

二、开标一览表

项目编号: JZFCG-G2023040号

项目名称: 许昌市魏都区教育体育局公共体育设施维护、保洁服务项目

单位: 元(人民币)

标段	项目名称	投标报价	合同履行期限	备注
第一标段	许昌市魏都区教育体育局公共体育设施维护、保洁服务项目	大写: 叁佰陆拾叁万捌仟肆佰元整 小写: 3638400.00	自合同生效之日起一年	完全响应招标文件所有内容
...		大写: 小写:		

投标人名称: 许昌恒物业管理有限公司(全称) (公章):

法定代表人(单位负责人)或委托代理人(签字或盖章): 艾胜军

日期: 2023 年 11 月 24日

许昌市公共资源交易平台投标专用
463BCE37076D4B35AD63F797B28CADD4



3.4 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加许昌市魏都区教育体育局（单位名称）的许昌市魏都区教育体育局公共体育设施维护、保洁服务项目（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 许昌市魏都区教育体育局公共体育设施维护、保洁服务项目（标的名称），属于物业管理（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为许昌魏恒物业管理有限公司（企业名称），从业人员65人，营业收入180.74万元，公司资产总额110.05万元，属于微型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入 万元，公司资产总额 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：许昌魏恒物业管理有限公司

日期：2023年11月24日

说明：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号: JZFCG-G2023040 号

项目名称: 许昌市魏都区教育体育局公共体育设施维护、保洁服务项目

序号	项目内容	合同履行 期限	服务人数	分项金额	总金额	备注
1	魏都区公共体育设施维护	自合同生效之日起 一年	4人	9.52万元	363.84万元	1、序号1体育设施包含备品备件费(小型材料)8800元; 2、序号2和序号3非日常维修工作(大型器材损坏维修)经审核实修实报,据实结算。(注:投标分项报价金额须与此表分项金额保持一致)
2	体育设施更换、维修			180万元		
3	校园对外开放体育场地器材的维护和维修			80万元		
4	校园保洁服务		40人	94.32万元		

投标人名称(并加盖公章): 许昌魏恒物业管理有限公司



↓

4.4 售后服务方案

第一节、人员培训计划

一、指导思想

通过抓基础培训、专业培训、岗位技能培训等方式，全面、深入、有效的开展培训工作，强化员工的专业技能，提高个人的综合素质及公司整体的管理水平，重点把个人的发展与企业的发展科学的联系在一起，为公司培养优秀的管理服务人才，实现公司的效益目标。

二、培训内容

1、公司企业文化：

公司历史及前景发展、各类规章制度、员工手册、职业道德规范、物业管理发展历史及物业常识。

2、工程管理：服务礼仪与技巧、岗位作业流程、弱电设施设备的维修与保养、给排水维修知识与保养。

3、清洁管理：服务礼仪与技巧、清洁工作流程、突发事件处理流程

4、秩序管理：服务礼仪与技巧、军事队列训练、消防业务知识与技能培训、秩序维护岗位工作流程、安全相关法律法规、物业管理知识、突发事件处理流程

5、客户管理：前台接待礼仪与技巧、有效沟通技巧、客户投诉处理技巧、岗位作业流程

6、消防管理知识培训

7、意外事件演练

8、特殊工种或专业培训

9、周边各小区内实际案例培训

三、培训形式

以互动式、座谈式、结合案例分析讨论式、行为模拟式学习方法为主，讲授方式为辅，上下结合、内外结合、互相学习的方法进行，采取多渠道、多层次的培训，提倡自学，以及通过开展多种形式的竞赛和岗位技能比赛等多种灵活的方式进行。

