

一、服务名称

物业管理服务

二、合同履行期限

(1) 大楼物业管理服务：合同签订后至2027年4月30日；

(2) 周转房管理：合同签订后，采购人通知正式进场后至大楼物业管理服务截止之日。

三、项目概况

(一) 物业管理指标

物业名称	科研大楼物业服务
建筑物数量	1幢
地上建筑面积	3万平方米
地下建筑面积	1.5万平方米
电梯数量	11部(10部客梯, 1部货梯)
地下室车位数	215
地面车位数	10

供应商在合同履行期间需负责如下内容：

1. 大楼公共区域安全保卫；环境保洁（含公共区域和自用办公区域，除食堂产生的厨余垃圾外全部包含）；公共服务（前台、会议服务等）；大楼内外附属设备、设施运行维护；能耗管理；消防管理与监督、车场管理等；
2. 负责对大楼特种设备维护、装修施工等单位的工作进行全程监管

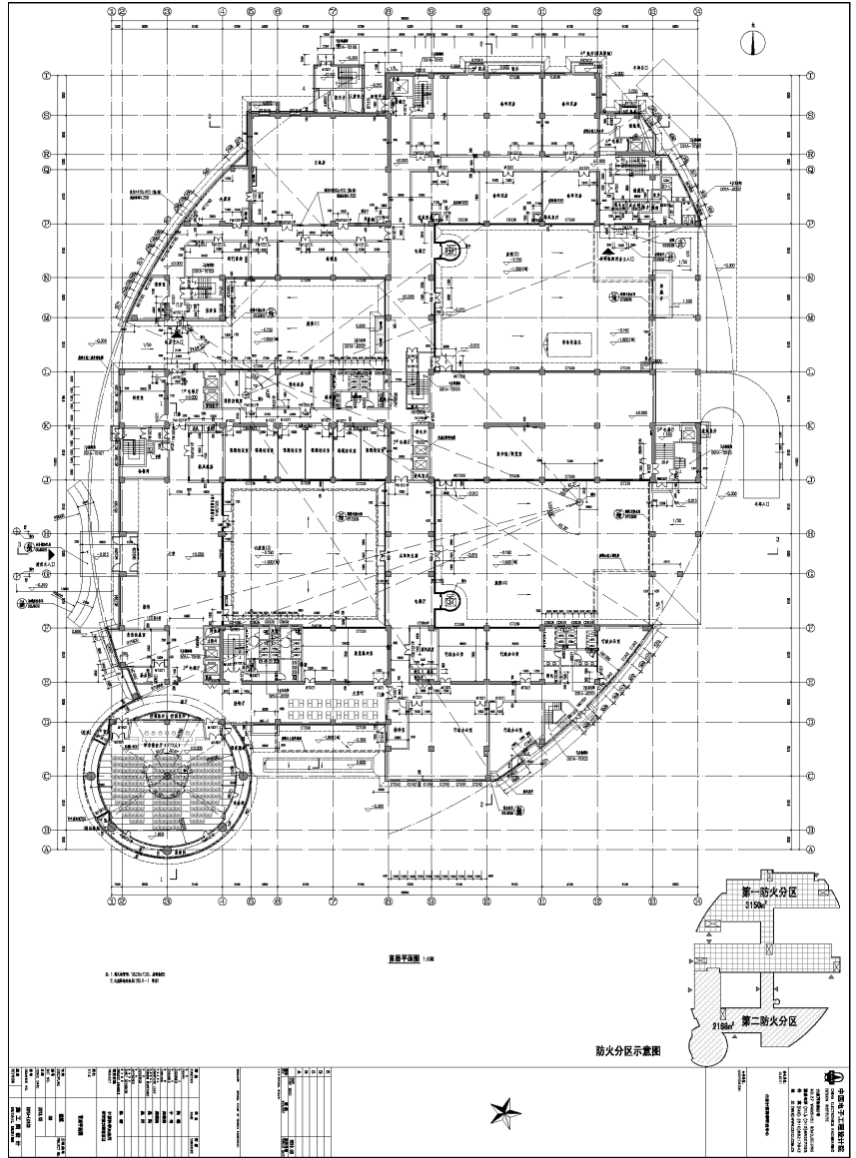
和配合；

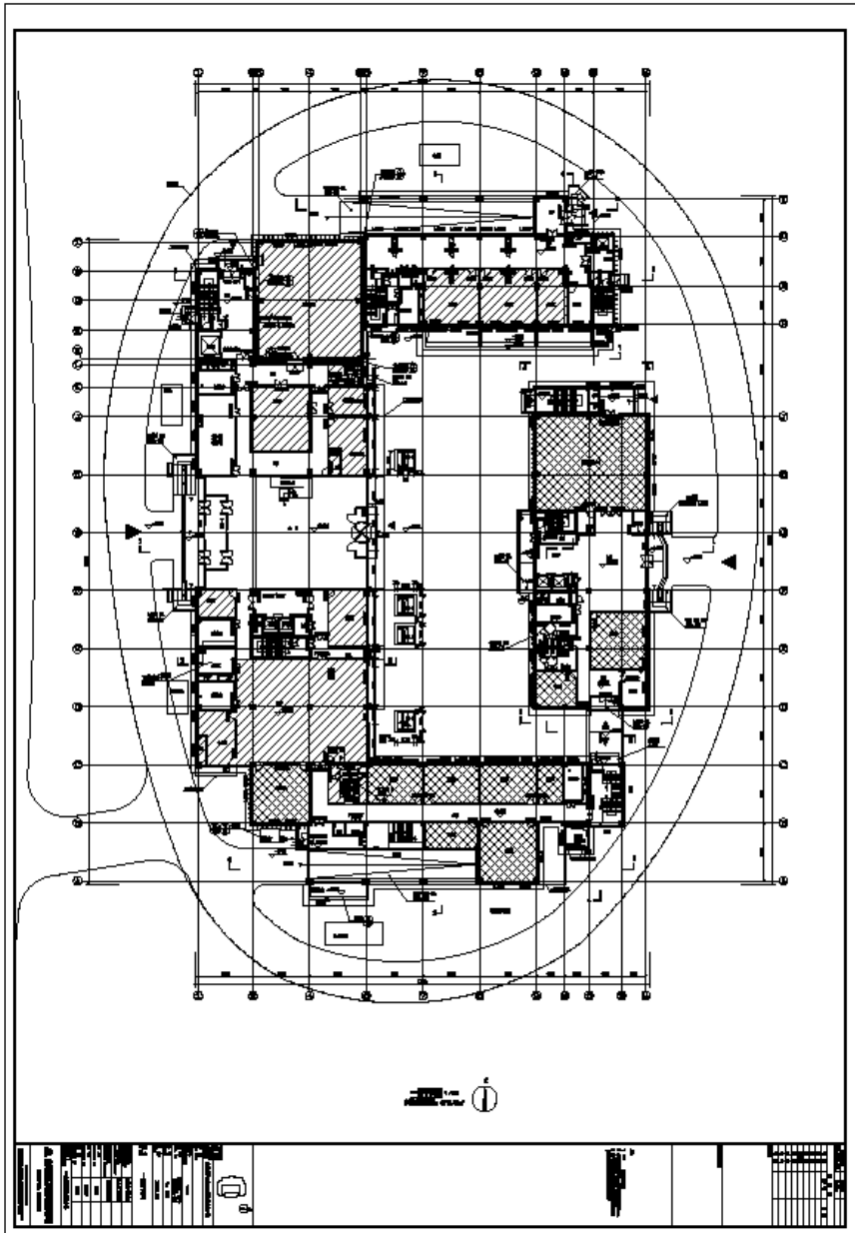
3. 负责采购人大型机房（机房面积：300 平方米以上，具备独立的监控、消防、空调和 ups 系统，除服务器外的相关设备）的维护；

