1. **招标项目技术、服务、商务及其他要求**

## 项目概况

一、成都市教育事业发展中心集中办公区基本情况

集中办公区由成都市教育局直属的三家事业单位构成，分别是：成都市教育科学研究院（以下简称“市教科院”）、成都市教育技术装备管理中心（以下简称“市技装中心”）、成都市教育人才服务中心（以下简称“市人才中心”），地址位于成都市金牛区同兴路2号（ A号楼、B号楼），占地面积如下：

（一）地上建筑：总建筑面积约29722.61平方米，共10层，含电梯5个，其中：

1、市技装中心业务用房建筑面积约 9810平方米（主要为办公用房和业务用房），位于第8至10层；

2、市教科院业务用房建筑面积约7254 平方米（主要为科研用房和业务用房），位于第5至7层；

3、市人才中心业务用房建筑面积约9824 平方米（主要为科研用房和业务用房），位于第1至4层；

4、公共辅助用房建筑面积 2900平方米（主要为餐厅、学术报告厅、教育培训用房），位于第1至2层。

（二）地下建筑：地下建筑面积约8573 平方米（主要为停车库及设备用房，地下停车位200个），地下共 1层。

（三）室外工程：绿化景观约5127平方米、道路广场约8600平方米、综合管线（给排水、电力、通讯、燃气等）共计约2820米、其他工程等。

（四）其他配套设施：高压配电房 1 间。

二、成都市教科院老办公区基本情况

地址位于成都市青羊区东马棚街1号,建筑面积6752平方米(A栋、B栋、C栋)，共 5层。

**注：在市政府相关管理部门对老办公区房产处置未明确落实之前，由中标供应商负责老办公区的物业管理服务（包含治安保卫与秩序维护）。如老办公区房产处置后不再提供该办公区物业管理服务，按照减少人员扣除物业管理费。**

## 服务内容及要求

### 服务内容及范围

一、物业服务内容主要包含秩序维护、环境维护、设施设备维护、客服服务、会务服务、绿化服务、应急处理服务等。

二、物业服务范围：成都市教育事业发展中心集中办公区、成都市教科院老办公区。

### 总体要求

**一、★供应商遵守采购人的各项规章制度，服从管理，听从安排，全面完成工作任务，365天全年无休。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

**二、★对于供应商配置的管理人员，以及其他服务人员，不能胜任岗位工作要求的，采购人有权随时通知供应商进行撤换，供应商接到采购人通知5个日历日内撤换并配置到位。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

三、供应商应具有物业服务人员派遣能力，并建立合法的劳资关系，保障物业服务现场用人所需。

四、中标供应商需负责管理物业服务区域内各项系统，包括：房屋维修养护管理、高低压供配电系统、照明系统、给排水系统、安防监控系统、空调 、会议音响、家具、备用发电机系统、避雷装置等的日常运行管理及一般维保，消防系统、电梯系统的日常运行管理及专项维保。若中标供应商委托专业维护保养实施单位进行维护保养服务，中标供应商应与实施单位签订合同，并负责对其进行监督考核，并接受采购人的业务指导。

五、物业管理工作中，完善节能管理制度，厉行节约用水、用电、用气，加强维护和巡查，消除不必要的能源消耗。

七、本项目办公用房，由采购人提供。

**八、★供应商提供现场办公所需的电脑、投影仪、复印机、扫描仪、打印机办公设备、耗材、桌椅和文件柜等办公家具。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

九、供应商提供的工具、耗材、设备满足采购人工作需求。

**十、★本项目维修的各种工具和工具需要的耗材和辅料（包括但不限于钻头、切割片等）由供应商提供，维修所需材料由采购人提供。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

十一、供应商根据采购需求制定针对本项目的物业服务方案，方案包含“项目理解”“物业管理项目的定位”“管理服务理念”“管理服务目标”“优质服务措施”“物业服务整体策划”、“秩序维护服务”、“环境维护服务”、“会务服务”、“设施设备维护”、“应急处理服务”，对采购人物业服务进行整体概况分析，并针对分析出的重点难点制定详细清楚的管理整体策划方案、管理思路、管理目标，应对项目有较为清楚的认识。

十二、供应商需针对新冠疫情事件防控工作及现场踏勘情况制定中心新冠疫情事件防控工作要求或要点、人员服务规范及规章制度。

**十三、★供应商在满足所有物业服务需求基础上，遇采购人重大活动、大型检查或其它创建工作，需拟制方案，临时增派人员协助。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

十四、本项目采购人不组织现场踏勘，供应商根据自身需求可自行踏勘，因踏勘不足造成的投标影响由供应商负责。联系人：李丹；联系电话：028-60726072。

十五、供应商具有有效的质量管理、环境管理、职业健康安全管理能力。

十六、中标供应商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。

### 成都市教育事业发展中心集中办公区具体服务内容及要求

#### 秩序维护服务

一、服务内容

负责整个办公区域内的治安保卫、秩序维护及车辆停放管理工作，建立该办公区的安全防范体系。业务上接受采购人指导、检查、监督。

二、服务要求

（一）秩序维护服务目标

1、突发事件处理及时率100％；

2、消防火灾发生率0；

3、消防安全率100％；

4、治安恶性事件发生率0；

5、因管理失职造成的重大事故0件。

（二）门卫管理

办公区有2个出入口（1号门和2号门），设24小时固定岗哨， 上下班高峰期双人值勤，主出入口(1号门)上下班高峰期间立岗服务，并有详细交接班记录。

对公务往来人员，有礼貌地询问，执行验证工作，与被访问人及时联系确认并办理有关手续后方可入内；对不熟悉的办事人员及时引导。严格控制无证闲杂人员、上访人员或其他身份不明人员及各种无证车辆进入院内。

防疫期间需对进入人员进行体温检测，并要求进入人员出示四川天府健康码，若发现异常应立即将人员带入隔离区并立即上报，对体温异常人员曾过往的环境进行消毒。

（三）重要楼栋管理

1、负责办公区内 A号楼、 B号楼的24小时办公秩序管理，负责每天办公楼层巡逻。

2、工作时间按指定的时间和路线每两小时巡查一次，办公区道路、出入口、楼层应设巡更点，监控中心有巡更记录。

3、办公区域杜绝大声喧哗。

（四）交通秩序管理

1、维持办公区内交通秩序，指挥和疏导各类车辆，并按规定停放；车辆按规定道路、方向行驶，安全有序。

2、管理区域内交通安全管理的措施得到有效落实，安保责任区域内的交通秩序良好，机动车行驶、停放规范有序，违反交通安全管理规定的行为得到有效整治，以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆，按规定停泊车辆，防止交通事故的发生。

