**一、技术要求**

**（一）项目概况**

**1.物业座落位置及用途：**

1. 座落位置：深圳市龙华区梅观路10号；
2. 服务场所：梅林海关办公大楼、机检实训中心、饭堂等；
3. 物业用途：办公及食堂。

**2.服务内容**

1. 设立梅林海关办公楼物业管理处
2. 设立梅林海关办公楼物业管理处，配备经理1人，作为物业管理工作的中心，对日常事务处理、安全保卫管理、日常维修、清洁卫生服务等各个岗位的物业管理服务的实施情况进行监督、检查、协调。及时向甲方对口管理的领导汇报物业管理工作实施的情况，听取甲方对物业管理工作的要求、意见和建议，及时纠正物业管理工作的不足之处。满足甲方对物业管理方面的需求。

**3.管理架构图**

**物业管理服务处**

安全保卫服务

日常维修服务

清洁保洁服务

**（二）按照项目管理要求，设置岗位，配备相关人员，共 17 人：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **物业专业分类** | **岗位名称** | **岗位人数** | **岗位主要职责** |
| 综合管理(1人） | 管理处经理 | 1人 | 负责全面物业管理工作 |
| 维修人员（1人） | 电工 | 1人 | 负责日常水电维修工作 |
| 保安人员  （8人） | 一楼大堂值班保安 | 7人 | 负责一楼大堂的24小时值班及各楼层和办公楼周围的24小时巡查。 |
| 轮岗顶休保安 | 1人 | 负责保安人员的顶休 |
| 清洁  人员  （7人） | 1、2、3、4楼每层楼1人 | 4人 | 负责1至4楼和一楼东侧办公室的清洁服务工作，按正常工作日时间上班。二楼因365天24小时有工作人员值班，应安排包括周末、节假日在内的每天7：00-22:00有清洁员值班） |
| 海关员工食堂清洁 | 2人 | 负责员工食堂（含洗手间）、食堂北侧员工休息场所（含洗手间）的清洁服务及垃圾清运工作。 |
| 食堂洗碗工兼绿化工 | 1人 | 负责食堂工作日早餐、中餐、餐具回收、清洗消毒、餐厅餐桌台面清洁等工作，办公楼外围绿化盆栽、花槽植物养护工作。 |
| 合计人数 | 17人 | | |

1. 按编制人数配置实际到岗人员，有人员离职时应在一周之内补充到位；
2. **相关保障**：
3. 为保障梅林海关办公楼优质的物业管理与服务，按照物业管理相关法规，由采购人提供管理用房和必要的材料供中标人使用，产权归采购人所有；
4. 采购人提供相应的维修材料给中标人用于日常维修；
5. 采购人提供物业办公用房给中标人使用；
6. 清洁工具由中标人提供，卫生耗材由采购人提供。
7. **提供专业化的物业管理服务包括：**
8. 安全保卫管理
9. 清洁、保洁服务
10. 日常维修服务
11. 办公楼外围绿化盆栽、花槽内绿化植物的日常养护

