# 附件1：

湛江市退役军人事务局机关办公大楼物业服务

采购需求书

一、项目概况：

(一)湛江市退役军人事务局是湛江市人民政府工作部门，地址位于湛江市赤坎区南方路50号，大楼主体共6层，现需确定一家服务供应商，为局机关提供安全保卫、保洁等物业服务。

(二)服务期：自签订合同之日起2年。

(三)最高限价：31万元/年，2年共计62万元。

(四)政策要求

1.中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于湛江市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定中标人必须支付的社会保险及其他应付费用）。

2.中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

二、人员配置要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 人员配置 | 人员要求 |
| 1 | 安保人员 | 3人 | 有≥1年工作经验，年龄＜60周岁，身体健康。 |
| 2 | 卫生管理、保洁 | 2人 | 有≥2年工作经验，年龄＜55周岁，身体健康。 |
| 合计 | | 5人 |  |

说明：

1.所有人员均须持有合法有效身份证、健康证或入职体检，无重大疾病史和传染病史，无残疾；均须进行安全背景审查，不得存在有性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等相关违法犯罪记录（项目中标后由中标供应商向公安机关、人民检察院进行核实，并将核实结果报告给采购人）。

2.采购人对所有物业服务人员的录用有直接参与权和决定权。

3.各岗位人员应相对稳定。

三、服务内容及标准

投标人按下列约定实现目标管理:

（一）保安服务

1.管理服务内容

湛江市退役军人事务局办公大楼范围内的保安服务（大门管理、公共区域巡逻、消防协助等）。

2.管理服务标准

1）根据国家的有关法律法规，结合湛江市退役军人事务局办公大楼的实际工作建立健全各项安全保卫、值班管理等制度，并提供标准的各种服务。

2）保安人员必须年龄在20--60周岁内，精神面貌佳的健康男性，并且经过严格训练，持证上岗，具备较高的业务素质，工作时身着制服、佩带胸牌和必要的警械。

3）按实际安保及秩序维持需要配备相应的设备物品，对办公大楼实行全方位封闭式管理，设置24小时监控值班制度，及时发现处理突发事件和违规行为，及时将突发事件及违规行为上报有关部门，保证办公大楼的环境安全。

4）指挥车辆停放：做好停车位的管理工作，使车辆有序停放，检查停车位的安全性，严防偷盗和交通事故发生。

5）人员出入管理：对非本单位人员进出大楼进行登记备查，来访人员须持有效证件（身份证、工作证等）进行登记或电话核实方可进入。

6）物品进出管理：保安人员应严密监控采购人物品安全，凡公用物品需迁离甲方办公大楼，应进行制止并核查《物品出行证明》或进行电话核实，缺少相关手续或手续数量不符的一律不予放行，并做好记录报告采购人相关部门。

7）加强大门管理，维护大门周边的治安及交通秩序，协助信件报纸等收发。

8）保安人员配置：分三班轮值，主要在大楼一楼、值班室和大门口执勤，通过闭路监控系统进行实时监控。

9）夜班保安人员负责夜间楼房检查。各科室是否关（锁）门，预防入室盗窃事故发生。楼房各通道、梯间、洗手间的照明，按时开关。检查各房洗手间的水龙头是否关闭，杜绝长明灯、长流水的现象发生。保安人员与采购人后勤部门的联系畅通，最大限度做好防范工作。还应负责岗位附近（车场、大门口外侧）等区域的卫生整洁。

10）建立24小时值班制度，确保物业管理顺畅安全无事故。特别是重大节日加强值班制度，确保人员在岗在位。

11）保安服饰装备均需统一，保安的服饰装备费用由服务供应商负责。

12）消防协助工作。①执行《中华人民共和国消防法》和湛江市有关消防规定，认真贯彻“预防为主，消防结合”的方针，协助甲方开展防火宣传，普及消防知识。②参加采购人组织的义务消防队。③对采购人的消防设施设备定时进行检查、登记，并将过期、失效、损坏的消防设施设备情况及时告知甲方，协助更换或修复。④发生火灾或异常情况及时向“119”或“110”报警，并向中标人总部单位报告，请求救援。同时，组织抢救、灭火、减少人员伤亡和财产损失。第一时间向局领导汇报。

