**磋商内容及采购需求**

本次采购项目为物业管理服务，供应商必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》，供应商不得以低于成本的报价参与投标。

采购需求：

（一）采购项目介绍

1、坐落位置：榆林市榆阳区西沟村闫庄则组

2、占地面积:155亩

3、总建筑面积:39000平米

4、供暖方式为天然气锅炉供暖。

5、办公区域设有监控系统，院落出入口采用道闸车辆识别系统。

(二)人员配置要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 工作范畴 | 要求 |
| 项目经理 | 1 | 全面负责本项目承接范围内各岗位协调管理工作；负责与相关单位的协调；对办公区物业及餐饮服务实行全面管理。 | 男女不限，具有三年从事物业管理经验；知识面宽，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力，身体健康。 |
| 主厨（厨师长） | 1 | 负责各种菜品烹制，出餐及协助加餐、岗位卫生等；负责每天凉菜的制作；负责地方菜，炒、炖、烩，岗位卫生等。 | 两年以上厨房管理经验，严格进行成本的控制和管理，狠抓餐饮食品制作质量；身体健康。 |
| 二厨（面点师） | 1 | 服从工作安排，熟练掌握各种面点的制作工艺，保证面点质量和及时供应；协助主厨按质、按量保证菜品供应，保质保鲜；身体健康。 | 负责面点房全面工作，加工每天糕点，面食及岗位卫生等；协助主厨烹制每日菜品，保证饭菜质量。 |
| 帮厨（洗碗工） | 3 | 服从工作安排，按质、按量保证菜品供应，保质保鲜；身体健康，无传染性疾病。 | 负责准时按标准完成菜品的粗加工、细加工、丁、丝、片、块后期以及岗位卫生。负责原材料的采摘、清洗、协助上餐、岗位卫生等；负责食堂灶具、餐具清洗及公共卫生的工作。 |
| 保安 | 3 | 负责办公区门岗、停车场、办公区内的秩序维护，人员、物品的进出及车辆的管理及所辖区域的日常巡检工作。 | 男性，具有一年以上工作经验，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。爱岗敬业、服从管理，退伍军人优先，年龄在55周岁以下。需提供身份证复印件。 |
| 工程维修员 | 2 | 负责高低压设备日常运行，负责空调设施设备日常运行，负责给排水的日常管理，办公区共用设施设备的日常管理、维修。 | 男性，两年以上物业工作经验，熟悉电工操作的各项规程，责任心强，吃苦耐劳，身体健康。具备相关证书。 |
| 司炉工 | 1 | 具有3年以燃气锅炉操作维修工作经验，具有综合燃气锅炉维修、操作专业知识，对天然气锅炉性能掌握熟练，熟悉燃气锅炉维修、操作各项规程。具备水路、电路、消防基本知识，掌握简单物业维修技能。 | 男性，供暖期时主要负责场所冬季供暖期间的场所供暖及燃气锅炉的日常保养、维护、维修等各项工作，其他时间配合工程维修人员进行场所的简单维修。 |
| 绿化养护员 | 2 | 爱岗敬业，有一定的绿化专业知识。 | 负责服务范围内的绿化养护等工作。 |
| 会议服务 | 1 | 爱岗敬业、服从管理，具备一定的会议接待礼仪知识，熟悉电脑操作。 | 女性，年龄在40周岁以下。负责会议接待、来宾接待、会场布置、茶水服务等工作。需提供身份证复印件。 |
| 保洁员 | 6 | 负责物业管理区内室内、室外各项保洁工作。 | 女性为主，具有一年以上同岗位工作经验，责任心强，身体健康，吃苦耐劳。 |
| 合计 | 21 |  |  |
| 备注：工程维修员及保安需24小时轮班，餐厅工作人员上岗时需提供健康证；在保持人员配备总数不变的前提下，中标单位征得招标单位同意后，可根据实际需要，在保证服务质量的同时对具体岗位人员数量进行调整变换。 |

