## 北京市设备设施维护政府采购需求

## 标准指引（试行）

北京市公共资源交易中心

**使用说明**

1.本标准指引适用于设备设施维护政府采购项目。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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设备设施维护服务中采购。将相关内容包含在设备设施维护服务中采购的，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](#_Toc20966)

[（一）采购方式 1](#_Toc6402)

[（二）项目基本情况 1](#_Toc14534)

[（三）投标人的资格要求 1](#_Toc8413)

[二、 规范性引用文件 3](#_Toc24160)

[（一）国家及北京市有关政策 3](#_Toc8363)

[（二）国家相关标准 3](#_Toc5310)

[（三）北京市相关标准 4](#_Toc17755)

[三、 项目概况 6](#_Toc5110)

[（一）项目情况 6](#_Toc12800)

[（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等 6](#_Toc30908)

[四、 设施设备概况 7](#_Toc18091)

[（一）系统设备整体情况 7](#_Toc10340)

[五、 合同分包情况 10](#_Toc19163)

[六、 服务内容及服务标准 12](#_Toc19969)

[（一） 给排水系统管理服务 12](#_Toc157)

[（二） 电梯管理服务 14](#_Toc399)

[（三） 供配电、弱电、照明系统管理服务 16](#_Toc3483)

[（四） 消防系统运行维护管理服务 18](#_Toc28993)

[（五） 空调系统运行维护管理服务 19](#_Toc20900)

[（六） 锅炉设备/热力站管理服务 21](#_Toc26218)

[（七） 监控系统 22](#_Toc15990)

[（八） 楼宇控制系统 23](#_Toc2726)

[（九） 采暖系统 23](#_Toc8911)

[（十） 其他公共设施设备 24](#_Toc14106)

[（十一） 档案管理服务 25](#_Toc11025)

[（十二） 承接查验 25](#_Toc10007)

[（十三） 其他服务 26](#_Toc11259)

[七、 供应商履行合同所需的设备 29](#_Toc28761)

[八、 物业管理服务人员需求 29](#_Toc12365)

[（一）进驻人员要求 29](#_Toc30393)

[（二）人员稳定性 30](#_Toc18504)

[（三）人员配备情况 30](#_Toc32280)

[九、 商务要求 34](#_Toc21092)

[（一） 实施期限、实施地点 34](#_Toc21686)

[（二） 付款的条件 34](#_Toc28361)

[（三） 验收标准与要求 34](#_Toc8552)

[（四） 其他有关合同要求 34](#_Toc6966)

[十、 需要说明的其他事项 35](#_Toc31806)

[（一）零星维修材料费用 35](#_Toc9088)

[（二）低值易耗品费用 35](#_Toc28058)

[十一、 本项目需落实的其他政府采购政策 35](#_Toc13021)

1. **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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

1. **规范性引用文件**

**（一）国家及北京市有关政策**

1.《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第379号

2.《保安服务管理条例》中华人民共和国国务院令第564号

3.《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

4.《消防监督检查规定》中华人民共和国公安部令第107号

5.《城市生活垃圾管理办法》中华人民共和国建设部令第157号

6.《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)

7.《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）

8.《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）

9.《北京市物业管理条例》（2024修正）

10.《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）

11.《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）

12.《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)

13.《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）

14.《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)

15.《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)

16.《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《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GB/T 43542-2023

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《空调通风系统清洗规范》GB19210-2003

5.国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB50365-2019

6.特种设备安全技术规范《电梯维护保养规则》TSG T5002-2017

7.国家标准《火灾自动报警系统施工及验收规范》GB50166-2007

8.国家标准《泡沫灭火系统施工及验收规范》GB50281-2006

9.国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095-2019

10.国家标准《道路交通标志和标线》GB5768.2-2022

11.国家标准《室内空气质量标准》GB/T 18883-2002

12.国家标准《工业锅炉水质》GB/T 1576-2018

**......**

**（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/T 751-2010

**2.给排水**

2.1 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

2.2 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

2.3 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

2.4 北京市地方标准《城镇排水管道检查技术规程》DB11/T 1594-2018

2.5 北京市地方标准《城镇排水管道维护技术规程》DB11/T 1590-2018

**3.空调维护**

3.1 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

3.2 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

**4.电梯维护**

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

4.2 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

4.3 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

4.4 北京市地方标准《电梯节能监测 》DB11/T 1161-2015

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

4.6 《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**。

**5.照明**

5.1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

5.2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

**6.消防**

6.1北京市地方标准《建筑消防设施检测服务规范》DB11/T 3034-2023

6.2北京市地方标准《消防控制室火警处置规范》DB11/T 2104-2023

**......**

**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。**

1. **项目概况**

**（一）项目情况**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 项目地址 |
| 项目名称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 |
| 项目名称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”、“九、其他需要说明的问题”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，与设备设施管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

