附件2

北京市大兴区高米店街道办事处物业服务委托管理项目

政府采购项目技术需求及评分细则

1. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 会议服务 | 1000 | 平方米 |  |
| 2 | 秩序维护 | 1 | 年 |  |
| 3 | 厨房 | 220人次/天（工作日）20人次/天（节假日） | 人次/天 |  |
| 4 | 保洁 | 5000 | 平方米 |  |
| 5 | 物业服务 | 1 | 年 |  |

**二、项目背景**

项目背景：高米店街道办事处位于北京市大兴区乐园路22号院7号楼，东至兴盛街，西至兴旺路，南至金星西路，北至乐园路金地仰山小区东区与二十一世纪幼儿园相邻。建筑面积5042平米,绿化面积330平米，道路面积1050平米，停车面积560平米，停车位26个。办公楼1栋，地下一层为餐厅，面积约800平米。为高米店街道办事处提供一个安全、舒适、良好的办公环境。

**三、技术参数要求**

**1、物业管理服务内容及要求**

1.1负责制订物业管理服务工作计划，并组织实施

1.1.1定期对办公楼设备设施进行检查。

1.1.2全天24小时有物业服务人员接待客户，处理服务范围内的公共事务，受理用户的咨询、建议和投诉，建立回访制度和记录。

1.1.3处理各类维修，建立并落实维修服务承诺制。

1.1.4管理制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全。

1.1.5全体员工着装统一、工作规范，作风严谨，配戴有相片胸卡，按政府相关文件规定持证上岗。

1.1.8每年进行不少于两次物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高。

1.1.9建立应对各种公共突发事件的处理机制和预案，一旦发生，能随时投入运行。

1.2确保本项目公用部位设施设备的正常使用运行和维修养护

1.2.1按政府相关规定制定的相应标准，做好办公楼公用部位设施设备的日常养护和维修。

1.2.2保证办公楼公用设施、设备正常使用。

1.2.3确保雨水、污水管道保持通畅，定期清掏雨污水井，相关设施保持良好。

1.2.4负责办公楼智能化设施设备的日常运行维护。

1.3维护和保持物业管理区域内的环境维护

1.3.1建立健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，明确分工和责任范围。

1.3.2对于招标人在办公过程中进出的材料、垃圾等进行管控。

1.3.3每日对保洁服务范围内的区域进行定时清扫，随时维护，保持服务范围内无废弃杂物。

1.3.4每日对楼梯间、公共区域等的门、窗、楼梯扶手、栏杆、墙壁饰面等部位进行擦拭、清扫。

1.3.5制定管理区域内有害生物防治方案，按照政府有关规定，定共用同服务范围内公共区域喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂等。

1.3.7在雨、雪天气及时对门前“三包”责任区内主路、干路积水、积雪进行清扫；

1.3.8制定公共卫生事件处置预案，发生突发公共卫生事件时，应迅速组织人员对办公楼进行通风、清洗和消毒，采取有效措施加强对客户的宣传，维持正常秩序。

1.4物业管理区域的秩序维护和公共财产的安全管控

1.4.1实行封闭式管理，做到办公楼主要出入口和外围广场24小时有专人职守，危及人身安全处有明显警示标志和有效防范措施，对办公楼客户出入进行管理，外来人员询问登记，杜绝安全隐患存在。

