

# 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

对都江堰市殡仪馆馆区 26500 m<sup>2</sup>、公共场所 3000 m<sup>2</sup>、办公区域及大门前道路（含办公楼两幢）2120 m<sup>2</sup>，总共 31620 m<sup>2</sup>的区域进行保洁、绿化、水电、安保等管理服务。

## 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）: 431,400.00

采购包最高限价（元）: 431,400.00

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	1.00	431,400.00	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

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	<p>★（一）人员数量要求 11 人（带★的以投标人承诺函承诺为准，承诺函格式自拟。下同）</p> <p>★（二）人员安排</p> <p>主管 1 人</p> <p>秩序维护人员 4 人</p> <p>保洁员 4 人</p> <p>水电 1 人（可兼职）</p> <p>绿化 1 人（可兼职）</p>

★（三）人员要求 1. 主管、秩序维护人员及保洁员要求：年龄不超过 50 岁。2. 中标人的管理员如不能很好地满足采购人物业管理要求，采购人有权要求中标人更换管理员。3. 核定人员工资标准不得低于成都市公布的最低工资标准，按照国家规定购买社会保险。

#### （四）、服务管理措施

- 1、严格按照物业管理实施细则进行物业管理和服务工作；
- 2、结合殡仪馆实际情况，制订一套完整的物业服务制度、服务操作流程和安全管理动作等管理规范；
- 3、制定人员考勤制度、服务管理制度、安防巡查制度、水电维修维护管理制度、消防设施检查维护制度、奖惩制度等有利于物业管理和服务的规范制度；
- 4、严格考核制度，确保管理处员工的素质，维持在较高水平；
- 5、加强保洁、安防、绿化和水电维修维护人员的技能培训和安全知识培训，不断强化保洁、安防、绿化和水电维修维护人员的文明用语、热情服务、礼貌待人等服务培训，以提高殡仪馆物业服务管理处人员的自身素质和服务技能，保证殡仪馆物业管理服务的质量；
- 6、明确职责分工，对人员进行定岗定位，针对不同的岗位建立不同的岗位职责和考核标准；
- 7、有服务过程中实行绩效考核制，推行“谁管理、谁服务、谁负责”的管理模式，限时完成各项管理服务工作。
- 8、制定安全教育学习与培训机制，将定期举行都江堰市殡仪馆物业服务管理处安全学习与培训会，以提升员工安全知识和意识，确保物业管理的安全服务与安全操作。

9、根据都江堰市殡仪馆实际情况，制订科学详细的《都江堰市殡仪馆物业用水、用电、消防及区域治安等安全管理方案》、《都江堰市殡仪馆物业环境清洁保洁方案》、《都江堰市殡仪馆物业公共秩序维护方案》、《都江堰市殡仪馆物业绿化和园林建筑附属维修养护方案》、《都江堰市殡仪馆物业停水、停电、故障、雨污管网及给排水设施堵塞、治安、消防等突发性事件应急预案》

#### （五）、服务管理人员工作规范

- 1、着装整齐，必须穿公共秩序维护员制服上班（衣、帽、裤、领带、工作证）；
- 2、保持工作环境整洁、卫生清洁、禁止吸 yan。（地面干净、无痰迹、果皮、纸屑、yan 头等垃圾），物品摆放整齐有序；
- 3、病、事假制度规范；
- 4 上班时间不得做工作无关的事情，不得接受他人的任何馈赠；
- 5、强化安全防范意识，及时处理突发事件；
- 6、严格遵守纪律。

#### （六）、服务管理内容及服务管理实施方案

##### （一）用水、用电、消防及区域治安安全管理

##### 1、用水用电管理

（1）每周二和周五对各楼道及室内外公共照明的设施设备进行巡查，发现问题，及时向业主报修，待业主同意后，在半个工作日内完成维修，并实现完好率达到 98% 以上；巡查时到殡仪馆机电维修部报到签字。

