**台州市椒江区疾病预防控制中心采购内容及要求**

台州市椒江区疾病预防控制中心采购物业管理服务项目，服务时间为壹年，一年物业服务总预算为280000元（3个保洁和2个保安）。服务范围为台州市椒江区疾病预防控制中心办公区域。本次物业管理内容：1、卫生保洁；2、安保服务（包含门卫、传达、消防和秩序管理等）。

**一、物业管理服务主要内容及要求**

（一）卫生保洁

对台州市椒江区疾病预防控制中心办公区域及周围环境提供室内外清洁服务，使其拥有一个整洁、舒适、安静、安全的环境。

1.对办公楼按照三星级酒店卫生标准提供室内外清洁服务，日常保洁服务内容：通道、楼梯、卫生间、会议室、办公室及其他用房地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框，墙壁附体、办公家具、普通机器（如空调表面及过滤网、电梯表面及沟槽电视机等，下同）、椅、凳等表面等严格按要求清洁、生活垃圾的收集、清运及日常消杀工作，桌面简单整理等。公共区域日常服务内容：地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、绿化区域等。

2.保洁标准（最低标准）

保洁频率及标准(1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **项 目** | **工作内容** | **标 准** | **频 率** | | | | |
| **循环** | **日** | **星期** | **月** | **季** |
| 总体  外围 | 地面 | 清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙 | 清扫 | 清扫 |  |  | 冲洗一次 |
| 明沟 | 清扫、收集垃圾、刷洗 | 无垃圾、杂物、无苔藓 |  | 清扫一次 |  | 冲洗一次 |  |
| 外露管道  (二米以下) | 除尘 | 无积灰、污渍 |  |  | 清抹 |  |  |
| 楼顶 | 清扫、收集垃圾 | 无垃圾、杂物、无苔藓 |  |  |  | 清扫一次 |  |
| 标志牌 | 除尘 | 无积灰 |  |  | 清抹 |  |  |
| 2米以下外墙 | 除尘 | 无积灰、污渍 |  | 清抹一次 |  | 冲洗一次 |  |
| 监控探头 | 除尘 | 无积灰 |  |  | 清抹 | 清抹一次 |  |

保洁频率及标准(2)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **项 目** | **工作内容** | **标 准** | **频 率** | | | | |
| **循环** | **日** | **星期** | **月** | **季** |
| 大厅  、  各楼层 | 地面 | 除尘、保养 | 无脚印、无灰尘、光亮 | 推尘 |  |  |  | 保养 |
| 墙身 | 除尘 | 无积灰、无蜘蛛网 |  |  |  | 清除一次 |  |
| 标识牌 | 除尘 | 无积灰 |  | 2米以下清抹 | 2米以上清抹 |  |  |
| 灯箱 | 外表除尘 | 无灰尘 |  |  | 清抹一次 |  |  |
| 各类消防设施 | 除尘 | 无灰尘 |  | 清抹一次 |  |  |  |
| 墙脚线 | 除尘 | 无积灰 |  | 清抹一次 |  |  |  |
| 风口 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  | 每两个月清抹一次 |  |
| 垃圾桶 | 清除垃圾、外表抹净 | 无垃圾满溢、无拖挂 | 保洁 | 倾倒一次 | 清洗一次 |  |  |
| 门框 | 除尘 | 无灰尘、无手印、明亮 | 保洁 |  | 保洁一次 |  |  |
| 玻璃窗内 | 清刮 | 无积灰、无手印、明亮 | 保洁 |  | 清刮一次 |  |  |
| 花盆套 | 除尘 | 无灰尘、盆内无垃圾 |  | 保洁 | 清抹外表 |  |  |
| 灯具 | 除尘 | 无积灰 |  |  | 清抹一次 |  |  |
| 会议室、办公室 | 桌椅、地面 | 干净、清洁 |  | 清洁一次 |  |  |  |