1.4.2维护交通秩序：包括对机动车辆和非机动车辆的进出行驶方向、速度、临时停放位置进行疏导管理，保持车场内部车辆行驶通畅。

1.4.3公共财产安全管控：包括楼内的门、窗、消防器材及办公楼的表井盖、雨箅子、花、草、树木等。

1.4.4每日24小时对服务范围内进行安全防范检查和巡逻，重点部位、楼层定时巡视，做到有计划、有记录。

1.4.5有发生治安案件、刑事案件、交通事故等突发事件的处置预案；发生时应立即采取有效措施，并及时报警和配合公安部门进行处理。

1.5停车管理

1.5.1有健全的机动车、非机动车停放管理制度和管理方案。

1.5.2对进入办公楼的机动车辆进行登记管理。

1.5.3非机动车辆有集中停放场地，停放整齐，场地整洁。

1.5.4保证停车库24小时设专业人员值守；有发生紧急情况的处置预案。

1.6电梯：

1.6.1提供电梯保洁、巡查、配合应急处置等服务，轿厢、轿门、厅门、操作面板保持清洁。

1.6.2电梯发生紧急情况时，启动应急处置预案，协助电梯维保人员进行应急处置。

1.6.3一旦发生电梯停电关人、夹人等危险情况时，应迅速采取有效措施，组织求助。

1.7消防管理

1.7.1有健全的消防管理制度，建立消防责任制及火灾消防预案，设立消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，确保消防通道畅通。

1.7.2消防控制中心24小时值班，消防设施齐全，有明显标志，可随时启用；定期对消防设施进行巡视、检查和维护。

1.7.3组织成立义务消防队，明确防火责任人，定期进行消防训练，保证有关人员掌握消防基本技能。

1.7.4定期进行安全检查，对火灾安全隐患进行监督整改。

1.7.5发生火灾，及时报警，尽力协助办公楼人员疏散、救助人员等。

1.8供水系统

1.8.1建立办公楼用水管理制度，制定办公楼节水计划；保证办公楼各区域正常生活用水，有停水处置预案。

1.8.2按政府相关规定保证维修服务标准。

1.8.3排水系统通畅，汛期道路无积水，设备房无积水、浸泡发生。

1.8.4制订突发事故处置预案，一旦发生，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。

**2、物业管理的服务范围及标准**

2.1用户服务管理

2.1.1服务内容：建立完整、清晰、有效的物业服务档案体系并定期更新；建立投诉处理及回访制度并严格执行；每年进行两次公开的物业服务满意度调查并有统计分析；建立并落实用户报修服务承诺制度。

2.1.2服务标准：物业服务档案分类归档并设置保存期限，档案专人管理，有档案借阅制度。有效投诉处理率100%，投诉受理部门及责任部门24小时内回访，回访率100%，投诉处理满意不低于98%；物业服务满意度调查问卷发放率不低于85%，满意率不低于95%，垂询结果、整改措施及落实情况应向招标人及使用人公示不少于7天；落实维修服务承诺，用户报修20分钟内到场，维修及时率100%，返修率不高于2%并有回访记录。

2.2项目日常养护维修服务

2.2.1服务内容：属于物业本体共用部位及共用设施设备的维护范围包括但不限于楼地面、 屋顶、天花、吊顶、墙台面、门窗、楼梯、扶手、各类敷设的管线、雨水井、雨落管、各类公共标识、各类小五金件（如卫生间水龙头、门把手、阀门等）、照明设备等设备设施的管理与维保。

2.2.2服务标准：及时对出现空鼓、开裂、破损的位置进行修补；门窗应保证其完整性和开启的灵活性；定期清掏雨水井；及时补漆、补漏，保证招标人的正常使用；保养及检修记录完整、连续；小修工作不超过24小时，无返工，维修合格率达到100%。

2.3给排水系统的维护服务

2.3.1服务内容：属于物业本体的各类给排水设施、设备，包括各种给排水管道、滤油池、排污系统等设施设备的管理与维保。

2.3.2服务标准：维护保养及时，给排畅通，无堵塞现象；滤油池定期除垢，管线无断裂、跑冒滴漏现象；加强用水安全管理，保障用水的安全；抢修及突发事件处理及时、到位，要求在12小时内处理完毕，能最大限度地减少对用户及招标人的影响；各类设备运行状态、保养及检修记录完整、连续；无返工，维修合格率达到100%。

2.4弱电系统的管理和维护

2.4.1服务内容：包括但不限于项目内楼宇自控、消防中控、闭路监控、门禁、停车场收费、广播、语音、网络、避雷、监控等系统的管理与维保。

2.4.2服务标准：各类信号传输通畅，各类设备设施维护保养到位；无因维护不当而引发的故障；有完善的突发事故处理程序，能在最短时间内恢复信号的传输，属于内部故障的，维修时间不超过6小时；各类设备的型号、运行状态、保养及检修记录完整、连续；维修工作无返工，维修合格率达到100%。

