

## 标的信息

### ▲服务需求、技术需求

#### 一、项目背景

通过对后勤物业服务外包委托给符合条件的专业物业管理公司进行统一管理，增强专业技术管理，提高风险防范能力，保证后勤服务和物业保洁管理工作稳定开展，为全行业务稳定发展提供稳定保障。

#### 二、服务内容

北海分行本部及各支行、各网点后勤物业服务工作，包含北海分行全辖业务用车驾驶保养、文员业务、接待服务、电工消防、物业保洁服务等工作。

#### 三、服务范围及人员配置要求

##### （一）服务范围及人员数量、工作时间要求

##### 1. 后勤服务

负责分行机关本部业务用车驾驶服务及维护保养、文员业务、接待服务、勤杂工作等，要求配备业务用车驾驶员 5 人，文员 8 人、接待服务员 6 人，驻点工作，上班时间服从采购人安排。

##### 2. 电工（含消防）

（1）负责分行机关本部、城区支行及营业网点的消防值班、空调设备维护及电梯、水电设备维修、消防安全工作等，需配备电工 9 人，驻点工作，上班时间服从采购人安排。

（2）电工消防要建立完善值班制度，消防监控室及安防系统 24 小时双人值班、做好消防系统、供配电系统（不含高压配电）、发电机、供水系统等日常巡视检查。

##### 3. 物业保洁

（1）负责工行大厦、合浦支行办公大楼、3 个城区支行营业室办公楼，19 个营业网点（含附行式自助银行）、4 个离行式自助银行、2 个职工球馆保洁，总面积 55400 平方米，**每平方米报价不得超过 1.6 平方米。**

（2）工行大厦须安排 5 个保洁员驻点上班，负责工行大厦及其营业网点的保洁工作；上班时间为周一至周五上午 7:00 — 11:30，下午 2:00 — 5:30，如有特殊上班要求应服从采购人安排。

（3）分行办公大楼每天保洁 2 次，支行办公大楼网点（含附行式自助银行）必须每天保洁 1 次，离行式自助银行每天 2 次，职工球馆每周 2 次。

（4）会议室根据会议召开时间随叫随到打扫卫生，其他应急保洁按采购人要求执行。

##### （二）服务水平要求

1. 中标人派遣服务人员要严格遵守采购人的劳动纪律，不迟到、不早退。

2. 规范驾驶、文员业务、接待服务、电工消防、物业保洁等管理，强化服务意识，做到严守纪律，忠于职守，文明礼貌。要积极完善管理制度和建设高素质的服务队伍，不断提高服务水平。

##### （三）配置人员资格条件要求

配置人员应身体健康，视力正常，无传染性、肝、肾、心脏、心血管等严重疾病，无不良社会记录等，提供正规医院健康证明。

1. 业务用车驾驶员：具有驾驶相应车辆要求的驾驶证，具备基本车辆故障判断能力，熟知驾驶和车辆相关知识的法律。

2. 文员及接待：形象较好，熟练操作办公软件，熟悉基本接待礼仪和要求。

3. 电工及消防：具有电工及消防上岗要求的操作资格证，无妨碍从事相关特种作业疾病和生理缺陷，符合相应特种作业的其他条件。

4. 保洁员：工作认真，服务意识强，能吃苦耐劳，具有相关清洁工作经验。

#### 四、岗位职责

##### （一）业务用车驾驶员

负责安排司机按照本行的要求驾驶公务车辆，做好车辆的维修保养工作，确保车况良好。主要职责包括：

1. 负责银行用车调配，按时完成出车任务，保证行车中遵守交通规章，注意行使安全；

2. 执行出车任务前，进行车辆检查，确保车辆状况良好；

3. 执行出车任务完毕时，进行车辆的清洁和日常维护工作，按照采购人及车辆要求进行车辆定期维护和保养；

4. 负责协助车辆管理、协助办理车辆有关的一切手续事务（即年检、保险、油卡、税费等）；

5. 负责做好领导交办的其他工作。

##### （二）文员及接待员

负责分行机关本部文员业务、接待服务、勤杂工作等，主要职责包括：

1. 文件材料打印、复印；

2. 文件、报刊收发、档案资料整理、重要物品保管发放，确保文件资料及时印发、档案及时归档；

3. 正确使用会议室的会议会标、座位牌、花卉摆放和茶水服务等；

4. 要求会前做好各种用具和设备的准备及摆放，会中做好茶水等服务，会后整理会场设施资料等；

5. 做好领导交办的其他行政后勤事务。

##### （三）电工（含消防）

负责分行机关本部、城区支行及营业网点的消防值班、空调设备维护及电梯、水电设备维修、消防安全工作，主要职责包括：

1. “工行大厦”电梯的运行管理；

2. 消防监控室及安防系统 24 小时双人值班；

3. 消防系统、供配电系统（不含高压配电）、发电机、供水系统等日常巡视检查，及时上报维修或更新改造，以及全行办公楼及城区营业网点照明设施、排水系统的日常维修、养护；

