成都市不动产登记中心金牛区金科北路点位物业管理服务采购项目采购需求

1、资金来源、预算金额及最高限价：财政性资金，政府采购实施计划备案表号： 51010023210200013981[2023]01027；预算品目：物业管理服务；预算金额：1280000元；最高限价（控制价）：1280000元。

2、投诉受理单位：本项目同级财政部门，即成都市财政局。 联系电话：028-61882648。 地址：成都市高新区锦城大道366号。 邮编：610041。

3、采购内容：本项目采购成都市不动产登记中心金牛区金科北路点位物业管理服务，包含综合管理服务、大厅引导及会议服务、秩序维护管理服务、环境卫生管理服务、设施设备管理服务。

## 3.2.2.1项目概况

一、本项目位于成都工程设计咨询高技术产业园二期裙楼，地址位于成都市金牛区金科北路118号（地铁二号线金科北路站C口附近），工作人员约180人，来往办事群众人数不定。

二、本项目涉及成都市不动产登记中心、成都市税务局、成都市房屋产权交易中心共同办公，物业管理费支付标准为实际使用面积×综合单价计算物业管理费，采购人及其他入住本楼栋的单位按照上述支付标准支付本单位的物业管理费。

三、本项目建筑为3层办公用房，实际使用总面积（建筑面积）5644平方米。一二层为政务服务办事窗口（设计55个），设有后台办公室约15个，大厅公共区域设置有群众等候区、母婴室、职工更衣室、物管用房等，自助查询设备、取号设备、互联网自助办理台等；三层为后台办公区域，包括4个集中办公室、2个档案库房、1个小会议室、6个小办公室、露台1个等。建筑物本体各楼层的物业管理服务均在本次采购范围内，产业园内公共区域物业服务不在本次采购范围内。

四、投标人可自行前往项目现场进行踏勘，联系人：钟玲，联系方式：028-61995114。

五、设施设备基本情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 类别 | 名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 扶梯 | 自动扶梯 | 2 | 部 | / |
| 2 | 广播系统 | 广播机柜 | 1 | 个 | / |
| 3 | DVD播放器 | 1 | 台 | / |
| 4 | 前置放大器 | 1 | 台 | / |
| 5 | 吸顶扬声器 | 38 | 个 | / |
| 6 | 定压攻放 | 1 | 个 | / |
| 7 | 智能控制主机 | 1 | 套 | / |
| 8 | 16口接入层交换机 | 1 | 台 | / |
| 9 | IP网络音频采集终端 | 1 | 台 | / |
| 10 | IP网络终端功放 | 1 | 台 | / |
| 11 | IP网络音箱(监听) | 2 | 台 | / |
| 12 | 18U会议机柜 | 1 | 台 | / |
| 13 | 48口网络交换机 | 1 | 台 | / |
| 14 | 音频处理器 | 1 | 台 | / |
| 15 | 调音台 | 1 | 台 | / |
| 16 | 3KVA UPS主机 | 1 | 套 | / |
| 17 | 10KVA UPS主机 | 1 | 套 | / |
| 18 | 监控系统 | 监控客户端工作站 | 1 | 台 | / |
| 19 | 24口千兆核心层交换机 | 1 | 台 |
| 20 | 24口POE千兆汇聚层交换机 | 9 | 台 |
| 21 | 半球型定焦网络摄像机 | 78 | 台 |
| 22 | 半球型变焦网络摄像机(带音频) | 59 | 台 |
| 23 | 枪式型定焦网络摄像机 | 6 | 台 |
| 24 | 双目垂直客流摄像机(焦距2MM) | 4 | 台 |
| 25 | 16TB监控盘 | 16 | 个 | / |
| 26 | 门禁系统 | 24门指纹门禁主控制器 | 1 | 台 | / |
| 27 | 16门指纹门禁主控制器 | 2 | 台 | / |
| 28 | 四门门禁控制器 | 1 | 台 | / |
| 29 | 门禁机(指纹、密码、刷卡) | 45 | 台 | / |
| 30 | 净水  （饮水）设备 | 净化节能饮水设备（含三台三龙头节能饮水机、一台商务RO机） | 1 | 套 | 三龙头节能饮水机（整机含所有配件、耗材）3台 800\*600\*1650mm（±20mm）；（1）\*水胆容量：≥60L。（2）功率：≥4.5KW。 |
| 31 | 中央空调  （新风）系统 | 变冷媒流量多联机室外机 | 2 | 台 | 功率=58.5kW |
| 32 | 变冷媒流量多联机室外机 | 1 | 台 | 功率=48.5kW |
| 33 | 天花板嵌入式室内机 | 14 | 台 | 制冷功率=110kW, 制热功率=90kW |
| 34 | 天花板嵌入式室内机 | 10 | 台 | 制冷功率=140kW, 制热功率=120kW |
| 35 | 天花板嵌入式室内机 | 25 | 台 | 制冷功率=184kW, 制热功率=164kW |
| 36 | 天花板嵌入式室内机 | 53 | 台 | 制冷功率=216kW, 制热功率=196kW |
| 37 | 全热交换新风机 | 1 | 套 | 风量（m³/h）：15000 |
| 38 | 补风机轴流风机 | 1 | 套 | 风量（m³/h）：18132 |
| 39 | 消防系统 | 消防栓 | 若干 | 个 | 以装修完工情况为准 |
| 40 | 灭火器 | 若干 | 个 |
| 41 | 气体灭火系统 | 2 | 套 |
| 42 | 消防应急疏散指示 | 若干 | 个 |
| 43 | 消防烟感、喷淋等 | 若干 | 个 |
| 44 | 供电系统 | 内部配电箱 | 若干 | 处 | 以装修完工情况为准 |
| 45 | 照明灯 | 若干 | 组 |
| 46 | 插座 | 若干 | 个 |
| 47 | 应急电源柜 | 若干 | 个 |
| 48 | 给排水系统 | 内部给排水管道设施设备 | 若干 | 个 | 以装修完工情况为准 |

## 3.2.2.2服务内容及要求

### 3.2.2.2.1★总体要求

**（说明:在投标文件中提供承诺）**

一、投标人须为本项目服务人员购买意外保险，且本项目所有服务人员在工作期间发生人身意外伤亡等情况由投标人全部负责与采购人无任何关系。

二、负责物业管理区域自动扶梯年检与维护保养服务的实施单位应具有质量技术监督部门颁发的中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证（自动扶梯，含维修）或者中华人民共和国特种设备生产许可证 （自动扶梯与自动人行道，含修理）。中标供应商如不具备此资质的，则应委托具有此资质的实施单位进行电梯维护保养服务。中标供应商应与实施单位签订合同，并负责对其进行监督考核。（预算占比0.3%）

