慈溪市财政局大楼物业服务项目

采购内容与技术需求

### 一、项目概况

慈溪市财政局位于慈溪市白沙路街道南二环东路1158号，建筑面积约18211.02平方米。慈溪市财政局大楼物业服务，主要包括管理服务（含会务接待、安全保卫、环境绿化、水电维修等保障服务）和食堂服务两项。

### 二、人员安排及要求

本项目要求配备能保证本单位日常工作所需的会务接待、安全保卫、环境绿化、水电维修、食堂服务等要求的人员，以保质完成服务项目为前提在有关人员数量上无具体要求。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人数** | **备注** |
| 项目负责人 | 1 | 大专及以上学历，45周岁以下，有较强的组织协调、创新能力，能进行良好的沟通及密切的配合，并懂相关法律法规知识，政治素质高，身体健康，无违法犯罪前科。 |
| 综合服务 | 3 | 女性，年龄35周岁以下，大专及以上学历，品貌端正，身体健康，无违法犯罪前科，普通话标准，待人接物文明规范。 |
| 安全保卫 | 9 | 男性，年龄60周岁以下，其中3人为消监控岗，要求思想作风端正，身体健康，无违法犯罪前科，能应对各类突发与应急性事务，退伍军人优先考虑，持有公安部部门颁发的保安员证。 |
| 环境卫生 | 7 | 女性，年龄55周岁以下，男性，年龄60周岁以下，身体健康，无违法犯罪前科，爱岗敬业，懂垃圾分类知识。 |
| 绿化工（兼职） | 1 | 女性，年龄55周岁以下，男性，年龄60周岁以下，身体健康，无违法犯罪前科，爱岗敬业。 |
| 水电工 | 1 | 男性，年龄55周岁以下，高中及以上学历，从事水电管理工作经历2年以上，具有应急管理部门颁发的低压电工作业证和高压电工作业证，提供24小时随叫随到应急服务，身体健康，无违法犯罪前科。 |
| 厨师 | 1 | 60周岁以下，持人社部颁发的中式烹调师职业资格证书（2021年前）或人社部备案的社会评价组织颁发的中式烹调师职业技能等级证书（2021年起），持有健康证，身体健康，无传染性疾病。 |
| 面点师 | 1 | 持人社部颁发的中式烹调师职业资格证书（2021年前）或人社部备案的社会评价组织颁发的面点师职业技能等级证书（2021年起），持有健康证，身体健康，无传染性疾病。 |
| 帮厨 | 2 | 女性，年龄55周岁以下，男性，年龄60周岁以下，持有健康证，无违法犯罪前科，爱岗敬业，懂垃圾分类知识。 |
| 小计 | 26 |  |

