# 四川天府新区万安街道办事处新市民中心物业管理服务采购项目采购需求书

**一、采购项目概况**

四川天府新区万安街道新市民中心物业服务项目主要包括秩序维护，环境维护，设施、设备的维护、运行和管理，大厅（导服）服务、会务服务等；服务地点位于四川天府新区万安镇麓山大道二段669号；项目服务总建筑面积4857.6平方米，共4层；其中：地面广场1个，规划停车位90个，公共会议室16间，办公室13间，档案资料室5间，岗亭道闸门1个，主大门1个，次大门3个，电梯2部，中央空调主机10台，监控室1间，监控系统1套。

**二、服务内容和服务要求**

**（一）服务内容**

**1、 秩序维护**

（1）投标人负责维护服务区域内的公共秩序。制定相关工作制度并落实；负责对服务区域实行24小时治安、消防值守工作；负责日常的问询、登记、引导等服务工作；负责安全标识标牌设置；做好来访人员引导等相关工作；突发紧急事件（如火灾、水患、地震、群体性事件等）的应急预案制定和救援及处置工作；配合主管部门完成交办的各项工作任务。

（2）秩序维护人员履行公共区域公共安全秩序的维护工作。秩序人员需已接受技能岗位培训；上岗时佩带统一标志，穿戴统一制服，配备对讲装置或必要的安全服务器械；严守工作岗位，行为规范。

（3）对出入办公楼的大件物品实施：申报、核查和登记制度等有效手段控制物流。物资的搬出、装修单位的进入必须提前申报，秩序维护人员有责任和义务对物资和人员的出入进行礼貌的询查；所有的物资流动实行登记放行手续。

（4）工作时间对重点区域、重点部位安置固定岗，其他区域、部位每2小时巡查1次；下班后和节假日，每4小时巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。

（5）对电梯、电源线路等存在安全隐患的用水、用电、用气的设施设备出现异常情况时，应及时采取相应处置并同时报告采购人。

（6）室内发生盗窃情况，应及时报警并保护好现场,由公安部门经调查后判定责任归属并承担相应责任。

（7）负责办公楼正常秩序维护，及时制止乱放、未经采购人同意的营利性宣传活动等行为发生。

（8）车辆停放、车流控制：对机动车及非机动车组织合理，停放有序。上、下班高峰车流畅通无阻塞。

**2、 环境维护服务**

（1）总体服务内容：投标人负责服务区域内的卫生清洁工作，保持环境的常态清洁。制定相关工作制度并落实；负责公共区域绿化维护及自然灾害防护工作；按照构建节约型社会要求，做好节能降耗工作；做好疫情防护。配合采购人完成交办的各项工作任务。

（2）其他服务内容

①楼栋外围及周边道路：地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标识标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

②办公区各楼层大厅及公共通道：地面干净、无污渍，保持地面材质原貌；桌椅、工作台、电子触摸屏、垃圾桶、各种指示牌、各种设施、设备的开关面保持干净、无污渍；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

③楼梯及楼梯间：梯步表面干净无污渍，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

④公共卫生间：地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净无污渍；各种隔断表面干净，金属饰件表面干净，无污迹；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无积尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污渍；负责及时替换厕纸及擦手纸，废纸篓杂物超过1/2应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。

⑤电梯及电梯厅：电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；厅内地面干净有光泽。

⑥电器设施：灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

⑦垃圾桶、果皮箱：桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。

⑧消防栓、消防箱、公共设施：保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍；监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

⑨设备机房、管道、指示牌：无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍；指示牌、广告牌无积尘、无污迹，金属件表面有光泽，无污迹。

⑩外墙：全年清洗外墙1-2次，目视洁净，无明显污渍或损坏。

⑪环境消杀：环境消杀工作应在尽量不影响服务工作的前提下进行，如上班前、下班后或者利用节假日等；消杀使用的药剂应是有关部门发放或者是使用低毒高效的药剂，在消杀过程中注意做好个人防护。

⑫垃圾清运：对本区域内产生的生活垃圾由专人负责，日产日清。

⑬大扫除：每月做卫生大扫除一次（包括消防器材、楼梯踏步的扫除，车辆出入口上方玻璃雨棚的清洗等）。每季度对平台玻璃雨棚进行清洗一次，每年在雨季前对化粪池、隔油池、雨污排水管进行一次疏淘；按实际情况做好办公区环境卫生消杀及除“四害”工作。

