附件1

广东省人民来访接待厅物业服务项目采购需求

**《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，不满足要求的将导致报价无效。**

项目概况

**一、项目名称：**广东省人民来访接待厅物业服务项目

**二、项目类别：**服务类

**三、服务期限：**本项目采取一次采购三年沿用的方式，合同一年一签。根据供应商上一年度服务履职情况，续签政府采购合同。合同金额以财政部门年度实际预算安排为准。

**四、预算金额：**人民币160万元

**五、物业概况：**物业主体部分为来访接待场所(位于广州市越秀区东风东路749号冶金大厦1～5层广东省人民来访接待厅)，室内面积3200㎡、室外面积870㎡；附属部分为办公场所(位于广州市越秀区东风东路753-2号7～9层），室内面积2502㎡。

物业服务内容及要求

**一、总体要求**

★1.报价人必须严格遵守国家《保密法》有关规定和采购人提出的相关保密要求，与采购人签订《物业服务保密协议》，对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。(报价时提供承诺函)

★2.报价人必须根据行业规范、本项目物业特点，最大限度满足采购人需求，提供优质高效、安全规范的管理和礼貌热情、严谨周到的服务，为采购人创造安全、庄重、宁静、整洁、优雅的办公环境。(报价时提供承诺函)

★3.采购人对供应商重要岗位人员录用和重要管理决策有直接参与权、审批权，供应商有义务配合采购人做好对本项目的财务监督检查和审计工作，在特殊及紧急情况下，采购人对物业服务人员有直接指挥权。(报价时提供承诺函)

★4.报价人要服从采购人的指导监督，与采购人建立和谐、顺畅、高效的沟通协调机制，制订物业服务方案、建立各项规章制度、确定组织架构和人员录用时，要主动征求采购人意见，经采购人审核批准后方可组织实施，并自觉接受采购人每半年一次的检查考核。(报价时提供承诺函)

★5.物业服务项目分包和工程委托施工，报价人应根据采购人要求，严格履行管理(检查)义务，并要求保安人员、卫生保洁人员、工程设备管理人员各司其责，完成现场清洁、安全保卫、设施设备管理等工作，确保环境清静整洁，消除各类安全隐患。(报价时提供承诺函)

★6.报价人必须符合《保安服务管理条例》和《广东省保安服务管理条例》的相关规定，已经领取由公安机关颁发的《保安服务许可证》或承诺自开始实施本项目服务之日起30日内向所在地人民政府公安机关备案。(报价时提供承诺函或证书复印件）

★7.如遇特殊情况或紧急任务，报价人所提供的服务人员无法正常为本项目提供服务的，报价人应征得采购人同意后立即调派其他人员提供服务，不得出现缺岗或减岗。(报价时提供承诺函)

**二、服务范围**

（一）服务内容

1.物业公共部分的维护和管理。包括但不限于：委托物业的外面墙、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、卫生间、茶水间、杂物间、强弱电机房、水泵房、配电房、会议室、活动室、室外部分场地等的维护、管理、清洁和垃圾清运等工作。

2.物业公共设施、设备的维护和管理。包括但不限于：委托物业高低压电房、配电间、发电机、给排水系统、配电及照明系统、消防系统、水泵房、门禁系统、电梯、空调、室外照明系统、节能措施等的维护、管理运行工作。

3.负责各类大、中、小型会议的会务服务和楼层服务。

4.负责各种照明灯具、用水点阀门等的维护和材料更换；委托物业内单件物品的维修或者更换费用在300元（含300元）以上的（以发票为准），经报请采购人同意后，该维修或更换费用按零星工程结算。

5.负责委托物业区域内绿色植物的配置、管养的监督检查。

6.负责委托物业区域内的消防安全，对委托物业区域内的消防情况进行不间断的巡查监控，严防火灾的发生。

7.负责委托物业区域内车辆的有序停放和公共区域的安全保卫工作。配置安全监控、巡查巡视、门岗值勤等，保护公共设施、设备不受破坏，并做好安全防范工作，维护办公区域的公共秩序、交通秩序，使物业处于安全、良好的环境中。

