**采购需求**

**一、服务地点：**华庄街道原街道办事处、拆迁办、综合行政执法局、党群服务中心、华庄街道原成教中心、华庄街道文化宫。

**二、服务人员：**不少于11人，其中6名保洁人员,5名保安员。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **服务内容** | **岗位要求** |
| 保洁 |  负责各管辖区域的日常保洁管理工作。 | 初中（含）以上学历，政历清白。男性，45周岁（含）以下，女性45周岁（含）以下 |
| 保安员 | 负责党群服务中心、文化宫、成教中心内外保安服务。 | 初中（含）以上学历，身体健康，吃苦耐劳，政历清白。男性45周岁（含）以下，女性45周岁（含）以下 |

**三、总体质量标准：**

1.室内外卫生达标；

2.杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件，杜绝安全事故；

3.环境卫生、清洁率达95%；

4.服务有效投诉少于1%，处理率100%；

5.满意率95%以上。

**四、保洁管理、保安服务的总体规范**

1.上岗人员必须统一着装，佩戴工牌，仪表整洁。

2.制定完善的清洁细则，明确所需材料、检查方法等，并严格执行。

3.制定部门各岗位的责任制度。

4.建立卫生清洁的检查制度。

5.保持楼内公共场所的清洁。

6.提供全面的清洁、卫生、美化服务。

**五、卫生保洁、保安服务范围：**华庄街道原街道办事处、拆迁办、综合行政执法局、党群服务中心等处办公楼保洁；党群服务中心、华庄街道原成教中心、华庄街道文化宫等处保安服务。

**六、服务时间**

保洁：工作日7：30—16：00，星期六日轮休。

保安：党群服务中心7:30-16:00，做六休一；

文化宫和原成教中心24小时轮班。

**七、服务标准**

**（一）保洁质量标准：**

1. 大厅、侧门厅、专业养护及保洁：地面光亮，区域内无杂物、无浮尘、无顽渍、无蜘蛛网、无水渍和脚印。
2. 走廊、公共区域玻璃、窗台、杂物间及设备设施、指示牌表面：区域内无垃圾、无灰尘、无水渍、墙脚线洁净；玻璃无浮尘、手印、水渍；窗台、门及框无浮尘，无手印、无黑痕；垃圾清理时，杂物间整洁，无杂物，无异味；对楼内公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消杀。
3. 卫生间：整洁卫生、无异味、无杂物、无灰尘、无水渍、地面无脚印、池内无积垢；垃圾筒清理及时；灯光控制合理；消杀毒及时有记录。
4. 电梯轿厢：轿厢及层门无灰尘、无手迹。
5. 工作室及仓库：干净整洁、卫生；物品摆放整齐、符合安全规定；制度齐全。
6. 外场、道路：地面无有色垃圾、无堆积物无积灰、无积水和淤泥、无阻塞；指示牌（包括招牌）、消防栓：无污迹、无积尘；做到每日清扫两次，巡回保洁。
7. 垃圾、废弃物：做到按规定堆放；保持常年干净、清洁、无积水、无异味。

**（二）保洁服务要求：**

1．门庭、大厅、走廊、电梯、楼梯的保洁要求

（1）每日循环清扫地面垃圾，清除台面、地面的污迹，每周彻底清洗1次，平时发现污迹及时处理，大厅地面每日至少拖地2次，推尘3次。

（2）每日抹净门厅玻璃，每周彻底清扫1次，保持玻璃干净明亮，无手印、无水印、擦净门框、柱子等灰尘。

（3）每日抹净大厅内指示牌、告示牌、显示屏、接待台等，抹净各处、金属框、花架，使其无积尘，每周彻底清除沙发下、茶几下等各处卫生死角。

（4）大厅各处金属包边、告示牌支架等，用金属清洁保养剂擦亮，保持无手印、无氧化痕迹、无锈渍，每日擦1次。

（5）每日擦风机口、灭火器1次。

（6）用干燥尘推保持石材地面无脚印、无灰尘，使其起到防划伤、防污渍渗透的效果。

（7）垃圾不能满过筒身之际的1/2。每日清倒垃圾2次，及时更换垃圾袋，及时处理垃圾筒上面的痰迹，使其外表干净、光亮、无满溢垃圾的现象。

（8）对大厅、电梯厅及走廊 地面视其光洁度，使其干净，光亮照人；电梯门壁、轿厢四壁每天擦抹2次，每半月保养1次。

（9）每日清扫拖净电梯轿厢地面，抹净内外壁，保持无手印、污渍、无灰尘。不得留有污渍、残留清洁剂等，水分要彻底吹干，定期用不锈钢光亮剂进行保养，减少氧化的程度，保持电梯干净光亮、整洁。

