

二、技术和服务要求

(一) 服务内容与要求

1、秩序维护

- 1.1、门岗值班管理。
- 1.2、防火、防盗、防灾、防事故等安全防卫。
- 1.3、水电设施使用情况巡视检查。
- 1.4、车辆停放与交通秩序管理。
- 1.5、配电室温度和消防水池水位的巡查监测。
- 1.6、与安全保卫相关的其他巡查管理。

2、设施设备

- (1)供水供电系统
- (2)配电室、智能化系统、消防系统等重要设施设备。

(二) 管理标准与操作流程

1. 秩序维护

1.1、服务范围：中心值班管理；防火、防盗、防灾、防事故等安全防范；水电设施使用情况巡视检查；环境卫生保洁质量监督检查；车辆停放与交通秩序管理；监控系统资讯监管；配电室温度和消防水池水位的巡查监测；与安全防范相关的其他工作。

1.2、管理标准：

(1) 队伍管理方面：按照规范化要求安全协管队伍，具体做到：

①协管员统一着装、统一标识、统一形象、统一培训，工作期间衣冠、佩戴整齐，形象符合规范。

②精神饱满，姿态良好，行为文明，举止端正。

③开展微笑服务，说话和气，待人礼貌，主动、热情、耐心、周到为采购人单位人员提供良好的、力所能及的帮助。

④工作责任心强，办事效率高。

⑤上班时间不得打闹、会客、玩电脑、玩手机、体育锻炼或从事其他与工作无关的活动。

⑥夜间执勤人员不得饮酒，不得留宿外来人员过夜。

(2) 管理制度方面：

①实行 24 小时全天候值守管理，建立门岗执勤、流动巡查执勤等制度；建立交接班管理、值班记录备查等制度。

②制定大楼围墙四周和大楼各楼层、停车场、设施设备等重要部位的巡查管理制度，做到巡逻线路、巡逻内容、巡逻节点、巡逻频次、巡逻记录五明确、五到位。

(3) 管理成效方面：

①无物业管理责任事故发生。

②供水供电无浪费、无故障等现象。

③确保采购人单位的集体财产、人身安全和正常的办公条件能够得到有效的保障。

④车辆管理停放有序，无外来车辆乱停乱放；主要通道、消防通道无车辆阻塞。

⑤出现突发事件能够得到及时的处置。

1.3、实施安排：

①所有协管员应在上岗2个月内，熟悉采购人单位各楼层办公单位分布、内部车辆、工作人员等基本情况，掌握准确信息，更好为采购人服务。

②值守岗设置在值班室，值班人员一要注重监控系统的电脑屏幕，掌握大楼室内外动态，妥善保存监控系统录像资讯，确保相关记录安全、完整。二要坚守岗位。

③当出现火灾事故，群体性上访、不明身份或其他冲击办公大楼等突发事件时，应启动应急响应预案，妥善做好处置工作。

④当出现危险情形时，应及时在其区域、地段、部位设置安全警示标志，确保生命、财产安全。

⑤负责本项目物业服务的负责人，应加强协管员管理，对交接班、出入登记、巡查记录等管理制度执行情况，每天至少检查两次，发现问题，立即整改；对所有的值班记录等档案资料应妥善保存，并列入档案管理范围。

2、设施设备

2.1、服务范围：

(1)主要机电设备包括：供水供电系统、空调系统、配电室和柴油发电机房设备、消防系统、智能化系统以及电信机房、排烟机房等相关设备。

(2)主要服务内容包括：巡查检查、隐患排除、求助及故障应急处置等日常管理。

2.2、管理标准：

(1)与设施设备相关厂家以及供水、供电、消防等重要部门或单位，建立沟通咨询和求助联系渠道，遇到故障或其他突发事件等紧急情况时，确保求助联系得了、隐患排除得了、故障处理得了、安全保障得了。

(2)建立巡回检查和定期保养等相关制度，规范检修操作流程，确保设施设备运行良好。

(3)消防等重要设备，严格按照规定要求进行保养和检验。

(2) 消防管理

①实行消防责任制管理，负责本项目的物业服务机构应履行消防管理责任，定期开展消防安全培训，其中对采购人单位人员的防火应急演练，一年组织两次；对派驻本项目的消防员、协管员、水电工等相关人员的消防技能培训，一年组织两次。

