**采购需求（征求意见稿）**

**一、采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **所属行业** |
| 1 | 容城县人民法院物业服务项目 | 1 | 项 | 物业管理服务 |

**二、项目背景或概况**

为了维护审判大楼的良好秩序，为后勤管理提供更优质的服务，现对容城县人民法院物业服务项目进行采购，该项目涉及范围：办公楼（6层及地下车库）总建筑面积11500平方米，院落硬化面积约6000平方米，院落绿化面积约1600平方米，锦泰B区底商办公区411平米。服务内容主要包括保洁、维修、文件报刊收发、导礼、绿化、消防、会议服务以及专项物业服务等。

**三、拟采购标的的技术要求**

**（一）采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范**

| **序号** | **名称** | **标号或文号** |
| --- | --- | --- |
|  | 《物业管理条例》 | 2018年3月19日修正版 |
|  | 《服务标准化工作指南》 | GB/T15624-2011 |
|  |  河北省地方标准《机关办公楼物业管理服务规范》 | BD13/T2671-2018 |
|  | 《关于印发〈关于加强和规范省级党政机关办公用房物业服务管理的指导意见〉的通知》 | 冀事管〔2020〕140号 |

**（二）技术服务要求**

**1.物业服务****质量标准**

**1.1保洁工作标准**

|  |  |
| --- | --- |
| 楼内地面 | 定期对地面进行清洗,保证地面的原颜色及光泽度。 |
| 地面保持干净光亮无垃圾、水迹、污渍杂物等。 |
| 确保地面无卫生死角并及时进行清理。 |
| 地垫保持洁净 |
| 楼内墙面 | 硬质墙面保持光亮无污渍、水迹。 |
| 标牌、挂件、电灯开关、消防警报器无积尘及走廊装修装饰物等。 |
| 悬挂物、墙面张贴画无脱落、无灰尘，保持完整。 |
| 卫生间 | 卫生洁具做到清洁洁白、无污渍、头发、异味、杂物，涂料墙面无污渍、蜘蛛网。 |
| 墙面四角保持干燥、无蜘蛛网、地面无污渍、垃圾、脚印杂物。垃圾桶、厕筐每天定时倾倒并保持外观干净无异味。 |
| 镜面保持明净、无污痕、手印、水迹。 |
| 金属器具保持光亮、无浮灰、水迹、锈斑。 |
| 卫生用品保证齐全、无破损、洁净。 |
| 保持卫生间内空气清新。 |
| 玻璃 | 玻璃表面保持洁净光亮无灰尘、污渍、手印、水迹。 |
| 办公楼及附属建筑窗户每年春季、秋季各清理一次、公共区域内玻璃每年保洁三次。 |
| 电梯 | 电梯轿厢及门保持光亮、无手印、污渍、锈渍，定期进行不锈钢保养。 |
| 顶棚表面无污渍。 |
| 电梯地面干净无污渍。 |
| 每天更换地垫、保持地垫洁净。 |
| 步行梯 | 地面干净，无垃圾、污渍、杂物。 |
| 扶手干净，无灰尘。 |
| 墙面表面无污渍。 |
| 保持步行梯间的装修装饰物洁净 |
| 垃圾处理 | 垃圾篓干净无污物、无异味。 |
| 做到垃圾分类处理、分类盛装、分类存放、垃圾桶外观干净。桶内每天定时清理及消毒，无异味。 |
| 垃圾桶（箱）内，堆积物不得超过容量2/3。 |
| 垃圾每日定时清运到指定地点。 |
| 每日对楼道和办公室门外部进行保洁。 |
| 楼道 | 墙面无污渍、蜘蛛网。 |
| 门牌、指示牌、展板无积尘。 |
| 地面及地脚线干净无污渍。 |
| 外围保洁 | 硬化路面干净无垃圾、积水、烟头、树叶等杂物，及时对院内犬类、猫类趋近驱赶。 |
| 确保无卫生死角。 |
| 门口台阶保持干净无水渍、污渍。 |
| 定期进行擦拭，保持洁净。 |
| 冬季扫雪第一时间内完成清扫，确保车辆、人行道内安全，院内及时清扫。 |
| 外墙、屋面 | 首层整体保洁包括内外玻璃，保持光亮无污渍，所有墙面到顶无灰尘、水渍，石材外墙定期保养，其他位置每年清洗不得少于1次，办公楼外玻璃幕墙及石材外墙每年至少全面清洗2次，保证外立面整体整洁。 |
| 保持无杂物、废品等，确保雨水口通畅。 |
| 其他清洁服务 | 包括办公家具、门窗等全面的清洁工作，以及招标人需要的服务区域内其他保洁服务。 |

（1）每日早7:30前完成当日第一次保洁作业，晚17:30完成当日最后一次保洁作业，中间根据招标人需要应对临时的突发情况，确保办公区的整洁和卫生间内清洁用品全天充足。楼层卫生间清洁管理到位，清洁后的标准：地面无污渍、积水、纸屑、果皮，天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味，换气设备表面清洁。

（2）整体办公环境空气清新无异味地面洁净，无水迹、油迹、痰迹等杂物。楼道门、空调口、通风口、玻璃、窗台、窗缝、电灯开关、消防箱花盆、卫生间垃圾桶等处清洁干净、无尘土，花盆内无废弃物。开水间地面无水迹、杂物。

