**第五章 采购需求**

北京市农林科学院物业服务项目采购需求

**一、采购标的**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 物业管理服务 | 1 | 项 | 无 |

**二、项目简况**

北京市农林科学院成立于1958年，位于北京市海淀区曙光花园中路9号，是一所都市型现代农业和全国现代农业发展提供有力引领和支撑的综合性科研机构。为了更好的开展北京市农林科学院的物业管理及基础服务工作，现将北京市农林科学院的物业服务进行总体招标。

1. **物业管理区域**

北京市农林科学院办公区

北京市农林科学院办公区（曙光花园中路9号、11号院内、彰化路50号院内）、周转宿舍（学生公寓、 专家公寓），物业管理面积近20万平方米，（建筑清单如下）：

北京农林科学院办公区（曙光花园中路9号内，含北京农科大厦）建筑清单：

曙光花园中路11号：北京农科大厦

1号楼：玉米研究所、杂交小麦研究所

2号楼：植物营养与资源环境研究所

3号楼：植物保护研究所

4号楼：植物保护研究所

5号楼：草业花卉与景观生态研究所

6号楼：数据科学与农业经济研究所

7号楼：种质楼：玉米研究所、杂交小麦研究所、生物技术研究所、质量标准与检测技术研究所

8号楼：政策研究室、国际期刊编辑部

9号楼：信息中心、装备中心学生宿舍

10号楼：植物保护研究所天敌昆虫楼

11号楼：学生宿舍

12号楼：离退休工作处、行政处

13号楼：畜禽疫病防控技术北京市重点实验室

14号楼：植物保护研究所食用菌中试车间

15号楼：装备中心实验实验室

16号幼儿园、职工食堂、社区卫生服务站学生公寓、专家公寓、作物公寓

院外所

蔬菜所、加工所

1. **主要服务内容**

1.设施设备的维护：会议室设施设备的运行与维护，给排水设备、供电设备、供热系统、电梯运行、空调系统、避雷系统等维护，参与专业维保的配合协调，日常综合维修等。档案建立，严格按照服务流程及操作规范进行定期维护与保养，确保设施设备的正常运转。

2.保洁服务管理：保洁区域包括北京市农林科学院办公区（曙光花园中路9号、11号院内、彰化路50号院内）、周转宿舍（学生公寓、 专家公寓）的楼内走廊、大厅、地下室、2米以下玻璃幕墙、步行梯、扶手、卫生间、会议室、多功能厅、公共区域的玻璃窗以及楼层垃圾分类和清理等。

3.公共区域绿化维护及环境卫生：北京市农林科学院办公区（曙光花园中路9号、11号院内、彰化路50号院内）、周转宿舍（学生公寓、 专家公寓），所有公共区域绿化内树木、草坪等养护、修剪、 补换栽种、灌水、打药（含农药），楼内公共区域绿植的养护等。卫生清扫、垃圾分类、非生活垃圾清运、除雪排涝、化粪池和雨污井清淤等。

4.会议服务：场地布置：根据会议需求负责会场布置、设备摆放等。

5.秩序维护管理：北京市农林科学院办公（曙光花园中路9号、11号院内、彰化路50号院内）、周转宿舍（学生公寓、 专家公寓），提供24 小时门岗执勤、安全巡视、消防设施巡视、安防监控室值班值守及设施巡视及交通管理、接访秩序维护及负责突发事件的应急处置等工作。院内标牌标识设立健全，停车及标线设立和健全。

6.消防维保、消防控制室值班值守运行及消防安全管理：消防设备主要包括灭火器、消防水系统、排烟系统、自动喷水灭火系统等。需要定期巡查这些设备的工作状态，确保其正常运行。

7．物业各类费用收缴及物业各类档案资料收集、管理：物业各类费用收缴以及通过合理的档案管理，提高物业管理的效率和质量，确保物业档案的安全性和可靠性，为物业管理工作提供有力的支持。

8.能源管理：对组织能源消耗进行主动、系统监测、控制和优化的过程中实现节能降耗和降低成本等。

9．停车场管理：对停车场进行监控和巡逻，维护停车场秩序，包括灯光、标识、路面等基础设施和设备设施的维护，确保其正常使用。

10. 道路养护：对道路的保养和维护。维护道路及道路上的构筑物和设施，尽可能保持道路使用性能，及时恢复破损部分，保证行车安全、舒适、畅通。

11.代收代缴和代收代付服务：

代收代缴：水、电、燃气、供暖、电话费；

代收代付：房租、停车费、幼儿园托费和餐费、门诊部诊疗费等。

12.其他服务：物业服务设立24 小时一站式服务平台，全天候落实各项管理工作，保障服务质量和工作目标，协调解决临时安排的各项工作任务；物业服务单位人员要统一着装；企业用工必须符合国家有关法律法规的规定，必须与员工签订正式劳动合同，并为员工按规定缴纳社保基金；接受监督考核，物业服务费用与考核相挂钩。配合农林院开展承接查验工作，收集相关资料、建立健全档案资料；配备足够员及保洁设备，能够迅速有效的做好保障工作；完成农林院安排的其他临时性工作。

**三、商务要求**

1. **交付时间和地点**

物业管理服务期限1年，合同服务起始时间以采购人书面或Email通知中标人入场时间为准。地点：北京市农林科学院办公区

1. **付款方式**

物业管理服务费每年（一年服务期）支付 2 次支付。

中标人根据约定付款的时间提前至少15个工作日主动提交费用的支付申请和正规发票等，采购人审核无误后付款。

**四、技术要求**

1. **人员要求**

要求为北京市农林科学院提供不低于 216 人的服务团队，投标人必须在投标文件中提供关于服务人员的承诺函，并加盖投标人公章。承诺函内容包括：我单位承诺，为本项目组建的专有服务团队为本项目服务专用，与其他项目的服务团队无交叉。

投标人须满足采购人对服务团队人员数量及任职要求(具体人员要求及任职要求详见表1及表2)。

服务人员相对保持稳定，每月服务人员流失调换率不得超过总人数的10%。

服务团队中需提供以下证书复印件：电梯安全管理员、高压电工作业证、低压电工作业证、有限空间作业证、焊工证、消防设施操作员中级、消防设施操作员（维修与保养）证书、制冷与空调设备运行操作证。

项目经理及以上需提供证书人员需要有一对一劳动合同和社保信息。

禁止中标人非法分包，分包工作需经发包人认可。

**表1：人员数量，且不低于以下人数：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 备注 |
|  | 项目管理团队 | 12 | 项目经理1人、项目副经理2人、项目经理助理1人、分项负责人8人（分管财务1人；分管行政事务1人；分管运营管理4人；分管设备设施运行维护维修2人；） |
| 2 | 设备设施运行维护维修 | 30 | 暖通、综合维修主管各1人；配电室值班运行人员16人（两个配电室，四班三运转，每班2人）；空调机组运行人员不少于4人；其他为水、电等综合维修人员。 |
| 3 | 财务人员 | 7 | 财务经理1人；主管2人；财务助理1人；收费员3人 |
| 3 | 内勤人员 | 3 | 库管、文员等 |
| 4 | 物业管理员（含会议服务人员） | 12 | 其中：主管2人 |
| 5 | 学生公寓管理 | 1 |  |
| 6 | 报纸收发员 | 1 |  |
| 7 | 宿舍管理员 | 12 | 三个学生宿舍，每岗4人，每班1人 |
| 8 | 能源管理员 | 1 |  |
| 9 | 保洁人员 | 56 | 其中：主管以上1人 |
| 10 | 绿化养护人员 | 12 | 其中1人须持有绿化专业相关证书 |
| 11 | 消防中控员 | 16 | 两个消防中控室，每岗8人，每班2人，四班三运转 |
| 12 | 保安人员 | 53 | 其中：主管1人 |
| 13 |  |  |  |
| 合计 | | 216 |  |
| 投标人要根据本物业的特点设置相应的具体岗位，岗位设置及人员配置应符合国家和北京市有关法律法规及行业管理规范的规定，且满足服务需求。如国家及北京市规定需资格证的岗位，相关人员需提供该岗位的有效资格证书。 | | | |

**表2: 人员资格要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位名称** | **任职要求** |
| 项目经理 | 具有专科及以上学历，具有5年以上大型同等物业管理服务经验；需持两项及以上相关证书{项目经理证、工程师、经济师、工程类技师及以上等级证书} |
| 项目副经理 | 具有专科及以上学历，具有5年以上大型同等物业管理服务经验；需持一项及以上相关证书{项目经理证、工程师、经济师、工程类技师及以上技能等级证书} |
| 项目经理助理 | 具有专科及以上学历，具有5年以上大型同等物业管理服务经验；需持一项及以上相关证书（项目经理证、工程师、经济师、中级及以上技能等级证书） |
| 分项负责人 | 具有专科及以上学历，具有5年以上大型同等物业管理服务经验；需持分项相关专业证书。 |
| 财务经理 | 具有本科及以上学历，具有5年以上财务工作经验，具有中级及以上技能等级证书，具备深厚的专业知识和理论基础，熟悉财务管理、会计核算、税务筹划等各个领域的工作。精通财务报表分析、预算管理、成本控制等财务技能，能够为企业的战略决策提供有力的财务支持，具有较强的风险意识和应对能力，能够及时识别和评估财务风险，并采取有效的措施进行防范和控制。 |
| 财务主管 | 具有专科及以上学历，具有财务相关5年工作经验，熟悉财务核算、财务报表编制、税务申报等财务工作流程，具备一定的财务管理经验。 |
| 收银员 | 具有中专及以上学历，有良好的沟通能力，工作细心、认真，具备较强的责任心，遵守公司的规章制度，严格执行收银流程和财务制度。 |
| 暖通主管 | 具有专科及以上学历，从事物业服务行业5年以上，同岗位相关工作经验三年以上，具备一定的空调、给排水专业知识，具有较强的动手能力。具备相关资格证书。 |
| 综合维修主管 | 具有专科及以上学历，从事物业服务行业5年以上，同岗位相关工作经验三年以上，具备较丰富的变配电设备运行维修专业知识，具有一定的组织、协调能力。具备相关资格证书。 |
| 配电室值班员 | 具有初中及以上学历，持国家及北京市规定的配电室运行人员相关资格证书，5年以上配电室运行值班经验，具备高压配电事故应急处理的能力，熟悉高压配电倒闸、合闸等相关流程的处理步骤。 |
| 设备设施运行维修维护人员 | 持有相应国家规定岗位的职业资格证书，5年以上同岗位工作经验。特种技术岗位上岗人员必须持有相关部门正式颁发的特种作业上岗证。 |
| 物业管理员 | 年龄25周岁-45周岁，女性身高160cm以上，男性身高170cm以上，身体健康，工作期间用普通话交流，无犯罪记录。其中会议服人员要求：大专以上学历，有会议服务相关经验。 |
| 保洁服务 | 保洁员持有“公共区域健康证”，身体健康，无犯罪记录，年龄要求：男：18周岁-60周岁；女：18周岁-55周岁。 |
| 绿化养护 | 具有绿化行业工作经验（提交相关证明），年龄要求：男：18周岁-60周岁；女：18周岁-50周岁。 |
| 消防中控员 | 持有消防设施操作中级消防员证书。3年及以上消防控制室运行管理经验。熟练掌握管理区域各报警点位所对应的具体位置，熟练掌握火警报警处置流程以及相关应急处理预案。 |
| 内勤人员  能源管理员 | 大专以上学历，从事相关工作3年及以上。 |
| 收发员  宿管员 | 初中以上文化程度，从事相关工作3年以上。 |
| 保安员 | 形象良好，身体健康，无犯罪记录，具有处理突发事件的能务。年龄要求：男： 18周岁—60周岁；女：18周岁—55周岁。 |

