**第二章 采购需求**

**一、项目概况：**

项目类型：服务类

本项目采购包1、采购包2均属于不专门面向中小微企业预留采购份额的项目，原因和情形为：按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形。

**采购包1：广州市殡葬服务中心保安服务**

★中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）。

★中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

★中标供应商须具有公安机关核发的《保安服务许可证》。（提供证书扫描件）

中标人派出保安员跨省、自治区、直辖市为采购人提供保安服务的，应当向服务所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

**一、项目概况**

**（一）项目名称：**广州市殡葬服务中心保安服务

**（二）基本情况：**广州市殡葬服务中心是广州市公益二类事业单位，主要负责广州市主城区的殡葬服务工作。服务地点包括银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓（首期，下同）等4个园区：

**1.银河园：**位于天河区燕岭路418号，占地面积约251亩，辖区内有办公楼、业务楼、职工活动中心、宿舍楼、配电房等10余栋建筑物，建筑面积超5.6万平方米，绿化覆盖面达40%以上。外来办丧人流（车流）量大，平日约有上千人次，周六、日等高峰期达上万人次，清明节、重阳节等特定节日多达数万人次。园区有消防控制室1个，并设有视频监控系统，与周边交界处均有围墙。

**2.铭恩园：**位于天河区燕岭路181号，占地面积约82亩，辖区内有骨灰楼、业务楼、拜祭厅、宿舍楼等约20余栋建筑物，建筑面积超24.5万平方米，大部分楼龄较长，寄存有十余万份骨灰，每年清明节、重阳节等特定节日期间累计接待数十万祭扫群众。园内有消防控制室1个，并安装有视频监控系统，与周边交界处均有围墙。

**3.新塘中华墓园：**位于天河区大观北路2号，占地面积约600亩，属丘陵地势，辖内现有数十个墓区及坟墓数万座，有骨灰楼、宿舍、仓库等10余栋建筑物，建筑面积1万余平方米；园区树木花草较多，绿化覆盖面达60%以上。除部分地段外，延绵数公里的边界线无建围墙或只有简易围墙。园内安装有视频监控系统。

**4.观音山公墓：**位于白云区钟落潭镇黎家塘村大山窿地块，总占地面积约1035亩，其中首期占地620亩。园区地貌属丘陵地势，现有业务楼、后勤服务楼、周转用房、骨灰楼等10余栋建筑物，有墓区2个，园内有消防控制室1个，延绵数公里的边界线有铁丝网围蔽，设有视频监控系统。 目前该园区尚处于建设施工阶段，预计2024年底完工并投入运营，项目具体投入时间以采购人书面通知为准。

**（三）服务内容：**确定1家中标供应商，为采购人银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓等4个园区提供保安服务。主要做好采购人4个园区安全保卫服务，含内保、防火、防盗、防汛、车辆停放及停车场管理、维持公共秩序正常运作及监督管理等工作，确保采购人各园区安全有序；重点做好出入口、消防控制室、办公区、业务接待区等处值班值守、安全巡查、应急处置等；协助采购人做好安全生产和消防、三防、内保反恐、在建工程等安全管理工作。

**（四）预算金额：本项目（两年）预算为人民币23,376,600.00元（人民币贰仟叁佰叁拾柒万陆仟陆百元整），其中2024年预算约3409087.5元，2025年预算11688300元，2026年预算约8279212.5元。**

**（五）服务期限：**服务期限为2年（2024年9月14日至2026年9月13日）。

**（六）**本项目不得转包、不得进行二次分包。

**（七）**★投标人须在投标文件中提供《投标人廉洁承诺书》。

**（八）**中标供应商对采购人物业内的一切设施不拥有经营权。

**二、项目总体要求**

**（一）对中标供应商的要求**

1.采购人对中标供应商组建的保安服务机构进行业务归口管理，对工作质量进行考核。

2.中标供应商对所有派驻服务人员要有合法、完善、健全的用工劳务合同及管理规章制度。对所属聘用人员必须按《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》办理各种用工手续。中标供应商负责制订本项目服务管理方案，建立各项规章制度，确定组织架构人员录用等。

3.中标供应商对拟派驻本项目的员工要严格审查，保证派驻员工无违法犯罪记录，上岗前经二级或以上医院健康体检合格方可安排上岗，每位员工个人资料（身份证、健康体检报告单、保安员证、职业资格证等复印件）在其上岗前提交给采购人确认、备案；服务期间人员调整（人员新增、证件变更、出具新的健康体检报告单或健康证等）应重新提交个人资料交采购人备案。

4.中标供应商应保持派驻人员相对稳定，不得随意更换人员，派驻的项目经理、副经理和班长等管理人员应保持相对固定，更换频率全年不得超过5人次。采购人有权提出更换不符合使用要求或损害采购人利益的派驻人员，采购人提出更换要求的，中标供应商应在3天内予以更换。每月的派驻人员更换率不能超10%（更换率=当月更换的工作人员数量÷当月上岗的工作人员总数，“更换”的情形包括工作人员主动辞职以及采购人不满意而要求劝退的情形），否则扣除当月应付服务费的1%。

5.★中标供应商须对派驻保安员进行岗前培训，通过后才能到达相应岗位服务；合同执行过程中，派驻员工需参加采购人组织的各类消防、三防、内保反恐等安全培训和演练活动，其中派驻员工外出培训费用由中标供应商负责。中标供应商应定期组织业务技能培训和廉洁教育，确保员工熟悉设备器材操作，专心本职工作，不收受办丧家属财物、红包利是等；同时，爱惜采购人园区内各种设施设备，爱护并节约服务所需各种器械、设备、工具、材料和其他卫生用品，确保节水节电。中标供应商应编制岗前培训、定期组织业务技能培训的台账和过程资料，供采购人采取不定期检查。

6.派驻员工在到岗前，中标供应商必须采用广东省人力资源和社会保障厅印制的《广东省职工劳动合同》版本与其签订劳动合同，并购买社会劳动保险（含养老、失业、工伤、医疗保险）及商业险，切实保障派驻员工的合法权益，并将所签合同副本交采购人存档，未能提供合同的，采购人有权退回该派驻员工。（投标人在投标文件中提供承诺函）。

7.服务期内，中标供应商自行承担独立法人应该承担的全部法律责任及损害赔偿责任，包括综合治理、刑事、民事、工伤、社保、住房公积金、员工劳保福利等，所安排的工作人员在采购人处出现伤害或因公伤亡等情形的，由中标供应商负责处理并承担抚恤金或赔偿金；在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应商派驻员工有直接指挥权。如中标供应商派驻员工在服务区域内发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由中标供应商承担责任和负责赔偿。

8.★中标供应商应具有完善的考勤制度，在采购人各园区采用**钉钉打卡考勤**形式完成考勤要求，按本项目的岗位要求确保员工在岗，保证员工日常考勤行为和数据被准确真实记录，考勤表为采购人支付服务费的支付依据。采购人有权查看派驻员工考勤管理，将不定期抽查中标供应商的考勤情况，对不符合规定的要及时整改，并按合同条款给予处罚。中标供应商按规定将服务人员考勤表于次月10日前提交采购人签名确认，根据每月的服务完成及到岗情况，采购人按合同约定支付上月费用。（投标人在投标文件中提供承诺函）

9.采购人、中标供应商共同进行派驻员工管理，采购人对岗位的设置、人员录用与管理、重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人有权对服务人员作出人员调整意见，中标供应商负责服务人员的福利待遇、辞退手续、设备物资采购及管理等，辞退员工发生的补偿费用由中标供应商支付；如出现劳资纠纷等问题需要仲裁或诉讼的费用由中标供应商支付。如采购人认为有必要，可查阅中标供应商与本项目有关的财务状况。

10.中标供应商在做好本项目保安服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高本项目管理效率和服务保障质量。

11.中标供应商按照采购人要求配置岗位，派驻品德好、素质高、形象好的员工，制定岗位职责及相关管理制度等，并报采购人核定。

12.投标总报价须包含所有派驻员工工资，正常工作日延时加班费、法定节假日加班费、高温补贴、夜餐费，养老保险金、工伤保险、失业保险、基本医疗保险、重大疾病医疗保险、生育保险、住房公积金，各项管理费、培训费、体检费、劳保费，工作服、工作鞋费，工作服洗涤费，防护用品（口罩、手套等）费，以及风险金、所有税费、不可预见费等全部费用，设备和材料等由中标供应商包干，**合同期内采购人不再另行支付任何费用（注：投标报价错误造成的一切后果由中标供应商承担）。**

13.★中标供应商应充分保障各类服务人员的薪酬待遇，建有长效的薪酬制度及员工激励机制，要针对业务骨干或积极加班加点的员工给予薪酬奖励，且每逢中国传统节日应为员工发放相应的节日慰问福利。（投标人在投标文件中提供承诺函）

14.中标供应商不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。中标供应商应当自开始保安服务之日起30天内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案。

15.应采购人要求在其认为有需要时，如重大活动、会议、接待等，在节假日或工作时间外需安排员工提供相应服务时，相关派驻员工要积极配合采购人工作，确保相关活动及工作顺利开展，采购人不再另外支付费用。

16.在保安服务过程中发生的事故应在30分钟内上报采购人，因派驻员工造成采购人或第三方损失的，由中标供应商承担全部责任；若出现漏报、谎报、瞒报的，造成事故影响扩大，情节恶劣的，中标供应商应按扩大损失进行双倍赔偿，采购人并有权解除合同。

17.因工作需要，采购人为中标供应商派驻员工提供必要的办公场地。场地内设施设备、饮用水、用电电费等均由中标供应商自行负责，中标供应商在场地内使用设施设备和用电用火用水须符合安全规范要求。

18.★中标供应商派驻员工的食宿保障（应急队员住宿除外）自行负责，采购人不提供食宿。投标人投标时需提供派驻员工的食宿保障计划。（投标人在投标文件中提供承诺函）

19.银河园、铭恩园除分别可提供不超过15名保安应急队员的应急备勤用房外，其他保安员住宿、用膳由中标供应商自行解决，入住人员须为中标供应商派驻所属园区的在职员工且应按采购人《应急备勤用房管理规定》要求办理入住、退用手续，同时签订《应急备勤用房使用人员安全承诺书》，确保应急备勤用房干净整洁、安全有序。采购人按广州市相关标准收取中标供应商水、电、燃气费等。银河园、铭恩园发生突发事件时，应急队员应在3分钟内到达现场应急处置并报告采购人。

20.新塘中华墓园、观音山公墓分别可提供不超过15名保安应急队员应急备勤用房，床铺由中标供应商自行解决，入住人员须为中标供应商派驻所属园区的在职员工且应按采购人《应急备勤用房管理规定》要求办理入住、退用手续，同时签订《应急备勤用房使用人员安全承诺书》，确保应急备勤用房干净整洁、安全有序。采购人按广州市相关标准收取中标供应商水电费，保安员的膳食自行解决，采购人可提供一间集中煮食用房。新塘中华墓园、观音山公墓发生突发事件时，应在3分钟内到达现场应急处置并报告采购人。

21.因中标供应商员工原因造成采购人应急备勤用房内设施设备损坏的，由中标供应商负责照价赔偿；对违反采购人《应急备勤用房管理规定》的，由中标供应商对相关入住人员进行批评教育，对拒不改正或多次违反的，取消违规人员应急备勤用房入住资格。

22.鉴于采购人安全保卫的特殊性，要求中标供应商能与当地公安机关保持直接便捷的沟通联系，形成联动机制，保证服务符合国家法律法规和相关部门的要求，遇到发生突发安全事件时，能得到当地公安机关及时协助和善后处理。

23.★中标供应商派驻保安员必须持公安机关核发并在有效期内的保安员证；派驻的消防控制室工作人员须持有效国家行业主管部门颁发的中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，合同签订时提供证件原件核验。（投标人在投标文件中提供承诺函）

24.中标供应商必须严格遵守法律、法规、规章制度等规定，不得有弄虚作假、捏造事实等行为，如有违反并导致中标资格被取消或中标无效的，将按合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，由此引起的一切后果，由中标供应商承担。

25.中标供应商应结合现场情况及实际工作需要配备包括但不限于以下保安员装备和设施设备，每个园区巡逻车（摩托车）不少于2辆，在岗人员对讲机1台/人、巡逻强光手电1台/人，保安服（统一保安服务标志）春夏、秋冬装各不少于2套/人，足额交接班记录本、巡逻签到表，确保满足各园区工作需要。采购人将不定期检查中标供应商工具配备情况并纳入考核参考意见中。

**（二）派驻员工管理要求**

1.派驻员工与中标供应商必须为劳动关系，年龄要求法定工作年龄范围内；五官端正，视（裸）力1.0以上；身体健康，无传染病，无残疾，无明显疤痕或纹身。派驻员工须专职服务于本项目。服务大厅、出入口等关键岗位应派驻年轻、形象好、主动服务意识强的人员，充分体现殡葬为民良好的修养和素质。

2.派驻员工主要负责辖区内的安全防火、治安巡查、内部保卫、交通疏导、秩序维护以及与之相关的其他工作，并协助业务部门做好特殊业务的处置，中标供应商必须自配相关保安装备（含服装、鞋帽、工牌、对讲机等），并有相应突发性事件的应急预案。

3.派驻员工应熟悉工作环境，具备履行本职岗位的技能，胜任本职岗位，兢兢业业、任劳任怨。自觉遵守行业安全操作规程。若违反行业安全操作规程，造成人身伤害的，由中标供应商负责。

4.派驻员工须严格遵守采购人相关规章制度。如违反相关规章制度的，采购人有权要求中标供应商对其进行批评教育；屡次不改的，采购人有权责令中标供应商对该员工进行岗位调整或辞退更换服务人员。

5.派驻员工应听从采购人的协调指挥，按要求坚守岗位，严格值勤值守。因派驻员工失职，造成采购人损失的，采购人有权要求中标供应商赔偿损失。派驻员工失职、违规或不服从指挥，被投诉并被证实的，中标供应商应及时整改或调换。投诉处理及时、妥善，处理率100%，并做好完整的档案记录。完成采购人交待的临时性服务保障任务。

6.派驻员工须统一着装上岗，私人的衣服不得外露，穿着应整洁，干净。工作时必须佩带工卡，并一律戴在左胸，工衣应勤洗、勤换（要求每天更换），发现破损掉扣及时修补。不赤膊或穿拖鞋上岗，精神饱满、工作利索、说话声音要清楚，讲究礼貌、不喧哗、不嬉闹。男员工不许留胡须，头发不过耳，发不蓬乱；女员工头发不得披肩。讲究个人卫生，工作时面带笑容，端庄稳重。

7.坚持“优质服务，客户至上”的宗旨。对待办丧家属问询，要有问必答，并回答准确，举止端庄有礼貌；不清楚情况时，可请家属向相关工作人员咨询。进入办公室前应先敲门，向对方说明来意，禁止在未经同意的情况下进入。不随地吐痰、乱抛纸屑，不在公共区域吸烟，不乱丢烟头。

8.派驻项目经理、副经理按采购人考勤制度执行，班长及保安员实行24小时值班制度；每个班次至少每2小时1次全场巡查，每次1-2名保安巡逻人员完成，实行定点巡查签到打卡制度，发现问题及时处理并做好记录。

9.采购人有权选择符合条件的特殊岗位的保安员。因保安员没有履行好已定职责，导致发生安全责任事故的，由中标供应商及保安员承担全部责任，并进行相关赔偿，在服务费用中扣除。

10.保安员有下列情况之一的，采购人有权要求中标供应商辞退撤换保安员，中标供应商须在收到采购人通知3天内予以辞退撤换：

（1）违反采购人有关管理规定被有效投诉3次的；

（2）因管理不善导致公物失窃、发生保安员监守自盗等工作失职给采购人造成损失的；

（3）工作期间聚众闲谈、睡觉或干与工作无关的事项，影响恶劣的；

（4）因其他原因违法犯罪被处罚的；

（5）索取、收受办丧群众财物及红包利是的；

（6）直接或间接参与殡葬中介活动的，为殡葬中介提供便利，收受利益的。

11.中标供应商派驻辖区的保安员的撤换或辞退必须提前3天向采购人备案。如因此造成保安人数的空缺，中标供应商应在保证各保安岗位维持正常运作的前提下1天内予以补充。

12.上班前自觉打卡考勤，严格守时，不迟到、早退。工作期间，不得着便装、刷视频、闲聊、饮酒（含上班前用餐），不得看小说、杂志，不得睡岗或做与工作无关的事，不在非休息时间和非休息地点休息。

13.保安员应在指定的工作区域范围内活动，不准串岗串楼层，确因工作需要，应事先征得班长的许可。上班前或下班后不准在办公场所内闲逛。

14.服从采购人领导，执行定岗位、定人员、定时间、定标准的管理模式；不得请他人代岗；不得擅自带无关人员进入本项目区域和带人留宿于应急备勤房；不得影响采购人业务服务、工作秩序。

15.在工作范围内捡到的钱物一律上交，不许私自带走；采购人工作人员赠送的物品应先经项目经理批准后，方可带走。

16.工作期间，不得接受有偿服务，不得收受或索要办丧群众红包或财物。被市民群众投诉并经查实有上述行为的，将对涉事工作人员进行辞退处理，并扣除中标供应商考核评分，由此对采购人产生的一切损失由中标供应商负责赔偿。

17.因保安员没有履行好职责，导致发生墓碑被破坏、骨灰被盗窃、火灾安全等事故由中标供应商及保安员承担法律责任，并进行相关赔偿，在服务费中扣除。

**三、保安服务内容及要求**

**（一）总体服务内容**

1.负责本项目4个园区的值勤值守、安全防范、秩序维护、防火防盗、应急处置等安全保卫工作，制定完善的突发事件应急预案，对本项目内日常公共区域、建筑物等的防范、守护、巡查工作落实到位，按照有关规定处理各类治安、消防和各类突发事件（如群体性事件、火灾、自然灾害等），并及时向采购人及有关部门报告。

2.维护服务区域内的正常秩序，保障服务区域内人员的人身和财产安全，确保采购人的设施设备及各类财产不受损失，预防各类政治事件、刑事案件、意识形态、治安事件和火灾事故的发生。

3.因采购人工作场所的特殊性，中标供应商需做好进入采购人场所工作人员的教育工作，遵守采购人的各项管理规定及卫生防疫等突发公共事件应对相关规定。采购人有权对中标供应商工作人员进行监督管理，并有权拒绝违反采购人管理规定的人员进园工作。采购人可根据项目实际对服务内容进行增减及细化，如因不可抗力或客观原因等造成服务内容变化的，采购人不额外支付其他费用。

4. 建立常态化安全管理巡查检查制度。中标供应商对各园区内的安全保卫、消防安全等工作进行定期检查和流动巡查，严格做好签到记录和工作台账。

5.中标供应商派驻员工作为采购人的应急救援队员，参加采购人组织的外出应急救援培训。定期组织人员进行消防、内保反恐、三防、业务等理论知识和实操培训，每个园区每年至少开展1次三防、2次反恐防暴演练，确保采购人各园区的安全。

6.满足其他活动工作需求。中标供应商应协助采购人管理消防控制室、战备物资柜（消防、三防、内保）及园区应急物资，协助进行反恐防暴行动及培训；采购人举办的大型活动、临时性活动工作，中标供应商要满足采购人各项活动的服务管理要求。

**（二）消防安全服务内容和要求**

1.负责各园区内全部消防设施、设备的使用和管理，以及火灾报警和救援工作，制定较为完善的灭火和应急疏散方案。严格按照消防管理制度，每天对责任区域进行安全防火工作巡查，并做好文字记录。发现隐患应及时向采购人管理部门报告；发现火灾应及时报火警并报告采购人管理部门，根据火灾处置预案，实施人员应急疏散和灭火行动；劝阻和制止违反消防法规和消防安全管理制度的行为。

2.全体保安员均需作为本项目的义务消防员。建立以保安员为主体的义务消防队伍，划分责任区，基于安全保障服务要求，义务消防队伍中至少有4名人员（包含项目经理、副经理）持有消防员或灭火救援员四级（或以上）职业资格证书，义务消防队伍负责日常消防安全检查，按照“一场所一预案的标准”制定火灾紧急处置预案，在清明节期间应增加消防安全检查频率，发现火灾隐患及时提出整改意见，并加强应急队伍值班值守，确保及时处置各类突发事件：每天检查采购人的所有消防设备，确保消防系统运行正常；预防、处理突发消防事件与事故，并做好记录；中标人应对派驻人员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，每周至少进行1次队列训练，每月至少进行1次消防技能培训。

3.认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防报警、气体灭火、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消火栓五个系统的作用、位置和操作方法，并熟练掌握园区消防自动报警系统、视频监控系统、广播系统等操作。每个消防控制室按规定全天（24小时）保持不低于6名持有中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证的值班人员。值班期间，出现火警信号应立即确认报警的方位信息，对讲机通知队员3分钟内到达报警点查看。确认发生火灾应立即报火警并向采购人报告，随即启动灭火和应急疏散预案；对故障报警信号应及时确认，及时排除消防设施故障，不能排除的应立即向采购人或消防维保单位报告；做好消防控制室的火警、故障和值班等台账记录。

4. 每周进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录、整理装订，及时整改火险隐患，监测明火和易燃易爆用品存放情况，保持消防车道、楼梯走道、安全出口畅通，及时整治各类违规行为。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，并按采购人要求及时进行整改。

5.做好消防知识的培训和宣传，服务期内应加强消防（含森林防火）宣传，各园区每半年组织1次派驻员工全员消防知识和器材实操培训，每年至少组织开展2次综合消防灭火（含森林火灾）和应急疏散演练。

6 做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维护。

**（三）安全保卫服务内容和要求**

1.负责采购人管理服务区域内巡逻、守护、安全检查和确保24小时监看监控视频，设置登记本，记录监控运行情况，发现异常需及时处置等安全防范工作，维护各园区的正常工作、生活秩序，保证采购人园区内人员、财产、物资安全。中标供应商负责制定本项目的安全值勤实施方案与管理制度，包括防火、防盗、防事故、防破坏、防自然灾害、防山体滑坡、防森林火灾等安全突发事件应急预案，并积极组织演练。

2.负责本项目的治安、内保安全防范，采取人防和技防相结合的方法，全面做好安全保卫工作，保安员值班时应保持高度警惕，发现服务区域内的治安案件、刑事案件和自然灾害事故时，要及时处理并报告采购人和当地公安机关，同时采取措施保护发案现场，协助公安机关侦查各类治安刑事案件。

3.按采购人要求，负责对采购人办公楼等区域的外来人员证件登记和安全检查，负责车辆进出登记，做好停放、疏通、维持秩序等管理；负责信件、报纸杂志、快递等的接收工作；熟悉采购人对外业务的基本流程，按采购人有关规定对来访人员的一般咨询进行简要解答，文明礼貌用语提供业务指引，不得泄露与采购人相关的工作内容及人员信息，不得擅自接受媒体采访。

4.保安员应当遵纪守法、廉洁自律，不得参与、代办与殡葬相关的业务，不得擅自及带无关人员进入服务区域（含办公区域、值班室、地库等），禁止在采购人场所内存放违禁品。

5.结合辖区特点，制订安全防范措施，落实采购人各项安全制度、安全操作规程；确保辖区内的房门、门锁完好，无撬痕，各类钥匙的管理无漏洞，按手续交接；各类电器设备、消防器材、报警系统完好，灵敏有效；辖区范围内易燃、易爆等危险物品存放应当符合国家有关规定，确保无安全风险；无火险隐患及其它不安全因素，发现不安全因素及时整改；各岗位员工恪尽职守，无脱岗现象；突发事件发生后保安人员能保证3分钟内到达现场，并通知项目经理及采购人，按规定程序处理并填写总结报告。

6.保安员上岗时要严格遵守采购人的管理制度和考勤制度，做好保密工作，搞好值班岗亭卫生和附近区域卫生；认真填写值班记录，严格执行交接班登记制度，不脱岗、不空岗，不迟到早退；禁止当班时看书报、闲谈、抽烟、听耳机、上网、玩手机、喝酒、吃东西和做与工作无关事情；杜绝在交班登记本、巡查签到表等上乱写乱画和处置情况不及时等现象发生。工作中需积极做好本职工作，自觉维护采购人的形象。

7.保安员使用的工具、器材等相关用品须在指定地点整齐摆放，器械、工具等具有危险性的物品要妥善保存并告知采购人。

8.负责采购人大型活动安全保障，及时部署安全防范工作，对车辆进行正确引导和对现场认真巡查，确保大型活动圆满完成。清明节和重阳节期间，中标供应商要加强保安管理，配合做好安全防范工作，并制定详细的应急预案，确保清明（重阳）期间安全稳定有序。

9.完成采购人临时安排的与安保相关的其他工作，在服务期内接受采购人根据实际需要作出部分工作内容调整的情况。

10.采购人根据工作需要可适当延长保安服务时间，在保障保安员身体健康的条件下，每天不得超过3小时，即每天工作时间不得超11小时，加班时间每月累计不得超过36小时。采购人因工作需要另行安排加班的，应书面通知中标供应商，经中标供应商同意方可安排。否则，在加班时所发生的任何事情中标供应商不负任何责任。保安员岗位实行24小时轮班制度，中标供应商可在不违反劳动法相关规定及采购人规定要求的前提下，灵活进行人员配置。由中标供应商根据采购人的工作时间进行24小时排班和轮休。

11.本项目建筑红线范围内发生的侵害工作人员事件或者出现扰乱采购人正常工作秩序情况时，保安员要及时予以制止和保护采购人工作人员及物业安全，并采取救助行动。

12.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应商派出的保安员有直接指挥权。因采购人指挥失误产生的经济损失、人员伤亡等后果，由采购人承担相应责任。

13.加强服务质量管控，服务期内无一般以上安全责任事故，客户对保安服务的满意率达95%以上，无因失职或玩忽职守而引发的火灾、水浸、失窃等安全事故，无员工在工作中重大伤亡；不收受丧属红包，无因收受、索取丧属红包引发的投诉事件。

**（四）停车场管理服务内容和要求**

1.合同有效期内，各园区停车场发生的一切涉及车辆管理的纠纷及责任事故，其责任全部由中标供应商负责，采购人不承担任何连带责任。

2.中标供应商对进入园内的车辆应合法合规管理，遵守国家有关法律法规和采购人规章制度，因此引发的一切责任或后果均由中标供应商负责。

3.负责外来货车入园管理，外来殡仪服务机构车辆入园按《关于规范殡仪服务机构花圈等制品安全入园管理的规定》执行；工作日 8：30—17：00 期间，严格控制其他1.5吨或以上施工车辆和送货车辆入园，确需进入的，由采购人管理部门同意后方可进园。

4.清明节、重阳节期间车流量较大，中标供应商应做好《清明重阳大忙期间车辆管理方案及应急预案》，并增加足够的人员进行车辆的管理及人员的疏导。

5.车辆停放责任和承诺：根据广州市政府有关文件承担相应责任，确保车主和相关方的合法利益（详见下表）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **事故起因** | **责任者** | **处理及承诺** | **备注** |
| 1 | 停在指定车位内的机动车辆刮花、损坏 | 中标供应商 | 到中标供应商指定汽修厂修复，费用由中标供应商支付 | 刮花、损坏程度由公安交警部门判定 |
| 2 | 在责任区停放车辆，在行驶过程中或停放中相撞、刮花 | 责任车主 | 属车主造成，由车主自己承担责任或报公安交警部门处理 | 中标供应商可提供帮助 |
| 3 | 在责任区内被意外物品砸坏车辆 | 中标供应商与保险公司协商 | 中标供应商可帮助联系保险公司做出相应赔偿 | 具体事项由保险公司落实 |
| 4 | 在责任区内停放的车辆丢失或被盗 | 中标供应商 | 中标供应商按规定赔偿 | 此类事件均上报公安机关备案 |
| 5 | 车辆在责任区以外或车主自身原因（车主家人或朋友等）丢失或被盗 | 车主本人 | 不负任何赔偿负责，中标供应商可提供帮助 |  |