⑭地毯清洁要求：会议室等大面积地毯全年清洗1-2次，目视洁净，无明显污渍或损坏。

**3、设施、设备的维护、运行和管理**

（1）设施、设备包括：大楼供电配电系统（含应急发电机的定期检查、维护）、电梯、照明系统、室外夜景照明系统、中央空调系统、消防控制系统、给排水系统等保证大楼正常运转的设备系统；

（2）投标人对以上设施、设备负责管理，包括24小时值班，实行定期巡查，做好设备设施运行及保养相关记录等。设施、设备保修期满后，需专业公司维修保养的项目（如电梯、高压维护、空调系统、消防系统），由采购人委托相关专业公司负责维修、维护并承担相关费用，投标人负责联系、提醒、监督、督促、跟踪维修、保养工作。急修白天10分钟内、晚上20分钟内到达现场。夜间需设紧急服务电话。

（3）投标人提醒采购人对需专业公司维修保养的项目（如电梯、高压维护、空调系统、消防系统）进行维修保养，应采取书面告知单的方式，维修完毕后由采购人和投标人共同验收确认。

（4）负责大楼内墙、楼梯、扶手等装修部位、供电设备、给排水设施（卫生间水箱、洗手盆、尿盆等）、空调设备、电梯、照明设施的保养维护和日常管理工作；

（5）负责日常设备的小修小补，包括但不限于窗帘、门、照明电线、灯具、开关、电源插座、水龙头等；

（6）负责每次大小会议室电视、电话、电源、话筒、音箱、空调等设施设备的正常使用和调试。

**4、大厅（导服）服务**

投标人负责服务大厅咨询引导服务、群众接待、邮件、报刊杂志收传、洽谈区等工作。

**5、会务服务**

投标人负责公共会议室会务设备调试，会场搭建布置，倒茶等项目。做好对参加会议人员的接待，开展会务签到工作，保障参会秩序，为参加会议的人员提供良好的服务，会后对会议室的卫生、布置进行清洁整理。配合采购人完成交办的各项会务任务，包括不限以下工作内容：

（1）负责首问责任岗值守；

（2）负责为来访客人提供咨询受理、投诉接待、引导等服务；

（3）负责文件复印、传阅和送茶水；

（4）负责各种会议的会务工作；

**（二）服务要求**

**1、 秩序维护**

（1）要确保人员流动率相对稳定，不出现较大人员调整现象；

（2）大楼外来人访问、办事人员要做好询问登记记录和管理；

（3）有专业安全防范队伍，整体素质高，熟悉大楼的环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；

（4）贯彻“预防为主”的方针，制订有效的安全防范措施，做到无火警、无火灾、无刑事案件、无恶性打伤人事件、无重大伤亡事故、无设备、设施损坏事故，属于管理责任的刑事案件和火灾事故发生率为零；

（5）制定可行的管理制度，既要严格管理，又要文明服务，确保大楼的安全有序；

（6）对火灾、治安、公共卫生、洪水、恐怖事件等突发重大事件有应急预案，事发时及时报告相关主管部门，并协助采取相应措施。

（7）建立有三级消防管理制度，有完善防火、灭火和责任人管理制度。

**2、 环境维护服务**

（1）环境维护服务包括管理区域内各个办公室、会议室、公共服务用房、档案库房、电梯厅、公共楼道、卫生间、天台、停车场及建筑区划内的总平，对各个办公室每个工作日下午16:00进行地面干、湿清洁，对部分关键房间应预约并在采购人的监督下进行保洁服务，档案库房原则上在采购人的监督下打扫。

（2）制定严密的清洁工作细则及检查制度，清洁卫生实行责任制，熟练、专职的清洁人员有明确的责任范围，实行标准化清洁保洁，经采购人有关部门审核，对工作质量进行考核；

（3）房屋公共部位、大楼范围内广场、绿化带、道路整洁，无堆放杂物现象；

（4）投标人负责垃圾的收集、清运，做到日产日清，垃圾必须清运出服务区域以外，垃圾清运处理费由采购人负责。

（5）保证服务区域内的污水排放通畅，定期清理排水系统、排污沙井、化粪池，清理费用由采购人负责。

（6）建立预防公共卫生事件预案；

（7）其他与清洁卫生有关的事项：

（8）清洁卫生消耗的物料及所需工具由投标人负责。

（9）服务区域的建筑物自来水水池每季度定期清洁，但投标人要对水池的卫生标准进行跟进、监督，采取书面告知单的方式及时提醒采购人实施水池的清洁工作，清洁完毕后由采购人和投标人共同验收确认；

