1. **招标项目技术、服务、商务及其他要求**

## 项目概况

成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心-野放中心（以下简称：“野放中心”）位于都江堰市玉堂镇白玉村，占地面积约2004亩，物业管理服务面积约300亩。本次招标拟确定1家供应商，负责野放中心清扫保洁服务、综合后勤服务、垃圾收运服务、水电设施设备维修维护服务，并按野放中心所在行政区域内环卫部门的要求清运并处理野放中心所产生的垃圾。

## 服务范围

### 服务面积

服务总面积约300亩，其中包括建筑面积约7000㎡，绿化面积约11700㎡，道路面积约14800㎡，广场坝子面积约5500㎡，河道排洪沟面积约10900㎡，木栈道长约1600米，卫生间10个等。

### 服务区域及内容

投标人对本项目重点场所（大门区域、熊猫兽舍、参观区域玻璃及室内活动场玻璃、参观通道、大熊猫教育中心、专家工作站外围、环山木栈道、回归产房、新建办公楼等区域）的清扫保洁服务、综合后勤服务、垃圾收运服务、水电设施设备维修维护服务，并按野放中心所在行政区域内环卫部门的要求清运并处理野放中心所产生的垃圾，具有服务质量控制措施和内部质量监管方案，按照《成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心物业管理服务要求》进行作业。遵从野放中心相关疫情防控要求进行相应的消毒工作。

一、清扫保洁主要服务区域：

（一）大门区域面积约1638㎡包含：大门内外广场、水景、绿化带、卫生间、售票室及外玻璃140㎡、游客服务中心的清扫保洁。

（二）停车场区面积1800㎡、停车位83个。

（三）三栋熊猫兽舍（1号、2号、3号兽舍）、大熊猫教育中心、地堡、专家工作站面积900㎡（包含参观通道、参观隔离玻璃栅栏400㎡左右、大熊猫室内参观通道玻璃墙100㎡）、回归产房（约766.7㎡，广场约200㎡，参观通道约400m、景观吊桥）。

（四）10个卫生间（共52个马桶和蹲便间），卫生间数量在服务期内可能增加，增加的卫生间服务费用包含在本项目内。

（五）游客开放区域（包含：古建筑（三圣寺）、道路、绿化、垃圾箱、卫生间，河道排洪沟、可容纳50人左右的保护教育村400㎡等）。

（六）未开放区域道路1000m、环山木栈道1600m、半野化过渡训练外围通道的清扫保洁740m。小熊猫运动场外围参观通道520m。

（七）员工办公区和生活区包含：旧办公区包含可容纳30人左右的会议室1间、办公室4间；生活区办公室4间、休息室3间；专家工作站包含15人左右的会议室一间、监控室1间、休息室4间、操作间2间、公用卫生间1间；新建办公楼（一栋 2层 754㎡）。

（八）林业消防器材仓库房400㎡。

二、垃圾清运服务区域

园区内物业管理服务所有区域。

三、综合后勤服务区域

（一）古建筑（三圣寺）(200㎡）、专家工作站（400㎡）、保护教育村（600㎡）、环山木栈道阁楼区域（200㎡）、新建办公楼（一栋 2层 754㎡）

（二）大熊猫窝窝头加工场所（20㎡）

（三）厨房（100㎡）

四、水电设施设备维修维护服务区域

园区内物业管理区域所有区域水电的安装、维修、设备维护和管理。

## 总体要求

### 实质性条款

★**一、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：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）**

★**二、投标人应承诺为本项目配备的项目经理非因不可抗力等原因，未经采购人同意不得更换。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺）**

**★三、本项目水电设施设备维护人员1人应持有在有效期内的《中华人民共和国特种作业操作证》（作业类别为：高压电工或低压电工或电力电缆或继电保护或电气试验）证书上岗，供应商在签订合同前15个日历日内提供该人员的上述有效证书供采购人查验。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺并填写。）**

**★四、投标人承诺为本项目配备的服务人员总人数不低于52人（包含项目经理1名、清扫保洁组专业主管1名）。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

★**五、投标人应承诺合同期间工作人员离职率不超过10%，若有人员离职需提前一个月报采购人同意。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

★**六、投标人应承诺根据招标文件服务内容及要求，提供保证服务的核定载质量≥2吨的垃圾收运车1台。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

★**七、供应商应承诺服务期间对本项目工作人员发生的一切疾病和人身安全、安全责任事故等负责，由供应商原因所造成的和所引发的一切安全事故（包括但不限于管理与操作等）造成自身及对他人的伤害，均由供应商负经济责任和承担法律责任。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

★**八、投标人应承诺本项目人员薪资不得低于成都市最低薪酬标准，在职期间为其购买劳动法规定的各项保险，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

★**九、投标人报价应是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标单位完成本项目所需的一切费用，费用组成包含但不限于以下内容：所有人力成本，包含工资、养老、医疗、工伤、失业、生育、大病等社会保险，住房公积金、工会经费、教育经费等福利费，餐费补贴，节假日加班费、年终奖金等。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

**★十、年度总价费用符合国家法律法规之规定（若采购人因实际工作需要，在政府采购合同履行中追加与合同标的相同的服务，按人员单价不变的原则，与中标人签订补充合同，补充合同金额不超过原采购合同的10%）。服务期限三年，合同一年一签，年度考核合格（每月考核平均得分在90分（含）以上的）后方可签订下一年度的服务合同。投标人应充分考虑管理期间各类市场风险，中标后三年合同期内人员单价不再调整。 （说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

★**十一、采购人不提供任何住宿，所有工作人员的住宿和工作期间的餐费问题由中标人自行解决。（说明：根据招标文件3.3.5承诺函内容进行承诺。）**

**★十二、本项目涉及产品采购且属于政府强制采购节能产品清单中的产品，投标人提供的该产品须具有国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书。（说明:按照招标文件3.3.5承诺函的内容进行承诺）**

**★十三、本项目收运垃圾驾驶人员2人应持有C1及以上驾驶证，供应商在签订合同前15个日历日内提供以上所有驾驶人员的机动车驾驶证供采购人查验。（说明:按照招标文件3.3.5承诺函的内容进行承诺）**

**★十四、本项目综合后勤组11人均应具持有《健康证》上岗。（说明:按照招标文件3.3.5承诺函的内容进行承诺）**

### 总体要求

一、根据本项目采购要求提供具体的服务方案。

二、对本项目重点场所（大门区域、熊猫兽舍、参观区域玻璃及室内活动场玻璃、参观通道、大熊猫教育中心、专家工作站外围、环山木栈道、回归产房、新建办公楼等区域）的清扫保洁作业以及综合后勤服务，具有服务质量控制措施和内部质量监管方案。

三、按照《成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心物业管理服务要求》进行作业。

四、遵从野放中心相关疫情防控要求进行相应的消毒工作。

五、物业服务人员在上下班途中如果发生意外安全事件由中标人承担一切责任，与采购人无关。

六、严格遵守国家、四川省、成都市有关安全生产的法律、法规、标准规范等。必须坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针和“管生产必须管安全”的原则，建立健全各项安全生产管理机构和安全生产管理制度，加强安全生产宣传教育培训工作，增强全员安全生产意识。

七、投标人为本项目提供综合管理服务方案，内容包括“为本物业量身定做的且规范的管理细则”“管理服务的整体设想”“实施策划”“重难点分析”“组织落实方案”。

八、投标人针对本项目提供物业服务质量控制方案，方案内容包括对本项目重点区域（大门区域、熊猫兽舍、参观区域玻璃及室内活动场玻璃、参观通道、大熊猫教育中心、专家工作站、环山木栈道、回归产房、新建办公楼等区域）的清扫保洁作业以及综合后勤服务的“服务质量控制措施”“内部质量监管方案”。