（五）日常安全管理

1、责任区域内杜绝发生刑事案件、火灾事故、交通事故。

2、日常办公秩序井然有序，有效维护安保责任区域内正常的工作秩序。

3、管理区域内的各项安全管理制度得到有效落实。

4、管理区域内治安秩序良好，治安防范措施严密有效，治安隐患发现、处置及时，违反治安管理规定的行为得到及时有效制止和处理，杜绝偷盗案件的发生。

5、管理区域内消防安全管理的规定得到有效落实，安保责任区域内消防管理严格规范，各种消防隐患发现、处置及时，发生火警，处置果断、规范、及时。

6、管理区域内各消防通道畅通无阻，交通事故的现场处置及时、规范、有效。

7、制定完善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）时，安防处置措施及时有效、科学规范，突发事件得到迅速控制、处置。配合、协助采购人单位对有关事件的调查处理，服从采购人单位和相关部门的统一指挥和调度，迅速、有效解决突发事件，并确保完成各项任务。

8、杜绝在院内和四周围墙上，乱写、乱张贴广告、标语等影响外观的行为出现，院内禁止燃放烟花、鞭炮。

9、保障重大活动顺利进行。接待外宾、领导或举行大型会议等重要公务活动时，保安人员必须执行严格规范的礼仪标准，协助配合采购人单位及相关部门做好安全防范、车辆停放疏导和外围秩序维持等工作。

10、对存在危及人身安全的点位处，应设置明显标志和采取有效防范安全事故发生的措施。

11、负责做好安防消防监控室的24小时值守工作，并按规定保存视频资料，做好监控值班记录与巡查记录。

12、建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及安全用电、用气知识。对新入职员工进行消防培训，每年组织两次大型消防演练，熟悉中心逃生路线、消防器材，并保留相关记录。能够根据消防管理方案协助中心进行消防巡查，预防火灾事故。根据消防应急预防妥善处理突发情况，避免人员伤亡及财产损失。

13、投标人需要建立完善的秩序维护工作方案，应包含人员配置、工作安排等内容，使相应秩序维护人员能按照相关内容执行，使岗位工作运行处于良好的服务状态

14、投标人需要建立完善的秩序维护考核标准，考核标准需全面考虑本项目的实际情况，有秩序维护人员考核标准、秩序维护质量考核标准、客户满意度考核标准及相关作业表格，考核标准方面，能体现的考核内容至少包含人员考勤、着装规范、工作态度、职责任务及考核目的。

15、每月进行消防设施检查，确保消防设施设备的完好性。

16、如遇暴雨或其他灾害性天气时，应及时采取应急措施：①对露天设施的抗强风能力进行检查和加固；②对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；③提前准备必要的抢险物资；④安排值班人员，加强巡查。

（六）秩序维护考核标准及秩序维护员培训

1、投标供应商需要建立完善的秩序维护考核标准，考核标准需全面考虑本项目的实际情况，有详细的秩序维护人员考核标准、秩序维护质量考核标准、客户满意度考核标准及相关作业表格，内容应全面、清晰、完善（考核标准方面，能体现的考核内容至少包含人员考勤、着装规范、工作态度、职责任务及考核目的）。

2、安全生产培训：小型（普通）培训是一周一次，大型培训一月一次，内容涉及服务操作和现场服务标准等方面，以此保证和提高服务人员对安全方面的意识和技能。

3、服务意识培训：每月一次，要求复盘上月工作，并将整改和提升项做明确记录。

4、培训费用由中标单位承担。

（七）公共区域的秩序维护服务质量标准

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 |
| 人员要求 | 1、能处理和应对办公区公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类治安案件和各类灾害事故的应急预案。  2、上岗时佩带统一标志，统一着装，仪容仪表行为规范，主动热情，具有良好的素质。  3、配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。 |
| 门岗 | 1、各出入口24小时值班看守，其中主出入口双人值勤，上下班高峰期间立岗，并有详细交接班记录。  2、对外来人员进入办公区，通过对讲、电话或其他方式联系采购人，并进行登记。  3、对进出办公区的人员进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、畅通，对大型物品搬出实行记录。 |
|
| 巡逻岗 | 1、护卫人员手持巡更采集器，按指定的时间和路线每两小时巡查一次，重点部位（办公区道路，出入口，楼层）应设巡更点，监控中心有巡更记录。  2、接到火警、匪警情后及时到达现场，协助保护现场，并报告警方与管理处。  3、在遇到异常情况或住户紧急求助时，应及时赶到现场，采取相应措施。 |
| 火灾、治安、公共卫生等突发事件 | 建立公共突发事件报告登记制度，报告、收报时应作好记录备案。收报人收报后应立即向领导汇报，领导要签字提出处理意见，并通知人员迅速采取行动。 |

#### 环境维护服务

一、服务内容

（一）负责整个教育事业发展中心办公区的卫生保洁工作，主要包括：楼道内过厅、走道、楼梯、公共卫生间、公共会议室、餐厅、电梯等公共区域以及人才服务中心办证大厅和普通话测试区域，管理区域内道路、广场、停车场、绿化带、房屋外墙、雨棚的卫生保洁。

（二）配合采购人做好各项创建活动和检查工作，完成突击、抢险等安全应急工作。如遇灾害天气（如暴雨、大雪、冰雹等）应在第一时间内响应，做好灾后清理工作。

（三）遇中心重要庆典或接待工作等需加强保洁频次，满足中心要求。

二、总体要求

（一）规范采购人要求的所属办公区域的日常保洁工作，确保所属区域的卫生良好，环境整洁,服务态度热情友善，完成临时性保洁任务。

（二）使用的清洁剂必须是正规工厂所生产的合格产品，其产品质量必须达到国家有关质量和环保标准，使用前需向中心提供产品合格证、质量标准或产品化验单。

（三）投标人需要建立完善的保洁服务工作方案中包含人员配置、操作流程、工作计划安排等内容，使相应保洁人员能按照相关内容执行，使岗位工作运行处于良好的服务状态。

（四）投标人需要建立完善的保洁服务考核标准，考核标准需全面考虑本项目的实际情况，有详细的保洁人员考核标准、服务质量考核标准、客户满意度考核标准及相关作业表格，内容应全面、清晰、完善（考核标准方面，能体现的考核内容至少包含人员考勤、着装规范、工作态度、职责任务及考核目的）。

