1. 技术要求和商务要求

第一部分 技术要求

**（一）物业服务内容**

1.双流区气象监测预警中心、国家气象观测场站的秩序维护。

2.双流区气象监测预警中心、国家气象观测场站区域内的环境维护。

3.采购人安排的其他与物业服务相关事宜。

包括但不限于：公共秩序维护服务（预警中心车辆进出停放指引、门岗值守及公共区域巡逻、消防器材检查，国家观测场站门岗值守及公共区域巡逻、消防器材检查）、保洁服务（预警中心公共区域、会议室、办公室、会商平台、值班室、值班休息室、接待室、卫生间、停车场、垃圾分类及清运，国家气象观测场站及值班室的环境卫生）、绿化养护服务、公共卫生安全保障服务等，以及做好采购人安排的其他与物业服务相关事宜。

**（二）物业服务适用标准**

供应商应按照《DB51/T2534-2018 四川省地方标准机关办公区物业管理服务规范》及采购文件要求提供物业服务。

### （三）物业管理目标

物业管理服务范围内不得因管理服务不当而发生刑事案件，失窃、火灾、交通、设备等重大人身、财产安全事故，中毒事件；物业管理服务满意率在95%以上；环境卫生清扫保洁覆盖率达 100%，合格率达 100%;投诉处理率100%。

**（四）具体服务标准**

1.公共秩序维护服务

-----物业管理区域入口设固定门岗，对公务往来人员，有礼貌地询问，对不熟悉的办事人员要及时引导，严格控制闲杂人员，推销人员或其他身份不明人员入物业管理区域。对搬出物业管理区域内货物应有采购人资产主管部门的确认手续，并对运输车主及其公司情况进行登记。

-----维护管理区域内的公共秩序和日常安全巡查。严格值班制度，巡查工作安排专岗开展，对重点区域、重点部位每2小时至少巡查一次，其余区域根据监控系统巡更路线每4小时巡查一次；发现管理区域内有异常情况必须及时处置并报告采购人及相关机构。

----上班时间和有会议/活动安排时有专人负责执勤及疏散流动人员。全年有专人24小时负责备勤值班。

-----严格执行相关管理规定，按要求管理机动车出入，对进出管理区域的机动车和非机动车辆实施登记制度。指挥和引导车辆有序地通行和停放，引导及时，手势规范，态度热情。所有车辆应有专人看管。杜绝交通事故及丢车损车现象的发生。关注已停车辆，对车辆状况做好登记，防止用户粗心而造成损失；发生交通事故时，迅速保护和控制现场，及时报警并抢救伤员。防止车辆堵塞现象发生。

----对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时应及时报告采购人有关部门，并协助采取相应措施。在物业范围内因外部原因（不可抗力除外）发生车辆损伤、遗失，供应商对此存在失职行为或有过失的，供应商应承担相应赔偿责任。

----保证消防通道畅通，无障碍物。

2.公共区域保洁服务

----大厅、楼内公共通道保洁要求：大厅地面保持干净整洁无水渍，大理石、花岗石等石材使用尘推油等清洁剂进行推尘养护，出入口地垫整洁；公共通道门框，窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍，公共门窗玻璃干净明亮，透光性好：天花板无蛛网，灯具干净无积尘，指示牌干净无污渍，指示醒目：无随意堆放垃圾和杂物。每天全面清扫2次。早上8:20 完成公共区域全面清扫一次，下午 17:30 以后完成全面清扫一次，其他时段做好巡回保洁、清运垃圾。

----楼梯及楼梯间保洁要求：每日清洁不少于1次，地面干净整洁无垃圾，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，不随意堆放垃圾和杂物。

----办公室、会议室、会商平台、值班室、值班休息室、接待室等保洁要求：每日清洁不少于1次，早上 8:20完成全面清扫一次，保持地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘；墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象，顶棚目视无灰尘、无蛛网，玻璃表面、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍：窗帘洁净无污渍，挂放整齐；室内空气流通无异味，座椅无污渍，无卫生死角、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；无随意堆放垃圾和杂物，

----卫生间保洁要求：每日清洁不少于2次，8:20 以前完成清洁一次，17:30 以后清洁一次，其余时间循环保洁。保持地面干净，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，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、镜面干净无污垢，保持空气流通，无明显异味，卫生间清洁用品（如擦手纸、卫生纸、洗手液等）的及时添加补充，并做好清洁用品出入库登记。