（3）完成办公楼生活垃圾（包含卫生间）、餐厨垃圾分类收纳及清运工作。符合垃圾强制分类的要求，可回收垃圾、其他垃圾、厨余垃圾及有害垃圾均由有资质的清运公司进行清运及消纳，配合完成相关检查及达标工作。

（4）对于外墙清洗须使用中性清洗剂，外墙局部去污处理后，还应补刷防护剂。由于石灰岩相对较软，在室内大堂、电梯间等区域进行的维修作业，应提前做好相关防护措施，避免对地面石材造成损伤。

（5）在每年的过渡季，应对幕墙内侧的开启窗上的尘土进行清理。

（6）负责做好防“四害”消杀的摆放工作，操作期间摆放提示牌，做好警示工作。

（7）负责对招标人所有的保洁设备进行定期维保，遇故障及时维修。确保保洁设备处于安全稳定运行状态。

（8）节约在整个服务流程中，要求本着节约意识，节能、省时、降耗。

（9）应对保洁突发事件，物业单位应当制定相应的保洁突发事件处置措施，包括打碎物品后的处置措施、污雨水井、管道、化粪池堵塞的处置措施、发现可疑物品的处置措施、暴雨天气的处置措施、楼层内发生水管爆裂的处置措施、暴风天气环境卫生处置措施等。

（10）负责项目外围、广场环境卫生的清洁工作，及时清扫落叶、积水，定期擦拭栅栏伸缩门、道闸起落杆、门禁闸机、外围灯杆、地灯等设施。

（11）负责外围、广场巡视和检查，关注辖区内的工程、消防、安全状况发现异常气味、异常声音，或发现设备、设施有损坏、异常及时向班长报告。

（12）关注天气预报，雨、雪天气，必要时在大门口明显位置摆放安全警示。

（13）正确使用清洁药剂、消毒药剂及工具，爱护使用清洁工具，不得擅自外借各种工具，工具用毕及时清洗，按规定地点整齐存放。

（14）负责区域内禁烟工作。

（15）在工作中如发现异常情况和解决不了的问题，及时汇报于班长。

（16）保洁工作色彩管理

把擦拭毛巾和清洁工具用不同的颜色来标示，根据颜色的不同来区分不同种类的工具，并在不同的区域来使用不同的工具。如：将所有的毛巾和工具都按照以下颜色分类。红色：卫生间、垃圾房。蓝色：办公公共区域。绿色：办公室房间内。黄色：卫生间台面、镜面。为了更好地方便工作，达到真正的保洁：让肉眼看不见的细菌或病毒，不能从不同的区域、不同的环境因保洁工具移位而成为新的细菌传播源，达到预防细菌交叉感染的目的。

（17）定位管理

所有工具按照要求存放于指定位置或摆在理货架上，遵循上轻下重，上固（体）下液（体），电（器）上水（不怕水）下，常用工具（物品）放在外侧的原则，同时所有工具必须离地存放。使保洁工具的管理更科学、更符合保洁本身同时使保洁员易于分辨区域工具，工作由繁变简，提高了工作效率。

（18）垃圾收集及清运管理：①合理布局生活垃圾分类投放点，配备分类收集容器、设施，明确、公示不同种类生活垃圾的投放时间、地点、方式等，定期开展垃圾分类宣传、引导工作。②生活垃圾日产日清，有清运记录，建立生活垃圾分类管理台账。

（19）楼内安全提示。

首层大堂根据实际情况设置相应的产品（服务）标识、指示标识、安全警示、提示标识；特殊工作进行中或特殊环境中，及时设置“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

**1.2设施、设备的管理工作标准**

（1）给排水设备日常运行维护

①建立健全给排水，暖气管道上下水设备运行维护的各项规章制度和各种操作规程。

②设备机房内外保持整洁，设备无灰尘；地面、墙壁、吊顶、门窗清洁无污渍。

③控制室24小时值班，值班人员不得脱岗、睡觉。实行有计划、不间断的巡查检修，按规定时间供水。

④任何情况下污水井不能出现污水外溢，并定期消毒灭菌。

⑤建立正常供水管理制度，定期对生活用水进行检测，保证水质符合国家标准。

⑥加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏。

⑦生活水储水箱、直接饮用水储水箱每半年清洗消毒一次，该项费用由物业单位承担。

⑧保证大楼内外排水系统通畅。

⑨设备出现故障时，维修人员应在半小时内到达现场，零星维修合格率100%。暂不能处理的采取有效应急措施，并在24小时内排除故障，做好零部件更换记录。

⑩坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记。

⑪日常需要更换的部件，按规定填写申请单报招标人同意方可领取，做好维护记录登记。

（2）供配电设备日常运行维护

①建立健全供配电设备管理维护的各项规章制度和各种操作规程。

②统筹规划，做到合理、节约用电。

③供电运行和维修人员必须持证上岗。

④加强日常维护检修，物业管理区域内的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，各种电器开关、插座、照明灯具及时检修更换。

⑤各楼层配置的配电柜、盘要定期检查维修。

⑥设备出现故障时，维修人员应在半小时内到达现场，零星维修合格率100%。暂不能处理的采取有效应急措施，并在24小时内排除故障。

⑦运行设备、电机按照行业规定定期保养维护。

⑧配电室配备专用工具不得挪作他用。

⑨设备机房内外保持整洁，设备无灰尘；地面、墙壁、吊顶、门窗清洁无污渍。

⑩严格执行用电安全规范，确保用电安全。

⑪保证避雷设施完好、有效、安全，每年进行检测。

⑫保证夜景照明、节日等系统正常运行，并按时关启。

⑬每周对用电安全情况进行一次检查，对违反规定的要严肃处理。坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记。