（五）保洁人员服装必须统一着装、服装须有logo标识，需要和中心logo标志有所区分，不可采用中心logo标志。服装费由投标人自行承担，对于破损以及严重污染的服装进行及时更换，不得影响现场服务品质。

（六）投标人要做好四害消杀管理及预防工作，有计划的安排物理消杀的设备，使用符合国家规定的除害药品，不得出现大面积鼠害、蟑螂、飞蚁。

三、具体服务要求

1、地面道路、环境、绿地和停车场：每天全面清扫两遍，早上上班前完成全面清扫一次，重点清洗花台栏杆、路灯灯柱、外围窗台，下午下班后进行全面清扫一次，其他时段巡回保洁。

2、楼道、梯步及公共场所：早上上班前完成公共区域全面清扫一次，重点清扫楼道、擦抹楼梯扶手等，做好巡回保洁，下午下班以后完成全面清扫一次，其他时段做好巡回保洁、清运垃圾；停车场应随时保持清洁，每天全面清扫一次。

3、电梯轿厢：每天定时保洁2次和不定时日常清洁，更换地垫，每周整体保洁1次。

4、卫生间：每天定时保洁不少于3次；上班以前完成清洁一次，中午巡检一次，下班以后清洁一次、清运垃圾，其余时间不定时巡回保洁。卫生间要定期燃放檀香，保持卫生间清洁无异味。

5、大厅：大厅设施、工作台、垃圾桶、各种指示牌、开关面板等每天上午和下午定时全面保洁1次，其余做不定时重点巡回保洁。

6、会议室、接待室、会议服务间、开水房等：会议、接待后的整体保洁，每周一次全面保洁。

7、其他公共区域：每天计划卫生完成后对门框、窗台、消防栓、指示牌、通风井格栏、垃圾桶清洁及消杀不少于2次。

8、垃圾的清倒（含餐余垃圾）：垃圾清运应做到日产日清，不得放置过夜。

9、每月做卫生大扫除一次（包括消防器材、楼梯踏步的扫除等），定期对石材地面抛光补蜡，每半年打蜡一次。

10、每年在雨季前对化粪池、雨污排水管进行一次疏淘， 保持化粪池、雨污排水管清洁畅通。

11、负责会议室每日的地面、墙面及桌椅的清洁工作。

12、按要求做好办公区环境卫生消杀工作。

13、卫生间的纸品和会议室的纸巾，由采购方使用单位自行提供，未包含在本次投标报价中，其他耗材用品（垃圾桶、垃圾袋、洁厕剂，拖把、檀香、洗手液等）由中标供应商提供。

13、公共区域环境卫生维护服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 服务内容 | 服务标准 |
| 楼内公共区域 | 地面和墙面 | 地面每日保洁两次以上，墙面保持无污渍，大堂、门厅大理石、花岗石地面每月保养一次，保持材质原貌，干净。 |
| 楼梯扶手、栏杆、窗台 | 每日擦抹一次，保持干净。 |
| 消防栓、指示牌等公共设施 | 隔日擦抹一次，表面干净、无污渍。 |
| 天花板、 公共灯具 | 每半月除尘一次，目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 天台、屋顶 | 保持清洁、无垃圾。 |
| 门窗等玻璃 | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 垃圾收集 | 按楼宇设置垃圾收集点，每日早晚定时清理二次，垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 |
| 电梯轿厢 | 每日保洁两次以上，操作板每日消毒一次，每季度对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹；轿箱壁无浮尘，不锈钢表面光亮，无污迹。 |
| 其它 | 外墙清洗 | 每年清洗一次，干净、明亮，无污迹。 |

四、保洁工作时间

（一）地面道路、环境、绿地和停车场、楼道、梯步及公共场所、电梯轿厢卫生间、大厅等所有公共区域：总体卫生（每日上午9：00以前）；日间维护（9：00-17：00）。

（二）会议室、接待室、会议服务间、开水房等：会议接待当日上午9：00以前，会议接待后整体保洁，每周总体保洁一次。

（三）临时性保洁任务、突击性任务

1、日常工作中遇到临时性保洁任务时，中标人应及时响应，有计划组织就近保洁人员迅速到达需保洁地点按照与采购人约定的时间完成保洁任务；

2、遇到突击性任务时，中标人应有组织有计划安排人员进行保洁任务；

3、投标人应有针对临时性保洁任务、突击性任务的具体计划与措施，以保障在遇到此类情况时能快速有效处理。

五、保洁服务人员培训

（一）安全生产培训：小型（普通）培训是一周一次，大型培训一月一次，内容涉及服务操作和现场服务标准等方面，以此保证和提高服务人员对安全方面的意识和技能。

（二）服务意识培训：每月一次，要求复盘上月工作，并将整改和提升项做明确记录。

（三）培训费用由中标单位承担。

#### 设施设备维护服务

1. 服务内容

对共用设施设备日常管理和维修养护，包括：房屋维修养护管理、高低压供配电系统、照明系统、给排水系统、安防监控系统、空调 、会议音响、家具、备用发电机系统、避雷装置等的日常运行管理及一般维保，消防系统、电梯系统的日常运行管理及专项维保。公共区域及重要空间室内的零修、小修，维护保养。编制中大修年度计划和维修资金使用计划（维修资金预算应包含人工、材料、管理费及税费），向采购人提出报告和建议。 【说明：日常零修、小修费用按月度统计超过2000元（不含）由采购人承担】。

二、具体服务要求

（一）保证设施设备的正常运行、保护完好。

（二）设施设备档案完整，其运行、检查、维修、维护保养等记录齐全。

（三）设施设备标志齐全、规范，责任人明确。

（四）各种高低压配电箱、柜、总水表后的供水管道、水泵、阀门，排水管道等的维护、维修，以及固定安装的供电开关、插座、照明灯具的维护、维修和更换。

**（五）★负责本项目消防设施设备维护保养服务的实施单位应具有专业维护保养服务能力，中标供应商如不具备此能力的，则应委托具有专业维护保养服务能力的实施单位进行消防设施设备维护保养服务。中标供应商应与实施单位签订合同，并负责对其进行监督考核。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

**（六）★负责物业管理区域电梯维护保养服务的实施单位应具有质量技术监督部门颁发的《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证（电梯）》（乘客电梯安装、改造、维修许可证C级及以上）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（含修理）。中标供应商如不具备此资质的，则应委托具有此资质的实施单位进行电梯维护保养服务。中标供应商应与实施单位签订合同，并负责对其进行监督考核。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

