**物业服务采购内容和要求**

**一、项目简介**

电影频道节目中心本部位于海淀区西土城路2号，院内建筑面积10285.2平方米，分为A、B、C、D区，D区位于本部大院西门外部南侧。西直门办公楼位于西城区北展北街5号，物业总建筑面积为5400平方米。

**二、 项目设备设施情况**

**1. 物业服务范围：**

中心本部A、B、C区及大院、本部D区；北展北街5号办公楼（不含室外）

**2. 主要设备设施**

⑴ 功能室：会议室18 间；放映室1间；演播室1间；录影棚1间；卫生间40间；

⑵ 设备：电梯；高低压配电室；集中空调及电锅炉；给排水设备（含消防）；消防监控设备；门禁设备；人防设备等，设备清单如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 名称 | 型号 | 数量 | 单位 | 主机所处位置 | 备注 |
| 电梯 | 客梯 | OTLS3200 | 2 | 台 | A区 |  |
| SYK-1 | 3 | 台 | 西直门 |  |
| 货梯 | HOPE-1 | 1 | 台 | C区 |  |
| 高低压配电室 | 配电室 | SCB10-1000 | 1 | 个 | B区 |  |
| 箱变室 | ZBW630 | 1 | 个 | C区 |  |
| 集中空调及电锅炉 | 中央空调 | XYT1800 | 2 | 台 | C区楼顶 |  |
| JKC-20-100 | 2 | 台 | B区楼顶 |  |
| 电锅炉 | DSD140 | 2 | 台 | C区负2 |  |
| 给排水设备（含消防） | 给水泵 | ISG40-160 | 2 | 台 | C区 |  |
| 排水泵 | AF1008 | 8 | 台 | C区负2 |  |
| AF1008 | 4 | 台 | D区负1 |  |
| 消防泵 | XBD6\20-100\3 | 2 | 台 | C区负2 |  |
| 恒压泵 | 32LG65-15X | 2 | 台 | C区负2 |  |
| 消防监控设备 | 防火系统 | LD59008 | 1 | 套 | 中控室 |  |
| 门禁设备 | 指纹及数字感应门锁 | ZK2010-4-1000 | 18 | 个 | D区一层 |  |
| ZK2010-4-100 | 17 | 个 | D区二层 |  |
| ZK2010-4-100 | 14 | 个 | D区三层 |  |
| ZK2010-4-100 | 3 | 个 | D区四层 |  |

**3.** 停车位数量：地上部分约有80个车位。预计停放的车辆：100辆；非机动车车棚一个（含自行车管理）

**三、物业服务机构设置**

1. 设置物业项目部，下设综合服务、工程运行维修、秩序维护、日常保洁及绿化等部门，负责具体工作。

2. 人员配备

**\*本项目要求人员配备不少于99人**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位名称** | **配备人数** |
| **综合服务**  **(16人)** | 项目经理 | 1 |
| 综合主管（重点北展） | 1 |
| 综合文员兼客服 | 1 |
| 档案兼库管 | 1 |
| 会议服务（含北展2个） | 8 |
| 前台 | 2 |
| 收发工作 | 2 |
| **工程运行维修**  **(23人)** | 工程主管 | 1 |
| 配电值班及维保 | 12 |
| 空调、锅炉值班 | 4 |
| 工程维修 | 6 |
| **秩序维护**  **(43人)** | 秩序主管 | 1 |
| 出入登记（女） | 2 |
| 物业公司根据招标要求编制具体安保方案。其中固定单岗5个，分别是大门岗1个、C区1个、D区2个、北展1个。 | 32 |
| 中控值班 | 8 |
| **保洁及绿化**  **(17人)** | 保洁主管 | 1 |
| 保洁员 | 14 |
| 绿化工 | 2 |

