**采购需求**

**一、项目概况**

宿迁市产品质量检验监督所物业采购项目，预算178.5万元，大楼总层数为17层（含地下室一层），服务面积为29471㎡。

1. **服务期**：3年，自签订合同之日起算（含一个月试管期）。

合同期间，采购人可以对服务人员数量进行调整，最终按调整后实际人员数量及考核后据实支付服务费用中标人必须服从。

**三、付款方式：**

采购人约定在合同签订后，采购人在接到中标人票据的10个工作日内，支付合同金额的10%作为预付款；剩余服务费用由采购人按季度支付。中标人按月根据实际发生的所有后勤物业管理（考核后的）费用开具合法票据，采购人在接到中标人票据的10个工作日内将上一季度实际发生的所有后勤物业管理（考核后的）费用支付给中标人。

注：在签订合同时，中标人明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的金额，采购人可不适用前述规定。

**四、款项支付相关要求**

1．采购人按照中标人实际投入人员数量及各单项人均费用并经考核完成后据实结算。合同期间，如增减服务范围，按实际增减的人员和单项人均单价调整服务价款。中标人未按要求向采购人提供发票的，采购人有权不予付款，直至发票按要求提供正确为止。且采购人有权从应付款项中直接扣除应由中标人承担的违约金及其他相关款项。

2.每次付款前依据考核标准，扣除应扣款项后支付应付费用，考核分数在90（含）分以上的，支付当期全部费用；考核分数在70（含）-90（不含）分的，支付当期应支付金额的90%；考核分数在60（含）-70（不含）分的，支付当期应支付金额的80%；考核分数在60以下分的，支付当期应支付的金额的60%。**连续出现3 次考评打分60 分以下，将报经财政监管部门进行解除合同。**

**3．中标人向采购人提交符合要求的发票（包含当期人员工资总额、社保总额、服装费、耗材费、设备折旧费等明细）时，应提供人员工资支付明细（须提供银行机构出具的员工工资支付明细证明）及社保缴纳相关证明资料（1、社保缴纳证明须列明每个服务人员的社保缴纳情况，以社保主管部门出具的为准；2、社保证明缴款单位为中标人），采购人将按照经确认的服务名单核对工资支付、社保缴纳情况，符合付款条件的，采购人将按规定支付合同款。采购人在付款完成后将款项支付相关材料（发票、员工工资支付证明、社保缴纳证明及付款回执等）存档备案，随时接受监管部门检查。**

**4．中标人须按以不低于投标报价确定标准给员工发放工资、给符合缴纳社会保险成员全额缴纳社保、给全员全额购买意外险（或雇主责任险），相关标准在采购合同中予以明确，如中标人违反合同约定，采购人将按违约处理不予支付当期合同款，并有权收取违约金5万元或解除合同，并按擅自变更合同违法行为报监管部门处罚。另如有违反《劳动法》等相关规定的，报相关主管部门处理。**

**5．项目履约过程中，如中标人服务人员经采购人同意进场更换导致服务人数不足的，采购人将按照相应的日工资进行扣除后支付当期的合同款。未经采购人书面同意擅自减少服务人员数量的，采购人将按违约处理不予支付当期合同款，并有收取除违约金5万元或解除合同。**

**五、报价要求**

1. 投标人按照本项目特点编制投标报价明细表，内容主要包含完成本项工作所需的人员工资（不得低于宿迁市现行最低工资标准）及加班费（含节假日）等补助和福利费、耗材费、人员服装、给符合缴纳社会保险成员缴纳全额社保、全员全额意外险（或雇主责任险）、税金、利润、政策性调整引起的成本上升风险以及为完成物业服务管理工作所涉及到的一切所有费用，采购人在上述价款之外不再支付其他任何费用。

**2．投标人应在投标文件中明确增值税纳税人身份（增值税一般纳税人或是小规模纳税人），投标文件中提供相应纳税人身份证明截图，并根据本单位纳税人身份在投标明细报价表中按国家规定如实填报税金。否则，按无效标处理。**

**3．投标人应在投标明细报价中为项目组所有成员（合计16人）填报、购买意外险（或雇主责任险），保险单价不得低于本单位2023年1月1日以来任意一次为员工购买意外险或雇主责任险的单价（提供保险机构出具的保险凭证，凭证中应明确反映本单位员工保险内容和价格）。否则，按无效标处理。**

**4. 投标人应在投标明细报价中至少为项目经理1人、保安队长1人、保洁队长1人、保安人员（含消防人员1名）5人、水电人员1人、形象保洁1人（合计10人）全额填报、购买社保，否则，按无效标处理。**

**下表为宿迁市社保最低缴纳标准，投标人应按不低于此标准报价。社保缴纳应当符合行政主管部门相关规定。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **计算公式** |
| **1** | **单位社保缴纳标准及费用** | **4494（基数）\*【16%（养老保险）＋0.5%(失业险)＋6%（医疗保险）＋1%（生育险）+0.4%（工伤险）】+5** |

