

第三章 采购需求

一、项目概况

(一) 项目名称：2024年儋州市农贸市场保安、保洁外包服务项目

(二) 项目背景：我中心管理儋州市七家农贸市场，分别是：红旗市场、先锋市场、中兴市场、木棠市场、海头市场、新州市场和白马井镇边贸市场。现拟采购2024年儋州市农贸市场保洁保安外包服务一项，提高市场保洁保安管理水平。

(三) 项目所属行业：物业管理

二、外包服务范围、内容及要求

(一) 服务范围

包括红旗市场、先锋市场、中兴市场、木棠市场、海头市场、新州市场和白马井镇边贸市场，管理面积合计33504.11m²。其中：红旗市场管理面积12951.00m²、先锋市场管理面积主要负责一层929.76m²、中兴市场管理面积1300.00m²、木棠市场管理面积5059.00m²、海头市场管理面积3619.41m²、新州市场管理面积2198.72m²、白马井镇边贸市场管理面积7446.22m²。

(二) 服务内容

1、建立完善的项目整体管理方案、环境卫生服务内容及要求、安保管理服务内容及要求、应急现场处置、人员培训管理等。

2、负责各市场区域、卫生间等区域的保洁及管理，生活垃圾运送。各市场区域内的道路外围、楼顶、地下室、露台的环境卫生。

3、做好各市场管理所安全检查工作。

4、指定区域内的秩序维护管理。

5、负责采购人安排的临时性任务。

6、配合应对各种突发事件及各类自然灾害事件。

三、物业管理总体要求

(一) 供应商必须做好以下几点，否则由此所发生的各类纠纷自行承担并负相应的经济或法律责任。

1、所有进入各市场管理所工作的保洁、秩序维护员须按规定办理入职手续，遵守国家法律法规和采购人规章制度，切实履行相关工作制度和职责。

2、负责为其工作人员缴纳社会养老、医疗、失业、生育、工伤等社会保险费用，保证用工的合法性。

3、按《中华人民共和国劳动法》招录工作人员，负责对其工作人员进行上岗培训、安全生产教育等工作。

4、负责办理其工作人员的劳动用工手续及工伤意外伤害事故处理等事宜。

5、每月进行一次自查，并将存在问题及整改措施反馈采购人，要求定期培训学习。

(二) 保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝对市场的环境造成二次污染；供应商根据服务性质提供和使用具有产品合格证的劳动工具、器具及耗材，采购人有监督、检查、评估权，且有权制止使用不符合市场行业保洁标准的器具及耗材；采购人指定区域不留任何卫生死角。

(三) 供应商必须保证秩序维护人员进入岗位工作期间，身心素质达到采购人要求，每年需提供秩序维护人员体检等有关健康报告。

(四) 建立健全市场保洁、秩序维护员管理各项管理制度、岗位工作标准，并制定具体落实措施和接受采购人监督考核。

四、环境维护服务要求

(一) 保洁服务标准

1、公共区域保洁标准

(1) 服务区域巡回保洁，服务时间内保持干净整洁，无明显污垢、痰迹、

纸屑、烟头；卫生间无异味、厕坑、镜面无明显污点；洗手台面无油渍；纸篓定时清理。

- (2) 保洁工具统一放在指定地点，保证场地整洁。
- (3) 每周打扫一次蜘蛛网，保证场地空间整洁。
- (4) 每半年对广告框架做一次保洁，无明显苍蝇、螂粪便痕迹。
- (5) 捡拾物品及时上交采购人做失物招领，不许私自处理。
- (6) 每月清理一次水沟、沉沙井，保证无堵塞。

2、道路保洁标准

- (1) 完成管理区域内道路卫生工作，保持道路巡回保洁。
- (2) 每日定时将桶、箱内垃圾集中清运至指定位置。

3、垃圾清运标准

- (1) 垃圾日产日清，清运率达到100%。
- (2) 垃圾必须排放在指定地点，不得乱倒滥卸。
- (3) 垃圾全部清扫干净，做到车走地净。
- (4) 保持设备整洁，设备完好无损。
- (5) 清理完垃圾，及时关好垃圾箱（楼）门。

(二) 秩序维护服务标准

1、秩序维护服务标准

(1) 秩序维护员应当熟悉安全管理、治安保卫相关法律法规、安全标准和规章制度，熟悉掌握本项目及周边治安特点、安全防范工作重点；值勤时应按有关规定穿着工装或佩戴秩序维护人员标识，携带必要的安全防卫器械和应急处置装备，并熟悉使用方法。

