**项目需求书**

本项目属于物业管理行业。

1、实质性技术需求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购项名称 | 数量和单位 | 实质性需求条款 | 原因说明 |
| 1 | 天津市西青区发展和改革委员会大院物业管理服务项目 | 1项 | 投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。 | 无偏离 |
| 2 | 天津市西青区发展和改革委员会大院物业管理服务项目 | 1项 | 投标人须承诺一旦获得中标，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险等、住房公积金等。 | 无偏离 |
| 3 | 天津市西青区发展和改革委员会大院物业管理服务项目 | 1项 | 投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。 | 无偏离 |
| 4 | 天津市西青区发展和改革委员会大院物业管理服务项目 | 1项 | 投标人须承诺至少有2名秩序维护人员持有消防类工作证书。 | 无偏离 |
| 5 | 天津市西青区发展和改革委员会大院物业管理服务项目 | 1项 | 投标人须承诺维修工持有《中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）》和《中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）》证书上岗。 | 无偏离 |

2、一般技术需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购项名称 | 数量和单位 | 需求条款 |
| 1 | 天津市西青区发展和改革委员会大院物业管理服务项目 | 6项 | **（一）项目背景：**天津市西青区发展和改革委员会大院物业管理服务项目包括区发改委、区市场监管局、区商务局、区国资委、区统计局、区武装部和投促局等七家单位，办公建筑面积为16388.52平方米，共有254名在职员工。本次社会化服务内容为：清洁保洁、秩序维护、工程维修、消防维保、电梯维保及餐饮服务。  **（二）岗位需求**  拟设立五个服务部门，不少于44名工作人员。具体为：  （1）办公室：项目经理1人，文员1人，库管1人，共3人。  （2）保洁部：保洁员11人，共11人。  （3）秩序维护部：秩序维护14人，共14人，至少有2位持有消防相关资格证书。  （4）工程部：维修工1人，共1人。  （5）餐饮部：厨师4人、面点4人、特色小吃1人、粗加工4人、服务员2人，共15人。  **（三）服务标准**  **1、清洁保洁**  （1）外场保洁  清洁要求：每天循环保洁。  清洁标准：庭院、广场地面清洁无废弃物。保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶。垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生。清扫及时，地面无积水、积雪。  （2）公共区域  清洁要求：每天至少一次地面保洁，每周末大清洁一次，其他部位循环保洁。  清洁标准：清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾。清洁所有出入口、大门及门牌；清洁所有窗户及指示牌。 清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面。清扫所有通风窗口；清扫空调风口百叶及照明灯片。拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户。清洁所有灯饰。 清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；清扫大厅天花板尘埃。擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施（包含外墙及玻璃幕墙的清洁）。  （3）卫生间  清洁要求：每日至少4次清洁，循环保洁。  