1. **项目概况**

本次采购项目为成都市武侯区人民法院物业管理服务，涉及综合大楼办公区和晋阳法庭两个区域，服务内容包含秩序维护及车辆管理服务；环境维护及绿化养护服务（含植物租摆）；房屋维护及设施设备的运行维护、客服会议及公共事务服务要求服务；餐饮管理服务、节能工作。

**二、服务内容及要求**

**★(一)总体要求（在投标文件中提供承诺，中标后签订合同前按下列要求提供方案）**

1、供应商根据本项目要求制定相应的服务方案，投标人中标后，须在签订合同前制定本项目的物业服务方案并提供给采购人审核，经采购人审核同意后实施。方案内容包括以下几方面：

（1）物业管理服务的整体设想、策划及组织落实方案：包含物业管理服务的整体设想、策划及组织落实方案；针对项目认识和特点分析；总体物业管理服务理念；项目管理重点和管理目标。

（2）项目管理机构方案：包含项目管理机构设置及管理机构框图；管理机构工作职能与管理职责；项目管理服务人员配备。

（3）秩序维护及车辆管理服务方案：包含治安防范及指引；安全管理；礼仪标准；重大活动保障；安全事故防范。

（4）房屋维护及设施设备的运行维护方案：包含设施设备档案完整；设施设备标志齐全、规范，责任人明确，房屋日常管理；维修人员在约定时间内到达现场抢修处理，维修合格率100%；综合维修人员值班。

（5）环境维护及绿化养护服务（含植物租摆）方案：包含环境卫生保洁；绿化养护；植物租摆养护、垃圾分类及清运；消毒和灭虫除害；粪池、雨污水井定期检查清淘和疏通。

（6）客服会议服务方案：包含人员配置和岗位职责；客服接待；会议服务。

（7）餐饮管理服务方案：包含餐饮人员配置和岗位职责；餐饮接待；餐饮安全卫生管理措施、餐饮服务保障、菜品质量管控、食堂设施设备维护、餐饮特色服务。

（8）节能工作方案：供应商需配合采购人做好该项目节能减排工作，根据采购人需求和工作目标参与“节约型公共机构”的建设工作，包括以下内容：

①确定节能工作的主体责任。本项目节能工作以采购人为主体，供应商配合开展节能日常工作，并做好节能宣传，迎接各级政府机构的节能相关工作的调研、 检查验收等工作。

②加强节能宣传教育，提高办公区入驻外包单位人员和物管公司员工的节能意识，积极参与到建设节约型公共机构的具体行动中，确保节能工作逐步落实。

③结合实际制定节能管理工作方案和制度，将节能要求细化到每个物业管理操作层面，定岗定责。

④加强重点点位的节能管理。园区、大厅、会议室、车库、机房、设备间等重点区域有专门的节能管理措施。从设备设施运行管理入手，提高物业管理节能的技术含量和设备设施的能效状况，杜绝“跑、冒、滴、漏”和“长流水”等情况发生，同时做到公共区域用电设施按时关闭。

（9）应急处理方案：制定针对本项目的各项应急预案，主要包含发生各类维稳事件、发生消防安全事故、公共卫生事件和治安事件、自然灾害、电梯系统故障、水电气系统雨污管网系统故障事故、协助服务应急的处置方案。

①维稳方面应体现在个人非正常闹事、小规模非正常闹事、较大规模非正常闹事时候的处置方案，应协助采购人及现场使用单位及时有效控制非正常维稳事件扩大。

②消防安全事故方面应体现办公区发生消防安全事故的预案、发生事故时候的紧急应急措施、发生事故的善后处理、消防系统误报处理措施及消防喷淋爆裂的处置方案。

③公共卫生事件方面应体现办公区在发生突发卫生事件、公共疫情、农药消杀药品溢漏时候的应急办法，公共治安事件方面应体现综合大楼办公区和晋阳法庭在发生反恐防爆、公共治安、打架斗殴、盗窃抢劫、故意杀人、大规模踩踏事件、车辆事故、爆炸物及可疑物、危害群众公共安全时的处置方案。

④自然灾害方面应体现办公区在发生地震灾害、暴风骤雨及洪涝、建筑物垮塌、极端天气时的处置方案。

⑤电梯系统故障方面应体现办公区在发生电梯系统故障报警、电梯系统故障处理、电梯困人、电梯进水、以及突发事件发生时电梯系统的处置方案（如火灾、地震）。

⑥水电气系统、雨污管网系统故障事故方面应体现办公区在发生断电、停水、停气、燃气泄漏、触电事故、设施设备故障、雨污水管网阻塞、空调管道渗漏、中央空调故障、化粪池外溢时候的处置方案。

⑦协助服务应急方面应明确如何运用专业设备或网络体系实现与采购人、消防维保专业团队迅速联动、及时响应预案应体现综合大楼办公区和晋阳法庭建立应急联动指挥中心，消防各类系统之间的联动方案。

（10）管理规章制度：包含人员考核制度，考核制度考虑全面、考核标准细化量化、符合本项目特点；接待、会议、查询服务管理制度；仪容仪表管理制度；工程维修管理制度；保洁管理制度；绿化管理制度；秩序维护管理制度。

（11）培训方案：包含现有针对各岗位人员的培训内容及计划，包括年度培训、月度培训、入职培训。

2、物业服务保障时间要求

（1）设施设备运行管理及维护：每周7天，每天24小时，法定节假日期间须安排人员值班。

（2）秩序维护服务：每周7天，每天24小时，法定节假日期间须安排人员值班。

（3）环境维护服务：每周5天，每天7：00-17:30，周末和法定节假日须安排人员值班保洁。

（4）客服会议服务：每周5天，每天8：30-17:30正常上班；保证工作日、周末和法定节假日随时响应节假日工作需求。

（5）餐饮服务：每周5天，提供早、中两餐的就餐服务（早餐开餐时间7：30—8：50；午餐11：40—13：00；）。晚餐（晚餐开餐时间18：00—19：00）、周末和法定节假日采购人有开餐需求时中标方须立即响应，产生的费用由采购人另行据实结算。

（6）工作日夜间、周末及节假日期间投标人需设置值班经理（由主管以上人员构成），负责项目现场事务。

（7）晋阳法院送餐服务：每周5天，每天早餐8：00-8：40送达，午餐11：30-11：50送达。晚餐、周末和法定节假日采购人有开餐、送餐需求时中标方须响应，产生的费用由采购人另行据实结算。

3、投标人为本项目配置的人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等都由投标人自行负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。

**★（二）秩序维护及车辆管理服务（说明：在投标文件中提供承诺）**

供应商开展本物业服务项目的秩序维护及车辆管理服务工作时，须服从本物业服务项目现场使用单位武侯区人民法院的管理与安排。

1、秩序维护主管：负责对秩序维护人员的管理工作及日常班次安排、突发事件的处理；巡检、记录本部各班每日工作情况，及时向上级汇报；定期对秩序维护员工作进行考核。

2、秩序维护班长：负责各自区域范围内的秩序维护人员的管理工作及日常班次安排、突发事件的处理；巡检、记录本区域范围内每日工作情况，及时向上级汇报；定期对秩序维护员工作进行考核。

3、门岗：

（1）负责综合大楼办公区2个大门（主大门和侧门）出入口门岗的24小时治安防范工作，主出入口要求白班（8:00—20:00）三岗（三个岗位）服务,夜班（20:00-次日8:00）双岗服务，侧门岗要求24小时单岗服务。负责对办公区办事人员及出入车辆、物品的询查登记放行。

（2）负责晋阳法庭大厅出入口的24小时治安防范工作，要求白班（8:00—20:00）双岗服务,夜班（20:00-次日8:00）单岗服务，对公务往来人员，有礼貌地询问，执行验证工作，与被访问人及时联系确认并办理有关手续后方可入内；对不熟悉的办事人员要及时引导。严格控制无证闲杂人员、上访人员或其他身份不明人员入内。

4、诉讼大厅及重点楼层安防岗：负责综合大楼诉讼大厅及重点楼层的安防巡逻工作，服务时间要求白班从早晨08：30至下午17：30共9小时。

5、楼层公共区域安全巡逻岗：

（1）负责综合大楼办公区1—4楼公共区域的24小时巡逻防范工作。要求单岗服务。

（2）负责晋阳法庭1-3楼的医疗纠纷法庭公共服务大厅区域及公共通道区域的24小时巡逻防范工作。要求单岗服务。

（3）科学、合理安排巡逻路线，巡逻岗定时巡查，排除各种不安全因素和隐患，发现违法、违章行为应及时制止，发现疑点应追查原因，同时通知有关部门。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。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。对楼栋内设置的消火栓（箱）、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的情况，应及时报告并记录。

6、楼栋外巡逻岗：负责综合大楼及晋阳法庭办公区楼栋外工作日工作时间段（从早晨08：00至下午18：00共10小时）的秩序维护，包括车辆引导、停放管理及客户需求帮助等。科学、合理安排巡逻路线，巡逻岗定时巡查，排除各种不安全因素和隐患，发现违法、违章行为应及时制止，发现疑点应追查原因，同时通知有关部门。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。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。对楼栋外设置的消火栓（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的情况，应及时报告并记录。

7、车场管理岗：

（1）负责综合大楼办公区地面停车场24小时的机动车的停放管理以及地下车场的停放疏导管理和值守巡逻工作。以及负责自行车、电动自行车规范停放管理。

（2）负责晋阳法庭地下车场（车位38个）工作时间段（从早晨08：00至下午18：00共10小时）的停放疏导管理和值守巡逻工作。

（3）根据实情设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。车场管理人员应对进出的各类机动车辆、非机动车辆进行记录，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放。若对进出车辆有疑问，应进行询问，并做好详细登记。地下车库、地面停车位实行专人管理，并协助管理因会议、活动需要在地面临时停放的车辆。所有车辆一律进入指定停车位有序停放，地下停车场车头方向一律向外，地面停车位车头方向应保持一致。停车场应定时清洁，确保无易燃、易爆等危险物品存放，防止漏油等有安全隐患的车辆进入停车场。

（4）本项目涉及的所有停车位均作为采购人内部使用，不对外开放，不涉及收费。

8、监控消防值守：

（1）负责综合大楼办公区监控中心和消防中心值班，负责该中心24小时运行值守服务，消防中心值班人员需持消防设施操作员证（不低于四级）或建（构）筑物消防员证（不低于四级）上岗，能熟练掌握消控中心的操作和维护；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。值班人员收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理。监控录入资料应按规定的期限保存。

（2）负责晋阳法庭监控中心和消防中心值班，负责该中心24小时运行值守服务。消防中心值班人员需持消防设施操作员证（不低于四级）或建（构）筑物消防员证（不低于四级）上岗，能熟练掌握消控中心的操作和维护；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。值班人员收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理。监控录入资料应按规定的期限保存。

9、机动岗：替换其他人员休息，服从处理突发事件时的紧急调动，协助各岗位的工作。

10、妥善应对安全突发事件

（1）严格按成都市武侯区人民法院安全管理要求，对进出人员进行管理，外来人员进行登记进入。

（2）秩序维护人员建议就近集中住宿，采用备勤制度，在非执勤时间，秩序维护人员一律处于待命状态，遇突发事件时，听从调动。

（3）随时做好防恐、防暴工作准备，将防恐、防暴工作纳入日常管理，担负处置区域暴乱、骚乱事件的突击任务。

（4）配合、协助采购人对有关事件的调查处理，服从采购人和相关部门的统一指挥和调度，迅速、有效解决突发事件，并确保完成各项任务。

（5）制定完善的突发事件及应急处理、救援预案，发生紧急突发事件（如消防事故、地震建筑物垮塌、断水断电停气、公共卫生事件、意外受伤、电梯困人等）时，安防处置措施及时有效、科学规范，突发事件得到迅速控制、处置。

（6）本项目需设置用于项目安全应急事件、每月至少配合采购人开展不少于1次办公区各类安全应急演练，应急演练中涉及的聘请专业团队经费（含行业专家团队、应急管理部门专家团队、消防部门专家团队等）、参与演练人员的经费（含本项目内配置人员加班费和额外支援人员费用）、工具设备材料费用（含模拟道具、标识标牌、宣传图片制作等）、交通运输费用等均由中标供应商承担（每年度费用约6万元，供报价参考）。

