**采购需求**

**一、**采购标的

（一）采购标的（简要服务内容及数量）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 北京市公安局公安交通管理局西城支队物业服务项目 | 1 | 项 |

**（二）项目背景/项目概述**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | 房屋地址 | 房屋类型 | 建造年份 | 总面积（平方米） |
| 1 | 支队驻地 | 西城区赵登禹路303号 | 楼房 | 2003年 | 15670.04 |
| 西四大队 |
| 2 | 红莲驻地 | 西城区红莲南路33号楼 | 楼房 | 2002年 | 8883.46 |
| 3 | 西黄城根驻地 | 西黄城根北街45号 | 楼房和平房 | 50年代 | 1443.40 |
| 4 | 府右街大队驻地 | 西城区民康胡同28号 | 楼房 | 2021年 | 2000.00 |
| 5 | 西外大队驻地 | 西城区大玉胡同1号 | 楼房 | 2008年 | 3981.00 |
| 6 | 樱桃园大队驻地 | 西城区右内大街19号 | 楼房 | 50年代 | 6593.90 |

1、西城交通支队各驻地建筑面积约为3.8万平方米，包含支队驻地、红莲驻地、西黄城根驻地、府右街大队驻地、西外大队驻地、樱桃园大队驻地。本次物业服务招标，主要涉及以上所有驻地的房屋建筑、供电系统、消防系统、供热系统、空调、给排水、电梯设备的日常维修及运行管理；提供卫生保洁、绿化、会议服务、车辆管理及收发等服务内容。

2、主要设备、设施

**支队驻地（含西四大队）**

地上六层，地下三层；地上面积约8795平方米，地下面积约6875.04平方米；会议室5间；食堂1个；卫生间13对；其他功能性用房4间；对外服务大厅1间；电梯2部；中央空调（停用）；消防泵房1个；配电室1间；热交换间1个；污水泵3个；消防水池1个；燃气锅炉1个；隔油池1个；新风系统（分体式）5套；净水设备1套；高压配电、低压配电、消防、安防监控、电子巡更、门禁、停车场管理系统各1套。出入口1个。

**红莲驻地**

地上十层，地下一层；地上面积约8883.46平方米，其中：地下面积约682平方米；会议室3间；卫生间10对；其他功能性用房5间；对外服务大厅1间；自供热燃气炉4台（350KW，24小时生活用水）；安防监控系统1套；消防监控室1个；电梯2台；中央空调（停用）；消防泵房1个；水泵房1个；污水泵3个；配电室1间；净水设备1套；出入口1个。

**西黄城根驻地**

办公楼1栋（2层），平房31间，房屋建筑面积约1400平方米；其他功能性用房4间；会议室1间；卫生间3对；出入口1个。

**府右街大队驻地**

约2000平方米；会议室1间；食堂1个；卫生间2对；其他功能性用房4间；安防监控系统1套；出入口1个。

**西外大队驻地**

地上四层，地下一层；地上面积约3981平方米，其中：地下面积约500平方米(与其他单位共用)；会议室1间；卫生间4对；其他功能性用房4间；安防监控系统1套；消防监控室1个；电梯1台；中央空调；净水设备1套；出入口1个。

**樱桃园大队**

房屋建筑面积约6593.90平方米；其中：地上五层，地下一层；会议室3间；卫生间11对；其他功能性用房9间；安防监控系统1套；隔油池1个；净水设备1套；出入口1个。

二、商务要求

（一）付款条件（进度和方式）

在合同期内按季度支付（物业服务费实行后付制，每年按每三个月分四期支付。）

1. 服务地点：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | 房屋地址 |
| 1 | 支队驻地 | 西城区赵登禹路303号 |
| 西四大队 |
| 2 | 红莲驻地 | 西城区红莲南路33号楼 |
| 3 | 西黄城根驻地 | 西黄城根北街45号 |
| 4 | 府右街大队驻地 | 西城区民康胡同28号 |
| 5 | 西外大队驻地 | 西城区大玉胡同1号 |
| 6 | 樱桃园大队驻地 | 西城区右内大街19号 |

