**技术与服务要求**

中国印刷博物馆

**一、商务要求**

1. 本部分内容是根据本项目实际情况制定的。

2. 供应商必须仔细阅读本部分的全部条款。对本部分中存在的任何疑问、遗漏或相互矛盾之处，或是对于相关要求不清楚，认为存在歧视、限制的情况，供应商可以向采购人或采购中心寻求书面澄清。

3. 本部分所列明的工艺、材料和设备的标准仅起说明作用，并没有任何限制性，供应商可以选用替代标准，但这些替代应当等于或优于文件技术要求。

4. 报价要求：报价中应包括但不限于：服务人员费用、办公费、通讯费、交通费、材料费、保洁用品费、维修工具费、维修耗材费、低值易耗品费、折旧费、各项税费及其他相关等费用。报价需满足国家、行业或北京市相关规范的所有内容。

5. 履约保证金：供应商正式入驻10日内向采购人提供合同总价5%的履约保证金，履约保证金以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等方式提交。如果供应商能按约全面履行合同义务，采购人将在合同履行完成后30日内退还供应商履约保证金（不计利息），合同履行过程中，因中标供应商原因造成的重大事故或单方解除合同的，所造成采购人的各项损失由履约金中扣除，履约保证金扣除后，供应商需补齐合同总价5％的履约保证金。

6. 付款方式：服务项目的费用实行包干制。每月服务完毕，经采购人考核合格后，供应商应向采购人提供相应的正式发票。采购人收到正式发票后十个工作日内以汇款或转账支票方式付清当月合同款项，采购人按月定期考核，考核不合格如有扣款，在当月或下月费用结算中扣除。

7. 关于服务合同延续。根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库﹝2014﹞37号）规定——“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，采购人可根据实际情况将合同执行时间延续至不超过三年的期限，每次合同延续时签订期限不超过一年。

**二、技术要求**

**● 基本情况**

► 采购人单位情况：北京市海淀区北三环中路40号。物业性质：其他性质。工作特点：任务重要、办公人数多等情况。

► 占地面积：7923㎡。

► 建筑物及构筑物情况：地上钢结构，地下钢筋混凝土结构；建筑使用年限为50年，耐久性100年。总建筑面积：7万余㎡，其中地上建筑面积4万余㎡，地下建筑面积3万余㎡。

► 园林绿化情况：一颗古树，其他绿化约120余㎡。

► 车（含非机动车）库及车位情况：地下三层主要为车库主要位置，车位数量为100余个。

► 消防监控室：消防和安防监控室合并使用，设置在B1层北侧。

► 安防监控室：消防和安防监控室合并使用，设置在B1层北侧

► 传达室：一层南北两侧均设有服务间及管理室。

► 会议室：主楼1-3、办公区分别设有会议室。

► 附属配套设施情况：基础配套设施齐全。

► 设备设施情况：供配电系统：公共照明，普通照明，展厅照明，应急照明，景观照明，智能照明、空调动力，电梯配电，消防设备配电，弱电配电，火灾自动报警、防火门监控，消防电源监控等消防相关系统；智能化包含信息接入系统、用户电话交换系统、移动通讯室内信号覆盖系统、信息网络系统、综合布线系统、有线电视系统、公共广播系统、无线对讲系统、信息引导及发布系统、会议系统、建筑设备监控系统、入侵报警系统、视频安防监控系统、出入口控制系统、声音复核系统、有线对讲系统、电子巡查系统、防爆安全检查系统、停车库(场)管理系统、反向寻车系统、园区周界防范系统、应急响应系统、安全防范综合管理平台、机房工程、智能化集成管理平台（集成的系统有：火灾自动报警及联动系统、公共广播系统、智能照明控制系统、信息导引及发布系统、电力监控系统、电梯监控系统、建筑设备监控系统、建筑环境监测系统、电梯运行监控系统、建筑能效监管系统等）。

► 可提供给供应商的基本条件：一间办公室、一间库房、一间维修保洁值班室、不含食宿。

► 其他：无

**● 服务总体性要求**

► 物业服务内容：博物馆除特殊情况外周一闭馆，全年均正常开放。供应商负责采购人全区域的卫生保洁、石材及幕墙的专项清洁、设备设施养护维修，绿化、会议服务等，包括但不限于以下内容：（1）室外环境保洁和室内公共区域保洁、石材及幕墙的专项清洁。（2）垃圾分类、清运及化粪池清理服务。（3）承担全区域全天候日常维护与维修及应急值守。（4）公共设备设施、特种设备、空调、变压器的养护、维修、年检以及相关预防性试验等服务。（5）绿化养护（含花木采购、租摆服务，绿地保洁，花草种植养护，绿植打药，修剪树枝等）。（6）会议服务保障。（7）维修工具、耗材，保洁工具、消耗品等的采购服务。（8）承担馆内安排的临时工作及各类应急处置工作。

► 报价要求：报价中应包括但不限于：服务人员费用、办公费、通讯费、交通费、材料费、保洁用品费、维修工具费、维修耗材费、低值易耗品费、折旧费、各项税费及其他相关等费用。

