招 标 文 件

（技术部分）

**项目名称：国家税务总局北流市税务局物业管理服务项目**

**项目编号：GX2024-ZXGK-C0040-B00**

**采购人：国家税务总局北流市税务局**

**国家税务总局北流市税务局**

**2024年6月7日**

1. **项目采购需求**

**说明：**

**1.投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。**

**2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。**

**3.投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。**

一、项目概况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购包 | 采购标的 | 最高限价 | 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业 |
| 1 | 国家税务总局北流市税务局物业管理服务项目、餐饮服务项目 | 人民币（大写）贰佰伍拾壹万元整/年[其中，物业管理服务项目：人民币（大写）壹佰柒拾壹万捌仟元整/年，餐饮服务项目：人民币（大写）柒拾玖万贰仟元整/年]，服务期2年[¥2,510,000.00元/年（其中，物业管理服务项目：¥1,718,000.00元/年，餐饮服务项目：¥792,000.00元/年），服务期2年]；最高限价总金额为人民币（大写）伍佰零贰万元整（¥5,020,000.00） | 物业管理、餐饮业 |

二、技术要求

（一）物业服务内容

综合服务、房屋及设备设施(含供电系统、供水排水系统）维护保养、保洁服务、绿化服务、公共秩序维护（含消防系统维护保养）、会议服务、餐饮服务、应急管理等。

**（二）物业服务范围**

总建筑面积：43268.17平方米，如采购人有需要扩大或变更物业服务范围的（物业服务范围不超过北流市境内），由采购人与中标人双方另行协商。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务区域 | 建筑面积(m²) | 总层数 | 物业类型 | 座落地址 |
| 1 | 国家税务总局北流市税务局局机关 | 6211.41 | 10、3、2、1 | 办公楼、食堂、职工活动室、电梯、周转住房、车库 | 北流市新松路0031号 |
| 2 | 国家税务总局北流市税务局第一税务分局 | 900 | / | 办税服务厅 | 北流市南站政务中心 |
| 3 | 国家税务总局北流市税务局第二税务分局 | 8205.2 | 6 | 办公楼、食堂、办税服务厅、电梯、车库 | 北流市324国道旁南辅道（北流市南站南路红绿灯旁） |
| 4 | 国家税务总局北流市税务局北流税务分局 | 2111.88 | 5 | 办公楼、食堂、车库、周转住房 | 北流市陵宁路0027号 |
| 5 | 国家税务总局北流市税务局民安税务分局 | 1064.38 | 5 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市民安镇永兴街89号 |
| 6 | 国家税务总局北流市税务局民乐税务分局 | 1657.69 | 6 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市民乐镇兴乐路22号 |
| 7 | 国家税务总局北流市税务局新圩税务分局 | 2430.35 | 4 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市新圩镇文武街35号 |
| 8 | 国家税务总局北流市税务局塘岸税务分局 | 789 | 3 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市塘岸镇塘政街 |
| 9 | 国家税务总局北流市税务局隆盛税务分局 | 1530.25 | 5 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市隆盛镇河东开发区 |
| 10 | 国家税务总局北流市税务局新丰税务分局 | 755.01 | 4 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市新丰镇荔丰街1号 |
| 11 | 国家税务总局北流市税务局平政税务分局 | 562.48 | 3 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市平政镇圩背垌 |
| 12 | 国家税务总局北流市税务局白马税务分局 | 1922.88 | 5 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市白马镇黄金开发区 |
| 13 | 国家税务总局北流市税务局六靖税务分局 | 2229.16 | 6 | 办公楼、食堂、办税服务厅 | 北流市六靖镇镇东路0093号 |
| 14 | 国家税务总局北流市税务局六地坡宿舍 | 2372.32 | 5 | 周转住房 | 北流市六地坡 |
| 15 | 国家税务总局北流市税务局望街岭宿舍 | 1490.63 | 5 | 周转住房 | 北流市望街岭 |
| 16 | 国家税务总局北流市税务局新街宿舍 | 1311.4 | 5 | 周转住房 | 北流市永安路0206号 |
| 17 | 国家税务总局北流市税务局陵宁路宿舍 | 1065.21 | 5 | 周转住房 | 北流市陵宁路0002号， |
| 18 | 国家税务总局北流市税务局局机关城东一路办公区 | 1233.25 | 4 | 办公楼 | 北流市城东一路0070号 |
| 19 | 国家税务总局北流市税务局城东一路宿舍 | 3537.97 | 5 | 周转住房 | 北流市城东一路0072号 |
| 20 | 国家税务总局北流市税务局局机关西河南路办公区 | 1887.7 | 5 | 办公楼 | 北流市西河南路003号 |
| 21 | 国家税务总局北流市税务局责任清洁区 | 街道长度500米 | / | 道路 | 北流市陵宁路城中路口至永安路口路段 |

**（三）物业服务要求**

1.综合服务。发挥物业服务管理职能，提供相应保障服务，更好地服务采购人工作人员，包括但不限于：

（1）建立投诉处理机制：建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等；及时接受采购人和职工的投诉反映，并及时解决所反映的问题，对受理的投诉应核实情况，及时处理并对采购人和职工提出的投诉进行答复。受理、处理投诉应留存记录。

（2）采购人意见征集、处理：每半年一次，向采购人采用走访、问卷调查等形式开展调查，并对调查结果进行分析，持续改进，及时反馈采购人动态信息，采购人日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

