**第六章 采购需求**

**一、说明**

1.采购人：丰县数据局

2.采购项目名称：丰县人民政府行政服务中心物业管理服务项目

3.采购标的：丰县人民政府行政服务中心物业管理服务项目

4.本项目为专门面向中小企业采购的项目。

5.本项目采购预算金额为人民币285万元。

**二、项目基本概况**

1.物业情况：

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 丰县人民政府行政服务中心园区 | 中阳大道与丰邑路交汇处，栖凤公园北 |

2.采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

（1）可提供物业综合办公室三间、约70平米，配备4套普通办公桌椅；

（2）仓库一间约60平米；

（3）可提供食堂；

（4）可提供的消耗品，如：瓷杯、水笔、笔筒、水壶、消毒柜、毛巾等（消耗后补充）

（5）保洁用品：卷纸、洗手液、擦手纸，用于环氧地坪的日常养护；

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。

**三、物业范围**

1. 物业名称：丰县人民政府行政服务中心园区

（1）物业管理（建筑物）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **明细** | **服务内容及标准** |
| 建筑名称 | 丰县人民政府行政服务中心综合楼（地面7层，地下1层） |  |
| 总面积 | 建筑面积 | 22714㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准” |
| 需保洁面积 | 室内18171㎡室外33200㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量及总面积 | 门：281樘 660㎡窗：611扇2660㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖、大理石。18171㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 会议桌、会议椅、屏幕、会议系统等相关设施。 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务”“6.会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 17个卫生间共750㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 数量（个）及面积（㎡） | 14个垃圾存放点，约36㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 车位数 | 地下车位数 | 55个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务”“5.保安服务” |
| 地上车位数 | 237个 |  |
| 车行/人行口 | 车行口 | 2个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“5.保安服务” |
| 人行口 | 4个 |  |
| 设施设备 | 给排水系统 | 包括给水泵、蓄水池箱、卫生间、洗脸盆、给排水管道及一切附属设施。 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
| 照明系统 | 500盏平板灯，25KW，不在质保期内 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
| 供电配电系统 | 1500A高压柜4个，1500A低压柜4 个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
| 电梯系统 | 消防电梯梯一台，13千瓦，客梯一台13千瓦。四部扶梯。 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 空调系统 | 2至3楼为多联式共20组，360KW，不在保；1楼、4至7楼柜式208组，832千瓦，不在质保期内。 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
|  | 消防系统 | 消防设备：一台消防主控制柜，两台消防水泵，一台切换控制柜，两台喷淋泵，一台切换控制柜。消防系统：地下室消防泵房，主控消防柜，楼层喷淋系统与消防栓。 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |

（2）物业管理（室外）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **明细** | **服务内容及标准** |
| 室外面积 | 33200㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务”及“5.保安服务”。 |
| 绿化 | 400㎡ | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 广场 | 420㎡ | 见“四物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务”、“5.保安服务” |
| 路灯 | 路灯46个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
| 消防栓 | 60个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
| 垃圾箱 | 28个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“3.保洁服务” |
| 室外配电室 | 5组 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
| 监控 | 260个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |
| 指示牌、显示屏 | 52个 | 见“四、物业管理服务内容及标准”中“2.公共设施设备维护服务” |

