**招标内容及采购需求**

本次采购项目为关于采购市应急管理局与应急管理宣教中心办公区物业和餐饮服务的项目，投标人必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》，投标人不得以低于成本的报价参与投标。

**采购需求：**

本项目为市应急管理局和宣传教育中心办公区物业及餐饮服务项目，具体采购需求为：

（一）物业管理服务的内容

1、工作内容

（1）物业管理区域内物业共用部位、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：对大楼房屋构筑物，房屋使用的设备、设施等的维修、养护和管理；共用管道、共用照明、电梯、中央空调系统等的维修、养护、运行和管理。

（2）物业管理区域内公共环境卫生的维护，包括：大楼公共过道、楼梯、楼道、地下车库、大楼外四周的清洁卫生、垃圾的收集、清运以及大楼外墙、玻璃门清洗保洁。

（3）物业管理区域内的绿化养护和管理。

（4）物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放秩序及场所管理。

（5）供水、供电、供气、通讯等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。

（6）物业管理区域公共区间公共秩序维护和日常安全巡查服务，包括安全监控、巡视、门岗执勤。

（7）物业档案资料的保管及有关物业服务费用的账务管理。

（8）物业管理区域内管理与物业相关的工程图纸、竣工验收资料。

（9）入驻单位使用自管的房屋部位，设施及设备的更换、维修、养护，在入驻单位提出委托时，投标人应接受委托，费用由提出委托的入驻单位支付投标人。

（10）物业管理区域内会议、接待等服务保障，每次会议召开前应做好各项相关会务准备工作（包含应急管理局安排的会议）。

（11）市应急管理局委托的其他物业服务事项。

2、物业管理服务的要求与承诺

（1）共性要求

敬岗、爱业、专业、精干、高效、健康、思想品质好，作风正派，服务意识强；男员工不准留胡须、蓄长发、染发（黑色除外）、刺青纹身、佩戴过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩戴过分的饰物，头发染色不能过艳；所有进驻的物业人员工作时间不准抽烟、闲谈以及做和工作无关的事；使用语言要文明，举止要大方，要具有一定的工作经验；员工需统一着装上岗。

（2）物业管理服务项目的基本要求及标准

物业管理区域内所有物业管理服务项目的基本要求和标准参照《陕西省住宅小区物业管理服务标准》一级标准制定。

（3）办公楼日常养护维修

①服务内容：办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

②服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；碎裂或隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整；根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；发现问题及时向市应急局报告，提出方案或建议，经市应急局同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般维修任务不超过24小时。

（4）给排水设备运行维护

①服务内容：对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

②服务标准：每日对给排水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护一次；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

③定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理 1 次，每季巡查 1 次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每 2 个月对地下管井清理 1 次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通 1 次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。及时发现并解决故障，零维修合格率 100%；井内无积物浮于面上，井盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；及时发现并解决故障，零维修合格率100%；给排水系统发生事故时，维修人员在30分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据办公区域情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定 周期送质检局校验；未经市应急局许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

（5）供电设备管理维护

①服务内容：对办公楼（区）供电系统低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

②服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼（区）灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到99%、弱电设备完好率达到98%。每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

（6）环境卫生管理

①服务内容：办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、特殊用房、大厅楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地的日常清洁保养，垃圾等废弃物清理和化粪池清掏等。。

②服务标准：建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。具体区域标准：外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标识标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。大厅、楼内、公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；废纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。电梯及电梯厅电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。垃圾桶及果皮箱桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。消防栓、消防箱、公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。设备机房、管道、指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

③绿化管理是指对办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护管理。

服务标准：花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率100％。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，高度不超过5厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；绿地内立石应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。

（7）除“ 四害 ”管理和卫生消毒

[①服务内容：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标](http://www.bidcenter.com.cn/javascript%3A) 准。科学有效地进行卫生消毒。

②服务标准：采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过 5%，用鼠夹法测定不得超过 1%，鼠征阳性房间不得超过 2%；严格控制室内 苍蝇孳生地，办公室、大厅、走廊、车库及室内公共部分都应达到基本无 蝇；采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过 5%，有蟑螂房间的成虫数不超过 5 只；有蟑螂未孵化卵荚的房间不得超过 2%，有卵荚平均数不得超过 2 个；严格控制室内外蚊虫孳生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过 3 只。定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中，注重 科学合理用药，不使用国家禁用的药品。

（8）传达、保安、秩序管理

①服务内容：办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记等；防盗、防火报警监控设备运行维修管理，门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其他突发事件处理等；楼区道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

②服务标准：建立办公楼（区）传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常的工作环境；严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，对办公区的安全状况实行24小时监控，监控记录保持完整；监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，重点、要害部位每小时至少巡逻一次，发现违法、违章行为应及时制止；道路畅通，各种车辆停放有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