四、实施方案

（一）岗前培训

苏强

对新参加工作的员工要参加为期一个月的入职培训，主要内容是基本的任职知识和技能的培训，达到能从事本职工作的基本要求。

（二）在岗培训

为在岗人员提供学习履行本职务所必需的知识和技能的培训。

（三）转岗培训

为在职人员岗位转换之前进行培训，熟悉新岗位应具备的知识和技能。

（四）专业培训

根据工作需要进行的经常性培训，目的在于不断提高员工对具体工作的适应性，提高工作绩效。采取请导师指导、工作实例研讨、示范教学、专题讲座等形式进行培训。

（五）企业理念教育

定期对员工进行企业文化、企业理念的教育，使大家能认识企业、了解企业，树立为企业发展而奋斗的决心。

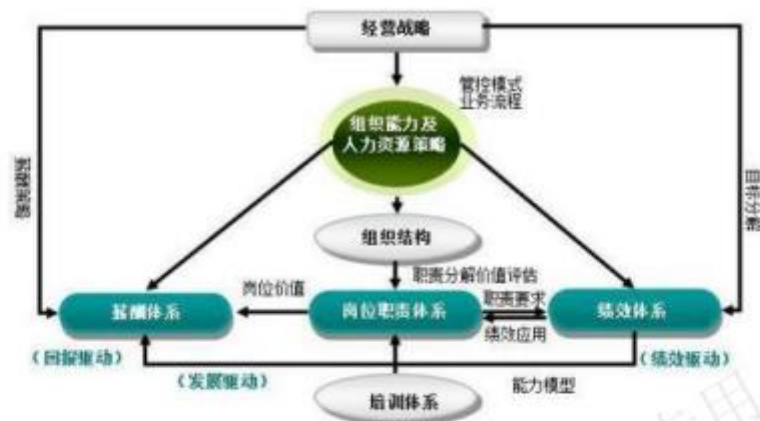
（六）互帮互学，共同提高

采取定期不定期的专题座谈讨论等形式，互相交流互相促进、取长补短、自我完善，不断提高，或由优秀员工交流经验或轮岗代班等形式，相互吸取经验，发展创新，提高自身管理水平和综合管理能力。

（一）培训方案

一支高素质服务团队的建设离不开完善、高效的人力资源管理、培训机制，飞鸿物业经过多年的积累和不断完善，形成了一套科学的、高效的、完善的人力资源管理体系，用以保证各职位人员的综合素质。博峰物业人力资源管理体系的思路：构建支持公司战略的、市场化的人力资源策略和管理机制。



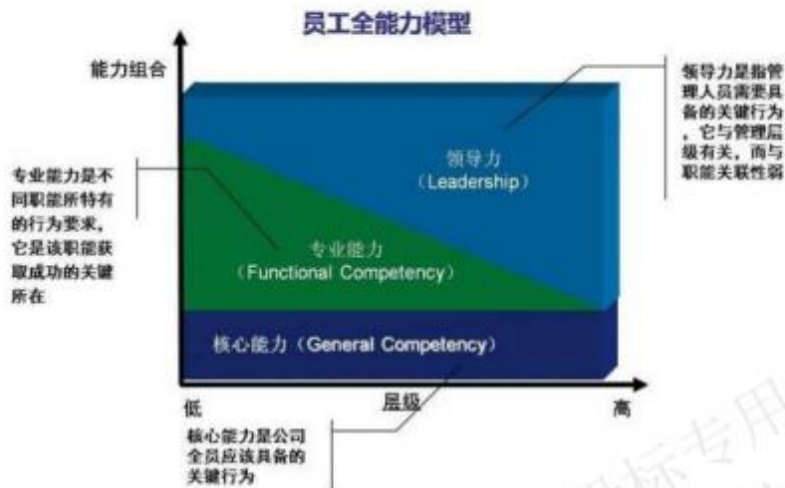


人力资源管理体系目录



1、职员能力模型的设计我司将充分凭借多年积累的优秀培训课程、培训师资及培训体系，传递企业理念、专业知识、服务技能、素质考核，建立互补型、学习型组织，持续提升服务质量，并立足于战略高度，充分开发职员的工作潜能。以客户需求为导向，我司将对职员进行分类分级培训，并对培训过程及结果进行适时评估，同时鼓励职员以多种形式参与学习训练。

公司经过多年积累，建立了以客户需求为导向的优秀培训课程、培训师资及培训体系。对职员按以核心能力、专业能力和领导力为核心的职员能力模型的要求进行相应分类分层培训，对培训过程以及结果进行适时评估，同时鼓励职员以多种形式参与学习训练。



