# **第三章 服务需求及技术要求**

**一、项目概况**

安庆市疾病预防控制中心位于宜秀区石塘湖路57号和湖滨街18号，总面积约40000平方米，建筑物面积约11000平方米，包含安庆市疾病预防控制中心办公楼、检验楼、湖滨街门诊、车库、男女卫生间22间、门房等构成。安庆市疾病预防控制中心办公楼、检验楼、院内物业管理服务招标，具体包括保洁、安保、水电维护、仓库保管及垃圾清运等服务。

本项目招标采购限价：每年人民币贰拾伍万元整 (￥250000.00元/年)

**二、委托管理服务内容**

**1.室外管理**

1.1公共区域（道路、停车场、广场及绿化带等）保洁；

2.2垃圾的清扫、清运（外运）。

**2.建筑物管理**

2.1楼宇室内外公共部位清扫保洁；

2.2安全管理、卫生管理、水电管理；

2.3门卫（保安）24小时值守及门前广场三包；

2.4院内不定时巡逻；

2.5湖滨街门诊保安兼夜间代收费和公共区域卫生保洁。

**3.其他**

3.1负责中心疫苗仓库的登记管理工作（主要负责出、入库搬运、账目登记及库房卫生等工作）

3.2配合采购人做好举办的各项重大活动服务工作。

三、物业管理要求

1.总体要求

1.1物业管理方接受采购人职能部门的管理和监督；

1.2从事物业工作人员进入岗位后必须提供热情，认真负责的服务，满意率达到95％以上；

1.3自觉遵守采购人单位规章制度，按采购人各项管理要求实施物业管理工作，实行人性化管理。接受采购人的监督、检查和考核，对采购人职能部门提出的问题及时进行整改。

2.各项目具体要求

2.1卫生保洁、垃圾处理要求

2.1.1楼宇清扫保洁

（1）楼宇内设置垃圾篓，实行垃圾袋装化，及时清扫保洁，及时清运垃圾；

（2）责任范围明确到人，并定期开展检查、评比；

（3）楼宇内的走道每天至少清扫两次，并随时保洁。公共场地无纸屑、烟头等废弃物，楼道、楼梯、大厅干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头、杂物，大理石地面有光泽；会议室桌椅无灰尘、无纸屑等杂物；

