# 第三章 响应文件格式

**一、本章所制响应文件格式有关表格中的备注栏，由供应商根据自身情况作解释性说明，不作为必填项。**

**二、供应商不予填写的地方，应当用“/”表示。**

**三、本章要求中的“原件”指加盖有公章（鲜章）的书面材料。**

**四、本章要求供应商盖章的地方，正本应当为鲜章,副本可采用正本的复印件。**

**五、本章中的“*斜体字*”为供应商制作响应文件时的说明性文字，供应商在制作响应文件时，原则上将其删除。**

**六、本章的“日期”应当为本项目报名之日起至响应文件递交截止之日（含）止的期间日期，否则响应文件无效。**

***封面袋封面和响应文件封面格式***

乐山市政府采购服务项目

**竞争性谈判响应文件**

项目名称：

采购编号：

采购人：

采购代理机构：

供应商全称： （盖单位公章）

日 期： 年 月 日**目 录**

*（请供应商自行编写）*

## 一、谈判函（承诺函）

*（采购人名称）* ：

乐山市政府采购中心：

我方全面研究了项目名称为“*（此处填写项目名称）*”采购编号为“*（此处填写采购项目编号）*”竞争性谈判文件，决定参加贵单位组织的本项目谈判。我方授权“*（此处填写被授权人姓名）*”代表我方“*（此处填写供应商的名称）*”全权处理本项目谈判的有关事宜。

一、一旦我方成交，我方将严格履行政府采购合同规定的责任和义务。

二、我方同意本竞争性谈判文件《四川省财政厅关于防范和惩处政府采购中不正当竞争行为的通知》（川财采【2017】63号文件）对我方可能存在的失信行为和不正当竞争行为进行惩戒。

三、我方为本项目提交的竞争性谈判响应文件正本1份，副本2份。

四、我方同意本次采购的有效期为90日历天。

五、响应文件中提供的任何材料、资料、技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。我方愿意提供贵中心可能另外要求的，与谈判有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

六、在评审过程中，谈判小组认为竞争性谈判文件有关事项表述不明确或需要说明的，我方将完全接受采购代理机构的书面解释。

七、我方报价为完成本项目所有服务内容的最终报价，包含人工工资、社保、福利、加班费、餐补、服装费、办公耗材、安防器材、秩序、环境的低值易耗品和绿化维护器材耗材、设备维护保养费用、企业管理费、税金及不可预见等全部费用。采购人在项目结算时不再向我方支付其他任何费用。如出现在投标报价估算错误等引起的损失由我方自行承担。

八、我方报价均真实有效，不存在不正当竞争行为，并且不存在以低价谋取成交后提供不良产品或者不诚信履约情况。谈判小组认为我方报价涉嫌不正当竞争，我方将按照谈判小组要求积极配合提供相关证明材料，并接受谈判小组的评审认定。

九、采购人需追加与合同相同的货物或者服务，且采购金额不超过原合同采购金额的10%的，我方承诺接受追加，且采购货物或者服务的名称、价格、履约方式、验收标准等与原政府采购合同保持一致。

十、完全接受和满足本项目竞争性谈判文件中规定的实质性要求，如对竞争性谈判文件有异议，已经在递交响应文件截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对竞争性谈判文件有异议的同时又参加谈判以求侥幸成交或者为实现其他非法目的的行为。

十一、参加本次谈判采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

十二、参加本次谈判采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

十三、如我方成交，我方承诺不分包、不转包。

十四、如我方成交，我方承诺在签订合同时按采购人的要求提供派驻人员各类证件原件。

我单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

通讯地址：

法定代表人或授权代表手机号码：

日期：　　　　　年　 　 月　　　　日

## 二、法定代表（负责人）人身份证明

供应商全称：

地址：

姓 名： 性别： 年龄： 职务： 系 （供应商全称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

附：法定代表人（负责人）身份证**（有效期内）**复印件盖单位公章，附后页。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

通讯地址：

法定代表人或授权代表手机号码：

日期：　　　　　年　 　 月　　　　日

## 三、法定代表人（负责人）授权书

*（采购人名称）* ：

乐山市政府采购中心：

本授权声明： *姓名* 系 *供应商全称* 的法定代表人（负责人），现授权 *此处填写被授权人姓名* 为我方参加 *此处填写项目名称*（*此处填写采购编号*）竞争性谈判采购活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关谈判、签订合同以及执行合同等一切事宜。