► 物业服务人员要求：

1. 驻点项目经理：大专及以上学历，年龄不超过50岁，具有3年及以上物业管理有关经验。（1）身体健康，相貌端正。（2）具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。（3）遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录，政审合格。（4）服从采购人的工作安排，遵守采购人各项管理规定。（5）能够通过采购人的各项业务知识培训及考核。（6）不能随意更换，如确需更换，需经采购人确认。
2. 维修主管：具有大专及以上学历，具有3年及以上维修管理有关经验，年龄不超过50岁。（1）身体健康，相貌端正。（2）具备工程类中级及以上职称，持有特种设备作业人员证，具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。（3）遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录，政审合格。（4）服从采购人的工作安排，遵守采购人各项管理规定。（5）能够通过采购人的各项业务知识培训及考核。（6）不能随意更换，如确需更换，需经采购人确认。
3. 维修人员：年龄不超过50岁。（1）身体健康，相貌端正，具有2年及以上工作经验。（2）具备国家认证的本岗位相应的专业资格证书，包括不限于电工上岗证（高压）、特种作业操作证、高压电工证、电气焊工证、水暖工证书、特种设备作业人员证等，具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。（3）遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。（4）服从工作安排，遵守采购人相关管理规定。（5）能够通过采购人的各项业务知识培训及考核。
4. 保洁主管：具有大专及以上学历，具有3年及以上保洁管理有关经验，年龄不超过45岁。（1）身体健康，相貌端正。（2）具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。（3）遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。（4）服从工作安排，遵守采购人相关管理规定。（5）能够通过采购人的各项业务知识培训及考核。
5. 保洁及绿化人员：年龄不超过50岁。（1）身体健康，相貌端正，具有2年及以上工作经验。（2）具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。（3）遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。（4）服从工作安排，遵守采购人相关管理规定。（5）女性从业人员占比不少于75%。（6）能够通过采购人的各项业务知识培训及考核。
6. 会服人员：女性，大专及以上学历，身高不低于160cm, 年龄30周岁以下。（1）身体健康，相貌端正，具有2年及以上工作经验。（2）具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。（3）遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录，政审合格。（4）服从采购人的工作安排，遵守采购人各项管理规定。（5）能够通过采购人的各项业务知识培训及考核。（6）不能随意更换，如确需更换，需经采购人确认。
7. 供应商应按国家特种设备相关安全法及有关规定和要求，配置相应岗位要求的特种设备人员，包括不限于特种设备作业人员证书。
8. 人员政审要求，所有人员在上岗前均需提供健康证、户籍地公安机关（暂住地公安机关）政审证明，非北京户口需提供居住证。
9. 保证人员稳定性，承诺合同期内人员流动率不超过10%。

10. 人员使用，在总金额不变、服务人数不变的基础上，以采购人实际需求可适当调整（实际使用人数、配置、岗位等）。

11. 所有服务人员上岗前需经采购人审核，审核通过后方可上岗，且均按国家有关规定持证上岗。

12. 人员配置：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位 | 人数 |
| 物业人员 | 项目经理 | 1 |
| 维修主管 | 1 |
| 保洁主管 | 1 |
| 维修人员、保洁人员、绿化人员、特种设备人员 | 47 |
| 会议人员 | 会服人员 | 3 |
| 合计 | | 53 |

► 劳动安全要求：供应商需按国家劳动安全卫生规程和标准，需建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家相关安全的法律、法规和标准，严格执行安全管理制度。需为员工提供符合国家规定的安全卫生条件和必要的劳动保护用品，对员工进行安全教育和技能培训，防止劳动过程中的事故，减少职业危害，供应商对自身原因造成的安全事故承担全部责任。对从事有职业危害作业的劳动者应当定期进行健康检查。员工在劳动过程中必须严格遵守安全操作规程，员工意外伤害保险由供应商负责。出现任何意外伤害事故责任主体为供应商。

► 保密工作要求：供应商应遵守采购人保密规定，本项目服务人员应按照采购人有关部门要求签订保密协议，对知悉、获取的采购人任何信息、资料等均有保密义务，不得转告、传送和持有。同时应承担违反保密规定的法律责任与经济赔偿责任。服务人员不得私自翻阅文件和其他物品。供应商须对本项目服务人员进行经常性保密教育。

► 零星小修：物业服务费中已经包含所有维修项目。小修的内容按照《房屋及其设备小修服务标准》(京房地修字[1998]第799号)的有关规定执行。单件500元以下的维修材料费用由供应商承相。

► 低值易耗品：物业服务费中已经包含卫生纸、擦手纸、垃圾袋等所有易耗品费用。所购物品应符合国家各项安全卫生标准，须经采购人确认，所购的物品所有权归采购人。

► 供应商须承担的其他费用：供应商按采购人的工作要求，对所派出的人员进行系统的岗前培训和管理，统一着装，规范服务。上岗服装和标识需由采购人审核，服装费用由供应商自理。

