

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

一、项目概况

四川天府新区万安街道办事处新市民中心（街道办办公区）位于四川天府新区万安镇麓山大道二段 669 号 9 栋，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 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，食堂 1 个。服务内容包括秩序维护服务，环境维护服务，设施设备维护、运行和管理服务，大厅（导服）服务，会务服务，食堂监管服务等。

四川天府新区万安街道政务服务中心位于万安路西段 191 号，面积约为 350 m²。投标人需提供秩序维护服务。

四川天府新区万安街道市场监管所位于万安街道佳苑路 95 号，面积约 300 平米。投标人需提供环境维护服务。

二、★服务内容及服务要求（说明：投标人在投标文件中提供承诺）

（一）秩序维护服务

1、投标人拟派秩序维护服务人员负责维护服务区域内的公共秩序。拟派在新市民中心（街道办办公区）的秩序维护服务人员需要对该区域实行 24 小时值守。秩序维护服务内容包括治安、消防值守；对来访人员的问询、登记、引导等服务工作；安全标识标牌设置。贯彻“预防为主”的方针，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。投标人要确保拟派的秩序维护服务人员流动率相对稳定，不得出现人员大幅度调整现象。

2、秩序维护服务人员需作好服务区域内公共安全秩序的维护工作。投标人负责对其拟派的秩序维护服务人员组织岗位技能培训；上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，按要求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，秩序维护服务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、工作时间对服务区域内的重点区域、重点部位安置固定岗，其他区域、部位每2小时巡查1次；新市民中心（街道办办公区）下班后和节假日，每4小时巡查1次；

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，应及时采取相应的处置措施并同时上报给采购人。

6、服务区域室内如发生盗窃情况，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、秩序维护服务人员负责办公楼内正常秩序维护，及时制止公共服务区域内物品乱放、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：对进出服务区域的车辆进行管理登记，合理组织车流，做到进出有序，保证车辆及行人安全，保证无堵塞交通现象、不影响行人通行。

9、发现消防报警，应立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，防止超标准使用报警，确属安警、火警则按安警、火警处理程序立即进行处理；属误报的，查明原因，消除故障，恢复系统，并做好处理记录。

10、投标人拟派的秩序维护服务人员需具有专业安全防范意识，整体素质高，熟悉服务区域内的环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。

11、投标人需建立有消防管理制度，具有完善的防火、灭火和责任人管理制度。

12、秩序维护服务所涉及的耗品及工具均由投标人承担，投标人应将本条要求所产生的费用，在投标文件分项报价明细表中逐一系列明，进入总报价。具体需使用耗品详见秩序维护服务耗品清单，该清单所需数量均为预估，具体以服务期间实际使用的数量为准。

秩序维护服务耗品清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
|----|-----|------|
| 1 | 雨衣 | 4套/年 |
| 2 | 电筒 | 2把/年 |
| 3 | 雨靴 | 4双/年 |
| 4 | 对讲机 | 2个/年 |

（二）环境维护服务

1、总体服务内容：投标人负责服务区域内环境维护服务，包括服务区域内

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，对各个办公室在工作日下午16:00后进行地面干、湿清洁，对部分关键房间应跟采购人预约并在采购人的监督下进行环境维护服务，档案库房原则上在采购人的监督下打扫，保持环境的常态清洁。投标人拟派环境维护服务人员需负责自然灾害防护工作。

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、窞井内无杂物、无异味；各种标识标牌摆放整齐且表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

(2) 服务区域内办公区各楼层大厅及公共通道：地面干净、无污渍、无积水，保持地面材质原貌；桌椅、工作台、电子触摸屏、垃圾桶、指示牌、设施的开关面保持干净、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；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：全年清洗外墙至少1-2次，目视洁净，无明显污渍或损坏。

(11) 垃圾清运：对服务区域内产生的生活垃圾需安排专人负责，日产日清，垃圾清运处理费由采购人负责。

(12) 大扫除：每月对服务区域做卫生大扫除至少一次（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至少一次，每年在雨季前对化粪池、隔油池、雨污排水管进行至少一次疏通。

