

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

3.1 采购项目概况

负责约定区域的秩序维护、环境维护、绿化维护、工程维护。（1.秩序维护：门岗、车辆管理、安全管理、消防管理、监控管理、应急保障措施、楼栋门窗及水电巡查；2.环境维护：行政楼楼道、厕所、会议室卫生；学生宿舍楼道、厕所、开水房卫生保洁；校园卫生清扫和保洁；礼堂和学术厅；后勤办公楼和人才公寓楼道、厕所卫生保洁；生活垃圾清运和垃圾中转站管理；教学楼、教员休息室和开水房卫生保洁；地下车库和停车场卫生保洁；教学楼等其他校舍公共厕所卫生保洁；所有楼梯楼道栏杆、大梯步栏杆保洁；楼梯楼道天花保洁、楼栋门窗及水电巡查。3.绿化维护：校区内所以绿化维护,含水景管理。4.工程维护：电工、钳工24小时值班）5.服务期：酒谷湖校区：2024年4月1日至2024年12月31日、护国校区：2024年6月1日至2024年12月31日。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包1:

采购包预算金额（元）：4,600,000.00

采购包最高限价（元）：4,600,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量单 位	所属行 业	是否 涉及 核心 产品	是否涉 及采购 进口产 品	是否涉 及采购 节能产 品	是否涉 及 采购环境 标志产品
1	物业管理服务	1.00	4,600,000.00	批	物业管 理	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1:

标的名称：物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
------	----	-----------

★

1

1基本情况

1.1所需管理的物业情况

物业名称	物业服务地址
【四川化工职业技术学院2024年物业管理服务】	四川省泸州市纳溪区护国大道733号护国校区、四川省泸州市江阳区黄舫镇酒谷大道七段315号酒谷湖校区。

1.2物业管理指标

地点	建筑物数量	建筑面积	室外面积	绿化面积	地下室面积	地下室车位数	地面车位数
【四川化工职业技术学院护国校区】	【 27 】幢	【250925】平方米	【483163】平方米	【169107】平方米	【11287】平方米	【335】个	【461】个
【四川化工职业技术学院酒谷湖校区】	【 9 】幢	【133874】平方米	【145284】平方米	【59359】平方米	【2437】平方米	【62】个	【142】个
总计	【 36 】幢	【384799】平方米	【628447】平方米	【228466】平方米	【13724】平方米	【397】个	【603】个

1.2.1【四川化工职业技术学院护国校区】

指标项	明细
建筑名称	【1号楼—学生宿舍】
面积指标	建筑面积 【 17500m ² 】
	需保洁面积 【 5000m ² 】
层数指标	层数 【 6】
	层高 【 3.6m 】
地面指标	地面类型 【地砖】

指标项	明细
建筑名称	【2号楼—学生宿舍】
面积指标	建筑面积 【 15362m ² 】
	需保洁面积 【 4600m ² 】
层数指标	层数 【 6】
	层高 【 3.6m 】
地面指标	地面类型 【地砖】

指标项		明细
建筑名称		【3号楼—学生宿舍】
面积指标	建筑面积	【 17499m ² 】
	需保洁面积	【 5000m ² 】
层数指标	层数	【 6】
	层高	【 3.6m】
地面指标	地面类型	【地砖】

指标项		明细
建筑名称		【4号楼—学生宿舍】
面积指标	建筑面积	【 14623m ² 】
	需保洁面积	【 4500m ² 】
层数指标	层数	【 6】
	层高	【 3.6m】
地面指标	地面类型	【地砖】

指标项		明细
建筑名称		【5号楼—学生宿舍】
面积指标	建筑面积	【 11418m ² 】
	需保洁面积	【 3600m ² 】
层数指标	层数	【 6】
	层高	【 3.6m】
地面指标	地面类型	【地砖】

指标项		明细
建筑名称		【6号楼—食堂】
面积指标	建筑面积	【 9307m ² 】
	需保洁面积	【 1300m ² 】
层数指标	层数	【 2】
	层高	【 6m】
地面指标	地面类型	【地砖】

指标项		明细
建筑名称		【7号楼—食堂】
面积指标	建筑面积	【 5101m ² 】
	需保洁面积	【 700m ² 】
层数指标	层数	【 2 】
	层高	【 1层： 5.4m； 2层 6.4m 】
地面指标	地面类型	【 地砖】

