中央编办物业服务质量、技术和服务要求

**1 项目的基本情况**

l.1 坐落位置：北京市东城区东四南大街85号

1.2总规划用地面积：6022.9㎡

1.3总建筑面积：22265.45㎡

其中：地上面积：12905.10㎡

建筑层数：主楼地上9层，配楼地上6层。物业服务用房：主楼地下一层部分用房可无偿提供给物业公司办公使用，具体使用面积协商解决。

1.4办公总人数：约300人

1.5停车位数量：约150个

1.6老干部活动室：面积443.5㎡。

1.7国家事业单位登记大厅：设在新楼一层，面积79.83㎡。

1.8公共卫生间15组

1.9各楼层用途如下：

地上部分：主楼1至9层为办公用房；配楼一层大堂和职工食堂及办证大厅，二层200人会议室和部分办公用房，三层至五层办公用房，六层老干部活动室和部分办公用房。

1.10给排水、消防情况：市政引φ100一根进水管。本工程设有给水系统、生活污水系统、废水排水系统、室内消火栓灭火系统、自动喷淋灭火系统、气体灭火系统以及移动灭火器材。

1.11强弱电情况：由两路10V立电源供电，2台630KVA变压器，为全楼的照明、动力电源。

弱电部分：包括楼综合布线系统、门禁系统、车库管理系统、消防自动报警系统等。

**2物业服务的范围、内容及要求**

**2.1办公楼主体建筑设施的日常养护维修**：为保持办公楼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小坏等房屋维护管理工作。

2.1.1确保房屋及附属建筑吊顶、墙体、墙台面、门窗、地面、楼梯、通风道等完好进行的日常维护，定期做好办公楼主体建筑和附属建筑物、构筑物的巡查工作发现问题及时做出处置。

2.1.2制定房屋维修、建筑装饰、设备设施等年度、季度维修计划，呈报机关服务中心审批并按委托组织实施。

2.1.3每日必须对各种共用设施设备进行巡查，并建立维修档案，保证设施设备的正常使用。

2.1.4每年进行一次房屋安全普查和房屋完损等级评定，保证房屋完好率达到100％。

2.1.5爱护办公楼内设施，未经甲方单位书面批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动。

2.1.6确保房屋门窗的日常养护维修，保证门窗完好。

2.1.7及时完成各项零星维修任务，接到报修后10分钟内到达现场，零修合格率100％，一般维修任务不超过24小时；

**2.2动力及照明系统的管理和维护**：指为保证办公楼内供电系统低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用和供电设备的日常管理和养护维修。

2.2.1对供电范围的电气设备定期进行巡视维修和重点检测，建立档案，统筹规划，做到安全合理，节约用电；

2.2.2建立严格的配送电运行、电气维修和楼内配电室管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；

2.2.3配电室24小时值班，并且每班值班人员不少于行业规定人数；

2.2.4加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好；

2.2.5设备出现故障时，维修人员应在5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；

2.2.6供电设备定期维护；

2.2.7严格执行用电安全规范，确保用电安全；

2.2.8对消防系统设备配置的电器及其他电器、电源要经常检测、保证紧急情况下设备的正常使用。

2.2.9保证夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时开启关闭。

**2.3变配电系统的管理和维护**：负责办公楼弱电系统（包括消防报警系统、闭路安防监控系统、车库管理系统、电梯、空调系统等）的检查、检测和日常维修保养工作。

2.3.1保证办公楼消防自动报警系统及闭路监控系统设备运行正常，各系统工作稳定；

2.3.2定期对办公楼内的监控设备、消防自动报警设备进行检修，保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠，运行正常；

2.3.3制定停电、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施，及时排除各项系统运行中的故障。一般性故障立即排除，零维修合格率100%，暂时不能处理的应急照明及诱导灯，应及时通知有关部门采取应急措施，应急措施应当有效。

