

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

四川省卫生健康委员会，位于成都市青羊区上汪家拐街39号，建筑面积为16755.45平方米，其中：办公区域面积11624.63m²，公共区域面积5130.82m²。根据党政机关工作需要，四川省卫生健康委员会机关服务中心拟通过一招三年政府采购，择优一家经验丰富，有实力、专业的物业服务供应商，负责2024-2026年度委机关办公区物业管理服务，包括办公区房屋日常维护管理、供电设备监控维护、给排水设备运行维护、环境卫生管理、垃圾清运、监控室值守、秩序维护管理、绿化管理、会议服务等管理及委托的临时性工作。

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）：1,700,000.00

采购包最高限价（元）：1,700,000.00

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	物业管理服务	1.00	1,700,000.00	年	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>总体服务内容及要求（说明：在投标文件中提供承诺）</p> <ol style="list-style-type: none">1. 投标人能接受采购人单位的统一管理，具有相关物业管理工作经验；为本项目量身定做规范、完善的管理方案和管理细则，质量管理、财务管理、档案管理、岗位职责管理等各项规章制度健全，能为采购人单位开展的各项工作、活动提供优质服务。2. 专业设备、设施技术操作人员应取得相应的专业技术证书或职业技能资格证书。从业人员均应接受过相关岗位的技能培训，掌握物业管理相关的法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况和特点，能正确使用和维护相关设施、设备。3. 运行组织方案完善，接待服务及会务接待服务普通话语音标准，语言规范，服务人员应大方得体、业务熟悉、文明礼貌、热情周到、仪表端庄。4. 环境卫生和室内卫生的清扫保洁覆盖率达100%，合格率达100%，采购人有权根据考核标准进行考核。5. 秩序良好，杜绝各类安全责任事故。6. 设施设备运行良好，完好率达98%以上，维护保养合格率99%以上，采购人有权根据考核标准进行考核。7. 物业管理和服务人员按承诺的数量配备，形象端庄、着装统一、佩戴标志、行为规范、服务主动热情、细致周到。8. 投入本项目的全体人员严格遵守保密规定，严守国家、机关信息，无捡拾偷盗文件、资料、物品事件发生。
---	---	---

★	2	<p>具体服务内容及要求（说明：在投标文件中提供承诺）</p> <p>1.秩序维护服务要求</p> <p>1.1门岗要求</p> <p>1.出入口实行24小时值班（由门岗和秩序维护人员值守）。到岗人员应满足仪表端庄，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。</p> <p>2.正常工作日，到岗人员应满足工作需求，入口道闸、停车指挥岗和大门安检等都应设置人员，在岗人员应尽职尽责。</p> <p>3.保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员、车辆进出情况，发现疑点应当及时询问。文明劝阻工作人员不要在物业区域内大声喧哗。</p> <p>4.对进出的各类车辆进行有效疏导，引导车辆在指定地点有序停放，保持停车场及出入口的安全畅通。</p> <p>5.对外来办事人员实行预约、登记管理。应当文明询问外来人员进入办公区办理事项，并进行身份证登记。</p> <p>6.按国家、省和市关于安全、卫生和文明等方面的政策和要求做好相关服务工作。</p> <p>1.2巡逻要求</p> <p>1.对重点区域、重点部位每天每2小时巡查1次，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，形成记录，定期汇报。同时防止发生安全事故。</p> <p>2.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。</p> <p>3.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。</p> <p>4.对办公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。</p> <p>5.定期检查、记录安防设施是否完整，发现损坏或其它异常及时上报。</p> <p>6.在日常工作中发现可疑人员或寻衅滋事事件应及时上报主管部门。</p> <p>7.积极配合采购部门，做好办公区域内的治安联防及防恐防爆工作。</p> <p>1.3监控室值守要求</p> <p>1.监控设施应24小时值守（由监控人员及秩序维护人员负责，均应持证上岗，投标时提供4个值守人员的上岗证书），保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，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。</p> <p>2.监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应在2分钟内报告上级，并通知相关人员5分钟内赶到现场进行处理。</p>
---	---	---

3.监控录像资料保证在最大存储期限内的信息记录的完整，不丢失、不删除。

4.保持监控值班室电话畅通，接听及时（铃响五声内应接听）。

1.4消防安全协助管理要求

1.建立健全并落实消防安全责任制及消防设施专人管理制度。

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制度。

3.每月定期检查安全消防设施、设备和检查消防灭火器材，发现问题及时处理。

1.4安全生产与灾害预防要求

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.针对因极端天气带来的各种自然灾害,应采取应急措施，最大限度地减少各类损失，切实工作人员生命及财产安全,维护工作区域稳定秩序：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提前准备必要的应急抢险物资；④安排值班人员，加强巡查，做好巡查记录。

1.5突发事件处置要求

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.建立火灾反应应急预案，确保火险、火灾发生时能进行有效扑救、疏散工作，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。

4.配备必要的防恐防爆应急器材，协助执法部门对物业区域治安事件进行相应的处置；定期进行安全、反恐培训，做好培训记录。

2.环境维护服务要求

2.1环境卫生维护要求

1.办公楼环境卫生维护实行清洁、保洁责任制，达标率100%。

2.保洁工作包括但不限于：地面、墙面（含玻璃外墙）、楼道、卫生间、会议室、活动室、接待室、绿化带、楼层屋面等公共环境清洁维护；标牌标识、会议桌椅（茶几）、楼梯扶栏、公用灯具、电梯轿箱等部位的清洁维护；垃圾分类收集并处置。

3.具体保洁要求：

①所有楼道、卫生间、会议室、接待室、绿化带、地面、喷水池、楼层屋面，包括桌椅、茶几、墙面、窗户、天花板、灯具等保持整洁、干净，无卫生死角，无污垢，无积尘，无杂物。

②大理石地面需每半年定期做打蜡抛光、石材保养翻新、病变处理、晶面硬化等专业养护，恢复石材原来的亮度和色泽，延长使用寿命。

③重要会议、重大活动或特殊天气随时清洁。

- ④大楼内外垃圾桶外层表面无积污，桶内垃圾日产日清。
- ⑤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。
- ⑥屋顶、露台、路灯、扶栏、楼梯平台无积尘，无杂物。
- ⑦会议室、活动室用一次保洁一次。
- ⑧如有特殊要求另行约定。

