



项目采购需求

说明:

1. 本项目的政府采购预算控制价为人民 831600.00 元, 超过上述预算价的报价将视为无效报价。
2. 采购需求中标注“★”的内容必须响应满足, 否则磋商无效。
3. 根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300 号)规定的划分标准, 本项目采购所有标的对应的中小企业划分标准所属行业为: 物业管理。

一、项目要求及服务需求	
服务名称	物业服务
★服务要求	一、基本情况 (一) 北海市银海区人民法院办公大楼和审判大楼及附属楼 北海市银海区人民法院办公大楼和审判大楼及附属楼建筑面积共16000 m²。位于银海区上海路与新世纪大道交汇处往西100米。 二、物业、保安服务工作总体要求 (一) 本次投标不支持联合体投标。 (二) 管理期内达到全国物业管理示范大厦水平的标准。 (三) 职工满意率达98%以上。 (四) 有效投诉率0.2%以下。 (五) 有效投诉处理率100%。 (六) 房屋及公共配套设施、设备完好率98%以上。 (七) 大院内治安案件发生率为零, 无任何重大事故发生。 (八) 环境卫生、消杀, 绿化达标率为100%。 (九) 消防管理通过政府规定, 年检完好率100%。 (十) 供水设施, 必须按照《生活饮用水二次供水管理规定》, 每半年清洗消毒一次, 保证二次供水水质。 (十一) 安排专业专职人员管理, 持证上岗, 经常巡视检查消防系统设备和设施, 发现问题及时检修, 保障设备完好, 运行正常。 (十二) 电工人员必须持有上岗证。 (十三) 节假日或举办活动时须配备充足保洁员, 及时跟进打扫, 清理现场垃圾, 保持环境干净整洁。

(十四) 中标(成交)单位必须配足管理与服务人员。中标方对所录用人员要严格政审,保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证。中标人各类管理人员按岗位着装要求统一,言行规范,要注意仪容仪表,公众形象,一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定(如保安人员身高不低于165CM)。

三、物业管理服务内容:

(一) 综合服务

1、接待服务

- (1) 设置接待服务中心,提供接待来访服务。
- (2) 接待投诉,有效投诉处理率达100%。
- (3) 受理并统计急修、中、小修预约及维修服务。
- (4) 服务回访率90%以上,不足改进率100%。