(2) 提供严谨、高标准的秩序维护管理服务，做好本项目的安全协防工作。

(3) 接受采购人的管理监督、检查及工作指导，严格遵守采购人的各项管

理规定。

2、秩序维护队伍建设标准

(1) 积极打造一个工作严谨的秩序维护团队，严格按照规定做好秩序维护人员选聘工作，打造一支有责任感、有奉献精神、有忠诚态度、服务专业的秩序维护队伍。

(2) 建立健全制度。根据本项目的实际情况制定切实可行并不断完善的制度，做到有章可循，以制度管岗、以制度管人，并做好监督检查工作。

(3) 严格考核程序。自觉接受采购人的考核评价，考核未达标的，须限期整改，如整改不到位或不整改的，供应商须对秩序维护人员进行调整。

(4) 定期开展秩序维护人员的培训

1) 对秩序维护员队伍进行管理，学习培训要常抓不懈，培养秩序维护员有责任感，有奉献精神，有忠诚态度。把职业道德教育贯穿培训教育之中。

2) 制定《培训计划》《培训大纲》，结合本项目的实际情况，制定切实可行的培训方案，抓好职业道德教育、体能技能培训，不断提升队伍的战斗力和战斗力。

3) 注重培训抢救、防灾、救灾、消防等技能。

五、人员配置

1、岗位人员配备要求

总配备人数共50人（保洁人员37人、保洁主管2人、秩序维护人员10人、项目经理1人）。（岗位人员具体配置详见附表）

序号	管理区域		保洁员人数	保洁主管	秩序维护员人数
1	那大区域 服务中心	红旗市场	17	1	6
2		先锋市场	2		1
3		中兴市场	6	1	2

4	木棠市场	4		1
5	海头市场	4		
6	新州市场	3		
7	白马井镇边贸市场	1		
8	项目经理1人			
合计	50人			

2、在总人数不变的情况下，具体的物业服务人员由供应商根据现场实际工作需要自行配备与调整。如因采购人原因（创文巩固等）造成用人数量增加，根据当月实际用人情况支付物业管理服务费。

3、采购人将不定期对供应商实际用人数进行抽查，原则上不得有人员差异变动。供应商应按合同规定人数满编在岗，缺岗人数不得超过1人，缺岗时间不能超过半个月。如供应商原因造成用人数量减少，采购人将按照当月实际配置人数，支付物业管理服务费；供应商管理不当导致在岗人数达不到合同要求的，或者不按照采购人要求及时更换不合格人员，以及人员缺岗率超过标准（每季度10%）时，采购人有权按缺岗人员扣减其应发工资和公司缴纳社保费用，并处罚2000元，扣罚费用在当月物业管理服务费中扣减。

六、考核办法

根据拟定的市场环境卫生月评分表及市场秩序维护月评分表（详见附件），每月1-2次对供应商的工作内容进行随机检查、考核。考核采取百分制，具体如下：

对市场指定区域当月随机检查、考核评分为90分（含90分）以上的，按应拨付的费用全额拨付给供应商。

对市场指定区域当月随机检查、考核评分为85-89分的，约谈项目经理。

对市场指定区域当月随机检查、考核评分为80-84分的，扣除当月物业管理

服务费500元。

对市场指定区域当月随机检查、考核评分低于80分，要求供应商对该市场内部、外围区域保洁、秩序维护员进行调整，同时扣除当月物业管理服务费1000元。

当月所有参与考核评分的市场指定区域总得分的平均分低于84分(含84分)，即视为当月考核不合格。

物业管理服务服务费一月一结，市场指定区域所有参加考核评分的各区域如有评分低于84分(含84分)，将采用累计加总形式扣罚(除)，从当月拨付的物业管理服务费中扣除。

供应商需定期组织自查，确保市场内、公共卫生间内生活垃圾桶全部配备全降解生活垃圾袋。如市场人员日常检查中发现供应商未使用全降解生活垃圾袋，采购人将扣除供应商当月物业管理服务费1000元/次。如在相关政府职能部门检查中出现未使用全降解生活垃圾袋的情况，造成的后果由供应商承担，与采购人无关，另采购人将扣除供应商当月物业管理服务费1000元/次。

七、项目要求

(一) 保密性措施和档案管理要求

在服务期间内，建立档案管理制度和保密措施，日常工作中做好档案相关资料的收集、整理、编目、归档和管理、保密等相关工作，服务期满无条件移交给采购人。

(二) 其他要求

1、杜绝火灾责任事故，防范刑事案件,高空作业必须按规范佩戴好安全带，杜绝人身安全事故发生。

2、供应商在服务过程中，若是出现连续三个月考核不合格或无法满足“一创两建”等工作需求的情况，采购人有权随时终止合同。

3、供应商所用人员必须按照《中华人民共和国劳动法》的规定执行，如遇到工资纠纷问题由成交供应商自行解决，若因此造成采购人损失的，由供应商承担因此给采购人造成的实际经济损失。

八、合同执行计划

1、服务期限：本项目服务期限为一年，具体服务期限以合同约定时间为准。

2、服务地点：采购人指定区域

3、物业管理服务费支付方式

采购人在收到供应商开具的物业管理服务费正规税务发票后，结合当月检查、考评结果，于5个工作日内向供应商支付上个月的物业管理服务费。

九、验收标准

由采购人在指定地点对所提供服务进行验收，验收标准除供应商响应文件所相应的服务要求外，可溯源到国家、行业相关标准；供应商提供的服务应达到有关标准的要求并确保通过采购人的验收。

