

# 采 购 需 求

项目名称：烟台疗养所社会化保障服务采购项目

采购人：中华人民共和国烟台出入境边防检查站

编制日期：2024 年 4 月

## 一、项目说明

本项目为中华人民共和国烟台出入境边防检查站烟台疗养所社会化保障服务采购项目,共划分1个包。供应商须对购买内容全部响应,报价若有遗漏,视为对本项目让利,均应免费提供。

## 二、采购内容及相关要求

烟台疗养所社会化保障服务采购项目,房屋主要有客房楼、附属用房、门卫室等,总建筑面积4691平方米,其中1-4号楼为客房楼,设有房间64间;附属用房3栋,内设餐厅、会议室和机房;门卫室1处。院落占地面积约5628平方米,绿化面积约500平方米。本项目服务内容包含但不限于客房、保洁、绿化、门岗服务等工作。

主要服务内容如下:

### (一) 客房服务

1. 服务内容:来烟台出差、参加会议、培训等活动的工作人员客房准备、入住登记、房间保洁、账务结算、布草洗涤收发等服务。

2. 服务要求:

2.1 及时为入住人员办理入住手续和退房手续,按要求做好入住人员登记、账务结算、钥匙收发等工作。

2.2 举办会议、培训等团体活动前,做好人员统计、客房检查、房间安排等工作。

2.3 接到入住通知后,按要求布置好房间,检查房间设施与设备是否完好,检查日常用品、卫生用品等是否配备齐全,各种物品是否摆放整齐,入住人员到达前,检查房间温度是否适宜。

2.4 入住人员到达时,及时欢迎并引领宾客入住,介绍住房情况,提供热情服务。

2.5 加强客房的日常清洁和整理,为入住人员营造良好的休息和工作环境。

2.6 对客房与相关设备进行检查、日常维护与保养,做好客房与设备的检查和保养登记,保证客房设备能够正常使用。

2.7 加强房间布草管理,及时清洗退客房布草,保证满足日常使用要求,建立布草盘点制度,每月对布草进行全面盘点,根据布草的破损程度与数量,及时提出布草报废和采购申请,做好布草补充。

2.8 岗位要求:1人,年龄在18至45周岁,身体健康,上岗前须具有健康证,有责任心,具有良好的沟通能力,熟悉客房的工作内容,合理地分配工作。

### (二) 保洁服务

1. 服务内容:主要包括烟台疗养所客房楼和附属用房内部公共区域和院落环境日常清洁维护。

2. 服务要求:

2.1 负责烟台疗养所室外公共区域卫生,做好灰尘清扫、污迹清洗、地面维护等工作,保持无杂物,无杂草落叶,保持相关设施的清洁。

2.2 负责楼内大厅、楼道楼梯、走廊、会议室等公共区域地面、玻璃及所有附着物的卫生清洁。包括进出口地垫清洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘；空调风口干净无污迹。

2.3 负责卫生间内镜面、地面、墙面、墙角、洗手盆、便池、杂物筐、拖布池等处的卫生清洁。每日至少清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水，洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹；金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。

2.4 负责楼内外的垃圾及时收集装袋和运送，每天及时清运。

2.5 定期组织实施消毒，定期杀灭蚊、蝇、鼠等，并做到无滋生源。

2.6 岗位要求：1 人，年龄在 18 至 45 周岁，身体健康，上岗前须具有健康证，工作积极主动，责任心强，具有保洁基本技能和经验。

### **（三）绿化服务**

1. 服务内容：院区树木、花卉等绿植的日常专业养护和管理。根据采购人安排，定期对烟台出入境边防检查站站机关绿化带进行维护。

2. 服务要求：

2.1 根据实际情况，制定灌溉、修剪、防治病虫、防寒、除草、施肥等绿化技术措施，对绿植实施科学管理。

2.2 建立绿植养护管理档案，建立养护管理日志，对采取的技术措施详细记录。

2.3 保证院区植物生长良好，无病虫害，枝干健壮，树冠完整，主侧枝分布均匀、数量适宜、修剪合理，内膛不乱，通风透光。

2.4 花灌木开花及时、正常，花后修剪及时，花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，适时开花，无残缺。