6.各园区停车场其他管理要求

（1）认真执行门岗及车场管理制度，维持园区正常交通秩序，严禁“五类车”和共享单车（电动自行车）进入、车辆乱停乱放、阻塞交通和消防通道，确保道路、出入口畅通、秩序良好。保证好职工上班停车，做好来园车辆的停放管理服务。任何机动车辆进出车场均有记录，必要时确保有据可查。

（2）非机动车24小时在园区指定位置有序停放，巡逻保安员随时整理。

（3）巡逻岗每30分钟巡停车场一次，做好安全记录，保证交通畅通，车辆停放有序。

（4）对超高、超长的车辆、货车、泥头车、大巴车等未经采购人管理部门同意，严禁入场；园内道路限速20km/h，对超速行驶、逆向行驶、违规停放应进行制止。

（5）园内道路、园区出入口等处短时逗留等客的车辆应在车位或靠马路边停放，不得堵塞园内道路及园区出入口，保证园区及出入口道路交通畅通。

（6）无易燃、易爆及危险品存放车场；客户未锁车门、车辆漏水、漏油处理及时率100%；客户对停车场服务的满意率达95%以上。

（7）负责采购人重大活动及会议的车辆停放指挥、协调，必要时增加秩序维护人员加强地面车辆临时停放管理。

（8）制定车场突发事件应急预案，确保所有派驻人员熟知应急处置流程。

（9）中标供应商需遵守采购人对停车管理的其他相关规定。

**（五）治丧环境治理工作要求**

1.总要求：保持辖区内道路、办丧场所通道畅通，维护主礼楼良好的治丧环境，办丧群众对维护治丧环境的保安满意度95分以上。

2.禁止车辆乱停乱放，车辆进入辖区内应当按照指示牌或保安人员的引导，在指定区域内停放。

3.禁止干扰业务窗口部门工作人员的正常业务工作，禁止无关车辆和人员进入辖区内进行经营、拉客、兜售、欺诈等活动。

4.禁止在银河园主礼楼告别厅公共通道及休息室书写挽联或进行其它殡仪用品的加工。

5.禁止在银河园主礼楼公共通道上摆放、兜售、推介殡仪用品。

6.家属自带花圈、花篮的，要在指定位置暂时摆放并在告别前半小时内才能将鲜花制品搬入告别厅内，同时应在出殡后自行即时带走或交由礼仪工作人员处理，如没有带走或将鲜花制品摆放在告别厅外堵塞通道影响环境的，则视为无价值物品，当班班长组织保安进行清理。

7.禁止在园内抛洒纸钱、焚烧纸钱、燃放鞭炮，禁止破坏园内绿化及场地设施。

8.自觉维护园区庄严肃穆治丧秩序，不得有打赤膊、大声喧哗、随地坐卧等不文明行为。

9.爱护园区环境设施，配合园区环境设施施工改造，落实采购人制定的临时管控措施。

**（六）档案资料建立与管理要求**

中标供应商应收集、编目、归档和管理的档案资料包括物业资料、工程资料、设备档案、管理服务等与本项目有关的资料。

1.档案资料的分类：

(1)值班执勤记录、消防巡查记录、消防控制室值班记录等；

(2)治安、车辆停放及出入管理记录等；

(3)管理服务记录（业务培训、投诉、回访、意见征询等）；

(4)管理各项指标完成情况统计分析及纠正、预防措施及改善提高记录；

(5)其他与开展本项目有关的资料。

2.资料归档管理：按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存。根据实际需要，文件和资料管理严格执行质量管理体系的管理，原则上应当 采用原始档案和电脑档案双轨制。采用多种形式的文档储存方式，便于原始档案的保存，如录像带、胶卷、照片、图景等。档案按不同业务性质、编号、造册、编辑、并分柜保存，便于查找和调用。档案的管理环境要做到“三防”，即防火、防潮、防变质。

**（七）其他服务及要求**

**1.银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓4个园区重大节假日期间、大（特）殡活动、内保维稳、突发事件等特殊情况期间临时增加保安员服务。**

（1）★为做好采购人**重大节假日期间**、大（特）殡活动、内保维稳、突发事件等特殊情况期间相关工作，银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓4个园区需根据实际情况增加保安员，中标供应商须无条件配合。由此所产生的人员费用按保安员中标价（下表）和实际使用人数据实结算。

（2）投标人在投标文件中须按《临时增加保安员服务费用明细表》报出临时增加保安员服务费用。

**临时增加保安员服务费用明细表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 每人每日费用  （取整到个位数） | 预计临时增加保安员人次 | 二年合计费用 | 备注 |
| / | | T1 | T2 | T3=T1\*T2 | ★临时增加保安员服务费每人每日费用不得超过人民币245.00元，二年总费用不得超过人民币735,000.00元。 |
| 1 | 保安员 | 人民币\_\_\_\_元/人/日 | 3000人次/2年 | 人民币\_\_\_\_\_\_元/2年 |

2.按采购人要求做好物业范围内防范各类传染病的各项防疫及应急工作。

3.负责物业范围内防范自然灾害（台风、暴雨）等及应急工作。

4.根据采购人的要求和指引，按时按质负责完成进出物业范围内物品的搬卸任务（如样品、家具等物品搬卸），协助采购人完成物业范围内废旧物品的搬运。

**四、岗位设置及人员需求**

**（一）岗位设置要求**

1.项目部设在银河园，设项目经理、副经理、班长、副班长、保安员等岗位（具体岗位设置要求见后文），每天配备在岗人员不少于140人。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **银河园** | **铭恩园** | **新塘中华墓园** | **观音山公墓** |
| 1 | 项目  经理岗 | 1人，上班时间按照采购人考勤制度执行（特殊情况或紧急情况下由采购人通知随时到岗），负责本项目安全保卫全面工作，熟悉使用各种安全保卫器械、消防器材，熟悉中心各园区重点要害部位和场所的情况，负责统筹安排安全保卫值班、巡逻等工作，根据各园区特点制定日常培训及突发情况应急预案，做好治安、刑事和消防等安全事故防范各项工作。 | | | |
| 2 | 项目副经理岗 | 1人，在项目经理和采购人的双重领导下，上班时间按照采购人考勤制度执行（特殊情况或紧急情况下由采购人通知随时到岗），协助项目经理负责本项目4个园区日常安全保卫、人员管理、人员培训、文书档案等工作。 | | | |
| 3 | 保安班长岗 | 三班倒24小时值班，每班1人。 | 三班倒24小时值班，每班1人。 | 三班倒24小时值班，每班1人。 | 三班倒24小时值班，每班1人。 |
| 4 | 副班长兼流动巡逻岗 | 三班倒24小时值班，每班1人。 | 早班1人。 | 三班倒24小时值班，每班1人。 | 早班1人。 |
| 5 | 固定岗  （责任覆盖园区所有区域） | **1.入口岗：**12小时值班，7:00至18:00设2人。 | **1.出入口岗：**三班倒24小时值班，每班2人。 | **1.入口岗：**三班倒24小时值班，每班2人。 | **1.出入口岗**：三班倒24小时值班，每班1人。 |
| 6 | **2.出口岗：**三班倒24小时值班，每班2人。 | **2.东北门岗：**三班倒24小时值班，每班1人。 | **2.出口岗：**三班倒24小时值班，每班1人。 | **2.监控中心岗：**三班倒24小时值班，每班1人。 |
| 7 | **3.生活区入口岗：**三班倒24小时值班，每班1人。 | **3.消防控制室岗：**三班倒24小时值班，每班2人。 | **3.监控中心岗:**三班倒24小时值班，每班1人。 | **3.业务楼岗：**早班1人。 |
| 8 | **4.消防控制室岗：**三班倒24小时值班，每班2人。 | **4.铭恩楼岗：**三班倒24小时值班，每班1人。 | **4.福善楼岗:**三班倒24小时值班，每班1人。 | **4.后勤楼（设备房）岗：**早班1人。 |
| 9 | **5.办公楼岗：**三班倒24小时值班，每班1人。 | **5.服务处岗：**早班1人。 | **5.生活区岗:** 早班1人。 | **5.消防控制室岗：**三班倒24小时值班，每班2人。 |
| 10 | **6.业务楼岗：**三班倒24小时值班，其中早班2人，中、夜班各1人。 | **6.南片区拜祭区岗：**早班1人。 | **6.拜祭广场岗:** 7:30至18:00设1人。 |  |
| 11 | **7.主礼楼岗:**三班倒24小时值班，其中早班4人，中、夜班各1人。 | **7.北片区拜祭区岗：**早班1人。 | **7.后勤临时用房（民工房）岗:**三班倒24小时值班，每班1人。 |  |
| 12 | **8.主礼楼地库出入口:**三班倒24小时值班，每班1人。 |  | **8.山顶聚福亭岗:** 三班倒24小时值班，每班1人。 |  |
| 13 | **9.银河楼岗：**三班倒24小时值班，每班2人。 |  | **9.山顶聚贤亭岗:**三班倒24小时值班，每班1人。 |  |
| 14 | **10.火化楼（含取灰处）岗:** 早班2人。 |  | **10.山顶聚德区岗:**三班倒24小时值班，每班1人。 |  |
| 15 | **11.火化楼地库出入口岗:**三班倒24小时值班，每班1人。 |  | **11.福祥区岗:**早班1人。 |  |
| 16 | **12.运输楼岗:**早班1人。 |  |  |  |
| 17 | **13.科创楼岗：**三班倒24小时值班，每班1人。 |  |  |  |
| 18 | **14.生活区岗：**早班1人。 |  |  |  |
| 19 | **15.十字路口岗：**早班1人。 |  |  |  |
| 20 | **16.业务楼前拐角岗：**早班1人。 |  |  |  |
| 21 | **17.外来鲜花装卸点岗：**8:00至18:00设1人。 |  |  |  |
| 22 | **18.火化楼道闸岗：**8:00至18:00设1人。 |  |  |  |
| **合计** | | **61人** | **25人** | **36人** | **18人** |
| **总计** | | **140人** | | | |
| 备注：  1.采购人各园区派驻服务人员每天共需配置不少于140人，其中银河园（61人）：早班31人、中班15人、夜班15人；铭恩园（25人）：早班11人、中班7人、夜班7人；新塘中华墓园（36人）：早班14人、中班11人、夜班11人；观音山公墓（18人）：早班8人、中班5人、夜班5人。早班08:00-16:00；中班：16:00-24:00；夜班：00:00-08:00，人员须提前15分钟到岗并做好工作交接。  2.以上岗位配置为本项目的岗位需求基本配置数，采购人可根据项目实际需求进行调整；如需调整，以采购人书面通知为准，具体费用按实际配置数结算。  3.本项目实行项目包干制，中标供应商投入的人员情况符合本表岗位需求时则全额支付服务费，否则视为该岗位缺岗并扣除该岗位相应时间段的费用（当天某岗位服务时段缺人则视为缺岗，相应扣除该岗位当班费用；例如一个月共30天，某岗位人员费用为A元/月，一个月内缺岗B班次，则该岗位扣除费用为：（A÷30)×B元）。服务人员的在岗情况，由采购人依据钉钉考勤表、考核检查情况及中标供应商提供的花名册等资料确认。  4.中标供应商须确保各园区每天均有10名以上保安员作为应急队员，应对突发事件和消防安全事件。  5.消防控制室值班人员必须持有效国家行业主管部门颁发的中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，其他保安员岗位必须持有保安员证，否则视为缺岗。 | | | | | |

2.★供应商投标文件中提供的人员即为本项目实施时投入的人员，未经采购人同意，不得更换；供应商承诺如获中标，拟委派的项目经理将到岗履职，不得兼任其他项目的项目经理。(投标时提供承诺函)

**（二）岗位人员要求**

**1.项目经理岗位人员要求：**

（1）法定工作年龄范围内，身体健康。

（2）品行优良，无违法犯罪记录。

（3）具备管理类专业专科或以上学历。

（4）具有三年以上保安服务项目同类职位工作经验（提供3年或以上物业或保安公司的《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件）。

（5）熟悉消防、三防、内保反恐等工作，熟悉保安服务管理相关法律法规。

（6）熟悉电脑及相关办公软件操作，有一定的公文写作能力，沟通及服务意识强。

（7）退伍军人或共产党员优先，有较强的管理能力。

**2.项目副经理岗位人员要求：**

（1）法定工作年龄范围内，身体健康。

（2）品行优良，无违法犯罪记录。

（3）具备专科或以上学历。

（4）★持有政府部门颁发的中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证（投标时提供证书扫描件）。

（5）持有政府部门颁发的应急救援员职业资格证书。

（6）具有三年以上保安服务项目同类职位工作经验（提供3年物业或保安公司的《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件）。

（7）熟悉消防、三防、内保反恐等工作，熟悉保安服务管理相关法律法规。

（8）熟悉电脑及相关办公软件操作，有一定的公文写作能力，沟通及服务意识强。

（9）退伍军人或共产党员优先，有较强的管理能力。

**3.班长、副班长岗位人员要求：**

（1）法定工作年龄范围内，身体健康。

（2）大学专科或以上学历，有一定的管理能力。

（3）品行优良，无违法犯罪记录。

（4）有公安机关颁发的保安员证。

（5）具有三年或以上保安工作经验。

（6）熟悉物业管理相关法律法规，熟悉消防、三防、内保反恐等工作。

（7）退伍军人或共产党员优先。

**4.保安员岗位人员要求：**

（1）法定工作年龄范围内（其中45周岁以下的占比不低于20%），身体健康。占比指占保安员岗位的比例。

（2）初中毕业或同等学历以上文化水平。

（3）品行优良，无违法犯罪记录。

（4）有公安机关颁发的保安员证，消防控制室岗位保安员须持有效国家行业主管部门颁发的中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证。

（5）退伍军人或共产党员优先。

**（三）各岗位具体职责要求**

**1.银河园**

**（1）项目经理：**

①负责本项目日常管理服务。

②按采购人要求制定项目管理服务工作制度和工作标准。

③负责协调员工劳动关系，安排员工岗位，按采购人要求安排工作、布置任务。

④负责检查管理服务指标完成情况，提出改进和提高安保管理工作水平的意见，制定整改措施，保证服务质量。

⑤按时向采购人提交工作计划和反馈工作情况，听取采购人意见和要求，并在规定时间落实整改。

⑥负责召集班长以上管理人员每周例会，研究本项目管理服务过程中出现的问题，并提出解决方案。

⑦负责定期巡视巡查保安服务情况，检查建筑物、公共设施和环境安全等重点环节，发现问题列出清单及时整改，重大安全隐患及时报告采购人。

⑧负责培训新入职员工，实行“老带新”工作制度，严禁新入职员工未培训单独工作。

⑨参与采购人每月保安服务检查考核，及时落实检查发现问题的整改工作，配合做好质量管理体系评审有关工作。

⑩负责组织开展安全教育、业务技能培训、应急演练等活动。

⑪负责员工违纪问题处理，处罚工作失误员工，或及时更换不合格员工。

⑫负责与采购人沟通联系，及时处理问题投诉，妥善解决工作中出现的问题。

⑬发生紧急事件时，立即组织人员进行处理，按应急方案制定的措施执行，对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习、分析原因并书面向采购人汇报。

⑭须驻点上班，原则上按照采购人考勤制度执行（特殊情况或紧急情况下由采购人通知随时到岗），按要求实行**钉钉打卡考勤**，特殊情况须报请采购人同意后可临时调整上班时间；实行每周5天工作制，休息时间可按工作需要灵活调配，不限定于周末。

⑮做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（2）项目副经理：**

①开展安全教育，提高队员的防火、防盗、三防、遵纪守法和规范管理意识，及时表扬工作中的好人好事，努力调动员工工作积极性。

②负责员工考勤管理，协助经理定期召开安保会议，总结、研究和安排各阶段的工作。

③关心、爱护、团结队员，深入了解各园区情况，制定、执行工作计划，开展“创优评先”活动，督促各项工作。

④建立和健全内部各项规章制度、岗位职责，抓好队员岗位纪律；及时、全面掌握安全保卫工作和全员的情况，制定、部署本项目的各项工作计划，检查、督促、总结、汇报等工作。

⑤开展业务培训和安全、防火、防汛、廉洁意识教育，安排、检查、督促保安班后军训操练，提高队员的业务素质，督促保安班长及保安员做好辖区内的安全保卫工作及消防设施设备的检查；安排、检查、督促人员班后总结，总结情况，研究改进措施，开展廉洁教育，坚守廉洁底线。

⑥负责上级文件要求的传达学习，人员管理和考勤工作，合理、灵活调配人力，促进各项工作。

⑦及时到现场处理重大案件、事故，并及时报告；受理并调查处理保安服务有关的各种投诉，及时反馈采购人管理部门处理情况。

⑧协调各园区和各班工作，配合业务窗口部门内各班组的业务工作。

⑨须驻点上班，原则上按照采购人考勤制度执行（特殊情况或紧急情况下由采购人通知随时到岗），按要求实行**钉钉打卡考勤**，特殊情况须报请采购人同意后可临时调整上班时间（原则上项目经理和项目副经理不得同时请假）；实行每周5天工作制，休息时间可按工作需要灵活调配，不限定于周末。

⑩做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（3）保安班长：**

①负责园区当班安全保卫和消防安全等工作的管理，带领当班人员贯彻、执行、落实上级及采购人的部署、要求，完成各项工作任务。

②做好当班物资、器材检查、交接、仪容整理、任务布置、工作总结、值班日志填写和队列训练等工作。

③以身作则发挥带头作用，认真履行职责。

④安排、组织、协调本班工作，认真做好对下属员工的管理，检查督促工作。负责每天检查两次队员的仪容仪表、服务态度、工作状况和工作落实等情况。

⑤熟悉要求和环境情况，掌握本班工作情况和辖区动态，做好重点、薄弱环节的防范工作；至少每隔2个小时巡查各岗位一次，发现问题及时纠正；督促当班人员尽职尽责，根据工作情况合理、灵活调配人力，确保安全保卫工作顺利进行。

⑥掌握防火、防盗、内保技能知识，遇盗窃、抢劫、火警、斗殴等突发事件，要立即组织人员做好处理工作和向上级报告；做好辖区内安全保卫工作及消防设施设备的检查。

⑦对规劝不听、堵塞通道、影响治丧秩序的，组织保安人员对违规物品按相关规定进行清理。

⑧做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（4）副班长兼流动巡逻岗：**

①负责当班园区所有区域的巡查和突发事件应急处置工作。

②每2个小时巡查一次整个园区，重点巡查园区在建工地、各停车场、对外服务大厅、外来鲜花装卸点等处情况，发现问题及时上报并处理。

③落实巡查打卡制度，做好巡查记录。

④检查监督各岗位保安员工作，确保保安员正常履职；做好临时顶岗、协调等工作。

⑤做好各楼宇、各岗位的防火、内保、三防等安全检查，做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（5）入口岗、出口岗：**

①负责银河园出入口、门前广场、绿化区域、人行（车行）通道（含道闸）及周边区域的治安保卫、消防安全、交通疏导等工作。

②使用礼貌用语及规范动作，维护好出入口秩序，如果有人、车流过多，要进行疏导，阻止推销、捡垃圾等无关人员进入辖区，对行为表现可疑的人员、堵塞通道的车辆，要礼貌询问，发现问题及时处理，并报告有关负责人。

③采购人上班前、下班后禁止一切无关人员进入辖区，因工作需要确需进入辖区的要做好登记；施工单位人员凭《施工人员出入证》进入辖区内。

④来访车辆进行严格管控，原则上营运机动车不得进入园区停放，电动单车及自行车禁止进入。熟悉园区业务对来访人员进行指引和相关业务咨询。劝阻进辖区内的送殡群众焚烧冥币纸钱、挥撒冥币。

⑤外来货车须报中心安管部门允许后方可进园，外来殡仪服务机构运送花圈等制品车辆出入按采购人有关规定执行；运送物资出园的，要查问查看放行条核对物资，若发现可疑情况，要及时妥善处理，并上报班长。

⑥做好车辆出园区检查及相关工作车辆指引免费放行。18:00后关闭入口伸缩闸门通道，引导工作人员、车辆由出口进园，对进出人员按要求凭有效证件登记。

⑦按要求做好执勤岗位和岗亭应急物资器材管理和环境卫生工作，做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（6）生活区入口岗：**

①负责银河园生活区入口区域及其周围的治安保卫、消防安全、交通疏导等工作。

②掌握进出生活区人员的情况，外来人员（非中心职工）要做好来访登记手续，禁止无关人员、车辆进入；发现非采购人职工携带大件物品外出的，要查问，若发现可疑情况，要及时妥善处理，并上报班长。

③负责维持生活区的秩序，严禁群众在出口区域撒纸钱。发现有打斗、严重喧哗吵闹现象要及时劝阻、调解，情况严重的及时上报安管部门。

④紧密配合银河园出入口岗，做好银河园前广场交通疏导、秩序维护、安全防范等工作，确保园区出口安全畅通。

⑤爱护岗亭设施设备，发现损坏及时报修；做好内务卫生清洁、交接班和值勤记录工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（7）消防控制室岗：**

①负责园内消防监控、火警预警、应急处置等工作，重点监测业务楼、主礼楼、办公楼、运输楼、火化楼、银河楼、生活区等处的火灾防控工作。

②须持有效国家行业主管部门颁发的中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证上岗，了解掌握控制室各消防设备的位置、作用、工作原理、使用方法，能熟练操作Tanda火灾报警控制器、灭火联动设备及消防广播等。

③遵守消防控制室管理规定，遇火警等紧急情况，应立即通知附近相应岗位人员或巡逻岗到现场查看。如现场发生火灾，应沉着镇静，马上告知当班班长和中心安管部门并通知应急人员携带器材设备赶往现场处置，如火势过大控制不了，立即打开消防广播组织人员疏散撤离，同时拨打“119”通知消防部门救火。

④爱护消防、广播、视频监控设备，协助做好维护保养工作，定期检查所有设备外观、运行状态并作好记录，有异常情况通知有关人员协助处理并向班长报告存在问题；重点维护Tanda火灾报警控制器、灭火联动设备、视频监控系统、广播系统的正常运行，如有异常及时联系维保单位跟进处理。

⑤认真观察视频监控大屏，发现视频监控有画面异常情况，要及时向当班班长反映，通知相关区域的保安进行异常排除。

⑦保持室内干净整洁，按要求做好值班和交接班记录工作，做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（8）办公楼岗：**

①负责管理办公楼及办公楼楼前道路等区域的安全保卫、消防安全、交通疏导等工作。

②主动服务，对来访人员业务咨询指引并登记确认，对不符合要求进入的人员进行礼貌劝离。

③早班人员在大厅执勤，中夜班人员在传达室执勤；中班人员17:30后反锁办公楼大门，对所管辖区域进行第一次检查，之后每隔2小时巡查签到一次。

④做好办公楼大厅、传达室内防暴、消防器材设施设备的检查管理，指引办公楼一楼停车场和办公楼门前车辆有序规范停放。

⑤忠于职守，严肃认真，着装整齐，佩戴工牌，按规定上岗、交接班、做记录；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（9）业务楼岗：**

①负责业务楼及业务楼门前小广场等区域的安全保卫、秩序维护、消防管理等工作。

②主动服务，按照采购人要求协助业务指引。对不符合要求进入的人员进行礼貌劝阻。做好业务大厅秩序维护和现场取号，禁止外来人员到室内拍照，禁止外来经营者陪家属进入洽谈室、商场干扰工作人员的正常业务工作。

③中班值班员17:30后应将门反锁，对所管辖区域进行第一次检查，之后每隔两小时巡查签到一次。业务楼中夜班值班保安陪带自送尸人员到业务组、防腐组。

④忠于职守，着装整齐，按规定上岗交接班，做好值班记录。

⑤积极配合其它岗位保安员，做好安全防范工作。

⑥做好业务楼的消防、内保、AED急救等设施设备的检查；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（10）主礼楼岗：**

①负责主礼楼区域的治安保卫、防火等工作，重点监护大、中礼堂和22个告别厅的办丧（守灵）秩序，做好消防设施设备的检查。

②中、夜班接班时，要认真检查告别厅、礼堂和办公室、休息室的门窗是否关好，应熄的灯是否已关，对于漏关锁的门窗和应熄的灯未关等异常情况要及时处理并将情况报告班长。

③对在辖区内兜售、推介殡仪用品、乱摆乱放鲜花制品、堵塞通道、在封闭区域乱摆乱放、使用人力手推车、告别厅门口两侧及休息室内书写挽联、损害公共设施等违规行为进行制止、劝告，如不听劝告，则按《关于规范殡仪服务机构花圈等制品安全入园管理的规定》处理和上报；及时制止送殡人员焚烧纸钱（冥币）、在绿化带内插香及点蜡烛等行为，维护工作秩序和环境卫生。

④除采购人职工及其准许的人员外，禁止其他人在中班夜班进入主礼楼。

⑤巡查主礼楼告别厅群众有争吵及时制止和周边排除安全隐患。主动帮助有需要的人士，做好业务指引，有问必答。

⑥按要求做好交接班和值勤记录工作。积极配合其它岗位保安员做好安全防范工作。

⑦按要求做好交接班和值勤记录，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（11）主礼楼地库出入口岗：**

①负责地下室出入口及附近范围的消防巡查、秩序维护、交通疏导等工作。

②维持地下室出入口的秩序，保证出入口的畅通，劝告过往车辆和人员不要无故在出入口逗留。外来车辆及人员进入地下室区域必须经采购人职工准许：a）运入遗体的车辆（拯救队、其它殡仪馆、或其它自送遗体的车辆）凭业务组开具《遗体接运单》进入地下室；b）运出遗体的车辆（其它殡仪馆、公检法解剖车）凭业务组开具的《业务通知单》进入地下室；c）运入殡仪用品的车辆凭《送货单》进入地下室；d）地下室施工人员凭工程组开具的《出入证》出入地下室；e）车辆及人员离开时，凭放行班组签名后《放行条》放行。

③按要求做好交接班和值勤记录工作，对所有进入地下室的车辆及人员在登记本上做好登记。

④使用文明礼貌用语及规范指引动作，对办理业务的车辆、人员提供帮助。

⑤对可疑人员进行严密监控并及时报告，确保安全。

⑥做好岗亭、地下室出入口及其附近清洁卫生的维护工作。

⑦积极配合其它岗位保安，做好秩序维护和安全防范工作。

⑧做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（12）银河楼岗：**

①负责银河楼及周边区域的安全保卫和防火巡查，做好现场秩序维护工作。

②积极主动、用心服务，除在二楼守灵家属外，其他外来人员未经允许不得进入银河楼二楼；外来人员未经采购人允许不得进入银河楼一楼。

③及时阻止外来群众烧纸、拍照等不规范行为。

④按要求做好交接班和值勤记录，配合其它岗位保安工作。

⑤做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（13）火化楼（大厅、取灰处）岗：**

①负责火化车间、灰房、楼前道路及其附近的治安保卫、防火巡查、交通疏导等工作，做好火化车间大堂、取灰处等部位秩序维护。

②中班接班时，要认真检查大堂、休息室、临时取灰处是否关好，应熄的灯是否已关，对于漏关锁的门窗和应熄的灯未关要及时处理并将情况报告班长，发现或获悉异常情况，要立即赶到现场处理并向班长报告。

③对在火化车间附近兜售、推介殡仪用品、乱摆乱放鲜花制品、堵塞通道、损害公共设施等违规行为进行制止、劝告；及时制止送殡人员焚烧迷信用品（冥币）和乱点插香、蜡烛等，维护工作秩序和环境卫生。