3、其他说明

3.1、上述分工，成交供应商在保质保量基础上可自行调整。

3.2、上述工作标准只能加强，不能削弱，否则视为违约。

3.3、以上表述如果出现错误或矛盾的，以专业规范为准。

(三) 运营管理

1、机构设置

采购人与成交人签订合同后，成交人应当立即组建服务机构，成立“萝城区公共卫生应急处置中心物业服务部”（以下简称“服务部”），负责本项目的日常经营管理和物业服务管理，保证合同履行到位。

1.1、物业经理配备

(1)服务部应当配备一名物业经理，负责物业日常运行管理和员工监管工作；负责突发事件应急处置的组织、协调与指挥；负责与采购人单位的沟通和协调。

(2) 物业经理应持业务熟悉，经验丰富，忠诚履职，具有较强的组织能力、协调能力和管理能力。

(3) 物业经理应当谦虚谨慎，认真接纳采购人单位的合理化建议和建设性意见，应当服从采购人单位的指挥和派遣（仅限于本项目的物业服务工作）。

(4) 物业经理如果存在责任心不强、管理不善或工作难于配合、办事效能低下的，采购人单位有权建议人事调整，未听建议，造成经济损失由物业公司承担一切责任。

1.3、服务人员配备

(1) 派驻本项目服务的员工，由服务部自行招聘或内部调剂。

(2) 服务部应当与员工签订劳动合同，确保合法用工。

(3) 服务部应当保证安全协管人员当班在岗人数不少于 2 人。

2、员工待遇

成交单位派驻服务部员工的工资福利以及发生工伤、疾病乃至死亡等情形，由成交单位自行负责，并承担全部责任和一切相应的费用。

2.1、成交单位派驻服务部的员工工资应高于漳州市最低工资标准，并严格按照合同约定的工资标准执行，确保员工的正常劳动收入。如果发现服务部无故拖欠员工工资，采购人单位有权暂缓应当拨付的物业管理金。

2.2、成交单位应按《中华人民共和国劳动法》的相关规定，对派驻服务部的员工缴交养老、医疗、失业等社会保险及意外伤害保险。

3、保安员证书

供应商需提供的材料包括：①保安员证书（证书数量不作限制）；②投标截止时间前六个月（不含当月）内任意一个月，供应商为对应保安员缴纳社保的证明材料作为佐证。

供应商承诺中标后能及时提供管理人员及各专业人员的资历、资格及上岗证复印件。

（四）违约责任

1、采购人单位将制定《漳州市人民医院业服务督查考评办法》，并根据考评办法不定期组织实施考评，考评分数与履约责任相挂钩。

（五）考核办法

采购单位每月对成交供应商的服务质量按以下内容进行考核，若有 3 个月（含）以上考核分值低于 80 分的，为评议不合格，采购方有权单方面终止合同，供应商在响应文件中须完全响应以上要求，否则按无效处理。

物业管理月度考核评分表				
项目	考评内容	分值	评分参考	得分
基础管理	建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的考核办法，及时做好制度上墙工作。	5	制度不健全扣 3-5 分。物业管理服务工作程序、质量保证制度，岗位考核制度等，每发现一处不完整、不规范扣 0.5 分，未制订具体措施扣 2 分，未制订考核办法扣 2 分；未做好制度上墙工作扣 2 分、未进行员工培训扣 2 分；	
	建立健全的档案管理工	5	档案管理不到位扣 3-5 分。每	

