

采购需求及要求

一、项目概况

1、包段划分：本项目分二个包。

2、基本概况：

A包：重点办公区：中原区桐柏路200号、颍河路68号；一般办公区：百花路13号、文化宫路22号、计划路10号、市场街71号、伊河路96号、陇海路96号、岗坡路5号，共九个办公区物业服务，包括院区、办公楼等内外环境清洁、部分办公室清洁、设施设备维修维护、绿化养护、会议服务等。

B包：重点办公区：桐柏路200号、颍河路68号；一般办公区：伊河路96号、百花路13号、文化宫路22号、陇海路96号、计划路10号、市场街71号，共八个办公区安保、门卫、消防、立体停车库操作员、夜间值班，办公区安全消防巡逻等其他委托事项服务。

二、采购项目预算

总 预 算：5009000 元

A包预算：2928700 元，最高限价：2928700 元；

B包预算：2080300 元 ，最高限价：2080300 元。

三、采购需求及要求

（一）技术要求

1. A包：机关办公区物业服务

（1）总体服务内容及基本需求

服务内容	本次招标内容为中原区机关集中办公区桐柏路200号、伊河路96号、百花路13号、文化宫路22号、计划路10号、颍河路68号、市场街71号、陇海路96号、岗坡路5号9个办公区的室内室外公共区域(含门前三包区域)、停车场、会议室、道路及楼内大厅、地面、走廊、步梯、卫生间的清扫、拖拭、保洁、附属物擦拭、办公垃圾清理及基础设施维修维护、会议服务、绿化养护等院区服务。项目建筑面积共计62754.77 m ² 。
------	--

基本
服务
需求

1. 目标与责任

结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

2. 服务人员要求

(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

3. 保密和思想政治教育

(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

(3) 每季度至少开展一次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

4. 档案管理

(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

5. 服务改进

(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

(3) 需整改问题及时整改完成。

6. 重大活动后勤保障

(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

7. 应急保障预案

(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

8. 服务方案及工作制度

(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

(3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、会议服务方案等。

9. 服务热线及紧急维修

- (1) 设置 24 小时报修服务热线。
- (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

10. 主体结构、围护结构、部品部件

- (1) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
- (2) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
- (3) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
- 4) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
- (5) 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。
- (6) 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

11. 其他设施

- (1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
- (2) 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
- (3) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。
- (4) 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

12. 装饰装修监督管理

- (1) 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
- (2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
- (3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

13. 综合管理

- (1) 管理人员人均管理建筑面积在 7000 m² (含) 以下，一般办公区建筑面积在 9000 (含) 平方米以下；

- (2) 管理人员具有大专以上学历;
 - (3) 对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理,对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复;
 - (4) 每年开展的重要节日专题布置不少于三次;
 - (5) 物业服务企业直接负责提供的服务至少应包括物业公共部位和公共设施设备日常维护、公共秩序维护与安全管理服务、环境卫生保洁服务。
- 注: m² 指机关办公楼(区)内建筑面积。

14. 房屋门窗养护

- (1) 办公区门、窗维护维修,完好率 100%;
- (2) 此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。

15. 供电设施设备运行管理维护

- (1) 高控高进变配电房(室)的应建立 24 小时双人运行值班制度;非高控高进方式运行变配电房(室)的应建立定期巡视制度,每日巡视一次,值班巡视记录完备;
- (2) 检修维护人员人均管理建筑面积在 8000(含)平方米以下,建立 24 小时维修值班制度;
- (3) 定期检修维护,运行维护记录完备;
- (4) 设备整洁,标示明显,状态良好,设备合格率 100%;
- (5) 每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统,遇有故障,应及时处置,保证运行安全、正常,巡检记录完备;
- (6) 设备完好率 100%,服务区域内照明完好率 99%以上,零修、急修率 100%以上(一般办公区服务区域内照明完好率 98%以上,零修、急修率 99%以上),维修合格率 100%。