因设施、设备维护，规划展示内容更新等重要施工造成的卫生清理，供应商应主动、积极配合。

2.2室内清洁作业规程

- 1.清洁车推到办公室门外，敲门三声，确定无人的情况下再进入办公室。先收垃圾袋、倒烟灰缸，再对办公室进行清洁（从左到右）。
- 2.桌面上的物品要归位，地面上有字的纸片要放回桌上。
- 3.用洗洁精兑水，毛头对玻璃进行搓洗，再用单面刮由上到下刮拭（地面需铺毛巾），清洁完毕后要收边。
- 4.用半干毛巾夹拖从左至右对地面进行拖洗，注意拖洗的地方进行接头，以免有的地方未清洁。
- 5.清洁完毕后回收物品，按照实际工作情况认真填写工作记录。

2.3大厅保洁作业规程

- 1.准备专用毛巾、拖布、拖帕、圆头刷、垃圾袋、工作进行中或暂停使用告示牌等。
- 2.垃圾过桶身2/3之后须进行更换、清洁和消杀。套垃圾袋时，袋口收紧，垃圾袋外翻的长度大约2厘米。
- 3.用半干擦桌抹布对桌面进行来回擦拭，对桌上的物品挪开之后擦拭完并归位。
- 4.大厅排尘时，应直线前行，若地面有污迹，并用半干毛巾进行擦拭，用毛巾收边清洁。
- 5.对地面烟头、纸屑、杂物进行检拾，烟灰缸清洁、痰桶清洗，用过的纸杯进行清收。

2.4卫生间日常清洁作业规程

- 1.准备卫生间专用毛巾、拖把、圆头刷、垃圾袋、卫生间低耗品、清洁进行中使用告示牌等。
- 2.轻敲三下门（间隔2秒钟）询问：“请问卫生间有人吗？”确认无人后，告示牌置于门口。
- 3.清倒垃圾，更换垃圾袋时垃圾袋套入垃圾桶后，垃圾桶口边扎紧，桶离墙边一拳距离摆放。
- 4.用消毒液及洁厕液清洁各蹲位、便池（遵循由上而下、由内向外的清洁原则）。
- 5.用专用毛巾擦拭隔断、纸盒。
- 6.清洁洗手台、洗手盆、完毕后用干毛巾擦干净水龙头及洗手台面的水迹。

7.用消毒水拖把由内向外清洁地面，除去水迹和污渍。

8.检查及补充洗手液、擦手纸，小便器除臭。

9.按照实际工作情况认真填写工作记录。

2.5电梯轿厢清洁规程

1.准备清洁工具：抹布、毛巾、清洁剂、消毒液、拖把、单面刮、毛头、“清洁进行中”告示牌。

2.在电梯门口放置“清洁进行中”告示牌，在电梯轿厢地面铺上毛巾。

3.先用清洁剂兑温热水和消毒液，毛头沾水，从上至下用力搓擦轿厢内部，用单刮对毛头搓擦的地方进行刮拭，最后收起地面铺的毛巾。

4.用半干湿抹布将内槽从上往下来回擦拭。

5.先用湿拖把并结合清洁剂进行拖擦，再用清水拖擦，最后用干拖把将水迹擦净。

6.将半干湿抹布从上往下擦拭，然后用干抹布轻擦干后，再用喷有光亮剂毛巾擦拭。

2.6消毒灭害要求

1.由有关部门发放或使用低毒高效安全的药剂进行，并符合国家、行业标准。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.定期开展灭鼠、灭蟑、消杀等，消杀使用的毒饵、药剂应妥善保管。施放、回收均有记录。在消毒过程中注意做好个人防护。

3.在环境卫生维护中，如出现自来水爆管、化粪池外溢、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，减少财产损失。

4.5-9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。

2.7外墙清洗要求

1.根据墙面材质，脏污程度，选择相应的清洁剂和工具。必要时应作小块清洗实验。

2.清洗单位准备清洗设备及工具，包括高压冲洗机、胶皮管、水桶、毛滚、胶刮、毛巾、百洁布、刷子、铲刀、刮刀等相应辅助工具和溶剂等。

3.铝合金板、玻璃幕墙、大理石应采用中性（pH值7~8）清洗剂。

4.负责本项目外墙清洗服务，涉及的费用由中标人承担，此项工作因涉及建筑登高架设作业，作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得特种作业操作证（高空作业）。如供应商不具备外墙清洗作业能力，可委托第三方具备相应资质的公司承接，投标人对涉及高空作业所产生的安全事故承担法律责任（提供承诺函）。

2.8石材地面、橡胶地面、木地板地面、地毯地面护理要求

- 1.石材地面：翻新、打磨、做晶面后表面光亮鲜艳，缝口平整光滑，手感无高底差异，无划痕和腐蚀，打磨时加强对周围设施设备的保护，防止二次污染。
- 2.橡胶地面：定期清洗打蜡，保持表面光洁度，缝口平整光滑，手感无高底差异，无划痕和腐蚀，清洁、打蜡时加强对周围设施设备的保护，防止二次污染。
- 3.木地板地面：清洁时使用半干拖布，定期打蜡，保持表面光洁度，缝口平整光滑，手感无高底差异，无划痕和腐蚀，清洁、打蜡时加强对周围设施设备的保护，防止二次污染。
- 4.地毯地面：定期吸尘，去污渍和斑点，保持地面美观，整洁干净，无划痕和腐蚀。
- 5.其他地面：定期清洁去污渍、保养，保持地面美观、整洁干净，清洁、打蜡时加强对周围设施设备的保护，防止二次污染。
- 6.施工时严格按照正常的作业程序，做到安全、高效、文明施工；工作时加强对周围设施设备的保护；按时按质完成任务，因天气或其他非人为因素引起的延误工期，工期延误应征得采购人同意。