(13) 地毯清洁：会议室等大面积地毯全年清洗至少1-2次，目视洁净，无明显污渍无损坏无异味。

(14) 服务区域内的建筑物自来水水池需每季度定期清洁，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。

(15) 服务区域内的“四害”灭杀工作由采购人负责，投标人拟派的环境维护服务人员要及时跟进，发现白蚁、鼠、蟑螂、蚊蝇等要及时通知采购人实施灭杀工作，并协助配合采购人开展灭杀工作，完毕后由采购人和投标人共同验收确认。

(16) 环境维护服务所涉及的耗品及工具均由投标人承担，投标人应将本条要求所产生的费用，在投标文件分项报价明细表中逐列明，进入总报价。具体需使用耗品详见环境维护服务耗品清单，该清单所需数量均为预估，具体以服务期间实际使用的数量为准。

环境维护服务耗品清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
|----|-------|---------|
| 1 | 小号垃圾袋 | 200 把/月 |
| 2 | 中号垃圾袋 | 100 把/月 |

| | | |
|----|--------|---------|
| 3 | 大号垃圾袋 | 50 把/月 |
| 4 | 泡沫搽 | 100 个/月 |
| 5 | 洗洁精 | 2 桶/月 |
| 6 | 胶手套 | 5 副/季 |
| 7 | 檀香 | 20 盒/月 |
| 8 | 厕所臭蛋 | 12 包/月 |
| 9 | 84 消毒液 | 10 瓶/月 |
| 10 | 塑料撮箕 | 10 套/年 |
| 11 | 厕所圆拖把 | 10 个/年 |
| 12 | 地刷 | 15 个/年 |
| 13 | 厕所刷 | 30 个/年 |
| 14 | 叉头扫把 | 6 个/年 |
| 15 | 拉脱 | 10 个/年 |
| 16 | 毛头 | 2 个/年 |
| 17 | 单刮 | 4 个/年 |
| 18 | 排拖 | 15 个/年 |
| 19 | 洁厕王 | 1 件/月 |
| 20 | 刮玻器 | 4 件/月 |
| 21 | 洗地机 | 1 台 |
| 22 | 毛巾 | 20 张/月 |

注：厕纸及擦手纸、洗手液由采购人负责。

（三）设施、设备维护、运行和管理服务

1、设施、设备包括服务区域内大楼供电配电系统（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、投标人对服务区域内的设施、设备负责管理并实行定期巡查，做好设备设施运行及保养相关的记录等。专业设施、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），由采购人负责委托相关专业公司负责维修、维护并由采购人承担相关费用，投标人负责与专业公司联系、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；投标人配合采购人实施节能减排各项措施；消防、防盗设施每天需至少巡查2次，消防通道、公共通道、走廊、楼层（电箱）、每天至少需巡查4次，并有巡查记录备查。

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、设施、设备维护、运行和管理服务人员负责大楼内墙、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、设施、设备维护、运行和管理服务人员负责服务区域内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、设施、设备维护、运行和管理服务人员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。

7、设施、设备维护、运行和管理服务所需的工具由投标人负责，投标人必须为拟派服务人员配备足够的维修、维护工具确保工作能顺利开展；**投标人应将本条要求所产生的费用，在投标文件分项报价明细表中逐一列明，进入总报价。**

