**采购需求**

加“★”部分为实质性要求，必须满足，否则视为无效投标文件。

**一、项目概括**

大柳塔城市综合管理及展示中心位于陕西省神木市大柳塔镇神东北小区，总建筑面积5728.02㎡，庭院硬化和绿化面积约4200㎡，总服务面积9928.02㎡。该楼为综合性办公楼，主要包括滨河北路社区、城市展示中心、公安指挥中心、老年大学等，楼内设有舞蹈室、图书馆、音乐室等公共活动场所。

物业服务范围:神木市大柳塔镇神东小区北区，东以滨河北路社区服务中心东门前广场砖水泥路面与大理石分界线为界，西以体育场东墙为界，北以社区服务中心北门前砖水泥路面与大理石分界线为界，南至12号楼北侧乔冠木北边缘为界。

**二、人员配置及要求**

1.管理人员岗位要求：

本项目配置项目经理及主管1人，保洁员5人，保安员3人，消防值班人员3人，维修工1人，合计14人。

所有物业服务人员必须经过体检和岗前培训，身体健康、培训合格后方可上岗。

（一）本项目经理应具有大专及以上文化程度，提供物业经理上岗证。工作干练，品行端正，组织能力、协调能力强。

（二）保安应身体健康、品行良好、素质过硬，提供保安证或退伍军人证。

（三）维修类从业人员必须持有政府管理部门颁发的有效操作证上岗。

（四）消防值班人员需持有消防设施操作员（或建（构）筑物消防员）证书上岗。

（五）物业服务人员总计14人。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗 位 | 人数 | 要 求 | 岗位职责 |
| 1 | 项目经理及主管 | 1 | 大专及以上学历，物业相关专业，拥有物业工作丰富经验，具有物业经理上岗证。 | 负责项目整体工作运行，并严格履行职责；负责协调处理采购人提出的各项要求和意见，协助采购人做好各项管理工作。 |
| 2 | 保安员 | 3 | 具有较好的军事素质和身体素质，品行端正、身体健康、服务意识及责任心强、有保安工作经验者优先，培训合格上岗，具备保安上岗证或退伍军人证。 | 安保工作需要做好“防火、防盗、防破坏，预防和制止侵害展示中心的安全行为发生，以及维护院方工作区范围内治安秩序”的保安护卫工作。 |
| 3 | 保洁员 | 5 | 品行端正、身体健康、服务意识及责任心强、有保洁工作经验者优先。 | 负责室内、室外各项保洁工作。 |
| 4 | 维修工 | 1 | 持有政府管理部门颁发的有效操作证上岗。 | 负责设施设备的运行，以及管道的养护、维修工作包括（弱电工程、空调等），负责按规定要求对水气暖、配电设备、公共设施、给排水设施、照明设施及门窗的维修作业。 |
| 5 | 绿化养护员 | 1 | 品行端正、身体健康、服务意识及责任心强、有绿化养护工作经验者优先。 | 负责室内外花卉和室外绿化的浇灌、修剪、施肥的整体养护工作。 |
| 6 | 消防值班人员 | 3 | 语言表达能力与沟通交流能力较强，需持有消防设施操作员（或建（构）筑物消防员）证书上岗。 | 1. 操作和维护消防设施：消防设施操作员需要熟练掌握各类消防设备的操作规程，包括火灾报警系统、自动灭火系统、消防栓系统等。他们需要定期检查和测试这些设备，确保其处于良好工作状态。  2. 应急处理：在发生火灾或其他紧急情况时，消防设施操作员需要迅速响应，启动相应的消防设施进行应急处理，最大限度地减少人员和财产损失。  3. 记录和报告：消防设施操作员需要详细记录消防设施的日常检查、维护和测试情况，并及时向上级报告设备故障或安全隐患，确保相关部门能够及时采取措施进行整改。  4. 协助消防检查：消防设施操作员需要协助消防部门进行消防检查，提供必要的设备资料和检查记录，配合检查人员进行设备测试和隐患排查。  5、均持有消防设施操作员（或建（构）筑物消防员）证书上岗。 |
| 以上14人的人工工资、服装、加班、管理、培训、各种耗材（详见耗材一览表）、人员的福利、人员的工伤等社会保险等全部由中标供应商承担（各项社会保险按国家相关政策缴纳）。 | | | | |

