**第二包**

1. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 会议及洗衣服务 | 1 | 项 | 无 |

1. **项目背景或简况**

本包物业服务项目包括：会议服务、洗衣服务。本项目所需服务人员数量如下：会议服务员共计33人(含主管1 人)，其中局机关驻地和南横街驻地共27人、设施处驻地2人、和平里驻地5人。洗衣服务人员共需18人：其中局机关8人、设施处1人、南横街4人、和平里驻地5人（含理发员1人）。

本包预算：961.2万元，服务期：三年。

1. **技术参数要求、服务要求**

**会议服务部分**

**（一）会议服务项目单位及地点**

1、局机关驻地（北京市西城区阜成门北大街1号）

2、设施处驻地（北京东城区马家堡11号）

3、和平里驻地（北京市东城区和平里北街2号）

**（二）会议服务总体要求**

以提供优质服务为宗旨，以规范管理为手段，以实现人、财、物的最佳结合为目标，按照会议服务的自身规律，采取有效的形式，实施全方位统一的管理。服务公司应健全制度，规范运作，以合理的投入，获得最大的效益，实现最佳的管理目标。积极体现人性化、个性化的时代要求，有利于工作，有利于生活，有利于发展，为采购人提供优质完美的服务，努力创造一个文明、安全、高效、舒适的新环境。

**（三）会议室基本情况**

**1、局机关驻地**

（1）大小会议室16个及其它服务房间40个；

**2、设施处驻地**

（1）会议室3个及其它服务房间5个；

**3、南横街驻地**

（1）会议室10个及其它服务房间15个。

**4、和平里驻地**

（1）会议室15个及其它服务房间13个。

**（四）会议服务内容及要求**

负责该项目的会议服务，会议所需消耗品由采购人提供，服务公司统一管理，服务公司按季度列出需求计划（每季度末提出下一季度需求），具体管理方案应在响应文件中详细注明。

所有会议室、会客室、值班室的服务、保洁工作，提供茶水、矿泉水等相关服务。

会议服务具体要求

|  |  |
| --- | --- |
| 操作管理项目 | 工作要求 |
| 值班室服务及接待 | 准确接听电话，协调各部门解决处理，并分类登记、汇总处理结果。填报工作日记，解答服务单位的提问，并做好相关记录，做好公共钥匙的保管并按规定发放，同时做好文字交接记录。来客来访登记。 |
| 会议服务及接待 | 负责对各类会议的会前准备、会中服务、会后清理（1）根据会议类别及时调整家具布局，并按采购人要求做好会议用品的码放；（2）提供会议期间的常规服务；（3）对来访嘉宾，进行引导服务；（4）每半年对办公家具打蜡养护；（5）随时清理会议室、小餐厅内杂物、保持清洁整齐，负责会议所用的会标、纸杯、茶叶等消耗品；（6）每月统计会议次数及与会人员人数报采购人；（7）对会议室及值班室内办公家具的使用状况进行检查、统计并以书面形式及时向采购人上报情况。 |

**（五）会议服务管理及人员要求**

1、人员要求

（1）会议服务人员必须身份证、健康证、居住证等齐全，所有会议服务人员无违法违纪行为记录。

（2）服务人员要求具有职高以上学历并提供相关学历证明，接受过系统的会议服务和礼仪教育，要统一着装、干净、整洁、挂牌服务，讲究礼仪、仪表端正、态度热情，工作服务到位。

（3）会议服务人员要求：女性，身高160CM以上，18周岁至25周岁，五官端正，身材匀称，举止优雅，具有相关工作经验。

（4）会议服务主管1人，负责整个项目的协调沟通组织工作，具有相关工作经验三年（含）以上。

2、会议服务工作及人员日常管理基本要求

|  |  |
| --- | --- |
| 操作管理项目 | 工作要求 |
| 日常工作 | 每日工作于当日汇总，采购人相关部门确认。每月各部门负责人2次例会，全员1次例会。每月会务服务工作总结及下月工作计划交采购人。每季度进行1次满意度调查。各部门负责人每日对辖区至少进行巡查1次，并作相关记录。按规定对各项应急预案进行演练。全员均有义务在发现问题及隐患后，及时报相关部门，并采取相关措施。 |
| 人员管理 | 上岗人员必须经过健康体检。上岗前参加专项培训。对被投诉员工尽快做出相应处理，处理意见反馈投诉方并征得投诉方认同。人员服务要求必须细化、量化、标准化、严格化。员工着装必须统一。 |