8、对于设施、设备维护、运行和管理服务所需更换的材料、零配件等耗材，由采购人审核审批后按实际发生金额据实结算。

（四）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。

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。

（五）会务服务

1、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，会后对会议室卫生、布置进行清洁整理。

2、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、引导等服务；

(3) 负责文件复印、传阅和送茶水；

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

(5) 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）。

注：会务服务涉及的耗材均由采购人负责。

(六) 食堂监管服务

1、投标人需协助采购人管理单位食堂，监督卫生、食品安全、保障服务质量，每天协助采购人抽检食材，要求食材新鲜；

2、维护就餐秩序：工作日 08 点 30 前、中午 11 点 20、下午 17 点 50 到食堂监督食堂食物供应、监督刷卡；

3、投标人负责每月的餐费充值，每月末负责统计单位就餐人数，并与食堂服务公司核账，核账完成后向分管科室递交支付材料；

4、投标人需定期抽检食堂的燃气安全、用水、用电，对安全负责，要求就餐结束后关闭设备设施。

三、人员配置要求

(一) ★人员配置岗位及工作时间要求（说明：投标人在投标文件中提供承诺）

投标人为本项目配置的服务人员不得少于 26 人，该项目服务人员配置表中的人员配置数量为最低配置要求，投标人配置应至少满足表中要求的人员数量，若投标人拟配置人数高于最低配置人数的，应将增加的服务人员计入本项目成本中，项目服务人员全部为专门服务于本项目的全职全日制人员，不得使用非全日制（非全日制是指以小时计酬用工，不适用于本物业项目）及兼职人员。所有人员上班时按国家法定工作时间执行，如涉及周末值班（加班）及国家法定节假日加班的，由投标人自行安排调休或支付加班费。所有拟派服务人员按要求统一着装，佩带工作号牌（工作号牌应明确人员编号、姓名等信息）；投标人应将本

条要求所产生的费用，在投标文件分项报价明细表中逐一系列明，进入总报价；具体人员配置及工作时间要求详见下表：

| 序号 | 岗位 | 人数 | 岗位工作时间要求 | 岗位要求 |
|----|----------|----|---|--|
| 1 | 项目负责人 | 1 | 工作日工作时间 8:30-17:30, 含休1 小时。 | <p>(1) 性别不限，年龄 30 岁（含）—45 岁（含）；</p> <p>（说明：投标人在投标文件中提供承诺）</p> <p>(2) 具有 3 年及以上物业项目管理工作经验，身体健康。</p> <p>（说明：提供承诺函，格式自拟，承诺函内容包含拟派人员姓名、身份证号、服务时间、任职岗位、管理项目类别）。</p> |
| 2 | 秩序维护服务人员 | 11 | 办公楼大厅岗位（1号岗）：工作日、休息日及法定节假日 3 人在岗，24 小时不间断，每班 1 人，每班 8 小时。 | <p>(1) 拟派服务人员身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病，无不良嗜好，无犯罪记录；</p> <p>（说明：投标人在投标文件中提供承诺）</p> <p>(2) 性别不限，男性 57 岁（含）以下，女性 47 岁（含）以下。</p> <p>（说明：投标人在投标文件中提供承诺）</p> |
| | | | 监控室岗位（2号岗）：工作日、休息日及法定节假日 3 人在岗，24 小时不间断，每班 1 人，每班 8 小时。 | <p>(1) 拟派服务人员身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病，无不良嗜好，无犯罪记录；</p> <p>（说明：投标人在投标文件中提供承诺）</p> <p>(2) 性别不限，男性 57 岁（含）以下，女性 47 岁（含）以下。</p> <p>（说明：投标人在投标文件中提供承诺）</p> |
| | | | 主大门岗位（3号岗）：工作日 1 人在岗，工作时间 8:00-18:00, 含休 2 小时。 | <p>(1) 拟派服务人员身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病，无不良嗜好，无犯罪记录；</p> <p>（说明：投标人在投标文件中提供承诺）</p> <p>(2) 性别不限，男性 57 岁（含）以下，女性 47 岁（含）以下。</p> |

| | | | | |
|---|----------|---|--|--|
| | | | | (说明:投标人在投标文件中提供承诺) |
| | | | 机关停车场岗位(4号岗):工作日1人在岗,工作时间8:00-18:00,含休2小时。 | (1)拟派服务人员身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病,无不良嗜好,无犯罪记录; (说明:投标人在投标文件中提供承诺) (2)性别不限,男性57岁(含)以下,女性47岁(含)以下; (说明:投标人在投标文件中提供承诺) |
| | | | 政务服务中心岗位(5号岗):工作日1人在岗,工作时间8:00-18:00,含休2小时。 | (1)拟派服务人员身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病,无不良嗜好,无犯罪记录。 (说明:投标人在投标文件中提供承诺) (2)性别不限,男性57岁(含)以下,女性47岁(含)以下。 (说明:投标人在投标文件中提供承诺) |
| 3 | 环境维护服务人员 | 8 | (1)新市民中心(街道办办公区)工作日7人在岗,工作时间8:00-18:00,含休2小时;休息日及法定节假日需拟派2人在岗,时间8:00-18:00,含休2小时。 (2)市场监管所工作日1人在岗,工作时间8:00-18:00,含休2小时。 | (1)性别不限,男性57岁(含)以下;女性47岁(含)以下; (说明:投标人在投标文件中提供承诺) (2)拟派服务人员身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病,无不良嗜好,无犯罪记录。 (说明:投标人在投标文件中提供承诺) |
| 4 | 设施设备 | 2 | 工作日工作时间8:30-17:30,含休1 | (1)身体健康,无不良嗜好,责任心强, |

