深圳某部物业社会化服务项目需求

1. 技术标准及服务要求

该项目位于广东省深圳市，服务内容包含保洁服务、绿化养护、水电维修、空地物业管理、空调维修保养、电梯维修保养、消防系统维修保养等项目。

该项目属于年度稳定供应、技术标准统一、市场价格平稳的项目，购买内容相对固定、连续性强、价格变化幅度小，拟采取一年一签，逐年续约模式(履约评价较差，不遵守甲方管理规定，造成甲方损失等，视情可提前解除合同，不再续约)，合同有效期为3年，经费概算61.67万元/年，合计185万元。

**（一）物业服务要求**

**1、绿化与环境卫生服务要求**

1.1 编制绿化养护计划表、除四害计划表、施肥计划表（每季度初需提交）。

1.2 清扫整理招待所三楼、四楼客房和楼层相关区域，为客人提供干净安全的客房环境，满足客人的服务需求，负责本区域的安全工作，按标准操作流程和规定使用清洁工具整理清扫客房，及时补充客人所需的各类物品。客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求(一冲、二洗、三消毒、四保洁)，对客房水杯、卫生洁具等进行消毒，及时补充客人所需的各类物品，及时记录住房、查房、退房时间、客用消耗品、维修情况，每天对清扫车、清洁工具设备进行清洁与保养，并对布草进行更换清洗。了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理，做好设施设备的日常保养，发现设施设备故障和损坏，按规定程序报修。正确掌握客房各类电器的使用方法，注意使用用具及物品的归位，保持使用物品的清洁和摆放到位，不能乱放、乱丢。随时做好楼面(走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等)的公共卫生，保持楼层整洁，熟知客房“突发事件应急预案”，出现紧急情况按规定要求处理，认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给领导。

1.3 所有公共场地、场所、楼梯、厕所无积污、无杂物、无臭味、无废纸、无蜘蛛网，墙壁无脚印。所有环境要保持清洁，不存在卫生死角。保证所有排水、排污管道保持畅通。树立“业主至上，服务第一”的思想，创造一个整洁、优雅的工作和生活环境。

1.4 提供礼貌、热情、周到的服务。

1.5 甲方临时交给的任务需2小时内响应，并加派2名或以上保洁人员（如特殊活动的保洁等）。

1.6 服务人员要求

（1）整体要求

①员工统一服装，颜色自定，要求着装干净、整洁、佩带证件。

②员工态度热情，有礼貌。

③对各岗位工作质量进行质控，有工作岗位职责及工作标准。

④女性在岗人员年龄不能超过50岁，男性在岗人员年龄不能超过55岁，身体健康。

⑤工作人员数量不得少于4人，其中3人负责其它区域保洁，1人负责绿化。

⑥卫生区每天上午、下午至少清扫一次。

⑦要合理安排时间，确保平时保洁工作能按时按质完成。

⑧乙方负责清洁卫生用品、卫生间消耗用品。

（2）其它要求

①乙方必须具有完善的技术队伍，包括具有足够的服务人员。

②乙方应当将聘请工作人员的花名册（照片、基本情况）报甲方备案。

③为便于管理，乙方将制定管理细则和处罚规定，以规范清洁卫生工作。

④乙方须从维护甲方形象和利益出发，并配合和支持重大节日、大型活动等保洁工作，接受甲方各部门监督，服从甲方指挥。若乙方不服从或不配合甲方相关监管部门指挥和工作，且屡不整改，甲方将按相关监督管理制度拟定的处罚条款进行处罚（视情节轻重处以100——500元/次的罚款，款项在承包款中扣除），情节特别恶劣的，甲方有权提前终止合同。