**5．为保证服务队伍的整体素质和相对稳定性，投标人应充分考虑管理和服务人员的工资待遇。投标人要综合考虑宿迁劳动市场因素，激发员工积极性，不同岗位合理分配工资。**

**人员工资不得低于宿迁市目前最低工资标准，即按《关于调整全市最低工资标准的通知》（宿人社发〔2024〕1号）政策执行，否则按无效标处理。**

**6. 项目履约过程中，项目所需工具、设备、物耗等均由中标人提供，投标文件中必须提供能满足服务要求所配置的工具、设备明细表，并在物耗明细表中列明，如在服务期内，中标人提供工具、设备、物耗等质量不符合采购人要求的，应无条件更换。**

**7．项目履约过程中，中标人应根据工作需要，安排好双休日及节假日的值班人员，编制各岗位排班表报采购人备案后执行，所涉及的费用，包含在此次报价中。**

**8. 中标单位每月15日前需将人员工资支付、社保缴纳情况报采购人备案。**

**9. 其他物业管理服务质量要求按江苏省、宿迁市有关标准及采购需求执行，涉及费用均包含在本次投标报价中。**

**10．投标人结合对采购需求与预算的理解，结合物业服务市场价格，根据不同岗位员工工资、加班补助、劳保福利、社保、意外险、耗材，根据明细报价表中所列的各项费用，提供服务费用分配方案和费用测算分析说明。在保障服务要求的基础上，采取措施激励合同履行人员，提高履约质量。**

**六、人员配备要求**

**以下人员配备为最低要求，不接受负偏离，响应文件中提供全部响应要求的承诺函电子件（加盖公章，承诺函格式附后），否则按无效标处理**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 人员配备 | 数量 |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 保安队长 | 1 |
| 3 | 保安人员（含消防人员1名） | 5 |
| 4 | 水电人员 | 1 |
| 5 | 保洁队长 | 1 |
| 6 | 形象保洁 | 1 |
| 7 | 普通保洁 | 6 |
| 8 | 合计 | 16 |
| 注：1、以上人员均统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范，做到文明服务、优质服务。 |

**1、项目经理：1人**

50周岁（含）以下(以身份证为准），主要负责物业服务相关人员的管理、监督、培训、考核和协调等工作。有3年以上的非住宅物业管理工作经历熟悉物业服务相关法规，并能规范组织管理服务工作，知识面广，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力必须常驻现场。

**2、保安队长：1人**

要求男性，50周岁（含）以下（以身份证为准），大专文化，一年以上物业管理安全工作经历。身体健康，责任心强，体态良好，接受过安全保卫或相关训练，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟悉项目环境，熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。思想品质好，作风正派，无不良记录，五官端正，退伍军人优先。

**3、保安人员：5人（含消防人员1名）**

要求男性，55周岁（含）以下（以身份证为准），身体健康，遵守采购单位的相关纪律要求，无不良嗜好，作风正派，身心健康，吃苦耐劳，退伍军人优先。消防人员持有建（构）筑物消防员或消防设施操作员证。主要负责各出入口、楼前后及周边、停车场及地下停车库流动巡逻执勤；负责整个区域内24小时安全值班、安保监控值勤、公共秩序维护、车辆的秩序停放及安全、来访人员及车辆和货物进出登记和管理。

1. **保洁队长:1人**

女性，50周岁（含）以下（以身份证为准），身体健康，遵守采购单位的相关纪律要求，无不良嗜好，作风正派，身心健康，吃苦耐劳，主要负责保洁人员的管理。

**5、形象保洁:1人**

女性，年龄45周岁（含）以下（以身份证为准），形象气质佳，会讲普通话，主要负责指定办公室、会议室、接待室、会议、接待茶水。接待期间，着工作服。

**6、普通保洁：6人**

身体健康，遵守采购单位的相关纪律要求，无不良嗜好，作风正派，身心健康，吃苦耐劳。负责全所的保洁工作，按保洁队长的分配负责各自的卫生保洁工作，采购人有权根据现场情况对保洁人员配备进行调整。

**7、水电人员：1人**

要求男性，55岁（含）以下（以身份证为准），胜任工作岗位，须持有相关部门颁发的特种作业操作证（高压、低压电工作业），负责供电设施定期检查、维修养护工作，遇突发事件立即投入抢修，确保各种设施的正常运行使用。

**注：1.除项目经理外，其他成员可在中标后按要求聘用相关人员，并依法签订劳动合同。所有人员进场前采购人将对其是否有违法犯罪记录进行审查，审查不通过不予留用，不得兼职。**

**2.中标人须严格按照投标文件配备项目经理，如若更换，须经过采购单位同意后履行更换手续，并承担2万元违约金；项目经理岗位空缺期间，采购人记录扣除中标人服务费 500 元/日；除因项目经理不称职而采购人要求更换外，中标人因自身原因更换项目经理的不得超过 1 次，否则每多一次，采购人扣除中标人5000元月服务费。**