指标项		明细
建筑名称		【8号楼博学楼A栋】
面积指标	建筑面积	【 5194m ² 】
	需保洁面积	【1600m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层： 4.8m； 2层： 4.5m； 3层： 4.5m； 4层： 4.5m 】
地面指标	地面类型	【 地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【8号楼博学楼B栋】
面积指标	建筑面积	【 4813m ² 】
	需保洁面积	【 1600m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层： 5.8m； 2层： 4.5m； 3层： 4.5m； 4层： 4.5m 】
地面指标	地面类型	【 地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【8号楼博学楼C栋】
面积指标	建筑面积	【 5589m ² 】
	需保洁面积	【 1600m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层： 5.8m； 2层： 4.5m； 3层： 4.5m； 4层： 4.5m 】
地面指标	地面类型	【 地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【8号楼博学楼D栋】
面积指标	建筑面积	【 6500m ² 】
	每层面积	【1层：1285.02m ² ；2层1285.02m ² ；3层1285.02m ² ；4层1285.02m ² ；5层1285.02m ² 】
	每层需保洁面积	【 1层：400m ² ；2层400m ² ；3层400m ² ；4层400m ² ；5层400m ² 】
层数指标	层数	【 5】
	层高	【1层：5.8m；2层：4.5m；3层：4.5m；4层：4.5m；5层：4.5m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【8号楼博学楼E、F栋】
面积指标	建筑面积	【 13624m ² 】
	每层面积	【1层：2696.97m ² ；2层2696.97m ² ；3层2696.97m ² ；4层2696.97m ² ；5层2696.97m ² 】
	每层需保洁面积	【 1层：1000m ² ；2层1000m ² ；3层1000m ² ；4层1000m ² ；5层1000m ² 】
层数指标	层数	【 5】
	层高	【1层：5.8m；2层：4.5m；3层：4.5m；4层：4.5m；5层：4.5m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【8号楼博学楼G栋】
面积指标	建筑面积	【 5453m ² 】
	需保洁面积	【1600m ² 】
层数指标	层数	【 5】
	层高	【1层：5.8m；2层：4.5m；3层：4.5m；4层：4.5m；5层：4.5m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
-----	--	----

建筑名称		【8号楼博学楼H栋】
面积指标	建筑面积	【 5453m ² 】
	需保洁面积	【1600m ² 】
层数指标	层数	【 5 】
	层高	【1层：5.8m；2层：4.5m；3层：4.5m；4层：4.5m；5层：4.5m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】
指标项		明细

指标项		明细
建筑名称		【8号楼博学楼L连廊】
面积指标	建筑面积	【 9450m ² 】
	需保洁面积	【 9450m ² 】
层数指标	层数	【 2 】
	层高	【1层：4.8m；2层：4.5m】
地面指标	地面类型	【地砖】

指标项		明细
建筑名称		【9号楼—综合办公楼】
面积指标	建筑面积	【 9922m ² 】
	需保洁面积	【 5000m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层：5.1m；2层：4.5m；3层：4.5m；4层：4.5m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【10号楼—图书馆】
面积指标	建筑面积	【 12469m ² 】
	需保洁面积	【 12469m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层：5.4m；2层：5.4m；3层：5.4m；4层：5.4m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【11号楼—勤学楼】
面积指标	建筑面积	【13299m ² 】
	需保洁面积	【4800m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层：5.4m；2层：5.4m；3层：5.4m；4层：5.4m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【12号楼—乐学楼】
面积指标	建筑面积	【 9812m ² 】
	需保洁面积	【 3500m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层：4.5m；2层：4.5m；3层：4.5m；4层：4.5m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【13号楼—博雅礼堂】
面积指标	建筑面积	【 9523m ² 】
	需保洁面积	【 6000m ² 】
层数指标	层数	【 3 】
	层高	【1层：6m；2层：5.5m；3层：4.6m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【14号楼—酒店及后勤用房】
面积指标	建筑面积	【 12511m ² 】
	需保洁面积	【 3500m ² ； 】
层数指标	层数	【 6 】
	层高	【1层：4.5m；2层：4.2m；3层：4.2m；4层：3.6m；5层：3.6m；6层：3.6m；】

地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】
------	------	-------------

指标项		明细
建筑名称		【15号楼—人才公寓】
面积指标	建筑面积	【 5236m ² 】
	需保洁面积	【 1800m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层： 3.6m； 2层： 3.3m； 3层： 3.3m； 4层： 3.3m 】
窗户指标	窗户面积	【 1352.48m ² 】
地面指标	地面类型	【地砖】

指标项		明细
建筑名称		【16号楼—化工及机械实训基地】
面积指标	建筑面积	【 6004.92m ² 】
	需保洁面积	【 2000m ² 】
层数指标	层数	【 1】
	层高	【1层： 16m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶】

指标项		明细
建筑名称		【17号楼—危化品库房】
面积指标	建筑面积	【 513m ² 】
	需保洁面积	【 100m ² 】
层数指标	层数	【 1 】
	层高	【1层： 3.6m 】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶】

