速启用紧急救援预案，第一时间向采购人汇报并及时组织救助、通知电梯维保人员进行救助。

（3）确保电梯24小时正常运行；

**（七）房屋日常维护与维修管理**

**1.服务内容:**

各办公场所墙面（含内外墙面）、地面、楼面、屋面、楼梯间、走廊通道、门厅、吊顶、门、窗、栏杆、扶手、标志牌等修缮保养，对房屋屋面小面积平整、堵漏、修补、疏通等日常养护和及时修复小损小坏等房屋管理维护。

**2.服务要求：**

（1）房屋及设备设施安全管理：24小时受理报修服务，定期检查房屋安全状况，并做好安全检查记录；及时完成各项零星维修任务，一般情况下不得超过24小时； 每月对房屋及设备设施进行1次安全大检查，并根据检查结果制定维修计划报采购方审核通过后组织实施。

（2）负责日常零星修缮：包括屋面、地面、路面、墙面、天棚、雨棚等部位的小型修补补漏；水、电、暖气等设备的故障排除及零部件的修换等，包括但不限于配电箱、盘、板的安装修理，电表与分电表的新装及拆换等；下水管道的疏通，雨水井的清理，井盖/井圈的修配，修补明沟、散水、落水管等；

（3）接到《维修单》后立即安排人员进行处理，无特殊情况不超过10分钟到位工作。对派出法庭的报修，无其他情况下，需1小时内到达处理。及时完成各项零星维修任务，维修及时率100%。

（4）保持墙面、地面、地砖、吊顶、门窗等主体平整，无破损，确保建筑房屋完好和正常使用；发现难以解决的问题应及时向采购人报告，提出整修建议或方案；遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

（5）建立维修回访制度，确保服务及时到位，维修养护记录完整；

**（八）绿化维护管理（指室外公共区域绿化养护）**

**1、服务内容**

（1）负责园林树木、绿地的修剪、除虫，及时浇水、清理倾倒或断裂的树枝，保护树木、绿地，避免盗伐、破坏，避免产生安全隐患。

（2）负责园林中的照明设施的维修、更换，避免用电安全隐患。

（3）负责园林中标牌、标语的保护、维修、更换。

**2、服务要求**

绿地草坪、花草、树木生长正常，修剪及时，叶面干净，有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；及时养护室内外盆栽植物，叶面无积尘，盆器及托盘干净完好，遇到破损及时更新；绿地及花坛内各植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂虫茧及休眠虫体，植物死株及时补种；绿地设施及硬质景观完好无损；植物季相分明，生长茂盛，植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果；绿地草皮无病斑、无明显杂草，土壤疏松通透，绿地内无垃圾、无树挂、无破坏、践踏及随意占用现象，保持草坪平整，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无长枝、下垂枝、枯枝，绿篱修剪整齐有型，保持观赏枝叶丰满，内膛不乱，通风透光。

（九）**避雷系统运行维护管理**

保证避雷系统正常运行。每年雨季前对区域内建筑物避雷系统配合防雷检测，对楼顶避雷针、避雷带、避雷线、避雷网的接地装置进行全面检查，及时排除安全隐患，保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。

**（十）其他专项服务**

安排清洁人员负责值班室床单、被罩、枕巾等每日的清洗、更换工作。

**特殊要求：**以上项目涉及派出机构维修内容的，均由中标人提供车辆运输服务。

1. **物业服务质量标准**
2. **物业服务人员**

1.从业人员按照相关规定取得相应的职业资格证书；

2.服务人员分岗位统一着装、佩戴标志，身体健康、五官端正，仪表整洁，行为规范，用语文明；

3.按照国家规定为从业人员上保险，人员流动率不得高于5%；

4.从业人员上岗前应结合采购人情况进行保密、安全及节能、节约教育。工作中不准随意打听、记录、传播采购人内部事项；应熟悉采购人的设施设备及环境情况，在发现问题及隐患后，应及时报采购人，并采取相关措施，不准迟报、漏报、瞒报；

5.从业工作人员每日应就工程维修维护、会议、保洁、绿化等工作进行台帐汇总，并留存、备查；

6.物业经理每月至少组织1次全体物业人员工作会议，并就当月工作进行总结部署，对工作中发现的问题及时纠正。并就当月工作总结及下月工作计划向采购人汇报，对工作中发现的问题及需要沟通的问题随时与采购人进行沟通；

7.物业服务人员人数不低于36人。

**（二）物业公司经营管理**

1.中标人应建立物业相关的应急预案及管理制度，并对各项应急预案进行演练。

2.中标人应有健全的服务质量管理体系，包括物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法， 确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进。