清洁标准：无异味、镜子明亮无水印；地面墙面、顶部无尘、无污物、无杂物、无蛛网、无水印；云石台面洗手盆无污渍、无水印，不锈钢部位光洁明亮；恭桶及小便池无尿印、无杂物；隔断门无尘、无污物、无杂物；芳香球保持2个，用去2/3更换；垃圾桶应放袋使用，桶内垃圾不能超过2/3；设备无尘，无污渍；卷纸用去1/5更换，卷纸开头要折成三角形；灯具表面目视不得有灰尘；门窗、玻璃等不得有水印、手印等作为保洁完成标志。  （4）墙面  清洁要求：大清洁每周一次，每天进行保洁。  清洁标准：墙面清洁光亮，延长使用寿命，无明显痕迹。  （5）金属部位  清洁要求：选用专业清洁药剂，以保护金属表面。  清洁标准：表面无水印、无污渍、无锈蚀、无划痕、无手印、无灰尘，保持原有光泽。  （6）办公室  清洁要求：每组服务人员至少由2人组成，同进同出，同时进行作业。服务人员必须通过政审，政治可靠，有较强的保密、安全意识，组织纪律观念强。  清洁标准：  门、窗、玻璃：明亮、洁净；  地面：干净，无杂物；  墙壁、顶棚清洁：无尘物；  经常保持室内空气清新。  （7）消防楼梯及扶手  清洁要求：每天大清洁一次。  清洁标准：不锈钢：保持原有光亮，无灰尘、污渍。  （8）安全通道  清洁要求：每天大清洁1-2次。  清洁标准：  楼梯：地面无印痕、无积尘，无杂物；  扶手及栏杆：无积尘、无杂物；  照明、通风设备：无污渍；  门、消防设备：无污渍、无积尘。  （9）清洁保洁作业中涉及到的清洁设备、工具、耗材、药剂、卫生间客用品（洗手液、大盘纸）由中标人提供。消耗品应为符合国家卫生要求的环保型产品。  （10）中标方要做好保洁人员的安全教育培训，避免工作中产生安全事故。   1. **秩序维护**   服务要求：为办公楼（区）提供工作时间门卫服务，对来人来访进行登记、查验，信件、报纸收发，做好安全保卫工作；坚持24小时岗位值守；做好车辆停放指引，车辆摆放有序。  人员要求：  A. 无参加非法组织、黑社会、反动会道门组织等历史、品行良好，无不良习气，无行政，治安，刑事处罚史，无纹身。  B. 秩序维护员为采购人提供秩序维护服务工作，工作踏实、肯干，能吃苦耐劳，遵守法律、法规、规章制度，服从命令听指挥、熟悉业务内容，具备良好的业务技能，能适应采购人各岗位的值勤要求。退役军人或退役武警官兵优先。  其他要求：负责秩序维护人员的招聘、体检、培训、合同签订、日常管理、住宿、餐饮、服装、劳务费管理、伤/病/残急救与处理、警械配备等工作。  （1）组织秩序维护员按照采购人要求完成秩序维护服务工作任务。  （2）有义务接受采购人的工作指导、监督、检查和考核工作。  （3）秩序维护员必须具备专业护卫管理能力，建立健全的规章制度。  （4）秩序维护员必须进行岗前业务培训，经考核合格后到采购人地点上岗服务。  （5）秩序维护人员应24小时做好消防控制室值班值守，熟练操作消防设备，积极参加采购人组织的消防安全应急培训，提高应急反应能力；同时协助采购人做好微型消防站巡视工作。  （6）遇有下列情况之一，中标供应商应撤回其当事人：  A.玩忽职守者；  B.身体不健康或有其他原因不能适应岗位服务要求者；  C.违反采购人管理规定，不服从管理，屡教不改者；  D.有盗窃行为或勾结他人从事盗窃活动者；  E.有赌博、酗酒、嫖娼、打架斗殴、寻衅滋事和扰乱社会公共秩序者。  F.秩序维护员休假，中标供应商应提前做好值勤安排，不能空岗。秩序维护员因离职、辞退而缺岗，中标供应商必须在10天内补上缺岗人员。  G.中标供应商派出秩序维护员在采购人地点工作期间发生病、伤、亡等突发事件，由中标供应商负责处理。  （7）为办公楼（区）提供工作时间门卫服务，对来人来访进行登记、查验，信件、报纸收发，做好安全保卫工作。  （8）坚持24小时岗位值守，负责维持楼内秩序。巡查楼宇周边，防范安全隐患，包括栅栏门、公共设施等，防止不法分子撬窗入室作案。  （9）夜间每2小时按照一定路线机关大楼外围以及楼内进行巡逻，发现问题及时处理。  （10）中标方要做好秩序维护人员的安全教育培训，避免工作中产生安全事故。  **3、工程维修**  （1）保证机关大楼和指定区域电器设施设备的正常使用，安全运行。  （2）加强巡修检查工作，对所有电器设施设备的巡视每天不得少于二次。  （3）做好日常的维修维护工作，做到“当天故障当天排除”，如当天不能够彻底维修的，应向主管科室说明原由，并通知项目经理。  （4）厉行节约、杜绝浪费，做到领用材料的以旧换新，严禁将公物转送他人，每次维修时做好维修、器材消耗记录。  （5）保证调度电话畅通，无关事项不准占用电话，下班后不得关手机，有紧急任务应随传随到，不可延误，酿成后果应付全面责任。  （6）确保电器安全，严禁违章操作，严格交接班制度，问题未处理完毕时，不准进行交接班，保证值班室内外清洁卫生。  （7）巡视过程中，要衣着整齐、文明礼貌、服务周到，同时做好巡视记录。  （8）一般维修要在接到报修通知的20分钟内完成，故障排除要在接到通知的1小时内完成（下水堵塞故障应在2个小时内疏通）。对于不能在规定时间内解决的问题要及时向相关领导报告。  （9）维修现场要保持正规有序，维修完毕认真清洁现场。  （10）维修工具由中标供应商服务，日常维修所需灯具、门锁等耗材（300元以下）由中标单位负责。  （11）中标方要做好工程维修人员的安全教育培训，避免工作中产生安全事故。  **4、消防维保**  消防维保每月2次对消防设施进行全面巡检，并出具建筑消防设施维护保养报告书，对发现的间题告知采购方并负责协助采购方进行整改；每半年对消防设施进行检测并向采购方提交消防设施检测报告；负责院区室内室外消防设施系统的的日常维护保养工作。  **5、电梯维保**  保障电梯正常使用及应急保障工作，负责电梯全部维修费用，每月进行电梯巡检，建立检查档案，负责每年电梯年检相关事宜。  **6、餐饮服务**  （1）服务内容  为本项目公务人员254人提供早餐、午餐、晚上值班人员用餐及临时加班用餐（伙食标准为30元/人/天，其中财政负担27元，个人负担3元），每月按21.5天工作日核算。  （2）服务标准  1）菜肴搭配合理，营养膳食，适合大多数人的口味，并掌握好供应时间节点，按需操作和供应，减少浪费。  2）把好食品和原辅料卫生质量关，坚决杜绝不洁和变质食品及菜肴进厨房、上餐桌，发现质量问题，立即撤换，并进行调查、核实，及时提出处理意见和整改措施，消除影响，餐饮服务做到主动、热情、耐心、周到。  3）工作人员上岗着装统一，衣帽整洁，带好口罩，佩戴工号牌；不在食品加工区域和餐饮供应场所吸烟。  4）餐厅保持清洁，门窗光亮，空气清新、畅通；桌椅干净无尘，地面清洁，有饭菜打翻，及时清理；餐具严格消毒，无污垢，无异味。  5）发生投诉，虚心听取意见或建议，经核实后，及时整改，争取投诉者的谅解。  6）用餐人员增加和临时用餐人员产生的餐费，依据合同约定据实结算。  7）企业员工就餐费用由入驻企业按实际消费另行约定、结算。  （3）服务要求  1）餐饮采取自助式模式。  2）制定科学、合理、切实可行的餐饮管理服务方案。  3）餐厅管理以满足工作人员的餐饮需求为基础，通过建立有序运转的服务支持系统，提供优质、高效、经济、便捷的餐饮服务和人性化管理，与高标准的整体要求相适应。中标方要根据人员变化，及时更新、维修餐具，满足用餐需求。  4）建立食品卫生管理制度、原材料管理制度、设备管理制度、岗位职责、工作规程、工作计划、考核标准。  5）菜品样式多种选择，营养搭配科学合理，满足营养需求。具备开发各种饭菜花色品种的能力，满足不同层次就餐者要求。根据季节变化，不断创新出品和推出特色菜及点心。  6）为保证设备设施的正常运行，餐饮部各部门应配合工程部做好对设备设施的日常维护和保养，正确使用与维护厨房设备，加强日常管理，防止事故发生，严禁人为损坏。每日检查冰箱、案台、电源等的运转情况和卫生情况，每日对燃气灶具开关、燃气管、减压阀等设备定期进行安全检查。发现故障和安全隐患及时维修，确保燃气灶具安全使用。每年定期组织对食堂排水沟、下水管道等进行清理（清理费用由中标单位负责）。  7）餐（炊）具清洗标准和程序完善，保持餐（炊）具清洁卫生；控制好餐（炊）具破损率及洗涤剂、清洁物品的消耗量。粗加工区、冷藏室、厨房、面点间、洗碗间等各部位卫生责任明确，做到无污迹，无油渍，无异味。物品摆放有序、规范，建立并执行卫生包干制及每日检查制度。  8）贯彻执行食品卫生制度，抓好卫生和安全工作，加强安全保卫、防火教育，确保餐厅厨房安全。认真记录并保持仓库规定的温度、湿度，做到防火、防潮、防霉变。严格按照《中华人民共和国食品安全法》要求采购食品原材料，严禁采购腐败变质食品和过期食品。食堂工作人员必须保持食品和冰箱存放食品的清洁卫生。