采购需求

一、项目概况

1、项目内容：杭州市西湖区人民政府西湖街道办事处机关及周边办公点位物业服务需求

2、服务期：合同签订之日起1年。

3、服务质量标准：符合国家、省市相关规范要求。

4、服务范围：杭州市西湖区灵隐路18-1号和18-3号、白乐桥179号、九溪村五云东路11号、梅岭北路7号文化站。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.4.4 | 合同签订后5个工作日内甲方预付合同金额的25%作为预付款。甲方每三个月对乙方当期物业服务与管理工作考核合格后，凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件，在下月的10日前支付上期的物业管理服务费给乙方，第四期须支付剩余物业管理服务费给乙方。 |
| 1.5.1 | 一年（2025年3月1日至2026年2月28日） |
| 1.5.2 | 杭州市西湖区人民政府西湖街道办事处机关及周边办公点位：杭州市西湖区灵隐路18-1号和18-3号、白乐桥179号、九溪村五云东路11号、梅岭北路7号文化站。 |
| 1.5.3 | 列入本次综合物业管理的范围为：环境卫生管理（包括灭“四害”消杀和门前“三包”）；传达、保安、秩序管理；绿化管理（包括公共区域绿化日常养护和管理）；消防、监控设施管理维护；弱电系统管理维护；低压线路、照明及供电设备管理维护；给排水设备运行维护；空调系统运行维护；大楼石材日常养护；房屋家具设施日常养护维修；工程综合维修及巡查；会议及活动服务保障；食堂管理及服务。 具体内容如下：  （一）环境卫生管理：大楼及附楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、地下室、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、书报架、阅览桌椅、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等局红线规划范围内的所有环境卫生保洁。  （二）传达、保安、秩序管理和消防、监控设施维护管理：能处理和应对公共秩序维护工作，对来人来访的通报、证件捡验、登记、报刊信件收发等;门卫、守护和巡逻，维护公共秩序;处理治安及其他突发事件;负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理等;建立完善的消防制度和消防工作计划；对区域内的简易消防消空设备按安保条例进行监管和操作使用等。  （三）绿化管理：大楼绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理。提出室内环境绿化方案，并根据甲方的要求进行调整；建立定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活。  （四）给排水设备运行维护：对办公楼(区)室内外给排水系统的设备、设施，如主楼地下室简易水泵进行日常养护维修，保持正常运行。  （五）供电设备管理维护：对区域内变电所的高、低压配电柜、能量管理系统、楼层配电间低压配电柜（EPS柜）、设备机房电气控制柜、装饰灯、台灯、疏散指示系统、电动卷帘门、电气管线、电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉、水泵、排污泵等低压用电设施进行日常管理和维护、维修，保持设施正常运行等工作。  （六）弱电系统运行维护：对区域内综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、多功能会议系统、多媒体显示及触摸屏查询系统、有线电视系统、弱电机房等进行日常管理和维修，保持正常运行。会议、举办活动期间提供音控、调音服务，保障会议、活动期间音视频设备正常使用。  （七）空调系统运行维护：普通空调的运行管理和维护。  （八）房屋设施日常养护维修：办公楼(区)房屋地面、墙、台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、玻璃顶等的日常巡查和养护维修；外墙幕墙的养护和维修。  （九）会议及活动服务保障：  全面负责街道的各类会议接待工作。  1.根据会议的规模、接待对象等需求，协助会议室的分配使用。  2.制定各类会议的服务规程，做好会议接待布置（包括：导向指示牌、桌椅摆放、植物摆放、姓名牌摆放等）、会务安全保障、服务安排、会议保密工作。协助街道有关部门做好重大会议的会场策划、布置、组织工作。  3.做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。  4.对宾客和甲方意见及时作出处理和反馈工作。  5.制定会务接待员考核细则，定期对会务接待员考核。  （十）食堂管理及服务要求：  做好食堂原材料采购、日常生产、环境周边、设施设备和人员管理等工作，具体包括但不限于材料采购清单编制、验收管理、仓库（存储）管理、食堂餐具每日消毒；操作间卫生整洁，物品放置整齐；厨余垃圾每日及时清理、环境及周边保洁消杀、六防管理、节能降耗、成本控制、售价管理、食品卫生、消防安全、疫情防控、制度建设、应急预案及演练、制止餐饮浪费、垃圾分类、固定资产协助管理、员工管理、团队建设，以及各项登记、统计、计划、总结撰写编制工作等。前述“六防管理”是指防盗、防毒、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防虫防霉。  1.基本用餐保障  主要解决员工的早餐、中餐和晚餐需求，是指以自选式快餐线的供餐方式，向街道职工提供的早、中、晚三顿工作餐保障。基本要求如下（实际服务时供餐时间、用餐人数、菜品种类数可能会随政策或甲方需求进行微小调整，乙方需无条件服从）：  （1）早餐  供餐时间为07:30至09:00，工作日日均保障100人次。早餐至少供应20个现做品种，如豆浆、粥、包子、馒头、花卷、油条、馅饼、面条等。  （2）午餐  供餐时间为11:30至13:00，工作日日均保障200人次。至少供应20个现做品种，包含炒、炖、炸、蒸等各式荤菜、素菜、粗粮、面食、小吃；人数峰值期，应以节约为原则考虑适当增加供应品种。  （3）晚餐  供餐时间为17:30至18:30（夏令时顺延30分钟），工作日日均保障20人次。供应6个现做品种，包含炒、炖、炸、蒸等各式荤菜、素菜、粗粮、面食、小吃；人数峰值期，应以节约为原则考虑适当增加供应品种。  2.接待用餐保障  接待用餐保障通常在中餐或晚餐期间（不局限于工作日），接待用餐以甲方或接待方标准、供应形式（自助餐、商务套餐等）、人数为实际需求，由乙方拟定菜单提交甲方或接待方负责人审定，并提供全方位服务保障，服务期内的该类服务涉及的所有服务费用均已包含在投标总价中，甲方不再另行增加结算费用。  3.其他餐饮延伸服务（服务费用需包含在投标总价中）  （1）应急用餐保障。通常为了响应重要活动或事件的快速保障需求，根据甲方要求的时间（不限于基本用餐保障时间）、地点（不限于本食堂内）、形式（自助餐、商务套餐等）及时提供菜品及服务；要求反应快速、供应及时、保质足量。  （2）夜宵保障。通常为了响应每年年底或重要会议期间，多部门集体夜间加班所产生的用餐需求。  4.创新性餐饮服务活动。通常为了营造节日氛围、餐厅服务氛围、提高满意度而自主创新的餐饮服务方式；基于项目设施设备与场地情况，通过技术研发来拓展创意新品、地域特色食品、传统佳节食品等，并通过营造氛围等措施，开展创新性餐饮服务活动，如传统佳节免费供应点心、特色美食节、净菜打包服务等。  5.打包服务：预定打包售卖的食品，提前分装打包，以便用餐人快速结账、提货；售餐区提供有偿的一次性可降解打包盒及餐具，原则上以用餐人先自选后自助打包为主，在不影响正常售卖时，可帮助用餐人打包;甲方对打包服务另有要求的，需按甲方要求提供打包服务。  6.送餐服务：提供茅家埠办公点人员的送餐服务，每日提供3-5类套餐，做到荤素搭配，营养均衡；配备满足送餐所需的包装盒、送餐箱（包）、送餐车等设施设备，以便用餐人吃到热饭。  7.食品质量与管理要求  （1）基本要求：贯彻落实《食品安全法》，行业规范和标准；遵守本食堂生产流程规范和标准；确保食品安全、卫生且品质达标；自觉接受甲方及相关管理部门的检查与监督。  （2）食品安全与卫生要求：无毒、无害、无变质、无异味、无异物；新鲜、可口、有营养价值；荤素搭配科学合理；有较好的色香味形等外观性状。  （3）食品种类要求：不定期更换菜品，其中自选式快餐菜品要求至少每半个月不重复，每周菜谱报甲方审核；接待用餐根据用餐人需求调整菜系、烹制方式、供餐形式；应季节变换品种，以时令新鲜菜为主；按甲方要求不断创新菜品。  （4）调味剂及添加剂的控制：无人工色素、防腐剂等食品添加剂；尽量减少调味品的使用。  （5）原材料控制：严把进货查验关，每天购置的原材料须附上食品检验检疫部门的检验证明，确保无毒、无害、无变质、无过期产品进入食堂。  （6）生产加工控制：清洗、切配、加工、储存、分餐、包装等各个生产、流通环节的质量严格按本食堂生产流程规范和标准进行。  （7）环境及用具控制：实行专人专区责任制 ，食品清洗、餐具用具洗消、环境保洁、洗消用品管理等各方面责任明确到人，各项工作流程、标准规定明确；确保使用专用容器、确保生熟分区储存；确保食品储存时使用食品专用袋、保鲜膜、保鲜盒等；确保食品在加工、储存各环节不会接触到细菌、病菌、化学用品等。  （8）食品留样：每餐每样食品必须由专人负责留样，食品留样应按照《食品经营许可审查通则》和食药监行政部门有关文件的要求执行，并做好留样表登记工作。  （9）设立意见箱。提供建议、意见、投诉通道，定期对饭菜的质量、味道、品种、数量等开展检查,并根据投诉、建议、意见和检查情况，进行调整和优化。  8.其他相关管理要求  （1）成本和售价管理。  根据甲方财务要求每月核算成本指标，实现盈亏率不高于5%的月度目标，月度盈利部分用来以丰补欠、自我调节、抵御风险，实现盈亏基本平衡的年度目标；盈亏率=【（营收额/原材料成本）-1】×100%。  