**谈判内容及采购需求**

本次采购项目为采购2026年物业托管服务项目，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。谈判报价应遵守《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本次采购活动。

**采购需求：**

（一）人员配备表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 人数 | 岗位要求 | 说明 |
| 项目经理 | 1 | 男女不限，45周岁以下，持有物业管理相关岗位证书，具有三年从事物业管理经历，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。 | 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；完成公司下达的年度经营目标及管理目标，对办公区物业及餐饮实行全面管理。 |
| 绿化养护 | 1 | 年龄在50周岁以下，具有一年以上同岗位工作经验，沟通协调能力强，责任心强，身体健康，吃苦耐劳。 | 负责院内花草树木的种植、修剪和养护工作，确保区绿地、花坛、草坪的整洁和美观;维护绿化设施和园林景观的保洁工作，及时报告绿化设施的损坏情况，并及时协调维修。 |
| 电梯管理员 | 1 | 男性为主，年龄50周岁以下，持有电梯安全员证件，具有一定的电梯专业知识，责任心强。 | 负责电梯的日常巡查，检查电梯每日运行情况，处理电梯突发性情况，配合及监督电梯公司的电梯保养工作。 |
| 保洁人员 | 6 | 女性为主，年龄在50周岁以下，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。 | 负责服务区域的卫生清洁包括：办公室、通道、大厅、卫生间、外围、车库、电梯、会议客房等。 |
| 安保人员 | 6 | 男性，年龄50周岁以下，具有一年以上工作经验，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 | 门岗：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。巡逻岗：主要负责所辖区域的日常巡检工作。 |
| 工程维修 人员 | 2 | 男性，年龄50周岁以下，二年以上物业工作经验，具有电工证书，熟悉电工操作的各项规程，责任心强，吃苦耐劳，身体健康。 | 负责高低压设备日常运行，负责空调及供暖设施设备日常运行，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。 |
| 消防监控员 | 6 | 男性为主，年龄50周岁以下，持有消防设施操作员证书，具有一定的消防管理相关知识，熟悉消防控制室的各种设备和操作流程，责任心强。 | 负责监控消防设备运行情况、观察火灾状况、监控火警报警系统、负责消防器材的检查和维护，协助处理紧急情况。服务中心与康复服务中心消防控制系统相互独立，各有1个消防控制室。要保证消防控制室24小时有人值守。 |
| 大厨 | 1 | 男性，具有5年以上厨师工作经验，持有中级及以上厨师证，具有较强的沟通协调能力和较高的烹饪技术，了解和熟悉食品材料的基本规格和搭配，身体健康。 | 全面负责后厨管理工作，负责每日菜品搭配，合理安排工作岗位及每日工作，带领厨师做好每餐出品工作，检查厨部卫生清洁工作，负责节能降耗工作，检查监督使用各类厨部设备等。 |
| 副厨 | 1 | 具有中级及以上烹调师证书，服从工作安排，按质、按量烹饪食物、做到饭菜可口，保质保鲜，身体健康。熟练掌握各种面点的制作工艺，保证面点质量和及时供应，身体健康。 | 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及洗切水果；负责地方菜，炒、炖、烩，岗位卫生等。负责面点房全面工作，加工每天糕点，面食及岗位卫生等。 |
| 帮厨 | 2 | 服从工作安排，按质、按量烹饪食物、做到饭菜可口，保质保鲜，身体健康。 | 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及洗切水果；负责地方菜，炒、炖、烩，岗位卫生等。 |
| 洗碗工 | 1 | 服从工作安排，身体健康。 | 负责餐具、碗筷的清洗、岗位卫生等。 |
| 服务员 | 1 | 女性，年龄在50周岁以下，品貌端正，身体健康，掌握服务流程，工作热情、主动，有熟悉的服务技巧和一定的应变能力。 | 有培训会议时：1、提前做好会前准备工作如：清理会议室卫生及茶具卫生，根据举办方要求布置会场，摆好桌签并提前准备好热水、茶叶；2、及时为参会人员沏茶、加水（每15分钟1次），配合参会人员的需要及时的处理相关问题；3、会后清理工作：及时关闭会议室灯、空调等。没有培训会时：按照工作程序和标准做好各项开餐的准备工作；做好开餐前后大厅的卫生清洁工作；能迅速有效的处理就餐时段的各类突发状况。 |
| 备注 | 以上人员上岗时需要提供及身份证（核验年龄），餐饮人员须持健康证上岗. |

（二）物业服务内容

榆林市残疾人服务中心和榆林市残疾人托养服务中心大院房屋建筑的日常管理和养护维修；设施、设备的维修、养护、运行和管理（给排水、供电、天然气、消防、电梯、监控、供热、空调、厨房餐厅等涉及的设施设备的日常维修养护和运行管理）；市政设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理；公共秩序，日常安全巡查，交通与车辆停放秩序的管理；公共环境卫生；绿化养护和管理；食堂餐饮服务管理；会务、培训和接待服务及招标单位交办的其他工作。