附：被授权人的身份证**（有效期内）**复印件盖单位公章，附后页。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或负责人（签字或签章）:

被授权代表（签字）：

授权代表手机号码：

日期：　　　　　　年　　　　月　　　　　日

**注：法定代表人（负责人）参加采购的不需提供此项，制作响应文件时全部用“/”表示。**

## 四、供应商资格条件承诺书

*（采购人名称）*：

乐山市政府采购中心：

我公司完全响应谈判文件要求的《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关要求，我方在此郑重承诺：

1、我单位在参加本次政府采购活动前，未被纳入法院、工商行政管理部门、税务部门、银行认定的失信名单且在有效期内；在本次响应文件递交截止日期前三年，没有处于因政府采购合同履约过程中及其他经营活动履约过程中未依法履约被有关行政部门处罚（处理）期间；

2、我单位参加本次政府采购活动，已全面了解本政府采购所采购的货物和服务、以及配送、安装、调试、培训等工作责任。我单位郑重承诺具有履行本次政府采购活动所有合同所必需的设备和专业技术能力；

3、我单位参加本次政府采购活动，具有健全的财务会计制度；

4、我单位参加本次政府采购活动，有依法缴纳税收的良好记录；

5、我单位参加本次政府采购活动，具依法缴纳社会保障资金的良好记录；

6、我单位在参加本次政府采购活动前三年（本次响应文件递交截止时间前三年），在经营活动中没有重大违法记录；

7、我单位及其现任法定代表人、主要负责人不得具有行贿犯罪记录；

8、我单位没有被财政部门列入不良行为记录名单且在禁止参加政府采购活动有效期内；

我单位对承诺的真实性有效性负法律责任。

附件：供应商提供统一社会信用代码的营业执照复印件加盖单位公章，附后。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日 期：　　　　年　　　　月　　　　日

## 五、中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）的规定，本公司参加*（单位名称）*的*（项目名称）*采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；
2. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度（2021年度）数据，无上一年度（2021年度）数据的新成立企业可不填报。

供应商不提供本声明函的，本表全部用“/”填写。

## 六、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加本项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担提供的服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：　　　　　年月日

**注：供应商不提供本声明函的，本表全部用“/”填写。**

## 七、监狱企业证明材料

**注：**

**1、监狱企业提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。**

**2、供应商不提供证明材料的，本表全部用“/”填写。**

## 八、人员配备及要求应答表

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职位 | 人数 | 谈判文件岗位要求 | 响应文件岗位要求应答 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 | ....... |  |  |  |  |

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

注：

1、供应商必须把谈判文件第四章“**三、服务人员配置及要求（实质性要求）（含备注内容）”**的全部条款列入此表，并进行逐条应答，谈判文件没有具体要求的，填“无”。

2、供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其资格。

3、谈判文件要求提供证明材料或者其他材料的，证明材料或者其他材料作为本表的附件附后。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 九、应答表

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 谈判文件要求 | 供应商应答 |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| …… |  |  |

1、供应商必须把谈判文件**第四章“二、服务内容及要求（实质性要求）”**的全部条款列入此表，并进行逐条应答。

2、供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其资格。

3、谈判文件要求提供证明材料或者其他材料的，证明材料或者其他材料作为本表的附件附后。

**注：若无法列入此表的，由供应商自拟格式响应。**

供应商全称（盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：　　　年　　　月　　　日

## 十、商务要求应答表

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 谈判文件商务要求 | 供应商应答 | 备注 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

注：

1、供应商必须把谈判文件**第四章“四、商务要求（实质性要求）”**中全部要求按其顺序对应列入此表进行应答。

2、谈判文件要求提供其他材料的，证明材料作为本表的附件附后，谈判文件未要求其他材料格式的，格式自拟。

供应商全称： （盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 十一、检查与考核承诺函

*（此处填写采购人名称）*：

乐山市政府采购中心：

我单位已认真、仔细阅读了本谈判文件第四章“五、监督与考核（实质性要求）”的所有内容，郑重作出以下承诺：

如果我单位成交，将完全接受并遵循谈判文件第四章“五、监督与考核（实质性要求）中的所有内容，积极配合采购人开展工作。

供应商全称： （盖单位公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 十二、谈判文件件要求提供的其他文件或资料