（3）物业档案资料管理。档案和资料的管理包括：清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、房屋及公共设备设施维护保养档案、人事管理及人员培训档案以及具体的管理方案，所有资料档案做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

（4）安排专人负责报刊、杂志派送等。

（5）对废纸、废塑料品、废电池及废灯具等废旧物品进行定点回收及清理搬运。

（6）配合采购人做好公共机构节能减排工作，每天晚上22点对办公区进行巡查，关闭楼道窗户及公共区域的灯。

（7）中标人能自觉维护公众利益，遵守办公区的各项管理规定。

（8）项目经理每天对各楼层巡查不少于2次，发现问题及时整改，提升服务质量。

（9）领用日常清洁药剂、清洁工具、洗手液、卫生纸及维修材料等易耗品需拟定计划并建立台账管理。

（10）配合采购人做好节能减排、固定资产等管理工作。

（11）法定节假日或有重大活动的，按采购人要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、垂挂灯笼、大型活动场地布置等。

2.房屋及公共设备设施维护保养。对房屋、供电系统、供水排水系统等进行巡查、维护和保养。中标人接到采购人的报修事项后要在1天内完成维修，需要更换零部件的要与采购人后勤部门联系，若由于客观原因无法在1天内完成的要向及时向采购人后勤部门报备。

（1）房屋巡查、维护和保养。对物业服务范围内所有房产进行日常巡查，每月至少2次，做好每月每次巡查记录，该项工作由保洁员兼任完成，如发现问题及时向采购人反馈汇报、并协助采购人做好维护和保养。

（2）供电系统巡查、维护和保养。负责对高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置、柴油发电机等进行日常巡查（每月至少2次）、零星维修，发现故障或隐患要及时向采购人报告，维修用到的零配件材料费由采购人承担。中标人要制定停电应急处置预案，接到市政停电通知后立即通知采购人。

（3）供水排水系统巡查、维护和保养。对上下水道、阀门、管道、落水管、水泵、二次加压供水等系统和设备进行日常巡查（每月至少2次）、零星维修等，发现问题的要及时向采购人报告，维修用到的零配件材料费由采购人承担。接到市政停水通知要立即通知采购人，发现各种水管和水龙头漏水、滴水情况，及时维修处理；制定事故应急处理预案，严禁发生大面积泡水、泛水，长时间停水现象（由市政通知停水的情况除外）。

3.保洁服务。保洁区域包括但不限于办公楼（区）内办公室和周转住房、大厅、展厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、会议室等，办公区域道路、停车场（库）、球场、职工活动室、餐厅、活动室等所有公共场地及“门前三包”区域，周转住房的公共部分（含楼道、地面），责任清洁区的日常清洁。洗手液、卫生纸、清洁剂、化粪池清掏、灭虫除害等所产生的费用由采购人承担；清洁工具等由中标人承担。具体保洁服务要求如下：

（1）保洁员应按照保洁作业频率和质量标准（详见附件3）完成保洁工作。

（2）项目经理每天1次对保洁区域进行巡视检查，巡回保洁，确保干净、无异味、无灰尘、无杂物、无积水、无明显污迹、无油迹、无蛛网、无乱钉乱画，物品、桌椅摆放整齐有序、无杂物，卫生间、楼梯、电梯间等室内空间保持空气清新、无异味，公共部位无擅自占用和堆放杂物。

（3）卫生间的卫生纸及洗手液按要求及时更换。

（4）清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；卫生保洁要注意节约用水，做到人离水关；在清扫外围区域时注意行人车辆，要有安全作业标识，确保安全。

（5）做好垃圾清运工作。保洁员在作业中产生的所有垃圾必须倒入指定位置，所有生活垃圾必须做到日产日清，不得在管理区域内私自焚烧或随意倒放，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物；装修垃圾必须集中堆放，定期清运并进行消毒杀菌，不影响交通，不影响环境。

（6）定期组织管道疏导工作并根据天气状况，及时清理排水沟渠及排污管道，保持地下管道畅通。

（7）不定期检查化粪池情况，及时报告采购人处理，保持良好环境卫生。

（8）负责采购人局机关的保洁员需对责任清洁区（北流市陵宁路城中路口至永安路口路段）定时或不定时进行清扫。

（9）垃圾分类：配合北流市的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾进行分类收集、分类暂存和分类交运。

（10）保洁员要求：思想端正，人员相对固定，并签订保密协议。

4.绿化服务。办公楼（区）室内外各类植株进行整形修剪土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化带、盆株的日常清洁和绿化生产垃圾的清运，办公楼（区）门前规定区域绿地的养护管理等。绿化所产生垃圾的清运费用、除草机、修剪机、肥料、杀虫药剂等材料费用由中标人承担，各类高大植株绿化整形修剪所产生的费用由采购人承担。绿化服务具体要求如下：

（1）及时铲除绿地、空地、屋顶、车棚、天台等处的杂草、杂物、青苔。

（2）不定期浇水。根据季节、气候、地域条件、绿地花木品种、生长期决定浇水量。

（3）定期松土施肥。根据花木生长期，花木品种和培植需要，定期对绿化地土壤进行松土和施肥，确保花木长势良好。

（4）定期修剪整形。修剪绿化带、草地及景观树根据树木形态、观赏效果、树木品种和生长情况等因素定期进行修剪整形；要及时清理树枝、树叶、枯枝、杂草等，配合采购人对高大植株进行修剪，做好安全防范管理工作。

