项目需求书

一、商务要求

1、实质性商务需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 需求条款 | 原因说明 |
| 1 | 企业法人营业执照副本原件；（如已三证合一，无需提供税务登记证和组织机构代码证） | 公司合法性 |
| 2 | 税务登记证副本原件； | 公司合法性 |
| 3 | 组织机构代码证副本原件； | 公司合法性 |
| 4 | 法定代表人资格证明书原件及法定代表人身份证复印件加盖公章； | 投标真实性 |
| 5 | 法定代表人盖章的对参加本项目投标的受委托人的有效授权委托书原件及受委托人身份证原件； | 投标真实性 |
| 6 | 本项目不接受联合体投标。 | |

2、一般商务需求

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 需求条款 |
| 1 | 投标人提供近三年（2014至今）非住宅案例，年合同额在100万以上，合同内容至少包括保洁服务、秩序维护服务。同时提供合同复印件；验收报告复印件或用户出具的成功履约的相关证明材料； |
| 2 | 提供2017年至今任意一个季度的缴费凭证。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税（税务部门开具）或不需要缴纳社会保障资金（社保部门开具）； |
| 3 | 提供2016年度经第三方会计师事务所审计的企业财务报告或银行出具的资信证明； |
| 4 | 投标人参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；并出具承诺函。（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）； |
| 5 | 服务时间3年，服务内容：  1、清洁卫生服务  2、公共秩序维护和消防管理服务  3、设施设备管理使用维护服务  4、综合管理服务  5、会议基本服务 |
| 6 | 付款方式：按月付款，每月15日前支付上月服务费 |
| 7 | 服务周期：自签订合同之日起3年。 |
| 8 | 服务要求 ：  客户满意度：95%以上。  有效投诉处理率：100%。  设施设备完好率：98%以上。  环境卫生、消杀达标率：100%。 |
| 9 | 由采购人自行组织验收； |

二、服务要求

**1、项目背景**

东丽区行政许可服务中心坐落于天津市东丽区开发区一经路20号，该项目占地9414.41㎡，绿地占地面积约150平方米 ，共2栋建筑。建筑面积分别为2291.97㎡和1864㎡，其中包括变电箱和中央空调机房。