2.3.4一旦发生火灾应立即报警！并应立即检查：

1.门禁系统是否自动切断电源；

2.自动关闭楼层防火门及防火隔离门；

3.楼内电源是否已切断、应急照明、疏散诱导灯是否已开启照亮；

4.消防专用电梯（在现有电梯中指定）是否已返到首层等待消防人员到达；

5.协助消防人员及时疏散救助人员（检查气体灭火区域是否还有人员存留，要立即救出！）。建立系统的维护保养档案，详细记录各类设备的分布、使用和检修情况。

2.3.5每年进行一次消防普查，每月进行一次回路检测；

**2.4给排水设备运行维护**：保证办公楼内给排水设备、设施（包括暖水泵、水箱、气压给水装置、消防栓、管道管件、阀门水嘴、卫生洁具、排水管、透气管）及附属构筑物等正常运行使用，并进行日常养护和维修。

2.4.1建立正常供水管理制度，操作人员健康合格证齐全，保证水质符合国家标准；

2.4.2加强巡视检查，保证上、下水等管道、设备、卫生器具无跑、冒、滴、漏现象，保证设备设施完好；

2.4.3定期对泵房及机电设备进行检查保养、维修、清洁；

2.4.4定期对排水管道进行清通养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；

2.4.5 定期检查消防管道内水压保持在标准范围内；各种水泵均要保持良好的技术状态，单机的故障排除、保养、维修时间原则上不超过8小时；非长期运行的给排水设备每月检查启动一次。

2.4.6设备出现故障时，维修人员应在5分钟内到达现场，零维修合格率100％，一般性故障排除不过夜；

2.4.7拟订节水措施，节约用水，符合国家机关相关节能规定要求。

2.4.8坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记，每月查水表一次，并做好登记。

**2.5通风、新风、供暖和空调系统运行维护**：为保证办公楼通风、新风、供暖（为地区集中供暖）及空调系统（分层、分几个空调相对集中与单独运行）正常运行所进行的日常管理和养护维修。

2.5.1认真做好设备运行、维修和保养记录。

2.5.2做好空调机组、空调室内机的检查维修工作，按甲方规定时间供应冷暖气，室温设置为夏季不低于26度、冬季不高于20度；

2.5.3维修工每天巡查检修，运行中办公室无超标噪音和滴漏水现象；

2.5.4空调机组和风机盘管每年清洗二次，协助维保单位维修，确保空调设备、设施处于良好状态；

2.5.5设备出现故障时，维修人员应在5分钟内到达现场，零维修合格达到100％，一般性维修不过夜；

2.5.6楼内供热系统出现故障时，维修人员应在5分钟内到达现场，零维修合格率100％，一般性故障排除不过夜。

**2.6避雷系统的管理和维护**：指为保证办公楼避雷系统正常运行、日常养护、维修和安全管理。

2.6.1 保证避雷设施（建筑及各类机房）等有避雷设施的部位，协助甲方按规定做好年检工作。每年对避雷系统进行监测，确保设施完好，系统有效、安全；

**2.7办公楼的热水供应**：

2.7.1电热水器具保持洁净、光亮，保障用水符合标准正常使用，无污迹、下水池内干净整洁；

2.7.2保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于98度；

2.7.3维修及时，无贻误；

2.7.4对开水器按期除碱，无水垢；（至少4次/年）

2.7.5严格执行电热水器、燃气锅炉、热力宝操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全方面的问题

2.7.6燃气锅炉维修保养人员必须持有效操作证，才能上岗位操作。

**2.8卫生保洁和会议服务**：卫生保洁是指为保持办公楼区、楼内等环境清洁而进行的日常管理工作；会议服务指为保持办公楼内所有会议室、接待室、办领导办公室等特殊部位清洁和会议服务而进行的日常管理工作。所使用的卫生用品为符合卫生标准的国家环保产品。