## 十三、供应商认为需要提供的其他文件或资料

## 十四、报价表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 采购编号 |  |
| 采购人 |  |
| 采购代理机构 | 乐山市政府采购中心 |
| 报价总价  （单位：元/3年） | **人民币大写：** 　　　　　　　　　　　　　  **人民币小写：￥** |

注：上述报价已包含本项目竞争性谈判文件规定的所有费用。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：　　　　　年　　　月　　　　日

## 十五、知识产权承诺函

*（采购人名称）*：

乐山市政府采购中心　　　：

我公司现做出如下承诺：

1、我单位保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由我单位承担所有相关责任。

2、采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

3、我单位如在项目实施过程中采用自有知识成果，我单位将在响应文件中进行声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，我单位将提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

4、如采用的知识产权不是我单位所拥有的，则我单位报价已经包括合法获取该知识产权的相关费用。

特此承诺。

供应商全称（加盖单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 十六、供应商最后报价表（谈判后使用）

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 采购编号 |  |
| 采购人 |  |
| 采购代理机构 | 乐山市政府采购中心 |
| 报价总价  （单位：元/3年） | **人民币大写：** 　　　　　　　　　　　　　  **人民币小写：￥** |

注：上述报价已包含本项目竞争性谈判文件规定的所有费用。

供应商全称：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：　　　年　　　月　　　日

## 

# 第四章　采购项目清单、技术要求及商务要求

**一、项目概况**

1、项目名称：物业管理与服务。

2、最高限价：126万元/3年（服务期限：3年）

3、采购人：乐山市交通运输局

4、服务面积：局机关办公楼土地面积1233.52平方米，办公楼七层，建筑面积6300平方米、办公区绿化2000平方米以上。

**二、服务内容及要求（实质性要求）**

**1、房屋维护**

房屋维护管理服务内容及要求应符合表1的规定。

表1 房屋日常维护管理服务内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 综合管理 | 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.建立健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋。  3.房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。  4.及时完成零修任务，零修合格率100%。急修30分钟内到达现场查看处理。如达中修以上应报告房屋使用单位，房屋使用单位按照规定对房屋进行维修管理。 |
| 房屋结构 | 每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 |
| 建筑部件 | 1.每季度检查1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。  2.每半月巡查1次共用部位的门、窗、楼梯、通风道等。  3.每两个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。  4.每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。 |
| 附属构筑物 | 1.每半月巡查1次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等；汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1次；每年检测1次防雷设施。  2.每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等。 |
| 装饰装修 | 1.装饰装修前，物业服务机构应与装修人或装修人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行监督。  2.装饰装修使用的材料和设备应符合GB 50222的要求，应有质量检验合格证明和有中文标识的产品名称、规格、型号、生产厂厂名、厂址等。  3.装修垃圾应在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施；装修人或装修人委托的装修企业在规定时间内清运。 |
| 标识标牌 | 1.标识标牌应符合GB/T 10001.1的要求，消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495.1的要求。  2.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、供配电系统模拟示意图、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，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。 |