----茶水间及清洁间保洁要求：每日清洁不少于1次，保持地面干净，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。

----电梯轿厢保洁要求：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使用不锈钢光亮剂等护理2次，轿厢内无污渍、无粘贴物、无指纹，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

---室外公共区域保洁要求：每日清扫院内道路地面，保持无杂物、无落叶、无积水、无污迹，早上8:20 完成公共区域全面清扫一次，下午17:30 以后完成全面清扫一次，其他时段做好巡回保洁，清运垃圾。沟渠、池、井内无杂物、乌垃圾、无异味，排水通畅，无外溢；无污垢，无破损。各种指示标识、警示标识、宣传栏表面干净、无积尘、无水印。室外照明及公用设施每半月清洁1次，表面无污渍。雨、污水井每月至少检查1次，视检查情况及时清掏，发现异常及时清掏。在保洁作业区域摆放有“注意安全”“小心地滑”等临时性服务标识。

3.食堂保洁要求

----每日清扫食堂地面，保持无杂物、无积水、无污迹。早上8:20 完成食堂区域全面清扫一次，下班前完成全面清扫一次，其他时段做好巡回保洁，协助完成每日餐余垃圾清运工作。

----排水沟渠、池、井内无杂物、无异味、无堵塞，排水通畅，无外溢；食堂内灶、台等食材加工设备及各类用具无油污、污垢，干净、整齐。

4.卫生消杀要求

----公共场所和周围环境；按照卫生防疫部门要求，定期进行预防性卫生消杀，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。

----公共卫生间、电梯轿厢、垃圾收集容器：公共卫生间、电梯轿厢至少每日消杀1次。垃圾收集容器至少每日清洁清运1次、消杀2次，公共区域根据实际需要进行消毒，同时做好消杀记录。

----供应商建立卫生消杀记录台账。

5.垃圾处理要求

---- 各楼层按生活垃圾分类要求摆放相应的垃圾桶，张贴垃圾分类标识，并做好垃圾分类数据统计和宣传工作，保持垃圾桶清洁，无异味，每日清运2次。按照辖区主管部门垃圾清运流程，装袋集中堆放。

----垃圾桶（箱）配置合理，无损坏，发现损坏及时维修或更换。

----配合做好垃圾清运。

6.其他配套服务

----负责报事报修及与物业服务相关的投诉的处理工作；

----提供邮件、报刊的分发服务，做到按时分发，不遗漏，无差错。

----建立健全本物业项目管理的各种档案，接受采购人管理人员的调阅和检查，合同期满后该物业的所有档案完整无缺地移交给采购人。

7.绿化养护

----抗旱排涝。抗旱：遇干旱或高温天气，及时浇水，水要浇匀、浇透，保证各种苗木不出现脱水现象，同时避免浪费水，避免因局部过量浇水而造成植物烂根死亡排涝：连降大雨、暴雨时，及时巡查，做好低洼部位排水，避免雨水长时间浸泡苗木根部。大雪中和大雪后，及时巡查除雪，防止压坏苗木；

----草坪修剪。需要勤修剪的品种：草坪高度始终保持在5厘米以下。基本免修剪的品种：春季发芽时进行第一次修剪，以后及时去除黄叶、枯叶；

----苗木修剪。 绿篱、球类等造型苗木：定期修剪，始终保持良好的造型花。灌木类苗木：按季节和品种的要求修剪，保证开花质量和观赏效果。乔木类苗木：及时修剪影响行人、车辆安全的枯死枝、下垂枝，以及影响健壮生长、容易发生病虫害的过密枝、瘦弱枝。藤本类苗木：做好牵引固定和及时修剪，使其不爬到空调室外机后面和窗户上；

----除草。根据实际情况，及时安排除草，不出现跑荒现象，做到目视基本无杂草；

----施肥。按季节和品种施肥、追肥，保证养分供应，使叶色、花色和花朵的大小正常；

----病虫害防治。按季节和病虫害发生规律，以预防打药为主，发现轻微病虫害，及时补充打药防治，避免因病虫害控制不及时而造成各种苗木死亡；

----绿地保洁。绿地内、苗木上无各种垃圾、无枯枝落叶，做到整洁美观；

----整体印象。管理到位，各种苗木生长正常，无明显病虫害、无枯枝死杈、无跑荒现象，无各种垃圾，绿地整洁美观。

8.公共卫生安全要求

----做好公共卫生安全工作，加强公共场所卫生安全管理。

----坚持“人”“物”“环境”同防，实行动态分流。

1. **其他服务要求**

1.建立24小时服务电话，物业服务人员着工作装，干净整洁、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情、细致、周到。、