九、接待活动服务：

（一）成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心-野放中心是重要的动物科研、繁育、科普、教育基地。不定期有不同的接待活动和评测、检查活动。其中有各类规格（重要程度）不同的访问、参观、外事、会议等公务性质接待，各类规模大小不一的活动接待，各类性质、重要程度不同的内部、外部评测、检查活动。投标人在完成上述物业服务工作的同时，需要制定切实有效的接待服务方案并高度配合完成采购人的重大接待活动和内外迎评迎检活动的服务工作，以保障采购人顺利开展每个重大接待活动和内外迎评迎检活动的统筹、部署工作。

（二）投标人按照采购人实际要求，安排好服务时间，调配好服务人员、物资，提供满足要求的对应服务，由此产生的人员加班费用、人员替岗费用、人员增派费用由投标人根据各岗位工作要求、人员情况、服务特殊性和实际需求综合计算进报价中。

### 具体要求

#### 清扫保洁服务要求

一、服务内容：

（一）负责服务区域内的清扫保洁服务。

（二）负责立体协防服务。

**说明：本项目的清扫保洁服务区域无高空作业区。**

二、服务标准及要求

（一）通用服务标准

1.花箱：箱体内无垃圾、无杂物，箱体侧面及台边无污迹、无积尘。

2.地面：无污迹、无泥土、无水泥迹、无积水、无堆放杂物。

3.阶梯：无污迹、无泥土、无水泥迹、无积水、无青苔、无堆放杂物。

4.扶手：无污迹、无水迹、无蜘蛛网等。

5.墙面：无污迹、无乱张贴物、无蜘蛛网等。

6.门窗：无污迹、无积尘、无乱张贴物、无蜘蛛网等。

7.指示牌（包括客户招牌）：无污迹、无积尘、无乱张贴物、无蜘蛛网等。

8.玻璃：表面光洁无迹、无水迹、无水垢、无明显积尘、无张贴物、无悬挂物、窗户保持关闭。

9.宣传栏：无污迹、无水渍、无灰尘、无蜘蛛网等。

10.垃圾桶：无灰尘、无水渍、无污迹、无蜘蛛网等。

11.绿化带：无白色垃圾、无果皮、无纸屑、无塑料袋、无蜘蛛网等。

12.道路清扫合格率达100%，保洁合格率达95%，清扫保洁质量应达到“九无、七净”的标准并达到5分钟保洁标准。（5分钟保洁标准:保洁路面出现垃圾，在5分钟之内及时清理）

九无：路面无堆积物、无砖瓦土、无果皮、无纸屑、无塑料袋、无烟头、无积水、无痰迹、无积泥积灰。

七净：下水篦干净、树池干净、绿化带及周边干净，路沿石干净、人行道干净、车行道干净、边沟干净。

道路冲洗应达到路面整洁，无痰迹，无残留垃圾，边沟无污泥和其他污物，下水篦不应堵塞。

13.清扫保洁服务次数要求

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 作业内容频次 | 每日 | 多次/天 | 1次/天 | 每周 | 两周 | 每月 | 备注 |
| 地面 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 垃圾桶 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 标牌 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 绿化带 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 参观玻璃 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 游步道 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 花箱 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 栏杆 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 宣传栏 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 野放中心内公共座椅 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 参观通道 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 地面清洁(广场)冲洗 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 水池及河道及周边 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 钢化玻璃防护栏 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 未开放区域 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 多处地段青苔的清除 |  |  |  | √ |  |  |  |
| 工作通道 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 洗竹房及废竹堆放地周边 | √ | √ |  |  |  |  |  |

**注：节假日前和大型活动前需对地面(广场)进行再次冲洗。**

14.清洁人员作业时间要求：

（1）清洁人员工作时间及流程，每日8：00前完成野放中心所有道路、广场和其他公共区域的普扫工作，而后采用防扬尘扫帚、小扫把、铁撮箕等清扫保洁工具巡回保洁，对标识标牌、座椅、垃圾箱等进行擦拭保洁，不丢段。作业人员中午吃饭1小时（轮换就餐），每天下午应将垃圾处理完后方可下班，下班时间不得早于18:00。可实施上下午两班方式。

（2）上级部门要求开展的卫生活动及环境卫生综合整治活动和其他大型活动期间以及重大节假日高峰时期，加大保洁力度，确保野放中心园区整洁。因突发事件和应急需要时，必须及时安排清扫保洁。严格按照政府相关部门最新的“防疫管控要求”执行相关政策防疫管控工作。

（二）主要区域服务标准

1.卫生间清扫保洁服务要求

（1）卫生间清洁作业标准

1. 每天分3到5次重点清理及多次巡视清洁公用卫生间。
2. 打开门窗通风，用水冲洗大小便器，用夹子夹出小便器内的烟头等杂物。
3. 清扫地面垃圾，清倒垃圾桶，换新垃圾袋后放回原位。
4. 将洁厕剂倒入器皿内，用厕所刷沾洁厕剂刷洗大、小便器，然后用清水冲净。
5. 用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆、大理石台面、墙面、门窗标牌。
6. 将湿毛巾拧干擦镜面、窗户玻璃，然后用干毛巾擦净。
7. 用湿拖把拖干净地面，然后用干拖把拖干。
8. 喷适量空气清新剂（点檀香），小便池内如有香精球，应每半月更换一次。
9. 检查卫生间纸盒、洗手液、半小时保洁一次，清理地面垃圾、积水等。
10. 定人定点在规定的工作时间内保持野放中心所有公共洗手间内外干净，节假日要求增加人员进行男女卫生间专人管。同时要求在8:30分以前安放好卷纸（节假日8:00前），卫生间要求及时喷洒药物消毒、除臭，做到地面、墙面、窗户干净整洁；无蛛网、无积水、积尘、无蝇蛆、便池内无尿垢，无粪便、无异味。如卫生间设施出现问题应及时上报管理人员，组织进行修复。

（2）卫生间清洁标准

1. 地面：无污迹、无水泥迹、无积水、无堆放杂物。
2. 墙面：无污迹、无乱张贴物。
3. 天花板：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。
4. 灯管罩：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。
5. 洗手盆：表面光洁、无污迹。
6. 台面：无积水、无污染、无积尘、无杂物。
7. 垃圾桶：垃圾不可超过桶盖。
8. 地漏及水沟：无污物积累、无堵塞。
9. 各连接处封胶：无积水、无污迹、无霉变黑点。

（3）卫生间清洁检查标准

1. 坐便器、小便器内外部无灰尘、污渍、污垢及其他印记，无异味；釉面色泽光亮、无损伤。
2. 洗脸盆、台面、镜子、水龙头等表面无灰尘、无污渍、污垢、水迹；釉面色泽光亮、无损伤；镜面影像清晰。
3. 瓷砖地面无灰尘、污渍、污迹、积水。
4. 墙面、门窗无灰尘、污渍、污垢、水迹、蜘蛛网；釉面色泽光亮、无损伤；门与门套、坐便器、隔屏板及门之间的铰链及缝隙间不得有灰尘、污渍、污垢。
5. 灯具无灰尘、污垢，灯具内无蚊虫。
6. 排风扇无积尘、污垢。
7. 垃圾桶内部清洁，外表无污渍、污垢，无黏着物、无异味，不得有桶内垃圾超过2/3不清理的情况。

（4）卫生间清扫保洁服务次数：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 作业内容频次 | 每日 | 多次/天 | 2次/天 | 1次/天 | 每周 | 两周 | 备注 |
| 墙面瓷砖 | √ |  |  | √ |  |  |  |
| 蹲位、小便池、水池 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 小五金、面盆及台面上下 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 门、厕所隔断 | √ |  |  |  |  |  |  |
| 排风扇 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 玻璃 | √ |  |  | √ |  |  |  |
| 垃圾桶 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 灯具 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 卫生间纸盒 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 化妆镜 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 地面 | √ | √ |  |  |  |  |  |
| 天花板 |  |  |  |  |  | √ |  |