1. **委托专项运维项目明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **实施内容** | **实施时间** |
| 1 | 电梯系统 | 按规范要求进行专业维护保养，同时安排1名驻场人员及电梯年检 | 服务期内 |
| 2 | 化粪池及污水管道清掏 | 定期清淘和一次见底清理,管道清洗（每季度不少1次）,隔油池定期清理。 | 服务期内 |
| 3 | 垃圾清运 | 物管区域内所有的垃圾清运工作 | 服务期内 |
| 4 | 空调机组、水系统 | 空调机组维保、水系统的水处理、水质检测，水质符合北京市相关规范要求，出具相关的合格检测报告等。空调系统过滤网更换等， | 服务期内 |
| 5 | 按国家要求公共建筑设备设施必要的检测或试验（含年检） | 配电室的设备、二次饮用水、建筑防雷、各种仪器仪表、消检和电检等需要检测试验的设施设备。 | 服务期内 |
| 6 | 生活水系统维保 |  | 服务期内 |
| 7 | 绿化养护 | 物管区域内树木和绿地按要求进行养护 | 服务期内 |
| 8 | 保洁 | 物管区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等院区内的所有环境卫生保洁。 | 服务期内 |
| 9 | 保安 | 物管区域的日常秩序维护和车辆管理，应急和消防巡视检查。 | 服务期内 |
| 10 | 消防设施维护保养 | 物业辖区消防设施设备维护保养工作 | 服务期内 |
| 11 | 安防设施设备保养 | 物业辖区内安防监控设施的维护保养工作 | 服务期内 |
| 注：  1.上述委托专项运维项目的费用已包含在本项目投标报价中。  2.上述项目如投标人没有相应的资质及专业技术，须与有具备资质及专业技术公司签订合同，投标人需在一个月内签订相关合同，采购人有权随时核查相关合同签订及执行情况。  3.投标人负责总配电室的日常人员值守、基本检修、安全管理及对专业维保公司的监督管理等工作。  4.对所有巡检、物资更换、检测及试验，做好相应记录及文件的存档，编制好目录装订，按月整理，以备采购人随时巡查；隐蔽项目或物资更换应书面提请采购人验视。  5.投标人有配合采购人要求提供上述各项文件及与项目相关文件的复印件的义务。 | | | |

|  |
| --- |
| 对采购人的房屋建筑及附属设施日常检查、运行管理、应急处理等管理服务，使房屋建筑处于完好状态，防止各种对房屋建筑侵蚀、损害行为的发生，同时确保上述部位避免出现外墙面脱落或各种坠物造成的伤害。对室外道路、广场、各专业井、地下管网、绿化喷灌系统、停车场、监控系统、消防系统、变配电室、照明和电气设备系统、弱电系统、给排水系统、暖通系统、电梯系统等日常检查、运行管理、应急处理等管理服务。投标人负责管辖区域内设备设施的正常运行及安全工作，以及对采购人委托的专业运维公司的日常监督管理等工作。  协助采购人开展节能计划的制定、宣传工作，设备设施节能降耗计划措施的制定和实施，实现采购人水、电、暖等能源节能降耗的任务目标，形成月记录报表。负责能源设备日常管理工作，不得出现“长明灯、长流水”等浪费能源现象。  协助采购人对充电桩、热力站、停车场系统、绿化等设施的日常巡视管理等基础性工作，发现问题及时联系产权单位和维保单位及采购人，并协助其产权单位处理相关工作。 |

1. **物业服务内容**

**一）设备设施运行维护维修服务**

|  |
| --- |
| **1.服务内容** |
| 对采购人的房屋建筑及附属设施日常检查、运行管理、应急处理等管理服务，使房屋建筑处于完好状态，防止各种对房屋建筑侵蚀、损害行为的发生，同时确保上述部位避免出现外墙面脱落或各种坠物造成的伤害。对室外道路、广场、各专业井、地下管网、绿化喷灌系统、停车场、监控系统、消防系统、变配电室、照明和电气设备系统、弱电系统、给排水系统、暖通系统、电梯系统等日常检查、运行管理、应急处理等管理服务。投标人负责管辖区域内设备设施的正常运行及安全工作，以及对采购人委托的专业运维公司的日常监督管理等工作。  协助采购人开展节能计划的制定、宣传工作，设备设施节能降耗计划措施的制定和实施，实现采购人水、电、暖等能源节能降耗的任务目标，形成月记录报表。负责能源设备日常管理工作，不得出现“长明灯、长流水”等浪费能源现象。  协助采购人对充电桩、热力站、停车场系统、绿化等设施的日常巡视管理等基础性工作，发现问题及时联系产权单位和维保单位及采购人，并协助其产权单位处理相关工作。 |
| **2.服务标准和要求，包括但不限于以下内容(如管理服务标准和要求与国家颁布的现行相关技术规范里强制性条款相矛盾时，以规范为准)：** |
| **(1)房屋建筑及附属设施** |
| 1）根据房屋使用时间和设计年限，定期检查房屋共用部位的使用状况。  2）每季度检查 1次梁、板、柱等结构构件，做好记录。  3）对危及房屋结构安全的行为及时履行告知和劝阻义务，对拒不改正的，要报告采购人主管部门。  4）结构：屋架、柱、梁、各承重砖墙目测平直完好，无倾斜、无裂缝出现。钢砼框架构件完好牢固，保护层无剥落，主筋无外露现象，确保构件的承载能力。钢结构部件无锈斑，防火涂料无脱落。  5）屋面：平整完好，屋面防水层基本完好，隔热保温板完好无缺，无裂缝，排水畅通，压顶出线无起壳、裂缝，粉刷完好，栏杆或女儿墙，无外观出现变形、开裂、锈蚀、油漆脱落等现象。  6）外墙：外粉刷无起壳（包括各类线脚粉刷，雨蓬、阳台等粉刷），无裂缝、无剥落、无渗水。玻璃无破裂，铝板无损坏和掉漆等。  7）每月检查 1 次外墙贴面砖石或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。  8）每日巡查 1 次公共区域的门、窗、玻璃等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。门窗开关灵活，五金齐全;门窗油漆完好，无老化、无剥落现象;安装闭门器及顺序器的房门必须保持正常开启。  9)每月检查 1 次公共区域房屋的地面、墙面、天棚；室外屋面、等，按照责任范围进行维修养护，做好记录。  10)楼地面：地坪应平整、牢固、无裂缝、起壳、下沉;地毯无潮湿、无腐烂;橡胶地板无起鼓、开裂等现象。  11)内墙：各种内粉刷及踢脚线无剥落现象，瓷砖不起壳现象，粉刷完好。  12)楼梯、通道：外观出现破损、开裂、脱落、污渍等现象时，应及时修复。 |