④按要求做好交接班和值勤记录工作，维护好取灰处、大堂秩序，让群众有序排队办理业务。

⑤主动帮助有需要的人士，协助做好业务指引，积极配合其它岗位保安员做好安全防范工作。

⑥做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（14）火化楼地库出入口岗：**

①做好车辆道闸的控制和外来车辆进入火化车间与银河楼间道路车辆疏导、有序停放等工作，劝离无关车辆，保持车道畅通。

②熟练掌握防汛防水板的装卸操作，负责极端天气，地下室门前水浸情况的查看、报告、应急处置等工作。

③负责火化车间西侧P3停车场管理，做好车辆限速行驶、规范停放、防火防盗等管理，做好P3车场与银河公墓交界区域挡墙围墙的巡查工作。

④做好询问指引，禁止无关人员进入火化车间地库。

⑤按要求做好交接班和值勤记录工作；

⑥做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（15）火化楼道闸岗：**

①负责道闸的控制、周边停车位、道路及附近区域的治安保卫和防火巡查等，做好交通疏导、秩序维护等工作。

②对进出火化车间外来车辆进行管控，及时疏通群众车辆，并指引停到车位上。

③做好扶灵车辆和群众的指引，严禁群众在路面撒纸钱。

④做好岗位及周边卫生管理，配合其它岗位保安工作。

⑤做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（16）运输楼岗：**

①负责运输楼及停车场周边、垃圾场、10号厅前道路区域安全保卫、消防安全、治丧环境管理等工作。设施设备防火防盗、燃气管道安全、强降雨天气排水口和挡墙围墙巡查工作。

②指引来往车辆规范行驶和停放，做好运输楼、科创楼周边在建工程施工安全管理，发现异常情况：如失窃、火警、违规施工等，要及时报告并处理。

③配合地库入口和取灰处等岗位，做好现场秩序维护工作。

④按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁。

⑤做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（17）科创楼岗：**

①负责科创楼、火化车间（含维保组）、法医楼及周边等区域的安全保卫和防火巡查等工作。

②协助做好中、夜班期间，火化楼业务办理和取灰群众引导和秩序维护工作。

③按要求做好交接班和值勤记录，除采购人职工外，中、夜班期间，禁止其他人进入火化车间。

④配合其它岗位保安工作，做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（18）生活区岗：**

①负责职工活动中心（含职工食堂）及周边绿化带、应急备勤用房及周边区域、电动自行车棚、银河园后山等区域的安全保卫和防火巡查工作。

②礼貌用语及规范动作，早餐车辆高峰期，站姿上岗；使用标准手势指引进入生活区的车辆限速行驶、规范停放，严禁堵塞消防通道等行为。

③按要求做好交接班和值勤记录加强责任区的巡查检查工作，对该区域违规停放过夜的车辆进行劝离，发现异常及时报告并处理。

④维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；

⑤做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（19）十字路口岗：**

①负责银河园入口至十字路口、广场西侧（P1）、仙鹤厅西侧（P2）等停车场管理和入口至仙鹤厅、主礼楼西北侧的道路交通指挥及治安保卫管理。

②使用标准交通指挥手势，指引办丧、调研、检查、应急等车辆安全有序通行，及时阻止逆行、超速、堵塞通道等行为。

③引导车辆在停车位内有序规范停放，车场内出现治安纠纷或交通事故要及时报告、疏导和处理。

④注意广场周围的安全情况，做好大殡活动期间主礼楼前道路通行和停车管制，按要求做好交接班和值勤记录。

⑤维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作，做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（20）业务楼前拐角岗：**

①负责业务楼前停车位的车辆停放和道路交通疏导工作，做好内部停车场道闸控制和内部停车场规范管理工作。

②如有接待任务，要留好车位，车场各岗位要做好协调合作工作。

③及时阻止车辆逆行、超速、堵塞通道等行为，严禁外来货车在主礼楼周边停放、装卸鲜花制品。

④车场内出现占用消防通道、治安纠纷或交通事故要及时报告、疏导和处理。

⑤按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（21）外来鲜花装卸点岗：**

①指挥外来运送花圈等制品的货车按规定限速行驶，按照《关于规范殡仪服务机构花圈等制品安全入园管理的规定》要求，监督管理外来运送花圈等制品的车辆在规定时间内到指定区域装卸，对违规行为进行制止、劝告、上报。

②加强运尸通道及挡墙围墙巡查检查，发现风险隐患及时上报处理，对违规停放、堵塞通道的车辆及时制止、驱离。

③督促外来殡仪服务机构做好现场环境清洁和垃圾分类等工作，不得将垃圾丢进绿化带或相邻单位辖区内。

④加强装卸点外来殡仪服务机构人员和拖拽类手推车管理，人员不得有打赤膊、大声喧哗、随地坐卧等不文明行为，拖拽类手推车不得托离规定区域；协助做好火化车间西侧P3停车场管理。

⑤按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**2.铭恩园**

**（1）保安班长岗：**

①负责园区当班安全保卫和消防安全等工作的管理，带领当班人员贯彻、执行、落实上级及采购人的部署、要求，完成各项工作任务；

②做好当班物资、器材检查、交接、仪容整理、任务布置、工作总结、值班日志填写和队列训练等工作。

③以身作则发挥带头作用，认真履行职责。

④安排、组织、协调本班工作，认真做好对下属员工的管理，检查督促工作。负责每天检查两次队员的仪容仪表、服务态度、工作状况和工作落实等情况。

⑤熟悉要求和辖区环境，掌握本班工作情况和辖区动态，做好重点、薄弱环节的防范工作；至少每隔2个小时巡查各岗位一次，发现问题及时纠正；督促当班人员尽职尽责，根据工作情况合理、灵活调配人力，确保安全保卫工作顺利进行。

⑥掌握防火、防盗、内保技能知识，遇盗窃、抢劫、火警、斗殴等突发事件，要立即组织人员做好处理工作和向上级及采购人报告；做好辖区内安全保卫工作及消防设施设备的检查。

⑦对规劝不听、堵塞通道、影响治丧秩序的，组织保安人员对违规物品按相关规定进行清理。

⑧按要求做好交接班和值勤记录；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（2）副班长兼流动巡逻岗：**

①负责园区的巡查检查、人员管理、突发事件应急处置等，熟悉整个园区楼室、拜祭区等基本情况，并按要求定期巡查，及时处理巡查中发现的问题。着装干净整齐，待人有礼有节。

②提高警惕，严加巡查，及时制止、上报园区内违法行为及打架斗殴事件。

③熟悉管辖区域各种公用设施设备的位置和停车场整体情况，发现违章或被破坏，及时处理并反映给本班班长对电动自行车停放点不规则摆放的进行整理，对车辆停放进行监管。

④负责园区车辆管理，使园区车辆按章行驶和有序停放。

⑤负责辖区内业务楼、宿舍楼、骨灰楼、宿舍和在建工程、施工项目的巡逻检查，制止违章作业，做好巡查记录。

⑥做好各个楼宇的消防安全检查，查看骨灰楼门窗是否完好及夜间场内照明，遇突发事件及时采取措施并向班长报告，班长上报属地业务窗口部门领导报告。负责巡查园区内个楼道、走廊等消防通道，发现堵塞的及时处理，确保消防通道畅通

⑦按要求做好交接班和值勤记录；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（3）出入口岗：**

①负责维护前门内外交通和治安秩序管理。指引外来车辆到附近车场停放，保障前门内外交通顺畅，秩序井然。禁止外来车辆进入园区（采购人同意的除外），对采购人批准同意进入园区的车辆，要进行登记，并指引其按规定停放。禁止外来及无牌电动自行车进入，阻止推销、捡垃圾等无关人员进入，施工单位人员进场内凭出入证。

②熟悉园区拜祭的相关情况，为群众提供相关咨询。要礼貌用语和主动服务，指引群众到相关场所办理业务，如果人、车流过多，要进行疏导，对行为表现可疑的人员，要礼貌查询，发现问题及时处理，并报告班长和采购人属地管理部门；上班前、下班后禁止一切无关人员进入辖区，因工作需要确需进场的要做好登记。

③检查入园人员物品，防止易燃易爆物品进入园区。阻止进入场内的群众在责任范围焚烧元宝、蜡烛、纸制品及挥撒冥币。

④检查车辆出入情况，对搬运物品外出的车辆进行查验，符合相关规定方可放行。

⑤爱护岗亭内设施设备，做好卫生管理，按要求做好交接班和值勤记录工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（4）东北门岗：**

①负责东北门及附近道路的保卫治安、交通疏导、秩序维护、施工安全管理等工作。

②禁止无关人员、车辆从东北门进入，做好来访人员登记。

③发生突发应急情况及时报告班长，班长上报属地业务窗口部门领导报告。

④爱护岗亭内设施设备和卫生管理，按要求做好交接班和值勤记录工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（5）消防控制室岗：**

①负责消防控制室设施设备管理和火警突发事件的预警、报告、处置等工作。岗位人员均须持有效国家行业主管部门颁发的中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证上岗。遵守控制室的各项规章制度，熟悉和掌握消防报警系统的各种按键功能；掌握和了解系统运行、误报、故障等情况；掌握和熟悉报警点的对应位置，能够快速处理系统报警问题。

②值班期间发现的各种问题，能够处理的及时处理，处理不了的及时上报；发生突发应急情况及时报告班长，班长上报属地业务窗口部门领导报告。

③熟练掌握火灾事故处置程序，火灾情况下能够按程序开展灭火救援工作熟练掌握消防监控设备的操作。

④负责对消防设施巡查，保持控制室卫生，认真填写值班记录，做好上下班交接工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（6）铭恩楼岗：**

①负责铭恩楼及其周围的治安保卫和防火巡查等工作，重点做好楼内器材的防盗、防火、防汛（含漏水、水浸、排水不畅等）工作。

②主动服务，熟悉楼内各楼层基本情况，为客户提供咨询，指引客户到相关楼层办理业务。掌握进出骨灰楼人员的情况，做好来访登记手续。发现非采购人职工携带大件物品外出的，要查问，对进出骨灰楼的施工人员要加强日常检查，进出物品进行核查，若发现可疑情况，要及时妥善处理，并上报班长。

③紧密配合门岗做好安全防范工作，严禁群众群众在楼内焚烧纸钱，禁止携带宠物及易燃易爆物品进入楼内。

④做好安全防范，按规定进行巡查，保障楼内消防通道畅通；不定时做好装修施工巡查监督提醒，发现问题及时上报处理。

⑤按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（7）服务处岗：**

①负责服务处（一、二楼）及周边区域的治安保卫和防火巡查工作，重点做好服务处业务指引和秩序维护等工作。

②着装整齐，佩戴齐全，上班时间主动服务，熟悉服务处基本办事程序，为有需要的客户提供咨询服务，指引群众到相应窗口办理业务，维护好服务大厅工作秩序，为客户提供良好的办事环境。

③负责维护大厅安全防范，发现意外情况，及时采取措施处理，并将情况反映给班长及采购人属地管理部门。

④服从服务处工作人员安排，配合其它岗位保安员做好安全防范工作，按要求做好值班记录和岗位卫生；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（8）南片区拜祭区岗：**

①负责A区、无烟拜祭区、室内拜祭厅及周边等区域的治安保卫和防火巡查等工作。

②与出入门岗保安密切配合，指挥园内道路车辆限速行驶和规范停放，注意停车场周围的安全情况。维持好停车场及周边骨灰楼安全保卫，控制闲杂人员进入骨灰楼。

③劝阻群众在拜祭区或园区其他地方焚烧纸钱、挥撒冥币，对存在安全隐患的烧香、点烛行为进行提醒，确保安全。

④熟悉拜祭区编号分布扫码缴费等情况，为客户提供咨询服务。熟悉网上扫码交费流程或相关规定，为有需要的客户提供指引。未缴费的客户，不得提供拜祭台拜祭。

⑤提醒捧灰群众注意安全，协助年老、体弱者等上下台阶，园内出现纠纷、摔倒、火灾、交通事故等，要及时报告、妥善处理。

⑥维护好拜祭区良好秩序，为客户提供安静、文明、舒适的拜祭环境。按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（9）北片区拜祭区岗：**

①负责B区、F区、K区及周边区域的治安保卫和防火巡查等工作。

②与东北门岗保安密切配合，指挥园内道路车辆限速行驶和规范停放，控制闲杂人员进入骨灰楼。

③劝阻群众在拜祭区或园区其他地方焚烧纸钱、挥撒冥币，对存在安全隐患的烧香、点烛行为进行提醒，确保安全。

④熟悉拜祭区编号分布扫码缴费等情况，为客户提供咨询服务。熟悉网上扫码交费流程或相关规定，为有需要的客户提供指引。未缴费的客户，不得提供拜祭台拜祭。

⑤提醒捧灰群众注意安全，协助年老、体弱者等上下台阶，园内出现纠纷、摔倒、火灾、交通事故等，要及时报告、妥善处理。

⑥维护好拜祭区良好秩序，为客户提供安静、文明、舒适的拜祭环境。按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**3.新塘中华墓园**

**（1）保安班长岗：**

①负责园区当班安全保卫和消防安全等工作的管理，带领当班人员贯彻、执行、落实上级及采购人的部署、要求，完成各项工作任务。

②做好当班物资、器材检查、交接、仪容整理、任务布置、工作总结、值班日志填写和队列训练等工作。

③以身作则发挥带头作用，认真履行职责。

④安排、组织、协调本班工作，认真做好对下属员工的管理，检查督促工作。负责每天检查两次队员的仪容仪表、服务态度、工作状况和工作落实等情况。

⑤熟悉要求和辖区环境，掌握本班工作情况和辖区动态，做好重点、薄弱环节的防范工作；至少每隔2个小时巡查各岗位执勤情况，发现问题及时纠正；督促当班人员尽职尽责，根据工作情况合理、灵活调配人力，确保安全保卫工作顺利进行。

⑥掌握防火、防盗、内保技能知识，遇盗窃、抢劫、火警、斗殴等异常突发事件，要立即组织人员做好处理工作和向上级及采购人报告；做好辖区内安全保卫工作及消防设施设备的检查。

⑦对规劝不听、堵塞通道、影响治丧秩序的，组织保安人员对违规物品按相关规定进行清理。

⑧按要求做好交接班和值勤记录；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（2）副班长流动巡查岗：**

①负责当班园区所有区域的巡查、在岗人员管理和突发事件应急处置等工作。

②每2个小时巡查一次整个园区，重点巡查园区在建工地、各停车场、对外服务大厅等处情况，发现问题及时上报并处理。

③落实巡查打卡制度，做好巡查记录。

④检查监督各岗位保安员工作，确保保安员正常履职；做好临时顶岗、协调等工作。

⑤做好各楼宇、各岗位的防火、内保、三防等安全检查；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（3）入口、出口岗：**

①负责园区出入口、行人通道、道闸通道及其设备的管理，维持进出车辆的秩序，保障出入口通道畅通。

②立姿站岗，24小时值勤；对进出辖区内停车场的车辆进行查验登记工作，检查车辆后尾箱是否携带纸质祭品等违禁物品。

③禁止外来及无牌电动自行车进入，阻止推销、捡垃圾等无关人员进入，施工单位人员进场内凭出入证。

④检查出园施工、运货等车辆，确保放行条与装载物资相符。

⑤按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（4）监控中心岗：**

①负责园区视频监控的日常管理、监测、台账记录、故障报修、突发情况报告处理等相关工作。

②认真观察视频监控大屏，发现视频监控有画面异常情况，要及时向当班班长反映，通知相关区域的保安进行异常排除。

③按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（5）福善楼岗：**

①负责福善楼的治安保卫、防火巡查、秩序维护和楼前停车场的管理及周边环境巡查等工作。

②上班时间主动服务，指引进入室内人员到业务大厅相应窗口办理业务，确保安全有序。

③着装整齐，佩戴齐全，引导外来拜祭群众车辆有序停放。

④按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（6）生活区岗：**

①负责生活区、6号停车场、1-2塘及周边墓区的治安保卫和防火巡查工作。

②做好电动自行车集中充电停放点的定时巡查。

③按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（7）拜祭广场岗：**

①负责拜祭广场、骨灰楼及周边公共区域治安保卫和防火巡查工作。

②指引车辆停放，引导拜祭群众文明祭扫，发现焚烧纸钱的不安全行为及时劝阻。

③按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（8）后勤临时用房岗：**

①负责民工房、4号停车场、3-4塘、福源、福寿、香园等区域治安保卫和防火巡查工作。

②指引拜祭车辆停放，引导拜祭群众有序祭扫；巡查责任区域拜祭情况，发现不文明拜祭及时制止。

③按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（9）聚福亭、聚贤亭、福祥区、聚德区岗：**24小时值勤，做好岗位及周边墓区治安保卫和消防巡查，保障安全。要控制噪音，制止喧闹现象。劝阻燃烧冥币纸钱、燃放鞭炮等违规行为，不得索要拜祭群众红包、祭品等，做好辖区山火防控，熟练掌握器材和设施设备的使用，保持岗位卫生；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**4.观音山公墓**

**（1）保安班长岗：**

①负责园区当班安全保卫和消防安全等工作的管理，带领当班人员贯彻、执行、落实上级及采购人的部署、要求，完成各项工作任务。

②做好当班物资、器材检查、交接、仪容整理、任务布置、工作总结、值班日志填写和队列训练等工作。

③以身作则发挥带头作用，认真履行职责。

④安排、组织、协调本班工作，认真做好对下属员工的管理，检查督促工作。负责每天检查两次队员的仪容仪表、服务态度、工作状况和工作落实等情况。

⑤熟悉要求和辖区环境，掌握本班工作情况和辖区动态，做好重点、薄弱环节的防范工作；至少每隔2个小时巡查各岗位执勤情况，发现问题及时纠正；督促当班人员尽职尽责，根据工作情况合理、灵活调配人力，确保安全保卫工作顺利进行。

⑥掌握防火、防盗、内保技能知识，遇盗窃、抢劫、火警、斗殴等异常突发事件，要立即组织人员做好处理工作和向上级及采购人报告；做好辖区内安全保卫工作及消防设施设备的检查。

⑦按要求做好交接班和值勤记录；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（2）副班长兼流动巡逻岗：**

①负责当班园区所有区域的巡查和突发事件应急处置工作。

②每2个小时巡查一次整个园区，重点巡查园区在建工地、各停车场、对外服务大厅、各祭扫场所等处情况，发现问题及时上报并处理。

③落实巡查打卡制度，做好巡查记录。

④检查监督各岗位保安员工作，确保保安员正常履职；做好临时顶岗、协调等工作。

⑤做好各楼宇、各岗位的防火、内保、三防等安全检查；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（4）出入口岗：**

①负责园区出入口、行人通道、道闸通道及其设备的管理，维持进出车辆的秩序，保障出入口通道畅通。

②立姿站岗，24小时值勤；对进出辖区内停车场的车辆进行查验登记工作，检查车辆后尾箱是否携带纸质祭品等违禁物品。

③禁止外来及无牌电动自行车进入，阻止推销、捡垃圾等无关人员进入，施工单位人员进场内凭出入证。

④检查出园施工、运货等车辆，确保放行条与装载物资相符。

⑤按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（5）业务楼岗：**

①负责业务楼、停车场及周边区域的安全保卫和防火巡查工作。

②着装整齐，佩戴齐全，按规定上岗交接班，忠于职守。

③上班时间主动服务、有问必答，指引群众到相关窗口办理业务。

④做好业务楼车辆通行疏导和停放指引，确保道路畅通、停放有序。

⑤按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

1. **监控中心岗：**

①负责园区视频监控的日常管理、监测、台账记录、故障报修、突发情况报告处理等相关工作。

②认真观察视频监控大屏，发现视频监控有画面异常情况，要及时向当班班长反映，通知相关区域的保安进行异常排除。

③按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（7）后勤楼（设备房）岗：**

①负责后勤楼、设备房、周转房、墓一区等区域的安全保卫和防火巡查工作。

②指引车辆停放，引导拜祭群众文明祭扫，发现焚烧纸钱的不安全行为及时劝阻。

③按要求做好交接班和值勤记录，维持岗位卫生整洁，配合其它岗位保安工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**（8）消防控制室岗：**

①负责消防控制室设施设备管理和火警突发事件的预警、报告、处置等工作。岗位人员均须持有效国家行业主管部门颁发的中级（四级）或以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证上岗。遵守控制室的各项规章制度，熟悉和掌握消防报警系统的各种按键功能；掌握和了解系统运行、误报、故障等情况；掌握和熟悉报警点的对应位置，能够快速处理系统报警问题。

②值班期间发现的各种问问题，能够处理的及时处理，处理不了的及时上报；发生突发应急情况及时报告班长，班长上报属地业务窗口部门领导报告。

③熟练掌握火灾事故处置程序，火灾情况下能够按程序开展灭火救援工作熟练掌握消防监控设备的操作。

④负责对消防控制室消防设施巡查，保持控制室卫生干净整洁，认真填写值班记录，做好上下班交接工作；做好采购人管理部门临时交办的工作任务。

**五、监督管理及服务考核**

**（一）工作纪律要求**

中标供应商要无条件支持采购人的项目管理工作，服从以下要求及扣减办法：

1.中标供应商安排的工作人员在采购人处不得有工作懒散、激烈争吵、打架斗殴、酗酒闹事等懒散懈怠或影响采购人管理的现象，需遵守采购人规章制度，如有违反且拒不服从采购人整改要求、或给采购人及服务对象造成不良影响、或影响采购人正常工作秩序的，第一次违反，中标供应商向采购人支付违约金2000元，第二次违反，中标供应商向采购人支付违约金4000元，第三次违反，中标供应商向采购人支付违约金8000元，以此规律类推计算违约金。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

2.在采购人迎接各类检查或开展重大活动过程中，因中标供应商原因给采购人造成有效群众投诉、上级部门通报批评等不良影响的，第一次发生，中标供应商向采购人支付违约金1万元，第二次发生，中标供应商向采购人支付违约金2万元，第三次发生，中标供应商向采购人支付违约金3万元，以此规律类推计算违约金。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

3.中标供应商保证当班保安员值班期间不许擅离职守。保安办公室、消防控制室、传达室电话只能用于工作事项，不拨打与工作无关的电话；电脑及其外置设备、视频监控等仅用于保安工作，不得利用其从事上网、游戏等娱乐活动，如有违反，第一次发生，中标供应商向采购人支付违约金500元，第二次发生，中标供应商向采购人支付违约金1000元，第三次发生，中标供应商向采购人支付违约金1500元，以此规律类推（适用包1）。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

4.中标供应商应在满足采购人各园区保安员岗位规定配置需求的前提下，做到“定人定岗定任务”，如遇重大活动时，中标供应商必须按采购人提出的需求加强响应，配合做好服务保障工作。单个岗位要求的服务时段非全勤在岗或者没有持有相应的工作资格证视为该岗位缺岗，按缺岗情况进行费用结算。因中标供应商原因未能按此要求投入人员以满足岗位需求的，除扣除缺岗费用外，还需扣除当月结算费用。缺岗1-3个（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的3‰/个岗位（应结算岗位费=岗位报价\*实际上岗数）向采购人支付违约金；若若缺岗4～5个（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的4‰/个岗位向采购人支付违约金；若缺岗6～7（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的6‰/个岗位向采购人支付违约金，同时采购人还有权按照中标供应商项目经理当月费用的20%加计违约金；若缺岗超8个（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的7‰/个岗位向采购人支付违约金，同时采购人还有权按照中标供应商项目经理当月费用的25%加计违约金，并有权单方解除服务合同，且需由中标供应商承担一切因解除合同而给采购人造成的损失。上述缺岗行为超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

5.中标供应商应积极配合特殊时期采购人临时增加服务人员需求，在采购人要求的时期（如清明、重阳期间）足额配齐要求临时增加的服务人员，因中标供应商原因未能按此规定投入人员以满足采购人需求的，每缺少一人，中标供应商按照当月服务费的5%/日向采购人支付违约金，直至中标供应商投入人员满足采购人需求或采购人停止相应需求，且中标供应商还应当承担因此给采购人造成的一切损失。

6.当中标供应商工作人员要履职尽责，严格把关，如因工作疏忽造成采购人损失（失窃、失火等），经双方或有关部门认定属中标供应商责任的，采购人有权要求中标供应商赔偿；因操作不当造成设备损坏的，中标供应商负责照价赔偿。

**（二）服务质量考核**

1.分为两个部分，一是对上述“工作纪律要求”的考核，该项考核触发扣减标准时采购人即开“罚单”并通知中标供应商；二是对服务质量结果的考核（保安服务质量标准与考评表），每月10日前进行上个月服务质量的考核。

2.每月服务质量检查采用定期检查和随机抽查结合的形式，中标供应商的项目经理共同参与，现场发现问题，及时记录和改进，解决问题。

3.在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标供应商质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级批评的，采购人可以解除合同。由此给采购人造成的损失，中标供应商承担全责。

4.中标供应商所提供的服务未达到要求，采购人书面提出整改通知，服务期内同类问题累计提出整改通知达到三次，中标供应商未按要求及时整改的，采购人有权提出解除合同，并由中标供应商承担因此给采购人造成的一切损失。

5.在合同权利义务终止后当日，中标供应商不撤离或不全部撤离采购人场所，采购人有权利不支付任何报酬，并向中标供应商追究由此产生的全部经济和法律责任。

6.中标供应商不能按合同履约时，要提前180天向采购人书面提出，并承担由此给采购人造成的损失。

7.中标供应商负责的职责工作因工作失误造成的各种纠纷，给采购人造成损失的，其一切损失由中标供应商负责赔付。

8.中标供应商同意对项目服务考评的扣减办法同时按照采购需求人员配置要求的“工作纪律要求”以及附件《保安服务质量标准与考评表》进行扣减（即两部分都需要考评，任一部分达到扣减条件即扣减，且可重复叠加）；其中《保安服务质量标准与考评表》的考评结果按以下规则进行扣减：

