**广东省监狱管理局水电维修劳务外包**

**用户需求书**

**“**★**”号条款**

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

**一、项目概况**

1. 物业概况

1.1 大楼位置：广园中路298号大院内（实际用地面积19000㎡，总建筑面积21500㎡）办公楼、综合楼、备勤楼、停车场。

1.2主要设备设施：变压器2台，消防系统、电梯5台（日立电梯2台，三菱电梯3台）、高低压配电房各1个，变压器房2个，排污井14个。

2. 管理期限：合同签订之日起1年，

3. 本项目预算金额：每年约人民币38 万元，每月约3.17万元；上述费用已含人员包括成本、利润、税收及负担服务本项目所有员工的工资、奖金、福利、医疗、社保和交通等一切费用。服务期：一年。

4.本项目工作内容为中标供应商应根据国家有关法律、法规，对采购人的机电设备设施进行维护和管理，保障物业的合理使用，营造和保持整洁、文明、安全、正常的工作环境；保障供电、供水、机电设备正常运作；具体包括水电维修、机电设备日常维修、维护等。

**二、 总体要求**

1.投标人应具有良好的社会信誉，注重职业道德及行为规范，牢固树立“服务第一”的宗旨，积极主动配合采购人做好各项物业服务工作。投标人需据此提出本物业管理的服务理念，全面阐述服务观点及将采取的各项服务措施。树立“安全第一”的思想，维护物业服务范围内生活、办公秩序。

2.本项目的承包方式为招标项目总价包干。投标人须承诺报价包括日常管理所发生的费用,包括：（1）人工费（人工费用包含人员工资、社保、公积金、加班、奖励及其它各项福利费等）。（2）人员制服及折旧费。（3）人员培训费等项目所涉及的一切日常费用及中标人应承担的其他各项费用。（4）用户需求书的工作内容，工作方式，各项要求，各项费用等的一切费用，均包含在投标报价中。如果投标人在中标并签署合同后，在管理期限内出现的任何遗漏项目，均由中标人负责，采购人将不再支付任何费用。

3．大楼日常设备维护工具费用由中标人负责。

4.投标人必须承诺采购人对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权，投标人中标后必须遵从采购人的意见；在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对物业服务人员有直接指挥权。

5. 中标人在日常物业服务过程中对无法解决的问题，或物业设施需要请专业维保公司维修、保养的问题应及时向采购人反映，并请求采购人协助解决。属日常例行维护的，需作好相关登记，并及时告之采购人。

6. 投标人物业管理服务的组织机构应完整，投标时对采购方物业岗位的设置及各岗位人员的配置应无条件响应。需留置原有员工4人以上。采购方物业需配置岗位人员6人以上。

7. 投标人派驻采购人的全部工作人员应符合广州市政府用工标准要求，无任何违法行为。中标后投标人应同派驻的全部工作人员签订劳动用工合同，并购买相应的劳动保险，执行《劳动法》的规定，发放节假日加班补助；如因用工引起的劳动纠纷问题由中标供应商负责解决。

8. 中标人派驻的各类工作人员按岗位要求着装要统一，言行文明规范（会使用普通话），配戴工作卡，注意仪容仪表，公众形象, 并能根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明服务。

9. 采购人属国家行政机关，中标人派驻的工作人员应遵守采购人的规章制度和管理规定，不得将采购人有关的机密文件泄漏出去，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人派驻的工作人员在此工作的权利，并有权要求中标人更换相关的物业服务人员，中标人应无条件响应，并在三天内予以更换。

10. 中标人应根据国家规范建立健全各项规章制度和标准，制定出确实可行的管理服务细则、拟定详细的管理服务实施方案、具体操作流程、完整的预防突发事件的应急措施机制等，各项规定、实施细则及方案均需经采购人认可后方能实施，重要岗位的规章制度及操作流程还需上墙悬挂。

11. 中标人须负责派驻人员的工服、具械等。

12. 中标人负责物业管理人员的职业道德教育、业务知识培训工作，采购人可按工作需要对中标人全体员工进行必要的业务知识培训，以适应采购人的工作需要。

13. 中标人对采购人的物业和设施不得擅自占用和改变使用功能。

14. 中标人若使用采购人提供的房屋及设备物品,应配合采购人做好验收交接明细登记,并盖章签收。合同终止时，中标人应向采购人移交全部工作用房、设备物品及物业服务期间的各类全部档案资料。

