采购需求

一、项目概况

（一）项目名称：那大镇政府大院和城西公园物业管理

（二）项目规模：那大镇政府大院及城西公园；总占地面积为：71928 平方米；办公楼建筑面积：6380 平方米、职工宿舍楼内办公区域面积：1805.3 平方米、球场：篮（排）球场 1089 平方米，羽毛球场：720 平方米、避难所建筑面积：5014 平方米、绿化面积为 40287.6 平方米。

（三）所属行业：物业管理。

二、物业管理服务标准

为儋州市那大镇人民政府办公大楼、城西公园、政务中心及周边配套园区提供整洁、文明、舒适、安全、热情、优质的物业服务，专业化管理，建设和谐办公大楼，并达到以下目标：

（1）杜绝火灾责任事故，防范刑事案件发生；

（2）环境卫生、清洁率达 98%以上；

（3）消防设备设施完好率 100%；

（4）机电设备完好率 100%；

（5）零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；

（6）服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；

（7）采购人满意率 95%以上。

三、物业服务项目内容

1、区域内房屋维护和管理。

2、区域内公共设备设施的维修养护、运行和管理。

3、区域内公共绿化、建筑内花卉等的养护与管理。

4、区域内公共区域环境保洁。

5、区域内交通与车辆停放秩序管理。

6、公共秩序维护。

7、会议接待服务。

四、项目物业管理服务要求

1、物业管理机构要求

1.1 物业管理服务机构健全、专业；

1.2 有完善的物业管理制度、质量管理制度、财务管理制度、档案管理制度等，服务规程、工作标准规范；

1.3 具有科学合理的物业管理服务流程；

1.4 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；

1.5 符合法律法规的其他要求。

2、物业管理服务要求

2.1.采购人和中标人双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；

2.2 承接项目时，对本区域共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全；

2.3 从业人员、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相应岗位职业资格证书或相关岗位培训证书，该证书应为国家权威部门颁发或认可：

（1）财务岗工作人员需持有会计证书；

（2）保安岗工作人员需持有保安员证书；

（3）电工岗工作人员需持有电工操作证书；

（4）消防岗工作人员需持有消防设施操作员证书；

2.4 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；

2.5 房屋外观整洁、完好，外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹；

2.6 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善；

2.7 设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话，有完整的报修、维修和回访记录；

2.8定期与采购人各部门沟通及时解答采购人的咨询和处理采购人和办事群众的投诉。每年进行物业管理服务满意率调查，征求采购人的意见，改善服务质量。

五、区域内房屋维护和管理要求

1、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。

2、根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复：属于大、中修范围的，向采购人提出报告与建议，根据其决定，组织维修或者更新改造。

六、区域内公共设备设施的维修养护、运行和管理要求

1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2、电梯保养维护费、年检费由采购人自行支付。

3、建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

4、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

5、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据其决定，组织维修或者更新改造。

6、消防设施设备完好，可随时启用：消防通道畅通。

7、设备房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。

8、道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

9、对照明设备按规定时间定时开关，每天检查，及时更换。

10、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施：对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

11、接到相关部门停水、停电通知后，应向采购人做好通知工作。

七、绿化服务要求

1、有园林管理专业人员负责实施绿化养护管理；

2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

4、定期组织浇灌、施肥和松土。

5、定期喷洒药物、预防病虫害。

八、保洁服务要求

1、建立环境卫生管理制度并认真落实，保洁设施齐备；

2、对每层垃圾桶随满随清进行收集，每日清运垃圾 1 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

3、道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次；楼道每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次；一层共用大厅每日拖洗 1 次；楼梯扶手每日擦洗 1 次，会议室会前会后保洁；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道间每月清洁 1 次：及时清除道路积水。

4、共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

5、根据本地实际情况定期进行消毒和灭虫除四害工作。

6、楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、内外墙面等所有公共区域和会议室、办公室等室内外保持清洁；

7、所有公共区域无堆放杂物，无废弃物、污渍；

8、卫生间洁净无异味，干净无积水，无污垢，并随时保持清洁；卫生间保洁时必须设防滑标志。

9、电梯轿厢全天保洁，电梯按钮每周消毒一次。做到轿厢不锈钢面光洁、轿厢地面清洁。

10、地面无积水或水渍、油渍残留，有防滑措施及警示标志。

九、公共秩序管理要求

1、南北两出入口 24 小时站岗值勤，确保物业范围内的正常秩序。

2、对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次，配有安全监控设施的，配备专门人员实施 24 小时监控；消防控制室及监控室 24 小时值班，发现情况及时上报处理。

3、对进出本物业区域的车辆引导有序通行、停放，禁止随意乱停车辆。

4、对进出本物业区域的外来车辆、人员实行登记管理。

5、每年定期开展消防培训及演练工作，对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告采购人，并协助采购人采取相应措施。

6、建立健全的符合治安、消防法规的管理服务制度和规定。

7、熟悉和爱护区域内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法，确保各种消防设施完好；积极配合保洁、绿化、维修等其它服务，制止违规行为，确保不发生火灾、爆炸等恶性事故。

8、确保因自然灾害事故等突发事件处理有效及时，最大限度减少办公人员及办事群众的损伤及财产损失。

9、秩序维护服务人员必须仪表整洁、言行举止得体，接待外来人员及领导咨询要态度温和有礼，使用文明用语；遵守国家法律、法规，依法办事；坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生。