11、按办公区日常值班要求，秩序维护部工作日每天需14人提供延时服务，每人每月工作日延时加班时长36小时，供应商应按国家劳动法的规定计算延时加班费并进入总报价。

**★（三）环境维护及绿化养护服务（含植物租摆）要求（说明：在投标文件中提供承诺）**

1、环境维护服务管理内容及要求

（1）地面道路、环境、绿地和停车场：每天全面清扫两遍，早上8:00—10:00地面全面清扫一次，10:00—11:30重点清洗花台栏杆、路灯灯柱、外围窗台、捡拾烟头等垃圾，13:30—15:30地面全面清扫一次，15:30—17:30巡回保洁和清运垃圾。

（2）楼道、地下停车场、梯部及公共场所：每天全面清扫两遍，早上8:00—10:00对公共区域全面清扫一次，10:00—11:30重点清扫楼道、擦抹楼梯扶手等，做好巡回保洁，13:30—15:30全面清扫公共区域，15:30—17:30做好巡回保洁、清运垃圾；地下停车场应随时保持清洁，每天全面清扫一次。

（3）电梯轿厢：每天定时环境维护2次和不定时日常清洁，更换地垫，每周整体环境维护1次。

（4）干警活动室下午17：00—20：30做好全面清洁、垃圾清运。

（5）卫生间：每天定时环境维护不少于3次；8:00—9:00清洁一次，中午清洁一次，15:00—17:30清洁一次、清运垃圾，其余时间不定时巡回保洁。卫生间要定期施放空气清新剂，保持卫生间无异味。

（6）大厅：云台、座椅、工作台、电子触摸屏、垃圾桶、各种指示牌、各种设施、设备的开关面每天上午和下午定时全面保洁1次，其余做不定时重点巡回保洁；电子公告牌每周清洁一次。

（7）餐厅：每天三餐后的整体保洁，每周一次全面保洁。

（8）法警训练区及院史展示区：负责做好法警训练区的卫生保洁工作，每天训练使用前后全面保洁一次，每周对院史展示室全面保洁1次，如遇有参观需提前做好保洁工作。

（9）法院办公楼公共部位、审判法庭及所有办公室的清洁，应做到全天候保洁，审判法庭开庭前和闭庭后各打扫一次，办公室一日打扫一次，由专人负责管理，做到门窗明几净，地面无灰尘、无纸屑、无油污和积水等；

（10）其他公共区域：每天计划卫生完成后对门框、窗台、消防栓、指示牌、通风井格栏、垃圾桶的清洁工作不少于2次。

（11）垃圾的清倒：垃圾清运应做到日产日清，不得将垃圾在办公区内放置过夜。中标后签订合同前制定并提供垃圾分类管理制度方案。

（12）每月对综合大楼大厅出入口顶棚玻璃清洁1次（此项工作仅限高2米以下的区域，2米以上区域纳入外墙清洗的范围）；每月做卫生大扫除一次（包括消防器材、楼梯踏步的扫除等），每季度完成一次卫生消杀工作。

（13）每年在雨季前对化粪池、雨污排水管进行一次疏淘，平时随堵随通。

（14）大楼外幕墙每年清洗一次。

（15）按要求做好办公区环境卫生消杀工作。

（16）综合楼办公区毛面石材地面石材清洗（不含石材打磨），面积约1200平方米，每季度清洗1次。

（17）各种洁具（抹布、拖布等）必须定期更换，保持清洁、卫生，避免造成清洁对象表面污损。

（18）环境维护使用的清洁用品如清洁剂、抹布、拖布、垃圾袋等由中标供应商自行提供。

2、植物租摆及绿化养护服务：（综合大楼及晋阳法庭）

（1）及时修剪和补栽补种，草坪内做到无杂草、杂物，草坪生长良好。

（2）定期组织浇灌、施肥和松土，搞好对旱、涝、冻等自然灾害有效防护。

（3）定期喷洒药物，预防病虫害。

（4）综合大楼4楼平台花箱养护工作，定期对花箱进行修剪与养护。

（5）本项目设置定额植物租摆费用15万元，用于按采购人要求提供日常各区域植物摆放、节假日园区装饰、重大接待装饰等租摆植物费用。由于数量、规格、品种均不可预见具有不可确定性，全年总计按15万元费用计入分项报价明细中，进入总报价。该项目品种及数量需报请采购人核实认可后使用，该项费用为不可竞争性费用，如全年发生超出定额，由采购人据实支付。

3、人员要求：

（1）人员配置总体要求：遵纪守法、吃苦耐劳,具有团队合作精神。熟练工应占保洁总人数的50%以上，

（2）保洁主管：本项目需配备保洁主管1人，负责对保洁人员的管理工作及日常班次安排、突发事件的处理；巡检、记录本部各班每日工作情况，及时向上级汇报；定期对保洁员工作进行考核。

（3）保洁班长：本项目需配备保洁班长1人，负责各自区域范围内的保洁服务人员的管理；巡检、记录本区域范围内每日工作情况，及时向上级汇报；定期对本班保洁服务人员工作进行考核，并负责完成机动保洁任务。

（4）公区保洁员：负责本项目楼栋内公共区域（包括作业区内应由其保洁的附属设施设备）的保洁。

（5）室内保洁员：负责本项目办公室、审判庭、会议室、接待室、多功能厅、干警活动室、餐厅等的保洁工作。

（6）绿化工：负责本项目区域内的绿化养护工作。

4、专项费用要求：

（1）负责本项目外幕墙清洗,外墙面积约16000平方米，每年清洗1次，负责雨棚玻璃清洗，法院综合大楼雨棚玻璃面积约3150平方米，晋阳法庭雨棚玻璃面积约16.5平方米，每月一次，应计入分项报价明细中，分包比例占采购限价的1.3% 进入总报价，分包说明：负责外墙清洗和雨棚玻璃清洗工作的费用由中标供应商承担(上一年度费用约8.67万元，供报价参考)，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(高处作业)。中标供应商如不具备此能力，则应委托具有外墙清洗服务能力的实施单位进行外墙清洗服务。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。

（2）负责综合楼办公区化粪池、隔油池、雨污水井沟渠清掏和清理。化粪池清掏，每半年清掏1次，其余时间随堵随掏并进行书面记录 。雨污水井、沟渠的雨季前检查，每季度各清掏1次，其余时间随堵随掏并进行书面记录。负责隔油池的清掏工作，每季度清掏1次，其余时间随堵随掏并进行书面记录 。针对以上内容进行每日巡查，确保化粪池、雨污水井、沟渠、隔油池无外溢，如遇外溢情况，应在30分钟内到现场处理 。综合楼办公区有室外化粪池1座，80立方米/座；窨井86口，污水管道约280米； 地下室负二层隔油池1个，30立方米/个。中标供应商如不具备此能力，则应委托具有专业能力的单位进行清掏。供应商承担此项费用(上一年度费用约0.8万元，供报价参考)，应将本条要求所产生的化粪池清掏、雨污水井沟渠清掏、隔油池清掏费用，计入分项报价明细中，分包比例占采购限价的0.12%进入总报价。

（3）地毯清洗，负一楼餐厅、会议室地毯一季度一次，一年4次，面积约800平方米，(上一年度费用约0.96万元，供报价参考)，本费用计入分项报价明细中，进入总报价。

（4）负责综合楼办公区和晋阳法庭公共区域的消毒灭害工作，要求使用低毒高效安全或有关部门发放的药剂进行消杀，操作流程应符合国家、行业标准。消毒灭害时间应安排在上班前、下班后或利用节假日，以不影响正常工作秩序为原则。对大楼内和外围的公共区域消毒灭害，积极响应客户自用区域的消毒需求。要求灭鼠、灭蟑等消杀过程中使用的毒饵、药剂应妥善保管。灭鼠一年两次，灭鼠药要用粘贴有鼠药标识的专用毒饵盒(150个) 盛装，每次用药15公斤左右。灭蟑使用胶饵，穿插在日常保洁 公共区域灭蟑频次：夏季6-9月，每月一次药剂施放。标准：公共区域蟑螂侵害率不超过6% )一年需用杀蟑胶饵(5克/支) 50支左右 。药剂施放、回收均有记录 。在消毒过程中注意做好个人防护 。供应商承担消毒灭害费用(上一年度费用约1.8万元，供报价参考) ，应将本条要求所产生的消毒灭害费用计入分项报价明细中，进入总报价。

（5）公共区域地面和墙面的石材养护服务。出入口毛面石材清洗，面积约1500平方米，-1层至2层地面大理石2366.56平方米；1层至2层墙面大理石6000平方米，每季度清洗1次。供应商承担此项费用（上一年度费用共计约5万元，供报价参考），应将本条要求石材养护费用计入分项报价明细中，进入总报价。

（6）按办公区日常值班要求，环境维护部工作日每天需5名人员提供延时服务，每人每月工作日延时加班时长36小时。供应商应按规定计算延时加班费并填报。

**★（四）客服会议及公共事务服务要求（说明：在投标文件中提供承诺）**

1、职责要求

（1）主管：负责对客服会议及公共事务服务人员的管理工作及日常班次安排、突发事件的处理；及时向上级汇报；定期对客服人员工作进行培训考核。

（2）客服及收发人员：负责物业服务区域内报修受理，客户咨询接待，负责各部门之间报修及咨询服务的总体协调；并负责办公区报刊、杂志等收发工作。

（3）会议服务员：负责综合大楼办公区7个会议室的各项会议服务工作、茶歇服务，会场筹备、会务迎送、提供茶水服务等，以及负责晋阳法庭的会议服务工作。

（4）重要楼层（4楼）前台：负责重要楼层区域每天打水、接待服务、收发报纸、办公室环境卫生管理等各项服务保障工作。

（5）综合大楼办公区法庭（2楼）前台：负责来访办事人员接待、指引。

（6）公共事务服务专员（含文印员）：负责综合大楼办公区的接待及茶水服务工作，负责负一楼图书室日常管理及书籍管理，负责文印室的日常管理。

2、接待服务

（1）接待人员应仪容仪表端庄，衣着整洁、端庄，文明、热情回答咨询，确保100%答复率。

（2）对指定接待项目做好秩序维护、指示标牌、会场布置、停车保障及专梯服务等，分类制定接待服务方案。

3、报修服务

及时受理物业服务区域内各类报修，并在规定的时间内到场处理。小修项目一般应当天完成，大修项目尽快完成，部分特殊项目的维修另有响应、维修时间要求的，以特殊项目的要求为准。遇特殊情况，一时不能修复的，应耐心说明原因，并明确修复时间。

4、收发服务

（1）报刊杂志和挂号信、包裹、汇款单等均应正确分理、及时送达，并进行分发、签收登记。

（2）特殊邮件如特快专递、电报应在收到邮件后的一小时内送达。收件人因故不能按时接收的应做好相关记录。

（3）采购人离职人员离职后，中标供应商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，及时退回邮局。

5、满意度调查

（1）积极开展意见征询工作。征询项目应包括：房屋和设施设备运行维护服务、秩序维护和安全服务、环境保洁服务服务等方面。

（2）可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联系函、服务满意度测评等多种形式，主动征求意见。

（3）意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访、登记。

6、投诉处理

（1）中标供应商直接受理的投诉，应核实情况，及时处理，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，应向投诉者道歉并及时纠正；属于无效投诉的应耐心做好解释工作。物业管理服务机构与投诉者无法协商解决的，应及时报采购人处理。

（2）投诉者直接向采购人的投诉，或者上级部门转送来的投诉，应尽快查明事实，确认证据，分清责任，并如实反映情况或上报书面材料。

（3）向公安机关的投诉，应积极协助公安部门处理。

（4）涉及依法裁决的投诉，应严格按照按法律程序处理。

（5）受理、处置各类投诉应做好记录，并妥善保存。

7、档案管理

（1）做好项目及各部门档案资料的收集与分类。

（2）制定档案管理工作的相关制度

8、会议服务

负责物业服务区域内的会议室会前准备工作，会中服务工作，会议后的桌面、地面清洁整理及杯具清洁工作。

9、按办公区日常值班要求，客服会议及公共事务服务部工作日每天需2名人员提供延时服务，每人每月工作日延时加班时长36小时，供应商应按国家劳动法的规定计算延时加班费并进入总报价。

