**采购需求**

**一、项目概况**

《采购需求》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

《采购需求》中标注有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。

投标人应对本项目所有内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

★供应商须保证，如中标（成交），投标（响应）文件所提供的材料，如果有效期（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形）未能覆盖项目（包组）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。

**（一）项目地点**

**1. 广东省市场监督管理局黄埔大道西办公楼。**位于广州市天河区黄埔大道西363号，大楼性质为办公用房，占地面积约9000平方米，建筑面积为34410平方米（含地下车库约9993 平方米）。主楼地面高22层（电梯标高为22 层），地下3层，附楼地面高5层（电梯标高为5层），地下2层。主要设备设施包括：电梯（6台）、各层多联变频中央空调系统、消防设施及报警系统（设有联动控制设备）、供配电设备、给排水设施、安防监控设施、停车场管理系统、会议室音响设备等。

1. **广东省市场监督管理局体育西办公楼。**位于广州市天河体育西路 57 号，大楼性质为商住混用型，本项目所承担物业费的建筑面积为24648平方米（含地下车库约6550平方米）。建筑物包括地上 1-4 层、16-28 层，地下负3层，负 1、2 层为地下车库、负3层为高低压配电房、水泵房、空调主机房和人防设施房。主要设备包括：电梯（3台）、各层多联变频中央空调系统、消防设施及报警系统、供配电设备、给排水设施、安防监控设施、停车场管理系统、会议室音响设备等。
2. **广东省市场监督管理局食堂。**为机关内部食堂，分别位于广东省市场监督管理局黄埔大道西办公楼副楼1-3层，餐厅面积约1673㎡，厨房面积约260㎡；体育西办公楼28层，厨房面积约210㎡，餐厅面积约390㎡。燃气厨房，作业间分加工、烹调、面点、熟食间、洗碗间、备餐间。有冷藏和加热设备，抽排烟气效果好，照明采光好。

**4.宿舍区**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 项目地点 | 面积（平方米） | ★每月每平方单项限价 |
| 带电梯  宿舍 | 1 | 体育西 55 号宿舍（带电梯 28 层） | 14480.38 | 1.08元 |
| 2 | 体育西 59 号宿舍（带电梯 9 层） | 3173.32 |
| 3 | 中山一路 9 号宿舍 1 栋楼（层数 8 层） | 1368.68 |
| 4 | 水荫路西约 1-4 号宿舍 1 栋楼（层数 8 层） | 1436.98 |
| 5 | 体育西横街 9 号宿舍（层数 9 层） | 2478.98 |
| 无电梯  宿舍 | 6 | 天河街 9 号宿舍（层数 9 层） | 1597.96 | 0.5元 |
| 7 | 中山一路 9 号宿舍 1 栋楼（层数 8 层） | 2191.26 |
| 8 | 水荫路西约 1-4 号宿舍 3 栋楼（层数 8 层） | 4867.32 |

**（二）项目预算**

人民币4241.9154万元（含税，1413.9718万元/年，3年合计4241.9154万元）。

总预算资金包含广东省市场监督管理局黄埔大道西办公楼、体育西办公楼以及食堂全部事务服务费。不包含宿舍区费用，宿舍区费用由中标人按中标单价向宿舍区住户按实际面积收取，投标人参与本项目投标即视为同意本条款。

**（三）服务人数**

★中标人需派遣物业管理服务人员不少于180人（详见：广东省市场监督管理局办公楼物业服务人员岗位配置表）。

**（四）服务时间**

2025年7月1日0时至2028年6月30日24时。

**（五）合同签订**

合同一年一签，每年考核合格后续签合同，根据考核情况决定是否续签。

**二、总体要求**

**（一）管理机构设置及管理要求**

1. 中标人针对本项目设立专门的物业管理机构，负责对派出本项目物业工作人员的管理。采购人对中标人组建的物业管理机构实行归口管理，对重要岗位的设置、人员资质条件进行审查，对工作结果进行检查验收。

2. 中标人各类管理、服务人员按岗位统一着装，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

3. 中标人应自带满足本服务项目所需的工具、器材、仪表、备件、服装等，以确保项目的完成。

4. 中标人在做好本职工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

5. 中标人对录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，并具有相应的上岗资格证。

6. 中标人对本项目服务期内的服务工作人员进行调整的，需书面报采购人同意。

7. 理发室场所由采购人无偿提供，要约条款按照《广东省市场监督管理局理发室服务管理委托合同》具体执行，采购人每月为理发室支付1,300元，费用已包含在管理费内。

**（二）服务方案**

中标人根据采购人的要求和行业标准，制定物业管理服务方案，包括工作规程和服务标准，确保物业管理服务规范、安全、高效。中标人应合理配备人员，物业管理服务方案的编制、组织架构的设置及人员配备应满足采购人的需求，为采购人提供优质优价服务。

投标人依照“四、服务内容”制定具体服务方案。

**（三）突发事件应急处理**

投标人应对常见突发事件制定应急处理流程和方案，并针对采购人实际情况有针对性地提出可能出现的突发事件及处理措施。在处理特殊事件和紧急、突发事件等应急任务时，采购人可以直接组织指挥有关物业管理人员，中标人应积极配合。

**（四）保密要求**

中标人与采购人签订保密协议，中标人及其工作人员遵守采购人相关管理规章制度，不得以任何形式泄漏、讨论、传播在工作中知晓、接触到的采购人内部管理信息或工作秘密。

**（五）管理规章及档案资料管理要求**

中标人应针对本项目制定相关管理规章制度。中标人在物业管理机构进驻前，应将各项规章制度（包括但不限于物业管理方案、组织架构、人员结构及各项规章制度）报采购人审核，并在后续服务中对各种物业档案资料分类整理、归档保存，做好备查工作。

（六）投标人应有一定的同类物业管理经验。

（七）物业管理区域内需专业公司维修保养的项目（如电梯、高压设备、空调、水处理、消防系统感应部分、会议室音响设备等），由采购人另行委托相关专业公司维修、维护（费用不包含在本项目预算中）。针对上述设施设备，中标人应具备一定的维修保养经验。

（八）服务期内，由于中标人责任造成人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。中标人工作人员在物业服务范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由中标人承担全部责任并负责赔偿，采购人直接在当期及以后的服务费中扣除，服务费不足以抵扣赔偿的，采购人有权继续向中标人追偿。

★（九）投标人需作出书面承诺，保证在合同签订后7日内有能力根据采购人的要求组建物业服务团队，物业服务团队经采购人同意后进驻，进驻时间由采购人决定，否则赔偿由此给采购人造成的所有损失。

