1. **招标项目技术、服务、商务及其他要求**

## 项目概况

为加强成都市武侯区人民政府玉林街道机关后勤管理工作，营造优质、规范、有序的办公环境，树立良好的对外形象，拟将玉林街道办事处三个办公点的物业管理服务实施服务外包，由专业团队提供合法化、规范化、专业化、精细化服务。

成都市武侯区人民政府玉林街道办事处物业管理服务项目总建筑面积约为6400平方米，包含以下三处服务区域：

1、玉林街道办事处办公区：位于成都市武侯区盛隆街6号，建筑面积1800㎡。

2、玉林街道社会事务服务中心：位于成都市武侯区锦绣街8号，建筑面积1600㎡。

3、玉林街道办成科路6号办公区：位于成都市武侯区成科路6号，建筑面积约3000平方米。

本项目确定一名中标供应商，为成都市武侯区人民政府玉林街道办事处提供物业管理服务。

## 服务内容及服务要求

**技术要求（功能和质量要求）**：

（一）服务范围

本项目服务范围为成都市武侯区人民政府玉林街道办事处的玉林街道办事处办公区（武侯区盛隆街6号）、玉林街道社会事务服务中心（武侯区锦绣街8号）、玉林街道办成科路6号办公区三处办公区物业管理服务，服务内容包含办公区公共场所的环境卫生服务（包含接待室、会议室等专属办公区域及餐厅公共区域的环境维护服务）、秩序维护服务、会务接待服务以及本项目服务范围内的水电维修服务，物业服务工作主要包含以下内容：

1、管理区域内秩序维护服务

负责玉林街道办事处三处办公区域公共区域的秩序维护及安全防范，包含项目安全防范宣传活动、应急预案演练、人员来访登记、停车场交通秩序管理工作。

2、管理区域内环境维护服务

负责玉林街道办事处三处办公区域围墙内区域及楼内公共区域的日常保洁维护服务，包含楼内公共区域、道路、停车场、绿化区等保洁、消杀工作；办公区域楼内专区的环境维护，主要包含接待室、会议室及餐厅公共区域等保洁服务工作。

3、管理区域内接待（会务）服务

负责玉林街道办事处（盛隆街6号）日常会务接待服务，玉林街道社会事务服务中心和玉林街道办成科路6号办公区临时重大会务接待服务工作。

4、管理区域内水电维修服务

负责玉林街道办事处三处办公区域内的公共设施设备日常运行管理及维护工作，负责办公区日常水电维修服务工作。

（二）物业服务要求

**1、物业服务人员配置及要求****：**

★本项目服务人员配置人数不少于23人：其中：项目经理1人；秩序维护主管1人；秩序维护员不少于11人；保洁人员不少于7人；接待（会议）服务员1人，水电维修工2人。**（提供承诺函）**

人员配置要求如下：

（1）管理人员：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位设置** | **配置人数** | **岗位描述** | **人员要求** |
| 项目经理 | 1人 | 负责项目服务所有事务的整体规划、调度和处理工作；受理各项服务需求信息、服务投诉，协调任务分配、跟踪服务响应情况并进行回访落实；配合协助街道办后勤管理服务工作。 | 年龄45岁以下，大专及以上学历，具有3年及以上物业项目管理经验。 |
| 秩序维护主管 | 1人 | 负责项目秩序维护统筹安排，秩序维护专业培训，秩序维护工作检查，突发事件处置等。 | 年龄45岁以下，男性，身高1.72米以上，大专及以上学历，具有3年及以上同岗位工作经验，身体健康，退伍军人优先。 |
| **合计** | **2人** | | |