| | | | | |
|---|--------------|---|-------------------------------------|---|
| | 维护、运行和管理服务人员 | | 小时。 | <p>工作积极主动；</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> <p>(2) 具有有效的中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）；</p> <p>(说明：提供有效的证书复印件)</p> <p>(3) 性别不限，男性 57 岁（含）以下，女性 47 岁（含）以下。</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> |
| 5 | 大厅（导购）服务人员 | 1 | <p>工作日工作时间 8:30-17:30, 含休 1 小时。</p> | <p>(1) 形象好，亲和力强，普通话标准、表达能力佳。身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病，无不良嗜好，无犯罪记录；</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> <p>(2) 性别不限，年龄 20 岁（含）—35 岁（含），身高不低于 165cm（含）。</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> |
| 6 | 会务服务人员 | 2 | <p>工作日工作时间 8:30-17:30, 含休 1 小时。</p> | <p>(1) 亲和力强，普通话标准、表达能力佳，责任心强。身体健康无高血压、心脏病、精神病及传染性疾病，无不良嗜好，无犯罪记录；</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> <p>(2) 具有从事会务服务 1 年及以上相关工作经验；</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> <p>(3) 性别不限，年龄 35 岁（含）以下，身高 160cm（含）及以上。</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> |
| 7 | 食堂监管服务人员 | 1 | <p>工作日工作时间 8:00-18:00, 含休 2 小时。</p> | <p>(1) 具有至少 1 年及以上的厨房管理工作经历；</p> <p>(说明：投标人在投标文件中提供承诺)</p> <p>(2) 性别不限，身体健康，中标后需提</p> |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | | | | 供拟派服务人员的健康证，年龄 50 岁(含)以下。 (说明：投标人在投标文件中提供承诺) |
| 说明：上述岗位中如涉及计算加班费的，每年休息日按 104 天计算，每年法定节假日按 11 天计算。 | | | | |

(二) 服务人员规范要求

- 1、拟派服务人员在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。
- 2、服务人员需做到文明礼貌、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。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、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。
- 6、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。

(三) ★投标人在服务期内的用工须遵守《中华人民共和国劳动法》及有关法律、法规。(说明：投标人在投标文件中提供承诺)

(四) ★投标人对拟派本项目的服务人员工作期间的人身安全、劳务纠纷等自行负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。(说明：投标人在投标文件中提供承诺)

(五) ★本项目配置人员的餐食(食堂就餐标准为：早餐10元、中餐20元、晚餐15元，可自主选择是否在食堂就餐)、住宿、交通、电话费用均由投标人自行负责，采购人不承担相关费用。(说明：投标人在投标文件中提供承诺)

四、其他服务要求

(一) ★投标人需具备处理应急事件的能力，能在10分钟内完成应急小组组建，能在30分钟内到达现场进行事件处理，未能达成的，在月度考核中扣除相应分数。投标人需配置应急小组，组长由项目负责人担任。(说明：投标人在投标

文件中提供承诺)

(二)★投标人承诺中标后针对本项目的服务内容及服务要求、服务人员管理等制定健全的规章管理制度，在实施或更改前必须经采购人审核。项目负责人须经采购人审查同意后方可任用或变更。经采购人核定后的岗位及人员数量要保证到位。(说明：投标人在投标文件中提供承诺)