（10）服务区域的“四害”灭杀工作由采购人自行负责，投标人的清洁人员要及时跟进，发现白蚁、鼠、蟑螂、蚊蝇等要及时通知采购人实施灭杀工作，协助配合开展灭杀工作，完毕后由采购人和投标人共同验收确认。

（11）相关工作制度的编制和开展日常工作所需的材料、设备设施均由投标人负责，包括但不限于：环境维护制度（包括：卫生区域划分、人员交接班制度、工作安排等）由投标人制定并经采购人审核同意；清洁用品包括：工作服、毛巾、清洁剂、消毒剂、拖把、扫帚、水桶、吸尘器、清洁车等工具由投标人提供；空气清新剂、清洁剂、防疫相关物资等均由投标人提供；部分用品按采购人标准进行配置。

3、设施、设备的维护、运行和管理

（1）投标人对设施、设备的维护、运行和管理，必须配备熟练的专业人员，能按操作规程熟练操作、管理设备的运行，制定和执行“设施、设备的维护、运行和管理”计划及管理制度，保证设施、设备的完好、正常使用和节约能源，防止浪费和人为破坏，杜绝安全事故发生；

（2）配合采购人实施节能减排各项措施，制订有各类设备设施、设备事故、故障应急处理方案；

（3）因投标人的使用管理不当，使设施、设备遭受损失的，由投标人照原价赔偿损失；

（4）其它与设施、设备的使用、维护和管理有关的事项：

①所有设施设备的日常维修、维护所需的工具由投标人负责，投标人必须为服务人员配备足够的维修、维护工具确保工作顺利开展；

②对于维修、保养所更换的材料、零配件，采购人审核审批后按实际发生金额据实结算；

（5）消防、防盗设施每天至少巡查2次，消防通道、公共通道、走廊、楼层（电箱）、每天至少巡查4次，并有巡查记录备查。

4、大厅（导服）服务

（1）咨询引导服务热情周到，了解办事事项后能明确为咨询人指引办事窗口，咨询一般事项能一次性告知。

（2）接待规范，登记准确。

（3）文件、报刊及普通邮件收发管理规范，特种挂号邮件、包裹及时通知本人签收。

（4）每周一至周五工作5天，如遇重大活动按采购人要求到岗。

5、会务服务

（1）每周一至周五工作5天，如遇重大活动按采购人要求到岗；

（2）在服务区域内举办大型会议、接待、活动的，投标人按照采购人的要求，增派人员协助处理有关秩序维护、会务工作；

（3）协助处理突发事件：当出现自然灾害、火灾、外部冲击等突发事件，投标人必须协助相关部门处理突发事件；

（4）报刊、邮件的收发工作：投标人负责接收采购人订购的报刊杂志、邮递物品、信件，并按要求分发和递交给采购人（包含单位职工）。

**三、人员要求**

**（一）人员规范要求**

（1）按规定统一着装，佩带工作号牌（工作号牌应明确人员编号、姓名等信息），有一定品质的工作装，干净整洁，工作服表面、衣领、袖口没有明显污渍。

（2）工作事宜及时按程序办理，正确履行工作职责。

（3）工作中不准擅离岗位，不准嬉笑打闹，不准看书报杂志，吸烟、玩手机、睡觉或做其他与工作无关的事。

（4）做到文明礼貌、讲礼节，不与采购人或群众抢乘电梯，为对面走来的采购人或群众让路，不在办公楼内乱串和高声喧哗，举止不端。

（5）讲究礼节礼貌，遇有办事群众问事，应热情回答，不得态度冷漠，语言不文明，更不得发生争吵和肢体冲突。

（6）不得随地吐痰，乱扔纸屑和乱写乱画，物品摆放有序。定期检查身体，无带病上岗，个人卫生达标。

（7）工作中应面带微笑，态度亲切，岗位操作时应使用“您好，请，对不起，不客气，谢谢”等礼貌用语。

（8）无论从事何种岗位的服务人员对灯不亮、长流水、脏乱差及发现可疑人员等问题有随时关注、及时报告或处置的义务。

（9）配备防疫人员，做好园区内所有人员的体温监控、健康数据统计，做好相关登记及日常防疫台账。

（10）完成好采购人临时交办的任务。

★**（二）人员配置及要求**

1.本项目人员配置需符合国家劳动法规的相关规定，最低人员配备不得低于24人，其中项目经理1人，秩序维护人员10人，环境维护人员8人，设施、设备的维护、运行和管理人员2人，大厅（导服）服务和会务服务人员3人。**（说明：按照招标文件承诺函内容进行承诺）**

