杭州市就业管理服务中心2021年物业管理服务项目技术规范和服务要求

杭州市就业管理服务中心采购物业管理服务项目，服务范围为杭海路237号（杭州人力资源市场）、余杭塘路43号（杭州市第二人力资源市场）。本次定点的物业管理内容：两个市场办公场地的安全保卫及消防工作；市场内的保洁及四害消杀工作；市场内的水电维修管理工作；办公房屋、家具日常管理和维修等服务保障工作；采购单位交办的其他工作；同时承担本单位垃圾清运费、公共部分绿植租用费、限额内的房屋维修等费用。

  **一、项目概况**

杭州市就业管理服务中心物业管理服务范围为杭海路237号（杭州人力资源市场）、余杭塘路43号（杭州市第二人力资源市场），建筑面积约9635.52平方米。

**二、物业管理服务主要内容及要求**

（一）市场内外环境卫生管理。办公场地公共部分含招聘大厅、公共服务窗口、大厅走廊、电梯间、卫生间、专用电瓶车停车处、会议室等所有公共场地和“门前三包”区域的日常保洁以及垃圾废弃物清理等。

1.确保办公场所内外整洁卫生（不含办公室和外墙立面），通道地面和墙面、招聘大厅、服务窗口、等待区、柜台（桌椅）、电梯、走廊灯等做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印等。每日清扫和擦拭保养、巡回保洁（含单位会议室、职工之家等室内公共场所每日保洁）。要求每天至少巡回保洁三次包干区域。

2.办公楼内的卫生间、开水房及设备保持清洁、无污渍、无积水、无积尘、无异味、无漏水、无堆积杂物、无乱张贴物，电器、灯具按时开关，保证安全。做到每天清扫和擦拭保养，巡回保洁。

3.办公区域外的电瓶车停车场、观光电梯入口大厅及“门前三包”区域无垃圾、无堆积物。

4.电梯轿厢等不锈钢材料上油每周不少于一次。

5.每天下班前必须清理完所有垃圾，并按垃圾分类的要求做好垃圾分类工作。如未达标，受管理部门处罚时，由承接的物业管理公司负责处理。

6.对办公室、档案室等场所按标准要求，定期对“四害”进行消杀。

（二）楼层的安全保卫及消防传达，来人来访的通报、证件检验登记、报刊信件收发等；门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件、负责防盗、防火报警、监控设备运行管理等。

 1.门卫值班、办公场所门岗应安排24小时值岗，做好办公场所的传达、安保的管理工作，确保楼内安全。用语规范、礼貌待客、文明工作、严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入办公场所，维护办公区域安全、正常的工作环境。实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入办公区域。

 2.办公场所内的人身财物的安全防范。

 3.维护公共秩序包括物业区域内，进行定时巡查，及时发现和处理各种安全和事故隐患，夜间巡查重点检查门窗，及时关闭电器、照明和水龙头，做好巡查记录。

 4.监控室值班。监控设施应保持24小时在岗、开通。监控室收到火情、险情等其他异常情况报警信号后，应及时报警并派专人赶到现场进行前期处理，电话确保通畅、及时接听（铃声响三声内接听）。

5.突发事件处理，制定物业应对突发事件的预案，重点是做好突发灾情、险情、周边治安事件和上访等事件的应对处置。发生台风、暴雨、暴雪等灾害性天气及其他突发事件时，应采取相应的应急措施，根据不同的突发事件和现场情况进行应变处理，确保人身安全，减少财产损失。

6.消防、设施维护，定期对消控设备、设施进行检查。对消防栓、消防水带进行检查确保完好无损。对灭火器进行检查更换，确保压力正常。定期对消防通道进行检查，做到无遮挡或堵塞，楼层内标志齐全，定期对应急电源的主、备情况进行检查，做好消防防范及处理。

7.报纸、书刊、文件的收发工作，不遗失、不错漏。

8.积极主动配合、服从业主单位的临时调度（例如：货物搬运、秩序管理、会场布置等）。

（三）市场内的水、电、空调及维修管理工作。

市场内的公共配套设施的维护，对楼层内的供电系统设备、电信、电光照明装置等设备进行日常管理和维修，保持正常运行。对市场内给排水系统的设备设施进行日常养护维修，保持正常运行。负责空调系统的日常运行管理和相应设备日常养护维修，配合各项专业维修工作。

市场内房屋地面、墙面及吊顶、门窗等日常养护维修。

1.给排水系统根据操作规定和使用要求，定期对给排水系统进行维护，保持给排水系统畅通。

2.做好空调的正常运行，定期对空调系统进行检查保养，配合专业单位进行空调设备专项保养和维修工作。

3.房屋日常养护维修，楼层区域房屋地面、墙面及吊顶、门窗等日常维修工作，做到粉刷无开裂、墙面砖、地砖平整不起壳、无遗缺及房屋漏水处理。

(四)物业公司承担垃圾清运费用、公共部分绿植租用费及限额内的房屋修补费。

**三、服务人员及素质**

1.主管：1名，高中及以上文化程度，从事物业管理相关工作3年以上，曾担任相关管理主管2年以上，协调能力强，认真负责。

2.水电维修人员：2名，高中及以上文化程度，具有专业技术证书，担任相应工作2年以上。

3.保安人员：6名，60岁以下男性，初中及以上文化程度，经保安公司培训取得保安上岗证。其中消控室2名须持有国家认可的消控上岗证。

4.保洁人员：5名，55岁以下，小学及以上学历，从事相关服务2年以上，服务前体检合格。

以上人员要求政治上可靠，遵纪守法，敬业爱岗，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪。

**四、管理服务应达到各项指标**

1.杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件。

2.环境卫生、清洁率达99%。

3.消防设备设施完好率100%。

4.房屋完好率98%。

5.设备完好率99%。

6.报修及时率100%，返修率小于1%。

7.服务有效投诉小于1%，处理率100%。

8.服务满意率95%。

**五、服务期限：**1年(2021年1月1日至12月31日)；空挡期维护：2021年1月1日至本项目合同签订前由2020年度该项目合作单位继续提供服务，产生的服务费用由中标单位支付给2020年度该项目合作单位（实际费用结算以“具体空档期服务天数/365×2020年度该项目中标价格”计算为准）。