(三)★在处理特殊事件和紧急突发事件时，采购人享有对投标人拟派的服务人员的直接指挥权。(说明：投标人在投标文件中提供承诺)

(四)★投标人对拟派服务人员要严格政审，保证拟派服务人员没有违法犯罪记录，形象气质能体现窗口形象，进场前须签订保密协议，并保持人员相对稳定，确保涉密信息不外泄。(说明：投标人在投标文件中提供承诺)

(五)★合同期满前一个月按采购人要求必须将项目管理有关资料整理好；在合同期满后，投标人必须对设备进行清点、登记、移交，确保完好无损，并将项目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。(说明：投标人在投标文件中提供承诺)

(六) 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；

(七) 采购人提供必要的物业管理用房给中标人办公使用，中标人不得改变其用途；

(八)★投标人根据本项目的服务内容及服务要求提供以下服务方案；(说明：投标人提供服务方案)

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。

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群体性时间的应急预案⑤发生水电气系统、雨污管网系统等故障事故的应急方案。

(九)★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：投标人在投标文件中提供承诺)

(十)★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：投标人在投标文件中提供承诺）

（十一）★投标人提供至少2个2022年1月1日（含1日）以后的物业管理服务项目（非住宅类）的业绩。（说明：①提供合同复印件及资金收款的银行票据复印件及发票复印件（如为分期付款的，至少提供一次银行票据及发票）。②同一业主的多个合同，按一个业绩计算；③以合同签订时间为准。）

五、商务要求

（一）★付款方式：经采购人考核合格按月支付，采购人在收到中标人开具的合法正规发票10个工作日内将资金支付到合同约定的投标人账户。（说明：投标人在投标文件中提供承诺）

（二）★服务期限：三年，合同一年一签；月度考核均合格的，续签下一年度服务合同。（说明：投标人在投标文件中提供承诺）

（三）服务地点：四川天府新区万安街道麓山大道二段669号。

六、考核

（一）投标人需接受采购人对本项目的物业管理服务工作的监督和每月度组织的对物业服务工作的综合性考核，投标人需全程参与。考核按月度开展，采购人根据考核标准进行考核扣分，对投标人进行相应的扣款处罚；

（1）考核满分为100分，考核分 ≥ 90 为良好，足额支付考核当月服务费。

（2） $80 \leq$ 考核分 < 90 分为合格，扣除考核当月服务费的2%，责令在3日内作出整改，并出具书面整改报告。

（3） $70 \leq$ 考核分 < 80 分为待改进，扣除考核当月服务费的4%，责令在3日内作出整改，并出具书面整改报告。

（4）考核分 < 70 分为不合格，扣除考核当月服务费的6%，责令在3日内作出整改，并出具书面整改报告。

（5）每年累计3个月度考核不合格时，采购人有权解除与投标人签订的服务合同。

（6）因考核不合格所需扣除的服务费，由采购人在考核以后支付考核当月给投标人的服务费中直接扣除。

考核标准

| 考核项目 | | 具体要求标准 | 未达标扣分标准 | 扣分 |
|---------------|---------------------|---|---|---|
| 秩序维护服务 25分 | 人流、物流、车流控制 (10分) | 人流控制：做好服务区域内工作人员进出、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。 | |
| | 秩序维护服务工作 (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。 | |
| | | 其他服务区域、部位每2小时巡查1次；新市民中心（街道办办公区）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分，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 20分 | 环境维护范围 (15分) | 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。 | |
| 环境维 | | 工作时间需每日清扫并 | 不低于标准安排保洁工作， | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | 护服务 部位明 细及质 量标准 (5分) | 保洁。 | 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。 |
| 设 施、 设备 维 护、 运 行 和 管 理 服 务 15分 | 电梯、供 电、供 水、供 气 维 护 和 异 常 处 置 机 制 (15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 15分 | 服 务 规 范 (15 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。 | 接待室登记记录不齐全,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 |
| 食 堂 监 管 服 务 6分 | 服 务 专 业 性 (2 分) | 了解食堂的运行情况, 包括就餐情况,并提出 合理建议 | 当员工提出意见,而服务人 员未提前发现问题,一次扣 0.5分 |
| | 服 务 质 量 (2分) | 每天按时到岗,落实对 食堂的监督及整改 | 未按时到岗,一次扣0.2分; 未落实整改,一项扣0.5分 |
| | 安 全 监 管 (2分) | 掌握食堂进货渠道、监 督食堂运行安全 | 不清楚进货渠道,每次扣 0.2分;未每次检查用气、 用水、用电安全,每次扣0.2 分 |

