**1.项目名称：铜仁市公共服务中心大楼物业服务外包采购**

**2.项目编号：TRZFCG-2020-163**

**3.采购方式：公开招标**

**4.公示期限（不少于2个工作日）：**

**2020年11月10日-2020年11月11日**

1. **采购预算：5700000.00元(最高限价5700000.00元)**

**6.采购预算确定依据：**

**铜仁市直单位政府采购（集中采购）申报表**

1. **采购人名称：铜仁市人民政府政务服务中心**

**联系地址：铜仁市人民政府政务服务中心**

**项目联系人：杨岭**

**联系电话：18985330526**

**8.采购代理机构全称:铜仁市公共资源交易中心**

**联系地址:铜仁市公共服务中心四楼（川硐麒龙国际会展城）**

**项目联系人:黄丽**

**联系电话:0856-3912922**

**任何单位和个人对本项目采购文件需求公示有异议的，可在公示期限内，反馈意见给代理机构。**

# 铜仁市公共服务中心大楼物业服务外包采购项目

**服务内容**

**（一）工程维护管理服务**

1.给排水系统管道设备维护、维修、运行管理，包括室内外上下水管道、水泵、污水管道、消防供水系统等；

2.供电系统日常维护、检修、运行管理，配电室、变压器、由配电室至办公区域、食堂供电、公共区域的配电箱（柜）、供电线路、照明设施管理维护；

3.修理门窗、更换玻璃、照明灯具、门锁、水嘴、小五金修配等。（电梯、空调等超过保修期的重要设备维修材料、人工等所需费用经采购人核定后实报实销）；

4.电梯、空调设备、监控的日常清洁、使用管理与日常维护（包括电梯年检及限速器校验，费用由采购人承担）；

5.负责对消防、空调、电梯、LED大屏、音响等办公设备的监管。

6.负责一楼外坝子、五楼绿化植物的浇水（提倡雨水、再生水）、修剪、杀虫等日常管护；

7.采购人确定的其他事项。

**（二）保洁服务**

管理区域内环境卫生、保洁管理。包括：停车场、门前三包区域的清扫和保洁；办公楼一至五楼楼道、大厅、会议室、专家休息室、开评标区、卫生间、电梯轿厢、各窗口进驻单位工作人员办公区、公共场地清扫和保洁等；定期清理淤泥，化粪池等；公共卫生间、洗手间所需消耗的洗手液、卫生纸、喷洒香水(空气清新剂)、“除四害”药品及消杀工作等由中标方提供；疫情期间每日二次的消毒处理费用由中标方提供；办事大厅进门处以及观光电梯内的垫子由中标方提供；办公楼一至五楼的垃圾桶由中标方提供，垃圾桶的形状、数量、大小以及垃圾分类标识按市机关事务管理局及采购方的相关要求落实等。

**（三）安保服务**

1.办公楼一楼门岗（形象岗）和按业主需求设置固定岗：负责办公楼安全警戒、来访可疑人员排查及该区域内公共秩序维护（24小时值岗）；

2.停车场出入口岗：负责做好对进入负一楼停车场和大楼前坝子车辆停放的指挥及该区域的公共秩序维护（24小时值岗）；

3.巡逻岗：负责对整个管理区域进行定时安全巡视，检查是否存在安全隐患及消防设施是否完好，协助处理安全突发事件。

4.采购人确定的其他事项。

**（四）咨询引导服务**

一楼至四楼服务大厅前台咨询引导岗：包括来访人员接待、登记、咨询、引领服务；各类服务需求的处理和电话回访、反馈；来访人员纠纷处理和答疑解惑；投诉接待引领；重要来宾礼仪引领等。（与业主方上班时间一致）

