

采购需求

一、项目概况

1、采购内容：本次招标项目为 2025 年度津东新城汉溪湖公园管理维护服务，服务主要内容为对汉溪湖公园内进行管理运行，对所有设施设备进行维护，包含秩序维护服务、巡逻服务、安全管理服务、消防应急服务、环境维护服务、应急事件预防及处理服务等，绿化养护、湖体养护、运动场地、儿童活动区塑胶地面养护、足球场养护等相关工作。

2、本项目采购预算 2400000.00 元，最高限价 2400000.00 元

3、现场条件和周围环境：各供应商应在本项目投标前充分了解本工程现场和周围环境，并在其投标时就此给予了充分的考虑。

二、维护服务标准

L. 本项目团队人员约定如下：

本项目团队人员约定如下：保安人员年龄不超过 50 岁，保洁、绿化养护人员年龄不超过 55 岁。拟派人员身体健康，五官端正，身材挺拔壮实（男性）。

保安人员不少于 10 人；保洁人员不少于 8 人；绿化人员不少千 7 人；水电工人员不少于 2 人；其他管理人员不少于 2 人。

2. 总体管理要求：在服务期限内，成交供应商必须遵守国家《劳动法》及有关法律、法规，在管理范围内进行园区物业管理服务。

2.1 物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的管理及维修养护；

2.2 物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护；

2.3 物业管理区域内的绿化养护和管理；

2.4 物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理；

2.5 供水、供电、供气、通信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

2.6 物业管理区域的日常安全巡查服务；

2.7 物业档案资料的保管；

2.8 协助采购人做好重大接待的后勤保障服务；

2.9 物业管理区域的节假日氛围布置，娱乐活动组织及实施；

2.10 物业管理区域内湖面的清洁及补水；

2.11 协助采购人做好节能减排相关工作；

2.12 协助采购人开展相关的采购活动。

3. 基本要求：

3.1 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理、员工培训等制度健全。

3.2 管理服务人员形象气质佳，统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

3.3 服务应达到的各项指标（最低要求）

（1）杜绝火灾责任事故和其他安全事故

（2）环境卫生、清洁率达到了95%

（3）设备保养率、检查率达到了100%，公共照明设施完好率达到了100%

（4）零星维修、报修及时率100%，返修率1%

（5）服务有效投诉1%，处理率100%

（6）游客及工作人员满意率达到了95%

4. 具体要求：

4.1 秩序管理：

4.1.1 内容

（1）设立专业秩序维护人员，做好安全保卫和防火防盗工作，并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

（2）负责园区内治安秩序，排除各类安全隐患，及时提醒游客注意安全，帮助游客解决游园疑难，协助游客处理紧急事件等工作。

（3）引导市民文明游园，爱护公物，珍惜花草，防止设备景观遭到破坏。

（4）合理安排市民自发组织的跳舞、锻炼等文娱活动，杜绝赌博、诈骗、毒品、邪教，以及恶俗低级的活动及言论。

4.1.2 要求

（1）执勤

秩序维护人员按照职责坚持门岗执勤，交接班要准时并做好交接班记录，加强日常巡视

和监控，积极与相关部门配合保证园区安全。

(2) 消防安全

定期进行消防设备的检查，发现火灾事故或隐患，上报有关部门并及时处理。

(3) 停车场的车辆要排列整齐，随时指导车辆停放位置，督促锁闭「青况，严防偷盗和交通事故的发生。

(4) 其他突发事件

制定突发事件应急预案，严防刑事案件和治安事件的发生，随时处理紧急情况和制止突发事件，维护工作秩序。

(5) 有切实可行的安全保卫及秩序维护工作方案、工作计划、日常工作记录，做到办公场所主要出入口、重点部位有专人职守，危及人身安全处有明显标志和有效防范措施，杜绝安全隐患存在；建立立体交叉的安全防范体系。