2、档案资料管理:建立完善高效的管理体系,资料、信息完整、保密,方便查找。

3、宣传服务:协助业主布置宣传栏、横幅、标语、彩旗、花卉等。

4、负责安排业主交办的与物业管理有关的事项,并检查督促该事项的落实。

(二) 房屋及设备基础设施的维护、保养

1、房屋及设备设施完好,标志、标识齐全、规范,设施设备运转正常,无事故隐患。

2、维修养护制度健全,编制维修养护计划,并在工作场所明示,定期检查、保养,建立检查、维修、保养的台帐,记录齐全。

3、对于房屋、设备设施的损坏或故障,属于小修范围的,24小时内组织修复;属于大、中修范围的,及时向业主报告和提出维修建议或方案。

4、办公区道路平整,主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

5、每天至少1次检查路灯、楼道灯、景观灯等照明设施,完好率达95%以上,按约定时间开关。

6、设备用房整洁、通风,无跑、冒、滴、漏和鼠害现象,危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

7、对可能发生的各种设备故障及重大或突发性事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

8、消防设施设备完好,可随时启用,消防通道畅通;有健全的消防管理制度,建立消防责任制及火灾消防预案。

9、雨水井、化粪池每月检查1次,根据需要定期清理疏通,保持通畅,无堵塞外溢。

10、接到相关部门停水、停电通知,应在办公区醒目处提前通知。

11、生活用水池的管理。定期保养水泵，避免故障发生；按时储水，保障供水。

12、围墙大门及电动大门。定期检查围墙大门，定期检查保养电动大门，应开启灵活。

13、发电机

（1）配电房值班员必须熟悉发电机的基本性能和操作方法，发电机运行时，应经常性的巡视检查。

（2）严格执行发电机定期保养制度，做好发电机运行记录和保养记录。

（3）定期清扫，保证设备的整洁。发现漏油漏水现象应及时处理。

（4）加强防火各消防管理意识，确保发电机房消防设施完好齐备。

14、配电房

（1）配电房由专人管理，保证供电正常，配电房工作人员须持证上岗，按时参加技术培训和安全教育活动。

（2）严格操作规程和安全生产规则，杜绝违章操作和不安全行为。

（3）对设备和安全设施要勤查，发现隐患及时报告。精心维护和保养好设备，确保正常安全供电。

（4）做好防水、防鼠、防盗工作，注意随手关闭好门窗。经常查看防护网，密封条防护情况，谨防小动物窜入配电间而发生意外。

（5）严格禁火制度，严禁将易燃易爆危险物品带进配电间；严禁烧电炉等；配电间内严禁吸烟，工作人员须能熟练消防器材。

（6）严禁无关人员进出，未经培训，不得随便开关操作室内设施，设备。

（7）管理员应经常检查设施，设备动作情况，发现隐患，及时处理，每半年组织大检查，保证供电系统有良好的性质。

（8）非工作人员不得擅自进入配电房。

（9）抄表员示抄表，管理员应做好配合，复核工作，确保交费及时、准确。

（10）遇到紧急事故，应快速准确地断电、防止事故扩大。

（11）每天做好清洁卫生工作。

（三）清洁保洁

1、根据办公区实际情况合理布设垃圾箱（桶）。垃圾清运日产日清，无垃圾桶、果皮箱 满溢现象，每天清洗1次，保持垃圾设施清洁、无异味；垃圾收集点周围无散落垃圾、无污迹、无异味。

2、有健全的保洁制度并上墙张贴，办公区域的道路、各楼层走廊、会议室、活动室、绿地等公共区域设专人保洁，每天上下午分2次在上班之前对路面进行全面清扫完毕，然后巡

回保洁；卫生间每天清洁2次；会议室、审判庭、文体中心每天清洁1次；楼道走道、屋面每天清洁1次；楼梯扶手每日擦拭1次；玻璃每周清洁1次；室外标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭2次；路灯、楼道灯每月清洁1次。

3、为院高层领导的办公室及接待室提供专人清洁服务。

4、下水道、水沟每天清理1次；共用雨、污水管道每年疏通1次；雨水井、化粪池、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏，保持通畅，无堵塞外溢；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

5、进行保洁巡查，楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象，保证办公区内干净整洁。

6、建立消杀工作管理制度，根据办公区实际情况开展消毒和灭虫除害工作，每季度投放一次消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

7、电梯清洁，电梯轿厢每天清理1次，电梯内天花板表面除尘每周一次，电梯门表面每天清扫擦拭1次。

（四）绿化养护

1、有专业人员实施绿化养护管理。

2、根据气候状况和季节，适时组织浇灌，每季施肥和松土1次，使花草树木生长良好，无明显枯枝，无死枝，无虫屎虫网；适时修剪、疏密得当，有良好的观赏效果；树形符合自然特征，整形植物树冠完整、主侧枝分布均匀，保持一定形状，发现死树在一周内清除，并适时补种。

3、草坪生长整齐，及时清除杂草，有效控制杂草孳生；花坛内无垃圾、无烟头纸屑。

4、绿篱枝叶较茂密，适时进行修剪，无死枝枯叶及杂物，当天清除修剪废弃物。

5、适时组织防冻保暖，定期喷洒药物，预防病虫害，无明显病虫害迹象。喷洒杀虫药时及时通知干部职工，并尽量避开正常上班时间。

（五）会务服务

1、专人负责院领导来访人员接待、会务服务工作。

2、负责单位区域内举办的各类会议、活动提供会议服务，包括会议室提前准备，提前开窗通风透气、开灯、开空调；会议室的会议桌椅、会标、座位牌等摆设及茶水续水等服务；会后门窗、设备、电源灯关闭，会前会后保证会议室清洁干净。

