**采购需求（征求意见稿）**

1. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **所属行业** |
| 1 | 雄安新区消防救援工作筹备组物业服务项目 | 1 | 项 | 物业管理服务 |

**二、项目背景或概况**

本项目位于雄安新区启动区第四组团东北侧，占地面积23000平方米，总建筑面积30642.72平方米，共1座建筑，地上主体四层、局部5层和地下1层的钢筋混凝土框架结构。物业服务区域包括办公区域和包含会议、训练在内的配套区域，服务建筑面积11700平方米，绿化面积4550.7平方米主要为办公区一、二、三、四、五层、设备用房等公共区域。服务内容包括设施设备的维护管理、环境卫生服务、绿化维护服务、会议服务以及房屋维护服务等。

1. **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》 | 中华人民共和国国务院令(第379号) |
|  | 《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 |
|  | 《机关办公楼物业管理服务规范》 | DB13/T2671-2018 |
|  | 《服务标准化工作指南》 | GB/T15624-2011 |

（二）货物技术/技术服务要求

1.设备设施管理与维护

1.1供电及强电系统

1.1.1服务内容

保障供电系统安全运行，严格执行安全规程、运行规程和有关规章制度；认真做好各类书面资料记录；定期巡检设备，定期对各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠，设备时刻处于完好状态，备用电源运行完好，保障安全供电。

1.1.2服务标准

供电运行和维修人员必须持相应特种行业证上岗；严格执行用电安全规范，确保用电安全；做好巡查工作，发现问题及时处理。

各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒确保无积尘，接头无松动现象；每季清洁一次，主要用电线路的绝缘状况，每半年测试一次，绝缘良好。

总配电箱：每年保养，无积尘，接头无松动现象。

备用电源：运行完好，油水充足，启动运行记录完整。

设备出现故障时，维修人员应在接到报修后5分钟内到达现场，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。同时根据招标人要求提供应急电路保障服务。

每天必须安排人员24小时值班，确保用电安全。

1.2消防系统

1.2.1服务内容

对消防泵，消防栓，火警、报警、探测器，消防水带，灭火器，消防喷淋，定期维护检查，建立消防管理组织、责任和制度；控制室值班、在消防区域内按有关规定开展防火巡查、检查；确保消防设施、器材和消防安全标志、疏散指示标志的完好有效；确保消防通道、安全出口和消防车通道畅通；发现隐患及时排除，不能排除需上报。

1.2.2服务标准

建有完善消防管理组织、责任和制度，有各类突发事件应急处置预案，有完善的档案管理资料。消防泵：启动检查每月一次并记录，运行正常，设施完好、无渗漏。消防栓：每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。每年保养一次，表面无生锈现象，颜色一致；阀杆每半年加注润滑油，启动灵活运行正常，每半年放水检查。火警、报警、探测器功能：功能正常。消防水带：每季检查一次完好无缺，无霉变。灭火器：日常检查及时，发现问题及时更新或充压。手提式灭火器需每年年检一次，气体灭火器需3年检验一次。消防喷淋：每年保养一次，管道表面无生锈现象，颜色一致。防爆仪表：每周巡查，压力正常。消控室：灯光系统、消防系统、各系统工作稳定；一般性故障立即排除，维修合格率100%，暂时不能处理的需4小时内通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效；定期进行消防普查；设备机房整洁；保证设备机房的安全。

1.3空调和新风系统

1.3.1服务内容

严格执行空调和新风系统各项规章制度，按要求填写巡检和运行记录等；按要求配备岗位操作人员，需经技术培训，考核合格后持证上岗；对所操作的设备做到“四懂三会”（懂结构、懂原理、懂性能、懂用途、会正确使用、会维护保养、会排除故障）；严格做好空调和新风系统的运行管理、维护及维修等工作；负责制定夏季制冷（冬季供暖）节能运行方案，并在制冷（供热）前整个系统进行试运行，确保制冷（供暖）效果；负责制定停冷（停暖）后设备维修保养计划；负责设备的润滑管理；负责计量表具的送检校验工作；委托专业公司做好制冷机组状态监测、故障诊断、定期检验等；由专人管理技术档案。

1.3.2服务标准

按时巡检，及时发现现场存在的问题和安全隐患，记录齐全，及时准确；现场运行的设备出现故障，能准确判断原因，及时处置；机泵、管道、阀门无跑冒滴漏现象，保温完好、无破损；空调系统和新风系统出现运行故障后，维修人员在15分钟内到达现场维修；定时检查机泵的润滑脂是否缺失，及时按要求添加；循环泵轴承箱油位不可低于视镜三分之一,不可高于三分之二；制冷机在最佳能效区运行，室内房间温度不能低于26℃;检修后，设备完好率100%；压力表、温度计等计量器具及时送到有资质单位检验；及时填写技术档案，要求准确、详实；维修保养合同必须与有资质的单位签订，并监督维保单位工作质量。

