

第3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。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。）

3.1、采购项目概况

1、物业类型：校园物业。主要包括：1. 公共秩序及消防安全；2. 环境维护与卫生保洁；3. 设施设备运行维护；4. 公共服务管理；5. 客房服务管理；6. 餐厅厨房服务管理等。 2、座落位置：四川省广汉市新平镇新开村 3、服务区概况：主要涉及教学及办公大楼和学员宿舍楼(含食堂)，总占地面积：80797.40m²，总建筑面积：21912.22m²。教学及办公楼建筑高度22.15M,地上4层，地下局部一层。学员宿舍楼建筑高度17.95M，地上4层。 4、本项目服务期为三年，合同一年一签。

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）：3,180,000.00

采购包最高限价（元）：3,180,000.00

序号	标的名称	数量	标的预算 (元)	计量 单位	所属 行业	是否核 心产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	物业管理服务	1.00	3,180,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：

标的名称：物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	<p>一、项目基本情况</p> <p>四川法官学院位于广汉市新平镇新开村，主要涉及教学及办公大楼和学院宿舍楼(含食堂)，总占地面积：80797.40m²，总建筑面积：21912.22m²。教学及办公楼建筑高度22.15M,地上4层，地下局部1层。学院宿舍楼建筑高度17.95M，地上4层。</p> <p>(一)地上建筑面积19617.62m²，其中：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教学及办公用房：12482.78m²，层高5.4 M。主要由办公用房、图书馆、阅览室、资料室、多媒体室、档案室、会议室、消防监控室、教室组成。 2. 学员宿舍：7107.84m²(其中食堂2497.57m²)，首层层高6.9M，标准层层高3.6M，主要由1楼食堂和2—4楼客房(每层25个标间及4个套间)组成。 3. 门卫室：27.00m²。 <p>(二)地下建筑面积2294.60m²，层高4.2M，其中：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 设备用房1002.00m² 2. 机动车库1292.60m²
★	2	<p>二、服务内容和标准</p> <p>(一)基础物业服务内容及标准</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共秩序及消防安全 <p>工作内容：负责物业管理区域的公共秩序维护，确保良好的工作秩序和消防安全管理。</p> <p>(1)组织一支思想素质高、业务能力强的秩序维护队伍，执行严格的纪律和岗位责任，以保障整个管理区域内的公共秩序有序。</p> <p>(2)制定规范专业的安全管理预案，并严格实施。</p> <p>(3)人员及车辆出入管理：对进出车辆和人员进行查验、登记；访客与外来车辆的证件核发。</p> <p>(4)大件物品出入管理：出入口实施大件物品核查制度，大件物品查验核实方可进入。外出物品必须出具业主开具的出门条并核实方可放行。</p> <p>(5)治安防范管理服务：建立有效的安全防范体系和巡逻制度，加强对教学楼、机房、配电房、库房、及外围等重点部位的巡查与安全防范；夜间10:00点后至次日6:00每2小时巡逻一次，凌晨12:00点后，巡逻人员不再到学员住宿楼上进行巡查。</p> <p>(6)停车管理服务：车辆出入有登记、有查验、有标志；道路、车库标示完好；分区停放。</p> <p>(7)消防安全管理服务：建立消防体系；消防责任明确；全员消防知识培训；消防设施完好，定期查验；动火作业有审核、有监管；发现隐患及时、处置及时。</p> <p>(8)负责报纸、信件、邮件、物品等的收发、登记工作，不接受个人包裹和物品的收发。</p> <p>(9)钥匙管理服务：建立钥匙管理制度，有台账、有领用制度及遗失、更换、维修方案。</p> <p>(10)突发事件处置管理服务：有防范机制，预案充分；有培训、有演练；秩序及消防管理标准。</p>

(11)全岗实施礼仪服务，行为规范；员工安全意识强、有服务意识。

(12)地下停车场的使用管理，督促各种车辆按秩序停放，保证大楼四周无车辆。

(13)配电间配电安全运行管理。

(14)服务区域内秩序维护。

(15)配合控制、填报学院能耗使用情况。

(16)其他临时性的、突击性的任务。

大门岗

(1)主出入口实行24小时值班，值班人员每班1-2人轮值。做到仪表端庄，举止文明，态度和蔼，用语规范，礼仪周到，按时到岗，坚守岗位，无脱岗、离岗行为。

(2)保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员，发现疑点应当及时询问。文明劝阻小商小贩不要在物业区内推销商品。

(3)工作时间内来访人员应进行身份证登记。有效谢绝推销人员入内。

(4)对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行凭证审验，坚决拒绝危险物品进入。

巡逻岗

(1)科学、合理安排巡逻路线，排除各种不安全因素和隐患，发现违法、违规行为应及时制止，发现疑点应及时排查，同时视情况报告有关部门。

(2)日常巡查，白天每1小时一次，每班1-2人。巡查范围为整个教学及办公楼、学院住宿楼、院区。

(3)巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

(4)收到监控室的指令后，巡逻人员应及时到达指定位置，并采取相应的有效措施。

(5)对物业区域内设置的消火栓(箱)、窨井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施、设备进行巡查，发现缺失、损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。

消防值班室值守

消防值班室应24小时值守，值班人员每班1-2人。

(1)负责对安全出入口、内部重点区域、院区的安全监控，保持完整的监控记录，值守情况记录应规范完整，并按规定备查。

(2)负责收到火情、险情及其他异常信号后的及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理。

(3)保持值班电话畅通，接听及时(铃响三声内应接听)。

消防安全协助

(1)协助业主单位建立健全并落实消防安全责任制及消防设施专人管理。

(2)对易燃易爆、危险物品等应设立专人专区管理及消防设施专人管理。

安全生产与灾害预防

(1)建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及安全用电、用气知识。

(2)如遇暴雨或其他灾害性天气时，应及时采取应急措施：

①对露天设施的抗强风能力进行检查和加固。

②对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通。

③提前准备必要的抢险物资。

④安排值班人员，加强巡查。

突发事件处置

(1)制定突发性公共事件处置应急预案，每年根据实际需要组织1~2次应急演练。

(2)建立火灾、洪灾反应应急预案，确保火险、火灾、汛情发生时能进行有效扑救、疏散、泄洪排险工作，最大限度减少损失。

(3)当发生突发性事件时，在向有关部门报告的同时应同时启动应急预案进行处置，同时全力配合有关部门，保护人、财、物的安全。

供应商应提供针对本项目的公共秩序维护方案，至少包含岗位设置、工作职责、服务标准和物资配备4项内容。（供应商未在方案中列明或缺项，视为未实质性响应。）

提供服务范围内的对讲机、强光手电、防爆等装备，物资配备参考《四川省省级机关后勤社会化服务管理标准》，按办公用房建筑面积×0.05元/m²/月计。服务标准和质量不低于现有标准。供应商提供分项报价明细表并计入年度总报价。（供应商在投标文件的报价明细表中列明，未列明视为未实质性响应。）

