

第三章 谈判项目技术、服务、商务及其他要求

(注：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

本项目1个包，采购四川省水利规划研究院物业管理服务，本项目确定1名中标人完成物业管理服务。本项目物业管理服务包含5处办公区，各办公区基本情况如下：第1办公区：成都市青羊区清华路22号，办公区建筑面积13035.64m²、办公区电梯2台（9层）、南院建筑面积32400m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约1345.97m²；成都市青羊区牧电路17号，办公区建筑面积691m²、北院建筑面积34892m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约1480m²；成都市青羊区牧电路8号，建筑面积3160m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约48m²；第2办公区：成都市郫都区犀浦镇国宁西路56号，办公区建筑面积5433.32m²、办公区电梯2台（7层、5层）、公共面积（绿化、停车场等）面积约562m²；成都市郫都区犀浦镇上街54号，办公区建筑面积4504m²、老办公区建筑面积29610m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约1219m²；第3办公区：德阳市长江西路二段99号，办公区建筑面积4721.54m²、办公区电梯1台（8层）、一基地建筑面积7320m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约500m²；德阳市湘江街1号，办公区建筑面积57.6m²、二基地建筑面积6330m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约300m²；第4办公区：成都市新都区外南街1巷91号，办公区建筑面积927.63m²、新都基地建筑面积5356.24m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约100m²；第5办公区：绵阳市三台县学街188号，办公区建筑面积1478.69m²、三台基地建筑面积2080.08m²、公共面积（绿化、停车场等）面积约140m²。

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）：1,600,000.00

采购包最高限价（元）：1,600,000.00

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	四川省水利规划研究院物业管理服务	1.00	1,600,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1:

标的名称：四川省水利规划研究院物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标

1

一、物业管理服务内容：

序号	采购内容	服务期限
1	秩序维护服务	合同约定之日起至2024年12月31日止
2	环卫保洁服务	合同约定之日起至2024年12月31日止
3	水电维修服务	合同约定之日起至2024年12月31日止
4	会务接待服务	合同约定之日起至2024年12月31日止
5	绿化养护服务	合同约定之日起至2024年12月31日止
6	专项服务（服务区内有害生物防治，空调和风扇的维修、维护保养等）	合同约定之日起至2024年12月31日止
7	其他服务(会议服务耗材、非生活垃圾、非绿化垃圾清运)	合同约定之日起至2024年12月31日止
8	临时安排的应急抢险、突击任务、临时性任务等	合同约定之日起至2024年12月31日止

二、物业管理服务项目清单

1、青华路22号基础数据清单

办公区基础数据表

门牌号	名称	层数	建筑面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿化、停车场等)	备注
青华路 22号	办公楼	9	7380	2	280	
	红砖楼	3-4	2581	0		
	印制楼	6	1109.7	0		
	老年活动中心（原幼儿园）	1	363	0		
	配电房	2	195.54	0		
	六栋	4	1406.4	0		
	南院	1	32400	0	1065.97	
	合计		45435.64	2	1345.97	

2、牧电路17号基础数据清单

办公区基础数据表

门牌号	名称	层数	建筑面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿化、停车场等)	备注
牧电路17号	老年活动室	2	691	0	0	
	北院		34892	0	1480	
	合计		35583	0	1480	

3、牧电路8号基础数据清单

办公区基础数据表

门牌号	名称	层数	建筑面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿化、停车场等)	备注
牧电路8号			3160	0	48	
	合计		3160	0	48	

4、犀浦镇国宁西路56号基础数据清单

办公区基础数据表

门牌号	名称	层数	建筑面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿化、停车场等)	备注

犀浦镇国宁西路56号	办公一区	7	3606.12	1	562	
	办公一区	5	1827.2	1		
	配电房	1		0		120千瓦发电机一台
	合计		5433.32	2	562	

5、犀浦镇上街54号基础数据清单

办公区基础数据表						
门牌号	名称	层数	建筑面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿化、停车场等)	备注
犀浦上街54号	办公二区	4	1800	0		
	食堂	1	750	0		
	生产用房	1	704	0		
	其它库房1	1	739	0		
	其它库房2	1	441	0	1119	
	配电房	1	70	0		100千瓦发电机一台
	老办公区		29610	0	100	
	合计		34114	0	1219	

6、德阳市长江西路二段99号基础数据清单

办公区基础数据表						
门牌号	名称	层数	建筑面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿化、停车场等)	备注
德阳市长江西路二段99号	办公楼	8	3816.6	1	100	
	库房	2	216	0		
	食堂	1	205.6	0		
	小二楼	2	388.8	0		
	老年活动室	1	57.54	0		
	切纸房	1	12	0		
	配电房	1	25	0		
	一基地		7320	0	400	
	合计		12041.54	1	500	

7、德阳市湘江街1号基础数据清单

办公区基础数据表						
门牌号	名称	层数	建筑面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿化、停车场等)	备注
德阳市湘江街1号	库房	1	45.6	0		
	配电房	1	12	0		
	二基地		6330	0	300	
	合计		6387.60	0	300	

