**德化法院物业外包服务招标内容及要求**

一、项目概况（采购标的）

1.1、本次采购项目为德化县人民法院物业管理服务，并按照国务院《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》等法规、政策的规定，对德化县人民法院物业管理服务进行公开招标，要求投标人必须具有独立法人资格，经营范围必须获得国家行政主管部门的许可。

1.2、投标人务必仔细阅读招标文件中所规定的，其中包括技术要求在内的所有细则。

1.3、德化县人民法院大楼。现有建筑面积约13000平方米。

 1.4、服务期限为一年。

**二、物业管理服务工作内容及人员配备**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行名 | 水电服务 | 保洁服务 | 消防值班服务 | 绿化服务 | 项目经理 | 人数合计 |
| 计划人数 | 1人 | 3人 | 2人 | 1人 | 1人 | 8人 |

注：投标人配备的80%（含）以上服务人员工作经验应达到2年以上，保证男性、女性不超过52周岁。

**三、服务基本要求**

**1、人员管理标准**

1.1投标人指派项目经理负责现场物业服务管理和协调。主要负责人员招聘，严格人员选拨和录用，把好人员准入关，已录用人员的简历、培训、持证情况等资料应报备采购人，采购人有权对服务工作人员的录用资格进行审查，不符合要求的不予录用。

1.2投标人力求保持人员的相对稳定，一次性调配人员不得超过总人数的20%，项目经理调整应事先征得采购人同意，因未能履行人员储备或因人员调整影响工作质量和进度的，采购人有权追究投标人的赔偿责任。

1.3投标人负责服务工作人员的人员管理、业务培训、日常业务指导等工作，应按照采购人要求对服务工作人员进行保密、安全防范等方面的教育管理，服务工作人员上岗前必须经过培训和考核，人员变动应征得采购人同意并及时将相关信息报送相关部门。

1.4服务劳动用工必须符合国家的相关规定，投标人与服务工作人员签订劳动合同，及时支付劳动报酬，并按照国家相关法律规定为招聘人员缴纳各项社会保险和住房公积金。服务工作人员在采购人工作期间产生的所有用工风险均由投标人承担。投标人与服务工作人员发生任何的经济、法律纠纷和人身损害赔偿等，由投标人自行解决。

1.5服务工作人员工作期间统一着装，必须遵守采购人的相关制度，如：作息制度、场地制度、就餐制度及采购人拟定的其它制度，不得以采购人名义从事任何其他活动。

**2、服务人员要求及服务标准**

2.1保洁服务内容与标准：

（1）公共部位每日清扫不少于两次，每隔一小时巡扫一次；瓷砖地面每日擦拭不少于两次。大理石地面光亮、干净无污迹；水泥地面目视无烟头、废纸、果皮等垃圾，无积水、无尘土、无痰迹；

（2）会议室每日巡扫一次，如有会议，应在开会后及时清洁。桌面清洁无灰尘，玻璃窗无灰尘、水迹，桌椅摆放整齐；

（3）法庭不定时清洁，每次开庭后应及时清洁，做到法庭内干净整洁，无烟头、废纸、果皮等垃圾，垃圾袋及时更换；

（4）卫生间的清洁：墙面目视光亮、整洁。地面、便槽无异物。台面无水迹，及时更换避味剂，无异味；

（5）公共墙面：内墙面每周清洁一次，每日巡扫污染处；天棚、墙角每周除尘、除蜘蛛网。墙面光亮无污染，凹凸处无明显灰尘，无蜘蛛网，墙面目视光亮、整洁；

（6）垃圾桶每日清洗一次并套上垃圾袋，摆放在指 定位置，箱桶外壁干净无污迹；

（7）楼梯扶手每日用清洁毛巾擦拭，无尘、无明显污染；梯级每日清扫，每周擦拭，目视干净无垃圾；

（8）电梯每日用清洁毛巾擦拭，不定期使用电梯专用清洁剂擦拭，不锈钢面光亮；地毯每两天更换一次。

（8）宣传栏、指示牌两天擦拭一次，玻璃明亮，不锈钢面光亮，宣传栏内无积尘；

（9）广场、道路每日清扫一次，每隔一小时巡扫一次。目视干净无杂物，无积水和杂草；

（10）大楼内的环境保洁应达到国家建设部物业管理保洁的一级水平，保洁目标是达到对清洁要求程度最高的客人的审视标准，不产生卫生死角。要求保洁对象无杂物污迹、灰尘、臭味、异味、积水等。