2. 环境维护与卫生保洁

工作内容：负责物业管理区域内所有的室内外环境设施、壁面、地面、门窗、天花板、平台、家具、装饰物、公共活动区域环境的卫生保洁工作；负责生活、餐厨垃圾和废弃物的收集、管理、清运处理工作；负责室外绿化养护和室内绿植摆放工作；负责物业管理区域内的环境消毒、消杀工作；负责水景和水池的清洁卫生工作；负责化粪池、隔油池清掏和水箱清洗工作；负责提供教学办公楼、住宿楼、食堂的所有消耗用品（品牌确定需经甲方同意）；负责学院各主要出入口地垫的更换及清洗工作；负责洗涤服务工作。（以上清运费、清洁费、洗涤费、室内绿植及所有消耗用品和地垫的采买费均包含在物业费中。）

(1)提供物业管理区域所有建筑物内公共区域及学员宿舍、地下车库的日常清洁服务(包括学术报告大厅、模拟法庭、图书馆、教学室、阅览室、会议室、办公室、接待室、值班室、消防监控室、弱电集控中心、学员宿舍、大餐厅及3个包间、厨房、仓库、卫生间、茶水间、设备间、更衣室、电梯、大堂、走廊、地毯、楼梯、扶手、各类门窗等的清洁服务)。

(2)提供本项目规划红线范围内室外区域的清洁服务(包括广场、球场、通道、道路、灯杆(柱)、雕塑、天台、屋面、绿化带、标识、垃圾箱、围栏、雨水井、污水沟渠、窞井等)。

(3)提供本项目规划红线范围内室外绿化养护工作；养护标准符合《成都市绿化养护管理技术标准》；提供本项目各建筑单体内绿化摆放服务；根据甲方需求，本着合理、美观、节约的原则进行布置策划，定期巡视、督促、检查，确保绿植长势良好，形态符合要求。

(4)提供本项目规划红线范围内水景水域清洁服务及水质控制监管服务；提供建筑物外墙清洗监管服务；提供市政水箱清洁消毒监管服务；按国家规定对生活水箱水池每半年清洗一次。

(5)建立消杀工作管理制度。根据卫生部门要求及实际情况定期开展消杀工作，有效控制老鼠、蚊虫等四害的滋生，聘请消杀专业公司每月定期对园区进行消杀和预防控制。

(6)及时做好公共卫生间清洁用品（包括洗手液、卫生卷纸、擦手纸、垃圾袋）、办公室耗品（抽纸、垃圾袋）、食堂耗品（抽纸）、寝室耗品（包括洗发水、沐浴液、卫生卷纸、抽纸、一次性马桶垫、垃圾袋、信笺纸、铅笔、针线包、一次性擦鞋用品以及带学院logo定制外观包装的牙刷、牙膏、香皂、梳子、浴帽等洗护

用品)、会务用品(包括便携式消毒湿纸巾、手帕式纸巾、抽纸以及带学院logo定制外观的一次性纸杯)、学院各主要出入口地垫的更换、添加服务。

(7)每日将服务区域内的垃圾收集运到指定集纳地点,且符合国家相应标准与规范,定点、定时清运;餐厨垃圾的收集、管理、清运必须符合《成都市餐厨垃圾管理办法》。

(8)化粪池清掏每年一次、隔油池清掏每月一次。

(9)提供客房布草,餐厅桌布,宿舍楼、教学办公楼所有窗帘,沙发套等的洗涤服务。客房布草更换一次洗一次,窗帘每年夏天洗一次,沙发套每半年洗一次,特殊情况应及时清洗,桌布及其他随脏随洗,并达到规定的洗涤标准。

(10)其他临时性的、突击性的任务。

日常保洁要求:

(1)所有室内外公共区域、楼面、车棚顶、桌、椅、柜、沙发、茶几、门窗、墙面、天花板、灯具、绿化带等保持整洁、干净,无卫生死角,无污垢,无积尘,无杂物。

(2)遇重要会议、重大活动或特殊天气随时清洁。

(3)所有垃圾桶外层表面无积污,桶内垃圾日产日清。

(4)办公垃圾、生活垃圾、建筑垃圾等应有专人负责,做到日产日清。

(5)屋顶、露台、扶栏、楼梯平台等无积尘,无杂物。

(6)学院在用办公室每天一次,会议室、活动室每次使用前后各一次,卫生消耗品应及时添加,遇特殊情况随叫随做。

(7)在环境卫生维护中,如出现自来水爆管、化粪池外溢等情况,应启动相应的应急预案,尽量避免或减少财产损失。

提供服务范围内的保洁机具、清洗设备、劳保用品、办公区卫生间、茶水间等垃圾袋、清洁剂等易耗品,办公区蚊虫消杀、墙面、玻璃、地面刷洗所需耗材,垃圾清运费等参考《四川省省级机关后勤社会化服务管理标准》,按办公用房建筑面积 $\times 0.2$ 元/ m^2 /月计。服务标准和质量不低于现有标准。供应商提供分项报价明细表并计入年度总报价。(供应商在投标文件的报价明细表中列明,未列明视为未实质性响应。)

3. 设施设备运行维护

工作内容:负责公用设施设备的档案资料管理、强电系统的日常运行管理服务、设备系统的管理、建筑设施的管理;负责设施设备机房、设备仪器等管理服务;负责教学楼及附属设备维修、养护和管理;负责设施设备委外维护监管服务等工作。

(1)设施设备档案资料管理服务(包括建筑及机电设备、设施等基础资料管理)

(2)供电系统的日常维护、维修、运行管理服务(以供电局敷设至本项目进线电缆总开关出线侧起,至供配终端配电柜(箱)、控制柜(箱)、插座,照明配电系统,以及相关的电线、电缆、桥架(槽、管)、母线、防雷接地网等);以及专业维修、维护、法定检测监管服务;变配电系统的专业维修、维护、法定检测监管服务。

