# 南通市白蚁防治管理中心物业管理项目需求

## 一、物业服务内容

**（一）服务地点**

南通市白蚁防治管理中心位于锦安花园附15号（红星路北、城山路东）。

**（二）建筑概况**

南通市白蚁防治管理中心共3层，总建筑面积约为1504平米。

**（三）主要设备和设施情况**
 1.空调：分体式空调。

2.电梯：共有1台电梯。

3.车库(位）：无地下车库，室外临时停车位若干。

4.消防系统：楼内配备消火栓，无自动报警系统。

5.监控系统：建有视频监控系统。

**（四）物业管理招标范围内容**

1.环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位等所有场所的清洁卫生。

2.物业区域内及周边的安全防范、公共秩序维护，配备保安值勤、巡视、进行安全监控。

3.消防日常维保。

4.电梯日常维保。

## 二、物业管理服务总体要求

所有服务项目参照国务院发布的《物业管理条例》（2018年3月19日修正版）、全国物业管理示范大楼标准及评分细则(建住房物[2000]008号)、城市房屋修缮管理规定（建设部第11号令）、物业管理企业资质管理试行办法（建设部）、全国物业管理从业人员岗位证书管理办法（建设部）、《江苏省物业管理条例》、四星级宾馆服务标准等内容进行管理。

1.根据南通市白蚁防治管理中心现有物业管理服务项目目前进驻的人员、大楼的运行状况等实际情况，对配备人员进行了初步测算，需现场物业管理工作人员4人（其中保安员3人、保洁员1人）。其中，人员要求条件如下：

保安员：男性，思想品德好，身体健康，容貌端正，工作认真负责，能吃苦耐劳，具备相关岗位服务技能；

保洁人员：自觉遵守国家法律法规，遵循“采购人至上，服务第一”的服务宗旨，体貌端正，身心健康，有吃苦耐劳精神。

2.成交供应商按照自身的服务职责，围绕年服务保障目标和各项任务，制订工作计划并报采购人审定后实施与备查。采购人有权要求成交供应商提供岗位职责、人员配备数量及相应责任人名单，并每天进行考勤、考核、奖惩。

 3.接受采购人工作检查、指导和督促，认真参加采购人组织的旨在加强服务质量，提高保障水平的各类会议与活动。

4.认真落实各类规章制度（包括处置突发问题应急预案）。

5.做好设备检测、维修登记等各项记录，每月及时汇总，年度整理归档。

6.各物业管理岗位加强巡逻检查，配备必要设备，如配足对讲机等，随时检查、调度、指挥。形成巡检台帐，发现问题，及时主动解决。

 7.积极主动搞好节能降耗工作。如及时关闭空调、电灯照明、大厅显示屏等。

 8.物业管理人员工作时，衣着统一、整洁，佩带服务证，不得脱岗、空岗、睡岗，讲礼貌，守纪律，严格遵守办公楼有关规章制度。

9.成交供应商按合同规定，配备适量物业管理服务人员，上报采购人取得同意后，保持物业管理队伍基本稳定，不得擅自减少。管理骨干和技术人员调动，应事先通知采购人，并在一周内配齐。员工因病事假而缺勤，应主动及时安排人员补岗。经抽查，发现物业管理服务人员减少，且无正当理由，采购人有权按实际减少的人数扣除成交供应商次月相应的人均服务费，同时要求成交供应商补足人数。

10.成交供应商必须将服务费足额用于员工的工资、服装费和缴纳社保基金。按照劳动法执行，如出现纠纷问题，由成交供应商承担。采购人将对成交供应商发放员工工资、服装费和缴纳社保基金的情况进行不定期抽查，发现违规问题，不仅要追回被挪用的金额，还将罚扣成交供应商年物业费的10%。

11.外借设备检修、保洁等服务员工必须征得采购人同意。

12.物业接到保修电话后，于10分钟内到达现场立即开展相关工作。能够解决的及时解决，不能及时解决的，须向保修人说明解释，并及时向采购人负责人员汇报。并做好相关维修记录，确保件件有落实。