2.5 根据天气情况实施灌溉，确保供水充足，保持植物良好长势。

2.6 为保持花灌木、观赏树的生长，减少病虫的传播，保持土壤肥力，及时除草。

2.7 根据长势状况每年定期修剪整形，植物主枝分布均匀，通风透气造型美观，绿篱整齐一致。

2.8 病虫害防治和施肥，坚持“综合防治、防重于治”的原则，保护植物材料不受或少受病虫害的危害；搞好病虫害测报和除治工作。

2.9 岗位要求：1 人，年龄在 18 至 45 周岁，身体健康，上岗前须具有健康证，能吃苦耐劳，责任心强。

#### （四）门岗服务

1. 服务内容：承担门岗值班、监控值守，重要区域、设施的巡查守护，院区安全管理，维护正常的秩序。

2. 服务要求：

2.1 执行 24 小时值班制度，晚上在门卫室值夜班，保证监控设施 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。

2.2 监控资料至少保持 30 天。严格管理监控资料，未经许可，严禁复制传播。

2.3 负责楼宇、院区重点区域、设施设备的安全检查，保持电话畅通，接听及时，遇有火情、险情等安全异常情况信号后，立即上报。

2.4 对楼内外各类施工维修现场人员、环境进行检查，避免出现安全隐患及事故，发现后督促其改正并做好巡视记录。

2.5 根据采购人的实际需求，建立车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。

2.6 对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入院区。

2.7 对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。

2.8 加强出入院区车辆登记，安排好车辆停放，有效疏导进出车辆，保持出入畅通。

2.9 岗位要求：1 人，年龄在 18 至 45 周岁，身体健康，上岗前须具有健康证，服从管理，责任心强，反应及时，遇突发事件处理能力强。

#### （五）其他服务要求

1. 供应商应建立健全规章制度和完善的物业管理档案系统，全面负责服务人员的前期录用、政治审查等审核工作并记录在档，须提供服务人员的无犯罪记录证明。服务期间各种工作计划、记录和表格齐全，每日自查一次，做好自查记录，自觉接受采购人的管理和检查及监督。如服务人员受到采购人的工作人员或其他人员三次以上投诉，经查证属实，确实违反了合同约定和相关管理规定的，采购人有权要求供应商更换该服务人员，供应商应当在三天内予以更换。

2. 工作时限及费用要求：工作时限按照采购人制度要求执行；工资不低于烟台市最低工资标准，依法用工，签订劳动合同，按照国家标准规定为职工缴纳社保或商业保险。

3. 供应商须对服务人员做出相应的管理及培训，建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并且对服务人员制定具体的考核管理办法，协助采购人达到采购服务目标。

4. 服务期间，供应商负责组织服务人员进行每年 1 次全面体检，患有传染性疾病的不得继续服务，供应商须及时更换。

5. 服务人员应根据不同的工种配发工服，服务人员的服装费、培训费、体检费等费用由供应商自行承担，住宿由采购人负责提供，伙食由供应商负责。

6. 所有服务人员在服务期间因工作产生的费用均由成交供应商支付，此费用含在供应商总报价中。成交供应商应按照采购人要求进行工作，节假日和加班产生的费用或调休由成交供应商负责。因工资、保险、医疗、失业等事项造成的劳动争议纠纷由成交供应商负责解决。若成交供应商未为相关人员缴纳各项社会保险等，由此发生医疗费、生育津贴及各项工伤待遇等其他问题，由成交供应商承担全部责任。

7. 服务期间，供应商拟投入的服务人员应与响应文件中所填报人员完全相符，所有人员须征得采购人审查后方可上岗且不得随意更换，确有人人员变动需要的，须经采购人批准。

8. 在工作期间发生工伤事故全部费用由成交供应商承担，成交供应商应依法用工并办理各种用工手续，如因用工不当，给采购人造成损失由供应商全部承担。

9. 在服务期限内，未经采购人许可，本项目不允许供应商进行分包、转包。

10. 供应商应制定详细、完善的服务方案及内部制度（包括但不限于）：保洁服务方案、绿化服务方案、客房服务方案、门岗服务方案、服务保障措施、内部管理制度等。

11 供应商可根据本项目的实际需求及自身条件提出完善、具体、可行的合理化建议，合理化建议须有利于提升项目服务质量或者能够提高服务效率或者能够提供更多增值服务。

12. 符合国家法律法规、政策规定的其他要求。

#### **（六）工作纪律及违规处罚要求**

1. 若发生食品安全事故、人身安全事故等，情节较轻的支付采购人每次 2000 元的违约金，金额从服务费中扣除，对他人造成伤害的，成交供应商同时还须承担受害人的治疗费、营养费等全部费用。造成恶劣影响的，采购人有权立即解除与成交供应商的合同，同时成交供应商需赔偿给采购人造成的一切损失。

