东莞市城市管理和综合执法局南城分局城市管理执法协管服务（两年）用户需求书

**主要商务要求**

|  |
| --- |
| **包1：** |
| **标的提供的时间** | 自合同签订之日起2年。 |
| **标的提供的地点** | 采购人指定地点。 |
| **投标有效期** | 从提交投标文件的截止之日起90日历天。 |
| **采购资金支付** | 付款方式为按月结付，每月服务费用为两年总服务费用的1/24。采购人在服务期满一个月后，结合采购人对中标人月考核结果，于次月28日前向中标人一次性付清上一个月的服务费用，即2025年1月支付2024年12月的月服务费用，如此类推。在采购人付款前中标人应开具等额合法有效的服务发票给采购人，否则采购人有权拒绝付款。如因采购人请款原因或中标人自身原因造成付款延迟的，采购人不以违约论。 |
| **验收要求** | 本次采购 服务 验收其次要求如下：1、日常检查考核由采购方执法中队每天分班次进行不定时抽检，包括对服务期限内提供的服务人数进行现场清点和核实，对服务范围内提供的具体服务内容、标准和效果进行逐项检查和验收。根据考核重点如实规范记录，包括执法人员签名、时间、发现问题的记录、反馈处理方式、问题处理后续跟踪以及被检方组长签名确认等。如对认定事实有异议的，执法人员做好现场摄录拍照取证报分局办公室核实。采购方执法中队现场考核发现未妥善解决的问题，次日内将记录确认表及摄录图片资料交采购方办公室处理。经核查，问题属实，确存在违约服务的，由采购方办公室对照考核标准扣取当月服务款。 市容综合巡查管理服务指定区域内，服务期间核实存在违章情况，发现1宗，扣取当月服务管理费200元，发现2宗的，扣款400元，如此类推；当月累计发现10宗或者当月一天内发现10宗及以上的，由分局进行约谈，拒不改进或无合理理由按要求改进的，可按合同约定追究违约责任。严格保障协管服务人员在岗在职，文明劝导，规范管理。经现场查实，在岗协管员人数不达标，或在岗但没有尽职尽责的按服务内容认真履职的，每人次扣减服务费1000元。派出协管员不能满足要求的，当天内须更换合适人员。如协管人员缺岗或缺人超过三次，按合同约定追究违约责任。结合群众投诉举报情况以及上级检查考核结果，如服务区域出现与服务标准不相符的市容违章行为，参照上述标准进行扣款。因巡查管理缺位，造成服务效果不佳，被上级通报或媒体曝光的，出现一宗，一次性扣取当月服务费款10000元。2、每月检查考核采购方每月中标方进行日常检查，每月对中标方服务质量进行考核评分。考核成绩在85分以上，可按合同金额全额支付当月服务费用；考核成绩在85分以下，每低于1分，按当月固定服务费的1%扣款，依次类推（最多不超过10%）；如累计三个月服务质量考核评分低于85分的，按合同约定追究违约责任。 |
| **联合体投标** | 否 |
| **是否收取履约保证金** | 是，收取比例：5%； | 说明：收取比例：5%,说明：本项目收取合同金额的5%作为履约保证金，履约保证金以履约保函（保险）形式提供。 |
| **合同履行为期限** | 自合同签订之日起\_两\_（年） |
| **其他** | **报价内容：**投标报价包括但不限于人员工资、加班费、社保、服装费、车辆及设备使用费（含车辆租赁或购置费、油费、保险、维修保养费等）、辅助材料费、保险、税金、管理费、工伤或非工伤的补偿等所有投标人履行本合同所发生的一切含税费用，总价为不变价。采购人除支付上述服务费用外，无须向投标人及其协管人员支付任何其他费用。采购人不负责协管人员的食宿。在合同约定期限内，上述服务费用不因人工上涨、成本上涨等作出任何调整。 |

