**雅安市名山区红军百丈关战役烈士纪念园**

**秩序维护及公共服务能力提升项目**

**需**

**求**

**论**

**证**

**报**

**告**

**采购人：雅安市名山区退役军人事务局**

**2023年10月**

为保证采购需求科学合理、符合实际，严禁豪华、重复、无用采购发生，按照《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）及《财政部关于印发政府采购需求管理办法的通知》（财库〔2021〕22号）要求及政府采购的相关规定的规定及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容的要求，我单位（自行组织🗹/委托代理机构□）组织相关专业专家对本次采购项目进行需求论证。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | |  |  | | --- | |  | |

一、项目名称：**名山区红军百丈关战役烈士纪念园秩序维护及服务能力提升项目**

二、项目类别：货物□ 服务☑ 工程□

三、项目预算金额：81.2232万元/年，服务期限：3年（合同一年一签）

四、项目不需进行需求论证的特殊事项：

（一）国家、行业有强制标准的采购项目：□

（二）不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需由供应商提供最终设计方案或解决方案的采购项目：□

（三）按照规定进行商城（场）直购、网上竞价、批量集中采购、定点采购的采购项目：□

（四）同一年度内，已经论证过的相同采购项目：□

（五）政府采购进口产品：□

备注：不需进行项目论证的特殊事项采购人应当提供相关证明材料。

五、论证方式：

（一）组织相关专业人员进行需求论证（市级小于100万元、县级小于50万元的采购项目）：□

（二）组织3人以上单数组成专家组进行需求论证（市级100万元以上、小于500万元，县级50万元以上、小于300万元的采购项目）：□

（三）组织5人以上单数组成专家组进行需求论证（市级500万元以上、县级300万元以上的采购项目），并在四川政府采购网向社会公示3个工作日以上，征求潜在供应商和社会公众的意见：□

六、论证地点：雅安市名山区

七、论证专家组名单：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 | 专业或专家证号 | 工作单位地域 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

八、专家组论证意见：

（一）属于政府采购政策扶持范围：

1.落实扶持中小企业政策：

2.落实扶持节能环保产品政策：本项目不涉及。

3.属于其他政府采购政策扶持范围：监狱企业、残疾人企业视同为中小企业。

4.扶持不发达地区和少数民族地区，评审报价相同的情况下排名优先。

（二）采购数量、采购标的功能标准、性能标准、材质标准、安全标准、服务标准以及是否有法律法规规定的强制性标准。

**备注：项目概况、服务内容及要求、综合能力要求、服务方案及商务要求详见附件1。**

（三）拟采用的采购人形式、评审方法和评审标准：

采购人式：竞争性谈判

评审方法：最低价评审法

**备注：综合评分明细表详见附件2。**

（四）拟确定的供应商参加采购活动的资格条件：

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6.法律、行政法规规定的其他条件；

7.根据项目特殊要求设置的特定条件：无

（五）政府采购项目的实质性要求，政府采购项目履约时间和方式、验收方法和标准及其他合同实质性条款。

**备注：政府采购合同主要条款详见附件3。**

（六）其他需要论证的事项：无

九、专家组意见：

专家组成员签字：

十、采购人意见：

采购人签章：

时 间： 年 月 日

# 附件1：项目概况、服务内容及要求、综合能力要求、服务方案及商务要求

**一、项目概况**

本项目为雅安市名山区红军百丈关战役烈士纪念园公共管理服务，项目服务区域位于名山区百丈镇千尺村。红军百丈关战役烈士纪念园总用地面积 53994㎡（约合81亩），规划总建筑面积4570㎡（其中红军百丈关战役烈士纪念馆建筑面积4263㎡、服务用房建筑面积207㎡、指挥部（碉楼）建筑面积100㎡）；广场面积6320㎡；道路面积6663㎡；停车场面积2280㎡；绿地面积26897㎡；配套建设烈士墓穴7851㎡；连接道路50m，人行步道1870m，人行桥1座，观景平台150㎡。

项目服务范围为雅安市名山区红军百丈关战役烈士纪念园全部区域的环境维护、消杀（含设备设施和维护耗材）、馆场整理、秩序维护、园区巡查、停车指引、电梯运行管理、消防设备维护保养、监控室24小时值班、绿化维护、垃圾收集分类转运，完成园区其他指令性任务等。

1. **采购内容**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 数量 | 单位 | 所属行业 | 备注 |
| 1 | 秩序维护及公共服务能力提升项目 | 1 | 年 | 物业管理 |  |

**三、项目服务要求**

**（一）总体要求**

1.遵守园区的各项规章制度，服从管理，听从安排，全面完成工作任务。

2.本项目服务人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、人事关系、劳务纠纷等都由供应商自行负责，采购人不负任何直接或间接责任。

3.对于供应商配置的主管、服务人员，不能胜任岗位工作要求的，采购人有权要求成交供应商调整人员。供应商需接到采购人通知5个工作日内更换资质相对应人员。

4.供应商应具备服务人员派遣能力，并建立合法的劳资关系，保障园区服务现场用人所需。

5.供应商对本项目服务人员做好职业健康关爱工作，建立职业病防治责任体系，所有进场服务人员必须持有二级甲等及以上医院当年的体检合格证明，并每年针对全部员工进行一次健康体检，建立健康档案。

6.纪念园提供一个办公室和库房，不提供员工宿舍，供应商自行解决员工住宿问题。

**（二）服务人员构成、设备配置等相关要求（实质性要求）**

**1、最低人员配置要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 岗位名称 | 人数（人） |  |
| 项目负责 | 项目经理 | 1 |  |
| 项目管理 | 秩序主管 | 1 |  |
| 环境主管 | 1 |  |
| 环 境 | 消杀维护人员 | 6 |  |
| 秩 序 | 停车场指引 | 1 |  |
| 园区巡逻值守 | 3 |  |
| 消防、电梯安全管理 | 2 |  |
| 园林绿化维护 | 维护人员 | 4 |  |
| 设备 | 维护、保养人员 | 1 |  |
| 合计：20人 | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

注：以上岗位编制人员数量为最低人数，供应商根据现场踏勘，具体安排每个地方和每个岗位的服务人数，在总人员数必须大于或等于最低人数情况下由成交人自行安排，在满足所有秩序、公共服务提升需求基础上，遇纪念园重大活动、大型检查或其他创建工作时需要拟定方案，临时增派人员协助，以满足本项目服务要求。