⑤乙方不得将采购项目转包分包，如发现转包分包，则立即解除合同，并按成交价格的20%收取违约金。

⑥对于员工相应的福利待遇等问题，应按国家相关法律法规执行，如：劳保用品发放、加班费、保险费、工伤处理、劳动协议、暂住证等事宜等一概由乙方负责。

⑦乙方在管理服务中损坏甲方的财物由乙方按财务入账价或实际价值予以赔偿。

**2. 水电维修服务要求**

2.1 制定维修日常巡检表。

2.2 接到报修后，30分钟内赶到现场进行维修。

2.3 日常维修及时率100%。

2.4 服务人员要求

（1）员工统一服装，颜色自定，要求着装干净、整洁、佩带证件。

（2）员工态度热情，有礼貌。

（3）必须持证上岗。

（4）男性在岗人员年龄不能超过50岁，身体健康。

（5）常驻维修工人不少于2人。

（6）乙方负责维修消耗耗材。

**3.空地物业管理要求**

（1）24小时在岗，严格遵守甲方的规章制度。

（2）严格按规定着装，佩戴保安标志和上岗证件，注重仪表仪容。着装整齐，值班时不准擅离岗位，不进行与值班无关的事情。

（3）保持门岗内外清洁卫生。

（4）坚持文明执勤，礼貌待人，处理问题时要讲原则，态度和气，不急不躁。

（5）负责现有房屋建筑的维护，公用的上下水道和水管的疏通、公用照明电灯及开关的更换、消防设施设备、低压配电设施、避雷设施等维修保养。

（6）负责市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修，养护和管理，包括道路、化粪池、沟渠、管道等。

（7）负责公共绿地、绿化、建筑设施等养护与管理。

（8）负责附属配套建筑、场地和设施的养护和管理。

（9）负责公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生和垃圾的收集清运。

（10）维护好物业区域内的公共秩序。

（11）配合、协助当地公安机关实施治安防范工作，每日认真填写保安执勤记录表，在甲方需要时及时提供。

（12）做好场地管理，未经甲方批准，严禁外部人员和车辆进入场地，严禁利用场地从事经营性活动。一经发现，甲方有权予以相应处罚，情节严重的将追究相应法律责任。

**4.物业服务质量标准**

（1）清洁服务质量标准

卫生清洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **清洁项目** | **清洁内容****（日常作业）** | **清洁标准** |
| 楼梯、楼道、厕所卫生 | 每天清扫 | 地面干净、无垃圾 |
| 道路 | 每天清扫 | 排水渠畅通，无积水，路面干净无垃圾，路基边无杂草 |
| 垃圾清理 | 每天清理 | 按指定地点堆放，及时清运 |

（2）生活垃圾清运服务质量及标准

①工作要求

a. 生活垃圾清运至垃圾中转站每天一次。

b. 垃圾通道及公共区域垃圾桶位置每天清洗一次。

②质量标准

a. 生活垃圾日产日清，清运完毕立即清洗垃圾通道及公共区域垃圾桶，及时运到院外处理。

b. 保持垃圾通道通畅、公共区域垃圾桶清洁、无异味。

（3）绿化养护质量标准

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **项目** |
| 1 | 绿化充分，植物配置基本合理，基本达到黄土不露天。 |
| 2 | 生长势：正常。生长达到该树种平均生长量。 |
| 3 | 叶子正常：①叶色、大小、薄厚正常；②较严重黄叶、焦叶、卷叶、带虫屎、虫网、灰尘的株数在2%以下；③被啃咬叶片严重的每株在10%以下。 |
| 4 | 枝、干正常：①无明显枯枝、死枝；②有害虫株数在2%以下；③树冠基本完整：主侧枝分布均称，树冠通风透光。 |
| 5 | 主干道、人行道树木缺株在l%以下。 |
| 6 | 草坪覆盖率达95%以上；主干道草坪内杂草控制在10%以内；生长和颜色正常，不枯黄；每年修剪二次以上，基本无病虫害。 |
| 7 | 主干道、人行道和绿地内无死树，树木修剪基本合理，树形美观，能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。 |
| 8 | 绿化产生垃圾要做到日产日清，绿地内无明显废弃物，能坚持在重大节日前进行突击清理。 |
| 9 | 无较重的人为损坏，对轻微或偶尔发生难以控制的人为损坏，及时发现和处理，绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等；树木无明显刻画现象，树下距树2米以内无影响树木养护管理的堆物堆料、搭棚、圈栏等。 |
| 备注：绿化养护可根据天候状况合理安排。 |