2. 供应商应在合同实际履行过程中加强服务人员的现场管理，严格遵守采购人各项工作制度和work纪律，不迟到、不早退，工作期间不擅离工作岗位，严禁办私事，工作日严禁饮酒，严禁玩手机等与工作无关的活动，若因为服务工作不到位、响应不及时造成不良影响，采购人将发出书面整改通知书，每发一次将视不良影响严重程度，供应商应支付采购人当月服务费 100 元-500 元不等的违约金，同一事件屡次发生，违约金翻倍。

3. 因供应商未尽职责，发生案件、事故，对采购人造成不良影响的，供应商应按照采购人规定支付相应的赔偿金；造成恶劣影响的，采购人有权单方面终止合同。

4. 保密要求：供应商负责对来访、重要会议、培训、来电人信息等其他文件资料保密工作，若发生泄密事件，一经查实，由成交供应商负相应责任及后果，同时负责相应的法律责任。

**（七）服务管理考评及评分细则：**

1. 服务评价标准参照《机关办公区域物业服务和监管评价规范》（GB/T43524-2023）实施。
2. 采购人对服务商的服务质量进行日常监督、检查、考核、管理，考核结果作为服务项目质量评价、费用核算、奖惩、终止合同的重要依据。
3. 采购人对供应商服务质量采用常态化监督检查、每月考核的方式进行。日常监督检查由采购人随时对供应商所有服务人员在岗情况、岗位履职情况等进行现场抽查或全面检查，现场检查情况计入当月月度考核评分；月度考核以定量考核和定性考核相结合的方式进行，主要由采购人会同供应商管理层双方共同考核，考核结果直接与当月服务费挂钩。
4. 采购人根据实际情况对社会化保障管理工作进行综合考评，满意率应在 95%以上。服务质量综合考评结果为付款的重要依据。综合考评前采购人可在此考评表的基础上继续细化完善具体考评标准。
5. 具体考核内容、考核评分细则及奖惩规定由采购人参考下表制定，本考核办法由采购人负责解释和修订。

分项名称	考核内容	分值	监管评分标准	测评 分值
（一） 基础 管理 15 分	1. 制定详细的物业管理实施方案和创优计划。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	2. 建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和验收办法。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	3. 服务人员统一服装，佩戴明显标志，保持良好的仪容仪表，工作规范，作风严谨。	3	每 1 人不达标扣 0.2 分	
	4. 物业公司在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	5. 管理组织机构健全，人员配备符合合同或标书要求，所有人员身体健康、形象良好，自觉遵守单位各项制度。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	6. 及时与单位沟通，对甲方安排的有关工作要及时跟踪、落实及反馈，及时上报采购人需要的文件等资料。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	1. 客房楼大厅地面保持干净，无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天	3	不达标 1 项扣 0.2 分	

(二) 室内卫生 20 分	花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。			
	2. 指定服务的办公室、活动室、接待室每日至少清洁 1 次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	3. 楼梯及楼梯间每日至少清洁 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	4. 公用卫生间每日至少清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	5. 会议室每周至少清洁 1 次，桌椅摆放整齐，桌面干净，电器设备及门窗整洁。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	6. 标识牌、公共设施目视无明显灰尘，平台、屋顶无积水、杂物，管线无污迹，雨蓬无垃圾、青苔、积水，墙面、宣传栏、玻璃、门上无污渍，无乱贴、乱涂画和乱悬挂现象。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	7. 垃圾日产日清。垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	8. 卫生清洁用具分类明确，储物间排放整齐、经常消毒处理；地面无积水。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
(三) 院落环境卫生 15 分	1. 道路无明显泥沙、污垢、纸屑、枯树枝、树叶，无积水，无垃圾堆积物，无杂草延伸；对主干道定期进行清洗。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	2. 雨水井、污水井和沉沙池排水通畅、无外溢，沉沙池内无纸屑、烟头，盖板无污垢、无破损。排洪沟、渠定期清除淤泥，无垃圾，无堵塞	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	3. 架空层、楼层下无蜘蛛网、无积尘。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	4. 定期进行消毒、消杀、灭蝇、灭蚊、灭鼠，保持无疾病传染和无四害，并做好记录。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	5. 垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。垃圾日产日清。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	1. 根据长势状况每年对灌木定期修剪整形，植物主枝分布均匀，通风透气造型美观，绿篱整齐一致。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	2. 每年冬季对乔木修剪 1 遍，树冠圆整、树势均匀。针叶树应保持明显顶端优势。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	3. 根据花卉、冬青、松柏特点和长势，定期修剪，保证绿植整齐美观，花卉按期开放。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	