备注：耗材一览表

|  |  |
| --- | --- |
| 种类 | 耗材 |
| 办公耗材 | 电脑、打印机、文件柜、打卡机、饮水机、办公耗材用品 |
| 保安器材 | 警棍、对讲机、防暴叉、盾牌、应急手电、武警腾棍 |
| 绿化耗材 | 杀虫剂、肥料、割草机、修边机、锄 头、铁叉、镰刀、草爬、浇水管子、角磨机、喷雾器、树剪、喷水泵 |
| 保洁消耗用品 | 洗地机、扫地机、管道疏通器、吸尘器、洗衣机、防尘垃圾铲、纸篓、毛巾、推雪板、厕刷、钢丝球、百洁布、扫帚、簸箕、捡拾器、扫把、水桶、玻璃刮、洗洁精、洗衣粉、地板清洁剂、草酸、除油剂、空气清新剂、洁厕精、消毒液、洗手液、玻璃清洁剂 |
| 维修器械 | 标签机、电锤、切割机、手电钻、活扳手、管钳、撬 棍电工刀、螺丝刀、钢卷尺、工具包、玻璃胶枪、热熔器、角磨机、雨鞋、伸缩杆、梯子、钢挫、万用表 |

**三、项目服务内容及要求**

1、环境保洁服务管理

区域配置专职保洁员5名进行保洁服务；

公共环境保洁维护内容、标准

主要包括公共区域的卫生清洁、蚊虫消杀、蚂蚁、蟑螂、老鼠等防治、噪音控制等。管理服务要求标准包括：

(1)保洁作业

1.1、对公共区域所有场所和物品的立面、平面、无规则面不留死角的进行定期或不定期的清洁，做到全天候、全方位保洁，特别是卫生间要做到按保洁作业要求，定人定点定时巡查、监督、管理。

1.2、做好垃圾的收集并统一放置到垃圾清运点，垃圾日产日清。

1.3、污水排放通畅，定期清理垃圾箱。

1.4、公共区域卫生间使用的厕纸、洗手液、擦手纸、香薰料及时补充供应。

1.5、定期杀灭蚊、蝇、鼠、蟑螂、蚂蚁，做到无滋生源，对蚂蚁要做到及早发现，聘请专业公司进行灭杀。

1.6、建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；

1.7、楼梯、扶手、大厅、走廊、内外墙面等所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；及时清扫积水，确保剧院容貌整洁。

1.8、屋面、外墙面（含玻璃外墙）每年须清洗一次;

1.9、举办活动时配备充足保洁员，及时跟进打扫，清理现场垃圾，保持环境干净卫生。

1.10、小雪半天内、中雪1天内、大雪2天内所有硬化路面积雪清理完毕。

清洁卫生管理具体要求:详见下表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 序 号 | 清洁项目 | 作业要求 | | | 清洁标准 |
| 每日 | 每周 | 每月 |
| 建筑 物内 部 公共 部分 | 1 | 地面、墙面 | 清拖两次地面,尘推数次 |  | 清抹一次墙面 | 光滑明亮、无杂物、无污渍、无水渍 |
| 2 | 天花灯饰 |  | 清扫二次 | 清抹一次 | 干净、无蜘蛛网、无 灰尘 |
| 3 | 玻璃门 | 清抹一次 | 全刮一次 |  | 干净、无污迹 |
| 4 | 地毯 | 随时保洁 |  | 清洗一次 | 干净、无污迹 |
| 5 | 楼梯 | 清扫二次地 面,清抹一次 扶手 |  | 用清洁剂清抹一次 | 干净明亮、无污迹 |
| 6 | 消防设施 | 清抹一次 |  | 用清洁剂清抹一次 | 干净明亮、无污迹 |
| 7 | 垃圾桶 | 清抹二次 | 用清洁剂清抹一次 |  | 干净、无灰尘、无污 尘 |
| 8 | 管道设备 |  |  | 除尘一次 | 无灰尘 |
| 9 | 卫生间 | 清洗二次,冲洗若干次 | 用清洁剂 清洗二次 |  | 干净、无臭、无污水 台面、地面无水渍 |
| 院落公共区域 | 10 | 地面 | 全面清扫一次,局部清扫数次 |  |  | 无杂物、无污渍、无积水、无落叶 |