（七）负责高压配电房24小时运行值守工作，高压绝缘器具的检测工作（每半年检测一次）及按规定对高压供配电设备进行检测，费用包含在投标报价中。

（八）负责对供水、供电、消防、电梯等的日常运行管理，以及对专业设备维护单位的监督管理，当专业维护单位在物业管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，应给予必要的协调和配合。

注：办公区所有公共区域所涉及的日常照明耗材包含在本次物业费用中。其他区域设施设备耗材需更换的材料由采购人使用单位自行购买材料，中标供应商免费更换。

（九）建筑物共有部位及设施设备的使用、管理和维护服务质量标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 服务内容 | 运行、保养、维修服务标准 |
| 共  有  部  位 | 房屋主体承重结构部位 | 每年定期对房屋结构、安全的部位进行检查，并有记录，发现损坏及时安排专项修理并告知相关采购人、使用人。 |
| 门厅 | 定期巡视楼内门厅，保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。 |
| 户外墙面、顶面、地面 | 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。 |
| 楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间 | 定期巡视，墙面、顶面粉刷层无剥落。 |
| 走廊通道 | 墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。 |
| 天线、供电、燃气线路 | 定期巡查公共天线、供电、燃气线路，保证设备运行安全正常。 |
| 消防设施设备 | 1.消防泵定期启动并做记录，每年保养一次，保证其正常运行。  2.消防栓定期巡查，消防栓箱内各种配件完好。  3.定期检查火警功能、报警功能是否正常。  4.每年定期试验探测器，并对全部控制装置进行试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。  5.定期检查消防水带、阀杆处加注润滑油并作放水检查。  6.定期检查灭火器，临近失效应立即通知采购人更新或充压。  7.接受消防主管部门的检查并承担相应费用。 |
| 电梯 | 1.保证电梯24小时运行，轿箱内按钮、灯具等配件保持完好，轿箱整洁。  2. 定期保养，每年进行安全检测并持有效的《安全使用许可证》，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理。  3.电梯发生一般故障的，专业维修人员2小时内到达现场修理，发生电梯困人或其他重大事件时，物业管理人员须在规定时间内到现场应急处理，专业技术人员须及时赶到现场进行救助。 |
| 道路、场地、路灯 | 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好，办公区楼道灯、公共区域亮灯率在98%以上。 |
| 安全标志等 | 对危险隐患部位设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，保证标志清晰完整，设施运行正常。 |
| 共有设施设备房 | 定期巡视，墙面、顶面粉刷层无脱落。 |
| 电子防盗、监控、报警系统等 | 不定期进行调试与保养，保证各项监控设备24小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。 |
| 楼宇对讲、电子巡更等 | 根据需要设定巡更线路、时间，不定期进行调试和保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。 |
| 物业服务用房 | 保持玻璃、门窗配件完好，门、窗开闭灵活并无异常声响。 |

三、设施设备维护人员培训

（一）服务人员要参与各类应急培训、劳动安全培训以及相关法律法规的培训，服务工作安排。

（二）培训费用由中标单位承担。

#### 会务服务

一、服务内容

负责采购人会议室清洁、会务接待和服务和会议设备操作人员的配置，完善服务人员配置、 制定相关操作流程、工作计划安排以及工作考核标准。

二、服务要求

（一）会议室清洁要求：

1、教育事业发展中心公共会议室保证每周清洁 1 次，确保室内干净、无积尘、无渍；

2、保持桌面干净，整洁有序无划痕，桌内无杂物；

3、保持天花板、窗户、四面墙壁无积尘、无蜘蛛网；

4、窗台无积尘、门窗明亮无污渍，窗帘干净无破损；

5、灯罩、空调送、排风口应保持洁净、光亮；

6、室内设施、设备保持干净无积尘、无破损；

7、会议茶具清洁、光亮、无缺口、印渍等，严格消毒。

（二）会务接待服务要求：

1、做好会议预定、安排、协调、筹备、服务等工作；满足各种会议需要，不得借故推辞会议服务工作。

2、会议接待和服务要及时、礼貌、周到细致、面带微笑，切忌高声喧哗。会场按采购人要求布置得当，严格按会议服务作业程序服务。

3、会议服务人员应在会议召开前30分钟根据需要做好座牌摆放、茶水等各项准备工作。

4、会议期间要做好续水（续水间隔不超过30分钟，参会人员有特别要求，按具体要求办理）等会议服务工作，会后及时关闭空调、清场、清洗茶杯，进行茶具消毒、打扫卫生并关闭门窗及电源（通常会议结束后内2小时内完成，特殊情况可适当推迟到次日上午）。若拾到参会人员遗失物品、现金、手机、证卡等设法交还失主，找不到失主时及时上交物业中心，会议资料交办会单位。

5、会议服务人员有对区域内的水电设施设备运行情况有使用检查的责任，发现问题及时报告。必须使用空调的在会前30分钟内开启空调并使会场达到所需温度，参会人员退场后10分钟内关闭空调，没有会议安排的会议室不得开启空调，特殊情况需要经采购人同意。

6、涉会人员严守纪律，不监听、不录音录像、不传会议内容；不传播、夹带会议资料。

7、完成交办的临时外派、调派会场布置、会务服务等工作。

8、中标供应商应确保会议室的设备完好无损，应确保每个会议室的消毒柜、茶水柜、茶杯、水瓶、电热水壶、铅笔、签字笔的配备，若有缺漏或损坏及时报告采购人。

（三）会议设施设备操作员的配备：

1、设施、设备操作主管职责

（1）对会议中心设施设备的技术状态负责。

（2）对会议设施、设备操作员日常工作进行管理。

（3）对会议设施、设备操作员的岗位技能进行考评。

2、会议设施、设备操作员职责

（1）听从设施、设备操作主管的工作安排，协助设施、设备操作主管做好会议期间的音控、灯光、空调等设备的操作使用工作，确保会议正常、顺利进行。对会议设施、设备非正常运行以及会议应急处置不当造成的影响与设施、设备主管共同负有责任。