★（十）投标人需作出书面承诺，承诺依法纳税、合法经营，按规定为录用人员缴纳五险一金。

★（十一）投标人需作出书面承诺，派出本项目服务人员应严格遵守采购人的各项规章制度；爱惜采购人财产，有损坏者，应照价赔偿；不得擅自携带采购人的物资（材料）外出；不得在外兼职；不得私自调岗、调休、请他人代岗。

**三、服务范围**

（一）广东省市场监督管理局黄埔大道西办公楼以及体育西办公楼规划红线范围内的安全保卫、会务管理、卫生保洁、绿化养护、停车场、设备维护及房屋维护等服务。

（二）宿舍区范围内的日常服务管理。

1. **服务内容**

**（一）房屋、公共区域和设施管理**

1. 服务区域：本项目省市场监管局黄埔大道西及体育西办公楼规划红线范围内的建筑物、公共区域及附属设施。

2. 服务要求：

（1）房屋及设施完好，不擅自改变用途，标识指引系统清晰完整。

（2）房屋内外无破损、裂缝、装饰面脱落，外墙贴面、玻璃幕墙、涂料保持清洁无污渍。

（3）装修管理符合规定，禁止危害结构安全、违规接驳水电、拆改管线等行为。

（4）每周巡检房屋及设施，及时修缮楼面、地面、屋顶、玻璃幕墙等问题，定期维护易锈设备。

（5）院内道路通畅、平坦、整洁，制止损坏公共设施行为，对高风险作业采取保护措施。

（6）制定照明管理规定，确保公共照明（道路、楼道、大堂等）正常使用，射灯无损坏。

（7）雨水管道、排水渠、化粪池、电缆沟保持畅通无堵塞，无井盖丢失或池壁缺损。

3. 服务内容：

（1）每日全面巡视检查房屋、公共区域及设施，发现问题立即修补。

（2）钢架结构、管道、围栏等易锈设备每年定期油漆。

（3）屋面避雷设施、水箱水池性能维护，雨天确保屋顶无渗漏。

（4）维护院内标识牌、道路、排水系统及电缆沟盖板。

4. 费用承担：采购人承担维护维修涉及的工程材料费用，其他费用（人工、管理等）已包含在中标人投标报价中，不额外计算。

**（二）安全保卫服务**

1. 服务区域：本项目省市场监管局黄埔大道西及体育西办公楼规划红线范围内，负责包括建筑物、停车场、广场等由采购人管理区域的安全保卫工作。

2. 服务内容和要求：安全保卫服务主要是指门岗值勤，安全监控、巡视，维护交通秩序与车辆停放，维护公共区域的正常工作秩序。

★（1）投标人须符合《保安服务管理条例》（2009年10月13日中华人民共和国国务院令第564号公布，根据2022年3月29日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第二次修订）的相关规定，**投标时提供《保安服务许可证》（提供证书复印件）或承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案**。

（2）负责制定本项目的安全值勤实施方案与管理制度，包括防火、防盗、防汛、防事故、防破坏等安全突发事件应急预案，并积极组织演练。

（3）管理区域监控中心实行24 小时值班、监控及巡逻，巡查范围包括大楼红线以内公共场所及大楼内建筑物，巡查密度不少于两个小时一次，发现问题及时报告。

（4）根据采购人要求对出入管理区域的人员、车辆、物资进行检查、验证，并做好登记工作。

（5）负责秩序维护，控制噪音，制止喧闹现象，禁止闲杂人员在管理区域随意流动。正确疏导，礼貌劝说，确保秩序井然有序。巡逻中发现异常情况按采购人的要求及时提供服务或立即通知有关人员到现场处理。

（6）负责管理区域防盗、防火、防破坏、防事故、防汛、防台风工作，及时报告和消除隐患，保障项目安全。

（7）现场突发事件的应急处理，如突发强行冲卡事件、极端天气预警、持刀（械）行凶事件等，立即组织力量处置并向采购人报告。

3. 费用承担：安全保卫工作中使用的服装、一般用具的购置维修等费用由中标人负责，专用设备、器材由采购人负责。

**（三）车辆、停车场管理服务**

1. 负责黄埔大道西以及体育西办公区地下停车场的安全管理，维持车场秩序，严禁非车库车辆进入地下停车场。

2. 建立车辆停放制度，定期巡查，检查登记车辆是否乱停乱放、是否有漏油、门窗是否关好等情况，异常情况及时报告。

3. 负责机动车、非机动车按指定场地集中停放，停放整齐有序。

4. 搬运人员，施工人员在车场工作，需申请并做好登记，进出物品需有物业签发的放行条，方能放行。

5. 重大活动时，相应增加车辆引导人员，保障车辆停放有序。

6. 停车场内严禁堆放任何杂物，确保场内的车辆安全出车。

7. 对卸货车辆有权检查其送货单，要求卸货车辆尽快卸货，离开车场。

8. 采取防洪沙包、抽水机等防洪措施，确保两办公区地下停车场防洪安全。

**（四）消防安全管理服务**

1. 工作内容及要求：

（1）建立健全消防工作管理制度和消防档案，明确各区域防火责任人。制定落实消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度，及时掌握院区的消防安全情况，保证无火险安全隐患，防患于未然，确保无火灾事故。负责采购人的消防安全设施设备巡检与消防器材（灭火器、防毒面具等）的定期检查，及时提出更换需求，确保设施设备齐全完好，可随时启用。

（2）建立健全消防队伍，注重平时训练，提高消防安全意识和自防自救的能力。建立消防安全培训计划和演练方案，并积极组织落实。采取授课，外请消防专业人员现场指导，理论和实践相结合的方式，达到员工掌握消防技能的要求，以确保院内消防安全。每月至少进行一次消防安全演习。

（3）加强消防安全宣传，采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法，使员工树立消防安全意识，能够掌握基本消防常识。

（4）消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求，管理人员要持证上岗，掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。

（5）消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾的指挥、救护、调动和报告工作。制订有突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅道。