**2、人员基本要求**

**2.1项目经理**

（1）男、女不限，具备大专及以上学历，50周岁（含）以下，具有类似项目管理（非住宅类）三年及以上工作经验；

（2）品行良好，身体健康，仪表端庄，工作认真负责；

（3）具有相应的管理组织协调能力。

2.2项目主管（环境、秩序）

（1）环境主管：男、女不限，50周岁以下，具备高中及以上学历，持有国家行政部门颁发的人力资源服务从业人员培训证书；

（2）秩序主管：男、女不限，50周岁以下，具备高中及以上学历，持国家行政部门颁发的高级保安员国家职业资格证书；

（3）服从安排，职业素养良好，仪表端庄，工作认真负责；

（4）具有相应的管理组织协调能力。

2.3秩序维护人员

（1）男、女不限。男性55周岁以下，女性50周岁以下具有一定的从业经验；

（2）身体健康，热爱安全保障工作；

（3）思想品德好，无违法犯罪记录；

（4）思维敏捷，处事果断、执行力强；

（5）着装规范整洁，精神饱满，说话文明，做事有礼有节；

2.4消防、电梯安全管理人员

（1）男、女不限，男性55周岁以下，女性50周岁以下具有一定的从业经验；

（2）身体健康，热爱消防安全工作；

（3）思想品德好，无违法犯罪记录；

（4）思维敏捷，处事果断、执行力强；

（5）具有国家行政部门颁发的中级及以上建构筑物消防员或消防设施操作员国家职业资格证书。其中1人还需同时持有国家行政部门颁发的特种设备安全管理证书（代码A）。

**2.5环境维护消杀人员**

（1）男、女不限，女性年龄在50（含）岁以下，男性55周岁以下，熟练掌握环境提升技术；

（2）身体健康，能吃苦耐劳，工作勤奋，做事踏实热爱工作；

（3）着装规范整洁，精神饱满，说话文明，做事有礼有节。

**2.6设施设备维护人员**

（1）男、女不限，男性年龄在55（含）岁以下，女性50周岁以下，熟练掌握机电设备维护保养技术；

（2）身体健康，能吃苦耐劳，工作勤奋，做事踏实热爱工作；

（3）着装规范整洁，精神饱满，说话文明，做事有礼有节。

（4）具有国家行政部门颁发的初级及以上机电或电气类职称证书和国家行政部门颁发的电工证书。

**2.7园林绿化维护人员**

（1）男、女不限，男性年龄在55岁以下，女性50周岁以下，熟练掌握环境绿化养护技术；

（2）身体健康，能吃苦耐劳，工作勤奋，做事踏实热爱工作；

（3）着装规范整洁，精神饱满，说话文明，做事有礼有节；

（4）具备国家行政主管部门颁发的初级及以上园林绿化类职称证书。

注：①项目经理工作经验证明需要提供加盖业主单位公章的证明材料复印件，内容应当明确拟任人员姓名、身份证号、服务的项目名称、任职岗位、在该岗位服务的起止时间及投标人与业主单位签订的服务合同。

② 上述要求配置人员提供人员身份证、学历证、证书扫描件。

**3、人员岗位职责**

**3.1项目经理岗位职责**

（1）负责本项目的全面管理，贯彻执行公司的各项决议和决定，主持项目工作总结，评估工作效果。

1. 组织制定并执行项目各项规章制度和服务操作规程，确保实施效果符合公司要求。
2. 合理分配各岗位人员的工作，加强员工培训，增强员工服务意识和业务技能。
3. 审核和控制项目的财务预算和支出，确保项目财务状况良好。
4. 组织开展项目内部沟通和协调工作，及时解决各类问题，确保项目运营稳定。
5. 负责与相关政府部门、客户和社区保持良好关系，确保项目运营顺利。

**3.2、秩序维护主管岗位职责**

1. 负责制定和执行秩序维护计划，确保本项目安全秩序。
2. 安排秩序维护员的工作，进行排班和考勤管理。
3. 对秩序维护员进行业务培训和考核，提高秩序维护水平。
4. 及时处理本项目内的各类安全问题，协调解决纠纷。
5. 与公安、消防等相关部门保持良好关系，配合处理各类突发事件。

**3.3、环境维护主管岗位职责**

1. 负责制定和执行环境维护工作计划，确保本项目环境卫生。
2. 安排环境维护员的工作，进行排班和考勤管理。
3. 对环境维护员进行业务培训和考核，提高环境维护水平。
4. 监督环境维护员的工作质量，及时处理环境卫生问题。
5. 合理控制环境维护用品的消耗。

**3.4、秩序维护员岗位职责**

1. 按照秩序维护主管的安排，负责本项目的安全秩序维护工作。
2. 对本项目进行巡逻，及时发现和处理各类安全问题。
3. 协助处理本项目内的纠纷和投诉。
4. 向秩序维护主管汇报工作情况，提出改进建议。

**3.5、安全管理员岗位职责**

1. 负责制定和执行消防、电梯安全工作计划，确保本项目消防、电梯安全。
2. 定期检查消防设施和器材，定时检查电梯确保其完好有效。
3. 对消防设施和器材进行定期维护和保养，及时报修损坏的设施和器材。
4. 进行消防宣传和教育，增强员工和业主的消防安全意识。
5. 配合消防部门进行火灾应急演练和处理。
6. 配合电梯维保单位做好电梯困人救援应急演练

**3.6、环境维护员岗位职责**

1. 按照环境维护主管的安排，负责本项目的环境卫生清洁工作。
2. 对本项目公共区域、楼道、卫生间等进行定期清洁。
3. 及时清理垃圾，保持环境整洁。
4. 协助主管处理环境卫生问题，向其汇报工作情况。
5. 节约使用环境维护用品。

**3.7、设施设备维护员岗位职责**

1. 负责本项目设施设备的日常维护和保养工作。
2. 对设施设备进行定期检查，发现损坏及时报修。
3. 协助项目经理制定设施设备的维修保养计划。
4. 对设施设备维护人员进行业务培训和考核。
5. 与供应商保持良好关系，确保维修配件的供应。

**3.8、园林绿化维护员岗位职责**

1. 负责本项目园林绿化的日常维护和保养工作。
2. 定期修剪草坪、树木，保证绿化效果。
3. 协助项目经理制定园林绿化方案。
4. 对植物进行定期浇水、施肥、除虫等养护工作。
5. 及时处理园林绿化的突发问题，如树木倒塌、病虫害等。

**4.设备配置要求**

4.1成交人拟投入本项目的设备配置清单包含但不限于以下设备清单内容，提供拟投入设备、设施清单。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 环境维护保障设备配置清单 | | | | |
| 序号 | 品名 | 型号 | 数量 | 备注 |
| 1 | 电动高压清洗机 |  | 1台 |  |
| 2 | 吸尘吸水机 |  | 1台 |  |
| 3 | 电动三轮车 |  | 1辆 | 馆外 |
| 4 | 梯子 |  | 1架 |  |
| 5 | 电子喷雾器 |  | 1台 |  |
| 秩序维护保障设备配置清单 | | | | |
| 序号 | 品名 | 型号 | 数量 | 备注 |
| 1 | 对讲机 |  | 5台 |  |
| 2 | 橡胶警棍 |  | 4根 |  |
| 3 | 安全头盔 |  | 4个 |  |
| 4 | 强光手电 |  | 4只 |  |
| 5 | 盾 牌 |  | 2个 |  |
| 6 | 警用抓捕器 |  | 2个 |  |
| 7 | 钢 叉 |  | 2柄 |  |
| 8 | 防刺服 |  | 1套 |  |
| 9 | 防割手套 |  | 2双 |  |

2.2供应商根据纪念园现场实际工作需要，在上述设备清单的基础上，适时添加满足环境维护和秩序维护保障工作需要的各类服装、环境维护耗材、防护器材、工具、设施和设备等。合同签订后10日内将全部设备清单配齐并送达园区备检，否则视为违约。