（2）秩序维护服务人员：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务区域** | **岗位** | | **人员配备** | **岗位职责** | **人员要求** |
| 玉林街道办事处办公区 | 秩序维护班长兼机动 | | 1人 | 负责玉林街道办事处办（盛隆街6号）公区公共安全的日常管理，突发事件的应急处置，消防设施的日常巡查，参与日常门岗值守及巡逻工作。 | 年龄45岁以下，男性，身高1.72米以上，具有2年及以上物业安保服务经验，身体健康，退伍军人优先，持保安员证。 |
| 门岗及巡逻 | 形象岗 | 1人 | 负责24小时大门来访人员、车辆的询问、登记工作，负责定时巡逻。 | 形象岗队员45岁以下，身高1.72米以上，身体健康，男性，持保安员证。 |
| 普通班 | 2人 | 普通岗队员50岁以下，身高1.68米以上，身体健康，男性，持保安员证。 |
| **小计** | | **4人** | | |
| 玉林街道社会事务服务中心 | 门岗及巡逻 | 形象岗 | 1人 | 负责24小时大门来访人员、车辆的询问、登记工作，负责定时巡逻。 | 形象岗队员45岁以下，身高1.72米以上，身体健康，男性，持保安员证。 |
| 普通岗 | 2人 | 普通岗队员50岁以下，身高1.68米以上，身体健康，男性，持保安员证。 |
| **小计** | | **3人** | | |
| 玉林街道办成科路6号办公区 | 秩序维护班长兼机动 | | 1人 | 负责玉林街道办成科路6号办公区公共安全的日常管理，突发事件的应急处置，消防设施的日常巡查，参与日常门岗值守及巡逻工作。 | 年龄45岁以下，男性，身高1.72米以上，具有2年及以上物业安保服务经验，身体健康，退伍军人优先，持保安员证。 |
| 门岗及巡逻 | 形象岗 | 1人 | 负责24小时大门来访人员、车辆的询问、登记工作，负责定时巡逻。 | 形象岗队员45岁以下，身高1.72米以上，身体健康，男性，持保安员证。 |
| 普通岗 | 2人 | 普通岗队员50岁以下，身高1.68米以上，身体健康，男性，持保安员证。 |
| **小计** | | **4人** | | |
| **合计** | | | **11人** | | |

（3）环境维护服务人员：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务区域** | **岗位** | **人员配备** | **岗位描述** | **人员要求** |
| 玉林街道办各服务点 | 环境维护领班 | 1 | 负责项目环境维护工作日常安排，员工保洁技能培训，配合疫情防控及突发事件处置，负责玉林街道办事处办公区保洁作业等。 | 性别不限，年龄50岁以下，身体健康，具有2年级以上保洁管理经验。 |
| 玉林街道办事处办公区 | 保洁员 | 4人 | 负责玉林街道办事处办公区及玉林街道社会事务服务中心公共区域的日常卫生保洁工作；负责办公区楼内专区的环境维护，主要包含接待室、会议室及餐厅公共区域等保洁服务工作。 | 性别不限，年龄50岁以下，身体健康。 |
| 玉林街道社会事务服务中心 | 保洁员 |
| 玉林街道办成科路6号办公区 | 保洁员 | 2人 | 负责玉林街道办成科路6号办公区公共区域的日常卫生保洁工作；负责办公区楼内专区的环境维护，主要包含接待室、会议室及餐厅公共区域等保洁服务工作。 |
| **合计** | | **7人** | | |

（4）接待（会务）服务人员：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位设置** | **配置人数** | **岗位描述** | **人员要求** |
| 接待（会务）服务 | 1人 | 负责玉林街道办事处（盛隆街6号）日常会务接待服务；负责玉林街道社会事务服务中心和玉林街道办成科路6号办公区临时重大会务接待服务工作；注重服务礼仪，熟悉会务接待服务工作流程，规范做好会议服务工作，主动、微笑做好迎来送往工作。 | 女性，大专及以上学历，年龄35岁以下，身高1.60米以上，身体健康，具有普通话二级甲等及以上等级证书。 |
| **合计** | **1人** | | |

（5）水电维修服务人员：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位设置** | **配置人数** | **岗位描述** | **人员要求** |
| 水电维修工 | 2人 | 负责玉林街道办事处公共设施设备日常运行管理及维护工作；负责项目水、电设施设备的日常维修维护工作；负责设施设备维保单位的协调与监管工作。 | 男性，大专及以上学历，年龄55岁以下，具有2年及以上维修服务工作经验，身体健康，持有特种作业操作证（低压电工作业证）。 |
| **合计** | **2人** | | |