注:m²指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的1000元以下的单个维修、零配件材料费。

16. 给排水设施设备运行管理维护

- (1) 检修维护人员人均管理重点办公区建筑面积在 12000(含)平方米以下,一般办公区建筑面积在 20000(含)平方米以下;
- (2) 重点办公区每天,一般办公区每 2 天对系统进行巡视检查,运行维护记录完备;
- (3) 给排水系统通畅,各种水泵、管道、阀门完好,仪表显示正确,无跑、冒、滴、漏;
- (4) 完好率 99%以上,重点办公区零修、急修率 100%(一般办公区零修、急修率 99%以上),维修合格率 100%。

注:m²指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的1000元以下的单个维修、零配件材料费。

17. 弱电线路设备运行维护

- (1) 一般办公区建筑面积在 18000（含）平方米以下；
- (2) 对弱电线路进行例行维护，保障线路正常运行；
- (3)完好率 100%，一般办公区零修、急修率 99%以上，维修合格率 100%。
- (4) m²指机关办公楼(区)内建筑面积。此费用包含由承接主体承担的 1000 元以下的单个维修零配件材料费。
- (5) 不包含重点办公区弱电线路设备的运行维护。

18. 保洁服务

- (1) 清洁卫生人员人均管理重点办公区建筑面积在 1500（含）平方米以下，一般办公区建筑面积在 1800（含）平方米以下；
- (2) 物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；
- (3) 公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；
- (4) 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每月不少于一次，表面光亮、无污迹；
- (5) 办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每月不少于一次；
- (6) 一般办公区 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每周不少于二次，其余月份每月不少于二次（不含重点办公区）。
- (7) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
- (8) 发生公共卫生事件时，配合采购人进行专业单位开展消毒、检测、预防、宣传等工作。

注：m²指机关办公楼(区)内的建筑物和绿化区域中发生保洁服务活动的区域面积。此费用包含由承接主体承担的清洁药剂、清洁工具、洗手液及桐柏路 200 号机关大院卫生间厕纸、擦手纸等低耗品费。

19. 日常会议服务

- (1) 会务人员人均保障参会人数 50 人（含）以下；
- (2) 根据会议通知，提前对会议室照明，空调，音响、卫生进行检查；
- (3) 会场布置符合主办方要求；
- (4) 会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音响设备、门窗；
- (5) 会务服务人员仪表整洁、姿态大方、举止谈吐文明，茶水及迎候服务规范。

注：m²指机关办公楼(区)内实际发生会议服务活动的区域面积；场次指按半天(4 个小时内)计为 1 个场次。

20. 绿化养护服务

- (1) 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化无改变使用用途和破坏、践踏、占用，存活率达到 99%，草坪常年保持平整，边清晰；

	<p>(2) 乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上、切边整理三次以上，长势良好，整齐美观，无病虫害，无折损，无斑秃；</p> <p>(3) 绿地无绿化生产垃圾（如纸屑、烟头、石块、树枝，树叶等），无积水，无干旱。</p> <p>(4) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。</p> <p>(5) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。</p> <p>21. 费用的收缴 负责相关电费（电动汽车、电动车充电系统及相关家属院电费）和相关房租的收缴工作。</p> <p>22. 其他类服务 (1) 大楼内办公桌椅的调整搬运，办公用品等物资的搬运； (2) 委托方交待的其他事项。</p> <p>23. 制定物业服务用具装备配备使用管理方案和公共卫生突发事件防控方案。</p>
--	--

(2) 人员配备总体要求

序号	职务	岗位	基本要求
1	物业经理	1	<p>完善物业管理服务档案制度；物业经理应有三年以上的相关管理经验；</p> <p>执行合同管理，全面理解合同条款、服务范围和业主期望，努力满足业主需求；</p> <p>有效调配资源，在满足甚至超越合同要求的同时，合理控制成本，确保各项工作符合合同约定，确保服务质量不低于甲方要求和投标承诺；</p> <p>做好营运管理：执行公司规定，业务流程和标准，建立流程 / 绩效管理方法，全面负责本物业项目的管理，引入行业先进管理理念和标准；按照日常保洁排班表做保洁工作，每天安排好分管区域保洁工作并进行检查，以保证正确的方法和程序得以贯彻落实；</p> <p>各项工作达到甲方绩效考核要求，完成甲方主管科室安排的其他工作；</p> <p>物业管理服务制度完善，配备管理服务人员和服务设施，项目部应建立 24 小时值班制度；</p>