(1)核心能力模型

对所有职员的能力要求是5I—3E

所有职员所需要具备的，反应一个组织的文化和价值观的关键行为特征。



职员核心能力模型

(2)专业能力模型

对某职位/职位序列任职者的能力要求

某职位/职位序列任职者所需要具备的特有的关键行为特征

序列专业能力模型示例：



注： 专业能力是依据职员所在的职位群，或是部门类别不同，为了达成部门工作目标而必须具备的。

(3)领导力模型

对管理者/领导者的能力要求

管理者/领导者所需要具备的关键行为特征





2、物业服务人员培训目标 职员培训工作的指导思想：

我司始终高度重视人力资源的培训与开发，把培训提升到一个战略的高度，博峰物业相信，一个好的管理模式必定包含一个好的人力资源开发机制。

职员培训目标：

新职员培训率 100%，培训合格率 100%；

管理职员持证上岗率 100%；

特殊工种职员持证上岗率 100%；

职员年度培训率 100%，培训合格率 100%；

确立和完善工作、训练系统、网络。

3、职员培训拟采取的措施

(1)与时俱进的培训内容

结合博峰物业多年管理经验并根据物业管理市场及行业动态的最新变化，我司将随时调整培训策略，不断更新培训内容，保证培训效果。树立“管理者就是培训者”的理念。建立“随时、随地、随人”的培训模式，每位管理层职员都担负起培训下属职员的职责。强调实际工作中的专业能力训练，包括日常的工作指令有时也应该以培训的方式下达，让职员在实践中不断地提高自己的工作能力和专业知识。

（Handwritten signature）

第二节、全方位响应承诺

我公司对于本次项目服务响应时间作出如下承诺：

1、我司按照专业操守尽职尽责，积极配合并承诺采购人开展后续工作，安排专人与招标人联系，并提供手机、QQ、邮箱等联系方式，及时响应采购人需求。保证项目负责人及项目联络人 24 小时手机开机，并公布项目主要成员的通讯联络方式，采用手机、微信、邮件等多种通讯手段保证通讯畅通，随时响应采购人，**我公司若中标在接到服务要求时的市区内 1 小时抵达、郊区 1.5 小时抵达现场；并承诺在 1 小时内解决公共体育设施维护、体育设施更换、维修、校园对外开放体育场地器材的维护和维修、校园保洁服务问题。（包含小件设施、保洁；大型体育器材的损坏、丢失等问题）**并建立定期定时信息反馈汇报机制，每月度定期将工作进度反馈给采购人，方便采购人掌控整个工作开展情况。公司承诺与招标人及相关单位建立定期的沟通机制，配合到位。

地址：河南省许昌市魏都区丁庄街道天宝路 688 号中奥鑫天东楼 13 层 10 号

项目负责人：陈二妮；

联系电话：18539009986

2、完全响应以下服务范围及服务要求

2.1、服务范围：

(1) 体育设施巡查服务：196 处体育设施场地巡查维修工作，包括多功能运动场 23 处、乒乓球场 34 套、儿童游乐场 26 处、羽毛球场 19 处、棋牌桌 48 套、门球场 7 处、健身路径 28 处、网球场 3 处、排球场 3 处、足球场 3 处、轮滑场 1 处、综合场 1 处；2016 年和 2017 年以来修建的所有体育设施（含健身路径 88 处）。对设施建立健康记录库及日常维修记录库，针对每种设施（含地面，附属照明等设施）。内容包括首次巡查入库时间，每次巡查记录及巡查人，健康状态，维护记录。在设施场地设立维修联系电话公示牌，接收日常维护信息并相应记入维修记录库及到场处理，当时无法处理设置如使用有安全危险必须设立安全警示牌；建立备品备件库使用于日常养护需要（含所有低值易耗品如螺丝、扳手、润滑油、油漆等等）；配备巡查养护人员不少于两人，所有设施每周至少巡查养护一遍并生成记录入库，保证设施正常对外提供服务（其中：①体育设施更换、维修；②校园对外开放体育场地器材的维护和维修；以上 2 部分内容非日常维修工