1. **设施设备概况**

**（一）系统设备整体情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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  客梯的功率 千瓦、是否在质保期内是否在质保期内：□是，□否 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 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“（六）服务内容及服务标准” |
| 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“（六）服务内容及服务标准” |
| 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“（六）服务内容及服务标准” |
| 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“（六）服务内容及服务标准” |
| 锅炉设备 | 锅炉系统的构成  锅炉设备的数量 台、  总功率 千瓦、  是否在质保期内：□是，□否 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 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“（六）服务内容及服务标准” |
| 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“（六）服务内容及服务标准” |
| 供配电系统 | 高压柜、低压柜数量 个、  功率 千瓦 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 路灯、草坪灯、音箱 | 路灯 个、  草坪灯 个、  音箱 个 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 消防栓 | 消防栓数量 个 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 垃圾箱 | 垃圾箱数量 个 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 室外配电箱 | 室外配电箱数量 个 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 监控 | 监控数量 个 | 见“（六）服务内容及服务标准” |
| 指示牌、显示屏 | 指示牌 个、  显示屏 个 | 见“（六）服务内容及服务标准” |

**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。指标的设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。

1. **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 |  |  |
| 避雷设施检验 | 具有有效期内的《雷电防护装置检测资质证》 |  |  |
|  |  |  |  |
| ...... |  |  |  |

**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。**

1. **服务内容及服务标准**
2. **给排水系统管理服务**

**1.1服务内容**

服务覆盖对公楼（区）房屋内外给排水系统设备进行日常养护维护，内容包含：

1.1.1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。

1.1.2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；

1.1.3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；

1.1.4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；

1.1.5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；

1.1.6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；

1.1.7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等。

......

**1.2服务要求**

1.2.1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）。

1.2.2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）。

1.2.3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定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通；及时发现并解决故障，零维修合格率100%。

1.2.4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。

1.2.5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；每天派专人巡查房屋、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。

1.2.6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；加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；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）。

1.2.7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。

1.2.8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。

1.2.9制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

1.2.10一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。

1.2.11生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

1.2.12二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

1.2.13设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

1.2.14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。

1.2.15遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。

1.2.16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。

1.2.17......

1. **电梯管理服务**

**2.1服务内容**

对办公楼（区）电梯和安全设备运行进行日常巡视，保持轿厢、井道等清洁，督促电梯维保单位按时进行电梯维护保养。

2.1.1 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度。

2.1.2 配合相关单位每年进行1次定期检验，监督维保单位按规定进行维修分体式保养，每天检查安全运行状况。

2.1.3 有电梯突发事件或者事故的应急措施与救援预案，每半年演练XX次。

2.1.4 重大活动、会议专人控梯。

**2.2服务要求**

2.2.1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。

2.2.2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。

2.2.3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。

2.2.4保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、并道、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，每天（可选频次）应该对客（货）梯的公共接触部位进行消毒处理。

2.2.5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。

2.2.6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。

2.2.7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。

2.2.8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，每天检查，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）。

2.2.9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。

2.2.10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。

2.2.11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。

2.2.12电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。

2.2.13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。

2.2.14到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。

2.2.15电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。

2.2.16根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

2.2.17......

1. **供配电、弱电、照明系统管理服务**

**3.1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。

**3.2服务要求**

3.2.1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。

3.2.2建立、落实配送电运行制度、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。

3.2.3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。

3.2.4配合做好通信综合布线系统的维修服务,配合广电设施的安装、迁移等服务。做好通信线路管理维护资料的建立、存档。

3.2.5配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。

3.2.6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。

3.2.7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。

3.2.8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。

3.2.9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），发电机应急起动时间不应超过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起动，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。

3.2.10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。

3.2.11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。

3.2.12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。

3.2.13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。

3.2.14 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。

3.2.15 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。

3.2.16 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。

3.2.17 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。

3.2.18 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。

3.2.19 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。

3.2.20 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。

3.2.21 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。

3.2.22 外观整洁无缺损、无松落。

3.2.23 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。

3.2.24 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

3.2.25 ......

1. **消防系统运行维护管理服务**

**4.1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。

......

**4.2服务要求**

4.2.1 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；

4.2.2 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；

4.2.3 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；

4.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠；

4.2.5 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；

4.2.6 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。

4.2.7 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。

4.2.8 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。

4.2.9 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。

4.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。

4.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

4.2.12 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。

4.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

4.2.14 ......

1. **空调系统运行维护管理服务**

**5.1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。

......

**5.2服务要求**

5.2.1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；

5.2.2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；

5.2.3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%；

5.2.4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；

5.2.5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；

5.2.6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。

5.2.7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。

5.2.8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。

5.2.9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。

5.2.10定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

5.2.11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。

5.2.12每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。

5.2.13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。

5.2.14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。

5.2.15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。

5.2.16制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

5.2.17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。

5.2.18......