**（三）物业管理服务标准**

1. **保安工作要求及职责：**
2. 值班保安应该及时接听值班电话并使用文明礼貌用语。
3. 办公楼值班保安必须于早、晚上班高峰期位于办公楼门口站立值班，及时处理车辆和人员进出事宜。
4. 值班保安必须按规定统一着装，提前十分钟到岗，上下班必须准时签到。
5. 保持良好的个人形象和礼节礼貌，对进出办公楼的处级以上领导必须立正敬礼。
6. 严格控制外来人员进入办公楼，对进入办公楼的外来人员一律进行来访登记。
7. 严格控制物品搬进和搬出。对易燃易爆、危险物品严禁进入办公楼。对搬出办公楼的物品要认真核实，并做好登记，确认后才能放行。
8. 严格执行交接班记录制度，每个班次要将当班期间发生的事情和交接物品在《交接班记录本》上做好记录，特别是上班遗留的事情要认真记录清楚，交接给下一班。
9. 按规定时间对办公楼进行巡逻检查(每个班次巡逻签到两次，节假日每班次1小时巡逻签到一次)，非工作时间检查每层楼办公室门、窗、水、电关闭情况和公共设施完好情况，并在签到卡上签到。
10. 每天晚班负责办公楼外围半小时一次巡逻签到，发现可疑人员或可疑情况要及时汇报。
11. 遇到紧急或突发事件时，要及时报警及向上级汇报并做好相应的措施。
12. 负责管理区域范围内报刊、邮件及饮用水的接收、发放。
13. 负责办公区公共秩序与安全的维护与管理。外来车辆的引导，外来人员的登记管理。确保辖区内良好的秩序、安全稳定。
14. **清洁员工工作纪律及要求：**
15. 每天工作时间：上午，7:30-11:20；下午，1:30-5:10；下午延时值班人员，17:00-22:00。（**办公楼二楼全年全天上岗**）；
16. 每日工作程序：7:00-9:00（清洗洗手间、更换纸巾、湿拖走廊通道、电梯间、楼梯通道）；9:00-11:10（对各办公室擦拭桌、椅、櫈、柜、沙发，清洁墙面、门、窗，清理办公室垃圾）；1:30-5:00（清洗洗手间，湿拖走廊通道、电梯间，清洁墙面、门、窗，清理各办公室垃圾）。
17. 工作标准：
18. 地面无污渍、无积水，桌、椅、櫈、柜、沙发无灰尘、无污迹、物品摆放整齐，墙面、门、窗、玻璃无积尘、无污渍，垃圾不过夜；
19. 洗手间无臭味；
20. 对局部的地面顽渍用漂白水清理；
21. 每月擦拭天花板，每月擦拭文件柜顶及里格的清洁，每月清洗外围大理石地面，每季度机器洗楼道瓷砖地面；
22. 按规定要求统一穿着清洁制服，束好头发，按规定时间上下班打卡；
23. 工作时间禁止大声说话或喧哗、禁止相互串岗及聊天、禁止擅自离开岗位、乘坐电梯时应尽量谦让工作人员尤其是携带工具时；
24. 严禁违规携带公用物品离开办公楼，严禁消极怠工；
25. 负责组织实施对管理区域范围内玻璃窗的清洁，每季度一次；
26. 负责组织实施对业务厅地面大理石的打蜡，每季度一次；
27. 负责组织实施对员工食堂地面清洗，每月一次；
28. **绿化养护标准：**
29. 按照绿化植物的特性定期给绿化植物浇水；
30. 按照绿化植物的特性定期给绿化植物施肥；
31. 按照绿化植物的特性并根据季节不同定期给绿化植物打药预防病虫害；
32. 根据绿化植物的生长需求和为了达到美观的效果，定期给绿化植物作修枝处理；
33. 及时清理绿化植物内的垃圾杂物。
34. **维修岗位职责：**
35. 遵纪守法,遵守公司的各项规章制度和组织纪律,服从上级领导工作安排；
36. 认真贯彻落实岗位责任制,严格执行操作规程和员工守则；
37. 负责督促和落实公共设施的维修工作；
38. 负责制定、实施公共设施维修、保养计划；
39. 负责巡查公共区域内设备设施的情况,发现问题及时组织处理；
40. 当设备设施检修(维修)时,需停水、停电等情况下,应遵照相应的程序执行；
41. 负责维修问题的原因分析、查找、组织确定维修方案,对维修过程中的质量、工程量、工期及成品保护进行监管、控制和验收；
42. 完成上级领导交办的其他任务。

**5.　维修服务标准：**

1. 维修工必须持证上岗及保证24小时维修值班；
2. 负责梅林海关所有办公场所的日常维修工作；
3. 维修及时率达到100%；
4. 全年维修养护方面投诉不超过二次。

**（四）服务要求：**

1. 中标人应制订详细的内部管理制度（包括劳动纪律、行为规范、请销假等）。
2. 选派素质良好、服务热情、形象健康的工作人员进驻现场。
3. 负责员工的培训工作，包括业务培训和体能、技能、队列、礼节、礼貌培训等。
4. 中标人派驻采购人的所有工作人员，向采购人提交所有人员的身份证、等相关证件复印件。在工作时间着装统一，并在工作时间内不许随意离开其工作岗位。
5. 中标人应积极听取采购人对物业管理工作的意见，密切保持与采购人的联系沟通，确保各项规章制度和安全措施的落实。接到采购人通知后，中标人须在1小时内赶到采购人现场处理与物业有关的问题。中标人代表每周应到采购人办公室汇报并听取采购人工作意见及下阶段的工作安排。
6. 中标人派驻的人员协助采购人处理临时交付的其他工作。如遇台风、水浸等意外情况，有义务在采购人的统一指挥下参加抢险工作。