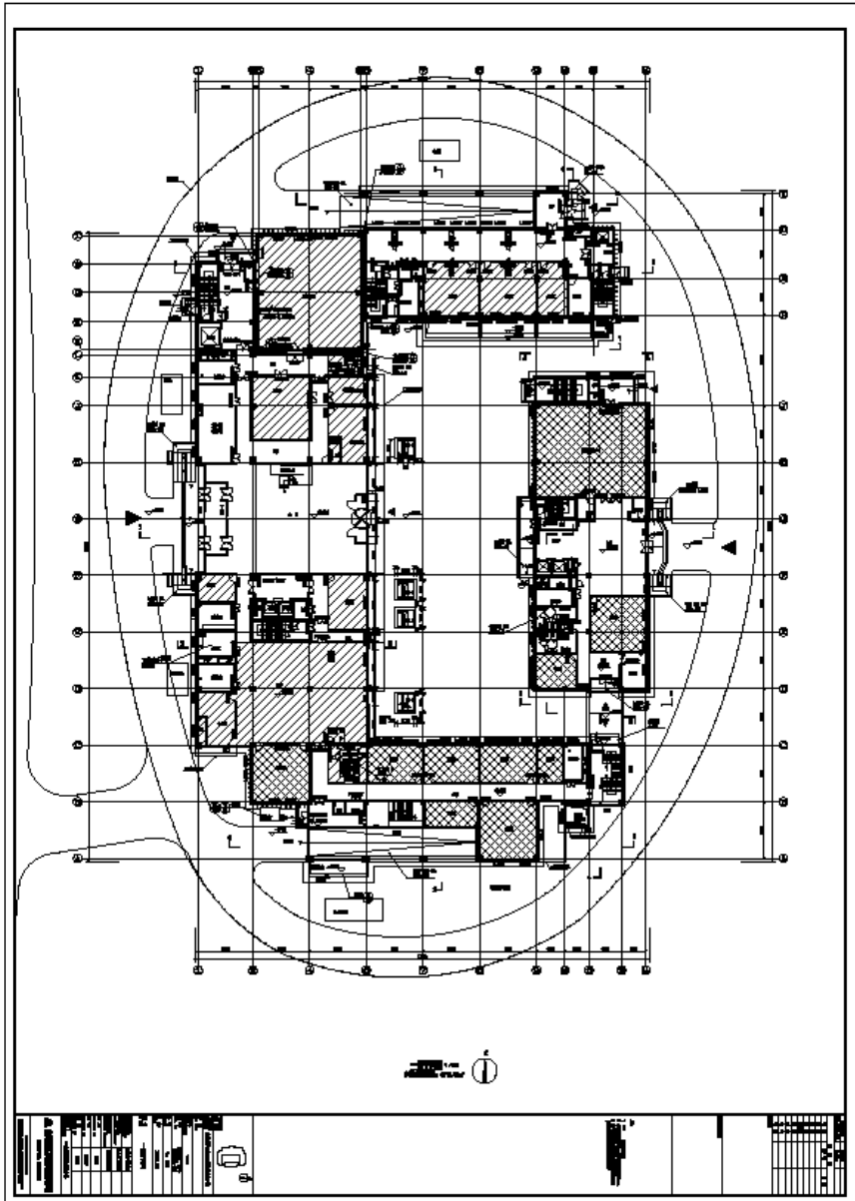
4.负责甲方 108 套周转房及相应设施的管理服务。

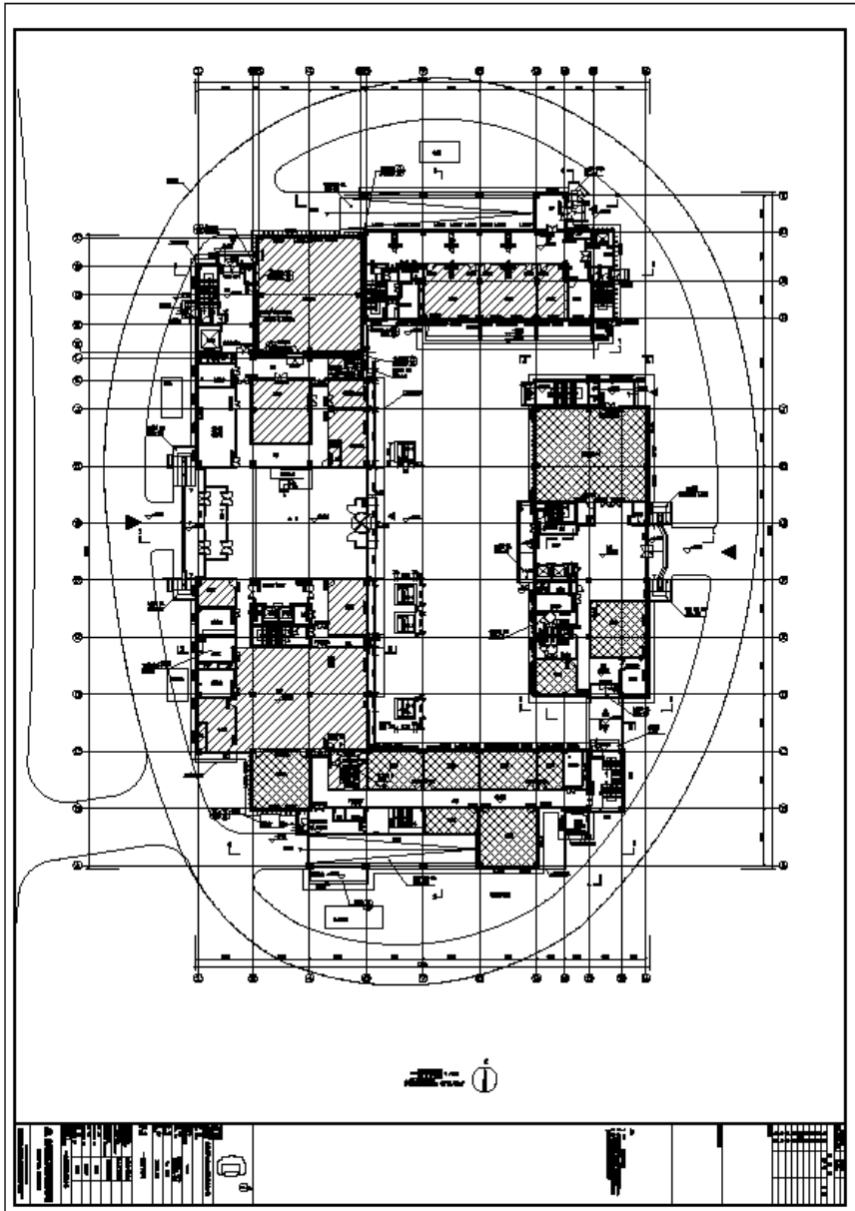
（二）物业项目楼宇情况及物业设施设备清单

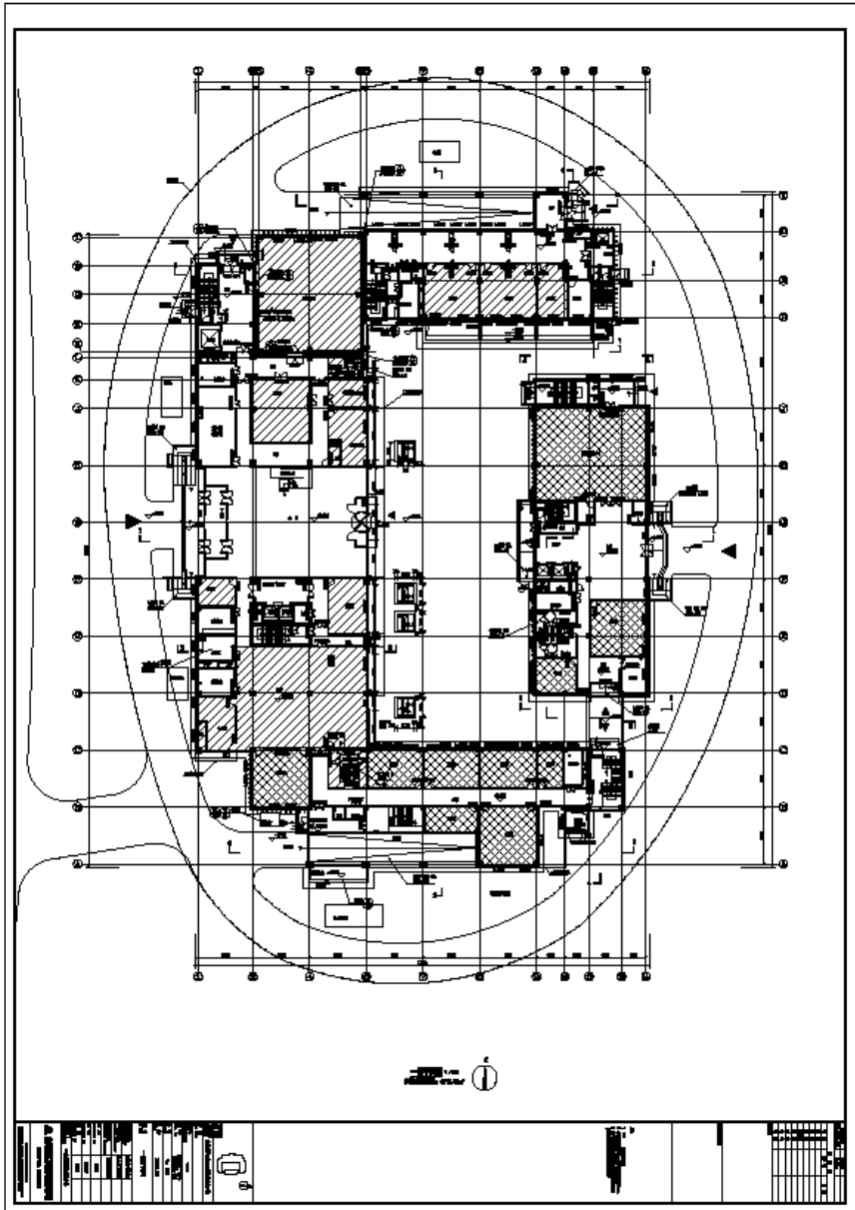
1.北京计算科学研究中心（中关村软件园（二期）东 9 号楼）电子版图纸，如图纸与实际有出入时，以实际为准。