|  |
| --- |
| **(2)室外区域** |
| 1)每周巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、管井等，按照责任范围进行维修养护。  2)每周巡查 2次大门、围墙，按照责任范围进行维修养护。  3)下水道、各专业管井：下水道无阻塞，流水畅通；各专业管井盖圈完好无损，井盖四周完好；管井标识清楚。  4)围墙、围栏：无破损、无裂缝等。  5)化粪池：定期检查，定期清理和一次见底清理，主要有：清淘、清运、各种清理物的消纳、下水管道的疏通工作，保持井边卫生，做到无污物、无杂物。  6)台阶：无破损、无掉漆、无裂缝等。  7)消防水池：定期检查维护，及时补水。  以上检查内容都应做好检查记录。 |
| **(3)设施设备的综合管理** |
| 1)建立设备台账制度。  2)定期巡回检查、设置岗位责任制、突发事件的多套应急方案等，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。  3)设施设备档案资料齐全，运行、维护保养记录、台账、大中维修记录每月归档。  4)严格执行节能减排措施，每月对能源消耗进行统计、分析，如出现相关问题，需提供解决方案。  5)根据设备维护保养手册及设施设备现状，第4季度制订出下一年度维护保养计划，对阀门定期进行保养，避免出现生锈腐蚀等现象。  6)特种设备及计量仪器仪表按照有关规定进行维修养护和定期检测。  7)雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。  8)每月检查防雷带、防雷测试点、引下线及节点，按规定进行保养。雨季前通知专业机构检测建筑避雷系统。  9)设备机房：  ①严格执行人员出入登记制度，对机房巡查、维护保养实行许可制度。  ②设有挡鼠板等防鼠害和防虫害措施。  ③在明显易取位置配备消防器材及专用工具，每月检查维护。  ④重要机房张贴或悬挂相关制度、证书及设备系统图、应急预案流程图，责任人。  ⑤每周对环境温度、湿度、照度、密封、鼠患情况、通风等进行检查、检测。  ⑥每月对机房消防设施设备进行检查。  ⑦机房内设有用水设施设备时，有防止水溢和渗漏措施，每月检查保养，确保防渗漏和防结露功能完好。 |
| **(4)暖通系统** |
| 1)按照国家、北京市关于暖通系统的相关规定以及行业标准（如：空调通风系统运行管理标准GB50365-2019），为采购人的暖通系统提供日常的维护、保养和抢修服务，并确保相关检测合格。  2)保证通风及空调系统各项设备安全运行和正常使用，设备、设施处于良好工作状态，无超标噪音，管道、阀门无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患。 3)按照国家规定定期完成仪器仪表的检测工作；按时进行软化水水质检测，保证空调系统水质达到行业标准。 4)按时对空调区域进行测温，并根据室内、外负荷变化按规程及时调整机组及末端设备的运行控制参数，使室内温度符合规定要求。 5)定期测试空调区域内的空气质量，通过调整新风量，确保空气质量达到国家规定的标准，满足人员舒适要求。  6)通过送排风系统及机电设备运行监控及管理系统，对末端设施设备（送风机、排风机、系统管网）的运行情况进行检查。  7)冷却塔运行时必须有专人管理,定时定期检查记载运行及维护情况；加强水质管理，并定期检测,严防长期运行结垢生苔；及时补充水；停机后应对整塔进行检修,确保下次运行安全正常。  8)按照北京市卫生健康委员会相关部门要求对机组、过滤网、风口、通风道、风机盘管等设备设施进行定期清洗、消毒。  9)疫情期间通风及空调系统运行按国家及北京市相关规定执行。 10)每个冷热换季前对空调系统管网、末端设备进行检查维保1次；每年对冷冻循环泵、冷却循环泵维修保养1次；每个供暖季前对空调系统管网、末端设备进行检查维保1次;每年对空调机组、新风机组、送排风机的皮带进行检查更换2次。  11)供暖上下水、暖气片等管线、热力井等相关地下空间的管理、维护、维修，确保水暖管件性状完好，供暖效果明显。  12)夏季制冷每日1次对公共区域进行测温;冬季供暖每日1次对公共区域进行测温，做好防冻工作。 |
| **(5)给排水系统** |
| l)管道畅通、无渗漏水现象；定期巡视，及时维修并做好记录。  2)各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；每半年给各类管道及相关阀件刷一次防锈漆。  3)注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。  4)二次生活水按照卫生部门要求，定期完成水质检测和更换卫生许可证工作，并取得相关合格报告和证书，操作人员健康合格证齐全。  5)每次大雨前后及定期对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通、无堵塞；加强井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损。  6)汛期每日不定期对污水泵巡视，至少3次，平时每周巡视2次，检查设备运行状态；每周进行1次手动启动测试；每季度养护1次；不得出现污水溢出地面损害设施设备等现象；遇到暴雨级别以上的天气时，需要专人负责。 |
| **(6)照明和电气设备系统** |
| 1)每周对运行中的设备控制柜进行一次巡视检查。  2)每年在对管理范围内的低压电气连接点进行一次工作温度测量。  3)每日室外的照明灯进行一次巡视，及时修复或者更换不亮的照明灯，保持有效亮灯率98％。  4)及时排除楼内的各类电气故障，建立各项设备档案，建立严格的电气维修制度，保证电力系统的正常运行。  5)每半年对配电箱、柜内的电气节点进行1次紧固、清扫;每半年1次对电机绝缘遥测，加注润滑油、接线端子紧固；每半年对室外电源柜（箱）进行防腐防锈保养1次。  6)统筹规划，做到合理、节约用电。  7)供电设备设施发生故障，接到通知后10分钟赶到现场,并报相关部门；一般性维修不过夜。  8)根据采购人的设施设备实际运行状况并满足使用功能的情况下，提出节能建议，呈报采购人审议。  9)照明按规定时间开启，照明方案需要提前报采购人相关部门审批。 |
| **(7)变配电和柴油发电机系统** |
| 1)按照北京市关于变配电室的相关规定以及行业标准（如：变配电室安全管理规范DB11/527-2015），为采购人的变配电提供日常的维护、保养和抢修服务。  2)建立管理制度，24小时运行值班，值班人员不得脱岗、睡觉。  3)实行有计划、不间断的巡视检查检修。  4)变配电室值班人员每日按时抄表，每日计算用电量和负荷率，每月进行一次电用量核算，对本月用电情况进行总结。  5)每个运行班对变电室的高压柜、变压器、直流屏、低压柜2小时巡视检查1次，并切实做好相关记录。  6)每个季度对低压输出端的三相平衡情况进行一次检查。  7)每年2次检查电力电容器的容量并根据实际运行情况进行更换。  8)熟悉供电方案，熟知供电系统上级电源运行方式并保持与城区供电公司相关部门联系。  9)采购期间不出任何因投标人工作人员责任导致的责任事故、小动物事故、人身事故。  10)监督专业维保单位定期检查，使其工作符合国家及行业标准及要求。  11)发现缺陷和隐患及时书面通知采购人和专业维保单位，  12)投标人负责总配电室日常运行值守，对配电室的正常运行及安全负全责。 |
| **(8)电梯系统** |
| 1)按照国家、北京市关于电梯的相关规定以及行业标准（如：电梯维护保养规则TSG-T5002-2017），为采购人的电梯提供日常的维护、保养和抢修服务，并确保相关检查、检测合格。  2)维保方式：全面专业维保；质量标准：优良，保证所有设备的正常运行。  3)确保设备设施通过年检。  4)每月对每部电梯进行两次检查保养，保养符合行业标准。  5)保养完毕后，将保养单交由投标人项目经理签字认可后，然后交到采购人管理部门。保养任务的完成与否，以保养单为准。  6)自行配备工作所需要的工具及设备，保养时设置现场安全警示标志。  7)在电梯轿厢内显著位置张贴有效的电梯检验标志、电梯使用安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维保单位名称及其急修、救援、投诉电话，轿厢不得张贴与电梯运行服务无关的广告，并有足够的照明。  8)制定电梯应急救援预案并定期演练(每年不少于2次)。发生电梯困人时，驻场专业人员及电梯安全管理员应在10分钟（非工作时间30分钟）内到达现场。  9)保养期内投标人免费提供保养设备安全和正常使用所需的所有配件和辅助材料。如电梯发生中修、大修，有采购人提供所需零配件及辅助材料。  10)建立电梯安全运行管理制度，保证电梯的用电、消防、通风、通道、监控摄像和报警装置等系统安全可靠；并保证机房、井道、底坑无漏水、渗水现象，通往机房、底坑、滑轮间、井道安全门的通道畅通、照明充分。 |
| **(9)弱电系统** |
| 做好楼宇自控系统、智能照明系统、会议系统的日常运行维护维修等工作。  1)系统实行分级管理，专人管理。  2)故障服务请求15分钟内到达现场，一般故障恢复时间不超过8小时，如果预期超时提前通知受影响部门（有专业维保除外）。  3)每天1次对运行参数设定、模块、各末端传感器及执行机构的工作状态检查。  4)每周对服务器、操作站、控制器、终端显示器进行除尘保养。  5)每周对服务器、操作站软件进行1次手动杀毒，数据库维护备份。  6)每周收集设备运行参数和统计报表，调整运行参数节约能源。  7)每月检查会议系统调音设备。  8)每月对服务器、操作站、控制器等设备机箱开盖检查，确保散热器及风扇无积尘、异响。  9)监督专业维保单位定期对整个系统进行全面维护保养。 |

**二）保洁卫生管理服务**

|  |
| --- |
| **1.服务内容** |
| 物管区域内保洁及消毒工作。对蚊、蝇、鼠、蟑等病媒生物进行有效防治。按北京市要求做好垃圾分类工作；负责院内垃圾及其他垃圾的按时清运及消纳工作；采购期，北京市及辖区街道对环境卫生方面有新的要求，投标人须按新的要求完成；如果遇到突发公共卫生事件，相关工作符合国家及北京市的相关规定。特殊情况按采购人要求清理；垃圾站需做到管理规范，临时堆放垃圾要科学合理分类，放置有序 ，做好消毒防护与及时清理。 |
| **2.服务标准及要求** |
| **公共区域** |
| 1)地面目视干净、无污渍，无杂物。  2)每天对各楼层通道地面及扶手拖抹、推尘；扶手及下方围栏要干净、无尘灰。  3)柱面、墙面、台面、椅子及附属设施要光亮、整洁、无灰尘、无污渍。  4) 垃圾筒的垃圾量不超过2/3，洗净后置于原处。  5) 门口台阶要保持干净、无杂物；出入口的台阶每周冲刷清洗一次。  6) 定期冲刷玻璃门。  7) 照明灯管无灰尘、灯盖、灯罩明亮清洁；空调风口目视无蜘蛛网、无明显灰尘、无污渍。  8) 各种标志牌表面无污渍、无污垢、光亮。  9) 天花板无积灰、无蜘蛛网、金属天花板及架边洁亮。  10) 墙面及挂物保持干净、无污渍、光亮；休闲椅等干净、无灰尘、无污渍。  11) 各出入口每天保持干净、无污渍，无杂物。 |
| **卫生间** |
| 1)每天要重点清理,并不断巡视、保持清洁。  2)地面无污渍、积水、纸屑、果皮；天花板、墙角目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙干净，便器洁净无黄渍；室内无异味、臭味。  3)洗面盆、台面、门窗保持干净整洁、无水渍、无垃圾杂物。  4)如有特殊情况，关闭或打扫卫生间时，必须放置告示牌。  5)隔断板无尘灰、无污迹、水迹。  6)芳香球、空气清新剂随机添加、喷洒；卫生卷纸、擦手纸、洗手液随时添加；垃圾桶清理、刷洗干净，垃圾量不超过2/3。 |
| **电梯** |
| 1)每日清拖1次电梯轿厢地面；每日不定时巡视保洁。  2)电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、无杂物、无印迹，表面光亮。  3)不锈钢面或其他装饰材料的电梯，每周护理1次。  4)电梯通风口干净、无尘灰；天花板、门缝无尘土；照明器具无积灰。  5)电梯槽底无垃圾、无烟头、纸屑。 |
| **室外广场及停车场** |
| 1)每天对地面进行清扫，保持地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙；垃圾桶外表无明显污渍，无垃圾沾附物；宣传牌处无灰尘、污迹。各种草坪灯干净、无灰尘。  2)每天不定时巡回清扫保洁。  3)发现污水、污渍、口痰，须及时冲刷、清理干净；如地面沾有香口胶，要用铲刀及时清除。  4)垃圾桶定时清倒，垃圾清运日产日清，无垃圾桶满溢现象，并用长柄刷沾清水洗刷一次。  5)路牌、标志、指示牌不定期的擦拭，要保持干净、无尘灰、无污渍；铁栅围墙干净、不积灰尘；室外草坪无塑料、纸盒等杂物。  6)车行线、车位线、定位杆减速带等每周刷洗1次。  7) 绿地内垃圾、杂物的捡拾。 |
| **其他方面** |
| 1)非吸烟区不能出现烟蒂。  2)对于雨雪天气，公共区域（出入口）需要有防滑措施。  3)有完善的消杀服务方案，并配合相关部门进行有害生物的预防和控制。  4)定期对楼前门口、电梯内的地垫进行清洗。 |

**三）绿化养护服务**

|  |
| --- |
| **1.服务内容** |
| 管辖范围内绿化浇灌排水及绿化附属设施的维修（树池围牙、快取头等）；植物(乔木、灌木、草坪等)修剪；各种植物病虫害的预防治理；高大乔、灌木树挂清理；绿地防火、防涝及突发性应急抢修等作业；去除杂草、植物摆放、枯死植株、移植、树木扶正、复状等；土壤施肥、苗木施肥、中耕除草、打孔、地被覆盖；植物防护（防寒、旱、台、涝、高温等）；五一、国庆、春节等重大节日及重大政治活动时按国家及北京市对绿化方面相关要求执行相关工作。 |
| **2.服务标准及要求** |
| 1)工作标准及养护标准按北京市《城镇绿地养护管理规范》（DB11/T 213-2014）一级绿化养护标准执行。  2)投标人在从事喷洒农药、控制有害生物、修剪树木、修理设施或防汛工作时应自行采取相应的安全防护措施。  3)投标人对土壤进行消毒或防止病虫害时，应使用符合环保要求的药剂，不得使用国家禁止使用的剧毒、高残留或可能造成其他公害的药剂。投标人喷洒药物之前，须将喷洒时间、药物种类提前报采购人批准，按采购人批准的时间和路线进行喷洒，残留药剂和容器，应按规定妥善收集和处理。投标人未按规定使用的药剂，或未及时处理残留药剂的，造成的责任由投标人自行承担。  4)投标人要妥善保管喷洒药剂，专人负责，不得保存在采购人场地内。  5)投标人服务期内伐移树木自行清运，修剪的树木要及时清理。因其引起的火险、卫生、交通等问题由投标人全权负责。  6)投标人须提供养护期间所使用的机械设备及其它相关生产工具（如打草机、割草机、水管、铁锹、扫把）、农药（要符合国家规定要求）、肥料等；  7)根据北京市及海淀区的绿化相关规定内容，及时补植裸露地面，投标人在补植养护期内需对补植进行养护管理，如在补植期内坏死的需额外免费进行补植； |