**3.采购方有权根据工作表现、工作需求提出更换人员，中标人需在采购方提出需求一个月内完成人员更换，并完成更换人员的费用结算。**

**4.一般工作人员年流失率不得超过15%（从乙方接管满三个月起计算），每超过一个百分点，乙方须向甲方支付违约金 10000 元，该费用从当月物业服务费中扣除。**

**5.所有人员均须有健康证，无重大疾病和传染病，均无犯罪记录，未受过刑事处罚，未有相关法律纠纷。由中标人按照相关要求招聘，并获采购方认可后进场。**

**6.中标人在中标结果公告发出之日起7日内将所有人员资料交采购人审核，以上聘用的人员经采购人审核书面同意后方可上岗。**

**7.如因中标人项目组成员疏忽或失职造成贵重物品被盗、毁坏或发生重大安全事故，中标人承担一切赔偿责任。履约期间，如若发生项目组成员工伤或遇项目组成员人身伤亡事故，均由中标人负责，与采购方无关。**

**8.履约过程中，中标人须按照国家及地方规定按月给符合缴纳社会保险成员全额缴纳社保、全员购买意外险（或雇主责任险），在合同签订后7日内将意外险（或雇主责任险）购买情况报至采购人。**

**七、服务要求**

**（一）安保服务要求**

1、保安人员要文明服务，礼貌待人对工作认真负责；

中标人为每位保安人员配备橡胶棒、对讲机、执勤钢盔、防刺背心、强光手电筒等执勤设备，费用含在报价中。

2、安全防范

2.1人员组织

2.1.1接受过安全护卫或相关训练，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力。

2.1.2熟悉大楼环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对护卫工作，品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录；

2.1.3安全护卫人员配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具；

2.1.4当班时佩戴通知标志的执勤工号，穿戴统一制服，工具佩戴规范，仪容仪表规范整齐；

2.1.5交接班制度完善，并有工作及交接记录。

2.2紧急事故反应

2.2.1制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、安全疏散及其他应急等。

2.2.2书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练；每年按消防要求组织进行疏散演习2次；

2.2.3有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；设有业主求助与报警电话，24小时有人值守；对紧急事故做出快速、正确的反应，尽可能减少破坏和损失程度；接到火警、警情后，三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告业主与警方。在遇到异常情况或业主紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

2.2.4有安全防范措施，涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持秩序，防止不安全事件发生；对大楼内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。

3、交通、车辆管理

3.1有完善的车辆管理制度；维持交通秩序，对车库进出车辆进行管理、疏导，保证出入口环境整洁、有序、通畅；按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序（一位一车）；对车棚车辆停放加强管理，保证整洁、有序；发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止；控制各类车辆出入及危险品出入，若对进出车辆有疑问，应向驾驶员敬礼后再进行询问。

3.2做好地面、地下停车场机动车与非机动车进出与停放管理。

4、保安队长岗位职责

4.1全面负责秩序维护各岗位工作管理，负责对工作检查指导，对发现问题进行处理并上报。

4.2坚持不懈做好形象岗执勤工作，实行动态管理。

4.3严格遵守各项规章制度，每日检查当班保安仪容仪表以及工作行为规范。每周对秩序维护各岗位存在问题进行汇总分析，并提报相关处理意见。

4.4加强对警具日常保养维护工作，负责组织对新进员工培训。

4.5遇到应急突发事件快速赶到现场，通知监控人员跟踪录像工作。

4.6认真检查每班交接情况，对岗位员工调整有建议权，每周组织全体保安进行军训，切实提高各部位保安综合素质。

4.7完成领导安排的临时工作任务。

5、门卫岗位职责

5.1物业管理区域实行班前保安立岗服务；在指定位置、指定方向立岗、严禁脱岗。

5.2立岗姿势端正，身体挺直，双手背后，两腿呈跨立状，不准稍息呈倚状或其他姿势，面带微笑行注目礼。

5.3交接班时按规范进行操作，对各种寄放物品进行认真交接。

5.4上岗期间必须认真热情地回答员工及客户提出的各种问题。

5.5大件物品出门必须凭《物品出门证》，经核对无误后签字放行。夜间严格控制装潢施工人员携大件物品出门。

5.6特重物、特长物不得从电梯上楼，必须向装潢人员讲解清楚。

5.7当电梯、设备有故障时，立即通知设备部门，夜间发生重大事件时立即通知管理处经理和采购人后勤负责人员，并按应急预案执行。

5.8当物业的设备、设施被损坏时，应将当事人带至管理处处理；并及时向公司和采购人汇报。

6、巡逻岗位职责

6.1巡逻人员必须熟悉物业管理区域内的环境，掌握采购单位的人数及相貌，注意外来人员的流动，发现问题及时向物业经理报告。

6.2检查夜间门窗关闭情况，做好安全防范工作，并做好记录。

6.3检查公共设施（包括门窗、消防通道等）是否完好或堵塞，发现设备、设施损坏等可疑情况，应立即查明并及时汇报。巡逻中闻到异味、听到可疑声响、可疑物品，要立即查明情况并报告。