（三） 售后服务

定期按采购人相关要求对员工进行安全生产、职业技能、仪容仪表、服务礼仪等员工素质及技能培训。

三、技术要求

**总目标：**物业管理工作应为公安机关工作人员提供各类优质服务，确保物业服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作环境。

**总体要求：**依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，严格按照行业、国家质量标准执行。分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，整体项目档次定位合理，要与公安机关服务要求相匹配。应充分理解公安机关特点，在服务时长、劳动强度上均高于其他单位，在服务全面性、纪律性等方面特点突出，尤其对于机关办公区，在维系日常运转基础上，其会议服务、院落秩序维护、服务专业化等方面的服务规格、标准、要求都相对较高，难度较大，辛苦程度突出，同时内部管理必须具有严格的组织性纪律性，必须遵守公安机关特有的管理规则，需要提供服务的公司和人员具有丰富的工作经验和经历。

1、**房屋建筑日常维护和管理**

（1）房屋建筑日常维修；

（2）避雷系统检修检测；

（3）建筑主体、附属建筑及配套的设备设施（含家具）养护、维修；

（4）其他委托事项。

**2、供配电、电梯设备维护和管理**

（1）高低压配电及配套设备设施运行、管理、维修；

（2）电梯设备运行管理；

（3）其他委托事项。

**3、给排水、空调、供暖及消防设备维护和管理**

（1）浴室热水供应系统运行维护、分体空调室内外机的管理维护；

（2）给排水、热力、锅炉的运行、管理及维修；

（3）消防养护维修、消防灭火器等设施管理；

（4）其他委托事项。

**4、卫生保洁**

（1）各单位重点区域的卫生保洁，开水供给；

（2）会议及重大活动的服务；

（3）浴室的管理、民警洗衣的管理（有洗衣房单位）；

（4）公共区域日常保洁及公共用品的清洗；

（5）化粪池定期清掏、垃圾分类及清运、消杀灭虫、门前三包、公共区域绿化管理；

（6）其他委托事项。

**5、需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范**

总体符合《北京市物业管理示范项目考评标准及评分细则》以及其他政府、行业标准。房屋公共设施设备维护维修内容相关的国家法律法规标准规范。

**分项服务内容与要求**

**（一）房屋日常养护维修和管理**

1、内容

房屋日常养护维修是指为保持办公楼（区）办公室、会议室、接待室、公共区域、卫生间、地下车库、走廊、屋面、外墙立面等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维护管理工作（包含门窗修理、堵漏、修补、疏通、墙体、地板、玻璃幕墙、吊顶、楼体及室外土建设施修缮等），对房屋等设施进行管理。

2、标准

（1）每年对房屋安全普查一次结果存档，确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；

（2）要爱护办公楼内的设施、未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动；

（3）及时完成各项零星维修任务，合格率100%，一般维修任务不得超过24小时；

**（二）给排水设备运行维护和管理**

给排水运行维护是指为保持办公楼（区）给排水设备、上下水管线、阀门等的正常运行使用所进行的日常养护、维修及室外管道系统的维护、清洗。

1、内容

（1）加强值班，坚守岗位，密切注视给排水系统运行情况；

（2）对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施。如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护；

（3）加强巡视检查，及时对排水系统各种设备出现的故障进行维修；

（4）定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；

（5）加强巡视检查，对救火用的输水设备出现故障时立即进行抢修，同时禁止使用消防水喉做其他用途；

2、标准

（1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；

（2）建立正常供水管理制度，对供水设施、净化水相关设施进行简单清洗、除垢、消毒和更换滤芯等工作；

（3）加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；

（4）保持室内外排水系统通畅，定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）；

（5）设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，维修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜；并制定事故应急预案。

（6）做好节约用水工作。

**（三）供电系统运行管理和维护**

供电设备管理维护是指为办公楼（区）供电系统正常运行对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

1、内容

（1）对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修；

（2）建立各项设备档案；

（3）建立、落实配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度、24小时运行维修值班制度、制定突发事件应急处理程序和临时用电管理等措施；

（4）及时排除故障，保证供电设施完好；

（5）购置后备部件，以防急用；

（6）大楼各出入口备有充电式紧急照明设备；

（7）管理和维护好避雷设施；

（8）做好夜景照明、节日灯系统的运行管理；

（9）为落实政府节能减排工作，建立节电措施。

2、标准

（1）统筹规划，做到合理、节约用电；

（2）供电运行值守人员和维修人员必须持证上岗；

（3）加强日常维护检修，公共使用照明、指示灯具线路、开关要保证完好；

（4）设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，设备零维修合格率达到100%，一般性维修不过夜；