（3）电梯运行维护服务标准：

①电梯的使用管理按《河北省电梯安全管理办法》的规定执行，有电梯使用安全管理制度。

②配备电梯安全管理人员。

③在电梯轿厢内或者主出入口的显著位置配备并标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理单位、维护保养单位等相关信息。

④实行一梯一档,由专人负责管理。档案内容包含购买合同、安装调试合同、保修合同、安装施工验收报告、使用说明和随机技术资料、电梯登记证、维保合同、维保记录、巡检记录、修理记录、年检报告等。

⑤电梯每年进行1次定期检验。电梯检验合格有效期届满前1个月，向电梯检验检测机构提出定期检验申请。

⑥保证电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用；声光报警、显示、监控、五方对讲等信号或画面清晰。

⑦电梯紧急报警装置能随时与值班人员取得有效联系。乘客被困报警后在5分钟内通知电梯维护保养单位采取措施实施救援。物业服务人员在10分钟内到达现场，专业维修人员在30分钟内到达现场。

⑧每日至少检查2次电梯安全状况。发现安全隐患及时组织排除；电梯停运超过24小时的，公告电梯停运原因和恢复运行时间。

⑨电梯按维保计划时间进行维修、保养，发现的问题及时组织排除，记录完整。

⑩每年至少对电梯安全管理人员进行2次特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

⑪机房内专用工具配置齐全、使用方便，平层标识图、平层标识线清晰；通风、照明情况良好。

⑫制定电梯突发事件应急措施与救援预案，并每季度演练1次。

⑬应急救援装置完整无损、标识齐全、功能有效；应急照明、紧急迫降及双电源供电装置功能正常。

（4）消防设备运行维护服务标准：

①建立并落实消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责,按照合同约定提供消防安全防范服务。

②在出入口、电梯口、防火门等醒目位置提供并提示火灾危险性、安全逃生路线、安全出口、消防设施器材使用方法的明显标志和警示标语、安全疏散路线指导图。

③消防设施设备功能完好、无缺失，可随时启用；消防通道、安全疏散通道通畅，疏散标识规范醒目。

④有消防应急预案，成立志愿消防队或建立微型消防站,配备必要的消防器材，服务人员熟练掌握消防基本知识和技能。

⑤消防控制室设专业人员24小时值班，及时处理各类报警、故障信息。

⑥设置消防安全宣传栏，经常性开展安全宣传教育；每年对员工至少进行2次消防安全培训。

⑦发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，及时向公安机关消防机构报告。

⑧发生火情立即报警，并组织扑救初起火灾、疏散遇险人员、协助配合公安机关消防机构工作。

⑨对以下消防设施，每日进行1次检查：

ⅰ.报警器的功能是否正常、指示灯有无损坏。

ⅱ.防泵房内的阀门、报警阀组、管道压力、供电是否正常。

ⅲ.散通道、安全出口的防火门是否完好，常闭防火门是否处于正常状态。

⑩对以下消防设施。每月进行1次检查或试验：

ⅰ.进行消防水泵启动运转，检查其运转是否正常。

ⅱ.防水泵接合器的接口及附件是否完好，有无渗漏、闷盖是否齐全。

ⅲ.高位消防水箱的储水水位是否正常。

ⅳ.防泵房间的防火门是否完好。

ⅴ.火器的压力是否达到要求、是否过期失效、是否生锈、是否正常启用。

ⅵ.室内消火栓内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能是否齐全完好，有无故障、生锈、漏水，接口垫圈是否完整无缺；消火栓箱门是否完好无缺，是否能正常开启。

⑪以下消防设施，每2个月进行1次检查或试验：

ⅰ.火灾警报装置声光显示、消防控制设备的控制显示功能、应急照明、疏散指示标志等是否有效、是否处于正常状态；对主、备电源进行自动转换试验。

ⅱ.进行消防电梯强制停于首层试验。

ⅲ.水流指示器进行功能试验，利用末端试水装置排水，水流指示器应动作，消防控制室应有信号显示，水力警铃应发出报警声，并应启动消防水泵；对报警阀旁的放水试验阀进行供水试验，验证系统的供水能力。