**六、工作时间要求**

根据岗位不同通常提前1-2小时上班，推迟1小时下班，消控、门卫监控夜间巡查的岗位24小时巡查、值班。凡遇到台风暴雨暴雪等特殊天气情况，应根据任务需要24小时派人到场服务。

**七、对人员的具体要求**

（一）参加楼层管理服务人员需获得相关主管部门认证，相关岗位必须持证上岗。

（二）所有员工必须严格按照杭州市社保有关规定参与劳动保险，做到合法用工，政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（三）重要岗位人员必须要报经采购人考核、政治审查通过后方可录用。

（四）预中标供应商必须在合同签订前提供所有人员的有效职称证、技工证、上岗证等原件供采购人审核。中标后个别技术人员如需更换，需及时上报采购人，经采购人同意认可后方可更换。

（五）管理人员应取得物业管理从业资格证书或岗位证书，专业技术操作人员应取得相应技术证书、专业上岗证或职业技能资格证书。

（六）采购人将对前期进场主要管理人员、工程技术人员进行考核，如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，采购人要求更换，直到胜任为止。

（七）根据不同岗位统一着装。

**八、采购人提供的相关场地**

1.采购人提供物业管理必要的办公场地，但办公用品（电脑、打印机、对讲机等用品）由中标供应商自行解决。

2.进场后，根据需要适当配备洁具堆放间、设备间、保洁工作间等，视情况协调解决。

**九、其他要求**

1.所有人员服装由中标供应商自行配备，费用自理，计入投标总价。

2.中标供应商员工的食宿等由供应商自行解决。

3.中标供应商要配合完成采购人员组织的重大活动保障和应急突发事件处理。由此加派的人员，不另行收取费用。

4.中标供应商有义务帮助甲方完成除维修维护外零星的电气安装、线路铺设改动等工作。其费用包含在本次投标价中，不再另行计费（上述所用设备及耗材由采购人负责解决，但所有给维护人员配置的维修工具、维修辅助设备应由供应商解决配备。）

5.中标供应商做好每月水电费等抄表记录计算等工作。

**十、检查与考核**

（一）中标供应商应制定具体的质量保证措施和相关的服务承诺，中标供应商所有的工作除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。由此造成的损失，中标供应商应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

（二）采购人不定期抽查中标供应商投入的岗位人数数量，如果抽查时发现中标供应商投入的人员数量少于合同签订的人员数量，采购人可以按缺少人数每人1000元/次累计扣除合同款。中标供应商聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标供应商相关专业考核后持证上岗，采购人有权进行审核，该费用由中标供应商承担。

**投标文件格式说明**

各潜在物业投标人：

**杭州市就业管理服务中心2021年物业管理服务项目**投标文件格式包含商务报价明细和技术服务方案两部分；技术服务方案请结合打分办法根据内容逐一响应。

**一、报价说明（投标报价包含但不仅限于）：**

1、垃圾清运费用、设备设施的运维保养费用及部分设备的年检费用、房屋等保养材料及工程费用、水电设备设施的养护费用、绿化养护费用等是做好物业管理工作必须开支的费用，投标单位必须充分考虑到此类费用的成本构成。

2、为了保证我中心物业管理服务品质，人员费用中请列明劳务费金额、社会保险、节假日加班费（年终奖）等。本项目要求最低配备人数是14人,每位员工按正常工作日每天八小时工作计时工作量，中标单位必须保质保量完成工作。

3、所有员工必须严格按照杭州市社保有关规定参与劳动保险，加入中标单位工会组织，做到合法用工，政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。人员需按要求招聘录用，特殊情况与采购人协商解决，重要岗位人员必须报经采购人考核、政治审查通过后方可录用。中标候选人必须在合同签订前提供所有人员的有效职称证、技工证、上岗证等原件供采购人审核。中标后个别技术人员如需要更换，须及时上报采购人，经采购人同意认可后方可更换。

4、以上要求为采购人基本要求，各投标单位可根据本单位实际情况进行调整。各投标人须在对现场、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。

**二、技术服务方案**

1、评审索引表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分细则 | 投标响应 | 对应页码 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

2、技术服务方案（根据需求及打分办法自行编制）

**三、其他说明**

1、本项目报价分以政采云系统为准，请务必复核确保两个报价版本一致。

2、投标资料递交要求：

1）、投标人通过业主资格初审后，采购单位将通过政采云实施竞价采购；接受邀请的供应商应按时在线递交响应材料；

2）项目评审结束后，将在公告发布网站进行结果公告，中标供应商3日内提交物业交接方案并组织好团队按采购单位要求进行物业交接。

3）中标供应商中标后3日内打印装订一正一副投标文件交至杭州市上城区小营街道中河中路238号，联系人：周女士 0571- 87258534。