机关事务管理服务中心物业、保洁采购需求

**一、项目概况**

平谷区机关事务管理服务中心（以下简称服务中心）办公区位于平谷区新平东路11号，需要物业、保洁服务，建筑面积8021平方米及院内所有公共区域。（投标单位可详细现场考察）

**二、服务内容及范围**

**（一）服务内容：**招标人规定范围内的房屋建筑共用部位的维修（包含单次、单项、单笔300元（含）以内的）、养护运行和管理；共用设施、设备的维修、养护、运行和管理；公共设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理、卫生保洁、垃圾分类、门前三包等内容。

**（二）物业服务范围：**主要为服务中心办公区办公楼楼盖、屋顶、外墙、承重墙体、楼梯间、走廊通道、门厅、给排水、强弱电、消防、照明、空调等的日常维护与管理并做记录；停车场的管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料(复印件)、消防巡查、所有室内外公共环境卫生区域及门前三包卫生区域卫生保洁，突发事件应急服务等和临时性工作。

所有楼内外公共环境卫生区域及门前三包卫生区域的卫生保洁工作；包括但不限于：

（1）办公楼大厅、走廊、天台、步梯间、卫生间等公共区域和服务用房、会议室的日常清洁。

（2）楼外及公共区域、门前三包区域等部位的日常清洁。

（3）生活垃圾进行分类收集，并清运至指定地点。

（4）有害生物防制、日常消毒工作。

（5）遇暴雨、积雪等恶劣天气的应急处理及扫雪铲冰服务（仅负责办公区院内和门前三包范围降雪清扫、堆放，不负责积雪清理外运）。

（6）对外墙清洁、病媒生物防制、化粪池清掏、隔油池清理、绿化养护、绿植租摆、垃圾清运等专项外委工作配合，根据委托方的要求进行监管及验收，发现异常情况，上报委托方主管人员。

**（三）人员设置参数要求：**乙方通过提高技术手段或管理效率可结合实际情况配备从业人员，原则上安排7人（包含项目经理以及法律法规要求的有关岗位必须配齐的人员），具体服务及人员配备方案报甲方备案。（投标单位可自行实地考察制定服务方案）。

**三、投标人需满足的各项服务日常工作标准**

**（一）主要服务目标要求**

1.制定各项管理制度、服务质量标准、工作岗位考核标准、奖惩办法并严格执行。

2.配备所需各种专业技术人员，做到持证上岗。如：高压电工作业证、低压电工作业证、中级消防设施操作员证、地下有限空间监护作业证等相关证件。

3.建立健全员工培训机制，加强员工培训，不断提高员工工作技能和水平。员工在工作时间应着装整齐，仪表、仪态、用语文明礼貌；服务做到坚持原则，热情大方；服务过程中不做与工作无关的事，严守招标人秘密，签订保密承诺书。

4.依据《中华人民共和国安全生产法》《北京市生产经营单位安全生产主体责任规定》《有限空间作业安全技术规范》（DB11/T 852-2019）等法律法规承担服务区域内作业人员的安全生产管理工作，包括但不限于逐级落实安全生产责任制、制定安全生产管理制度及安全操作规程、人员教育与培训、重大危险源的管控、危险作业的审批、生产安全事故应急处置等。