ⅳ.检查喷头外观，发现有不正常的喷头及时更换，当喷头上有异物时清除。

ⅴ.室外外阀门井中进水阀、屋顶水箱阀门和管道中的阀门，核实其是否处于正常状态。

ⅵ.火灾报警系统有联动功能的防火门(包括防火卷帘)能否联动,设施、设备间的防火门是否完好。

ⅶ.防排烟系统是否处于正常状态。

⑫对安装的探测器及全部报警控制装置每年进行1次试验；火灾探测器投入运行2年后，每隔3年全部清洗1次，不合格的调换，同时应每年出具一次检查报告。

1. 日常易损、易耗品、维修配件200元以内（含200元）由物业管理单位负责，200元以上维修费用视情况而定承担方。

**1.3消防服务标准**

（1）接到火灾、警情等异常情况后立即赶赴现场，按应急处理预案进行处理。

（2）发现安全隐患及时向上级报告，并做好相关记录。

（3）消防设备设施定期检查测验，灭火器按规定期限更换药剂。

（4）消防岗的任务：①按相关规定进行安防消防智能巡更。②实时监控项目内主要点位。③发现、收到可疑情况及时上报处理。④发现、预警可疑问题、火警等情况。

**1.4会议区域接待服务标准**

（1）会议接待人员要求上班提前15分钟到岗，着工装、佩戴工号牌，女性应化淡妆、盘头。

（2）做好会议接待前的准备工作。（音响设备检查及迎宾）

（3）负责相关会议区域地面、门窗、桌椅以及屋内设施的完好。

（4）负责提供并摆放茶杯、矿泉水、桌椅、横幅、会标、桌签、会场电脑及投影电源线等的准备；

（5）会议期间每隔20分钟加水一次。

（6）负责会议区域结束后的清场工作。

（7）负责各会议区域之间的协调配合。

（8）负责会议区域照明、空调、饮水设施是否完好，如遇问题及时报修。

（9）会议结束及时收拾清洗、消毒茶具、整理桌椅、关闭照明、空调设施、门窗、电源后方可离开。

（10）完成招标人交办的其他工作。

**1.5安全和保密标准**

（1）安全标准。物业公司应在后勤保障部门的管理下，严格门卫执勤、车辆管理、环境卫生、技防设施等的内部安全防范管理和安全隐患排查，在驻地配备必要的安全防范装备，加强经常性安全防范工作，常态排查用水、用电、用气、消防设施安全隐患，严防发生触电、火灾等安全事故。同时，物业公司应对发生或将要发生的各类事件采取积极有效的防范、处理措施，把不安定、不安全因素的危害性控制降到最低限度，直至消除，确保行政机关正常有序的办公秩序。

（2）保密标准。物业公司应对从业人员进行严格的政审，与项目经理、项目副经理、会服、秩序维护、保洁、维修、文件报刊收发等关键岗位关键人员签订保密协议，对员工进行保密意识的宣传和教育工作，制定有关的防范措施和规章制度。不定期对物业工作人员的工作情况进行抽查，检查制度的落实情况，不断加强员工的保密意识，提高保密水平。

**1.6专项物业服务标准**

**1.6.1粗加工及切配标准**

①加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得加工和使用，并报告甲方。

②各种食品原料在使用前应洗净，动物性食品和植物性食品应分池清洗，水产品应在专用水池清洗，禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时进行消毒处理。

③易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后应及时使用或冷藏。

④切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并根据性质分类存放。

⑤切配好的食品应按照加工操作流程，在规定时间内使用。

⑥已盛装食品的容器不得直接置于地面上，以防止食品污染。

⑦生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志。

**1.6.2烹饪加工标准**

①烹饪前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得进行烹调加工。

②不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。

③需要熟制加工的食品应当烧熟煮透，加工时其食品中心温度不应低于70℃。

④加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

⑤需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。

**1.6.3凉菜配制标准**

①加工前应认真检查待配制的成品凉菜，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得进行加工。

②操作人员进入操作专间前应更换洁净的工作衣帽，并对手部等直接参与食品加工的身体部位进行彻底洗消。工作时应戴口罩。

③非操作人员不得擅自进入专间，不得在专间内从事与凉菜加工无关的活动。

④专间每次使用前应进行操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启 30 分钟以上。

⑤专间内应使用专用的工具、容器，用前应洗净并保持清洁

**1.7其他服务标准**

（1）物业单位应建立健全工作预案并报招标人备案，需定期组织安全教育和应急预案的培训、演练。

（2）物业单位需确保中控室、工程值班室等重要岗位24小时值守。

（3）物业单位操作重要设备，如高压倒闸，使用发电机电源，需提前上报机关批准后执行。

（4）遇停电、供水设施破裂、暴雨、暴雪等突发状况和自然灾害，物业单位需第一时间启动应急预案，做出妥善处理。物业项目经理及相关服务人员须第一时间到达现场进行处置。

（5）物业单位建立健全巡查制度。每三小时对办公楼大院水、电、空调、电梯等公共设施巡查一次。严格禁止长明灯、长流水等现象。巡查结果应及时登记，发现问题及时处理。

（6）物业单位需建立机关重要活动和重大接待任务相关工作机制并报招标人备案。

（7）遇有下列情形之一的，招标人有权责成物业单位对行为人做出开除、民事赔偿直至交由司法部门追究刑事责任等处罚决定：

①因违反国家法律、法令、条例被公安机关依法拘留审查。

②偷盗机关物品。

③损毁、涂改各种原始记录、账单、台账、单据或利用工作之便索取钱物、故意加改费用，中饱私囊。

④因物业单位人员失误或擅自操作造成招标人重要设备停运、损坏或报废。

⑤故意泄露机关机密，如文件、资料、数据、会议决定等或伪造文件、签字、印章。

⑥招标人有权对物业单位配备的项目管理人员及员工的实际工作能力及相关岗位资质进行审查考核。

**2.物业服务质量监督考核**

通过容城县人民法院对物业服务进行日常质量监管和月度质量考核，对服务的质量加强控制，确保所有的服务工作稳质、高效运行，促使物业公司的服务水平稳步上升。

**2.1考核方式**

日常巡检考核与月度考核。

（1）日常巡检考核：采用不定时现场巡查检查和突击检查形式。容城县人民法院相关管理人员对发现的问题提出整改意见并要求物业公司在规定时间内完成整改，整改不到位则进行扣分处理，并计入季度考核得分；

