
北京市物业管理服务政府采购需求 标准指引（学校类）（试行）

北京市公共资源交易中心

使用说明

- 本标准指引适用于北京市学校类物业管理服务政府采购项目。
- 采购人应当按照《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，结合《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库〔2024〕113号）有关规定及采购项目实际情况，确定采购需求。
- 本标准指引仅供采购人参考，采购人可以对本标准指引所列的服务内容及服务标准作必要的调整，也可以对相关指标提出更高要求，但不得超出实际需要。采购需求的所有内容，应当包含在合同文本中。采购需求中标明的数量、频次等要求可以根据实际需要进行调整。
- 采购人按照采购合同约定对供应商提供的物业管理服务进行验收，对于供应商未按合同约定提供物业管理服务的，采购人应当依法追究其违约责任。
- 采购人设定供应商资格、技术、商务条件等不得以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。需由经许可的单位提供的服务，如锅炉、压力容器、电梯等特种设备维修及垃圾清运等服务，采购人可另行采购，也可将相关内容包含在物业管理服务中采购。将相关内容包含在物业管理服务中采购的，采购人应当在采购文件中明确相应资格条件，接受联合体或同意采取分包方式履行。

目录

一、 采购项目情况	1
(一) 采购方式	1
(二) 项目基本情况	1
(三) 投标人的资格要求	1
二、 规范性引用文件	3
(一) 国家及北京市有关政策	3
(二) 国家相关标准	4
(三) 北京市相关标准	5
三、 项目基本情况	7
(一) 物业情况	7
(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等	7
四、 物业服务范围	8
(一) 物业管理（建筑物）	8
(二) 物业管理（室外）	12
五、 合同分包情况	13
六、 物业管理服务内容及服务标准	15
(一) 基本服务	15
(二) 建筑物日常养护维修服务	19
(三) 公共设施设备管理服务	21
(四) 保洁服务	32
(五) 绿化养护管理服务	41
(六) 保安服务	42
(七) 会议服务	46
(八) 餐厅管理服务	47
(九) 承接查验	49
(十) 生活保障管理服务	49
(十一) 教研服务管理服务	50
(十二) 特殊时段管理服务	52
(十三) 接送学生管理服务	54
(十四) 客户管理服务	54
(十五) 涉密管理服务	56

(十六) 绿色物业管理服务	56
(十七) 标准化建设服务	56
(十八) 其他服务	56
七、供应商履行合同所需的设备	56
八、物业管理服务人员需求	57
(一) 进驻人员要求	57
(二) 人员稳定性	59
(三) 人员配备情况	59
九、商务要求	66
(一) 实施期限、实施地点	66
(二) 付款方式	66
(三) 验收标准与要求	66
(四) 其他有关合同要求	66
十、需要说明的其他事项	68
(一) 零星维修材料费用	68
(二) 低值易耗品费用	68
(三) 苗木费用	68
(四) 客耗品费用	68
十一、本项目需落实的其他政府采购政策	68

一、采购项目情况

（一）采购方式

一般采用招标方式采购（《政府采购需求管理办法》财库〔2021〕22号第19条）

（二）项目基本情况

1. 项目名称：_____

2. 项目预算金额：_____万元、项目最高限价（如有）：_____万元

3. 采购包情况：

包号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量
01			1
02			1
...			

4. 合同履行期限：_____

5. 本项目是否接受联合体投标：☐是 ☐否。

（三）投标人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

2.1.1 ☐ 本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予___%（10%-20%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。

对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予___%（4%-6%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.1.2 ☐ 本项目专门面向 ☐ 中小 ☐ 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

2.1.3 ☐ 本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：_____。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☐ 否

☐ 是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：_____。

二、规范性引用文件

（一）国家及北京市有关政策

1. 《中华人民共和国消防法》中华人民共和国主席令第六号
2. 《中华人民共和国特种设备安全法》中华人民共和国主席令第四号
3. 《物业管理条例》中华人民共和国国务院令 第 379 号
4. 《保安服务管理条例》中华人民共和国国务院令 第 564 号
5. 《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》中华人民共和国公安部第 61 号令
6. 《消防监督检查规定》中华人民共和国公安部令 第 107 号
7. 《城市生活垃圾管理办法》中华人民共和国建设部令 第 157 号
8. 《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）
9. 《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）
10. 《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243 号）
11. 《北京市物业管理条例》（2024 修正）
12. 《北京市财政局关于印发〈北京市政府采购负面清单〉的通知》（京财采购〔2020〕1345 号）
13. 《北京市财政局关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（京财采购〔2022〕1143 号）
14. 《北京市教育委员会关于〈印发北京高校标准化公寓、食堂和物业标准（2016 版）进一步推进高校后勤标准化建设工作〉的通知》（京教勤〔2016〕6 号）
15. 《北京市教育委员会关于印发〈2024 年度本市教育系统工程建设领域安全管理工作要点〉的通知》（京教建〔2024〕4 号）
16. 《北京市教育委员会北京市消防救援总队转发教育部办公厅国家消防救援局办公室关于印发〈中小学校、幼儿园消防安全十项规定〉的通知》（京教勤〔2024〕10 号）
17. 《北京市机关事务管理局北京市财政局等六部门关于印发〈北京市节约型机关创建行动方案〉的通知》（京机管发〔2020〕15 号）
18. 《北京市住建委关于印发〈房屋建筑安全管理员管理办法〉的通知》（京建

法（2017）30号）

19.《北京市发展改革委北京市城市管理委员会等四部门<关于印发北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则(试行)>的通知》（京发改〔2022〕88号）

20.《北京市发展改革委北京市住建委等四部门<关于印发北京市公共场所室内温度控制导则（试行）>的通知》（京发改〔2022〕1673号）

.....

（二）国家相关标准

1. 国家标准《学校卫生综合评价》GB/T 18205-2000
2. 国家标准《二次供水设施卫生规范》GB17051-1997
3. 国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB25201-2010
4. 国家标准《公共图书馆服务规范 GB/T28220-2023》
5. 国家标准《体育场馆公共安全通用要求 GB/T22185-2008》
6. 国家标准《普通高等学校健康教育规范》GB/T 34858-2017
7. 国家标准《中小学合成材料面层运动场地》GB36246-2018
8. 国家标准《中小学校建筑设计规范》GBJ99-1986
9. 国家标准《学生宿舍卫生要求及管理规范》GB 31177-2014
10. 国家标准《学校卫生综合评价》GB/T 18205-2012
11. 国家标准《中小学校设计规范》GB 50099-2011
12. 国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GBT 43542-2023
13. 国家标准《二次供水设施卫生规范》GB17051-1997
14. 国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB25201-2010
15. 国家标准《空调通风系统清洗规范》GB19210-2003
16. 国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB50365-2019
17. 特种设备安全技术规范《电梯维护保养规则》TSG T5002-2017
18. 国家标准《火灾自动报警系统施工及验收规范》GB50166-2007
19. 国家标准《泡沫灭火系统施工及验收规范》GB50281-2006
20. 国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095-2019
21. 国家标准《道路交通标志和标线》GB5768.2-2022
22. 国家标准《室内空气质量标准》GB / T 18883-2002

-
23. 国家标准《工业锅炉水质》GB/T1576-2018
24. 国家标准《公共场所设计卫生规范 第3部分：人工游泳场所》GB 37489.3-2019》

.....

(三) 北京市相关标准

1. 物业

- 1.1 北京市地方标准《住宅物业服务标准》DB11/T751-2010

2. 保安

- 2.1 北京市地方标准《保安服务规范 住宅物业》DB11/T 487-2022

3. 给排水

- 3.1 北京市地方标准《住宅二次供水设施设备运行维护技术规程》DB11/T 118-2016, 3.2 北京市地方标准《公共建筑给水排水系统节能运行管理技术规程》DB11/T 1248-2015

- 3.3 北京市地方标准《城镇排水泵站运行与维护技术规程》DB11/T 2113-2023

- 3.4 北京市地方标准《城镇排水管道检查技术规程》DB11/T1594-2018

- 3.5 北京市地方标准《城镇排水管道维护技术规程》DB11/T1590-2018

4. 空调维护

- 4.1 北京市地方标准《公共建筑空调制冷系统节能运行管理技术规程》DB11/T 1130-2014

- 4.2 北京市地方标准《集中空调通风系统卫生管理规范》DB11/T 485-2020

5. 电梯维护

- 5.1 北京市地方标准《电梯日常维护保养规则》DB11/T 418-2019

- 5.2 北京市地方标准《电梯应急呼叫及应急照明系统技术要求》DB11/T 1656-2019

- 5.3 北京市地方标准《电梯安装、改造、重大修理和维护保养自检规则》DB11/T 420-2019

- 5.4 北京市地方标准《电梯节能监测》DB11/T 1161-2015

- 5.5 北京市地方标准《在用电梯安全风险评估规范》DB11/T 1520-2022

6. 照明

- 6.1 北京市地方标准《公共建筑室内照明系统节能监测》DB11/T 1854-2021

6.2 北京市地方标准《城市道路照明设施运行维护规范》DB11/T 1876-2021

7. 消防

7.1 北京市地方标准《建筑消防设施检测服务规范》DB11/T 3034-2023

7.2 北京市地方标准《消防控制室火警处置规范》DB11/T 2104-2023

8. 垃圾清运

8.1 北京市地方标准《生活垃圾收集运输管理规范》DB11/T 354-2023

8.2 北京市地方标准《生活垃圾收集运输节能规范》DB11/T 1694-2019

9 园林绿化

9.1 北京市地方标准《北京城市园林绿化养护管理标准》DB11/T2013-2003

.....

注：服务标准涉及的国家标准及北京市标准有更新的，执行最新标准。

三、项目基本情况

(一) 物业情况

物业名称	物业地址
物业名称 1 某单位办公点或大厦（楼）名称	办公点具体地址或大厦（楼）具体地址
物业名称 2 某单位办公点或大厦（楼）名称	办公点具体地址或大厦（楼）具体地址
.....	

注：物业管理服务项目涉及多处物业的，可以分不同地址在上表中列明各物业名称和地址。

本需求标准指引中的省略号为自行添加部分。

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等（结合“七、 供应商履行合同所需的设备”、“十、其他需要说明的事项”统筹考虑）

如采购人拥有与物业管理服务有关的且可以无偿提供给供应商在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等，可在此列明。例如：

1. 采购人可提供的办公室，需明确办公室数量、大小、办公室内可用设施设备清单等；
2. 采购人可提供的物业管理服务设备，需明确设备名称、用途、主要技术指标、数量等；
3. 采购人可提供的食堂，餐费由供应商自理；
4. 采购人可提供的住宿，需明确房间数量、房间内设施情况、床位数量等；
5. 采购人可提供的零星维修材料；
6. 采购人可提供的低值易耗品；
7. 采购人可提供的苗木；
8. 采购人可提供的客耗品，需明确客耗品名称及数量，如厕纸、洗手液、擦手纸等。（可参照上一年同类型客耗品实际数据进行增删拟定本次需求）；

.....

