

## 第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”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。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”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

四川司法警官职业学院新校区总面积约285000m<sup>2</sup>，其中建筑面积约114000m<sup>2</sup>，绿化面积约114000m<sup>2</sup>，共有建筑24栋（含门卫、垃圾房、设备房等），包括产教融合实训综合楼、图书馆、体育馆、学生宿舍、教学实训综合楼、大学生活动中心、射击靶场等，分为1-9#楼（含附属楼栋），设置校门2个，机动车出入口1个。以下为主要设施设备介绍，其中面积和设备以实际为准。

### 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）：3,520,000.00

采购包最高限价（元）：3,370,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 (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	新校区服务管理服务	1.00	3,370,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

#### 3.2.2 服务要求

采购包1:

标的名称：新校区服务管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
------	----	-----------

1

### (一) 项目基本情况

#### 1、服务分阶段情况

1.1前期物业（2023年6月29日至2023年8月15日）：服务期间供应商需派驻项目经理、6名秩序维护员和4名保洁员，负责采购人指定区域的防火、防盗、环境卫生等工作。

1.2正式服务一阶段（2023年8月16日至2024年3月15日）：服务期间供应商可在采购人要求的85人配备基础上减少6名秩序维护员、4名保洁员。

1.3正式服务二阶段（2024年3月16日至2024年8月15日）：服务期间供应商需按照采购人要求配齐所有人员。

1.4如因各种原因正式服务时间需要顺延，采购人应提前7个工作日通知成交供应商，成交供应商应无条件配合采购人签订补充协议，将正式服务时间顺延，顺延时间最长不超过6个月。顺延期间供应商按照前期物业标准提供人员和服务，采购人不支付任何费用。

#### 2、总体概况

四川司法警官职业学院新校区总面积约285000m<sup>2</sup>，其中建筑面积约114000m<sup>2</sup>，绿化面积约114000m<sup>2</sup>，共有建筑24栋（含门卫、垃圾房、设备房等），包括产教融合实训综合楼、图书馆、体育馆、学生宿舍、教学实训综合楼、大学生活动中心、射击靶场等，分为1-9#楼（含附属楼栋），设置校门2个，机动车出入口1个。以下为主要设施设备介绍，其中面积和设备以实际为准。

#### 3、楼栋和设施设备概况

##### 3.1 1号楼

1号楼为大学生活动中心，占地1807.63m<sup>2</sup>，服务面积3155.27m<sup>2</sup>(建筑面积：2308.69 m<sup>2</sup>，公共区域面积：612.58m<sup>2</sup>)，公共建筑由2层大学生活动中心组成；视听室一间，库房一间，邮件及快递用房三间，活动室一间，小型报告厅一间。

主要设施设备：低压配电房1间，内设干式变压器500KVA一台，高压环网柜2台，低压柜4台。每层分别设置强弱电井。空调通风设备：3台屋顶式空调直膨机，1台吊顶式直膨机，7台分体式空调器，4台消防排风机以及卫生间和设备房内的排风机。

##### 3.2 2号楼

2号楼分为图书馆、大学生活动中心、体育馆，占地8323.27m<sup>2</sup>，公共建筑由3层大学生活动中心、4层图书馆、2层体育馆、地下室1层组成。

大学生活动中心：服务面积4898.2m<sup>2</sup>(建筑面积：3662.93m<sup>2</sup>，公共区域面积：1235.27m<sup>2</sup>)；报告厅1间，学生社团活动室15间，会议室1间，办公室2间，预留办公1间。

图书馆：服务面积11109.89m<sup>2</sup>(建筑面积：10555m<sup>2</sup>,公共区域面积：554.89m<sup>2</sup>)；电子阅览室1间，中心机房电池组1间，密集书库1间，气瓶间1间，开架书库1间，采编办公1间，读者服务中心1间，共享空间（视听阅览）1间，中心数据机房1间，中心机房库房1间，中心机房设备更换维护室1间，教师研修室3间，阳光书吧1间，珍藏文献库1间，办公室8间，预留办公室1间。

体育馆：服务面积4365.32m<sup>2</sup>(建筑面积：3125.69m<sup>2</sup>,公共区域面积：799.81m<sup>2</sup>)；篮球场1个，心理咨询室1间，心理咨询办公室1间，问询处1间，医务室1间，库房（器械室）1间，库房1间，预留办公1间。

主要设施设备：高压配电房一间，内设高压开关柜19台；低压配电房1间，内设干式变压器2000KVA两台，低压配电柜29台；柴油发电机房一间，内设C1400D5备载：1400kV A、1120kW,常载：1250kVA、1000kW柴发发电机一台。消防控制室一间（内设消防系统，监控系统），中央数据机房一间（位于3楼）。每层分别设置有强弱电井。设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），灯光控制系统，图书馆管理系统，能耗管理系统等。地上通风空调设备：2台风冷螺杆式冷热水机组，3台多联式空调机组，3台精密性空调机组，18台全空气空调机组，2台吊装式新风机，11台消防排风机，3台排风机；地上通风空调设备：2台排风兼消防排风机，4台设备房排风机，4台设备房送风机。

### 3.3 3号楼

3-1号-教学楼、3-2号-实训楼，3-1号-教学楼占地3959.39m<sup>2</sup>，3-2号-实训楼占地3954.67m<sup>2</sup>，公共建筑由5层教学楼、5层实训楼组成；教学楼服务面积14536.73m<sup>2</sup>(建筑面积：12474.87m<sup>2</sup>,公共区域面积：7309.935m<sup>2</sup>)，实训楼服务面积14924.6m<sup>2</sup>(建筑面积：12594.33m<sup>2</sup>,公共区域面积：6838.14m<sup>2</sup>)。

主要设施设备：每层分别设置强弱电井，设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），视频监控系统，能耗管理系统等。通风空调设备：1台屋顶式空调直膨机，4台多联式空调机组，4台消防排风机，21台排风机。

其中多功能厅：1个，大会议室：4个，小会议室1个。

### 3.4 4号楼

4-1号-学生宿舍，建筑面积：5338.82m<sup>2</sup>，其中公共区面积1375.60m<sup>2</sup>，共五层；1~5层均为宿舍，共设置宿舍155间，另首层设置无障碍宿舍两间，各层均设置公共卫生间一间、盥洗室一间；首层设置有宿舍门厅、值班管理室、垃圾间；二层设置学习室一

间。

4-1号-学生宿舍设置消防系统（包括消火栓报警系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱6台，分配电箱11台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：宿舍分体空调，公共卫生间、房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。

4-2号-学生宿舍，建筑面积：5338.82m<sup>2</sup>，其中公共区面积1375.60m<sup>2</sup>，框架结构，共五层；1~5层均为宿舍，共设置宿舍155间，另首层设置无障碍宿舍两间，各层均设置公共卫生间一间、盥洗室一间；首层设置有宿舍门厅、值班管理室、垃圾间；二层设置学习室一间。