保洁频率及标准(3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **项 目** | **工作内容** | **标 准** | **频 率** | | | | |
| **循环** | **日** | **星期** | **月** | **季** |
| 洗手间 | 尿斗、蹲厕、面盆 | 除污垢、除锈斑、消毒 | 无污垢、无积垢、清洁 | 保洁 | 清洗一次  消毒一次 |  |  |  |
| 隔断 | 除尘、除污垢 | 无灰尘、无涂画、无污垢 | 保洁 | 清洁一次 |  |  |  |
| 水龙头 | 抹净 | 无水锈、无污渍 | 保洁 | 清洁一次 |  |  |  |
| 镜面 | 抹净 | 无水迹、无污渍、明亮 | 保洁 | 清洁一次 |  |  |  |
| 地面 | 清洗、消毒 | 无垃圾、无水迹、无污渍 | 保洁 | 清洁一次 |  | 清洗一次 |  |
| 墙面 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 保洁 |  |  | 清洁一次 |  |
| 灯、天花及风口 | 除尘 | 无积灰 |  |  |  | 清除一次 |  |
| 门和门框 | 除尘 | 无灰尘、无污渍 | 保洁 | 清洁一次 |  |  |  |
| 台面 | 抹净 | 无水迹、无污渍 | 保洁 | 清洁一次 |  |  |  |
| 垃圾桶 | 清除垃圾、外表清洁 | 无垃圾满溢、无污渍 |  | 倾倒二次 | 清洗一次 |  |  |
| 玻璃窗 | 清洗、除尘 | 无灰尘、无水迹 |  |  | 清洗一次 |  |  |
| 厕纸 | 装添纸 | 无短缺 |  | 视需要添加 |  |  |  |
| 楼梯 | 楼级和平台 | 清扫垃圾、清洗 | 无垃圾、死角、无积灰 |  | 清扫一次 |  | 清洗一次 |  |
| 墙面 | 涂料 | 无污渍、无蜘蛛网、无灰尘 |  |  |  | 掸尘一次 |  |
| 灯具 | 除尘 | 无灰尘 |  |  |  | 清抹一次 |  |
| 扶手、栏杆 | 除尘、抹净 | 无灰尘 |  | 随时清抹 |  | 上光保养 |  |
| 外露管道 | 除尘 | 无积灰 |  |  | 清除一次 |  |  |

（二）安保服务（包含门卫、传达、消防、监控和秩序管理等）

（1）日常治安管理：门岗工作24小时值班，人员统一制服，工作规范，作风严谨。

1.1注意自身仪表、仪容形象、精神饱满。

1.2维护大门秩序，保持道路畅通，做好车辆停放的指挥。

1.3注意可疑人物携带物品，仔细询问，发现情况及时汇报。

1.4分发各种报刊杂志。

1.5认真做好人员、车辆出入登记工作。

1.6做好传达室卫生工作。

1.7完成委托方交办的其他事务性工作。

1. 巡逻检查

2.1巡逻人员要认真负责，提高警惕，注意发现可疑人员及可疑情况，并制止违反规定的行为。

2.2发现反常或意外情况，除及时向领导报告外，要采取必要措施以防止火灾事故及破坏行为的发生。

2.3若发现盗窃、凶案、火灾、投毒、损毁财物，以及一切有现场的案件或时间，要妥善保护好现场、迅速上报并积极协助调查。

（3）消防及其他职责

3.1 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

3.2 保管好消防设施。

3.3 物业管理人员要掌握消防设施设备的使用方法。

3.4 协助做好消防工作和明确防火责任人。

3.5 按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

3.6确保消控系统及监控系统的正常工作，熟练操作保消控系统及监控系统，发现问题及时报告业主。

3.7 严禁私自乱接乱拉电源线、私装电源插座和未经批准擅自使用自备电器。

3.8 因管理不善或工作失职造成案件的，物业公司根据有关规定给予赔偿。

3.9对突发事件有预警方案、应急处理计划和措施，定期实行突发事件应急演练。

**二、机构及人员配置要求**

（一）机构要求

应根据采购人的具体情况，设置相适应的物业管理服务机构，配备服务人员和服务设施。供应商应在签合同前具备清洁服务、保安服务等范围的经营许可。供应商应为中小企业。

（二）人员基本要求

1、管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待来访者主动、热情、耐心、周到并及时为来访者提供服务。