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

四、物业服务范围

【物业名称 1】

(一) 物业管理 (建筑物)

名称		明细	服务内容及标准
建筑 1 名称		例如 1 号楼、2 号楼、综合楼	
总面积	建筑面积 (m ²)	_____平方米。	见“(六)保安服务”
	需保洁面积 (m ²)	_____平方米。	见“(四)保洁服务”
门窗	门窗总数量 (个)及总面积 (m ²)	_____个, _____平方米。	见“(二)建筑物日常 养护维修服务”“(四) 保洁服务”
地面	地面各材质 及总面积 (m ²)	例如列明: 环氧地坪_____平方米、 耐磨漆_____平方米、 瓷砖_____平方米、 石材_____平方米、 水磨石_____平方米、 地胶板_____平方米、 地板_____平方米、 地毯_____平方米、	见“(二)建筑物日常 养护维修服务”“(四) 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面各 材质及总面 积 (m ²)	例如列明: 内墙饰面乳胶漆_____平方米、 墙纸_____平方米、 木饰面_____平方米、 石材_____平方米、 金属板_____平方米、	见“(二)建筑物日常 养护维修服务”“(四) 保洁服务”

顶面	顶面各材质及总面积 (m²)	例如列明： 顶面乳胶漆_____平方米、 铝板_____平方米、 铝扣板_____平方米、 格栅_____平方米、 木饰面_____平方米、 蜂窝铝板_____平方米、	见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积 (m²)	例如列明： 外墙涂料（普通涂料、弹性涂料等）_____平方米、 真石漆_____平方米、 面砖_____平方米、 保温一体板_____平方米、 铝板_____平方米、 干挂石材_____平方米、 玻璃幕墙_____平方米、	见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”
	外墙需清洗面积 (m²)	清洗_____平方米	见“（四）保洁服务”
会议室	室内设施说明	列明室内设施情况，如： 会议桌_____个、 会议椅_____个、 投影机_____个、 话筒_____个等相关设施的数量	见“（二）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”“（七）会议、服务”
	会议室数量 (个) 及总面积 (m²)	列明会议室总数量_____个及总面积_____平方米	见“（四）保洁服务”“（七）会议服务”

报告厅	室内设施说明	列明室内设施情况，如： 会议桌_____个、 会议椅_____个、 投影机_____个、 话筒_____个等相关设施的数量	见“（四）保洁服务” “（七）会议服务”
	报告厅数量（个）及总面积（m²）	列明报告厅数量_____个、 总面积_____平方米	见“（四）保洁服务” “（七）会议服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m²）	列明卫生间数量_____个、 总面积_____平方米	见“（四）保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（m²）及数量（个）	列明各垃圾存放点位置、 面积 _____平方米、 数量 _____个	见“（四）保洁服务”
车位数	地下车位数	地下车位数量_____个（其中充电桩车位数量）	见“（六）保安服务”
	地面车位数	地面车位数量_____个（其中充电桩车位数量）	见“（六）保安服务”
车行 / 人行口	车行口	车行口数量_____个	见“（六）保安服务”
	人行口	人行口数量_____个	见“（六）保安服务”
设施设备（可另行附表）	电梯系统	消防梯数量_____台、 货梯数量_____台、 客梯数量_____台 消防梯的功率_____千瓦、是否在质保期内：□是，□否 货梯的功率_____千瓦、是否在质保期内：□是，□否	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”

		客梯的功率_____千瓦、是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	
	空调系统	中央空调形式，例如空气源空调系统、水冷空调系统、多联式空调系统等 中央空调总功率_____千瓦、是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否 立式单元式空调的数量_____台、总功率_____千瓦、是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否 壁挂式单元式空调的数量_____台、总功率_____千瓦、是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
	采暖系统	采暖系统形式，例如地采暖、散热片 采暖系统的构成 采暖设备的数量_____台、总功率_____千瓦、是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
	给排水系统	给排水系统构成，例如潜水泵、集水井、污水处理设备等 给排水设备的数量_____台、总功率_____千瓦、是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
	消防系统	消防系统的构成 消防设备的数量_____台、是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
	锅炉设备	锅炉系统的构成 锅炉设备的数量_____台、	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”

		总功率_____千瓦、 是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	保安服务”
	安防系统	安防系统的构成 安防设备的数量_____台、 是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
	照明系统	照明系统的构成 照明设备的数量_____台、 是否在质保期内： ☐ 是， ☐ 否	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
	供配电系统	高压柜、低压柜数量_____个、 功率_____千瓦	见“（三）公用设施设备维护服务”
			

注：此表格详细列出了不同建筑物的物业管理指标项及其明细。若存在“建筑2”，则相应增加内容，以此类推。

以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的設置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

（二）物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	室外面积_____平方米	见“（六）保安服务”“（四）环境卫生与保洁管理服务（垃圾清运）”
绿化	绿化面积_____平方米	见“（五）绿化养护管理服务”“（四）保洁服务”
广场	广场面积_____平方米	见“（六）保安服务”“（四）保洁服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯_____个、 草坪灯_____个、 音箱_____个	见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务”
消防栓	消防栓数量_____个	见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务”
垃圾箱	垃圾箱数量_____个	见“（四）保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱数量	见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）

	全	保洁服务”
门前三包	门前三包面积_____平方米	见“（四）保洁服务”
露台	露台面积_____平方米	见“（一）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”
监控	监控数量_____个	见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务”
指示牌、显示屏	指示牌_____个、 显示屏_____个	见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务”
.....		

【物业名称 2】.....

.....

注：以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的设置要充分考虑到可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

五、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	具备有效期内的《中华人民共和国特种设备制造许可证》（电梯）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（电梯制造）或《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（电梯）			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。.....

机 械 车 库 维护保养	具备有效期内的《中华人民共和国特种设备制造许可证》（机械式停车设备）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（机械式停车设备）或《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（机械停车设备）			
输 电 、 供 电、受电电 力 设 施 的 安 装、维 修 和 试 验	具备有效期内的 《承装（修、试）电力 设施许可证》			
消防维保	无			
外墙清洗	高空外墙清洗具有 《安全生产许可证》			
化 粪 池 清 淘	无			
避 雷 设 施 检 验	具有有效期内的 《雷电防护装置检测资 质证》			
有 害 生 物 防 治	无			
..... .				

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。

六、物业管理服务内容及服务标准

（一）基本服务

1. 服务内容：

目标与责任、服务人员要求、保密和思想政治教育、档案管理、分包供应商管理、服务改进、重大活动后勤保障、应急保障预案、服务方案及工作制度、信报服务、服务热线及紧急维修。

.....

2. 服务标准：

2.1 目标与责任

2.1.1 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

2.1.2.....

2.2 服务人员要求

2.2.1 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

2.2.2 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

2.2.3 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

2.2.4 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换,应当经采购人同意,更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

2.2.5 着装分类统一,佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌,态度温和耐心。

2.2.6.....

2.3 保密和思想政治教育

2.3.1 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于:①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2.3.2 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

2.3.3 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训,提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训,进行必要的人员经历审查,合格后签订保密协议方可上岗。

2.3.4 发现服务人员违法违规或重大过失,及时报告采购人,并采取必要补救措施。

2.3.5.....

2.4 档案管理

2.4.1 建立物业信息,准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存,并确保其物理安全。

2.4.2 档案和记录齐全,包括但不限于:

(1) 采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时,投诉内容、处理结果及反馈意见及时。表:包括管理所设立各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

(2) 房屋维护服务:房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图:包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。档:包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册:包括房屋建筑册,房屋使用册,绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

(3) 公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在册及时。卡：包括设备保养卡、维修记录卡。

(4) 保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。

(5) 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(6) 绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

(7) 收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料；建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标文件或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

(8) 其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

(9) 物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

(10) 物业入住时，全面掌握各部门及个人基本情况，区域划分钥匙分配原始记录交接及时。

2.4.3 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.4.4 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

2.4.5.....

2.5 分包供应商管理

2.5.1 合理控制外包服务人员数量和流动率。

2.5.2 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。

2.5.3 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

2.5.4 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。

2.5.5 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

2.5.6.....

2.6 服务改进

2.6.1 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2.6.2 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采

取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

2.6.3 需整改问题及时整改完成。

2.6.4.

2.7 重大活动后勤保障

2.7.1 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2.7.2 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

2.7.3 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.7.4.

2.8 应急保障预案

2.8.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.8.2 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.8.3 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

2.8.4 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

2.8.5.

2.9 服务方案及工作制度

2.9.1 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.9.2 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

2.9.3 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

2.9.4.

2.10 信报服务

2.10.1 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2.10.2 及时投送或通知收件人领取。

2.10.3 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

2.10.4.

2.11 服务热线及紧急维修

2.11.1 设置 24 小时报修服务热线。

2.11.2 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2.11.3.

（二）建筑物日常养护维修服务

1. 服务内容：主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼（区）其他项目巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗框、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施等.....

2. 服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。

2.1 制定房屋维修、建筑装饰等年度、季度维修计划，呈报采购人审批并按委

托组织实施；

2.2 保证建筑、结构和设施设备完好率达到 100%；

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途；

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修，每日检查 1 遍，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后 30 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 12 小时；

2.5 保证办公楼（区）的正常使用，根据水暖配件数量、土建道路数量、房屋办公室的数量、屋面数量、窗玻璃、窗帘数量、铝合金门、办公室等年均损耗量拟定年度工作计划；

2.6 对办公楼（区）适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，采购人需制定维修计划与方案，提出报告与建议；

2.7 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8 每个物业管理区域建筑面积≤150000 平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各一名（可选，至少一名）；建筑面积>150000 平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各两名（可选，至少两名）。房屋建筑安全管理员不得同时服务于两个或两个以上房屋管理单位或物业管理区域。

2.9 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.10 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.11 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.12 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.13 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

2.14 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.15 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.16 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.17 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

2.18 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

2.19 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

2.20 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.21 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2.22 标识标牌符合《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第 1 部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

2.23 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

2.24.

（三）公共设施设备管理服务

1. 公用设施设备维护服务基本要求

1.1 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。

1.2 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

1.3.