**（五）物业档案资料管理**

与物业相关的工程竣工图纸、竣工验收资料、设施设备运行维护记录及其它运行管理记录等资料的管理。

**人员配置及经费测算（** 36人）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 人员名称 | 人数 | 人均费用测算（单位：元） | 备注 |
| 1 | 管理人员 | 1 | （基础）+（社保、医保）+其它 | 按项目所在地人社政策执行。 |
| 2 | 技术维修工人（水工、电工） | 2 | （基础）+（社保、医保）+其它 |
| 3 | 保安人员（监控、消防值班人员） | 16 | （基础）+（社保、医保）+其它 |
| 4 | 保洁员（女） | 10 | （基础）+（社保、医保）+其它 |
| 5 | 前台咨询引导员（女） | 7 | （基础）+（社保、医保）+其它 |

**注：1.投标单位应根据实际情况和业主单位需求统筹人员配置，总数不得低于36人，具体人员配备由业主单位与中标单位在合同签订时协商确定。**

 **2.保洁消耗品满足一至五层楼所需。**

**3.每层放置80个垃圾桶，1-5层共需400个垃圾桶，不锈钢材质（参照现使用材质更换）。同时为了方便垃圾清运，每层再放置4个大号不锈钢垃圾箱，五层共放置20个。**

**4.节假日必须同时有4人以上值班，其加班相关费用由中标方负责。**

 **人员基本要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 文化素质 | 专业素质 |
| 管理员 | 专科及以上学历 | 具备3年以上物业管理经验，熟悉物业管理有关法律、法规，有较强的管理能力、组织协调能力、处理突发事件能力。熟悉计算机操作。 |
| 前台咨询引导员 | 中专（中技）及以上学历 | 限女性，身高1.60米以上，年龄40岁以下，形象端庄，身体健康，品行良好，责任心强、服务意识强、口头表达能力强，能说普通话。（由业主面试合格后方能上岗）。 |
| 电工 | 中技以上学历 | 持有特种行业操作证、上岗证（电工证等），有1年以上工作经验，有机电设备、电梯、暖通空调维护、维修经验和能力，责任心强，身体健康。（以上证件原件备查） |
| 水工 | 高中以上学历 | 持有行业管理相关机构颁发的必备证件，有水设备设施维护、维修经验，责任心强，身体健康。 |
| 消防监控值班员 | 中技以上学历 | 具备消防常识和应急处理能力，有消防监控系统设施设备的监测、维护、维修经验能力，身体健康。能操作算机。 |
| 保安员 | 初中以上 | 身高1.65米以上（女性身高1.60米以上），年龄45岁以下，身体健康，品行良好，工作认真负责，身体素质好，无违法犯罪记录。 |
| 保洁员 | 初中以上 | 年龄55岁以下，身体健康，品行端正，工作认真负责，能吃苦耐劳，具备清洁工作基本操作技能。 |

人员总体要求：签合同时，中标方须提供所有员工体检合格表，保安、引导人员的录用须经采购人面试合格后才能上岗。

**物业管理服务技术要求**

**一、基本服务**

1．物业管理企业应建立有本企业的形象识别系统、服务理念、行为规范（专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务）。

2．物业管理企业需严格按照招标文件的要求落实岗位人员。

3.物业管理需配备项目经理1名。

4．配备满足需求的专业维修技术员、运行值班员、保安员等。特种作业员工应持有专业部门颁发的有效证书上岗，特种专业无上岗证不得上岗。物业管理企业每年向业主公布员工持证情况，保证100%持证率。

5．所有人员须统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情、周到，相关费用由中标人承担。

6．物业管理企业应广泛运用计算机管理业主档案、房屋档案、设备档案、日常管理等，配备打印机、电脑等完善的办公用品。

7．服务区域内应设置“服务前台”，工作时间内有人接待服务，公示服务联络电话，接受用户的服务咨询。

8．建立有完善的档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、日常管理档案等）。

9．适应业主需要，配合开展各种接待、宣传等活动。

10．每月向业主提供一期《物管简报》。

11.物业管理企业应落实安全生产主体责任，加强对员工的教育培训和管理，规范服务操作和流程，对服务区域内的安全事故负全责。

 **安保目标要求：**治安案件发生率为0；火警、火灾发生率为0。

**二、房屋管理**

1．按有关政策法规规定和物业管理委托合同的约定对房屋及配套设施进行管理服务。

2．房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁；外墙、大厅、公共楼梯间、卫生间、走廊等公共部位的地砖、面砖、玻璃等无污迹、无破损。外墙及公共空间禁止乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂、乱堆放等。