（6）确保火灾事故发生率为 0 ，消防年检合格率达 100%。

2. 费用承担：消防器材更换费用由采购人承担。

**（五）会务管理服务**

1. 服务范围：各类会议、大型集体活动及机关重要接待活动的礼仪服务、茶水准备、大堂前台等服务。

2. 服务内容和要求：

（1）会务服务人员形象良好，举止大方，服务热情，语言文明，熟悉会务礼仪专业技能。

（2）会务服务人员需熟悉各种会议的摆放形式和要求，根据会议预约安排具体要求进行服务。

（3）负责按会议的需求、标准等级协助采购人进行会议室布局、座位摆放、台布摆放、室温调节、设施设备检查、会议用品检查等工作。

（4）负责协助采购人进行会议人员迎宾、指引、控梯等工作，负责做好会前、会议休息期间贵宾室的接待、茶水服务工作。

（5）负责会议期间的茶水服务、续杯服务

（6）前台服务人员负责来访登记与指引、前台服务热线接听、信件（邮件、快递）、交换件、及报刊收发等工作。

（7）中标人选派的会议服务员应进行政治审查并严格遵守保密要求，按要求签订《保密协议》，不得透露会议任何内容。

（8）做好会务后勤保障工作，根据会务需求量及时补充会务用品数量、品种，严格管理会务物品的进出仓。按规定对非一次性使用的会务用品进行清洗、消毒。

3. 费用承担：会务接待工作中使用的会场设施、茶杯、茶叶由采购人负责。

**（六）办公楼设施设备运行维护维修**

1. 服务范围：供电设备、会议室音响设备、给排水设施（卫生间水箱、洗手盆等）、照明设施、门窗、开关、电源插座、水龙头、体育场馆设施等。

2. 服务要求：

（1）维修维护人员须有相应上岗资格证，能按操作规程熟练操作、管理设备的正常运行，并按采购人要求制定设备维修、维护、保养计划并执行。

（2）定期巡查设施设备，实行24小时双人值班制，记录运行及保养情况。

（3）需专业公司维修保养的项目（电梯、高压维护、空调、水处理、消防系统感应部分、会议室音响设备），由采购人委托相关专业公司负责维修、维护。针对上述设施设备，中标人应具备一定的维修保养经验。

3. 服务内容：

（1）设施设备的小修小补及日常维护，包括检查、维修、保养。

（2）对供电、给排水、照明、门窗等设施进行故障排查与修复。

（3）会议用设备器材、灯光、空调等调试。

（4）配合专业公司完成电梯、空调等专项设备维护。

4. 费用承担：设施设备的日常维修维护工具和材料由采购人负责，其他费用（人工、管理等）已包含在中标人投标报价中，不额外计算。

**（七）办公楼环境清洁卫生**

1. 服务范围：负责服务区域内的卫生保洁服务，包括公共区域保洁、办公室保洁、会议室保洁、其他专项保洁等工作。

2. 服务内容及要求：

投标人按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

**2.1办公楼外公共区域保洁（院内道路、门口广场、运动场等）**

（1）清扫室外道路地面垃圾，每日2次，早上于7：45前完成，下午于14：30前完成，其余时间巡回保洁。

（2）清理、保洁公共垃圾箱，每日1次并巡回保洁。

（3）花基、植物、花盆及盆托保洁，每日1次并巡回保洁。

（4）保洁装饰灯具，每周2次并巡回保洁。

（5）冲洗大门口，每周1次并巡回保洁。

（6）清理服务范围内明渠、沙井盖、灭蚊灯，并检查灭蚊闸门开关是否灵活，每日1次并巡回保洁。

（7）清扫大门口，每日2次并巡回保洁。

（8）负责对垃圾桶及周围清洗、消毒每周1次，并定期对垃圾池、停车场、室外地面进行高压冲洗。

（9）集水坑、排水沟等日常巡查，做到无堵塞。

（10）重点区域及物品全面消毒，每周1次，消毒剂品牌需经采购人认可。

（11）对服务区域内的运动场地进行清扫，每日1次并巡回保洁。

（12）对服务区域内其他位置（含设备设施）的卫生保洁，每月彻底保洁1次并巡回保洁。

（13）房屋立面、道路、通道整洁，无堆放杂物现象。

（14）保洁标准：地面无垃圾、无碎屑、无积水、无明显污垢、无恶臭气味，物品表面干净整洁，无污渍。

**2.2 办公楼内公共区域保洁（走廊、通道、楼梯、电梯间、卫生间等）**

（1）地面清扫垃圾，用尘推设备推尘，清理地面污渍、油渍、水渍，每日1次并巡回保洁。

（2）办公大堂每季度至少1次晶面处理。

（3）门、窗台表面擦尘，每日1次并巡回保洁。

（4）墙面及墙壁画（镜）框等挂件保洁，每日1次并巡回保洁。

（5）垃圾桶清理，每日彻底清理2次并巡回保洁。

（6）栏杆、扶手、开关、插座表面保洁，每周1次并巡回保洁。

（7）指示牌擦净，每周1次并巡回保洁。

（8）挂牌（框）擦净，每周1次并巡回保洁。

（9）茶水桶、垃圾桶、烟灰缸清理，每日2次并巡回保洁。

（10）植物、花盆及盆托保洁擦洗，每日1次并巡回保洁。

（11）地毯吸尘，每周1次并巡回保洁，做到地毯面无异味、垃圾及细小纸屑。每年至少两次对地毯进行清洗。

（12）地面拖擦，每周2次并巡回保洁。

（13）楼梯拖擦，每周1次并巡回保洁。

（14）办公弱电设备表面保洁，每周1次并巡回保洁。

（15）灯具开关等用电器表面保洁，每周1次并巡回保洁。

（16）不锈钢物品喷涂保护剂，每周1次并巡回保洁。

（17）走廊、通道（走火通道）通风口清擦，每周1次并巡回保洁。

（18）消防设施内部擦净，每周1次并巡回保洁。

（19）地脚线保洁，每周1次并巡回保洁。

（20）卫生间厕具每日至少清洁 3 次，表面光洁明亮，无污垢、异味、积水，每日至少消毒 1 次。排污管道堵塞立即疏通。

（21）卫生间垃圾容器每日至少清倒 2 次，无满溢、无异味，外表面无污迹；洁净无灰尘。洗手台每日至少清洁 4 次，无水迹皂迹、无毛发，光洁明亮。玻璃镜每日至少清洁 2 次，光洁、明亮、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。