**四、物业管理服务内容及标准**

（一）物业管理服务包括基本服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。

1.基本服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 目标与 责任 | （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）配合采购人各类重大活动现场保洁、秩序维护、会务保障等。 |
| 2 | 服务人员 要求 | （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、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| 3 | 保密和思 想政治教育 | （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）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。 |
| （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 |
| （4）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 |
| 4 | 档案管理 | （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）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。②配电设施设备维护服务：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③给排水设施设备维护服务：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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| 5 | 服务改进 | （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）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。 |
| （3）需整改问题及时整改完成。 |
| 6 | 重大活动后勤保障 | （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）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。 |
| （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。 |
| 7 | 应急保障预案 | （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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| 8 | 服务方案及工作制度 | （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、用电公用设施设备相关管理制度等。 |
| （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。 |
| （3）制定物业服务方案，主要包括：用电设施设备维护服务方案、给排水服务方案、保洁服务方案、保安服务方案。 |
| 9 | 信报服务 | （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）及时投送或通知收件人领取。 |
| （3）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。 |
| 10 | 服务热线及紧急维修 | 1.设置 24 小时报修服务热线。 |
| 2.紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |
| 11 | 公共设施节水、节电、节能管理 | （1）定期巡查及时统计损坏的设备设施并报给采购人，消耗品及时供应保证物业正常运行。 |
| （2）巡查卫生间，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告。 |
| （3）发现用水冲洗汽车、坐垫等情况要及时劝阻并报告。 |
| （4）发现房间无人或开门窗时开空调的情况及时提醒。 |
| （5）发现长明灯的情况要及时采取相应措施 |
| 12 | 物业移交 | （1）中标供应商在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派人员进驻大楼、配电室、地下机房等服务区域；中标供应商应及时与采购人沟通，了解相关情况，尽快做好接管原物业的相关图纸、资料，并对设施、设备逐项进行交接前的调试和测定；要求务必三天内完成交接，如中标供应商不积极配合(由采购人负责监交)，视同违约，扣除履约保证金，采购人有权与中标供应商解除合同。 |
| （2）本项目合同期结束后，在新供应商未进驻前，按原合同继续做好物业管理（注：继续做的费用不含在本合同总价内），同时清点物品，配合使用单位及新中标供应商做好移交工作，无条件配合移交下一合同期内的供应商。 |

2.公用设施设备维护服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 |
| （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。 |
| 2 | 给排水系统 | （1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。 |
| （2）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）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 |
| （4）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。 |
| （5）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。 |
| （6）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 |
| 3 | 电梯系统 | （1）到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 |
| （2）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 |
| （3）根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。 |
| （4）电梯内卫生环境干净整洁。 |
| 4 | 空调系统 | （1）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。 |
| （2）每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。 |
| （3）定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 |
| 5 | 消防系统 | （1）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 |
| （2）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 |
| （3）消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。 |
| （4）每周至少开展一次消防管道检查。 |
| 6 | 供配电系统 | （1）建立 24 小时运行值班监控制度。 |
| （2）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）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。 |
| （4）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）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。 |
| （6）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。 |
| 7 | 照明系统 | （1）外观整洁无缺损、无松落。 |
| （2）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）每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。 |

3.保洁服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 |
| （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。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 |
| （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 |
| 2 | 办公用房区域保洁 | （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。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 |
| （2）电器设施设备：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）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。 |
| （4）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。 |
| 1. 作业工具间：

①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作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 |
| （6）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。②及时补充厕纸等必要用品。 |
| （7）电梯轿厢：①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。②灯具、操作指示板明亮。 |
| （8）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。 |
| （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。 |
| （10）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。 |
| 3 | 公共场地区域保洁 | （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）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。 |
| （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。 |
| （4）清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。 |
| （5）绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。 |
| （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。 |
| 4 | 垃圾处理 | （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所在城市的要求设置。 |
| （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （5）垃圾装袋，日产日清。 |
| （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 |
| （7）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。 |
| （8）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。 |
| 5 | 卫生消毒 | （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）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。 |
| （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。 |
| 6 | 绿色保洁 | （1）使用环保材料：选择使用可回收、可降解或低污染的清洁材料，减少对环境的影响。 |
| （2）减少化学品使用：尽量减少使用化学清洁剂，特别是那些含有有害物质的清洁剂。寻找环保替代品，以减少对环境的污染和对人体的危害。 |
| （3）垃圾分类：将废弃物进行正确分类，确保可回收物得到回收，有害物得到妥善处理，减少垃圾对环境的影响。 |
| （4）绿色清洁方式：采用物理清洁方法，如使用吸尘器、拖把等，减少化学清洁剂的使用。在必要时，选择低毒、无污染的清洁剂。 |
| （5）环保意识培训：对保洁人员进行环保意识培训，提高他们的环保意识，确保他们在工作中遵循绿色要求。 |