2.3供应商投入的所有设备在合同期内由供应商自行保管使用，遗失、损坏应及时添补，不得影响采购人的正常工作。

**四、服务内容及要求（实质性要求）**

（一）安全保障服务

1.在纪念园管理办公室和警务室管理下，维持纪念园治安维稳、参观秩序、停车秩序、人员指引、保证消防通道畅通。

2.保证纪念馆的消防安全。落实消防安全责任制，参与制定消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案；按照国家标准、行业标准指导纪念园配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期通知消防维保单位检验、维修，确保完好有效；每日进行防火巡查，及时消除火灾隐患；对秩序维护人员进行岗前消防安全培训，每月组织纪念园秩序维护人员进行消防安全培训和消防演练。每天定时对电梯进行巡逻检查发现问题及时停止运行，通知维保公司。同时具有电梯困人救援的能力。

3.对纪念馆、监控室及其他重点部位实行24小时值班制，加强对纪念园人员活动密集场所有针对性的巡查。

4.纪念园有临时任务或突发事件时，能及时增派人员配合纪念园的相关秩序工作。

5.负责进出纪念园物资的核查工作，负责纪念园快递物品等的收发工作。

6.停车管理：指挥和疏导所有进入纪念园内的各类车辆按规定地点有序停放，确保消防通道畅通无阻，防止交通事故的发生。引导要及时，手势要规范，态度要热情。有重大活动安排时，应根据需要事先预留车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

7.纪念园安排的其他安全相关工作事项。

（二）环境维护、消杀服务

1.游客中心、纪念馆等各建筑物内的地面、墙壁、墙群、幕墙玻璃、天花板、家具、设备、门窗、各种管道设施、水电和网络箱体、消防栓箱、开关插座、扶手、安全指示灯，标识标牌，各种平台、操作台、阳台、雨棚，污物池、洗手池、拖布池、卫生间各种配套设施、电梯间等的环境维护工作。

2.入口广场、瞻仰大道、纪念广场、碑林、英烈墓园、和平广场等公共区域、道路、垃圾桶（箱、车）、阴沟、明沟、标识标牌、雨棚、绿化带等的环境维护工作。

3.负责垃圾的分类收集、转运及暂存管理，做好与生活垃圾接收处置单位的交接工作。

4.按要求做好除四害工作。

5.纪念园的临时任务或突发事件以及纪念园安排的其他环境维护相关服务工作。

6、四季对园区、馆场扶手、桌椅板凳、卫生间、门把手、开关插座、标示标牌。垃圾桶、垃圾箱等附属设施设备定时循环消杀。

（三）园林绿化维护

1.负责园区绿化除杂草、修剪、花草补栽、浇水及日常维护等，保持绿地完好率达到92%以上。

2.按季节适时松土、修枝整形、剪草、施肥、治虫和浇水，保持绿化物生长良好。

3.按采购人要求增添更换花卉树木（由甲方采购）。

（四）日常维护服务内容

1.园区建筑物的日常养护：对纪念馆、游客服务中心、指挥所等建筑物外墙面、楼道等共用部位进行日常巡视，保持建筑物的完好性。

2.设施设备的养护：配电设施、主供水供电管线等设施设备定期进行日常养护，保证其正常运行。

3.电梯设备日常维护。

4.消防设备的维护保养。

**（四）具体工作标准和要求**

1.公共秩序维护管理

1.1综合管理。建立传达、车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。

1.2园区秩序维护与门岗管理。出入口24小时值守，纪念园内有巡逻人员定时巡逻，确保秩序井然有序。对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入，积极疏导群访人员；对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。有效疏导进出车辆，保持出入畅通。

1.3车辆秩序管理。对进出车辆进行管理，维护交通秩序。 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。 非机动车、电瓶车应定点停放，定点充电；对充电车位和道路临时停车位的管护。

1.4监控值守管理。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。收到火情、险情等报警信号及其他异常情况后，立即安排安保人员到场处理并报警，同时根据现场情况按预案对人员进行疏散。监控资料至少保持1个月。保持值班室电话畅通，接听及时。

1.5安全管理。建立健全安全生产规章制度，普及安全用电用气、食品安全、森林防火、疫情防控知识。依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定突发公共事件应急预案，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合采购人采取相应措施，保障采购单位人身安全，减少财产损失。建立灭火和应急疏散预案、电梯困人救援演练，定期开展消防安全培训和演练。建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、检查和维护消防设施、电梯运行情况，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。合理安排巡查路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知采购人及相关单位并现场采取必要措施。

2. 环境维护服务

2.1馆内区域环境维护。地面每日环境维护三次以上，墙面保持无污渍，大堂、门厅、楼道、过道地面定期保养，保持材质原貌、干净。每日擦抹楼梯扶手、栏杆、窗台一次，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。门、窗玻璃保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无蜘蛛网 。按楼层设置垃圾收集点，每日定时清理至少二次，垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。电梯轿厢每日环境维护两次以上，操作板每日消毒一次，每半月对电梯门壁打蜡上光一次，表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮，无污迹。

2.2公共区域环境维护。道路、地面、绿地每日环境维护两次以上，道路砖地面定期冲洗，保持干净整洁；目视地面干净，地面垃圾滞留时间不超过一小时，明沟每日清扫一次，无杂物，无积水。 沟渠、井每日清扫一次，无杂物、无积水。公共灯具、宣传栏、路标、标志、景观小品每日擦抹一次，目视无灰尘、明亮清洁。对垃圾箱，果皮箱每日环境维护两次以上，垃圾箱、果皮箱整洁、干净、无异味、灭害措施完善。消毒灭害每月对井、明沟、垃圾箱喷洒药水一次，每年灭鼠一次，并有记录。

2.3卫生消杀。公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒1次；垃圾收集容器至少每日消毒2次；公共区域根据实际需要进行消毒。

2.4垃圾处理。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）身表面干净无污渍，地面无垃圾。生活垃圾和办公垃圾袋装，日产日清，无明显异味。

3.园林绿化维护

3.1较强的责任心和细致的工作态度，能够独立完成园林绿化维护工作。

3.2.服务人员具备一定的园艺知识和技能，能够熟练使用园艺工具和设备。

3.3.具有较强的团队合作意识，能够相互进行有效沟通和协作。

3.4.定期对园林绿化进行巡查，检查植物的生长情况，及时发现并处理病虫害， 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害

3.5.制定计划， 定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪1次，灌木每年生长季节和冬季修剪1 次，绿篱每年至少修剪4次，在重大活动重大节日适时整治，保持美观 。

3.6.定期清理园林绿化区域的杂草、落叶等杂物，保持环境整洁。

3.7.定期对园林绿化区域的灌溉系统进行定期检查和维护，确保植物得到充足的水源，有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生，根据植物生长情况施肥。