**★（五）房屋维护及设施设备的运行维护要求（说明：在投标文件中提供承诺）**

1、房屋管理及维护服务

①做好承重结构部位（包括基础、梁、柱、板等）、抗震结构部位（包括构造柱、梁、墙等）、内外墙面、楼梯间、公共通道、地面以及共用部位的门窗、玻璃等的日常巡查管理并做好巡查记录，根据本物业的建筑特点及功能结构编制出维修养护计划。

②按季度做好砌体结构、钢筋混凝土结构、防水工程、装饰工程、门窗的巡查，形成书面记录，发现问题及时上报采购人，并配合采购人积极组织修缮与养护。

2、设施设备运行维护服务

①对共用设施设备进行日常管理和维修养护（不含设施设备的更新、改造），包括：供配电系统、照明系统、给排水系统、中央空调系统（含分体式空调、多联机空调）、电梯系统、备用发电机系统、强电系统、避雷装置（主要设施设备清单详见下表）等日常运行管理，公共区域的零修、小修。编制中大修年度计划和维修资金使用计划，向采购人提出报告和建议。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 型号 | 数量 | 生产厂家 | 投入使用  时间 | 备注 |
| 1 | 电梯 | ＨITACH1 HCP-1050-C1090 | 8台 | 日立电梯公司 | 2011年9月 |  |
| 2 | 提升泵 | JYWQ60-13-4 | 28套 | 上海东方、泽尼特 | 2011年9月 |  |
| 3 | 生活给水变频泵 | HYC/Q12.5-60-2-12.5/6.3 | 1套 | 山东水龙集团 | 2011年9月 |  |
| 4 | 应急电源柜 | ALE | 26台 | 四川华鹏有限公司 | 2011年9月 |  |
| 5 | 排烟离心  风机 | L=26915/18175m3 /h | 4台 | 广东云丰 | 2011年9月 |  |
| 6 | 琴台式柜消防主机 | LD5900(D) | 1套 | 营口天成 | 2021年8月 |  |
| 7 | 消防泵 | DFK—X18.5—2J | 2台 | 上海东方 | 2011年9月 |  |
| 8 | 喷淋泵 | DFK—X45—2J | 2台 | 上海东方 | 2011年9月 |  |
| 9 | 正压送风机 | L=20462m3h P=307Pa N=3KW | 2台 | 广东云丰 | 2011年9月 |  |
| 10 | 烟感器 | LD3000EN/A | 816个 | 北京利达 | 2021年8月 |  |
| 11 | 温感 |  | 321个 | 北京利达 | 2021年8月 |  |
| 12 | 配电柜 | ATS | 51组 | 宇华 | 2011年9月 |  |
| 13 | 变压器 | 1000KVA 1200KVA | 2台 | 重庆 | 2011年9月 |  |
| 14 | 发电机组 | 315L—360V | 1台 | 康明斯 | 2011年9月 |  |
| 15 | 配电箱 | ANL | 87 | 四川开关厂 | 2011年9月 |  |
| 16 | 多联空调机组 | GREE GMV---PD600WNAB---NI | 3套 | 格力 | 2011年9月 |  |
| 17 | 中央空调机组 | RHU300AHZ1 | 3台 | 日立 | 2011年9月 |  |
| 18 | 电动伸缩门 | AL—mw1（8kw）  ALZ-mw1（30kw） | 5套 | 恒源门业 | 2011年9月 |  |
| 19 | 消防高位补水箱 | 18m3 | 1 | 忠信建设 | 2011年9月 |  |
| 20 | 生活给水箱 | 25m3 | 1 | 忠信建设 | 2011年9月 |  |
| 21 | 消防水池 | 432m3 | 1 | 忠信建设 | 2011年9月 |  |
| 22 | 灭火器 | 5公斤 | 346 | 忠信建设 | 2021年6月 |  |
| 23 | 室内消火栓 |  | 153个 | 北京利达 | 2011年9月 |  |
| 24 | 室外消火栓 |  | 5个 | 忠信建设 | 2011年9月 |  |
| 25 | 室外喷淋接合器 |  | 2个 | 北京利达 | 2011年9月 |  |
| 26 | 室外消火栓接合器 |  | 2个 | 北京利达 | 2011年9月 |  |
| 27 | 七氯丙烷气体灭火器 |  | 18个 | 北京利达  胜捷消防科技集团有限公司 | 2011年9月 |  |
| 28 | 化粪池 | 80m3 | 1个 | 中心建设 | 2011年9月 |  |
| 29 | 闭路监控设备 |  | 12台 | 迈维公司 | 2011年9月 |  |
| 30 | 摄像头 |  | 289个 | 迈维公司 | 2011年9月 |  |

②设施设备标志齐全、规范，责任人明确，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，保证设施设备运行正常。根据设备维护保养手册及设施设备现状制订维护保养计划，严格执行节能减排，每月对能源（水、电、气）消耗进行计划、统计、分析和改进。机房张贴或悬挂相关制度、设备系统图、应急预案流程图。设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象。

③容易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。

3、水、电日常维修耗材（单件）及土建和装修维修所需耗材要求

①负责室内外（包括楼梯间、公用通道、门厅、电梯厅、大厅、停车场、外围广场设施等）公共区域的零星维修；负责高低压配电箱、配电柜、供水管道、水泵、阀门、排水管道等日常维修、维护，负责供电开关、插座、照明灯具的日常零星维修和更换；负责土建和装修维修等的日常维修、养护和管理。

②本项目所有公共区域所涉及的水电日常维修、土建和装修维修（单项）费用在500.00元（含）内的由供应商承担，单件材料费用或设备维修费用超过500元的由采购人承担。水电日常维修所需的耗材按照综合大楼办公区和晋阳法庭项目建筑总面积32329.11㎡×0.15元/㎡·月计；土建和装修维修所需耗材（水泥、河沙、油漆类、五金类、锁具类、灯具类等），按照综合大楼办公区和晋阳法庭项目建筑总面积32329.11㎡×0.15元/㎡·月计。供应商应将本条要求所产生的费用（含水电日常维修所需耗材费用，土建和装修维修所需耗材费用）共116384.80元/年（参照物业行业市场调研价）计入分项报价明细运行维护费用中，进入总报价。该项费用使用需报请采购人核实认可后使用，该项费用为不可竞争性费用，如全年发生超出定额，由采购人据实支付。

4、专项设备维护保养和维修服务

本项目电梯系统维护保养及年检、消防系统维护保养、中央空调组维护保养、空调通风系统清洗消毒(包含但不限于中央空调）、配电房设备年检和强电维保、防雷系统装置检测、柴油发电机组的维保工作，中标供应商若不具备维保服务相关资质要求，以上内容允许分包，中标供应商应委托具有资质的实施单位进行各项维护保养工作，具体维护保养要求如下。

（1）电梯系统维护保养及年检

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）电梯须经国家核准的特种设备检验机构检验（检验周期为一年），年检包含定期检验及载荷试验，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：电梯运行平稳、平层准确，轿箱照明、内外呼梯按钮完好，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）应当与取得相应特种设备许可的电梯维修保养单位签订电梯维修保养合同，不得使电梯脱离维修保养。电梯维修保养合同应当约定维修保养的期限、项目和救援责任等内容。

5）应要求电梯维修保养单位对电梯及其安全设施定期维护保养，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。

6）应要求电梯维修保养单位设立24小时维修值班电话，保证在接到故障通知后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。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。

7）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。

8）电梯系统检修要求：严格按照《中华人民共和国特种设备安全法》、《四川省电梯维护保养守则》、《成都市电梯安全监管理办法》、《电梯使用管理与维护保养规则（TSG T5001-2009）》、《成都市电梯安全监督管理办法》等执行。实施单位所派遣的经理（主管）、技术人员应具有相关资质证书，所有人员统一着装、挂牌上岗。根据国家、行业有关规定和规范，建立健全电梯管理制度，并认真执行。实施单位在签订合同之前，应对本项目全部电梯进行交接验收，所产生费用由实施单位承担。每月对所有电梯进行一次巡检并做好记录。建立电梯管理档案资料：包括技术文档（如原理图、接线图等），维修保养记录，电梯检测资料及其他相关资料。实施单位应服从采购人及中标供应商的有关工作安排，主动配合中标供应商做好设备的运行管理，并提供技术支持。接报修电话后，30分钟内赶到现场实施检修，确保电梯的完好和正常运行。投标人在服务期内应保证电梯按期通过年检并取得合格证书。质量要求：满足国家及行业现行相关的规范、验收标准以及《四川省电梯维护保养守则》要求。下列外围设备和辅助周边设备将不在本次需求之内：电梯及液压梯：轿厢围壁、包括固定或可移动的面板、门面板、轿门、吊顶、光线散射屏、灯泡、荧光灯管、扶手、镜子、地面装饰、地毯及其它建筑装饰和配件；厅门、门框及地坎、沉箱、液缸和管道，从配电房至机房的供电装置、通讯设备、音乐装置、保安系统等提供的设备及电梯井道机房之外的电线。

9）分包说明：负责本项目9台电梯系统的日常管理运行维护保养及年检工作（按照《电梯维护保养规则》（TSGT5002-2017）、国家有关安全技术规范以及电梯产品安装使用维护说明书要求），电梯日常维护和设备维修涉及的人工费、材料费在300元（不含）以下的由中标供应商承担。300元以上的由采购人承担。中标供应商若不具备维保【中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证（含维修）或中华人民共和国特种设备生产许可证（含修理）】及年检服务相关资质要求，该项工作允许分包，中标供应商应委托具有资质的实施单位进行电梯维保及年检服务工作】【说明：维护保养时，更换的单件材料费用或设备维修费用在300元以内（含）由中标供应商承担（属于工程质保范围内的除外）(上一年度费用约4.5万元，供报价参考)】。供应商应将本条要求所产生的每部电梯维保费用及年检费用（电梯年检费用标准按照川发改价格【2019】175号《关于调整我省特种设备检验检测收费标准的通知》进行计算）计入分项报价明细表中，分包比例占采购限价的0.68%，进入总报价。

（2）消防系统

1）消防设施、设备完好率达100%，制定消防应急预案，每半年至少进行一次消防演练。实行物管全员义务消防员制，严格制度，落实责任，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，进行养护，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，项目经理监督执行，并维护和检修以确保消防设施完好无损、正常使用。

5）制定消防工作制度，对重点部位制定出防范措施，由专人负责对消防栓及其它消防设施进行检查测定，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，发现隐患及时下达整改通知书，并填写消防隐患整改验收报告。

7）消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆，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。

8）消防通道要保持畅通，室外消火栓和消防水泵应保证完整好用，并有明显标志，消防电梯应保证24小时运行；建筑灭火器应按相关规定配备，并保证完好有效，防、排烟系统应保证处于正常运行状态。

9）防火门和防火卷帘门应保证完好，具备防火分隔功能；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。

10）当主电源断电时，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。

11）火灾探测与自动报警系统：包括感烟探测器、感温探测器、声光报警器、控制模块、信号模块、火灾自动报警控制器、显示屏、煤气泄漏探头等。消防联动控制系统：包括声光报警器、手动报警按钮、联动控制器、编码模块等。消防给水系统：包括室内外消火栓箱、水泵接合器、消火栓按钮、消防水泵、管道阀门、消防水箱、消防水池等。自动喷淋灭火系统：包括湿式报警阀、水流指示器、安全信号阀、喷淋头、控制阀、喷淋水泵、管道等。事故广播系统：包括广播控制器、话筒、音箱、喇叭、前置放大器、功率放大器等。消防电话、防火卷帘门、防火门等。应急照明系统：包括应急电源柜、事故照明、安全指示灯、疏散指示灯等。通风、防排烟系统：包括正压风机、防排烟风机、防火阀、排烟阀、排烟口等。气体灭火系统（不包括网络机房区域）。厨房灶台专用灭火系统：包括灭火主机、喷头、气瓶、控制线路、管道等。