4.绿化服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| （2）做好绿化服务工作记录，填写规范。 |
| （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。 |
| （4）相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求 |
| 2 | 室外绿化养护 | （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）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。 |
| （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、无死树缺株。 |
| （4）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。 |
| （5）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 |

5.保安服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保安服务相关制度，并按照执行。 |
| （2）对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。 |
| （3）保卫工作实行封闭式管理，实行24小时巡逻。树立“全员防范”意识，建立“快速反应快速支援”体系，实行军事化管理及层级负责制，统一着装上岗，全面提高服务效率。 |
| 2 | 出入管理 | （1）办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。 |
| （2）设置门岗。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （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。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。 |
| 3 | 监控值守 | （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。 |
| （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）监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 |
| （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。 |
| （5）监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。 |
| （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。 |
| （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。 |
| 4 | 车辆停放 | （1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。 |
| （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。 |
| （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。 |
| （4）非机动车定点有序停放。 |
| （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。 |
| 5 | 突发事件处理 | （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）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 |
| （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。 |
| （4）每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。 |
| （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。 |
| （6）办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，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。 |
| （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。 |
| 6 | 大型活动秩序 | （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）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。 |
| （3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。 |

6.会议服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 引导服务 | 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 | 会中服务 | 会议期间按要求加水。 |
| 3 | 会后工作 | 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。 |

（二）投标文件要求

1.投标文件中提供《物业管理服务方案》文件。

2.《物业管理服务方案》需包括以下内容：

2.1基本服务方案；

2.2公共设施设备维护服务方案；

2.3保洁服务方案；

2.4绿化服务方案；

2.5保安服务方案；

2.6会议服务方案

**五、供应商履行合同所需的设备**

采购人根据项目实际需求，需要供应商提供以下作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用途 | 作业设备名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 保洁服务 | 扫地机 | 4 | 台 |
| 2 | 保洁服务 | 保洁车 | 1 | 台 |
| 3 | 保洁服务 | 巡逻车 | 2 | 台 |
| 4 | 保洁服务 | 风干机 | 1 | 台 |
| 5 | 保洁服务 | 吸尘器 | 1 | 台 |

**说明：本“五、供应商履行合同所需的设备”为不允许负偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

**六、物业管理服务人员需求**

（一）物业管理服务人员具体需求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门职能 | 岗位 | 同时在岗人数 | 岗位所需总人数 | 备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求） |
| 服务中心 | 项目经理 | 1 | 1 | 大专以上学历，45周岁以下，有敬业精神，有丰富的管理经验，为投标人自有员工。 |
| 基本服务 | 主管 | 1 | 1 | 大专以上学历，45周岁以下，有敬业精神。 |
| 前台（或传达室） | 1 | 1 |  |
| 公用设施设备维护服务 | 设备运行员 | 1 | 1 | 高中以上学历，55周岁以下，有敬业精神。 |
| 水电工1 | 1 | 1 | 供电相关专业大专以上学历，45周岁以下，具有有效的电工证或高压电工作业特种作业操作证，有一定管理经验，有敬业精神。 |
| 保洁服务 | 保洁员 | 8 | 8 | 小学以上学历，55周岁以下，身体健康，有敬业精神。 |
| 绿化 | 绿化工 | 1 | 1 | 具备绿化养护专业知识，熟悉植物生长习性。 |
| 保安服务 | 主管 | 1 | 1 | 高中以上学历，45周岁以下，具有职业上岗资格证，身体健康。 |
| 门岗 | 1 | 1 | 高中以上学历，45周岁以下，具有职业上岗资格证，身体健康。 |
| 巡逻岗 | 4 | 4 | 高中以上学历，45周岁以下，具有职业上岗资格证，身体健康。 |
| 车管岗 | 2 | 2 | 高中以上学历，45周岁以下，具有职业上岗资格证，身体健康。 |
| 会议服务 | 会务 | 2 | 2 | 高中以上学历，35周岁以下，女性，接受过专业会务服务培训。 |
| 合计 |  | 24 | 24 |  |