**2、服务范围**

（一）办事大厅首层为服务大厅；

（二）办事大厅二层为服务大厅、办公室和机房；

（三）办公楼首层为食堂和办公室；

（四）办公楼二层为办公室、接待室、小型会议室和档案室；

（五）办公楼三层为服务大厅、办公室、会议室（80人）和机房；

（六）院内公共区域；

（七）一楼平房、仓库。

**3、服务人员岗位设置**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位** | **主要职责** | **人数** | **备注** |
| 物业办公室 | 项目经理 | 负责项目管理全面工作 | 1人 | 1.每日8小时  2.年龄不得超过50岁  3.项目经理须持有《物业管理师证书》和《天津市物业管理项目经理证书》，提供证书复印件  4.从事物业管理工作不少于6年。男女不限  5.投标人须书面承诺上岗前提供项目经理政审材料（无犯罪证明材料）。 |
| 保安部 | 前门岗 | 1. 门口出入管理； 2. 报纸、 3. 信（邮）件收发； 4. 钥匙管理； | 4人 | 1.12小时或24小时倒班制   1. 年龄不得超过50岁 2. 投标人须书面承诺上岗前提供保安部人员的政审材料（无犯罪证明材料）。 3. 有相关行业一年以上工作经验。 |
| 车场 | 车辆停放管理 | 2人 | 1. 每日8小时 2. 年龄不得超过50岁 3. 投标人须书面承诺上岗前提供保安部人员的政审材料（无犯罪证明材料）。 4. 有相关行业一年以上工作经验。 |
| 保洁部 | A楼1F及外围 | 1F走廊、卫生间及外围绿化 | 1人 | **1.8小时值守，双休佳节休**  2.身体健康、年龄不得超过55岁 |
| A楼2F | 公共区域及局长室 | 1人 | **1.8小时值守**   1. 身体健康、年龄不得超过55岁 2. 投标人须书面承诺上岗前提供保洁人员的政审材料（无犯罪证明材料），有从事专业保洁工作经验。 |
| A楼3F | 公共区域及工位地面 | 1人 |
| B楼1F | 大厅及工位地面 | 1人 |
| B楼2F | 公共区域及工位 | 1人 |
| 工程部 | 运行维修 | 1.高压运行  2.暖通运行  3.变电运行  4.水暖电器维修  4.机电运行及综合维修；  5.消防设施日常巡查管理、使用 | 2人 | 1.每日8小时，双休日和节假日倒班，保证24小时值守。  2.年龄不得超过50岁。  3.工程技术人员持有专业技术职称证书、资格证书（变电运行要求持有入网证、调度证等）上岗，在执行过程中随时接受采购人的查验。  4.投标人须书面承诺上岗前提供运行维修人员的政审材料（无犯罪证明材料）。  5.维护人员有相关行业一年以上工作经验。 |
| 会务 | 服务 | 工会图书室、活动室、会议基本服务 | 1人 | 8小时工作时间内：会议室会务工作  午休：工会图书室、活动室管理工作 |
| **合计** | | | 15人 | |
| **备注** | | 员工培训：制定日常培训计划，落实好岗前培训（不少于5天）、在岗培训（每月至少培训一次），培训合格率100% | | |
| 员工考核：有较为完善的考核制度，责任到人，标准可量化 | | |

**4、日常服务内容及标准：**

（一）清洁卫生服务内容标准

| 类别 | 项目 | 内容 | 标准 | 频次 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日  常  保  洁  日  常  保  洁 | 公共卫生间 | 地面保洁、消毒 | 干净整洁、无杂物堆放  （卫生间内应贴有保洁清扫记录，以备查阅） | 2次/日 |
| 墙面、隔板、皂液器清洁 | 干净整洁无明显污渍 | 2次/周 |
| 厕具清洁、消毒 | 干净整洁 | 1次/日 |
| 手盆、台面、梳妆镜清洁 | 干净整洁 | 2次/日 |
| 放水阀、纸篓、便器内外保洁 | 干净整洁 | 1次/日 |
| 门窗内侧 | 整洁无明显灰尘 | 1次/周 |
| 纸篓 | 无满溢现象 | 2次/日 |
| 空气 | 空气清新、无异味，合理使用除味剂 | 适时使用 |
| 办事大厅、行政楼 | 地面牵尘、湿拖、除污渍 | 干净整洁无污渍、干净 | 2次/日 |
| 大堂地垫、地毡清洁 | 无污渍无灰尘 | 2次/周 |
| 玻璃（3米以下）清洁 | 洁净明亮 | 1次/周 |
| 地脚线清洁、装饰物清洁 | 无尘洁净 | 1次/周 |
| 空气 | 定时通风，无异味 | 适时 |
| 桌椅 | 干净整洁、无污渍 | 掸尘1次/周 |
| 垃圾桶清理 | 内部垃圾不超过桶体的2/3 | 1次/日 |
| 附属设施养护 | 干净无污渍 | 1次/周 |
| 玻璃清洁 | 室内（办公室）：洁净明亮 | 3次/年（五一、十一、过年） |
| 室内（公共区域）：洁净明亮 | 1次/周 |
| 室外（办事大厅外侧玻璃墙）：洁净明亮 | 2次/年（五一、十一） |
| 办公区 | 办公室 | 整体环境整洁舒适 | 1次/日 |
| 办公室垃圾清理 | 外观干净，垃圾日产日清，无满溢 | 1次/日 |
| 楼道及公共走廊 | 地面清扫、湿拖 | 干净明亮 | 2次/日 |
| 附属设施 | 洁净 | 1次/周 |
| 楼梯、扶手清洁 | 无污渍、无尘 | 1次/日 |
| 墙面错台及窗台 | 无污渍、无尘 | 1次/周 |
| 会议室 | 地面清扫家具擦拭 | 洁净 | 使用前、后 |
| 庭院、道路、绿地 | 地面清扫、室外设施保洁 | 地面无纸屑、塑料袋、烟头、痰迹；雨、雪天及时清扫疏通，无积水、无积雪、积冰；垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；地面雨篦子及时清理，不发生封堵、阻塞现象；绿地内无烟头、垃圾。 | 1次/日 |
| 室外地砖更换 | 无损坏地砖 | 适时 |
| 停车位划线 | 清晰可见 | 2次/年 |
| 室内、室外绿化 | 定期浇水、施肥、养护 | 无枯萎植物 | 适时 |
| 工会活动室、阅览室 | 定期清扫管理 | 无污渍、无尘、干净明亮 | 1次/周 |
| 垃圾  清运 | 由楼内清运至院内垃圾房 | | 日产日清 |  |
| 消  杀 | 公共区域 | 使用环保低毒药品于虫鼠滋生源喷洒投放 | 无鼠患、蚊虫苍蝇得到有效控制等 | 春、秋、冬季1次/季度，夏季1次/周 |
| 其  他 | 员工仪容、仪表 | | 带牌上岗 | 在岗期间 |
| 衣物整洁、服装统一 | 在岗期间 |
| 礼貌服务配饰适宜 | 在岗期间 |