12）消防系统检修要求：消防工程维护保养项目内各系统的定期测试和维护、保养；消防工程维护保养项目内各系统故障的处理、排除；消防工程维护保养项目内各系统易损件的维护、更换。消防工程维护保养项目内的设备（包括但不限于报警控制器、联动控制器、消防水泵、湿式报警阀等）常年处于整体完好运行状态。其他按照《维护保养方案》所应实施的维护保养内容。

（13）分包说明：本项目消防设施设备维护保养服务的实施单位应具有专业维护保养服务能力。中标供应商如不具备此能力的，则应委托具有专业维护保养服务能力的实施单位进行消防设施设备维护保养服务。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。【说明：维护保养时，更换的单件材料费用或设备维修费用在300元以内（含）由中标供应商承担（属于工程质保范围内的除外），此费用包含在报价中(上一年度费用约8万元，供报价参考)】。供应商应将本条要求所产生的消防设施设备维护保养费用计入分项报价明表中，分包比例占采购限价的1.2%进入总报价。

5、中央空调机组维护保养、空调通风系统清洗消毒(包含但不限于中央空调）

1）设备工作正常、安全装置有效。

2）巡查设备运行状态并记录运行参数。

3）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。

4）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、风机表冷器进行检查、清洗和保养。

5）定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。

6）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。

7）压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定进行周期检定。

8）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。

9）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。

10）中央空调通风系统每年至少一次全面清洗。

11）中央空调检修要求：中央空调系统中制冷主机、常压热水锅炉以及节能系统的运行季节每月定期检测保养和开机检测及开机前和停机后的检修保养。运行季节每月定期检测和保养、每季度定期检修和保养末端风柜、新风机组及风机盘管等设备。运行季节每月检修和保养及开机前和停机后的检修保养冷却塔、水泵，每年对冷却塔进行清洗保养；每年制冷季节根据实际情况清洗：制冷机组内热交换设备、冷凝器、蒸发器；每年制热季节根据实际情况清洗常压热水锅炉。每年清洗冷冻水/热水系统、冷却水系统，末端风柜、新风机组及风机盘管等设备的过滤器。制冷主机、常压热水锅炉，冷却塔、水泵，空气处理机组、新风机、风机盘管及节能系统的应急维修。

12）分包说明：负责本项目中央空调机组维保，空调通风系统清洗消毒的实施单位应具有相应的服务能力。中标供应商如不具备此能力的，则应委托具有专业维护保养和清洗服务能力的实施单位进行中央空调专业维护保养和清洗服务。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。【说明：维护保养时，更换的单件材料费用或设备维修费用在300元以内（含）由中标供应商承担（属于工程质保范围内的除外），此费用包含在采购报价中(上一年度费用约16.9万元，供报价参考)】，供应商应将本条要求所产生的中央空调机组维保，空调通风系统清洗消毒费用计入分项报价明表中，此费用包含在采购限价2.55%中进入总报价。

6、配电房设备年检和强电维保

1）配电设备每年至少一次全面停电检修。

2）每天下班后对各楼层用电情况进行巡查，有相应的断送电制度，并做好记录。

3）每月对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。

4）高低压配电柜运行正常、操作灵活、仪表显示准确。

5）变压器运行正常，温控系统正常，通风降温设备可靠。

6）直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量符合工作要求，至少每月进行一次充、放电试验。

7）功率因素自动补偿装置运行正常，功率因素不低于0.9。电容器容量满足工作要求，无鼓包、漏液等异常情况。

8）制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限及流程，停、送电按规定提前通知客户。

9）制定配电室人员出入管理制度，配电室通风、照明良好，无鼠洞，配备符合要求的消防器材。

10）涉及电能的计量器具、仪表每年由法定计量技术机构或授权机构检定。

11）办公区强电系统维保包括：干式变压器、高压开关柜、高压环网开关柜、高压电缆、低压配电系统、直流系统、接地系统、电容补偿系统、发电机柜的检测维护，以及绝缘工具、绝缘胶垫的定期检测，高压设备及各楼层低压配电箱柜每月至少由专业电气工程师巡查一次，检查设备运行状况和故障维修，每季度至少一次进行专业维护保养。

12）分包说明：负责本项目配电房设备年检工作和强电维保工作的实施单位应具有相应的维保能力和资质，中标供应商如不具备此能力的，则应委托具有专业资质的实施单位进行配电房设备年检工作和强电维保工作。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。【说明：维护保养时，更换的单件材料费用或设备维修费用在200元以内（含）由中标供应商承担（属于工程质保范围内的除外），此费用包含在采购报价中(上一年度费用约4.1万元，供报价参考)】，分包比例：占采购限价的0.7%

7、防雷系统装置

1）负责本项目防雷系统装置的检测工作（严格按照《建筑物防雷设计规范》GB50057—2010等规定，对所有防雷装置进行检测），每年雨季前委托具备防雷装置检测资质的单位根据《中华人民共和国气象法》，《四川省〈中华人民共和国气象法〉实施办法》等相关法律法规规定，对综合大楼办公区外部、内部防雷装置进行检测工作。对建筑防雷系统（共计50个点位）进行检测，出具相关检测报告。每半年对楼顶层的避雷针、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，发现问题及时解决；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、金属构架物接地良好

2）分包说明：负责本项目防雷系统装置的检测工作的实施单位应具有相应的能力和资质，中标供应商如不具备此能力的，则应委托具有专业资质的实施单位进行该项工作。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（上一年度费用共计约0.4万元，供报价参考）。分包比例：占采购限价的0.06%。

8、柴油发电机组的维保及年检工作

负责本项目柴油发电机组的维保及年检工作，柴油发电机一组，功率880KW，内容包括每月一次的试运行，运行时间不低于30分钟，并做好记录，发电机试运行及运行油耗由采购人承担，每年更换一次柴滤、机油滤清器、机油旁通、水滤、空滤滤芯、康明斯专用润滑、发动机多效冷却液的费用及基础检测的费用由中标供应商承担（上一年度费用共计约0.5万元，供报价参考），供应商应将本条要求所产生的费用计入分项报价明细运行维护费用中，进入总报价。

9、给排水系统

1）设备、设施完好率达100%。

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）每日检查卫生间、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；化粪池、室内外排水沟渠（井）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，水质检测每季度1次，取得合格检测报告。计划停水提前通知客户

7）分包说明：二次供水设施蓄水设备总共1个，共计25m³。对二次供水水箱每年进行2次清洗、消毒并提供水质检测报告4次（每季度1次）。负责本项目二次供水水箱清洗、消毒的工作应具备人民政府卫生行政部门的卫生许可资质，中标供应商如不具备此能力，则应委托具有二次供水水箱清洗、消毒并提供水质检测报告能力的实施单位进行服务。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 。供应商承担清洗、消毒和检测费用（上一年度费用共计约0.45万元，供报价参考）。

10、各岗位人员工作要求

（1）设施设备主管：负责部门内各班组的管理工作；负责编制所管理设备的年、季、月检修计划及相应的材料、工具准备计划；负责检查设备的使用、维护和保养情况，解决有关技术问题，保证设备处于良好的技术状态；督促检查维保单位的工作完成情况，配合维保单位制定年度维保计划；负责制订系统的运行方案并审阅运行记录，督导员工严格遵守岗位职责，严格执行安全操作规程，杜绝违章操作，保障本项目的设施设备安全、稳定、有序运行。

（2）电梯安全管理员：负责电梯的日常运行及管理；督导、配合电梯专业维保公司完成电梯保养及相关工作。

（3）空调运行技工：负责空调设备的日常运行管理及维护；配合空调专业维保公司完成维修、保养工作，并监督检查保养质量。

（4）综合维修工：负责生活给水、排污泵、阀门、管道、卫生间水管等设备的保养和维修工作；参加设施设备的大、中修工作；负责按照日、周、月检要求对主要设施设备进行检查、保养，做好相应记录。负责电器、照明、管道、通讯设备等的保养和维修工作；负责物业的应急维修、特约维修工作，负责装饰装修管理；定期对责任区域的设施设备进行预防性的检查、养护，及时发现和消除安全隐患。

（5）配电室人员：本项目高、低压配电室等设备机房应提供24小时运行值守服务，运行人员应按要求据实配备。

（6）安全管理员：负责该项目安全管理工作及项目巡逻进行安全检查

（7）按办公区日常值班要求，设施设备维护部每天需4名人员提供延时服务，每人每月工作日延时加班时长36小时，供应商应按国家劳动法的规定计算延时加班费并进入总报价。

**★（六）餐饮服务要求（说明：在投标文件中提供承诺）**

本项目餐饮服务以满足武侯法院综合大楼办公区及晋阳法庭约500人左右人员就餐为主，不开展对外经营。供餐服务形式以自助餐为主，偶尔有桌餐。本项目餐厅的物资采购（主要包括食材、辅材、牙签、纸巾、厨具、后厨设备、餐具、餐桌椅等）、水电气能耗支出、餐厅相关设施设备维修维护等均由采购人负责。采购人向投标人提供的肉类、禽蛋、蔬菜瓜果、水产鱼类等各类食材，采购人提供开展餐饮服务必要的工作场地、设施设备。

1、服务内容

（1）主要负责综合大楼办公区及晋阳法庭所有工作人员（约500人左右）每周5天，提供早、中两餐的就餐服务（早餐开餐时间7：30—8：50；午餐11：40—13：00；）。晚餐（晚餐开餐时间18：00—19：00）、周末和法定节假日采购人有开餐需求时中标方须立即响应，产生的费用由采购人另行据实结算，就餐模式采用自助餐形式；

（2）负责后厨打扫整理、就餐区餐桌及地面卫生的打扫、就餐的服务、就餐工具的清洗工作。给所有就餐人员提供一个舒适、健康的就餐环境。

（3）负责餐厅的服务;菜单的拟定；食材的粗加工和洗、拣、切、配；食材的烹饪；食材的储存；食堂物资管理；餐具用品和相关设施设备的清洁、消毒；就餐环境的清洁；安全管理（包括食品安全、防火防盗防投毒和员工自身安全）；台账管理等。配合采购人完成反食品浪费工作与餐饮保障相关的事务。

（4）负责协助原材料验收：协助采购人负责对供应的肉类、蔬菜和干杂等原材料进行验收。

（5）库管管理：库房管理实行严格的出、入库管理，保障菜品质量，即时填写出、入库单据；至少每月进行一次库存盘点，并进行登记；所有的出入库单据及盘点表，均需有库管、经手人、负责人的签字。

（6）负责突发事件的响应，投标人须针对火灾、水侵、公共卫生（含食品安全事故）、群体性事件、自然灾害等突发事件有应急处理预案，并报采购人审核存档。 投标人要做好突发事件的预防准备、资源储备，建立健全监测预警机制，定期组织各类演练。在突发事件发生时迅速响应，及时报告采购人相关部门，并采取相应处置措施。

2、菜品要求

（1）总体要求

1）菜品样式多种选择，营养搭配科学合理，满足营养需求。每天午餐与晚餐菜品不能重复，每周菜品也要注意变换口味和种类。

2）根据不同季节、不同就餐对象、不同要求制定不同菜单。

3）具备一定开发菜品花色品种的能力，注意创新出品和推出特色菜及点心，满足不同层次就餐者要求。

4）食品必须达到新鲜无异味，不出售腐烂变质食品。

5）法院干部职工每季度满意度测评，满意率不得低于85%。

6）根据就餐人数及餐标来调整菜肴的品种和数量。

（2）自助餐

自助餐餐标由采购人确定，要求菜品色、香、味、型俱佳，现场煮面条、抄手、水饺。参考标准如下（可根据餐标来调整菜肴的品种和数量）：

1）早餐标准

稀饭、牛奶、豆浆、煮鸡蛋、粗粮；面食：馒头、包子。面条、饺子、抄手、油炸食品一种。早餐小菜（包括凉拌菜、炒菜、咸菜等）

2）午餐标准

主食：米饭，粗粮； 面食：面条、饺子、抄手、馒头等；

凉菜：1荤1 素； 热菜：2荤 2 素； 汤：一样； 水果：1 个品种；

3）晚餐标准

与午餐品种数量大致一样，可减少素菜 1 个品种。

（3）公务接待餐

公务接待餐按照公务接待办法执行。

3、就餐时间要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐种 | 预计时间 | 就餐预计人数 | 参考菜品 | 备注 |
| 早餐 | 早上7:30 至 8:50 | 峰值500人左右 | 根据采购人要求的餐费标 准制作 | 参考菜品以实际菜单为准 |
| 午餐 | 中午11:40至 13:00 |
| 晚餐 | 下午18：00至 19:00 | 采购人有开餐需求时中标方须立即响应 | | |