**标的需求清单及技术（参数）要求**

一、服务范围

1、定点定岗驻守南城街道重点区域、指定路段，按服务内容和标准落实市容综合巡查管理，及时发现纠正城市“六乱”、占道经营、设置违章户外广告、损坏绿化、共享单车、电动自行车管理等城管职责领域内违法违章行为；

2、南城辖区范围城管执法整治现场的安全保卫和秩序维护工作。

二、服务标准和内容

**1、市容综合巡查管理服务指定区域内不得存在如下违章行为：**

（1）乱拉挂、乱张贴、乱涂写、乱堆放、乱晾晒、乱扔吐等行为；

（2）擅自设置横幅标语、彩旗、气球等宣传品的行为；

（3）商场、门店超出门、窗外墙进行摆卖、经营的行为；

（4）占用道路两侧、绿化带或其它公共场所堆放物品、摆摊设点、销售商品的行为；

（5）未经批准在街头、路面、灯光夜市进行摆卖或营业性演出的行为；

（6）未经批准，占用人行道进行施工或设置各种设施的行为；

（7）乱搭建建筑物、构筑物或者其它设施的行为；

（8）擅自设置的广告招聘以及残旧、破损、脱落的户外广告牌；

（9）向城市道路、公共场所、城市绿地倾倒、排放废水和污水、污物的行为；

（10）临街工地未设置护栏或未作遮挡的现象；

（11）侵占、损坏城市绿化用地的行为；

（12）门店在商业经营活动中使用高音喇叭或采用其他发出高噪音的方法招揽顾客的行为；

（13）擅自在公共区域以及在群众娱乐、集会等活动中使用高音喇叭和广播宣传车的行为；

（14）露天焚烧废弃物的行为；

（15）共享单车、电动自行车停放管理；

（16）其它违反城市市容环境管理规定的情况出现。

**2、协管服务队员如发现巡查区域内存在上述违章行为，应立即教育劝告及采取适当措施制止，如不能处理，应10分钟内报告分局派员处理。在分局执勤人员未抵达现场之前，应采取适当措施控制现场，保存现场证据。**

**3、执法整治现场的安全保卫和秩序维护工作**

服从安排调配，协助城管执法人员开展职责范围内的各大专项整治，包括整治城市“六乱”顽疾性问题、强制拆除违章户外广告和在建违法建筑、夜间查处泥头车倾倒建筑余泥垃圾、查封黑燃气窝点和以车辆为掩护的流动式燃气充装经营行为等执法行动现场的安全保卫和秩序维护工作，做到提前防范，迅速处理，有效制止各类阻挠执法或暴力抗法行为，务必确保执法人员和协管人员的人身财产安全，做到文明执勤、不得有肢体冲突，保障执法工作顺利开展。

**4、其他任务**

在处理流浪乞讨人员、露宿者、拾破烂人员以及涉少数民族、帮派人员等影响市容环境行为的，中标方负责采取适当措施协助妥善解决，消除对市容环境的不良影响。

三、服务要求

服务期内，安排50名高素质协管人员每天对服务范围内进行不间断的有效管理，工作时间为24小时三班制，具体班次和人数由采购方统筹安排，并结合工作实际随时调整。

**★协管人员每人每天在岗时间维持在8至10小时，在设定重点范围（区域）定员定岗包干（7:00至22:00）。保证每人每周至少休息1天，如当天有人员休息、调休调假的，由中标方另行安排符合本合同要求的人员顶岗，确保在岗人数为50人（须单独提供承诺函加盖投标人公章）。**

协管人员班次人数、岗位分工、管理区域和服务内容由采购方统筹安排，并根据工作实际随时调整，中标方必须无条件接受。节假日正常上班，如因采购方工作需要提出要求中标方协管人员加班的，中标方必须积极配合,加班费由中标方承担，已包含在本合同总价款内。