6.4遇到火警时立即报警，及时和消防监控室联系并向物业经理、采购人后勤负责人员汇报。保护好现场，不得擅自处理。

6.5发现破坏绿化等违章行为要及时制止。

6.6必须保持衣着整洁，精神饱满，文明执勤，树立良好形象。

6.7保持物业管理区域内非保洁工当班时的公共场所的清洁卫生。

6.8巡逻时按照巡逻路线行进，密切留意周边情况，做到巡逻无死角。

6.9认真完成领导交办的其他任务。

7、保安员交接班制度

7.1准备接班的保安提前15分钟上班，先向上一班的了解岗位工作情况，以便明确工作重点和未处理情况。

7.2如接班人员有特殊情况未到达前，当班人员不得离开岗位。

7.3交班人员须将本班工作情况详细交代给下一班，并将本班已完成和待完成工作认真记录在交接本上，交接双方签名确认。

7.4交班人员须将相关记录书写清楚，并将相关记录本交给接班人员。

7.5交班人员发现的情况要及时处理，不能移交给下一班的事情要继续在岗处理完毕，接班人员应协助完成。

7.6如果交班人员离开后，接班人员发现属于上一班之间问题的，应立即报告。

7.7交接人员要整理好门卫值班室内务，接班同志进行检查。

7.8认真填写《保安值班记录表》。

**（二）保洁要求**

主要负责（1）大楼外部区域道路、停车场、地下车库、绿化带、大楼外墙等公共卫生保洁；（2）大楼内部所有公共区域（个人办公区域除外），一楼大厅；楼道、会议室、电梯机房3个、电梯5个（客梯4个、货梯1个）等全部公共区域卫生保洁；库房区域、技术用房、档案室、机房、监控室、弱电间等保洁；（4）消防栓、宣传牌、指示牌、监控探头、垃圾桶、果皮箱及大楼各个门厅外玻璃顶棚保洁；（5）垃圾清运及处理；（6）卫生消杀。

1、总体要求

1.1上午8点前所有公共区域卫生一次大扫结束，然后全天循环保洁；区域内垃圾做到日产日清，及时转运至垃圾房；节假日期间，应保证常规保洁；采购单位特殊情况，如遇迎接上级检查、观摩等重大活动，按照采购方要求，集中调配和增加人力，无条件完成采购单位提出的特殊卫生保洁要求。

1.2文明服务，礼貌待人对工作认真负责。

1.3着装整齐、统一、规范，按标准完成各项服务范围内以及采购人安排的任务。

1.4按标准做好保洁本职工作。

1.5及时对物业服务范围内道路和硬铺地面的积水、积雪进行清扫。

1.6各类公共设施设备破损及楼梯间灯不亮等问题，及时向办公室或相关责任人报告。

2、所需设备

2.1吸尘吸水机2台套、烘干地机和高级双桶榨水车2台、管道疏通机2台、在每个楼层配置大垃圾桶1个，每个电梯间配置不锈钢烟灰垃圾桶1个，每个卫生间隔断配置小垃圾筐1个、垃圾袋。各种保洁专用警示牌。

2.2中标人进驻大楼前一天，必须将以上设备进入大楼，缺一不可。

3、绿化保洁

3.1每日捡拾绿化带、草地上垃圾。

4、停车场（自行车棚）、地下车库保洁

4.1每日清扫一次车库的垃圾和纸头；及时清除进出口的垃圾；发现油渍、污迹、锈迹，应及时擦洗干净，每周擦洗一次门窗、消防栓、指示牌、指示灯等公共设施；每月进行2次地下室消杀工作。保持地面无垃圾、果皮、纸屑，无积水、无异味、空气疏通；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘；墙面、管线无污迹、无积尘。劝阻人为损坏路面，制止在路面焚烧垃圾、落叶或其他杂物。

5、道路保洁

5.1每日清扫2次，并保持动态保洁，目视道路、广场及庭院干净、整洁，无垃圾、杂物、浮砂，无污迹，无积水、积雪，无痰迹、烟头、纸屑，保持场外亮化灯具目视无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩、灯座明亮清洁，保洁时间不少于3小时。

6、大楼外墙清洗

6.1大楼各个门厅外玻璃顶棚每年全面保洁2次，时间间隔6个月；大楼外墙每年清洗1次以上（高空作业），同时对大楼外部监控探头进行清洗。（具体清洗时间由采购人定），中标人必须拟选专业的清洗外墙人员清洗，清洗人员必须具有高空作业资质和保险。

7、大楼内部保洁

7.1楼道保洁

7.1.1楼梯间墙面每周至少除尘1次，楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，梯步表面干净无污渍，保持楼梯手护栏干净、无灰尘。

7.1.2每日循环清扫地面垃圾，清除台面、地面的污迹，每日至少拖洗2次，每月至少彻底清洗2次，平时发现污渍及时处理。

7.1.3保持楼内、公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门及窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

7.1.4每日清洗打扫各楼层通道和楼梯台阶，确保干净、整洁；及时清理通道摆放的杂物；用干净的抹布擦拭楼梯扶手；各楼层和通道的防火门、消防栓、灯具、墙面、踢脚线、指示牌等公用设施每周循环清洁1次；公共部分的门窗玻璃每月擦1次；地面、楼梯间干净，无垃圾、灰尘、杂物、污渍、水渍；扶手护栏干净、光亮、清洁；楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘，踢脚线无污渍，地面无杂物、污渍；楼梯道玻璃无灰尘。

7.2保持公共场所各部位干净、整齐。外墙目视洁净、无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无积尘。平台、屋顶无垃圾堆积。

