

政府采购项目 采 购 需 求

项目名称：中华人民共和国滨州海事局无棣物业管理服务项目

采购单位：中华人民共和国滨州海事局

编制单位：山东辰锐项目管理咨询有限责任公司

编制时间：2022 年 11 月 1 日

一、需求调查情况

/

二、需求清单

（一）项目概况

本项目为中华人民共和国滨州海事局无棣物业管理服务项目，本项目 1 个包。

（二）采购项目预（概）算

预算：445000 元

（三）采购方式：竞争性磋商

（四）采购标的情况

1、技术要求

- 1、负责无棣海事处业务用房(北海新区办公点、东风港办公点)、职工宿舍、院落的安保和秩序维护以及日常清洁；
- 2、负责职工日常用餐及节假日值班用餐；
- 3、负责餐厅食品及内部安全工作管理；
- 4、负责相关设施设备的日常维修维护维护等；
- 5、负责园林绿化养护；
- 6、负责相关档案资料的建立与管理；
- 7、负责疫情的防控工作；
- 8、负责根据甲方需求做好相关活动的代办及服务。
- 9、服务期限为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。
- 10、拟投派的服务人员需满足本项目的基本要求。

2、服务要求

- 1、服务总体要求
 - 1) 有效投诉率低于 2%；
 - 2) 有效投诉及时处理率达 100%；
 - 3) 随时抽查，服务合格率 100%；
 - 4) 人员行为规范，民意测评满意率 95%以上。

2、服务标准及质量

（一）安保、秩序维护服务标准：

1.秩序维护人员统一着标准服装，形象良好，熟悉工作环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。

2.实行 24 小时值班及夜间巡逻制度，巡逻次数要达到平均每小时 1 次。

3.结合单位特点，制定安全防范措施并在安保人员执勤处所上墙。

4.进出单位各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

5.单位内部车辆需停放在指定位置或车库，并在秩序维护值班处登记造册；车内严禁放置贵重物品，如有丢失不承担任何责任。外单位人员出入，要事先征得客户同意，否则不允许进入单位，保持院内秩序良好。来客机动、非机动车辆停放整齐，车主自觉停车落锁并停放在指定位置。

6.巡检辖区内各类设备、物品有无移动、损坏等可疑情况。发现情况异常时，应立即查明原因，及时报告单位领导和公司。

7.执勤时要随时查看是否有可以陌生人徘徊、窥视或可疑声响，并对形迹可疑人员进行查询。严禁物业人员私自带领外来人进入物业管理区域玩耍、参观、拍照。

8.爱护单位的附属公共设施设备，如发现出现使用故障，及时向单位主管部门汇报；

9.熟练掌握各种灭火器材的使用方法及火灾处理程序。发现火警时，立即报告带班员并迅速报警，就近采用灭火器进行扑救。

10.做好报刊分发，国旗、局旗升降工作，做好交办的其他临时性工作。

11.不出现被盗、火灾的事故。

（二）保洁服务标准：

1.仪容仪表：统一着装，发式整洁，佩戴标志齐全，表情自认可素。言谈举止：说话和气，行走干净利落有力，举止得体。礼节礼仪：文明、亲切、礼貌、服务热情。

2.工作要求：按照工作规程计划进行工作，工作认真细致，服从管理。

3.工具摆放：按照工作要求摆放在指定位置，无乱用乱放现象发生。

4.公共区域：8 小时动态清洁保持，保洁员 1 小时循环、动态 1 次清卫，地

面无积水、污物、烟头等垃圾。建立冬季铲冰、扫雪工作方案，做到清扫及时；对车辆上下坡道加强清扫，避免车辆事故；做好大风、沙尘天气后的保洁工作。做好门前“三包”的相关工作，包括清洁卫生工作、保护门前绿化，不乱扔乱倒、不乱贴乱画等。

5.楼梯：每天清扫、拖洗一次，8小时保洁，不间断对垃圾桶收集、清运；无烟头、纸屑等垃圾，干净整洁、无蜘蛛网。

6.宣传栏、匾牌：每月擦拭1-2次，保持清洁，无灰尘。无污迹、干净整洁无污渍、干净明亮。

7.扶手护栏：每日擦洗1-2次，保持清洁，无灰尘，无污迹、无污渍、干净明亮。

8.公共区域玻璃：每月擦拭1次，每日开窗通风，窗台每日擦拭1次，保持玻璃明亮，窗台干净，空气清新，无明显污渍。

9.固定垃圾桶：每天定时收取2次，内无积物，干净整洁无垃圾溢出或散落在地，日清日毕。

10.卫生间：地面冲刷、擦拖2次，保持无污迹、无杂物、无烟头、无尿碱、无积便、无臭臊味，垃圾袋不重复使用，不堆放杂物。

11.定期杀灭蚊、蝇、鼠、并做到无滋生源。配合卫生防疫部门对物业管理区域灭四害、爱卫会等部门专项消杀等活动。

办公楼内洗手间要求

水盆	每日用清洁剂清洗，其他时间进行巡视保洁
水龙头	清洁剂刷洗湿毛巾擦拭后，用干毛巾擦干使水龙头光亮
台面	用清洁剂刷洗，用干毛巾擦干
茶叶筐	茶筐内的茶叶倒入垃圾桶，清理茶筐干净后，摆在指定位置
地面	每日用墩布彻底定期擦拭，保持地面整洁无痕
墙面、镜面	定期擦拭，保持光亮整洁
墩布池	用适量瓷洁净对池内进行刷洗，清理干净后用毛巾擦干净，墩布池外侧用毛巾擦干
门	用湿毛巾擦拭，干毛巾擦干，保持光亮无痕