注：人员岗位配置表中划线部分须提供相关证书及证明材料。

三、物业服务内容及要求

**（一）保安人员**

1.门岗及监控治安管理24小时三班制值班。

2.不间断巡逻，为业主及来客提供礼仪、引导、咨询等服务。

3. 严格控制来客来访人员，并做好相关出入登记。

4. 做好物品出入管理，对大楼物品的出入做好相关出入登记，凭单放行。

5. 负责大楼内报刊、杂志、文件、信件等收发服务。

6. 运用电子巡更系统及监控管理，与人防相结合，进行无盲点的定线或变更线路巡查。

7. 配备专人实行24小时监控管理，对各种可疑因素或突发事件及时处理，同时汇报。

8. 下班后组织一次全面巡查，检查门窗、灯光是否已经关闭。

9. 建立义务消防队，对消防设施、重点部位进行防火检查，发现隐患及时落实整改措施。

10.指引进入甲方大楼的车辆，按指定地点停放，按指定路线行驶；门口通道车辆进行管理，做到道路通畅。

**（二）保洁人员**

1.每天上午上班及下班按照从里到外、从上到下的顺序分两次全面清理卫生，确保区域内干净整洁。

2.按规定的路线拖擦地坪，每到终点时，应抖清依附在拖把上的灰擦，定期对电梯门、壁进行打蜡上光。

3.对电梯进行清洁，擦电梯门、内厢西壁、对电梯内地面进行吸尘或拖尘，然后周而复始进行。

4.用清洁剂清洁茶揩、便池，配好卫生纸、香皂，保证洗手间内无异味，台面干净，便池内无烟蒂。

5.擦拭玻璃门、墙并每月清刮一次。

6.及时准时垃圾清运，清运过程中散落垃圾及时清扫干净，经常清洗垃圾桶内外。

7.及时清扫大堂卫生，确保大堂顶部无结灰、无蜘蛛网。

8.定期清洗墙面，确保花岗岩、瓷砖干净明亮无污迹。

9.每月（25-30日）对公共部分进行大清扫，保证干净明亮，无卫生死角。

10.各层通道、楼梯、扶手每天擦拭一遍，确保干净清洁，无结灰，无蜘蛛网，无卫生死角。

11.外环境每天清扫一遍，保持地面整洁，无杂物杂草。

12.按要求做好办公室及会议室、活动室、接待室等定期打扫，并根据需要随时打扫。

**（三）水电工**

1.为确保安全运行，结合大楼的具体情况，制定消防安全、用电安全、设备安全等一系列管理制度；

2.特种设备管理（不包括电梯）：对行业部门有特殊安全性能要求的设备实行合格证制度，消防等按有关法规严格执行，物业公司提供有证人员参与设备年检；

3.中控室运行管理：中控室负责大楼的弱电系统（包括消防报警系统、监控系统、门禁系统、对讲系统、大楼红外线系统等）检查、检测和弱电设备的日常维修保养工作；

4.按照规定建立房屋本体及配套设施等物业管理资料档案，并妥善使用和保管；

5.建立房屋本体及配套设施养护检查制度，定期检查，记录完整；

6.做好供电、供水的日常维护和运行管理，小修、中修应及时维修，以保证设施正常运行；

7.熟练掌握临时用电管理措施与停电应急处理方案。大楼内一旦发生停电，及时派工程人员发电；

8.熟练掌握双回路发电机房供电的原理，规范日常操作流程，确保用电安全；

9.统筹规划，做到合理、节约用电；

10.保持设备、阀门、管理工作正常，无跑冒滴漏现象，污水排放通畅，对雨、污水窨井每季度至少疏通清理一次，并建立台汛期间应急处理措施预案。

**（四）综合服务**

1.前厅服务接待：做到来客登记、问询，对文件、信件、报刊的收发、登记；

2.局长层接待：女性品貌端庄、思想素质好，负责局长室及会议接待；

3.会议服务、茶水供应：做好各种会议的会场布置，上班前各办公室送水及会议服务及各项服务工作。

4.档案整理：及时完成甲方档案整理工作。

5.其它后勤服务工作：包括小型会务，信件报刊收发，送纯净水等服务工作。

**（五）主管工作职责**

1.负责带领物业人员为甲方提供优质的服务，听从甲方的意见及建议，对工作中出现的问题进行改正落实。

2.协调解决员工内部矛盾，提升团队凝聚力，打造一支优秀的服务队伍。

4.配合甲方做好其他指派任务。

**（六）绿化服务**

1.花木修剪、造型（绿篱、花球、树木），根据花木生长趋及时给予修剪整形，1次/月。

2.树木底下土壤疏松、透气良好，土壤呈松弛团粒结构，深达5㎝左右。不伤及树皮、根系，施肥前和下暴雨后进行松土，1次/两周。

3.无明显枯枝落叶环境整洁，1次/周。

4.无明显砖石瓦砾绿地整洁，1次/月。

5.绿篱成型、线条整齐，树种之间有界限，造型美观、长势良好，长枝不超过30㎝，1次/月。

6.施或喷施。结合天气在雨天前进行，浓度合适一般每平方30克，草地色彩碧绿、生长茂盛，1次/3个月。