2. 设备机房

2.1 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.2 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.3 每半月至少开展 1 次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.5 安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.6 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

2.7.

3. 给排水系统管理服务

3.1 服务内容

3.1.1 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、透气管及疏通、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维修。

3.1.2 楼内外及地下停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及地下停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备；

3.1.3 给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备等所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备；

3.1.4 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等；

3.1.5 旱喷系统所用的管道、阀门、喷头、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等所有旱喷系统正常运行所需要配备的所有设施设备；

3.1.6 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等；

3.1.7 太阳能系统所用的太阳能加热板、电加热设备、管道、阀门、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备。

.....

3.2 服务标准

3.2.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修（可选具体时间间隔），水箱保持清洁卫生并定期（可选具体时间间隔）消毒，保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（应明确水箱清洗及其费用是否包含在内）。

3.2.2 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动不少于每年4次（可选频次）。

3.2.3 每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率100%。

3.2.4 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

3.2.5 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题10分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

3.2.6 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵的轴承每年不少于1次清洗、维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防

泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜（可选具体排除时长）。

3.2.7 水电维修服务要求 24 小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人，做好值班报修电话记录，接到报修项目 10 分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

3.2.8 作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

3.2.9 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

3.2.10 一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前 12 小时通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

3.2.11 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

3.2.12 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

3.2.13 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2.14 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。

3.2.15.....

4. 电梯管理服务

4.1 服务内容

电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修。

.....

4.2 服务标准

4.2.1 按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位或电梯维保单位负责。

4.2.2 电梯应经由资质的检测机构检验合格（应明确年检费用是否包含在内），

并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜。

4.2.3 有专业人员对电梯保养进行监督，从事电梯专业工作达3年以上。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟采购人进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

4.2.4 保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生，每日（可选频次）应该对客（货）梯的公共接触部位进行消毒处理。

4.2.5 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。

4.2.6 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作，物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、设备、仪器、耗材等。

4.2.7 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态；安全标志明显、齐备。

4.2.8 电梯维保质量符合TSG 08-2017规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养，其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发（2020）144号要求，现场维保间隔不超过3个月（可选3个月以内间隔）。

4.2.9 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。

4.2.10 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

4.2.11 每年至少开展1次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使

用标志。

4.2.12 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。

4.2.13 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。

4.2.14 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

4.2.15 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

4.2.16 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

4.2.17.....

5. 供配电、弱电、照明系统管理服务

5.1 服务内容

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。

.....

5.2 服务标准

5.2.1 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，做到安全、合理、节约用电。

5.2.2 建立、落实配电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人24小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.3 建立24小时运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率100%，加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好。供电运行和维修人员必须持证上岗。

5.2.4 配合做好通信综合布线系统的维修服务，配合广电设施的安裝、迁移等服务。做好通信线路管理维护资料的建立、存档。

5.2.5 配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安裝、电话机位置迁移时的电话线的布置安裝、信息端口的搬迁任务。

5.2.6 加强日常维护检修，管理和维护好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

5.2.7 建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表

计进行抄计工作，并作好记录备查。

5.2.8 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.9 配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知采购人，倒闸时间不应超过 3 分钟（根据标准规范自行确定），发电机应急启动时间不应超过 1 分钟（根据标准规范自行确定），配电室所配备的发电机必须根据发电机特性，由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验，保证事故停电时正常启动，并作好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前一周（可选时间）书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电 24 小时（可选时间）内向相关方做出解释、说明。

5.2.10 做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次（可选频次）安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

5.2.11 定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

5.2.12 外线工作人员需具备专业从业岗位有效期内证书，维修操作时应有安全监护人员在场。

5.2.13 大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件，以防急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合采购人办理相关保供电手续。

5.2.14 建筑外观照明管理符合《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)的通知》（京发改〔2022〕88 号）要求。

5.2.15 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

5.2.16 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

5.2.17 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

5.2.18 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

5.2.19 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

5.2.20 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。

5.2.21 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。

5.2.22 外观整洁无缺损、无松落。

5.2.23 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

5.2.24 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

5.2.25

6. 消防系统运行维护管理服务

6.1 服务内容

对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修方案。

.....

6.2 服务标准

6.2.1 由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态。

6.2.2 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。建立健全运行维护技术资料档案。接受相关部门的消防系统年度安全检测，提交系统年度运行维护、检测报告。

6.2.3 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。配备专业维护人员，设定双人 24 小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备从业岗位有效期内证书，经过培训熟悉系统结构和设备性

能、特点及操作规程。

6.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。

6.2.5 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

6.2.6 经常组织义务消防员的培训和演习；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

6.2.7 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。

6.2.8 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。

6.2.9 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

6.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

6.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

6.2.12 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

6.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

6.2.14

7. 空调系统管理服务

7.1 服务内容

空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

.....

7.2 服务标准

7.2.1 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象。

7.2.2 定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态。物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜，确保检测、试验结果满足相关规定标准。

7.2.3 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零维修合格率 100%。

7.2.4 集中空调系统维保或专项作业需要生产厂家或专业公司进行，报经采购人同意后，由物业服务单位直接向生产厂家或专业公司进行委托、付费。具体的设备维保或专项作业活动由物业服务单位协助生产厂家或专业公司组织实施，采购人全过程进行监督，相关维保或作业资料由物业服务单位代采购人整理、存档；

7.2.5 物业服务单位需综合、全面考虑集中空调系统要求和值守人员及综合维修人员的合理安排（要求设施、设备系统和值机人员及综合维修人员可根据实际情况进行必要的调整）；集中空调系统维修保障，需物业服务单位全年 24 小时值守（值守人员须具备相关集中空调系统维修专业资质，能即时处理简单故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作）；物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、仪器、耗材等，采购人不予提供。

7.2.6 集中空调系统夏季空调温度不低于 26 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），冬季空调温度不高于 20 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），建立节电措施，分时调控、节约用电。

7.2.7 公共场所室内温度符合《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673 号）的要求。

7.2.8 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

7.2.9 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

7.2.10 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

7.2.11 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。

7.2.12 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。

7.2.13 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

7.2.14 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。

7.2.15 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。
每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。

7.2.16 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

7.2.17 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

7.2.18.....

8. 锅炉设备/热力站管理服务

8.1 服务内容

锅炉房所有设备、设施的运行、维护、巡检以及附属设施的保养工作；锅炉房区域内所有管路及管路之上所有连接阀门的维护和保养工作（不含天然气管路及附属设施）；冬季病房楼或者门诊楼室内温度的测量。

8.2 服务标准

8.2.1 每年至少开展 1 次锅炉水质检测，确保水质合格。

8.2.2 锅炉工对锅炉运行记录要准确、及时，同时有义务为院方保管运行记录以备查验。

8.2.3 保证锅炉房区域内环境卫生及设备、设施的整洁。

8.2.4 定期组织进行应急演练，并将演练内容全程纪录。

8.2.5 根据用户需求合理调节供汽的时间、压力、温度、流量等。

8.2.6 建立 24 小时值班监控制度，每 2 小时巡视一次设备设施，抄一次主要仪表读数。

8.2.7 定期协助维保单位进行泵类设备保养工作。

8.2.8 派驻的工作人员应遵守各项规章制度，接受各职能部门的安全生产检查。

8.2.9 严格遵守劳动纪律，操作纪律，保证院方锅炉房的蒸汽连续供应，不发生非计划停炉事故等。

8.2.10 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。

8.2.11 每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。

8.2.12 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。

8.2.13

9. 采暖系统

9.1 服务内容

对供暖管道、阀门、暖气片等进行维护保养，做好供暖期等相关工作。

9.2 服务标准

9.2.1 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。

9.2.2 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。

9.2.3 做好供暖前检查等相关准备工作。

9.2.4 暖气片上水前，提前通知采购人。

9.2.5 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。

9.2.6 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。

9.2.7

10. 节能减排

重点用能系统、设备操作岗位应当配备专业技术人员，制定有具体措施、有具体目标的节能减排方案。

11. 其他公共设备维护保养管理服务

.....

（四）保洁服务

1. 服务内容

办公用房区域保洁、公共场地区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清理、生活水池清洗和化粪池清掏等；物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁保洁、保养用品等。

.....

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。进入保密区域

时，有采购人相关人员全程在场。

2.2 办公用房区域保洁

2.2.1 大厅、楼内公共通道

（1）公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

（2）地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

（3）墙面及玻璃：每日清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

（4）烟痰桶：每日清洁、擦抹二次，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

（5）标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物。

（6）顶部玻璃、墙面等每季度清洗一次。

（7）休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。

（8）地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。

（9）绿色草垫：每月清洗一次，随时保洁。

2.2.2 电器、消防等设施设备

（1）配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。

（2）监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

（3）消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、踢脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

2.2.3 楼层保洁

（1）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

（2）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作

业。

(3) 作业工具间：保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

(4) 地面：每日二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。

(5) 天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。

(6) 办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

2.2.4 公共卫生间：

(1) 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 1 次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。

(2) 卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。

(3) 大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味。

(4) 洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

(5) 台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

(6) 地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

(7) 墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

2.2.5 电梯间

(1) 电梯轿厢保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 1 次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

(2) 电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。轿厢地毯每日更换，每日清洗。

(3) 电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

(4) 电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

2.2.6 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。。

2.2.7 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。

2.2.8 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3 公共场地区域保洁

2.3.1 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。

2.3.2 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。

2.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

2.3.5 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

2.3.6 办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见“3. 具体清洁要求”）

2.3.7 地下车库、地下通道区域：每日清扫车库地面 2 次，循环保洁，每周清洁车库内标识、道闸、卷帘门、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每月清洁车库顶部管道 1 次，保持无积尘、无蜘蛛网。

2.3.8 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.9 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.3.10 露天水池：每日清洁一次，做到水池中无杂物，保持水池干净、无异味。

2.4 垃圾处理

2.4.1 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据北京市的要求设置。

2.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

2.4.3 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。

2.4.4 化粪池清掏消毒：化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展一次清洁作业。定期对化粪池进行检查及时清掏，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

2.4.5 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆

放点。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

2.4.6 垃圾装袋，日产日清。

2.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

2.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

2.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市要求执行。

2.4.10 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

2.4.11 门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.4.12.....