5.以上各项管理服务内容或延伸服务内容可根据招标人需求，另行增加相关内容和具体质量标准。

6.本项目服务区域内遇职责不清事项，由招标人确定工作职责。

**（二）主要服务标准**

树立“服务第一，客户至上”的思想，服务从细节入手，以人为本、主动热情；客户综合服务满意率97%以上；客户投诉响应率、解决率、处理满意率分别达到100%。

1.**物业服务从业人员管理**

投标人从业人员应当符合以下要求：

1.1投标人从业人员上岗前应进行政审，确保人员政治合格，品行端正，身

体健康，无违法犯罪记录具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守。

1.2投标人从业人员应接受过相关专业知识培训，其中主管级以上人员应具

有 5 年以上同等岗位工作经历，且在其管理过程中未有不良记录。

1.3投标人从业人员应当具备相应的物业管理服务知识；专业技术人员、操

作人员应当取得相应专业技术证书或者职业技能资格证书，定期参加法律法规、安全知识、专业技能等培训。

1.4投标人从业人员必须进行岗前培训，接受保密教育，签订保密协议书，

培训合格后上岗，熟悉办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备。

1.5投标人从业人员工作时需统一着装，在指定位置佩戴工牌，规范服务，

语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情。

**2.物业服务档案管理**

投标人档案管理应当符合以下要求：

2.1建立档案管理制度，设置专职档案管理员。

2.2保证所收集到的房屋及其共用设施设备等档案资料齐全，分类成册，管理完善，以便查阅。

2.3做好各类设施设备、安全生产工作的巡查、检查、运行记录表的存档。

2.4建立健全办公区消防档案，档案应当详实，全面反映办公区消防工作的基本情况，附有必要的图标，并根据实际情况变化及时更新。消防档案应当包括但不限于办公区消防安全基本情况和消防安全管理情况。

2.5做好各类设施设备的检查、检测报告的存档工作，并按要求将需要展示在设备间的材料进行悬挂展示。

2.6做好投标人从业人员人事档案存档、管理工作，包括但不限于以下内容：从业人员应聘信息登记表、身份证复印件、照片、职称/技能证书、体检报告、劳动合同、保密协议等。

**3.房屋、公用部位日常管理及维修养护**

3.1每周不少于2次对办公楼外立面及附着物进行巡视，外墙饰面、涂料等装饰有脱落、污渍的现象及时向招标人报告，根据招标人要求进行处理，做好相关记录并留档备查。

3.2随时巡视楼顶及室内外各类灯具、牌匾、霓虹灯等，存在安全隐患要及时告知招标人和有关部门，并督促有关部门处理，避免造成安全事故 。

3.3每季度检查1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应提示招标人申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果和招标人指令组织修缮。

3.4对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，做好检修记录和保养记录并留档。

3.5根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况。如需要维修，属于小修范围的（包含单次、单项、单笔300元（含）以内的），及时组织修复。属于大、中修范围或者需要更新改造的，要向招标人提出报告与建议，并协助实施。

3.6每日不低于2次对楼内外公共区域进行巡查，做好巡查记录，发现安全隐患或破损及时报告招标人，将巡查记录及破损报告进行存档。

3.7发现公共部位玻璃、门窗等出现问题的应及时修复，确需专业人员维修的，及时向招标人报告并配合招标人指定的专业人员进行维修。内墙面、顶面粉刷层发现脱落或污损，及时向招标人汇报，双方协商进行修补、除污。步行梯、散水、地面、屋面等需要维修的，随时进行修补维修。(墙面、地面等小修指面积2平米以内，高度2米以下的非高空小面积作业)

3.8按照有关定，每年提示招标人进行1次房屋避雷、供电、消防等需要进行的专业检测。

3.9日常维修及时率达到100%，应急维修投标人从业人员5分钟到达现场进行处置，做到日常维修2小时内完毕，复杂维修当日内完成，对在时限内不能完成的，向招标人说明情况。

**4.设施设备日常运行及维护管理**

4.1建立设施设备管理制度，内容包括：设施设备运行记录、巡检纪录、维修保养纪录、岗位职责等，并制定相应的应急预案。

4.2建立值班制度，设立夜间值班组，维修人员5分钟内到达突发事件现场进行处置。

4.3每日2次巡查设施设备机房，做好巡查记录并存档备查；每季度末对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。

4.4特种设备由专业性机构进行维修养护，投标人做好日常监督和管理工作。

4.5设备机房每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置摆放有符合规定的消防器材以及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全，张贴或悬挂相关制度、证书、检验报告。