3．保证管理区域内各类标识齐全、规范、美观、清晰。

**三、设备设施维修养护**

1．公用设施设备运行正常，维护良好，无事故隐患。

2．水、电、空调、电梯、消防等设备运行人员技能熟练，严格执行操作规程，定期进行消防救援演习，保证消防通道畅通，消防救援器材可随时启用。

3．公共照明设备完好率98%以上，按规定时间定时开关电源。

4．维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

5．对设备故障及重大事件有完善的应急方案和处理措施，建立管理、维护台账。

6．各设备用房卫生整洁，主要设施设备标识清楚齐全。设备用房应有具备实际可操作性的应急处理流程图。

7．各设备用房及公共场所、场地、危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

8．在接到相关部门停水、停电通知后，按规定时间提前通知业主，并在规定时间（不超过15分钟）启用备用应急发电机。

9．建立完整的设备档案（包括设备数量、参数、安装位置、保养进度、责任人等项目）。

10．制定设备维护、保养计划。每年不少于1次全面维修。

11．物业管理企业要建立工作日誌，做好值班记录。管理人员每日核查值班记录，确保记录真实、准确、完整。

12．物业所有设备设施的修缮、设施、设备更新、改造均须报业主方审核同意后方可实施，其费用由业主承担。

**目标要求：**设施设备完好率98%以上。

**四、保洁服务**

1．工作时间全天保洁、实时清扫。服务区域无垃圾、杂物、异味、污迹、蛛网、覆尘，外观整洁、明亮。保洁人员全天进行巡查，服务区域无乱悬挂、乱丢弃、乱堆放、乱贴乱画现象。

2．根据物业设计合理布设垃圾桶、垃圾袋；垃圾做到日处理，无垃圾桶、烟灰盅满溢现象，确保垃圾清运及时，垃圾车周围卫生整洁。

3.每个卫生间在工作时间内须摆放檀香或空气清新剂、卫生纸、洗手液，用完须及时补充。

**五、公共秩序维护**

1．健全保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度。

2．安保岗位合理布局，定时巡逻，确保服务区域设备、设施、车辆和人身财产等安全。一楼大厅入口24小时值班，工作时间站岗值班；24小时安保区域巡逻，每2小时至少巡查一次。认真做好值班和巡查记录，做好交接班工作。

3．对公共设施、设备用房、顶层天台等危险隐患部位，设置安全防范警示标识。定期检查消防通道和消防设施，建立检查台账，及时排查安全隐患并上报业主单位。

4．对进出地下停车场车辆实施登记管理，引导车辆出入，指挥车辆有序停放。

5．每天下班后，集中对大楼逐层进行仔细检查，检查卫生间是否存在漏水，未关照明设施等，发现问题及时处理；查看是否有闲杂人员滞留在机关办公区域，发现后及时带离机关办公区域。非工作时间，对进出大楼内的非本单位人员严格实行出入管理，详细登记来访人员情况，对访客指引行走路径。

6．对火灾、水浸、刑事、交通事故等突发事件有应急处理预案；精心布置、配合重要活动的安全保卫工作。

7．熟悉物业管理的基本情况，及时发现、分析处理各种事故隐患和突发事件，确保办公秩序井然有序，服务区域人身安全不受侵犯，财产不受损失，重大活动顺利进行，突发事件迅速得到解决。

8．安保人员必须做到衣容严整、文明执勤，轮流上岗，不能空岗,不能在业主方的办公区域搞饮食活动（煮饭炒菜等）。

9．定期检查和保养安保、消防等设施，确保完好无损。

10．定期聘请专业人员对安保人员进行安保技能、消防知识和仪表形象的培训。

评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评标因素 | 分值 | 评分细则 |
| 投标报价部分（20分） | 20 | 满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价，其报价分为满分。其他投标人的报价分统一按照下列公式计算：价格得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100%1、报价分数保留两位有效小数。2、投标报价超出项目预算得分为0分。 |
| 技术部分（54分） | 派驻管理人员要求 | 10 | 1. 拟派驻项目经理具有物业管理工作经验3年及以上，提供对应的工作证明及社保证明（提供银行和税务相关工资清册及社保部门有效依据），并具有大专及以上学历4分；
2. 保安部负责人是退伍军人且具有中专或高中及以上学历，且具有两年及以上工作经验3分；
3. 保洁部负责人，具备初中以上学历，且具有两年及以上工作经验3分；