2.9室外绿化维护要求

- 1.建立健全绿化管理制度，按照管护区域总体规划和植物配置设计，实施植物的养护、更换、使绿化景观达到和保持最佳状态，同时，落实责任人进行养护，实行巡查制度，并由专人监督执行，确保绿化布局合理，花草优美，盆景摆放配置得当，修剪整齐美观，绿地无践踏、无黄土裸露。
- 2.对管理区域内所有绿化品种、数量、布局、长势、修剪、维护等情况建档登记，乔木、灌木的存活率应达到99%以上，无死树、无枯枝、枯萎或倒伏的树木要及时处理；根据季节更换场馆内植物，夏季做好防风防涝工作，冬季应做好防寒保护处理，树木修剪应做到完整美观、修剪科学合理、通风透光、树叶生长茂盛，行道树下缘修剪整齐，景观效果优良，病虫害防治及时。
- 3.承包养护期限内，按照园林绿化养护操作规程及园林绿化养护质量标准：浇水做到适时、适量、不遗漏；施肥采用迟效肥、速效肥及有机肥兼顾使用，每年不少于4次；病虫害防治贯彻“预防为主，综合防治”的植物保护方针，病虫害的总发生率控制在5%以下，单株受害率小于40%，采用无污染、低毒性农药，每年预防性施药5-8次；除草遵循“除早、除小、除完”的原则，让草坪的纯净度达到98%以上；并根据各个季节天气及植物生长情况派出专业的园艺师组织指导安排管护工作，保质保量完成养护管理任务。
- 4.为了保持植物生机盎然、干净美观的持续性，每年协助更换两次室内盆栽植物，安排专业人不少于10次对盆栽植物进行浇水、清洁、除草、除虫、给肥、增湿等维护工作，发现并更换长势稍弱的盆栽植物，给干部职工一个温馨舒适的工作环境。
- 5.所列室外绿化维护费用由中标人承担，包括但不限于：人工、材料、运输和租赁等一切费用。

3.公用设施设备日常运行管理及维护要求

（注：本项所涉及到的所有维修、更换、检测等服务，中标人应向采购人提出申请，费用由采购人支付。中标人应协助处理，向采购人单位汇报进度情况）

3.1房屋维修养护要求

1.建立健全房屋维护管理档案，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养护，保证使用功能正常，检修和保养记录齐全。

3.2房屋检查要求

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，并做好日常的巡检工作，建立健全检查记录。发现问题应报告上级，并受委托安排专项修理。遇紧急情况时，应立即采取必要的应急措施。

3.3房屋管理要求

1.保证房屋完好率98%以上。

2.房屋及配套设施应完好整洁，无乱搭建、乱悬挂现象。

3.外墙无乱贴和锈迹、破损、污渍。

4.室外招牌、引路标识整洁统一美观。

5.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，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

6.发现有防水层气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理。

7.办公家具调整、搬移，应响应搬迁，满足采购人办公需求。

8.道路应保持路面平整、无开裂和松动、无积水。窞井、积水井无漫溢，积水井及窞井盖无缺损，发现损坏应在规定时间内修复。

9.卫生间、茶水间保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏通畅不堵塞。保持管道畅通与安全使用，发现损坏应修复。

10.电梯间应保持设备设施正常运转、电梯按钮无缺损、标示清晰完整，发现损坏应立即修复。

11.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，绿化养护达到规定标准。

3.4设施、设备的运行管理、维护服务要求

1.符合国家规定的节能降耗减排及环保安全要求，维修工程质量合格率及回访率达100%。

2.所有维修工程都必须有详细的维修及验收记录。

3.日常维修：每日巡视，房屋、水电及专项设施设备等发现故障和安全隐患须维修；桌椅门锁等公物、灯具水龙头等日常损坏随报随修，维修合格率达99%。一时不能修复的要说明情况，修复后要有维修验收签字记录。大修、中修停止水电及专项设施设备运行时应提前三天通知采购人部门。

4.主要维修工程建档造册，并由管理人员签署验收合格单。

5.每项维修工程完工后，应对采购人进行回访，并针对回访情况提出整改措施，达到采购人满意。

3.5应急供电系统管理要求

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.每月两次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.每季度对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，使其处于有效待命状态。

6.每季度对蓄电池组进行充放电试验，进行蓄电检查及保养。

7.设备工作正常、安全装置有效。

8.每季度巡查设备运行状态并记录运行参数。

9.每季度检查循环泵、冷却泵电机及泵体，进行添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养。

10.每季度对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表、冷暖器等设备进行检查、清洗和保养。

11.每季度对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。

12.每月对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合空调设备的要求。

13.压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定进行周期检定。

14.每月对空调系统设施设备进行能耗（水、电等）统计和分析，做好节能工作。

15.在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须提前对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行。

3.6空调系统管理要求

1.协助、督促第三方维修机构对办公区内空调进行日常维修，确保设备工作正常、安全装置有效。

2.协助、督促第三方维修机构对办公区内空调进行全面诊断，每年2次；

一是对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表、冷暖器等设备进行检查、清洗和保养；

二是对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；

三是对空调系统设施设备进行能耗（水、电等）统计和分析，做好节能工作。

四是在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须提前对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行。

3.7给排水系统管理要求

1.设备、设施完好。

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.每周检查卫生间、开水房、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；协助第三方开展化粪池、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采购人。

3.8直升电梯管理要求

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.须由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），取得安全检验合格标志，并在检验有效期内运行。

3.电梯运行的基本技术要求：运行平稳、平层准确，轿箱照明按钮完好，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。

4.应要求电梯维修保养单位对电梯及其安全设施每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。

- 5.应要求电梯维修保养单位设立24小时维修值班电话，保证接到故障通知后30分钟赶到现场，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。
- 6.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。
- 7.应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。
- 8.发生故障时，第一时间启动应急预案，同时立即停止使用，通知维修保养单位进行维修保养，消除安全隐患，保证安全可靠使用。

3.9消防系统管理要求

- 1.消防设施、设备完好，无消防事故发生。制定消防应急预案，每年进行两次消防演练。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。
- 3.紧急疏散通道畅通，指示照明与线路图标识齐全完好。
- 4.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，物业经理监督执行，并定期维护和检修以确保消防设施完好无损、正常使用。
- 5.建立健全消防工作制度，对重点部位制定出防范措施，由专人负责消防栓及其它消防设施进行定期检查测定，并填写检查标示及记录。
- 6.设立安全督察员日常巡视，做好巡视检查记录，发现隐患下达整改通知书，并填写消防隐患整改验收报告。
- 7.消防系统工作人员须经消防培训考试合格，持证上岗。
- 8.消防设备除检修外，必须处于正常运行状态。
- 9.发生一般性故障，应即时通知专业维修单位在规定时间内到达现场，进行维修；发生重大故障时，物业服务人员应立即采取相应措施应急处理，专业维修保养人员应在30分钟内到达现场进行抢修。
- 16.监督专业消防维护保养单位做好消防设备月、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。
- 17.配合专业消防单位制定消防设备年度保养计划，并监督完成情况。
- 18.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。