指标项		明细
建筑名称		【18号楼—体育馆】
面积指标	建筑面积	【 5704m ² 】
	需保洁面积	【 5500m ² 】

层数指标	层数	【 2 】
	层高	【1层：11.6m；2层：11.6m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

1.2.2 【四川化工职业技术学院酒谷湖校区】

指标项		明细
建筑名称		【1号楼—创新创业中心】
面积指标	建筑面积	【 5948m ² 】
	需保洁面积	【 3590m ² 】
层数指标	层数	【 4 】
	层高	【1层：7.2m；2层：4.2m；3层：4.2m；4层：4.2m】
地面指标	地面类型	【地砖、地胶、木地板】

指标项		明细
建筑名称		【2号楼教学楼】
面积指标	建筑面积	【 18860m ² 】
	需保洁面积	【 13968m ² 】
层数指标	层数	【 5 】
	层高	【1层：5.1m；2层：4.2m；3层：4.2m；4层：4.2m；5层：4.2m】
地面指标	地面类型	【 地砖 】

指标项		明细
建筑名称		【3号楼实训楼】
面积指标	建筑面积	【 15345m ² 】
	需保洁面积	【 6759m ² 】
层数指标	层数	【 5 】
	层高	【1层：5.1m；2层：4.2m；3层：4.2m；4层：4.2m；5层：4.2m】
地面指标	地面类型	【 地砖 】

指标项		明细
建筑名称		【4号楼实训楼】

面积指标	建筑面积	【 16524m ² 】
	需保洁面积	【 8418m ² 】
层数指标	层数	【 5 】
	层高	【1层：5.1m；2层：4.2m；3层：4.2m；4层：4.2m；5层：4.2m】
地面指标	地面类型	【 地砖 】

指标项		明细
建筑名称		【5号楼综合楼】
面积指标	建筑面积	【 13514.91m ² 】
	需保洁面积	【 11922m ² 】
层数指标	层数	【 5 】
	层高	【1层：5.4m；2层：4.8m；3层：4.2m；4层：4.2m；5层：4.2m】
地面指标	地面类型	【 地砖、木地板 】
会议室、报告厅指标	分布位置	【1层报告厅】
	面积	【 598.44m ² 】
	挑高	【 9.1m 】
	地面类型	【地胶、木地板】
会议室、报告厅指标	分布位置	【5层会议室】
	面积	【 376.72m ² 】
	挑高	【 4.2m 】
	地面类型	【 木地板 】

指标项		明细
建筑名称		【6号楼宿舍楼】
面积指标	建筑面积	【 14406m ² 】
	需保洁面积	【 5657m ² 】
层数指标	层数	【 6 】
	层高	【 3.6m 】
地面指标	地面类型	【 地砖 】

指标项		明细
建筑名称		【7号楼宿舍楼】
面积指标	建筑面积	【 17354m ² 】
	需保洁面积	【 7195m ² 】
层数指标	层数	【 6 】
	层高	【 3.6m 】
地面指标	地面类型	【 地砖 】

指标项		明细
建筑名称		【8号楼宿舍楼】
面积指标	建筑面积	【 20422.35m ² 】
	需保洁面积	【 8468m ² 】
层数指标	层数	【 6 】
	层高	【 3.6m 】
地面指标	地面类型	【 地砖 】

2服务内容

序号	内容名称	服务内容构成	配置	需要	不需要
1	秩序维护			√	
1.1	门岗	门岗值勤(形象岗)、访客管理	标准	√	
		报刊信件收发	标准		√
1.2	外卖管理、快递管理	外卖管理、快递管理	标准	√	
1.3	车辆管理	车辆进出、通行、停放管理	标准	√	
1.4	安全管理	巡逻、公共秩序维护	标准	√	
1.5	消、监控室管理	消、监控室管理	标准	√	

1.6	消防管理	消防巡查、消防设施检查、消防应急预案、消防演习	标准	√	
1.7	应急保障	建立各类应急预案，做好突发应急保障	标准	√	

2	环境卫生			√	
2.1	公共区域卫生、垃圾清理	公共区域卫生、有害生物消杀、垃圾清理	标准	√	
2.2	垃圾分类工作	垃圾分类工作	标准	√	
2.3	公共部位绿化养护	公共部位绿化养护、绿化带垃圾清理	标准	√	
3	设施设备维护				√
3.1	房屋建筑主体及公共设施设备日常维护（含设备房管理）	供电、供水及排水、消防、公共照明等公用设施设备和房屋建筑主体的日常维护，设备房的定期巡视、维护	标准		√
3.2	高配管理	24小时专人值班或配置远程监控	标准		√
4	综合服务			√	
4.1	大堂前台客服服务	访客登记、引导、问询服务，报事报修服务，投诉接待	标准		√
4.2	装修管理	对室内装修及装修垃圾堆放、清运进行监督管理	标准		√
4.3	内勤管理	档案、财务资料等	标准	√	
4.4	满意度调查	年度满意度调查	标准	√	
4.5	信息化服务平台	信息化调度、管理、报修平台系统	标准	√	
5	专项服务				√
5.1	特种设备-电梯维护	特种设备-电梯维护	专项		√

