

采购需求

一、项目概况

武汉市妇女干部学校（以下简称采购人），位于江汉区常青五路 25 号，占地面积 9.48 亩，总建筑面积 11762.22 m²（教学综合楼 6036.20 m²、创业孵化楼 5726.02 m²）。

提供服务的面积约 9358 m²，其中：室内面积 5067 m²（教学综合楼一楼大厅 831 m²、七楼整层办公区域 719 m²、三楼多功能厅 393 m²、二至六层公共区域 1205 m²）。创业孵化楼（一楼大厅 281 m²、二至七层公共区域 1638 m²），室外面积 4291 m²。

二、物业管理服务主要项目

本项目包括但不限于以下内容。

- 1.安全保卫工作；
- 2.配、供电设备，给、排水系统，消防安防，监控设备、多功能厅设备、学校办公设备日常运行、管理、维护；
- 3.室内、外保洁工作；
- 4.绿化养护服务（园区所有绿植修剪养护）；
- 5.机动车代收停车费及设备维护管理，非机动车行驶、停放场地管理；
- 6.建筑物的使用、维修和养护；
- 7.安全巡视、门岗执勤、安全监控；
- 8.配合采购人制定并落实相关应急预案；

- 9.为学校 and 园区入驻企业员工提供工作餐服务;
- 10.管理与物业相关的资料及存档备查;
- 11.水箱每年清洗一次,化粪池每年清淤一次;
- 12.电梯维保(4部7层电梯);
- 13.配合采购人做好入驻企业的相关服务,不断优化营商环境。

三、物业管理服务配备人员基本要求

1.物业管理公司为本项目提供工作人员总数不少于16人,其中项目经理1人、门岗、监控、巡逻共6人、保洁员5人、食堂工作人员2人、设备工程技术人员1人,园林绿化(房屋维修)1人,以上人员必须合法用工。

2.物业服务人员聘用均需符合《劳动法》及相关法律法规要求,中标人与采购人签订合同时必须提供针对此服务项目的有效的用工人员身份证、劳动合同等。未经采购人许可,不得更换项目负责人及所有用工人员,支付给服务工作人员工资不得低于武汉市最新公布的最低工资标准。所有上岗人员均应由投标人按照国家最新标准缴纳“社保”(五险)。

3.人员配备原则:应注重政治素质、业务素质及思想道德品质方面的要求。

4.各岗位人员要求:

项目经理:60岁以下,有相关工作经验,拥有良好的沟通能力,为人正直,组织能力强,责任心强。现场出勤率不低于

95%。

保洁员：60岁以下，品行良好，身体健康，踏实肯干，吃苦耐劳。

保安员：60岁以下，相貌端正、身体健康、品行良好，有从业经历，责任心强。

设备工程技术人员：60岁以下，懂机械、电力、给排水、电子方面技术，一专多能，责任心强，协调能力强，经验丰富，持相应的电工操作证。

食堂工作人员：身体健康、品行良好，有从业经历，责任心强、吃苦耐劳。持有健康证。

园林绿化（房屋维修）工作人员：60岁以下，懂园林绿化及房屋维修相关知识，一专多能，责任心强，协调能力强，经验丰富，吃苦耐劳。

会务服务工作人员：50岁以下女性，身体健康、品行良好，仪表端庄，责任心强、吃苦耐劳。

5. 物业服务人员聘用均需符合《劳动法》、《劳动合同法》及相关法律法规要求。

在所有服务人员开始工作前，供应商提供一份包含每个人身份信息、住址等资料的服务人员名册，加盖公章后交付采购方备案。如果供应商未提供完整人员名册或未列在名册中的服务人员，采购方有权拒绝。

四、技术需求

(一) 项目管理整体服务

1.提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度的满足采购人的服务要求；

2.积极主动与采购人联系，征求和听取不同部门的意见，不断改进工作方法、工作作风和服务理念，项目服务处理及时率达到 100%；

3.积极配合采购人做好物业服务工作，保证安保、消防、安防、保洁、绿化、食堂、水电气、停车、会务等服务项目和消防、安防、电梯、水电、宽带、通讯、办公等设备维护达到采购人要求；