1. 公共秩序维护和消防管理服务标准

| 项目 | 内容 | 标准 |
| --- | --- | --- |
| 公共设施 | 公共区域钥匙管理。 | 无丢失、无差错，记录详细、准确 |
| 车辆管理 | 场地内停放车辆停放引导、巡视。 | 遇突发情况能快速反应 |
| 突发、异常情况处理 | 故障及隐患的报修、联络。 | 实行24小时报修和值班制度，急修10分钟内到达现场，预约维修按双方约定时间到达现场，回访率达到100% |
| 及时发现同时要有突发事件的工作预案。 | 问题发现不超过12小时 |
| 及时报告并记录 | 重大事件报告时限不超过10分钟，普通事件报告时限不超过24小时，记录及时、准确率100% |
| 及时处理并全程跟踪备案 | 全程处理跟踪率100%.零小问题处理时限不超过12小时。 |
| 仪容仪表 | 着装统一、整洁、仪表端庄 |  |
| 站、立、行走姿势端正 |  |
| 装备佩戴齐全、有效 |  |
| 工牌佩戴整齐 |  |
| 服务态度 | 微笑服务、礼貌用语 |  |
| 服务主动、热情 |  |
| 工作纪律 | 按规定填写各记录、表格，做到记录真实，字迹整洁 |  |
| 工作时间不得脱岗 |  |
| 工作时间禁止喝酒、抽烟、吃东西 |  |
| 工作环境卫生清洁，桌面、抽屉无杂物 |  |
| **工作技能** | 熟悉报警系统 |  |
| 熟悉设备的操作 |  |
| 熟悉岗位工作规章制度和流程 |  |