5.2	特种设备-机械车库维护	特种设备-机械车库维护	专项	√
5.3	专业设备-中央空调、分体空调	专业设备-中央空调、分体空调	专项	√
5.4	专业设备-消防设施设备维护	专业设备-消防设施设备维护	专项	√
6	其他服务			√
6.1	会务服务和接待	会场筹备、会务迎送、提供茶水服务等	增项	√
6.2	室内卫生	非公共区域的保洁	增项	√
6.3	室内绿植租摆	协助和监督室内绿化养护单位做好摆放和养护	增项	√
6.4	食堂(如不整体外包)	监督管理食堂工作人员、用餐服务、餐厅卫生等工作	增项	√
6.5	物品搬运等临时性工作	物品搬运等临时性工作	增项	√
6.6	重大活动后勤保障	重大活动后勤保障	增项	√
6.7	突发公共事件应急预案	突发公共事件应急预案	增项	√
6.8	采购人交办的其他物业服务工作	采购人交办的其他物业服务工作	增项	√

3服务质量标准

3.1秩序维护

3.1.1门岗

服务内容	服务质量标准
------	--------

门岗	<input checked="" type="checkbox"/> 双岗 <input type="checkbox"/> 单岗 24小时值守； 指定时间段立岗，形象展示； 来人来访的通报； 杜绝外来推销、废品收购等闲杂人员、可疑人员和危险物品进入办公楼(区)内； 外来人员及车辆进出证件检验、登记； 大件物品出入实行确认备案制度，建立报告制度并登记台帐； 严格执行门卫管理制度做好交接工作 用语规范，礼貌待客，文明工作。
----	---

3.1.2 车辆管理

服务内容	服务质量标准
车辆管理	负责辖区内机动车和非机动车进出及停放管理； 负责停车管理系统的管理和维护； 按采购人要求设置指示标志，负责辖区内所有车辆有序通行、按位有序停放，并对出入辖区的来访车辆进行登记 对占用消防通道的车辆进行劝离，保证消防通道道路畅通； 车库应保持良好通风，无易燃、易爆等物品存放，并配备相应的消防灭火器； 做好早晚高峰期间的车辆指引工作。

服务内容	服务质量标准
安全管理	处理治安及其他突发事件。每学期至少一次防爆处突演练，防暴处突装备应由物业公司自备； 明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，周末、节假日全天及工作日晚6点至早9点负责楼栋门窗、水电巡查，防盗、防火等安全防范巡查，设置巡更点，做好巡更记录； 制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视，发现和 处理各种安全事故隐患，节假日、夜间巡逻时，增加巡逻次数，确保在契约期间的治安消防保卫工作不出问题。

3.1.3 安全管理

3.1.4 消、监控室

服务内容	服务质量标准
消、监控室	<input checked="" type="checkbox"/> 双岗 <input type="checkbox"/> 单岗(如消监控室已接入远程监控系统) 消监控中心需24小时值班，必须配备专人(持证上岗)能熟练掌握消控中心的操作和维护； 消控、监控设施应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警： 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，报警并派专人赶到现场进行前期处理； 做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理，监控资料应至少保持90天； 每月对消防、监控设施进行检查并做好记录，对到期消防设施进行更新，确保运行无故障； 定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查。

3.1.5消防管理

服务内容	服务质量标准
消防管理	定期对消防设备巡查，确保运行无故障； 按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通； 所有通往楼梯前室与楼梯间的防火门应保持闭合但不能上锁，走道内的防火分区之间的防火门应保持闭合但不能上锁。走道上设置 有门禁的门应确保在紧急情况时随时可以打开； 所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁； 底层所有通往室外的疏散门在紧急情况时随时可以打开； 严禁私自乱接乱拉电源线、私装电源插座和未经批准擅自使用自备电器；
	建立完善的消防制度和消防工作计划，物业公司要定期组织有关人员进行消防培训 定期组织消防演习，一年至少一次； 物业管理人員要掌握消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种初期火灾事故。
服务内容	服务质量标准

应急保障	<p>建立各类应急预案，并在物业办公室、监控室等处张榜悬挂，及时处理突发事件，定期实行突发事件应急演练</p> <p>当发生台风、暴雨、雪灾等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车棚、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固：各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。</p>
------	---