1.建筑的维修、养护和管理。包括：楼顶、外墙面、地面、吊顶、楼梯间、走廊通道、房屋和院落等。

2.所有设施、设备的维修、养护、运行和管理。包括：供电系统、照明系统、供暖系统、空调系统、给排水系统、院内雨水系统、消防系统、避雷系统、灶务设施设备、落水管、电梯、楼宇门、楼梯护栏、室内外的门窗、灯、锁等。

3.食堂餐饮管理，严格按照甲方要求制定营养合理的膳食菜谱，保障学校师生、大楼办公人员，一日三餐的供应。 另外需无偿保障临时加班用餐、各类公务接待用餐和会议、 培训等用餐任务（服务时间段包含双休日，节假日）。

4.市政设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。包括道路、化粪池、停车场、蓄水池、上下水系统、自行车棚、室外游乐设施、操场等。

5.公用绿地、花草树木的养护与管理。

6.环境卫生。大楼办公区、过道、楼梯、楼道、楼顶、玻璃、地下车库、大楼外四周、操场、室外游乐设施、特殊用房（包括会议客房等）的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

7.车辆（机动车和非机动车）行驶、停放秩序及场所管理。

8.维持公共秩序，包括防火防盗报警、来访人员登记通报、安全监控、巡视、门岗执勤和突发事件处理等。

9.物业档案资料的保管及有关物业服务费用的账务管理。

10.供水、供电、供气、通讯、维修等单位在物业管理区域内对相关设施设备维修养护时，进行必要的协调和管理。

11.物业管理区域内会议、培训、接待等服务保障，每次会议召开前应做好各项相关会务准备工作。

12.甲方委托的其他事项。

（三）基本要求

1.物业管理企业有较完善的日常管理制度。

2.物业管理企业所有员工佩戴标志。

3.进驻物业服务点之后，针对实际情况物业服务企业应对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。

4.统一着装，仪容仪表整洁，服务主动热情，服务人员宜使用普通话。

5.每月征询一次业主对物业管理的意见，达到业主、使用人基本满意。

6.房屋及有关设施设备的有关档案资料齐全，查阅方便。

（四）服务标准

1.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90%。每天巡视，确保公共照明按规定时间定时开关。

（8）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。

2.设施设备维修养护

（1）有设备运行、维修养护和卫生清洁制度。

（2）供水、供电、供暖、电梯、消防、通讯、照明、监控、厨房餐厅等设施设备维修养护，保证设备运行正常，无事故隐患；养护符合相关部门质量检测要求，并做记录。

（3）设立24小时报修值班电话，急修应及时到达现场。一般维修任务在接报后不超过24小时完成。

（4）每日检查消防设施设备并做好记录，可随时启动。

（5）每日对公用设施设备进行巡视、检查。

（6）道路、院内、停车场地平整，不影响车辆行人通行。

（7）各设备及公共场所、场地、危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

（8）每年对蓄水箱进行清洗、消毒、除水垢一次，每季度清理雨污水井，保证供水正常和排水通畅。

（9）在接到相关部门和单位的停水、停电通知后，及时通知办公室。

3.公共安全及交通秩序维护

（1）院内出入口和监控室24小时值班，穿统一制服，统一标牌，用语礼貌，文明执勤；夜间每两小时巡查一次。

（2）实行人防、技防相结合，定时巡逻，巡逻内容包括：查看引导车辆停放秩序，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；查办公区域是否有可疑人员；做好巡视记录。

（3）对搬出大宗物品门卫应有管理备案制度。

（4）对管理区域内所有设施、水池、设备房、顶层天台、电梯口等隐患部位，设置安全防范警示标志。

（5）建立健全各种应急处理预案。

（6）下班后及时检查门窗是否关闭，水电是否切断。

（7）保安人员年龄应具有一定的专业知识和执勤能力且身体健康，经过突发事件应急处理培训。

4.保洁服务

（1）室外保洁

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、无积雪、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大楼幕墙玻璃清洗每半年清洗一次。

（2）楼内保洁

①每天上班前1次，并保持循环保洁，确保无烟头、 无纸屑、无痰迹、无污迹。

②楼内所有房间、办公区、公共区域、墙面、天花板、扶手清洁光亮，无灰尘，各种装饰件、门窗玻璃、灯具保持光亮清洁。

③所有楼道每天清扫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及时换洗会议客房的床单被套等床上用品，根据培训学员需要及时清理屋内垃圾。（消耗品及清洗费用由乙方承担）

