**榆林市住房和城乡建设局采购机关办公楼**

**物业服务项目采购方案技术及相关要求的函**

榆林市市级政府采购中心：

按照榆林市财政局批复（计划编码:ZCSP-榆林市-2023-00904），我单位对该项目提出采购方案技术及相关要求，请组织招标采购工作。本次采购项目为榆林市住房和城乡建设局机关办公楼物业服务项目，（本项目专门面向中小企业采购，预留份额为整体预留），供应商必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》，供应商不得以低于成本的报价参与投标。

**一：项目联系人：**李建平

**联系电话：**13409176699

**采购单位地址：**榆林市榆阳区航宇路169号

**二、服务地点、服务期（工期）：**

1. 交货（服务）地点：榆林市榆阳区航宇路169号

2、交货（服务）期：壹年（本次招标服务期为一年，延用两年）

**三、付款方式:**

按季结算

**四、投标资质条件要求：**

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2、本项目的特定资格要求：

（1）营业执照等主体资格证明文件。

（2）供应商应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录。提供《基本资格条件承诺函》。

（3）法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加投标的，提供《法定代表人授权委托书》。

（4）供应商应在“信用中国（陕西榆林）”网站进行注册、登录，自主上报信用承诺书（网址：https://credit.yl.gov.cn/）。 承诺事项：《榆林市政府采购工程类/货物类/服务类项目供应商信用承诺书》，上传至承诺附件；承诺有效期为一年。（资格审查人现场通过网络查询）

（5）本项目专门面向中小企业采购，预留份额为整体预留，供应商填写《中小企业声明函》。

**五、采购需求：**

榆林市建委办公楼位于榆阳区西沙航宇路169号，办公楼总建筑面积10080㎡，绿化总面积约800㎡。榆林市住房和城乡建设局机关及部分下属单位共约220人在该楼合署办公。为了实现办公楼环境整洁、管理井然有序，做好防火防盗工作、维修服务等及时到位，保障办公有序运转，安保人员需24小时在岗，保洁员需早7点-晚19点在岗。

**人员要求**：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员配置 | 人员要求 |
| 1 | 项目经理 | 1 人 | 男女不限，45周岁以下；5年以上办公写字楼物业管理经历，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力。 |
| 2 | 物管员  （文员） | 1 人 | 男女不限，50周岁以下；专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力。 |
| 3 | 会务服务 | 4 人 | 女性为主，年龄35周岁以下，形象好气质佳。 |
| 4 | 保洁主管 | 1 人 | 女性为主，有较强的组织管理能力、协调能力。 |
| 5 | 保洁员 | 7 人 | 女性为主，责任心强，能吃苦耐劳，每人负责一层含楼层会议室。 |
| 6 | 水电维修工 | 2 人 | 3年以上工作经验，具有综合水、电路、消防、楼宇智能化等专业知识，对发电机性能掌握熟练，熟悉物业维修工程各项规程。 |
| 7 | 保安主管 | 1 人 | 男性，40周岁以下，责任心强，有一定的管理能力。 |
| 8 | 保安员 | 9 人 | 男女不限，50周岁以下，责任心强，每班不少于3人，每天三班。 |
| 9 | 厨师长 | 1人 | 身体健康，至少擅长三种以上菜系。 |
| 10 | 副厨 | 1人 | 身体健康，至少擅长三种以上菜系。 |
| 11 | 凉菜师 | 1人 | 身体健康，会制作各种各样的凉菜。 |
| 12 | 面点师 | 1 人 | 身体健康，具有面点师证书，有面食、油条、 糕点、小吃、拉面等制作技术。 |
| 13 | 配菜师 | 1 人 | 身体健康，具有良好的职业道德，能吃苦耐劳，工作认真负责。 |
| 14 | 帮灶 | 2 人 | 身体健康，认真做好餐具、炊具的清洁、消毒 工作，保质保量完成厨房日常清洁及通道卫生工作。 |
| 15 | 服务员 | 3 人 | 45周岁以下，身体健康，责任心强，负责餐饮大厅卫生的清洁。 |
| 16 | 库管员 | 1 人 | 身体健康，责任心强。 |
| 17 | 刷卡员 | 1 人 | 身体健康，责任心强。 |
| 合计 | | 38人 | |

