**北外国际大厦物业服务**

**采购项目**

**项 目 需 求**

**招标编号：BIECC-21ZB0688**

**北京国际工程咨询有限公司**

**二〇二一年七月**

# 

# 项目需求

## 第一节．需求一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 名称 | 服务时间 | 服务内容 | 项目总预算  (三年) |
| 01 | 北外国际大厦物业服务采购项目 | 服务期三年,年度考核合格后签订下一年度合同。 | 包括但不限于：保安（门岗、巡视）；保洁、垃圾（收集、分类管理、清运）；公共区域防疫消杀等 | 600万元 |

## 第二节．服务需求（★号为实质性要求，不满足将被视为无效投标）

**1、项目名称：北外国际大厦物业服务采购项目**

**2、资金预算：600万元（200万元/年，服务期共计3年）**

**3、项目概况：**

北外国际大厦物业服务需求，采购能够满足国家相应法律法规要求规定的物业服务。

3.1采购人负责的北外国际大厦总建筑面积约 60515 平方米（以下简称“本物业”），委托中标人提供物业管理服务、其中包括安全、消防、客服、礼宾服务、会议服务及外包监管（清洁、消杀）等物业服务项目。

3.2采购人全面负责本项目的全面日常运营管理工作，中标人全面配合采购人，并在保安、保洁、客服、会议服务等工作提供支持。

3.3中标人负责采购人物业区域内的日常保洁工作（包括楼内高度2米以下区域、含地毯清洗不包括外墙清洗），日常保洁之外的收费服务项目另行商议，并按照实际发生费用经由采购人签字确认后另行结算。（保洁及防疫所需材料、物资由采购人提供）

3.4中标人负责采购人物业区域内的消防、安全保卫工作。负责采购人大厦内防汛及应急处置工作。

3.5中标人负责采购人物业区域内的垃圾收集分类，清运费用经由采购人签字确认后另行结算。

3.6中标人所派人员根据岗位进行工作，采购人不得安排超出本岗位工作范围外的其他工作。由于采购人安排的工作量增加而需增加人员时双方另行签定补充协议。

3.7完成采购人的其它临时性工作。

3.8物业服务总目标

(1)严格按照国家建设部制定的物业管理创优考评各项标准开展物业服务工作。

(2)全面导入和推行ISO9001：2000质量管理体系及均豪物业公司的管理规范。

(3)中标人协助采购人每季度进行一次客户满意度调查测评，本物业租户满意度在95%以上，每月有效投诉率不得超过1%，有效投诉处理率100%。

(4)协助采购人监管环境卫生，达标率均在98%以上。

(5)安全管理符合国家的法规、政策要求，本物业内治安案件案发率为零，无任何重大事故发生。

(6)消防设备设施完好率100%，且符合政府规定和要求。

(7)杜绝重大安全、火灾事故、质量事故，确保不发生因管理不善导致的财产损失和人员伤亡事故。

**4、服务内容**

**★人员配置及构成遵从合理高效符合相关法律法规的原则并满足以下要求：保洁实际不少于25人、保安实际不少于13人、客服、会议服务不少于2人。**

**4.1 保洁服务**

4.1.1岗位要求：保洁岗位要求年龄55周岁以下，工作期间穿工作服。

4.1.2服务区域：北外国际大厦是集教学办公为一体的综合教学楼，2—6层为教室，7—11层为办公室，保洁服务区域为卫生间、地下车库、楼层公区、外围、及运送垃圾。服务面积60515平米。

**4.2 保安服务**

4.2.1岗位要求：保安岗位按照国家相关法规规定需持证上岗，保安要求年龄38周岁以下，工作期间穿工作服（西服）。

4.2.2服务区域：北外国际大厦（大厦巡视岗3人、大厦前台岗3、队长1人）

东院体育馆（中监控岗4人、前台保安岗2人）

**4.3 客服、会议服务**

**4.3.1、岗位基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | 客务主管 | **岗位编号** | JB/B- |
| **所在部门** | 物业部 | **岗位定员** | 2 |
| **直接上级** | 物业部经理 | **所辖人员** | 执行公司批准的项目人员编制 |