2.5强电系统的管理维护服务

2.5.1服务内容：配电、照明、动力电供应等系统的管理与维保。

2.5.2服务标准：保证供电正常，定期检查，无因维修、保养不当而引起停、断电事故，无因接地、绝缘处置不当而引发的人身伤害事故；定期对配电箱、柜进行检修和维保，对设备的运行状态、保养及检修工作有具有持续性的、可追溯的各种记录；操作人员持证上岗，无因操作不当引发的工伤事故；有完善的突发事故处理程序，能在最短时间内保证电力供应，属于内部故障的，维修时间不超过24小时；维修工作无返工，维修合格率达到100%。

2.6各类机电设备运行服务

2.6.1服务内容：包括项目内的空调、采暖、通风、机械车位等系统的运行和维保。

2.6.1服务标准：各类设备运行正常，维护保养及时、到位，无带病运行情况；及时更换填料；定期对构成系统的组件进行专业清洁（包括AHU、VAVBOX、风机盘管、出风口、管线等）；操作人员执证上岗，无因操作不当而引发的设备故障和人身伤害事故；及时办理设备年检；有完善的突发事件处理程序，属于内容故障的，设备维修时间不超过12小时；各类设备运行设备型号、状态、保养及检修记录完整、连续；维修返工率不超过1%。

2.7消防系统的管理与维保服务

2.7.1服务内容：项目内消防系统的管理与值守。

2.7.2服务标准：建立消防设备设施及消防器材台帐，定期对消防设备进行巡查、测试和管理；消防系统运行正常，烟感、喷淋等装置可正常启用；灭火器、消防栓和报警器功能状态正常，无缺失、损坏；防火卷帘门、烟感、喷淋、报警系统联动正常；每年至少进行两次管理区域内的消防演习；有完善的突发事件处理程序。发生消防设备故障的，及时联系专业维保厂家并积极配合维修。

2.8保洁服务

2.8.1服务内容：项目楼内各公共部位的墙面、地面、天花、沟渠、楼梯、扶手、栏杆、铁艺、五金构件、门窗、踢脚、垃圾筒、标识牌、灯具的清洁；外围保洁区域等部位的清洁、消杀服务。打蜡抛光等特种作业产生的费用计入物业费中。

2.8.2服务标准：石材保养得当，定期打蜡和做镜面处理；卫生间无异味，洗手台无积水，镜面与五金件光洁无水印，及时补充纸品；垃圾筒外表干净，杂物存放量不超过总容量的2/3，及时清洁除异味；扶手用白纸巾擦拭，无明显污迹；灯具、标识、门窗上无积尘；金属材料上无手印；墙面、地面、天花无污迹；地面上无纸屑、杂物、烟头等垃圾；栏杆、铁艺见本色，无掉色；协助做好垃圾清运记录；遇雨、雪、大风天气时及时清扫积雪、积水和杂物；蚊、蝇、蟑螂等害虫数量控制在合理范围内；有完整的作业、检查、整改记录。

2.9绿化服务

2.9.1服务内容：办公楼外围的绿化带养护。

2.9.2服务标准：达到一级绿化标准。包括：绿化带内无杂草；施肥得当，植物生长良好，在生长季内无斑秃、干枯、坏死及病虫害情况；及时清除死株，并予补种；土壤无板结、塌陷，透气性良好；植被成活率在95%以上；草坪、绿篱、各类乔灌木依其树型修剪整齐，高度适宜，搭配错落有致，外形美观；绿植生长健康，叶部无积尘，修剪更换及时，无枯黄、死亡；有完整、连续的作业、检查、整改记录。

2.10秩序维护服务

2.10.1服务内容：项目管理范围内24小时门岗及巡逻、消防安全等管理和服务。

2.10.2服务标准：能正确地疏导车辆，车场内因引导不当而引发的事故发生率为零；流动巡逻岗与固定岗相结合，有效地管控非工作人员、物品进出，保证项目内的秩序和安全；有针对性地提出重点检查部位，并加强监控力度；在检查中能及时发现、消除各类治安、消防隐患，杜绝因检查、管理不当而引发的治安、消防事故；秩序维护人员能在火灾、治安等突发事件发生时做出及时、恰当的第一反应，最大限度地保证招标人和使用人的利益和安全；有完整、连续的巡逻、检查、整改与事件处理记录。