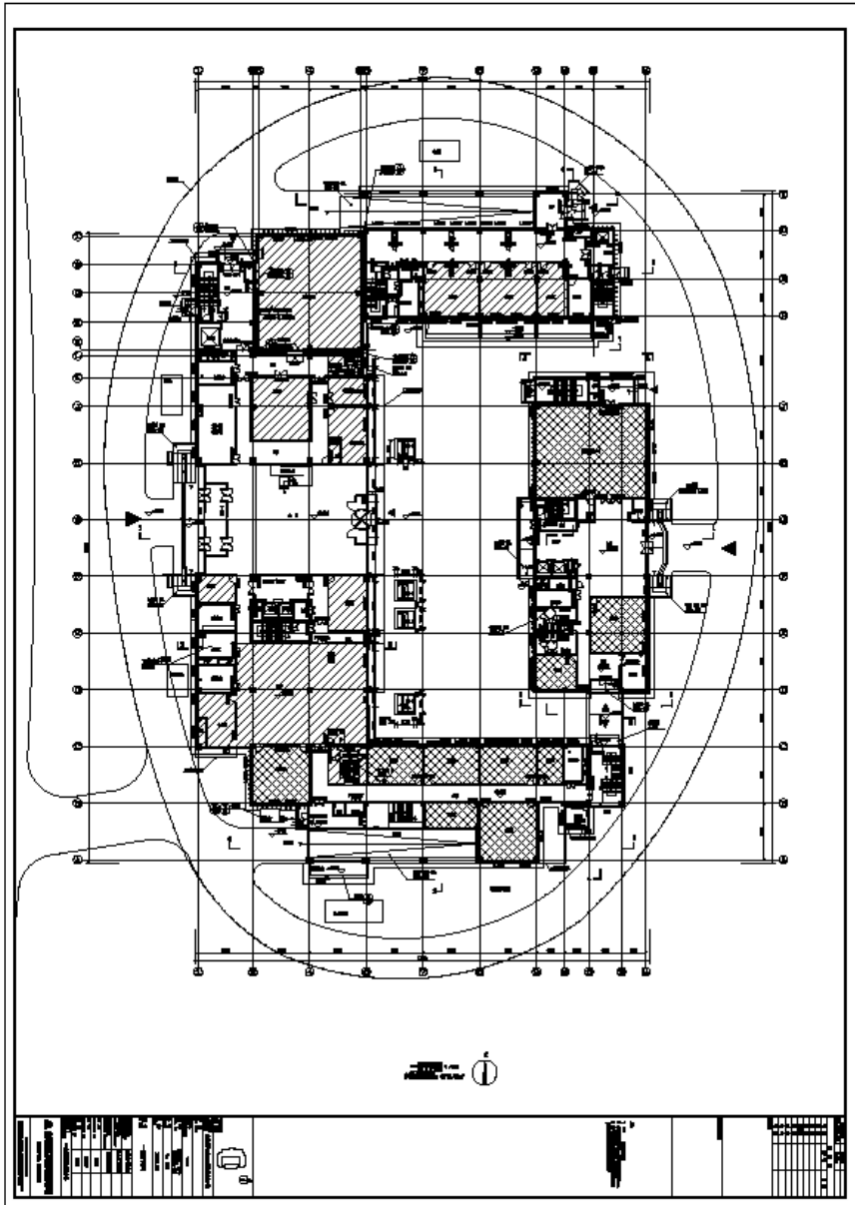


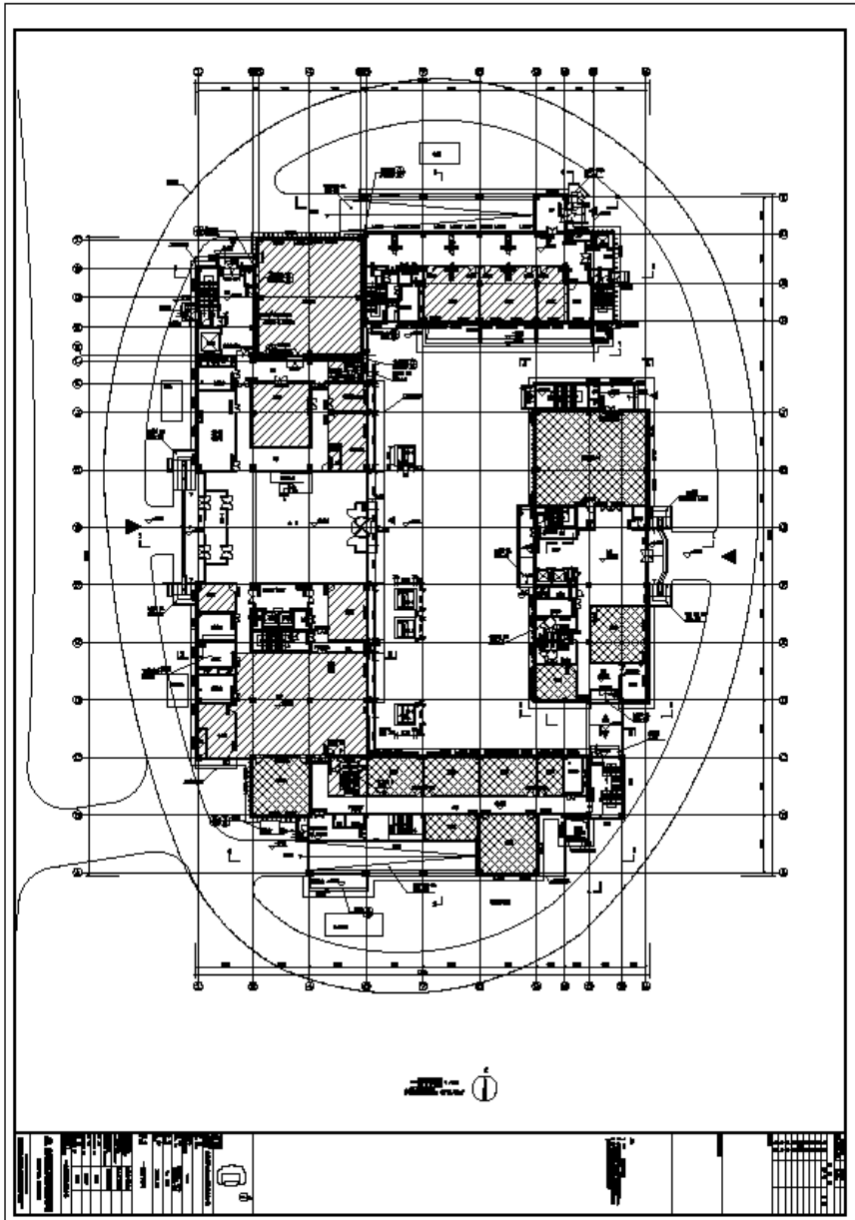












2.北京计算科学研究中心（中关村软件园（二期）东9号楼）物业设
施设备清单

设备清单

序号	设备名称	规格型号	单位	数量	备注
1	工艺设备				
2	高性能计算机（天河机房）辅助配套设备		套	1	制冷设备及不间断电源（UPS）
3	高性能计算机配套设备环控监测主机		套	2	
4	高性能计算机（天河机房）气体灭火系统		套	2	含机房配套设备灭火系统
5	电梯	货梯、客梯	部	11	
6	给排水工程		套		楼内设备详细配套数量
7	采暖工（程）艺		套	1	
8	中央空调		台	2	含新风机组
9	中央空调远程控制系統	含大楼内各区域控制	套	1	含新风控制系统
10	设备辅助空调		台	18	
11	消防配套排（送）风机		台	38	
12	高压变电系統		套	1	
13	消防系統		组	1	
14	安防系統		组	1	
15	其他气体灭火系統		套	2	档案室、实验室各一套
16	车辆管理系统		套	1	
17	新能源车充电桩		套	1	
18	电梯安全救援系統		套	1	
19	电器火灾漏电报警系統		套	1	

四、服务内容及工作要求

★（一）服务内容

序号	内容名称	服务简要内容及构成
1	秩序维护	
1.1	门岗	门岗值勤（形象岗）、访客管理
		报刊信件收发
1.2	外卖管理、快递管理	外卖管理、快递管理
1.3	车辆管理	车辆进出、通行、停放管理
1.4	安全管理	巡逻、公共秩序维护
1.5	消、监控室管理	消、监控室管理
1.6	消防管理	消防巡查、消防设施检查、消防应急预案、消防演习
1.7	应急保障	建立各类应急预案，做好突发应急保障
2	环境卫生	
2.1	公共区域卫生、垃圾清理	公共区域卫生、四害消杀、垃圾清理
2.2	垃圾分类工作	垃圾分类工作
2.3	公共部位绿化养护	绿化带垃圾清理、公共区域绿化养护
2.4	大堂大理石结晶养护	大楼大堂大理石结晶养护
2.5	大楼外墙清洗	大楼外墙清洗
3	设施设备维护	
3.1	房屋建筑主体及公共设施设备日常维护（含设备房管理）	供电、供水及排水、消防、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体的日常维护，设备房的定期巡视、维护
3.2	高配管理	24 小时专人值班或配置远程监控
4	综合服务	
4.1	大堂前台客服服务	访客登记、引导、问询服务，报事报修服务，投诉接待
4.2	装修管理	对室内装修及装修垃圾堆放、清运进行监督管理

4.3	内勤管理	物业档案、资料等
4.4	满意度调查	半年度满意度调查
5	其他服务	
5.1	会务服务和接待	会场筹备、会务迎送、提供茶水服务等
5.2	室内卫生	非公共区域的保洁
5.3	物品搬运等临时性工作	物品搬运等临时性工作
5.4	重大活动后勤保障	重大活动后勤保障
5.5	突发公共事件应急预案	突发公共事件应急预案
5.6	采购人交办的其他物业服务工作	采购人交办的其他物业服务工作
5.7	周转房管理	采购人 108 套周转房及相应设施的管理
6	专项服务	
6.1	避雷装置安全检测	详见招标文件附件
6.2	电梯维保	
6.3	空调机组自控维保	
6.4	新风系统清洗	
6.5	灭火器检测	
6.6	消防维保	
6.7	消防设施及电气防火检测	
6.8	10KV 变（配）电室高压电气设备试验	