2.5 自动扶梯

2.5.1 扶梯前踏板：做好除尘、托擦，局部污垢附着物等用铲刀、百洁布、刷子去除。

2.5.2 扶梯台阶：用自动扶梯清洁机在扶梯运行时进行清洁，在停止运作时，做好除尘、托擦，局部污垢、附着物等用铲子、刷子去除。楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。

2.5.3 橡胶扶手：先用潮湿抹布擦拭，干燥后再用干抹布涂上上光剂，上光剂干燥后再用干抹布擦亮。

2.5.4 擦拭扶梯侧面挡板及裙边。

2.6 二次水箱清洗消杀：每半年请专业的自来水公司对生活用水水池进行一次清洗、消杀，保持生活用水安全合格。

2.7 卫生消毒

2.7.1 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

2.7.2 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。

(1) 实施范围：所有建筑、绿地、停车场、设备层等，总防治面积约 XXX 平方米。

(2) XXX 负责提供有害生物防治所需要的药品、设备。

(3) 大规模灭蟑每季度一次，全年四次。局部消杀随时进行；

(4) 大规模灭鼠每季度一次，全年四次，局部捕杀随时进行；

(5) 大规模灭蚊蝇每月一次，盛夏季节相应增加；

(6) 营养食堂、职工食堂、大库等重点部门每周 1-2 次综合作业；

(7) 每季度进行一次有害生物防治质量和施工满意度回访，及时调整作业方案；

(8) 积极进行蜚、螨、蚤、虱、臭虫等有害生物的预防和相关咨询。

(9) XX 平方米标准房间：布放 XX*XX 厘米滑石粉块 XX 块，一夜后阳性粉块不超过 XX%；

(10) 有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过 XX%；

(11) 防鼠设施不合格处不超过 XX%。不同类型的外环境，累计 XX 米，鼠迹不超过 XX 处。

(12) 灭蟑螂标准①室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 XX%，平均每间房大蠊不超 XX 只，小蠊不超过 XX 只。②有活蟑螂卵鞘房间不超过 XX%，平均每间房不超过 XX 只。③有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过 XX%。

(13) 灭蚊标准①院区内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼虫 及蛹的阳性率不超过 XX%。②用 XXml 收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超 XX%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过 XX 只。③特殊场所白天人诱蚊 XX 分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过 XX 只。

(14) 灭蝇标准①重点区域有蝇房间不超过 XX%，其它单位不超过 XX%，平均每阳面房间不超过 XX 只；②防蝇设施不合格房间不超过 XX%；加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。③蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 XX%。

.....

2.7.3 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

2.7.4.....

2.8 专业石材养护

针对装饰石材的材质、养护特性、使用要求，提供专业的石材养护方法，对石材进行专业养护处理，保证石材天然本色及光亮的同时，起到保护石材、防止污染、增强抗磨损的作用，延长石材使用寿命。

2.9 绿地

无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

2.10 集中空调通风系统检查

集中空调通风系统的管理责任人应建立卫生档案、卫生管理制度和应急预案。

集中空调通风系统运行期间，管理责任人应定期进行检查并做记录，对存在问题及时整改。

部 位		检查内容	检查频次
空调机组	过滤器	积尘	1 次/月
	底 盘	积水、积尘	1 次/月
风管（道）		积尘	1 次/年
盘管过滤网、翅片和托水盘		积尘、积水	1-2 次/年
能量回收装置（转轮、板式、板翅式）		积尘、材料破 损	1 次/年
冷却塔		消 毒 剂 使用 和记录	1-2 次/周

3. 具体清洁要求

3.1 环氧地坪地面

3.1.1 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。

3.1.2 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。

3.1.3 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。

3.1.4 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。

3.1.5 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。

3.1.6.

3.2 耐磨漆地面

3.2.1 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。

3.2.2 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。

3.2.3.....

3.3 瓷砖地面

3.3.1 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.3.2 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

3.3.3.....

3.4 石材地面

3.4.1 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。

3.4.2 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.4.3.....

3.5 水磨石地面

3.5.1 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.5.2 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

3.5.3.....

3.6 地胶板地面

3.6.1 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.6.2 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。

3.6.3.....

3.7 地板地面

3.7.1 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

3.7.2 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。

3.7.3.....

3.8 地毯地面

3.8.1 日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

3.8.2 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。

3.8.3.....

3.9 乳胶漆内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.10 墙纸内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.11 木饰面内墙

有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

3.12 石材内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.13 金属板内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.14 涂料外墙

定期专业清洗。

3.15 真石漆外墙

定期专业清洗。

3.16 瓷砖外墙

定期专业清洗。

3.17 保温一体板外墙

定期专业清洗。

3.18 铝板外墙

定期专业清洗。

3.19 干挂石材外墙

定期专业清洗。

3.20 玻璃幕墙外墙

定期专业清洗。

3.21.....

（五）绿化养护管理服务

1. 服务内容

主要指室外绿化养护，如办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

.....

2. 服务标准

2.1 基本要求

2.1.1 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.1.3 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

2.1.4 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2.1.5.....

2.2 室外绿化养护服务标准

2.2.1 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害，基本无裸露土地。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

2.2.3 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。

2.2.4 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

2.2.5 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.2.6 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。及时清除杂物，定期消杀水池，控制好水深，管好水闸开关，不浪费水。

2.2.7 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

2.2.8 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。使用密度为 80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。

2.2.9 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.10 养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到≥95%。

2.2.11 补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照种植规范进行。

2.2.12 保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物 10 分钟内收拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

2.2.13 设施维护：绿地、水池的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。

2.2.14 其它：做好绿化档案管理及其他相关事项。

2.2.15.....

2.3 室内植物摆放服务标准

2.3.1 严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

2.3.2 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

2.3.3 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.4 对长势不良的盆花应建议采购人及时进行更换。

2.3.5 室内植物的摆放在接到采购人通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经采购人同意后除外。

2.3.6 物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

（六）保安服务

1. 服务内容

出入管理、值班巡查、监控值守、车辆停放、消防安全管理、突发事件处理、大型活动秩序等，如办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记，防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，治安事件处理，内部道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

.....

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保安服务相关制度，并按照执行。对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。配备保安服务必要的器材。

2.2 出入管理

2.2.1 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制，有值班记录。

2.2.2 设置门岗。

2.2.3 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好。

2.2.4 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

2.2.5 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

2.2.6 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

2.2.7 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

2.2.8 提供现场接待服务。

（1）做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

（2）严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

（3）物品摆放整齐有序、分类放置。

（4）现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。

（5）对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。

（6）接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间（上班时间为____-____）。

（7）与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。

2.2.9 每月定期保养门禁系统, 确保使用正常, 楼宇对讲系统(可视):不定期进行调试与保养, 保证 24 小时运行正常; 对讲主机选呼功能正常, 且选呼后的对讲(可视)功能正常, 语音(图像)清晰, 对讲分机开锁功能、门体的闭门器等自动功能正常。

2.2.10.....

2.3 值班巡查

2.3.1 建立 24 小时值班巡查制度。

2.3.2 制定巡查路线, 按照指定时间和路线执行, 加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。做好安全防范和日常巡逻工作, 确保每 2 小时巡逻办公区域一次, 及时发现和处理各种安全和事故隐患, 迅速有效处置突发事件。

2.3.3 巡查期间保持通信设施设备畅通, 遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

2.3.4 收到监控室指令后, 巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

2.3.5.....

2.4 监控值守

2.4.1 监控室环境符合系统设备运行要求, 定期进行检查和检测, 确保系统功能正常。中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息, 并同时发出声光报警信, 周界报警 24 小时设防并正常运行; 保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角, 保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域, 收到警情时, 能同时发出声光报警信号, 保证各项监控设备 24 小时正常运行, 能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号码, 录像功能正常, 检查和维修记录完整。

2.4.2 监控设备 24 小时正常运行, 监控室实行专人 24 小时值班制度。

2.4.3 监控记录画面清晰, 视频监控无死角、无盲区。

2.4.4 值班期间遵守操作规程和保密制度, 做好监控记录的保存工作。

2.4.5 监控记录保持完整, 保存时间不应少于 90 天。

2.4.6 无关人员进入监控室或查阅监控记录, 经授权人批准并做好相关记录。

2.4.7 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后, 及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理, 协助保护现场, 采取应对措施, 并及时汇报上级和相关部门。

2.4.8.....

2.5 车辆停放

2.5.1 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

2.5.2 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

2.5.3 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。

2.5.4 非机动车定点有序停放。

2.5.5 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。

2.5.6 制定停车场使用条例，停车管理规定。或执行采购人制定的外来车辆管理规定。在停车场区域使用显著的标志指引进出车辆，标志的设置符合 GB 5768.2 及 GB/T 10001.1 的规范。车辆出、入有记录，车辆停放有引导，停放有序。停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理，临时车辆进出登记及时，车辆进出记录完整。

2.5.7 实行 24 小时值守制度，外来车辆进出辖区应登记日期、进出时间、车牌号码。建立登记制度，严防盗抢事件发生。

2.5.8 停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等公示于显著位置，对行车、停车秩序进行引导，发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报告有关部门。非机动车充电管理规范，无私拉、乱扯充电现象，非机动车辆摆放整齐，无乱停乱放现象。

2.5.9 道闸、立体停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

2.5.10 办公楼（区）、停车场（库）定时巡检，记录完整。

2.5.11.....

2.6 消防安全管理

2.6.1 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

2.6.2 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。

2.6.3 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

2.6.4 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

2.6.5 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。

2.6.6.....

2.7 突发事件处理

2.7.1 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

2.7.2 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。能正确使用消防、物防、技防等器械和设备

2.7.3 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

2.7.4 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

2.7.5 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

2.7.6 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时期内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

2.7.7 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

2.7.8 在遇到异常情况、突发事件、重大社会事件时，采取积极应对措施，并及时汇报上级和相关部门。白天每两小时巡逻一次，夜间每三小时巡逻一次，重点部位有明确的巡逻要求，并有巡查记录。

2.7.9.....

2.8 大型活动秩序

2.8.1 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

2.8.2 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

2.8.3 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

2.8.4.....

（七）会议服务

1. 服务内容

接受会议预订，记录会议需求，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

.....

2. 服务标准

2.1 接受会议预订，记录会议需求。

2.2 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施

2.2.1 小型会议会前准备：会前 1 小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 5 分钟，摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.2.2 大型会议会前准备：按照要求布置会场，提前 2 小时请采购人检查会场；会前 1 小时，调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前 30 分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前 10 分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.3 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.4 会议期间按要求加水。每隔 30 分钟续水一次。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

2.5 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式并做好消毒。

2.6 会议服务耗材（如茶叶、纸杯等）由 XXX 提供。

2.7.....

（八）餐厅管理服务

1. 服务内容

餐饮服务包括提供用餐、用餐区域、食品安全管理、餐具设备管理、厨房设备设施管理、厨余垃圾管理等服务。

.....