3.1.6 应急保障

3.2 环境卫生

3.2.1 公共区域卫生、垃圾清运

服务内容	服务质量标准
公共区域卫生、垃圾清理	<p>通道地面、墙面、顶面及公共区域，做到无垃圾、无积灰、无污渍、无手印、无蜘蛛网等，每日清扫和擦拭保养不少于2次，巡回保洁；</p> <p>楼宇外墙清洗(<input checked="" type="checkbox"/>一年一次 <input type="checkbox"/>二年一次)；</p> <p>卫生间等设备保持清洁，无污迹、无积水、无积尘、无异味、无漏滴水、无堆积杂物、无乱张贴物；电器按时开关，确保安全；每日清扫和擦拭保养不少于2次，随时巡回保洁；</p> <p>办公区域外的道路和停车场及所有公共区域的地面无有色垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无堵塞等；每日清扫和擦拭保养不少于2次，保洁员对以上部位每小时巡视一次发现杂物及时清理，随时巡回保洁；</p> <p>屋顶及天沟每月清洁1次，并根据本市天气状况，提前检查，确保下水管道畅通；</p> <p>垃圾、废弃物做到日产日清，化粪池、隔油池保持常年干净、清洁，承担垃圾的清理工作；</p> <p>绿化带内无烟蒂、无碎石、无垃圾、无杂物，一经发现立即清除；</p> <p>绿化区域内无有害生物，一经发现立即消杀；</p> <p>大理石、花岗岩地面定期保养(<input type="checkbox"/>一季度一次 <input checked="" type="checkbox"/>半年一次)；</p> <p>生活水箱、水池清洗一年二次；</p> <p>地库每天清扫地面垃圾杂物，特别是车上的抛弃物，保持地面无垃圾杂物、无积水、无明显泥土，保持整洁；雨天增加清扫力度，发现积水及时清理；</p> <p>工作日早9点至晚6点，负责楼栋门窗、水电巡查。</p>

3.2.2 垃圾分类工作

服务内容	服务质量标准

垃圾分类工作	<p>垃圾按分类要求进行收集，做到日产日清，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；化粪池做好清掏，保持常年干净、清洁，无积水、无异味。</p> <p>绿化垃圾库管理，每周至少清理一次。</p>
--------	--

3.2.3公共部位绿化养护

服务内容	服务质量标准
公共部位绿化养护	<p>绿化区域进行除草、灌溉、树干防虫涂白(每年1次及以上)、施肥(每年1次及以上)、整形修剪、防治病虫害等；</p> <p>草坪保持常年翠绿，无杂草、无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地；</p> <p>植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、枯枝。防治、灭治病虫害，主要病虫害发生率低于5%，无倾斜、缺枝、空档 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在10%以下；</p> <p>清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。花坛和花景做造型新颖、色彩鲜艳、植物长势好绿化生产垃圾须清运；</p> <p>景观水池水面定期清理，无枯枝树叶、水质清洁。</p>

3.3内勤管理(档案、财务资料)

服务内容	服务质量标准
内勤管理(档案、财务资料)	<p>建立档案管理制度，建立齐全的物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人 装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]。</p> <p>建立财务制度，对各项收支进行财务管理，做到运作规范、账目清晰。</p> <p>制定物业服务中心内部管理制度和考核制度，并严格执行。</p> <p>制定物业服务工作计划，并组织实施。</p>

3.4满意度调查

服务内容	服务质量标准
满意度调查	<p>对物业管理服务作年度满意度调查；</p> <p>满意率须达90%以上。</p>

3.5其它服务

服务内容	服务质量标准

室内卫生	办公室内地面日常保洁、垃圾清理。
	办公室内桌面、办公家具等日常保洁。
	室内玻璃定期保洁。
	值班室、休息室、健身室等日常保洁。

3.6重大活动后勤保障

服务内容	服务质量标准
重大活动后勤保障	<p>根据采购人重大活动安排，制定完备的服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保障重大活动的顺利进行。活动接待及服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪，并经过专业培训。</p> <p>加强日常维护检查，确保系统的完好；设备出现故障时，需有应急预案，确保活动的正常进行。</p> <p>提供重大活动期间的安全警戒与秩序维护服务。</p> <p>提供重大活动的场地布置、礼仪接待服务。</p> <p>提供重大活动结束后清场服务。</p>

3.7突发公共事件应急预案

服务内容	服务范围	服务标准
突发公共事件应急预案	全区	有效预防、及时控制和妥善处理学校各类突发事件，提高快速反应和应急能力，建立健全应急机制，保障广大师生的生命与财产安全，保证学校的正常的教育教学秩序，维护社会稳定。

