**采购需求**

**1.项目基本情况**

**1.1物业情况**

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 神木市中医医院总院区物业管理服务 | 神木市东兴街中段23号 |

**1.2采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等**

采购人可提供办公室1间；提供就餐场所，餐费由供应商自理；提供维修材料。

供应商应当承担其它与物业管理服务有关的场地、设施、设备、材料、保洁工具等。

**2.物业服务范围**

**（1）物业管理（建筑物）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **明细** | **服务内容及标准** |
| 建筑1名称 | 行政办公楼综合楼、门诊楼、住院部、放射楼、餐厅、供应室、库房、发热门诊、急诊楼、检验楼 |  |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 行政办公楼综合楼建筑面积778、门诊楼建筑面积766、住院部建筑面积3943.58、放射楼建筑面积384、餐厅建筑面积371、供应室建筑面积536、库房建筑面积129、发热门诊建筑面积330、急诊楼建筑面积188、检验楼建筑面积126 | 见“3.6保安服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 总保洁面积13931.42㎡ | 见“3.4保洁服务” |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面积（㎡） | 门窗数约584套，总面积约1504.19㎡ | 见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 地胶板总面积约1041.7㎡ 瓷砖总面积约4885.53㎡ | 见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 内墙饰面乳胶漆总面积 15475.76㎡ | 见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 顶面乳胶漆总面积约4530.88㎡，矿棉板总面积1414.4㎡ | 见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务” |
| 外墙 | 外墙各材质及总面积（㎡） | 外墙涂料（普通涂料总面积2630.93㎡） | 见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务” |
| 会议室 | 室内设施说明 | 室内设施情况：会议桌30、会议椅180、投影机1、话筒5 | 见“3.2房屋维护服务”“3.4保洁服务”“3.7会议服务” |
| 会议室数量（个）及总面积（㎡） | 会议室数量1个总面积100㎡ | 见“3.4保洁服务”“3.7会议服务” |
| 卫生间 | 卫生间数量（个）及总面积（㎡） | 卫生间数量18个，总面积702㎡ | 见“3.4保洁服务” |
| 垃圾存放点 | 各垃圾存放点位置、面积（㎡）及数量（个） | 急诊科北生活垃圾点1个，面积18㎡。院子东南角医疗垃圾存放点2个。面积共20㎡。 | 见“3.4保洁服务” |
| 车位数 | 地面车位数 | 车位数个75个 | 见“3.6保安服务” |
| 车行/人行口 | 车行口 | 车行口数量2个 | 见“3.6保安服务” |
| 人行口 | 人行口数量2个 | 见“3.6保安服务” |
| 设施设备 | 空调系统 | 中央空调2台，其它空调71台 | 见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 采暖系统 | 散热片300组 | 见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 给排水系统 | 给排水系统构成：集水井1个、化粪池1个 | 见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 消防系统 | 消防系统的构成：消防栓7个，灭火器116个 | 见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 照明系统 | 照明系统的构成：灯光照明设备，数量790个 | 见“3.6保安服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 供配电系统 | 高压柜1个，低压柜数量1个 | 见“3.3公用设施设备维护服务” |

**（2）物业管理（室外）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **明细** | **服务内容及标准** |
| 室外面积 | 室外面积：1200㎡ | 见“3.4保洁服务”“3.6保安服务” |
| 路灯、草坪灯、音箱 | 路灯数量2个 | 见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 消防栓 | 消防栓数量7个 | 见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 垃圾箱 | 垃圾箱数量181个 | 见“3.4保洁服务” |
| 室外配电箱 | 室外配电箱数量8个 | 见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 门前三包 | 门前三包面积80㎡ | 见“3.4保洁服务” |
| 监控 | 监控数量：59路 | 见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务” |
| 指示牌、显示屏 | 指示牌、显示屏共计9个 | 见“3.4保洁服务”“3.3公用设施设备维护服务” |

**3.物业管理服务内容及标准**

物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、保安服务、会议服务等。

**3.1基本服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 目标与责任 | （1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 |
| 2 | 服务人员要求 | （1）每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 |
| （2）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 |
| （3）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 |
| （4）如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 |
| （5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。 |
| 3 | 保密和思想政治教育 | （1）建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 |
| （2）根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 |
| （3）每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 |
| （4）发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。 |
| 4 | 档案管理 | （1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 |
| （2）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 |
| （3）遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 |
| （4）履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。 |
| 5 | 服务改进 | （1）明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 |
| （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 |
| （3）需整改问题及时整改完成。 |
| 6 | 重大活动后勤保障 | （1）制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 |
| （2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 |
| （3）收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。 |
| 7 | 应急保障预案 | （1）重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 |
| （2）应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 |
| （3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 |
| （4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。 |
| 8 | 服务方案及工作制度 | （1）制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 |
| （2）制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 |
| （3）制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。 |
| 9 | 信报服务 | （1）对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。 |
| （2）及时投送或通知收件人领取。 |
| （3）大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。 |
| 10 | 服务热线及紧急维修 | （1）设置24小时报修服务热线。 |
| （2）紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |

**3.2房屋维护服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 主体结构、围护结构、部品部件 | （1）每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 |
| （2）每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （3）每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （4）每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。 |
| （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。 |
| 2 | 其他设施 | （1）每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （2）每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 |
| （4）接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。 |
| 3 | 装饰装修监督管理 | （1）装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。 |
| （2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。 |
| （3）受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。 |
| 4 | 标识标牌 | （1）标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志　第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。 |
| （2）每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。 |

**3.3公用设施设备维护服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。 |
| （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。 |
| 2 | 设备机房 | （1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。 |
| （2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。 |
| （3）每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。 |
| （4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。 |
| （5）安全防护用具配置齐全，检验合格。 |
| （6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。 |
| 3 | 给排水系统 | （1）生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。 |
| （2）二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。 |
| （3）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 |
| （4）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。 |
| （5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 |
| （6）每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。 |
| 4 | 空调系统 | （1）空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。 |
| （2）办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。 |
| （3）开展维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。 |
| （4）每半年至少开展1次管道、阀门检查并除锈。 |
| （5）每年至少开展1次系统整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 |
| （6）每年至少开展1次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每2年至少开展1次风管清洗消毒。 |
| （7）每年至少开展1次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展1次挂机和室外支架稳固性巡查。 |
| （8）制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。 |
| （9）发现故障或损坏应当在30分钟内到场，紧急维修应当在15分钟内到达现场，在12小时内维修完毕。 |
| 5 | 消防系统 | （1）消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。 |
| （2）消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503或XF503）的相关要求。 |
| （3）消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。 |
| （4）消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。 |
| （5）自动喷水灭火系统启动正常。 |
| （6）消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。 |
| 6 | 供配电系统 | （1）建立24小时运行值班监控制度。 |
| （2）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。 |
| （3）公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。 |
| （4）核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。 |
| （5）发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好 应急事件上报及处理工作。 |
| （6）复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。 |
| 7 | 弱电系统 | （1）安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。 |
| （2）保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。 |
| 8 | 照明系统 | （1）外观整洁无缺损、无松落。 |
| （2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 |
| （3）每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。 |
| 9 | 采暖系统 | （1）定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。 |
| （2）负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。 |
| （3）做好供暖前检查等相关准备工作。 |
| （4）暖气片上水前，提前通知采购人。 |
| （5）供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。 |
| （6）根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。 |

**3.4保洁服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 |
| （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 |
| （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 |
| 2 | 办公用房区域保洁 | （1）大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （2）电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 |
|  （5）作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 |
| （6）公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。 |
| （7）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （8）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见3.4.1） |
| （9）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。 |
| 3 | 公共场地区域保洁 | （1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。 |
| （2）雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。 |
| （3）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （4）清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （5）绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展1次巡查。 |
| （6）办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。（各类材质外立面服务标准详见3.4.1） |
| 4 | 垃圾处理 | （1）在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。 |
| （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。 |
| （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。 |
| （4）化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。 |
| （5）每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。 |
| （6）垃圾装袋，日产日清。 |
| （7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 |
| （8）做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。 |
| （9）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。 |
| 5 | 卫生消毒 | （1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 |
| （2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。 |
| （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。 |

**3.4.1具体清洁要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **材 质** | **清洁要求** |
| 1 | 瓷砖地面 | （1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 |
| （2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。 |
| 2 | 乳胶漆内墙 | 有污渍时用半干布擦拭。 |

**3.6保安服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保安服务相关制度，并按照执行。 |
| （2）对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。 |
| （3）配备保安服务必要的器材。 |
| 2 | 出入管理 | （1）办公楼（区）主出入口应当实行 24小时值班制。 |
| （2）设置门岗。 |
| （3）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。 |
| （4）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。 |
| （5）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。 |
| （6）配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。 |
| （7）根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。 |
| （8）提供现场接待服务。①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。③物品摆放整齐有序、分类放置。④现场办理等待时间不超过5分钟，等待较长时间应当及时沟通。⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率100%。⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。 |
| 3 | 值班巡查 | （1）建立24小时值班巡查制度。 |
| （2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。 |
| （3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 |
| （4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。 |
| 4 | 车辆停放 | （1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。 |
| （2）合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。 |
| （3）严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 |
| （4）非机动车定点有序停放。 |
| （5）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟。 |
| 5 | 消防安全管理 | （1）建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 |
| （2）消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 |
| （3）易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 |
| （4）定期组织消防安全宣传，每半年至少开展1次消防演练。 |
| 6 | 突发事件处理 | （1）制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。 |
| （2）建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 |
| （3）识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。 |
| （4）每半年至少开展1次突发事件应急演练，并有相应记录。 |
| （5）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 |
| （6）办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。 |
| （7）事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。 |
| 7 | 大型活动秩序 | （1）制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。 |
| （2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。 |
| （3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。 |