备注：所有人员上岗前需提供健康证

1. **服务要求**

1．物业管理区域内物业共用部位、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：对大楼房屋构筑物，房屋使用的设备、设施等的维修、养护和管理；共用的上下管道、落水管、共用照明、高压水泵房、楼内消防设施、发电机、电梯等的维修、养护、运行和管理。

2．物业管理区域内公共环境卫生的维护，包括：大楼公共过道、楼梯、 楼道、地下车库、大楼外四周和大门口的清洁卫生、垃圾的收集以及大楼 外墙、玻璃门清洗保洁。

3．物业管理区域内的绿化养护和管理。

4．物业管理区域内地下车库、院落内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放秩序及场所管理。

5．供水 、供电、供气、通讯等专业单位在物业管理区域内对相关管 线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。

6．物业管理区域公共区间公共秩序维持和日常安全巡查服务，包括安 全监控、巡视、门岗执勤。

7．物业档案资料的保管。

8．物业管理区域内单位装饰装修时的物业管理服务。

9．单位办公区区域内各类办公家具及设备的搬运。

10．单位科室使用自管的房屋部位，设施及设备的更换、维修、养护， 在单位科室提出委托时，投标供应商应接受委托，费用由提出委托的单位 科室签单后有由单位支付投标供应商。

11．物业管理区域内会议、接待等服务保障，每次会议召开前应做好 各项相关会前、会中、会后工作。

12．提供单位餐厅服务、公务接待、会议用餐、餐厅保洁等业务和与此相关的管理工作。

13．单位委托的其他物业服务事项。

**工作标准：**

1、办公楼管理总体目标为办公区域设施设备达到安全完好，定期检修 和维护并满足使用要求；办公环境优美，公共区域墙、地面干净整洁，窗明几净，空气清新，定期消毒；公共卫生间清洁，无异味。

2、办公楼全天保持公共设施表面干净，无尘土；地面干净，无污迹、烟头、纸屑、杂物、积水等。

3、办公楼门厅、走廊、楼道地面，楼梯扶手等全天保持地面干净，无污迹、无烟头、废纸屑等赃物。

4、卫生间全天保持墙、地面干净，洁具、便池无污垢、无异味， 卫生间便池隔挡板面无污迹。

5、楼道等公共区域内的工艺品、电器开关保持干净无灰尘。

6、办公楼道路表面干净，无尘土；地面干净，无污迹、烟头、纸屑、杂物、积水等。

**服务质量管理及质量标准：**

1.设施设备管理：消防设备、空调、智能化设备、机电设备、供水供暖设备等。

（1）建筑维修管理

* 每天检查道路、停车场，要求无积水、无漏水，无缺损。每月检查天台，要求无积水、无漏水，隔热层完好无损。
* 每天检查楼梯墙面，要求整洁无缺，扶手完好，楼梯灯正常使用。每周检查明暗沟，即坏即修，要求畅通，无积水、无塌陷、无鼠洞。每周检查外墙，即坏即修，要求无脱落、无鼓、无渗水。
* 公共场所随时检查，即坏即修，要求整洁、安全，无乱堆乱放。
* 公共照明即坏即修，要求灯泡正常，灯罩完好，完好率 100%。每天巡视，确保公共照明按规定时间定时开关。
* 对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

（2）供水设施管理

* 供水、供电设备严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好， 有可行的应急方案，确保供水系统的正常运行；每天对办公区供水设施进行检查，发现故障及时处理。
* 确保阀门开闭灵活，系统密封良好，运转无异常声响，连续不间断供水，发现问题及时维修，有检查、维修保养记录。