- 19.联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3%。防火水泵每月启动一次，每年保养一次。
- 20.火灾探测器每二年进行一次专业清洗。
- 21.消防管道、阀门每两年进行一次除锈刷漆。
- 22.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。
- 23.消防通道要畅通。
- 24.室外消火栓和消防水泵应保证完整好用，并有明显标志。
- 25.建筑灭火器应按相关规定配备，并保证完好有效。
- 26.防、排烟系统应保证处于正常运行状态。
- 27.防火门和防火卷帘门应保证完好，具备防火分隔功能。
- 28.门警系统应保证在火灾等紧急情况下，释放所有门警装置，做好疏散门的畅通。
- 29.消防电梯应保证24小时运行。
- 30.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。

3.10安全监控防范系统管理要求

- 1.监控画面分割器工作正常、整洁。
- 2.监控录入设备工作正常、整洁。
- 3.监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- 4.监控器矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。
- 5.监控录入资料应保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- 6.监控的范围包括：办公楼安全、消防及其它应急设施。

3.11照明系统及光彩工程

- 1.所有室内外照明及光彩工程完好率（含路灯亮灯率）达99%。
- 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《建筑照明设计标准》GB50034-2013。
- 4.每天一次巡检大厅、电梯间、通道等公共部位照明及光彩工程，如有缺损当天更换。
- 5.每周一次巡检公共照明电源柜，发现问题立即处理，保证设备正常运行和安全用电。
- 6.负责本项目外墙光彩照明系统的维护保养，涉及的费用由中标人承担，此项工作因涉及建筑登高架设作业，作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得特种作业操作证（高空作业），投标人对涉及高空作业所产生的安全事故承担法律责任（提供承诺函）。

3.12避雷系统维护检测

- 1.每年雨季前配合专业机构对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时开展对重要设施、设备的防雷检测。
- 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，发现问题立即解决。
- 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、金属构筑物接地良好。

3.13标识管理系统管理要求

- 5.保证所有标识、指示牌清晰完整，维护得当。
- 6.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。
- 7.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。
- 8.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、与环境协调。

4.会务服务

4.1工作职责

- 1.建立接待及会务制度及流程；
- 2.建立会务保密制度；
- 3.接待会务人员统一着装，佩戴工号牌；
- 4.接待及会务人员100%培训考核合格后上岗；
- 5.物业公司负责会议室服务管理，包括会议预订、会议布置、会前接待、会中服务、会议前后的卫生和设备检查、以及会议座谈的准备等。
- 6.完成采购人安排的其他工作

4.2服务要求

设置会议服务人员及前台接待人员，配备足够数量的服务人员且具备相应服务能力并配备有关办公设备及耗材，提供咨询、服务受理、投诉、接待、引导等服务。要求做到服务规范、及时、礼貌、热情、文明，有效投诉率 $\leq 5\%$ ，投诉处理率100%，投诉处理回访率100%。

1.会前服务

- (1) 接到会议通知后，会议服务人员根据会议名称、性质、时间、与会人数、级别及布置要求调配桌椅，并确定台形；

(2) 会议服务人员根据会议需要摆放茶水、面巾纸、会议桌签等物品，会务相关物料由采购人提供；

(3) 会议开始前会议服务人员要在会议室门口迎接等候与会人员。

2.会间服务

(1) 与会人员入席后会议服务人员根据其个人需要提供茶水服务；

(2) 会议期间会议服务人员要定时倒水，根据需要为与会人员提供纸巾等其它服务；

(3) 会议休息期间，会议服务人员要尽快整理会场，补充和更换各种会务物品；

(4) 会议期间，会场使用的音频、视频系统由专职技术人员操作，对设备出现的异常情况进行排除。

3.会后服务

(1) 会议结束与会人员全部退场后，会议服务人员做好会议物品的整理，音响设备、空调的关闭，桌椅的清洁、复位；

(2) 会议服务人员仔细检查会场，是否有与会人员遗忘的物品等，并与遗失方联系或移交会议主办部门；

(3) 专职技术人员检查设施设备是否有损坏，并认真做好记录，会议服务人员清洗、消毒会议用品（茶杯、茶碟等）。

5.项目特约服务要求

5.1总体服务要求

1.物业人员应穿戴整洁，朴素大方，仪表端庄，按规定佩证上岗（工作人员上班期间应按成都项目规定规范着装），做到文明、热情、周到回答咨询，确保100%答复率；展馆服务人员应符合展厅岗位服务规范。

2.物业服务项目部中干及以上人员严格落实工作汇报机制。项目负责人每月向项目汇报工作开展情况，梳理各个相应部门存在的问题及整改情况。如遇特殊事件，第一时间汇报。

3.定期梳理物业服务工作机制，不断完善服务工作流程，务必做到工作有痕迹，交办工作有回复。

4.加强落实物业物资管理工作，规范办公区域内物资保管和控制程序及标准，维护展馆资产的安全完整。

5.定期开展服务人员专业技能培训等，不断提高物业服务人员的责任意识、大局意识和接待能力。

5.2橡胶地板护理要求

1.清除地板表面上的灰尘、杂物。

2.用擦地机加3M红色磨片或同类产品低速清洁，除去地板油脂、灰尘及其它污垢，用吸水机将污水吸干。

3.涂1-2层高强面蜡。

4.去除日常使用中所产生的污垢，使弹性地板充分展现其非凡外观及自然光泽度。

5.使弹性地板免受意外化学品、烟头痕迹、鞋印、油和水等的侵蚀，将表面的机械磨损降至最低限度，使地板本身的耐用性得以充分发挥，从而延长地板的使用寿命。

6.定期开展消杀保养。

5.3会议室地毯清洁保养要求

1.地毯种类：天然纤维、人造纤维和羊毛。

2.地毯清洗剂要求无泡，可使用地毯除渍剂、除胶剂、中性清洁剂。

3.发现地毯有污水、油类等要立即处理，定期开展消杀保养。

6.其他综合服务要求

6.1报修服务

受理各类报修，并在规定时间内到场处理。小修项目当天完成，大修项目应在时限内尽快完成。维修过程中须设告示牌，遇特殊情况，一时不能修复的，应说明原因，并明确修复时间。