（2）月度考核：采用资料查核、考核打分、询问等方法参照月度考核细则对服务质量进行考核。

**2.2考核范围**

招标人有权对中标人进行考核，考核范围包括但不限于：人员管理、服务质量管理、安保管理、物资管理、能源管理、保洁管理、满意度考核管理等方面，招标人有权依据考核结果追究中标人的违约责任及解除合同。其中，本项目要求服务人员不少于38人，根据招标方的需求留有充足的物业岗位人员24小时值班，工作时间全员在岗在位，招标人将不定期进行抽查，每缺少1人按相关岗位成比例扣除合同费用。

**2.3考核机制**

|  |
| --- |
| **物业服务评分细则** |
| **检查项** | **检查分项** | **标准****份数** | **检查考核评分细则** | **评定****分数** |
| 综合服务 | 1、服务场所2、服务人员3、管理制度4、档案管理5、客户服务要求6、专项委托服务 | 20 | 1、信息公示全面；2分2、人员证照齐全，统一着装工牌等；2分3、项目管理制度、预案、档案齐全；4分4、制度、资料管理规范齐全；3分5、投诉处理、客户满意度达标；5分6、专项委托事项合规且督导评价全面；4分 |  |
| 共用部位管理维护 | 1、标识系统2、装饰装修管理3、共用部位管理4、房屋外观管理 | 15 | 1、标识系统全面、无污染损坏；2分2、装修管理制度、手续齐全管理到位；3分3、各巡检、维修记录齐全；6分4、外观完好整洁、业主行为管控到位；4分 |  |
| 共用设施设备管理与维护 | 1、设备机房管理2、供配电及公共照明3、安全防范设施管理4、供水系统管理5、排水系统管理6、消防系统管理7、电梯系统管理 | 20 | 1、标识、制度、规程、用品及措施；2分2、巡检、维护及完好率达标；4分3、监控、门禁、报警系统等运行正常；2分4、巡检、质检、现场管理达标；2分5、巡检、清掏、预案、物资准备；2分6、设施设备完好、责任制及预案落实到位、人员培训、值守到位、隐患排查落实到位、巡检测试及应对流程到位；4分7、设施设备完好、巡检维保到位、故障处置及时、公示情况全面；3分8、设施设备完好、巡检、标识齐全；1分 |  |
| 环境卫生维护 | 1、楼内公共区域2、外围公共区域3、垃圾收集及清运4、环境消杀 | 20 | 1、公区地面、楼道、电梯清洁到位；8分2、楼外道路及设施、天台屋面、水景车库等清洁到位；6分3、垃圾分类、日产日清、清洁消杀；6分 |  |
| 绿化养护 |  | 5 | 1、现场绿化长势良好、无杂物、杂草；3分2、乔灌木、草坪修剪到位；2分 |  |
| 专项任务完成情况 | 招标人要求事项 | 20 | 各专项工作推进达标情况，将按相关制度进行考核约束；20分 |  |
| 合计 | 100 |  |  |
| 加分项 | 依据实际情况进行加分，最高20分 | 1、政府重大奖励事项：最高10分2、额外贡献：最高10分 |  |
| 扣分项 | 依据实际情况进行扣分 | 1、由于物业原因导致质保期问题工作人员、办事人员投诉至容城县人民法院。每发生一次扣2分2、因物业方原因给容城县人民法院造成负面影响。每发生一次扣5-20分 |  |

考核为综合考核，采取百分制（仅供参考），每月开展考核，具体如下：

1、90（含90）分-100分为优秀；

2、80（含80）分-90（不含90）分为良好；

3、70（含70）分-80（不含80）分为合格；

4、60（含60）分-70（不含70）分为基本合格；

5、60分（不含60分）以下为不合格，招标人有权与中标人解除合同。

中标人所提供的服务未达到招标人要求的，招标人书面提出整改通知，中标人有异议的，约定在三天内作出书面意见，否则视为中标人无异议。

投标人中标后，招标人应按照中标人和招标人双方共同约定的《物业服务评分细则》对中标人进行考核，并根据中标人每月考核结果得分高低进行定档，同时招标人有权根据中标人每月考核定档按照对应比例支付物业服务费。

对中标人的异议，经双方沟通而撤销的，原结果和处罚无效，而对于没有撤销和新作出结论的，结果和处罚则有效。

**3.物业服务验收标准**

项目服务后由招标人根据合同、招标文件等规定标准组织考核验收。

**（三）验收要求**

中标人服务须达到合同、招标文件等考核细则有关规定，并由招标人按照考核标准组织考核验收。

**（四）培训要求**

1.投标人需结合项目实际为上岗人员制定详细的培训计划和培训方案，每月不少于2小时，全年不少于20小时。

2.必须达到全员培训，每月不少于2小时，全年不少于20小时。

**四、拟采购标的的商务要求**

**（一）报价要求**

本项目预算价2700000元，最高限价2700000元，投标人投标总价超出预算价视为无效投标。投标人的报价应包含为完成本招标文件提出的服务等全部相关工作所有可能发生的费用，即投标总报价为“交钥匙”价，对在合同实施过程中可能发生的其他费用，采购人概不负责。报价应包含但不仅限于完成项目所需的人员工资、保险、员工福利、保洁设备、各岗位制服、材料费、设备及耗材（设备包括但不限于扫地车、洒水车、巡逻车、扫地机、对讲机、工程维修工具等。耗材包括但不限于保洁耗材、办公耗材、卫生耗材以及各类标志、标识等物业服务所需耗材）、绿化养护费、虫害防治消杀费、化粪池清掏、外墙清洁、垃圾清运费、维修及材料费、设施设备维护保养及强制检测费用、管理费及税金等所有费用。