4.6元旦、清明、五一、端午、中秋、国庆、春节等重大节假日和重大活动前，对供水、供电、供气、供热、空调、排水、消防等各类设备设施及设备机房进行一次全面巡检工作，保证各类设施设备及其附属设施正常运转，做好巡检记录并存档备查。

4.7对设施设备的总体要求：保证设施设备运行、无事故隐患；配备取得相应资格的专业技术人员，严格执行操作规程。

**5.供电系统日常运行及维护管理**

5.1建立配送电运行制度和低压配电室管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，规范管理低压配电室；根据工作需要做好限电、停电、给电等工作。

5.2建立24小时运行值班监控制度，每日巡查2次低压配电室；对公共区域的电气设备每周巡视3次，保证公共区域的照明、指示灯具线路、开关保持完好，确保用电安全，做好巡查记录并存档备查。

5.3低压配电室各种安全警示标志齐全，不齐全的，提示招标人及时整改。保证配电操作工具整洁、齐全，便于取用。

5.4加强低压配电柜、配电箱、控制柜以及线路的重点监测，每日巡查1次运行状况；每半年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每季度不低于3次检查电气安全，做好巡查、养护检修记录并存档备查。

5.5配电室、楼层配电间内应设置挡鼠、灭鼠等设施，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好，电缆进出线孔和开关位置标志准确。

5.6供电线路故障，5分钟内到达并组织维修，一般故障半小时内修复，复杂故障5日内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应当及时与供电部门联系，同时向招标人说明情况，并配合供电部门后期维修处置。

**6.给排水系统日常运行及维护管理**

6.1给排水系统管理的总体要求是系统畅通，管理措施规范合理，各种工作有记录。

6.2建立正常给排水制度，定期对供水管路及设备设施进行巡视，制定供水事故应急预案，确保水质符合标准。

6.3每日10：00、22:00对办公区内供水管路、用水设备、阀门进行巡查，做到供水管路、用水设备、阀门无跑、冒、滴、漏现象，发现问题及时处理，保证办公区供水正常，做好巡查记录并留档。

6.4定期对排水管道进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查，保障排水排污管道畅通。

6.5建立防汛预案，每年至少组织一次防汛演练，每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查，组织清理、疏通。

6.6化粪池每月检查1次，根据检查情况提示招标人清掏，并做好清淘记录。

6.7给排水系统遇有故障，维修人员在5分钟内到达现场进行处置。

6.8严格落实有限空间作业要求，确保作业安全。

**7.供热设施日常运行及维护管理**

7.1制定供热设备运行管理制度，每年供热开始前完成办公区内供热管路、取暖设备的年度检修保养工作，保障办公区供热需要。

7.2做好办公区内供热管线、室内散热设备的维护和管理，做到供热管线及散热设备无跑、冒、滴、漏现象，发现问题应第一时间进行处理，确需专业人员维修的，及时向招标人报告并配合招标人指定的专业人员进行维修，保证办公区正常供热。

7.3供热季节，应设置24小时值班制度，每2小时对供热设备、管路巡查1次，及时发现、处置各类故障隐患，做好设备运行记录并存档备查。

7.4建立外围燃气管道以及燃气设施设备巡查制度、应急处置预案，每日巡查1次外围燃气管道以及燃气设施设备，做好巡查记录并存档备查。

7.5当巡查中发现或接到燃气泄漏报告时，应第一时间通知招标人，会同招标人、供气等部门，采取有效措施进行处置；如泄漏未能受控，应当立即封锁现场，按照应急预案立即疏散周边人员，并配合有关部门进行处置。

7.6供热设备及其附属设施遇有故障，维修人员在5分钟内到达现场进行处置。

**8.空调设施日常运行及维护管理**

8.1建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

8.2提醒招标人做好空调机的维保服务，并对维保单位的维保工作进行监督。

8.3空调出现运行故障后，投标人从业人员应5分钟内到达现场维修，凡涉及到需维保单位进行的维修，投标人应及时通知维保单位并告知招标人，做好相关记录并配合维保单位相关处置工作。