合理储存食品，做到餐具和食品生熟、荤素分开，防止食品相互交叉污染。  9）食堂内各种物品表面的清洁和消毒。地面：无污染，湿式清扫，有效消毒液溶液擦洗，每日2 次；墙面：无污染，清水和消毒液清理，每周1 次；操作间内物品表面：无污染，清水或消毒液清洗，每日1-2 次，卫生间：门把手、水龙头、门窗、洗手池、便池随时保持清洁，抹布、拖把明确标记，厨房和餐厅用品严格区分，不得混用，每次使用后冲洗消毒。便器清水冲洗后，使用洁厕灵刷洗外围，随时保持清洁。  10）接受卫生防疫部门不定期对食堂卫生进行防疫检查，接受采购方对原材料及成品价格的检查。  11）中标方负责每月及时购置燃气，根据需要进行病媒生物的预防控制及消杀工作，保证正常为全体工作人员提供健康饮食。  12）中标方要做好餐饮服务人员的安全教育培训，避免工作中产生安全事故。  **（四）伙食费用标准**  该项目就餐人数254人，每人每天30元的标准（其中财政负担27元，个人负担3元），按照每个月21.5个工作日计算。(餐饮标准详见附件1)。  **（五）人员保密要求**  1.上岗前的保密管理  一是签订保密协议书。中标供应商在人员上岗前和采购方签订保密协议。二是上岗前保密培训。由中标供应商组织培训后，保密办的领导对所有工作人员进行岗前资格审查，资格审查通过后并签订保密承诺书方可上岗。三是岗位要求。重点部门（领导办公室、文件资料室、会议室等）的服务人员应具有坚定地政治立场。  2.在岗的保密管理  一是制定保密制度。中标供应商必须针对重要服务岗位（保洁、秩序、维保、餐饮），制定相应的保密工作制度，制度必须包括责任、义务和奖惩等方面。二是建立信息档案。中标供应商应建立从业人员信息档案，对各类别人员分类管理，并在人员职位、岗位变动时，及时做好档案变更记录，便于保密办的检查和管理。三是开展保密教育。中标供应商应每季度或半年对从业人员，特别是为重点部门服务的人员，进行保密宣传教育。  3.离岗的保密管理  中标供应商在从业人员解聘、辞职前应与从业人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。  保证物业服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。  **（六）考核**  1、奖励标准  （1）在日常服务过程中，若物业公司因服务质量优异而受到甲方及主管领导的特别表扬时，则每次奖励5分。  （2）在甲方执行各种保障任务（含节假日）等活动中，若物业公司因物业服务管理有序、质量优良，为赢得良好声誉，则每次奖励3分。  （3）在处理院内各类突发事件（非物业公司管理失职引起的）的过程中，若物业公司表现突出，则每次奖励2分。  2、处罚标准  （1）甲方对中标人物业服务管理考核实行打分制，每月按照《物业服务管理考核表》进行考核，满分为100分。  （2）物业服务管理达90分以上为合格，不扣款。  （3）物业服务管理达低于90分的令其限期整改，整改不合格扣除当月物业费5%。  3、《物业服务管理考核表》详见附件2。 |

**附件1：餐饮标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐别 | 小菜 | 鸡蛋 | 特色小吃 | 主食 | 汤 | 主荤 | 次荤 | 素菜 | 水果 | 牛奶  （酸奶） |
| 早餐 | 8 | 2 | 2 | 4 | 4 |  |  |  |  | 1 |
| 中餐 |  |  | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 晚餐 |  |  |  | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |  |
| 菜单示例 | | | | | | | | | | |
| 早点 | 汤粥类 | 每日  必备 | 牛奶、豆浆 | | | | | | | |
| 粥1种 | 玉米粥、棒渣粥、八宝粥、小米粥、黑米粥、绿豆大米粥、红枣枸杞粥、银耳百合粥、皮蛋瘦肉粥、银杏百合粥、赤豆薏米粥、麦片粥、南瓜粥、蔬菜粥、山药粥等（不限于以上品种） | | | | | | | |