(3)设备系统管理:照明系统的日常维护、维修、运行管理与设备大中修的监管服务(室内外工作照明、紧急照明、景观照明的管线、控制柜箱、灯具、灯泡等);消防系统的日常维护、维修、运行、检测管理(其中消防值守人员持有消防培训证,着装严整)与设备大中修的监管服务(包括消防水系统、气体灭火系统装置);网络系统、楼宇自控系统、监控系统(提供技防监控管理服务,发现隐患及时,报警及时;录像资料备份措施齐全;录

像查阅有审批有等级)、电梯系统、给排水系统、污水处理设备、空调系统、锅炉系统、天然气供应系统、二次供水系统的日常维护、维修、运行、检测管理与设备大中修的监管服务。

(4)建筑设施管理：房屋建筑、场地、门窗、家具、扶栏、门锁等设施及其他设施的日常简易泥、木、五金维修服务(包括室内墙面、公共设施设备的日常油漆修补)及幕墙的专业维修监管；会议灯光、音响、投影、舞台设备设施的运行、维护、管理与设备大中修的监管服务；运动场馆设施设备的维护保养、管理与设备大中修的监管服务；各类公配标志标识的维护与管理。

(5)教学楼和宿舍楼及其附属设备维修、养护和管理，包括：屋面、门窗、墙面、地面、楼梯、走廊、门厅、卫生间、给排水设备、供电及照明设备、卫生设施等。

(6)设备、家具、教具的维修、养护运行和管理，包括：电梯、空调、安防监控、电子显示屏、广播音响、电铃、各种办公家具、课桌椅、黑板、讲台、窗帘、各种门牌等。

变配电系统运行维护管理

(1)高低压配电系统需按国家相关规定进行值守及年检,费用包含在物管费中。

(2)对高低压配电设备每年至少一次全面停电检修,平时按照规定周期、操作规范进行检查、维护、清洁,并做好记录。

(3)高低压配电柜运行正常、操作灵活、仪表显示准确；变压器运行正常，温控系统正常，通风降温设备可靠；功率因素自动补偿装置运行正常。电容器容量满足工作要求，无鼓包、漏液等异常情况。

(4)直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量符合工作要求，至少每月进行一次充、放电试验。

(5)制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限及流程，停、送电按规定提前通知。

(6)制定配电室人员出入管理制度，配电室通风、照明良好，无鼠洞，配备符合要求的消防器材。

(7)涉及电能的计量器具、仪表按规定周期由法定计量技术机构或授权机构检定,费用包含在物业管理费中。

★负责供电系统设施设备维修保养服务，供应商如不具备此能力的，经采购同意，与具有《承装（修、试）电力设施许可证》五级及以上专业公司签订维保合同，并负责对其工作质量进行监督考核（供应商须对此项内容提供承诺函）。

应急供电系统运行维护管理

(1)按规定周期对发电设备进行检查、维护，保持设备的完好。

(2)定期启动及维护备用发电机(组)，确保随时应急启用。

(3)发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常。

(4)自动转换开关状态显示完好，动作正常。

(5)定期对应急照明(带蓄电池)设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。

(6)定期对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。

给排水系统运行维护管理

(1)设备、设施完好率达100%。

(2)用水、供水制度完善，给排水设备系统运行良好，排水通畅，无大面积堵塞及漏水现象。

(3)定期检查卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，室内外排水沟渠(井)。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

(4)生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养；化粪池、室内外排水沟渠(井)定期疏通清掏；排水畅通无堵塞。

(5)生活水箱入口封闭，加盖加锁，溢水管、泄水管、通气口要加金属网，室外的通气口要有防护设施。

(6)每半年应对二次供水水箱进行全面清洗消毒，计划停水按规定提前通知。

电梯系统运行维护管理

甲方委托乙方对电梯系统养护和管理。

(1)建立健全设备安全技术档案，制定完善设备管理制度和操作规程，制定电梯事故应急救援预案。

(2)须经国家核准的特种设备检验机构定期检验(检验周期为一年,检验费用包含在物业费中)，取得安全检验合格标志，并在检验有效期内运行。

(3)应保持设备正常运转，达到电梯运行的基本技术要求：运行平稳、平层准确，轿箱照明、内外呼梯按钮完好，楼层显示正常，轿箱内整洁无污染。警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常。电梯按钮无缺损、标示清晰完整，发现损坏应立即修复或报告。

(4)电梯维护可与取得相应特种设备许可(并经甲方审查同意)的电梯维修保养单位签订电梯维修保养合同，不得使电梯脱离维修保养。电梯维修保养合同应当约定维修保养的期限、项目和救援责任等内容。

(5)应要求电梯维修保养单位对电梯及其安全设施至少每15日对电梯进行一次维护保养，保证其维修保养的电梯安全技术性能符合国家规定的标准和安全技术规范。

(6)应要求电梯维修保养单位设立24小时维修值班电话，保证接到故障通知60分钟内赶到现场，采取积极措施消除事故隐患，配合电梯的使用单位采取正确有效的救援方法。

(7)要求电梯维修保养单位落实维修保养过程中的现场安全防护措施，保证施工安全。应当做好维修保养记录，并归入电梯维修保养档案。

(8)要求电梯维修保养单位为其介绍必要的管理知识、安全技术知识、安全规章制度；协助电梯使用单位建立电梯技术档案。配合电梯的使用单位采取有效措施确保电梯安全运行。

(9)电梯发生故障时，应第一时间启动应急预案，同时立即停止使用，及时通知维修保养单位进行维修保养，及时消除安全隐患。

(10)电梯机房专人管理，机房空气温度应保持在5~40℃之间，温度应保持在设备安全运行所允许的范围；机房通风、照明良好，配备应急照明、灭火器材，盘车工具及标识齐全、方便醒目。

消防系统运行维护管理

(1)消防设施、设备完好率达98%，消防事故发生率≤1%。制定消防应急预案。配备专兼职消防人员，实行物管全员义务消防员制，严格制度，落实责任，定期训练义务消防队，加强消防宣传。

(2)消防系统设备完好，灭火设备配套齐全，定期养护，记录完整。紧急疏散通道畅通，指示照明与线路图标识齐全完好。消防设备除检修外，必须处于正常运行状态。

(3)周密制定灭火方案，值班员应熟悉业务，保持通讯畅通，反应快捷。落实防火责任人，实行巡视制度，建档记录，项目经理监督执行，并定期维护和检修以确保消防设施完好无损、正常使用。

