**南宁市西乡塘区人民检察院**

**物业服务采购需求**

**一、服务项目概况**

物业概况：办公楼建筑面积8262M2，案管中心面积404M2，食堂面积480M2，法警训练馆面积560M2，总占地面积9700M2。

**二、采购预算**

本项目采购预算：710800元。服务期限：1年。

**三、服务内容**

**（一）环境卫生与保洁。**负责办公大楼、停车场、公共区域等场地卫生保洁、垃圾收集转运；负责办公楼、停车场、公共区域等地树木花草的日常保洁、修剪、养护；负责办公大楼楼内盆栽植物的日常养护。

**（二）安全保卫与监控。**负责办公大楼、停车场、公共区域的安全保卫、监控服务和秩序维护，定时巡查办公大楼、停车场、公共区域；保证办公大楼、停车场、公共区域人员、财物、车辆、水电、消防等安全；配合采购方处理与治安有关的事件，做好社会治安综合治理；办公区交通秩序和车辆停泊管理等工作。

**（三）设施设备维修与养护。**负责办公大楼、停车场、公共区域的水电维护维修，做好停车位、人行道、道路、围墙、围栏、凉亭、座椅和户外健身设施、道路指示牌、路灯、给水、排水井盖、绿化带洒水喷头等各类公共设施的日常维修；做好雨、污主干排水管道（含排水井），道路上的雨集水井及接入主干雨水井的支管的清理和疏通；负责以上场地的各类消防设施、监控设施、重点设施设备的日常巡检，经常检查和及时消除各种安全隐患。

**（四）食堂服务。**负责工作日早餐、午餐供应，根据采购方工作需求可适当调整供餐时间及次数，保证丰富多样的菜品选择，包括荤菜、素菜、汤品、主食等，兼顾不同口味和饮食需求。

**（五）会务服务。**负责办公楼各会议室会务服务，会务工作包括：会议对接、会场布置、音响操作、会场服务、会场恢复。

**四、服务要求**

**（一）环境卫生与保洁要求：**

1.保洁员男女不限，55周岁以下，身体健康，无残疾，具有1年以上相关工作经验。

2.坚持每天不定期组织对楼道、走廊、楼梯、卫生间等进行卫生清扫保洁，对门窗、扶手、灯柱、垃圾桶、会议桌椅进行擦拭保洁。配合做好厅机关的控烟工作，发现有烟头及时清理，保洁员监督各楼层的吸烟行为，做好控烟劝导工作。按干部职工要求对办公室进行卫生清扫，确保干净整洁。

3.室内卫生使用的清洁剂、除锈剂、光亮剂、消毒液等化工液体要符合环保要求，严格按说明使用。

4.保洁员要节约、爱护保洁工具，不得随意损坏、丢弃；卫生保洁要注意节约用水，做到人离水关；在清扫道路时注意行人车辆，要有安全作业标识，确保安全。

5.做好垃圾清运工作。保洁员在作业中产生的所有垃圾必须倒入指定位置，所有生活垃圾必须做到日产日清，不得在厅内私自焚烧或随意倒放；装修垃圾必须集中堆放，定期清运，不影响交通，不影响环境。

6.每月定期开展环境消毒工作、除“四害”工作，特殊时期根据采购人要求加大消杀力度。

7.每月定期组织管道疏导工作，及时清理排水沟渠及排污管道，保持地下管道畅通。

8.不定期检查化粪池情况，适时清理化粪池，保持良好环境卫生。

**（二）安防服务要求：**

**1.对安防服务的总体要求**

（1）建立安防管理的学习教育、制度建设、检查监督、奖罚兑现等系列管理制度，抓好各项管理制度落实。

（2）制订突发事件应急处置预案，加强与派出所联防联控，及时发现和处置意外情况，妥善处置人员上访闹访、拉横幅、示威及有损机关威严的各种破坏活动。

（3）与采购人签署安全保密协议，严格遵守安全及保密管理规定，所有服务人员不得通过信息、微信、微博、电话等方式泄露采购人相关工作、业务信息，未经批准不得录制、拍照、拍摄、调取监控视频信息，杜绝发生各种失密泄密事件。

