**许昌市广电大厦物业管理**

**采购需求、评标标准等说明**

一、项目概况

  （一）项目名称：许昌市广电大厦物业管理

（二）采购方式：公开招标

（三）主要内容、数量及要求：许昌市广电大厦物业管理(含保洁管理，绿化管理，公共秩序管理，设施设备运行、维护、管理，档案管理等)

（四）预算金额：2738640元，1369320元/年；最高限价：2738640元，1369320元/年；

（五）服务期限：合同签订后2年

（六）服务地点：许昌市广电大厦

（七）分包：不允许

二、投标人资格要求

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

（二）本次招标不接受联合体投标。

三、采购需求

1. 服务需求
2. 项目概况：项目位于魏武大道与八一路交汇处东南角；主体建筑为地下一层，地上22层，建筑面积32776平方米。
3. 服务范围、标准：

**服务范围：**

许昌市广电大厦物业管理(含保洁管理，绿化管理，公共秩序维护，设施设备运行、维护、管理，档案管理等)。

**服务标准：**

1、基本要求

1.1员工统一着装，佩戴标志；

1.2服务热情主动，礼貌，细致；

1.3职责清晰，制度、作业标准、流程完善；

2、客户服务管理

2.1在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备；

2.2投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备；

2.3急修服务15分钟内到场，其他报修按合同或双方约定时间；

3、档案管理

3.1档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室；

3.2档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善；

3.3客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求。

4、公共秩序管理

4.1门岗、巡逻、消防监控、安防监控、大堂助理（工作日）等公共秩序维护人员24小时值班，各类岗位制度、资料、档案完善，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；

4.2巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对发现在公共场合所有赌博等违反治安行为的，应当制止，并及时向有关行政管理部门报告；对违反物业服务区域管理规定的情况应及时劝阻，并接受业主或非业主使用人的求助和询问；

4.3建立、健全安全事故、突发事件的防范应急预案，并定期组织演练。

4.4消防设施每天巡查、定期进行消防训练、演练，应急预案齐全。

4.5机动车停放规范、有序，指挥得当，无交通堵塞。

4.6非机动车停放规范、有序，无倾倒、堵塞现象。

5、环境卫生

5.1 大厅

5.1.1保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，每日尘推2次，楼梯、扶手每日擦试1次，大厅玻璃每周擦洗1次。