（4）零星工程维修养护标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **时间** | **次数** | **维修养护内容** |
| 1 | 路面路基 | 每周 | 1 | 1．检查路面有无积水。2．检查道路路面有无起壳、地鼓、裂缝。3．检查路基有无塌陷。4．发现异常及时处理或修复。 |
| 2 | 路灯及线路 | 每日 | 1 | 1．检查灯具完好情况，即坏即修。 |
| 每周 | 1 | 1．检查玻璃灯罩有无破损。2．有无金属灯架松脱现象。3．灯口、灯栅有无损坏。 |
| 每季 | 1 | 1．检查路灯线路有无漏电、短路烧毁现象。2．金属灯架有无锈蚀。3．发现异常及时处理或修复。 |
| 每半年 | 1 | 1．油漆灯具支架。2．检查路灯线路有无老化现象。3．油漆灯具线管一次。 |
| 3 | 停车场库 | 每日 | 1 | 1．检查车道灯有无损坏。2．发现异常及时处理或修复。 |
| 每月 | 1 | 1．检查停车场地面有无起壳、地鼓、裂缝。2．限速牌、指示牌是否齐全、完整。3．检查挡车器是否正常。 |
| 4 | 沟渠池井 | 每周 | 1 | 1．检查沟、渠有无堵塞现象，如有异常及时疏通。2．检查雨水篦有无异常。 |
| 每季 | 1 | 1．检查井底及池底是否有污物沉积，如有沉积及时清污。2．检查井壁有无裂缝及塌陷，如有异常及时修复。3．检查沟、渠是否完好，如有异常及时修复。4．井盖及雨水篦刷漆。5．检查井盖完好程度，发现损坏及时修复或更换。 |
| 5 | 公用标志设施 | 每周 | 1 | 1．保证标识清晰、无污迹、无脱落、无破损，发现异常及时处理。2．检查牢固程度，如有松脱，及时恢复。 |
| 每半年 | 1 | 1．检查完好程度，加固。 |
| 6 | 地下管网 | 每半年 | 1 | 1．管道刷漆。2．检查管道及附属设施有无损坏。3．管网支架完好。4．检查或更换管网。5．发现异常及时修复。 |
| 7 | 室内区域 | 每月 | 1 | 1. 检查灯具是否完好。2. 检查门窗是否存在故障。3. 检查室内电路是否正常。 |

**（二）空调维保服务要求**

1.根据空调设备维修、保养工作方案，对空调机组作周期性检查及保养。

2.指导甲方操作人员、掌握正确的操作方法及日常应急处理方法，以便设备保持在最佳状态运行。

3.对检查中出现的需要维修、更换的设备零部件以及需要的工具器材由乙方提供。

4.接到报修后，60分钟内赶到现场。

5.严格按操作规程、技术标准正确操作各项设备。

6.严格按照国家要求的技术标准进行维护、维修、保养。

**（三）电梯维保服务要求**

**1.每月两次例行保养内容**

|  |
| --- |
| 保养项目 |
| 一、例行工作 | E、限速器、安全钳 |
| 1、查询电梯运行状况 | 1、清洁、加油、确保安全联动装置活动自如 |
| 2、挂上例行保养标识 | 2、检查限速器组件 |
| 3、检查轿门保护装置 | F、电梯绳、保险绳、补偿链(绳) |
| 4、检查轿厢操纵盘指示器 | 1、清洁润滑电梯绳缆及补偿链 |
| 5、检查警铃、应急照明、对讲 | 2、检查机房、轿顶绳轮磨损及钢丝绳绳头组 |
| 6、检查轿厢内设备 | G、平层及自动平层 |
| 7、检查机房门窗、照明、通风设备 | 1、检查平层及反平层 |
| 8、检查电梯旋转部件润滑油状况 | 2、检查启动运行 |
| 二、周期性工作 | 3、检查电梯控制特性 |
| A控制柜 | H、轿顶、底导轮 |
| 1、清理控制柜 | 1、清洁轿顶、对重及轨导靴 |
| 2、检查接线柱、板、地线 | 2、检查过载称重装置 |
| 3、检查控制柜内元器件 | 3、检查电梯运行情况 |
| B、电梯厅门及轿门设备 | I、底坑及井道内设备 |
| 1、清洁、检查、润滑厅门设备 | 1、清洁井道及底坑、检查照明 |
| 2、清洁、检查、润滑轿门设备 | 2、检查紧固线槽、缆架、开关等 |
| C、厅门灯、外呼按钮及到站钟、楼层信号 | 3、检查补偿绳轮、涨绳轮与轿厢及底坑距离 |
| 1、检查楼层指示、底层钥匙、按钮、信号显示等 | S、电梯安全性能检查 |
| 2、清洁内选、外呼按钮 | 1、检查所有安全回路安全开关 |
| 3、更换损坏的楼层指示及外呼装置 | 2、检查抱闸系统及操作情况，空梯上行断电时滑行距离 |
| D、曳引机、电梯组件 | 3、检查、润滑、测试限速器、安全钳等设备 |
| 1、清洁机器、检查油位等 |  |
| 2、清洁铜头、留意磨损、检查机器运行情况 |  |
| 3、检查绳槽磨损及制动轮与闸瓦间隙 |  |