以上条款需提供相应证明原件，否则不得分。 |
| 人员配备、培训与管理方案 | 3 | 1.人员配备、培训与管理方案1分；2.对投标人提供方案的完整性、可操作性、合理性进行横向对比后进行综合评分（2-0分）。 |
| 保安服务方案 | 5 | 1. 安全与秩序维护服务方案1分；
2. 计划与管理1分；
3. 投入设备、器械等情况1分；
4. 对投标人提供方案的完整性、可操作性、合理性进行横向对比后进行综合评分（2-0分）。
 |
| 保洁服务方案 | 5 | 1.保洁管理服务方案1分；2.计划与管理1分；3.保洁作业流程、保洁标准和保洁相关物资、耗材配备等情况1分；4.对投标人提供方案的完整性、可操作性、合理性进行横向对比后进行综合评分（2-0分）。 |
| 绿化管护服务方案 | 3 | 1. 绿化管护服务方案、计划与管理1分；
2. 对投标人提供方案的完整性、可操作性、合理性进行横向对比后进行综合评分（2-0分）。
 |
| 停车场管理服务方案 | 5 | 1. 停车场管理服务方案、计划与管理3分；
2. 对投标人提供方案的完整性、可操作性、合理性进行横向对比后进行综合评分（2-0分）
 |
| 机电设备的维护管理 | 5 | 1. 电工持有3年及以上的电工证,1分；
2. 电工证持有人提供近2年及以上工作经验证明材料，1分；

3.机电设备的维护管理方案，1分；4.对投标人提供方案的完整性、可操作性、合理性进行横向对比后进行综合评分（2-0分）。 |
| 应急预案 | 9 | 1. 公共突发事件应急预案1.5分；
2. 停电停水应急预案1.5分；
3. 群体性事件应急预案1.5分；
4. 水灾、火灾、风灾、雪灾应急预案1.5分；
5. 对投标人所提供以上四项预案的完整性、可操作性、合理性进行横向对比后进行评分（3-0分）。
 |
| 社会公益事业参与 | 9 | 投标人解决建档贫困户就业（9分）：（1）10人及以上得3分；（2）20人及以上得6分；（3）30人及以上得9分；需提供聘用贫困户建档贫困卡、投标企业出据每人近三个月银行工资清册。注：提供原件备查，不提供不得分。  |
| 商务部分（26分） | 物业服务经验业绩 | 15 | 1. 投标企业提供近三年类似物业管理业绩，每提供一个项目合同得2分，此项最高得6分（以中标通知书及合同为准，原件备查）；
2. 提供投标企业近两年来一个年度内未发生安全生产事故的得3分，两年未发生得6分（需当地应急管理部门或消防部门提供证明材料，原件备查）；

3.投标企业无劳动纠纷的得2分,无拖欠农民工工资的得1分。（需提供投标企业所在地人社部门证明材料，原件备查）。 |
| 企业信誉及管理体系 | 11 | 1. 提供近三年来，中标公司对服务单位对年度评价为好（优）的，每提供一个证明得1分，由原服务单位出具证明。此项最高得5分（提供原服务单位加盖公章证明原件，否则不得分）。

2、投标人具有在有效期内的ISO质量管理体系认证证书的，得2分；投标人具有在有效期内的ISO环境管理体系认证证书的，得2分；投标人具有在有效期内的ISO职业健康安全管理体系认证证书的，得2分。不提供不得分。（说明：投标文件中有复印件，提供原件备查。） |

**服务时间：三年**

**备注：专家论证费和专家评审费由中标人承担。**