1.4电梯系统

1.4.1服务内容

作为电梯安全运行管理责任主体，严格执行各项电梯管理制度；明确电梯安全管理人员职责，定期参加专业技术培训，负责电梯的年度报检、日常管理工作；与专业的第三方电梯维保公司签订电梯维护保养合同，做好维护保养工作；突发电梯故障、电梯困人等事故时，处置及时。制定电梯突发事件应急预案，妥善处置各类突发事件，确保人员和财产安全。

1.4.2服务标准

投标人负责电梯的年检及年度维护、保养、配件更换服务，需符合国家验收（运行）标准，配件质保期到期后1500元以下更换服务由中标人承担。保证电梯24小时运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。按照特种设备安全技术规范，委托专业维保单位进行定期保养，每年定期进行1次检测；物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。电梯发生一般故障的，专业维修人员2小时内到达现场修理，一般故障维修停机不超过4小时；发生电梯困人或其他重大事件时，物业管理人员须在5分钟之内到现场应急处理，专业维修人员应在半小时内到现场进行救助。检查和维修记录完整。

1.5供水系统及排水系统

1.5.1服务内容

整个供水及排水管网及设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。确保正常生活饮用水安全，如发生停水或水污染等紧急情况，应制定有效的突发应急预案并能及时启动。对水箱、水泵、电开水器等设备等实行专人封闭式管理，制定严格的管理制度和运行制度。定期做好设备检修，定期对水质进行检验，确保水质符合国家相关标准，确保设备及环境卫生清洁。对排水管道（雨、污水）进行定期巡检、疏通，保证畅通，无堵塞；如遇突发恶劣天气，应制定完善的应急预案。对检查井（池）的井体池体井圈、井（池）盖进行检查和维修。

1.5.2服务标准

供水、用水管理规章、制度完善；运行维修人员必须熟悉掌握供排水设施设备的有关技术图纸、操作规范及技术要求并认真执行；设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象；水泵、水池、水箱、电开水器有严格的管理措施，水池、卫生清洁，水箱周围无污染隐患；限水、停水按规定时间通知各使用单位；定期巡视排水系统，恶劣天气要保证24小时的专人值班；对检查井（池）的井体、池体、井圈、井（池）盖进行定期检查和及时维修，满足正常使用和安全要求；排水系统通畅，汛期道路无积水，设备房无积水，浸泡发生；遇有事故，维修人员在15分钟内到达进行抢修，无大面积跑水、溢流、长时间停水现象；制定有突发事故应急处理方案并严格执行。

1.6照明系统

1.6.1服务内容

室内灯具照明系统的运行管理、维护维修及质保期内的报修。

1.6.2服务标准

室内区域照明的完好率100%；按要求定时开灯、关灯；保证照明效果，做好节电工作；严格做好亮化及景观灯的管理工作；及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好；照明灯亮灯率在99%以上，维修更换及时率100%。

1.7避雷系统

1.7.1服务内容

检查避雷装置，保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验

1.7.2服务标准

每年2次检查避雷装置；高层楼宇每年应测试1次，保证其性能符合国家相关标准。检查和维修记录完整。

2.环境卫生管理

2.1室内保洁服务

2.1.1公共区域

2.1.1.1区域

包括但不限于：公共走道、楼道、电梯间、卫生间、水房、设备间等

2.1.1.2服务内容

每日清洁：扫、拖地面；清洁入口处周围地面；擦拭公共区域消防设备；擦净玻璃门、柱；垃圾桶垃圾清理、擦净；门扉扶手、不锈钢面擦净；卫生洁具清洁并消毒、消杀；镜面、水台清洁；公共区域休息区、座位清洁；垃圾收集清运处理；各类维修事务跟进清洁。

每周清洁：刮玻璃；入口大门玻璃清洗；墙面除尘；墙壁擦拭；垃圾桶清洗；消防通道及设施清洁。

每月清洁：墙面清洁；天花除尘；照明灯具清洁；防火门清洁；设备间、机房、管井房清洁；楼内公共区域装饰品、宣传栏、标识牌、灯具清洁；楼内环境消毒、消杀、灭“四害”；纱窗清洁。

2.1.1.3服务标准

地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘；雨雪天气有防滑、防水措施；墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网、无积水；玻璃表面、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍；垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味；楼梯扶手、栏杆、窗台无积尘、无污渍；植物花盆无积尘，无污渍；卫生间无异味，隔断门无乱涂画，便具洁净无黄渍，下水道通畅无堵塞，垃圾篓随时清理；镜面、洗手盆、台面无污点；水房、开水器的日常保洁；保洁工具与用品要统一放在指定地点；无卫生死角、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；楼宇内公共区域每月进行消毒、消杀、灭“四害”，并做好记录，作业时不影响正常工作。配合做好预防传染性疾病消毒工作。