8、新都区外南街1巷91号基础数据清单

办公区基础数据表						
门牌号	名称	层数	建筑 面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿 化、停车场等)	备注
新都区外南街1巷91号	办公楼	4	489.73	0	100	
	库房	1	300	0		
	配电房	1	23	0		
	其它库房	1	114.9	0		
	新都基地		5356.24	0		
	合计		6283.87	0	100	

9、绵阳市三台县学街188号基础数据清单

办公区基础数据表						
门牌号	名称	层数	建筑 面积 (m ²)	电梯 个数	公共面积 (m ² , 含绿 化、停车场等)	备注
三台县学街188号	办公楼	3	853.81	0	120	
	库房	1	350.88	0		
	其它库房	1	262	0		
	配电房	1	12	0		
	三台基地		2808.08		20	
	合计		4286.77	0	140	

2

★三、物业管理总体要求【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

1.四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）是重要的政府机关场所。对安全性、规范性要求严格，中标供应商要严格按照国家安全生产法、消防法和物业管理等相关法律法规执行。

2.中标供应商对四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）的物业管理方案、组织架构、服务标准等建立的各项规章制度，在实施前要报告采购人，采购人有审核权，经采购人同意后方可实施。

3.采购人对部分重要岗位的设置、人员录用与管理和管理决策有参与权与审批权，采购人如认为有必要可查阅中标供应商有关本项目的财务状况及财务报表。

4.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标供应员工有直接指挥权。

5.中标供应商录用员工应保证政历清楚，入场前提供无犯罪记录。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。

中标供应商应加强人事管理，定期对员工开展培训工作，爱护机关单位财产。

6.中标供应商在做好工作的同时，有义务向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

7.中标供应商不得擅自改动四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）服务区内所有房屋、管线、设备等的位置和用途。

8.中标供应商对四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）服务区内及宿舍区管辖范围内的消防、秩序维护工作要进行定期检查（含应急制度检查、实施），并定期组织人员进行业务培训和演习，保障服务区人员人身、财产的安全。

9.中标供应商要遵守采购人的各项规章制度。对服务质量差、不配合工作的服务人员，采购人有权采取绩效管理制度或责令中标供应商另行派遣人员。

10.中标供应商应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方，否则采购人保留追究中标供应商法律责任的权利。

四、四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）物业服务内容及管理要求

★（一）物业管理服务质量指标【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

1.设备维修及时率不低于95%，返修率不超过2%。

2.停车场、道路的地面和路沿完好率95%以上。

3.排水系统畅通、完好率不低于95%。

4.照明设施、安防系统完好率不低于95%。

5.投诉处理率100%，满意率不低于90%。

6.服务区职工整体满意率不低于90%。

7.服务区消防设施完好率不低于90%。

8.服务区内绿化植物做定期修剪、防治病虫害。

9.保证区域内的治安维护，24小时巡逻。

10.四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）物业管理范围内无重大刑事、交通安全事故。

11.管理服务人员必须持有相应的上岗证、资格证。

12.要求配备的相关岗位人员到岗率不少于95%。

13.项目员工总人数最低不得少于承诺人数的95%，且不得影响服务和管理标准。

14.认可关于四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）物业管理服务考核办法，接受采购方组织的考评。

★（二）秩序维护管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

1、工作内容：负责四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）管辖范围内的安全包括防火、防盗、防破坏、防事故以及秩序维护，保障管辖范围内的设施设备、档案资料等物品安全，确保无火灾、无刑事、无治安事故的发生，对突发事件有应急的处理程序计划和措施，协助保护现场。

2、负责监控系统（含秩序维护、消防安全）的值守，值守人员持四级及以上消防设施操作员证书或建（构）筑物消防员持证上岗，24小时监控、巡视并形成记录。

3、熟练掌握安防监控、消防设备的使用方法，做好日常维护工作，并对每次维护情况有记录。原则上灭火器在有效期内进行检修充装、有效期外进行更换。

4、中标供应商负责制定安全值勤实施方案与管理制度包括防火、防盗、防破坏、防事故等安全突发事件应急预案，经采购人审核批准后方可实施，并积极组织演练。

5、按采购人的要求负责管理区域秩序维护员的配置与培训，培训合格后方可上岗。采取理论和实践相结合的办法提高全体员工的安全意识，使员工掌握基本安全常识。

6、负责四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）的秩序维护、消防安全防范，采取人防、物防和技防相结合的方法，做到无任何安全事故发生。

7、负责人员出入管理，对外来人员必须按相关制度核实身份，并做好相应登记记录。

8、负责货物出入管理，出入货物必须按相关管理制度执行并做好相应的登记，现场值班人员跟进确保货物出入的安全。

9、负责四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）内防火、防盗、防破坏、防事故工作，采取不定时巡查、各岗位建立互动的方法，以保障安全。

10、负责四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）内外公共区域巡查，注意可疑人员，各岗位建立互动，以保障公共设施不遭破坏。

