

安康医院物业管理服务项目需求

(公开竞价)

一、项目概况

1. 项目名称：武汉市公安局安康医院物业服务项目
2. 项目地址：湖北省武汉市江岸区后湖街河湾特1号
3. 预算费用：110万元（不包括公共区域、公共设施用水用电等相关费用）。最高限价：110万元。

二、本项目物业服务供应商资格要求

(1) 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(2) 投标人应是在中华人民共和国境内注册并取得营业执照的独立法人；具备取得公安机关提供的自行招用保安员单位备案回执。

(3) 投标人近三年内未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单（查询日期以公告发布后至提交竞价资料时为准）。

(4) 本项目不接受联合体投标。

三、服务内容

- 1、院内会务客服服务；
- 2、院内大门、院内场地安保服务；
- 3、院内场地、行政楼、医技楼公共区域保洁服务；
- 4、水、电维修服务；
- 5、绿化服务；
- 6、食堂帮厨及餐饮配送。

四、服务要求

1. 因本单位属于监管场所，按照公安部要求目前执行 7+7 值班备勤制度（即在单位封闭工作 7 天，在家休息 7 天），物业工作人员必须按照 7+7 工作制度执行。根据疫情变化，若需要全封闭执勤，物业工作人员必须按照本单位疫情防控要求工作。
2. 采购服务范围为安康医院物业管理服务。即要求成交供应商为采购人提供全面的专业化物业服务，具体岗位职责如下：

1、物业服务人员要求：

(1) ★项目经理：年龄 45 周岁以内，有 3 年以上物业管理工作经验且未担任其他在建项目的项目经理(提供有 3 年以上物业管理工作经验且未担任其他在建项目项目经理的书面承诺)；具有大专及以上学历，持有《全国物业管理项目经理证》上岗(提供相关证明材料)。

