

采购需求

一、项目概况

(一) 项目名称：儋州市鹭鸶湿地公园物业管理服务

(二) 项目规模：东至：中国农业公园博物馆，南至：鹭鸶生态馆洗手间橡胶林小道，西至：屋基牌坊桥头，北至：儋州人民骑兵营（不含骑兵营）。
总占地面积：15470.8 平方米，广场和建筑面积：12962.8 平方米，绿化面积：2508 平方米。

(三) 所属行业：物业管理。

二、物业管理服务标准

为儋州市鹭鸶湿地公园的乡愁博物馆、将军纪念馆、鹭鸶馆、将军广场、湿地公园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、建设和谐旅游景区，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、消防设备实施完好率 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。
- 8、旅游接待及讲解。
- 9、做好广场内的物质安全保障。

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、质量管理体系、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 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) 水电工岗作人员需持有电工操作证书；

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 房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善；

2.6 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；

2.7 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。

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。
- 3、日常房屋维护维修费用 2000 元以下由中标人负责，2000 元以上的费用由采购人负责维修。

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、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。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。
- 6、设备房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。
- 7、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。
- 8、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、由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、对每个场馆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、绿地等每日清扫 1 次；楼道每日清扫 1 次，每周拖洗 1 次；会议室会前会后保洁；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、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、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、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、建立健全的符合治安、消防法规的管理服务制度和规定。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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、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）。

3、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。

4、根据要求，将指示牌放在特定位置。

5、先到达的参会人入座以后，提供茶水。

6、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。

7、会议期间服务员站于会议室门口直至会议结束。

8、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。

9、将会议用具、设备整理好，关闭空调、灯、窗、锁好会议室门。

十一、讲解员服务要求

- 1、负责日常参观接待的讲解工作。
- 2、负责讲解过程中，博物馆内文物与展品的安全、监护。
- 3、负责贵宾接待室的接待服务和卫生清扫工作。
- 4、负责游客参观途中的安全、秩序。
- 5、完成领导交办的临时工作。

十二、物业管理机构及人员数量

物业机构设项目经理 1 人，会务接待员 1 人、讲解员 2 名、财务员 1 人、保洁员 8 人、绿化工 1 人，保安员 4 人、水电工 1 人，共 19 人。

十三、人员要求

1、保洁人员：男女不限，女性年龄在 50 岁以下、男性年龄在 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。

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。

十四、服务质量月度考核标准

服务质量月度考核表

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、旷工等，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 m ² ≤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	
备注	受检考核项目分值为100分，90分合格，得分90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500元；69分及以下扣款1000元。		
扣分说明或建议与意见：			

考核人签名：

分管领导签名：

十五、合同执行计划。

- 1、服务期限：三年。

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，采购人自收到发票后 5 个工作日内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。

十六、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。

十七、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。

十八、本项目采购预算（最高限价）：259.06518 万元（报价不得超过采购预算）