(6) 对服务范围内进行安全防范检查和巡逻，重点部位、重要景观定时巡视。严防火灾。

(7) 有发生治安案件、刑事案件等突发事件的处置预案；发生时，应立即采取有效措施，并及时报警和配合公安部门进行处理。

4.2 环境维护（保洁）：

(1) 负责对园区内的各项设施及场地进行及时的清扫保洁，确保园容整洁。

(2) 有健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，有明确的分工和责任范围。

(3) 根据工作需要和设施要求合理规划垃圾集纳点，并每日将服务范围内的垃圾归集到垃圾站，日产日清。

(4) 每天应在晨前普扫一次，夏（秋）季于 8:00 前，冬（春）季于 08:30 前结束普扫，全天候保洁。遇特殊情况，可根据需要增加频次。

(5) 保洁采取巡回保洁方式拾捡路面和绿化带内的垃圾，及时清理废弃箱，每天擦拭废物箱和人行护栏 1 次。

(6) 及时对景观水系的垃圾、落叶进行打捞，随时观察水质变化，根据情况进行不定期补水、换水或清淤工作。

(7) 安排专人负责公厕的清扫、消毒、灭蝇等工作，做到无异味、无蝇虫、无粪便残

留，保持公厕干净卫生，所有厕所采取不定时巡回保洁，定期疏通、清掏排水管道及化粪池，保证其正常使用。

(8) 保持公共设施卫生清洁，座椅、果皮箱干净整洁。

(9) 制定公共卫生事件处置预案，发生突发公共卫生事件时，应迅速组织人员对办公场所内清洗和消毒，采取有效措施加强对游客的宣传，维持正常秩序。

(10) 随时巡查，及时清除垃圾等。

(11) 单体建筑物勒角线以外的地面每日整体清扫一次，随时保洁，表面无污渍、油渍、烟头。标准：无污渍、无杂物、积水；

(12) 告示牌、景观石、护栏、照明设施、公共设施、消防配套设施、垃圾箱等每天用抹布擦拭一次。标准：干净、无浮尘、无污渍；

(13) 绿化带、草坪等每天及时清理，无垃圾等杂物；

(14) 区域内停车场每日整体清扫一次，表面无污渍、油渍、烟头。标准：无污渍、无杂物、积水。

(15) 在秋季霜冻天气及恶性反季节的恶劣天气中，中标人员必须及时清扫，尽可能短时间内使保洁质量恢复至恶劣天气之前水平，落叶期严禁敲打植物树木的枝叶。

(16) 在冬季扫雪过程中，中标人应当全力以赴、认真对待，在雪后极短时间内完成扫雪任务。

(17) 定期组织人员进行安全生产相关应急演练，确保服务期间零事故。

4.3 垃圾清运：

(1) 严格贯彻执行《陕西省生活垃圾分类制度实施方案》，对卫生区域内产生的所有垃圾进行规范分类处理，并做好相关记录等。

(2) 垃圾中转站打扫干净，即满即清。

4.4 绿化养护：

4.4.1 总体要求：

(1) 严格按照园林绿化养护操作规程及甲方制定的养护标准，对委托范围内所有绿地及植物进行精心养护。

(2) 根据季节变化和植物的生长特点及时做好浇水、修剪、抹芽、施肥、除草、病虫

害防治等工作，确保其生长良好，姿态优美。

(3) 逢元旦、春节、劳动节、国庆节等重要法定节假日，或由其他特定要求，负责对公园的摆花、布景和亮化布置工作。

(4) 及时应对各种天气变化，做好植物的抗寒、抗旱、抗涝及抗大风工作，防止植物受损，确保其成活率。不可抗力造成的植物毁坏除外。

(5) 按照公园管理处要求进行植物苗木补栽以及景观提升。

4.4.2 具体要求：

(1) 草坪（地）保持平整，及时修剪，草高不得超过 8 厘米。

(2) 每年消除草坪（地）杂草 4 遍以上。

(3) 常年保证有效灌溉、排水，及时平整低洼地，做到基本无积水。

(4) 乔、灌木按植物生长周期，每年至少修剪 3 次，并及时拔除枯死的灌木及树木，做到基本无杂草、枯枝、病枝，无附着寄生虫。

(5) 经常巡视，及时处理歪倒树，做到树木基本无倾斜。

(6) 每日巡视绿化情况，做到树木、绿篱等无杂物、无蜘蛛网、无藤蔓缠绕。

(7) 定期在服务范围内施肥浇水、喷洒除虫剂，做好病虫害防治。

(8) 草坪、乔、灌木等要及时补种，满足整体绿化效果。

(9) 做好服务范围内防火工作。

4.5 工程维修：

4.5.1 工程维修内容

设置专职工程维修人员，负责设备设施日常巡查，小损、小坏的维修，保持各类设施原来完好等级为目的的日常维修保养工作。

4.5.2 工程维修要求

(1) 电气

园区公共照明灯具、插座、低压电路、通讯线路维修接到报修 30 分钟响应，现场维修，较大故障 24 小时内排除故障。

(2) 上下水