（2）应急处理好会议中心（含卫生间）有关水电等电器设备的维护工作。

（3）负责公共区域水电设施设备的日常巡查工作，对出现的问题有及时报告处理的责任。

（四）会务接待服务质量标准

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 |
| 礼仪要求 | 1、会议接待和服务要及时、礼貌、周到细致、面带微笑，切忌高声喧哗。会场按采购人要求布置得当，严格按会议服务作业程序服务。  2、做好会议预定、安排、协调、筹备、服务等工作；满足各单位各种会议需要，不得借故推辞会议服务工作。 |
| 会务服务要求 | 1、会议服务人员应在会议召开前30分钟根据需要做好座牌摆放、茶水等各项准备工作。  2、会议期间要做好续水（续水间隔不超过30分钟，参会人员有特别要求，按具体要求办理）等会议服务工作，会后及时关闭空调（30分钟内）、清场、清洗茶杯，进行茶具消毒、打扫卫生并关闭门窗及电源（通常会议结束后内2小时内完成，特殊情况可适当推迟到次日上午）。若拾到参会人员遗失物品、现金、手机、证卡等设法交还失主，找不到失主时及时上交物业中心，会议资料交办会单位。  3、会议服务人员有对区域内的水电设施设备运行情况有使用检查的责任，发现问题及时报告。必须使用空调的在会前30分钟内开启空调并使会场达到所需温度，参会人员退场后10分钟内关闭空调，没有会议安排的会议室不得开启空调，特殊情况需要经采购人同意。  4、要做好会议保密工作。涉会人员严守纪律，不监听、不录、不传会议内容；不传播、夹带会议资料。  5、完成领导交办的临时外派、调派会场布置、会务服务等工作。 |
| 会议设施、设备人员配备 | 1、设施、设备操作主管：  （1）对会议中心设施设备的技术状态负责。  （2）对会议设施、设备操作员日常工作进行管理。  （3）对会议设施、设备操作员的岗位技能进行考评。  2、会议设施、设备操作员：  （1）听从设施、设备操作主管的工作安排，协助设施、设备操作主管做好会议期间的音控、灯光、空调等设备的操作使用工作，确保会议正常、顺利进行。对会议设施、设备非正常运行以及会议应急处置不当造成的影响与设施、设备主管共同负有责任。  （2）应急处理好会议中心（含卫生间）有关水电等电器设备的维护工作。  （3）负责公共区域水电设施设备的日常巡查工作，对出现的问题有及时报告处理的责任。 |

投标人制定会务服务人员考核标准考核标准要求，其中包括服务人员考核标准、服务质量考核标准、客户满意度考核标准及相关作业表格，内容应全面、清晰（考核标准方面，能体现的考核内容至少包含人员考勤、着装规范、工作态度、职责任务及考核目的）。

（五）会务人员培训

小型（普通）培训是一月一次，大型培训一季度一次，内容涉及服务操作和现场服务标准等方面，以此保证和提高服务人员对会务服务方面的意识和技能。培训费用由中标单位承担。

#### 绿化服务

一、服务内容

负责采购人所有绿化养护管理，符合国家法律法规、行业标准，确保植物鲜活及生长茂盛。范围包括：所有树木、灌木、草坪、花卉、花坛、盆栽植物的养护。

二、服务要求

（一）主要负责绿化种植及管护等工作。

（二）严格按照绿化规程进行绿化管护，规范绿化操作。

（三）做好苗木的冬春移栽、新栽及年内补栽和草坪花卉的补种工作，确保成活。

（四）认真观察绿化植物的生长情况，及时进行饶水、施肥、喷药、修剪、除草、整地等必要的管护（绿化肥料及药品由中标供应商提供）。

（五）提出绿化合理化建议

（六）建立常规绿化养护和植物租摆方案，应包植物养护标准、操作规程等内容，使相应服务人员能按照相关内容执行，使工作运行处于良好的服务状态。

（七）投标人必须具备绿化养护、保洁、设施维护等所需要的设备，并承担使用设备的所有费用。

（八）投标人要开展绿化维护安全文明作业，绿化施工前应作施工安全源识别培训，提供相应的劳动保护措施，如作业指示牌、手套、草帽等；绿化设备应按时检修，有相应的保养记录；农药、培育药物应按照说明药物配比、以及有效使用。

#### 应急处理服务

一、负责协助采购人处理各类突发事件，包含重大突发事件（包含突发火灾、发现可疑物或爆炸物、突发卫生事件、公共疫情时的处置）、自然灾害（包含发生地震灾害、暴风骤雨及洪涝、极端天气时的处置）、消防安全事故、设备故障（如电梯系统故障、水电气系统故障、雨污管网系统故障等）、新冠疫情防控等。

二、根据采购需求制定针对本项目的各项应急预案，主要包含：重大突发事件应急预案、设备故障应急预案、消防安全事故应急预案、自然灾害应急预案。

三、服务要求

（一）供应商需制定各类突发事件处置预案，建立应急队伍组织体系和规章制度，明确各应急岗位职责，发生事故时候的紧急措施和善后处理。

（二）供应商需制定针对本项目疫情防控方案，应包括工作措施及要点、人员服务规范、规章制度。

（三）新冠疫情防控：供应商应实时更新疫情中高风险地区信息，做好中高风险地区人员登记排查；根据新冠疫情防控要求，按时按量完成办公区消杀工作；根据新冠疫情防控要求建立临时隔离点，按照应急流程进行疫情报告、人员隔离及转运工作。

（四）定期组织实施各类应急演练并保存演练记录。

（五）定期对应急管理组织内人员进行专项培训，掌握必备应急知识。

（六）当发生突发性事件时，在向采购人报告的同时应同时启动应急预案进行处置，同时全力配合采购人保护人、财、物的安全。

（七）落实消防安全事故应急要求，重特大消防事故为零、及时消除或上报消防隐患、消防通道保持通畅、妥善应对消防事故。

#### 其他服务

一、服务内容

提供客服服务、其他物业工作及采购人安排的其他工作等。

二、服务要求

（一）负责报事报修及投诉的处理工作。

（二）负责日常回访及走访工作。

（三）负责公司各部门总体调度工作以及采购人报刊收发工作。

（四）物业使用中禁止行为的告知、劝阻、报告。

（五）物业维修、更新、改造费用的账务管理。

（六）物业服务档案和物业档案的保管。

（七）法律法规规定应由中标供应商管理服务的其它服务事项。

（八）完成采购人安排的其他工作。

### 成都市教科院老办公区具体服务内容及要求

#### 治安保卫与秩序维护服务

一、熟悉供应商采购单位人员的基本情况，包括职工数量、相貌特征。常规出入时间及周边环境的掌握了解。

二、大门实施24小时值班制，办公楼实施24小时巡逻制。秩序维护人员要文明执勤，训练有素。言语规范，认真负责。

三、结合服务项目的特点，制定物业服务方案、年度服务计划。

四、非机动车车辆集中停放，停放整齐，场地整洁。

五、谢绝外来人员推销，来访人员需有效证件进行登记；遇上级领导检查指导工作或其他人员来访，做到有礼有节，并将人数、单位等情况做好记录,引导客人到相关部门。

六、熟悉采购人单位和职工车辆情况，对进出车辆进行有效的管理，确保办公区域工作环境安全有序。对外来车辆必须进行仔细检查、登记车牌号，严格控制噪音污染，防止院内车辆被人为破坏和被盗。

