**招标内容及采购需求**

本次采购项目为采购榆林市财政局物业管理服务项目，投标人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》，投标人不得以低于成本的报价参与投标。

**采购需求：**

（一）基本情况

榆林市财政局办公楼主楼11层(地下1层，地上10层),附楼5层(地下1层,地上4层)。主楼地下一层包括制冷机房1间，水泵房1间，换热站1间，地下车库1间，消防室、监控室1间，1-8为办公室及会议室，9层电梯机房2间，10层高位箱1间;附楼地下配电室包括变压器2台，高压配电室1间，低压配电室1间,柴油发电机房1间。动力中心1层在地下(包括锅炉房1间、循环水泵房1间,配电室2间(包括变压器2台，高压配电室1间，低压配电室1间)、消防水泵房1间、生活水泵房1间)。西二楼职工宿舍2层10间，人民路第二办公区，办公楼3层，共有办公室 35 间，锅炉房1间，水泵房1间。

（二）人员配置及要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 要 求 | 岗位职责 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 45周岁以下，从事物业工作3 年及以上。 | 负责项目整体工作运行，严格履行《物业服务合同》。 负责协调处理采购方提出的各项意见。 |
| 2 | 经理助理 | 1 | 40周岁以下，大专及以上学历，从事物业工作 3 年以上。 | 协助项目经理做好整体工作运行，在项目经理安排下开展相关工作。 |
| 3 | 文员 | 1 | 35周岁以下，大专及以上学历，从事物业工作 3 年以上，熟练运用OFFICE等办公软件。 | 负责办公室各类资料、文档的编号、打印、排版和归档；报表的收编以及整理，编写各类文字材料，完成部门经理交代的其他工作。 |
| 4 | 保安员 | 26 | 45周岁以下，熟悉安全器材的使用和具有处理突发事件的能力。 | 负责项目管理区内安全、门卫、秩序等。 |
| 5 | 保洁员 | 21 | 50周岁以下，爱岗敬业、服从管理。 | 负责项目管理区内公共区内、外各项保洁。 |
| 6 | 会议服务员 | 6 | 35周岁以下，女性为主，大专及以上学历，五官端正，细致认真，服务意识强。 | 负责会议后勤服务，保持会议室环境干净整洁，维护会议室设备、设施确保正常使用。 |
| 7 | 维修工 | 5 | 50周岁以下，需持有电工证和具有3年以上工作经验。 | 负责项目全部设施设备的维修、养护、运行和其他零星维修。 |
| 8 | 锅炉工 | 5 | 50周岁以下，需持有司炉工证和具有3年以上工作经验。 | 负责项目供暖设施设备的维修、保养、运行等。 |
| 9 | 消防监控员 | 3 | 45周岁以下，熟悉消防系统操作并具有处理火灾突发事件的能力。 | 负责项目消防安全工作，熟悉消防安全处理流程，确保消防设施设备正常运转。 |
| 合计 | 69 |  |  |

物业公司需按照以下表格要求专人专岗，不得有兼职人员，并为工作人员购置满足不同工作需求的应季工作服。（人员总数69人），具体如下:

（三）物业管理服务的要求与承诺

1、共性要求

敬岗、爱业、专业、精干、高效、健康、思想品质好，作风正派，服务意识强；男员工不准留胡须、蓄长发、染发(黑色除外)、刺青纹身、佩戴过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩戴过分的饰物，头发染色不能过艳；所有进驻的物业人员工作时间不准抽烟、闲谈以及做和工作无关的事；使用语言要文明，举止要大方，要具有一定的工作经验；员工需统一着装上岗。

2、物业管理服务项目的基本要求及标准

物业管理区域内所有物业管理服务项目的基本要求和标准参照《榆林市财政局物业管理考评办法》一级标准制定。

（四）物业管理服务范围

1、负责保持所有管理区域的整洁。

2、保证将院区垃圾清运至环卫部门指定地点，保证各类管道疏通。

3、保证所有院区供水、供电、中央空调系统、锅炉及相关设施设备的正常运转及日常维修维护。

4、乙方负责所有院区电梯设备的日常运行管理，并委托具有相应资质的专业维保单位实施电梯维护保养工作，并承担产生的维保费及校验费。

5、负责所有院区24小时安全保卫及传达室昼夜值班。

（1）完备安全防范措施。严格来访登记制度，热情接待来访者，做好值班记录。严禁小商贩等人员进入工作区。保安人员24小时在岗值班，夜间安排专人巡逻。负责治安案件的现场保护，协助有关部门的调查工作。

（2）负责院区车辆进出管理，保证院区车辆停放有序。

（3）掌握消防设施的使用方法，并能及时处理各种火灾事故，设立消防疏散示意图，保证消防通道和各安全出口的畅通，每月对照检查2次以上。

5、配合入住单位做好日常应急工作。

（五）物业管理服务要求

●基本要求

1、设立24小时值班制度， 接受使用单位报修、求助、建议、咨询、投诉等各类信息的收集和反馈，及时安排处理并做好相关记录。

2、物业服务企业所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情、文明用语。

3、物业管理制度健全，岗位职责权限明确，制定相应工作服务标准、执行措施和考核办法。

4、建立工程维修管理制度，急修及时率100%，返修率不高于1%。

5、物业服务资料档案规范分类，管理有序，查阅方便。

●房屋管理

1、对院区建筑物公用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。每日巡查物业管理区域楼宇门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。