6.9	弱电系统维保	
6.10	锅炉维护保养及供暖季运行	
6.11	冷却塔填料	
6.12	燃气报警器及调压站维护	
6.13	二次供水及污水水质检测	
6.14	制冷机组维保	
6.15	冷却塔维保	

注：投标人须在投标文件中提供满足采购人提出的全部服务内容的承诺函，格式自拟，加盖公章。

（二）工作要求（实质性要求）

1. 秩序维护

（1）门岗

- 1) 双岗（一人值守，一人巡视）
- 2) 24 小时值守；
- 3) 根据采购人的要求在指定时间段立岗，展现良好形象；
- 4) 来人来访的通报；
- 5) 杜绝外来推销、废品收购等闲杂人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内；
- 6) 外来人员及车辆进出证件检验、登记；
- 7) 大件物品出入实行确认备案制度，建立报告制度并登记台账；
- 8) 严格执行门卫管理制度做好交接工作；
- 9) 用语规范，礼貌待客，文明工作；
- 10) 报刊信件收发。

（2）外卖管理、快递管理

- 1) 小件快递放至大堂物业前台处，大件快递放至指定代收点，代收快递后电话或短信通知到个人；
- 2) 外卖放至外卖柜，或至集中存放点。

（3）车辆管理

- 1) 负责辖区内机动车和非机动车进出及停放管理；
- 2) 负责停车管理系统的管理和维护；
- 3) 按采购人要求设置指示标志，负责辖区内所有车辆有序通

行、按位有序停放，并对出入辖区的来访车辆进行登记；对占用消防通道的车辆进行劝离，保证消防通道道路畅通；

4) 车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放，并配备相应的消防灭火器；

5) 做好早晚高峰期间的车辆指引工作。

(4) 安全管理

1) 处理治安及其他突发事件；

2) 明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，负责防盗、防火等安全防范巡查，设置巡更点，做好巡更记录；

3) 制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视，发现和及时处理各种安全和事故隐患；节假日、夜间巡逻时，增加巡逻次数，确保在契约期间的治安消防保卫工作不出问题。

(5) 消防监控室

1) 双岗

2) 消防控制中心需 24 小时值班，必须配备专人（持证上岗）能熟练掌握消控中心的操作和维护；

3) 消控、监控设施应保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，报警并派专人赶到现场进行前期处理；

4) 做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理，监控资料应至少保持 30 天；

5) 每月对消防、监控设施进行检查并做好记录，对到期消防设施进行更新，确保运行无故障；

6) 定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。

(6) 消防管理

1) 定期对消防设备巡查，确保运行无故障；

2) 按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通；

3) 所有通往楼梯前室与楼梯间的防火门应保持闭合但不能上锁，走道内的防火分区之间的防火门应保持闭合但不能上锁。走道上设置 有门禁的门应确保在紧急情况时随时可以打开；