2. 服务标准

2.1 按照食谱提供早餐、午餐、晚餐、会议餐、值（加）班餐等服务。

2.2 流程管理：遵守食堂按原料进入、原料加工、半成品加工、成品供应的布局流程。设置食品处理区、就餐区、辅助区，实行分区管理。

2.3 食品安全管理：应具备食品经营许可证。餐饮服务人员应当持有有效期内健康合格证以及卫生培训合格证上岗。食堂应当设立食品安全管理机构，食材采购全流程安全管理配备专职食品安全管理人员，建立食品安全和卫生管理制度。食堂应当定期对大宗食品原料、加工制作环境进行包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐饮具清洗消毒效果等的检验检测。

2.4 消防安全管理：食堂应当制定消防安全管理制度，实行消防安全责任制，确定消防安全管理人，明确各岗位的防火责任区和消防职责。食堂应当制定符合实际的灭火和应急疏散预案，组织防火检查，及时处理涉及消防安全的重大问题，并实施演练。食堂应当组织实行每日防火巡查和火灾隐患检查整改工作，建立巡查记录和消防安全档案。

2.5 设施设备管理：食堂应当建立设施设备管理责任制，每台设施设备应当建档立卡并指定专人管理。做好维护保养记录。

2.6 留样管理：食堂留样工作应当由专人负责、专人操作、专人记录。

2.7 秩序管理：就餐区内专人负责现场的秩序维护、人员引导和员工工作状况、物品摆放等的巡检。定期检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常的，应当撤回并立即上报。食堂应当张贴食品安全、均衡营养、健康饮食、良好行为习惯等宣传资料，引导就餐人员安全用餐、文明用餐、营养用餐。

2.8 食堂应当建章立制、加强监管、大力宣传，抓好精细化管理、控制成本等工作，切实把节约资源能源、节约粮食、光盘行动等厉行节约反对浪费各项要求落实到餐饮服务工作中。

2.9 应急处置管理：食堂应当建立食品安全和生产安全事故处理机制，完善事故的处置预案，按照方案要求进行应急演练和处置。

2.10 厨余垃圾管理：厨余垃圾日产日清，盛放容器密闭清洁、定期消毒（可选消毒间隔）。建立厨余垃圾处理台账，详细记录厨余垃圾的种类、数量、去向、用途等信息。

2.11 遇有突发公共卫生事件，按照相关规定做好应对和处置工作。

2.12……

（九）承接查验

承接物业前，采购人委托查验单位，与建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，共同对物业房屋部位、设施设备、隐蔽工程、室内装修、室外装修、变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备、绿化工程、物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修等进行检查和验收的活动。

.....

（十）生活保障管理服务

1. 服务内容

负责学生公寓、教师公寓、公共浴室和开水间等生活区域的管理服务。

2. 服务标准

2.1 学生公寓管理

2.1.1 公寓内设施设备运行正常，门、窗、床、桌椅等公共设施无损坏；公寓钥匙齐备、摆放整齐，钥匙标识信息准确。

2.1.2 公寓出入口应安排值班人员 24 小时值班，为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务；严格作息时间：XX 时 XX 分开楼门，XX 时 XX 分锁楼门。

2.1.3 采取“技防加人防”等有效工作方式，做好宿舍进出管理，校外人员不得进入公寓，其他公寓楼学生及走读学生均不得进入；对来访人员进行验证登记，晚归学生登记上报，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓。

2.1.4 每日登记学生住宿情况，对晚归和夜不归宿学生逐一核实情况，及时与相关学院沟通晚归及夜不归宿学生信息，按照学生手册及时处理。

2.1.5 贵重物品、大件物品进出时应按学校规定进行核实登记。

2.1.6 每日进行安全巡查，重点巡查楼宇设施、学生住宿及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。

2.1.7 收集并定期核对住宿人员基本信息，清点寝室人员，检查并处理冒名顶替及外来留宿人员。

2.1.8 根据学校学生公寓住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导学生养成良好的生活与作息习惯。

2.1.9 关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门；落实学校《安全巡视管理规定》，

每日巡视卫生状况、用电情况、用火情况、吸烟、酗酒、赌博、打架、欺凌、有无传看色情视频、同性性行为等违纪情况。

2.1.10 在公寓设置休闲区，供学生会客、沟通和交流。

2.1.11 在公寓设置辅导员室，供入驻辅导员开展工作及住宿。

2.1.12 落实学校消防疏散演练要求，每学期至少组织一次公寓楼学生消防疏散演练。

2.1.13 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。

2.2 教师公寓管理

2.2.1 公寓内设施设备运行正常，门窗等公共设施无损坏。

2.2.2 公寓出入口应安排值班人员值班，提供接待、报修等服务。

2.2.3 对公寓出入口的人员、车辆和物品进行管理；每日进行安全巡查，重点巡查楼宁设施及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。

2.2.4 协助办理教师入住与退宿手续。

2.2.5 对退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。

2.3 公共浴室管理

2.3.1 按学校规定时间开放。

2.3.2 保持水温恒定，符合规定要求。

2.3.3 开放前、关闭后应对公共浴室地面、墙面等部位进行清洁和消毒，保持更衣橱柜、公共卫生间等干净整洁。

2.3.4 定期对花洒、地漏等设施进行检查维修和养护，保持良好运行状态。

2.4 开水间管理

2.4.1 每日对地面、墙面、供水设备等进行清洁，保持干净整洁。

2.4.2 保持水温恒定，符合规定要求。

2.4.3 设置防滑、小心烫伤等安全提示标识。

2.4.4 维护取水秩序。

（十一）教研服务管理服务

1. 服务内容：

负责教学楼、图书馆、体育场管、实验室、劳动服务等教研服务区域的管理服务。

2. 服务标准：

2.1 教学楼服务

2.1.1 桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁，粉笔、黑板擦等数量齐备、定点摆放。

2.1.2 多媒体教学设备正常启用，运行良好；将有关教学设备的操作说明张贴在相关设备上或设备附近。

2.1.3 开放教室，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。

2.1.4 定期对教室内多媒体设施设备进行检查和维护保养。

2.1.5 看护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等，防止被擅自搬出、私自拆卸和替换；楼内大件物品出入应问明原因，做好登记。

2.1.6 配合教务部门进行临时课程教室调整以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。

2.2 图书馆服务

2.2.1 书库内温湿度符合图书馆要求。

2.2.2 按规定时间开馆、闭馆，闭馆前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。

2.2.3 图书馆出入口应设专人值班，对人员和物品实施安全秩序管控，发现问题立即处理。

2.2.4 定时对馆内进行巡查，确保设施设备保持完好，发现设备故障应及时报修。

2.2.5 维持图书馆秩序，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻。

2.2.6 配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作。

2.2.7 在合同约定前提下，可参照 GB/T28220 的要求，提供图书报刊管理工作，包括但不限于：（1）书架内图书、期刊整齐有序，分布均匀；（2）各类图书、期刊、报纸应当日上架完毕；（3）及时倒架并更改标注新架标内容；（4）随时顺架，发现错误立即纠正，排架正确率不低于 95%；（5）现刊及报纸按图书馆要求下架整理。

2.3 体育场馆服务

2.3.1 场馆（场地）内干净整洁无异味。

2.3.2 对场馆（场地）配套设施实施检查维修和养护，保持良好运行状态，发现问题立即处理。

2.3.3 配合相关部门检查水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理。

2.3.4 体育场馆（场地）的安全防护管理应符合 GB/T22185 要求。

2.3.5 游泳池服务应符合《游泳场所卫生管理条例》规定：游泳池水质卫生应符合 GB5749 的规定；游泳场所卫生应符合 GB 37489.3 的规定；按物业服务合同约定配备救生员，救生员应取得国家规定的职业资格证书。

2.3.6 对体育场馆（场地）进行多功能综合开发和利用。

2.4 实验室服务

2.4.1 实验室内供水、供电、排水等系统正常运行。

2.4.2 保管实验室备用钥匙，在学校工作人员陪同下定期进行试开演练，确保有效。

2.4.3 对实验室内区域标识、物品标识等进行设计，各项标识清晰明确。

2.4.4 设置实验废弃物临时存放区域，要求区域划分明确，标识清晰；协助和督促相关责任人依规合法存放实验废弃物，并及时交由指定部门收集处置。

2.5 劳动教育服务

2.5.1 协助学校提供可能的学生劳动岗位、勤工助学岗位。

2.5.2 协助学校开展劳动教育活动，如“爱国卫生运动、校园绿化活动”等。

2.5.3 协助学校进行劳动教育活动进行劳动指导和评价，对相应岗位的劳动情况进行管理。

（十二）特殊时段管理服务

1. 服务内容：

负责学校开学迎新活动、学生毕业离校期间、期末考试、全国英语四六级考试、公务员考试、校园双选会及其他社会考试等重大活动、假期及施工期间的服务。

2. 服务标准：

2.1 开学迎新服务

2.1.1 主动与学校沟通，根据新生入校计划，制定迎新方案及应急预案。

2.1.2 按学校要求做好迎新物资准备及现场布置，包括但不限于：

(1) 学生公寓、教学楼、图书馆等区域的房屋、设施设备检修及集中保洁工作。

(2) 布置彩旗、悬挂标语、摆放花卉盆景，电子显示屏欢迎词发布等。

(3) 设置接待服务台，提供迎新宣传、服务咨询。

(4) 开学期间设立新生入住办理点，引导和帮助学生办理入住手续，耐心回复学生咨询；配合做好新生生活用品打包、发放、保管等工作，对提前到达学校的新生行李进行集中存放和管理。

(5) 建立学生住宿信息台账。

(6) 对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序。

2.1.3 提供饮用水、行李搬运工具及帮助学生搬运行李等爱心服务。

2.2 毕业离校服务

2.2.1 按学校要求统计毕业生相关信息，按规定办理毕业生退宿手续。

2.2.2 现场悬挂毕业寄语、摆放花卉盆景、搭建毕业生行李存放点、提供行李托运服务。

2.2.3 对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序。

2.2.4 协助毕业招聘会等相关活动的举办。

2.2.5 对毕业生退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。

2.3 考试辅助服务

2.3.1 根据学校安排做好考场前期准备工作，按规定调整摆放教室课桌椅，检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施。