**2.对安防服务的具体要求：**

（1）加强门卫管理。按采购人要求，严格对出入办公区人员管理，落实好检查、验证、登记制度；密切掌握办公区车辆、人员动态，加强与派出所联防联控，及时妥善处置各种意外情况。

（2）加强保安管理。每天组织对安保队伍落实日常巡查、安全检查、隐患排查等工作情况检查抽查；每周组织不少于1次的执勤规范化训练；在职所有员工必须签订保密协议，每月开展1次保密工作强化培训；对保安人员要统一执勤着装、统一执勤标准、统一执勤动作，保持执勤威严，并做到服务态度良好。

（3）组织对办公区域道路弯道、交叉路口、楼梯台阶、易发事故等处设置安全标识，并组织引导与设施维护。

（4）主动引导车辆停放和维护交通秩序，加强检查巡查，及时纠正各种乱停乱放问题。

（5）积极协助主办部门做重大活动、重大会议等安全保卫与保障工作，全力保障重大活动与重大会议顺利进行。

（6）积极配合采购人做好内部安全管理与保卫工作，严格办公区域内视频监控信息管理，未经保卫部门批准，不得录制、拍照、拍摄、调取监控视频信息。

（7）对重要楼层巡楼每1小时一次。地下停车场设专人实时管控；结合信息化手段提高访客功能使用率，有效实现对外来访客登记的高效、便捷和对访客数量的把控。

（8）按照国家和自治区最新疫情防控形势要求做好办公区大门出入人员的测温等工作，并做好办公区内的防疫消杀工作。

**3.对安保人员要求**：

（1）在位安保队员，五官端正，身体健康，能胜任执勤工作；女性保安员要有耐心和细心，可安排在消防监控室、信访室。

（2）安保人员必须经过正规培训，持有保安员证，作风正派，无违法犯罪记录。

（3）站岗、巡逻保安员建议为男性安保队员。

（4）形象岗位安保队员五官端正，身材魁梧挺拔，身体素质好，形象气质佳，工作时间需长时间站立。

（5）自觉遵守采购人的管理规定，服从监督管理。安保人员在上岗执勤时，着统一制服，讲究文明礼貌。

（6）对来访人员进行验证、登记，杜绝闲杂人员进入。

（7）维护办公区环境秩序，保证道路通畅，车辆通行、停放有序，人车分流，需有2名以上秩序员引导。

（8）认真履行好各自职责，接受单位和主管的管理监督，确保不发生失职和违规违纪问题。

**（三）设施设备维修与养护要求：**

（1）包括房屋公共区域（地面、墙面、门窗、楼梯、通道等）和办公区域（办公桌椅、沙发、茶几、柜子等）的日常维护与零星维修。（单次报修材料费金额不高于500元的维护及维修由物业公司负责，超出500元以上的零星维修由物业公司报采购人批准后实施，所需费用按采购人财务管理规定报销。）