3.8.定期对园林绿化区域的景观照明设施进行检查和维护，确保夜间景观效果良好。

3.9.暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。

4、日常维修服务

4.1巡查与维护：定期巡查物业内外的设施和设备，确保其正常运行和安全性。

及时发现并处理建筑设施、水电设备等方面的问题，如漏水、短路等。

4.2.维修与保养：对建筑设施、设备进行日常维护和保养，延长使用寿命，确保其正常运行。

及时处理建筑设施、设备出现的故障和损坏，保障物业正常运转。

4.3.安全检查与应急处理：定期进行消防设备、电梯设施、安全出口等安全设施的检查和测试，确保其正常使用。在发生突发事件或紧急情况时，能够迅速做出应急处理。

4.4.设备维护：对电梯、空调、通风等设备进行定期检查和维护，确保其正常运行。协调专业维修人员对设备进行定期保养和维修，确保其安全性和有效性。

4.5.报修服务：对业主的维修要求进行及时响应和处理，解决出现的问题。建立健全的报修服务流程，确保维修需求得到及时满足。

**（五）应急处置要求**

针对采购人产生的临时性任务和突发应急事件、突发性设备排障、抢险等应急后备保障能力，并制定相关应急方案，方案包含自然灾害应急预案、事故灾难应急预案、公共卫生事件应急预案、治安事件应急预案、突发火灾应急方案。

**（六）服务标准（实质性要求）**

一）安全保障服务标准

1.治安维稳与消防安全

（1）24小时对纪念园各区域进行值班巡查，按规定的时间和巡查路线巡查。发现可疑的人和异常的事、物，及时报告，并迅速查明情况，严密监视。

（2）纪念园消防控制室实行24小时值班。

（3）维护纪念园的正常参观秩序，防止意外事件发生。

（4）建立完善的各类应急救援预案（如：火警、爆炸、盗窃、反恐等），在纪念园管理部门的指导下，每年不少于两次的各类安全培训及应急预案演练，预防园区各类安全意外事件的发生。

（5）成交方应定期进行园区消防安全检查，负责消防设施设备维护保养服务，并负责按相关法律法规及技术规范要求，进行消防年检、维护保养（费用由成交供应商承担）确保消防设施设备能正常使用，及时清除消防安全隐患并做好记录，确保全年无一例消防事件。

（6）完成纪念园临时交办的各类安全相关工作。

（7）协助各类突发事件处理，发生突发事件3分钟内到场，确保良好的参观环境和相关人员的人身安全。

2.停车管理服务标准

（1）熟悉掌握车辆流通情况，车位情况，合理部署。

（2）对停车场内停放车辆的管理工作，指挥好车道的交通秩序，使车道、停车场出入口周围保持畅通，车辆按照规定有序停放。

（3）严格对车辆进行管理，除部分应急保障车辆和工作人员车辆外，不允许其他车辆从消防通道驶向纪念广场，要确保纪念广场无车辆停放，要保障消防通道的绝对畅通。

3.电梯运行管理服务标准

（1）秩序维护人员应参加电梯应急预案演练，每日巡查电梯完好情况并做好记录、环境维护及其他突发情况，发现问题及时反馈相关部门。

（2）巡查发现电梯故障及时联系维保部门，主动协助维保人员排除故障。

（3）发现电梯困人及时联系维保公司进行施救并协助施救。及时记录事故电梯困人情况、施救情况并报告纪念园管理办公室。

二）环境维护服务标准

1. 纪念馆、游客中心等场所的地面、墙壁、墙群、幕墙玻璃、天花板、家具、设备、门窗、各种管道设施、水电和网络箱体、消防栓箱、开关插座、扶手、安全指示灯，标识标牌，各种平台、操作台、阳台、雨棚，污物池、洗手池、拖布池、卫生间各种配套设施、电梯间等，做到干净、明亮，无垃圾、杂物、污迹、积水、蜘蛛网、积灰、牛皮癣、小广告，无异味、无老鼠、蟑螂等，地面干燥防滑，电梯轿厢光亮、无手印，窗明几净，物品摆放整齐，整洁美观。

2. 入口广场、瞻仰大道、纪念广场、碑林、英烈墓园、和平广场等公共区域、道路、垃圾桶（箱、车）、阴沟、明沟、标识标牌、雨棚、绿化带，做到干净、无垃圾、杂物、污迹、积水、蜘蛛网、积灰、牛皮癣、小广告，无老鼠和流浪猫狗，沥青路面无浮层，阴沟、明沟无堵塞。

3.生活垃圾的管理

（1）垃圾桶（篓）按要求分类配置，配置数量达到要求，摆放合理。

（2）垃圾袋每天至少更换2次，桶装达到2/3时及时更换，不溢满、不外泄。实行袋装，及时收集、转运，日产日清，做好与接收处理单位的交接工作。

（3）垃圾桶（篓）干净、无污迹、完好、无破损。

4.根据区爱卫办要求时间进行除“四害”工作，补充清理毒饵盒的数量，按规定时间投放毒饵；夏天（5月-10月）每周打一次农药灭蚊蝇，有记录且完整、规范、准确。

5.按要求完成园区的临时任务或突发事件以及其他相关的环境维护、消杀服务工作。

三）园林绿化维护标准

1.服务范围内植物生长健壮、旺盛，观叶植物颜色鲜艳、无病虫害、无死树、无枯枝、无残花、无败叶、无野生藤萝缠生、无缺株、无杂草；枯萎和倒伏的乔、灌木及时处理，并做好防风、防涝、防寒工作。

2.松土：乔木每年不少于两次，一般定于每年的春、秋季，具体情况按实调整，保持乔木、灌木根部周围或树穴范围土壤的疏松透气，应无板结现象，松土深度以不影响植物的根系生长为限。

3.浇水：在确保植物生长所必需水分的同时，视天气而定，灵活掌握浇水量。

4.施肥：定期进行追肥，乔木每月一次，灌木春、夏季每月二次，秋、冬季每月一次，新种植物要施放基肥。

5.喷药：如发现有病虫害必须采取措施，有针对性地使用不同的农药对症下药。预防病虫害方面，在植物生长期内每十天例行喷药。喷药时，应尽量降低对客人的影响。

6.修剪：主要修剪时间是春、夏二季，乔木主要是修剪枯枝、徒长枝，应保持主干道行道树定干高度为3米，主干的分枝点以下不应有萌芽和枝条；灌木按不同的造型进行修剪，视生长速度和观赏要求定期和不定期安排修剪。

7.草坪的管理：定期对草坪进行修剪，边缘草要修剪整齐，达到整齐美观；经常除杂草喷洒药物，保持草坪内无杂草及病虫害，无裸露地。

四）日常维修标准

1.对纪念馆、游客服务中心、指挥所等建筑物外墙面、楼道等共用部位进行日常巡查养护，并做好巡查养护记录，确保建筑物的完好性。

2.对配电设施、主供水供电管线等设施设备定期进行日常巡查养护，并做好巡查养护记录，保证其正常运行。停水、停电、水管破裂、下水道、沙井堵塞等急修，报修后30分钟内到达现场并组织维修。

3.对电梯设施设备定期进行日常巡查和维护管理并做好巡查、维护管理记录。如遇电梯设施出现问题，及时联系电梯维保单位及时进行维保，确保电梯运行安全，消防设施完好无损。

4.对纪念馆消防设施设备维护保养应严格按照《中华人民共和国消防法》《四川省消防条例》《建筑消防设施的维护管理（GB25201-2010）》《建筑消防设施检测技术规程（XF503-2004）》及其他法律法规、行业规范要求，做好本项目区域内的消防设施维保工作（包括第三方年度检测），每月进行维护保养工作并做好资料存档。制定并提交周、月、季、年度检测计划和维护保养计划（列明消防设施的名称、维护保养的内容和周期）。其具体维保内容包括：对建筑消防设施每天进行一次全面巡查，每月进行一次月检，每季度进行一次季检（含联动检测），年底进行一次全面检测，以实现每年对全部系统设备、组件至少检测一次；同时做好故障维修（维保人员自收到通知起15分钟内派员到场进行维修作业）和设施设备保养，日常维护保养费用由成交供应商承担。一次性维护更换材料单件费用或设备维修费在100元以内（含100元）由成交供应商承担（属于工程质保范围内的例外），超过100元的由采购人承担。