► 物业服务设备要求：符合国家现行安全标准系数的设备设施。

► 突发事件应对要求：结合采购人现场实际，制定各类制度、方案及应急预案。

► 其他：

1. 供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定以及北京市有关要求，与服务人员签订劳动合同。供应商必须按照国家的法律法规给予物业人员相应的待遇，支付给物业人员的工资不得低于北京市规定的最低工资标准，缴纳国家规定必须购买的社会保险费用和必要的商业保险。
2. 投标服务的供应商要坚持政治标准，确保物业人员政治合格。物业队伍不得为挂靠性质的私人队伍。保证完成采购人提出的物业服务及其他工作安排，保证提供足够、合格的、国家认可资质的物业人员，本项目服务的工作人员不得兼职。
3. 供应商负责人员的思想教育、业务培训等日常管理和违纪问题的处理。供应商应对物业服务人员进行严格管理。
4. 供应商必须执行符合物业服务内容的安全管理制度、安全操作规程及应急预案。
5. 供应商应在每月初递交上月设施的巡查记录、检测记录、故障维修记录、维护保养记录以及养护计划表等，详细记载上月完成工作量和存在的问题，月报需纸质版和电子版，纸质版需供应商负责人签认并加盖公章。
6. 供应商应对所使用的作业设备、工具、防护用品进行管理，特殊设备工具应符合国家相关安全规定。
7. 重大活动期间或重要时间节点，制定活动保障方案并合理配置维修及保障人员，保障活动正常进行。
8. 物业服务期间将动态管理情况包括建筑消防等及时交采购人保存。
9. 供应商对采购人提出的不称职的物业人员，有权提出调整工作岗位或更换人员，应在三日内完成更换。
10. 物业服务期间所需的相关器材、工具、维修耗材、消耗品等由供应商购买。所购的相关器材、工具、消耗品等归属权归采购人所有。所有相关器材、工具、消耗品等供应商应妥善保管、使用，如发生损坏，应及时采购更换，确保维修维护工作有效实施。供应商所采购的工具、设施设备等需符合国家相关安全标准，所购的物品所有权归采购人。
11. 保洁工具、用具、消耗品，维修工具、维修耗材和日常收集的废品按指定地点存放，不乱堆乱放，确保存放地点整洁。
12. 接受采购人消防等安全管理，做好自身的消防安全工作，进行安全检查、培训及应急疏散演练等工作。
13. 特殊时期期间负责配合开展进行应急处置，涉及检查、排查、消杀、登记等相关工作。
14. 针对自然灾害(地震、洪涝、暴风雨雪等)、水、电、气、暖、设备及安全等方面紧急、突发事件建立应对预案。恶劣天气条件下(如大风、大雨、大雪、冰雹等)加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。
15. 严格按国家相关要求负责特种设备及相关设施设备的维护保养工作，做好相关维护保养记录，负责与相关部门联系，配合特种设备检验检测机构对电梯等设备的定期检验及预防性试验等工作，并对特种设备进行安全管理。
16. 根据采购人需求负责定期防鼠防虫生物防治消杀，负责馆内消毒。供应商应对服务期间因工作需要所使用的药剂、易燃易爆等危险物品进行专人管理，并按属性进行分类管理。供应商应遵循国家相关安全和环保法规等相关要求，做好废水、废渣、废气等危险品的使用、排放及处置等工作。废弃物排放和处置应符合国家相关要求。禁止将药剂及易燃易爆等危险品存放在采购人处。

17.根据采购人需求，负责大理石地面的结晶养护，局部根据采购人需求进行养护。对户外石材地面进行清洁养护，及时清除水泥白华、锈迹、水斑、污渍等。确保表面洁净光亮无污渍及杂物。

18.根据采购人需求，负责对建筑外墙及玻璃幕墙、馆徽字牌等进行清洗擦拭，（玻璃幕墙清洗须使用蜘蛛车等高空设备进行施工，无法直接吊板，如遇重要参观活动须暂停作业），对序厅及玻璃顶棚、展厅、电梯厅等区域高位墙面进行掸尘擦拭。确保表面洁净无污渍及杂物。

19.定期疏通管道，清理化粪池。确保管道通畅，化粪池安全有效。

20.根据采购人需求，供应商负责花木采购、租摆服务。

**● 承接查验服务要求**

1.总体要求

严格按照住房城乡建设部2010年10月14日印发的《物业承接查验办法》等规定，具体内容逐条逐项对建筑楼宇及设备设施等进行承接查验。

2.具体工作内容及标准

供应商协助采购人对物业本体及其配套的设施设备进行查验接管工作。具体的工作内容如下：

2.1 供应商承接查验的程序

1）确定物业承接查验方案；2）移交有关图纸资料；3）查验共用部位、共用设施设备；4）解决查验发现的问题；5）确认现场查验结果；6）办理物业交接手续。

2.2 物业承接查验的工作内容

供应商应当对下列物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收（现场检查和验收所需要的时间视项目大小、设备数量等因素而定）：

1）房屋本体结构：一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、架空层及设备间等。

2）附属设备：包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备等。

3）附属设施：包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车（非机动车）停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等。

4）现场查验综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

5）现场查验形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，查验记录由供应商参加查验的人员签字确认。

6）现场查验中，供应商将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面上报采购人，由采购人复验。

2.3 物业的移交

服务期满或因其他原因更换供应商时，供应商应无条件服从并配合采购人完成工作交接，腾空使用的房屋，移交属于采购人的物品和设备设施、工作记录等，人员撤离，未经批准不得再次进入。

**● 会议服务标准**

1. 普通会议服务：接会议通知后，于会议前规定时间内开启会议室灯光、音频、空调等设备，根据要求做好茶叶、饮用水等准备工作。会中续水服务。涉密会议无会中服务，提前将热水准备好。会后及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关单位处理；按分工清理会议用品；打扫会场，关闭空调音响设备及灯具。