2.建立健全物业服务的各种档案，接受采购人的调阅和检查，合同期满后涉及的所有档案应完整地移交给采购人。

3.采购人因紧急业务工作、重大活动保障或突发事件有临时需要时，供应商应主动积极配合，按要求提供服务，**供应商需提供适应本项目的应急预案，否则按照无效响应处理，包含但不限于自然灾害应急预案、公共安全应急预案、重大活动应急预案。**

4.供应商派驻的项目主管负责与采购人的对接，负责日常的协调工作，有较强的组织协调和沟通、管理能力，善于制定周、月、季、年工作计划并组织实施，充分站在采购人的立场完善服务，工作积极主动、服务意识强、爱岗敬业。**供应商需提供本项目的物业服务方案，否则按照无效响应处理。**供应商派驻的项目管理人员和服务人员未能达到采购人考核要求的，采购人有权要求供应商及时更换。

5.供应商要有严格的规章制度，管理人员和服务人员全部经过岗前培训合格方可上岗，有长效的培训和提高服务人员素质的长短期计划，有行之有效的训练考核机制，服务热源的基本素质和协调解决问题的能力不断提升。杜绝无人管理、无人监督现象，**供应商须提供适应本项目的管理制度、培训及考核方案、质量保障措施，否则按无效响应处理。**

6.供应商须对其派驻人员的疾病和人身安全等负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。上岗人员办理的相关证件费用均由供应商自行承担，采购人不另行支付费用，**供应商需在响应文件中单独提供承诺函对本条内容进行承诺，否则按无效响应处理。（承诺函格式自拟）**

7.供应商自行负责其派驻人员的工资、服装、相关设施设备、社会保险、管理费、综合税费、培训费等相关费用。工作人员在岗位上因自己或他人原因，造成自己或他人发生意外事故，由供应商负责涉事人员的保险理赔等一切相关事宜，采购人不承担任何直接或间接责任。

8.根据采购人划定的工作范围、工作内容及管理目标，供应商应制定相应工作流程、工作制度、监督考核办法，合理安排人员，科学管理，严格要求，达标运行。**供应商应在响应文件中单独提供承诺函对本条内容进行承诺，否则按无效响应处理。（承诺函格式自拟）**

9.供应商对采购人的信息、保密文件，不公开的工作事务，严格做到不打听、不偷看、不传播，不得擅自处理采购人的相关保密资料。供应商对保密管理失职造成泄密的，采购人立即终止物业服务合同，并依法追究违法责任及违约责任。**供应商应在响应文件中单独提供承诺函对本条内容进行承诺，否则按无效响应处理。（承诺函格式自拟）**

**（六）服务保障时间要求**

1.管理人员工作日工作时间：8:00-12:00，13：30-18:00，负责对本项目所有服务人员的工作管理，对所有服务岗位进行检查、督导和指导，保证服务质量和效率。如遇突发工作需求，供应商应无条件及时安排服务人员到岗。