2. 大门区域、停车场区域、地堡、未开放区域道路、参观通道及环山木栈道清扫保洁服务要求

1. 路面：无堆积物、无砖瓦土、无果皮、无纸屑、无塑料袋、无烟头、无积水、无痰迹、无积泥积灰、无青苔、无落叶。
2. 阶梯：无污迹、无泥土、无水泥迹、无积水、无堆放杂物。
3. 扶手：无污迹、无水迹、无蜘蛛网等。
4. 垃圾桶：无灰尘、无水渍、无污迹、无蜘蛛网等。
5. 指示牌：无污迹、无积尘、无乱张贴物、无蜘蛛网等。
6. 椅凳：无污迹、无泥土、无果皮、无纸屑、无烟头、无堆放杂物。

3.河道排洪沟清扫保洁服务要求

1. 无白色垃圾、无漂浮物。
2. 随时清理打捞水面漂浮物，保持水体清洁。
3. 及时清理青苔、损伤植被或对水质有不良影响的昆虫、水生动物。
4. 配合水质净化、水生植物管护等作业。
5. 随时处理突发状况。

4.三栋熊猫兽舍（1号、2号、3号兽舍）、参观区域玻璃及室内活动场玻璃、大熊猫教育中心、专家工作站、保护教育村、木栈道阁楼外围区、半野化过渡训练场外围参观通道、小熊猫运动场外围参观通道、回归产房的清扫保洁服务要求。

1. 垃圾、大熊猫粪便、剩竹、残竹每日清运处理，做到无陈旧垃圾、无异味。
2. 大熊猫教育中心作业要求,每日常规清扫，拖地3次以上,雨天增加到5次,游客休息桌椅随时保洁归位。科普教育展板灯箱每天清洁2次以上,大熊猫教育中心参观玻璃每天清洁一次。梯步清扫2次,每周清理青苔一次。
3. 专家工作站、保护教育村、木栈道阁楼外围区域清扫要求,室外草坪清洁无白色垃圾,室外道路清扫,每日垃圾清运等。
4. 半野化过渡训练场外围参观通道、小熊猫运动场外围参观通道清洁,要求每日清扫一次,全天保洁。半野化过渡训练场参观护栏清洁一次,全天保洁,青苔每周清理一次,每日垃圾清运一次。
5. 回归产房清洁，垃圾、大熊猫粪便、剩竹、残竹每日清运处理，做到无陈旧垃圾、无异味。广场、参观通道约、景观吊桥，要求每日清扫一次,全天保洁,每日垃圾清运一次。

5.林业消防器材仓库房间清扫保洁服务要求

1. 消防器材（消防水带、灭火器箱、森林灭火器、灭火毯、风力灭火机，水枪）无污泥、无灰尘、无蜘蛛网、表面清洁，并进行日常维护，保证正常使用。
2. 房间应整洁明亮，不堆积杂物，物品分类放置，无灰尘，无蜘蛛网。
3. 床上物品及其他用品保持干净。

6.工作区域及生活区清扫保洁服务要求

（1）会议室每日清扫保洁一至两次，如当天有会议时会后增加保洁一次。

（2）会议室要求会议桌椅无灰尘、无纸屑，桌椅摆放整齐，茶柜内茶具清洁，按要求摆放在茶柜内。办公室地面清洁，要求无纸屑、水渍、污渍，垃圾桶垃圾袋每日更换一次。文印室要求废弃文件碎纸处理后一周清理两次，地面无纸屑、污渍。洗手间按“卫生间清扫保洁服务要求”执行。

7.开放区域的清扫保洁服务要求

1. 栏杆、栏架、玻璃、各类专栏、标牌（包括动物说明牌、指示标牌、警示标牌）、各类椅凳、休息区排座等每日擦洗，无灰尘污渍、涂画及张贴物。
2. 定期清理每周清理遮阳伞、篷布等露天物品枯枝落叶。三个月清洗一次。
3. 按要求清洁并做到5分钟保洁。（发现休息区排座等处有白色垃圾及涂画张贴物5分钟内清理）
4. 地面：无积水、无尘土、无油迹污渍、无口香糖、无果皮纸屑、无烟蒂、无白色垃圾以及其它废弃物。
5. 阶梯：无污迹、无泥土、无水泥迹、无积水、无青苔、无堆放杂物。
6. 扶手：无污迹、无水迹、无蜘蛛网等。
7. 绿化带：无白色垃圾、无果皮、无纸屑、无塑料袋、无蜘蛛网等。
8. 垃圾桶：及时清理垃圾箱/桶内垃圾，垃圾箱/桶需规范套上垃圾袋，垃圾需袋装后放置到就近的垃圾转运点，保证垃圾箱/桶垃圾无外溢现象，无灰尘、无水渍、无污迹、无蜘蛛网、无蚊虫异味。
9. 游客座椅及标志警示牌：无积水、无灰尘、无张贴物、无污垢、无蜘蛛网等。
10. 洗手池内无杂物、无泥土、水池周边无污痕。
11. 宣传栏：无积水、无灰尘、无张贴物、无污垢、无蜘蛛网等。
12. 木栈道及木平台无积水、无油污、无泥痕、无口香糖、无果皮纸屑、无烟蒂、无白色垃圾以及其它废弃物。
13. 木亭及其柱子、内顶、附属坐凳无积灰、蛛网、无外来张贴物。水域内无白色垃圾、无漂浮物，随时清理打捞水面漂浮物，保持水体清洁，水质良好。
14. 观光车站台及其柱子、内顶、附属坐凳等无积灰、无污垢、无蛛网、无外来张贴物。
15. 栏杆无灰尘、无污垢、无鸟粪、无杂物、无青苔。
16. 木桥及吊桥无积灰、落叶、鸟粪等污物。
17. 喷绘架无积灰、蛛网、无外来张贴物。
18. 沟渠无枯枝落叶、无白色垃圾、无杂物和堵塞现象。
19. 围墙边、隐蔽处无卫生死角。
20. 垃圾：袋装清运到各临时堆放点或垃圾集中转运点，无乱堆乱放。
21. 环境周卫生：开放区域内采用水车结合人工的方式对园区主干道进行冲洗，洒水车每次冲洗不低于6车（洒水车载重10T及以上),道路泥痕、油污等需结合实际情况合理安排人工使用地刷等清洁工具彻底刷洗后再进行冲洗。保证道路冲洗彻底，冲洗后路面无积尘、泥污、油污。
22. 环境月卫生：每月开放区域内彻底清洗木栈道、平台及展厅墙面、地面、外侧玻璃、天花板等，保证其整洁无蛛网、无污物。

8.立体协防工作作业时间及服务要求

1. 每日11:50-13:30分别在熊猫1号别墅、熊猫2号别墅、熊猫3号别墅、回归产房区域各安排不低于一名立体协防人员。（该时间段、该区域保洁人员确定一人参与协助动管和安保做好兽舍周边大熊猫与游客安全）。
2. 协助安保人员作好立体协防工作。
3. 节假日游览高峰的游客加强服务（配合游客疏导、分流和游客劝诫、指引、应急处理行为）。
4. 每日协助做好游客服务（对游客的文明劝诫、指引、应急处理行为）。
5. 协助排查各兽舍及其周边绿化安全隐患，确保涉旅安全。
6. 劝导游客爱护动物，不投食，不挑逗、不大声喧哗、击打熊猫。
7. 在安保人员离岗期间，立体协防部门负主要安全责任。