（22）重点区域及物品用消毒剂全面消毒，每周1次并巡回保洁。

（23）高低压配电房、电梯房、消防等设备设施专用房的保洁，每周彻底保洁1次并巡回保洁。

（24）其他临时性的、突击性的任务，需按照采购人的要求及时完成。

（25）建立消杀工作管理制度。根据卫生部门要求及实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制。

**2.3 办公室、会议室保洁**

（1）负责重要办公室、会议室每天一次的室内清洁保洁工作。

（2）重要办公室、会议室应有专人负责，服务专员应相对稳定。进入重要办公室需提前报备采购人，且现场作业需保证至少2名服务人员在场。

（2）重要办公室每日整理保洁并利用非工作时段实行零干扰服务。未经许可不得在办公期间进行室内保洁；根据要求开展的，在进入办公室前应先敲门并征得同意。

（3）作业时应保持桌面材料及屋内设施原状，不随意移动办公物品、私人物件。存取物品应经工作人员同意。发现会议室有遗漏物品应及时报告。

（4）妥善保管和使用办公室、会议室钥匙、密码，除日常保洁外，其他时间不应擅自进入办公室，不应将钥匙、密码提供或转交给非授权人。

（5）负责一般办公室每周一次的室内清洁保洁工作。

（6）地面、桌面、门窗、办公家具及用品每日至少清洁 1 次，门窗每周至少清洁 1 次（外墙窗户在外墙清洗时进行），其中门把手每日至少消毒 1 次。表面干净整洁，无灰尘污迹，玻璃通透，报纸、物品堆放整齐，无杂物。

（7）低位墙身（高度在 2 米以下）每周至少清洁 1次，高位墙身（高度在 2 米以上）每月至少清洁 1 次，表面干净整洁，无污迹，无灰尘，无脱漆，无霉点。

（8）空调风口、天花、照明灯具、窗帘、地脚线、办公及会议设施等每周至少清洁 1 次（安排在非正常工作时间），无积尘、无污渍、无蛛网、干净、整洁。

（9）垃圾容器每日清洁 2 次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘，地面无垃圾遗落。

（10）接待茶具、饮水机、消毒柜每日至少清洁 1 次，其中茶具每次使用后应及时清洁、消毒。

**2.4 周转房**

采购人有需求时，对所属周转房进行室内保洁。

**2.5. 窗帘清洗**

每年一次对会议室及办公室的窗帘、幕布清洗服务，按时把物品清洗干净，无褶皱、无破损。

**2.6高空外墙清洁**

对服务区域内建筑物外立面进行清洗、清洁，不少于每年1次。做好高空清洁人员的安全保障措施，清洗区域下方划出隔离区域，提醒过路行人车辆，避免造成危险。投标人或接受委托（分包）的第三方机构所提供（派出）的清洁人员须具备行政主管部门颁发的《特种作业操作证书》（高处作业）。

**2.7化粪池清理、隔油池清理**

（1）负责服务区域内化粪池清理工作，每年至少彻底清理2次，并做到随堵随清。化粪池清理要求为采用无害化环保型技术对化粪池内污物进行处理，即粪便现场脱水、固液分离、滤渣处理工艺。

（2）负责服务区域内隔油池清理工作，每年至少彻底清理2次，管道不堵塞。清理内容包括：隔油池内无杂物；隔油池内没有明显硬块，保证管道不堵塞；清理后，井内无积物浮于上面，保持污水不溢出地面；保证提供的隔油池清理满足日常要求，并能提供清理维护保养记录台账。

**2.8 专业除四害服务**

根据相关等级提供对应的专业防制、管理、规划服务。除一般“四害”防治外，还提供如蚁、蚤、虱、蜱、螨等其他有害生物的预防和控制。按气候及环境变化除四害。其中4月-11月的灭四害消杀工作不少于每月2次，其余月份不少于每月1次。使用符合国家标准

的消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。投放药物应事先告知，投药位置有明显标识。每次消杀后进行检查，并记录存档。

**2.9 垃圾的分类及清运**

每日将服务区域内的生活垃圾按照《广州市生活垃圾分类管理条例》的要求进行收集运到指定集纳地点，做到日产日清。

3. 费用承担：

（1）清洁卫生工作中消耗的物料工具等由中标人负责。

（2）大楼外墙清洗；化粪池、隔油池清理；雨/污水井、排污管道冲洗；除四害消杀；洗地毯费用已包含在中标人投标报价中，不额外计算。洗窗帘、白蚁防治、垃圾清运等需委托专业公司负责所需费用由采购人承担。

（3）洗手间公共用的擦手纸、卫生纸、洗手液、垃圾袋，按实际需要由采购人提供。

**（八）餐饮管理服务**

1. 食堂服务对象：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务对象名称** | **地址** | **每餐大约就餐人数** | **就餐形式** |
| 省市场监管局干部职工、合同制聘用人员、借用人员、项目驻场人员、驻体育西办公区各直属单位以及部分接待人员等 | 黄埔大道西办公楼副楼1-3层 | 早餐约255人 | 自助餐 |
| 午餐约360人 |
| 晚餐约106人 |
| 体育西办公楼 28 层 | 早餐约170人 |
| 午餐约203人 |
| 晚餐约70人 |

以上就餐人数仅供参考之用，中标人须完全满足采购人每餐的实际用餐需求量，接待餐人数以具体通知为准。

1. 服务范围：中标人负责采购人食堂的食品制作、加工、餐饮服务保障等所有实施项目，包括但不限于：

（1）负责工作日早、中、晚三餐供应服务，工作日接待餐、会议餐以及非工作日临时性工作餐。

（2）负责食材、佐料的采购计划编制、检查验收和消耗统计。

（3）负责餐饮接待服务，厨具、餐具洗涤与保洁消毒，清洁卫生及安全管理。

（4）餐饮供应时间：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **供餐项目** | **供餐地点** | **供餐时间** |
| 早餐 | 黄埔大道西办公楼副楼一、二、三楼餐厅  体育西办公区28楼餐厅 | 7：00—8:30 |
| 午餐 | 黄埔大道西办公楼副楼一、二、三楼餐厅  体育西办公区28楼餐厅 | 12：00—13：30 |
| 晚餐 | 黄埔大道西办公楼副楼一楼餐厅  体育西办公区28楼餐厅 | 17：30—19：00 |

餐饮供应时间为正常工作日周一至周五，周六日和法定节假日全天不供餐。采购人有特殊安排时，按照采购人安排执行。

1. 服务要求：
2. 中标人应依法开展服务活动，符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国安全生产法》、国家食品药品监督管理局《餐饮服务食品安全操作规范》等法律、法规以及采购人的相关管理规定和要求，保障采购人就餐人员的合法权益，确保饮食安全卫生。
3. 中标人负责为采购人食堂配备工作服务人员并负责管理；厨师及点心师的烹调技术水平需采购人满意，否则采购人有权随时调整直至满意为止。