4.对项目团队进行管理，保障服务人员按时到岗；

5.应对突发事件，冷静应对，妥善处理。

(二) 物业公共部位、公共设施、设备日常运行维护

1.建筑物、设备的运行及维护管理；

2.建筑物室内、外维护工作标准：

2.1 面砖、地砖、瓷砖损坏的更换，木质门窗和铝合金窗的修理。负责对外联系、修配和更换及开启各种门锁；

2.2.电梯、进出口道闸维保，配电箱、电表箱、电话箱、空开水闸的维保小修；

2.3 局部墙面松动有剥落现象时应及时铲除，并重新修补粉刷；

2.4 其他修理服务。

(三) 强电弱电及相关设施、设备、机电电器的维护管理

1. 工作内容:

1.1 强、弱电维护配备专业人员，并具有相应的资质;

1.2 高、低压电室正常运行;

1.3 负责供电设备的保养及设备检修;

1.4 收到电力部门停电通知时，应立即报告，并书面通知甲方，并做好应急工作;

2. 工作要求:

2.1 保持供电中心及控制室的环境卫生;

2.2 对供电中心及控制室进行防火安全检查;

2.3 每班按规定将设备运行参数记录在供配电系统运行记录上;

2.4 按责任范围巡查责任设备;

2.5 巡查湿式报警阀门的设备;

2.6 巡查安防监控中心设备;

2.7 电梯发生故障困人时，工程人员应及时赶到现场解救被困人员，并及时联系维保单位。

3. 工作标准:

3.1 每班每二小时巡查一次高、低压电室;

3.2 每班每二小时巡查一次变压器及控制室;

3.3 每月一次巡视检查每层配电室并进行设备保养、维修;

3.4 每班按时启、停户外照明灯光。

(四) 水务保障

1.工作内容:

1.1 收到水务部门停水通知时应立即报告经理,并书面通知采购方;

1.2 对给、排水设备的维修及保养。

2.工作要求:

2.1 给排水设备的故障应于 5 小时内修复,应立即通知采购方;

2.2 对各种水阀失灵及水阀渗水和损坏,应及时维修、更换;

2.3 对上、下水道的堵塞不畅应及时疏通。

(五) 物业管理区域清洁卫生

1.工作内容:

1.1 公共区域、楼梯、过道、卫生间内清洁保洁;

1.2 办公室、办公区域公共卫生会议室清洁服务。

2.工作要求:

2.1 各楼层公共区域卫生:

2.1.1 地面: 无杂物、纸屑、污迹,地摊平整、干净;

2.1.2 墙面: 踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标书牌表面干净,无灰尘、水迹、污迹、斑点;

2.1.3 电梯间: 墙面、地面、门框、电梯指示牌表面干净,无油迹、灰尘、杂物;

2.1.4 垃圾桶: 外表干净; 无积尘、异味;