2.1.2公用房间

2.1.2.1区域

公用房间等

2.1.2.2服务内容

每日清洁：垃圾收集处理；地面清扫；桌椅擦拭；垃圾桶清洁。

每周清洁：门和设备清洁。

每月清洁：墙面清洁；天花除尘；照明灯具清洁；防火门清洁；机房、管井房清洁；刮室内玻璃、清洁纱扇；装饰品、标识牌、灯具清洁。

2.1.2.3服务标准

地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘；墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网、无积水，每半月至少清洗一次；玻璃表面、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍；窗帘洁净无污渍，挂放整齐；垃圾桶及时清运，室内空气流通无异味；桌椅表面无积尘、无垃圾、整洁，桌洞内无废纸杂物；桌、台面干净整洁，物品摆放整齐；无卫生死角、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每年清洗不少于一次。

2.1.3会议室、接待室

2.1.3.1区域

会议室、接待室

2.1.3.2服务内容

每日清洁：地面清扫、地毯吸尘；擦拭门、会议桌椅；垃圾收集处理；会后清洁。

每周清洁：清洁门；设备清洁；垃圾桶清洁。

每月清洁：装饰品、标识牌、照明灯具清洁；中央空调清洁（供热（冷）前擦拭出风口格栅）。

2.1.3.3服务标准

地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘；墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网、无积水；玻璃表面、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍；窗帘洁净无污渍，挂放整齐；室内空气流通无异味；座椅（座套）无污渍无破损；茶具消毒、消杀达到卫生标准；无卫生死角、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。

2.2室外保洁服务

2.2.1楼宇外公共区域清洁

2.2.1.1区域

包括但不限于道路、硬化地面、外墙、路灯等的卫生保洁。

2.2.1.2服务内容

每日清洁：道路、硬化地面、休闲健身场地清扫；生活垃圾收集、整理；室外宣传栏清洁；室外座椅清洁；各类标识、指示牌等清洁维护；各类井池、沟渠等清洁维护；各类维修事务跟进清洁。

每周清洁：墙面除尘；刮玻璃；消防通道及设施清洁。

每月清洁：清洁墙面；照明灯具清洁；休闲健身器械清洁。

2.2.1.3服务标准

楼外公共区域日常清洁各责任范围明确到人，保持干净整洁无杂物；硬化地面，主、干道无垃圾、无落叶、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色；雨后清洗冲刷污泥；保持各构筑物周边卫生干净；定期进行消毒、消杀、灭蝇、灭蚊、灭鼠，保持无疾病传染和无四害，并做好记录。每次作业时不影响正常工作、学习、生活；对服务范围内主道、干道落叶、积水、积雪、烟花炮屑等应在每天作息时间上班前进行清扫；科学喷洒，有效融雪，及时组织人员清理积雪，并将积雪运送到指定地点；雨水井、污水井、沉沙池排水通畅，无外溢；沉沙池内无纸屑、烟头；盖板无污垢、无破损；排洪沟、渠，无垃圾，无堵塞；平台、屋顶无积水、无杂物，室外管道无污迹，雨蓬无垃圾、无青苔、无积水；架空层、楼层下无蜘蛛网、无积尘；墙面、宣传栏、玻璃、门、标识牌、消防设备器材、路灯等，无损坏、无灰尘，无污渍，无乱贴、乱画、乱悬挂现象；休闲健身处无垃圾、无杂物、无枯枝落叶、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，无卫生死角；行道树树穴内无垃圾、无杂物、无枯枝落叶、无泼撒物，干净整洁；外墙、外檐、幕墙清洗。

2.2.2垃圾收集工具

2.2.2.1区域

垃圾桶、果皮箱、垃圾站

2.2.2.2服务内容

每日清洁：垃圾桶、果皮箱、垃圾站垃圾的清理、清运。

每周清洁：垃圾桶、果皮箱清洗；垃圾站清洁。

每月清洁：垃圾站、垃圾桶及果皮箱的消毒、消杀，灭“四害”。协助配置和更换垃圾桶、果皮箱。

2.2.2.3服务标准

生活垃圾、绿化生产垃圾装袋入桶，工程垃圾指定地方存放，不得放入垃圾桶内。生活垃圾清运（含市政清运部分的费用）。绿化垃圾须经过粉碎处理，粉碎处理物可用于绿化养护或外运清理；垃圾桶及果皮箱外观无污渍、灰尘，无异味；垃圾站无污染，无异味，干净整洁；垃圾站、垃圾桶及果皮箱定期消毒、消杀，灭“四害”；垃圾桶、果皮箱内垃圾随时清理，保证桶、箱内垃圾不过夜，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点。清运做好密闭工作，做到不洒落；垃圾桶、果皮箱配置合理，无损坏，及时维修或更换。