（5）严格执行用电安全规范，确保用电安全；

（6）保证避雷设施完好、有效、安全；

（7）保证夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

**（四）电梯运行管理**

电梯运行管理是指为保证办公楼（区）电梯设备正常使用所进行的日常运行管理、组织年检和日常养护。

1、内容

（1）建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，加强电梯运行管理和档案管理；

（2）严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程，确保设备运行安全；

（3）定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护管理和小修；

（4）经常对电梯等进行巡视检查，监督保养工作；

（5）配合完成电梯年检及其他检测。

2、标准

（1）确保电梯按规定时间运行；

（2）安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态；

（3）通风、照明及其他附属设备完好；

（4）电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备；

（5）轿厢、井道保持整洁；

（6）电梯运行正常，且安全标志明显、齐备；

（7）因故障停梯，接到报修后维修人员应在10分钟内到达现场，及时联系配合维护保养人员进行抢修，及时排除故障；制定电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案。

**（五）空调、热力系统运行管理和维护**

空调、热力系统运行维护指为保证办公楼（区）空调、热力系统正常运行所进行的日常管理和养护维修。

1、内容

（1）对办公楼（区）空调设备、电线电缆、电气照明管线及其附属装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修；

（2）建立各项设备档案；

（3）及时排除故障，保证空调设施完好；

（4）购置后备部件，以防急用；

2、标准

（1）建立空调运行管理制度和安全操作规程。保证空调安全运行和正常使用。

（2）空调运行中无滴漏水现象。

（3）定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。

（4）空调出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，如通过日常维修不能保证空调正常运行的，及时报告。

**（六）电热水器运行管理和维护**

电热水器管理是指为保证办公楼开水供应，对电热水器的日常管理、养护和维修。

1、内容：

（1）每日擦拭电热水器外表，保持洁净、光亮，无污迹；

（2）电热水器出现故障时，立即与甲方联系；

（3）每日按时检查电热水器开关、阀门和电源运行情况；

（4）每季度对电热水器内部进行一次清理水碱，无水垢。

2.标准：

（1）电热水器保持洁净、光亮，无污迹；

（2）维修及时，无贻误；

（3）按时除碱，无水垢；

（4）严格执行操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全方面的问题。

**（七）卫生保洁**

卫生保洁是指为保持办公楼（区）、庭院、绿地等环境清洁而进行的日常管理工作。

1.公共区域卫生保洁

公用区域包括：办公楼的大厅、大门、楼道、楼梯和办公大厅及上述部位内所有设施用品及饰物。

服务内容：

（1）清理大楼内的所有垃圾、按规定对垃圾进行分类回收；

（2）收集及清理所有垃圾箱、花槽内的垃圾；

（3）清洁所有门、窗及指示牌；

（4）清洁所有花盆及植物；

（5）清洁所有出口大门及门牌；

（6）清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；

（7）清洁所有扶手，栏杆及玻璃表面；

（8）清扫所有通风窗口；

（9）清扫空调风口百叶及照明灯片；

（10）拖擦地、台表面；

（11）清洁所有楼梯、走廊、窗户、平台等公共区域；

（12）清洁所有灯饰；

（13）扫净及洗涮大厅入口地台及梯级；

（14）抹净入口大厅内墙壁表面、所有玻璃门窗及设施；

（15）清扫大厅天花板尘埃；

（16）定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊虫药；

（17）其他采购人临时性交代的任务。

服务标准：

（1）地面光亮无水迹、污迹，无杂物；

（2）楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；

（3）垃圾桶内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；

（4）花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；

（5）展柜玻璃洁净无污迹；

（6）玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；

（7）厅堂无蚊虫；

（8）灯饰和其他饰物无尘土、破损；

（9）大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹、定期做养护；

（10）大厅天花板无尘埃；

（11）无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

2、卫生间保洁

服务内容：

（1）抹净所有门、天花板；

（2）抹、冲及洗净所有洗手间设备；

（3）抹净所有洗手间镜面；

（4）抹净地台表面；

（5）天花板及照明设备表面除尘；

（6）抹净抽气扇；

（7）更换厕纸、清洁液；

（8）清理卫生桶脏物；

（9）清洁卫生洁具。

服务标准：

（1）门、窗、天花、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物；

（2）玻璃、镜面明亮无水迹；

（3）地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；

（4）面池、龙头、淋浴喷头、弯管、马桶座、盖、水箱、无污迹、无杂物，电镀件明亮；

（5）便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于1/2个球，及时更换；

（6）桶内垃圾不超过1/2即清理；

（7）设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污迹；

（8）空气清新、无异味；

（9）墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐、不囤积。

3、会议室保洁

详见“会议服务”