11、负责突发事件处理及秩序维护，及时启动突发事件应急预案，有效地控制突发事件，使损失降到最低。

12、负责配合采购人处理突发事件加强日常沟通。

13、负责与政府、各服务提供单位（水电气提供部门）等行政管理部門的交流与沟通，确保日常管理工作的顺利进行。

14、门岗24小时值守，严禁脱岗。每岗位工作人员单日工作时间按照相关法律法规执行，管理岗位、技术岗位要求100%持证上岗。

15、按规定着制式服装。制服干净、平整，精神饱满，举止文明，灵活运用礼貌用语，上班高峰期(早上8:00-9:00)项目经理、会务人员和门岗秩序维护员应站立大门两侧向进出人员进行注目礼，杜绝使用蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语，保持微笑服务。

16、对来院办事人员要进行验证、登记并联系院机关相关人员，待许可后方可进入，对可疑人员需及时询问，严禁闲杂人员进入，积极配合信访处对来访人员进行有效疏导，进出车辆保持出入畅通，对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防易燃易爆等危险品进入。

17、四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）非上班时段，需安排周边每两小时巡逻一次，并有巡逻跟踪记录，合理安排巡查路线，排除不安全因素，发现违规行为及时制止，异常情况需立即通知相关部门，并在现场采取必要措施，收到办公区监控室指令后，巡查人员及时到达采取相应措施，并及时上报相关管理部门，发现办公区的消防栓、安全警示标志等公共安全设施设备遗失、损坏或不能正常使用等情况应及时报告并登记。

18、安全预防及突发事件处置，建立安全生产规章制度，普及安全用电知识，依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定机关办公区物业管理服务突发公共事件应急预案(含地震、火灾等应急预案等)，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练；每年至少组织2次消防安全培训，发生自然灾害或突发公共事件时按预案进行处理，全力配合有关部门保护机关人员安全尽量减少财产损失。

19、严格遵守保密规定严守国家、机关秘密，无捡拾、偷盗文件、资料、物品事件发生。

20、采购人仅为中标人提供物业办公场地，中标人自行安排其他员工食宿及疫情防控物资。

21、负责对重点部位、场所进行重点看护。采取派专人看管不定时巡查和重点监控，确保重点部位、场所安全。

22、秩序人员遵纪守法，无犯罪记录，经培训合格方可上岗

（三）设备设施维护管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

1.供电设备维护：办公区供电系统高、低压电器设备、电气照明装置等的正常运行与日常使用维护。

（1）建立配电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员必须持证上岗。

（2）建立24小时运行值班制度，一般故障4小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向业主报告。发现应急照明故障30分钟内到达，并组织维修，零星维修合格率应达到100%。

（3）对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点检测，公共使用的照明、指示灯具、线路、开关要保持完好，照明设备每周巡视1次，确保用电安全。

（4）雷雨季节每半月、非雷雨季节每季度巡查1次避雷设施，保持性能符合国家标准，每年检测1次防雷装置。

（5）核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。

2.监控系统运行维护。监控设施应24小时正常运行保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控保持完整记录，监控中心收到火情、险情等报警信号及其他异常情况时，及时报警并安排安保人员及时到场处理。监控资料至少保存3个月(特殊要求除外)，保持治安电话畅通接听及时，与维修单位保持密切协作，发现问题及时上报处理。监控系统每月进行一次专业维保。

3.给排水系统运行维护。

（1）建立正常供水管理制度。

（2）每半年至少对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB5749的要求。

（3）每日巡检1次供水设施，设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；有水泵房、水箱间的，每日巡视1次，每年养护1次水泵。

（4）有事故应急预案，及时发现并解决故障：如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公区内用户。

（5）定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织1次演练。

4.燃气系统运行维护。

（1）建立燃气管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证燃气系统安全运行和正常使用。

（2）燃气管道及燃气设施设备每日巡查1次，保证燃气系统处于良好的运行状态。

（3）当接获泄漏气体报告或察觉异味时，应迅速前去现场调查；在适当情况下关闭供气开关，如发觉泄漏未能受控或气体扩散面积广泛，应立即远离现场，电话报警通知供气单位；封锁现场，禁止任何人员进入，同时按照预案进行人员疏散。

5.办公用房日常维护管理标准。

（1）定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。

(2) 房屋结构:每季度巡视1次梁、板、柱等结构构件,发现外观有变形、开裂等现象时,应及时建议业主申请房屋安全鉴定并采取必要防护措施。

(3) 建筑部件:每季度检查1次外墙贴饰面、雨篷、空调室外机支撑构件等,每半月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等,每2个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等,每年汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

(4) 附属构筑物:每半月巡查1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠、景观等,每半月检查1次雨、污水管井等。

6.小维修单项费用在500元以下的由中标人承担并及时组织维修,维修费用在500元以上的由中标人编制维修改造计划,向采购人提出报告与建议,根据采购人的决定组织维修改造。

7.负责四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区(德阳、犀浦、新都、三台)的化粪池、排污管、污水井清掏,确保其畅通;每年保证对所有化粪池至少清掏两次及以上(暑假和寒假期间至少各清掏一次),如临时需要对化粪池、排污管、污水井进行清掏的,按需要进行清掏(次数不限),采购人不额外支付费用。中标人自行负责作业所需的疏捞清理设备、工具、材料,并做好相关安全、卫生防护措施,防止对周围地面环境卫生造成污染,作业完成后,做好相关清洁扫尾工作。粪池清掏工作中由中标方负责,如涉及到需要委托第三方专业清掏公司进行的内容,由中标人负责,采购人不再另行支付费用。