（三）设施设备管理服务内容标准

| 系统 | 项目 | 标准 | 服务时限及要求 |
| --- | --- | --- | --- |
| 综合维修 | 台阶、方砖及步道 | 梯级面无破损 | 每日巡检，及时提示，2日内维修 |
| 墙面踢脚无脱落或破损 |
| 门窗、玻璃 | 玻璃无破损 | 门窗框变形，玻璃破损12小时内解决（如因特殊原因未按时间解决需向采购人说明 |
| 密封良好，无透气现象 | 窗户玻璃透气，3日内解决 |
| 锁具开启灵活 | 锁具损坏，当日解决 |
| 门窗开启灵活 | 更换门窗配件2日内解决 |
| 排水 | 路面和屋顶沟沿及落水管通畅 | 雨季前彻底检查一次，如有堵塞，当日解决 |
| 扶手栏杆 | 无锈蚀 | 栏杆锈蚀，2日解决 |
| 无开焊现象 | 栏杆开焊，2日解决 |
| 其它 | 照明灯具无损坏 | 每日巡检，发现损坏，24小时内解决 |
| 卫生间洁具、水龙头等 | 发现损坏，2日内解决 |
| 供暖设施 | 发现损坏，12小时解决 |
| 上下水设施 | 发现损坏，12小时解决 |
| 日常维修养护计划及实施细则 | | 制定房屋本体及相关配套设施设备的日常养护计划及实施细则 | 计划合理、落实到位，各系统运行正常，协助采购方协调监督维保单位尽到保修责任 |
| 供  电  系  统 | 高压环网柜 | 每周：检查外观是否完好、运行有无噪声。检查指示灯是否完好，备用柜“禁止合闸”标示悬挂位置是否正确。清理外部灰尘。  每年：检查操作机构是否灵活、互锁机构是否正常。检测接地电阻（应符合规定要求），检查电源接地线装置，并紧固螺丝。自动合闸电瓶加注电解液，检修充电器。 | （1）对供电范围内的电器设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电。  （2）建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗。  （3）建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零星维修合格率100%。  （4）加强日常维护检测，照明灯具、线路、开关保持完好，确保用电安全。  （5）加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保节日灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到100%，小修不过夜。 |
| 变压器 | 每周：检查外观是否完好，有无异常响声。检查温控器指示是否正常，超温时风机能否正常启动，风机运行是否正常，变压器电压、电流是否在额定范围内。  每年：检测接地电阻，各接线装置紧固。检测变压器线圈绝缘电阻。紧固螺丝并有防松措施，检查变压器防松绑扎并加固。清理灰尘。 |
| 照明器具 | 每天：检查外观、使用状态是否完好，如有异常及时维修、更换；检查灯具照度的均匀度、眩光度、频闪度及电压的变化影响等情况。  每月：重复上述内容；调整亮度，节约能源；更换过热配件，避免短路现象；根据季节的变化合理调整灯光工程的开机时间。 |
| 供电线路 | 每周：清洁卫生；检查敷设环境有无积水、杂物；供电电缆标示是否清晰、脱落。  每月：重复上述内容；检查线路有无过热现象；检查进出线路接线装置是否完好。  每年：重复上述内容。检测线路绝缘电阻；金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。 |
| 防雷系统 | 每年：对避雷系统定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案；每年检查1次设备接地、各级避雷器。 |
| 综合布线系统 | 负责日常维护维修解决不了的及时报告，负责监控系统的正常使用 | |
| 系统 | 项目 | 服务标准及要求 | |
| 中  央  空  调  系  统 | 设施设备的运行管理 | 1.变电室、中央空调运行值守、维护：24小时在岗值守，发现问题进行上报  2.中央空调：物业公司协助开展相关配合工作 | |
| 空调系统 | 每年供冷季节机组启动前：检查制冷剂液位和油面，检查加热器和变频压缩机；检查和测试所有运行控制的安全控制功能；检查调整微电脑控制中心的设定值；启动机组，检查系统的运行状况，记录、机组运行参数；根据运行记录，分析处理机组问题。  运行期间：检查机组各项运行参数的情况，调整安全控制装置。检查控制装置的运行。检查制冷剂液位和油位。检查润滑系统的运行。检查回油系统。检查电机和启动器的运行。记录运行状态参数，分析确认机组运行是否正常，必要时进行机组检修。每月进行一次泄露检查。记录和报告有需要更换的零部件。冷却电机轴承打油、更换轴承。高、低压控制检测、修理。空调机组维保。冷凝器清理沉积物质。电气装置有无接驳松脱、触电氧化。控制和保护装置的调整定值检测、修理。  每年制冷期结束停机期间：检查压缩机组件的各项环节，检查压缩机润滑油系统；执行各项正确操作程序，检查电机启动器；检查控制面板，确定各操作状态是否正常；检查冷凝器洁净情况，是否需要清洗；检查系统的泄露、制冷剂，并予以正确的处理方法。 | |
| 冷却冷冻泵 | 每年：清洗水泵及电机轴承并加润滑油；  检测电机接地电阻，并记录；检测冷却、冷冻泵电机绝缘电阻值；泵壳、泵体清绣刷漆。 | |