（1）采用百分制每月对服务质量实施考评。

（2）根据服务保障内容的地位作用，分别赋予不同的分值。

①安保服务40分；

②车辆管理10分；

③消防安全管理30分；

④治丧环境管理20分。

9.扣分方式

（1）当服务质量标准不符合考评细则要求时，即从严扣分；虽有分值，但扣减不封顶。

（2）对重点和关键项目内容的服务质量考评，按定性与定量考核标准执行。

4.考评结果的运用

①考评结果分大于等于90分，不扣减当月服务费用；；

②80分≤考评结果分≤89分，每扣1分对应扣减当月服务费2000元；列举：某月得分88分，扣减2000元×（100分－88分）＝24000元；

③70分≤考评结果分≤ 79分，每扣1分对应扣减当月服务费4000元；列举：某月得分75分，扣减4000元×（100分－75分）＝100000元；

④60分≤考评结果分≤69分，每扣1分对应扣减当月服务费6000元；列举：某月得分65分，扣减6000元×（100分－65分）＝210000元；

⑤考评结果分＜60分，除按上述条款进行费用扣减及支付应付费用外，采购人有权解除合同。

采购人管理部门以书面形式将考评记录内容、整改措施、整改限期通知中标供应商，并跟踪整改效果，如整改不及时或类似扣分内容反复出现，则加重处罚。

**保安服务质量标准与考评表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** | **评分结果** | **扣分理由** |
| **一、安保服务（40分）** | | | | |
| （1）根据采购人特点制定岗位职责、管理制度与安防措施；落实持证上岗要求；服务人员必须按规定着装和佩戴装备，文明执勤；认真进行交接班登记及重大事件报告与记录；合理安排工作时间。 | 1.管理制度、安保措施不健全扣5分；2.工作岗位卫生差每次扣1分；  3.无上岗证、着装不整、不文明值班每人次扣1分；  4.值（交）班记录不全或不写每次扣0.5分；  5.人员上岗前未按要求报送人员资料、新录用人员未提前报采购审核同意以及使用不符合要求的人员的，每发现一次扣5分；  6.有效投诉每件次视情节扣0.5-3分；7.因保管不善致装备器材损坏或丢失须照价赔偿并扣2分；  8.未按时支付保安人员工资，未造成严重影响的每次扣3分，若引发集体上访，扣10分。（本条扣分项不受该项分值限制） | 5 |  |  |
| （2）认真落实岗位职责，严格检查外运物品，查对放行条；按照采购人的规定每日对园区外来车辆进行清场工作，维护正常秩序，园内不出现派发传单、贴广告。 | 1.当班时间出现迟到、早退、串岗、脱岗、在岗位上看书报、玩手机、刷视频、打瞌睡或睡觉等每项每人次扣1分；  2.酒后上岗（酒精含量超标），每项每人次扣5分；  3.门岗失职不按规定落实外运物品检查导致采购人物品丢失的须照价赔偿并扣1分；  4.园内派发同行业殡葬宣传单，张贴非法广告等行为未及时发现并制止的，每发现一次扣2分。 | 8 |  |  |
| （3）严格安全巡查制度，防偷盗、防破坏、防诈骗等，有效防范园内财物失窃，发现安全隐患要立刻上报；严格执行节假日值班制度，严格遵守视频消防监控中心管理规定，除值班员外，其他人未经管理部门允许不得进入监控中心。 | 1.发现安防问题不及时处理酿成不良后果的视情节扣2-6分；  2.由于岗位人员失职或监管不到位发生财、物被盗、损事件，除应赔偿的照价赔偿外，并视情节扣2-6分；  3.巡逻人员不按工作要求按时完成巡逻任务的，每次扣1分；  4.未按要求配齐对讲机、工作服、巡逻车等工作巡查装备的，发现一次扣1分；  5.工作人员私自拷贝或拍摄监控录像或其他情形造成视频监控内容外泄的，每一单扣20分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | 7 |  |  |
| （4）制定突发治安事件应急处置预案，确保采购人无重大治安和刑事案件发生；当发生群体性纠纷时，须调动所有力量维护治丧秩序，确保采购人安全稳定；做好采购人清明（重阳）、大（特）殡、集中落葬等重大活动的安保工作；圆满完成采购人交付的其他任务。 | 1.对突发的安全、消防应急事故反应迟缓或处理不当造成重大影响的，扣6分；  2.无应急处置预案每案扣1分；  3.对预案掌握不熟练扣0.5分；  4.重大活动、会议、检查等期间内保工作落实不到位，给采购人造成不良影响的，视情节轻重扣2-7分。 | 7 |  |  |
| （5）严格遵守采购人办公用房安全规定和应急备勤用房管理规定等制度，禁止擅自乱接拉电线和使用大功率加热类生活电器或为电动车电池充电。 | 1.严禁外来人员在保安员应急备勤房留宿，如有违反每人次扣0.5分；  2.不按规定使用大功率电器、在房间（或岗位上）内为电动自行车电池充电，每人次扣1分并没收电器（电池）；  3.办公室（房间）内务卫生差、床上抽烟、私藏管制利器等，每次扣1分。 | 3 |  |  |
| （6）主动接受采购人管理部门管理，服从工作安排，一切行动听指挥。遵守国家法律法规和采购人规章制度，无违法违纪行为。 | 1.有不服从管理、指挥或顶撞领导的行为，交代任务执行不及时，队员培训不到位、专业素质差、值勤期间粗暴无礼、打骂办丧群众或有损中心形象被群众投诉的，按情节严重每次一项扣管理分3-5分；  2.出现黄、赌、毒及其它违纪违法行为的，视情节轻重每人次扣2-5分，并依法追究当事人法律责任和管理责任；  3.出现内部员工打架、斗殴、内盗和对内部员工违规违法行为不制止、不报告的，相关人一律做开除处理，并追究其相应的法律责任，同时扣除该项全部分值。 | 5 |  |  |
| （7）认真做好来人、来访的咨询及大门出入管理服务；认真做好采购人所订的报纸、刊物的签收和分发；采购人来信的签收和分发，确保无错漏、及时、准确派发到来信或订阅部门；对收发的各类重要信件、刊物做好登记，并及时通知相关人员签收。 | 1.因保安员失职导致园区出入口区域车辆乱停乱放、交通堵塞的，每次扣1分；  2.因园区大门出入保安员管理失职（未严格执行采购人的园区出入管理规定）给采购人造成较大安全隐患的，扣5分，造成严重后果影响的，扣10分，该项不受分值限制；  3.因保安员原因，导致采购人（含采购人工作人员）的公务信件、书籍、报纸、快递等丢失的，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| **二、车辆管理（10分）** | | | | |
| （1）园内停车场(含室内、露天)有专人管理，正确疏导进出采购人各种车辆和行人，泊车安全整齐，巡查提醒车主关好车窗、锁好车门，防止发生车辆碰撞、被盗、堵塞通道现象，确保园内交通安全。非机动车辆要按指定位置集中停放整齐，防止损坏丢失。 | 1.车辆超速、逆行和堵塞消防通道及不在规定区域停车的，保安员没有及时制止和汇报的，每辆次扣0.5分，因此造成不良后果扣完该项分值并追究管理责任；  2.因管理不善发生车辆被碰、刮、撞及被盗等每项次扣1分，并承担理赔责任。因疏导不力造成园内严重堵车，每次扣2分；  3.未按要求配备停车场人员，每出现一次扣1分；  4.未按要求巡查整理非机动车停放点车辆，出现乱停乱放乱充电、或车辆丢失、损坏的，视情节严重程度每次扣1-3分。 | 4 |  |  |
| （2）采购人清明（重阳）节、大（特）殡活动及大型检查、会议的车辆停放指挥、协调，必要时增加秩序维护人员加强地面车辆临时停放管理。 | 1.活动、检查期间未按采购人要求增加人员设备、报送车辆停发信息的，每次扣1分；  2.每造成一次秩序混乱、或受到相关领导或上级部门批评的，扣2分。 | 3 |  |  |
| （3）停车场道闸及配套设备设施（电动自行车、汽车充电桩）的巡查管理；根据采购人需求，配备相应标示牌或标示栏等。 | 1.未定时进行巡查管理并做好签到记录台账的，每出现一次扣1分；  2.发现道闸设施、安全隐患等问题不及时处理、未及时上报，或给采购人造成不良影响的，每出现一次扣1分。 | 3 |  |  |
| **三、消防安全管理（30分）** | | | | |
| （1）健全消防管理制度、措施、年度培训计划、应急预案、演练方案、消防档案等，并抓好落实。 | 每缺一项扣1分，内容不全酌情扣0.1—2分；制度、措施、计划、预案、方案不落实，每发现一案次酌情扣1—3分。截至服务期结束尚未组织一次消防演练的，当月扣20分（本条扣分项适用于服务期末月考评，且不受该项分值限制）。 | 5 |  |  |
| （2）保安员必须掌握消防安全管理四个能力和预防火灾应知应会，能及时处理一般的消防隐患问题；熟悉消防应急预案，积极主动配合指挥员正确果断处理各种火险、火灾。 | 中标供应商保安员不具有消防管理四个能力或未掌握预防火灾应知应会，酌情每人次扣0.2—1分；不熟悉消防应急预案每人次扣0.3—1分；不主动配合指挥员（管理者）处理消防隐患、火险、火灾，每人次扣2分，并追究责任。造成较大以上火灾事故（以造成人身损害为标准）的，当月扣20分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | 8 |  |  |
| （3）坚持防火巡查和消防设施检查，及时发现和消除硬件设施与管理方面的安全隐患，认真做好巡查、检查记录，遇有重大隐患须及时向采购人管理部门报告，确保应急照明设施、疏散指示标志完好，紧急疏散通道畅通。 | 1.未按规定进行消防安全巡查、检查，每次扣1分，漏检每处扣0.2分，明显的隐患未能发现每处扣1分；巡查、检查无记录或记录不全酌情扣0.2—1分；安全隐患不及时上报，每处次扣1分。  2.发现消防安全隐患不及时报告，或者处置不当的每次扣1-5分。 | 8 |  |  |
| （4）出现消防报警时1分钟内辨别消防报警的方位信息，3分钟内到达报警点。 | 每出现一次不达标，扣1分。 | 3 |  |  |
| （5）管理人员（项目经理、副经理、班长等）需具有应急组织、指挥能力，正确处理突发火险、火灾事故。 | 应急组织、指挥能力低，每人次扣0.5分，并责成换岗；指挥不当、处理失误每人扣2分，并追究相应责任和调岗。 | 6 |  |  |
| **四、治丧环境管理（20分）** | | | | |
| （1）严格执行园区治丧环境治理工作要求。 | 1.鲜花中介不按规定路线、时间、地点要求运输、装卸、搬运鲜花等制品，保安员不管理、不制止的，每发现一次扣1分；  2.未及时发现、制止中介人员损坏园区环境设施、绿化植物等的，由中标供应商赔偿，并每次扣1分；  3.家属在园内抛洒纸钱、焚烧纸钱、燃放鞭炮、点香烧烛和中介人员打赤膊、大声喧哗、随地坐卧等不文明行为，保安员不及时劝阻制止的，每发现一次扣1分；  4.中介干扰业务窗口部门工作人员的正常业务工作，进入辖区内进行经营、拉客、兜售、欺诈等活动，保安员未及时制止、未及时主动保护采购人工作人员安全的，每发现一次扣2分。 | 5 |  |  |
| （2）员工直接或间接参与殡葬中介活动的，为殡葬中介提供便利，收受利益。 | 每经查实一次，扣5分。 | 5 |  |  |
| （3）收受丧属红包，因收受、索取丧属红包引发的投诉事件。 | 每经查实收受丧属红包一次扣5分，出现因收受、索取丧属红包引发的投诉事件一次扣20分。（本条扣分项不受该项分值限制） | 10 |  |  |
| 采购人考评部门： 考评人签字：  负责人签字： 时间： 年 月 日 | | | | |
| 中标供应商确认签章: 时间： 年 月 日 | | | | |

采购人做出10分以上扣分决定时，有权对中标供应商发出《违约整改通知书》。中标供应商应在规定限期内实施整改，并将整改的情况书面报采购人，《违约整改通知书》由采购单位有关管理部门负责发出。

**违约整改通知书**

|  |
| --- |
| **违约整改通知书**  编号：【 】年第 号  :  采购人 于 年 月 日在工作中发现下述问题：  ，按规定扣 分，现通知你单位，请于 年 月 日前将整改结果函告采购人。逾期不改，造成后果将依法追究相应责任。  （盖章）  年 月 日  （联系人： 联系电话： ） |
| 被通知单位负责人或委托人签收： |

**六**、**报价要求**

**（一）投标人总报价（详见下表一《投标总价报价明细表》）由以下部分报价合计组成：**

**1.项目包干的费用：**本项目银河园、铭恩园、新塘中华墓园三个园区的保安服务岗位配置费用（详见下表二《银河园、铭恩园、新塘中华墓园保安服务岗位配置费用报价明细表》：含投入人员的工资、正常工作日延时加班费、法定节假日加班费、高温补贴、夜餐费，养老保险金、工伤保险、失业保险、基本医疗保险、重大疾病医疗保险、生育保险、住房公积金，各项管理费、培训费、体检费、劳保费，安保工具、用具、用车、工作服、工作鞋帽费，工作服洗涤费，防护用品（口罩、手套等）费，以及风险金、所有税费、不可预见费等全部费用）。

**2.按需实施据实结算的项目费用：**

**（1）银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓4个园区重大节假日期间、大（特）殡活动、内保维稳、突发事件等特殊情况期间临时增加保安员服务。**

最高限价：人民币735,000.00元/二年。采购人根据中标供应商投标文件中《银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓临时增加保安员服务费用报价明细表》（详见下表三）的报价按实结算。

**（2）观音山公墓保安服务费用**

最高限价：人民币2,925,600.00元/二年（每月费用不得超过人民币121,900.00元）。服务期限为项目完工并投入运营（预计2024年底）至2026年9月13日，项目具体投入时间以采购人书面通知为准。投标人需根据上述采购需求第一至四大点需求部分中的观音山公墓园区需求内容报价。观音山公墓园区投入使用后，采购人按中标供应商报价（详见下表四）按实结算，中标供应商提供服务不足一个月时按日计算。

**3.管理费。**

**4.税费。**

**（二）★投标人须在投标文件中按《投标总价报价明细表》《银河园、铭恩园、新塘中华墓园保安服务岗位配置费用报价明细表》《银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓临时增加保安员服务费用报价明细表》《观音山公墓保安服务岗位配置费用报价明细表》格式进行明细报价，漏报、错报或未在投标文件中提供上述报价明细表的，将作无效投标处理。**

**（三）★《投标总价报价明细表》为《开标一览表》的报价明细表，《投标总价报价明细表》中合计应与《开标一览表》的投标报价总价相等，否则将作无效投标处理。**

**表一 投标总价报价明细表**

[货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **报价（每月）** | **备注** |
| A1 | 岗位费用（含人员加班费、节日补贴等） |  | 报价明细见《表二 银河园、铭恩园、新塘中华墓园保安服务岗位配置费用报价明细表》 |
| A2 | 管理费 |  |  |
| A3 | 税费 |  |  |
|  | 每月小计 |  | A1+A2+A3 |
| **A** | 以上二年（24个月）费用合计 |  | （每月小计×24个月） |
| **序号** | **内容** | **报价** | **备注** |
| B | 4个园区**重大节假日期间**、大（特）殡活动、突发事件等特殊情况期间临时增加保安员服务费用  **（二年费用合计，含管理费、税费）** |  | 据实结算，报价明细见《表三 银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓临时增加保安员服务费用报价明细表 》 |
| **序号** | **内容** | **报价（每月）** | **备注** |
| **C1** | 岗位费用（含人员加班费、节日补贴等） |  | 据实结算，报价明细见《表四 观音山公墓保安服务岗位配置费用报价明细表》 |
| **C2** | 管理费 |  |  |
| **C3** | 税费 |  |  |
|  | 每月小计 |  | C1+C2+C3 |
| **C** | 以上二年（24个月）费用合计 |  | （每月小计×24个月） |
| 以上内容合计（A+B+C） | |  | 《开标一览表》的投标报价总价。 |

填报要求：1.此表为《开标一览表》的报价明细表，投标人可视采购情况补充分项内容，合计应与《开标一览表》的投标报价总价相等。

2.岗位费用A1的报价应与表二 《银河园、铭恩园、新塘中华墓园保安服务岗位配置费用报价明细表》的每月合计费用相符；4个园区**重大节假日期间**、大（特）殡活动、突发事件等特殊情况期间临时增加保安员服务费用B的报价应与表三《银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓临时增加保安员服务费用报价明细表》的二年合计费用相符；岗位费用**C1**的报价应与表四《观音山公墓保安服务岗位配置费用报价明细表》的每月合计费用相符。

**表二 银河园、铭恩园、新塘中华墓园保安服务岗位配置费用**

**报价明细表**

[货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分项内容 | 每岗每月费用明细（含该岗位所有工作人员每月的工资、社保、公积金、加班费、劳保用品等费用） | 岗位数 | 每月费用小计（每岗每月费用×岗位数） |
| 项目负责人/项目经理岗 |  | 1 |  |
| 项目副经理岗 |  | 1 |  |
| 保安班长岗 |  | 9 |  |
| 保安副班长（流动巡逻）岗 |  | 7 |  |
| 消防控制室岗 |  | 12 |  |
| 其他保安员岗 |  | 92 |  |
| 每月合计费用 | | 122 | ￥ |

填报要求：1.此表为银河园、铭恩园、新塘中华墓园岗位配置费用的报价明细表，投标人可视岗位配置情况补充分项内容。

2.每月合计费用应与《投标总价报价明细表》中的A1岗位费用的每月报价相符。

**表三 银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓临时增加保安员服务费用报价明细表**

[货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 每人每日费用  （取整到个位数） | 预计临时增加保安员人次 | 二年合计费用 | 备注 |
| / | | T1 | T2 | T3=T1\*T2 | 每人每日费用不得超过人民币245.00元，两年总费用不得超过人民币735,000.00元。 |
| 1 | 保安员 | \_\_\_\_元/人/日 | 3000人次/2年 | \_\_\_\_\_\_元/2年 |

填报要求：1.此表为银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓临时增加保安员服务费用报价明细表，投标人可视岗位配置情况补充分项内容。

2.二年合计费用应与《投标总价报价明细表》中B的报价相符。

**表四** **观音山公墓保安服务岗位配置费用报价明细表**

[货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 每岗每月费用（含所有投入该岗位人员的工资、加班费、福利补贴、社保公积金等） | 岗位数 | 每月费用  （每岗每月费用×岗位数） |
| 1 | 保安班长岗 |  | 3 |  |
| 2 | 保安副班长（流动巡逻）岗 |  | 1 |  |
| 3 | 消防控制室岗 |  | 6 |  |
| 4 | 其他保安员岗 |  | 8 |  |
| 每月合计费用 | | | 18 | ￥ |

填报要求：

1.此表为观音山公墓保安服务岗位配置费用报价明细表，投标人可视岗位配置情况补充分项内容。

2.每月合计费用应与《投标总价报价明细表》中的C1岗位费用的每月报价相符。

**提醒：投标人报价时请充分考虑人员投入及排班轮班计划，本项目报价为岗位费报价，非“人头费”报价。**

**七、服务合同终止**

在合同有效期内，发生以下情况时，将按合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，违约责任由中标供应商负责，由此造成的一切损失均由中标供应商负责。

（一）中标供应商达不到采购人提出的服务要求，采购人通知整改，中标供应商累计三次不能按要求整改存在问题或有严重失职的。

（二）中标供应商未做好其员工的沟通、解释工作，因工作或劳资纠纷等引起其员工罢工的。

（三）因中标供应商原因对采购人造成严重损失或对采购人形象造成严重损害的。

（四）中标供应商无给其员工购买国家规定的“五险一金”（养老、工伤、医疗、失业、生育、住房公积金）。

（五）在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标供应商服务质量责任问题。经查属实，且中标供应商不及时或不配合整改，使采购人受到上级批评的。

（六）若中标供应商在合同有效期间因任何不可抗力因素，包括地震、火灾、战争、洪水、正常的人员来源中断、及国家紧急情况而延迟或中断提供服务，则中标供应商履行合同的时间应作相应延迟。如延迟时间超过三个月，任何一方均有权选择终止合同。采购人在合同终止时应付清中标供应商因不可抗力因素中断前的到期款项或欠付中标供应商的款项。

**八、服务费结算**

（一）采购人根据中标价及双方确认的每月实际在岗情况（在岗情况依据采购人确认的在岗考勤表、中标供应商提供的花名册），结合本需求第五条“服务考评”条款进行费用奖罚后向中标供应商支付服务费。

（二）采购人每月10日前根据本需求第五条“服务考评”对上个月中标供应商及其人员进行服务考评，按“扣减办法”进行奖罚上个月服务费（末月服务的考评在服务期结束后的7天内完成）。

（三）服务费按月结算，如中标供应商提供服务不足1个月则按日计算服务费。中标供应商完成当月工作后计算月度请款服务费，经采购人确认并收到中标供应商等额有效发票后5个工作日内由采购人向中标供应商支付服务费。

**九、履约保证金**

（一）提交说明：

1.提交时间：项目服务起始日前起30个自然日内；

2.金额：项目预算总金额的5%；履约保证用于补偿采购人因中标供应商不能完成其合同义务而蒙受的损失。

3.方式：履约保函。

（二）退还说明：

1.时间、方式和条件：中标供应商在合同履行过程中未发生违约行为，中标供应商履行完成合同约定权利义务事项在合同期满之日起10个工作日内退还或在合同期满之日起10个工作日内失效，不计利息。

2.违约责任：采购人逾期退还履约保证金的，除退还履约保证金本金外，还要按中国人民银行授权的全国银行间同业拆借中心在逾期当月20日（遇节假日顺延）9时30分公布的贷款市场报价利率支付超期资金占用费，但因中标供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

3.下列任何一种情况发生时，采购人有权不予退还履约保证金：（1）采购人认为有证据证明中标供应商未履行本合同约定的；（2）中标供应商有过错致采购人造成损失的；（3）中标供应商具有违约行为。

4.中标供应商违反合同及其附件约定的任何义务，采购人有权在履约保证金中直接扣除中标供应商应向采购人支付的违约金或损失赔偿额，如有不足的，中标供应商应对超过的部分予以赔偿。

**十、要求投标人提供的资料**

投标人应结合采购需求递交完整的实施方案，说明各分项计划，提交图表、文字说明书等资料，并涵盖如下内容：

1.采购需求的响应情况。

2.拟采取的管理方式。包括：内部管理架构、机构设置、运作机制、工作流程、信息反馈渠道、控制方式等。

3.管理人员配备。包括：项目经理、副经理和班长等管理人员的简历，各类人员数量、各岗位人员的配置等。

4.管理人员的培训，包括培训计划、方式、目标等。

5.管理工作必需的物质装备计划情况。包括：管理服务人员住房、器械、工具以及通讯、治安装备及办公用品等。

6.管理规章制度。包括单位内部岗位责任制、运作制度和管理人员考核制度。

7.管理档案制度。

8.各项管理指标的承诺。

9.对开展本项目的合理化建议。

10.投标人廉洁承诺书

11.其它评分体系中提及的内容等。

注：

（1）组织机构要求提供机构设置方框图，如管理层的设置；主要管理人员的人数和职责；各部门的设置、职责和拟安排的人数。

（2）工作人员管理及培训包括：招聘和录用办法、工作纪律、行为规范、仪容仪表规范、服务用语规范、人事管理、奖惩机制等；培训目标、培训方式、培训考核评估、培训计划等。

**十一、廉洁承诺**

**投标人在投标文件中提交廉洁承诺书，详见附表。**

**投标人廉洁承诺书**

（单位名称）：

贵单位 年 月 日发布的 项目（项目编号： ）的招标公告，本公司（企业）愿意参加投标，并作出如下廉洁承诺：

1、本公司（企业）严格遵守国家有关法律法规以及廉洁从业有关规定，积极营造公平公正的政府采购活动环境。

2、加强本公司（企业）相关人员的管理和廉洁从业教育，自觉抵制不廉洁行为。在商务活动中发现存在违规违纪违法行为，将及时向监察部门或司法机关举报。

3、不向采购人及其人员提供礼金、有价证券、支付凭证、贵重物品等。

4、不为采购人及其人员报销应由采购人或个人支付的费用。

5、不为采购人员投资入股、个人借款或买卖股票、债券等提供方便。

6、不为采购人员购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女上学或工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

7、不为采购人员安排有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

8、不为采购人及其人员购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品。

9、不为采购人员的配偶、子女及其他亲属谋取不正当利益提供方便。

10、不违反规定安排采购人员在本公司（企业）或本公司（企业）相关企业兼职和领取兼职工资及报酬。

11、不利用非法手段向采购人员打探有关涉及采购人的商业秘密、业务渠道等。

12、采购人对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，本公司（企业）将积极配合，提供相关证据、佐证材料。

本公司（企业）承诺在本次招标采购活动中，如有违反上述廉洁行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，均由我公司（企业）承担。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人（签名）：

时间：

**采购包2：广州市殡葬服务中心保洁和绿化养护服务**

★中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市劳动者最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）。

★中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

1. **项目概况**

为采购人银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓4个园所有物业区域，包括但不限于各单体楼、地下室、建筑天面、园区内公共场所、风雨连廊、凉亭、景点、绿化带、墓区、拜祭广场、公共厕所、垃圾暂存点等区域提供卫生保洁、绿化管理以及其他如化粪池清掏、病媒生物预防控制服务和时花布置服务等与物业管理服务有关的内容。

**（一）服务范围：**采购人范围内的所有物业区域，包括银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓（首期，下同）4个园区：

**1.银河园：**位于天河区燕岭路418号，占地面积约251亩，辖区内有办公楼、业务楼、职工活动中心、宿舍楼、配电房等10余栋建筑物，建筑面积超5.6万平方米，绿化覆盖面达40%以上。外来办丧人流（车流）量大，平日约有上千人次，周六、日等高峰期达上万人次，清明节、重阳节等特定节日多达数万人次。园区有消防控制室1个，并设有视频监控系统，与周边交界处均有围墙。

**2.铭恩园：**位于天河区燕岭路181号，占地面积约82亩，辖区内有骨灰楼、业务楼、拜祭厅、宿舍楼等约20余栋建筑物，建筑面积超24.5万平方米，大部分楼龄较长，寄存有十余万份骨灰，每年清明节、重阳节等特定节日期间累计接待数十万祭扫群众。园内有消防控制室1个，并安装有视频监控系统，与周边交界处均有围墙。

**3.新塘中华墓园：**位于天河区大观北路2号，占地面积约600亩，属丘陵地势，辖内现有数十个墓区及坟墓数万座，有骨灰楼、宿舍、仓库等10余栋建筑物，建筑面积1万余平方米；园区树木花草较多，绿化覆盖面达60%以上。除部分地段外，延绵数公里的边界线无建围墙或只有简易围墙。园内安装有视频监控系统。

**4.观音山公墓：**位于白云区钟落潭镇黎家塘村大山窿地块，总占地面积约1035亩，其中首期占地620亩。园区地貌属丘陵地势，现有业务楼、后勤服务楼、周转用房、骨灰楼等10余栋建筑物，有墓区2个，延绵数公里的边界线有铁丝网围蔽，设有视频监控系统。 目前该园区尚处于建设施工阶段，预计2024年底完工并投入运营，项目具体投入时间以采购人书面通知为准。

**（二）预算金额：本项目（两年）预算为22,043,780.00元（人民币贰仟贰佰零肆萬叁仟柒佰捌拾元整），其中2024年预算3214718元，2025年预算11021890元，2026年预算7807172元。费用为含税包干价。**

**（三）服务期限：**

服务期限为2年（2024年9月14日至2026年9月13日）。

1. **物业管理服务总体要求**

**（一）对中标供应商的要求**

1.采购人对中标供应商组建的物业管理服务机构进行业务归口管理，对工作质量进行考核。

2.中标供应商对所有派驻服务人员要有合法、完善、健全的用工劳务合同及管理规章制度。对所属聘用人员必须按《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》办理各种用工手续。中标供应商负责制订本项目服务管理方案，建立各项规章制度，确定组织架构人员录用等。中标供应商在实施前要报告采购人，采购人有审核权。

3.★采购人、中标供应商共同进行服务人员管理，采购人对岗位的设置、人员录用与管理、重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人有权对服务人员作出人员调整意见，中标供应商负责服务人员的福利待遇、辞退手续、设备物资采购及管理，辞退员工发生的补偿费用由中标供应商支付；如出现劳资纠纷等问题需要仲裁或诉讼的费用由中标供应商支付。如采购人认为有必要，可查阅中标供应商与本项目有关的财务状况。中标供应商派驻的项目经理（不得兼任其他项目，非经采购人同意，不得更换）、主管、专业技术人员等管理人员应保持相对固定，管理人员更换频率全年不得超过5人次。中标供应商派驻员工不坚守岗位、不履行工作职责或不胜任本职岗位，必须在接到采购人书面通知后5个工作日内调换到位。此外，管理人员如需请假，要事先告知采购人主管部门并经同意，否则按缺岗处理。

4.中标供应商人员须进行岗前培训，通过后才能到达相应岗位服务；合同执行过程中，中标供应商应定期组织业务技能培训，教育员工爱护采购人园区内建筑物及室内外各种设施设备，爱护并节约服务所需各种器械、设备、工具、材料和其他卫生用品，确保节水节电，保证队伍良好素质和稳定性；服务期内如项目有新增人员或需提高工作技能的培训（本职岗位工种年审等特种技能培训除外），中标供应商按有关要求对在职员工提供一次及以上培训（包括考勤考核、劳动纪律、工作守则、办公场所工作注意事项等岗前培训），参加培训的人员如发生变动，中标供应商需提供具备相同技能（持证上岗）的人员进行补充。中标供应商应编制岗前培训、定期组织业务技能培训的台账和过程资料，供采购人采取不定期检查。

5.★中标供应商必须与服务人员签订劳动合同，并购买社会劳动保险（含养老、失业、工伤、医疗保险）及商业险。中标供应商在服务期起始日当天把服务人员的名单和入职资料等相关文件给采购人备案，服务期内若有人员变动，需在5个工作日内补齐人员并将变动名单报采购人。同时每个月的服务人员（含管理人员）更换率不能超过10%（更换率=当月更换的服务人员数量÷当月上岗的服务人员总数，“更换”的情形包括服务人员主动辞职以及采购人不满意而要求劝退的情形），否则扣减当月应付结算费的1%。（投标人在投标文件中提交承诺函，格式自拟）

6.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应商派驻员工有直接指挥权。因采购人指挥失误产生的经济损失、人员伤亡等后果，由采购人承担相应责任。

7.中标供应商对所派驻员工要严格审查，保证派驻员工没有违法犯罪等不良记录。

8.派驻员工专职服务于本项目。如遇特殊情况需借用本项目派驻员工，中标供应商须以书面形式向采购人申请，在征得采购人同意，并保证本项目需求可正常运作的情况下，方可调用本项目派驻员工，确保采购人正常服务保障。