（11）配合文明县城考评工作。

（12）物业公司应自行配备必要的卫生保洁工具和消耗用品。

（13）业主交待的其他事情。

2.2消防监控人员服务内容与标准：

2.2.1消防监控室值班

（1）每天24小时值守，每天班后18时至次日8时前，监控值班人员应及时确认各通道门、楼道、卫生间等公共区域电灯关闭，并对楼层进行布防布控。

（2）监控值班人员应熟练掌握监控设备的运转况及操作使用，做好监控设备的日常使用管理、运转登记工作，对设备异常情况要及时报修，发现异常情况在第一时间向办公室负责人反馈情况。

（3）若对技防设备操作不当造成损坏、录像资料丢失等事故，造成损失的，应按司法鉴定相应赔偿。

（6）夜间突发事件应负责与采购单位负责人汇报。

（7）日常应负责落实区域巡查、各类消防安全登记等相关管理制度。

（8）消控值班人员应参加过消防培训，能熟练操作并使用消防设施。

（9）其它：遵守各项规章制度，对非工作范围事项，不准随意打听、记录、传播；严禁在办公楼内发生不文明事情，不准超越职责权限；严格履行岗位职责，不准脱岗、空岗、睡岗、迟到、早退。

2.2.2突发事件应急处理

火警火灾：1、组织被困人员有序撤离火灾现场，同时拨打火警电话；2、疏散人员，救治伤员，协助消防人员进行救火；3、整理提供相关材料，做好工作记录，配合相关部门调查，总结经验及时向上级部门汇报。

暴力事件：1、报告监控中心，现场指挥及处理人员赶赴现场，其他需要人员到位；2、采取紧急措施，控制局势；3、若能控制，组织疏散；不能控制，拨打报警电话，求助救援；4、协助警方抓获暴力犯罪嫌疑人；5、整理提供相关材料，做好工作记录，配合相关部门调查，总结经验及时向上级部门汇报。

聚众闹事：1、报告监控中心，现场指挥及处理人员赶赴现场，其他需要人员到位；2、采取紧急措施，控制局势；3、若能控制，组织疏散；不能控制，拨打报警电话，求助救援；4、整理提供相关材料，做好工作记录，配合相关部门调查，总结经验及时向上级部门汇报。

车辆事故：1、拨打救护电话，同时报告监控中心，现场指挥及处理人员赶赴现场，其他需要人员到位；2、对伤员进行急救措施；3、疏散交通，保护现场；4、协助职能部门调查处理；5、整理提供相关材料，做好工作记录，配合相关部门调查，总结经验及时向上级部门汇报。

  2.3水电服务内容与标准：

房屋建筑日常一般性的维护和管理，包括：楼顶、内外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、宿舍等。

（1）综合楼公用设施和附属建筑、构筑物、室外附属设施、宿舍的维护和管理，包括但不限于食堂、道路、污水处理池、消防水池、地下泵房、配电房、消控室、沟渠、窨井、停车场、运动场、旗台、值班室、围墙等，同时包括日常瓷砖、地脚线脱落黏贴。

（2）对综合楼、宿舍水电进行日常管理和维修养护、水电维修，更换照明灯具、拉布线、更改公用设施设备线路，中水、自来水、污水处理泵日常维护保养，有能力实施的水路、水管抢修（不需要动用设备挖掘），水管油漆脱落、生锈保养。

（3）电梯、空调、消防设施（消防控制中心需设人员24小时值班）、供水、供配电系统、照明系统、机电设备、智能化设备等的日常维护、运行和管理，每天巡查电梯运行情况，并记录，发现不安全或异常情况及时向维保单位报修。

（4）根据房屋实际使用年限，按时检查房屋公用部位的使用情况，及时编制维护计划报管理部门，根据管理部门批复，积极组织有关人员进行维护、修理，并严格执行住建部颁布的房屋修缮管理标准。

（5）对房屋公用部位（包括食堂）水电、消防进行日常管理和维修、养护，确保泵房、配电房检查检修记录和保养记录齐全。保养、维修、更换零件所需材料费用由采购人承担。

（6）对公用设施设备进行日常管理和维护。建立公用设备设施档案（设备台帐），确保设施设备的运行、检查、保养等记录齐全。

（7）物业管理企业应指 定设备运行的管理人员进行定期巡护，发现设备损坏或故障应及时维修，如物业管理企业无法维修，应负责联系并督促厂家或设备供 应商维修处理。

（8）确保设施设备标志齐全、规范，对可能危及人身安全的设施设备应设有明显警示标志和防范措施；责任人明确，操作维护人员严格执行设备操作规程及保养规范；确保设施设备运行正常。对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