（三）物业服务内容及要求

1.基本要求

（1）合理配置人员组织结构，加强员工礼仪规范及操作技能培训。

（2）物业经理定期与招标单位的职能部门进行沟通和交流，努力提升服务质量。

（3）在管理中建立本企业的形象识别系统：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。

2.建筑维修管理

（1）每天检查道路、停车场，要求无积水、无漏水，无缺损。

（2）每月检查天台，要求无积水、无漏水，隔热层完好无损。

（3）每天检查楼梯墙面，要求整洁无缺，扶手完好，楼梯灯正常使用。

（4）每周检查明暗沟，即坏即修，要求畅通，无积水、无塌陷、无鼠洞。

（5）每周检查外墙，即坏即修，要求无脱落、无鼓、无渗水。

（6）公共场所随时检查，即坏即修，要求整洁、安全，无乱堆乱放。

（7）公共照明即坏即修，要求灯泡正常，灯罩完好，完好率100%。每天巡视，确保公共照明按规定时间定时开关。

（8）设备台帐、图纸档案、运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整，保证运行正常。

（9）对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

3.供水设施管理

（1）供水、供电设备严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好，有可行的应急方案，确保供水系统的正常运行；每天对大楼供水设施进行检查，发现故障及时处理。

（2）确保阀门开闭灵活，系统密封良好，运转无异常声响，连续不间断供水，发现问题及时维修，有检查、维修保养记录。

4.高低压配电室和消控设备管理

（1）每天巡视不得少于四次，并做好值班记录。巡视内容包括：变压器、各种仪表、接头、防小动物设施，接地线、各种标识牌等的检查。

（2）每天保洁一次，做到地面、设备表面无灰尘，墙面干净，室内照明、门窗正常完好。

（3）按供电局规定做好停、送电及双回路线路切换工作，保障物业的正常用电。

（4）每天做好对监控设备、周界报警设备、摄像头、喷淋、烟感器的检查，确保设备完好。

（5）确保公共配套的供水、供电、通讯、照明等设备正常运行。

（6）及时做好公共设施设备的小修工作，并做好维修台帐。

5.室外保洁服务

（1）每天上班前完成1次清扫并保持全天循环保洁，确保室外无烟头、纸屑和石子等杂物，及时处理乱堆乱放物品。

（2）保持停车场地的整洁、无积水。

（3）每天清理室外公共告示栏、标识等，及时处理过期及破损的宣传品。

（4）定期清洗各出入口的外立面。

（5）每天清理绿化带内杂物，做到绿化带内无杂物、烟头。

6.室内保洁服务

（1）每天上班前完成1次清洁工作，并保持循环保洁，确保无烟头、无纸屑、无痰迹、无污迹。

（2）公共区域、墙面、天花、扶手清洁光亮，无灰尘，各种装饰件、玻璃、灯具保持光亮清洁。

（3）所有楼道每天清扫、湿拖2—3次，擦拭楼梯扶手，无污迹、无痰迹、无积灰。

（4）擦拭消防箱、灭火器，保持箱内外干净无积灰。

（5）保洁过程中做好友情提示，如地面湿滑放置好注意防滑的提示牌。

（6）卫生间每3小时清洁1次，清洁内容包括：通风换气口、烟灰缸、洁具、地面、垃圾篓、大小便器、洗手盆、墙面、台面、开关、门牌、镜面。确保地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。保洁时摆放醒目标识。

