

### 第3章谈判项目技术、服务、商务及其他要求

(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。)

#### 3.1、采购项目概况

为保证日常工作顺利开展，从实际工作需要出发，自贡市自流井区人民检察院拟选取一名合格的供应商提供物业管理服务。

#### 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): 800,000.00

采购包最高限价(元): 800,000.00

序号	标的名称	数量	标的预算(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	物业管理服务	2.00	800,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

##### 3.2.2服务要求

采购包1:

标的名称: 物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标		
	1	<p>一、服务内容及要求：</p> <p>★1. 岗位需求及工作内容</p>		
		序号	人员/数量	工作内容及要求
		1	项目经理 (1名)	<p>1. 必须持有经卫生行政部门审批承担预防性健康检查的医疗卫生机构部门颁发的健康证；年龄40周岁以下，应具有大学专科及以上学历，责任心强，具有三年以上的2个同类别管理工作经验和业绩，具备良好的沟通协调能力和文字表达能力，且能够熟练使用相关办公软件。项目负责人须全职服务于本项目，保证在工作日内均驻点工作，不得兼任其他项目服务管理工作，更换必须经采购人同意。签订合同前，提供人员健康证复印件、身份证复印件、学历证书及三年以上同类别项目管理工作经验证明材料交采购人备案；</p> <p>2. 协调与采购人的业务关系，保持信息渠道的畅通，确保服务质量，提供最佳的服务；</p> <p>3. 征求采购人对公司服务方面的意见和建议，不断提高服务水平；</p> <p>4. 保证所有办公区域和公共区域卫生达到清洁标准；</p> <p>5. 配合采购人组织好安全教育和防火、防盗、保密工作，协助做好消防、安全工作；</p> <p>6. 与采购人配合，做好大楼设施、设备的维修、保养和管理工作；</p> <p>7. 负责会议及接待餐等的服务工作；</p> <p>8. 负责食堂管理，做好食品卫生安全保障工作。</p>
				<p>1. 必须持有经卫生行政部门审批承担预防性健康检查的医疗卫生机构部门颁发的健康证，年龄50周岁以下。签订合同前，提供人员健康证复印件、身份证复印件交采购人备案；</p>

		2	<p>清扫人员 (5名)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 负责清洁面积约8988㎡；</li> <li>3. 负责采购人单位领导办公室、小会议室的清洁卫生和日常维护；</li> <li>4. 负责采购人单位各办公区域内通道、休息区、案管、12309检察服务大厅、电子阅览室、机房、机要室、停车场、篮球场、法警训练场及各卫生间等的清洁卫生和日常维护；</li> <li>5. 负责电梯内的清洁，保持轿箱光亮、无污迹；负责消防通道的清洁卫生；</li> <li>6. 每天清理垃圾桶，垃圾分装并堆放到指定的地点；</li> <li>7. 每季度清理鱼池及换水工作和日常维护；天花板、灯罩每季度清洁一次；</li> <li>8. 每月对顶楼、大楼门厅玻璃门进行两次清洁；每周对休息室、健身房、负一楼、负二楼、未成年人心理健康指导中心、警示教育基地、检察长接待室、公开宣告室等公共区域做一次大扫除；</li> <li>9. 按标准和程序清扫办公室及公共区域，保证楼层公共区域的整洁、安全和设备完好。</li> </ol>
		3	<p>厨房人员 (3名)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 厨师1名，厨工2名，必须持有经卫生行政部门审批承担预防性健康检查的医疗卫生机构部门颁发的健康证。年龄50周岁以下，厨师应持有厨师证。签订合同前，提供人员健康证复印件、身份证复印件、厨师证复印件交采购人备案；</li> <li>2. 负责采购人早、中用餐、临时加班用餐及其他临时性用餐的制作、服务；</li> <li>3. 厨师要求会面点等白案操作，可以制作符合采购人要求的工作早餐；</li> <li>4. 工作过程中做到操作卫生，菜品干净；</li> <li>5. 保证菜品新鲜，荤素搭配，份量适中，味道可口；</li> <li>6. 做好食用餐盘、碗筷清洗消毒工作，做好食堂、厨房的卫生工作；</li> <li>7. 节约水、电、燃气及清洁用品。</li> </ol>
				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 维修服务人员须持有电工证书，须持有经卫生行政部门审批承担预防性健康检查的医疗卫生机构部门颁发的健康证，年龄50周岁以下。签订合同前，提供</li> </ol>

