**第三章** **谈判内容及采购需求**

 本次采购项目为榆林市老干部活动中心采购物业管理服务项目，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。

**一、项目简介**

老干部活动中心位于榆林市新建北路127号，本次物业服务范围：榆林市老干部活动中心办公楼及老干部遗属，其他住户一概不在服务范围内，总面积6911㎡，其中办公楼建筑面积为1792㎡，锅炉房为200㎡，院内面积4919㎡，采暖方式为天然气锅炉供暖，院落日常维护，出入采用道闸车辆管理系统，有职工灶房一个。

**（二）物业项目人员岗位要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职位** | **人员配置** | **人员要求** |
| 1 | 项目 经理 | 1 | 具有物业管理相关岗位证书以及物业管理大专毕业证，年龄不得大于45周岁；从事物业工作5年以上，负责项目整体工作运行，严格履行《物业服务合同》；负责协调处理甲方提出的各项要求。 |
| 2 | 保安 | 2 | 上岗人员需为男性，持有保安证且年龄不得大于50周岁，负责人员岗分配，日常工作安排，负责检查等一切项目经理安排事宜。 |
| 3 | 保洁 | 3 | 负责服务区内的保洁工作（办公楼公共区域及院子的保洁工作），年龄不得大于45周岁，有责任心，吃苦耐劳，服从安排。 |
| 4 | 司炉工 | 3 | 持有司炉证，且年龄不得大于50周岁；负责单位供暖、热水供应，能吃苦，身体健康。 |
| 5 | 工程 维修 | 1 | 持有电工证，且年龄不得大于45周岁；负责单位正常弱电及其他零星维修维护。 |
| 6 | 绿化员 | 1 | 服务区域内所有绿化带、草坪等正常施肥修剪、浇水等工作。 |
| 7 | 厨师 | 1 | 持有二级及以上厨师证，且年龄不得大于45周岁，负责单位的正常一日三餐的烹调。 |

**供应商中标后上岗前需提供所有人员的健康证、身份证（核验年龄）。**

**（三）项目采购需求**

1.人员配备及要求：人员配备齐全，组织架构设置合理满足岗位各项要求规定。

2.其他服务方案：鉴于对服务单位的特殊性，需提供针对本项目的专项服务（提供无偿服务明细及方案）

3.工器具及耗材配备：

（1）保洁清洁设备配置齐全及各项清洁耗材要配备充足；

（2）保安工器具配备齐全；

（3）绿化养护工器具配备合理全面；

（4）工程部各类维修工器具配备齐全；

以上工器具及耗材要根据项目情况配置全面合理。

4.其他要求：投标人应根据招标文件内容、服务方案需包含（1.物业管理整体工作服务方案；2.服务质量目标；3.各项管理制度；4.工程设施设备维护方案；5.环境保洁方案；6.安保服务方案；7.绿化服务方案；8.垃圾清运服务方案；9.司炉服务方案；10.餐饮服务方案；11.服务承诺及合理化建议；12.物业管理应急预案；13.投入本项目保洁机械设备及管理方案，提供保洁设备的购买发票。）拟投入本项目管理班组齐全，管理技术人员持证上岗，人员配备具体可行分工明确；服务方案符合本项目、符合招标文件要求，考虑全面，不漏项，专业性、系统性强，操作可行，方案有关论述条理清晰。

**（四）物业公司服务范围**

1.保洁：负责保持所有院区的整洁。

2.绿化：负责所有院区环境绿化的养护，保持良好的绿化环境。

3.保证所有院区供水、供电、供暖系统及设相关设施设备的正常运转及日常维修维护。

4.所有院区垃圾需清运至环卫部门指定地点。

5.为甲方职工正常提供每日的就餐，保证每餐的质量、餐厅及厨房的安全卫生。

6.负责所有院区24小时安全保卫及传达室昼夜值班。

（1）结合工作区的物业，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，保证车院区车辆停放有序。

（3）物业人员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无阻，每月对此检查2次以上。

（4）保证工作区无重大刑事、治安案件和火灾事故。因管理不善或工作失误造成的案件，物业公司根据有关规定给予补偿。

（5）配合入住单位做好日常应急工作

7.保证冬季供暖工作及四季热水供应。

**（五）物业公司服务要求**

**1.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，文明使用规范服务用语。

（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）每一个月使用单位征求对物业服务工作的意见和建议，对合理意见和建议积极采纳并做好记录；