**四、物业服务目标及各项指标要求**

**1.管理总目标**

最低达到北京市物业管理示范大厦四星级标准，为业主提供高效运营、秩序良好、安全舒适、文明整洁的工作和生活环境。

**2. 物业服务应达到的各项指标：**

⑴ 杜绝火灾责任事故，杜绝责任刑事、治安案件；

⑵ 环境卫生、清洁率达100%；

⑶ 消防设备设施完好率100%

⑷ 房屋完好率95%；

⑸ 设备完好率95%；

⑹ 智能化系统运行正常率95%

⑺ 技术人员持证上岗率100%；

⑻ 零修、报修及时率100%；返修率≤1%；

⑼ 服务有效投诉≤1%，处理率100%；

⑽ 外来人员满意率85%；

⑾ 业主满意度调查满意率不低于90%。

**五、物业服务具体内容和要求**

**㈠ 客户综合服务**

**服务内容：**

负责前台的礼仪接待及登记服务工作 (服务时间：早8：00至17:00),物业24小时服务电话、会议预定及服务、处理相关的投诉事件、报修电话的接听与派工、收发工作、物业服务档案的管理、物业服务材料管理等其他各项综合性等工作。

1. 前台：礼仪接待、登记服务；服务热线的接听和电话转接、来电咨询；

2. 物业服务日常的电话报修、下发派工单，维修工作的跟踪回访；接待甲方及物业使用人投诉；外来办事人员的联系接待；物业服务资料的存档；材料管理等综合管理工作。

3. 负责会议预定、会议服务的日常服务工作，负责招标方会议室和放映室的管理工作；负责中心领导办公室的卫生和绿植摆放工作。

3.负责日常与甲方一切的沟通协调工作。

5.负责中心临时搬运、临时会议及其他甲方安排的应急服务，负责甲方提供的固定资产的管理维护及日常保养工作。

**服务标准：**

1.参照北京市示范大厦四星级及以上服务评分标准执行。

2.前台服务：

⑴ 客服人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，会讲普通话，身高165mm以上，大专及以上文化程度；具有卫生部门出具的健康证；

⑵ 重要事项认真记录并传达相关人员；

⑶ 完成领导交办的临时任务，做好协助工作。

3.建立24小时电话报修服务，处理各类报修，及时跟踪回访，以及所有服务项目的客户回访。

4.会议服务

⑴ 保证各类会议室合理使用，会议室合理调配；

⑵ 客户服务人员容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，专业礼仪素质好，身高不低于1.65米，大专以上文化程度，具有卫生部门出具的健康证，迎客、开门、引导、倒水要认真按规范进行；

⑶ 会场布置整洁、大方，保持地面、墙面整洁无污物、无污渍；室内空气清新、温度适宜，会议设备设施无损坏和丢失，室内装修无损坏；

⑷ 一般会议召开前30分钟，重要会议召开前一小时完成会议服务各项准备工作，各项服务符合会议主办部门要求；

⑸ 指定专人承担会议现场服务，会议举办方有特殊要求的除外；定时(一般为20分钟)添加茶水，普通服务在会议开始前做好服务准备；

⑹ 会议室设专职人员负责音响、投影等设备的管理和操作，确保正常使用；会议期间，服务人员关注监听音响效果，使其处于最佳状态，达到会议要求(会议举办方有特殊要求的除外)；

⑺ 具有接待临时性会议的能力，在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作；

⑻ 会议特殊需求服务，为招标方悬挂横幅、座椅摆放；代购会议茶点、饮料；代订会议用餐；代办会议餐会；代购会议鲜花等；

⑼ 在会议服务中，严格执行保密制度，不得将会议内容及其他事项进行传播；

⑽ 遇有特殊情况，如需要延长会议服务时间的，不得擅自离岗，要做好会议服务工作。

5. 收发服务

⑴ 每日信函的及时收发分拣工作，认真进行登记、办理好相关手续；

⑵ 每日准确分发各类报刊工作；

⑶ 配合相关人员做好物业服务满意率调查、设备报修等相关工作；

⑷ 收发室内整洁有序，物品摆放整齐，收发出错率为≤1‰。

6. 对甲方安排的临时工作在最短的时间内保质保量的迅速完成。

7. 具备承担甲方大型活动的服务任务的能力和人力物力资源储备。

**㈡ 共用设施、设备养护与维护**

**1．房屋建筑的日常养护维修**

**服务内容：**

为保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损和小坏等房屋维护管理工作。包括但不限于楼梯间、走廊通道、门厅、公共设备机房等共用设施的门窗修补、顶棚维修、墙面找补抹灰、木结构刷漆、瓷砖修补等等。清理露天平台和内管线沟杂物，疏通楼宇下水和雨落管；定期清扫屋面，及时补漏等。