			卫生防控期间配合主管部门做好卫生防控等工作。
2	保洁服务岗	45	<p>负责各办公区保洁服务；</p> <p>每天卫生间第一次保洁工作，必须在 8:00 前做好，卫生间保洁 1 次 / 15 分钟仪容端正、着装整齐，服从公司的统一调度和工作安排。</p> <p>正确、认真使用保洁工具，按物业管理科要求高标准做好办公区内的清扫保洁工作。</p> <p>负责收集各单位工作人员对物业的工作的意见和建议，及时向物业科汇报，做好办公区保洁。</p> <p>热爱本职工作，养成良好的卫生习惯、不怕脏、不怕累。</p> <p>积极参加业务培训，提高业务水平，自觉学习有关清洁卫生知识，提高个人素质。</p> <p>维护办公区清洁卫生，对不讲卫生、不文明的现象要及时劝阻和制止。</p> <p>完成物业管理科临时指派的其他工作。</p> <p>清洁过程若发现异常现象，如跑、冒、漏水和设备设施损坏、故障等，及时报告主管领导或专管人员，并有义务监视事态过程或采取有效措施，控制事态发展，必要时积极协助专业人员排除故障。</p> <p>妥善保管清洁工具和用品，不得丢失和人为损坏，不得将清洁工具和用品私借他人使用或带回家中使用，如损坏或遗失工具照价赔偿。</p> <p>拾金不昧，拾到物品立即上交或送还失主。</p> <p>应急 5 分钟内响应。工作时间 15 分钟内到达现场处理；非工作时间 1 小时内到达现场处理。</p>
3	会议服务岗	6	<p>素质要求：相貌端正，有亲和力。严格执行《保密法》的规定，加强会议管理服务人员的法制教育和保密教育；会议室、接待室、办公区必须一直保持洁净。始终保持洁净如新、无任何瑕疵；</p> <p>需熟练掌握相关会议服务礼仪，对客人要以礼相待，负责引导参会人员，会中倒水、送水服务；准备设备与物品、摆茶杯、摆香巾篮、摆烟缸、调试音响、话筒、确定台型并摆台、摆椅子、摆信笺和笔、摆指示牌、摆席位卡、摆讲台、挂会标、摆放花盆、插旗帜、准备领导休息室。</p> <p>每次开会前，准备开水、打开空调、调试灯光，摆放好会议室各种设备，做好会后事宜，每次会后，清点会议室物品，进行卫生清理。</p> <p>加强会议室卫生管理。无论每周开会与否，必须至少彻底清理一</p>

			次会议室卫生，做好会前准备；
4	维护 维修 岗	15	<p>工程维修人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗；高压值班电工岗人员须持有高压电工证、水电维修岗人员须持有电工证或水电工证。</p> <p>房屋门窗养护：维修人员接到保修，及时到现场；严格按照操作规范，确保维修质量，做好检修记录。</p> <p>供电设备监控维护：按照国家规范对供电、用电系统进行严格管理，确保强电设备系统的正常运行，为办公区提供动力、照明、电能，熟悉掌握所有设备的性能，当设备系统出现故障，要及时组织人力进行抢修，以最短的时间恢复其使用功能；贯彻执行岗位责任制、电工安全规则，严格执行安全操作规程，确保设备及人员不发生安全事故；协助部门主管做好配电间和强电设备的运行环境管理，做好防火、防水、及防尘措施，确保强电设备系统的正常运行；协助专业维保公司对物业内所有电梯及其他电气设备进行维修保养；负责办公区内设备、设施的管理，并配合保修组做好前期验收和工程遗留问题的处理工作；负责办公区内楼道公共照明，楼道内设施设备的使用、正常运行和日常维修工作；负责高压值班室 24 小时值班；对突发事件及时维修处理；按照规定每年进行高压电气设备试验，留存并上报高压电气测试合格的报告；此标准包含高压设备年检费用。</p> <p>给排水设备运行维护：具有节约用水，对跑冒滴漏及时维修处理，应定期对给排水系统进行巡视养护；用户末端的水压及流量满足使用要求；每年两次对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定要求；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；每季对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通，设备完好；如遇供水单位限水、停水，应及时通知办公楼内物业使用人；熟悉给排水系统、供水设备的情况，掌握操作规程和维护保养知识、按要求正确使用；屋顶雨水口定期清理，确保排水畅通；污水池的日常清洁，及时排出常见的故障，保证系统处于良好的运行状态。</p>
5	绿植 养护 岗	1	有专业人员进行绿化管理；物业管理区域内的草坪生长良好；花卉、绿篱、树木根据其品种、生长情况，及时修剪整形；做好病虫害的防治工作。
6	车棚 管理 值班 岗	2	<p>负责办公区员工车棚的日常看护工作。</p> <p>对出入车棚的自行车、电动车、摩托车要做到出入时有人监管。</p> <p>对车棚出入的车辆要以牌对牌的标准来核对。</p> <p>本车棚只对大院内部员工使用和负责，严禁停放非本大院员工的车辆。</p>