2. 小型重要会议服务：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10分钟，摆放湿巾、润茶；会前5分钟，备好茶水。会中续水服务。涉密会议无会中服务，提前将热水准备好。会后及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关单位处理；按分工清理会议用品；打扫会场，关闭空调音响设备及灯具。

3. 大型会议服务：会前准备：按照主办单位要求布置会场，提前请主办单位检查会场；会前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；会前为主席台摆放湿巾、备好茶水。会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔20分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务。会后工作：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单位处理；按分工清理会议用品；关闭空调音响设备，打扫会场，关闭照明灯具，恢复原会场形式。

4.负责完成采购人会议服务(报告厅、会议室、接待室)和公共区域(展厅、序厅、广场) 等采购人指派的会议活动的相关服务保障工作，包括但不限于以下服务内容：

（1）会议服务：台型布置、摆台服务，用品清洗消毒，会前准备及检查存衣、控梯、手机屏蔽柜、续水及礼仪、毛巾类物品清洗消毒等服务,会后整理等。

（2）接待服务：提供摆台、毛巾、存衣、茶歇、礼仪、打伞服务，防疫保障，茶艺，钥匙管理等；

（3）展厅服务：提供现场布置、茶歇、水车、礼仪、跟团服务，留言台及纪念品台桌椅布置等。

（4）负责对会议接待物资及家具的管理，做好物资及家具的出入库登记，并配合采购人完成盘点及固定资产核查工作。

（5）负责对会议接待区、操作间、办公室、相关家具库房、会议物资库房等区域日常巡查，如有异常及时报修。

（6）负责对会议接待区第三方进驻施工期间现场环境卫生、成品家具保护等相关物业监管工作。

（7）负责根据采购人要求，提供会议活动仪式所用易耗品，包括但不限于以下物品：办公用品、消耗用品（含手套、毛巾、口布、垫纸、鞋套、洗涤灵、百洁布、咖啡机除垢剂、矿泉水、会议接待用茶、外事接待（咖啡豆、牛奶、调糖等）、文具、纸巾盒、纸巾、挂衣牌、洗漱用品、毛巾夹、消毒片、口罩等)。

**● 绿化养护服务**

1. 外观

1.1 树木长势旺盛。

1.2 叶片叶色正常、叶大而肥厚、不黄叶、不焦叶、不卷叶、不落叶、无明显虫屎、虫网，被虫咬食叶片数量应控制在每株在10%以下。

1.3 树干基部无蘖芽滋生、枝干粗壮、无明显枯枝、死桩、基本无蛀干害虫的活卵、活虫，介壳虫在主、侧枝上基本无活虫。

1.4 树冠完整美观、分枝点合适、侧枝分布均匀、枝条疏密适当，内膛不乱，通光透光。

1.5 行道树分枝点高低、树高、冠幅基本一致，无连续两株缺株、相邻5株的高差＜10%。

1.6 花灌木着花率高、开花繁茂、无落花落蕾现象。色块灌木无缺株断行、覆盖度达100%，色块分明，线条清晰流畅。

1.7 绿篱、造型灌木形状轮廓清晰，表面平整，园滑、不露空缺、不露枝干、不露捆扎物。

1.8 藤本长藤分布合理、枝叶覆盖均匀、附着牢固、覆盖度达85%以上。

1.9草花生长健壮、花繁叶茂、无残花败叶。花坛整洁美观、四季有花、层次分明、图案清晰、色彩搭配适宜。

1.10 草坪生长茂盛、叶色正常、基本无秃斑、无枯草层、无杂草、无病虫害、覆盖度达98%以上，留茬高度经常保持在6-8cm。

2. 浇水排水

2.1 原则浇水应根据不同植物生物学特性、树龄、季节、土壤干湿程度确定。做到适时、适量、不遗漏。每次浇水要浇足浇透。

2.2 浇水的年限树木定植后一般乔木需连续浇水3年，灌木5年。土壤质量差、树木生长不良或遇干旱年份，则应延长浇水年限。

2.3 大树依据具体情况和浇水原则确定。地栽宿根花卉以土壤不干燥为准。喷灌浇水每次开启时间不少于30分钟，以地面无迳流为准。

2.4 夏季高温季节应在早晨和傍晚进行、冬季宜午后进行。

2.5 雨季应注意排涝、及时排出积水。

3. 施肥

3.1 原则为确保园林植物正常生长发育，要定期对树木、花卉、草坪等进行施肥。施肥应根据植物种类、树龄、立地条件、生长情况及肥料种类等具体情况而定。

3.2 施肥对象定植五年以内的乔、灌木；生长不良的树木；木本花卉；草坪及草花。

3.3 基肥一般采用有机肥，在植物休眠期内进行，追肥一般采用化肥或复合肥，基肥应充分腐熟后按一定比例与细土混合后施用，化肥应溶解后再施用。干施化肥一定要注意均匀，用量宜少不宜多，施后必须及时充分浇水，以免伤根伤叶。

3.4 施肥次数乔木每年施基肥1次，追肥1次；灌木每年施基肥1次，追肥2次；色块灌木和绿篱每年施基肥2次，追肥4次；草坪每年结合打孔施基肥2次，追肥不少于9次；草花以施叶面肥为主，每半月1次。