3.中标人聘请的人员必须符合北京市相关要求，未受到行政、刑事等处分，要求中标人员工严格遵守采购人内部安全管理制度，不得带领无关人员进入物业项目区域，严禁留宿他人，严禁酗酒滋事。中标人更换本项目主要领导和重要岗位员工须经采购人同意。

4.由于采购人办公安全工作的重要性，采购人要求设备设施的维护保养工作应由具备维保资质的专业单位承担，如中标人不具有专业设备维保资质，需聘用专业员工，或者委托专业单位时，中标人需予以协调配合整项工作的完成，因此产生的维修保养施工费用由采购人承担。

5.做好安全防范和日常巡视工作，每天配合采购人对重点部位进行夜间巡逻，及时发现和处理各种安全隐患，迅速处置突发事件。电工、维修值班室等部位安排专人24小时值班，确保履行职责。

6.中标人每周一及每月月初5日前向采购人报送上周及上月份房屋和设备设施维修情况及清洁绿化情况。

7.采购人和中标人双方每周召开工作例会，中标人向采购人汇报服务情况、存在问题及下步解决措施，采购人视情况做出评议并提出需求。

8.建立采购人检查物业项目经理、经理检查主管、主管检查员工的三级巡视制度，每周通报巡视情况，对于发现的问题中标人要有相应处理处罚措施。

9.按物业服务合同约定投保物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险。

10.设置物业管理标志，定期巡视检查并做好记录，包括各区域标志、危及人身安全部位的警示标志、维修养护期间的警示标志及与物业管理相关的标志。

11.涉及使用人正常生活的重要物业服务事项，应在主要出入口张贴通知等方法，履行告知义务。

12.物业管理区域内显著位置设置公共信息栏，配合相关部门进行公益性宣传。

13.重要节日进行美化装饰。

14.每月组织1次项目服务质量检查，做好记录。

15.做好安全生产管理；重要节假日前安排安全检查。

16.提供方便采购人工作、生活等其他服务。

**（三）处罚及整改**

中标人提供的物业服务应按照双方约定的质量标准及中标人投标文件承诺的标准执行。对违反标准及出现严重失职行为的，采购人有权在核实情况后对中标人进行罚款，罚款金额视具体情形确定。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **基本要求** |
| 11 | 项目经理 | 具备大学本科及以上学历证书，专业工作经验5年及以上，年龄55周岁（含）以下，身体健康，无犯罪记录、有独立工作、组织和协调能力。具有物业管理知识，经过岗位相关专业的正式培训，取得《特种作业操作证（高压电工作业）及四级/中级（含）以上消防设施操作员证书，熟悉物业管理相关法律法规，有良好的语言沟通能力，综合、分析、书写能力，责任心强，能适应并承受高强度的工作压力。 |
| 22 | 保洁会议 主管 | 具有初中及以上文化程度，年龄55周岁（含）以下，具备良好的清洁卫生方面的专业知识和经验，具有三年及以上类似项目管理经验，熟练使用清洁工具和设备，具备良好的服务意识和服务礼仪，语言沟通能力较强。 |
| 33 | 保洁人员 | 具有初中及以上文化程度，年龄在20周岁（含）-55周岁（含），经过专业培训，熟练掌握保洁专业技能和保洁流程，具有二年及以上保洁工作经验，身体健康，责任心强，有较强的服务、服从意识。 |
| 44 | 会议服务员 | 具有初中及以上文化程度、二年及以上专业工作经验，身体健康，年龄在40周岁（含）以下，懂会议服务常识及礼节，注重仪容仪表，责任心强，有一定的应变和沟通能力，工作严谨认真细致，能够熟练做好会议、公务活动所需的各项会务工作，能够24小时备勤。 |
| 55 | 工程维修主管 | 具有高中及以上学历，年龄55周岁（含）以下，具备《特种作业操作证（高压电工作业）》、特种设备作业人员证（特种设备安全管理A），具备3年（含）以上类似项目管理经验，具有电梯维修保养工作经验。 |
| 66 | 工程维修人员 | 具备二年及以上专业工作经验，身体健康，责任心强，能够独立完成小型修缮工作，无不良嗜好，持有特种作业操作证（高压电工作业）证件上岗,熟悉管理流程,具有实操经验及较高专业能力。 |
| 57 | 绿化人员 | 具有3年及以上绿化维护管理工作经验，懂设计、熟知苗木存活的栽植方式，能判断苗木质量的优劣。吃苦耐劳，有较强的执行力，沟通协调能力强。 |
| 88 | 电梯安全员 | 具有特种设备作业人员证（特种设备安全管理A），3年（含）以上电梯维修保养工作经验。工作积极主动，有良好的团队协作，能够按时、按计划、按规定完成电梯的日常保养工作。 |

**五、其他事项**

本项目不允许转包、不允许挂靠。本项目不接受联合体。其他未尽事宜由采购人与中标人双方协商解决。