入楼的市政公用设施及附属配套设施的维修、养护和管理，包括污水管道、道闸系统、大门的维修、保养和管理。

**服务标准：**

⑴ 每年进行一次房屋安全普查，保证房屋完好率达到100%；

⑵ 及时完成各项维修任务，维修合格率达100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过24小时；

⑶ 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全；

⑷ 每周巡查1次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时上报并记录；

⑸ 爱护楼内设施，未经批准，不得对建筑结构、设施等进行改动；

⑹ 恶劣天气条件下(如大风、大雨、大雪、冰雹等)加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制；

⑺ 建立日常房屋维修、报修、巡检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。制定每周巡检工作计划，制定定期检查计划，向甲方进行工作月报、年报；

⑻ 对中心所属区域内二次装修施工进行认真监督，爱护各类设备设施，未经中心主管部门批准，任何单位、部门不得对房屋结构、设备设施进行装修、改造、移位及安装空调等设备；

⑼ 建筑物屋面雨水排泄通畅。

**2．给排水设施维护**

**服务内容:**

为保证中心所属建筑各种给水、补水、污水、废水设施的正常使用，所进行的日常养护维修。包含但不限于给水泵、污水泵、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备等日常养护维修。

**服务标准：**

⑴ 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；

⑵ 建立正常供水管理制度。负责与相关部门联系，定期做水质检测，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏；

⑶ 对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修；

⑷ 阀门每月开关灵活性检查、定期为丝杠加注润滑脂；

⑸ 定期对排水管道进行疏通、养护及清除污垢，保证室内排水系统畅通；

⑹ 保证公共部位排水通畅，负责定期检查消防给水设施，发现问题及时解决；

⑺ 设备出现故障，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后15分钟内到达现场，零维修合格率100%，故障排除不超过24小时；

⑻节约用水，符合市政府规定的节水要求。

**开水供应标准：**

⑴ 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；

⑵ 保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于95度；

⑶ 热水器具保持洁净、光亮，无污迹；

⑷ 开水器定期除碱，无水垢；

⑸ 出现故障及时联系并督促厂家尽快完成维修，保证24小时内恢复正常使用；

**3．通风空调、供暖等系统运行维护**

**服务内容：**

室内通排风、空调系统：包括制冷机组、电锅炉、新风机组、风冷机组、风机盘管、各种送排风机组等以及系统所属的所有设备及管路的运行、维修、保养和管理。

**服务标准：**

⑴ 保证空调、通排风、供暖电锅炉等系统安全运行和正常使用。每年两次在供冷前、供暖前进行中央空调、换热设备的全面检修，保证设备、设施处于良好状态；

⑵ 按中心规定的时间供应冷气、暖气，温度适宜；

⑶ 运行中无明显噪音和严重滴漏水现象；

⑷ 空调、各种水管路的过滤网、过滤器每年清洗两次，空调风口每季度清洗一次；

⑸ 设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零维修合格达到100%，一般性维修不过夜；

⑹ 制定设备安全运行制度、岗位责任制度、定期巡回检查制度、设备维护保养制度、运行记录管理制度、维修档案管理制度等等，并严格执行；

⑺ 操作人员必须持证上岗，并定期办理年检手续；

⑻ 24小时值班运行，值班人员能够处理一般性设备事故

⑼ 配备专业技术人员，严格执行操作规程，每日有设备运行记录，运行人员严格遵守操作规程及保养规范；

⑽ 设备图纸、资料档案管理有序、齐全；

⑾ 设备及机房环境整洁、无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，设备机房环境符合设备要求。

**4． 配电系统管理维护、楼内配电间及线路末端设备的维护**

**服务内容：**

供电设备管理维护是指为保证供电系统正常运行对供电设备的日常管理和养护维修。

⑴ 变配电室：包括变压器、高低压柜等全套变配电设备、设施的运行、维护、保养、检修等。变配电室要求24小时值守运行。

⑵ 低压配电系统：包括低压配电柜、箱等配电设施的运行、维护、保养、检修；机房配电设备维护、保养、检修、运行管理。低压配电系统要求24小时定时巡视检查。

⑶ 供电系统：由配电间至各办公区域、机房配电箱、柜、盘进线断路器上口的供电线路、设备的运行，维护检修。由配电间至空调机组、风机盘管、通风机组、消防排烟机组等的供电线路、设备的运行，维护检修，由配电间至其它用电设备线路和设备运行的维护、检修。

