本次采购项目为物业管理服务采购项目，供应商必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。谈判报价应遵守《中华人民共和国价格法》，供应商不得以低于成本的报价参与本次采购活动。

**采购需求：**

**（一）项目概况**

项目占地面积 53409. 8 平方米 （80.11 亩），建筑面积 21947 平方米，包括：康复医技楼（六层，12505 平方米）、行政办公楼（地下一层， 地上四层,5861.62 平方米）、民警生活用房（两层， 992.7 平方米）、收戒会见室（一层，658 平方米）、康复劳动和生活保障用房（两层，1618.4 平方米）以及室外工程。

**（二）人员配置及要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 要 求 | 岗位职责 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 大专（含大专）以上学历， 从事物业工作 3 年以上，必须持有物业管理相关岗位证书。 | 负责项目整体工作运行，严格履行《物业服务合同》； 负责协调处理采购方提出的各项意见。 |
| 2 | 物业管理员 | 1 | 大专（含大专）以上学历， 从事物业工作 3 年以上。必须持有物业管理相关岗位证书。 | ①负责区域内保洁卫生、会议接待、绿化养护的安排及监督、检查。  ②来访接待、物业档案资料  整理归档、编写各类文字材料。  ③会议服务工作。 |
| 3 | 保洁 | 3 | 爱岗敬业、服从管理 | 负责物业管理区内室内、室  外各项保洁工作。 |
| 4 | 保安 | 4 | 持保安证，爱岗敬业、服从管理，退伍军人优先。 | 负责区域内门卫、巡逻、车  场指挥及消防安全等各项安全防控工作。 |
| 5 | 水暖电工 | 1 | 持电工证，3 年以上工作经验。 | 负责水暖电及其他设施设备的维修、保养、运行等各项工作。 |
| 6 | 厨师 | 1 | 厨师 1 名，有厨师证，从事烹饪 3 年以上，身体健康、爱岗敬业、服从管理。 | 负责工作人员就餐等饮食服务工作。 |
| 7 | 帮厨 | 6 | 大灶帮厨 2 名，面点 2 名，  餐厅卫生 2 名，身体健康、爱岗敬业、服从管理。 | 负责工作人员日常就餐的烹饪、饮食、卫生等服务工作。 |
| 8 | 绿化 | 1 | 身体健康、爱岗敬业、服从  管理。 | 负责物业管理区内室内、室  外各项绿化工作。 |
| 9 | 司机 | 2 | 3年驾龄以上，有驾驶证。 | 接送工作人员上下班、救护车驾驶及其他公务用车服  务。 |
|  | 合 计 | 20 |  |  |

**成交后,所有人员需要提供健康证、无犯罪记录承诺。**

**（三）、物业服务要求及质量标准：**

##### 基本要求

1、合理配置人员组织结构，加强员工礼仪规范及操作技能培训。

2、分管领导和项目服务经理定期与职能部门进行沟通和交流，努力提升服务质量。

3、在管理中建立本单位的形象识别系统：服务理念、行为规范（专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务）等。

##### 设施设备管理

##### 公共设施、设备包含：消防设备、空调、智能化设备、机电设备、供水供暖设备等。

1、建筑物维修管理

1.1每天检查道路、停车场，要求无积水、无漏水，无缺损。

1.2每月检查天台，要求无积水、无漏水，隔热层完好无损。

1.3每天检查楼梯墙面，要求整洁无缺，扶手完好，楼梯灯正常使用。

1.4每周检查明暗沟，即坏即修，要求畅通，无积水、无塌陷、无鼠洞。

1.5每周检查外墙，即坏即修，要求无脱落、无鼓、无渗水。

1.6公共场所随时检查，即坏即修，要求整洁、安全，无乱堆乱放。

1.7公共照明即坏即修，要求灯泡正常，灯罩完好，完好率 100%。每天巡视，确保公共照明按规定时间定时开关。

1.8对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

1. 供水设施管理

2.1供水、供电设备严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好，有可行的应急方案，确保供水系统的正常运行；每天对办公区供水设施进行检查，发现故障及时处理。

2.2确保阀门开闭灵活，系统密封良好，运转无异常声响，连续不间断供水，发现问题及时维修，有检查、维修保养记录。

3、高低压配电室和消控设备管理

3.1每天巡视不得少于四次，并做好值班记录。巡视内容包括：变压器、各种仪表、接头、防小动物设施，接地线、各种标识牌等的检查。

3.2每天保洁一次，做到地面、设备表面无灰尘，墙面干净，室内照明、门窗正常完好。

3.3按供电局规定做好停、送电及双回路线路切换工作，保障物业的正常用电。

4、空调的检查、报修、维护

每天做好空调设备的检查，保证运行平稳，按需运行，定期进行检查维护。

5、其他

5.1确保公共配套的供水、供电、通讯、照明等设备正常运行。

5.2及时做好公共设施设备的小修工作，并做好维修台帐。

**保洁服务**

1. 负责全院场地保洁工作，营造干净、整洁、舒适环境，做到地面无污垢、无积水，无痰迹，楼内墙面无蛛网，公共卫生间干净卫生无异味。
2. 每天及时清运垃圾，发现垃圾桶满后要及时清理，保持垃圾桶周围洁净无垃圾、无污垢，不定期用药物喷杀蚊、蝇、虫、蟑螂等。每周擦洗垃圾桶花坛一次。