15. 中标人一切管理服务工作的实施，应以服从于采购人的工作需要为前提，以方便采购人为原则，避免因实施不当给采购人造成不利的影响或损失。

16. 合同到期当日，中标人应积极协助采购人做好大楼各项设备及物品的交接、验收工作。

17. 中标人应严格按照《劳动法》的相关规定，与派驻采购人的物业管理服务人员签订劳动用工合同，劳动用工试期限不得超过2个月。如在合理的试用期内中标人不能判断劳动者是否能胜任，就应当承担因此而带来的风险，如因用工不当给采购人造成损失的，中标人应承担相应的法律责任及赔偿；

18. 采购人临时交办的其它事项，需按时、按质、按量、按期完成。

19．投标人应在标书中附上拟安置管理、服务人员名单、身份证复印件、相关从业资质证明、工作经验证明等材料。

20.采购人的警务保障中心对中标供应商组建的物业管理机构进行业务归口管理。

★21．投标人需承诺，合同签订后15日内即有能力根据采购人的要求派出足够的服务人员接管本项目的物业服务工作，否则视为放弃中标资格。

22.投标人须对本项目所有服务进行响应，不允许只对其中一部分内容进行的响应。

**三、 物业服务项目费用**

1.在物业服务期内，采购人每月支付给中标人的物业管理服务费，此费用实行包干制。

2.如有增加服务项目，双方可在补充协议或合同的补充条款中另行列明、确定，补充合同享有与正式合同同等的法律效力；

3.人为事故的鉴定（含责任鉴定）由采购人及中标人双方协商后予以确定，如不能达成一致意见的，可以委托双方都认可的中介机构予以鉴定，鉴定费用双方各付一半，维修费用按责任鉴定的比例分别支付。

4.根据现行法律法规的有关规定对中标人或其雇员征收的与本合同有关的一切费用均应由中标人负担。

**四、 物业管理服务费支付方式**

1.物业管理服务费的支付方式：服务期内，中标人每月8日前将合法有效发票及备案资料交付给采购人，采购人在收到合法有效发票和备案资料后以转帐的方式将上月物业管理服务费支付给中标人。

2.中标人派驻采购人的物业管理服务人员受到有效投诉的，采购人有权酌情从物业管理服务费中扣减服务费用,具体扣罚比例及金额见附件二。

3.本项目按每年费用分12个月支付服务费。

**五、 中标人的责任**

1.在管理服务期内由于中标人责任造成第三人、采购人工作人员人身伤亡和财产损失的，由中标人承担相应法律责任及负责赔偿。

2.中标人的工作人员在大楼范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由中标人承担法律责任及负责赔偿。

**六、其它约定**

1.中标人的物业服务人员要有符合国家规定的上岗证，要严格政审，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定。中标人派驻人员的人事变动要先行知会采购人，个别较为重要的岗位人事变动应听取采购人的意见和建议。同时，鉴于采购人作为国家行政机关和执法部门，物业的安全使用直接影响到政府部门的正常运作，因此其物业的日常服务与其他商业写字楼、住宅小区有较大的区别，为此，需设立以采购人为主导，中标人高层管理人员为辅助的联合共管机制，中标人派驻采购人的全体员工应坚决贯彻执行采购人的管理要求，听从指挥调动，以确保物业的正常运作。同时，对于存在服务质量问题的物业服务人员，或者当采购人基于整体安全、形象等方面考虑，建议中标人对部分员工进行更换时，中标人应在三日内予以调整到位。此外，对服务质量较好的物业服务人员，采购人有权提出保留要求，除劳动合同到期或个人辞职因素外，中标人不得更换该物业服务人员。

2.中标人的派驻人员变动率每季应该控制在10%以内（具体开始时间在签订合同时确定），应采购人要求进行更换的员工不计算在内。如确有特殊原因导致人员变动大，中标人应有预见性，并配备必要的机动候补人员，提前与采购人协商解决。