三、投标人为本项目提供的所有服务符合现行的强制性国家相关标准、行业标准。本项目涉及产品采购且属于政府强制采购节能产品清单中的产品，投标人提供的该产品须具有国家确定的认证机构出具的节能产品认证证书。

### 3.2.2.2.2★具体服务内容及要求

**（说明: 在投标文件中提供承诺）**

**一、综合管理服务**

（一）服务内容

1、全面负责本物业项目管理和物业服务各项工作，做好质量控制和费用控制。

2、组织拟制、审核和贯彻服务制度、工作计划及工作标准，组织开展工作总结与整改。

3、负责协调采购人、专业外委单位、房屋修建及装修单位、园区大物业等相关方之间的关系。

4、负责物业服务人员管理并做好后勤保障工作。

5、负责受理采购人各类服务预约与工作分配协调、投诉并答复，并跟踪落实情况。

6、负责根据采购人要求，进行报刊杂志分发，根据预订信息核对报刊杂志送达情况，及时催送分发。

7、根据采购人业务工作需求提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务。

（二）服务标准

1、具有规范而完善的为本物业项目量身定做的管理方案和管理细则，包括健全的质量管理、财务管理、人员管理、岗位职责管理及档案管理制度。

2、年初根据项目需求制定工作计划，每季度根据工作开展情况进行工作总结，每月制定重点工作计划，并监督各项计划实施。

3、组织各岗位根据项目实际情况制定各岗位工作标准，严格按照相关制度实施，督促过程有记录，工作成效有体现。

4、做好物业服务人员人事管理工作，所有管理人员和服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情、细致、周到。

5、配置物业管理必备设施设备及相关耗材。

6、管理人员应设有24小时服务电话，及时响应采购人和使用人的需求。牵头协调好采购人各部门及有关专业外委公司及施工方之间的关系，做好上传下达、沟通协调工作，按采购人要求及时处理相关事宜。

7、公示24小时客户服务电话，受理采购人、使用人咨询、会议室预订、维修等需求；故障急修15分钟内、其它报修30分钟内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

8、公示24小时投诉受理电话，建立投诉处理程序，明确处理流程。受理的投诉应在24小时内回复。每月应做一次投诉处理分析并形成分析报告。投诉处理完成后回访率达到100%。

9、设置有客户服务中心，公示物业服务机构营业执照、资质证书（复印件）或其它证书（复印件），项目负责人及主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准。

10、负责报刊、邮件的分发工作；负责每月的水电费代收代缴工作。

11、重要物业服务事项及信息应在主要出入口公告，并通过短信等形式告知采购人。

**二、大厅引导及会议服务**

（一）服务内容

1、负责1-2楼办事大厅的办事群众引导服务。

2、负责引导办事群众操作各类自助设备。

3、负责处理突发事件、缓解安抚办事群众情绪及时与采购人保持沟通。

4、负责客服会议服务工作。

（二）服务标准

1、办公时间在大厅准确引导办事群众进入相应的办事区域，实现人员快速分流。发现问题主动上前咨询，引导客户到相应柜台办理业务。

2、引导员应熟悉不动产登记业务的流程，服务大厅功能区域的划分，窗口位置及承办的业务种类，以及后台处室的位置。

3、熟练操作服务大厅内的各种自助设备，对群众进行职责内的设备操作帮助，提高群众的办事效率。

4、灵活处理突发事件，耐心询问和听取客户意见并反馈至物业服务中心或采购人，现场有客户出现争执、情绪激动时，引导员应将客户引至群众接待区域进行劝解，耐心友好处理。

5、引导员应统一整洁着装，具有明显辨识度，引导服务要及时主动、礼貌、周到细致、面带微笑，切忌高声喧哗。

6、工作时间服务大厅出现群众突发疾病、受伤等情况需要救助的；引导人员能第一时间响应、进行基本医学急救，不能及时救助的应第一时间拨打120后安抚群众情绪，保障群众生命健康安全，并及时告知采购人管理部门协同处理。

7、根据采购人要求进行会场布置、人员引导、茶水供应等，服务要及时、礼貌、周到细致、面带微笑，切忌高声喧哗；做好会议保密工作。严守纪律，不监听、不录、不传播会议内容。

8、根据具体会议情况及采购人要求做好桌椅位置调整、会标定制、文件分装、席卡制作、音响设备调节、空调调节等工作；做到提前安排、会前清洁、会中服务、会后清理。

9、负责采购人安排的临时客服工作，含非工作时间内（下班后以及休息日、法定节假日）的延时服务或临时性外派服务。

**三、秩序维护管理服务**

（一）服务内容

1、负责本楼栋内部、建筑区划外围秩序维护，做好安全巡逻，保障范围内的安全包括防火、防盗、防破坏、防事故。

2、负责对服务区域内电梯、自动扶梯等设施设备进行重点巡逻看护。采取专人看管，配备使用电子巡逻打点设备，不定时巡查和重点监控，确保重点部位、场所安全。

3、24小时安全监控，建立监控管理制度，及时发现各种安全隐患，处置及时。

4、负责服务区域内安全警示标识等设施悬挂摆放、维修维护。

5、负责突发事件处理及秩序维护，及时启动突发事件应急预案，有效地控制突发事件，使损失降到最低，配合采购人处理突发事件加强日常沟通。

（二）服务标准

1、制定安全值勤实施方案与管理制度，包括防火、防盗、防破坏、防事故、突发事件处理和秩序维护等应急预案并每季度组织应急演练一次。

2、秩序维护人员培训上岗，保持良好的精神状态，注意仪容仪表及礼节礼貌，上班期间一律着统一配发服装，热情礼貌，文明用语，不能与客户发生争吵。坚守岗位，联络通畅，反应迅速，在岗秩序维护人员配备携带对讲机。

3、工作时间在本楼栋内部值守巡逻，重点在1-2层办事大厅值守巡逻，熟悉和掌握管理区域内各类器材的位置及功能，维护好办事大厅秩序，协助调解矛盾，协助咨询服务，制止扰乱工作秩序的行为；现场有办事群众出现争执、情绪激动时，及时主动妥善处理，处理问题时，语言亲和以理服人，缓解群众情绪。