| 冷却塔 | 每天：检查水阀、浮球阀是否正常；观察电流、电压及布水器的运行情况。  每季：重复上述检查；进行水处理；检查电机皮带是否正常。  每年：检测电机接地电阻、电机绝缘电阻，并做好记录，更换或清洗电机及风机轴承，并加注黄油。更换各类标志。 | |
| 新风机组 | 每天：机组外部清洁；检查电磁阀、温控器工作是否正常、接水盘排水是否畅通。  每季：重复上述检查；清洗风机过滤网；风机轴承加注黄油。  每年：清洗风机及管道过滤网，清洗公共场所风机出口；清洗电机及风机轴承，并加注黄油；风机外壳清锈刷漆；测试控制部分工作性能。 | |
| 风机盘管 | 每周：观察风机是否正常运行，有无异常声响；空调开关及电磁阀工作是否正常。  每季：检查冷凝水接水盘是否畅通排水；保温要求达到的标准是否良好，自动排气阀工作是否正常。  每年：检测电机接地电阻及电机绝缘电阻阻值；清洁接水盘；清洗回风口、出风口、过滤网；盘管风机轴承加注黄油。 | |
| 自动箱控制器 | 每天：清洁卫生；观察电流、电压是否正常。  每季：检查线路有无过热现象，检查进出线路接线装置是否完好。  每年：检测箱体的接地电阻；更换接触不良的部件。 | |
| 消防  系统 | 消防管理服务标准 | 1. 熟悉设备功能，进行熟练操作，设备功能100%会使用。 2. 重点部位实施重点监控，24小时值守。 3. 及时发现并处理异常情况，24小时值守，处理率100%。 4. 详细记录当值情况，随时记录，录制资料保存1个月。 | |
| 消防巡查 | 做好消防安全预案，无因物业管理措施不当造成的事件、事故。  巡查内容：  1.用火、用电有无违章情况  2.疏散通道、安全出口是否畅通  3.消防安全标志、安全疏散指示标志是否完好  4.应急照明是否完好  5.灭火器、消火栓是否在位、完好  6.其它消防设施是否在位、完好  7.防火卷帘下是否堆放物品  8.重点部位的人员是否在岗  9.是否有违章关闭消防设施、切断消防电源的 | |
| 烟雾温度等探测器 | 每日：检测外观是否完好，观察其是否处于工作状态。检测是否有误报、查出故障，及时处理。  每半年：重复上述检查。每个消防区域抽样模拟试验探测器是否正常反应报警。  每年：整理线路，检测各种接口，处理接触不良的接口。进行探测器模拟试验，有故障或性能不稳定的及时处理。利用消防主机的巡检功能，检测各探测器的状态。对所有的探测器分批清洗、烘干、检测。 | |
| 报警装置 | 每周：清洁卫生。检查外观是否完好，运行是否正常。  每年：手动试验报警装置是否联动，并及时处理故障。检查接线是否松动、脱落。  每周：内部洗尘、清洁，并做好记录。  每月：对消防联动柜按钮进行检查测试，若有故障及时维修处理，并做好记录。  每季：对主机、联动柜内各接线端子进行检测、清扫、紧固，并做好记录。  每半年：消防演习时能正常控制消防设备的动作，并能准确检测有关信息。检测能否正常打印系统故障、警告及火灾报警资料。对存在的故障予以处理。测试系统接口信号是否正常。软件数据备份。测试系统接口模块、各种按钮的性能。测试系统接地电阻，测试各回路的对地电阻。 | |
| 消火栓 | 每月：清洁卫生。检查外观是否完好。检查配件是否齐全。检查水带是否发霉、破损、水枪、消防栓接口是否正常。  每半年：消防演习（水枪水柱射程大于30米，能实现联动）。对消防水带作防霉处理。 | |
| 喷淋水幕  等管网 | 每周：检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。  每半年：排放管网污水，并试验。室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。阀门丝杆加注黄油并加装保护套。检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃声响是否洪亮。 | |
| 防排烟系统 | 每月：清洁卫生。检查外观是否良好，风叶有无碰擦外壳现象。外观标示是否清洗。  每半年：手动试运行，检查风机有无异常现象，并做好记录。观察消防演习时是否联动。检查防排烟阀动作情况。防排烟阀传动机构加润滑油脂。  每年：清洗风机轴承，检测接地电阻。风机外壳清锈刷漆。 | |
| 气体灭火系统 | 每月：清洁卫生。检查外观是否完好，有无泄露气体现象。检查气压表的完好情况。  每半年：检查气瓶压力。 | |
| 消防灭火器更换 | 定期检查压力表，注意灭火器瓶压有效期限，要定期充压或更换。 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标注 | 服务时限及要求 |
| 维修档案 | 资料齐全，管理完善，每日有设备运行记录，巡检记录 | 记录完整、真实、准确，真实、准确无缺失 |
| 设备设施异常情况发现、报告及处理 | 及时发现，同时制定好突发事件预案 | 有人值守部位设备异常问题发现不超过12小时，巡检部位设备发现不超过1个规定的巡检周期 |
| 及时报告并记录 | 重大事件报告时限不超过10分钟，普通事件报告时限不超过24小时；记录及时、准确率100% |
| 及时处理及全程跟踪备案 | 全程处理跟踪率100%，零小问题处理时限不超过12小时 |
| 其他工程标准 | 设备运行必须遵守《设备安全操作制度》。完善安全技术措施，提高设备运行效率 | |
| 能耗管理，最大限度节能 | |
| 24小时接待报修，记录完整，全程可控 | |