| | | | |
|--------------|---|--------------------|--|
| 其他服务项 10分 | 1、服务人员未提供规范文明服务，与服务对象发生争吵或其他影响恶劣行为的； | 发生类似情况的，每出现一次直接扣1分 | |
| | 2、不具备处理应急事件的能力，未能在10分钟内完成应急小组组建，未能在30分钟内到达现场进行事件处理； | | |
| | 3、考核小组认为应该扣分的其他事项 | | |

七、违约责任

(一) 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。

(二) 采购人不履行本合同约定义务，使中标人无法或难以行使管理权时，采购人应向中标人支付中标人应收取的一个年度管理服务费用的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。

(三) 中标人不履行本合同约定义务，造成采购人物业管理状况恶化，中标人应向采购人支付中标人应收取的一个年度管理服务费用的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。

(四) 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。

(五) 如因中标人拟派服务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。

(六) 采购人对中标人拟派服务人员考核不合格，采购人有权要求中标人在

10个工作日内更换服务人员。若因服务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。

八、解决合同纠纷的方式

(一) 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10天内不能达成协议时，应提交成都仲裁委员会仲裁。

(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。

九、★报价要求（说明：投标人按照报价要求填报分项报价明细表）

投标报价为总包干价，报价应包括本项目所有服务内容，具体包含员工工资，社会保险，法定计提费用，住房公积金，服装费，用品、工具、耗品及耗材费用，企业管理费，企业合理利润，税金等一切费用。投标人应将上述费用一一计入投标报价，各项报价须符合政府采购及国家相关政策规定且不可漏项，否则视为未实质性响应。

（一）报价要求

1、员工工资及五险一金

(1) 员工基本工资：基本工资标准不得低于2022年成都市最低工资标准（成府发〔2022〕11号），服务期内有调整按照最新政策要求执行。

(2) 社会保险：应包含养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险（含大病医疗）及生育保险，且缴费比例应符合四川省及成都市最新社保缴纳标准。投标人单位缴纳社保基数不低于成都市最新城镇职工最低缴费基数。

(3) 本项目应分摊的住房公积金：投标人根据现行《成都住房公积金缴存管理办法》《成都住房公积金缴存管理实施细则》等相关规定结合其拟为本项目配置人员实际情况计算并填报住房公积金费用。

现行《成都住房公积金缴存管理办法》第十六条规定：住房公积金缴存基数为职工本人上一年度月平均工资。住房公积金缴存基数不得低于本市人民政府公布的上一年度月最低工资标准，不得超过本市统计部门公布的上一年度职工月平均工资的三倍，具体限额由管委会根据上述标准予以明确，并每年定期向社会公布。职工本人月平均工资根据职工本人上一年度工资总额计算，职工工资总额以国家统计局职工工资总额指标解释为准。

第十九条规定：住房公积金缴存比例不得低于5%，不得高于12%。公积金缴

存应符合《成都住房公积金管理中心关于印发〈成都住房公积金缴存管理实施细则〉的通知》（成公积金〔2021〕42号），缴存基数按照成都住房公积金管理委员会发布的最新文件要求执行。

2、加班工资

（1）法定节假日加班工资法定节假日按每年元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共11天计算支付。加班工资应符合《中华人民共和国劳动法（2018修正）》第四十四条“（三）法定节假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬”之规定。

（2）休息日加班工资休息日工资应符合《中华人民共和国劳动法（2018修正）》第四十四条“（二）休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬”之规定。休息日加班工资按日工资的2倍计算并支付。

上述加班工资涉及的日工资应按照《劳动和社会保障部关于职工全年月平均工作时间和工资折算问题的通知》计算，即月计薪天数为21.75天，日工资=月工资收入÷月计薪天数。