4、工作时间对在楼栋内的不法中介、社会闲杂人员、推销人员进行劝离，对大厅内吸烟、吃东西等影响大厅正常秩序的行为进行劝诫，语言文明、行为礼貌。

5、本楼栋24小时安全巡逻值守服务，巡逻人员白班每2小时至少全面巡逻1次，夜班每3小时至少全面巡逻1次，巡视中严格杜绝盲点。

6、值勤时应注意观察出入人员和物品情况，发现可疑的人和事要礼貌询问、查询，并做好控制。非工作时间对进出办公楼的人员进行询问、登记与跟踪，确保楼栋内外财物安全与信息安全。

7、24小时楼栋安全监控，安全巡视并形成记录。及时发现各种安全隐患，处置果断、规范、及时。采取人防、物防和技防相结合的方法，做到无任何安全事故发生。

8、安全监控设施应24小时运行，控制室24小时值岗。监控图像清晰，监控记录完整。保障电话（消防、电梯、治安等）畅通，接听及时。外来人员进出监控中心应实行登记制度。监控的录入资料应至少留存30天备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

9、保障管辖范内的消防、自动扶梯等设施设备安全，确保无火灾、无刑事、无治安事故的发生，对突发事件有应急的处理程序计划和措施，协助保护现场。

10、发现问题及时报告，遇火灾、抢劫、盗窃、群体性事件，及时按照相关突发事件处置预案进行有效处置并立即报告采购人相关部门。

11、有重大活动、接待或会议时或遇特殊情况，根据采购人需求加派保安做好各区域的秩序维护工作，确保秩序井然，无安全事故。

**四、环境卫生管理服务**

（一）服务内容

1、负责本楼栋内部和建筑区划外围的日常卫生保洁工作、垃圾清运、环境消杀等工作。

2、负责范围内垃圾收集并转运至垃圾集中存放点，负责环境消杀。

3、负责楼栋内部大小绿植的清洁养护。

（二）服务标准

1、每日对办事大厅、楼道、走廊、步梯、自动扶梯、电梯轿厢等公共区域至进行至少6次全面清洁，做到楼梯扶手干净、无尘，墙面干净，地面无灰尘、纸屑、油污和积水，设施设备无异物、灰尘。办事大厅、公共区域垃圾，烟头等可视垃圾停留时间不得超过60分钟，桶内垃圾不得超过容量的2/3，每日下班后对大厅、电梯地毯进行更换。

2、每日对卫生间进行清洁至少6次，做到无蝇、无臭味、无堵塞；地面无积水和泥土，周围无垃圾、杂物。及时补充、更换卫生纸、洗手液等。母婴室每日至少清洁2次，台面干净，地面无积水和泥土，周围无垃圾、杂物。

3、每周对设备机房等至少保洁1次，根据使用人需求不定期对资料室、库房等专属区域进行清扫，做到窗明几净，天花板无蜘蛛网，墙面干净，地面无灰尘、无纸屑、无油污和积水，设施设备无异物、无灰尘。

4、各会议室、接待室使用完毕后及时保洁。地面无灰尘、无纸屑、无油污和积水，设施设备无异物、无灰尘，桌椅、茶几、沙发、用具等摆放整齐、保持洁净。

5、每周进行大厅公共区域内门窗、玻璃、垃圾桶、自助设备等擦拭保养。做到门窗明几净，天花板无蜘蛛网，表面洁净。

6、每周对办公室和大厅后台办公室地面全面拖洗一次、对地毯清洗、会议室桌布每季度1次，办公室内皮革座椅、沙发每半年保养1次。

7、设置相应的分类垃圾桶，垃圾袋分类装化，保持垃圾桶清洁、无异味。每天对区域内垃圾桶垃圾收集清运至少1次（办事大厅等公共区域桶内垃圾不得超过容量的2/3）。对垃圾进行分类收集、处理，垃圾中转站地面每日拖洗、消毒1次。

8、不定期进行环境消杀工作。每年进行 至少2次专业除鼠及除四害消杀服务，有完善的消杀服务方案及记录，并配合相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。根据采购人要求，对楼栋进行不定期全面消毒工作。

9、负责楼栋内部大小绿植的清洁与养护，大厅内绿植定期擦拭、浇水、养护，楼栋内外由采购人配置的花草、植物，合同签订后双方就采购人移交给物业管理的绿植具体数量进行清点，若应养护不当造成绿植枯死需物业应及时更换，更换的绿植种类和品质应与采购人原来的相一致。

**五、设施设备管理服务**

（一）服务内容

1、负责本楼栋内照明、给排水、自动扶梯、广播系统、监控系统、门禁系统、净水设备、中央空调（新风）系统等的日常运行维护、维修和管理工作，保障设施设备顺畅运行。

2、负责消防设备巡检，熟练掌握消防设备的使用方法，做好日常维护工作，保障设施设备顺畅运行。

3、负责根据各类设备特定及维护保养手册及设施设备现状制订维护保养计划、执行设备安全操作、定期巡回检查、维护保养、岗位责任制等制度，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程。

4、负责各类专业设备维修维护单位、门窗家具维修单位、园区物业、房屋建设单位等建立联系与相关工作的监督管理。

5、负责贯彻执行节约用水、节约用电的要求，对能源消耗进行计划、统计、分析和改进。

（二）服务标准

1、建立健全设施设备档案和使用管理相关制度规定，各种运行记录、检查记录和维修保养记录详细清楚。保障管辖范围内的设施设备安全，确保无火灾 、无刑事、无治安事故的发生，对突发事件有应急的处理程序计划和措施，协助保护现场。

2、工作日接到采购人通知后设备管理员应在15分钟内到达现场处理，及时排除各种故障，非工作时间30分钟到场处理。

3、对可能危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。设施设备房设备管理标识明显，保持整洁、通风，无滴漏和生物危害现象。

4、每天至少2次巡查空调、自动扶梯（运行期间）等设备运行状况，做好巡查记录，发现问题及时处理，确保设备及系统正常安全运行。

5、每周至少1次巡查楼栋内公共部位照明，如有缺损及时更换。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。

6、每周至少1次检查卫生间、洗手台、管道井内的上下水管道、阀门，确保运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。每月对门窗的荷叶、把手、锁进行检查和保养维护。

7、每半年至少对空调、新风进行全面清洗1次，每半年至少对净水器滤芯进行全面更换1次。每年至少对空调、新风、自动扶梯等设备进行全面检查、调试2次，及时补充耗材以保障各项设备正常使用。

8、每天至少2次巡查配电房（根据园区物业管理界面划分确定是否需要巡查），确保运行正常、操作灵活，仪表显示准确；通风降温设备可靠，温度显示准确。

9、每月对楼栋内部消防设施进行检测，过期或无法正常使用的消防设施进行更换。对采购人专有的气体灭火装置进行月度检查，根据实际情况加压加气等养护工作，保障消防设备正常使用。