**注：日常清扫保洁工作所需的清洁用品，包括：毛巾、清洁剂、消毒剂、拖把、扫帚、水桶，卫生间的手纸、空气清新剂和清洁剂等，由采购人提供。**

#### 垃圾收运要求

一、服务内容

野放中心园区内游客开放区域和未开放区域内所有生活垃圾的收集与清运；动物粪便、废竹、剩竹的收集并集中堆放园区内垃圾中转站。

二、服务要求

1. 垃圾收运标准

1. 每天及时收集清运野放中心垃圾，及时清理果屑箱垃圾并重新套袋，做到箱体周围干净，摆放整齐、规范。动物粪便、废竹、剩竹，收集堆放在专用废竹堆场。

2.随时清扫游览线路及绿化带、草坪内废弃物，垃圾满袋后收运并集中堆放在野放中心的垃圾中转站内（1个），并每天清运出园区至白马社区垃圾堆放点处理。大熊猫竹类残渣废弃物需要按规定用机器粉碎打包后运至政府指定垃圾点，已委托专业公司粉碎打包处理，本项目垃圾清运不包含大熊猫竹类残渣处理运输。

3.垃圾堆放点应及时不断地喷洒药物消毒，防止蝇虫乱飞。

4.清理野放中心垃圾时，措施应得当、操作要规范，不得对野放中心环境造成污染。

5.在野放中心严禁焚烧任何垃圾、树叶及枯枝。

6.做到收集与运输密切配合，收集点整洁，无乱堆乱放，无洒漏垃圾，收运后立即行冲洗消毒，收集容器整洁、无破损。

7.无散装垃圾，无垃圾落地堆放、洒漏、滴漏，无翻拣垃圾现象，无焚烧垃圾，做到日产日清。

8.垃圾收集车辆实行密闭式运输，严禁超载、冒顶运输和洒漏，保持车容车貌整洁。

9.垃圾的集中收集与运输应在每天8点前或18点以后进行。

（二）垃圾桶装及垃圾收集

1. 垃圾桶周边环境卫生干净、整洁，无乱堆乱放，垃圾桶无敞露现象，无洒漏垃圾；
2. 垃圾收集及时，无垃圾外溢和翻拣垃圾现象；
3. 垃圾清运后对垃圾桶进行清洗一次，喷洒灭蚊蝇药物。
4. 按作业时间实施定人、定时、定段、全覆盖收运，垃圾收运次数及作业人员配备满足垃圾收运需要，保证野放中心内无积存垃圾和散装垃圾，无垃圾洒漏。

（三）垃圾的运输和处置

垃圾的运输：采用垃圾收集车收集垃圾，统一堆放到园区内垃圾中转站。并每天清运出园区至白马社区垃圾堆放点处理。**大熊猫竹类残渣废弃物需要按规定用机器粉碎打包后运至政府指定垃圾点，已委托专业公司粉碎打包处理运输，本项目垃圾清运不包含大熊猫竹类残渣粉碎打包运输。**

1. 垃圾包括日常生活垃圾、枯枝败叶、园艺修剪物、大熊猫竹类垃圾及其他垃圾。
2. 不能将野放中心各类垃圾堆放于当地政府指定的垃圾处理场外的其他任何地方。
3. 大熊猫粪便、大熊猫吃剩的竹类、大熊猫吃剩的竹笋，收集并堆放园区专用废竹堆场。

#### 综合后勤管理服务

一、服务内容：

古建筑（三圣寺）、保护教育村、专家工作站、环山木栈道阁楼区域、新建办公楼的综合服务、大熊猫窝窝头加工服务、后勤厨房服务等。

二、服务标准、作业时间及流程

（一）古建筑（三圣寺）、保护教育村、专家工作站、环山木栈道阁楼区域、新建办公楼综合服务要求

1.投标人应设专人负责综合服务，包含会务接待、清洁保洁服务等，以保障采购人顺利开展重大接待活动和内外迎评迎检活动的统筹、部署工作。具体清洁保洁服务标准参照“清扫保洁服务要求”执行。

2. 古建筑（三圣寺）、专家工作站及保护教育村、环山木栈道阁楼、新建办公楼区域内物资保管与维护，开展科普教育活动前设备准备及活动期间的服务工作。古建筑（三圣寺）、专家工作站及保护教育村、环山木栈道阁楼、新建办公楼区域物资保管具体包含：桌椅、家具、家电、电器、陈设、厨具、器皿等该区域内所有用具。

3.日常作业时间要求：同清扫保洁服务作业时间一致，每日8：00之前完成成古建筑（三圣寺）、专家工作站、保护教育村、环山木栈道阁楼、新建办公楼区域内清洁，全天保洁 。若有临时安排，根据会务或活动开展要求，活动前30分钟完成清洁及准备工作，会务或活动结束后再次清洁及茶具消毒等工作。

4.办公区域服务人员需在工作期间留守茶水间，随时为访客及会议提供服务，并做好相关物资用具的保管及消毒工作。

（二）大熊猫窝窝头加工服务要求

严格按照成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心以下要求执行：

1.每天10:30前完成大熊猫窝头蒸煮工作。按野放中心业务科要求做好人员、物品消毒及清洁卫生工作。按配方和加工工艺要求进行配料、混合、蒸煮确保加工出符合大熊猫食品卫生安全的窝头。按野放中心业务科有关要求做好大熊猫食品原料储存工作，确保其符合品质要求。**窝窝头制作原料由采购人提供。**

2.上班时需穿戴工作服帽，在规定位置佩戴工号牌或工作证。服装要干净，整洁、工作时间不得裸背敞胸、穿便装和怪服。

3.上班时间需穿工作鞋，不得穿拖鞋、水鞋、凉鞋。

4.必须按规定围腰系带操作，不得拖曳。

5.工作服应保持干净整洁，不得用其它饰物代替纽扣。

6.工作服只能在工作区域或相关地点穿戴，不得进入作业区域之外的地点，禁止着工装进入前厅。

7.窝窝头加工工作人员上、下班时，必须打考勤，严禁代人或委托人代打考勤。

8.根据工作需要，加班的工作人员留下，不加班的工作人员下班后可离开工作地。

9.上班时要坚守工作岗位，不脱岗，不串岗，不准做与工作无关的事，如会客，看书报，下棋、打私人电话，不得带亲戚朋友到业主单位玩耍、聊天、不得哼唱歌曲、小调。

10.烹调加工食物用过的废水必须及时排除。

11.地面天花板、墙璧、门窗应坚固美观，所有孔、洞、缝、隙应予填实蜜封，并保持整洁，以免蟑螂、老鼠隐身躲藏或进出。

12.定期清洗抽油烟设备（每月清洗2次）。

13.工作台、橱柜下内侧及厨房死角，应特别注意清扫，防止残留食物腐蚀。

14.食物应在工作台上操作加工，并将生熟食物分开处理、刀、菜墩、抹布等必须保持请清洁、卫生。

15.食物应保持新鲜、清洁、卫生、并于清洗后分类用塑料袋包紧、或装在盖容器内分别储放冷藏区或冷冻区、要确定做到勿将食物在生活常温中暴露大久。

16.凡易腐败的食物,应储藏在0度以下冷藏容器内,熟的与生的食物分开储放,防止食物间串味.冷藏室应配备脱臭剂。

17.调味品应以适当容器装盛,使用后随即加盖,所有器皿及菜点均不得与地面或污垢接触。

18.应备有密盖污物桶，潲水桶，潲水最好当夜倒除,不在工作区域隔夜，如需要隔夜清除，则应用桶盖隔离，潲水桶四周应经常保持干净。

19.员工工作时，工作衣帽应穿戴整洁，不得留长发、长指甲，工作时避免让手接触或沾染成品食物与盛器，尽量利用工具取用。

20.工作时，不得在工作区域抽烟、咳嗽、吐痰、打喷嚏等要避开食物。

工作人员工作前、方便后应彻底洗手，保持双手的清洁。

21.工作区域清洁扫除工作应每日数次，至少二次清洁完毕，用具应集中处置，杀虫剂应与洗涤剂分开放置，并指定专人管理。

22.不得在工作区域内躺卧或住宿，亦不许随便悬挂衣物及放置鞋屐、或乱放杂物等。

23.有传染病时，应在家中或医院治疗，停止一切工作。

（三）后勤厨房服务要求

1.后勤厨房服务内容：包含为员工提供早、中、晚三顿工作餐烹饪服务，其中早餐就餐人数为20人左右，包含包子、稀饭、馒头、小菜三样等；午饭就餐人数为50人左右，包含6菜1汤（三荤三素）和米饭；晚饭就餐人数为20人左右，包含3菜1汤（二荤一素）和米饭。具体菜品由采购人后勤管理人员统一安排，所有食材及耗材由采购人统一提供。每周一次对油烟机、灶具、消毒柜、冰柜、碗柜、厨房物资间进行彻底清洁。