4-2号-学生宿舍设置消防系统（包括消火栓报警系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱6台，分配电箱11台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：宿舍分体空调，公共卫生间、房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。

4-3号-学生宿舍，建筑面积：5338.82m<sup>2</sup>，其中公共区面积1425.00m<sup>2</sup>，框架结构，共五层；1~5层均为宿舍，共设置宿舍153间，另首层设置无障碍宿舍一间，各层均设置公共卫生间一间、盥洗室一间；首层设置有宿舍门厅、值班管理室、垃圾间、集中值班室；二层设置学习室一间。

4-3号-学生宿舍设置消防系统（包括消火栓报警系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱8台，分配电箱13台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：宿舍分体空调，公共卫生间、房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。

4-4号-学生宿舍，建筑面积：5338.82m<sup>2</sup>，其中公共区面积1375.60m<sup>2</sup>，框架结构，共五层；1~5层均为宿舍，共设置宿舍155间，另首层设置无障碍宿舍两间，各层均设置公共卫生间一间、盥洗室一间；首层设置有宿舍门厅、值班管理室、垃圾间；二层设置学习室一间。

4-4号-学生宿舍设置消防系统（包括消火栓报警系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱7台，分配电箱12台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：宿舍分体空调，公共卫生间、房间内卫生间的天花板管道式通风换气

扇。

4-5号-学生宿舍，建筑面积：5338.82m<sup>2</sup>，其中公共区面积1375.60m<sup>2</sup>，框架结构，共五层；1~5层均为宿舍，共设置宿舍155间，另首层设置无障碍宿舍两间，各层均设置公共卫生间一间、盥洗室一间；首层设置有宿舍门厅、值班管理室、垃圾间；二层设置学习室一间。

4-5号-学生宿舍设置消防系统（包括消火栓报警系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱6台，分配电箱11台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：宿舍分体空调，公共卫生间、房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。

### 3.5 5号楼

5-1号食堂：公共区面积862.95m<sup>2</sup>，共三层；1~3层均为食堂，经营面积不由物业公司负责。第三层设置有低压配电房一间：内设高压开关柜4台；干式变压器1600KVA两台，低压配电柜17台；每层分别设置有强弱电井。

设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：配电箱22台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：3台多联式空调机组，3台屋顶式空调直膨机（以上设备以最后竣工数量为准），2台事故排风兼平时风机，2台事故送风兼平时风机，1台消防排风机，6台排风机，3台送风机，排油风机（以上设备以最后竣工数量为准）。

5-2号食堂：公共区面积608.14m<sup>2</sup>，共二层；1~2层均为食堂，经营面积不由物业公司负责。

设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：配电箱19台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：2台多联式空调机组，2台屋顶式空调直膨机（以上设备以最后竣工数量为准），2台事故排风兼平时风机，2台事故送风兼平时风机，1台消防排风机，4台排风机，2台送风机，排油风机（以上设备以最后竣工数量为准）。

### 3.6 6号楼（物业公司负责所有设施设备运行及公共区域卫生）

6-1号楼公共区域面积：3165.53m<sup>2</sup>，两层公共建筑。第一层设有强弱电间、低压配电房、空调机房、培训室和办公室各七间，计算机室一间、活动室一间。第二层设有强弱电间、空调机房及库房两间、报告厅两间、健身房一间、餐厅一间。一二层均设置

厨房，厨房和餐厅区域不由物业公司负责。

6-1号配电房一间，内设高压开关柜4台；干式变压器1000KVA两台，低压配电柜15台；每层分别设置有强弱电井。设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：配电箱43台，应急照明配电箱5台。

通风空调设备：16台多联式空调机组，5台空调新风机组，1台屋顶式空调直膨，超市、包间、弱电机房等分体空调，1台事故排风兼平时风机，1台消防排风机，5台排风机，公共卫生间、房间内的天花板管道式通风换气扇。

6-2号-产教融合宿舍设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱8台，分配电箱2台，应急照明配电箱2台。

主要设施设备：每层分别设置强弱电井。

通风空调设备：宿舍分体空调，房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。1台垃圾房排风机，1台消防排风机。

6-3号-产教融合宿舍，其中公共区域1125.48m<sup>2</sup>，地上五层、地下一层；地下一层设置水上训练房一间、锅炉房一间。一层设置有水上训练房及相关配套用房，空调机房、生活水泵房、热水机房、水上训练设备房、宿舍门厅。二~五层为宿舍，不由物业公司负责。

6-3号-产教融合宿舍设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱11台，分配电箱9台，应急照明配电箱2台。

主要设施设备：每层分别设置强弱电井，生活水泵房：4台水泵；水上训练设备房2间；锅炉房1间；热水机房1间。

通风空调设备：游泳训练房2台三集一体热泵机组，宿舍分体空调，房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。6台排风机，2台消防排风机。

6-4号-产教融合宿舍设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱6台，分配电箱2台，应急照明配电箱2台。

主要设施设备：每层分别设置强弱电井。

通风空调设备：宿舍分体空调，房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。1台垃圾房排风机，1台消防排风机。

6-5号-产教融合宿舍设置消防系统（包括消火栓报警系统，应急照明通讯系统，消防电

源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱4台，分配电箱5台，应急照明配电箱2台。

通风空调设备：宿舍分体空调，公共卫生间、房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。1台垃圾房排风机。

6-6号-产教融合宿舍设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），智能照明灯光控制系统，能耗管理系统等。主要配电箱设施：总配电箱8台，分配电箱3台，应急照明配电箱2台。

主要设施设备：每层分别设置强弱电井，消防稳压水泵房：4台水泵；食堂；指挥中心；厨房。

通风空调设备：厨房、餐厅、宿舍分体空调，公共卫生间、房间内卫生间的天花板管道式通风换气扇。1台事故排风兼平时风机，2台排风机，2台送风机，排油风机（以上设备以最后竣工数量为准）。

### 3.7 7号楼

7号-泳池附属用房：服务面积2315.89m<sup>2</sup>(建筑面积：286m<sup>2</sup>,公共区域面积：2029.89m<sup>2</sup>)，框架结构，单层公共建筑由两间淋浴室，两间更衣室、管理间，售卖区，工具间，室外游泳池组成。

主要设施设备：配电箱一台，弱电箱一台，1台排风机。

### 3.8 8号楼

8号-靶场管理用房：服务面积2601.04m<sup>2</sup>(建筑面积：1008.32m<sup>2</sup>,公共区域面积：1592.72m<sup>2</sup>)，框架结构，单层公共建筑由两间培训室，枪械维修室，管理室，VR虚拟影像室，观摩厅，室外靶场，仓库，强弱电井，进排风井，储油间，柴油发电机房，配电间，排风道组成。