**2、公用设施设备运行维护**

公用设施设备运行维护管理服务内容及要求应符合表2的规定。

表2 公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 综合管理 | 1.建立相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。  2.定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向房屋使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率100%。  3.特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。  4.设备机房：每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。  5.元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织系统巡检1次，记录齐全、完整。 |
| 办公系统 | 1.建立办公、业务、技术保障等设施设备管理制度。  2.对通用办公、会务、业务等系统设施设备，每周巡检1次，办公家具完整无损坏；电源插头开关牢固，数据端口无松动，线路无老化损坏；会务视频系统设施完好，音响设施完好。  3.对运用物联网技术的监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁一卡通系统、停车库管理系统等为机关运转提供安全防范措施的设施设备，每周巡查1次，检查运行状态；每月对室外物联网探头等设备表面清洁1次（极端天气及时进行排查并保持正常运行）；每季度检查1次按键、显示屏等，每年内部除尘1次。  4.对卫星通讯、有线电视、局域网、信息与视频显示系统、多媒体会议系统等信息自动化系统设施设备，每日巡查1次，检查运行状态、管线接触通畅情况，每月表面清洁1次，每季度检查1次按键、显示屏等，每年内部除尘1次。  5.保存运行记录；发现故障及时更换坏损设备，对物业服务技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备，及时通知专业机构进行维护并做好过程监督。 |
| 消防系统 | 1.严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，确保整个系统处于良好的状态。  2.配备完善的消防器材，定期检查消防设备，消防设施的维护管理应符合GB 25201的要求，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。  3.每月检查1次消防设备，每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅。  4.每月检查消防加压水泵1次；检查各类信号指示灯是否正常；检查各类水压压力表是否正常；检查消防水泵泵体是否漏水、生锈；检查消防备用电源是否正常，能否及时切换。  5.每月检查手提式灭火器是否有效；检测烟感、温感探测器是否正常工作；消火栓放水检查1次；检查消防报警按钮、警铃及指示灯；检查消防广播系统；消防控制联动系统进行1次试验测试；检查自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水；气体灭火装置的检查测压。  6.消防系统应有第三方消防检测报告并通过消防部门的审查监督。 |
| 给排水系统 | 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GB 5749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。 |
| 燃气系统 | 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。 |
| 供配电系统 | 1.建立配送电运行制度、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，供电和维修人员应持证上岗。  2.建立24小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，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，向使用单位报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。  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监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。  4.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。  5.每年一次配电房及电路系统检测，组织有对口资质的专业公司进行检测并出具检测报告。 |
| 电梯系统 | 1.负责电梯运行管理、设备维护、安全管理等设备日常管理，做好档案管理。  2.严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，做到电梯准用证、年检合格证、维保合同完备。  3.每年进行1次定期检验，每半年进行1次维修保养，每周检查2次安全状况，保障运行完好；维保专业人员应取得经特种设备安全监督管理部门考核合格的特种作业操作证，维保公司更换需征求电梯安装公司及采购人同意。  4.物业人员每日对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁。  5.有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。电梯出现故障，物业服务人员15分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场进行救助和排除故障。 |
| 空调系统 | 1.建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。  2.定期维保，保证空调设备设施处于良好状态。  3.空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。  4.制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。  5.中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日巡查1次运行情况；每半年检查1次管道、阀门并除锈；每年对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒1次新风机、空气处理机滤网等；每2年清洗消毒1次风管。  6.分体式空调每年清洁1次主机和室外机，每月巡查1次挂机和室外支架是否稳固，确保正常运行和安全使用。 |

**3、公共秩序维护**

公共秩序维护管理服务的内容及要求应符合表3的规定。

表3 公共秩序维护管理服务内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 综合管理 | 1.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。  2.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。  3.负责收取机关水电气发票交相关科室 |
| 办公秩序维护与门岗管理 | 1.出入口24小时值守，办公区有巡逻人员定时巡逻，确保秩序井然有序。  2.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。  3.有效疏导进出车辆，保持出入畅通。 |
| 车辆秩序管理 | 1.对进出车辆进行管理，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、消防器械配置齐全。  4.非机动车应定点停放并且组织好局机关门口停车区域秩序，严格禁止车辆占用应急车道。 |
| 监控值守管理 | 1.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。  2.安排合理数量，符合从业资格条件人员负责消防控制室管理与值班，严格执行消防控制室管理有关规定。  3.监控中心收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，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。  4.监控资料至少保持3个月（特殊要求除外）。  5.保持治安电话畅通，接听及时。 |
| 安全管理 | 1.建立健全安全生产规章制度，普及安全用电用气知识。  2.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，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，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障机关人身安全，减少财产损失。  3.建立灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。  4.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，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。  5.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相关部门并现场采取必要措施。  6.收到中央监控室指令后，巡查人员及时到达并采取相应措施并且大型节假日及时切断办公楼电闸、水闸。 |