（4）楼宇内、外公共部位的平台、阳台、窗台清洁无灰尘；

（5）公共部位墙壁无贴画、乱画、乱写现象，墙面每周定期打扫，保持干净、整洁；

（6）扶手、公共门窗、配电箱、消防柜等保持干净，无浮灰；

（7）定期对公共区域天花板、墙角进行清扫，要求无蜘蛛网、不掉灰；经常性对楼顶平台、雨水管口等清扫保洁，确保无杂物堵塞；

（8）负责中心领导办公室日常清扫保洁工作；

（9）公共卫生间每天清扫2次以上，保持通风、无异味、无积水、无便渍。洗手台面无水渍，纸篓随时清理，小便器内放置樟脑球，及时添置卫生间擦手纸、卫生纸、洗手液等；

（10）负责两个检验科实验器皿及时清洗和六间洁净实验室保洁、负责门诊部器皿清洗及样本送检；

（11）负责单位车辆及时清洗保洁；

（12）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、大厅、卫生间整洁；

（13）安排专人负责中心所有医疗垃圾及时收集至医疗垃圾存放点；

（14）捡拾物品及时上交，不得私自处理。

2.1.2公共场所清扫保洁

（1）院内每天清扫，保持无杂物；

（2）主次道路、健康步道、车库保持清洁干净无杂物，厕所要定期清洗、消毒保持无水渍、无异味、无便渍；

（3）办公楼外立面的玻璃雨棚、玻璃幕墙每季度清洗一次。

2.1.3垃圾清运

（1）院内所有垃圾日产日清（医疗垃圾除外），清运率达到100%，同时，负责垃圾存放点（箱）管理及日常消毒、保洁维护；

（2）外运垃圾必须政府指定地点倾倒；

（3）垃圾运输要密闭化，减少道路污染，做到车走地净；清理完垃圾，及时关好垃圾箱门；

所有清扫保洁需要的工具、用具及材料（含消毒液、清洁剂、垃圾袋、纸篓、樟脑球等）均由物业公司承担。

2.2建筑物管理及仓库服务

（1）定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率99%以上，发现问题做好记录并及时报告；

（2）管理人员熟悉采购人单位情况，包括办公室、卫生间数量，公共区域面积，办公人员的特征及其工作特性等；

（3）按采购人要求时间开放、关闭楼宇大门，做好清楼、关闭门窗、熄灯等工作；

（4）对进出人员进行登记，对可疑人员要询问检查，节假日和夜间禁止闲杂人员进出，并协助相关部门做好安全工作；

（5）加强水、电管理。负责采购人的日常水、电维修维护及停电时双路电源切换及柴油发电工作。水电维修维护在接到采购人通知后，必须24小时内安排水电操作人员到岗到位，特殊情况随叫随到；双路电源切换及柴油发电工作，必须在半小时内完成正常供电，否则造成疫苗损失照价赔偿。承担此项工作的人员必须持证上岗，所需维修维护材料由采购人提供。

（6）疫苗仓库(冷库)管理。库管人员一名，负责疫苗出、入库搬运、台账登记及库房卫生整理等工作。由于疫苗（冷库）存储的特殊性，库管作为特殊岗位，必须由采购人进行技能培训并考核合格后方能上岗，为保证库管人员的工作质量和合法权益，库管人员每月打卡工资不得低于人民币贰仟玖佰元整（￥：2900.00元），同时，库管人员必须履行以下工作职责和要求：

一是疫苗为特殊温度存储物品，自采购人通知时起，必须在半小时内完成出、入库搬运工作；

二是疫苗到货时间不固定，入库时经常需要非工作时间内搬运；

三是疫苗到货数量不固定，根据采购人通知，库管人员需自行解决搬运问题。

上述因素采购人在今后工作中将不再增加费用，提醒投标人予以充分考虑，因疫苗保管不当，造成疫苗损失的，由投标人照价赔偿。

2.3门岗（保安）人员管理

保安人员要持证上岗，熟悉保安工作职责及要求，年龄不超过55周岁，无犯罪记录，具有相应的管理能力。负责管理院内设施、设备与人员安全保卫工作及周边环境整治工作，做到依法值勤，措施得力，工作有效、可靠。

2.3.1门卫要求

（1）门卫实行24小时值班制度，交接班要填写交接记录；

（2）来人、来访实现登记制度，信访接待要引导至信访接待室；

（3）对进入的外来人员及车辆实行严格的审核登记，并告知其遵守单位的车辆管理停放制度；

（4）严禁收旧货、商贩、其他闲杂人员的进入，严禁宠物进入。保障大门及周边的公共秩序和环境卫生，做到门前“三包”，大门口保洁范围至市政道路；

2.3.2院内安全管理

（1）公共秩序维护。

（2）治安案件等突发事件应急处理（防火、防盗、防破坏、防灾害事故等）。

（3）杜绝因管理不善发生治安、消防等重大责任事故。若出现重大事故则应承担相应责任，并视情节予以1000元以上罚款。

2.3.3院内巡逻

（1）院内实行夜间不定时巡逻（自19:00时至次日7:00时），以维护院内的公共安全。

（2）积极做好治安防范工作，保障楼内等重点部位的财产不发生外盗。外盗的则由物业公司全额赔偿损失（外盗范围指门窗被撬、扭锁、破门破（扳）窗。内盗范围指门窗完好无损或因室内人员疏忽忘记锁门关窗）；