13.**成交供应商所有员工必须全部缴纳社保基金，缴纳基数不低于南通市社保基金管理部门规定的最低缴费基数。**

14.成交供应商负责物业管理的财务管理及账务处理，采购人参与监督、管理、审计，对违规现象有权制止并提出整改意见。

## 三、物业管理服务范围及具体要求

**（一）安全保卫的工作质量和相关要求。**

1.保安人员上岗执勤必须统一着制服，佩戴执勤工号，精神饱满，举止文明。严格遵守并执行各项护卫礼仪；实行值岗责任制，严格交接班制度、巡查制度。

2.办公区域实行24小时封闭式监控管理，门卫必须定人定岗。坚持外来人员和车辆进出登记制度，并通过电话与甲方相关人员事先取得联系后方可入内。

3.保安人员应负责维持单位门口的交通秩序，并按划定的车辆停放区域，引导车辆按序停放，切实维护单位门口通行环境及秩序。

4.保安人员定期对电瓶车、汽车停放处进行安全巡查，发现异常情况要及时处置，并留存记录。

5.下班后，保安人员应对物业进行巡查，确认无人滞留后，关闭各楼层消防通道及一层各出入口；夜间对院内四周、重点部位进行防范检查和巡逻，并实行巡查情况登记制。

6.大楼内部实行流动巡查制度，遇到问题及时汇报、处理，确保安全。

7.应该服从招标单位安排，完成相关的临时性任务，如发放报刊杂志、搬运相关物资等。

**（二）保洁服务工作质量和相关要求**

1.南通市白蚁防治管理中心办公楼内所有公共部位的保洁，包括内部走廊、安全楼梯、会议室、展厅、洗手间、电梯轿厢、电梯厅、接待室沙发、茶几、垃圾筒、烟缸、灯具等公共部位的立体保洁服务。