**（七）考核办法**

由纪念园管理办公室牵头，每月开展满意度调查，不断提高和完善公司的服务品质，从而提升纪念园品牌美誉。

（1）监督、考核内容

1.安全维稳、环境维护、园林绿化维护、日常维修等方面公共服务工作的运作流程、操作标准、服务质量、应急处理的符合性、及时性。

2.纪念园工作人员、来园参观人员及其他人员的有效投诉。

3.服务人员的素质、服务态度、言行举止、礼仪礼貌。

4.服务人员的工作责任、劳动纪律、敬业精神。

5.服务方在公司服务理念、服务模式、团队精神方面在工作中的贯彻。

6.服务方对园区的服从性、配合度。

7.服务方对意见、建议、有效投诉及其他处理措施的整改、落实、配合、反馈工作。

8.服务方安全生产管理情况。

（2）考评类别及考核细则（本项目分为秩序维护和环境维护、园林绿化维护、日常维修维护4个类别）采购人服务内容及质量实行考核评分管理，考核评分结果作为支付服务管理费用和解除合同的依据。季度考核评分。由采购人牵头，组成考评委员会，依据服务的要求进行季度考核，考核每查出一个问题扣0.5分，考核分在95分（含）以内当季度服务费全额支付，当低于95分时（扣1分对应扣除当季服务费的0.2%，以此类推）连续三个季度扣分在10分以上（含10分），在下一季度服务费上再加扣3%（即5%）。

（3）终止合同。连续3个季度扣分在10分以上（含10分），经整改仍无提高的，采购人有权终止合同。

（4）每季度分别进行考评，单项满分为100分，具体考核内容如下：）

4.1秩序维护考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **作业范围** | **作业具体对象** | **作业要求、考核质量标准** | **考核扣分标准（分）** |
| 一、秩序维护 | 1、仪容仪表 | 上班期间着装统一、整洁，着装不规范一次扣0.5分 | 2 |
| 上班时间打赤膊、穿背心违反一次扣0.5分 | 2 |
| 头发过耳，油腻发现一次扣0.5分 | 2 |
| 指甲过长，有黑污垢发现一次扣0.5分 | 2 |
| 值班期间公共场所双手抄裤包的发现一次扣0.5分 | 2 |
| 2、职业行为 | 在非吸烟区内吸烟发现一次扣0.5分 | 3 |
| 随地吐痰发现一次扣0.5分 | 2 |
| 酒后上班或值班饮酒违反一次扣2分 | 6 |
| 交接班事项不清楚，提前填写交接班记录的一次扣1分 | 5 |
| 事实情况与登记情况不一致，违反一次扣1分 | 5 |
| 没有按时巡查一次扣1分 | 5 |
| 巡查记录弄虚作假的违反一次扣1分 | 5 |
| 按时开关纪念馆和游客中心大门，未按规定执行一次扣3分 | 3 |
| 纪念园有不安全行为等事件发生，不及时到场维护秩序、保护现场、保护纪念园工作人员及财产安全，发生一次扣分 | 5 |
| 值班人员要做到依法文明执勤、态度端正、礼貌待人。如因态度生硬、不文明、不礼貌而引发的纠纷和投诉的发生一次扣1分 | 5 |
| 上班期间与游客发生口角争执的一次扣1分 | 5 |
| 上班时间与游客发生打架斗殴事件的一次扣5分 | 10 |
| 值班期间严禁打牌、赌博和变相赌博发现一次扣1分 | 3 |
| 不按规定参加消防技能培训的一次扣0.5分 | 3 |
| 值班岗位必须保持通讯畅通，未做到一次扣0.5分 | 3 |
| 认真学习纪念园和上级部门下发的文件、规定， 相关的法律法规，并有学习记录。无故缺席开会、无记录一次扣1分 | 3 |
| 3、停车场管理 | 做好停车管理工作，做到车辆摆放整齐、有序。违反一次扣1 | 3 |
| 保障消防、急救、物质、垃圾收集转运等通道畅通，发生通道阻塞一次扣2分 | 6 |
| 发生紧急情况要以最快的速度到达现场，未按规定时间到场的一次扣2.5分 | 5 |
|  |  | 无法处置时要及时向上级有关部门、领导和派出所报告未上报的违反一次扣1分 | 5 |

4.2环境维护考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **作业范围** | **作业具体对象** | **作业要求、考核质量标准** | **每次考核扣分标准（分）** |
| 一、纪念馆、游客服务中心、指挥所 | 1、地面、梯步、梯坎 | 随脏随清扫，循环环境维护.地胶地面禁止用钢丝球擦。润拖，无纸屑、果皮、烟头、污迹等污物垃圾，无积水或明显的水印。发现一处扣0.5分 | 2 |
| 2、墙面、墙群、平台、展柜 | 无污迹、无尘、无蜘蛛网，无水印，干净，发现一处扣0.5分 | 2 |
| 3、玻璃、窗户、门 | 无污迹、无尘、无蜘蛛网，无水印，干净明亮发现一处扣0.5分 | 3 |
| 4、天花板 | 无蜘蛛网、无尘发现一处扣0.5分 | 4 |
| 5、展板、消防栓、配电箱、网络箱、各种管道设施 | 表面无污迹、无尘、无蜘蛛网，干净未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 6、休息椅 | 无污迹、无尘、无蜘蛛网，干净未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 7、灯具、开关、插座、开水器、饮水机、悬挂架 | 无蜘蛛网、无尘、无污迹发现一处扣0.5分 | 5 |
| 8、垃圾桶、篓、箱 | 完好，无破损，表面无残留污迹、无尘，干净，发现一处扣0.5分 | 5 |
| 9、办公室、会议室、多功能报告厅桌椅、设备 | 抽屉、表面无尘、无污迹，摆放符合会议要求，整齐美观未按规定执行发现一处扣1分 | 5 |
| 10、空调、电扇 | 表面无尘、无污迹未达标发现一处扣0.5 | 5 |
| 11、桌、椅、凳、货架、家具电脑、打印机、复印机 | 无污迹、无尘、干净未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 12、清洗池、洗手池、洗手盆、拖布池、污物池 | 无杂物、无垃圾、无垢、无污迹、光洁，地漏完好复位不达标一处扣0.5分 | 5 |
| 二、卫生间 | 1、地垫 | 无垃圾、污迹、无泥土，干净未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 2、蹲位隔断 | 无小广告、无尘、无污迹未达标发现一处扣0.5分 | 2 |
| 3、便池、坐便器 | 无大小便堆积、无尿垢、污迹，光洁、无异味，使用良好，不能正常使用时及时报告。未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 4、台面、镜面 | 无污迹、无尘、无垢、光亮、干净未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 三、电梯 | 1、轿厢地面、地坎、门槽 | 随脏随清扫，循环环境维护。无果皮、烟头、纸屑等垃圾，无污迹、无尘未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 2、轿厢不锈钢内壁 | 用专业的清洗抛光剂进行清洗抛光，无污迹、污垢、无手印、无小广告未达标发现一处扣0.5分 |
| 3、轿厢门、显示器面板、按键 | 无污迹、污垢、无尘未达标发现一处扣0.5分 | 2 |
| 四、入口广场、瞻仰大道、纪念广场、碑林、英烈墓园、和平广场等公共区域 | 1、入口广场、瞻仰大道、纪念广场、烈士墓区、和平广场等公共区域 | 随脏随清扫，循环环境维护。无果皮、纸屑、烟头、外包装物等各种垃圾，无杂草、无污迹、无积水，干净，无明显浮尘。无流浪的猫、狗。未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 2、花园、花台、平台 | 边缘瓷砖干净，花台、花园内无果皮、烟头、纸屑等垃圾未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 3、沟、坎 | 无果皮、纸屑、烟头，无污迹、无积水、无杂草，干净未达标发现一处扣0.5分 |
| 4、墙面、屋檐 | 无污迹、无积尘、无蜘蛛网，干净，未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 5、路灯设施 | 无污迹、无积尘、无蜘蛛网，干净，未达标一处扣0.5分 |
| 6、除四害 | 及时、有效，有记录未达标发现一处扣0.5分 | 2 |
| 五、生活垃圾 | 1、生活垃圾篓的配置 | 生活垃圾篓5个：游客中心1个、纪念馆底楼2个，纪念馆2楼2个，摆放合理，损坏及时更换。未达标发现一处扣0.5分 | 5 |
| 2、更换垃圾袋 | 每天至少2次，盛装超过2/3时及时更换发现一处扣0.5分 | 2 |
| 3、收集、转运 | 实行袋装（环卫强制要求分类时必须按相关要求进行处理），及时收集、转运，日产日清，特殊情况时增加频次未达标发现一处扣0.5分 | 2 |
| 六、其他 | 1、双城创建、迎检 | 及时派人参加，卫生未合格被通报发生一次扣3分 | 2 |