2.3.2 大型考试宜设立考点、卫生间等的指引标识。

2.3.3 做好考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生。

2.3.4 考试结束后，按学校安排恢复课桌椅复位摆放，打扫考场卫生，关闭空调等设备。

2.5 假期服务

2.5.1 按采购人要求确定是否需要封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。

2.5.2 协助采购人相关部门开展假期留校学生的安全宣传教育工作。

2.5.3 定期巡查公共教室、离校学生公寓及集中留宿的学生公寓，发现隐患及时处理。

2.5.4 对物业设施设备、教学设备设施、学生公寓内设施等进行检修维护，保持其正常使用功能。

2.5.5 组织开展假期卫生大扫除，进行全面保洁，保持楼宇内外环境整洁；采购人要求的其他假期服务任务。

2.6 施工管理

2.6.1 施工单位实行登记、备案管理，施工人员进入物业管理区域施工应进行登记、验证。

2.6.2 按规定完成施工安全检查工作。

2.6.3 对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理。

2.6.4 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。

（十三）接送学生管理服务

1. 服务内容：

负责协助采购人维护接送孩子时间段内采购人内部和门口的秩序。

2. 服务标准：

2.1 引导家长接送学生到大门口，家长不得进入校园。

2.2 做好接送时段车辆疏导工作，确保大门口及道路上的交通畅通。

2.3 学生出校门时，维护家长接送秩序，防止拥挤。

2.4 引导学生在指定地点等候家长接送。

（十四）客户管理服务

1. 服务内容：

负责客户服务中心、信息公示、校园文化活动、客户投诉处理、校园维修服务等。

2. 服务标准：

2.1 服务人员形象礼仪

2.1.1 着装统一，保持仪容整洁。

2.1.2 精神饱满，面带微笑，姿态端正、自然大方，举止文明。

2.1.3 用语文明礼貌，态度温和耐心。

2.1.4 对师生保持尊重和友好，目光接触时点头致意。

2.2 客户服务中心

2.2.1 根据物业服务合同提供现场接待服务。

2.2.2 营造舒适的服务环境，设置师生休息区，配置椅子或沙发，提供饮用水。

2.2.3 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置。

2.2.4 现场受理等待时间宜不超过 5 分钟，遇较长时间状况应及时与来访师生沟通。

2.2.5 设置 24 小时客户服务电话，应于铃响三声内接听。

2.2.6 提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、业务办理及投诉建议等诉求，并保留记录；针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务；制定并实施有效的回访机制。

2.3 信息公示

2.3.1 应在客户服务中心或适当区域，公示物业管理项目组织架构、服务内容和标准、咨询或投诉方式等。

2.3.2 设置信息公示栏，发布服务信息和管理公告等；公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损。

2.3.3 遇停水停电、电梯维保、消杀作业等影响在校人员学习、工作及生活的作业计划应提前公告。

2.3.4 重要事件通报采用书面或电子文件传递，紧急情况提请采购人使用应急广播进行通知。

2.3.5 公示或公告内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜采用图示、视频等形式。

2.3.6 做好学校信息公示管理工作，对不符合要求的通知、广告等予以清理。

2.4 校园文化活动

2.4.1 确定健康、积极的活动主题，如低碳环保、节约粮食、安全教育、传统节日、文明公寓、迎新季、毕业季等。

2.4.2 制定文化活动实施方案，选择适当的文化活动形式，经采购人同意后实施。

2.4.3 活动策划应多渠道收集并采纳师生意见及建议。

2.4.4 做好活动过程中的安全、秩序和环境卫生管理工作。

2.4.5 对活动进行记录和宣传。

2.5 投诉处理

2.5.1 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道。

2.5.2 现场投诉尽可能在现场妥善处理，非现场投诉应如实记录，及时传递，及时响应。

2.5.3 投诉处理进程或结果应及时传达给投诉人。

2.5.4 对投诉进行回访和调查，投诉及处理结果应有记录。

2.6 校园维修服务

2.6.1 急修应在接到通知 15 分钟内到场，按照约定时间到场维修。

2.6.2 维修工具专业齐全，维修作业规范，及时解答报修人询问。

2.6.3 维修现场做好安全防护和施工防护，保持场地和工具干净整洁。

2.6.4 维修完成后征询报修人意见，记录报修人对维修时间、维修效果的满意程度。

2.6.5 对房屋和设施设备实施维修时，应提前告知在校人员，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。

（十五）涉密管理服务

采购人根据实际需求提供。

（十六）绿色物业管理服务

采购人根据实际需求提供。

（十七）标准化建设服务

采购人根据实际需求提供。

（十八）其他服务

采购人根据实际需求提供。

七、供应商履行合同所需的设备

采购人根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务的，可在下表中列出，举例如下：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	如：AED.....	1	个
2	房屋维修服务	如：移动登高车.....	1	台

3	公用设施设备维护服务	如：管道探测仪.....	1	台
4	保洁服务	如：地毯清洗机.....	1	台
5	绿化服务	如：绿篱机.....	1	台
6	保安服务	如：对讲机.....	10	套
7	会议服务	如：签到机.....	1	台

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

八、物业管理服务人员需求

（一）进驻人员要求

1. 服务内容

1.1 项目经理、保洁主管、保洁员、绿化工、客服主管、工程主管、工程人员.....

1.2 进驻管理、会议、展览及特殊活动服务、收发服务、公共关系管理、节能管理、一般易耗品、消耗品配置要求、其他服务.....

2. 服务标准

2.1 项目经理职责要求

2.1.1 对本项目安全生产、物业服务安全正常运营负第一责任。

2.1.2 代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位。

2.1.3 对项目各岗位人员按计划进行培训、考核，确保采购人满意度达到 98% 以上。

2.1.4 保质保量认真落实采购人安排的其他工作。

2.2 保洁主管职责要求

2.2.1 配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位。

2.2.2 对绿化、保洁各岗位人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.3 保洁员职责要求

2.3.1 办公用房区域保洁

按照预定的时间表和清洁计划，进行各个区域的清洁工作，包括大厅楼内公共通道、玻璃、电梯、消防等设施设备、开水间、作业工具间等的清洁和维护。

2.3.2 垃圾处理

负责垃圾的收集和处理，确保符合环保要求。

2.3.3 公共场地区域保洁

负责道路地面、停车场、路标、宣传栏、室外照明设备等所有公共区域的清扫、擦拭和维护。

2.3.4 协助管理人员

配合采购人的工作，协助紧急清洁、突发事件处理等工作。

2.4 绿化工职责要求

2.4.1 植物养护

负责植物养护工作，包括浇水、修剪、施肥、病虫害防治等，确保植物生长健康且美观。

2.4.2 绿地管理

负责绿地管理工作，包括草坪修剪、除草、杂草清理、落叶清扫等，保持景观整洁有序。

2.4.3 园林保洁

协助保洁人员进行清洁工作，包括落叶清扫、绿化垃圾收集等。要求：具备植物养护知识：熟悉各类常见植物的养护方法和特点，了解常见病虫害的防治方法。具备园艺技能：具备修剪、浇水、施肥等基本园艺技能，掌握相关工具和设备的使用方法。负责采购人提出的其他服务。

2.5 客服主管职责要求

配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位，认真落实采购人安排的其他工作。

2.6 工程主管职责要求

配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对维修人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.7 工程人员职责要求

2.7.1 熟悉高、低压供、配电设备的控制区域。掌握高、低压电气设备的原理、运行特性，参与排除设备的疑难故障，负责有关的技术问题。

2.7.2 严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.7.3 组织处理设备突发事件的应急处理工作。

2.7.4 在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

2.7.5 及时妥善处理职责范围内发生的人员、设备等问题。

.....

(二) 人员稳定性

1. 人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施。

2. 保证拟派人员专职为本项目提供服务。

.....

(三) 人员配备情况

部 门 职 能	岗 位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注（岗位需具备的上岗资格证、人员学历、年龄、工作经验等要求）	其他要求（如岗位所需服务时长或时段等）
服 务 中 心	项目经理	1	1	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有中级职称证书、高级职称证书）	如：8 小时，合同期内在岗率 。
基 本 服 务	主管	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有中级职称专业为电气、暖通、给排水、建筑智能化、建筑结构、机械设备其中一种）	
	前台（或传达室）	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
	内勤	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
	客服（24 小时服务热线）	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
房 屋 维 护 服 务	主管	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
	综合维修	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验	

				相关证书（如有）	
公用设施设备维护服务	主管	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有中级职称证书、高级职称证书，特种设备安全管理证、特种设备作业人员证）	
	综合维修主管			具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有暖通工程师）	
	设备运行主管			具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有电气工程师）	
	弱电主管			具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有具备智能楼宇管理师、特种设备作业人员证）	
	弱电维修	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种作业操作证（低压电工证书）	
	高配工	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种作业操作证（高压电工作业）	

	综合维修工	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：有特种设备作业人员证	
	水电工	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种作业操作证（低压电工作业）	
	暖通工	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：制冷与空调作业证、特种设备作业人员证	
	锅炉工	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种设备作业人员证（锅炉）	
	电梯工	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种设备安全管理证、特种设备作业人员证	
					
保 洁 服 务	主管	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：健康证	
	保洁员	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：健康证	

	垃圾清运工	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：健康证	
					
绿 化 服 务	绿化工	XX	XX		
					
保 安 服 务	主管	XX	XX		
	领班	XX	XX		如：24 小时
	门岗	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 比如：包括但不限于保安员证，由 供应商出具承诺书	
	消控岗	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有消防设施操作员或 建（构）筑物消防员） 注：消防设施操作员初级、中级证 书，消防工程师 建（构）筑物消防员职业共设五 个等级，分别为：初级建（构）筑 物消防员（国家职业资格五级）；	如：24 小时

				中级建（构）筑物消防员（国家职业资格四级）；高级建（构）筑物消防员（国家职业资格三级）；建（构）筑物消防技师（国家职业资格二级）；建（构）筑物消防高级技师（国家职业资格一级）。	
	巡逻岗	XX	XX		
	车管岗	XX	XX		
	……	XX	XX		
会 议 服 务	会务	XX	XX		如：08：00-17：00
	……	XX	XX		
餐 饮 服 务	食堂经理	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：高级餐饮职业经理人证书	
	厨师长	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：中式烹调师	
	厨师	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：中式烹调师	

	面点师	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：中式烹调师	
	服务员	XX	XX		
		XX	XX		

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

九、商务要求

（一）实施期限、实施地点（填写实施期限、实施地点）

实施期限：【自合同签订之日起 XX 年】或者 X 年 X 月 X 日-X 年 X 月 X 日

实施地点：XXX

（二）付款方式（填写付款方式）

1. 《北京市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（财库〔2021〕741 号）第五条：提高政府采购首付款支付比例：政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金额的 30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额的 50%。

2. 《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243 号）第五条：加快支付采购资金。采购人要进一步落实《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）有关要求，在政府采购合同中约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。对于有预付安排的合同，鼓励采购人将合同预付款比例提高到 30%以上。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后 1 个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

（三）验收标准与要求

填写具体验收标准与要求

（四）其他有关合同要求

1. 《北京市物业管理条例》第六十一条：一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。

2. 《北京市物业管理条例》第六十五条：物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：提供物业服务符合国家和本市规定的标准、规范；及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施

排除隐患或者向有关专业机构报告；对物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主；不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

3. 京机管发〔2020〕15号节约型机关创建评价细则：在物业管理合同中提出节能、节水、反食品浪费、生活垃圾分类管理目标和服务要求。

十、需要说明的其他事项

（一）零星维修材料费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。

2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。

（二）低值易耗品费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。

2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。

（三）苗木费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

（四）客耗品费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的客耗品以及关于费用方面的规定）。

2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的客耗品以及关于费用方面的规定）。

.....