（9）会议服务

①服务内容：为办公楼（区）举办的各类会议、活动提供会场布置、音响保障、开水供应、保洁等服务。

②服务标准：建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实，做好会议室的音响服务，保证开水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。服务人员要仪容、仪表：着装干净整洁，无异味，服务员应化淡妆，不得浓妆艳抹,禁止穿高跟鞋，保持口腔清洁,不吃异味食物,面部保持微笑,身上不得佩戴手机。站姿:采用手背式,双腿直立,上身挺直,眼睛平视。立于会议室门外,发现参会人员进入应立即添加茶水,阻止会议室外大声喧哗者及影响会议人员。根据会议时间和参加会议人数,提前将会议室门、灯、空调或窗户(空调停开期间打开窗户,会议前5分钟关闭)打开。检查调试好音响、照明、投影仪。对会议室清洁进行检查,发现污损,及时处理。上茶时,应注意端稳,轻拿轻放于客人面前,加茶时注意客人的动作,避免和客人身体发生接触。会议结束后，收茶杯--收烟灰盅--擦桌子--摆放椅子--关灯、空调、窗户(散会后立即开窗户)--关门--清洗烟灰盅,放置于指定地点。物业单位接到会议通知后，按主持会议单位的要求布置会场。

（10）资料档案管理

加强物业管理区域内有关物业管理服务的档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：入驻单位人员档案、设备设施档案、清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、人事管理及人员培训档案以及具体的管理方案、工作计划等资料档案，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，符合有关标准。

（11）建立健全物业管理制度

根据办公区的具体情况，制定内部管理、日常服务运作等管理制度。如中标后，未能按这些制度执行，应视为违约，市应急局将按违约处理。

（二）餐饮服务的内容

1、服务范围

工作日早餐、午餐、晚餐，另外需无偿保障临时加班用餐、各类公务接待用餐和会议、培训等用餐任务（服务时间段包含双休日、节假日）。

2、工作内容

承担办公区干部餐厅餐饮、公务接待、会议用餐、餐厅保洁等业务和与此相关的管理工作。

3、工作要求（餐厅食堂所有人员在上岗后均需办理健康证）

（1）餐厅食堂不得对外开放，利用国有资产，为已牟利，餐厅食堂仅承担本办公区的餐饮保障。

（2）菜品质量需严格按照采购人要求制作，采购人可要求投标人随时提供餐厅相关数据。

（3）本项目要求标准的最终解释权归榆林市应急局所有。

4、质量标准

（1）投标人在服务过程中要严格服从采购人对生产场地、工作及生活环境的安排和要求，服从采购人现场标准的相关管理规定，采购人将定时考核投标人工作情况，重点考评服务数量、质量、合同履约情况,依据绩效考核标准，凡不达标准事项，采购人扣除相应的金额。

（2）当办公区就餐满意度调查过半不满意时，采购人可要求投标人进行整改，整改后没有改的，采购人可无条件解除合同。

（3）承包业务投标人必须制定细致的工作管理规范和服务质量标准，参考《中央国家机关健康食堂标准》、《中央国家机关食堂管理办法》。

（4）餐具保持完好率（指餐具无裂缝、豁口或破损）在98%以上，餐具补充均由采购人补充。

（5）厨具中菜刀、铁锅、菜墩、炒勺等小件厨具要及时补充更新，采购人更换时均以旧换新，相等数量进行领取更换。

（6）各种烤箱、冰箱、蒸箱等大件厨具根据餐饮行业的规范要求，实行定期维护保养、实时维修更新。

5、意外事故承担

（1）就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切问题由投标人负责。

（2）凡因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由投标人承担。

（3）投标人承担在履行承包业务过程中的全部安全责任。

（4）投标人应严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，若因投标人管理问题引起采购人操作间火灾，责任及损失由投标人承担；投标人必须严格遵守安全操作规程，保证安全生产，如果因违规操作而造成负伤，由投标人自行负责承担。

（5）投标人应严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》。应做好食品卫生工作，严格卫生管理，确保饮食卫生安全。严格遵守有关食品卫生安全法规，投标人必须每天打扫辖区内的清洁卫生，做到餐具每天消毒，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准。不得采购、加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在本食堂销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。

6、投标人应在采购人的指导下，积极推引6S管理模式的内容和标准。采购人有权根据采购人管理制度对投标人进行日常管理，若投标人人员违反采购人管理制度采购人有权给予处罚。