3.8信息化服务平台

服务内容	服务质量标准
信息化调度、管理、报修平台系统	包含分类报修系统、人员管理系统。

4物业管理服务人员岗位编制需求（共170人）

部门	岗位	岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数）	岗位人力配置数量（根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数）	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等）

服 务 中 心	项 目 经 理	1	1	8小时，大专及以上学历，具有物业管理经验，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
安 保 部	主 管	2	2	8小时，大专及以上学历，具有物业管理经验，并具有保安员证，电梯安全管理员证，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	领 班	2	2	24小时，保安员证，大专及以上学历，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	门 岗	15	30	24小时，保安员证，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	消 控 岗	10	20	24小时，中级消防设施操作员证，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	巡 逻 岗	3	6	24小时，保安员证，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
保 洁 部	主 管	2	2	8小时，大专及以上学历，具有物业管理经验，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	公 益 劳 动 管 理 员	1	1	8小时，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	保 洁 员	70	70	8小时，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	垃 圾 清 运 工	3	3	8小时，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
工 程 部	电 工	2	4	24小时，低压电工证，三年以上工作经验，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	锚 工	1	2	24小时，三年以上工作经验，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。

绿化部	主管	2	2	8小时，园林绿化专业，三年以上工作经验，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
	绿化工	25	25	8小时，投标供应商须提供满足该用人条件的承诺函。
合计		141	170	所有人员需在法定劳动年龄内。提供承诺函。 若实际人数少于170人，每少1人扣除当月物业费的1%。

(1) 供应商提供的人员配置可优于人员配置表要求，且为成交后实际派遣人员；所有人员要求无犯罪记录，无吸毒史、无精神病史；员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。配置的物业管理服务人员只能服务于本项目。（供应商需提供承诺函，格式自拟）

(2) 入场后供应商须向采购人提供所有人员清单、工资流水、购买五险证明。（供应商需提供承诺函，格式自拟）

(3) 供应商自行解决员工劳保、工作服、胸卡、加班费、过节费、福利、食宿、交通、办公设备等有关问题。（采购人提供一间办公室及一间储藏室）

(4) 本项目派遣的人员薪资不得低于泸州市最低薪酬标准1970元/人·月。法定节假日加班费根据《中华人民共和国劳动法（2018修正）》第四十四条（三）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于日工资的百分之三百的工资报酬，法定休假日按规定指清明节、五一节、端午节、中秋节、国庆节，共7天计算。法定节假日加班工资=岗位基本工资÷21.75天×7天×3倍×岗位加班人次。法定节假日加班人次由供应商根据各自经营管理自行测算。应符合相关法律法规的要求，在职期间供应商必须为其购买《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国社会保险法》规定的各项保险（至少包含养老、失业、医疗、工伤、生育等保险，不低于1190.92元/人·月），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。（供应商应将该条要求产生的成本纳入分项报价明细表当中，并作为计算项目报价的依据，如未列明视为未实质性响应）

(5) 供应商所有人员必须按照《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国民法典》的规定签订劳动合同，如遇到工资纠纷和劳动关系问题由供应商自行解决；因供应商任何员工违规违纪违法对采购人造成损失或负面影响，由供应商全权承担所有损失或负面影响的补偿或赔偿。（供应商需提供承诺函，格式自拟）

(6) 招标有效期内，如泸州市最低工资、社保标准调整，投标费用（含人员）不做调整，请投标单位综合考虑。（提供承诺函）

5、设施设备、服装及易耗品配置要求

(1) 本项目供应商须配置的综合服务设施及装备

基本配置：办公桌椅10套，电脑10台，打印复印机2台，沙发8组，茶几2张，饮水机2台。

(2) 本项目供应商须配置的保洁服务机具及装备

基本配置：平板车5个，人字梯5个，吸尘器5台，高压水枪5把。

(3) 本项目供应商须配置的绿化服务机具及装备

基本配置：洒水车2辆（可租赁），登高车2台（可租赁），手持式剪草机10台，手推式剪草机4台，高枝剪4台，钢丝网防护面罩10个，绿化接水头20个，绿化水管500米。