主要设施设备：柴油发电机房一间，内设C1000 D5备载：1000kVA、800kW,常载：900kVA、720kW柴油发电机一台。配电间一台，内设4台低压配电柜。分包设置强弱电井一间。设置消防系统（包括火灾自动报警及联动系统，应急照明通讯系统，消防电源监控系统，防火门监控系统等），视频监控系统，能耗管理系统等。通风空调设备：1台排风机。

### 3.9 9号楼

9-1号-门卫室 9-2号-门卫室。占地52.72m<sup>2</sup>，建筑面积：50m<sup>2</sup>，框架结构，单层公共建筑由收发室，休息室，卫生间组成。

主要设施设备：照明配电箱一台，弱电箱一台，4台分体空调。

9-4号-垃圾房：占地93m<sup>2</sup>，建筑面积：93m<sup>2</sup>，框架结构，单层公共建筑由垃圾分类

间，干垃圾房，湿垃圾冷库组成。

主要设施设备：照明配电箱一台，1台排风机。

9-5号-泳池设备用房：占地200m<sup>2</sup>，建筑面积：200m<sup>2</sup>，框架结构，单层公共建筑主要安放游泳池循环水处理系统设备。

主要设施设备：配电箱总箱一台，照明配电箱一台，应急照明配电箱一台。氯气探测系统一套，1台排风机。

## （二）服务标准与要求

### 1、总体要求

1.1四川司法警官职业学院是四川省司法厅举办的全日制普通高等学校，新校区在校师生逾6000余人左右。物业服务须按照物业管理合同约定和相关规定，对采购人已投入使用的房屋建筑与设施设备维护、区域内安全与秩序维护、能源管理与统计、环境清洁维护、绿化和美化、会议管理及物资搬（移）动等管理和服务，做好校内卫生防疫、节能环保、垃圾分类等其他服务事项，协助街道（社区）开展相关工作，以保证正常的学习、工作和生活秩序。

※1.2在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对供应商的员工有直接指挥权。

※1.3供应商录用员工应保证政历清楚，无犯罪记录，身心健康（每年体检无传染性疾病、精神病史或不适宜从事物业服务工作的疾病）。员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，公共服务岗位员工的服务形象、身高、年龄、学历等要满足采购人要求。

1.4供应商应加强人事管理，定期对员工开展培训工作，以更好地履行岗位职责，爱护管辖区财产，厉行节约，按照公共机构节能管理规定，结合采购人单位节能指标，实施节能管理，并完成相关数据统计和报告。

1.5供应商在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。协助采购人对第三方服务商（定点维修维保单位、设施设备更换单位等外包服务商）进行监管，并提供相关协助。

1.6供应商不得擅自改动管辖区内所有房屋、管线、设备等的位置和用途。除办公室和值班室外，采购人不向供应商提供其他用途房间（如员工住宿等）。

1.7供应商对管辖范围内的消防、交通、治安、校门进出等秩序维护工作要进行定期巡查，发现问题及时处理，涉及采购人正常办公秩序的重要物业服务事项应及时告知采购人，确保管辖区人员人身、财产的安全。

1.8供应商要遵守采购人的各项规章制度。对服务质量差、不配合工作的服务人员，采购人有权采取考核管理制度或责令供应商另行派遣人员。

1.9 供应商应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方，防止泄密事件的发生，否则采购人保留追究供应商法律责任的权利。

1.10 供应商应设立专人值班的物业服务中心，统一指挥调度物业服务工作。本项目的物业管理用房由采购人提供。

1.11 本项目公共能耗由采购人承担，垃圾清运协调及相关费用、二次供水水箱清洗费用等由供应商承担。

※1.12 供应商须承诺对本项目人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等，都由供应商自行负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。

※1.13 供应商须承诺本项目人员最低薪酬标准不得低于德阳市最低薪酬标准，在职期间为其购买劳动法规定的各项保险，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章。

※1.14 供应商为本项目提供的所有服务须符合现行的强制性国家相关标准、行业标准。

（说明：以上带※的要求均须提供承诺函，格式自拟并加盖供应商鲜章）

## 2、服务标准及具体要求

本项目物业服务按照四川省《机关办公区物业管理服务规范DB51/T 2534-2018》和《学校物业服务和管理规范DB51/T2769-2021》标准，具体技术规范与要求和部分差异如下：

### 2.1 综合服务

表1 综合服务内容与要求

项 目	内容及要求
--------	-------

客 户 服 务 场 所	<p>1、有客户服务中心，应配置有办公桌、椅、电话，办公环境规范整洁。提供接待、咨询指引、服务受理、维修登记、客户回访、投诉处理等服务。客户服务中心工作时间不少于8小时/天，其它时间物业管理区域内有值班人员。</p> <p>2、设立服务公开栏，涉及学校的重要物业管理事项及信息应在规定区域公告，并对下列内容进行公示，包括物业服务组织企业信用证书、主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业管理事项及服务标准、服务电话、投诉电话等；设立宣传栏；失物招领栏；为住宅区住户提供服务的，应公示服务项目，服务标准及收费标准。</p> <p>3、在客户服务中心、学生公寓等重要场所内设立值班室（岗位）。</p> <p>4、公示有24小时服务电话。</p> <p>5、优先配备机械化程度高、耗能低的设施设备；采用信息化手段进行管理和服务。</p>
人 员	<p>1、从业人员按照相关规定取得职业资格证书。</p> <p>2、实行项目经理责任制，本项目区域内至少配备1名项目负责人。</p> <p>3、从业人员及项目负责人应纳入物业服务企业信用信息管理系统。</p> <p>4、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，主动、热情。</p>
制 度	<p>1、双方签订规范的(前期)物业服务合同，合同权利义务关系明确。</p> <p>2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。</p> <p>3、有突发事件应急处理预案。</p> <p>4、有物业服务工作记录。</p> <p>5、有培训、考核制度。</p>
档 案	<p>1、有物业服务档案管理制度。合同签订后，供应商分专业开展承接查验工作，完善承接查验资料，确保各类原始记录、凭单完整详实。在物业管理合同终止时将资料移交给采购人。</p> <p>2、有档案管理人员和档案资料柜，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。</p>