（3）高低压配电室和消控设备管理

* 每天巡视不得少于四次，并做好值班记录。巡视内容包括：变压器、各种仪表、接头、防小动物设施，接地线、各种标识牌等的检查。
* 每天保洁一次，做到地面、设备表面无灰尘，墙面干净，室内照明、门窗正常完好。
* 按供电局规定做好停、送电及双回路线路切换工作，保障物业的正常用电。

（4）空调的检查、报修、维护：每天做好空调设备的检查，保证运行平稳，按需运行，定期进行检查维护。

（5）其他：确保公共配套的供水、供电、通讯、照明等设备正常运行。及时做好公共设施设备的小修工作，并做好维修台帐。

2.保洁服务：

（1）室外保洁

* 每天上班前完成 1 次清扫并保持全天循环保洁，确保室外无烟头、纸屑和石子等杂物，及时处理乱堆乱放物品。
* 保持停车场地的整洁、无积水。
* 每天清理室外公共告示栏、标识等，及时处理过期及破损的宣传品。定期清洗各出入口的外立面。
* 每天清理绿化带内杂物，做到绿化带内无杂物、烟头。

（2）办公公共区域保洁

* 每天上班前 1 次，并保持循环保洁，确保无烟头、无纸屑、无痰迹、无污迹。
* 公共区域、墙面、天花、扶手清洁光亮，无灰尘，各种装饰件、玻璃、灯具保持光亮清洁。
* 所有楼道每天清扫、湿拖 2—3 次，擦拭楼梯扶手，无污迹、无痰迹、无积灰。
* 擦拭消防箱、灭火器，保持箱内外干净无积灰。
* 保洁过程中做好友情提示，如地面湿滑放置好注意防滑的提示牌。

（3）卫生间保洁

* 卫生间每 2 小时清洁 1 次，保洁时摆放醒目标识。
* 每月对旱厕进行 2 次消杀，及时清理墙壁字迹，确保室内无异味、臭味。
* 确保地面无烟头、纸屑、污渍、积水，墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。

3.秩序维持服务：

（1）秩序维持管理

* 实行 24 小时值班制度，穿统一制服，统一标牌，用语礼貌，文明值勤。实行人防、技防相结合，定时巡逻，巡逻内容包括：查看引导车辆停放秩序，车辆按指定位置有序停放；查设备设施是否完好，发现问题及时报修；查办公区域是否有可疑人员；做好巡视记录。
* 涉及安全隐患处设明显标志并采取防范措施。建立健全各种应急处理预案。
* 下班后及时检查门窗是否关闭，水电是否切断。

（2）消防管理

* 建立健全消防管理制度，定期进行消防培训，成立消防应急领导小组，掌握基本消防技能。
* 消防设施完好率 100%，每周定期巡视、检修，确保消防报警按扭无一缺损，灭火器放置合理，无缺失，无过期。
* 每月进行消防测试，每半年进行消防演练。
* 无火灾隐患，无违章用电及违章使用明火现象。

（3）车辆停放管理

* 确保门前不能乱停乱放车辆。
* 划定专用机动车和非机动车停车位，实施入位停车管理。建立停车场管理制度，停车场指示标志清晰到位。
* 疏导车辆进出及时有效，车辆引导员动作标准。及时纠正车辆违规停放现象，保障停车秩序。

4.餐饮服务：

(1)餐饮标准及菜谱管理要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 要 求 |
| 餐饮标准 | 1. 餐饮标准每季度可调整 1 次，采购人审核，采购人领导审批；  2. 餐饮标准应与当地物价水平相适宜； |
| 菜谱制定 | 1. 菜谱的制定应符合餐饮标准；  2. 菜谱的制定应在采购人的主导下实施；  3. 菜谱的制定应以周为周期，经采购人审批后公示；  4. 菜谱的制定应遵循调查、统计、分析、改进原则；  5. 应能满足职工营养的需求；  6. 应根据季节、时令的变化有所调整。 |