(四) 环境维护管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章,格式自拟】

1.四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区(德阳、犀浦、新都、三台)的日常保洁,每天必须清扫2次,随时保持整洁无垃圾、无积水。

2.服务区化粪池日常检查,确保无堵塞、无泄漏,发现问题及时上报。

3.5-9月的灭蚊、灭鼠、灭虫等消杀工作,每月不少于1次,其余月份根据需求进行消杀。灭杀药剂(用品)规范保存,并保存相关消杀记录,投放药物应预先告知,投药位置有明显标识。

4.公共场所每日清扫道路地面,保持干净,无杂物无积水无污迹;沟渠、池、井内无杂物无异味;各种路标、标志、宣传栏表面干净,无积尘无水印;室外照明及共用设施每半月清洁1次,属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁1次,表面无污迹。

5.绿化带及景观每日清洁1次;绿地内无杂物,花台、雕塑、景观表面干净无污迹;景观水质清澈无异味无漂浮物,建筑整洁无涂污。

6.服务区办公楼及业务、技术用房的平台、屋顶,每季度清扫1次;雨季期间,每半月清扫1次;每月巡查1次天台、内天井,有杂物及时清扫;外墙(幕墙),目视洁净无污垢;表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。

7.设置垃圾分类桶,张贴垃圾分类标识,对垃圾进行强制分类。垃圾桶(箱)按指定位置摆放,桶(箱)身表面干净无污迹,地面无垃圾。垃圾中转房地面每日拖洗2次,无明显异味;垃圾袋装,日产日清。

供应商应在投标文件中针对本项目制定物资耗材清单,并将费用计入总体投标报价。

(五) 绿化养护管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章,格式自拟】

1.工作内容:负责四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区(德阳、犀浦、新都、三台)内绿化(绿植、草地)养护监管。绿化维护成活率须达到98%。

2.中标供应商根据采购人的要求,结合环境,将植物布置到位,并参照采购人意见和实际环境进行调整派专人负责对植物进行养护管理确保植物生长旺盛,叶片油绿、无枯斑、无浮尘、根据不同季节以及采购人的要求及时更换。

3.中标供应商须保障采购人在春节、国庆及重大活动时氛围装扮所需的鲜花和盆栽植物,每次采购不低于2000元。

4.根据植物生长习性、位置环境等因素进行科学养护。包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

5.草坪内杂草要每年定期或按实际情况进行修剪,有效防止病虫害。

6.对室内摆设的植物每月视其生长状况和采购人的要求进行更换。

7.植物摆放要求:株形美观造型优雅花叶并茂,富有生机,达到整体布局合理,环境绿化美化之效果。

8.植株要求:花色鲜艳,花粉、花瓣无毒,无致人过敏之质素;花枝柔韧具弹性感,无妨碍观赏视线之枝条;室内消毒、杀虫处理后再摆放并有人定期养护和更换。

9.中标供应商一次性投入自走式剪草机、油锯、枯叶吹风机、自动绿篱剪、背负式割灌机、园林喷药机、电动三轮车等自有设备用于减轻劳动强度,提高绿化劳动功效和养护质量。

10.绿化人员遵纪守法,无犯罪记录,经培训合格方可上岗。

★(六) 车辆、停车场管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章,格式自拟】

1.工作内容:负责服务区内交通秩序的维护,地面停车场管理工作。

2.交通、车辆、停车场管理要有专人负责,要制定切实可行的管理制度,并报采购人批准。

3.负责道闸、车场警示桶、地面墙面、标识等设施设备的维修维护管理。

4.应安排足够人员在停车场指挥疏导车辆,车管人员应工作认真、责任心强,有一定交通安全及防火知识,有重大活动、接待或会议时,须适当增加车管人员,停车场要做好防火防盗等安全工作。

5.车辆秩序管理

(1) 进出车辆进行管理,维护交通秩序。

(2) 设置行车指示标识,规定行驶路线,指定停放区域,保证车辆有序通行、易于停放。

(3) 收费管理的车库应24小时专人管理,定时清洁,无易燃易爆等危险物品存放,监控、照明、消防器材配置齐全。

(4) 非机动车应定点停放。

6.停车费收取采取采购人需求对停车场进行管理,停车费的收取按照成都市现行有关收取标准进行收取。所收费用经甲方同意后列支弥补相关费用的不足。

★（七）会议服务管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

- 1.会前准备：会务服务人员根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。
- 2.会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。
- 3.会后整理：会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作；使用1次保洁1次，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。
- 4.会服人员按规定着装品貌端庄、举止文明。
- 5.做好会议室桌椅、座牌等摆放工作按要求做好会前准备。
- 6.遵守服务规范，热情、主动、周到、细则、文明礼貌地接待参会人员。
- 7.会议进行期间，适时续水，动作轻稳，按服务规范操作。
- 8.保持会议室环境的干净整洁，适时通风，保持室内空气清新。
- 9.会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作，发现参会人员遗留的物品，要及时收存保管，并向相关领导汇报情况。会议用品使用1次保洁1次，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。
- 10.严格遵守保密规定严守国家机关秘密。
- 11.会后做好会场清理并作日常管理登记工作。
- 12.随时保持会议室的清洁，符合保洁质量标准，确保随时可以使用，发现问题及时上报。
- 13.会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。

