**第五章 采购需求**

**一、采购标的**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注（核心产品）** |
| 1 | 北京金融法院2025年物业管理服务采购项目 | 1 | 项 |  |

**二、项目背景或简况**

办公区总办公面积38700平米，其中1-8层办公面积29568.77平米，地下1-2层面积9131.23平米。根据我院审执工作需求和人员编制实际，保障200名工作人员办公和开展审判工作的办公环境和设施，包括诉讼服务大厅、中法庭、小法庭、调解室、会议室、办公室、贵宾室等。

**三、服务内容**

（一）服务项目：

1.为北京金融法院日常工作提供物业服务；

2.卫生清洁服务；

3.其他垃圾分类；

4.共用设备设施及重点机房的日常运行、巡视管理；

5.日常简易维修；

6.负责项目内绿植租摆及绿化养护；

7.负责项目化粪池清掏工作（属于物业分包项目，分包金额不超过10000元）；

8.配合北京金融法院执行临时交办的服务工作。

（二）物业服务内容

1.负责会议服务，包含会议预定和安排会议室；会议室场地布置、各类大型活动的配合与服务，处理会议中各类服务需求；会前、会中、会后服务工作，会议各项物品的提供准备、保管工作；

2.负责客户服务工作，包含管理区域内报刊、信件收发递送；院内会务单登记，会议室安排，相关部室会议对接；院方交办的日常对客服务工作；

3.负责保洁消杀服务工作，包含楼内公共区域的日常保洁服务；领导办公室、会议室等入室保洁服务；员工办公室垃圾日产日清，每周入室地毯吸尘一次；楼外管理区域卫生清洁服务；地下2层停车区域日常卫生清洁服务；管理区域内的垃圾收集、整理、分类等工作；