（3）餐品搭配科学合理，品种花样齐全，色、香、味、形俱佳，切实做到汤鲜、饭香、唯美，品种多变，一周饭菜不重样。定期研究开发新的菜品，提高饭菜质量。

（4）出品应做到干净卫生，制作精细，色、香、味俱全，烹饪调配符合平衡营养健康。定期研发新菜品，提高质量；米、菜、肉等食品须清洗干净，严防食物中毒事件发生；每餐饭菜按规定留样48小时，以备相关部门检查。

（5）每月对瓜果蔬菜、肉类海鲜等食材进行抽检，检验结果定期公示。

（6）中标人应建立各项食堂管理规章制度，主要包括安全管理制度、厨房纪律、厨房出品制度、清洁卫生制度、员工考勤休假制度、食堂设施设备使用维护制度、技术业务考核制度、厨房会议制度、厨房日常工作检查制度等，报采购人备案。

（7）中标人在服务期间应当严格遵守安全生产的各项规定，定期检查安全并做好安全检查记录，确保不发生安全事故。

（8）中标人所有食堂工作人员上岗前须通过劳动部门指定医院（或防疫站）的体检，并领取饮食行业健康证。

（8）食堂工作人员要讲究卫生，养成良好的卫生习惯，勤剪指甲，勤洗工作服，操作前须洗手，定期进行健康体格检查，感冒、生病时不得上班。

（9）定期征求就餐人员意见，自觉接受监督，强化整改提高。

（10）按照《广州市生活垃圾分类管理条例》等规定要求和采购人要求，做好生活垃圾分类工作。

4. 服务内容：

（1）每月25日前制定下月菜谱提交采购人审核批准，每日15：00前编制次日采购计划。

（2）指定一名食材验收人员，对配送的货品质量、数（重）量等进行检查验收，对不合格货品进行登记和退回。餐厅、厨房、操作间每天清洁，保持窗户明亮、通风良好，垃圾分类及时清理。

（3）定期盘点，对食材、佐料的消耗进行登记。

（4）加大成本控制，根据餐标和用餐人数合理备菜，一般不得留有剩菜剩饭; 制定防止餐饮浪费制度并抓好落实。

（5）每天对餐厅、厨房及周边区域进行卫生清扫，餐厅内要做到干净整洁、窗户明亮，通风良好。厨房、操作间经常保持清洁、整齐、无杂物，下水畅通，垃圾分类及时清理。

（6）保持食品和冷库存放食品的清洁卫生。合理储存食品，做到餐具和食品生熟、荤素分开，防止食品相互交叉污染。

（7）保持餐具、厨具和操作间卫生。厨具、餐具用后洗涮，流水冲洗，及时消毒，严禁使用不洁餐具，经常清理厨具污渍，保持清洁干净。餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品，以防止细菌传入。

（8）保持餐厅、厨房环境干净整洁，日常做好减蚊及防虫防鼠工作，沟渠须保持畅通。就餐区域的餐台、椅须保持无积污、无油渍、无水渍。厨房的地板须保持无垃圾、无油渍、无水渍。洗手间各设备完好、保持洁具整洁、无味、无污、无臭。

（9）餐厨垃圾、废料等须在当日营业结束时清除干净。须搬运到指定的垃圾房集中存放由街道城管统一收运处理。

（10）定期检查电灶、燃气设备，落实安全责任制，每年消防培训≥2次。

5. 费用承担：

（1）项目采购的各类食材、厨具、餐具用品（包含锅、碗、瓢、盆、菜筐）、餐厨用具专用清洁用品和低值易耗品（纸巾、毛巾、垃圾袋、洗手液等）；厨房设备维修、保养及购置等均由采购人负责，费用由采购人承担。

（2）服务过程中的发生的费用支出：水电费、燃气费、餐余垃圾回收处理费用均由采购人负责，费用由采购人承担。

（3）中标人负责食堂工作人员的劳保用具和用品、人工成本（含工资福利及五险一金等）费用。

6. 其他事项：

采购人提出的经营项目基本技术要求及各项经营目标涉及的主要内容，包括房屋、冷藏设备、餐厨用具、餐具消毒设备、给排水设施、电力照明等配置设施设备采购人给予中标人无偿使用权。

**（九）综合内勤管理服务**

1. 负责局文具仓库的入库验收、领取发放、协助采购人每月进行库存盘点等工作。

2. 负责受理业务咨询投诉、工程报修及意见调查等工作。

3. 做好内部档案和资料的管理，包括处室投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案、清洁卫生管理档案、绿化养护档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。中标人要运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

**（十）办公楼绿化管理服务**

由中标人负责采购人管理区域的室外园林绿化的养护、清理工作，中标人要根据场地情况制定详细的绿化养护计划和标准，保证绿化存活率达98%以上，因养护不当导致植物枯损死亡的，由中标人负责重新更换、补种并承担相关费用。