（2）维修人员配置方案与岗位职责。

（3）每日需对各大型设施设备进行巡检两次以上，并有完善的巡检方案、记录。

（4）处理各种设备可能发生的突发事件的应急预案。

（5）按国家、自治区相关节能减排规定，制定有科学的节能减排制度，并融入各种施设设备的运行管理中，通过能耗数据能体现节能效果。

（6）能提供高效、及时的维修服务，有工作流程、有接报修记录、维修过程记录，对维修耗材的科学管理制度。

**（四）食堂服务要求：**

（1）食堂工作人员应具备相应的从业资格，如健康证等。定期参加食品安全、烹饪技术、服务礼仪等方面的培训，

（2）树立良好的服务意识，对待就餐人员要热情、周到、礼貌，主动为他们提供帮助和服务。做到微笑服务，使用文明用语，不得与就餐人员发生争吵或冲突。

（3）提供丰富多样的菜品，满足不同就餐人员的口味和需求。注重菜品的营养搭配，做到荤素结合、粗细搭配。

（4）保持食堂的内外环境整洁，定期进行卫生清扫和消毒。操作间、餐厅、餐具、桌椅等设施设备要保持干净、无油污、无灰尘。

**（五）会务服务要求：**

（1）会务服务人员做到服从管理，服从大局，服务热情，不泄密。

（2）按时按质完成部门交代的工作，不迟到，不早退。

（3）每个会议提前通知相关部门打印台卡、名单、布置会场、摆放台卡、联系清洁卫生；提前半小时打开门窗、空调、灯、准备茶水；会中注意及时添茶水、调节空调温度；会议结束后立即联系保洁，关门窗、关空调、灯。

（4）每周对会议室进行巡查1次，及时更换添补会议用品，设备破损立即报修。

（5）配合单位悬挂各种宣传横幅、海报、节庆用品。

**五、服务标准**

**（一）环境卫生与保洁服务标准：**

1.保洁员符合规定要求。

2.楼道、走廊、楼梯、卫生间、会议室、门窗、扶手、灯柱、垃圾桶、会议桌椅等卫生整洁；公共区域不得有烟头，办公室、会议室不摆放烟灰缸；按干部职工要求对办公室进行卫生清扫。

3.室内卫生使用的清洁剂、除锈剂、光亮剂、消毒液等化工液体符合环保要求。

4.保洁员无随意损坏、丢弃保洁工具，无浪费水资源情况。

5.垃圾清运能做到日产日清。

6.每月1次环境消毒工作、1次除“四害”工作。此外，根据采购人要求，及时加大消杀力度。

7.每月定期组织管道疏导工作，无管道填塞问题。

8.化粪池得到及时清理。

**（二）安防服务标准：**

1.安防管理的学习教育、制度建设、检查监督、奖罚办法等制度健全，有突发事件应急处置预案，与采购人签署安全保密协议。

2.未发生任何安全管理问题。

3.门卫管理严格，对出入办公区人员的检查、验证、登记制度落实。

4.保安队伍管理规范，学习、训练按要求落实并有记录，统一执勤着装、执勤标准、执勤动作，服务态度良好。

5.办公区域内安全标识设置齐全，设施维护到位。

6.办公区域内车辆停放和交通秩序良好，无乱停乱放问题。

7.重大活动、重大会议等与举办单位配合良好。

8.配合做好内部安全管理与保卫工作，没有发生任何违规违纪问题，无擅自录制、拍照、拍摄、调取监控视频信息问题。

9.按照国家和自治区最新疫情防控要求（如有），做好厅机关大门出入人员的测温等工作，并做好厅机关院内的防疫消杀工作。

10.安保人员及保安主管符合规定要求。

**（三）设施设备维修与养护标准：**

1.项目工程维修物料仓库准备充足，常用配件储备齐全，接到报修任务10分钟内赶到现场，小修30分钟内完成，中修当天完成，未完成及时反馈。

2.做好房屋保养，监督装修施工，维修及时有效，统一着装挂牌，服务热情周到。

3.做好房屋的保养工作，每年进行房屋普查。保持物业整体外观整洁完好。

4.中标单位员工在维修服务时，应统一着装、佩带标牌、备有必要的物件，做到活完场清。

5.房屋完好率达100%，房屋零维修及时率达到99%，维修合格率100%。

6.设备的运行与维修：做到日日运行，定期保养，管理规范，安全有序。

7.供水系统维护、运行和管理要求：

①阀门开闭灵活，系统密封良好，定期进行检修，管道无跑、冒、滴、漏现象。

②电机运转无异常声响和振动，轴承温度正常，有电机安全保护措施。

③水表计量准确。

④排水系统通畅，汛期道路无积水，室内、地下室及车库无积水、浸泡发生。

⑤高压水泵、水池、水箱有严密的管理措施。二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全。保持水池、水箱周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患。