2、管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；站姿端正，坐姿稳重，言行规范，服务主动，认真负责。

3、人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要，必须身体健康，遵纪守法，品行端正，吃苦耐劳，服从分配，工作勤恳。

（三）各岗位人员配置具体要求**（表中的人员数量为最低配置）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人员数量** | **具体要求** | **备注** |
| 1 | 保洁人员 | 3名 | 1.性别女；  2.年龄55周岁以下；  3.要求懂基本保洁器械的使用和保养；  4.至少有二年相关工作经验。 | 其中1人负责实验室器皿清洗及卫生保洁 |
| 2 | 保安 | 2名 | 1.初中及以上学历；  2.年龄60周岁以下；  3.须经过专业培训；  4.没有任何违法犯罪记录，无参加非法组织、邪教等记录。  5.有一人需有消控证。 |  |
|  | 合计 | 5人 |  |  |

**三、日常管理服务要求**

1.以环境卫生、协调服务为主要管理内容。物业管理服务机构宜从实际出发，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

2.采购人对供应商各工作岗位的服务质量随时进行抽查。发现问题，及时书面通知整改。

3.保密规定：应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人有保留追究法律责任的权利。

**四、物业管理目标**

1.根据范围和内容，逐条分别确定拟达到的服务质量、目标及服务响应时间，具体内容和量化指标由供应商按项目自行编制。

2.具体分项指标：

（1）各项物品、环境以及服务体现绿色环保要求；

（2）垃圾日产日清，清运及时率100%；

（3）服从采购人工作安排，人员工作效率高，能及时反馈处理当事人的投诉和意见；

（4）服务及时、到位，以人为本，凸显人性化服务，服务态度好；

（5）安全保障稳妥、及时、有力，无重大事故发生。

**五、服务质量要求**

1.各供应商须在对现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作程序。

2.服务质量标准要求按三星级宾馆标准订立服务规程。供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。如因质量未达到目标，供应商应因此承担责任和经济赔偿。

3.服务区内垃圾用袋装收集，存放在指定地点。清卫、保洁及生活服务的工作质量按国家卫生城市管理的有关标准严格验收。

4.供应商达不到采购人要求及供应商各项服务承诺，采购人有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

5.供应商所有工作除应按供应商的内部流程实施外还应接受采购人或第三方的检查。

**六、服务期限**

合同期限壹年，以供应商实际进驻服务时间起算，供应商应在合同签订后10个工作日内按中标承诺进场提供服务，若供应商未按约定时间进场服务，逾期每推迟一天，扣中标价 0.1%的滞纳金给采购人。如在1年服务期内供应商能严格履行合同，并通过采购人的考核，并经采购监管部门同意可以续签，但有效期最长不超过12个月。如供应商在服务期内违反合同约定，两次考核不合格，采购人有权提前终止合同。

**七、其他**

1.供应商应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，根据采购要求，详细说明所能提供的各项具体服务内容，自主确定投标报价（按年度进行报价），实行总价包干，并按服务的内容分别独立报价。报价包含；所需员工的培训、工资、人社局规定的五险、人身意外保险、服装、管理费及税金等所有可能涉及的税费。

2.委托管理期限：自合同签订生效之日起壹年。

3.服务期内，承包人当年发放的人员最低工资、社保必须高于等于台州市政府部门当年发布的最低工资、社保标准，合同总价在服务期内不予调整。

**八、检查与考核**

（一）供应商应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。供应商所有的工作除应按其内部流程实施外，还应接受采购人或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购人有权要求其整改。

（二）供应商在签订合同并正式开始物业服务后一个月内，向采购人提供物业服务人员花名册。采购人不定期抽查供应商投入的岗位人员数量，如果抽查时发现供应商投入的人员数量少于合同约定的数量，采购人可以按缺少人数每人1000元/次累计扣除当月合同款。供应商聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定。