4	维修人员 (1名)	<p>人员身份证复印件、健康证复印件、电工证复印件交采购人备案。</p> <p>2. 负责采购人办公及公共区域的水、电、气等设备的简易维修及其他临时任务。先期排查、处理发生涉及水、电、气等安全的事故隐患；不发生因设备造成的各类事故、维持采购人办公区域及公共区域的供水、供电、供气等正常使用。</p> <p>3. 制定设备管理档案，包括设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修等档案管理制度，并严格执行；</p> <p>4. 保证设备及机房环境整洁，无杂物，灰尘、无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求；</p> <p>5. 应配备设施设备运行、维保管理服务时必备的配套工具、用品；</p> <p>6. 应加强设备管理中的节能措施，负责能源消耗的计量统计工作，协助采购人完成节能减排工作；</p> <p>7. 临时性的大型活动需要提供的设备应急配合服务工作；</p> <p>8. 负责编制设施、设备等年度维修、保养和年检计划和方案。</p> <p>9. 涉及更换设施设备配件的维修，须经采购人同意后进行修缮。</p>
2. 提供其他增值服务		<p>(1) 检察制服清洗，定期对有需要干警的检察制服进行清洗。</p> <p>(2) 烟道、外墙清洗，负责厨房烟道及办公大楼外墙的清洗。</p> <p>(3) 空调清洗及维护，负责大楼所有空调的清洗及日常维护，保证空调的正常运行。</p> <p>(4) 绿化养护，负责院内绿色植物的养护，修剪、治虫、施肥等工作。</p> <p>★3. 其它要求</p> <p>(1) 成交供应商对服务人员定期进行职业培训和考核。新招人员必须100%经过岗前培训，经考核合格后才能上岗，不得将培训期间人员计入本项目规定的服务人员编制及岗位中。同时服务人员文</p>

化知识符合岗位要求，身体健康，品行端正，懂礼仪，工作责任心强。

(2) 遵守服务标准和要求，日常工作中使用文明用语，微笑服务，规范操作；严禁大声喧哗、嬉闹闲聊、收受物品、私自买卖采购人单位物品等。

(3) 成交供应商须在合同签订前3个工作日提交全部人员名册、身份证复印件和相关证书由采购人备案，一经备案，如有更换必须经采购人同意，且更换后的人员也必须符合招标文件要求的条件。成交供应商无法提供相应资料，采购人有权拒签合同。

(4) 成交供应商有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。每周与采购人共同对服务项目进行综合检查。质检内容包括：疫情管控、各类应急预案完善工作落实情况、仪容仪表、清洁卫生、消防安全、食品卫生、操作流程、服务态度等。采购人有权不定期进行质量检查，质量检查结果将作为考核付款依据。

(5) 每月提供合同岗位人员社会保险、工资支付凭证作为考核依据，未依法为相关服务人员及时足额缴纳社会保障金或支付工资的，当月考核总分为0分。

(6) 成交供应商不得在合同期限内将本项目的物业服务进行转包或分包，如发生此类情况，采购人将按《中华人民共和国民法典》第五百六十二条第二款解除合同。

(7) 成交供应商须统一配备各岗位员工工作服。（按季节配备）

#### ★4. 考核标准

##### (1) 服务期限

本项目的服务期限为2年，合同期内一个月月检60分以下或累计二个月月检80分以下，采购人有权解除合同。

##### (2) 考核方式

每月采购人将依照附件1：《保洁服务标准》、附件2：《食堂服务标准》、附件3：《维修服务标准》分别对成交供应商的各部分服务内容和服务质量进行考核验收【每月5日前对上个月的服务质量进行验收（如遇星期六、日，则验收日期顺延）】。各部分实行百分制、分项目评分，对达不到要



求和效果的项目进行扣分，在考核评分细则设定的每一项目的标准分值范围内扣分，每一个项目扣完即止。采购人负责每月将考核结果通报成交供应商。

(3) 考核分值及计算方式

考核总分为100分制，分值比例：保洁服务50分（占比50%），食堂服务40分（占比40%），维修服务10分（占比10%）。各部分均按100分制进行评分，评分后按各部分比例计算考核总得分，计分公式如下：各月考核总得分=各月保洁服务考核得分×50%+各月食堂服务考核得分×40%+各月维修服务考核得分×10%。