⑷ 照明系统：照明供电线路、设备的运行、维护、检修；更换灯具及光源；事故照明系统设备的运行、维护、检修。

⑸ 对物业范围内各级电表定期检查、维护及记录数据，每年度按照招标方要求完成数据登记及上报工作。

**服务标准：**

⑴ 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，建立严格的电气运行及维修制度，运行人员严格执行操作规程，达到用电系统安全可靠；

⑵ 统筹规划，做到合理、节约用电；

⑶ 电气维修人员必须持证上岗，并定期办理年检手续；

⑷ 配电间主电路跳闸，五分钟之内复原；供电设施发生故障，接到通知后10分钟赶到现场查明原因并报中心相关部门，10分钟内恢复；设备故障时，维修人员10分钟内到现场，设备零维修合格率达到100%，一般性维修不过夜；

⑸ 加强日常维护检查，工作区使用的照明、灯具、开关要保证完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作；

⑹ 配电箱柜的定期维护，电气图纸、资料档案管理有序齐全；

⑺ 严格执行用电安全规范，确保用电安全；

⑻ 供电机房环境整洁、无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，供电机房环境符合高低压设备要求；

⑼ 保证避雷设施完好、有效、安全。

**5.电话系统及总机服务**

**服务内容：**

电话总机服务是指西土城路2号院内的电话服务和设备运行维护工作。

**服务标准：**

⑴ 制定电话设备安全运行及岗位责任制，定期巡回检查及维护保养、运行记录及维修档案齐全；

⑵ 电话总机值班人员能够处理一般性电话设备事故；

⑶ 配备电话专业技术人员，严格执行操作规程，建立设备运行记录，运行人员严格遵守操作规程及保养规范；

⑷ 电话设备图纸、资料档案管理有序、齐全；

⑸ 电话机房环境整洁、无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合电话设备要求。

**㈢ 保安及秩序维护服务**

**服务内容：**

负责电影卫星频道节目中心的秩序维护工作，提供门卫、巡逻、守护、秩序维护、消防、安全检查、安防设施运行、车辆管理等项工作，参照《保安服务管理条例》(中华人民共和国国务院令第564号)相关精神，秩序维护部应配备足够的人员和必要的设施、装备，制定具体的、切实可行的安全管理措施，预防和制止危害中心安全的行为，保障不发生重大治安、消防事故，为中心营造安全、和谐、有序的公共环境。

1. 执行中心各项安全管理制度，服从中心办公室的管理、落实工作要求；

2. 管理并使用中心安防设施，安防设施包括中控室、门禁系统、消防自动报警和火灾自动灭火系统、闭路监控系统、防盗报警系统、消防广播，保证各系统正常运行；

3. 保安和秩序维护岗位、职责范围和勤务安排，由双方在法律允许的范围内协商确定；

4. 对中心各业务楼实施封闭式管理，24小时昼夜巡逻值班。维持日常、节假日以及重大活动期间的秩序维护；

5. 对出入保卫区域的车辆、人员进行身份核实及办理来中心的登记手续，禁止送货、推销、快递等人员进入大楼；有车辆、人员携带物品出门时，查验出门证明；

6.对中心本部和北展办公楼进行巡逻，白天不少于4次，夜间不少于6次，有特殊情况和任务时，根据要求增加巡逻点位、路线和次数；对身份不明人员、可疑人员进行例行询问，巡逻对象包括但不限于检查公共区域门窗及设备设施、人防和消防等特殊设备的运行和安全用电情况；