上下水跑冒滴漏的止水和修补，水阀、便器具、管道的检修和更换等（不含地理部分），

对于漏水现象 10 分钟内到现场维修，较大故障首先制止跑冒滴漏，24 小时内维修完成。

(3) 设备

各种机械设备和电器设备的简单修复。如：热水器、供电开关等。

(4) 对配电设备电压、电流、变压器温度、继电保护指示灯每天巡查 2 次并做好交接班数据记录，发现异常及时排除常规故障并做记录，故障现场无法排除及时向上一级汇报。

(5) 按规定或约定时间进行维修及保养工作；

(6) 所有维修保养必须有计划，有巡查、维保记录。

4.6 设备、设施维护

(1) 定期检查、保养、维修、更换园区内破损、故障的设施设备、园区坐凳、垃圾箱及其他小型维修。保障其外观无损，能正常使用。

(2) 若公园内有局部施工，应负责施工范围内园区原有设施的改造、移位、恢复等工作。

(3) 制订设施、设备维护方案，应急维修维护制度，并做好日常维修维护工作记录。

(4) 配电房、水泵房及管道日常巡查及维护。

(5) 公区照明、消防广播、防护栏、椅子等公区设施进行日常维护等。

4.7 道路维修养护：

负责园区内道路维修及日常养护，应在施工现场设置明显施工标志，并采取围挡等安全措施。

4.8 其他要求：

(1) 负责公园职工食堂正常运行、职工餐费及运行所需经费的收支、采购等相关工作，保障职工就餐及用餐安全。

(2) 如遇其他上级临时布置的工作，应积极配合采购人完成。

(3) 中标人针对项目建立物业服务方案、组织架构、人员录用、人员更换等各项规章制度，在实施前要报告采购人，经采购人审核后实施。

(4) 采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审核权。

(5) 中标人要有应急处理上访等突发事件的具体措施，在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的人员可直接进行调配。

(6) 中标人在做好工作的同时，有责任向采购单位提供合理化建议，以提高管理效率和服务质量。

(7) 中标人在物业服务中，各种资源消耗记录完备，节能降耗要达到采购单位的标准。

(8) 中标人不得擅自改动物业管理用房房屋、管线、设备等的位置和用途，如需改动应报采购单位审核、批准执行。

(9) 中标人须安排专人在安保监控室进行 24 小时值班。

(10) 中标人须对园区进行 24 小时治安巡查。

(11) 公示服务电话，急修半小时、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录，大中修要求有预见性。

(12) 中标人要对重要区域、部位建立巡查制度，并有完整的巡查记录。

(13) 每逢佳节，国家法定节假日，大型纪念活动或甲方指定装饰要求时，中标人须制定园区营造方案交采购人相关负责入审议，氛围营造方案通过，实施布置。

(14) 中标人无条件接受采购人考核细则，具体考核细则以中标人与采购人签订合同时订立的为准。

(15) 配合采购人完成其他相关工作。

5. 人员要求

5.1 中标人物业服务员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

5.2 中标人应制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工思想教育、业务培训，加强团队建设，营造良好的企业文化氛围。

5.3 服务人员要求

(1) 派驻现场的秩序维护员要求五官端正，普通话流利，体形标准，身体健康，有一定保安服务工作经验。

(2) 派驻现场的保洁入员要求五官端正，身体健康，有一定保洁服务工作经验。

(3) 派驻现场的工程维修入员要求持证上岗。

二、技术和商务的实质性要求和条件

1. 技术要求：

*1.1 必须满足的技术要求：

- (1) 质量要求：满足公园对外开放要求，满足相关法律法规及行业主管部门要求。

2. 商务要求

*2.1 必须满足的商务要求

- (1) 投标报价未超过规定的采购预算价或最高限价；
- (2) 服务周期：自合同签订之日起 1 年。
- (3) 对合同中规定的付款方式及双方的权利和义务是否做出了实质性响应；
- (4) 投标有效期符合招标文件要求。

2.2 合同专用条款和通用条款的全部内容。

注：“*”号标记的条款为技术和商务的实质性要求和条件，若偏离则为无效投标。