以上述两个目标为原则进行定价，适度限价售卖，以控制菜品价格相对平稳，不因短期市场价浮动而变化。  （2）支付和结算管理  食堂提供菜品和服务时均使用内部电子消费系统交易、业主特制餐券（票）交易；不得存在现金及除内部电子消费系统、业主特制餐券（票）外的其他支付方式（如支付宝、微信支付等）。  （3）原材料采购和验收管理  乙方负责食堂所需的产品原材料、低耗品等的采购和验收工作（验收内容至少包含产品的规格、数量、质量等）；如发现短斤缺两、以次充好的一律拒收、要求重送或补足份量。验收过程及结果需有书面记录留档。  （4）仓库管理  乙方负责食堂仓库（含冷库）的入库、存贮、出库、盘存等管理工作，及时做好各类记录和台账。仓库管理要求必须做到帐帐相符，帐实相符，数据真实准确，能够实时反映仓库的真实情况。  （5）安全管理  乙方派遣的工作人员在上岗前必须经过食品卫生、安全生产、消防安全和操作规程等培训，使每个上岗员工熟知食品卫生、安全规则、消防知识和操作规程等；甲方将对拟上岗人员进行食品卫生、安全生产和消防安全和操作规程等的考核，考核合格后的人员方可上岗。做好设施设备的检查工作，每天负责检查厨房内冰箱（柜）、消毒柜、蒸饭柜、洗碗机、燃气灶等设备是否正常运行；前厅及后厨的照明灯具、水龙头等是否正常；就餐区的空调、照明灯具等设施设备是否正常运行；设施设备有异常情况时需及时妥善处置。在供餐等工作结束后及时关闭就餐区、工作区及相关区域的水电气暖设施设备。每周对就餐区、工作区及相关区域及所有设施设备进行检查，开展力所能及的安全隐患消除工作，不能处置的立即上报并采取相应应急防范措施。乙方应教育员工自觉遵守安全规章制度；班前不得饮酒，确保上岗时精神饱满。  （6）消防管理  做好消防安全管理工作，消除火灾隐患；定期对食堂员工进行消防知识培训和消防演练，加强食堂设施设备操作培训，掌握消防器材使用方法，确保每个员工掌握基本消防知识和逃生技能，规范操作食堂设施设备，提高火灾防范能力；定期检查食堂厨房设备、排烟系统、消防器材和设施设备，及时联系安排厨房设备、排烟系统清洗维保和设施设备维保，并做好相关记录。  （7）节能减排管理  做好节能节水宣传工作；食堂服务工作应符合相关节能节水要求，避免长明灯，杜绝长流水；若无必要，就餐区在无用餐人员时不开照明灯及空调；厨师养成良好的操作习惯，不使用时应随手关闭开关，减少灶空烧、水长流，做到人人节约，杜绝浪费现象，降低食堂能耗，全年节约能耗应达到食堂年度节能节水目标；积极开展绿色食堂创建工作。  （8）光盘行动  乙方应加强节约节俭教育宣传，使全体员工树立节约节俭意识；建立健全节约节俭工作制度，采取相关管理和改进措施，在采购、验收、贮藏、领用、加工、烹饪、售卖、服务等环节全面贯彻节约节俭。全面落实国家及省市区各级及甲方制定的有关制止餐饮浪费精神的相关措施实施及办法，精细计划生产，改进餐厨技术，分批小量出品、现炒现卖，引导理性订餐，尽量不产生剩饭剩菜，适时设置餐饮浪费劝导员岗位开展劝导等措施，最大限度减少餐饮浪费现象。  10.物业管理服务质量要求：  （1）外观：室内墙面完好，外观整洁，如出现墙面的一般损坏或污浊，乙方应在24小时内修复或清理完毕；  （2）设备运行：设备良好，运行正常，定期保养，专人维护，无破损，消防系统可随时启用，如出现问题，乙方应立即进行处理或向特定维修机构报修；  （3）房屋及设施、设备的维修、养护：保证每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查报告。乙方保证排污排水等的通畅，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在1个工作日内处理完毕；  （4）环境卫生：乙方根据采购需求每日需安排一定保洁人员进行清理，除每日甲方下班时间后对办公楼进行全面清理外，保洁人员在工作时间随时清理垃圾，尘土，保持办公环境的整洁，乙方保证保洁人员工作规范，作风优良；  （5）急修：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况乙方可以征得甲方同意后延迟外，应在半个工作日内修复；  （6）小修：应在一个工作日内修复，除非乙方征得甲方同意延迟；  （7）甲方工作人员及其他物业使用人可随时组织进行对乙方物业服务的综合考评。 （十一）人员配置及要求物业管理服务团队总人数不少于22人。甲方有可能按实际情况进行调整，投标方须予以配合。 1.乙方根据甲方要求派出的全体人员，须遵纪守法、品行端正，保证全体人员无犯罪和不良记录；具有正常履行职责的身体条件；具有符合职位要求的文化程度、从业资格和工作能力，能自觉服从工作安排；且身体健康、五官端正、着装统一、行为规范、举止文明、责任性强。  2.在服务期内，乙方派遣的服务人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。服务人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方服务人员索赔时不受任何责任的约束。  3.