3、配合业主在会议、节假日及重大庆典活动时，对会议室、活动场所进行盆花摆放。

（六）饭堂服务

专人负责饭堂早、中餐烹调及用餐服务工作，并积极配合业主临时用餐接待烹调及服务

工作。负责饭堂餐具清洗及卫生清洁工作。

（七）安全与秩序维护

1、安全管理原则

鉴于本项目为国家相关单位。在做好保密服务地同时，坚持外驰内张，“人防、技防、物防相结合”的原则。

2、安全管理工作特点

（1）人员出入多为办公人员及案件当事人。

（2）消防等级要求高。

（3）安全管理时间分阶段性。

（4）保密工作性质较强。

3、安全管理目标

（1）人员、车辆进出井然有序。

（2）日常办公、生活、休闲环境安全、舒适。

（3）重大活动顺利进行。

（4）突发事件迅速得到解决。

（5）院内无重大事故发生。

（6）治安案件发生率为零。

（7）保密工作严谨，无泄漏。

4、安全管理内容与方式

（1）治安管理：保证日常办公、住宿、休闲环境井然有序，人身安全不受侵犯，财产不受损失。

（2）消防管理：防火率为100%。组建义务消防组，配合当地消防队工作；义务消防组定期操练（每年2次），开展消防宣传。

（3）交通管理：维护办公大院内交通秩序，车辆停放整齐，防止交通事故的发生和车辆破损、被盗。

（4）公共卫生安全管理：做好公共部位、办公场所、食堂等卫生安全管理工作。

（5）紧急事件和突发事件的安全管理。对消防、公共安全、公共卫生等方面的突发事件有应急预案，遇突发事件及时报告和有效控制事态的发展，积极协助有关部门处置。

（6）有关监控影像、燃料的安全存放及保密服务。

（7）安全管理的方式以门岗、流动岗哨、机动应急人，建立一个严密、可行的安全网络。

(8) 在出入口设置24小时安全员值勤，对进出的人员、物品进行检查，大件物品的运出凭业主证明放行，未经业主许可，严禁废旧收购、家电维修、推销等无关人员进入物业管理区域。

(9) 对物业管理区域进行安全巡查，夜间巡查不少于4次，重点部位每小时巡查一次，及时发现和处置可疑情况。

(10) 年内无重大治安、消防事故的发生。

(八) 其他服务内容

1、成交人在签订物业管理合同之日起2日内接手进驻并逐步进行移交工作，3日内工作移交完毕，进入正常物业管理工作。

2、定期每季度过后5个工作日内向业主汇报物业管理总体情况。

3、不得擅自占用和改变公用设施的使用功能，如需完善或扩建，须与甲方协商，经甲方同意后方可实施。

四、物业管理服务考核标准

(一) 房屋外观：

外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无污迹、无乱搭乱建、公共设施无随意占用。

(二) 设备运行：

1、保证水、电等设备运行正常、无事故隐患。

2、 预防故障和养护及管理到位。

(三) 房屋及设施、设备的维修、养护：

1、建立共用部位共用设施设备养护管理制度。

2、保证房屋共用部位、共用设施设备完好，无随意改变用途现象。

(四) 公共环境：

1、卫生达到国家爱卫办优等标准。

2、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭菌以及除“四害”。

3、公共场地保持清洁，无纸屑、烟头等废弃物。

4、每两个月定期对所辖物业进行虫害的杀除工作。

(五) 园林及绿化：

1、绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。

2、 园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树林长势良好、无病虫害、无枯死。

(六) 各项工作须有应急预案并上墙，开展经常性的培训，有专人负责；急修要求五分钟内到位，小修要求30分钟内到位。

(七) 物业管理制度健全，管理落实到位。

(八) 业主满意率达到98%以上。

五、物业管理人员最低配置及素质要求

(一) 人员配置（最低配置数额）

序号	项目人员	配置人数
1	项目经理兼会务	1
2	工程维护兼绿化	2
3	饭堂厨师	2
4	饭堂厨工	3
5	门岗中班秩序班长	1
6	门岗早班秩序员	2
7	门岗中班秩序员	1
8	门岗小夜班秩序员	1
9	门岗大夜班秩序员	1
10	夜间巡逻岗秩序员	2
11	保洁班长	1
12	保洁员	4
合计		21

(二) 人员素质要求

1、项目经理兼会务

大专以上学历并持有物业管理企业经理上岗证，无不良记录；5年以上物业管理经验；具有较强工作责任心、服务意识及组织和领导能力，熟悉物业管理法律法规，年富力强，善于与客户沟通，工作踏实，年龄45岁以下。

2、工程维护兼绿化

中专以上文化程度，持有电工证及相关特种作业证件；2年以上配电工程经验或配电系统维护，熟悉变配电、建筑电气维修养护专业管理工作经验，给排水维修保养方面有较丰富经验；且有从事绿化管理工作2年以上的经验，能够进行各种绿化养护操作，能够使用和维护各种绿化设备；工作认真负责，服务意识强，能吃苦；具有良好沟通能力和团队合作精神；年龄50岁以下。