**4.3.2、岗位职责与权限**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位设置目标** | **协助物业部经理执行具体事务性工作，确保物业部各项工作落实到位** | |
| **主要职责与工作任务** | |  |
| 1.负责初步拟订阶段工作计划，报物业部经理复审 | |  |
| 2.协助物业部经理督导下属人员日常工作 | |  |
| 3.协助物业部经理催缴各项费用 | |  |
| 4.协助物业部经理对下属人员进行培训、考核 | |  |
| 5.协助物业部经理与客户沟通、协调，接待客户来访，定期进行客户满意度调查，发现问题及时上报 | |  |
| 6.负责汇总经营管理数据，制作报表，报物业部经理复审；协助物业部经理编制管理月报，就相关问题提出合理化建议 | |  |
| 7.协助物业部经理监督检查外委单位服务情况，发现问题及时上报，并采取处理措施 | |  |
| 8.接受物业部经理安排的其他临时性工作 | |  |
| **主要权限** | | |
| 物业部日常工作的建议权 | | |
| 下属人员工作的监督检查权 | | |

**4.3.3、工作关系**

|  |  |
| --- | --- |
| **内部协**  **调关系** | **部门内岗位协调关系**  物业部经理：工作请示与汇报  领班：业务指导，监督检查日常工作  客服人员：业务指导，监督检查日常工作 |
| **部门间较为密切的协调关系**  与行管部、财务部、工程部、安保部工作上的协调 |
| **外部协调关系** | 街道办事处：政策咨询、业务办理 |

**4.3.4任职资格与能力要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **年龄及性别** | 20-30，无性别要求 |
| **学历及专业** | 本科以上学历，企业管理或物业管理等相关专业 |
| **专业知识** | 具备良好的物业管理专业知识；熟悉物业管理工作流程  具备客户服务与客户关系管理的相关知识 |
| **基本技能** | 沟通、协调能力好；有一定的文字语言表达能力 |
| **从业经验** | ２年以上同岗位工作经验；具备物业管理上岗证者优先 |
| **身体素质** | 身体健康，心理素质良好 |
| **性格特征** | 工作严谨，踏实稳重，性格沉稳，亲和力强，无不良嗜好 |

**5、服务标准及要求**

5.1保洁清扫服务标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类型 | 服务标准 |
| 1 | 服  务  过  程  记  录 | 能够按照采购人要求协助建立保洁清扫资料档案及工作记录。 |
| 2 | 根据要求协助建立清洁工具台账、应急物资台账，并定期进行更新。 |
| 3 | 根据要求建立清洁巡视记录，如实进行填写、整齐、规范、无空项。 |
| 4 | 根据要求协助采购人编制年度消杀计划以及药品投放点位图。 |
| 5 | 根据要求进行消杀药品的巡视，做好药品巡视、投放、回收记录。 |
| 6 | 服  务  人  员  管  理 | 提供的保洁服务人员如从事特种作业服务，必须根据当地安全管理部门要求持证上岗，有效证书复印件交于采购人存档。 |
| 7 | 提供的保洁服务人员配备标准以及数量必须与本合同服务方案一致。 |
| 8 | 统一着装、佩戴工牌、仪容仪表保持干净、整洁。 |
| 9 | 保洁人员接受任务时应迅速的及时响应，严禁出现任务拖托、出工不出力者 。 |
| 10 | 保洁人员不能出现缺岗、打闹、聊天、玩手机、吃东西等玩忽职守的情况。 |
| 11 | 回答顾客问询时必须使用文明用语，不能出现业主有效投诉。 |
| 12 | 发现隐患或问题不可回避、不处理、不报告，不可违反操作规程、造成事故。 |
| 13 | 不能蓄意破坏、偷窃公物或业主、客户物品，不能私收小费，拾到员工、顾客物品必须上交。 |
| 14 | 认真学习甲方的管理制度、使用文明礼貌不可作用语，不得出现违反甲方管理制度和规定的行为。 |
| 15 | 保洁人员要熟悉岗位职责、工作流程及服务标准，熟练使用各种清洁设备及工具。 |
| 16 | 服  务  过  程  管  理 | 根据本协议以及甲方要求进行保洁清扫服务的管理工作，按时按要求完成各项工作以及记录。 |
| 17 | 根据本协议以及甲方要求针对服务方案进行合理安排、调整，保证项目保洁清扫服务方案能够顺利进行，不能出现有效投诉。 |
| 18 | 能够按照本协议服务标准以及服务方案履行合约，出现不合格项时能够及时进行整改。 |
| 19 | 能够按照采购人分供商年度培训计划配合实施培训工作，且考核成绩良好。 |
| 20 | 根据年度消杀计划实施消杀工作，按要求进行巡视，协助做好消杀工作记录。 |
| 21 | 清洁服务范围内无杂物 |
| 22 | 地面清洁无污垢、无尘土、烟头、果皮、纸屑、痰迹 |
| 23 | 室内墙面清洁无污渍、顶棚无蜘蛛网 |
| 24 | 门框、扶手无灰尘、污渍、污垢 |
| 25 | 玻璃清洁明亮、无污垢、无水渍 |
| 26 | 楼道扶手无灰尘 |
| 27 | 标示标牌、消防器材无尘土、无蜘蛛网 |
| 28 | 绿化带内无纸屑、果皮、白色垃圾 |
| 29 | 卫生间四壁无灰尘、无污垢 |
| 30 | 马桶内外侧干净无污渍 |
| 31 | 洗手池内干净无污渍 |
| 32 | 垃圾房、垃圾桶四周无垃圾、无污水 |
| 33 | 如垃圾需要放置指定位置才能够清运，保洁人员应保证垃圾桶无冒顶现象 |