2.后勤厨房服务时间与流程

制作员工工作餐服务人员7:30之前按照要求做好早餐并提供早餐服务工作，中午11:40做好工作餐并提供午餐服务工作，17：00前做好工作餐并提供晚餐服务工作。按照厨房操作规范流程做好每餐餐具清洁工作。

3.食品安全与作业要求

（1）后勤厨房服务人员应每年严格体检，保证身体健康，按要求持证上岗。

（2）对违反操作规章制度和操作流程，造成员工食物中毒，或者传染病发生的，按照考核管理办法进行扣分，对造成特别严重后果的给予立即辞退，并保留追究法律责任和承担经济损失的权利。

（3）后勤厨房服务人员穿工作服、戴厨师帽、拴围腰，胸牌统一带在左胸上方，严禁穿拖鞋和凉鞋进入后厨，工作时间严禁长发披肩，头发按规定塞入发网。工作时间严禁留长指甲和涂抹指甲油，工作时间严禁佩戴饰物（包括戒指、手镯、耳环）。

（4）卫生管理以《食品卫生法》为依据，每日到岗后，应立即打扫各自区域卫生，随时注意保洁和做好相关记录。地面干净整洁，无积水、无污垢。餐具一用一消毒。厨房工作区内，不准吸烟，不准随地吐痰，厨房环境卫生每天一小扫，七天一大扫。对于需要消毒处理的食物、器具、按规定做好消毒工作。地面、操作台、炉灶、洗手池、用具要保持整洁，无污垢。随季节变化，适时作好灭蚊蝇、蟑螂、鼠虫的工作。

（5）每季度进行卫生知识培训。

（6）遵从实际工作安排进行临时的备餐及清洗工作。

（7）遵从野放中心相关疫情防控要求进行相应的消毒工作。

#### 水电设施设备维修维护服务

一、负责所辖区域设施日常巡视、排查、维修、记录工作，并提供相关人员签字的书面记录，以备查阅。

二、负责所辖区域设施（含游览公共区域设施、员工办公及生活区设施、园区卫生间及办公区卫生间、熊猫兽舍及回归产房内外设施等）及水电设施设备维修维护清单内的设施项目维修维护、采购人指定的所有零星维修及应急处理工作，要不定期检查，有缺漏和损坏的，及时补足和维修，维修合格率达100%。每月至少1次，每年不少于12次全面排查，及时上报排查中发现的问题。一般修复的，应在采购人要求的时间内完成，除非中标人征得采购人同意延迟；急修的，在24小时内到位，确保在最短时间（48小时）内予以修复，除不能克服的特殊情况，中标人可以征得采购人同意后延迟。（汛期、重大节假日等重要时间节点必须提前排查安全隐患并整改到位）

三、当专业维护单位在物业管理区域内对设施进行维修时，应给予必要的协调和配合。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 水电设施设备维修维护清单 | | | |
| 设备  名称 | 设备功率及型号 | 数量（台） | 维护维修要求 |
| 电机 | 5.5千瓦 | 4 | 日常使用与维护，电机不能正常使用的情况下维修。 |
| 发电机 | 200千瓦 | 1 | 日常使用与维护，发电机不能正常使用的情况下维修。 |
| 发电机 | 300千瓦 | 1 | 日常使用与维护，发电机不能正常使用的情况下维修。 |
| 电机 | 4千瓦 | 3 | 日常使用与维护，电机不能正常使用的情况下维修。 |
| 电机 | 3千瓦 | 1 | 日常使用与维护，电机不能正常使用的情况下维修。 |
| 电机 | 22千瓦 | 1 | 日常使用与维护，电机不能正常使用的情况下维修。 |
| 电机 | 15千瓦 | 2 | 日常使用与维护，电机不能正常使用的情况下维修。 |
| 马桶和蹲便器感应器 | 46个感应器 |  | 损坏时维修。 |
| 园区内灯具、开关更换与维修 | 园区内 |  | 维修 |
| 水电管道，水电阀门， | 园区内 |  | 维修 |

四、水电安装、维修、设备维修维护工作内容及要求：

（一）负责水电管护区域内的设备维修维护，巡视排查应提供相关人员签字的书面记录，以备查阅。大修、中修停止水电及专项设备运行应提前三天通知采购人。

**（二）日常巡检：**

**1、**每日例行巡查水电管护区域内的设备3次、不定期对设备进行突击检修、保养，检查照明、线路、供水、供电等设备运行状态并进行记录。每月至少1次，每年不少于12次全面排查，及时上报巡查中发现的问题并排除故障。一般修复的，应在采购人要求的时间内完成，除非中标人征得采购人同意延迟；急修的，在24小时内到位，确保在最短时间（48小时）内予以修复，除不能克服的特殊情况，中标人可以征得采购人同意后延迟。急修及时率达100%，对设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到98%及以上（汛期、重大节假日等重要时间节点必须提前排查安全隐患并整改到位）。

2、巡视巡查时对设备（含配电箱、线缆、照明器具等）进行必要的紧固、调试、调校、润滑，及时消除安全隐患。

**（三）应急处理：**

**1、**每周对重要设备房进行日常清洁、计划保养，保证其正常安全运行。节假日特别是重大节日前，应对物业设备、照明进行安全、功能检查，保证节假日期间各项设备正常运行。重要设备主要有发电机房内柴油发电机、户外箱式变压站、二次供水系统等。

2、 对设备故障及重大或突发事件有应急方案和现场处理措施、处理记录。

3、在接到相关部门停水、停电、停气通知后，及时做好应急用电准备，确保园区水电管护区域内的正常供给工作。

（四）每月2次柴油发电机空载试运行。

（五）建立设备台帐，设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，保证其性能符合国家相关标准；

（六）主要设备标示清楚齐全，危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。

（七）当专业维护单位在物业管理区域内对相关管线、设备进行维修、养护时，应给予必要的协调和配合。

（八）设备维护采取24小时值班制，具体人员分为：短白班、长白班及夜班人员。

（九）作业人员严格执行设备操作规程及维护保养规范，对设备进行日常管理和维修养护，所使用的产品需符合国家节能要求，并能保障基地的正常运行。

（十）负责园区内所有水电安装与调试相关工作。

（十一）遵守采购人各项规章制度，接受并完成相应岗位工作安排。遇到自身不能解决的问题及时向上反映，切忌自作主张。具备吃苦耐劳的精神，能够迅速而高效地完成上级管理人员交给的各项任务，工作中不浪费资源。

#### 安全及文明作业管理

一、物业管理所有人员需熟悉相关礼仪，作业期间必须设置相应的安全警示标志。例如清扫保洁过程中避让游客，卫生间清扫保洁工作进行时设立相应的“工作进行中”提示牌，雨天湿滑需铺地垫设置“小心地滑”牌等。