**四）会务接待服务**

|  |
| --- |
| **1.服务内容** |
| 1、会前服务流程标准  （1）根据会议要求，会议服务员检查并摆好会场桌椅及桌面物品（包括  桌签、茶杯、话筒、会标等）；  （2）会议前60 分钟再次对会场进行检查，检查项目主要包括：空调、照明、视频设备、投影设备、话筒、音响、茶杯、席签、钟表，并调整好室温，注意通风；（3）在会场门口位置摆放会议签到桌；  （4）接待准备。人员安排到位，告知其负责区域和服务内容，准备好所需的物品，适时提供电梯服务、引领服务等；  2、会中服务流程标准  （1）入座后提供倒水服务，期间要随时注意观察主席台用水情况及其它事宜，根据情况及时调整倒水时间；  （2）会议休息期间要及时撤换茶水，并简单整理主席台；  （3）会议结束后，负责提前打开房门，清理检查会场；  3、会后服务流程标准  （1）会议结束后，工作人员要检查参会人员有无遗忘物品。如发现参会人员的遗留物品要及时与会议部门取得联系，尽快转交失主并核实登记；  （2）撤离会议物品、桌椅，并恢复会场；  （3）清洁会场；会场布置结束后清理好会场卫生，会议桌椅、杯具、席签、麦克风等物品设备的摆放与收存，便于下次开会需求。  （4）关闭电器设备。 |

**五）秩序维护服务**

|  |
| --- |
| **1.服务内容** |
| 1、门岗。根据要求对来院办事人员要严格按照规定核实身份，进行登记确认后放行；人员24 小时值守，做到举止文明、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位，不脱岗、睡岗、漏岗，确保通畅；门岗在07：50—9：00；11：30—12：20；13：00—15：00；17：30—18：20 准时立岗，并做好上下班人员车辆、来访车辆的有序停放及进出管理，处置突发应急事件。  2、大厦大厅岗。坚守岗位，做好接访引导工作；维护工作秩序，处置突发应急事件时，秩序维护员应立即制止并及时报告，同时配合工作人员处理各类事件。  3、巡逻。科学、合理安排巡逻路线，负责各区域按点巡逻，巡逻频率为上下班高峰期1 次/小时，其余时间1 次/2 小时，夜间1 次/3 小时，确保院内人身财产安全及大院公共秩序；密切关注楼宇内外公共安全，发现安全隐患及时上报处置；与消防监控室密切联系，完成消防远程网络系统各项任务，处置消控室各项指令，巡查楼内消防设施，确保消防安全；协助处置突发应急事件；对进出车辆进行有序引导，做好楼前交通和车辆停放管理，指定车辆停放区域，禁止乱停乱放，保障消防车道通畅；非机动车按规定位置有序停放；做好重大活动期间的车辆导引、分流、管理工作。定期检查和维护消防设施、监控设备等。进入停车场的车辆需按指定车位停放；‌收费管理‌：根据停车场的收费标准和规定，对进出停车场的车辆进行合理收费，包括临时停车收费和月租收费等‌；‌应急处理‌：制定并执行应急预案，以应对停车场内可能发生的紧急情况，如火灾、车辆故障等‌。 |

**六）消防及监控服务**

|  |
| --- |
| **1.服务内容** |
| 依据国家《消防法》及相关法律、法规，承担采购人监控中心的消防系统、安防系统24小时值守工作；熟练操作各项设施，密切关注监控视频，发现安全隐患及时通知相关人员处理；熟练使用消防控制设备，熟悉消防各项规定，密切关注消防设施，巡查每1 次/2 小时，巡查内容包括设备的外观检查、压力测试、灵敏度测试等。对于出现故障或损坏的设备，需要及时修复，确保设备在火灾发生时能够正常使用；需要定期检查消防通道与安全出口是否有物品堆放、堵塞等情况，确保通道畅通无阻。同时，还需要检查安全出口的标识是否清晰可见，保证人员在紧急情况下能够迅速找到安全出口并疏散。需要对控制室内的设备进行定期检修。包括消防报警控制器、消防水泵控制器、消防喷淋控制器等设备的检查与测试。需要确保这些设备能够正常运行，一旦发生火灾能够及时发出报警并启动相应的灭火设备。需要定期组织消防设备培训与演练。培训内容包括如何正确使用灭火器、如何疏散逃生等。演练内容包括火灾报警演练、火灾扑灭演练等。通过培训与演练，提高员工的应对火灾的能力，减少火灾事故的发生。制定相应的维修和更换计划。对于老化损坏的设备，需要及时更换，确保设备的可靠性。对于部分设备的维修，需要具备相应的维修技能，能够快速准确地修复设备故障。需要对每次巡查、维修和更换进行记录，并及时编写消防设备运行报告。这些记录和报告包括设备的运行状态、操作情况、设备的维修历史等。通过记录和报告，可以及时了解设备的运行情况，为后续的维护工作提供参考依据。  按时完成消防远程网络系统各项任务；遇到火情、险情及其他异常情况报警信号时，应及时通知相关人员及时赶到现场进行处理并报警，做好相关记录，启动应急方案，实施灭火扑救措施，避免发生火灾事故；按照操作流程执行巡检任务，发现消防安防系统出现故障能及时上报，并可以做到系统简单日常维护；通过视频监控系统发现可疑情况，并报告采购人相关部门，及时记录存储异常情况录像；与此同时，值机员通过周界防范、门禁管理、报警系统等有效的安全监视手段，维护保障管辖区域的正常秩序，防止发生人身侵害和财产安全等治安刑事案件，保障职工、业主、客户的人身及财产安全；重点加强配电室、库房及绿化区域等区域的监管，以及采购人临时交办的其它工作。 |

**七）安全管理服务**

|  |
| --- |
| **1.服务内容** |
| 投标人要根据自身特点，结合采购人的实际情况，制定和落实专项应急预案、岗位应急处置方案及各种安全管理制度，并使相关岗位人员熟悉掌握，同时成立相应安全管理小组及明确相应人员责任。本物业发生相关安全事故后，要根据相关安全法律法规落实上报制度及后续相关工作。具体包括但不限于以下内容：  1.成立相应的组织机构,安全机构设置,生产技术管理机构,微型消防站，机构人员信息公示,主要负责人职责,安全管理人员职责等内容。  2.制定规章制度,包含安全生产责任制,安全管理制度,操作规程,强化领导带班等内容,确保物质资金的投入,包含安全投入,安全防护用品,安全生产责任保险等内容。  3.积极组织培训教育,包含安全培训、培训学时、培训内容、安全能力考核、安全文化及特种作业人员管理等内容。  4.落实日常管理,包含标准化建设、风险防控、隐患排查、排查方式、隐患治理、危险作业、设备管理、安全疏散及安全告知等内容。  5.确保应急管理和事故报告,发生相关安全事故后,事故现场投标人人员应立即向本单位及采购人相关负责人报告,同时在规定时间内向市政府有安全生产监督管理职责的部门报告。情况紧急时,事故现场的投标人有关人员直接向市政府有安全生产监督管理职责的部门报告。  6.对采购人安排进行安全监督管理项目的安全负责。 |

1. **代收代缴、代收代付**

1.代收代缴业务：

服务内容：水费、电费、燃气费、供暖费、电话费、网络费；

收取时间：采购人按月/季/年进行相关费用统计，并报送给招标方相关各单位；

缴纳时间：根据采购人实际使用时间，以及收款单位相关规定进行缴纳。

2.代收代付业务：

服务内容：公租房房租、停车费、幼儿园托费和餐费、门诊部诊疗费等；

收取时间：采购人按日/月/年进行相关费用的收取并核对；

缴纳时间：根据采购人要求，按月/季/年将相关款项支付到采购人账户。

**九）服务期内，达到以下要求**

1.采购人满意率＞90%；

2.报修处理及时率100%；

3.保洁率达99%以上；

4.垃圾分类率100%；

5.卫生消杀达标率100%；

6.设备设施完好率98%；

**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 | 具有《中华人民共和国特种设备安全法》规定的包含电梯维修资质的证书 | 1.4% | 其他未列明行业 | 外墙清洗单位：原要求《高空外墙清洗服务企业资质证书》，已取消的行政许可事项，不宜使用。 |
| 消防维保 | 无 | 0.8% | 其他未列明行业 |
| 外墙清洗 | 无 | 0.61% | 其他未列明行业 |
| 化粪池清淘 | 无 | 0.8% | 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》 | 0.16% | 其他未列明行业 |

**注：**

**1.《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第三十五条要求　投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。**

**2.《财政部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）要求，采购人允许采用分包方式履行合同的，应当在采购文件中明确可以分包履行的具体内容、金额或者比例。**

**附件1：主要设备设施明细表（以现场实际情况为准，增加减少及时进行更新）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **暖通系统** | | | | | |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **单位** | **主要性能参数** | **备注** |
| 1 | 冷水机组 | 3 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 2 | 冷却塔 | 3 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 3 | 组合式空调机组 | 25 | 组 | 详见现场设备参数 |  |
| 4 | 冷冻冷却泵 | 12 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 5 | 风冷机组 | 2 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 6 | 新风机组 | 12 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 7 | VRV多联机空调机组 | 室外机组59 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 室内机组466 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| **给排水系统** | | | | | |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **单位** | **主要性能参数** |  |
| 1 | 无负压成套供水设备 | 2 | 套 | 详见现场设备参数 |  |
| 2 | 生活水泵 | 10 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 3 | 消防（用）水泵 | 20 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 4 | 污水泵 | 44 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| **变配电室及电梯系统** | | | | | |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **单位** | **主要性能参数** |  |
| 1 | 变（配）电室 | 4 | 间 | 详见现场设备参数 |  |
| 2 | 组合型箱式变电站 | 2 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 3 | 变压器 | 8 | 台 | 详见现场设备参数 |  |
| 5 | 高压开关柜 | 38 | 面 | 详见现场设备参数 |  |
| 6 | 直流信号屏（组） | 4 | 组 | 详见现场设备参数 | 12面 |
| 7 | 低压配电柜 | 157 | 组 | 详见现场设备参数 |  |
| 8 | 电梯 | 22 | 部 | 详见现场设备参数 |  |
| **通风系统** | | | | | |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **单位** | **主要性能参数** | **备注** |
| 1 | 送、排风机 | 60 | 台 | 详见现场设备参数 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **弱电及会议系统** | | | | | |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **单位** | **主要性能参数** | **备注** |
| 1 | 会议系统 | 5 | 套 | 详见现场设备说明 |  |
| 2 | 消防监控系统 | 7 | 套 | 消防火灾监控系统 |  |
| 3 | 安防监控系统 | 5 | 套 | 安防监控录像系统 |  |
| **停车场系统** | | | | | |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **单位** | **主要性能参数** | **备注** |
| 1 | 智能停车收费系统 | 6 | 套 | 车辆自动识别及计费功能 |  |

1. **培训要求**

各专业相关人员持证上岗；并配合采购人对突发事件、公共场所卫生及法律知识、疫情防控、物业基本情况、消防、安全生产等相关知识内容的培训。

**五、其他相关要求**

1. **物业管理服务的报价组成**

本次采购的服务报价应为投标人完成项目物业管理服务工作内容所需的全部费用，所有应由投标人支付的税金和其它应缴纳的费用均须包括在总报价中，投标人的投标文件必须含所有各岗位的人工报价明细表以及其他服务项目报价明细,整体服务期内同一条目报价必须一致，具体如下（包括但不限于）：