7. 消防中控室24小时双人运行值班，及时处置各种突发事件；

8. 执行各级政府部门、公安消防机关和中心的消防管理要求，及时排查、整改消防隐患；

进行各种应急处置预案演练；配合做好节假日及重点时期的安全检查工作；

9. 负责机动车停车场和自行车棚的秩序维护工作；

10. 负责管辖区域内动用明火和现场监督检查工作；

11. 定期进行检查各种消防设备、设施和器具，确保各类消防器材始终处于完好状态。

**服务标准：**

**1. 安保固定岗服务标准**

⑴ 五个固定岗位定编定员，明确岗位职责，不允许经常更换秩序维护人员，人员离职前，应提前3日告知中心办公室；

⑵ 秩序维护人员年满18周岁以上，40岁以下；身高不低于1.70米；正式上岗前必须接受物业公司的正规培训和中心保卫部门的安全教育；了解中心的重点安全部位、消防知识和应急处置方法；

⑶ 上班时着装整齐，仪容仪表端庄整洁，文明礼貌用语；

⑷ 及时发现、报告和纠正各种违章违法行为和安全隐患；

⑸ 迅速、有效、正确地处置突发事件；

⑹ 保安人员必须有明显标志和着装，工作规范、作风严谨；

⑺针对近期较为突出的安全问题，开展有针对性的专项治理。

**2. 出入管理标准**

⑴ 认真执行中心出入管理规定；

⑵ 主动询问，核实来访者的目的、有效证件，待确认并填写会客登记单后，引导来访者在大厅等候；

⑶ 来访人员离中心时，须查验出门条，对带出物品的人员，须查验相关部门开具的出门证明；

⑷ 公司送货、取样品的业务员要在园区内指定位置等待，不允许在楼内推销和滞留。

**3. 中控室、门禁、闭路监控、消防报警和火灾自动灭火等安防系统管理服务标准**

⑴ 建立健全中控室、安防系统管理制度和应急事故处置预案，配备必要的通讯、保障、防护和应急处置装备；

⑵ 确保中控室24小时双人职守，值班人员坚守岗位，反应迅速，做好值班记录，对重点部位、重点时段进行重点关注；

⑶ 中控室人员须持证上岗，能够熟练操作门禁、闭路监控、消防报警和火灾自动灭火系统等安防设施；

⑷ 随时检查各子系统的有效性情况，保证运行正常，可以迅速排除一般性故障，对暂时不能处理的故障，要及时通知中心办公室或联系厂商、维保单位进行解决，要了解维修进展、核实维修结果；