十、预算金额

1、本项目采购预算为260万元/年。（报价不得超过采购预算）

2、物业管理服务费包括：人员工资、社会保险费、制服、日常保洁耗材费、法定节假日加班费以及应纳税金、企业管理费等。项目实施过程中所需的采购文件中未列出的其他一切费用由供应商在报价时一并考虑，项目实施过程中不再单独结算。

现最低工资标准为2010元；社保费单位部分为1213.3元，在合同期内，若遇到政策调整最低工资标准和社保费用，则由供应商自行承担，采购人不再给予调整。

3、供应商负责提供的日常清洁工具包含不限于：全降解生活垃圾袋、各类尺寸擦拭毛巾、胶手套、一次洗手套、洁厕精、洗衣粉、铲刀、水鞋、雨衣、清

洁剂、玻璃水、各类扫把、各类拖把、马桶刷、老虎夹、钢丝球、地板刷、地板刮、马路扫把、地拖桶、百洁布、垃圾夹、火钳等。

注：采购需求中“二至十项内容”在技术、商务响应表中逐条响应。

附件：

市场环境卫生月评分表

市场：

得分：

序号	评分标准	扣分标准	总分	扣分
1	熟悉保洁工作程序及质量标准，按规定时间完成工作任务	未按规定时间完成工作任务发现一次扣1分，扣完为止。	30	
2	上班不迟到、不早退、不扎堆聊天，着装统一，仪表端庄	未做到一次扣1分，扣完为止。	5	
3	工作主动，服务热情，说话和气，耐心细致	与消费者、经营户及工作人员争吵一次扣1分，扣完为止。	5	
4	水沟、沉沙井每月清理一次，无堵塞、无积水、无臭味	检查时发现有一处未达标一次扣1分，扣完为止。	5	
5	保洁人员需要不间断巡视市场指定区域清洁情况，地面、走道清洁明亮，无垃圾、无水迹、物表无积灰	发现一次扣1分，扣完为止。	5	
6	卫生间无污垢、坐便器无尿碱、无臭味、无积水，水池清洁无污垢，无水锈，镜子干净明亮	检查时不干净，有污物、异味扣1分，扣完为止。	5	
7	清洁用具每日清洁后固定存放	未做到一次扣1分，扣完为止。	5	
8	市场内垃圾桶、纸篓内垃圾要定期清理，外观干净无污迹	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
9	市场垃圾规范打包，及时清运	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
10	垃圾通道、步梯无杂物堆积，消防通道保持通畅，步梯照明灯无蜘蛛网，楼道干净	物品不整齐一次扣1分，扣完为止。	5	
11	瓷砖地面清洁，无积水、无菜叶、痰迹、垃圾杂物	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
12	风扇、标价牌每周擦洗一次，无灰尘、污垢	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
13	办公室、办公桌、椅干净整齐，走廊保持整齐，无明显灰尘	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
14	门窗、灯具等每周擦洗一次，无灰尘、污垢	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
15	宣传栏、广告牌等每月擦洗一次，表面无灰尘、污垢、黑印	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
合计			100	
意见与建议				

检查人员：

年 月 日

市场秩序维护月评分表

市场：

得分：

序号	评分标准	扣分标准	总分	扣分
1	熟悉秩序维护工作程序及质量标准，按规定时间完成工作任务	未按规定时间完成工作任务发现一次扣1分，扣完为止。	30	
2	上班不迟到、不早退、不扎堆聊天，着装统一，仪表端庄	未做到一次扣1分，扣完为止。	5	
3	工作主动，服务热情，说话和气，耐心细致	与消费者、经营户及工作人员争吵一次扣1分，扣完为止。	5	
4	秩序维护、消防管理，门岗及巡逻岗位实行24小时保安执勤制度，重点部位定人定岗，按时巡视市场区域及各楼层，定期巡查各楼层消防设备设施，目标管理为：在管理服务期间管理区域内刑事治安案件发生率为≤1%、火灾水浸责任发生率为≤1%。	检查时发现有一处未达标一次扣1分，扣完为止。	20	
5	指挥车辆停放，以保障管理区域内交通秩序、车辆和行人安全	未达标一次扣1分，扣完为止。	5	
6	24小时巡逻检查制度、排除管理区域消防、安全生产等各类安全隐患。	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
7	维护管理区域治安秩序，提供咨询服务。	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
8	上班时不得有不文明举止，如：脚跷在桌椅上；不得做与工作无关的事，如：睡觉、玩电脑、手机游戏等。	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	10	
9	市场关闭后及节假日秩序维护员应对管理区域每层进行严格检查，关闭楼层照明，发现未关闭电器的应向相关人员报告，避免引起安全事故。	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
10	对楼层及停车场库和隐蔽部位，要注意巡查，发现情况及时汇报处理，并做好登记。	物品不整齐一次扣1分，扣完为止。	5	
11	秩序维护员应洁身自好，杜绝自盗；应保持警惕，防止盗窃及破坏活动。	未达到标准一次扣1分，扣完为止。	5	
合计			100	
意见与建议				

检查人员：

年 月 日