**（六）会议服务管理工作的要求**

1、接受采购人管理部门对会议服务日常工作的监督和管理，并对其负责。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定会议服务规章、制度。

3、根据政府机关工作特性，挑选政治可靠、品质优秀、技术娴熟、礼仪得体的工作人员做好服务工作。

4、建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，在采购人要求撤换的情况下及时撤换。

5、应具备应对突发公共卫生事件的能力和预案。

6、\*服务公司更换管理人员应征得采购人同意。服务公司必须承诺：合同履行期间，本项目服务人员的变动率每年不超过20%。

7、因政府机关工作的特殊性质，服务公司应有做好保密工作的相关经验及相应的管理制度，并有责任在提供服务时履行保密义务。

8、做好采购人指定的其它服务项目。

**（七）会议服务费用报价组成说明**

1、会议服务人员的所有费用（含工资、工装费用、劳保用品费用、社会保险费、福利奖励费用及加班费等）。

2、服务公司管理费用及税金。

3、采购人提供：

（1）会务服务中的消耗用品（如纸杯、消毒纸巾、小毛巾、矿泉水、暖瓶等）。

（2）免费提供会务服务人员的住宿场所。

（3）提供会务服务人员的就餐场所（为早中晚三餐）。根据规定服务公司每人每月须交纳450元餐费，每季度上交采购人，统一就餐。

（4）采购人免费提供办公、值班等用房。

**洗衣服务部分**

**（一）洗衣服务单位及工作人员数量**

1、局机关驻地：有1000名工作人员；

2、设施处驻地：有150名工作人员；

3、南横街驻地：有500余名工作人员。

4、和平里驻地：有400名工作人员；

**（二）洗衣服务项目概况**

1、要求为4个单位的全体工作人员提供洗衣服务。

2、洗衣房情况

（1）局机关洗衣房使用面积为140平米。

（2）设施处洗衣房使用面积为31平米。

（3）南横街洗衣房使用面积为44平米。

（4）和平里驻地洗衣房使用面积为40平米。

3、对洗衣服务人员日常管理工作要求

|  |  |
| --- | --- |
| 操作管理项目 | 工作要求 |
| 日常工作 | 每日工作于当日汇总，向相关部门申报。每月各部门负责人2次例会，全员1次例会。每月洗衣服务工作总结及下月工作计划交采购人。各部门负责人每日对洗衣房至少进行巡查1次，并作相关记录。有噪音及异味工作情况时应及时停工检查。全员均有义务在发现问题及隐患后，及时报相关部门，并采取相关措施。洗衣操作人员中，至少有一人经过锅炉压力设备培训并持有劳动部门颁发的上岗证。  |

**（三）洗衣服务管理工作要求**

1、接受采购人管理部门对洗衣服务日常工作的监督和管理，并对其负责。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定相关服务管理规章、制度。

3、建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人，在采购人要求撤换的情况下及时撤换。

4、应具备应对突发公共卫生事件的能力和预案。

5、服务公司更换管理人员应征得采购人同意。必须承诺：合同履行期间，本项目服务人员的年变动率不超过20%。

6、因政府机关工作的特殊性质，服务公司应有做好保密工作的相关经验及相应的管理制度，并有责任在提供服务时履行保密义务。

7、每年配合采购人对锅炉承压设备按规定进行年检。

**（四）洗衣服务费用报价组成说明**

1、服务公司相关服务人员的所有费用（含工资、工装费用、劳保用品费用、材料及耗材、社会保险费、福利奖励费用及加班费等）。

2、服务公司管理费用及税金。

3、采购人提供：

（1）洗衣服务人员的就餐场所（为早中晚三餐）。按规定服务公司每月须交纳450元餐费,须每季度上交采购人，统一就餐。

（2）洗衣服务中的必备条件及用品（如洗涤剂、衣架、水、电、洗衣设备、工作场地等）。

（3）能源费用。

**四、付款方式**

在财政资金批复到位的情况下，按季度支付，结算时，乙方须向甲方开具正式发票，经甲方认可后，以支票或电汇方式支付相应服务费。如遇不可抗力或财政政策调整，则按当年度政策执行。