（10）每日擦净大堂墙壁，使其光亮，保持风口、天花板器洁净，保持无积尘、干净。

（11）每日擦抹门厅、大厅正门多次，保持无灰尘、无污渍、无水迹。每周清理1次大楼内的装饰品的积尘，保持清洁。

（12）玻璃每周彻底清洁1次，平时发现手印、污迹等及时擦净（室内外玻璃三米以下）。

（13）擦净楼梯扶手，拖净楼梯，眼见手及之处，经常抹尘，保持清洁。

 2．洗手间保洁要求

（1）拖洗所有卫生间地面，抹净洁具、门框、墙身，每次循环多次，保持无灰尘、无垃圾、无异味、无手脚印、无污渍等。

（2）洗手间隔板、烘手机、纸盒每天擦抹1次。小便池、厕位、水池1小时冲洗1次并消毒，整体卫生间全面消毒每月1次。镜面、台面、洗手盆每天清洁4次。上班时间每半小时巡视1次，发现污迹、水迹、积水、头发、手印、便迹、异味、报纸等及时处理。

（3）每周1次全面清洗墙面瓷砖，地面用清洁剂刷洗，天花擦净，灯具、风口抹尘，保持干净，无污渍。卫生间地面每天拖地至少4次以上，每天冲洗1次，保持地面干燥。

3.外场保洁要求：

（1）每天清扫道路、停车场、绿化带的地面两次，每小时巡视一次，发现垃圾、落叶、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洗，保持外围干净、整洁。

（2）按照各区域地面卫生标准要求要随时进行清扫。

（3）绿化带重点巡查，及时清扫果皮、废纸、杂物等垃圾。

（4）及时收集各类垃圾，堆放在指定地点。清运时密封装置，确保无飘洒和漏水现象。及时清洗垃圾筒筒身，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢，每周使用消毒剂进行彻底消毒，使蚊蝇鼠无滋生源。

（5）保持路牌、标识、消防箱、电表箱、水表箱、外围灯柱、音响等物体表面上的清洁，及时处理违章乱贴，乱画的海报、小广告及污迹。

（6）每周清除一次卫生死角，水管处、下水道口、排水沟、水池、雨水槽内阴沟、污水井等地方，确保其内无杂物。

4.露天停车场保洁要求：

（1）每日清扫地面垃圾杂物，车上抛出的垃圾物要及时清理。保持保洁区域无垃圾杂物、无积水、无明显泥土、整洁，每月用清水冲洗一次地面。

（2）雨天增加清扫力度，发现泥土及时清理，晴天用清水将地面清洗干净，雨天注意清理通道口集水沟、井内的杂物。

（3）及时清倒垃圾，将垃圾运到指定地点。

（4）每周彻底清除露天停车场的死角（包括通道口集水沟、井），对油污较多的车位地面进行特别处理。

（5）清洁中发现车门或车窗、车灯没有关好，应及时通告车库保安值班人员，以便得到妥善处理，并将此事汇报保洁主管。

5.其他保洁要求

（1）完成突发性事件造成的保洁工作，配合做好防汛、防台风、防冻、防火等突发事件的应急处理。

（2） 每月至少组织1次全员参加的培训活动，培训时间不小于半个工作日。

（3）每半年进行一次卫生死角清扫和大检查工作。

**八、其他要求：**

（1）国家法定节假日（元旦、春节、清明、“五一”、端午、“十一”、中秋，合计11天）加班费及高温费等包含在投标报价中。投标报价中含工具和各类耗材成本、人员工资、社保费用、行政办公费用、人员意外险和所应承担的税费等中标方所涉及的一切相关费用。

（2）卫生保洁所需的工具（包括保洁车）、清洁剂（全能清洁剂、玻璃清洁剂、高效洁厕剂等）、保安人员所需的统一着装（着保安服、系武装带，戴保安帽），保安人员配备的对讲装置、巡逻电瓶车、保安人员其他必备的安全护卫工具及警用器材，均由中标人提供，所需费用包含在投标报价中。

（3）投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到的因素，一旦投标结束最终中标，总价将包定，不予调整。

（4）涉及国家政策性调整基本工资收入及一些政策性规定，由双方协商解决。

（5）报价中相关成本费用的测算及标准符合国家、省、市相关最新政策规定。

（6）员工工资、社保费用、税金、保险、加班费、高温费、福利津贴费等法定费用为不可竞争费用，须按规定计算并报出，投标总报价不可低于上述相关费用合计，否则投标文件无效。

（7）本次项目物业管理执行《中华人民共和国政府采购法》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等法律法规，中标人要严格履行投标书的承诺和物业管理合同的约定，接受业主管理部门对物业管理日常工作的监督和考核管理，如发现管理达不到约定要求，中标人管理服务水平下降、投诉多等现象，或物业管理单位管理中发生重大管理失误的，将依照法律程序按规定处理。

