**招标项目技术、服务、商务及其他要求**

## 项目概况

建筑面积：5289.34㎡

物业类型：教学楼

建筑结构：框架结构、砖混结构

地点：成都市武侯区兆景路203号

所属行业：物业管理

## 服务内容及服务要求

### 物业管理总体要求

（1）采购人对投标人组建的物业服务机构进行业务统一管理。由采购人制定工作制度和标准。投标人按照采购人的要求执行。以方便采购人对其工作质量进行考核。

（2）投标人对所属聘用人员必须按《中华人民共和国民法典》办理各种用工手续，投标人负责制定本项目服务管理方案，建立各项规章制度，确定组织架构人员录用等。投标人在实施前要报告采购人，采购人有审核权。

（3）采购人对重要岗位的设置、人员录用与管理、以及其他重要的管理决策有直接参与权与审批权。

（4）在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对投标人派驻本项目的服务人员有直接指挥权。

（5）投标人对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录，并持有相关上岗资格证。投标人要依法纳税，要按规定为录用人员缴纳社保。

（6）投标人各类管理服务人员按岗位着装，要求统一言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

（7）投标人在做好本项目物业管理服务工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议以提高管理效率和管理质量。

**4.2.2物业管理服务内容及标准**

负责学校内的秩序维护、环境管理、绿化管理等。

（1）秩序维护人员

①负责学校内的秩序维护和处置突发应急事件的工作，制定完善的秩序维护应急方案。

②全天二十四小时对学校治安情况进行巡查和保卫监控。

③全天二十四小时对学校出入口、出入人员的物品实施管理、检查和控制。

④加强对校门口和周边环境的监控，密切监视可疑人员出入动态，严防外来人员从车库及外围直接进入办公楼。非办公时间对进入园区的人员实行出入登记。严禁未经批准的外来人员进入学校。

⑤熟练并灵活运用监控系统，充分发挥学校的技防优势实行二十四小时全天候对重点部位监控点进行监视及录像工作。

⑥全天二十四小时对全校进行安全巡查。发现和查问进入园区的陌生人员，检查校内重点部位及各层门窗设施设备、水电消防等情况综合管理，同时做好与采购人的沟通服务工作。

⑦协助采购人组织各类活动的开展及临时接待任务的秩序维护工作，随时提供人员支持。根据采购人要求按照特殊敏感时期保卫方案实施对办公楼的安全防护保卫工作。

⑧制定处置突发事件的应急预案组织演练，并负责实施。

⑨遇有突发事件，值班人员应立即按规定报告相关部门，必须无条件服从应急指挥中心的指挥和调遣。

⑩拟派的秩序维护人员需具备高中及以上学历。

（2）环境维护人员

①负责学校内道路、墙面、地面、操场、室内办公场所、办公家具、会议室公共部位、卫生间及楼梯走廊、水池地面等各种设备设施以及采购人临时要求的突击清洁任务，如清洁会场大扫除等等，进行随时保洁。投标人清洁时间应尽量避免打扰采购人的正常工作时间。对大厅公共区域等每天采取轮巡保洁方式，且周末要有一次大扫除，全面清洗。

②所有保洁范围内，做到设施设备完好干净无尘、洗手间空气清新无异味。地面光亮无污渍，无烟头无积水，无污水、污泥，保持光亮无尘。天花板风口无积尘、无污渍、无手印、无蜘蛛网，楼梯及扶手干净无尘。会议室办公室整体干净，地毯无污渍，无积尘，玻璃光亮无印无污渍。

③环境维护人员做到对工作认真负责，卫生打扫干净整洁。

（3）绿化养护人员

负责物业范围内的室内外各类绿化园林设施、植物的日常维护和管理工作。

①绿篱和灌木养护管理

1）保持绿篱完整无缺口，植物生长良好，叶色正常。

2）除杂草时发现寄生藤必须马上清除并入袋销毁，养护面松土无板结，绿篱每年修剪整形不少于十二次。

3）每年松土，施复合肥四次，结合雨天进行以撒施为主。

4）淋水每年不少于180次以上，每天需淋水一次。

5）管理标准：生长旺盛、枝叶健壮、树形美观、下缘线整齐、修剪适度、干直冠美，无死树不缺树、景观效果良好。

②提供园区内园艺植物的布置和花卉摆设，办公楼大楼和楼层通道等场所根据需要，布置灯笼及横幅等。盆花摆设的地点、规格、数量均按采购人要求布置。

③投标人根据养护需要，向采购人提供所需工具购置申请，由采购人进行购买。

（4）上学期间，学校只提供物业公司服务人员早、午工作餐，节假日自行安排。

★（5）供应商须承诺：中标后派驻现场人员需固定，不得随意更换人员，以便于采购人管理。**（供应商须提供承诺函）**

（6）物业服务人员配置及要求

★根据项目具体情况，物业服务人员配置总数不低于9人，可多于、优于此配置。**（供应商须提供承诺函）**

具体要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 岗位要求 |
| 秩序维护人员（其中一人兼队长） | 5人 | 限男性，年龄50周岁以下，身体健康，形象气质佳，无违法犯罪记录，持保安证、健康证上岗，学校备案。 |
| 环境维护人员 | 3人 | 性别不限，年龄55周岁以下，身体健康，责任心强，能吃苦耐劳，无违法犯罪记录，持健康证上岗，学校备案。 |
| 绿化养护人员 | 1人 | 性别不限，年龄55周岁以下，身体健康，责任心强，能吃苦耐劳，无违法犯罪记录，会维护和花木修剪养护，持健康证上岗，学校备案。 |
| 合计 | 9人 |