**五、期限及服务地点**

合同期限：自合同签订之日起三年，2023年 月 日起至2026年 月 日止。

服务单位及地点：

1. 局机关（北京市西城区阜成门北大街1号）

2、设施处（北京市东城区马家堡路11号）

3、南横街（北京市西城区南横东街6号）

4、和平里驻地（北京市东城区和平里北街2号）

评分标准和评分方法

1、评分方法：采用综合评分法，满分为100分。

2、价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他报价人的价格分统一按下列公式计算：

报价得分=（评标基准价/报价）×价格权值×100。

3、最低报价不作为成交保证。

4、本项目对属于小型和微型企业的投标人的报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

5、具体评分标准：

**商务部分（8分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 投标人业绩 | 5分 | 投标人在近三年（以合同签订日期为准）做过的类似项目业绩情况。需提供（1）投标人需提供合同复印件并加盖投标人公章。（2）合同复印件中至少应包括合同首页，合同金额、合同内容、签字盖章页。每1份业绩可得1分，最高得5分。 |
| 相关管理认证 | 3分 | （1）具有有效的质量管理体系认证证书，得1分。（2）具有有效的环境管理体系认证证书，得1分。（3）具有有效的职业健康安全管理体系认证证书，得1分。（须通过年度审核并提供证明材料，复印件加盖投标人公章） |

**项目人员配备情况（12分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 会议室服务主管 | 0-2分 | 拟派会议室服务主管有较强的组织协调能力，且具备类似项目的组织经验，每提供一份以往担任过类似会议室服务主管的相关证明材料（包括但不限于合同复印件、甲方书面证明等能够证明拟派会议室服务主管经验的书面材料）得1分，最多得2分。未提供的不得分。 |
| 会议室服务人员 | 0-6分 | 会议室服务人员，年龄在18至25周岁，有一年以上会议服务经验，提供北京市居民身份证或北京市居住证，有效健康证明。以上全符合的会议室服务人员满足33人（含）的得6分，否则不得分。注：上述资料均须提供有效证明文件复印件，且加盖投标人公章。投标人出具承诺函（盖公章），承诺会议室服务人员为本单位聘用的正式职工，签署正式劳动合同并依法缴纳社保（附劳动合同）否则该项不得分。 |
| 洗衣服务人员 | 0-2分 | （1）洗衣服务人员，有一年以上洗衣服务经验，提供北京市居民身份证或北京市居住证，有效健康证明。以上全符合的洗衣服务人员满足18人（含）的得2分，否则不得分。注：上述资料均须提供有效证明文件复印件，且加盖投标人公章。投标人出具承诺函（盖公章），承诺洗衣服务人员为本单位聘用的正式职工，签署正式劳动合同并依法缴纳社保（附劳动合同）否则该项不得分。 |

**价格分（10分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 价格分 | 10分 | 评审基准价=满足文件要求且最低的评审价格合格投标人的有效价格得分=（评审基准价/评审价格）×10 |