(4) 本项目供应商须配置的秩序维护服务工具装备

基本配置：巡逻车5台，打卡机5台，防暴器材8套，饮水机8台，对讲机20台。

(5) 人员服装物资：项目经理、主管、秩序维护员、保洁员相应的服装投入。每人分别配备夏季、冬季服装各2套。

(6) 本项目供应商须提供的易耗品

扫帚、拖布、抹布、垃圾袋、垃圾篓、塑料垃圾桶、有害生物消杀工具、消杀用药等。

以上（1）至（6）项所述的设施及装备等，费用计入供应商运行成本，承诺仅供本项目单独使用，其最终所有权属供应商所有。（供应商需提供承诺函，格式自拟）

注：本项目中涉及人员、设备、服装及易耗品需按要求承诺。投标人中标后，采购人将在签订合同前进行查验，发现一项不满足则按照虚假投标报相关部门处理。（提供承诺函）

6、供应商须按以下要求进行报价，如未按本要求报价，则视为未实质性响应：

(1) 供应商应将涉及本项目的所有支出事项均作为本项目报价构成，并填写分项报价明细表，至少包含表中所列明的项目。

(2) 分项报价明细表分项报价合计须与开标一览表一致，否则评审小组将根据采购文件相关规定进行修正。

(3) 供应商税金、社保、工资标准计算应符合本项目采购公告发布之日的实时政策，服务周期内的费率变化风险由供应商自行承担。

分项报价明细表

序号	项目	基本工资 (元/人·月)	法定节假日加班费 (元/人·月)	社会保险 (元/人·月)	月数	人数	小计	备注
1	项目经理							
2	安保部主管							
3	安保部领班							
4	保洁部主管							
5	绿化部主管							
6	公益劳动管理员							
7	门岗人员							

8	消控岗人员							
9	巡逻岗人员							
10	车管岗人员							
11	保洁员							
12	垃圾清运工							
13	电工							
14	钳工							
15	绿化工							
16	机具设备							
17	低值耗材品							
18	服装劳保							
19	利润							
20	税金							
21	其他费用							可按实际需求进行填写
合计								

供应商名称：XXXXX

日期：XXXX年XX月XX日

说明：①上表内容供应商可根据实际响应内容进行调整。

②分项报价明细表分项报价合计须与开标一览表一致。

附件：

1、物业管理服务人员行为参考规范

项目	行为参考规范
----	--------

仪容 仪表	服饰 着装	<p>1、上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；</p> <p>2、上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；</p> <p>3、鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走；</p> <p>4、非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。</p>
	须发	<p>1、女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；</p> <p>2、男员工不留长发，不留胡须；</p> <p>3、所有员工头发应保持整洁。</p>
	个人 卫生	<p>1、保持手部干净，经常修剪指甲；</p> <p>2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；</p> <p>3、上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新；</p> <p>4、保持眼部、耳部清洁；</p> <p>5、女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；</p> <p>6、每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时到卫生间或工作间整理。</p>
行为举止	服务 态度	<p>1、对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；</p> <p>2、谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。</p>
	行走 姿态	<p>1、行走时不宜双手抱胸或背手走路；</p> <p>2、在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；</p> <p>3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；</p> <p>4、与客户相遇时，应主动点头示意。</p>
	坐立 姿态	<p>1、入座要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；</p> <p>2、坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；</p> <p>3、站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。</p>
	其他 行为	<p>1、要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；</p> <p>2、到公共、工作场所(或客户处)进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的(或客户的)东西；</p> <p>3、谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。</p>

礼貌用语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来XX单位。
	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事?我能为您做什么吗?需要我帮您做什么吗?您有别的事吗?
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗?
	商量语	……您看这样好不好?……您看这样可以吗?
解释语	很抱歉,这种情况,单位的规定是这样的。	
对来访人员	<p>1. 主动说:“您好,请问您找哪一位”或“我可以帮您吗?”“请您出示证件。”(保安专用)</p> <p>2. 确认来访人要求后,说“请稍等,我帮您联系”与来访人联系后告诉来访人“他马上来,请您先等一下,好吗?”</p> <p>3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时,应说:“对不起,先生/小姐,这是单位规定,请理解!”(保安专用)。</p> <p>4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时,应说:“先生/小姐,请稍候,让我请示一下好吗?”</p> <p>5. 当确认来访人故意捣乱,要横硬闯时,应先说:“对不起,按单位的规定,没有证件不允许进入办公区,请配合我的工作”</p> <p>6. 当来访人员出示证件时,应说:“谢谢您的配合。”</p> <p>7. 如果要找的人不在或不想见时,应礼貌地对对方说“对不起,他现在不在,您能留下卡片或口信吗?”</p> <p>8. 当来访人员离开时,应礼貌地说“再见!”</p>	

接听拨打电话	<p>1. 接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”</p> <p>2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。</p> <p>3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。</p> <p>4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”</p> <p>5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。</p> <p>6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。</p> <p>7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚</p> <p>8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”</p>
同乘电梯	<p>1. 主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。”顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。</p> <p>2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”</p>