注：本款涉及的零星维修材料、低值易耗品、苗木、客耗品等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

十一、本项目需落实的其他政府采购政策

采购人应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾

人就业、政府绿色采购政策等。

关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

（一）采购限额标准以上，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

（二）超过200万元的货物和服务采购项目、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于70%。预留份额通过下列措施进行：

1. 将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；
2. 要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例；
3. 要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业。

组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

（三）对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10-20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的联合体或者大中型企业的报

价给予 4-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

在国家规定的价格扣除优惠和评审优惠幅度内，鼓励采购人结合采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等从高选择价格扣除比例和评审优惠幅度，支持中小企业发展。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

北京市公共资源交易中心

评标标准

评分部分	评分因素	评分标准	分值	分值属性
价格部分（XX分）	价格	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{分值}$ 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价。	XX分	客观（招标项目）
		满足磋商文件要求的最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： $\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{最后报价}) \times \text{分值}$ 此处最后报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价。	XX分	客观（竞争性磋商项目）
商务部分（XX分）	管理体系认证	投标人具有的在有效期内的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，提供认证证书复印件，每提供1项得XX分，最高XX分。不提供不得分。	XX分	客观
	业绩	近XX年内（XX年XX月XX日至投标文件/响应文件递交截止日）（以合同签订生效日期为准）正在服务或服务过同类项目业绩（须包括XXX服务内容），每提供一个业绩得XX分，本项最多得XX分。（以合同为准，需提供合同复印件，包括合同首页，合同详细标的和双方签章及生效时间页）。一个单位分年度多次签订的合同，计入一个业绩；同一个项目，分两期或以上完成的，计入一个业绩。	XX分	客观
	服务评价	每一个与业绩合同对应项目业主好评证明XX分，最高XX分。（加盖业主单位公章）	XX分	客观
技术部分（XX分）	物业管理总体服务方案	根据本项目物业管理服务特点提出合理的 ①物业管理服务年度管理目标 ②物业管理服务总体实施方案 ③物业管理难点分析 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针	XX分	主观

		对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
	物业管理 重点工作方案	针对本项目的重点工作方案 ①接管和进驻方案 ②重点区域服务方案 ③重点岗位人员保障方案 ④节能环保方案 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	项目组织 结构及管理 制度	针对本项目有比较完善的组织结构及管理制度，包括： ①组织结构 ②管理职责 ③内部奖惩制度 ④内部人员培训制度 ⑤内部检查评价制度 ⑥内部安全管理制度。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	房屋及设 施设备维 修服务方 案	房屋、道路、设施设备及专用设备设施的维修保养及巡查方案，包括： ①房屋建筑的日常维修、养护方案； ②给排水系统运行维护方案； ③配电柜等设备运行维护方案； ④电梯运行维护方案； ⑤强弱电系统管理维护方案； ⑥消防系统运行； ⑦空调系统运行； ⑧锅炉管理服务； ⑨零星维修；	XX	主观

		⑩消防值班服务方案； ⑪配电室值班服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
	建筑物日常养护维修服务方案	提出合理的： ①整体思路、服务标准、工作流程 ②日常运行管理及维护方案 ③日常及定期养护计划 ④主体结构养护维修方案 ⑤维护结构养护维修方案 ⑥部品部件养护维修方案 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	建筑物日常养护维修服务	①每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视。每季度巡视 2 次及以上得 XX 分，巡视 1 次得 XX 分，不巡视不得分。 ②每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查。每季度检查 2 次及以上得 XX 分，检查 1 次得 XX 分，不检查不得分。 ③每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查。每半月检查 2 次及以上得 XX 分，检查 1 次得 XX 分，不检查不得分。	XX 分	客观
	公共设备管理服务	①每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查。每半月巡查 2 次及以上得 XX 分，巡查 1 次得 XX 分，不巡查不得分。 ②每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查。每半月巡查 2 次及以上得 XX 分，巡查 1 次得 XX 分，不巡查不得分。 ③每年至少开展 1 次防雷装置检测。每年检	XX 分	客观

		测 2 次及以上得 XX 分，检测 1 次得 XX 分，不检测不得分。 ④每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。每月检查 2 次及以上得 XX 分，检查 1 次得 XX 分，不检查不得分。 ⑤重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。检查 1 次得 XX 分，不检查不得分。 ⑥设备机房每半月至少开展 1 次清洁。每半月清洁 2 次及以上得 XX 分，清洁 1 次得 XX 分，不清洁不得分。		
	给排水系统	①有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。 符合要求得 XX 分，2 次及以上 XX 分，不符合要求不得分。 ②每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。每季度开展 2 次及以上得 XX 分，开展 1 次得 XX 分，不开展不得分。	XX 分	客观
	电梯管理服务方案	电梯管理服务方案，包括： ①各楼宇内的客梯或货梯日常维护、保养、年检承诺等服务方案； ②电梯应急抢修流程、抢修响应时间，应急处理等服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	电梯管理服务	①每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。每周检查 3 次及以上得 XX 分，检查 2 次得 XX 分，少于 2 次不得分。 ②每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。每年开展 2 次及以上得 XX 分，开展 1 次得 XX 分，少于 1 次不得分。 ③每年至少开展电梯突发事件或事故的应急演练 1 次。每年开展 2 次及以上得 XX 分，开展 1 次得 XX 分，少于 1 次不得分。 ④电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到	XX 分	客观

		场应急处理。 以上每一项完全符合得 2 分，不符合要求不得分。		
	消防系统运行维护管理服务方案	消防安全管理服务方案： ①保障公共区域安全稳定及其他突发事件全面安全防范和有效处置服务方案； ②建立消防安全巡视管理服务方案； ③建立完善的消防演练预案、消防控制室运行方案； ④火灾自动报警系统日常管理和养护维修方案； ⑤自动喷淋系统日常管理和养护维修方案； ⑥室内灭火栓日常管理和养护维修方案； ⑦排防烟系统日常管理和养护维修方案； ⑧安全疏散日常管理和养护维修方案； ⑨应急系统日常管理和养护维修方案； ⑩防火门系统日常管理和养护维修方案； ⑪二氧化碳等灭火系统日常管理和养护维修方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	消防安全管理	①消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。 ②定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。 以上每一项完全符合得 XX 分，不符合对应项不得分。		客观

	空调系统运行维护管理服务方案	①冷却塔的消毒剂使用和记录方案： 次数不足 1 次/周，得 0 分；次数在 1-2 次/周，得 XX 分；次数在 3 次及以上/周，得 XX 分。 ②空调机组的过滤器积尘和底盘积尘积水检查方案： 次数不足 1 次/月，得 0 分；次数 1 次/月，得 XX 分；次数在 2 次及以上/月，得 XX 分。	XX 分	客观
	空调系统运行维护管理服务方案	①每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。 ②每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 ③每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒； ④每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。 ⑤每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。 ⑥每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。 ⑦发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。 以上每一项完全符合得 XX 分，不符合不得分。	XX 分	客观
	照明系统	每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。完全符合得 XX 分，不符合不得分。	XX 分	客观
	锅炉设备/热力站	①建立 24 小时值班监控制度。 ②每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。 ③每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测。 ④每年至少开展 1 次锅炉水质检测，确保水质合格。 以上每一项完全符合得 XX 分，不符合不得分。	XX 分	客观
	服务热线及紧急维修	①设置 24 小时报修服务热线。符合要求得 XX 分，不符合不得分。 ②紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。符合要求得 1 分，不符合不得分。	XX	客观
	能源管理方案	投标人提供针对本项目的能源管理方案，包括：	XX	主观

		①各类能源管理目标； ②各类能源管理制度； ③节约能源管理措施。 方案完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合采购需求和实际情况视为部分符合；内容对采购需求进行简单复制、非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合得 0 分。		
	安全生产管理方案	提供针对本项目的安全生产管理方案： 方案完整合理、内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合采购需求和实际情况视为部分符合；内容对采购需求进行简单复制、非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合得 0 分。	XX	主观
	保洁服务方案	投标人需提供保洁管理服务方案，包括： ①公共区域保洁方案； ②办公用房区域保洁方案； ③制定垃圾分类服务方案； ③垃圾废弃物清理方案； ④生活水池清洗方案； ⑤卫生消毒方案； ⑥清洁机械设备配备方案； ⑦清洁耗材配备方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	办公用房区域保洁	①每月至少对监控摄像头、门禁系统开展 1 次清洁作业。 ②每日至少对楼梯及楼梯间开展 1 次清洁作业。 ③每日至少对开水间开展 1 次清洁作业。 ④每日至少对作业工具间开展 1 次清洁作业。	XX	客观

		⑤每日至少对公共卫生间开展 1 次清洁作业。 ⑥每日至少对电梯轿厢开展 1 次清洁作业。 ⑦每月至少对平台、屋顶、天沟开展 1 次清洁作业。 ⑧每季度对石材地面、内墙开展 1 次清洁作业。 ⑨每月至少对地毯开展 1 次清洁作业。 以上每点完全符合得 XX 分，不符合不得分。		
	公共场地 区域保洁	①每月至少对路标、宣传栏开展 1 次清洁作业。 ②每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次。 ③每月至少对室外照明设备开展 1 次清洁作业。 ④每天至少对绿地开展 1 次巡查。 ⑤每年至少对办公区外立面、2 米以上外窗玻璃开展 1 次清洗。 以上每点完全符合得 1 分，不符合不得分。	XX	客观
	生活垃圾 分类管理 与外运方 案	生活垃圾分类管理与外运方案，包括 ①提供本项目设置的垃圾分类驿站、垃圾桶、转运车辆、转运站的保洁与消毒等管理运行方案； ②提供四分类生活垃圾转运与消纳等处置方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	垃圾处理	①每日至少对垃圾桶身开展 1 次清洁作业。 ②每日至少对垃圾中转房开展 1 次清洁作业。 ③每半年至少对化粪池开展 1 次清洁作业。 ④每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 以上每点完全符合得 XX 分，不符合不得分。	XX	客观
	卫生消毒	①每周至少对办公用房区域、公共场所区域开展 1 次消毒作业。	XX	客观