**七、委托服务事项**

**（一） 设备维护服务**

1.中标供应商要有熟练、专职、具备上岗资格证的专业工程技术人员对物业各项设施、设备进行运行管理、保养和一般性维修。

2.采购人负责聘请专业维保单位进行空调、电梯、消防设备、高低压电房设备、变压器专业维保工作，中标供应商负责日常监管，包括负责检查空调、电梯、高低压设备、变压器运行情况。

3.中标供应商负责消防系统、变压器、高压配电柜的维保工作。

4.对专业公司承包保养的电梯、空调、消防系统、变压器、高压配电柜等，在日常使用过程中要制定使用运行制度，定人定时开、关设备，及时发现设备使用过程中的隐患并通知专业公司维修、保养，杜绝安全事故发生。建立设备管理、使用的规章制度，并严格遵守，岗位责任制执行率100% 。

5.除以上专业公司维保的设备外，其余物业设施设备均由中标供应商进行日常维修保养管理，进行定期或临时的保养和维修，以确保各项设施的完好和正常使用，维修保养工作要建立制度，强调时效性，对无法解决的事故或较大型的保养和维修，及时报采购人处理。

6.维修保养项目中属正常的维修、保养、更新或使用中消耗的物料，由采购人负责采购，日常小型常用维修工具由中标供应商负责。

7.协助采购人搬运轻便物品及会场布置工作。

8.提供日常水电维修服务，包括更换、维修日常损坏灯具、水龙头、电器开关、插座、门窗、厕所水阀（含电梯照明灯更换）等。

9.提供电视机、空调、热水器的基本维修服务，对无法维修的，及时报采购人处理。

10.对办公楼损坏的电器设备、线路进行修缮，如需对电器设备、线路进行改造，需向采购人提出书面申请，征得同意后方可进行改造。

11.负责局机关有线电视、电信、网络管线及燃气管道的修缮工作。

12.负责定期对空调、电梯、消防维保公司维保工作跟进。

13.每周对排污抽水水泵进行检查。每天对办公大楼的配电设备进行检查及维护，并做好巡查记录

14.负责监督落实消防系统专业维保公司对消防设备和设施的保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。严格按照保养合同进行设备保养，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给采购人备案。办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等由中标供应商负责日常检查，维修、补充由采购人负责。

15.负责办公楼会议、活动音响设备的安装、开启、调试。

16.负责办公楼会议、活动音响设备,会议期间的使用保障工作。

17.会议期间音响的使用保障工作，应有专人负责。

18.工作日时间对负一、二楼风机进行抽风30分钟。

19.电工值班人员应24小时在岗.制定各类突发事件及应急救援方案，及安全防范措施。

20.每班巡查一次高低压电柜并做好巡查记录。

21. 负责办公大楼公共场所、警务用房、食堂等水电设备的检查、维修。

22.技术人员资质及要求：持有政府监管部门颁发合格的：★1.《电工作业证》，提交证书复印件；★2.持《高压电工作业证》1人，提交证书复印件；★3.持《电梯安全管理员证》1人，提交证书复印件；投标时提交上述1--3点证明材料。4.技术人员具有3年以上从事水、电维修工作经验，有相应的服务经验者优先考虑。5.对待工作积极向上，责任心强，技术良好，能够吃苦耐劳，身体健康，适应日、夜班工作。

23.确保采购方的日常水、电正常工作以及电梯正常运转；保证采购方公共部位的水、电、门、窗等日常安装、维修及正常工作。

24.保证采购方每天24小时电工、设备维修人员值班。杜绝重大伤亡事故和设备、设施损坏事故，确保物业范围内无因物业管理原因造成人身、财产、设施损害。

25.中标方的投标价应包含日常安装、维修工具的配置费用，采购方负责维修配件。

26.中标方负责办公楼层配电房接、调整线路（新装、迁移、调整办公室），以及负责办公室内电话线路调整（拉线、分线、接线）。

**（三）协助监管工作**

中标人派驻的物业管理服务人员应积极主动地协助、配合采购人做好采购人方的其它各项外包服务项目的跟进、协助及监管工作（比如：空调、电梯的维护保养），并根据不同的外包项目制订相应的协管监管工作制度及规程，并作好相关的登记工作。

**十、其它事项说明**

对上述内容、项目中没有列出的其他事项，由双方本着平等互利的原则，作进一步的协商、确定，签订补充条款，补充条款具有同本合同一样的法律效力。