（3）卫生间保洁

① 卫生间每2小时清洁1次，保洁时摆放醒目标识。及时清理墙壁字迹，确保室内无异味、臭味。

②确保地面无烟头、纸屑、污渍、积水，墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。

（4）垃圾的处理与收集

①垃圾每日收集一次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。

②设有垃圾中转站的，根据实际需要进行冲洗、清杂，有效控制蚊、蝇等害虫滋生。院外垃圾箱，箱内垃圾倒满应及时清运。

③垃圾桶、果壳箱每日清理一次，保持干净。

5.餐饮服务管理

（1）综合管理。乙方中标后需办理食品经营许可证，餐饮服务不得以盈利为目的，乙方须设立独立的餐饮账户，并单独记账，要保证餐饮账户收支平衡，不许有结余资金。根据甲方要求，制定餐饮服务工作规程和制度、工作计划方案并组织实施；接受委托并管理维护甲方提供的餐饮服务所需的设施设备。

（2）就餐服务。根据甲方要求，为管理区入驻单位工作人员、康复机构师生等提供就餐服务。除食堂工作人员可免费就餐外，乙方其他工作人员就餐须付费。另外要无偿保障临时加班用餐、各类公务接待用餐和会议、培训等用餐任务（服务时间段包含双休日、节假日）。

（3）食品安全管理。遵照国家、地区、行业对食品安全的法律法规、文件规定、制度措施要求，对食品原料采购、存储、加工、销售等各个环节的餐饮服务进行安全管理，并对食品安全负全部责任。

（4）就餐秩序管理。切实维护本食堂餐饮服务区域的就餐秩序，保持就餐环境清洁。

（5）餐饮食品质量管理。乙方根据甲方需求提供餐饮服务保障，按照既定的食谱提供各种菜肴及主食，菜要求做到色、香、味俱全，多种口味可供选择。

6.绿化养护管理

（1）花草树木无枯死，适时浇灌、施肥、松土和预防病虫害。

（2）绿化地应设有宣传栏，宣传绿化常识，提示爱护花木。

（3）草坪、绿篱、造型树及时修剪，铲除杂草。

7.会议服务管理

为办公楼（区）举办的各类会议、培训活动提供会场布置、开水供应、餐饮、住宿配备洗漱用品（包括毛巾、浴巾、牙刷、牙膏、漱口杯、香皂等）、床单被罩换洗、保洁等服务。（注：所有的洗漱用品都使用一次性产品）

（五）其他要求

费用包括：物业管理服务人员工资及社保费用；管理区域清洁卫生、秩序维护、绿化养护费用；房屋建筑的日常养护、维修费用；所有设施设备、餐饮设施设备的养护和维修费用；会议、培训住宿配备洗漱用品费用（包括毛巾、牙刷、牙膏、漱口杯、香皂等）；消防维保费用（包括合同区域所有消防灭火器（288个干粉灭火器、7个气体灭火器）的年检、养护、更换、报废、及服务中心消防维保费用和康复中心的消防维保费用），6部电梯的维保和年检费用，幕墙玻璃的清洗费用，化粪池的清理费用；物业办公费用等其他费用。

**维修养护说明：**

（1）维修事项说明。包含在报价中，乙方负责维修的费用：管理区域内所有设施设备的小型维修，如管道、水龙头、共用照明、开关等设施设备维修、更换，单项单件维修费用（含物件更换费用）等低于500元的，列入小型维修范畴中。更换维修件数及维修费用不得累计相加。不包含在报价中，甲方负责的维修费用：管理区域内所有设施设备维修、更换，单项单件维修费用（含物件更换费用）等高于500元的大、中型维修及应急维修，由乙方向甲方提交相关申请，经甲方同意后方可实施维修，乙方须无条件配合，不得设置障碍或提无理要求，并做好相应的安保措施。

（2）养护事项说明。本项目服务要求中养护费用、年检费用、特殊检查、检测等费用说明：包含在报价中，乙方负责的费用：管理区域内所有设施设备（除高低压配电室、电梯、消防设施、幕墙玻璃、化粪池），如管道清洗、线路、发电机组、中央空调、标书外场地绿化每年必需的养护费用、年检费用、特殊检查等费用低于500元的，列入小型养护范畴中。养护件数及养护费用不得累计相加。不包含在报价中，甲方负责的费用：管理区域内所有设施设备养护，单项单件养护费用（含物件更换费用）等高于500元的，由乙方向甲方提交相关经费申请，经甲方同意后，方可实施，如物业公司不具备该项目的实施资格，则由甲方组织有资格的公司进行实施。

（3）其他事项说明。包含在报价中，电梯每年维护保养和年检费用，消防维保费用，幕墙玻璃的清洗费用，化粪池的清理费用由乙方承担；绿化宣传提示栏、施肥、打药、修剪、浇水等日常维护所产生的费用由乙方承担；高低压配电室的日常维护由乙方负责（供电部门收取的专项维护费用由甲方承担）。