### **3.1采购项目概况**

乐山市市中区人民政府位于乐山市市中区县街116号，总建筑面积 6609 平方米，包含综合办公楼、区政府礼堂、区政府伙食团。区政府宿舍小区3个，分别位于乐山市市中区陕西街66号、86号和县街116号。本项目需物业服务人员26人，其中：保安8人、会务服务3人、保洁2人、伙食团厨师7人、宿舍门卫6人。

### **3.2服务内容及服务要求**

#### **3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 1,320,000.00

采购包最高限价（元）: 1,320,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **数量** | **标的金额 （元）** | **计量单位** | **所属行业** | **是否涉及核心产品** | **是否涉及采购进口产品** | **是否涉及采购节能产品** | **是否涉及采购环境标志产品** |
| 1 | 物业服务采购项目 | 1.00 | 1,320,000.00 | 年 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 |

#### **3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：物业服务采购项目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **参数性质** | **序号** | **技术参数与性能指标** |
| ★ | 1 | 物业服务机构要求：根据机关办公区实际，配备物业管理服务人员和专业的保安、保洁、会务、厨师等服务人员，并持证上岗，配备满足服务需要的设施设备。建立完善的规章制度，主要包括物业服务方案、应急处置预案、岗位职责、工作流程及服务规范、奖惩办法及服务台账等内控管理制度，在本项目设立项目部，指派固定管理人员负责本项目的工作协调、人员安排、综合管理等工作。  物业服务人员要求：  本项目需物业服务人员26人，其中：保安8人、会务服务3人、保洁2人、伙食团厨师7人、宿舍门卫6人。  物业服务人员接受物业服务机构和业主方的从业资格审查，身体健康，无违法犯罪记录，具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守，服从业主方工作安排,完成业主方安排的相关工作。  具备相应的物业管理服务知识，专业技术人员、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，持证上岗，物业公司应定期组织法律法规、安全知识、专业技能等培训。  物业管理公司指派的管理服务人员必须进行岗前培训，接受保密教育，合格后上岗，熟悉机关办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备。  统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情。  物业服务人员应在法定工作年龄之内，并与物业公司签订劳动合同。  物业服务内容及要求：物业服务包括公共秩序维护、会务管理服务、环境维护、食堂服务等内容。服务主要内容如下：  （一）公共秩序维护  1.依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定服务区域内突发公共事件应急预案，每年组织不少于1次突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生或社会安全事件时，启动应急预案，采取有力措施并配合有关部门，保障服务区域内人身安全，减少财产损失。  2.建立灭火和应急疏散预案，每年开展不少于1次消防安全培训和演练，普及安全用电用气知识。  3.建立传达、车辆管理制度，负责停车场日常管理，规定行驶路线、指定停放区域，保证停车场车辆规范停放、有序通行。对进出物品实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。  4.在服务区域内关键位置设立24小时门岗管理，具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力，保安人员统一制服，工作规范，作风严谨。对进入服务区域人员进行验证、登记，发现疑点及时询问、报告，并采取妥善处置措施，了解有关安保管理政策、规定。  5.建立监控值守管理制度，监控设施应24小时正常运行，对安全出入口、内部重点区域实施安全监控，并保持完整记录，监控视频至少保存30天（特殊要求除外）。  6.建立安全巡逻制度，每日24小时对服务区域各楼层进行巡查，具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力，发现盗窃等违法违规行为及时制止。具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能，掌握一定防卫和擒拿技能，发现安全隐患及其他异常情况立即报告并现场采取必要防范措施。  7.认真做好人员交接班登记工作。  8.完成业主方交办的其他工作。  （二）会务管理服务  1.