3、厨师

初中及以上学历，3年以上同岗位工作经验；技术良好，有较强的服务意识、事业心和

责任感，热爱本岗位工作，有良好的职业道德，具有良好的沟通协调能力；年龄50岁以下。

4、厨工

初中以上文化程度；工作认真负责，任劳任怨；2年以上厨房工作经验或有酒店餐饮部厨工工作经验；年龄50岁以下。

5、秩序班长

高中或中专以上文化程度，男性，武警或部队退伍军人；经过职业岗位培训，持有公安部核发的保安人员从业资格证，3年以上治安管理经验；熟悉治安管理法律、法规，有较高的政治思想素养和安保业务水平；作风正派，为人正直，处事果断；全面负责安保秩序队伍的日常管理和安全防范工作，有开拓创新精神；年龄50岁以下。

6、门岗、夜间巡逻岗秩序员

初中以上文化程度，男性，接受过系统的治安管理培训；政治素质高，反应灵敏，形象较好；身高1.70米以上，年龄50岁以下。

7、保洁班长

初中以上文化程度，工作认真负责，任劳任怨；2年以上环卫或有宾馆保洁工作经验；有大局意识和团队合作精神，有一定的管理及协调能力；年龄50岁以下。

8、保洁员

初中以上文化程度；工作认真负责，任劳任怨；1年以上环卫或有宾馆清洁工作经验；年龄50岁以下。

****工程人员、秩序人员的从业资格证、身份证必须报业主单位备案，如有变动时，应及时调整报备。保证录用人员没有刑事犯罪记录。**

六、其他要求

（一）管理费标准

由成交人根据招标文件所提供的资料和项目所在地的物价水平自行测算，报价即要考虑优质、经济，又要考虑该物业服务的实际情况。

（二）服务工作标准

1、成交人应树立“业主至上，服务第一”的思想，为采购人创造一个安全、宁静、整洁、优雅的办公环境。

2、成交人应为采购人提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足采购人的服务要求。

3、成交人应主动、积极地加强与采购人的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作。

4、成交人应大力推行创优质服务，优质管理的活动，使采购人对营运服务的满意率达到98%以上，并负责使管理的物业保值、增值。

5、成交人应加强保密教育，严格遵守保密规定。

6、成交人应积极为采购人提供其他特殊项目的服务。

（三）物业服务报价

本次采购项目按一年的服务费进行报价，政府采购预算控制价为人民币831,600.00元/年，超过上述预算价的报价将视为无效报价，具体包括下列各项费用及物业管理所发生的一切成本费用的总和：

1、管理、服务人员的工资、按规定提取的保险和福利费用及国家地方规定必须缴纳的费用（含基本工资、节日加班费、社会保险费、管理人员服装费、高温费、节假日补贴等）；

2、日常行政办公费（办公用品费、培训费等）；

3、保洁人员服装费；

4、绿化人员服装费；

5、供应商与本项目直接有关的固定资产折旧费；

6、供应商合理利润；

7、法定税费。

（四）中央空调、电梯的维修、保养、消防、防雷检测、外墙清洗由采购人另行聘请专业单位负责。

（五）工程维修零配件、清洁用品、绿化用品不需成交人提供。

（六）物业服务费用由采购人按合同规定方式支付给成交的物业服务公司。

（七）接收部分劳务人员。

按照“人随业务走”的原则，拟将部分原有工程维护兼绿化、厨师厨工、保洁劳务人员划转、移交至物业企业，物业管理企业必须给予划转劳务人员至少1年工作时限，期满后实行双向选择，去留由物管企业与其自行商定。

（八）采购人认为有必要交给物业服务公司管理的其它项目，成交人有义务接受，在双方协商一致基础上签订补充协议。

二、商务要求

★付款时间、方式及交付时间、地点	1. 交付时间：签订合同后 3 日内正式提供物业管理服务。 2. 交付地点：北海市银海区人民法院。 3. 服务期限：自双方签订开始履行合同之日起 1 年。 4. 付款时间和方式：合同签订之日起 15 个工作日内，由采购人支付合同款的 10%给成交人。剩余款项按月支付，采购人于每月 15 日前以转账方式支付成交人上月的物业服务管理费用。
------------------	---