3应急管理

3.1服务内容

制定应急预案，对灾害性天气及其他突发事件时，应采取以下应急措施；露天设施进行检查和加固。

3.2服务标准

按照要求制订物业突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演习。

当发生暴雨等灾害性天气及其他突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。

各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。

应急预案和演习：制定跑水、停电、电梯困人等各类应急预案，并定期演练，保证应急情况的保障工作。

总体服务响应时间：一般事项服务响应时间不超过2分钟，到场时间不超过15分钟;紧急事项服务响应时间不超过2分钟，到场时间不超过5分钟。

4.绿化养护服务内容

根据办公整体设计进行楼宇内绿植租摆；绿植每季度更换一次；对室内绿植管护摆放到位；对室外绿化绿地乔灌木、绿篱及地被、草坪，视季节、天气、植物生长等情况进行维护和保洁。

5.会议服务

5.1服务内容

为招标人公共管理的10个会议室，提供日常会议服务；大型活动提供会议服务；为招标人的大型节庆、纪念、培训等重大活动提供会议保障服务；会议室预订管理；各会议室各项设施设备是否完好的检查、报修。

5.2服务标准

5.2.1建有完善的各项会议保障制度和岗位职责，有各类突发事件应急处置预案，有完善的档案管理资料；

5.2.2根据会议要求布置会场，总原则是庄重、美观、简洁、大方，营造紧扣会议主题氛围；

5.2.3会前做好设施设备、室内卫生、温度、茶水、服务礼仪等检查准备工作；

5.2.4会中做好茶水续水、会场服务工作；

5.2.5入场时，站立服务，做好迎接工作；

5.2.6会后做好会场清理工作，关好门窗、水电；做好登记、回访工作；会议文件统一收回交由申请部门销毁。

5.2.7服务人员掌握保密知识，经过专业培训并获得培训证书。

5.2.8服务人员负责各会议室的预订管理协调工作，做到合理有序，优先保障业主会议服务需求。

5.2.9负责各会议室各项设施设备是否完好的检查、报修，发现问题后立即报修，不得影响会议正常开展。

6.房屋维修服务

6.1室内地面、建筑散水及勒脚

6.1.1服务内容

建筑散水及勒脚局部开裂影响其功能及外观的，应修补。楼面或地面的面层材料起鼓、损坏、残缺的应修复或更换。

6.1.2服务标准

普通水泥楼、地面及散水维修后应平整，光滑，接搓平顺；地砖等铺贴类楼地面维修后应牢固，平整，拼缝严密，整体外观协调。

6.2楼梯、通道、走廊

6.2.1服务内容

楼梯、通道、走廊等公共通行部位的踏步、扶手等出现局部损坏时应修补。

6.2.2服务标准

确保楼梯、通道、走廊等部位通行正常，无安全隐患，外观整体协调。

6.3室内外墙面、顶棚抹灰、装饰吊顶

6.3.1服务内容

内墙、踢脚线、吊顶及顶棚抹灰等出现局部空鼓、剥落、污染、变形开裂的应修补。

6.3.2服务标准

维修后的内墙面及顶棚应按照原有装修标准和材料，恢复其原有使用功能。抹面及饰面应接搓平整、不开裂，不空鼓，不起泡，不翘边，与基层结合牢固。

6.4门窗

6.4.1服务内容

门窗五金件、锁具、框料、开启扇、玻璃等发生损坏，影响使用时，应进行维修或更换。

6.4.2服务标准

保证维修后的门窗开启灵活、安全牢固、效果美观，各项使用功能正常，门窗完好率为100%。

6.5屋面及楼面修漏

6.5.1服务内容

屋面局部滴漏、卫生间盥洗室楼面发生局部漏水等，需进行维修。

6.5.2服务标准

屋面、楼面局部维修后应达到不再滴漏，保证正常使用。

6.6室内给水

6.6.1服务内容

建筑物以内的给水管道锈蚀的，应做除锈防腐或维修更换。管道漏水的，应进行及时维修或更换；管道保温层的巡查和局部修补。检查管线、阀门的保温措施，缺失或损坏的应予以修补。供水管线上的水龙头、阀门、表具、脚踏阀等附属配件出现损坏时应及时维修更换。

6.6.2服务标准

出现跑水事故维修人员应在15分钟内到达现场进行抢修，有大面积积水时安排保洁人员负责现场积水清扫；经修缮后的给水系统部件应配齐全，外观整洁，无跑、冒、滴、漏现象，确保正常使用；水龙头完好率在99%以上。