办公楼内卫生间要求

垃圾清运	每日定期清理垃圾，更换垃圾袋，将垃圾桶内外擦拭干净
清洁蹲便池	定时清洁、保持光亮整洁
地面清洁	定时清洁、保持光亮整洁无痕
附属设施擦拭	定时清洁、保持光亮整洁
擦拭地面	定时清洁、保持光亮整洁，不留死角
门、隔断的擦拭	定时清洁、保持整洁无痕
窗子擦拭	定时清洁、保持整洁无痕

（三）会议服务标准：

- 1.对会议室进行检查、保洁。
- 2.做好会议室的保洁、整理。保持会议室无尘土、无杂物、垃圾、果皮、纸屑；无垃圾、污渍、灰尘，干净整洁。
- 3.根据会议要求，对会议室进行通风和气味处置。
- 4.会议结束后，进行会后的全面保洁。
- 5.如无特殊情况，保洁员应在会议开始前准备好开会用水。

（四）职工食堂管理服务标准：

- 1.按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。
- 2.负责来餐厅用餐人员的带位和迎送接待工作。
- 3.仪容整洁，不得擅自离岗。
- 4.确保所有餐具卫生、干净
- 5.勤巡台，及时收撤餐具，勤换烟盘。
- 6.开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作。
- 7.协助厨师把好质量关。
- 8.做好餐前准备，餐后服务和餐后收尾工作。

（五）维修服务标准：

物业管理区域的零星维修项目，如：门、窗、锁具、办公桌椅、地板、清洗洁具、卫生洁具。供水、供暖、空调、供电、照明、应急设施的管道及线路小修。

维修要求：

- 1.严格执行各项规定和制度。
- 2.负责公共设施的额定期巡查、日常维护；负责对服务区域内的设备设施的

使用管理和维护保养工作；

3.严格执行“安全规程”，遵守各种规章制度，杜绝违反“安规”或危及人身和设备安全的施工、作业情况发生。

4.掌握设备运行情况和供电线路的使用情况。根据实际提出对线路及设备的改造建议，及时维修设施设备，提高设备使用完好率。发现问题及时上报。

5.如遇急修，应及时到达维修现场，发生事故时，应确保头脑冷静，严格按照操作规程及时排除故障。

6.接到维修通知后，应及时安排工程技术人员上门维修。应急事项 1 小时维修完毕，非应急事项半天内修理完成。

7.建立维修人员 24 小时值班制度，确保随叫随到，保证在第一时间处理维修事宜。

8.有关维修的材料费用由采购人承担，人工费包含在合同中，维修所需材料质量和价格由采购人审核，材料费用由供应商先行垫付，最终费用经采购人确定后按实结算。

（六）绿化服务标准：

有专业人员实施绿化养护管理；所有物业管理区域的植被、绿化、树木、花草的定期修剪、施肥、灭杀虫害、杂草清除、浇水等工作，确保各类植被良好的生产。对特殊植物需要进行专业养护。每季度至少修剪 2 次，保证绿化带期间无杂草、杂物。

【绿化面貌】

绿地内清洁、整齐。根据实际情况制定养护、补种计划，并按期实施。

【土壤绿化形状要求】

保持绿地土壤疏松、无积水，合理有效施肥，增强土壤肥力，改善土壤理化性状。

【病虫害防治控制】

应采取病虫害综合防治措施，病虫害对植物的危害性应控制在不影响观赏效果的指标之内。

（七）食堂安全规范标准：

1.严格遵守各项规章制度。

2.及时发现食堂内安全隐患（水、电操作、防蝇、防鼠、食品和蔬菜质量等）

提示合理化建议。

3.以做好食堂卫生为主，闲杂人员不得随意进出操作间。

4.严把进货关，对购进食品的质量加强监控，发现问题及时上报。

5.做好食堂卫生保洁工作，每日消毒（器具、餐具、空间）目之所及，基本无蝇。

6.食堂用餐具严格分类，做到专局专用。

7.食堂工作人员应加强营养知识方面的学习和研究，促进员工身体健康，认真履行安全工作职责，如因工作失误造成不良后果，追究有关人员的责任。

（八）疫情防控服务标准

1.严抓人员车辆管控工作。要加强出入要口管理，有条件的可暂时封闭出入口，实行主出入口进出。严格实行外来车辆和来访人员登记制度，做到“无事不进、有事受控进入”。加强从业人员管理，对于即将从其他疫情高发地区返舟的从业人员，要及时告知暂缓返滨；对已返滨的从业人员，要监督其自行隔离观察 7-14 天。加强从业人员防护工作，上岗前和换岗下班前都要进行体温测量，并登记备查。加强业主健康教育，及时劝阻小区居民自发组织的集中活动。