	作。制定保安等各项工作记录、巡查记录。		发现一次工作记录、巡查记录不完整、不规范扣1分。
工作方式方法与服务态度	及时与采购人沟通，对采购人安排的有关处理、联络、知会等要及时跟踪、落实及反馈。对采购人单位提出的合理建议或意见及时整改。	10	遇重大问题不报告扣5分，因沟通原因影响工作扣5分，安排事项无反馈、无结果扣2分。该整改的未整改，每一项扣1-5分。
合同遵守情况	成交单位组织机构健全，人员配备等符合合同和标书要求，技术人员持证上岗，员工身体健康、形象良好，工作规范，自觉遵守各项制度。	15	每日抽查，员工管理不到位扣1分。
安全考核	确保采购人的财产和物品安全，做好基础工作，防患于未然。在物业公司职责范围内一旦出现失盗失窃等财物损失的情况，成交单位承担全责，照价赔偿。应完善人员巡查登记表、巡查情况月汇总表、值班打卡等内业资料。完成消防演练任务。	20	未按规定巡逻或漏巡每次扣1分，值班记录不规范每发现一次扣1分，工作中言语不规范引起访客或内部人员有理投诉每次扣5分，违反安全管理规定视情节严重扣5-20分。下班时间应确保门、窗、灯等处于关闭状态，做好防盗、防火、防风、防雨、防雷工作，每发现一处不到位扣1-5分；采购人下班期间发现保安人员脱岗，或车辆维序不到位引起投诉视情况扣5-22分；出现失窃及重大安全责任事故，本项不得分；未按要求做好消防工作，未按要求完成消防演练任务，本项不得分。
总体评价意见			

(六) 技术响应要求

1、供应商应有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗，保证上岗人员熟悉业务流程，掌握岗位技能，遵守劳动纪律，规范文明行为，特别是对涉及安全方面的岗位，要进行重点培训、重点要求、重点管理、重点规范，确保无安全责任事故发生。

2、所有员工都必须体检，合格的才能上岗，并且每年应不少于一次体检。

3、供应商应当组织对派驻本项目服务的员工进行岗位培训。

4、成交供应商应建立健全日常巡查制度、管理制度、应急处理制度及自查自检制度。

5、未经采购人同意供应商不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

6、供应商提供的管理方案和人员配备方案必须满足采购人的实际需求，在工作内容和工作量不变的情况下，采购人不再支付因供应商方案不完整而引起的费用。

7、采购项目相关内容及要求中所述的保洁频率内容为最低要求标准，成交供应商应视污染程度随时增加保洁次数。

8、采购项目相关内容及要求中的各项服务内容未明确具体人员配备情况的，供应商应根据采购人具体情况安排相关人员，并明确每天到岗的各岗位的人员数量及配备情况。

9、供应商应根据项目管理的需要建立各种规范化管理制度、工作流程、考核制度及其他相关的工作制度。

10、供应商应配备所需的管理人员及各专业技术人员，供应商参与谈判时须明确所配人员结构构成、人员数量。入驻后及时提供管理人员及各专业人员的资历、资格及上岗证复印件。建立完善各类人员工作和业绩考核制度。

11、供应商须提供足够的作业机具，自行解决所需的日常工具和劳保用品，并能根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明工作。

12、供应商须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个物业管理体系安全、高效、有序和有计划地运转。

13、供应商有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

14、供应商须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。

15、供应商自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由供应商全部负责；成交供应商应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

16、采购人不接受供应商任何因遗漏报价而发生的费用追加，因供应商违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由供应商承担。

17、采购项目相关内容及要求中所述的内容及要求为最低要求标准，成交供应商应视具体情况提供相应服务。

18、供应商应根据本项目的特点，提供切实可行的管理方案、人员岗位和数量、人员招聘计划、人员培训计划，并承诺其方案将根据采购人的实际需要进行完善和补充，在工作内容不改变的情况下不得追加任何费用。

19、供应商须在响应文件中明确与采购内容及要求的正负偏离情况，如实填写技术和服务要求响应表。

（七）其他事项

人员配置表（共 10 人）：

岗位设置	人数	学历	年龄	性别	身高	基本要求、主要工作任务	备注
物业经	1	全日制大专（含）	50岁	不限	不限	有3年（含）以上物业项目经理管理经验，工作认真负责，责任心强。	

理		以上	以下			① 管理物业人员日常工作； ② 督促物业人员按时上岗； ③ 负责与采购单位沟通联系。	
保安员	9	初中 (含) 以上	55 岁 以下	男	不限	工作认真负责,责任心强,经过培训, 身体健康,无劣迹和犯罪前科。 ① 负责辖区的安全保卫工作;	

本项目人员数量配置为最低需求,采购方因工作需要,需供应商增加物业人员派驻到项目中,人员数量与物业费用是否增加,则需双方协商,签订补充协议。