（1）项目经理

①主要负责协调沟通工作，全面负责派遣人员的现场管理工作，满足采购人服务需求，保证服务质量。

②每周在服务地点周一至周五工作5天，每天08点30分-17点30分上岗，周末、节假日采购人有重大活动的，项目经理须到场。

③年龄45岁（含）以下。

1. 秩序维护

①共设5个秩序维护执勤岗，分别为办公楼大厅岗位（1号岗）、监控室岗位（2号岗）、主大门岗位（3号岗）、机关停车场岗位（4号岗）、政务中心岗位（5号岗）。

②办公楼大厅岗位要求：每天（含工作日、节假日）24小时上岗，配置不少于3人；

③监控室岗位要求：每天（含工作日、节假日）24小时上岗，工作人员熟练操作监控和防火设备设施，并认真履行职责，确保监控图像能够回放和保存一个月的时间，配置不少于3人；

④主大门岗位要求：每天24小时上岗，配置不少于2人；

⑤机关停车场要求：工作日每天08点00分-18点00分上岗，加强车辆停放的指挥和对办公区域周边的安全巡查，配置不少于1人；

⑥政务中心岗位要求：负责政务中心秩序维护，配置不少于1人。

（3）秩序维护人员要求

①秩序维护人员年龄50岁（含）以下，服务人员身高不低于170cm（含）。

②身体健康, 没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，无违法犯罪记录；

（4）环境维护人员配置不少于8人，年龄55岁（含）以下。

（5）设施、设备的维护、运行和管理人员配置不少于2人。

（6）大厅（导服）服务和会务服务人员要求：身高不低于165cm（含）。形象气质佳，语言沟通能力强，年龄45岁（含）以下。工作期间应保证人员不少于3人在岗。

**2.上述人员中：**

（1）项目经理需具有至少2年从事物业服务项目经理管理经验**（说明：提供加盖业主公章的其作为物业管理项目的项目经理的时间的证明材料，并包含姓名、有效的身份证信息；若拟派的项目经理单个物业管理服务的服务时间少于2年的，则可提供多个业绩且服务时间可累计；若拟派的人员同时段同时为2个及以上的物业管理服务项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间）；**

（2）秩序维护人员10人，年龄50岁（含）以下；**（说明：提供人员名单并附对应人员的有效的身份证复印件。）**

（3）设施、设备的维护、运行和管理人员：具有至少1年设备维护经验**（说明：提供加盖业主公章的其作为设备维护管理人员的时间的证明材料，并包含姓名、有效的身份证信息）**，且持有特种作业操作证（低压电工）**（说明：提供有效的证书复印件）**。

**四、其他要求**

（1）突发应急事件处置

投标人应为本项目制定各类突发事件应急方案，配置应急小组，组长由项目经理担任。服务期间如遇突发事件，投标人需立即响应，及时处理。应急方案包括但不限于：①消防应急方案；②自然灾害应急方案；③综合治安事件的应急方案；④发生水电气系统、雨污管网系统等故障事故的应急方案。

（2）疫情防护

①加强组织动员, 日常管理

防疫人员不出现空岗、脱岗、串岗现象，工作人员佩戴口罩上岗服务。加强公共区域日常清洁和消毒，对二次供水设施采取消毒、加强监控防疫措施。建立疫情台账，对新进入园区人员及车辆进行登记，配合属地街道、社区做好重点人群的信息登记、摸排工作。

②及时告知信息，开展宣传引导

发布政府相关部门的防控信息，并发布告示督促要求进入园区的重点人群人员及时到所在社区、街道进行登记，配合开展核酸检测、落实个人防护等工作。一旦发现问题实时向社区、街道报告。充分利用公共空间，通过张贴通告、悬挂标语、喇叭播放、电子显示屏显示宣传推广官方发布的疫情防控知识、动态信息，对出现的谣言坚决予以劝阻和制止。