2.保洁服务人员工作日工作时间：8:00-12:00，13：30-18:00。如遇突发工作需求，供应商应无条件及时安排服务人员到岗。

3.秩序维护人员工作时间：每周7天，每天24 小时。如遇突发工作需求，供应商应无条件及时安排服务人员到岗。

4.后勤辅助人员工作日工作时间：8:00-14：30。如遇突发工作需求，供应商应无条件及时安排服务人员到岗。

5.绿化维护岗工作时间：由供应商安排。

**（七）岗位最低配置要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位**  **名称** | **岗位数(个)** | **岗位配置要求** |
| 现场  管理岗 | 1 | 1.全面负责预警中心、国家观测场站的环境维护、秩序维护、后勤辅助、绿化维护工作的统一调度、检查、督导和指导管理工作，并带领人员认真完成工作。  2.工作时间：8:00-12:00，13：30-18:00，岗位数1个。 |
| 保洁  服务岗 | 3 | 1.全面负责预警中心、国家观测场站的室内外区域保洁工作，含办公室、会议室、值班室、值班休息室、会商平台、楼道、楼梯、卫生间、道路路面、绿化带等公共区域。  2.工作时间：8:00-12:00，13：30-18:00，岗位数3个。  3.法定节假日及休息日至少1个岗位在岗服务。 |
| 秩序  维护岗 | 3 | 1.全面负责预警中心、国家观测场站秩序维护，并负责夜间巡逻。上岗须持公安机关颁发的保安员证。**（签订合同前三个工作日提供证书和复印件）**  2.工作时间：每周7天，每天24 小时，岗位数3个。 |
| 后勤  辅助岗 | 1 | 1.负责预警中心后勤辅助工作，按照采购方需求开展相关后勤保障。须有厨师证。**（签订合同前三个工作日提供证书和复印件）**  2.工作时间:8:00-14：30,岗位数1个。 |
| 绿化  维护岗 | 1 | 1.全面负责预警中心、国家观测场站绿化维护工作，至少每月一次除草、除虫、绿植修剪及清运等。  2.工作时间由供应商安排，岗位数1个。 |
| 备注：1.上表描述内容为通过岗位数量及要求体现本项目工作量，可根据实际情况高于配置标准。成交供应商须在遵守相关法律法规的基础之上，根据岗位配置要求、服务要求及自身经营情况，核定所需人数、器材和机具，并进行相应配置。所有人员要求无犯罪记录，无吸毒史、无精神病史提供无犯罪前科、无违法违纪记录证明并每半年更新一次，成交供应商在入场前提交上述所有关材料至采购人备案。为保证项目服务质量，所有人员必须定员定岗，不同岗位之间不得顶岗、换岗；  2.供应商须单独承诺在服务期内不得随意更换服务人员，如有特殊原因必须更换相关人员的，需上报并经采购人书面同意。 **(供应商须提供承诺函，格式自拟，如未提供视为未实质性响应)**  3.配置的物业服务人员只能服务于本项目，入场时应持有效期内的健康体检合格证方能上岗。（**签订合同签提供证书及复印件）**  4.成交供应商须在签订合同前三个工作日向采购人提供拟实际派遣人员名单和所派遣人员的身份证，以及其他须提交的相关证明材料原件供采购人查验并上交复印件，如未提供或所提交的材料不能满足采购文件中的要求，采购人有权单方面不予签订合同，不予签订的的通知自到达供应商时生效。  5.供应商为本项目派驻的所有服务人员工作期间出现的疾病和人身安全、责任事故、劳动纠纷等由供应商自行负责，采购人对此不承担任何责任和义务。 | | |

（八）知识产权 **(供应商须提供承诺函，格式自拟，如未提供视为未实质性响应)**

1.供应商应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），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，如存在前述情形，由供应商承担所有相关责任。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。

2.供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

3.如采用供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

**第二部分 商务要求**

**（一）服务地点**

双流区东升街道洪江路34号、中心公园内双流区国家气象观测站。

**（二）服务期限**

服务期限：2023年11月25日起一年。

**说明： 限于平台提供的模板限制，“3.3.1 服务期限” 章节无法充分体现本项目要求，且无法调整。因此供应商在对服务期限进行响应时 应按本条要求为准。如未按此要求进行响应，视为未实质性响应。**

**（三）支付约定**

1.物业服务每月考核，合同价款三个月一付。每三个月工作结束后并经计算考核扣除金额后，在收到供应商开具的等额有效的增值税发票后15日内（成交供应商为中小企业的10个工作日）支付物业服务费用。付款方式均采用公对公的银行转账。

备注：2023年11-2024年2月物业服务费待2024年地方财政预算资金下达后及时支付。

**说明： 限于平台提供的模板限制，“3.3.1 服务期限” 章节无法充分体现本项目要求，且无法调整。因此供应商在对服务期限进行响应时应按本条要求为准。如未按此要求进行响应，视为未实质性响应。**

**（四）报价要求**

1.双方承担的费用

（1）采购人承担费用：服务本项目产生的水、电、气等能耗费用、保洁服务日常消耗用品，如拖布、扫把、垃圾袋、纸品、肥皂、洗手液等易耗品由采购人提供。成交供应商应本着节约的原则，合理使用。