4) 所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁；

5) 底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开；

6) 严禁私自乱接乱拉电源线、私装电源插座和未经批准擅自使用自备电器；

7) 建立完善的消防制度和消防工作计划，物业公司要定期组织有关人员进行消防培训；

8) 定期组织消防演习，一年至少一次；

9) 物业管理人员要掌握消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种初期火灾事故。

(7) 应急保障

1) 建立各类应急预案，并在物业办公室、监控室等处张榜悬挂，及时处理突发事件，定期实行突发事件应急演练；

2) 当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，

应对设备机房、停车棚、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固；各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。

2.环境卫生

(1) 公共区域卫生、垃圾清运

1) 通道地面、内庭院、绿地和墙面及公共区域，做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印、无蜘蛛网等，每日清扫和擦拭保养不少于2次，巡回保洁；各会议室地毯每年进行2次清洗；

2) 卫生间等设备保持清洁，无污迹、无积水、无积尘、无异味、无漏滴水、无堆积杂物、无乱张贴物；电器按时开关，确保安全；每日清扫和擦拭保养不少于2次，随时巡回保洁；

3) 办公区域外的道路和停车场及所有公共区域的地面无有色垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无堵塞等；每日清扫和擦拭保养不少于2次，保洁员对以上部位每小时巡视一次发现杂物及时清理，随时巡回保洁；

4) 屋顶及天沟每月清洁1次，并根据本市天气状况，提前检查，确保下水管道畅通；

5) 垃圾、废弃物做到日产日清，承担垃圾（除食堂产生的厨余垃圾外的全部垃圾）的清理清运工作；

6) 地库每天清扫地面垃圾杂物，特别是车上的抛弃物，保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土，保持整洁；雨天增加清扫力度发现积水及时清理；

7) 健身房、羽毛球馆、瑜伽室等健身运动场馆的卫生保洁工

作；

8) 建立“四害”消杀工作管理制度，定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫滋生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。

(2) 垃圾分类工作

1) 垃圾按分类要求进行收集，做到日产日清，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；化粪池做好清掏（管道疏通清洗），保持常年干净、清洁，无积水、无异味。

(3) 公共部位绿化养护

1) 绿化带内无烟蒂、无碎石、无垃圾、无杂物，一经发现立即清除；

2) 室外绿化：

绿化养护范围及要求

① 供应商需按照园林绿化一级养护管理质量标准，对所负责养护的绿地实施精细化管理，确保景观效果和美化要求。

② 绿化设施及主要养护内容

➤ 修剪：根据各类植物的生长特点、立地环境、景观要求，按照操作规程适时进行。

➤ 施肥：根据各类植物的生长特点及植物对肥料的需要，要求每年施肥2次以上，新种植物视生长情况，适时适量进行施肥，以保持各类植物的生长旺盛达到一定景观效果。

➤ 除草：各类绿地、树穴、绿带要结合松土及时清理各类杂草。

➤ 抹芽：主要用于乔木、大型灌木，对不定芽要及时清除，以保持树木骨架清晰，促使生长形态美观，营养集中。

➤ 病虫害防治：病虫害防治是植物养护中较为重要的手段和内容，要根据各类植物的寄生对象及时做好预测预报，及时采取措施防治。

➤ 抗旱：旱季及新种植物要及时进行灌溉，防止植物因脱水而造成枯死。

➤ 防冻：入冬前，要将乔、灌木的防冻措施工作及时完毕。

③其他要求：

➤ 对本养护项目实施养护管理所用的一切劳动力、材料设备和服务由供应商自行组织，由此产生的一切费用由供应商承担。

➤ 养护期限内，本养护项目设施发生减少及毁损的，供应商应及时补齐或修复至本合同签订时状态，并自行承担所需费用。

➤ 养护期限内，因为供应商养护不当造成的枯死苗木，供应商应及时更换新苗木，费用由供应商承担。

➤ 养护期限内，因为施工等人为因素造成的枯死苗木，供应商应及时更换新苗木，费用由相关施工单位负责。若无法明确划分相关责任，则由采购人与供应商协商解决。

➤ 供应商必须重视安全生产，确保全年不出安全责任事故。养护期间，供应商应按照国家安全生产及劳动保护等方面的有关法规条例，积极采取安全生产措施。养护期间因供应商原因造成的安全责任事故，由供应商承担一切责任和损失。

➤ 供应商工作需达到园林绿化一级养护质量标准。

屋顶绿化

绿化养护范围及要求

- 修剪：根据各类植物的生长特点、立地环境、景观要求，按照操作规程适时进行。
- 施肥：根据各类植物的生长特点及植物对肥料的需要，要求年施肥2次以上，新种植物视生长情况，适时适量进行施肥，以保持各类植物的生长旺盛达到一定景观效果。
- 除草：各类绿地、树穴、绿带要结合松土及时清理各类杂草。
- 抹芽：主要用于乔木、大型灌木，对不定芽要及时清除，以保持树木骨架清晰，促使生长形态美观，营养集中。
- 病虫害防治：病虫害防治是植物养护中较为重要的手段和内容，要根据各类植物的寄生对象及时做好预测预报，及时采取措施防治。
- 抗旱：旱季及新种植物要及时进行灌溉，防止植物因脱水而造成枯死。
- 防冻：每年11月底至12月初5日平均温度达到0度至-5度之彰进行防寒工作，要将乔、灌木的防冻措。

①其他要求

- 对本养护项目实施养护管理所用的一切劳动力、材料设备和服务由供应商自行组织，由此产生的一切费用由供应商承担。
- 养护期限内，本合同养护项目设施发生减少及毁损的，供应商应及时补齐或修复至本合同签订时状态，并自行承担所需费

用。

➤ 养护期限内，因为供应商养护不当造成的枯死苗木，供应商应及时更换同品种的新苗木，费用由供应商承担。

➤ 养护期限内，因为采购人的因素造成的枯死苗木，供应商更换新苗木前，应书面告知采购人更换新苗木的费用明细并取得采购人同意后再行更换。

➤ 供应商必须重视安全生产，确保全年不出安全责任事故。养护期间由于操作不规范等因素造成的安全责任事故，由供应商承担一切责任及损失。

➤ 供应商工作需达到园林绿化一级养护质量标准。

➤ 采购人如遇突击性工作时供应商应予以支持及配合。

公共部位绿化养护部分验收方式：按维护保养标准，提供相应巡检单/验收单，对本项目进行验收。

（4）大堂大理石结晶养护

- 1) 对采购人大堂面积为 400m² 的大理石地面进行结晶养护。
- 2) 每年五一、十一放假期间进行

（5）大楼外墙清洗

- 1) 对采购人大楼外墙进行清洗。
- 2) 玻璃幕墙擦拭之外，墙体不需要用水机冲洗；楼宇附属建筑如玻璃雨搭两面清洗、车库采光棚为外侧；幕墙饰面如有装饰性铝板或装饰条等需两侧清洗。入口天棚需要里外两侧的清洗。

3) 所有清洗设备由供应商自备。

4) 每年进行一次。

3.设施设备维护

(1) 房屋建筑主体及公共设施设备日常维护

- 1) 按规定建立房屋本体及配套设施等的物业管理资料档案，并妥善使用与保管；
- 2) 建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，检查记录完整；
- 3) 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象；
- 4) 无擅自改变房屋用途行为；
- 5) 定期对大楼的供电供水及排水、电梯、消防、中央空调、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体结构进行维护检查；定期对给排水系统（含化粪池的清掏和管道的疏通）进行维护、润滑；
- 6) 强电系统各级配电柜、箱，照明、插座装置检查；
- 7) 保证公共照明、水电设施、广播系统等公共设施正常运行。公共设施、水电每天检查一遍，发现故障或损坏应在 30 分钟内到场，12 小时内维修完毕；
- 8) 办公大楼外观完好、整洁；地面、墙面、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；
- 9) 确保房屋、门窗等公用设施的完好和正常使用；
- 10) 确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用；
- 11) 完成各项零星维修任务，一般维修任务确保不超过 30 分钟，

