**上海市第三社会福利物业(南院)**

**管理服务项目采购需求**

**一、物业概况：**

上海市第三社会福利院于1979年建成，物业类型为多层建筑，座落于漠河路1100弄1号。系上海市民政局下属的全额拨款事业单位。

南院占地面积6300平方，绿化面积2000平方，建筑面积5480平方占。

**（一）、公共设施、设备及公共场所（地）简况：**

1、院内车辆、行人出入口2个。

2、道路、车行道。

3、绿化面积2000平方米。

4、围墙灯盏、草坪灯盏、泛光灯盏等若干。

5、垃圾箱、垃圾房。

6、健身设施一套。

7、停车库1 个。

8、电梯： 2台

9、配电房变压器1台及一台柴油发电机。

10、消防设备配备内容有：消防栓（箱）及每幢楼有消防系统。

11、监控系统

12、智能化系统：

1）红外报警系统：电子围栏。

2）有线网络系统

3）局域网络系统。

4）程控电话交换系统。

5）消防远程启动系统

13、业主方提供物业管理用房，其中：办公室1间、工作间1间、仓库1间。

备注：以上数据为参考，具体情况以实际为主。

**（二）、各楼宇各层功能分布情况：**

1、南院（5层）1栋

**二、建筑物及公共设备的日常维修、养护、管理服务**

1.本物业范围内房屋建筑的维修、养护、管理，包括但不限于：

（1）物业范围内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

（2）大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：确保物业范围内房屋完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应在规定时间内安排专项修理。根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过24小时，合格率应为100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

2.公用设施设备的维修、养护、运行和管理。包括上下水管道、落水管、动力及照明及弱电系统、柜式及挂式空调、锅炉房、洗涤设备、消防设备、电梯和其他本物业内的设施设备（除专业合约保养外）的日常维修、养护、运行和管理，具体要求为：

**给排水、供水系统**：

（l）、建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

（2）、节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

（3）、保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

（4）、定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

（5）、保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

（6）、停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、一次；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

及时发现并解决故障，维修合格率100％；给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经机关管理中心许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

**机电、照明及自动化系统管理：**

（1）、对办公楼(区)供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

（2）、建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

（3）、供电和维修人员持证上岗。并配主管电气工程师。保证24小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。

（4）、保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

（5）、停电限电事先出通知、以免用户措手不及。

（6）、对临时施工工程有用电管理措施。

（7）、发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

（8）、负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

（9）、确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

（10）、负责办公楼（区）楼音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100％；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼(区)灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到99％、弱电设备完好率达到98％。

**消控室管理规定**

（1）、消控室实行消、24小时值班、监控。

（2）、控制非必要人员进入消控室。

（3）、保证各控制相、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，消防控制柜在自动挡位置。

（4）、每班检查一次各类信号是否正常并做记录。

（5）、出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。

（6）、消控室的清洁由值班人员负责。

（7）、工作人员持4级证。

服务标准：发现故障及时报修给相关维保方。

3.其他生活设施和用具物品简单的维修和保养。包括洗衣机、烘干机、电视机、微波炉、橱桌、床柜等。

4.室外设施和附属建筑物的维修、养护和管理。包括道路、自行车棚、停车库、健身设施和其他所有的建筑物。

5.及时完成零星维修工作，一年内无重大管理责任事故。

6.参与采购方相关的竣工验收。

7.做好节能减排工作，统计每月水、电用量，从源头堵住跑、冒、滴、漏。

8.做好垃圾分类工作，提供切实可行的垃圾分类管理方案并提供垃圾箱、垃圾袋、指示牌等必要工具。

9.协助做好会务准备及物件搬运工作。

10.相关工作人员应持证上岗。

**三、安全保卫管理服务**

提供24小时保安服务以及报刊信件的收发、电话转接等服务。保安员执勤有标志、人员进出有登记、物品进出有手续、安全防范有装置，巡逻有记录、应急有预案，文明执勤。

1.消防管理：负责消防制度的建立和执行、消防器材的设置、消防队伍的管理等。

2.安全管理：负责院内的安全、保卫、巡逻、夜间巡查，坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为，以及能处理各种突发事件。

3.车辆（含停车）管理：规划机动车、非机动车泊位场地，监控出入口，管理进出行驶停泊的车辆，包括出入登记、走向、停泊。设置道路行驶指示标志，使车辆行驶停放有序，车辆管理制度落实，严禁鸣笛，限速5公里／小时行驶。

4.保安员持证上岗，：流动性不超过5％，定期“五防”检查和消防“四个能力”建设教育，同时能贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。

5.公共区域秩序维护服务标准：

（1）门岗：24小时值班看守，记录交接班和外来车辆的进出情况；按规定管理和疏导院内的车辆，保持出入口整洁、有序、畅通；家属及外来人员出入院须登记；大型物件出院作记录。

（2）巡逻岗：规范使用对讲机，按规定巡查，重点部位（道路、单元出入口、楼层）设巡更点，到达每个巡更点的时间误差不超过两分钟。

（3）消防设施：有火警、水警和警情的应急预案，留存在保安室内，每年组织至少一次的应急预案演习；消防监控管理有规章制度，值班人员规范作业、持证上岗；发生火警、警情以及周界报警，保安员三分钟内赶到现场处理，协助保护现场，报告院总值班与管理处。

**四、清洁服务管理**

1.楼内公共区域的清洁服务工作：

（1）地面和墙面：每日清扫二次；拖洗保洁；墙面保持清洁；大堂、门厅大理石、花岗岩地面每两月保养一次，保持干净有光泽。

（2）楼梯、扶手、栏杆、窗台：每日擦抹一次。

（3）消防栓、指示牌：每周擦抹两次。

（4）天花板、公共灯具：每月除尘一次。

（5）门、窗玻璃：保持洁净、光亮。

（6）天台、屋顶：保持清洁。

（7）垃圾收集：每日清理两次，做好垃圾分类，垃圾桶及收集点地面保持清洁。

（8）电梯轿厢：每日清洁消毒，轿厢每半月打蜡上光一次。

2.楼外公共区域的清洁服务工作：

（1）道路地面、明沟：道路地面每日清扫两次以上，地面干净无垃圾；明沟每日清扫一次，无杂物和积水。

（2）公共灯具、宣传栏：每周擦抹一次；2米以上部位每半月擦抹、除尘一次。

（3）垃圾箱（房）：专人管理，生活建筑垃圾封闭存放，隔日清理、冲洗1次以上，保持清洁无异味，灭害措施完善。

（4）果皮箱、垃圾桶：每日清理两次，擦拭一次。

（5）消杀灭害：每月检查窨井、明沟、垃圾房等灭害工作，指导灭害工作符合环境要求。

**五、洗衣房服务管理**

1.清洗值班室被褥、床单、窗帘，洗涤多功能厅台布和其他布件物品。

2.清洗老人房间的被褥、床单、衣物。

3.做好各类清洗物品的分类、消毒、发放工作。

4.做好洗衣房清洁消毒以及节能环保工作。

**六、电梯操作运行服务**

1.医梯、客梯提供每天12小时的操作服务。

2.操作人员须规范作业和着装，安全第一，礼貌服务。

**七、人员配置要求**

**1、**人员设置需求最低人数

★本项目物业管理与服务人员总数不得少于18人

1. 岗位设置及人员配备由投标单位根据招标物业项目实际情况自行安排。

**物业管理服务人员设置需求表（南院）**



**3、**物业项目经理具备五年以上医院（或养老院、福利院）物业管理经验

**八、供应商能力要求**

供应商需通过质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001认证）、环境管理体系认证（GB/T 24001认证）