标识	<p>1、应根据实际情况制作校内物业管理的各类标识，根据实际情况设置和维护区域标识、安全警示标识及设施设备标识。重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。物业管理标识的设置应符合国家、行业、地方标准的相关规定，安全警示标志标识应符合GB 2894-2008、GB13495.1-2015要求。</p> <p>2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。</p> <p>3、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。</p>
客户服务	<p>1、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。</p> <p>2、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。</p> <p>3、做好水电气等设施设备的日常维护管理，符合节能要求。所有报修20分钟内到达现场，及时维修处理，有报修、维修记录。由专业服务企业负责的专项设备设施维修应在30分钟内告知专业服务企业。如达中修以上应报告采购人或房屋使用单位，采购人或房屋使用单位按照规定对房屋进行维修管理。（大修工程：凡需要牵动或拆换部分主体构件，但不需全部拆除的工程为大修工程。中修工程：凡需牵动或拆换少量主体构件，但保持原房的规模和结构的工程为中修工程。小修工程：小修工程亦称零星工程或养护工程，是为确保房屋正常使用，保持房屋原来的完损等级而对房屋使用中的正常的小损小坏进行及时修复的预防性养护工程）</p> <p>4、有物业服务意见（建议）、投诉处理与回访机制。采购人或使用人提出的意见、建议、投诉在1个工作日内处理并回复。投诉回访率不低于90%。</p> <p>5、每半年组织1次师生满意度调查，客户满意率不低于90%。</p> <p>6、公共卫生间能正常使用，设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。</p> <p>7、做好环境卫生的清扫保洁，符合垃圾分类等环保要求。</p> <p>8、重要节庆日提供节日氛围营造。</p> <p>9、物业服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。</p>

专 项 委 托 服 务 管 理	<p>1、签订有专项服务委托合同，明确各方权利义务。</p> <p>2、专业服务企业应符合相关行政主管部门的资质要求；操作人员应持有相应的职业资格证书。</p> <p>3、专业服务企业人员进入物业管理区域内应佩戴标志。</p> <p>4、对专项委托服务有监督及评价机制，有监督评价记录。</p>
--------------------------------------	---

## 2.2房屋维护

表2 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	<p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、根据房屋建筑使用年限，定期协助采购人对各部位的使用与损毁情况进行评估，并将损毁程度上报采购人，对危房建筑建立日巡检制度。</p> <p>3、建立房屋建筑巡查维护制度。</p> <p>4、房屋及配套设施完好整洁，无乱搭建、乱悬挂现象；外墙无乱贴（牛皮癣）和锈迹、破损、污渍。</p> <p>5、室外招牌、广告、霓虹灯、引路标识整洁统一美观；落实责任人，实行巡视制度，建档记录，确保房屋及配套设施完好。</p> <p>6、确保房屋、门窗、道路、家具的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，维修合格率100%。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p> <p>8、建立健全房屋及设施设备档案，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；房屋检查、维修养护记录（报修、维修和回访记录）齐全，每月归档。</p>

房屋结构	<p>1、房屋建筑巡查维护工作应不低于以下要求：</p> <p>（1）每半年巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等主要承重结构构件及抗震部位，发现有变形、开裂等异常及时上报采购人，并采取必要的避险和防护措施；</p> <p>（2）每季度检查1次墙体、外墙面、顶棚、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、屋面防水层、楼板、地面砖、连廊、外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、天棚、空调室外机支撑构件等，及时报告采购人并协助维修，保持完好；</p> <p>（3）每周检查1次房屋建筑公共部位的门窗、天花、地面、墙面、楼梯、桌椅、柜架、灯及扶手、栏杆等，发现损坏及时维修，保持完好。</p> <p>（4）每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。</p> <p>2、保持房屋及附属设施正常使用功能，延长房屋使用寿命，其状态应不低于以下要求：</p> <p>（1）房屋外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无破损，阳台、雨罩、梁等结构构件无开裂；</p> <p>（2）房屋楼梯、地面、扶手、墙面及顶棚无明显破损，门窗、灯具、开关等功能良好、无破损，卫生间、水房等无跑冒滴漏现象；</p> <p>（3）屋顶无积水、无渗漏。</p> <p>3、附属构筑物：</p> <p>（1）每半月巡查1次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、阶梯、扶手、侧石、管井、沟渠、休闲椅、景观等；</p> <p>（2）汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1次；</p> <p>（3）每年检测1次防雷设施；</p> <p>（4）每季度检查1次雨、污水管井、化粪池等。</p>
标识牌	<p>1、标识标牌应符合GB/T 10001.1-2012的要求，消防与安全标识应符合GB 2894-2008、GB 13495.1-2015的要求。</p> <p>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。</p>

### 2.3公用设施设备运行维护

表3 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、按照相关规定实施承接查验。
- 2、应确保设施设备运行管理与养护符合相关法律法规和行业要求。
- 3、应建立设施设备日常运行和维护保养记录。建立设施设备运维服务相关制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、操作规范、维护保养、运行记录、维修档案等。
- 4、制定设施设备故障相关应急预案。对各类故障应急预案，要定期演练、熟练掌握。
- 5、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。
- 6、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。发现问题及时向使用单位报告，安排专项修理，属于急修范围内，应在20分钟内组织到场维修，零修合格率100%。建立报修、维修和回访记录。
- 7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。电梯、锅炉等特种设备应按照《中华人民共和国特种设备安全法》的要求配合专业维保单位进行维修保养，物业服务机构做好监督并进行日常管理。
- 8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。
- 9、设备机房巡查维护工作应不低于以下要求：
  - (1) 每月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；
  - (2) 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；
  - (3) 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；
  - (4) 设施设备标识、标牌齐全；
  - (5) 张贴或悬挂相关制度、证书；
  - (6) 记录齐全、完整。
- 10、元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，寒暑假放假后和开学前组织系统巡检1次，记录齐全、完整。运行、检查、维修养护记录应每月归档。
- 11、如遇供水（电）单位限水（电）、停水（电），应按规定时间通知采购人。供水（电）恢复后及时检查阀门及水龙头（开关）的关闭情况。

	<p>12、物业服务组织应配合采购人对设施设备运行进行节能管理，杜绝资源浪费情况。</p>
办公系统	<p>1、建立办公、业务、技术保障等设施设备管理制度。</p> <p>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。</p> <p>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、车辆识别管理系统等为采购人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。</p> <p>4、发现故障及时向学院信息中心报修（更换坏损设备，对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）。</p>
消防系统	<p>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。每年至少对员工进行2次消防安全培训，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能。</p> <p>2、至少配备2名具有《消防设施操作员证》的消防安全管理员，专人负责消防控制室管理与24小时值守，严格执行消防安全管理有关规定，及时处理各类报警、故障信息。不能处理的故障，应在30分钟内通知消防维保单位到场处理。</p> <p>3、每月检查1次消防设备：检查消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位、灭火器是否过期；每周1次检查消防水管是否漏水，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。消防设施设备完好率不低于98%。</p> <p>4、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。</p>