2、根据院区实际使用年限，及时编制维修计划，向采购单位提出报告与建议。

3、使用单位对房屋进行改造、装修，物业公司需要按照房屋装饰装修和安全使用的有关规定及管理规约的要求，将室内装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。及时巡查监督装饰装修施工现场，并对施工现场进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改共用管线等损害公共利益的行为及时制止，并报告采购单位。

4、物业管理区域设有平面示意图、路标、楼宇标识标牌、共用设施和场地标识的，做到维护及时、标识明显。

5、院区外观整洁、无乱贴、乱涂、乱画现象。

●共用设施设备管理

1、按合同约定，制订物业管理区域共用设施设备年度、季度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。

2、有完善的设备运行、维修维护、设备巡查等管理制度和设备用房卫生清洁制度，并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确。有设备台账、设备运行记录和巡查记录。

3、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故，有突发事件应急处置预案和处理记录。

4、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

5、每日至少2次对一般共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。

6、共用设施设备需要维修或者更新改造的，及时编制维修、更新改造计划并向采购单位提出报告与建议，根据采购单位的决定和国家相关规定，组织维修或者更新改造。

7、实行24小时值班报修制度。急修半小时内到达现场，一般维修12小时之内或在双方约定时间到达现场，服务应文明礼貌，做到工完料清场净。

8、共用照明设施（院内、楼梯间、大厅、走廊、地下车库）完好率95%以上，并按规定时间开关（更换配件费用由甲方承担，乙方负责维修）。

9、物业管理区域主要道路及地面车位，交通标识齐全规范。

10、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，设有明显警示标识并制定防范措施。

11、对雨水、污水管道每月检查一次，每年对公共雨水、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。

12、对化粪池每月检查一次，每年清掏2—3次。

●公共秩序维护

1、物业管理区域主出入口24小时值班，外来人员进入实行登记制度，安全管理员文明执勤，语言规范，并按规定着装及相关配饰，认真做好值班记录，发现问题及时上报，协助处理。

2、进出物业管理区域的车辆实行登记管理，引导车辆出入，有序停放。

3、对进出物业管理区域的装修施工人员、服务人员实行临时出入证管理。

4、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告榆林市财政局会计服务中心后勤服务科和有关部门（如火警119、治安110），并采取相应措施。

5、配合采购单位后勤服务科做好日常应急工作。

●保洁服务

楼内共用区域：

1、地面：

楼内卫生清洁须在正常上班之前清理完成，楼内通道和楼梯，每日拖擦2次以上。门厅地面，每日拖擦2次以上，保持地面清洁干净。

2、墙面：

涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面，每月清扫1次以上，保持无蛛网、无明显污渍。2米以下贴砖墙面，每天擦拭1次以上，保持表面干净、无污渍。

3、楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每日擦拭一次，保持表面干净、无污渍。

4、栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每天擦拭一次，保持表面干净、无污渍。

5、天花板、共用照明灯具，每月除尘一次以上，目视无污渍、无蛛网。

6、门、窗等玻璃，每周擦拭1次以上，其中门厅玻璃每天擦拭1次以上，保持洁净、光亮、无污渍。

7、天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。

楼外共用区域：

1、硬化道路地面：保持地面干净，地面垃圾滞留时间不超过半小时。

2、明沟每周清理1次，无杂物、无积水。

3、共用照明灯具、宣传栏等，每周擦拭一次以上，保持无污渍、明亮清洁（2米以上部分每月擦拭、除尘一次）。

4、积水、积雪清扫及时，上班时间需加强巡回保洁。

5、保洁工具应统一放置在指定位置，不得影响整体美观。

公共卫生间：

每天全面清洁3次，保持无异味，干净整洁。

垃圾的收集与处理：

1、生活垃圾日产日清，垃圾袋装化，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味。

2、设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生。

●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工作。

3、做好会议室区域内的物品保养、保管工作。

4、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。

5、严格执行本岗位工作的操作规程，按照规程具体内容执行操作；在服务中，要及时发现问题，积极采取措施。

（六）其他

1、招标单位负责提供本项目所有物业管理工作人员必要的办公用房、办公桌椅、办公用品、食宿条件（包括住宿房间、床）。

2、物业服务所需保洁用品及工器具由中标单位负责，项目所需的其他日耗品（包含但不限于卫生纸、擦手纸、洗手液等）由招标单位承担。

4、本项目服务要求中的维修费用说明：

（1）包含在报价中的维修费用：管理区域内共有部位的小型维修，如管道、水龙头、共用照明、开关等共有设施设备维修、更换，单个管件、配件所需费用低于200元，归属于小型维修范畴中，维修费用由中标单位承担。

（2）不包含在报价的维修费用：管理区域内共有部位的大、中型维修，管理区域内共有设施设备维修、更换，单个管件、配件所需费用超过200元的，由供应商向招标单位提交相关申请，经招标单位同意后方可实施维修，并由招标单位按实际发生费用支付。

（3）在电梯运维管理过程中，涉及配件更换或设备维修项目，所需费用500元内的由中标单位承担，费用超过500元的，由供应商须向招标单位提交相关申请及预算明细清单。经招标单位同意后方可实施维修，并由招标单位按实际发生费用支付。

5、本项目服务要求中养护费用说明：管理区域内共用设施设备，如共用管道、共用线路、发电机组、消防等设备每年必需的养护经费由供应商向招标单位提交相关经费申请，经招标单位同意后实施养护工作，并由招标单位按实际发生费用支付。

6、在供应商提供服务期间，招标单位可以根据办公区使用的实际情况，在协商后变更或增加相应的服务条款内容。

7、本项目要求标准的最终解释权归榆林市财政局所有。