2.8.1公共区域卫生保洁：办公区域内和办公楼内大堂、各层楼道、楼梯、屋面、办公室室外、地下车库及上述部位内所有设施设备。

2.8.1.1地面光亮无水迹、污迹、杂物；

2.8.1.2楼梯、走廊、地下车库、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；

2.8.1.3 垃圾筒内垃圾不超过1/3，并摆放整齐，外观干净；

2.8.1.4玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；

2.8.1.5大堂入口地台、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；

2.8.1.6经常擦拭大堂内的告示牌及工艺品，保持其光亮清洁；

2.8.1.7定期擦拭大堂内玻璃，保持玻璃光亮、无尘、无污迹；

2.8.1.8大堂天花板无尘埃；

2.8.1.9定期清洁大堂内的灯饰，做到无尘、无蜘蛛网、挂件不丢失、绝缘性不降低，并保持金属制品光亮。

2.8.1.10保证办公楼内无苍蝇、蚊虫、蟑螂、老鼠等虫害；

2.8.1.11每月对大理石抛光，每年对大理石地面进行结晶保养二次（费用甲方支付）；

2.8.1.12楼内卫生每日打扫，定期巡视，做到没有卫生死角，并配合施工人员搞好施工场地卫生；

2.8.2卫生间保洁

2.8.2.1门窗隔板无尘、无污、无杂物；

2.8.2.2玻璃、镜面明亮无水迹；

2.8.2.3地面墙角无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹；

2.8.2.4面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物，使用规定清洁剂清洁，保持电镀明亮；

2.8.2.5便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换；

2.8.2.6桶内垃圾不超1/2即清理；

2.8.2.7设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污；

2.8.2.8空气清新、无异味；

2.8.2.9墩布间干净、整洁、无杂物、无座椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积；

2.8.2.10保证卫生纸、洗手液正常供应，烘干器正常使用。

2.8.3 电梯间保洁：四部客梯。

2.8.3.1电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮；

2.8.3.2电梯天花板、缝无尘土；

2.8.3.3井道、槽底清洁，无杂物；

2.8.3.4电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

2.8.4.外场保洁：主要包括大门前、室外停车场、通道、楼顶天台等的卫生管理工作。

2.8.4.1庭院地面清洁无废弃物，楼顶天台干净整洁、雨水口通畅无堵塞现象；

2.8.4.2保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；

2.8.4.3垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；

2.8.4.4铲冰、扫雪及时，地面无积雪，大门外清理积雪要符合北京市扫雪办要求。

2.8.5外墙、外窗保洁：指办公楼、建筑物的外墙、外窗卫生管理。

2.8.5.1外墙、外窗每年清洗、保养一次（费用甲方承担），达到光亮、无风化、无漏清洗部位；

2.8.5.2外窗清洗后，清洁透明，清洁时，室内不进水，经常保持清洁；

2.8.6楼内各层保洁

2.8.6.1在甲方干部员工上班前完成各楼层内环境保洁。

2.8.6.2保证地面干净无水迹、无尘土；

2.8.6.3楼层内摆放物品干净无尘土，物品放置有序整齐；

2.8.6.4窗台干净无尘土，窗户内侧玻璃每月清洁一次；

2.8.6.5室内垃圾一日一清，垃圾袋一日一换；

2.8.6.6烟灰缸一日一清洗；大堂和会议室人走即清；

2.8.6.7楼内办领导饮水机一月一清洗消毒，及时更换水桶，保证饮水供应。

2.8.7淋浴间卫生保洁。

2.8.7.1每周开放三天，开放日各保洁一次。

2.8.7.2淋浴间内无积水，人走垃圾清、定时开关淋浴间房门。

2.8.8会议服务：

2.8.8.1每日擦拭会议台的桌面、桌身，保持抹布的清洁，以免划伤桌面。擦拭桌面上的陈列品，轻拿轻放，擦拭后无水痕，并完好地放回原位；每日擦拭空调开关、照明开关和电源插座，保证无尘土、无污迹；

2.8.8.2每日清洁地面，保证无尘土、无杂物、无污迹；每日用吸尘器清理会议室地毯；

2.8.8.3会场布置符合主办者要求，协助摆放桌签，桌签摆放整齐；

2.8.8.4会场布置整洁、大方、会标大小、颜色协调，花木适度，摆台合理，符合国家标准；

2.8.8.5接待人员有礼貌，着装整齐，化妆适度；

2.8.8.6提前做好热水供应，茶杯洗消标准要符合卫生防疫规范要求；

2.8.8.7定期清洁室内照明设备，保证表面不积尘土，保持室内整洁、温度适宜、设备正常运行使用；

2.8.8.8有特殊要求的会议，主席台重要参会者要摆放其桌签等，供应热毛巾，并按使用者要求提供相应的物品和劳务性服务；

2.8.8.9国旗、窗帘、窗台、门面、杯垫等洁净。

2.8.8.10会后检查会议室有无遗忘物品，如有，应立即送还本人或上交到机关服务局服务管理处；待与会人员全部离开后再整理会议室，收拾会议桌，清扫会场，将会议室恢复原样，关闭设备；