（6）签订合同时由采购人对供应商拟派人员进行复核，若不符合要求，采购人有权拒签合同。

**2、物业服务内容及要求**

**（1）总体标准**

1.1 物业管理服务综合满意度达90%以上。

1.2 管理服务范围内不发生重大安全责任事故；

1.3 管理服务范围内不发生重大火灾责任事故；

1.4 日常管理服务符合合同约定。

**（2）公共安全**

2.1办公区主入口（门卫）设固定门岗，对公务往来人员，有礼貌地询问，对不熟悉的办事人员要及时引导,严格控制闲杂人员、推销人员或其他身份不明人员入办公区。

2.2对搬出办公区内货物应有业主单位资产主管部门的确认手续，并对运输车主及其公司情况进行登记，防止公物意外遗失或被盗。

2.3接受业主单位的业务指导、检查与监督，配合、协助业主单位对有关事件的调查处理，制定各类突发事件及应急救援预案，发生紧急突发事件（非正常上访等），服从业主单位统一指挥和调度，确保突发事件得到迅速解决，确保安保责任区域内不发生大的维稳事故。

2.4秩序维护员每日不定时对办公区域进行安全巡逻，下班后协助关窗关门；巡查非机动车停车点，确保下班后无非机动车充电。秩序维护员要熟悉消防知识及基本的操作规程，熟悉灭火器、消防栓的使用方法，一旦出现火情能迅速有效正确实施灭火。

2.5保障重大活动顺利进行，接待领导或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员礼仪接待，协助配合相关部门做好安全防范、车辆停放安排和外围秩序维持等工作。

2.6交通秩序的管理。维持办公区交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要热情。

**（3）车辆秩序维护**

3.1制定完善的停车场管理制度，确保办公区公务车辆和工作人员私人车辆、外来办事车辆按规定道路和方向行驶，车辆停放有序。

3.2有重大活动安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

3.3指挥车辆动作规范，热情礼貌，服务周到，防止与驾驭人员发生矛盾冲突。

3.4关注已停车辆，对车辆状况做好登记，防止用户粗心而造成损失，也要防止意外的责任由守车人员承担，发现车辆报警立即赶赴现场进行处理。

3.5发生交通事故时，迅速保护和控制现场，及时报警并抢救伤员，防止车辆堵塞现象发生。

**（4）保洁维护**

4.1楼梯、大堂每日清扫2次以上，清除垃圾，保持洁净。

4.2路面实行8小时全天候保洁，无杂物，无垃圾，道路洁净，每周冲洗公共通道1次以上。

4.3办公及生活垃圾每天集中收集2次。

4.4办公室每日收集垃圾2次。

4.5会议室每日进行保洁，每周卫生大扫除。

4.6办公室及宿舍楼梯扶手、电源开关等每周擦一次。

4.7公共区域玻璃（办公室公共区域、宿舍公共区域）每月擦一次。

4.8公共卫生间早、晚一次性全面清洁，其余时间循环保洁。地面洁净，无积水、无污渍，杂物。地漏及水沟无污物积聚、无堵塞。尿槽表面光洁、无尿迹、无污渍、无水绣迹、无烟头、无杂物、无异味。垃圾箱外观清洁，容量不超过2/3。

**（5）接待（会务）服务**

5.1按照采购人关于会务保障与接待有关要求，做到准备充分，细致周到，保障有力，安全高效。

5.2做好会议的安排、协调、服务等工作；满足各种会议需要。

5.3会议接待和服务要及时、礼貌、周到细致，切忌高声喧哗。会场按业主要求布置得当，严格按会议服务作业程序服务。

5.4会议期间要做好续水等会议服务工作，会后应及时清场、清洗茶杯，进行茶具消毒、打扫卫生并关闭门窗、空调及电源。若拾到参会人员遗失物品交办会单位。

5.5要做好会议保密工作，严守纪律，不监听、不录、不传会议内容；不传播、夹带会议资料。

5.6完成甲方交办的玉林街道社会事务服务中心和玉林街道办成科路6号办公区临时重大会务接待服务工作。

5.7 接待（会务）服务人员必须进行保密培训，且签订保密协议。

**（6）办公区域的水电维修及日常维护**

6.1对办公区域的共用设施设备进行日常巡视和检查，包括：房屋、门窗、照明系统、给排水系统等，以及日常零修、小修，保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用；

6.2日常维修：每日巡视，房屋、水电及专项设施设备等发现故障和安全隐患须及时维修；桌椅门锁等公物、灯具水龙头等日常损坏随报随修，维修合格率达98%。短时间内不能修复的情况须向采购人报备并说明情况，修复后要有采购人单位主管领导签字的维修验收记录。