3.5 施肥量施基肥乔木（胸径在10公分以下）不少于20公斤/株·次，灌木不少于10公斤/株·次，色块灌木和绿篱不少于0.5公斤/㎡·株，草坪不少于0.2公斤/㎡·次，追肥一般按0.5%-1%浓度的溶解液施用。干施化肥一般用量，乔木不超过250克/株·次，灌木不超过150克/株·次，色块灌木和绿篱不超过30克/㎡·次，草坪不超过10克/㎡·次。

3.6 乔、灌木施肥应挖掘施肥沟、穴，以不伤或少伤树根为准，深度不浅于30公分。

4. 修剪

4.1 原则修剪应根据树种习性、设计意图、养护季节、景观效果为原则，达到均衡树势、调节生长、姿态优美、花繁叶茂的目的。

4.2 修剪包括除芽、去蘖、摘心摘芽、疏枝、短截、整形、更冠等技术。

4.3 养护性修剪分常规修剪和造型（整形）修剪两类。常规修剪以保持自然树型为基本要求，按照“多疏少截”的原则及时剥芽、去蘖、合理短截并疏剪内膛枝、重叠枝、交叉枝、下垂枝、腐枯枝、病虫枝、徒长枝、衰弱枝和损伤枝，保持内膛通风透光，树冠丰满。造型修剪以剪、锯、捆、扎等手段，将树冠整修成特定的形状，达到外形轮廊清晰、树冠表面平整、圆滑、不露空缺，不露枝干、不露捆扎物。

4.4 乔木的修剪一般只进行常规修枝，对主、侧枝尚未定型的树木可采取短截技术逐年形成三级分枝骨架。庭荫树的分枝点应随着树木生长逐步提高，树冠与树干高度的比例应在7:3至6:4之间。行道树在同一路段的分枝点高低、树高、冠幅大小应基本一致，上方有架空电力线时，应按电力部门的相关规定及时剪除影响安全的枝条。

4.5 灌木的修剪一般以保持其自然姿态，疏剪过密枝条，保持内膛通风透光。对丛生灌木的衰老主枝，应本着“留新去老”的原则培养徒长枝或分期短截老枝进行更新。观花灌木和观花小乔木的修剪应掌握花芽发育规律，对当年新稍上开花的花木应于早春萌发前修剪，短截上年的已花枝条，促使新枝萌发。对当年形成花芽，次年早春开花的花木，应在开花后适度修剪，对着花率低的老枝要进行逐年更新。在多年生枝上开花的花木，应保持培养老枝，剪去过密新枝。

4.6 绿篱和造型灌木（含色块灌木）的修剪，一般按造型修剪的方法进行，按照规定的形状和高度修剪。每次修剪应保持形状轮廓线条清晰、表面平整、圆滑。修剪后新梢生长超过10cm时，应进行第二次修剪。若生长过密影响通风透光时，要进行内膛疏剪。当生长高度影响景观效果时要进行强度修剪，强度修剪宜在休眠期进行。

4.7 藤本的修剪藤本每年常规修剪一次，每隔2～3年应理藤一次，彻底清理枯死藤蔓、理顺分布方向，使叶幕分布均匀、厚度相等。

4.8 草花的修剪要掌握各种花卉的生长开花习性，用剪梢、摘心等方法促使侧芽生长，增多开花枝数。要不断摘除花后残花、黄叶、病虫叶，增强花繁叶茂的观赏效果。

4.9 草坪的修剪草坪的修剪高度应保持在6-8cm，当草高超过12cm时必须进行修剪。混播草坪修剪次数不少于20次/年，结缕草不少于5次/年。

4.10 修剪时间落叶乔、灌木在冬季休眠期进行，常绿乔、灌木在生长期进行。绿篱、造型灌木、色块灌木、草坪等按养护要求及时进行。

4.11 修剪次数乔木不少于1次/年，灌木不少于2次/年，绿篱、造型灌木不少于12次/年，色块灌木不少于8次/年。

4.12 修剪的剪口或锯口平整光滑，不得劈裂、不留短桩。

5. 病虫害防治

5.1 病虫害做好预防为主，病虫害发生率应控制在10%以下。

5.2 病虫害的药物防治要根据不同的树种、病虫害种类和具体环境条件，正确选用农药种类、剂型、浓度和施用方法，使之既能充分发挥药效，又不产生药害，减少对环境的污染。

5.3 喷药应成雾状，做到由内向外、由上向下、叶面叶背喷药均匀，不留空白。喷药应在无风的晴天进行，阴雨或高温炎热的中午不宜喷药。喷药时要注意行人安全、避开人流高峰时段，喷药范围内有食品、水果、鱼池等，要待移出或遮盖后方能进行。喷药后要立即清洗药械，不准乱倒残液。

5.4 对药械难以喷到顶端的高大树木或蛀干害虫，可采用树干注射法防治。

5.5 施药要掌握有利时机，害虫在孵化期或幼虫三龄期以前施药最为有效、真菌病害要在孢子萌发期或侵染初期施药。

5.6 挖除地下害虫时，深度应在5～20cm以内，接近树根时不能伤及根系。人工刮除树木枝干上介壳虫等虫体，要彻底干净，不得损伤枝条或枝干内皮，刮除树木枝干上的腐烂病害时，要将受害部位全部清除干净，伤口要进行消毒并涂抹保护剂，刮落的虫体和带病的树皮，要及时收集烧毁。