2.8.8.11具有接待临时性会议的能力，在接到会议通知后10分钟内能做好会议接待的有关准备工作。

2.8.8.12大型会议，需有专人负责主席台服务，每15-20分钟加水一次或根据实际情况提供服务，直到会议结束

**2.9部分办公室的卫生保洁**（需2人以上参与）

2.9.1.1办公室内家具、用品、设施等清洁光亮；每周擦拭挂在墙上的装饰画和地图、用毛刷轻拭无画框字画。

2.9.1.2地板保持光泽，每天至少清扫一次；地毯面无杂物、无卷边开裂，每月至少清洗一次，无卫生污点；

2.9.1.3办公室内物品摆放整齐；

2.9.1.4定期将排风口拆下，用水冲洗干净，并擦干后安装好；

2.9.1.5每日检查室内电器和照明设备，根据情况及时登记报修；

2.9.1.6室内花草植物茂盛、无尘土；

2.9.1.7严守机密，不翻阅文件、抽屉、文件柜等。

**2.10老干部活动室内设备、器械、环境卫生等的管理**。

2.10.1按时开放关闭健身活动室；

2.10.2器械保持完好；

2.10.3活动室环境卫生及器械清洁、摆放有序。

2.10.4保证健身活动室安全运行。

**2.11保安、传达、秩序管理服务**。是指对来人来访人员登记、查验，中控室值班，防止盗窃及意外事故。办公区车辆、道路及环境秩序管理等。

2.11.1制订消防、保安应急预案，组建消防保安组织，及时处理突发事件。无火灾和治安、刑事案件。

2.11.2工作时间安排专人职守主出入口（大楼大门、及地下车库），阻止闲杂人员进入，保证办公楼安全。夜间巡视每班不少于两人，每小时不少于一次。

2.11.3消防安防监控中心实行24小时消防、监控值班，发现异常及时通知巡视人员迅速处理。

2.11.4每年至少组织一次消防、保安工作宣传教育和消防演习，保安和工程人员会使用消防器材，紧急情况下能疏散人员并关闭相关电气开关。

2.11.5未按事先约定使用房间钥匙进入房间需经甲方管理人员或物业使用人批准并2人以上。

2.11.6认真填写值班和巡视记录，随时接受甲方的检查。

2.11.7 办公区来人来访的通报、证件检验、登记等，杜绝闲杂人员进入办公区，环境秩序良好。

2.11.8 地下车库及道路畅通，车辆停放有序。

**2.12电梯系统管理维修保养**

2.12.1制订应急预案和维修保养计划。

2.12.2电梯维修保养人员必须持有效操作证，才能上岗位操作。

2.12.3积极配合北京市质监部门做好年检工作。

2.12.4按国家及北京市地方标准，做好日巡视检查项目，监督维保单位做好半月保养、月保养、季度保养、半年保养、年度保养项目的保养维修和管理工作，确保电梯系统正常运行，安全无事故。做好逐台保养记录，并建档备查。