**2.年度保养内容**

|  |  |
| --- | --- |
| 保养项目 | 标准 |
| 1、补充电动机、减速箱、曳引轮、导向轮、导向轮轴承及转动轴部位的润滑油 | 合格 |
| 2、清洗限速轮、涨紧轮轴并加好润滑油 | 合格 |
| 3、刹车片剩于度的测量 | 测量值 |
| 4、楔块间隙，试验钳动作灵敏度间隙均匀合适 | 可靠 |
| 5、检查门轮地脚滑块的磨损情况 | 合格 |
| 6、六机门电动机轴承润滑 | 合格 |
| 7、主导轨和副导轨的检查 | 螺母牢固 |
| 8、轿厢导靴磨损程度测量 | 靴衬工作面磨损小于等于2MM |
| 9、对重导靴磨损程度测量 | 靴衬工作面磨损小于等于2MM |
| 10、电缆的固定和运行情况检查 | 合格 |
| 11、中间接线厢内部检查 | 合格 |
| 12、平层装置相应位置检查 | 合格 |
| 13、对重防护杆检查并固紧 | 合格 |

**3.电梯维保明细需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容\项目 | 检查 | 加油或更换油 | 电压或温度检查 | 吸尘清洁 | 故障 | 备注 |
| 电梯电话 | 1次\星期 |  |  | 1次\季 |  |  |
| 机房、轿厢、井道等照明 | 1次\星期 |  |  |  |  |  |
| 曳引机 | 1次\季 | 1次\年 |  | 1次\季 |  |  |
| 抱闸(间隙、力矩、注孔) | 1次\季 | 1次\月 |  | 1次\季 |  |  |
| 限速器 | 1次\季 | 1次\季 |  | 1次\季 |  |  |
| 电梯控制柜(机房) | 1次\季 |  | 1次\季 | 1次\季 |  |  |
| 所有安全开关 | 1次\季 |  |  | 1次\季 |  |  |
| 厅门触点 | 1次\季 |  |  | 1次\月 |  |  |
| 厅门机械 | 1次\月  | 1次\月  |  | 1次\季 |  |  |
| 轿门机械 | 1次\月 | 1次\月 |  | 1次\季 |  |  |
| 平层感应器 | 1次\季 |  | 1次\季 | 1次\季 |  |  |
| 轿顶操纵箱 | 1次\季 |  | 1次\季 | 1次\季 |  |  |
| 主、副轨导靴 | 1次\季 |  |  | 1次\季 |  |  |
| 安全钳 | 1次\季 | 1次\季 |  | 1次\季 |  |  |
| 限速限位开关 | 1次\季 |  |  | 1次\季 |  |  |
| 安全触板 | 1次\星期 | 1次\月 |  | 1次\季 |  |  |
| 轿门光电保护 | 1次\月 |  |  | 1次\季 |  |  |
| 主、副轨油 |  | 1次\月 |  | 1次\季 |  |  |
| 指令按钮、指层、召唤 | 1次\星期 |  |  | 1次\季 |  |  |
| 轿厢风扇、空调 | 1次\月 | 1次\季 |  | 1次\季 |  |  |
| 轿厢按钮开关 | 1次\月 |  |  | 1次\季 |  |  |
| 轿门、厅门滑块 | 1次\月 |  |  |  |  |  |
| 主钢丝绳涨紧力 | 1次\季 |  |  | 1次\年 |  |  |
| 超载蜂鸣器 | 1次\季 |  |  |  |  |  |
| 警铃 | 1次\星期 |  |  |  |  |  |
| 停电应急平层装置 | 1次\月 |  |  |  |  |  |
| 缓冲器 | 1次\季 | 1次\年 |  | 1次\季 |  |  |
| 门球、门刀 | 1次\季 | 1次\季 |  |  |  |  |
| 限速器钢丝绳、涨紧轮 | 1次\季 | 1次\季 |  | 1次\季 |  |  |
| GPS称重装置 | 1次\月 |  |  | 1次\季 |  |  |