6.3建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

6.4未征得甲方同意，乙方不得随意调整或拆卸硬件设备，不得随便更改相关的设置。当甲方设备故障严重，而无法现场修复，必须由乙方拿回维修，乙方需经甲方同意。如果更换部件可能会影响办公设备的功能、性能、乙方要在与甲方协商认同后进行。

6.5配合采购人做好设施设备第三方外委单位的监督管理，对维护工作不到位、不达标的及时向业主物业主管部门报告。

（三）其他要求

1、供应商应提供符合采购需求的服务方案，具体要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 内容及要求 |
| 1 | 总体服务策划及服务承诺 | 供应商提供符合采购需求的总体服务策划及服务承诺，具体方案内容应包括：  （1）项目特点分析、项目定位及管理服务理念。  （2）项目管理机构设置及运作方法。  （3）人员配置及要求。  （4）服务承诺及保障措施。 |
| 2 | 秩序维护服务方案 | 供应商提供符合采购需求的秩序维护服务方案，方案内容应包括:  （1）服务范围及内容。  （2）岗位设置及工作职责。  （3）服务标准及工作要求。  （4）消防安全管理。  （5）门岗值守及安全巡逻服务。  （6）秩序维护管理措施。 |
| 3 | 水电维修及日常维护服务方案 | 供应商提供符合采购需求的水电维修及日常维护服务方案，方案内容应包括:  （1）服务范围及内容。  （2）岗位设置及工作职责。  （3）服务标准及工作要求。  （4）水电维修服务方案。  （5）设施设备日常维护服务方案。  （6）水电维修及日常维护服务管理措施。 |
| 4 | 环境维护服务方案 | 供应商提供符合采购需求的环境维护服务方案, 方案内容应包括:  （1）服务范围及内容。  （2）岗位设置和工作职责。  （3）保洁服务工作计划。。  （4）保洁作业标准和操作规程。  （5）绿化管理服务。  （6）环境维护服务管理措施。 |
| 5 | 接待及会务服务方案 | 供应商提供符合采购需求的接待及会务服务方案, 方案内容应包括：  （1）服务范围及内容。  （2）岗位设置和工作职责。  （3）接待及会务服务方案。  （4）接待及会务服务管理措施。 |
| 6 | 应急处置方案 | 供应商提供符合采购需求的应急处置方案，方案内容应包括：  （1）火灾事故应急处置。  （2）公共安全应急处置。  （3）群众上访应急处置。  （4）突发水电中断应急处置  （5）保洁应急处置  （6）新冠疫情防控应急处置。 |

★2、供应商应当与本项目配置的员工建立合法劳动用工关系，并按照国家法律法规全员购置社保。供应商负责支付所派出全部工作人员工资、社保、住房公积金、残疾人就业保障金、工会经费、餐费补贴、法定节假日加班费和日常加班费、年终奖金等费用及节日福利等，人员工资标准不得低于成都市的最低工资标准，社保不低于成都市最低社保缴费标准，采购人对此不承担任何的法律责任和义务，不得以人工工资价格上涨要求相关补助，采购人不额外支付费用（因采购人实际工作需要，要求供应商提供的特约有偿服务或派员参加重大活动协助的除外）。（提供承诺函）

3、采购人不向供应商提供员工住宿，供应商派驻至采购人工作场所的所有工作人员餐食由供应商自行解决。

4、项目日常运行涉及的工具及耗材由采购人提供，供应商据实领用并建立相关领用台账。

**4.3商务要求：**

（一）履约期限：1年。

（二）履约地点：成都市武侯区人民政府玉林街道办事处指定地点。

（三）付款方式：按月度支付物业管理服务费，每月10日前支付上月物业管理服务费，以此类推。

（四）报价要求：

★1、本物业管理服务项目报价含所有人力成本（包含工资、社保、住房公积金、残疾人就业保障金、福利费用、工会经费、教育培训经费、餐费补贴、服装费等费用及法定节假日加班费和日常加班费、年终奖金），企业管理费、利润、税费等所有费用，各报价符合相关政策规定（供应商应提供分项报价明细表清单）。

2、本项目最高限价为人民币115.00万元/年，供应商最后报价高于最高限价的，则其响应文件将按无效文件处理。

（五）售后服务要求

采购人每月按照《物业服务考核评分表》对成交供应商的服务工作进行考核。采购人根据服务情况，考核得分与当月物业服务费用挂钩，考核分数≥90分（含90分）及以上，全额支付服务费用；考核分数80分（含80分）以上90分以下（不含90分），扣除当月物业服务费用3%；考核分数80分以下（不含80分），扣除当月服务费5%，连续三月未达80分，采购人可以单方面终止合同。