9.中标供应商在做好本项目物业管理服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高本项目管理效率和服务保障质量。

10.★中标供应商按照采购人要求配置岗位，编制值勤时间，并根据采购人各园区实际情况制定网格化管理方案，落实定人定岗定责等相关管理制度，并报采购人核定。负责提供全部服务人员的工作制服，工卡，要求制服统一、规范、整洁，管理人员、保洁人员、绿化人员等各岗位人员制服要方便区分，上岗时必须佩带工卡，并一律戴在左胸。中标供应商负责自行清洁工作制服并承担费用。（投标人在投标文件中提交承诺函，格式自拟）

11.★中标供应商应具有完善的考勤制度，在采购人处采用**钉钉打卡**考勤完成考勤要求，按本项目的岗位要求确保员工在岗，保证人员日常考勤行为和数据被准确真实记录，考勤表作为采购人支付服务费的支付依据。中标供应商应提供相应考勤管理权限以便采购人随时抽查中标供应商的考勤情况，对不符合规定的要及时整改，并按合同条款给予处罚（追究违约责任）。中标供应商按规定将服务人员考勤表于次月10日前提交采购人签名确认，根据每月的服务完成及到岗情况，采购人按合同约定支付上月费用。（投标人在投标文件中提交承诺函，格式自拟）

12.投标总报价须包含所有派驻员工工资，正常工作日延时加班费、法定节假日加班费、高温补贴、夜餐费，养老保险金、工伤保险、失业保险、基本医疗保险、重大疾病医疗保险、生育保险、住房公积金，各项管理费、培训费、体检费、劳保费，工作服、工作鞋费，工作服洗涤费，防护用品（口罩、手套等）费，以及风险金、所有税费、不可预见费等全部费用，设备和材料等由中标供应商包干，**合同期内采购人不再另行支付任何费用（注：投标报价错误造成的一切后果由中标供应商承担）。**

13.★中标供应商应充分保障各类服务人员的薪酬待遇，建有长效的薪酬制度及员工激励机制，要针对业务骨干或积极加班加点的员工给予薪酬奖励，且每逢中国传统节日应为员工发放相应的节日慰问福利。（投标人在投标文件中提交承诺函，格式自拟）

14.中标供应商不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。

15.应采购人要求在其认为有需要时，如重大活动、会议、接待等，在节假日或工作时间外需安排员工提供相应服务时，相关派驻员工要积极配合采购人工作，确保相关活动及工作顺利开展，采购人不再另外支付费用。

16.中标供应商派驻员工的食宿保障自行负责，采购人不提供食宿。因采购人个别园区（新塘中华墓园、观音山公墓）地处远郊，离市中心较远，投标人投标时认真研究本项目的岗位需求，充分考虑招工及排班问题，需提供派驻员工的食宿保障计划，负责在采购人周边就近集中安排其工作人员的饮食、住宿。

17.因工作需要，采购人为中标供应商派驻员工提供必要的办公场地。场地内设施设备、办公用品、防护物资、饮用水、电等费用均由中标供应商自行负责。

18.中标供应商中标后无条件响应上级政策、以及无条件服从采购人为落实上级政策而制定的单位管理要求（比如：在重大公共卫生事件等特殊时期，配合采购人的封闭式管理及轮班制度，按采购人要求安排配备足够服务人员在一段时期内在采购人处封闭工作，落实各项防控工作要求等）。

19.★中标供应商须承诺服务期内，中标供应商自行承担独立法人应该承担的全部法律责任及损害赔偿责任，包括综合治理、刑事、民事、工伤、社保、住房公积金、员工劳保福利等，所安排的工作人员在采购人处出现伤害或伤亡等情形的，中标供应商负责处理并承担抚恤金或赔偿金；其服务人员在采购人处发生包括但不限于打架、斗殴等违法、违规或违纪行为并所造成的后果及损失，由中标供应商承担并负责赔偿，采购人不予承担。（投标人在投标文件中提交承诺函，格式自拟）

20.★中标供应商须承诺：凡是高空作业（包括但不限于攀爬树木、摘果、锯断树枝、抢修、清理枯危树枝、清洗玻璃飘板、清洗吊扇、清洗空气消毒器等作业）将采取确保安全的防护措施，工作人员须具备特种作业操作证（高空作业）并提供扫描件给采购人备案，在做好安全防护措施的前提下按相关规范施工作业；如发生事故，由中标供应商自行承担责任。（投标人在投标文件中提交承诺函，格式自拟）

21.因本项目预算金额大，服务内容多、要求高，服务对象具有一定特殊性，要求中标供应商具备较强的风险责任承担能力及履约保障能力；投标人宜具有一定的同类项目服务经验，重视风险管控并承诺在项目服务期内为所有投入到本项目的服务人员购买团体人身意外伤害保险、以及保额不低本采购包预算金额的物业管理责任险。

**（二）项目经理职责:**

1.负责本项目日常管理服务，具备各岗位工作经验及专业技术能力，并针对岗位特点制定培训方案，全面负责项目实施及服务质量考核工作，常驻本项目负责与采购人进行沟通，对照本项目要求完成合同约定内容。

2.按采购人要求制定项目管理服务工作制度和工作标准，负责协调员工劳动关系，制定网格化方案，安排员工岗位，按采购人要求安排工作、布置任务。

3.负责检查管理服务指标完成情况，提出改进和提高物业管理工作水平的意见，制定整改措施，保证服务质量。

4.按时向采购人提交工作计划和反馈工作情况，听取采购人意见和要求，并在规定时间落实整改。

5.负责召集员工每月例会，研究本项目管理服务过程中出现的问题，并提出解决方案。

6.负责定期巡视巡查卫生保洁、绿化管理等服务情况，检查环境卫生、绿化养护等重点环节，发现问题列出清单及时整改。

7.负责培训新入职员工，实行“老带新”工作制度，严禁新入职员工未培训单独工作。

8.负责每天检查两次员工的仪容仪表、服务态度、工作状况和工作落实等情况。

9.负责组织开展安全教育和业务技能培训。

10.负责员工考勤考核。

11.负责员工违纪问题处理，处罚工作失误员工，或及时更换不合格员工。

12.负责与采购人沟通联系，及时处理问题投诉，妥善解决工作中出现的问题。

13.须驻点上班，原则上按照采购人上班时间上班，要求实行**钉钉打卡考勤**，特殊情况须报请采购人同意后可临时调整上班时间；实行每周44小时工作制，休息时间可按工作需要灵活调配，不限定于周末。

14.完成采购人交待的临时性服务保障任务。

**（三）派驻员工管理要求**

1.派驻员工与中标供应商必须为劳动和雇佣关系，并接受中标供应商及采购人双重管理。

2.熟悉工作环境，具备履行本职岗位的技能，胜任本职岗位，兢兢业业、任劳任怨。

3.自觉遵守行业安全操作规程。若违反行业安全操作规程，造成人身伤害的，由中标供应商负责，与采购人无关。

4.严格遵守采购人相关规章制度。如违反相关规章制度的，采购人有权要求中标供应商对其进行批评教育；屡次不改的，采购人有权责令中标供应商对该员工进行岗位调整或更换服务人员。

5.投诉处理及时、妥善，处理率100%，并做好完整的档案记录。

6.听从采购人的协调指挥，因派驻员工失职，造成采购人损失的，采购人有权要求中标供应商赔偿损失。派驻员工失职、违规或不服从指挥，被投诉并被证实的，中标供应商应及时整改或调换。

7.服务大厅、会议接待等关键岗位应派驻年轻、形象好、主动服务意识强的人员，充分体现殡葬为民良好的修养和素质。

8.完成采购人交待的临时性服务保障任务。

**（四）派驻员工礼仪要求**

1.精神饱满、工作利索、说话声音要清楚，讲究礼貌、不喧哗、不嬉闹。

2.坚持“优质服务，客户至上”的宗旨。

3.对待办丧家属问询，要有问必答，并回答准确，举止端庄有礼貌；不清楚情况时，可请家属向相关工作人员咨询。

4.主动问候、称呼及应答、迎送等礼节，正确使用礼貌用语。

5.不随地吐痰、乱抛纸屑，不在公共地方吸烟，禁止乱丢烟头。

6.不得将工具沿地拖行或扛在肩上行走。

7.进入办公室前应先敲门，向对方说明来意，禁止在未经同意的情况下进入。

**（五）派驻员工纪律要求**

1.工作期间，不得着便装、抽烟、玩手机、闲聊，不得看小说、杂志、吃东西，不得打瞌睡或做与工作无关的事。

2.上班时自觉打卡考勤，严格守时，不迟到、早退。

3.工作期间（含上班前用餐）严禁喝酒，不在非休息时间和非休息地点休息。

4.员工应在指定的工作区域范围内活动，不准串岗串楼层，确因工作需要，应事先征得项目经理或主管的许可。

5.服从采购人领导，执行定岗位、定人员、定时间、定标准的管理模式；不得请他人代岗；不得擅自带无关人员进入本项目区域和带人留宿。

6.工作期间，不得妨碍服务区域工作、生活秩序，影响正常办公生活。

7.不得与采购方工作人员和办丧群众发生争吵或打架。

8.在工作范围内捡到的钱物一律上报，不许私自带走；采购方工作人员赠送的物品应先经项目经理批准后，方可带走。

9.工作期间，不得接受有偿服务，不得向办丧群众索要红包或钱物（含临时借用手机等）。

10.上班前或下班后不准在办公场所内闲逛。

**（六）派驻员工着装仪容要求**

1.派驻员工须统一着装上岗（管理人员、保洁人员、绿化人员等各岗位人员制服要方便区分），私人的衣服不得外露，工衣应勤洗，勤换。发现破损掉扣及时修补。穿着应整洁，干净。

2.男员工不许留胡须，头发不过耳，发不蓬乱；女员工头发不得披肩。讲究个人卫生，工作时面带笑容，端庄稳重。

3.工作时不赤膊，或穿拖鞋上岗。

4.上岗时必须佩带工卡，并一律戴在左胸。

**三、卫生保洁服务**

**（一）服务内容**

为采购人所有物业区域（银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓4个园区），包括但不限于各单体楼、地下室、建筑天面、园区内公共场所、风雨连廊、凉亭、景点、绿化带、墓区、拜祭广场、公共厕所、垃圾暂存点等区域提供卫生保洁、垃圾分类处理等。

**（二）保洁工作范围**

负责采购人所有物业区域范围（银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓4个园区）包括但不限于所有单体楼、公共区域、办公区域、业务区域、职工活动中心、宿舍楼、地下室及采购人临时要求的突击清洁区域等，园区内生活垃圾、废弃物垃圾、绿化垃圾、餐厨垃圾、大件垃圾等所有垃圾需及时处理（银河园、铭恩园负责垃圾清扫分类收集等，及时对接属地街道清运处理；新塘墓园、观音山公墓由中标供应商负责垃圾清扫、分类、收集、清运、处理等），垃圾日产日清，不得在园区内堆积或焚烧。主要范围如下：

1.公共区域（含各单体楼公共区域）：广场、墓区、停车场（含单车棚）、风雨连廊冲洗（每半年至少1次全面清洗）、通道、保安门岗、篮球场、网球场、行政楼、业务楼、骨灰楼外墙、外玻璃清洗（每年至少1次）、蓄水池清洗（每年至少1次）、天花板、走廊、大堂、门窗、柱面、公共通道、明沟渠、楼梯、栏杆、扶手、内墙壁、标识物、灯饰、风扇、消防栓表面、雨蓬、建筑天面、公共台椅、宣传栏、橱窗、公共卫生间、绿化带等地方的清洁、保洁、消毒、垃圾分类处理等工作，银河园鱼池、新塘中华墓园、观音山公墓水塘的水面清污工作。以及排水（污）管道、厕所疏通、沉沙池、化粪池及饭堂废油池清掏工作。

2.业务和生活区域：所有单体楼，包括但不限于业务楼、主礼楼（含地下室）、银河楼、火化楼、运输楼、铭恩楼、福善楼、八角楼、宿舍、职工饭堂等业务和生活区域的清洁、保洁、消毒、垃圾分类处理等工作。

3.行政办公及部门人员办公区域：各办公室、会议室等办公区域，包括但不限于地面、地脚砖、天花板、桌椅、柜架、空调口、风扇、排气扇、门窗、厕所及墙壁瓷砖、洗手盆等地方的清洁、保洁、消毒、垃圾分类处理等工作。

**（三）具体工作内容及要求如下：**

1.所有保洁范围内做到设备设施完好、无纸屑、无烟头、无积水、无污水污泥、墓区无拜祭品堆积等，按园区防控要求或重大公共卫生事件防控等要求定期消杀、消毒。楼内整洁无杂物、地面、台面、柜面等平面干净、玻璃无印、无污渍，墙身无尘、灯饰光亮，天花、风口无积尘、无污渍、无蜘蛛网，电梯内光亮、无手印。会议室、办公室地毯无污渍无积尘。

2.中标供应商安排的保洁人员要无条件听从采购人工作人员的随时保洁清洁要求，随时脏随时清洁。

3.负责物业围墙外围（两米范围内）杂草、树枝的清除及垃圾清理工作。

4.根据采购人需要开展灭白蚁、红火蚁、捕蛇等工作。协助采购人落实爱国卫生运动，并按采购人要求做好爱卫工作有关资料的建档工作。

5.★负责按广州市垃圾分类相关要求及采购人垃圾分类要求管理好生活垃圾及废弃物垃圾、绿化垃圾、大件物品垃圾等所有垃圾的处理工作，提供符合要求的垃圾分类收集袋，对物业范围内的垃圾进行分类收集存放，建立垃圾分类清运台账并存档备查。（银河园、铭恩园中标供应商负责垃圾清扫分类收集等工作，其中清运处理及时对接属地街道日产日清。新塘中华墓园、观音山公墓由中标供应商负责垃圾分类收集及处理，要求按照属地管理原则，与符合垃圾分类资质要求的单位签订清运合同，做到日产日清。垃圾清运及处理、清洁卫生等费用由中标供应商根据每日实际垃圾清运量提供清运明细表，经采购人属地部门确认，经管理部门审核后按照广州市城市生活垃圾处理费和清洁卫生费的收费标准据实结算）。

目前采购人银河园每天的生活垃圾处理量约40桶（240L/桶），废弃物垃圾处理量约10桶（240L/桶）；铭恩园每天的生活垃圾处理量约4桶（240L/桶）；新塘中华墓园每天的日常生活垃圾处理量约25桶（240L/桶）；观音山公墓预计每天生活垃圾处理量约15桶（240L/桶）。清明重阳期间（约66天），铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓的生活垃圾处理量较日常暴增，请投标人充分考虑采购人工作性质，科学合理安排保洁人员和清运车辆等，垃圾须日产日清。

6.负责按广州市禁烟条令相关要求及采购人管理办法要求，做好对吸烟区域日常管理和维护，及时清理垃圾。

7.负责采购落实抓好垃圾分类相关宣传资料和垃圾分类相关物品材料等。

8.中标供应商清洁时所用的清洁用品由中标供应商负责，质量要求如下：①各办公室、会议室台面、沙发：选用达到国家环保标准的专业清洁剂、玻璃清洁剂、全能水、地板蜡水等专用清洁用品。此外针对一些难以清除的污垢，可选用更强的除污。其他特殊要求的办公区域的清洁打扫要按照采购人要求执行。

9.配合新采购设备设施、家具的装卸清理：采购人购置设备仪器、家具及新装设施，中标供应商需协助拆箱卸货安装前后的场地清理、废弃包装材料处理、清理、清洁等工作。

10.中标供应商清洁时应尽量避免打扰采购人的正常工作以及服务对象办丧活动，对公共区域、卫生间等每天采取循回保洁方式，且周末要有一次大扫除、全面清洗。

11.中标供应商清洁保洁后要保持地面干燥，避免地滑导致人员跌倒。因地面湿滑导致人员跌倒的，由中标供应商承担责任。

12.根据采购人各园区实际情况制定网格化管理方案，落实定人定岗定责等相关管理制度，并提交采购人审核。网格化责任人须进行上墙公示，接受采购人本项目主管部门和属地部门双重监督管理。

13.日常进行清洁频次不低于：

**（1）建筑物外部区域清洁：（做好记录，备采购人检查）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **建筑物外部公共区域清洁项目** | **清洁次数** | | | **质量要求** |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 人行道、过道地面、停车场等露天场所、广场 | 2/即时 |  |  | 地面保持干净、干爽；遇有重大活动或其他特殊需求等，使用专业设备并配合优质药剂。 |
| 2 | 绿化带、盆栽 | 1 |  |  | 无明显大量树叶、纸屑、烟头、垃圾袋等杂物。（法定节假日前、遇有重大活动或其他特殊需求需提高频次） |
| 3 | 明渠及排水（污）管道 | 1 |  |  | 保持通畅，无明显污垢、泥沙、青苔。（雷雨等异常天气情况及时清理） |
| 4 | 垃圾箱 | 2 |  |  | 垃圾箱内垃圾不超2/3、周围无污垢、无异味。 |
| 5 | 宣传栏、标识牌、栏杆、消防栓 |  | 1 |  | 手摸无明显积尘，目视无明显污迹，及时清除张贴。 |
| 6 | 路灯、灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、、无积尘、无污迹。 |
| 7 | 地面污液 | 及时清洁、消毒 |  |  | 地面无污液、垃圾。 |
| 8 | 椅、凳、台（含拜祭台） | 1/即时 |  |  | 无杂物、无明显积尘、保持干净。 |
| 9 | 雨后积水 | 即时 |  |  | 雨后及时清扫积水，保持地面无积水。 |
| 10 | 清挖废油池 | 按需 |  |  | 油池保持畅通，无垃圾，必要增加清挖次数，并做好记录。 |
| 11 | 清理化粪池 | 按需 |  |  | 定期检查全院化粪池，保持粪池地面干爽，粪便不溢出池面，每半年至少清理一次。 |
| 12 | 楼宇飘台 |  |  | 1 | 每月大清洗一次，无垃圾，无积水，有垃圾随时清理。 |
| 13 | 停车棚、雨棚、风雨连廊 |  |  | 1 | 棚顶无蛛网、垃圾、污渍，雨后树叶、积水及时清理。 |
| 14 | 天面、楼顶 |  |  | 1 | 天面、楼顶无垃圾、青苔，排水口保持畅通，无杂物，雨季或暴雨天气加强巡查。 |
| 15 | 地面刷洗 |  |  | 1 | 根据检查工作、清洁情况等按需使用专业设备并配合优质药剂。广场砖机器擦洗：1次/月。 |
| 16 | 外墙、外玻璃（约100000㎡） |  |  |  | 根据检查工作、清洁情况等按需聘请专业人员及设备进行清洗，每年至少1次 |
| 17 | 篮球场、网球场 |  | 1 |  | 保持地面清洁达到无垃圾、无积水、无污渍。 |
|  | 墓区、拜祭广场、坟面 | 1/即时 |  |  | 扫净地面垃圾，抹净拜祭台及凳子；及时清理拜祭台面及区域周边未燃尽的香、蜡烛；清收垃圾并运到指定地点；墓区拜祭鲜花摆满4天后才能清理，绢花未经同意不得清理） |
|  | 鱼塘、水池、景观池 | 1/即时 |  |  | 干净无垃圾 |

**(2)建筑物内部场所（含地下室）清洁：（做好记录，备采购人检查）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **建筑物内部公共区域清洁项目** | **清洁次数** | | | **质量要求** |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 地面干拖 | 1/即时 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽，雨天时加强保洁。（遇遇有重大活动或其他特殊需求，需提高频次） |
| 2 | 地面湿拖 | 1/即时 |  |  | 地面保持干净、清洁，雨天时加强保洁。（遇采购人有接待参观或重大活动时，需提高频次） |
| 3 | 地面机器清洗 | 巡回/即时 |  | 1 | 地面干净、整洁、无污渍。机洗楼层地面：1次/月。白云厅地面每次会前机械清洗地面1次。 |
| 4 | 墙壁（1.8米以下) | 即时 |  |  | 手摸无明显灰尘，无张贴、无污迹。 |
| 5 | 墙壁（1.8米以上) |  |  | 1 | 无蛛网、尘网、污迹。 |
| 6 | 门/窗/玻璃 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘。 |
| 7 | 楼梯 |  | 1/即时 |  | 地面无烟头垃圾、墙壁无涂鸦、门窗玻璃无污渍和积尘。 |
| 8 | 栏杆、楼梯扶手 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、无水迹、无积尘。 |
| 9 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内垃圾不超2/3、表面无明显污垢、无异味，按规划消毒。 |
| 10 | 门窗 |  | 1 |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹。（主要出入口、重点场所要求为每天一次） |
| 11 | 宣传栏、标识牌、白板、电视机，电器开关、擦手纸盒等 |  | 1 |  | 保持干净、无张贴、无明显污迹。 |
| 12 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹。 |
| 13 | 空调过滤网 |  |  | 1 | 滤网无积尘。 |
| 14 | 椅、凳、台、柜、平台 | 1/即时 |  |  | 无尘、保持干净。 |
| 15 | 空调机 |  |  | 1 | 表面目视无明显灰尘。（一年2次室内机清洗消毒） |
| 16 | 风扇/吊扇 |  |  | 1 | 表面目视无明显灰尘。 |
| 17 | 露台、天面 |  | 1 |  | 保持干净，垃圾、水迹（雨天除外）停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理。 |
| 18 | 电梯 | 2/即时 |  |  | 明亮、无手印、无污迹，开关门轨道无垃圾堵塞。（每天2次消毒） |
| 19 | 绿化物 | 1 |  |  | 盆栽内无垃圾、定时淋水。 |
| 20 | 洗手间 | 3/即时 |  |  | 保持清洁干燥、无异味,发现乱张贴、涂鸦现象及时清除,发现堵塞及时处理。 |
| 21 | 礼厅、室内拜祭间、守灵房、安宁房、火化炉车间炉前观礼区等 | 每场次前后/即时 |  |  | 每场次前后，保持地面干净无污渍、无碎屑、无垃圾、无水迹；门、窗、装饰品、标识、玻璃等干净无污渍；天花、风口、灯饰等无积尘、无蛛网； |
| 22 | 输送带、消毒机、解冻机、冷柜、升降平台表面清洁 |  | 1 |  | 与相关班组沟通，确保安全的前提下，做好设备表面的清洁，无积尘污垢。 |

**(3)厕所、淋浴间清洁：（做好记录，备采购人检查）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 厕所、淋浴间清洁项目 | 清洁/消毒次数 | | | 质量要求 |
| 日 | 周 | 月 |  |
| 1 | 地面湿拖 | 2/即时 |  |  | 地面保持干净、清洁。 |
| 2 | 地面干拖 | 2/即时 |  |  | 地面保持干净、清洁。 |
| 3 | 墙壁（1.8米以下) |  | 1 |  | 手摸无明显灰尘，无张贴、无污迹。 |
| 4 | 墙壁（1.8米以上） |  |  | 1 | 无蛛网、尘网、污迹。 |
| 5 | 门/窗/玻璃、镜面 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘。 |
| 6 | 栏杆、扶手 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、无水迹、无积尘。 |
| 7 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内生活垃圾不超2/3、医疗垃圾箱不超3/4，表面无明显污垢、无异味，按规划消毒。 |
| 8 | 门窗 |  | 1 |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹。 |
| 9 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹。 |
| 10 | 大/小便器 | 3/即时 |  |  | 无明显污渍、并按规范消毒。 |
| 11 | 淋浴盆 | 2 |  |  | 无明显污渍、并按规范消毒。 |
| 12 | 洗手盆 | 2 |  |  | 无明显污渍、并按规范消毒。 |
| 13 | 手巾架、皂合架 | 2 |  |  | 无尘清洁、无污迹。 |
| 15 | 卫生间疏通及给排水系统淤塞清理 | 随时 |  |  | 干净清洁、无污迹、通畅。 |

**13.重大公共卫生事件防控期间的清洁要求：（做好记录，备采购人检查）**

（1）根据采购人制定的重大公共卫生事件防控指引指南，落实清洁消杀要求。

（2）根据上级行政部门制定的重大公共卫生事件防控指引指南，落实其他清洁要求。

14.中标供应商应结合现场情况及实际工作需要，负责本项目开展保洁服务的工具设备、辅料辅材等，采购人不再另外支付该部分产生的费用。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁设备** | **银河园数量** | **铭恩园数量** | **新塘墓园数量** | **观音山公墓数量** | **备注** |
| 高压冲洗枪 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 打磨机 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 吸尘器 | 2 | 1 | 1 | 1 |  |
| 道路扫地车 | 至少1台 | 1 | 至少1台 | 至少1台 | 清扫路面 |
| 垃圾运输车 | 0 | 0 | 至少1台 | 至少1台 |  |
| 扫把、拖把、桶、抹布、清洁剂、消毒剂、垃圾袋、等实施保洁服务相关的 | 若干 | 若干 | 若干 | 若干 |  |

**15.**中标供应商负责本项目实施保洁服务过程中所需的垃圾袋、公共场所洗手液、卫生间干手纸及卷纸等易耗品，采购人不再另外支付该部分产生的费用。

**四、绿化管理服务**

**（一）绿化管理服务要求**

负责采购人所有物业范围内的室内外各类绿化、园林设施、植物（含办公区域、业务区域、公共区域、室内摆设植物）的日常养护和管理工作。

**1.草坪的养护维护作业内容和要求：**

（1）除杂草：生长季节，每月按实际需要除杂草、杂树。中标供应商需每月对4个园区所有区域的杂草、杂树等进行清理不少于1次，并及时清理绿化垃圾，确保绿化环境整洁、优美。4个园区区域如下：

银河园区域：含公共服务区域、后山树林、防火隔离带、草坪等；

铭恩园区域：含公共服务区域、拜祭区、围墙、挡土墙、草坪等；

新塘中华墓区域：含墓区、公共服务区域、拜祭区、围墙、挡土墙、草坪等；

观音山公墓区域：含墓区、公共服务区域、拜祭区、围墙、挡土墙、草坪等。

（2）修剪：生长季节每月修剪1次至2次，冬季不剪，草的高度保持在4-6厘米。修剪草坪要均匀、平整、边角无遗漏，草屑应及时清除。草坪内的树坛、花坛边缘及沿道路边缘，应及时切草边，保持线条清晰。

（3）施肥：每次修剪后随即进行施肥，肥料以尿素、复合肥、专用花肥为主，避免长期在同一块地施用同一种化学肥料，以免破坏土壤的理化性状。

（4）淋水：生长季及时淋水，可根据天气情况适当增加淋水，夏季避开中午烈日，以喷灌为主，每次淋水以湿透草坪根系层为宜，确保无干枯现象，特别每次施肥后要淋透水。

（5）除虫害：使用高效、低毒、无污染、对天敌较安全的药剂，因老鼠、蟑螂、蝗虫、小地老虎、蝼蛄、粘虫、白蚁、红火蚁等等引起的草坪病虫害，针对性地采用相关农药定期喷杀。园区内树木的虫害治理及果树花期、果实成长、成熟期需按绿化专业技术人员选用的杀虫药水进行喷洒杀虫并对果实喷洒壮果剂。

（6）清洁：草坪每日清扫，及时清除草坪上的枯枝落叶、生活垃圾和杂物等，保持绿化环境整洁。

（7）质量标准：草种生长良好，叶色青绿，草坪整齐雅观，四季常绿，覆盖率90%以上，无坑洼积水，无杂草覆盖。保持绿地清洁，清扫保洁。

**2.乔木、树木的养护维护作业内容和要求：**

（1）修剪：由中标供应商每月修剪1次，主要修荫枝、下垂枝、干枯枝，开花植物应在花芽萌动前进行，乔木整形要与周围环境协调，以增强美化效果。高大乔木应每年至少1次进行高空树枝修剪，剪除枯枝、病枝及过高过低的枝条，使树木保持一个适当的高度和枝下空间高度，修剪后的绿化垃圾清运处理费用由中标供应商负责。接到采购人口头修剪通知后，高空作业车及机动人员必须在48个小时内赶到现场，相关费用由中标供应商负责。对阻碍电线走向、路旁及建筑物四周的树木，报经采购人同意后应及时修剪，折断或劈裂枝去除残桩或修平断（裂）口，伤口做防腐处理。

