

采购需求

一、项目概况

1、项目名称:儋州市公安局办公大楼物业管理服务项目

2、项目地址:海南省儋州市伏波路

3、项目规模:占地约 43 亩,建筑面积约 3.5 万平方米。楼体呈“U”型,南边是主楼,共 17 层;东边是副楼—办证中心,共 15 层。北边是两层附属楼,一楼为食堂,二楼为多功能厅。

4、物业管理项目包括办公大楼的物业服务和职工食堂餐饮服务。

5、职工食堂管理

(1) 职工食堂提供:早、中、晚三餐,早餐约 80-130 人,午餐约 200-300 人,晚餐约 50 人;

(2) 正常情况下,周末、法定节假日需提供值班人员用餐,约 20-50 人(午餐和晚餐)。

二、物业管理内容及要求

(一) 物业管理服务的内容

1、区域内房屋建筑共用部位巡查,包括:楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、球场、院内面上面下停车场、人防设施等。

2、区域内共用设施、设备的养护和运行管理,包括:消防设施、防雷设施、共用的上下水管道、落水管、共用照明、天线、高压水泵房、变配电设施设备、排污管道、人防设施。

3、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的巡查,包括院区内道路、沟渠、池、井。

4、公用场地、绿地、花木(含部分围栏外)等的养护和管理。

5、环境卫生管理,包括办公楼的公共场所及院领导办公室的清洁卫生、垃圾的收集。

6、区域内车辆停放秩序的管理。

7、维持公共秩序,包括安全监控、门岗执勤、组织防火防风防水防盗等。

8、管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料。

9、会议服务管理。

10、对物业使用人违反物业管理的行为,针对具体行为并根据情节轻重,采取批评、规劝、警告、制止等措施、并告知采购单位相关人员。

(二) 食堂管理服务内容

1、职工食堂的加工、销售和管理工作。

- 2、从仓储、加工、售卖等各环节严格把关，保障食品卫生安全。
- 3、根据就餐人员的不同需求，不断调整、更换菜品的品种。
- 4、食堂工作人员要求身体健康，持健康证且入职前按健康证要求项目体检合格。
- 5、厨师要求具有人社部门技能鉴定机构颁发的有效的中式烹调师、中式面点师资格证书。

（三）物业、食堂服务要求及标准

1、设有服务管理派出机构，全面负责项目人员及其服务管理工作，并制订各项目目标管理，为儋州市公安局提供符合要求、满意的物业服务。

2、基本要求：

- (1) 有完善的项目管理方案。
- (2) 建立质量管理体系和管理制度。
- (3) 在区内管理中建立形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。
- (4) 电工须有有效的电工职业资格证书。
- (5) 在日常工作中利用计算机进行管理。
- (6) 设置“服务热线”，公示服务联系电话。
- (7) 采取多种形式如走访部门、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，每年与 80%以上职员作有效沟通；每年有效投诉处理率 100%；每年进行四次以上满意度测评；有效样本覆盖率大于 80%，并对薄弱环节持续改进。
- (8) 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。
- (9) 协助做好所需要的各项事务。
- (10) 人员在服务过程中，统一着装，言行文明、礼貌规范服务。
- (11) 分项标准（如下）

a、公共设施日常维修养护标准

类别	项目	巡查频次及要求	实施标准
区内道路	人行道	每周检查一遍，随坏随修	平整、无坑洼、无积水、无缺损、完好率达 99%以上
	缓路径、砼道牙		
室外照明	道路灯	每天检查一遍，随坏随修	灯泡正常使用灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损。
	庭院灯		
	投光灯		
	其他照明灯		

沟渠池井	雨水口	每周检查两遍，随坏随修	1) 井盖完好率达 100%； 2) 无缺损，不污积； 3) 无堵。
	雨水井		
	污水井		
	化粪池		
	阀门井		
停车场	地面、地下停车场	每周检查两遍，随坏随修	平整、无积水、无缺损、完好率达 99%以上
消防设施排水管网	水泵结合器	每周检查两遍，随坏随修	1) 管道畅通，无堵塞； 2) 无泄露； 3) 消防设施正常有效
	排水管		
	室外消防栓		
	人防管网		
公用标志设施	标识	每周检查两遍，随坏随修	1) 标志设施完好率 100%； 2) 标志无损坏
	警示牌		
其它公共设施	围栏	每周检查两遍，随坏随修	无缺损、完好率达 99%以上
	垃圾转运站		
	大楼顶喷雾降尘系统	日常管理、维护	确保系统设备运行正常
控制中心	管理中心	1) 每天对摄像系统监视器、监控器，等外观及控制性能检查一遍；2) 各系统电脑运行情况，软件及数据运行等检查一遍。	系统性能良好，正常运行；设施完好，整洁有序，无破损。
	监控系统		