7.3会议室以及部分室内区域保洁。

7.3.1会前会后及时打扫会议室、报告厅、培训教室、贵宾室。

7.3.2会议室每周打扫2次。保持会议室洁净；会设施表面干净，无灰尘污渍，锈迹，场内无果皮、纸屑垃圾。

7.3.3室内区域每日清洁1次，擦拭桌椅表面灰尘，保持室内外整洁、干净、无尘、无污渍。

7.4公共卫生间保洁

7.4.1保持公共卫生间清洁卫生无异味，每天上、下午不低于1遍全面清洁。每月1次用毛巾擦灯具；每周2次对共用卫生间进行消毒，发现墙壁有污渍及时清洁；及时更换纸篓。室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水；天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。负责疏通卫生间下水道的堵塞。间便纸垃圾袋一切洁具均不准放在明处，楼层以及所有区域保洁时，均要放至警示牌。

7.5电梯及电梯间保洁

确保电梯正常运行，保持电梯轿箱清洁，每日清洁1次电梯地面和墙面；每周对电梯内的墙面、灯饰及轿箱顶部进行彻底全面的擦拭清洗1次。达到玻璃镜面基本光亮、无明显手印、污迹，轿箱四壁干净，用手触摸无污迹；灯具、天花板无积灰。

8、垃圾桶、果皮箱

垃圾桶、果皮箱每日清运2次；每日抹布抹1次；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、油迹、无明显异味。

9、垃圾收集与处理

垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次，垃圾日产日清，保持垃圾桶清洁；建筑垃圾定点堆放；灰尘、泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；废弃涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中注意容器的封闭，防止溢流污染路面。

10、卫生消杀

针对灭蚊、蝇、蟑螂、鼠的实际需要和季节特点制定具体计划；夏季等蚊、蝇孳生季节每月消杀2次，其他根据季节制定具体计划；灭鼠每季度至少进行两次。确保操作人员和业主安全，有切实可行措施，不干扰业主正常办公秩序。消杀使用的药剂应是有关部门发放或者是使用低毒高效的药剂，在消杀过程中注意做好个人防护。

11、保洁质量检验标准

所有公共区域（办公室除外）表面洁净无尘，无垃圾、无污渍，无蜘蛛网，无死角。

11.1地面：地面及缝隙无污迹，机器处理地面刮痕。

11.2墙面：墙体无污渍、刮痕（严重处需重新喷涂）；墙角无灰尘、蜘蛛网；开关盒、插座表面干净，缝隙无污渍、灰尘。

11.3顶面：顶面无污渍，灯具表面光亮、无污渍。

11.4门窗：门表面无污渍、灰尘，五金件光亮无尘；所有门窗玻璃光亮透明无污点、水迹、擦痕；门框窗框及缝隙无污渍、灰尘。

11.5楼梯：楼梯踏步及扶手干净无灰尘，踏步槽内、边角无积灰。

11.6卫生间：干净无污渍、无异味；洁具及龙头表面无污渍、水迹、擦痕，光亮可鉴；洗手台面及缝隙洁净无灰尘、无污垢、灰尘；隔断表面洁净无污渍；无死角。地面无积水，管道无堵塞。

11.7玻璃门、墙、窗、顶、护栏表面光亮透明，无污点、水迹、擦痕，门框窗框及缝隙无污渍、灰尘；护栏扶手无污迹，洁净光亮。

11.8大楼及连廊顶面干净，玻璃顶面无积尘。

11.9公共空间附着物及其他设施设备无污渍、灰尘，无卫生死角。

以上的服务要求，保洁员每天要做好记录，项目经理每天要至少检查一次并做好记录。

1. 有关说明

12.1提出每天（每周/月）日常保洁服务内容标准，如地面保洁要求，清扫、拖拭、吸尘次数，配置人员数量，墙面清洁高度，低值易耗品和保洁剂内容等。

12.2采购人卫生间用纸、洗手液、香皂、空气清新剂由采购人自行购买，但拖把、抹布等清洁工具由物业公司负责。

12.3采购人配合的工作：报价单位应在报价文件中说明，如果能成交，在服务过程中需由采购人配合的工作和需采购人提供的条件。

12.4若中标人在承包保洁服务管理期间，违反下列规定将被解除综合服务合同，并扣除物业服务费。

**（三）水电服务要求**

主要负责房屋、道路、停车场及配套设施设备的巡查管理和维修，负责水电线路、管道日常巡查维修，照明、开关、插座等维修、更换；负责弱电系统、消防系统设施设备日常巡查；负责电梯、中央空调、精密空调等的日常巡查。

1、服务内容及标准

1.1制定物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每季度向甲方报告一次计划实施情况。

1.2服务场所应公示办事制度、办事规章、服务标准、急修服务内容、投诉渠道。服务窗口布置应人性化。24小时受理业主报修。急修服务10分钟内到位，8小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并做出合理解释，做出限时承诺。小修2日内修复，特殊情况必须做出说明和限时承诺。服务时限不得以节假日和休息时间顺延。对业主的投诉应在8小时内答复处理。

1.3承诺日常维护98%执行，设备设施完好率98%，维修及时率98%，急修及时率100%；维修工程质量合格率8%；职工满意度90%以上；

1.4设立24小时工程报修中心，公布报修热线电话，要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给采购人的决策进行支持；