（2）每天对区域内各日常设备进行巡检，发现问题，及时向业主报修，待业主同意后，在半个工作日内完成维修，确保日常正常用电（复杂性设备维修需

按照实际情况确定完成维修时限)；

(3) 在遇特种天气或业主加班时，将及时为业主人员必经行径上打开照明，确保业主人员无意外发生，保障人员安全；

(4) 每天下午 6:00 (业主下班后) 定时对各楼道及室内外公共照明进行巡查，针对无需继续照明的，将为其熄灭照明，实现节约能源；

(5) 定期派遣具有电工上岗证的人员对区域内用电线路进行巡查，及时发现不安全因素并上报业主，消除业主用电的安全隐患，确保用电安全。

(6) 定时对供水设施进行巡查，对发现的各种设施及时进行检查和维修，杜绝发生事故，确保正常供水。

(7) 在节水方面，制定节水制度和措施，做到人离水停，杜绝长流水和冒、滴漏现象。

(8) 水电工只对业主单位的设施设备进行日常维护、保养和更换，而更换的材料由业主单位购买。

## 2、消防安全管理

(1) 定时对服务区范围内的消防灭火器进行检查，发现过期或压力不符合要求，及时上报业主更换，而更换器材由业主单位购买。

(2) 定时巡查服务区范围内消防灭火器箱盖是否能轻易打开，针对不易打开的消防灭火器箱盖进行维护，使其实现能轻易打开，并便于拿取消防灭火器。

(3) 定时检查消防水管(栓)的完好性，确保能正常发挥消防功能。

(4) 对服务区范围内的景观水池进行定期巡查，当景观水池水量不足时，及时为景观水池注入清水，确保在发生火灾时能发挥其消防水池的作用。

(5) 每天巡查服务区范围内的热源点和鞭炮燃放点，及时清理热源点和鞭炮燃放点附近的易燃物品、易燃垃圾等。同时，加强消防检查，排除隐患，对于不能排除的消防隐患，立即报告业主方和有关技术部门，及时排除消防隐患。

(6) 定时清理服务区范围内鞭炮燃放点垃圾，避免鞭炮燃放垃圾二次燃烧，杜绝消防隐患。

(7) 结合电工对服务区范围内的用电线路巡查机制，及时发现用电线路存在的安全隐患并及时上报整改，杜绝火灾的发生。

(8) 积极开展殡仪馆物业消防训练活动。

## 3、治安安全管理

做好整个服务区范围内治安安全的管理工作，对服务管理区域进行 24 小时的安全护卫管理、公共秩序管理和监控。

### (1) 巡逻服务

安防人员对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒，保卫馆内安全。同时做好安保人员的身体锻炼与擒拿技术培训。

1) 在夜间，对服务管理区域内重点部位实施定点、定时进行电子巡更巡逻，并采用对讲呼叫方式，查报巡逻结果。在白天，对服务管理区进行安保巡逻，重点巡逻死角部位，以通过巡逻手段震慑不法分子，打消其不法分子对殡仪馆内不法侵害的企图。

2) 与当地派出所建立防盗、防抢、防破坏联防机制，在夜间巡逻和白天巡逻，发现可疑人员，将由两名或两名以上的安保人员对其进行询问，对发现有作案嫌疑的，及时送交或通知当地派出所处理。

3) 在巡逻过程中，发现不法分子正在发生的不法侵害行为，将由巡逻小组采取相应措施，及时予以制止，并将不法行为人送交当地派出所处理。对于未

发生不法侵害行为的可疑人员，由巡逻小组及时阻止其发生不法侵害，并带离现场，经过盘查后移交当地派出所询问或处理。

4) 对服务管理区域进行安全巡查制，定时巡查和检查重点部位，对在巡查和检查中发现的不安全隐患，能及时处理的将采用技术手段妥善处理；对于发现无法处理的安全隐患，及时报告业主方和有关技术部门，消除各种不安全隐患。同时，对于抢劫、盗窃的，将按照《巡逻服务》1、2、3条处理，防止服务管理区域内的火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。

5) 在巡逻过程中，对于发现已经发生的不法侵害案件，在擒住不法人员后，按照《巡逻服务》1、2、3条处理；对于发现已经发生的不法侵害案件，未发现不法人员的，将及时通知业主方和向公安机关报案，并保护好现场，为公安机关侦破案件提供依据。

对于已经发生的灾害事故和治安安全事故，依据灾害事故应急机制和治安安全事故应急机制及时通知业主方和有关部门，并按照发生事故的类型，在保证自身安全的情况下配合业主方值守人员进行科学抢险，将灾害事故损失降到最低。

### (3) 门卫安保管理

1) 安保人员在门卫守卫中不准擅离岗位，做好各进入馆区的外来车辆和人员的登记、验证工作，对带有危险品进入服务管理区的人员应严格检查登记或禁止进入辖区内，确保馆内安全。

2) 安保人员在门卫守卫中要查验出入人员的证件，办理登记手续，对于无关人员禁止进入。

3) 安保人员在门卫守卫中对出馆区的人员、车辆和携带或装运的物品进行查验，防止馆内财物流失。

4) 安保人员在门卫守卫中对馆内每日要定时（日间和夜间）进行巡查并做好相关记录；对馆外容易出现进入馆区的弱点部位定时进行巡查，发现不法行为及时制止，做好治安防范工作。