4.3消防考核细则（满分100分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **作业具体对象** | **考核质量标准** | **每次考核扣分标准（分）** |
| 消防管理 | 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启动、消防监控系统等智能化设施设备运行正常未达标发现一处扣3分 | 15 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法、无违章关闭消防设施、无故切断消防电源。未达标发现一处扣2分 | 10 |
| 大楼内各种消防设施定期检查，及时进行维护保养，确保无缺损，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞，保障正常运行。未达标发现一处扣5分 | 15 |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，严格执行消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。未达标发现一处扣2分 | 10 |
| 重点岗位消防交接班、巡查记录完全未达标发现一处扣2分 | 10 |
| 消防器材使用后立即一次性补充恢复、消防栓、灭火器材无遮挡未达标发现一处扣2分 | 10 |
| 消防控制室防火巡查、无擅自脱岗、消防管理工作有记录未达标发现一处扣2分 | 10 |
| 消火栓按规定进行检查和季节性防护，造成影响使用和器件损坏未达标发现一处扣2分 | 10 |
| 消防设施发防报警发生后，现场工作人员按照消防安全制度执行查明报警原因未达标发现一处扣2分 | 10 |

4.4园林绿化考核细则（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | | **养护管理要求** | **评分标准** |
| 1 | 成活率、保存率  15分 | 树木成活率、保存率＞95％ | 每多或少1％，则奖或罚1分 |
| 色块、地被无块状缺株 | 累计每2m2扣1分 |
| 草坪无＞40cm2黄土裸露，常年覆盖率≥95％，并及时补全 | 出现＞400cm2的黄土，每400cm2扣一分，覆盖率达不到95％，每少1％扣1分 |
| 死株及时更换（包括色块、地被及草坪的缺株） | 不及时更换的，每处扣1分，对已要求更换但仍不按要求更换的（包括时间），加倍扣分 |
| 2 | 生长势  10分 | 各种苗木生长旺盛，比例达到95％ | 明显生长不良，比例低于95％，每多1％扣1分 |
| 草坪生长良好，无大范围长势衰退或者滞长现象（范围不超过100m2/块） | 生长期出现长势不良，按10m2扣一分 |
| 3 | 修剪、抹芽  15分 | 乔灌木修剪：根据品种、习性修剪，剥芽（含脚芽） | 违规操作扣2分/次：不及时修剪形成萌芽多，弱枝、病枝多，有折损枝等，每株扣0.5分，修剪后清理不干净的，每处扣1—3分 |
| 绿篱、球类修剪：根据树种进行修剪定型，直线需直，曲线需平滑光洁。修剪必须及时到位，不得出现超过定型高度5cm情况 | 未按照要求进行留养修剪，造成线条缺短或不一致的，每处扣1分；未及时修剪每次扣2分 |
| 草坪修剪：草坪高度冷季型夏季控制在8—10cm以内，暖季型控制在305cm，修剪后草鞋应及时运走，扫净 | 凡草坪高度超过规定的，每次扣1—2分。修剪不平整，边角有遗漏，每次扣1—2分。修剪后草屑有残留，每次扣1—2分 |
| 4 | 病虫害防治  10分 | 及时防治和控制病虫害，基本无病虫害造成的较大伤害 | 病虫害防治不力，对植物造成损害，视情况每次扣1—3分 |
| 用药符合规定，选用高效、低毒、无污染、对天敌较安全的药剂，配比正确，操作安全，不发生药害事故 | 发生药害事故，视情节每次扣1—5分，费用全部自理；草坪、地被色块整片累计10cm2以上，树木危害明显影响景观的，蛀干害虫危害明显的，每株扣0.5分或每10m2扣2分 |
| 5 | 除草、松土、施肥、抗旱、排涝  20分 | 草坪基本无杂草、杂物；绿地内不间断地中耕除草，无大型野草及缠绕攀缘杂草，并及时清运；路边及零星区域杂草控制在5cm以下；除草剂慎用 | 草种混杂，明显有杂草、杂物的，扣1—5分；绿地内明显或杂草率达2％以上的，每片扣1—6分；有大型野草等每处扣3—5分；杂草不及时清运的每处扣1—5分；路边等处杂草控制不到位的，扣1—3分； |
| 根据具体情况，及时松土、施肥、  追肥 | 不及时松土、施肥，造成生长衰弱，  每次扣2分 |
| 及时抗旱，抗旱时间符合要求 | 不及时抗旱，造成严重缺水，叶片枯萎，每次扣1—2分，抗旱时间不符，每次扣1分 |
| 及时排涝，草坪雨后无大面积积木 | 排涝不及时，雨后，雨后有超过10m2积水现象，每次扣1分 |
| 6 | 草花布置、  种植、养护  10分 | 保质保量完成种植布置工作 | 不能按时完成的，扣2—5分；轮廓不清晰，图案不整齐美观的，每m2扣1—2分 |
| 按要求进行养护 | 不能按要求养护的，造成严重缺水、叶片枯萎、病虫害严重、缺枝多（15株），每m2扣1—2分 |
| 其他  20分 | | 作业人员不统一着装的，每次扣1分；作业人员违反规定，与游客发生争吵的，每次扣5分，并作其他处理；作业人员拒绝执行管理者提出的整改意见的，每次扣3—5分，不按照要求执行的，每次扣2分；在灾害性天气及突发事件的抢救中，不配合完成任务的，每次扣3—5分；对绿地内的安全隐患，不及时消除或采取有效防患措施的，每处扣3—5分；对绿化养护能提出合理化建议的，养护过程中采用先进技术并有书面材料的，加1—5分。 | |