注：维修及材料费200元以内（含200元）由物业管理单位负责，200元以上维修费由采购人承担。

**（二）人员要求**

**1.人员数量及要求（最低标准）**

| **序号** | **岗位** | **A区域** | **B区域** | 岗位要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **人数** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 1、年龄45周岁以下；2、学历：大专及以上学历；（具有3年以上物业管理经验）3、须具有过硬的思想素质，熟悉分管业务的范围及工作流程，对招标人交代的任务要理解清楚，具有较强的协调、应变和处理问题的能力。 |
| 2 | 项目副经理 | 1 | 1、年龄45周岁以下，大专及以上学历；2、其他：具有3年以上物业管理工作经验，熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟练掌握计算机的各项操作和办公自动化软件的操作。 |
| 3 | 保洁服务人员 | 8 | 1 | 1、年龄50周岁以下；2、其他：具有1年以上相关工作经验。 |
| 4 | 维修服务人员 | 3 | 1、年龄：50周岁以下；2、资格证书：具备高压或低压电工操作证;3、其他：具有1年以上相关工作经验。 |
| 5 | 文件报刊收发员 | 1 | 1、年龄18-45岁；2、其他：具有1年以上相关工作经验。 |
| 6 | 专项物业服务人员 | 10 | / | 1. 厨师长1名，厨师4名，勤杂工3名，服务人员2名。
2. 年龄50周岁以下；

3、厨师长需有一定的餐饮管理经验，要精通厨房、餐厅灶具、厨具和食材等物资原料的使用管理和厨房烹饪器具的维修保养常识，同时熟知《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消防法》和食品卫生监督量化分级管理制度等，并精通餐饮成本核算和营养、卫生知识； |
| 7 | 会议服务人员 | 4 | / | 1、年龄35周岁以下，大专及以上学历。2、女性身高1.60米以上，男性身高175以上。身体健康、品貌端正。3、具备熟练的office办公技能。 |
| 8 | 导礼人员 | 3 | / | 1、年龄35周岁以下，大专及以上学历。2、女性身高1.60米以上，男性身高175以上。身体健康、品貌端正。 |
| 9 | 绿化养护人员 | 2 | / | 1、年龄50周岁以下；2、其他：具有1年以上相关工作经验。 |
| 10 | 消防员 | 4 | 1、年龄50周岁以下；2、资格证书：具备消防设施操作证。 |
| **合计** | **38人** |
|  | **A区域：**审判大楼办公楼室内外区域；**B区域：**锦泰B区底商办公区 |

**注：**1.投标人应承诺，中标后按照不低于上述最低配置要求的人员数量和人员资质条件投入到本项目中，并在投标文件中提供承诺书。

2.中标单位全部进驻人员需与采购方签订保密协议书。

3.以上人员均不得相互兼任，物业单位所报团队人员数量、素质及要求不低于上述标准。

2.**服务人员其他要求**

本项目服务人员总人数要求不低于38人，要求政治可靠、形象端庄、行为规范、训练有素，无不良记录及嗜好，签订安全保密协议并政审合格后上岗，特殊设备操作人员须持证上岗。本项目服务期内物业单位的工作人员如因身体健康问题出现意外，或发生人身伤亡、财物或其他各类损失，由物业单位自行解决，招标人均不负责。物业公司需严格按照容城县人民法院的要求和标准开展相关的物业服务工作，并接受容城县人民法院的检查与监督。

**2.1项目经理**

**2.1.1服务范围**

审判大楼室内外区域和锦泰B区底商办公区共派驻1名项目经理，负责项目统筹管理工作和项目日常运营管理及对外事务的沟通与协调，以及服务规章制度的建立、服务计划的监督落实、项目人员任务安排及考核、定期进行人员培训、项目运营各项成本控制、定期向招标人汇报项目管理情况、定期递交工作总结、与招标人协调项目运营的相关事务、定期与招标人进行沟通交流，听取招标人的建议和整改意见等。并协助招标人完成各项临时性任务。

**2.1.2岗位职责**

（1）全面负责本项目物业服务工作，认真完成招标人交付的各项任务，实现各项目标；

（2）制定物业管理方面的管理目标和经营方向，包括制定一系列的规章制度和操作规程，制定物业全体员工的职责，并监督贯彻执行，制定各项费用标准，保证管理工作的正常进行，建立健全物业的组织系统，使之合理化、精简化、效率化；

（3）定期组织并主持物业管理例会，听取工作汇报,布置工作任务,解决实际问题,改进经营管理方法,促进工作发展；

（4）以身作则，关心员工，奖罚分明，提高自身素质，最大限度地发挥和调动全体员工的工作热情和责任感，使组织具有组织力和凝聚力，并督促属下管理人员的日常工作,检查各项工作和落实完成情况，并正确评价、培训管理人员，做好人员的考核及培训工作；