**技术部分（70分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审因素 | 分值 | 评分标准 |
| 项目需求理解与重点难点分析 | 0-6分 | **1、会议服务（5分）**（1）对项目认识全面、理解准确；充分结合本项目特征及要求，进行全面且客观的重点难点分析；且针对各风险点有可行的操作建议和解决方案：6分；（2）对项目认识较全面、理解较为准确；能够结合本项目特征及要求，进行较全面的重点难点分析，针对大部分风险点有可行的操作建议和解决方案：4分；（3）对项目认识不全面、理解较浅显简单；没有完全结合本项目特征进行重点难点分析，仅能提出片面的风险分析；针对少量风险点有操作建议和解决方案：2分；（4）未提供具体方案的：0分。 |
| 0-6分 | **2、洗衣服务（5分）**（1）对项目认识全面、理解准确；充分结合本项目特征及要求，进行全面且客观的重点难点分析；且针对各风险点有可行的操作建议和解决方案：6分；（2）对项目认识较全面、理解较为准确；能够结合本项目特征及要求，进行较全面的重点难点分析，针对大部分风险点有可行的操作建议和解决方案：4分；（3）对项目认识不全面、理解较浅显简单；没有完全结合本项目特征进行重点难点分析，仅能提出片面的风险分析；针对少量风险点有操作建议和解决方案：2分；（4）未提供具体方案的：0分。 |
| 总体服务方案 | 0-10分 | **1、会议服务（10分）**（1）充分结合项目特征，提出有针对性的服务方案。方案内容完整，针对性、可行性、合理性、可靠性强，完全满足采购人需求：10分；（2）能够结合项目特征，提出有一定针对性的服务方案。方案内容较完整，针对性、可行性、合理性、可靠性较强，较好地满足采购人需求：8分；（3）能够结合项目部分特征提出服务方案。方案内容基本完整，针对性、可行性、合理性、可靠性一般，基本满足采购人需求：6分；（4）与项目特征结合较少，仅提出基本的服务方案。方案内容有部分疏漏，针对性、可行性、合理性、可靠性较弱：4分；（5）不能结合项目特征，仅提出范本式的服务方案。方案内容缺漏较多，无针对性，可行性、合理性、可靠性性差：2分；（6）未提供具体方案的：0分。 |
| 0-10分 | **2、洗衣服务（10分）**（1）充分结合项目特征，提出有针对性的服务方案。方案内容完整，针对性、可行性、合理性、可靠性强，完全满足采购人需求：10分；（2）能够结合项目特征，提出有一定针对性的服务方案。方案内容较完整，针对性、可行性、合理性、可靠性较强，较好地满足采购人需求：8分；（3）能够结合项目部分特征提出服务方案。方案内容基本完整，针对性、可行性、合理性、可靠性一般，基本满足采购人需求：6分；（4）与项目特征结合较少，仅提出基本的服务方案。方案内容有部分疏漏，针对性、可行性、合理性、可靠性较弱：4分；（5）不能结合项目特征，仅提出范本式的服务方案。方案内容缺漏较多，无针对性，可行性、合理性、可靠性性差：2分；（6）未提供具体方案的：0分。 |
| 安全及保密管理措施 | 0-8分 | （1）方案内容详实、客观合理、针对性强，可行性高，能够有效确保服务安全，并履行保密义务：8分；（2）方案内容基本齐全，较为客观合理、有一定针对性，可行性较好，能够保证服务安全，并做好保密工作：4分；（3）方案内容有缺失，或针对性较差、合理性较弱，无法有效保证服务安全或做好保密工作：1分；（4）未提供具体方案的：0分。 |
| 各项工作应急预案 | 0-8分 | （1）应急预案考虑全面，针对各项突发事件均进行了详细阐述，响应时间短、反应速度及时，应急保障措施完善，针对性强，可行性高：8分；（2）应急预案考虑基本全面，针对各项突发事件均进行了阐述，响应时间较短、反应速度较及时，应急保障措施较完善，有一定的针对性，可行性较高：6分；（3）应急预案考虑稍有欠缺，但针对大部分突发事件进行了阐述，响应时间和反应速度一般，应急保障措施基本完善，有一定的针对性和可行性：4分；（4）应急预案内容缺失较多，只针对小部分突发事件进行了阐述，响应时间较长、反应速度不及时，应急保障措施有欠缺，针对性较弱，可行性差：得2分；（5）未提供具体方案的：0分。 |
| 各项管理制度及考核方案 | 0-8分 | （1）各项管理制度完备、明确，考核方案内容详实；充分结合工作中的实际情况，针对性强，客观合理、可行性高：8分；（2）各项管理制度基本完备，考核方案内容基本齐全；能够结合部分工作中的实际情况，有一定针对性，较为合理、有一定可行性：4分；（3）无完备明确的管理制度，考核方案内容缺失较多，不能结合工作中的实际情况，针对性差，合理性和可行性较弱：1分；（4）未提供具体方案的：0分。 |
| 培训计划 | 0-8分 | （1）培训内容全面，计划详实，并充分结合实际工作所需，针对性强；培训力量专业，能够安全有效地提高服务人员业务水平：得8分；（2）培训内容基本全面，计划基本结合实际工作所需，有一定针对性；培训力量较为专业，能够提高服务人员业务水平：4分；（3）培训内容较单一固定，计划不能结合实际工作所需，针对性较差，培训力量专业性一般：1分；（4）未提供具体计划的不得分。 |
| 人员稳定保障措施方案 | 0-8分 | （1）方案内容详实、合理、可行、针对性强，能够有效的保证人员的稳定性：8分；（2）方案内容基本齐全，合理性、可行性、针对性一般，能够基本保证人员的稳定性：4分；（3）方案内容缺失较多，合理性、可行性、针对性差：1分；（4）未提供具体方案的：0分。 |