如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年3月20 日17:30之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年3月20 日17:30之后到达本单位的邮件将不再受理）。

**采购需求**

**一、说明**

（一）采购人：徐州市铜山区人民政府办公室

（二）采购项目名称：徐州市铜山区人民政府办公室会议中心和院内物业服务项目

（三）采购标的：徐州市铜山区人民政府办公室会议中心和院内物业服务项目

徐州市铜山区人民政府办公室会议中心和院内物业服务项目对应的中小企业划分标准所属行业为（物业管理）。

注：中小企业划分标准所属行业以《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）的规定为准。：（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以或营业收入500万元以下的为微型企业。

（四）本项目为专门面向中小企业采购的项目。

（五）本项目不接受超过23万元（采购项目预算金额）的投标报价。

**二、项目基本概况**

1. 物业情况：

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 徐州市铜山区人民政府办公室会议中心和院内物业服务项目 | 徐州市铜山区府前路1号 |

2. 采购人提供供应商使用的场地:

采购人可提供的办公室，办公室数量：1间；面积：20㎡。

**三、物业服务范围**

1．物业管理（建筑物）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 建筑物名称 | | 办公楼、综合楼 |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 11540㎡ | 见“保洁服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 6700㎡ | 见“保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 门：25个, 窗：280个。总面积约2000㎡ | 见“保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积 （㎡） | 总面积约 6700㎡ | 见“保洁服务” |
| 会议室 | 会议室数量（1个）及总面积1000（㎡） | 会议室总数量：1个。总面积：1000㎡ | 见“保洁服务”“ 会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量25个。总面积290㎡ | 见“保洁服务” |
| 垃圾存放 点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 垃圾存放点位置为办公楼东北、面积为20㎡,数量为1个。 | 见“保洁服务” |

2．物业管理（室外）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 室外面积 | 100㎡ | 见“保洁服务” |
| 绿化 | 30000㎡ | 见“保洁服务” |
| 垃圾箱 | 垃圾桶：50个 | 见“保洁服务” |

**四、物业管理服务内容及标准**

（一）物业管理服务具体内容及标准

物业管理服务包括基本服务、保洁服务、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 | 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。 |
| （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。 |
| 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垃圾分类、清运记录。③保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。④绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑤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 | 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、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：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。 |
| 8 | 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。 |

2. 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 | 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。 |
| 3 | 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）化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展 1 次清洁作业。 |
| （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。 |
| （6）垃圾装袋，日产日清。 |
| （7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 |
| （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。 |
| （9）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。 |
| 4 | 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。 |

3. 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. 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。 5. 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。 6. 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 7. 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，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。 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。 9. 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 |

4.物业移交要求

4.1中标人在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派员进驻物业管理服务区域；中标人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，中标人应积极配合，采购人负责监督交接。

4.2本项目合同期结束后，要求中标人按照采购人要求，要做好全体工作人员的思想稳定工作，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人做好移交工作，无条件配合移交下一合同期内的供应商。

5.投标文件要求

5.1投标文件中提供《物业管理服务方案》文件。

5.2《物业管理服务方案》对照以上“（一）物业管理服务具体内容及标准”编制，需包括以下内容：

（1）基本服务方案；

（2）保洁服务方案；

（3）绿化服务方案

（4）物业移交方案。

**五、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） |
| 保洁服务 | 保洁员 | 8 | 8 | 60 周岁以下，身体健康，有敬业精神。 |
| 绿化服务 | 绿化工 | 2 | 2 | 60 周岁以下，身体健康，有敬业精神。 |

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：以上表格中“同时在岗人数”“岗位所需总人数” 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投标无效处理。**