（5）严格执行各项财务制度，阅读和分析各类财务报表，组织审核各种款项收支交缴,做好财务核算和新年度财务预算、新的收费方案；

（6）熟悉管辖区内各项情况，及时处理招标人的诉求意见，听取招标人意见或建议，不断改善服务态度,提高服务质量；

（7）积极了解招标人服务需求，进行落实；

（8）服从招标人安排，并完成好招标人交派的临时性工作。

**2.2项目副经理**

**2.2.1服务范围**

审判大楼室内外区域和锦泰B区底商办公区共派驻1名项目副经理，负责项目统筹管理工作和项目日常运营管理及对外事务的沟通与协调，以及服务规章制度的建立、服务计划的监督落实、项目人员任务安排及考核、定期进行人员培训、项目运营各项成本控制、定期向招标人汇报项目管理情况、定期递交工作总结、与招标人协调项目运营的相关事务、定期与招标人进行沟通交流，听取招标人的建议和整改意见等。并协助招标人完成各项临时性任务。

**2.2.2岗位职责**

（1）负责项目日常运行各项工作；

（2）辅助项目经理关注项目经营情况，监督项目的运行情况；

（3）协助项目经理与其他外联单位的联系，办理相关事宜；

（4）统筹协调各岗位人员，及时高效满足招标人各项需求。

（5）负责员工考勤及考核工作；

（6）项目各专业服务月报收集、汇总及提交工作；

（7）服从招标人安排，并完成好招标人交派的临时性工作。

注：★物业单位中标后，其所委派的项目经理、项目副经理需提供驻场服务，自本项目合同签订之日起不得担任其他物业项目的项目经理或项目副经理。项目实施过程中物业单位如需更换项目经理、项目副经理，须经招标人同意并报备，对不合格人员招标人有权提出调整意见，物业单位必须配合，否则视为违约。

**以上标注有**★**号条款的为实质性条款，投标人不满足或未完全响应即为无效投标文件，请在商务偏离表进行响应。**

**2.3保洁服务**

**2.3.1服务范围**

（1）办公楼总建筑面积11500平方米，包括主楼（6层及地下车库），院落硬化地面面积约6000平方米，锦泰B区底商办公区411平米。楼内各楼层的地面、墙面、天棚、楼梯间、厕所等公共部位的保洁工作；楼外院落对垃圾、落叶、积雪等及时清扫清理。

（2）上述服务范围其他临时保洁任务。

**2.3.2岗位职责**

按工作量及标准配置保洁班长及保洁服务人员，8小时日常服务，全天候随时应急服务。包工包料包设备形式，含人工、低值易耗品、保洁工具、保洁设施等。

（1）负责所有公共区域的的保洁，含地面、墙面、地垫、标牌、挂件、墙壁开关、垃圾箱、玻璃，负责垃圾收集并运送到指定地点等；

（2）负责公共男女卫生间、淋浴间的所有整体保洁；

（3）负责公共区域的空调出风口、天花板、灯具定期除尘；

（4）负责电梯轿厢地面及箱内壁的整体保洁及不锈钢保养（3部）；

（5）负责步行梯的整体保洁；

（6）负责办公楼及附属建筑窗户清理，公共区域内玻璃的定期保洁；

（7）负责各楼层的办公室门外部的保洁；

（8）负责全部会议室的整体保洁；

（9）负责全部审判庭的整体保洁；

（10）负责全部调解室的整体保洁；

（11）负责楼内主楼地下车库整体（含停车位、天台等的日常保洁）；

（12）负责院内硬化地面的日常保洁；

（13）负责劝阻、纠正违反清洁管理规定的行为；

（14）负责做好防“四害”消杀的摆放工作，操作期间摆放提示牌，做好警示工作；

（15）负责做好节水节电、防火及各项设备报修工作；

（16）负责生活垃圾的外运到院外指定垃圾点；

（17）负责二层、四层值班室内的保洁，包括床品换洗、内设卫生间的保洁；

（18）负责各楼层饮水室及相关设备的日常保洁；

（19）负责地上囚车车库的整体保洁；

（20）负责西院2间接待室的整体保洁；

保洁人员在进行清洁工作时应按要求放置相应的标识牌，对本岗位所使用的清洁工具，工作间要及时进行清洁整理；发现公用设施损坏的及时报修，异常情况及时报告；除完成规定的清洁工作外，应对清洁责任区域进行巡视，如发现有垃圾或其它污迹，应立即进行清洁。

**2.4维修服务**

按工作量及标准配置工程维修服务人员，24小时值班，负责审判大楼办公楼和锦泰B区底商办公区日常维护维修服务，包含物业服务范围内所有设备、设施的运行、降耗、维修等工作。

**2.4.1服务范围**

办公楼内公共设施的管理修缮，以及水、电、电梯(1-5层办公楼电梯的正常运行及维护、维保)、暖（含空调系统）、监控等设施设备的日常管理、保养、检测、维修等工作。负责日常维护维修服务，24小时值班服务，保证物业管理范围内所有设备、设施的正常运行、降低能源损耗。