确保零修合格率 100%；紧急维修须 15 分钟内到达现场；

12) 熟练掌握水泵房等其他设备房设备的相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，能快速准确地操作设备；

13) 值班人员或巡视人员应按要求做好设备运行监测工作，如发现问题，应上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保设备安全运行；

14) 小修工程：供应商承担 300 元及以下的小修材料的费用，物业服务公司具体完成维修项目，300 元以上的维修后提供采购单及发票，实报实销；

15) 本项目内容包括新风机房设备维保、冷冻站水泵维保、健身房设施维护保养等维修服务工作。

(2) 高压配电室管理

1) 熟练掌握供电设备相关知识，熟练掌握各类设备的内部结构及工作原理，严格遵守操作规程，能快速准确地操作设备。

2) 高配值班人员应经常巡视高、低压柜，变压器等的运行情况，如发现问题，应立刻向采购人上报，同时采取有效的、安全的措施迅速排除故障，确保供电。

4. 综合服务

(1) 大堂前台客服服务

1) 接待来访人员，做好登记、引导工作，提供问询、临时物品的寄存服务；

2) 公开 24 小时的服务电话。

（2）报事报修服务

1) 建立服务热线服务，派遣专职人员负责接听，负责物业管理范围内报事报修的电话受理工作；

2) 负责对受理的服务内容进行登记、交办、报告、催办、回访工作；

3) 负责服务热线的统计、上报工作；

4) 对采购人的投诉必须在 24 小时内给予答复。

（3）装修管理

1) 对采购人项目现场内可能进行的装修进行严格的监督管理，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) 监督使用人或施工单位，装修垃圾必须装袋清运，日产日清。如特殊情况，需临时堆放过夜，必须设置围挡，防止尘土飞扬；对于违章搭建应进行劝阻、制止或报告。

（4）内勤管理（档案、财务资料）

1) 建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案[包括但不限于物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]；

2) 制定物业服务中心内部管理制度和考核制度，并严格执行；

3) 制定物业服务工作计划，并组织实施并进行记录；

（5）满意度调查

1) 对物业管理服务做每半年度满意度调查（见后）；

2) 满意率须达 85%以上，并公示整改情况；

3) 若每年度满意度调查平均分在 80%以下, 采购人有权解除合同。

1)

5.其他服务

(1) 会务服务和接待

- 1) 按采购人要求执行各类会议的保障工作。
- 2) 会前提供会场筹备、布置、拍照服务。
- 3) 提供音响、话筒、灯光调试等服务。
- 4) 会议期间提供茶水服务的人员。
- 5) 会后提供会场清扫服务。

(2) 室内卫生

- 1) 办公室内地面日常保洁、垃圾清理。
- 2) 办公室内桌面、办公家具等日常保洁。
- 3) 室内玻璃定期保洁。
- 4) 值班室、休息室、健身场馆等日常保洁。

(3) 物品搬运等临时性工作

1) 协助搞好临时工作服务: 如办公室调整、办公物品搬迁、废旧物品资料销毁等工作。

(4) 重大活动后勤保障

1) 根据采购人重大活动安排, 制定完备的服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行, 保障重大活动的顺利进行。活动接待及服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪, 并经过专业培训。

2) 加强日常维护检查，确保系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保活动的正常进行。

3) 提供重大活动期间的安全警戒与秩序维护服务。

4) 提供重大活动的场地布置、礼仪接待、拍照服务。

5) 提供重大活动结束后清场服务。

(5) 其他

1) 重要节日配合采购人对大楼进行美化装饰；

2) 设置公共信息栏；配合相关部门进行公益性宣传；

3) 配合采购人进行周转房维护、维修、水电气定期查表及充值及考勤统计服务；

4) 配合采购人进行健身房、羽毛球室、淋浴间、瑜伽室、台球室日常管理、清洁、维护等服务工作。

5) 采购人提出的其他事务。

(6) 周转房

1) 负责周转房住宿人员入住和退宿时的家具搬运和卫生保洁工作；

2) 负责周转房的设施维修工作，材料费用同“3.设施设备维护 第14条”；

3) 指派固定人员在采购人周转房处驻点，24小时响应住宿人员的问题；

4) 采购人交办的其他事务。

6.专项服务

本部分内容详见招标文件附件。

注：

1. 本项目在履约过程中涉及有关实报实销的内容，中标人在履约过程中均需在相关工作完成后3个月内开具相关发票并送采购人处，否则采购人有权拒绝相关的报销要求。
2. 投标人须在投标文件提供满足采购人提出的全部工作要求的承诺函，格式自拟，加盖公章。

(三) 物业管理服务人员岗位编制需求（实质性要求）

部门	岗位	同时最低在岗人数	备注
服务中心	物理经理 (项目负责人)	1	具备物业管理师的《职业技能等级证书》
客服部	主管	1	采购人需24小时能与主管人员取得联系
	前台	1	工作日08:30-17:30在岗
	内勤(客服、会务)	2	按采购人通知的会议计划完成会议保障及其他工作
	周转房管理人员	1	采购人应能24小时内随时与该岗位人员取得联系
安保部	主管	1	采购人需24小时能与主管人员取得联系
	门岗	2	具备《保安员证》，年龄不超过45周岁
	车管岗	1	
	消控岗	2	具备《建(构)筑物消防员证》，保证24小时有人在岗
工程部	主管	1	采购人需24小时能与主管人员取得联系
	维修人员	5	相关人员应至少具备《高压电工证》《低压电工证》《制冷设备维修证》和《管道工证》，中控人员保证24小时有人在岗。
	中控人员 (运行班)	2	
保洁部	主管	1	采购人需24小时能与主管人员取得联系
	保洁员	4	年龄不超过55周岁
	垃圾清运员	1	

注：

1. 所有人员均应遵守国家相关法律法规；具备行业准入基本条件（如保安应取得保安员职业资格证明，详见备注）；严格执行采购人相关管理规章制度要求；具备良好身体素质且五官端正；
2. 人员均须为本项目专职人员，不得在外兼职；
3. 拟派驻本项目的主要负责人（项目经理），具有大学专科以上学历，有担任类似项目经理三年以上的工作经验。
4. 各部门主要管理人员要求：大学专科以上学历，从事同岗位管理工作三年以上，具有丰富的理论知识和实践经验，有很强的沟通协调处理能力，了解物业管理知识，熟悉ISO9001质量管理体系。
5. 工程部：各工种工程师、技工人员比例配备合理，无犯罪记录，持有有效的健康证明，

部门	岗位	同时最低在岗人数	备注
各工种须持有相应有效的上岗资格证明。			
6. 安保部: 无犯罪记录, 持有有效的健康证明, 表达清晰, 没有明显地方口音; 五官端正。			
7. 保洁人员: 必须持有相应有效的健康证明或县级以上医疗机构出示的体检合格证明, 无犯罪记录、无不良嗜好, 有一年以上工作经验, 口齿清楚;			
8. 客服人员和岗位要求: 无犯罪记录, 持有有效的健康证明, 形象良好, 表达清晰, 没有明显地方口音, 年龄不超过 35 周岁。			

另注:

1. 中标人应保证服务期内派驻本项目服务团队的每位员工的最低月工资标准不低于本地区最低标准; 工作时间符合《中华人民共和国劳动法》和国家其他法律法规及北京市的相关规定。
2. 投标人应自行为员工办理必需的保险, 有关人员伤亡及第三者责任险均需由投标人考虑并包含在报价因素中。
3. 投标人须在投标文件中提供拟派遣人员清单, 并附对应的学历证书、职业资格证书等(不含健康证明材料和无犯罪记录证明), 评标委员会将根据相关材料判定投标人是否满足采购人提出的人员岗位编制要求; 并提供“中标后将根据采购人的要求提供包括公安机关出具的《无犯罪记录证明》《健康证》等原件, 且更换人员需提前 10 日通知采购人并经采购人同意后更换”的承诺函, 格式自拟, 加盖公章。
4. 除大楼物业管理服务费、周转房管理费用以及小修工程涉及的报销费用外, 采购人不再承担任何类型和形式的费用。