1.每个岗位服务人员人工费，包括：工资、加班费、公积金、工装费用、社会保险费及法律法规中规定应支付的费用等所有费用；

2.物业日常行政办公费用；

3.日常环境卫生保洁耗材费用(含卫生间的卫生纸、洗手液、塑料袋、洗涤用品、保洁使用的工具、消杀及环境治理等所有与保洁工作相关的耗材费用)；

4.委托专业运维项目费用；

5.其他相关费用（包括但不限于安全生产责任险、公共责任险）；

6.企业提取管理费及利润；

7.税金成本。

1. **需要说明的问题**

1.采购人负责公共区域运行的水、电、暖等能源费用的支出。

2.在合同有效期内，投标人负责对公共区域内的设备、设施等进行保养、维护、维修及材料更换等作业。对于采购人非公共区域内设备设施需维修更换的另行约定。

1. **检查与考核**

1.投标人应制订具体的质量保证措施及相关服务的承诺。如因质量未达到目标，采购人有权要求其整改，同时投标人应承担责任和违约金赔偿，具体实施标准以签订合同为准。

2.在合同有效期内，投标人负责对设备、设施等进行保养、维护、维修及材料更换等作业。对于单次或单件费用在500元以内（含500元）的项目，投标人应以全包干的形式承担全部费用，包括但不限于人工、材料、工具等成本。超过500元的部分，按照合同另行约定处理。

1. 相关约定

1.投标人必须按照以上物业管理服务项目同时，需制定国庆、春节等重大节日的服务保障方案、运营人员调整方案及各种应急预案等。同时确保重大活动的圆满举行，投标人接到通知后，能够在4小时内调动投标人的相关人、物资给予保障。同时针对本物业特点建立健全各项管理制度，公共突发性事件（如：水、电、气、电梯、公共秩序、公共卫生、突发疫情、自然灾害等）的处理机制和应急预案。对管理区域设置物业管理标志，定期巡视检查并做好记录，包括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。

2.对由投标人引起或造成设施、设备的损坏，采购人将书面通知投标人修复或整改，在书面通知下达2日后（造成影响的要立即修复），仍未按要求修复或整改，采购人将负责完成这一工作，所需费用连同相关附加费全部由投标人承担。

3.投标人对投标文件里的人员（需提供正确的身份证号）及后期更换的人员要严格的政审，保证录用人员不得有刑事犯罪记录，持健康证及相应的资格证，同时对投标人的相关人员（包括项目负责人），采购人有权要求进行更换，投标人应按采购人要求设置相关岗位，但服务总人数不得减少。

4.投标人工作人员不得与任何人发生冲突，在提供本合同约定的服务过程中，与业主、客户及其他任何第三人发生纠纷的，投标人应自行解决纠纷并独立承担与纠纷相关的全部赔偿责任和法律责任。此类纠纷给采购人造成任何不良影响的，投标人应消除影响，并赔偿因此给采购人造成的任何损失。如因为投标人的责任致使采购人被他人索赔，则采购人有独立的应诉权，因此支付他人的赔偿款、补偿款以及律师费、鉴定费、诉讼费以及取证发生的费用等均由投标人承担。

5.未经采购人同意，投标人无权在服务区域中从事任何广告活动或类似宣传，采购人有权依照广告法和采购人的相关规定责令投标人限期改正，并接受扣除违约金；但采购人在该区域发布的宣传保证不致影响投标人的正常工作。

6.投标人不得以采购人的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与采购人无关。不得在宿舍区留宿与本物业无关人员或从事非法活动，也不得从事有损采购人利益的活动，不允许对采购人的活动进行滋扰性的行为。

7.投标人的服务人员须遵守采购人的一切行政管理、消防安全等规定和制度。投标人人员要严格遵照《北京市控制吸烟条例》的规定执行。

8.除经采购人的批准进行必要的维修工程外，投标人不得损毁服务区域原有的设施和装潢，不得更改、擅自加装电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免造成损失。同时未获采购人书面同意，投标人任何时候都不能在物管区域内存放易燃易爆等物品、挥发性大或气味浓烈的液体等危险物品。

9.投标人不得以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域只能从事采购人认可的服务工作。在服务期间，投标人的任何股份配置变动应通知采购人。未经采购人批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为投标人出租、转让的行为。

10.各项服务，其工作时间必须满足采购人的工作要求，包括周末及法定假日。如遇特殊情况，投标人应按采购人的要求调整工作时间直至全天二十四小时工作。节假日值班，投标人要安排部门主管（含）级别以上人员值班。

11.投标人工作人员上岗穿着由采购人确认统一样式的制服及采购人许可的装饰物品，并佩戴相关工作证，同时投标人应定时对服装进行清洗，制作和费用均由投标人负担。

12.发生责任事故的，经采购人或有资质的认定机构对责任事故进行认定，经认定属于投标人原因导致的，投标人除承担事故认定所产生的费用外，给采购人或其他具体权利人造成损失的，投标人应赔偿全部损失。

13.投标人在物业管理过程中,必须对所管理的设施设备加强看管、维护，如因管理不到位，导致设备设施的损坏，必须由专业公司进行维修，其维修费采购人有权视情况决定是否由投标人承担，投标人必须配合采购人工作。

14.在合同签订或合同执行过程中，如遇相关行政部门颁布新的法律法规文件及其他相关政策文件，若与合同不一致的内容，以新的法律法规文件相关部门的文件调整，单价不变，且采购人将有权按照国家相关规定中止合同。

15.服务期内，对采购人交由投标人保管使用的设备工具，投标人对其使用过程中的所有安全工作负全责。对国家及北京市规定需要进行年检、检测、备案、使用人需要资格证等要求的设备工具，投标人须按规定执行。投标人应保证合理使用、妥善保管设备工具及其附件（主要指中心固定资产类设备工具），保证在采购人区域内使用，使用时按使用手册或说明书上要求进行操作或作业，需派专人看守及维护秩序。如果因投标人的原因导致附件不全，投标人需要按其设备工具价格30%赔偿采购人。设备工具的自然损耗由采购人负责，人为因素导致设备的故障等影响使用时，所产生的维修费用由投标人负责，如果发生设备毁损、配置缺失、失去功能等情况，投标人须按设备工具价格全额赔偿采购人或重新购置，低价易耗类工具除外。对专业的设备工具（如：电焊机、切割机、电动升降机等电动工具），需要按国家相应规范、使用手册及使用说明书上要求的按月进行保养维护，对于使用频率比较高的设备工具，应该每星期进行保养维护。对以上设备工具，投标人如外借其他单位（包括采购人的相关部门），需要采购人书面同意。

16.投标人的服务人员使用所有软件必须符合相关要求，如发生侵权纠纷，所有责任投标人自行负责。

17.在服务期间采购人根据实际情况需要调整某个岗位人数或委托服务项目时,提前10天通过书面或电子邮件知投标人，投标人必须配合执行,费用按合同中相对应的报价来执行,如果调整的属于新岗位或新委托服务项目,费用双方协商。

18.投标人需关注和保障好驻场一线人员的职工餐用餐管理工作，重点包括食品安全、卫生防疫等方面。

19.投标人需配合采购方与属地公安、消防等管辖单位处理好日常运行等事务。

20.投标人与采购人双方需签署安全管理责任协议。

21.接到警情微型消防站人员必须5分钟内赶到现场，及时处置。

22.投标人在投标文件内需要提供项目人员入场时间表、易耗品及拟投入设备工具明细表及入场时间表、专业运维项目及所有其他委托第三方单位工作相关合同签订时间表。

**附件：物业管理服务质量监督检查方案**

为稳步推进采购人物业管理服务工作的有效进展，切实加强物业管理服务工作，提高投标人的管理服务质量，保障采购人相关管理制度的贯彻落实，保障采购人运营的正常秩序，根据合同相关文件要求，结合采购人实际情况制定本方案和北京市农林科学院物业管理量化考核评分表。

1. **成立物业管理服务质量监督领导小组**

为保证对中标服务供应商的服务质量监督检查工作顺利开展，采购人成立物业管理服务质量监督领导小组，增强沟通，促进工作。

物业管理服务监督领导小组

组 长：采购人主要负责人

副组长：物业管理工作职能部门负责人

成 员：物业管理部门员工及物业项目部成员

监督检查过程中，检查组中采购人总人数至少2人，物业单位相关人员全程配合见证。

1. **监督和检查内容**

量化考核采用百分制，总分 100 分，每月评比一次，每季度汇总评价结果，总体评价结果以该季度的量化考核平均值作为该季度评价结果，得分 90 分（含）以上为优秀，80 分（含）以上为良好，70 分（含）以上为合格，否则为不合格，每季度考核结果必须达到良好以上标准，低于良好标准，每季度扣除3000元物业费。考核过程中指出的各类问题物业单位要虚心接受积极整改，未能在限期内整改，每超期1天罚款 500 元。

1. 北京市农林科学院物业管理量化考核评分表（具体内容见附件1）；

2. 物业管理设备设施管理服务标准和要求监督检查细则（具体内容见附件2）；

3. 物业管理保洁服务和绿化养护服务标准及要求监督检查细则（具体内容见附件3）；

4. 物业管理会议服务标准及要求监督检查细则（具体内容见附件4）；

5. 物业管理安保服务标准及要求监督检查细则（具体内容见附件5）；

6. 物业单位工作人员日常行为规范监督检查细则（具体内容见附件6）；

1. **监督小组权限**

1.要求被检查的物业相关部门及人员予以配合，对检查中发现的问题责成被检查部门限期改正，同时记录扣除分数；

2.按照有关工作规程进入被检查部门的工作现场，开启相关工作房间,查阅相关记录档案，询问相关工作人员；

3.检查物业在岗人员考勤情况；

4.对不称职的物业管理服务人员，提出处理意见。

1. **监督检查方式**

1.不定期进行检查；

2.检查一般采取现场检查、事后检查、专项检查的办法进行，检查既要突出重点，又要全面，注重检查效果；

3.监督检查实行报告制度，内容包括：被监督单位、检查项目、发现的主要问题等；

4.广泛了解采购人各部门的意见和建议，及时反馈并由物业单位调整到位；

5.做好检查记录，监督小组定期将收集的相关信息进行汇总、上报；

6.检查方案发现的问题需物业项目经理做出详细记录且经项目经理签字（如果事实清晰，项目经理拒绝签字，加倍扣扣分数，采购人可以立即要求替换项目经理。）后采购人存档作为考核及结算依据。