| 汤1种 | 西红柿鸡蛋汤、紫菜汤、瓜片蛋花汤、酸辣汤、醋浇汤、罗宋汤、羊杂汤、冬瓜丸子汤、疙瘩汤、杂菌养生汤、木须汤、粉丝全贝汤、青萝粉丝汤、菠菜蛋花汤、养生雪梨汤等（不限于以上品种） | | | | | | | |
| 主食类 | 每日  必备 | 茶鸡蛋、煎鸡蛋、鸡蛋羹、皮蛋、白水蛋、鹌鹑蛋、卤鸡蛋、虎皮鸡蛋、炒鸡蛋等（选二种） | | | | | | | |
| 主食4种 | 肉夹馍、家常大饼、葱花饼、椒盐大饼、麻酱饼、烧饼夹火腿、手抓饼、大饼夹鸡蛋、油酥烧饼、老豆腐、锅巴菜、云吞、煎包、窝头、双色花卷、馅饼、肉笼、豆沙包、蒸饺、茄夹、藕夹、素丸子、方便面  （不限于以上品种） | | | | | | | |
| 副食类 | 每日  必备 | 自制小菜4种：香葱豆腐、皮蛋豆腐、什锦豆腐、炝拌藕片、炝拌瓜条、拌双耳、浇油土豆丝、浇油豆芽、爽口萝卜丝、浇油海带丝、葱香豆腐丝、炝拌三丁、糖醋心里美、西芹果仁、酸辣土豆丝、辣白菜、蒜泥黄瓜、蒜泥茄条、蚝油生菜、炝拌洋白菜、八宝菠菜、素什锦、浇油苦菊、蒜泥皮冻、炝拌双花、西芹腐竹、咸鸭蛋、葱花鸡蛋、香葱鸡蛋、瓜丝鸡蛋、虾酱鸡蛋、酱牛肉、老火腿（不限于以上品种） | | | | | | | |
| 甜点 | 切糕、芋泥蛋糕、驴打滚、大理石蛋糕、春卷、白皮酥、麻团、虾片、布丁蛋糕、披萨等（不限于以上品种） | | | | | | | |
|  | 特色小吃 | 每日2种 | 煎饼果子、大饼鸡蛋、大饼卷圈、面茶、炸糕、鸡蛋灌饼  （不限于以上品种） | | | | | | | |
| 午餐 | 主荤  2道 | 炖菜  炒菜 | 红烧肉、回锅肉、红烧猪蹄、麻辣虾、大饼猪头肉、肘子、红焖羊排、家熬河鱼、酱香排骨、大盘鸡、排骨一锅出、黄焖鸡、红焖牛肉、盐水大虾、咕咾肉、糖醋鸡柳、孜然羊肉、杭椒牛柳、羊蝎子、老爆三、清蒸鲽鱼、烤鱼、清蒸龙利鱼、红烧带鱼、椒盐带鱼、清炒虾仁、芥末虾球、椒盐虾仁（不限于以上品种） | | | | | | | |
| 次荤  2道 | 炒菜 | 烧三丝、水煮肉片、木须肉、蒜薹肉丝、西芹肉丝、肉沫豆腐、麻辣香锅、木须虾仁、辣椒炒肉、鱼香肉丝、宫保鸡丁、京酱肉丝、杏鲍菇肉片、肉片千叶、苜蓿豆腐、黄瓜鸡蛋、青椒木耳鸡蛋、肉片茄子、西芹火腿、葱爆豆片、肉松平菇、干煸豆角、肉片豆角、油爆双鲜、干煸鱿鱼须、家常豆腐、丝瓜鸡蛋、西芹腊肉、肉片烧腐竹、腊肉荷兰豆、京味小炒肉、苜蓿培根、干锅五花肉土豆片（不限于以上品种） | | | | | | | |
|
| 素菜  2道 |  | 地三鲜、酱香茄条、蒸汽时蔬、番茄菜花、西芹百合、素烧冬瓜、酱爆圆白菜、松仁玉米、家常茄子、家常土豆丝、油焖豆腐、葱爆豆腐、虾皮小白菜、清炒油麦菜、酱爆圆白菜、醋溜白菜、素烧茄子、清炒豆角、鲍汁冬瓜、鲍汁双花、葱烧木耳、韭菜香干、西芹炒河粉、小炒千叶、尖椒土豆片、砂锅豆腐、木耳山药、腰果西芹（不限于以上品种） | | | | | | | |
|
|
| 凉菜  1道 |  | 酸辣蕨根粉、五香豆丝、老醋木耳、老醋蛰头、大拌菜、爽口田七、八宝菠菜、捞汁什锦、蒜泥笋丝、红油金针菇、香葱豆腐、西芹果仁、木耳山药、杏仁苦瓜、爽口苦菊、爽口菜心、红油土豆丝、浇油白菜、蒜香双花、鸡丝拉皮、浇油雪里红、蒜泥豆角、浇油海带丝（不限于以上品种） | | | | | | | |
|
| 特色小吃 | 每日1种 | 牛肉拉面、板面、葱油拌面、刀削面、板面、油泼面、重庆小面、凉皮、热干面、过桥米线、四川担担面、扬州烧面、烤冷面、饭包、韩式拌饭、焖面、酱油炒饭、烧饼、年糕等、麻辣烫、麻辣拌、关东煮（不限于以上品种） | | | | | | | |
| 主食  4种 |  | 同上任选3种，外加米饭、馒头、花卷馅类一种 | | | | | | | |
| 汤粥  共1种 | 粥1种 | 同上任选1种 | | | | | | | |
| 汤1种 | 同上任选1种 | | | | | | | |
| 晚餐 | 荤菜  2道 |  | 同上任选2种 | | | | | | | |
| 素菜  2道 |  | 同上任选2种 | | | | | | | |
| 主食  2道 | 每日  必备 | 花卷、馒头、米饭、馅类 | | | | | | | |
| 汤粥  各1种 | 粥1种 | 同上任选1种 | | | | | | | |
| 汤1种 | 同上任选1种 | | | | | | | |