（5）不定期清除病虫害。根据病虫害发生规律实施综合治理，做到预防为主、综合防治，不得发生办公区内花木因病虫害而导致的枯萎问题。

（6）喷洒农药要在节假日实施，对喷洒农药的植物，要挂牌警示，以防农药中毒。

5.公共秩序维护服务（含消防系统维护保养）。

（1）公共秩序维护服务。办公楼（区）门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理，车辆、道路及公共秩序维护，防汛、治安及其他突发事件处理等，公共秩序维护所需配备的对讲机、服装、电筒、应急包等材料费用由中标人承担。公共秩序维护服务具体要求如下：

①加强门卫管理。24小时值守；指定时间段立岗，形象展示；按采购人要求，严格对出入管理区域人员管理，落实好检查、验证、登记制度，杜绝可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内；密切掌握管理区域车辆、人员动态，及时妥善处置各种意外情况。

②每天定时对办公区域进行巡查、安全检查、隐患排查等工作；在职所有公共秩序维护人员必须签订保密协议；对公共秩序维护人员要统一执勤着装、统一执勤标准、统一执勤动作，保持执勤威严，并做到服务态度良好。

③组织对办公区域道路弯道、交叉路口、楼梯台阶、易发事故等处设置安全标识，并及时组织引导与设施维护。

④主动引导车辆停放和维护交通秩序，加强检查巡查，及时纠正各种乱停乱放问题。

⑤积极协助采购人做好重大活动、重大会议的公共秩序维护工作，全力保障重大活动与重大会议顺利进行。

⑥严格执行门卫管理制度做好交接工作。

⑦中标人及其员工未经采购人允许，不得私自放行无关人员进入采购人房产（大院）或占用采购人房产及相关设施。

（2）消防系统维护保养。对消防系统进行巡查、维护和保养。中标人接到采购人的报修事项后要在1天内完成维修，需要更换零部件的要与采购人后勤部门联系，若由于客观原因无法在1天内完成的要向及时向采购人后勤部门报备。加强对消防栓，灭火器、消防管道、烟雾报警器等消防系统和设备的日常巡查（每月至少2次），日常养护及运行管理等，发现问题的及时向采购人报告，配合采购人进行维修、更换。

6.会议服务。办公楼（区）内发生的会前的物品准备、会场清洁、会场布置、会议期间的茶水供应、应急疏散、会议用品保管等，会议服务的茶叶、水杯、纸巾等材料费由采购人承担。会议服务具体要求如下：

（1）会议室及其用品管理：茶具严格清洗、消毒、保存，达到卫生安全标准，对公共区域的物品进行有效管理，定期进行清点。

（2）根据采购人要求、场地大小、用途，明确摆放规定，做好会场和活动场地的布置。

（3）及时做好会务服务：会前30分钟必须要做好会前准备工作，如物品准备、会场布置等；茶水间隔40分钟至少要续水一次；中间休息及时整理好座椅、桌面用品。做好会前会后的保洁工作。

（4）制定有关会议、活动突发事件的应急预案；召开会议，物业服务人员务必提前对水、电、空调等设备的情况进行检查。

7.餐饮服务。采购人提供厨房、餐厅、厨房设备、餐具，中标人负责按照采购人要求加工供应职工用餐﹙早、中、晚﹚、接待用餐、会议（培训）用餐以及食堂清洁卫生。食材采购由采购人负责，中标人配合验收。

（1）职工用餐供餐时间：早餐7:00-8:00，中午12:00-13:30，晚餐18:00-19:30（菜品准点供餐率为100%，采购人可根据工作需要进行调整并提前通知中标人）。

接待用餐、会议（培训）用餐：中标人依据采购人提供的就餐人数、菜品、用餐标准等制定合理的方案交采购人确定，并按照采购人确定的时间供餐。

（2）中标人按照采购人要求提供餐饮服务，包括但不限于菜肴制作、分餐、摆盘、餐具清洁、厨房清洁、餐厅清洁、财务核算、库存盘点、每日菜样留存及各项目日常管理工作。

（3）餐饮服务人员要爱惜厨房、餐厅的各项设备，每天进行清洁，设备出现故障要及时向采购人进行报备。

（4）餐饮服务人员要遵守食堂服务要求和食堂工作卫生标准（详见附件4：食堂服务工作要求及标准）。

（5）严格执行《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全操作规范》 及国家、行业相关最新法律法规规定，确保餐食制作的安全及卫生。中标人违反相关法律、法规规定，将依法承担行政责任或刑事责任，给采购人造成损失的，还应当依法予以赔偿。

（6）中标人提供的厨师要严把菜肴的质量关，对不合格的食材一律拒绝签收和使用

8.应急管理。制定各类突发事件（包括但不限于出现灾害性天气、地震、突发火灾、停电停电、供水管道爆裂、突发治安或刑事事件等）的应急处置预案。发生突发事件必须第一时间启动应急处置预案，做好安全稳定及应急处置工作。市政停电时，北流市税务局局机关办公楼必须10分钟内切换到备用电源恢复供电。

**（四）物业服务目标**

1.服务目标

服务目标是：为采购人工作人员创造高效、便捷、安全、卫生的办公生活环境，为来访人员创造文明、舒适、温馨的办事环境。

2.服务应达到的各项指标要求，全体物业服务人员须统一着装，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切，迎送接待来访人员时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不使用服务忌语。达到以下指标：