		②每季度至少对消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生开展 1 次作业。 以上每点完全符合得 XX 分，不符合不得分。		
	有害生物防治管理服务方案	有害生物防治管理服务方案包括： ①灭蟑螂服务方案； ②灭老鼠服务方案； ③灭蚊蝇服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	化粪池清掏与外运服务方案	化粪池清掏与外运服务方案，包括： ①提供所设置的化粪池、污水池、隔油池的清洗清掏的服务标准，操作流程、监督程序等服务方案； ②外运消纳和应急处理等方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	主要装备和工具配备方案	配备先进保洁与绿化自动工具，包括室内外扫地机、草坪修剪设备等机械装备，需提供装备一览表，购置发票或租赁合同进行证明。每台得 XX 分；最高 XX 分。	XX 分	客观
	绿化养护管理服务方案	投标人需提供绿化养护管理服务方案，包括： ①室外绿植灌溉、施肥服务方案； ②室内植物摆放服务方案； ③病虫害防治服务方案； ④冬春季防寒服务方案； ⑤绿地水池管理服务方案； ⑥绿化设施维护服务方案； ⑦室外绿植修剪、补植、改植服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部	XX	主观

		分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
	出入管理	办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。 完全符合得 1 分，不符合不得分。	XX	客观
	值班巡查	①建立 24 小时值班巡查制度。 ②监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。 ③监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。 以上每点完全符合得 1 分，不符合不得分。	XX	客观
	保安服务方案	投标人需提供保安服务方案： ①安全稳定及其他突发事件安全防范和处置服务方案； ②建立安全与秩序维护管理方案； ③大型活动秩序保障方案； ④停车场及车辆出入管理； ⑤监控值守管理方案； ⑥值班巡查管理方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	会议服务方案	物业管理区域内综合会议服务方案：提供 ①会议室的场地布置方案； ②大型会议服务方案（会前、会中、会后）； ③小型会议服务方案（会前、会中、会后）； ④涉密会议服务方案（会前、会中、会后）； ⑤调试音响等设备。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	餐厅管理	餐厅管理服务方案包括：	XX	主观

服务方案	①食品安全管理服务方案； ②餐厅消防安全管理服务方案； ③留样管理服务方案； ④餐具设备管理方案； ⑤厨余垃圾管理服务方案； ⑥用餐区域秩序管理方案； ⑦突发公共卫生事件处理预案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
承接查验方案	承接物业前对以下内容进行检查、验收的方案： ①房屋部位； ②设施设备； ③隐蔽工程； ④室内装修、室外装修； ⑤变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备； ⑥绿化工程； ⑦物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
保密管理制度	根据采购需求制定保密管理制度。 保密措施内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；保密措施内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；保密措施内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。” 完全符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
重大活动保障方案	服务方案有完善的重大活动保障方案，包括： ①给排水系统重大活动保障方案；	XX	主观

		②楼控系统重大活动保障方案； ③照明系统重大活动保障方案； ④空调系统重大活动保障方案； ⑤低压动力系统重大活动保障方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
	应急预案	物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施合理，包括： ①火情火警紧急处理应急预案； ②紧急疏散应急预案； ③停水停电应急预案； ④有限空间救援应急预案； ⑤高空作业救援应急预案； ⑥恶劣天气应对应急预案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	应急预案	组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；每半年演练一次以上得 XX 分，演练一次得 XX 分，不演练不得分。	XX	客观
	档案管理制度	档案管理制度包括： ①档案存放及借阅管理制度； ②建档及日常管理制度； ③档案交接管理制度； ④采购人建议与投诉等，教育培训和考核记录，保密、思想政治教育培训记录等管理制度； ⑤房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等管理制度； ⑥公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保	XX	主观

		养、维修档案等管理制度； ⑦保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等管理制度； ⑧保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等管理制度； ⑨绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等管理制度； ⑩其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等管理制度。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
	项目人员配备方案	项目人员配备方案包含： ①基本服务人员配备方案； ②管理人员配备方案； ③综合维修人员配备方案； ④公用设施设备维护服务人员配备方案； ⑤保洁服务人员配备方案； ⑥绿化服务人员配备方案； ⑦保安服务人员配备方案； ⑧会议服务人员配备方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	项目负责人	出具投标人为项目负责人缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
		项目负责人具有 5 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 项目负责人具有 3 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 项目负责人具有 1 年以上类似项目管理经验，得 XX 分；	XX	客观

		项目负责人类似项目管理经验不足一年或不具备类似项目管理经验，不得分。		
		项目负责人具有 XX 以上学历，得 XX 分，否则不得分； 项目负责人具有 XX 以上职称，得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
	综合维修主管	出具投标人为综合维修主管缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
		综合维修主管具有 5 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 综合维修主管具有 3 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 综合维修主管具有 1 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 综合维修主管类似项目管理经验不足一年或不具备类似项目管理经验，不得分。	XX	客观
		综合维修主管具有 XX 以上学历，得 XX 分，否则不得分； 综合维修主管具有 XX 以上职称，得 XX 分，否则不得分。 综合维修主管具有 XX 资格证书，得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
	综合维修人员	①配备综合维修人员 XX 人，符合得 XX 分，高于标准得 XX 分，低于标准得 XX 分。 ②年龄 XX-XX 岁，具备 XX 以上学历，具有 XX 年以上类似工作经验，并出具投标人为综合维修人员缴纳社保的承诺函（加盖公章）。以上每一项完全符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高得 XX 分。 综合维修人员需具备高压电工作业证/低压电工作业证/制冷与空调作业证/特种设备作业人员证/中央空调运行操作证/制冷与空调作业证/有限空间监护作业人员证书。 （提供对应的身份证复印件、相关工作经历证明，否则不得分）	XX	客观
	会议主管	出具投标人为会议主管缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
		会议主管具有 5 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 会议主管具有 3 年以上类似项目管理经验，得 XX 分；	XX	客观

		会议主管具有 1 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 会议主管类似经验不足一年或不具备类似经验，不得分。		
		会议主管具有 XX 以上学历，得 XX 分，否则不得分；	XX	客观
	会议服务人员	①配备专业会议服务人员 XX 人，以此为标准，符合标准得 XX 分，高于标准得 XX 分，低于标准不得分。 ②年龄 XX-XX 岁，符合得 XX 分，否则不得分。 ③具备 XX 以上学历，符合得 XX 分，否则不得分。 ④具有 XX 年以上类似工作经验，并出具投标人为专业会议服务人员缴纳社保的承诺函（加盖公章），每 1 人完全符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高得 XX 分。 （提供对应的身份证复印件、相关工作经历证明，否则不得分）	XX	客观
	保洁主管	出具投标人为保洁主管缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
		保洁主管具有 5 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 保洁主管具有 3 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 保洁主管具有 1 年以上类似项目管理经验，得 XX 分； 保洁主管类似经验不足一年或不具备类似经验，不得分。	XX	客观
		保洁主管具有 XX 以上学历，得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
	保洁服务人员	配备保洁服务人员 XX 人，以此为标准，符合标准得 XX 分，高于标准得 XX 分，低于标准不得分，具有 XX 年以上类似工作经验（提供相关工作经历证明），并出具投标人为保洁服务人员缴纳社保的承诺函（加盖公章），每 1 人完全符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高得 XX 分。 保洁服务人员具备有限空间监护作业证，得 XX 分，否则不得分。	XX	客观
	绿化服务人员	①配备绿化服务人员 XX 名，以此为标准，符合标准得 XX 分，高于标准得 XX 分，低于标	XX	客观

		准不得分。 ②具有 XX 年以上类似工作经验（提供相关工作经历证明），并出具投标人为绿化服务人员缴纳社保的承诺函（加盖公章），完全符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高得 XX 分。		
	配电室工作人员	①配电室工作人员 XX 名，均须具备高压电工作业证（提供证书复印件），并出具投标人为地下配电室工作人员缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，不满足不得分。 ②投标人承诺配电室工作人员负责配电室 24 小时轮换值班，每班次 2 人着工装同时在岗，投标人提供承诺函（加盖公章）得 XX 分，不提供不得分。	XX	客观
	消防监控值机员	①配备消防监控值机员 XX 人，消防监控值机员均具备建（构）筑物消防员或消防设施操作员证书（提供证书复印件），并出具投标人为消防监控值机员缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，不满足得 0 分。 ②投标人承诺消防监控值机员负责中控室 24 小时双岗值班，提供承诺函（加盖公章）得 XX 分，不提供不得分。	XX	客观
	人员稳定性方案	人员稳定性方案包括： ①人员招收、招聘来源方案； ②人员稳定性保障措施服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	培训计划、考核	每季度至少开展一次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训。 每季度培训一次以上得 XX 分，培训一次得 XX 分，不培训不得分。	XX	客观
	保密措施	每季度至少开展一次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训。 开展一次以上得 XX 分，开展一次得 XX 分，不开展不得分。	XX	客观

	学生公寓管理服务人员配备方案	设立学生公寓管理服务部门，负责学生公寓的日常管理服务。需满足以下条件： ①管理服务人员不少于住宿学生数的 XX%(XX 分)； ②经岗前培训合格上岗（XX 分）； ③学生公寓管理服务部门负责人具有 XX 学历（XX 分）； ④楼长、值班员有具有 XX 学历（XX 分）。	XX 分	客观
	重要活动服务方案	重要活动服务方案包括： ①校庆、开学典礼、毕业典礼、大型专家讲座、学术讲座、科技竞赛、社团招新等服务方案； ②全国四六级英语考试、公务员考试、教师资格证考试等服务方案； ③春季、秋季双选会服务方案； ④运动会服务方案； …… 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	公寓管理服务方案	①制定公寓管理规章制度，主要包括学生公寓的保洁、维修、水电、安全等制度，层次清晰，内容有效衔接。 ②公寓楼实行 24 小时值班制度。值班、会客、维修、晚归等记录规范齐全完整，充分运用信息化管理手段。 ③有住宿学生晚归及夜不归宿的登记记录及通报管理系统。保证无留宿非本公寓或非本室人员现象。确保公寓楼内无社会人员或学生入楼上门推销现象。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观

总评分		100 分	
-----	--	----------	--

北京市公共资源交易中心