2.13报刊邮件收发服务：指收发室管理及机关委托的报刊邮件收发。

2.13.1收发室卫生及秩序管理工作。

2.13.2配合机关做好报刊订阅工作，做好报刊邮件等收发，并送到各办公室。

**3 办公楼的管理目标及各项指标要求**

**3.1管理目标**

办公楼的物业服务，应当体现其形象。该楼的物业服务的目标是：为领导及全体工作人员创造高效、便捷、安全的办公环境，为外来人员创造文明、舒适、温馨的办事环境。

**3.2管理服务应达到的各项指标（最低要求）**

3.2.1杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件

3.2.2环境卫生、清洁率达96％

3.2.3消防设备设施完好率98％

3.2.4停车场设备完好率 >98％

3.2.5房屋完好率98％

3.2.6设备完好率98％

3.2.7智能化系统运行正常率>98％

3.2.8零修、报修及时率100％，返修率≤1％

3.2.9服务有效投诉<1％，处理率100％

3.2.10外来人员满意率>92％

3.2.11内部职工对物业满意率 ≥95％。

**4 物业服务服务收费及财务管理要求**

4.1易耗品由甲乙双方分别负责提供。甲方负责维修所需的五金电料、设备设施零配件，会议用茶叶、饮用水、消毒毛巾、会标，卫生间所需解手纸、盥洗室擦手纸、洗手液、垃圾桶等。乙方负责维修设备所需各类工具器材，保洁所需保洁车、垃圾运输车、墩布、扫把、抹布、去污粉、垃圾袋等。

4.2房屋及设备设施的大中修费用、能源费用不计入物业服务成本。大中修费用发生时，由甲方直接支付给负责维修单位。水、电、气、暖等能源费用由甲方负责支付。

4.3物业服务费按合同约定。物业服务费每月结算一次。物业服务达到甲方要求，下个月18日前支付乙方上个月物业服务费，（备注：每年采购预算经财政批复后，次月支付前期未结费用。）

4.4未达到服务合同中服务质量、标准的，甲方有权无条件终止协议或缓付服务费，待改进后酌情支付。

**5 其他需要特别说明的问题**

5.1合同期限：合同期限为12个月。执行过程中达不到要求的或出现重大失误，发生严重安全隐患的，甲方有权随时解除合同。

5.2 项目经理在本项目合同期内无重大失职等特殊原因外不允许更换。如更换，合同自动解除，并需赔偿甲方损失。合同期内员工流动不能超过项目服务团队总人数的30％。

5.3甲方免费提供必要的物业服务用房，提供办公家具及电话。用于物业服务的专用设备，由物业公司自行承担。甲方提供会务人员住宿，其他人员不提供住宿。

5.4办公楼有关图纸、设备资料，由甲方按照《物业服务条例》有关规定提供。

5.5大楼一层食堂和二层领导用餐厅不在物业服务范围内。

5.6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。

5.7电梯、旋转门、消防设备、安防设备、燃气锅炉、外墙清洗、空调系统等设备维保以及垃圾清运、化粪池清掏、灭四害、庭院绿化养护、室内绿植养护、大门保安等，由甲方负责委托给专业公司，乙方负责监管。

5.8物业服务人员用餐由甲方协助解决就餐方式，费用自理。

5.9内部职工半年满意度低于95%大于等于93%时一次性扣除物业服务酬金5000元，小于93%大于90%一次性扣除物业服务酬金10000元，低于90%解除合同。

**6、物业服务机构设置**

1. 设置物业项目部，下设客户服务部、运行维护部等部门，负责具体工作。

**2. 人员配备**

**\*本项目要求不少于39人。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部 门 | 岗 位 | 人数（人） | 具体要求 |
| 项目部 | 项目经理 | 1 | 大学本科及以上学历，5年岗位工作经验，年龄在50岁以下 |
| （1人） |
| 客户服务部  （20人） | 主管 | 1 | 大专及以上学历，5年以上工作经验，年龄在50岁以下。 |
| 客服员 | 1 |  |
| 会务领班 | 1 | 中专及以上学历，5年以上会议服务经验，年龄在40岁以下 |
| 会议服务员 | 5 | 身高1.62CM以上，持健康证 |
| 信报分发员 | 2 |  |
| 保洁领班 | 1 | 5年以上岗位工作经验，年龄在50岁以下 |
| 楼内保洁员 | 6 |  |
| 外围保洁员 | 1 |  |
| 地下车库保洁员 | 2 |  |
| 运行维护部  （18人） | 主管 | 1 | 大专及以上学历，具有工程师技术职称，5年以上岗位工作经验，年龄在55岁以下 |
| 中控值机员 | 8 | 持证上岗 |
| 传达接待 | 1 |  |
| 配电值班、维修领班 | 2 | 5年以上岗位工作经验，年龄在55岁以下，持证上岗 |
| 配电值班、维修人员 | 6 | 持证上岗 |
| 合 计 | | 39 |  |