（2）供应商承担的费用：供应商承担物业区域范围内除由采购人承担的费用之外的所有费用，包含工资、服装、相关设施设备、社会保险、管理费、综合税费、培训费等相关费用，以及明确指出需由供应商承担的费用。

2.报价要求

本项目响应报价为供应商承担费用的总包干价。

**提示：供应商应充分核算本项目成本，以避免未充分核算成本可能造成的履约风险和法律风险。**

**（五）考核办法**

1.服务考评办法采取日常考评和月考评。

2.日常考评根据各项服务日常检查和评分细则对服务质量进行的考核。考核部门对检查结果进行汇总，以备在每月各项服务分项费用支付时扣除。

3.月考评：月考评作为支付当月服务费的主要依据，由采购人根据供应商的服务质量、服务态度进行综合评分。

4.根据量化考核细则中考核项目考核结果，汇总计算出综合物管及服务月考核评分，月考核结果分为三档，分别对应考核得分如下：当月综合平均得分95分（含）以上，当月的服务费按合同金额全额向供应商支付； 当月综合平均得分95分（不含）—90分（含），从95分起计，按每扣0.5分扣除当月服务费500元后支付；当月综合平均得分90分以下为不合格，整改完成后再行支付服务费的70%，拒不整改扣除当月服务费的60%；连续2个月或者累计3个月综合考评低于90分的，采购方有权要求终止合同，由服务供应商承担违约和赔偿责任。

5.考核标准和验收

（1）按照采购人要求，每日上报工作动态。

（2）验收：由采购人组织，验收分为2次，按照初验、复验进行验收。成交供应商与采购人应严格按照《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。

（3）初验：成交供应商应在双方签订合同后七个工作日内，将所投入服务人员经采购方确认进行定岗、定责及上岗培训作为初验，初验合格后才能按合同内容履行服务。

（4）复验：采购人根据本项目服务标准和考核办法对成交供应商进行每月综合考核，并在考核表上签字盖章，作为支付依据。

**（六）采购人的权利和义务**

1.负责对供应商服务区域和服务范围进行现场明确和现场指导。

2.负责向供应商提供物业管理服务质量标准、物业管理服务质量检查考核办法等相关文件。

3.采购人有权对合同规定范围内供应商的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。采购人定期或不定期，根据采购文件中人员配置要求及合同条款要求对供应商实际派遣人员的基本情况（包括但不限于配置人员数量、资格证件、工资及社保购买情况）进行核查，如发现不符合要求的，应及时通知供应商在5个工作日内进行整改，如逾期没有整改的，采购人有权单方面解除合同。

4.采购人有权依据双方签订的考评办法对供应商提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除作业经费。  
 5.负责检查监督供应商管理工作的实施及制度的执行情况。  
 6.按时向供应商支付应付服务费用。  
 7.国家法律、法规所规定由采购人承担的其它责任。  
 8.采购人有权协同劳动监察部门对供应商用工情况进行检查，有权要求供应商按招标要求保障作业人员的工资福利待遇。成交供应商应及时支付拟派人员劳动报酬及相关费用，若因迟延支付或者拒不支付而引发的相关劳动争议纠纷的，成交供应商应自行承担全部责任。由此导致采购人先行赔偿或者承担连带责任的，采购人有权向成交供应商追偿。同时，采购人还有权选择单方面解除合同，给采购人造成损失的，成交供应商应负责赔偿。  
 **（七）供应商的权利和义务**  
 1.根据采购人要求和有关法律、法规及本合同相关约定，制定相关工作方案，完善相关管理制度，并按照合同约定的作业质量标准完成各项作业任务。  
 2.供应商自觉接受采购人的监督、检查和指导，按要求保质保量高标准完成临时交办的各项任务，对采购人发现的问题采取积极措施快速整改到位。  
 3.根据公司实际，每年定期组织和安排对本单位派驻到本项目的工作人员进行常规体检。根据实际需要，合理安排和设置工作人员休息点。  
 4.遵守安全生产相关规定，安全操作、文明作业。合同期内，供应商在物业管理中产生的一切安全责任事故和其它责任事故概由供应商负责。供应商人员在服务期间发生伤亡事故，或在服务过程中造成采购人人员、其他第三人伤亡的，责任由供应商承担。  
 5.供应商有权在完成服务内容且考核合格的基础上，要求采购人按时足额支付相应的服务费用。  
 6.国家法律、法规所规定由供应商承担的其它责任。