（2）施肥：中标供应商在项目服务期内负责提供4个园区的所需的有机肥料进行施肥。

（3）加固：中标供应商需对存在安全隐患的乔木合理修剪，提供加固护树桩或支架并进行加固，组织车辆、机械、人员进行扶树、护树、种植、清理断枝、落叶，相关费用由中标供应商负责。

（4）松土、整理养护穴：中标供应商对新植乔木、棕榈科植物和树木需保留植穴径80cm，每年进行2次松土、培土。

（5）淋水：中标供应商在新植乔木施肥时要加强淋水，新植后两个星期内每天淋水1次，正常情况下3—5天淋水1次，棕榈科植物2—3天淋水1次。

（6）防寒、除虫害：冬季来临前提早备好物料做好树木防寒工作，中标供应商需在每年11月底前购买相关防虫害涂料并完成涂白工作，做好病虫害的预防工作。每月检查各类病虫害、白蚁的侵蚀情况，及时报告采购人并购买高效低毒的杀虫剂和农药，定期喷杀除虫害，修补树洞，树体上基本无白蚁蚁路。

（7）清洁：中标供应商需及时清除乔木上的残枝、枯枝以及绿化带的生活垃圾和杂物，树干上无乱刻、乱划、钉钉、缠绕绳索铁丝等。

（8）防白蚁、红火蚁：采取合理的措施有效防治白蚁、红火蚁；根据采购人要求，随时治白蚁、红火蚁。

（9）补植：枯死的树木，中标供应商负责向政府部门申请砍伐修剪且及时处理清走，并补回与原树种种类相同、规格基本一致的植株；若因自然灾害死亡，采购人负责补植费用的支付，若因中标供应商养护不当而造成绿化植物死亡，应由中标供应商负责补植费用。

（10）逢节假日和重大活动或大型会议时要按采购人要求增配花卉植物。

（11）质量标准：植物长势旺盛，枝叶健壮，树形美观，花繁叶茂。行道树下缘线整齐，修剪适度，无死树缺株，无枯枝残叶，修剪和清理阻碍电线走向的树枝，景观效果良好。病虫发生率低。

**3.室内盆花、盆栽的养护作业内容和要求：**

（1）所有备换植物在使用前先喷一次广谱性杀虫药，以防带入病虫及蝇蚊。每周定期对植物进行清抹灰尘、清除枯枝、黄叶、病叶及花盆内的杂物，确保叶面干净无明显积尘，植物明显无枯枝黄叶。

（2）摆放的盆栽植物为品质好、造型优美、叶色翠绿、色彩鲜明。植物大小与摆放地点搭配合理，花盆摆放整齐，花木美观、高雅。调整植物及花盆观赏面正对客人视线，将有残缺的地方尽量隐蔽至不显眼处。

（3）定期进行施肥和病虫害防治，生长季节每月施肥1次，每季度进行病害防治1-2次，植物根据需要进行浇水，确保植物不缺水枯萎。以确保植物长势旺盛、翠绿、无病虫危害。

（4）时花单盆开残率2/3以上，观叶植物观赏叶片少于正常植株的1/3以上的在3日内进行更换。

（5）修剪更换植物和浇水后，确保花盆、垫碟、花基整洁，并及时进行现场的清理工作。

（6）每天定时巡察室外的绿化保持草坪无落叶、树枝等垃圾。

**4.室外摆设草花和栽地草花的养护作业内容和要求：**

（1）室外摆设草花和栽地草花的整体规模在现有绿化面积覆盖率的基础上提升5%左右。

（2）做好日常淋水、松土、施肥、修剪、除杂草和防虫害工作。及时清除残花黄叶、断枝和杂物。要目视无杂物、无垃圾。

（3）中标供应商进场时需根据采购人要求，制定《室内绿化植物摆放布置方案》，经采购人认可后，按方案摆放各式绿植盆花，作为办公场所及各类活动布置使用。绿植盆花摆设的地点、规格、数量按采购人要求选定，重点布置建筑外广场、建筑楼大堂和楼层通道等场所，并根据需要布置灯笼及横幅等装饰物品。中标供应商负责室内绿化植物的日常养护，使用结束后需负责撤花清场。另外，遇重大会议、重大活动或特殊情况应根据采购人需求进行增加摆设。

4个园区长期固定摆放植物数量不少于800盆，品种包括绿萝、也门铁、巴西铁、白雪公主、绿宝石，富贵竹笼，北美东青，绿宝，心叶藤，红掌、山蕨、吊兰、滴水观音，水植小花、普通盆景及其他适宜南方气候室内养护植物。其中银河园园园摆放植物需包括150厘米以上高的不少于50盆、51-150厘米高的不少于80盆、10-50厘米高的不少于150盆；铭恩园全园摆放植物需包括150厘米以上高的不少于25盆、51-150厘米高的不少于20盆、10-50厘米高的不少于60盆；新塘墓园全园摆放植物需包括150厘米以上高的不少于30盆、51-150厘米高的不少于70盆、10-50厘米高的不少于100盆；观音山公墓全园摆放植物需包括150厘米以上高的不少于35盆、51-150厘米高的不少于30盆、10-50厘米高的不少于70盆；

**5.其他要求**

（1）进场绿化员必须遵守采购人的规章制度，服从采购人管理部门的安排调度。

（2）住宿及用膳问题：绿化员的住宿及膳食由中标供应商自行负责。

（3）中标供应商不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。

（4）绿化工具配备。中标供应商应结合现场情况及实际工作需要，负责本项目开展绿化管理服务的工具设备、辅料辅材，包括但不限于剪草机、打草机、绿篱机、电油锯、高压喷药枪、斗车、喷雾器、人字梯、高枝剪、水管、大小枝剪、锄头、锹、有机肥、复合肥、尿素、石灰、农药、塘泥等，采购人不再另外支付该部分产生的费用。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **绿化装备** | **银河园** | **铭恩园** | **新塘墓园** | **观音山公墓** | **合计数量** | **备注** |
| 剪草机 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 |  |
| 公路吹风机 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |  |
| 打草机 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |  |
| 绿篱机 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |  |
| 电油锯 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |  |
| 高枝锯 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |  |
| 高枝剪 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |  |
| 高压喷药枪机 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |  |
| 斗车 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 运送枯枝落叶 |
| 大小枝剪、锄头、锹、 | 若干 | 若干 | 若干 | 若干 | 若干 |  |

（5）★中标供应商负责清理辖区内树木、建筑上的蜂窝，投标时须提供相关承诺。

（6）中标供应商需按采购人要求，每月制定各园区绿化养护计划及网格化管理分布图，并督促所有区域绿化岗位人员责任落实到人。

**五、其他物业服务**

1. **中心时花布置及养护服务**

主要包含银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓4个园区的时花布置种植和养护服务。预算金额：人民币180.00万元/2年。该预算包括4个园区的时花更换（预估6期/年，按采购人实际需要执行），包含但不限于所涉及的人工、水、药、肥料、摆设费、管护费、运输费、花草树木补种及对损坏设施和设备的修复补缺（不可抗拒的自然灾害除外）、警示牌的设立、人员社保金、设备的使用费、企业管理费、利润等各项税费及合同实施过程中应预见和不可预见费用等完成本招标内容所需的一切费用。

附表：技术（参数）要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 具体技术(参数)要求 |
|  | 1 | 一、概况  主要包含银河园、铭恩园、新塘中华墓园和观音山公墓4个园区的时花布置种植和养护服务，服务期限2年，预算金额180.00万元。  二、总体要求  （一）预估6期/年（按采购人实际需要执行）进行种植，每期管养时间不少于2个月。具体种植时间由采购人根据天气及需要制定实施时间。  （二）每次更换时花或盆花工作须按经采购人同意后的时花布置方案和时间落实时花或植物的种植和养护，特殊情况（如计划调整等）须在收到更换时花通知的5天内完成，当次时花或植物种植完毕后，中标供应商须在5天内递交该次种植的验收资料给采购人。  （三）具体数量根据采购人实际情况，按实际采购量，据实结算。  三、布置种植要求  （一）种植土说明  1.种植土宜选肥沃的耕作土或红壤、黄泥土，不含砂石、建筑垃圾及其他化学污染物，疏松湿润、排水良好、富含有机质，PH5.0-7.0之间。  2.为保证植物健康，正常的生长，除种植池尺寸限制的情况外，合格土土层厚度应满足以下要求：草地不小于20CM，花池木不小于50CM。  3.如有土质为粘贴土，土壤板结，透水透气性差，种植前需深翻并加入适量沙或有机质改善土壤结构；如有土质为瘠薄的石砾土、重沙土，种植时增加客土和有机肥的用量。  （二）作业说明  1.种植穴的直径随土球的增大而递增。挖穴后，发现瓦砾垃圾，根据情况加大种植穴、置换客土或添加有机肥。挖穴时发现电缆、管道等要停止操作，及时找有关部门配合解决。挖穴时如遇到影响较大的障碍物，应会同采购人协商解决。  2.植物种植前，应将基肥与种植土拌匀。基肥可为充分腐熟、干爽的蘑菇肥、塘泥、泥炭土、堆肥等。设计基肥用量为：地被植物10千克/平方米，原土贫瘠和种植土肥力欠佳的时候应增加基肥，特殊情况下可会同采购人最后确定具体用量。  3.苗木种植应遵循各种苗木的自然形态特点和生物学特性，在保持基本形态下剪去阴枝、病弱枝、徒长枝、重叠枝、过密的枝条及断根、劈裂根、病虫和过长的根。  4.种植地被和花带时，其边缘种植密度大于约定的种植密度及苗木质量、自然，高低层次分明。  （三）种植要求  1.时花种植周期：预估6期/年（按采购人实际需要执行）来进行种植管养，每期种植养护时间含翻土、晒地、除菌等前期工作。  2.原则上每期时花应按以上时花品种分季节性来进行种植。具体种植时，中标供应商出具详细种植方案，经采购人审定后方可实施。  3.如因特殊情况当季不能提供设计文件要求品种摆放，需用其他品种时花代替的，养护单位须提前三天报采购人审批，经采购人同意更换后方可实施。  4.时花规格：要求提供的时花为当季花卉，刚摆放的时花每株花的开花量须达3朵或以上，时花冠幅与高度须大于20cm。时花保持长期旺盛，色泽鲜艳，没有枯叶和残花，没有病害和虫害。地被、灌木要求冠幅 20-45cm，长势正常，无枯枝残叶。  5.时花密度:时花的高度和冠幅需按设计要求，种植后时花与时花之间密度充满，时花间的空隙小于 1cm，时花种植或摆放后保持垂挂长度大于 20cm，摆花期间保持开花量 50%以上，保持花朵盛开的摆放效果。  6.补缺与更换：摆放时期的时花须保持每株开花量3朵或以上，时花密度要充满。摆放的时花保持花朵鲜艳，株型整齐无空缺，密度充满。在一次种植周期内时花有缺失、被采摘、受伤害、菌害或虫害等导致枝叶腐烂、叶片缺失或枯死额或其他因素所造成的损坏和缺失，养护单位须及时跟换种植。  四、养护要求  （一）管养：养护期间每天须有专人对摆花进行管理，及时剪除开放后的残花、黄叶、断枝、盆内杂物。对于高出时花的竹签、杂草及时清除。保持时花摆放整齐美观，花箱、花砵造形整齐美观，及时更换生长凌乱的花木。  （二）保洁：每次时花更换、种植时，须保持路面和周围环境的清洁，及时将更换的残花清走，清理过程中须防止污染路面，如造成地面污迹须确保当天自行清洗干净。种植完成后场地须及时清理。  （三）水分：养护期内每天充分浇灌花草不得少于 2 次，原则上早、晚各一次，应优先使用喷淋系统，特殊情况根据采购人要求实施。淋水要求：如在养护范围内有喷淋装置，须使用喷淋装置浇灌花草，其中喷淋设施的日常维护、维护费由中标供应商承担。如特殊情况需要使用洒水车的，洒水车须使用低压，出水口加装花洒头并进行人工地面拖管淋洒，由此产生的一切水费由中标供应商承担。洒水须均匀全面，不能有漏洒现象。  （四）病虫害预防：应以预防为主、治理为辅。治理病虫害应多采用生物防治，物理防治，尽量少使用农药。当需要使用农药时，应选用无公害的高效低毒低残留农药。  （五）补缺与更换：摆放期间的时花须保持每株开花量3朵或以上，时花密度要充满。摆放的时花保持花朵鲜艳，株形整齐无空缺，密度充满。管养范围内有时花残缺的，须在每日的签到表内详细列出品种数量与位置。中标供应商一周内对空缺枯死的时花供苗次数不少于2次，具体需更换的情况如下：  1.合同期内，时花有缺失、被采摘或其它因素所造成的损坏和缺失，中标供应商须及时补缺更换种植。  2.时花摆放期间，受病害、菌害或虫害等导致枝叶腐烂、叶片缺失或枯死的，中标供应商对受损的时花须及时进行的处理，对枯死部分需及时换好。  3.摆放的时花有下述情况之一的可视为残花：每株开花量少于5朵、时花株形散乱、长势弱，或时花因病虫害原因造成残缺，株形不整或其它原因造成时花失去欣赏价值的视为残花。每处摆花的残花量超过该处摆花面积的70%时，须对摆花进行全面更换。  4.中标供应商对时花进行更换种植时，须规范种植，种植前需全面翻松土壤。种植时花时，需小心拆开营养袋，不损伤根系。种植时，种植土覆盖层不能太厚，厚度不能超过 2CM。每处时花更换的实施时间不能超过5日(含清理残花与晒地时间,如因天气影响不适晒地的,需用杀菌剂处理泥土后再种植时花)。  5.中标供应商须安排专职人员巡管摆放的时花、花箱和其它配套设施，及时发现时花缺失情况或其它存在问题，确保所有花箱及其它设施保持完整无缺。  6.每周对花箱、花斗式果皮箱进行擦洗，并对箱底积存垃圾、泥渍进行清理与冲洗。对影响观瞻的污垢或涂写需及时清理。  7.中标供应商运送到工地现场的时花，须及时安排人员完成种植与管养工作。送到工地的时花放置时间不能超过1小时，须在1小时内有管养人员跟进种植与管养工作。  8.养护管理中应根据时花生长情况及时施用追肥，追肥宜选用复合肥.施肥应遵循少量多次的原则，避免在大雨前施肥，在可能的情况下尽量施入土壤，不要直接洒在表面。  9.花卉布置区域养护参照《园林绿地养护技术规范》DB4401T 6-2018所规定的一级养护标准。  五、人员要求  （一）中标供应商须聘请有工作经验的人员进行作业；所有工作人员上班须穿着好统一工作服。  （二）须配备1名风景园林专业中级或以上职称的时花主管专职负责本项目，指派负责本项目的时花主管须能代表中标供应商履行管理职责与承担检查扣罚责任。指派的时花主管须由中标供应商的法定代表人签订委托授权书，并交一份给采购人存档。时花主管须是投标文件中指定的委派人员，不得随意变更，在时花养护期间常驻在本项目服务区工作。特殊情况需经采购人同意后方可变更，一般情况下不得变更。如未经采购人同意擅自变更的，采购人有权终止合同。中标供应商须在每期时花种植前5天上报工作计划。  （三）时花养护期间，时花主管每周不少于2天在本项目服务区进行巡查管理、安排时花养护等工作；时花主管须保持手机通讯24小时畅通，根据天气变化或采购人工作需要须30分钟内及时响应。  （四）中标供应商须根据现场实际情况补充人手保证5天内完成全面更换种植任务。  （五）中标供应商须安排专职人员每天对摆放的时花、花箱和其它配套设施进行巡查，及时发现时花缺失情况或其它存在问题，确保所有花盆、陶罐及其它设施保持完整无缺。如有损坏、缺失，由中标供应商在5天内修复、补缺。  （六）中标供应商时花主管在本项目服务区工作时须将每天巡查中存在的问题记录在案，并对记录在案的空缺及需补换的苗木进行备苗，并在5日内提供苗木到现场实行更换，以保障时花的摆放效果。  （七）中标供应商须在合同签订生效之日起5天内向采购人提交人员管理架构表，如有增减须登记更正，每月10日前，中标供应商须把增减名单以书面形式送到采购人备案，随时接受抽查。  六、验收要求  （一）验收：中标供应商按采购人指定的时间发货，将时花运输及卸载到指定场地后，采购人和中标供应商共同对时花种植、摆放数量、质量进行验收，并作出书面确认。因采购人需要变更交货时间及数量的，需提前通知中标供应商。  （二）时花验收按国家有关的规定、规范进行。验收时如发现所交付的时花有短装、次品、损坏或其它不符合本合同规定之情形者，采购人应做出详尽的现场记录，或由甲、乙双方签署备忘录。此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和更换损坏时花的有效证据。若造成迟延供货，中标供应商应承担迟延供货的法律责任。  （三）如果时花运输过程中因事故造成时花短缺、损坏，中标供应商应及时安排换装，以保证合同成功完成。因气候异常等原因造成时花生产发生变化的，如品种、规格、数量有所调整，中标供应商需提前15天通知采购人，并得到采购人许可。验收时如发现所交付的时花有短装、次品、损坏或其它不符合本合同规定之情形者，采购人应做出详尽的现场记录，或由甲、乙双方签署备忘录。此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和更换损坏时花的有效证据。  （四）如在验收过程中，出现需要协调的时候，由采购人组织的协调小组进行协调。  （五）中标供应商违反时花的包装、装货、种植摆放要求，采购人每次扣除中标供应商10000元，累计核查发现前述问题达到5次的，采购人有权解除合同。  （六）因时花的质量问题而发生争议，由广东省或广州市质检部门进行质量鉴定。鉴定费用先由中标供应商垫付,时花符合质量标准的，鉴定费用纳入结算,由采购人支付给中标供应商；时花不符合质量标准的，鉴定费用由中标供应商自行承担。  七、罚则  （一）时花布置未按采购人要求时间完成，如因中标供应商原因造成工期延迟，每延期一天扣除10000元整，如因采购人原因或不可抗力因素导致无法按时完工，采购人、中标供应商双方互相协商处理。  （二）由于中标供应商不文明作业或管养不善被上级领导批评，或被新闻媒体曝光，或人大、政协、市民等投诉经核查属实的，针对需整改的点每次每处一次性扣除人民币10000元整。经采购人督促但三天内未整改合格的，每次每处再扣减20000元整。情节恶劣、造成重大负面影响的，采购人有权单方面解除本合同。  （三）花卉布置期间中标供应商违反安全生产、园区作业规范和要求的一次扣除10000元整。  （四）中标供应商需具备依照设计方案及深化的能力，时花布置时严格按照时花布置方案实施，所布置花卉均需采购人确认种植图案及品种后方可实施，变更花卉品种需采购人确认，若擅自更换花卉图案和品种，每次每处扣除20000元整；中标供应商更换花卉严格按照合同要求次数和质量并保障养护期花卉景观效果，更换布置时花时需采购人现场确认，擅自减少更换次数或花卉密度质量不达标，每次每处扣除20000元整。  （五）中标供应商违反标准及技术要求、违反时花的包装、装货、种植摆放要求及验收、质量保证及售后服务不符合要求、不按要求提供技术服务，采购人每次每项扣除中标供应商人民币10000元。核查发现前述问题达到5次（含5次）以上的，采购人有权解除合同。  八、其它要求  （一）台风季节需提前做好防台风工作。寒潮天气做好防寒工作防止摆花冻伤。因严重自然灾害造成时花受损的，要一小时内上报受损情况。  （二）采购人有权根据合同、国家有关法律、法规、规章规定和国家、省、市、区、行业标准的要求检查、考核中标供应商的工作，标准依据如有更新的，以最新的为准。  （三）中标供应商须严格遵守国家的法律法规，忠实履行合同规定的条款，严格遵守中心的规章制度，服从中心管理。加强对员工的培训、教育和管理，不断提高服务能力。热诚为广大办丧群众提供高效优质的服务。自觉接受中心及相关部门的检查、监督和指导，积极配合中心做好卫生管理服务的有关工作，积极配合中心开展节能工作并自觉在卫生管理服务工作中厉行节约，特别是节水、节电。  （四）中标供应商须接受采购人的管理、监督、检查和考核，如因中标供应商管理不善，造成采购人按合同对其予以不合格评分的，须接受采购人有关规定进行的处罚。  （五）对采购人发出的整改通知，中标供应商须及时按采购人的要求进行整改。中标供应商无正当理由拒绝整改时，采购人可以另行委托他人予以整改，所发生的费用由中标供应商承担。  （六）所有与中标供应商管理工作相关的一切纠纷概由中标供应商负责解决并承担相关一切的经济责任与法律责任。  九、结算方式  采购人4个园区时花种植预估6期/年（按采购人实际需要执行）进行付款，据实结算，每次付款时中标供应商需附上前一期的时花种植明细表、时花养护管理和服务工作小结,同时中标供应商须开具国家完税发票给采购人。 |

**（二）银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓4个园区重大节假日期间、大（特）殡活动、突发事件等特殊情况期间临时增加人员服务**

（1）★为做好采购人**重大节假日期间**、大（特）殡活动、公共卫生事件防控、突发事件等特殊情况期间相关工作，银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓4个园区需根据实际情况增加保洁、绿化等人员，中标供应商须无条件配合。由此所产生的人员费用按保洁、绿化等人员中标价（详见下表《临时增加人员（保洁人员、绿化人员）服务费用报价明细表 》）和实际使用人数据实结算。

（2）投标人在投标文件中须按《**临时增加人员（保洁人员、绿化人员）服务费用报价明细表》**报出临时增加人员（保洁人员、绿化人员）服务费用。

**（三）银河园水池清洗和水池过滤器维护服务**

（1）每两月对银河园办公楼水池、广场喷水池进行全面清洗不少于1次，包括沉积物清理、循环过滤器清洗及保养维护。

（2）中标供应商足额确保银河园办公楼水池鱼粮补给，每月不少于60斤。

（3）确保办公楼水池、广场喷水池水质清澈，中标供应商提供循环过滤设器（抽水机等）并确保正常运行，如损坏，由中标供应商负责更换，且须在48小时内完成并投入使用。

**（四）各园区内化粪池、油池清掏服务**

（1）负责4个园区内所有化粪池、油池清掏服务。化粪池每半年清掏一次，油池每季度清掏一次。遇需清掏情形应即时安排清掏，确保所有化粪池和隔油池的污水不外溢、公共排污管道畅通无阻。

（2）清掏、收集、运输、处置污物要符合《广州市市容环境卫生管理规定》要求。应根据完成本项目的服务范围和服务要求的规定，结合自身的实际情况配置工作人员，服务人员需持有服务过程中所用机械设备的操作证或资格证；如委托第三方机构的，其应有相关资质。因违规违法操作造成的责任，由中标供应商自行承担全责；因此给采购人造成的损失，采购人有权追究损失赔偿责任。

（3）吸污车需自带能反映实际箱内装载量的标尺，设备完好，无破损渗液等。

（4）中标供应商负责将池内的污水及污物按照相关规定全部打包外运出本项目，无遗撒、遗漏现象；并负责施工场地环境卫生并进行杀菌处理，保证场地清洁、无异味；施工完毕后恢复池盖板及施工场地原有的设施和配置。清洗干净沿线所渗漏污物，并做好消毒措施。

（5）如出现化粪池或隔油池的污水外溢、公共排污管道堵塞等异常情况，中标供应商要在上述情况发生后2小时内到达处理，直至处理完毕，费用包含在投标价内，不再另行支付费用。

（6）清掏后的化粪池排放标准要符合国家标准和要求，并且每次清掏后视井内无积物浮于上面，并对清掏质量负责。

（7）施工过程中要在施工现场做好围挡措施并悬挂醒目的安全标志，有效做好应对池内有毒和易燃气体等安全措施，施工造成的安全事故及工作人员伤亡（包括对第三方造成的伤害）由中标供应商自行承担法律及经济赔偿责任。

**（五）清明流动卫生间租用服务**

（1）数量：10-15个。

（2）租期：每年4月租用1个月。

（3）摆放地点：铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓。

**（六）项目各园区内垃圾分类清理**

必须做到及时按“餐厨垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾、日常大件物品垃圾、废弃物垃圾分类收集和清运处理，日产日清，保持垃圾不外溢。积极按上级及属地街道要求做好垃圾分类管理工作，做好“定时定点”分类投放宣传教育及现场指导和垃圾分类清运等相关工作台账以备采购人抽查。（注：银河园、铭恩园园区由中标供应商负责按垃圾分类要求清扫收集到垃圾暂存点，及时对接属地街道清运出园区处理，日产日清；新塘墓园、观音山公墓由中标供应商负责按垃圾分类要求清扫收集及清运处理，按照上级行政管理部门或属地街道管理要求，与符合垃圾分类资质要求的单位签订清运合同，做到日产日清，垃圾清运及处理等费用包含在投标价内，服务期内采购人不再另行支付费用）。

**（七）病媒生物预防控制服务：**

（1）负责包括但不限于行政办公区域、业务区域、宿舍区、饭堂、绿化带、垃圾暂存点、污水池、下水道、沙井等采购人物业范围所有区域的灭治白蚁、蚊子、蟑螂、苍蝇、老鼠、蚤类、红火蚁、蛇、臭虫等服务。其中银河园、铭恩园由上级行政管理部门或属地街道开展病媒生物预防控制服务，中标供应商根据采购人需求或防治效果不理想时，适当增加服务次数作为补充。新塘墓园、观音山公墓由中标供应商负责开展病媒生物预防控制服务，费用包含在投标价内，服务期内采购人不再另行支付费用。

（2）负责对采购人新装家具喷预防白蚁药物一次。

（3）按需对宿舍采用发放灭蚊片方式灭蚊。

（4）服务频次要求

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| 频次 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 以上为每个月份要达到的服务次数，如遇特殊情况，经采购人确定后可作适当调整或适当增加次数。 | | | | | | | | | | | | |

（5）中标供应商应持有有害生物防制服务相关资质。用于在采购人处的“有害生物防治”的药物，应是高效低毒、安全、对人畜及环境无害、无强烈刺激性味且符合国家“三证”或使用全国或市爱卫会专家委员会推荐和认定的药物。不同场所不同时期根据现场需要选用不同药剂交替或综合使用，按照厂家规定剂量和施药方法，保证效果。具体用药要求：

|  |  |
| --- | --- |
| **种类** | **用药要求** |
| **灭蚊** | 10.5%ES—烯丙氯菊策乳剂、 氯菊-S生物烯丙菊酯水乳剂  9%烯丙氯菊乳油、 10.5%烯丙氯菊乳油、10.4%烯丙氯菊  处理幼虫：灭蚊幼料剂、5%陪硫磷颗粒剂、仲丁醚杀幼虫剂、缓释剂等。 |
| **灭蟑** | 2.5%杀蟑热雾剂、 2.5%残杀威氯氰菊酯热雾剂、2.5%杀蟑烟剂、0.5%溴氰菊酯杀蟑笔剂、灭蟑饵方便贴、12%硼酸杀蟑胶饵、高效氯菊酯等。 |
| **灭蝇** | 2%残杀光威、6%氯氰•氯菊酯、3%氟宠腊乳剂、8%高氯残杀威悬浮剂、  5%氯菊四氟醚乳剂、顺式氯氰菊酯悬浮剂、  5%胺氯菊、2.5%高效氯氟氰菊酯悬浮剂、香味粘蝇彩条等。 |
| **灭鼠** | 0.005%溴鼠录灭鼠毒饵、0.005%敌鼠钠盐灭鼠毒饵、0.005%溴敌隆灭鼠毒饵、0.005%溴敌隆蜡块颗粒剂、强力粘鼠胶板、老鼠笼、老鼠夹等。 |
| **灭白蚁** | 诱杀箱等。 |

（6）按《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保在服务期内的防治效果在达标范围内。如遇虫媒传染病疫情或上级单位要求等突发公共卫生事件，中标供应商需根据采购人或上级单位（如广州市卫计委、广州市政府、广州市爱卫办等上级政府部门）要求进行灭治工作。若政府调整指标，以最新颁布的文件要求为准。