根据会议要求，提前做好会场布置、会务服务等前期准备工作。  2.做好会议、接待场所的日常清洁工作，检查会议室内的设施、设备情况，发现问题及时报修。  3.掌握当日会议和接待安排的情况，勤于观察，按时倒茶水，掌握过程状况，避免发生意外。  4.严格执行保密制度，不得对会议进行拍照或录音录像，中途不得擅自离岗，会议相关内容及资料不得外传。  5.会后仔细检查会场有无遗留物品，及时告知项目管理员，物品上交；做好会后会场桌椅、门窗、地面、设备等清理保洁工作，做好会后茶杯、水壶等用品的清洁消毒工作。  6.会议服务人员应着工作服，注重仪容仪表和礼貌用语，会务服务期间手机调整成静音或震动。  （三）环境维护  1.办公区域环境维护  （1）大厅、楼内公共通道：每日清洁2次以上，循环保洁保持地面干净无水渍；大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；标识标牌干净无污渍，指示醒目。  （2）楼梯及楼梯间：每日清洁1次以上，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。  （3）卫生间：每日清洁2次以上，循环保洁保持地面干净无污渍无积水；洁具洁净无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹；金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无异味。  （4）开水间及清洁间：每日清洁1次，地面干净无杂物无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。  (5) 保洁人员谦和有礼，着装整齐；动作规范文明，不影响办公。保洁工具整齐摆放，不影响美观。  (6)指定办公室、会议室随时按要求保洁。  2.公共区域环境维护  （1）公共区域每日清扫，道路地面保持干净无杂物无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁1次，表面无污渍。  （2）绿化带每日清洁，绿地内无杂物，花台干净无污渍。  （3）每月清扫办公楼及业务用房的平台（天台）、内天井、屋顶等，外墙目视洁净无污垢，表面、接缝、角落、边线等洁净无污迹无积尘。  3.卫生消杀  （1）公共场和周围环境定期预防性卫生消杀：采取综合措施除“四害”，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蚊、蝇、鼠、蟑螂；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。  （2）公共卫生间至少每日消毒1次；垃圾收集容器至少每日消毒2次；公共区域根据实际需要进行消毒。  4.垃圾处理  （1）按照垃圾分类和公共机构开展禁止使用不可降解一次性塑料制品工作的要求，对垃圾进行强制分类，停止使用不可降解一次性塑料制品。  （2）垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾，内盛物保持在2/3的容积内。  （3）垃圾中转房（处）地面每日拖洗2次以上，保持无明显异味；垃圾袋装，做到日产日清。  5、绿化管理  （1）修剪养护绿植、盆栽，保持茂盛、造型美观。  （2）防治病虫害并及时处理。  （3）无枯枝败叶、倒扶、干涸、水淹。  （4）及时清除杂草。  （四）食堂服务  伙食团所有工作人员身体健康，服从管理，保障好每个工作日早餐和午餐工作。主厨能够熟悉掌握各类菜肴的制作技术，合理调配本食堂劳动力，带领厨房其他员工完成各项工作任务，配合做好本食堂安全、卫生、服务以及饭菜质量、食材质量日常监督管理工作。  1.食堂食品安全管理  （1）严格执行《食品安全法》规定，做到“三不”。即，对“三无”食品和腐烂变质食品不采购、不验收、不加工，严禁向职工供应感官异常或变质的食物。  （2）及时处理腐烂变质的食品。  （3）食物加工前进行清洗、削皮、退毛等。  （4）各种干、鲜原料应按其性质不同有秩序地存放于贮藏室或冰箱内，不随地乱放；冰箱应经常清洁，随开随关，存放食材必须生熟分开、有味的与无味的分开存放；所有调料器具应加盖，防沾染灰尘。  （5）主、副食烹饪制作规范 ,并留样于专用冰箱48小时、重量每个品种为100克以上、温度为5度左右（冷藏）、每个品种存放在加盖保鲜盒,每餐一盒并附上标识备查。  2.食堂卫生管理  （1）服务员按要求参加卫生知识培训及每年定期健康体检。  （2）食堂内外环境要做到清洁、无蚊蝇、老鼠、蟑螂等滋生物，按要求开展灭蚊蝇、灭鼠、灭蟑螂工作。  （3）食堂卫生区域内无积尘、积水、无蜘蛛网、杂物。  （4）及时更换、清除餐厅餐盘内食物残渣及杂物。  （5）厨房的炉灶、工作台、蒸具、电冰箱、消毒柜、电烤箱等设备以及餐厅桌、椅地面应随时保持干净，工作结束后及时清洁场地。  （6）不乱倒垃圾，不乱倒污水，厨房下水槽应每天及时冲洗，泔水桶应加盖，废物袋应扎口，所有餐厨垃圾全部按要求回收处。  （7）穿着整洁，注意个人卫生，常洗澡、理发、刮胡须、剪指甲，不得佩戴首饰，女员工禁止穿高跟鞋，长发需扎起，保持清爽干净。  （8）食品加工、烹饪、分配过程中必须戴口罩，上厕所应脱下工作服，操作前应洗手，直接入口食品不得用手直接拿取，没有包装纸的食品，应使用各种工具拿取。  