 **2、队伍建设**

中标方提供的协管人员须按采购方要求提前参加城市管理执法协管服务培训，熟悉服务内容，掌握服务标准。经培训考核合格后方可上岗。中标方还须对协管人员进行相关专业技能培训，确保协管人员能妥善应对执法过程中突发事件。中标方提供服务的协管人员要求年龄20-40周岁，身高165CM以上，遵纪守法，有过硬的身体素质，初中文化以上，热爱城管工作、责任心强，没有违法犯罪记录。其中，带队人员须为退伍军人。中标方须向采购方提供全部拟派协管人员名单及其身份证件复印件并加盖中标方公章。采购方按上述材料对拟派协管人员进行核实。如采购方认为相关人员不符合要求的，有权要求中标方进行更换。未经采购方审核同意的人员不得投入本项目中。如发现响应文件与事实不符，采购方有权解除本合同，并按虚假应标报监管部门处理。

 **3、设备、工具及装备配备**

**★中标方为每名协管人员配备执勤服、鞋帽、标识标志、对讲机、记录仪器、防刺服、防爆头盔、防刺手套，按人员50%比例配置防爆棍、防爆盾牌和及上岗所需的其他装备配备。巡查运输汽车数量不少于2辆（至少能装载40台共享单车）、配备用于巡逻电动自行车不少于25辆。中标方自行为协管人员购买人身意外险（须单独提供承诺函加盖投标人公章）。**

四、考核要求

**1、日常检查考核**

由采购方执法中队每天分班次进行不定时抽检，包括对服务期限内提供的服务人数进行现场清点和核实，对服务范围内提供的具体服务内容、标准和效果进行逐项检查和验收。根据考核重点如实规范记录，包括执法人员签名、时间、发现问题的记录、反馈处理方式、问题处理后续跟踪以及被检方组长签名确认等。如对认定事实有异议的，执法人员做好现场摄录拍照取证报分局办公室核实。

采购方执法中队现场考核发现未妥善解决的问题，次日内将记录确认表及摄录图片资料交采购方办公室处理。经核查，问题属实，确存在违约服务的，由采购方办公室对照考核标准扣取当月服务款。

 市容综合巡查管理服务指定区域内，服务期间核实存在违章情况，发现1宗，扣取当月服务管理费200元，发现2宗的，扣款400元，如此类推；当月累计发现10宗或者当月一天内发现10宗及以上的，由分局进行约谈，拒不改进或无合理理由按要求改进的，可按合同约定追究违约责任。

严格保障协管服务人员在岗在职，文明劝导，规范管理。经现场查实，在岗协管员人数不达标，或在岗但没有尽职尽责的按服务内容认真履职的，每人次扣减服务费1000元。派出协管员不能满足要求的，当天内须更换合适人员。如协管人员缺岗或缺人超过三次，按合同约定追究违约责任。

结合群众投诉举报情况以及上级检查考核结果，如服务区域出现与服务标准不相符的市容违章行为，参照上述标准进行扣款。因巡查管理缺位，造成服务效果不佳，被上级通报或媒体曝光的，出现一宗，一次性扣取当月服务费款10000元。

**2、每月检查考核**

采购方每月中标方进行日常检查，每月对中标方服务质量进行考核评分。考核成绩在85分以上，可按合同金额全额支付当月服务费用；考核成绩在85分以下，每低于1分，按当月固定服务费的1%扣款，依次类推（最多不超过10%）；如累计三个月服务质量考核评分低于85分的，按合同约定追究违约责任。

五、服务期限

服务期为从合同签订之日开始算，共两年。采购方每年对中标方履约情况进行综合考核，如考核结果不达标的，合同终止。

六、服务管理费

1、人员薪酬须符合劳动法相关规定。

2、本次协管服务为整体外包，报价包括但不限于人员工资、加班费、社保、服装费、车辆及设备使用费（含车辆租赁或购置费、油费、保险、维修保养费等）、辅助材料费、保险、税金、管理费、工伤或非工伤的补偿等所有乙方履行本合同所发生的一切含税费用。采购方除支付此协管服务费外，无须向中标方及其协管人员支付任何其他费用。采购方不负责协管人员的食宿。定标后，服务公司不得以任何理由追加服务费。