(4)建立健全消防工作制度，对重点部位制定出防范措施，定期由专人负责对消防栓及其它消防设施进行检查测定，并填写检查标示及记录。

(5)设立安全督察员日常巡视，做好巡视检查记录，发现隐患及时下达整改通知书。

(6)消防系统须由具有相关专业资质的消防维保公司对其进行维护保养。消防系统工作人员须经消防培训考试合格，持证上岗。

(7)监督专业消防维护保养公司做好消防设备月、季、年度检查工作，按时段和设备数量比例，抽查、检测系统设备，全年覆盖所有系统设备。

(8)消防应急照明、疏散指示标志的应急时间应大于90分钟。室内消火栓每月检查一次，保证消火栓箱内配件齐全完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次。

(9)火灾探测器至少每二年进行一次专业清洗。消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆。室外消火栓和消防水泵应保证完整好用，并有明显标志。

(10)保证消防用水的基本储备，确保火灾时不低于10分钟的消防灭火用水量。

(11)消防电梯应保证24小时运行。消防监控设施应24小时开通，确保大楼消防安全，并保持完整的监控记录。

(12)当主电源断点时，消防备用电源应当能自动投入运转；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

(13)值班室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时处理，如有需要应向消防单位报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理。

照明系统运行维护管理

(1)所有室内外照明完好率(含路灯亮灯率)达99%，所有灯泡、灯管及原施工单位质保期满后单价在500元以下的灯具更换费用均包含在物业费中。

(2)落实责任人，实行专人巡视和物管经理监督执行制度，做好建档记录。保障照明随时处于完好状态，在二十四小时中无论任何时间出现故障，能做到及时修复。

(3)制定照明节能管理制度，照度应符合GB50034《建筑照明设计标准》。

(4)每天一次巡检大厅、电梯间、停车场、通道等公共部位照明，如有缺损及时更换。

(5)每周一次巡检公共照明电源柜，如有问题及时处理，保证设备正常运行和安全用电。

避雷系统运行维护管理

(1)每年雨季前委托防雷中心对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织进行重要设施设备防雷检测，检测费含在物业费中。

(2)保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。

(3)每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，发现问题及时解决。

(4)每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查；每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好。

4.房屋维护维修管理

(1)建立健全房屋管理维修档案，检查、督促和指导使用人正确使用房屋，并遵守房屋安全使用规范、政策、法规。

(2)对房屋进行日常管理和维修。在原施工单位质保期内，且属于质保范围，由原施工单位负责维修；超过质保期后，属于小修范围(费用不超过500元/次)的应由乙方及时修复，属于大、中修的应积极协助好维修工作。切实保证房屋使用功能正常，管理和维修记录齐全。

(3)楼内墙面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，保证房屋完好率98%以上，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

★供应商应提供针对本项目的屋及附属设施设备维护服务方案，至少包含岗位设置、工作职责、服务标准和物资配备4项内容。（供应商未在方案中列明或缺项，视为未实质性响应。）

★日常维修所需的耗材（线材、管材、五金及其辅助耗材等）参考《四川省省级机关后勤社会化服务管理标准》，不得低于“办公用房建筑面积×0.1元/m²·月”报价，以保证服务质量不低于现有标准。供应商提供分项报价明细表并计入年度总报价。（供应商在投标文件的报价明细表中列明，未列明视为未实质性响应。）

★注：日常维修是指为保障房屋附属设施设备功能正常，对小损小坏进行及时修复的养护性修缮项目，主要包括室内外地面、墙面的小修小补、管道疏通、门窗检修、小五金配件、室内外开关、照明灯更换等。维修材料单价在500元以下，材料费由供应商承担；维修单个材料单价在500元以上（含500元）以上的材料费用由采购人承担，所购材料质量需达到原厂配件或参数不低于原厂配件要求，由此产生的除材料费（含税费）以外的其它费用均由供应商承担（供应商须对此项内容提供承诺函）。

房屋安全管理

根据房屋实际使用年限，每年应定期对房屋进行一次全面的安全状况检查，并建立健全检查记录。发现问题应及时报告，遇紧急情况，应及时采取必要的应急措施。

房屋及配套设施管理

(1)房屋及配套设施应完好整洁，无乱搭建、乱悬挂现象；外墙无乱贴和锈迹、破损、污渍；引路标识整洁统一美观。

(2)道路、地下车库应保持路面平整、无开裂和松动、无积水。窞井、积水井不漫溢，积水井及窞井盖(设置防护网、定期刷油漆，费用包含在物管费中)无锈无损坏。

(3)卫生间、茶水间保持设施完好、使用正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏、管道畅通与安全使用。发现损坏应及时修复或报告。

(4)绿地、花台水龙头出水正常、无滴漏现象，水管无堵塞、无漏水现象，花坛保持完整美观。

5.标识服务管理

(1)保证所有标识、指示牌清晰完整，维护得当。

(2)紧急出口、消防通道、禁烟区等危险、隐患部位应设置明显的警示性标识。

(3)配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

(4)各类标识的格式统一、文字规范。悬挂(摆放)应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改。

6.公共服务管理

会议服务

(1)负责会议室的预定服务及根据会议主办方要求做好会标定制、会场布置、文件分装、空调调节等会议准备服务。

(2)负责提供会中茶水、纸巾等服务(涉及的其它会务费用不包含在物业费中)。

(3)接待人员应衣着整洁、端庄，文明、热情。

(4)费用：会务用品费用不低于2元/人，保证提供的物品不低于现有标准。

★根据采购人的要求提供会议服务方案，至少包含岗位设置、工作职责、服务标准和物资配备4项内容。供应商未在方案中列明或缺项，视为未实质性响应。

送水服务

负责所有饮用水的分送。

消毒灭害服务

(1)使用符合国家、行业标准的低毒高效安全的药剂进行消毒灭害。消毒灭害时间应安排在上班前、下班后或者利用节假日，尽量不影响正常工作秩序。

(2)灭鼠、灭蟑、灭白蚂蚁等使用的毒饵、药剂应妥善保管(费用包含在物业管理费中)。施放、回收均有记录。在消毒过程中注意做好个人防护。

(3)如出现公共性疫情等情况，应启动相应的应急预案，全力配合有关部门，保障人员安全。

日常报修服务

(1)及时受理学员的各类报修，并在规定的时间内到场处理。小修项目宜当天完成，中大修项目应督促尽快完成，不能及时修复的，应耐心说明原因，并告知准确修复时间。

(2)更换配件、门锁、窗户拉手等及电源开关、插座等小件物品和小型维修(费用不超过500元/次)的包含在物业费中。

(3)属于大、中修范围，在原施工单位质保期内，且属于质保范围的由原施工单位负责维修，做好配合协调与监督，超过质保期后，应及时编制维修方案和概算，向房屋所有人提出报告与建议。