1. **锅炉设备/热力站管理服务**

**6.1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。

**6.2服务要求**

6.2.1 每年至少开展1次锅炉水质检测，确保水质合格。

6.2.2 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。

6.2.3 保证锅炉房区域内环境卫生及设备、设施的整洁。

6.2.4 定期组织进行应急演练，并将演练内容全程纪录。

6.2.5 根据用户需求合理调节供汽的时间、压力、温度、流量等。

6.2.6 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。

6.2.7 定期协助维保单位进行泵类设备保养工作。

6.2.8 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。

6.2.9 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。

6.2.10 每年至少开展1次锅炉设备的全面检查。

6.2.11 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。

6.2.12 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。

6.2.13 **......**

1. **监控系统**

**7.1服务内容**

负责中控室内所有监控设备和大楼内XXX个摄像机的维护保养（XXX办公区XX个、XXX办公区XX个），保持正常运行。

**7.2服务要求**

7.2.1 对监控设备应每周巡视一次，接到采购人电话以后2小时内到现场。

7.2.2 保证XXX个摄像机正常录像，录像保存时间不低于30天。

7.2.3 保证所有摄像机外观清洁，不得有灰尘。

7.2.4 制定“周维护记录表”“月维护记录表”每次维护后由甲方签字并存档。

7.2.5 保证UPS（备用电池供电时间不低于30（可选择）分钟，硬盘录像机每两个月清洁一次）。

1. **楼宇控制系统**

**8.1服务内容**

所辖范围以内公共区域、服务用房、办公区域、机房及室外等楼控系统设备的运行、维护、维修及保养工作。

**8.2服务要求**

8.2.1 中控室实行每天24 小时人员值班、监控。控制非必要人员进入中控室。保证各控制箱、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。 每班 1 次检查各类信号是否正常并做记录。出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。中控室保洁每天 1 次。楼宇控制系统运行状态合理，能够满足各部门及各相关专业的使用需求。

8.2.2 楼宇控制系统所有现场DDC控制盘箱及其末端设备的维修保养每年至少两个轮次，箱内所有控制设备及电子元器件完好、运行正常，满足控制盘箱保养工作的具体要求，箱内保养记录上签字齐全。采购人检查保养工作质量合格率为100%。

8.2.3 楼宇控制系统各类现场传感器、风/水阀执行器的校准，以及设备线路（电源/控制/反馈/通讯）的检修每年至少一次，保证末端设备和线路完好、运行正常，并做好相应的校准/检修记录。采购人检查运行完好率为97%以上。

8.2.4 根据经采购人审核通过的楼宇控制系统设备年度保养计划，结合辖区内具体活动及功能区域性质，安排楼宇自控设备的保养、清洁、维修、安装、改造等工作，确保楼宇自控系统运行正常、可靠。采购人检查保养工作进度合格率为100%。

1. **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服务要求**

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 ......

1. **其他公共设施设备**

**10.1服务内容**

对除给排水设备、电梯运行、供电设备和线路、锅炉设备、空调系统等公用设施和设备的日常管理和维修养护。

**10.2服务要求**

10.2.1 建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等，制定相关应急预案。

10.2.2 定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向所属服务中心报告。

10.2.3 安排专项维修，建立报修、维修和回访记录。

10.2.4 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务单位做好监督并进行日常管理。

10.2.5 设备机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或者粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材以及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或者悬挂相关制度、证书。

10.2.6 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织系统、全面的巡检，记录齐全、完整。

10.2.7 遇有突发公共事件，按照相关规定做好应对和处置工作。

10.2.8 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. **档案管理服务**

采购人根据实际需求提供。

**11.1服务内容**

**（**服务类、工程类、物业类）收集整理各种投诉档案、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、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

**11.2服务标准**

11.2.1物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

11.2.2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。

11.2.3对各部门或个人的各类投诉原始记录交接及时。

11.2.4接待投诉时，投诉内容、处理结果及反馈意见及时。

11.2.5维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在册及时。

11.2.6检查评比时，对已建立的档案资料进一步完善及时。

11.2.7水、电、气停用时，相应措施跟进及时。物业档案资料形式与内容相结合，相对稳定，分类妥善保管。

11.2.7.1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。

11.2.7.2档：包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。

11.2.7.3卡：包括产业目录卡、设备保养卡、维修记录卡、内容要浓缩、检索方便。

11.2.7.4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。

11.2.7.5表：包括管理所设立的各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

11.2.7.6按服务单位档案管理要求，档案需要定期归入服务单位档案统一管理。

11.2.7.7后期改造工程图纸等及时制图并存档。

1. **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。

1. **其他服务**

**13.1服务内容**：目标与责任、服务人员要求、保密和思想政治教育、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

**13.2服务标准**：

12.2.1目标与责任：

12.2.1.1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

12.2.1.2......