5.7 施药人员应注意自身的安全，必须按规定穿戴工作服、工作帽、戴好风镜、口罩、手套及其他防护用具。

6. 松土、除草

6.1 松土土壤板结时要及时进行松土，松土深度5～10cm为宜。草坪应用打孔机松土，每年不少于2次。

6.2除草掌握“除早、除小、除了”的原则，随时清除杂草，除草必须连根剔除。绿地内应做到基本无杂草，草坪的纯净度应达到95%以上。

7. 防寒

负责养护范围之内的植物的冬季防寒。

8. 补栽

8.1 保持绿地植物的种植量，缺株断行应适时补栽。补栽应使用同品种、基本同规格的苗木，保证补栽后的景观效果。

8.2 草坪秃斑应随缺随补，保证草坪的覆盖度和致密度。补草可采用点栽、播种和铺设等不同方法。

9. 绿地容貌

9.1 随时保持绿地清洁、美观。

9.2 及时清运草屑、树枝、死树等施工残留物，现场堆放时间不得超过当天。

9.3 经常冲洗树木枝叶上的积尘，防止堵塞气孔和影响景观效果。

10. 养护标准：参照北京市《城镇绿地养护管理规范》（DB11/T 213—2014）特级、一级、二级、三级养护标准。

**● 房屋及设备设施维护维修服务标准**

1. 房屋建筑的日常维护标准

1.1 每年进行房屋安全普查，保证房屋完好率达到100%，每年制定修缮计划。

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

1.3 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

1.4 每日巡查，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时上报并记录。

1.5 爱护楼内设施，未经批准，不得对建筑结构、设施等进行改动。

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

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

1.8 对二次装修施工进行认真监督，爱护各类设备设施，未经采购人主管部门批准，任何单位、部门不得对房屋结构、设备设施进行装修、改造、移位及安装空调等设备。

1.9 建筑物屋面雨水排泄通畅。

2. 供电系统管理维护标准

2.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，建立各项设备档案，建立严格的电气维修制度，达到用电系统安全可靠。

2.2 统筹规划，做到合理、节约用电。

2.3 电气维修人员必须持证上岗。

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

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

2.6 配电箱柜的定期维护。

2.7 严格执行用电安全规范，确保用电安全。

3. 给排水系统维护标准

3.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

3.2 建立正常供水管理制度。负责与相关部门联系，定期做水质检测，保证水质符合国家标准，设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。

3.3 对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修；定期检查管道，每年不少于4次，定期活动各种阀门、上油，保持其运转正常。

3.4 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；协助甲方办理二次供水卫生许可证、水质化验单，保证操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。

3.5 监管专业疏通公司定期对排水管道进行疏通、及清除污垢，保证室内排水系统畅通；汛期道路无积水，地下室、车库、设备间无积水、浸泡发生。

3.6 保证公共部位排水通畅，负责定期检查消防给水设施，发现问题及时联系相关管理部门落实解决；合理操作并定时对中和池污水处理系统投放相应中和物质。

3.7 设备出现故障，及时发现并解决故障，维修人员应在接到报修后10分钟内到达现场，维修合格率100%，故障排除不过夜。

3.8 建立用水、供水管理制度，积极协助采购人相关管理部门安排合理的用水和节水计划，并符合市政府规定的节水要求。

3.9 限水、停水按规定时间提前通知采购人相关管理部门。

3.10 遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，杜绝大面积跑水、泛水，长时间停水现象。

3.11 制定给排水事故应急处理预案及汛期的安全防护应急预案。

3.12 开水供应标准：

热水器具保持洁净、光亮，无污迹；保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于95度；出现故障及时联系并督促厂家尽快完成维修，保证24小时内恢复正常使用；开水器定期除碱，无水垢；严格执行操作规程，按规范启动、关闭，不发生安全责任事故。

4. 空调、通排风、供暖等系统运行维护标准

4.1 保证空调、通排风、供暖、冷却水、燃气等系统安全运行和正常使用。监督维保单位每年两次在供冷前、供暖前进行中央空调、换热设备的全面检修，保证设备、设施处于良好状态。

4.2 按所规定时间供应冷气、暖气和工艺冷却水，温度符合国家标准。

4.3 运行中无明显噪音和严重滴漏水现象。

4.4 空调、各种水管路、通风系统、工艺排风系统等的过滤网、过滤器定期清洗；定期活动各种阀门、上油，保持其运转正常。

4.5 设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

4.6 定期测试软化水指标。

4.7 中央空调系统出现运行故障后，维修人员在规定时间内到达现场维修。

4.8 制定中央空调发生故障应急处理预案。

4.9 每周对机组和机房进行一次清洁；每半年对机组进行一次全面检查保养，确保机组的良好运行。

5. 人防设施设备的维护标准

5.1 每天对人防设施设备巡视检查，保障设施、设备完好有效。

5.2 人防工程内的消防设施和配电柜周围禁止堆放物品。

5.3 人防工程内不得擅自拉接电源线和超负荷用电。

5.4 严禁在人防工程内动用明火，确需使用明火作业的，须到甲方报批，严格执行用火制度，并采取安全保护措施。

5.5 禁止任何人在人防工程内存放易燃、易爆、剧毒、放射性和腐蚀性等危化品。

5.6 严禁向人防工程内排入废水、废气或倾倒废弃物。

6. 电梯系统日常维护标准

6.1 特种设备人员应当按中华人民共和国种特种设备安全法及有关规定和要求，应当依法配备电梯安全总监和电梯安全员，明确电梯安全总监和电梯安全员的岗位职责，特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员应当按照国家有关规定取得相应资格，方可从事相关工作。特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员应当严格执行安全技术规范和管理制度，保证特种设备安全。因违反相关法律、法规等有关要求造成相关监督部门处罚以及造成事故的一切责任由供应商承担。