**4、环境维护**

环境维护服务内容及要求应符合表4的规定。

表4 环境维护管理服务内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 办公区域环境维护 | 1.大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；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，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。  2.办公室：指定服务的办公室每日清洁1次，地面、桌面干净，办公家俱设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。  3.楼梯及楼梯间：每日清洁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。  4.卫生间：每日清洁2次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，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。  5.开水间及清洁间：每日清洁1次；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。  6.电梯轿厢：每日擦拭1次轿厢门、面板，清拖1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；轿厢内无污渍无粘贴物；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。  7.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，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。 |
| 公共区域环境维护 | 1.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，表面无污渍。  2.绿化带及景观每日清洁1次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。  3.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。 |
| 卫生消杀 | 1.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，控制室内外蚊虫孳生，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。  2.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。 |
| 垃圾处理 | 1.设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类。  2.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。  3.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。 |
| 绿化养护 | 1.定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。  2.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。  3.根据植物生长情况施肥。  4.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。  5.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，草坪春夏季每两个月修剪1次、秋冬季每季1次，重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。  6.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。  7.适当选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。 |

**5、会务管理服务**

会务管理服务内容及要求应符合表5的规定。

表5 会务管理服务内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容及要求 |
| 会务管理 | 1.遵守会议室管理制度，严格执行会议服务规程和会务人员操作规范。  2.接受会议任务，根据会议要求作好相应准备。 |
| 会务服务 | 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.涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。 |

**三、服务人员配置及要求（实质性要求）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 岗位要求 |
| 1 | 接待 （会务） | 3 | 1、女性，年龄35周岁以下，1.55以上，身体健康，五官端正，其中一人协助职工食堂工作；  2、无精神病、吸毒史。 |
| 2 | 保安人员（含项目经理） | 6 | 1、男性，年龄60周岁以下，身体健康；  2、至少3人持有公安机关颁发的保安员证或人社部颁发的保安员职业资格证；  3、至少有2人持有消防设施操作员证或建(构)筑物  消防员证；   1. 无精神病、吸毒史。 |
| 3 | 保洁人员 | 2 | 1、男女不限，年龄60周岁以下，身体健康；  2、无精神病、吸毒史。 |
| 4 | 工程维修兼绿化人员 | 1 | 1、男女不限，年龄60周岁以下，身体健康；  2、无精神病、吸毒史。 |
| 合计 |  | 12 |  |

备注：

1、供应商指派的项目经理应具有企业人力资源或劳动关系协调的专业知识，妥善处理与物业服务人员的劳动关系，避免因劳动纠纷影响采购人社会形象。

2、物业管理公司必须依法为所有派遣到本项目的管理服务人员配备、及调整需征求采购人同意，办理医疗、养老、工伤、失业、生育等保险，签订劳动合同，使用退休人员不超过40%。

3、物业管理公司对管理服务人员在上班时间要求必须统一着装，佩戴上岗证；负责配备必需的安保通信及防爆器材、保洁工具；负责明确各岗位工作职责、工作流程，制定各岗位的考核、考勤等日常管理制度及奖罚办法，建立种类服务管理台帐，定期组织管理教育和业务培训。

**四、商务要求（实质性要求）**

1、服务期限：3年

2、服务地点：乐山市市中区嘉祥路703号

3、付款方式：签订合同后30日内支付年费用10%作为预付款，每满4个月支付年费用30%（第二年度、第三年度最后一次支付年费用的40%）。

4、其他要求：（1）人员工资不得低于乐山市最低工资标准。

（2）电力检测、电梯维保及年检费由成交供应商提供。

**五、监督与考核（实质性要求）**

**（一）业主满意度**

1、物业服务机构应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话。受理、处理业主单位的投诉应保持记录，认真处理业主单位的意见和建议，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到100%。

2、物业服务机构采取多种形式收集业主单位对物业服务满意度的信息，及时分析，不断改进服务的内容和质量，物业服务满意度调查每季度1次，满意度达到80%以上。

3、对物业服务满意度信息的收集可采用直接与业主单位沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式收集。

**（二）监督检查**

1、物业服务机构应主动接受行业主管部门及业主单位的监督检查及考核；业主单位通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表、邀请第三方机构测评等方式，对物业服务机构的运行情况进行考核管理。

2、依据考核结果，业主单位按照合同约定进行奖惩。对服务质量好、测评满意率高的予以物质和精神奖励；对考核不合格、服务对象投诉多的解除合同关系，并报告本级物业服务或机关事务主管部门。