4、人员要求：

（1）厨师长及厨师要求持厨师类职业资格证。

（2）餐厅所有后厨工作人员及餐区服务人员需持《有效健康证》。

**★（七）安全生产管理（说明：在投标文件中提供承诺）**

依据有关安全的法律法规和本项目的安全生产管理要求，在采购人的指导下，供应商应建立本项目物业的安全生产管理体系，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加强从业人员安全生产教育和培训，加强安全生产管理，防止和减少生产安全事故，保障客户生命和财产安全。

（1）树立“安全第一，预防为主、综合治理”的安全生产方针，项目经理要坚持“管生产必须管安全”的原则，生产要服从安全的需要，来实现项目的安全生产和文明生产。

（2）本项目应制定、修订安全生产管理制度，并监督检查制度的贯彻执行情况，定期组织开展安全生产大检查，深入现场指导安全生产工作，并配备安全管理专员1名。

（3）根据工作性质和劳动条例，为员工配备或发放个人防护用品，教育员工正确使用防护用品，不懂防护用品用途和性能的人员，不准上岗操作。

（4）有高温、低温、潮湿、雷电、静电等危险的劳动场所，须采取相应的有效防护措施。

（5）安全生产及责任划分：供应商在服务期内提供的全过程中承担所有与安全生产方面相关的责任和义务，包括以下内容：

①确保所有服务内容都应遵守国家和地方适用、有关职业健康安全的法律法规要求、采购人的规章制度。

②确保所有服务的作业人员都经过安全知识、技术操作等各方面的培训。

③确保所有设备、设施都符合国家法律和采购人的要求，并能安全运转，所有工作程序和方法都能正确得到实施。

④确保所有安全风险作业都在实施前与采购人书面进行了通报和协商。

⑤确保在接到采购人及现场使用单位对作业人员的不安全行为发出口头或书面通知后，立即实施整改。

⑥管理服务范围内没有因管理服务不当而发生刑事案件和失窃、火灾、交通等安全事故，因供应商管理服务不当造成安全事故，供应商应承担相应责任。

**★（八）节能工作服务要求（说明：在投标文件中提供承诺）**

1.本项目作为“节约型公共机构”示范单位，“建设节约型社会”是我们共同努力的目标，节能降耗是全体公民应尽的责任和义务，从对采购人、对国家负责的角度，充分发挥服务公共机构物业企业的作用，主动做好节能降耗管理的职责，为有效推进办公区的节能降耗工作健康、有序、良性发展，在满足客户需求的基础之上结合物业使用特点(空调系统节能、公共照明节能、电梯系统节能、地下车场通风机运行节能、节约用水)来开展节能工作。

2.配合采购人做好该项目节能减排工作，根据采购人需求和工作目标配合参与“节约型公共机构”的建设工作。中标供应商需在中标后签订合同前针对办公区的实际情况拟定节能减排管理方案，节能方案需包含以下内容：

（1）配合采购人做好节能宣传，迎接各级政府机构的节能相关工作的调研、检查验收等工作。

（2）加强节能宣传教育，提高办公区入驻单位人员和物业公司员工的节能意识，积极参与到建设节约型公共机构的具体行动中，保证节能工作逐步落实。

（3）结合实际制定节能工作制度和节能工作措施，将节能要求细化到每个物业管理操作层面，定岗定责。

（4）加强照明系统的用电管理，使用节能灯具，对公共区域的照明灯具实施分段管理工作。

（5）抓好空调系统节电管理。冬夏两季正确使用空调，冬季室内温度设置不高于20摄氏度，夏季室内温度设置不低于26摄氏度。

（6）落实节能措施。按部门或工作板块提供各自相应的节能措施。

**★（九）其他要求（说明：在投标文件中提供承诺）**

1、因晋阳法庭房屋保障方式可能发生政策性变化 ，故本项目中晋阳法庭物业管理服务可能出现变动，如后期服务终止，涉及的物业费用支付由双方根据实际提供的服务商议决定。**（投标人针对本条要求须单独提供承诺函并加盖投标人公章）**

2、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、劳务纠纷等自行负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。供应商须承诺本项目人员薪资不得低于成都市最低薪酬标准，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、社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。

3、采购人免费向供应商提供相应的办公用房，但不提供物业管理人员住宿用房。供应商工作所需基本用具及耗材（含办公用具、工程用具、保安安全器具、保洁用具及基本耗材等）由其自行解决。

4、接受采购人对物业工作的管理。本服务项目涉及的水、电、气等公共能耗费用由采购人承担，不在此次采购的范围。

5、供应商不得拖欠本项目员工的工资，如采购人发现中标供应商有拖欠本项目员工工资的行为，采购人有权暂停支付服务费，并要求中标供应商立即支付拖欠的员工工资，如中标供应商未及时响应。采购人有权单方面解除合同。

6、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。

7、供应商每季度至少为采购人提供3次（每次至少4小时）200人以上的大型活动会务服务。供应商需要积极支持并响应，除项目上所有人全部参加外，还须由供应商每次另增派会议接待服务人员4名，4名保洁人员，秩序维护人员5名，所产生的大型活动会务保障临时用工费用包含在本次报价中，计入分项报价明细。另增派人员小时工资不得低于成都市各区（市）县辖区内具体适用的非全日制用工小时最低工资标准（每小时22元）。

**三、人员配置要求**

**★（一）总体要求（说明：在投标文件中提供承诺）**

1、供应商为本项目配置的服务人员数量不少于99人，且为本项目配置的所有人员为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，且不得为退休人员。上述人员应当全员与中标供应商签订《劳动合同》，并全员购买社保，采购人有权根据实际情况调整岗位设置。

2、在签订合同后，投标供应商应提供投标文件中拟实际派遣人员包括但不限于身份证复印件、相关证书(采购文件有要求的人员)、劳动合同、经验证明材料(采购文件有要求的人员)、无犯罪记录证明等供采购人查验，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、或与投标文件不一致、或原件无效、或可能存在虚假的情况，采购人有权解除合同。

3.投标供应商须按投标文件的项目拟配人数足额满编运行，服务人员因辞退或辞职等原因造成的缺岗，须在一周内补足，超出一周未到岗，则每缺岗一天按项目月物业服务费的1%扣除物业服务费。

4.合同履行期间，中标供应商拟任的项目经理、各部门主管不得随意更换，签订合同前上述员工须就各自负责的工作版块对服务区域组织架构设置、服务标准建立、规章制度实行向采购人进行报批，经同意后方可实施服务。

5.合同履行期间，除中标供应商拟任的项目经理、各部门主管以外的一线员工，入职及离职情况投标人须向采购人进行报备。

6.物业工作人员应具有高度的责任意识和保密意识；统一着装(说明:每人冬季、夏季、春秋季服装各不低于三套，每人共计不低于九套)，整洁大方，佩证齐全；文明礼貌，行为规范，主动热情；尽职尽责，勤奋工作，规范操作；遵章守纪，厉行节约，爱护公物；工作人员在工作中应保持良好的精神状态，表情自然、亲切，举止大方、有礼，用语文明、规范，对待客户或外来人员主动、热情、耐心、周到，并及时为客户提供服务。

**★（二）人员素质要求表（说明：在投标文件中提供承诺）**

**中标后入场前，投标人应提供人员素质要求表中要求提供的身份证、学历证书、工作经验证明函、有效证书原件以及所有人员无犯罪记录查询供采购人查验，且应该与正式入场时派驻人员情况一一对应）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 人员  岗位 | 人数 |  |
| 1 | 项目  经理 | 1人 | 1. 自然条件：男性＜55岁/女性＜50岁。（有效的身份证）   2、文化程度：本科及以上学历。（有效的学历证书）  3、工作经验要求：担任过非住宅类物业项目的项目经理，并具有**上述岗位10年及以上**的工作经验。（说明：1、工作经验证明函，内容应当明确**人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位）**；2、若投标人拟派人员单个非住宅类物业管理项目的服务时间少于10年的，则可提供多个非住宅类物业管理项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上非住宅类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。） |
| 2 | 秩序维护及车辆管理服务 | 38人 | 1、秩序维护主管1人。  （1）自然条件：男性＜55岁/女性＜50岁。（**有效的身份证**）  （2）文化程度：专科及以上学历。（**有效的学历证书**）  （3）经验要求：担任过非住宅类物业项目的秩序维护(或安保服务或相同语意内容)负责人或主管，并具有**上述岗位5年及以上**的工作经验。（说明：1、工作经验证明函，内容应当明确**人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位**；2、若投标人拟派人员单个非住宅类物业管理项目的服务时间少于5年的，则可提供多个非住宅类物业管理项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上非住宅类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。）  2、秩序维护班长2人。  （1）自然条件：男性＜55岁/女性＜50岁**(有效的身份证)**  （2）经验要求：均具有3年及以上非住宅类物业项目的秩序维护(或安保服务或相同语意内容)服务经验。**（**说明：1、工作经验证明函，内容应当明确**人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位；2、**若投标人拟派人员单个非住宅类物业管理项目的服务时间少于3年的，则可提供多个非住宅类物业管理项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上非住宅类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。）  3、消防、监控中心12人。  （1）自然条件：男性＜55岁/女性＜50岁。**(有效的身份证)**  （2）专业资格要求：至少8人持有效的消防设施操作员证（不低于四级）或建（构）筑物消防员证（不低于四级）**（有效的证书）**  4、主大门岗、侧门及大厅岗、诉讼大厅及重点楼层安防岗（形象岗）13人  （1）自然条件：年龄18-45岁之间**(有效的身份证)**  （2）专业资格要求：至少8人持有行政主管部门颁发的“保安员证”或军人退役（转业）证**（有效的证书）**  （3）男性身高172cm及以上，女性身高165cm及以上形象气质及工作能力符合法院要求，工作认真负责，态度端正，服从管理。  5、楼层公共区域安全巡逻岗、楼栋外巡逻岗、车场管理岗、机动岗共计10人，身体健康，服务意识强。男性＜55岁/女性＜50岁。**(有效的身份证)** |
| 3 | 环境维护及绿化养护服务 | 24人 | 1、保洁主管1人。  （1）自然条件：男性＜55岁/女性＜50岁。**(有效的身份证)**  （2）文化程度：初中及以上学历。（**有效的学历证书**）  （3）经验要求：担任过非住宅类物业项目的保洁管理(或环境卫生或清洁类服务或相同语意内容)负责人或主管，并具有**上述岗位5年及以上**的工作经验。（说明：1、工作经验证明函，内容应当明确**人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位**；2、若投标人拟派人员单个非住宅类物业管理项目的服务时间少于5年的，则可提供多个非住宅类物业管理项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上非住宅类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。）  2、保洁班长1人，3年及以上物业清洁卫生工作经验。具备较强责任心，熟悉各类保洁工具及物品的操作使用。工作认真负责，态度端正，服从管理，具有较强的业务能力和应急处理能力。男性＜55岁/女性＜50岁**(有效的身份证)**  3、保洁员21人，身体健康，服务意识强。男性＜55岁/女性＜50岁。**(有效的身份证)**  4、绿化工1人，身体健康，服务意识强。男性＜55岁/女性＜50岁。**(有效的身份证)** |
| 4 | 房屋维护及设施设备的运行维护 | 8人 | 1、设施设备主管1人。  （1）自然条件：男性＜55岁/女性＜50岁。**(有效的身份证)**  （2）文化程度：专科及以上学历。**（有效的学历证书）**  （3）专业资格要求：具有有效的工程类（机械设备类或给排水类或土建类或机电设备）专业中级及以上职称。**（有效的中级及以上职称证书）**  （4）经验要求：担任过非住宅类物业项目的设施设备维护 (或相同语意内容)负责人或主管，并具有**上述岗位8年及以上**的工作经验。（说明：1、工作经验证明函，内容应当明确**人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位**；2、若投标人拟派人员单个非住宅类物业管理项目的服务时间少于8年的，则可提供多个非住宅类物业管理项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上非住宅类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。）  2、高低压配电值守2人，男性＜55岁/女性＜50岁。均持有有效的中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业和低压电工作业）。**（有效的身份证和有效的特种作业证书）**  3、电梯安全管理员1人，男性＜55岁/女性＜50岁，持有效的中华人民共和国特种设备安全管理人员证（作业代码A4或A）或中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证（作业代码A），以及有效的中华人民共和国特种作业操作证（低压电工作业）。**（有效的身份证和有效的特种作业证书）**  4、空调运行技工1人，男性＜55岁/女性＜50岁。持有效的特种作业操作证（制冷与空调作业）。**（有效的身份证和对应特种作业操作证复印件。）**  5、综合维修工2人，男性＜55岁/女性＜50岁，均持有效的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人持有效的中华人民共和国特种作业操作证（高压电工作业）。**（有效的身份证和对应特种作业操作证复印件。）**  6、安全管理专员1人，男性＜55岁/女性＜50岁。持有应急管理部门颁发的《安全生产知识和管理能力考核合格证》。**（有效的身份证和对应特种作业操作证复印件。）** |
| 5 | 客服会议及公共事务服务 | 10人 | 1、主管1人。  (1)自然条件：男性/女性≤45岁。（**有效的身份证**）  (2)文化程度：专科及以上学历。**(有效的学历证书)**  (3)工作经验要求：担任过非住宅类物业项目客服会议服务 (或公共事务服务或接待或相同语意内容)主管或负责人，并具有**上述岗位5年及以上**的工作经验。（说明：1、工作经验证明函，内容应当明确**人员姓名、身份证号，服务的物业项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位**；2、若投标人拟派人员单个非住宅类物业管理项目的服务时间少于5年的，则可提供多个非住宅类物业管理项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上非住宅类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。）  2、客服及收发、前台接待、公共事务服务专员共5人。  （1）自然条件：男性/女性≤35岁。**(有效的身份证)**  3、会议服务4人  （1）自然条件：男性/女性≤35岁。**(有效的身份证)**  （2）普通话标准，提供至少1人以上（包含1人）普通话二级乙等及以上证书，服务意识强，能熟练操作电脑。**（有效的证书）** |
| 6 | 餐饮管理服务 | 18人 | 1、厨师长1人。  （1）自然条件：男性＜55岁/女性＜50岁。**(有效的身份证)**  （2）专业资格要求：具有国家职业资格二级（技师）及以上中式烹调师证书和健康证。**（有效的证书）**  （3）经验要求：担任过厨师长 (或相同语意内容)，并具有5**年及以上**的工作经验。（说明：1、工作经验证明函，内容应当明确**人员姓名、身份证号，服务的项目名称及业主名称并加盖业主单位公章、对应服务时间、任职岗位”**；2、若投标人拟派人员服务时间少于5年的，则可提供多个项目且服务时间可累计；3、若投标人拟派人员在同时段同时为2个及以上项目提供服务的，则该时段只能计算一次服务时间。）  2、厨师（大灶、小灶、面点师等）共5人，男性＜55岁/女性＜50岁，均具有国家职业资格厨师类四级（中级技能）及以上证书和健康证。**（有效的身份证和有效的证书）**  3、后厨勤杂工（切配、洗碗等）8人，男性＜55岁/女性＜50岁，均持有健康证。**（有效的身份证和有效的证书）**  4、餐饮前厅服务员4人，男性/女性≤45岁，均持有健康证。**（有效的身份证和有效的证书）** |