6.2 电梯采用无人驾驶，对所维护保养电梯的安全运行负责，保障设备整机及零部件完整无损。

6.3 安全设施齐全有效，电梯内求救电话保持正常工作状态。

6.4 轿箱、井道保持清洁，通风、照明及其它附属设施完好，确保24小时运行。

6.5 严格执行国家有关电梯管理和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养记录完备，配合电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并参与电梯安全管理活动。

6.6 因故障停梯，接到报修后供应商应及时通知维保单位迅速到达现场抢修，及时排除故障。所有楼层应有明显安全标志和措施。

6.7 电梯由电梯生产厂家或生产厂家授权的专业队伍维修保养，供应商予以监管，各项零星维修任务合格率100%，一般故障排除不过夜。

6.8 电梯运行应有记录，并制定故障险情的应急处理预案。

6.9 严格按电梯的设计载重使用电梯，运送重、大物品时要使用专用电梯。

6.10 重大活动、会议有专人控梯迎候。

**● 保洁服务标准**

1. 院区保洁

1.1 道路保洁：清扫后地面干净、无明显泥沙和污垢、无堆积物、无积水、无树挂、无烟头，没有卫生死角。清扫时间（根据单位的工作时间及使用强度，每天次清扫，并安排巡查）。冬季下雪及时清理，确保车辆、人员安全出行。

1.2 院区公共区域：公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍。清扫时间（根据单位的工作时间及使用强度，每天次清扫，并安排巡查）。

1.3 室外健身设施：外表清洁，地面无杂物。定期检查，遇设施故障、损坏及时通知采购人。每天次清洁、检查。

1.4 垃圾箱：外表洁净无尘，每两周消毒一次（夏季每周消毒一次）。垃圾箱做到每天次清运，每天次定期巡视，确保垃圾不超容积的三分之二。

1.5 垃圾清运：及时完成全区域垃圾分类、清运等工作。做到垃圾站内、门前干净无杂物，设备有问题及时联系维修。每天次清洁、检查。

1.6 消灭鼠害蚊蝇：按卫生防疫要求做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂的工作。夏季（6、7、8）月，每（月/周）灭鼠一次，其他时间每季度灭鼠次。每（月/周）次对下水井、明沟、垃圾箱喷洒药水一次。

1.7 卫生间：地面、墙面干净，无异味，无乱贴乱画，无浮尘，洗手池台面、镜面干净无水渍、污渍。根据项目特点安排清洁强度，并保持巡视检查。时清倒垃圾篓，保持垃圾篓内废弃物不超过二分之一；保持垃圾篓外表干净无灰尘、污垢。

2. 馆内保洁

2.1 大厅：地面光亮，目视无灰尘，无杂物。正门清洁，玻璃通透无污渍。墙面清洁无乱贴乱花。根据工作需要对对大厅地面、墙面、大门进行擦拭，根据地面材质安排抛光、结晶等养护工作。宣传栏、信报箱、标示等设施定期擦拭。

2.2 走廊：地面光亮，目视无灰尘，无杂物。根据工作时间安排进行清扫保洁维护。设置垃圾桶，外表清洁，无杂物堆积。按楼层或面积设置垃圾桶，桶内设置垃圾袋。每天次清运，定期巡查，确保桶内垃圾不超三分之二。

2.3 楼梯与楼梯间：无乱贴乱画，目视无灰尘。根据工作需要擦拭楼梯扶手、栏杆、窗台、开关等。

2.4 卫生间：室内空气清新无异味，地面无杂物、积水，墙体整洁，洗手盆、便器无污垢，无水锈，洗手盆台面、镜面清洁无污渍，手纸篓保持内外干净，隔板保持无污渍、水渍，无乱贴乱花。每日根据采购人工作特点，安排进行清洁。安排巡查，确保无杂物堆积，手纸篓内废弃物不超二分之一。

2.5 电梯：电梯门、内壁、镜面、地毯等清洁、光亮、无异味、无脏物。根据工作需要定期每天次擦拭电梯门、内墙面、镜面、扶手、按键面板等，清洁地面、地毯清洁、吸尘。

2.6 门、门框、窗框：保持无灰尘、无污渍。定期每天次擦拭。

2.7 暖气及暖气罩：表面无灰尘、无污渍。定期（天/周）次擦拭。

2.8 公共区域墙体：保持无灰尘、无污渍、无水迹。定期（天/周）次擦拭。

2.9 其他公共设施：保持无灰尘、光亮、物见本色。每日或每周定期擦拭。

2.10 办公室：入室保洁，桌椅、书柜、电视柜、衣柜不得有尘土；每周更换床上用品，保持洁净整齐；墙围、踢角线、通风口、花盆、窗台、窗框保持清洁；保持地面干净无尘土、无水迹。明确入室保洁时间。涉及保密要求的，应根据保密安全要求双人保洁或由采购人工作人员现场监督保洁工作，并制定更为详细的工作要求。