3.食堂库房管理  （1）进出食品库的食材按要求及时登记。  （2）各类食品原辅料须分类（库）、分架存放，隔墙离地，标识清晰。  （3）库房内按要求定时清洁、通风、干燥。  （4）冷藏、冷冻设备定期检修、除霜、除污、除异味。  （5）不存放与食品无关的杂物或有毒、有害物品。  4.食堂餐饮器具洗涤消毒管理  （1）餐饮器具做到“一洗、二清、三消毒、四隔离”以及消毒柜消毒时间充足；  （2）厨房菜刀、菜墩、装具严格执行生、熟分开且使用后及时清洗消毒；  （3）消毒柜定期清洁；  （4）消毒人员严格执行消毒的操作规程；  （5）餐具洗涤池与洗菜池分开，有明显标记；  （6）水池内外清洁干净，下水通畅，无污物。  5.食堂燃气使用管理  （1）燃气表无异常，燃气管道无漏气。  （2）严格执行《燃气设施设备操作规程》。  （五） 监督与考核  1.业主满意度  （1）物业服务机构应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。受理、处理业主方的投诉应保持记录，认真处理业主方的意见和建议，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到100%。  （2）物业服务机构采取多种形式收集业主方对物业服务满意度的信息，及时分析，不断改进服务的内容与质量，物业服务满意度每季度收集1次，满意度应达到80%以上。  （3）对物业服务满意度信息的收集可采用直接与业主方沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。  2.监督检查  （1）物业服务机构应主动接受行业主管部门及业主方的监督检查及考核，业主方通过巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务机构的运行情况进行考核管理。  （2）依据考核结果，业主方按照合同约定进行奖惩，并作为支付服务费的参考。对服务质量好，测评满意度高的予以物质和精神奖励；对考核不合格、服务对象投诉多的解除合同关系，并报告物业服务行业主管部门。  3.考核标准  每季度按《物业服务考核标准》、《伙食团餐饮服务考核标准》进行考核（详见附件），得出相应的等级：  （1）A级。未出现过任何事故及投诉，服务质量达到合同条款及服务标准要求，物业管理考核分在90分及以上。  （2）B级。未出现过任何事故，口头及书面有效投诉不超过一次，服务质量达到合同及服务标准要求，物业管理考核分在85分及以上。  （3）C级。当季未出现过重大事故，一般事故不超过一次，口头及书面有效投诉不超过一次，管理服务质量基本达到合同及服务标准要求，物业管理考核分在75分及以上。  （4）D级。当季出现重大事故或一般事故超过一次，口头及书面有效投诉超过二次。管理服务未能达到合同及服务标准要求，物业管理考核分在75分以下。  （5）E级。连续两季达到C级，一年内2次达到D级，业主有权解除此次物业服务合同。  注：  重大事故：因管理不严或处理不当以致物管区域内出现火警、火灾、盗窃等事故，未能及时妥当处理且造成恶劣影响。  一般事故：因管理不善或处理不当以致物管区域出现火警、火灾、盗窃等事故，能及时妥当处理，未造成重大影响。  投诉：由于物业公司的管理工作未达到合同标准，业主对其存在的问题所提出的批评意见；物业公司对业主在日常管理工作提出的整改意见及建议未能在要求的时间完成。  （六）报价要求  1.本项目报价包括服务本身费用及伴随人工、机具、耗材、资料、交通、保险、税费等所有费用，采购人不再支付任何相关费用。2、物业服务人员月工资标准不得低于《乐山市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》（乐府规〔2022〕2号）1970元/月/人的规定。  （七）其他要求  1.针对本项目制定项目服务方案。  2.物业服务机构应按照公共机构节能管理规定，形成具体的节能管理工作措施，结合业主方节能指标，实施机关办公区物业管理节能工作。  3.业主方、物业服务机构、物业服务人员三方签订保密协议，遵守协议规定，防止失泄密事件的发生。  4.涉及本单位正常办公秩序的重要物业服务事项，物业服务机构应履行提前告知义务。  5.遇应急突发事件和自然灾害时，物业服务公司管理人员必须0.5小时内赶到事发现场，所有管理服务人员应无条件服从业主方的统一指挥，协助开展应急处置和抢险救灾等工作。  6.物业服务活动中定期做好隐患排查与安全检查，以确保业主方国有资产和工作人员人身财产安全为目标，认真履行物业管理安全管理中的主体责任，因物业公司管理不善、服务人员失职渎职等原因造成责任事故，事故责任在物管方的，所造成的损失由物业管理公司承担。  7.为业主提供办公用品、办公家具的义务搬运，配合做好办公室、会议室的调整服务。  8.物业服务机构应与安排到本项目的管理和服务人员签订劳动合同，按月足额支付工资报酬，依法按时足额缴纳社会保险等劳动法定保险，承担管理和服务人员工伤、非因公（因病）伤亡事故处理和相关待遇支付。  9.物业服务机构管理人员应经常主动征求业主方意见，业主方有权调度保安、保洁及会务等服务人员完成临时性工作。对不服从安排或表现不好的服务人员，业主方可要求物业服务机构及时调整。  10.完成业主方交办的其他工作。 |