3、物业服务机构有以下行为之一的，直接评定为不合格：

——年度考核不达标；

——物业服务项目未依法接管或退管；

——非法挪用、骗取物业保修金；

——违反相关规定发生责任事故的；

——其他严重违反法律法规情形的。

（三）考核结果运用

采购人根据《乐山市交通运输局物业管理与服务月考核表》的考核结果，评定相应等级，费用分别在每满4月支付一次，具体的考核结果运用如下。

A级按中标每月合同价全额支付，当月未出现过任何事故及投诉，服务质量达到合同条款及服务标准要求，物业管理考核分在90分（含90分）及以上。

B级按中标每月合同价90%支付，当月未出现过任何事故，口头及书面有效投诉不超过一次，某一岗位人员空缺连续超过五天，或者某两岗位空缺连续两天以上，服务质量达到合同及服务标准要求，物业管理考核分在90分（不含90分）以下85分（含85分）以上。

C级按中标每月合同价80%支付，当月未出现过重大事故，一般事故不超过一次，口头及书面有交（效）投诉不超过一次，管理服务质量基本达到合同及服务标准要求，物业管理考核分在85分（不含85分）以下75分（含75分）以上。

D级按中标每月合同价70%，当月出现重大事故或一般事故超过一次，口头及书面有效投诉超过二次。管理服务未能达到合同及服务标准要求，物业管理考核分在75分（不含75分）以下60分（含60分）以上。

E级按中标每月合同价60%并且业主有权暂停该项目并终止合同不退还履约保证金，重新组织招标，当月出现重大事故或一般事故一次超过二次或口头及书面有效投诉超过五次。管理服务未能达到合同及服务标准要求，物业管理考核分在60分以下。