7.草坪高度在4—8㎝，夏季可稍长，修剪平整、边缘整齐，5次/年。

**（七）食堂服务**

1.接受、服从业主单位后勤负责人及食堂主厨的工作安排和监督。

2.按照《中华人民共和国食品卫生法》规定，严格执行《宁波市餐饮行业五常管理达标评定标准》从事服务。

3.为全体工作人员提供法定工作日早、中餐服务及有关公务接待用餐服务，如遇特殊情况休息日也应无偿到岗提供服务。
 4.协助做好供餐时自助菜品的添盛工作。

5.协助做好厨房餐厅清理工作，确保厨房灶台、砧板台面、冷藏柜、水池、窗台、灶具、餐具及餐厅地面、餐桌的清洁卫生。

6.协助做好剩余原材料的保管，做好防鼠、防盗工作。

7.严格按照操作规程使用各配套设施做到安全、节能、降耗。

**（八）其他补充内容**

1.保洁工作人员工作时间按照本局上下班工作作息时间提前和推迟半小时上、下班，做好区域内的保洁。

2.建立定期考评与奖励、处罚机制，由甲方和乙方共同组织实施。

3.在管理区域内，发生物业服务单位的责任，造成事故的，费用由乙方承担。甲方提供管理用房一间，不承担解决吃住等生活问题的责任。

4.所有物业服务人员都须签署保密协议签。

5.投标方要制订用工计划和劳动用工管理规定，用工必须符合劳动法、劳动合同法等法律法规的要求，与员工签订劳动合同，负责支付上岗人员的工资、津贴、社会保险及根据国家规定应支付的各项费用，承担体检、培训费用等。所有配置岗位人员的劳动关系、工作安排、工伤事故和一切意外伤害都由投标方负责，与招标方无关。

6.岗位作业人员所需要的工器具：工作服、保洁用具、卫生耗材（不包括卫生纸、洗手液、垃圾袋等易耗品）、保安防护用具、维修人员的工具等费用由投标方负责承担，使用和发放由投标方自行控制和管理。

7.在服务期内，如投标方达不到招标文件的要求及其在响应文件中的各项服务承诺，招标方有权要求其整改，直至扣款或无条件终止合同。

四、物业监督考核实施办法

为加强招标方治安、保洁等管理，保持慈溪市财政局大楼的整体形象及风貌，提高物业人员的工作责任心，促进各项工作的有序开展，特对投标方制订考核标准及细则（详见附件，且最终以招标方和中标方签订的合同为准）。

五、项目预算及结算

大楼物业服务项目一年期预算为141.4万元，其中管理服务117.7万元、食堂服务23.7万元，考核并验收通过后以季度为单位进行结算。

附件1

**慈溪市财政局大楼物业服务考核标准**

年度 季度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 满分 | 考评分 | 备注 |
| 1 | 上班脱岗、缺岗、串岗，上班时间做与工作无关之事，酒后工作，着装不规范，言行举止有损采购人形象，每发现一次扣1分。 | 10分 |  |  |
| 2 | 楼内发生任何纠纷和火警，应在5分钟内到达现场，采取适当措施进行阻止和处理，如故意躲避或任由事态发展，造成后果，，每发现一次扣 2 分。 | 10分 |  |  |
|  | 楼内物品出入不检查、不控制，导致大楼物品流失，每发现一处扣 2 分 | 10分 |  |  |
| 3 | 不按规定巡逻或巡逻无记录，重大事件不汇报，每发现一次扣 2 分。 | 10分 |  |  |
| 4 | 每月定期检查楼内的各类消防设施和设备，定期上交检查结果，设备设施损坏和缺损如实汇报，发现安全隐患不及时处理和汇报，每发现一次扣2分。 | 10分 |  |  |
| 5 | 办公场所有烟头、纸屑、痰迹、垃圾滞留时间超过 15 分钟，每发现一次扣 0.5 分。 | 10分 |  |  |
| 6 | 卫生间、污洗间有异味、污迹和成片水渍，每发现一次扣0.5分。 | 5分 |  |  |
| 7 | 墙面、门窗目视有积灰、污迹，每发现一次扣0.5分。 | 5分 |  |  |
| 8 | 纱窗、物品摆放不整洁，有损采购人整体形象，每发现一次扣1分。 | 5分 |  |  |
| 9 | 发现一个卫生死角，每发现一次扣1分。 | 5分 |  |  |
| 10 | 工作人员频繁非合理原因换人，每发现一次扣2分。 | 5分 |  |  |
| 11 | 对纪律涣敞、工作不力的物业管理工作人员招标人要求更换或辞退，中标人未执行，每发现一次扣2分。 | 5分 |  |  |
| 12 | 接待期间场地布置不合理、卫生差。 | 5分 |  |  |
| 18 | 其他违规情况，每发现一次扣 1分。 | 5分 |  |  |