给排水系统	<p>1、保证给排水系统正常运行使用，建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准。</p> <p>2、每半年至少对二次供水蓄水设备进行1次清洗消毒，操作员持健康证，无二次污染，水质符合GB 5749-2006的要求。清洗完成后请专业机构检验（费用由供应商承担），并向采购人提供专业机构检验报告。</p> <p>3、对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周巡检，水泵、水箱、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象，发现问题及时解决；每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，各种设备用房整洁干净无杂物；每年养护1次水泵。</p> <p>4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。</p> <p>5、不具备自动切换功能的，每半年手动切换1次备用水泵。</p> <p>6、每月检查1次，遇堵塞等故障，应在30分钟内疏通；井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象，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。</p> <p>7、定期对锅炉等设备进行巡查、管理和维护维修，确保设备随时处于正常的使用状态。</p> <p>8、有防汛、内涝等事故应急预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），及时发现并解决故障，每年至少组织1次演练。</p>
燃气系统	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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，负责对高低压配电房24小时的值班、巡视和维修。制定突发事件应急预案和临时供电、保电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。

2、建立24小时电力运行值班监控制度，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，向采购人报告；发生供电故障，20分钟内到达并组织维修；维护应急发电设备，在突发情况下30分钟内按采购人要求能恢复供电。

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；定期巡视维护不低于以下要求：

(1) 室内外照明：每周巡视1次，一般故障当日内修复；复杂故障3日内修复。特殊情况当天不能处理，在保证安全的前提下应采取临时应急措施保障管辖区教学、办公和生活使用需要；

(2) 每月检查调整1次时间控制器；

(3) 应急照明：每日巡视1次，发现故障，30分钟内组织维修；

(4) 低压柜：每周巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全；

(5) 低压配电箱和线路：每月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；

(6) 控制柜：每半月检查1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；

(7) 发电机：每月巡视并试运行1次，保证运行正常；每年活化1次蓄电池；

(8) 配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。

(9) 高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每月检查1次高低压母线、配电盘、变压器、电缆。

4、路灯、楼道灯完好率应不低于95%。

安全 防范 系统	<p>1、物防</p> <p>(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等；</p> <p>(2) 设置非机动车集中停放点，有序停放，做好安全保障；</p> <p>(3) 维护并确保单元防盗安全门能正常使用；</p> <p>(4) 物业服务区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常；</p> <p>(5) 落实专人对各类物防设施每月开展1次全面检查，及时排除安全隐患；</p> <p>2、技防</p> <p>(1) 报警控制管理主机：每日检查1次，保障设备运行正常；</p> <p>(2) 门禁管理设备：每月检查1次，保障设备运行正常。</p>
电 梯 系统	<p>1、物业保洁人员每日对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁。</p> <p>2、有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案。物业服务人员发现故障后应及时通知专业维保人员到场进行救助和排除故障，物业服务人员应到场协助应急处理。</p>

#### 2.4公共秩序维护

表4 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	<p>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物业服务区域安全。</p> <p>2、负责管理区域秩序维护员的配置与培训，培训合格后方可上岗。采取理论和实践相结合的办法提高全体员工的安全意识，使员工掌握基本安全常识和技能。</p>

<p style="text-align: center;">门 岗 管 理</p>	<p>1、出入口配备足够保安人员，24小时专人值守（其中上午8点至下午6点时间段为立岗，应站姿端正，展示良好形象），严格对人员进出的管理，确保学校各出入口畅通、安全、有序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故。</p> <p>2、有外来人员和机动车进出管理制度，严格执行卫生防疫制度，对外来人员和机动车进行验证、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；有货物出入管理制度，对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应做好登记审核管理工作；严防危险物品进入，禁止任何人员将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品带入校园。涉及教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品，需经相关部门批准同意，由专人带入。</p> <p>3、有效疏导进出车辆，保持出入畅通。</p> <p>4、物业服务区域24小时有巡逻人员定时巡逻，确保秩序井然有序。</p> <p>5、门卫安保人员能熟练运用各种安全防爆器材。</p>
<p style="text-align: center;">车 辆 秩 序 管 理</p>	<p>1、负责停车场及车辆进出管理，制定切实可行的管理制度，确保地面道路和停车场环境秩序良好，道路安全畅通，正确引导车辆的行驶和停放，做到车辆出入安全、停放有序。</p> <p>2、对机动车和电瓶车实行进出登记管理制度，对进出车辆、物品、人员进行登记、查验管理，维护出入口及校园内交通秩序。对占用消防通道的车辆及时劝离，保证消防通道道路畅通。</p> <p>3、配合采购人安全部门负责道闸、测温通道、车场警示桶、一键报警装置、地面墙面、标识等设施的维修维护管理。</p> <p>4、车辆停放区域定时清洁，无易燃易爆等危险物品存放，监控、照明、消防器材配置齐全。</p> <p>5、非机动车应定点停放，充电车辆在指定区域和时段规范充电。</p> <p>6、应配合校方定期清理无主非机动车辆。</p>

<p>监 控 值 守 管 理</p>	<p>1、负责监控室、消防控制室的24小时值守，值守人员需持《消防设施操作员证》。熟练掌握相关监控、消防值守等工作程序及处置方法，并对每次处置情况做好记录。保持消防、安防监控中心设施设备24小时正常运转，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。</p> <p>2、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。若为紧急情况，应立即启动相关应急预案。</p> <p>3、监控资料至少保持3个月（特殊要求除外）。</p> <p>4、保持治安电话畅通，保障电话（消防、电梯、治安等）畅通，接听及时，并做好值班记录。</p>
<p>安 全 管 理</p>	<p>1、建立健全安全生产规章制度，普及安全用电用气知识。</p> <p>2、依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定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，保障采购人的人员人身安全，减少财产损失。</p> <p>3、负责管辖区内外公共区域巡查，合理安排巡查路线，注意可疑人员，排除不安全因素，各岗位建立互动，以保障管辖区公共设施不遭破坏，防止被盗及其他治安事件的发生，发现违法违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。</p> <p>4、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。</p> <p>5、配合采购人做好大型活动的安全保卫，协助处理突发事件；负责与政府、各服务提供单位（水电气提供部门）等行政管理部門的交流与沟通，确保日常管理工作的顺利进行。</p> <p>6、积极协助采购人建立健全义务消防队组织，注重平时训练提高消防安全意识和自防自救的能力。积极参与和配合采购人组织的消防安全演练。</p>

公 共 秩 序 维 护	<p>1、对重点区域、重点部位每2小时巡查1次。</p> <p>2、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。</p> <p>3、安防控制室（门岗）设专人24小时值守。</p> <p>4、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。</p> <p>5、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展1次安全防范教育培训和专项治安应急预案演练。</p> <p>6、利用校园公告栏开展安全防范宣传。</p>
----------------------------	---