（2）厨房卫生、安全管理要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | | 要 求 |
| 卫生 | 个人 | 1. 应每年进行 1 次健康体检，并取得《健康证》；  2. 应按规定着装，佩戴工作帽，女职工应将头发扎起，供餐员应佩戴口罩， 应使用工具打饭菜；  3. 不应佩戴首饰；  4. 不应带病工作；  5. 工作前及出操作间再次进入应洗手消毒；  6. 工作时，手不能直接接触已消毒过的餐具（如杯、碗、碟）内侧；  7. 不应在操作间吸烟；  8. 不应用烹饪工具直接尝口味；  9. 不应在厨房内躺卧，不应放置个人衣物、鞋子。 |
| 环境 | 1. 应每餐完毕后清洁 1 次，每周全面清洁 1次（含下水道清理）；  2. 在厨房入口处应设置洗手池，以便工作人员洗手、消毒；  3. 非厨房工作人员不得进入厨房；  4. 应保持地面无油渍、无水迹、无卫生死角、无杂物；  5. 地面、天花板、墙壁门窗应无破损，所有孔洞缝隙应予填实密封，并保持整 洁，以免蟑螂、老鼠隐身躲藏或出入；  6. 垃圾桶和馊水桶身应保持干净、标识明确并加盖，每餐完毕后清理 1 次；  7. 如下水道堵塞或溢水应立即报修。 |
| 冰箱 | 1. 冰箱应有专人管理，应当霜层达到 3mm 或每星期定期化霜； 2.冰箱内外应每日擦拭一次，保持洁净； 2. 应每日检查冰箱内食品质量，杜绝生熟混放，严禁叠盘， 鱼类、肉类、蔬菜 类，应相对分开；   4. 应放置脱臭剂或燃过的木炭，吸除臭味；  5. 冷冻柜温度应设置在 0℃以下，冷藏柜温度应设置在 3-7℃； 6. 如遇故障应立即报修；  7. 放入冰箱内的食物用干净的食品袋包装，在外包装上贴上标签，注明食物 名称、入箱时间，使用时，遵循先进先出的原则。 |
| 食品 | 1. 变质、有毒、有害食品不得使用； 2. 食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于洗清后，分类以食品袋包紧，或装在有 盖容器内，分别储放冰箱或冷冻室内； 3. 鱼肉类取用处理应迅速，以免反覆解冻而影响鲜度； 4. 不应将食物暴露在生活常温下超过 2 小时； 5. 易腐败饮食物品，应贮藏摄氏零度以下冷藏容器内，熟的与生的食物应分 开贮放； 6. 米饭不应过夜存放，剩余面点应保存至冷藏柜，但不应超过24 小时； 7. 当餐剩余素菜、半荤菜、汤类面食应倒掉，荤菜应保存至冷藏柜，但不应 超过 24 小时； 8. 冰箱内保存的剩余菜肴及食品在食用前应经过高温加热处理，加热 时必须热透，但不应混装加热，如发现菜肴食品在感官、味觉有异常时， 不应食用； 9. 外购熟食应经过回烧处理方可供应； 10. 食品加工，洗涤要在专门地方和用具中进行操作，不能随意在地面 加工食品，蔬菜至少要漂洗 15 分钟以上； 11. 蔬果不应有枯叶、霉斑、虫蛀、腐烂、如卫生不合格，应退回粗加工清 洗； 12. 干货、炒货、海货、粉丝、调味品、罐头等，应放入专用储藏柜内 储存，不得散放，落地；   13．严禁使用未经批准的色素，硼砂等食品涤加剂。 |
| 用具  餐具 | 1. 所有餐具使用前应经过清洗、消毒处理； 2. 切配器具应生熟分开使用，切配完每种食材后清洗干净； 3. 餐具不应缺口、破边，以防发生意外伤害； 4. 应尽量使用不锈钢器具，并应保持本色，不洁餐具应退 洗碗间重洗； 5. 砧板应生熟区分使用，每种食材用毕清洗 1 次，并竖放于固定位置；   6.灶台应保持其本色，不应有油垢，用毕后应清洗干净；  7.锅具用毕应立即清洗，并整齐放置；  8.各种调料罐、缸应可加盖密封；  9.炉灶排烟机应每周清洗 1 次，不应有油污。 |
| 消毒  消杀 | 1. 应按照说明书正确使用消毒工具及消毒液； 2. 餐具应在每次使用后消毒 1 次，并在消毒完成后放置于密封的保洁柜 内； 3. 其它器具（锅具、砧板烹饪用具等）及与食品接触可消毒部位机械应每 日消毒 1 次； 4. 已消毒器具不应与未消毒器具混放； 5. 灶台、消毒柜、冰箱及其它使用设备外部应每日消毒 1 次；   6. 厨房工作人员在工作前及出操作间再次进入应洗手消毒；  7.应配置两种抹布（以颜色区分），在每次工作前应进行消毒处理，一条 用于擦拭餐具，另一条用于擦拭灶台等其它部位；  8. 消毒时间应不少于 30 分钟；  9.“四害”消杀；  10. 所有消毒工作应做消毒记录。 |
| 安全 | 安全  制度 | 1. 承包人法定代表人是食堂安全管理第一责任人； 2. 主厨是后厨安全管理第一责任人； 3. 应每月进行 1 次安全培训，并在培训后进行考核；   4. 每月组织进行 1 次安全检查。 |

