**磋商项目技术、服务、商务及其他要求**

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

**3.1、采购项目概况**

本项目位于巴中市平昌县江家口镇东龛村（距江家口水库坝址约3公里），办公楼面积约1000平方米、住宿楼约1200平方米、室外公共区域面积约1000平方米、绿化面积约100平方米、停车场约200平方米。物业人员配置：管理人员1名，安保人员3名，保洁人员1名，厨师1名，帮厨工2名。

**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）: 490,000.00

采购包最高限价（元）: 490,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否核心产品 | 是否允许进口产品 | 是否属于节能产品 | 是否属于环境标志产品 |
| 1 | 巴中市江家口水库建设管理中心物业招标 | 1.00 | 490,000.00 | 包 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

标的名称：巴中市江家口水库建设管理中心物业招标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 |
| ★ | 1 |  **（一）服务内容及人员配置要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **职位** | **人数** | **素质要求** |
| 管理人员 | 1 | 男性，年龄25-60岁，中专及以上文化程度，无重大疾病，无传染性疾病，身体健康，无违法犯罪记录；具备基本的消防知识，会使用常见的消防器材；有物业服务管理经验，具有良好职业道德和沟通、协调能力；负责和采购人沟通协调、服务人员的定期培训、卫生考核及日常工作安排等事宜。 |
| 安保人员 | 3 | 男性，年龄25-55岁，1.65米以上，无重大疾病，无传染性疾病，身体健康；无违法犯罪记录，有安保服务经验，具有良好职业道德，具备基本的消防知识，会使用常见的消防器材，具备应急疏散指挥能力和基本的法律知识。 |
| 保洁人员 | 1 | 男女不限，年龄25-55周岁，无重大疾病，无传染性疾病，身体健康，无违法犯罪记录。责任心强，具有相关工作经验。 |
| 厨师 | 1 | 男性，年龄25-55岁，具有初中及以上学历，负责菜品制作、宴席接待和厨房全面工作安排及实施,责任心强，具有实际操作的经验。 |
| 帮厨工 | 2 | 男女不限，年龄25-55周岁，能制作家常菜品，协助厨师长工作，负责餐厅和厨房一切杂务，责任心强，具备健康证。 |