3、法定计提费用

本项目应分摊的工会经费：无论供应商是否成立工会组织都应按照国家法定要求进入费用报价。

《中华人民共和国工会法》第四十三条规定：“建立工会组织的用人单位按每月全部职工工资总额的百分之二向工会拨缴的经费。”《中国工会章程》第三十八条规定：“未成立工会的企业、事业单位、机关和其他社会组织，按工资总额的百分之二向上级工会拨缴工会建会筹备金。

本项目涉及的工资总额按照《关于工资总额组成的规定》执行。

4、服装费：本项目拟派的所有人员每人冬季1套、夏季2套和春秋季节1套工作服装，共计4套。

5、税金：税金应包含增值税及附加税。投标人应明确增值税纳税人身份即明确是增值税一般纳税人还是小规模纳税人，在投标报价中应明确增值税率比例，并考虑服务期内纳税人身份可能产生的变化。

6、分项报价明细表中各明细费用不得以“企业让利”、“已有耗材或设施设备库存”、“协议供货”等形式免费或无偿、赠送或零报价提供服务，作为本项目的成本构成或成本减免理由，否则视为未实质性响应。

7、投标人在本项目服务期及成本范围内应当缴纳的法定费用，但依法享受优惠或减免等政策，须提供政府部门相应证明材料或政策文件，及投标人的情况说明。若优惠或减免政策涉及招用相关人员为基础的，除提供以上证明外，还应提供相应人员的身份证复印件，并承诺享受优惠或减免的人员是为本项目提供服务的人员。若投标人享受优惠或减免政策，享受期不能覆盖完本项目服务期的，按已覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期进行分段计算并平均到服务期内，否则视为未实质性响应。

8、投标人报价不得超出参与本项目的范围计算；享受优惠或减免应对应到本项目具体分项报价中，不得用于其他分项报价抵扣，否则视为未实质性响应。

9、若有投标人履约所需其他成本，可在表中自行添加报价项目并计入投标总报价。投标报价中各费用若有适时政策变化，按最新政策执行。

(二) 分项报价明细表

表一 人员费用

| 岗位 | 人数 | 员工基本工资 (元/人/月) | 社会保险 (元/人/月) | 加班工资 | | 小计 (元/年) | 备注(可列明具体计算过程) |
|------------------|------|-------------------|-----------------|------------------|--------------------|-------------|---------------|
| | | | | 休息日加班工资 (元/年) | 法定节假日加班工资 (元/年) | | |
| 项目负责人 | | | | | | | |
| 秩序维护服务人员 | | | | | | | |
| 环境维护服务人员 | | | | | | | |
| 设施设备维护、运行和管理服务人员 | | | | | | | |
| 大厅(导服)服务人员 | | | | | | | |
| 会务服务人员 | | | | | | | |
| 食堂监管服务人员 | | | | | | | |
| 住房公积金 | | | | | | | |
| 法定计提费用(元/ | 工会经费 | | | | | | |

| | | | | |
|---------|----------|--|--|--|
| 年) | 教育经费 | | | |
| | 残疾人就业保障金 | | | |
| 合计(元/年) | | | | |

表二 其他费用

| 序号 | 费用类别 | | 小计(元/年) | 备注 |
|---------|----------------|------------------|---------|----|
| 1 | 秩序维护服务 | 秩序维护服务工具、耗品 | | |
| 2 | 环境维护服务 | 环境维护服务工具、耗品 | | |
| 3 | 设施设备维护、运行和管理服务 | 设施设备维护、运行和管理服务工具 | | |
| 4 | 其他费用 | | | |
| 5 | | | | |
| 合计(元/年) | | | | |

表三 投标报价

| 序号 | 费用类别 | 小计(元/年) |
|--------------|--|---------|
| 1 | 表一 人员费用 | |
| 2 | 表二 其他费用 | |
| 3 | 企业管理费 | |
| 4 | 企业合理利润 | |
| 5 | 税金 增值税税率: _____ 税金计算公式(增值税及附加税): _____ (服务期内增值税税率有变化的,也应明确税率) | |
| 投标报价(1-5项合计) | | |