## 商务要求

### 服务期限

三年，合同一年一签。

### 考核标准及办法

物业服务人员考核标准（满分为80分，加分项20分，75分及以上为合格，低于75分每分扣五元。每季度考核一次）。

**着装行为举止满分36分**

1.上班时工作服干净整齐（2分）纽扣全部扣好（2分）领带系正（1分）。

2.工作服、外衣、衣领，袖口不显露个人衣物，工作服外不显露个人物品如笔、手机、钥匙扣等（2分）。

3.当班期间不穿或携带工作服离开辖区（2分）。

4.上岗时佩戴工作证（2分）。

5.保安上岗时跨立或立正姿势正确（2分）。

6.不得留长发（1分）、不敞怀（1分）、不挽袖（1分）、不光脚（1分）、不戴歪帽（1分）。

7.举止文明大方（1分），不讲粗话脏话（2分），不与师生以及来访客人争吵（5分）打骂（7分）。

8.保安在上学、放学期间配备头盔、盾牌、防暴背心等安保装备九件套。（3分）

**能力工作表现满分44分**

1.规定时间上岗交接班，不得无故迟到、早退（3分）。

2.认真做好人员（2分）物品（2分）出入的登记。

3.严格执行请假制度，未经同意不得擅自不到岗或离岗（5分）。

4.听从指挥，服从命令行动迅速（4分）。

5.不损害幼儿园的声誉和利益（2分）。

6.不损害幼儿园财物或辖区内的公用设施（2分）。

7.严格执行幼儿园各项规定，坚持原则秉公办事（2分）。

8.当班期间严禁喝酒（2分）睡觉（2分）打牌（2分）下棋（2分）看电视（2分）及做与工作无关的事（2分）。

9.不得向师生收取或索取任何形式的礼物（2分）。

10.在师生提出要求帮助时能主动、迅速为师生解决困难不推诿（2分）。

11.积极参加物业公司或学校组织的定期或不定期的政治学习、业务学习、主题培训以及消防等业务培训（2分）。

12.努力完成好上级交办的工作（2分）。

13.团结互助，不做、不说破坏团结的话（2分）。

**业绩满分20分**

1.为师生提供优质服务受到表扬表彰（2分）。

2.利用工作之外时间为师生提供服务（2分）。

3.拾金不昧，主动将钱和物品交到学校管理处（4分）。

4.敢于同坏人作斗争，制止和防止恶性事件、事故的发生（4分）。

5.在制止发生火灾、盗窃、犯罪等方面有突出表现（2分）。

6.保护幼儿园财产和幼儿园公用设施有突出表现（2分）。

7.有突出工作业绩，年度内被评为先进（优秀）工作者（2分）。

8.在破获和检举各类刑事，违法案件中有突出表现（2分）。

### 付款方式

物业管理服务费按**季**转帐支付，经考核合格后，于次月10日前支付上一季度的服务费。乙方应该根据甲方财务要求提供合法有效的等额增值税发票。

### 履约验收

 （1）验收时间：每3个月组织一次验收（验收具体时间，甲乙双方可自行协商安排）。

（2）验收方式：采购人单位内部验收。

（3）验收程序：由采购人自行组织验收，验收后，参与验收人员出具验收意见书。

（4）验收标准：严格按照本章4.3.2考核标准及办法执行。

### 违约责任

（1）乙方因管理不善导致甲方财物被盗或使物业和设施设备受到损害，造成甲方经济损失的，乙方应按损失情况赔偿甲方。同时，甲方有权要求限期整改，期限内未按要求整改的，甲方有权终止合同。因乙方原因达不到服务标准或造成重大事故的，由乙方承担相应责任。

（2）甲方不履行本合同约定的义务，乙方可要求甲方履行，由此造成的损失，甲方应承担相应的责任。

（3）乙方违反合同约定，致使管理服务不能达到合同“物业服务质量”约定的，由乙方赔偿损失。

（4）因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因以政府相关部门的鉴定结论为准）。

（5）甲方应按期支付服务费，如甲方逾期15日内未支付服务费的，乙方有权追究甲方的违约责任。

### 最高限价

★本项目最高限价为人民币410000元，投标人投标报价高于最高限价的，则其投标文件将按无效投标文件处理。

### 其他要求

★在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明、相关证明材料（如涉及），应当加盖投标人（法定名称）电子签章，在评标委员会要求的时间内通过云平台进行提交，否则无效。如因断电、断网、系统故障或其他不可抗力等因素，导致系统无法使用的，由投标人按评标委员会的要求进行澄清或者说明。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。

注：带★条款为实质性要求。