8.负责水池、水箱清洗的管理和组织工作。

9.负责委托物业外立面的清洗养护的管理和组织工作。

10.负责办公家具的管理、日常修缮、维护和保养工作。

11.负责小件物品代发送、邮件（快递）的寄送（不含邮资）和收取、报纸杂志和信件的分发工作。

12.负责卫生间卫生用品的更换工作。

13.负责委托物业的公共环境卫生。包括但不限于委托物业区域的清洁卫生、垃圾的收集等环卫工作，以及区域内“门前三包”工作并与社区相关部门联系和协调。委托物业区域内的办公设备和家具等的清洁每周不少于一次。

14.清洗物业区域内的窗帘、床单被褥、毛巾等布草用品。

15.协调委托物业的业主单位对电梯的日常维护和保养工作，监督电梯的年检和日常维护、保养。

16.负责节假日外委托物业区域内的总值班工作。

17.采购人和报价人双方商定的其他委托服务管理事项。

（二）服务质量标准

1.环境卫生及保安工作管理制度标准完善，有完整工作质量考核记录。

2.所有员工态度热情，文明用语，服装整齐。

3.环卫设施齐全，保洁设备及工具完整，按工作程序对范围内的场所进行日常定期清洁和不定期清洁，做到按标准全天保洁。保洁用清洁剂应使用环保型清洁剂，对人体和物体无害。

电梯、物业室外部分空地、**各楼层办公室场地每天集中清扫不得少于1次，并随时巡查，保持清洁。**会议室、视频接谈室、活动室等场所，需在使用后及时清扫，保持整洁卫生。

**每天清洗活动室使用的毛巾等物品；定期清洗物业区域内各楼层办公室用窗帘、值班房床单被褥等布草。**

4.保安员按要求配备，排班明确，当班人员认真负责，不能出现漏岗、缺岗情况。

5.各项工作有完备的应急工作预案，如遇突发事件或突发检查时，积极配合采购人做好各项工作。

6.确保责任区域整洁、无杂物、无废纸、无果皮、无遗弃物，无砖石瓦砾，无卫生死角。物业外观：保持完好、干净整洁，没有乱画、乱张贴现象。

7.物业电梯、楼梯、消防疏散通道等出入口标识清楚，楼层指示牌及功能分布明确清晰、公告栏清理及时、各楼层房间标识准确。

8.绿化环卫：做好绿地、花木的保养和花草、树木的补种；确保花木鲜活，并与办公环境相协调。绿化草坪及时修剪养护，确保草坪平整、无杂草和无害虫生长。做好除“四害”工作。

9.运转设备按时保养，不出现锈蚀、卡死、超磨损等；给排水管道、消防管道定期检查，不出现渗漏、锈蚀。水泵、发电机等设施保证正常运作。按专业管理规范做好维修保养，保证水电设备的正常工作和安全运行。

10.物业内照明（应急照明）、公共场地路灯、泛光照明、公共设施、公共部位随坏随修。

11.定时开关公共照明，检查用水点阀门开关情况，杜绝长明灯、长流水现象。采取有效的节能措施，做好节能工作。

12.委托物业内设备故障急修：停水不超过2小时；停电不超过半小时；下水道、沙井堵塞不超过2小时。小修：报修半小时内开工。

13.配合采购人和专业维保单位定期检查消防系统、使之始终处于完好状态；配合做好公安消防部门的年检工作。

14.由报价人安排的保安人员应当遵守国家有关规定，在维护本合同物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害采购人及其他人员的合法权益。安排的保安人员应保证24小时值班，采取定时及不定时的巡逻方式，配备相应安全保卫防范设施，制定突发事件应急预案，尽力杜绝治安、刑事案件或其他突发事件的发生。

15.加强停车管理，使车辆停放有序，不出现交通堵塞现象。

16.协助督促委托物业业主对电梯按规定进行年检工作，并将年检中提出的整改要求及时告知采购人。

17.管理人员做到着装统一、文明礼貌、服务热情周到。

18.报价人向采购人作出的服务承诺及制定的服务细则，作为物业服务合同的组成部分。

服务岗位设置和人员配备要求

**一、岗位设置：**根据采购人日常物业管理要求，做好物业的各项管理和服务工作，岗位设置如下：

项目经理1人、服务员7人、保洁员8人、保安员5人、绿化工1人，合计22人。

**二、人员配备要求：**报价人对派驻的员工要符合相关法律法规要求，保证派驻的员工没有违法犯罪记录，具备拟担任岗位所需的资格条件和工作能力，并保持人员稳定，同时与派驻的工作员工签订劳动合同，依法购买各项社会保险和住房公积金。