**★四、机具装备配置要求（说明：在分项报价明细表中对以下所有设施设备报价）**

为了物业服务快速开展及有效进行服务，需配置物业服务及综合办公所需的设施装备、保洁服务机具装备、秩序维护服务工具装备、工程机具装备、绿化工具装备、客服及会议物资等。中标供应商入场后一周内完成以下机具装备的配置，具体如下。

1、综合设施装备

基本配置：办公桌椅 (5套) 、饮水机 (2台) 、电话 (5部) 、传真机 (1台) 、复印机 (1台) 、台式电脑 (6台) 、打印机 (2台) 、办公智能化系统 (1套) 、对讲机 (30部) 。

2、保洁服务机具装备

配置用于公共区域保洁的机具及装备：配备10台用于垃圾清运及存放保洁用品的整理车，配备用于公区消毒的喷雾机1台。

3、秩序维护服务工具装备

配备防暴器材：防暴脚叉5个、防暴腰叉10 个、盾牌10个、橡胶警棍10根。建立微型消防站，配备2KG灭火器2具、消防斧2套、对讲机2对和个人防护设备 (防火服、安全帽、防火毯、防烟面罩) 2套。

4、工程机具装备

配置用于共用设备设施维修的机具和装备：个人维修工具5套、维修推车2台、电钻1台 (手持) 、红外测温仪2台。

5、绿化工具装备

配置用于公共区域绿化养护的机具和装备：锄头、刀、斧、铲各2把、水桶2个。

6、综合服务物资配备

配置以下物资：温水瓶 (8升，2个)、温水瓶 (5升，5个)、温水壶 (1.2升，5个) 、凉水壶 (1.2升，5个) 、 白板 (1200mm\*900mm，1个)、储物柜 (2组) 、消毒柜 (200升，1个) 、消毒柜 (180升，1个)、消毒柜(120升，1个) 、消毒柜 (12升，2个) 、茶水车 (1台) 。

1. 以上1至6项所述的设施及装备，供应商须全新配置，并承诺仅供本项目单独使用（不包含已计入其他项目成本或已有或库存的情形）。

**★五、其他要求**

供应商自2020年1月1日(含1日)以后，至少具有2个非住宅类物业服务项目业绩，服务内容至少包含秩序维护(或安保服务或相同语意内容)和保洁管理(或环境卫生或清洁类服务或相同语意内容) 和设施设备维护 (或相同语意内容)和客服会议服务 (或相同语意内容)内容。(说明：1、提供合同复印件、本合同资金支付凭证，如为分期付款的，至少提供任意一次支付凭证) ；2、单个合同中应体现全部相应服务内容；3、以合同签订时间为准。)

**★六、违约责任**

1、双方必须遵守本项目采购合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因中标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，中标供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

3、中标供应商在服务期内无质量问题和违约行为的，采购人应准时支付中标供应商服务费，如逾期，则按应付金额每日1‰标准向中标供应商赔付违约金。

4、如因采购人原因使中标供应商未完成规定管理目标，中标供应商有权要求采购人在一定期限内解决，逾期未解决的，中标供应商有权终止合同；造成中标供应商经济损失的，采购人应给予中标供应商经济赔偿。

5、采购人每月定期组织考核，考核得分80分(不含)以下的，考核结果为“不合格”，扣除当月30%的服务费，三次不合格采购人有权终止合同，不再续签下一年合同，且采购人有权收取总物业费用10%的违约金。若给采购人造成财产损失超过违约金的还应给与赔偿。具体考核方式见：本项目考核标准和方法

6、中标供应商无正当理由提前终止合同的，应向采购人支付总物业费用10%的违约金 (按物业服务合同具体约定执行) ；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，双方应协商 或根据合同约定解决物业结算、交接等后续手续，采购人依照合同约定对中标供应商已产生费用进行结算。

7、中标供应商提供的物业服务，采购人不定期进行综合评测，针对采购人发现的问题拒不整改，情形恶劣的，采购人有权终止合同。

8、中标供应商提供物业服务期间，发生安全事故，情形恶劣的，采购人有权终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。

9、中标供应商提供物业服务期间，发生客户投诉，情形恶劣的，采购人有权终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。

10、中标供应商提供物业服务期间，严重违反行业、主管部门及采购人管理规定的，造成恶劣影响的，采购人有权终止合同，由中标人承担违约和赔偿责任。

**★七、履约验收**

1、验收组织方式：采购人自行验收

2、验收时间：供应商提出验收申请之日起10日内组织验收

3、验收内容：按照本项目招标文件“服务内容及要求、商务要求”中的约定执行。

4、验收标准：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验收。

**★八、争议解决办法**

1、本合同在履行中出现的与合同有关的任何争议和纠纷，双方应通过友好协商解决，如双方经协商未能达成一致 ，应提交采购人所在地仲裁委员会仲裁。

2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

3、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

4、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。

**★九、商务要求**

1、服务地点

成都市武侯区人民法院。

2、服务期限

物业管理服务期限为3年，服务期内合同一年一签，实际入场时间以合同约定的时间为准。

3、考核（验收）标准及办法

合同期内，采购人有权对物业管理工作进行考核，如达不到合同约定的标准，则采购人有权适当扣减费用:一年内累计三次考核不合格，视为年度考核不合格，采购人有权直接终止合同，由中标供应商承担违约责任；若物业管理服务品质优良，在服务期内且总费用不变的情况下(政策性因素除外)，采购人可与中标供应商续签下一年度《物业服务合同》。

(一)考核结果应用

评分总分值设置为100分。每月考核得分在95分以上(含95分)的，考核结果为“优秀”，以上考核结果应足额拨付供应商当月的物业服务费；不足95分的，付款时按下列标准扣款:

(1)考核评分为90分(含90分)-95分的，考核结果为“合格”，每减少0.1分扣除当月服务费100元；

(2)考核评分为80分(含80分)-90分(不含)的，考核结果为“待改进”，每减少0.1分扣除当月服务费200元；

(3)考核得分80分(不含)以下的，考核结果为“不合格”，扣除当月30%的服务费，一年内累计三次考核不合格，视为年度考核不合格，采购人有权直接终止合同。

1. 物业管理服务考核表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **服务质量标准** | **分值** | **监督考评标准** |
| 房屋  管理  4分 | 房屋外观完好整洁；外墙瓷片无脱落，无裂缝；玻璃幕墙清洁明亮，无破损，无明显污渍；无乱张贴和乱悬挂现象。 | 1分 | 发现一处扣0.1分，扣完为止。 |
| 房屋共用场所内墙无破损，涂料无脱落，无明显污渍，各楼层天花板无破损，无滴水印。 | 1分 | 发现一处扣0.1分，扣完为止。 |
| 房屋主体共用设施整洁，共用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物。 | 1分 | 发现一处扣0.1分，扣完为止。 |
| 各房顶和天台隔热层无破损雨水排水管通畅，无阻塞外溢现象。 | 1分 | 发现一处扣0.1分，扣完为止。 |
| 机电  设备  管理  18分 | （一）给排水泵设施 | 4分 |  |
| 供水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期检查保养。 | 1分 | 查记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 水池水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。 | 1分 | 发现一处扣0.1分，扣完为止。 |
| 排水泵定期检查无堵塞，排水井定期清理，保证污水排放通畅。 | 1分 | 有记录，每月不少于一次，未达到扣0.1分。 |
| 排污管道无渗漏 | 0.5分 | 现场检查，发现一处渗漏扣0.1分 |
| 设备房无积水，浸泡现象发生。 | 0.5分 | 发生一次扣0.5分 |
| （二）空调设备 | 4分 |  |
| 值班人员必须严格按照程序操作空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 1分 | 不按操作规程操作，每次扣0.5分，扣完为止。 |
| 定期对空调设备进行检修、维护及保养，必须如实做好记录。 | 1分 | 超过规定期限未做保养或记录有误扣1分。 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 | 0.5分 | 如发现漏油、漏水、漏气每处扣0.5分。 |
| 冬夏两季对各公共区域空调新风机过滤网、风机盘管过滤网进行清洗。 | 1分 | 如未按规定进行清洗，逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好，必须带证上岗。 | 0.5分 | 达不到要求者逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| （三）消防系统 | 3分 |  |
| 消防控制中心24小时值班，控制中心消防设备设施完好无损，可随时起动。 | 0.5分 | 无24小时值班，逐项扣0.2分；设备设施损坏不能起动，逐项扣0.5分。扣完为止。 |
| 消防管理人员能熟练掌握消防设施设备的使用方法。 | 0.5分 | 不熟练逐项扣0.2分，不会使用操作逐项扣0.5分。扣完为止。 |
| 消防管理人员能正确果断处理各种火险、火灾以及救护程序。 | 0.5分 | 不能正确果断处理扣0.5分。 |
| 大楼内各种消防设施定期检查保养、维护，确保无缺损，保障正常运行。 | 0.5分 | 无保养逐项扣0.2分，运行障碍逐项扣0.2分，缺或损坏逐项扣0.2分。扣完为止。 |
| 制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。 | 0.5分 | 不符合要求逐项扣0.1分，杂物堵塞逐项扣0.2分。扣完为止。 |
| 严格消防管理制度，认真巡查火险隐患，确保无火灾事故发生。 | 0.5分 | 检查有隐患逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| （四）供配电系统 | 4分 |  |
| 保持室内照明灯具、事故照明、各柜指示灯仪表良好。 | 0.5分 | 抽查发现同时坏3盏以上者逐项扣0.1分，以此类推。扣完为止。 |
| 设备运行记录，交接班记录必须完整、准确、清晰。 | 1分 | 如发现虚假、不符等，逐项扣0.1分。扣完为止。 |
| 配电室内配电柜操作开关设明显标志，停电拉闸，检修拉闸，必须事先通知有关单位（特殊及紧急情况除外），并挂警示牌。 | 1分 | 违者逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 发电机每15天进行一次空载运行，发电机每次空载运行保养不低于15分钟运行时间，并详细填好运行记录。 | 1分 | 不合格者逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 机房内整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机身洁净仪表清晰。 | 0.5分 | 抽查时发现不合格者逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| （五）电梯管理 | 3分 |  |
| 一、监督维保公司做好以下工作：  1、做好电梯维护保养方案、计划，确保设备正常运行；  2、做好电梯困人应急救援预案以及救援操作规程；  3、电梯出现重大故障后在规定时间内及时恢复工作；  4、监督电梯维保公司工作人员持证上岗以及在岗情况。  二、物业公司做好以下日常巡检工作：  1、电梯桥厢运行平稳、无抖动、摆动或异响现象；  2、电梯桥厢空调、照明、按键、楼层显示灯完好。 | 3分 | 发现一项工作未做到位逐项扣0.5分，发现一次困人救援不在规定时间内到场扣1.5分，扣完为止。发生一次安全事故扣3分，并追究物业公司法律责任。 |
| 公共  区域  及其  设施  管理  10分 | 大门广场、路面平坦，无损坏，车位线和导向清楚。 | 1分 | 发现一处逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 雨水井、污水盖完好无缺，井壁无损，井底无砂石，杂物堵塞。 | 1分 | 发现一处逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 雨水、污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水流畅通。 | 1分 | 发现一处逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 电缆沟盖、各阀门盖无损坏，无积水。 | 1分 | 发现一处逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 单位内围墙及门无生锈，无裂断，无变形。 | 1分 | 发现一处逐项扣0.1分，扣完为止 |
| 路灯灯罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。 | 1分 | 发现一处逐项扣0.1分，扣完为止 |
| 公共场所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传栏照明灯完好，确保照明正常。各门窗配件完好无损。 | 1分 | 不符合逐项扣0.1分，扣完为止 |
| 厕所无阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断无损坏。 | 1分 | 发生一处阻塞未及时疏通逐项扣0.1分，厕所门或隔断损坏未修复逐项扣0.1分。扣完为止。 |
| 对二次供水蓄水池按规定定期清洗消毒，并取得卫生许可证。 | 1分 | 未按时清洗或未取得合格证逐项扣0.5分，扣完为止。 |
| 楼顶设施：①卫星天线；②供水池设施；③避雷设施，各项性能完好。 | 1分 | 设施出故障未及时修复逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 清洁  卫生  管理  10分 | （一）公共区域卫生清洁保洁 | 5分 |  |
| 清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。 | 1分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二。 | 1分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。 | 1分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各水盆、清洁池明亮无污渍。 | 0.5分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。 | 0.5分 | 未设置警示牌，逐项扣0.2分，扣完为止。因地面有水或其他果皮等致使人摔伤扣0.5分，并且承担由此引发的责任。 |
| 垃圾站的垃圾做到日产日清，每三天至少清洗一次，外露面无垃圾附着。 | 0.5分 | 现场抽查，发现一处未达标，逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 确保无卫生死角。 | 0.5分 | 现场抽查，发现一处卫生死角，逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| （二）外围环境保洁 | 4分 |  |
| 路面无明显泥沙、污垢，无1cm以上的石子，每100平方米烟头纸屑不超过3处。 | 1.5分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.5分，扣完为止。 |
| 大楼四周绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。 | 0.5分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每100平方米不超过2处。 | 0.5分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。 | 0.5分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 各明沟无垃圾、无青苔，畅通。 | 0.5分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 确保无卫生死角。 | 0.5分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.5分，扣完为止。 |
| 安全  保卫  管理  20分 | 所聘用的保安人员必须训练有素，有保安队全管理制度和职责，安全防患措施，确保安全稳定。 | 2分 | 管理制度、职责、措施不健全逐项扣0.1分，发生安全事故一次扣1分，扣完为止。发生重大安全事故扣2分。 |
| 保安队员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到领导应敬礼，不与职工、到访人员发生矛盾和冲突。 | 1分 | 发现一名队员着装不整齐逐项扣0.1分，不礼貌逐项扣0.2分，无理与他人发生冲突一次逐项扣0.5分，发生两次建议辞退。扣完为止。 |
| 保安必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责，机动灵活，加强重点区域和人少到的部位巡逻。 | 2分 | 查值班巡逻日志，当值发生事件无记录逐项扣0.5分，记录不规范逐项扣0.1分，如反映巡逻不到位一次逐项扣0.5分，巡逻乘座电梯逐项一次扣0.1分。扣完为止。 |
| 做好重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成交办的任务。 | 2分 | 因安全保卫工作失误，造成不良影响扣2分。扣完为止。 |
| 严格执行登记制度，凡进入机关办公楼的外来人员应询问来访目的，查验有关证件，并进行登记。 | 2分 | 未登记逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| 定期组织安全教育；积时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。 | 2分 | 无安全教育（查记录）逐项扣0.2分，发生手机钱包被盗事件逐项扣0.2分。发生财产被盗案或保安员内部自盗逐项扣2分，并追究管理管理人员的责任。扣完为止。 |
| 做好上访时的现场秩序维护工作，确保人身和财产安全，并配合好信访局、公安机关及相关部门进行疏导。 | 3分 | 未及时维护秩序，逐项扣1分；未采取措施组织上访人员进入办公区的，逐项扣2分。扣完为止。 |
| 维护和协助各单位运送办公用品进出安全秩序，必须服从现场管理，不得损坏公共财物 | 1分 | 没有维护和协助到位造成损坏逐项扣0.2分，扣完为止。并承担所有维修费用。 |
| 做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。 | 2分 | 发现乱停放车辆，逐项扣0.1分；发生车辆碰撞或损坏逐项扣0.2分，被盗逐项扣2分，并由管理公司承担相应责任。扣完为止。 |
| 引导非机动车辆集中停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。 | 1分 | 不符合逐项扣0.1分；发生损坏或丢失逐项扣0.5分，并由管理公司承担相应责任。扣完为止。 |
| 门卫岗位，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。 | 1分 | 发生逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| 保安队员，年流动率不超过20%，治安案件发生率控制在2‰以内。 | 1分 | 流动率每超过一个百分点逐项扣0.1分，依此类推；每增加一个案件扣0.5分。扣完为止。 |
| 会务  管理  10分 | 做好会议室卫生：茶杯无污迹破损；会场内桌面、椅子、地面干净无尘、窗户明亮、室内无蛛网。 | 2分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 根据会议主办单位的会议人数确认所需要的桌、椅数量，并摆成需要的形状。 | 2分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 按照会议要求准备合格的会议用品，提前准备好开水、茶叶、资料（具体视情况而定）并请会议主办单位确认。 | 2分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 服务人员应在会议开始前30分钟按要求着装上岗，及时开启、检查需要的会议设备，确保会议的可持续性。 | 2分 | 现场抽查，回访，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 会议结束，参会人员离开后，服务人员着手清场工作，关闭设备及照明，查看有无遗留物品和会议资料，如发现需及时联系。 | 2分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 绿化  管理  3分 | 对乔灌树木、花卉等定期修剪。无枯枝死权、败叶、无病虫害。 | 1分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，树木枯死一株扣0.2分，扣完为止。 |
| 对室内植物进行定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃、无黄叶。 | 1分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 对草地进行定期养护，使其长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无明显践踏现象，无黄土裸露清关。 | 1分 | 现场抽查，不符合逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 服务  受理  5分 | 负责物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听。 | 1分 | 无24小时服务电话逐项扣0.5分，无人接听电话逐项扣0.1分。扣完为止。 |
| 耐心礼貌受理各单位服务申请、报修、会议预定、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。 | 1分 | 抽查记录，一次记录不全的，扣0.1分，每出现一次投诉或会议安排失误，视情节轻重，扣0.5-1分。 |
| 对安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。 | 1分 | 在能力范围内未及时处理、反馈，逐项扣0.1分。扣完为止。 |
| 当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和业主领导。 | 0.5分 | 在能力范围之内，未及时处理，逐项扣0.1分；未报告，逐项扣0.1分。扣完为止。 |
| 发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报有关部门和领导，并做好处理。 | 0.5分 | 未妥处有关重大突发事件，每发生一起扣0.1分。扣完为止。 |
| 每季度发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。 | 1分 | 未征求意见，逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| 餐饮  服务  15分 | 成本控制，浪费率低于5% | 2分 | 浪费率＞10% 扣2分；  5%＜浪费率＜10%扣1分。 |
| 食品质量要求不能出现焦糊夹生过咸过淡现象、饭菜不能出现异物、售餐温度不低于75摄氏度、菜品一周内无重复、掌握分餐分量及供餐时间 | 3分 | 发现一例逐项扣0.1分，扣完为止。 |
| 餐饮服务质量，各项管理制度健全 | 3分 | 违反制度要求，逐项扣0.2分，扣完为止。 |
| 严格执行《中华人民共和国食品安全法》，食品安全与卫生要求达到餐具卫生标准、饭菜不能出现异味、变质等现象，就餐者不能出现腹泻及食物中毒现象 | 3分 | 餐具卫生标准，违反逐项扣0.2分;  菜品因处理不当而出现异味，逐项扣0.2分;菜品若发现变质等现象逐项扣0.5分;  就餐者同时轻度腹泻发热（因个体差异除外）超过就餐整体的3‰逐项扣1分;就餐者同时中度腹泻发热超过就餐整体的3‰扣2分扣完为止。  食物中毒，此考核为0分。并追究责任。 |
| 食品满意度达80%以上 | 3分 | 机关干部就餐满意度达到80%，得2分，低于80%的不得分 |
| 食品文档管理管理规范，保证厨房基础管理表格健全及有效运行。 | 1分 | 检查档案不规范，餐具卫生标准不达标逐项扣0.2分，菜品中发现蚊虫、头发等异物逐项扣0.2分，菜品因处理不当而出现异味，逐项扣0.2分，菜品若发现变质等现象逐项扣0.5分，就餐者同时轻度腹泻发热（因个体差异除外）超过就餐整体的4%逐项扣1分;就餐者同时中度腹泻发热超过就餐整体的5%扣2分扣完为止。食物中毒，此考核为0分。并追究责任。 |
| 满意  测评  5分 | 机关单位（干部职工）测评参与率不少于80% | 5分 | 有5%“一般”以下逐项扣0.1分；达到10%逐项扣0.5分，一次类推，扣完为止。 |

4、付款方式：根据考核结果按季支付，在收到中标供应商发票后10日内支付上季度费用。供应商开具发票主体须与投标主体、签订合同主体相一致。

5、报价要求

供应商的投标报价包含完成所有服务内容所需的全部费用。报价应包含人员基本工资、加班费、社会保险、公积金、法定计提费(含工会、教育经费和残疾人保障金)、员工福利费、服装费、办公机具装备配置费、招标文件约定应由供应商承担的费用、企业管理费用、利润、法定税金等完成本项目物业服务所需要的一切开支费用。

法定税金至少包含增值税及其附加，以上费用之和按法定税金比率计算。供应商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（提供增值税纳税人身份证明材料，若未提供视为未实质性响应），且在分项报价明细表中供应商应当注明各项税率（未按要求响应的视为未实质性响应）。