**（十一）其他管理服务**

**1. 周转房维护（含水电表抄数和收取）**

负责采购人周转房日常维护、水电表抄数、计算及费用收取。

1. **饮用水搬运**

负责采购人办公区域饮用水搬运、配送工作，相应配备所需工作人员。

**五、人员配备**

**广东市场监督管理局物业管理及食堂服务人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **职责** | **人数** | **人员基本要求** | **工作地点** |
| **合计** | | **180** |  | 黄埔大道西办公区安排96人；体育西办公区安排84人 |
| **物业服务中心** | | | | |
| 项目经理 | 负责项目物业管理全面工作。 | 2 | 1、年龄：25-45周岁；  2、文化程度：具有管理类本科（或以上学历）；  ▲3、证书要求：具有人社部门颁发的管理类中级或以上职称证书；  4、工作经验：具有10年或以上物业服务项目管理经验；  5、岗位要求：有良好的组织、协调、沟通能力，计算机操作熟练。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 助理 | 协助项目经理负责负责人员招聘、离职手续办理和人员培训；协调、跟踪、检查各部门工作事务。 | 2 | 1、年龄：18-30 周岁；  2、文化程度：高中（同等学历）或以上学历；  3、岗位要求：态度认真负责，言行规范，具备良好的沟通能力；掌握操作办公软件。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 文员 | 负责项目文件资料整理、汇总、归档；服务热线电话接听、处理；全局的文具仓出仓领用、盘点等工作。 | 4 | 黄埔大道西办公区安排2人；体育西办公区安排2人 |
| **小计** | | **8** |  |  |
| **客服部** | | | | |
| 客服部主管 | 协助项目经理，负责客服日常工作管理。 | 2 | 1. 年龄：25-40周岁； 2. 文化程度：高中（同等学历）或以上学历；   3、岗位要求：女性，身高 1.6米以上，形象佳，身体健康，政治素质高，业务素质好，具备良好的沟通能力；  4、工作经验：具有3年或以上客服管理工作经验。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 前台接待及收发室文员 | 负责大堂前台服务、来访登记、快递收发登记和报刊分发工作。 | 4 | 1、年龄：18-30 周岁；  2、文化程度：高中（同等学历）或以上学历；  3、岗位要求：女性，身高1.6 米以上，五官清秀，身材气质较好，身体无异味，礼貌大方，谈吐清晰，有较强的观察力和记忆力；  4、工作经验：具有1 年及以上客服或会务服务经验。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排2人 |
| 各楼层会议室会务员 | 负责局各楼层会议室服务工作，协助全局性会议服务工作。 | 14 | 黄埔大道西办公区安排9人；体育西办公区安排5人 |
| **小计** | | **20** |  |  |
| **保安部** | | | | |
| 保安部主管 | 协助项目经理，负责保安日常工作管理，办公楼范围内的秩序维护管理工作。 | 2 | 1. 年龄：25-45周岁； 2. 文化程度：本科或以上学历；   ★3、证书要求（具有在有效期内的以下证书，提供证书复印件或扫描件）：  ①具有人社部门的颁发的四级（或以上）保安员证书；  ②具有人社部门或消防部门颁发的中级/四级或以上《建（构）筑物消防员》（或《消防设施操作员》）证；  4、工作经验：具有5年以上物业保安管理工作经验；  5、 岗位要求：男性，身高1.65米以上，身体健康、五官端正，两眼裸视视力均在5.0或以上。有责任心、服务意识强，有较强的的观察、记忆、分析和辨别能力。退伍军人优先。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 保安领班 | 带班以及兼顾巡逻岗 | 6 | 1、年龄：25-45周岁；  2、文化程度：大专或以上学历；  ★3、证书要求：具有保安员证（五级/初级工或以上等级）；  4、工作经验：具有3年以上物业保安管理工作经验；  5、岗位要求：男性，身高1.65米以上，身体健康、五官端正，两眼裸视视力均在5.0或以上。有责任心、服务意识强，有较强的的观察、记忆、分析和辨别能力。熟悉操作计算机，能配合采购方做好停车系统建设及维护。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排3人 |
| 1号岗（外围正门岗） | 三班倒，每班8小时，其中1、3号岗早、中、夜班各2人。每个岗位有1人为排班轮休。 | 7 | 1、年龄：20-45周岁；  2、文化程度：初中（同等学历）或以上学历；  3、岗位要求：男性，身高1.65米以上，身体健康、五官端正，两眼裸视视力均在5.0或以上。有责任心、服务意识强，有较强的的观察、记忆、分析和辨别能力；  4、证书要求：  ★①所有保安人员持有保安员证（提供证书扫描件或承诺函，承诺如获得中标，将配备满足证书要求的保安人员）；  ★②3号岗人员具有下列证书之一：中级或以上《建（构）筑物消防员证》；中级（四级）或以上《消防设施操作员》职业资格证（消防设施监控操作方向）（提供证书扫描件或承诺函，承诺如获得中标，将配备满足证书要求的保安人员） | 黄埔大道西办公区 |
| 2号岗（车库岗） | 12 | 黄埔大道西办公区安排4人；体育西办公区安排8人（正门车库入口4人；后门车库出口4人） |
| 3号岗（视频监控中心岗） | 14 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排7人 |
| 4号岗（后门岗） | 4 | 体育西办公区 |
| 5号岗（大堂正门岗） | 3 |
| 6号岗（注册大厅岗） | 3 |
| **小计** | | **51** |  |  |
| **工程部** | | | | |
| 工程部主管 | 协助项目经理，负责设备维修人员日常工作管理。 | 2 | 1、年龄：28-45周岁；  2、文化程度：工程类本科或以上学历；  3、岗位要求：身高1.65米以上，健康、五官端正，无怪癖动作，身体无异味。有责任心、谈吐清晰，无粗俗表现，有较强沟通管理能力。  4、工作经验：10年及以上工程维修经验，具有独立解决水电设施设备突发性故障维修技术能力。  ★5、证书要求：  ①具有有效期内的特种作业操作证（高压电工），提供证书扫描件。  ②与采购人设备相关的至少1项其他证书（设备包括电梯、多联变频中央空调系统、消防设施及报警系统、供配电设备、给排水设施、安防监控设施、车场管理系统、会议室音响设备等。证书包括但不限于电梯安全管理员证、消防设施操作员证等，与上述设备相关即可），提供证书扫描件。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 维修技工 | 三班倒，每班8小时，负责局大楼设施设备及周转房维修维护工作。 | 9 | 1、年龄：23-45周岁；  2、文化程度：高中（同等学历）或以上学历；  3、岗位要求：男性，身高1.65米以上，健康、五官端正，身体无异味。有责任心、谈吐清晰，无粗俗表现。  4、工作经验：  ①维修技工：5年及以上工程设备实际维修工作经验，具有能独自解决一般性设备故障的技术能力；  ② 值班电工：5年及以上高低压工作经验；  5、证书要求：  ★①维修技工每人均需具有特种作业操作证（低压电工）（提供证书扫描件或承诺函，承诺如获得中标，将配备满足证书要求的设备维修部人员）；  ★②值班电工每人均需具有特种作业操作证（高压电工）（提供证书扫描件或承诺函，承诺如获得中标，将配备满足证书要求的设备维修部人员）。 | 黄埔大道西办公区安排5人；体育西办公区安排4人 |
| 强电值班电工 | 高低压24小时值班，每班2人。由采购人负责安排工作。 | 8 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排4人 |
| **小计** | | **19** |  |  |
| **卫生、绿化部** | | | | |
| 卫生、绿化部主管 | 协助项目经理，负责卫生、绿化日常工作管理。 | 2 | 1. 年龄：35-45周岁； 2. 文化程度：高中（同等学历）或以上学历； 3. 具有3年或以上物业管理工作经验。   4、掌握操作办公软件，具备良好的沟通能力。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 外围岗 | 负责地下停车场、外围广场、室外运动场的日常清洁、保洁工作。 | 2 | 1. 年龄：20-50周岁； 2. 文化程度：初中（同等学历）或以上学历；   3、岗位要求：女工身高1.55 米以上，男工身高1.6 米以上，健康、五官端正，无怪癖动作，身体无异味。有责任心、勤快，无粗俗表现，对清洁服务有一定认识。具有责任心，身体健康。绿化岗须有室内外绿化（包括大型乔木、灌木和花草等）保养经验。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 室内公共区域岗 | 每1 人负责2-3 层楼（包括附楼、天台）的办公室、卫生间、会议室及公共区域的日常清洁、保洁工作。 | 25 | 黄埔大道西办公区安排13人；体育西办公区安排12人 |
| 大堂岗 | 负责1 楼大厅、收发室、电梯、大门岗、监控中心等日常清洁、保洁工作。 | 2 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 绿化岗 | 负责办公楼内外的绿化养护工作。 | 2 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| **小计** | | **33** |  |  |
| **食堂** | | | | |
| 食堂经理 | 负责机关食堂全面工作管理和业务指导；负责制定厨房设备、工具、用具的更换和添置计划；负责协助做好成本核算、设备维护、原料采购。 | 2 | 1. 年龄：25-50周岁； 2. 文化程度：具有大专或以上学历； 3. 岗位要求：具有中级食品安全管理员证书；具备5年以上餐饮管理工作经验。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 主厨 | 统筹厨房运营、管理团队、菜单制作、把控质量、优化成本及保障卫生安全。 | 2 | 1. 年龄：25-50周岁； 2. 岗位要求：礼貌大方，谈吐清晰，有较强的的观察力和记忆力； 3. 主厨：具备中式烹调师职业技能登记证书（技师或高级技师）或原厨师资格证（一级或二级）、5年以上后厨管理经验，能制作出有品质的接待餐。 4. 厨师：具备中式烹调技能等级证书（三级或以上）或原厨师资格证（三级或以上）、3年以上后厨工作经验，能制作出有品质的接待餐。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 厨师 | 协助主厨做好日常厨务管理关公；负责膳食监督制作及出品。 | 6 | 黄埔大道西办公区安排4人；体育西办公区安排2人 |
| 点心师 | 膳食点心出品及监督。 | 7 | 1. 年龄：25-50周岁； 2. 岗位要求：礼貌大方，有较强的观察力和记忆力； 3. 具有3年以上集体食堂或酒店工作经验。具备中式面点师职业技能等级证书（技师或高级技师） | 黄埔大道西办公区安排4人；体育西办公区安排3人 |
| 面点师 | 膳食面点出品及监督。 | 1 | 黄埔大道西办公区 |
| 面点师助手 | 协助面点师膳食面制作。 | 1 | 1. 年龄：25-45周岁； 2. 岗位要求：具有制作北方面点的经验和能力，有责任心、勤快，能吃苦耐劳，无不良嗜好。 | 黄埔大道西办公区 |
| 厨工 | 食材的配置；负责原料申购、领用、使用和保管。 | 7 | 1. 年龄：18-50周岁； 2. 岗位要求：有责任心、勤快，能吃苦耐劳，无不良嗜好。 | 黄埔大道西办公区安排4人；体育西办公区安排3人 |
| 洗碗菜工 | 膳食后勤服务、厨房保洁。 | 7 | 黄埔大道西办公区安排4人；体育西办公区安排3人 |
| 餐服主管 | 协助经理做好服务人员的日常工作；代领和指挥服务人员做好开餐服务等。 | 2 | 1. 年龄：18-35周岁； 2. 岗位要求：女性，身高1.60米以上，五官清秀，身材气质较好，身体无异味，两眼裸视视力均在5.0或以上。 3. 文化程度：具有高中（同等学历）或以上学历； 4. 岗位要求：礼貌大方，谈吐清晰，有较强的的观察力和记忆力，具有2年以上集体食堂或酒店服务经验。 | 黄埔大道西办公区及体育西办公区各安排1人 |
| 餐厅服务员 | 餐厅后勤服务、餐厅保洁。 | 12 | 黄埔大道西办公区安排8人；体育西办公区安排4人 |
| **小计** |  | **47** |  |  |
| 其他人员 | 人员由采购人确定 | 2 |  | 黄埔大道西办公区 |
| **小计** |  | 2 |  |  |