七、严格做好物品出门登记工作。

八、巡查内容主要包括：消防设备的完好性，公共设施有无损坏，天花板及悬挂物有无隐患；晚间巡查，对各间房屋的门窗、灯关否进行检查；院内有无可疑人员和情况，并做好巡查记录，对值班，巡查中发现的问题及时处理，视情况向采购人报告。

### 人员配置要求

（一）拟投入的服务人员定点定位定责定编准确合理。成都市教育事业发展中心集中办公区服务人员岗位定编为：24人，具体如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 管理人员 | 秩序维护 | 环境维护 | 设施设备维护 | 会议服务 | 绿化 维护 | 合计（人） |
| 成都市教育事业发展中心集中办公区 | 2 | 8 | 8 | 2 | 3 | 1 | 24 |
| 合计 | | | | | | | 24 |

（二）**★投标人拟定和实际投入成都市教育事业发展中心集中办公区服务人员数量不得少于24人,** **并提供人员配置清单，清单需明确岗位与人员数量。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

**（三）★成都市教科院老办公区服务人员数量由供应商根据项目实际情况确定，但提供治安保卫与秩序维护的人员不少于 2 人。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

（四）人员配备要求：

1、根据本物业实际情况，合理配置人员，充分利用人力资源，减少开支，降低成本。

2、从业人员总体要求：在工作理念、服务态度、敬业精神和精神面貌等方面要体现成都市事业单位办公区工作人员的“精、气、神”，具有高度的责任意识和保密意识；统一着装，整洁大方，佩证齐全；文明礼貌，行为规范，主动热情；尽职尽责，勤奋工作，规范操作；遵章守纪，厉行节约，爱护公物。

|  |  |
| --- | --- |
| 人员类型 | 人员要求 |
| 管理人员（项目经理与副经理） | 1. 具有大学专科及以上学历； 2. 具有物业管理服务项目经理管理工作3年及以上经验； 3. 拥护中国共产党。 |
| 秩序维护人员 | 1. 专职护卫人员，以中青年为主年龄20岁—60岁（平均年龄不超过45岁）； 2. 1.70米以上（含1.70米）； 3. 团队以退伍军人优先，40周岁以下的人员占总数50%以上，身体健康，工作认真负责并定期接受培训； 4. 具有相关从业经验。   **5、★消防监控值守工作人员须经消防培训考试合格，持证上岗，具有消防设施操作员[建（构）筑物消防员]证；（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。** |
| 会议服务人员 | 1. 身高1.60米以上（含1.60米）； 2. 年龄20岁—45岁（平均年龄不超过40岁），女性，高中（职高）及以上文化程度，会普通话，语言表达流畅，形象好、气质佳。 |
| 设施设备维护人员 | 1、25岁—60岁；  2、男性，具备相关设施设备操作经验和资质；  3、具有电气工程师执业资格证、具有特种设备安全管理人员证。  4**、★具有特种作业操作证（高压或低压电工作业）。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。** |
| 环境维护人员 | 1、男女不限，身体健康，精神面貌良好；  2、有较好的体力，有责任心，吃苦耐劳、细心认真。 |
| 绿化养护人员 | 1、男性，年龄不超过50岁；  2、熟悉常见植物养护、绿化机具使用等要求，掌握相关技术知识、作业技能及操作规范。  3、具有较强的业务能力、良好应急处理能力和强烈安全防护意识。 |

（五）公示24小时服务电话：工作日期间故障急修10分钟内，其它报修30分钟内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

**（六）★中标供应商服务人员在工作期间因自身原因发生的安全责任事故、劳务纠纷等均由中标供应商自行负责，采购人不承担任何相关责任。（说明：按照招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）。**

（七）接受采购人每季度组织的对物业服务的综合性考评。

（八）法律、行政法规规定的其他事项。

注：供应商可根据各自方案增加人数，不得减少。已明确岗位人员不得兼任，在岗人员不得兼任其他项目工作。最终配置的工作人员须经采购人同意后方可上岗，采购人可根据工作要求调配或更换服务人员。

### 设施设备要求

1. 保洁服务设施设备

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **参数要求** | **数量** | **单位** | **用途** | **备注** |
| 1 | 手推车 | 四轮 | 4 | 台 |  |  |
| 2 | 多功能单擦机 | 噪音等级≤63分贝、工作宽度≥430毫米 | 1 | 台 |  |  |
| 3 | 绿篱机 | 刀刃长度≥850mm | 1 | 台 | 绿化修剪 |  |

1. 秩序维护设施主要设备

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **参数要求** | **数量** | **单位** | **用途** | **备注** |
| 1 | LED强光巡逻电筒 | - | 3 | 只 | 夜间巡查 |  |
| 2 | 4G全网通远程对讲机 | 1、待机时间≥3-5天 2、5000公里全网通 | 4 | 部 | 日常全覆盖多岗位联动 |  |
| 3 | 头盔 | - | 4 | 个 | 劳动保护 |  |
| 4 | 防刺背心 | - | 4 | 件 | 劳动保护 |  |
| 5 | 防割手套 | - | 4 | 副 | 劳动保护 |  |
| 6 | 防爆盾牌 | - | 2 | 个 | 劳动保护 |  |
| 7 | 防爆叉 | - | 2 | 根 | 劳动保护 |  |
| 8 | 防爆棍（长） | 1、伸缩警棍 2、钢材质 | 2 | 根 | 劳动保护 |  |

1. 绿化设备要求

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **核心参数** | **数量** | **单位** | **用途** | **备注** |
| 1 | 枝剪 | - | 1 | 把 | 灌木修剪 |  |
| 2 | 平剪 | - | 1 | 把 | 灌木修剪 |  |
| 3 | 起水器 | - | 1 | 个 | 接水器具 |  |
| 4 | 短手据 | - | 1 | 把 | 灌木修剪 |  |
| 5 | 斗车 |  | 1 | 个 | 运送绿化垃圾 |  |

1. 其他日常保洁工具、药水、耗材自行配备，进场时需提供物料清单，进行备案。

## 商务要求

### 服务地点

成都市教育事业发展中心集中办公区位于成都市金牛区同兴路2号；成都市教科院老办公区位于成都市青羊区东马棚街1号。

### 服务期限

自合同签订之日起一年。

### 考核标准及办法

考核标准依据本项目物业管理要求，由采购人制定具体实施办法，按百分制实行季度考评，采购人根据工作实际对考评标准不断完善和细化。要求秩序维护有力，办公区秩序良好，杜绝各类安全责任事故；环境卫生清扫保洁及绿化维养覆盖率达98％，合格率达98％；设施设备运行良好，完好率达98％以上；各项服务综合满意率达到95％以上。