### 2.5环境维护

项目	内容及要求
综 合 管 理	<p>1、承担管辖范围内所有场所的每日卫生清洁及巡回保洁。</p> <p>2、对全部保洁区域做到无积水、无杂物、无浮灰，定时巡视。</p> <p>3、管辖范围内的公共区域随时保持清洁，无随意堆放杂物和占用，无废弃物、无污渍。对管辖范围内的公共环境、卫生间、设施（各类标识牌、废品回收箱等）进行巡回保洁。</p> <p>4、提供的公共区域保洁服务不应影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。</p>

办公、  
教学与  
生活区  
环境  
维护

1、大厅、楼内公共通道：随时巡视及时清洁，大厅地面保持干净无水渍，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、会议室和办公室：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；会议室使用1次保洁1次，做好会前保洁会后清理工作，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。

3、楼道、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、公共卫生间：每日清洁3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，无水渍无污迹，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；洗手台干净无水渍无污垢；保持空气流通，无异味。公共卫生间需配备洗手液、擦手纸、卷纸的，应按采购人要求及时更换清洁用品，洗手液、擦手纸、卷纸由采购人提供。

5、公共教室：每日清洁1次，地面干净，门窗玻璃干净无尘，桌椅干净无积尘。

6、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。

7、电梯轿厢：每日清洁1次电梯轿厢，轿厢门、面板、地面无污渍无粘贴物；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。

8、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。

公共区域环境维护	<p>1、公共场所清扫每日2次，道路、地面，保持干净，无泥沙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。</p> <p>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。</p> <p>3、办公、教学与生活及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫1次；雨季期间，每月清扫1次；每月巡查1次天台、屋顶，有杂物及时清扫；每半年清洗1次雨篷、门头，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。</p>
水体保洁	<p>1、应及时清理水景水体沿岸、水面的垃圾、杂物，保持干净。</p> <p>2、发现水景水体有污染或疑似污染现象，应及时报告采购人，并配合采购人进行有效处理。</p>
卫生消杀	<p>1、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。公共场所和周围环境每月进行预防性卫生消杀，每年春秋开学前对学生宿舍和教室进行消杀；采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，每季度1次，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无鼠无蝇；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。流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀，预防疾病传染。</p> <p>2、公共卫生间、电梯轿厢、垃圾堆放点、垃圾桶等指定区域实施环境消毒并记录（因传染病疫情防控需要，须按采购人要求开展消毒）；其他公共区域根据实际需要按采购人要求进行消毒。</p> <p>3、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁1次水面；每年清洁2次水池池底。</p> <p>4、应确保环境消毒所选用的消毒剂、杀虫剂等符合国家相关要求，并必须做到“专人、专库、专用”，严格领发使用手续，建立台帐。</p>

垃圾处  
理

- 1、按德阳市相关要求设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对校园内各类垃圾进行分类收集、存放。应协助采购人对有害垃圾建立台帐。
- 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。垃圾收集容器内的垃圾不超过其容量的2/3，周边无散落垃圾。每周至少清洗1次垃圾收集容器（夏季1次、3日），蝇、蚊孳生季节每5日喷洒1次杀虫药。
- 3、生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站（垃圾池），清运频次不低于3次/日。垃圾中转房（垃圾池）地面、箱体每月清洗1次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。垃圾中转站外围保持整洁。

绿化养护	<p>1、定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。</p> <p>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。一般植物确保在萌芽前4月、5月、秋季、入冬前浇水1次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。温度高于30度时，每周浇水不少于2次。</p> <p>3、根据植物生长情况施肥，乔木每2年施肥1-2次；灌木每年施肥1-2次；地被和草坪植物每年施肥2-3次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。</p> <p>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。</p> <p>不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。主要病虫害发生率低于5%，有虫株率在10%以下。</p> <p>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，草坪夏季每月至少修剪2次，全年至少修剪12次。重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。</p> <p>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。</p> <p>7、除草：每年除草3次，重点绿地增加除草次数。无杂草，基本无裸露土地。</p> <p>8、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后2小时内清理干净，景观水池水面定期清理，无枯枝树叶、水质清洁。</p>
------	--

表5 环境维护管理服务内容及要求

2.6楼宇场馆服务

表6 楼宇场馆服务内容及要求

项目	内容及要求
----	-------

<p>教学楼宇服务</p>	<p>1、按照合同约定设置有教室服务岗位的，根据学校教务部门的课程安排，负责教室和休息室的开启与关闭，公共教室、报告厅清洁卫生。</p> <p>2、按照采购人的要求，配合做好临时教室、考室的安排布置及各类考试的服务保障工作。</p> <p>3、应每天进行教学楼宇清场管理，及时关闭水电，避免“长明灯”“长流水”；定期查看楼房内用电、用水情况，查验消防设施，排除安全隐患。</p> <p>4、对学生损坏公物和违反学校有关规定的行为进行劝阻、制止，并上报学校相关职能部门处理。</p> <p>5、应禁止推销等无关人员进入教学楼区域。</p>
<p>体育场馆（活动中心）服务</p>	<p>1、应安排人员负责体育场馆（活动中心）、运动场地的日常保洁和管理，对体育设施设备、体育器材、及其他配套设施进行日常巡视和维护；</p> <p>2、应配合校方，做好重大体育教学活动、体育赛事活动的各项保障服务工作。协助校方在体育场馆（活动中心）设置安全警示标志，并针对大型活动的举办确定相关场馆使用安全要求。</p> <p>3、应协助校方检查体育场馆（活动中心）的水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理。</p>
<p>办公楼服务</p>	<p>1、应每天进行办公楼清场管理，及时关闭水电，避免“长明灯”“长流水”；定期查看楼房内用电、用水情况，查验消防设施，排除安全隐患。</p> <p>2、应禁止推销等无关人员进入办公楼区域。</p>

学生公寓服务	<p>1、严格执行学校作息制度，按规定开、关宿舍大门，并督促学生自觉遵守。</p> <p>2、应配合学校建立入住学生详细信息，建立班主任（辅导员）、学生的联系沟通机制。</p> <p>3、应做好对学生公寓日常的安全管理和检查，建立公寓安全巡视检查制度，重点关注学生住宿情况、消防设施情况、违规使用大功率电器（高发热电器）情况等，及时发现和解决不安全问题。</p> <p>4、应建立住宿区域安全稳定台账，建立完善安全预案，做好安全防护及突发事件处理工作。</p> <p>5、应加强来访人员的核实登记管理，严格控制学生进入异性宿舍；严禁学生公寓私自留宿外来人员；严禁推销商品者进入公寓；配合学校严禁饲养宠物。贵重物品、大件物品出入时要核实登记。</p> <p>6、应根据校方寒暑假期的通知要求，做好假期学生公寓的各项工作。配合校方相关部门，做好留校学生的安全管理和教育工作。</p> <p>7、应按照合同约定，提供生活服务区内公共区域、公共设施的清洁卫生服务。</p>
--------	--