10、每半年开展一次消防安全防范宣传和演习活动，采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法，使员工树立消防安全意识，能够掌握基本消防常识和消防技能，确保消防安全。

11、节约用电、用水，每季度对能源消耗进行计划、统计、分析，按照节能减排政策和计划制定执行制度和措施，多种方式开展宣传教育。

12、采购人的桌椅、文件柜等家具类固定资产、其他硬装配件、设施设备出现故障和安全隐患时须及时维修，一时不能修复的，物业公司要及时通知采购人并配合进行处理。专业维保单位在物业管理区域内对相关管线、设施设备进行维修、养护时，物业公司应积极协调和配合。对维修维护工作不到位、不达标的及时向采购人物业主管部门报告。

## 3.2.2.3人员配置要求

一、岗位职责要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **上班时间** | **岗位职责要求** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 8:30-17:30（工作日） | 负责物业服务各项统筹工作、人员管理、制度管理以及与采购人的沟通协调。组织开展各项物业管理工作、文案写作、后勤保障、做好客户来电来访、会议室预订、综合物业服务、投诉建议、工作协调等工作。 |
| 2 | 大厅引导及会议服务人员 | 7 | 8:30-17:30（工作日） | 负责本楼栋大厅咨询引导、来访人员和办事群众接待指引。工作日1楼、2楼服务大厅交替引导。根据会议服务需求，负责本楼栋各会议室会议服务工作。 |
| 综合人员小计 | | 8 |  | 综合人员周六至少3人同时在岗值班，工作时间为08:30—17:30。（其中工作时间为8小时） |
| 1 | 秩序维护队长 | 1 | 8:30-17:30（工作日） | 负责本楼栋各楼层巡逻，安全检查，维持办公秩序，处置应急突发事件。对其他保安进行岗位培训并组织协调工作。 |
| 2 | 秩序维护员 | 6 | 24小时轮班 | 负责本楼栋各楼层巡逻，维持办公秩序，夜间值班。白班3人同时在岗，工作时间为08：00—18:00，夜间1人在岗，工作时间为18:00—08:00。 |
| 3 | 安全监控员 | 7 | 24小时轮班 | 负责楼栋内外24小时安全和突发事件监控工作。3班制，每班2人同时在岗，每班工作8小时。 |
| 秩序维护人员小计 | | 14 |  | 以上岗位根据采购人具体需要可调配使用。 |
| 1 | 保洁员 | 6 | 8:30-17:30（工作日） | 负责本楼栋内及建筑外围卫生清洁工作。  负责本楼栋内绿植养护。 |
| 2 | 综合维修员 | 1 | 8:30-17:30（工作日） | 负责本楼栋大楼内给排水、门窗、桌椅、资料柜、净水设备、照明系统等日常设备管理及维修工作。 |
| 3 | 设备管理员 | 1 | 8:30-17:30（工作日） | 负责本楼栋大楼内空调、自动扶梯、消防、照明、广播、监控、门禁等专用设备日常管理及维护养护。 |
| 保洁维修人员小计 | | 8 |  | 保洁员周六至少2人同时在岗值班，工作时间为08:30-17:30（其中工作时间为8小时）  综合维修员和设备管理员周六至少1人值班，工作时间为08：30—17:30。（其中工作时间为8小时）。 |
| 合计 | | 30 |  |  |

二、岗位素质要求

| **岗位名称** | **岗位素质要求** |
| --- | --- |
| 项目经理（1人） | 1.男女不限,身体健康,五官端正,形象气质佳。  **★2.年龄不满48岁。（说明：提供有效身份证复印件）**  **★3.文化程度:大专及以上学历。（说明：提供有效学历证书复印件及学信网查询截图）**  **★4.具有5年及以上非住宅物业项目的项目经理工作经验。【说明：1、投标人提供加盖业主单位公章的证明材料复印件，内容应当明确委派人员姓名、身份证号、服务业主名称、对应服务时间、任职岗位、管理的项目类别；2、若投标人委派人员单个物业管理项目的服务时间少于5年的，则可提供多个物业管理项目且服务时间可累计；3、若投标人委派人员在同时段同时为2个及以上的物业管理项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。】**  5.熟悉物业管理相关法律法规。熟练使用电脑、办公软件等信息化系统。具有良好的团队管理能力、沟通、协调能力、组织能力和处理突发事件的能力，熟悉保安、设施设备维修维护等管理流程。 |
| 大厅引导及会议服务人员（7人） | 1.男女不限,男士身高170cm以上，女士身高160cm以上，身体健康,五官端正,形象气质佳。  **★2.** **大厅引导及会议服务人员年龄不满40岁。（说明：在投标文件中提供承诺）**  **★3.文化程度:大专及以上学历。（说明：提供有效学历证书复印件及学信网查询截图）**  **★4.其中至少1人具有红十字救护员证书。（说明：提供有效证书复印件）**  **★5. 大厅引导及会议服务人员其中至少3人具有1年以上服务大厅引导工作经验。（说明：在投标文件中提供承诺）**  6.善于沟通，表达能力强，服务热心，普通话标准、能熟练操作大厅自助设备。熟练使用电脑、办公软件等信息化系统。具有良好的团队管理能力、沟通、协调能力、组织能力和处理突发事件的能力。 |
| 秩序维护队长（1人） | 1.遵纪守法、爱岗敬业、思路清晰、形象气质佳。  **★2.年龄不满45岁。（说明：提供有效身份证复印件）**  **★3.秩序维护队长身高170cm及以上,身体健康。（说明：在投标文件中提供承诺）**  **★4.文化程度:大专及以上学历。（说明：提供有效学历证书复印件及学信网查询截图）**  **★5.具有有效的行政主管部门颁发的二级及以上保安员证书。（说明：提供有效证书复印件）**  5.查询无犯罪记录。熟悉物业管理相关法律法规。熟练使用电脑、办公软件等信息化系统。具有良好的团队管理能力、沟通、协调能力、组织能力和处理突发事件的能力，熟悉保安、设施设备维修维护等管理流程。 |
| 秩序维护员（6人） | 1.遵纪守法、爱岗敬业、思路清晰、形象气质佳。  **★2.年龄不满45岁。（说明：提供有效身份证复印件）**  **★3.秩序维护员身高170cm及以上,身体健康。（说明：在投标文件中提供承诺）**  **★4.具有有效的行政主管部门颁发的四级及以上保安员证书。（说明：提供有效证书复印件）**  5.查询无犯罪记录。 |
| 安全监控员（7人） | 1.遵纪守法、爱岗敬业、思路清晰、形象气质佳。  **★2.安全监控员年龄不满50岁。（说明：在投标文件中提供承诺）**  3.初中文化以上学历。  **★4.具有有效的行政主管部门颁发的保安员证书和中级及以上消防设施操作员[建（构）筑物消防员]证。（说明：提供有效证书复印件）**  5.能熟练操作监控设施设备；责任心强，具有良好的沟通协调能力和应急处置能力。查询无犯罪记录. |
| 保洁员（6人） | 1.遵纪守法、爱岗敬业、身体健康、反应灵敏、无不良健康习惯。  **★2.保洁员年龄不满55岁。（说明：在投标文件中提供承诺）** |
| 综合维修员（1人） | 1.遵纪守法、爱岗敬业、思路清晰、形象气质佳。  **★2.年龄不满55岁。（说明：提供有效身份证复印件）**  **★3.具有有效的中华人民共和国特种作业操作证（高压电工或低压电工）。（说明：提供有效证书复印件）** |
| 设备管理员（1人） | 1.遵纪守法、爱岗敬业、思路清晰、形象气质佳。  **★2.年龄不满50岁。（说明：提供有效身份证复印件）**  **★3.具有有效的中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证或中华人民共和国特种设备作业人员证。（说明：提供有效证书复印件）** |