10、需具备处理突发事件应急事件能力。

十、会议服务要求

1、根据要求准备好所需的各种用具和设备（会议桌、椅、台布、台裙、盖杯、开水、茶叶、纸、笔、鲜花等绿色植物、会议牌）。

2、按要求将所需用设备摆放就位，并调试好相关设备如麦克风、幻灯机、电视机、录像机、投影仪等。

3、会议前半小时，各项准备工作到位（小毛巾，准备好充足开水、调试音

响，开启灯、空调<22° C--26° C>)。

4、检查台面摆放是否符合要求，台面要整洁，各种用具干净、齐全，摆放符合标准。

5、根据要求，将指示牌放在特定位置。

6、先到达的参会人入座以后，提供茶水。每次会议场内要求不少于 3 名服务人员，大会应有 3 名服务人员。

7、每 20-30 分钟左右为参会人员添加茶水，特殊情况可按参会人员要求服务。

8、会议期间服务员站于会议室门口直至会议结束。

9、会议结束，仔细地检查一遍会场，看是否有遗忘的东西和文件等（如有应及时登记上交办公室），设备设施是否有损，做好记录并清理现场卫生。

10、将会议用具、设备整理好，关闭空调、点灯、窗、锁好会议室门。

十一、物业管理机构及人员数量

物业机构设项目经理 1 人，消防管理操作人员 2 人、会务接待员 3 人、财务员 1 人、保洁员 10 人、花卉园艺师 1 人、绿化工 4 人，保安员 16 人、水电工 1 人，共 39 人。

十二、人员要求

1、保洁人员：男女不限，年龄女 50 岁以下、男 60 岁以下；热爱本职工作，不怕脏，能够吃苦耐劳，身体健康。

2、保安人员：

（1）政治性强，业务素质高，有较强的观察、分析和辨别能力，较强责任心。

（2）男性年龄在 60 岁以下，女性年龄在 50 岁以下

（3）身体状况良好。

（4）初中以上文化程度。

（5）消防监控室工作人员应持有消防设施操作员证书。

注：所有录用人员入职前必须持有正规医院出具的体检合格证明方可上岗。

十三、服务质量月度考核标准

服务质量考核表

日期：_____年___月

项目	考核标准及考核内容	考核分值	考核评分
形象标准	上岗时穿着装工作服及佩戴工牌、衣着整洁、非工作需要不随意穿拖鞋。	10 分	
	保持面、手部卫生、无染发；男员工不剃光头、不留有胡须；女员工不浓妆艳抹，不使用浓郁的化妆品、香水 ，不留长指甲和涂有色指甲油。	10 分	
	无酒后和带有醉态上班，上下班准时，不无故迟到、早退、矿工等，工作时间内不闲聊、不随意离岗、串岗、脱岗，工作中不吃零食及做与工作无关的事情。	10 分	
服务标准	文明服务、礼貌待人，‘请’字当头，‘谢’不离口，遇到投诉应表示歉意并将相关人员的姓名、投诉原因等相关信息认真记录后及时报告给有关人员解决。	20 分	
	外部环境（含道路、设施、墙面、场地）无积尘、杂物、腐蚀。绿化区域无杂物、枯枝、黄叶（标准为：100 ㎡≤5 处。	20 分	
	内部环境（含楼道、扶手、大门、地板、天花、卫生间、茶水间）无积尘、无污渍、无异味、无杂物、无废物堆积、无堵塞、无蜘蛛网。	10 分	
	垃圾日产日清、规范收集及规范处理。	10 分	
	清洁用品及用具使用后保持摆放整齐、干净，无污染。	10 分	
备	受检考核项目分值为 100 分，90 分合格，得分 90		

注	分及以上按照全额付款；得分 80 分-89 分扣款 500 元；70 分-79 分扣款 1000 元；70 分以下扣款 2000 元。		
扣分说明或建议与意见：			

考核人签名：　　分管领导签名：

十四、合同执行计划。

1、服务期限：两年。

2、服务地点：采购人指定地点

3、付款方式：根据服务考核情况，由采购人儋州市那大镇人民政府按月拨付物业管理费用。物业公司每次请求付款前应当向采购人提出书面的付款申请并出具符合采购人要求的等额增值税发票，采购人于次月 10 日前拨付上月物业管理费。物业公司每月必须按岗位薪酬标准及时给员工发放工资，不得拖欠。物业公司逾期出具上述发票的，采购人有权顺延付款期限。

十五、验收标准

由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除投标人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；投标人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。

十六、其他要求

1、采购预算包括：人员工资及福利、高温补贴、社保费用、办公费、服务费、设施设备维护，清洁费，项目实施过程中所需的采购文件中未列出的其他一切费用由投标人在报价时一并考虑，项目实施过程中不再单独结算。

2、采购人免费提供物业管理办公场地，但办公用品、清洁用品、进行物业管理工作所需的工具，均由中标人自行解决。

3、除合同明确约定的服务，非合同约定的服务，可以协商收取费用,根据民法典及有关法律法规与中标人签订管理服务合同，对本项目实行管理、经营，自负盈亏。

十七、本项目采购预算（最高限价）：448.55256 万元（224.27628 万元/年，报价不得超过采购预算）。

注：采购需求中“二至十七项内容”在技术、商务响应表中逐条响应。