**（八）违约责任**

1.采购人违约责任

（1）因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。  
 （2）供应商在服务期内无质量问题和违约行为的，采购人应在收到供应商齐全的请款资料后按时支付成交供应商服务费（因不可抗力造成支付延期的除外）。  
 2.成交供应商违约责任  
 （1）因成交供应商疏于管理，未按照法律、法规规定和合同的约定履行公共秩序防范义务，导致人身、财产受到损失的，应承担相应的经济赔偿等法律责任。  
 （2）如因成交供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于供应商自身的财产损失、人身损害；采购人本身的财产损失、人身损害；由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，均应承担全部的赔偿责任。  
 （3）成交供应商违反合同约定，未能达到约定的管理目标，采购人有权要求成交供应商限期整改，并达到合同约定；逾期未整改的，或整改不符合合同约定的，采购人有权终止合同；造成采购人经济损失的，成交供应商应对采购人损失足额进行赔偿。  
 （4）如成交供应商发生违约事项，采购人可以从采购人应付或将付给成交供应商的任何一笔款项中扣除。  
 （5）因物业管理服务不善造成出现消防、安全、保密等事故的，该月考核评定为不合格，造成的损失由成交供应商赔偿；出现上述重大事故的，造成的损失由成交供应商赔偿，采购人有权解除合同。  
 （6）成交供应商进行人员调整，须事先书面告知采购人；成交供应商应遵守国家关于用工方面的法律法规，员工工资、保险、福利等待遇不得违反国家和成都地区的相关规定，且不得低于成交供应商投标响应文件中载明的标准，以保证物管服务质量，否则，采购人有权提出整改通知。如供应商在第二月份仍然出现上述情况，采购人有权解除合同。  
  （7）成交供应商应当遵守国家法律法规和行政、行业规章等，合法经营；发现成交供应商严重违反规定非法经营，采购人有权根据实际损失扣除服务费用、赔偿损失等，并且采购人有权解除合同。  
   （8）上述赔偿包括但不限于采购人因供应商行为而发生的实际损失、采购人为避免遭受更大损失采取的补救措施所需的费用及相应的诉讼费、律师费、鉴定费、公证费、评估费、相关人员差旅费等维权费用。