二、着装要求：作业期间作业人员必须穿戴全套工作服，着装整洁并挂牌上岗，无脱岗和聚集聊天现象，不做与工作无关的事。

三、工具存放在清洁管理房、清洁服务车或隐蔽处等指定位置，不得影响观瞻。清扫保洁时应及时袋装清理垃圾不得将垃圾扫入下水道、绿地等。

四、认真落实交接班制度，无断档现象，服从工作安排，发现影响环境卫生的突发性问题及时汇报，积极主动解决。

五、发现有人在景区吸烟、践踏草坪、随地吐痰等不文明行为时，清扫保洁作业人员应进行文明劝导，发现恶意破坏园内设施的、盗窃等违法行为应及时阻止或上报。按照基地和野放中心要求，负责道路和卫生间清扫的保洁人员应按规范填写相应的《清扫值班保洁记录表》、《卫生间保洁记录表》以备管理人员检查。

六、物业管理所有人员需保持办公室干净整洁，清洁人员的清洁工具、清洁服务车、清洁管理房干净整洁，工具使用后需彻底清洗后放置在指定位置，合理使用相关清洁易耗品和清洁物资，不得浪费夹带。

七、投标人应有针对本项目的安全文明作业方案，且方案中应至少包含“人员安全管理标准和安全保证措施”“全覆盖的作业过程安全管理标准和安全管理措施”两个方面内容。

#### 应急处理能力

一、投标人在发生恶劣天气、基地防汛防洪、园林森林灾害、突发设施设备异常事故等人祸及自然灾害、突发公共卫生安全（包括但不限于新冠疫情）事件，具有针对以上突发性事件的应急处理方案及能力，且应急处理方案中至少包含“应急处置流程”“处理责任体系”两方面内容。

二、投标人应设置应急处理机构、明确应急人员分工和责任，加强管理，预防节假日人流高峰期、游客意外事故及其他特殊情况等有意外事件发生，对突发事件有应急处理预案和措施，一旦发现事件苗头立即报告采购人，防止事态进一步恶化，协助保护现场。具有基本的急救能力，发生紧急情况时及时联系救护人员。在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人对中标人有直接指挥权。

三、投标人针对本项目的制定的节假日人流高峰期、游客意外事故及其他特殊情况等流程规范的应急服务方案，至少包含 “应急处置流程”“处理责任体系”“保障措施”三个方面内容。

#### 作业人员要求

一、作业人员表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 岗位 | 人数 | 任职要求 |
| 物业经理 | 项目  经理 | 1 | 1.年龄不超过50岁（含），身体健康，精神面貌良好；  2.具有专科及以上学历，普通话标准，能用英语进行日常交流、并对项目员工进行教育培训。  3.具有公共参观场所物业管理服务经验，熟悉物业服务管理法律法规，熟悉安全生产管理相关法规及规定。  4.具有良好的团队管理能力、沟通、协调能力、组织能力和处理突发事件的能力，熟悉保洁、绿化、设施设备维修维护等管理流程。 |
| 清扫保洁组 | 专业  主管 | 1 | 1.身体健康、精神面貌良好、工作耐心细致，具备相关沟通协调能力。  2.具有清扫保洁2年及以上工作经验和保洁管理经验，具有清扫保洁一线工作经验和保洁管理经验，熟练掌握清扫保洁相关工作技能和服务要求。  3.服从管理、责任心、纪律性和执行力强，具有相关的应变能力和组织能力。人员保证相对稳定，调整更换需提前2个月通知采购人知晓。  4.年龄不超过50岁（含），具备普通话标准。 |
| 工作  人员 | 34 | 1.身体健康，精神面貌良好。  2.具备相关保洁工作经验，具有较强的文明服务意识；  3.能掌握简单的礼貌用语。  4.工作认真负责，态度端正，服从管理。  5.水域保洁人员须熟悉水性，有较强的安全责任意识（具有《游泳救生员》证书，能随时应对落水救援突发事件）。  6.男性年龄不超过60岁（含），女性年龄不超过55岁（含）。  7.工作人员上岗前，中标人应对工作人员进行基本的健康体检，并确保每年进行一次常规健康检查。 |
| 垃圾收运组 | 工作  人员 | 4 | 男性，年龄不超过55岁（含），具有6年及以上驾驶经验，身体健康，精神面貌良好，工作耐心细致。 |
| 综合后勤组 | 接待服务领班 | 1 | 1、女性年龄不超过40岁（含），身体健康，精神干练，工作耐心细致，具备相关沟通协调能力；  2、服从管理，责任心、纪律性和执行力强； 3、接待服务岗位应要求统一着装。 |
| 接待服务员 | 6 | 1、女性年龄不超过40岁（含），身体健康，工作耐心细致，具备相关沟通协调能力；  2、具有服务工作经验，熟练掌握房间清扫、整理服务要求；  3、服从管理，责任心、纪律性和执行力强。 |
| 厨师 | 4 | 身体健康，工作耐心细致，具备相关沟通协调能力。 |
| 水电设施设备维修维护服务 | 水电设施设备维护人员 | 1 | 1、男性年龄不超过60岁（含），身体健康，工作耐心细致，态度端正，具有较强的安全责任意识；  2、具有3年及以上实际操作经验。  3、熟练掌握水电相关技术及操作规范。对水电设备的维修维护有较强的能力，如水泵、发电机、配电室（柜、箱）等。  4、服从管理，责任心、纪律性和执行力强，具有相关的应变能力和组织能力。 |
| 合计 | | 52 |  |

二、人员服装必须统一着装，上班期间必须着工装，工装应保持干净、整洁，配套穿着，不得混穿。服装须有logo标识，需要和基地logo标志有所区分，不可采用基地logo标志，员工着装为冬装一套，春秋装各一套，夏装3套。**服装费由投标人自行承担。**

三、本项目因每日涉及游客多、重大节假日高峰安全管理要求高、应急情况多等特性，投标人需进行一般救护知识培训，应对突发事件处理。中标人应有人具备紧急救护能力，拟投入本项目人员应持有《红十字救护员》证书。

四、本项目为景区物业、游客密度大、且常有国外游客等，作为窗口服务型岗位的工作人员应具备日常英语口语能力，投标人需对项目工作人员进行有效的英语口语教育培训，项目经理具有英语CET4（大学英语四级）及以上证书或“中国教育考试网”网站成绩单（成绩单分数≥425分）。

五、规范服务、定期培训。

（一）安全培训：小型（普通）培训一周一次，大型培训一月一次，内容涉及服务操作、食品卫生和游客安全等方面，以此保证和提高服务人员对安全方面的意识和技能。

（二）人员的英语培训：次数为一月至少一次，内容为日常用语及询问，能询问回答，满足接待简单交流。

六、中标人应在签订合同前，按照人员配置和岗位安排，人员全部备齐；在每年上级部门要求开展的卫生活动及环境卫生综合整治活动和其他大型活动期间以及重大节假日高峰时期，中标人应增加服务人员（或调整作息、休息时间），增加人员岗位配置，以确保野放中心环境干净整洁。**该项目为全年无休，投标人须自行考虑增加人员岗位配置、加班、替岗等的费用，均包含在本次采购的投标报价中，采购人不另行支付此部分费用。**