节假日期的工作人员的配置不得少于物业服务人员总数的 1/2，遇重大活动应增加人员，遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24 小时到场服务，增援力量配备充足。  4人员变动备案：物业服务人员要求相对稳定，特殊情况有变化，需提前一周告知甲方，并征得甲方书面同意后方可实施，人员到位相互对接时间不少于一周，且应确保任何时候无人员缺位现象发生，新到人员资历、资质不能低于原工作人员，档案信息及时备案到甲方。甲方发现乙方现有人员在岗位上无法胜任职责有权要求更换。  （十二）管理服务费用要求  保洁所需的各种工具、日常各种清洁剂等耗材由乙方提供；食堂所需的产品原辅材料、低值易耗品、餐用具、垃圾清运等费用等由乙方负责。甲方免费提供乙方办公用房及水电使用。  （十三）其他要求  1.乙方须在对现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作程序。  2.乙方需制定消防、抗台、抗震、安全等紧急预案，并切实培训到每个工作人员。  3.按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、高温费、劳动保护等待遇。工资及福利标准不得低于国家标准，并按时交纳“五险一金”。根据杭州市政府有关规定工资、福利标准上涨及工作需要产生的加班费用，甲方不追加因用工成本、加班时间增加产生的费用。所有服务人员人工费用（工资、加班工资、高温费、食宿费、交通费、社保、服装费及管理费等）由乙方承担。  4.乙方应承诺在合同期内，为承包区域内提供物业安保、保洁、水电与设备维护及其他相关服务，并承担由此带来的一切风险。  5.乙方应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。乙方所有的工作除应按乙方的内部流程实施外还应接受采购单位或第三方的检查。乙方达不到采购单位要求及各项服务承诺，采购单位有权要求其整改，直至扣款或终止合同。  6.乙方需制作服务工作记录表，详细记录每起服务或维修的情况及费用。每月须向甲方递交财务报表，以书面形式报告当月物业管理服务各项费用收支情况，供甲方经办人、审核人签名确认。  7.乙方须按《杭州市物业管理条例》及其他国家有关标准和规范完成采购文件要求的物业管理工作。  8.所有物业服务人员须与甲方签署保密条款。  （1）甲方应当对乙方及工作人员开展常态化安全保密教育，组织签订安全保密承诺书，明确具体安全管理内容、安全保密义务和责任。  （2）乙方严格按照甲方规定使用、存储、处理文档资料和数据。合同终止时，应当交还全部公安资料和数据。  （3）乙方及工作人员违反安全管理要求，构成违法犯罪的，甲方应当及时报送本级政府采购和市场监督管理部门，提请列入政府采购严重违法失信行为记录名单、市场监督管理严重失信名单，并追究相关责任。  （十四）履约考核标准  详见附件每期物业管理服务监督考评表。  1.本考核标准由甲方制定，后续根据实际工作情况可进行完善，由甲方负责解释。本考评标准有且不局限于以上考评内容，甲方有权在采购文件规定的物业管理基本要求和具体要求范围内进行修改、考评和检查。  2.按监管考核90分及以上，考核结果为好，监管考核不扣款。监管考核80分-89分，考核结果为合格，90分以下，每扣1分，服务费扣减200元；监管考核80分以下，考核结果不合格，一次性罚款5000元，并调换现场负责人，约谈物业公司法人，并书面做出整改报告；监管考核两次不合格，甲方有权单方面终止合同。 |
| 1.6.7 | 甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。 |
| 1.7 | 本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第1.7.1 条款规定的方式解决： |
| 1.7.1 | / |
| 1.7.2 | 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决 |
| 2.3.2 |  |
| 2.5 |  |
| 2.11.3 | 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在30个工作日内以书面形式变更合同。 |
| 2.11.4 | 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在不可抗力事件结束后15日内以书面形式通知对方当事人，并在不可抗力事件结束后15日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。 |
| 2.15.1 |  |
| 2.15.3 | 甲方有权按照《杭州市政府采购履约验收暂行办法》（杭财采监[2019]10号）规定组织对乙方履约的验收。 |
| 2.20 | 一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。 |