6.2收发服务

1.信件、快递等均应签收登记并分理、送达。

2.特殊邮件如特快专递、电报等应在收到邮件后的立即送达。收件人因故不能按时接收的应做好相关记录。

3.收件人迁离本物业服务范围后，应提供一个月的邮件保管服务，并尽力通知收件人领取。对无法联系收件人的邮件，要按照相关程序退回。

6.3服务满意率

1.每年进行一次物业管理服务满意度调查，发放服务质量工作征求意见表，满意率不低于85%。

2.采纳采购人提出的合理建议，立即改进，并对整改结果进行回访、登记。

6.4投诉处理

1.中标人直接受理的投诉，应核实情况，立即处理，并在一个工作日内将处理结果回复投诉者，最长不得超过三个工作日。属于物业管理责任的投诉，应向投诉者道歉并纠正；属于无效投诉的应耐心做好解释工作。中标人与投诉者无法协商解决的，应报采购人处理。

2.采购人接到的相关投诉，中标人应尽快查明事实，确认证据，分清责任，并向采购人如实反映情况或报送书面材料。

3.实行首问责任制。

4.投诉处理完成后回访率达到100%。每月应做一次投诉处理分析并形成分析报告。

6.5采购人安排的其他服务工作。

按照采购人要求及时响应，保质保量完成相关工作。

★	3	<p>人员配置要求</p> <p>1. 人员总体要求</p> <p>1.1严格按照《项目岗位及人员配置要求清单》配置人员。</p> <p>1.2投标人为本项目提供的服务人员应按照法律法规要求签订劳动合同，薪资应严格按照《项目岗位及人员配置要求清单》配置要求发放，不得低于成都市最低工资标准，并按规定缴纳社会保险和住房公积金，每月工资发放明细应经甲方审核备案。</p> <p>1.3投标人须为投入本项目的人员购买“人身意外保险”，其中维修人员保额不少于150万元/年（含），其他人员保额不少于120万元/年（含）。（说明：在投标文件中提供承诺函承诺中标后购买，中标后提供保单备查，不满足要求视为虚假响应。）</p> <p>1.4投标文件中提供拟投入本项目人员花名册（《岗位及人员配置要求清单》后附格式）和相关人员的证明材料复印件（根据《岗位及人员配置要求清单》提供人员相对应的证明材料有身份证复印件、学历证书复印件、职业资格证书复印件。</p> <p>1.5中标公告发出10日内，中标人向采购人提供投标文件所列人员花名册和相关人员的证明材料原件（包括但不限于：身份证、学历证书、职业资格证书、退伍证和工作经验证明、保单等）供采购人查验是否符合《岗位及人员配置要求清单》要求。若采购人在查验审核中发现上述相关证书或证明材料不全、或与响应文件不一致、或原件无效、或可能存在虚假的情况，视为虚假响应，采购人将如实上报财政监管部门，属实的依法追究供应商相关责任。</p> <p>1.6实际进场服务人员需经采购人审核，与投标文件所列人员一致的，双方签订合同。</p> <p>1.7签订合同后，所有拟投入本项目的人员需经采购人面试合格后方可上岗。</p> <p>1.8合同履行期间，中标人提供的服务人员在服务时间内必须专职为采购人服务，专人专岗，不得复用人员，各岗位不重叠交叉。违反上述要求，采购人有权要求立即解除或终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。</p> <p>1.9合同履行期间，中标人配置的人员未达到采购人要求或派遣的人员工作能力不达标要求，采购人有权要求更换，因此产生的劳动纠纷及赔偿等由中标人承担。</p> <p>1.10三年服务期内，中标人须努力维持服务团队稳定。</p> <p>①派遣的人员经采购人审核备案后，中标人不得随意更换服务人员，所有相关人员的招聘和调整都应书面报告采购人同意后方可进行。</p> <p>②首次投入人员半年内未经采购人书面同意不得更换，若违反，采购人有权要求立即解除或终止合同。</p> <p>③后期以半年为一个周期，每个周期内除保洁人员外所有人员流动合计不超过5人，且单月流动不超过3人，不符合工作要求采购人要求更换的除外。若一个周期违反上述要求，</p>
---	---	--

采购人有权扣除50%的履约保证金，若两个周期违反上述要求，采购人有权扣除全部履约保证金并立即解除或终止合同。

2. 岗位及人员配置要求清单（共计26人）

序号	岗位	岗位职责	岗位素质要求	数量
1	项目经理	全面负责该项目物业管理工作；负责与采购人之间的工作衔接，并保持通讯工具 24 小时畅通；建立健全物业管理各项制度，使之规范、高效运行管理。	<p>★法定劳动年龄内，应具有本科及以上学历，较强的语言表达能力、组织管理能力、综合协调能力（说明：提供有效身份证、学历证书复印件。）</p> <p>★具有8年及以上物业项目的作为项目经理的管理经验。（说明：提供作为物业项目项目经理（或相同语意内容）并加盖服务对象公章的证明材料复印件，证明材料中包含姓名、身份证号、服务时间。）</p>	1人
2	行政主管	负责部门日常管理，指导会务人员提供精确、礼貌优质会议服务和接待服务，做好会务人员的统筹安排，负责会务人员的仪容仪表，负责对人员的培训；负责公共区域环境维护，合理调配员工对当班清洁重点、难点部位进行保洁；督导保洁人员做好责任片区内日常清洁工作，不留卫生死角，以及每天的保洁工作记录。	<p>★法定劳动年龄内，应具有本科及以上学历，具有良好的沟通、组织、协调能力，较强客户服务意识，责任心强、细致耐心（说明：提供有效身份证复印件、学历证书复印件。）</p> <p>★具有6年及以上物业项目作为行政主管的工作经验。（说明：提供作为物业项目行政主管（或相同语意内容）并加盖服务对象公章的证明材料复印件，证明材料中包含姓名、身份证号、服务时间。）</p>	1人