2.南通市白蚁防治管理中心办公楼外场地保洁，包括道路、草坪等公共区域的保洁服务。

3.疏通维护，包括办公楼内雨水、各类污水管道、井座、地漏等下水道的疏通和维护。

4.负责办公楼内部各楼层洗手间普通手纸、擦手纸、洗手液等耗材的摆放、更新。

5.南通市白蚁防治管理中心楼内垃圾的收集和清运。

详细要求可见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 项目 | 频次 | 标准 |
| 办公室清洁 | 地面擦拖 | 1次/日 | 无杂物、污迹 |
| 窗台推 | 1次/日 | 洁净无尘 |
| 门、门框、把手擦 | 1次/日 | 洁净无尘 |
| 踢脚线（擦） | 1次/周 | 洁净 |
| 墙、天花（扫尘） | 1次/月 | 无积尘、蛛网、无污迹 |
| 桌椅、文件柜（擦） | 1次/日 | 洁净无尘、整齐 |
| 沙发、茶几（擦） | 1次/日 | 洁净无尘、整齐 |
| 烟灰缸、垃圾筒 | 1次/日 | 无杂物、手印、污迹 |
| 灯具（擦） | 1次/月 | 无尘、照明好 |
| 洗手间清洁 | 地面（擦） | 不断巡视 | 无水迹、污迹 |
| 小便池（刷洗） | 不断巡视 | 无污迹、无异味 |
| 恭桶（刷洗） | 不断巡视 | 无污迹、无异味 |
| 台面（清洗） | 不断巡视 | 光亮、无水迹、污迹 |
| 镜子（擦拭） | 不断巡视 | 光亮、无水迹、污迹 |
| 便纸篓（倾倒） | 1-2次/日 | 干净、不超2/3 |
| 卫生纸、洗手液补充 | 不断巡视 | 不缺，随时补充 |
| 门窗（擦） | 1次/周 | 洁净、无污迹 |
| 会议室清洁整理 | 地面（扫、擦） | 1次/日 | 洁净、无尘、杂物 |
| 桌椅擦尘 | 1次/日 | 无污迹、尘土 |
| 各种标志牌清理 | 1次/日 | 无污迹、积尘 |
| 门窗擦拭 | 1次/周 | 无尘、无污渍 |
| 墙、天花清扫 | 1次/月 | 无积尘、蛛网 |
| 垃圾筒（清洁、倾倒） | 1次/日 | 无漫溢、洁净 |
| 走廊楼道清洁 | 地面（拖擦） | 不断巡视 | 无尘、无污迹、水迹 |
| 窗台推 | 1次/日 | 洁净无尘 |
| 踢脚线 | 1次/日 | 洁净无尘 |
| 扶手（擦） | 1次/日 | 无尘、无污迹 |
| 门窗（擦） | 1次/周 | 无尘、无污迹 |
| 灯具（除尘） | 1次/月 | 无尘、照明良好 |
| 垃圾箱 | 1次/日巡视 | 无污迹、垃圾不超过2/3 |
| 电梯厢清洁 | 厢底（清扫） | 1次/日 | 无污迹、洁净 |
| 地壁、按键盘（擦） | 1次/周 | 无手印、污迹、光亮 |
| 天花（擦） | 1次/周 | 洁净、无污迹 |
| 厢门（擦拭） | 1次/日 | 洁净、无手印、污迹 |
| 消防通道清理 | 清扫 | 1次/季巡检 | 洁净、无杂物、积尘 |
| 场地卫生 | 地面清扫 | 1次/日 | 无杂物、积尘 |
| 绿地 | 巡回保洁 | 无白色垃圾、枯枝叶 |

**（三）设备管理服务**

**1.管理服务内容**

（1）变配电系统的运行操作和养护。

（2）低压电气设备系统的运行操作和养护。

（3）空调设备的运行操作和养护。（配合专业维护公司工作）

（4）电梯设备系统的运行操作和养护。

（5）给排水设备系统的运行操作和养护。（配合专业维护公司工作）

（6）消防设备系统的运行操作和养护。

（7）监控设备的运行操作和养护。（配合专业维护公司工作）

物业公司负责相关设备的日常维护，并做好和设备维修单位的联系、配合工作。电梯和消防等设备的大、中修的落实由采购人负责，物业公司负责协调上述单位进行设备修理及维保工作。

**2.管理服务目标**

（1）无安全与工伤事故，无设备损坏责任事故，无设备故障责任事故。

（2）提高设备使用效率，降低运行成本。

（3）设备完好率达98%以上，报修及时率达100%，维修合格率达100%。

**3.管理服务要求**

应按照国家标准，确保办公楼内设备和秩序的正常运行。

**4.管理服务标准**

（1）可及时调配适量设备维修人员，所调配人员均应具有相应专业上岗证书。

（2）各类设备运行良好，完好率达98%以上。

A、监控系统设备完好，运行正常。

B、保证供配电系统24小时正常运行，如出现停电故障，5分钟内查明原因，在配电设备无机械故障情况下，30分钟内恢复供电。重点区域、重大活动期间照明电气完好率达100%。

C、电梯始终处于正常运行状态，安全措施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好。如出现运行故障，接报修后3分钟内联系人员到现场处理；如遇电梯关人，接报修后20分钟内救出被困人员。