五、物业管理服务人员行为参考规范

项目		行为规范
仪容仪表	服饰服装	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上班时必须穿工作服, 工作服穿戴整齐整洁; 2. 上班统一佩戴工作牌, 工作牌应端正地戴在左胸襟处; 3. 鞋袜穿戴整齐清洁, 非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走; 4. 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。

项目		行为规范
	须发	1. 女员工前发不遮眼, 不梳怪异发型; 2. 男员工不留长发, 不留胡须; 3. 所有员工头发应保持整洁。
	个人卫生	1. 保持手部干净, 经常修剪指甲; 2. 员工应经常洗澡防汗臭, 勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗; 3. 上班前和上班期间应注意饮食, 保持口腔清洁、口气清新; 4. 保持眼部、耳部清洁; 5. 女员工应淡妆打扮, 不允许浓妆艳抹, 不宜使用味浓的化妆品; 6. 每天上班前应注意检查自己的仪表, 必要时应到卫生间或工作间整理。
行为举止	服务态度	1. 对客人服务应面带笑容, 和颜悦色, 热情主动, 做到微笑服务; 2. 谦虚和悦接受客人的评价, 耐心倾听客人的投诉, 事后汇报。
	行走姿态	1. 行走时不宜双手抱胸或背手走路; 2. 在工作场合与他人同行时, 不允许勾肩搭背, 不允许同行时嬉戏打闹; 3. 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物, 尽量靠路右侧行走; 4. 与采购人相遇时, 应主动点头示意。
	坐立姿态	1. 入座要轻缓, 就座时姿态要端正, 上身要直, 腰部挺起, 双膝并拢, 手自然放在双膝上, 面带笑容; 2. 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇晃腿脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上; 3. 站立时姿态要端正, 上身要直, 人体重心要稳, 腰部挺起, 双手自然下垂, 双脚并拢, 目光平视, 面带笑容。
	其他行为	1. 要注意个人形象, 不允许随地吐痰, 乱扔果皮、纸屑; 上班时不允许吃零食, 玩弄个人小物品或做与工作无关的事情; 2. 到公共、工作场所(或采购人处)进行工作时, 不允许乱翻乱摸, 更不允许随意拿走公用的(或采购人的)东西; 3. 谈话时, 手势不宜过多, 幅度不宜太大
礼貌用语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来北京计算科学研究中心。
	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事? 我能为您做什么吗? 需要我帮您做什么吗? 您有别的事吗?
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗?

项目		行为规范
	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
	解释语	很抱歉，这种情况，中心的规定是这样的。
对来访人		<ol style="list-style-type: none"> 1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件”（保安专用） 2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与来访人联系后告诉来访人“他马来，请您先等一下，好吗？” 3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。 4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？” 5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。” 6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。” 7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？” 8. 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”
接听、拨打电话		<ol style="list-style-type: none"> 1. 接听电话时应清晰应答：“您好，北京计算科学研究中心” 2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。 3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。 4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请慢点说” 5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。 6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。 7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交代清楚。 8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”
同乘电梯		<ol style="list-style-type: none"> 1. 主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免电梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。”客人进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。 2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”

六、北京计算科学研究中心物业服务项目服务考核表

北京计算科学研究中心物业服务项目服务考核表

序号	考核项目	实施标准			分值	扣分	备注
一		客服			15分		
1	大堂前台岗位	电话接听事件记录、转达、联系	立即执行	接听转达无误	5分		
		快递、信件报纸杂志的登记收发整理	立即执行	登记分发无误			
		来访客人接待咨询登记	立即执行	接待、登记、引导及相关服务			
		维修工单登记、派发、整理	立即执行	准确无误			
		雨伞借用登记催还	一周催还一次	保持数量准确			
		大堂范围内卫生管理，设备运行监督	立即执行	保持卫生整洁，设备运行正常			
		外来车辆出入登记车辆入库控制	立即执行	保持车辆有序进入			
每违反一次扣0.5分，共5分。							
2	会议服务岗位	会议服务接待筹备	提前一天准备	按要求做好各项准备	5分		
		会议服务设备管理	提前一天准备	保持设备正常运行			
		会议室卫生管理	提前一天准备	保持干净整洁			
		会议用品的筹备清洗、保管	提前一天准备	保持干净，数量充足			
		会议桌签、指示牌制作	提前一天准备	提前制作摆放好			
		会议拍照摄像服务	会议服务单要求	移动硬盘存档			
每违反一次扣0.5分，共5分。							
3	物业办公室岗位	电话接听，事件记录、转达、联系	立即执行	登记、转达无误	5分		
		健身房、洗澡卡、公寓水电充值账目核对收据领取交付	立即执行	充值、核对准确无误			
		钥匙领用、借用、归还登记	立即执行	登记无误			
		施工手续的办理施工出入证登记、制作、分发					

			立即执行	登记无误			
		卫生间客用品登记	立即执行	登记无误			
		根据每周工程维修单做客户回访调查	每周一次	确保维修及时			
		每违反一次扣 0.5 分，共 5 分。					
二	工程				15 分		
1	综合维修岗位	接到客户的报修，第一时间赶赴现场，排除故障，解决问题	立即执行	排除故障 填写维修单	5 分		
		按时完成公区设备设施的各项维修、保养工作	每日巡视	及时维修			
		清洁及检查电梯机房，水泵房、新风机房、空调机房、消防泵房的设备	每日巡视	及时维修			
		对钢瓶间进行全面巡视检查	每周巡视	及时上报			
		根据天气情况，对雾霾指数进行测试	根据天气情况	进行测量			
		每天巡检内容：电梯、照明灯具、电器具、楼层配电柜、楼梯防火门、消防应急设备	每日巡视	及时上报、维修			
		公共区域设备设施的巡视检查及时发现、处理和解决公共设备设施存在的问题，排除故障、消除隐患	每日巡视	及时维修			
		按月做好报修、维修记录的汇总和材料采购的计划编制	每月汇总	准确无误			
		对外委单位维修、改造等工程项目进行监督和验收，以保证工程质量	每日巡视	确保无违章操作、无安全隐患			
		反馈常用物料、维修零件、工具等材料的品质情况	及时补充	保证数量，质量			
		检查墙体、门窗和通风处的防护网是否严密，有无孔洞、缝隙，防止飞虫、飞鸟等异物进入造成短路，引起事故	每周巡视	及时维修			
		给、排水系统、采暖、降温通风系统及房屋的检	每周巡视	及时维修			

		查	每周巡视	及时维修			
		每违反一次扣 0.5 分，共 5 分。					
2	高压监护岗位	控制盘清扫、带电测温、交直流熔丝检查、设备标识检修，更新，电缆沟孔洞堵塞	每周巡检	及时维修	5 分		
		检查配电室通往室外的挡鼠板是否完好	每周巡检				
		安全用具、仪表、防护用具的定期试验、检查	每年做耐压试验	确保质量安全			
		按要求设置各种消防器材，值班人员定期组织学习，学会使用方法，并定期组织操作演习	每年一次	熟练使用消防器材			
		易燃物品、酸碱性物品的存放保管检查	定期巡检	确保无安全隐患			
		严格遵守交接程序，对设备运行方式、状况、工具、安全工具、运行记录等要交接清楚	每日登记填写	交接详细			
		每违反一次扣 0.5 分，共 5 分。					
3	空调监护岗位	对设备进行维护保养，机房、设备、场地三干净，机房做到四不漏（不漏水、油、电、烟），优质、高效、低耗、安全运行	每日巡检	保持设备运行正常	5 分		
		辖区内、中央空调、分体空调运行、维修、保养	每日巡检	保持设备运行正常			
		空调机房和设备设施的清洁工作，保持室内外环境卫生清洁	每日巡检	保持清洁			
		对各个区域温度、湿度进行监测	每日巡检	及时检测			
		对中央空调系统的日常运行操作、巡检、维修、保养工作	每日巡检	及时登记维修			
		严格遵守交接程序，对设备运行方式、状况、工具、仪表、安全工具、运行记录等要交接清楚	每日登记填写	交接详细			
		每违反一次扣 0.5 分，共 5 分。					
三		保安（须含消防）				15 分	
1	大堂岗位	来访客人接待，防止外来人员（广告推销、可疑人员、不法分子）进入	立即执行	防止外来人员可疑人员进入	5 分		