**2.4.2岗位职责**

（1）负责供电系统、供配电设备的值班、正常运行及日常维护维修工作，协助和监督专业维保公司的年度检测和维保服务工作；

（2）负责电梯正常运行日常维护及专业维保工作；

（3）负责给排水系统（泵房）的正常运行及设备、设施的维护维修工作；

（4）负责外线管网的日常运行管理（供水、雨水、污水管网、废水等）；

（5）负责楼宇的公共设施的管理；房屋本体的日常维护、维修工作；含办公楼的地面、墙面、顶面、玻璃幕、门窗等的小型维修，地下污水管道、污水井的清理与维护工作；

（6）负责冬季、夏季空调风机的维修工作；

（7）负责制定工程维修维护服务年、季、月等各阶段工作计划，并对房屋及其共用设施设备资料的齐全进行管理，设备图纸、档案资料等进行分类分册，可随时查阅；

**2.5文件、报刊收发**

**2.5.1服务范围**

负责文件、报刊的收发工作，遵守党政机关保密规定。

**2.5.2岗位职责**

（1）负责每日文件、报刊接收、分发，遵守党政机关保密规定。

（2） 工作时间参照党政机关作息制度，周六日、法定节假日执行定时收发制度。

**2.6专项物业服务**

**2.6.1服务范围**

审判大楼办公楼及锦泰B区底商办公区餐饮区域。

**2.6.2岗位职责**

（1）负责餐饮服务人员的日常管理、技能培训；

（2）负责餐饮食品制作、制定周食谱。

（3）负责做好工作计划，按时开餐、闭餐。

（4）厨师持健康证上岗，严格遵守各项制度，做好本职工作。

（5）保持餐厅内良好的环境，各类菜品及物品摆放整齐、有序，门窗、玻璃干净整洁。

（6）用餐人员就餐完毕后，及时清理餐桌卫生，收拾餐具并清洗消毒。

（7）熟练操作消毒设备，杜绝发生安全事故。

（8）每日早餐、午餐、晚餐样品留存。

（9）就餐卡的制作、充值、发放工作。

**2.7会议服务**

**2.7.1服务范围**

审判大楼办公楼及锦泰B区底商办公区所需会议服务区域。

**2.7.2岗位职责**

（1）负责机关指定会议室会议接待工作，按照会议要求做好会前的各项物品准备工作；

（2）负责指定会议室的保洁，包括地面、门窗、桌椅及部分室内设施；

（3）负责会议开始前的茶水、会议用品、桌椅、照明、空调设施的准备；

（4）负责会议期间的茶水服务，保证参会人员的随时需求；

（5）负责会议结束后的清场工作；

（6）负责各会议室之间的工作协调配合；

（7）负责各会议室各项设施设备是否完好的检查、报修工作；

（8）负责会客室的接待工作；

（9）负责领导交办的其他工作；

**2.8导礼服务**

**2.8.1服务范围**

审判大楼办公楼及锦泰B区底商办公区所需会议、前台服务区域。

**2.8.2岗位职责**

（1）按要求进行导礼服务，主要负责会议引导，前台诉服引导等相关服务事项；

（2）负责领导交办的其他工作。

**2.9.绿化服务**

**2.9.1绿化服务范围**

（1）负责盆栽绿化服务，包括但不限于定期浇水，修剪。病虫害防治、越冬防护，确保绿植长势良好。

（2）负责各乔木、灌木、草花等绿植的补种、浇水、施肥、修剪、病虫害防治、越冬防护，确保绿植长势良好。

**2.9.2绿化服务要求**

（1）制定绿化养护方案，养护设备、工具台账完善。人员配置合理，责任区域明确。园艺平面图、面目清单等资料齐全。

（2）根据植物种类、生长情况和土壤情况合理安排灌溉。常年保持有效供水，草坪生长良好，保持排水通畅。

（3）绿化完好率达96%以上，并且按不同花草树木的特性，合理养护。

**2.10.消防服务**

**2.10.1服务范围**

主要为对楼内消防巡查，检查消防设备是否完好且在有效期内，定期组织消防演习，负责安保系统、电梯报警、消防报警的值班、正常运行及设备、设施的维护维修工作。

**2.10.2岗位职责**

（1）按照规定路线对项目进行全面的消防安全检查，做好巡视记录，对发现的问题及时向上级领导进行汇报；

（2）做好每日的交接班工作，保持消防控制室内设备的清洁卫生，每日下班前对消防控制室进行1次卫生的打扫；

（3）严密关注消防控制台及打印设备的信号，按规定程序操作并填写记录；

（4）熟悉消防系统及消防器材的安装位置，掌握各种灭火器的使用方法；

（5）接到火警信号后应迅速、准确地按照消防报警程序，立即赶赴报警点进行确认；

（6）控制中心人员出控制中心时，必须携带对讲机，以便联系，并保持通讯器材的畅通；

（7）谢绝外来人员进入控制中心，如因公需要或设备维修，做好有关记录；

（8）认真处理控制中心发现的每一个报警信号，及时通知巡逻人员赶赴现场确认，根据确认情况进行消警或采取各种应急措施；

（9）当值值机员不得擅自离岗，如果工作需要暂时离开，必须征得当值主管的同意对控制中心和指定重要部位实行24小时录像，值班人员必须按规定保存录像内容，需要改动应通过安管部经理，不得擅自作主张；

（10）服从招标人安排，并完成好招标人交派的临时性工作。

**（三）服务地点**

采购人指定地点。

**（四）合同履行期限**

自合同签订之日起持续服务12个月。

**（五）付款进度及方式**

1、按季度支付，每季度首月月末由招标人根据本季度费用预算对中标人进行结算支付（实际情况以签订合同为准）。

2.中标人必须按国家有关财税规定开具发票。

**（六）其他要求**

1.本项目专门面向小微企业采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

2.本项目不接受联合体投标。

3.本项目不收取投标保证金。

4.本项目不接受分包。