（三）考核形式

1.成交供应商自查，每月按招标文件规定完成该月物管自查，自查报告和下月物管工作计划上报纪念园管理办公室。同时，纪念园管理办公室将组织定期考核和随时抽查。

2.园区管理办公室于次月10日前向成交供应商通报上月考核情况和提出整改要求，考核情况报退役军人事务局审核后，公司按考核结果开具发票结算管理费用。

3.满意度调查：当月满意度调查平均低于80%时，采购人有权通知成交供应商整改，整改后三次仍不合格或连续三个月满意度低于80%的，采购人有权单方解除合同。

（四）满意度调查表

1.纪念园管理办公室人员对服务公司满意度调查表

年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目内容 | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 不满意的原因、意见和建议 |
| 对环境维护质量满意度 |  |  |  |  |
| 对环境维护人员的服务质量满意度 |  |  |  |  |
| 对环境维护人员的服务态度满意度 |  |  |  |  |
| 对环境维护人员遵守劳动纪律满意度 |  |  |  |  |
| 处理特殊情况下（如下班时间或突发事件）的环境维护得及时性的满意度 |  |  |  |  |
| 与来园参观人员沟通协调的满意度 |  |  |  |  |
| 对环境维护人员着装、佩戴工作牌满意度 |  |  |  |  |
| 遵守环境维护操作规范的满意度 |  |  |  |  |
| 其它 |  |  |  |  |
| 注：请在您选中的满意度选项里打√不满意的请说明原因，以便我们持续改进，谢谢您的配合！ | | | | |

2.来园参观人员对服务公司满意度调查表

年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目内容 | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 不满意的原因、意见和建议 |
| 对环境维护质量满意度 |  |  |  |  |
| 对环境维护人员的服务态度满意度 |  |  |  |  |
| 与来园参观人员沟通协调的满意度 |  |  |  |  |
| 对服务公司人员着装、佩戴工作牌的满意度 |  |  |  |  |
| 其它 |  |  |  |  |
| 注：请在您选中的满意度选项里打√不满意的请说明原因，以便我们持续改进，谢谢您的配合！ | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 对秩序维护人员的日常安全巡逻、应急处理消防及突发治安安全事件及时性、有效性是否满意。 |  |  |  |
| 对监控室及秩序维护人员在班在岗状况、24小时值守情况是否满意。 |  |  |  |
| 对接收包裹、邮件等业务及其他服务是否满意。 |  |  |  |
| 对秩序维护人员协助处理电梯安全事故、关人的应急救援有效性、及时性是否满意。 |  |  |  |
| 对车辆的合理归位停放管理、保障医疗急救、消防通道畅通管理是否满意。 |  |  |  |
| 对完成园区交办任务是否满意。 |  |  |  |
| 其他意见和建议： | | | |
| 备注：请在您充分发表自己的真实意见，在你认可意见括号内打“√”，并您请提出对秩序维护管理工作的宝贵意见和建议，以便我们持续改进，谢谢您的配合！ | | | |

3.纪念园工作人员对秩序维护工作满意度调查表

**五、商务要求（实质性要求）**

1.服务期限：3年

2.合同签订及履约时间：合同一年一签。第一年合同期满后，根据当年考核情况决定是否续签合同，全年业主单位组织不少于四次考评，平均满意度≥80%可续签下一年合同；成交人未按照提供的承诺函执行的，采购人有权单方解除合同。服务期满或提前解除合同的，成交人服务时间至新公司进场交接之日。

3.履约地点：雅安市名山区红军百丈关战役烈士纪念园

4.付款方式：

4.1双方签订合同并生效后5个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总金额的30%预付款

4.2每半年结算一次。成交人上半个年度根据服务考核结果出具合法、完整、有效的完税发票，采购方收到发票后一个月内支付。付款金额=成交金额-考核扣款-预付款；当月度满意度调查平均低于80%时，采购人有权通知成交人整改，整改后三次仍不合格或连续三个月满意度低于80%的，采购人有权单方解除合同。

4.3成交人下半个年度根据服务考核结果出具合法、完整、有效的完税发票，采购方收到发票后一个月内支付。付款金额=成交金额-考核扣款；当月度满意度调查平均低于80%时，采购人有权通知成交人整改，整改后三次仍不合格或连续三个月满意度低于80%的，采购人有权单方解除合同。

5.验收方法和标准：成交供应商与采购人参照《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）、《雅安市财政局关于规范政府采购履约验收工作的通知》（雅财采[2021]50号）、《政府采购需求管理办法》（财库[2021]22号）文件的要求、国家有关规定、谈判文件的要求、成交供应商的响应文件的承诺及合同约定标准进行验收。

6.履约验收方案：按照《政府采购需求管理办法》（财库[2021]22号）文件的规定，成交供应商按响应文件及合同要求完成项目所有服务内容后，可申请验收；采购人将邀请相关专家参与验收，验收标准及验收内容包括每一项技术和商务要求的履约情况，相关验收意见作为验收的结论。

7.考核标准：

（1）采购人对物业管理公司的各项物业服务内容及质量实行考核评分管理，考核评分结果作为支付物业服务管理费用和解除合同的依据。

（2）季度考核评分。由采购人牵头组成考评委员会，依据管理服务的要求进行季度考核，考核每查出一个问题扣1分（对应扣除当季物业服务费的0.2%），累计扣分达10分时，在当季物业服务费上扣除2%的基础上再加扣3%（即5%）。连续两个季度扣分在10分以上（含10分），在下一季度物业服务费上再加扣5%（即10%）。

（3）终止合同。连续3个季度扣分在10分以上（含10分），经整改仍无提高的，采购人有权终止合同。

8成交人必须保障配置的服务人员薪资及福利待遇不得低于雅安市相关政策规定。如国家或地方政府的最低工资标准、保险基数上调，由成交人自行负责承担。采购人不再另行支付费用。

9.该项目实施全过程安全责任均由成交供应商自行负责。

10.违约责任

10.1成交供应商必须严格遵守并执行合同中的各项规定，保证采购合同的正常履行。

10.2如因成交供应商在履行职务中疏忽、失职、过错等原因给采购人造成损失、侵害或由此导致的采购人对任何第三方的法律责任，成交供应商对此承担全部责任。

10.3供应商应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若供应商瑕疵履行采购合同，采购人有权向供应商要求赔偿合同总价款20%的违约金，若造成相关损失的，采购人有权要求供应商承担所有赔偿责任。

11.解决争议的方法

11.1因服务的质量问题发生争议，由采购人或其指定的第三方机构进行质量鉴定。服务符合标准的，鉴定费由采购人承担；服务不符合质量标准的，鉴定费由供应商承担。

11.2合同履行期间，若双方发生争议，双方当事人应及时协商解决，也可由当地建设行政主管部门调解。调解不成时，双方当事人同意向项目所在地人民法院起诉。

12.其他要求：采购人对所提供的资料及本工程的相关文件、科研成果拥有版权，未经采购人许可，编制单位不得复制或出版。

13.安全责任：成交供应商将负责实施过程中所有的人身安全、财产安全、环境安全、人事纠纷等，因实施过程中造成的直接或间接损失，责任均由成交供应商自行承担，成交供应商须采取严密的安全管理措施，确保该项目安全实施，投标时供应商对此项要求必须提供承诺函，格式自理。