4.负责管理区域内公用设备及重点机房的日常运行、巡检、应急维修工作，办公区门窗、办公家具的简易维修。

5.负责院内室外环境卫生维护。

|  |
| --- |
| **北京市金融法院物管中心人员配置方案** |
| **岗位名称** | **编制** | **工作时间** | **工作内容** |
| 项目经理 | 1 | 周一至周五 8：30—17：30  | 1、全面负责本项目的领导与管理工作，制定工作目标、工作计划并组织实施。 |
| 2、根据项目实际情况，负责制定管理方案，定期检查、监督，查处违章并制定整改措施。 |
| 3、与北京市金融法院建立并保持良好沟通；对责任区域的安全工作负总责。 |
|  行政人事及库管员 | 1 | 周一至周五 8：30—17：30 | 1、 负责人员日常培训、考核工作，协助各部门行政方面事务。 |
| 2、配合项目经理负责物业服务相关文件起草、发放、存档。 |
| 3、负责物品物资出入库登记管理，建立库房物资台账，定期检查库存情况，按月盘点核实库存，掌握消耗量及合理库存量。 |
| 客服主管 | 1 | 周一至周五 8：30－17：30 | 1、负责管理区域内日常会议服务、保洁服务等服务工作。 |
| 2、负责制定客户满意度调查工作计划，并监督具体实施，会务保障的调度 |
| 3、协助项目经理与北京市金融法院日常交流沟通工作，项目所在地区的政府主管部门、行业主管的日常沟通工作。 |
| 会议服务 | 6 | 周一至周五7:30- 20:00 轮班，如遇六、日或节假日倒休 | 1、负责会议预定和安排会议室，并提供全方位专业服务；负责会议室场地布置、各类大型活动的配合与服务，处理会议中各类服务需求；包括会前、会中、会后服务工作，负责会议各项物品的准备、保管工作； |
| 2、负责各类会议所用茶叶、杯具、矿泉水、办公用品的申领、保管与配备；负责督导各会议室的清洁管理； |
| 3、负责协助北京市金融法院相关部门进行会议接待服务等 |
| 客服员 | 2 | 周一至周五 8:00--19:00 轮班，如遇六、日或节假日倒休 | 1、负责管理区域内报刊、信件收发递送 |
| 2、负责院内会务单登记，会议室安排，相关部室会议对接 |
| 3、北京市金融法院相关部门交办的日常对客服务工作 |
| 客服内勤 | 2 | 周一至周五8:30-17:30 | 1、能够熟练使用office和WPS等办公软件、复印设备，具备一定应用文写作能力。 |
| 保洁主管 | 1 | 周一至周五8.30—17:30 | 1、负责管理区域日常清洁工作、入室保洁、虫控消杀、垃圾分类与清运、控烟和保洁设备维保等工作的组织与实施。 |
| 楼内保洁员 | 12 | 6:30--21:00 轮班倒休 | 1、负责本项目公共区域的日常保洁、清洁工作，范围包括但不限于大堂、走廊、步行梯、公区卫生间的清洁、保洁，及时补充卫生间客用品，并确保备用品充足，根据保洁服务规范执行保洁服务工作。 |
| 2、负责领导办公室、会议室入室保洁服务工作，需严格遵守北京市金融法院安全保密制度，双人以上进入领导房间执行保洁服务工作 |
| 3、员工办公室垃圾日产日清，每周入室地毯吸尘一次，根据保洁服务规范执行保洁服务工作。 |
|  外围区域及垃圾分类员 | 2 | 7:00--21:00 轮班倒休 | 1、负责楼外管理区域卫生清洁服务 |
| 2、负责地下2层停车区域日常卫生清洁服务 |
| 3、负责本项目管理区域内的垃圾收集、整理、分类等工作 |
| 工程主管 | 1 | 周一至周五8.30—17:30 | 1、负责工程各专业的综合管理工作，协调好内、外部关系，处理部门的各项工作，确保工程设备设施安全运行。 |
| 2、负责工程设施设备维护、预算、物品申购、维保计划、安全、环保等管理工作。 |
| 综合维修技工 | 5 | 周一至周五7:00-20:00 | 1、负责管理区域内土建、装饰设备日常巡检、维修工作，管理区域内的门窗、办公家具的简易维修。 |
| 空水技工 | 4 | 24小时运行班 | 1、负责制冷机房、热力站设备运行、巡检；2、负责管理区域内空调系统的正常运行及巡检。 |
| 强电技工 | 4 | 1、负责高压配电室设备运行、巡检；2、负责管理区域内强电系统的正常运行及巡检。 |
| 弱电技工 | 1 | 周一至周五8.30—17:30 | 1、负责管理区域内共用弱电设备设施的日常巡检及简易维修；2、负责物业中心弱电设备设施的维修及维护。 |
| 安保主管 | 1 | 周一至周五8.30—17:30 | 负责消防中控的综合管理工作，协调好内、外部关系，处理属地职能部门的各项工作，确保消防设备设施安全运行。 |
| 中控室值机员 | 6 | 24小时运行班 | 1、负责消防中控室设备运行、巡检；2、负责管理区域内公用消防设备设施的日常巡检。 |
| 合计 | 50 |  |  |