临时性任务

负责完成业主方分管部门领导交办的临时性工作任务。

(二) 客房服务内容及标准

1. 客房服务内容

(1)学员宿舍楼客房管理服务。

(2)学员宿舍楼前厅管理服务。

(3)学员宿舍楼公区环境卫生服务。

(4)学员宿舍楼客房布草、窗帘、沙发套等洗涤服务。

(5)学员宿舍楼附属设施的其他服务。

(6)突发事件应急处置服务。

(7)学员宿舍楼客房运行所需消耗用品费用不少于30元/人次，全年培训人次约5000人次（品牌确定需经甲方同意，包括洗发水、沐浴液、一次性定制化洗漱用品（牙刷、牙膏、梳子、小香皂、浴帽）、卫生卷纸、抽纸、一次性马桶垫、垃圾袋、信笺纸、铅笔、针线包、一次性擦鞋用品等的采购服务，费用包含在物业费中。

（供应商在投标文件的报价明细表中列明，未列明视为未实质性响应。）

(8)协助配合学员住宿楼建筑装饰、机电等设施设备工程的维护工作。

(9)学员住宿楼的遥控器电池更换,门锁电池更换工作。(如电池漏液造成设备损坏,由物业公司进行赔付。)

(10)客房布草每次培训后进行清洗,每周清洗更换不少于1次。清洗费用不低于10元/人,包括:床单、被罩、枕巾等床上用品,保证清洗质量不低于现有标准。(供应商在投标文件的报价明细表中列明,未列明视为未实质性响应。)

2. 客房服务要求

(1)学员客房、前厅服务(按照四星级酒店管理及服务标准)。

(2)学员住宿楼公区环境卫生服务(按照四星级酒店管理及服务标准)。

(3)附属学员住宿楼设施的其他服务实施(按照符合甲方要求的 service 标准)。

(4)突发事件应急处置服务,突发事件控制率100%。

(5)客房运行所需消耗用品的采购,完全满足甲方的需求,并在供货前提供样品,由甲方确认后,再按确认的样品采购及供货。

(6)客房的布草每客更换,特殊情况应客人要求更换。

(7)洗涤服务标准

清洗干净、无污渍残留;熨烫平整、挺括,外观无变色、串色、脱色及颜色发灰、发青、发黄等杂色现象;无残留异味;无因洗涤原因造成的织物发硬、起毛、划伤、破损;成品按要求规范整理叠好。

必须保证布草洗涤质量;并有义务使用最优工艺和原料努力维护织物,以延长其使用寿命。不得使用任何有害人体健康的洗涤设备和原料。

按双方约定的验收及质量标准进行检查;不合格的必须无条件返工。

所有的洗涤物品接送运输及费用均已包含在物业管理服务费中。乙方负责所有的布草接送运输及费用。因任何原因造成的甲方布草丢失、数目不清和意外损坏,均应负责按原采购价格赔偿。

★根据采购人的要求提供客房服务方案,至少包括岗位设置、工作职责、服务标准和物资配备4项内容。(供应商未在方案中列明或缺项,视为未实质性响应。)

(三) 餐厅服务内容及标准

1. 餐厅服务内容

(1)负责培训学员及相关工作人员提供早、中、晚餐,负责培训会议会餐、接待用餐和其他临时安排的就餐任务。

(2)食堂区域厨房设备设施的日常维护、食堂所有区域卫生保洁服务。

2. 餐厅服务标准

按相当于四星级酒店的服务标准提供用餐服务。

(1)供餐总量:提供甲方全年培训、会议、接待等工作供餐任务。

(2)供餐标准:按相当于四星级酒店的饭菜标准加工烹制,餐费标准按甲方的规定执行,配合甲方控制餐费使用额度。

(3)培训餐、会议餐、接待餐、工作人员餐:根据甲方的实际需求和餐费标准供应。

3. 管理模式:

甲方负责厨房餐厅所需硬件及售餐软件等设施的购置，负责所需食物原材料及调料的购买，厨房餐厅所涉及到的能耗(包括水、电、燃气等)由甲方负责。甲方负责证照的办理。

乙方负责厨房餐厅的所有劳务服务及人员的管理，根据实际经验提供相应的物耗清单及当日物耗用品、用量等资料；负责拟定菜单提交甲方审定同意后实施；负责早餐、午餐、晚餐的加工烹制及就餐服务；负责餐巾纸、牙签等低值易耗品的购置（费用包含在物业费中）；配合甲方进行食材收货、储存、保管、盘库等工作。

(1) 餐品应符合国家法律法规关于食品安全、卫生、环保等相关规定，同时还应符合甲方食品供应规定，确保储存、加工、烹制等过程中的食品卫生安全。因乙方违反《食品安全法》所造成的一切后果，由乙方负责。

(2) 完善卫生及操作规范，规范运作并有相关检查记录。

(3) 根据就餐人员需要和乙方要求，增加适销对路的花色品种，努力满足不同口味就餐人员的要求，高、中、低档食品比例适当，不断改进服务质量。

(4) 加强餐厅服务和后厨操作人员的管理，努力提高饭菜质量。对从业人员要按照防疫站要求定期进行体检，合格后方准上岗。自觉遵守卫生防疫制度，对各类餐具、容器按时消毒，确保饮食卫生安全。

(5) 乙方应对其工作人员实行严格管理，发放工作牌和进门卡，当值人员工作时间应统一着装、佩戴工作牌，交接班应办理交接记录。

乙方人员在甲方培训班举办期间用餐费用应由乙方按照甲方收费标准向甲方支付（收费人数为乙方应在岗满编人数）。

(6) 不得随意改变房屋结构、用途和设备的使用性质。不得外借或挪作它用，防止资产流失，按照本合同约定接受并落实甲方所提出的管理要求，对乙方提供的设备、餐具等资产的保管、日常维护、保养的责任，若发现毁坏和丢失照价赔偿。

(7) 加强内部管理，经常开展消防、用电安全知识、防盗意识、能耗节约等教育，确保用电和人身安全。若因管理不善、失职和违规操作所造成的一切后果，由乙方负责。

4.前厅服务总体要求

服务特性

- (1)就餐厅环境优雅、洁净。
- (2)举止、仪容、仪表规范、服务态度端正。
- (3)餐厅准备良好。
- (4)业主遗留物品处理适当。
- (5)投拆方便、处理及时得当。
- (6)食堂区域厨房设备设施的日常维护、食堂所有区域卫生保洁服务。
- (7)餐厅工作人员须持有健康证，每年体检一次。