①杜绝火灾责任事故和其他安全事故；

②环境卫生、清洁率达99%；

③消防设备设施完好率100%；

④房屋、门窗完好率99%；

⑤零星维修、维修及时率99%，返修率≤1%；

⑥会议服务按时率100%；

⑦餐饮服务按时率100%、安全卫生率100%。

**（五）服务人员及工资待遇**

1.服务团队配置需求。

配备物业服务人员为65人（本项所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数），且必须满足服务工作需要。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务区域 | 项目经理（人） | 公共秩序维护员（人） | 保洁员（人） | 绿化员（人） | 水电工（人） | 厨师（人） | 副厨（人） | 会务员（人） |
| 1 | 国家税务总局北流市税务局局机关 | 1 | 6人(含小组长1人） | 5人（含小组长1人） | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 |
| 2 | 国家税务总局北流市税务局第一税务分局 |  | 1 |  |  |  |  |
| 3 | 国家税务总局北流市税务局第二税务分局 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 |  |
| 4 | 国家税务总局北流市税务局北流税务分局 | 5 | 1 |  | 1 | 2 |  |
| 5 | 国家税务总局北流市税务局民安税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 6 | 国家税务总局北流市税务局民乐税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 7 | 国家税务总局北流市税务局新圩税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 8 | 国家税务总局北流市税务局塘岸税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 9 | 国家税务总局北流市税务局隆盛税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 10 | 国家税务总局北流市税务局新丰税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 11 | 国家税务总局北流市税务局平政税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 12 | 国家税务总局北流市税务局白马税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 13 | 国家税务总局北流市税务局六靖税务分局 |  | 1 |  | 1 |  |  |
| 14 | 国家税务总局北流市税务局六地坡宿舍 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 15 | 国家税务总局北流市税务局望街岭宿舍 |  |  |  |  |  |
| 16 | 国家税务总局北流市税务局新街宿舍 |  |  |  |  |  |
| 17 | 国家税务总局北流市税务局陵宁路宿舍 |  | 2 |  |  |  |  |
| 18 | 国家税务总局北流市税务局城东一路宿舍 |  |  |  |  |  |
| 19 | 国家税务总局北流市税务局局机关城东一路办公区 |  |  |  |  |  |
| 20 | 国家税务总局北流市税务局局西河南路机关办公区 |  |  |  |  |  |
|  | 合计 | 1 | 16 | 23 | 2 | 2 | 12 | 8 | 1 |

（1）项目经理（1人）

年龄40周岁以下，具有大专以上学历，具有良好的沟通能力，有耐心，好学，服务意识强，能熟练操作办公软件，有较强的组织管理能力、协调能力，具有三年项目经理任职经验。

**（2）公共秩序维护人员（16人）**

**公共秩序维护员小组长（1人）**：男性，年龄45周岁以下，具有高中以上学历，有较强的组织协调能力和消防系统维护能力，具有两年相关工作经验，具有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书，持保安员证优先。

**公共秩序维护员（除小组长外）（15人）**：男性，年龄52周岁以下,身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强，具有一年相关工作经验，持保安员证优先。

（3）保洁人员（23人）

保洁员小组长（1人）：女性，年龄 53周岁以下，具有高中以上学历，有较强的组织协调能力，有两年相关工作经验。

保洁员（除小组长外）（22人）：女性，年龄50周岁以下，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强，有一年相关工作经验。

**（4）绿化员（2人）**

年龄50周岁以下，身体健康，有一定绿植养护知识，懂得操作多种绿化工具，有相关工作经验优先。

**（5）水电工（2人）**

年龄50周岁以下，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强。具有两年相关工作经验，具有有效的《特种作业操作证》（操作项目：低压电工作业）。

（6）厨师（12人）

年龄55周岁以下，具有三年厨师工作经验，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强，应具有健康证。

（7）副厨（8人）

年龄50周岁以下，能辅助厨师做好食品加工，有良好的服务意识，纪律性和责任心强，具有健康证，有两年相关工作经验。

（8）会务员（1人）

女性，年龄40周岁以下，具有高中以上学历，具有健康证。

2.中标人应按国家规定为物业服务人员购买养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险。

3.物业服务人数不足要求且10个工作日内不及时补充的，采购人有权在相应月份扣减5000元/人的物业服务费（扣减金额=所缺人数\*5000元）。

**（六）物业服务考核办法**

（本办法所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数）

1.采购人采取每月定期（详见附件1：《物业服务月度考核评分表》）及不定期（详见附件2：物业服务日常工作考核评分表）方式对中标人进行考核。中标人派人参加考核，发现问题，当场告知。中标人根据考核存在的问题和不足，查找原因，提出整改意见（整改意见于5个工作日内）通报采购人，并及时作出整改。考核结果双方签字确认。

2.采购人每月最末一个工作日对本月物业服务进行定期考核，总分为95分以上的，不扣所属月份的物业服务费用；总分为90分以上不足95分的，扣所属月份应付物业服务费的1%（取整到元）；总分为85分以上不足90分的，扣所属月份应付物业服务费的2%（取整到元）；总分不足85分为不合格，扣所属月份应付物业服务费的5%（取整到元）；累计三次总分为不合格的，或由于中标人责任，在合同履行期间发生安全责任事故造成人员或财产损失的，采购人有权单方面解除合同，并不退还履约保证金。