总得分：

考评人员：

考评时间： 年 月 日

投标方要无条件接受招标方定期或不定期检查监督。每季度考核一次。考核满分100分，考核内容详见附表。考核分数≥90分，考核合格。考核分数＜90分，为当季度考核不合格，一年内出现第2次考核不合格，招标方有权单方终止合同，并取消续签合同的机会,履约保证金不予退还。

附件2

**评分标准细则**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分内容 | 分值（分） | 评分标准说明 |
| 1 | 投标报价 | 20 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按照［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*价格权值\*100］的计算公式计算； |
| 2 | 项目整体方案及策划 | 11 | 对本项目的整体策划、管理方式和措施、工作计划进行综合评分（4分）：整体策划合理、管理方式和措施针对性强、工作计划明确的，得4分；整体策划较为合理、管理方式和措施针对性较强、工作计划较为明确的，得3分；整体策划较不合理、管理方式和措施针对性较差、工作计划较不明确的，得1分；未提供：不得分。 |
| 对人员配置方案进行综合评分。（3分）人员配置方案可行性、合理性、针对性强的，得3分；人员配置方案可行性、合理性、针对性较强的，得2分；人员配置方案可行性、合理性、针对性较差的，得1分；未提供：不得分。 |
| 对人员管理方案进行综合评分。（4分）人员管理方案可行性、合理性、针对性强，与物业服务单位协调性高的，得4分；人员管理方案可行性、合理性、针对性较强，与物业服务单位协调性较高的，得3分；人员管理方案可行性、合理性、针对性较差，与物业服务单位协调性较低的，得1分；未提供：不得分。 |
| 3 | 具体服务方案 | 25 | 根据采购文件第二部分招标需求：提供以下各类服务的具体方案措施：①服务区域内公共环境卫生的维护和保洁工作的具体方案措施。（5分）方案内容完整性、专业性、可操作性强的，得5分；方案内容完整性、专业性、可操作性较强的，得3分；方案内容完整性、专业性、可操作性较不强的，得2分；方案内容完整性、专业性、可操作性较差的，得1分；未提供：不得分。②服务区域内的保安管理服务的具体方案措施。（5分）方案内容完整性、专业性、可操作性强的，得5分；方案内容完整性、专业性、可操作性较强的，得3分；方案内容完整性、专业性、可操作性较不强的，得2分；方案内容完整性、专业性、可操作性较差的，得1分；未提供：不得分。③服务区域内会务接待服务的具体方案措施。（5分）方案内容完整性、专业性、可操作性强的，得5分；方案内容完整性、专业性、可操作性较强的，得3分；方案内容完整性、专业性、可操作性较不强的，得2分；方案内容完整性、专业性、可操作性较差的，得1分；未提供：不得分。 ④服务区域内设备维护、使用、运行管理的具体方案措施。（5分）方案内容完整性、专业性、可操作性强的，得5分；方案内容完整性、专业性、可操作性较强的，得3分；方案内容完整性、专业性、可操作性较不强的，得2分；方案内容完整性、专业性、可操作性较差的，得1分；未提供：不得分。⑤服务区域内食堂服务的具体方案措施。（5分）方案内容完整性、专业性、可操作性强的，得5分；方案内容完整性、专业性、可操作性较强的，得3分；方案内容完整性、专业性、可操作性较不强的，得2分；方案内容完整性、专业性、可操作性较差的，得1分；未提供：不得分。 |
| 4 | 投入人员 | 17 | 1、本项目拟投入项目经理：（4分）①全日制本科及以上学历的，得1分；（提供学历证书复印件）②具备机关事业单位物业管理三年及以上项目经理工作经验的，得2分（提供相关甲方工作证明）③持有全国物业管理企业经理证的，得1分。（提供证书复印件）2、本项目拟投入水电工：（4分）①有大专及以上学历的，得1分；（提供学历证书复印件）②持有人社部颁发的一级/高级技师维修电工证书的，得2分。（提供证书复印件）③持有人社部门颁发的三级及以上智能楼宇管理师证，得1分。