验收标准

- (1)餐厅地面无渣、无油污、配套设施无灰、无尘、桌椅排列整齐。
- (2)员工仪容仪表要求，站立服务。“有声、微笑、礼貌”服务、态度热情、和蔼。
- (3)餐桌摆放规范、餐具准备齐全、清洁卫生。
- (4)使用普通话服务。

(5)拾得业主遗留物品，妥善保管、做好记录，待确认后退还业主或上缴业主方相关上级领导。

(6)餐厅员工所持健康证须在有效期内。

5.墩子(厨房工作区)服务要求

服务特性

(1)仪容仪表着装规范。

(2)建立切配制度，节约用料，保证质量。

(3)对所需要的原料进行认真、仔细的切工。

(4)严格把好食品卫生关，不加工腐烂变质的原材料。

(5)加工、清洗的原材料应做到无渣、无异物、无泥沙。

(6)墩子、刀具要严格按生、熟分开加工，用后保持干净，不用时放置于干燥、通风处。

(7)冷藏设备照样做到生熟分柜存放，定期清洗冰柜。

(8)须持有健康证，每年体检一次。

验收标准

(1)工装干净，配戴好工号牌和口罩，工作前洗手。

(2)切配符合要求，用料节约，无质量问题。

(3)根据要求，对各种原材料进行加工。

(4)严把卫生关，腐烂变质原料不准进行加工。

(5)原材料加工后无渣、无异物、无泥沙。

(6)墩子、刀具进行了生熟分开加工，墩子保持干净，放置于干燥通风处。

(7)冰柜做好生、熟分开，定期清洗冰柜。

(8)所持健康证须在有效期内。

6.厨师服务要求

服务特性

(1)仪容仪表着装规范。

(2)厨师团队需具备相应从业资质，熟练掌握传统菜品的制作技术，食品符合质量要求，保证每天准时出品。

(3)操作过程中应掌握好菜品的味形，出品符合要求规定。

(4)合理使用原材料，减少浪费，控制好成本。

(5)锅、炉、勺等厨具应经常保持清洁，操作后要及时洗刷干净、放置在固定的地方。

(6)各种调味缸用后应加盖，并保持干净。

(7)排烟、排气、通风设备应每天保持干净畅通，定期进行清洗。

(8)须持有健康证，每年体检一次。

验收标准

(1)着装干净、配戴好工号牌和口罩，工作前洗手。

(2)厨师长需持有高级厨师证，其他厨师均应熟练掌握传统菜品的制作技术，出品符合要求，菜品出品准时。

- (3)味形掌握良好，符合规定。
- (4)原材料使用合理，无浪费。
- (5)各种厨具保持清洁，存放在固定位置。
- (6)调料缸加盖，保持清洁。
- (7)各种通风通气设施干净、畅通，定期进行清洁。
- (8)区域卫生完成良好。
- (9)所持健康证须在有效期内。

7.面点师服务规范

服务特性

- (1)仪容仪表着装规范。
- (2)应具有相应从业资质，按厨房的要求完成早、中、晚餐的各种面食的制作、出品。
- (3)每天认真完成自己卫生区域的卫生，待主厨检查后，方可下班。
- (4)烹调好的食品，要用干净的器具盛装，售时必须戴手套、口罩。
- (5)售餐完毕应及时将各种器具清洗，保持各种器具的整洁。
- (6)须持有健康证，每年体检一次。

验收标准

- (1)着装干净、配戴好工号牌和口罩，工作前洗手。
- (2)应具有中级以上从业资质。
- (3)按要求完成早、中、晚餐的面食制作和出品。
- (4)卫生区域已完成卫生，通过了检查。
- (5)食品用干净器具盛装。
- (6)各种器具清洗完毕，保持清洁。
- (7)所持健康证须在有效期内。

8.食品卫生要求

(1)乙方负责甲方厨房餐厅的清洁卫生。厨房餐厅卫生符合国家卫生防疫部门颁布的《餐饮业卫生管理制度》等相关规定标准。

(2)若由于饭菜食品安全原因引起学员、干警及其他就餐人员任何程度的食物中毒，由乙方按有鉴定资格的鉴定部门的鉴定结果承担相应责任。

(3)如属人为原因造成的食品安全事故，应由责任人承担相关责任。★供应商应提供针对本项目的食堂餐饮方案，至少包括岗位设置、工作职责、服务标准和物资配备4项内容。（供应商未在方案中列明或缺项，视为未实质性响应。）

（四）节能降耗内容

乙方应包括通过对物业工具、作业设备和物业日常工作流程和方法的改革，操作方法和技能的改进，通过调整物业管理结构，达到节能降耗的目的。

- (1) 制定能耗管理规范、节能措施

乙方应根据各用能设备特征，调整降低负荷使用或者关掉。用能设备的运行时间和参数，要根据季节或其它条件的变化及时进行调整。室内外的照明设备应随季节变化和使用情况及时调整开关时间，夏季热水温度应适时调低，电梯应根据人流和时段进行运行台数调增减。

(2) 负责项目能耗情况的统计、分析。

应建立健全能耗管理台帐，做好各种单据、数据资料的整理、分析、归档。对于能耗数据明显异常的，要彻底查找原因并及时处理。

★ 3 三、人员配置及要求

序号	岗位	人数	人员要求
1	项目总经理	1	大学专科及以上学历，具有综合管理类工作经验5年以上，年龄 30-50 岁。熟悉办公综合类物业项目管理运作，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。（提供身份证、职称证及劳动关系证明材料复印件并加盖电子签章。）
2	设备设施维护主管	1	男性，年龄 18-55岁之间， 3 年以上工作经验，熟悉设施设备维保。工程管理人员需同时持有高压电工作业和低压电工作业《中华人民共和国特种作业操作证》，且在有效期内。（提供身份证、职称证及劳动关系证明材料复印件并加盖电子签章。）
3	设备设施维护维护员	2	男性，年龄 18-55岁之间， 3 年以上工作经验，熟悉设施设备维保。至少1人同时持有低压电工作业《中华人民共和国特种作业操作证》和制冷与空调作业证，且在有效期内。
4	秩序维护主管	1	男性，年龄18-50岁之间，3年以上工作经验，熟悉部门工作及消防管理规定，并持有四级消防设施操作员证书或建（构）筑物消防员证
5	秩序维护员	10	负责门卫室、消防控制和监控室值守及巡逻；需持有消防设施操作员证书或建（构）筑物消防员证
6	环境维护主管	1	负责所有（不含客房）的室内外环境清洁卫生。
7	环境维护员	4	
8	会务服务员	6	高中及以上学历，女性身高 1.6 米以上，男性身高1.75米以上，年龄 18-35 岁，遵纪守法，经培训合格上岗，形象气质佳，思路清晰，表达能力强，善于沟通。会务服务人员要求普通话标准。
9	图书管理员	1	图书管理员要熟悉图书管理业务，有一定的图书管理资质和水平。
10	绿化维护员	3	负责室外绿化养护、室内绿植摆放。
11	客房主管	1	负责客房接待管理、物品更换及客房的清洁卫生。
12	客房前台	2	
13	客房服务员	3	
14	厨师长	1	高中及以上学历。年龄 25-58 岁，持高级厨师证（国家职业资格三级），具有10年以上厨房工作经验，5年以上大型餐饮行业炒锅和主管工作经验，熟悉食品生产加工过程，熟知各种菜点的制作程序和风味；对整个食品安全负责，在规定成本要求内安排伙食；负责对入库食材进行验收；对成本控制管理、食品安全关、厨房的设备知识拥有良好的基础；有厨房管理的能力和技巧；出色的团队建设和领导能力。持有效期内的健康证。