b. 发配电、供水设备检修周期、内容及用料（要求：保证设备清洁、长期、稳定运行）

月份	检修内容	检修用料
1	1、各楼层配电房供电母线、空气开关、插接母线检查保养 2、配电及供水、供暖设备例行检修保养 3、供水设备检查保养	交流接触器、空气开关、ME 开关、失压脱扣线圈、三相电力电容、低压保险、插接母线触头、指示灯、日光灯、润滑油，润滑脂，机油，油漆、轴承、螺丝、绝缘胶布、酒精、清洁用料等
2	1、柴油发电机组日常保养 2、供水设备清洁和管道阀门电气检查 3、无功补偿检查保养	阀门、操作保险、机油、空气滤清器、油水分滤器芯、机油滤清器、柴油滤清器、水滤清器、DCA 防锈剂、指示灯
3	1、柴油发电机组日常保养 2、生活泵组解体保养 3、主供水信号检查测量	机油、蒸馏水、润滑脂、轴承、干簧管、铜芯线
4	1、柴油发电机组日常保养 2、生活供水系统保养 3、低压配电柜检查保养	机油、电池补充液、润滑脂、毛巾布、柴油

5	1、配电室电容补偿检修保养，照明设备保养 2、柴油发电机组日常保养	三相电力电容、保险管、指示灯、毛巾布、蒸馏水、机油
6	1、柴油发电机组日常保养 2、生活水泵日常维护保养 3、半年检查保养	毛巾布、蒸馏水、机油、酒精、螺栓、母线插接头、润滑脂、空开、水泵密封卷、机油过滤器、柴油过滤器、水过滤器
7	1、柴油发电机组日常保养 2、供水设备电气控制检查保养	毛巾布、蒸馏水、洗衣粉、机油、柴油、指示灯、接触器、空开、中间继电器
8	1、柴油发电机组日常保养	毛巾布、蒸馏水、洗衣粉、机油、柴油、照明灯具、指示灯、散热排气扇、酒精
9	1、柴油发电机组日常保养 2、生活供水系统检修保养	毛巾、洗衣粉、蒸馏水、电池补充液、水箱除锈剂、交流接触器、铜螺栓、润滑脂、机油、中继器
10	1、各楼层供水管网、阀门保养 2、柴油发电机组日常保养 3、人防管网	石棉盘根，黄油、螺栓、阀门、毛巾布、洗衣粉、蒸馏水、电池补充液、清洁用料、黄油
11	1、配电柜开关，指示灯检查保养 2、柴油发电机组日常保养	三相电力电容、指示灯、低压保险管、交流接触器、毛巾布、酒精、洗衣粉、指示灯
12	1、柴油发电机组日常保养 2、配电母线开关年终检查保养	机油、柴油、蒸馏水、毛巾布、洗衣粉、酒精、空开、清洁用品、螺栓、交流接触器、中继器、日光灯

备注：1、2 项工作所涉及的检修工具及维修材料，根据实际情况由公安局提供。

c、保洁工作频次及标准

区域	清洁项目	工作频次			工作标准
		每日	每周	每月	
外环境	路面、停车场	清扫 2 次		冲洗 1 次	无杂物、无积水、无严重污渍
	绿化带、花池沿	清扫 1 次			无纸屑、烟头等杂物
	指示牌、铭牌、标示等		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	墙壁低位（1.5M 以下）			清洁 1 次	无积尘、无污渍
	漏沙井、排水沟				每季度 1 次。无堵塞
	高位灯饰等			清洁 1 次	无严重积尘
	装饰景观		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	地面	随时保洁			无积尘、无污渍、无积水
洗手间	隔板、墙面		清洁 2 次		洁净、无污渍
	理容镜	随时保洁			洁净、无污渍、光亮
	门、窗、窗台		清洁 1 次		无积尘、无污渍