★（八）保洁服务管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

- 1.保洁人员必须按规定着装，制服干净平整、精神饱满、举止文明，完成责任区域内各项日常、周期保洁任务。保洁质量达到保洁服务质量标准，完成业主交办的临时任务。
- 2.办公室每日下午下班之后清扫，主要办公室（40间）每天清扫1次，其他办公室每周清扫2次，清扫完成后，办公桌面物品归位，摆放整齐。
- 3.大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗岩等材质定期养护，公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍、门窗玻璃干净无尘、天花板无蜘蛛网、灯具干净无积尘、空调风口干净无污渍、指示牌干净无污渍、指示醒目。
- 4.楼梯及楼梯间：每日上午清洁1次，下午清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。
- 5.卫生间：早上及下午高峰期清洁循环保洁每半小时清洁一次，其余时间时段每2小时清洁一次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水无垃圾；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污渍，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。
- 6.办公楼的玻璃和纱窗每半年擦拭一次。
- 7.开水间及储物间：每日清洁2次随时保洁；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。
- 8.电梯轿厢：每日擦拭6次轿厢门、面板，清拖3次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理2次；石材装饰的轿厢每季度养护1次；轿厢内无污渍无粘物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。
- 9.电器、消防等设施设备、配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁1次，保证表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。

★（九）标识管理要求【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

- 1.工作内容：对服务区内部所有设施设备进行标识管理，确保对服务或服务提供过程进行正确标识，以防混淆。中标供应商应根据需要，在服务场所适当的地方做好标牌标识及管理。
- 2.中标供应商应根据采购人需求，制定符合项目特色的标识管理相关规章制度，各服务提供部门需严格按照管理规定对服务区内各类设施设备、库房等进行标识管理。
- 3.中标供应商仓库各类存储备用物资应根据物品的种类进行标识。
- 4.车库及外围停车道应按照停车场相关管理要求，制定相应提示、管理标识。
- 5.中标供应商应在项目范围内设置各类服务、提示标识牌。
- 6.标识牌应符合GB/T10001.1的要求，消防与安全标识应符合GB2894、GB13495.1的要求。定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识牌规范清晰，安装稳固。

★（十）四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）水电费代收服务【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

按采购人需求每月上门抄表、统计、代收水电费，水电费收取按照当地现行水电费收取标准统一收取。

五、人员配置要求

★（一）人员岗位配置。根据上述各服务内容及要求，为达到采购人提出的服务要求，投标人人员配置不应低于以下标准：【对该项所有内容提供承诺函并按要求提供证明材料】

1、人员配置：委派不低于45人到采购人指定服务区常驻办公（每个服务区应指定1名服务人员兼任该服务区物业片区负责人），人员可在采购人食堂用餐，但需办理就餐卡并按采购人管理要求足额缴纳相关费用，其中各办公区人员最低配置为：

- 1.1第一办公区（院本部）：物业经理1名，秩序维护员12名，保洁员6名，会务服务员1名，设施设备维护员1名（代收水电费），绿化养护员1名。
- 1.2第二办公区（犀浦）：秩序维护员4名，保洁员4名，设施设备维护员1名（代收水电费）。
- 1.3第三办公区（德阳）：秩序维护员4名，保洁员3名，设施设备维护员（代收水费）1名。
- 1.4第四办公区（新都）：秩序维护员2名，保洁员1名，设施设备维护员（代收水费）1名。
- 1.5第五办公区（三台）：秩序维护员1名，保洁员1名。

2、人员素质要求

2.1.物业经理

2.1.1法定劳动年龄内，身体健康，持有本科及以上学历，机动车驾驶证C1以上驾驶证，同时具备建筑类中级及以上工程师证书（须提供有效的身份证、相关学历证书复印件或学信网查询证明、驾照复印件及职称证书复印件）

2.1.2熟悉大型物业项目管理运作，有较强的组织能力、协调沟通能力、策划能力，具有敬业精神和拼搏精神，能够带领团队开展日常工作。

2.2.秩序维护员：退伍军人优先。法定劳动年龄内，遵纪守法，有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，经培训合格，身体健康，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。掌握消防安全知识，能熟练使用常见的消防器材。查询无犯罪记录。

至少配备2名持有消防设施操作员[建（构）筑物消防员]证书的秩序维护员。（提供有效的身份证及相关证书复印件）

2.3.保洁员：法定劳动年龄内，遵纪守法，爱岗敬业，能吃苦耐劳，身体健康。

2.4.会务接待：大专及以上学历，法定劳动年龄内，遵纪守法，经培训合格上岗，身高160CM以上，形象气质佳，思路清晰，表达能力强，善于沟通，普通话较标准，身体健康。（提供有效的身份证及相关学历证书复印件或学信网查询证明，并加盖电子签章。）