4、电梯间保洁

服务内容：

（1）扫净及清擦电梯门表面；

（2）抹净电梯内壁、门及指示牌；

（3）电梯天花板表面除尘；

（4）电梯门缝吸尘；

（5）抹净电梯通风及照明；

（6）电梯表面涂上保护膜；

（7）电梯槽底清理垃圾；

（8）抹净电梯大堂、走廊表面。

服务标准：

（1）电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印记，表面光亮；

（2）电梯天花板门缝无尘土；

（3）井道、槽底清洁，无杂物；

（4）电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

5、浴室保洁

服务内容：

定时开放、清扫地面、墙面及设施、消毒通风

服务标准：

（1）及时清扫浴室卫生，保持整洁；

（2）定期对浴室通风消毒，保持室内清新无异味；

（3）保持水盆台面、地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅；

（4）注意节约用水，发现跑漏水现象及时报修。

6、外场保洁

外场保洁主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道、绿地等的卫生管理工作。

服务内容：

（1）室外垃圾桶的清洁、集运

（2）围栏的清洁

（3）垃圾分类清运

（4）庭院地面清扫

（5）冬季清扫积雪

（6）化粪池、隔油池的清掏疏通

服务标准：

（1）庭院地面清洁无废弃物

（2）保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾分类入桶

（3）垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生

（4）扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求

**（八）绿化管理和维护**

绿化管理是指对办公楼区树木花草，绿地等的日常养护管理及环境美化管理。

服务内容：

（1）办公楼区树木、花草，绿地等的日常养护管理

（2）负责庭院内环境的绿化，并对花草、树木、草坪进行施肥、杀虫、除草、修剪；

（3）办公楼、庭院节假日装饰美化等。

服务标准：

（1）庭院内植物配置合理，绿地充分，无裸露土地；

（2）花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；

（3）花木造型美观，花盆内干净无杂物、无虫；

（4）庭院无死树，每年平整草地，无杂草，无草坪斑秃，道牙、围栏整齐，无缺损；

（5）绿地无破坏、践踏及随地占用现象；

（6）按要求做好办公楼区节假日装饰美化工作。

**（九）会议服务**

会议服务（包括会议室、接待室、多功能、活动室）是指为办公楼（区）举办的各类会议、活动提供的会议接待、保洁服务。

服务内容：

（1）会议按要求安排会场

（2）会前按要求及标准摆放桌、椅、台布、台裙、会标、音像设备、茶杯、纸、笔、热水，整体效果和谐；

（3）会后整理会场，有关设备、用品回库；

（4）保持会议室经常性的卫生、器具完好；

（5）按规范做好杯具的清消工作：会议室公用杯具由专门清消间设专人负责清洗消毒；

（6）窗帘定期清洗；

（7）一般性会议提供上水的普通服务；特殊性会议按要求提供服务；

（8）主要领导办公房间的卫生保洁，分发各科室报纸刊物。

服务标准：

（1）会场布置符合主办者要求；

（2）会场布置整洁、大方、会标大小、颜色协调，摆台合理，符合标准；

（3）茶杯洗消标准要符合卫生防疫要求；

（4）保持室内整洁，保证设备正常运行使用；

（5）窗帘等洁净；

（6）会议接待服务员要求30岁以下女性，身高在1.60米以上，具有高中以上文化程度，具备会议接待的礼仪知识，五官端正，服饰得体大方，礼貌热情，气质高雅。会议接待服务员必须政审，并且签订保密协定。