**（二）安保服务内容及质量标准**1.安保服务内容：物业管理区安全巡视、门岗执勤、防疫日常工作、安全监控、人员登记、指挥车辆停放秩序、应急疏散工作。2.安保服务标准：（1）负责服务区域内的安全，24小事不间断值班值守，定时巡查，实行轮班工作制；（2）对进出车辆进行管理，指定停放区域，保证车辆有序通行、安全停放。对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入。（3）负责对服务区域人员及其活动场所进行安全监控，对服务区内相关设备、设施等财产的安全管理；（4）如发现可疑、异常情况或恶劣天气，要加强巡逻，重点部位要仔细巡逻，发现问题要及时汇报或报警。要主动排查安全隐患并报告相关领导。（5）建立消防安全责任制，组建义务消防队伍，明确各级岗位的消防安全职责；定期开展消防安全培训和演练。定期巡视、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。（6）遇突发事件和自然灾害等情形时，物业服务公司全体人员应无条件参与抢险救灾，物业服务公司管理人员须在1小时内赶到事故现场并参与处置。（7）依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障机关人身安全，减少国有资产和财产损失。**3.特别说明：由于江家口水库工程涉及移民安置，安保服务还包括协助采购人做好移民上访接待、秩序维护等工作。****（三）保洁服务内容及质量标准**1.保洁服务内容：物业管理区域内建筑物（墙面、通道、楼道、楼梯、门厅、卫生间、会议室等）及场地（区域内所有公共区域）共用部位的清洁、消毒、灭虫鼠害、垃圾收集、清运；公共区域花草树木养护等。2.保洁服务标准：（1）大厅、会议室：地面保持干净无水渍、无果皮、纸屑、烟头、痰迹；墙面无印迹、无积尘；门窗玻璃干净无尘，天花板无蛛网；灯具干净无积尘；指示牌干净无污渍，提示醒目。（2）办公室：指定服务的办公室每日清洁1次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。（3）卫生间：每日清洁2次，循环保洁，地面干净，无污迹无积水；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹；便池内外清洁无污迹、无秽物，水龙等五金件光亮；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。（4）院内其他公共区域：地面无纸屑果皮、无积尘、无积叶，墙面无积尘、无蛛网，保持区域畅通，无杂物堆放。（5）花园杂草清除，≥2次/月；草坪修剪≥1次/月；花草树木的病虫害防治，≥1次/季度，药品由成交供应商提供、无公害、无剧毒；树木的枯枝残叶、死树的清除，随见随清，工具由成交供应商提供；防蚊灭蝇、灭鼠、防蛇，根据实际情况而定，符合卫生要求，药品和工具由成交供应商提供。（6）定期对责任区域进行消毒。**（四）餐饮服务内容及质量标准**1、早餐提供牛奶、鸡蛋、豆浆、面点面食、稀饭等；午餐和晚餐做家常菜三荤三素炒菜及汤菜，品种多样化，三天内不重复。每日早餐、午餐、晚餐食品必须留样，留样食品储存时间不得少于七天。会议、接待和培训用餐严格按照审批的标准执行，供应商根据采购人提供会议通知、参加人数、标准、制定菜谱，并组织实施。2、就餐时间。早餐8:00——8:30，午餐12:00——12:30，晚餐18:00——18:30。供应商应按相应餐食标准向周末、节假日的值班、加班人员提供餐饮服务（周末、节假日值班加班人数由采购人在周末、节假日前1天提供给供应商）。**（五）特别说明**周末和节假日期间，食堂至少有1名帮厨工值班，安保至少有1人值班。上述人员的调休由供应商自行考虑。 **（六）其他要求** **1、成交供应商须与采购人签署保密协议。** 2、严格按照物业管理中明确的内容建立质量管理制度、财务管理制度、档案管理制度、保洁绿化制度、和劳动保障制度等。 3、供应商在响应文件中提供根据本项目服务内容及要求及实际情况编制的应急预案、针对性服务方案、服务标准、管理规章制度、管理体系、业绩情况、物业整体设想及策划、人员的配备管理培训等方面的内容。 |
|  | 2 | （一）管理考核标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 服务质量标准 | 考评标准 |
| 保洁服务（20分，扣完为止） | 各责任区域地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍，墙壁四周和门窗无蜘蛛网，室内卫生责任区无异味；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 一个责任区域一项未做到扣0.1分，每天考核两次 |
| 公共区域洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 一个洗手间一项不符合扣0.1分，每天考核两次 |
| 垃圾要做到日产日清，每天至少清洗一次，垃圾桶外露面无垃圾附着。 | 一项未做到扣0.1分，每天考核1次。 |
| 路面无明显泥沙、石子，无烟头、纸屑；绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。 | 发现一处扣0.1分。每天考核两次 |
|  | 绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、防虫、施肥，所有绿化长势良好，整齐美观，无病害、无斑秃无人为损坏；杂草、枯枝烂叶经常进行清除。花草树木枯死应在一周内清除。对缺少的树木补栽及时。 | 每发现一次不合格者扣1分。每5天考核1次 |
|  | 定期进行消毒、杀虫、灭蝇、灭鼠、防蛇 | 每发现一次不合格者扣0.2分，每5天考核1次 |
| 安保服务（30分，扣完为止） | 所聘用的保安人员必须训练有素，有安全管理制度、职责，安全防患措施，确保秩序全稳定。 | 管理制度、职责、措施不健全每项扣0.1分，发生安全事故一次扣0.5分，发生重大安全事故扣1分。每月考核1次 |
| 保安人员在值班期间不得睡觉。 | 发现一次扣1分。每天考核1次 |
| 保安人员没有及时发现安全隐患，导致财产损失和其它事故发生。 | 一次扣1分。每天考核1次 |
| 保安人员没有及时赶到现场处理矛盾纠纷和突发事件，导致矛盾激化、重大不良影响、人身损害或财产损失。 | 一次扣1分，根据现场，随时考核 |
| 保安人员没有及时对出入工作区的人员进行严格检查和登记。 | 没有检查和登记一次扣1分。每天考核1次 |
| 门口实行24小时值守，巡逻人员认真履行职责，机动灵活，加强值守巡逻并做好记录。 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.2分，记录不规范扣0.1分，巡逻不到位一次扣0.2分。每天考核1次 |
| 监视监控设施24小时开通，确保监控中心报警电话畅通. | 监控故障及时报告，发现一次扣0.5分；电话不畅通的，一次扣0.5分。每天考核1次 |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | 发现乱停放车辆，一辆扣0.1分；发生车辆碰撞，损坏或被盗一次扣0.5分，并由供应商承担相应责任。每天考核1次 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 不熟练扣0.2分，不及时处理的扣0.5分，不会使用操作扣1分。每5天考核1次 |
| 每日对全院消防器材进行检查，各种消防设施定期保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 无检查记录扣0.1分，无保养扣0.1分，一处运行障碍扣0.1分，一处缺或损坏扣0.1分。每5天考核1次 |
| 制定突发应急方案，应急照明灯路标完好，严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。 | 一处不符合要求扣0.1分，检查一处有隐患扣1分，发生火灾事故5分，并追究责任。 |
| 餐饮服务（40分，扣完为止） | 针对本项目积极做好源头与过程控制，做好来源记录，确保食品质量安全。 | 无食品来源记录扣0.1分，每周检查一次。 |
| 生熟用具分开，不得混用，保持炊具、灶具清洁卫生。厨房和餐厅卫生每天打扫3次（早中晚餐后），无垃圾污物，圾分类投放。 | 生熟用具未分开，扣0.2分；炊具灶具不清洁扣0.1分；每天餐后未打扫干净；扣0.1分，每天检查一次。 |
| 认真烹饪饭菜，做到色香味俱全，不出现未熟饭菜。 | 饭菜未熟，扣1分，每天检查三次。 |
| 建立工作协调机制，明确责任分工，准时开餐，不得延误。 | 延误10分钟以内的，扣0.1分；延误10至20分钟以内的，扣0.3分；20分钟以上的，扣0.5分；每天检查三次。 |
| 主辅食材由采购人负责采购，供应商应做好合理储存，先采先用，不得浪费；细化措施、节约用水电气，做到人走闸闭。 | 因供应商原因造成食材过期的，价值100元以内的扣0.2分；100至1000元以内的扣0.5分；1000元以上的扣1分；并照价赔偿。每周检查一次。 |
| **自觉接受辖区卫生管理部门的监督检查，如因供应商的原因导致不合格，须在5个日历天内整改完成，如检查仍不合格，则终止服务合同。** | **辖区卫生管理监督检查不合格，每次扣5分，每季度检查1次。** |
| 服务受理（10分，扣完为止） | 应执行24小时值班，随时有人接听。 | 无24小时服务电话扣0.5分，无人接听电话一次扣0.5分。每天考核2次 |
| 每旬发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。 | 未征求意见，每次扣0.5分。每10天考核1次 |