3	秩序维护主管	<p>负责部门日常管理，组织、安排、协调辖区内治安、消防、车辆指挥工作，确保辖区内安全；负责火灾、治安、信访、极端天气等安全突发事件的组织处理，现场指挥，组织人员疏散，维持现场秩序、负责对部门人员的培训。</p>	<p>★法定劳动年龄内，应具有本科及以上学历，身体素质良好，熟悉安全、消防、秩序维护相关法律法规，具有较强的沟通能力、组织管理能力、安全突发事件应对能力（说明：提供有效身份证复印件、学历证书复印件。）</p> <p>★具有5年及以上物业项目作为秩序维护服务（或相同语意内容）管理人员的工作经验，持公安部门印制颁发的保安员证，退役军人优先。（说明：1. 提供作为物业项目秩序维护服务（或相同语意内容）管理人员并加盖服务对象公章的证明材料复印件，证明材料中包含姓名、身份证号、服务时间；2. 退役军人需提供退役军人证书复印件；3. 提供公安部门印制颁发的保安员证书复印件。）</p>	1人
4	秩序维护人员	<p>负责对外来人员进行询问、登记、指引等，文明礼貌的做好服务工作；熟悉巡逻区内各类设备、物品的位置，发现设备、物品等可疑情况，应立即查明并报告主管。负责公共区域地下车库的日常检查巡视工作，协助各类突发事件的应急处理；负责送水、搬运物品等日常工作；服从采购人安排工作调配。</p>	<p>★法定劳动年龄内，身高要求1.70米及以上，身体健康，无不良嗜好，无违法犯罪过往。（说明：提供有效身份证复印件。）</p> <p>★具有5年及以上物业项目作为秩序维护人员（或相同语意内容）的工作经验，无违法犯罪记录，退役军人优先。（说明：1. 提供作为物业项目秩序维护人员（或相同语意内容）并加盖服务对象公章的证明材料复印件，证明材料中包含姓名、身份证号、服务时间；2. 投标文件需具有以下承诺：无犯罪记录、身体健康、体能良好；中标后将核查人员无犯罪记录证明、健康证、退役军人证等资料，并经采购人体能测试合格。）</p> <p>★具备消防器材操作技能、防卫技能、计算机操作技能、安全防护设备操作技能。</p> <p>★按规定着工作装上岗，佩戴标示要规范，在岗时统一使用普通话。</p>	7人

5	消防监控人员	<p>熟练掌握中控室监控系统、消防报警等设备的技术性能及操作方法，熟悉各消防设备的分布情况，发现消防系统报警或报警电话以及其他智能化设施报警反应时，应立即用对讲机通知就近的维护员迅速赶赴现场予以处理，如遇重大或紧急事件应及时通报采购人，同时做好详细记录。</p>	<p>★法定劳动年龄内，均须持有有效的行政管理部门颁发的中级（四级）及以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员职业资格证书。（说明：提供有效证书复印件）</p>	4人
6	保洁人员	<p>负责所辖区域的工作环境及房间整理服务，进行清洁、消毒、检查和保持，实行专人负责制度。保持地面、洗手间以及绿色植物干净整洁。</p>	<p>★法定劳动年龄内，身体健康，无违法犯罪记录，无不良嗜好，热爱本职工作，踏实肯干、认真细致，有较强的责任心及吃苦耐劳的精神。</p> <p>★具有2年及以上物业项目作为保洁人员（或相同语意内容）的工作经验。（说明：1.提供作为物业项目保洁人员（或相同语意内容）并加盖服务对象公章的证明材料复印件，证明材料中包含姓名、身份证号、服务时间；2.投标文件需具有以下承诺：无犯罪证明、身体健康；中标后将核查人员无犯罪证明、健康证等资料，不符合标准，视为虚假投标；）</p> <p>★按规定着工作装上岗，佩戴标示要规范，在岗时统一使用普通话。</p>	6人

7	会务人员	负责会议室清洁卫生、桌椅（茶水）摆放、及部分办公室清洁卫生，提供精确、礼貌优质会议服务	<p>★法定劳动年龄内，身体健康，无违法犯罪记录，应具有高中及以上学历。（说明：提供身份证复印件、学历证书复印件。）</p> <p>★1. 具有2年及以上会务（或相同语意内容）工作经验。（说明：提供作为物业项目会务人员（或相同语意内容）并加盖服务对象公章的证明材料复印件，证明材料中包含姓名、身份证号、服务时间；</p> <p>2. 投标文件需具有以下承诺：无犯罪证明、身体健康；中标后将核查人员无犯罪证明、健康证等资料，不符合标准，视为虚假投标。）</p> <p>★按规定着工作装上岗，佩戴标示要规范，普通话标准，形象气质佳。</p>	2人
8	维修人员	负责对办公区域内设施设备的巡视和保养；严格遵守服务内容与服务标准，及时处理采购人提出的各种报修要求；接到维修任务后按作业标准按时完成维修内容，工作完毕即时清理施工现场，服务结束须请使用人签字认可；严格遵守操作规程以确保安全，预防意外事故的发生，严禁违章作业；积极为采购人提供多项便民服务，并做到服务周到、热情、规范，无投诉。	<p>★法定劳动年龄内，做事踏实认真，有较强的沟通能力和执行能力。</p> <p>★4人均持《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业）或《中华人民共和国特种作业操作证》（低压电工作业）（其中至少1人持有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业）），具有5年及以上作为设备维护服务（或相同语意内容）人员的工作经验。（说明：1. 拟派人员单个项目的服务时间不少于3年；2. 提供作为物业项目设备维护（或相同语意内容）并加盖服务对象公章的证明材料复印件，证明材料中包含姓名、身份证号、服务时间；3. 提供相应证书复印件。）</p>	4人

★附：人员花名册格式（注：响应文件中根据拟投入本项目人员实际情况填写人员花名册，若有其他需补充的，可自行加列；后附证明材料复印件，中标后核实人员并核查证明材料原件）

序号	岗位	姓名	身份证号	学历	职业技术证书及等级	备注
1						

		2						
		3						
		<input type="checkbox"/>						



4

履约绩效考核（说明：在投标文件中提供承诺）

1. 考核得分与服务费用计算

采购人在合同期内定期（按月）对物业管理服务工作进行考核，考核结果与每月物业服务费用结算金额挂钩，具体情况如下：

序号	考核得分区间	考核结果	当月服务费用结算金额
1	考核得分≥90分	合格	全额支付当月费用
2	85<考核得分<90分	合格	(年合同总金额/12) - (90-考核得分)*1000
3	考核得分≤85分	不合格	