4. 要求做到按标准进行巡视检查，及时维修或上报维修养护，及时排除故障，保证水、电、电梯、消防等设备运行正常；

5. 遵守电工操作安全制度，禁止违章作业，防止线路和人身安全事故的发生；

6. 认真做好维修记录，对所领用的器材要做好记载，妥善保管，不得损失和外流。节约使用维修材料、保养维修工具和器材，降低维修成本；

7. 完成领导临时交办的其他工作。

##### （四）保洁员

1. 负责工行大厦、合浦支行办公大楼、3 个城区支行营业室办公楼、19 个营业网点（含附行式自助银

行)的日常保洁工作,主要职责包括:

- (1) 营业大厅、营业室、办公室、会议室、洗手间、自助区等区域日常保洁保养;
  - (2) 营业大厅及办公区域绿化植物的管护;
  - (3) 负责营业大厅的柱面、墙面、栏杆、台面、椅子、沙发、指示牌的保洁;
  - (4) 室内空调过滤网、风口、灯饰及天花的保洁;
  - (5) 门楣、玻璃幕墙及外墙、营业场所外围各网点招牌的保洁;
  - (6) 各办公楼层的走道、楼梯、楼梯扶手、会客厅、公共卫生间等公共区域地面、墙面、窗户、公共设备设施等清洁工作;
  - (7) 室外院子、绿化带、停车区等公共区域地面的清洁工作;
  - (8) 办公楼内外果皮箱(垃圾桶)的清洁、清运和消毒工作;
  - (9) 负责办公楼内放保洁工具房的工具整理同清洁工作。
2. 负责 4 个离行式自助银行的日常保洁工作,包括地板、玻璃门、柜员机等设备的保洁。
3. 负责 2 个职工球馆的保洁工作,包括地板、门窗、柜子、卫生间等的保洁与保养。
4. 配合采购人安排的疫情防控工作及其他属于保洁服务范围内的保洁工作。
5. 具体服务地点及频次详见附件一《保洁服务点位分布明细表》。

#### 五、服务要求及标准

序号	项目	标准	要求
(一)	车辆 驾驶	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服从安排,根据业务用车要求,合理调度车辆,承担车辆的驾驶任务。</li> <li>2. 负责车辆的保养、维护、清洁工作,保证车容车貌整洁,车辆完好。</li> <li>3. 定期检查车辆,保证无故障上路,确保行车安全。</li> <li>4. 讲究交通公德和职业道德,文明驾驶、礼貌行车,严格遵守交通法规。</li> <li>5. 出车要有具体登记手续,不能无故私自使用车辆。</li> <li>6. 车辆服务根据用车部门约定时间到达指定地点,驾驶员凭派车单出车,有完整派车单记录。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责接受服务单位的工作业务用车派遣。做到准时出车,按规定完成服务单位部门领导交付的各项任务。</li> <li>2. 负责协助车辆管理、协助办理车辆有关的一切手续事务(即年检、保险、油卡、税费等)。</li> <li>3. 负责对使用车辆不定期检查、定期维护保养并做好相关资料数据记录保存。</li> </ol>
(二)	工行 大厦 中央 空调 及全 辖空 调	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立空调运行管理保养制度和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用。</li> <li>2. 每月检查空调主机,测试运行控制和安全控制功能,分析运行数据。</li> <li>3. 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备,每年至少清洗、维护保养冷却塔 1 次。</li> <li>4. 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体,每年进行 1 次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养。</li> <li>5. 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、</li> </ol>	<p>负责集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。</p>