③物资保障

项目须配备基本消毒用品、防护器具，并按至少5-7天的用量提前储备， 储备量多预留10%，应配备防控器具，必要时配置紫外线消毒灯、防护服、护目镜、防护胶鞋等；生活物资方面，各项目宜储备一定量的食用水和速食食品，供应急时使用。

④制定疫情防控方案

应制定疫情沟通机制及方案，开通24小时疫情上报通道，与采购人共同组成疫情防控小组，实时沟通并开展物业管理区域内的疫情防控协同工作；制定疫情防控工作方案，落实组织、物资、人员等保障，建立管控、防护、处置等机制。；

（3）投标人按照安全性、保密性、规范性的要求，为采购人提供整洁、文明、安全、有序的工作环境；

（4）采购人对投标人进行业务归口监督管理，投标人按合同约定提供物业管理服务；

（5）投标人需对本项目的管理方案、组织机构、人员录用等建立健全规章制度和岗位工作标准，在实施或更改前必须经采购人审核。项目经理及重要岗位人员须经采购人审查同意后方能任用或变更。经采购人核定后的岗位及人员数量要保证到位；

（6）在处理特殊事件和紧急突发事故时，采购人享有对投标人服务人员的直接指挥权；

（7）采购人对一些重要、特殊岗位的设置、人员录用与管理等事先提出人数及条件的要求，对一些重要管理决策有直接参与权和审批权；

（8）投标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有违法犯罪记录，形象气质能体现窗口形象，工作前须签订保密协议，并保持人员相对稳定，确保涉密信息不外泄；

（9）合同期满前一个月按采购人要求必须将物业管理有关资料整理好并无条件移交采购人。合同期满后，投标人必须服从采购人的指挥，进行设备清点、登记、移交，确保完好无损，并需将物业管理有关资料整理封存，无条件完整地移交新的中标人，不得以任何理由、借口缓交或不交。

（10）档案资料建立与管理；

①在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记跟踪制度；

②大楼及其设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便；

1. 采购人提供必要的管理用房给中标人办公使用，中标人不得改变其用途；

（12）投标人需制定服务方案包括但不限于：①秩序维护服务方案②环境维护服务方案③设施、设备的维护、运行和管理服务方案④大厅（导服）服务方案⑤会务服务方案。

★（13）投标人为本项目提供的所有服务符合现行的强制性国家相关标准、行业标准。**（说明：按照招标文件承诺函内容进行承诺）**

**五、商务要求**

(1)★付款方式

采购人按月与中标人结算服务费用，经采购人考核合格的，每月25日支付上月费用；每笔款项均以转帐方式支付，中标人开具合法正规发票与采购人进行结算；**（说明：按照招标文件承诺函内容进行承诺）**

（2）★服务期限：服务期限为二年，合同一年一签。**（说明：按照招标文件承诺函内容进行承诺）**

（3）服务地点：四川天府新区万安镇麓山大道二段669号。

（4）验收标准和方法

采购人将严格按照政府采购相关法律法规以及《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）的要求进行验收。