三、人员配置要求

**★（一）本项目最低配置人员为30人（包括周六值班人员），投标人应根据采购人项目管理要求配置最低人数或增加人数。中标人应在中标后7日内组织好本项目的全部人员配置，进行3天脱岗岗位培训，培训合格后方可上岗。（说明:** **在投标文件中提供承诺）**

**★（二）在签订合同前，投标人需将相关资质体系证书原件和拟派遣本项目的所有人员的劳动合同、身份证、相关证书、经验证明等材料原件交采购人查验，并上交复印件，若未提供或不齐全、造假，视为投标人拒绝与采购人签订采购合同；进驻后未经采购人同意不得更换相关人员，否则视为违约。（说明: 在投标文件中提供承诺）**

**★（三）本项目定员定岗定编固定员工，只针对本项目提供物业服务。本项目所有物业服务人员均为全职不得兼职。中标供应商投标文件中所提供的人员须与项目实施人员一致。（说明: 在投标文件中提供承诺）**

## 3.2.2.4设施设备要求

中标人按采购人需求及物业管理实际配置办公设施设备，包括但不限于下表，项目管理过程中若因工作需要应及时增添更换设备。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 使用部门 | 名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 客服中心及物业办公室 | 电脑 | 2 | 台 |
| 2 | 彩色打印机 | 1 | 台 |
| 3 | 电话机 | 2 | 部 |
| 4 | 办公桌、椅 | 5 | 套 |
| 5 | 文件柜 | 5 | 组 |
| 6 | 库房货架 | 5 | 组 |
| 7 | 紧急医疗处理箱 | 1 | 个 |
| 8 | 设备管理部门 | 工程常备工具箱 | 2 | 套 |
| 9 | 钻枪 | 1 | 把 |
| 10 | 人字梯 | 2 | 把 |
| 11 | 常用螺丝、电线、卡槽等常用耗材 | 若干 |  |
| 12 | 秩序维护部门 | 电子巡逻打点设备 | 1 | 套 |
| 13 | 警棍 | 5 | 把 |
| 14 | 防爆叉、防爆盾牌 | 2 | 组 |
| 15 | 对讲机 | 10 | 台 |
| 16 | 备用灭火器 | 10 | 组 |
| 17 | 一米杆 | 10 | 组 |
| 18 | 锥形桶 | 10 | 个 |
| 19 | 安全提示牌 | 若干 | 个 |
| 20 | 清洁管理部门 | 扫地机 | 1 | 台 |
| 21 | 洗地机 | 1 | 台 |
| 22 | 手动拖车 | 2 | 辆 |
| 23 | 清洁工具 | 若干 | 个 |
| 24 | 清洁提示牌 | 若干 | 个 |
| 25 | 高压水枪 | 1 | 把 |

## 3.2.2.5其他要求

**一、★投标人自2019年1月1日（含1日）以后，至少具有2个物业管理服务项目（非住宅项目）业绩，服务内容至少包含秩序维护管理服务（或相同语意内容）和环境卫生管理服务（或相同语意内容）内容。**

**【说明：1、提供合同复印件及合同资金支付凭证（如为分期付款的，至少提供一次支付凭证）；2、同一业主的多个合同，按一个业绩计算；3、单个合同中应全部体现上述服务内容；4、以合同签订时间为准。】**

**三、★投标人应根据本项目实际情况在合同签订前提供如下方案及制度。（说明: 在投标文件中提供承诺）**

|  |  |
| --- | --- |
| 物业管理服务的整体设想、策划及组织落实方案 | 1、对本项目的认识分析；  2、项目特点分析；  3、管理服务的总体管理理念。 |
| 项目管理机构 | 1. 有项目管理机构设置及管理机构框图； 2. 有管理机构工作职能与管理职责； 3. 有项目服务人员岗位配备。 |
| 秩序维护服务方案 | 1. 项目安全管理特点； 2. 人员配置和岗位职责； 3. 治安防范及指引； 4. 安全管理； 5. 礼仪标准；   6、重大活动保障；  7、安全事故防范。 |
| 环境绿化维护服务方案 | 1、卫生保洁；  2、垃圾清运；  3、消毒和灭虫除害；  4、绿化维护。 |
| 房屋、设施设备维护方案 | 1、设施设备档案完整；  2、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；  3、维修、抢修处理；  4、综合维修值守。 |
| 大厅引导、会务服务方案 | 1、人员配置；  2、岗位职责；  3、会议服务；  4、重大活动保障；  5、收发服务；  6、档案管理。 |
| 应急处理方案 | 1、大厅突发事件应急处理；  2、发生火灾等自然灾害的应急处置；  3、公共卫生及社会安全等公共事件应急处置；  4、发生非法上访等维稳应急处置。 |
| 投标人的规章管理制度 | 1、人员考核制度；  2、接待、会议、查询服务管理制度；  3、仪容仪表管理制度；  4、工程维修管理制度；  5、保洁管理制度；  6、秩序维护管理制度。 |
| 培训方案 | 1、各岗位人员的培训内容及计划；  2、年度培训；  3、月度培训；  4、入职培训。 |