物业服务考核评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** |
| 1 | 人员管理（12分） | 1、设置物业服务热线电话，随时有人接听。 | 3 | 无人接听电话一次扣0.2分。 |
| 2、人员未签订劳动合同、未进行岗前培训、未经政审或不符合岗位说明书要求就派驻上岗；不按要求报告人员更换或及时补充。 | 3 | 每发现一次，每人次扣0.4分 |
| 3、放松思想教育，人员出现盗窃财物、侵占损坏公物、贪污挪用公款、酗酒滋事、打架斗殴、赌博、传播观看淫秽资料等其它行为。 | 3 | 视情节和影响扣1至2分；出现违法犯罪的扣3分 |
| 4、工作懈怠，或不能按要求完成采购人交办的临时性工作任务，或服务方管理人员不按要求值守，不能保持与采购人通讯通畅。 | 3 | 每次扣0.4分 |
| 2 | 服务态度（12分） | 1、服务态度差，用语不文明、不规范，被服务对象投诉。 | 3 | 每次扣0.5分 |
| 2、人员不按规定统一着装，专业人员持证上岗，或服装不整洁。 | 3 | 每次扣0.2分 |
| 3、对采购人提出的意见和建议不及时进行反馈或改进。 | 3 | 每次扣0.5分 |
| 4、发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报有关部门和领导，并做好处理。 | 3 | 未按时处理意见的扣1分，同一问题2次未解决扣2分。 |
| 3 | 秩序维护服务（30分） | 1、制定完善各类突发事件及应急救援预案，未建立安全岗位责任制；各责任人不切实履行安全责任，造成公共治安、群体性事件、防火、防盗、防爆、防毒等工作落实不到位；违反安全规定或安全操作规程，酿成意外事故或灾害 | 4 | 不符合，每次扣0.2分，造成灾害事故的扣4分 |
| 2、定期组织人员安全教育培训。工作人员不熟悉安全操作规范、各类应急预案和消防安全常识，不会正确及时地进行初期处置、开展自救互救降低损失的 | 4 | 每人次扣0.2分；造成不良后果的，视情况扣2至4分 |
| 3、秩序人员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，应有敬礼，上班期间出现脱岗、漏岗，或打牌、玩游戏影响正常工作等情况，不依法文明执勤，不与业主职工、到访人员发生矛盾和冲突等过激行为。 | 4 | 每次扣0.2分；发生过激行为每次扣2分 |
| 4、主出入口24小时值勤，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤训练有素语言规范认真负责。 | 3 | 出现没有人员在岗，每次扣0.5分，不规范扣0.2分 |
| 5、出入口严格执行登记制度，凡进入办公区的外来人员应询问来访目的，查验有关证件，并进行登记。 | 3 | 未登记每人次扣0.1分，扣完为止。 |
| 6、门岗各类登记表、物品摆放整齐，室内干净、整洁。 | 2 | 不符合，每次扣0.2分 |
| 7、正确疏导进出各种车辆按位泊车，引导非机动车辆集中停放，停放整齐，造成交通秩序维护不利，出现车辆乱停乱放等情况 | 2 | 不符合每人次扣0.2分；造成不良后果的，视情况扣0.5分 |
| 7、准时交接班，注意事项、问题交接清楚。 | 2 | 不符合，每次扣0.2分 |
| 8、熟练掌握消防应知应会知识；检查物业区域内消防情况，对存在的消防隐患采取措施并上报。 | 3 | 不符合，每次扣0.2分 |
| 9、接到投诉时，文明对待投诉人，核实投诉事项，积极改正。 | 3 | 不符合，每次扣0.5分 |
| 4 | 保洁服务（24分） | 1、室内地面、桌椅、门窗有明显污垢、尘土或垃圾，楼道、楼层垃圾箱未及时清理，垃圾箱垃圾较多，地面有烟头、纸屑，洗手台有水渍、污垢、擦手纸等；卫生间废纸篓、便池未定时清理，地面、墙面有明显污垢，或室内有明显异味等。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 2、各责任区域门、门牌、窗户、楼梯扶手、栏杆、灯饰、装饰物、植物盆、消防栓、消防箱、设备机房、管道、指示牌等公共设施明显不洁净。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 3、卫生间卫生：卫生间内循环保洁，无明显异味；墙面：清洁无尘，无水迹，无污点，无抹痕；洗手盆：干净无积水，无污渍；地漏：无头发，无杂物；蹲便器、小便器：干净，无污渍，无黄渍；水龙头，冲水阀：干净、光亮无尘，无污迹，无水痕，无抹痕；卫生纸盒：干净无尘，无水点，无污迹，无抹痕。