**附件1: 北京市农林科学院物业管理量化考核评分表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目（规定分值100分） | 测评扣分参照物业考核细则 | 第一周测评 | 第二周测评 | 第三周测评 | 第四周测评 | 测评得分 |
| 1 | 物业管理(6分) | □物业管理资格证书  □物业人员政审资料齐全  □物业人员着装上岗  □检查记录齐全  □档案资料齐全  □考核资料齐全。 |  |  |  |  |  |
| 2 | 保洁服务：室内保洁室外保洁(24分) | □地面 □墙面 □墙上装饰□开关 □消防设施□宣传栏 □ 门 □窗 □窗 台 □玻璃 □过道 □大厅 □暖气罩 □顶棚 □楼梯扶手□高窗台 □楼梯间墙面 □暖气片 □垃圾桶 □电梯门 □防火门□茶叶桶 □洗面台 □台前境 □水龙头 □洗手液盒□蹲坑 □小便斗□卫 生间异味 □水管□隔墙 □纸盒 □卷纸 □净手纸 □地漏 □ 上下水管 □电梯内部卫生 □电梯地毯 □电梯消毒记录 □保洁区域无污渍、烟头、纸屑、蜘蛛网 □主干道、草坪人行道干净无污垢、杂物、杂草、 积水 □消毒、消杀工作到位 (电梯、卫生间、 会议室、 门把手) 。 □大楼周边拐角无污垢、 杂物、积水、尘土、蜘蛛网□楼前台阶、电动门擦洗 □玻璃墙定期冲洗□垃圾桶、标识牌、路灯、路灯杆保持 干净无明显污渍、灰尘□树坑、绿化带边树叶杂物 □垃圾清运及时无乱堆乱放，做到日产日清 □定期对垃圾桶(箱)进行消毒、清洗 □ 发现问题及时报告并作好记录□对需要定期清洗的区域，制定保洁计划 |  |  |  |  |
| 3 | 打扫房间服务(15 分) | □会议室地面、墙面、桌面、窗台干净整洁□会议要求：提前 40 分钟摆好茶杯、抽纸、话筒、湿巾纸、毛巾等物品□会前 60 分钟，服务员、 电工对会场进行检查 (空调、照明、温度、音响、麦克风、投影等设备是否完好□会议室幕布 □服务人员是否在岗□会议室主席台席签、话筒摆放完好 □服务人员会前关闭手机。 |  |  |  |  |
| 4 | 维护维修服务(20 分) | □电器开关、线路是否完好□节假日时空开关是否调整关闭 □上下水管道是否畅通□消防泵房巡更记录 □水泵、机柜、电机干净无灰尘 □ 空调主机是否正常□ 空调设备更换有记录□电梯面板 □电梯照明□电梯设备记录□检 查电梯维保记录□检查电梯更换设备记录□ 制度标牌齐全□地面、墙面干净无灰尘 对电梯进行安全监测 □配电室是否正常□经常检查线路、插座、灯具是否完好 □发现问题不报告 □配电室设备及卫生检查记录。 |  |  |  |  |
| 5 | 秩序服(20 分) | □门岗：24 小时值守 (不脱岗、漏岗、睡岗)□大楼岗：坚守岗位，热情服务 (突发事件应急处置) □巡逻岗：按要求2小时 1 次 □消防室 24 小时值守 (有消防证人员) □停车场管理：做到交通无堵塞、无逆向停车、无压线停车、无一车占双位现象 □应急预案及演练 □交接班记录和外来人员及车辆登记记录齐全 □发现问题及时报告，并作好记录 |  |  |  |  |
| 合计 | | |  |  |  |  |  |
| 测评人： 分管领导: 物业公司确认： | | | | | | | |

**附件2：**设备设施管理服务标准和要求监督检查细则，具体内容详见： 采购需求—设备设施管理服务标准和要求里每一处一次不符合扣分处理，表格中未提及的环节，均参考同类扣分。

物业管理设备设施管理服务标准和要求监督检查考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 检查内容 | 扣分标准 |
| 1 | 基本要求 | 1.维修人员持证上岗、挂牌上岗、着装上岗。 | 专业技术人员无专业技术证书，发 现一人次扣 2分；维修人员不挂牌上岗，不着装上岗发现一次扣1分。 |
| 2.建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受服务单位报修、求 助、建议等各类信息的收集和反馈，并及时处理。 | 每发现一项不符合要求的扣1分 |
| 3.建立并落实维修服务承诺制，零修、急修及时率 100%，返修率不高于 2%， 并有回访制度，回访记录、值班记录。 | 每发现一项不符合要求的扣1分 |
| 4.按要求定时抄记设备运行数据及各区域水、电表示数。 | 每发现一项不符合要求的扣 2分 |
| 5.建立设备档案资料，公用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善， 查阅方便。 | 每发现一项不符合要求的扣2分 |
| 2 | 供水( 供  暖)系统 | 1．每半月对管理服务区域供水设施进行检查，做好检查记录，发现跑、冒、 滴、漏及时处理。消防器材如消火栓、 水枪、水龙头、水带等要保持完好，发现有老化现象要及时上报。 | 不能按时检查或无记录一次扣1分， 发现问题不能及时处理一次扣2分，消防器材不完好未上报一项扣2分。 |
| 2．急修小修类事项维修人员15 分钟内到达现场处理，常规性维修当日完成；大项维修及时呈报维修申请。 | 急修小修类故障维修不及时 1 次扣 2分；大项维修呈报不及时，1 次扣 2分；到达现场不及时，1 次扣3分。 |
| 3．每年供暖前和停暖前对暖气设备进行全面检查、保养，做好检修记录。 | 不能按时检查、保养的一次扣 2分。 |
| 4．供暖期间发现漏水、跑水、管道堵塞等问题能及时处理； 在规定时间内能及时完成维修，完不成的要说明原因。 | 不能及时维修或没有正当理由扣2分，无记录扣1分。 |
| 3 | 给排水 系统 | 1.每周对楼内卫生器具、给排水管道进行检查，做好检查记录，发生堵塞、 排水不畅现象及时清理疏通。 | 不能按时检查或无记录一次扣1分，发现问题不能及时维修一次扣2分。 |
| 2.每天对楼内延时阀、延时水嘴，热水器等设备进行检查。 | 对楼内延时阀、延时水嘴，热水器 等设备未进行检查或无记录一次扣 2分。 |
| 3.每天对地下室水泵，集水坑检查，出现问题及时进行处理。 | 不能及时处理一次扣2分。 |
| 4.定期清理排水井、污水井、化粪池，做好检查记录， 发现堵塞或不畅及时清理疏通。 | 不能及时清理或无记录一次扣2分，发现堵塞不畅扣2分。 |
| 5.及时对雨漏管、地面明排检查口、屋顶雨漏进行清理，保障排水畅通。 | 不及时清理扣 2分，排水不畅通扣2分。 |
|  |  |
| 4 | 供电系统 | 1.工作人员按规定每天对配电室、 楼内配电室开展巡检，对运行状态和运行 参数做巡检记录，按月将巡检记录整理 装订成册。 | 没有巡查扣2分，没有记录扣1分，少检查一次扣2分，委托他人代签扣2分，并对代签人员严肃处理。 |
| 2.严格执行《电业安全规程》进行检查、安全管理制度；设备运行、检修、 记录齐全。 | 不按《电业安全规程》检查扣 2分，没有记录扣1分。 |
| 3.每年2次对配电室设备进行检修， 根据运行情况及时进行电气试验，并做好 记录。设备检修前、后要报采购人审核、备案。 | 不按时检修或无记录一次扣 2分，没有备案扣 1分。 |
| 4.杜绝责任性停电事故；发生停电事故及时查找原因并立即解决。 | 发生责任性停电事故，一次扣3分； 发生停电事故不能立即解决一次扣2分。 不打招呼停电一次扣 1分； |
| 5.配电室、楼内配电室设备卫生干净 整洁无明显灰尘、杨柳絮或蜘蛛网，地面干净。 | 卫生不干净有灰尘、杨柳絮或蜘蛛网一次扣2分。 |
| 5 | 运行系统 | 1.每月对办公楼内强弱电间设备、楼层配电箱、楼道照明灯、室外路灯、大院监控设施进行巡检， 要能保证完好率在98％以上，做好维修、巡检记录及强弱电间卫生保洁工作。 | 不按时巡查一次扣 2分，设备完好率达不到98%以上扣 3分，环境质量不好一次扣 2分。 |
| 2 .重大节假日前配合主管部门人员对大楼消防设施设备、配电设施设备进行全面检查、维护和电气设备试验，并做好记录。 | 不能按时检查一次扣 2分，没有记录一次扣 1分。 |
| 3.每月对电气控制设备、消防控制设备 (含消防泵、喷淋泵、集水坑) 、地下车库污水泵等进行巡检，做好 巡查记 录，发现设备隐患和缺陷妥善处理，并保证设备安全运行。 | 不能按时巡查一次扣 2分，没有记录扣 1分，不妥善处理扣 2分。 |
| 4.确保监控、消防弱电相关子系统正常使用，监督维保单位每月两次日常巡检，并做好记 录。 | 不能正常使用一处，没有记录扣 2分。 |
| 5.确保电梯正常运行，监督维保单位每月两次对电梯的维保，每天对电梯进行日常 检查并做好记录。 | 不能确保电梯正常运行扣 3分，维保单位每月两次对电梯的维保发现少一次 扣 3分，做不到对电梯进行日常检查一 次扣 2分；没有做好记录一次扣 1分。 |
| 6 | 供电工作 | 1.制定保电方案，安排专人负责保电。定期举办保电培训班及应急保电演练。 | 未制定保电方案扣 1分，没有专人  值守扣 1分，未开展培训、演练扣 1分. |
| 2.保电前一天，对设备和线路进行检查和维护，并做好记录，向主管部门提前汇报准备情况。 | 未开展检查和维护扣 1分，记录不  全扣 1分，未向主管部门汇报准  备情况扣 1分。 |
| 3.各类会议开始前40分钟安排人员做好灯光、音响、麦克、投影仪等检查 | 未按要求检查的一次扣 2分，没有做好记录一次扣 1分。 |
| 7 | 建筑物及楼宇附属设施 | 1.建筑物外观完好、整洁， 外墙面砖、石材等装饰材料无脱落、无污迹。 | 为要求检查或发现问题一次扣 2分。 |
| 2.每月对建筑物顶部、 内外墙面、内外地面 (地坪) 、门窗、地下车库、 等进行全面检查， 做好记录， 发现 问题及时处理。 | 没有检查一次扣 2分，没有记录扣  2分，发现问题不及时处理扣2分。 |
| 8 | 临时  性工作 | 能圆满完成机关及相关处室交办的临时性工作。 | 发生一起没有按要求完成的工作扣 3分。 |