15	厨师	4	初中或技校及以上学历，年龄20-58岁持中级厨师证（国家职业资格四级），具有5年以上餐厅/食堂烹调工作经验；熟知厨房中各种食品的特点和工艺流程，具有较全面的食品知识。持有效期内的健康证。
16	面点师	2	
17	餐厅服务员	4	负责就餐服务及餐厅清洁卫生，持有效期内的健康证。
18	厨房杂工	3	负责洗菜、洗碗及厨房清洁卫生，持有效期内的健康证。
合计		50	

★

4

四、履约考核办法

（一）考核组织：考核由甲方后勤部、办公室定期组织，供应商配合。

（二）考核方式：考核采用测评打分方式。

1. 定期向学员、教工发放测评表。

2. 定期召开学员座谈会，听取学员意见。

（三）考核办法

1. 季度考核：共性指标和个性指标均为100分，共性指标占40%，个性指标占60%（其中安保服务10%、工程服务10%、绿化保洁服务10%、客房会务服务10%、餐饮服务10%、节能降耗10%）。

2. 年度考核：根据四个季度考核平均分的80%、满意度测评20%和加减分三项计算得分。

（四）考核内容

考核分为共性指标、个性指标和满意度测评3大项，具体内容如下：

1. 共性指标考核办法

考核项目	考核内容及考核办法	扣分	扣分原因
共性指标	1. 乙方人员应遵纪守法，遵守管理制度。若违反扣1分/次。 2. 乙方人员应服从监管和工作安排。若不服从监管、不配合或不按时完成交办工作扣1分/次。 3. 甲方对乙方人员提出合理解聘要求的，乙方应当服从。乙方拒不解聘扣1分/次。 4. 乙方项目经理在工作时间离开学院应及时汇报。若不及时汇报扣0.5分/次。 5. 乙方更换项目经理应征得甲方同意。若擅自更换扣1分/次。 6. 乙方有权对人员配置进行监督，如发现未达到承诺的人员配置数量扣2分/人·次。 7. 乙方人员应公私分明，不得将公物私用、占为己有。若发现扣2分/次。情节恶劣者可要求乙方辞退。 8. 乙方人员言语举止文明，不讲粗话、脏话，不得传播不利于学院的话；同事间要团结，不吵架、不打架。若违反扣1分/次。情节严重者可要求乙方辞退。 9. 严格执行学院《安全管理办法》。要求应持证上岗的（如健康证、电工证、电梯安全员证等）而未达要求（如无证、未及时办理、过有效期等）扣1分/次；若因未严格执行《安全管理办法》而导致较大安全责任事故扣5—10分/次。 10. 乙方应响应节能环保。若违反扣1分/次。 11. 学员或教职工书面投诉或书面反映的，扣2分/次。 12. 公司人员应遵守相关保密规定。若违反扣2分/次。		

2. 个性指标考核办法

考核项目	考核内容及考核办法	扣分	扣分原因
安保服务	1. 保持门卫室整洁。若发现不整洁扣0.5分/次。 2. 认真做好巡查工作，并做好巡查记录。若巡查记录不规范、不完整扣0.5分/次；若因巡查不力导致影响工作扣1-2分/次。 3. 严格控制社会闲杂车辆进学院。若未经同意擅自放进闲杂车辆扣1分/次。 4. 对外来人员，做好检查登记工作，认真审核有关证件，并与相关科室联系，防止影响学院正常教学和生活秩序，若发现扣1分/次。 5. 严格车辆停放。若发现车辆乱停乱放扣0.5分/次。		
	1. 保持办公室及工具房整洁。若发现不整洁扣0.5分/次。 2. 认真做好巡查工作，并做好巡查记录。若未巡查扣0.5分/次，导致影响学院工作扣1-2分/次。		

工程服务	<p>3. 认真做好维修记录。若维修记录不完整扣0.5分/次。</p> <p>4. 按要求及时对相关设施设备进行常规维护。若发现维护不及时扣1分/次；若因维护不力导致设施设备过早出现故障甚至报废扣5分/次，并承担一定经济责任。</p> <p>5. 建立相关设施设备档案。若建档不规范、不完善扣1分/次。</p> <p>6. 发生问题及时安排人员进行维修服务，小修在2小时内完成，紧急维修在12小时内完成（因维修材料非标件或专用件延迟困难等特殊情况除外）。若不达要求扣0.5-1分/次；若因不及时安排维修而导致影响学院工作扣2分/次，若被投诉扣3分/次。</p>		
绿化保洁服务	<p>1. 设施工具规范有序放置。若发现乱丢、乱放、乱挂扣0.5分/次。</p> <p>2. 绿化工作做到乔木成型、灌木边缘清晰、草坪平整，并严格控制病虫害。若未做到扣1分/次，若出现严重病虫害扣2分/次。</p> <p>3. 保持路面、设备清洁。若告知后未及时清洁的扣0.5分/次。</p> <p>4. 保持室内清洁，无污迹、烟头、纸屑；室内无蛛网。若告知后未处理扣0.5分/次。</p> <p>5. 不出现卫生死角。若告知后未处理扣1分/次。</p>		
教学客房会务服务	<p>1. 设施工具规范有序放置。若发现乱丢、乱放、乱挂扣0.5分/次。</p> <p>2. 保持教学楼、客房整洁，无灰尘、无杂物。若发现不达标扣0.5分/次。</p> <p>3. 教学楼、客房按时整理打扫，客房床上用品及时更换，易耗品按时补充。若发现不达标扣1分/次。</p> <p>4. 保持会场（含教室、活动室、体育馆）整洁，桌椅摆放美观大方，用品布置完好。若发现不达标扣1分/次。</p> <p>5. 会场（含教室、活动室、图书馆）及时供应茶、水。若不及时扣0.5分/次。</p> <p>6. 会场（含教室、活动室、体育馆）使用前后及时开关，结束后及时清理并检查设施设备安全隐患、及时关闭电源。若不达标扣1分/次。</p> <p>7. 不出现卫生死角。若告知后未处理扣1分/次。</p>		
餐饮服务	<p>1. 保持餐厅所有场地整洁。若发现不整洁扣0.5分/次；若因此导致就餐客人摔倒扣2分/次。</p> <p>2. 按要求及时对相关设备进行常规维护。若发现维护不及时扣1分/次；若因维护不力导致设备过早出现故障甚至报废扣5分/次，并承担一定经济责任。</p> <p>3. 保证菜品供应适当。若发现未及时补充菜品扣1分/次，若因不从学员实际出发供应菜品而重复出现剩余量过多扣0.5-1分/次。</p> <p>4. 保证饭菜品质。若发现食品中出现头发、钢球丝等异物扣2分/次。</p> <p>5. 严格服务程序。若发现有未刷卡就餐的扣1分/次；若发现未按要求留</p>		