2.1.5 各种设施外表（如教学综合楼及孵化楼大厅、灯箱、消防栓箱等）：表面干净、无积尘、污迹、斑点；

2.1.6 保洁员清洁卫生时间原则上与大楼办公时间错开；

2.1.7 保持玻璃幕墙洁净、明亮。

2.2 卫生间

2.2.1 大、小便池：内外光洁、无污垢、积尘；

2.2.2 洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、斑点、积水、积尘；

2.2.3 地面、墙面：光洁、无污迹、杂物、脏物，无积水、积尘、无蜘蛛网；

2.2.4 纸篓、垃圾篓：无沉积物，无臭味，外表干净；

2.2.5 清洁用品放置规范、有序。

2.3 楼梯

2.3.1 楼梯（所管理区域内的楼梯、栏杆等）：无灰尘、无杂物；

2.3.2 楼梯走道、墙上各种设施（应急灯、水管、出入指示牌、凸物等）：无积尘、污迹、脏物、杂物；

2.3.3 扶手、栏杆：光洁、无积尘，玻璃无污迹；

2.3.4 门（各卫生区域的门）：干净，无灰尘、污迹；

2.3.5 电梯内卫生（墙、地面、门、天花板）：外表干净，无污迹、积尘，无脏物、杂物。

2.4 会议室及多功能厅

2.4.1 保持室内的窗（玻璃、窗台、窗框、把手等）、干净、整洁，无破损。

2.4.2 保持室内墙面、天花板整洁、完好、无污渍、浮尘、破损，无蜘蛛网。

2.4.3 保持地面地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。

2.4.4 保持室内各种家具光洁，无灰尘，放置整齐。

2.4.5 保持室内各种灯具整洁、完好，无破损。

2.4.6 保持室内空调出风口干净、整洁，无积尘、霉斑。

2.4.7 室内各种艺术装饰挂件摆放端正、整洁无损。

2.4.8 定时开窗通风，保持室内的空气清新。

2.5 办公室

2.5.1 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损。

2.5.2 保持室内墙面、天花板整洁、完好、无污渍、浮尘、破损，无蜘蛛网。

2.5.3 保持地面地毯整洁、完好，无垃圾、污渍、破洞。

2.5.4 保持室内各种家具光洁，无灰尘，放置整齐。

2.5.5 保持室内各种灯具整洁、完好，无破损。

2.5.6 保持室内空调出风口干净、整洁，无积尘、霉斑。

2.5.7 室内各种艺术装饰挂件摆放端正、整洁无损。

2.5.8 定时开窗通风，保持室内的空气清新。

2.6 孵化楼一楼展厅、学员餐厅

2.6.1 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损。

2.6.2 保持室内墙面、桌椅整洁、完好、无污渍、浮尘。

2.6.3 保持展品干净、整洁，无破损。

(六) 工作频次

1.大楼总体清洁服务（定点消杀早晚各一次）：

清理大楼所有垃圾到指定地点每天二次

收集及清理所有垃圾桶、烟灰缸及花槽内垃圾每天四次

清洁所有告示牌、指示牌每天二次

清洁所有出入口大门每天二次

清洁所有手印及污渍（包括楼梯、墙壁）每天二次

清洁所有扶手、扶杆及玻璃表面每天二次

清洁所有灯饰（含灯罩、灯片等）每月一次

消防器材、消防门清洁每天一次

多功能厅、会议室清洁按采购方指定时间清理

2.男女卫生间：

抹净所有门板、挡板花板每天一次

抹、冲及洗净所有洗手间设备每天三次

擦洗洗手间内镜面每天四次

冲洗洗手间地面台面每天四次

定时喷洒空气清新剂每天三次

清理卫生桶脏物垃圾每天一次

冲洗洗手盆、便池每天一次

清洁墙壁及地漏每天一次

保证卫生间清洁无异味

3.人行楼梯卫生:

打扫及拖抹所有楼梯每天二次

抹净扶手栏杆每天二次

楼梯的清洁与保养每天一次

4.大门出入口门厅卫生

打扫及拖抹教学楼及孵化楼出入口、大厅及阶梯每天二次

教学楼及孵化楼出入口及大厅所有玻璃门窗每月二次

5.电梯卫生

打扫电梯厢、电梯厅地面每天三次

清洁电梯门及显示板表面每天二次

保持厢壁、通风口及照明灯清洁每天一次

电梯槽底垃圾清理及电梯缝清洁每天二次

清洁电梯厢天花板表面每天二次

擦抹电梯厢监视器探头每天二次

6.玻璃雨棚每年度清洗不少三次，保证表面洁净。

7.垃圾分类管理。垃圾按分类要求进行收集，做到日产日清，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；化粪池做好清掏，保持常年通畅，无积水、无异味。

(七) 物业管理区域秩序维护

1.工作内容:

1.1 对出入园区货运车辆进行例行登记，严格检查，严防危

险物品进入，控制园区物品非正常流出。大宗物品出园区应经当班安保人员审验后放行，特殊情况立即汇报采购人现场处置。

1.2 做好安保防卫，保证大楼所有设备物资及人员人身安全。

1.3 维持出入门的车辆运行畅顺，停放有序；大型活动、会议要加派人员引导车流。

1.4 负责消防检查和防火监督管理。

1.5 巡查并监控各重点部位防盗报警器，防火灾管理；负责监控消防设施设备的运行状况，发现异常，立即按有关程序操作，防止火灾发生。

1.6 有突发事件的处置能力，维护好正常工作秩序。

1.7 对消防增压管道设备每日进行一次水压巡查，每月至少进行一次启动试压检查。对灭火器每季度进行一次压力检查。配合消防维保单位对所有消防设施每年至少进行一次全面检查试验。检测记录完整，存档备查。

1.8 加强对多功能厅设备设施的巡查，发现问题及时报修。

1.9 严格空调安装管理，入驻企业不得擅自安装空调设备。

1.10 严格园区装修管理，入驻企业不得擅自装修。

1.11 定期修剪绿植，维护院墙、门岗用电设施。

2.工作要求：

2.1 消防（安防）监控室 24 小时值班。实行 24 小时全方位巡逻制度，巡逻时间路线按照定时与不定时结合进行，每 2 小时巡逻一次。巡逻中发现问题和隐患及时上报整改，建立巡逻