(4) 服务费用支付

服务费用由采购人考核成交供应商的服务质量后，根据考核结果按月支付。按每个月的考核总分情况调整支付服务费用。经考核按以下表格的规定扣罚当月相应比例的服务费用：各月的费用=成交金额/12-该月的扣罚金额

90分以上（包括 90 分）	全数支付当月服务费
85-89.9 分（包括 85 分）	扣当月服务费的10%
80-84.9 分（包括 80 分）	扣当月服务费的20%
75-79.9 分（包括 75 分）	扣当月服务费的30%
70-74.9 分（包括 70 分）	扣当月服务费的40%
65-69.9 分（包括 65 分）	扣当月服务费的50%
60-64.9 分（包括 60 分）	扣当月服务费的60%
60分以下	不支付当月服务费，并发出书面警告通知书

合同期内一个月月检60分以下或累计二个月月检80分以下，采购人有权解除合同。

(5) 附件

附件一：保洁服务考核标准

范围	检查项目	单位	满分	工作标准	评分标准
各场室 和走廊	区域内玻璃门	扇	4分	无灰尘、无污渍、无手印	目视有明显手印，不透明，每项扣1分；手印污渍较严重的，每项扣2分。
	各办公室门、桌椅	扇/张	3分	无灰尘、无污渍	有明显灰尘的，每项扣1分。
	消防门、消防设备	处	2分	无灰尘、无污渍，表面洁净光亮	手抹表面有明显灰尘，每项扣1分；灰尘较重的，每项扣2分。
	垃圾桶	个	3分	无异味、无污渍且垃圾不超出容积的2/3	有异味每处扣1分；有污渍每处扣1分；垃圾未及时清理，每处扣1分，同一箱、桶出现以上三种情况的，每处扣1分。
	区域内窗台	处	2分	无灰尘、无污渍	纸巾擦抹40厘米有明显灰尘的，每项扣1分。
	地面	m <sup>2</sup>	5分	无垃圾、地面干净	目视经常可见垃圾，每处扣1分；同一区域出现三处以上，每项扣2-5分。
	电源开关	个	2分	无灰尘、无污渍	手抹有明显灰尘，扣1分；目视表面有明显污渍，扣1分。

	走道、阳台	处	2分	无垃圾、无积水	目视有1处积水或有可见垃圾，扣1分。
	铝合金、不锈钢栏杆	个	4分	无积尘、无污渍	目视有明显灰尘，每项扣2分。
	标示牌	个	3分	无灰尘、无污渍	手抹有明显灰尘，扣1分；目视表面有明显污渍，扣1分。
	墙面、天花	处	3分	无灰尘、无污渍、洁净、光亮(磁砖面)、无蛛网	目视墙面有明显污渍，每项扣1分；目视有若干蛛网，每项扣2分。
	护栏、花槽	m <sup>2</sup>	2分	无灰尘、无污渍、无垃圾	目视有明显污渍或垃圾，每项扣1分；出现2个以上，每项扣2分。
楼梯	楼梯扶手	处	3分	无灰尘、无污渍	手抹60厘米有明显灰尘，每处扣1分。
	楼梯地面	处	2分	无污渍、无垃圾	目视有可见垃圾，每处扣1分。
	各层玻璃、窗台	处	3分	无灰尘、无污渍	目视有明显污渍，不透明，每项扣1分；污渍较严重的，每项扣1分；手抹有明显灰尘，每处扣1分。
布草	更换、收	次	3分	干净、平整	值班室布草未按要求更换