2.5.设施设备维护员：法定劳动年龄内，遵纪守法，爱岗敬业，经培训合格，持有相关专业证书。

2.6.绿化养护员：法定劳动年龄内，遵纪守法，爱岗敬业，无不良习惯。有室内外绿化保养经验，会操作园林机具。

说明：

1、提供相关人员的有效身份证和有效证书复印件；

2、签订合同前，中标供应商须提交相关人员证件原件供采购人核查，中标人不得拒绝，若中标人提供虚假材料，采购人有权按照政府采购的相关法律法规进行处理。

★（二）人员要求【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

因单位性质特殊，所有人员上岗前必须经过严格审查且无违法犯罪记录，与物管公司签订保密协议，物管公司与业主单位签订保密协议。

2.供应商提供配置的物业服务人员只能服务于本项目，且为中标后实际派遣人员购买社保并签订劳动合同。

3.为保障采购人的正常工作秩序，供应商中标后，在合同签订前（一周内），供应商应将本项目所有拟派服务人员的劳动合同及相关证件原件（如：毕业证、保安员证、消防设施操作员或建（构）筑物消防员证、特种作业操作证、其他职业资格证书、等材料）交采购人核定，如果中标供应商不能按时提供或不能完全提供或提供不真实资料或无效资料，则采购人有权拒绝与中标供应商签订合同。人员进驻当日，采购人将根据合同签订时供应商所提供的本项目服务人员相关信息一一核对，如不满足，不得进场，由此造成的相关费用支出及损失由中标供应商负责承担，并报财政部门处理。

4.供应商中标后在合同执行过程中，供应商选派的持证上岗人员须与合同签订时指派的人员一致，若需更换人员，须及时上报采购人审批，经同意方可更换，采购人未认可情况下更换项目经理的，供应商应支付违约金50000元/次，更换其他持证人员的，供应商应支付违约金10000元/人/次，且采购人有权终止与供应商的服务合同。

（三）服务保障要求

1.设施设备运行管理及维护：每周7天，每天24小时，法定节假日每天不少于2人值班。

2.秩序维护服务：每周7天，每天24小时，法定节假日每班不少于5人值班。

3.环境维护服务：每周5天，每天7：30-21:00，法定节假日每天不少于4人值班。

4.会务服务：每周5天，每天8：30-19:00，法定节假日每天不少于1人值班。

5.法定节假日投标人每天需设置1人管理人员值班（主管以上人员）。

★六、考核制度

1.为维护院机关的合法权益，实现物业管理服务的优质目标，院机关特设立物业管理考核小组，对物业管理公司日常工作和开展相关服务工作结果，实施监督管理和考核，对服务方的绩效评分主要依据《物业管理考核数量化标准》进行，考核实行百分制。物业管理考核小组在考评和检查中发现的问题以书面整改通知形式通知物业管理公司，物业管理公司应在通知规定时间内整改完毕，并将整改情况每月汇总报告物业管理考核小组，由相关部门进行验收。

物业管理公司对于考核结果和需整改项目有申诉和解释权，经考核小组确认属实，对考核结果可予以调整，确有争议的決定权归考核小组。

考核小组成员组成：考核小组由考核人与被考核人共同派员组成，其中考核人指派2-3人，被考核人指派1-2人。

2.考核规则

每季度考核一次，各办公区分别按考核标准评分，各办公区考评平均分应达90分以上。

每季度物业服务费用结算金额=应结物业服务费用（当季考核平均分≥90分）

每季度物业服务费用结算金额=应结物业服务费用×0.98（85分≤当季考核平均分<90）。

每季度物业服务费用结算金额=应结物业服务费用×0.95（80分≤当季考核平均分<85）

每季度物业服务费用结算金额=应结物业服务费用×0.8（当季考核平均分<80）。

累计三个季度考核平均分在90分以下，视为年度考核不合格，采购人有权要求终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。

3.考核细则表（采取扣分制，总分100分）

一、物业服务考核评分标准						
序号	类别	检查标准	评分标准	总分	评分	备注
1	日常行为规范	岗姿岗态、仪容仪表、着装等不规范	-0.5分/项	25分		
2		礼节礼貌、秩序维护不达标： (1) 物业服务人员举止不得体； (2) 对待来访人员不礼貌，使用不文明用语等 (3) 其他与服务要求不符，影响采购人单位整体形象的情况	-0.5分/次			
3		服务意识欠缺： (1) 服务人员在岗未主动为客人送上茶水，未及时收走客人留下的水杯和垃圾 (2) 服务人员在岗未主动提供客人合理要求的服务等 (3) 服务人员未及时做好会议会场布置、投影、音响、文具、灯光、激光笔、录音笔、茶饮、座牌等会议接待前的相关准备工作 (4) 发现来访者遗失物品及时归还失主或及时上报。	-0.5分/次			
4		出现脱岗现象	-3分/人次			
5		岗位值守不达标： (1) 24小时服务电话未及时接听响应； (2) 串岗、混岗或在岗聊天 (3) 在岗做与工作无关事项（吸烟、看书报、看电视、听音乐、玩手机等） (4) 秩序维护人员未按要求验证、核实和登记来访人员信息的。	-1分/次			
6		在岗人员饮酒或饮用含酒精类饮品（如：较重的酒气、面红耳赤等）	-3分/次			
7	环境卫生	地面、桌面、台面有污渍、灰层、纸屑、烟头等垃圾，花台、路面有水渍	-1分/次	30分		
8		室外绿化带有杂草，烟头、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾	-1分/次			
9		室内外植物养护不及时导致植物死亡	-3分/次			
10		玻璃、不锈钢件有污渍；各类家具、设施设备上有积灰、脏物等	-0.5分/次			
11		路面存在明显泥沙，污垢，石子，烟头，纸屑等；墙面、屋顶、角落等有蛛网、灰层等	-0.5分/次			
12		垃圾桶垃圾超过三分之二	-0.5分/次			
13		垃圾未做到日产日清，垃圾桶存在外露垃圾附着，未及时清洗等	-0.5分/次			
14		卫生间有异味，手纸空缺，洗手液空缺，托盘积水、会议结束未及时清理	-0.5分/次			