**七、如遇不可抗因素导致园区长时间（超过1个月）不能正常开园的，采购人有权利根据实际需求调减供应商服务人员数量，并按实际服务人员数量支付供应商费用。**

**八、因不可抗力因素或采购人实际需求变化，采购人有权根据实际情况减少项目内容和服务人员数量。如有这种情况发生时，采购人可以按实际服务人员数量支付费用。**

### 作业机具

一、投标人为本项目配备清扫车或电动保洁车1台（含驾驶人员）；

二、投标人为本项目配备吨位要求核定载质量10T及以上的洒水车1台（含驾驶人员）。

**三、说明：**

**（一）作业机具中驾驶人员不包含在为本项目配备的最低人员总数要求中；**

**（二）投标人的投标报价须包含机具及驾驶员费用。**

### 办公地点及设备停放

一、中标人日常办公由采购人提供办公地点、办公用品。

二、对所使用的机械设备、车辆及清扫工具由采购人提供专用停放场所。

## 商务要求

### 服务期限

服务期限三年，合同一年一签。年度考核合格（每月考核平均得分在90分以上（含90分）的）后方可签订下一年度的服务合同。

### 服务地点

成都市都江堰市玉堂镇白马村。

### 考核（验收）标准和方法

一、考核办法

第一条 “野放中心”各业务相关组负责物业管理工作的相关考核工作，基建绿化组是物业管理工作的监管主管组，负责对物业公司的日常管理、检查、考核及资料汇总。

第二条 物业管理考核内容为清扫保洁服务、垃圾收运、综合后勤服务、水电设施设备维修维护服务考勤考核的落实情况。

第三条 考核内容按《成都市环境卫生管理标准》（试行）、《成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心物业管理考核评分标准》执行；考核评分按照《成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心物业管理考核评分标准》执行。物业管理考核采取“按月考核”的形式进行，检查的主要方式为明查和暗查。

第四条考核结果及其使用

（一）考核依据《成都大熊猫繁育研究基地都江堰繁育野放中心物业管理考核评分标准》执行。评分采取倒扣分制，满分100分，考核结果每月通报1次。

（二）每月考核得分情况与物业服务费拨付挂钩。月度考核得分在90分（含）以上的，全额拨付当月服务费；月度考核得分不足90分的，在付款时按下列标准扣款：

1、当考核得分在85分（含）～90分时，在90分的基础上，以90分（含）为标准，每减少1分扣除当月服务费3000元；

2、当考核得分在80分（含）～85分时，在按第一条规定实行扣款的基础上，以85分（含）为标准，每减少1分扣除当月服务费8000元，实行累计扣款；

3、考核得分80分以下的，视为违约（合同中双方约定），全额扣除当月服务费，并没收全部履约保证金，采购人有权解除合同。

4、全年各月考核成绩平均分在90分（含）以上，方可签订下一年度的服务合同。

第五条 本办法的解释权归成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心。

第六条 本办法自合同签订之日起执行。

**二、考核评分标准**

成都大熊猫繁育研究基地都江堰野放繁育研究中心物业管理项目共分5项考核内容，清扫保洁服务考核、垃圾收运服务考核、综合后勤服务考核、水电设施设备维修维护服务、考勤考核。其中清扫保洁服务考核、垃圾收运服务考核各占总考核分值30%，综合后勤服务考核占总考核分25%，水电设施设备维修维护服务占5%，考勤考核占总考核分10%。

**（一）清扫保洁考核明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容及考核办法 | 扣分 | 扣分  原因 | 实际  得分 |
| 环卫保洁文明作业 | 1）按文明规范要求进行保洁工作，按照要求设置提示、警示牌的,用语规范，及时回答游客询问，不得有用语不规范或冷落游客询问经采购人发现指出后不及时整改等情况。  2）保洁员按时间要求进行全面清扫，在规定时间完成每个区域的清扫。  3）清扫保洁达标(区域内无明显落叶、白色垃圾、杂物等），保洁操作规范（如清洁工具放置规范，清扫时避让游客、垃圾清扫规范等）。  4）合理使用清洁易耗品和物资，无浪费、夹带情况。  5）保洁员按要求填写每天的保洁记录表，防疫消毒记录不弄虚作假。  以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 环境景观水池保护 | 1）及时发现保洁区域内的异常情况（如绿化、设施设备维修造成的环境卫生污染等）上报采购人管理人员协调处理。  2）水池及时打捞漂浮物。  3）实时观察水域水位，及时补充景观池湖水。  4）按景观池水体情况定期清洗景观池保证水质干净。  以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 卫生间 | 1. 卫生间镜面、清洗池、面盆、洗手台、地面等无污渍，无积水；无污迹、无水泥迹、无积水、无堆放杂物。 2. 墙面无污迹、无乱张贴物；马桶、蹲位及便槽内外无污渍无异味； 3. 天花板：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。灯管罩：无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无霉迹。 4. 洗手盆表面光洁、无污迹；门框、门面、隔断、窗框、墙面、墙角、天花板、装饰物、五金件、设施设备等无灰尘污渍； 5. 台面：无积水、无污染、无积尘、无杂物。 6. 垃圾桶：垃圾不可超过桶盖。垃圾筐内垃圾容量达到2/3及时清理； 7. 地漏及水沟：无污物积累、无堵塞。各连接处封胶：无积水、无污迹、无霉变黑点。 8. 卫生间周边责任区及责任区内垃圾箱指示牌等及时保洁；物品补给及时，物品缺乏不超过两种   以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 参观通道及环山木栈道 | 1. 路面：无堆积物、无砖瓦土、无果皮、无纸屑、无塑料袋、无烟头、无积水、无痰迹、无积泥积灰、无青苔、无落叶。 2. 阶梯：无污迹、无泥土、无水泥迹、无积水、无堆放杂物。 3. 扶手：无污迹、无水迹、无蜘蛛网等。 4. 垃圾桶：无灰尘、无水渍、无污迹、无蜘蛛网等。 5. 指示牌：无污迹、无积尘、无乱张贴物、无蜘蛛网等。 6. 椅凳：无污迹、无泥土、无果皮、无纸屑、无烟头、无堆放杂物。 7. 以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 河道排洪沟 | 1. 无白色垃圾、无漂浮物。 2. 随时清理打捞水面漂浮物，保持水体清洁。   3、及时清理青苔、损伤植被或对水质有不良影响的昆虫水生动物。  4、配合水质净化、水生植物管护等作业。  5、随时处理突发状况。  以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 熊猫兽舍、参观区域玻璃及室内活动场玻璃、科普教育村、专家工作站、回归产房、半野化过渡训练的清扫保洁 | 1.垃圾、大熊猫粪便、剩竹、残竹每日清运处理，做到无陈旧垃圾、无异味。  2.科普教育村作业要求,1每日常规清扫，拖地3次以上,雨天增加到5次,游客休息桌椅随时保洁归位。科普教育展板灯箱每天清洁2次以上,科普教育村参观玻璃每天清洁一次。梯步清扫2次,每周清理青苔一次。  3.专家工作站室外环境清扫要求,专家工作站室外草坪清洁无白色垃圾,专家工作站室外道路清扫,每日垃圾清运等。  4.回归产房、半野化驯化场内清洁,要求每日清扫一次,全天保洁,参观护栏玻璃清洁一次,全天保洁,青苔每周清理一次,每日垃圾清运一次。  以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 林业消防器材仓库房间清扫保洁 | 1. 消防器材（消防水带、灭火器箱、森林灭火器、灭火毯、风力灭火机，水枪）无污泥、无灰尘、无蜘蛛网、表面清洁，并进行日常维护，保证正常使用。 2. 房间应整洁明亮，不堆积杂物，物品分类放置，无灰尘，无蜘蛛网。 3. 床上物品及其他用品保持干净。   以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 工作区域及生活区清扫保洁 | 1. 会议室定时清扫保。 2. 办公区域、生活区卫生间及外部的清洁维护。   以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 开放区域 | 1. 栏杆、栏架、玻璃、各类专栏、标牌（包括动物说明牌、指示标牌、警示标牌）、各类椅凳、休息区排座等每日擦洗，无灰尘污渍、涂画及张贴物。 2. 定期清理每周清理遮阳伞、篷布等露天物品枯枝落叶。三个月清洗一次。 3. 按要求清洁并做到5分钟保洁。（发现休息区排座等处有白色垃圾及涂画张贴物5分钟内清理） 4. 地面：无积水、无尘土、无油迹污渍、无口香糖、无果皮纸屑、无烟蒂、无白色垃圾以及其它废弃物。 5. 阶梯：无污迹、无泥土、无水泥迹、无积水、无青苔、无堆放杂物。 6. 扶手：无污迹、无水迹、无蜘蛛网等。 7. 绿化带：无白色垃圾、无果皮、无纸屑、无塑料袋、无蜘蛛网等。 8. 垃圾桶：及时清理垃圾箱/桶内垃圾，垃圾箱/桶需规范套上垃圾袋，垃圾需袋装后放置到就近的垃圾转运点，保证垃圾箱/桶垃圾无外溢现象，无灰尘、无水渍、无污迹、无蜘蛛网、无蚊虫异味。 9. 游客座椅及标志警示牌：无积水、无灰尘、无张贴物、无污垢、无蜘蛛网等。 10. 洗手池内无杂物、无泥土、水池周边无污痕。 11. 宣传栏：无积水、无灰尘、无张贴物、无污垢、无蜘蛛网等。 12. 木栈道及木平台无积水、无油污、无泥痕、无口香糖、无果皮纸屑、无烟蒂、无白色垃圾以及其它废弃物。 13. 木亭及其柱子、内顶、附属坐凳无积灰、蛛网、无外来张贴物。水域内无白色垃圾、无漂浮物，随时清理打捞水面漂浮物，保持水体清洁，水质良好。 14. 观光车站台及其柱子、内顶、附属坐凳等无积灰、无污垢、无蛛网、无外来张贴物。 15. 栏杆无灰尘、无污垢、无鸟粪、无杂物、无青苔。 16. 木桥及吊桥无积灰、落叶、鸟粪等污物。 17. 喷绘架无积灰、蛛网、无外来张贴物。 18. 沟渠无枯枝落叶、无白色垃圾、无杂物和堵塞现象。 19. 围墙边、隐蔽处无卫生死角。 20. 垃圾：袋装清运到各临时堆放点或垃圾集中转运点，无乱堆乱放。 21. 环境周卫生：开放区域内采用水车结合人工的方式对园区主干道进行冲洗，洒水车每次冲洗不低于6车（洒水车载重10T及以上),道路泥痕、油污等需结合实际情况合理安排人工使用地刷等清洁工具彻底刷洗后再进行冲洗。保证道路冲洗彻底，冲洗后路面无积尘、泥污、油污。 22. 环境月卫生：每月开放区域内彻底清洗木栈道、平台及展厅墙面、地面、外侧玻璃、天花板等，保证其整洁无蛛网、无污物。   以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 总分（30） | 得分合计 |  | | |