（四）综合管理服务内容标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 服务内容 | 标准要求 |
| 日常  综合  管理 | 制定物业管理的各种规章制度，监督贯彻执行 | 服务合同在行政部门备案 |
| 完善档案、图纸、维修记录等技术资料的管理工作 | 使管理工作得到支持，随用随查阅，数据图表齐全、准确 |
| 制定管理岗位责任目标，强化员工管理，完善各专业管理制度 | 制度健全、执行良好 |
| 咨询服务与投诉处理 | 对于有效投诉，2个工作日内予以回复；对于无效投诉，1个工作日内予以回复。接来人、来访者热情，有效投诉处理率100% |
| 工具及库房管理 | 工具存放合理、整齐、干净，库房各种物资整齐码放，标注数量明细，出入库记录准确 |
| 钥匙管理 | 有独立存放设施，钥匙存放、标注整齐，使用记录清晰、准确 |
| 定期向客户调查服务质量的满意程度，并做好记录，进行分析 | 每年进行二次客户满意度测评，对管理服务中的薄弱环节提出整改方案，适时整改 |
| 对每日工作进行计划安排，并认真填写工作日志 | 每日填写 |

**6、其他要求**

1.投标人须提供物业管理服务方案和检查方法。

2.投标人须提供本项目配套设施设备的日常管理、运行、维护措施。

3.投标人须提供项目收支预算和各项收费标准报价。

4.成交后及时满足采购人要求的时间（具体以采购人通知为准）派驻相关物业服务人员进场服务。

5.成交人全体工作人员上岗前必须签署安全责任书和保密责任书，对违反责任书事项的工作人员，甲方由权责令乙方辞退相关人员，并追究相关责任。

6.人员应保持相对稳定，不得随意变更工作人员，如有人员换岗和离职，须提前10日向甲方告知，并在离职前补齐该岗位人员。

7.甲方不提供物业公司人员用餐，如需在甲方单位食堂用餐，投标人需与食堂自行协商。

8.本项目保洁工具、保洁耗材（包含公共区域卫生纸、洗手液等物耗）及维修工具、维修耗材由投标人提供。供电、消防、中央空调维修耗材费用由采购人提供。投标人须提供为本项目所配置设备的配置明细。