合同期内当月考核得分在85分以下（含），视为月度考核不合格，累计两次月度考核不合格或一次月度考核得分在60分以下（含），采购人有权要求立即解除或终止合同。

2. 考核标准

序号	类别	考核标准	评分标准	扣分	备注
1	总体要求	物业管理规章制度不健全，流程和标准不明确，缺乏可操作性	-1分/处		
2		未针对采购人实际情况制定切实可行的专项应急预案（包括消防、治安、防汛等预案）	-3分/项		
3		因物业管理不到位导致发生一般安全责任事故	-10分/次		
4		因物业管理不到位导致发生较大安全责任事故	-20分/次		
5		物业管理过程中出现过错，被采购人通报批评、投诉的	-5分/次		
6		环境和室内卫生保洁覆盖率未达到100%，设施设备完好率未达到98%，维护保养合格率未达到99%，各项服务综合满意率未达到90%	-2分/项		
7		工作记录不规范，包括但不限于：记录缺失、内容不完整，描述不清楚等	-1分/次		
8		未每月对工作人员进行保密、节能教育、专业技能、消防安全等相关培训	-2分/次		
9		不遵守采购人规章制度，安排合理的工作未及时执行、落实、反馈	-3分/次		

10	行为	工作时间仪容、举止、态度、礼仪和用语等不规范被检查发现或被投诉的	-1分/次		
11		未按时到岗，擅自脱岗或离岗被督查发现或被投诉的	-2分/次		
12		在岗时做与工作无关事项（闲聊、吸烟、看电视、听音乐和玩手机等）	-1分/次		
13		24小时值班电话未及时接听	-1分/次		
14		对接收到的当面投诉、电话投诉、书面投诉等各类投诉，未在1天内妥善处置的	-3分/次		
15		在岗人员饮酒、抽烟、打牌等不良行为	-2分/人次		
16	安全	在配电室、消防控制室、消防前室、涉密场所等禁烟区域内发现烟头的	-1分/人次		
17		消防设施设备出现故障未在规定时间内报修的	-2分/次		
18		消防设施设备配件缺失或失效，消防栓、灭火器等无法正常使用	-3分/次		
19		安全警示标识缺失、损坏超过24小时未处置	-1分/次		
20		每月未开展安全设施设备巡检工作	-2分/次		
21		消防通道堵塞、违规占用消防通道	-1分/次		
22		每季度未开展安全培训和演练	-3分/次		

23	设施	对危及人身安全的设施设备未设置规范标志和防范措施	-1分/处		
24	设备	设施设备未明确具体责任人员，未严格执行设施设备操作流程及保养规范	-3分/项		
25	运行	未建立巡检、保养、维修台账，详细记录设施设备现状、运行状态、维修情况	-1分/项		
26	维护	接到报修通知后，未及时安排人员处置	-2分/次		
27		设施设备维护不规范，导致设施设备损坏	-3分/次		
28		设施设备巡检不到位、不规范，巡检记录不规范、不安全	-2分/项		
29		发生电梯关人事件，未在5分钟内处置	-2分/次		
30		每年未开展避雷设施检测	-3分/次		
31		每月未对交配电设备、公共输配设备进行安全隐患排查（如线路破损、老化、噪音等）	-1分/项		
32		未做好电梯24小时运行保障工作	-1分/次		
33		未做好视频监控室值守工作，导致发生治安、消防等事故	-5分/次		
34		供水系统二次供水不符合卫生标准	-3分/次		
35		每周末及时记录水表运行情况，协助开展节能减排工作	-1分/次		
36		公用电器设备未用时，未及时关闭供水、供电开关	-1分/次		
37		未落实24小时门岗及监控值班制度，出现空岗情形的	-2分/次		
38		未按要求验证、核实和登记来访人员信息，被检查发现的	-1分/次		
39		未按要求验证、核实和登记来访人员信息，被投诉或造成较大影响的	-3分/次		
40		外来人员办事、接待引导和咨询解释等发生工作失误	-1分/次		
41		未有效疏导进出车辆，造成拥堵、无序停放	-2分/次		
42		未每日对办公区域巡查，形成记录，定期汇报	-1分/次		
43		发生盗窃或其他财产损失事件，物业应负主要责任的	-5分/次		
44	会	未做好会务易耗品的领取记录	-1分/次		
45	务服	会议、接待出现混乱、失误，被投诉的	-2分/次		
46	务	未按要求做好会前、会间和会后服务	-1分/次		

		47	环 境	管理区域内存在卫生死角，有污垢或积尘	-1分/处		
		48	维 护	石材、地毯和地胶垫未按相关标准和要求进行清洁和养护	-1分/次		
		49		玻璃、不锈钢件有污渍；各类家具、设施设备上有积灰、脏物等	-1分/处		
		50		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/处		
		51		墙面、屋顶、角落等有蛛网、灰层等	-1分/处		
		52		路面存在明显泥沙，污垢，石子，烟头，纸屑等；	-1分/处		
		53		卫生间大小便池有堵塞，有异味，手纸空缺，洗手液空缺，地面积水	-1分/处		
		54		清洁员备品间卫生工具摆放杂乱	-2分/次		
		55		垃圾未按要求分类处理，未做到日产日清	-1分/次		
		56		未定期开展灭鼠、灭蟑、消杀等，并登记记录	-1分/次		
		57		未及时协助开展化粪池、隔油池清理工作	-3分/次		
		58		室外绿化带有杂草，烟头、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾	-1分/次		
		59		室内外植物养护不及时导致植物枯萎、死亡	-3分/次		
		60		外围植物养护不符合相关标准和要求	-1分/次		
		61	加 分 项	工作出色，被领导表扬	+5分/次		

★

5

报价要求

1.分项报价表

报价项目		备注（列明社保、公积金、计提费用计算依据）	
人员 费用	基本工资 (元/年)		
	社会保险 (元/年)		
	公积金 (元/年)		
	法定节假日加班费(元/年)		
	法定计提费 用(元/年)	工会经费	
	残疾人就业保 障金		
	教育经费		
其他费用(元/年)			包括：服装费、消毒灭害、外墙清洗、 外墙光彩照明系统维保材料、其它工具 费用等
税金(元/年)			