**5.2 保洁清扫服务要求：**

5.2.1 材质清洁要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 大类 | 材质 | 质量要求 |
| 硬地面 | 大理石 | 表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。 |
| 花岗岩 | 表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。 |
| 水磨石 | 表面光亮、无污迹。 |
| 木制地板 | 表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。 |
| PVC 板 | 光亮、无污迹。 |
| 瓷砖 | 光洁、明亮、无污渍、无水迹。 |
| 软地面 | 地毯 | 色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一  方向。 |
| 软地面 | 塑胶地垫 | 表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板  结 |
| 金属材质 | 亚光丝纹不锈钢 | 表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。 |
| 抛光镜面不锈钢 | 明亮、无擦痕、无印迹。 |
| 亚光轧花不锈钢 | 色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。 |
| 铝合金 | 表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹。 |
| 其他材质 | 玻璃 | 洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。 |
| 墙纸 | 无斑点、无污渍。 |
| 高密度板(复合  板) | 色泽基本接近、无擦痕、无积灰、无污渍。 |
| 涂料 | 无灰尘、无污渍 |
| 金箔面 | 光亮、无灰尘、无污渍。 |

5.2.2 环境卫生服务要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | | 服务要求 |
| 走廊、门厅、大堂、电 梯厅、楼  梯或地面 | | 地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。旋转门、门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。旋转门空调出风口无灰尘、无污迹。门把手干净、无痕迹、定时消毒。 |
| 楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌 | 保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。 |
| 消 防 栓、消防箱、公共设施 | 保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。 |
| 天 花 板、风口、公共灯具  内或外 | 目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。 |
| 走廊、楼梯窗玻璃、大堂门厅、电梯厅玻璃 | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹 |
| 平台、屋顶 | 无垃圾堆积。 |
| 服务功能性用房（如  会议 | 保持干净、整洁、无垃圾。热水炉外壳应无污迹、水渍。不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。下水道无异味、定期滴入消毒液。 |