（3）制止院内乱刻、乱画、乱张贴、车辆乱停放等；

（4）门岗保安在巡逻点要做好巡逻检查记录。

四、人员配置要求

1.人员基本素质要求：

所有服务人员身体健康（上岗前提供县级以上医院体检证明）、品貌端正、诚实守信、工作认真负责，且须经必要审核把关，保证人员基本政治思想素质。物业服务合同签订前须提交全部管理及服务人员相关资料，谈判响应文件中确定的需持相关资格人员，一经确定不得擅自变更，且成交人须定期向采购人书面报告人员聘用情况。

本物业管理项目主要包括保洁、安保、水电维修管理、院内停车秩序、垃圾清运及冷库保管等项目组成。为保障采购人工作需求，具体说明如下：

2.人员要求

2.1人员数量

本项目须确定安保人员3人（含湖滨街门诊1人晚5:30-早8:00）；保洁人员3人；疫苗仓库保管1人；水、电工1人（可兼职）。

2.2人员具体要求

（1）**项目负责人（可兼任）。派驻的项目负责人应具有高中以上学历，年龄55周岁以下，具有行政、企事业单位物业管理工作经验。**

（2）保安人员。年龄不超过55周岁，男性；接受过岗位培训，统一着装，业务熟练，需持有效期内的保安员资格证（上岗前提供）；政治素质好无犯罪记录，工作态度端正，爱岗敬业，责任心强；

（3）卫生保洁人员。年龄不超过55周岁；接受过岗位培训，业务熟练，统一着装；政治素质好无犯罪记录，工作态度端正，爱岗敬业，责任心强；体貌端庄、身体健康（上岗前提供健康证）、外貌无明显缺陷；

（4）疫苗仓库保管人员。年龄不超过55周岁，男、女不限，具有初中以上文化水平，身体健康，无犯罪记录，工作认真负责；

（5）水、电操作工（可兼职）。年龄不超过55周岁，男性；接受过岗位培训，业务熟练，需持有效期内的电工作业资格证（上岗前提供）；政治素质好，无犯罪记录，工作态度端正，责任心强；

五、现场勘察

谈判响应人可到现场勘察，要对物业现场的地理位置、物业现场地上影响物业管理的因素以及困难条件进行周密的勘察和研究，分类、分项做出客观、详细的经费预算与报价。成交后、签订合同时和物业管理过程中，谈判响应人不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加物业经费的要求。