	发				发现一次扣1分；收发未登记发现一次扣1分。
服装	收发	次	3分	收发无遗漏	未对采购人送洗服装进行登记，出现遗漏、遗失，一次扣1-3分。
洗手间	地面	处	3分	无污渍、无垃圾、无异味	目视有可见垃圾，每处扣1分；出现有1个污渍扣1分；有异味未及时处理，每项扣0.5分。
	镜子	处	3分	无污渍、无水印、无手印	目视有水渍或污渍，每处扣1分。
	洗手台	处	3分	无污渍、无垃圾、无积水、无异味	目视台面有明显水渍或污渍，每处扣1分；产生异味的，每项扣1分。
	大、小便器皿	个	3分	无污渍、无垃圾、无异味	目视有尿渍、黄斑，每处扣1分；有异味，每项扣1分。
	纸篓、垃圾桶	个	5分	无溢出垃圾、无异味且垃圾不超出容积的2/3	垃圾未及时清理，每项扣1分。
	墙面、天花	处	3分	无污渍、无手印、无蛛网	目视墙面有明显污渍，每项扣1分；有蛛网扣3分。
	门、灯、排气	处	2分	无灰尘、无污渍	手抹60厘米有明显灰尘扣1分；目视有污渍每项扣1

	扇框				分。
室外公共区域	道路、车位	处	5分	无垃圾、无杂物	目视有垃圾每处扣1分。
	法警训练场地	处	4分	无垃圾、无杂物	目视有垃圾每处扣1分。
	下水道、明沟	个	3分	无垃圾、无杂物	目视有明显垃圾、杂物、泥沙，每处扣1分。
本月随机抽查	出勤	人次	10分	无迟到、无早退	凡迟到、早退者，每人扣2分。
	服装	人次	7分	上班时间穿着工作服	凡无穿工作服上岗，每人扣1分。
台账资料	按照采购方要求建立每日保洁的台账资料，一次未做到扣5分。				
总分	100分				

附件二：食堂服务考核标准

项目	检查具体内容	评分标准	分值
食品及原料质量(35分)	早、中工作餐荤、素营养搭配科学、合理。	荤、素营养搭配不合理不健康一次减5分。	10
	饭菜制作份量合理、不浪费。	饭菜制作分量不合理减5分；造成大量浪费减15分。	15
	验收食材必须有供	有一项不合格减5分	10

		<p>验收员必须持有地方的卫生合格证或销售许可证；蔬菜要求新鲜、洁净无污染；不需加工食品必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期，无霉变、异味现象。</p>	<p>如有出现采购质量问题，根据造成经济损失给予相应处罚。</p>	10
	服务及卫生质量 (5分)	<p>食堂工作人员必须持有有效的健康证上岗，定时检查。在加工及送餐服务时需穿戴整洁的工作服、口罩、工作帽并将头发置于帽内，并挂工作牌。</p>	<p>无健康证并没定期检查扣20分，没穿工作服、口罩、工作帽及挂牌上岗发现1人次减5分。</p>	20
		<p>食堂工作人员必须保持整洁，不准佩戴手饰，两手干净，操作食品时禁止吸烟、挖鼻孔、对食品打喷嚏等不</p>	<p>发现1人次减5分。</p>	10

	卫生行为。		
	食堂服务人员要耐心解答、微笑服务，不得发生争吵、打骂等不文明行为，有问题应向相关管理部门反映协调解决。	发现1人次不文明行为减5分。如出现恶劣事件，将根据造成影响对当月物业管理服务总项扣10-30分。	15
	按采购人规定时间开餐。按时回收餐具。	未按规定执行一次减5分。	5
	工作间无苍蝇、老鼠，防蝇、防鼠、设备齐全、有效。	发现苍蝇一次减1分、老鼠一次减2分，无防蝇、防鼠、设备减5分。	5
食堂管理 (10分)	制作科学、合理的膳食搭配方案；定期对食堂人员进行培训；在工作期间严禁无关人员进入操作间；妥善管理食材，严禁铺张浪费。	未制作科学、合理的膳食搭配方案，每周上报，一次减5分；未定期对食堂人员进行培训一次减2分；在工作期间发现无关人员进入操作间一次减10分；未妥善管理食材，发生浪费现象一	10

	次减2分。
食品安全	发生食品制糊、腐败、变质等安全事故，一次减100分，视造成后果减扣当月物管服务总项10-50分。
台账资料	应按照采购方要求对食堂所有物资、管理做好登记台账备查，一次未做到扣50分。
总分	100分