（9）设备房、配电房、水泵房保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。

（10）配电房和消控室：需24小时值班保养与维修。设备要保证完好，一旦出现故障要立即上报、立即维修。

（11）电梯、空调各种安全检查、审核证件齐全，一旦出现故障及时进行维修、保养。

（12）每日巡查楼梯通道以及其他公用部位的门窗、玻璃等，定期维修养护；路灯、楼道灯完好率不低于95%；

（13）定期巡查、维护办公楼消防设备，并做好记录。消防设施保持完好，定期启动泵房消防泵，检查消防管水压情况，并及时上报情况，保持消防通道畅通。

（14）接到急修通知10分钟到达现场，及时维修。

（15）对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时应及时报告，并协助采取相应措施；如遇火警应配合保安人员做好报警、广播和组织疏散等事宜。

（16）发电机每月应启动两次，并及时更换柴油，保证发电机运转正常。

2.4公共绿化服务内容与标准：

（1）修剪：整形树修剪：保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过2—4cm；枯枝剪除，剪下的树叶及时清除，一年二次。一般树木修剪，必须按美观原则，随时进行。

（2）松土：结合施肥进行，深度在10厘米以上。一年二次。

（3）施肥：在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土。

（4）病虫害防治：视病虫发生情况及时进行。

（5）扶正加固：由于各种原因，行道树或其它乔木树干倾斜度超过10％以上的必须予以扶正。确实难以扶正的，要加以支撑防止加重倾斜。在台风来临之前，及时做好抗台准备工作，对易倒伏的树木予以支撑保护，已被台风倾倒的树木，在10天内予以扶正。

（6）布置:应在广场楼梯两侧布置花坛，花坛种植图案美观，密度合理，时间适宜。如有枯萎或应业主要求，应免费及时更换。

(7)灌水:根据盆景生长习性，及时浇水。

 (8)修剪：绿篱修剪：保持篱面基本平整，大部分枝条长短差不超过2—4cm，枯枝剪除，夹于绿篱间杂树及时清除，剪下的枝叶及时清除，一年三次。

 (9)施肥：及时松土施肥。低矮花灌木花坛施肥：一年二次。秋季修剪后施肥一次，春季花前一次。

 (10)病虫害防治：视病虫发生情况及时进行。

 (11)其它:自行清除修建草木等产生的垃圾

（12）保持现有盆栽观赏性，如有枯萎或损坏，应免费及时更换。

**3、工作方法、服务标准**

工作服务人员的工作方法、服务标准必须严格参照采购人有关管理规定执行。

**4、服务响应及服务标准**

4.1投标人建立完善服务服务响应体系，包括服务响应时间、服务响应方式等，对采购人提出的业务服务需求进行及时、有效的反馈和处理。

4.2投标人建立与采购人月度、季度例会等定期沟通机制，解决存在的问题。

4.3投标人按月提交服务服务工作报告，以便采购人及时了解工作情况。

4.4投标人接受采购人对其承包业务的工作指导和工作要求，对采购人提出的有关建议，按照采购人要求调整、优化所提供的服务，并在规定时间内予以书面答复。

**5、服务时间及计划标准**

后勤服务实行不定时工作制，根据实际需要及相关作息时间进行安排，确保后勤保障工作正常运行。

**6、行业规范标准**

后勤保障各岗位人员提供的服务，符合行业规范要求。以上消防监控员、水电工等必须持证上岗，其它各岗位必须定期进行职业技能培训。

**7 、技术培训标准**

投标人负责服务人员的业务培训工作，制定培训方案，并根据方案定期组织职业技能培训；按照采购人要求对服务人员进行保密、安全防范等方面的教育管理。服务人员上岗前必须经过培训和考核，考核通过后才能上岗。