⑸ 主动配合维保单位，做好设备运行、检查、维保和维修工作；

⑹ 主动与门卫、巡逻岗保持协同。

**4. 治安巡逻标准**

⑴ 制定和遵守巡逻制度，包括路线、点位、频次、查看内容、记录和要求，可根据实际情况加强对重点时段、重点区域和重点人员的巡逻检查；

⑵ 24小时巡逻，巡逻范围包括中心本部A、B、C、D区和北展办公楼；

⑶ 巡查内容包括治安、消防、危险品、人防设施、外来施工队、安全用电等是否存在安全隐患；

⑷ 及时发现、报告和纠正各种违章违法行为和安全隐患；

**5.消防安全检查标准**

⑴ 落实《中华人民共和国消防法》和各级政府部门、公安消防机关和中心的各项法律法规、制度和要求；

⑵ 检查管辖区域内消防设备、设施、器材、疏散标志、标志标识的有效性和使用情况，为中心保卫部门提供实时信息；

⑶ 配合中心和维保单位做好消防设备、设施、器材的维修保养工作；

⑷ 及时发现、上报和监督整改消防隐患；

⑸ 协助中心保卫部门做好消防培训、消防演习。

**6. 其它需要特别说明的地方**

⑴ 结合本单位特点制定安全防范及消防措施，保证单位内部人员及财产安全；

⑵ 未经中心办公室同意，物业公司和其他所属部门不得任意抽调、指派在岗的保安人员从事与岗位职责不相符合的工作。

⑶ 保安人员必须有明显标志和着装，工作规范、作风严谨，紧急事件随时到场处理；

⑷ 安保人员要学习掌握有关安保知识，熟悉并能正确使用各种设施和器材；

⑸ 保安人员要熟练掌握紧急事件处置及消防技能，并能及时处理各种突发事件、扑灭初期火灾；

⑹ 物业管理方应定期组织安保人员进行各种演练，以提高安保人员的实际作战能力；

⑺ 按照中心办公室要求建立健全治安及消防档案。

**㈣ 公共区域日常卫生保洁和绿化服务**

**服务内容：**

负责中心本部办公楼内部公共区域卫生保洁，园区清洁卫生及园区绿化，北展北街5号楼内公共区域的卫生保洁，为工作人员创造良好的办公及工作环境。

1. 负责大楼门厅、电梯间、楼梯间、走廊、卫生间、电影厅等公共区域的日常保洁工作；

2. 负责各层绿植的摆放及定时养护工作；

3. 负责办公楼内指定房间的日常保洁工作；

4. 具体负责大楼周边及园区内雨季、雪季的清扫及道路畅通（北展北街5号除外）；

5. 负责特殊天气时公共区域门窗的关闭工作。

6. 负责大楼周边及园区内的日常保洁工作；

7. 负责园区内垃圾分类及清运；

8. 定期进行化粪池清掏；

9. 负责本部园区内的绿化掩护工作。

**服务标准：**

**1. 公共区域保洁标准**

(1)地面光亮无水迹、污迹，地面无杂物；桌椅及相关器具无尘，无污迹；

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

(3)垃圾筒内垃圾不超过1/3，并摆放整齐，外观干净；

(4)三米以下公共区域玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志；

(5)厅堂无蚊蝇；

(6)灯饰和其它饰物无尘土、破损；

(7)楼梯、台阶、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；

(8)大厅吊顶无尘埃。

**2．卫生间保洁标准**

(1)门窗、隔板无尘、无污、无杂物；

(2)玻璃、镜面明亮无水迹；

(3)地面墙角无尘、无污、无杂物、无蜘蛛网、无水迹；

(4)洗手池、龙头洁净无污、无杂物，电镀明亮；

(5)便池无尘、无污、无杂物；

(6)桶内垃圾不超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；

(8)空气清新、无异味；

(9)开水间干净、整洁、无杂物、无座椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积；

(10)保证卫生纸、擦手纸、洗手液、香薰剂正常供应，烘干器正常使用；

**3．病媒生物防治标准**

(1)各建筑物、各楼层设置鼠盒，定期投放老鼠药、灭蟑药；

(2)定期喷洒灭蚊药，环境保持清洁卫生，消灭蚊、蝇、鼠、蟑的孽生地；

(3)对公共区域定期进行防疫消毒，并做好记录。

**4. 绿化养护标准**

⑴ 植物长势良好，修剪整齐美观无灰尘，无任何病虫害和折损、斑秃现象，对绿化设备及设施发现损坏及时维修；

⑵ 绿地养护到位，修剪及时，保证院内无裸露土地；

⑶ 花草树木生长正常，修剪及时，无明显枯枝死杈及病虫害现象，非养护需要，树木无钉拴捆绑现象；

⑷ 绿地整洁，无杂物，无堆放。

⑸ 认真做好日常养护记录和养护档案资料的收集管理工作，不断总结养护经验，提高养护水平，能以科学实际的态度为招标方提供合理建议和最佳维护管理方案。