8.4制冷、供暖系统温度设定以及启用时间应符合节能要求，每月对能源消耗进行统计、分析。

8.5分体式空调每年清洁1次主机和室外机，每月巡查 1 次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。

**9.消防设施日常运行及维护管理**

9.1建立消防运行管理制度，配合招标人做好办公区的消防安全等管理工作，建立24小时值班值守制度。

9.2严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和应急处置预案，确保办公区消防安全。

9.3投标人应安排符具备从业资格人员（中级证书）负责消防日常运行管理，值班电话保持24小时畅通状态，严格实行交接班制度，消防系统可随时启用；严格执行有关规定，每日巡查2次办公区内部重点区域的消防安全，及时发现问题并处置，做好巡查记录并留档备查。

9.4每天进行1次防火巡查，做好巡查记录并留档。

9.5每月检查2次消防设施，做好记录并留档，消防设施的维护管理应当符合《建筑消防设施的维护管理》（GB 25201）的要求，保证消防设施安全无故障运行。

9.6每周检查2次办公区内各处消火栓是否损坏，水带、水枪是否在位；各处消防管道、消防水箱、是否有跑、冒、滴、漏；防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、应急照明是否完好；安全通道是否通畅。

9.7每月检查一次消防应急照明及指示灯牌、烟感探测器是否正常。

9.8每月检查2次手提式、推车式干粉灭火器压力是否正常、是否在年检有效内；室内外消火栓、室内自动喷淋系统管道水压是否正常；气体灭火装置是否处于正常状态。

9.9.投标人接到火情、险情及其他异常情况后，立即安排人员到场查看，根据现场情况按预案进行处置；遇不能处置的情况应及时拨打报警电话，同时告知招标人主管负责人，协助做好事件的处置工作，做好相关工作记录并存档备查。

9.10.根据办公区消防安全实际，制定总体和年度消防安全工作计划、消防安全制度和组织保障方案。

9.11逐级落实消防安全责任制和岗位安全责任制，明确逐级和岗位安全职责，各级、各岗位消防安全责任人，签订责任书并留档。

9.12每半年组织一次消防演练，制定演练及疏散应急预案，做好相关工作记录并存档备查。

9.13视频监控系统必须24小时开机，不得关闭任何涉及监控设备的电源，不得随意更改监控系统设置。

9.14严禁擅自改变、遮挡视频监控设置的监控区域，旋转摄像头在使用后，须将摄像头恢复到指定方位。

9.15投标人须指定专人负责视频监控系统操作、视频信息回放、备份操作的管理，任何人未经甲方主管负责人许可不得进行视频信息回放、复制拷贝等操作。

9.16在保存期内的监控数据，严禁擅自删除、修改、破坏监控原始数据，如遇紧急情况须将相关视频信息复制备份的，须向甲方主管负责人进行报备，经甲方主管负责人口头同意后方可进行视频信息复制备份，备份视频信息须妥善保管，相关情况处置完毕后必须将视频信息销毁，做好相关处置记录并留档。

**10.有限空间日常运行及维护管理**

10.1建立健全有限空间运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，杜绝有限空间事故发生。

10.2严格按照《中华人民共和国安全生产法》《北京市生产经营单位安全生产主体责任规定》、《有限空间作业安全技术规范》（DB11/T 852-2019）等法律法规和招标人要求开展有限空间作业。

10.3完善有限空间基础台账，加强对有限空间作业人员的安全教育培训，提升有限空间作业管理人员的应急处置能力，坚决杜绝安全事故发生。

10.4投标人有限空间从业人员必须具备有限空间作业资格，投标人必须配备有限空间作业个人防护用品及救援设备。

10.5有限空间日常管理应设置专职管理员，明确维护管理的任务和内容，做到责任明确。

10.6健全有限空间警示标识，提高日常运行、从业人员的风险辨识和防范能力。

**11.应急事件管理**

11.1依据《中华人民共和国安全生产法》《突发公共卫生事件应急条例》《北京市突发公共事件总体应急预案》工作要求，制定机关办公区安全生产规章制度、突发公共事件应急预案。