**附件：考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **监督考评标准** | **考核得分** |
| 一、**综合管理** | | | **16** |  |  |
| 1 | 管理部 | 制定各岗位工作职责和标准、工作流程，并具体落实措施和考核办法。 | 2 | 标准和流程不完善各扣0.1分，无考核办法不得分。 |  |
| 档案管理规范有序，业主能随时查阅相关记录。 | 2 | 档案文书管理无序、杂乱、遗漏扣0.1分，不能及时提供给业主扣0.1分。 |  |
| 2 | 服务受理 | 负责物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听；监控室应24小时有人值守。 | 2 | 无人接听电话一次扣0.1分，监控室无人值守一次扣0.1分。 |  |
| 耐心礼貌受理各单位服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。 | 2 | 不礼貌或不耐心一次扣0.1分；无记录一次扣0.1分；处理不及时或无回访，一次扣0.1分。无落实或无反馈，一次扣0.1分。 |  |
| 对安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。 | 2 | 在能力范围内未及时处理、反馈，一次扣0.2分。 |  |
| 当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和业主领导。 | 2 | 在能力范围之内，未及时处理，一次扣0.1分；未报告，一次扣0.1分。 |  |
| 每季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。 | 2 | 未征求意见，每次扣0.2分。 |  |
| 3 | 测评 | 每季度在机关单位（干部职工）中开展测评参与率不少于90%。 | 2 | 测评参与率低于90%扣0.1分，有5%在“一般”以下扣0.1分，依次类推。 |  |
| 二、**工程管理** | | | **23** |  |  |
| 1 | 房屋  管理 | 房屋外观完好整洁，无乱搭乱建（采购单位许可的除外）无擅自自改房屋用途。 | 1 | 发现一处乱搭乱建现象扣0.1，擅自改变该表房屋用途扣0.1分。 |  |
| 房屋共用场所内墙无破损，涂料无脱落，无明显污渍，各楼层天花板无破损，无滴水印。 | 1 | 一处有污渍或脱落破损扣除0.1分。 |  |
| 各房顶和天台隔热层无破损雨水排水管通畅，无阻塞外溢现象。 | 1 | 一处有破损扣0.1分。一处有雨水排水管不通扣0.1分。 |  |
| 2 | 给排水泵设施 | 供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期检查保养。 | 1 | 查记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |  |
| 水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏，排污管道无渗漏，保证污水排放通畅。 | 1 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分。 |  |
| 排水泵定期检查无堵塞，排水井定期清理 | 1 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.2分。 |  |
| 3 | 空调系统 | 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1 | 不按操作规程操作，每次扣0.2分。 |  |
| 监督维保公司定期对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1 | 维保公司超过规定期限未做保养或记录有误扣0.2分。 |  |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 1 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.2分。 |  |
| 4 | 消防  系统 | 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，可随时起动。 | 1 | 24小时值班脱岗一次，扣0.2分；设备设施损坏不能起动，每次扣0.2分。 |  |
| 消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 1 | 不会扣0.5分。 |  |
| 监督维保公司对大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 1 | 无保养扣0.2分，一处运行障碍扣0.2分，一处缺或损坏扣0.2分。 |  |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。 | 1 | 一处不符合要求扣0.2分，一处杂物堵塞扣0.1分。 |  |
| 严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生 | 1 | 检查一处有隐患扣0.1分，发生火灾事故1分，并追究责任。 |  |
| 5 | 供配电系统 | 保持室内照明灯具、事故照明、各柜指示灯仪表良好。机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。 | 1 | 一处不符合者扣0.1分，以此类推。 |  |
| 设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | 1 | 如发现虚假、不符等，每次扣0.1分。 |  |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 1 | 违者每次扣0.1分。 |  |
| 6 | 电梯  管理 | 电梯轿厢运行平稳，无抖动，摆动或异响现象。电梯轿厢电风扇，照明，各按键，楼层显示灯完好。 | 2 | 发现问题未及时通知维保公司或报告业主知晓的，出现一次扣0.1分。 |  |
| 每月监督电梯维保公司对电梯进行2次维护，并记录完善。 | 2 | 维保公司未对电梯进行维护一次扣0.2分，记录不完善扣0.1分。 |  |
| 7 | 燃气系统 | 做好日常检查维护，并记录完善。 | 2 | 出现一次失误扣0.5分。 |  |
| **三、环境维护** | | | **27** |  |  |
| 1 | 公共  区域  及其  设施  管理 | 外围广场、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。 | 1 | 一项不符合要求扣0.1分。 |  |
| 雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。 | 1 | 一个井不符合要求扣0.1分。 |  |
| 雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。 | 1 | 一处不符合要求扣0.1分。 |  |
| 电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |  |