13）应急事件处理。①对来访当事人的异常举动、无理取闹或有损湛江市退役军人事务局形象的行为，保安员应及时控制，并上报有关部门协调处理。②遇到大规模群众聚结或闹事时，保安员应立即报局领导，及时与局领导联系，抑制事态发展，全力化解矛盾。③遇到台风等自然灾害，本大楼全体物业人员都应全天候加强值班，全力减少自然灾害造成的影响。

（二）保洁卫生服务

1.保洁服务内容

服务范围为大楼及公共场地（包括门厅、机关值班室、楼梯、电梯、走廊、健身房、会议室、阳台、公共卫生间，建筑物天面等），内容包括大楼及公共场地每天普扫一次、保洁多次，保持地面环境卫生整洁；健身室日常卫生打扫及健身器材保洁；会议室日常保洁及会前打扫；楼梯扶手、梯级、门厅、走廊地面每两天用水拖擦一次；玻璃门、宣传栏每天擦拭一次，公共窗每月擦拭一次，如有特殊需要则应按要求及时清洗；公共卫生间每天冲洗二至三次、保洁多次；每层垃圾桶的每日及时清理和擦洗，每天收集清运垃圾，做到垃圾日产日清。各楼层的绿植应定期浇水清洁，遇有大型会议，需协助采购人做好会务保障工作。

2.保洁服务标准

1）外围公共区及建筑物天面卫生质量标准

①地面、建筑物天面无泥沙、无杂物、无污渍、无积水，排水沟口无杂物堵塞，排水畅通。

②区域内无卫生死角、无蜘蛛网。

③垃圾箱定期冲洗，保持外观洁净、无异味。

④垃圾箱地面应清洗、消毒，并保持地面无杂物、无积水、无异味。

2）室内卫生质量标准（大堂、健身室、楼梯、电梯、内走廊等）

①清洁地面，无垃圾杂物、无污渍、无积水、无卫生死角。

②门、窗、墙壁、天花板无积尘、无蜘蛛网、无污迹。

③指示牌、栏杆、楼梯扶手、洗手盆、台面、电器开关、插座等保持清洁、无积尘、无污迹。

④灯箱、灯具保持无积尘、无蜘蛛网、无污迹。

⑤各科室办公室每周清扫二次。

⑥垃圾日产日清，并及时冲洗垃圾桶，保持垃圾桶干净、无异味。

⑦清洁公共卫生间，保持干净，地面无杂物、无积水、无异味。

⑧卫生保洁服务，保洁员服装服饰需统一，如服装、手套、手袖等。保洁员的服饰装备费用均由中标人负责。采购人不提供保洁员的食宿。

3）卫生间的卫生质量标准

①卫生间的卫生洁具应保持清洁、无污迹、无异味。

②及时清理垃圾篓里面的垃圾。

③卫生间内保持空气清新、无臭味，地面保持无积水、无杂物、排水畅通。

④大、小便器无污垢、无水锈、无堵塞。

⑤墙面、洗手盆、天花板、排风口保持清洁、无污迹、无积尘、无蜘蛛网。

⑥镜面保持明亮无积尘、污迹或水迹。

4）会议室卫生质量标准

①各会议室每周大清洁一次，每次开会前清理一次，会后立即进行全面清理干净，并恢复桌椅、窗帘及各种器具至会前布设状态。

②各楼层会议室，无开会时每天上班前打开通风，下班前关闭，确保会议室整洁无杂味。

③保持各会议室内桌（台）面、门窗、电器开关，清洁无积尘、无污迹。

④每季度清洁会议室的天花板一次，并保持无积尘、无蜘蛛网。

## （三）其他服务与要求

1.要推行“科技环保、高效零干扰”的后勤保障服务。严格执行全国爱卫会、行业规定的清洁及消杀服务标准，承担定期除“四害”、定期清理下水管道等。

2.保密要求。

1）中标人负责对其管理的员工进行经常性保密和安全宣传教育，把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿管理工作全过程。认真遵守保密管理规定，做到不该知道的秘密文件不看，不该说的秘密不说，不该问的不问，不该去的地方不去。不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关文件资料。不得了解或外传大楼内部设施和办公等情况。