(2) 会务客服：年龄 45 周岁以内，具有大专及以上学历，形象端正，身体健康。

(3) 保洁员：男性年龄 55 周岁以内，女性年龄 50 周岁以内；身体健康，吃苦耐劳，持保洁证上岗。

(4) 安保员：限男性，年龄在 55 岁以内；身高不低于 1.70 米，高中及以上学历，身体健康，形象端正，持保安员证上岗。

(5) 水电维修工：限男性，年龄在 55 岁以内，身体健康，具有相关工作经验和专业技能，持有特种作业操作证上岗。

(6) 园林绿化工：限男性，年龄在 55 岁以内，身体健康，具有相关工作经验，持绿化工（高级）证上岗。

(7) 食堂帮厨及餐饮配送员：年龄 55 周岁以内，身体健康无传染疾病。

(8) 锅炉维修工：年龄 50 周岁以内，身体健康，具有相关工作经验和专业技能，持《中华人民共和国特种设备作业人员证》。

(9) 所有人员必须无违法犯罪记录史，持有效身份证。

(10) 所有物业管理服务人员必须身体状况良好，无重大疾病和传染性疾病，经过岗前培训、岗上跟班学习，考核合格后才能独立上岗。

(11) 所有物业管理服务人员必须按服务类型分别统一着装，挂牌上岗。

(二) 工作范围

1、项目经理：

(1) 全面负责物业服务工作的管理，做好与采购方的沟通和协调工作；

(2) 负责日常物业服务的巡视、监督、管理工作。

2、会务客服：

负责会议服务工作，包括会前登记、布置等准备工作，会中倒水等会务礼仪工作，会后清理工作；

3. 保洁员：

(1) 负责公共区域、会议室等功能室的清洁工作，消毒服务；

(2) 公共区域内的楼道、墙面、天花、卫生间、停车场道路、花坛等日常环境卫生保洁；

(3) 负责清洁情况的质量监督并记录，发现问题及时处理；

(4) 负责“四害”的消杀工作；

(5) 负责把垃圾清运至垃圾中转站，并督促环卫部门及时清运垃圾。

4. 安保员：

(1) 对院大门实行 24 小时值班，停车场管理；负责外来人、车、物出入的管理工作；

(2) 负责院内场地安全监控和巡查工作；

(3) 负责消防检查和防火监督管理；

(4) 负责应急突发事件处置及预防措施管理。

5. 水电维修工：

(1) 负责院内相关设施设备的安全巡查，并做好台帐记录；

(2) 负责设备的日常维修、维护、保养。

6、园林绿化工：

负责院内绿化及日常修剪、养护。

7. 食堂帮厨及餐饮配送员：

(1) 每日负责在押病员餐饮配送并分发至各病室；

(2) 保证按规定的作息时间供应饭菜，耐心和气，热情周到，维护用餐秩序；

(3) 保持食堂室内外环境整洁，消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫及其孳生条件。

8. 锅炉维修工：

负责站房设备日常维修及设备运行，锅炉操作及保养工作。

(三) 工作标准

1. 项目经理工作标准：

(1) 做好物业项目全面管理工作，包括秩序维护、工程维修、设备保养与运行、客户服务、环境保洁与绿化管理工作；

(2) 做好领导、部门间的协调沟通工作，上情下达，下情上达，维护良好的行政秩序；

(3) 具有较强的团队管理能力、协调能力和突发事件处置能力，以及极强的工作执行能力，忠诚敬业、能承受较大工作压力；

(4) 制定本项目工作计划，主持项目例会，领导项目人员及时完成各项任务；

(5) 认真学习研究业务范围内的法规政策和制度，负责指导本项目的人事管理、培训、档案工作；

(6) 负责做好公司物业管理业务的承接、合同评审与合同签订；

(7) 负责做好物业入驻前期的管理与接洽及新的物业管理处的组建与管理；物业管理相关工艺作业文件及验收标准的起草与修订工作；对本项目的质量、环境管理的检查与监督改进工作；

(8) 组织制定本项目职责范围内的工作制度和贯彻实施；

(9) 经常巡视管理处各岗位的工作情况，检查服务质量、环境相关的工作内容，及时发现和解决问题；

(10) 督促属下管理人员的日常工作，检查各项工作的落实完成情况；

(11) 考核项目员工业务思想素质、工作成绩，适时提出工作建议。

2. 会务客服工作标准：

(1) 准确、及时、热情地做好各项会务服务工作；

(2) 会前做好各种准备工作，如空调、茶水、台签、桌椅摆放（开水瓶、茶杯等物资由采购人提供）等，会中按各类会议不同需求进行会议服务，会后及时清理现场，并将参会人员所遗留的物品及时交后勤服务中心有关人员保管；

(3) 会务服务人员必须统一着装，佩戴身份标识牌，接规统一规范，上岗前必须经过系统的会务服务、礼仪知识等相关培训；

(4) 保持会前、会后会议室的卫生整洁。

3. 卫生保洁工作标准：

(1) 地面：无废杂物、无纸屑、无污迹、地毯平整、干净；

(2) 墙面：踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净，无灰尘，无水迹、无污迹、无斑点；

(3) 垃圾箱（桶）：外表干净；无积尘、无异味；

(4) 铝合金窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台）：明净、光洁、无积尘、无污迹、无斑点。

(5) 各种设施外表（如大厅设备设施、工艺摆件、消防栓箱、楼层分布牌）：表面干净、无积尘、无污迹、无斑点；

(6) 卫生间：大、小便池内外光洁、无污垢、无异味、灰尘。适当地方放卫生球；洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面：光洁、无污迹，无杂物、无脏物，无积水、无积尘、无蜘蛛网；厕纸篓、垃圾篓：无沉积物、无异味、外表干净；

(7) 楼梯及公共走道：（所管理区域内的楼梯、防火梯、栏杆灯）地面及墙面无灰尘，无杂物；墙上各种设施（应急灯、水管、出入指示牌、凸物等）：无积尘、无污迹、无脏杂物；扶手、栏杆：光洁、无积尘、无污迹；

(8) 功能室：保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损。保持地面地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。保持室内各种家具光洁、无灰尘，放置整齐；

(9) 公共环境：整洁、有序、无垃圾染物；环境卫生、消杀达标率为 100%。

4. 安保工作标准：

(1) 大门岗 24 小时值班，实行 24 小时 3 班双岗制度；

(2) 各公共秩序维护员必须按照物业项目经理编排的岗位表上岗工作，并严格履行岗位责任制的要求，认真负责，坚守岗位，不迟到、不早退、不喝酒；

(3) 值勤期间要求坐姿、站姿规范；

(4) 大门岗遇来人来访时做到严格按照规定程序办理会客手续，做好来访人员查询、登记工作，要热情、礼貌、得体；

(5) 大门岗工作人员对车辆进行有序引导就位，对车辆的出入要做好详细记录，帮助引导车辆规范停放。

(6) 每天一次巡查各辖区内有无火灾隐患。

(7) 负责监控查看院内场地安全情况，夜间每 20 分钟巡视院内场地并作巡更打卡。

5. 水电维修工作标准。

(1) 监所出现故障报修，水电维修人员应在接到报修后 10 分钟内到达现场，设备小修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；