六、投标报价须知

投标报价包括人员工资福利保险、办公费用、卫生保洁易耗品及工具、垃圾清运处理、管理费用等。

（一）人员工资福利：指国家相关规定支付给员工的薪酬及缴纳相关保险费用；

（二）办公费：指在本项目物业管理工作中必须使用的办公消耗用品、质量记录表格、宣传费；

（三）保洁消耗品费用：所有清扫保洁需要的工具、用具及材料（含消毒液、清洁剂、垃圾袋、纸篓、樟脑球等）均在投标报价内；

（四）门前三包、垃圾清运和垃圾处理费在投标报价内；

（五）所有必备用品必须定时更新，保持随坏随换，常备常新。

**七、监督与考核**

**物业管理服务标准与检查考核细则**

月分值：100分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务标准内容 | | 评分细则 | 受检场地及扣分原因 | 扣分 | 检查时间 |
| （一）综合要求（15分） | | | | |  |
| 1 | 遵守各项规章制度和规定、严格执行操作规范。人员着装、在岗情况良好。 | 违规一项扣5分 |  |  |
| 2 | 每日、每周均安排巡检，并记录有《清洁日检表》、《卫生间清洁记录表》、《管理周检表》。 | 不符合要求一项扣5分 |  |  |
| 3 | 国家法定节假日配合业主做好大楼设备、设施检查工作，检查记录报业主职能科室。 | 不符合要求一项扣5分 |  |  |
| （二）水电维护、环境卫生、及冷库管理（50分） | | | | |  |
| 1 | 保持清洁区内垃圾一日一清，工作日内8小时不间断保洁。 | 不符合要求一项扣1-8分 |  |  |  |
| 2 | 卫生间：（1）门窗干净，无污渍、无灰尘；（2）玻璃镜面保持光亮、无水点、水渍、无污物；（3）台面、洗手盆、水龙头、无水迹、无杂物；（4）地面、墙面、隔断板、隔断门、排风口、灯罩、天花板无杂物、无尘土、无污渍；（5）马桶、小便池上下内外要求保持洁净、无污垢、无杂物；（6）垃圾适时清倒，垃圾袋适时更换，垃圾筒内壁及筒后墙面保持无污迹；（7）擦手纸、卫生纸、洗手液适时添补；（8）卫生间内无严重异味；（9）卫生间内设备完好无损，发现损坏及时报修。 | 不符合要求一项扣1-8分 |  |  |
| 3 | 大院内：（1）绿化带及院内无垃圾、无杂物；（2）院内地面无污迹、无污水、无表苔、无堆放杂物、无果皮、无烟头、无纸屑，指示牌等无污迹；（3）大院垃圾桶定时收集、倾倒，无满溢。 | 不符合要求一项扣1-8分 |  |  |
| 4 | 设施、设备间：各强、弱电井、消防栓内无杂物、明显灰尘； | 不符合要求一项扣1-8分 |  |  |
| 5 | 公共办公区域、公共走道、露台、停车场、活动室：（1）楼梯、扶手、过道、开水间、文印室等公共部位门窗、地面、桌椅、墙面、踢脚线、热水器干净，无污渍，无痰迹，无烟头，无纸屑，无果皮等杂物；（2）露台地面、无杂物、灰尘、烟头；（3）玻璃门、玻璃雨棚、幕墙无明显污渍、灰尘；（4）停车场地面无污渍、杂物、泥土等；（5）各区域垃圾桶每日定时清洁，无异味、蚊虫，满溢现象等。 | 不符合要求一项扣1-8分 |  |  |
| 6 | 水电维修维护：（1）每月分两次对物业管理范围内的水、电进行例行维护修理(含更换水龙头、各类下水、灯管、开关等)，特殊情况随叫随到；（2）负责业主单位双路电源切换及柴油发电机工作，要求必须保证半小时内正常供电。 | 不符合要求一项扣1-5分，（其中不能达到半小时内正常供电的，直接考核不合格） |  |  |
| 7 | 冷库管理：（1）疫苗出、入库台账登记清楚，库房卫生干净整洁；（2）疫苗出、入库搬运工作，必须在半小时内完成。 | 不符合要求一项扣1-5分，（其中不能达到半小时内出、入库搬运的，直接考核不合格） |  |  |
| （三）秩序维护及安全管理（35分） | | | | |  |
| 1 | 各岗人员工作时间不得溜岗；禁止闲杂人员进入楼内；禁止工作时间上网玩游戏； | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  |  |
| 2 | 院内实行24小时护卫值班；按时巡逻，记录齐全，巡逻不低于4频次，白天2次，夜间2次。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  |
| 3 | 对进出办公楼大院的车辆实行登记，并电话询问业主单位内部职工确认、同意后，方可进入楼内。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  |
| 4 | 对进出大院的车辆实行登记管理，并引导车辆有序通行、停放。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  |
| 5 | 实施24小时消防及安全监控，值班记录齐全。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  |
| 6 | 办公楼为无烟大楼，各办公区、会议室等严禁烟火，一经发现烟火立即向处置并向业主职能科室汇报。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  |
| 7 | 根据具体情况建立火灾、停电、停水、水浸等应急预案，事发时及时报告主业单位或业主相关部门，积极采取措施。 | 不符合要求一项扣1-5分 |  |  |

**注**：1、月考核70分及以上，全额拨付；低于70分的，每减少l分，扣除月费用的2%。

2、当月低于70分的，物业公司应根据采购人要求全面进行整改；连续2个月低于70分的，采购人有权立即终止合同。

3、年度考核以本年度月度考核的平均值进行计算。经采购人年度考核评分在90分及以上、且在服务期内，服务质量优秀，经采购人会议研究同意后，可续签下一年合同。

4、本项目采用固定价格，中间不予调整，投标时请考虑人员工资的提高、物价的上涨等多种因素，合理报价。