(四) 绿化 维护 15 分	4. 具体灌溉次数视天气情况而定，供水充足，保持植物良好长势，不出现大面积枯萎等缺水现象。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	5. 定期疏松表土，清除杂草，土壤疏松通透。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	6. 定期进行施肥，施肥均匀、充足、适度，保证绿化植物强壮、枝叶茂盛。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	7. 及时防治，无病株、虫害现象。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
(五) 门岗 服务 15 分	1. 根据本单位实际需求，建立门岗、车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	2. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	3. 门岗 24 小时值守，办公区有巡逻人员定时巡逻，做好记录，发现问题及时上报整改，确保秩序井然有序。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	4. 对外来车辆、人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	5. 对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	6. 对进出车辆进行管理，维护交通秩序。指定停放区域，保证车辆有序通行、易于停放。及时纠正违规车辆，确保车场秩序。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	7. 监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。	1	不达标 1 项扣 0.2 分	
	8. 监控资料至少保持 30 天，严格管理监控资料，未经许可，严禁复制传播。	1	不达标 1 项扣 0.2 分	
(六) 客房 服务 20 分	9. 保持电话畅通，接听及时。	1	不达标 1 项扣 0.2 分	
	1. 前台大厅卫生清洁，地面洁净无水迹，窗户干净无尘，桌面清洁、物品摆放有序。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	2. 严格按照要求做好入住人员登记、账务结算和钥匙收发。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	3. 提前统计会议培训人员人数、合理安排放假，保证人员入住有序。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	4. 按要求布置好房间，检查房间设施与设备是否完好，检查日常用品、卫生用品等是否配备齐全，各种物品是否摆放整齐，保证人员入住时房间状况良好。	3	不达标 1 项扣 0.2 分	
	5. 及时欢迎并引领宾客入住，介绍住房情况，提供热情服务。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	6. 加强客房的日常清洁和整理。房门，门锁完好；床面铺法正确无破损；地面洁净无污痕；窗户清洁明亮；卫生间地面清洁无尘，脸盆及梳妆台干净，沐浴间内外清洁、消毒，镀铬件	2	不达标 1 项扣 0.2 分	



	明亮，皂缸干净，淋浴开关龙头、灯具清洁完好。			
	7. 检查客房设施设备、加强日常维护与保养，做好客房与设备的检查和保养登记，保证客房设备能够正常使用。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	
	8. 加强房间布草管理，及时清洗退客房布草，建立布草盘点制度，每月对布草进行全面盘点，根据布草的破损程度与数量，及时提出布草报废和采购申请。	2	不达标 1 项扣 0.2 分	

注：该表格总分 100 分，得分 90 分以上为满意。每个月组织相关人员根据实际对物业管理工作进行考评。连续 2 个月满意率在 90%以下，采购人有权解除合同。

注：1. 以上服务要求仅供参考，供应商提供的服务可相当于或优于以上要求，同时填写技术规范偏离表，供应商必须逐项逐条如实响应。

2. 供应商所提供的服务应不存在任何权利上的瑕疵，保证采购人使用咨询服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其他知识产权的起诉，其服务的使用不侵犯第三人合法权益。任何第三方如果提出侵权指控，供应商需与第三方交涉并承担由此引起的一切法律责任和费用。

#### 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求。

1. 服务质量要求：符合采购文件、国家、山东省、烟台市现行有关规定。

2. 服务期：自签订合同之日起 1 年。

3. 付款方式：本项目款项由采购人支付，每月服务结束后 5 个工作日内采购人进行考核验收，验收合格后凭发票等相关资料支付上月费用（合同价格的 1/12）；12 月份采购人月底前进行考核验收，验收合格后凭发票等相关资料支付当月费用。成交人未提供合格的普通增值税发票的，采购人有权拒绝付款，付款期限顺延，并不视为违约。

4. 服务效率：对用户所反映的任何问题 10 分钟之内做出及时响应，15 分钟之内赶到现场实地解决问题。