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 4、公共区域卫生：楼梯、扶手：干净无尘，无水迹，无污渍，无抹痕。走廊：墙壁无尘，无蜘蛛网，地面无污迹、水渍。消火栓、灭火器箱：内外干净无尘，无杂物，表面无污迹，无水渍。玻璃：清洁光亮，无手印，无水迹，无抹痕。标识标牌：干净无尘，无水渍，无污迹，无抹痕。电器设备、开关、插座：无尘、无污迹。会议室：桌椅、地面无尘、无污渍。垃圾桶：及时清倒垃圾桶内垃圾，擦拭垃圾箱内外，保持垃圾箱内外的清洁。 | 4 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 5、垃圾做到日产日清。垃圾袋装化，垃圾桶清洁、无异味，每日至少清运2次。 | 3 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 6、大楼外围绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾；确保无卫生死角。绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，纸屑。各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。各明沟无垃圾、无青苔，畅通。雨天：及时清扫路上积水。 | 3 | 发现一处不符合扣0.1分。 |
| 保洁：每隔2小时巡检一次。 | 2 | 不符合规定每次扣0.2分 |
| 5 | 水电维修及日常维护服务（12分） | 1、人员不按操作规程操作、使用设施设备，或不及时对设施设备进行保养维护，造成设施设备非正常损坏的 | 3 | 每次扣0.2分 |
| 2、公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损。厕所无阻塞，确保排污通畅，厕所门、隔断无损坏。 | 3 | 每有一项设施出故障未及时修复扣0.2分。 |
| 4、每日巡视，房屋、水电及专项设施设备等发现故障和安全隐患须及时维修；桌椅门锁等公物、灯具水龙头等日常损坏随报随修，维修合格率达98%。短时间内不能修复的情况须向采购人报备并说明情况，修复后要有采购人单位主管领导签字的维修验收记录。 | 3 | 出现一次未按要求处理的，扣0.2分。 |
| 5、设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。照明系统、防雷设施每周巡检一次。 | 3 | 发现不符合每项扣0.2分。 |
| 6 | 接待（会务）服务（10分） | 会议服务准备充分、服务及时、过程无大差错、小差错纠正及时 | 3 | 不符合每次项扣0.2分 |
| 服务及时，礼节周到、服务意识强、职业素养较高、服务效果好 | 3 | 不符合每次项扣0.2分 |
| 服务人员应在半小时前严格按要求着装上岗，按照会议要求及时开启、检查需要的会议设备，提前准备好开水、茶叶、资料（具体视情况而定）并请会议主办单位确认。 | 2 | 不合格一项扣0.2分 |
| 会议结束。参会人员离开后，服务人员着手清场工作，关闭设备及照明，查看有无遗留物品和会议资料，如发现需及时联系。 | 2 | 不符合，每次扣0.2分 |
| 7 | **考核得分** | | **100** |  |

（六）验收标准：验收标准按照《中华人民共和国政府采购法实施条例》《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）的规定执行。

（七）其他要求

★1、采购人有权要求中标供应商在合同签订前（一周内）提供投标（响应）文件中所有相关人员的有效身份证、学历证、上岗证和其他相关证书等原件采购人复核，如果中标供应商不能按时提供或不能完整提供或提供不真实资料，则采购人有权拒绝与中标供应商签订合同，并由中标供应商承担由此导致的全部法律及经济责任（提供承诺函）。

★2、中标供应商选派的项目经理、秩序维护主管、需持证上岗人员须与投标（响应）文件指派的人员一致，否则采购人有权拒绝与中标供应商签订合同，并由中标供应商承担由此导致的全部法律及经济责任（提供承诺函）。

3、中标供应商根据有关物业管理法规和物业管理合同对本物业项目实行统一管理，如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

**备注：★为实质性要求。**