（2）消杀作业

2.1、进行消杀工作时，用喷洒设备将配制好的溶液适度喷洒，同时做好防护措施，减少与人员的直接接触。

2.2、掌握公共区域的鼠害情况，根据鼠情投放灭鼠药物，及时补药，定时收回。

2.3、每月全面消杀蚊蝇一次。

2.4、对污水井、排水沟、阴沟、竖井等害虫隐藏地点，每月进行一次以上烟炮消杀。

2.5、负责提供国家规定使用的消杀药品，并对药物名称、数量、使用情况进行详细记录，消杀药品应即购、即用，用剩的药品，指派专人妥善保管。

2.6、在消杀实施中，张贴警告牌，提示员工注意。注意消杀药物的轮流使用，更换药品品种，降低害虫抗药性。

2、保安、消防服务管理

区域人员配置保安员3名，消防值班人员3名，实行24小时值班，24小时巡逻制度。

1.门岗、巡逻岗保安管理

（1）规章制度健全、管理规范有序。

（2）保安人员服装统一、穿戴整齐，佩戴统一标识，工作纪律严明，服务礼貌、热情。

（3）主要出入口 24 小时值班，重点区域不间断巡逻； 每天值班、巡逻、交接班有记录；值班人员不缺勤、不脱岗。

（4）确保进入院内的各种车辆在指定位置有序停放，安全有保障。

（5）认真执行门岗出入制度，对可疑人员进行盘查、询问； 严格来访人员登记、出入物资登记制度；认真做好当班记录，履行交接班手续后并签字确认。有贵重物品的出入登记；异常情况应进行检查处理，做好处理情况记录；遇重大情况应及时向有关部门报告。

（6）保安人员管理规范、相对稳定，并建立保安人员档案。

（7）保安人员应负责值班室的卫生和对设施的管理， 严禁闲杂人员进入值班室，保持值班室干净整洁，保安器具的完好。

（8）对火灾、水浸等突发事件有应急处理预案（每年进行一次消防演习）。

（9）巡逻实行 24 小时不间断巡逻制度，夜班每小时在巡逻的各点巡逻一次，值班过程中严禁发生脱岗现象。

（10）巡逻岗在巡逻过程中要禁止一切外来小摊小贩进入院内售卖，禁止一切摆摊设点现象。

（11）保安人员在值班过程中发现的突发事件、抓获现行违法行为的必须第一时间上报，不得擅自处理。

（12）保安人员负责做好院内流浪狗的处置。

（13）制止乱涂乱画、乱张贴、乱拉乱接、乱倒垃圾、破坏公共设施等不文明行为，并做好说服教育工作。

（14）保安人员须身体健康、年富力强、有责任心、服从组织、听从安排。

2.交通管理

（1）必须执行关于交通工作的各项规定、要求指示及因工作需要临时的交通保障任务。

（2）对出入的大型货车必须严格盘查，尤其是装载大宗物资的货车驶出，必须进行查验登记。

（3）确保院内交通安全、畅通，进入院内车辆必须停放在划定的停车区域内。

（4）维护好各类交通设施，定期进行维护保养，充分发挥其功效。每日按要求定时巡逻，排查安全隐患，确保院内交通安全。

（5）各门卫人员必须守时尽职，按规定着装，交接班手续清楚，统计完善。

（6）协助甲方完成大型会议（活动）的交通保障任务。

（7）机动车非机动车分开有序停放。

3、消防运行服务管理

（1）遵守控制室的各项规章制度。

（2）熟悉和掌握本系统的工作原理和操作规程，熟悉各种按键的功能，能够熟练操作。

（3）应当在岗在位，认真记录控制器日运行情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，消防联动控制器的运行状况，并认真填写《消防控制室值班记录》。

（4）及时发现和处理设备故障，并填写《建筑消防设施故障处理记录》。

（5）掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况。

（6）熟练掌握公安部《消防控制室管理及应急程序》，火灾情况下能够按照程序开展灭火救援工作。

3、设施设备维护服务管理

人员配置维修技工1名，绿化养护员1名，实行24小时维护维修服务。

房屋管理

1、按有关法规政策规定和物业管理服务合同及业主公约的约定，对房屋及配套设施进行管理服务。

2、房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁、无污迹、无缺损现象；房屋外墙及公共空间无乱涂、乱画、乱张贴、乱悬挂现象；霓虹灯等按规定设置，整齐有序。房屋零修、急修及时率 100％；房屋零修工程合格率 98％。

**四、公共设施设备的维修和维护**

1.公用部位及设施设备的日常维修管理

（1）熟悉办公楼电力总闸、电路分线、电表、水泵等设备所在位置，并熟悉紧急开关的操作程序。保证设施设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示设施设备及责任人均应挂牌标识。