特别说明：以上维修项目（含灯泡、门锁更换，下水道疏通，水管热熔更换，桌椅修复等），单次单项人工费用（以采购人评估为准）在1000元及以下的，成交供应商提供维修人员和工具，采购人提供耗材。单次单项人工费用（以采购人评估为准）在1000元以上的，由成交供应商及时报告采购人，由采购人指定专业公司维修。

4、服务人员行为要求

项目	行为规范
----	------

仪 容 仪表	服 饰 着 装	1、上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； 2、上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； 3、鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。 特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； 4、非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须 发	1、女员工前发不遮眼，不梳怪异发型，不染发； 2、男员工不留长发，不染发，不留胡须； 3、所有员工头发应保持整洁。
	个 人 卫 生	1、保持手部干净，经常修剪指甲； 2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； 3、上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新； 4、保持眼部、耳部清洁； 5、女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； 6、每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时到卫生间或工作间整理。

行为举止	服务态度	<p>1、对服务对象服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；</p> <p>2、谦虚和悦接受服务对象的评价，耐心倾听服务对象的投诉，事后汇报。</p>
	行走姿态	<p>1、行走时不宜双手抱胸或背手走路；</p> <p>2、在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；</p> <p>3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；</p> <p>4、与服务对象相遇时，应主动点头示意。</p>
	坐立姿态	<p>入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；</p> <p>2、坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；</p> <p>3、站立时姿态要端正；上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。</p>
	其他行为	<p>1、要注意个人形象，、不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；</p> <p>2、到公共、工作场所（或采购人处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或采购人的）东西；</p> <p>3、谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。</p>

礼 貌 用 语	问 候 语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢 迎 语	欢迎光临、欢迎您来四川司法警官职业学院。
	祝 贺 语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告 别 语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道 歉 语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道 谢 语	谢谢、非常感谢。
	应 答 语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征 询 语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？
	请 求 语	请您协助我们……、请您……好吗？
	商 量 语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
解 释 语	很抱歉，这种情况，学院的规定是这样的。	

对来访人	<p>1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？” “请您出示证件。”（秩序维护员专用）</p> <p>2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”</p> <p>3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是学院规定，请理解！”（秩序维护员专用）。</p> <p>4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”</p>
------	---

## 5、物业服务费用构成

### 5.1物业服务费包括

5.1.1人力费用：包括但不限于人员基本工资，养老、医疗、工伤、失业、生育大病等社会保险，住房公积金，工会经费，教育经费等福利费，餐费补贴，加班费，年终奖金，残疾人保障基金等。

### 5.1.2非人力费用:

5.1.2.1办公费、通讯费、交通费等；

5.1.2.2员工所需工器具费用、材料费、住宿费、就餐费、节假日加班费等；

5.1.2.3物业员工基本装备，装具齐全（统一制服、武装带、橡胶棍、对话机、执勤记录仪等）；

5.1.2.4服务区域内的垃圾清运费、排污管网清掏、二次供水设施清洗、卫生消杀等费用；

5.1.2.5服务区域内基本绿化维护、病虫害预防和消杀等费用；

5.1.2.6办公家具及采购人物资搬（移）动服务费用；

5.1.2.7其他费用：物业公司管理费、利润和法定税金等费用。

### 5.2物业服务费不包括

5.2.1服务区域内建筑物维修费用；

5.2.2消防维保、电梯维保、电视空调维修、信息网络与电脑维修和租摆绿植费用；

5.2.3卫生洗手间耗材、会议服务相关用品（清洁用剂、卷纸、擦手纸、垃圾袋、纸杯等）；

5.2.4物业服务区域内的各项公共能耗费用；

5.2.5因自然灾害、事故抢险发生的相关人力费用、抢险物资等，由双方协商处理。

--	--	--	--

### 3、★服务人员配置及要求（为实质性要求，投标人应完全满足，不允许有负偏离）

#### 3.1服务岗位素质要求

服务岗位	岗位素质要求
项目经理	<p>基本素质：热爱本职工作，有高度的责任心，有强烈的事业感，工作态度认真、工作敬业。自然条件：身体健康，仪表端庄。文化程度：大专及以上学历。</p> <p>工作经验及要求：有3年以上物业管理项目经理工作经验。查询无犯罪记录。需签保密协议。</p> <p>特殊要求：思维敏捷，处事果断，沟通能力、组织协调能力强，具有亲和力。</p> <p>（提供工作经验的相关证明并加盖供应商鲜章）</p>
客服经理	<p>大学专科及以上学历。3年及以上专职物业管理工作经验，熟悉工作程序，具有敬业精神和拼搏精神，表达能力强，善于沟通。</p> <p>（提供工作经验的相关证明并加盖供应商鲜章）</p>
能源管理员	<p>大学本科及以上学历。熟悉公共机构能源资源节约和生态环境保护工作，掌握节能减排知识，熟悉水电气相关工作，能熟练操作电脑和运用软件，具有敬业精神和拼搏精神，表达能力强，善于沟通。需签保密协议。</p>
监控室（含消防监控室）操作员	<p>具有《消防设施操作员证》，遵纪守法，爱岗敬业，经培训合格，能熟练操作监控（含消防监控室）设施设备；应急处理及组织协调能力强。查询无犯罪记录。需签保密协议。</p>
秩序维护员	<p>遵纪守法，爱岗敬业，经培训合格，男性，年龄18-50岁之间，提供健康体检证明，思路清晰。查询无犯罪记录。须持证上岗（具有保安员职业资格证），退伍军人（可不要保安员资格证）和党员优先。保安员资格证需交学院统一存档备查。</p>

工程人员	<p>年龄25-60岁之间，有3年以上相关工作经验，熟练掌握应聘岗位的操作技能。配备的高压电工具具有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压），低压电工具具有《中华人民共和国特种作业操作证》（低压），锅炉工具具有《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证》（锅炉）。所有特种人员24小时值班。</p> <p>（提供工作经验的相关证明并加盖供应商鲜章）</p>
宿管人员	<p>年龄18-55岁，遵纪守法，热爱本职工作，有高度的责任心，工作认真敬业，表达能力强，善于沟通。每年需进行健康体检，持健康证上岗。女生宿舍只能配置女性。查询无犯罪记录。</p>
保洁员	<p>年龄18-60岁，遵纪守法，爱岗敬业，五官端正，反应灵敏，无不健康习惯。</p>
绿化养护人员	<p>年龄18-55岁，遵纪守法，热爱本职工作，有高度的责任心，工作认真敬业，熟悉绿化养护，有三年及以上工作经验。培训合格上岗。</p> <p>（提供工作经验的相关证明并加盖供应商鲜章）</p>
会务人员	<p>年龄18-35岁，身高160cm及以上，限女性，大学专科及以上学历，形象气质好。查询无犯罪记录。需签保密协议。</p>