			<p>做好车辆防盗的工作，加强防范。</p> <p>对长期停放(1个月以上)或无人认领的车辆，要及时汇报，做到心中有数。</p>
7	垃圾清运岗	4	<p>负责各办公区的垃圾清运工作</p> <p>按时清运责任区域范围内的一切垃圾及损坏废弃的特殊（大件）垃圾，包含不能运往垃圾中转站的办公垃圾，如：桌椅、沙发、树枝、灯具等损坏废弃物的清理外运。</p> <p>作业后及时清扫场地卫生。</p> <p>做到垃圾日产日清无堆积，保证垃圾箱干净整洁，周围不外溢、无堆积。</p> <p>垃圾运输车做好防撒漏工作，必须送往指定垃圾倾倒场所，禁止乱倾乱倒。</p> <p>爱护环卫设施，熟练掌握清运车的性能和操作方法，确保车辆运转正常。</p> <p>服从管理，按时完成清运任务，为群众创造整洁、卫生、舒适的生活环境。</p>
合计：74 个			<p>物业经理岗 1 个、保洁服务岗 45 个、会议服务岗 6 个、维护维修岗 15 个、绿植养护岗 1 个、车棚管理值班岗 2 个、垃圾清运岗 4 个。</p>

2. B包：机关办公区安保服务

（1）总体服务内容及基本需求

总体服务内容：

实行 24 小时安全管理，人防、技防相结合，监控、巡视、值班相结合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象；消防值班人员必须持证上岗；上岗期间着装整齐，保持通讯设备畅通；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；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；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；停车场应 24 小时有专人管理，对外来人员实行出入登记管理。制定日常工作方案、安全保障措施、公共卫生突发事件防控预案、突发公共事件的应急预案以及应对重大活动、节假日、迎检及临时任务的服务方案。统一配备服装、基本用具及应急性的安保设备。

基本需求：

①根据实际测算，本项目保安岗位 50 个，其中：管理岗 4 个(队长 1 个、副

队长 1 个及所管办公区班长 2 个)、保安员岗 46 个(含安保形象岗 5 个、立体车库操作岗 6 个、消防值班岗 3 个)。

②乙方确保其拟派保安员岗人员均须持有保安员证(其中消防值班岗人员须同时持有消防设施操作员证、立体车库操作岗人员须同时持有特种设备安全管理和作业人员证)。安保人员应具备熟练的专业技能,身体健康、遵纪守法、仪表端庄、无犯罪记录。

③封闭式管理,秩序管理区域的主出入口安排 24 小时双岗值班;对外来人员实行有效证件登记进出管理;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区的人员应实施详细登记,阻止商贩、推销、快递、上访等非工作人员进入。

④乙方应符合甲方招标文件要求,应提供公安机关颁发的《保安服务许可证》,乙方制定的服务方案、工作计划、组织架构、规章制度、考核细则、财务预算、重要事项决策、相关合同等必须以甲方招标文件为准。其中监控室消防、安防报警监控 24 小时双人运行值班,每天对消防设施设备进行巡查,确保报警、通讯设备完好,发现报警立即通知相关岗位人员到现场查看确认,确属火警则按火警处理程序立即进行处理;属误报的,查明原因,消除故障,恢复系统,做好处理记录并及时向甲方汇报。