（7）涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

**（十）消防管理和维护**

消防管理和维护是指为保证办公楼（区）消防安全和防火等管理工作。

服务内容：

（1）严格执行消防法规，建立健全、落实内部消防管理规章制度；

（2）贯彻上级有关部门工作精神，落实各项消防任务，并积极协助消防机关的工作；

（3）经常巡查、定期进行安全检查，及时消除不安全隐患，保证单位消防安全。

（4）按安全管理规定更换消防设施，经常开展消防安全监察，消除不安全隐患，保证重点部位的安全；

（5）制定突发火灾的应急处置预案，提高处理自然灾害、意外事故的能力。并协助单位处理办公楼突发事件。

服务标准：

（1）消防安全专人负责，专人值守，巡查检查到位，杜绝安全隐患，达到行业管理要求；

（2）各种消防设施、器材配置合理、更换及时、使用有效；

（3）能及时发现和处理各种安全和事故隐患，确保单位不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件。

**（十一）防汛工作**

物业公司要制定防汛工作预案，保证各单位办公区安全度汛。

**人员配置及要求**

（一）人员配置：

1.支队驻地不得少于19人：项目经理1名、工程主管1名、保洁主管1名、会议服务2名、配电室值守和工程维修5名（包含1名电梯安全管理员，可兼职）、消防中控值守4人、保洁5名。

2.红莲驻地不得少于14名：工程主管1名、保洁主管1名，司炉工1名、配电室值守3名、消防中控值守4人、保洁4名。

3.西黄城根驻地不得少于3名：保洁2名、洗衣工1名。

4.府右街驻地不得少于2名：保洁2名。

5.西外大队驻地不得少于3名：保洁3名。

6.樱桃园驻地不得少于5名：保洁主管1名、保洁3名、洗衣工1名。

（二）人员岗位设置及工作要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位 | 基本条件和能力要求 | 工作内容 |
| 项目部 | 项目经理 | 50岁（含）以下，专科及以上学历，五年以上（含五年）实践工作经验。有良好的沟通能力。 | 全面负责支队及其所属各个大队及执法站的物业管理和协调工作 |
| 客服部 | 保洁主管 | 50岁（含）以下，具有专科及以上学历；  有物业管理五年以上（含五年）实践工作经验。了解物业服务工作流程及工作标准，熟悉相关工作 | 指挥、协调、检查和监督支队和所属各个大队卫生保洁的全面工作，做好会议服务、卫生保洁、内部协调等各项工作。 |
| 会 议  服务员 | 在支队机关实施会议服务，要求具有3年以上（含3年）会议服务经验，熟练掌握服务流程、礼仪。身高160CM以上，30岁以下（含30岁），五官端正，举止优雅，具有相关工作经验。领会有关国家相关保密法律、法规并严格按操作要求去做。 | 主要领导办公房间的卫生保洁，分发各科室报纸刊物，会议室卫生保洁，会议前安排座位、摆台，会中续水、会后承担会议场所保洁工作。 |
| 保洁员 | 身体健康、品德良好、工作积极主动，有2年以上（含2年）服务经验。 | 负责楼道、公共区域、卫生间、浴室、地下室、大院、警员宿舍、运动场馆的卫生保洁服务以及垃圾清运和隔油池的清掏、疏通工作。 |
| 洗衣工 | 身体健康，有健康证，有2年以上（含2年）洗衣房操作经验，能够娴熟的掌握对衣物的干、湿、洗、熨等技能。 | 洗衣房设在樱桃园大队、西黄城根驻地专门用于警用装备的洗涤。 |
| 工程部 | 工程主管 | 有5年以上（含5年）工程工作经验，有较高的专业技术和管理能力，能熟练判断和处置各种故障 | 负责部门全面工作，办公楼房屋、设施设备的运行、管理、维护和修理。 |
| 空调工 | 具有5年以上（含5年）工作经验，持有制冷与空调作业操作证。 | 中央空调设备和给排水设备以及各类分体空调的运行、维修、保养、管理等。 |
| 电梯管理 | 具有电梯安全员管理证，2年以上（含2年）本岗位工作经验 | 日常电梯维保。 |
| 配电室值 班高压电工 | 具有5年以上（含5年）服务经验，持有高压电工操作证。 | 变配电设备的监视、操作、维护和检修.（对支队机关和红莲驻地配电室设专人值守） |
| 维修  电工 | 具有5年以上（含5年）服务经验，持有高低压电工操作证。 | 机械设备和电气系统线路及器件的安装、调试与维护和修理。 |
| 弱电  维修 | 具有5年以上（含5年）工作经验，持有弱电电工操作证。 | 弱电设备和电气系统线路及器件的安装、调试与维护和修理。 |
| 水暖  维修 | 具有5年（含5年）以上技术服务经验，持有水暖施工员证。 | 水暖设备管网及器件的安装、维修、保养、管理等 |
| 综合  维修 | 具有5年以上综合维修服务经验，持有焊工、木工或瓦工的职业资格证书。 | 房屋、设施设备日常维修、保养、管理 |
| 锅炉工 | 具有3年以上操作燃油锅炉经验，持有特种设备作业人员证（锅炉作业） | 冬季在红莲驻地实行24小时供暖。其他时间供生活热水 |
| 消防中控值守 | 具有5年以上值守经验，持有建（构）筑物消防员证四级及以上或消防设施操作员中级及以上证书。 | 在支队及红莲驻地中控室24小时值守。 |