**（二）垃圾清运服务考核明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **考核标准** | **扣分** | **扣分原因** | **实际**  **得分** |
| 野放中心园区、厨房、专家工作站和保护教育村垃圾收运以及动物粪便、废竹、剩竹的收集与清运 | 1.每天及时收集清运野放中心垃圾，及时清理果屑箱垃圾并重新套袋，做到箱体周围干净，摆放整齐、规范。动物粪便、废竹、剩竹，收集堆放在专用废竹堆场。  2.随时清扫游览线路及绿化带、草坪内废弃物，垃圾满袋后收运并集中堆放在野放中心的垃圾中转站内（1个），并每天清运出园区至白马社区垃圾堆放点处理。大熊猫竹类残渣废弃物需要按规定用机器粉碎打包后运至政府指定垃圾点，已委托专业公司粉碎打包处理，本项目垃圾清运不包含大熊猫竹类残渣处理运输。  3.垃圾堆放点应及时不断地喷洒药物消毒，防止蝇虫乱飞。  4.清理野放中心垃圾时，措施应得当、操作要规范，不得对野放中心环境造成污染。  5.在野放中心严禁焚烧任何垃圾、树叶及枯枝。  6.做到收集与运输密切配合，收集点整洁，无乱堆乱放，无洒漏垃圾，收运后立即行冲洗消毒，收集容器整洁、无破损。  7.无散装垃圾，无垃圾落地堆放、洒漏、滴漏，无翻拣垃圾现象，无焚烧垃圾，做到日产日清。  8.垃圾收集车辆实行密闭式运输，严禁超载、冒顶运输和洒漏，保持车容车貌整洁。  9.垃圾的集中收集与运输应在每天8点前或18点以后进行。  以上每有一项未达到要求，每次扣1分。 |  |  |  |
| 总分（30） | 得分合计 |  | | |

**（三）后勤综合服务服务考核明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核  项目 | 考核内容及考核办法 | 扣分 | 扣分  原因 | 实际  得分 |
| 综合服务 | 古建筑（三圣寺）及保护教育村内物资保管与维护，开展科普教育活动前设备准备及活动期间的服务工作。每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 每日8：00之前完成成古建筑（三圣寺）区域，保护教育村区域内清洁，全天保洁 ，临时作业时间要求，根据科普活动开展要求，活动前30分钟完成清洁，活动完后完成一次清洁。  每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 大熊猫窝窝头加工 | 每天10:30前完成大熊猫窝头蒸煮工作，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 按野放中心要求做好人员、物品消毒及清洁卫生工作，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 按配方和加工工艺要求进行配料、混合、蒸煮确保加工出符合大熊猫食品卫生安全的窝头，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 按野放中心业务科有关要求做好大熊猫食品原料储存工作，确保其符合品质要求，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 后勤厨房 | 按时为员工提供早，中，晚三顿工作餐烹饪服务，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 卫生管理以《食品卫生法》为依据，每日到岗后，打扫厨房区域卫生，随时注意保洁和做好相关记录，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 总分（25） | 得分合计 |  | | |

**（四）水电设施设备维修维护服务**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核  项目 | 考核内容及考核办法 | 扣分 | 扣分  原因 | 实际  得分 |
| **水电设施设备维修维护** | 负责所辖区域设施日常巡视、排查、维修、记录工作，并提供相关人员签字的书面记录，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 负责所辖区域设施及水电设施设备维修维护清单内的设施项目维修维护、采购人指定的所有零星维修及应急处理工作，要不定期检查，有缺漏和损坏的，及时补足和维修，每有一次不符合相关服务要求的扣1分。 |  |  |  |
| 总分（5） | 得分合计 |  | | |

**（五）物业项目所有人员考勤考核明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核**  **项目** | **考核内容及考核办法** | **扣分** | **扣分**  **原因** | **实际**  **得分** |
| 考勤  考核 | 迟到，早退情况，每天有一人迟到或早退扣1分，此项占总考核分3分。 |  |  |  |
| 每天在岗人数没达到双方合同规定人数，每少一人扣1分，此项占总考核分3分。 |  |  |  |
| 员工在岗工作状态、玩手机或聚众聊天每发现一人扣10分，此项占总考核分4分。 |  |  |  |
| **总分（10）** | 得分合计 |  | | |

### 付款进度和支付方式

根据考核结果，按月支付服务费，每月15日前支付上月服务费。（收到供应商出具正式发票以后10个工作日内办理支付）

### 违约责任

一、双方必须遵守政府采购合同并执行合同中的各项规定，保证政府采购合同的正常履行。

二、如因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，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

三、在合同履行期间，由于供应商违约，除承担违约金外，还应赔偿由此导致的相应损失，违约金约定为5万元。

四、供应商在服务期内无质量问题和违约行为的，采购人应准时支付供应商服务费，如逾期，则按应付金额每日1‰标准向供应商赔付违约金。如因供应商原因导致逾期的，采购人不承担任何责任。

五、因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

### 解决争议的方式

一、在执行政府采购合同中发生的或与政府采购合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在10天内不能达成协议时，应提交采购人所在地人民法院仲裁。

二、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

三、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

四、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

## 报价要求

### 最高限价

**★本项目最高限价为人民币3000000.00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。**