11.2每年应当组织不少于1次的突发公共事件应急演练；当发生公共卫生事件、自然灾害、事故灾难或者社会安全事件时，第一时间报告甲方，并启动应急预案，全力配合甲方及有关部门采取相应措施，保障所辖办公区内人身安全，减少财产损失。

11.3建立消防管理档案，制定灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全培训，每年组织不少于1次的灭火和应急疏散演练。

11.4建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有安全疏散示意图和指示牌；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

11.5合理安排巡查时间，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。

11.6收到消防控制室、视频监控室巡查指令后，巡查人员应及时到指令指示地点进行现场查看，告知消防控制室、视频监控室现场情况并采取相应措施。

11.7发现可能造成较大影响突出情况和发生各类突发事件，乙方立即向甲方报告。

**12.标识标牌日常维护管理**

12.1标识标牌应当符合《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的要求，消防与安全标识应当符合《安全标志及其使用导则》（GB 2894）、《消防安全标志 第1部分：标志》（GB 13495.1）的要求。

12.2定期检查指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、给排水管道阀门、管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

**13.保洁服务日常运行管理**

13.1做好保洁片区巡查工作，除保洁服务主责以外，重点还要对设施设备有无破损、残缺、安全隐患等其他问题及时发现并联系相关部门进行处置；保洁服务满意率达到95%以上。

13.2室内公共区域

13.2.1公共区域地面应保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质每6个月养护1次，进出口地垫干净整洁完好。

13.2.2公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无积尘、无污渍，门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网，指示牌干净无污渍，指示醒目。

13.2.3楼梯每日清洁2次，楼梯梯步、扶手栏杆、防火门以及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。

13.2.4公共卫生间每日不限次循环保洁，保证地面干净，无污渍、无积水；洁具洁净，无污渍，洗手台干净无污垢；换气扇表面无积尘，保持空气流通，无明显异味。

13.2.5开水间以及清洁工具间每日不限次循环保洁，地面干净，无杂物、无积水，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。

13.2.6每日根据会议室使用频次对地面进行清理，未使用的会议室应每日清洁1次地面，保证地面干净无污渍、无积尘、纸屑等。

13.2.7不包含地毯、沙发、窗帘清洗工作。

13.3室外公共区域

13.3.1室外公共场所每日清扫道路地面2次，保持干净，无杂物、无积水、无污迹。

13.3.2室外公用设施每半月清洁1次，各种指示牌、路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘、无水印。

13.3.3办公楼平台、屋顶，每月清扫1次，雨、雪季期间，每半月清扫1次。

13.4消杀

13.4.1采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，配合有关部门进行有害生物的预防和控制，按要求投放灭杀药物，投药点位应有明显提醒标识。

13.4.2公共场所和周围环境每周进行一次彻底卫生消杀，严控室内外蚊蝇孳生，达到基本无蚊蝇。

13.5垃圾桶站管理

13.5.1正确摆放垃圾分类桶（箱），张贴垃圾分类标识，自觉进行垃圾分类宣传，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。

13.5.2室内垃圾桶（箱）摆放整齐，桶（箱）内放置垃圾收容袋，桶（箱）周围无散落垃圾、无异味。

13.6垃圾中转区域

13.6.1垃圾中转区域地面每日清洁2次，垃圾袋装，日产日清，做好四类垃圾的收集及消纳台账。

13.6.2垃圾中转区域摆放的垃圾桶（箱）身表面干净无污渍，无明显异味。

13.7垃圾分类

13.7.1根据《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市生活垃圾分类工作行动方案》，制定办公区生活垃圾管理制度，严格按照生活垃圾“四分类”方法，配合招标人做好办公区生活垃圾处置、管理工作。