四、特约服务费包括采购人根据业务工作需求，要求提供的物业服务合同之外的特约服务和代办服务费用，具体费用双方商议后确定，投标人因采购人实际需要提供特约服务前，应向采购人报价，采购人确认后方可提供服务。

## 3.2.2.6★投标报价要求（说明：按分项报价明细表及投标报价要求进行报价）

投标报价为总包干价，报价应包括本项目所有服务内容，具体包含①员工工资（包含基本工资、延时加班工资、休息日工资及法定休假日工资）；②社会保险和医疗保险；③法定计提费用（包含工会经费、教育经费、住房公积金）；④员工福利（包含节日福利等）；⑤用品、工具、耗品及耗材费用；⑥专项维护费用；⑦行政办公费；⑧企业管理费；⑨企业合理利润；⑩税金一切费用等。各报价应符合政府采购法及国家现行相关政策规定。投标人应将①至⑩一一计入投标总报价，如未列明视为未实质性响应。

投标人报价应符合政府采购及国家相关政策规定，具体要求如下：

**1.员工工资**

（1）员工基本工资：基本工资不低于成都市2022年最低工资标准第一档2100元/月/人。

（2）延时加班工资

根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条(一) 安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的百分之一百五十的工资报酬。延时加班工资按日工资的1.5倍计算并支付。

（3）休息日工资

根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条(二)休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬。休息日工资按日工资的2倍计算并支付。

（4）法定休假日工资

①法定休假日按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共11天计算。加班工资计算：按基本工资÷21.75天×11天×3倍×人数。

②根据【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。法定休假日工资按日工资的3倍计算并支付。

**2.社会保险和医疗保险**

单位缴纳的社会保险和医疗保险应包含养老保险（16%）、失业保险（0.6%）、工伤保险（根据行业基准费率计算，最低0.1%、最高1.425%）、医疗保险及生育保险（合计8.3%）（根据成人社办发〔2022〕95号文件规定，供应商单位缴纳社保基数不低于成都市2022年城镇职工最低基数4071元/月）。

**3.法定计提费用**

（1）本项目应分摊的工会经费：无论供应商是否成立工会组织都应按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的工会经费年缴纳额=本项目人员年工资总额（基本工资＋加班费）×2%。

**《中华人民共和国工会法》第四十三条第（二）款“建立工会组织的企业、事业单位、社会组织、机关按每月全部职工工资总额的百分之二向工会拨缴的经费。”**

（2）本项目应分摊的教育经费：按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的教育基金年缴纳额=本项目人员年工资总额（基本工资＋加班费）×1.5%。

**《关于企业职工教育经费提取与使用管理的意见》第三条第（一）款“切实执行《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)中关于‘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……’”**

（3）本项目应分摊的住房公积金：按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的住房公积金年缴纳额=本项目人员年工资总额×比例。

**《住房公积金管理条例》第十八条“职工和单位住房公积金的缴存比例均不得低于职工上一年度月平均工资的５％……”，比例取值在5%-12%之间。**

**4.员工福利**

包括节日福利等，投标人根据自身实际情况进行填报。

**5.** **用品、工具、耗品及耗材**

（1）清洁用品、工具、耗品及耗材费用（包括保洁设备折旧、保洁工具、各类保洁耗材、消杀费、卫生间用纸、洗手液、专业除鼠及垃圾清运）。

（2）秩序维护用品、工具、耗品及耗材费用（包括安保装备、消防装备及耗材）。

（3）绿化用品、工具、耗品及耗材费用。

（4）会议用品、工具、耗品及耗材费用（包括矿泉水、茶叶、座牌、纸巾）。

（5）服装费：针对本项目配置的所有人员每人冬季、夏季和春秋季各1套工作服装。

**7.专项维护费用**

包括①自动扶梯年检与维保；②广播系统、监控系统、门禁、中央空调（新风）系统的日常检修和维保；③净水（饮水）设备滤芯更换与配件维护；④日常水电、门窗、资料柜、墙体等室内硬装配件费用在500元（含）以内的耗材。

**8.行政办公费**

行政办公费用包含了日常办公耗材费、办公通讯费、住宿和交通费、员工培训教育费、员工劳保费、防暑降温费、作业创伤急用品等。

**9.企业管理费**

投标人根据自身实际情况进行填报。

**10.企业合理利润**

投标人根据自身实际情况进行填报。

**11.税金**

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，其余附加税包含在以上各项报价中。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。

**（说明：在投标文件中明确投标人增值税纳税人身份）**

**12.分项报价明细表要求**

（1）如投标人因履约需要有分项报价表未列出的报价项目，可自行添加并计入投标报价。

（2）投标人应根据以上表格格式填写分项报价，报价合计应包括投标人完成本项目所需以及招标文件约定的一切费用。

（3）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，包括但不限于工资、社保等，投标人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。

（4）若投标人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（两年）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。

**分项报价明细表**

**项目名称：XXX采购项目**

**项目编号：XXX**

**一、人员费用**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **人数** | **服务时间（月）** | **员工基本工资（元/人/月）** | **加班工资（元）** | | | **社会保险和医疗保险（元/人/月）** | **法定计提费用（元/人/月）** | **小计（元）** |
| **休息日工资（元/人/月）** | **法定休假日工资（元/人/月）** | **日常延时加班工资（元/人/月）** |
| 项目经理 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 大厅引导及会议服务人员 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 秩序维护队长 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 秩序维护员 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 安全监控员 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 保洁员 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 综合维修员 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 设备管理员 | XX | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | XX | / | / | / | / | / | / | / | **XX元** |

**二、****其他费用**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类 别** | | **小 计（元）** |
| **员工福利** | |  |
| **用品、工具、耗品及耗材费用** | **清洁用品、工具、耗品及耗材费用** |  |
| **秩序维护用品、工具、耗品及耗材费用** |  |
| **绿化用品、工具、耗品及耗材费用** |  |
| **会议用品、工具、耗品及耗材费用** |  |
| **服装费** |  |
| **专项维护费用** | |  |
| **行政办公费** | |  |
| **企业管理费** | |  |
| **企业合理利润** | |  |
| **税金** | |  |
| **合计** | | **XX元** |

**三、投标报价**

|  |  |
| --- | --- |
| **费 用** | **合 计（元）** |
| **人员费用** | **XX元** |
| **其他费用** | **XX元** |
| **投标报价【人员费用+其他费用】** | **XX元** |