3.采购人对中标人的服务质量不定期抽查，检查记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据检查结果，按物业《服务日常工作考核评分表》（详见附件2）对中标人实施扣款，并通知中标人限期整改。

**三、商务要求**

**★（一）服务地点：**采购人指定的物业服务范围（广西壮族自治区北流市内）。

**★（二）服务期限：**2年。

**★（三）服务费支付方式及时间：**

1.采购人采取先服务再付款、按月考核结算的方式。每月最末一个工作日，采购人根据《物业服务月度考核评分表》、《物业服务日常工作考核评分表》（如有）及合同罚责条款对中标人本月服务进行考核，考核结果经双方确认无异议后，采购人按考核结果对合同服务费进行汇总扣款后支付剩余款项。即：月度服务费=年度合同总金额/24-月度考核汇总扣款。

2.采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到发票后10个工作日内将相应款项支付到合同约定的中标人账户。采购人未收到发票的，有权不予支付直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任；但中标人应按合同约定继续履行服务义务，确保采购人工作正常运转；当发生此等情况时，中标人有义务自行先向所派员工支付各种相关费用。

**（四）物业服务费用：**

1.以下费用由物业服务公司负担

（1）人员工资（含社保、福利）；

（2）清洁卫生费（含清洁用的器具、用品及消耗品，前文条款提到的由采购人负责的除外）；

（3）绿化管理费（除各类高大植株绿化整形修剪所产生的费用外）；

（4）日常行政办公及后勤管理费（含人员制服费）；

（5）与本项目直接有关的固定资产折旧费；

（6）合理利润；

（7）法定税费；

（8）不可预见费用（含其他应由物业服务公司负担的费用）；

（9）其它费用。

2.以下费用不需要中标人承担和支付：

（1）办公楼（区）及食堂内保洁服务使用的洗手液、卫生纸、清洁剂等不需中标人负责。

（2）办公楼（区）内会议服务使用的茶叶、水杯、纸巾等材料不需中标人负责。

（3）化粪池清掏、灭虫除害等所产生的费用不需中标人负责。

（4）供电系统、供水排水系统、房屋维修用到的零配件材料费不需中标人负责。

**四、其他事项**

（一）本项目专门面向小微企业采购。

（二）投标人建立相关的标准化管理体系、创建绿色企业、提供绿色物业管理服务、切实保护企业从业人员的职业健康、职业安全等合法权益，采用标准化的管理方式为采购人提供优质的物业管理服务，同时确保对采购人、社会更负责任。