		<p>滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗。</p> <p>6. 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。</p> <p>7. 管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象。</p> <p>8. 根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求。</p> <p>9. 负责全辖办公大楼及网点空调的维护。</p>	
(三)	全辖水电设备	<p>1. 建立水电设施设备维修养护运行管理制度，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。</p> <p>2. 保证水电设备及系统运行正常，无事故隐患。</p> <p>3. 按标准进行维护维修，故障排除及时。</p> <p>4. 水电设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范。</p> <p>5. 工程维修人员按工作要求每日进行设备状态检查，进行设备运行登记，发现设备运行不正常或存在危险隐患时，立即处理。</p> <p>6. 工程师在维修服务时，备有必要的物件，做到活完场清。</p> <p>7. 其它各级修缮的分类、范围和标准执行国家及北海市有关规定。</p>	负责营业网点、办公室及办公楼公共设施设备的水电日常维修、养护和管理。
(四)	消防设备	<p>消防监控室及消防系统 24 小时双人值班、熟悉操作自动喷淋、消防栓、灭火器等消防设备。</p>	负责“工行大厦”办公楼消防设施、灭火器等消防设备安全检查。
(五)	文员接待	<p>1. 熟悉文件材料打印、复印；文件、报刊收发、档案资料整理、重要物品保管发放，确保文件资料及时印发、档案及时归档。正确使用会议室的会议会标、座位牌、花卉摆放和茶水服务等。</p> <p>2. 及时了解和掌握所服务会议的名称、地点、起止时间、程序、参会人数、会场服务的具体要求，有针对性地做好准备工作。</p> <p>3. 落实会议室设施设备和用具用品的管理，确保各类物资不出现非正常损失和丢失情况。</p> <p>4. 加强会议服务质量的监督管理，确保会议服务工作不出现缺位和失误情况。</p> <p>5. 按照会议规范服务的统一要求着装打扮，随时保持整洁、端庄、大方、文明的自身形象。</p>	<p>1. 负责会议室的会议服务工作。会务工作包括：会议对接、会场布置、会场清洁、音响操作、会场服务、会场恢复等。</p> <p>2. 负责每日接待客户的来电、来访，详细记录，及时回复。</p> <p>3. 做好办公室订阅的邮件、报刊、杂志等资料的分类及收发签收传递工作。</p>

		<p>6. 及时主动征求参会人员对会议服务的意见，不断改进服务工作提高服务水平。</p> <p>7. 按照所服务会议的内容、议程、起止时间和服务具体要求，提前 30 分钟做好准备工作，保证会议按时召开。</p> <p>8. 会后要及时清理会场保证各类会议场所整洁安全卫生。</p>	
(六)	保洁服务	<p>清洁区域要做到：办公楼、营业网点每日清洁，垃圾日扫日清，垃圾箱外表干净，无异味；公共场地保持清洁，无杂物、废物，无纸屑、烟头等废弃物；办公室、楼道地面干净，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘，其他部位无明显积尘，无蜘蛛网；公共卫生间保持清洁，无污渍、无异味。</p>	<p>地面干净，窗户清洁无尘，无污渍、积水、杂物，扶手干净、无积尘，其他部位无明显积尘，无蜘蛛网等。</p>

## 六、其他要求

### (一) 管理要求

1. 中标人按照采购人规定的工作范围、工作内容及管理目标成立相关组织机构，制定相应工作流程、工作制度、经营管理制度、物业服务人员管理制度、监督考核办法，合理安排人员，科学管理，严格要求，达标运行。接受银行及相关职能部门的监督、检查、指导，发现问题及时沟通、整改，保证规范运行。

2. 中标人须派遣至少一名项目经理负责对投入服务人员按照有关物业管理法规和委托管理合同对该项目实行统一管理，综合服务。

3. 中标人与招用的服务人员应依法签订劳动合同，服务人员从业单位及其服务人员应当依法参加社会保险。

4. 本项目的服务人员配置数量、人均上班時間按劳动法相关规定含有带薪年假、法定节假日休息等，并由中标人负责安排。

5. 中标人应服从采购人管理，遵守银行的相关管理制度及规定。

6. 中标人应根据各服务区域的情况及采购人的要求相应制定服务人员工作时间。

7. 做好疫情防控自身防范。疫情期间服从采购人的疫情防控管理工作，每日上岗前由相关管理人员核查健康码、测量体温，如有健康状况异常人员，应及时向采购人报告。

### (二) 服务质量技术规范要求

达到行业相关标准及要求。

### (三) 服务规程要求

业务用车驾驶保养、文员业务、接待服务、电工消防、物业保洁等服务规程按合同约定执行。

### (四) 服务完成标志及需交付的文档（项目进度与报告要求）

1. 服务商应在合同签订后 5 个工作日内向委托方提交服务人员的身份证复印件、2 寸彩色免冠近照、政审结论及等资料。

2. 服务商应确保服务人员的相对稳定，不得随意调整更换，确需调整更换的，应提前 7 天书面通知委托方，并提交拟更换人员的身份证复印件、2 寸彩色免冠近照、政审结论等资料，在征得委托方书面同意后方可进行调整更换。