1.5维修值班人员严格按照国家规定持证上岗，各项作业的劳动保护符合国家规范；

1.6每年进行2次满意情况普测，对测评结果分析并及时整改。

1.7建立档案管理制度，建立健全物业管理档案，包括设备管理档案、采购人资料档案、日常管理档案等。

1.8综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。

2、房屋、设施、设备维护与管理

2.1巡检

2.1.1每年年底对大楼公共区域、设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次，掌握设

2.1.2施设备完好状况，对完好程度作出评价；每半年检查巡视1次房屋主体结构，发现质量问题及时向业主报告与建议；根据业主的委托，组织维修工作；在冬、雨季和天气异常时安排组织房屋设施巡视，对易出问题的部位重点检查；每半年检查清除1次屋面、檐沟内落叶杂物树叶等，疏通雨水口、落水管等；每日巡视1次室外亮化、楼梯间通道、公共区域门窗以及大楼外部玻璃、路灯等；巡查有专门记录，巡查结束将检查情况、维修计划及需要进行大、中修或更新改造的项目报告业主。

2.2给排水系统及其配套设施

2.2.1给水设施

每天检查泵、管道、水箱、阀门、水表状况、水箱入孔、进水管、溢水管、泻水管、水位计、液位传感器、浮球阀和各类闸门2次，发现问题及时维修；保持箱体完好，池体内清洁，没有对水质构成污染的因素；保持水池（箱）结构完好，无渗表面和支架锈蚀，漆膜脱落处及时修补。冬季水箱有可靠的保温措施，且不得对水质产生污染。

保持泵房清洁卫生，良好的通风、照明和采暖，地面排水畅通，每3个月清洗1次泵房；水泵运行正常，每2小时巡查泵房1次，以防低位水池液压阀（浮球阀）失灵，各种仪表指示稳定正常，阀门开关灵活，发现滴漏及时维修；消防泵、喷淋泵、污水泵等不经常启动的水泵，每月启动一次，保持水泵能正常运行，每月检查1次消防泵及管道阀门，使之处于完好和正常开启状态；水泵运转部件经常加油，保持润滑灵活；每年对水泵机组清洁保养1次；每日填写水泵运行记录，建档备查；每半年对给水管道进行1次全面检查检修，对轻度锈蚀应将脱皮清理干净，在管道干燥的情况下，涂刷防锈漆两遍，然后再刷两遍面漆。各类阀门定期开关，对出现故障的阀门及时修复，阀门应开关灵活。

2.2.2排水设施

化粪池每年清理1次，每季巡查1次。出入口畅通，井内无积物浮于水面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；

每月对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通至少1次；每月至少2次清扫明沟

内的泥沙等垃圾。预计台风到来前，应及时检查。每月至少1次巡查、清理地面排水沟的泥砂与杂物。

2.3道路、停车场（车棚）、地下车库配套设施

加强大楼外围道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施；保持道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通；每日巡查一次停车场、地下车库配套设施，发现问题及时报告业主，及时维修。

2.4供配电系统

2.4.1建立和完善有关规章制度，包括电气设备运行操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度；从事该项工作人员具备变配电运行知识和技能，具备上岗资格，持有上岗证书；保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面，要求地面干燥无积灰，配电柜表面无污渍；

2.4.2负责全部照明灯具、应急灯、大楼亮化及各设备带电系统的维修保养；每日检查1次变压器电压、电流互感器、断路器、隔离开关、高压熔断器及避雷器、配电箱、导线等供配电系统的运行状况，出现异常及时报告采购人并处理，做好相关记录；每月检测1次配电房内消防器材，保持消防器材完好；每周检测1次配电房内有无蛙、鼠、蚁等虫害，如发现马上采取措施杜绝；妥善保管高压操作工具，并每年送供电部门检测1次。

2.4.3配合专业单位对2台1000V变压器、16组低压配电柜（含联络柜1个）、12组高压配电柜（含联络柜1个）、约300多米进户电缆进行1次测试、试验；每年对变压器外部、高低压配电柜进行2次清洁、保养；每年检测1次安全接地电阻；每年检测1次配电房主要电器设备的绝缘强度。

2.4.4保证正常电力供应，限电、停电按规定时间通知业主；潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；每日填写运行记录，建档备查。

2.5弱电系统

2.5.1对大楼安防监控、巡更、报警、对讲、广播、楼宇自控、停车场等弱电系统设施设备进行维护。每天对相关设施设备检查至少1次，发现问题及时报告给业主并修整。

2.5.2操作人员受过专业培训；发现异常，及时处理；有切实可行的维修保养计划；保养、检修及时；对相关设备、设施定期进行调试，使系统处于最佳工作状态；工作、维修、养护有记录，特殊系统、设备的进入经过授权，密码有有效保护；分系统定时检查和记录各部分、各监控点的工作及运行状态，定期对各类信息、数据进行统计分析，形成日、月报表。

2.6避雷接地系统

2.6.1每年雨季来临之前，对整个避雷接地系统进行检查维护；在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即更换或紧固。

2.7电梯运行与管理（原则上配合专业电梯公司进行维护保养）

2.7.1配合专业单位做好对大楼内部3间电梯机房、5台电梯的维护保养；每天巡检电梯2次，保持安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好；保持电梯机房清洁，每周1次清扫地面和擦拭控制柜、主机表面、地面无积灰，控制柜、主机表面无污渍；保持电梯机房消防设施完好；每年检查2次电梯井底，清除垃圾杂物。