2.报价要求

2.1投标人所报人员工资应充分考虑岗位素质要求，并符合法律法规和各级地方政府的相关政策要求。

（1）员工基本工资不低于成都市最新发布的最低工资标准，服务期内最低工资有调整的，按照最新的政策要求执行。

（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。供应商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）投标人为本项目人员购买的公积金应符合《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。

2.2法定节假日加班费：按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共11天计算。法定节假日加班工资应符合《中华人民共和国劳动法(2018修正)》第四

十四条“（三）法定休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。本项目法定休假日加班按照每日门岗1人、监控室1人计算。

2.3法定计提费用

（1）本项目应分摊的工会经费：《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。

（2）本项目应分摊的残疾人就业保障金应符合《成都市残疾人就业保障金征收使用管理实施细则》（成财规〔2021〕1号）等相关规定，保障金年缴纳额=（上年用人单位在职职工人数×1.6%-上年用人单位实际安排的残疾人就业人数）×上年用人单位在职职工平均工资。

（3）本项目应分摊的教育经费：《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》（国发〔2002〕16号）第十九条“各类企业应按《中华人民共和国职业教育法》的规定实施职业教育和职工培训，承担相应的费用一般企业按照职工工资总额的1.5%足额提取教育培训经费，从业人员技术素质要求高、培训任务重、经济效益较好的企业可按2.5%提取，列入成本开支……”。

2.4服装费应考虑春秋季、夏季和冬季各1套。

（1）会务人员：春秋季为职业套裙，夏季为职业裙，冬季为深色大衣；

（2）秩序维护人员：春秋季为白色衬衣、西服套装，夏季为白色短袖衬衣、深色西裤，冬季为深色大衣、深色西裤、配领带；

（3）工程、值守人员：春秋季、夏季和冬季各1套工装套服；

（4）绿化、保洁人员：春秋季、夏季和冬季各1套工装套服。

2.5投标人或投标人拟配置服务人员依法依规享受优惠或减免等政策的，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，如为拟配置服务人员享受优惠或减免等政策的，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。若供应商享受优惠或减免等政策，享受期不能覆盖完本项目服务期限的，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。

2.6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。投标人应充分考虑服务期内增值税纳税人身份可能发生的变化。

2.7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。

★	6	<p>方案要求（说明：在投标文件中提供详细方案，方案中应包含以下内容）</p> <p>投标文件中提供如下工作方案（或工作流程）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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房屋维修养护，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. 接待及会务，涵盖①接待服务，②会务服务等方面。 5. 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。 6. 其他综合服务，涵盖①报修服务，②收发服务，③服务满意率，④投诉处理。
---	---	---

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1096日

3.3.2 服务地点

采购包1：

成都市青羊区上汪家拐街39号

3.3.3 验收标准和方法

采购包1：

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）、《政府采购需求管理办法》财库〔2021〕22号的要求、招标文件及投标文件相关响应条款进行验收。

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: 在合同期内, 按月对物业管理服务进行考核并计算费用, 采购人根据考核结果, 每两月支付一次物业服务费用。 , 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 16.70%。

采购包1: 付款条件说明: 在合同期内, 按月对物业管理服务进行考核并计算费用, 采购人根据考核结果, 每两月支付一次物业服务费用。 , 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 16.70%。

采购包1: 付款条件说明: 在合同期内, 按月对物业管理服务进行考核并计算费用, 采购人根据考核结果, 每两月支付一次物业服务费用。 , 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 16.70%。

采购包1: 付款条件说明: 在合同期内, 按月对物业管理服务进行考核并计算费用, 采购人根据考核结果, 每两月支付一次物业服务费用。 , 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 16.70%。

采购包1: 付款条件说明: 在合同期内, 按月对物业管理服务进行考核并计算费用, 采购人根据考核结果, 每两月支付一次物业服务费用。 , 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 16.70%。

采购包1: 付款条件说明: 在合同期内, 按月对物业管理服务进行考核并计算费用, 采购人根据考核结果, 每两月支付一次物业服务费用。 , 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 16.50%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包1:

违约责任(说明: 在投标文件中提供承诺) 1. 供应商在服务期内无质量问题和违约行为的, 采购人应支付供应商服务费。 2. 在合同履行过程中, 采购人根据按月对物业管理服务工作进行考核, 采购人按照考核标准予以扣分, 根据考核成绩计算当月物业服务费用, 若合同期内当月考核得分在85分以下(含), 视为月度考核不合格, 累计两次月度考核不合格或一次月度考核得分在60分以下(含), 采购人有权要求立即解除或终止合同, 违约金不足以弥补给采购人造成的损失, 中标人还应当予以赔偿。

3. 甲乙双方中任何一方无正当理由提前解除或终止合同的, 应向对方支付合同总金额5%的违约金; 给对方造成的经济损失超过违约金时, 对超过部分还应给予赔偿。 4. 因违约而需解除本合同的, 提出解除合同的一方应及时通知对方, 合同自书面通知到达对方时即行解除, 并在二十日内依法办理交接, 并按照双方合同规定处理履约保函增加。如有异议, 可请求采购人所在地人民法院或仲裁机构确认解除合同的效力。 5. 因服务地点搬迁, 甲乙双方共同协商合同变更事宜。 6. 若在物业服务中发生下列事由, 中标人不承担责任: (1) 因不可抗力导致物业服务中断的; (2) 中标人已履行本合同约定义务, 但因建筑物本身及设施设备固有瑕疵造成损失的; (3) 因维修保养建筑物共有部分需要, 且事先已告知采购人、使用人, 暂时停水、停电、停止附属设施设备使用等造成损失的; (4) 因非中标人责任出现供水、供电、供气、信息、通讯、有线电视及其他附属设施设备运行障碍造成损失的; 7. 若中标人及中标人人员在履行合同过程中, 造成中标人工作人员人身或财产损害, 造成采购人或任何第三方人身或财产损害, 均由中标人承担赔偿责任。若由此导致采购人向其员工或任何第三方承担法律责任的, 采购人

有权向中标人追偿，包括但不限于由此而支出的护理费、医疗费、律师费、鉴定费等。 解决争议的方式（说明：在投标文件中提供承诺） 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，向采购人所在地人民法院起诉。

3.4 其它要求

无