作经审核实报，据实结算，所需费用包含在此合同中）。

(2) 校园保洁服务：负责魏都区内各中小学校的保洁工作。

(3) 服务地点：

1. 魏都区体育设施场地所有体育设施（含健身路径 88 处）、20 所学校体育设施。

2. 魏都区内各中小学校的保洁工作。

2.2、体育设施巡查基本要求和工作职责

第一条 中标人岗位职责

中标人全面负责所辖场地的各项安全管理工作：

(1) 根据要求，结合实际对所辖场地的安全生产行业工作全面实施管理；

(2) 及时传达通知及要求，督促检查各项巡查维修工作的落实；

(3) 组织进行业务知识、服务意识等学习，提高巡察员的整体素质；

(4) 关心巡查员的身体状况和业务水平，帮助下属处理好工作中的问题；

(5) 维修时注意安全警示牌、警示线设置。如因维修时未有安全警示牌而造成的市民人身伤害时，由中标人负全责。如因中标人更换器材后质量问题造成使用者人身伤害时，由中标人负全责；

(6) 巡查员在维修时因身体、安全措施等造成的巡查员人身安全原因，由中标人负责；

(7) 定期检查本辖区巡查维修工作情况，发现问题及时处理并做好巡查管理日志；

(8) 巡查后要將巡查情况及时报采购人；

(9) 完善电话报修、微信公众号报修，及时处理报修案件；

(10) 按照要求，及时完善各项维修手续。

第二条 巡查员岗位职责

(1) 熟悉本岗位任务和工作要求，熟悉管辖区域内场地环境、基本情况；

(2) 巡查员巡查时应有统一标志；

(3) 日常巡查保养：根据确定的巡查维护服务范围和内容为体育场地提供检查、维护、维修等服务，以保证体育场地的正常运行。

(4) 巡查人员不定时对场地进行巡查，每周至少完成对所有器材检查一次，

并做好巡查记录。巡查员每巡检一处，要使用微信平台和公司做好沟通工作并用GPS定位相机对每处器材的全景进行拍照并上报采购人留档。

(5) 巡查问题处理

①巡查中发现的问题（如螺丝松动、丢失，场地标志、路牌、警示牌等破损，围网松动等小部件维修）应在一天内解决，由于特殊情况需要延期的，必须经主管领导审批。

②问题属公共体育设施破损、丢失的，按报修管理标准相关的作业规程处理。

③巡查中发现的问题处理完毕后，相关人员要进行现场验证，并记录好问题处理的过程、措施和验证的结果，然后请相关人员签字确认。

④巡查中有发现体育设施破损严重的，上报后经领导同意需要拆除的，由中标人负责拆除。

第三条 巡查员作业指导书

上岗时间：上午 冬季 6：30—11：00（夏季 6:00-11:00）

下午 冬季 14：00—21：00（夏季 14:30-22:00）

(1) 具体操作：

①在进行巡查时，要随时关注是否有可疑人物的出现，发现有可疑人员应进行盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

②发现恶意破坏体育设施者、不规范使用体育设施者应立即制止、及时上报，无照经营的游商、推销人员，应劝其离开辖区。

③在巡查过程中，若遇到需要帮助的老人、小孩、残疾人等要及时伸出援助之手。

④检查场地围笼、门上是否有乱贴小广告，场地内乱摆地摊的行为。

⑤检查场地内是否有违章饲养家禽、家畜等现象。

⑥检查是否有损坏公共设施，违章制造噪声、污染环境等现象。

⑦体育设施巡查：定期检查儿童游乐设施和体育设施的各个零部件是否完好，是否存在安全隐患。【1.检查体育设施的操作机构，传动系统，变速机构及安全防护，保险装置是否灵敏可靠；2.检查体育设施同意松动、脱离和断裂的部位是否正常；3.检查体育设施轴承部位的润滑情况，并定时、定点加注定质定量

的润滑油（带轴承需定期清洁、润滑的器材）的保养维护；包含器材的拆装、清洁、上油养护；4. 检查体育设施的腐蚀、砸碰、拉动、断裂和漏油、漏电等情况；5. 检查体育设施的配置附件是否齐全。如在巡检中发现器材损坏或存在安全隐患，要在该器材明显位置悬挂停止使用警示标志，并将损坏或存在安全隐患的器材进行拍照（整体和主要部位），及时维修。】