(2) 加强日常巡视，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好。

6. 园林绿化工工作标准：

(1) 遵守采购人相关规章制度，认真执行考勤，不得擅自离岗；

(2) 上岗期间举止文明，熟悉环境，工作尽职尽责；

(3) 负责绿化区域内种植植物的定期施肥、浇水、除草，并及时补种、修剪和清理草坪；

(4) 正确并熟练园林养护机械操作方法和安全使用规程；

(5) 做好养护日志及绿化养护的日常巡视。

7. 配餐送餐服务工作标准：

- (1) 按时按量准备各类菜品并按要求配送至各监室；
- (2) 规定时间内回收所有餐具，确保餐具数量与配送前数量一致。

8. 锅炉维修工工作标准：

- (1) 严格执行锅炉设备操作规程和检修工艺规程，做好锅炉正常运转和维修；
- (2) 做好锅炉日常检查，发现问题应及时上报、解决，发生突发事件时立即启用应急预案处理；
- (3) 做好设备正常工作水、电、气等资源的使用管理，做到统筹安排、合理供给，节约能源；
- (4) 做好锅炉设备和仪器仪表日常清洁、维护和定期保养，维护锅炉房内环境卫生。

(四) 人员编制

★安康医院物业管理服务项目不少于 22 人(★条款包含表格内容)。

- 1、项目经理 1 人
- 2、会务客服 1 人
- 3、保安员 9 人
- 4、园林绿化工 1 人
- 5、保洁员 4 人
- 6、工程部维修人员 3 人
- 7、帮厨送餐员 3 人

(五) 人员配备要求

1. 政治可靠、遵纪守法、无不良嗜好；仪表端庄、装束妆饰大方得体、言行举止文明

礼貌；工作细致周到、责任心强；身体健康（无传染病），具有相应岗位要求的文化程度，

接受过相应的专业培训。

2. 物业管理及工作人员统一着物业公司工作装。

3. 招聘员工工资、福利要求：

（1）★供应商需提供书面承诺：成交供应商所需员工自行负责招聘，员工的一切工资、社保、福利、服装及相关费用由成交供应商全部负责，成交供应商严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。全部人员的工资不得低于武汉市最新公布的最低工资标准，并且所有上岗人员均由供应商按照国家标准缴纳“社保”（五险），否则视为无效投标。

（2）全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行。

（3）所有员工服务时都必须体检，并且合格的才能上岗，每年须提交体检报告至采购人。

五、商务要求

1. ★服务期：自合同签订之日起一年。合同期满后，采购人依据供应商实际服务管理工作质量、内容进行综合评定，在符合政策规定的情况下，采购人可视情况与成交供应商签订下一年度的服务合同，续签年限最多不超过两年。

2. 人员要求：不少于 22 人，且根据监所防疫要求需全部持上岗前 48 小时内有效核酸阴性结果证明上岗。
3. ★报价要求：本项目报价为包干价。供应商的报价应包含本项目的全部费用，必须包括各岗位人员薪酬、社会保险、雇主责任险、现代化机械设备、员工餐费（就餐费用按采购人标准以实际就餐情况具体核算）、疫情补助（疫情封闭期间按国家政策标准给予员工一定补助）、标准管理费、利润、税金等所有费用且报价不得超过采购预算。全部人员的工资不得低于武汉市最新公布的最低工资标准，并且所有上岗人员均由供应商按照国家标准缴纳“社保”（五险），投标报价明显低于合理成本价，将导致无法提供正常服务，采购人需要供应商作出相关澄清说明，若澄清有违背市场工资水平不合理，否则按**无效投标处理**。供应商对报价的准确性和完整性负责，任何漏报、错报等均是供应商的风险。
4. ★供应商提供自 2018 年 1 月 1 日起承担过三级医院物业项目管理业绩（提供合同或中标通知书）
5. 付款方式：物业管理服务费按年度报价，费用按季结算。
6. 供应商可针对采购人的特点提出合理、可行的特色服务条款。
7. 供应商管理人员有类似项目管理经验。
8. 供应商遵守国家及本地区的劳动法及相关法律法规，禁止在本项目中使用 18 周岁以下未成年人员。拟派参与本项目服务的工作人员需持证上岗的均须持证上岗。