附件三：维修服务标准



序号	项 目	满分
1	制定设备管理档案,包括设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修等档案管理制度,并严格执行。一次未做到扣5分。	15
2	设备及机房环境整洁,无杂物,灰尘、无鼠、虫害发生,机房环境符合设备要求。一次未做到扣5分。	15
3	配备所需专业技术人员,严格执行操作规则,上岗人员必须持有相关部门的有效上岗证。一次未做到扣15分。	15
4	设备良好,运行正常,无重大安全管理责任事故,如发生因设备造成的责任安全事故,视损害结果,扣物业管理服务总分10-50分;	15
5	应配备设施设备运行、维保管理服务时必备的配套工具、用品,一次未做到扣5分。	10
6	应加强设备管理中的节能措施,负责能源消耗的计量统计工作,协助采购人完成节能减排工作,一次未做到扣5分。	10
7	临时性的大型活动需要提供的设备应急配合服务工作,一次未做到扣5分。	10
8	负责编制设施、设备等的年度维修、保养和年检计划和方案,一次未做到扣10分。	10
总分	100分	

## 二、商务要求

★1. 服务期限:自合同签订之日起两年。

★2. 服务地点:采购人指定地点。

★3. 安全防护及事故处理:

(1) 成交供应商在工作期间，应当严格遵守安全作业的有关管理制度，并随时接受监督检查，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患，由于未按规定落实安全措施或安全措施不当造成事故的责任和因此发生的费用，由成交供应商承担。（此项投标时需提供承诺函并加盖供应商电子印章）

(2) 成交供应商必须建立健全劳动安全规章制度。包括但不限于：工作流程、岗位职责、日常巡查、应急预案等。成交供应商须对其委派的工作人员进行安全教育，并对他们的安全负责，同时为工作人员购买足额的意外保险和工伤保险，发生意外事故或安全事故等人身伤亡，采购人不承担赔偿责任，由成交供应商承担赔偿责任。（此项投标时需提供承诺函并加盖供应商电子印章）

★4. 成交供应商应当依法与本项目相关服务人员签订《劳动合同》，支付本项目相关服务人员的工资、残疾人基金、工会基金、社会保险等费用及各项补助、节日福利等，并对本项目相关服务人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳动合同纠纷等完全负责，采购人对此不承担任何的法律责任和义务。（此项投标时需提供承诺函并加盖供应商电子印章）

★5. 自贡市自流井区人民检察院属于保密单位，劳务外包公司全体服务人员履行服务开始前，必须签署保密协议。任何服务人员禁止打听传播采购人所办理的各项案件、会议内容。

★6. 成交供应商应根据采购人的要求进行服务工作，采购人有权调整成交供应商工作安排。

★7. 付款方式：合同签订后10个工作日内支付合同金额的30%作为预付款，剩余合同金额在每月按实结算支付（预付款将在前八个月支付的款项中抵扣）。

8. 项目履约期间国家或行政管理部门出台新的法律、规范性要求或强制要求的，按照新规定执行。

★9. 特别说明：本项目预算金额为800000元，服务期限为2年，即每年预算金额为400000元，具体金额以最终成交金额为准。本项目“拟采购标的的技术要求”中表述的数量“2项”指服务期限为2年，单价“400000元”指每年预算金额为400000元，为避免歧义，特此说明。此项响应视为对该特别说明的认可。

注：本章采购需求中标注“★”号的条款为本次采购项目的实质性要求，供应商应全部满足。

### 3.2.3人员配置要求

采购包1:

见3.2.2服务要求

### 3.2.4设施设备要求

采购包1:

见3.2.2服务要求

### 3.2.5其他要求

采购包1:

见3.2.2服务要求:

## 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731日

### 3.3.2服务地点

采购包1:

自贡市自流井区人民检察院

### 3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

1、验收由甲方组织，乙方配合进行：（1）验收标准：按国家有关规定以及甲方招标文件的服务要求和技术指标、乙方的投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收；甲乙双方如对服务要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由甲方在招标与投标文件中按服务要求

和技术指标比较优胜的原则确定该项目的约定标准进行验收：（2）如服务验收合格，双方签署质量验收报告。 2、其他未尽事宜应严格按照财政部《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号的要求进行。

#### 3.3.4付款进度和支付方式

采购包1：

分期付款

#### 3.4.5违约责任及解决争议的方法

采购包1：

A、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。 B、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。 不可抗力事件处理： ①在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。 ②不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。 C、不可抗力事件延续10天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。