**六、其他要求（实质性要求）**

1、成交人在领取成交通知书后3 日内，将响应文件中提供的证书、证明材料原件交由采购人审查备案，如原件存在提供虚假材料或真实派遣人员人证不一致或与投标文件中提供的材料不符，采购人有权拒绝签订服务合同并上报财政监管部门处理，如在规定时限内中标人未能递交材料原件，视为中标人拒绝与采购人签订合同。投标时供应商对此项要求必须提供承诺函，格式自理。

2、成交人在响应文件中明确拟派遣到本项目的所有主管人员、消防监控人员、维修工必须是实际到场派遣人员，进场时需提供的人员花名册与标文件中提供的人员一致，在首个服务期开始履行的半年内不得更换人员，在半年服务期满后，确需调换的，应提前5个工作日报采购人同意后方可调换，投标时供应商对此项要求必须提供承诺函，格式自理。

**七、服务方案编制要求（实质性要求）**

供应商根据项目实际情况，编制服务方案，包含但不限于：园林绿化维护方案、环境维护方案、秩序维护实施方案、设备设施维护方案、应急处理预案。

注：上述服务方案应是专门针对本项目的，若出现项目名称、地址、物业类型、采购人单位名称与本项目采购需求不一 致的，或有漏项的，视为未实质性响应本项目。

**八、综合实力要求（实质性要求）**

供应商提供2020年1月1日至今非住宅类业绩2个。合同内容需同时包含：保洁/环境维护、保安/秩序维护、绿化管理/园林绿化维护、工程维护/设施设备维护四项服务内容。

注：提供类似业绩合同及成交（中标）通知书扫描件

**九、 服务费报价要求（实质性要求）**

（一）人工费用：

1. 人员工资：投标报价人员基本工资不得低于雅安市人民政府颁发的（雅府规[2022]1号文件）所规定的工资发放标准。
2. 社会保险：单位缴纳的社会保险应包含养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险，且缴费比例应符合项目所在地最新社保缴纳标准（雅社险函〔2023〕9 号 ）（雅医保办〔2023〕36号）文件中规定的最新城镇职工最低缴费基数。

注：为保证项目服务品质，本项目不得聘用兼职人员且必须全员参加国家规定的城镇职工社会保险，供应商不得以本企业或拟派遣的服务人员享受优惠或减免（包含人员基本工资、社保单位缴纳部分）相关政策，不得以免费或无偿、赠送提供服务抵减本项目实际人员运行开支而减少报价项或报价金额，否则视为未实质性响应。

（二）非人工费用：

（1）办公费、通讯费、交通费等。

（2）员工所需工器具费用、住宿费。

（3）员工基本装备，装具齐全（统一制服，武装带、橡胶棍、对话机、执勤记录仪等费用）。

（4）服务区域内的日常垃圾清运、卫生消杀、除“四害”、病媒生物防治等费用。

（5）供排水系统、空调设施设备、高低压配电柜运行维护费用（不含零部件更换、专项维修）。

（6）洗手间耗材、清洁维护、常用消耗品等不可预见费用（如：清洁工具、清洗剂、垃圾袋等低值易耗品）。

（7）零星绿化植物移栽费用、植物摆放的日常管理费用。

（8）办公家具及采购物资的零星搬（移）动服务费用。

注：非人工费用投标人根据企业经营情况自行测算

1. 其他费用：公司管理费、利润和法定税金等费用。

注：其他费用投标人根据企业经营情况自行测算

（四）专项维护经费：

消防设施维护保养、材料费。（**为保障纪念馆消防安全，此项费用为固定支出费用年总价为≤3万元**）

**附件2：合同草案条款**

**说明：此合同为格式模板合同，仅作为采购人与成交供应商签订合同之时的参考，除实质性要求外，双方可根据实际情况对合同进行调整。**

合同编号：XXXX

签订地点：XXXX

签订时间：XXXX年XX月XX日

采购人（甲方）：XXXXXXXXXXXXXXXX

供应商（乙方）：XXXXXXXXXXXXXXXX

参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及XX采购项目（项目编号：XX）的《竞争性谈判文件》、乙方的《响应文件》及《成交通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《竞争性谈判文件》、响应文件、《成交通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

一、服务内容及要求

详见本项目《竞争性谈判文件》。

二、服务期限：3年，合同一年一签。

三、付款方式

1双方签订合同并生效后5个工作日内，采购人向成交供应商支付合同总金额的30%预付款

2每半年结算一次。成交人上半个年度根据服务考核结果出具合法、完整、有效的完税发票，采购方收到发票后一个月内支付。付款金额=成交金额-考核扣款-预付款；当月度满意度调查平均低于80%时，采购人有权通知成交人整改，整改后三次仍不合格或连续三个月满意度低于80%的，采购人有权单方解除合同。

3成交人下半个年度根据服务考核结果出具合法、完整、有效的完税发票，采购方收到发票后一个月内支付。付款金额=成交金额-考核扣款；当月度满意度调查平均低于80%时，采购人有权通知成交人整改，整改后三次仍不合格或连续三个月满意度低于80%的，采购人有权单方解除合同。

四、甲方的权利与义务

1.甲方有权对合同规定范围内供应商的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对供应商提供服务配备的人数，对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求供应商限期整改。

2.甲方有权依据双方签订的考评办法对供应商的服务进行定期考评，当考评结果未达到标准时，有权依法不支付剩下费用。

3.根据本合同规定，按时向供应商支付服务费用。

4.国家法律法规规定由甲方承担的其他责任。

乙方的权利与义务

1.对本合同规定的委托服务范围内享有管理权及服务义务。

2.根据服务合同向甲方收取服务费用。

3.及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项。

4.接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 乙方在履行本合同过程中造成自身损失、第三人损失、甲方损失均由乙方承担。

6.国家法律法规规定由乙方承担的其他责任。

五、违约责任及解决纠纷方式

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2.乙方单方解除本合同，乙方全额退回所收取款项，向甲方支付合同总额20%的违约金并且赔偿给甲方造成的损失。

3.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，协商不成，应提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

4.在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续进行。

六、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续30天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

七、合同生效及其他

1.合同执行中涉及采购内容和采购资金进行补充或修改的，须经政府采购监管部门审批，并签订书面协议报政府采购监管部门备案，方可作为主合同不可割舍的一部分。

2.双方经法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

有效期为 年 自 年 月 日至 年 月 日。

其他

1.如有未尽事宜，由双方依法订立补充合同。

2.本合同一式叁份，自双方签章之日起生效，具有同等法律效力。甲乙双方各执壹份，汇编资料壹份。

甲方： （盖章） 乙方： （盖章）

甲方法定代表人 乙方法定代表人

或授权代理人：（签字） 或授权代理人：（签字）

地 址： 地 址：

开户银行： 开户银行：

账 号： 账 号：

电 话： 电 话：