13.7.2配合有关部门做好办公区垃圾分类宣传工作。

**14.单次、单项、单笔300元（含）以内的维修管理**

是指中标人服务的办公区内所有区域的日常维修中300元（含）以下所有材料（包括但不限于各种电料及辅料、水暖管件及辅料、各种锁具及辅料、照明灯具及排风扇、设备设施配件、日常维修耗材等）。

14.1中标人采购的产品应符合国家对各类材料的质量标准和强制性认证、节能的要求，并向供应商索要专业资质、正规发票、产品合格证明等质量保证文件，同时保存维修耗材的采购记录、验收记录和日常维修更换记录备查。

14.2中标人接到报修电话或巡查中发现故障后，应按照招标人要求，在规定的时限内保质保量完成工作任务。不得以任何理由拖延维修时间，坚决禁止扎堆维修的情况。对于设备设施故障、损坏、漏水、噪音、灯光暗淡等轻微情况的，中标人应本着更换、更新原则，立即组织处理，中标人应杜绝为降低成本出现的将就、应付、能省则省等现象发生。凡因中标人将就、应付、质量问题或不符合招标人要求等情形，致使人身、财产受到损害的，中标人除承担相应责任外，招标人有权视情节解除合同。

14.3中标人应做好各项维修记录，填写维修记录表，包括报修单位、报修人员、报修时间、报修事项、维修时间、完成情况，以及维修人员和项目经理、报修人员签字确认、维修前后对比照片等内容，并存档备查。

**15.落实安全生产工作。**

承担服务区域内、作业人员的安全生产管理工作，包括但不限于逐级落实安全生产责任制、制定安全生产管理制度及安全操作规程、人员教育与培训、重大危险源的管控、危险作业的审批、生产安全事故应急处置等。

**四、中标人机构及人员要求**

（一）中标人的服务机构应设置合理、高效精简；人员配置合理，政治可靠，无违法犯罪记录，技术熟练，并符合招标人提出的具体人员要求；

（二）从业人员应有较强的服务意识和一定的专业操作实践，且持有国家规定的相应岗位上岗证书；

（三）中标人需建立投诉处理程序，对确认有效被投诉的投标人从业人员，招标人有权要求撤换该人员；

（四）中标人在合同履约期，项目主要管理人员如有岗位调动，须事先征得招标人同意方可变动；项目从业人员的空岗率不得超过1%；

（五）未经招标人书面同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

（六）中标人须根据提供服务需求，自行配备足够的保洁作业设备、工具和易消耗品，并负责设备和工具的维修及保养（保洁作业设备、工具和易消耗品包括保洁车、洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、工业用洗衣机和烘干机、垃圾车、高压水枪、榨水器、提示牌、办公家具、办公用品、员工劳保、拖布、生活垃圾袋、擦手纸、大盘卫生纸、洗手液、卫生间香薰等）。

（七）中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证招标人整体服务保障系统能安全、高效、有序、有计划地运转。

（八）为维护招标人良好形象，中标公司从业人员必须配置统一制服，并保证不少于每周1次的洗涤、消毒和熨烫。

（九）中标人须按照北京市的有关法规要求为所有本项目投标人从业员工缴纳相关保险。

（十）本项目物业管理服务为每周7天物业服务，节假日服务要求同工作日一样。

（十一）人员要求：具备初中以上学历，55周岁以下身体健康，男、女均可。忠诚老实、踏实、肯干，符合上岗要求具备相应从业资格，应对工作负责，服从管理。

（十二）保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用；消毒剂、洗涤剂、洗手液、机械保洁消毒、地面维护剂等必需的易耗物品（包含在合同金额内），需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品，保洁桌巾、地巾等保洁应用的棉织品需使用超级纤维材质。