6.7建筑排水

6.7.1服务内容

建筑物以内的排水管道锈蚀的，应做除锈防腐或维修更换。管道漏水的，应进行局部维修或更换。管道保温层的巡查和局部修补。管道、反水弯、清扫口、地漏、篦子等部位堵塞的，应及时疏通。屋面、阳台、雨棚等部位的天沟、雨水管、落水斗等出现损坏和堵塞，应及时维修和疏通。

6.7.2服务标准

出现返水、漏水事故维修人员应在5分钟内到达现场进行抢修，有大面积积水时应安排保洁人员负责现场清扫；经修缮的排水系统部件应配齐全，外观整洁，排污畅通，无跑、冒、滴、漏现象，确保正常使用；反水弯、地漏、雨水管、落水斗等配件完好率在98%以上；应急排水泵等防汛排水设备完好率在100%以上。

6.8卫生设备

6.8.1服务内容

卫生设备及配件如大便器、小便器、冲洗阀、洗手盆（池）、排气扇等残缺的应配齐，破损的应维修。

6.8.2服务标准

维修后各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏、堵现象，外观整洁、功能正常，卫生设备完好率在98%以上。

6.9零星维修

6.9.1服务内容

床、柜子、桌椅、窗帘、蚊帐钩、插座、开关、电风扇等办公家具、备勤用房家具和公共配套电器设备的日常零星维修。

6.9.2服务标准

确保楼内各种家具、电器等完好率在98%以上。

6.10基础、墙体、梁、板、柱、玻璃幕墙等

6.10.1服务内容

在日常巡查中，应做好建筑物基础、墙体、梁、板、柱、玻璃幕墙等安全隐患排查工作，发现问题及时上报招标人。

6.10.2服务标准

发现隐患，应在5分钟之内及时上报招标人，并在现场设置有效的安全警示及围挡，现场工作人员到位，积极做好现场秩序及人员疏散工作。

7.节日服务

7.1服务内容

节假日和大型活动期间的秩序维护、场地布置及相关物资采购。

7.2服务标准

元旦、春节、妇女节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节等节假日及招标人临时性的大型活动期间，投标人按照招标人要求，对驻地办公楼、院落等区域进行布置，并根据需求采购所需物资，包括但不限于：绿植、鲜花、灯光等节日布置物资（需活动开始时间前一周报布置方案，并经招标人同意后方可布置）

8、餐饮服务

8.1服务内容

（1）指挥中心指战员饮食的制作；

（2）餐具消毒、厨具清洁、环境卫生等

（3）膳食部所辖区域的保洁；

（4）制定丰富、营养、健康的食谱；

（5）制定每日菜谱、进行加工烹饪

（6）供餐方式为每天早餐、午餐、晚餐三档正餐，及工作午餐、接待用餐等服务。

（7）因停水、停电、停气等不可抗力因素，造成无法正常供餐的情况，需建立应急措施，以保证三餐正常供应。

（8）灶具、货架、操作台、保温售卖台、电饼铛、冰箱、消毒柜、留样冰箱、平板推车、地架、绞肉机、和面机、压面机、木案式工作台、多功能搅拌机、饼盘车、各种小件物品（餐具、菜刀、不锈钢菜盆、托盘、砧板、炒勺、汤桶、炒锅、打菜勺、卫生工具等）由甲方提供。

（9）配合甲方办理食品经营许可证。

8.2服务要求

（1）投标方工作所有人员必须在入场工作前办理合格的健康证且需经正式培训合格后方可上岗工作.

（2）提供24小时X365日全天候服务（全年无休息日）；

（3）在防汛、暴风雪等恶劣天气或突发公共卫生事件时期，无条件安排夜班值班，积极参加抗灾抢险工作；

（4）投标人必须服从招标人的规章制度及管理。

（5）由于投标人原因造成的人员感染伤亡及招标人的设备设施损毁及其他等一切损失、后果由投标人承担。

8.3服务标准

（1）菜肴搭配合理，营养膳食，适合大多数人的口味，并掌握好供应时间节点，按需操作和供应，减少浪费，冷热菜品按采购人需求提供。

（2）保证一日三餐准时供应，保证饭菜质量，品种多样化，能适应不同口味的员工就餐、营养餐等。

具体就餐开放时间安排如下：

早餐：7：30—8:30

午餐：11:30—13:00

晚餐：17:30—19:00

（3）每餐须保证供应的食品是自行制作、加工，不得直接引进外来成品售卖给指战员（遇特殊情况按双方商定执行）。

（4）严禁使用任何变质或受污染的原料制作食品，防止食物中毒事件发生。

（5）严格管理使用食品添加剂，防止食物中毒事件发生。

（6）在采购人管理人员的管理下把好食品和原辅料卫生质量关，食品留样，坚决杜绝不洁和变质食品及菜肴进厨房、上餐桌，发现质量问题，立即撤换，并进行调查、核实，及时提出处理意见和整改措施，消除影响，造成严重后果，相关人员要承担经济和法律责任。