**（九）有下列情形之一的，当事人可以解除合同**

1.因不可抗力致使不能实现合同目的(由于非供应商或采购人原因，致使合同实质性条款无法实现的)；

2.在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；

3.当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；

4.当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；

5.法律规定的其他情形。

**（十）解决争议的方法**

在本项目执行过程中发生争议的，双方应通过友好协商解决，经协商在20天内不能达成协议时，应提交成都仲裁委员会仲裁。

**说明：以上要求均为本项目不可变动的实质性要求。**

附件：**成都市双流区气象局物业管理服务考核评分细则（总分100分）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | 考核内容及评分标准 | 考核  分值 | 扣分 | 得分 |  |
| 一 | 人员管理  21分 | 1.配备专职项目负责人，配足服务人员。应保持本项目人员的相对稳定，并符合岗位要求。不符合要求一次扣2分。 | 5分 |  |  |  |
| 2物业管理、专业技术人员持证上岗，着装规范、佩戴标志，工作规范、作风严谨，不得出现脱岗、缺岗。如有违反，每次扣1分。 | 3分 |  |  |  |
| 3.按要求对各类人员定期进行思想教育、安全、业务等培训。培训每月不少于一次，培训有记录，有图片。如有违反，每次扣1分。 | 4分 |  |  |  |
| 4.认真执行《劳动合同法》，避免员工劳资纠纷的发生，如发生并影响正常的物业服务工作，每次扣2分。 | 4分 |  |  |  |
| 5.服务人员要遵守采购人的各项管理规定，严禁与服务对象发生打架或吵架。发生打架，每人次扣5分，发生争吵，每人次扣2分。 | 5分 |  |  |  |
| 二 | 制度建设12分 | 1.按照招标文件要求，建立健全各项管理制度、岗位职责、工作标准、应急预案等，并制定具体的落实措施和考核办法。如有违反，每次扣1分。 | 5分 |  |  |  |
| 2.各岗位工作记录准确、详实、规范、不得缺项、不得流于形式，可追溯。如有违反，每次扣0.5分。 | 4分 |  |  |  |
| 3.设立24小时值班制度，设立服务电话，接受采购方物业管理服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等，并及时处理，有回访制度和记录。如有违反，每次扣1分。 | 3分 |  |  |  |
| 三 | 公共秩序维护15分 | 1.按照服务标准落实好公共秩序维护各项工作，安保人员实行24小时值班及巡逻制度，文明执勤、训练有素、言语规范，认真负责，无脱岗漏岗，做好巡查记录，及时发现异常情况并处理或上报。每发现一处不达标扣1分。 | 6分 |  |  |  |
| 2.做好门岗管理，发现有可疑人员，及时制止并且汇报；做好外来人员登记、管理。每发现一处不达标扣0.5分 | 4分 |  |  |  |
| 3.进出区域车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。院内车辆停放有序。每发现一处不达标扣0.5分 | 3分 |  |  |  |
| 4.防范危险因素，有必要的防范措施和应对能力。避免因工作疏忽发生盗窃、安全等事件。如有违反，扣5分 | 2分 |  |  |  |
| 四 | 保洁服务25分 | 1.按照服务标准，清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁，落实好保洁服务各项工作。每发现一处不达标，扣0.5分。 | 4分 |  |  |  |
| 2.做好办公室等公共区域保洁及消杀服务，确保桌面、地面、墙面、天花板及设施设备干净无尘，无水迹，无污渍，无抹痕。每发现一处不达标扣0.5分 | 5分 |  |  |  |
| 3.做好食堂及就餐区域保洁服务，无卫生死角，无油污，物品干净、整齐，摆放有序。每发现一处不达标扣1分。 | 3分 |  |  |  |
| 4.做好卫生间保洁服务，无异味，墙面、地面、天花板、洗手台及设施设备清洁无尘，无水迹，无污点，无抹痕。有卫生保洁情况卡片，并签到。每发现一处不达标扣0.5分 | 2分 |  |  |  |
| 5.垃圾桶及时清倒擦拭，垃圾袋及时更换，保持垃圾箱内外清洁。每发现一处不达标扣0.5分 | 2分 |  |  |  |
| 6.电梯轿厢每日清洁消毒，并做好消毒记录。每发现一处不达标扣0.5分 | 2分 |  |  |  |
| 7.雨天及时清扫道路及过道积水。每发现一处不达标扣0.5分。 | 2分 |  |  |  |
| 8.按照垃圾分类实施条例进行工作落实，每发现一处不达标扣1分 | 2分 |  |  |  |
| 9.废水、废气、废烟、噪音等符合国家环保标准，无有毒、有害物质，储放、清运管理有序，无安全隐患。没发现一处不符合扣0.5分。 | 3分 |  |  |  |
| 五 | 绿化维护管理  7分 | 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。每发现一处扣2分。 | 3分 |  |  |  |
| 花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。每发现一处不达标扣2分。 | 4分 |  |  |  |
| 六 | 其他20分 | 各项安全防范措施到位，杜绝发生安全责任事故。出现安全事故的，致人伤残扣10分，致人死亡直接解除合同，并按相关法律处理。 | 10分 |  |  |  |
| 因紧急业务工作、重大活动保障或突发事件有临时需要时，积极配合，按要求提供服务。无特殊理由未完成工作的，发生一次扣2分。 | 5分 |  |  |  |
| 对服务对象反馈的合理意见、建议及时整改，满意达95%以上。低于95%的，每低于1%扣1分。 | 5分 |  |  |  |
| 其他扣分情形 | | 1.供应商按规定配置岗位人数，如未配足，一经核实，扣除当月服务费30%，当月考核结果扣10分。如无，不扣分。  2.因物业人员原因出现物品、设施设备遗失、损坏的，除原价赔偿外，视情节严重程度，当月考核结果扣1-5分。如无，不扣分。  3.物业人员如有监守自盗、内外勾结盗窃或敲诈外来人员，或者有违法乱纪行为的，或者出现泄露单位秘密的，一经查实，当月考核结果不合格。并视其后果移交公安机关处理。如无，不扣分。 |  |  |  |  |
| **合 计** | | |  |  |  |  |