⑤明确巡查工作职责,规范巡查工作流程,对重点区域、重点部位、设备至少每 2 小时巡查一次并记录;巡查应制定相对固定巡查路线、全方位巡查方案、重大节日巡查方案并报甲方审批备案。发现违规、违章行为应及时制止;发现重要警情、火情、汛情、盗窃及上访情况,须立即启动预案,报归口管理部门,安排秩序人员及时赶到现场进行前期处理;发现突发异常情况,须立即通知归口管理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。遇有紧急情况,须 3 分钟内赶到现场。

⑥制定消防、反暴恐、防汛、上访、防盗等突发事件应急预案并报甲方审核备案,事发时能够快速作出反应,及时报告甲方保卫科和有关部门,并协助采取相应措施;每季度至少组织一次反暴恐、消防、防汛培训或应急演练活动;组建处理突发事件应急队不少于 5 人,具备随时处理一定规模突发事件能力,遇有突发上访、游行、阻拦大门、冲撞机关大院等紧急情况,2 分钟内应在事发地点

集结完毕，并对事态进行有效控制和疏导。

⑦建立门卫、车辆、日常秩序、值班管理 4 项服务流程及服务标准，并按甲方要求，做好车辆进出秩序引导、停放、登记、管理等工作。

⑧消防设备巡查。建立健全消防管理制度，建立消防责任制，消防工作人员须持证上岗，办公区内应设置消防设施，保持消防通道畅通，明显位置设有消防设施平面示意图。如发现消防器材有异常情况，应及时予以上报（消防设备巡查不包括消防维护）。

⑨安防监控巡查。建立相应管理制度，在监控设备正常使用状态下，定期进行巡视和检查，保障监控、巡更、报警系统等设备工作正常，遵守甲方的规章制度及安全环保等各项规定，如发现监控器材有异常情况，应及时予以上报，（安防监控巡查不包括系统维护）。

⑩保安管理规范。安保人员须持证上岗，保安队长、副队长具有大专及以上学历、年龄 50 岁以下、从事安保管理工作经验 2 年以上；乙方组织结构合理，队长、班长、层级分明，职责清晰；对安保员建立请销假、劳动纪律考核、训练考核等绩效考核细则，规范道德修养、文明执勤、行为礼仪、执勤规范等业务标准，加强执业技术培训，新进人员体检政审，且不少于一周时间培训，在岗人员定期培训，建立完善的管理制度和奖惩制度。

⑪请示汇报及舆情管理制度。乙方建立及时有效的请示汇报制度，服从甲方紧急事件舆情管理，严格执行甲方保密规定，绝对禁止议论和传播有损机关及工作人员形象的言论。未按规定履行本协议，甲方有权要求乙方调换人员或解除合同。

⑫为确保所管办公区域及立体停车库无事故安全运行，乙方派驻的立体停车库操作员，应严格遵守安全操作规程，如操作不当，造成车辆损坏、人身伤亡等一切损失，由乙方承担负全部责任，各办公区门卫管理不善，导致无证车辆无故进入办公区，因此造成车辆损坏，被盗等一切损失，由乙方承担负全部责任。