（三）人员要求

1、物业服务人员必须身份证、健康证等齐全，并提供无违法违纪证明。

2、项目经理（50岁（含）以下），具有专科及以上学历。负责各驻地的协调组织工作，有良好的沟通能力，应有5年以上（含5年）同类物业服务从业经验。物业服务人员必须接受过相关专业培训，具有专业资格证书、上岗证书。物业服务人员（含会议服务）须与物业公司签订个人保密协议；会议服务人员均为女性，身高160CM以上，30岁以下（含30岁），五官端正，举止优雅，具有相关工作经验。

★3、中控值守人员每人都有建（构）筑物消防员证四级及以上或消防设施操作员中级及以上证书。投标供应商出具承诺，格式自拟。

4、主要操作人员应持有相关专业岗位证书，此条款在签订合同时核实有效的证明文件，并在签订合同时提供全部加盖公章的证书复印件，作为合同附件。

5、服务团队人员应当具备相关资质要求，符合法律规定；服务团队中，除有特殊要求的，其他服务人员入职年龄应在50周岁以下（不含）；中标后，投标人应向采购人提供全部服务人员的详细清单及公共服务场所所需的健康证明，采购人对服务人员进行背景审查合格后，服务人员方可上岗，如未通过背景审查，中标人应随时无条件更换服务人员。服务过程中，当人员发生变动时，应当提前告知采购人，并及时向采购人备案。

**物业管理服务范围、内容及要求**

（一）物业管理方式

1、物业管理由采购人负责监督；招标范围内的服务内容及采购人委托的临时单项服务内容，都统一由物业公司提供服务；

2、物业公司设置的本项目机构及人员应接受采购人相应部门的监督和管理；

3、每月由采购人组织对物业公司服务质量进行考评，满分100分，及格60分。考评不达标当月扣除相应的服务费（具体依据考核细则和合同约定）。

（二）物业管理要求

1、要求达到北京市物业管理示范大厦（四星）标准；

2、有效投诉率≤2%，处理率100%；

3、服务满意率达到98%；

4、设备运行完好率达到100%；

5、维修及时率达到100%，反修率≤2%；

6、不发生责任范围内的治安事件；

7、不发生责任范围内的消防事件；

8、不发生责任范围内的重大安全责任事件；

9、环境卫生、清洁率达到98%；

10、房屋完好率达到98%；

11、消防设施、设备完好率达到100%；

12、智能监控设备、周界防范系统运行正常率达到99%。

（三）其它

1. 物业服务报价中包含：人员的所有费用（含工资、工装费用、劳保用品费用、社会保险费、福利奖励费用及加班费等）；服务公司管理费用、税金、利润等；

2. 物业公司所需其它办公用品均由其自身承担；

3. 保洁耗材：含清洁剂、香球、洗涤剂、消毒剂等由物业公司提供；在使用前，报采购人审核确认后，方可批量使用；

4. 公共设备设施在日常运行维护过程中发生的维修材料，单次单个单批500（含500元）元以上的由采购人支付，500元以下的由物业公司承担；

5 会议服务中的消耗用品（如纸杯、消毒纸巾、小毛巾、矿泉水、暖瓶、茶叶等）、洗衣用品均由采购人提供；

6. 采购人提供物业管理用房及会服、工程维修人员的住宿场所；

7. 提供物业服务人员的就餐场所，费用按实际就餐人数交纳，标准为每人每月300元，由物业公司承担，定期上交采购人就餐费用。

**监管和考核**

为确保实现采购人物业管理服务工作目标，进一步做好物业管理服务工作，针对采购人项目合同期限内投标人所承担的后勤服务工作在范围、内容、质量、标准、责任及工作目标进行监管和考核。