	天花、风口、灯饰、牌			清洁 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾不超过 2/3
	厕位	随时保洁			洁净、无污渍、无积水
	小便池	随时保洁			无积尘、无污渍、无积水
设备室 闲置房	地面	清扫 1 次			无积尘、无污渍
	墙面、天花、照明灯			清洁 1 次	无积尘、无蛛网
	门窗、玻璃		清洁 1 次		明亮、无积尘、无污渍
	其它				按需求
消防通道	平台地面、踏步	清扫 1 次	拖洗 2 次	清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位 (1.5M 以下)		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)			掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台		清洁 3 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、牌			清洁 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
楼层走廊	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾不超过 2/3
	墙壁附属设施		清洁 3 次		无积尘、无污渍
	扶手	清洁 1 次		保养 2 次	无积尘、无污渍
	扶手栏杆		清洁 2 次	保养 2 次	无积尘、无污渍
	地面	随时保洁		清洗 1 次	无积尘、无污渍, 无湿地效应
	墙壁低位 (1.5M 以下)	清洁 1 次			无积尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)		掸尘 1 次		无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台	清洁 1 次			无积尘、无污渍
	金属件		清洁 2 次	保养 1 次	无积尘、无污渍, 光亮
	天花、风口, 悬挂灯饰、牌			清洁 2 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面			刮洗 2 次	无积尘、无污渍、光亮
	烟灰桶	清洁 2 次			无积尘、无污渍、石米干净

	地脚线		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 2 次		无积尘、无污渍
会议室	地面	及时保洁		清洗 1 次	无积尘、无污渍
	墙壁低位 (1.5M 以下)		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	墙壁高位 (1.5M 以上)			掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	门、窗、窗台		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	天花、风口、灯饰、牌			清洁 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
	玻璃内面			刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
	垃圾桶	随时保洁			无严重污渍、垃圾不超过 2/3
	地脚线		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	墙壁附属设施		清洁 1 次		无积尘、无污渍
	会前、会后		清洁 1 次		
	领导办公室	地面	清洁 2 次		清洗 1 次
墙壁低位 (1.5M 以下)			清洁 3 次		无积尘、无污渍
墙壁高位 (1.5M 以上)				掸尘 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
门、窗、窗台		清洁 1 次			无积尘、无污渍
天花、风口、灯饰、牌				清洁 1 次	无积尘、无污渍、无蛛网
窗玻璃内面				刮洗 1 次	无积尘、无污渍、光亮
垃圾桶		随时保洁			无严重污渍、垃圾不超过 2/3
地脚线			清洁 1 次		无积尘、无污渍
墙壁附属设施			清洁 1 次		无积尘、无污渍
办公桌、椅、文件柜		清洁 1 次			无积尘、无污渍
电梯	装饰物		清洁 2 次		无积尘、无污渍
	电梯门	随时保洁			洁净光亮、油面均匀
	电梯轿厢	随时保洁			洁净光亮、无异味
	顶灯		清洁 1 次		明亮、无尘、无蛛网
	踏板接缝	清洁 1 次			无灰尘、无污渍
其它	楼顶、平台	每月清洁 1 次, 按采购单位要求			无垃圾、无堵塞, 另计服务费, 协定
	外墙清洗				

d、绿化工作频次及标准

项目	管理工作	服务频次	工作标准	质量标准
草坪	浇水	视天气而定	草地湿润、无旱象, 浇水渗入草地 5cm 以上	草种纯度 90% 以上, 颜色茵绿
	除杂草	随时	杂草目视不明显、无结堆现象	生长高度一致, 不结堆

	修剪	每季度 1 次	生长高度 10 cm 以下 (日常超高即修剪)	
	施肥	每季度 1 次	复合肥 30 克/m ²	
	补植	随时	死亡率 50%以上、面积 1 m ² 以上	
绿篱	浇水	视天气而定	无旱象，浇水渗入土壤 15cm 以上	长势旺盛，高度一致，整齐美观
	除杂草	随时	杂草目视不明显	不断段、不缺口
	修剪	每季度 1 次	顶面平整、侧面垂直，宽度一致，棱角分明	
	施肥	每季度 1 次	复合肥 50 克/m	
	补植	随时	出现死株或断段、缺口	
花木	浇水	视天气而定	根据花木高度渗入土壤 20m—50 m 以上	
	除杂草	每季度 1 次		
	修剪	每年 2 次	美观	
	施肥	每季度 1 次	根据花木大小、土质施肥 100—350 克/株	
	室内花木	每天 1 次	无枯叶、无尘、及时浇水	
	抗风		扶正、加固	