**㈤其他临时应急所需要得服务。**

**六、物业管理收费及财务管理要求**

1. 依据国家和北京市现行的相关规定进行合理报价。其中包含的主要费用类别如下：

⑴ 人员费用包括工资、置装费用、各项社会保险费用、福利费用、教育与工会经费、残疾人保障金等；办公费用；

⑵ 不含保洁工具耗材费用；

⑶ 不含工程设备工具及耗材费用；

⑷ 不含绿化养护的工器具及材料费用；

⑸ 不含秩序维保费用包括对讲机的维保、常用工器具的购买等费用；

⑹ 物业服务人员餐饮费用。（物业人员可在甲方食堂用餐，费用自行承担）

(7) 包含物业酬金、税金等。

2. 中标后，投标方按时（每月）向招标方提交下一个月所需购买的各种工具和材料的申请及上一个月的消耗品月报，由招标方负责购买；

3. 未达到委托协议中服务质量、标准的或严重违约行为，招标人有权终止合同，或缓付服务费，待改进后酌情支付。

4. 能源费用、需外聘专业设备维保公司维保的费用不计入物业管理成本。

**七、其他需要特别说明的要求**

1.中心本部及北展办公楼属于重点安全与防火单位，物业公司需根据上述要求制定切实可行的人防、技防、安防等安全措施，并定期组织实施相关培训和演练。

2. 管理体制问题：电影卫星频道节目中心办公室专门负责对物业公司的日常监督管理，中标的物业公司与中心签订管理服务合同，物业公司日常工作对中心负责，接受办公室的监管。中标的物业公司应设立本项目专门的项目服务部门，以及专用咨询、投诉处理电话。

3. 在工作期间发生工伤事故全部费用由物业公司承担，物业公司用工签订正式劳动合同，并办理各种用工手续，如因用工不当，给中心造成的损失由物业公司全部承担。

4. 中标的物业公司应承诺所有职工的工资标准不少于北京市相同职业岗位平均工资水平，并应按照国家相关规定，为所用职工缴纳劳动保险，投标文件中应提供交纳证明。

5. 凡有要求持证上岗的职位，上岗人员必须持有上岗证，对于无证上岗的，中标方要承担相应的责任及处罚。具体责任和处罚以合同为准。

6. 所聘保安、保洁、工程等物业人员必须保证政治可靠，无任何违法、犯罪记录，未参加过任何非法组织。所有员工需要签订保密协议书，同时要求物业公司在以往的物业管理中无不良记录。

7. 物业公司应按照合同规定，保证人员配比齐全，如遇到诸如员工病假和不可抗力等情况，造成人员不足的，应及时补齐差额，保证服务质量。

8. 每个季度物业公司要对各岗位工作进行测评和考核。以中心各部门为单位发放测评表进行打分、测评，根据反馈意见，由物业公司在限期内拿出整改意见，报告办公室认可后，对物业管理上的漏洞进行整改。并根据情节，对当事人及项目负责人在经济上给予相应的处罚。

9. 物业公司需要提供各工种的人数及具体职责分工。具体到位人数如果没有达到招标方要求，招标方将根据实际人数削减物业费，缺勤人数大于额定人数的15%，招标方有权终止合同，中标方要赔偿招标方所带来的所有损失（不仅限于经济损失）。

10. 在投标文件中，应注明每个岗位的职责及人员配置情况，并制定相应的服务标准及奖惩措施。

11. 在招标方对中标方服务的例行检查考核中，如发现未达到招标方要求的服务标准，中标方应根据招标方要求，对当事人和项目经理进行批评教育和经济处罚，并限期整改。逾期仍未达到招标方要求的，招标方有权要求中标方撤换当事人及项目经理。

12.根据《财政部关于推进完善服务项目政府采购问题的通知》（财库[2014]37号）规定：“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，经甲乙双方协商同意，甲乙双方可根据实际情况将合同执行时间延续至不超过三年（自本合同约定的物业管理服务期限开始之日计算）的期限，每次合同延续期限不超过一年。中心对物业公司的工作每年度考核一次，每季度做一次物业满意度问卷调查，了解中心员工满意程度，年度总满意率应达到90%以上，本合同继续执行。如年度考核不合格，中心有权单方面终止合同，重新进行招标。

13. 物业公司人员在工作期间遵守安全及成品保护条款；从事专业维修及运行值班人员需经过专业培训并具备相应资格证书。

14.物业公司服务本项目的项目经理须为常住专职经理，执行期内不得更换、不得兼职其它项目。项目主要管理人员不得随意更换，如有特殊情况必须更换，需书面向中心办公室报告，经双方协商后再行更换。

15.中标方应自觉服从招标方的管理。中标方自觉接受招标方及上级主管部门对于上述工作的检查，对查出的问题立即按规定进行整改。中标方应认真及时完成招标方交给的其他物业管理服务相关任务。

16. 招标方为物业公司提供办公室、保安宿舍必要办公和住宿用房（其他工种不提供）。