#### **3.2.3人员配置要求**

采购包1：

见上述服务内容、要求。

#### **3.2.4设施设备配置要求**

采购包1：

见上述服务内容、要求

#### **3.2.5其他要求**

采购包1：

无。

### **3.3商务要求**

#### **3.3.1服务期限**

采购包1：

自合同签订之日起365日

#### **3.3.2服务地点**

采购包1：

采购人指定区域

#### **3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

1.供应商服务标准应严格按照采购文件、响应文件的内容提供服务。 2.本项目采购人应严格按照政府采购相关法律法规以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的要求组织验收。

#### **3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

#### **3.3.5.支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 物业管理服务费按中标当季合同价及考核结果约定的支付比例支付，以转账方式支付。采购人付款前，供应商应开具合法、有效的发票。供应商开具的发票主体须与投标主体、签订合同主体相一致。（全年按季度考核得出的相应等级按季按实支付： （1）A级：按中标当季合同价全额支付； （2）B级：按中标当季合同价95%支付； （3）C级：按中标当季合同价90%支付； （4）D级：按中标当季合同价80%支付） ；（5）E级：按中标当季合同价60%支付） 。从第1月起至3月，在当季考核结束后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 从第4月起至6月，在当季考核结束后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 从第7月起至9月，在当季度考核结束后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 从第10月起至12月结束并履约验收合格后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 25.00%。

#### **3.3.6违约责任与解决争议的方法**

采购包1：

合同履行期间，若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，由乐山市仲裁委员会仲裁处理。

### **3.4其他要求**

无。