		周六日及节假日帮前台收发快递及接听电话，事件记录、转达、交接、联系	立即执行	做好登记			
		对中心大楼物品出门检查登记	出门条登记签字	做好准确无误			
		每违反一次扣 0.5 分，共 5 分。					
2	巡逻岗位	认真巡视检查执勤区域是否存在安全隐患做到四防：防火、防盗、防跑水、防破坏	每日巡视	做好安全隐患	5分		
		中心大楼外来车辆停放管理，车辆出入库控制	做好登记	准确无误			
		维护单位公共秩序随时应对各种突发事件	保安队 24 小时备勤	随时应对突发事件			
		每违反一次扣 0.5 分，共 5 分。					
3	中控岗位	电话接听，熟悉操作和掌握消防系统的工作原理和操作规程	立即执行	熟悉掌握消防应急程序	5分		
		认真记录控制器日常运行情况，掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况	做好交接班登记	发现问题及时上报			
		及时发现和处理设备故障	做好登记	如果出现故障及时上报维修			
		发生火灾时能够按照程序开展灭火救援工作	立即执行	启动消防应急预案			
		消防设施、器材是否在位、完整有效，消防安全标志是否完好清晰	每月检查	消防器材及设施如有损坏或缺失及时上报			
		消防安全重点部位的检查；安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好	立即执行	发现问题及时上报			
		防火巡查落实情况及其记录	每日巡查	做好登记			
		每违反一次扣 0.5 分，共 5 分。					
四	保洁考核				15分		
1	红线以内大楼外围及中庭区域	红线内路面清扫	每日一次	无杂物、污渍、保持清洁	1分		
		大楼外围绿地清扫	每日一次	无杂物、污渍、保持清洁			
		大楼四个中庭清扫	每日一次	无杂物、污渍、保持清洁			
		每违反一次扣 0.2 分，共 1 分。					

2	大楼公共区域日常	大楼内地面清扫	每日两次 不断巡视	无杂物、地面清洁光亮无尘土、无污渍、无水痕	2分		
		3米以下大楼内侧玻璃及玻璃门擦拭	每周不少于一次	无污渍、无印迹、保持清洁			
		防尘垫除尘	每日清扫一次，每周吸尘一次，每月清洗一次	无杂物、无污渍、保持清洁			
		垃圾桶清理	每日一次，不断巡视	外观保持清洁，桶内垃圾不超过 2/3			
		标识牌清理	每周不少于一次	无尘、无手印、无污渍			
		墙面（含门窗）擦拭	每周不少于一次	无尘、污渍印迹			
		楼梯间（消防通道）地面、墙面、楼梯扶手、踢脚线、灯具等清洁擦拭	每周不少于一次	无尘、无杂物、无污渍印迹、无蛛网，不锈钢扶手保持光亮			
		天花板及格栅	每季度一次	无灰尘			
		道路	不断巡视	无杂物			
		家具家电等公共设备设施	每日一次	无尘、无污渍			
每违反一次扣 0.2 分，共 2 分。							
3	大楼公共区域定期	通风口	每月不少于两次	无尘	2分		
		指示牌擦拭	每周不少于一次	光亮无尘			
		高处墙壁（3m以下）	每月不少于一次	无尘、保持原有颜色			
		高处玻璃（4m以下）	每月不少于一次	无尘、无污渍、光亮			
		防尘垫清洗	每月不少于两次	无尘、无污渍，保持原有颜色			
		天花板清洁	每季度不少于一次	无尘、无杂物			
		车库清洁	每周一次，极端天气及时清理	无尘、无杂物			
每违反一次扣 0.2 分，共 2 分。							
4	卫生间日常及定期	地面擦拭	每日 8 次，不断巡视	无杂物、无污渍	2分		

		洁具清洗消毒	每日8次,不断巡视	无水迹、污迹、无异味			
		台面、镜子	每日8次,不断巡视	光亮、无水渍			
		垃圾桶清洗消毒	每日不少于两次,不断巡视	无污迹			
		门、隔板	每日不少于一次	无尘、无污渍			
		墙壁清洁	每周一次	无尘、无污渍印迹			
		每违反一次扣0.2分,共2分。					
5	楼道日常及定期	地面拖拭	每日不少于两次	无尘、无杂物	2分		
		扶手、窗台	每日不少于一次	无尘、无污渍			
		墙面去渍	不断巡视	无污渍			
		指示牌	每周不少于一次	指示牌光亮无尘			
		玻璃	每周不少于一次	光亮无尘、无手印、无水迹			
		天花板清洁	每周不少于一次	无尘、无杂物			
		每违反一次扣0.2分,共2分。					
6	电梯日常	轿厢内地面吸尘	每日不少于一次	无杂物、无灰尘、无污渍	1分		
		轿厢内及外门表面擦拭	不断巡视	光亮无尘、无污渍			
		轿厢内按键擦拭	不断巡视	无尘、无污渍			
		每违反一次扣0.2分,共1分。					
7	会议室、报告厅日常及定期	地面清洁地毯吸尘	每周不少于一次,每次会议前后	无废弃物、无尘土	2分		
		家具清洁	每周不少于一次,并根据情况随时进行	家具表面无污迹、无废弃物、无手印、无尘土、无水迹、无划痕,表面光亮洁净			
		墙面清洁	每周不少于一次	无污渍			
		门窗玻璃清洁	每周不少于一次	光亮无尘、无手印、无水迹			

		椅子清洁擦拭	每月不少于一次	无尘、无污渍、无杂物			
		地毯清洗	每年不少于一次	无尘、无污渍、无杂物			
		每违反一次扣 0.2 分，共 2 分。					
8	办公室内日常	地面清洁	每 2 日不少于一次	地面无垃圾、污渍、尘土	2 分		
		家具清洁	每 2 日不少于一次	家具表面无污迹、无废弃物、无手印、无尘土、 无水渍，表面光亮洁净			
		门窗清洁	每 2 日不少于一次	表面无污渍、水迹、尘土；窗台无遗留物、尘土			
		玻璃界面	每周不少于一次	光亮无尘、无手印、无水迹			
		纱窗	每年两次	无尘、无杂物			
		墙面	每月一次	无灰尘			
		每违反一次扣 0.2 分，共 2 分。					
9	除虫灭鼠及垃圾消纳	区域布药、喷药	每季不少于一次， 随时补充	使用国家有关部门指定的标准药剂，定期更换	1 分		
		垃圾站生活垃圾清理	每日清运	日产日清，不过夜，在指定地点暂放，垃圾暂放地无蚊蝇，无污水外溢、无异味，地面墙面和容器外表洁净，清运无残留垃圾			
		垃圾站建筑垃圾清理	每 3 吨（或 5 立方米）清理一次	无蚊蝇，无异味，无污水，清运无残留垃圾			
		每违反一次扣 0.2 分，共 1 分。					
计科中心全员季度打分平均值					40 分		
考核分值							

注：本考核表满分为 100 分，在每半年度服务结束后进行考核，服务考核未能达标（低于 80 分），甲方有权解除合同。