3. 其他未尽事宜按合同约定执行。

#### 七、培训要求

(一) 每月组织服务人员进行一次政治业务学习，切实提高服务人员的政治思想觉悟和业务理论知识，逐步提升业务素养和业务水平。

(二) 定期开展安全教育培训，要求服务人员严格执行规章制度和生产设备操作规程，认真贯彻“安全第一、预防为主”的安全生产方针，根据岗位职能，实行持证上岗。

#### ▲商务要求

服务期限	34 个月（具体起止时间以合同签订时间为准）。
服务地点	北海市，采购人指定地点（具体服务地点详见附件一《保洁服务点位分布明细表》）。
服务要求	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 中标人必须服从采购人的管理，遵守银行有关管理制度，严格按照采购人的要求提供管理服务，自觉接受采购人及相关管理部门的业务检查和监督。</li><li>2. 中标人的服务工作人员必须经过上岗前培训，符合国家有关劳动用工的法律法规。上班时应着装整齐，仪表整洁，精神饱满，规范上岗。</li><li>3. 中标人在提供管理服务时必须做好各项安全防范措施，中标人所有工作人员在合约期间如发生任何人身意外（生病、伤亡事故）、事故、触犯法律法规（包括劳动用工制度、发生劳资纠纷、银行的规章制度等）、或损坏银行的设施和物品，由中标人负责处理并承担由此产生的一切经济和责任。</li></ol>
违约责任	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 中标人派遣服务人员不符合本项目要求的资格条件的，或派遣服务人员不符合本项目合同约定的数额均视为中标人派遣服务人员缺岗，中标人接到采购人通知之日起 3 日内予以调换或补足，采购人有权按照缺岗天数扣除服务费用。中标人未按照本项目合同规定调换或补足，或调换后仍不符合合同约定的，应支付本项目合同金额的 1% 的违约金。</li><li>2. 中标人派遣服务人员因违反其应遵守的各项规章制度给采购人造成经济损失和声誉影响的，中标人负责赔偿损失，并承担由此产生的一切后果。</li><li>3. 中标人或其工作人员违反保密义务，给采购人造成损失的，中标人须承担相应责任。</li><li>4. 因中标人原因造成处理事故急救、案件办理等产生的各项费用均由中标人承担。</li><li>5. 采购人将对管理服务质量进行全过程监控，有权对中标人的工作进行考核，中标人日常工作不到位、不达标或有违约现象，采购人有权要求中标人在规定时间内进行整改；如中标人未能按时整改，采购人有权解除合同，中标人须承担违约责任；造成采购人经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。</li><li>6. 若中标人擅自转包、分包，或以任何形式与第三方进行合作的属违约，一经查实，中标人须承担违约责任，采购人有权解除合同。</li><li>7. 管理范围内发生的人身伤害、物品被盗、人为损坏设备设施，属中标人及其工作人员管理不善原因造成的，由中标人负责赔偿。</li><li>8. 服务人员在采购人交由中标人管理和服务的工作区域内违法犯罪属实的，中标人须赔</li></ol>

	偿并承担相应的法律责任，并不得再使用有关员工。
<b>付款方式及其他</b>	物业管理服务费按月支付（详细内容见合同约定）。中标人必须在工行开立账户作为服务费结算账户。中标人如为增值税一般纳税人，须向采购人开具合格增值税专用发票；如为小规模纳税人的，须向采购人开具或提供由税务机关代开的合格增值税专用发票。
<b>报价要求</b>	<p>投标报价包含本项目合同服务期间所发生的所有费用：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工资、奖金、加班费、培训费、旅差费、各种社会保险、福利费等；</li> <li>2. 保洁设备及消耗物资（疫情消杀物资除外）；</li> <li>3. 营业成本以及利润、税金等完成项目所需的成本费。</li> </ol>
<b>其他要求</b>	如采购人因机构设置或服务需要变化问题造成指派司机、电工、文员、接待人员数量有增减，按合同约定的单人计价标准及具体时段内实际指派的人员数量计算相应服务费用；如清洁服务建筑面积因以上原因发生变化的，按合同约定的单价标准及具体时段内实际清洁数量计算相应服务费用。