评审要素及分值一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项别** | **分项** | **评审要素** |
| 投标报价(15分) | 投标报价  15分 | 各投标人投标有效报价中最低报价为基准价计15 分；（必须满足招标文件技术要求报价方为有效报价）其他各响应人的报价得分按下列公式计算：（基准价/投标报价）×15=报价得分。 |
| 服务方案（46分） | 人员配备  10分 | 提供人员配备情况，评委根据人员实力等情况赋分  1.提供企业员工数量及配置情况（0-6 分）  2.提供企业机构设置及运行情况（0-4 分） |
| 实施方案  36分 | 1.物业管理整体工作计划（0-5分）；  2.服务质量目标及承诺（0-6分）；  3.管理制度（0-21分）：（1）有完善的物业管理相关制度；（2）有完善的保洁管理制度；（3）有完善的秩序维护管理制度；（4）有完善设施设备管理制度；（5）有完善的会议服务制度；（6）有完善的餐饮服务管理制度；（7）有完善的考核、培训、人事等相关制度；七项管理制度均提供，且制度完善属于优，提供部分管理制度或者制度不完善属于良。每项管理制度计0-3分。  4.物业管理应急预案（0-4 分）；优计4分，良记3分，差计0-2分。 |
| 设备保障（8分） | 8分 | 投入本项目机械设备、器材、工具配备计划（机械、规格、型号、数量 及管理方案），根据投标人所提供的方案，优计6-8分，良计3-5分，差1-2分，未提供计0分。 |
| 人员保障  （20分） | 20分 | 人员配备充足：  1、项目经理具有物业管理相关证书得2.5分；具有专科学历证书得2.5分，同时满足得5分，缺一项不得分。  2、水电维修工（2名）须具有：  每持有一个中华人民共和国特种作业操作证（操作项目为低压电工作业）得1分，最高得2分。  3、保安主管（1名）须同时具有：  ①大专及以上学历；  ②持有保安证书。  同时满足上述要求的，得2分，缺一项不得分。  4、保安员需持证上岗，每个证1分，最高9分。  5、厨师长、副厨须提供烹调资格证书，每个证书得1分，最高得2分。 |
| 商务响应（5分） | 5分 | 有效性和符合性审核合格的投标供应商，商务要求完全响应招标文件要求的得5分，否则不得分。 |
| 案例业绩（6分） | 6分 | 投标人需提供2020年1月以来类似服务案例，每个案例得 2 分，累计不超过 6分；提供中标通知书和服务合同二者缺一不可算一份有效业绩。 |

注： 1、各种计算数字“四舍五入”保留二位小数。

2、评标委员会成员如有打分超过分值界限或未按本表规定打分的，则该成员的打分作废，不计入汇总分。

采购人：

时间： 年 月 日