⑥停水、限水提前书面通知采购单位。

8.供电系统维护、运行和管理要求：

①系统设备正常运转，定期进行检修，各连接处无跳火、发热等异常现象。指示灯、信号灯齐全，计量仪表准确。

②限电、停电提前书面通知采购单位或业主。

③突发性停电的，应当于5分钟内到达现场，并根据故障原因进行初步分析，告知采购单位预计恢复供电所需时间。

9.消防系统维护、运行和管理要求。

①在维护维修过程中严格执行安全技术规范要求，保证消防系统设施的安全技术性能符合相关技术标准要求。

②定期按日、月、季、年做出巡检计划。

③做好以设备系统每日的巡检记录。

**（四）食堂服务标准：**

1.所有工作人员进场前需提供健康证明（健康证），每年进行一次健康检查，确保身体健康状况符合食品从业要求。

2.服务人员统一着装，整洁干净，佩戴工牌，服务态度热情、周到、礼貌。

3.分类存放食材，做到生熟分开、荤素分开、干湿分开。

4.冷藏、冷冻设施设备运行正常，温度符合要求，定期进行清洁和维护。

5.严格遵守食品加工操作规范，加工过程中保持环境清洁卫生。

6.提供丰富多样的菜品，每周制定科学合理的菜谱，确保菜品营养均衡。

7.菜品口味适中，符合大众口味需求，不断创新菜品，提高菜品品质。

8.按照规定的时间准时开餐，不得提前或延迟。

9.食堂内外环境整洁干净，无垃圾、无污渍、无异味。

10.餐厅地面、墙面、桌椅、门窗等设施设备定期进行清洁和消毒。

11.食堂设施设备齐全，运行正常，定期进行维护和保养。

12.配备足够的餐桌椅，满足就餐人员的需求，餐桌椅摆放整齐，无损坏。

**（四）会务服务标准：**

1.与会议主办方充分沟通，了解会议目的、主题、议程、参会人员、特殊需求等信息。根据会议要求制定详细的会务方案，包括场地布置、设备需求等。

2.依据会议规模、性质和预算，选择合适的会议场地，确保场地的空间、设施满足会议需求。及时预订场地，并与场地提供方明确各项服务内容和费用。

3.会议室整洁、干净，无异味。

4.桌椅摆放整齐、间距合理，根据会议需要设置主席台、发言席等。悬挂横幅、摆放指示牌等标识清晰、准确。灯光、音响、空调等设备调试良好，确保正常运行。

5.准备投影仪、麦克风、音响系统、电脑等设备，并提前进行调试。确保设备连接稳定、图像清晰、声音响亮。安排备用设备，以防设备故障。

6.配备专业的会务服务人员，包括接待人员、引导人员、设备操作人员等。对服务人员进行培训，明确工作职责和服务标准。

7.会议开始前，在入口处设置接待点，热情迎接参会人员。引导参会人员签到、领取会议资料，并引导至指定座位。

8.按照会议议程，及时提供设备操作服务，如播放幻灯片、调整音响等。协助主持人维持会议秩序，提醒发言者控制时间。

9.制定应急预案，应对可能出现的设备故障、人员突发疾病等情况。服务人员保持冷静，迅速采取有效措施，确保会议顺利进行。

10.会议结束后，及时清理会议室，整理桌椅、设备等。回收会议资料和垃圾，保持场地整洁。

11.归还租用的设备，并与供应商进行结算。对自有设备进行检查和维护，确保设备完好。

12.对本次会议服务进行总结，评估服务质量和效果。向会议主办方征求意见和建议，不断改进会务服务水平。

**六、岗位设置标准**

**（一）岗位设置:**

本项目配置人员不少于18人，所有人员要求相貌端庄，有较高的政治素质，品行好、作风正派，身体健康，能够胜任本职工作。

1.项目经理1人

2.工程人员1人

3.会务员1人

4.秩序班长1人

5.秩序员6人

6.保洁员3人

7.绿化员1人

8.主厨1人

9.厨工3人

**（二）岗位人员要求：**

1.项目经理：本科以上学历，年龄30-55岁，要求身体健康，政治可靠，品德良好，具有统筹管理能力。