（5）建立工程维修管理制度，急修及时率100%，返修率不高于1%；

（6）房屋及其共用设施设备档案和使用单位资料档案齐全，分类成册，管理有序，查阅方便。

**2.房屋管理**

（1）对房屋共用部位进行日常管理和维护，巡检记录和保养记录齐全。

（2）根据房屋实际使用年限，定期检查房屋公用部位的使用状况，及时编制维修计划，向采购单位提出报告与建议。

（3）每日巡查1次物业管理区域楼宇门、楼梯通道以及其它公用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。

（4）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。每日巡查1次装饰装修施工现场，对施工进行及时监督。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。

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

（6）物业外观完好、整洁、外墙无脱落，无乱贴、乱涂、乱画现象；

**3.公用设施设备管理**

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

（2）有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查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。有设备台帐、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次对一般公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）公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）共用照明设施完好率95%以上，并按规定时间开关。

（9）物业管理区域道路平整，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，设有明显警示标识和防范措施。

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

**4.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）引导使用单位遵守管理规约的约定，禁止饲养家畜，对违反者及时劝止、报告，并配合有关部门进行处理。

（5）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急处理预案，事发时及时报告采购单位和政府有关部门，并协助采取相应措施。

（6）配合使用单位做好日常应急工作。

**5.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，定期保养，保持材质干净、有光泽。随时保持地面清洁干净

（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，每周抹擦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，每日擦抹一次，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，每周擦抹一次，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，每月擦拭1次以上，其中门厅玻璃每天擦拭1次以上，目视洁净、光亮、无污渍。

（7）天台、屋顶，保持清洁、无垃圾。

（8）每间办公室每周清洁一次，保持表面干净、无污渍。

**楼外公用区域：**

（1）硬化道路地面：目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过1小时。

（2）绿地、明沟：每周清理1次，无杂物、无积水。

（3）共用照明灯具、宣传栏、小品等：每周擦抹一次以上，目视无污渍、明亮清洁（2米以上部分每月擦抹、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，保持无明显异味，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、蝇等害虫孳生。

（3）定期灭虫除害。每月对井、明沟、垃圾房喷洒药水一次，每半年灭鼠一次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知业主/物业使用人。

**6.绿化养护管理**

（1）有专业人员实施绿化养护管理。

（2）树木、乔、灌木每年修剪二遍以上，基本无枯枝、萌蘖枝，生长良好，树冠完整，树木基本无倾斜；篱、球、造型植物按生长情况和造型要求及时修剪，每年五遍以上，基本无缺枝、无斑秃；地被、攀援植物修剪、整理及时，每年三遍以上，基本无枯枝；常年土壤疏松通透，及时浇灌，绿地无积水，基本无杂草。

（3）按植物品种、生长、土壤状况合理施肥，每年二遍以上。

（4）做好病虫害防治，主要病虫害发生率低于5%。

（5）枯死的花草树木，必须在一周内清除，并适时补栽补种。

（6）绿地应设有宣传牌、提示牌。

**7.灶务管理服务**

（1）正常工作日为职工提供一日俩餐；如遇会议、加班等情况，需提供晚餐；

（2）加强卫生，确保储藏间、厨房、餐厅、洗碗池等干净卫生，做到随时清理。定期组织灶务服务人员进行体检，灶务人员必须持有健康证上岗。

（3）确保灶务卫生及食品提供等环节符合食品安全有关规定。

（4）灶务所需水电气由甲方承担。

（5）灶务工作需接受甲方的监督管理。