病虫害防治	1、预防为主，综合防治
	2、定期喷药、适时用药、对症下药、正确施药、安全用药
	3、治早、治小、治了
	4、初期量小人工清除、捕杀
	5、减少农药污染，保护环境

e、消防监控管理及视频监控工作标准

序号	工作标准（负责 24 小时消防监控管理及日常巡查维护工作）
----	-------------------------------

f、秩序维护工作标准

序号	工作标准
1	保安员提前 15 分钟到岗交接班，值班人员精神集中，不离岗，不得看书看报做工作无关的事情
2	对外来人员根据实际情况灵活进行查问、登记，要热情服务。
3	严格车辆出入管理，禁止外来人员车辆堵塞停放消防通道内形成堵塞，对各停车区域实行相应规则管理，严卡严放，确保停车场车辆停放秩序。
4	按时对指定区域进行打点巡逻，发现异常时及时上报采购单位安保部门。
5	相关安防管理制度张贴上墙并保持实时更新、完整，值班人员务必熟悉，自觉遵守。
6	指定专人每月检查一次管辖范围内的灭火器、消火栓等相关消防、安防设备设施。
7	重点部位每日巡查制、每周防火巡查制等相关安防检查制度，并保留相关记录
8	具备应急处置组织机构，协助采购单位对现场进行应急处置并配合处理善后事宜
9	开展岗位安全自查、巡查，发现隐患及设备设施故障时，及时排除、维修并报告采购单位。
10	涉及电气等专业设备技术维护时，必须正确穿戴劳动保护安全用品，并确保持有相关证件上岗，劳动保护用品应定期进行可用性检测，并承担相应责任和费用
11	秩序维护员休息时间驻守现场，应对突发状况。
12	定期开展秩序维护防爆、消防等演练工作，积极参加采购单位组织的演练工作，按时按量完成相应的安防技能培训。
13	门岗、大堂值班岗做好人员引导、车辆疏导、禁烟劝导等维稳事项。
14	负责安全功能标识、警示标识的日常维护，并保留相关记录。
15	配合采购单位施行建设项目安全设施、职业卫生等“三同时”管理活动。

g、机关食堂管理服务标准

项目	管理工作	工作标准
财 务	钱、物	钱、物专人专管，钱、帐分明，每天汇帐，日清日结，钱物相符，月满盘点，按月呈报。
	采购	按采购计划，实行供货商供货为主、零星采购为附的方式。采购的货物验收入库，验收由库管员、项目负责人、采购人在场共同验收。采购的食品须新鲜、无毒，价格于市场价相一致、采购人员由采购单位指定人员或经采购单位同意的人员。
	仓管	出入库检查、登记，分类摆放，每日盘点、建帐，每月汇总。
	核算	计划核算，指导采购；每日核算，标准分析；每月汇总，呈报财务。
	作帐	每月按汇总情况，按会计标准作帐，呈报采购单位。
环 境	卫生	随时作好食堂操作间、餐厅、洗手间的卫生清洁，作到无积尘、无污渍、无蜘蛛网、无锈蚀、无积水、无异味、无“四害”达到国家创卫标准。
	消毒	各种餐具“一洗、二刷、三冲、四消毒”，无油垢、无异味。
	美化	呈报、建议设立必要的餐厅布置、设施，美化就餐环境。
食 品	分类	不同食品、生熟食品分开、食品留样按照标准执行。
	味道	结合就餐人员的不同口味，配置食品的味道，合理搭配。
	品种	按就餐人员的不同需求，不断调整、更换菜品的品种，要多样化。
	节约	合理搭配、精心安排、剩余食品冷藏，降低食品的成本。
	早餐	10 个品种。
	晚餐	6 种菜样：（其中包括 2 个荤菜、2 个半荤半素、2 个素菜） 1-2 个小菜，1 种面食，1 种汤品。
设 备 服 务	建帐	建立厨房设备设施台帐，并记录更换情况。
	操作	执行安全操作规程，定期维修保养机械设备。节约用水用电。
	食谱	每周公布食谱，按时开饭。
	文明	文明礼貌，热情服务，征询就餐人员的意见和建议，提高服务质量。
	个人卫生	上岗着工作服，勤剪指甲、勤洗手、勤洗澡、勤理发、勤换工作服。
其 它	配置	物品添置、更新、维修，报采购单位审批，按批示执行、（除日常损耗用品）。
	制度	建立详实的工作制度，所有食堂工作人员须严格遵守。