（十三）上岗员工基本素质要求：

1.仪容仪表：统一着工装、工鞋、挂工牌（公司提供），穿着整洁、卫生，仪表端庄。

2.行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、禁止大声喧哗及吸烟。

3.文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、言语文明。

4.遵规守纪：遵纪守法、遵守操作规程、劳动纪律、遵守招标人各项规章制度。

5.基本知识：具备相应的物业管理服务知识及从业资格，经岗前培训考核合格后上岗。

（十四）中标公司需定期对员工培训考核并提供完善的培训材料。

（十五）中标公司在服务过程中做好保密工作。

**五、服务费用构成及要求**

服务费用应包含所有服务费及可预见的各种费用累加成总费用，参考以下内容测算。

1. 成本费（员工基本工资、各项社会保险、员工公积金及按规定提取的福利费等费用）；
2. 相关福利费（员工防暑降温补贴、法定节假日值班补贴、过节费补贴、员工劳保等相关福利等）；
3. 不可预测风险金等（企业员工劳动合同终止补偿金等）；
4. 公共部位、共用设备设施的日常运行管理、维护费用；
5. 中标人提供服务的办公区清洁卫生费用；
6. 中标人提供服务的办公区秩序维护费用；
7. 办公费用；
8. 企业管理费；
9. 法定税费及企业利润；
10. 单次、单项、单笔300元（含）以内的维修费用；
11. 中标人履行法律法规规定的和本项目全部所需费用。

**六、投标人报价**

1. 本项目采用包干制，投标报价为投标人完成服务工作内容所需的全部费用。所有应由投标人支付的税金和其它应缴纳的费用均须包括在总报价中。
2. 本项目招标控制总价为大写：人民币：肆拾柒万零叁佰玖拾柒元陆角柒分，小写：人民币470397.67元。
3. 按《招标文件》要求编写服务方案。

**七、服务方案**

投标人依据本要求编制服务方案及相关文件，内容包括：报价表、人员配置情况表、服务方案等。

**八、服务费用支付方式**

合同签订后，招标人凭中标人开具符合招标人要求的服务费发票按月将应付服务费用以转账支票的方式支付到中标人指定账户。

**九、服务期限**

自合同签订后生效之日起1年。

**十、服务质量及安全考核细则**

（一）中标人从业人员应按招标人要求坚守岗位，严格执勤。因从业人员失职而造成的招标人损失的，招标人有权要求中标人赔偿损失。当月从业人员发生下列违规情况的，招标人按发生次数扣减中标人当月部分服务费和解除服务合同。出现1次扣减当月服务费2000元；出现2次扣减当月服务费5000元；出现3次扣减当月服务费10000元；出现4次解除服务合同并赔偿招标人因此造成的损失。

1.擅离职守、造成脱岗的，经指出拒不改正的；

2.工作时间闲聊、睡觉、串岗或干与工作无关事情造成严重后果的；

3.从业人员失职、违规或不服从管理的；

4.滥用职权、为他人提供方便的、造成严重后果的；

5.工作懒散、态度恶劣被投诉的；

6.不听从招标人指挥违规操作的；

7.发现可能危及安全的问题没有及时处理并对招标人瞒报或不报的；

8.因中标人管理不当，导致发生安全事故的；

9.其他对招标人造成损失的事项。

（二）招标人被投诉（出现接诉即办工单），经研判中标人存在过错的，按发生次数扣减中标人当月部分服务费和解除服务合同：出现1次扣减当月服务费2000元；出现2次扣减当月服务费5000元；出现3次扣减当月服务费10000元，出现4次解除服务合同并赔偿招标人因此造成的损失。

（三）如因中标人拖欠从业人员工资导致人员怠工、罢工，引发信访、12345、网络舆情、诉讼等，中标人应在接到招标人通知后立即到场，并于一日内对上述请求事项予以核查、判断、确认有效欠款额，并按照欠款额予以解决；如果中标人不予解决亦未在上述时限内对欠款额予以确认的，视为其认可全部请求欠款额，招标人有权按照请求人主张先予支付，相应款项自应付中标人的服务费款中直接扣除;出现上述情形三次（含）以上的，招标人可直接与中标人解除服务合同。