注：

1. 工作日内，物业服务人员不能如期完成的工作，通过补休等调整安排完成，不再另行支付加班费。非工作日（周末、国家法定节假日等，保安部、设备维修部除外），如采购人要求物业服务人员工作的，按实际工作时间和劳动法规定标准支付加班费，不包含在本项目预算内。

★2. 投标人承诺，如若中标本项目，实际派出的项目经理、保安主管、设备维修主管与投标文件中所列人员一致。

★3. 拟投入本项目的食堂工作人员取得健康证明文件后方可开展工作，投标时提供健康证明扫描件，或者承诺签订合同之后7天内提供工作人员的健康证明复印件。

**六、其他**

**（一）费用支付**

若中小企业中标（以投标文件中提交的《中小企业声明函》为判断依据），合同签订后预付年度合同金额的30%，年度内剩余的物业管理服务费从第5个月起，按月平均支付。若非中小企业中标，物业管理服务费用按月平均支付。

中标人在每月3日前向采购人报送上一月的服务报告、物业管理服务费用支付申请，并开具正式等额发票，采购人在收到服务报告、支付申请和正式发票后，根据当月考核情况于15日内办理支付手续。

合同期内如出现缺岗人员（缺勤连续15天或以上视为缺岗，如某岗位人员未持有岗位要求的证书，视为缺勤），缺岗15天至20天（含15天），每1人次扣减当月服务费5000元；缺岗20天及以上，每1人次扣减当月服务费10000元。

**（二）物业交接**

★中标通知书发出后7天内，中标单位须组织足够的服务人员与原物业公司开展工作交接（具体进驻时间由采购人根据实际情况决定），交接期间派驻人数不少于要求人数的1/2，且交接期间所产生的的费用由中标单位自行承担。

1. 制定物业交接方案，方案经采购人审批后实施。

2. 物业交接包括但不限于物业档案、资料、图纸等移交，物品资产移交，管理用房移交，及其他物业管理相关政策法规规定的物业管理交接项目。

3. 物业交接完成后7天内，向采购人提交物业交接情况报告，报告中列明物业交接情况、物业交接的遗留问题，针对遗留问题提出解决方案并跟踪落实处理结果。

**（三）监督与考核**

1. 考核

合同期内，采购人每月组织相关人员对中标人的服务进行考核评分。按物业管理服务考核表（详见下表）内容和分值进行考核，满分100分，90分及以上为合格，90分以下为不合格。