⑧电的供应设施的巡查：

1. 检查电表箱外表有无破损和箱锁是否完好，是否有乱搭接现象；
2. 清洁电表箱内外尘污，确保箱体整洁，用电安全，电表读数清楚；
3. 试总空气开关跳闸的灵敏性；
4. 检查电表、开关、导线有无损坏和发热现象；
5. 检查场地的电输送管线有无松脱和氧化现象；
6. 检查电表标签是否齐全，是否有损坏现象；
7. 检查场地灯光照明是否完好，是否正常照明；
8. 检查保养必须由合格电工进行，检修中应注意安全，检修前必须先停电验电；
9. 检查保养周期为每一个月次，检查中应认真填写《电表箱保养记录》。应在特殊天气（如雷雨天）过后二天内完成对一次电表箱的检查，并做好记录，巡查员签字盖章。

⑨场地集散地巡查：

1. 检查场地标志、路牌、警示牌等是否完好，位置是否正确。
2. 检查场地照明灯是否齐全，是否有损坏。
3. 检查场地下水道井盖是否完好。

(2) 巡查维修服务质量检查标准

①器材符合国家相关质量验收标准，能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；

②提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。

(3) 报修及程序

①日常巡查维修：

1. 巡查员对其在日常保养过程中发现的故障或采购人报修的故障进行维修，

以保证体育场地的正常运营。巡查后要將巡檢情况及时报采购人。

2. 每月 28 日统一汇总上报各场地所需维修项目。
3. 小修不过一天（例如：更换球网及场地器材配件）。
4. 所需大型维修体育项目必须上报，并合理安排。
5. 中标人本若不等不靠不拖，积极主动巡檢发现问题并及时处理。
6. 及时记录并存档各项维修记录。
7. 所需各项零件、配件及易损件由中标人做好备品备库（如：设施更换螺丝等）。

②重大维修项目：

1. 场地所有可更换的器材，由中标人提供符合国标的各类体育器材价格表（同一种体育器材需报至少三种以上不同品牌或者不同样式的器材价格）（器材报价不允许超过市场价）。由在签订合同后一个月内上报。
2. 大型体育器材损坏、丢失等由巡查员上报中标人，再由中标人向采购人统计后上报，由采购人验证核实后，中标人上报维修预算表（维修预算表内不含人工费、看护费等等），由采购人同意后方可维修（维修费用以半年一次财政据实评审结论为准），并登记维修记录表。
3. 中标人每次维修时需向采购人出示开工报告（一式两份）、维修预算表、维修前照片视频、维修中照片视频、维修后照片视频。每次维修后，由采购人进行验收，并签订验收报告（一式四份）。
4. 验收报告中要求需要标明项目地点、货物名称、单位、规格、品牌、数量。
5. 中标人项目工程（电线等隐蔽工程）中需要提供施工图（施工布线图），图纸标明长度、单位、工程量等（详细明确）。
6. 中标人项目工程中需要有工程施工前照片、施工中图片、施工视频（照片视频要求施工图片清晰、有全景、有详细坐标）存档上报。电路隐蔽施工时需要详细照片、视频（挖槽完工后全景图片、放入电线后全景图、穿 PVC 管图全景、完工后填平后照片）。照片中、视频中能够跟施工布线图路线相照应。严格按照施工图施工。
7. 中标人器材更换要求更换的器材品牌明确，器材上要求有 logo，规格尺寸单位严谨（标注国标，严格写明长宽高孔距等）。

8. 中标人维修后，易损件球场拦网等质保期三月，其他器材及地面、灯等质保期两年。

(4) 巡查维修考核制度

为确保公共体育设施正常运行，发挥最大工作能力。特制定以下考核制度：

序号	考核内容	备注
1	24 小时服务电话，确保服务人员和服务部负责人保持手机 24 小时开通。	
2	在接到市民及采购人的服务需求后，2 小时之内到达现场进行维护。	
3	确保按照数字化城管要求时间完成维修（如遇特殊情况，向采购人申请，以申请结果为准）	
4	采购人不定期抽查巡查情况。检查巡查是否到位。	
5	确保采购人在通知案件到中标人项目负责人（只通知一次），项目负责人及时把所需手续办理齐全，资料保存上报表时。	

投标人名称（并加盖公章）许昌恒物业管理有限公司

日期：2023 年 11 月 24 日



朱晓军