季度综合考评在90分以下的，采购人有权要求中标供应商限期整改；季度综合考评85分以下每降低一分，采购人扣除当季物业管理费2000元。

各办公区（点）使用单位根据合同自行组织项目考评。

一、物业考评标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 服务质量标准 | 分值 | 监督考评标准 |
| 房屋管理5分 | 无违反规划乱搭乱建，无擅自更改房屋用途 | 1分 | 发现一处乱搭乱建现象扣0.1，擅自改变房屋用途扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 房屋外观完好整洁；外墙瓷片无脱落，无裂缝；玻璃幕墙清洁明亮，无破损，无明显污渍；无乱张贴和乱悬挂现象。 | 1分 | 发现外墙有污渍一处扣0.1分；外墙有瓷片脱落或裂缝（未及时上报或与施工单位联系维修）一处扣0.1分；玻璃幕墙破损一处或污渍（未及时上报或采取措施）扣0.1分；乱张贴一处扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 房屋共用场所内墙无破损，涂料无脱落，无明显污渍，各楼层天花板无破损，无滴水印。 | 1分 | 一处有污渍或脱落破损扣除1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 房屋主体共用设施整洁，共用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物。 | 1分 | 发现一处共用设施损坏扣0.1分，一处堆放杂物扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 各房顶和天台隔热层无破损雨水排水管通畅，无阻塞外溢现象。 | 1分 | 一处有破损扣0.1分。一处有雨水排水管不通扣0.5分。直至该项分值扣完为止。 |
| 机电设备管理25分 | （一）给排水泵设施 | 5分 |  |
| 供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期检查保养。 | 1分 | 查记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。 | 1分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 排水泵定期检查无堵塞，排水井定期清理，保证污水排放通畅。 | 1分 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 排污管道无渗漏 | 1分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 设备房无积水，浸泡现象发生。 | 1分 | 发生一次扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| （二）消防系统 | 6分 |  |
| 消防控制中心24小时值班，控制中心消防设备设施完好无损，可随时起动。 | 1分 | 无24小时值班，每次扣0.2分；设备设施损坏不能起动，每次扣0.3分。直至该项分值扣完为止。 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。 | 1分 | 不会使用操作扣0.3分，不熟练扣0.2分，直至该项分值扣完为止。 |
| 消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 1分 | 不会扣0.2分，直至该项分值扣完为止。 |
| 大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 1分 | 无保养扣0.1分，一处运行障碍扣0.1分，一处缺或损坏扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。 | 1分 | 一处不符合要求扣0.1分，一处杂物堵塞扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。 | 1分 | 检查一处有隐患扣0.5分，发生火灾事故1分，并追究责任。直至该项分值扣完为止。 |
| （三）供配电系统 | 5分 |  |
| 保持室内照明灯具、事故照明、各柜指示灯仪表良好。 | 1分 | 抽查发现同时坏3盏以上者扣0.1分，以此类推。直至该项分值扣完为止。 |
| 设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | 1分 | 如发现虚假、不符等，每次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 1分 | 违者每次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 发电机每次空载运行保养不低于15分钟运行时间，并详细填好运行记录。 | 1分 | 不合格者每项扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。 | 1分 | 抽查时发现不合格者每项扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| （四）电梯管理 | 4分 |  |
| 电梯轿厢运行平稳，无抖动，摆动或异响现象。 | 1分 | 出现一次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 电梯轿厢电风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好。 | 1分 | 抽查时坏三盏以上者扣0.1分，以此类推。直至该项分值扣完为止。 |
| 运行中电梯突发故障，管理人员须在10分钟内赶到现场处理故障。 | 1分 | 超过5分钟扣0.5分。直至该项分值扣完为止。 |
| 停、检修电梯须提前通知机关事务服务中心认可后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层外门处设置警示牌。 | 1分 | 不符合者每项扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 公共区域及其设施管理10分 | 大门广场、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。 | 1分 | 一项不符合要求扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。 | 1分 | 一个井不符合要求扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。 | 1分 | 一处不符合要求扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。 | 1分 | 一盏路灯不符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 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。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。 | 2分 | 发生一处阻塞未及时疏通扣0.2分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.2分。直至该项分值扣完为止。 |
| 楼顶设施：①卫星天线；②供水池设施；③避雷设施，各项性能完好。 | 1分 | 一项设施出故障未及时修复扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 清洁卫生管理20分 | （一）公共区域卫生清洁保洁 | 14分 |  |
| 清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。 | 1分 | 未明确责任到人，一处扣0.1分。一处未达到标准保洁扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 3分 | 一个责任区域一项未做到扣0.2分，直至该项分值扣完为止。 |
| 各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 3分 | 一个洗手间一项不符合扣0.5分。 |
| 各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各水盆、清洁池明亮无污渍。 | 2分 | 一个开水间一项不合符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。 | 2分 | 未设置警示牌，每次扣0.2分。因地面有水或其他果皮等致使人摔伤全扣，并且承担由此引发的责任。直至该项分值扣完为止。 |
| 垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洗一次，外露面无垃圾附着。 | 2分 | 一项未做到扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 有一处卫生死角扣0.5分。直至该项分值扣完为止。 |
| （二）外围环境保洁 | 6分 |  |
| 路面无明显泥沙、污垢，无直径1cm以上的石子，每100平方米烟头纸屑不超过3处。 | 1分 | 不符合扣0.5分。直至该项分值扣完为止。 |
| 大楼四周绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每100平方米不超过2处。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 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。 | 1分 | 发现一处扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 各明沟无垃圾、无青苔，畅通。 | 1分 | 一条沟不符合扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 确保无卫生死角。 | 1分 | 一处扣0.5分，直至该项分值扣完为止。 |
| 安全保卫管理20分 | 所聘用的保安人员必须训练有素，有安全管理制度和职责，安全防患措施，确保安全稳定。 | 2分 | 管理制度、职责、措施不健全每项扣0.1分，发生安全事故一次扣1分，发生重大安全事故扣2分。直至该项分值扣完为止。 |
| 保安队员必须熟悉物业环境，熟悉服务对象，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，不与职工、到访人员发生矛盾和冲突。 | 1分 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不礼貌扣0.1分，无理与他人发生冲突一次扣0.5分，发生两次建议辞退；对重要服务对象不熟悉一次扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强重点区域和人少到的部位巡逻。 | 2分 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.5分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.5分，巡逻乘座电梯一次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | 2分 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣2分。直至该项分值扣完为止。 |
| 严格执行登记制度，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验有关证件，并进行登记。 | 2分 | 未登记每人扣0.1分，扣完为止。直至该项分值扣完为止。 |
| 定期组织安全教育；及时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。 | 2分 | 无安全教育（查记录）扣0.1分，发生手机钱包被盗事件一次扣0.1分。发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分，并追究管理管理人员的责任。直至该项分值扣完为止。 |
| 做好上访时的现场秩序维护工作，确保人身和财产安全，并配合好信访局、公安机关及相关部门进行疏导。 | 3分 | 未及时维护秩序，每次扣0.5分；不主动配合信访局、公安及相关部门疏导，每次扣0.5分。直至该项分值扣完为止。 |
| 协助搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板情况。 | 1分 | 造成家具或地板损坏扣0.1分，并承担10%维修费用。直至该项分值扣完为止。 |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | 2分 | 发现乱停放车辆，一辆扣0.1分；发生车辆碰撞，损坏或被盗一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。直至该项分值扣完为止。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | 1分 | 一项不符合扣0.1分；发生损坏或丢失一次扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。直至该项分值扣完为止。 |
| 门卫岗位，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。 | 1分 | 发生一起扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 保安队员，年流动率不超过20%，无治安案件发生。 | 1分 | 流动率每超过一个百分点扣0.1分，依此类推；每增加一个治安案件扣1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 会务管理  5分 | 做好会议室的保洁。根据会议主办单位的会议人数确认所需要的桌、椅数量，并摆成需要的形状。按照会议要求准备合格的会议用品，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。服务人员应在半小时前严格按要求着装上岗，及时开启、检查需要的会议设备，确保会议的可持续性。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 确保会议正常运行。 | 1分 | 会议过程中设备发生故障，发生一次扣0.1分；发生服务事故一次扣0.1分；直至该项分值扣完为止。 |
| 做好会议（参会人员、会议材料、会议内容）保密工作。 | 1分 | 发生一次扣1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 确保会务服务质量。 | 1分 | 发生一次投诉扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 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。 | 1分 | 抽查不符合，每次扣0.1分；回访不合格一项扣0.1分，直至该项分值扣完为止。 |
| 绿化管理  5分 | （一）室外绿化 | 3分 |  |
| 乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死权、败叶、无病虫害。 | 1分 | 一处0.1分，树木枯死一株扣0.2分。直至该项分值扣完为止。 |
| 花卉定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 草地长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露情况。 | 1分 | 一处不符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| （二）室内绿化 | 2分 |  |
| 根据具体情况，安排好室内的绿化，美化工作环境，并根据不同季节和花卉长势情况及叶更换。 | 1分 | 采购人提出一处未安排好扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 各种花卉盆栽长势良，无枯枝、败叶、无虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑等杂物。 | 1分 | 一处花卉、盆栽不符合扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 服务受理  10分 | 负责物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听。 | 2分 | 无24小时服务电话扣0.5分，无人接听电话一次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 耐心礼貌受理各单位服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时处理和回访。 | 1分 | 不礼貌或不耐心一次扣0.1分；无记录一次扣0.1分；处理不及时或无回访，一次扣0.1分。无落实或无馈，一次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 对安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。 | 2分 | 在能力范围内未及时处理、反馈，一次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和采购人领导。 | 1分 | 在能力范围之内，未及时处理，一次扣0.1分；未报告，一次扣0.1分。直至该项分值扣完为止。 |
| 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。 | 2分 | 未按时发放意见表扣0.1分，同一问题2次未解决扣0.2分。直至该项分值扣完为止。 |
| 每季发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。 | 2分 | 未征求意见，每次扣0.2分，直至该项分值扣完为止。 |