（5）考核

①考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **具体要求标准** | **未达标扣分标准** | **扣分** |
| 秩序维护**30分** | 人流、物流、车流控制（10分） | 人流控制：做好机关工作人员进出、外来办事人员、参会人员的进出询问登记管理工作； | 人流控制：进出询问登记不全，每缺少一人，扣0.01分，发生危险可疑人员进入，经公安机关核实无误的，一次扣1分。 |  |
| 物流控制：对出入办公楼的大件物品实施：申报、核查和登记； | 物流控制：大件物品未申报、核查和登记出入的，一次扣0.5分。 |  |
| 车流控制：对车流组织合理，停放有序。 | 车流控制：停放混乱，未合理组织，出现投诉的，一次扣0.5分；发生严重事故，交警部门认定确系引导责任的，一次扣1分 |
| 应急预案（5分） | 对火灾、治安、公共卫生等突发事件、自然灾害有应急预案及措施。 | 对火灾、治安、公共卫生等突发事件、自然灾害有应急预案及措施不完备的，缺少一项扣1分，应急措施未执行到位，造成损失的一次扣1.5分。 |
| 秩序维护工作（15分） | 全天24小时安排值班监控 | 排班未达到全天24小时监控扣0.5分 |  |
| 并做好相关日记录 | 记录不全，缺少一天，扣0.1分 |  |
| 异常情况及时上报和处理 | 异常情况未及时上报和处理，一件扣0.5分 |  |
| 重点区域、重点部位安置固定岗，完成秩序维护工作职责； | 未按采购人要求配置固定岗，缺一处扣0.5分，固定岗玩忽职守，发生安全责任事故的扣1分。 |  |
| 其他区域、部位每2小时巡查1次；下班后和节假日，每4小时巡查1次，完成秩序维护工作职责； | 未经采购人同意，巡岗安排未按要求排班，扣1份，巡岗频率未达要求的，扣1分，巡岗玩忽职守，发生安全责任事故的扣3分。 |  |
| 环境维护服务22分 | 环境维护范围（9分） | 办公办公楼内环境维护范围：楼梯（含扶手）、楼内通道、大厅、过厅、卫生间（含玻璃窗内外侧）、电梯间、附属楼屋顶等除各部门办公区域内的楼内公共区域的环境维护 | 收集的垃圾处理不及时，造成溢满，飘散，发现一次扣1分，办公室外垃圾堆放时间超过30分钟的，一处一次扣2分。 |  |
| 垃圾处理 | 绿化管护范围按要求维护，未安排维护工作扣2分。 |  |
| 保洁部位明细及质量标准（3分） | 工作时间需每日清扫并保洁。 | 不低于标准安排保洁工作，依据标准检查中，发现一项一处不符合的，要求立即整改，整改后仍未达标一处扣0.2分，连续两次检查出现同样问题或同一处第二次检查仍不合格，扣1分。 |  |
| 卫生消毒消杀标准（10分） | 对清洁人员进行培训考核，合格方允许上岗； | 严格编制《卫生消毒消杀标准》，没有制定的扣3分，有清洁人员培训计划并组织培训，合格上岗，没有相应培训的扣3分。消毒消杀工作按要求执行，特殊情况必须上报采购人，安排变化必须有书面材料并征得采购人同意，任何缺失一项扣1分，遗漏一处扣2分，出现责任事故扣3分。 |  |
| 夏季等蚊、蝇、孳生季节每月消杀1次，其他根据季节和当地情况制定具体计划； |
| 每季进行1次灭鼠，确保操作人员安全，有切实可行措施，不干扰使用人正常生活； |
| 绿化带环境检查及消杀每月一次； |
| 共用卫生间检查及消杀每周1次； |
| 电梯及电梯厅检查及消毒每周一次； |
| 根据实际情况合理对其他公共部位消毒消杀。 |
| 设施、设备的维护、运行和管理10分 | 电梯、供电、供水、供气秩序维护和异常处置机制（10分） | 对电梯、电源线路等存在安全隐患的用水、用电、用气的设施设备出现异常情况时，及时报告采购人，并协助采取相应措施。 | 对电梯、电源线路等存在安全隐患的用水、用电、用气的设施设备出现异常情况时，未及时上报，一次扣1分。未采取相应措施处置，造成损失的，根据事故大小，一次扣2分。 |  |
| 大厅（导服）服务10分 | 设备设施保证运行率（10分） | 1.咨询引导服务热情周到，一般事项能一次性告知。 | 办事窗口不熟悉，收到咨询人反映的一次扣2分 |  |
| 2.接待室值守规范，登记准确。 | 接待室登记记录齐全，登记漏一次扣2分； |
| 3.文件、报刊及普通邮件收传管理规范，特种挂号邮件、包裹及时通知本人签收。 | 文件收传失误，每一次扣2分。 |
| 会务服务9分 | 会务接待（3分） | 做好对参加会议人员的接待，开展会务签到工作 | 未接待参会人员的，每次扣0.5分 |  |
| 会议召开（3分） | 负责会务设备调试，会场搭建布置，会务策划，开展礼仪服务等项目, 保障参会秩序 | 缺少一项每次扣0.5分 |  |
| 会后服务（3分） | 会后对会议室的卫生、布置进行清洁整理 | 未保持会议室整洁卫生的，每次扣0.5分 |  |
| 疫情防控19分 | 加强组织动员, 日常管理（5分） | 不出现空岗、脱岗、串岗现象，工作人员佩戴口罩上岗服务。加强公共区域日常清洁和消毒，对二次供水设施采取消毒、加强监控防疫措施。建立疫情台账，对新进入园区人员及车辆进行登记，配合属地街道、社区做好重点人群的信息登记、摸排工作。 | 空岗、脱岗、串岗每次扣1分，工作人员未佩戴口罩每次扣1分，公共区域未消杀每次扣1分，疫情相关台账未建立扣2分。 |  |
| 及时告知信息，开展宣传引导（10分） | 发布政府相关部门的防控信息，并发布告示督促要求进入园区的重点人群人员及时到所在社区、街道进行登记，配合开展核酸检测、落实个人防护等工作。一旦发现问题实时向社区、街道报告。充分利用公共空间，通过张贴通告、悬挂标语、喇叭播放、电子显示屏显示宣传推广官方发布的疫情防控知识、动态信息，对出现的谣言坚决予以劝阻和制止。 | 登记信息未完善扣1分，宣传工作未到位扣1分，对谣言信息未阻止的，出现范围传播，一次扣5分，造成大范围公共影响的一次扣10分并承担相应法律责任。 |  |
| 物资保障（2分） | 项目须配备基本消毒用品、防护器具，并按至少5-7天的用量提前储备， 储备量多预留10%，应配备防控器具，必要时配置紫外线消毒灯、防护服、护目镜、防护胶鞋等；生活物资方面，各项目宜储备一定量的食用水和速食，供应急时使用。 | 物资保障未到位的，缺一项扣0.5分 |  |
| 制定疫情防控及应急预案（2分） | 应建立疫情应急沟通机制及应急预案，开通24h疫情上报通道，与采购人共同组成疫情防控小组，实时沟通并开展物业管理区域内的疫情防控协同工作；参照中国物业管理协会《住宅物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引》（修订版），制定疫情防控工作方案和应急预案，落实组织、物资、人员等保障，建立管控、防护、处置等机制。 | 未制定相关预案的扣1分，因此造成损失的一次扣2分并承担相应责任。 |  |