**3.7会议服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 会议受理 | 接受会议预订，记录会议需求。 |
| 2 | 会前准备 | 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。 |
| 3 | 引导服务 | 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。 |
| 4 | 会中服务 | 会议期间按要求加水。 |
| 5 | 会后整理 | 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。 |

**4.物业管理服务人员需求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门职能** | **岗位** | **同时在岗人数** | **岗位所需总人数** | **备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）** |
| 服务中心 | 项目经理 | 1 | 1 | 项目经理应具有大专及以上文化程度，具备物业经理上岗证，有 5 年以上的物业管理经验。负责对公司各项决定的贯彻落实，对公司的经营、管理负全面领导责任。 |
| 基本服务 | 项目主管 | 1 | 1 | 大专及以上学历，有 3 年以上的物业管理经验。协助项目经理做好物业管理工作。 |
| 公用设施设备维护服务 | 维修人员 | 1 | 1 | 持证上岗，负责按规定要求对配电设 施、公共设施、给排水设施、照明设施及门窗桌椅的维修作业。 |
| 保洁服务 | 挂烫员 | 1 | 1 | 清洗的衣物、被服等进行熨烫。 |
| 洗涤员 | 3 | 3 | 按照规定定时到院区各个科室收集需要清洗的衣物、被服等，对衣物进行清洗、消毒、确保干净、整洁；对衣物进行清点和登记，确保不少件、不丢件；衣物收发和运送及时、准确。 |
| 保洁员 | 9 | 9 | 按规定要求对科室、病房、手术室等地面、墙面、天花板、卫生间以及相关公用设施进行消毒和消杀作业,做到无杂物、无污渍、无水迹、无垃圾，负责收集和清洁保洁区域的生活、医疗垃圾,协助专项保洁人员开展所需的辅助性作业。 |
| 清洁服务 | 垃圾清运员 | 1 | 1 | 医疗废物及生活垃圾分类收集转运，日产日清。 |
| 保安服务 | 保安员 | 10 | 10 | 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,有安保工作经验优先，需持安保证岗。 |
| 消防员 | 1 | 1 | 持相关证件，负责消防设施的检查和院区外围保安工作。 |

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

 供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

**5.验收要求**

1.成交供应商必须按服务标准中所规定的工作内容和具体要求来完成采购人所交给的工作，并提交相应的报告。

2.成交供应商每次完成工作后，采购人将立即进行验收，若发现成交供应商完成工作的情况不符合合同所规定的要求，采购人有权拒绝进行完工确认，并书面通知成交供应商进行整改，成交供应商应予以接受。

3.成交供应商必须保证服务质量能够完全符合采购人之合理要求, 否则采购人有权向成交供应商发送如下告之单1）通知；2）警告；3）最后警告及扣除相关费用。

4.采购人按照服务标准制定考评表，每季度对成交供应商的整体服务水平进行打分考评。如考核得分≥90 分，为优秀；考核得分为 80 -89 分的，为良好；考核得分为 70 -79 分的，为合格，采购人有权按约定进行警告并予以扣款；如考核得分低于70 分，为不合格，采购人有权单方面解除合约，成交供应商应积极配合。

**6.综合要求**

1.磋商供应商所提供的服务各项指标符合或优于本次磋商要求、国家标准、行业标准及规范。

2.磋商供应商必须按磋商文件各章节条款的内容和顺序逐项作出实质性应答。无论磋商文件如何表述，磋商小组欢迎磋商供应商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磋商响应文件中的技术服务偏离表中，任何不按此要求的磋商响应文件将承担被拒绝接受的风险。成交后，磋商供应商在合同谈判中的任何偏差都不得超越此偏离表中已被采购人确认的条款。

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

4.供应商需在磋商响应文件中制定针对本项目的相关服务方案、应急预案及保障措施等。

**7.实质性条款要求（加“★”部分为实质性要求，必须满足，以下条款须提供承诺函，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（28人）要求。**

**★（二）磋商供应商须承诺：项目经理及物业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（共10人），成交供应商须出具承诺书（承诺书形式不限），自承接本项目之日起30日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。**

**★（四）磋商供应商须承诺：维修人员（1人）、消防员（1人）须持证上岗（提供政府相关行业监管部门颁发的有效操作证）。**

**★（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。**

**8.服务期限：本项目服务期为一年（从合同签订之日起算）。**

**9.付款办法：按季度结算。采购人在次月 10 日内对成交供应商进行考核，采购人收到成交供应商出具的正规税票后 7 日内支付服务费用（具体支付要求由采购人与成交供应商具体商定）。**