2.加强公共区域消毒工作。要每天对入户大堂、单元楼道、电梯、安全通道、地下车库等公共区域的地面、开关、门把手、电梯轿厢壁等进行 1-2 次的消毒，并在相应的区域做好消毒书面记录。

3.配合做好人员隔离工作。对居家医学观察人员，要根据属地政府要求，协助配合采购人做好规范隔离防控工作。同步加强隔离点周边区域消毒工作，每天至少消毒 1 次。

4.做好垃圾及废弃口罩处置工作。加大垃圾清运频次，定期做好垃圾桶的消毒和通风工作。按要求设置“废弃口罩专用”有害垃圾收集桶，引导业主集中投放，并做到“专桶使用，专业清运和日产日清”。

（九）突发事件应急处理标准

1.及时安全的做好水浸事故的应急处理；

2.及时安全的做好供电事故应急处理标准；

3.及时安全的做好中央空调应急处理标准；

4.及时安全的做好消防事故应急处理工作标准。

（十）创城、职工活动服务标准

- 1.物业从业人员着装整齐，挂牌服务，文明礼貌。
- 2.在物业管理办公室或小区公示栏等醒目区域主动公示收费项目、收费标准、服务等级。
- 3.建立业主和使用人对物业服务的投诉、报修、求助、建议等各类信息的收集和反馈制度，并及时处理，有回访记录。
- 4.建立日常保洁、除四害、垃圾收集管理、非机动车停放等各项相关制度定期进行检查，消杀工作要进行相应记录。

（十一）协助采购人做好其他工作

注：服务期内协助采购人做好其他物业服务工作。

3、配置人员要求

配备团队人员齐全，具有相关职业技能，符合国家行业服务标准。

注：未列标准参照国家及有关省市标准执行，至少应达到《山东省物业管理服务质量规范》 二级及以上标准。招标文件所载明的部分服务质量标准如与该规范标准存在不一致之处， 按较高要求执行。

（五）技术商务要求

（1）商务要求

1. **付款方式：**分两次支付。签订合同后支付上半年物业管理费，2023 年 6 月份支付下半年物业管理费。
2. **服务期限：**2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。
3. **服务地点：**采购人指定地点。
4. **需满足的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：**
执行国家和行业有关标准和规范要求，满足采购人要求。
5. **需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**
达到国家标准要求或相关行业标准，满足采购人要求。
6. **需满足的采购政策要求：**

采购项目需要落实的政府采购政策：①《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定执行；②《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号），文件规定，在政府采购

活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策；③按照《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策④《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库【2004】185号）；⑤《关于环境标志产品政府采购实施的意见》的通知（财库【2006】90号）、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等相关法规及采购文件。

8. 需满足的服务标准、期限、效率等要求：

符合国家、省、市相关规范及其他相关专业现行规范。

9. 项目售后服务及验收标准：满足国家、省市相关规范及其他相关专业现行规范，符合采购文件相关要求，达到验收合格标准。

（2）其他要求

1、供应商工作人员的医疗、工伤、意外保险、治安等问题由供应商自行解决，与采购人无任何关系，住宿和就餐可与采购人协商解决。

2、供应商日常保洁所需的设备、工具、清洁剂等清洁用品费用由供应商承担。供应商负责疫情期间防控防疫物资配置及采购，相关费用需经采购人审核后据实结算。

3、供应商的保洁人员必须统一着装，服从采购人日常临时工作安排。

4、供应商的保洁人员必须遵守采购人各项规章制度的规定，绝对禁止保洁人员进入及动用与基本工作无关的区域和物品。

5、供应商的工作人员必须认真全面地履行合同内容，严格遵守采购人的一切规章制度，不得做有损采购人形象的事，不得损害采购人利益。

6、供应商应提供用工人员的履历证明材料，对于在合同期间发生的劳动工资纠纷、工伤事故、意外伤害、刑事案件等全部问题，由供应商承担全部法律责任和民事经济责任。

7、合同执行过程中因供应商造成的物品损坏由供应商负责赔偿。供应商人员的一切人身伤害及伤亡事故由供应商负责赔偿。采购人不承担任何责任。

8、本物业管理项目不得转包。成交供应商若达不到采购人要求的服务标准，采购人有权与其解除合同并另行选择供应商。

9、如对本采购文件有任何疑问或要求澄清，请按本采购文件的规定提出，否则视同理解和接受。

10、本项目所属行业为物业管理。

(六)、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1、采购人信息

名 称：中华人民共和国滨州海事局

地 址： 滨州市黄河十路 606 号

联系方式：0543-8191601

2、采购代理机构信息

名 称：山东辰锐项目管理咨询有限责任公司

地 址：山东省滨州经济技术开发区黄河十二路渤海十八路中海壹号
136-102

联系方式：0543-7666670、18766635888

3、项目联系方式

项目联系人（采购代理机构）：李衍法、杨可昕 （采购人）：张文花

电话(采购代理机构):0543-7666670/18766635888 （采购人):0543-8191601

2022 年 11 月 1 日