（7）餐饮服务做到主动、热情、耐心、周到。

（8）工作人员上岗着装统一，衣帽整洁，戴好口罩，佩戴工号牌；严禁吸烟。

（9）餐厅保持清洁，门窗光亮，空气清新、畅通；桌椅干净无尘，地面清洁，有饭菜打翻，及时清理；餐具严格消毒，无污垢，无异味。

（10）发生投诉，虚心听取意见或建议，经核实后，及时整改，争取投诉者的谅解。

（11）供应商员工要衣帽整齐、礼貌服务，在工作岗位上，精神饱满，姿态端正文雅，不准大声喧哗，哼唱，不准喝酒打牌，不准聚集聊天，不准嬉笑打闹，不准看书看报。

9.其他技术、服务要求

9.1周六、周日及法定节假日，招标人各驻地正常办公期间，物业在岗人数应满足招标人正常物业服务需求，如遇特殊情况需按招标人要求调整人数。

9.2.本项目要根据招标人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。

9.3对因服务不及时、管理不到位、操作失误等造成的重要设备停运、损坏或报废、数据丢失等其他财产损失，以及造成安全生产事故的，招标人追究投标人安全责任，进行经济处罚直至追究法律责任。

9.4特定人员需定期进行体检，对不适宜从事服务的人员有权停止聘用。本项目服务期内中标投标人的工作人员如因身体健康问题出现意外，或发生人身伤亡、财务或其他各类损失，由投标人自行解决，招标人均不负责。

9.5中标人所属工作人员需通过政治审查，身心健康。遵守公司规章制度，统一着装，干净、整洁，应根据不同的工种配发工服和工号牌，仪容仪表要符合规定标准，讲究礼仪、仪表，态度热情，服务到位，发型要统一。

9.6中标人应满足招标单位交办的各种事项（如：会议室的调整布置，大型物品的出入库、办公家具调整搬运等）。

9.7在招标人临时召开的大型会议、接待等公务活动时，如上述岗位原配置的人数不能满足需要，中标人应及时从其公司内抽调具备相应服务能力和素质的人员加强力量，以保证正常业务的开展。

9.8以项目的需求为导向来构建管理和服务的总体架构，所有任职人员的详细资料需报招标人并且得到认可才能录用，所有物业人员按照招标文件要求招聘、录用，否则视为违约处理，招标方有权解除合同。

9.9根据物业管理服务项目的实际情况（如建筑高度、结构形式等）及所用的设施设备，确保相关工作人员应按国家规定具备相关工种的上岗证。并按国家有关部门规定，定期组织体检且有年审合格记录，否则视为违约处理。

9.10项目经理应与投标文件所提供的人员一致，且仅用于本项目不得在其他项目兼任其他职务，一旦录用未经招标人同意不得随意更换。

9.11项目管理人员必须现场常驻办公，招标人会监督考核其日常考勤。

9.12中标人应及时调整不适应工作需求的物业管理人员及其员工。如招标人认为该管理人员或员工不能胜任本职工作的，必须调整，中标人应在招标人通知后一个月内更换完成。

9.13物业服务人员的薪金、福利、休假日补贴、社会保险等均由中标人负责，与招标人无关，需符合劳动法规定。

9.14中标人派驻物业服务人员的行为均由中标人负责，中标人不得以该行为系相关人员个人行为而免责，如确系个人原因的，中标人承担责任以后由中标人向个人追偿。

9.15中标人应做好保密工作，并与招标单位及物业服务人员签订保密协议，相关协议应提交招标单位备份。

9.16中标人负责室内的地砖、脱落、破损等维修工作，确保无安全隐患，地砖墙砖维修面积不超过总面积的10%，维修工作所需物资材料、工具设备、人员工费等一切费用及维修工作的安全生产责任均由中标人负责，且应报招标方同意后实施，超过10%的由双方协商解决。

9.17中标人应在招标方的管理下，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，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。

9.18中标人具备物业信息化管理能力，能够采用先进的物业信息化智慧后勤管理系统和手段，可实现远程安防监控、应急响应、巡检管理、智能引导、智能门禁等功能，提高公共设施的管理效率和物业服务水平，从而提供智慧物业服务。

9.19中标人需提供本次物业管理中所涉及的工具及用品清单，由甲方负责承担。（用品包括但不限于：污水泵、吸尘器、维修工具、对讲机、电钻、电锤、除雪用具用品、洗手液、垃圾袋、纸盒、卫生纸、扫把、拖把、杀虫剂等）。