在月度考核中出现扣分事项的，中标人须在15个工作日内对存在问题进行整改并将整改结果书面报采购人。

**物业管理服务考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分项 | | | 扣分 | 说明 |
| 基本要求 | 人员队伍稳定性 | 1. 因员工个人原因，人员连续在岗时间少于6个月的（即：员工入职至离职短于6个月），每1人次扣2分。（因员工能力或证书未达要求，采购人要求更换人员的不扣分）  2. 人员缺岗时间长于1个月（含1个月）不足2个月的，每1人次扣2分；缺岗时间长于2个月（含2个月）的，每1人次扣3分。  3. 发现人员在外兼职的，每1人次扣2分。 |  |  |
| 人员持证情况 | 1. 项目经理、保安主管、保安3号岗人员、设备维修主管，缺少岗位要求的证书的，每缺1个证书扣3分； 2. 其他保安、设备维修部人员，缺少岗位要求的证书的，每缺1个证书扣1分。 |  |  |
| 人员精神面貌 | 服务人员服装统一整齐，仪容仪表整洁规范。有睡岗、脱岗等行为的，每1人次扣2分。 |  |  |
| 安全保卫 | 各岗位24小时值班，不擅自离岗，交接班记录、外来人员和车辆登记完整。定期（至少每2个月）组织应急预案演习。 每发现1次不符合要求的，扣1分。 | |  |  |
| 设备维修 | 各岗位24小时值班，不擅自离岗，交接班记录、水电设备巡查记录完整；接单后及时（1天内）完成维修（报采购人同意的除外）。 每发现1次不符合要求的，扣1分。 | |  |  |
| 清洁卫生 | 保持公共区域卫生，按规定频次和要求清洁。 1. 每发现1处不符合清洁要求的，每处每次扣1分。  2. 指出问题后1周内未及时整改的，每处每次扣1分。 | |  |  |
| 客服会务 | 会议前做好会议室检查保洁、茶水准备，发现问题及时报修；会议中及时续水；会议后检查是否有遗失物品、清场保洁、关闭设备；做好报纸、快递收发，及时通知收件人领取快递（1天内）。 每发现1次不符合要求的，扣1分。 | |  |  |
| 投诉 | 1. 接普通干部职工投诉并经查属实的，每1次扣2分；  2. 接领导投诉并经查属实的，每1次扣5分。 | |  |  |
| 一般责任事故 | 出现一般责任事故的，每一次扣5分，包括但不限于以下事项：  1. 因管理不善造成采购人整体停水、停电超过4小时，影响采购人办公秩序的；  2. 大型设备（如变压器、高、低压开关柜、发电机组等）因保养维修不善造成停机超过4小时，影响采购人正常办公的；  3. 单一水泵（含排污泵）、变频器、开关柜因维修、保养不善造成毁坏的；  4. 物业服务人员在物业内拾遗不报，将拾得物据为己有的；  5. 物业服务人员在单位内有盗窃行为，数额2000元以下的；  6. 因管理不善，造成采购人公、私财物损失，金额在5万元以下的；  7. 物业服务人员在单位范围内打架、斗殴的。 | |  |  |
| 扣分合计 | | |  |  |
| 实得分（满分100分） | | |  |  |

2. 合同终止

合同期内，出现以下情况之一的，合同自动终止，采购人不承担违约责任，且不与中标人续签下一年度合同。合同终止后，采购人重新启动采购。

（1）服务期前3个月（2025年7月至2025年10月），中标人不能按投标文件的承诺和采购需求中要求的标准和人数配齐服务人员的，出现下列三种情况之一的，合同自动终止，且不续签下一年度合同（以2025年10月底服务人员配置为准）：一是实际配置的项目经理、保安主管、工程部主管未达采购需求要求的；二是实际配置人员与投标文件所列人员符合率未达50%的（含项目经理、客服部、保安部、工程部，共90人）；三是实际配置人数未达到采购需求中要求的人数。

（2）每自然年度内有3次月度考核不合格的，视为中标人该年度考核不合格，合同自动终止，且不续签下一年度合同。

（3）出现重大责任事故的，合同自动终止，且不续签下一年度合同；采购人有权追究物业单位的法律责任。重大责任事故包括但不限于：

① 因管理不善，造成采购人公、私财物损失5万元以上的；② 因管理不善，造成物业内人员伤亡的；③ 物业服务人员在物业内寻衅滋事、打架斗殴，造成社会影响的；④ 物业服务人员在物业内有盗窃行为，数额2000元以上，构成犯罪的；⑤ 物业服务人员在物业内有构成犯罪的其他行为；⑥5人及以上同时缺岗超过20天。

采购包1（ 广东省市场监督管理局物业管理及食堂服务）

**1.主要商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 2025年7月1日0时至2028年6月30日24时。 |
| 标的提供的地点 | 广州市天河区黄埔大道西363号、广州市天河区体育西路57号以及广州市天河区体育西、体育西横街、水荫路西约、中山一路以及天河街。 |
| 付款方式 | 1期：支付比例100%,若中小企业中标（以投标文件中提交的《中小企业声明函》为判断依据），合同签订后预付年度合同金额的30%，年度内剩余的物业管理服务费从第5个月起，按月平均支付。若非中小企业中标，物业管理服务费用按月平均支付。 中标人在每月3日前向采购人报送上一月的服务报告、物业管理服务费用支付申请，并开具正式等额发票，采购人在收到服务报告、支付申请和正式发票后，根据当月考核情况于15日内办理支付手续。 合同期内如出现缺岗人员（缺勤连续15天或以上视为缺岗，如某岗位人员未持有岗位要求的证书，视为缺勤），缺岗15天至20天（含15天），每1人次扣减当月服务费5000元；缺岗20天及以上，每1人次扣减当月服务费10000元。  如项目发生合同融资，采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。 |
| 验收要求 | 1期：详见第二章 采购需求：六、其他--（三）监督与考核验收 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 |  |

**2.技术标准与要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品目名称 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 分项预算单价（元） | 分项预算总价（元） | 所属行业 | 技术要求 |
| 1 | 物业管理服务 | 广东省市场监督管理局物业管理及食堂服务 | 年 | 3.00 | 14,139,718.00 | 42,419,154.00 | 物业管理 | 详见附表一 |

**附表一：**广东省市场监督管理局物业管理及食堂服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 具体技术(参数)要求 |
|  | 1 | 详见第二章 采购需求 |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。  打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。 | |