**四、服务方案**

1 、本项目的物业管理整体设计及策划

2 、物业服务目标承诺

3 、本项目的管理架构和各岗位人员的设置

4 、员工培训服务方案

5 、本项目的日常规章制度及档案管理方案

6 、物业服务管理方案（包含会议服务，客户服务，卫生保洁服务，车辆巡视服务，工程维修服务，保密工作管理，用户沟通管理等）

7 、物业服务应急预案

8 、用于本项目人员简历表

**五、人员要求**

1、项目经理，55岁（含）以下，具备专科（含）以上学历，五官端正，善于交流沟通，具有3年（含）以上类似工作经验；

2、行政人事及库管员，50岁（含）以下，具备专科（含）以上学历，五官端正，具有1年（含）以上类似工作经验；

3、客服主管，50岁（含）以下，具备专科（含）以上学历，五官端正，善于交流沟通，具有3年（含）以上类似工作经验；

4、会议服务员，女性35岁（含）以下，五官端正，1.60米以上，具有1年（含）以上类似工作经验；

5、客户服务员，40岁（含）以下，五官端正，1.60米以上，具有1年（含）以上类似工作经验；

6、客服内勤，40岁（含）以下，五官端正，1.60米以上，具有1年（含）以上类似工作经验；

7、保洁主管，55岁（含）以下，五官端正，善于交流沟通，具有3年（含）以上类似工作经验；

8、楼内保洁员，50岁（含）以下，身体健康，具有1年（含）以上类似工作经验；

9、外围区域及垃圾分类员，50岁（含）以下，身体健康，具有1年（含）以上类似工作经验；

10、工程主管，55岁（含）以下，具备专科（含）以上学历，五官端正，善于交流沟通，具有3年（含）以上类似工作经验；

11、综合维修技工，50岁（含）以下，身体健康，具有3年（含）以上类似工作经验；

12、空水技工，50岁（含）以下，身体健康，具备制冷与空调作业证书，具有3年（含）以上类似工作经验；

13、强电技工，50岁（含）以下，身体健康，具备高压电工作业证，具有3年（含）以上类似工作经验；

14、弱电技工，50岁（含）以下，身体健康，具备低压电工作业证，具有3年（含）以上类似工作经验；

15、安保主管，50岁（含）以下，五官端正，善于交流沟通，具有3年（含）以上类似工作经验；

16、中控室值机员，50岁（含）以下，身体健康，具备中级建（构）筑物消防员 (国家职业资格四级)及以上证书或中级消防设施操作员及以上证书，具有3年（含）以上类似工作经验；

**六、相关费用支付方式**

管理服务费由采购人按合同约定分三笔向成交人支付。人员经费中已包含相关员工保险福利等费用。

**七、服务要求**

1.建立环境卫生管理制度并认真落实，管理区域实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督，楼梯、大厅、走廊、电梯间等无随意堆放杂物物和占用，不见废弃物、污垢，无卫生死角，卫生间无异味且清新率达到100%，及时清扫服务区内积水积雪。每天负责领导办公室入室保洁服务；员工办公室垃圾日产日清，每周入室地毯吸尘一次；工作中，保洁人员应礼让甲方工作人员及来访人员，不得喧哗，确保甲方办公区和卫生责任区的氛围安静、环境整洁和空气清新。

2.确保管理范围内房屋的完好和正常使用，及时完成各项零星维修任务，维修合格率100%，一般维修任务完成时间不超过24小时；

3.对服务区域内的电气设备定期巡视、维护和重点检测，维修人员必须持证上岗，及时排除故障。

4.保证服务区域内的空调设备及管线安全运行和正常使用，运行中无噪音和滴漏水现象，定期检修和养护相关设备，保证设备处于良好状态，出现故障后，维修人员应及时到达现场，维修合格率100%；

5.保证给排水系统正常使用，防止跑冒滴漏，节约用水，维修合格率100%，主动检查污水管道，疏通合格率为100%，排水故障维修及时；

6.承担服务区域内的内墙体、地面、天花、门窗修缮，空调、通风、水暖、电气、给排水等设备的管理、维护、维修工作；

7.承担服务区域内的定期消杀服务；

8.建立会议服务的规章制度、工作程序和礼仪规范，并认真落实，按照相关标准做好会前准备、会中服务和会后整理工作。

9.建立报刊、信件收发管理制度。工作日定时将报刊邮件发至各部门报刊箱，特快专递由专人负责登记签收。

10、按照院方要求进行室内绿植租摆工作及外围绿地养护工作；

11、进行园区内化粪池清掏工作，一年不低于2次；

12.乙方人员上岗时间应按规定着装、形象良好，站姿端正、服务热情。

13.乙方工作人员必须遵守甲方有关管理规定，严格遵守保密制度，不得翻阅、阅读、偷看、挪动、带走、偷听等物业服务区域内任何与甲方工作有关的文件、图片、文档、软件、谈话等。

14.物业服务受益人反馈的满意度达95%以上。

15.使用节能灯具、水具、严格进行垃圾分类处理。

16.根据甲方的工作安排提供清洁和会议服务。

**八、物业费用包括**

物业费构成及相关约定如下内容：

第一、员工工资、保险、福利、公积金、残保金、置装费等；

第二、物业办公费用，包括办公耗材、办公用品费等；

第三、日常保洁消杀物耗，包含卫生纸、擦手纸、洗手液、保洁药剂、消杀药剂、垃圾袋等；

第四、物业服务企业利润；

第五、依法缴纳的各种税费；

第六、服务标准，服务质量和目标要求:

——服务满意率达95%；

——维修及时率达98%；

——维修质量合格率100%；

——保洁区域合格率100%；

——投诉处理率100%；

——资料齐全完好率100%；

——岗位人员持证上岗率100%。

**九、合同期限**

服务期限：签订合同起一年，具体起止日期在合同签订时确定

**十、其他：**

（一）其他要求和说明见物业管理服务合同条款。

（二） 投标人在投标文件中须提供本单位的项目团队组成情况及服务工作方案等。