（一）监管的主旨和原则

通过对物业管理服务工作的监控管理，督促投标人在双方约定范围内，信守承诺，及时修正工作计划和工作过程中的偏差，履行合同约定，完成各项工作任务，为采购人提供优质高效的服务，确保采购人中心工作的顺利进行。

（二）监管部门

采购人确定监管人员和监管部门,办公室作为主管部门负责日常具体工作。

（三）监管范围

监管的范围主要涵盖投标人所提供的所有服务内容。

（四）监管标准

各项监督检查考核和制定标准,详见《物业管理服务标准考评表》。

（五）监管方法

方法：采用采购人监管职能部门实施监控管理的外部管理与投标人自觉建立健全内部运行管理制度进行自我约束的内部管理相结合的方法。在时序上，采用预先监控、即时监控、事后反馈监控相结合的监管方法。

手段：采取现场检查、查阅工作日志和技术档案、问卷调查、听取意见、分析论证等方式，深入实际调查研究，多渠道收集信息，进行认真的分析和比较，作为日常监管评价的依据。凡是对较重要问题的处理和解决，采购人以《物业管理服务监督管理通知单》的方式书面告之投标人。

（六）检查方法

1.采购人监管职能部门每月对监管范围内的工作按照《物业管理服务标准考评表》进行打分，按照各项检查内容的权重，采取加权平均的方法形成月度检查结果。

2.采购人监管职能部门可以单独进行检查，也可以组织投标人相关人员进行联合检查。

3.采购人监管职能部门在参加相关职能部门组织的联合检查中，及时发现问题和不足。

4.每月检查结果分为三个等级。优秀：（检查成绩>90分）;合格：（60分≤检查成绩<90分）；不合格：（检查成绩<60分）。

（七）处罚标准

物业管理服务期间，若因投标人未能严格执行约定，违背或部分违背了承诺，给采购人工作带来消极影响，采购人先以口头、电话、网络、通知单等形式告知投标人整改，不做经济处罚；根据每月《物业管理服务标准考评表》考评情况，考评等级不合格的，可处罚当月服务费的10%。

**其他要求**

1、投标人应对服务需求理解全面、准确。

2、投标人如承担过类似工作，可在投标文件中提供相关资料。

3、投标人应认真落实采购人的有关政策和决定，严格遵守相关法规及采购人的相关规章制度。

4、投标人应根据本招标文件中所列服务需求，制定相应服务方案。包括但不限于具备完善的物业管理规章制度，配备物业管理需要的专业团队，配备物业管理需要的设备设施，具体服务实施方案等。

5、针对本项目配备专业的、有同类项目执行经验人员组成的服务团队，并根据采购人服务需求进行培训和考核。本项目服务人员均须报采购人审核。

6、投标人应具备应对突发事件及突发公共卫生事件的能力和预案。

7、中标人应做好与原物业服务单位的交接工作，制定全面完整的交接及应急预案，确保物业服务交接平稳过度，保障采购人各项工作的顺利开展。投标人负责保管采购人提供的相关资料和设备，不得遗失，不得人为损坏。移交资料内容时必须与接收时一致。

8、投标人的服务报价应充分考虑本项目的具体情况，报价应包括服务期内本包需求中要求的所有服务。在应急情况下，投标人需配合采购人做好应急处置工作。

9、安全需求：投标人应对在本项目中获得的或产生的所有信息承担管理和保密责任。

10、投标人应提供法定代表人及该项目所有派驻人员均无犯罪记录的承诺函。

★投标人必须在《投标文件》正本中提供投标人法定代表人及该项目所有派驻人员均无犯罪记录的承诺函原件并加盖投标人公章。格式自拟，承诺函须法人亲笔签字，否则将被视为无效投标。

**政策性采购需求**

1、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、照明系统建议落实《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）。