2）中标人聘用人员一般不得进入涉密场所工作，确需进入时，须经业主单位负责人批准同意后方可进入；聘用人员进入涉密场所工作前要签订《聘用人员保密责任书》。

3.中标人物业管理人员行为规范

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理体制 | 内 容 | **行为规范标准** |
| 仪容仪表 | 服饰着装 | （1）工作服必须按照采购人要求配置（所需费用由中标人承担）。 |
| （2）上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上。 |
| （3）上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处。 |
| （4）鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走。 |
| （5）非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。 |
| （6）男女员工均不允许戴有色眼镜。 |
| 须发 | （1）女员工前发不遮眼，不梳怪异发型。 |
| （2）男员工后发根不超过衣领，不盖耳，不留胡须。 |
| （3）所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许剃光头。 |
| 个人卫生 | （1）保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油。 |
| （2）员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗。 |
| （3）上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口。 |
| （4）保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。 |
| （5）女员工不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。 |
| （6）每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在服务对象面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| 服务态度 | | （1）服务时应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务。 |
| （2）将有关人员劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作。 |
| （3）谦虚和悦接受服务对象的评价，对服务对象的投诉应耐心倾听，并及时向采购人主管部门汇报。 |
| （4）服从局的相关部门管理，不得在公共场地吸烟，不得做有损采购人及其工作人员形象的行为。 |

四、其他说明

(一)采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中标人自行管理，因派驻服务人员所发生的计划生育、综合治理、刑事、民事、工伤、社保、员工劳保福利等一切问题责任，均由中标供应商承担，与采购人无关。

(二)采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权，对工作效率低、责任心不强、违反劳动纪律等不符合学校要求的工作人员，采购人有权要求更换，中标供应商在接到更换通知后需在一周内做出换人处理，否则按照缺员处理，并根据情节轻重按500-3000元/人/月的违约金扣除标准从当月物业管理服务费中予以扣除。同时，中标供应商必须保证所派驻的服务管理人员的稳定性，如有人员调离，需书面通知采购人。

(三)中标人根据不同的工种配备相应的工作服装，并有工作号牌等标识物及必要的装备、工具等，同时自行解决及配备各工作人员的服装、清洁用品、劳动工具等，费用自理。

(四)中标人管理服务人员须遵守采购人相关规章制度规定，服从采购人指挥和合理的工作安排，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权要求中标人予以更换，造成严重后果的，采购人将按合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，由此引起的一切后果，由中标人承担；对采购人带来经济损失的，采购人有权要求中标供应商赔偿损失，同时不予退还中标供应商所交纳的履约保证金。

(五)中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用（社保金、意外保险、工伤保险等）和缴存住房公积金；同时须为工作人员购买意外保险；工作人员待遇按湛江市劳动用工相关标准执行；如因用工引起的劳动纠纷问题由中标人负责解决。

(六)承包服务期内总价包干，采购人不承担因政府提高区域人员最低工资而进行补差，请投标人充分考虑服务期内人员薪金的调整因素，如因用工引起的劳动纠纷问题由中标供应商负责解决。

(七)中标人不得将本物业的管理责任转包给第三方。

# 七、付款方式

按季度进行支付，即合同价（中标价）均分4个季度支付，于每季度首月由中标人提交有效发票到采购人收取当季度物业管理费，采购人将物业管理费用以转帐方式支付给中标人；若不属于本合同约定服务范围内的项目而采购人要求服务的，其发生的费用由双方协商后另行支付。