2.11 会议室（报告厅、阅览室、文印室等）：室内家具保持洁净整齐；墙围、踢角线、通风口、花盆、窗台、窗框保持清洁；保持地面干净无尘土、无水迹。根据使用强度规定日常保洁时间要求，会议室应要求会议使用前及使用后的保洁规定。

2.12 楼宇外墙、玻璃：楼宇外墙、采光天棚及大门门顶应保持洁净，设有专人负责检查、监督。外墙等每年清洁要求，玻璃应根据季节安排整体擦拭。

2.13 负责沙发座椅、地毯地垫等清洗。确保表面洁净无污渍。

3. 配套设施保洁

3.1 综合会议室：遇有相关活动时，根据通知及时对房间进行清洁、摆放及设备的开启，夏季应提前开启空调，设置合适温度。活动结束后对设施设备进行检查，发现故障及时上报，并在要求的时间内进行保洁，确保随时可投入使用。

3.2 健身房：环境整洁，地面及器械无尘土，空气清新无异味。根据开放时间于开放前后进行保洁，定期巡查器械设备，遇有故障及时上报或予以修复。

**三、监督考核要求**

1.采购人根据采购文件和合同约定对供应商进行监督考核，供应商须积极配合。

2.供应商须按照本项目采购文件要求和响应文件承诺进行履约，确保服务水准达到采购人要求。

3.供应商须按照合同约定人数，对人员进行考勤管理，定期向采购人报告人员情况，接受采购人检查。

4.供应商不得以采购人的任何名义从事经营等其他活动,不得将本合同项下履行的工作分包给第三方完成，若供应商确需第三方提供消杀、高空作业等专项服务，第三方提供服务期间劳动关系及安全生产责任由供应商全权负责。供应商人员不得在其他项目兼职。

5.供应商所属人员如出现任何事故及法律风险，相关责任由供应商自行承担。

6.采购人对服务保障不到位、责任心不强或出现明显失误造成负面影响的员工，有权提出调整工作岗位或更换人员。

7.采购人对供应商主管及以上岗位员工、重要工作岗位员工审核把关，采购人同意后方可办理入职离职。

8.采购人对供应商提供的服务质量进行监管检查，对不符合采购人要求的，供应商须及时进行更换，定期向采购人汇报，接受采购人监督检查。

9.如检查中发现供应商服务质量达不到合同约定，或收到有效投诉，供应商须支付违约金，单次200元，当月累计3次，扣除当月服务费用1％，年度累计超过20次，扣除履约保证金总额的5％。履约保证金扣除后，供应商需补齐合同总价5％的履约保证金。

10.供应商未按合同约定，违反相关纪律及安全生产要求等，对采购人造成不良影响或经济损失，供应商负责赔偿，采购人有权根据影响范围、损害程度等扣除成交供应商相应服务费、追究相关责任、并有权无条件终止合同，合同终止后据实结算。

11.采购人对供应商入职及到岗人数进行监管，如发现供应商到岗人数未满足要求，在费用结算时，按照合同约定的人力成本据实进行核减。如遇突发不可抗力原因，双方协商后进行结算。

12.采购人对供应商采购的各类物资、消耗品、易耗品等质量进行监管检查，对不符合采购人要求的，供应商须及时进行更换；采购人定期对供应商管理的库房进行盘点、核查，定期向采购人汇报，接受采购人监督检查。

**四、方案要求**

**● 项目实施方案**

供应商针对本项目制定项目实施方案，内容包括：

1.针对本项目的理解和工作思路，分析可能遇到的服务重难点问题，并提出相应解决措施；

2.针对本项目的管理模式和管理机制，包括：机构设置、岗位责任制度、服务沟通机制、安全制度、考勤制度、值班制度、工作记录及档案管理（包括交接验收资料、巡视记录、投诉与处理记录、其它管理与服务活动记录）等；

3.针对本项目的突发事件处理方案与各类应急预案；

4.提交承接本项目所需的装备计划，包括拟投入的设备设施、低值易耗品、维修及养护耗材等；

5.针对本项目的人员录用与考核制度，包括人员录用与考核标准、淘汰机制、量化管理方法等；

6.针对本项目的人员培训计划、方式、内容，包括业务培训、思想教育等；

7.针对本项目的人员稳定性方案，包括人员流动率承诺、人员更换管理方案、稳定性保障方案等；

8.针对本项目的资源能源节约方案；

9.针对本项目的保密工作方案。

**● 物业服务方案**

供应商针对本项目制定物业服务方案，内容包括：

1. 会议服务方案；
2. 绿化养护服务方案；
3. 房屋建筑的日常维护方案；
4. 供电系统管理维护方案；
5. 给排水系统维护方案；
6. 空调、通排风、供暖等系统运行维护方案；
7. 人防设施设备的维护方案；
8. 电梯系统日常维护方案；
9. 保洁服务方案。