**附件3：**保洁服务和绿化养护服务标准及要求监督检查细则；具体内容详见：采购需求—保洁服务和绿化养护服务标准及要求，标准和要求里每一处一次不符合扣分处理，表格中未提及的环节，均参考同类扣分。

物业管理保洁服务和绿化养护服务标准及要求监督检查细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 检查内容 | 扣分标准 |
| 1 | 人员  管理 | 1.卫生保洁实行责任制，明确清洁人员的责任范围。 日常管理制度规范、齐全； 建立员工基本档案，随时更新。 | 不实行责任制、不明确责任范围一 次扣 2分。管理制度少一项扣2分；员工档案一项不规范扣2分，缺少一人扣3分。 |
| 2.新录用的保洁人员年龄不得超过53岁。 | 保洁人员超过要求年龄一人扣3分。 |
| 3.所有员工统一着装，佩戴工号牌。 | 发现一人次不符合，扣1分。 |
| 4. 制定明确的清扫、保洁作业标准，对需要定期进行清洗保洁的区域及设施制定明确的定期保洁计划。 | 未制定相关作业标准， 缺一项扣1分；未制定区域及设施定期保洁计划，缺少一项扣 1分。 |
| 5. 对公共区域、卫生间使用的清洁工具进行明确区分和标识，并在不同区域使用不同的清洁工具。科学合理使用清洁用品，定期对不锈钢、卫生洁具等保养。 | 未按规定使用清洁工具发现一次扣 2分；不按规定使用清洁用品、使用不当发现一次扣2分，造成相关物品损坏或 表面腐蚀的照价赔偿。 |
| 6. 做好公共区域水暖电、开水器、消防等相关设施设备故障、墙地面、门窗破损和公共区域堆放杂物的  报告工作。 | 公共区域水暖电、消防等相关设施 设备发现故障未报告一次扣2分，墙地面、门窗破损和公共区域堆放杂物未报告一次扣 2分。 |
| 2 | 一楼大 厅及二楼过道 | 1 .地面无垃圾，不得有明显灰尘、脚印，无水渍。 | 地面有垃圾一次扣2分，地面有明 显灰尘、脚印一次扣2分，有水渍一次扣 2分。 |
| 2.各类标识牌、消防设备、宣传墙不得有灰尘、污渍，花盆内不得有杂物、杂草，有人管护。 | 标识牌、消防设备、宣传墙有灰尘、 污渍一次扣2分，花盆内有杂物、杂 草一次扣2分， 出现缺水或黄叶等一 次扣2分。 |
| 3.门框、窗框、窗台、电子屏幕及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。 | 门框、窗框、窗台、金属件表面有灰尘、污渍一次扣2分；电子屏幕表面不光亮有污渍一次扣2分；门窗玻璃有灰尘、污渍一次扣3分。 |
| 4 .墙面、立柱、地脚线、天花板干净无积尘、无蛛网；指示牌干净无污渍； 室内摆件表面光亮无灰尘。 | 墙面、天花板有灰尘、蛛网一次扣3分；室内摆件表面有灰尘一次扣2分。 |
| 5.防尘垫无灰尘、无污渍；门厅设施无灰尘、无污渍， 摆放到位不得挪动。 | 消毒毯、防尘垫有灰尘、污渍一次 扣 2分；测温仪及门厅设施有灰尘、污 渍一次扣2分，随意挪动未及时归位一 次扣2分。 |
| 3 | 室内楼梯楼道 | 1.地面、楼梯无垃圾， 地面、楼梯、 地脚线无明显灰尘、无污渍、无水渍。花 盆不得有灰尘、污渍，花盆内不得有杂物、 杂草，有人管护。 | 地面、楼梯有垃圾一次扣 2分， 地面、楼梯、地脚线有明显灰尘、脚印、 污渍、水渍一次扣2分。花盆有灰尘、 污渍一次扣2分，花盆内有杂物、杂草一次扣2分， 出现缺水或黄叶等一次扣2分。 |
| 2 .墙面 (含大理石墙面) 、地脚线、天花板干净无积尘、无蛛网；门框、窗框、 窗台、消防栓柜、排送风口及指示牌无灰 尘、无污渍； 门窗玻璃干净无尘；楼梯间平台、灯具、扶手无尘、无污渍。 | 墙面、天花板有灰尘、蛛网一次扣2分；门框、窗框、窗台、消防栓柜、 排送风口及指示牌有灰尘、污渍一次扣 2分； 门窗玻璃有灰尘、污渍一次扣2分；楼梯间平台、灯具、扶手有灰尘、 污渍一次扣2分。 |
| 3.垃圾桶放置整齐，保持清洁，无污迹、无异味、无烟蒂，四周无散落垃圾。 | 垃圾桶放置不整齐一次扣2分；表面污迹、烟蒂或有异味一次扣 2分；垃圾 桶 内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶 2/3 的一次扣2分；垃圾桶四周有散落垃圾的一次扣1分。 |
| 4 | 公共  卫生  间 | 1 .地面、墙面、洗手池、水笼头、  镜面、干手器、台面不得有灰尘，污渍。 | 地面、墙面、洗手池、水笼头、镜 面、干手器、台面有灰尘，污渍一次扣 2分。 |
| 2 .地面干净无污渍、无积水； 墙面、 门窗、玻璃、窗台、镜面、隔断、暖气片表面干净， 无污迹， 金属饰件表面有光泽，天花板表面无蛛网。 | 地面干净有污渍或积水一次扣2分；墙面、 门窗、玻璃、窗台、隔断、 装饰画、暖气片表面有灰尘、 污渍一次扣 2分，天花板表面有灰尘、 蛛网一次扣2分。 |
| 3.洗手台干净无污渍，无水渍；洁具、手纸盒洁净无污渍；洗手盆无污渍。 | 洗手台有污渍或水渍一次扣2分；洁具、手纸盒有污渍或水渍一次扣2分；洗手盆有污渍一次扣2分。 |
| 4.垃圾桶、茶叶桶放置整齐， 保持清洁，无污迹、无异味，四周无散落垃圾。 | 垃圾桶、茶叶桶放置不整齐一次扣 2分 ；表面污迹或有异味一次扣 2分；茶叶桶不能及时清理一次扣 2分； 垃圾桶内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶 2/3 的一次扣 2分；垃圾桶四周有散落垃圾的一次扣 2分。 |
| 5.卫生间保持空气流通，无明显异味，蹲便池、小便器、座便器不得有污垢、尿垢； 卫生工具摆放整齐， 工具间不得有垃圾、杂物 | 卫生间内有异味，未通风的发现一次扣 2分；蹲便池、小便器、座便器有 污垢、尿垢一次扣 2分；卫生工具摆放不整齐或有杂物一次扣2分。 |
| 5 | 室外保洁 | 1.一楼、负一楼通道，门前踏步台清扫及时， 无污渍、蛛网、杂草、积水；雨雪天及时放置防滑垫、提示牌等。 | —楼、负一楼通道、门前踏步台清扫不及时， 有污渍、杂草、积水一次扣 2分；雨雪天未及时放置防滑垫、提示牌等一次扣2分。 |
| 2. 大院内道路、人行道、停车场及大楼周边清扫干净，无污渍、烟头、杂物、积水；垃圾箱、雕饰、标识牌、 路灯及灯杆保洁到位， 无明显污迹、无积灰。 | 大院内道路、人行道、停车场及大楼周边清扫不及时， 有污渍、烟头、杂 物、积水一次扣2分；垃圾箱、雕饰、标识牌、路灯及灯杆有污迹、 积灰一次扣2分。 |
| 3. 散水、窨井无杂物、无垃圾；生活垃圾分类每日清运，非生活性垃圾清运及时， 无乱堆乱放现象，灭烟柱清理干净。 | 散水、窨井有杂物、垃圾一次扣2分；生活垃圾未分类每日清运一次扣 2分；非生活性垃圾清运不及时，乱堆乱放一次扣2分；楼内垃圾清理时间不适宜、造成电梯拥堵的一次扣 2分；灭烟柱内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶2/3 的一次扣2分。 |
| 4.消杀工作到位，根据季节合理安排消杀频次。 | 消杀工作不到位、不及时一次扣3分，未根据季节安排消杀工作一次扣 3分。 |
| 6 | 电梯轿厢 | 1.每日擦拭 1 次轿厢门、面板，不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 1 次。 | 未按规定擦拭轿厢门、面板一次扣 2分，未按规定护理轿厢一次扣3分。 |
| 2.厢内地面干净， 每周更换地毯； 灯具、操作指示板明亮；轿厢内无污渍无粘贴物； 电梯门槽内无垃圾无杂物。 | 厢内地面有污渍一次扣2分，每周  更换地毯不及时发现一次扣2分； 轿厢、 灯具、操作指示板有污渍一次扣2分； 电梯门槽内有垃圾无杂物一次扣2分。 |
| 3.电梯消毒液、垃圾桶放置整齐， 保持 清洁，无污迹。 | 电梯消毒液添加不及时的一次扣2分； 垃圾桶放置不整齐一次扣2分；表面污迹一次扣2分；垃圾桶内垃圾不能及时倾倒且超过垃圾桶 2/3 的一次扣2分。 |
| 7 | 茶水间 | 1 .地面干净无污渍、无积水； 墙面、地脚线、门框及电源插座干净无污点、无污物，天花板表面无蛛网。 | 地面有污渍或积水一次扣2分； 墙面、地脚线、 门框、电源插座有灰尘、污渍一次扣 2分，天花板表面有蛛网一次扣 2分。 |
| 2.开水器台面干净、光亮，无杂物、无水渍； 开水器机身干净光亮，无水渍无污点。 | 开水器台面 有污渍或积水 一次扣 2分 ；机身有水渍、污点一次扣 2分。 |
| 8 | 电器箱  、消防等设施  设备 | 1. 配电箱、消防栓灭火器及开关等保证表面干净，无尘无污迹。 | 未按规定清洁配电箱、消防栓灭火器及开关等， 表面有灰尘、污迹一次扣 2分。 |
| 2.监控摄像头、报警器等表面光亮， 无尘无污点。 | 监控摄像头、报警器等表面有灰尘、 污迹一次扣 2分。 |
| 9 | 地下停车场 | 1.地面不得有明显灰尘、垃圾、杂物、油渍等。 | 地面有明显灰尘、垃圾、杂物、油渍一次扣 2分。 |
| 2.各类标识牌、设施设备、管道及照明灯具不得有积灰。 | 各类标识牌、设施、设备、管道及照明灯具有积灰一次扣2分。 |
| 3.排水沟 (槽) 不得有垃圾和堵塞。 | 排水沟 (槽) 有垃圾和堵塞一次扣2分 |
| 4.墙面、顶棚不得有积尘、蛛网。 | 墙面、顶棚有积尘、蛛网一次扣3分。 |
| 10 | 卫生消毒 | 1.公共场所和周围环境根据季节合理进行卫生消杀（ 夏季每月2次、冬季每月1次）。 | 不按要求进行消杀一次扣2分 |
| 2.采取综合措施消灭老鼠、蟑螂， 控制室内外蚊虫孳生。 | 不按要求进行消杀一次扣2分。 |
| 3.在化学防治中注重合理用药，不使用违禁药品。 | 不按要求进行消杀一次扣2分。 |
| 11 | 绿化管理 | 1. 大院内绿化区域内树木、草坪等养护、修剪、补换栽种、灌水、打药管理规范。 | 院内树木为及时修剪、打药、灌水每项扣3分；草坪杂草丛生扣3分。 |