9. 供应商须依照国家法律法规及行业规范提供相关福利及购买相关保险保障，供应商如未按本条约定购买相关保险，发生任何意外或员工伤亡，供应商应承担相应的赔偿责任和法律责任。采购人对供应商员工发生的任何意外和伤亡事故不承担任何赔偿责任。

10. 物业服务所需各项配套工具折旧和基本用料、易耗品费用由成交供应商承担。

11. 采购人提供办公场所给成交供应商办公使用，电脑、复印机、办公用品及耗材、办公经费由成交供应商承担。

12. 成交供应商不得将本物业的管理责任转让给第三方。

13. 若成交供应商出现重大责任事故，应赔偿损失追究法律责任，并且采购人有权撤除并终止合同。

14. 采购人各项物业服务档案资料是物业服务的重要资源，档案资料供应商要保证完整，

各项运行记录、故障记录、统计分析等都应纳入档案管理，以便应用于指导实际工作。合同期满后，应将物业服务的全部档案资料无条件移交采购方委托人。

五、其他要求

(一) ★保密要求（提供愿意签订《保密协议》的书面承诺书）：中标单位需与采购人签订《保密协议》，如中标单位所雇佣人员出现泄密事件，中标单位承担相应责任。

1. 严禁翻阅有关文件资料，严禁传播保密信息或小道消息。

2. 物业工作人员须在统一安排的室内更衣、休息和存放私人物品。

3、严禁向外传递院内在押病员的一切信息，不得拍摄传播带有医技大楼病区结构、房间、病室、设备等影像资料。

(二) ★针对新冠肺炎疫情的防控要求（提供完全响应的书面承诺书）：

1. 供应商派驻员工必须均持有健康绿码，持有上岗前三天内的核酸检测，完成两次新冠病毒疫苗，肺部 CT 检测报告，符合健康上岗要求。
2. 对派驻工作人员实行早、晚两次检测体温制度，指定专人定时检测，并做好记录。若体温超过 37.3℃，立即报告，按程序处置。
3. 所有食堂帮厨及餐饮配送员必须全程佩戴口罩、一次性手套和帽子，不得直接手触肉禽类生鲜食材，工作结束后及时洗手消毒。
4. 必须加强公共场所的清洁消毒。保持会议室、接待室、卫生间、楼道、走廊、电梯等场所的清洁卫生，每天一次定期消毒并记录。对出入门把手、水龙头、楼梯扶手，电梯按钮等高频接触表面，要用有效氯 250~500mg/L 的含氯消毒剂进行擦拭，实行严格的消毒措施。
5. 必须妥善做好会议室、接待室、卫生间等公共封闭场所的通风换气。每日通风不少于 3 次，每次不少于 30 分钟。较为封闭的操作间必须采用地扇排风，所有排风直接排到室外。
6. 供应商需承诺积极响应院防疫工作要求，与院防疫勤务模式保持一致，遇全院紧急封闭隔离上班情况，物业人员须一同进行封闭上班并按院内统一要求穿戴防疫护具。封闭期间供应商应主动采取相关措施，以稳定在岗物业人员思想情绪，确保封闭在岗拟投 22 名人员将在我单位服务半年以上承诺书（提供完全响应的书面承诺书）

(三) 投标人应在报价时，在电子商城中提供以下方案及资料：

- (1) 综合服务管理服务方案。
 - (2) 物资装备配置方案。
 - (3) 会务服务方案。
 - (4) 保安服务方案。
 - (5) 保洁绿化服务方案。
 - (6) 水电维修服务方案。
 - (7) 疫情防控。
 - (8) 特色服务管理方案。
 - (9) 物业管理应急措施。
 - (10) 资格证明资料
-

(四) 验收要求

本项目验收依据供应商承诺的物业服务目标采取按月考评方式，月度考评合格后方可通过验收，验收合格后方可付款，一个月验收不合格扣除年服务费的 2%，连续两个月验收不合格扣除年服务费的 5%，连续三个月验收不合格扣除年服务费的 20%，且本单位有权解除合同。

验收考评资料包括：

1. 各岗位人员月度工作考勤表
2. 供应商月度服务质量考核表（由双方商定设置百分制考评表并进行打分考核）
3. 供应商月度工作自评
4. 使用单位满意度调查表

六、责任声明

供应商投标资料中需提供的证件资料必须保证完全真实，并由投标供应商负责证实提供资料的真实性。如有弄虚作假行为，不予中标，且我单位保留将相关情况报送财政监督部门或依法追究其法律责任的权利。