（7）每天更换洗手间垃圾袋，保持随时循环保洁。

（8）每月对共用卫生间进行2次消杀，及时清理墙壁字迹，确保室内无异味、臭味。

7.垃圾清运

（1）生活垃圾每日收集2次，上下午各1次。

（2）垃圾袋装化，配合垃圾清运公司及时外运。

8.环境美化及消杀

（1）大厅内适量摆花，重大节日摆放绿色植物花卉。

（2）及时清除过期及破损的广告宣传品和其他影响环境的物品。

9.会议服务

（1）做好所有会前准备、会中服务、会后清理的系统接待工作。

（2）做好所有会议室区域内的卫生清洁情况，其中专项服务要负责相关领导层的清洁卫生情况。

（3）会议前提前做好会议室的布置工作，会议前配备好茶水、纸巾等相关物品，在会议召开前调节好空调、话筒、音响，并打开灯或窗帘保持开会期间的光线明亮。

（4）会议中做好倒水、续水及其他会议服务等事宜。会议服务时应使用普通话，并掌握好节奏，态度要谦和，掌握好礼貌用语的运用。

（5）会议结束后及时清理会场，清洗茶具、台布、毛巾等用品，并关好电源和门窗。

（6）专项服务时负责领导办公室开水及毛巾等工作。

（7）遵守规章制度，穿戴整洁，时刻注意仪容仪表，保持良好服务心态。

（8）做好会议室区域内的物品保养、保管工作。

（9）每天打扫会议室，确保随时处于备用状态。

10.绿化养护服务

（1）病虫害预防及时，无大面积病虫害现象发生及无明显损失；

（2）不同植被结合部有切边处理，边沟清晰无杂草；

（3）无缺水、缺肥；

（4）草皮修剪整齐不凌乱；

（5）各类绿篱花球不超长凌乱，修剪整齐美观；

（6）绿篱、花丛内无垃圾、无石块、无枯枝枯叶；

（7）绿化作业应做到工完场清，绿化垃圾及时清收，不隔夜存放。

11.安保服务

（1）实行24小时值班制度，正常工作时间段需保证双人双岗，其余时间可单人值班。工作时需穿统一制服，配戴统一标牌，用语礼貌，文明值勤。

（2）控制人员、车辆进出，外来人员应登记并经许可后方能进入，严禁闲杂人员进入，门岗人员文明提供咨询服务。

（3）实行人防、技防相结合，定时巡逻，巡逻内容包括：查车辆停放秩序，车辆按指定位置有序停放；查设备设施是否完好，发现问题及时报修；查办公楼是否有可疑人员。做好巡视记录、交接班记录，各项制度齐全。

（4）涉及安全隐患处设明显标志并采取防范措施。

（5）建立健全各种应急处理预案。

（6）下班后及时检查大楼门窗是否关闭，水电是否切断。

12.车辆停放管理

（1）确保办公大楼前不乱停乱放车辆。

（2）划定专用机动车和非机动车停车位，实施入位停车管理。

（3）建立停车场管理制度，停车场指示标志清晰到位。

（4）疏导车辆进出及时有效。

（5）及时纠正车辆违规停放现象，保障停车秩序。

13.餐厅服务

（1）承担招标单位餐厅餐饮、餐厅保洁等业务和与此相关的管理工作。

（2）保障招标单位工作人员工作日早餐、午餐、晚餐，节假日两餐（午餐、晚餐），另外需无偿保障临时加班用餐、各类公务接待用餐和会议用餐任务。

（3）在服务过程中要严格服从对生产场地、工作及生活环境的安排和要求，服从招标单位现场标准的相关管理规定。

（4）严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。若因管理问题引起操作间火灾，责任及损失由投标人承担；投标人必须严格遵守安全操作规程，保证安全生产，如果因违规操作而造成负伤，由投标人自行负责承担。

（5）严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》，应做好食品卫生工作，若因投标人管理问题造成就餐者食物中毒，责任由投标人全部承担；严格卫生管理，确保饮食卫生安全。严格遵守有关食品卫生安全法规，必须每天打扫辖区内的清洁卫生，做到餐具、灶具每天消毒，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准。不得加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在本食堂销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。

（6）做好餐厅和操作间的病媒防治工作，必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体组织实施。

（7）烤箱、冰箱、蒸箱、消毒柜等大件厨具根据餐饮行业的规范要求，实行定期维护保养、实时维修更新。

（8）菜品质量需严格按照招标单位要求制作，招标单位可要求投标人随时提供餐厅相关数据。

（9）招标单位就餐满意度调查过半不满意时，可要求投标人进行整改，整改后没有改的，采购人可无条件解除合同。

14.其它事项

（1）物业所需办公性用品及耗材由中标单位自备。

（2）保洁服务所需工具、确保所使用各类用品均为正规厂家生产，且在市场占有率较高的正规品牌并不得发生断档。

（3）安保服务所需通讯等器具由中标单位自备，涉及安防、消防设施设备更换的，由中标单位提出方案或建议，经招标单位同意后方可实施，费用由招标单位承担。

（4）维修服务所涉及工具、维修材料由中标单位自备，凡涉及设备更新、改造、更换等中大型维修工程由中标单位提出方案或建议，经招标单位同意后方可组织实施，费用由招标单位承担。