2.11节假日装饰、布置服务

2.11.1服务内容：节假日期间环境的装饰、布置服务。

2.11.2服务标准：环境装饰、布置及时，与节日主题相符，能烘托节日气氛；格调与办公楼的氛围及节日气氛相得益彰；装饰及布置的物品安全可靠，不影响办公楼的正常安全使用；有完整的图文、影音记录。

2.12会议服务

2.12.1 服务内容：会场布置、茶水布置、音响布置、器材管理、安全管理、应急管理等。

2.12.2 服务标准：会场布置合理规范；茶水添加及时，服务热情周到、音箱效果良好。会议服务人员严格遵守保密制度。

2.13餐饮服务（内容详见本章第4节 ）

2.13.1 服务内容：按要求提供早餐、中餐、晚餐、一日三餐，具体开餐时间按照贵公司要求

2.13.2 服务标准：餐饮服务符合食品卫生标准，菜品及主食样式丰富，搭配合理。餐饮从业人员持有健康证，厨师持有厨师证书。在工作区域内穿戴好统一工作服及工作帽，必须加戴手套、口罩。工作人员对待所有前来的员工要以一种常规的文明用语与和蔼的语气、微笑的服务面对每一位顾客，让员工在就餐的同时体会到一种温馨式的感受，愉悦的心情。

2.14其它服务要求及说明：

2.14.1上岗人员形象应与项目的定位及档次相匹配，专业技术过硬，责任心强，特种岗位人员持证上岗（强弱电、空调、电气焊、消防监控等特种作业人员应持有专业资格证书）；礼仪培训到位，要求实现全员“文明服务、礼貌接待”。

2.14.2本部分所提及的，要求由物业服务企业提供的各项服务，除有特殊说明的，其服务过程中产生的人工费、工作人员服务费和装备费等计入物业管理费中。

2.14.3对于在本章节中未予强调说明的其它服务内容，中标人应按不低于北京市地方标准《住宅物业服务标准》四级标准的水平提供服务。

2.15全面物业管理服务考核标准：

2.15.1全年重大治安案件发案率为零。

2.15.2安保、消防安全达标率达100%。

2.15.3楼体房屋主体完好率100%。

2.15.4大型动力设备完好率99%。

2.15.5应急需求处理率为100%。

**3、物业管理服务范围、工作标准、以及关键绩效考核**

3.1 根据本项目的建筑物本体、物业服务、秩序维护服务、保洁服务、设备设施运维服务、财务管理等详细服务范围、工作标准和关键绩效制定月度考核标准（即KPI考核）。

3.2 针对具体的项目，根据甲乙双方签署确认的乙方服务考核指标，每月度按考核指标对乙方进行绩效评估考核。

**4、食堂餐饮服务**

4.1 场地使用及有关费用

（1）招标人免费向中标人提供目前属于招标人餐厅所有的场地和设备设施、用具的使用权。上述物品经清点（按清单双方签名）后，交中标人使用，承包期满后，中标人应将上述物品交还招标人，如有遗失，损坏，中标人负责赔偿（自然损耗除外）。

（2）承包期内，招标人负责免费提供餐厅的水、电、燃料（气），服务期内所有的耗材、粮油及食材的采购，保管由中标人负责，中标人负责食材的加工、食堂日常管理以及就餐服务等工作。招标人将不定期对食堂卫生及设备设施安全进行检查。