15	安全管理	责任区域内消防栓、灭火器等设施设备无法正常使用	-1分/次	15分		
16		消防设施巡检不到位，签到记录缺失	-1分/次			
17		控制室（含监控室）内的设备未正常运行	-1分/次			
18		库房未安全管理，存在安全隐患	-1分/次			
19		管区内发生盗窃事件与资产（含车辆）遗失且物业负主要责任（20000元以下扣2分，20000--50000元扣5分，50000元以上扣10分）	扣2-15分			
20		管区内发生治安案件未及时处置或处置不当造成负面影响	扣2-15分			
21	设施管理	设施设备延时年检	-10分/次	15分		
22		设施设备无法正常使用	-2分/次			
23		设施设备维护不规范，导致设施设备损坏	-10分/次			
24		灯具使用不统一（同一区域、款式灯座）	-0.5分/次			
25		出现设施问题未及时整改、解决	-1分/次			
26		维修配合不到位或延迟	-1分/次			
27		巡查签到缺失	-0.5分/次			
28	内部管理	物业管理过程中出现重大失职，甲方进行通报批评；或因物业原因，造成采购人被上级通报批评的。	-5分/次	15分		
29		内务混乱、物品摆放杂乱等	-1分/次			
30		库房物资摆放、管理不规范	-1分/次			
31		未及时更新出入库台账	-1分/次			
32		印发的正式文件出现错别字或格式排版不符合规范的	-1分/次			
33		客服档案缺失、混乱	-2分/次			
34		未及时处理投诉/无完整的处理流程/事后未建立防范措施	-2分/次			
35		每月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。	有问题未改进扣2分/次			

★八、报价要求

1、本项目物业服务费报价包含：人力成本(包含人员基本工资，养老、医疗、工伤、失业、生育大病等社会保险，残疾人基金，住房公积金，工会经费、教育经费等福利费，餐费补贴，值班加班费节日福利及年终奖金等)，服装费(春、夏、冬各一套)，公众责任险，公共区域灭四害费、绿化补栽、施肥和打药杀虫费，办公区化粪池清掏费，外墙清洗费，维护保养费，空调清洁清洗费，物业耗材费，房屋附属物维修零配件材料费，设施设备维修零配件材料费，植物租摆费，垃圾清运费，办公低值易耗品，设施设备、秩序、环境维护所需工具费，企业管理费、合理利润及法定税金等采购文件要求所有需由中标供应商承担的费用。投标人报价应符合国家关于工资标准、税费、社保等的相关法律法规和项目所在地市场实际，投标人应按采购文件要求进行报价。

2、人力成本：工资不得低于项目所在地最低工资标准，社保不得低于当年度成都市企业员工最低保标准，残疾人基金(按照国家法定要求进入费用报价)，工会基金(按照国家法定要求进入费用报价)教育基金、住房公积金(《住房公积金管理条例》按照国家法定要求进入费用报价)及各项助、加班费(符合《中华人民共和国劳动法》的要求)、节日福利及年终奖金等。

★九、其他采购需求

1、采购人免费提供管理用房中标供应商使用，中标供应商要列明管理用房分配方案并报采购人审批。供应商履约所需的其他固定资产、设施设备及所有耗材由中标供应商自行负责，确保各项管理工作顺利实施。

2、投标人在投标时提供服务方案。

(说明：在投标文件中提供详细方案，方案中应包含以下内容)投标文件中提供如下工作方案(或工作流程)：

1.秩序维护，涵盖①门岗，②巡逻，③监控室值守，④消防安全协助管理，⑤安全生产与灾害预防等方面。

2.环境维护，涵盖①环境卫生维护，②室内清洁作业，③大厅保洁作业，④卫生间日常清洁作业，⑤电梯轿厢清洁，⑥消毒灭害，⑦外墙清洗，⑧石材护理，⑨绿化维护等方面。

3.公用设施设备日常运行管理及维护，涵盖①房屋维修保养，②房屋检查，③房屋管理，④设施设备的运行、管理和维护服务，⑤应急供电系统管理，⑥空调系统管理，⑦给排水系统管理，⑧直升电梯系统管理，⑨消防系统管理，⑩安全监控防范系统管理，⑪照明系统，⑫标识管理系统管理等方面。