表1 物业服务岗位素质要求

### 3.2 物业岗位数量及班次要求

表2 物业管理岗位设置一览表（85人）

部门	岗位	总人数 (人)	说明
----	----	------------	----

后勤保障人员 (8人)	项目经理、客服经理、内勤	3	全面负责校区物业管理工作，组织拟订、审核和贯彻各项计划，处理各种投诉，进行回访，进行满意度调查，收集服务需求，管理内部档案资料。负责物业管理服务质量控制，协调各方关系。
	能源管理员	1	对校园能耗数据进行实时跟踪和精准分析，负责校园生态环境保护，节约用电、用水、用气，以及倡导绿色出行等全方位的校园能源管理和宣传工作。
	会务人员	4	会议室和重要办公区域的会场布置摆放，茶水供应，卫生保洁等。会议室清洁质量达到质量标准要求。
秩序维护部 (26人)	秩序维护组长	2	负责秩序维护队伍管理，对管辖区域内秩序负责，两班倒，每班1人。
	校园大门秩序维护员	12	负责校区大门秩序维护，人员与车辆进出管理，三班倒，每班2人。
	监控室（含消防监控室）操作员	6	负责监控室（含消防）监控，24小时坐班，每班2人，需具有《消防设施操作员证》
	巡逻岗秩序维护员	6	负责教学区和生活区秩序和巡逻，搬抬桌椅等临时性事务工作。两班倒，每班3人。
宿舍管理部（10）	宿舍管理员	10	负责所辖学生公寓区域秩序，每栋公寓2人，两班倒，每班1人。

环境维护部 (30人)	保洁人员领班	1	负责日常清洁管理，保洁任务与人员的安排。
	学生公寓保洁员	5	负责学生公寓楼楼道等公共区域卫生维护、垃圾清理，每栋公寓1人。
	图书馆、警体馆、大学生活动中心、教学楼、实训楼等其他楼栋保洁员	14	负责楼栋楼道、公共教室、门厅、卫生间等公共区域卫生维护、垃圾清理等。
	公共区域保洁员	10	负责校区垃圾拖运、垃圾池清洗、公共区域卫生维护、垃圾清理等。
工程维护部 (11人)	水电维修工	5	高低压电工各2人，锅炉工1人，负责水电力设备维修和日常维护，锅炉的日常维护，要求24小时值班。
	木工	1	负责办公及教学家具日常维护和修理，换锁，简单粉刷。
	信息维护	1	负责学生一卡通系统管理、日常维护和办理饭卡等。
	绿化养护员	4	负责校区绿化植物养护（花草树木的修剪、浇水施肥等）

注：1、以上合计85人是满足采购人服务需求的最低人数，供应商响应的岗位及服务人数不得低于采购人要求。2、采购人可根据实际需要调整人员岗位数量，增加或减少相应费用。3、以上为最低配置标准，供应商应提供详细岗位及人员配置计划。

--	--	--

### 3.2.3人员配置要求

采购包1:

详见本章

### 3.2.4设施设备配置要求

采购包1:

详见本章

### 3.2.5其他要求

采购包1:

无

## 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365日

### 3.3.2服务地点

采购包1:

四川司法警官职业学院新校区

### 3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

1、验收交付标准和方法（1）按国家有关规定以及采购文件的质量要求和技术指标、供应商的响应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质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在采购文件及响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项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）的要求进行验收。符合国家有关规定、竞争性谈判文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺以及合同条款。2、验收方案（1）验收组织方式：自行验收。（2）是否邀请本项目的其他供应商：否。（3）是否邀请专家：否。（4）是否邀请第三方检测机构：否。（5）履约验收程序：分段验收。（6）履约验收时间：供应商提出验收申请之日起10日内组织验收。（7）技术履约验收内容：按竞争性谈判文件要求及供应商应答服务内容验收。（8）商务履约验收内容：按竞争性谈判文件要求及供应商应答商务内容验收。（9）履约验收标准：按国家相关法律、企业标准验收。（10）履约验收其他事项：履约验收各条款间有不一致时，按较高标准进行。

### 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: 前期物业服务费包含在整体服务费里面, 采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日, 共计12个月, 按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料, 采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 , 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 8.30%。

采购包1: 付款条件说明: 前期物业服务费包含在整体服务费里面, 采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日, 共计12个月, 按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料, 采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 , 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 8.30%。

采购包1: 付款条件说明: 前期物业服务费包含在整体服务费里面, 采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日, 共计12个月, 按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料, 采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 , 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 8.30%。

采购包1: 付款条件说明: 前期物业服务费包含在整体服务费里面, 采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日, 共计12个月, 按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料, 采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 , 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 8.30%。

采购包1: 付款条件说明: 前期物业服务费包含在整体服务费里面, 采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日, 共计12个月, 按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料, 采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 , 达到付款条件起 10 日, 支付合同总金额的 8.30%。

采购包1: 付款条件说明: 前期物业服务费包含在整体服务费里面, 采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日, 共计12个月, 按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及

凭证资料，采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 ， 达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 8.30%。

采购包1： 付款条件说明： 前期物业服务费包含在整体服务费里面，采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日，共计12个月，按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 ， 达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 8.30%。

采购包1： 付款条件说明： 前期物业服务费包含在整体服务费里面，采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日，共计12个月，按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 ， 达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 8.30%。

采购包1： 付款条件说明： 前期物业服务费包含在整体服务费里面，采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日，共计12个月，按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 ， 达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 8.40%。

采购包1： 付款条件说明： 前期物业服务费包含在整体服务费里面，采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日，共计12个月，按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 ， 达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 8.40%。

采购包1： 付款条件说明： 前期物业服务费包含在整体服务费里面，采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日，共计12个月，按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 ， 达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 8.40%。

采购包1： 付款条件说明： 前期物业服务费包含在整体服务费里面，采购人不单独支付服务费。本项目服务费支付时间为2023年8月16日至2024年8月15日，共计12个月，按月支付。成交供应商每月15日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，采购人在收到相关资料后的10个工作日内向成交供应商支付服务费。遇寒暑假付款时间顺延。 ， 达到付款条件起 10 日，支付合同总金额的 8.40%。

### 3.3.6违约责任与解决争议的方法

#### 采购包1:

(一) 违约责任 1、双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证合同的正常履行。 2、如因采购人原因使供应商未完成约定考核目标的，不视为供应商违约，不扣除物业管理费。 3、如因供应商工作人员在履行职务过程中的过错（故意或过失）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、由此而导致采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任，若供应商未按响应文件响应内容提供人员，视为供应商违约，供应商需承担合同金额5%的违约金。 4、双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付合同金额5%的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。 (二) 争议解决的办法 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，由当事人向采购人项目所在地人民法院提起诉讼。

### 3.5其他要求

考核表详见附件