| 单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形。 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |  |
| 路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。 | 1 | 一盏路灯不符合扣0.1分。 |  |
| 公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损。 | 1 | 一处不符合扣0.1分。 |  |
| 厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。 | 1 | 发生一处阻塞未及时疏通扣0.1分，一个厕所门或隔断损坏未修复扣0.2分。 |  |
| 对屋顶蓄水池按规定定期清洗消毒。 | 1 | 未按时清洗扣0.5分。 |  |
| 楼顶天线、供水池设施、避雷设施等各项设施性能完好。 | 1 | 一项设施出故障未及时修复扣0.1分。 |  |
| 2 | 责任区域卫生  清洁保洁 | 清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。 | 2 | 未明确责任到人，一处扣0.1分。一处未达到标准保洁扣0.1分。 |  |
| 各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 2 | 一个责任区域一项未做到扣0.1分。 |  |
| 各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 2 | 一个洗手间一项不符合扣0.2分。 |  |
| 地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，雨后及时清理积水。 | 2 | 未设置警示牌，每次扣0.1分。因地面有水或其他果皮等致使人摔伤全扣，并且承担由此引发的责任。 |  |
| 各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。 | 2 | 不符合扣0.1分。 |  |
| 垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洗一次，外露面无垃圾附着。 | 2 | 一项未做到扣0.1分。 |  |
| 3 | 外围环境保洁 | 路面无明显泥沙、污垢，无1cm以上的石子，每100平方米烟头纸屑不超过3处。 | 2 | 不符合扣0.2分。 |  |
| 绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每100平方米不超过2处。 | 2 | 发现一处扣0.1分。 |  |
| 各明沟无垃圾、无青苔，畅通。 | 1 | 一条沟不符合扣0.1分。 |  |
| **四、秩序维护服务** | | | **16** |  |  |
| 1 | 安全  保卫  管理 | 上班时按规定着装和佩戴装备，门岗姿势规范，文明值勤，不与职工、到访人员发生矛盾和冲突。 | 2 | 发现一名队员着装不整齐扣0.1分，不文明、不礼貌扣0.1分，与他人发生冲突一次扣0.5分。 |  |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强重点区域和其他区域的巡逻。 | 2 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣0.2分，记录不规范扣0.1分，如反映巡逻不到位一次扣0.2分，巡逻乘座电梯一次扣0.1分。 |  |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | 1 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣1分。 |  |
| 定期组织安全教育；及时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。 | 2 | 无安全教育（查记录）扣0.1分。发生财产被盗案或保安员内部自盗一次扣1分，并追究管理管理人员的责任。 |  |
| 做好上访时的现场秩序维护工作，杜绝办证人员因安保措施不到位冲击办公区域。 | 2 | 办证人员因安保措施不到位，非正常进入办公区，每次扣0.2分 |  |
| 2 | 车辆管理 | 禁止外来车辆非特殊情况进入地下车库。 | 2 | 发现一次扣0.1分。 |  |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，车辆停放整齐。场地洁净，做好车辆现状记录。 | 1 | 一项不符合扣0.1分。 |  |
| 3 | 其他 | 严格检查夜间进出的货物，防止危险品进入，外出的物品，需与部门出具门条相符合方可外出。 | 2 | 发现一次不符合，扣0.1分。 |  |
| 安保人员坚守岗位，严禁脱岗。 | 2 | 发现一次脱岗，扣0.5分。 |  |
| **五、绿化维护** | | | **8** |  |  |
| 1 | 园林  绿化 | 对树木、花草加强管理，定期修剪，根据不同季节，长势，合理安排修剪期，以草长不超10厘米为准；每次修剪后对草皮施一次肥、浇透水，保证草皮全年常绿；巡查草皮，拾除草地、花丛内石头、纸屑等杂物，发现杂草及时清除，使草坪纯度控制在95%以上；及时补栽补种绿化区域草坪树木。 | 2 | 一处不符合扣0.1分。 |  |
| 确保院内植物生长良好，以预防为主，综合防治，做到勤观察，早发现，早防治，定期喷洒药物，预防病虫害；无病虫害、无枯枝败叶、无杂草；搞好对旱、涝、冻等自然灾害有效防护。 | 2 | 没有做病虫害防治扣0.1分，对相关灾害未防护处理，一次扣0.1分。 |  |
| 修剪的篱面要平整圆滑顺直，绿篱造型植物造型优美、丰富，乔、灌木及时修剪枯枝、病虫枝、霸王技、下垂枝等，修剪下的枝叶要立刻清除；绿篱保苗率95%。残缺或死亡部分要在一个月内补种好。 | 2 | 一处不符扣0.1分。 |  |
| 绿化带的植物长势旺盛，无弱株，修剪合理，带面平整、顺直；行道树，树干粗壮，截干及时，无弱株，分枝整形均匀合理，树身正；木本、草本花卉保苗好，无弱株无枯；丛或单株的花木该成型的100%成型。 | 2 | 一处不符扣0.1分。 |  |
| **六** | **重大**  **事故** | 办公场所因管理造成的安全事故为零。 | **5** | 出现一次重大事故扣3分，出现一般安全责任事故扣1分。 |  |
| **七** | **投诉** | 确保服务无重大投诉。 | **5** | 物业服务出现失误，扣除本项得分外，如发生一级投诉一次扣3分，二级投诉一次扣2分，三级投诉一次扣1分。 |  |
| **八** | **加分** | 配合完成服务合同约定之外服务性工作并得到相关单位认可的。 |  | 每次加1分。 |  |
| 为保护业主生命和财产，表现英勇，或发现重大隐患，避免事故的。 |  | 每次加2分。 |  |
| 有其他优异表现的。 |  | 主要领导书面表扬加5分，口头表扬加3分，一般表扬加1分。 |  |
|  | 拾金不昧1次加1分。 |  |
| 合 计 | |  | 100 |  |  |

**注：1、本章“一、项目概况”不应答，其他内容按本竞争性谈判文件第三章相应格式进行响应。**

**2、本章节的标注有“（实质性要求）”为本次采购项目的实质性要求，谈判前须满足；其余条款为谈判可变条款，谈判后须满足。**