（7）登革热防控，加强对埃及伊蚊和白纹伊蚊（俗称花班蚊）的消杀，加强对其抗药性的监测。在实施喷洒灭蚊当天，要做好现场杀灭效果评估监测。合理选用化学杀虫剂，在同一区域可轮换使用不同的杀虫剂，避免长期使用单一杀虫剂而产生抗药性。中标供应商派出的专业操作人员需持有广州市卫生有害生物防治协会或广州市白蚁防治行业协会等相关行业协会颁发的上岗证，对本项目需求约定的服务范围进行白蚁、蚊子、蟑螂、苍蝇、老鼠、红蚁、蛇、臭虫等有害生物防治工作，采用物理防治与化学防治相结合的方式，文明作业，并填写灭鼠杀虫服务记录卡作为当次服务的凭证。工作人员着装要统一，要佩戴上岗证。

（8）在服务期内所服务的项目属下列情况之一未能达标的，应负处罚责任：

a.活鼠、新鲜鼠咬痕、新鲜鼠粪超标的；

b.成蝇、成蚊、蟑螂成虫密度超标的；

c.在政府相关卫生检查工作中被查出超标的。

（9）中标供应商有责任建议和指导采购人防鼠、防蝇设施的安装和做好日常鼠虫害防治的巩固工作。注意药物的使用安全，投施药时需要防护的部分，应向采购人提出，并采取有效的防护措施及明显的警示标志。严禁使用急性灭鼠药或其他明文禁用药物。如药物使用不当，引起人畜或其他责任事故，中标供应商应承担全部责任。

（10）服务应及时到位，应根据实际场地特点，选用恰当的机器喷洒灭蚊药物，确保服务质量。遇到喷洒有异味药品时应提前知会管理部门。每次灭杀后需提交由区域负责人签名的任务确认单。

（11）负责承包范围内所投放的灭鼠药物的清扫回收。

（12）积极配合采购人开展爱国卫生防疫等工作，协助采购人完成临时任务。

（13）在服务期内，因服务质量未达到国标、省标要求，导致被检查时不合格，责任由中标供应商承担（包括整改报告、罚款等相关处罚），扣除当月物业服务费的10%。

（14）服务质量标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **标准** | **标准内容** |
| 1 | 灭鼠标准 | 室内鼠密度，采用粉迹法或鼠迹法检测，鼠迹阳性率≤3%；室外鼠密度，采用鼠迹法检测，路径指数≤3处。  厨房、工作间（仓库）、厅、房内无鼠迹，院里各楼房室内鼠密度不超过国家规定的标准。  15平方米标准房间布放20×20厘米滑石粉板两块，一夜后阳性粉块不超过3%；有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过2%；重点单位和一般单位的重点场所（厨房、食品仓库、配电房）防鼠设施不合格处≤5%。  不同类型的外环境累计2000延长米,鼠迹不超过5处。其计算方式：鼠迹阳性的以5米为一处；防鼠设施按15平方米为一处。 |
| 2 | 灭蚊标准 | (1)积水阳性密度，采用路径法检测，蚊虫路径指数≤0.8；成蚊密度，采用人诱停落法检测，停落指数≤1.5。  （2）室内外周围五米的环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过3%。  （3）用500亳升收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼或蛹阳性率不超过3%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过５只。  （4）特殊场所白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过１只。 |
| 3 | 灭蝇标准 | （1）采用目测法检测，成蝇密度阳性率≤3%，阳性间蝇密度≤3只/间。  （2）院区有成蝇的厅、房低于3%，有蝇房间的成蝇不超过2只；  （3）重点部位有蝇房间不超过1%，其它部位不超过3%，平均每阳性房间不超过3只；  （4）重点部位和一般部位的重点场所（厨房、加工、销售直接入口的摊档）防蝇设施不合格房间不超过5%;  （5）加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。（以15平方米折算为１间）。  （6）蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3%。 |
| 4 | 灭蟑标准 | （1）采用目测法检测，成（若）虫侵害率≤3%，卵鞘查获率≤2%，蟑迹查获率≤5%。  厨房、工作间（仓库）、厅、房无蟑螂。  （2）室内有蟑螂成若虫阳性房间不超过3%，平均每间大蠊不超过5只，小蠊不超过10只。  （3）有活蟑螂卵房间不超过2%，平均每间房不超过4只。  （4）有蟑螂粪便、蜕皮、死蟑等蟑迹的房间不超过5%。  其计算方法：每个自然间算１间，大于15平方米的每15平方米折算１间，按检查实际场所折算。下水道以15米或一个井口为１间。 |

**（八）档案资料建立与管理**

中标供应商应收集、编目、归档和管理的档案资料包括物业资料、工程资料、设备档案、设备运行维护保养资料、管理服务等与本项目有关的资料。

1.档案资料的分类：

(1)各项管理服务合同；

(2)市政绿化、环境、检查维护记录；

(3)管理服务记录（业务培训、巡视、投诉、回访、意见征询等）；

(4)经营管理统计及公布资料；

(5)管理各项指标完成情况统计分析及纠正、预防措施及改善提高记录；

(6)其他与开展本项目有关的资料。

2.资料归档管理：按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存。根据实际需要，文件和资料管理严格执行质量管理体系的管理，拟采用原始档案和电脑档案双轨制。采用多种形式的文档储存方式，便于原始档案的保存，如录像带、胶卷、照片、图景等。档案按不同业务性质、编号、造册、编辑、并分柜保存，便于查找和调用。

档案的管理环境要做到“三防”，即防火、防潮、防变质。

**（九）其他事项**

1.中标供应商应加大先进技术和先进设备的引入，整合物业质量、环境和职业健康安全管理体系，能利用相应的智能化计算机管理软件对物业服务品质进行核查，提升环境卫生、园林绿化、垃圾分类及服务监督、能源节效等物业服务管理质量，做好本项目的安全风险预警、服务品质提升、巡查发现问题等工作，满足采购人管理工作需要，促进物业管理服务水平的提高。

2.中标供应商服从采购人职能部门管理、调配，配合采购人做好安全风险预警、服务品质提升、巡查发现问题等方面应急突发事件，负责物业范围内防范各类传染病防疫、自然灾害（台风、暴雨）等及应急工作；在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应商派驻员工有直接指挥权。如中标供应商派驻员工在服务区域内发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由中标供应商承担责任和负责赔偿。

3.根据采购人的要求和指引，按时按质负责完成物业范围内物品的搬卸任务（如样品、家具等物品搬卸），完成采购人物业范围内废旧物品的处置、可回收资源（包括但不限于纸皮、书报、杂志等）的处置（中标供应商每季度定期向采购人报送当季可回收资源处置量并缴纳处置费。根据市场评估，每季度处置费用900元。不论盈亏，中标供应商凭采购人开具的广东省非税收入一般缴款书，每季度第一个月10日前通过广东公共服务支付平台进行缴付，因中标供应商原因导致未按期支付的，采购人有权从下月物业服务费扣除）。

4.中标供应商需提前两周派驻相关管理人员和技术人员，跟踪和熟悉采购人物业情况和各种设备的现状，掌握各种设备和管理要求和操作要求；掌握相关技术资料，协助做好各种设备的验收和接管交接工作。

5.本项目所有服务人员应提供岗位工作要求之外的援助服务，如各岗位之间简单工作的支援等，采购人有权结合岗位性质及能力要求提出人员岗位调整。

**六、岗位要求**

**（一）岗位配置的基本要求**

1.由投标人根据采购人提出的工作承包范围、工作内容、工作要求进行合理的配置，并提出完善的配置方案明细表，确保不出现缺岗。到场服务人员要与配置方案一致，但可根据实际情况报采购人同意后再进行调整。

2.中标供应商对服务内容及工作要求实行服务包干制，负责按以下表格安排人员进场服务。下表要求的岗位数为本项目服务的基本配置（不作为费用结算的最终依据），采购人将根据工作需要作调整，结合园区运营的区域范围确定岗位需求数。如采购人业务调整需增加或减少人员岗位的，由采购人和中标供应商协商，并按照中标供应商的单价报价结合实际上岗情况进行结算。

| **序号** | **岗位** | **银河园** | **铭恩园** | **新塘中华墓园** | **观音山公墓** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **项目**  **经理** | **1人，上班时间按照采购人考勤制度执行（特殊情况或紧急情况下由采购人通知随时到岗），负责本项目全面工作。** | | | |  |
| 2 | **保洁主管** | **1人，负责管理园区保洁工作** | **1人，负责管理园区保洁工作** | **1人，负责管理园区保洁工作** | **1人，负责管理园区保洁工作** |  |
| 3 | **保洁班长** | **1人，协助保洁主管，按要求负责垃圾分类工作** | **1人，协助保洁主管，按要求负责垃圾分类工作** | **1人，协助保洁主管，按要求负责垃圾分类工作** | **1人，协助保洁主管，按要求负责垃圾分类工作** |  |
| 4 | **保洁人员** | **1.行政楼及内部停车场：3人** | **1.服务处及饭堂区域：1人** | **1.八角楼：1人** | **1.业务楼：1人** |  |
| 5 | **2.业务楼：3人** | **2.业务组后勤组办公室：1人** | **2.福善楼：2人** | **2.后勤服务楼：1人** |  |
| 6 | **3.主礼楼：10人（含地下室专职2人）** | **3.骨灰楼（除铭恩楼外）：2人** | **3.保洁区域1（拜祭广场、骨灰楼、中华山等）：4人** | **3.业务用房：1人** |  |
| 7 | **4.银河楼：2人（含地下室专职1人）** | **4.铭恩楼：3人** | **4.保洁区域2（生活区、4号停车场、民工房等）：4人** | **4.骨灰楼：1人** |  |
| 8 | **5.火化楼：3 人（含地下室专职1人）** | **5.A区拜祭区及室内拜祭室：1人** | **5.保洁区域3（福寿、福泉、聚福、聚安、聚贤等）：4人** | **5.墓区、外围道路、广场、公共区域：5人** |  |
| 9 | **6.运输楼：2人** | **6.B、F区拜祭区：2人** | **6.保洁区域4（福盛、福祥、聚德、怡安新苑等）：4人** |  |  |
| 10 | **7.科创楼：1人** | **7.公共卫生间：1人** |  |  |  |
| 11 | **8.生活区及后山区域：2人** |  |  |  |  |
| 12 | **10.外围道路、广场、连廊及其他公共区域：5人** |  |  |  |  |
|  | **保洁人数合计** | **34人** | **13人** | **21人** | **11人** |  |
| **序号** | **岗位** | **银河园、铭恩园** | | **新塘中华墓园** | **观音山公墓** | **备注** |
| 1 | **绿化主管** | **全域：1人** | | **全域：1人** | **全域：1人** |  |
| 2 | **园林、绿化专业技术人员** | **全域：1人** | | **全域：1人** | **全域：1人** |  |
| 3 | **绿化人员** | **全域：9人** | | **全域：16人（按保洁区域划分责任区域）** | **全域：5人** |  |
|  | **绿化人数合计** | **11人** | | **18人** | **7人** |  |

3.★供应商投标文件中提供的人员即为本项目实施时投入的人员，未经采购人同意，不得更换；供应商承诺如获中标，拟委派的项目经理将到岗履职，不得兼任其他项目的项目经理。(投标时提供承诺函)

**（二）服务人员基本要求**

1.身体健康，上岗前经二级或以上医院健康体检合格，方可安排上岗，并进行相关预防接种，相关体检、预防接种等费用由中标供应商承担。

2.符合国家规定法定工作年龄、所有工作人员要经过卫生知识、安全规范等岗前培训合格。

3.服务人员按不同工种和专业要求持证上岗（相关证件费用和年审费由中标供应商负责），服务人员没有持有相应的工作资格证视为该岗位缺岗，按缺岗情况进行费用结算。由此导致发生的事故，责任由中标供应商承担。

4.中标供应商要提供所有服务人员的名册、资料办理报备，若有变动需5个工作日内及时更新报备。

5.中标供应商项目经理、主管、专业技术人员等管理人员须主动与采购人管理部门和属地部门联络，征求意见并改进工作。

6.未经采购人同意，中标供应商不得随意更换项目经理、主管、专业技术人员等管理人员。新进人员需经培训并考核合格方可上岗。此外，管理人员如需请假，要事先告知采购人主管部门并经同意，否则视为该岗位缺岗。

7.为确保本项目服务质量，绿化主管中不少于1人具有园林绿化类专业大专或以上学历及政府部门颁发的园林绿化类专业初级或以上职称证书。保洁班长应具备垃圾分类相关的专业知识，参加过垃圾分类管理培训，并取得相关培训证书。

8.岗位人员资质要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 职务 | 资质要求 |
| 1 | 管理  人员 | 项目经理 | （1）满足国家法定工作年龄范围内，45岁以内优先，具有本科或以上学历；  （2）具备五年或以上的物业管理经验；  （3）不得同时兼任其他项目工作；  （4）按采购人上班时间在采购人处驻点。 |
| 2 | 保洁、绿化主管 | （1）满足国家法定工作年龄范围内，45岁以内优先，具有大专或以上学历；  （2）具备三年或以上的物业管理经验；  （3）银河园（含铭恩园）、新塘公墓、观音山公墓分别不少于1人具有政府部门颁发的园林绿化类专业初级或以上职称证书。  （4）不得同时兼任其他项目工作。 |
| 3 | 园林、绿化专业技术人员 | （1）具有以下任意职业资格证书之一：园林绿化师证、园林规划师证、花卉栽培师证、景观设计师证等园林绿化相关证书；  （2）本项目涉及病媒生物预防控制服务，要求至少1人具备有害生物防治专业技能人才评价证书，至少1人具备林业白蚁防治专业初级或以上职称证书。  （3）不得同时兼任其他项目工作； |
| 4 | 工作人员 | 保洁员、绿化员 | （1）具备初中或以上文化；  （2）不得同时兼任其他项目工作；  （3）年龄要求：18周岁至60周岁范围内（其中50周岁以下的占比不低于20%）；  （4）进行相关的岗前培训，不少于一次，并作好记录。 |
| 备注：以上年龄及人数要求，均含本数。 | | | |

（三）★投标人须承诺中标后按不低于以下岗位数需求配置人员，采购人结合实际在岗情况进行费用结算：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **服务时段** | **岗位数需求** |
| 1 | 项目经理 | 每周44小时工作制 | 1个岗 |
| 2 | 保洁、绿化主管 | 每周44小时工作制 | 7个岗 |
| 3 | 园林绿化专业技术人员 | 每天08：00～17：00 | 3个岗 |
| 4 | 绿化 | 每天08：00～17：00 | 30个岗 |
| 5 | 保洁 | 每天07：30～17：00 | 74个岗 |
|  | 合计 |  | 115个岗 |
| 备注：  1.本表格要求的岗位数为本项目服务的基本配置，采购人可根据工作需要调整岗位数及人员（含对服务人员进行岗位调整）。如采购人业务增长需增加岗位的，由采购人和中标供应商协商；应结算岗位费=岗位报价\*实际上岗数。  2.因重大公共卫生事件等不可抗力因素，中标供应商需配合采购人执行工作时间调整。  3.投标人需对每一个岗位数最少配置安排一人以上，合理制定人员投入计划并经采购人确认后执行。同时，**单个岗位要求的服务时段内必须有一人全勤在岗，否则视为该岗位缺岗。**  4.本项目实行项目包干制，中标供应商投入的人员情况符合本表岗位需求时则全额支付本岗服务费，否则扣除该岗位相应的服务费用（当天岗位服务时段非全勤在岗则视为缺岗一天，扣除该岗位一天费用；例如一个月30天，某岗位人员费用为A元/月，一个月内缺岗B天，则该岗位扣除费用为：（A÷30)×B元）；服务人员的在岗情况，由采购人依据钉钉考勤表及中标供应商提供的花名册等资料确认。 | | | |

**七、工作纪律要求**

中标供应商要无条件支持采购人的项目管理工作，服从以下7点要求及扣减办法：

（一）中标供应商安排的工作人员在采购人处不得有工作懒散、激烈争吵、打架斗殴、酗酒闹事等懒散懈怠或影响采购人管理的现象，需遵守采购人规章制度，如有违反且拒不服从采购人整改要求、或给采购人及服务对象造成不良影响、或影响采购人正常工作秩序的，第一次违反，中标供应商向采购人支付违约金2000元，第二次违反，中标供应商向采购人支付违约金4000元，第三次违反，中标供应商向采购人支付违约金8000元，以此规律类推计算违约金。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

（二）中标供应商工作内容中的各项工作记录需服从采购人的标准化管理要求，按照采购人提供的格式要求记录。如有违反要求且拒不服从采购人整改要求的，第一次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1000元，第二次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金2000元，第三次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金4000元，以此规律类推（适用于包2）。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

（三）在采购人迎接各类检查或开展重大活动过程中，因中标供应商原因给采购人造成有效群众投诉、上级部门通报批评等不良影响的，第一次发生，中标供应商向采购人支付违约金1万元，第二次发生，中标供应商向采购人支付违约金2万元，第三次发生，中标供应商向采购人支付违约金3万元，以此规律类推计算违约金。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

（四）按广州市垃圾分类相关要求及采购人垃圾分类要求管理好生活垃圾及废弃物垃圾、大件垃圾等所有的处理工作。如有违反要求且拒不服从采购人整改要求的，第一次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1000元，第二次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金2000元，第三次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金4000元，以此规律类推（适用于包2）。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

（五）中标供应商应按采购需求中的岗位要求筹备项目投入人员，结合采购人的实际工作需要，在采购人通知后足额配齐各岗位所需的工作人员（按不同工种和专业要求持证上岗）。单个岗位要求的服务时段非全勤在岗或者没有持有相应的工作资格证视为该岗位缺岗，按缺岗情况进行费用结算。因中标供应商原因未能按此要求投入人员以满足岗位需求的，除扣除缺岗费用外，中标供应商按照下列标准向采购人支付违约金：

1.若缺岗1-3个（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的3‰/个岗位（应结算岗位费=岗位报价\*实际上岗数）向采购人支付违约金；

2.若缺岗4～5个（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的4‰/个岗位向采购人支付违约金；若缺岗6～7（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的6‰/个岗位向采购人支付违约金，同时采购人还有权按照中标供应商项目经理当月费用的20%加计违约金；

3.若缺岗超8个（含本数），中标供应商按照当月应结算岗位费的7‰/个岗位向采购人支付违约金，同时采购人还有权按照中标供应商项目经理当月费用的25%加计违约金，并有权单方解除服务合同，且需由中标供应商承担一切因解除合同而给采购人造成的损失。

4.上述缺岗行为超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

（六）其他物业服务：在服务期内所服务的项目属下列情况之一未能达标的，应负处罚责任：

1.在采购人向中标供应商提出服务期内所服务的项目需求后10个工作日内，中标供应商未及时响应实施服务项目的，第一次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1000元，第二次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金2000元，第三次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金用4000元，以此规律类推。以上情形发生时，采购人有权另行聘请第三方提供相应服务，因此产生的费用全部由中标供应商承担；以上情形发生超过3次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

2.中标供应商应积极配合特殊时期采购人临时增加服务人员需求，在采购人要求的时期足额配齐要求临时增加的服务人员，因中标供应商原因未能按此规定投入人员以满足采购人需求的，每缺少一人，中标供应商应当按照当月物业服务费的5%/日向采购人支付违约金，直至中标供应商投入人员满足采购人需求或采购人相应需求，且中标供应商还应承担因此给采购人造成的一切损失。

（七）安排的保洁人员：

1.中标供应商的保洁人员应当每天做好责任部位的保洁工作，对工作认真、细致、负责，如检查发现中标供应商的清洁卫生未日产日清或未达到相关考核标准，经采购人责令整改后仍不符合要求，第一次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金500元，第二次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1000元，第三次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1500元，以此规律类推。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

2.中标供应商保证保洁人员不得将垃圾、杂物堆放在防火通道，清洁工具房，要保持防火通道畅通无阻，如有违反，经采购人责令整改仍没有改正，第一次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金500元，第二次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1000元，第三次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1500元，以此规律类推。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

3.中标供应商保证保洁人员每次完成保洁工作后应将保洁工具按规定位置有序存放，不得乱摆乱放，如有违反，经采购人责令整改仍没有改正，第一次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金500元，第二次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1000元，第三次发生，中标供应商应当向采购人支付违约金1500元，以此规律类推。上述情形超过5次时，采购人还有权单方解除合同，并要求中标供应商赔偿由此造成的所有损失。

**八、其它说明**

（一）中标供应商不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。

（二）中标供应商要接受采购人检查监督，包括但不限于服务工作量、质量、安全等日常检查、监督或评比工作。

（三）中标供应商应严格按照采购需求提供服务，否则，按照扣除相关服务费用。

（四）在服务期内，中标供应商要做好工作人员的安全教育及安全措施，保证作业安全。中标供应商工作人员在作业范围内发生事故的一切责任由中标供应商负责。

**九、报价要求**

**（一）投标人总报价由以下两部分报价合计组成，且不得超过预算金额22,043,780元：**

**1.银河园、铭恩园、新塘中华墓园3个园区包干的费用：**

（1）本项目银河园、铭恩园、新塘中华墓园3个园区的的岗位费用（含投入人员的工资、正常工作日延时加班费、法定节假日加班费、高温补贴、夜餐费，养老保险金、工伤保险、失业保险、基本医疗保险、重大疾病医疗保险、生育保险、住房公积金，各项管理费、培训费、体检费、劳保费，工作服、工作鞋费，工作服洗涤费，防护用品（口罩、手套等）费，以及风险金、所有税费、不可预见费等全部费用）。

（2）保洁清洁及绿化工具、用具、用车；清洁洗涤剂、消毒剂、地面养护耗材、垃圾袋、卫生间清新剂等清洁易耗品；绿化养护药物；一般安全防护用品，如一次性口罩、防护面罩、眼罩等（使用的耗材要通过国家卫生部审批，且符合突发公共卫生事件相关国家及行业标准）。

（3）银河园水池清洗和水池过滤器维护服务。

（4）油池、化粪池清理所需的费用。

（5）病媒生物预防控制所需的费用。

（6）室内绿化植物摆放布置的费用。

（7）清明流动卫生间租用服务。

**2.按需实施并且据实结算的项目费用：**

**（1）中心时花布置及养护服务费用**

最高限价：人民币180,000.00元/2年。采购人根据中标供应商投标文件中《中心时花布置及养护报价明细表》的报价按实结算。（格式见报价表三）

**（2）银河园、铭恩园、新塘中华墓园、观音山公墓4个园区重大节假日期间、大（特）殡活动、突发事件等特殊情况期间临时增加保洁、绿化人员服务费用**

最高限价：人民币735,000.00元/2年。采购人根据中标供应商投标文件中《临时增加人员（保洁人员、绿化人员）服务费用报价明细表》（格式见报价表四）的报价按实结算。

**（3）观音山公墓物业管理服务费用**

最高限价：人民币3,029,850.00元/2年（每月费用不得超过人民币126,243.75元）。服务期限为项目完工并投入运营（预计2024年底至2026年9月13日），项目具体投入时间以采购人书面通知为准。投标人需根据上述采购需求的观音山公墓需求内容报价（报价为包干费用，包含岗位费、油池、化粪池清理所需的费、病媒生物预防控制所需的费用等其他服务费用）。观音山公墓投入使用后，采购人按中标供应商下表报价按实结算，中标供应商提供服务不足一个月时按日计算。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 每月费用 | 总费用 | 备注 |
| 1 | 观音山公墓服务费用 | 人民币\_\_\_\_\_\_\_\_\_元/月 | 人民币\_\_\_\_\_\_元/24个月 | 观音山公墓服务费用每月费用不得超过人民币126,243.75元，总费用不得超过人民币3,029,850.00元。 |

1. **新塘中华墓园及观音山公墓垃圾处理及清洁卫生费**

最高限价不超过人民币554580.00元/2年，据实结算。实际执行过程中垃圾处理及清洁卫生费用如超出中标供应商投标价格，超出部分由中标供应商自行承担，采购人不再追加任何费用，并且中标供应商要继续按照要求为采购人提供垃圾处理及清洁卫生等服务。垃圾清运及处理及清洁卫生费用由中标供应商根据每日实际垃圾清运量提供清运明细表（须经采购人确认），按照广州市城市生活垃圾处理费和清洁卫生费的收费标准据实结算。

具体要求：按照属地管理原则，与符合垃圾分类资质要求的单位签订清运合同，做到日产日清。新塘中华墓园每天的日常生活垃圾处理量约25桶（240L/桶）；观音山公墓预计每天生活垃圾处理量约15桶（240L/桶）。清明重阳期间（约66天），新塘中华墓园每天生活垃圾处理量约90桶（240L/桶），观音山公墓每天生活垃圾处理量约40桶（240L/桶），请投标人充分考虑采购人工作性质，科学合理安排保洁人员、清运车辆等，做好充足准备应对清明重阳垃圾处理量剧增的情况，清明重阳期间垃圾须日产日清。

**3.管理费；**

**4.税费。**

**（二）★投标人须在投标文件中按《投标总价报价明细表》《银河园、铭恩园、新塘中华墓园岗位配置费用报价明细表》《观音山公墓岗位配置费用报价明细表》格式进行明细报价，漏报、错报或未在投标文件中提供上述报价明细表的，将作无效投标处理。**

**（三）★《投标总价报价明细表》为《开标一览表》的报价明细表，《投标总价报价明细表》中合计应与《开标一览表》的投标报价总价相等，否则将作无效投标处理。**

**表一：**

**投标总价报价明细表**

[货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **报价（每月）** | **备注** |
| A1 | 岗位费用（含人员加班费、节日补贴等） |  | 报价明细见《银河园、铭恩园、新塘中华墓园岗位配置费用报价明细表》 |
| A2 | 银河园、铭恩园、新塘中华墓园其他零星服务费（包含但不限于水池清洗和水池过滤器维护服务，油池、化粪池清理，病媒生物预防控制，各类垃圾分类收集，室内绿化植物摆放布置，清明流动卫生间租用服务等所需的费用） |  |  |
| A3 | 管理费 |  |  |
| A4 | 税费 |  |  |
|  | 每月小计 |  | A1+A2+A3+A4 |
| **A** | 以上24个月费用合计 |  | （每月小计×24个月） |
| **序号** | **内容** | **报价** | **备注** |
| **B**1 | 中心时花布置及养护服务费用（含管理费、税费等其他一切费用） |  | 据实结算 |
| **B**2 | 4个园区**重大节假日期间**、大（特）殡活动、突发事件等特殊情况期间临时增加保洁、绿化人员服务费用（含管理费、税费等其他一切费用） |  | 据实结算 |
| **B**3 | 观音山公墓物业管理服务费用（含管理费、税费等其他一切费用） |  | ★据实结算，观音山公墓服务费用每月费用不得超过人民币134,191.25元，总费用不得超过人民币3,220,590.00 |
| **B4** | **新塘中华墓园及观音山公墓垃圾处理及清洁卫生费** |  | ★据实结算，最高限价不得超过人民币554580.00元/2年 |
| **B** | 以上费用合计 |  | B=B1+B2+B3+B4 |
| 以上内容合计（A+B） | |  | 《开标一览表》的投标报价总价 |

填报要求：

1.此表为《开标一览表》的报价明细表，投标人可视采购情况补充分项内容，合计应与《开标一览表》的投标报价总价相等。

2.A1岗位费用的报价应与表二《银河园、铭恩园、新塘中华墓园岗位配置费用报价明细表》的合计价相符。B1服务费用的报价应与表三《中心时花布置及养护报价明细表》的合计价相符。B2服务费用的报价应与表四《临时增加人员（保洁人员、绿化人员）服务费用报价明细表》的合计价相符。B3服务费用的报价应与表五《观音山公墓岗位配置费用报价明细表》的合计价相符。

**表二：银河园、铭恩园、新塘中华墓园岗位配置费用报价明细表** [货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 每岗每月费用（含所有投入该岗位人员的工资、加班费、福利补贴、社保公积金等） | 岗位数 | 每月费用  （每岗每月费用×岗位数） |
| 1 | 项目经理 |  | 1 |  |
| 2 | 保洁主管 |  | 3 |  |
| 3 | 绿化主管 |  | 2 |  |
| 4 | 园林绿化专业技术人员 |  | 2 |  |
| 5 | 绿化员 |  | 25 |  |
| 6 | 保洁班长和保洁员 |  | 64 |  |
| 合计 | | | 97 | ￥ |