h、公务、会务工作标准

项目	管理工作	工作标准
公务	卫生	达到“《保洁工作频次及标准》”中领导办公室部分的要求。
	物品整理	按领导的工作习惯有序摆放，严格遵守“不该动的不动、不该看的不看、不该说的不说”的保密制度。
	宾客茶水	参照酒店礼仪，先客后主服务。
	报刊杂志	及时、准确送达。
	领导安排	及时完成领导交办的工作，并将结果回复。
会务	卫生	达到“《保洁工作频次及标准》”中会议室部分的要求，并在会前、会后全面清洁 1 次。
	物品整理	按会议要求有序摆放，严格遵守“不该动的不动、不该看的不看、不该说的不说”的保密制度。并在会前、会后全面调整 1 次。
	音控设备	音控设备用品日常保养、会间使用、调试。
	会间服务	会议期间按与会者的需求随时提供个性化服务。按照要求随时保障会议进行。会务服务人员应合理使用灯光和空调，注意节约能源，用心摆放物品，注意损耗物品及时汇报更换。

三、人员配置及要求

总配置人数共65人；（管理人员1 人，客服兼文员1人，秩序主管1人，秩序员24人，环境主管1人，绿化工3人，保洁人员13 人，会务服务4人，工程主管1人，水电工3人，餐厅经理1人，厨师长1人，厨师3人、面点师2人、服务员4人，采购员1人，库管员1人）。具体的物业服务人员由采购人提出，供应商根据本招标采购需求及现场实际工作需要配备。同时，采购人将不定期（每半年不少于一次）对中标方实际用人数进行抽查，原则上不得有人员差异变动。如因采购人原因造成用人数增加（增加采购金额不超过原合同采购金额的 10%），采购人将重新核定用人基数，双方签订补充协议；如因采购人原因造成用人数增加（含补充协议增加采购金额超过原合同采购金额的 10%），采购人将以招投标形式另行采购多出的用人数，原签订的补充协议作废，按原合同执行。中标单位须承诺保持现有物业服务人员数量（65人）不变，待遇、社保保持不变。如遇相关政策的调整，则按相关政策进行调整。

四、考核办法

1、供应商需定期组织自查，确保按标准服务。

2、采购人根据内部要求成立考核小组，考核小组在考核前制定考核方案并量化考核评分细则，考核评分采用百分制，对物业公司的考核结果与支付挂钩，具体如下：

当月随机检查、考核评分为90分（含90分）以上，按应拨付的费用全额拨付。

当月随机检查、考核评分为85-89分，约谈物业项目经理。

当月随机检查、考核评分为80-84分，扣除当月物业管理费500元。

当月随机检查、考核评分低于80分，按要求进行整改，同时扣除当月物业管理费1000元。一月一结，扣罚（除）费用采用累计加总，从拨付给物业公司管理费中扣减。

五、物业服务费支付方式

1、物业管理服务费支付方式：采购人在收到供应商开具的物业管理费正规税务发票后，结合当月检查、考评结果，采购人于20个工作日内向供应商支付上个月的物业管理费。

2、物业服务费包括：人员工资、制服、社会保险费、物资耗材费用、法定节假日加班费以及应纳税金、企业管理费、税金等一切规定费用。

3、如采购人要求增加人员或增加服务项目的，费用由双方按中标价另行协商增加，并签订补充协议。

4、**最低工资标准和社保调整基数由双方共同协商调整。**（现最低工资标准为1570元；社保费全额含单位部分为1221.80元。）

六、委托管理期限

本项目服务期限为两年，合同一年一签。采购人每年将根据综合考核结果考虑是否续签合同。如达到既定目标、完成服务承诺且合作良好，双方将续签合同，如中标方当年综合考核结果不合格，采购人有权提前终止合同。

七、采购费用

本项采购预算为：7932115.24元/两年，报价不得超过采购预算。

八、合同执行计划

1、服务期限：合同签订之日起两年。

2、服务地点：采购人指定地点。

九、验收标准

由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除供应商投标文件所响应的服务要求外，可溯源到国家、行业相关标准；供应商提供的服务应达到有关标准的要求并确保整体通过采购人的验收。