9.20为避免厨师因长期固定模式导致菜品单一化，餐厅所配厨师应每半年更换一次，更换厨师前应做好人员储备，避免因更换导致食堂运营中断；新旧厨师之间应做好工作交接，包括菜品配发、操作流程、食材供应流程等。

9.21根据中标人用餐过程中对菜品的反馈，每周应收集食用后意见建议，制定下一周食谱；按照不同季节应有应季蔬菜、水果。

10.考核机制

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 物业服务质量评分细则 | | | | |
| 检查项 | 检查分项 | 标准分数 | 检查考核评分细则 | 评定分数 |
| 设备设施管理与维护 | 1、供电及强电系统管理  2、消防系统管理  3、空调和新风系统管理  4、电梯系统管理  5、供水及排水系统管理  6、照明系统管理  7、避雷系统管理 | 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、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 |  |
| 环境卫生管理 | 1、室内区域  2、室外区域  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；6分  2、办公室、会议室内整体清洁到位；6分  3、楼外道路及设施、天台屋面等清洁到位；4分  4、垃圾分类、日产日清、清洁消杀；4分 |  |
| 餐厅管理服务 | 1、食品加工 | 7 | 1、菜品的味道符合指战员期望；2分  2、食材要新鲜、无变质，菜品色泽具有视觉吸引力；2分；  3、制定科学合理、营养健康膳食、食谱定期更换，定期推出新菜品，满足指战员需求；3分； |  |
| 2、食品卫生安全 | 8 | 1、餐厅桌椅、地面；厨房地面、各库室、器具等区域的清洁情况；2分  2、餐具是否干净、无污渍、无破损；2分  3、符合食品安全标准，无食品安全事故；2分  4、建立卫生管理机构、围绕环境卫生、场所及设施卫生、设备及工具卫生、清洗和消毒卫生、有毒有害物管理、食品留样、餐饮服务人员卫生等方面管理方案；2分 |  |
| 绿化养护服务 | 绿植养护管理 | 10 | 1、绿化长势良好、无杂物、杂草；5分  2、室内绿植管护摆放到位；5分 |  |
| 会议服务 | 1、会议服务  2、咨询接待 | 10 | 1、会议服务工作，负责茶水、会议用品、桌椅、照明、空调设施、会议设备等的准备；4分  2、入驻企业人员、来访客人的简单咨询答疑、引导接待等服务工作；4分  3、会议室预订管理；1分  4、各会议室各项设施设备是否完好的检查、报修；1分 |  |
| 房屋本体管理与维护 | 1、装饰装修管理  2、共用部位管理  3、房屋外观管理 | 15 | 1、装修管理制度、手续齐全管理到位4分  2、各巡检维修及时、效果好，记录齐全；5分  3、外观完好整洁、促进入驻企业爱护房屋基础设施；6分 |  |
| 其他任务完成情况 | 招标人要求事项 | 10 | 其他工作推进达标情况，将按相关制度进行考核约束；10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、办事人员投诉至综合管理服务中心。每发生一次扣2分  2、因物业原因接到业主或政府非维修问题投诉，并确认属实。  每发生一次扣2分  3、给综合管理服务中心造成负面影响。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、95（含95）分-100分为优秀；

2、85（含85）分-95（不含95）分为良好；

3、75（含75）分-85（不含85）分为合格；

4、75分（不含75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，招标人按照中标人和招标人双方共同约定的《物业服务质量评分细则》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。

（三）验收要求

按照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

投标人应根据招标人对各项物业服务的具体要求，定期安排具有相关工作领域中级及以上职称的培训师组织项目服务人员进行业务、保密教育、节能减排、节能节水等培训。投标人应提供培训计划、培训提纲、培训方案，主要内容包括：培训对象、培训目标、培训内容、培训方式、培训流程、考核标准等。每月至少开展一次线上或线下培训，每半年至少开展一次线下培训。

**四、拟采购标的的商务要求**

（一）报价要求

本项目预算价1500000元，最高限价1500000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。报价应包含完成项目所需的人员工资、保险、各岗位制服及税金等费用。