	<p>样扣0.5分/次。</p> <p>6.严控安全事故，经常性检查水电气设施设备。若因工作失误出现浪费水、电、气等扣2分/次，因此而造成事故扣5分/次，并承担经济损失。</p> <p>7.严格成本控制。以季为单位核算，若超过学院规定的餐标，根据所超程度0.5-2分/次；年度平均成本应控制在规定餐标内，若超过，根据所超程度扣2-10分。</p>		
节能降耗	<p>1.未制定能耗管理规范、节能措施，扣5分；</p> <p>2.未建立健全能耗管理台帐和归档，扣3分；</p> <p>3.与上年同期、环比能耗无正常原因明显偏高或异常的，扣2分。</p>		

3. 学员及职工满意度考核办法

考核项目	考核内容及考核办法	得分	得分原因
学员满意度	学员满意度调查分为四个等级，优、良、中、差。年度考核时，根据学员反馈的满意度测评统计数据，按加权平均数计算方法，优的权重为1，良的权重为0.8，中的权重为0.6，差的权重为0.4，总分15分，根据实际评价计算得分。		
职工满意度	职工满意度调查分为四个等级，优、良、中、差。年度考核时，根据职工反馈的满意度测评统计数据，按加权平均数计算方法，优的权重为1，良的权重为0.8，中的权重为0.6，差的权重为0.4，总分5分，根据实际评价计算得分。		

4. 加减分考核办法

考核项目	考核内容及考核办法	得分	得分原因
加分	<p>1.获得学员、院方工作人员和领导等服务对象书面表扬的加2分/次；</p> <p>2.季度服务工作获得甲方履约评价优秀的加1分/次；</p> <p>3.抗洪抢险、支援配合学院园区物业服务外工作等受到学院认可的，加1-2分/次。</p>		
减分	<p>1.因乙方管理责任发生被盗、火灾的，根据严重程度扣5-20分/次；</p> <p>2.因乙方管理造成负面社会影响的，根据严重程度扣2-10分/次；</p> <p>3.甲方对乙方工作多次纠正仍未落实到位的，根据严重程度扣2-10分/次。</p>		

(五) 考核奖惩

- 甲方对供应商考核半年汇总一次，每次考核低于90分（不含），则甲方每次扣除乙方履约保证金5%。
- 合同年度考核分低于75分（含），甲方有权终止合同。

五、项目其他需求

(一) 售后服务要求:

服务时间及地点: 广汉市新平镇新开村 时间: 签订合同后, 按合同约定的服务时间。

(二) 服务类项目: 服务期限、付款方式、验收标准等

1.服务期限: 本项目服务时间为3年, 合同一年一签, 由采购人对物业公司的服务质量进行考核, 年度考核分数达到75分以上续签合同, 考核分数低于75分自动解除合同。

2. 付款方式: 采购人按合同约定进行初步验收合格后, 15个工作日内支付合同总金额的50.00%; 服务期满6个月后进行履约验收, 考核评分合格后, 支付合同总金额的50.00%。

3.报价要求: 供应商投标报价包含完成上述服务内容所需的所有费用且在合同期内为不变价。总价包括所有物业管理人力成本, 税费, 公共区域日常清洁、绿化养护和秩序维护的设备及耗材费; 单项维修费500元以内的设施设备、建筑物或构筑物日常维修费, 化粪池、隔油池清掏费, 生活和餐厨垃圾清运费, 重大活动花草布置费, 以及采购文件规定的一切费用。不包含园区设施和设备中修、大修、更新、改造费用; 园水电气能耗费用; 食堂设备设施和住宿用品设施更换改造费用; 单项维修费超过500元的设施设备、建筑物或构筑物日常维修费。

4.中标人须签订保密协议。

★ 5

3.2.3人员配置要求

采购包1:

详见第3章谈判项目技术、服务、商务及其他要求

3.2.4设施设备要求

采购包1:

详见第3章谈判项目技术、服务、商务及其他要求

3.2.5其他要求

采购包1:

详见第3章谈判项目技术、服务、商务及其他要求:

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1096日

3.3.2服务地点

采购包1:

广汉市航天大道四川法官学院教学基地

3.3.3考核(验收)标准和方法

采购包1:

1.验收标准: 按国家有关规定以及服务要求、服务内容和考核制度、供应商的投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收; 采购人与供应商双方如对服务要求、服务内容和考核制度约定标准有相互抵触或异议的事项, 由采购人在招标文件

及投标文件中按服务要求、服务内容和考核制度比较优胜的原则确定该项目的约定标准进行验收。 2. 其他未尽事宜应严格按照《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号的要求进行。

3.3.4付款进度和支付方式

采购包1:

分期付款

3.4.5违约责任及解决争议的方法

采购包1:

违约责任：（一）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。（二）如因乙方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，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。 解决争议：（一）因服务的质量问题发生争议，由双方认可的第三方机构进行质量鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。（二）合同履行期间，若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，按照下列方式解决(任选一项，且只能选择一项，在选定的一项前的方框内打“√”)： 向仲裁委员会申请仲裁； 向所在地人民法院起诉。（三）仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。（四）除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。（五）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。