5.1.2 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、沙发、公告栏等，整洁、无灰尘。

5.1.3 玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

5.1.4 果皮箱，保持光亮，无灰尘、痰迹。

5.2公共区域

5.2.1 每天清扫二次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

5.2.2 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

5.2.3 垃圾桶按指定位置摆放，四周无散积垃圾，无异味。

5.2.4 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

5.2.5 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

5.2.6 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

5.2.7 室外场地的台阶及地面，做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

5.2.8垃圾每天清运1次。

5.3卫生间

5.3.1 镜面光亮无灰尘，化妆台台面无水迹、无洗手液滴（或肥皂液滴）

5.3.2 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

5.3.3 不锈钢光亮见本色。

5.3.4 纸盒、便池要不间断清洁，保持无灰尘，无水迹。

5.3.5 坐厕要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。

5.3.6 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。

5.3.7 地面保持干燥、无水迹。

5.3.8 门转轴和门通风孔无积灰。

5.3.9 纸篓内污物不超过2/3。

5.3.10 水龙头光亮见本色，无水迹、水印。

5.3.11 提供使用的物品摆放整齐，清洁工具隐形存放。

5.3.12 建立夏季消杀制度，洗手间区域不得有蚊蝇存在。

5.4停车区域

5.4.1 保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。

5.4.2 保持地面无尘土、无垃圾。

5.5玻璃及不锈钢

5.5.1 玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。

5.5.2 玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。

5.5.3 要防止玻璃因清洁不当而发毛。

5.5.4 爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。

5.5.5 不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印。

6、绿化管理

6.1 春季要对绿化植物、草坪进行施肥灌溉。

6.2 春末夏初气温上升及时修剪绿篱、草坪，进行病虫害防治。

6.3 夏秋季气温高雨水量大要及时清理杂草、增加修剪次数。

6.4冬季对乔木、灌木进行修剪，消灭越冬的病虫害。

7、公共设施、设备管理、维护

7.1建立、健全设施、设备台账；

7.2建立设施、设备年度维保计划，并按照计划实施；

7.3设备房管理做到制度齐全，标识齐全，24小时值班；

7.4电梯、用电、消防等设备应急预案齐全，每年定期进行演练。

7.5电梯、消防等专业维保按照国家规定由专业维保公司承担，专业维保费用由招标方承担。

8、人员最低配置要求：经理1人，主管1人，前台接待员1人，工程人员7人，公共秩序维护员20人，保洁员11人，绿化工1人。

（二）其它要求

1、投标人投标文件中须有详细的实施方案，否则为无效投标。

2、所派管理服务人员必须恪守职责，遵守采购单位的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。

3、投标人须定期对管理服务人员进行岗位再培训。

4、工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置。

（三）验收标准

由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；

四、评标方法和评标标准

（一）评标方法：综合评分法

（二）综合评分法评标标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 分值构成  (总分100分) | 价格分值：30分  商务部分：58分  技术部分：12分 | | | |
| 一、价格部分（满分30分） | | | | |
| 评分因素 | | 评分标准 | | 分值 |
| 投标报价  评分标准 | | 评标基准价：满足招标文件要求的有效投标报价中，最低的投标报价为评标基准价。  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×30 | | 30分 |
| 二、商务部分（满分58分） | | | | |
| 评分因素 | | 评分标准 | | 分值 |
| 信誉 | | 投标人2014年以来，管理的项目获得过市级及以上住建部门授予的优秀（示范）物业服务大厦或者物业服务公共物业优秀（示范）项目荣誉的，市级荣誉每个2分，省级以上荣誉每个4分。满分6分（以住建部门的红头文件或颁发的证书为准，同一项目获得多个荣誉的按最高荣誉计分） | | 6分 |
| 被市级及以上工商行政管理机关授予为“守合同重信用企业”称号的，得6分（以工商行政管理机关的红头文件为准）。 | | 6分 |
| 投标人通过ISO9001质量管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证的，每通过一项体系认证得4分。满分12分（以相应的认证证书为准）。 | | 12分 |
| 投标人取得第三方认证机构AAA级企业信用等级认证，且在有效期内的得4分（以认证机构颁发的企业信用等级证书为准）。 | | 4分 |
| 业绩 | | 2014年以来，有类似物业管理业绩项目且建筑面积在2万（不含）平方米以上的，每个项目得5分。满分30分（以合同为准）。 | | 30分 |
| 三、技术部分（满分12分） | | | | |
| 评分因素 | | | 评分标准 | 分值 |
| 投标文件规范程度 | | | 1、装订规范、文字清晰、无差错得1分。  2、所提供资料准确完整，无错字得1分。 | 2分 |
| 物业管理实施方案 | | | 1、对服务项目现状、物业管理特点、运作要求等理解到位、管理思路清晰，方案科学合理的得3分；仅有简单概括描述的得1分；不提供不得分。  2、工作流程、作业程序规范、无漏项的得3分；仅有简单概括描述的得1分；不提供不得分。  3、员工培训计划、绩效管理全面、有效的得2分；仅有简单概括描述的得1分；不提供不得分。  4、应急情况处理方案全面、有效的得2分；仅有简单概括描述的得1分；不提供不得分。 | 10分 |

五、采购资金支付

（一）支付方式：银行转账

（二）支付时间及条件：采购单位按照中标价每月平均支付物业服务费用。

六、联系方式

联系人姓名：吕涛 联系电话：0374-2962078 13837446606

单位地址：魏武大道与八一路交汇处东南角