### (二) 环境卫生清洁保洁管理

#### 1、室内、室外地面的保洁

(1) 室内地面的保洁：一是每天对室内地面进行保洁一次，并对室内地面的 yan 头、痰迹、纸屑进行巡查清扫，实现地面清洁有光泽，无 yan 头、痰迹、纸屑等；二是做好楼间通道的保洁，及保证各楼层通道和楼梯台阶的干净整洁、无污渍、纸屑、脏杂物等；将垃圾集中收集到垃圾桶，并当日进行外运，达到日产日清；办公区的楼梯扶手，玻璃窗内侧保证每周循环保洁一次。

(2) 室外地面的保洁：园内道路、地面的保洁，每天对内道路、地面定时清扫，为保持干净，采用常态巡查保洁，实现每 100 平方米内 yan 头纸屑不超过 2 处，无 2cm 以上石子；雨天室外地面保洁，在下雨天应及时清扫路面、地面，确保路面、地面无积水。

#### 2、公共设施、杂用间、卫生间、会议室等的保洁

(1) 公共设施的清洁：每天由专人对休息设施、休闲步道等公共设施进行保洁。为保持干净，采用常态巡查方式保洁。同时确保无积水。公共场所每日清扫火化车间、每季度清理 1 次礼厅中庭杂草。

(2) 杂用间的清洁：每天对由专人对杂用间进行整理和清洁，确保杂用间堆放有序清洁。

(3) 卫生间的清洁：每天清扫，保证其干净、方便使用。同时定期消杀毒，

同时清理卫生间内蜘蛛网，确保无积水、无异味。

(4) 会议室的清洁：对会议室及室内窗台进行清扫和灰尘清洁，并清理会议室 yan 缸、垃圾筒内垃圾、室内蜘蛛网，确保会议室清洁。

(5) 标识标牌的清洁：每周对区域内的标识标牌进行清洁，同时对标识标牌卫生情况进行巡查保洁，确保区域内标识标牌无灰尘。

(6) 加强区域内平台、转换层及裙楼平台的保洁工作，实行保洁巡查制度，每天及时清除区域内平台、转换层及裙楼平台上的杂物和积水；清理管线上的污迹，保持管线无污迹；同时，每天对区域内的雨篷实行保洁，保持雨篷上无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，及时清理区域内明沟中的垃圾，并保持明沟排水通畅。

### 3、墙壁、宣传栏、玻璃面等立面的保洁

对管理服务区域内的墙壁、宣传栏、铁栏、玻璃面实行保洁，对由严重污迹的墙壁、宣传栏、铁栏、玻璃面进行特殊清洁，并保持管理服务区域内的墙壁、宣传栏、铁栏、玻璃面污迹、浮土、蜘蛛网、无锈迹。同时定期对区域的墙面等立面物进行巡查，及时清理乱张贴物，保持整个服务管理区域整洁、清爽。

### 4、垃圾池和垃圾箱的保洁

每天下午对区域内的垃圾筒、果皮箱里的垃圾进行清运，每天上午对垃圾筒、果皮箱外部进行保洁，保持垃圾筒、果皮箱内无积水、无明显臭味。同时，每天清运一次垃圾池，保持垃圾池内无积水、无明显臭味。并引导治丧群众在指定地点鸣放鞭炮、焚烧纸钱、遗物等，保持区域内干净卫生。

### 5、污水、雨水井和沙井的清掏与清查

对区域内的污水、雨水井和沙井定时进行巡查，及时清理污水、雨水井和沙井内的 yan 头等杂物，定时清洗井盖上的污垢，保持污水、雨水井和沙井排水畅通，不外溢。

### 6、公用区域水、电系统故障及损坏设施的报修

对公用区域水、电系统故障及设施进行定期巡查（不含生产车间、停放单间、追悼厅），发现公用区域水、电系统故障及损坏设施及时向业主方报修。报修经业主方同意后，在半个工作日之内完成维修。

## (三) 公共秩序维护管理

1、都江堰市殡仪馆物业管理服务区内的公共秩序工作，由每日白天上岗的门卫安保人员负责维护。

2、每日白天上岗的门卫安保人员在公共秩序维护管理中，由外来车辆和外来人员记录员、车辆现场停放指挥员组成。

3、外来车辆和外来人员记录员负责对进入物业管理服务区的车辆、人员进行造册登记和查验有关证件；车辆现场停放指挥员负责对进入物业管理服务区的车辆进行指引，实现分类停车。同时，对离开物业管理服务区的车辆进行查验，确保业主的财物安全。在车辆较多时，车辆现场停放指挥员要及时进行科学疏导，确保物业管理服务区秩序井然。