| 2.每年开展春季、秋季修剪，生长季节按时防虫害。 | 未开展春季、秋季修剪一项扣3分  ，未按时防虫、防病发生病虫害一次扣3分。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **附件4：**会议服务标准及要求监督检查细则，具体内容详见：采购需求—会议服务标准及要求，标准和要求里每一处一次不符合扣分处理，表格中未提及的环节，均参考同类扣分。  **物业管理会议服务标准及要求监督检查细则**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 检查内容 | 扣分标准 | | 1 | 承接服务 | 1.会议服务实行 预约登记制度， 做好预约记录。 | 不实行预约登记一次扣2分， 记录等不规范一次扣2分。 | | 2.严格按照有关规定做好交接， 并认真填写承接会议记录 | 不按照有关规定做好交接一次扣 2分，承接会议出现失误差错的一 次扣 2分。受到领导批评的一次扣 3分。 | | 3.会服人员不得擅离职守，不准做与工作无关的事情。 | 不按要求值班一次扣2分。 | | 4.对各会议室位置、名称、功能、容纳人数、设备情况等要熟练掌握。 | 不熟练掌握一次扣2分。 | | 5.对预约会议或布置会场的人员要礼貌 待人、热情服务， 根据要求介绍各会议室的功能情况。提供会议服务要按照先来后到的原则， 特殊情况报有关领导协调处理。 | 不能礼貌待人、热情服务，不能根据要求介绍各会议室的功能情况。不按照先来后到的原则，特殊情况没 有报有关领导协调处理每发生一次扣3分。 | | 6.详细了解会议使用单位召开会议名称、 会标内容、使用时间、次数、摆放形式、茶水 服务、联系电话及其他特殊要求。 | 发现一项不符合要求的扣3分 | | 2 | 会议服务 | 1.按照使用单位要求，会前做好音响、灯 光调试，会场布置、会标悬挂、空调启动、卫生保洁、开水供应等工作。 | 会前没做好音响、灯光调试，会场布置、会标、空调启动、卫生保洁等工作一次扣2分。出现服务不到位、灯光或音响设备故障一次扣3分 | | 2.项目负责人对布置好的会议室进行全 面检查， 发现不符合要求的方面要及时调整。 | 不及时调整一次扣2分 | | 3.重要会议音响、灯光及服务人员要提前一小时 (一般会议提前40分钟)到达会 场，按要求着装并整理好自己的仪表仪容。根 据各自岗位职责，提前做好会议服务的准备工作。 | 不按要求着装， 不能提前做好会议服务的准备工作一次扣2分；发生音响、设备故障的一次扣3分。 | | 4.按规定和要求为办会方提供优质服务。 | 不按要求做好服务一次扣2分。 | | 5.随时注意会场温度，按照季节做好空调 温度调整。 | 不按要求做好服务一次扣2分。 | | 6.会议结束后，及时开门欢送，对会场进 行检查，有无遗物留物品，检查设施设备有无损坏，如有损坏，及时报告。 | 不按要求做好服务一次扣2分。 | | 7.会议保障服务工作要确保质量让办会方满意。 | 质量不高，存在疏漏办会方不满意一次扣3分。 | | 3 | 设施管理 | 1.日常维护和定期维护有记录。 | 不进行维护一次扣1分，无记录 一次扣2分。 | | 2.严格执行各类设施设备的操作规程。 | 不能执行相关规程一扣2分。 | | 3.设备档案资料齐全，完整便于检查核对。 | 设备档案资料不齐全，不完整一次扣2分。 | | 4.设施设备 (桌、椅、音响、话筒、显示屏、灯、窗帘、幕布、消防设施、消毒柜、茶杯) 数量要做到帐物相符， 未经批准不得改变其性能和结构，不得随意拆装。 | 设备的实物与台账不符扣3分。 | | 5.闲置设备应妥善保管，不得外借，如有 外借要向有关领导请示。 | 设备保管不善一次扣3分，外借不向领导请示、无登记的一次扣3分。 |   **附件5：**安保服务标准及要求监督检查细则，具体内容详见：采购需求—安保服务标准及要求，标准和要求里每一处一次不符合扣分处理，表格中未提及的环节，均参考同类扣分。  **物业管理安保服务标准及要求监督检查细则**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 检查内容 | 扣分标准 | | 1 | 管理规范 | 1.安保对重点区域实行 24 小时值班及定时巡逻制度，做好值班记录；熟悉楼院环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。 | 重点区域：未做到 24 小时值班及 定时巡逻的一次扣 3分，记录等不规范一处扣2分。 | | 2.上班时间统一着保安服装，不允许 与其他混杂着装，行为举止规范。 | 不统一着装一次扣2分，行为举止不规范一次扣2分。 | | 3.不准脱岗、串岗。严禁上岗时玩手机、看书、看报、听收音机、上岗打盹、 睡觉、扎堆聊天、酒后上岗、在岗上吸烟。 | 脱岗、串岗、玩手机、看书、看报  、听收音 机、打盹、睡觉、扎堆聊天、吸烟一次扣3分；酒后上岗一次扣3分，醉酒上岗责成物业公司与当事人解除劳动关系。 | | 2 | 前门岗 | 1.对来访人员要有礼貌；严禁与来访群众发生口角。 | 对来访人员不礼貌一次扣2分； 与来访群众发生口角扣3分。 | | 2.严格验证登记制度，有来访或不登记闯入者，应及时制止并及时上报。 | 不严格验证登记制度，有来访或不登记闯入者，不及时制止一次扣2分， 不及时报告一次扣2分。 | | 3.外来未录入信息车辆，不登记不得进入大院，登记后停在适当位置，不得影响其他车辆正常行驶。 | 发现未录入信息车辆不登记进入大院一次扣2分。 | | 4、建立登记制度，对来访人员作详细记录。 | 不履行来访登记制度，对来访人员无记录一次扣2分。 | | 5.熟悉各部门、单位的办公区域，对来办事人员经允许后方可登记办理进入手续。 | 不熟悉各部门、单位的办公区域，对来办事人员没经允许办理登手续 一次扣2分。 | | 6.引导车辆按照要求出入大院，并按要求有序停放。 | 发现没有及时按要求引导车 辆进出院落，一次扣2分，没有要求规范停放发现一次扣2分 | | 3 | 车辆指挥 | 1.按照要求熟记相关车辆号牌。 | 不能熟记相关车牌号码发现一次扣 2分。 | | 2.机动灵活、不失原则的处理车辆的 违停现象。停车场做到交通无堵塞、无逆向停车、无压线停车、无一车占双位。 | 不能机动灵活处理车辆的违停现象 一次扣2分。停车场如有交通无堵塞、 逆向停车、压线停车、一车占双位发现一次扣2分 。 | | 3.严禁使用消防水源清洗车辆，确保停车场内各种设施、设备的安全。 | 随意使用消防水一次扣3分。 | | 4 | 楼内岗 | 1.对进入大厅来访人员进行验证引导。 | 对来访人员不进行验证、不引导、一次扣2分。 | | 2.值班期间发现可疑人员要及时询问，并报告相关领导妥善处置。 | 未做到询问，造成推销人员或未经允许进入的一项一次扣2分。 | | 5 | 监控室 | 1.做好交接班记录，接到报警报修电话后，认真登记并立即发出指令，并及时逐级报告。 | 不做交接班记录，接到报警报修电 话后，不认真登记不发指令，不及时报告一次扣2分。 | | 2.监控室 24 小时值守 (有消防证人员) 做到不脱岗、漏岗、睡岗。严禁无关人员进入监控室，爱护室内的设施、设备器材，对电视墙进行除尘、除静电擦拭， 保持室内卫生清洁，维护各种设施设备正 常运行  。 | 监控室 24 小时值守 (有消防证人  员) 如脱岗、漏岗、睡岗一次扣3分。 无关人员进入监控室，不爱护室内的设 施、设备器材，对电视墙不进行除尘、室内卫生不清洁，不能维护各种设施设 备正常运行一次扣 3分。 | | 3.熟练掌握报警、视频监控、公共广播、消防等系统的操作使用规程。 | 不能掌握报警、视频监控系统、公共广播系统、消防自动报警系统的操作使用规 程一次  扣3分。 | | 4.安防 (消防) 设备报警后，立即通知巡逻保安到场巡查确认并及时反馈，做好记录。 | 设备报警后，不及时通知巡逻保安 到场巡查确认、不及时反馈，不做记录 一次扣3分 | | 5.熟悉并掌握消防、安防等应急预案，充分发挥好总监控室应急指挥的作用。 | 不熟悉消防、安防等应急预案，不能发挥好总监控室应急指挥的作用一次扣3分。 | | 6 | 巡逻保安 | 1.熟悉楼内外建筑布局，按规定对楼院内区域进行巡视检查，对重点部位要加大巡逻力度。 | 不按规定对大楼院内区域进行巡视检查一次扣2分，对重点部位没有加大巡逻力度一次扣2分。 | | 2.熟悉楼内外安防、消防设施、器材位置、数量和功能，每月对各类设施检查 一次，掌握使用方法；熟悉各消防通道、安全出口的开关情况，熟悉院落各通道和门岗情况，掌握院落薄弱地界。 | 未做到熟悉使用方法、院落情况的一次扣2分。 | | 3.发生报警情况或接到监控室指令，3 分钟内到达现场，确认是上访、滋事、治安、盗窃、火灾、故障、误报，采取有效措施妥善处置，并及时上报。 | 发生报警或接到指令，不能在 3 分  钟内到达现场一次扣2分，确认是上访、滋事、治安、盗窃、火灾、故障、误报，不能采取有效措施妥善处置一次扣3分，不及时报告一次扣2分。 | | 4.掌握消防设施设备的使用方法并能 及时处理各种问题，对处理不了的问题及时上报，做好记录。 | 不掌握使用方法，不及时处理问题一次扣2分，不做记录一次扣2分。 | | 5.做好非机动车辆的管理工作，维护车棚整洁，摩托车、自行车、电动  车按指定位置摆放整齐。 | 自行车、电动车、摩托车摆放不整齐一次扣 2分。 | | 7 | 人员管理 | 1．严格按照保安配置表对人员定岗定位。 | 不能按照保安配置表对人员定岗定 位少一人扣2分。 | | 2、招聘保安人员要建立健全各种档案资料，并及时更新。 | 档案资料不全一次扣2分，资料  更新不及时一人次扣2分。 |   **附件6: 投标人工作人员日常行为的监督检查细则**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **检查项目** | **检查内容** | **扣分标准** | | 仪容仪表：  统一着装，穿着整洁、仪表端庄 | 1.未统一着装上岗；  2.服装不洁净、衣冠不整、穿拖鞋上岗；  3.蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲。 | 发现一次扣3分 | | 行为举止：  精神饱满、端庄稳重、举止得体 | 1.工作懒散，在岗期间吸烟饮酒、吃零食、嚼口香糖；  2.工作时吹口哨、听收录机或手机；  3.工作中与人闲聊、打闹、大声喧哗或与人争吵； | | 文明礼貌：  尊重他人、态度和蔼、使用文明用语 | 1.不尊重他人人格、习俗；  2.不使用文明用语 ，出口伤人或污言秽语；  3.不服从管理、不听从劝阻；  4.不认真回答问题，不进行耐心解释；  5.接打电话语言粗暴；  6.动手打人、伤人；  7.行为不检点、有损形象。 | | 遵规守纪：  遵纪守法、严格纪律、照章行事 | 1.不挂牌服务、无证上岗；  2.不经过岗前培训或培训考核不合格上岗；  3.不遵守采购人的相关规章制度；  4.拒绝接受采购人及上级管理部门监督、检查；  5.在本物业内聚众赌博或变相聚众赌博；  6.扰乱采购人正常工作秩序；  7.迟到、早退、脱岗；工作时间打瞌睡或睡觉；  8.不执行安全生产操作规程；  9.不提供劳保、安全用品；  10.不为从事危险工作的人员提供安全防护设施；  11对于巡视中发现的问题不予解决或汇报；  12.未执行相关规定进行巡检及安全隐患排查；  13.接到服务项目需求的报告不及时到位或未按时完成；  14.特殊事件未按规定设置相关“警戒线”、“警示牌”；  15.浪费采购人的各种资源（水、电、纸张等）； | |