供应商增值税税率应符合供应商增值税纳税人身份变化及现行政府政策法规。涉及供应商在服务期内增值税纳税人身份有变化的，应按增值税纳税人身份变化前后进行分段计算税金并平均到服务期内，若未按要求进行分段计算的，视为未实质性响应。

投标报价中税率享受减免税的供应商，应提供相关政策文件或税务部门减免税的证明材料，若未按要求提供，视为未实质性响应。

6、分项报价明细表 (说明：按分项报价明细表及投标报价要求进行报价)

报价应符合政府采购及国家相关政策规定。人员工资标准、社保等不得低于国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章规定的最低标准。供应商的报价应按招标文件要求提供分项报价明细表逐项计入投标总报价，如未按要求逐一列明各费用项目与报价、或报价等不满足招标文件要求的，则视为未实质性响应。

分项报价明细表

表（一）人工费用

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | 岗位 | **拟配置人数（人）** | | **基本工资 （元/人.月）** | | **社会保险 （元/人.月）** | **合计 （元/年）** | 备注 |
| 1 | 综合大楼  办公区及晋阳法庭 | 项目经理 | 1 | |  | |  |  |  |
| 秩序维护主管 | 1 | |  | |  |  |  |
| 秩序维护班长 | 2 | |  | |  |  |  |
| 消防、监控中心 | 12 | |  | |  |  |  |
| 主大门岗、侧门及大厅岗、诉讼大厅及重点楼层安防岗 | 13 | |  | |  |  |  |
| 楼层公共区域巡逻岗、车辆管理岗等机动岗 | 10 | |  | |  |  |  |
| 保洁主管 | 1 | |  | |  |  |  |
| 保洁班长 | 1 | |  | |  |  |  |
| 保洁员 | 21 | |  | |  |  |  |
| 绿化工 | 1 | |  | |  |  |  |
| 设施设备主管 | 1 | |  | |  |  |  |
| 高低压配电值守人员 | 2 | |  | |  |  |  |
| 电梯安全管理员 | 1 | |  | |  |  |  |
| 空调运行技工 | 1 | |  | |  |  |  |
| 综合维修工 | 2 | |  | |  |  |  |
| 安全管理专员 | 1 | |  | |  |  |  |
| 客服会议及公共事务服务主管 | 1 | |  | |  |  |  |
| 客服及收发、前台接待 | 5 | |  | |  |  |  |
| 会议服务 | 4 | |  | |  |  |  |
| 厨师长 | 1 | |  | |  |  |  |
| 厨师 | 5 | |  | |  |  |  |
| 餐饮管理服务其它人（后厨勤杂工和餐饮前厅服务员） | 12 | |  | |  |  |  |
| 小计 | | 99 | |  | |  |  |  |
| 2 | 加班费用 | 法定节假日加班 | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 延时加班 | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 休息日加班 | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 3 | 住房公积金 | | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 4 | 工会经费 | | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 5 | 教育经费 | | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 6 | 残疾人就业保障金 | | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 7 | 服装费 | | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 8 | 员工福利 | 员工体检 | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 生日慰问 | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| 过节费 | 列明计算过程 | | | | |  |  |
| ... |  |  |  |  | |  | |  | 如投标人因履约有分项报价明细表未列出的报价项目，可自行添加并计入投标报价。 |
|  | 合计 | |  | | | | |  |  |

说明：投标人应充分保障物业服务人员的工资及福利待遇，各项报价不低于国家法定及采购文件约定的标准。具体如下。

1、基本工资不低于成都市具体适用的月最低工资标准。

2、加班费：按照【中华人民共和国劳动法(2018修正)】的规定，法定节假日支付3倍工资报酬，休息日加班支付2倍工资报酬，延时加班支付1.5倍工资报酬。每日按工作8小时计算。因本项目人员为定员定岗固定全职人员，则产生人员加班无法进行补休，供应商应合法支付加班费。

2.1延时加班：按办公区日常值班要求，设施设备维护部每天需4人提供延时服务，每人每月延时加班时长36小时，秩序维护部每天需14人提供延时服务，每人每月延时加班时长36小时，环境维护部每天需5人提供延时服务，每人每月延时加班时长36小时，客服会议服务部每天需2人提供延时服务，每人每月延时加班时长36小时。供应商应按规定计算延时加班费并填报。

2.2周末加班：按办公区周末值班要求，每人每月周末加班平均按16小时计算，供应商应按规定计算周末加班费并填报。

2.3法定节假日：法定节假日按规定包括元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共11天计算。月计薪天数（365天-104天）÷12月=21.75天，按区政府节假日值班要求，供应商按项目节假日值班要求每天值班人员不低于三分之一（人）计算，（具体加班岗位在实际安排中可自行调整配置，但总人数不低于33人），并填报法定节假日加班费；

3、社会保险：单位缴纳的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，且缴费比例应符合成都市最新社保缴纳标准,比例不得低于25.2%（含养老保险16%、医疗保险（含大病）7.5%、失业保险0.6%、工伤保险0.3%、生育保险0.8%）,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。说明：拟派本项目所有人员均必须购买社保。

4、住房公积金：按照国家法定要求进入费用报价，全员缴纳计算，本项目应分摊的住房公积金年缴纳额=本项目年工资总额×计提比例，比例取值在5%-12%之间。

5、法定计提涉及公益费用：按本项目年工资总额为基数，工会经费按2%计算、教育经费按不低于1.5%计算、残疾人保障金按1.6%计算。

（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=本项目年工资总额×2%。

（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=本项目年工资总额×1.5%。

（3）本项目应分摊的残疾人就业保障金：按照国家法定要求进入费用报价，本项目应分摊的残疾人就业保障金年缴纳额=（本项目员工总人数×1.6%-供应商实际安排的残疾人就业人数）×本项目人员年平均工资。供应商实际安排的残疾人就业人数≥1时，供应商应提供残疾人员名单、身份证复印件、残疾人证复印件、1年及以上劳动合同复印件，近三月以来任意一月缴纳社保，否则，视为未实质性响应。

本项目员工总人数=本项目人员配置总人数+临时用工年平均用工人数

临时用工年平均用工人数=每次临时用工人数×次数÷12月

本项目人员年平均工资=本项目年工资总额÷本项目员工总人数

6、服装费：每人每年冬季、夏季、春秋季服装各不低于三套，每人每年共计不低于九套由供应商按自身经验结合本项目情况计算。

7、员工福利：含员工体检、生日慰问、过节费等，由供应商按自身经验结合本项目情况应逐一分项报价。

8、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且享受优惠覆盖整个服务期。

表（二）运行维护费用

（说明：供应商如需分包的应在中小企业声明函中逐一列明具体情况，标的名称栏需正确填写允许分包项名称，所属行业均统一填写为物业管理）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | | 报价（元/年） | 说明 |
| 1 | 专项设施设备运行维护维修 | 水电日常维修、土建和装修维修（单项）费用 | 116384.80 | 在500.00元（含）内的由供应商承担，水电日常维修所需的耗材按照综合大楼办公区和晋阳法庭项目建筑总面积32329.11㎡×0.15元/㎡·月计；土建和装修维修所需耗材（水泥、河沙、油漆类、五金类、锁具类等），按照综合大楼办公区和晋阳法庭项目建筑总面积32329.11㎡×0.15元/㎡·月计。供应商应将本条要求所产生的费用（含水电日常维修所需耗材费用，土建和装修维修所需耗材费用）共116384.80元/年计入分项报价明细运行维护费用中，进入总报价。该项费用使用需报请采购人核实认可后使用，该项费用为不可竞争性费用。 |
| 2 | 电梯系统维护保养及年检 |  | 允许分包，分包比例：占采购限价的0.68% |
| 3 | 消防系统维保 |  | 允许分包，分包比例：占采购限价的1.2% |
| 4 | 中央空调机组维护保养、空调通风系统清洗消毒 |  | 允许分包，分包比例：占采购限价的2.55% |
| 5 | 配电房设备年检和强电维保 |  | 允许分包，分包比例：占采购限价的0.7% |
| 6 | 防雷系统装置维保 |  | 允许分包，分包比例：占采购限价的0.06% |
| 7 | 柴油发电机组的维保及年检工作 |  |  |
| 8 | 给排水系统维护 |  |  |
| 9 | 专项安全经费 | |  |  |
| 10 | 专项环境卫生 | 外幕墙清洗 |  | 允许分包，分包比例：占采购限价的1.3% |
| 11 | 化粪池、隔油池、雨污水井沟渠清掏和清理 |  | 允许分包，分包比例：占采购限价的0.12% |
| 12 | 地毯清洗 |  |  |
| 13 | 消毒灭害 |  |  |
| 14 | 公共区域地面和墙面的石材养护服务 |  |  |
| 15 | 盆栽植物 | | 150000 | 本项目设置定额植物租摆费用15万元，用于按采购人要求提供日常各区域植物摆放、节假日园区装饰、重大接待装饰等租摆植物费用。由于每次采购的数量、规格、品种均不可预见具有不可确定性，全年总计15万元租摆费用计入分项报价明细中，进入总报价。该项目费用使用需报请采购人核实认可后使用，该项费用为不可竞争性费用，如全年发生超出定额，由采购人据实支付。 |
| 合计 | | |  |  |

若投标人因履约有分项报价明细表未列出的报价项目，须自行添加并计入投标报价。

表（三）机具装备配置费用

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、综合设施装备** | | | | | |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **规格** | **报价**（元/年） |
| 1 | 办公桌椅 |  |  |  |  |
| 2 | …… |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **小计** |  |  |  |  |  |
| **二、保洁服务机具装备** | | | | | |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **规格** | **报价**（元/年） |
| 1 | 整理车 | 台 |  |  |  |
| 2 | …… | 台 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |  |  |
| **三、秩序维护服务工具装备** | | | | | |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **规格** | **报价**（元/年） |
| 1 | 防暴脚叉 | 个 |  |  |  |
| 2 | 防暴腰叉 | 个 |  |  |  |
| 3 | …… |  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |  |  |
| **四、工程机具装备** | | | | | |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **规格** | **报价**（元/年） |
| 1 | 个人维修工具 | 套 |  |  |  |
| 2 | …… |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |
| **五、绿化工具装备** | | | | | |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **规格** | **报价**（元/年） |
| 1 | 锄头 | 把 |  |  |  |
| 2 | 刀 | 把 |  |  |  |
| 3 | …… |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |
| **六、综合服务物资配备** | | | | | |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **规格** | **报价**（元/年） |
| 1 | 温水瓶 | 个 |  |  |  |
| 2 | 温水瓶 | 个 |  |  |  |
| 3 | …… |  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |  |  |
| 合计 | | | | |  |

说明：按照★四、机具装备配置要求中所要求的所有设施、装备、机具和物资及相应的单位、数量、规格，逐一分项按服务期的折旧或租赁费用进行报价。

表（四）其他费用

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 报价（元/年） |  |
| 企业管理费 |  | 由投标人按自身经验结合本项目情况计算。 |
| 利润 |  | 由投标人按自身经验结合本项目情况计算。 |
| 法定税金 |  | 法定税金应包含增值税及其附加，增值税率按各投标人增值税纳税人身份的比例计算，投标人应明确纳税人身份并提供证明材料。 |
| … |  | 如投标人因履约有分项报价明细表未列出的报价项目，可自行添加并计入投标报价 |
| 合计 |  |  |

表（五）年度总费用

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 报价（元/年） |
| 人工费用 |  |
| 运行维护费 |  |
| 机具装备配置 |  |
| 其他费用 |  |
| 年度合计 |  |

说明：

1、如投标供应商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、投标供应商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的一切费用。

**★十、履约保证金**

1、供应商应向采购人缴纳合同金额1%的履约保证金，中标供应商应在中标通知书发放后合同签订前缴纳。履约保证金允许以银行转账，支票/汇票/本票，保函/保险形式。中标供应商完成合同约定所有内容并经采购人验收合格，采购人接到中标供应商申请和交纳凭证资料文件后10日内无息退还至中标供应商。

2、履约保证金不予退还的情形： （1）供应商不履行与采购人订立的合同的，给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿； （2）其他违反国家相关法律法规规定的情形的。履约保证金不予退还的，将按照有关规定上缴国库。逾期退还履约保证金的，将依法承担法律责任。