2、履约考核标准

内容	分项指标	分 值	得 分
----	------	--------	--------

安保	1. 严格执行来人来访登记制度	1	
	2. 无投诉事件	3	
	3. 上班期间不迟到、不早退、不脱岗，不做与工作无关的事	2	
	4. 服从保卫处领导的指挥和管理	3	
	5. 按照规定和要求巡逻校园	2	
	6. 在工作中服从岗位调整	3	
	7. 及时处理和上报工作中发现的安全隐患或治安案件	2	
	8. 物业公司管理人员要坚守岗位，随叫随到；保安员要接受合理的加班要求	5	
	9. 按时完成保卫处安排的临时性任务，不得敷衍、推诿或扯皮	3	
	10. 上班期间不得串岗	1	
	11. 上班期间不得睡觉	1	
	12. 上班期间不得玩手机	2	
	13. 不得酒后上班	2	
	14. 上班期间及时接听值班室电话，打开对讲机，听到呼叫立即回答	1	
	15. 保安员之间要互相支持，团结配合，不得骂人、吵架或打架	5	
	16. 物业公司需按照约定给保安员发放工资，不得无故克扣待遇造成不良影响	5	
	17. 周末、法定节假日、寒暑假必须照常安排人员值班值守、校园巡逻，未经保卫处批准，不得随意取消工作点位，减少岗位人员	5	
	18. 每周一至周五7：30，打开教学楼大门；21：30关闭教学楼大门；及时关闭教学区域内设施设备的电源和窗户；发现问题及时上报	2	
	19. 每周六和周日，开放8F教学楼和图书馆阅览室供学生自习；7：30开门，21：30关门，及时关闭教学区域内设施设备的电源和窗户；发现问题及时上报	2	

保洁	1、校园内无暴露垃圾，道路干净整洁，无果皮、纸屑、废弃物及污水，绿化带内干净、整洁，无烟头、杂物、白色垃圾；	3	
	2、建筑物公共区域内门、窗干净，窗台板整洁，无灰尘，墙壁、天棚无积尘、蜘蛛网、污渍，无乱张贴乱悬挂；	3	
	3、卫生间无积水、痰迹、异味，便器无堵塞、污垢，各类卫生工具摆放整齐，工具房干净整洁；	3	
	4、门、开关面板、消防器材箱（管）、宣传板（栏）及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱贴乱挂宣传品及广告；	3	
	5、垃圾房、垃圾桶内垃圾清运及时，垃圾房干净整洁，校园内无卫生死角；	3	
	6、楼内大厅、走廊、楼梯、踢脚线光洁，无垃圾、灰尘、污渍，砖缝无积垢；	2	
	7、按时开关各类会议室，并保证室内干净、整洁和开水供应；	2	
	8、电梯轿厢、井道、机房保持清洁；	2	
	9、窗轨干净、可擦玻璃保持干净明亮；	2	
	10、走廊、楼道、校园路灯等灯具表面无灰尘、蜘蛛网；	3	
	11、周一至周五，8:50前，由物业公司人员完成对楼梯、楼道、连廊的保洁。	3	
	12、周六、周日，8:50前，由物业公司人员完成对楼梯、楼道、连廊的保洁。	2	
绿化	1、绿地整洁，地面卫生，无垃圾杂物；	3	
	2、树木及时修剪，无徒长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝；宿根植物及时翻种、断根、间删；植物无死株；	3	
	3、对盆栽植物及时修剪、浇水施肥、养护，盆内无杂物；	3	
	4、绿地内水体整洁卫生、无漂杂物、无杂生水生植物；	2	
	5、草坪生长茂盛，无明显杂草，黄土不裸露，保持叶面清洁，有整体观赏效果；	2	
	6、有防台措施，对危树及时采取修枝、加固或申报更换等措施，遇灾害性天气及时组织进行抢扶；	1	
	7、加强病虫害的检查防治，并记录存档；	2	
办公室管理	组织架构明确，分工明确，合理配备人员；		
	办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）； 建立各类台帐、记录齐全，填写规范；	3	
总分		100	

【以上涉及的承诺函，供应商均在投标时提供并加盖电子签章。】

3.2.3人员配置要求

采购包1:

详见本章

3.2.4设施设备配置要求

采购包1:

详见本章

3.2.5其他要求

采购包1:

详见本章

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

自合同签订之日起275日

3.3.2服务地点

采购包1:

四川化工职业技术学院（护国校区）（酒谷湖校区）

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

按招标文件执行

3.3.4支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.5. 支付约定

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 4.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 4.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 13.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 13.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 13.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 13.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 13.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 13.00%。

采购包1: 付款条件说明: 验收合格后支付, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 14.00%。

3.3.6违约责任与争议解决的方法

采购包1:

按招标文件执行

3.4其他要求

无