⑬乙方应承诺落实甲方的要求，管理服务质量不达标做出具体的整改措施，并对因服务质量问题或使用不当造成的损失，承担赔偿责任，情节严重的，移交司法机关处理。

⑭甲方如增加其他服务项目，产生的人员及费用变动，可由双方另行协商确

定。

(2) 岗位要求

岗位核定基数为 50 个，拟派人员在位率 95%以上，应急分队由不上岗队员组成。

(3) 拟派人员要求

①保安人员，55 岁以下(个别岗位年龄限制可适当放宽)，身高 170 厘米左右，身体健康，无不良嗜好，具备执业资格，退伍军人优先。

②拟派安保人员均须持证上岗。技术岗位人员都具备消防专业技能和应急突发事件处置能力。

③重点岗位的安保人员(安保形象岗)除具备一般安保人员要求外，还需身高 175 厘米以上，有较好语言表达能力和应急突发事件处置能力。

④管理人员应具备一定的综合素质，具有较强的时间观念和协调能力，能圆满完成安保工作，并具备组织安保人员训练和培训的能力。

⑤甲方对乙方派驻人员的数量、质量、变动等情况每月检查考核。考核不合格的，有权要求乙方进行人员调整，调整后仍不合格的，甲方有权解除合同。

⑥乙方雇佣保安队员必须建立正规聘用关系，按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国民法典》要求，签订劳动合同，相关文件需报甲方备案。除采购单位要求或处罚原因外，项目范围内有资质要求的技术工岗位全年人员更换率不超过 10%，其他岗位人员全年更换率不超过 20%。有临时重大活动、接待或会议时，应甲方要求能够及时免费增加 10%安保人员，甲方无需就该项另行支付任何费用。

(4) 各岗位工作职责

序号	职务	岗位	基本要求	工作职责
1	管理岗	4	素质要求：熟悉安保	一、执行合同管理 全面理解合同条款、服务范围和业主期望，努力满足业主需求。有效调配资源，在满足甚至超越合同要求的同时，合理控制成本。确保各项工作符合合同约定。

<p>（队长、副队长、班长）</p>	<p>行业先进管理理念、质量管理体系和服务标准。</p>	<p>为客户在合同约定之外的服务需求提供建设性意见 / 方案。 确保服务质量不低于甲方要求和投标承诺。</p> <p>二、做好营运管理</p> <p>执行公司规定，业务流程和标准。 建立流程 / 绩效管理方法，在质量控制、安全、成本和顾客满意度的表现和趋势方面进行追踪、分析并提供报告。 为服务团队提供技术和管理指导，合理利用资源，努力提高客户的满意度。 指导服务团队解决营运中出现的问题和挑战。 建立安全工作程序，确保安全目标的实现。 建立和管理紧急事件、连续性业务、事件管理计划的流程，并确保与机关事务中心指导方针相一致。 负责班组保安团队的管理，负责保安排班、工作检查和内部考核，负责协助处理大院信访案件；</p> <p>三、人力资源管理</p> <p>为每一名团队成员制定绩效指标并定期进行总结。 在人力资源部的协助下，招募合适的员工。 建立和领导一支高度敬业的团队。 发展和实施详细的人员发展和接替计划。 与项目的全体员工建立及时、有效的沟通，从而建设强有力的双赢关系。 建立适合本部门的培训方式，培训、指导团队员工，帮助他们不断提高。 按照正规的发展计划，对工作人员进行培训、发展。确保为他们传授正确的经验、知识。 统筹协调办公区安保点人力配置，拟定项目团队的目标规划和工作计划。</p> <p>四、客户关系管理</p> <p>和客户紧密合作以确保满意度。 制定客户业务计划，从而为客户建立积极主动的战略目标，在此基础上执行方案和计划。 定期与客户进行业务回顾以确保客户的期望与所提供服务的保持一致性。 权衡和管理关键收益结果的交付情况，确保与计划和顾客期望相匹配。</p>
--------------------	------------------------------	---