D、排水系统通畅。遇有事故，接报后10分钟内处理，无大面积跑水、积水、长时间停水事故，若遇计划停水、停电应报采购人，及时发出预告。

E、定期对消防系统进行联动测试，确保完好、有效。应急指示灯、路标完好。

（3）制定突发事件的应急方案，定期演练，确保在紧急情况下按照预案的要求，有条不紊地开展突发事件应急处理工作。

（4）实行全年365天接报修制度。接报修后5分钟内到达现场处理，水电急修项目当日处理完毕，24小时内回访。

（5）加强日常工作巡查，及时发现并解决问题。根据季节转换特点主动做好空调等设备调整工作。

（6）每季一次定期做好各项能耗数据的抄见、计量、统计、分析等工作，向采购人作出及时报告。

（7）做好对专业设备维保单位的协调、配合、监督工作，并制定专业设备维护计划，定期向采购人提出设备预防性维护建议。

（8）设备检测、测试按计划、按要求进行，应提前一周向采购人报告。

（9）定期向甲方报告设备设施检查情况并做好详细记录。

**（四）其他要求**

1.成交供应商的所有服务内容均应建立记录台帐，建立并规范相关作业制度；

2.成交供应商负责物管人员的业务培训，物业人员的变动需经过采购人同意，且不得减少人员，甲方有权对进驻人员的身份情况、整体形象、工作作风、服务态度等进行核实与抽查，对于不合格的，有权提出更换要求。

3.（1）保洁必备的工具，如室外垃圾车（箱）以及与之配套的垃圾袋、室内各楼层卫生间纸篓、各种垃圾桶由采购人提供；（2）洗手间的洗手液、手纸、卫生球、擦手纸等耗材由采购人提供,物业公司按办公人数标准配备，按要求摆放到位；（3）室内保洁所需之设备、工具和各种清洁剂均由成交供应商负责。

4.供应商要充分考虑市场用工成本、物价指数的变化，核定好服务费用，自担风险。

5.采购人将根据有关法律、法规，制定相关物业管理规章，监督成交供应商管理服务工作及制度的执行情况；有权对成交供应商人员进行监督，有权向成交供应商投诉其管理人员的服务态度和服务质量并知悉处理结果；成交供应商委派人员的工资和应当缴纳的养老、医疗等保险费用，均由成交供应商负责，成交供应商委派人员与采购人无劳动关系；

6.收到采购人进驻现场的通知后，准时进驻交接，不得影响采购人的正常工作；成交供应商人员在采购人工作期间发生任何安全问题或人身安全事故，均由成交供应商自行承担一切责任，与采购人无关；在物业管理服务中，因成交供应商人员工作失职造成的经济损失，均由成交供应商承担一切责任；成交供应商人员必须服从采购人的管理、指挥，禁止与采购人及来访人员发生争执；

7.成交供应商人员上岗时必须统一规范着装，佩戴采购人规定的胸卡，遵守采购人的规章制度，认真履职，主动接受采购人的管理、监督；要以服务客户为宗旨，提供优质服务，对采购人提出的意见，要及时整改并反馈；成交供应商人员必须遵守采购人对工作时间的规定和要求；负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度安全检查、小修养护计划和大中修方案，具体实施由采购人决定。成交供应商必须严格要求工作人员做好各种防护措施，不得擅自挪用采购人的物品，注意节水节电；

8.成交供应商必须严格执行《劳动法》等国家有关法律法规，具体负责所属人员的招聘及日常管理，确保人员稳定。招聘人员的费用，如体检费用等均由成交供应商承担。

## 四、采购项目商务要求

**（一）项目要求**

1.本次招标物业管理期限为一年。

2.本次报价应包括以下内容：

（1）本次报价包括但不限于本项目所有服务人员的工资、设备、耗材、员工福利、员工保险、法定节假日加班费、防暑降温费、交通、通讯福利费、服装费、管理费、利润及税金等与履行合同有关的一切费用以及合同明示或暗示的所有一般风险责任和义务费用。

**（2）人员工资不得低于政府规定的最低工资标准，成交供应商所有员工必须全部缴纳社保基金，缴纳基数不低于南通市社保基金管理部门规定的最低缴费基数。**

3.各供应商应同时制订前期介入服务方案。

**（二）付款方式：**每季度的最后10天支付当季费用。

**（三）其它相关说明：**

1.无论磋商结果如何，供应商自行承担与磋商响应有关的全部费用。

2.采购人若因政策性原因搬离该办公场所，物业服务自动终止。