2.7.2确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行状况，加强日常维修保养，适时降温、通风、防雨，做好运行服务，经常巡查楼层，防止地面水流入电梯井，值班监督，防止违章使用电梯；电梯轿厢内明显位置张贴《电梯安全使用许可证》，注明：注册登记及检验合格标志、电梯管理部门、管理人员、安装企业、维修保养企业以及相应的应急报警、投诉电话号码。建立电梯运行档案，记录电梯运行情况和维修保养工作内容。

2.7.3制定紧急求援方案和操作程序，在接到报警信号10分钟设法解救乘客、排除设备故障。

2.7.4按照国家有关制度协助业主办理电梯年检和电梯准用证。

2.8中央空调和精密空调系统（原则上配合专业电梯公司进行维护保养）

2.8.1承担大楼中央空调和精密空调系统及其配套设施的操作与日常维护，保持设备完好，运转正常；根据运行及设备状况，对空调系统及其附属设施进行清洁、保养和维护。

2.8.2每年清洁2次出风口机，每年全面检查2次主机消防设备，保持消防设备完好，控制柜内线路每年吸尘2次；

2.8.3每天巡查中央空调和精密空调系统及其配套设施1次，每日填写运行记录，建档备查。

2.9照明系统等

2.9.1负责全部照明灯具、大楼亮化及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换；维护线路电缆，发现问题及时上报采购人，其中包括灯具维修，插座、线路检查维修，增加电源插座等；

2.9.2负责设备带电系统的运行与维护；负责应急灯巡视及维护，并做好相关记录。

2.10紧急事故反应

2.10.1制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、安全疏散以及其它应急等；书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练；每年按消防要求组织进行疏散演习2次；

2.10.2有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；设有业主求助与报警电话，24小时有人值守；对紧急事故做出快速、正确的反应，尽可能减少破坏和损失程度；接到火警、警情后，三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告业主与警方。在遇到异常情况或业主紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

2.10.3有安全防范措施，涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持秩序，防止不安全事件发生；对大楼内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。

**（四）消防服务**（原则上配合专业电梯公司进行维护保养）

1、物业负责日常的消防管理，全天候做好消防安全监控工作；保证有关人员掌握消防技能，熟练掌握防火灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力；保持消防通道畅通，禁止在消防防通道设置路障；发现火警迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥的统一指挥。

2、监控中心对所有监控点实施监控无遗漏；技术防范设施（如安防监控、周界报警等）能有效使用，对所反应的信息实施管理并及时处理。

3、涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持大楼及庭院正常工作秩序防止不安全事故发生；对区域内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要照明；建立设备室、杂物室等巡查、钥匙管理及登记备案制度。

4、配合专业单位对大楼全部消防设施设备（含大楼喷淋系统，2楼和6楼2个机房的气体灭火系统，4-6楼库房的高压细水雾灭火系统，高压配电室气溶胶灭火系统，大楼内外消防栓88个，各楼层灭火146个以及大楼外部消防栓接口6个等）进行保养维护。

5、每日检查1次消防栓、箱、灭火器、喷淋管网水压、烟感头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全；每日检测1次喷淋管网水压，发现压力不够，及时报告业主；消防监控室保持清洁，每周至少保洁1次，要求地面无积灰，监控箱表面无污渍；每日填写工作记录，建档备查。

**八、考核标准**

采购人有权对物业服务违反项直接扣款和考评扣款，出现3次考评打分60分以下，即报财政监管部门解除合同。考核项如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 评分大项 | 评核内容及标准 |
| 综合管理（30分） | 人员配置及稳定性(5分) | 派驻现场的人员是否符合我方合同要求。 |
| 现场人员月度流动率不大于10%。 |
| 坚守岗位，执行岗位责任制，按时交接班，严禁脱岗，缺勤。 |
| 法定须持证上岗的岗位人员均持证上岗。 |
| 计划与执行（5分） | 各项工作均有月度、周计划可循。 |
| 人员培训(5分) | 是否有月培训计划、培训记录，并落实于现场。 |
| 客户服务与投诉管理（5分） | 对业主的物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息及时处理。 |
| 建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率100%、返修率不高于1%，并有回访记录。 |
| 着装仪容仪表(2分) | 保安、保洁、水电人员均按规定穿着制服，佩戴齐全、正确，装备佩戴正确。 |
| 保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表，礼貌礼节， |
| 资料与表格(2分) | 各种记录表格按规定时间系统中提交，保存完整，完好 |
| 紧急情况处理(2分) | 突发情况处理，有预案有演练，及时处理并报告业主。 |
| 工作环境(2分) | 工作岗位整洁卫生，桌面、抽屉物品摆放有序、无杂物。 |
| 地面整洁、墙面洁净、公共设施设备无明显灰尘、污垢。 |
| 二次装修管理(2分) | 二次装修现场监管 |
| 防范秩序维护（20分） | 车辆与访客管理(6分) | 严格执行访客管理，对进入管辖区的外来各种人员按规定。 |
| 严格落实贵重物件搬出放行手续，物品放行应有放行单。 |
| 消控操作技能(6分) | 消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理。 |
| 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防。 |
| 订有突发火灾的应急方案，在明显处设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通无阻。 |
| 工作人员熟悉消防基本知识及紧急救助电话。 |
| 执勤与巡视管理(4分) | 落实24小时周边巡逻制度，定时定点巡回巡逻，不存在漏点、迟到现象，巡逻认真，能及时发现问题并会妥善解决处理。对巡逻检查监督。 |
| 做好定期巡查、检验区域不安全因素及异常现象及时处理。 |
| 应急预案管理(4分) | 各类预案（火灾，地震，恶劣天气等） |
| 环境管理（15分） | 环境卫生(12分) | 公共区域保持清洁，无烟头，纸屑，无占用和堆放杂物现象，无乱贴、乱画，楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净。 |
| 垃圾及时清运，无跑冒滴漏，垃圾桶定期清洁清洗消毒。 |
| 卫生间清洁，无污染，无水渍，无异味。 |
| 虫害控制(3分) | 苍蝇、蚊子、老鼠等虫害的灭治工作。 |
| 工程管理（35分） | 消防系统是否正常(10分) | 消防系统设备完好无损，可随时正常启用 |
| 其他设备是否正常(6分) | 是否存在设备无法正常使用情况。 |
| 维保计划（4分） | 有年度，月度维修保养计划。 |
| 按时维保（5分） | 根据既定维修及保养计划严格执行。 |
| 设备事件紧急处理（5分） | 突发事件跑水、跳电等处理。 |
| 节能降耗（3分） | 公共区域各类能耗正常记录，各类非正常漏损及时维修，采取相关节能措施且同比有降低。 |
| 计划年检（2分） | 特种设备按国家要求正常年检并合格。 |