填报要求：

1. 此表为银河园、铭恩园、新塘中华墓园岗位配置费用的报价明细表，投标人可视岗位配置情况补充分项内容。

2. 合计价应与《投标总价报价明细表》中的岗位费用的A1每月报价相符。

**表三：**

**中心时花布置及养护报价明细表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购内容 | 规格及要求 | 单位 | 单价最高限价  （元） | 预计年采购量 | 合价（元，合价=单价×预计年采购量×2年） |
| 1 | 矮牵牛 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 220 | 150 |  |
| 2 | 四季海棠 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 330 | 150 |  |
| 3 | 凤仙 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 220 | 100 |  |
| 4 | 三色堇 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 220 | 100 |  |
| 5 | 孔雀草 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 220 | 100 |  |
| 6 | 千日红（紫、粉） | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 220 | 100 |  |
| 7 | 金鱼草 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 295 | 100 |  |
| 8 | 醉蝶花 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 220 | 100 |  |
| 9 | 石竹 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 360 | 100 |  |
| 10 | 红穗 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 245 | 200 |  |
| 11 | 彩叶草 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 300 | 50 |  |
| 12 | 银边草 | 1. 规格: 育苗袋φ15cm内  2. 单位面积株数:36株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 150 | 50 |  |
| 13 | 龙船花 | 1. 规格: 育苗袋φ15cm内  2. 单位面积株数:36株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 290 | 200 |  |
| 14 | 鸭脚木 | 1. 规格:苗高×冠幅:20cm×20cm  2. 单位面积株数:25株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 88 | 400 |  |
| 15 | 沿阶草 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:36株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 270 | 25 |  |
| 16 | 勒杜鹃（颜色综合考虑） | 1. 规格: 苗高×冠径 40cm×40cm | 株 | 40 | 300 |  |
| 17 | 罗汉竹 | 1. 规格: 苗高2.5-3.5m | 株 | 68 | 50 |  |
| 18 | 千头菊 | 1. 规格: 盆径φ15cm内  2. 苗高30cm  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | 盆 | 50 | 250 |  |
| 19 | 波斯菊 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 260 | 200 |  |
| 20 | 彩叶芋 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:36株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 228 | 25 |  |
| 21 | 种植土 | 1.种植土 | m3 | 138 | 250 |  |
| 22 | 灰莉球 | 1.苗高：80cm  2.冠幅：80cm  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | 株 | 210 | 10 |  |
| 23 | 花叶女贞球 | 1.苗高：80cm  2.冠幅：80cm  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | 株 | 175 | 25 |  |
| 24 | 红继木球 | 1.苗高：80cm  2.冠幅：80cm  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | 株 | 198 | 10 |  |
| 25 | 黃金香柳 | 1.苗高：150cm  2.冠幅：80cm  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 228 | 5 |  |
| 26 | 翠芦莉 | 1.规格:苗高×冠幅:20cm×20cm  2.单位面积株数:25株/m2  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 98 | 50 |  |
| 27 | 黃连翘 | 1.规格:苗高×冠幅:20cm×20cm  2.单位面积株数:25株/m2  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 96 | 15 |  |
| 28 | 银边草 | 1.规格:苗高×冠幅:20cm×20cm  2.单位面积株数:36株/m2  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 150 | 50 |  |
| 29 | 紫背竹芋 | 1. 规格:苗高×冠幅:35cm×20cm  2. 单位面积株数:25株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 137 | 50 |  |
| 30 | 细叶龙船花 | 1.规格:苗高×冠幅:35cm×20cm  2.单位面积株数:36株/m2  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 190 | 150 |  |
| 31 | 枙子花 | 1.规格:苗高×冠幅:35cm×20cm  2.单位面积株数:36株/m2  3.清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 240 | 50 |  |
| 32 | 台湾草 | 1.规格:30x30 | m2 | 38 | 120 |  |
| 33 | 摆设盆花（红花勒杜鹃） | 1.规格:高×冠幅:50cm×30cm | 盆 | 40 | 150 |  |
| 34 | 成品花箱（铝合金） | 1.规格: 100cm\*40cm\*65cm、厚度1.5mm | m2 | 750 | 25 |  |
| 35 | 大花海棠 | 1. 规格: 育苗袋φ25cm内  2. 单位面积株数:36株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 170 | 100 |  |
| 36 | 一串红 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 130 | 200 |  |
| 37 | 木春菊 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 130 | 50 |  |
| 38 | 桑蓓斯 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 140 | 50 |  |
| 39 | 一串兰 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 130 | 50 |  |
| 40 | 长春花 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 130 | 50 |  |
| 41 | 鸡冠花（赤碧） | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 140 | 50 |  |
| 42 | 黄穗 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 130 | 50 |  |
| 43 | 太阳花 | 1. 规格: 育苗袋φ20m内  2. 单位面积株数:45株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 150 | 100 |  |
| 44 | 夏堇 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 140 | 100 |  |
| 45 | 香彩雀 | 1. 规格: 育苗袋φ10cm内  2. 单位面积株数:64株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 140 | 50 |  |
| 46 | 大叶油草 | 1. 规格: 育苗袋φ15cm内  2. 单位面积株数:36株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 150 | 50 |  |
| 47 | 三角梅 | 1. 规格: 苗高×冠径 35cm×30cm | m2 | 88 | 250 |  |
| 48 | 散尾葵 | 1. 规格: 苗高×冠径 1.5m×50cm | m2 | 90 | 100 |  |
| 49 | 九里香 | 1. 规格: 苗高×冠径 30cm×25cm  2. 单位面积株数:25株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | ㎡ | 40 | 55 |  |
| 50 | 龟背竹 | 1. 规格: 苗高2.5-3.5m | 株 | 68 | 50 |  |
| 51 | 满天星 | 1、规格:苗高×冠幅:20cm×20cm  2、单位面积株数:25株/m2  3、清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 190 | 100 |  |
| 52 | 米兰 | 1、规格:苗高×冠幅:20cm×20cm  2、单位面积株数:25株/m2  3、清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 230 | 50 |  |
| 53 | 美人蕉 | 1、规格:苗高×冠幅:30cm×30cm  2、单位面积株数:25株/m2  3、清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 90 | 50 |  |
| 54 | 黄鳝藤（炮仗花） | 1. 规格:株高:90cm | 株 | 90 | 25 |  |
| 55 | 五星花 | 1、规格:苗高×冠幅:30cm×30cm  2、单位面积株数:25株/m2  3、清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 50 |  |
| 56 | 羽衣甘蓝 | 1、规格:苗高×冠幅:30cm×30cm  2、单位面积株数:25株/m2  3、清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 50 |  |
| 57 | 万寿菊 | 1、规格:苗高×冠幅:30cm×30cm  2、单位面积株数:25株/m2  3、清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 100 |  |
| 58 | 旱金莲 | 1、规格:苗高×冠幅:30cm×30cm  2、单位面积株数:25株/m2  3、清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 50 |  |
| 59 | 百日草 | 1. 规格: 育苗袋φ20m内  2. 单位面积株数:45株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 50 |  |
| 60 | 马齿牡丹 | 1. 规格: 育苗袋φ20m内  2. 单位面积株数:45株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 50 |  |
| 61 | 大花萱草 | 1. 规格: 育苗袋φ20m内  2. 单位面积株数:45株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 50 |  |
| 62 | 薰衣草 | 1. 规格: 育苗袋φ20m内  2. 单位面积株数:60株/m2  3. 清运旧花、翻土、消毒、施肥 | m2 | 100 | 100 |  |
| 总计（元，总计=以上各品种合价之和） | | | |  | | |

备注：1.《时花报价明细表》中数量为每年度预计数量，结算时按实际种植品种和实际采购数量以及采购单价进行结算；中标供应商须根据采购人各园区实际制定时花布置方案，如采购人有表中所列花卉和树木以外的采购需求情况，经采购人和中标供应商双方协商后，按市场时价在中标供应商处进行采购。

1. 管养期：2个月。

**表四：临时增加人员（保洁人员、绿化人员）服务费用报价明细表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 每人每日费用  （取整到个位） | 预计临时增加保洁、绿化人员服务人次 | 总费用 | 备注 |
| / | | T1 | T2 | T3=T1\*T2 | ★临时增加人员（保洁人员、绿化人员）每人每日费用不得超过人民币245.00元，2年总费用不得超过人民币735000.00元。 |
| 1 | 保洁人员 | 人民币\_\_\_\_元/人/日 | 约2500人次/2年 | 人民币\_\_\_\_\_\_元/2年 |
| 2 | 绿化人员 | 人民币\_\_\_\_元/人/日 | 约500人次/2年 | 人民币\_\_\_\_\_\_元/2年 |

**表五：观音山公墓岗位配置费用报价明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 每岗每月费用（含所有投入该岗位人员的工资、加班费、福利补贴、社保公积金等） | 岗位数 | 每月费用  （每岗每月费用×岗位数） |
| 1 | 保洁主管 |  | 1 |  |
| 2 | 绿化主管 |  | 1 |  |
| 3 | 园林绿化专业技术人员 |  | 1 |  |
| 4 | 绿化员 |  | 5 |  |
| 5 | 保洁班长和保洁员 |  | 10 |  |
| 合计 | | | 18 | ￥ |

填报要求：

1. 此表为观音山公墓岗位配置费用的报价明细表，投标人可视岗位配置情况补充分项内容。

2. 合计价应与《投标总价报价明细表》中的岗位费用的B3每月报价相符。

**提醒：投标人报价时请充分考虑人员投入及排班轮班计划，本项目报价为岗位费报价，非“人头费”报价。**

**十、其它费用说明**

（一）采购人可无偿为中标供应商提供驻场必需的办公室一间及工作用房（含基本装修、基本配置，数量由采购人决定，根据实际情况安排），但不负责提供房内办公用品及设施（床、衣柜等），办公室、储物室所产生的相关费用（包括电话费、网费、水费、电费、燃气费等）由中标供应商负责。

（二）中标供应商实施项目服务过程中所需的工具、用具、辅料辅材由中标供应商自行负责。

**十一、费用结算**

（一）采购人根据上述第九条“报价要求”中“两部分报价”的中标价，结合中标供应商实际提供的服务（其中岗位费用的结算按照中标单价及双方确认的每月实际在岗情况计算；在岗情况依据采购人确认的在岗考勤表、中标供应商提供的花名册），并按本需求第十四条“服务考评”条款进行费用奖罚后向中标供应商支付结算费用。

（二）采购人每月10日前根据本需求第十四条“服务考评”对上个月中标供应商及其人员进行服务考评，按“扣减办法”进行奖罚上个月的结算费用（末月服务的考评在服务期结束后的7天内完成）。

（三）费用按月支付，如中标供应商提供服务不足一个月时按日计算岗位服务费。中标供应商完成当月工作后计算月度请款结算费用，经采购人确认并收到中标供应商等额有效发票后5个工作日内由采购人向中标供应商支付费用。

**十二、履约保证金**

（一）提交说明：

1.提交时间：项目服务起始日前30个自然日内；

2.金额：项目预算总金额的5%；

3.方式：履约保函。

（二）退还说明：

1.时间、方式和条件：中标供应商在合同履行过程中未发生违约行为，中标供应商履行完成合同约定权利义务事项在合同期满之日起10个工作日内退还或在合同期满之日起10个工作日内失效，不计利息。

2.违约责任：采购人逾期退还履约保证金的，除退还履约保证金本金外，还要按中国人民银行授权的全国银行间同业拆借中心在逾期当月20日（遇节假日顺延）9时30分公布的贷款市场报价利率支付超期资金占用费，但因中标供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

3.中标供应商违反合同及其附件约定的任何义务，采购人有权在履约保证金中直接扣除中标供应商应向采购人支付的违约金或损失赔偿额，如有不足的，中标供应商应对超过的部分予以赔偿。

**十三、要求投标人提供的资料**

投标人应结合采购需求递交完整的实施方案，说明各分项计划，提交图表、文字说明书等资料，并涵盖如下内容：

（一）采购需求的响应情况。

（二）拟采取的管理方式。包括：内部管理架构、机构设置、运作机制、工作流程、信息反馈渠道、控制方式等。

（三）管理人员配备。包括：项目经理、主管和专业技术人员等管理人员的简历，各类人员数量、各岗位人员的配置等。

（四）管理人员的培训，包括培训计划、方式、目标等。

（五）管理工作必需的物质装备计划情况。包括：管理服务人员住房、器械、工具以及通讯及办公用品等。

（六）管理规章制度。包括单位内部岗位责任制、管理运作制度和管理人员考核制度。

（七）管理档案制度。

（八）各项管理指标的承诺。

（九）对开展本项目的合理化建议。

（十）投标人廉洁承诺书

（十一）其它评分体系中提及的内容等。

注：

（一）组织机构要求提供机构设置方框图，如管理层的设置；主要管理人员的人数和职责；各部门的设置、职责和拟安排的人数。

（二）工作人员管理及培训包括：招聘和录用办法、工作纪律、行为规范、仪容仪表规范、服务用语规范、人事管理、奖惩机制等；培训目标、培训方式、培训考核评估、培训计划等。

**十四、服务考评**

（一）分为两个部分，一是对上述“工作纪律要求”的考核，该项考核触发扣减标准时采购人即开“罚单”并通知中标供应商；二是对服务质量结果的考核（详见附件），每月10日前进行上个月服务质量的考核。

（二）每月服务质量检查采用定期检查和随机抽查结合的形式，中标供应商的项目经理共同参与，现场发现问题，及时记录和改进，解决问题。

（三）在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标供应商质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级批评的，采购人可以解除合同。由此给采购人造成的损失，中标供应商承担全责。

（四）中标供应商所提供的服务未达到要求，采购人书面提出整改通知，累计提出整改通知达到三次，中标供应商未按要求及时整改的，采购人有权提出解除合同，并由中标供应商承担因此给采购人造成的一切损失。

（五）在合同权利义务终止后当日，中标供应商不撤离或不全部撤离采购人场所，采购人有权利不支付任何报酬，并向中标供应商追究由此产生的全部经济和法律责任。

（六）中标供应商不能按合同履约时，要提前180天向采购人书面提出，并承担由此给采购人造成的损失。

（七）中标供应商负责的职责工作因工作失误造成的各种纠纷，给采购人造成损失的，其一切损失由中标供应商负责赔付。

（八）中标供应商同意对项目服务考评的扣减办法同时按照采购需求第七条“工作纪律要求”以及附件《保洁、绿化服务质量考评表》进行任何一部分不符合要求的，采购人均有权按照对应标准要求中标供应商支付违约金，或者扣减服务费；违约金与服务费扣减可同时执行：

根据《服务质量考评表》的考评结果，采购人按以下标准扣减应当支付给中标供应商的务费：

1.考评结果分≥90分，不扣减当月费用；

2.85分≤考评结果分≤89分，每扣1分对应扣减当月结算费2000元；列举：某月得分86分，扣减2000元×（100分-86分）＝28000元，中标供应商还应当按照采购人要求限期整改；

3.80分≤考评结果分≤84分，每扣1分对应扣减当月结算费4000元；列举：某月得分82分，扣罚4000元×（100分－82分）＝72000元，中标供应商还应当按照采购人要求限期整改；

4.70分≤考评结果分≤79分，每扣1分对应扣减当月结算费6000元；列举：某月得分72分，扣罚6000元×（100分－72分）＝168000元，中标供应商还应当按照采购人要求需限期整改；

5.60分≤考评结果分≤69分，每扣1分对应扣减当月结算费8000元；列举：某月得分63分，扣罚8000元×（100分－63分）＝296000元，中标供应商还应当按照采购人要求需限期整改；

6.考评结果分＜60分，除按上述条款进行费用扣减外，采购人还有权解除合同。

采购人以书面形式将考评记录内容、整改措施、整改限期通知中标供应商，并跟踪整改效果，如整改不及时或类似扣分内容反复出现，采购人有权另行要求中标供应商按约定承担相应的违约责任。

附件：保洁、绿化服务质量考评表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁、绿化服务质量考评表** | | | | | | | | |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | | | **分值** | | **评分** | | **扣分理由** |
| **（一）综合要求（10分）** | | | | | | | | |
| （1）中标供应商按规定按时将考勤工作情况表提交采购人。 | 未按要求按时提交，扣3分。 | | | 3 | |  | |  |
| （2）对采购人的需求（如清洁卫生、临时增员、化粪池清掏等物业服务）及时响应. | 未及时响应，一项次扣1分。 | | | 4 | |  | |  |
| （3）逢天气原因，中标供应商要无条件配合采购人的安全巡查，并根据采购人要求、采取灾害管理措施。 | 不符合要求的，每次扣0.5分 | | | 1 | |  | |  |
| （4）高空作业采取确保安全的防护措施。 | 发现一次扣0.5分。未严格执行此要求而发生事故的由中标供应商自行承担责任 | | | 2 | |  | |  |
| **（二）工作纪律要求（10分）** | | | | | | | | |
| （1）上班时间员工玩手机或酒后上班、从事与工作无关的行为或违反工作纪律的。 | 一项次不符提整改要求后消极整改或未能完成整改，扣0.5分。 | | | 2 | |  | |  |
| （2）员工在聘用期间应遵纪守法，严禁打架斗殴，严禁从事赌博、盗窃、抢劫、吸毒等非法行为。 | 发现一次扣1分。 | | | 2 | |  | |  |
| （3）由于员工的原因造成顾客投诉。 | 发现一次扣0.5分。一个月考核期内累计3次，扣2分。 | | | 2 | |  | |  |
| （4）员工直接或间接参与殡葬中介活动的，为殡葬中介提供便利，收受利益的或向丧属收受、索取红包、香烟等物品。 | 发现一次扣2分。 | | | 2 | |  | |  |
| （5）保洁、绿化人员的制服（含鞋袜等）应明显区分，同一工种人员保持统一整洁，佩戴工作证，指甲应常修剪。 | 一项次不符提整改要求后消极整改或未能完成整改，扣0.5分。一个月考核期内累计3次提整改要求的，扣2分。 | | | 2 | |  | |  |
| **（三）保洁工作管理（8分）** | | | | | | | | |
| （1）保洁人员应按规定满足人数要求，并按采购人标准定人定位，并具备合同人员资质要求。 | 岗位人数不足或保洁人员资质不符扣1分。 | | | 4 | |  | |  |
| （2）建立健全工作管理制度，无迟到、早退、偷懒、磨洋工情况。 | 工作管理不到位，出现工作人员迟到、早退、偷懒、磨洋工、找不到人的情况，每次扣1分。 | | | 4 | |  | |  |
| **（四）绿化工作管理（12分）** | | | | | | | | |
| （1）绿化人员应按规定满足人数要求，并按采购人标准定人定位，并具备合同人员资质要求， | 岗位人数不足或绿化人员资质不符扣1分。 | | | 4 | |  | |  |
| （2）建立健全工作管理制度，无迟到、早退、偷懒、磨洋工情况。 | 工作管理不到位，出现工作人员迟到、早退、偷懒、磨洋工情况，每次扣1分。 | | | 4 | |  | |  |
| （3）积极配合采购人做好大型活动、重大会议或特殊情况的绿化补种及美化布置工作。 | 绿化补种不符合本需求规定的，出现一次不符合，扣2分。 | | | 4 | |  | |  |
| **（五）其他物业服务（10分）** | | | | | | | | |
| （1）油池、化粪池清理：隔油池按规定清理，每次清掏后视井内无积物浮于上面。化粪池按规定清掏，无污水外溢，排水通畅，无井盖丢失或池壁缺损。清掏、收集、运输、处置污物符合《广州市市容环境卫生管理规定》要求。 | 一项次不符合，扣2分。不执行本项服务的，当月扣10分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | | | 4 | |  | |  |
| （2）病媒生物防治服务：按照服务频次要求做好消杀工作，各部门有特殊需要可增加消杀频率（特别在登革热疫情期间），达到服务质量标准，并做好记录。 | 无按时消杀或没有记录，每次扣1分。不执行本项服务的，当月扣10分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | | | 4 | |  | |  |
| （3）室内绿化植物按采购人要求出具摆放方案并合理摆放；植株丰满健壮，株型自然匀称；叶面干净光亮，无灰尘脏物，无明显病斑，植株无残枝、黄叶；器皿干净整洁，底碟、套缸、花盆应合适配套，花盆、底碟、套缸内无泥垢、脏水。 | 不符合要求且采购人提整改要求后未整改的，一次扣0.5分。一个月考核期内未整改的，当月扣2分。不执行本项服务的，当月扣10分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | | | 2 | |  | |  |
| **（六）清洁管理（30分）** | | | | | | | | |
| （1）人行道、过道地面、停车场等露天场所的地面保持干净；遇有重大活动或其他特殊需求时，能按采购人要求随时清洁。生活垃圾筒内的垃圾不超过三分之二，消防栓（箱）无烟头及垃圾。 | | 一项次不符，扣0.5分。 | 2 | |  | |  | |
| （2）办公室、会议室、接待室、值班室、告别厅、守灵房、地下室等室内卫生保持干净，无积尘及其他杂物。墙面、玻璃窗、窗帘、天花板、灯具、风扇/吊扇、风口、桌椅台面、电开关、地面等要求干净整洁。垃圾篓及时清理，洁具分区域使用。 | | 一项次不符，扣0.5分。重大公共卫生事件防控期间能严格按照采购需求落实清洁消毒要求，否则当月即扣20分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | 4 | |  | |  | |
| （3）洗手间无异味，地面无积水和污渍，镜子镜面无污渍和手印，洗手台（面盆）无污渍、垃圾，天花风口无积尘，垃圾桶无爆满现象，大小便池干净，无异味，墙面无污渍。洗手液香薰及时更换。 | | 一项次不符，扣0.2分。 | 4 | |  | |  | |
| （4）电梯不锈钢墙身亮洁，无缺油现象。轿厢地面无污渍、杂物，风口无积尘、蛛网。电梯门槽内无杂物尘土。 | | 一项次不符，扣0.5分。 | 1 | |  | |  | |
| （5）楼内的地面(含连廊)保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全。 | | 因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或采取相应措施，致使人员滑到受伤扣2分，并承担由此而引发的其他责任。 | 2 | |  | |  | |
| （6）路面无明显泥沙、污垢，无烟头和纸屑等垃圾；绿化带无垃圾，花基无污渍。 | | 一项次不符合，扣0.2分。 | 2 | |  | |  | |
| （7）宣传栏、标识牌、栏杆、消防栓手摸无明显积尘，目视无明显污迹，及时清除张贴；雨棚、风雨连廊棚顶目视无蛛网、垃圾、污渍；雨后树叶、积水及时清理；明渠、水沟无烟头垃圾，保持通畅。 | | 一项次不符合，扣0.2分。 | 2 | |  | |  | |
| （8）天面、楼顶无垃圾、青苔，排水口保持畅通，无杂物，雨季或暴雨天气加强巡查。 | | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 | |  | |  | |
| （9）建筑物内部的墙壁（1.8米以下)手摸无明显灰尘，无张贴、无污迹 | | 一项次不符合，扣0.5分。 | 1 | |  | |  | |
| （10）外墙、外玻璃等目视无污迹，玻璃面铁栏、铁闸上无明显灰尘、无污渍。 | | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 | |  | |  | |
| （11）墓区、拜祭广场、景观点等公共区域干净整洁、无杂物、拜祭品、鲜花、果皮、纸屑、烟头、污迹等。 | | 一项次不符合，扣0.5分。 | 4 | |  | |  | |
| （12）垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，无积水、无暴满现象，清运后及时冲洗，场地没臭味。 | | 一项次不符合，扣1分。 | 3 | |  | |  | |
| （13）按广州市垃圾分类相关要求及采购人垃圾分类要求管理好生活垃圾及废弃物垃圾、大件垃圾等所有的处理工作。 | | 未提供符合要求的垃圾分类收集袋，对物业范围内的垃圾进行分类收集存放，当月扣2分。不符合广州市生活垃圾分类指引要求建立垃圾分类管理宣传、管理、清运台账的，当月扣10分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | 3 | |  | |  | |
| **（七）绿化管理（20分）** | | | | | | | | |
| （1）按采购需求做好绿化养护，除草、修剪、施肥、淋水、除虫、清洁、补种等。 | | 一项次不符合，扣0.5分。一个月考核期内采购人提整改要求后未整改的，加扣2分（本条扣分项不受该项分值限制）。 | 10 | |  | |  | |
| （2）管养范围垃圾偏多，未及时清走余泥、砖块杂物，随意弃置垃圾。 | | 一项次不符合，扣0.5分。 | 3 | |  | |  | |
| （3）乔木或造型灌木由于管理不当造成该树木残缺不全，有碍观瞻的或枯死的。 | | 一项次不符合，扣0.5分。未及时更换补种的扣2分。 | 2 | |  | |  | |
| （4）在台风或洪涝多发季节，中标供应商应对绿化树木设施采取一定防护措施，台风前做好固桩等工作，排除安全隐患，台风期间安排应急人员值班，及时扶正、处理歪倒树木，无法处理的及时与采购人协商；及时清理死树、残桩；及时清理填平地面；绿地养护设施（护桩、勒线、竹篱等）歪倒和树木歪倒要及时扶正。 | | 不符合要求且采购人提整改要求后未整改的，一次扣1分。 | 2 | |  | |  | |
| 勤巡查、严看管，发现破坏绿化或绿化设施必须制止，无法处理的及时向采购人反映，协商处理。 | | 损毁未及时报告，发现一次扣0.5分。一个月考核期内累计发现3次，扣3分。 | 3 | |  | |  | |
| 采购人考评部门： 考评人签字：  负责人签字： 时间： 年 月 日 | | | | | | | | |
| 中标供应商确认签章： 时间： 年 月 日 | | | | | | | | |

采购人做出10分以上扣分决定时，有权对中标供应商发出《违约整改通知书》。中标供应商应在规定限期内实施整改，并将整改的情况书面报采购人，《违约整改通知书》由采购单位有关管理部门负责发出。

**表一：违约整改通知书**

|  |
| --- |
| **违约整改通知书**  编号：【 】年第 号  :  采购人 于 年 月 日在工作中发现下述问题：  ，按规定扣 分，现通知你单位，请于 年 月 日前将整改结果函告采购人。逾期不改，造成后果将依法追究相应责任。  （盖章）  年 月 日  （联系人： 联系电话： ） |
| 被通知单位负责人或委托人签收： |

**十五、投标人廉洁承诺书**

★投标人须在投标文件中提供《投标人廉洁承诺书》。

**投标人廉洁承诺书**

（单位名称）：

贵单位　　　年　　月　　日发布的 项目（项目编号： ）的招标公告，本公司（企业）愿意参加投标，并作出如下廉洁承诺：

1、本公司（企业）严格遵守国家有关法律法规以及廉洁从业有关规定，积极营造公平公正的政府采购活动环境。

2、加强本公司（企业）相关人员的管理和廉洁从业教育，自觉抵制不廉洁行为。在商务活动中发现存在违规违纪违法行为，将及时向监察部门或司法机关举报。

3、不向采购人及其人员提供回.扣、礼金、有价证券、支付凭证、贵重物品等。

4、不为采购人及其人员报销应由采购人或个人支付的费用。

5、不为采购人员投资入股、个人借款或买卖股票、债券等提供方便。

6、不为采购人员购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女上学或工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

7、不为采购人员安排有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

8、不为采购人及其人员购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品。

9、不为采购人员的配偶、子女及其他亲属谋取不正当利益提供方便。

10、不违反规定安排采购人员在本公司（企业）或本公司（企业）相关企业兼职和领取兼职工资及报酬。

11、不利用非法手段向采购人员打探有关涉及采购人的商业秘密、业务渠道等。

12、采购人对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，本公司（企业）将积极配合，提供相关证据、佐证材料。

本公司（企业）承诺在本次招标采购活动中，如有违反上述廉洁行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，均由我公司（企业）承担。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人（签名）：

时间：