七、付款方式

1、付款方式为按月结付，每月服务费用为两年总服务费用的1/24。采购人在服务期满一个月后，结合采购人对中标人月考核结果，于次月向中标人一次性付清上一个月的服务费用，即2025年1月支付2024年12月的月服务费用，如此类推。在采购人付款前，中标人应开具等额合法有效的服务发票给采购人，如因甲方请款原因或乙方自身原因造成付款延迟的，甲方不以违约论。

2、如在服务期间，经采购人考核，存在服务管理费扣减的，按扣减后实际费用支付。

八、履约保函

（1）为保障中标供应商服务到位且在执法协管过程中造成其它人员、财产等不可预测风险系数方面考虑，中标供应商在采购合同签署前须提交履约担保，担保金额为合同金额的5%，采用履约保函方式提交。待合同期满，如中标供应商无重大违法行为和合同特别规定的违约行为，则按程序无息退回。

（2）如遇中标供应商在合同期内出现以下行为之一的，采购人有权立即解除合同，并予以全额没收中标供应商的履约保证金。

 1）中标供应商中途退出；

 2）中标供应商部分转让或全部转让合同的权力和义务；

 3）乙方不履行合同义务或履行义务不符合约定的。

附件：东莞市城市管理和综合执法局南城分局城市管理执法协管服务项目（两年）工作内容及考核细则

|  |
| --- |
| 附件1-1 |
| 东莞市城市管理和综合执法局南城分局城市管理执法协管服务工作检查记录表（ 年 月） |
| **甲方：**东莞市城市管理和综合执法局南城分局 |
| **乙方：**  |
| **填写要求：**根据《东莞市城市管理和综合执法局南城分局城市管理执法协管服务项目（两年）工作内容及考核细则》，由甲方责任片区负责人每天分班次进行不定时抽检，包括对服务期限内提供的服务人数进行现场清点和核实，对服务范围内提供的具体服务内容、要求、标准和效果进行逐项检查。根据考核重点如实规范记录，包括执法人员签名、时间、发现问题的记录、反馈处理方式、问题处理后续跟踪以及乙方组长签名确认等。如发现问题较多，请在《协管服务问题清单》中详细罗列说明。如对认定事实有异议的，执法人员做好现场摄录拍照取证报分局办公室核实。 |
| 日期 | 班次 | 验收内容 | 代表签字确认 |
| **保安员 数量（人）** | **保安员个人素质和装备配置是否符合要求** | **工作时间**  | **服务期间是否存在服务范围内违章情况** | **检查发现问题** | **整改跟踪情况** | **甲方** | **乙方**  |
| **是** | **否** | **在岗** | **不在岗** | **是 （宗数）** | **否** | **地点** | **具体内容** | **已按标准整改** | **经督促仍未整改** |
|  | 早班 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 中班 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 晚班 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 早班 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 中班 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 晚班 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  附件2 |
| 城市管理执法协管服务考核标准评分表（ 年 月） |
| 项目 | 序号 | 考核内容 | 满分 | 考核分 | 扣分原因 |
| **安全责任与纪律（占22%）** | 1 | 没有因疏忽、大意或处理不当而引起安全责任事故，导致甲方守护目标范围内有人员伤亡 | 2 |  |  |
| 2 | 没有因疏忽、大意或处理不当而引起安全责任事故，导致甲方守护目标有财物损失 | 2 |  |  |