（2）每天检查各楼层，注意电线等设备设施是否有损坏， 同时记录需修理的电灯、线路，并及时修理，保障电的正常供应。

（3）实行 24 小时报修值班制度，急修15分钟内到达现场，一般维修60分钟之内或在双方约定的时间到达现场。对投诉处理结果应建立回访制度，有回访记录。

（4）楼道灯、指示灯等完好，并按规定时间开关。

（5）每天检查门、窗、灯、开关及厕所内设施的完好情况， 发现问题及时修理。

（6）在接到相关部门和单位的停水、停电通知后，及时通知业主。

2.公用部位及设施设备的运行维护管理

（1）每周 2－3 次对共用设施设备进行巡视，并有巡视日志（如供水、供电、供热等）。

（2）对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。

（3）定期检查、保养给排水管道。

（4）定期在多雨季节或天气异常时对房屋居住情况进行检 查维修，或居住人发现问题及时报修。对房屋易出问题的部位，及时作出记录备案，重点检查。年底进行全面检查，对共用部位及其设施设备的完损程度作出评价，制定年度维护计划，作好检查和维修记录。

（5）定期对共用部位及设施设备进行保养维护，保证设施设备的正常使用和运行。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

**五、各类突发事件应急预案管理**

要求制定夏季“三防”应急救援预案、冬季“三防”应急救援预案、冬季清雪铲冰应急预案、火灾应急预案、传染病疫情应急预案、交通事故应急预案、暴风应急预案、楼梯间拥挤踩踏事故应急预案、大型群体活动的公共安全事故处置措施、突发自然灾害（地震、气象等）事件应急预案、暴力事件应急预案、晚上突遇停电应急预案等各类应急预案、疫情防控应急预案，确保发生紧急事故时得到妥善处置。

一、公司有完善完整的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系，设有专业技术管理队伍并能长久保持。确保完成以下管理目标指标。

1、房屋及配套设施完好率：管理目标为98%以上；

2、房屋零修、维修及时率：管理目标为100%；

3、维修工程质量合格率：管理目标为98%；

4、维修工程质量回访率：管理目标为100%；

5、清洁保洁率：管理目标为99%

6、治安案件发生率：管理目标为1%；

7、火灾发生率：管理目标为0%；

8、有效投诉率：管理目标为2%；

9、投诉处理率：管理目标为95%；

10、对物业管理的满意率：管理目标为90%；

11、机电设备完好率：管理目标为95%；

12、应急反应速度：管理目标为95%。

**六、服务承诺（提供承诺函，格式自拟）**

（一）接受采购人对服务的考核、监督及管理，并对服务质量加以改进，确保服务工作的优质高效。

（二）若人员因事、病不能及时上岗时，请调其他服务人员补充，确保各项服务工作正常进行。

（三）具有足够的可调度人员储备，以应对采购人重大活动、突发事件等工作任务。

（四）最终执行的所有服务方案须经采购人审核后执行

**七、综合要求**

1.投标供应商所提供的服务各项指标符合或优于本次招标要求、国家标准、行业标准及规范。

2.投标供应商必须按招标文件各章节条款的内容和顺序逐项作出实质性应答。无论招标文件如何表述，评标人欢迎投标人尽可能用数据响应技术要求。所提供的服务要求与所规定要求的任何偏离都必须逐条列入投标文件中的技术规格偏离表中，任何不按此要求的投标文件将承担被拒绝接受的风险。中标后，投标人在合同谈判中的任何偏离都不得超越此偏离表中已被采购人确认的条款。

3.供应商应为本项目组配备一支有能力的服务团队，人员要求应满足招标文件中规定的各岗位人员最低要求。

4.供应商需在投标文件中制定针对本项目的相关技术文件、应急预案及相关保障措施等。

★**八、实质性条款要求（以下5项条款须提供承诺函，未提供或缺漏项视为无效投标）**

**（一）磋商供应商须承诺：拟派服务人员完全满足磋商文件人数（14人）要求。**

**（二）磋商供应商须承诺：项目经理及主管不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。**

**（三）磋商供应商须承诺：拟派保安人员均持有保安员证或退伍军人证（共3人）。**

**（四）磋商供应商须承诺：消防设施操作员（3人）均须持有处于有效期内的消防设施操作员（或建（构）筑物消防员）证书。**

**（五）磋商供应商须承诺：拟派所有人员均持有卫生部门颁发的健康证明或体检报告。**

**九、服务期限**

合同服务期为一年（从合同签订之日起算）。