4.2 膳食供应及服务标准

（1）招标人可根据工作需要，向中标人提出变更就餐时间、就餐人数，中标人应予积极配合，须准时开餐，做到饭热菜香。

（2）员工自助餐

①员工就餐实行自助模式，应采用小锅菜方式供菜，以保证菜肴的美味，自助菜品打完前应及时补充。

②中餐应包含荤菜不少于4类，素菜不少于2类，鲜美汤1份，水果不少于2类，晚餐应包含荤菜不少于2类，素菜不少于2类，鲜美汤1份；

③早餐应提供米粉、面食、包子、馒头、豆浆、油条、粥等各类早餐食品，每周品种应不少于10类，每餐品种应不少于6类；

④中标人须提前将下一周的用餐菜单拟好，交由招标人餐饮管理委员会审核，通过后方可采用。

**5、其他**

5.1本文件中所载的一些重点主旨条件和内容将作为物业服务委托合同的重要组成部分。最终条件及条款以其后签订的《物业服务委托合同》为准。

附件3

评分办法及评分标准

一、评标办法

1、评标委员会评委根据评分标准对照各投标人的投标文件内容进行评分。

2、计分方法：将各投标单位的得分合计后取平均值，即为该投标单位的最终得分。

3、若得分有相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

4、采购人将确定排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，以此类推。

**投标报价（10）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 报价（10分） | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值 | 10 |

**商务部分（20）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商务部分（20分） | 企业内部管理制度（5分） | 评委根据供应商所提供的企业内部管理制度合理，全面。 | 5 |
| 评委根据供应商所提供的企业内部管理制度较合理、较全面。 | 3 |
| 评委根据供应商所提供的企业内部管理制度欠合理、不够全面。 | 2 |
| 未提供企业内部管理制度。 | 0 |
| 类似项目业绩（15分） | 投标人提供类似业绩，每提供一个业绩得5分，满分15分。注：每个有效业绩须包含以下内容：合同复印件（提供合同首页、主要内容页、金额页、盖章页等关键页并加盖公章）。 | 15 |

**技术部分（70）**

| 序号 | 评分项目 | 标准分 | 评分标准 | 投标人名称 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 | 物业管理整体设想及策划 | 5 | 物业管理整体设想及策划完整、合理；方案科学、针对性强5分；物业管理整体设想及策划较完整、合理；方案科学、针对性一般3分；物业管理整体设想及策划一般；方案科学、针对性一般2分；物业管理整体设想及策划较差0分； |  |  |  |  |  |
| 2 | 拟建立的组织机构及管理人员配备，人员的培训及管理 | 10 | 组织机构及管理人员配备合理，人员的培训及管理合理10分；组织机构及管理人员配备较合理，人员的培训及管理较合理7分；组织机构及管理人员配备一般，人员的培训及管理一般3分；组织机构及管理人员配备较差，人员的培训及管理较差0分； |  |  |  |  |  |
| 3 | 管理的规章制度及档案的建立与管理 | 10 | 管理的规章制度及档案的建立与管理制度齐全、完善、可行10分；管理的规章制度及档案的建立与管理制度较齐全、较完善可行7分；管理的规章制度及档案的建立与管理制度较齐全、较完善基本可行3分；管理的规章制度及档案的建立与管理制度不齐全、不完善不可行0分； |  |  |  |  |  |
| 5 | 物业服务方案 | 10 | 物业服务方案详细、完整、针对性强10分；物业服务方案较详细、较完整、针对性一般10分；物业服务方案一般、较完整、针对性差10分；物业服务方案较差、针对性差3分； |  |  |  |  |  |
| 6 | 物业维修养护计划及实施 | 10 | 物业维修养护计划合理、措施合理10分；物业维修养护计划较合理、措施较合理7分；物业维修养护计划一般、措施一般3分；物业维修养护计划较差、措施较差0分； |  |  |  |  |  |
| 7 | 应急预案 | 10 | 应急预案的组织机构、应急处理程序明确，对突发紧急事件进行及时、有效地处理10分；应急预案的组织机构、应急处理程序明确，对突发紧急事件进行较及时、较有效地处理7分；应急预案的组织机构、应急处理程序较明确，对突发紧急事件处理模糊、不太明确3分；应急预案的组织机构、应急处理程序模糊，对突发紧急事件进行不及时、处理较差0分； |  |  |  |  |  |
| 8 | 食堂承包服务方案 | 15 | 食堂承包服务方案合理15分；食堂承包服务方案较合理10分；食堂承包服务方案欠合理5分；食堂承包服务方案不合理0分； |  |  |  |  |  |
| 8 | 合计 | 70 |  |  |  |  |  |  |