 |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

无

**3.2.4设施设备要求**

采购包1：

无

**3.2.5其他要求**

采购包1：

考核分值的计算。总分为每天100分，每月底由采购人将每天考评扣分后的得分汇总，计算得分。计算方式为：每天得分按月汇总数÷当月天数。每月按公历自然月计算，不跨月。：

**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：

巴中市平昌县江家口镇东龛村

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

1.提供本地化服务 （1）供应商在政府采购合同签订之日起的5日内向采购人以清单形式提交所有人员的姓名、联系方式、身份证件等信息（含为本项目招聘的人员）；项目团队的所有人员及其配备的工具、物耗材料应在政府采购合同签订之日起的7日内全部就位，正式开展有关工作。 （2）为方便供应商开展工作，采购人将免费为供应商提供必要的办公场地。 2.争议处置 项目履行所涉无规定可循、理解层面模棱两可、执行标准不一的争议部分，以采购人的解释为准。供应商可以向采购人提出必要的建议，采购人可以决定是否采纳。 3.遵循和接受采购人设置考核办法 （1）成交人应遵循和服从采购人对履约质量的考核，接受采购人的定期检查。如因服务质量未达到目标，采购人有权要求其整改，同时供应商应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。 （2）采购人将定期和不定期地对成交供应商管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈成交供应商，并每月按照《考核标准及细则表》对相应内容的检查结果进行考核。起始分值为100分，采取倒扣分制。 （3）90分以上视为考核合格，当月物业管理费全额支付；低于90分，则每少1分则扣除当月物业服务费的2%，直到扣完为止。 （4）连续两个月考核不合格，采购人有权要求终止合同，由成交供应商承担违约和赔偿责任。 （5）年度考核分数为该年月考核的平均分，年度考核分值达到90分以上视为年度考核合格。 （6）《履约验收考核标准及细则表》见3.2.2服务要求。

**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：签订合同后，预付合同（预付款用于前几个月实际发生的费用），达到付款条件起7日，支付合同总金额的10.00%。

采购包1：付款条件说明：合同签订后，成交供应商进场开始服务计算，每月的服务费用由采购人在次月15日前根据考核结果测算金额一次性支付。（当月得分95分及以上，按成交合同价100%×1/12付款；当月得分85分（含）至95分（不含），按其投标报价95%×1/12付款；当月得分80分（含）至85分（不含），按成交合同价85%×1/12付款；当月得分低于80分，按成交合同价70%×1/12；连续2个月或累计3个月得分低于80分，采购人有权单方中止合同。），达到付款条件起10日，支付合同总金额的90.00%。

**3.3.6违约责任及解决争议的方法**

采购包1：

项目履行所涉无规定可循、理解层面模棱两可、执行标准不一的争议部分，以采购人的解释为准。供应商可以向采购人提出必要的建议，采购人可以决定是否采纳。

**3.4其他要求**

无