**附件1：**

物业服务月度考核评分表

（如中标人投标承诺的考核评分表优于本表，合同履约时将结合中标人投标承诺的考核评分表及采购人制订的考核评分表进行履约考核。）

年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准内容 | 分值 | 考核细则 | 得分 |
| 一 | 综合服务 | 10 |  |  |
| 员工着装规范，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨 | 3 | 着装及标志一次不符合扣0.3分 |  |
| 物业档案资料齐全 | 3 | 档案资料不齐全一项扣0.6分 |  |
| 报刊、杂志分送及时 | 2 | 报刊、杂志分送不及时一次扣0.2分 |  |
| 建立投诉渠道，定期向采购人征求意见，并及时反馈 | 2 | 未建立投诉渠道扣1分，未及时向采购人反馈一次扣0.2分 |  |
| 二 | 房屋及公共设备设施维护保养 | 10 |  |  |
| 按照要求定期对房屋、供电系统、供水系统、消防系统进行巡查 | 2 | 未按要求定期进行巡查的，一次扣0.2分 |  |
| 发现故障、隐患，接到报修后1天内完成维修，因客观原因无法完成的，及时向采购人相关部门报备；接到停水停电通知均需及时向采购人相关部门报备 | 2 | 未及时报备的，一次扣0.2分 |  |
| 应急发电机可随时启用 | 1 | 符合1分，不符合0分 |  |
| 零星维修、维修及时率≧99%，返修率≤1% | 3 | 及时率符合2分，不符合0分；返修率符合1分，不符合0分 |  |
| 水电工拥有2年以上相关工作经验，具有有效的《特种作业操作证》（操作项目：低压电工作业） | 2 | 符合2分，不符合0分 |  |
| 三 | 保洁服务 | 25 |  |  |
| 按照保洁作业频率和质量标准完成日常保洁工作 | 10 | 未按作业频率和质量标准完成日常保洁工作，一次扣0.2分 |  |
| 接到服务范围的临时保洁任务，需在5分钟内响应 | 3 | 未及时响应的，一次扣0.2分 |  |
| 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；共用场地和绿地无纸屑、烟头、积水等废弃物 | 8 | 不符合要求的，一次扣0.2分 |  |
| 垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀 | 2 | 每发现一处垃圾扣0.1分，未达到垃圾日产日清的扣0.3分，未定期进行卫生消毒灭杀扣0.3分 |  |
| 项目经理按要求进行巡视检查 | 2 | 未按要求落实的，一次扣0.1分 |  |
| 四 | 绿化服务 | 5 |  |  |
| 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃 | 2 | 长势不好扣1分，其它每发现一处不符合扣0.1分 |  |
| 根据季节、花期变化进行修剪、施肥，确保园林美观。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 五 | 公共秩序维护服务 | 15 |  |  |
| 有专业公共秩序维护队伍，公共秩序维护人员熟悉工作区的环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 实行24小时值班 | 6 | 值班记录不规范每处扣0.1分，发现人员缺岗每次扣0.5分 |  |
| 落实巡逻制度，进行安全检查、隐患排查 | 3 | 巡逻记录不规范每次扣0.1分 |  |
| 对外来人员和物品的出入进行管理，落实检查、验证、登记制度 | 2 | 未按要求设登记本扣1分；未按要求落实出入管理每次扣0.1分 |  |
| 车辆进出有序，按指定位置、朝向停放 | 2 | 每发现一处不符合扣0.2分 |  |
| 六 | 会议服务 | 6 |  |  |
| 按照采购人要求布置会场，包括桌椅摆放、屏风摆放、台牌摆放、宣传品宣传栏摆放等 | 2 | 未按要求落实每次扣0.2分 |  |
| 会前会后对会场进行清洁，地面桌面抽屉均无垃圾、灰尘 | 1 | 不符合每次扣0.2分 |  |
| 会务员持有健康证 | 1 | 不符合每次扣1分 |  |
| 会前准备好茶水，会中每间隔40分钟续一次茶水 | 1 | 不符合每次扣0.2分 |  |
| 茶具严格清洗、消杀、保存，达到卫生安全标准，茶叶密封保存、按需领用 | 1 | 不符合每次扣0.2分 |  |
| 七 | 餐饮服务 | 25 |  |  |
| 按照采购人点餐情况及时制作，按时提供餐食 | 4 | 不符合每次扣0.2分 |  |
| 餐饮服务人员持有健康证且在有效期内 | 3 | 少一个扣1分 |  |
| 提供的食品安全、卫生，没有食品安全事件发生 | 5 | 出现食品安全事故，扣5分；出现食品卫生问题，按严重程度扣0.5—5分 |  |
| 分餐时确保每份餐食的份量质量，圆桌用餐时提前摆放好餐具，提供上菜服务 | 4 | 不符合每次扣0.2分 |  |
| 做好厨房、餐厅、各类设备、餐具的清洁工作 | 3 | 不符合每次扣0.2分 |  |
| 工作期间患有痢疾、伤寒、活动性肺结核、化脓性皮肤病等疾病而未停止工作 | 3 | 每发现一个扣1分 |  |
| 餐饮器具使用前必须洗净消毒，消毒后及时放入保洁柜待用，保持干净、无油腻、无积水，并保存相关消毒记录。 | 3 | 不符合每次扣0.2分 |  |
| 八 | 应急管理 | 4 |  |  |
| 按要求制定各类突发事件应急预案 | 1 | 无应急预案或应急预按明显不完整或不可行，扣1分 |  |
| 发生突发事件5分钟内向采购人报告，配合做好安全稳定、应急处置工作 | 3 | 符合3分，不符合0分 |  |

考核人： 被考核人：

**附件2：**

物业服务日常工作考核评分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核检查内容 | 扣款额度 | 备注 |
| 发生重大失责行为，造成严重后果者。 | 每次扣款10000元。 |  |
| 物业服务人员服务态度端正，佩戴明显标志（工作牌），穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受采购人的管理和检查。 | 每发现一次不合格者扣款50元。 |  |
| 公共秩序维护人员务必坚守岗位严禁脱岗，值班（上班）时间喝酒睡觉、擅离岗位者。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 维护公共秩序时不准嬉笑打闹，不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。 | 每发现一次不合格者扣款50元。 |  |
| 公共秩序维护区域出现打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；出现盗窃和人为破坏行为。 | 每发现一次扣款500元。 |  |
| 消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损应及时维修更换。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 闲杂人员进入大楼，院内车辆乱停乱放，不及时制止者。 | 每发现一次扣款50元。 |  |
| 建筑物内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 大楼外观完好、整洁，外墙、路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出，周围无散落垃圾，无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、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。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 值班室保持清洁、卫生、通风、照明良好。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 设备机房（特指监控室和配电室，不包含信息中心机房）内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净、仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 维修保养不及时造成设备故障问题者。 | 每次扣款500元。 |  |
| 接到采购人报修，未能及时维修和报备的。 | 每发现一次不合格者扣款100元。 |  |
| 态度蛮横、与采购人员工或来访人员争吵、发生冲突。 | 每次扣款1000元以上。 |  |
| 发生有效投诉。 | 每次扣款200元以上。 |  |
| 对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。 | 每次扣款200元。 |  |
| 物业服务人数不足要求且10个工作日内不及时补充的 | 每缺一人扣款5000元 |  |

