**采购需求**

**一、项目概况**

三沙市七连屿管理委员会系三沙市人民政府的派出机构，成立于2014年7月24 日，与中国共产党三沙市委员会的派出机构-中共三沙市七连屿工作委员会合署办公，合称中共三沙市七连屿工作委员会、管理委员会，简称七连屿工委、管委会。负责管辖七连屿所有岛礁及其海域。

**二、管理服务内容**

负责三沙市七连屿管理委员会所属的生活区、办公楼、渔民村、环岛路等区域环境卫生、绿化养护、设施设备维修养护等后勤服务工作。

采购预算：4032777.48元。

**三、管理服务要求**

1、服务方应设有服务管理机构，全面负责项目人员及其服务管理工作，并制定各项目标管理，确保合同如实履行，为被服务方提供符合要求、满意的服务。

2、基本要求

⑴有完善的项目管理方案，并按规范签订服务合同。

⑵建立质量管理体系和管理制度。

⑶管理企业在区内管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范（专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等）。

⑷项目负责人应具备一年以上相关工作管理经验。

⑸物业管理企业运用计算机管理。

⑹设置“服务热线”，公示服务联系电话。

⑺采取多种形式如走访部门、恳谈会、电话沟通、问卷调查等。

⑻建立完善的档案管理制度（设备管理档案、日常管理档案等）。

⑼协助甲方做好所需要的各项事务。

⑽乙方人员在服务过程中，应统一着装，言语文明、礼貌规范服务。

3、厨师服务要求

按采购方要求制作菜品，满足所有当班人员的用餐需要。

4、码头管理及交通保障人员服务要求：

负责码头管理、快艇的驾驶和清洁保养工作。

 5、水电保障、海淡、污水站人员服务要求

⑴公共场所及办公室照明、配电、供排水等设备设施的检查、维修。

⑵其它采购方指定的服务工作。 6、保洁员服务要求

⑴地面：无污物、无积水、无严重污渍；

⑵墙壁：表面干净，无乱张贴；

⑶玻璃：光亮、无污迹、无严重污渍；

⑷卫生间空气清新、无污迹、无污水、无异味，下水道通畅；

⑸定期对所管理区域实施消毒和灭“四害”工作；

⑹地下车库水沟通畅，地面无积水，车辆保持干净整洁。

⑺垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，无异味。

⑻做好绿化的浇水、松土、施肥、修剪、补植等养护工作。

7、保障人员服务要求按采购方指定的内容开展相关服务工。

**四、管理服务应达到的各项指标及服务要求**

1、杜绝火灾、电气责任事故，杜绝食品安全责任事故，杜绝其它安全生产责任事故，杜绝刑事案件；

2、环境卫生、清洁率达90%；

3、设备设施完好率95%；

4、服务有效投诉少于1%，处理率100%；

5、业主满意率90%；

6、餐饮、物业服务标准达到招标人要求。

**五、人员配备要求**

**㈠人员**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **任职定级** | **人员数量** |
| 1 | 厨师 | 其他技术工人 | 3 |
| 2 | 码头管理及交通保障人员 | 相当于管理岗位的工人 | 8 |
| 3 | 水电保障、海淡、污水站人员 | 其他技术工人 | 7 |
| 4 | 保洁员 | 普通工人（工勤岗位） | 10 |
| 5 | 西沙洲保障人员 | 普通工人（工勤岗位） | 4 |
| 6 | 北岛保障人员 | 普通工人（工勤岗位） | 4 |
| 7 | 总计 | 36 |

**㈡着装**

1、上班统一着制服，并佩戴工作牌；

2、穿戴要整洁。

**㈢管理**

要服从三沙市七连屿管理委员会工作人员的管理（不服从管理者，采购人有权要求更换人员），热情服务、微笑服务。

**六、投标要求及费用处理**

1、投标报价采用包干制，投标过程产生的一切费用由投标人自理。中标方投标报价成功签订合同后，亏损、收益由中标单位自理。

2、投标人应独立对本项目做出判断结论和估价（招标单位不组织现场踏勘，投标人可根据需要自行进行现场踏勘）。中标后签订合同时和物业管理过程中，中标人不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加物业经费或索赔的要求。

3、本次招标的全部人员自合同签订之日起7天内全部到位，进行各种准备工作（提供承诺函），若提供虚假承诺骗取中标的，招标人将取消其中标资格并报政府采购部门严肃处理。

4、本次招标服务时间为自签订合同之日起1年。

5、本次招标不允许投标人分包经营，投标人应独家参与投标且在中标后由中标人自己经营。

6、本项目履约保证金为中标价的5%。