4.项目特约服务，涵盖①总体服务，②橡胶地板护理，③会议室地毯清洁保养等方面。

5.其他综合服务，涵盖①报修服务，②收发服务。

3、在管理服务期内，由于中标供应商责任造成他人、采购人人身伤亡和财产损失的，由中标供应商负责赔偿，中标供应商须购买一定保额的公众责任险以保障采购人的利益。【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

4、中标供应商工作人员在本项目管理范围内发生违法、违规行为的，所造成的一切后果及损失，由中标供应商承担责任和负责赔偿。【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

5、中标供应商全部工作人员应专职服务本项目，如有应急特殊情况借用本项目工作人员，应向采购人申报批准，并保证本项目正常运行。【提供承诺函并加盖供应商公章，格式自拟】

6、投标人在投标时应提供2021年1月1日以来至投标截止时2个与本项目相类似的物业管理服务业绩（须提供中标（成交通知书）或服务合同）。

十、商务要求

1.服务时间：10个月，自合同约定之日起至2024年12月31日止。

2.服务地点：四川省水利规划研究院本部及4个异地办公区（德阳、犀浦、新都、三台）。

3.验收标准：

（1）履约验收主体：四川省水利规划研究院；

（2）履约验收时间：合同履行完毕后20日内组织验收，如在时间内未履约验收完成，双方协商顺延验收期限；

（3）验收方式：单位内部组织验收；

（4）验收程序：分段验收；

（5）验收内容和标准：

按季考核验收。考核成绩90分（含）以上为合格，全额支付当期服务费用；85（含）—90（不含）分区间为基本合格，须按采购人要求整改，整改仍然没达到要求的，扣减当期服务费用的2%；80（含）—85（不含）分区间为基本合格，须按采购人要求整改，整改仍然没达到要求的，扣减当期服务费用的5%；80分（不含）以下考核不合格，扣减当期服务费用的20%。累计三个季度考核平均分在90分以下，视为年度考核不合格，采购人有权要求终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。采购人制定惩戒制度并按考核等级实行，具体以签订的合同为准。

按国家有关规定以及招标文件的质量要求和技术指标(包括每一项技术和商务要求的履约情况)、投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收；双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在招标文件与投标文件中按质量要求和技术参数比较优胜的原则确定该项目的约定标准进行验收（通过每日安保巡逻记录表及每日保洁记录表）。

结合本项目的采购文件、响应文件及澄清（变更）文件的约定执行，完成所有服务内容要求，接受四川省水利规划研究院验收。

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）文件相关要求验收。采购人应成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定和谈判文件的要求对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收报告，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩；履约验收的各项资料应存档备查。

验收结果合格的，中标人凭验收报告及其他相关凭证办理资金支付手续；验收结果不合格的，履约保证金将不予退还，采购人也将不予支付采购资金。

3.2.3 人员配置要求

采购包1:

详见本章

3.2.4 设施设备要求

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306日

3.3.2 服务地点

采购包1:

采购人指定地点

3.3.3 验收标准和方法

采购包1:

1.按国家有关规定以及采购文件的质量要求和技术指标(包括每一项技术和商务要求的履约情况)、响应文件及承诺与本合同约定标准进行验收；双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购文件与响应文件中按质量要求和技术参数比较优胜的原则确定该项目的约定标准进行验收（通过每日安保巡逻记录表及每日保洁记录表）。

2.结合本项目的采购文件、响应文件及澄清（变更）文件的约定执行，完成所有服务内容要求，接受四川省水利规划研究院验收。3.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）文件相关要求验收。采购人应成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定和采购文件的要求对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收报告，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩；履约验收的各项资料应存档备查。4.验收结果合格的，供应商凭验收报告及其他相关凭证办理资金支付手续；验收结果不合格的，履约保证金将不予退还，采购人也将不予支付采购资金。

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: 物业服务费按月支付, 第一个月物业管理服务考核完成后, 采购人收到中标人开具增值税普通发票和考核评分表后支付上月度物业服务费(特殊情况或不可抗力因素除外)。, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 10.00%。

采购包1: 付款条件说明: 物业服务费按季度支付, 每季度物业管理服务考核完成后, 采购人收到中标人开具增值税普通发票和考核评分表后支付上季度物业服务费(特殊情况或不可抗力因素除外)。, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 30.00%。

采购包1: 付款条件说明: 物业服务费按季度支付, 每季度物业管理服务考核完成后, 采购人收到中标人开具增值税普通发票和考核评分表后支付上季度物业服务费(特殊情况或不可抗力因素除外)。, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 30.00%。

采购包1: 付款条件说明: 物业服务费按季度支付, 每季度物业管理服务考核完成后, 采购人收到中标人开具增值税普通发票和考核评分表后支付上季度物业服务费(特殊情况或不可抗力因素除外)。, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 30.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包1:

一、违约责任 1、采购人、供应商双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定, 保证合同的正常履行。 2、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甲方造成损失或侵害, 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。 二、解决争议的方法

1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端, 双方应通过友好协商解决, 经协商在15天内不能达成协议时, 应提交四川省内有关仲裁委员会仲裁。 2. 仲裁裁决应为最终决定, 并对双方具有约束力。 3. 除另有裁决外, 仲裁费应由败诉方负担。 4. 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。

3.4 其它要求

无