记录，认真完整登记巡逻情况。值班人员应具备基本消防处置能力（能正确熟练使用现有灭火器材、消防水枪等），并严格落实消防监控管理规定。消防（安防）监控室收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，立即安排安保人员到场处理并根据现场情况及时报警，同时根据现场情况按预案对人员进行疏散。严格管理监控资料，未经采购人许可，严禁私自调阅、复制、传播。保持值班电话畅通，接听及时。值守人员每班检查各项设施设备，监控系统设备出现无法自行修复的故障时，及时通知专业维保单位维修，及时恢复正常。

2.2 各班安全管理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，坚守岗位，不迟到、不早退、不喝酒。

2.3 接待来人来访要热情、礼貌、得体，不得让闲杂人员进入园区。

2.4 当值秩序维护人员每 30 分钟对车场例行检查一次。

2.5 当值秩序维护人员疏导进出车辆，保持出入畅通。学校内严禁共享单车（含共享电动自行车）进入，非机动车（含电动自行车）应在指定地点停放及充电。

2.6 当值秩序维护人员注意车辆的防盗、防损防范。发现车辆事故和设备设施破损时，应立即向采购人报告并联系相关部门妥善处理。

2.7 每天一次巡查各区消防设施完好情况，是否有火灾隐患。

2.8 每半年组织义务消防人员演练一次。

(八) 工作餐服务

1. 服务对象：学校职工、园区企业员工

2. 服务时间：周一至周五(双休、节假日加班除外)

3. 就餐标准：中餐 15--20 元/人

4. 工作内容：负责饮食采购、烹饪、售卖

5. 服务模式：为体现园区食堂公益性，采购人免费提供食堂场地、水、电、气及配套厨房大件设施(就餐桌椅、空调、灶具、排烟机、操作台、蒸饭柜、消毒柜、冷藏柜)，供应商自行配备日常厨具及耗材。供应商对采购的食材要保证食品质量安全卫生，采购渠道可追溯，并自行承担食材采购费用，自行售卖，自负盈亏。为了更好地保障工作餐的品质，供应商可委托第三方专业餐饮团队进行管理和经营。

6. 厨师应执健康证上岗，经常修剪指甲，注重个人卫生，工作时保持服装工整，手部干净；食堂内严禁吸烟，每周定期完成食堂清洁卫生，保证食堂用电、用水、用气、用火安全无隐患。食堂采购食材要符合国家食品安全管控标准，每次用餐做好食品取样保存（保存三天）。

(九) 会务服务

按要求完成会场布置、茶水服务、器材管理、安全管理、应急管理、准备并摆放好会议需要物品等。

会务需制作横幅、喷绘、文具等费用不由供应商负责。

会务要求：

1. 会场布置：按要求根据会议性质及参会人数布置会场形式，如课堂式、剧院式、“U”字型、“T”字型等，摆放好台签、会议资料、文具、水杯等。

2. 茶水服务：为参会人员准备好茶水，检查茶包、水壶开水是否充足，及时为参会人员倒茶，每隔 15--20 分钟添加一次茶水。

3. 器材管理：会议开始前一小时开启空调、照明设备、音响、话筒等设备并调试，保证设备正常使用，同时播放背景音乐。

4. 安全管理：会议前 24 小时进行安全检查，检查消防设施设备器材和消防安全标志完好性，会前检查安全出口是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好，保证会议过程中有专职安全人员跟进。

5. 会后保洁：及时清理场地，座椅按要求归位，电气设备及时关闭，锁好门窗。

(十) 照明系统

1. 照明系统应定期检查维护巡检，遇有开关、灯具等故障，及时处置，视情况上报维修，确保正常照明和安全运行。

2. 值班人员定期将所有照明配电箱、插座箱进行检查，开关及线路是否有接触不良、短路和异常声响等，发现问题立即解决，确保照明系统正常使用。

3. 室外照明每天巡查 1 遍，并按规定时间开关。

(十一) 安全管理。

1. 建立健全安全生产规章制度，普及消防、用电、用气知识。

2. 制定园区物业管理服务突发公共事件应急预案，配合采购人每年应组织不少于 2 次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合采购人采取相应措施，保障人身安全，减少财产损失。

3. 做好安防队伍培训，提高本项目防御火灾和自防自救能力；建立灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。

4. 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

5. 合理安排巡查时间路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为时在确保自身安全的情况下及时制止，必要时报警处置，并报采购人。