投标人名称：XXXX

日期：20XX年XX月XX日

## 3.2.2.7服务地点

成都市金牛区金科北路118号（成都市地铁二号线金科北路站C口附近），成都工程设计咨询高技术产业园二期裙楼。

## 3.2.2.8服务期限

本项目服务期限为自合同签订之日起两年，合同一年一签，经年度考核合格，续签下一年合同。起始时间以实际入驻时间为准。

## 3.2.2.9★考核（验收）标准和方法

**（说明: 在投标文件中提供承诺）**

一、考核时间：每月组织1次集中检查。

二、评分等次：考核评分100-80分（含80分）为合格，80（不含80)-60分（含60分）为基本合格，60分（不含60分）以下为不合格。

三、考核结果应用：每季度三次考核结果取平均值作为季度支付依据。

（一）考核结果为100-80分（含80分），全额支付当次应支付的物业服务费。

（二）考核结果为80（不含80）-60分（含60分），责令其限期整改，直至整改合格，并扣减5%当次应支付的物业服务费。

（三）考核结果为60分（不含60分），责令其限期整改，并扣减10%当次应支付的物业服务费。

四、合同续签：考核期内连续两次考核不合格，整改后在第三个月仍不合格的，采购人有权单方面解除协议，并不承担任何法律责任。每季度汇总三次考核结果作为季度考核结果，若一个合同期内四次季度考核均为基本合格及以上，采购人方可与中标人续签第二年度服务合同。

五、物业服务考核标准及评分细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 目标管理 | 分值 | 评分细则 | 得分 |
| 综合管理服务 | 1.物业服务人员、设备配置科学、合理； | 8 | 人员配置不符合投标文件要求每人扣2分 |  |
| 日常工作中人员减少未在一周内配置每次每人扣2分 |  |
| 人员配置不科学，因人员调用到其他项目，导致采购人服务延时每次扣2分 |  |
| 各岗位人员在职在岗，并按工作规范提供服务，不符合每岗位一次扣2分 |  |
| 2.为本物业项目量身定做的物业服务各项制度健全； | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 3.岗位工作标准，严格按照相关制度实施，督促作业过程有记录 | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 4.制定季度工作计划与总结，按计划开展工作； | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 5.管理人员和服务人员着装统一、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情、细致、周到。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 6.配置物业管理必备设施设备及服务相关耗材 | 1 | 符合1分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 7.物业服务沟通协调机制畅通。公示24小时客户服务电话，受理采购人、使用人咨询、会议室预订、维修等需求。 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 8.故障急修15分钟内、其它报修30分钟内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 9.受理的投诉在24小时内回复。每月应做一次投诉处理分析并形成分析报告。投诉处理完成后回访率达到100%。 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 10.负责根据采购人要求，进行报刊杂志分发，根据预订信息核对报刊杂志送达情况，及时催送分发。 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
|  | 重要物业服务事项及信息应在主要出入口公告，并通过短信等形式告知采购方 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
|  | 小计 | 24 |  |  |
| 大厅引导及会议服务 | 1.准确引导办事群众进入相应的办事区域，实现人员快速分流。发现问题主动上前咨询，引导客户到相应柜台办理业务。 | 2 | 符合2分，发生不规范服务扣1分/次，不规范服务引起有效投诉扣2分/次 |  |
| 2.熟练操作服务大厅内的各种自助设备，熟悉不动产登记业务的流程，服务大厅功能区域的划分，窗口位置及承办的业务种类，以及后台处室的位置 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 3.灵活处理突发事件，耐心询问和听取客户意见，现场有客户出现争执、情绪激动时，引导员应将客户引至群众接待区域进行劝解，耐心友好并及时有效解决问题。 | 2 | 符合2分，发生不规范服务扣1分/次，不规范服务引起有效投诉扣2分/次 |  |
| 4.工作时间服务大厅出现群众突发疾病、受伤等情况需要救助的；引导人员能第一时间响应、进行基本医学急救， | 2 | 符合2分，发生不规范服务扣1分/次，不规范服务引起有效投诉扣2分/次 |  |
| 5.根据采购人要求进行会场布置、人员引导、茶水供应等，服务要及时、礼貌、周到细致、面带微笑，切忌高声喧哗；做好会议保密工作。严守纪律，不监听、不录、不传播会议内容。 | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 6.具体根据会议采购人方要求做好桌椅位置调整、会标定制、文件分装、席卡制作、音响设备调节、空调调节等工作；做到提前安排、会前清洁、会中服务、会后清理。 | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
|  | 小计 | 11 |  |  |
| 秩序维护管理服务 | 1.制定安全值勤实施方案、管理制度、应急事件处理预案，每半年组织一次应急事故处理演练； | 1 | 无实施方案、管理制度、预案各扣0.5分；未开展或开展演练不到位，未开展安全防范演练扣0.5分 |  |
| 2.安保人员培训上岗，站立服务、精神状态好，热情礼貌，反映迅速； | 3 | 符合3分，基本符合1.5分，不符合0分 |  |
| 3.楼栋内部值守巡逻，重点在1-2层办事大厅安排值守巡逻人员，维护大厅秩序，协助解决矛盾，及时发现并制止扰乱秩序的行为； | 3 | 未及时巡逻打卡，发现一次扣1分；发现违法、违章行为或群体性突发事件未及时妥善处理扣2分/次 |  |
| 4.工作时间对在楼栋内的不法中介、社会闲杂人员、推销人员进行劝离，对大厅内吸烟、吃东西等影响公共秩序的行为进行劝诫，语言文明、行为礼貌。 | 2 | 未及时发现0.5分/次；引起投诉一次扣1分/次 |  |
| 4.楼栋内外24小时安全巡逻值守服务，巡逻人员白班每2小时至少全面巡逻1次，夜班每3小时至少全面巡逻1次，巡视中严格杜绝盲点。发现问题及时报告， 遇重大安全事件按照突发事件应急预案处置； | 3 | 未及时发现安全危险但未造成任何损失扣1分/次；发现危险未及时处理、报告并造成损失扣2分/次 |  |
| 5.24小时安全监控，建立监控管理制度，及时发现各种隐患，果断处置； | 3 | 未及时发现安全危险但未造成任何损失扣1分/次；发现危险未及时处理、报告并造成损失扣2分/次 |  |
| 6.保障管辖内消防、自动扶梯等用电设备的安全，按时巡逻，及时发现消除隐患； | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 7.重大活动、接待或会议时，能保障秩序井然，无安全事故发生； | 1 | 符合1分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
|  | 小计 | 18 |  |  |
| 环境卫生管理服务 | 1.每日对办事大厅、楼道、走廊、步梯、自动扶梯、电梯轿厢等公共区域至进行少6次全面清洁，做到楼梯扶手干净、无尘，墙面干净，地面无灰尘、纸屑、油污和积水，设施设备无异物、灰尘。 | 3 | 符合3分，每发现一处不符合扣0.5分 |  |
| 2.公共区域地面、墙面、玻璃、标识标牌及附属设施干净、整洁，可视垃圾停留时间不超过60分钟，垃圾桶容量不超过2/3； | 3 | 符合3分，每发现一处不符合扣0.5分 |  |
| 3.每日对卫生间进行冲洗至少4次，母婴室每日至少清洁2次，保持干净整洁及时补充耗材； | 2 | 符合2分，每发现一处不符合扣0.5分 |  |
| 4.每周全面清洁、拖洗大厅、后台办公区域，保持地面、墙面、玻璃、标识标牌及附属设施干净、整洁； | 2 | 符合2分，每发现一处不符合扣0.5分 |  |
| 5.会议室、接待室使用完后及时清洁，保持整洁卫生； | 2 | 符合2分，每发现一处不符合扣0.5分 |  |
| 6.垃圾分类收集、盛装和清运及时、日产日清； | 2 | 符合2分，每发现一处不符合扣0.5分 |  |
| 7.每年2次专业除鼠，根据采购人要求不定时开展环境消杀工作，有完善消杀服务与记录； | 2 | 符合2分，未定期进行消毒灭害每次扣0.5分 |  |
| 8.楼栋内部大小绿植定期进行清洁、养护更换，保持绿植新鲜； | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
|  | 小计 | 18 |  |  |
| 设施设备管理服务 | 1.建立健全设施设备档案和使用管理相关制度规定，各种运行记录、检查记录和维修保养记录详细清楚。 | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 2.工作日接到采购人通知后维护人员应在15分钟内到达现场处理，及时排除各种故障，设备管理员24小时待岗，非工作时间30分钟到场处理。 | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 3.危险区域与危险设备粘贴警示标志与防范措施，制定突发设备故障应急方案； | 2 | 符合2分，标识不清晰、有破损扣0.5分 |  |
| 4.保障空调、自动扶梯、新风系统等设施设备运行安全正常、每日进行安全检查记录，维护管理及时、规范； | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 5.公共照明部位、卫生间洗手台、上下水管道、阀门、门窗等每周巡检至少一次，及时处理，确保正常运行； | 2 | 符合2分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 6.每半年至少对空调、新风进行全面清洗1次，每半年至少对净水器滤芯进行全面更换1次； | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 7.每年至少对空调、新风、自动扶梯等设备进行全面检查、调试2次，及时补充耗材以保障各项设备正常使用。 | 3 | 符合3分，基本符合1分，不符合0分 |  |
| 8.执行节约用水、节约用电的要求，对能源消耗进行计划、统计、分析和改进。 | 2 | 符合2分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 9.专业维保单位在物业管理区域内对相关管线、设施设备进行维修、养护时，物业公司应积极协调和配合。 | 2 | 符合2分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 10.保障管辖范围内的设施设备安全，确保无各方面的安全事故发生，对突发事件有应急处理程序、措施与管理制度； | 2 | 符合2分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 11.每半年开展一次消防安全防范宣传和演习活动，采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法； | 2 | 符合2分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
| 12.涉及设备故障与安全隐患的须及时维修，发现不能修复的及时通知采购人进行处理； | 2 | 符合2分，基本符合0.5分，不符合0分 |  |
|  | 小计 | 29 |  |  |
|  | 合计 | 100 |  |  |