3、工作时间加强巡视检查楼内卫生，填写安全隐患排查表，保持楼内清洁，检查公共设施是否能正常使用，发现问题及时报修，每周五对公共卫生进行一次大扫除，保证所属卫生区域干净。

4、维护院内清洁卫生，对不卫生、不文明现象和行为及时劝阻，开展环境卫生宣传工作。

5、协助保安员做好安全保卫工作。

6、消防栓、灭火器等器材保持清洁，无灰尘、无污垢，发现问题及时上报；每天检查，每周打扫一次。

7、保洁员必须服从管理，如有违反视情节轻重给予罚款；情节严重者（如有打架、斗殴）承担相应的费用并负全部责任后给予解聘。

**门卫（保安）服务**

1、门卫保安严格执行相关制度。

2、值班期间注意巡逻，坚守工作岗位。

3、指挥车辆停放指定位置。

4、外来车辆一律按指定位置依序停放，严禁车辆停在大门口和交通要道上。

5、定期检査院内水电线路设施、消防设施，及火灾隐患、建筑隐患等， 及时汇报排除隐患。在突降暴风雨等意外灾害时，及时查看，关闭门窗。

6、做好门卫工作的前提下，每天按要求打扫门房室内外卫生。

7、室内摆放花浇水、养护。

8、接收、并发送报刊、杂志，接收并管理好快件并通知本人领取。

**灶务服务**

1. 遵守国家的相关食品安全法规，严格执行《食品卫生法》，厨房工作重地严禁非工作人员入内，保证个人及工作区域卫生工作。
2. 严格遵守操作规程，按要求使用炊事机械，防止发生事故。
3. 不选用、不切配、不烹调霉烂变质、有毒有害的食品。块状食物必须充分加热，烧熟煮透。发现异常及时报告给相关领导。
4. 加强业务学习，不断提高烹任水平，了解各种食物之间的相克性， 杜绝食物中毒事件的发生。
5. 搞好厨房卫生，刀具、砧板、盆、抹布等器具用后及时消毒，保持环境卫生；垃圾做到随时清理。

6、厨房工作人员必须养成良好的个人卫生习惯，工作开始前、大小便后，接触初级食品原料或不干净的餐具、容器等之后，必须彻底洗手。

7、厨房工作人员要做好每一天每一餐按量留样工作并记录。

8、做好防蝇工作。对厨房用电、用煤、用水严格管理，预防触电、漏气、漏水。下班之前检查煤气开关、电灯、自来水龙头是否关闭，厨房门窗是否关闭。

9、厨房工作人员必须具备高度的责任心，兢兢业业做好本职工作，同时要主动做好防火、防盗、防止投毒等工作，经常检查自己工作场所的设备、设施，发现隐患，要及时排除或向管理人员汇报。

10、严格按照选定好的菜谱加工，如有变动必须经相关管理人员同意。

11、灶务人员必须服从管理，如有违反视情节轻重给予罚款；情节严重者（如有打架、斗殴）承担相应的费用并负全部责任后给予解聘。

**餐厅管理程序标准**

1、检查工作流程

1.1每周三审查食堂下周食谱，提出初步的修改的意见修改完毕后并于周四提交相关负责人确定最终的下周食谱。

1.2每日参照《餐厅卫生检查标准表》对食堂各项工作进行巡查，了解员工对菜品、服务的意见及设备运行状况。

1.3随时抽查食堂的饭菜质量和服务质量，并根据《职工餐厅满意度调查表》收集干警意见 ，每月汇总梳理形成报告。

1.4每两周主持召开一次食堂工作例会，对前段工作出现的问题进行总结，根据存在问题提出改进意见和做好今后重点工作安排。

1.5每月月初对食堂的服务态度、操作规程、食品质量、食品卫生、餐厅费用等进行一次全面小结，并向相关负责人汇报。

1.6根据《职工餐厅满意度调查表》中出现问题于当天整理、当天反馈至物业餐厅负责人，每月整理汇总一次，上报相关负责人。

2、检查工作内容：

2.1每日 07:00—08:30 到食堂查看早餐准备情况及早上工作安排；

2.2每日 10:00—12:40 到食堂查看午餐准备情况，及时解决问题；

2.3每日 16:00—16:30 到食堂查看晚餐准备情况及卫生情况；

2.4上述时间段根据实际情况适当调整。

**其他服务**

1、室外绿化养护、浇水、打药、除草等工作。

2、室内摆放花浇水、养护等工作。

3、水暖、电的维修管理与服务工作。