**附件3：**

保洁作业频率和质量标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 作业频率 | 质量标准 |
| 1 | 公共地面（走廊、楼梯地面） | 每天至少两次，上午7：30至8：30，下午4：00至5：00清理，全天保洁 | 保持清洁、无纸屑痰渍 |
| 2 | 办公楼走廊的挡雨墙、玻璃窗 | 挡雨墙墙面每天清洁一次，玻璃窗每周擦一次 | 保持清洁，无尘无污渍，整齐明洁 |
| 3 | 办公楼、附属楼、食堂、大门两侧走廊天面 | 每周至少清扫尘及蜘蛛网一次 | 保持清洁、无蜘蛛网 |
| 4 | 办公楼公共卫生间 | 每天至少清洁两次、每周至少消毒一次，每天清洁服务 | 保持清洁无尘无纸屑烟头等杂物 |
| 5 | 楼梯扶手、护栏 | 每天两次擦拭 | 无尘干净 |
| 6 | 辖区公共道路 | 每天7：30至9：00清扫一次，全天保洁 | 无明显杂物、保持整条道路清洁 |
| 7 | 消防栓及相关的消防器材 | 每周进行保洁一次 | 无尘干净 |
| 8 | 绿化地及长椅 | 每周至少清扫一次 | 无烟头等杂物，保持整治 |
| 9 | 车库地面、天面 | 每周至少清扫一次 | 保持清洁，无蜘蛛网。 |
| 10 | 附属楼楼顶绿化 | 每周至少清扫一次 | 保持清洁、摆放整齐 |
| 11 | 食堂 | 每次供餐后清洁一次 | 保持整洁、消毒 |
| 12 | 办公室桌面、地面 | 每周至少清扫一次 | 保持清洁、摆放整齐 |
| 13 | 办公楼（区）内的空闲周转住房及周转住房公共部分 | 每周至少清扫地面，及墙体的蜘蛛网两次 | 保持清洁、无蜘蛛网 |
| 14 | 职工活动室 | 每天至少清扫一次地面，擦拭一次职工活动室器材 | 无尘干净 |
| 15 | 展厅 | 每周清扫一次 | 无尘干净 |
| 16 | 会议室 | 有会议时每次会前会后各清扫一次地面，擦拭一次会议桌椅；没有会议时每周清扫擦拭一次 | 无尘干净 |

**附件4：**

食堂服务工作要求及标准

一、食堂服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 工作内容 | 工作要求 |
| 一、安全管理 | 1、须认真执行《中华人民共和国食品安全法》，并结合食堂的具体情况，建立健全卫生制度，使卫生工作经常化，确保疾病传染和食物中毒事件零发生。食堂内厨、仓库不许存放任何有毒性药品。严防食品和药物混串造成食物中毒事件发生。 |
| 2、做好防火、防盗、防毒和防破坏工作，确保安全事故零发生。 |
| 3、须建立严格的消防安全制度，落实各项消防安全管理措施，确保火灾事故零发生。 |
| 4、食堂用火用电设备有专人管理负责。炉灶旁不准堆放杂物和易燃易爆物品。 |
| 5、遵守安全法规，设备安全管理到位，做好安全教育及劳动保护工作。 |
| 二、健全各项规章制度 | 1、食品卫生管理制度； |
| 2、食堂环境卫生管理制度； |
| 3、工作人员健康检查制度； |
| 4、工作人员服务守则； |
| 5、工作人员岗位工作标准； |
| 三、环境及用具卫生 | 1、保持餐厅地面清洁，窗户明亮，桌椅干净，天花板、墙壁无积尘、无蛛网。 |
| 2、及时清理餐桌残留物，保持清洁，无油腻。 |
| 3、冷冻设备无灰尘，无蜘蛛网，无油迹，生菜和熟菜分别存放。 |
| 4、按照卫生标准，对锅、碗、瓢、盆、案板、菜刀、餐具等实行一洗、二刷、三冲、四消毒。 |
| 5、保持货架、抽风系统、箱柜的整洁干净，洗物池做到无污、无苔。 |
| 6、厨房、碗柜内物品摆放整齐，餐具密闭存放。 |
| 7、消毒柜、餐具回收要及时清洗，餐具消毒才能给用餐人员使用。 |
| 8、做好防鼠、防蟑、防蝇等防护措施。 |
| 四、食品卫生 | 1、认真执行国家有关食品卫生法的规定，严把采购关，使用绿色食品，严防食源性疾患的发生。做好食品安全管理，杜绝食品中毒事件发生。 |
| 2、蔬菜要先拣后洗，保证菜肴无虫子、沙子、头发、杂物等。 |
| 3、肉菜按规定程序清洗干净。 |
| 4、每日制作的饭菜及下班后剩饭菜，必须随时清理和处理。 |
| 5、熟食要加盖加罩，做好防尘防蝇工作。 |
| 五、食堂员工卫生守则、服务质量 | 1、食堂员工每年进行一次健康检查，无健康证不准上岗。 |
| 2、服务人员必须着整洁工作服，接触入口食品要戴口罩及一次性手套。 |
| 3、食堂员工要勤洗手、勤剪指甲，患有感冒等传染性疾病要主动报告，患病员工不直接接触食品的岗位工作。 |
| 4、食堂员工要遵守职业道德，做到礼貌待人，热情服务，文明用语。 |
| 六、饭菜质量及份量 | 1、一日三餐按时开餐，保证饭菜供应。 |
| 2、菜肴花色品种要定期翻新并公布，做到色香俱全饭菜质量好，得到大多数职工认可。 |
| 3、米饭软硬适中，不得有夹生或隔天剩饭剩菜。 |
| 4、饭菜份量合理，质好量足。 |
| 5、接待、会议、培训就餐的其体品种由采购人按次确定并交中标人实施。 |
| 七、水电管理 | 1、下班时必须关闭各用水用电设备。杜绝长明灯、长流水的现象。 |
| 2、使用拖把清理清扫，严禁长开水龙头冲洗地面和水沟。 |
| 3、食堂的空调、音响、电视设备仅在就餐时使用，其余时间一律关闭。 |