（提供证书复印件）3、本项目拟派食堂人员：（2分）持人社部颁发的中式烹调师职业资格证书（2021年前）或人社部备案的社会评价组织颁发的中式烹调师职业技能等级证书（2021年起），三级/高级技工中式烹调师证的，每提供一个得2分，最多得2分。（提供证书复印件）4、本项目拟投入保安人员：（7分）①持退役军人证的，每个得0.5分，最多得2.5分；②持人社部门颁发的三级及以上保安员证书的，每个得0.5分，最多得1.5分；（提供证书复印件）③具有大专及以上学历的，每个得0.5分，最多得3分。（提供学历证书复印件）以上投入保安人员中，同一人同时满足多项的可重复计分。提供相关证书复印件及2023年11月-2024年1月投标人为其缴纳的任意一个月的社保证明复印件，缺一不予认可。 |
| 5 | 制度和保障措施 | 8 | 1、管理机构设置、管理构架和各岗位职责。（2分）管理机构设置合理，管理构架和各岗位职责明确的，得2分；管理机构设置较合理，管理构架和各岗位职责较明确的，得1分；管理机构设置较不合理，管理构架和各岗位职责较不明确的，得0.5分；未提供：不得分。2、内部管理、激励、监督、考核、奖惩等规章制度。（2分）规章制度健全规范，体系和措施可行性、可靠性强的，得2分；规章制度较健全规范，体系和措施可行性、可靠性较强的，得1分；规章制度较不健全、较不规范，体系和措施可行性、可靠性较差的，得0.5分；未提供：不得分。3、人员培训措施。（2分）内容详细，方式多样的，得2分；内容较详细，方式较多样的，得1分；内容较不详细，方式单一的，得0.5分；未提供：不得分。4、人员稳定性保障措施和方案。（2分）人员稳定性保障措施和方案合理、完善，可行性强的，得2分；人员稳定性保障措施和方案比较合理、比较完善，可行性较强的，得1分；人员稳定性保障措施和方案较不合理、较不完善，可行性较弱的，得0.5分；未提供：不得分。 |
| 6 | 设备配置情况 | 3 | 根据本项目招标需求配置的相关保洁工具、易耗品、消杀用品等是否科学、合理，数量配置是否充足进行评议：（3分）配置科学、合理、数量充足的得3分；配置比较科学、比较合理，数量比较充足的得2分；配置较不科学、较不合理，数量较不充足的得1分；配置不能满足项目需求，数量不充足的不得分。附彩图、产品型号、生产厂家等相关证明材料，不提供的不得分。 |
| 7 | 应急措施 | 5 | 1、对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气及其他突发事件）时的应急预案及相应的措施。（2.5分）应急预案及相应的措施合理、完善，可行性强的，得2.5分；应急预案及相应的措施比较合理、比较完善，可行性较强的，得1分；应急预案及相应的措施较不合理、较不完善，可行性较弱的，得0.5分；未提供：不得分。2、对物业管理区域内的防盗、防火的安全防范巡查、应急供电系统、给排水设备、电气照明装置等设备应急管理服务措施。（2.5分）应急管理服务措施合理、完善，可行性强的，得2.5分；应急管理服务措施比较合理、比较完善，可行性较强的，得1分；应急管理服务措施较不合理、较不完善，可行性较弱的，得0.5分；未提供：不得分。 |
| 8 | 其他特色服务 | 5 | 投标人根据本项目情况提供的合理化建议、其他特色服务方案及实质性优惠承诺等。（5分）合理化建议针对性强，其他特色服务方案多及实质性优惠承诺合理化建议、其他特色服务方案及实质性优惠承诺针对性强：5分；合理化建议、其他特色服务方案及实质性优惠承诺针对性较强：3分；合理化建议、其他特色服务方案及实质性优惠承诺针对性较差：1分；未提供：不得分。 |
| 9 | 体系认证 | 4 | 投标人具有以下证书的，每个得1分，最多得4分：（1）具有质量管理体系认证证书；（2）具有能源管理体系认证证书；（3）清洁服务评价认证证书；（4）物业服务认证证书；（提供证书复印件，且相关证书需可在“全国认证认可信息公共服务平台 http://cx.cnca.cn/”查询有效） |
| 10 | 业绩及经验 | 2 | 2021年以来，单个行政事业单位办公楼物业管理服务项目合同得0.5分，最多得2分。提供项目合同及履约完成的证明材料（如发票、验收单等），不提供的不得分。 |

注:1.各项得分保留小数点后二位小数，第三位四舍五入；

2.有关证书均应在有效期内。