**（四）消防系统维护保养要求**

1.火灾自动报警系统：定期对各种火灾、温感、手动报警按钮、声光报警和集中报警控制器、显示盘以及火灾事故广播、消防通讯、消防电源、消防控制室的联动控制设施设备等进行维护。

2.自动喷淋系统：每月检查消防泵房的工作环境、消防泵、稳压设备、电源控制柜、报警阀、管网、阀门、喷头、水泵结合器、储水设施等是否处于正常准工作状态。

3.消火栓系统：每月检查消防泵房的工作环境、消防泵、高压稳压设备系统运行状态、电源控制柜、管网、阀门、喷头、水泵结合器、室内外消火栓、储水设施等是否处于正常工作状态。

4.移动式灭火器：每月检查灭火器的种类、数量、位置、标志是否符合要求，对使用后的灭火器材进行补充。

5.防火分隔系统:每月检查防火门周围有无障碍物，能否处于正常启闭状态。

6.应急照明及疏散指示系统：每月检查安全出口、疏散通道应急照明及疏散指示灯是否处于正常工作状态，对出现故障的应急照明或疏散指示灯及时进行更换或修复。

7.做好消防设施维护保养计划安排工作，同时对所有的设备进行维护保养。

二、商务要求

★（一）服务进场时间、地点、期限

1.服务地点：广东省深圳市福田区（详细地址电话联系）。

2.服务进场时间：合同签订后15日内。

3.服务期限：合同期限3年，采取一年一签，逐年续约模式（履约评价较差，不遵守甲方管理规定，造成甲方损失等，视情可提前解除合同，不再续约）。

★（二）保密要求

乙方在采购和履行合同过程中所获悉的甲方任何信息均属于保密内容，乙方具有保密义务。严格遵守国家保密法律、法规、保密政策和军队保密工作管理的有关规定，做好项目的保密工作，保证不泄漏本项目的国家秘密和敏感信息。

★（三）付款及结算方式

按季度进行支付。合同签订后，10个工作日内乙方向甲方缴纳中标价的5%作为履约保证金，合约终止后10个工作日内返还。乙方须认真履行合同约定内容，如乙方未按合同约定标准提供服务，甲方可中止合同生效，并按实际服务内容、服务时间、服务效果按比例支付费用。

★（四）验收要求

根据相关规定及项目合同有关要求组织现场验收。

★（五）报价要求

人民币（含税），报价不得高于预算价格，三年最高限价185万元，包含本项目中必须产生的所有费用（包含但不局限的人工费用、保洁工具费用、绿化消杀费用、零星工程维修及材料费用、器材损耗费用、管理费、设备和耗材、售后服务期费用、发票及税费等项目实施中应预见的全部费用）。

四、现场踏勘

1.现场勘察联系人：林助理，电话：13510179876。时间：2022年 月 日 时 分，由需求单位负责组织并介绍现场情况。

2.所有投标人要结合招标文件里提供的质量技术标准及商务要求，详细查看营区情况。在勘察中投标人对基本现状查看不全的，造成的后果由投标人自行负责。

3.需求单位在勘察现场中口头介绍的情况，供投标人在编制报价文件时参考，需求单位不对投标人据此作出的判断和决策负责。

4.投标人勘察现场发生的费用自理。

5.**现场踏勘结果作为评标依据之一，供应商需在现场踏勘登记表上签字确认。**（**现场踏勘登记表见附件25**（该表1式2份，投标人1份放于投标文件中，需求单位1份留存备查））