## 3.2.2.10★付款进度和支付方式

**（说明: 在投标文件中提供承诺）**

一、物业管理服务费支付方式：实行含税包干制，从实际入驻起每季度（三个自然月）支付物业管理服务费，即全年物业管理服务费含税包干价25%。采购人结合本季度的考核结果，支付本季度的物业管理服务费。投标人应在收到考核结果后，开具正式合法有效的税务发票，并将原件交采购人申请付款，采购人在收到发票后10个工作日内安排支付当季度物业管理服务费。若因投标人逾期提供发票造成采购人付款延迟，采购人不承担任何法律责任。

二、特约服务费支付方式：按实际产生金额每季度支付。投标人因采购人实际需要提供特约服务前，应向采购人报价，采购人确认后方可提供服务。季度末最后一个月内，投标人将本季度产生的特约服务费清单交予采购人核对，采购人核对无误后，由投标人出具正式合法有效的税务发票，采购人在收到发票后与本季度物业管理费一同支付。

## 3.2.2.11★违约责任

**（说明: 在投标文件中提供承诺）**

一、投标人在提供服务的过程中必须遵守国家和地方的相关法律、法规；投标人因不遵守国家和地方的法律、法规而引起的纠纷或造成的损失由投标人承担相应的法律、经济赔偿责任，并向采购人赔偿因此对采购人造成的直接或间接损失。

二、若采购人对投标人考核不合格，采购人有权要求投标人限期整改，逾期未整改的或整改不合格的，采购人有权扣除相应物业服务费；造成采购人经济损失的，采购人有权终止合同，投标人应给予采购人经济赔偿。

三、投标人违反本合同约定，擅自提高收费标准的，或在管理和服务中有徇私舞弊、渎职行为、平时擅自收费行为的，采购人有权督促和要求投标人清退所收费用，并向投标人按发生费用和造成的经济损失进行双倍处罚和索赔，亦有权终止本合同。

四、因投标人管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由投标人承担责任并负责善后处理；造成采购人经济损失的，投标人应赔偿采购人所有经济损失；产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

五、在项目合同签订后，履行过程中，无论任何原因发生合同解除或终止情形，投标人必须在 15 个工作日内向采购人移交由采购人提供的全部物业管理用房及物业管理相关档案资料，不得有毁损、擅自涂改和遗失情况；否则投标人应当承担由此引起的相应法律责任，若造成采购人经济损失的，还应赔偿采购人的所有经济损失。

六、若因采购人原因逾期支付投标人物业服务费，除应及时支付，还应向按照合同约定支付逾期金额1‰/天的违约金。

七、因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应对投标人受到的损失予以赔偿或者补偿。

## 3.2.2.12★解决争议的方式

**（说明: 在投标文件中提供承诺）**

一、本合同在履行中出现的与合同有关的任何争议和纠纷，双方经协商未能达成一致，任何一方均应当将该争议、纠纷提交成都仲裁委员会仲裁。

二、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

三、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

四、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。