2	保安员岗（含消防值班岗 3 个、安保形象岗 5 个、立体车库操作岗	46	<p>素质要求：身高 170cm 左右，熟悉保安的工作程序，并有处理突发事件的能力。（安保形象岗素质要求：身高 175cm 以上，熟悉门岗的工程程序，并有处理突发事件的能力；立体车库操作岗素质要求：熟练掌握立体停车库的操作</p> <p>一、保安员岗职责： 拟派服务人员必须持证上岗。 负责各办公区门卫值守、安全巡逻等安保服务； 做好来访人员登记； 负责对办公区的公共秩序维护巡逻工作，对办公区的异动、异响、异味等情况进行检查，现不安全隐患立即查明，及时上报确保办公区内客户生命、财产的安全； 配合保洁、维修等部门的巡查工作，制止责任区内各种违反安保管理规定的行为； 爱护公共财产，无损坏，无丢失。 负责地面、地下停车场的车辆引导及管理工作； 负责各办公区夜间值班及安全巡逻工作。</p> <p>二、消防值班岗职责 拟派服务人员必须持证上岗。 认真做好防火、防盗、防抢劫、防破坏“四防”工作，保持办公区安全； 负责办公区的消防安全工作，熟练掌握消防安全设施、设备的使用方法； 每天巡查各辖区内是否有火灾及安全隐患； 值班人员要结合实际做好门前警戒，特别是夜间警戒； 负责消防值班室值班工作；</p> <p>三、安保形象岗职责： 拟派服务人员必须持证上岗。 注重仪容仪表、穿着指定的制服； 用语文明。在上班期间与人交谈时，态度和善，语气要亲切，言辞要得体，给人以礼貌表示； 站姿端庄，站立值勤时，应收腹、直腰、挺胸，双肩稍后放平，双臂自然下垂，保持身体端正，给人一种轻松自然感觉，体现出拟派服务人员的雄姿； 拟派服务人员无论在任何场合谈话中，态度要诚恳大方，谈吐自然，语辞平和。问候注意使用礼貌语言； 不准在岗时间和闲散人员聊天、说与工作无关的话； 注重礼仪，使用标准用语和标准动作为出入大院人员提供优质服务； 距客户车辆 2m 左右敬礼；对办公区工作人员及办事人员礼貌询问，检查出入证件后敬礼并引导车辆驶入； 使用标准动作引领来访人员并询问来访目的，耐心解答来访人员提出的问题，认真做好文明执勤工作。电话联系受访单位确认后做好登记方可进入大院； 负责监视人员和物品的进出情况，对危险物品和可疑人员进行监控； 负责维护门前的交通秩序，保证人员、车辆的交通安全； 劝阻闲杂人员和衣冠不整的人员进入大院，保证大院内的正常办公秩序；</p>
---	-----------------------------------	----	--

6 个 ~		<p>遇有雨雪天气时，负责清扫门前的积水或积雪并及时提醒进出人员注意交通安全；</p> <p>遇有重大会议及活动时执行礼仪岗警卫职责，向宾客致敬、问候并有序引导；积极完成领导交办的各项具体任务和稳妥处理各种突发事件。</p> <p>四、立体车库操作岗职责：</p> <p>拟派服务人员必须持证上岗。</p> <p>负责桐柏路 200 号及伊河路办公区立体车库操作工作：</p> <p>运行警示灯亮起时严禁人员，车辆进入设备，如有人挡住光电开关，设备停止运行，人员出库后，需重新操作。</p> <p>设备运行时，操作人员不得远离操作箱，注意观察设备运行情况，一旦发现异常，立即按下“紧急停止按钮”有车出入时，严禁操作设备。</p> <p>车板运行到位，警示灯熄灭后，方可存取车辆。</p> <p>设备内不得停放超长，超高，超重的车辆。</p> <p>不得在车库内修理汽车和装卸物品，不得将物品如轮胎，自行车等杂物停放在车库载车板上。</p> <p>非操作人员和司机及车主，不得操作设备，存取车辆须操作人员进行操作。</p> <p>载车板上、下面有人、物品或动物时不得运行设备，设备运转时严禁一切人员、车辆进入设备范围。</p> <p>汽车进入设备前，同乘者应该下车，取出行李，收回后视镜。</p> <p>车辆入库时应平稳缓慢地在车板上行使，停放要前后到位，左右居中，对角不斜停。然后要拉紧手刹，收起反光镜，下车时应缓慢开门，以免磕碰，下车后应锁好车门。</p> <p>取车时，司机进入车库前应注意是否有警报提示或伤害性危险，应缓慢开启车门，缓慢驶出车库，并注意出车口情况。汽车出车位后，同乘人员方可上车，方可装放行李。</p> <p>设备运转时，如出现危及安全的异常情况或设备故障时，应立即按下〈紧急停止按钮〉终止设备运行，待险情或故障排除后，释放按钮，恢复运行。</p>
合计：50 个	管理岗位 4 个，保安员岗 46 个（含消防值班岗 3 个，安保形象岗 5 个，立体车库操作岗 6 个）	

（二）、商务要求

- 1 合同履行期限：自合同约定之日起一年
- 2 服务质量：合格、满足采购人要求。
- 3 付款方式：每月 10 日前支付上月服务费，支付形式为先行提供发票，然后转账支付。
- 4 本项目是否接受联合体投标：否。
- 5 是否为专门面向中小企业采购：是。