②考核结果运用

考核设置总分值100分。每月综合考核90分以上（含90分）的，考核结果为优秀，80分以上（含80分）90分以下（不含90分）的，考核结果为良好，80分以下（不含80分），付款时按下列标准扣款：

1）70分≤考核得分＜80分，每减少1分，处罚金额=（80分-当月考核得分）×2000元。（注：扣款金额不超过当月物业服务费的5%）

2）考核得分70分以下（不含70分）的，考核结果为不合格，中标人须在3个工作日内就出现问题提交书面整改报告，并限期整改完毕，整改完毕后由采购人检查，若整改后仍然不合格的，扣除当月物业管理费用的5%；

3）合同期内累计三个月考核分数低于70分，将取消中标人的中标资格。

**六、违约责任**

（1）双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的顺利正常完成。

（2）采购人不履行本合同约定义务，使中标人无法或难以行使物业管理权时，采购人应向中标人支付中标人应收取的一个会计年度物业管理服务费用的3%作为违约金。同时采购人还应承担为此而给中标人造成的全部经济损失及相关的法律责任。

（3）中标人不履行本合同约定义务，造成采购人物业状况恶化，中标人应向采购人支付中标人应收取的一个会计年度物业管理服务费用的3%作为违约金。同时中标人承担为此给采购人造成的全部经济损失及相关的法律责任。

（4）因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，构成重大隐患，中标人在管理和服务过程中发现后应及时向采购人报告。采购人收到中标人报告后未及时整改造成重大事故的，由采购人承担责任并作善后处理，中标人因此遭受的经济损失，采购人应予赔偿；中标人对在管理过程中应当发现的安全隐患未能及时发现并向采购人及时报告的，或者中标人虽然履行了发现和报告义务，但未按双方商定的整改方案及时整改以致发生事故，中标人应承担全部赔偿责任，包括但不限于由此而造成的采购人财产损失或者人员伤亡、由此而导致采购人对任何第三方产生的赔偿责任、有关机关对采购人任何经济上的处罚等。

（5）如因中标人拟派方工作人员在履行职务过程中的的疏忽、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，中标人对此均应承担全部的赔偿责任。

（6）采购人对中标人人员考核不合格，采购人有权要求中标人在10个工作日内更换中标人人员。若因中标人人员未及时到位造成的损失、赔偿、法律责任，一切后果将由中标人承担。

注：加★条款为实质性要求，投标人若不满足则视为无效响应。