4、都江堰市殡仪馆物业管理处按照业主意见，在服务区域内划定停车区域，设小车、大车停车位和业主员工专用停车位，并将外来办事车辆停车位与业主办公车辆停车位分区隔离，实现外来办事车辆方便停放与掉头，同时也实现业主办公车辆方便停放与掉头，确保业主办公区安静和整个物业管理服务区内公共秩序的有序。

5、在征得业主同意，在不影响车辆进出的前提条件下，可在大门前 2000 米道路上设置临时停位，应对车辆突发增多时备用，以确保物业管理服务区内公

共秩序的有序。

6、及时清理不办事而专门停车的闲杂车辆，以发挥物业管理服务区内停车区的最大停车功能。

7、安保人员在做好本职工作的同时协助馆内做好来访、来客接待工作。

(四) 绿化和园林建筑附属设施维养管理

1、根据草坪和其他植物的实际情况，选用适合的肥料，严格按照施肥方法和要求，进行草坪和其他植物施肥，保证草坪和其他植物长势良好；

2、把握植物病虫害发生、发展规律，以防为主，以治为辅，每月喷一次广谱性杀虫剂和杀菌剂；对突发性病虫害及时针对性喷杀农药。

3、定期对区域内的植物和草坪进行修剪，并根据植物的种类、习性、设计意图、管护季节和景观效果，进行养护、管理、修剪，确保无枯枝无蔓枝，展现区域内植物的景观性。

4、每周对区域内植物进行病虫害检查，定期做好植物的修剪工作、病虫害防治、施肥和消杀工作。

5、定时对都江堰市殡仪馆物业管理服务区内景观水池进行清理，杜绝水池内蚊虫的滋生。

(七) 其他要求

1. 中标人不得违反《物业管理条例》等有关规定，将直接影响本项目正常运转的主要物管业务分包或转包给第三人承担。一旦发现，采购人有权立即终止合同。

2. 中标人对其物业管理服务人员的疾病和人身安全等负责，采购人对此不承担任何责任和义务。

3. 中标人应遵守公安机关保密规定。

4. 中标人应承担本机构管理人员的伙食保障。

5. 该项目所包含设施设备损坏时，维修费月支出低于 200 元（含 200 元）部分，由中标人承担；月支出超过 200 元部分，由采购人承担。

6. 投标人根据招标物业的实际情况须制定科学详细的管理实施方案。包括但不限于：

(1) 对物业共用部位、业主或使用人自用部位提供维修服务的方案；

(2) 招标物业区域内水、电使用情况登记册管理方案；

(3) 招标物业的用水、用电、用气，消防及区域治安等安全管理方案；

(4) 招标物业区域内环境清洁保洁方案；

(5) 招标物业区域内公共秩序维护方案和岗位职责描述；

(6) 招标物业区域内绿化维养方案；

(7) 招标物业区域内停水、停电、停气、电梯故障、雨污管网及给排水设施堵塞、治安、消防等突发性事件发生时的应急预案。

(8) 招标物业区域内接待/会务服务管理方案。

(9) 招标物业区域管理考核实施方案。

★(八) 投标报价要求（投标人须提供知悉并同意以下内容的承诺函，承诺函格式自拟）

本项目实行固定总价包干，即投标人负责支付所派驻本项目全部工作人员工资、食宿、社会保险费等，人员工资标准不得低于成都市远郊区市县的最低工资标准，在服务期内如遇政策性调整工资、社会保障费等相应增加的费用一律由中标供应商承担，采购人不再增加费用。

--	--	--

### 3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

对人员配置有要求的，以“3.2.2 服务要求”为准。

### 3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

对设施设备有要求的，以“3.2.2 服务要求”为准。

### 3.2.5 其他要求

采购包 1:

对其他要求有要求的，以“3.2.2 服务要求”为准。

## 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:

都江堰市殡仪馆

### 3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

根据《都江堰市殡仪馆物业管理服务项目评分标准》考核评分验收，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）等政府采购相关法律法规的要求进行。

### 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: 按季度支付, 达到付款条件起 60 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 按季度支付, 达到付款条件起 60 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 按季度支付, 达到付款条件起 60 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 按季度支付, 达到付款条件起 60 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

### **3.3.6 违约责任与解决争议的方法**

采购包 1:

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定, 保证本合同的正常履行。 2、如因甲方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等造成损失或侵害, 包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等, 乙方对此不承担任何法律责任和赔偿责任。 3、如因乙方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甲方及第三方造成损失或侵害(包括但不限于甲方本身的财产损失), 由此而导致甲方对任何第三方的法律责任等, 乙方对此应承担赔偿责任。

### **3.4 其他要求**

无。