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。

**说明：**

**1.上表中“同时在岗人数”“岗位所需总人数”为不允许负偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

**2.投标人拟派驻现场的项目经理在中标后必须实际驻现场管理，进场时提供身份证正反面复印件、学历证书复印件、相关资历证书复印件、合同签订前近6个月中任意1个月为其缴纳的社保证明材料。（需提供书面承诺函并加盖投标人公章，否则按无效投标文件处理）**

**3.为本项目服务的团队人员经采购人同意后，方可更换。更换后的人员须符合招标文件上对该岗位的配置要求，并经采购人同意后，方可更换上岗。采购人认为需要更换的人员，中标供应商应在采购人规定的时间内，进行更换符合文件和采购人要求的人员。（需提供书面承诺书并加盖投标人公章，否则为无效投标文件）。**

4.中标供应商保证按投标文件所列人员全部上岗，有专门的培训部门和制度，有新进员工上岗前培训计划及针对本项目中标后员工培训计划，本项目员工上岗培训率应达到100％。

5.中标供应商必须保证项目经理及所有主管人员的稳定，不得中途（合同期内）调整上述人员离开采购人责任区域。如中标单位擅自调整，则视为违反合同，采购单位有权解除合同，且不承担任何法律责任和经济责任。

6.合同签订后，3日内主要管理人员到岗，7日内其他工作人员到岗。

（二）投标文件要求

1.投标文件中提供《物业管理服务人员方案》文件。

2.《物业管理服务人员方案》对照“（一）物业管理服务人员具体需求”编制。包含但不限于组织机构设置方案、人员配备具体方案。

3.组织机构设置方案包含但不限于①明确各服务部门职责②按照服务岗位编制工作流程。

4.人员配备具体方案包含但不限于按照岗位（七类）配备人员，详细描述各岗位职责。

**七、商务要求**

（一）实施期限

本物业委托服务期限为三年。退出本物业管理时需经过采购人验收合格，并完成与后续物业管理企业的衔接后方可退出。

（二）付款方式

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第六条 物业管理服务费”。

**说明：本“付款方式”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

（三）验收标准及考核要求

1.验收标准与要求: 见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第一章物业管理服务基本情况”中“第三条 物业管理服务要求”中“5.验收标准（验收要求、验收标准和程序）”。

2.考核要求：合同期内采购人按物业服务合同对本项目物业管理进行考评，如未达到考评标准或发生重大管理失误等现象，则可终止委托合同，由中标供应商承担违约和赔偿责任。考评标准按《丰县数据局物业服务监管考核办法》执行。

（四）投标报价的相关说明

1.本项目不接受超过285万元（采购项目预算金额）的投标报价。

2.报价包含但不限于完成本项服务工作所需的全部服务成本、经营成本、法定税费和管理企业的利润、合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。服务费采用“包干制”，一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标供应商免费提供，采购人不再支付任何费用。

3.报价不得违反丰县关于最低工资标准的相关规定和丰县关于社会保险基数的相关规定。采购人有权进行核查，供应商必须在采购人要求的时间内提供书面说明以及证明材料，供应商如不按照采购人要求提供书面说明以及证明材料，以及供应商违反上述规定，都将被采购人认定为该供应商具有《中华人民共和国政府采购法》第七十七条所规定的“提供虚假材料谋取中标、成交的”情形，该供应商需承担相应的法律责任。

4.报价须充分考虑服务期限（合同期限）内最低工资标准调整因素和社会保险基数调整因素。

5.报价需充分考虑服务期限（合同期限）内的市场因素和成本变化状况的风险。

6.采购人不支付投标报价以外的任何费用。

7.报价在合同执行过程中是固定的，不得以任何理由予以变更。

**说明：本“投标报价的相关说明”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

**（五）**其他要求：见招标文件《拟签订的合同文本》。