**九、应对突发事件预案**

1、确定突发事件处理预案，包括：火灾、爆炸、安全疏导、其他应急灯，以及卫生消毒、清洁环保、洪涝、雨雪、停电、停水等。

2、书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地进行反应训练；每年按消防要求组织进行疏散演习2次。

3、有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；设有采购人求助与报警电话，24 小时有人值守；对紧急事故做出快速、正确的反应，尽可能减少破坏和损失程度；接到火警、警情后，三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告采购人与警方。在遇到异常情况或采购人紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

4、有安全防范措施，涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持秩序，防止不安全事件发生；对大楼内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。

**十、设备（工具）、耗材清单、服装要求**

1、保洁工具全新或8成新以上。

2、装备清单，包含吸尘吸水机1台套、烘干地机和高级双桶榨水车（保洁人员人均1台、辆）、管道疏通机1台、物耗一批、服装每人每季节2套服装、人字梯2-3架；水电工用电焊机、电锤、手电钻、切割机、管钳、台钳、万用表等水电工维修工具，各种保洁专用警示牌；保安服装每人每季节2套服装、对讲机15台、巡更电筒4台、警棍14根、巡更棒2套，费用由中标人承担。

3、中标人进驻前五天，将以上设备（工具）、耗材物品等配置到办公区，缺一不可。否则采购人将拒绝中标人进场，所产生的责任由中标人承担。合同生效后1个工作日内因中标人未将上述设备完全提供导致延误的，采购人将报政府采购管理部门进行处理。

4、人员服装要求

（1）保持良好的服务精神面貌，项目组成员（除项目经理外）应着装统一制服，服装整洁合体，穿戴整齐（佩戴工号牌或工作证，纽扣应全部扣好，不得敞开外衣，卷起裤脚、衣袖，领带必须结正，服装口袋不得装过大过厚物品）。

（2）人员服装应全新，质量上乘，为纯棉制品，穿着舒适，经久耐穿，具备本单位特色，且能够展示本单位和采购人单位场所风采。投标文件中按岗位不同分别提供服装样式图片。

（3）服装数量要求：项目组成员（除项目经理外）每人每季节2套服装（包括上衣和裤子），其中春夏季为短袖样式，秋冬季为长袖样式。服装由中标人在采购人指定时间前备案并发放至员工。

**十一、内部考核和培训制度**

建立行之有效的内部考核和培训制度，并执行到位。建立健全内部考核制度，有效激发项目组工作人员的工作积极性，结合物业管理服务实际，对项目组人员服务态度、服务水平、服务成效等进行考核，形成科学严密的制度管理体系。同时建立全面的培训制度，定期开展员工培训，加强人员技能培养，每年至少开展培训两次，人数至少10人，培训内容包括操作技能培训、日常管理培训、突发时间处理培训等，进一步加强项目组人员职业素养的提升。

**十二、其他要求**

1、中标人不得利用服务区域内的采购人房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。

2、如果发生因中标人工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由中标单位承担相关经济和法律责任。

3、中标单位所用的全体工作人员的岗位职责、操作规范、人身安全、医疗、工资、各项保险、工程机械、劳动工具、劳保用品、内部管理、各类纠纷等各项事宜及所涉及经费均由中标单位自行负责，采购人概不负责。

4、中标单位人员的住宿、就餐、保险、治安等问题由中标人自行解决，与采购人无任何关系。

5、中标单位人员必须统一着装，挂牌上岗，服从采购人日常临时工作安排；建立完整的工作台账、工作信息收集、反馈等内容。

6、如因工作失误而造成采购人经济损失或工作被动，由中标人负责赔偿经济损失。不可抗力的因素除外。

7、本物业采购由中标人进行总承包，不得转包、分包，一旦发现转包或分包，采购人将报经财政监督管理部门处理，并要求终止合同。

8、其他属于物业管理服务范畴内的工作。