7、投标人应严格遵守采购人考核方案，并严格执行，凡违规或违纪采购人有权直接进行经济处罚，凡经济处罚一律不再返还。

8、各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。

9、投标人需做好厨房各项成本控制工作，并达到采购人要求，并保证达到采购人规定的盈亏率，如达不到或超过规定的盈亏率，采购人有权进行经济处罚。

（三）人员配置及要求

1、基本情况

榆林市应急管理局办公区位于开发区明珠大道26号，占地面积：7144.8平方米，建筑面积：5200平方米,层高为6层，现有办公人数126人。

市应急管理宣传教育中心办公区位于开发区长兴路253号，占地面积：3856.3平方米，建筑面积：6669.71平方米、层高为6层(含地下一层)，现有入驻单位市司法局、市应急管理宣传教育中心共两个单位，办公人数90人。

物业公司需按照以下表格要求专人专岗，不得有兼职人员，并为工作人员购置满足不同工作需求的应季工作服。（人员总数59人），具体如下:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量/人 | 人员要求 |
| 1 | 应急管理局办公区 | 项目经理 | 1 | 男女不限，45周岁以下，大专及以上学历，3年以上物业相关工作经验；知识面宽，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力。 |
| 2 | 文员 | 1 | 女性，35周岁以下，熟练掌握各类办公软件，品貌端正，能吃苦耐劳。 |
| 3 | 会议服务员 | 2 | 女性，35周岁以下，品貌端正，能吃苦耐劳。 |
| 4 | 维修员 | 1 | 男性，50周岁以下，3年以上物业工作经验，持有电工证，责任心强，吃苦耐劳。 |
| 5 | 安保队长 | 1 | 男性，45周岁以下，沟通协调能力强，具有良好的服务意识。 |
| 6 | 保安 | 6 | 男性，年龄45周岁以下，责任心强，能吃苦耐劳。 |
| 7 | 消防监控员 | 2 | 男女不限，45周岁以下，负责消防安全检查、消防监控室监控、消防设施操作维护。 |
| 8 | 绿化员 | 1 | 男女不限，具有2年以上工作经验，能熟练掌握并安全操作各类绿化机械，责任心强，能吃苦耐劳。 |
| 9 | 保洁员 | 6 | 男女不限，50周岁以下，责任心强，能吃苦耐劳。 |
| 10 | 厨师 | 2 | 男性，55周岁以下，服从工作安排，按质、按量烹饪食物、做到饭菜可口，保质保鲜。 |
| 11 | 面点师 | 2 | 男女不限，50周岁以下，熟练掌握各种面点的制作工艺，保证面点质量和及时供应。 |
| 12 | 帮厨 | 1 | 男女不限，55周岁以下，服从工作安排，按质、按量保证菜品供应，保质保鲜。 |
| 13 | 餐厅服务员 | 3 | 女性，45周岁以下，爱岗敬业、头脑灵活；懂得接待礼仪，具有良好的通透能力，注意个人形象、卫生。 |
| 14 | 洗碗工 | 2 | 女性，50周岁以下责任心强，能吃苦耐劳。 |
| **合计** | **31人** | **/** |
| 15 | 应急宣教中心 | 项目经理 | 1 | 男女不限，45周岁以下，大专及以上学历，3年以上物业相关工作经验；知识面宽，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力。 |
| 16 | 文员 | 1 | 女性，35周岁以下，熟练掌握各类办公软件，品貌端正，能吃苦耐劳。 |
| 17 | 会议服务员 | 2 | 女性，35周岁以下，品貌端正，能吃苦耐劳。 |
| 18 | 维修员 | 1 | 男性，50周岁以下，3年以上物业工作经验，持有电工证，责任心强，吃苦耐劳。 |
| 19 | 安保队长 | 1 | 男性，45周岁以下，沟通协调能力强，具有良好的服务意识。 |
| 20 | 保安 | 6 | 男性，年龄45周岁以下，责任心强，能吃苦耐劳。 |
| 21 | 消防监控员 | 2 | 男女不限，45周岁以下，负责消防安全检查、消防监控室监控、消防设施操作维护。 |
| 22 | 保洁员 | 6 | 男女不限，50周岁以下，责任心强，能吃苦耐劳。 |
| 23 | 厨师 | 2 | 男性，55周岁以下，服从工作安排，按质、按量烹饪食物、做到饭菜可口，保质保鲜。 |
| 24 | 面点师 | 2 | 男女不限，50周岁以下，熟练掌握各种面点的制作工艺，保证面点质量和及时供应。 |
| 25 | 帮厨 | 1 | 男女不限，55周岁以下，服从工作安排，按质、按量保证菜品供应，保质保鲜。 |
| 26 | 餐厅服务员 | 2 | 女性，45周岁以下，爱岗敬业、头脑灵活；懂得接待礼仪，具有良好的通透能力，注意个人形象、卫生。 |
| 27 | 洗碗工 | 1 | 女性，50周岁以下责任心强，能吃苦耐劳。 |
| **合计** | **28人** | **/** |

**备注：以上人员的上岗时提供身份证由采购人核验年龄。**