2.工程人员：要求身体健康，政治可靠，品德良好，55周岁以下，持有中华人民共和国特种作业操作证（低压电工证或高压电工证）。

3.会务人员：年龄20-40岁，要求身体健康，政治可靠，品德良好，大专以上文化程度，政治可靠，品德良好，有一定的会务知识和经验，有较强的责任心。

4.秩序班长：年龄30-50岁，大专以上学历。有较强的责任心和安全保卫意识。有一定的组织协调能力，有保安员证。

5.秩序员：要求身体健康，政治可靠，品德良好，年龄20至55周岁，初中以上文化程度，有较强的责任心和安全保卫意识，有保安员证。

6.保洁员：要求身体健康，政治可靠，品德良好，女：年龄20至55周岁，初中以上文化程度，能吃苦耐劳，有较强的责任心和保洁意识。

7.绿化员：男：年龄20至50周岁，大专以上文化程度，能吃苦耐劳，有较强的责任心和绿化意识。

8.主厨：要求身体健康，政治可靠，品德良好，50周岁以下，能吃苦耐劳，有较强的责任心。

9.厨工：要求身体健康，政治可靠，品德良好，50周岁以下，能吃苦耐劳，有较强的责任心。

10.会务员：女：年龄20-40岁，要求政治可靠，品德良好，有一定会务知识和经验，时间观念强，有沟通协调能力好。

**七、商务及其它要求**

（一）商务要求

\*1.报价函（格式自拟）（加盖公章），注：报价必须具备合理性、可行性。拒绝恶意低价竞价,如不符合项目要求及未达到国家法定费用标准，报价无效。

\*2.在合同有效期内，成交供应商必须执行各级政府及有关部门的相关政策，必须为全部派出人员按照当地社保部门参保政策规定要求办理购买养老保险、医疗保险和工伤保险，每人每月工资不得少于当年人社部门公布的南宁市每月最低工资标准。

\*3．报价单位营业执照复印件（加盖公章）。

\*4．报价单位法人身份证复印件（加盖公章）。

\*5．竞价人必须提供由第三方社会征信机构（如信用中国等）出具的至递交投标响应文件截止时间前一年内的信用记录或者信用报告，如信用报告结果显示投标人被列为失信被执行人或信用等级为C级以下，投标无效。

\*6．为落实政府采购促进中小企业发展政策，如投标人属于中小企业，则需提供中小企业声明函。

\*7．竞价截止之日前1 年内竞标供应商近三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明；依法免税的，应提供由竞标供应商所在地主管税务部门出具有效证明复印件(成立时间不足三个月的，按实际提供)。

\*8．竞价人需提供近三个月以来为物业人员缴纳的养老保险、医疗保险和工伤保险的合法票据，作为采购的重要参考依据。

\*9．成交供应商不得以任何形式转包给第三者，也不能给第三者挂靠，如有违反，采购人有权解除合同。

\*10.供应商需提供质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证证书，以“全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn）”的查询结果为准，同时提供认证证书和查询截图；企业诚信管理体系认证证书；劳务派遣经营许可证，若提供不全视为无效竞标。

\*11.投标供应商或分公司需具有食品经营许可证。

\*12．报价单位认为需要附加的其他资料。

★注：

供应商在参与本项目在线询价时，必须主动在系统应标窗口或者其提供的应标附件材料中提交以上人员证件（包括身份证、相关资格证书、学信网查询的学历证明（如有）、人力资源和社会保障部门颁发的职称证及相关能证明其具备上述条件的材料）复印件以及近三个月拟成交供应商为上述拟投入人员所缴纳的养老保险、医疗保险和工伤保险明细复印件进行核查，复印件必须加盖拟成交供应商单位公章（鲜章），原件备查。