6. 收到消防监控室指令后，巡查人员及时到达处置并及时上报。

7. 做好各种安保器材使用、保养情况的检查、监督和记录，

如有损坏，应立即报告并说明损坏原因及时整改。

8.做好雨雪、大风等恶劣天气应对，及时放置地面防滑设施、防汛挡水板、安全提示标牌等。

9.配合维保单位按有关规定定期进行消防器材和防雷检测。

10.设施设备运行管理

10.1 建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、定期巡检、维护保养、维修档案等；制定相关应急预案。

10.2 定期对设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和整改，确保设施设备运行良好。发现问题及时报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率 100%。

10.3 配合专业维保公司做好巡检、维修、保养和紧急情况处置工作。专业机构进行维修养护的时，物业公司应做好督导、跟修、记录，如实向采购人汇报维修情况；物业设备管理人员应熟悉设备性能及数量，能熟练操作、演练。

10.4 制订并落实月度、季度、年度设施设备维修养护和采购计划及预算，建立物资领用记录和相关台账。

10.5 设备机房：每日至少清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。

10.6 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织安全大检查 1 次，发现问题及时处理，检查记录齐全、完整。

(十二) 特种设备-电梯维护

1.建立电梯运行、设备、安全管理制度，确保电梯有效运行。

2.电梯应由有专业资质的维保单位进行定期保养，做好保养台帐，每年应进行安全检测并获取有效的《安全使用许可证》，保证有效期内安全运行。

3.配有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行日常管理，做好巡检与记录。

4.电梯应运行平稳，停层准确，报警设备完好。轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好维持轿厢整洁。

5.电梯发生一般故障时，专业维修人员应在一小时内到达现场修理，发生电梯困人或其他重大事件时，专业维修人员应在30分钟内到达现场进行抢修和处理。

(十三) 重大活动后勤保障

1.根据采购人重大活动安排，配合采购人保障重大活动的顺利进行。活动接待及服务人员应仪表端庄、举止文明。

2.加强日常维护检查，确保设备系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保活动的正常进行。

3.配合重大活动期间的安全与秩序维护服务。

4.配合重大活动的场地布置、礼仪接待服务。

5.提供重大活动结束后清场服务。

(十四) 绿化管理。做好绿化区域的除草、灌溉、整形、修剪等；防治、灭治病虫害，树木、绿篱修剪及时，做到枝叶

紧密、规整、无脱节、枯枝，生长造型正常，颜色正常。及时清运绿化生产垃圾。

（十五）行为规范

上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；应面带笑容，和颜悦色，热情主动。

（十六）网络通讯保障服务

负责学校办公区域网络通讯维护保障，按不低于采购人原使用的网络光纤标准支付网络光纤使用服务费用，若发生网络故障，须在 24 小时做出响应，72 小时解除故障。故障维修所需费用由采购人承担。

五、商务要求

（一）严格执行物业管理法规和服务标准，并按采购人管理规范（要求）提供良好的服务及保持良好的工作环境，服务有效投诉小于 1%。投诉处理率 100%。

（二）本项目物业要求物业管理服务公司必须严格执行“定岗、定责、定酬”的模式。

（三）供应商对所有投入人员的行为负责，需要进行审核、培训，并承担因其个人不良行为引起的一切后果。

（四）采购人有权对本项目投入人员提出合理要求及建议。

（五）服务期限：从合同签订之日起至 2025 年 2 月 28 日止。

（六）采购预算：

本项目总预算：本项目获批的采购预算为 70 万元。

（七）付款方式

1.采购项目完成后，根据采购服务合同的约定条款，按武汉市政府采购的有关规定执行；

2.支付方式：财政转账，按合同约定分次支付。

3.供应商可针对采购人的特点提出合理且可行的特约服务条款。

4.供应商工作中应注意节能降耗。

5.各项物业管理档案资料是物业管理的重要资源，档案资料要保证完整各项设施、设备运行记录、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，应将物业管理的全部档案资料无条件移交采购人。

6.验收

采购人将组织相关人员及专家对采购项目进行验收，验收意见作为验收书的参考资料存档备查，验收将严格按照前文物业服务标准进行评分，不达标酌情扣减服务费用。供应商可在售后服务方案中自行填报验收方案、奖惩处罚措施及承诺。

7.竞价文件描述未尽内容，由双方在签订合同时补充完善。

采购人：武汉市妇女干部学校

2024年1月22日