（二）人员要求

本项目服务人员总人数要求不低于21人，总体要求政治可靠形象端庄、行为规范、训练有素，持有健康证明（专项物业服务人员：厨师、配菜员、面点师、餐厅保洁员、餐厅服务人员），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。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 人数下限 | 性别 | 年龄 | 要求 |
| 项目经理 | 1 | 不限 | 40周岁以下（1985年1月1日以后出生） | 1.学历要求：具备专科及以上学历；  2.具备从事物业管理项目3年以上经验；  3.自觉遵守和执行与质量、环境、职业健康安全体系相关的各项规定、要求、管控措施；  4.全面负责项目部各驻地的物业日常管理工作，贯彻执行招标人的管理方针、管理目标，带领全体员工努力工作；  5.要求能够保密、着装整齐、文明礼貌、责任心强。 |
| 项目主管 | 1 | 不限 | 40周岁以下（1985年1月1日以后出生） | 1.学历要求：具备专科及以上学历；  2.具备从事物业管理项目3年以上经验；  3.自觉遵守和执行与质量、环境、职业健康安全体系相关的各项规定、要求、管控措施；  4.全面负责项目部各驻地的物业日常管理工作，贯彻执行招标人的管理方针、管理目标，带领全体员工努力工作；  5.要求能够保密、着装整齐、文明礼貌、责任心强。 |
| 工程运维人员 | 1 | 不限 | 45周岁以下（1980年1月1日以后出生） | 1.掌握配电、给排水、电梯、设备维保等方面知识，熟悉主楼及配楼内部运行系统，具有相关工作经验；  2.自觉遵守和执行与体系相关的各项规定要求，管控措施  3.能够保密、着装整齐整洁、文明礼貌、责任心强； |
| 综合维修 | 2 | 男性 | 45周岁以下（1980年1月1日以后出生） | 1.日常维护与检查：定期巡检大楼或设施内的各种设备、机器、电气系统、给排水系统、空调通风系统等，确保其正常运行；对发现的问题或潜在故障进行记录，并及时采取维修措施或上报给相关部门；  2.紧急维修响应：在接到紧急维修请求时，迅速响应并前往现场，评估故障情况并采取措施解决，以最小化对生产、运营或员工生活的影响。24小时待命或按轮班制度执行紧急维修任务；  3.预防性维护：根据设备维护手册和公司政策，制定并执行预防性维护计划，以减少设备故障，延长设备使用寿命；  4.定期更换磨损部件，清洁设备，调整机械设置等；  5.经业主同意后，负责入驻企业简单的弱电设施完善服务。 |
| 会议服务人员 | 2 | 女性 | 35周岁以下（1990年1月1日以后出生） | 1.身体健康、五官端正、体态端庄、外在形象良好、责任心强；  2.处事认真、具有灵活应变的能力；  3.能够保密、着装整齐整洁、得体、文明礼貌。 |
| 保洁员 | 7 | 不限 | 50周岁以下（1975年1月1日以后出生） | 1.有敬业和吃苦耐劳精神，卫生意识；  2.能够保密，着装整齐整洁，文明礼貌；  3.服从意识强，服从管理，听从安排。 |
| 专项物业服务人员 | 6 | 不限 | 50周岁以下（1975年1月1日以后出生） | 岗位配置包含厨师2人、餐厅服务员1人、面点师1人、配菜员1人、餐厅保洁员1人。  1.本项目人员要求政治可靠，符合保密工作需要;  2.投标人应与其聘用人员签订正规劳动合同，不得因劳动纠纷影响服务质量;  3.厨师需有一定的餐饮管理经验，具有厨师职业资格，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。  4.厨师、配菜员、面点师、餐厅服务员、餐厅保洁员等人员需保证身体健康，持有健康证。 |
| 理发师 | 1 | 男性 | 55周岁以下（1970年03月01日之后出生）含 | 1.有敬业和吃苦耐劳的精神、服从意识强；  2.有多年的理发工作经验，持有健康证；  3.要求能够保密、着装整齐整洁、文明礼貌。 |
| 合计 | 21 |  |  |  |

（三）服务地点

雄安新区启动区特勤消防站

（四）合同履行期限

自合同签订之日起持续服务12个月。

（五）付款方式

按季度分期支付，共四期。招标人按照中标人和招标人双方共同约定的《物业服务质量评分细则》对中标人进行考核，根据每月考核结果定档情况，确定季度综合评价。招标人根据季度综合评价支付物业服务费（最高为25%），若一个季度内3个月考核评价均在良好及以上等次，季度结束后支付25%合同金额；若3个月考核均为合格及以上，支付15%合同金额（每有一个良好等次加5%，每有一个优秀等次加10%，最高25%），若出现不合格等次，本季度不支付物业服务费用。季度综合评价确定后，雄安新区消防救援工作筹备组在收到中标人开具的相应金额的正式增值税普通发票后20个工作日内向乙方支付季度物业服务费用。

（六）其他要求

1.合同签订后，如不能按照招标要求完成招标人验收的，合同自行终止，给招标人造成损失的，招标人有权要求赔偿。

2.如招标人有其他合同约定的内容之外的情形变更，投标人需根据实际情况增减人员，费用双方根据合同的约定进行调整，如不能满足招标人需求，招标人有权解除合同。

3.本项目专门面向中小企业采购。对小型、微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

4.本项目不接受联合体投标。

5.本项目不收取投标保证金。