| 3 | 严格按照协管岗位安全操作规程执勤，没有造成甲方单位设备设施的损毁 | 2 |  |  |
| 4 | 严格遵守法律法规，无违法违规行为 | 15 |  |  |
| 5 | 自觉遵守甲方守护区域内各项安全管理规章制度 | 1 |  |  |
| **职业道德与诚信（占8%）** | 1 | 乙方无发生偷窃甲方守护目标物品行为，无发生未经甲方同意私自倒卖甲方物资行为 | 3 |  |  |
| 2 | 乙方工作人员不得将工作中知悉的甲方单位任何信息、资料向任何第三方泄露 | 3 |  |  |
| 3 | 乙方无故意隐瞒投诉，接到投诉能及时向甲方反映情况并解决问题 | 2 |  |  |
| **服务意识与态度（占10%）** | 1 | 乙方协管人员上岗前须经过严格的岗位培训，具有一定的思想品德素质和职业道德 | 1 |  |  |
| 2 | 协管人员工作积极主动、及时、到位 | 2 |  |  |
| 3 | 提供耐心、周到的服务 | 1 |  |  |
| 4 | 积极为协管工作开展提供有价值的建议，实施后取得良好效果 | 2 |  |  |
| 5 | 与甲方管理人员保持良好的沟通联系，及时解决工作中出现的问题 | 1 |  |  |
| 6 | 正确使用服务用语，行为举止大方有礼 | 1 |  |  |
| 7 | 服务态度好，无服务投诉 | 1 |  |  |
| 8 | 乙方及时为甲方提供临时服务支援 | 1 |  |  |
| **小计** | 40 |  |  |
| **服务内容与要求(占60%)** | 1 | 乙方是否保证协管队伍的稳定性，如有调离或离职，需及时向甲方主管部门报告，经甲方主管部门同意方可上岗 | 8 |  |  |
| 2 | 乙方是否按合同要求提供合格协管人员，且保证人员在岗率 | 8 |  |  |
| 3 | 乙方是否按合同要求定期对协管队伍开展教育管理、业务学习、列队操练和应急防卫等培训 | 4 |  |  |
| 4 | 乙方是否提供高素质管理人员对协管队伍进行管理，管理人员能提供有效的双向沟通 | 4 |  |  |
| 5 | 乙方是否提供协管队伍日常管理必要的执勤装备和办公设备，保证日常管理工作的开展 | 4 |  |  |
| 6 | 乙方是否按合同约定支付人员薪酬福利、职务补贴和加班费用 | 4 |  |  |
| 7 | 协管队伍日常管理是否及时上报队伍状况和工作总结计划 | 2 |  |  |
| 8 | 协管队伍日常管理是否按要求落实队伍管理工作制度 | 3 |  |  |
| 9 | 协管队伍各级管理人员是否团结稳定 | 2 |  |  |
| 10 | 协管队伍日常管理是否能按要求落实临时加班工作任务 | 3 |  |  |
| 11 | 协管队伍日常管理是否能果断及时处置守护目标突发事件 | 3 |  |  |
| 12 | 协管队伍日常管理是否能及时准确更新队伍人员信息资料 | 3 |  |  |
| 13 | 协管队员是否能自觉遵守岗位管理工作纪律 | 3 |  |  |
| 14 | 协管队员仪容仪表是否符合岗位管理要求 | 3 |  |  |
| 15 | 协管队员是否落实岗位管理工作 | 4 |  |  |
| 16 | 协管队员岗位是否有服务意识 | 2 |  |  |
| **小计** | 60 |  |  |
| **总分** | 100 |  |  |
| **甲方考评人员签名：** |
| **乙方代表确认签名：** |
| **注：** |
| 1.本考核表根据当月实际情况由甲方主管部门进行评分，达到最高可得“100分”，不达标可视程度给予分值； |
| 2.此考核成绩满分100分，其中“安全责任与纪律”、“职业道德与诚信”、“服务意识与态度”共40分，“服务内容与要求”占60分； |
| 3.考核成绩在85分以上，可按合同金额全额支付当月服务费用； |
| 4.考核成绩在85分以下，每低于1分，按当月固定服务费的1%扣款，依次类推（最多不超过10%）；如累计三个月服务质量调查评分未达到85分或以上，甲方有权解除合同。 |