### 付款方式

本项目为物业管理服务项目，本项目服务费按季度支付。

中标通知书发出之日后5个工作日内签订合同并支付预付款，预付款金额为采购合同金额的30%，其余款项按实际考核每季度由采购人支付，服务期内最后两个季度支付的款项先由预付款的金额进行冲抵（每个季度各冲抵预付款的50%），冲抵额度完结后才继续支付。物业服务费按季度支付（前三个季度物业服务费提前预付，最后一个季度物业服务费在服务期结束后支付），每季度服务费在中标供应商向采购人出具正规等额专用增值税发票后，15日内采购人通过银行转账的形式支付中标供应商对应季度物业服务费用。服务费根据采购人核实的各类物管人员数量和报价进行计算。同时，每季度所支付的服务费用还应根据考核结果扣减上一季度发生的违约金、罚金、赔偿金等进行调整计算（最后一个季度的减扣金额在最后一个季度服务费中进行扣除。）。

### 违约责任

一、双方必须遵守本项目采购合同并执行采购合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

二、如因中标供应商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，中标供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

三、中标供应商在服务期内无质量问题和违约行为的，采购人应准时支付中标供应商服务费，如逾期，则按应付金额每日1‰标准向中标供应商赔付违约金。

四、因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人依照合同约定对中标供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

### 管理要求

一、服务人员必须持身份证、健康证。

二、服务人员须符合成都市政府用工标准，全部人员必须购买相应的社会保险（须提供相关证明资料）。需要持上岗证上岗工种的人员须持有相应职位的资格上岗证。

三、中心对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权。供应商必须保证派驻服务人员的稳定性，如有工作人员调离，需书面通知中心相关负责人。

四、供应商需负责各工作人员的制服、警具、劳动工具等。

五、供应商根据不同的工种配备的工作服，并有工作号牌等标识物及必要的装备，严格规范，注意仪容、公众形象。

六、采购人对物业管理人员不提供住宿（保卫、值班人员除外，采购人配备有保卫、值班人员住宿房间）。

七、服务人员须遵守采购人相关规章制度，如有违反或损失采购人利益的，采购人有权拒绝其违规服务人员在此工作，问题严重的，采购人有权终止合同，一切责任由供应商承担。

八、服务人员在采购人处发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由供应商承担责任和负责赔偿。

九、由于供应商派驻采购人的工作人员不尽职守的，必须在接到采购人书面通知后7天内更换人员。

十、供应商必须接受采购人有关部门的检查，并提供所有的值班巡查记录。

十一、每月应提交服务管理报告至采购人。

### 报价要求

#### 最高限价

**★本项目最高限价为人民币1400000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评标现场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递交，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。**