（8）中标人要根据项目特点，针对性地提出管理理念、方法、措施，要有针对性、可操作性。

（二）有关说明：

* 1. 投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素，包括最低工资标准及社保基数的政策性调整、一旦投标结束最终中标，总价包定，不予调整。
	2. 员工工资、社保费用、税金、保险、加班费、福利费等法定费用为不可让利部分（不可竞争费用），须按规定计算并报出，投标总报价不可低于上述相关费用合计，否则作无效投标处理。
	3. 中标单位应按照相关规定，与所有聘用人员依法签订劳动合同。
	4. 投标人必须在满足招标文件要求的基础上进行报价，如有服务偏离请于服务偏离表中说明。
	5. 服务期限：自合同签订生效之日起2年。
	6. 付款方式：实行先管理后支付，采购人在每月结束时根据中标人履行合同的考核情况向中标人进行拨付。
	7. 根据国家扶持中小企业的有关政策，在我中心组织的采购项目中标的供应商，如需要政府采购信用担保融资，请按锡财购【2013】5号文件执行。
	8. 中标供应商为残疾人福利性单位的，其《残疾人福利性单位声明函》将随中标公告同时发布，接受社会监督。投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

附件：

**物业服务考核表**

部门： 考核月份： 考核人：

满分：100分 得分：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位职责** | **工作标准** | **时间** | **月度考核****评分细则** | **分值** | **得分** |
| 1 | 内部管理 | 自身要求 | 具备清洁等环境管理方面专业知识，清楚各项作业流程、标准、质量要求。做好各项安全措施。 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-1分，否则0分 | 2 |  |
| 2 | 工作检查 | 对工作内容、工作质量实施监督，每日对保洁工作进行检查、填写检查记录，对不符合质量要求的进性督促整改 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-1分，否则0分 | 2 |  |
| 3 | 机器设备备查 | 检查保洁工作所需的材料、物料、工具器械、机器设备是否配置齐全、是否符合现场管理要求。 | 每月 | 符合2分，部分符合0.5-1分，否则0分 | 2 |  |
| 4 | 投诉记录 | 每月统计业主对保洁质量的投诉、表扬等，并统计满意度调查中的保洁工作满意率。 | 每月 | 符合2分，部分符合0.5-1分，否则0分 | 2 |  |
| 5 | 礼仪规范 | 服务礼仪 | 穿着统一工作服，仪容仪表符合要求；不得批衣、敞怀、挽裤腿，不得穿拖鞋或赤脚等。立岗要正规（不插腰、弯腰驼背、前倾后靠、四处晃动）；上岗精神振作、举止文明 | 持续 | 符合3分，部分符合1-2分，否则0分 | 3 |  |
| 6 | 服务原则 | 文明服务、礼貌待人，微笑点头，礼让客人。树立良好形象。 | 持续 | 符合4分，部分符合1-3分，否则0分 | 4 |  |
| **小计得分** | **15** |  |
| **保洁管理** |
| 7 | 路面工作 | 路面 | 地面无垃圾、杂物、积水，地缝内无杂草 | 持续 | 符合4分，部分符合1-4分，否则0分 | 4 |  |
| 8 | 垃圾桶 | 不锈钢垃圾桶内胆套袋，袋内垃圾不超过2/3，垃圾袋及时更换；无异味，地面无污渍；垃圾桶及垃圾桶收集点周边无垃圾堆放、污水横流、蚊蝇飞舞、异味过重现象 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-1分，否则0分 | 2 |  |
| 9 | 绿化带 | 绿化带无大量枯枝叶、无垃圾；绿化带及公共设施上无杂物悬挂 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-1分，否则0分 | 2 |  |
| 10 | 公共设施 | 路面设施：水景、路牌、标识牌、果皮垃圾桶、充电桩、宣传栏、外围灯柱、外围监控摄像栏杆等物体表面上的清洁 | 持续 | 符合4分，部分符合1-4分，否则0分 | 4 |  |
| 11 | 楼宇工作 | 大堂、公共楼层、消防通道 | 地面光亮、无垃圾污渍；快递箱表面无污渍、积尘；玻璃门窗（3m以下）无水痕、污迹；垃圾桶表面无污渍，垃圾不超过内箱2/3高度；天花板、墙角、风口、开关、灯饰无蛛网、积尘；消防箱表面无积尘；通道及楼梯间无杂物堆放 | 持续 | 符合8分，部分符合1-8分，否则0分 | 8 |  |
| 12 | 地下室、停车场 | 地面无垃圾、杂物、积水；挡车杆无积尘；设施表面无积尘；排水沟无杂物；通风管道无蛛网 | 持续 | 符合4分，部分符合1-4分，否则0分 | 4 |  |