**五、代收发公司信件、包裹、报刊的管理。**

**六、物业档案资料的保管。**

在日常管理中建立和收集相关资料，并将资料的收集形成制度化。

**七、负责做好业主临时交办的事务，包括会场布置及办公家具调整等。**

**八、其他要求**

1、投标人的投标服务必须符合国家对有关服务的相关标准的规定。

2、投标人提供的服务能够至少达到以上要求，同时明确详细的服务方案。如有遗漏，投标人应予以补充，否则，一旦中标将认为投标人认同遗漏部分并免费提供。

3.由中标人负责与电梯维保公司签订维保合同，维保服务费及电梯年检费用由中标方负责支付。

4、日常保洁所需的工具、保洁用品等由中标方负责。

**十、考评方案**

中标供应商应由采购人的考核小组组织按月度督查和考核（详见附表一、“**德化县人民法院物业管理月度工作考核表**”），每月统计一次，作为当月物业管理费支付依据

**附表一、德化县人民法院物业管理月度工作考核表**

**月度：20  年  月       考核单位：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 |  |
| 一 | 服务态度 | 1、制定各岗位工作职责和标准，并有具体落实措施和考核办法。有月度和周工作计划和完成工作总结。 |  |
| 2、员工统一着装、挂牌上岗，服务语言规范，态度文明、亲和；举止得体、无粗话、无和工作人员争吵的等不端行为。 |  |
| 3、有报修电话，报修程序，接受服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，小修在当日解决，不能当日内解决的，必须制定解决期限，每次维修有回访制度和记录。 |  |
| 二 | 设备管理及零星维修工作 | 4、对房屋及设施存在的问题，保质保量完成维修。维修所需材料费用由采购人统一提供。 |  |
| 5、发电机每月启动2次，及时更换柴油。 |  |
| 6、水、电、门窗、桌椅等，收到各科室的紧急报修，在15分钟内内达到现场并处理，小型维修，当日完成，不能当日完成的，限时完成。 |  |
| 7、制定设施设备的养护计划，记录设施设备的维护保养、运行记录，发现问题，在责任范围内的及时处理，超出责任范围的，上报法院。 |  |
| 8、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；公用部分门窗、灯具、开关功能良好；卫生间、水房等公共设施管理良好；经常检查消防器材设备，确保处于完好状态，发现问题及时报告。。 |  |
| 三 | 办公楼管理 | 9、做好办公楼的环境保洁工作，保持办公楼干净、整洁，按时开关门窗送关电；做好公共财产管理，杜绝丢失、损坏；做好秩序维护工作；做好各种会务协助及会议室管理工作；做好每次庭审协助及法庭管理工作；积极配合办公室的各项管理工作，创造整洁、文明、有序的办公环境   。 |  |
| 四 | 消防监控 | 10、实行24小时值班，严禁脱岗；上班时间着装整齐，无穿便装上班的现象，训练有素、言语规范，认真负责。有详细完整的交接班记录。根据采购人的需求，提供力所能及的帮助。 |  |
| 11、消防管理：严格按照消防相关管理制度，确保各项消防设施正常运转。 |  |
| 12、突发事件：突发事件应急处理 |  |
| 五 | 环境卫生保洁管理服务 | 13、公共部位、外围大理石地面光亮、干净无污迹；水泥地面目视无烟头、废纸、果皮等垃圾，无积水、无尘土、无痰迹；14、会议室桌面清洁无灰尘，玻璃窗无灰尘、水迹，桌椅摆放整齐；15、法庭干净整洁，无烟头、废纸、果皮等垃圾，桌椅摆放整齐；16、卫生间的清洁：墙面目视光亮、整洁。地面、便槽无异物。台面无水迹，及时更换避味剂，无异味；17、公共墙面：墙面光亮无污染，凹凸处无明显灰尘，无蜘蛛网，墙面目视光亮、整洁；18、垃圾桶套上垃圾袋，摆放在指定位置，箱桶外壁干净无污迹；19、楼梯扶手无尘、无明显污染；梯级目视干净无垃圾；电梯轿厢不锈钢面光亮、整洁。20、宣传栏、指示牌不锈钢面光亮，宣传栏内无积尘；21、广场、道路目视干净无杂物，无积水和杂草；22、四害消杀。每季度消杀一次，楼内基本无鼠迹，环境鼠患控制在国家标准范围内，环境基本无蚊蝇、蟑螂。23、大厅灯每年清洁一次。 |  |
| 24、公共区域和办公区域保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；院坝、扶栏、天台、门窗及办公设备等保持洁净；场地内无纸屑、烟头等废弃物。 |  |
| 六 | 绿化管理 | 25、物业管理范围内的绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；花草树木、盆栽长势良好，修剪整齐美观、无病虫害，无折损现象，无斑秃；绿地无纸屑、烟头、石块等杂物。摆放盆栽无枯萎等。 |  |
| 七 | 其他 | 26、接受法院综合办公室的管理，积极配合法院有关管理部门的各项管理工作，接受相关部门的监督、指导。 |  |
| 八 | 奖惩办法 | 由院考核小组每月月底进行考核，每项不通过扣除200元。 |  |
| 考核小组： |
| 院领导审批： |

德化县人民法院

2020年度物业外包服务报价表

本公司承若能完全按照德化法院物业外包服务招标内容及要求提供服务， 报价如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 报价（万元） |
| 1 | 德化县人民法院2020年度物业外包服务 |  |
| 总价：人民币 元（￥： 元）。 |

谈判供应商全称(加盖公章)：

谈判供应商代表签字：

日期： 年 月 日