**（五）服务质量要求**

1. **实现目标管理，中标人须按下列约定：**
2. 辖区内不发生属中标人责任的重大安全责任事故；
3. 规定的岗位上岗率达100%。
4. **环境卫生：**
5. 公共场所无杂物、无尘土，道路无泥沙、无杂草、无积水，楼梯道无杂物、无尘土，屋顶无蜘蛛网；
6. 及时清运垃圾，垃圾桶每天清洗；
7. 卫生间清洁卫生、无积水、无异味。
8. **交通秩序与车辆停放：**
9. 管理区域范围内交通畅通，车辆停放有序，无占用消防通道及公共场地现象；
10. 对停放在关区内的车辆定时进行巡逻和监控。
11. **治安工作：**
12. 秩序维护员24小时值班、巡逻；
13. 外来人员进入关区实行查验和登记，无闲杂、可疑人员出入；
14. 无乱扔、乱倒、乱吐、乱烧及各类噪音扰民现象。

**5. 消防工作**：

1. 24小时值班，报警、通讯器材完好，灭火迅速，措施得力，抢救及时；
2. 无占用消防通道和设施，天面无堆放杂物；
3. 公共区域的灭火器材放置合理、配置无缺失，表面清洁；
4. 采购人对中标人的管理和服务综合满意率达到90%以上。

**（六）其他要求**

1. 中标人须根据有关法律法规及本项目合同约定，制定物业管理制度及物业管理方案，进场前交采购人审核、备案；
2. 中标人需根据物业管理方案组建管理队伍，负责员工的招聘、劳资福利。中标人应承担物业管理人员的“三险”（养老、医疗、意外伤害），物业管理人员在上下班途中及工作时间内发生的意外伤害和人身责任事故，由中标人全权处理，并承担所有费用及法律责任，采购人不承担任何责任；
3. 中标人不得将本物业的管理责任转让给第三方；
4. 中标人在本物业作业时，所使用的工具、设备（如洗地机）、工作服等由中标人自行购买，采购人不负责相关费用；
5. 合同终止时，中标人必须向采购人移交全部完好的物业管理资料及设施设备资料，并保证所有设施设备完好；
6. 中标人派驻采购人保安人员基本素质要求：年龄18周岁以上，50周岁以下；身高168cm以上；政治清白，无违法乱纪记录；
7. 中标人派驻采购人人员编制：项目负责人1人、电工1人、保安8人、清洁工7人；
8. 中标人在进行物业管理工作期间，工作人员不得有偷窃行为，如发生类似情况，中标人必须赔偿采购人损失。

**二、商务要求**

1. **项目服务期限**
   1. 签定合同日期：自中标(成交)通知书发出之日起30日内。本项目的服务期限为自合同签订之日起壹年。
   2. 本项目为长期服务类项目，第一年为本次招标的中标服务期限，采购人可根据项目需要和中标人（成交单位）的履约及考评情况（不在本文件标注）确定合同期限是否延长，但最长不超过三年。
2. **付款方式**
   1. 每月10号为上月物业管理费结算日，凭中标人完税发票经审批后通过银行转账支付（如遇节假日顺延）。
3. **投标报价**
   1. 投标总价以人民币报价，为壹年的物业管理费用，包括但不限于：行政福利费用（含作业/管理人员工资、节假日加班费、员工年休假补助、辞工辞退员工补偿金、员工培训费、办公经费、交通运输费、员工食宿费等）、清洁费用、绿化管养费用、设备设施维护费用、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金等本项目涉及的一切费用。
   2. 特别说明：
      1. 中标人在履行合同期间须采取有效的安全防护措施，保证采购方人员、施工方人员及第三方人员的人身、财产安全。由于中标人造成的任何人员、财产等受到损害，中标人必须无条件给予妥善处理并承担相应的赔偿责任。中标人的投标文件中须提供安全承诺书（格式自拟）。
      2. 招标文件有不清楚或互相矛盾的地方，以采购人的解释为准。

采购人在发出中标通知书之前任何时候均有权根据评标委员会评审意见接受或拒绝投标、宣布招标程序无效或拒绝所有投标。对受影响的供应商不承担任何责任。