二、食堂工作卫生标准

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 工作卫生标准 |
| 1 | 切实落实食品安全“五四”制； |
| 2 | 制定并落实食品制度; |
| 3 | 禁止领用、加工以下食品：⑴腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品；⑵未经检疫或者检疫不合格的肉类及其制品；⑶超过保质期限或不符合食品标签规定的定型包装食品；⑷其他不符合食品安全标准和要求的食品、添加剂等。 |
| 4 | 储存食品及器具放置须符合相关卫生规定，要有防水、防潮、防蝇、防鼠、防霉、防蛀等措施。 |
| 5 | 生熟食品存放的冰箱要分开，加工生熟食品的器具要分开，不可混用。 |
| 6 | 食品加工、供应：(1)各种原料加工做到一摘、二洗、三清、四切配。(2)必须做到烧熟烧透，需要熟制加工的大块食品，其中心温度不低于70度,食品不得接触有毒物、不洁物。(3)加工烹调食品必须使用添加剂时，要在使用前看清其产品标签和说明书，标签模糊不清的或来源不明的添加剂不得使用；食品添加剂的使用必须符合《食品添加剂使用标准》或卫生部公告名单规定的品种及其使用范围、使用量，不得凭经验随意扩大使用范围和使用量。(4)食品在烹调后至供应前一般不超过2个小时，若超过2个小时存放的，应当在高于60度或低于10度的条件下存放。剩余食品不得再次供应。 |
| 7 | 环境卫生。食堂应当保持内外环境整洁，采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件。(1)就餐场所确保工完场清，四壁无尘，窗明几净，室内保持通风。(2)地面无污水，无菜头和饭菜等杂物。下水道疏通无堵塞，垃圾桶（袋）加盖（扎口）、确保每餐必清。(3)操作间锅台无污秽物，瓷砖无污痕，炊具卫生。(4)餐厅桌凳摆放整齐，桌面清洁无油腻，地面干爽无积水，供应台、水池、天花板、空调、灯具等保持清洁。 |
| 8 | 餐饮器具清洗消毒保洁：(1)餐饮器具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁。消毒后的餐饮器具应贮存在专用保洁设施内备用，保洁设施应有明显标记。餐饮器具保洁设施应当定期清洗，保持洁净。 (2)餐饮器具使用前应按以下规定洗净并消毒。①清洗方法（采用手工方法清洗的应按以下步骤进行）：一刮。刮掉沾在餐饮具表面上的大部分食物残渣、污垢；二洗。用含洗涤剂溶液洗净餐饮具表面；三过水。用清水冲去残留的洗涤剂。②消毒方法：首选热力消毒。包括蒸汽、煮沸、红外线等热力消毒方法。煮沸、蒸汽、高温消毒保持100度、保持10分钟以上；红外线消毒一般控制温度120度、保持10分钟以上；应严格按消毒设备所指示的时间消毒，定期检查并记录，保证消毒效果。③保洁方法：消毒后的餐饮具要自然滤干或烘干，不应使用手巾、餐巾擦干，以避免受到再次污染。 消毒后的餐饮具应及时放入专用密闭式餐饮具保洁柜（间）保存，避免再次受到污染。 应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态。采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。不得重复使用一次性餐饮具。保洁设施的内外应洁净、干爽，保洁设施内不得存放其他物品。已消毒和未消毒的餐饮器具应分开存放。餐具摆台超过当次就餐时间尚未使用的应收回保洁。盛放调味料的容器应定期清洗消毒。 |
| 9 | 个人卫生：1. 在服务期间，服务人员应规范操作，餐饮服务人员必须持健康证上岗，每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查；无痢疾、伤寒、 活动性肺结核、化脓性皮肤病等疾病，无传染疾病,健康证由中标人自行安排员工在正规卫生监督部门体检并领取健康证明,在合同签订后30日内向采购人提交所有餐饮服务人员的健康证；如有员工发生变化,中标人应及时向采购人提交新员工的健康证。合同期内人员健康证必须保持有效。

（2）凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品安全的疾病的，不得上岗。（3）在出现咳嗽、腹泻、发热、呕吐等有碍于食品安全的病症时，应立即脱离工作岗位，待查明病因、排除有碍食品安全的病症或治愈后，方可重新上岗。（4）必须掌握本岗位的食品安全技术要求，养成良好的卫生习惯，严格遵守卫生操作规程。（5）坚持科学的洗手习惯：操作前、便后以及从事与食品无关的其他活动后应洗手；洗手应先用消毒液消毒，后用流动水冲洗。（6）不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指。不得在食品加工场所或销售场所内吸烟、吃东西、随地吐痰，不得穿工作服入厕。（7）加工销售食品时，不挖鼻孔、掏耳朵，不喝酒，不吃零食；直接接触入口食品时应戴口罩和一次性手套，不得用手直接接触食品和器皿。（8）个人卫生做到“四勤”：勤洗手、剪指甲（指甲长度以不超过手指头为标准）；勤洗澡、理发；勤洗衣服、被褥；勤换工作服。（9）不得面对食品打喷嚏、咳嗽及做其他影响食品安全的行为，不得直接抓取直接入口食品或用勺直接尝味。（10）要注意个人卫生及形象，养成良好的卫生习惯，穿戴整洁的工作衣帽，头发梳理整齐置于帽内。（11）必须认真执行各项卫生管理制度。 |