| 13 | 电梯清洁 | 电梯内地面无垃圾、污渍，轨道槽内无杂物、砂砾；门、轿厢内壁、内外按钮无手印、无污迹；轿厢顶及风口无积尘；灯饰、广告牌无灰尘、污迹 | 持续 | 符合8分，部分符合1-8分，否则0分 | 8 |  |
| 14 | 卫生间 | 公厕内无异味、臭味；地面无垃圾、污渍、积水；洗手台无明显积水；镜子光亮无水迹、污迹；便器洁净无黄渍；纸篓套袋使用，垃圾收集2次/天，纸篓堆放不得超过2/3，及时更换垃圾袋，每天打扫4次 | 持续 | 符合10分，部分符合1-10分，否则0分 | 10 |  |
| **小计得分** | **42** |  |
| **持续维护管理** |
| 15 | 门岗管理 | 主门24小时有人值班，按要求立岗；交接班记录本整洁，无破损、乱涂乱画现象，交接班记录清楚 | 持续 | 符合4分，部分符合1-4分，否则0分 | 4 |  |
| 16 | 外来人员、外来车辆登记清楚、齐全；检查登记进入园区施工人员证件 | 持续 | 符合3分，部分符合1-3分，否则0分 | 3 |  |
| 17 | 物品放行要登记清楚、齐全，及时查验物品出门单；物品出门单及时整理归档（每天整理、每月归档） | 持续 | 符合3分，部分符合1-3分，否则0分 | 3 |  |
| 18 | 禁止小商贩、传销和无关人员进出、穿行与园区内 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-2分，否则0分 | 2 |  |
| 19 | 岗亭内物品摆放整齐，卫生整洁、干净；岗位放有报纸、杂志等与工作无关的物品；园区,写字楼大厦门口环境整洁、有序、通畅 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-2分，否则0分 | 2 |  |
| 20 | 巡逻管理 | 园区巡逻每两小时一次,2人一组；楼道巡逻夜班每两小时一次 | 持续 | 符合4分，部分符合1-4分，否则0分 | 4 |  |
| 21 | 巡逻要按设定的路线进行巡查；巡逻记录清楚、齐全，发现问题及时处理或上报管理中心 | 持续 | 符合3分，部分符合1-3分，否则0分 | 3 |  |
| 22 | 巡更点时间记录误差不超过五分钟 | 持续 | 符合3分，部分符合1-3分，否则0分 | 3 |  |
| 23 | 遇到紧急情况或业主紧急求助，要及时到达现场，并采取相应措施；接到监控中心报警信号，及时赶到现场处理 | 持续 | 符合3分，部分符合1-3分，否则0分 | 2 |  |
| 24 | 巡逻遇到陌生人员，及时询问，并请离开园区 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-2分，否则0分 | 2 |  |
| 25 | 车辆管理 | 外围车辆按位停放、排列整齐，无乱停乱放现象 | 持续 | 符合4分，部分符合1-4分，否则0分 | 4 |  |
| 26 | 行车通道、消防通道、非停车位禁止停车 | 持续 | 符合3分，部分符合1-3分，否则0分 | 3 |  |
| 27 | 车辆记录本记录清楚、齐全 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-2分，否则0分 | 2 |  |
| 28 | 突发事件处理 | 建立各类突发事件应急处理方案或流程（盗窃、匪警、火警、电梯困人、斗殴、精神病人、醉汉、突发性水濅、爆炸威胁、煤气泄漏、停水停电、台风等） | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-2分，否则0分 | 2 |  |
| 29 | 对各类突发事件应急处理方案或流程做好培训工作 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-2分，否则0分 | 2 |  |
| 30 | 各类突发事件应急处理方案培训记录完整 | 持续 | 符合2分，部分符合0.5-2分，否则0分 | 2 |  |
| **小计得分** | 43 |  |
| **总计** |  |

具体考核工作由街道物业科负责，考核按照《物业服务考核表》，主要考核市场化运作的物业管理项目人员配备、环境卫生、秩序管理、专项工作完成等方面的情况。

月度考核

（1）月度考核费用占比：月度考核评分占当月物业管理费的70%，全年考核汇总12次。

（2）月度费用结算：实行100分制，如当月考核得分超过90分（含），不扣物业费用；如得分低于90分（不含），每低1分扣月度考核费用的1%，如得分低于80分（不含），先扣除当月月度管理费的10％，每低一分再扣除当月月度管理费的2％；如得分低于70分（不含），先扣除当月月度管理费的30％，每低一分再扣除当月月度管理费的3％。

季度考核

（1）季度考核费用占比：季度检查考核评分占3个月物业管理费的30%，全年考核汇总4次。

（2）季度考核费用结算：实行100分制，季度考核得分超过90分，不扣物业费用；如得分低于90分，每低1分扣季度考核费用的1%。