12.2.2服务人员要求：

12.2.21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、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

12.2.2.2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。

12.2.2.3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，到岗前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。

12.2.2.4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。

12.2.2.5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。

12.2.6......

12.2.3保密和思想政治教育

12.2.3.1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。

12.2.3.2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。

12.2.3.3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。

12.2.3.4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。

12.2.3.5......

12.2.4分包供应商管理

12.2.4.1合理控制外包服务人员数量和流动率。

12.2.4.2根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。

12.2.4.3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。

12.2.4.4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。

12.2.4.5根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

12.2.4.6......

12.2.5服务改进

12.2.5.1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。

12.2.5.2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。

12.2.5.3需整改问题及时整改完成。

12.2.5.4......

12.2.6重大活动后勤保障

12.2.6.1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。

12.2.6.2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。

12.2.6.3收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

12.2.6.4......

12.2.7应急保障预案

12.2.7.1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、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

12.2.7.2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。

12.2.7.3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。

12.2.7.4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。

12.2.7.5......

12.2.8服务热线及紧急维修

12.2.8.1设置24小时报修服务热线。

12.2.8.2紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

12.2.8.3......

1. **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...... | XX | 个 |
| 2 | 公用设施设备维护服务 | 管道探测仪...... | XX | 台 |
| 对讲机...... | XX | 台 |
| 3 | 会议服务 | 如：签到机...... | XX | 台 |
| 4 |  |  |  |  |

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

1. **物业管理服务人员需求**

**（一）进驻人员要求**

采购人根据实际需求提供。

**1.服务内容**

1.1项目经理、工程主管、工程人员......

1.2进驻管理、节能管理、一般易耗品、消耗品配置要求、特殊器械、工具、设备配置要求、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代表中标人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，确保客户满意度达到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工程主管职责要求

配合项目经理代表中标人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。

2.3工程人员职责要求

2.3.1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。

2.3.2严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.3.3组织处理设备突发事件的应急处理工作。

2.3.4在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

2.3.5及时妥善处理本专业发生的人员、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**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 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 xxx 。 |
| 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) |  |
| 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） |  |
| ...... | xx | xx | 相关证书（如有） |  |
|  | 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 | xx | xx | 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 | xx | xx | 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 | xx | xx | 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 |  |
| 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）；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）。 | 如：24小时 |
| ...... |  |  |  |  |

**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。**

1. **商务要求**
2. **实施期限、实施地点**

实施期限：【自合同签订之日起一年】或者X年X月X日-X年X月X日

实施地点：XXX

1. **付款的条件（进度和方式）**

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〔202〕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。

1. **验收标准与要求（填写具体验收标准与要求）**

参考国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GBT 43542-2023

<https://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=C070412AB307DB0D625E3DADB25B9704>

1. **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。

1. **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）。

……

**注：本款涉及的零星维修材料、低值易耗品等费用，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。**

1. **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。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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：  投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×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 | 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：  磋商报价得分=（磋商基准价/最后报价）×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 | 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 | 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 | 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 | 客观 |
| 设备设施维护总体服务方案 | 根据本项目设备设施维护服务特点提出合理的  ①设备设施维护服务年度管理目标；  ②设备设施维护服务总体实施方案；  ③设备设施维护服务难点分析；  ④设备设施相关管理制度。  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 |
| 设备设施维护重点工作方案 | 针对本项目的设备设施维护重点工作方案  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养护及巡查方案，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；  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。 | XX | 主观 |
| 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 |
| 公共设施设备管理服务 | 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。 | XX分 | 客观 |
| 给排水系统管理服务 | 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。 | XX分 | 客观 |
| 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 | 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（提供加盖公章的承诺书）。  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。  设置且符合24小时需求得XX分，未设置或不符合24小时需求不得分。  ②紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。  符合需求得1分，不符合需求不得分。 | 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：  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。 | XX | 主观 |
| 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 |
| 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 | 重大活动保障方案包括：  ①给排水系统重大活动保障方案；  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。 | XX | 主观 |
| 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 | 主观 |
| 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。  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XX年以上类似项目管理经验，得XX分；  项目负责人具有XX年以上类似项目管理经验，得XX分；  项目负责人具有XX年以上类似项目管理经验，得XX分；  项目负责人类似项目管理经验不足XX年或不具备类似项目管理经验，不得分。 | XX | 客观 |
| 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XX年以上类似项目管理经验，得XX分；  综合维修主管具有XX年以上类似项目管理经验，得XX分；  综合维修主管具有XX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XX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 |
| 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 |
| 考核及奖惩办法 | 考核及奖惩办法：  ①考核内容  ②奖惩办法  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 |
| 总评分 | |  | 100分 |  |