**5.3保安服务标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类型 | 服务标准 |
| 1 | 服  务  过  程  记  录 | 能够按照采购人要求建立安全防范资料档案以及工作记录，根据各岗位工作内容如实填写、整齐、规范、无空项。 |
| 2 | 根据要求建立消防设施管理台账、监控设施管理台账，并定期进行更新。 |
| 3 | 门岗，值班记录、交接班记录、外来人员记录、车辆出入记录。 |
| 4 | 巡逻岗，在依托电子巡更的情况下还需建立24小时巡视检查记录、交接班记录。 |
| 5 | 中控室，值班记录、交接班记录、外来人员记录、钥匙存档使用记录。 |
| 6 | 停车场管理，服务现场车辆出入登记、值班记录、交接班记录。 |
| 7 | 服  务  人  员  管  理 | 提供的保安服务人员必须根据当地安全管理部门要求持证上岗，有效证书复印件交于采购人存档。 |
| 8 | 提供的保安服务人员配备标准以及数量必须与本合同服务方案一致。 |
| 9 | 统一着装、佩戴工牌、仪容仪表保持干净、整洁。 |
| 10 | 岗位值班人员必须保持精神状态饱满，保持正确的站姿、坐姿，熟悉简单的交通疏导手势。 |
| 11 | 岗位值班人员不能出现缺岗、睡岗、打闹、聊天、吸烟、玩手机、吃东西等玩忽职守的情况。 |
| 12 | 岗位值班人员接受任务时应迅速的及时响应，不能出现拖拉、出工不出力的情况。 |
| 13 | 回答顾客问询时必须使用文明用语，不能出现客户有效投诉。 |
| 14 | 发现隐患或问题不可回避、不处理、不报告，不可违反操作规程、造成事故。 |
| 15 | 不能蓄意破坏、偷窃公物或客户物品，不能私收小费，拾到员工、顾客物品必须上交。 |
| 16 | 认真学习甲方的管理制度、使用文明礼貌不可作用语，不得出现违反甲方管理制度和规定的行为。 |
| 17 | 保安服务人员要熟悉岗位职责、工作流程及服务标准，熟练使用各种安防设备及工具。 |
| 18 | 服  务  过  程  管  理 | 根据本协议以及甲方要求进行安全防范服务的管理工作，按时按要求完成各项工作以及记录。 |
| 19 | 根据本协议以及甲方要求针对服务方案进行合理安排、调整，保证项目安全方案服务能够顺利进行，不能出现有效投诉。 |
| 20 | 能够按照本协议服务标准以及服务方案履行合约，出现不合格项时能够及时进行整改。 |
| 21 | 能够按照采购人分供商年度培训计划配合实施培训工作，且考核成绩良好。 |
| 22 | 协助采购人针对园区内交通标志、停车场管理（使用）规定等标志标识进行管理维护。 |
| 23 | 岗亭、执勤区域卫生干净、物品摆放、布置整洁。 |
| 24 | 服务区域内机动车、非机动车停放有序。 |
| 25 | 保证安防设备运行良好、不能经常发生故障。 |
| 26 | 道闸设备能够正常操作使用。 |
| 27 | 宿舍卫生干净整洁、有序管理。 |
| 28 | 根据服务标准及服务方案进行夜间质检纠查工作。 |
| 29 | 根据服务方案以及甲方需求组织关于安全防范工作的培训、演练等工作。 |

**5.4 保安服务要求**

**5.4.1 门卫**

(1) 主出入口应安排 24 小时值岗；

(2) 对外来人员（施工、送货、参观等）实行进出管理；对来访客人用语规范， 必要时引导至电梯厅或指定区域；非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记；

(3) 对物品进出实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，拒绝危险物品进入。

**5.4.2巡视**

(1) 明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 3 小时巡视一次并记录。发现违法、违章行为应及时制止；

(2) 巡视应使用巡更设备，在监控中心保持巡更记录。如无巡更设备，宜保持一人值守一人巡视；

(3) 收到中央监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达，并采取相应措施；

(4) 巡视中发现各区域内的异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

**5.4.3监控**

(1) 办公楼的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；

(2) 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；

(3) 监控的录入资料应至少保持 7 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(4) 保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

**5.4.4停车管理**

(1) 根据办公楼的情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；

(2) 保安人员应对进出办公楼的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；

(3) 车库内配置道闸和监视系统，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全；

(4) 非机动车应定点停放。

**5.4.5 突发公共事件处置**

(1) 制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演习；

(2) 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒， 根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

要求服务人员统一着装、佩戴胸卡、衣帽整洁、使用文明礼貌用语。

**6、安全管理**

6.1 消防管理

6.1.1 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好；

6.1.2 办公楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，办公楼明显位置设有消防设施平面示意图；

6.1.3 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；

6.1.4定期进行消防宣传和消防演习；

6.1.5对易燃易爆品设专人专区管理。

6.1.6中标人要做好采购人区域内防火工作，包括但不限于绿地杂草，落叶清理等防火工作。

7.安全生产及灾害预防

7.1建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：

（1）对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；

（2）对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；

（3）对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；

（4）及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查；